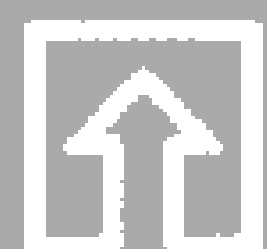
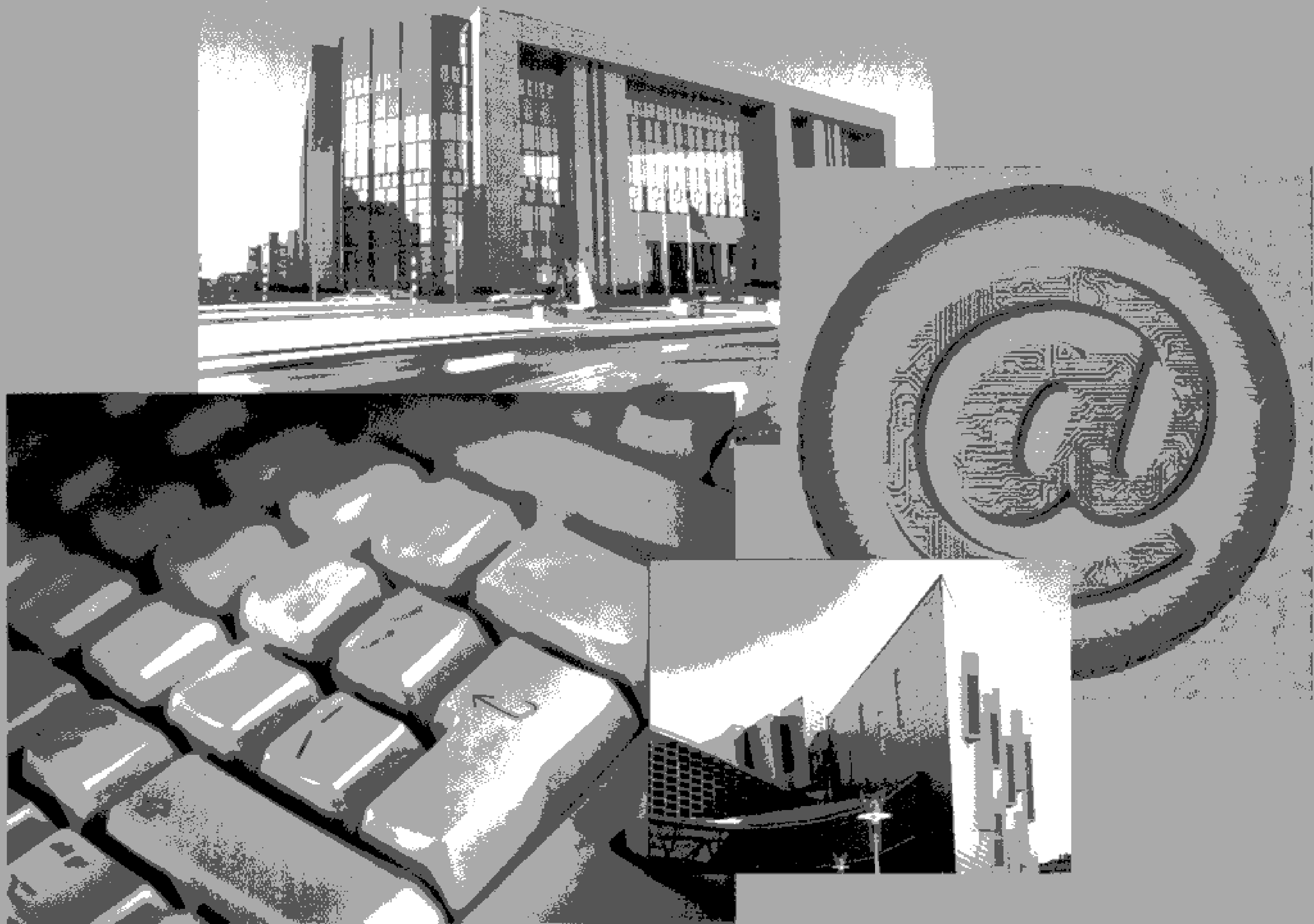


ΣΕΙΡΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

Ι. ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ, Ε. ΛΟΥΚΗΣ, Ι. ΧΑΛΑΡΗΣ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

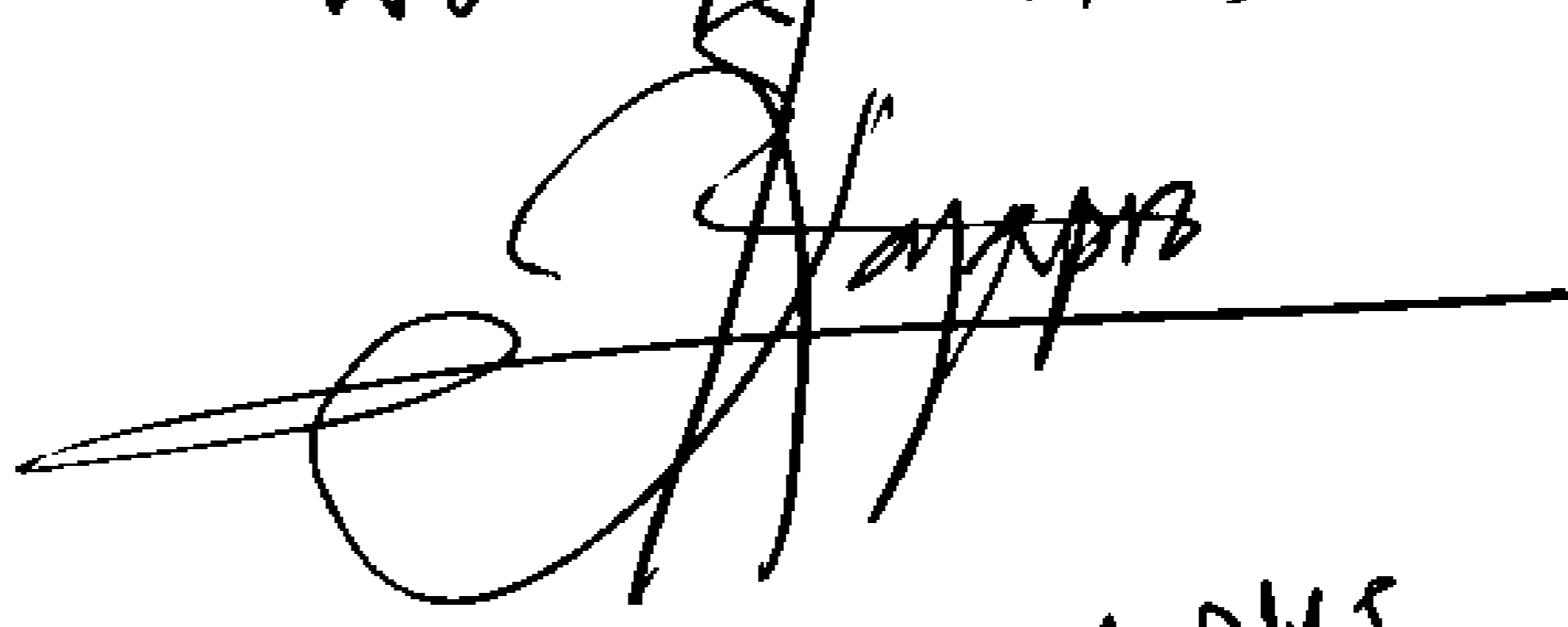
Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές



ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗ

ΔΟΡΕΑ

για τη Βιβλιοθήκη
του Ίδρυμα Αθηνών



ΙΩΑΝΝ. ΧΑΛΑΠΗΣ
Καθηγητής

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές

*Απαγορεύεται η μερική ή ολική αναδημοσίευση του έργου αυτού,
καθώς και η αναπαραγωγή του με οποιοδήποτε μέσο χωρίς
σχετική άδεια του Εκδότη*

ISBN: 978-960-02-2189-3

Copyright © ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗ ΑΕΒΕ
Νικηταρά 2 & Εμ. Μπενάκη – 106 78 Αθήνα
Τηλ.: 210-38.22.496 – 210-38.38.020
Fax: 210-8.09.150
και
Ι. Αποστολάκης, Ε. Λουκής, Ι. Χάλαρης

Φωτοστοιχειοθεσία: Μπακογιάννη Αθ. Ασπασία
Νικηταρά 3, 106 78 Αθήνα
Τηλ.: 210-38.26.502

Φιλολογική επιμέλεια: Καψαχειίλη Ελένη

Εκτύπωση: Π. ΒΕΡΒΑΤΗΣ & ΣΙΑ Ε.Ε.
Αγ. Παντελεήμονος 15, 122 41 Αιγάλεω
Τηλ.: 210-57.44.374
Fax: 210-34.10.197

004
678
ΑΠΟ

Δ Ω Ρ Ε Α

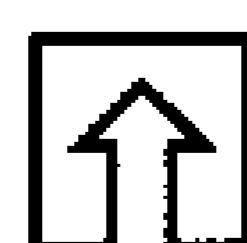
Τ.Ε.Ι. ΑΘΗΝΑΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ
Αρ. εισ. 70520

ΣΕΙΡΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ 440.

Ι. ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ, Ε. ΛΟΥΚΗΣ, Ι. ΧΑΛΑΡΗΣ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές



ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΠΑΖΗΣΗ

ΑΘΗΝΑ 2008

Περιεχόμενα

<i>Πρόλογος συγγραφέων</i>	<i>13</i>
----------------------------------	-----------

Κεφάλαιο 1

<i>Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση</i>	<i>21</i>
1.1. Βασικοί Καταλύτες	21
1.2. Ορισμοί.....	24
1.3. Βασικά Χαρακτηριστικά Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης.....	29
1.4. Υλοποίηση Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης.....	33
1.5. Στρατηγικός Σχεδιασμός	43
1.6. Διαχείριση Αλλαγής.....	45
1.7. Ψηφιακή Διαίρεση - Προσβασιμότητα	49
1.8. Οφέλη Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης.....	52

Κεφάλαιο 2

<i>Εσωτερικά Πληροφοριακά Συστήματα Δημόσιας Διοίκησης</i>	<i>67</i>
2.1. Βασικές Έννοιες Πληροφοριακών Συστημάτων	67
2.2. Λειτουργικότητα και Δομή Εσωτερικών Πληροφοριακών Συστημάτων	71
2.3. Συστήματα Διαχείρισης Ροών Εργασίας και Εγγράφων.....	73
2.4. Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων	84
2.5. Παραδείγματα.....	87

Κεφάλαιο 3

<i>Εξωστρεφή Πληροφοριακά Συστήματα Δημόσιας Διοίκησης</i>	105
3.1. Γενικά.....	105
3.2. Συστήματα Ηλεκτρονικής Πληροφόρησης	106
3.3. Συστήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών	111
3.4. Εξατομίκευση Υπηρεσιών	119
3.5. Εικονικές – Ηλεκτρονικές Δημόσιες Υπηρεσίες	120
3.6. Συστήματα Ηλεκτρονικής Συνεργασίας Δημόσιων Οργανισμών.....	126
3.7. Μελέτη Αποδοχής.....	129

Κεφάλαιο 4

<i>Ηλεκτρονική Δημοκρατία</i>	143
4.1. Γενικά.....	143
4.2. Εννοιολογικοί Προσδιορισμοί	145
4.3. Από την Άμεση Αθηναϊκή Δημοκρατία στην Ηλεκτρονική Δημοκρατία	145
4.4. Η κρίση της Πολιτικής και η Ηλεκτρονική Δημοκρατία	149
4.5. Η Έννοια και οι Άξονες της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας ..	151
4.6. Εργαλεία ΤΠΕ για Υποστήριξη Ηλεκτρονικής Συμμετοχής ..	157
4.7. Η Διαδικασία της Ηλεκτρονικής Ψηφοφορίας	163
4.8. Παραδείγματα Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας	168
4.9. Προϋποθέσεις Επιτυχημένης Υλοποίησης	174
4.10. Προβλήματα και Προβληματισμοί	175

Κεφάλαιο 5

<i>Κρίσιμα θέματα στην πορεία προς την Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση και Διακυβέρνηση: Οι παρεμβάσεις του κράτους και η κοινωνία των πολιτών</i>	187
5.1. Γενικά.....	187
5.2. Τι είναι και τι δεν είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Κρίσιμα Ερωτήματα	188
5.3. Νέα Μοντέλα λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης	189
5.4. Κοινωνία των Πολιτών και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	191

Κεφάλαιο 6

<i>Ασφάλεια Ηλεκτρονικών Συναλλαγών</i>	205
6.1. Απαιτήσεις Ασφάλειας Ηλεκτρονικών Συναλλαγών	205
6.2. Κρυπτογραφία.....	207
6.3. Ψηφιακή Υπογραφή.....	218
6.4. Ψηφιακά Πιστοποιητικά	225
6.5. Secure Socket Layer (SSL)	228
6.6. Secure Electronic Transactions (SET).....	233
6.7. Παραδείγματα Πρακτικής Εφαρμογής.....	236

Κεφάλαιο 7

<i>Διαλειτουργικότητα</i>	247
7.1 Γενικά.....	247
7.2 Ο ρόλος και οι μορφές της Διαλειτουργικότητας	251
7.3 Η λογική της Διαλειτουργικότητας μέσα από ένα παράδειγμα αναζήτησης εργασίας ως διασυνοριακής υπηρεσίας	257
7.4 Τα Κοινοτικά Προγράμματα IDA και IDABC	260
7.5 Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ)	264
7.6 Η Ελληνική Προσπάθεια Δημιουργίας Πλαισίου Διαλειτουργικότητας	270

Κεφάλαιο 8

<i>Μοντελοποίηση και Ανασχεδιασμός Διαδικασιών</i>	285
8.1. Γενικά.....	285
8.2 Βασικές Έννοιες Λειτουργικών Διαδικασιών	289
8.3 Βασικές Αρχές Ανασχεδιασμού Διαδικασιών	292
8.4 Ο Ρόλος των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στον Ανασχεδιασμό Διαδικασιών	300
8.5 Ο Ανασχεδιασμός Διαδικασιών στο Δημόσιο Τομέα	305
8.6 Στρατηγικές Ανασχεδιασμού Διαδικασιών και Αναδιοργάνωσης στο Δημόσιο Τομέα	310
8.7 Επίπεδα Ανασχεδιασμού Διαδικασιών και Αναδιοργάνωσης Δημόσιων Υπηρεσιών	318
8.8 Μεθοδολογίες και Εργαλεία Μοντελοποίησης Διαδικασιών – Ανασχεδιασμός Διαδικασιών από τη Θεωρία στην Πράξη....	321

Κεφάλαιο 9

<i>Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση στην Ευρώπη</i>	347
9.1. Γενικά.....	347
9.2. Η Πρωτοβουλία eEurope 2002	349
9.3. eEurope+: μια Πρωτοβουλία από και για τις Υποψήφιες Χώρες.....	358
9.4. Το Σχέδιο Δράσης eEurope 2005	360
9.5. Η Εξέλιξη των Σχεδίων eEurope σε Αριθμούς.....	365
9.6. Η Διακήρυξη του Manchester «Μετασχηματίζοντας τις Δημόσιες Υπηρεσίες»	368
9.7. Η Στρατηγική i2010: Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας για την Ανάπτυξη και την Απασχόληση	369
9.8. Οι Επιδιωκόμενες Πανευρωπαϊκές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	376

Κεφάλαιο 10

<i>Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα</i>	385
10.1. Η προϊστορία μετάβασης προς μία Ελληνική Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση	385
10.2. Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας	392
10.3. Το Ειδικότερο Επιχειρησιακό Σχέδιο του ΥΠΕΣΔΔΑ	401
10.4. Το Αναθεωρημένο Πρόγραμμα «Πολιτεία»	406
10.5. Το Πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΣΕΙΣ»	410
10.6. Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).....	412
10.7. Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) του Υπ. Οικονομικών	416
10.8. Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) του ΙΚΑ	419
10.9. Άλλες Χρήσιμες Εφαρμογές της Ελληνικής Ηλεκτρονικής Διοίκησης	420
10.10. Η Νέα «Ψηφιακή Στρατηγική»	422
10.11. Βέλτιστες πρακτικές και η Ελληνική πραγματικότητα	427

Κεφάλαιο 11

<i>Βέλτιστες Πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης</i>	437
11.1. Γενικά.....	437
11.2. Βέλτιστες Πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τη Βελτίωση των Δημόσιων Υπηρεσιών και την Αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης	438
11.3. Ανάλυση Παραδειγμάτων	440
11.4. Βέλτιστες Πρακτικές και Βραβεία eEurope για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	451
11.5. Ο Δείκτης Ετοιμότητας Νέων Τεχνολογιών (NRI) 2005-2006 για την Ελλάδα	456
11.6. Παραδείγματα Βέλτιστων Πρακτικών	461
11.7. Συζήτηση	492

Κεφάλαιο 12

<i>Ηλεκτρονικά Συστήματα Δημόσιων Προμηθειών</i>	499
12.1 Γενικά.....	499
12.2 Συνοπτική Παρουσίαση των Ηλεκτρονικών Συστημάτων Δημόσιων Προμηθειών	501
12.3 Η Προσαρμογή του Θεσμικού Πλαισίου	508
12.4 Το Ελληνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών.....	511
12.5 Συζήτηση	517

Κεφάλαιο 13

<i>Ηλεκτρονική Διαχείριση Πολιτιστικών Πόρων</i>	525
13.1. Βασικές Έννοιες	525
13.2. Ψηφιοποίηση Πολιτιστικών Πόρων	531
13.3. Εικονική Πραγματικότητα.....	543
13.4. Συστήματα Διαχείρισης Ψηφιακών Πόρων.....	552
13.5. Μεταδεδομένα	558
13.6. Αξιοποίηση Ψηφιακών Πόρων Πολιτιστικής Κληρονομιάς	566

Κεφάλαιο 14

<i>Ψηφιακές πόλεις</i>	577
14.1. Η Έννοια της Ψηφιακής Πόλης	577
14.2. Ψηφιακές Πόλεις και η Δημιουργία τους	579
14.3. Το Πλαίσιο των Ψηφιακών Πόλεων	580
14.4. Εικονικά Περιβάλλοντα και Ψηφιακές Πόλεις	582
14.5. Αρχιτεκτονική και Τεχνολογίες Ψηφιακών Πόλεων	583
14.6. Ψηφιακές Πόλεις: Γεφύρωση Χάσματος Πολιτών-Πολιτικών	586
14.7. Παραδείγματα.....	586

Κεφάλαιο 15

<i>Μελλοντικές Εξελίξεις</i>	601
15.1. Προς μια Πανευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	601
15.2. Σκιαγραφώντας το Μέλλον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	603
15.3. Πανευρωπαϊκά Μοντέλα Βέλτιστων Πρακτικών για τη Μελλοντική Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	605
15.4. Κατευθύνσεις Επιστημονικής Έρευνας.....	617
<i>Ευρετήριο Όρων</i>	625

Πρόλογος Συγγραφέων

Κατά την τελευταία δεκαετία η Δημόσια Διοίκηση στις περισσότερες χώρες βρίσκεται αντιμέτωπη με μεγάλες προκλήσεις. Οι πολίτες περιμένουν από αυτήν να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά μια σειρά οξύτατων κοινωνικών προβλημάτων και να τους προσφέρει ένα πλήθος υπηρεσιών σε πολλούς τομείς (π.χ. παιδεία, υγεία, κοινωνική ασφάλιση, προστασία περιβάλλοντος, δημιουργία υποδομών, ασφάλεια, κ.λπ.). Παράλληλα εκφράζουν μια δυσανεμία απέναντι στην πολιτική και στη Δημόσια Διοίκηση και ζητούν από το κράτος μεγαλύτερο βαθμό ανταπόκρισης στις ανάγκες τους και υψηλότερο επίπεδο υπηρεσιών. Η Δημόσια Διοίκηση πρέπει να ανταποκριθεί στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό στις μεγάλες αυτές προκλήσεις, όμως με περιορισμένα μέσα, δεδομένου ότι στις περισσότερες χώρες βρίσκονται σε εξέλιξη προγράμματα μείωσης των κρατικών δαπανών. Η μεγάλη αυτή πίεση, να κάνει «περισσότερα» με λιγότερους πόρους οδηγεί τη Δημόσια Διοίκηση, σε κάποιες χώρες περισσότερο και σε κάποιες άλλες λιγότερο, στην υιοθέτηση νέων μορφών οργάνωσης και λειτουργίας, σε συνδυασμό με τη διεύρυνση της χρήσης των *Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) (Information and Communication Technologies - ICTs)*, με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητάς της. Η ταχύτατη ανάπτυξη των ΤΠΕ, οι οποίες παρέχουν όλο και μεγαλύτερες δυνατότητες με όλο και μικρότερο κόστος, και ειδικότερα του Διαδικτύου (Internet), το οποίο παρέχει πλέον τη δυνατότητα διασύνδεσης και επικοινωνίας μεταξύ ενός τεράστιου αριθμού ανθρώπων, επιχειρήσεων, δημόσιων οργανισμών, κ.λπ., αποτελεί έναν ακόμη σημαντικό καταλύτη προς την κατεύθυνση αυτή. Επιπλέον, όταν η οικονομία και η κοινωνία γενικότερα χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο τις ΤΠΕ για την υποστήριξη και τη βελτίωση καιρίων και ζωτικών λειτουργιών τους, η Δημόσια Διοίκηση δεν μπορεί να μείνει πίσω, αλλά αντίθετα πρέπει και αυτή να κινηθεί προς την ίδια κατεύθυνση.

Όλα τα παραπάνω αποτελούν τα βασικά γενεσιουργά αίτια της «Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης» (Electronic Government - eGovernment), η οποία ορίζεται ως η διευρυμένη χρήση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση, τόσο για την υλοποίηση των εσωτερικών λειτουργιών της, όσο και για την επικοινωνία και συναλλαγή της με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η μέχρι σήμερα εμπειρία στο χώρο αυτόν δείχνει ότι οι ΤΠΕ δεν αποτελούν απλώς ένα πολύτιμο εργαλείο για την υποστήριξη των υφισταμένων διαδικασιών και δραστηριοτήτων της Δημόσιας Διοίκησης, αλλά και ένα βασικό εργαλείο και καταλύτη μετασχηματισμού της, ανασχεδιασμού των εσωτερικών διαδικασιών και οργανωτικών δομών της και αναμόρφωσης της επικοινωνίας και αλληλεπίδρασής της με την κοινωνία. Οι ΤΠΕ αποτελούν πλέον έναν βασικό καταλύτη για το μετασχηματισμό του γενικότερου μοντέλου λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης και την υιοθέτηση νέων λειτουργικών μοντέλων, τα οποία βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στις ΤΠΕ, και χαρακτηρίζονται από υψηλότερη αποτελεσματικότητα όσον αφορά την αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων και την κάλυψη των αναγκών των πολιτών.

Όμως η αξιοποίηση των μεγάλων αυτών δυνατοτήτων τις οποίες προσφέρουν οι ΤΠΕ και η υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, όπως έχει δείξει η μέχρι σήμερα εμπειρία, δεν είναι μία εύκολη υπόθεση. Απαιτείται η πραγματοποίηση *μεγάλου αριθμού δράσεων υψηλής πολυπλοκότητας και μεγάλου κόστους*, όπως ανάπτυξη πολύπλοκων εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων στους διάφορους Δημόσιους Οργανισμούς, ανάπτυξη εξωστρεφών πληροφοριακών συστημάτων παροχής στους πολίτες και στις επιχειρήσεις δυνατοτήτων ηλεκτρονικής πληροφόρησης και ηλεκτρονικών συναλλαγών, δημιουργία υποδομών παροχής ψηφιακών κλειδιών – ψηφιακών πιστοποιητικών, ανάπτυξη συστημάτων ηλεκτρονικής δημοκρατίας, διασύνδεση πληροφοριακών συστημάτων διαφορετικών Δημόσιων Οργανισμών, δράσεις ανασχεδιασμού διαδικασιών και οργανωτικών δομών, εκπαιδευτικές δράσεις, κ.λπ. Οι δράσεις αυτές, λόγω της πολυπλοκότητάς τους αλλά και μίας σειράς ιδιαιτεροτήτων της Δημόσιας Διοίκησης, χαρακτηρίζονται από *μεγάλες δυσκολίες και υψηλά επίπεδα κινδύνου, και παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά αποτυχίας*. Σε πολλά έργα πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση, τόσο στη χώρα μας όσο και διεθνώς, υπήρξαν μεγάλες αποτυχίες, οι οποίες είχαν ως αποτέλεσμα τη σπατάλη σημαντικών οικονομικών πόρων των φορολογούμενων πολιτών, είχαν σημαντικές πολιτικές επιπτώσεις και τελικά υπονόμισαν τις προσπάθειες υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης.

Οι μεγάλες αυτές δυνατότητες που παρέχουν οι ΤΠΕ στη σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση, σε συνδυασμό με τις μεγάλες δυσκολίες και κινδύνους που παρουσιάζει η αξιοποίησή τους, καθώς επίσης και τα υψηλά ποσοστά αποτυχιών που έχουν υπάρξει στο χώρο αυτό δημιουργούν μεγάλες ανάγκες αφ' ενός μεν επιστημονικής έρευνας και αφ' ετέρου εκπαίδευσης. Για αυτόν το λόγο κατά την τελευταία δεκαετία βλέπουμε να αναπτύσσεται αλματωδώς, τόσο σε ποσοτικό όσο και σε ποιοτικό επίπεδο, η επιστημονική έρευνα στο χώρο της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, όπως φαίνεται και από τη διοργάνωση πολλών νέων σχετικών διεθνών συνεδρίων (conferences), η δημιουργία νέων σχετικών επιστημονικών περιοδικών (journals), αλλά και η ύπαρξη πολλών σχετικών άρθρων σε προϋπάρχοντα καθιερωμένα συνέδρια και επιστημονικά περιοδικά. Η ερευνητική αυτή περιοχή είναι έντονα διεπιστημονική και προσπαθεί να συνδυάσει στοιχεία (π.χ. έννοιες, θεωρίες, πλαίσια ανάλυσης, μεθόδους, κ.λπ.) από τρεις πολύ διαφορετικές ομάδες επιστημών: τις επιστήμες της πληροφορικής και των επικοινωνιών, τις διοικητικές επιστήμες και τις πολιτικές και κοινωνικές επιστήμες, πράγμα το οποίο την καθιστά ιδιαίτερα δημιουργική και ενδιαφέρουσα, αλλά και παράλληλα ιδιαίτερα δύσκολη και απαιτητική.

Παράλληλα, βλέπουμε να αναπτύσσεται σε κάποιο βαθμό και η εκπαίδευση στο χώρο της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης: σε κάποια προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών ορισμένων πανεπιστημίων εισάγονται σχετικά μαθήματα, ενώ αρχίζουν να διοργανώνονται σχετικά επιμορφωτικά σεμινάρια. Όμως οι ανάγκες εκπαίδευσης στο χώρο αυτό είναι πολύ μεγαλύτερες, δεδομένων των τεράστιων επενδύσεων που πραγματοποιούν οι περισσότερες Δημόσιες Διοικήσεις για το σκοπό αυτόν. Είναι πλέον επιτακτική η ανάγκη εισαγωγής σχετικών μαθημάτων σε όλα τα υπάρχοντα προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών στο χώρο των επιστημών της πληροφορικής και των επικοινωνιών, των διοικητικών επιστημών, των πολιτικών και κοινωνικών επιστημών, κ.λπ. Συγχρόνως είναι επιτακτική η ανάγκη μεγάλος αριθμός διοικητικών στελεχών και υπαλλήλων πολλών δημόσιων οργανισμών να εκπαιδευθούν στο αντικείμενο της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να είναι σε θέση στη συνέχεια: α) να σχεδιάσουν ορθολογικά την αξιοποίηση των μεγάλων δυνατοτήτων της στο χώρο ευθύνης τους, β) να συμβάλουν στην προδιαγραφή (σε επίπεδο λειτουργικότητας – παρεχόμενων δυνατοτήτων) των σχετικών έργων καθώς επίσης και στην παρακολούθηση της υλοποίησής τους, και γ) να εντάξουν τα νέα πληροφοριακά συστήματα στη λειτουργία του χώρου ευθύνης τους και να τα χρησι-

μοποιήσουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Παράλληλα και ένας μεγάλος αριθμός στελεχών και υπαλλήλων ειδικότητας πληροφορικής ή/και επικοινωνιών πρέπει να εκπαιδευθούν στο αντικείμενο της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να είναι σε θέση να συμμετάσχουν αποδοτικά στα σχετικά έργα και να συνεργασθούν αποτελεσματικά με τα αντίστοιχα διοικητικά στελέχη και υπαλλήλους που θα αποτελέσουν τους μελλοντικούς χρήστες.

Το βιβλίο αυτό με τίτλο «*Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*» επιχειρεί να καλύψει το σημαντικό έλλειμμα βιβλιογραφίας που υπάρχει στο χώρο της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, τόσο στη χώρα μας όσο και διεθνώς, και να συμβάλει στην ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση των ομάδων που προαναφέρθηκαν στο ιδιαίτερα σημαντικό και ταυτόχρονα πολύπλοκο αυτό αντικείμενο. Αναλύει τις βασικές έννοιες και διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, τις κυριότερες κατηγορίες συστημάτων και υποδομών που πρέπει να αναπτυχθούν προς την κατεύθυνση αυτή, καθώς επίσης και τις σχετικές δημόσιες πολιτικές και δράσεις τόσο στη χώρα μας όσο και στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Επιπλέον περιγράφει μία σειρά βέλτιστων πρακτικών και ειδικών εφαρμογών υψηλού ενδιαφέροντος στο χώρο της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης.

Ειδικότερα, το βιβλίο αυτό αποτελείται από πέντε μέρη. Το πρώτο μέρος στόχο έχει μία γενική εισαγωγή στο αντικείμενο της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης μέσω του κεφαλαίου 1:

- Το **κεφάλαιο 1** με τίτλο «*Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση*» αναλύει τους καταλύτες, τις βασικές έννοιες, τα βασικά χαρακτηριστικά καθώς επίσης και την οργάνωση της υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης.

Το δεύτερο μέρος του βιβλίου περιγράφει τις βασικές κατηγορίες πληροφοριακών συστημάτων, οι οποίες πρέπει να αναπτυχθούν και να τεθούν σε λειτουργία στους δημόσιους οργανισμούς για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, και περιλαμβάνει τρία κεφάλαια:

- το **κεφάλαιο 2** με τίτλο «*Εσωτερικά Πληροφοριακά Συστήματα Δημόσιας Διοίκησης*» περιγράφει τη βασική λειτουργικότητα, τις δυνατότητες και τη δομή των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων τα οποία πρέπει να αναπτυχθούν στους δημόσιους οργανισμούς,
- το **κεφάλαιο 3** με τίτλο «*Εξωστρεφή Πληροφοριακά Συστήματα Δημόσιας Διοίκησης*» περιγράφει τη βασική λειτουργικότητα, τις δυνατότητες και τη δομή των εξωστρεφών συστημάτων ηλεκτρονικής πληροφό-

- ρησης, ηλεκτρονικών συναλλαγών και ηλεκτρονικής υποστήριξης συνεργασίας μεταξύ δημόσιων οργανισμών,
- και το κεφάλαιο 4 με τίτλο «*Ηλεκτρονική Δημοκρατία*» αναλύει τους τρόπους με τους οποίους η Δημόσια Διοίκηση μπορεί να αξιοποιήσει τις ΤΠΕ προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της συμμετοχής των πολιτών στη διαμόρφωση των κρατικών πολιτικών και αποφάσεων με στόχο την καλύτερη λειτουργία των δημοκρατικών θεσμών.

Το τρίτο μέρος του βιβλίου αναφέρεται σε μία σειρά από κρίσιμα θέματα και προϋποθέσεις για την επιτυχημένη πορεία προς την Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, και περιλαμβάνει τέσσερα κεφάλαια:

- το κεφάλαιο 5 με τίτλο «*Κρίσιμα Θέματα στην Πορεία προς την Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση και Διακυβέρνηση*» περιέχει μία επισκόπηση των κρίσιμων θεμάτων τα οποία θα πρέπει να αντιμετωπισθούν για την εξασφάλιση μίας επιτυχημένης πορείας προς την κατεύθυνση της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης,
- το κεφάλαιο 6 με τίτλο «*Ασφάλεια Ηλεκτρονικών Συναλλαγών*» αναλύει τις βασικές τεχνολογίες επίτευξης ασφάλειας ηλεκτρονικών συναλλαγών με χρήση κρυπτογραφίας (συμμετρικής και ασύμμετρης), ψηφιακών υπογραφών και ψηφιακών πιστοποιητικών,
- το κεφάλαιο 7 με τίτλο «*Διαλειτουργικότητα*» αναλύει την έννοια και τη χρησιμότητα της τεχνικής, της οργανωσιακής και της εννοιολογικής-σημασιολογικής διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, και περιγράφει μία σειρά πλαισίων τα οποία έχουν αναπτυχθεί για το σκοπό αυτόν,
- και το κεφάλαιο 8 με τίτλο «*Μοντελοποίηση και Ανασχεδιασμός Διαδικασιών*» περιγράφει τις βασικές αρχές του ανασχεδιασμού των διαδικασιών των δημόσιων οργανισμών με βάση τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ.

Το τέταρτο μέρος του βιβλίου αναφέρεται στις δημόσιες πολιτικές και δράσεις προώθησης και ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης:

- τόσο στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) (στο κεφάλαιο 9, όπου περιγράφονται μία σειρά σχετικών πρωτοβουλιών και σχεδίων δράσης της ΕΕ στο χώρο της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης),
- όσο και στη χώρα μας (στο κεφάλαιο 10, όπου περιγράφονται μία σειρά προγραμμάτων, δράσεων και έργων προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στη χώρα μας).

Το πέμπτο μέρος του βιβλίου περιγράφει μία σειρά βέλτιστων πρακτικών και ειδικών εφαρμογών υψηλού ενδιαφέροντος στο χώρο της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, και περιλαμβάνει τέσσερα κεφάλαια:

- το **κεφάλαιο 11** περιγράφει μία σειρά από «Βέλτιστες Πρακτικές» Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης από διάφορες χώρες της διευρυμένης, πλέον, Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι οποίες αφορούν διαφορετικά διοικητικά επίπεδά τους (κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό),
- το **κεφάλαιο 12** με τίτλο «Τα Ηλεκτρονικά Συστήματα Δημοσίων Προμηθειών» περιγράφει τη δομή, τη λειτουργικότητα, τις δυνατότητες και τα οφέλη των ηλεκτρονικών συστημάτων δημοσίων προμηθειών, αλλά και τα προβλήματα που παρουσιάζει η πρακτική εφαρμογή τους,
- το **κεφάλαιο 13** με τίτλο «Ηλεκτρονική Διαχείριση Πολιτιστικών Πόρων» αναλύει τις μεγάλες δυνατότητες που παρέχουν οι ΤΠΕ προς την κατεύθυνση της υποστήριξης και της δραστηκής βελτίωσης των λειτουργιών της διαχείρισης της πολιτιστικής μας κληρονομιάς και της προβολής και διάδοσής τους σε όσο το δυνατόν ευρύτερο κοινό, πράγμα ιδιαίτερα ενδιαφέρον για τη χώρα μας,
- και το **κεφάλαιο 14** περιγράφει το πλαίσιο ανάπτυξης και τα βασικά χαρακτηριστικά της «Ψηφιακής Πόλης», εστιάζοντας στη χρήση των ΤΠΕ για την παροχή δυνατοτήτων άμεσης λειτουργικής αλληλεπίδρασης και συμμετοχής των πολιτών στην προοπτική του αστικού σχεδιασμού.

Στο τελευταίο **κεφάλαιο 15** παρουσιάζονται διάφορα σενάρια όσον αφορά τις «Μελλοντικές Εξελίξεις» της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Όπως προαναφέρθηκε, το βιβλίο αυτό απευθύνεται σε ένα ευρύτατο κοινό:

- τόσο σε προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές διαφόρων αντικειμένων (π.χ. πληροφορικής, επικοινωνιών, διοικητικών επιστημών, πολιτικών και κοινωνικών επιστημών, κ.λπ.),
- όσο και σε στελέχη και υπαλλήλους της Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται με κάποιο τρόπο στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης (π.χ. στο σχεδιασμό, στην υλοποίηση ή στη χρήση και αξιοποίηση πληροφοριακών συστημάτων),
- καθώς επίσης σε στελέχη και υπαλλήλους του ιδιωτικού τομέα που

ασχολούνται με πάσης φύσεως έργα στο χώρο της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης,

- αλλά και σε κάθε ενεργό πολίτη που ενδιαφέρεται για το σημαντικό αυτό αντικείμενο, το οποίο αναμένεται στο άμεσο μέλλον να έχει μεγάλες και πολυδιάστατες επιδράσεις στη λειτουργία του κράτους, στην πολιτική διαδικασία και στην κοινωνία γενικότερα.

Για να υποβοηθήσουμε όσο το δυνατόν περισσότερο τις παραπάνω ομάδες να κατανοήσουν τις βασικές διαστάσεις και δυνατότητες της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, και για να ενισχύσουμε την εκπαιδευτική αποτελεσματικότητα του βιβλίου, έχουμε δομήσει όλα τα κεφάλαια ως εξής: αρχικά δίδονται τα περιεχόμενα (ενότητες) του κεφαλαίου, ακολουθεί η κυρίως ύλη του, η οποία στη συνέχεια συμπληρώνεται από σχετικές ερωτήσεις και θέματα προς συζήτηση, ανακεφαλαίωση, προτεινόμενη βιβλιογραφία και σχετικές διευθύνσεις στο Internet.

Για τυχόν ανάγκες επικοινωνίας των αναγνωστών με τους συγγραφείς επισημαίνουμε ότι τα κεφάλαια 4, 5, 11, 14 και 15 έχουν συγγραφεί από τον Δρα Ιωάννη Αποστολάκη, τα κεφάλαια 1, 2, 3, 6 και 13 έχουν συγγραφεί από τον Επ. Καθηγητή του Πανεπιστημίου Αιγαίου Δρα Ευριπίδη Λουκή, τα κεφάλαια 9, 10 και 12 έχουν συγγραφεί από τον Καθηγητή του ΤΕΙ Αθήνας Δρα Ιωάννη Χάλαρη, ενώ στα κεφάλαια 7 και 8 έχουν συγγραφεί από κοινού από τον Δρα Ιωάννη Χάλαρη και τον Δρα Ευριπίδη Λουκή.

Από τη θέση αυτή οι συγγραφείς ευχαριστούν όλους εκείνους που με τον έναν ή άλλο τρόπο συνέβαλαν στη συγγραφή και στην ολοκλήρωση αυτού του βιβλίου. Ιδιαίτερες ευχαριστίες στους συνεργάτες μας και στους φοιτητές μας, οι παρατηρήσεις των οποίων αξιοποιήθηκαν σε επιμέρους κεφάλαια αυτού του βιβλίου.

Τέλος, ευχαριστίες οφείλουμε στις εκδόσεις Παπαζήση και στους συνεργάτες τους που με τόση συνέπεια και επαγγελματισμό περιέβαλαν αυτή την έκδοση.

Οι συγγραφείς
Ι. Αποστολάκης, Ε. Λουκής, Ι. Χάλαρης
Μάϊος 2008

<http://www.papazisi.gr>