

«Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Στόχοι, Προϋποθέσεις για περισσότερες (και καλύτερες) υπηρεσίες προς τον πολίτη (τις επιχειρήσεις και άλλους οργανισμούς) [και για μια καλύτερης ποιότητας διακυβέρνηση]»

Γιάννης Καλογήρου

Αν. Καθηγητής, ΕΜΠ, Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG), ΕΒΕΟ/ ΕΜΠ, επιστημονικός σύμβουλος της ΚΕΔΚΕ

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Τι δεν είναι;

- **Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση**
 - εξισώνεται συχνά με κάποιο site ή κάποιο portal, με την παροχή κάποιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο (on-line services) π.χ. κατέβασμα εντύπων αιτήσεων από το Διαδίκτυο, με την ηλεκτρονική ενημέρωση κάποιου επιπέδου, ίσως και με κάποιες συναλλαγές.
 - ταυτίζεται με ένα πακέτο **ασυντόνιστων, αποσπασματικών και ασύνδετων** μεταξύ τους έργων- έστω και δεκάδων- έργων ΤΠΕ.
 - Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση **δεν** είναι άθροισμα έργων ΤΠΕ.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Τι είναι;

- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνδέεται με την τεχνολογική υποστήριξη συγκεκριμένων **λειτουργιών** (και αντίστοιχων διαδικασιών) και **πρωτοβουλιών** της δημόσιας διοίκησης/ αυτοδιοίκησης [Λειτουργική Αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών].

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Θεματικές περιοχές

- **Διευκόλυνση ροών πληροφορίας και γνώσης**: Τεκμηρίωση δημόσιων πολιτικών, υποστήριξη αποφάσεων, δημιουργία αποθέματος δημόσια διαθέσιμης γνώσης.
- **Εσωτερική διαχείριση** των οργανισμών δημόσιας διοίκησης και αυτοδιοίκησης (παραγωγικότητα: αποδοτικότητα/ αποτελεσματικότητα)
- Σχεδιασμός **ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο**.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Θεματικές περιοχές (...συνεχ..)

- **Δημόσια συμμετοχή και διαβούλευση.**
- **Οργάνωση λειτουργιών** που είναι αναγκαίες σε ένα σύγχρονο κράτος, σε μια σύγχρονη πόλη.
- **Διαδικτυακή** παρουσία της δημόσιας διοίκησης και της αυτοδιοίκησης.

Στενή αμφίδρομη σχέση μεταξύ ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και μεγάλων πρωτοβουλιών (μεγάλων προταγμάτων) δημόσιας πολιτικής/ δημόσιων εγχειρημάτων

- **Διοικητική Μεταρρύθμιση** (συγκέντρωση δυνάμεων, συντονισμός αλλά και ενίσχυση της αποκεντρωμένης λειτουργίας και διατήρηση της **εγγύτητας** με τους δημότες)
- **Αποτελεσματική και αποδοτική αξιοποίηση των δημόσιων πόρων και εξορθολογισμού των δαπανών** (χρηματικών, ενεργειακών, ..και κυρίως του ανθρώπινου δυναμικού)
- **Πολιτικές και διοίκηση στην υπηρεσία των πολιτών και των παραγωγικών φορέων. Ο πολίτης στο επίκεντρο** (ταχύτερα, καλύτερα, πιο αποδοτικά)
- **Αναζωογόνηση του αναπτυξιακού μοντέλλου** (πράσινη οικονομία της γνώσης). Ωθήσεις λόγω της κρίσης.

Η αξιοποίηση των ΤΠΕ συνδέεται με τη διαχείριση και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού

- **«Οι άνθρωποι και όχι η τεχνολογία είναι το κλειδί για την ανάπτυξη της καινοτομίας» (καθηγητής Bengt-Åke Lundval, ευρωπαίος πρεσβευτής για την καινοτομία) → Η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού (που είναι ευρύτερο θέμα από την κατάρτιση που είναι αναγκαία αλλά όχι επαρκής) σε συνδυασμό με την αξιοποίηση της τεχνολογίας πρέπει να βρίσκεται στο επίκεντρο κάθε οργανισμού του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα και επομένως και των δήμων.**

Η λειτουργική και αναπτυξιακή αξιοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ)

- Οι ΤΠΕ δε θα πρέπει να αποτελούν **πρόσθετο βάρος** αλλά να **ενσωματώνονται οργανικά** στους οργανισμούς της δημόσιας διοίκησης και της αυτοδιοίκησης.
- Ο **χρήστης** της τεχνολογίας **μετράει** και πρέπει να βρίσκεται **στο επίκεντρο** μιας στρατηγικής αξιοποίησης των ΤΠΕ.
- Ελλοχεύει ο κίνδυνος του **ψηφιακού αποκλεισμού (ψηφιακό χάσμα)**.

Ποιοί είναι οι κρίσιμοι παράγοντες για την επιτυχία της;

- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν περιορίζεται σε κάποιες επενδύσεις συστημάτων και δικτύων ΤΠΕ.
- Οι εφαρμογές από μόνες τους δεν οδηγούν στην επιτυχία.

Αναδεικνύεται ένα φάσμα παραγόντων όπως:

- αξιοποίηση και διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού,
- οργανωτικά μέτρα,
- νομοθετικές ρυθμίσεις,
- θεσμικές καινοτομίες,
- στρατηγικές διαδικασίες,
- συνεργασίες και δικτυώσεις,
- κίνητρα
- τρόπος σχεδιασμού και υλοποίησης των έργων,
- κινητοποίηση των πολιτών και των οργανωμένων δυνάμεων της κοινωνίας..

Λειτουργικές προϋποθέσεις και σχεδιασμός νέων υπηρεσιών.

- Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης δεν προορίζονται για «απλή ανάρτηση» αλλά για παραγωγική και λειτουργική αξιοποίηση.
- Χρήση εφαρμογών που ωθούν στον μετασχηματισμό του τρόπου οργάνωσης της εργασίας στη δημόσια διοίκηση → Αποκατάσταση της συνεχούς ροής πληροφορίας μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης (το παράδειγμα των πιστοποιητικών).
- Διαλειτουργικότητα (τεχνολογική, νομοθετική, σημασιολογική, επιχειρησιακή),
- Λειτουργικά πρότυπα
- Τυποποίηση διαδικασιών
- Ψηφιοποίηση στην πηγή
- **Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον** για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε **πραγματικό χρόνο** προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους επισκέπτες
 - **LGAF** (πιλοτικό).
 - **Επέκταση του LGAF**

Υιοθέτηση νέων εργαλείων και νέων τεχνολογικών προσεγγίσεων

Ανοιχτή τεχνολογία, ανοιχτή/ ελεύθερη πρόσβαση, ανοιχτό και ελεύθερα διαθέσιμο περιεχόμενο:

- Ανοιχτά συστήματα,
 - ανοιχτό λογισμικό,
 - ανοιχτό περιεχόμενο,
 - συνεργατικές πρακτικές,
 - Ανάπτυξη μιας εφαρμογής άπαξ και πολλαπλή εφαρμογή της (develop once, apply many),
 - αξιοποίηση νέων εργαλείων και τάσεων (cloud computing, software as a service, virtualization,..).
-
- 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**.

Ηλεκτρονικές Δικτυακές Υποδομές

- Χρήση Υπολογιστών σε όλες τις θέσεις εργασίας γραφείου (για την ψηφιοποίηση στην πηγή).
- Αναβάθμιση του Δικτύου «Σύζευξις» και πλήρης λειτουργική αξιοποίησή του από τους δήμους.
- Ανάπτυξη εθνικού δικτύου οπτικών ινών στο σπίτι

Νομοθετικές παρεμβάσεις

- Επικαιροποίηση θεσμικού πλαισίου για ηλεκτρονικές υπηρεσίες,
- Εφαρμογή πλαισίου διαλειτουργικότητας,
- **Νομοθετικές προβλέψεις για υιοθέτηση αναγκαίων οργανωτικών αλλαγών και οργανωσιακών και θεσμικών καινοτομιών.**

Αλλαγή στον τρόπο σχεδιασμού και υλοποίησης των έργων ΤΠΕ

- Το πρόβλημα των έργων ΤΠΕ στην Ελλάδα: Οι αγοραστές συνήθως δεν γνωρίζουν επαρκώς τι χρειάζονται και οι προμηθευτές προτιμούν να διαθέτουν έτοιμες λύσεις
- Φάλαινες και δελφίνια.
- Μηχανισμοί άντλησης δεδομένων και ποιότητα δεδομένων και μεταδεδομένων.
- Αναγκαίες αλλαγές:
 - Έμφαση στον σχεδιασμό και την παρακολούθηση της υλοποίησης,
 - λειτουργικές προδιαγραφές,
 - Σπονδυλωτή δομή και σταδιακή ανάπτυξη.
 - Συνέργειες αντί αποσπασματικότητας.
 - έμφαση στο επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών και όχι στην εργολαβική αντίληψη των έργων ΤΠΕ,
 - νέα χρηματοδοτικά σχήματα,
 - πόροι για συντήρηση και διαρκή αναβάθμιση..

Ευκαιρία για μια βιομηχανική πολιτική νέου τύπου για τον κλάδο ΤΠΕ

- Η αλλαγή του τρόπου υλοποίησης των έργων και η υιοθέτηση λειτουργικών προδιαγραφών θα ασκήσει θετική επίδραση στις επιχειρήσεις της βιομηχανίας της πληροφορικής και των επικοινωνιών.
- Διαχείριση/ ενεργοποίηση μιας πιο λειτουργικής δημόσιας ζήτησης μπορεί να αναβαθμίσει την προσφορά (βιομηχανία ΤΠΕ)

Ευκαιρία για μια βιομηχανική πολιτική νέου τύπου για τον κλάδο ΤΠΕ

- Η προωθημένη ζήτηση και ο νέος τρόπος σχεδιασμού και υλοποίησης έργων ΤΠΕ μπορεί να δώσει μια ώθηση για τη μετατόπιση των εταιρειών ΤΠΕ από πωλητές έτοιμων προϊόντων/ έτοιμων λύσεων σε παραγωγούς μεγαλύτερης έντασης γνώσης , πιο προσαρμοσμένων στις ανάγκες των χρηστών με δυνατότητα συμβολής στον μετασχηματισμό του τρόπου οργάνωσης της εργασίας των χρηστών.

Νέα βιομηχανική πολιτική

- Αλλαγή στον τρόπο παραγωγής καινοτομιών προς ένα πιο συνεργατικό, ανοιχτό και κατευθυνόμενο από τη χρήση νέο υπόδειγμα.
- “Modeling a Paradigm Shift: From Producer Innovation to User and Open Collaborative Innovation (Baldwin & von Hippel, HBS, 2009).

Οικοδόμηση Συνεργασιών

- Ενδυνάμωση της **συνεργασίας** των ακαδημαϊκών και ερευνητικών ιδρυμάτων, της δημόσιας διοίκησης, αυτοδιοίκησης και του κλάδου των ΤΠΕ σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο

Η λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εμπειρεύουν μια **Διεργασία Μάθησης**

- Διευκόλυνση της **οριζόντιας επικοινωνίας** του προσωπικού πέρα από ιεραρχίες.
- Ενθάρρυνση **νέων ιδεών, νέων προσεγγίσεων, πειραματισμών.**
- **Μοίρασμα γνώσης και από κοινού αξιοποίηση δεξιοτήτων** μεταξύ των εργαζομένων στους δήμους
- Συγκρότηση **δικτύων κωδικοποίησης και ανταλλαγής της εμπειρίας και της γνώσης** μεταξύ των εργαζομένων σε διαφορετικούς φορείς της δημόσιας διοίκησης και της αυτοδιοίκησης [ελληνικά και διεθνή εργαλεία μάθησης].

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