

Η Διακυβέρνηση στην εποχή του Web 2.0

Δεκέμβριος 2009





«Η Διακυβέρνηση στην εποχή του Web 2.0»

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας

Σταδίου 33, 105 59, Αθήνα

Τηλ.: +302103313080, Fax: +302103313086

<http://www.observatory.gr>

Ελένη Βέργη

Τμήμα Μελετών

Το «Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας» εντάσσεται στο Ε.Π «Κοινωνία της Πληροφορίας» και συγχρηματοδοτείται σε ποσοστό 80% από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και 20% από Εθνικούς Πόρους.



Δεκέμβριος 2009

► Οι τεχνολογίες πληροφορικής στον τομέα της Διακυβέρνησης

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) αναγνωρίστηκαν την τελευταία δεκαετία ως βασικός οδηγός του κυβερνητικού εκσυγχρονισμού, με την «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» να καταλαμβάνει υψηλές θέσεις στην κυβερνητική ατζέντα για αρκετά χρόνια. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, αντίστοιχα, αποτελεί πολιτική προτεραιότητα από το 1999 με το Σχέδιο Δράσης «eEurope», μέχρι και σήμερα με το υφιστάμενο Σχέδιο Δράσης *i2010* για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Τα πρώτα χρόνια ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι προσπάθειες των κυβερνήσεων στράφηκαν κυρίως στην ανάρτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο (στοιχεία φορέων, διαδικασιών, κλπ) ενώ σημαντικά βήματα έγιναν και στην κατεύθυνση ηλεκτρονικής μεταφοράς διαδικασιών και συναλλαγών. Η υποβολή της φορολογικής δήλωσης, η έκδοση πιστοποιητικού γεννήσεως ή η δήλωση των ασφαλιστικών εισφορών με ηλεκτρονικό τρόπο αποτελούν χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών. Αλλά και εσωτερικά στη δημόσια διοίκηση, οι επενδύσεις σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών συνέβαλλαν στην αυτοματοποίηση πολλών λειτουργιών και την αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ διαφορετικών φορέων.

Για τον εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα επενδύθηκαν και συνεχίζουν να επενδύονται σημαντικοί πόροι. Στην Ελλάδα, από στοιχεία έρευνας του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ το 2007, εκτιμήθηκε ότι το 10% του τζίρου του κλάδου Πληροφορικής πηγαίνει σε έργα του Δημοσίου¹. Ωστόσο, η αποτελεσματικότητα των εν λόγω επενδύσεων τίθεται πολλές φορές υπό αμφισβήτηση, καθώς το παραγόμενο όφελος δεν είναι ανάλογο της επένδυσης. Ως **όφελος**, νοείται αφενός η βελτίωση στην αποδοτικότητα του φορέα που παρέχει την υπηρεσία, αφετέρου η αποδοχή και ευρεία χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

► Είναι ορατά τα οφέλη;

Στο κείμενο της ευρωπαϊκής στρατηγικής *i2010* αναφέρεται ρητά, ότι για να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη στην κοινωνία που πηγάζουν από την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στο δημόσιο, θα πρέπει οι δημόσιες υπηρεσίες να γίνουν *‘καλύτερες, πιο αποδοτικές και πιο προσβάσιμες’*.

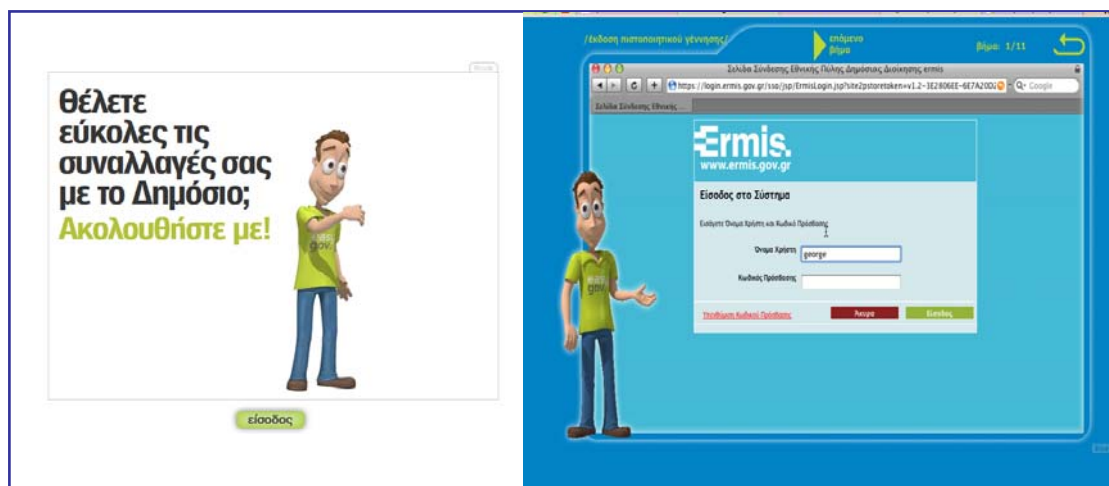
Σήμερα, έχοντας πλέον εισέλθει στην 4^η Προγραμματική Περίοδο και εν όψει της νέας στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση² με άξονα το 2015, επιχειρείται μια αποτύπωση της ουσιαστικής προόδου που έχει επιτευχθεί προς την ανωτέρω κατεύθυνση. Ειδικά στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και μέσα από μελέτες που διεξάγει το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, φαίνεται ότι οι πολίτες αναγνωρίζουν τα οφέλη από την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών και είναι πρόθυμοι να τις χρησιμοποιήσουν.

Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της ενημερωτικής καμπάνιας του «EasyGov»³ (www.easygov.gr) που πραγματοποίησε το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ το 2009 για τη χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, οι χρήστες ερωτήθηκαν σχετικά με τη χρησιμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

¹ Μελέτη βελτίωσης αποδοτικότητας επενδύσεων σε Τεχνολογίες Πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση
<http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=2101&pk=412&return=183>

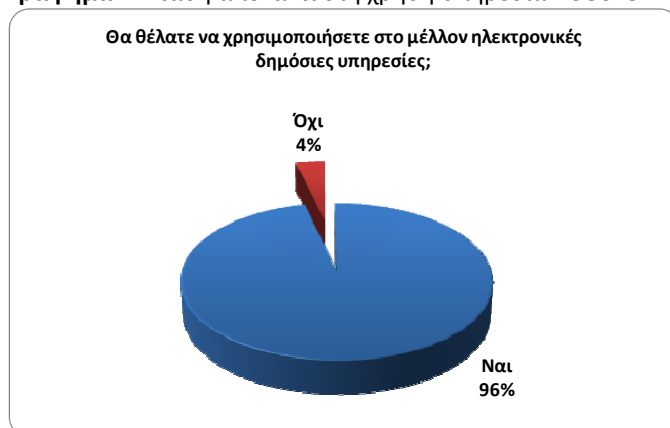
² Κοινή Υπουργική διακήρυξη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, έως το 2015. Σουηδία, Νοέμβριος 2009.
<http://epractice.eu/files/Malmo%20Ministerial%20Declaration%202009.pdf>

³ Ο οδηγός EasyGov δημιουργήθηκε με σκοπό να παρέχει χρήσιμες πληροφορίες αναφορικά με τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, ενώ παρουσιάζει αναλυτικά τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο χρήστης για την ολοκλήρωση μιας διαδικασίας ή συναλλαγής με το Δημόσιο (π.χ. έκδοση πιστοποιητικού ασφαλιστικής ενημερότητας).



www.easygov.gr

Γράφημα 1. Στάση απέναντι στη χρήση υπηρεσιών eGovernment



Η πλειονότητα των ερωτηθέντων δηλώνουν θετικοί απέναντι στη χρήση υπηρεσιών eGovernment και αναγνωρίζουν τα παραγόμενα οφέλη

Πηγή: Παρατηρητήριο ΚτΠ, 2009. Δείγμα: 196 άτομα

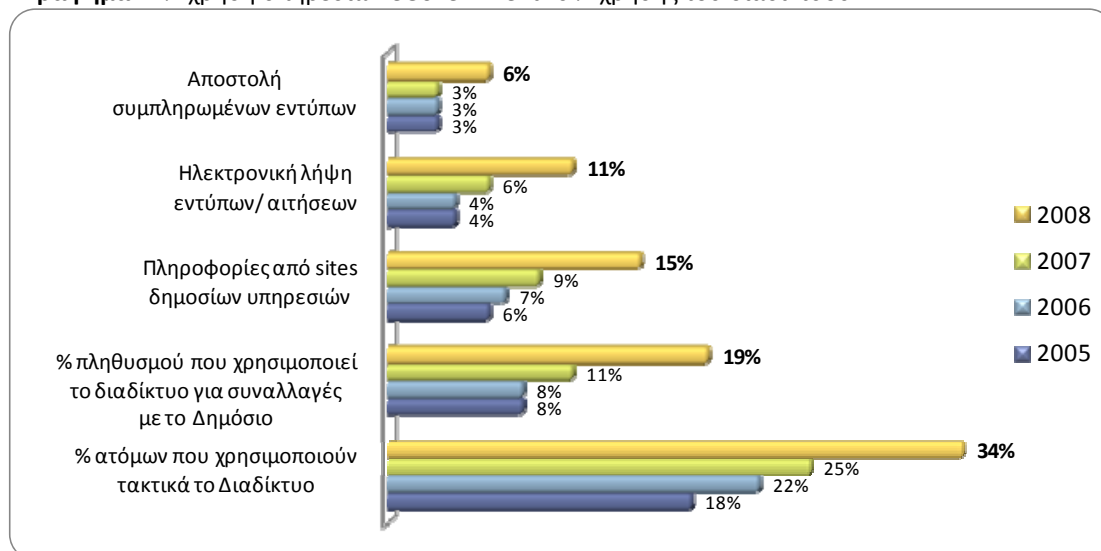
Πίνακας 1. Αναγνώριση ωφελειών από υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ποια από τα παρακάτω πλεονεκτήματα αναγνωρίζετε στη χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών; (% θετικών απαντήσεων)	
Ταχύτερη ανταπόκριση από τη Δημόσια υπηρεσία	61.22%
Ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των υπηρεσιών	83.67%
Εξοικονόμηση κόστους και χρόνου (μετακινήσεις, χαρτόσημα κλπ)	82.14%
Μείωση της χρήσης εντύπων σε χαρτί	55.61%
Μη απαραίτητη η φυσική παρουσία στις υπηρεσίες	70.92%
Μεγαλύτερη διαφάνεια των υπηρεσιών	45.92%
Εξοικονόμηση κόστους για την ίδια τη Δημόσια Διοίκηση	56.63%

Πηγή: Παρατηρητήριο ΚτΠ, 2009. Δείγμα: 196 άτομα

Ωστόσο, στην πράξη η διείσδυση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών παραμένει αρκετά περιορισμένη. Από τα αποτελέσματα έρευνας του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ για το 2008⁴, προκύπτει ότι μόλις το 6% των Ελλήνων πραγματοποίησε ολοκληρωμένες συναλλαγές με το δημόσιο ηλεκτρονικά. Σε μεγαλύτερα επίπεδα κινείται το ποσοστό των ατόμων που αναζητούν, για παράδειγμα, πληροφορίες από ιστοσελίδες δημόσιων φορέων (19%), ωστόσο παραμένει αρκετά χαμηλότερο από το ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου (34%).

Γράφημα 2. % χρήση υπηρεσιών eGovernment vs % χρήσης του διαδικτύου



Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ

Οι μετρήσεις που παρουσιάστηκαν ανωτέρω φανερώνουν μια αντίθεση μεταξύ της θετικής στάσης των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση από τη μια πλευρά, και της περιορισμένης χρήσης των υπάρχοντων υπηρεσιών από την άλλη. Σε σύγκριση και με τα αρκετά υψηλότερα ποσοστά των χρηστών του διαδικτύου, δημιουργείται το συμπέρασμα ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν έχουν ενσωματωθεί αποτελεσματικά στην καθημερινότητα των πολιτών. Πρόκειται δε για μια κατάσταση που δεν αφορά μόνο την Ελλάδα αλλά και μεγάλη ομάδα ευρωπαϊκών χωρών.

Πλήθος μελετών και αναλύσεων έχουν πραγματοποιηθεί τα τελευταία χρόνια με σκοπό τη διάγνωση των αιτιών της χαμηλής διείσδυσης του eGovernment και την εξεύρεση λύσεων για την αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών. Οι κυριότεροι **λόγοι του περιορισμένου αντίκτυπου** της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εντοπίζονται στην αποσπασματική υλοποίηση έργων από φορείς του δημοσίου και την έλλειψη διαλειτουργικότητας συστημάτων και εφαρμογών μεταξύ φορέων, το πολύπλοκο θεσμικό πλαίσιο, τα διοικητικά εμπόδια, κ.ά.

Ωστόσο, τα τελευταία χρόνια δίνεται όλο και μεγαλύτερη προσοχή στον παράγοντα που αφορά στην «ικανοποίηση των πολιτών» από το παρεχόμενο πλέγμα υπηρεσιών. Από την **λειτουργία** το ενδιαφέρον μετατοπίζεται στη **λειτουργικότητα** και αναζητούνται τα μέσα που θα κάνουν τις παραγόμενες υπηρεσίες περισσότερο **εύχρηστες, φιλικές και ανταποκρινόμενες στις πραγματικές ανάγκες των πολιτών**.

Το παραπάνω τονίζεται εμφανώς και στο **όραμα** που μοιράζονται οι ευρωπαϊκές κυβερνήσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπως αποτυπώνεται στην κοινή υπουργική διακήρυξη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία υπογράφηκε το Νοέμβριο του 2009 στο Μάλμο της Σουηδίας:

⁴ <http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=2101&pk=423&return=183>

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις ενδυναμώνονται από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι οποίες σχεδιάζονται γύρω από τις ανάγκες τους και υλοποιούνται σε συνεργασία με τρίτους, καθώς και από την καλύτερη πρόσβασή τους στην πληροφορία, την αυξημένη διαφάνεια και την εφαρμογή μέσω αποτελεσματικής εμπλοκής των εταίρων στις διαδικασίες χάραξης της πολιτικής.

Citizens and businesses are empowered by eGovernment services designed around users needs and developed in collaboration with third parties, as well as by increased access to public information, strengthened transparency and effective means for involvement of stakeholders in the policy process.

► Ανάγκη καινοτομίας στη Διακυβέρνηση – “eGovernment 2.0”

Οι ευρωπαϊκές χώρες στη διάσκεψη του Μάλμο υπέγραψαν κοινή δέσμευση, να αναπτύξουν ως το 2015 **ευφυέστερες** ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Προκειμένου να επιτευχθεί ο ανωτέρω στόχος, απαιτείται από τις κυβερνήσεις να **καινοτομήσουν** ως προς το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση των εκάστοτε έργων/ δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να απομακρυνθούν από την αναποτελεσματική, καθώς αποδεικνύεται, πρακτική της απλής μεταφοράς των υφιστάμενων διαδικασιών σε ηλεκτρονικό περιβάλλον.

Πολλές προσπάθειες γίνονται ήδη προς την κατεύθυνση αυτή, ενώ ο όρος «**eGovernment 2.0**» ή Διακυβέρνηση 2.0 έρχεται να σηματοδοτήσει την νέα εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρόκειται για μια εποχή όπου διαμορφώνεται νέα δυναμική στη σχέση πολίτη - κράτους, με τους πολίτες πλέον να παίρνουν ενεργό ρόλο στη διακυβέρνηση, καθώς συμμετέχουν ενεργά στη λήψη αποφάσεων και ελέγχουν το έργο της κυβέρνησης σε επίπεδο διαφάνειας, χρηστής διαχείρισης, κλπ.

Στη Διακυβέρνηση 2.0 γίνεται μια μετατόπιση της δημόσιας πολιτικής προς τη δημιουργία κουλτούρας **εξωστρέφειας** και **διαφάνειας**, όπου η κυβέρνηση είναι πρόθυμη να εμπλέξει και να ακούσει τους πολίτες της, καθώς και να παράσχει ελεύθερα το απέραντο εθνικό απόθεμα των μη ευαίσθητων πληροφοριών του δημόσιου τομέα. Η Διακυβέρνηση 2.0 ενδυναμώνει και παρακινεί πολίτες και δημόσιους λειτουργούς να συνεργαστούν εκμεταλλευόμενοι τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται από την τεχνολογία.

Οι 3 **πυλώνες** της Διακυβέρνησης 2.0 είναι:

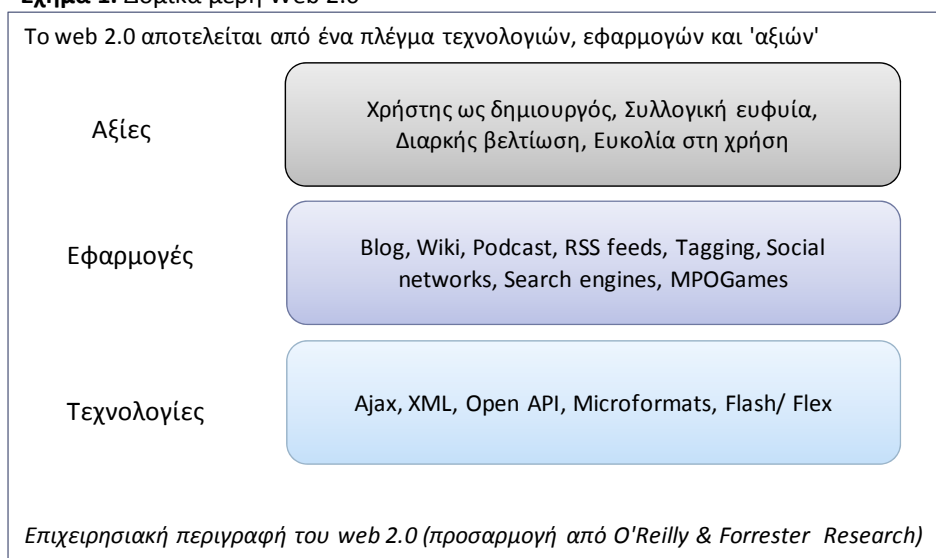
- Η εφαρμογή των εργαλείων και πρακτικών του Web 2.0 στην κυβέρνηση
- Η ανοιχτή πρόσβαση στη δημόσια πληροφορία
- Η ηγεσία, πολιτική και διακυβέρνηση ώστε να επιτευχθούν οι απαραίτητες αλλαγές στην κουλτούρα και τη λειτουργία του δημόσιου τομέα

Η Διακυβέρνηση 2.0 ή Government 2.0 μεταβάλλει εύστοχα τη σχέση μεταξύ κυβέρνησης και πολίτη. Κυριότερο ‘τεχνολογικό καταλύτη’ στη διαμόρφωση της νέας αυτής δυναμικής αποτελούν τα εργαλεία που έχουν πλέον στη διάθεσή τους κυβερνήσεις και πολίτες – και πρόκειται για τις δυνατότητες που προσφέρει η 2^η γενιά του διαδικτύου ή «**web 2.0**». Υπό τον όρο web 2.0 έχει συμπεριληφθεί ένα νέο κύμα διαδικτυακών εφαρμογών, οι οποίες χαρακτηρίζονται από τις προηγμένες δυνατότητες που παρέχουν στους χρήστες για **επικοινωνία** και **ηλεκτρονική**

συνεργασία. Με μικρές, σχετικά, απαιτούμενες επενδύσεις, οι εφαρμογές που στηρίζονται στις τεχνολογίες web 2.0 αναπτύσσονται με ραγδαίο ρυθμό και επιφέρουν σημαντικές μεταβολές στον τρόπο επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης των χρηστών. Τη θέση του όρου «ενημερώνομαι» καταλαμβάνουν πλέον όροι όπως «μοιράζομαι», «εκφράζομαι», «επηρεάζω», «δικτυώνομαι».

Το Σχήμα 1 παρουσιάζει τα στοιχεία που συνθέτουν το Web 2.0, ξεκινώντας από τις χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες, συνεχίζοντας στις δημιουργούμενες εφαρμογές και καταλήγοντας στις «αξίες» που μοιράζονται – και οι οποίες αποτελούν την ειδοποιό διαφορά των νέων αυτών εργαλείων και εφαρμογών. Η ουσία έγκειται στο γεγονός ότι αναπτύσσονται επάνω στις γνώσεις και τις δεξιότητες των χρηστών, επιτρέποντάς τους να γίνουν οι ίδιοι δημιουργοί υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο, οι εφαρμογές βελτιώνονται όσο περισσότερο χρησιμοποιούνται, ενώ η παράλληλη συνεισφορά από πολλούς χρήστες προσφέρει στο αποτέλεσμα αξία μεγαλύτερη του ‘αθροίσματος’ των μεμονωμένων προσφορών (συλλογική ευφυΐα). Επίσης, ο ποιοτικός έλεγχος και η αναθεώρηση του περιεχομένου των εφαρμογών εξαρτάται αποκλειστικά από τους χρήστες.

Σχήμα 1. Δομικά μέρη Web 2.0

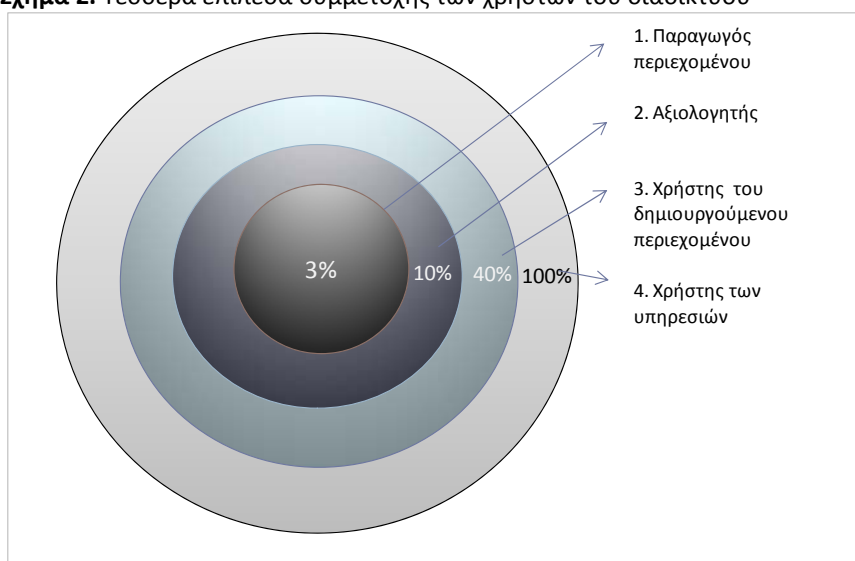


Τα νέα αυτά εργαλεία δικτύωσης και επικοινωνίας έχουν αλλάξει σημαντικά τη σχέση του χρήστη με το Διαδίκτυο, καθώς από παθητικό δέκτη πληροφοριών τον προάγουν σε διαμορφωτή:

- περιεχομένου (blog, wiki, Flickr, YouTube),
- προτιμήσεων/ διαθέσεων (Last.fm, de.li.cious)
- κοινωνικών ομάδων (Facebook, MySpace), αλλά και
- φήμης (eBay, TripAdvisor)

Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζονται οι διαφορετικοί τύποι των χρηστών του διαδικτύου, όπως διαχωρίζονται με βάση το βαθμό εμπλοκής τους στη συνεισφορά περιεχομένου. Ο κεντρικός κύκλος αντιπροσωπεύει τη μειονότητα των χρηστών που συμμετέχουν ενεργά στο σχεδιασμό και την παροχή μιας υπηρεσίας. Εστιάζοντας στον κυβερνητικό τομέα αυτοί είναι, για παράδειγμα, πολίτες που δημιουργούν μια ηλεκτρονική αίτηση προς την κυβέρνηση (online petition).

Σχήμα 2. Τέσσερα επίπεδα συμμετοχής των χρηστών του διαδικτύου



Πηγή: D. Osimo 2008

Σχήμα 3. Παραδείγματα δημιουργίας online αιτήσεων προς την κυβέρνηση

<http://www.transparency.gr/petitions.aspx>

Το σωματείο «Διεθνής Διαφάνεια - Ελλάς» προσκαλεί τους ενεργούς πολίτες, καθώς και κοινωνικούς και πολιτικούς φορείς να ενταχθούν σε μια 'Κοινωνική Συμμαχία' η οποία εκφράζει τις μεταρρυθμίσεις που απαιτούνται ώστε να αναχαιτιστεί η εξάπλωση της διαφθοράς ως πρακτικής αλλά και ως νοοτροπίας. Με την αποδοχή και υποστήριξη του Προέδρου της Δημοκρατίας κυρίου Κάρου Παπούλια.

<http://www.returnthemarbles.com/>

Μία από τις πολυάριθμες ηλεκτρονικές αιτήσεις, που καλεί ανθρώπους από όλον τον κόσμο να υπογράψουν για την επιστροφή των γλυπτών του Παρθενώνα στην Ελλάδα.

<http://www.petitiononline.com/asopoSOS/petition.html>

Συλλογή υπογραφών για την αποκατάσταση του Ασωπού ποταμού και των προβλημάτων (υγείας, οικονομικά, περιβαλλοντικά) των κατοίκων των περιοχών που επηρεάζονται από το πρόβλημα.

Ο δεύτερος κύκλος αντιπροσωπεύει μια μεγαλύτερη μερίδα χρηστών που υποστηρίζουν μια εκάστοτε υπηρεσία υποβάλλοντας σχόλια με σκοπό τη συνεισφορά στο αντικείμενο που αυτή πραγματεύεται.

Σχήμα 4. Παράδειγμα χρηστών που ενεργούν ως «αξιολογητές»

<http://www.patientopinion.org.uk/>



Πρόκειται για μια ιστοσελίδα που έχει λάβει μεγάλης προσοχής στη Μεγάλη Βρετανία, καθώς καλεί τους πολίτες να υποβάλουν τις σκέψεις και τις προσωπικές τους εμπειρίες από το εθνικό σύστημα υγείας της χώρας, να διαβάσουν τις εμπειρίες άλλων πολιτών, και όλοι μαζί να στείλουν ξεκάθαρο μήνυμα για το πώς θα ήθελαν να λειτουργεί ο συγκεκριμένος τομέας.

Ιδρυτής του είναι ένας γιατρός που ήθελε να δημιουργήσει ένα κανάλι διοχέτευσης της γνώσης και εμπειρίας των πολιτών στον ανελαστικό κρατικό μηχανισμό. Από την αποδοχή που έχει λάβει η εφαρμογή στη Μεγάλη Βρετανία, ο στόχος του φαίνεται να έχει ήδη επιτευχθεί.

Ο τρίτος κύκλος περιλαμβάνει τους χρήστες των υπηρεσιών web 2.0, οι οποίοι επωφελούνται τις υπηρεσίες που δημιουργούν οι άλλοι χρήστες, χωρίς να συνεισφέρουν οι ίδιοι με περιεχόμενο. Για παράδειγμα, στην ομάδα αυτή ανήκουν οι αναγνώστες της παραπάνω ιστοσελίδας *PatientPOpinion*.

Τέλος, ο τέταρτος κύκλος περιλαμβάνει όλους τους χρήστες του διαδικτύου οι οποίοι, χωρίς καμία δέσμευση, παρέχουν δεδομένα προτιμήσεων απλά χρησιμοποιώντας μια υπηρεσία. Χαρακτηριστικό παράδειγμα η σελίδα των «περισσότερο αναγνωσμένων» άρθρων μιας εφημερίδας.

► **Οι πολίτες οδηγούν την καινοτομία**

Όπως περιγράφηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, βασικό χαρακτηριστικό των τεχνολογιών web 2.0 είναι ότι παρέχουν στους τελικούς χρήστες τα εργαλεία και την ελευθερία να δημιουργήσουν κανάλια πληροφορίας για οποιοδήποτε θέμα, αρκεί να έχουν στη διάθεσή τους τα κατάλληλα δεδομένα. Ομοίως και στη δημόσια διοίκηση, η διάθεση κυβερνητικών δεδομένων επιτρέπει στους πολίτες να τα επεξεργαστούν προκειμένου να παράγουν την πληροφορία που χρειάζονται, στη μορφή που τη χρειάζονται και με σκοπό την παραγωγή οφέλους για τους ίδιους.

Δεδομένου δε ότι οι τεχνολογίες web 2.0 επιτρέπουν την ανάπτυξη «συλλογικής ευφυΐας», οι πολίτες ή άλλοι κοινωνικοί εταίροι φτάνουν πολλές φορές στην καινοτομία πολύ πιο γρήγορα, επιτυγχάνοντας:

- να βρουν το βέλτιστο τρόπο αλληλεπίδρασης με το δημόσιο τομέα
- να υποδείξουν στις κυβερνήσεις τον τρόπο βελτίωσής του
- να ελέγξουν το έργο της κυβέρνησης

Αυτό είναι κάτι που αναγνωρίζουν και οι κυβερνήσεις, ενώ δε λείπουν τα παραδείγματα όπου ζητήθηκαν ανοιχτά οι ιδέες των πολιτών για πιο αποτελεσματική διακυβέρνηση. Χαρακτηριστική είναι η πρωτοβουλία της βρετανικής κυβέρνησης που παρουσιάζεται παρακάτω.

<http://www.showusabetterway.co.uk>

Show Us a Better Way

Tell us what you'd build with public information and we could help fund your idea!

«Νιώσατε ποτέ απογοητευμένοι που δε μπορέσατε να βρείτε κάτι που όφειλε να είναι εύκολο να βρεθεί; Υπήρξαν φορές που μπλεχτήκατε από πίνακες δεδομένων ή «δείκτες απόδοσης»; Σκέφτεστε ότι η καλύτερη χρήση των δημόσιων δεδομένων θα μπορούσε να βελτιώσει την υγεία, την εκπαίδευση, τη δικαιοσύνη ή την κοινωνία στο σύνολό της;»

Με αυτές τις ερωτήσεις υποδέχεται η κυβέρνηση της Μ. Βρετανίας τους πολίτες στην ιστοσελίδα «Δείξτε μας ένα καλύτερο τρόπο», καλώντας τους να καταθέσουν τις ιδέες και τις απόψεις τους για το πώς θα μπορούσε να αξιοποιηθεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τον τεράστιο όγκο κυβερνητικών δεδομένων που έχει στη διάθεσή της. **«Είμαστε βέβαιοι ότι έχετε περισσότερες και καλύτερες ιδέες απ' όσες θα μπορούσαμε ποτέ να έχουμε εμείς»**, δηλώνεται στην ιστοσελίδα, και για την ανάπτυξη των καλύτερων ιδεών διαθέτει 20 χιλ. λίρες.

Έως σήμερα, 4 ιδέες έχουν ήδη υλοποιηθεί και άλλες 10 είναι σε φάση εξέλιξης. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στον παρακάτω σύνδεσμο:

<http://www.showusabetterway.co.uk/call/2009/02/new-year-progress-update.html>

<http://innovate.direct.gov.uk/>



Επίσης, στη Μεγάλη Βρετανία έχει αναπτυχθεί η πλατφόρμα «DirectGov | Innovate» για να υποβοηθήσει το διάλογο με την κοινότητα των προγραμματιστών γύρω από καινοτόμες χρήσεις των ψηφιακών τεχνολογιών. Επιπρόσθετα, ζητείται η συνεισφορά των πολιτών με παραδείγματα καινοτόμων εφαρμογών, εστιασμένων στον πολίτη ή ιδεών για εφαρμογές που θα μπορούσαν να αναπτυχθούν με τη χρήση κυβερνητικών δεδομένων.

<http://labs.opengov.gr/>



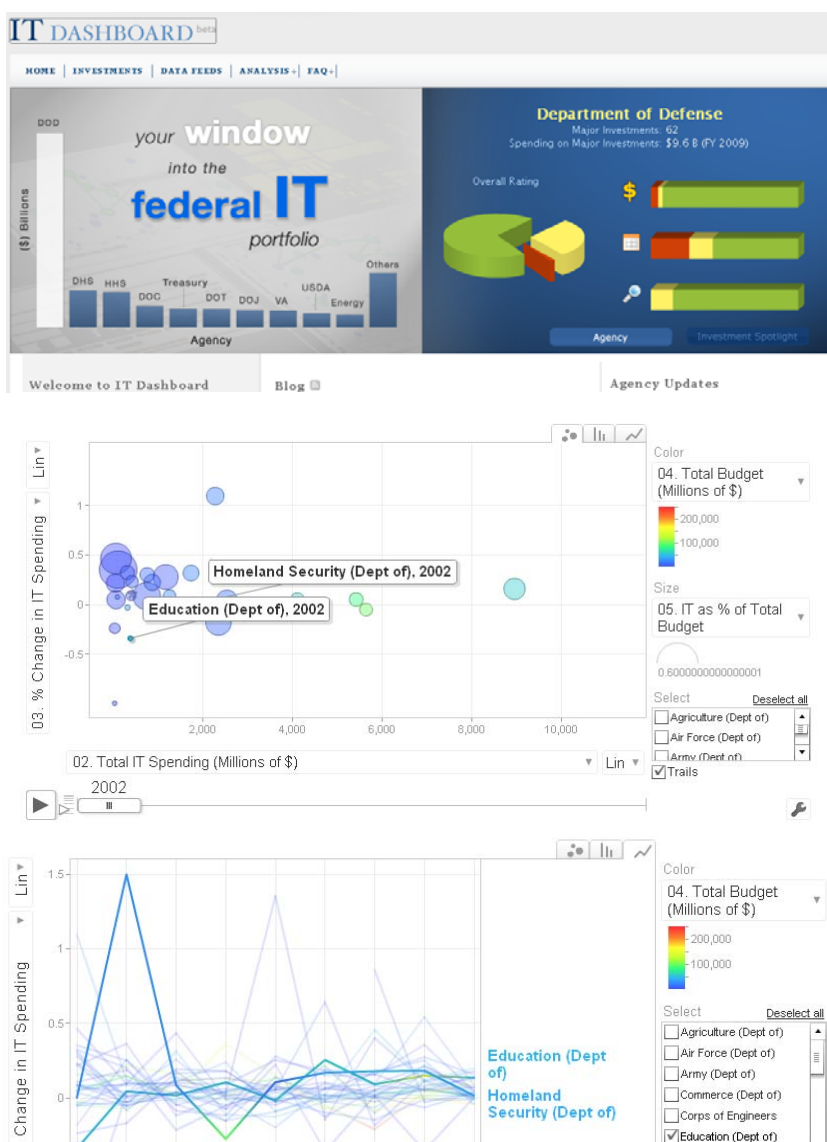
Αξιοσημείωτη είναι και η αντίστοιχη πρωτοβουλία της ελληνικής κυβέρνησης, και συγκεκριμένα της ομάδας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών του γραφείου του Πρωθυπουργού, η οποία καλεί τους πολίτες να συμβάλλουν στον ανασχεδιασμό των κυβερνητικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Με τη χρήση εργαλείων ελεύθερου λογισμικού / λογισμικού ανοικτού κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ) ζητούνται οι προτάσεις από όλους τους ενδιαφερόμενους πολίτες, στελέχη δημοσίων οργανισμών & υπηρεσιών, προγραμματιστές και σχεδιαστές, ώστε οι κρατικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες να γίνουν πιο φιλικές, πιο εύχρηστες, πιο προσβάσιμες και πάνω απ' όλα πιο χρήσιμες.

Εφαρμογές Web 2.0 στην πολιτική – Κυβερνητικές Πρωτοβουλίες

<http://it.usaspending.gov>

Δημιουργήθηκε στις ΗΠΑ, ονομάζεται «Πίνακας Ελέγχου» των Τεχνολογιών Πληροφορικής και είναι μια πρωτοπόρος δικτυακή εφαρμογή που παρέχει στο κοινό αναλυτικές πληροφορίες για τις κυβερνητικές δαπάνες σε πληροφοριακά συστήματα, καθώς και την εξέλιξή τους στο χρόνο. Πρόκειται για τη διάθεση επίσημων δεδομένων του προϋπολογισμού για περισσότερες από 7.000 δαπάνες σε τεχνολογία, από τις οποίες οι 800 κατατάσσονται στις «μεγάλες» δαπάνες. Τα στοιχεία επικαιροποιούνται σε εβδομαδιαία βάση και δίνεται η δυνατότητα σε οποιονδήποτε πολίτη να παράγει συγκεντρωτικές αναφορές.

Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι η ιστοσελίδα αναπτύχθηκε σε διάστημα μόλις 6 εβδομάδων.



<http://votewatch.eu/>

Το votewatch.eu έκανε την εμφάνισή του διαδικτυακά τον Ιούνιο του 2009 και είναι μια ανεξάρτητη ιστοσελίδα που σα σκοπό έχει να βελτιώσει το δημόσιο διάλογο και να αυξήσει τη διαφάνεια κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Έχοντας διαθέσιμα στοιχεία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, το votewatch.eu παρουσιάζει αναλυτικές εκθέσεις των πολιτικών δραστηριοτήτων και των ψήφων των βουλευτών, ενώ παρέχει εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με πολιτικές αντιπαραθέσεις που δημιουργούνται σε διάφορα πεδία πολιτικής. Όλοι οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στα ανωτέρω στοιχεία και δημιουργίας εκθέσεων για τα θέματα που τους ενδιαφέρουν περισσότερο, π.χ. δραστηριότητες ενός συγκεκριμένου μέλους του Κοινοβουλίου, μιας πολιτικής παράταξης ή ενός Κράτους – Μέλους.



<http://europatweets.eu>

Μέσω της σελίδας “Europatweets” δίνεται η ευκαιρία σε όλους τους πολίτες να παρακολουθούν τις δηλώσεις και ενέργειες των αιρετών και άλλων κυβερνητικών στελεχών από όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, καθώς και να μοιράζονται ενδιαφέρουσες σκέψεις και απόψεις με την υπόλοιπη ευρωπαϊκή κοινότητα. Έναυσμα για τη δημιουργία των europatweets αποτέλεσαν οι ισχυρισμοί για «έλλειψη διαφάνειας» και «εσωστρέφεια» του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, καθώς και ελλιπή επικοινωνία του με το Κοινό. Η πλατφόρμα ξεκίνησε τη λειτουργία της τον Ιούνιο του 2009 και είναι βασισμένη στην τεχνολογία του [Twitter](#), της ταχύτατα διαδεδομένης εφαρμογής για ανάρτηση σύντομων μηνυμάτων από τους χρήστες.

Σύμφωνα με το Europatweets, εκατό περίπου εκλεγμένοι και υποψήφιοι του ευρωπαϊκού κοινοβουλίου χρησιμοποιούν το Twitter για να κρατούν ενήμερους τους υποστηρικτές τους – περιορισμένη χρήση, η οποία όμως αυξάνεται ημέρα με την ημέρα. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το Twitter αποτελεί **την ταχύτερα αναπτυσσόμενη εφαρμογή κοινωνικής δικτύωσης παγκοσμίως**, με ποσοστά ανάπτυξης 1.382% από έτος σε έτος (Πηγή: Nelson Wire, στοιχεία Φεβρουαρίου 2009:

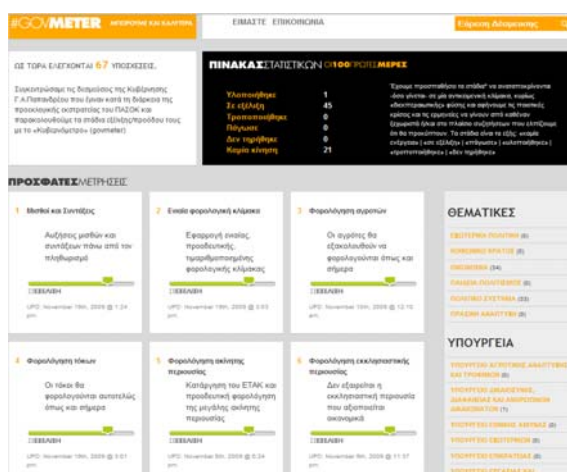
http://blog.nielsen.com/nielsenwire/online_mobile/twitters-tweet-smell-of-success/)



► Εφαρμογές Web 2.0 στην πολιτική – Μη Κυβερνητικές Πρωτοβουλίες

<http://govmeter.wegov.gr>

Δημιουργήθηκε από πολίτες στο διαδίκτυο, και είναι ίσως το πρώτο *μη τεχνολογικό* εγχείρημα συλλογικής εργασίας όπου συμμετέχουν άτομα διαφορετικών ειδικοτήτων και απόψεων. Το «κυβερνόμετρο» έχει συλλέξει τις υποσχέσεις που δόθηκαν από τη σημερινή κυβέρνηση κατά την προεκλογική περίοδο και ελέγχει τα στάδια εξέλιξης/προόδου τους. Αποτελεί πρωτόγνωρο εγχείρημα για τα ελληνικά δεδομένα και ταυτόχρονα ενδεικτικό της νέας εποχής που ανατέλλει για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.



<http://obarometer.standaard.be>

Το Obarometer ήταν μια πρωτοβουλία της βελγικής εφημερίδας “De Standaard”, διήρκησε από τις 12 Μαΐου 2009 έως τις εκλογές της 7^{ης} Ιουνίου 2009, και ως σκοπό είχε τη συγκέντρωση δεδομένων για τη δραστηριότητα των υποψήφιων πολιτικών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, π.χ. twitter, facebook, blogs, κλπ.

Περισσότερες πληροφορίες για το Obarometer είναι διαθέσιμες εδώ:

<http://www.conversationblog.com/journal/2009/5/15/belgian-politics-amazon-kindle-product-recalls.html>

<http://tjivrolix.be/2009/05/12/the-obarometer-effect>



<http://rewiredstate.org/>

Το εισαγωγικό κείμενο της ιστοσελίδας του δικτύου «Rewired State» στη Μεγάλη Βρετανία, δίνει πολύ εύστοχα τον τόνο της δύναμης της κοινωνίας να επιφέρει βελτιωτικές αλλαγές στις μεθόδους διακυβέρνησης – και συγκεκριμένα στους τρόπους ενσωμάτωσης της τεχνολογίας:

«Το κράτος δεν τα πάει πολύ καλά με τους υπολογιστές.

Ξοδεύει εκατομμύρια για να αναπτύσσει μέτριες ιστοσελίδες, αποκρύπτει πραγματικά χρήσιμη δημόσια πληροφορία και γενικά έχει λάθος προσέγγιση. Και αυτό είναι ντροπή.

Καλούμε όλους τους ανθρώπους που κάνουν πράγματα. Θα τους δείξουμε πώς γίνεται.»

Στο πλαίσιο των ενεργειών τους, τα μέλη του δικτύου οργανώνουν κάθε χρόνο και την «Ημέρα Υποκλοπής της Κυβέρνησης» (National Hack the Government Day), όπου διάφοροι προγραμματιστές δημιουργούν εφαρμογές με ροές δεδομένων από κυβερνητικές ιστοσελίδες. Σε πολλές περιπτώσεις, η βρετανική κυβέρνηση εντυπωσιάστηκε τόσο από τις ιδέες τους που προχώρησε και στη χρηματοδότηση των εφαρμογών.

The screenshot shows the homepage of the Rewired State website. At the top, there is a navigation bar with the text "Geeks Meet Government!" and the main title "ReWIRED STATE". Below the navigation bar, there are links for "Buzz", "Blog", "Creations", "Hack Days", "Join In", and "Data". The main content area features a quote: "GOVERNMENT ISN'T VERY GOOD AT COMPUTERS. THEY SPEND MILLIONS TO PRODUCE MIDDIOCRE WEBSITES, HIDE AWAY REALLY USEFUL PUBLIC INFORMATION AND GENERALLY GET IT WRONG. WHICH IS A SHAME." followed by "CALLING ALL PEOPLE WHO MAKE THINGS. WE'RE GOING TO SHOW THEM HOW ITS DONE." To the right of the quote, there is a "Join In" section with links for "@rewiredstate on Twitter", "Join our Mailing List", and "#rewiredstate on freenode IRC". Below the quote, there are sections for "Recent Events" and "Upcoming Events". The "Recent Events" section lists "National Hack The Government Day" with a brief description and a "Read More" link. The "Upcoming Events" section lists "Young Rewired State".

► Η ετοιμότητα των Ελλήνων για τη Διακυβέρνηση 2.0

Από τα προηγούμενα κεφάλαια έγινε φανερό ότι όλες οι κυβερνήσεις οδεύουν σταδιακά προς νέα μοντέλα διακυβέρνησης, όπου ο πολίτης εμπλέκεται πλέον ενεργά, συνεισφέρει με γνώσεις, απόψεις και προτιμήσεις, ενώ σε πολλές περιπτώσεις καινοτομεί και δίνει και τη λύση εκεί που το κράτος αδυνατεί.

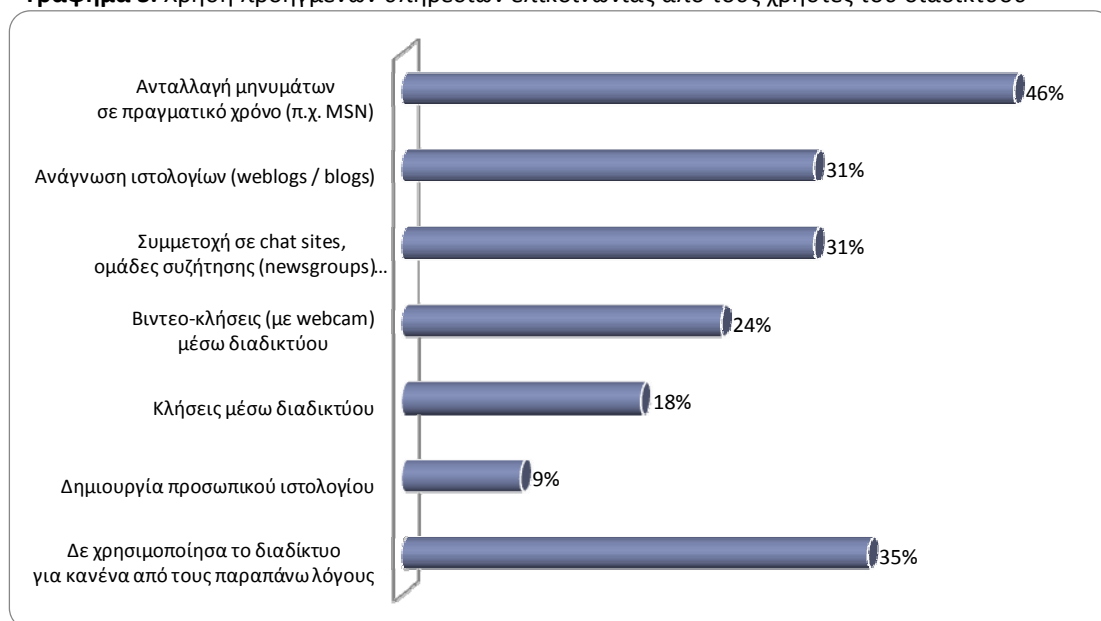
Δεδομένου ότι βασικό παράγοντα στη διαμόρφωση της νέας σχέσης μεταξύ Κράτους – πολίτη αποτελεί η χρήση των νέων τεχνολογιών, είναι επόμενο η επιτυχία και η ταχύτητα ενσωμάτωσής τους να εξαρτάται και από την ετοιμότητα του κοινού που καλείται να τις χρησιμοποιήσει.

Παρακάτω παρουσιάζονται στοιχεία από την έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ για το 2008⁵ με έμφαση στη χρήση **προηγμένων** υπηρεσιών μέσω διαδικτύου από τους Έλληνες.

Ξεκινώντας από τους βασικούς δείκτες, παρατηρείται ότι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και το διαδίκτυο έχουν ενταχθεί δυναμικά στην καθημερινή ζωή των Ελλήνων. Συγκεκριμένα, ο μισός πληθυσμός της χώρας (51%) χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή, ενώ ένα παραπλήσιο ποσοστό Ελλήνων (44%) έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο (ανεξαρτήτως αν διαθέτουν προσωπική σύνδεση ή όχι), με το 34% να είναι τακτικοί χρήστες.

Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παρακάτω αφορούν στους χρήστες του διαδικτύου που έχουν πρόσβαση τουλάχιστον μια φορά ανά τρίμηνο.

Γράφημα 3. Χρήση προηγμένων υπηρεσιών επικοινωνίας από τους χρήστες του διαδικτύου



Πηγή: Παρατηρητήριο ΚτΠ, 2009. Δείγμα: 2.316 άτομα

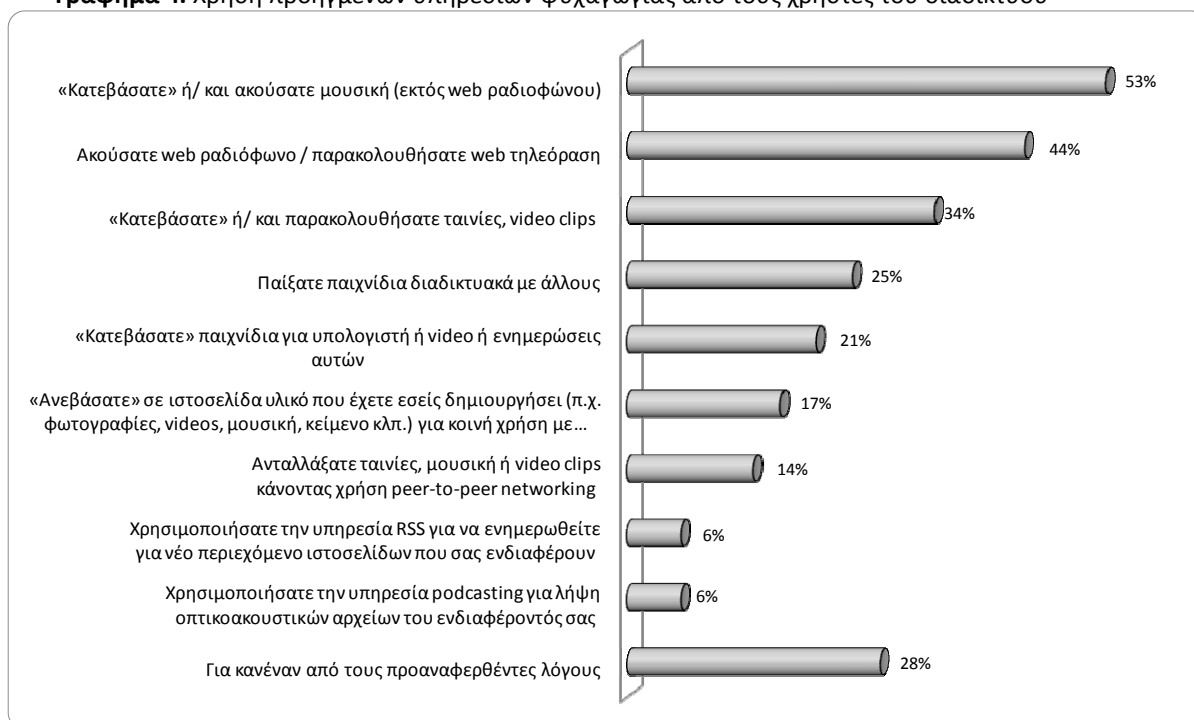
Σύμφωνα με το γράφημα 3, οι τακτικοί χρήστες του διαδικτύου στην Ελλάδα είναι αρκετά εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες ως μέσα επικοινωνίας. Πλέον δημοφιλής αποδεικνύεται η υπηρεσία ανταλλαγής μηνυμάτων σε πραγματικό χρόνο, καθώς χρησιμοποιείται από 1 στα 2 άτομα,

⁵ <http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=2101&pk=423&return=183>

ενώ ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η σημαντική διείσδυση των ιστολογίων (31%), καθώς αυτά αποτελούν ένα εργαλείο έκφρασης απόψεων και κοινοποίησής τους στην παγκόσμια δικτυακή κοινότητα. Η δημιουργία ή/ και ανάγνωση ιστολογίων καταδεικνύει ενεργούς χρήστες, οι οποίοι μεταξύ άλλων θα εισέλθουν ταχύτερα και ευκολότερα σε μια σχέση συνεργασίας προκειμένου για μια πιο αποτελεσματική διακυβέρνηση.

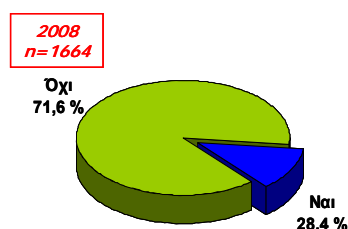
Σημειώνεται ότι σε όλους τους τρόπους επικοινωνίας μέσω διαδικτύου, οι άντρες και τα νεαρά άτομα, κάτοικοι Αθηνών κατά κύριο λόγο, εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά, ενώ σημαντική παραμένει και η μερίδα των χρηστών που δεν χρησιμοποίησε το διαδίκτυο για κανέναν από τους συγκεκριμένους λόγους (35%).

Γράφημα 4. Χρήση προηγμένων υπηρεσιών ψυχαγωγίας από τους χρήστες του διαδικτύου



Πηγή: Παρατηρητήριο ΚτΠ, 2009. Δείγμα: 2.316 άτομα

Ιδιαίτερα εξοικειωμένοι φαίνονται οι Έλληνες χρήστες και με τα νέα μέσα ψυχαγωγίας, καθώς συνηθίζουν να κατεβάζουν ή να έχουν πρόσβαση σε μουσική (53%) και ταινίες (34%) από το διαδίκτυο, καθώς και να παίζουν παιχνίδια online (25%). Ωστόσο, στις πιο προηγμένες δεξιότητες όπως είναι η χρήση της υπηρεσίας RSS για ενημέρωση νέου περιεχομένου ιστοσελίδων ή του podcasting για λήψη οπτικοακουστικών αρχείων, ανταποκρίνεται πολύ μικρό ποσοστό των χρηστών (6%).

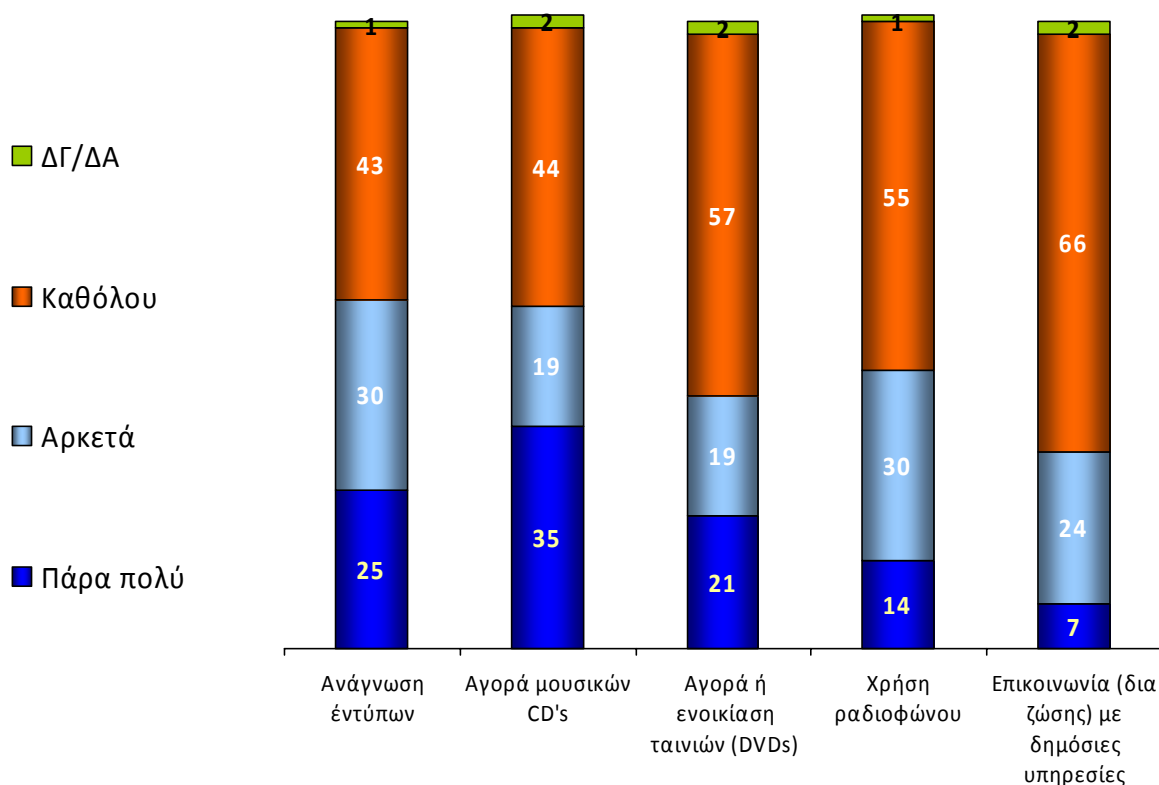


Η απόκτηση οπτικοακουστικού υλικού έλαβε χώρα κατά κύριο λόγο δωρεάν (βλ. γράφημα 5), ενώ οι μισοί σημερινοί χρήστες δεν έχουν διάθεση να καταβάλουν κάποιο ποσό για σχετική υπηρεσία στο μέλλον. Μεταξύ αυτών που διάκινεται θετικά, οι ανταγωνιστικές τιμές σε σχέση με το off line υλικό, η μεγαλύτερη ποικιλία επιλογών & ευκολότερης πρόσβασης είναι οι σημαντικότεροι λόγοι.

Γράφημα 5. Καταβολή ποσού για απόκτηση οπτικοακουστικού υλικού από το διαδίκτυο

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει και η διερεύνηση της αλλαγής των συνηθειών των χρηστών, ως προς την αντικατάσταση offline δραστηριοτήτων με ηλεκτρονικές.

Γράφημα 6. Σε ποιο βαθμό αντικατέστησε η χρήση του διαδικτύου κάποια από τις offline δραστηριότητες που παρατίθενται;



Συνολικά, ο βαθμός αντικατάστασης των offline δραστηριοτήτων είναι σχετικά υψηλός, με την ανάγνωση ηλεκτρονικών εντύπων και την αγορά μουσικών CD's να έχουν επιφέρει τις μεγαλύτερες αλλαγές.

Μικρότερες είναι οι επιπτώσεις από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφού μόλις 3 στους 10 χρήστες δηλώνουν πως το διαδίκτυο έχει αντικαταστήσει τις επισκέψεις στους δημόσιους φορείς για την ολοκλήρωση των συναλλαγών τους. Η αύξηση του συγκεκριμένου δείκτη αποτελεί και την κύρια πρόκληση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 2.0, καθώς έχει σαν στόχο την μετατροπή του δημοσίου σε ένα μηχανισμό ευέλικτο, αποτελεσματικό και προσαρμοσμένο στις ανάγκες και προτιμήσεις των χρηστών.