



# Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

## Ενότητα 3: Μάθημα 3

Βράνα Βασιλική  
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ  
*επένδυση στην κοινωνία της γνώσης*  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ  
πρόγραμμα για την ανάπτυξη



# Άδειες Χρήσης

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



# Χρηματοδότηση

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

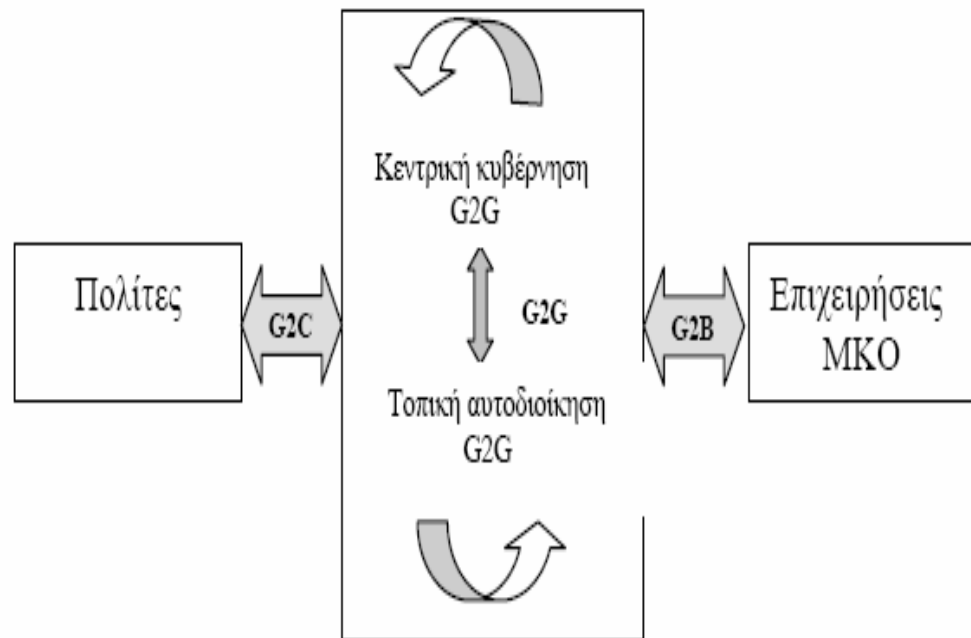


# Τύποι αλληλεπίδρασης της Ηλ.Διακυβέρνησης

- Στα πλαίσια της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι κυβερνητικοί οργανισμοί αναπτύσσουν σχέσεις με τρίτους.
- Οι σχέσεις που αναπτύσσονται ονομάζονται τύποι αλληλεπίδρασης, μορφές ή κατηγορίες της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

# Το μοντέλο αλληλεπίδρασης των Bonham et al. 2001 (1)

- Κυβέρνηση προς Πολίτες (G2C).
- Κυβέρνηση προς
- Κυβέρνηση προς



Bonham, GM Seifert, JW & Thorson, SJ 2001, 'The transformational potential of E-government: The role of political leadership', *Electronic Governance and Information Policy* (Panel 9-1) at the 4<sup>th</sup> Pan European International Relations Conference of the European Consortium for Political Research

# Το μοντέλο αλληλεπίδρασης των Bonham et al. 2001 (2)

- **Από την κυβέρνηση στους πολίτες:** Αυτό περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα αλληλεπιδράσεων, όπως παροχή υπηρεσιών στον πολίτη, ενημέρωση του πολίτη, διευθέτηση υποχρεώσεων του πολίτη προς το κράτος.
- **Από την κυβέρνηση στις επιχειρήσεις:** Η κυβέρνηση εξυπηρετεί την οικονομική δραστηριότητα. Είναι ένας από τους βασικότερους καταναλωτές αγαθών και υπηρεσιών. Είναι επίσης και ρυθμιστικός παράγοντας για το εσωτερικό και διεθνές εμπόριο

# Το μοντέλο αλληλεπίδρασης των Bonham et al. 2001 (3)

- **Από την κυβέρνηση στην κυβέρνηση:**  
Οι κυβερνήσεις εξαρτώνται από άλλα τμήματα της κυβέρνησης για να μπορούν να παραδίδουν αποτελεσματικά τις υπηρεσίες τους και να κατανέμουν τις ευθύνες. Χρειάζεται επίσης, να επικοινωνούν με άλλες κυβερνήσεις ξένων κρατών και διεθνείς οργανισμούς για την επίτευξη οικονομικών και πολιτικών στόχων.

# Το μοντέλο αλληλεπίδρασης της Ndou 2004 (1)

- Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (G2C)
- Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (G2B)
- Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (G2G)
- Κυβέρνηση-προς-Υπαλλήλους (G2E)

Ndou, V 2004, 'E-government for developing countries: Opportunities and Challenges', *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, vol. 18, no.1, pp.1-24.



# Το μοντέλο αλληλεπίδρασης της Νδου 2004 (2)

- **Κυβέρνηση -προς- Υπαλλήλους:** αναφέρεται στη σχέση μεταξύ της κυβέρνησης και των υπαλλήλων της.
- Οι εργαζόμενοι είναι οι 'εσωτερικοί πελάτες' της κυβέρνησης και ως εκ τούτου, σε μια πελατοκεντρική πρωτοβουλία ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει να ληφθούν υπόψη οι απαιτήσεις και αυτής της ομάδας.
- Είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για την παροχή ηλεκτρονικής εκπαίδευσης, που μπορεί να φέρει τους υπαλλήλους πιο κοντά και να προωθήσει την ανταλλαγή γνώσης μεταξύ τους.

# Το μοντέλο αλληλεπίδρασης της Νδου 2004 (3)

- Δίνει στους εργαζόμενους τη δυνατότητα πρόσβασης σε σχετικές πληροφορίες που αφορούν: αμοιβές και παροχές, ευκαιρίες για επιμόρφωση και εκπαίδευση, δικαιώματα, υποχρεώσεις, νόμους κτλ..
- Αναφέρεται ακόμη στους στρατηγικούς και τακτικούς μηχανισμούς που ενθαρρύνουν την υλοποίηση των στόχων και προγραμμάτων της κυβέρνησης, τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων, του προϋπολογισμού και της οικονομίας

# Το μοντέλο αλληλεπίδρασης του Fang 2002

- Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (G2C)
- Πολίτες-προς-Κυβέρνηση (C2G)
- Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (G2B)
- Επιχειρήσεις-προς-Κυβέρνηση (B2G)
- Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (G2G)
- Κυβέρνηση-προς-Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς (G2N)
- Μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί-προς-Κυβέρνηση (N2G)
- Κυβέρνηση-προς-Υπάλληλους (G2E)

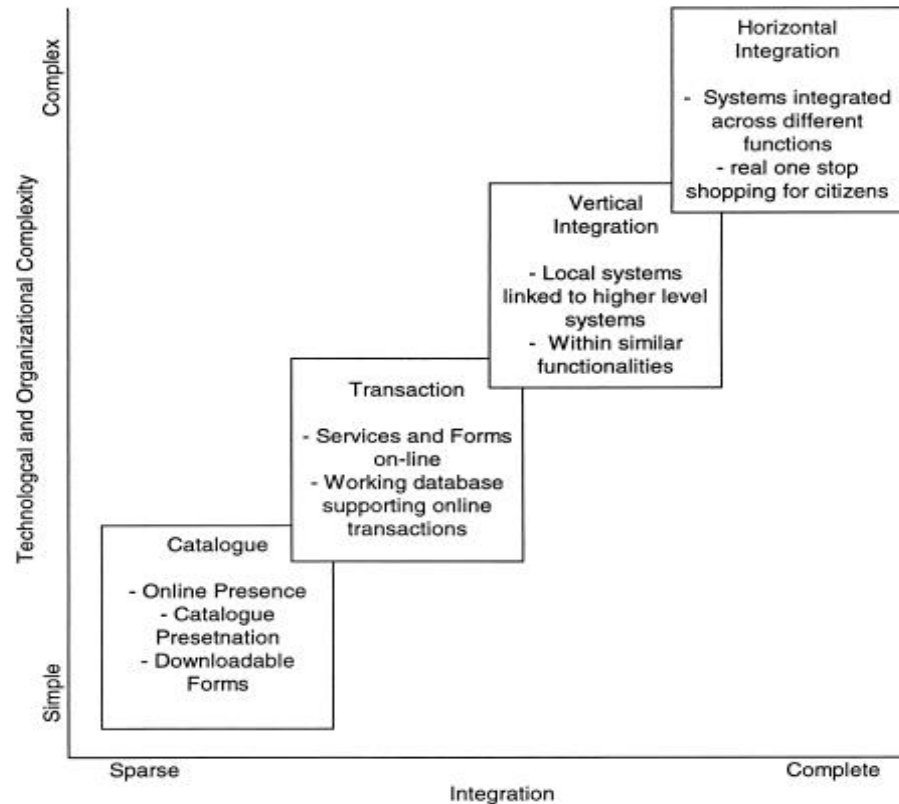
Fang, Z 2002, 'E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development', *International Journal of the Computer*, vol. 10, no. 2, pp. 1-22.

# Ωριμότητα της Ηλ.Διακυβέρνησης

- Τα μοντέλα ωριμότητας είναι μια μέθοδος για την αξιολόγηση της ωριμότητας των διαδικασιών ενός οργανισμού και για τον προσδιορισμό των βασικών πρακτικών που απαιτούνται για την αύξηση της ωριμότητας αυτών των διαδικασιών

# Το μοντέλ Layne & Lee 2001 (1)

- Επίπεδο 1: Κατ
- Επίπεδο 2: Συν
- Επίπεδο 3: Κάε
- Επίπεδο 4: Ορι



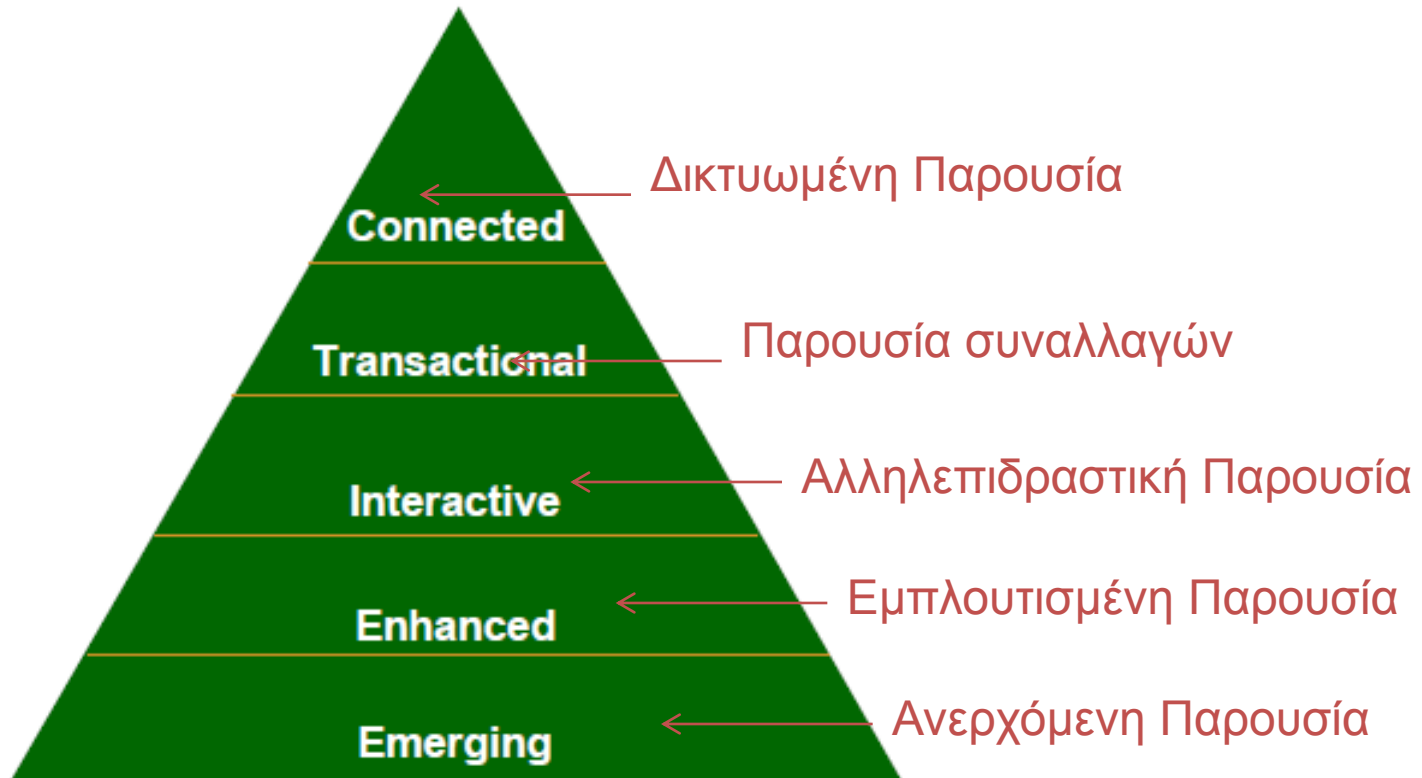
# Το μοντέλ Layne & Lee 2001 (2)

Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
<p>Διαδικτυακή παρουσία.</p> <p>Παρουσίαση καταλόγου.</p> <p>Μεταφορτώσιμες φόρμες.</p>	<p>Επιγραμμικές φόρμες και υπηρεσίες.</p> <p>Λειτουργικές βάσεις δεδομένων, οι οποίες υποστηρίζουν επιγραμμικές συναλλαγές.</p>	<p>Τοπικά συστήματα, τα οποία συνδέονται με συστήματα υψηλότερου επιπέδου με όμοιες λειτουργίες.</p>	<p>Ολοκλήρωση συστημάτων μεταξύ διαφορετικών λειτουργιών.</p> <p>Εξυπηρέτηση πολιτών μέσω 'One-stop shops'.</p>

# Το μοντέλο του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών 2008 (1)

- Το μοντέλο ωριμότητας του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (UN 2003) βασίζεται στην ποιότητα των παρεχομένων πληροφοριών και υπηρεσιών. Το μοντέλο περιλαμβάνει πέντε επίπεδα ωριμότητας:
  - Επίπεδο 1: Ανερχόμενη παρουσία
  - Επίπεδο 2: Εμπλουτισμένη παρουσία
  - Επίπεδο 3: Αλληλεπιδραστική παρουσία
  - Επίπεδο 4: Παρουσία συναλλαγών
  - Επίπεδο 5: Συνδεδεμένη παρουσία

# Το μοντέλο του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών 2008 (2)





# T0 μοντέλο του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών 2008 (3)

Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4	Επίπεδο 5
<p>Δικτυακή παρουσία μέσω του επίσημου δικτυακού τόπου ή μιας εθνικής διαδικτυακής πύλης.</p> <p>Σύνδεσμοι με υπουργεία, περιφερειακή / τοπική αυτοδιοίκηση.</p>	<p>Βάσεις δεδομένων, δυνατότητα μεταφόρτωσης νόμων κτλ., αναζήτηση εγγράφου.</p>	<p>Διαδραστική λειτουργία.</p> <p>Δυνατότητες μεταφόρτωσης, ασφαλείς συνδέσεις, ψηφιακή υπογραφή.</p> <p>Εικόνες και βίντεο χρησιμοποιούνται για πληροφόρηση.</p> <p>Επικοινωνία μέσω e-mail, fax, τηλεφώνου.</p>	<p>Διενέργεια επιγραμμικών συναλλαγών με πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες.</p> <p>Επιγραμμική υποβολή προσφορών μέσω ασφαλών συνδέσεων.</p>	<p>Έμφαση στην ανατροφοδότηση στην κυβέρνηση.</p> <p>Ημερολόγιο με προσεχείς εκδηλώσεις.</p> <p>Επιγραμμικός μηχανισμός δημοσκοπήσεων.</p> <p>Φόρουμ συζητήσεων.</p> <p>Επιγραμμική διαβούλευση.</p>

# Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Διοίκηση (1)

- Επίτευξη ολοκληρωμένων διαδικασιών σε συνεργασία με διάφορους κυβερνητικούς οργανισμούς
- Καλύτερος συντονισμός και συνεργασία μεταξύ κυβερνητικών οργανισμών διαφόρων διοικητικών επιπέδων και φορέων
- Αναδιοργάνωση των διαδικασιών και αύξηση του βαθμού αξιοποίησης των ΤΠΕ

# Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Διοίκηση (2)

- Μείωση των αναγκών επικοινωνίας με τους πολίτες
- Μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών
- Χρήση νέων υπηρεσιών και μεθόδων (τηλε-εργασία, τηλε-εκπαίδευση)

Όλα συντείνουν στην:

- Αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης

# Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πολίτες-υπηρεσίες (1)

- Παροχή μεγαλύτερου αριθμού ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Ταυτόχρονη βελτίωση της απόδοσης και ποιότητας τους
- Έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση και εξυπηρέτηση πολιτών
- Παύουν τα όρια χρόνου – απόστασης
- Μειώνεται η προσέλευση στις Δημόσιες Υπηρεσίες

# Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πολίτες-υπηρεσίες (2)

- Μειώνεται ο όγκος εργασίας
- Μειώνεται ο χρόνος εξυπηρέτησης
- Περιορίζεται η γραφειοκρατία
- Αυξάνει η ικανοποίηση πολιτών
- Μειώνεται το κόστος για τους πολίτες–επιχειρήσεις
- Αυξάνει η ασφάλεια και η ακεραιότητα δεδομένων

# Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κοινωνία(1)

- Καλύτεροι μηχανισμοί για αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ κοινωνικών ομάδων και της κυβέρνησης
- Η διασύνδεση διάφορων κοινωνικών ομάδων εντείνει τη συνοχή τους και την επιρροή τους για την επίτευξη κοινών στόχων
- Ενθαρρύνεται η συμμετοχή τους στα κοινά, στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, σε εκλογές
- Ενθαρρύνεται η συμμετοχή σε ακροάσεις ή συσκέψεις διοικητικών οργάνων (μέσω τηλεδιάσκεψης)

# Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κοινωνία(2)

- Αύξηση της διαφάνειας των κυβερνητικών διαδικασιών
- Μείωση της διαφθοράς
- Ισότιμη μεταχείριση μεταξύ πολιτών (μετανάστες, άτομα με ειδικές ανάγκες)
- Εξάλειψη διακρίσεων μέσω του σχεδιασμού εξειδικευμένων υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες τους.

---

# Τέλος Ενότητας