

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ: Ο ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΝΔΙΑΜΕΣΟΣ ΣΤΗ ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΝ

του Μυλωνά Θεόφιλου, Η, Msc MIS*



• Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να εξασφαλίσει πληροφόρηση, τυποποιημένες διαδικασίες και συναλλαγές μεταξύ φορέων του δημοσίου, επιχειρήσεων και πολιτών.

• Οι τεχνολογίες είναι εδώ, οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα πρέπει να αναδιαρθρωθούν και να αξιοποιήσουν το νέο περιβάλλον.

• Στόχος είναι η παροχή on line υπηρεσιών, μέσω των web sites των φορέων του δημοσίου και, όχι μόνο πληροφόρησης.

Μια από τις πιο αξιοσημείωτες επιδράσεις που είχε το Διαδίκτυο στους πολίτες διαφόρων χωρών, είναι η αλλαγή προσέγγισης και αντιμετώπισης του πολίτη στα θέματα και ζητήματα που τον απασχολούν. Ως γνωστόν, η δημόσια διοίκηση κατέχει τη φήμη της λειτουργικής στενότητας και καθυστέρησης των διαδικασιών, η οποία αναφέρεται στην έλλειψη παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών μέσω διασύνδεσης των διαφόρων υπηρεσιών, ούτως ώστε να υπάρξει αποτελεσματική ανταπόκριση στις ανάγκες των εκάστοτε πολιτών.

Οι πολίτες καθημερινά νιώθουν ότι στον ιδιωτικό τομέα οι υπηρεσίες ολοένα και αυξάνονται και ότι τεράστιες γραφειοκρατικές διαδικασίες ξεπερνιούνται αποτελεσματικά. Ως φυσικό επακόλουθο, οι πολίτες έχουν αρχίσει να απαιτούν ίδιου επιπέδου πρόνοια και υπηρεσίες και από τους φορείς που τους διοικούν.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, είναι η παροχή τυποποιημένων υπηρεσιών πληροφόρησης ή και συναλλαγών, χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικά μέσα, και κατά κύριο λόγο το Διαδίκτυο και το τηλέφωνο καθώς και τις τεχνολογίες που αυτά παρέχουν.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση,

- Βελτιώνει την ανάπτυξη και υλοποίηση των δημόσιων κανόνων
- Βοηθάει τον δημόσιο τομέα να αντιμετωπίσει τις απαιτήσεις του
- παρέχει καλύτερες υπηρεσίες με λιγότερους πόρους

Ένας πολύ μεγάλος αριθμός κρατικών οργανισμών έχει «αγκαλιάσει» την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως μια αναπόφευκτη δομή δημόσιας υπηρεσίας και διοίκησης. Πολλές λειτουργίες καθώς και αρκετά πιθανά οφέλη έχουν σαφώς αναγνωριστεί. Τα βασικά διακριτά μέρη απαρτίζουν το μοντέλο των τριών δακτύλων.

- Πληροφοριακή Χρήση. Οι οργανισμοί χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο και το τηλέφωνο προκειμένου να διαχέουν την πληροφόρηση. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι το web site του ΑΣΕΠ (www.asep.gr), των ΚΕΠ (www.kep.gr) κτλ. Αυτή η πληροφοριακή χρήση του Διαδικτύου είναι η πιο πρώιμη μορφή τεχνολογικής εφαρμογής και σήμερα αποτελεί για την

Ελληνική Δημόσια Διοίκηση την επικρατέστερη μορφή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

- Συναλλαγές. Τη σημερινή εποχή πολλοί οργανισμοί χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο και το τηλέφωνο προκειμένου να υποστηρίξουν μια καθοδηγούμενη συνέχεια διαδικασιών μεταξύ χρηστών και συστήματος, που εν τέλει έχει ως αποτέλεσμα στη δημιουργία και μεταφορά προστιθέμενης αξίας. Χρησιμοποιώντας το Διαδίκτυο, ένας πολίτης μιας χώρας όχι μόνο είναι σε θέση να παρακολουθήσει και να ενημερωθεί για τους λογαριασμούς του απέναντι στο δημόσιο, αλλά μπορεί ακόμα να δώσει την εντολή για πληρωμή. Το καλύτερο παράδειγμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τη χώρα μας αυτού του τύπου είναι το TAXIS και οι υπηρεσίες phone banking που προσφέρουν οι Τράπεζες.

- Διαδικασίες. Το Διαδίκτυο και το τηλέφωνο παρέχουν εντελώς νέους μηχανισμούς με τους οποίους συνάπτονται επιχειρηματικές διαδικασίες, ολοκληρώνοντας και διασυνδέοντας τη δύναμη που παρέχει η τεχνολογία, με αυτή της ανθρώπινης διάνοησης, καθώς και με άλλους πόρους, σε δίκτυα συνεργιών. Η ευρέως διαδεδομένη χρήση καθώς και η «πανταχού παρουσία» του Διαδικτύου και του τηλεφώνου μετατρέπουν τα μέσα αυτά σε πιο ελκυστικές εναλλακτικές λύσεις για την ολοκλήρωση των εφαρμογών της εποχής μας, σε μια και μοναδική πλατφόρμα εξυπηρέτησης πολιτών.

Σύμφωνα με μια αρκετά λεπτομερή μελέτη που πραγματοποιήθηκε σε 2,288 site εθνικών δημόσιων Οργανισμών σε συνολικά 196 χώρες, το Παγκόσμιο Κέντρο Έρευνας Αγοράς αποφάνθηκε ότι μόνο το 8% αυτών των site παρείχαν υπηρεσίες οι οποίες εκτελούνταν online, και μόνο το 6% παρείχαν ολοκληρωμένες υπηρεσίες μέσω των διαδικτυακών αυτών πυλών. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση λοιπόν δεν είναι κάτι απλό στην πράξη, και παρ' ότι τα κράτη αγωνίζονται να υλοποιήσουν το όραμά τους, η πραγματικότητα είναι γεμάτη εκπλήξεις. Η επιτυχής εφαρμογή και υλοποίηση αυτών των προγραμμάτων αποτελεί τεράστια πρόκληση για τους δημόσιους τομείς όλων των χωρών.

Καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η πραγματική αξία της ΗΔ απόκειται λιγότερο στο απλά να τοποθετήσουμε τις αντίστοιχες υπηρεσίες online και κατά πολύ περισσότερο στην ικανότητα της εκάστοτε υπηρεσίας-οργανισμού να επαναπροσδιορίσει, αναδιαμορφώσει και αναδιοργανώσει την διαδικασία παροχής των υπηρεσιών.

Επομένως καταλαβαίνουμε όλοι ότι δεν πρόκειται για θέμα τεχνολογίας. Οι τεχνολογίες είναι εδώ ήδη και έχουν δοκιμαστεί αλλού. Τα έργα τις περισσότερες φορές αποτυγχάνουν κυρίως από κακό σχεδιασμό, έλλειψη αποδοχής από τους χρήστες, έλλειψη αποδοχής από το διοικητικό προσωπικό υποστήριξης, έλλειψη πληροφορικής κουλτούρας και τέλος από έλλειψη επαρκούς εκπαίδευσης. Καταλαβαίνουμε όλοι μας ότι στα επόμενα επιχειρη-

σιακά προγράμματα, το ανθρώπινο κεφάλαιο θα πρέπει να αποτελεί βασική πτυχή της νέας προσέγγισης, ώστε να εξαλείψουμε τον ψηφιακό αναλφαριθμητισμό και τις νοοτροπίες ετών που κυριαρχούν σήμερα σε μεγάλο ποσοστό και να δούμε τις ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών) όχι μόνο ως μέσο αλλαγής από μία κατάσταση σε μία άλλη, αλλά κυρίως ως τρόπο βελτίωσης της λειτουργίας τόσο της οικονομίας όσο και της κοινωνίας γενικότερα. Παράλληλα θα πρέπει να μεριμνήσουμε ώστε η τεχνολογία να είναι διαθέσιμη σε όλους με απλό τρόπο και επεξηγηματικό τρόπο.

Σήμερα το Ελληνικό Δημόσιο αξιοποιώντας τα Επιχειρησιακά Προγράμματα Κοινωνία της Πληροφορίας, αναπτύσσει με γοργούς ρυθμούς Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Μέσω των έργων πληροφορικής προσφέρεται σήμερα στους πολίτες της χώρας μας ένας σημαντικός αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών με απτά και αναγνωρίσιμα οφέλη. Εφαρμογές εξυπηρέτησης πολιτών αξιοποιώντας πλήρως την τεχνολογία του διαδικτύου και του τηλεφώνου έχουμε συναντήσει σε Δήμους (υποβολή αιτήσεων, καταγγελιών), ΚΤΕΛ (ανακοίνωση δρομολογίων), Πανεπιστήμια (ανακοίνωση βαθμολογίας, υποβολή δηλώσεων μαθημάτων) κτλ.

Οι πολιτικές που σχεδιάζονται στα πλαίσια της 4ης προγραμματικής περιόδου «Ψηφιακή Σύγκλιση» θα αξιοποιήσουν πλήρως τη νέα τεχνολογία για την ανάπτυξη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με στόχο να έχουμε:

- ένα δημόσιο τομέα που είναι ανοιχτός και διαφανής: κυβερνήσεις οι οποίες είναι κατανοητές και υπεύθυνες απέναντι στους πολίτες, ανοιχτές στη δημοκρατική συμμετοχή και λεπτομερή εξέταση.

- ένα δημόσιο τομέα στην υπηρεσία όλων. Ένα δημόσιο τομέα με επίκεντρο τον πολίτη που θα είναι συμπεριλαμβανόμενος, δηλαδή δε θα εξαιρεί κανέναν από τις υπηρεσίες και θα σέβεται τους πάντες σαν προσωπικότητες, παρέχοντας προσωποποιημένες υπηρεσίες.

- ένα παραγωγικό δημόσιο τομέα που παρέχει τη μέγιστη δυνατή αξία στους φορολογούμενούς του. Αυτό συνεπάγεται ότι λιγότερος χρόνος ξοδεύεται στις «ουρές». Τα λάθη ελαχιστοποιούνται, περισσότερος χρόνος είναι διαθέσιμος για «πρόσωπο προς πρόσωπο» επαγγελματική εξυπηρέτηση, και οι συνεπώς οι δουλειά που συντελούν οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι πιο αναγνωρίσιμη.

Συνοψίζοντας λοιπόν, η ΗΔ συνεισφέρει στο να επιτευχθεί ένας πιο ανοιχτός, περιεκτικός και παραγωγικός δημόσιος τομέας, σε συνοχή πάντα με την καλή διακυβέρνηση. Αυτό αποτελεί βασική προϋπόθεση για ένα δημόσιο τομέα που θέλει να είναι προετοιμασμένος για το μέλλον.

*Ο Θ. Μυλωνάς είναι μέλος της Μόνιμης Επιτροπής Βιομηχανίας, Τεχνολογίας, Δικτύων, Υλικών και Τηλεπικοινωνιών, μέλος του ΔΣ του Συνδέσμου Εταιριών Πληροφορικής Βορείου Ελλάδος (ΣΕΠΒΕ) και Διευθύνων Σύμβουλος Cardisoft AE

