*Αποτελέσματα της πιλοτικής εφαρμογής της Ψηφιακής Τοπικής Ημερήσιας Διάταξης στην Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας και στο Δήμο Σερβίων – Βελβεντού*

Η μεθοδολογία που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος Digital Local Agenda (DLA) για την ανάπτυξη της Τοπικής Ψηφιακής Ατζέντας των δημόσιων φορέων με στόχο την παροχή καλύτερων και ποιοτικότερων υπηρεσιών προς τους πολίτες δοκιμάστηκε πιλοτικά στην Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας και στο Δήμο Σερβίων – Βελβεντού στο Νομό Κοζάνης. Τα κύρια συμπεράσματα από την εφαρμογή της μεθοδολογίας παρουσιάζονται στις παρακάτω ενότητες.

*Περίπτωση Μελέτης: Δήμος Σερβίων - Βελβεντού*

Η εφαρμογή της κοινής μεθοδολογίας του DLA στο Δήμο Σερβίων - Βελβεντού αποκάλυψε τους βασικούς τομείς των προτεραιοτήτων. Αρχικά, ο κύριος στόχος που τέθηκε απέβλεπε στην παροχή υπηρεσιών που μπορούν να χρησιμοποιούνται ευρέως από τους πολίτες, εξοικονομώντας έτσι χρόνο και μειώνοντας το διοικητικό κόστος. Το όραμα για την εφαρμογή του DLA είναι η παροχή υψηλής ποιότητας ψηφιακών υπηρεσιών στους πολίτες, οι οποίοι με τη σειρά τους τις χρησιμοποιούν προς δικό τους όφελος. Ο Δήμος στοχεύει να έχει την απαραίτητη υποδομή και τον εξοπλισμό στη θέση του. Μέχρι στιγμής έχουν γίνει ενέργειες, προκειμένου να εκπαιδευτεί το προσωπικό του Δήμου, έτσι ώστε να έχει μία εξοικείωση με κάθε πτυχή της τεχνολογίας της πληροφορίας, με ένα προϊόν λογισμικού ή με εξοπλισμό κάθε είδους. Παράλληλα, λαμβάνει χώρα και μία διαδικασία που στόχο έχει την ψηφιοποίηση όσο το δυνατόν περισσοτέρων εσωτερικών διαδικασιών και τη βελτίωση της ψηφιακής ικανότητας, με την εφαρμογή υπηρεσιών διαδικτύου για όσες περιπτώσεις είναι δυνατόν αυτό. Τέλος, η μεγάλη πρόκληση είναι να εκπαιδεύσει τους τεχνολογικά αναλφάβητους πολίτες να χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες. Οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας είναι τρεις. Πρώτα από όλα, η χρηματοδότηση είναι πολύ σημαντική προκειμένου να διευκολυνθεί η επιτυχία της εφαρμογής του DLA. Λαμβάνοντας υπόψη την τρέχουσα οικονομική κατάσταση στην Ελλάδα, οι πηγές χρηματοδότησης είναι σχετικά περιορισμένες με τις κύριες πηγές αυτής να παρέχονται κυρίως μέσω Ευρωπαϊκών προγραμμάτων χρηματοδότησης, όπως το ΕΤΠΑ. Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας είναι η πολιτική πρωτοβουλία, η οποία αποτελεί τη βούληση των σημερινών και των μελλοντικών δημοτικών συμβουλίων να ακολουθήσουν ένα σταθερό σχέδιο για τη βιώσιμη ανάπτυξη στον τομέα των ψηφιακών επικοινωνιών. Τελευταίος, αλλά όχι λιγότερο σημαντικός παράγοντας, είναι η ευαισθητοποίηση του κοινού, η προθυμία και η ετοιμότητα των πολιτών να χρησιμοποιήσουν τις διάφορες ψηφιακές υπηρεσίες. Επιπλέον, αναγνωρίζονται τέσσερις στρατηγικοί στόχοι και για κάθε στρατηγικό στόχο υπάρχει μια επιλεγμένη γραμμή δράσης. Ο πρώτος στρατηγικός στόχος είναι η υποδομή. Είναι απαραίτητη η εγκατάσταση υποδομών στις περιοχές που τις στερούνται. Η επιλεγμένη γραμμή δράσης για αυτό το στρατηγικό στόχο ασχολείται με τον εντοπισμό των περιοχών, τον προγραμματισμό, την εξασφάλιση των πόρων, την προκήρυξη και τέλος, την επίβλεψη των έργων. Ένας άλλος στρατηγικός στόχος είναι η εκπαίδευση του προσωπικού, έτσι ώστε να εκσυγχρονιστεί η διοίκηση, μέσα από την εκπαίδευση του προσωπικού σε διάφορους τομείς της πληροφορικής. Η γραμμή δράσης ορίζει την υλοποίηση μαθημάτων κατάρτισης για το προσωπικό. Η εφαρμογή Υπηρεσιών είναι επίσης ένας στρατηγικός στόχος για το Δήμο Σερβίων - Βελβεντού και αφορά την εφαρμογή και την προσφορά νέων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που θα βελτιώσουν την ποιότητα ζωής των πολιτών. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό, η διοίκηση θα συγκροτήσει ομάδες ανάπτυξης λογισμικού από το υπάρχον προσωπικό του Δήμου ή θα γίνει εξωτερική ανάθεση, αν και όταν αυτό είναι δυνατό. Ο τελευταίος στρατηγικός στόχος είναι η εκπαίδευση των πολιτών, η παροχή της ευκαιρίας να αποκτήσουν ψηφιακές δεξιότητες ως μια βασική προϋπόθεση για την ποιότητα της ζωής. Η επιλεγμένη γραμμή δράσης είναι να γίνει έναρξη μαθημάτων κατάρτισης για τους πολίτες.

*Περίπτωση Μελέτης: Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας*

Η μεθοδολογία της Τοπικής Ψηφιακής Ατζέντας, που εφαρμόστηκε στην Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας αποκάλυψε μια ποικιλία θεμάτων. Η Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας, με βάση τα αποτελέσματα του πιλοτικού DLA θα προσπαθήσει να αντιμετωπίσει και να βελτιώσει τις περισσότερες από τις βασικές υπηρεσίες της Περιφέρειας που παρέχονται στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Δεδομένου ότι ορισμένες υπηρεσίες μπορεί να απαιτούν την αλληλεπίδραση με άλλους εθνικούς φορείς (π.χ. Υπουργεία, Επιμελητήρια κλπ), η μεθοδολογία DLA αξιολογεί και προσαρμόζει αυτές τις αλληλεπιδράσεις. Η Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας είναι επιφορτισμένη με μια μεγάλη ποικιλία εργασιών μέσα από ένα πολυτομεακό περιβάλλον. Με άλλα λόγια, η Περιφέρεια δεν λειτουργεί αποκλειστικά σε ένα τομέα που ασχολείται με μια συγκεκριμένη ομάδα ανθρώπων. Ωστόσο, η ομαδοποίηση είναι αναγκαία σε ορισμένες περιπτώσεις, προκειμένου να αναπτυχθούν μελέτες σκοπιμότητας και να ελεγχθεί η χρησιμότητα (σκοπιμότητα/σημασία) των μέτρων. Το όραμα για την εφαρμογή του DLA είναι η παροχή και η χρήση εξελιγμένων on-line υπηρεσιών για τις αρμοδιότητες της Περιφέρειας. Μερικοί από τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας είναι οι πηγές χρηματοδότησης και οι σχετικές πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης (DA, RIS3). Δεδομένου ότι οι στόχοι του DLA θέτουν υψηλά πρότυπα για πολλούς παράγοντες της τεχνολογίας της πληροφορίας, η συνεργασία με άλλους φορείς θα βοηθήσει με τουλάχιστον τρεις τρόπους: πιο αποδοτική και αποτελεσματική χρήση του χρόνου (on-line και αυτόματη χρήση των δεδομένων), αυξημένη εγκυρότητα και μειωμένη γραφειοκρατία. Άλλοι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας αφορούν διάφορα τεχνολογικά θέματα που είναι απαραίτητα για την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου. Κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας είναι και η διάδοση των δράσεων της Περιφέρειας, καθώς η χρήση των υπηρεσιών απαιτεί την ευαισθητοποίηση και την ενημέρωση σχετικά με την ύπαρξη τους και τέλος, η εκπαίδευση και η επαγγελματική κατάρτιση που αποσκοπούν στη βελτίωση των επιπέδων του ηλεκτρονικού αλφαβητισμού. Οι στρατηγικοί στόχοι της εφαρμογής του DLA είναι τέσσερις. Ο πρώτος στόχος είναι να καταστεί πιο αποτελεσματική η διοίκηση με τη χρήση των ΤΠΕ, καθώς μέχρι το 2014, οι διευθύνοντες σύμβουλοι στις τοπικές/περιφερειακές διοικήσεις θα πρέπει να έχουν αποκτήσει επαρκή ικανότητα ως προς τις ΤΠΕ ώστε να αναλάβουν την ευθύνη της στρατηγικής ανάπτυξής τους και να συνειδητοποιήσουν τα οφέλη των ΤΠΕ επενδύσεων. Για να επιτευχθεί αυτό, η Περιφέρεια της Δυτικής Μακεδονίας θα ξεκινήσει μαθήματα για τη βελτίωσης της ικανότητας ως προς τις ΤΠΕ στρατηγικές. Ένας άλλος στρατηγικός στόχος είναι η προώθηση της ενεργού συμμετοχής στα κοινά. Η Περιφέρεια έχει ως στόχο να βοηθήσει τους πολίτες τόσο ως προς τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου και των υπηρεσιών όσο και ως προς την ενεργή συμμετοχή τους στη δημιουργία αυτών. Η επιλεγμένη γραμμή δράσης ασχολείται με τη δια βίου μάθηση, την κατάλληλη παροχή μαθημάτων και την ενημέρωση σχετικά με αυτές τις υπηρεσίες. Ο τρίτος στρατηγικός στόχος είναι η αποτελεσματική διοίκηση με τη χρήση των ΤΠΕ. Πρέπει ν΄ αναπτυχθούν σύγχρονες εφαρμογές (on-line και back-office). Καθώς το προσωπικό της Περιφέρειας θα πρέπει να είναι σε θέση να χειρίζεται τις διάφορες back-office εφαρμογές αλλά και να βοηθάει τους πολίτες με τις διάφορες online διαθέσιμες διαδικασίες και υπηρεσίες, πρέπει να εκπαιδευτεί αναλόγως. Οι επιλεγμένες γραμμές δράσεις είναι ανάπτυξη εφαρμογών και δια βίου μάθηση. Ο τελευταίος στρατηγικός στόχος αφορά τη διασφάλιση ότι υπάρχουν επαρκείς υποδομές σε όλους τους τομείς, όπως γρήγορες, αξιόπιστες υποδομές (δίκτυα) που παρέχουν υψηλές ταχύτητες και ασφαλή πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η επιλεγμένη γραμμή δράσης αφορά την αξιολόγηση και την περαιτέρω ανάπτυξη της απαιτούμενης υποδομής.