



Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Εισαγωγή στην Επιστήμη των Υπολογιστών και Επικοινωνιών

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Σπύρος Κοκολάκης (sak@aegean.gr)

\

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών & Επικοινωνιακών
Συστημάτων



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι αναγκαία για τη:
 - βελτίωση της δημόσιας διοίκησης
 - βελτίωση εξυπηρέτησης των πολιτών
 - διασφάλιση της αναγκαίας διαφάνειας
 - υποστήριξη της ευελιξίας της δημόσιας διοίκησης στην εφαρμογή πολιτικών και διαδικασιών
 - εξοικονόμηση πόρων.



Ηλεκτρονική διακυβέρνηση - ορισμός

- Ορισμός:

Η χρήση ενός συνδυασμού τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, οργανωσιακών αλλαγών και νέων δεξιοτήτων στη δημόσια διοίκηση



Βασικά χαρακτηριστικά

- Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι (ή πρέπει να είναι):
 - Ανοικτή και διαφανής
 - Χωρίς αποκλεισμούς
 - Αποτελεσματική



Κύριες δραστηριότητες

1. Αξιοποίηση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση
2. Αναδιοργάνωση της δομής και των διαδικασιών (διεργασιών – processes) της δημόσιας διοίκησης, με στόχο τη βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας και την καλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ.
3. Εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων, των στελεχών της δημόσιας διοίκησης, αλλά και των πολιτών.



Διαλειτουργικότητα

- Διασύνδεση συστημάτων, ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των συστημάτων.
- Ζητήματα ιδιωτικότητας.



Δύο συστατικά στοιχεία

- Back-office, εσωτερική λειτουργία των υπηρεσιών,
- Front-office, διεπαφή με τον πολίτη.



Front-office # Back-office

- Front-office: Αφορά στη χρήση των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες, συνήθως μέσω του παγκόσμιου ιστού ή τηλεφωνικών υπηρεσιών.
- Back-office: Υποστηρίζει το front-office (ροές εργασίας, βάσεις δεδομένων, προστασία δεδομένων, αυθεντικοποίηση χρηστών, ηλεκτρονική υπογραφή). Υποστηρίζει «εσωτερικές» λειτουργίες των δημόσιων υπηρεσιών (προγραμματισμός, διοίκηση, κ.λπ.)



Τέσσερις τύποι σχέσεων

1. Το μοντέλο των on-line υπηρεσιών. Μετατροπή υφιστάμενων (χειρογραφικών) υπηρεσιών σε on-line. Συνήθως, χωρίς αναδιάρθρωση των υπηρεσιών και ενοποίησής τους, όπου χρειάζεται.
2. Το μοντέλο της ολοκλήρωσης των «καναλιών πρόσβασης» (channel-integration). Διάθεση υπηρεσιών μέσω διαφόρων καναλιών (on-line, off-line, κ.λπ.)



Τέσσερις τύποι σχέσεων

3. Το μοντέλο της ολοκλήρωσης των διαδικασιών (process-integration). Απλοποίηση των διαδικασιών, παροχή ενός καναλιού πρόσβασης (συνήθως μέσω παγκόσμιου ιστού), ενίσχυση της αυτοματοποίησης, κατάργηση «παράλληλων» συστημάτων.
4. Το μοντέλο της ολοκλήρωσης των υπηρεσιών (service integration). Επεκτείνει το μοντέλο της ολοκλήρωσης των διαδικασιών με ενοποίηση/ολοκλήρωση του back-office. Ελαχιστοποίηση του «φόρτου» των πολιτών.



Εμπόδια αποδοχής

- Φόβος – αντίσταση στην αλλαγή
- Οργανωσιακή αδυναμία



Επίπεδα ωριμότητας

- Στάδιο 1: Πληροφόρηση (information): Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και διαδικασίες
- Στάδιο 2: Μονόδρομη αλληλεπίδραση (one-way interaction): Ο πολίτης μπορεί να «κατεβάσει» τα έντυπα και να τα συμπληρώσει, αλλά τα παραδίδει με τον κλασικό τρόπο.
- Στάδιο 3: Αμφίδρομη αλληλεπίδραση (two-way interaction): Ο πολίτης μπορεί να εισάγει στοιχεία, π.χ. να υποβάλει μία αίτηση ή δήλωση.



Επίπεδα ωριμότητας

- Στάδιο 4: Συναλλαγή (transaction). Ολοκλήρωση της διαδικασίας on-line.
- Στάδιο 5: Προσωποποίηση (personalization): Ο πολίτης δεν χρειάζεται να εισάγει ξανά στοιχεία που έχει ήδη υποβάλλει, μπορεί να παρακολουθήσει το ιστορικό των συναλλαγών του, να λάβει ειδοποιήσεις κ.λπ.



Πλεονεκτήματα

- Βελτίωση της ποιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών
- Μείωση του χρόνου που απαιτείται για την ολοκλήρωση των διαδικασιών.
- Μείωση του κόστους, τόσο για το δημόσιο όσο και για τους πολίτες.
- Βελτίωση του επιπέδου των υπηρεσιών, εισαγωγή νέων υπηρεσιών.



Σύγχρονες τάσεις

- Ανοικτή και συνεργατική διακυβέρνηση
- Ανοικτά δημόσια δεδομένα
- «Ηλεκτρονική δημοκρατία»



Συμπεράσματα

- Ανάγκη για υψηλό επίπεδο ολοκλήρωσης και ποιότητας των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με βάση το «πελατο-κεντρικό» μοντέλο.
- Οφέλη για τις δημόσιες υπηρεσίες:
 - Ανάπτυξη καναλιών επικοινωνίας με τους πολίτες, με χαμηλό κόστος.
 - Βελτίωση της απόδοσης.
 - Βελτίωση των εσόδων (υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών κ.λπ.)



Συμπεράσματα

- Οφέλη για τους χρήστες των συστημάτων:
 - Μείωση του κόστους που συνεπάγεται η συνδιαλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Οφέλη για την κοινωνία:
 - Άμεση, ταχεία αξιοποίηση των υπηρεσιών
 - Αυξημένη διαθεσιμότητα
 - Καλύτερη διαχείριση και αξιοποίηση των πληροφοριών
 - Αποτελεσματικότερη επικοινωνία



Συμπεράσματα

- Επίτευξη στόχων της δημόσιας διοίκησης:
 - Διαφάνεια
 - Απλοποίηση των διαδικασιών
 - Μακροοικονομικά οφέλη (π.χ. Επιχειρηματικότητα βασισμένη στα ανοικτά δημόσια δεδομένα).
- Μειονεκτήματα:
 - Ανεπαρκή και κατακερματισμένα συστήματα επιβαρύνουν τους πολίτες.
 - Απρόσωπη σχέση πολίτη – διοίκησης
 - Προστασία της ιδιωτικότητας



Σύνοψη

- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- Δομή – Επίπεδα ωριμότητας
- Πλεονεκτήματα, οφέλη και μειονεκτήματα

