

Ένα Νέο Μοντέλο Σχεδιασμού Διαδικασιών Λειτουργίας
Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Βασισμένο σε Μεθοδολογίες Σχεδιασμού Λογισμικού



του

Δημήτρη Μακρόπουλου

Πτυχιακή Εργασία που υποβάλλεται στο
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ Η/Υ, ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ



Για την Μερική Πλήρωση των
Απαιτήσεων για την Απόκτηση Τίτλου Σπουδών

Πρόεδρος Εποπτευούσης Επιτροπής: Καθηγητής Ηλίας Χούστης
Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ. Κωνσταντίνος Κούτσικος

Οκτώβριος 2005

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ
ΕΙΔΙΚΗ ΣΥΛΛΟΓΗ «ΓΚΡΙΖΑ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ»



Αριθ. Εισ.: 3366/1
Ημερ. Εισ.: 18-05-2006
Δωρεά: Συγγραφέα
Ταξιθετικός Κωδικός: ΠΤ- ΜΗΥΤΔ
2005
ΜΑΚ

Πίνακας Περιεχομένων

Πίνακας Περιεχομένων.....	i
Λίστα Σχημάτων	iii
Ευχαριστίες.....	v
Περίληψη	vi
Κεφάλαιο 1.....	1
Εισαγωγή.....	1
1.1 Γενικό υπόβαθρο.....	2
1.2 Ερευνητικό Πλαίσιο.....	4
1.3 Ερευνητικοί στόχοι	7
1.4 Αποτελέσματα.....	7
1.5 Σύντομη περιγραφή των κεφαλαίων	8
Κεφάλαιο 2.....	11
Συναφές ερευνητικό έργο	11
2.1 Ορισμοί Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	11
2.2 Τομείς Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	12
2.3 Μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	13
2.4 Ασφάλεια στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	18
Κεφάλαιο 3.....	19
Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σήμερα	19
3.1 Γενικό Μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	20
3.2 Παραδείγματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	25
3.3 Πολίτες και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	36
3.4 Ποια είναι τα εμπόδια στη χρήση των υπηρεσιών e-government;	38
Κεφάλαιο 4.....	41
Το Μέλλον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	41
4.1 Πολιτοκεντρική Διακυβέρνηση	41
4.2 Μετάβαση στους Ιστούς Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (IHΔ).....	42
4.3 Αξιολόγηση Ετοιμότητας Μετάβασης.....	44
4.4 Ορίζοντας Μετάβασης	46
Κεφάλαιο 5.....	48
5.1 Μοντέλο υλοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών	48
5.2 Ανάλυση των μοντέλων	50

5.3	Τα στάδια ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών	52
Κεφάλαιο 6	53
	Εφαρμόζοντας τα μοντέλα για την ανάπτυξη μιας νέας υπηρεσίας	53
6.1	Business value viewpoint (e-3 Value Ontology)	53
6.2	Process viewpoint	55
6.3	System architecture viewpoint.....	63
Κεφάλαιο 7	64
	Συμπεράσματα	64
7.1	Μερικά Θεμελιώδη Ερωτήματα	64
7.2	Το όραμα – Οι στόχοι	65
Βιβλιογραφία	67
Παράρτημα 1	71
1.1.	Περισσότερα παραδείγματα ηλεκτρονικών υπηρεσιών.....	71
Παράρτημα 2	76
2.1.	Στατιστικά στοιχεία για τα επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	76
Παράρτημα 3	79
3.1.	Αξιολόγηση Ετοιμότητας Μετάβασης.....	79
Παράρτημα 4	98
4.1.	Source code	98

Λίστα Σχημάτων

Σχήμα 1.1: Το σημερινό μοντέλο οργάνωσης δημόσιας διοίκησης	1
Σχήμα 1.2 Ένα γενικό μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	4
Σχήμα 1.3 Η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 2000 – 2004 σε 21 χώρες.....	6
Σχήμα 2.4 Ιεραρχικό και Πολιτοκεντρικό Μοντέλο.....	14
Σχήμα 2.5 Nielsen’s Learning Curve.....	15
Σχήμα 2-6 : Alignment Model	17
Σχήμα 3.7 Μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	21
Σχήμα 3.8: Παράμετροι Καθορισμού Μοντέλου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	23
Σχήμα 3.9 : Κατηγοριοποίηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	24
Σχήμα 3.10 Οι διεθνείς τάσεις των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	26
Σχήμα 3.11 Τα επίπεδα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ΕΕ για το2000–2004	27
Σχήμα 3.12 Ποσοστά χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	37
Σχήμα 3.13 Για ποιους λόγους δεν επισκέπτεται ο πολίτης τις κυβερνητικές πύλες ..	39
Σχήμα 4.14 Πολιτοκεντρικό μοντέλο διακυβέρνησης.....	43
Σχήμα 4.15 Μοντέλο Αξιολόγησης	45
Σχήμα 5.16 Ορίζοντας Μετάβασης	47
Σχήμα 4.17 Μοντέλο υλοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών	49
Σχήμα 5.18 Ανάλυση G-Web Implementation Model.....	51
Σχήμα 5.19 Στάδια Ανάπτυξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών	52
Σχήμα 6.20: e3 Value ontology	54
Σχήμα 6.21: Όψη σημερινού συστήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών	56

Σχήμα 6.22: Activity Diagram σημερινού συστήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών	57
Σχήμα 6.23: Sequence Diagram σημερινού συστήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών	58
Σχήμα 6.24: Όψη νέου συστήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών	59
Σχήμα 6.25: Activity Diagram νέου συστήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών.....	61
Σχήμα 6.26: Sequence Diagram νέου συστήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών.....	62
Σχήμα 6.27 : UML Diagrams.....	63

Ευχαριστίες

Το μέλλον είναι τώρα. Αυτό ήταν για μένα το πανεπιστήμιο, μια συνεχής αλλαγή. Ακόμη και όταν πίστευα ότι έφτασε το τέλος της, στο 10^ο εξάμηνο εκεί ακριβώς άλλαξαν όλα.

Το πανεπιστήμιο είναι οι άνθρωποί του. Θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές μου, των οποίων η συνεισφορά διαμόρφωσε μεγάλο μέρος της σκέψης μου.

Χρωστώ απέραντη ευγνωμοσύνη στους καθηγητές μου Χούστη Ηλία και Κούτσικο Κώστα οι οποίοι με δίδαξαν τόσα πολλά και διεύρυναν τους ορίζοντες μου. Τους ευχαριστώ από καρδιάς.

Ιδιαίτερα θα ήθελα να ευχαριστήσω το συμφοιτητή μου Σταμάτη Σιβίτο, για την εμπιστοσύνη και τη στήριξή του σε όλους του τομείς.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου (Θανάση, Σταυρούλα, Άλκηστης) που ανέχτηκαν αυτά τα πέντε χρόνια – μου απορρόφησαν πολύ χρόνο που δικαιωματικά ανήκε σ' αυτούς.

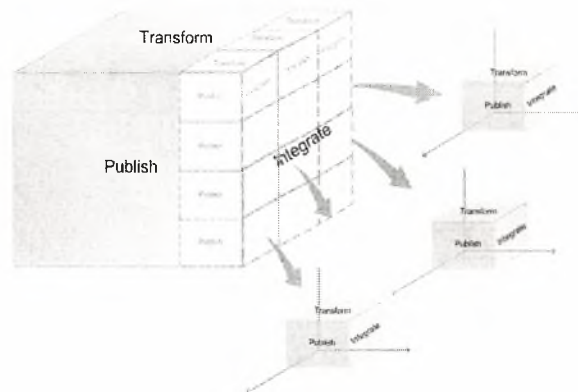
Θα ζήσουμε σε μια εποχή βαθιάς και συναρπαστικής αλλαγής, στην οποία θα συμμετάσχουμε ενεργά.

Περίληψη

Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι απλά μια υψηλού επιπέδου μηχανοργάνωση ή αυτοματοποίηση των σημερινών υπηρεσιών. Είναι μια πιο σύνθετη έννοια. Σχετίζεται με το μετασχηματισμό των διοικητικών δομών και των υπηρεσιών μέσω της τεχνολογίας. Αλλάζει τη φύση της διακυβέρνησης. Νέες υπηρεσίες, νέες δεξιότητες στους οργανισμούς και αλλαγή νοοτροπίας/κουλτούρας είναι τα συνήθη αποτελέσματα του μετασχηματισμού αυτού.

Στα πλαίσια αυτής της πτυχιακής εργασίας, διαπραγματευόμαστε:

- Ένα γενικό μοντέλο σχεδιασμού ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα προσδιορίσουμε με βάση το μοντέλο αυτό τη σημερινή κατάσταση καθώς και τις μελλοντικές ανάγκες. Η εφαρμογή του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με καταλύτη την έννοια των Ιστών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΙΗΔ), θα οδηγήσει στο μετασχηματισμό από το ιεραρχικό μοντέλο στο πολιτοκεντρικό.



Σχήμα 3.7 Μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

- Ένα μοντέλο υλοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών βασισμένο στο παραπάνω μοντέλο σχεδιασμού, σε συνδυασμό με έναν «Χάρτη – Ορίζοντα Μετάβασης» στους ΙΗΔ. Ο στόχος που επιτεύχθηκε ήταν η ενοποίηση της υλοποίησης με την αξιολόγηση της ετοιμότητας μετάβασης στους ΙΗΔ σε ένα ενιαίο μοντέλο.



Σχήμα 4.15 Μοντέλο Αξιολόγησης

Σχήμα 4.17 Μοντέλο υλοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών

	Επίπεδο Αξιοποίησης	Επίπεδο Ενδυνάμωσης	Επίπεδο Μετασχηματισμού
Επίπεδο 1*	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.
Επίπεδο 2*	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.
Επίπεδο 3*	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.
Επίπεδο 4*	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.
Επίπεδο 5*	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.
Επίπεδο 6*	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.	Επιχειρησιακή υλοποίηση, με εστιασμένη προσοχή στην τεχνολογική υλοποίηση και στην παροχή υπηρεσιών.

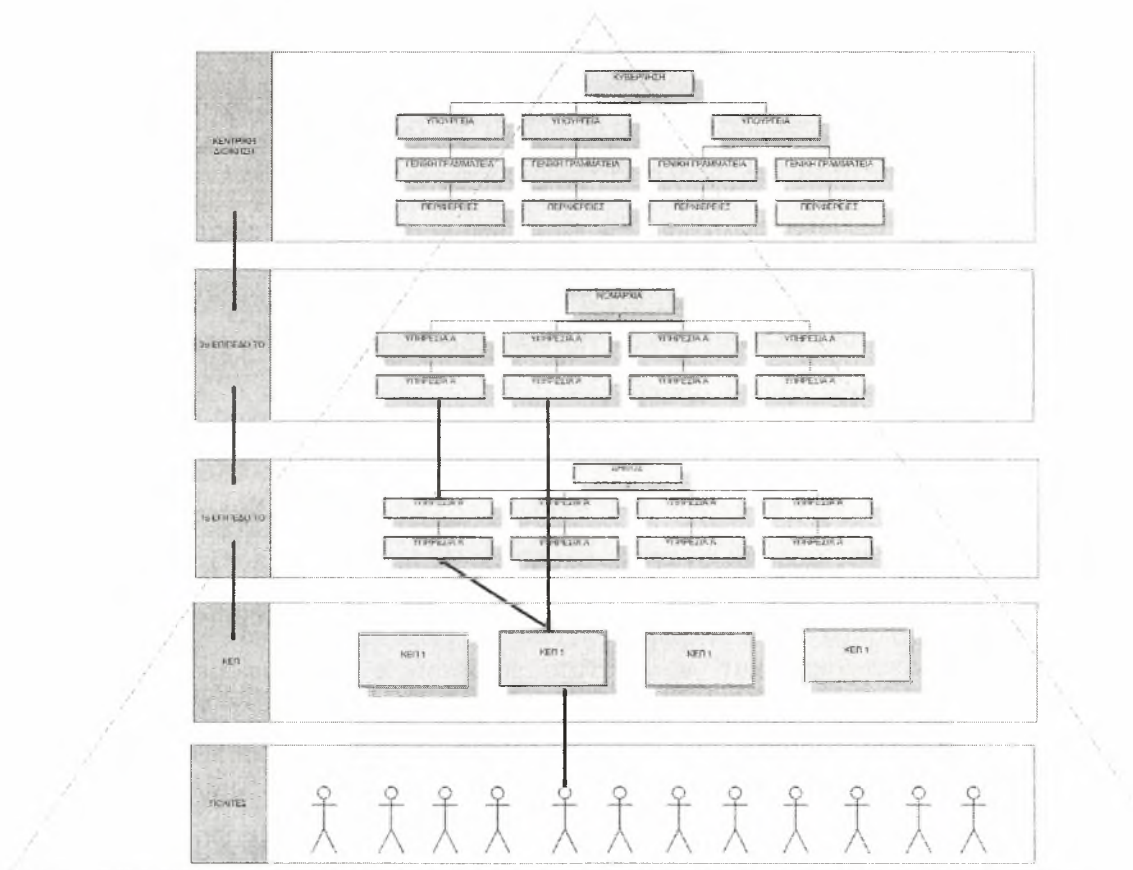
Σχήμα 5.16 Ορίζοντας Μετάβασης

- Μια νέα ηλεκτρονική υπηρεσία (Έκδοση Οικοδομικών Αδειών), η υλοποίηση της οποίας είναι βασισμένη στα παραπάνω

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

Η δομή διακυβέρνησης που απαντάται σε πολλές χώρες είναι μία κλασσική ιεραρχική διάρθρωση: πολυεπίπεδη και πολύπλοκη δομή υπηρεσιών που εκτείνεται συνήθως σε τρία επίπεδα – Κεντρική Κυβέρνηση, Περιφερειακή Αυτοδιοίκηση, Τοπική Αυτοδιοίκηση. Στο Σχήμα 1.1 φαίνεται για παράδειγμα (και σε απλοποιημένη μορφή) το ιεραρχικό μοντέλο διακυβέρνησης της Ελλάδας.



Σχήμα 1.1: Το σημερινό μοντέλο οργάνωσης δημόσιας διοίκησης

Δυστυχώς, σε ένα τέτοιο μοντέλο, οι υπηρεσίες συχνά αλληλοκαλύπτονται, υπάρχει πολλές φορές έλλειψη κεντρικού ελέγχου και ο πολίτης συνήθως χάνεται μέσα στην ιεραρχική δομή. Ταυτόχρονα, οι ανάγκες για:

- Αποτελεσματική αντιμετώπιση των αναγκών του πολίτη
- Ταχύτητα και ευελιξία στη λήψη αποφάσεων
- Πάταξη της διαφθοράς και της γραφειοκρατίας
- Δημιουργία οικονομικά βιώσιμων κρατικών δομών

δημιουργούν τα κατάλληλα ερίσματα για νέες κατευθύνσεις ως προς τη δομή του κράτους και τη μορφή διακυβέρνησης.

1.1 Γενικό υπόβαθρο

Η σημερινή κατάσταση πιέζει όλο και περισσότερο για πολιτο-κεντρικά μοντέλα δημόσιας διοίκησης. Οι προσπάθειες και τα πρώτα αποτελέσματα είναι ενθαρρυντικά (π.χ. εκμοντερνισμός της περιφερειακής διοίκησης στη Μεγάλη Βρετανία, σχέδιο Καποδίστριας Ελλάδα) αλλά ο δρόμος για την τελική ολοκλήρωση είναι μακρύς και οι λόγοι που τον δυσχεραίνουν αρκετοί:

Η πολυπλοκότητα των αναγκών του πολίτη. Ο όρος «μέσος πολίτης» απλά δεν υφίσταται στις μέρες μας. Οι ανάγκες και τα προβλήματα των πολιτών διαφέρουν ανάμεσα σε διαφορετικές κοινωνικές ομάδες. Όπως διαφέρουν και μεταξύ ατόμων με διαφορετική κοινωνική και πολιτιστική κουλτούρα ή διαφορετικό επίπεδο εκπαίδευσης και δεξιοτήτων.

Η πολυπλοκότητα προσφερόμενων δημοσίων υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές εκτείνονται από «απλές και αθέατες» (π.χ. καθαρισμός πάρκων) μέχρι «πρώτης ανάγκης» (π.χ. κοινωνική πρόνοια). Για να ανταπεξέλθει σ' αυτό το ευρύ φάσμα αναγκών/υπηρεσιών, ο συνήθης τρόπος λειτουργίας του Δημοσίου είναι ο κατακερματισμός των υπηρεσιών και η υλοποίηση τους σε μια πληθώρα αλληλοκαλυπτόμενων μορφών και επιπέδων (ανά υπουργεία, νομαρχίες, δήμους, οργανισμούς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, κλπ.)

Οργανωτικές δομές δημοσίων υπηρεσιών. Δεδομένων των παραπάνω, πολλές φορές οι δημόσιες υπηρεσίες οργανώνονται έτσι ώστε να εξυπηρετούν τη δική τους γραφειοκρατική δομή αντί να έχουν ως κεντρικό άξονα λειτουργίας τις ανάγκες του πολίτη. Αυτό εκδηλώνεται στις ώρες λειτουργίας τους, στη γεωγραφική τους θέση, στο πόσο διασυνδέονται (ή όχι) με άλλες υπηρεσίες για να προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις στις ανάγκες των πολιτών, κλπ.

Η διοίκηση του προσωπικού. Η εργασιακή κουλτούρα που έχει δημιουργηθεί σε πολλές δημόσιες υπηρεσίες τείνει να απονέμει ελάχιστα εύσημα για επιτυχίες και σημαντικές τιμορίες για αποτυχίες. Σαν αποτέλεσμα, οι δημόσιοι λειτουργοί δεν χαρακτηρίζονται συνήθως από έφεση στο ρίσκο με αποτέλεσμα να μην εκμεταλλεύονται νέες ευκαιρίες για τη βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών. Αυτό με τη σειρά του σημαίνει ότι ενώ υπάρχουν άριστοι δημόσιοι υπάλληλοι, με πρωτοποριακές ιδέες και με υψηλή κατάρτιση στους τομείς ευθύνης τους, δεν τους προσφέρονται πάντα οι κατάλληλες συνθήκες για να σχεδιάζουν και να υλοποιούν νέες κατευθύνσεις.

Η δημιουργία λοιπόν ενός πολιτο-κεντρικού μοντέλου διοίκησης του δημόσιου τομέα προϋποθέτει την αναγνώριση και επίλυση των παραπάνω προβλημάτων. Προϋποθέτει μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα, ώστε να οργανωθεί γύρω από τις ανάγκες των πολιτών αντί της υπάρχουσας οργάνωσης γύρω από τις ανάγκες των υπουργείων, περιφερειακών διοικήσεων, κλπ.

Κατά καιρούς, έχουν προταθεί διάφορες προσεγγίσεις για τέτοιας μορφής εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης οι οποίες βασίζονται σε διάφορες πολιτικο-κοινωνικές θεωρίες και μοντέλα. Η υλοποίηση τους τα τελευταία χρόνια κάνει εκτεταμένη χρήση τεχνολογιών (internet, τηλεφωνικά κέντρα, ευρυζωνικά τηλεπικοινωνιακά δίκτυα, κλπ), προάγοντας τέτοια πολιτο-κεντρικά μοντέλα υπό τον όρο-ομπρέλλα «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση».

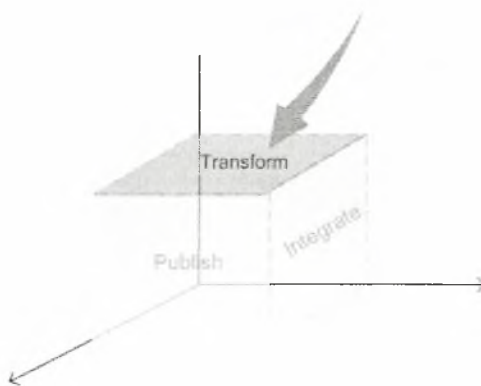
1.2 Ερευνητικό Πλαίσιο

Πριν απαντήσουμε στο ερώτημα αν η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί ν' αντιμετωπίσει αποτελεσματικά την πολυπλοκότητα της σημερινής κατάστασης θα πρέπει να προσδιορίσουμε τι είναι η «ηλεκτρονική διακυβέρνηση».

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η εκτεταμένη χρήση νέων τεχνολογιών στον τομέα της διακυβέρνησης που *συνοδεύει και συνοδεύεται* από (πολλές φορές εκ βάθρων) οργανωτικές αλλαγές. Νέες υπηρεσίες, νέες δεξιότητες στις δημόσιες υπηρεσίες και αλλαγή νοοτροπίας /κουλτούρας είναι συνήθη αποτελέσματα του μετασχηματισμού αυτού.

Μοντελοποιώντας τα παραπάνω, το Σχήμα 1.2 αναπαριστά ένα γενικό μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι τρεις όψεις του κύβου υποδηλώνουν τρία διαφορετικά επίπεδα 'ωριμότητας', όσον αφορά την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

- **Publish:** η απλή δημοσίευση πληροφοριών και ενημέρωσης του πολίτη με ηλεκτρονικά μέσα
- **Integrate:** η αυτοματοποίηση, «ηλεκτρονικοποίηση» παραδοσιακών δραστηριοτήτων (π.χ. έκδοση πιστοποιητικών)
- **Transform:** ο (πολλές φορές ριζικός) μετασχηματισμός παραδοσιακών δραστηριοτήτων μέσω νέων τεχνολογιών.

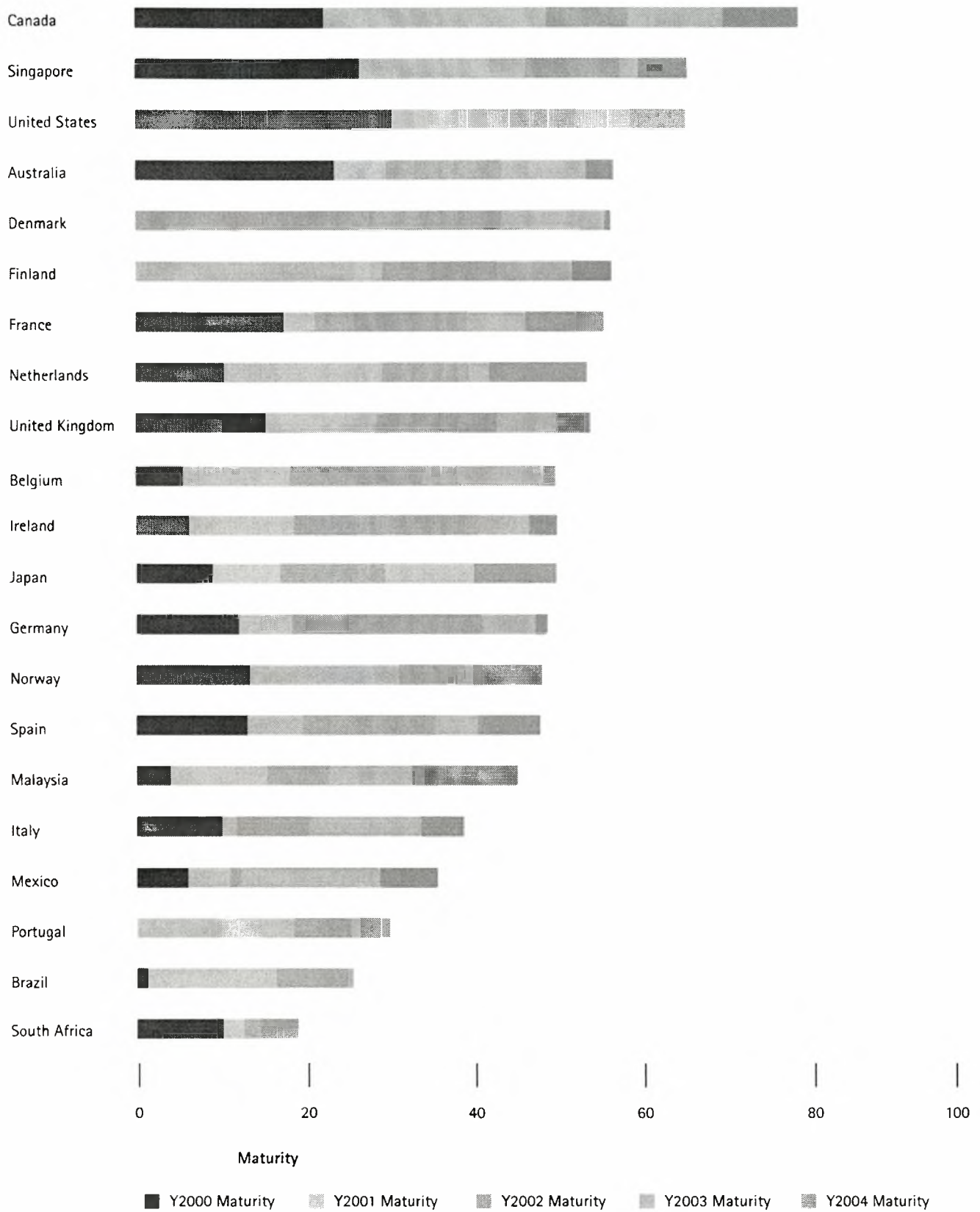


Σχήμα 1.2 Ένα γενικό μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η μέχρι τώρα έμφαση στην υλοποίηση του παραπάνω μοντέλου είχε δοθεί στα δύο πρώτα επίπεδα, όπου οι σχετικές προσπάθειες δείχνουν να έχουν φτάσει σε σημείο κορεσμού. Στο Σχήμα 1.3 φαίνεται η ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ένα δείγμα 21 χωρών μεταξύ των ετών 2000 – 2004, όπου παρατηρούμε μείωση του ρυθμού ανάπτυξης αυτών των υπηρεσιών.

Η επόμενη φάση ανάπτυξης, και η ουσία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έγκειται πια στην υλοποίηση του τρίτου βήματος, του μετασχηματισμού. Οι νέες τεχνολογίες δικτύων, τηλεπικοινωνιών και κατανεμημένων συστημάτων οδηγούν σε αυτό που ο Tapscott¹ ορίζει ως τον καταλύτη αυτού του μετασχηματισμού, τον Ιστό Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΙΗΔ – Governance Web). Οι ΙΗΔ είναι συνδεδεμένα δίκτυα δημοσίων και ιδιωτικών οργανισμών που στοχεύουν στην προσφορά ενοποιημένων δημοσίων υπηρεσιών και στην ευρεία συμμετοχή του κοινωνικού συνόλου στα κοινά (δημόσιες διαδικασίες, διεργασίες, κλπ). Αυτή η κατανεμημένη και ταυτόχρονα ενοποιημένη προσέγγιση στην προσφορά δημοσίων υπηρεσιών σκοπεύει να αντιμετωπίσει τις αγκυλώσεις του συστήματος διακυβέρνησης που έχει δημιουργήσει το υπάρχον ιεραρχικό μοντέλο διακυβέρνησης.

¹ Don Tapscott and David Ticoll. E-Government in the 21st century moving from industrial to digital government. New Paradigm Learning Corporation, 2004



Source: Accenture 2005

Σχήμα 1.3 Η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 2000 – 2004 σε 21 χώρες

1.3 Ερευνητικοί στόχοι

Στα πλαίσια αυτής της πτυχιακής εργασίας, διαπραγματευόμαστε:

- Ένα γενικό μοντέλο σχεδιασμού ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα προσδιορίσουμε με βάση το μοντέλο αυτό τη σημερινή κατάσταση καθώς και τις μελλοντικές ανάγκες. Η εφαρμογή του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με καταλύτη την έννοια των ΙΗΔ, θα οδηγήσει στο μετασχηματισμό από το ιεραρχικό μοντέλο στο πολιτοκεντρικό.
- Ένα μοντέλο υλοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών βασισμένων στο παραπάνω μοντέλο σχεδιασμού, σε συνδυασμό με έναν «χάρτη υλοποίησης».
- Μια νέα ηλεκτρονική υπηρεσία (Έκδοση Οικοδομικών Αδειών), η υλοποίηση της οποίας είναι βασισμένη στα παραπάνω

1.4 Αποτελέσματα

Η έρευνά μας απέδωσε συγκεκριμένα αποτελέσματα που συνοψίζονται ως εξής:

- Η δημιουργία ενός μοντέλου που απαντά στο ερώτημα «Τι είναι ηλεκτρονική διακυβέρνηση». Με βάση αυτό προσδιορίσαμε τα σημερινά επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε παγκόσμιο επίπεδο. Καταγράψαμε και ομαδοποιήσαμε τις υπηρεσίες που προσφέρονται από προηγμένες χώρες. Από όλα τα παραπάνω οδηγηθήκαμε στο συμπέρασμα ότι η ανάγκη για μετασχηματισμό των δομών μέσω της τεχνολογίας είναι επιτακτική.
- Η κατασκευή ενός νέου ενοποιημένου μοντέλου, για την υλοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την αξιολόγηση της ετοιμότητας μετάβασης στους Ιστούς Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΙΗΔ).
- Η δημιουργία ενός Χάρτη – Ορίζοντα μετάβασης στους ΙΗΔ
- Ο σχεδιασμός μια νέας υπηρεσίας, που συμφωνά με την έρευνά μας δεν εντοπίστηκε σε καμιά άλλη χώρα. Ο σχεδιασμός της βασίστηκε στα μοντέλα που δημιουργήσαμε.

1.5 Σύντομη περιγραφή των κεφαλαίων

1.5.1 Κεφάλαιο 1 : Εισαγωγικά

Στην εισαγωγή καθορίζουμε τους ερευνητικούς μας στόχους και το πλαίσιο. Καταγράφουμε τα αποτελέσματα και περιγράφουμε τα κεφάλαια της διπλωματικής.

1.5.2 Κεφάλαιο 2 : Συναφές Ερευνητικό Έργο

Στόχος μας στο κεφάλαιο 2 είναι να ομαδοποιήσουμε και να παρουσιάσουμε όλα τα σημαντικότερα paper τα οποία αναλύθηκαν κατά τη διάρκεια της έρευνάς μας

- Τι πραγματεύεται κάθε paper
- Τα θετικά και αρνητικά σημεία του
- Αν υπάρχει αντίθεση η συμφωνία μεταξύ τους

1.5.3 Κεφάλαιο 3 : Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σήμερα

Στόχος του κεφαλαίου 3 είναι να παρουσιάσει τη σημερινή κατάσταση στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης . Συγκεκριμένα θα παρουσιάσουμε:

- Τις απόψεις που επικρατούν γύρω από τον ορισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στη συνέχεια θα δώσουμε ένα συνοπτικό ορισμό και θα μοντελοποιήσουμε τη συγκεκριμένη έννοια παρουσιάζοντας το e-Government model.
- Τις τάσεις που παρουσιάζονται σήμερα μέσα από συγκεκριμένα παραδείγματα ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Πως οι υπηρεσίες αυτές σχετίζονται με το e-Government model και ποιες από τις διαστάσεις του έχουν αναπτυχθεί σήμερα
- Γιατί ο πολίτης χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά και ποιες είναι οι δυσκολίες που συναντά

1.5.4 Κεφάλαιο 4: Το Μέλλον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στα κεφάλαια 1,3 περιγράψαμε τη σημερινή κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Διαπιστώσαμε τις αδυναμίες της απλής αυτοματοποίησης υφισταμένων υπηρεσιών και ανακαλύψαμε την ανάγκη για μετασχηματισμό των υπηρεσιών μέσω της τεχνολογίας. Στο κεφάλαιο 4 θα απαντήσουμε στο ερώτημα «Πώς μεταβαίνουμε στη νέα γενιά ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» όπου ο μετασχηματισμός των διαδικασιών είναι το βασικό χαρακτηριστικό της γνώρισμα. Συγκεκριμένα θα αναφερθούμε:

- Τι είναι αυτό που επιζητά σήμερα ο πολίτης;
- Ποιες είναι οι στρατηγικές αλλά και το οργανωτικό μοντέλο που εξασφαλίζει τη μετάβαση στις δικτυακές κυβερνήσεις G-Webs, όπου η πολιτοκεντρική διακυβέρνηση είναι το βασικό γνώρισμα.
- Στον τρόπο με τον οποίο μπορούμε να προσδιορίσουμε το G-Web maturity, τα επίπεδα δηλαδή στα οποία βρίσκεται μια χώρα ή ένας οργανισμός.
- Στη χάρτα του G-Web. Το οδηγό που με κωδικοποιημένα βήματα μας βοηθά (αφού προσδιορίσουμε τη θέση μας) να μεταβούμε στα G-Webs
- Στο μοντέλο υλοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσα στο περιβάλλον των G-Webs

1.5.5 Κεφάλαιο 5: Μοντέλο Ανάπτυξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Παρουσιάζουμε ένα μοντέλο ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Στόχος του είναι ν' αποτελέσει ένα συντεταγμένο τρόπο ανάπτυξης υπηρεσιών στο περιβάλλον των ιστών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα ακολουθήσει λεπτομερής περιγραφή όλων των επιπέδων του καθώς και παρουσίαση του τρόπου με τον οποίο σχετίζεται με το Μοντέλο Αξιολόγησης Ετοιμότητας (MAE). Το MAE έχει διπλή λειτουργία. (α) Να προσεγγίσει το επίπεδο του οργανισμού με βάση το Μοντέλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (β) Σε κάθε στάδιο ανάπτυξης μιας υπηρεσίας να υπάρχει αντιστοιχία ένα προς ένα με το μοντέλο αξιολόγησης της ετοιμότητας έτσι ώστε να διαπιστώνουμε τις αδυναμίες που μπορεί να οδηγήσουν στην αποτυχία των υπηρεσιών.

1.5.6 Κεφάλαιο 6 : Αναπτύσσοντας μια νέα υπηρεσία με τη χρήση νέων μοντέλων

Στο κεφάλαιο αυτό θα εξετάσουμε μια υπηρεσία αυξημένης πολυπλοκότητας. Πρόκειται για την έκδοση οικοδομικών αδειών.

- Όπως όλες οι υπηρεσίες που θα εξετάσουμε στο μέλλον, έτσι και η συγκεκριμένη θ' αναπτυχθεί με βάση το Μοντέλο Ανάπτυξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών για Ιστός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Το πρώτο μας βήμα αντιστοιχεί στο επίπεδο Policy & Strategy. Χρησιμοποιώντας το εργαλείο e3-Value θα μοντελοποιήσουμε το παλαιό και νέο σύστημα έκδοσης οικοδομικών αδειών προκειμένου να έχουμε μια εικόνα για την οικοδομική αξία του.
- Το δεύτερο βήμα εστιάζεται στη μοντελοποίηση της νέας υπηρεσίας. Χρησιμοποιώντας τα sequence diagrams της UML θα καθορίσουμε τις διαδικασίες που αφορούν τη σημερινή αλλά και μελλοντική μορφή της υπηρεσίας.
- Στο τρίτο βήμα εντοπίζεται η ανάπτυξη της υπηρεσίας. Σχεδιάζουμε τις UML classes και παράγουμε στη συνέχεια τον κώδικα. Η δική μας προσέγγιση στο σημείο αυτό θα αφορά ένα μόνο μέρος της υπηρεσίας που είναι η έκδοσης αυτομάτου αριθμού πρωτοκόλλου οικοδομικής άδειας. Θα παρουσιάσουμε επίσης και μια μακροσκοπική περιγραφή του user interface.

1.5.7 Κεφάλαιο 7: Συμπεράσματα

Στο κεφάλαιο 6 παρουσιάζουμε μερικά θεμελιώδη ερωτήματα σχετικά με την τεχνολογία, νέα μορφή διακυβέρνησης των G-Webs αλλά και τη διαδικασία μετάβασης από την ιεραρχική διακυβέρνηση στην πολιτοκεντρική.

Τέλος παρουσιάζουμε το όραμα για τη μετάβαση στη νέα διακυβέρνηση και τους στόχους που οδηγούν στην υλοποίησή του.

Κεφάλαιο 2

Συναφές ερευνητικό έργο

2.1 Ορισμοί Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

2.1.1 World Bank²

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας (όπως δίκτυα, internet, ασύρματες τεχνολογίες, βάσεις δεδομένων) από τις κυβερνήσεις και τους οργανισμούς τους ώστε να έχουν τη δυνατότητα να μετασχηματίσουν τις σχέσεις τους με τους πολίτες τις επιχειρήσεις και τους υπόλοιπους τομείς της κυβέρνησης.

2.1.2 European Union³

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στη δημόσια διοίκηση συνδυασμένη με οργανωτική αλλαγή και νέες δεξιότητες με σκοπό να βελτιωθούν οι δημόσιες υπηρεσίες, οι δημοκρατικές διαδικασίες και να ισχυροποιήσει τις δημόσιες πολιτικές.

2.1.3 EUROSAT⁴

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας από την κυβέρνηση με σκοπό να:

α) Παρέχονται περισσότερες και καλύτερες πληροφορίες και υπηρεσίες εξωτερικά στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, και εσωτερικά στους υπόλοιπους κυβερνητικούς οργανισμούς

² <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>

³ <http://www.coe.int/T/E/Com/Files/Themes/e-voting/definition.asp>

⁴ E-Government in an Auditing perspective, EUROSAT, IT Working Group, Report, March 2004

- b) Βελτιωθεί η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα των κυβερνητικών οργανισμών
- c) Προάγουν της πολιτική συμμετοχή

2.1.4 INTOSAI⁵

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι οι online ανταλλαγές πληροφοριών με σκοπό να παρέχουν υπηρεσίες στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους κυβερνητικούς οργανισμούς.

2.2 Τομείς Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Αν και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καλύπτει ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων, τρεις ευδιάκριτοι τομείς μπορούν να προσδιοριστούν. Αυτοί περιλαμβάνουν [25] government-to-government (G2G), government-to-business (G2B), and government-to-citizen (G2C). Μερικοί μελετητές προσδιορίζουν επίσης έναν τέταρτο τομέα, government-to-employee (G2E). Εντούτοις, οι G2E διαδικασίες είναι δραστηριότητες δια-κυβερνητικές, μπορούν να θεωρηθούν υποσύνολο του G2G τομέα και δεν εξετάζονται χωριστά σε αυτό το σημείο.

2.2.1 Government-to-Government (G2G)

Πολλοί θεωρούν ότι οι υπηρεσίες του τομέα G2G αντιπροσωπεύουν τη σπονδυλική στήλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο τομέα G2G περιλαμβάνει τη ροή των πληροφοριών και τις ηλεκτρονικές δοσοληψίες μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών. Στον τομέα G2G περιλαμβάνονται διακυβερνητικές υπηρεσίες καθώς επίσης και αυτές που σχετίζονται με την εσωτερική διακυβέρνηση σε επίπεδο κυβέρνησης και τοπικής αυτοδιοίκησης.

⁵ Auditing e-Government, The INTOSAI Standing Committee on IT Audit, Report, 2003,

2.2.2 Government-to-Business (G2B)

Government-to-Business (G2B) υπηρεσίες καταλαμβάνουν ένα σημαντικό τμήμα λόγω του υψηλού ενδιαφέροντος του επιχειρηματικού τομέα και της δυνατότητας για μείωση των δαπανών. Ο τομέας G2B περιλαμβάνει υπηρεσίες που σχετίζονται με συναλλαγές της κυβέρνησης ή των οργανισμών με επιχειρήσεις αφενός για την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες, και αφετέρου για την προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών.

2.2.3 Government-to-Citizen (G2C)

Ο τρίτος τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ο Government-to-Citizen (G2C). Οι G2C υπηρεσίες έχουν ως σκοπό να διευκολύνουν την αλληλεπίδραση πολιτών με την κυβέρνηση. Αυτές οι υπηρεσίες προσπαθούν να μετασχηματίσουν τις συναλλαγές, όπως η ανανέωση των αδειών και των πιστοποιήσεων, η πληρωμή των φόρων, λιγότερο χρονοβόρες για τον πολίτη και λιγότερο δαπανηρές για τον οργανισμό. Βασικός στόχος των υπηρεσιών G2C είναι η δημιουργία ενός σημείου συναλλαγής (one step shopping) για τον πολίτη με τους οργανισμούς χωρίς να απαιτείται η επαφή με διαφορετικούς οργανισμούς..

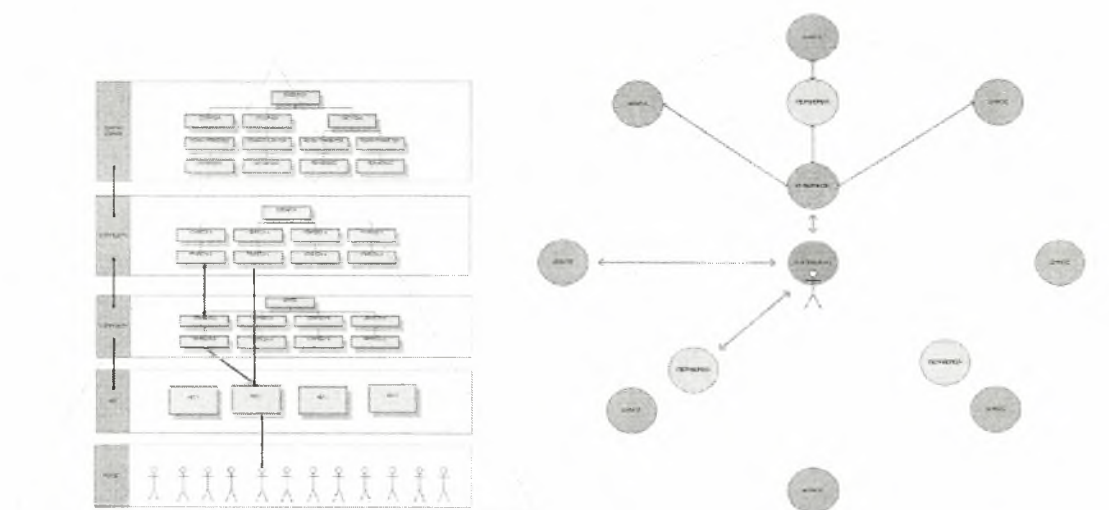
2.3 Μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

2.3.1 G-Webs Model

Οι περισσότερες κυβερνήσεις εστιάζουν ακόμα στην αυτοματοποίηση των υπάρχουσών διαδικασιών, ασκούνται στο να μεταφέρουν μια διαδικασία σ' ένα online περιβάλλον. Το μοντέλο των δικτυακών κυβερνήσεων εστιάζει στο μετασχηματισμό των σημερινών υπηρεσιών με τη χρήση των τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφορικής [7]. Πολλές λειτουργίες της κυβέρνησης θα επιτελούνται μέσω των δικτύων, του νέου λογισμικού και των δικτυωμένων τεχνολογιών. Αυτή η μορφή διακυβέρνησης ονομάζεται δικτυακή διακυβέρνηση (Government Web). Ήδη μεγάλες εταιρίες έχουν αρχίσει να μετασχηματίζουν τις δομές τους ώστε να μετασχηματίσουν παραδοσιακές λειτουργίες σε νέες μορφές βασισμένες στα δίκτυα και την πληροφορική. Το αντίστοιχο μοντέλο ονομάζεται business web (B-Web) [7].

2.3.2 Πολιτοκεντρικό Μοντέλο

Το πολιτοκεντρικό μοντέλο [19] εστιάζει στο μετασχηματισμό της δομής της σημερινής δημόσιας διοίκησης. Βασικός φορέας της αλλαγής αυτής είναι η χρήση των νέων τεχνολογιών που θα υποστηρίξει την οργανωτική αλλαγή και θα διασφαλίσει τη βιωσιμότητα του νέου αυτού μοντέλου. Στο **Σχήμα 2.4** παρουσιάζουμε τα δύο μοντέλα της δημόσιας διοίκησης. Αριστερά το ιεραρχικό μονολιθικό, πολυεπίπεδο και πολύπλοκο μοντέλο υπηρεσιών που εκτείνεται συνήθως σε τρία επίπεδα – Κεντρική Κυβέρνηση, Περιφερειακή Αυτοδιοίκηση, Τοπική Αυτοδιοίκηση οι υπηρεσίες συχνά αλληλοκαλύπτονται, υπάρχει πολλές φορές έλλειψη κεντρικού ελέγχου και ο πολίτης συνήθως χάνεται μέσα στην ιεραρχική δομή. Δεξιά το αποκεντρωμένο πολιτοκεντρικό μοντέλο στο οποίο βασική αρχή είναι ότι όλες οι υπηρεσίες έχουν δομηθεί με βάση τις ανάγκες του πολίτη και όχι του οργανισμού. Η χρήση των τεχνολογιών για το μετασχηματισμό και την παροχή νέων υπηρεσιών είναι βασικό στοιχείο του.



Σχήμα 2.4 Ιεραρχικό και Πολιτοκεντρικό Μοντέλο

2.3.3 Δικτυωμένοι Οργανισμοί (Nielsen Learning Curve)

Το συγκεκριμένο μοντέλο προτάθηκε από το Nielsen το 2003 και αποκαλείται καμπύλη εκμάθησης [14]. Ουσιαστικά παρουσιάζει τη διαδικασία και τα στάδια μετασχηματισμού ενός οργανισμού στο δικτυακό περιβάλλον. Εδώ η βασική ιδέα είναι ο μετασχηματισμός των σημερινών δομών με τη χρήση της τεχνολογίας.



Σχήμα 2.5 Nielsen's Learning Curve

2.3.4 Value chain Model

Η συγκεκριμένη δημοσίευση [1] εξετάζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση από την πλευρά της επιχειρηματικής προοπτικής καταλήγοντας στο αποκαλούμενο κυβερνητικό value chain model. Το συγκεκριμένο μοντέλο έχει ως στόχο να υποστηρίξει την πραγματοποίηση της οριζόντιας οργανωτικής δομής των δημοσίων υπηρεσιών με τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων. Αποτελείται από τη νομοθεσία, τη διοικητική και δικαστική λειτουργία, τη διαχείριση των πόρων των κυβερνητικών υπηρεσιών.

Κάθε τομέας είναι δομημένος συμφωνά με τα ακόλουθα επίπεδα: (α) Δομική στρατηγική, (β) επίπεδο διαμεσολάβησης και (γ) επιχειρησιακό επίπεδο.

Αυτό το μοντέλο είναι μια προσπάθεια να μεταφερθούν οι επιχειρησιακές έννοιες στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο τομέα. Οι κυβερνητικές δραστηριότητες θα εξεταστούν ως αλυσίδες αξίας όπως στο εμπόριο.

2.3.5 Alignment Model

Το συγκεκριμένο μοντέλο προτάθηκε από τους Henderson/Venkatraman το 1993 προκειμένου να επεξηγήσει την αλληλεπίδραση μεταξύ των επιχειρήσεων και της κυβέρνησης στην τεχνολογική στρατηγική, τις οργανωτικές δομές, τις διαδικασίες και τα συστήματα αξίας. Αποτελείται από τέσσερις τομείς:

- **Business Strategy**

Στόχος: Ο καθορισμός των δραστηριοτήτων που θα συμπεριλάβουμε.

Ικανότητες: Τι μπορεί ο ίδιος ο οργανισμός να κάνει με αποδοτικότητα;

Διακυβέρνηση: Από ποιες εξωτερικές δραστηριότητες και σχέσεις είμαστε εξαρτημένοι;

- **IT Strategy**

Στόχος: Να καθοριστούν οι τεχνολογίες που δημιουργούν και υποστηρίζουν τις επιχειρησιακές ευκαιρίες.

Τεχνολογικές Ικανότητες: Ποια τεχνολογικά χαρακτηριστικά γνώρισμα δημιουργούν το επιχειρησιακό πλεονέκτημα;

Διακυβέρνηση: Από ποιες εξωτερικές σχέσεις είμαστε εξαρτημένοι;

- **Organization Infrastructure**

Δομή/Κουλτούρα: Ποια είναι η δομή/κουλτούρα;

Διαδικασίες: Ποιες είναι κρίσιμες διαδικασίες;

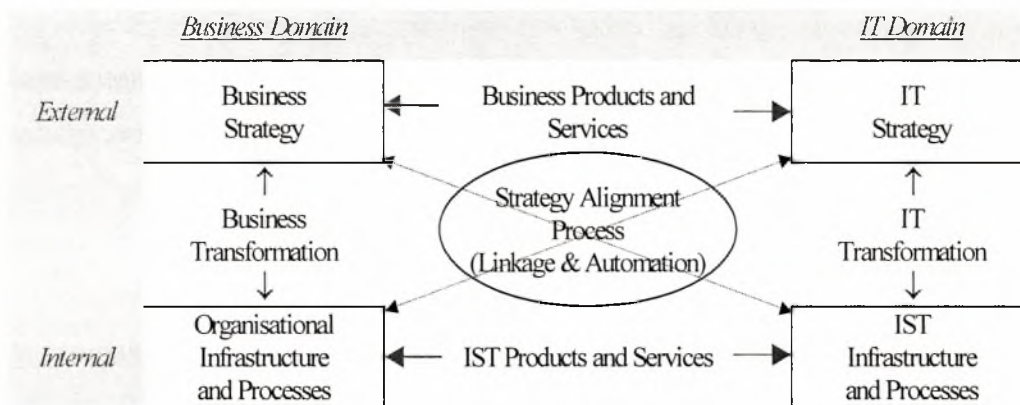
Δεξιότητες: Ποιες δεξιότητες επιτελεί ο οργανισμός και ποιες σκοπεύει να αποκτήσει;

- **IT Infrastructure**

Αρχιτεκτονική: Ποιες είναι οι επιλογές του οργανισμού σε hardware, software, network και άλλο τεχνολογικό εξοπλισμό;

Διαδικασίες: Ποιες είναι οι τεχνολογικές διαδικασίες (ανάπτυξη κ.α.) του οργανισμού;

Δεξιότητες: Ποιες τεχνολογικές δεξιότητες απαιτούνται από το προσωπικό;



Σχήμα 2-6 : Alignment Model

2.4 Ασφάλεια στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Οι κυβερνήσεις και οι επιχειρήσεις πρέπει να είναι έτοιμες να ικανοποιήσουν την αυξανόμενη ανάγκη για αποτελεσματικές και ασφαλείς υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ασφάλεια στις συγκεκριμένες υπηρεσίες συναρτάται με πολλαπλά επίπεδα. Το πρώτο επίπεδο είναι σχετικό με την φυσική τις τεχνολογική πτυχή των υπηρεσιών. Πολλά εργαλεία και μεθοδολογίες έχουν αναπτυχθεί για να παρέχουν ασφάλεια στις συναλλαγές, για να προστατεύσουν από την μη-εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στις πληροφορίες και τους πόρους, για να προλαμβάνουν τις επιθέσεις. Ακόμα, τεχνικά ζητήματα ασφάλειας και όχι μόνο. Εντούτοις η έννοια της ασφάλειας δεν συνδέεται μόνο με την τεχνολογική όψη. Ο στόχος του συγκεκριμένου paper [6] είναι να παρουσιάσει την έννοια της ασφάλειας από το επίπεδο της στρατηγικής ως το επίπεδο των δεδομένων και της πληροφορίας.

Στο στρατηγικό επίπεδο – εξετάζονται και καθορίζονται γενικά ζητήματα ασφάλειας που σχετίζονται με την έννοια της διακυβέρνησης των διοικητικών δομών.

Στο επίπεδο σχεδιασμού – των διαδικασιών, οι διοικητικές και οργανωτικές διαδικασίες διακυβέρνησης πρέπει να επανακαθοριστούν έτσι ώστε να καθοριστούν τα πρότυπα ασφαλείας.

Στο επίπεδο αλληλεπίδρασης – τα δεδομένα και οι πόροι χαρτογραφούνται και καθορίζονται οι ρόλοι των ανθρώπων που πρόκειται να έχουν πρόσβαση στις συγκεκριμένες διαδικασίες. Σ' αυτό το επίπεδο πρέπει να εξεταστούν επίσης οι πτυχές ασφάλειας για την αντίστοιχη επικοινωνία και τις συναλλαγές.

Στο επίπεδο δεδομένων και πληροφοριών – η εφαρμογή των συστημάτων πληροφοριών και βάσεων δεδομένων πρόκειται να εξετάσει, τα ζητήματα ασφάλειας της πρόσβασης και της προστασίας των δεδομένων όπου ερευνούνε και εφαρμόζουν οι αντίστοιχες πολιτικές ασφάλειας.

Κεφάλαιο 3

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σήμερα

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση⁶ είναι η χρήση τεχνολογιών πληροφορικής, δικτύων και τηλεπικοινωνιών για την υποστήριξη των λειτουργιών της διακυβέρνησης με σκοπό:

- Την ενίσχυση της διαφάνειας και το ρόλου του πολίτη με την εισαγωγή πιο άμεσων και συμμετοχικών διαδικασιών, ειδικά στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων.
- Τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, τη βελτίωση των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών και τη μείωση της γραφειοκρατίας.
- Τη μείωση του χάσματος επικοινωνίας ανάμεσα στους πολιτικούς και τους πολίτες
- Την βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη.

Τα παραπάνω, βέβαια, δεν υποδηλώνουν μόνο μια αυτοματοποίηση υπαρχουσών διαδικασιών και λειτουργιών, αλλά την, πολλές φορές, αναγκαία και εκ βάθρων αναδιάρθρωση. Νέες υπηρεσίες, νέες δεξιότητες στις δημόσιες υπηρεσίες και αλλαγή νοοτροπίας/κουλτούρας είναι συνήθη αποτελέσματα του μετασχηματισμού αυτού.

Η αποτελεσματικότητα τέτοιων προσπαθειών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί αντικείμενο μελέτης και διαρκούς διερεύνησης. Οι βασικοί άξονες αξιολόγησης χαρακτηρίζονται δύο: χρόνος εξυπηρέτησης του πολίτη και κόστος εξυπηρέτησης.

Όσον αφορά τον πρώτο άξονα, στη Φιλανδία, μια νέα υπηρεσία για την καταγραφή αγροτικών περιοχών (<https://domain.ficora.fi>) μείωσε το χρόνο επεξεργασίας των

⁶ Report for Congress: A Primer on E-Government: Sectors, Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance January 28, 2003

αιτήσεων από μια εβδομάδα σε λίγα λεπτά⁷. Αποτέλεσμα ήταν να υποβληθούν 23.000 αιτήσεις μόνο κατά τη διάρκεια της πρώτης εβδομάδας. Ο αντίστοιχος αριθμός δεν ξεπερνούσε τις 3.000 αιτήσεις χρησιμοποιώντας τον παραδοσιακό τρόπο.

Όσον αφορά το κόστος εξυπηρέτησης, η κυβέρνηση του Καναδά πραγματοποίησε μία έρευνα το 2004⁷ προκειμένου να υπολογίσει το κόστος που έχει μια συναλλαγή με το δημόσιο. Από την έρευνα προέκυψε ότι μια συναλλαγή που στηρίζεται στη φυσική παρουσία κοστίζει για το δημόσιο κατά μέσο όρο Can \$44, το κόστος της ίδιας συναλλαγής όταν αυτή πραγματοποιείται μέσω αλληλογραφίας είναι Can \$38 ενώ μέσω τηλεφώνου Can \$8. Σε αντιδιαστολή με τα παραπάνω, η ίδια συναλλαγή θα κόστιζε λιγότερο από Can \$1 αν πραγματοποιούνταν on-line.

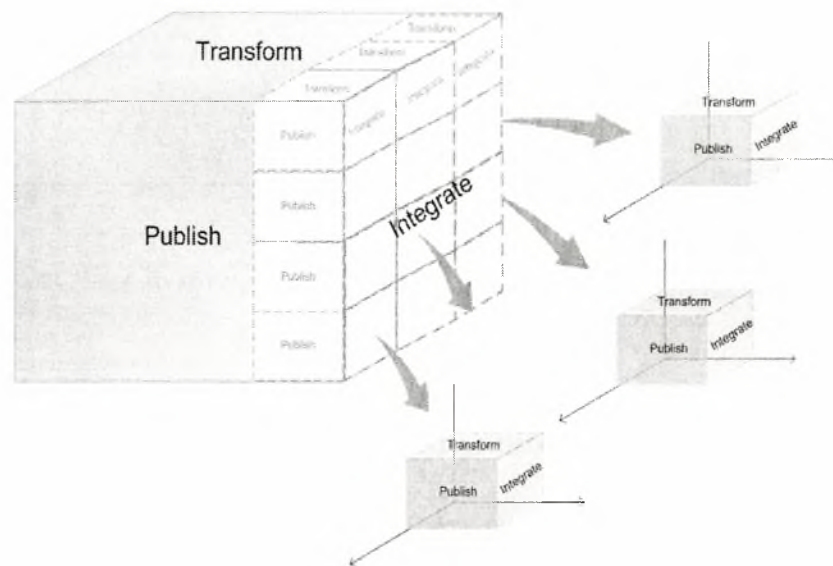
Ανάλογη ήταν και η εμπειρία στο Ηνωμένο Βασίλειο. Μια έρευνα από το εθνικό γραφείο λογιστικού ελέγχου⁷ αποκάλυψε ότι το 20% των ταχυδρομικών δηλώσεων στο σύστημα καταγραφής βοοειδών ήταν λανθασμένες. Το αποτέλεσμα ήταν ότι το βρετανικό Υπουργείο για το Περιβάλλον, τα Τρόφιμα και τις Αγροτικές Υποθέσεις πλήρωνε UK£ 9 εκατομμύρια ανά έτος από το 2000 και μετά, για να αποκαταστήσει τα λάθη. Αντίθετα, το εθνικό γραφείο λογιστικού ελέγχου διαπίστωσε ότι μόνο το 1% των αντίστοιχων ηλεκτρονικών αιτημάτων ήταν ανακριβές.

3.1 Γενικό Μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Όπως προαναφέρθηκε, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν υποδηλώνει απλά την αυτοματοποίηση των υφιστάμενων διαδικασιών και λειτουργιών. Δεν πρόκειται για μια υψηλού τύπου μηχανοργάνωση αλλά για μια πιο σύνθετη διαδικασία. Το Σχήμα 3.7 αναπαριστά ένα γενικό μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το οποίο αποσκοπεί στο να δώσει μια κωδικοποιημένη ερμηνεία για το τι πραγματικά σημαίνει ο νέος αυτός όρος. Οι τρεις όψεις του κύβου υποδηλώνουν τρία

⁷ The e-Government Executive Series Accenture May 2004

διαφορετικά επίπεδα ‘ωριμότητας’, όσον αφορά την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:



Σχήμα 3.7 Μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Publish – Αναφερόμαστε στην απλή ομαδοποίηση και παρουσίαση της πληροφορίας. Σήμερα η διαδικασία αυτή γίνεται κυρίως μέσω των web sites όπου περιέχονται πληροφορίες ενημερωτικού χαρακτήρα (πχ τουριστικές πληροφορίες).

Integrate – Εδώ εντοπίζεται η αυτοματοποίηση παραδοσιακών δραστηριοτήτων (πχ υποβολή φορολογικής δήλωσης).

Transform – Είναι η πιο κρίσιμη όψη. Το πρόβλημα που αντιμετωπίζουμε είναι ο μετασχηματισμός των σημερινών δομών και η εφαρμογή της τεχνολογίας πάνω στις νέες δομές, ώστε να αλλάξει το μοντέλο της διακυβέρνησης.

3.1.1 Παράμετροι περιγραφής μοντέλου

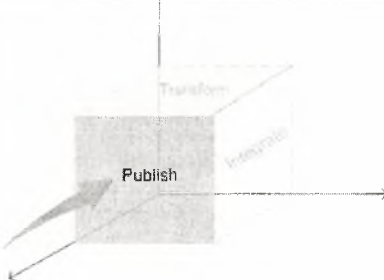
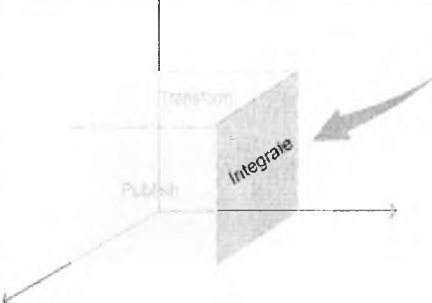
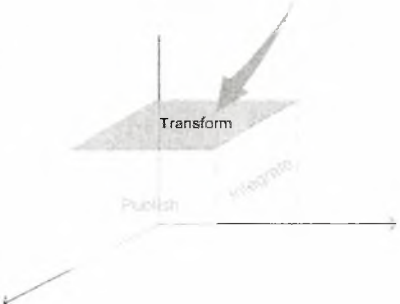
Η επιλογή των τριών επιπέδων του παραπάνω μοντέλου δεν είναι τυχαία. Το ερευνητικό μας έργο καθόρισε αυτά τα τρία επίπεδα βάσει τεσσάρων παραμέτρων που θεωρούμε ότι διαφοροποιούν και κατηγοριοποιούν υπάρχουσες προσπάθειες στο χώρο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

Strategy / Policy – Με τη συγκεκριμένη παράμετρο περιγράφουμε το επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο οποίο αναφερόμαστε. Οι τιμές που μπορεί να λάβει αυτή η παράμετρος είναι Publish, Integrate, Transform. Ο πολίτης θεωρείται το βασικό υποκείμενο όλων των μετασχηματισμών και εξετάζουμε τις νέες δυνατότητες που αποκτά.

Process – Ποιες είναι οι βασικές διαδικασίες που επιτελούνται σε κάθε επίπεδο.

Technology – Ποια είναι η βασική τεχνολογική υποδομή που απαιτείται σε κάθε επίπεδο.

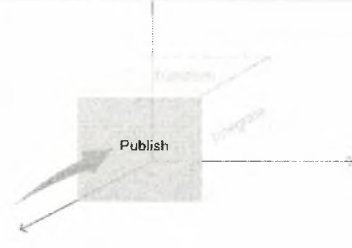
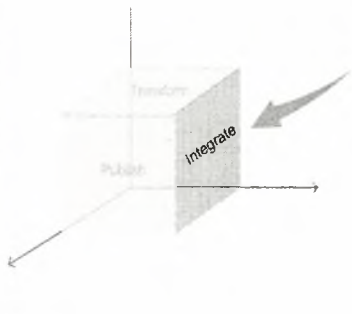
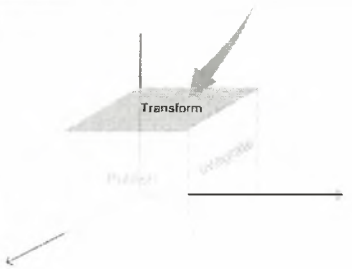
Ο Πίνακας 3.1 περιγράφει πώς οι παραπάνω παράμετροι χαρακτηρίζουν κάθε επίπεδο του μοντέλου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εισαγάγαμε.

Επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Παράμετροι καθορισμού – περιγραφής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
	<ul style="list-style-type: none"> • Strategy/Policy: Απλή δημοσίευση της πληροφοριών. Ο πολίτης παραμένει απλός χρήστης της πληροφορίας. • Process: Ομαδοποίηση πληροφοριών. • Technology: Δικτυακοί τόποι
	<ul style="list-style-type: none"> • Strategy/Policy: Online δοσοληψίες. Ο πολίτης χρησιμοποιεί πολύ-κάναλα μέσα επαφής με τη δημόσια διοίκηση • Process: Online οι υπάρχουσες υπηρεσίες σε βάση 24x7 • Technology: Portal, call center, mobile technologies
	<ul style="list-style-type: none"> • Strategy/Policy: Μετασχηματισμός Υπηρεσιών. Νέες διαδικασίες Νέες υπηρεσίες. Ο πολίτης κεντρικό υποκείμενο κάθε μετασχηματισμού. Νέες δομές οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης – Πολιτο-κεντρικά συστήματα. Η επαφή του με τη δημόσια διοίκηση γίνεται μέσω ενός μόνο σημείου. • Process: Ενοποιημένες υπηρεσίες, αλλαγή σχέσεων (G2B, G2C, G2G, G2E) • Technology: Νέες εφαρμογές, νέες δομές δεδομένων

Σχήμα 3.8: Παράμετροι Καθορισμού Μοντέλου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 23

3.1.2 Κατηγοριοποίηση των σημερινών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο μοντέλο

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να απεικονιστούν στο παραπάνω μοντέλο και να ομαδοποιηθούν ανά επίπεδο. Η απεικόνιση στον Σχήμα 3.9 με βάση το επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να δώσει χρήσιμες πληροφορίες τόσο για την σημερινή εικόνα όσο για μελλοντικές δυνατότητες και αδιέξοδα.

e-Gov Level	Υπάρχουσες υπηρεσίες
	<ul style="list-style-type: none"> • Υπηρεσίες μετανάστευσης • Υπηρεσίες δικαιοσύνης • Υπηρεσίες Εκπαίδευσης
	<ul style="list-style-type: none"> • Φόροι εισοδήματος • Κοινωνικά επιδόματα • Εταιρικός φόρος & Φόρος Προστιθέμενης Αξίας • Εγγραφή μιας νέας επιχείρησης • Υποβολή εγγραφής αυτοκινήτων των στοιχείων στη στατιστική υπηρεσία • Πιστοποιητικά γέννησης και γάμου • Εγγραφή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση
	<ul style="list-style-type: none"> • Αναζήτηση εργασίας • Κοινωνική ασφάλιση

Σχήμα 3.9 : Κατηγοριοποίηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

3.2 Παραδείγματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Όπως είναι φυσικό – λόγω υψηλής απώλειας εσόδων– η αιχμή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σχετίζεται με τη φορολογία. Στον τομέα αυτό υπήρχε μεγάλη ανάγκη για τέτοιου είδους υπηρεσίες με αποτέλεσμα οι κυβερνήσεις να προωθήσουν την εφαρμογή τους.

Οι διεθνείς τάσεις στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαμορφώνονται κυρίως από υπηρεσίες που σχετίζονται με:

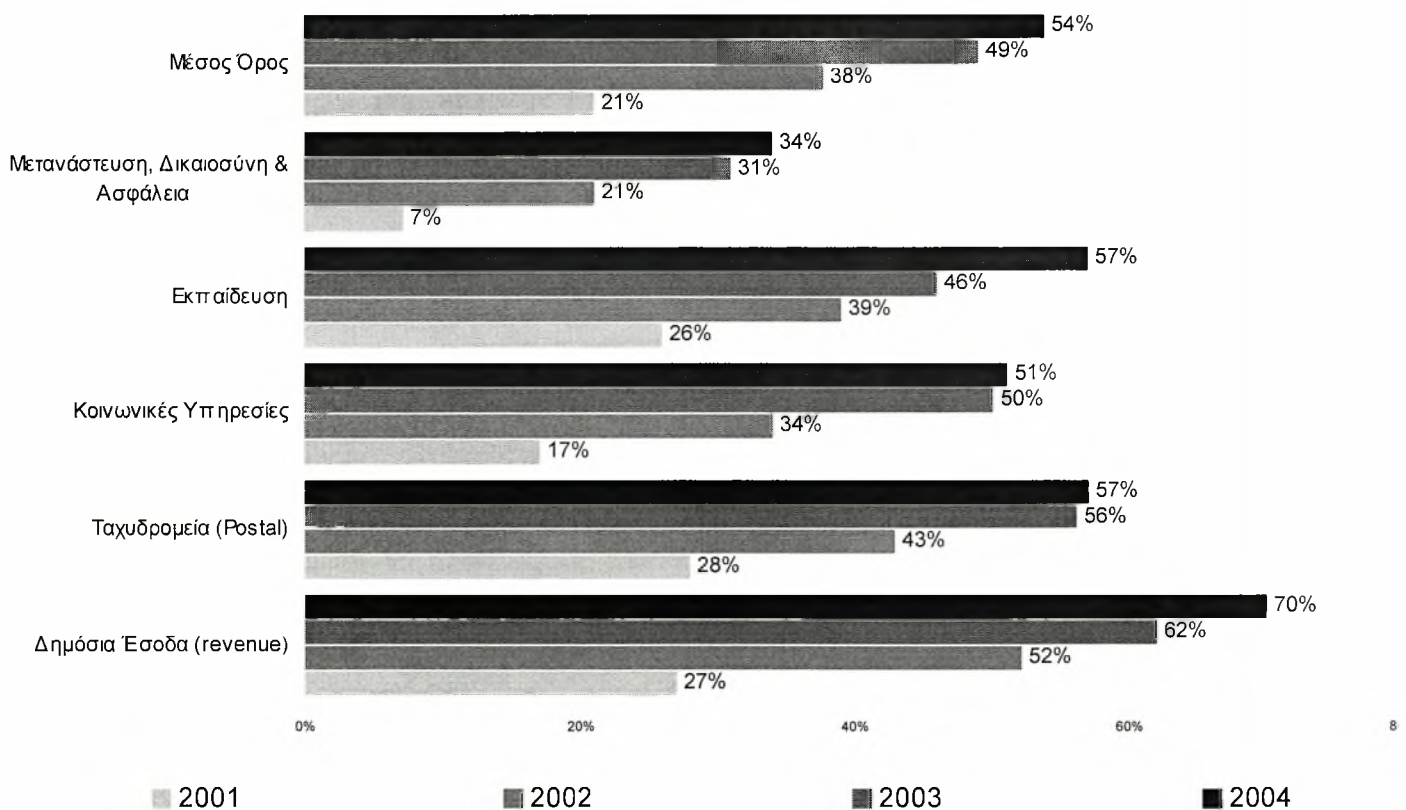
- Εισοδήματα και φορολογία.
- Ταχυδρομεία
- Κοινωνικές υπηρεσίες
- Μετανάστευση, δικαιοσύνη και ασφάλεια
- Εκπαίδευση

Σε δείγμα 12 χωρών⁸ που εφαρμόζουν πρωτοποριακές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα ποσοστά χρήσης παρουσιάζονται στο Σχήμα 3.10 όπου μπορούμε αναλυτικά να παρατηρήσουμε την πορεία τους στην τετραετία του 2000-2004.

Παρατηρούμε ότι οι υπηρεσίες που σχετίζονται με τα δημόσια έσοδα παρουσιάζουν σταθερή ανοδική πορεία κάθε χρόνο, διότι οι κυβερνήσεις προώθησαν την εφαρμογή τους για λόγους που αφορούν την απώλεια εσόδων.

⁸ Accenture: High performance maximum value (Ηνωμένες Πολιτείες, Αυστρία, Γαλλία, Ιταλία, Ισπανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία, Βέλγιο, Γερμανία, Καναδάς, Σουηδία και Σιγκαπούρη), Μάιος 2004

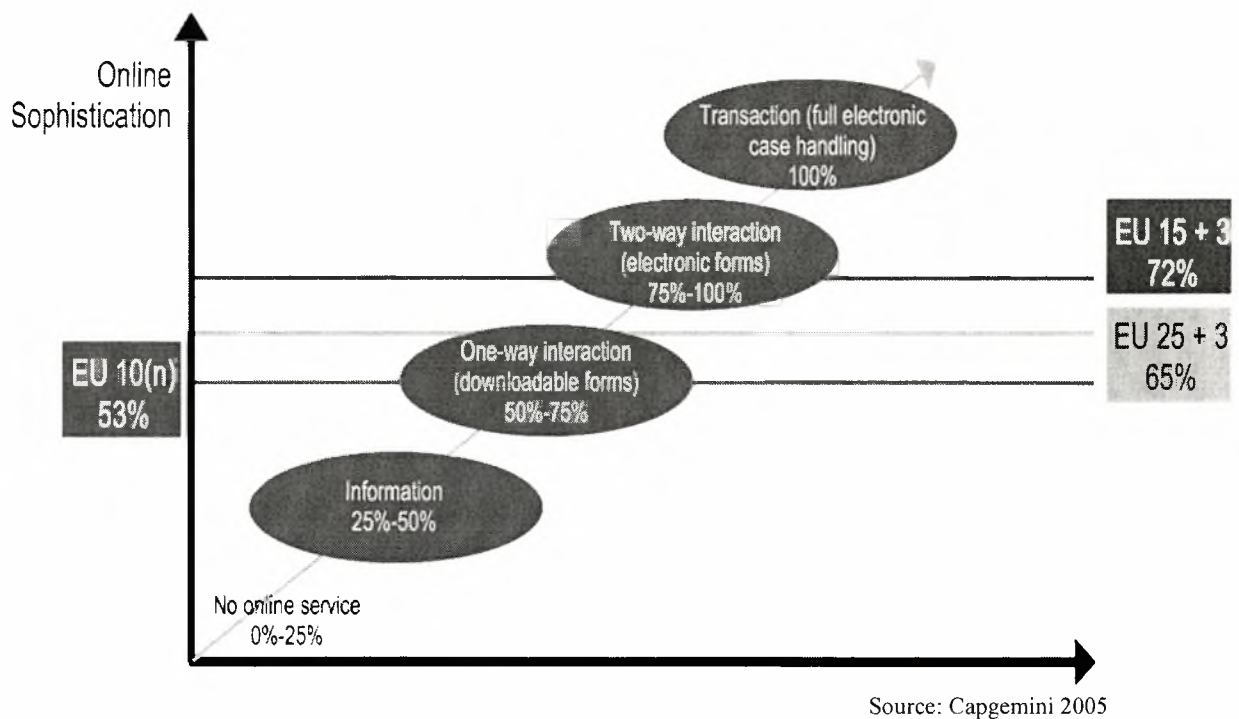
Σταθερό ρυθμό χρήσης παρουσιάζουν και οι υπηρεσίες εκπαίδευσης. Οι κοινωνικές υπηρεσίες και τα ταχυδρομεία παρουσιάζουν την τελευταία διετία στασιμότητα, ενώ οι τομείς δικαιοσύνης – ασφάλειας – μετανάστευσης, υπολείπονται αρκετά. Όπως θα διαφανεί και από τα παραδείγματα υπηρεσιών που ακολουθούν, τα ποσοστά υστέρησης οφείλονται κυρίως στη μειωμένη προσφορά αντιστοίχων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή στην έλλειψη υπηρεσιών υψηλής σημασίας για τον πολίτη.



Source: Accenture 2005

Σχήμα 3.10 Οι διεθνείς τάσεις των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Παρουσιάζουμε επίσης στοιχεία που περιγράφουν τις τάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Παρατηρούμε ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση των 25 μελών, βρίσκεται ακόμη σε πολύ χαμηλά επίπεδα. Οι υπηρεσίες εντοπίζονται στη συντριπτική τους πλειοψηφία στο επίπεδο του publish σύμφωνα με το μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρουσιάσαμε.



Σχήμα 3.11 Τα επίπεδα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ΕΕ για το 2000–2004

Είναι ξεκάθαρο ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποδίδει μόνο όταν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις συνειδητοποιήσουν ότι πρέπει να χρησιμοποιούν τις ICT τεχνολογίες. Οι περισσότερες κυβερνήσεις βρίσκονται σήμερα αντιμέτωπες με το φαινόμενο της χαμηλής διείσδυσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στην κοινωνία. Ο Καναδάς που θεωρείται μια από τις χώρες πιλότους, το 41% των χρηστών του Διαδικτύου απαντά ότι δεν έχει επισκεφτεί ποτέ έναν κυβερνητικό ιστοχώρο. Στις ΗΠΑ ο αντίστοιχος αριθμός είναι 48%.

3.2.1 Εισοδήματα & Φορολογία

Το Γαλλικό φορολογικό portal

(www.ir.dgi.minefi.gouv.fr) είναι αρκετά

δημοφιλές. Παρέχει τη δυνατότητα on-line υποβολής της φορολογικής δήλωσης.

Υποστηρίζει on-line και τηλεφωνική βοήθεια, ψηφιακές υπογραφές και ψηφιακά

πιστοποιητικά. Το 2003, περίπου 600.000 www.ir.dgi.minefi.gouv.fr

έντυπα φόρου εισοδήματος αρχειοθετήθηκαν

on-line. Το Γαλλικό Υπουργείο οικονομικών αναφέρει ότι €61.4 δισεκατομμύρια, ή το 50% του Φ.Π.Α, έχει δηλωθεί και πληρωθεί on-line από 50.000 επιχειρήσεις.

Χρίζει αναφοράς το γεγονός ότι, η χρήση του συστήματος ήταν υποχρεωτική για τις επιχειρήσεις.



Στην Ιρλανδία, η αντίστοιχη υπηρεσία για την ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών εντύπων είναι www.ros.ie. Επιτρέπει στους χρήστες να υπολογίζουν τις πιθανές φορολογικές ευθύνες τους χωρίς να πρέπει να υποβληθούν οποιαδήποτε έντυπα. Επιτρέπει, επίσης, στους πελάτες τρεις εβδομάδες επιπλέον ώστε να αρχειοθετήσουν τις επιστροφές τους και να πληρώσουν το φόρο οφειλής. Σύμφωνα με το ιρλανδικό γραφείο των Επιτρόπων εισοδήματος, ο συνολικός αριθμός online συναλλαγών τριπλασιάστηκε από το 2002 έως το 2003 όπου ο αριθμός ψηφιακών πιστοποιητικών που εκδόθηκαν το 2003 αυξήθηκε κατά 72%.



www.ros.ie

Το 40% των επιστροφών φόρου εισοδήματος (www.ros.ie) αρχειοθετήθηκε μέσω της υπηρεσίας εισοδήματος το 2003. Συνέλεξε, επίσης, 17% όλου του εισοδήματος σχετικά με τους επιχειρησιακούς φόρους του 2003. Ο συνολικός αριθμός πληρωμών που έγιναν μέσω της υπηρεσίας, ήταν €13.5 δισεκατομμύρια ευρώ.

Η υπηρεσία εισοδήματος του Καναδά απομακρύνεται σταθερά από τις συναλλαγές όπου απαιτούν τη χειρωνακτική επεξεργασία. Η νέα διαδικασία για την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση, από τον υπολογιστή και τηλεφωνικά, αποτρέπει την επιστροφή εγγράφων και δικαιολογητικών. Το 43% των επιστροφών φόρου ατομικού εισοδήματος αρχειοθετήθηκαν το 2003 χρησιμοποιώντας τα αυτοματοποιημένα συστήματα.



Το σημαντικότερο ίσως για την υπηρεσία εισοδήματος είναι ότι έχει ανακαταναίμει περίπου 1.350 θέσεις εργασιών, που απαιτούνταν στο παρελθόν για να επεξεργαστούν τις επιστροφές φόρου.

www.cra-adrc.gc.ca/menu-e.html

3.2.2 Ταχυδρομεία

Μια ακόμη πρωτοποριακή υπηρεσία προέρχεται από τη Σουηδία. Είναι το ePostboxen.

Επιτρέπει σε έναν πολίτη να συλλέξει όλους του λογαριασμούς του, σε μια ασφαλή τοποθεσία και να τους συνδέσει έπειτα με τράπεζα. Ο πολίτης μπορεί να πληρώσει όλους τους λογαριασμούς μέσω αυτού του σημείου. Οι πολίτες μπορούν επίσης να χρησιμοποιήσουν το ePostboxen για να

στείλουν ασφαλή ηλεκτρονικά μηνύματα. Για τις επιχειρήσεις, προσφέρει μια υπηρεσία διανομής δίνοντάς τους τη δυνατότητα να παρακολουθούν την πορεία, από το σημείο παράδοσης μέχρι το σημείο παραλαβής. Επίσης, παρέχει λειτουργίες που προσφέρονται μέσω του PacSoft Posten περιλαμβάνοντας την αυτόματη εκτύπωση ετικετών.



www.posten.se

Στην Αγγλία, το βασιλικό ταχυδρομείο εισήγαγε την υπηρεσία SmartStamp όπου επιτρέπει στους πελάτες να τυπώνουν και να πληρώνουν online οποιοδήποτε ταχυδρομικό τέλος.

Το λογισμικό SmartStamp μπορεί να χρησιμοποιηθεί με τα βιβλία διευθύνσεων του Microsoft Outlook έτσι ώστε οι χρήστες να τυπώνουν τους ταχυδρομικούς φακέλους με το πληρωμένο τέλος και με την διεύθυνση του παραλήπτη.



www.royalmail.com/portal/rm/onlinepostage

3.2.3 Κοινωνική μέριμνα

Οι κοινωνικές υπηρεσίες (human services) στρέφονται προς τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες (ηλικιωμένοι, παιδιά, άνεργοι).

Μερικές από τις καλύτερες υπηρεσίες εντοπίζονται στον τομέα εύρεσης εργασίας. Η υπηρεσία JobSearch της Αυστραλίας (www.jobsearch.gov.au) επιτρέπει στους εγγεγραμμένους χρήστες να δημιουργήσουν και να υποβάλουν τα βιογραφικά τους για κυβερνητικές και μη κυβερνητικές θέσεις εργασίας. Η JobSearch προσφέρει βοήθεια στους πολίτες, προκειμένου να εντοπίσουν τη



www.jobsearch.gov.au

θέση που ταιριάζει περισσότερο στις δεξιότητες και τα ενδιαφέροντα τους. Παραδείγματος χάριν, ένας πολίτης μπορεί να βρει μια εργασία, να υποβάλει το βιογραφικό του, να υποβάλει αίτηση για επιμορφωτικά προγράμματα, να ενημερωθεί για τα εργασιακά του δικαιώματα και για τις αμοιβές του.

Η Καναδική κυβέρνηση παρέχει ακόμη μια πρωτοποριακή υπηρεσία. Η Καναδική πύλη πληροφορικής (Canadian Consumer Information Gateway) διασυνδέει περισσότερες από 35 ομοσπονδιακές κυβερνήσεις, τμήματα και αντιπροσωπείες. Καθώς και περισσότερες από 250 επαρχίες.



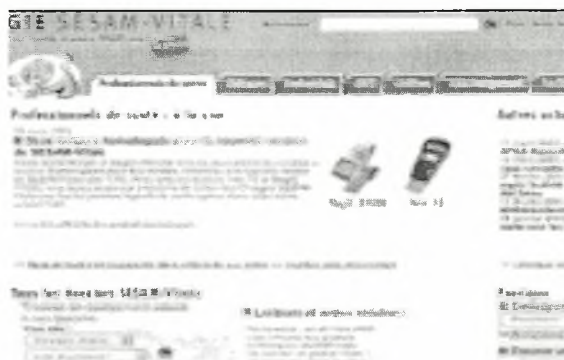
www.consumerinformation.ca

Ένα ενδιαφέρον εργαλείο που παρέχει η πύλη καλείται αγγελιοφόρος καταγγελίας. Βοηθά τον πολίτη στην σύναξη και την αποστολή μιας καταγγελίας μέσω μιας βαθμιαίας διαδικασίας. Στο τελευταίο βήμα επιτρέπει σε έναν πολίτη να υποβάλει μια καταγγελία on-line – ανεξάρτητα από την επαρχία ή την πόλη στην οποία ζει.

Ακόμη μια κοινωνική υπηρεσία υγείας είναι η SESAM Vitale (www.sesam-vitale.fr) της Γαλλίας.

Πενήντα εκατομμύρια κάρτες "Cartes Vitale" έχουν διανεμηθεί στους Γάλλους πολίτες. Όταν οι πολίτες παρουσιάζουν τις κάρτες τους, σε οποιοδήποτε προσφέρει ιατρικές υπηρεσίες και είναι εγγεγραμμένος στο

σύστημα (όπως οι γιατροί, φαρμακεία, νοσοκομεία, οδοντίατροι και μαίες) το σύστημα Vitale μεταφέρει τα δεδομένα κατευθείαν στο κέντρο δημόσιας υγείας του ασθενή. Τα προσωπικά στοιχεία καταχωρούνται στην κάρτα Vitale. Έτσι δεν αιτείται περαιτέρω θεώρηση του βιβλιαρίου κτλ.



www.sesam-vitale.fr

3.2.4 Μετανάστευση, Δικαιοσύνη και Ασφάλεια

Το υπουργείο δικαιοσύνης της Αγγλίας έχει αναπτύξει μια πολύ ενδιαφέρουσα υπηρεσία προκειμένου να διαχειρίζεται τις αξιώσεις χρημάτων on-line.

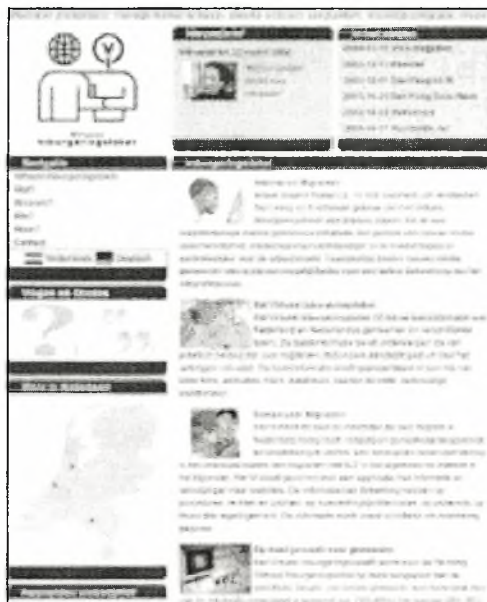
Ένας πολίτης μπορεί να χρησιμοποιήσει το σύστημα για οποιαδήποτε οικονομική αξίωση μικρότερη των UK £ 100,000.

Ο ενάγων δημιουργεί ένα λογαριασμό και υποβάλει τις σχετικές, με την υπόθεση του, πληροφορίες on-line. Το portal δίνει στον ενάγοντα έναν αριθμό και ταχυδρομεί την αξίωση στον κατηγορούμενο.



www.courtservice.gov.uk

Οι μετανάστες που κινούνται προς τις Κάτω Χώρες μπορούν να λάβουν όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται για την εγκατάστασή τους μέσω της πύλης (www.inburgeringsloket.nl). Όλες οι αιτήσεις για νόμιμη παραμονή γίνονται μέσω αυτής της πύλης και έτσι η κυβέρνηση έχει τον ακριβή αριθμό των νόμιμων μεταναστών της χώρας. Δίνονται επίσης πληροφορίες για την ενσωμάτωσή τους στην ολλανδική κοινωνία. Παραδείγματος χάριν, σε ποιους θα απευθυνθούν ώστε να μάθουν

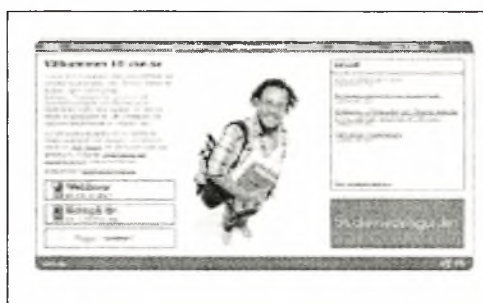


www.inburgeringsloket.nl

τη γλώσσα. Πώς μπορούν να εγγραφούν τα παιδιά του στο σχολείο ή το πανεπιστήμιο, πώς μπορεί να πάει στο νοσοκομείο, ποιους μπορούν να καλούν σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

3.2.5 Εκπαίδευση

Στη Σουηδία παρέχεται μια αξιόλογη online υπηρεσία στον τομέα της εκπαίδευσης. Είναι η Webbsvar, (www.csn.se). Σε μαθητές κάτω των 20 ετών παρέχει τη δυνατότητα online εγγραφής στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Σε υποψήφιους φοιτητές μεγαλύτερους των 20 ετών, οι οποίοι



www.csn.se

επιθυμούν να εισαχθούν στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, παρέχει αιτήσεις υποβολής και πληροφορίες για όλα τα ιδρύματα. Η Webbsvar θεωρείται μια διαδραστική υπηρεσία. Ο χρήστης μπορεί να υπολογίσει τα δίδακτρα σε συνδυασμό με το κόστος ζωής και να αναζητήσει τρόπους χρηματοδότησης των σπουδών του.

Η νομοθεσία ωστόσο απαγορεύει την ηλεκτρονική υποβολή αίτησης για εγγραφή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση.

Στις Κάτω Χώρες, το ανοικτό πανεπιστήμιο (www.ou.nl) για να προωθήσει την εξ' αποστάσεως εκπαίδευση σε πανεπιστημιακό επίπεδο, έχει δημιουργήσει μια πολύ καλά οργανωμένη περιοχή όπου μπορεί κανείς να ενημερωθεί για όλες τις σειρές μαθημάτων, να αναζητήσει ανθρώπους

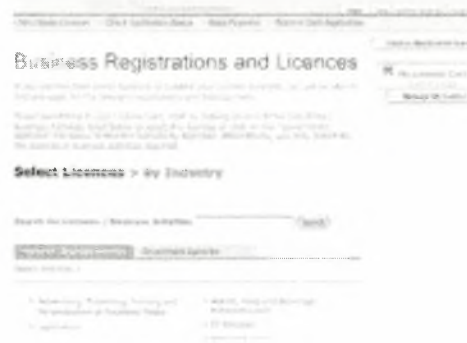


www.ou.nl

που έχουν πάρει τις συγκεκριμένες σειρές μαθημάτων και να επικοινωνήσει μαζί τους. Προσφέρει σε όλους τους σπουδαστές ένα ηλεκτρονικό μαθησιακό περιβάλλον μέσω του οποίου μπορούν εύκολα να επικοινωνήσουν ο ένας με τον άλλον και με τους δασκάλους τους. Μπορεί, επίσης, να διεκπεραιώσει όλες τις αιτήσεις του online (υποβολή δήλωσης μαθημάτων, αναλυτική βαθμολογία, βεβαίωση σπουδών, αίτηση για σίτιση, στέγαση κ.α.). Αυτήν την περίοδο σχεδόν 15.000 σπουδαστές χρησιμοποιούν το Studienet, το μεγαλύτερο ηλεκτρονικό μαθησιακό περιβάλλον της χώρας.

3.2.6 Για τις επιχειρήσεις

Η Σιγκαπούρη προσφέρει μια ενδιαφέρουσα υπηρεσία για την καταχώρηση μιας νέας επιχείρησης (<https://licences.business.gov.sg>). Πρόκειται για μια πύλη στην οποία ο επιχειρηματίας επιλέγει αρχικά τον τύπο της επιχείρησης που θέλει να καταχωρήσει από έναν ευρύ κατάλογο. Έπειτα η πύλη παρέχει έναν κατάλογο όλων των σχετικών εγκρίσεων,



<https://licences.business.gov.sg>

των αδειών κ.α. Ο επιχειρηματίας έχει τη δυνατότητα να επιλέξει και να υποβάλει όλες τις αιτήσεις online. Στον τελικό έλεγχο, υπολογίζει το συνολικό ποσό που πρέπει να καταβάλλεται και κάνει την πληρωμή μέσω πιστωτική κάρτα ή λογαριασμού.

Η Νορβηγία παρέχει στις επιχειρήσεις την υπηρεσία Altinn (<https://www.altinn.no>).

Οι επιχειρήσεις υποχρεώνονται να υποβάλλουν ηλεκτρονικά, όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη συναλλαγή τους με τη δημόσια διοίκηση.



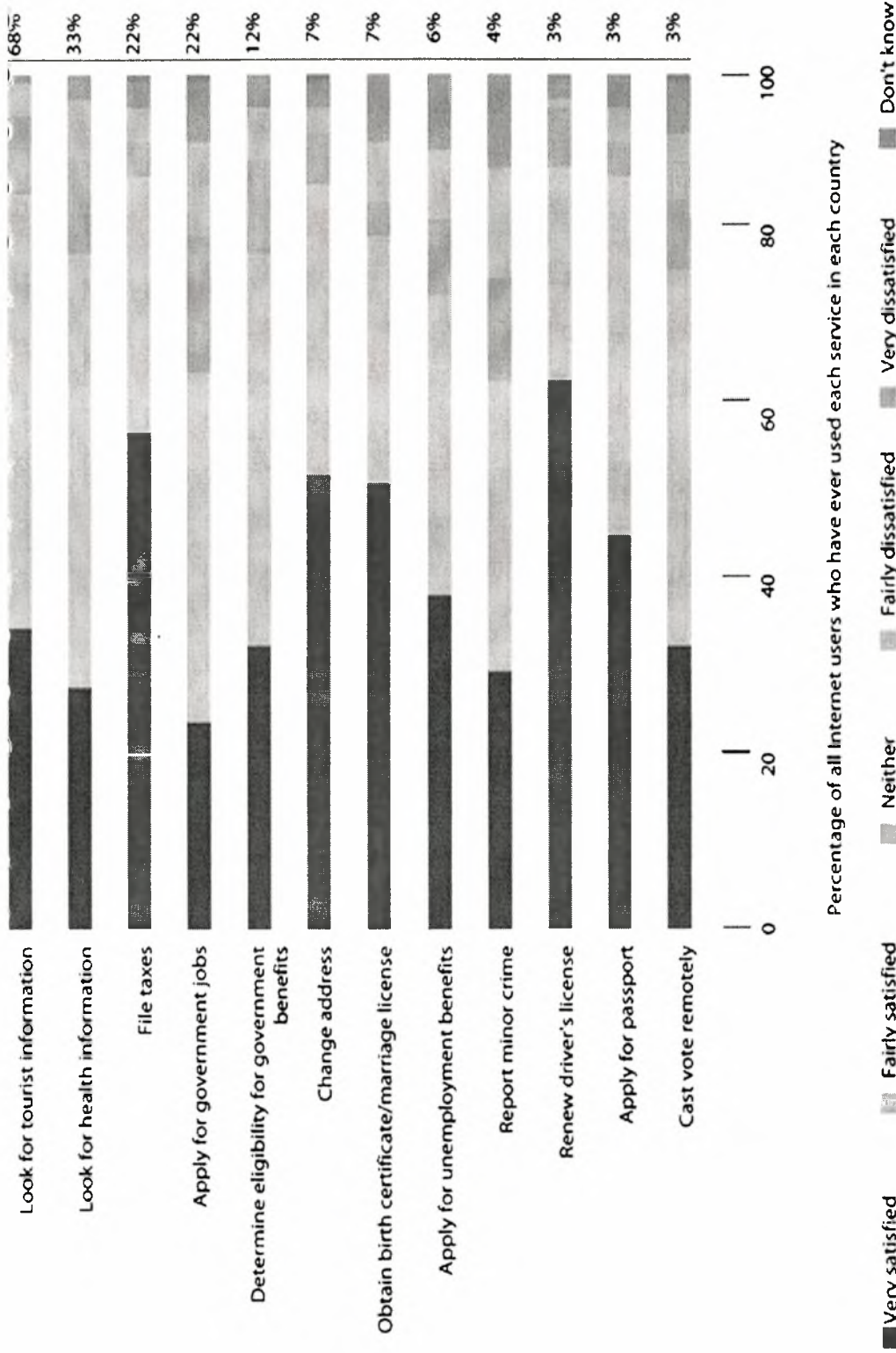
<https://www.altinn.no>

Είναι μια πρωτοβουλία που στόχο έχει την ελαχιστοποίηση των διοικητικών δραστηριοτήτων και την απλοποίηση του διάλογου ανάμεσα στην κυβέρνηση, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες.

3.3 Πολίτες και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Για ποιους λόγους όμως οι πολίτες χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Τα ευρήματα διαφόρων ερευνητικών προσπαθειών δείχνουν με ξεκάθαρο τρόπο ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκεται ακόμα στο στάδιο που αντιστοιχεί στο πρώτο επίπεδο (Publish) του προαναφερθέντος μοντέλου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Δηλαδή στην ομαδοποίηση και την παρουσίαση των πληροφοριών. Ο κύριος λόγος είναι ότι σε αυτό το στάδιο δεν απαιτούνται μεγάλες διαρθρωτικές αλλαγές στη δομή της δημόσιας διοίκησης.

Στο Σχήμα 3.12 διαφαίνεται ότι τις πρώτες δύο θέσεις χρήσης κατέχουν υπηρεσίες που σχετίζονται με την παροχή ομαδοποιημένων πληροφοριών. Το 68% των πολιτών που έχουν χρησιμοποιήσει υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δηλώνει ότι αναζήτησε τουριστικές πληροφορίες, ενώ το 33% πληροφορίες υγείας.



Source: Accenture 2005

Σχήμα 3.12 Ποσοστά χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Μέσος όρος από δείγμα 12 χωρών (Ηνωμένες Πολιτείες, Αυστρία, Γαλλία, Ιταλία, Ισπανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία, Βέλγιο, Γερμανία, Καναδάς, Σουηδία και Σιγκαπούρη)

3.4 Ποια είναι τα εμπόδια στη χρήση των υπηρεσιών e-government;

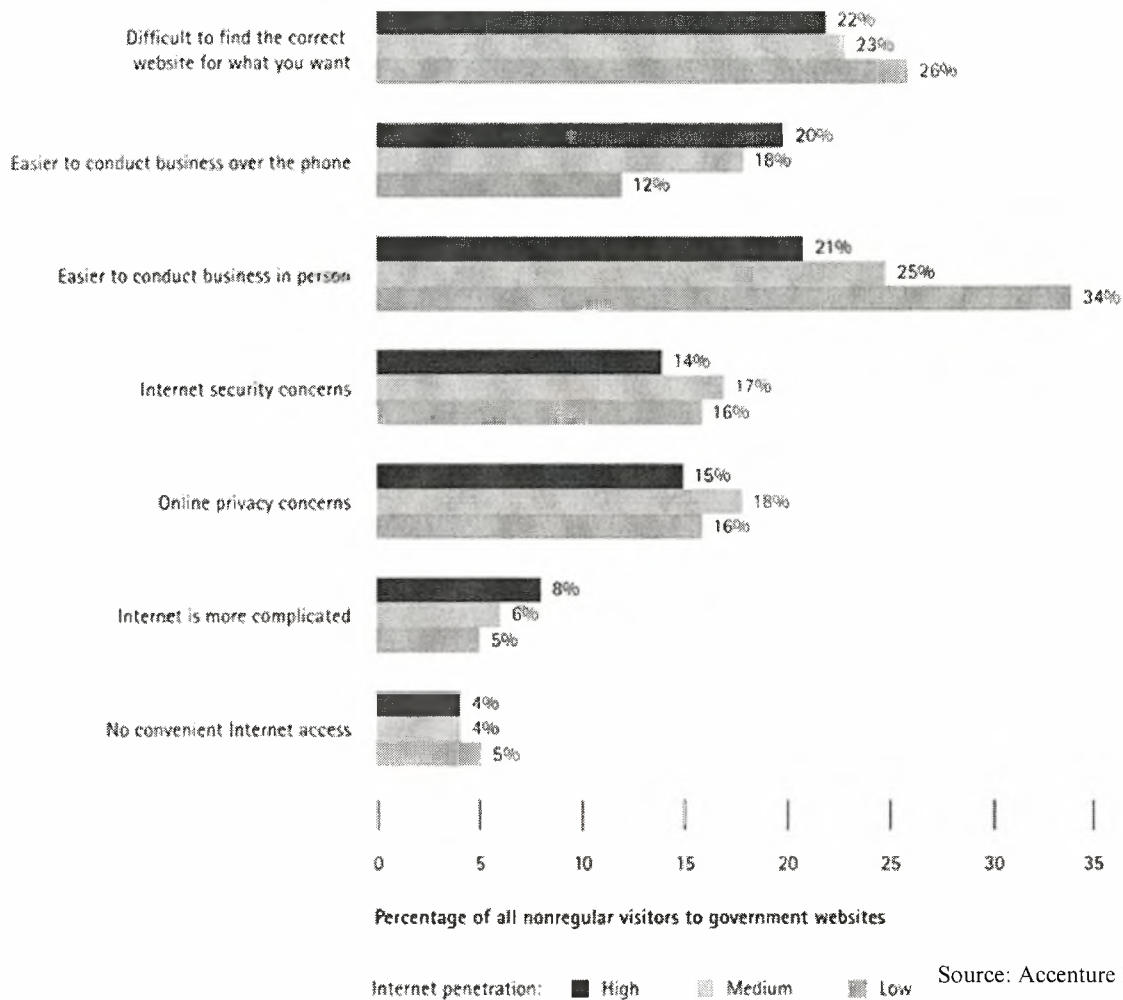
Υπάρχουν ποικίλα εμπόδια στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτά συνοψίζονται ως εξής:

- Το ψηφιακό χάσμα.
- Η ασφάλεια.
- Δυσκαμψία της δημόσιας διοίκησης στην αλλαγή των παραδοσιακών διαδικασιών.
- Τα εδραιωμένα συμφέροντα που τροφοδοτούνται από τη γραφειοκρατία
- Η εναρμόνιση της νομοθεσίας στις πολύ γρήγορες αλλαγές.
- Έλλειψη υψηλόβαθμων στελεχών με γνώσεις στον τομέα της ηλεκτρονική διακυβέρνησης

Η δυσκολία διαχείρισης του αυξανόμενου όγκου των πληροφοριών που διακινεί και διαθέτει η κυβέρνηση. Στο Σχήμα 3.13 απεικονίζεται η άποψη του πολίτη για τα σημαντικότερα εμπόδια που συναντά στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Θα μπορούσαμε από τα παρακάτω στατιστικά να κάνουμε κάποιες αναγωγές που χαρακτηρίζονται χρήσιμες για την ερευνά μας.

- **Δυσκολία στον εντοπισμό της σωστής πύλης** – Το συγκεκριμένο ζήτημα έχει δύο πιθανές αιτίες: (α) Πολλές κυβερνητικές ηλεκτρονικές πύλες δεν είναι δομημένες με ξεκάθαρο τρόπο με αποτέλεσμα, να παρουσιάζεται δυσκολία στον εντοπισμό των αντίστοιχων πληροφοριών. (β) Οι κυβερνητικές ηλεκτρονικές πύλες δεν κάνουν τίποτε άλλο από το να απεικονίζουν τη δομή του αντίστοιχου δημόσιου οργανισμού. Αυτό που εντοπίζει ο πολίτης είναι ότι οι περισσότερες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν συνοδεύονται από αντίστοιχες οργανωτικές αλλαγές/μετασχηματισμούς στη δομή της δημόσιας διοίκησης. Με αποτέλεσμα η πολυπλοκότητα των παραδοσιακών υπηρεσιών να απεικονίζεται και μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας.



Σχήμα 3.13 Για ποιους λόγους δεν επισκέπτεται ο πολίτης τις κυβερνητικές πύλες

Μέσος όρος από δείγμα 12 χωρών (Ηνωμένες Πολιτείες, Αυστρία, Γαλλία, Ιταλία, Ισπανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία, Βέλγιο, Γερμανία, Καναδάς, Σουηδία και Σιγκαπούρη)

- **Προτίμηση στη διεκπεραίωση μέσω της φυσικής παρουσίας**

Ένα μεγάλο ποσοστό πολιτών (34%) πιστεύει ότι με τη φυσική παρουσία μπορεί να εξυπηρετηθεί ευκολότερα. Το συγκεκριμένο θέμα έχει δύο διαστάσεις. (α) Όπου η διείσδυση του διαδικτύου είναι χαμηλή η εξοικείωση του πολίτη είναι επίσης χαμηλή και κατά συνέπεια το συγκεκριμένο μέσο δεν χρησιμοποιείται. (β) Ακόμη όμως κι εκεί όπου η διείσδυση του διαδικτύου είναι μεσαία ή υψηλή, υπάρχει ένα σημαντικό ποσοστό 21%-25% που υποστηρίζει ότι με τη φυσική παρουσία μπορεί να εξυπηρετηθεί επίσης ευκολότερα. Στο σημείο αυτό φαίνεται για ακόμη μια φορά ότι

υπάρχει έλλειμμα μετασχηματισμού. Οι προσπάθειες τις περισσότερες φορές είναι προσανατολισμένες προς την κατεύθυνση της αυτοματοποίησης υφιστάμενων υπηρεσιών.

Κεφάλαιο 4

Το Μέλλον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στο προηγούμενο κεφάλαιο περιγράψαμε την γενική κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σήμερα. Διαπιστώσαμε τις αδυναμίες της απλής αυτοματοποίησης υφισταμένων υπηρεσιών και την ανάγκη για μετασχηματισμό των υπηρεσιών μέσω της τεχνολογίας. Το κεφάλαιο αυτό θα επικεντρωθεί στο ερώτημα «Πώς μεταβαίνουμε στη νέα γενιά ηλεκτρονικής διακυβέρνησης»; Όπου ο μετασχηματισμός των διαδικασιών σε πολιτοκεντρικές είναι το βασικό χαρακτηριστικό. Κεντρικά σημεία αναφοράς είναι τα κάτωθι:

- Τι είναι αυτό που επιζητά σήμερα ο πολίτης;
- Ποιο είναι το οργανωτικό μοντέλο που εξασφαλίζει τη μετάβαση στις δικτυακές κυβερνήσεις ΙΗΔ (Ιστός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Governance Web), όπου η πολιτοκεντρική διακυβέρνηση αποτελεί το *modus operandi*.
- Πώς μπορούμε να προσδιορίσουμε την «ωριμότητα» ενός ΙΗΔ, δηλαδή το επίπεδο λειτουργίας ΙΗΔ μιας χώρας ή ενός δημόσιου οργανισμού.
- Πώς μπορούμε να υλοποιήσουμε ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσα στα πολιτοκεντρικά πλαίσια ενός ΙΗΔ.

4.1 Πολιτοκεντρική Διακυβέρνηση

Η πολυπλοκότητα των αναγκών του πολίτη είναι αυξημένη. Ο όρος «μέσος πολίτης» είναι μια ανακάλυψη. Οι ανάγκες των πολιτών παρουσιάζουν διαφοροποιήσεις που σχετίζονται με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκουν, το μορφωτικό κοινωνικό και οικονομικό τους επίπεδο.

Το φάσμα των υπηρεσιών που προσφέρεται στον πολίτη εκτείνεται από τις «απλές και αθέατες» (π.χ. καθαρισμός πάρκων) μέχρι υπηρεσίες «πρώτης ανάγκης» (π.χ. κοινωνική πρόνοια). Για να ανταπεξέλθει σ' αυτό το ευρύ φάσμα αναγκών /

υπηρεσιών, ο συνήθης τρόπος λειτουργίας του Δημοσίου είναι ο κατακερματισμός των υπηρεσιών και η υλοποίηση τους σε μια πληθώρα αλληλοκαλυπτόμενων μορφών και επιπέδων (ανά υπουργεία, περιφέρειες, οργανισμούς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, κλπ.)

Έτσι οι δημόσιες υπηρεσίες οργανώνονται συχνά με σκοπό να εξυπηρετούν τη δική τους γραφειοκρατική δομή αντί να έχουν ως κεντρικό άξονα λειτουργίας τις ανάγκες του πολίτη. Αυτό εκδηλώνεται στις ώρες λειτουργίας τους, στη γεωγραφική τους θέση, στο πόσο διασυνδέονται (ή όχι) με άλλες υπηρεσίες ώστε να προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις στις ανάγκες των πολιτών.

Παράλληλα, η εργασιακή κουλτούρα που έχει δημιουργηθεί σε πολλές δημόσιες υπηρεσίες τείνει να απονέμει ελάχιστα εύσημα για επιτυχίες και σημαντικές τιμωρίες για αποτυχίες. Σαν αποτέλεσμα, οι δημόσιοι λειτουργοί δεν χαρακτηρίζονται συνήθως από έφεση στο ρίσκο. Έτσι δεν εκμεταλλεύονται νέες ευκαιρίες για τη βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών. Αυτό με τη σειρά του σημαίνει ότι ενώ υπάρχουν άριστοι δημόσιοι υπάλληλοι, με πρωτοποριακές ιδέες και υψηλή κατάρτιση στους τομείς ευθύνης, δεν τους προσφέρονται πάντα οι κατάλληλες συνθήκες ώστε να σχεδιάζουν και να υλοποιούν νέες κατευθύνσεις.

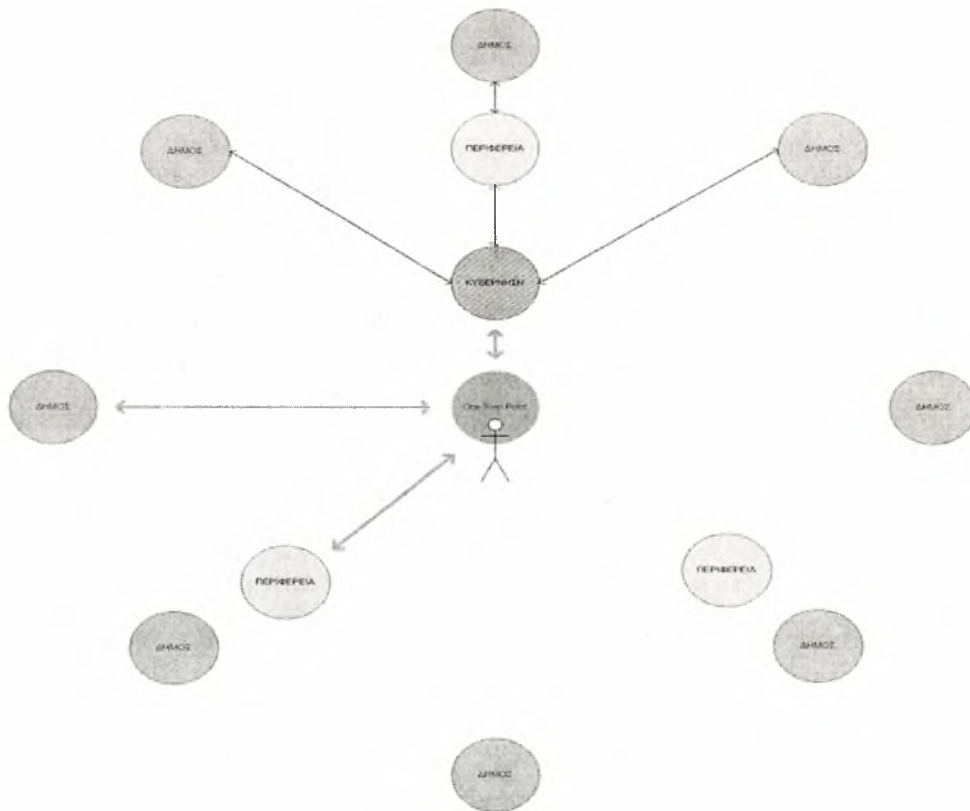
4.2 Μετάβαση στους Ιστούς Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΙΗΔ)

Η δημόσια διοίκηση ανά τον κόσμο είναι οργανωμένη στη λογική των βιομηχανικών δομών και βασισμένη στο πρότυπο εντολή-και-έλεγχος [7]. Η αδράνεια των παλαιών προτύπων συνδέεται με την πολιτική φύση των κυβερνητικών γραφειοκρατιών. Οι δημόσιοι υπάλληλοι και οι πολιτικοί προϊστάμενοί τους είναι προσανατολισμένοι στην αποφυγή των λαθών με μεγάλο πολιτικό κόστος. Όλα τα συστήματα σχεδιάζονται για να αποφύγουν ένα γραφειοκρατικό λαβύρινθο, παρά να βοηθήσουν την ανάπτυξη νέων παραγωγικών υπηρεσιών οι οποίες διευκολύνουν στον πολίτη.

4.2.1 Οργανωτικό μοντέλο μετάβασης

Στα μοντέλα πολιτοκεντρικής διακυβέρνησης οι υπηρεσίες και οι αρμοδιότητες είναι αποκεντρωμένες και η κεντρική κυβέρνηση έχει επιτελικό ρόλο (Σχήμα 4.1). Τα βασικά χαρακτηριστικά ενός τέτοιου μοντέλου είναι:

- Αποκεντρωμένες αρμοδιότητες
- Κεντρικός αλλά κατανεμημένος σχεδιασμός και έλεγχος
- Άμεση διασύνδεση Κυβέρνησης με τα περιφερειακά επίπεδα διοίκησης, χωρίς ενδιάμεσα στάδια
- Το σημείο επαφής του πολίτη με οποιοδήποτε επίπεδο διοίκησης είναι ένα και πολυκάναλο (π.χ. ΚΕΠ, online portal, τηλέφωνο).
- Άμεση διασύνδεση Κυβέρνησης με περιφερειακό και δημοτικό επίπεδο διοίκησης χωρίς ενδιάμεσα στάδια.
- Το σημείο επαφής του πολίτη με οποιοδήποτε επίπεδο διοίκησης είναι ένα και πολυκάναλο.



Σχήμα 4.14 Πολιτοκεντρικό μοντέλο διακυβέρνησης

4.3 Αξιολόγηση Ετοιμότητας Μετάβασης

Όπως περιγράψαμε αναλυτικά στο μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του κεφαλαίου 3, υπάρχουν τρία επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: Publish, Integrate, Transform. Ένας Ιστός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΙΗΔ) αποτελείται από ένα δίκτυο ηλεκτρονικών υπηρεσιών που βρίσκονται σε ένα ή περισσότερα από αυτά τα τρία επίπεδα.

Για να καθορίσουμε λοιπόν το αρχικό σημείο και την πολυπλοκότητα υλοποίησης ενός ΙΗΔ στα πλαίσια μιας κυβέρνησης ή ενός οργανισμού, χρειάζεται να αξιολογήσουμε την κατάσταση «ετοιμότητας» του οργανισμού ως προς:

- Τη δυνατότητά του να διαχειριστεί και να ολοκληρώσει υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Την ποιότητα υπό εκτέλεση έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Τη δυνατότητά του να διαχειριστεί τους κινδύνους υλοποίησης τέτοιων έργων.

Σε αυτήν την προσπάθεια αξιολόγησης, δημιουργήσαμε ένα αναλυτικό μοντέλο αξιολόγησης Σχήμα 4.15, βασισμένο σε σχετικό ερωτηματολόγιο Παράρτημα 3 της Πολιτείας του Τέξας [16]. Οι βασικές κατηγορίες αξιολόγησης του μοντέλου μας είναι:

Ανάλυση επάρκειας οργανισμού - Η ανάλυση επάρκειας ορίζεται ως η δυνατότητα ενός οργανισμού να αναπτύξει επαρκώς ένα σχέδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να διαχειριστεί ανάλογους πόρους.

Ανάλυση ελέγχου διαχείρισης – Η ανάλυση ελέγχου ορίζεται ως η πιθανότητα απώλειας κρίσιμων πόρων από την ανεπιτυχή εφαρμογή των ελέγχων διαχείρισης.

Ανάλυση αντίκτυπου – Η ανάλυση αντίκτυπου ορίζεται ως η δυνατότητα του οργανισμού να εκμεταλλευτεί τη βελτιωμένη αποδοτικότητα, τις μειωμένες δαπάνες, τις βελτιωμένες διαδικασίες, τα βελτιωμένα επίπεδα υπηρεσιών και άλλες ευκαιρίες διαθέσιμες μέσω της εφαρμογής των πολιτοκεντρικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι οργανισμοί πρέπει να προγραμματίζουν και να ελέγχουν τις

εφαρμοζόμενες υπηρεσίες για την επίδραση που έχουν στους πολίτες ή το κράτος, έτσι ώστε να αποφύγουν την απώλεια εμπιστοσύνης από αποτυχημένες υπηρεσίες.

Ανάλυση οριζόντιας οργάνωσης – Ως ανάλυση οριζόντιας οργάνωσης ορίζεται η αξιολόγηση των παραγόντων καθορισμού ευθυγράμμισης των στόχων ενός οργανισμού στην περίπτωση όπου οι αναπτυσσόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες αποτελούν τμήμα συνεργασίας με άλλους οργανισμούς.

Ανάλυση μακροπρόθεσμης σταθερότητας – Η μακροπρόθεσμη σταθερότητα ορίζεται ως η δυνατότητα εξασφάλισης πόρων από έναν οργανισμό για τη μακροπρόθεσμη (πάνω από δύο έτη) υποστήριξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Ανάλυση Τεχνολογικής Επάρκειας – Η ανάλυση τεχνολογικής επάρκειας καθορίζει το επίπεδο της ασφάλειας και των διαθέσιμων υποδομών ενός οργανισμού προκειμένου οι προσωπικές πληροφορίες που διακινούνται από, προς και μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών να προστατεύονται κατάλληλα .

Ανάλυση αποτελεσματικότητας δαπανών – Η ανάλυση αποτελεσματικότητας δαπανών ορίζεται ως ένα οικονομικό μέτρο που συγκρίνει τα απτά οφέλη που παράγονται από τις υπηρεσίες σε σχέση με τους πόρους που χρησιμοποιήθηκαν.



Σχήμα 4.15 Μοντέλο Αξιολόγησης

4.4 Ορίζοντας Μετάβασης

Το γενικό ερώτημα που προκύπτει από το μοντέλο αξιολόγησης της προηγούμενης ενότητας είναι: «Ποια είναι τα βήματα μετάβασης που μπορούν να γίνουν, αφού προσδιορίσουμε το τωρινό επίπεδο στο οποίο βρίσκεται ο οργανισμός;»

Ο Πίνακας 4.1 περιγράφει τις σχετικές κατευθυντήριες γραμμές, βασισμένες στην εμπειρία μας καθώς και σε *best-practice* τακτικές [12][17][23][21][5]

	Επίπεδο Δημοσίευσης	Επίπεδο Ενοποίησης	Επίπεδο Μετασχηματισμού
Βήμα 1 ^ο	Προσδιορισμός και εφαρμογή των υπηρεσιών με τη μεγαλύτερη ζήτηση και με τα μετρήσιμα οφέλη. Εστίαση σε επαναλαμβανόμενες υπηρεσίες, υψηλής έντασης.	Εξασφάλιση ότι ο μακροπρόθεσμος - στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των πρωτοβουλιών που λαμβάνονται οδηγούν στο μετασχηματισμό υπηρεσιών, και όχι απλά στην αυτοματοποίηση των υφιστάμενων υπηρεσιών.	Καθιέρωση της μετάβασης στα νέα επιχειρησιακά πρότυπα και αποβολή των παλαιών.
Βήμα 2 ^ο	Καθιέρωση της οριζόντιας συνεργασίας φορέων –οργανισμών.	Καθιέρωση ενός ισχυρού πρότυπου διακυβέρνησης.	Υιοθέτηση μιας ολοκληρωμένης κυβερνητικής προσέγγισης, βασισμένη στην ισχυρή και οριζόντια συνεργασία φορέων – υπηρεσιών.
Βήμα 3 ^ο	Υλοποίηση των υπηρεσιών που απευθύνονται στις επιχειρήσεις. Μετά ακολουθούν οι υπηρεσίες που αφορούν τον πολίτη.	Καθορισμός αναγκών των πολιτών και των επιχειρήσεων. Εξασφάλιση ότι οι υπηρεσίες είναι δομημένες ώστε ν' ανταποκρίνονται σ' αυτές τις ανάγκες. Οι αποφάσεις πρέπει να βασιστούν στη γνώση αυτών των αναγκών.	Αναδιανομή των κερδών (μείωση δαπανών και εξοικονόμηση χρόνου) προς την πλευρά του πολίτη και των επιχειρήσεων.
Βήμα 4 ^ο	Γρήγορα οφέλη μπορούν να επιτευχθούν αλλά πρέπει να είναι μέρος ενός ευρύτερου σχεδίου για να βάλει τις βάσεις για το μετασχηματισμό υπηρεσιών.	Εξασφάλιση των στόχων που ισορροπούν μεταξύ του κόστους και της αποτελεσματικότητας.	Στόχος η καθιέρωση και η ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα της κυβέρνησης.
Βήμα 5 ^ο		Δημιουργήστε μια απλούστερη δομή δημόσιων υπηρεσιών, επιτρέποντας τη δημιουργία ενός ενιαίου σημείου πληροφόρησης, συναλλαγής και επαφής με την δημόσια διοίκηση.	Διαχείριση υπηρεσιών που εστιάζονται στο πολίτη, δημιουργία υπηρεσιών που δεν είναι ορατές από την πλευρά του πολίτη. Προώθηση υπηρεσιών υψηλής πολυπλοκότητας.
Βήμα 6 ^ο		Εξετάστε το ρόλο των μεσαζόντων.	

Σχήμα 5.16 Ορίζοντας Μετάβασης

Κεφάλαιο 5

5.1 Μοντέλο υλοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Στο Σχήμα 4.17 παρουσιάζουμε ένα μοντέλο ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Στόχος του είναι ν' αποτελέσει ένα συντεταγμένο τρόπο ανάπτυξης υπηρεσιών στο περιβάλλον των ιστών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα ακολουθήσει λεπτομερής περιγραφή όλων των επιπέδων του καθώς και παρουσίαση του τρόπου με τον οποίο σχετίζεται με το Μοντέλο Αξιολόγησης Ετοιμότητας (ΜΑΕ). Το ΜΑΕ έχει διπλή λειτουργία. (α) Να προσεγγίσει το επίπεδο του οργανισμού με βάση το Μοντέλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (β) Σε κάθε στάδιο ανάπτυξης μιας υπηρεσίας να υπάρχει αντιστοιχία ένα προς ένα με το μοντέλο αξιολόγησης της ετοιμότητας έτσι ώστε να διαπιστώνουμε τις αδυναμίες που μπορεί να οδηγήσουν στην αποτυχία των υπηρεσιών.

5.1.1 Περιγραφή του Μοντέλου Ανάπτυξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Policy & Strategy – Το επίπεδο της πολιτικής & στρατηγικής όπως και τα υπόλοιπα απεικονίζονται με παράλληλα παραλληλεπίπεδα που δηλώνουν άξονες. Τόσο το επίπεδο **Policy & Strategy** όσο και το **Technical Project Management & Support** αποτελούν τις κατευθυντήριες γραμμές κάθε υπηρεσίας και τους άξονες που καθορίζουν το που πάμε; Γι' αυτό το συγκεκριμένο λόγο το μέγεθός τους είναι μεγαλύτερο από τα υπόλοιπα παραλληλεπίπεδα. Συγκεκριμένα στο επίπεδο **Policy & Strategy** καθορίζουμε το που πρέπει να φτάσουμε.

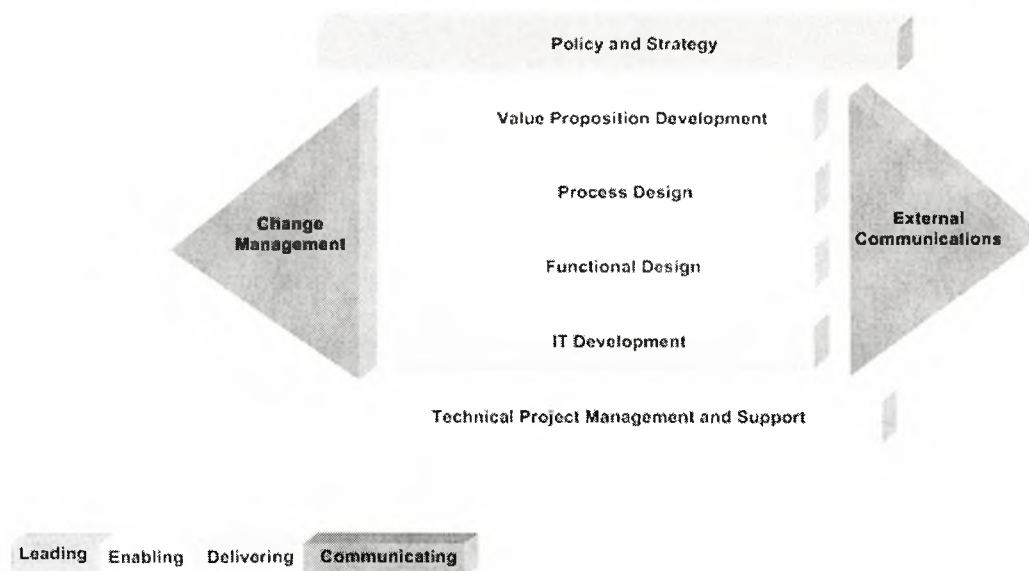
Change Management & External Communications – Τα συγκεκριμένα επίπεδα απεικονίζονται με δύο τρίγωνα διότι δηλώνουν τη διασύνδεση και την επικοινωνία. Το τρίγωνο της διαχείρισης αλλαγής δηλώνει τη διασύνδεση και τη μετάβαση από το παλιό στο νέο περιβάλλον. Οι εξωτερικές επικοινωνίες παρουσιάζουν την οριζόντια επικοινωνία περισσότερων του ενός οργανισμών που συνεργάζονται ώστε να υλοποιηθούν ενοποιημένες υπηρεσίες.

Technical Project Management & Support – Αποτελεί το δεύτερο κατευθυντήριο άξονα και εστιάζει κυρίως στο πώς θα υλοποιηθεί η στρατηγική που έχουμε αποφασίσει. Ο καθορισμός των απαιτήσεων σε χρόνο και πόρους είναι η βασική μας επιλογή στο συγκεκριμένο επίπεδο.

Value Proposition Development – Προσδιορίζουμε την αξία του συστήματος ώστε να οδηγηθούμε σε στοχευμένες επιλογές ανάπτυξης. Η αξία δεν είναι μια μονοσήμαντη έννοια που κατ' ανάγκη πρέπει να συνδέεται αποκλειστικά με την οικονομική αξία, μπορεί να είναι χρόνος, κοινωνικό όφελός κ.α. Τα διαγράμματα οντολογιών e3 value [2][3][4] μας βοηθούν να μοντελοποιήσουμε την υπηρεσία μας και να παρουσιάσουμε την αξία του συστήματος μας. Το εργαλείο που χρησιμοποιούμε είναι το OBELIX .





Process Design & Functional Design – Ένα βήμα πριν την ανάπτυξη του κώδικα και των τεχνολογικών υποδομών. Μοντελοποιούμε τις διαδικασίες και τις λειτουργίες του συστήματος μας χρησιμοποιώντας Activity, Sequence, Integration Diagrams καθώς και τα δίκτυα Petri.

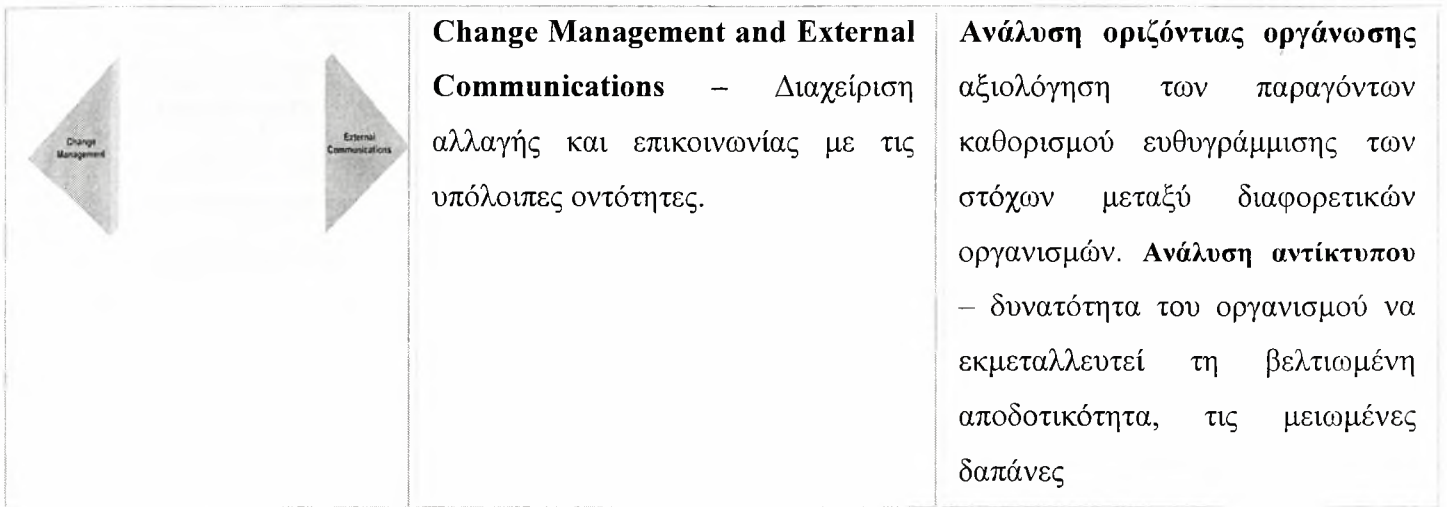
IT Development – Είναι το επίπεδο της ανάπτυξης των κλάσεων, των UML διαγραμμάτων, του κώδικα των δικτύων και των υπολοίπων τεχνολογικών υποδομών που απαιτεί η λειτουργία της υπηρεσίας



Σχήμα 4.17 Μοντέλο υλοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών

5.2 Ανάλυση των μοντέλων

Επίπεδο	Μοντέλο Υλοποίησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών	Μοντέλο Αξιολόγησης Ετοιμότητας
 <p>The diagram shows a large arrow pointing right, labeled 'Policy and Strategy' at the top. Below the arrow, there are several horizontal bars representing different strategic components.</p>	<p>Policy and Strategy – Που μπορεί και πρέπει να φτάσει ο οργανισμός, προσδιορισμός στρατηγικής για τη μετάβαση ΙΗΔ.</p>	<p>Ανάλυση επάρκειας οργανισμού - Η δυνατότητα ενός οργανισμού να αναπτύξει επαρκώς ένα σχέδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να διαχειριστεί ανάλογους πόρους</p>
 <p>The diagram shows a large arrow pointing right, labeled 'Technical Project Management and Support' at the bottom. Inside the arrow, there are several horizontal bars representing project management and support activities.</p>	<p>Technical Project Management and Support – Υλοποίηση της στρατηγικής καθορισμός των απαιτήσεων σε χρόνο και πόρους</p>	<p>Ανάλυση Τεχνολογικής Επάρκειας καθορίζει το επίπεδο της ασφάλειας και των διαθέσιμων υποδομών</p>
 <p>The diagram shows a large arrow pointing right, labeled 'e-Service Modeling' at the top. Inside the arrow, there are three horizontal bars labeled 'Value Proposition Development', 'Process Design', and 'Functional Design'.</p>	<p>e-Service Modeling – Μοντελοποίηση του συστήματος συμπεριλαμβάνει το value modeling το process design και το functional design. Προσδιορισμός των ανάγκων του πολίτη και των προτεραιοτήτων του οργανισμού</p>	<p>Ανάλυση αποτελεσματικότητας δαπανών – οικονομικό μέτρο που συγκρίνει τα απτά οφέλη σε σχέση με τους πόρους που χρησιμοποιήθηκαν Ανάλυση μακροπρόθεσμης σταθερότητας – δυνατότητα εξασφάλισης πόρων από έναν οργανισμό για τη μακροπρόθεσμη (πάνω από δύο έτη) υποστήριξη υπηρεσιών</p>
 <p>The diagram shows a large arrow pointing right, labeled 'IT Development' at the bottom. Inside the arrow, there are several horizontal bars representing IT development activities.</p>	<p>IT Development – Περιλαμβάνει την υλοποίηση της υπηρεσίας</p>	<p>Ανάλυση ελέγχου διαχείρισης - η πιθανότητα απώλειας κρίσιμων πόρων από την ανεπιτυχή εφαρμογή των ελέγχων διαχείρισης.</p>



Σχήμα 5.18 Ανάλυση G-Web Implementation Model










5.3 Τα στάδια ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Στο Σχήμα 5.19 παρουσιάζουμε τον τρόπο αναπαράστασης συναρτήσεων των σταδίων ανάπτυξης μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Το e-Service Modeling – Μοντελοποίηση του συστήματος συμπεριλαμβάνει το Value Proposition Modeling το Process Design και το Functional Design.

Value Proposition Development – Προσδιορίζουμε την αξία του συστήματος ώστε να οδηγηθούμε σε στοχευμένες επιλογές ανάπτυξης. Η αξία δεν είναι μια μονοσήμαντη έννοια που κατ' ανάγκη πρέπει να συνδέεται αποκλειστικά με την οικονομική αξία, μπορεί να είναι χρόνος, κοινωνικό όφελός κ.α. Τα διαγράμματα οντολογιών e3 value [2][3][4] μας βοηθούν να μοντελοποιήσουμε την υπηρεσία μας και να παρουσιάσουμε την αξία του συστήματος μας. Το εργαλείο που χρησιμοποιούμε είναι το OBELIX

Process Design & Functional Design – Ένα βήμα πριν την ανάπτυξη του κώδικα και των τεχνολογικών υποδομών. Μοντελοποιούμε τις διαδικασίες και τις λειτουργίες του συστήματος μας χρησιμοποιώντας Activity, Sequence, Integration Diagrams καθώς και τα δίκτυα Petri.

IT Development – Είναι το επίπεδο της ανάπτυξης των κλάσεων, των UML διαγραμμάτων, του κώδικα των δικτύων και των υπολοίπων τεχνολογικών υποδομών που απαιτεί η λειτουργία της υπηρεσίας

Level of Implementation Model	Requirement Viewpoint	Requirement viewpoint focus	Requirement Viewpoint representation
	Business value Viewpoint	 Values, actors Exchanges	 e3-Value ontology and UCM scenarios
	Process Viewpoint	 Processes, workers Information, goods and control flows	 UML • Activity Diagrams • Sequence Diagrams • Integration Diagrams • High-level Petri Nets
	System architecture Viewpoint	 Hardware software Components Data and control flows Code organization	 UML • Class Diagrams • State transition diagrams • Sequence diagrams • Integration Diagrams • Deployment Diagrams

Σχήμα 5.19 Στάδια Ανάπτυξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Κεφάλαιο 6

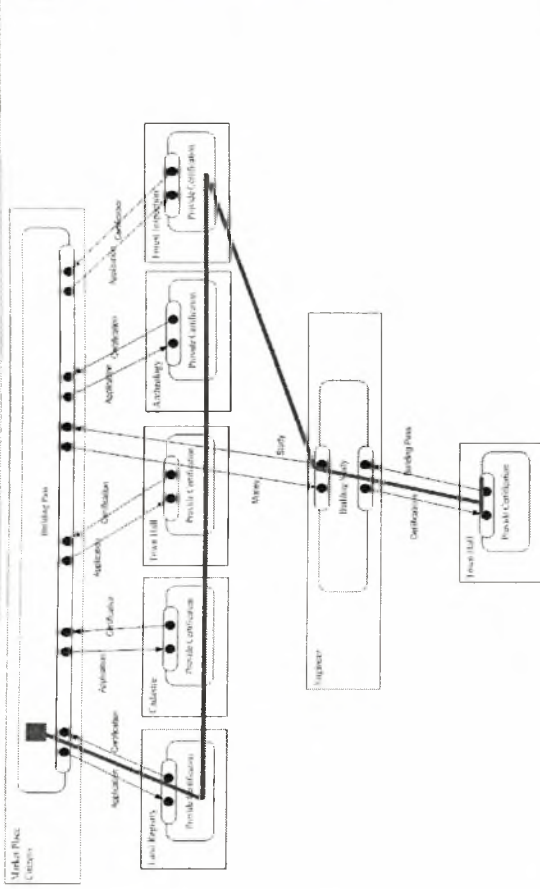
Εφαρμόζοντας τα μοντέλα για την ανάπτυξη μιας νέας υπηρεσίας

6.1 Business value viewpoint (e-3 Value Ontology)

Value Proposition Development – Προσδιορίζουμε την αξία του συστήματος ώστε να οδηγηθούμε σε στοχευμένες επιλογές ανάπτυξης. Η αξία δεν είναι μια μονοσήμαντη έννοια που κατ' ανάγκη πρέπει να συνδέεται αποκλειστικά με την οικονομική αξία, μπορεί να είναι χρόνος, κοινωνικό όφελός κ.α. Τα διαγράμματα e3 value Ontology [2][3][4] μας βοηθούν να μοντελοποιήσουμε την υπηρεσία μας και να παρουσιάσουμε την αξία του συστήματος μας. Το εργαλείο που χρησιμοποιούμε είναι το OBELIX.

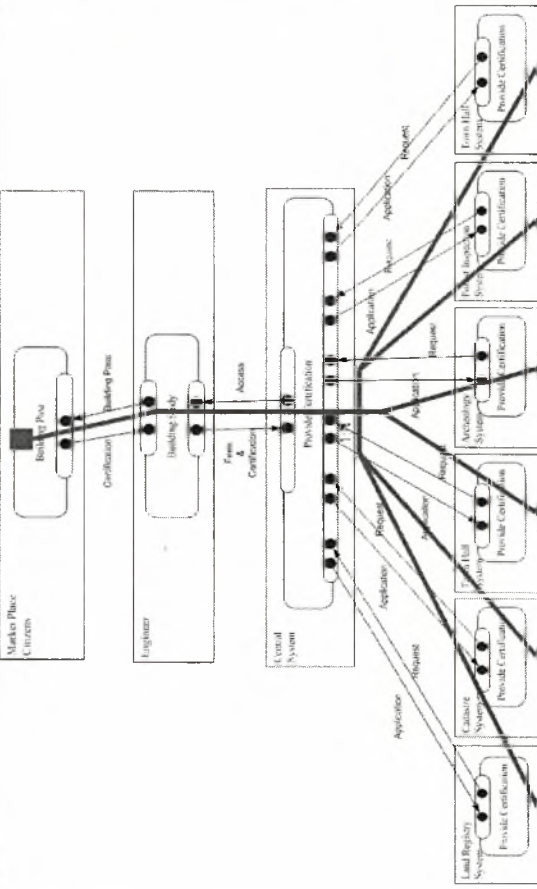
Στο Σχήμα 6.20 μοντελοποιούμε το παλαιό και νέο σύστημα έκδοσης οικοδομικών αδειών. Υπολογίζουμε την αξία του συστήματος κατά προσέγγιση.

e-3 Value Ontology



Value

Πολιτό Σύστημα Value Activity Name	Quantity	Valuation	Time	Value Total
Απόσπασμα Κτηματολογίου	83.000		7 d	0 €
Βεβαίωση Αρχαιολογίας	83.000		7 d	0 €
Βεβαίωση Δήμου	83.000		7 d	0 €
Βεβαίωση Δασαρχείο	83.000		7 d	0 €
Μελέτη Μηχανικού	83.000	4.000 €	20 d	332.000.000 €
Πολυεδομικός Έλεγχος	83.000		60 d	0 €
Συμβόλαιο υποθηκοφυλακείο	83.000		7 d	0 €
Σύνολα	581.000	4.000 €	115 d	332.000.000 €



Νέο Σύστημα Value Activity Name	Quantity	Valuation	Time	Value Total
Απόσπασμα Κτηματολογίου	83000	2,00 €	1	166.000 €
Βεβαίωση Αρχαιολογίας	83000	2,00 €	1	166.000 €
Βεβαίωση Δήμου	83000	2,00 €	1	166.000 €
Βεβαίωση Δασαρχείο	83000	2,00 €	1	166.000 €
Μελέτη Μηχανικού	83000	4.000,00 €	15	332.000.000 €
Πολυεδομικός Έλεγχος	83000	50,00 €	5	4.150.000 €
Συμβόλαιο υποθηκοφυλακείο	83000	10,00 €	2	830.000 €
Σύνολα	581.000	4.068 €	26 d	337.644.000 €

6.2 Process viewpoint

6.2.1 Υφιστάμενο Σύστημα – Requirements

Για να εκδοθεί μια οικοδομική άδεια απαιτούνται τα παρακάτω:

1. Αντίγραφο συμβολαίου από υποθηκοφυλακείο
2. Απόσπασμα κτηματολογίου από κτηματολόγιο εάν υπάρχει κτηματολόγιο ανάλογα την περιοχή.
3. Βεβαίωση από το δήμο για ανέγερση οικοδομής, στην οποία αναφέρεται το υψόμετρο μηδέν από όπου ξεκινάει η ανέγερση οικοδομής (από το κράσπεδο)
4. Βεβαίωση από αρχαιολογική υπηρεσία (πάντα), εάν είναι κοντά σε δάσος από δασαρχείο.
5. Σύνταξη μελέτης από μηχανικό και υποβολή στην πολεοδομία του φακέλου με τις εξής μελέτες:
 - τοπογραφικό διάγραμμα
 - αρχιτεκτονική μελέτη
 - στατική μελέτη
 - πυρασφάλεια, θερμομόνωση
6. Φορολογικά. Στα φορολογικά μπαίνει η αμοιβή του μηχανικού και πληρώνεται το ΙΚΑ ο δήμος και τα ταμεία ΤΒΕ και ΤΣΜΕΔΕ. Πολλές φορές ο μηχανικός απαιτεί από τον εργολάβο να πληρωθεί μέσω τράπεζας κατά την παράδοση του φακέλου. Μετά τον έλεγχο της αρχιτεκτονικής μελέτης από την πολεοδομία πραγματοποιείται συμβολαιογραφική πράξη όπου αναφέρεται ο αριθμός των θέσεων στάθμευσης που υποχρεούται να έχει η οικοδομή.
7. Γίνεται έλεγχος από την πολεοδομία και αν όλες οι μελέτες είναι σωστές, εγκρίνονται. Αλλιώς με την υπόδειξη των λαθών από την πολεοδομία ο μηχανικός υποχρεούται να τα διορθώσει και αφού επαναληφθεί η παράδοση των διορθωμένων μελετών γίνεται η έκδοση αδείας από πολεοδομία εφόσον δεν υπάρχουν λάθη.
8. Υποβολή αδείας στο τοπικό αστυνομικό τμήμα για θεώρηση
9. Άνοιγμα καρτέλας Ι.Κ.Α. για ημερομίσθια (έχει ήδη μπει στα φορολογικά παραπάνω)

10. ΑΡΧΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ ΟΙΚΟΔΟΜΗΣ – ΤΕΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΚΔΟΣΗΣ ΑΔΕΙΑΣ ΑΠΟ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ

Τα βήματα που ακολουθούν δεν αφορούν την διαδικασία έκδοσης άδειας από την πολεοδομία αλλά πραγματοποιούνται με την ευθύνη του κατασκευαστή κατά την κατασκευή του έργου.

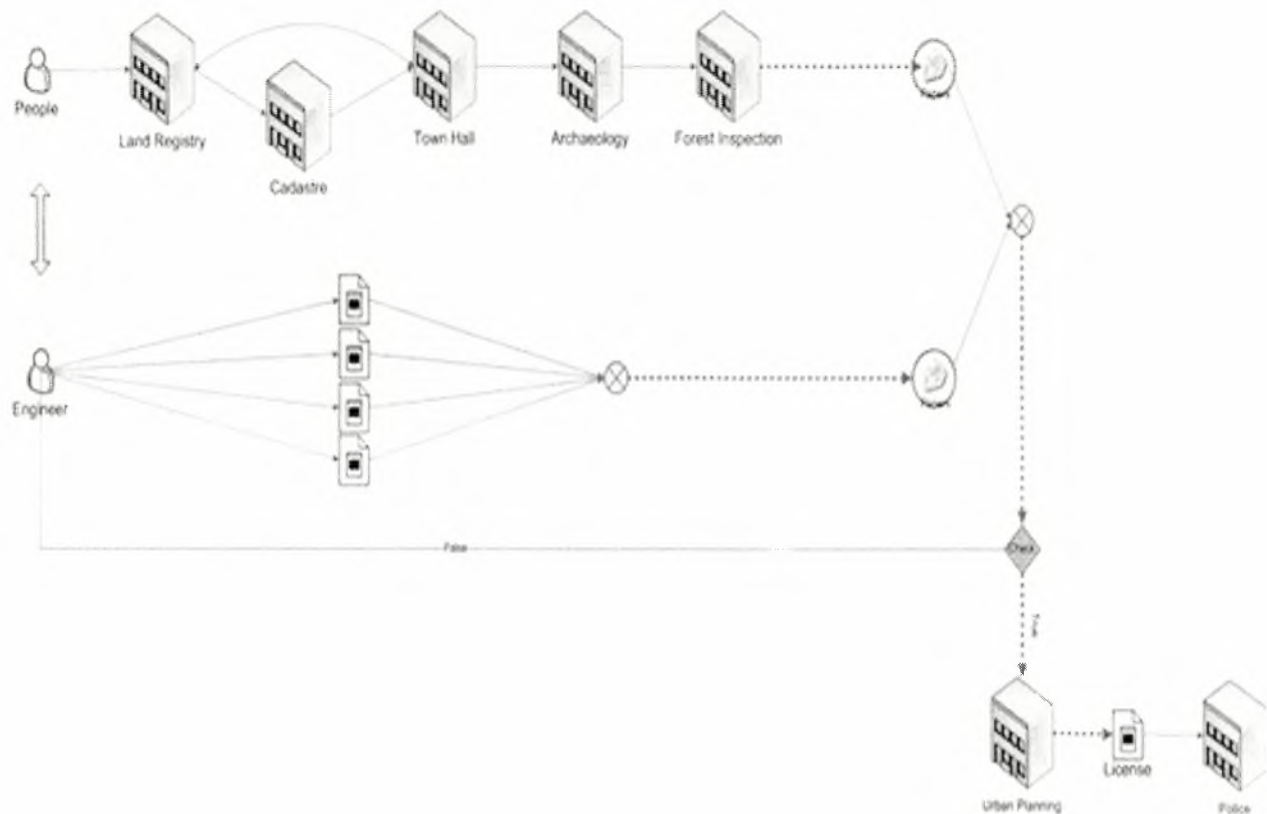
1.1 Σύνταξη ηλεκτρολογικού σχεδίου

1.2 Βεβαίωση δαπανών οικοδομής και Ι.Κ.Α. από εφορεία για υποβολή ηλεκτρολογικού σχεδίου

1.3 Υποβολή ηλεκτρολογικού σχεδίου και αδείας στη ΔΕΗ για ηλεκτροδότηση

1.4 Έλεγχος από πολεοδομία και Ι.Κ.Α. με το πέρας των εργασιών

1.5 Ο μέσος όρος εξαρτάται από την περιοχή και το έργο (τυπικός χρόνος κατά προσέγγιση περίπου 3 μήνες)



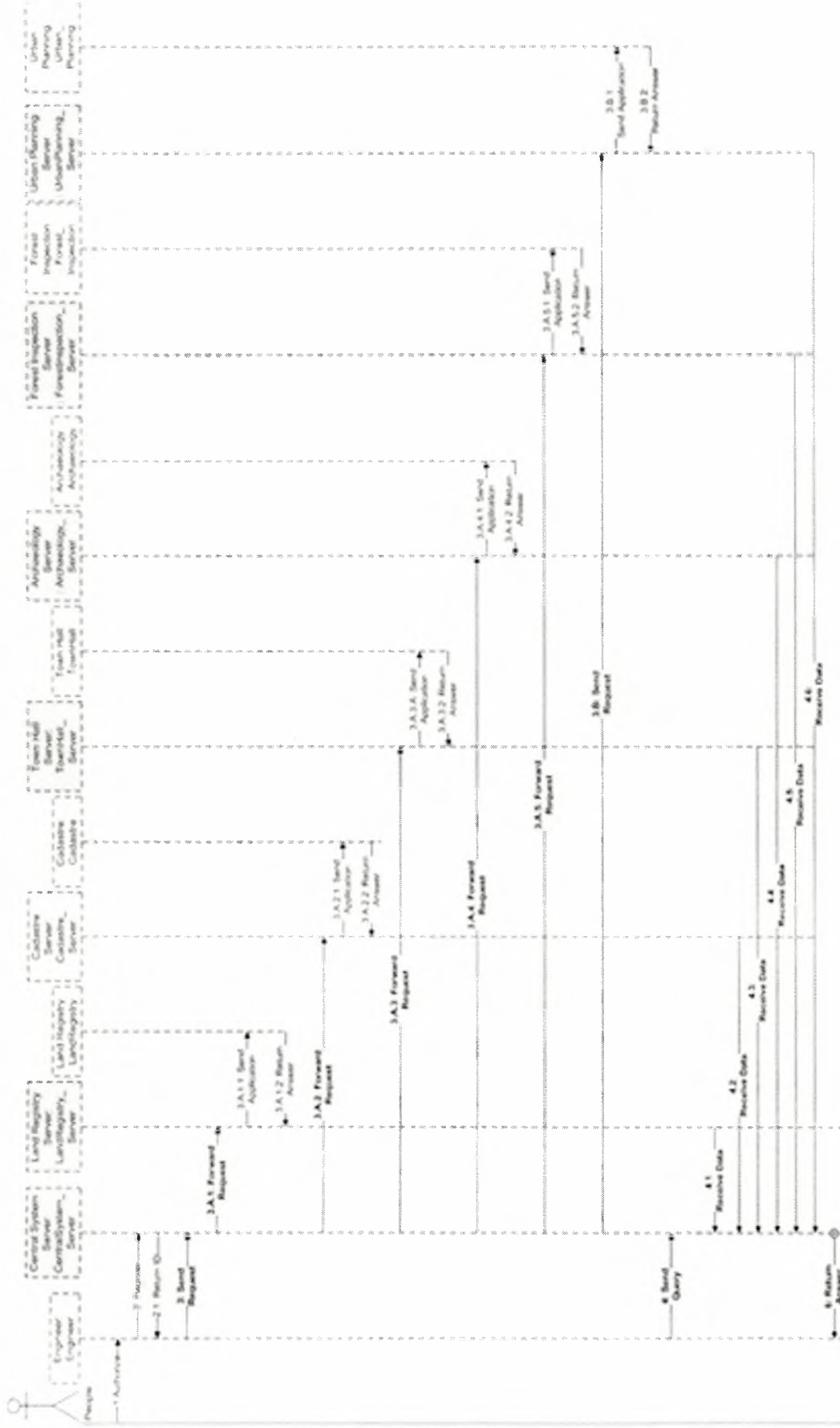
Σχήμα 6.21: Όψη σημερινού συστήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών

6.2.2 Υφιστάμενο Σύστημα – Activity Diagram



Σχήμα 6.22: Activity Diagram σημερινού συστήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών

6.2.3 Υφιστάμενο Σύστημα – Sequence Diagram



Σχήμα 6.2.3: Sequence Diagram σημερινού συστήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών

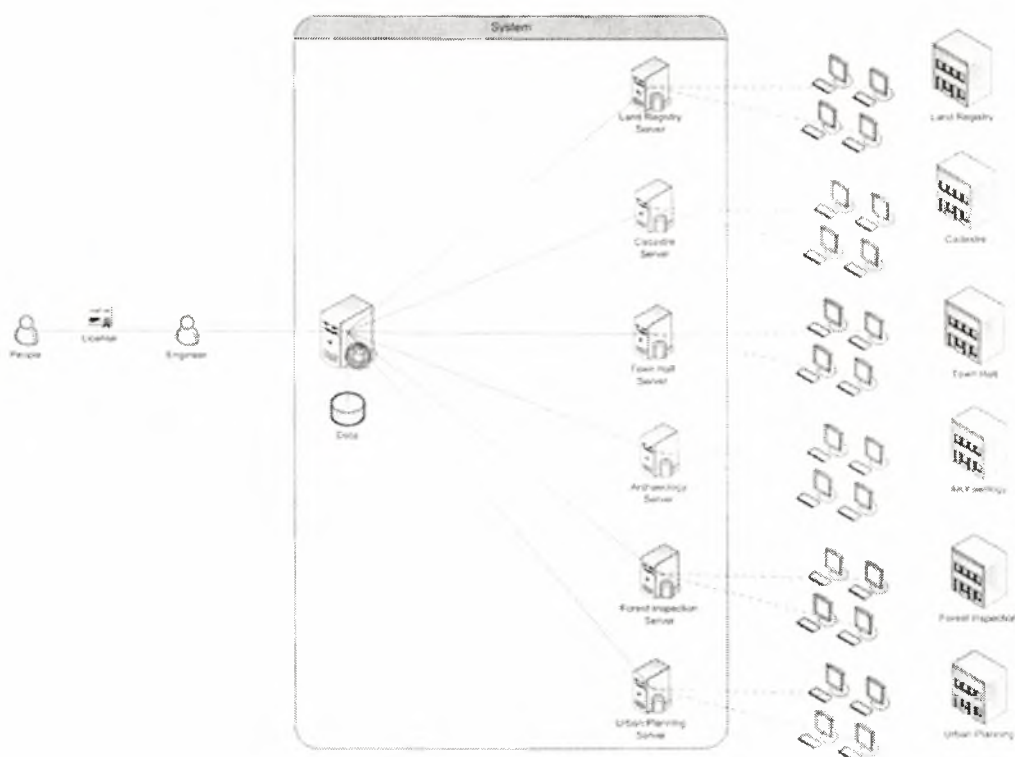
6.2.4 Νέο Σύστημα – Requirements

- Πελάτης

1. Ο πελάτης εξουσιοδοτεί με το ψηφιακό του πιστοποιητικό τον μηχανικό που αναλαμβάνει όλη τη διαδικασία έκδοσης της άδειας
2. Το ψηφιακό πιστοποιητικό του εκδίδεται κατόπιν εγγραφής του στο σύστημα και παραλαμβάνεται από τον ίδιο μετά από φυσική παρουσία στην αρχή έκδοσης.

- Μηχανικός

1. Ο μηχανικός αναλαμβάνει όλη τη διαδικασία έκδοσης της άδειας.
2. Έχει δικαίωμα αίτησης στον κεντρικό υπολογιστή. Ο αριθμός των αδειών που μπορεί να εκδώσει είναι κλιμακούμενος και εξαρτάται από την κατηγορία στην οποία είναι συνδρομητής.
3. Έχει και ο ίδιος ψηφιακό πιστοποιητικό που εκδίδεται με την έναρξη της συνδρομής του.



Σχήμα 6.24: Όψη νέου συστήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών

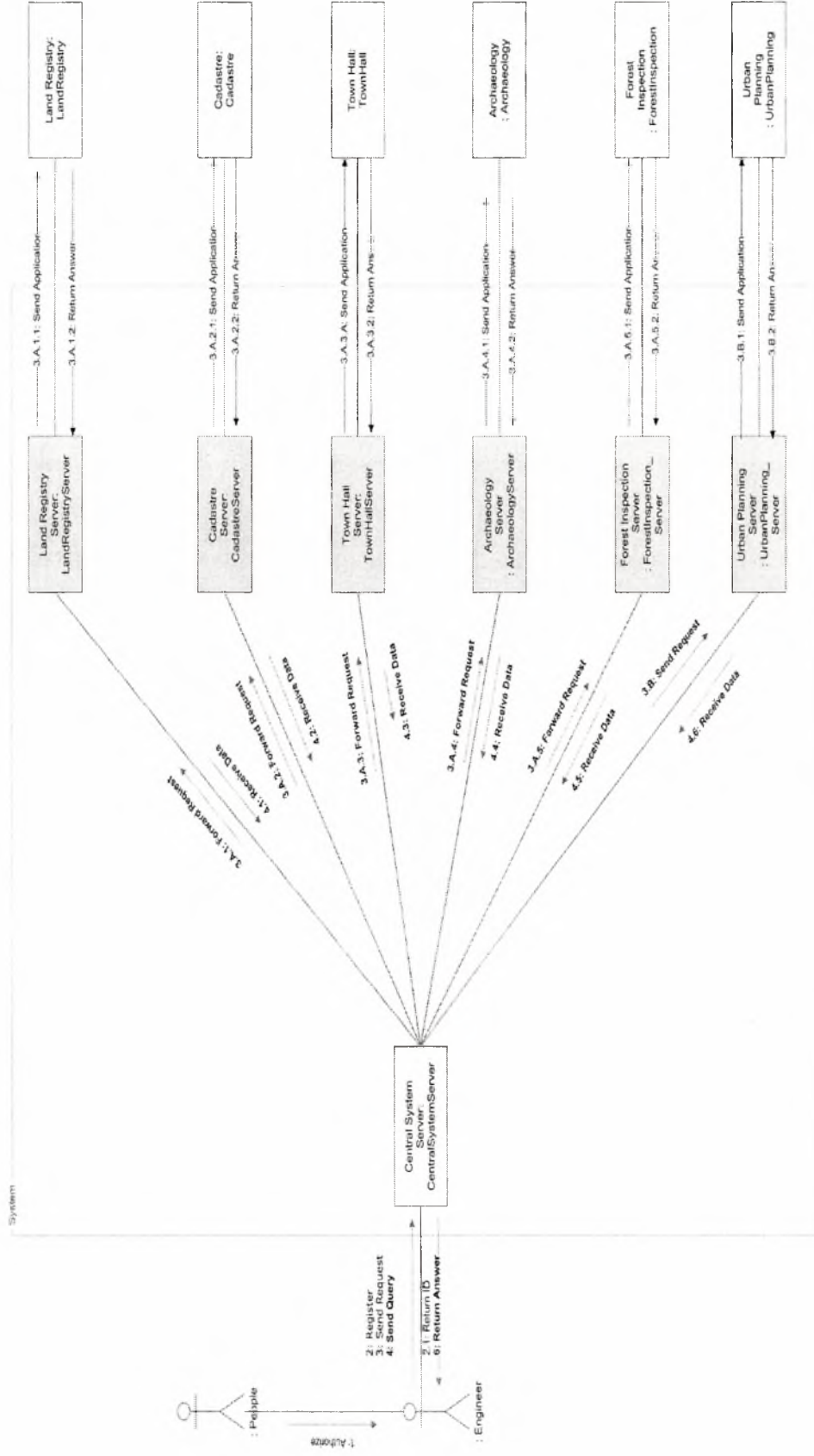
- Υπάλληλος Υπηρεσίας

1. Έχει ψηφιακό πιστοποιητικό. Όλα τα βήματα που εκτελεί καταγράφονται από το κεντρικό σύστημα.
2. Είναι αρμόδιος να συμπληρώνει τις ηλεκτρονικές φόρμες της κατηγορίας του. Οι φόρμες αποστέλλονται από τον αντίστοιχο sub server.
3. Δεν έχει καμία άλλη αρμοδιότητα.

- Σύστημα

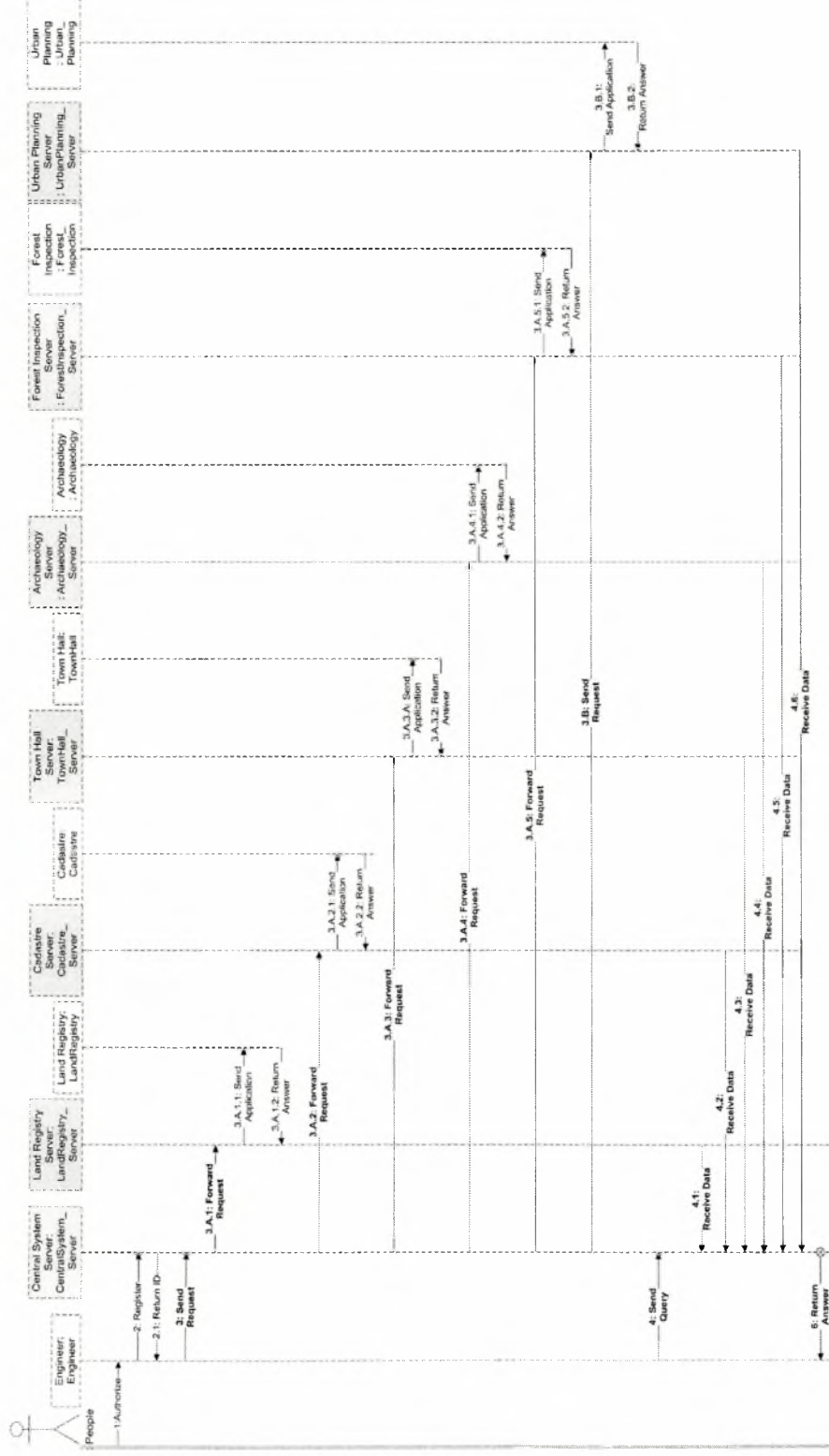
1. Συλλέγει τις πληροφορίες από τους sub servers και εκδίδει την τελική απόφαση για την έκδοση της άδειας.

6.2.5 Νέο Σύστημα – Activity Diagram



Σχήμα 6.25: Activity Diagram νέου συστήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών

6.2.6 Νέο Σύστημα – Sequence Diagram



Σχήμα 6.26: Sequence Diagram νέου συστήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών

6.3 System architecture viewpoint

Στο συγκεκριμένο σημείο θα παρουσιάσουμε την υλοποίηση ενός τμήματος του συστήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών. Η βασική τεχνολογία που θα χρησιμοποιηθεί προκειμένου να υλοποιηθεί το νέο σύστημα είναι οι βάσεις δεδομένων σε δικτυακό περιβάλλον (Microsoft SQL Server 2005, Oracle, MySQL).

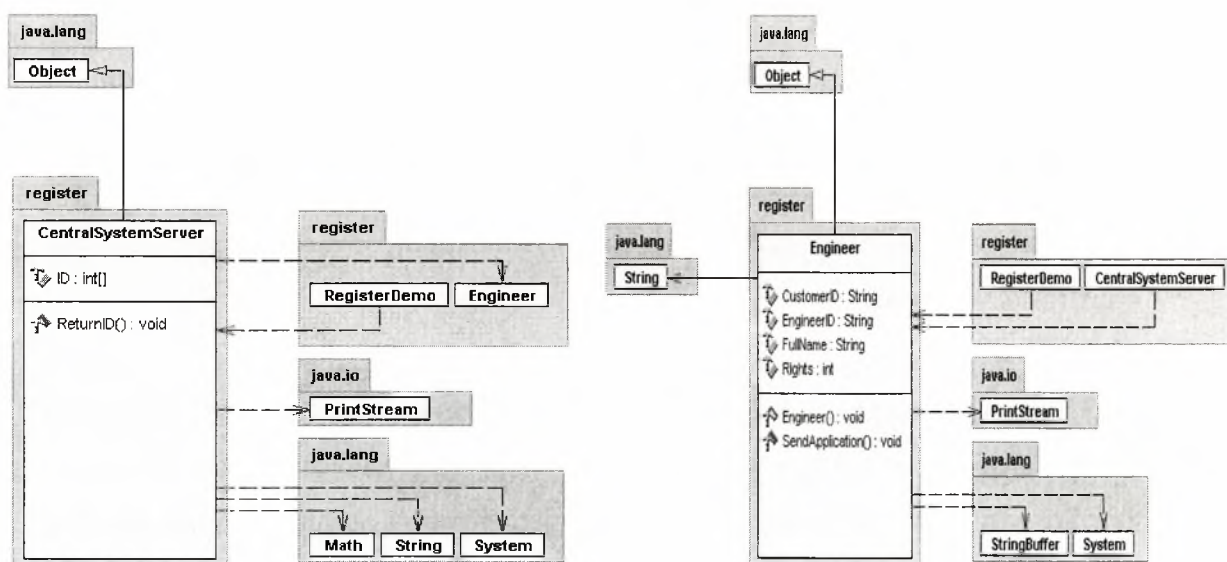
Στην παρούσα φάση θα υλοποιήσουμε μόνο μια από τις υπό-διαδικασίες και αυτή είναι η αυτόματη έκδοση αριθμού πρωτοκόλλου από το κεντρικό σύστημα.

Ο μηχανικός μετά την εξουσιοδότηση που λαμβάνει από τον πελάτη του υποβάλει μια αίτηση για την έκδοση οικοδομικής άδειας στο σύστημα.

Το κεντρικό σύστημα ελέγχει αν είναι εγγεγραμμένος και αν έχει δικαίωμα να εκδώσει άδειες. Εφόσον ολοκληρωθεί η συγκεκριμένη διαδικασία εκδίδει ένα δεκαψήφιο κωδικό αριθμό που ουσιαστικά είναι ο αριθμός πρωτοκόλλου της οικοδομικής άδειας.

Εκείνο που θέλουμε να παρουσιάσουμε είναι τα UML class diagrams καθώς και ένα μέρος του κώδικα, ώστε να δοθεί μια ολοκληρωμένη όψη του e-Government services model και των σταδίων ανάπτυξής του.

6.3.1 UML Diagrams



Σχήμα 6.27 : UML Diagrams

Κεφάλαιο 7

Συμπεράσματα

7.1 Μερικά Θεμελιώδη Ερωτήματα

- **Τεχνολογίες πληροφοριών, κυβερνητικοί και οργανισμοί.** – Οι κεντρικές ερωτήσεις στο σημείο που συναντιούνται, η τεχνολογία, η οργάνωση, και η κυβέρνηση περιέχουν τα ακόλουθα: Πώς η τεχνολογία αλληλεπιδρά με τη δομή και τις διαδικασίες των κυβερνητικών οργανισμών; Πώς οι θεσμικές δομές –όπως η νομοθεσία – επιδρούν στην ανάπτυξη των δικτυακών μορφών διακυβέρνησης; Πώς οι πολιτικοί και οι άλλοι φορείς χάραξης πολιτικής χρησιμοποιούν την τεχνολογία για να αναπτύξουν νέες οργανωτικές μορφές ή να τροποποιήσουν τις υπάρχουσες δομές; Ποιος είναι ο αντίκτυπος της τεχνολογίας στη συνεργασία διαφορετικών κυβερνητικών οργανισμών; Ποια πολιτική και ποιες πολιτικές διαδικασίες επηρεάζουν τα πρότυπα; Πώς το επιτυγχάνουν αυτό; Τα παραπάνω ερωτήματα σχετίζονται με στρατηγικά, λειτουργικά, και άλλα διοικητικά ζητήματα σχετικά με την εφαρμογή, τη χρήση, και την αξιοποίηση της τεχνολογίας στην κυβέρνηση. Τα ζητήματα υψηλής προτεραιότητας καλύπτουν τα θέματα της κυβερνητικής απόδοσης, συμπεριλαμβανομένης της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας, της υπευθυνότητας, της πρόσβασης, της ανταπόκρισης στους πολίτες, και της ικανότητας για υιοθέτηση καινοτομιών.

- **Η πολιτοκεντρική διακυβέρνηση** – Κατά πόσο η σημερινή κυβέρνηση είναι οργανωμένη στη βάση των αναγκών του πολίτη; Πώς οι πολίτες χρησιμοποιούν πραγματικά τις online κυβερνητικές υπηρεσίες; Υπάρχει ψηφιακό χάσμα και πως αυτό επιδρά στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση; Το ψηφιακό χάσμα σε ποια επίπεδα εντοπίζεται, μόνο στην πρόσβαση ή και στη δυνατότητα αναζήτησης, αξιολόγηση της πληροφορίας σε ένα σύνθετο περιβάλλον όπως αυτό του διαδικτύου; Σε αυτή την περίπτωση, πώς το ψηφιακό χάσμα μπορεί να αντιμετωπιστεί; Πώς οι διάφορες κοινωνικές ομάδες χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της κυβέρνησης;

- **Αλλαγή και μετασχηματισμός** – Η διαδικασία της αλλαγής και του μετασχηματισμού απαιτεί μεγάλη υπευθυνότητα. Πως θα αποδεχθούν τις αλλαγές αυτές οι υπάρχουσες οργανωμένες διοικητές δομές; Ποιοι θα είναι οι καταλυτές της αλλαγής; Ποια θα είναι τα κίνητρα για την υιοθέτηση των οργανωτικών αλλαγών. Οι μετασχηματισμοί μήπως δημιουργήσουν αναταράξεις και τελικά το αποτέλεσμα είναι αντίθετο από το επιδιωκόμενο; Με ποιο τρόπο θα διαχειριστεί η κυβέρνηση την αλλαγή, ποια θα είναι τα πρότυπα που θα χρησιμοποιήσει;

7.2 Το όραμα – Οι στόχοι

Το όραμα για τη δημόσια διοίκηση είναι: «Βελτιωμένη και αποδοτικότερη δημόσια διοίκηση μέσω της εφαρμογής της τεχνολογίας πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών προς όφελος των πολιτών, των επιχειρήσεων και του δημόσιου τομέα..»

Οι τέσσερις στόχοι είναι:

Στόχος 1 – Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει ενεργά να συμβάλει στην ανάπτυξη κοινωνικών δικτύων. Ο δημόσιος τομέας μπορεί να κάνει αυτό λόγω, του μεγέθους του.

Στόχος 2 – Ο δημόσιος τομέας πρέπει να δουλεύει και να επικοινωνεί ψηφιακά: Αυτό περιλαμβάνει τις διαδικασίες ψηφιοποίησης της πληροφορίας που παράγεται σε όλα τα επίπεδα.

Στόχος 3 – Οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα πρέπει να παρέχονται με έναν συνεπή τρόπο στους πολίτες και τις επιχειρήσεις: Πρέπει να είναι δυνατό για τους πολίτες να επικοινωνήσουν με το δημόσιο μέσω ενός μόνο σημείου. Πρέπει να είναι αυτό το σημείο προσεγγίσιμο 24 ώρες την ημέρα, 365 μέρες το χρόνο.

Στόχος 4 – Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να επαναπροσδιορίσει τα διοικητικά όρια και να εξασφαλίσει μια δυναμικότερη οργάνωση προκειμένου να αυξηθούν το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών και η αποδοτικότητα. Η ροή της

πληροφορίας μεταξύ των διαφορετικών τμημάτων του δημόσιου τομέα πρέπει να επεκταθεί χρησιμοποιώντας την τεχνολογία πληροφοριών.

Οι κυβερνήσεις δεν μπορούν να επιλέγουν τους πελάτες τους. Οφείλουν να εξυπηρετούν όλους τους πολίτες, ανεξαρτήτως του αν είναι εξοικειωμένοι με τις τεχνολογίες των πληροφοριών, ζουν σε αστικά κέντρα ή απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές ή έχουν ειδικές ανάγκες εξαιτίας μιας αναπηρίας.

Οι ΤΠΕ συμβάλλουν στη βελτίωση της πρόσβασης στην πληροφόρηση. Ωστόσο, δεν έχουν όλοι την επιθυμία ή τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή.

Συνεπώς, οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να διατίθενται σε όλες τις πλατφόρμες Η/Υ, τηλεόραση, κινητοί σταθμοί και σημεία πρόσβασης του κοινού (π.χ. ΚΕΠ). Χρειαζόμαστε μια «πολυπλατυφορμική» προσέγγιση. Ωστόσο, υπάρχουν ακόμη πολλά εμπόδια. Τα μεγαλύτερα εμπόδια δεν βρίσκονται στην τεχνολογία αλλά στις νοοτροπίες και στη δυσκαμψία των διοικήσεων.

Αυτό που χρειάζεται είναι να αλλάξει ο τρόπος με τον οποίο σκεφτόμαστε και εργαζόμαστε. Δίνοντας προτεραιότητα στον πολίτη και καλλιεργώντας κλίμα εξυπηρέτησης θα επιτύχουμε σε πολλές περιπτώσεις την αναμόρφωση του δημόσιου τομέα. Η υπέρβαση αυτών των εμποδίων δεν μπορεί να γίνει χωρίς ισχυρή πολιτική δέσμευση.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν μπορεί να κατευθύνεται μόνο από τις αρμόδιες υπηρεσίες για την τεχνολογία της πληροφορίας. Η δέσμευση θα πρέπει να προέλθει από υψηλότερο επίπεδο. Οι πρωθυπουργοί, οι υπουργοί και οι δήμαρχοι είναι αυτοί που μπορούν να δώσουν το παράδειγμα. Η υπέρβαση των εμποδίων στη συνεργασία μεταξύ των διαφόρων κρατικών υπηρεσιών και η κάμψη της εσωτερικής αντίστασης απαιτεί ισχυρή πολιτική βούληση.

Για την επιτυχία του συνολικού εγχειρήματος, χρειαζόμαστε καλή προεργασία, να ξεκινήσουμε με μικρά βήματα, να διδαχθούμε από την εμπειρία άλλων χωρών και να προχωρήσουμε με ταχύ ρυθμό. Χρειαζόμαστε καλύτερα σημεία αναφοράς για να παρακολουθούμε συνεχώς τον «παλμό» της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ουσιαστική έρευνα για την προετοιμασία για του μέλλοντος.

Βιβλιογραφία

- [1] Arjen Wassenaar University of Twente. **E- Governmental Value Chain Models**. IEEE 2000
- [2] Hans Akkermans, Ziv Baida, and Jaap Gordijn, Free University Amsterdam, **Value Webs: Using Ontologies to Bundle Real-World Services**, IEEE August 2004
- [3] Jaap Gordijn – J.M. Akkermans, **Value-based requirements engineering: exploring innovative e-commerce ideas**, IEEE May 2003
- [4] Jaap Gordijn and Hans Akkermans, Free University Amsterdam, **Designing and Evaluating E-Business Models**, IEEE August 2001

- [5] Edwin Lau OECD. **E-Government: Analysis framework and methodology**. OECD Project on the Impact of EGovernment 13-Dec-2001

- [6] Maria Wimmer Institute of Applied Computer Science University of Linz, Austria, Bianca von Bredow Department of Information Technology University of Zurich. **E-Government: Aspects of Security on Different Layers**. IEEE 2001

- [7] Don Tapscott and David Ticoll. **E-Government in the 21st century moving from industrial to digital government**. New Paradigm Learning Corporation, 2004

- [8] Dr. Sharon Strover, Dr. Joe Straubhaar. A Report from the Telecommunications and Information Policy Institute: **E-Government Services and Computer and Internet Use in Texas**. University of Texas, June 2000

- [9] Inter-American development bank. **E-Government strategies in region 1 countries: Definition of an analysis model and case studies**. Washington DC, March 2003

- [10] Thomas B.Riley. **E-Government vs E-Governance**. University of Glasgow, May 2003

- [11] Peter Shackleton Victoria University, Julie Fisher Monash University Australia. **Evolution of Local Government E-Services: the applicability of ebusiness Maturity models.** IEEE, 2004
- [12] John F. Kennedy School of Government Harvard University Cambridge. **Developing a basic research program for digital government: Information, Organizations and governance.** President and Fellows of Harvard University, 2002.
- [13] Roberto Di Cosmo Università de Paris VII. **Free Software for e-government: an opportunity, a necessity.** Università de Paris VII, February 2001.
- [14] Carlos A. Primo Braga Director, Informatics Program Information Solutions Group The World Bank. **Government in Developing Countries: Challenges and Opportunities.** III Global Forum on Fighting Corruption and Safeguarding, May 2003.
- [15] Jie Wanga, Jian Caob, Stanford University, CA, U.S.A. **Managing E-Government IT Infrastructure: An Approach Combining Autonomic Computing and Awareness Based Collaboration.** IEEE 2004.
- [16] Texas Department of Information Resources. **Texas Online Waiver Procedures Manual,** January 2004
- [17] Salvatore J. Stolfo Columbia University. **Towards the digital government of the 21st century.** <http://www.isi.edu/nsf/final.html>, June 1997.
- [18] Steven Cohen and William Eimicke Columbia University. **The Future of E-Government: A Project of Potential Trends and Issues.** IEEE 2002
- [19] Δρ. Κώστας Κούτσικος Stanford University. **Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Μια Πρακτική Προσέγγιση στην Υλοποίηση Πολιτο-κεντρικών Μοντέλων Δημόσιας Διοίκησης.** September 2003
- [20] BearingPoint. **Delivering on the promise of better government.** United States 2003.

- [21] IBM Business Consulting Services. **Government on demand**. IBM United Kingdom, May 2003.
- [22] Danish board of technology. **Open source software in e-government**. October 2002
- [23] OECD e-government project. **The e-government imperative: main findings**. OECD Policy Brief, March 2003
- [24] Top of the web benchmarking public services. **Top of the Web Survey on quality and usage of public e-services**. November 2003
- [25] Jeffrey W. Seifert Analyst in Information Science and Technology Policy. **A Primer on E-Government: Sectors, Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance**. Report for Congress, January 2003
- [26] Council of Europe committee of the ministers. **Recommendation Rec(2004)15 of the Committee of Ministers to member states on electronic governance (“e-governance”)**. December 2004.
- [27] Thomas B. Riley, Commonwealth Centre for E-Governance. **E-Government the digital device and information sharing**. July 2004.
- [28] Agnès Bradier, European Commission Information Society DG. **Interoperability issues in the e-Government Framework at a pan-European level**. Norway, 22-23 June 2004
- [29] Alexander H. Trechsel, University of Geneva. **Evaluation of the use of new technologies in order to facilitate democracy in Europe, e-democratizing the parliaments and parties of Europe**. Geneva & Florence October 2003.
- [30] Cheryl L. Brown, University of North Carolina. **G-8 Collaborative Initiatives and the Digital Divide: Readiness for e-Government**. Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences – 2002.
- [31] Mariusz Momotko, Bartosz Nowicki, Jakub Strychowski, Rodan Systems S.A. **The EWD-P system. Polish government – European Commission interoperability achieved**. The 4th European Conference on E-Government, 17-18 June 2004.
- [32] United Nations. **World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads**. New York 2003.
- [33] Ευρωπαϊκή Επιτροπή. **Προς την Ευρώπη της γνώσης: Η Ευρωπαϊκή Ένωση και η κοινωνία της πληροφορίας**. Οκτώβριος 2002.

- [34] Erkki Liikanen, Αρμόδιο της ΕΕ για τις Επιχειρήσεις και την Κοινωνία της Πληροφορίας. **Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: μια πρόκληση για την Ευρώπη**. Διάσκεψη του 2003 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Κόμο 7 Ιουλίου 2003.
- [35] OGC Office of government commerce. **Open source software use within UK Government**. United Kingdom October 2004.
- [36] Andrew Pinder, office of the e-Envoy. **Security e-Government Strategy Framework Policy and Guidelines**. September 2002.
- [37] e-Government Unit, Cabinet Office London. **Technical Standards Catalogue VERSION 6.1**. November 2004.
- [38] Chris Robert. **Microsoft E Government Microsoft E Government Overview**. United States 2004.
- [39] Τσακαλίδης Αθανάσιο Καθηγητής, Πρόεδρος Τμήματος Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών & Πληροφορικής. **Ηλεκτρονική διοίκηση και επίπεδα εφαρμογών. Η τεχνολογία στην υπηρεσία του πολίτη**. Κρήτη 2004.

Παράρτημα 1

1.1. Περισσότερα παραδείγματα ηλεκτρονικών υπηρεσιών

- Εισοδήματα & Φορολογία

Η Αυστραλιανή εφορία παρέχει μια πλήρη φορολογική υπηρεσία για τις επιχειρήσεις και τους φορολογούμενους που επιτρέπει να πληρώσουν τις επιστροφές on-line, την αίτηση για επιστροφή χρημάτων, την εξέταση του φορολογικού λογαριασμού λεπτομερώς και την πληρωμή τελών κυκλοφορίας (<https://bp.ato.gov.au>).



<https://bp.ato.gov.au>

Η υπηρεσία είναι ένα καλό παράδειγμα για διευκόλυνση του πολίτη συγκεντρώνει τις πληροφορίες από τους πολλαπλάσιους φορολογικούς απολογισμούς και στους πολλαπλάσιους φορολογικούς τύπους καθώς επίσης και τη σύνδεση με τις πηγές συμβουλών μέσα στην εφορία.

Η Ισπανική υπηρεσία εισοδήματος Agencia Espanola de Administracion Tributaria (AEAT) είναι ομοίως πλούσια. Οι πολίτες μπορούν να υποβάλουν τις φορολογικές επιστροφές τους online χρησιμοποιώντας μια ψηφιακή υπογραφή, και να πάρουν τις αναπροσαρμογές, τη βοήθεια ή περισσότερες πληροφορίες για τους φόρους. Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της πύλης



www.administracion.es

- Ταχυδρομεία

Η Γερμανική ταχυδρομική υπηρεσία (www.deutschepost.de) είναι ένα ακόμη παράδειγμα πύλης που παρέχει online πρόσβαση στις παραδοσιακές ταχυδρομικές υπηρεσίες. Η πύλη παρέχει υπηρεσίες πληροφόρησης – όπως η αναζήτηση ταχυδρομικού κώδικα, υπολογισμός ταχυδρομικών τελών καθώς επίσης και οι πιο σύνθετες υπηρεσίες, όπως η online αλλαγή της διεύθυνσης και η εκτύπωση γραμματοσήμων.

Η υπηρεσία ePost παρέχει επίσης δωρεάν πρόσβαση σε περισσότερα από 200 περιοδικά και ψηφιακά λευκώματα, email και διαχείριση αλμπόμ φωτογραφιών και γραμματοσήμων.

Για τις επιχειρήσεις, έναν οδηγό λειτουργιών για τον προγραμματισμό και την εκτέλεση μιας άμεσης εκστρατείας μάρκετινγκ. Παρέχει τις συνδέσεις με τις μελέτες μάρκετινγκ και άλλα ενημερωτικά φυλλάδια, στοιχεία επαφής με τους πιθανούς πελάτες και φόρουμ για τους εμπόρους.

Επιπλέον, στις ΗΠΑ η ταχυδρομική υπηρεσία εφάρμοσε μια νέα υπηρεσία που σχετίζεται με τα ταχυδρομεία.

Χρησιμοποιώντας συστήματα με barcodes και scanners επιτρέπει την επιβεβαίωση αποστολή / παραλαβής γραμμάτων για μέσω του online συστήματος. Γνωρίζει έτσι ο αποστολέας πότε παραδίδονται τα γράμματά του, αν έχει λάβει σχετικά



www.usps.com

δέματα. Έχει με λίγα λόγια εικόνα για την ταχυδρομική του θυρίδα.

Εκτός από όλα τα παραπάνω το SmartStamp επιτρέπει στους χρήστες να τυπώνουν γραμματόσημα. Παρέχονται επίσης εξατομικευμένες υπηρεσίες όπως σχεδιασμός γραμματοσήμων και λογότυπων για επιχειρήσεις.



www.correos.es

Η Ισπανία έχει μια παρόμοια υπηρεσία στην οποία οι χρήστες μπορούν να αγοράσουν και να τυπώσουν ταχυδρομικά τέλη γραμματόσημα και τις ετικέτες (www.correos.es).

Ως το σημείο αυτό εξετάσαμε υπηρεσίες e-government που σχετίζονται με τη φορολογία και τα ταχυδρομεία.

Το εικονικό τελωνειακό γραφείο της Σουηδίας (www.tullverket.se) είναι ίσως η πιο καινοτόμος υπηρεσία που είδαμε στην τελωνειακή περιοχή. Οι επιχειρήσεις που έχουν έναν πιστωτικό λογαριασμό στο εικονικό τελωνειακό γραφείο μπορούν να πάρουν τα τιμολόγια ηλεκτρονικά και να τα πληρώσουν μέσω οποιασδήποτε τράπεζας, ενώ εκείνοι που δεν έχουν πιστωτικό λογαριασμό πρέπει πληρώσουν με μετρητά στα σύνορα.

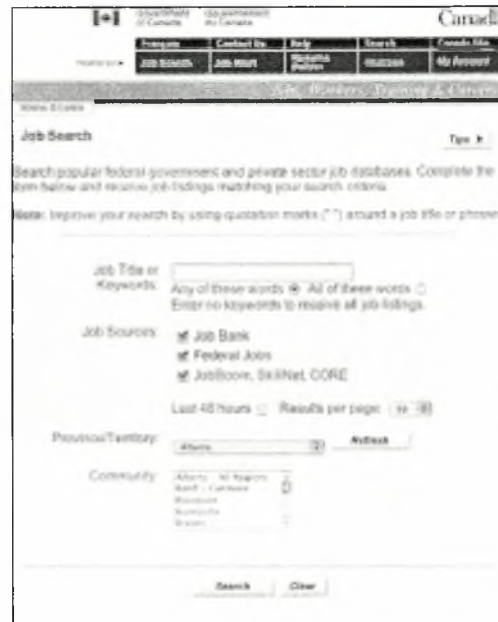


www.tullverket.se

- Κοινωνική Μέριμνα

Η περιοχή αναζήτησης εργασίας του Καναδά προσφέρει μερικές παρεμφερείς δυνατότητες. Δίνει επίσης τη δυνατότητα στον πολίτη να ψάξει σε πολλαπλές περιοχές – στην επιχειρήσεις και στην κυβέρνηση – ταυτόχρονα.

Παρέχει ακόμη ειδοποίηση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όταν προκύπτουν θέσεις εργασίας που ταιριάζουν στα κριτήρια που έχει θέσει ο πολίτης. Το portal παρέχει οδηγό δημιουργίας βιογραφικών.



www.jobsetc.ca

Στη Φινλανδία, μια ενοποιημένη υπηρεσία η Tyoelake.fi (www.tyoelake.fi) των συνταξιοδοτικών ασφαλιστικών εταιρειών και του φινλανδικού κέντρου για τις συντάξεις περιέχει ένα μητρώο εργασίας σε κάθε ασφαλισμένο. Το Tyoelake.fi συγκεντρώνει τις πληροφορίες από 9 διαφορετικά συνταξιοδοτικά ταμεία και περίπου 70



www.tyoelake.fi

διαφορετικά συνταξιοδοτικά ιδρύματα στη Φινλανδία. Στην πύλη οι πολίτες μπορούν να ελέγξουν αν οι προσωπικές πληροφορίες απασχόλησής τους είναι σωστές, ανακαλύπτουν ποια ασφαλιστική εταιρεία διαχειρίζεται τους μισθούς και τις συντάξεις τους, μπορούν να υπολογίσουν τις συνταξιοδοτικές αποδοχές on-line.

Μέχρι τον Δεκέμβριο του 2003, περίπου 176.000 γιατροί φαρμακοποιοί είχαν χρησιμοποιήσει την συγκριμένη υπηρεσία. Το ποσοστό αντιπροσωπεύει το 57% των δηλώσεων που παραλαμβάνονται από το κέντρο δημόσιας ασφάλισης.



www.ameli.fr

- Για τις επιχειρήσεις

Η Δανία έχει προωθήσει τη συνεργασία μεταξύ διάφορων τμημάτων του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, με σκοπό να δημιουργήσει μια πύλη με όλες κυβερνητικές υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις (<http://virk.dk>).

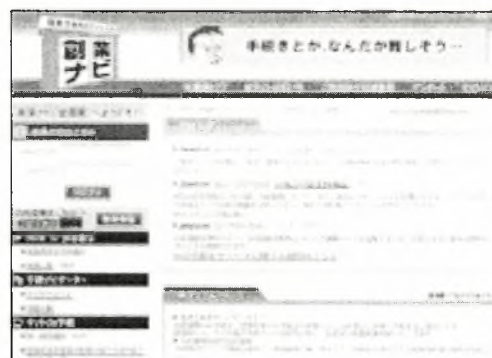
Το Virk.dk είναι ένα από τα μεγαλύτερα προγράμματα eGovernment στη Δανία, που περιλαμβάνει 60 διαφορετικές αρχές.



<http://virk.dk>

Στους πρώτους δύο μήνες της λειτουργίας, virk.dk είχε μεταξύ 15.000 και 20.000 επισκέπτες εβδομαδιαίως.

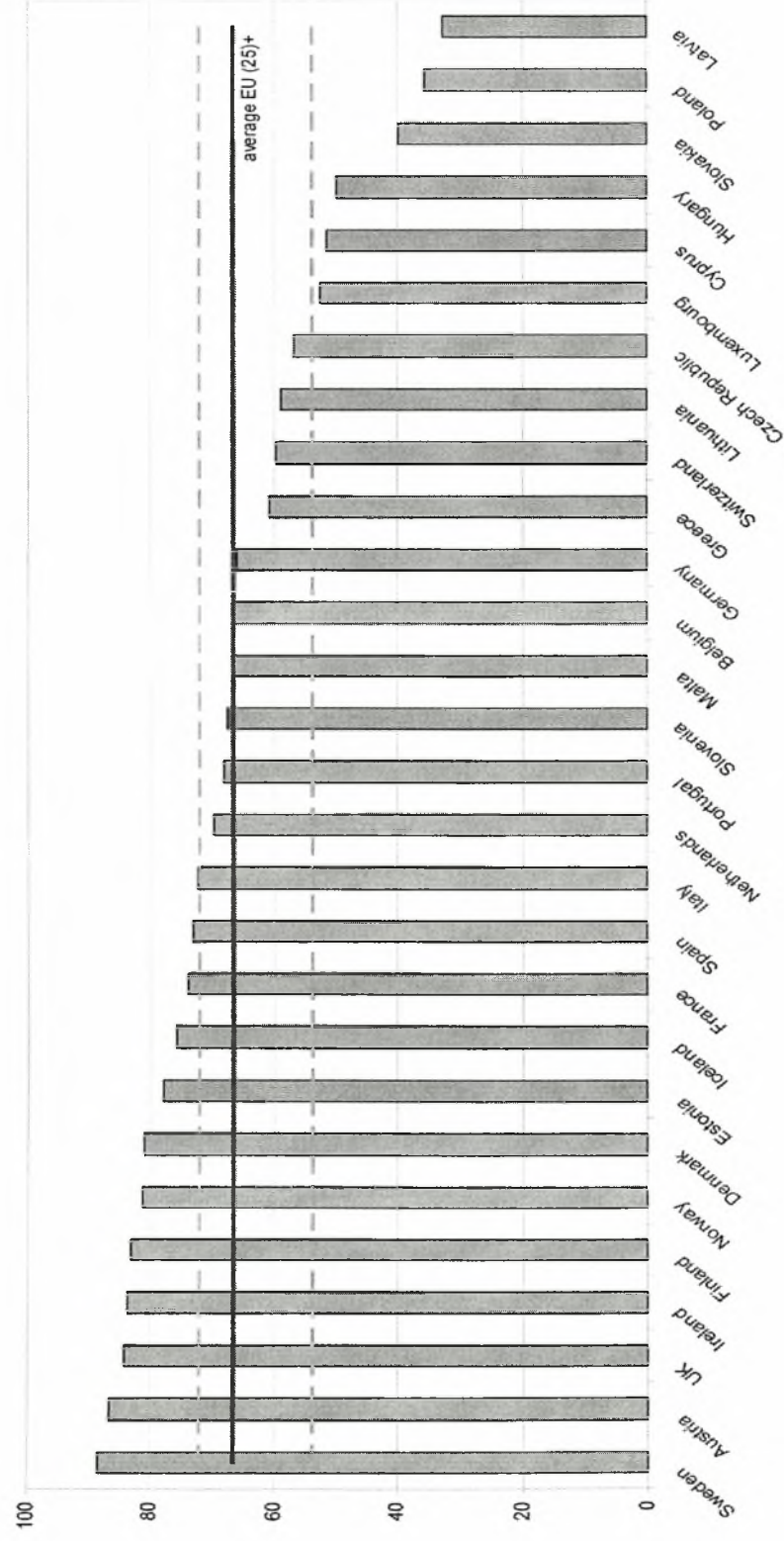
Η Ιαπωνία προσφέρει επίσης μια παρόμοια υπηρεσία. Παρέχει στους υπονήφιους επιχειρηματίες μια σειρά από πληροφορίες σχετικά με όλα τα βήματα που απαιτούνται για την έναρξη μιας επιχειρηματικής δραστηριότητας.



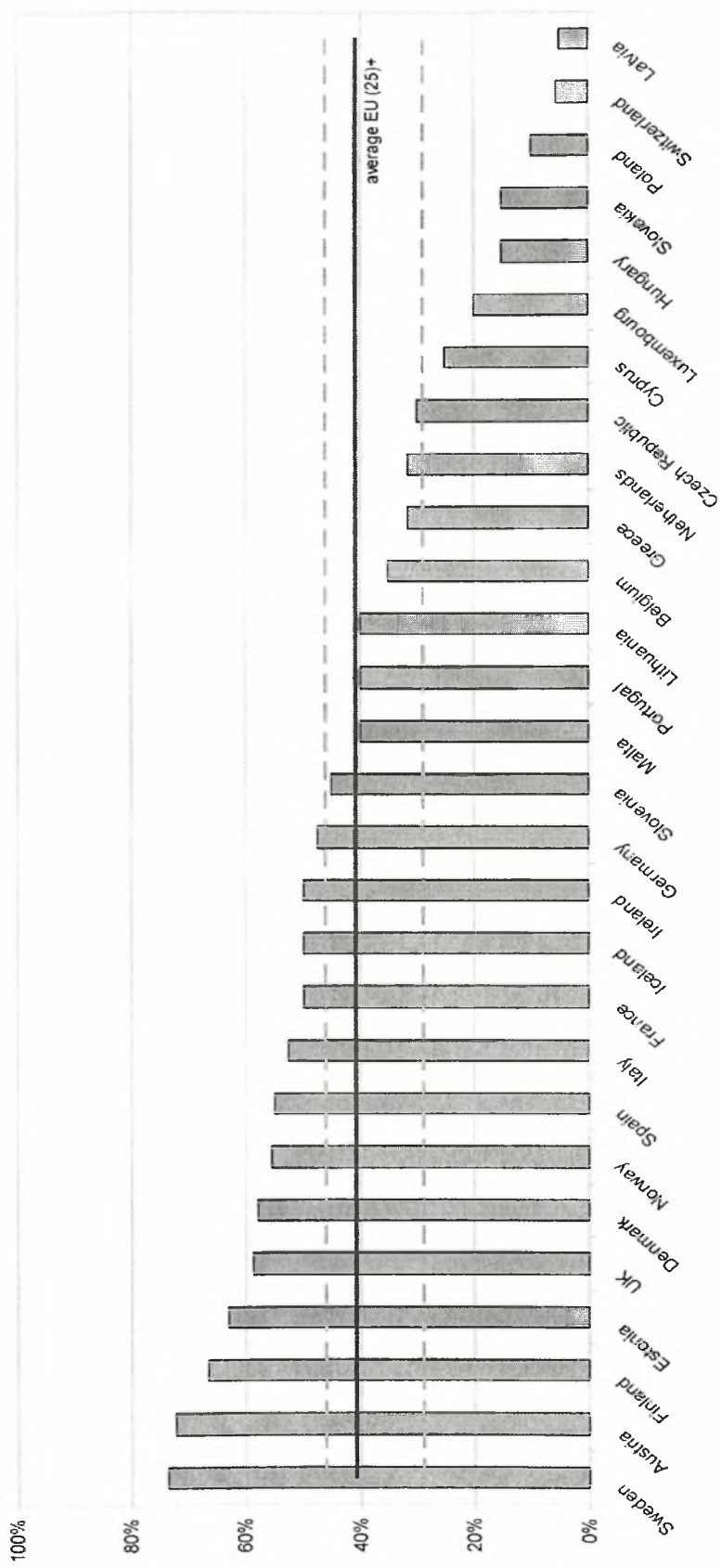
www.sogyo-navi.jp/index.html

Παράρτημα 2

2.1. Στατιστικά στοιχεία για τα επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης



Σχήμα 28: Online Sophistication Services in EU
www.cappgemini.com, European Commission Directorate General for information society and media, Cappgemini 2005



Γράφημα 2-1: Online Sophistication Services in EU
www.capgemini.com, European Commission Directorate General for information society and media, Capgemini 2005

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

Σχήμα 29: Online Sophistication Services in EU
www.capgemini.com, European Commission Directorate General for information society and media, Capgemini 2005

Παράρτημα 3

3.1. Αξιολόγηση Ετοιμότητας Μετάβασης

Ανάλυση Επάρκειας Οργανισμού

A-3	Ικανότητα διαχείρισης προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
A-1	Ηγεσία
Στόχος: Για να καθορίσει το βαθμό ότι η οντότητα έχει την ισχυρή αρχή ηγεσίας και τους σαφείς στόχους για να εξασφαλίσει αποτελεσματικότητα των ε-κυβερνητικών συστημάτων.	
Οι e-government δραστηριότητες βασίζονται στους επιχειρησιακούς σκοπούς και τους στόχους του οργανισμού; Επιλογή: Not Yet Rated	
Σχόλιο:	
Η εκτελεστική και ανώτερη διοίκηση υποστηρίζει το σχέδιο; Επιλογή: Not Yet Rated	
A-2	Επίπεδο επιχειρησιακής ικανότητας
Στόχος: Να εντοπιστεί το επίπεδο επιχειρησιακής ικανότητας του οργανισμού.	
Επιλέξτε το επίπεδο ωριμότητας του οργανισμού σας: Επιλογή: Not Yet Rated	
Επίπεδο 5: Ο οργανισμός έχει πλήρες επιχειρησιακό σχέδιο και χρησιμοποιεί μεθόδους για να μετρήσει την αποτελεσματικότητά του.	
Επίπεδο 4: Ο οργανισμός έχει εγκρίνει το επιχειρησιακό σχέδιο e-gov και χρησιμοποιεί μεθόδους για να ελέγξει τις επενδύσεις σε τεχνολογία.	
Επίπεδο 3: Ο οργανισμός έχει μια συγκεκριμένη πολιτική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και αναπτύσσει τα επιχειρησιακά εργαλεία (π.χ., επιχειρησιακά πρότυπα κλπ)	
Επίπεδο 2: Ο οργανισμός σας έχει καθορίσει τους ρόλους και τις ευθύνες προσωπικού, καθιέρωσε μια οργανωτική επιτροπή και έχει δεσμεύσει τους πόρους για την ανάπτυξη και την απόκτηση των υποδομών και των εργαλείων.	
Επίπεδο 1: Ο οργανισμός αρχίζει τώρα να προσδιορίζει τις απαιτήσεις τους πόρους στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.	
Σχόλιο:	

A-3 Ικανότητα διαχείρισης προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Στόχος: Να αναλυθεί η ικανότητα του οργανισμού να διαχειρίζεται συγκεκριμένους στόχους στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι σχετικές ομάδες αξιολογούνται και εκπαιδεύονται για το πρόγραμμα (συμπεριλαμβανομένης της εκτελεστικής εξουσίας, των διευθυντών, των υπεύθυνων για την ανάπτυξη, του διοικητικού προσωπικού και των υπόλοιπων στελεχών); Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Η κατάρτιση περιλαμβάνει τη βελτίωση της απόδοσης στη χρήση νέων τεχνολογιών; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

A-4 Ανάγκες/απαιτήσεις προγράμματος

Στόχος: Για να αναλυθεί η σχέση των αναπτυσσόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών με τις ανάγκες του πολίτη και του χρήστη προκειμένου να προβλεφθεί ο βαθμός υιοθέτησης και επιτυχίας.

Οι απαιτήσεις των πολιτών και των χρηστών εξετάζονται στο σχεδιασμό; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Υπάρχει μια επαρκής αναθεώρηση εξασφάλισης ποιότητας των απαιτήσεων στο πρόγραμμα; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Οι ανάγκες εκφράζονται σε όλα τις σημαντικά υποχρεώσεις, τις διαδικασίες, και τα σχέδια προγράμματος; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

A-5 Προγραμματισμός

Στόχος: Για να καθορίσει εάν ο οργανισμός έχει τη δυνατότητα να θέσει συγκεκριμένους στόχους να δημιουργήσει χρονοδιαγράμματα τα οποία θα οδηγούν στα επιθυμητά αποτελέσματα και θα καλύπτουν τις απαιτήσεις και τις δαπάνες.

Το στρατηγικό σχέδιο καθορίζει τις προσδοκίες και τους στόχους; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Είναι οι σκοποί και οι στόχοι τους στρατηγικού σχεδίου μετρήσιμοι; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Το σχέδιο περιλαμβάνει ένα χρονοδιάγραμμα; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Υπάρχει μελέτη σκοπιμότητας για το στρατηγικό σχέδιο ; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

A-6 Κατανομή των πόρων

Στόχος: Να καθορίσει εάν οι εκτιμήσεις κόστους, των προσπαθειών, και των ωρών εργασίας είναι βασισμένες σε λογικές μεθοδολογίες οι κατάλληλοι πόροι αξιοποιούνται σύμφωνα με το στρατηγικό σχεδιασμό.

Χρηματοδότηση και σύνταξη προϋπολογισμού:

Ο οργανισμός έχει παραμετροποιήσει τα ακόλουθα: Επιλογή: Not Yet Rated

<p>Αριθμός συναλλαγών για το νέο σύστημα</p> <p>Αριθμός υπηρεσιών που εκτελούνται για το νέο σύστημα</p> <p>Τοις εκατό των συναλλαγών επεξεργασμένων ηλεκτρονικά</p> <p>Προϋπολογισμοί δαπανών προγράμματος</p> <p>Πόροι αντιπροσωπείας διαθέσιμοι</p> <p>Κατ' εκτίμηση μείωση κόστους από την εφαρμογή</p> <p>Άλλες μεταβλητές που χρησιμοποιούνται σημαντικές στον προγραμματισμό</p>
<p>Σχόλιο:</p>
<p>Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν συγκεκριμένη χρηματοδότηση (αυτοχρηματοδότηση ή δεσμευμένο τμήμα προϋπολογισμού);</p> <p style="text-align: right;">Επιλογή: Not Yet Rated</p>
<p>Σχόλιο:</p>
<p>Η πολυετής χρήση της υπηρεσίας έχει συμπεριληφθεί στο μοντέλο χρηματοδότησης;</p> <p style="text-align: right;">Επιλογή: Not Yet Rated</p>
<p>Σχόλιο:</p>

Ανάλυση Ελέγχου Διαχείρισης

<p>B-1 Αξιολόγηση του κινδύνου</p> <p>Στόχος: Για να αναλυθεί η ικανότητα και η προετοιμασία του οργανισμού να περιορίσει τις αρνητικές επιδράσεις των μη προβλέψιμων γεγονότων.</p>
<p>Προσδιορίζονται, σταθμίζονται, και τεκμηριώνονται οι κίνδυνοι για την ανάπτυξη του συγκεκριμένου σχεδίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;</p> <p style="text-align: right;">Επιλογή: Not Yet Rated</p>
<p>Σχόλιο:</p>

B-2 Πρόσβαση στα δεδομένα

Στόχος: Να υπολογίσει ο βαθμός κατά τον οποίο οι πληροφορίες έχουν προστατευθεί από την αναρμόδια χρήση, την κοινοποίηση, την τροποποίηση, τη ζημία, ή την απώλεια και ν' ανιχνευθούν οι προστασίας και ανίχνευσης.

Με βάση τους εσωτερικές ή εξωτερικές τεχνικούς ελέγχους, προκύπτει ότι η τεχνολογική υποδομή δεν διαθέτει καμία σημαντική αδυναμία;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Υπάρχει ένας υπεύθυνος συστημάτων/πληροφοριών που λαμβάνει τις αποφάσεις για τα δικαιώματα πρόσβασης, την ταξινόμηση δεδομένων, τις αλλαγές συστημάτων, κλπ.;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Ο οργανισμός έχει καθορίσει το επίπεδο και τον τύπο δεδομένων που θα είναι διαθέσιμα μέσω του Διαδικτύου;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Υπάρχουν μητρώα (logs) ασφάλειας και καταγράφουν τις δραστηριότητες (συμπεριλαμβανομένων των οικονομικών συναλλαγών) σε όλα τα σχετικά συστήματα;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Είναι η πρόσβαση στα συστήματα και τα δεδομένα προστατευμένη από φυσικά και τεχνολογικά μέσα;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

B-3 Ανάπτυξη

Στόχος: Να καθοριστεί εάν εφαρμόζονται έλεγχοι, μεθοδολογίες ,κατά την ανάπτυξη των υπηρεσιών.

Υπάρχει μια τυποποιημένη μεθοδολογία με σκοπό να εξασφαλίσει ότι οι ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων εξετάζονται και

B-3 Ανάπτυξη	
ενσωματώνονται στις e-government υπηρεσίες;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	
Οι έλεγχοι εξασφαλίζουν ότι οι απαιτήσεις έχουν αρχίσει να εφαρμόζονται στην ανάπτυξη του έργου;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	
Υπάρχουν επαρκή σχέδια δοκιμών που εφαρμόζονται κατά την ανάπτυξη των υπηρεσιών;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	

B-4 Κρυπτογράφηση / Αυθεντικοποίηση	
Για να καθορίσει εάν οι τεχνικές αυθεντικοποίησης εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση για να προστατεύσουν τα συστήματα και τις σχετικές πληροφορίες.	
Περιλαμβάνεται η κρυπτογράφηση στις τεχνικές προδιαγραφές των υπηρεσιών και των συστημάτων;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	
Η μετάδοση ευαίσθητων πληροφοριών (οικονομικές συναλλαγές, προσωπικά δεδομένα) εξασφαλίζονται (μέσω της κρυπτογράφησης) κατά τη διάρκεια της μετάδοσης;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	
Η μετάδοση και η αποθήκευση αρχείων που περιέχουν ευαίσθητες πληροφορίες κρυπτογραφούνται;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	
Τεχνικές αυθεντικοποίηση όπως η χρήση κωδικών πρόσβασης, ή κλειδιών κρυπτογράφησης χρησιμοποιούνται;	Επιλογή: Not Yet Rated

B-4 Κρυπτογράφηση / Αυθεντικοποίηση

Σχόλιο:

Τεχνικές όπως οι ψηφιακές υπογραφές, η χρονοσφραγίδα , οι έμπιστες τρίτες πηγές χρησιμοποιούνται;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

B-5 Έλεγχοι συστημάτων

Στόχος: Για να καθορίσει εάν τα δεδομένα της συναλλαγής ελέγχονται και υποβάλλονται σε επεξεργασία με έναν αποδοτικό τρόπο ώστε τα λάθη ή οι παραλείψεις προσδιορίζονται και διορθώνονται έγκαιρα.

Τα δεδομένα που εισάγονται από το χρήστη ελέγχονται για την ακρίβεια, και την πληρότητα τους με συστήματα άλλων οργανισμών ;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Είναι επαρκείς οι έλεγχοι ακεραιότητας των στοιχείων που χρησιμοποιούνται στα κρίσιμα σημεία επεξεργασίας;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Για τις υψηλού κινδύνου εφαρμογές (οικονομικά αρχεία, ιατρικά δεδομένα , προσωπικό), γίνονται διατμηματικοί έλεγχοι;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Ανάλυση Αντίκτυπου

C-1 Λειτουργικές διαδικασίες

Στόχος: Η ανάλυση των βελτιώσεων που προέκυψαν από τις νέες διαδικασίες, η μείωση του κόστους, της χρονικής απόκρισης, των ελέγχων, και της ποιότητας των διαθέσιμων πληροφοριών από την εφαρμογή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

C-1 Λειτουργικές διαδικασίες

Οι νέες διαδικασίες άρχισαν να αναλύονται, σε λειτουργικό επίπεδο, έτσι ώστε να αξιοποιηθούν τα συμπεράσματα για βελτίωση της αποδοτικότητας των νέων υπηρεσιών; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Ο οργανισμός έχει υπολογίσει την επιστροφή σε σχέση με την επένδυση (ROI – return on investment); Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

C-2 Νομικός αντίκτυπος

Στόχος: Να αξιολογήσει το βαθμό στον οποίο ο οργανισμός έχει εξετάσει τις νομικές απαιτήσεις των νέων υπηρεσιών.

Υπάρχει νομικός για να προσδιορίσει οποιαδήποτε νομικά εμπόδια μπορούν να προκύψουν από τη νέα υπηρεσία. Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Μπορεί ο οργανισμός να δεχτεί ως νόμιμες τις πληρωμές με πιστωτική κάρτα; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Τα τέλη πιστωτικών καρτών καταβάλλονται νόμιμα; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

C- Διαθεσιμότητα 3 υπηρεσιών

Στόχος: Για να καθορίσει σε ποιο βαθμό ο οργανισμός έχει σχεδιάσει την ευρύτερη συμμετοχή όλων των συμβαλλόμενων μερών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

C- Διαθεσιμότητα 3 υπηρεσιών	
Υπάρχουν μελέτες που στοχεύουν προς τον τελικό χρήστη των υπηρεσιών που να αποδεικνύουν το βαθμό διαθεσιμότητας των υπηρεσιών αυτών;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	
Μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες χρήστες με αναπηρία;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	
Έχει υπολογιστεί η συχνότητα ανανέωσης του περιεχομένου;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	
Υπάρχει help desk ή ανθρώπινη βοήθεια διαθέσιμη για τη βοήθεια των χρηστών;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	
Ο σχεδιασμός της υπηρεσίας περιλαμβάνει τους στόχους της διαθεσιμότητας των υπηρεσιών;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	

C-4 Marketing	
Στόχος: Να αναλυθεί ο βαθμός στον οποίο οι χρήστες και οι πολίτες ενημερώνονται για τη διαθεσιμότητα και τα οφέλη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.	
Έχει αναπτυχθεί μια στρατηγική marketing για τις νέες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	

Ανάλυση Οριζόντιας Οργάνωσης

D-1 Σκοποί και στόχοι

Στόχος: Να καθοριστεί σε ποιο βαθμό ένα έργο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που διαπερνά πολλούς οργανισμούς έχει σκοπούς και τους στόχους που ευθυγραμμίζονται καλύπτοντας απαιτήσεις όλων των εμπλεκόμενων τμημάτων.

Οι δραστηριότητες ηλεκτρικής διακυβέρνησης βασίζονται στους
στόχους κάθε οργανισμού; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Υπάρχει εκτελεστική υποστήριξη από όλα τα συμβαλλόμενα μέρη; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

D-2 Προγραμματισμός

Στόχος: Για να καθορίσει εάν οι παράγοντες κινδύνου που συνδέονται με τα πολυ-οργανωτικά μοντέλα εξετάζονται πριν την εφαρμογή του έργου και προβλέπονται ικανοποιητικές λύσεις.

Ο σχεδιασμός καλύπτει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις χρηστών σε
όλα τα συμβαλλόμενα μέρη; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Οι κατευθυντήριες γραμμές ανάπτυξης συστημάτων εξετάζουν τις
μοναδικές απαιτήσεις για τα συστήματα των διαφορετικών
οργανισμών; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Στο σχεδιασμό εξετάζονται επαρκώς τα interface από όλες τις
βάσεις δεδομένων που θα περιληφθούν στο έργο; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Οι κρίσιμες εξαρτήσεις μεταξύ των ομάδων προσδιορίζονται όταν
αλληλεπιδράσουν ομάδες διαφορετικών οργανισμών; Επιλογή: Not Yet Rated

D-2 Προγραμματισμός

Σχόλιο:

D-3 Μέτρηση

Στόχος: Για να προσδιοριστεί εάν το έργο περιλαμβάνει μεθοδολογίες που με βάση τα κριτήρια που έχουμε θέσει μετρά την αποτελεσματικότητα.

Ποιες δραστηριότητες εμφανίζονται για να συντονίσουν την εξέλιξη του έργου;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Ανάλυση μακροπρόθεσμης σταθερότητας

E-1 Τρέχουσα αξιολόγηση δεξιοτήτων

Στόχος: Να αξιολογήσει την προετοιμασία του οργανισμού για τη διατήρηση των απαιτούμενων δεξιοτήτων, που θα του επιτρέπουν να καλύψει τις απαιτήσεις του έργου.

Υπάρχει διαδικασία αξιολόγησης των συνολικών ικανοτήτων του προσωπικού σε σχέση με τις δεξιότητες που απαιτούνται για την επιτυχημένη εξέλιξη του έργου;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Υπάρχει επιμορφωτικό πρόγραμμα που καθιερώνεται ή προγραμματίζεται ώστε να παρέχει τη συνεχή κατάρτιση ανάλογα με τις τεχνολογικές εξελίξεις;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

E-2 Συντήρηση συστημάτων

Στόχος: Να αξιολογήσει τον προγραμματισμό και την προετοιμασία του οργανισμού να διαχειριστεί τις τεχνολογικές αλλαγές, τις απαιτήσεις των πολιτών και των χρηστών, τις βελτιώσεις υλικού και του λογισμικού.

Υπάρχει μια μεθοδολογία ανάπτυξης κύκλου ζωής συστημάτων που χρησιμοποιείται και περιλαμβάνει και τη μεθοδολογία για τη διαχείριση της αλλαγής;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Υπάρχει ένα κανάλι επικοινωνίας για τους χρήστες που μπορούν να υποβάλουν ερωτήματα σχετικά με την τεχνολογία που χρησιμοποιούν;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

E-2 Συντήρηση συστημάτων	
Οι αλλαγές στο portal και στα δεδομένα πρέπει να γίνουν από εξουσιοδοτημένο χρήστη, να αναλυθούν, να σχεδιαστούν, να εξεταστούν, να τεκμηριωθούν, και να εγκριθούν πριν το τελικό στάδιο;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	
Υπάρχουν ικανοποιητικοί έλεγχοι για να εξασφαλίσουν ότι μόνο το εξουσιοδοτημένο προσωπικό κάνει τις αλλαγές στο λογισμικό και τα δεδομένα;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	
Υπάρχουν ικανοποιητικοί μηχανισμοί που βρίσκονται σε συνεχή λειτουργία για να καταγράψουν τις αλλαγές στα δεδομένα και το λογισμικό;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	
Υπάρχει «roll back» μηχανισμός που επιτρέπει να επιστρέψει το σύστημα στην προηγούμενη κατάσταση σε περίπτωση που μια αλλαγή δεν είναι επιτυχής;	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	

E-4 Αποκατάσταση καταστροφής	
Στόχος: Να αξιολογήσει τη δυνατότητα απόκρισης σε μια διακοπή της υπηρεσίας με την εφαρμογή ενός σχεδίου αποκατάστασης καταστροφής.	
Έχετε συμπεριλάβει στην αποκατάσταση καταστροφής ένα επιχειρησιακό σχέδιο (π.χ., εξαρτήσεις των πόρων/υπηρεσιών, χρονικά κρίσιμες στιγμές ,αξιολόγηση των κινδύνων που μπορούν να οδηγήσουν στην καταστροφή);	Επιλογή: Not Yet Rated
Σχόλιο:	

Ανάλυση Τεχνολογικής Επάρκειας

F-1 Τεχνολογικοί Πόροι

Στόχος: Να καθορίσει εάν είναι όλοι οι απαραίτητοι πόροι hardware διαθέσιμοι ή προγραμματισμένοι για την απόκτηση πριν από την ολοκλήρωση της υπηρεσίας.

Έχουν σχεδιαστεί πλήρως οι τεχνολογικοί πόροι (συμπεριλαμβανομένου του υλικού, του λογισμικού, των βάσεων δεδομένων, του backup, και άλλων αναγκαίων εργαλείων);

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

F-2 Μυστικότητα & Ασφάλεια

Στόχος: Να καθορίσει εάν ο οργανισμός έχει αντιμετωπίσει επαρκώς ζητήματα σχετικά με τη μυστικότητα και την ασφάλεια των πληροφοριών.

Υπάρχει μια σαφώς ορισμένη πολιτική μυστικότητας και ασφάλειας που έχει εξεταστεί και από τη νομική άποψη;

Επιλογή:
Not Yet Rated

Σχόλιο:

Πρέπει για να προσαρμοστούν στην πολιτική μυστικότητας και ασφάλειας και άλλοι οργανισμοί;

Επιλογή:
Not Yet Rated

Σχόλιο:

Ο οργανισμός έχει λάβει συγκεκριμένα μέτρα για να εφαρμόσει την πολιτική μυστικότητας και ασφάλειας;

Επιλογή:
Not Yet Rated

Σχόλιο:

Ο οργανισμός συλλέγει ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα μέσω του διαδικτύου;

Επιλογή:
Not Yet Rated

Σχόλιο:

F-3 Καταγραφή & Διατήρηση

Στόχος: Για να αξιολογήσει το βαθμό στον οποίο διατηρούνται αντίγραφα ασφαλείας (back up), οι πληροφορίες και αρχειοθετούνται κατά τρόπο συνεπή έτσι ώστε οι κρίσιμες πληροφορίες να είναι συνεχώς διαθέσιμες για χρήση μέσα σε ένα λογικό χρονικό πλαίσιο.

Έχουν οριστεί απαιτήσεις ανάκαμψης (recovery) των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και το λογισμικό έχουν σχεδιαστεί ώστε να προστατεύονται από απώλεια δεδομένων;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Τα αντίγραφα ασφαλείας αποθηκεύονται σε ξεχωριστό φυσικό χώρο και μέσο αποθήκευσης;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Υπάρχει μια ανάλυση που ποσοτικοποιεί τον αντίκτυπο των διακοπών της υπηρεσίας;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Οι απαιτήσεις διατήρησης δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της διαθεσιμότητας και της δυνατότητας ανάκαμψης, περιλαμβάνονται σε ένα επίσημο σχέδιο επιχειρησιακό σχέδιο;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Υπάρχουν διαδικασίες σε λειτουργία για τη δοκιμή του σχεδίου επιχειρησιακής ικανότητας που περιλαμβάνουν σύγκριση των αποτελεσμάτων με τους στόχους;

Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Ανάλυση αποτελεσματικότητας Δαπανών

G-1 Δαπάνες & κέρδη

Στόχος: Να αξιολογηθεί η μελέτη οικονομικής αποτελεσματικότητας και αν το έργο είναι βασισμένο στις ανάγκες των χρηστών και των πολιτών καθώς επίσης και αν περιλαμβάνει τις ακριβείς δαπάνες και τα κέρδη όλων των λογικών εναλλακτικών λύσεων.

Ήταν η ενοποιημένη πύλη μια από τις εναλλακτικές λύσεις εξετάστηκε;

Επιλογή: Not Yet Rated

Συμπεριλαμβάνονται οι ακόλουθες δαπάνες στη μελέτη οικονομικής αποτελεσματικότητας:

- | | |
|--|------------------------|
| • Δαπάνες μισθών υπαλλήλων | Επιλογή: Not Yet Rated |
| • Υλικό υπολογιστών | Επιλογή: Not Yet Rated |
| • Λογισμικό υπολογιστών | Επιλογή: Not Yet Rated |
| • Συμβάσεις τρίτων | Επιλογή: Not Yet Rated |
| • Διαχείριση και υποστήριξη | Επιλογή: Not Yet Rated |
| • Δαπάνες αποκατάστασης & backup | Επιλογή: Not Yet Rated |
| • Άλλες δαπάνες εφαρμογής | Επιλογή: Not Yet Rated |
| • Άλλες μακροπρόθεσμες δαπάνες υποστήριξης | Επιλογή: Not Yet Rated |

Σχόλιο:

G-1 Δαπάνες & κέρδη

Έχουν συμπεριληφθεί όλα τα οφέλη στη μελέτη οικονομικής αποτελεσματικότητας συμπεριλαμβανομένων των εξής:

- | | |
|--|------------------------|
| • Μείωση κόστους | Επιλογή: Not Yet Rated |
| • Μείωση χρόνου | Επιλογή: Not Yet Rated |
| • Βελτιωμένοι έλεγχοι | Επιλογή: Not Yet Rated |
| • Βελτιωμένο επίπεδο υπηρεσιών | Επιλογή: Not Yet Rated |
| • Βελτιωμένες επιχειρησιακές διαδικασίες | Επιλογή: Not Yet Rated |
| • Άλλα μακροπρόθεσμα οφέλη | Επιλογή: Not Yet Rated |

Σχόλιο:

G-2 Επιλογή έργου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Στόχος: Να αξιολογηθεί αν το επιλεγμένο έργο βασίζεται στις απαιτήσεις των χρηστών και των πολιτών, και ποια είναι τα αναμενόμενα οφέλη.

Ήταν το έργο που επιλέχτηκε οικονομικά αποδοτικό; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Εάν το έργο που επιλέχτηκε δεν ήταν το οικονομικά πιο αποδοτικό, από την τρέχουσα κατάσταση υπάρχει ανάλυση που δείχνει ποσοτικά γιατί δεν συνέβη αυτό; Επιλογή: Not Yet Rated

Σχόλιο:

Συνοδευτικά έγγραφα

Τα ακόλουθα έγγραφα απαιτούνται για να ολοκληρώσουν τη διαδικασία ανάλυσης του έργου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Statement of Need

- Περιγράψτε το λόγο που το έργο απαιτεί (νομοθετική ή εκτελεστική εξουσιοδότηση)
- Περιγράψτε την εκτελεστική ή νομοθετική που υποστηρίζει το έργο
- Περιγράψτε πώς το έργο θα χρηματοδοτηθεί.
- Περιγράψτε τη μείωση κόστους και την αποφυγή δαπανών εάν το έργο επιλεγεί
- Περιγράψτε θα ολοκληρωθεί το έργο (προσωπικό, συμφωνίες οργανισμών, σύμβουλοι, ή συνδυασμός)
- Αιτιολόγηση της ανάγκη που καλύπτει το έργο

Feasibility Study - Μελέτη σκοπιμότητας

- περιγράψτε το στόχο του έργου
- περιγράψτε τους μετρήσιμους στόχους του έργου
- περιγράψτε τις μεθόδους που υπάρχουν για να μετρήσετε την ολοκλήρωση των στόχων
- απαριθμήστε τους χορηγούς προγράμματος
- περιγράψτε τις υψηλού επιπέδου απαιτήσεις προγράμματος
- περιγράψτε τις εναλλακτικές λύσεις
- παρέχετε τη συνιστώμενη λύση
- περιγράψτε τις υποθέσεις, τους περιορισμούς και τους κινδύνους προγράμματος
- περιλάβετε μια ανάλυση οφελών δαπανών της συνιστώμενης λύσης.

Project Plan and Schedule – Χρονοδιάγραμμα & Σχέδιο

- παρέχετε μια δομή διακοπής εργασίας συμπεριλαμβανομένου:
- Περιγράψτε λεπτομερώς τους στόχους του έργου
- κατ' εκτίμηση χρόνος ολοκλήρωσης του έργου

- αναθέση πόρων
- προσδιορίστε τις κρίσιμες δραστηριότητες (critical path)

Προσδιορίστε το βασικό προσωπικό που απαιτείται

- Προσδιορίστε το βασικό προσωπικό που απαιτείται για την ολοκλήρωση του έργου
- περιγράψτε τους ρόλους του βασικού προσωπικού του έργου
- τις ευθύνες που συνδέονται με κάθε ρόλο
- περιγράψτε ποιος εκπληρώσει τους βασικούς ρόλους του έργου

Παράρτημα 4

4.1. Source code

```
package register;
class Engineer {
    // Personal Data
    String FullName;
    String EngineerID;
    String CustomerID;
    int Rights;

    Engineer(String FullName, String EngineerID, String CustomerID, int
Rights) {
        this.FullName = FullName;
        this.EngineerID = EngineerID;
        this.CustomerID = CustomerID;
        this.Rights = Rights;
    }

    void SendApplication() {
        this.Rights--;
        System.out.println("Sending your applications \n" + "Full Name: " +
            this.FullName + "\n" +
            "Engineer ID: " + this.EngineerID
            + " Customer ID: " + this.CustomerID
            + " You have : " + this.Rights + " applications");
    }
}

class CentralSystemServer {

    int ID[] = new int[10];

    void ReturnID(Engineer ob) {

        // Ελεγχος αν ο μηχανικός έχει άλλα δικαιώματα χρήσης
        if (ob.Rights <= 0) {
            System.out.println("Please full your rights");
        }

        // Κατασκευή του αριθμού πρωτοκόλου
        for (int i = 0; i < 9; i++) {
            this.ID[i] = (int) (Math.random() * 10);
        }
    }
}
```

```
    }

    for (int i = 0; i < 9; i++) {
        if (i == 0) {
            System.out.print("ReturnID: ");
        }
        System.out.print(ID[i]);
    }
}

public class RegisterDemo {
    public static void main(String[] args) {
        Engineer Engineer_1 = new Engineer("Nick Smith", "E1001", "C1002", 10);
        CentralSystemServer CentralSystemServer_1 = new CentralSystemServer();

        Engineer_1.SendApplication();
        CentralSystemServer_1.ReturnID(Engineer_1);
    }
}
```



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ



004000074819