

## **Ανάπτυξη Εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Πολιτική και χωρικές συσχετίσεις**

**Ευάγγελος Ασπρογέρακας**

Δρ., Εντεταλμένος Διδασκαλίας (ΠΔ 407/80), Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας

### **Περίληψη**

Η δημόσια διοίκηση, προσαρμοζόμενη στις απαιτήσεις της σύγχρονης οικονομίας, υιοθετεί σταδιακά εφαρμογές Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Η παρούσα εργασία πραγματεύεται την πολιτική ανάπτυξης των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και τον τρόπο που η χρήση τους επηρεάζεται και καθορίζει χωρικά δεδομένα. Συγκεκριμένα, διερευνάται η σχετική πολιτική της ΕΕ, η πορεία και το επίπεδο ανάπτυξης των εφαρμογών στην Ελλάδα και η γεωγραφική κατανομή της χρήσης σε μια προσπάθεια να εντοπισθούν χωρικές συσχετίσεις. Συνολικά, η προσπάθεια φαίνεται να βρίσκεται σε πρώιμο στάδιο, εξυπηρετώντας στόχους που σχετίζονται με τη μείωση του κόστους και την αμεσότητα παροχής υπηρεσιών. Απώτερος στόχος εμφανίζεται η συνεισφορά των ηλεκτρονικών εφαρμογών στη βελτίωση των διαδικασιών διακυβέρνησης ως προς τη δημοκρατικότητα και τη συνεκτικότητά τους, χωρίς ωστόσο να είναι διακριτή η πολιτική και οι μηχανισμοί επίτευξής του. Οι ροές που αναπτύσσονται ως αποτέλεσμα της χρήσης των συγκεκριμένων εφαρμογών συμβάλλουν στην κινητικότητα των υπηρεσιών και επηρεάζουν τη δικτύωση του χώρου συσχετιζόμενες με χωρικά χαρακτηριστικά όπως η προσβασιμότητα, η πολυδιάσπαση, η αστικότητα και οι οικονομικές δραστηριότητες.

### **Λέξεις Κλειδιά**

Διακυβέρνηση, διαδίκτυο, Τεχνολογία Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), δίκτυα.

## ***Development of electronic Governance applications: Policy and Spatial Correlations***

*Public administration, in the process of adjusting to the requirements of contemporary economy is gradually adopting applications of Information and Communications Technology. This paper is both about the policy concerning the development of electronic Governance applications and about the way their use is affected by and determines spatial features. More specifically, what is investigated in the paper has to do with the relevant EU policy, the course and the level of development of these applications in Greece and the geographical distribution of their use in order to detect any possible spatial correlations. Viewed as a whole, this attempt seems to be at a premature stage serving goals related mostly with cost reduction and the immediacy of services provision. The ultimate goal seems to be the contribution of electronic applications to the improvement of governance procedures as far as their democratic nature and cohesion is concerned. However, the policy and the mechanisms of achieving this goal are not really distinct. The flows developed by the use of the specific applications contribute to the mobility of services and they also affect space interconnectivity as they correlate with spatial features such as accessibility, multi-fragmentation, urbanity and economic function.*

### ***Keywords***

*Governance, internet, Information and Communications Technology, networks.*

### **1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ: ΠΡΟΣ ΜΙΑ ΝΕΑ ΘΕΩΡΗΣΗ ΤΩΝ ΜΗΧΑΝΙΣΜΩΝ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ**

Η παρούσα εργασία αφορά στη συμβολή της Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και ειδικότερα των εφαρμογών ηλεκτρονικής-Διακυβέρνησης (ηΔ) στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και στη διαδικασία δικτύωσης του χώρου. Η ΤΠΕ αποτελεί μέρος των τεχνολογιών υποδομής (infrastructural technologies), τυγχάνει δηλαδή ευρείας χρήσης πέρα από τον αρχικό κλάδο. Μπορεί να αξιοποιηθεί σε τομείς όπως η υγεία και πρόνοια, η προστασία του περιβάλλοντος και οι μεταφορές, συμβάλλοντας έτσι στη γενική ανάπτυξη και βελτίωση του βιοτικού επιπέδου.

Διακρίνονται δύο βασικοί στόχοι. Αρχικά, γίνεται διερεύνηση των δυνατοτήτων συμβολής της ΤΠΕ στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης όπως προκύπτει από την ανάπτυξη και χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ενώ ο όρος κυβέρνηση (government) αποδίδει την επικράτηση της κρατικής εξουσίας οργανωμένης θεσμικά και ιεραρχικά μέσω της λειτουργίας δημόσιων οργανισμών και γραφειοκρατικών διαδικασιών,

ο όρος διακυβέρνηση (governance) αναφέρεται στην εμφάνιση επικαλυπτόμενων και περίπλοκων σχέσεων οι οποίες εμπλέκουν οργανισμούς εξωτερικούς του πολιτικού χώρου (Painter και Goodwin 1995). Σε κείμενα της ΕΕ αποδίδονται 5 βασικές αρχές της καλής διακυβέρνησης (CEC, 2001: 10-11):

- *ανοικτή*: οι αρχές και διαδικασίες οφείλουν να είναι διαθέσιμες και κατανοητές στο ευρύ κοινό,
- *συμμετοχική*: στη διαμόρφωση και εφαρμογή πολιτικών είναι απαραίτητη η ευρεία συμμετοχή των πολιτών,
- *λογοδοτική-υπεύθυνη*: οι ρόλοι των οργανισμών οφείλουν να είναι ξεκάθαροι έτσι ώστε να είναι δυνατή η ανάληψη ευθύνης από μέρους τους,
- *αποτελεσματική*: οι πολιτικές πρέπει να είναι αποτελεσματικές και σύγχρονες των καταστάσεων που καλούνται να αντιμετωπίσουν, βασισμένες σε ξεκάθαρους στόχους,
- *συνεκτική*: οι διαδικασίες διακυβέρνησης πρέπει να συμβάλλουν στη συνοχή των πολιτικών και δράσεων κάνοντας άμεσα κατανοητή τη λειτουργία και τους στόχους τους.

Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπως έχει καθιερωθεί, παραπέμπει (ΥΠΟΙΟ, 1999, 2002) στη διαδικασία προσαρμογής των διαδικασιών λειτουργίας της κυβέρνησης στα πλαίσια ευρύτερων κοινωνικό-οικονομικών αλλαγών των μεταφορτικών προτύπων παραγωγής (Piove και Sabel, 1984). Τίθεται το ερώτημα κατά πόσο οι εφαρμογές αυτές αποτελούν απλώς έναν αμεσότερο τρόπο επαφής του πολίτη με υπηρεσίες του δημοσίου και μηχανισμό επίστευσης των διοικητικών διαδικασιών ή πρόκειται για ένα διαφορετικό τρόπο προσέγγισης και λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης στο πλαίσιο των αρχών καλής διακυβέρνησης. Απάντηση στο ερώτημα αναμένεται να προκύψει μέσω βιβλιογραφικής διερεύνησης με στόχο την ανάλυση και αξιολόγηση της σχετικής πολιτικής και της χρήσης των υπηρεσιών στην ΕΕ και ειδικότερα στην Ελλάδα.

Στη συνέχεια, επιχειρείται η αναγνώριση γεωγραφικών παραμέτρων στη χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με στόχο τη γενικευμένη αξιολόγηση χωρικών εκφάνσεων των άυλων ροών που παράγει η ανάπτυξη των εφαρμογών ως προϊόντων της ΤΠΕ.

Οι αυξημένες δυνατότητες και η μείωση του κόστους των εφαρμογών ΤΠΕ αναμένεται να αλλάξει τον τρόπο που λειτουργεί η οικονομία, δομείται η κοινωνία και αναπτύσσεται ο πολιτισμός, επαναπροσδιορίζοντας τις χωρικές εκφάνσεις τους (Crang, 2000· Graham, 1997, 1995· Winger, 1997). Σημαντική ως προς τα αποτελέσματα που επιφέρει στη λειτουργία της οικονομίας συνολικά θα πρέπει να θεωρείται η επίδραση των εφαρμογών ΤΠΕ στη δικτύωση του οικονομικού χώρου (Asprogerakas και Ioannou, 2007)

που κατά τους Graham και Marvin (2002: 305) οδηγεί στη διαμόρφωση ενός "οικονομικού αρχιπελάγους" όπου οριζόντιες, πολλές φορές, διεθνικές συνδέσεις υπερτερούν των κάθετων σχέσεων μεταξύ πόλης και περιφέρειας. Μέσω της ανάπτυξης τηλεπικοινωνιακών υποδομών, τη συγκρότηση δικτύων τηλεματικής και τη χρήση τεχνολογικών εφαρμογών, επιβάλλεται ένας διαφορετικός τρόπος θεώρησης του χώρου ο οποίος αποσυντίθεται για να επανοργανωθεί μέσω των δικτύων, μορφώνοντας την έννοια του "ηλεκτρονικού χώρου". Σημασία δεν έχει η θέση στο χώρο αλλά η θέση στην ιεραρχία του δικτύου ή η δυνατότητα πρόσβασης (Ασπρογέρακας, 2002· Graham και Marvin 2002· Little, 2000· Σκάγιαννης, 1999). Σταδιακά, οργανώνεται ένα δυναμικό σύστημα, το οποίο ο Castells (1997: 412) προσδιορίζει ως το "χώρο των ροών", δηλαδή μια "υλική οργάνωση των ταυτόχρονων κοινωνικών πρακτικών που λειτουργούν μέσα από ροές". Ο ίδιος περιγράφει το σύστημα αυτό ως αποτελούμενο από τρεις "επάλληλες στρώσεις" (layers) υλικών υποστηρικτικών δομών (Castells, 1997: 412-413):

- *Το δίκτυο των μεταφορών και κυρίως των τηλεπικοινωνιών.* Η τεχνολογική υποδομή που συνθέτει τα επικοινωνιακά δίκτυα ορίζει τη νέα δομή του χώρου, όπως ο σιδηρόδρομος καθόρισε τις οικονομικές ενότητες και τις εθνικές αγορές της βιομηχανικής εποχής.
- *Τους κόμβους, ή συμβολές.* Ο χώρος των ροών στηρίζεται σε ένα ηλεκτρονικό δίκτυο το οποίο όμως συνδέει συγκεκριμένους τόπους με ιδιαίτερα κοινωνικά, πολιτισμικά, φυσικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά. Ορισμένοι τόποι έχουν το ρόλο των συμβολών (hubs), δηλαδή κέντρων συντονισμού των διαδράσεων μεταξύ των στοιχείων του δικτύου ενώ άλλοι λειτουργούν ως κόμβοι στρατηγικών λειτουργιών του δικτύου.
- *Τη χωρική οργάνωση των κυρίαρχων διευθύνοντων ελίτ.* Ο χώρος των ροών δεν αποτελεί τη μόνη δομή χωρικής οργάνωσης της κοινωνίας, αλλά είναι η κυρίαρχη δομή καθώς αντιστοιχεί στη χωρική δομή των κυρίαρχων συμφερόντων και λειτουργιών της.

Η αναγνώριση γεωγραφικών παραμέτρων στη χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιδιώκει να σκιαγραφήσει χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής δικτύωσης του ελληνικού χώρου και ταυτόχρονα να επιδείξει χωρικής φύσεως ιδιαιτερότητες στη δεκτικότητα των νέων μορφών διακυβέρνησης όπως εκφράζονται μέσω της λειτουργίας ηλεκτρονικών εφαρμογών. Θα αποκαλυφθεί έτσι η θέση και ο τρόπος ανάπτυξης των "κόμβων" του δικτυωμένου χώρου και η γεωγραφία των πιθανών ανισοτήτων στη διαμόρφωσή του. Η αξιολόγηση των χωρικών παραμέτρων στην ανάπτυξη και χρήση των εφαρμογών ηΔ θα προκύψει μέσα από τη μελέτη περίπτωσης των ηλεκτρονικών εφαρμογών φορολογίας στην Ελλάδα οι οποίες αναδείχθηκαν από την έρευνα ως οι πλέον δημοφιλείς.

## 2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΤΠΕ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ. Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΗΣ ΕΕ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η υιοθέτηση τεχνολογικών καινοτομιών συνδέεται άμεσα με την προσπάθεια βελτίωσης της παραγωγικότητας και αύξησης των κερδών σε συνθήκες ανταγωνισμού (Castells, 1997). Με την αναγνώριση της ανάγκης βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας της Ευρωπαϊκής οικονομίας, στόχος που τέθηκε με τη στρατηγική της Λισσαβόνας, οι κυβερνήσεις ανέλαβαν σημαντικό ρόλο δράσης στην προσπάθεια αυτή. Αρχικά κάνοντας καλύτερη χρήση των παραδοσιακών εργαλείων βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας, της φορολογίας, των δαπανών σε E&T, εκπαίδευση και υποδομές καθώς και των ρυθμιστικών κανονισμών λειτουργίας της οικονομίας. Αναγνωρίζεται ωστόσο και η σημασία της ανταγωνιστικότητας της ίδιας της δημόσιας διοίκησης προς την κατεύθυνση της παροχής υπηρεσιών με συνέπεια και αποτελεσματικότητα, προωθώντας παράλληλα την καινοτομία ως πολιτική (IDABC, 2005).

Στην περίπτωση της δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη και τις ΗΠΑ<sup>1</sup>, έγινε αντιληπτό από τη δεκαετία του 1990 ότι η ΤΠΕ και ειδικότερα οι εφαρμογές ηΔ είναι δυνατό να αποτελέσουν σημαντικό εργαλείο για τη συνολικά καλύτερη απόδοσή της (CEC, 2004· Cave και Walshok, 1999). Είναι φανερό ότι υπήρξε γενική καθυστέρηση στη βελτίωση της τεχνολογικής υποδομής του δημοσίου και ειδικότερα στην εκμετάλλευση των ΤΠΕ με βασικό εργαλείο το διαδίκτυο. Τα αίτια μπορούν να αναζητηθούν στον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης.

Η υιοθέτηση πρακτικών που σχετίζονται με τη χρήση τεχνολογικά προηγμένων εφαρμογών προϋποθέτει την εξοικείωση του κοινού με την τεχνολογία. Καθώς οι δημόσιοι οργανισμοί απευθύνονται συνήθως στο σύνολο των πολιτών ή σε διευρυμένες πληθυσμιακές ομάδες, ήταν απαραίτητη προϋπόθεση η ευρεία αποδοχή της εισαγωγής τεχνολογικών εφαρμογών στην καθημερινότητα και η δυνατότητα χρήσης τους από όσο το δυνατό μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού. Ακόμα και σήμερα ο μέσος όρος πρόσβασης των νοικοκυριών της ΕΕ25 στο διαδίκτυο, βασική πλατφόρμα εφαρμογών ηΔ, παραμένει σε ποσοστό χαμηλότερο του 50% (ΠΚτΠ, 2005: 5), ενώ συνολικά τα τεχνολογικά δίκτυα, με αιχμή τους τα δίκτυα πληροφοριών, παρουσιάζουν τάση χωρικής επιλεκτικότητας που ευνοεί τα μεγάλα αστικά κέντρα (Hall, 2002, 2000).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), όπως και ο ΟΟΣΑ, έχουν ασχοληθεί εκτενώς τα τελευταία χρόνια με το θέμα της εισαγωγής πρακτικών με βάση την ΤΠΕ στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, διαθέτοντας σημαντικά ποσά για την προώθηση συγκεκριμένων προγραμμάτων (Dai, 2003). Η ΕΕ δε διαθέτει θεσμοθετημένο όργανο με την αρμοδιό-

<sup>1</sup> Για σχετικά παραδείγματα εφαρμογών βλ. ενδεικτικά για την Ευρώπη: EPAN, 2004· IAP, 2002 και για τις ΗΠΑ: IAB, 2003.

τητα οργάνωσης της πολιτικής για την ηΔ. Την ευθύνη επωμίζεται το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης (EPAN<sup>2</sup>), στο πλαίσιο του οποίου συνεδριάζουν τακτικά οι υπεύθυνοι δημόσιας διοίκησης των χωρών μελών, σε επίπεδο υπουργών ή γενικών διευθυντών.

Η αρχική αναφορά στις πρακτικές ηΔ χρονολογείται στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας (Μάρτιος 2000), στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας "eEurope 2002", εντασσόμενη στο ευρύτερο πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας". Το σχέδιο ενεργοποίησης της πρωτοβουλίας (CEC, 2000) περιλαμβάνει δράσεις εφαρμογής πρακτικών ηΔ με ιδιαίτερα στενά χρονικά περιθώρια υλοποίησής τους. Στο κείμενο αποτίμησης της εφαρμογής της (CEC, 2003α: 19) εκτιμάται ότι οι αρχικοί στόχοι επιτεύχθηκαν, επισημαίνεται ότι βασικές λειτουργίες ηΔ έχουν εφαρμοστεί και ζητείται συνεργασία μεταξύ των υπεύθυνων φορέων και αναδιοργάνωση των "βοηθητικών εργασιών γραφείου" (back office) για την περαιτέρω ανάπτυξη των πρακτικών.

Συνέχεια της προσπάθειας υπήρξε η πρωτοβουλία "eEurope 2005" που παρουσιάστηκε στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης (Ιούνιος 2002). Από τα σημαντικά σημεία του σχεδίου εφαρμογής (CEC, 2002) αποτελεί η επισήμανση της ανάγκης αξιοποίησης της συσσωρευμένης πληροφορίας του δημόσιου τομέα. Συνολικά, η πρωτοβουλία eEurope συνέθεσε μια συγκεκριμένη στρατηγική ως προς τους στόχους της ΕΕ στην ανάπτυξη πρακτικών ηΔ, ωστόσο, δεν οργάνωσε κάποιο κανονιστικό πλαίσιο εφαρμογής ενώ η χρηματοδότηση των προτεινόμενων δράσεων παρέμεινε ανεξάρτητη της συγκεκριμένης πρωτοβουλίας (Alabau, 2004).

Μόλις στο τέλος του 2003 επιχειρείται από την ΕΕ μια πρώτη οργάνωση θέσεων συνολικής πολιτικής για την ηΔ (CEC, 2003β). Περιελάμβανε ένα συνεκτικό χάρτη δράσεων για την ηΔ οι οποίες ήταν προγραμματισμένες ή υπό εξέλιξη, καθώς και νέες δράσεις (π.χ. διαχείριση ταυτότητας, επόμενο στάδιο των πανευρωπαϊκών υπηρεσιών, ενίσχυση της ανταλλαγής των βέλτιστων πρακτικών, αξιοποίηση κοινών προσεγγίσεων, κ.λπ.) με στόχο τη στήριξη και ενίσχυση του έργου προς την κατεύθυνση νέων σχετικών πρωτοβουλιών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως (CEC, 2003β) "η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθούν η παροχή δημοσίων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο". Αναφέρεται ως μέσο για την επίτευξη "ορθής διακυβέρνησης" με βασική κατεύθυνση τη βελτίωση της παραγωγικότητας και την προσφορά εξατομικευμένων υπηρεσιών για όλους, με ανοικτό και διαφανή τρόπο. Τον Απρίλιο του 2006 διατυπώνονται 5 βασικοί στόχοι του σχεδίου δράσης (action plan) της κοινότητας για την ηΔ (CEC, 2006):

<sup>2</sup> European Public Administration Network, από το τέλος του 2004 μετονομάστηκε σε EUPAN (βλ. ιστοσελίδα: <http://www.eupan.org>).

- Συμμετοχή όλων των πολιτών στις εφαρμογές ηΔ ως το 2010.
- Επίτευξη αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας μέσω της διαφάνειας, υπευθυνότητας, και συρρίκνωσης του δημόσιου τομέα.
- Εφαρμογή-διάθεση ορισμένων υπηρεσιών κλειδιών για πολίτες και επιχειρήσεις.
- Δυνατότητα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να ωφεληθούν από εύκολη, ασφαλή, πιστοποιημένη πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες σε όλη την Ευρώπη.
- Ενίσχυση της συμμετοχικότητας και των δημοκρατικών μηχανισμών, με διάθεση ως το 2010 των κατάλληλων και αποτελεσματικών εργαλείων για συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Συνολικά, και όπως προκύπτει και από σχετική έρευνα αξιολόγησης του A. Alabau (2004) η ΕΕ δε διαθέτει μια συνολικά συνεκτική, υλοποιήσιμη και βιώσιμη στρατηγική για την υποστήριξη της χρήσης της ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση. Παρατηρείται ότι η προσέγγιση που ακολουθείται χαρακτηρίζεται από μεγαλεπήβολους στόχους (Στρατηγική της Λισσαβόνας, πρωτοβουλία "eEurope") και μικρά προγράμματα (eTEN, IDA, eGOV, ...). Ανάμεσά τους απουσιάζει η στρατηγική που θα εξασφάλιζε τη συνοχή της πολιτικής και τη λειτουργία των προγραμμάτων εις όφελος των συνολικών επιδιώξεων.

### **3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΠΕ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Έρευνα με αντικείμενο συγκεκριμένες μελέτες περίπτωσης, χωρών της ΕΕ (EPAN, 2004), κατέληξε στο συμπέρασμα ότι, συνολικά, η χρήση ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση είναι δυνατό να βελτιώσει τις προσφερόμενες υπηρεσίες, μειώνοντας το κόστος παροχής τους. Επίσης, η χρήση του διαδικτύου για τη δημοσιοποίηση στοιχείων βελτιώνει την απόδοση δημόσιων οργανισμών καθώς αυξάνει την υπευθυνότητά τους (Meijer, 2007).

Οι δημόσιοι οργανισμοί ωφελούνται άμεσα από την υιοθέτηση εφαρμογών ηΔ, χωρίς να χρειάζεται ταυτόχρονα σημαντική βελτίωση ή αλλαγή της οργάνωσης των εργασιών γραφείου, ιδιαίτερα στην περίπτωση υπηρεσιών με μεγάλη ζήτηση. Για τους μεμονωμένους πολίτες, οι ωφέλειες από τις επενδύσεις σε εφαρμογές ηΔ παραμένουν περιορισμένες. Οι επιχειρήσεις ωφελούνται περισσότερο καθώς, συνήθως, έχουν συχνότερες επαφές με τη δημόσια διοίκηση ενώ, παράλληλα, η αναμενόμενη μείωση των διοικητικών περιορισμών και των γραφειοκρατικών καθυστερήσεων αντιστοιχεί σε άμεση μείωση του κόστους παραγωγής (EPAN, 2004).

Ανεξάρτητες έρευνες (Pina *et al.*, 2006· Komito, 2005· Dai, 2003) γύρω από τις εφαρμογές ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση επισημαίνουν τους περιορισμούς ως προς τα αποτε-

λέσματα της εν δυνάμει αξιοποίησής τους. Η ΤΠΕ λειτουργεί ως εργαλείο υλοποίησης εντός προϋπάρχοντων πολιτικών, κοινωνικών και οικονομικών δομών χωρίς να αποτελεί μέσο προαγωγής δημοκρατικών διαδικασιών ή να επηρεάζουν, εξ ορισμού και βραχυπρόθεσμα, τη σχέση πολίτη-κράτους. Για παράδειγμα, η έρευνα των Pina *et al.* (2006) καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η ΤΠΕ δεν είναι δυνατό να ενισχύσει τη δημοσιονομική αξιοπιστία του δημόσιου τομέα σε βαθμό μεγαλύτερο από τον προβλεπόμενο από νομικές ή θεσμικές δεσμεύσεις. Η αποτελεσματικότητα της ηΔ θα εξαρτηθεί από το βαθμό ένταξης στη διαδικασία αναμόρφωσης των διοικητικών δομών και την ένταση αυτής (Pina *et al.*, 2006). Οι διαδικασίες αλλαγών της οργάνωσης και των συνηθειών είναι χρονοβόρες, ενώ αναμένεται να αντιμετωπισθούν προβλήματα στην προσαρμογή των οργανισμών της διοίκησης (CEC, 2003β: 9). Όταν η χρήση των εφαρμογών δε συνδυάζεται με αλλαγές στην οργάνωση των εργασιών γραφείου οι ωφέλειες είναι ποιοτικά περιορισμένες και αφορούν κυρίως στην ταχύτητα και στο κόστος παροχής των υπηρεσιών (IDABC, 2005· EPAN, 2004).

Ο Gil-Garcia (2007) αναγνωρίζει δύο χαρακτηριστικά στη δυναμική ανάπτυξης των εφαρμογών ηΔ:

- η διαδικτυακή παρουσία της δημόσιας διοίκησης εξελίσσεται σε περισσότερο ολοκληρωμένες και διαδραστικές εφαρμογές,
- ως γενική αρχή, οι τοπικές αρχές ακολουθούν την κεντρική διοίκηση στην υιοθέτηση προηγμένων τεχνολογικά εφαρμογών.

Η εξέλιξη των εφαρμογών ηΔ αναφέρεται από τους Finger και Pecoud (2003: 8) ως μια δυναμική διαδικασία ενίσχυσης της διάδρασης μεταξύ φορέων (ιδιωτών και διοίκησης), σε διαφορετικά επίπεδα (τοπικό, εθνικό, υπερεθνικό) και διαφορετικές λειτουργίες (ανάπτυξη κανονισμών, έλεγχος, διαμόρφωση πολιτικής). Σταδιακά, η προσπάθεια ανάπτυξης νέων εφαρμογών στρέφεται προς πρότυπα που επιτρέπουν τη συμμετοχή μη κρατικών φορέων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και διαμόρφωσης πολιτικής σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης, με τη χρήση λογισμικών διαβούλευσης και ηλεκτρονικής ψήφου (Keskinen, 2004· Bouras *et al.*, 2003· Carlitz και Gunn, 2002). Υπάρχουν σχετικά παραδείγματα εφαρμογών όπως στο Ηνωμένο Βασίλειο (Liptrott, 2006) και την Ιρλανδία (Komito, 2005b), ωστόσο, στο σύνολό τους οι προσπάθειες παραμένουν σε ερευνητικό ή πιλοτικό στάδιο ανάπτυξης και χρήσης.

Μια συνολικά αισιόδοξη άποψη για το μέλλον αναδεικνύει τις εφαρμογές ηΔ σε φορέα δομικών αλλαγών της δημόσιας διοίκησης με στόχο τη γενικότερη ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του δημοσίου. Οι προκλήσεις που προκύπτουν προς αυτή την κατεύθυνση αφορούν στο σχεδιασμό πέρα από βραχυπρόθεσμους στόχους, στην κινητοποίηση και συνεργασία της διοίκησης των παραγωγικών φορέων και της ακαδημαϊκής κοινότητας, στη συνειδητοποίηση του εύρους της διαφοροποίησης που μπορεί να συναντηθεί

στην πολιτική και διοικητική κουλτούρα, στην εξασφάλιση σύγκλισης των συστημάτων και δομών και ταυτόχρονα στην αποφυγή της μη επιθυμητής και άλλωστε μη δυνατής απόλυτης συστηματοποίησης των ροών (EIPA, 2003).

Για την επίτευξη των στόχων αυτών, απαραίτητη προϋπόθεση, εκτός της μεταβολής των δομών και σχέσεων εντός της δημόσιας διοίκησης, θεωρείται η ανθρωποκεντρική δομή του συστήματος σε αντίθεση με την αρχικά διαφαινόμενη προσέγγιση που αναδεικνύει κυρίως το ρόλο της τεχνολογίας. Ο ρόλος της τεχνολογίας οφείλει να είναι επικεντρωμένος στην ανάπτυξη και διαχείριση γνώσης και όχι στη διαχείριση πληροφορίας. Να υποστηρίζει δηλαδή συστήματα αλληλεπιδράσεων έντασης γνώσης και όχι απλώς αυτοματοποίησης διαδικασιών (EIPA, 2003). Οι στόχοι αυτοί δεν έχουν αποκτήσει επιχειρησιακό χαρακτήρα, ωστόσο, αποτελούν διατυπωμένη κατεύθυνση για τη διαμόρφωση των μηχανισμών ηΔ σε μακροπρόθεσμη βάση. Τονίζεται ότι "τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπερβαίνουν κατά πολύ τα αρχικά επιτεύγματα των ηλεκτρονικά παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών" (CEC, 2003β: 29). Διαφοροποιείται έτσι η διαδικασία υιοθέτησης πρακτικών ηΔ από τις απλές εφαρμογές της ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση.

#### **4. ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Στην Ελλάδα, η υλοποίηση δράσεων σχετικών με τις εφαρμογές ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση εντάσσεται κυρίως στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠ ΚτΠ) στο πλαίσιο του 3<sup>ου</sup> Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης. Τα βασικά σημεία της σχετικής πολιτικής παρουσιάζονται στο κείμενο της "Λευκής Βίβλου", "Η Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα: Στρατηγική και Δράσεις" (ΥΠΟΙΟ, 1999) το οποίο αποτέλεσε τη βάση για την πρόταση στο Σχέδιο Περιφερειακής Ανάπτυξης 2000-2006 και το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα το οποίο ενέκρινε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Απρίλιο του 2000.

Συνοψίζοντας την πολιτική που σχετίζεται με τις πρακτικές διακυβέρνησης (ΥΠΟΙΟ 2002: 6), επισημαίνεται ότι οι νέες τεχνολογίες αποτελούν "σημαντικό εργαλείο για τη δημιουργία σύγχρονου δημοκρατικού κράτους" μέσω του εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης και τη βελτίωση των σχέσεων κράτους-πολίτη. Η ανάπτυξη εφαρμογών ΤΠΕ έχει ως βασικούς στόχους τη δημιουργία ενός ενιαίου περιβάλλοντος λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης μέσω της δικτύωσης των υπηρεσιών, τη μετατροπή και διάθεση της υπάρχουσας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, τη δημιουργία και συντήρηση βάσεων δεδομένων, την υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, την παροχή πληροφοριών και τη διάδοση της πρακτικής ηλεκτρονικών συναλλαγών με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Τα βασικά χαρακτηριστικά-στόχοι που αποδίδονται στο ηλεκτρονικό κράτος είναι "διαφάνεια" και

"συμμετοχικότητα" (ΥΠΟΙΟ, 2002: 9). Ωστόσο, στο επίπεδο αυτό δεν είναι διατυπωμένη η διαδικασία επιχειρησιακής υλοποίησης της πολιτικής και οι στόχοι παραμένουν μάλλον γενικοί χωρίς ξεκάθαρο περιεχόμενο.

Το πρόγραμμα ΚτΠ χρηματοδοτεί κυρίως την ανάπτυξη βασικών υποδομών (80%) και σε μικρότερο βαθμό (16%) τη βελτίωση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού<sup>3</sup>. Η γεωγραφική κατανομή του προϋπολογισμού των ενταγμένων στο πρόγραμμα έργων καταδεικνύει την πλεονεκτική θέση στην οποία περιέρχονται οι μητροπολιτικές περιοχές και οι μεγάλες πόλεις και τη σχετική ομοιομορφία ως προς τις επενδύσεις στο υπόλοιπο της χώρας<sup>4</sup>. Συγκεκριμένα, και ως τον Απρίλιο του 2006, οι νομοί της Αττικής και της Θεσσαλονίκης παρουσίαζαν τα υψηλότερα συνολικά ποσά ως προς τους προϋπολογισμούς των ενταγμένων έργων. Στην αμέσως επόμενη κατηγορία κατατάσσονται οι νομοί Αχαΐας, Ηρακλείου, Λάρισας και Δωδεκανήσων. Υστερούν ως προς την τιμή του δείκτη ορισμένοι ορεινοί νομοί της ενδοχώρας (Γρεβενών, Κιλκίς, Καστοριάς, Ευρυτανίας) και της Δυτικής Ελλάδας (Λευκάδας, Κεφαλληνίας, Ζακύνθου, Θεσπρωτίας). Ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης και η οργάνωση και ανάπτυξη εφαρμογών ηΔ εντάσσεται κυρίως στο 2<sup>ο</sup> άξονα που αφορά στην εξυπηρέτηση του πολίτη και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής ο οποίος και φέρει τη μεγαλύτερη βαρύτητα ως προς το ποσοστό της προβλεπόμενης χρηματοδότησης (περίπου 40%).

## 5. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΣΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

Η πορεία της ανάπτυξης εφαρμογών ηΔ από την ελληνική διοίκηση παρουσιάζει μια σχετικά σταθερή πρόοδο τα τελευταία χρόνια. Σε σχετική έρευνα (Hahamis *et. al.*, 2005) διαπιστώνεται η σχετική καθυστέρηση των τοπικών αρχών σε σχέση με την πρόοδο του κεντρικού κράτους, γεγονός το οποίο συμφωνεί με τις επιστημονικές του Gil-Garcia (2007). Η ίδια έρευνα αναφέρει ως βασικά εμπόδια της προσπάθειας την έλλειψη εξοικείωσης του ανθρώπινου δυναμικού με τις νέες τεχνολογίες και την ανεπαρκή διαχείριση των σχετικών προγραμμάτων (Hahamis *et. al.*, 2005). Πρέπει να σημειωθεί ότι τα ελληνικά νοικοκυριά διαθέτουν πρόσβαση στο διαδίκτυο σε ποσοστό 24%, σημαντικά μικρότερο του μέσου όρου για την ΕΕ25 (49%) και ΕΕ15 (55%) (ΠΚτΠ, 2005β).

Αναλύοντας τη χωρική κατανομή των νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο, προκύπτει, όπως ίσως ήταν αναμενόμενο, ότι οι αστικές περιοχές υπερτερούν παρουσιάζοντας στις περισσότερες περιφέρειες της χώρας μεγαλύτερα ποσοστά από τις ημιαστικές και

<sup>3</sup> έχοντας συνολικό προϋπολογισμό €2.675.974.859, Πηγή: ΥΠΟΙΟ, ηλεκτρονική διεύθυνση: [http://www3.mnec.gr/ergorama/operational\\_data\\_docs/poroi/tomeaka/ktp.xls](http://www3.mnec.gr/ergorama/operational_data_docs/poroi/tomeaka/ktp.xls) (Ημερομηνία Αναφοράς 28.02.2007).

<sup>4</sup> Πηγή (πρόσβαση 13.04.2007): <http://www3.mnec.gr/ergorama/xartografikes/nomo/KTP.jpg>

αγροτικές (Πίνακας 1). Η Αθήνα (36,4%) και η Θεσσαλονίκη (29,9%) παρουσιάζουν τιμές σημαντικά αυξημένες σε σχέση με το μέσο όρο για τη χώρα (24%). Σε επίπεδο περιφερειών, υψηλότερες είναι οι τιμές του δείκτη των αστικών περιοχών για το Ν. Αιγαίο (25,6%) και την Κρήτη (25,1%), με την περιφέρεια της Αττικής να ακολουθεί (23,0%). Στις ημιαστικές και αγροτικές περιοχές υψηλή τιμή παρουσιάζεται στις περιφέρειες Δυτικής Μακεδονίας (20,0%), Αττικής (19,9%) και Ν. Αιγαίου (19,3). Τα μικρότερα ποσοστά πρόσβασης στις αστικές περιοχές παρουσιάζει η περιφέρεια Πελοποννήσου (14,7%) και στις ημιαστικές / αγροτικές η Δ. Ελλάδα (6,7%). Τα ποσοστά του δείκτη φαίνεται να είναι ανεξάρτητα του ΑΕΠ των περιφερειών.

**Πίνακας 1.** Ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο ανά περιφέρεια

Περιφέρειες	Συνδεδεμένα νοικοκυριά (%)	
	Αστικά	Ημιαστικά / Αγροτικά
Ανατολική Μακεδονία / Θράκη	19.1	10.6
Αττική	23.0	19.9
Βόρειο Αιγαίο	18.4	18.4
Δυτική Ελλάδα	19.3	6.7
Δυτική Μακεδονία	19.7	20.0
Ήπειρος	21.0	16.9
Θεσσαλία	19.1	14.7
Ιόνια Νησιά	21.8	11.3
Κεντρική Μακεδονία	15.2	13.4
Κρήτη	25.1	10.9
Νότιο Αιγαίο	25.6	19.3
Πελοπόννησος	14.7	15.1
Στερεά Ελλάδα	17.7	11.1
Αθήνα	36.4	
Θεσ/νίκη	29.9	
<i>Ελλάδα (μ.ο.)</i>	24	

Πηγή: ΠΚΤΠ, 2005β

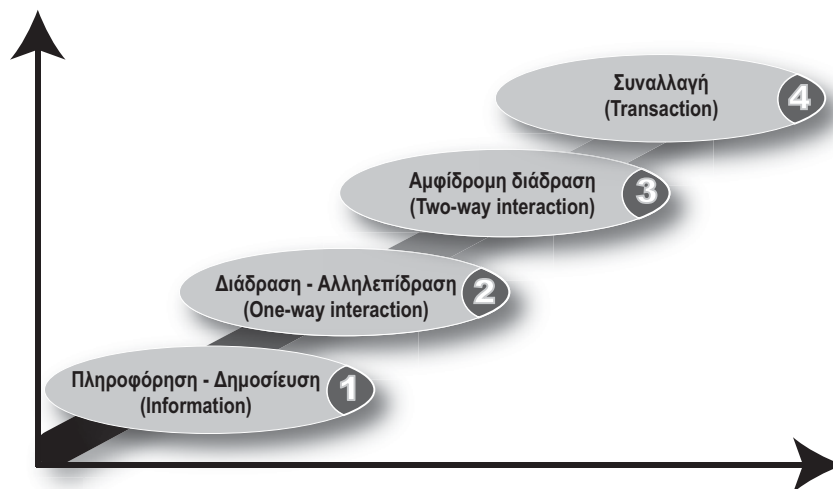
Για την εκτίμηση του βαθμού εξυπηρέτησης πολιτών αλλά και επιχειρήσεων από τις ηλεκτρονικές εφαρμογές της δημόσιας διοίκησης, η ΕΕ έχει θεσπίσει ετήσια σχετική

έρευνα<sup>5</sup>. Για τις χώρες που συμμετέχουν στην έρευνα εκτιμάται η διάθεση και χρήση μέσω ηλεκτρονικών διαδικτυακών εφαρμογών συνολικά 20 υπηρεσιών, 12 διαθέσιμων στους πολίτες και 8 σε επιχειρήσεις.

Η δυνατότητα εξυπηρέτησης ως προς τις υπηρεσίες αυτές διακρίνεται σε τέσσερα επίπεδα (Σχήμα 1) τα οποία καθορίζονται από το βαθμό επιγραμμικής (on-line) διαθεσιμότητάς τους (CEC 2005):

- *Πληροφόρηση–Δημοσίευση (Information)*: Επιγραμμική διάθεση της απαραίτητης πληροφορίας για την εκκίνηση της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας.
- *Διάδραση–Αλληλεπίδραση (One-way interaction)*: ιστότοπος, προσβάσιμος από το κοινό, δίνει τη δυνατότητα κτήσης υλικού σε μη ηλεκτρονική μορφή (φόρμες προς εκτύπωση) για την εκκίνηση της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας.
- *Αμφίδρομη διάδραση (Two-way interaction)*: ιστότοπος, προσβάσιμος από το κοινό, δίνει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής διάθεσης επίσημης ηλεκτρονικής φόρμας για την εκκίνηση της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας. Στο στάδιο αυτό είναι απαραίτητη η δυνατότητα επιβεβαίωσης της ταυτότητας του ενδιαφερόμενου.
- *Συναλλαγή (Transaction)*: ιστότοπος, προσβάσιμος από το κοινό, δίνει τη δυνατότητα πλήρους διάθεσης της υπηρεσίας περιλαμβανομένης της απόδοσής της. Καμιά άλλη μορφή "επαφής" με τη δημόσια υπηρεσία δεν είναι απαραίτητη.

**Σχήμα 1:** Επίπεδα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης δημόσιων υπηρεσιών



Πηγή: CEC, 2005

<sup>5</sup> Η 5<sup>η</sup> σχετική έρευνα (2004) αφορά στο σύνολο των 25 μελών της ΕΕ καθώς και στις χώρες Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία.

Τα αποτελέσματα της έρευνας για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες, όπως προσφέρονται από τους δημόσιους οργανισμούς στην Ελλάδα, είναι διαθέσιμα από το Παρατηρητήριο για την ΚΤΠ (2007). Όπως φαίνεται και στο σχετικό πίνακα (Πίνακας 2), στο ανώτερο επίπεδο (4<sup>ο</sup>) βρίσκονται οι υπηρεσίες Καταβολής Φόρου Εισοδήματος και Καταχώρησης Αυτοκινήτου από τους πολίτες, ενώ για τις επιχειρήσεις, οι υπηρεσίες Φορολογίας, καταβολής ΦΠΑ και κοινωνικών εισφορών. Η κατηγορία κοινωνικών εισφορών αναφέρεται κυρίως στις διαθέσιμες από το ΙΚΑ ηλεκτρονικές υπηρεσίες στα πλαίσια της προσπάθειας για μείωση της φυσικής παρουσίας του συναλλασσόμενου εργοδότη στις υπηρεσίες του Ιδρύματος.

**Πίνακας 2.** Ηλεκτρονική διαθεσιμότητα βασικών δημόσιων υπηρεσιών (2006)

α/α	Πολίτες	επίπεδο	α/α	Επιχειρήσεις	επίπεδο
1	Φόρος εισοδήματος	4	1	Κοινωνικές εισφορές	4
2	Εύρεση εργασίας	3	2	Φορολογία	4
3	Κοινωνική ασφάλιση	2	3	ΦΠΑ	4
4	Προσωπικά έγγραφα	2	4	Σύσταση εταιρείας	2
5	Καταχώρηση αυτοκινήτου	4	5	Στατιστικά δεδομένα	3
6	Οικοδομική άδεια	1	6	Δηλώσεις στα τελωνεία	2
7	Δήλωση στην αστυνομία	1	7	Περιβαλλοντικές άδειες	2
8	Δημόσιες βιβλιοθήκες	1	8	Δημόσιες προμήθειες	1
9	Πιστοποιητικά	3			
10	Ανώτερη εκπαίδευση	2			
11	Υπηρεσίες υγείας	1			
12	Αλλαγή Διεύθυνσης <i>(Στην Ελλάδα δεν υπάρχει υποχρέωση κοινοποίησης στις αρχές)</i>				

Πηγή: ΠΚΤΠ, 2007

Η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών αυτών ηλεκτρονικά, τοποθετεί την Ελλάδα στη 16<sup>η</sup> θέση μεταξύ 18 χωρών της Ευρώπης (ΕΕ15+3) με το σχετικό δείκτη να φτάνει στο 62% (Πίνακας 3) και στην ίδια θέση ως προς τις υπηρεσίες με πλήρη διαθεσιμότητα on-line με τιμή δείκτη 30%. Είναι αξιοσημείωτο ότι στη δεύτερη περίπτωση ο δείκτης παρέμεινε σταθερός την περίοδο 2002-2004 και μειώθηκε το 2006.

Η χρήση των υπηρεσιών από το κοινό κρίνεται ικανοποιητική μόνο στην περίπτωση των επιχειρήσεων. Συγκεκριμένα το 8% των πολιτών χρησιμοποιεί το διαδίκτυο στις συναλλαγές του με το δημόσιο, έναντι του 81% των επιχειρήσεων. Η τιμή δείκτη για τις

χώρες της ΕΕ είναι μόλις 18%. Το υψηλό ποσοστό χρήσης του διαδικτύου από επιχειρήσεις αποδίδεται κατά βάση στη χρήση του ηλεκτρονικού συστήματος φορολογίας TAXIS.net, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι η έρευνα αφορά σχετικά μεγάλες επιχειρήσεις (με περισσότερους από 10 εργαζόμενους) (ΠΚτΠ, 2005).

**Πίνακας 3.** Επιγραμμική (OnLine) διαθεσιμότητα δημόσιων υπηρεσιών στις χώρες της ΕΕ (15+3), 2001-2006

OnLine διαθεσιμότητα υπηρεσιών (%)					Πλήρης OnLine διαθεσιμότητα υπηρεσιών (%)						
	2006	2004	2003	2002	2001		2006	2004	2003	2002	2001
A	95	87	83	56	40	A	83	72	68	20	15
S	90	89	87	87	61	S	74	74	67	67	28
NOR	90	82	75	66	63	NOR	72	56	47	35	35
UK	89	84	71	62	50	UK	71	59	50	33	24
F	85	74	73	63	49	F	65	50	45	35	15
FIN	85	83	80	76	66	DK	63	58	72	61	32
DK	85	81	86	82	59	FIN	61	67	61	50	33
IRL	84	84	86	85	68	P	60	40	37	32	32
P	83	68	65	54	37	I	58	53	45	35	15
I	80	72	59	57	39	E	55	55	50	40	30
E	79	73	68	64	50	NL	53	32	26	21	5
NL	79	70	65	54	37	IRL	50	50	56	50	22
ISL	78	76	56	53	38	ISL	47	50	28	28	11
B	74	67	58	47	23	D	47	47	40	35	20
D	74	66	52	48	40	B	47	35	35	25	32
EL	62	61	54	52	39	EL	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>11</b>
CH	62	60	55	49	-	L	25	20	15	5	5
L	60	53	47	32	15	CH	11	6	0	0	-

Πηγή: CEC, 2005, 2006b

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ίδιας έρευνας (ΠΚτΠ, 2005), μόλις το 12% των χρηστών του διαδικτύου – άτομα 35-44 ετών, ανώτατης μόρφωσης– χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να αντικαταστήσουν κάποιες προσωπικές επαφές ή επισκέψεις σε δημόσιες υπηρεσίες. Αν και το 46% των χρηστών πιστεύουν ότι είναι πιθανό να εκμεταλλευτούν τη δυνατότητα αυτή στο μέλλον, ένα σχεδόν αντίστοιχο ποσοστό χρηστών (41%) διάκειται αρνητικά και επικαλείται, κατά σειρά προτεραιότητας, λόγους που αφορούν κυρίως:

- απουσία προσωπικής επαφής,
- αβεβαιότητα για προστασία και ασφάλεια στοιχείων,
- πολυπλοκότητα της συγκεκριμένης χρήσης και
- έλλειψη άμεσης ανταπόκρισης.

Σημειώνεται ότι το προφίλ των χρηστών που διάκεινται θετικά περιλαμβάνει άτομα ανώτατης μόρφωσης, κατοίκους της περιοχής των Αθηνών, ενώ οι χρήστες που διάκεινται αρνητικά είναι νεότεροι (16-24 ετών), κάτοικοι αστικών κέντρων και ημιαστικών/αγροτικών περιοχών.

## **6. ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΧΡΗΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

### **6.1. Η ηλεκτρονική υπηρεσία TAXISNET**

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης φορολογούμενων είναι ιδιαίτερα δημοφιλείς ως εφαρμογές ηΔ. Απευθύνονται σε συγκεκριμένη ομάδα πολιτών με σταθερή σχέση και επαναλαμβανόμενες συναλλαγές με τη δημόσια διοίκηση, εξασφαλίζοντας σταθερή, κρίσιμη μάζα χρηστών, γεγονός το οποίο αποτελεί ίσως και τη βασική παράμετρο επιτυχίας παρόμοιων προγραμμάτων σε κράτη της ΕΕ. Συνολικά στην Ευρώπη παρατηρείται συνεχής διεύρυνση της διαφοράς των δεικτών λειτουργίας μεταξύ εφαρμογών που δημιουργούν εισόδημα για το δημόσιο και των υπολοίπων (CEC, 2005). Υπολογίζεται<sup>6</sup> ότι οι πολίτες των χωρών-μελών της ΕΕ εξοικονομούν 7 εκατ. ώρες το χρόνο από την ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών τους δηλώσεων, ενώ οι επιχειρήσεις της ΕΕ εξοικονομούν περίπου € 10 για κάθε ηλεκτρονική υποβολή ΦΠΑ.

Στην Ελλάδα οι υπηρεσίες οι σχετικές με τη φορολογία πολιτών και επιχειρήσεων είναι διαθέσιμες μέσω του ιστοτόπου TAXISnet ([www.taxisnet.gr](http://www.taxisnet.gr)) της **Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣΣ)** του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Οι προσπάθειες αυτές υλοποιούνται με χρηματοδότηση του προγράμματος "Κλεισθένης", του 2<sup>ου</sup> ΚΠΣ και του ΕΠ ΚτΠ. Ως βασικοί στόχοι φέρονται η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς όλους τους συναλλασσόμενους με το Υπουργείο, η αποτελεσματική υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, η αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και η μείωση των δημόσιων δαπανών. Μέσω της εφαρμογής του TAXISnet είναι δυνατό να πραγματοποιηθούν πράξεις που αντικαθιστούν τη φυσική παρουσία στις αρμόδιες υπηρεσίες και συγκεκριμένα:

<sup>6</sup> Η έρευνα διενεργήθηκε το 2004 σε δείγμα 19.896 πολιτών και 28.332 επιχειρήσεων της ΕΕ και αποσκοπούσε στο να διαπιστώσει την πρόοδο στον τομέα της ηΔ στα πλαίσια της πρωτοβουλίας eEurope. Η έρευνα είναι διαθέσιμη στην ηλεκτρονική διεύθυνση (τελευταία πρόσβαση 18/02/06): [http://europa.eu.int/egovernment\\_research](http://europa.eu.int/egovernment_research)

- Να υποβληθεί δήλωση φορολογίας εισοδήματος από πολίτες (Ε1, Ε2, Ε3, Ε9 και ειδικό ενημερωτικό σημείωμα).
- Να υποβληθούν περιοδικές δηλώσεις ΦΠΑ από πολίτες και επιχειρήσεις.
- Να υποβληθούν τριμηνιαίοι ανακεφαλαιωτικοί πίνακες ενδοκοινοτικών αποκτήσεων/παραδόσεων (δηλώσεις VIES) από πολίτες και επιχειρήσεις.
- Πολίτες και επιχειρήσεις που το επιθυμούν να αποκτήσουν κωδικούς πρόσβασης για τις λοιπές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της ΓΓΠΣ (e-Εισόδημα, e-ΚΒΣ, Έκδοση πιστοποιητικών, και e-Οχήματα).

Στην προσπάθεια προσδιορισμού χωρικών παραμέτρων στη χρήση των εφαρμογών του taxisnet χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία χρήσης της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών στα οποία περιλαμβάνονται (ΥΠΟΙΟ, 2006):

- Οι εγγεγραμμένοι στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρήστες ανά ΔΟΥ
- Οι δηλώσεις ΦΠΑ που υποβλήθηκαν εντός του Απριλίου 2006 (δηλώσεις 1ου τριμήνου για τις μικρές επιχειρήσεις και τους ελεύθερους επαγγελματίες, και δηλώσεις Μαρτίου 2006 για τις επιχειρήσεις που τηρούν βιβλία Γ' κατηγορίας του ΚΒΣ).
- Ο αριθμός των παραπάνω δηλώσεων που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά (ανά ΔΟΥ).

Τα στοιχεία αφορούν στις ΔΟΥ όλης της Ελλάδας (εκτός των ΔΟΥ Πλοίων Πειραιά και Αγ. Αθανασίου Θεσσαλονίκης που δεν εξυπηρετούνται από το σύστημα TAXIS), συνολικά 280 (Πίνακας 4). Η χωρική αρμοδιότητα των ΔΟΥ αφορά κατά κανόνα περιοχή που αντιστοιχεί στη διοικητική διαίρεση των πρώην επαρχιών. Ορισμένα μεγάλα αστικά κέντρα (Αθήνα, Πειραιάς, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Λάρισα, Βόλος, Ηράκλειο, Ιωάννινα, Καβάλα) διαθέτουν περισσότερες από μια ΔΟΥ.

**Πίνακας 4.** Συνολικά στοιχεία χρήσης εφαρμογής TAXISnet (Απρίλιος 2006)

Χρήστες λοιπών υπηρεσιών (περιλαμβάνονται οι χρήστες ΦΠΑ)	Χρήστες ΦΠΑ	Σύνολο Δηλώσεων ΦΠΑ με λήξη 31/03/2006	Δηλώσεις ΦΠΑ ίδιας περιόδου που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά	
			Αριθμός	Ποσοστό (%)
1.492.140	744.364	832.487	429.771	51,62

Πηγή: ΥΠΟΙΟ, 2006

## 6.2. Κατανομή χρήσης σε επίπεδο νομού

Στον Πίνακα 5 εμφανίζονται τα στοιχεία χρήσης των υπηρεσιών TAXISnet σε επίπεδο νομού. Διακρίνονται δύο δείκτες χρήσης:

- δείκτης συγκέντρωσης χρηστών (ποσοστό χρηστών στο συνολικό πληθυσμό), ενδεικτικός της γενικής εισχώρησης της χρήσης της εφαρμογής στον πληθυσμό,
- ποσοστό των δηλώσεων ΦΠΑ που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά ως δείκτης χρήσης της εφαρμογής από τους επαγγελματίες και τις επιχειρήσεις.

Με εξαίρεση τη Μαγνησία και το νομό Λάρισας, οι νομοί που περιλαμβάνουν τα μεγαλύτερα αστικά κέντρα της χώρας παρουσιάζουν δείκτη συγκέντρωσης χρηστών πάνω από το μέσο όρο (Θεσσαλονίκης, Ηρακλείου, Καβάλας, Αττικής) ή πολύ κοντά σε αυτόν (Αχαΐας). Το ίδιο συμβαίνει με τους 8 από τους 12 καθαρά νησιωτικούς νομούς της χώρας, που καταλαμβάνουν και τις 4 πρώτες θέσεις του σχετικού πίνακα (Πίνακας 5). Ποσοστό ίσο και μεγαλύτερο του μέσου όρου εμφανίζουν οι περισσότερο δημοφιλείς τουριστικοί προορισμοί (Κυκλάδες, Ζάκυνθος, Κέρκυρα, Δωδεκάνησα, Χαλκιδική, Κρήτη). Τα χαμηλότερα ποσοστά (οι 10 νομοί με τη μικρότερη τιμή του δείκτη) συναντώνται κυρίως σε ορεινούς νομούς της ενδοχώρας (Φλώρινα, Γρεβενά, Αρκαδία, Ευρυτανία) και σε περιοχές με παράδοση στον πρωτογενή τομέα (Φωκίδα, Αιτωλοακαρνανία, Ηλεία).

Στην περίπτωση του ποσοστού δήλωσης ΦΠΑ, οι παράμετροι που εξασφαλίζουν υψηλές επιδόσεις δε φαίνεται να διαφοροποιούνται σημαντικά. Δείκτη πάνω από το μέσο όρο παρουσιάζουν νομοί πάνω στον αναπτυξιακό άξονα "S" της χώρας (Αχαΐας, Αττικής, Περίας, Θεσ/νίκης, Ξάνθης, Καβάλας, Ροδόπης), νομοί που διαθέτουν μεγάλα αστικά κέντρα (Θεσ/νίκης, Ηράκλειο, Αθήνα, Πάτρα, Καβάλα) και 6 από τους 12 καθαρά νησιωτικούς νομούς. Μεγάλη σταθερότητα ως προς τις τιμές των δεικτών παρουσιάζει η Κρήτη όπου οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες φαίνεται να έχουν εισχωρήσει ουσιαστικά στην παραγωγική διαδικασία, γεγονός που αποδίδεται και στη συνολική ανάπτυξη των υπηρεσιών που σχετίζονται με τις ΤΠΕ στα αστικά κέντρα του νησιού (Ασπρογέρακας, 2004).

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η διερεύνηση των ενδονομαρχιακών διαφοροποιήσεων. Επιλέχθηκαν οι νομοί των Πόλεων Μεσαίου Μεγέθους (ΠΟΜΕΜ: Πάτρα, Ηράκλειο, Ιωάννινα, Βόλος, Λάρισα, Καβάλα<sup>7</sup>) και στη συνέχεια συγκεντρώθηκαν και αναλύθηκαν τα στοιχεία για τις αστικές και μη περιοχές. Σε όλες τις περιπτώσεις, εκτός του Ν. Λάρισας, η πρωτεύουσα παρουσιάζει δείκτη χρήσης από επαγγελματίες μεγαλύτερο από το μέσο του νομού (Πίνακες 6 και 7). Ωστόσο, το υψηλότερο ποσοστό συναντάται σε ΔΟΥ εκτός της πρωτεύουσας του νομού. Στους νομούς που υπάρχουν τουριστικές περιοχές (Χερσόνησος Ηρακλείου, Σκιάθος Μαγνησίας) οι ΔΟΥ που τις εξυπηρετούν παρουσιάζουν τα μεγαλύτερα ποσοστά.

<sup>7</sup> Πρόκειται για τις πόλεις με πληθυσμό πάνω από 60.000 κατοίκους εκτός Αθήνας και Θεσσαλονίκης, όπως προσδιορίζονται στο Ασπρογέρακας, 2003.

**Πίνακας 5. Κατανομή Χρηστών εφαρμογής TAXISnet ανά νομό**

Νομός	Χρήστες λοιπών υπηρεσιών (περιλαμβάνονται οι χρήστες ΦΠΑ)	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ (Πραγματικός, ΕΣΥΕ, 2001)	ΔΕΙΚΤΗΣ	Χρήστες ΦΠΑ	Σύνολο Δηλώσεων ΦΠΑ με λήξη 31/03/2006	Δηλώσεις ΦΠΑ ίδιας περιόδου που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά	ΠΟΣΟΣΤΟ (%)
ΡΟΔΟΠΗΣ	11.376	110.828	10,26%	5.769	5.401	4.413	81,71
ΡΕΘΥΜΝΟΥ	11.937	81.936	14,57%	7.101	7.174	5.299	73,86
ΖΑΚΥΝΘΟΥ	10.391	39.015	26,63%	5.547	5.522	3.995	72,35
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	179.158	1.057.825	16,94%	83.669	83.724	59.616	71,21
ΠΙΕΡΙΑΣ	19.409	129.846	14,95%	10.209	10.140	6.719	66,26
ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	17.383	104.894	16,57%	9.980	10.448	6.505	62,26
ΔΩΔ/ΝΗΣΟΥ	37.823	190.071	19,90%	19.155	20.002	11.618	58,08
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	46.571	292.489	15,92%	22.226	24.298	13.953	57,42
ΑΤΤΙΚΗΣ	580.535	3.761.810	15,43%	264.760	286.485	163.787	57,17
ΚΥΚΛΑΔΩΝ	24.248	112.615	21,53%	15.023	16.459	9.355	56,84
ΞΑΝΘΗΣ	9.154	101.856	8,99%	5.413	6.232	3.489	55,99
ΚΕΡΚΥΡΑΣ	23.330	111.975	20,84%	12.790	13.446	7.415	55,15
ΑΧΑΪΑΣ	41.700	322.789	12,92%	18.986	21.058	11.578	54,98
ΚΑΒΑΛΑΣ	22.947	145.054	15,82%	10.840	11.802	6.218	52,69
ΛΑΣΙΘΙΟΥ	10.161	76.319	13,31%	5.594	6.389	3.303	51,70
ΕΒΡΟΥ	14602	149354	9,78%	8984	9909	5114	51,61
ΗΜΑΘΙΑΣ	17.681	143.618	12,31%	9.040	9.980	4.984	49,94
ΔΡΑΜΑΣ	11.927	103.975	11,47%	6.814	7.241	3.610	49,85
ΧΑΝΙΩΝ	19.646	150.387	13,06%	11.751	13.451	6.576	48,89
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	21.339	170.239	12,53%	11.546	12.896	6.274	48,65
ΤΡΙΚΑΛΩΝ	13.732	138.047	9,95%	9.004	9.681	4.372	45,16
ΦΩΚΙΔΑΣ	3.422	48.284	7,09%	2.015	2.326	1.037	44,58
ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	7.561	53.483	14,14%	5.088	5.749	2.539	44,16
ΣΑΜΟΥ	6.412	43.595	14,71%	3.889	4.596	2.027	44,10
ΚΙΛΚΙΣ	9.514	89.056	10,68%	5.254	5.974	2.556	42,79
ΓΡΕΒΕΝΩΝ	3.156	37.947	8,32%	2.004	2.379	1.011	42,50
ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	18.203	154.624	11,77%	8.796	10.758	4.555	42,34
ΛΑΡΙΣΙΑΣ	31.516	279.305	11,28%	16.324	19.284	8.068	41,84
ΛΕΣΒΟΥ	12.720	109.118	11,66%	6.329	8.469	3.542	41,82
ΕΥΒΟΙΑΣ	28.539	215.136	13,27%	13.421	16.689	6.881	41,23
ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	11.417	105.770	10,79%	7.207	8.756	3.437	39,25
ΧΙΟΥ	5.674	53.408	10,62%	3.374	4.213	1.652	39,21
ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	15.816	178.771	8,85%	8.944	10.911	4.087	37,46
ΒΟΙΩΤΙΑΣ	11.498	131.085	8,77%	7.281	8.264	3.060	37,03
ΠΕΛΛΑΣ	15.211	145.797	10,43%	9.185	10.508	3.732	35,52
ΣΕΡΡΩΝ	18.152	200.916	9,03%	11.068	12.969	4.523	34,88
ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	13.018	129.541	10,05%	6.123	7.548	2.574	34,10
ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	15.919	176.876	9,00%	8.896	11.316	3.772	33,33
ΚΟΖΑΝΗΣ	21.193	155.324	13,64%	9.892	11.331	3.775	33,32
ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	23.031	206.995	11,13%	12.611	15.726	5.039	32,04
ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	6.274	39.488	15,89%	3.682	4.576	1.153	25,20
ΗΛΕΙΑΣ	14.169	193.288	7,33%	6.786	9.721	2.441	25,11
ΑΙΤΩΛ/ΝΙΑΣ	15.759	224.429	7,02%	9.374	13.816	3.437	24,88
ΑΡΚΑΔΙΑΣ	7.190	102.035	7,05%	4.582	6.368	1.431	22,47
ΛΑΚΩΝΙΑΣ	7.294	99.637	7,32%	4.357	6.543	1.424	21,76
ΠΡΕΒΕΖΑΣ	4.062	59.356	6,84%	1.922	3.047	639	20,97
ΑΡΤΑΣ	7.632	78.134	9,77%	4.210	5.419	1.067	19,69
ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	4.506	46.091	9,78%	2.840	5.117	974	19,03
ΦΛΩΡΙΝΑΣ	4.580	54.768	8,36%	2.454	3.896	563	14,45
ΛΕΥΚΑΔΑΣ	2.405	22.506	10,69%	1.378	3.248	469	14,44
ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	1.247	32.053	3,89%	877	1.232	113	9,17
ΣΥΝΟΛΟ	1.492.140	10.961.758	13,61%	744.364	832.487	429.771	51,62

Πηγή: ΥΠΟΙΟ, 2006, ίδια επεξεργασία

**Πίνακας 6.** Σύνολο Ηλεκτρονικών Δηλώσεων ΦΠΑ στις ΠΟΜΕΜ

Περιγραφή ΔΟΥ	Χρήστες ΦΠΑ	Σύνολο με λήξη 31/03/2006	Δηλώσεις ΦΠΑ που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά	ΠΟΣΟΣΤΟ (%)
Β' ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	7.502	8.191	4.755	58,05
Α' ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	8.364	9.283	5.476	58,99
ΣΥΝΟΛΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	15.866	17.474	10.231	58,55
Β' ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	5.878	6.418	3.141	48,94
Α' ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	4.703	5.134	2.925	56,97
ΣΥΝΟΛΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	10.581	11.552	6.066	52,51
Β' ΚΑΒΑΛΑΣ	2.915	3.210	1.876	58,44
Α' ΚΑΒΑΛΑΣ	2.404	2.700	1.438	53,26
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΒΑΛΑΣ	5.319	5.910	3.314	56,07
ΙΩΝΙΑ ΒΟΛΟΥ	1.739	2.400	634	26,42
Β' ΒΟΛΟΥ	4.415	5.217	1.902	36,46
Α' ΒΟΛΟΥ	3.738	4.647	1.542	33,18
ΣΥΝΟΛΟ ΒΟΛΟΥ	9.892	12.264	4.078	33,25
Γ' ΛΑΡΙΣΑΣ	2.713	3.303	1.307	39,57
Β' ΛΑΡΙΣΑΣ	4.265	5.165	2.068	40,04
Α' ΛΑΡΙΣΑΣ	3.548	4.388	1.774	40,43
ΣΥΝΟΛΟ ΛΑΡΙΣΑΣ	10.526	12.856	5.149	40,05
Γ' ΠΑΤΡΩΝ	4.632	5.265	2.646	50,26
Β' ΠΑΤΡΩΝ	4.135	4.536	2.561	56,46
Α' ΠΑΤΡΩΝ	5.223	5.548	3.172	57,17
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΤΡΑΣ	13.990	15.349	8.379	54,59

Πηγή: ΥΠΟΙΟ, 2006, ίδια επεξεργασία

Καθώς το συγκεκριμένο τμήμα της έρευνας αφορά στη συμπεριφορά επαγγελματιών και επιχειρήσεων, δεν πρέπει να αποκλεισθεί το ενδεχόμενο μεγάλο μέρος αυτής της κατηγορίας χρηστών να εξυπηρετείται σε υπηρεσίες λογιστικής από επαγγελματίες του αστικού κέντρου της περιοχής οι οποίοι δεν έχουν άμεση πρόσβαση στις τοπικές ΔΟΥ και άρα είναι πιθανότερο να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο. Σε κάθε περίπτωση είναι φανερό ότι το διαδίκτυο αυξάνει την κινητικότητα των υπηρεσιών και συγκεκριμένα τη διαθεσιμότητα από απόσταση.

**Πίνακας 7.** Σύνολο Ηλεκτρονικών Δηλώσεων ΦΠΑ στις ΔΟΥ επιλεγμένων νομών

Περιγραφή ΔΟΥ	Χρήστες ΦΠΑ	Σύνολο με λήξη 31/03/2006	Δηλώσεις ΦΠΑ που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά	ΠΟΣΟΣΤΟ (%)
ΛΙΜΕΝΑ ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ	2.785	2.742	1.923	70,13
ΑΡΚΑΛΟΧΩΡΙΟΥ	807	982	581	59,16
Α' ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	8.364	9.283	5.476	58,99
Β' ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	7.502	8.191	4.755	58,05
ΜΟΙΡΩΝ	1.615	1.733	783	45,18
ΤΥΜΠΑΚΙΟΥ	859	935	336	35,94
ΚΑΣΤΕΛΙΟΥ ΠΕΔΙΑΔΟΣ	294	432	99	22,92
<i>ΣΥΝΟΛΟ Ν. Ηρακλείου</i>	<i>22,226</i>	<i>24,298</i>	<i>13,953</i>	<i>57,42</i>
ΕΛΑΣΣΩΝΑΣ	2.046	2.116	1.199	56,66
ΤΥΡΝΑΒΟΥ	1.741	1.863	949	50,94
ΦΑΡΣΑΛΩΝ	1.113	1.196	608	50,84
Α' ΛΑΡΙΣΑΣ	3.548	4.388	1.774	40,43
Β' ΛΑΡΙΣΑΣ	4.265	5.165	2.068	40,04
Γ' ΛΑΡΙΣΑΣ	2.713	3.303	1.307	39,57
ΔΕΣΚΑΤΗΣ	365	536	28	5,22
ΑΓΙΑΣ	533	717	135	18,83
<i>ΣΥΝΟΛΟ Ν. Λάρισας</i>	<i>16,324</i>	<i>19,284</i>	<i>8,068</i>	<i>41,84</i>
ΣΚΙΑΘΟΥ	947	1.099	640	58,23
Β' ΒΟΛΟΥ	4.415	5.217	1.902	36,46
Α' ΒΟΛΟΥ	3.738	4.647	1.542	33,18
ΙΩΝΙΑ ΒΟΛΟΥ	1.739	2.400	634	26,42
ΣΚΟΠΕΛΟΣ	696	1.014	151	14,89
ΑΛΜΥΡΟΥ	1.076	1.349	170	12,6
<i>ΣΥΝΟΛΟ Ν. Μαγνησίας</i>	<i>12,611</i>	<i>15,726</i>	<i>5,039</i>	<i>32,04</i>
ΑΙΓΙΟΥ	2.858	3.145	2.098	66,71
ΑΚΡΑΤΑΣ	523	522	308	59
Α' ΠΑΤΡΩΝ	5.223	5.548	3.172	57,17
Β' ΠΑΤΡΩΝ	4.135	4.536	2.561	56,46
Γ ΠΑΤΡΩΝ	4.632	5.265	2.646	50,26
ΚΑΤΩ ΑΧΑΪΑΣ	1.182	1.408	584	41,48
ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ	173	333	132	39,64
ΚΛΕΙΤΟΡΙΑΣ	260	301	77	25,58
<i>ΣΥΝΟΛΟ Ν. Αχαΐας</i>	<i>18,986</i>	<i>21,058</i>	<i>11,578</i>	<i>54,98</i>
ΧΡΥΣΟΥΠΟΛΗΣ	1.558	1.653	981	59,35
Β' ΚΑΒΑΛΑΣ	2.915	3.210	1.876	58,44
Α' ΚΑΒΑΛΑΣ	2.404	2.700	1.438	53,26
ΘΑΣΟΥ	1.959	2.102	990	47,1
ΕΛΕΥΘΕΡΟΥΠΟΛΗΣ	2.004	2.137	933	43,66
<i>ΣΥΝΟΛΟ Ν. Καβάλας</i>	<i>10,840</i>	<i>11,802</i>	<i>6,218</i>	<i>52,69</i>
ΔΕΛΒΙΝΑΚΙΟΥ	154	151	99	65,56
Α' ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	4.703	5.134	2.925	56,97
Β' ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	5.878	6.418	3.141	48,94
ΜΕΤΣΟΒΟΥ	411	638	77	12,07
ΚΟΝΙΤΣΑΣ	400	555	32	5,77
<i>ΣΥΝΟΛΟ Ν. Ιωαννίνων</i>	<i>11,546</i>	<i>12,896</i>	<i>6,274</i>	<i>48,65</i>

Πηγή: ΥΠΟΙΟ 2006, ίδια επεξεργασία

Διαπιστώνοντας ότι η πολυδιάσπαση της επικράτειας του νομού αποτελεί παράγοντα διαφοροποίησης της χρήσης των υπό μελέτη υπηρεσιών, διερευνήθηκε η ζήτηση στο εσωτερικό του νομού Κυκλάδων, του πλέον πολυδιασπασμένου της χώρας. Το συνολικά υψηλότερο δείκτη εξυπηρέτησης από τις ηλεκτρονικές εφαρμογές του TAXISnet παρουσιάζει η ΔΟΥ Μήλου (29,15%). Σε αυτή υπάγονται, εκτός από τη Μήλο, η Σέριφος, η Σίφνος και η Κίμωλος με αποτέλεσμα το 49% του εξυπηρετούμενου πληθυσμού να κατοικεί εκτός του νησιού όπου βρίσκεται η υπηρεσία. Παρόμοια η περίπτωση της ΔΟΥ Κέας στην οποία υπάγεται η Κύθνος με το 40% του συνολικού εξυπηρετούμενου πληθυσμού (Πίνακας 8).

**Πίνακας 8.** Χρήστες υπηρεσιών TAXISnet σε νησιά του Ν. Κυκλάδων

Περιγραφή ΔΟΥ	Χρήστες υπηρεσιών TAXISnet	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ (Πραγματικός, ΕΣΥΕ, 2001)	ΔΕΙΚΤΗΣ	Δηλώσεις ΦΠΑ που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά (%)
ΜΗΛΟΥ	2.739	9.396	29,15%	57,91
ΠΑΡΟΥ	3.791	13.890	27,29%	64,33
ΚΕΑΣ	1.010	4.025	25,09%	85,40
ΘΗΡΑΣ	4.144	16.738	24,76%	61,45
ΜΥΚΟΝΟΥ	2.247	9.320	24,11%	70,50
ΝΑΞΟΥ	3.947	20.933	18,86%	23,36
ΣΥΡΟΥ	3.559	19.782	17,99%	51,69
ΤΗΝΟΥ	1.374	8.574	16,03%	72,91
ΑΝΔΡΟΥ	1.437	10.069	14,27%	68,13

Πηγή: ΥΠΟΙΟ 2006, ίδια επεξεργασία

Η χρήση των υπηρεσιών ηΔ από επαγγελματίες και επιχειρήσεις παρουσιάζει μειωμένη εξάρτηση από τον παράγοντα της πολυδιάσπασης. Η ΔΟΥ Κέας (85,4%) βρίσκεται στην πρώτη θέση στην κατηγορία αυτή (Δηλώσεις ΦΠΑ που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά, Πίνακας 8) και ακολουθούν η Τήνος (72,9%) και η Μύκονος (70,5%) χωρίς όμως στις δύο τελευταίες περιπτώσεις να μπορεί να αποδοθεί το μέγεθος του δείκτη σε πολυδιάσπαση του γεωγραφικού χώρου καθώς η αρμοδιότητα των κατά τόπους ΔΟΥ περιορίζεται στο ίδιο νησί.

Παρατηρείται μεγάλη διαφορά ανάμεσα στο δείκτη συγκέντρωσης χρηστών (σύνολο πληθυσμού) και το ποσοστό των δηλώσεων που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά (επαγγελματίες) για τις ΔΟΥ της Τήνου και της Άνδρου, γεγονός το οποίο προκαλεί μια σειρά προβληματισμών. Ο δείκτης χρηστών επί του πληθυσμού είναι ενδεικτικός του γενικού ενδιαφέροντος των κατοίκων για τις νέες εφαρμογές, ενώ το ποσοστό ηλεκτρονικής υποβολής δήλωσης ΦΠΑ αντιστοιχεί σε πρόσφατα ενεργούς χρήστες και πιθανό να είναι περισσό-

τερο αξιόπιστο ως δείκτης χρήσης. Ωστόσο, το υψηλό ποσοστό χρήσης από επαγγελματίες ίσως οφείλεται σε ιδιαιτερότητες των τοπικά προσφερόμενων υπηρεσιών λογιστικής. Σε μικρές οικονομίες ο αριθμός των λογιστικών γραφείων είναι περιορισμένος (τοπικό ολιγοπώλιο). Ως αποτέλεσμα, και καθώς το δείγμα είναι μικρό, οι πιθανότητες εμφάνισης ακραίων στατιστικών αποτελεσμάτων είναι μεγαλύτερες στην περίπτωση που τα γραφεία αυτά κάνουν την ίδια επιλογή ως προς τη χρήση ή όχι του διαδικτύου. Επίσης, θα πρέπει να ελεγχθεί κατά πόσο είναι ενεργοί οι εγγεγραμμένοι χρήστες του συστήματος σε κάθε περίπτωση, κάτι που δε μπορεί να γίνει με τα διαθέσιμα στοιχεία.

### **6.3. Κατανομή χρήσης στα αστικά κέντρα**

Από τις 30 ΔΟΥ με τα υψηλότερα ποσοστά ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων ΦΠΑ, οι 17 (57%) βρίσκονται στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη (Πίνακας 9), ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων ΦΠΑ εμφανίστηκε στη ΔΟΥ ΦΑΕΕ Αθηνών (96,27%). Επικεντρώνοντας την έρευνα εκτός της ευρύτερης περιοχής των δύο μητροπολιτικών κέντρων (νομοί Αττικής και Θεσσαλονίκης), το ποσοστό ηλεκτρονικής υποβολής παρουσιάζεται μειωμένο (44,64%). Στον Πίνακα 10 εμφανίζονται οι 30 ΔΟΥ εκτός μητροπολιτικών κέντρων με το υψηλότερο ποσοστό ηλεκτρονικών δηλώσεων ΦΠΑ. Η ΔΟΥ Κομοτηνής βρίσκεται στην πρώτη θέση του πίνακα με ποσοστό 88,24%. Από το σύνολο των 30 ΔΟΥ, οι 16 εξυπηρετούν νησιωτικές περιοχές και από αυτές οι 6 (20% του συνόλου) περιοχές της Κρήτης. Από τις 30 ΔΟΥ με το χαμηλότερο ποσοστό υποβολής ηλεκτρονικών δηλώσεων μόνο 2 εξυπηρετούν νησιωτικές περιοχές (Κυθήρων, Ιθάκης).

Οι Πόλεις Μεσαίου Μεγέθους (ΠΟΜΕΜ) συγκεντρώνουν περίπου το 19% των χρηστών (138.953) εκτός μητροπολιτικών κέντρων χωρίς να παρουσιάζουν ομοιομορφία ως προς τα ποσοστά του δείκτη (Πίνακας 11). Ο συνολικός μέσος όρος για τις ΠΟΜΕΜ είναι 49%, ενώ η υψηλότερη τιμή του δείκτη παρουσιάζεται στο Ηράκλειο (ΔΟΥ Α' Ηρακλείου με 59%), την Καβάλα (Β' Δ.Ο.Υ, 58%) και την Πάτρα (Α' ΔΟΥ, 57%). Σε ενδοαστικό επίπεδο οι διαφορές μεταξύ των ΔΟΥ δεν κρίνονται μεγάλες στις περιπτώσεις της Καβάλας (53-58%), της Πάτρας (50-57%) και των Ιωαννίνων (49-57%). Αξιοσημείωτο είναι ότι παρατηρείται ομοιομορφία στα ποσοστά διαφορετικών ΔΟΥ εντός του ίδιου κέντρου στις περιπτώσεις του Ηρακλείου (58-59%) και της Λάρισας (40%), ενώ οι ΔΟΥ της περιοχής του Βόλου (Α' & Β' Βόλου και Ιωνίας) βρίσκονται στις 3 τελευταίες θέσεις του σχετικού πίνακα με ποσοστά 26-36%. Συνολικά, στις πρώτες θέσεις βρίσκεται το μόνο νησιωτικό κέντρο της κατηγορίας (Ηράκλειο), ένα ακριτικό ως προς την απόσταση από τα μητροπολιτικά (Καβάλα) και το μεγαλύτερο πληθυσμιακά (Πάτρα).

**Πίνακας 9.** Οι 30 ΔΟΥ με τα υψηλότερα ποσοστά ηλεκτρονικής υποβολής Δηλώσεων ΦΠΑ

Περιγραφή ΔΟΥ	Χρήστες λοιπών υπηρεσιών (περιλαμβάνονται οι χρήστες ΦΠΑ)	Χρήστες ΦΠΑ	Σύνολο Δηλώσεων ΦΠΑ με λήξη 31/03/2006	Δηλώσεις ΦΠΑ που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά	ΠΟΣΟΣΤΟ (%)
ΦΑΕΕ ΑΘΗΝΩΝ	13.095	11.255	9.347	8.998	96,27
ΦΑΒΕ ΑΘΗΝΩΝ	4.941	4.594	3.861	3.638	94,22
ΦΑΕ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	4.431	4.018	3.435	3.219	93,71
ΦΑΕ ΠΕΙΡΑΙΑ	5.505	4.850	4.134	3.823	92,48
ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ	9.854	5.026	4.635	4.090	88,24
ΚΡΑΝΙΔΙΟΥ	2.059	1.548	1.402	1.217	86,80
ΚΕΑΣ	1.010	517	500	427	85,40
ΝΕΑ ΜΟΥΔΑΝΙΑ	5.673	3.362	3.265	2.702	82,76
ΜΗΘΥΜΝΑΣ	1.263	716	735	598	81,36
ΝΕΑΠΟΛΗΣ	824	574	579	464	80,14
Ζ' ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	19.018	8.315	8.187	6.183	75,52
Α' ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	10.454	6.200	5.924	4.456	75,22
ΡΕΘΥΜΝΟΥ	11.937	7.101	7.174	5.299	73,86
ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ	23.085	8.445	8.480	6.243	73,62
Δ' ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	7.815	3.921	3.944	2.884	73,12
Ε ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	8.790	3.442	3.415	2.497	73,12
ΤΗΝΟΥ	1.374	986	1.019	743	72,91
ΖΑΚΥΝΘΟΥ	10.391	5.547	5.522	3.995	72,35
ΙΩΝΙΑΣ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	12.606	7.298	7.164	5.182	72,33
ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΩΝ	18.746	8.759	8.604	6.189	71,93
Β' ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ (Β,Γ)	7.413	4.646	4.622	3.298	71,35
ΠΟΛΥΓΥΡΟΥ	5.634	2.890	3.091	2.205	71,34
ΝΕΑΠΟΛΗΣ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	16.018	6.881	6.828	4.839	70,87
ΜΥΚΟΝΟΥ	2.247	1.565	1.668	1.176	70,50
ΛΙΜΕΝΑΣ ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ	4.121	2.785	2.742	1.923	70,13
ΤΟΥΜΠΑΣ ΘΕΣ/ΚΗΣ	9.706	3.634	3.759	2.611	69,46
Β' ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ	11.038	5.922	5.963	4.140	69,43
Η' ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	11.946	4.919	5.038	3.445	68,38
ΑΝΔΡΟΥ	1.437	992	1.023	697	68,13
ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ	20.841	8.198	8.520	5.782	67,86

Πηγή: ΥΠΟΙΟ 2006, ίδια επεξεργασία

**Πίνακας 10.** Οι 30 ΔΟΥ με τα υψηλότερα ποσοστά ηλεκτρονικής υποβολής Δηλώσεων ΦΠΑ εκτός μητροπολιτικών κέντρων

Περιγραφή ΔΟΥ	Χρήστες λοιπών υπηρεσιών (περιλαμβάνονται οι χρήστες ΦΠΑ)	Χρήστες ΦΠΑ	Σύνολο Δηλώσεων ΦΠΑ με λήξη 31/03/2006	Δηλώσεις ΦΠΑ που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά	ΠΟΣΟΣΤΟ (%)
ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ	9.854	5.026	4.635	4.090	88,24
ΚΡΑΝΙΔΙΟΥ (Αργολίδας)	2.059	1.548	1.402	1.217	86,8
ΚΕΑΣ	1.010	517	500	427	85,4
ΝΕΑ ΜΟΥΔΑΝΙΑ (Χαλκιδικής)	5.673	3.362	3.265	2.702	82,76
ΜΗΘΥΜΝΑΣ (Λέσβου)	1.263	716	735	598	81,36
ΝΕΑΠΟΛΗΣ	824	574	579	464	80,14
ΡΕΘΥΜΝΟΥ	11.937	7.101	7.174	5.299	73,86
ΤΗΝΟΥ	1.374	986	1.019	743	72,91
ΖΑΚΥΝΘΟΥ	10.391	5.547	5.522	3.995	72,35
ΠΟΛΥΓΥΡΟΥ	5.634	2.890	3.091	2.205	71,34
ΜΥΚΟΝΟΥ	2.247	1.565	1.668	1.176	70,50
ΛΙΜΕΝΑΣ ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ	4.121	2.785	2.742	1.923	70,13
Β' ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ	11.038	5.922	5.963	4.140	69,43
ΑΝΔΡΟΥ	1.437	992	1.023	697	68,13
Α' ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ	7.012	3.549	3.457	2.343	67,78
ΑΓ. ΝΙΚΟΛΑΟΥ	4.063	2.237	2.317	1.562	67,41
ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ	8.372	4.798	4.985	3.335	66,90
ΑΙΓΙΟΥ	5.778	2.858	3.145	2.098	66,71
ΚΑΡΠΑΘΟΥ	2.419	977	1.053	692	65,72
ΔΕΛΒΙΝΑΚΙΟΥ (Ιωάννινα)	269	154	151	99	65,56
ΚΑΛΥΜΝΟΥ	4.643	1.804	1.764	1.156	65,53
ΒΕΡΟΙΑΣ	9.812	5.021	5.115	3.328	65,06
ΠΑΡΟΥ	3.791	2.556	2.501	1.609	64,33
ΑΤΑΛΑΝΤΗΣ	3.161	1.987	2.007	1.269	63,23
ΡΟΔΟΥ	23.266	11.882	11.790	7.252	61,51
ΘΗΡΑΣ	4.144	3.244	3.442	2.115	61,45
ΚΙΣΣΑΜΟΥ	1.237	943	1.107	679	61,34
ΧΡΥΣΟΥΠΟΛΗΣ (Καβάλας)	3.081	1.558	1.653	981	59,35
ΑΡΚΑΛΟΧΩΡΙΟΥ (Ηρακλείου)	2.917	807	982	581	59,16
ΑΚΡΑΤΑΣ	784	523	522	308	59,00

Πηγή: ΥΠΟΙΟ 2006, ίδια επεξεργασία

Το μέσο ποσοστό δηλώσεων ΦΠΑ για τις ΔΟΥ των ΠΟΜΕΜ δεν ξεπερνά κατά πολύ το μέσο σε επίπεδο χώρας. Τα αστικά κέντρα της Θεσσαλίας βρίσκονται στις τελευταίες θέσεις με τις τοπικές ΔΟΥ να είναι οι μόνες με ποσοστά κάτω από το μέσο όρο. Για τον προσδιορισμό των αιτιών του φαινομένου αυτού απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση που πιθανό θα αφορά ιδιαιτερότητες ως προς το αντικείμενο των επιχειρήσεων του νομού και τις διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των επαγγελματιών και των τοπικών ΔΟΥ. Από τον Πίνακα 11 δεν προκύπτει κάποια αναλογία μεταξύ μεγέθους της ΔΟΥ (όπως προσδιορίζεται από το "Σύνολο Δηλώσεων ΦΠΑ" κατά την περίοδο της έρευνας) και ποσοστού του δείκτη, αν και το Ηράκλειο που προηγείται διαθέτει τις μεγαλύτερες ΔΟΥ και παρουσιάζει συνολικά το μεγαλύτερο αριθμό δηλώσεων (17.474).

**Πίνακας 11.** Ηλεκτρονική Δήλωση ΦΠΑ στις ΠΟΜΕΜ

Περιγραφή ΔΟΥ	Χρήστες λοιπών υπηρεσιών (περιλαμβάνονται οι χρήστες ΦΠΑ)	Χρήστες ΦΠΑ	Σύνολο Δηλώσεων ΦΠΑ με λήξη 31/03/2006	Δηλώσεις ΦΠΑ που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά	ΠΟΣΟΣΤΟ (%)
Α' ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	18.293	8.364	9.283	5.476	58,99
Β' ΚΑΒΑΛΑΣ	6.318	2.915	3.210	1.876	58,44
Β' ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	16.985	7.502	8.191	4.755	58,05
Α' ΠΑΤΡΩΝ	11.419	5.223	5.548	3.172	57,17
Α' ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	9.030	4.703	5.134	2.925	56,97
Β' ΠΑΤΡΩΝ	8.431	4.135	4.536	2.561	56,46
Α' ΚΑΒΑΛΑΣ	5.916	2.404	2.700	1.438	53,26
Γ' ΠΑΤΡΩΝ	11.188	4.632	5.265	2.646	50,26
Β' ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	11.013	5.878	6.418	3.141	48,94
Α' ΛΑΡΙΣΑΣ	7.149	3.548	4.388	1.774	40,43
Β' ΛΑΡΙΣΑΣ	7.718	4.265	5.165	2.068	40,04
Γ' ΛΑΡΙΣΑΣ	6.278	2.713	3.303	1.307	39,57
Β' ΒΟΛΟΥ	6.729	4.415	5.217	1.902	36,46
Α' ΒΟΛΟΥ	8.358	3.738	4.647	1.542	33,18
ΙΩΝΙΑ ΒΟΛΟΥ	4.128	1.739	2.400	634	26,42
ΣΥΝΟΛΟ	138.953	66.174	75.405	37.217	49,36%

Πηγή: ΥΠΟΙΟ 2006, ίδια επεξεργασία

## 7. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η ανάπτυξη εφαρμογών ΤΠΕ στην ελληνική δημόσια διοίκηση εντάσσεται κυρίως στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας στο πλαίσιο του 3ου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης. Ως κύρια στρατηγική κατεύθυνση εμφανίζεται η επίτευξη "διαφάνειας" και "συμμετοχικότητας". Οι χρηματοδοτήσεις στρέφονται κυρίως στην ανάπτυξη βασικών υποδομών μαρτυρώντας το αρχικό στάδιο διαμόρφωσης του κλάδου στην Ελλάδα. Η γεωγραφική κατανομή των κονδυλίων καταδεικνύει την πλεονεκτική θέση στην οποία περιέρχονται οι μητροπολιτικές περιοχές και οι μεγάλες πόλεις και τη σχετική ομοιομορφία ως προς τις επενδύσεις στο υπόλοιπο της χώρας. Το γεγονός αποτελεί επιβεβαίωση της επιλεκτικότητας στην ανάπτυξη εφαρμογών ΤΠΕ με ευνοημένες τις αστικές συγκεντρώσεις, οι οποίες ωστόσο φαίνεται να παρουσιάζουν και μεγαλύτερες ανάγκες καθώς κάνουν αυξημένη χρήση των συγκεκριμένων υπηρεσιών.

Η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών της ελληνικής δημόσιας διοίκησης ηλεκτρονικά υπολείπεται του μέσου όρου της ΕΕ χωρίς μάλιστα να παρατηρείται σημαντική πρόοδος τα τελευταία χρόνια. Η χρήση των υπηρεσιών είναι περιορισμένη σε ό,τι αφορά συνολικά το κοινό και κρίνεται ικανοποιητική μόνο στην περίπτωση των επιχειρήσεων. Η διαμόρφωση του πλαισίου λειτουργίας εφαρμογών ηΔ γίνεται και προς την κατεύθυνση προσαρμογής της χώρας στις βασικές αρχές της πρωτοβουλίας "eEurope 2005".

Η διατυπωμένη πολιτική ανάπτυξης εφαρμογών ηΔ της ΕΕ φαίνεται να χαρακτηρίζεται από γενικότητα και έλλειψη στρατηγικής συνεκτικής και υλοποιήσιμης που να εξασφαλίζει τη λειτουργία των προγραμμάτων προς όφελος των συνολικών επιδιώξεων. Εκτός των άμεσων αναμενόμενων συνεπειών της εφαρμογής των διαδικασιών ηΔ (μείωση κόστους, βελτίωση ποιότητας υπηρεσιών), ως απώτερος και ιδιαίτερα φιλόδοξος στόχος διαφαίνεται η ενίσχυση των δημοκρατικών θεσμών και της διαφάνειας στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και η συνολική βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας.

Οι στόχοι αυτοί είναι συμβατοί με τις βασικές αρχές "καλής διακυβέρνησης" της ΕΕ. Οι σχετικές εφαρμογές εξυπηρετούν το στόχο για "ανοικτή" και "υπεύθυνη" διακυβέρνηση επιτρέποντας διαφάνεια και αμεσότητα στην επαφή με τον πολίτη και τη λειτουργία των δημόσιων οργανισμών. Η μείωση κόστους και η βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών, που φέρονται ως άμεσες συνέπειες των εφαρμογών ηΔ, βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών χωρίς ωστόσο να προβλέπονται παρεμβατικοί μηχανισμοί στις διαδικασίες διαμόρφωσης ή επικαιροποίησης πολιτικών. Κατά τον ίδιο τρόπο διαφαίνεται η απουσία συμβολής στη συνεκτικότητα πολιτικών και δράσεων και τη συμμετοχικότητα των διαδικασιών. Η συμμετοχικότητα θα μπορούσε να επιτευχθεί μέσω βελτιωμένων εφαρμογών ενταγμένων στο μηχανισμό λήψης αποφάσεων, διαδικασία η οποία, προς το παρόν, δεν τυγχάνει ευρείας και σίγουρα όχι συστηματικής χρήσης. Στην πραγματι-

κότητα, οι αναπτυγμένες ηλεκτρονικές εφαρμογές διοίκησης στην Ευρώπη εξυπηρετούν απλές γραφειοκρατικές διαδικασίες, ενώ οι πλέον δημοφιλείς αφορούν στην εξυπηρέτηση φορολογούμενων, υπηρεσίες οι οποίες συμβάλλουν στη δημιουργία εισοδήματος για το δημόσιο, όπως προκύπτει και από το παράδειγμα της Ελλάδας. Πρόκειται ουσιαστικά για υπηρεσίες που θα αποδίδονταν συνεπέστερα με τον όρο "ηλεκτρονική κυβέρνηση" ή, καλύτερα, "ηλεκτρονική διοίκηση".

Σε ό,τι αφορά τις χωρικές συσχετίσεις των εφαρμογών ηΔ, έγινε φανερό ότι η ύπαρξη μεγάλου αστικού κέντρου αποτελεί σημαντικό παράγοντα διαμόρφωσης της ζήτησης για ηλεκτρονικές υπηρεσίες διακυβέρνησης. Ωστόσο, η διερεύνηση ενδονομαρχιακών διαφοροποιήσεων απέδειξε ότι τα μέγιστα των δεικτών εμφανίζονται εκτός της περιοχής της πρωτεύουσας του νομού. Συμπερασματικά και σε συνδυασμό με τα όχι υψηλά ποσοστά ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων ΦΠΑ στις ΔΟΥ εντός των ΠΟΜΕΜ (καμιά δεν συμπεριλαμβάνεται στον πίνακα 9), αναδεικνύεται η διαμόρφωση παράδοσης προσωπικής επαφής στην περίπτωση των μεσαίων πόλεων, όπου οι δυσκολίες στις ενδοαστικές μετακινήσεις δεν είναι τόσο έντονες όσο στις μητροπολιτικές περιοχές. Σημαντικός επίσης παράγοντας για τη χρήση των εφαρμογών από το σύνολο των πολιτών φαίνεται να είναι η μειονεκτική θέση σε ό,τι αφορά τη συμβατική προσβασιμότητα, καθώς και η πολυδιάσπαση μιας χωρικής ενότητας. Ωστόσο, η παρατήρηση αυτή, δεν επιβεβαιώνεται για την περίπτωση της χρήσης από επαγγελματίες.

Συνολικά, οι διαπιστώσεις ως προς τη γεωγραφική κατανομή της χρήσης της συγκεκριμένης ηλεκτρονικής εφαρμογής συμφωνούν με συμπεράσματα προγενέστερων ερευνών (Asprogerakas και Ιωάννου, 2007α, 2007β· Ασπρογέρακας και Ιωάννου, 2006) και παρά το γεγονός ότι στην παρούσα περίπτωση η διερεύνηση αφορά σχέσεις που περιορίζονται σε επίπεδο γεωγραφικής ενότητας (περιοχές αρμοδιότητας των ΔΟΥ). Προκύπτει έτσι ότι η χρήση των εφαρμογών ηΔ συνδέεται με τη συνολική εξωστρέφεια της κοινωνικής ή οικονομικής λειτουργίας των περιοχών και τις ανάγκες που την προκαλούν.

Ομοίως, η επίδραση της σύνθεσης της οικονομικής βάσης της περιοχής θα πρέπει να γενικευθεί ως παράγοντας καθορισμού του ποσοστού χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ο τουρισμός και οι σχετικές δραστηριότητες αποτελούν παράγοντα εξοικείωσης με το διαδικτυο και τις εφαρμογές που φιλοξενεί, τουλάχιστον σε επίπεδο απλών, επαναλαμβανόμενων διαδικασιών όπως η δήλωση ΦΠΑ. Αντίθετα, περιοχές με παράδοση στον πρωτογενή τομέα παρουσιάζουν μειωμένη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Είναι φανερό ότι η φύση της υπηρεσίας στην οποία αναγκαστικά κατέληξε η μελέτη περίπτωσης περιορίζει σημαντικά τη δυνατότητα εξαγωγής συμπερασμάτων που να αφορούν στη δεκτικότητα εφαρμογών ηΔ σε επίπεδο γεωγραφικών ενότητων και ακόμα περισσότερο στη γενίκευση, σε σχέση με μορφές διακυβέρνησης, στις ενότητες αυτές. Οι

γεωγραφικές εκφάνσεις θα είχαν περισσότερη σημασία στην περίπτωση πλήρωσης αρχών όπως η συμμετοχικότητα. Ωστόσο, ακόμα και σε αυτό το στάδιο διαμόρφωσης των εφαρμογών ηΔ, η χρήση τους από γεωγραφικά προβληματικές χωρικές ενότητες αποτελεί στοιχείο ενίσχυσης της δημοκρατικότητας των συγκεκριμένων μηχανισμών επιτρέποντας την ομοιόμορφη χωρικά κατανομή των υπηρεσιών, ξεπερνώντας ίσως, τουλάχιστον στο συγκεκριμένο παράδειγμα, τις "διευθύνουσες ελίτ" του κατά Castells (1997) "χώρου των ροών", δυνατότητα που άλλωστε προκύπτει ως βασικό χαρακτηριστικό της λειτουργίας του διαδικτύου (Malecki, 2002).

Ξεπερνώντας την αφετηριακή διαμόρφωση χρήσης του διαδικτύου, η εμπλοκή του στις διάφορες εκφάνσεις της τοπικής κοινωνικής και οικονομικής ζωής φαίνεται να γενικεύεται πέρα από την κάλυψη των αρχικών αναγκών. Με δεδομένο και το ενδιαφέρον των πολιτών και τη διαπιστωμένη από την παρούσα έρευνα προσπάθειά τους για άρση των πιθανών γεωγραφικών περιορισμών, προκύπτει η ανάγκη σχεδιασμού της ισόρροπης ανάπτυξης των σχετικών υποδομών που από τη φύση τους παρουσιάζουν επιλεκτικότητα εις βάρος λειτουργικά περιφερειακών ενοτήτων. Μαζί με την απαραίτητη εκπαίδευση του έμψυχου δυναμικού, οι τεχνικές υποδομές προκύπτουν ως αναγκαίες συνθήκες για την επόμενη φάση ανάπτυξης εφαρμογών ηΔ, οι οποίες θα κατευθύνονται αμεσότερα και ουσιαστικότερα στην επίτευξη των βασικών αρχών καλής Διακυβέρνησης.

## Βιβλιογραφία

### Ελληνόγλωσση

- Ασπρογέρακας Ε. (2002) "Ο Χώρος ως Τμήμα μιας Συνολικής Οικονομικής Θεώρησης", *Οικονομικός Ταχυδρόμος*, Φ.4 (2490), 26.01.02, σσ. 63-64.
- Ασπρογέρακας Ε. (2003) "Χαρακτηριστικά και Αναπτυξιακό Δυναμικό των Πόλεων Μεσαίου Μεγέθους", Διδακτορική Διατριβή, Σχολή Αρχιτεκτόνων Μηχανικών, ΕΜΠ, Αθήνα.
- Ασπρογέρακας Ε. (2004) "Ο Τομέας των Υπηρεσιών ως Πεδίο Αστικού Ανταγωνισμού: Ο Ρόλος των Πόλεων Μεσαίου Μεγέθους", *Γεωγραφίες*, 8: 50-66.
- Ασπρογέρακας Ε. και Ιωάννου Β. (2006) "Προσβασιμότητα στο διαδίκτυο και αναπτυξιακές προοπτικές των μικρών και μεσαίων ελληνικών πόλεων", *Τόπος*, 26-27: 95-120.
- Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας [ΠΚτΠ] (2005) "Συγκριτική παρουσίαση αποτελεσμάτων για τους δείκτες eEurope", Περίοδος 2005, Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Αθήνα.
- Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας [ΠΚτΠ] (2005β) "Μελέτη για τον προσδιορισμό και την παρακολούθηση των δεικτών του σχεδίου eEurope στην Ελλάδα, Έκθεση αποτελεσμάτων έρευνας σε ιδιώτες, νοικοκυριά". Συντάχθηκε

από την OPINION ΑΕ για το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Μάρτιος, Αθήνα.

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας [ΠΚτΠ] (2007) "Ετήσια Μέτρηση των δεικτών των σχεδίων δράσης eEurope & i2010e για το έτος 2006, Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας", διαθέσιμο on-line (05.05.07): [http://www.observatory.gr/files/meletes/eEuropei2010\\_year2006.pdf](http://www.observatory.gr/files/meletes/eEuropei2010_year2006.pdf)

Σκάγιαννης Π. (1999) "Πόλεις και Τηλεπικοινωνίες", στο Οικονόμου, Πετράκος (επ.), *Η Ανάπτυξη των Ελληνικών Πόλεων: Διεπιστημονικές Προσεγγίσεις Αστικής Ανάλυσης και Πολιτικής*, Βόλος: Πανεπιστημιακές Εκδόσεις Θεσσαλίας – Gutenberg,.

Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών [ΥΠΟΙΟ] (1999) "Η Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα: Στρατηγική και Δράσεις", κείμενο που παρουσιάστηκε στο Υπουργικό Συμβούλιο το 1999, Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Αθήνα.

Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών [ΥΠΟΙΟ] (2002) "Η Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα: Στρατηγική και Δράσεις", επικαιροποίηση του κειμένου στρατηγικής το οποίο εγκρίθηκε το 1999 από το Υπουργικό Συμβούλιο, Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Αθήνα.

Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών [ΥΠΟΙΟ] (2006) "Μη δημοσιευμένα στοιχεία χρήσης της εφαρμογής TAXISnet (Απρίλιος 2006)", Παραχωρήθηκαν από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΑΠ 4002157/545/08.06.2006), Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, Αθήνα.

### **Ξενόγλωσση**

Alabau A. (2004) *The European Union and its E-Government Development Policy*, Valencia Polytechnic University, Función Vofafone España.

Asprogerakas E. και Ioannou B. (2007α) "Accessibility and Development Prospects: The Web implications for local economy extroversion in Greece", *International Planning Studies*, 12(2): 89-106.

Asprogerakas E. και Ioannou B. (2007β) "Redefining space: The web access profile of the small and medium sized Greek cities", στο Buchet U., Finka M. (επ.), *The Electronic City*, Berlin: Berliner Wissenschaftsverlag BWV, (υπό έκδοση).

Bouras C., Katris N., Triantafillou V. (2003) "An electronic voting service to support decision-making in local government", *Telematics and Informatics*, 20: 255-274.

Castells M. (1997) *The rise of the network society*, Oxford: Blackwell.

Caves R., Walshok M. (1999) "Adopting innovation in information technology. The California municipal experience", *Cities*, 16(1): 3-12.

Commission of the European Communities [CEC] (2000) "eEurope 2002. Action Plan", prepared by the Council and the European Commission for the Feira European

- Council, Brussels.
- Commission of the European Communities [CEC] (2001) "European Governance: A White Paper", COM (2001) 428, 25.07.2001, Commission of the European Communities, Brussels.
- Commission of the European Communities [CEC] (2002) "eEurope 2005: An Information Society for all - An Action Plan to be presented in view of the Seville European Council", COM 263 final, European Commission, Brussels.
- Commission of the European Communities [CEC] (2003α) "eEurope 2002. Final Report", COM 66 final, Brussels.
- Commission of the European Communities [CEC] (2003β) "The Role of eGovernment for the Europe's Future", COM 567, Commission of the European Communities , Brussels.
- Commission of the European Communities [CEC] (2004) "European Competitiveness Report 2004", Commission Staff Working Paper SEC 1397, διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα (πρόσβαση 05.05.07): [http://europa.eu.int/comm/enterprise/enterprise\\_policy/competitiveness/doc/comprep\\_2004\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/enterprise/enterprise_policy/competitiveness/doc/comprep_2004_en.pdf)
- Commission of the European Communities [CEC] (2005) "Online availability of public services: How in Europe Progressing? Report of the 5<sup>th</sup> measurement", Capgemini, Directorate General for Information Society and Media, European Commission , Brussels.
- Commission of the European Communities [CEC] (2006) "i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All", Communication from the commission to the council, the EU parliament, the European economic and social committee and the committee of the regions, COM 173 (final), European Commission, Brussels.
- Commission of the European Communities [CEC] (2006b) *Online availability of public services: How in Europe Progressing? Report of the 6<sup>th</sup> measurement*, Capgemini, Directorate General for Information Society and Media, European Commission , Brussels.
- Crang M. (2000) "Public space, urban space and electronic space: would the real city please stand up?", *Urban Studies*, 37(2): 301-317.
- Dai X. (2003) "A new mode of governance? Transnationalisation of European regions and cities in the information age", *Telematics and Informatics*, 20: 193-213.
- European Institute of Public Administration [EIPA] (2003) *e-Government in Europe: The State of Affairs*, European Institute of Public Administration, Maastricht, the Netherlands.

- European Public Administration Network [EPAN] (2004) *Does e-Government pay off?*, European Public Administration Network, διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα (πρόσβαση 22.04.05): <http://www.eupan.org/index.asp?option=documents&section=details&id=19>.
- Fingerm M. και Pécoud G. (2006) "From e-Government to e-Governance? Towards a model of e-Governance", *Electronic Journal of e-Government*, 1(1): 1-10, διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα (πρόσβαση 23.04.2007): <http://www.ejeg.com/volume-1/volume1-issue-1/issue1-art1-finger-pecoud.pdf>
- Garlitz R. και Gunn R. (2002) "Online rulemaking: a step toward E-Governance", *Government Information Quarterly*, 19: 389-405.
- Gil-Garcia J.R. (2007) "Understanding the evolution of e-government: The influence of systems of rules on public sector dynamics", *Government Information Quarterly*, 24(2): 266-290.
- Graham S. (1995) "Cyberspace and the city", in *Town and country planning*, 64(8): 198-201.
- Graham S. (1997) "Telecommunications and the future of cities: debunking the myths", *Cities*, 14(1): 21-29.
- Graham S. και Marvin S. (2002) *Splintering Urbanism. Networked Infrastructures, Technological Mobilities and the Urban Condition*, London: Routledge.
- Hahamis P., Iles J., Healy M. (2005) "e-Government in Greece: Bridging the gap Between Need and Reality", *The Electronic Journal of e-Government*, 3(4): 185-192, διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση (πρόσβαση 24.04.07): <http://www.ejeg.com/volume-3/vol3-iss4/Hahamisetal.pdf>
- Hall P. (2000) "Redefining Europe's Cities", στο Bellet C. και Llop J. (επ.), *Ciudades Intermedias, Urbanizacion Y Sostenibilidad*, Lleida: Editorial Milenio.
- Hall P. (2002) "European Cities in a Global World", Conference: *European Cities in Transition*, 8-9/11/2002, Weimar, Germany.
- Intergovernmental Advisory Board - IAB (2003) "High Payoff in Electronic Government, Measuring the Return on E-Government Investments", Intergovernmental Advisory Board, Federation of Government Information Processing Councils, Washington, D.C.
- Information Age Partnership - IAP (2002) "The World's Most Effective Policies For The e-Economy", Information Age Partnership, London.
- Interoperable Delivery of Pan-European eGovernment Services to Public Administrations, Business and Citizens [IDABC] (2005) "The impact of e-government on competitiveness, growth and jobs", IDABC eGovernment Observatory, Background Research Paper, European Communities, Brussels.

- Keskinen A. (2004) "MIDEM. Models for Interactive Decision Making", *Electronic Journal of e-Government*, 2(1): 55-64, διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση (πρόσβαση 23.04.07): <http://www.ejeg.com/volume-2/volume2-issue-1/v2-i1-art6-keskinen.pdf>
- Komito L. (2005) "e-Participation and Governance: Widening the net", *The Electronic Journal of e-Government*, 3(1): 39-48, διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση (πρόσβαση 03.05.07): <http://www.ejeg.com/volume-3/vol3-iss1/v3-i1-art4-komito.pdf>.
- Komito L. (2005b) "e-Governance in Ireland: New technologies. Public participation and social capital", Department of Library and Information Studies, University College Dublin, διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση (πρόσβαση 03.05.07): [http://www.ucd.ie/lkomito/e\\_governance\\_ireland.htm](http://www.ucd.ie/lkomito/e_governance_ireland.htm).
- Liptrott M. (2006) "e-Voting in the UK: a Work in Progress", *The Electronic Journal of e-Government*, 4(2): 71-78, διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση (πρόσβαση 23.04.07): <http://www.ejeg.com/volume-4/vol4-iss2/Liptrott.pdf>
- Little S. (2000) "Networks and Neighbourhoods: Household, Community and Sovereignty in the Global Economy", *Urban Studies*, 37: 1813-1825.
- Malecki E. (2002) "The economic geography of the Internet's infrastructure", *Economic Geography*, 78(4): 399-424.
- Meijer A.J. (2007) "Publishing public performance results on the Internet. Do stakeholders use the internet to hold Dutch public service organization to accounts?", *Government Information Quarterly*, 24(1): 165-185.
- Painter J., Goodwin M. (1995) "Local governance and concrete research: investigating the uneven development of regulation", *Economy and Society*, 24(3): 334-356.
- Pina V., Torres L. και Acerete B. (2006) "Are ICTs promoting government accountability? A comparative analysis of e-governance developments in 12 EU countries", *Critical Perspectives on Accounting*, article in press, διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση (πρόσβαση 03.05.07): [www.elsevier.com/locate/cpa](http://www.elsevier.com/locate/cpa).
- Piore M.J. και Sabel C.F. (1984) *The Second Industrial Divide: Possibilities for Prosperity*, New York: Basic Books.
- Winger A. (1997) "Finally: a withering away of cities", *Futures*, 29(3): 251-256.

Ευάγγελος Ασπρογέρακας

•Σοφοκλή Βενιζέλου 4-6, 173 43 Αγ. Δημήτριος, Αθήνα,  
e-mail: [vaspro@central.ntua.gr](mailto:vaspro@central.ntua.gr)