

Για μια στρατηγική μετάβασης προς τον ψηφιακό Δήμο: Βασικές κατευθύνσεις και αναγκαίες προϋποθέσεις

Γιάννης Καλογήρου

*Αν. Καθηγητής, ΕΜΠ, Εργαστήριο Βιομηχανικής και
Ενεργειακής Οικονομίας*

***Επιστημονικός υπεύθυνος της Ομάδας για την
Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική ανάλυση της
Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG)***

Καλή ηλεκτρονική διακυβέρνηση= καλύτερη διακυβέρνηση

- Λειτουργική Αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση και την τοπική αυτοδιοίκηση.
- Χρήση των ΤΠΕ + Οργανωτικές αλλαγές+ Ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων με στόχους:
 - τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών,
 - την ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών,
 - τη βελτίωση της ποιότητας των αποφάσεων και της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της υλοποίησής τους.

Γιατί είναι απαραίτητη η ηλεκτρονική διακυβέρνηση;

- Αλλαγές στο περιβάλλον λειτουργίας του δήμου.
- Η σταδιακή αύξηση της πίεσης των δημοτών → Απαιτητική και πιο εξειδικευμένη ζήτηση αναβαθμισμένων υπηρεσιών (7/24, απλοποίηση διαδικασιών, ηλεκτρονική πρόσβαση).
- Αυξανόμενη πίεση για αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη χρήση πόρων από τον δημόσιο, αλλά και τον ιδιωτικό τομέα.
- Ανταγωνιστικότητα μιας περιφέρειας, μιας πόλης (ποιούς προσελκύει; Ποιά ποιότητα ζωής; Ποιές δυνατότητες προσφέρει;)

Νέα μεγάλη κοινωνική τάση- πρόκληση για τις ευρωπαϊκές περιφέρειες και πόλεις

- Η κοινωνία που διευκολύνει την μετακίνηση και την χωρική/ χρονική αυτονομία.
- Αξιοποίηση της τάσης αυτής: Ψηφιακή πόλη, ψηφιακή κοινότητα.
 - Προωθημένες ευρυζωνικές υποδομές και υπηρεσίες.
 - Περιβάλλον που ενθαρρύνει την παραγωγή καινοτομιών.
 - Δημιουργία ζήτησης για χρήσιμες εφαρμογές.

Ο δήμος επαναπροσδιορίζει την αποστολή του και τις λειτουργίες του στην ψηφιακή εποχή

- Ο θάνατος της απόστασης και η ανάδειξη ενός περιβάλλοντος αλληλεξάρτησης και υπερπληροφόρησης.
- Η αυξανόμενη απαίτηση των πολιτών για μεγαλύτερη διαφάνεια, καλύτερες υπηρεσίες και περισσότερη έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση.
- «Σκέψου παγκόσμια, δράσε τοπικά».

Το Πραγματικό Διακύβευμα: Η λειτουργική αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στους δήμους

- Τεχνολογία=μέσο και όχι αυτοσκοπός→ Ο τρόπος χρήσης των ΤΠΕ έχει σημασία
- Η Κοινωνία της Πληροφορίας είναι πρώτα και πάνω απ' όλα **Κοινωνία**. **Δεν είναι κουτιά και λογισμικό που απλώς τα «φυτεύουμε» στον δήμο. Δεν είναι απλό άθροισμα- ακόμη και δεκάδων- έργων.**
- Ο **χρήστης** της τεχνολογίας (δημότης, επιχείρηση, τοπικός φορέας, εργαζόμενος στον δήμο, αιρετός) μετράει και πρέπει να βρίσκεται **στο επίκεντρο** μιας στρατηγικής αξιοποίησης των ΤΠΕ.
- Παραμονεύει ο κίνδυνος του **ψηφιακού αποκλεισμού**.

Τι μπορεί να προσφέρει η λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ στους δήμους

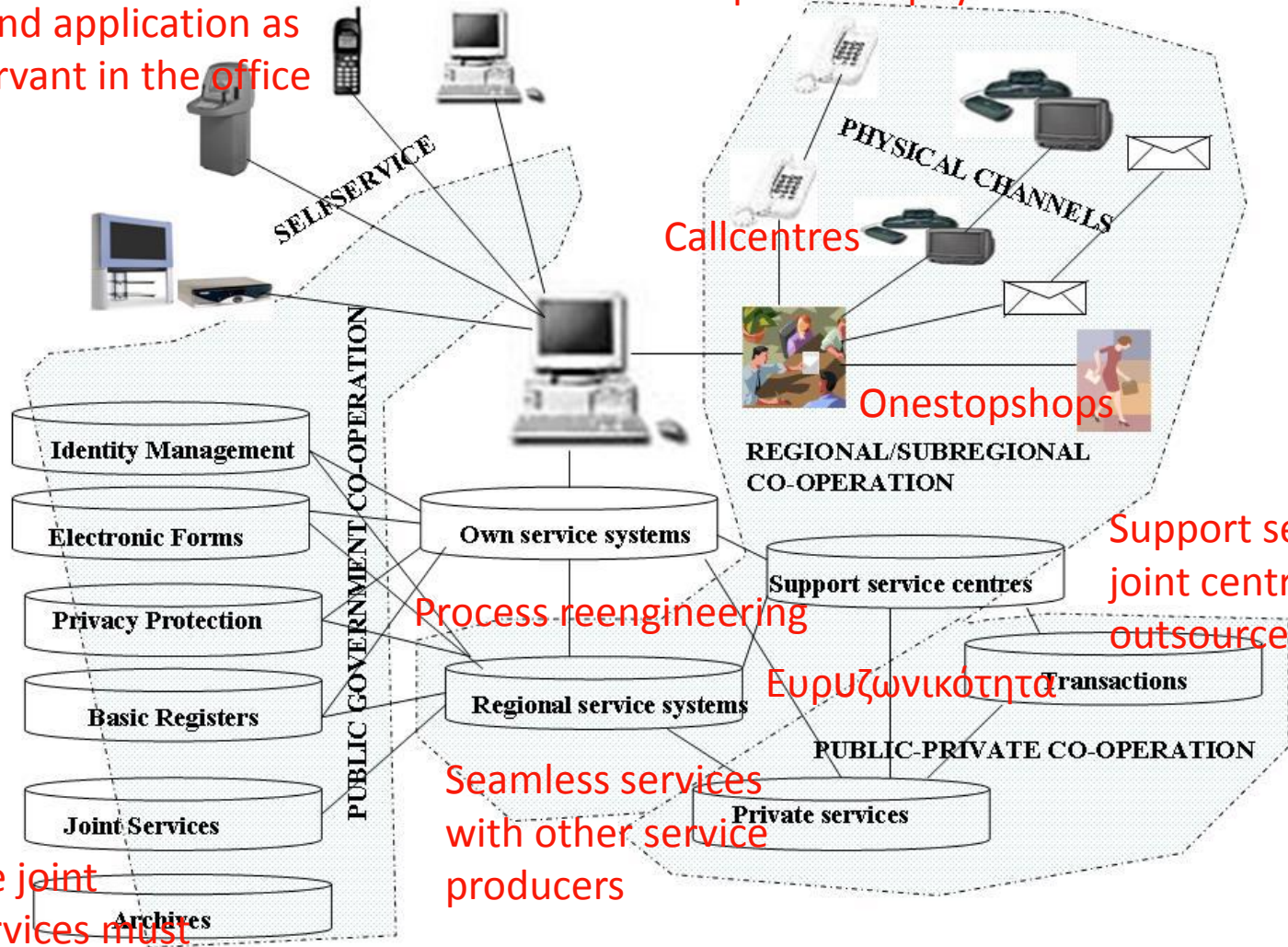
- Βελτιστοποίηση της **χρήσης των πόρων** και των **εγκαταστάσεων/ εξοπλισμού** του δήμου (τεχνολογία, ανθρώπινο δυναμικό, διαδικασίες- έργα).
- Αναβαθμισμένη **διαχείριση των σχέσεων του δήμου** (με δημότες/ χρήστες, με τη δημόσια διοίκηση και άλλους φορείς της αυτοδιοίκησης, με συνεργάτες, με τοπικές επιχειρήσεις, με προμηθευτές, με άλλους τοπικούς φορείς).
- **Ανασχεδιασμός** και ποιοτική αναβάθμιση των προσφερομένων **υπηρεσιών στους δημότες, τους τοπικούς φορείς και τις τοπικές επιχειρήσεις.**
- **Νέα** αποδοτικότερα και αποτελεσματικότερα οργανωτικά και διαχειριστικά **μοντέλα.**

Ψηφιακός Δήμος: Πέντε χώροι λειτουργικής αξιοποίησης των ΤΠΕ στους δήμους

- 1.Εσωτερική Λειτουργία** → Αποδοτικότερη και ποιοτικότερη δουλειά για τις δημοτικές αρχές και τους δημοτικούς υπαλλήλους.
- 2.Εξωτερική εξυπηρέτηση** → Αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των δημοτών και των επιχειρήσεων της περιοχής.
- 3.Συμμετοχή- συστηματική και ενεργός εμπλοκή των δημοτών** → Η γνώμη των πολιτών μετράει.
- 4.Τοπική ανάπτυξη** → Ψηφιακές υποδομές και ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την προσέλκυση/υποστήριξη δραστηριοτήτων, επιχειρηματιών, επαγγελματιών και επισκεπτών.
- 5.Διεθνοποίηση-δικτύωση** → Διεύρυνση της επικοινωνίας και ενίσχυση των συνεργασιών του δήμου.

In all selfservice channels the customer is using the same Interface and application as the civil servant in the office

More access points but also development of physical channels



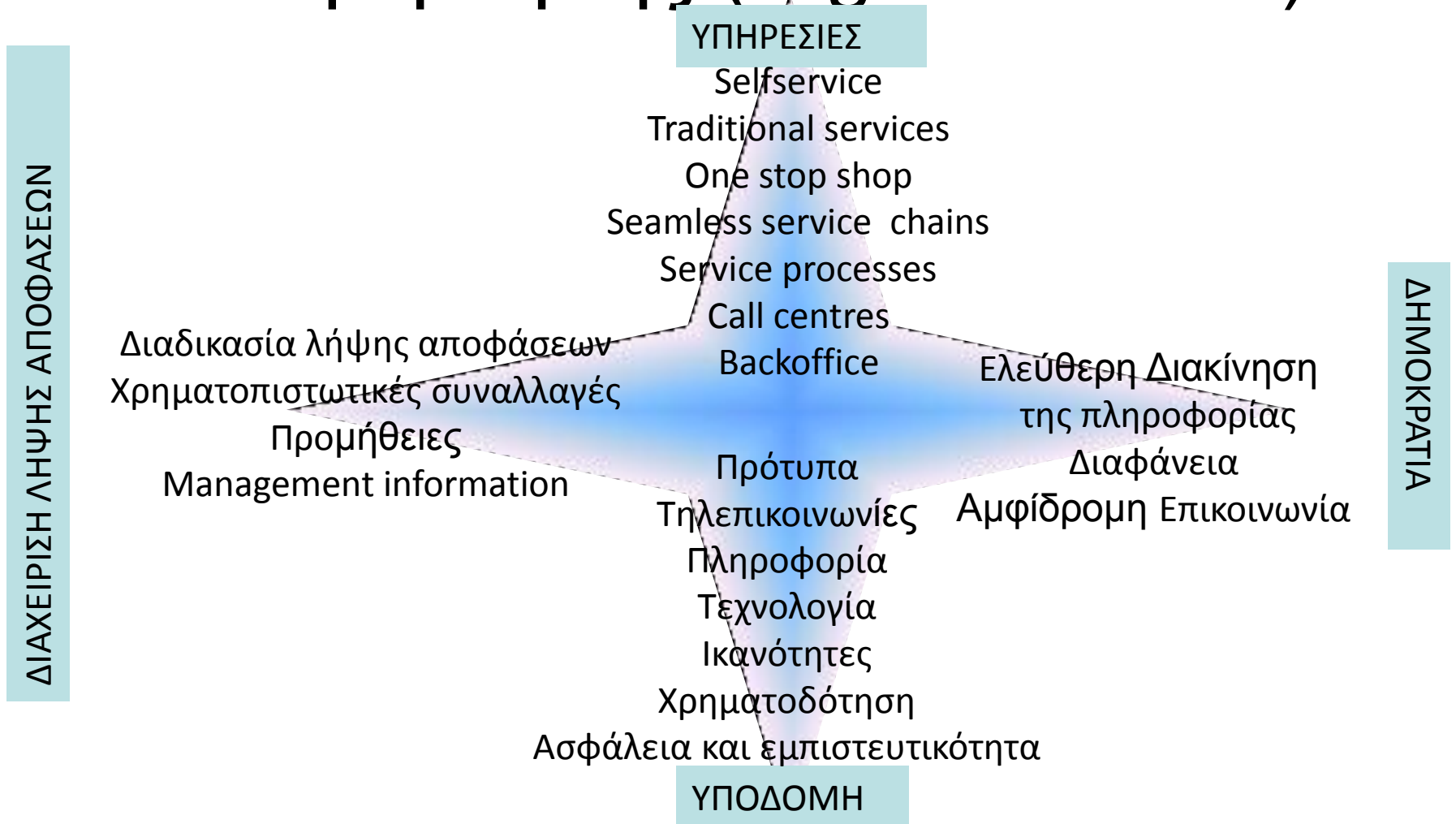
Appropriate joint national services must be defined

Process reengineering

Support services in joint centres or outsourced

Seamless services with other service producers

Στοιχεία της τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-government)



Ψηφιακή Στρατηγική: Συνδυασμός προσεγγίσεων (Top-Down+ Bottom-Up): Ισχυρός Συντονισμός +Αποκεντρωμένη Υλοποίηση

- Top-down

- Ανάγκη κοινών διαδικασιών
- Συντονισμός
- Κοινές υπηρεσίες και κοινά μητρώα
- Ολοκλήρωση του Back-office
- Περιορισμός της γραφειοκρατίας
- Ανάπτυξη συνδυασμένων υπηρεσιών από διάφορους οργανισμούς
- Παγκόσμια υποδομή

- Bottom-up

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στενά δεμένη με την ανάπτυξη του συγκεκριμένου οργανισμού
- Καινοτομική προσέγγιση
- Βασισμένη στην τοπική υποδομή
- Συλλογικότητα
- Συνεργασία

Τα δομικά στοιχεία του ψηφιακού δήμου

1. Η **ευρυζωνικότητα (υποδομές και υπηρεσίες)** ως δέσμη **τεχνολογικών** δυνατοτήτων που μπορούν να μετασχηματισθούν σε **επιχειρησιακή/ λειτουργική** ικανότητα και **αναπτυξιακή** δυνατότητα
2. **Ανοιχτή τεχνολογία, ανοιχτή/ ελεύθερη πρόσβαση, ανοιχτό και ελεύθερα διαθέσιμο περιεχόμενο:** Ανοιχτά συστήματα, ανοιχτό λογισμικό, ανοιχτό περιεχόμενο, συνεργατικές πρακτικές,
 - για την παροχή **ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο** με πολλαπλά μέσα, σε πολλαπλές θέσεις και για πολλαπλούς χρήστες.
 - για την παραγωγή, διαχείριση και διάδοση **δημόσια διαθέσιμης πληροφορίας και γνώσης.**
3. **Πόροι και ικανότητες:** Η οικοδόμηση **οργανωσιακών και ατομικών ικανοτήτων** για τη λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ (**ICT capacity building**).

Ορισμένα κρίσιμα ερωτήματα:

1. Το όραμα

- Προοπτική της πόλης π.χ. σε πέντε χρόνια.
- Τι μπορεί να προσφέρουν οι ΤΠΕ στην υλοποίησή του;
- Σύγχρονη σκέψη για την κατανόηση των δυνατοτήτων αξιοποίησης των ΤΠΕ (Π.χ. Εποχή των διαδικτυακών υπηρεσιών και των ανοιχτών συστημάτων).
- Επίπεδο δέσμευσης του οργανισμού του δήμου και της «ψηφιακής κοινότητας της περιοχής».

2. Διαχείριση της αλλαγής

- Επένδυση στη γνώση, στη ροή της, στην επαναχρησιμοποίησή της και στους ανθρώπους.
- Υπέρβαση των συμβατικών διαχωρισμών και των μη επικοινωνούντων συστημάτων.
- Υπέρβαση της αντίληψης των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ως silos.
- Οριζόντια επικοινωνία, ανάπτυξη συνεργασιών στον ευρύτερο χώρο του δήμου και των υπηρεσιών του.

3. Το ανθρώπινο δυναμικό

ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΗ:

Ο ΙΔΙΟΣ Ο ΔΗΜΑΡΧΟΣ ΗΓΕΙΤΑΙ

Ο ΔΗΜΑΡΧΟΣ ΔΕΝ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΕΙΔΙΚΟΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΑΛΛΑ ΕΜΠΝΕΥΣΤΗΣ ΚΑΙ ΕΝΟΡΧΗΣΤΡΩΤΗΣ.

ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΒΗΜΑ:

Ο Αρμόδιος Αντιδήμαρχος.

Ο «ΑΝΘΡΩΠΟΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ»

ΚΑΙ Ο ΒΑΣΙΚΟΣ ΠΥΡΗΝΑΣ

Η Κοινωνία της Πληροφορίας θέλει τον εμπνευστή της, τον υπεύθινό της, τον οργανωτή της και τους ανθρώπους της.

ΔΙΚΤΥΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΓΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΕΙΡΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΠΕ.

...ΚΑΙ Η ΣΥΝΕΧΕΙΑ:

ΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ, ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.

4. Διεργασία Μάθησης

- Ενθάρρυνση νέων ιδεών, νέων προσεγγίσεων, πειραματισμών.
- Μοιράζονται οι υπάλληλοι τις δεξιότητές τους και τη γνώση τους με τους συναδέλφους τους;
- Υπάρχει οριζόντια επικοινωνία του προσωπικού πέρα από ιεραρχίες;

5. Διαλειτουργικότητα

- Από την ανάπτυξη συστημάτων με βάση τις ανάγκες της κάθε διοικητικής ή επιχειρησιακής μονάδας... στην προσφορά «ενοποιημένων υπηρεσιών προς τους χρήστες.

6. Υποδομές

- Πληροφοριακά Συστήματα.
- Ευρυζωνικές Υποδομές.

Ο συμβατικός δήμος

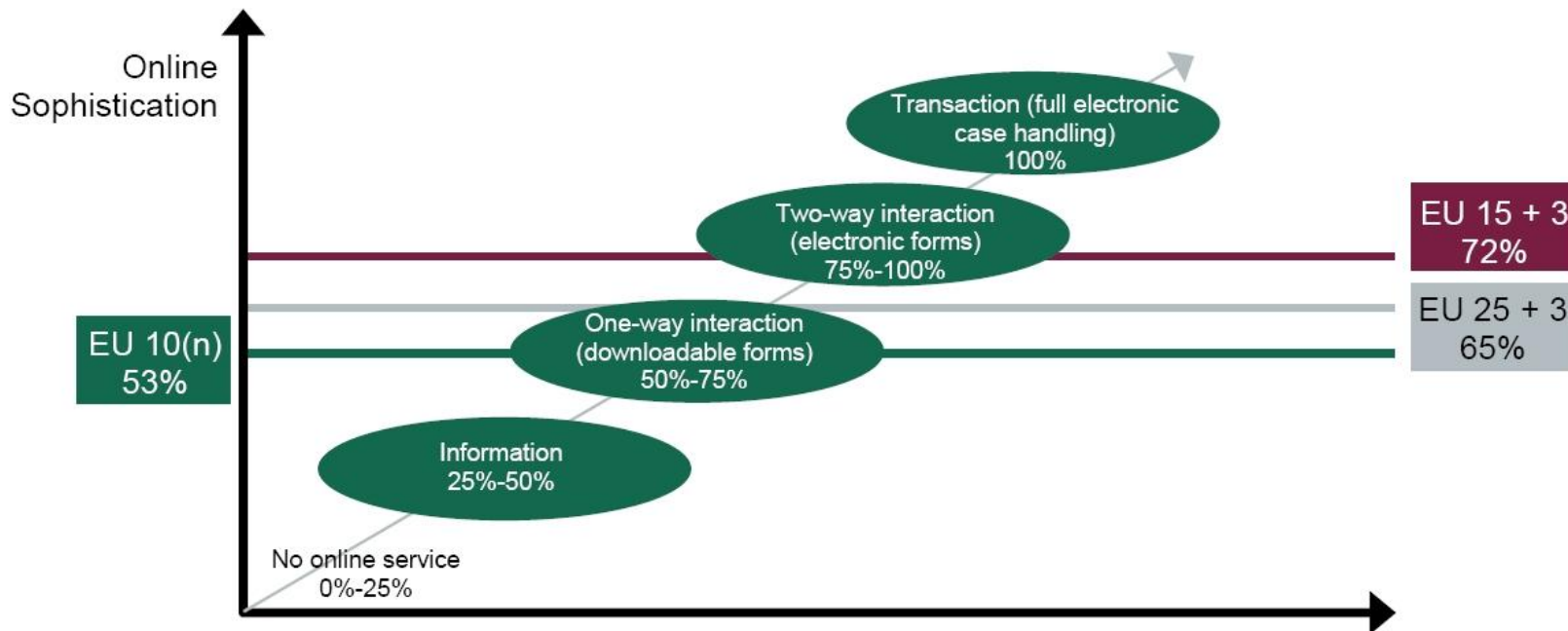
- Έμφαση σε συμβατικά κατασκευαστικά έργα
- Βασικές υπηρεσίες
- Περιορισμένη χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ στην οργάνωση και την παρακολούθηση της δημοτικής δουλειάς.
- Ελλιπής αξιοποίηση της πληροφορίας και της γνώσης στη διαχείριση των δημοτικών υποθέσεων.

Ο ψηφιακός δήμος

- Ηλεκτρονικές δικτυακές υποδομές
- Οπτική ίνα στο σπίτι
- On- line Ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- Ανθρώπινα Δίκτυα
- Διασύνδεση οργανισμών
- Απαίτηση για Εξοικονόμηση πόρων
- Διαρκής υποστήριξη των αιρετών
- Ενημερωμένοι και ενεργοί δημότες.
- Προσέλκυση και υποστήριξη δραστηριοτήτων, επιχειρήσεων και επαγγελματιών.

E-Government Benchmarking 2004

Figure 5b: Overall Results



Capgemini: Online Availability of Public Services 2004

http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf

Ο ρόλος της ΚΕΔΚΕ στη διευκόλυνση και την υποστήριξη της μετάβασης στον ψηφιακό δήμο

1. Προγράμματα κατάρτισης σε τρία επίπεδα:

- Ολοκλήρωση του Προγράμματος «**Ψηφιακός Δήμος**» για τους αιρετούς.
- Προγράμμα επιμόρφωσης των **δημοτικών υπαλλήλων** και των στελεχών της αυτοδιοίκησης.
- Προγράμματα **μαζικής εξοικείωσης των δημοτών** στη χρήση του Διαδικτύου και της πληροφορικής (ειδικά για αυτό-απασχολούμενους, άνεργους, πολίτες μεγαλύτερων ηλικιών)

Ο ρόλος της ΚΕΔΚΕ στη διευκόλυνση και την υποστήριξη της μετάβασης (...συνεχ..)

2. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε πραγματικό χρόνο βασισμένες στην αρχή: Develop once, apply many

- Παροχή από πολλά κανάλια υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο (ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, υγείας, εκπαίδευσης): **Αξιοποίηση του έργου της ΚΕΔΚΕ για το Ενιαίο Διαδικτυακό περιβάλλον** για την παροχή on line ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- **Έργο GIS της ΚΕΔΚΕ:**
- **Πρώθηση των ηλεκτρονικών κρατικών προμηθειών.**

3. Ευρυζωνικές υποδομές και υπηρεσίες

- Υποστήριξη για την πλήρη αξιοποίηση από τους δήμους του Εθνικού Δικτύου της Δημόσιας Διοίκησης **«Σύζευξις»** και των πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης και της νομαρχιακής αυτοδιοίκησης.
- Υποστήριξη για την ολοκλήρωση και ένταξη των έργων των οπτικών δακτυλίων των δήμων σε ένα **εθνικό δημόσια προσβάσιμο δίκτυο κορμού οπτικών ινών**. Η πρόσβαση με οπτικές ίνες μέχρι το σπίτι (FTTH) αποτελεί την πλέον ασφαλή μακροχρονίως επένδυση, αλλά και ευέλικτες ασύρματες υποδομές, όπου είναι αναγκαίες.
- Διαμόρφωση στρατηγικής για τη **διαχείριση της «παθητικής» υποδομής** (αγωγοί, ίνες) με **«ανοικτή πρόσβαση»**.

Ο ρόλος της ΚΕΔΚΕ στη διευκόλυνση και την υποστήριξη της μετάβασης (...συνεχ..)

4. Στρατηγική και διαμόρφωση προτάσεων για **ICT capacity building** στους δήμους.
 - Υποστήριξη της λειτουργίας των **δικτύων μεταφοράς γνώσης και κωδικοποίησης της πείρας** στην οργάνωση έργων και τη λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ.
 - Ενθάρρυνση της αξιοποίησης των **τοπικών επιχειρήσεων ΤΠΕ** και των επιστημονικών/ερευνητικών δυνάμεων της ευρύτερης **περιοχής** (περιφερειακά ΑΕΙ, ΤΕΙ, Ερευνητικά Κέντρα, Σχολικό Δίκτυο).