



Ερευνητική Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική
Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG)

Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας (ΕΒΕΟ)/ΕΜΠ

<http://infostrag.gr/>

ΈΡΕΥΝΑ ΠΕΔΪΟΥ: “ΠΌΡΟΙ ΚΑΙ ΙΚΑΝΌΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΑΞΙΟΠΌΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΠΕ ΣΤΟΥΣ ΔΪΗΜΟΥΣ”

Παναγιώτης Παναγιωτόπουλος, Ερευνητής - Ομάδα INFOSTRAG
(ΕΒΕΟ/ΕΜΠ)

Ημερίδα ΕΕΛ/ΛΑΚ: "Χρήση του Ανοιχτού Λογισμικού στους
Δήμους», Αθήνα, 20/12/2012

Δομή Παρουσίασης

- ◎ Στόχος & Σχεδιασμός Έρευνας
- ◎ Μεθοδολογία Υλοποίησης Έρευνας
- ◎ Προφίλ Δείγματος Δήμων
- ◎ Προφίλ Ερωτώμενου
- ◎ Βασικά Συμπεράσματα
- ◎ Αποτελέσματα για ΕΛ/ΛΑΚ

Στόχος & Σχεδιασμός Έρευνας

- ◎ Στόχος: Διερεύνηση των προϋποθέσεων για τη λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους καλλικρατικούς δήμους
- ◎ Σχεδιασμός Έρευνας:
 - Διαμόρφωση Εννοιολογικού Μοντέλου
 - Διαμόρφωση Δομημένου Ερωτηματολογίου αποτελούμενου από 5 ενότητες
 - Αξιοποίηση άλλων σχετικών διεθνών και ελληνικών ερευνών
 - Συνεργασία με Στελέχη Πληροφορικής των Δήμων Ηρακλείου Κρήτης, Καβάλας, Λάρισας, Πάτρας, Τρικάλων και Χανίων

Μεθοδολογία Υλοποίησης Έρευνας

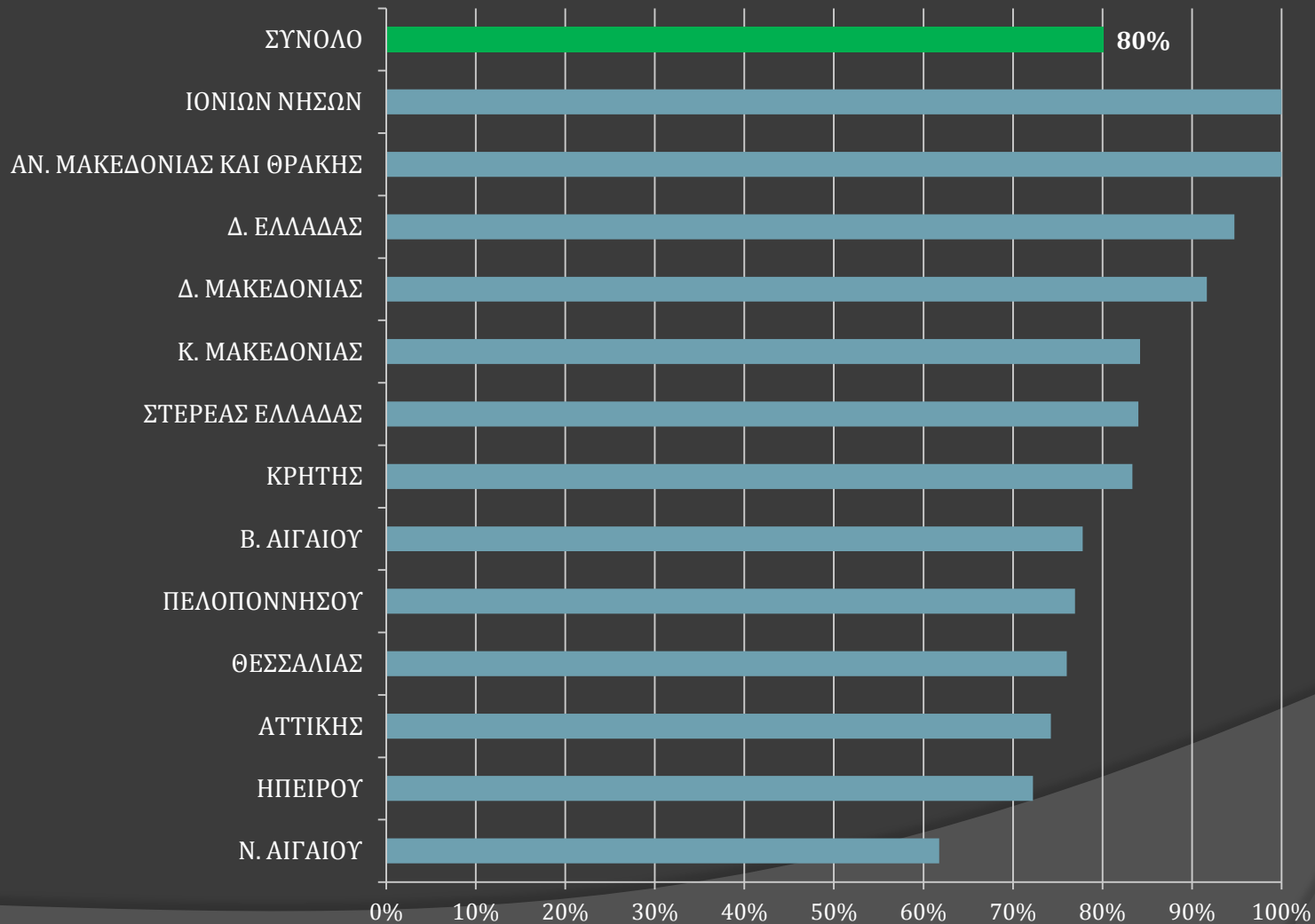
- ⊙ Χρήση διαδικτυακής εφαρμογής για την ανάρτηση και συμπλήρωση του ερωτηματολογίου μέσω διαδικτύου
- ⊙ Ενημερωτική Επιστολή ΚΕΔΕ στους Δημάρχους
- ⊙ Αναζήτηση από INFOSTRAG του καταλληλότερου ατόμου σε κάθε Δήμο να απαντήσει στο ερωτηματολόγιο
 - Υπεύθυνος/Στέλεχος Μονάδας ΤΠΕ
 - Υπάλληλος άλλης Μονάδας
 - Αρμόδιος Αιρετός
 - Μεμονωμένος Εξωτερικός Συνεργάτης
- ⊙ Τηλεφωνική Συνεργασία της INFOSTRAG με το άτομο που απάντησε στο ερωτηματολόγιο για την παροχή διευκρινίσεων ή/και περαιτέρω πληροφοριών

Ερωτηματολόγιο

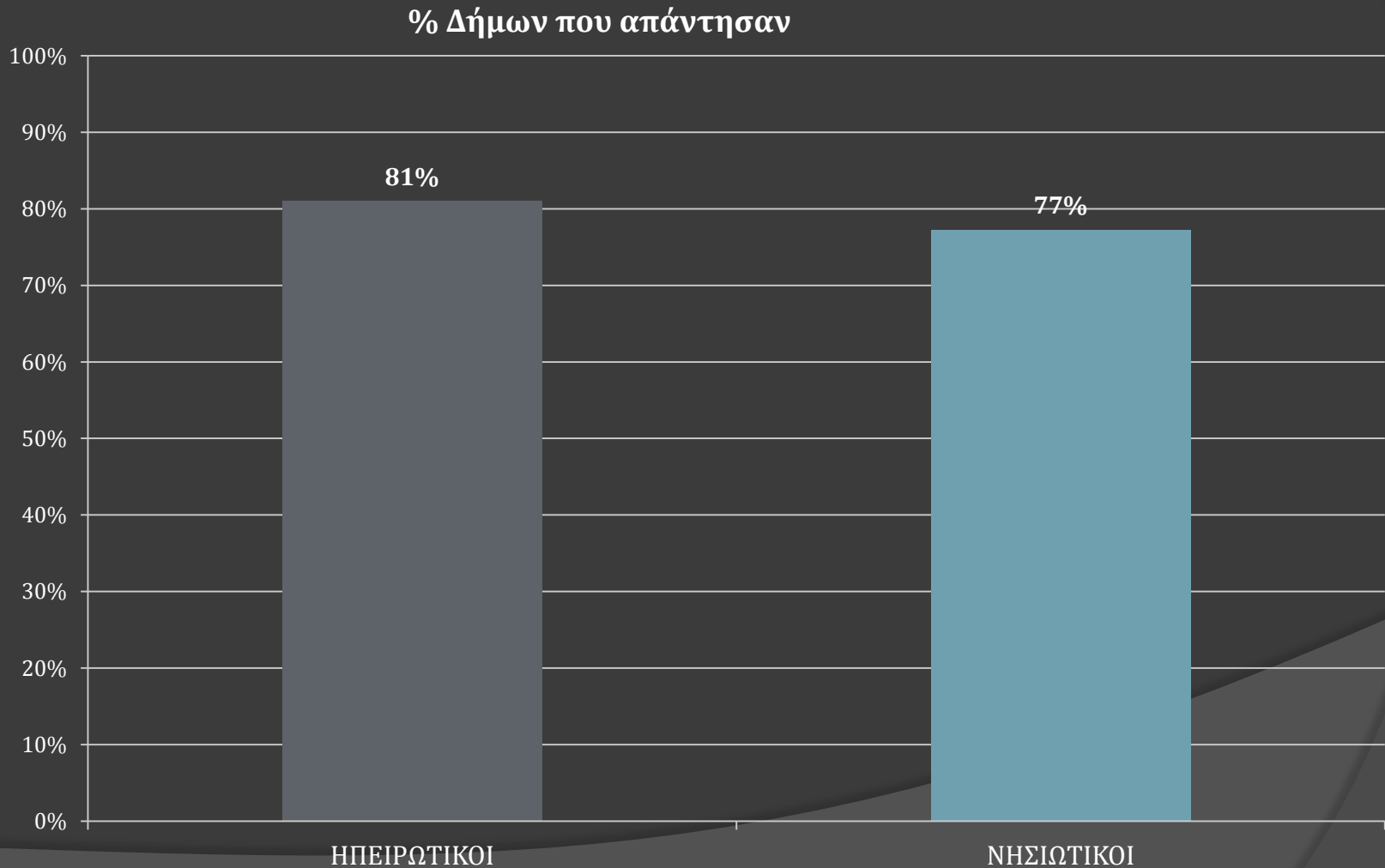
- Πόροι Δήμου
 - Ανθρώπινο Δυναμικό
 - Υποδομές
 - Χρηματικοί Πόροι
- Λειτουργικές Ικανότητες
 - Αξιοποίηση Εφαρμογών
 - Ενημέρωση-Εξυπηρέτηση Πολιτών/Επιχειρήσεων/Επισκεπτών
 - Υποστήριξη λειτουργίας των ΤΠΕ
- Δυναμικές Ικανότητες
 - Αντιλήψεις & Στρατηγική του Δήμου για τις ΤΠΕ
 - Εκμάθηση
 - Ευαισθητοποίηση/Εκπαίδευση & Διερεύνηση των αναγκών
 - Σχεδιασμός, Υλοποίηση & Λειτουργία έργων ΤΠΕ
 - Αυτοματοποίηση Εσωτερικών Διαδικασιών
- Οφέλη
- Προβλήματα

Προφίλ Δείγματος (Περιφέρεια)

% Δήμων που απάντησαν

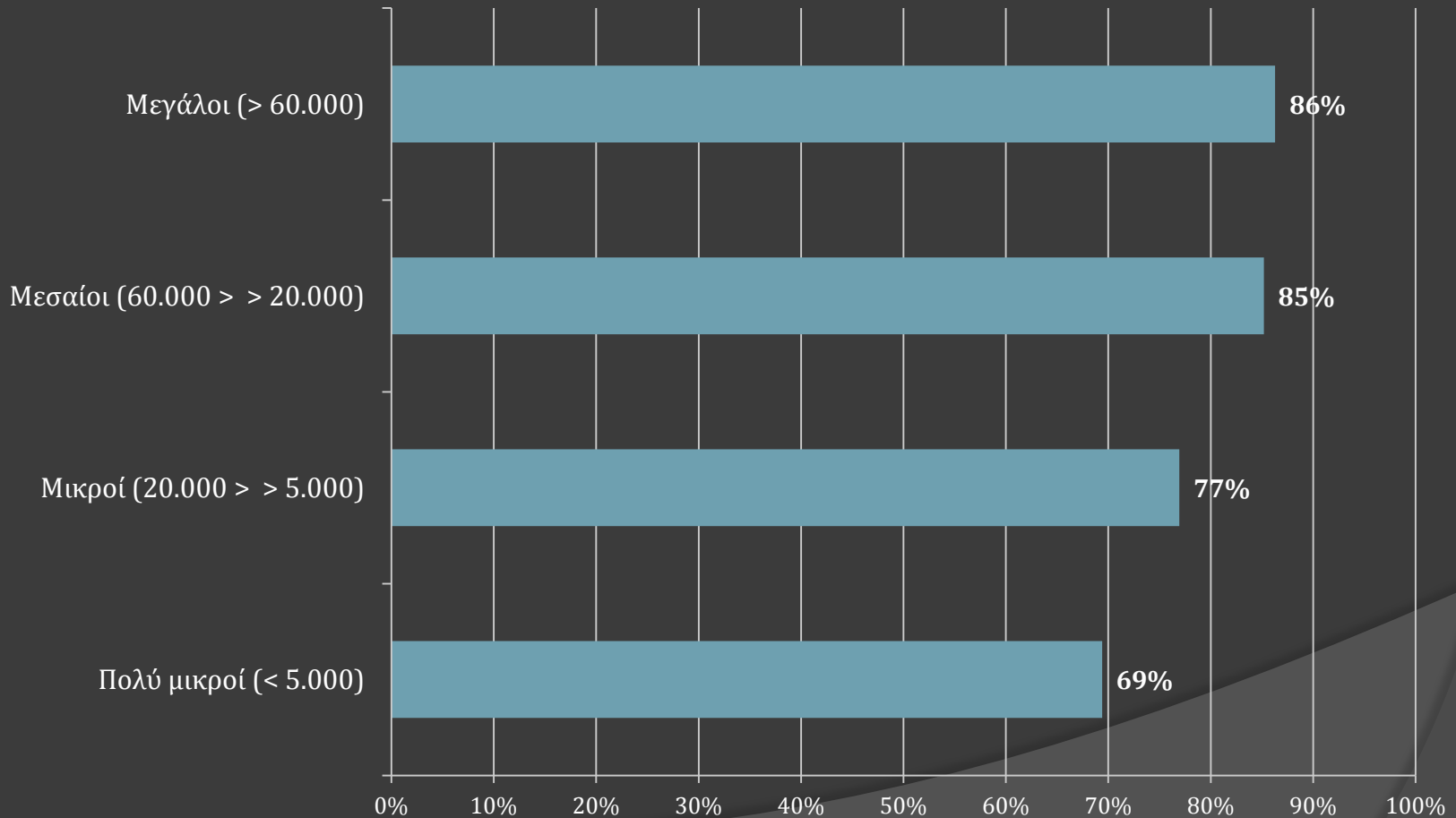


Προφίλ Δείγματος (Είδος)



Προφίλ Δείγματος (Μόνιμος Πληθυσμός 2011)

% Δήμων που απάντησαν



Προφίλ Ερωτώμενου

Προφίλ Ερωτώμενων

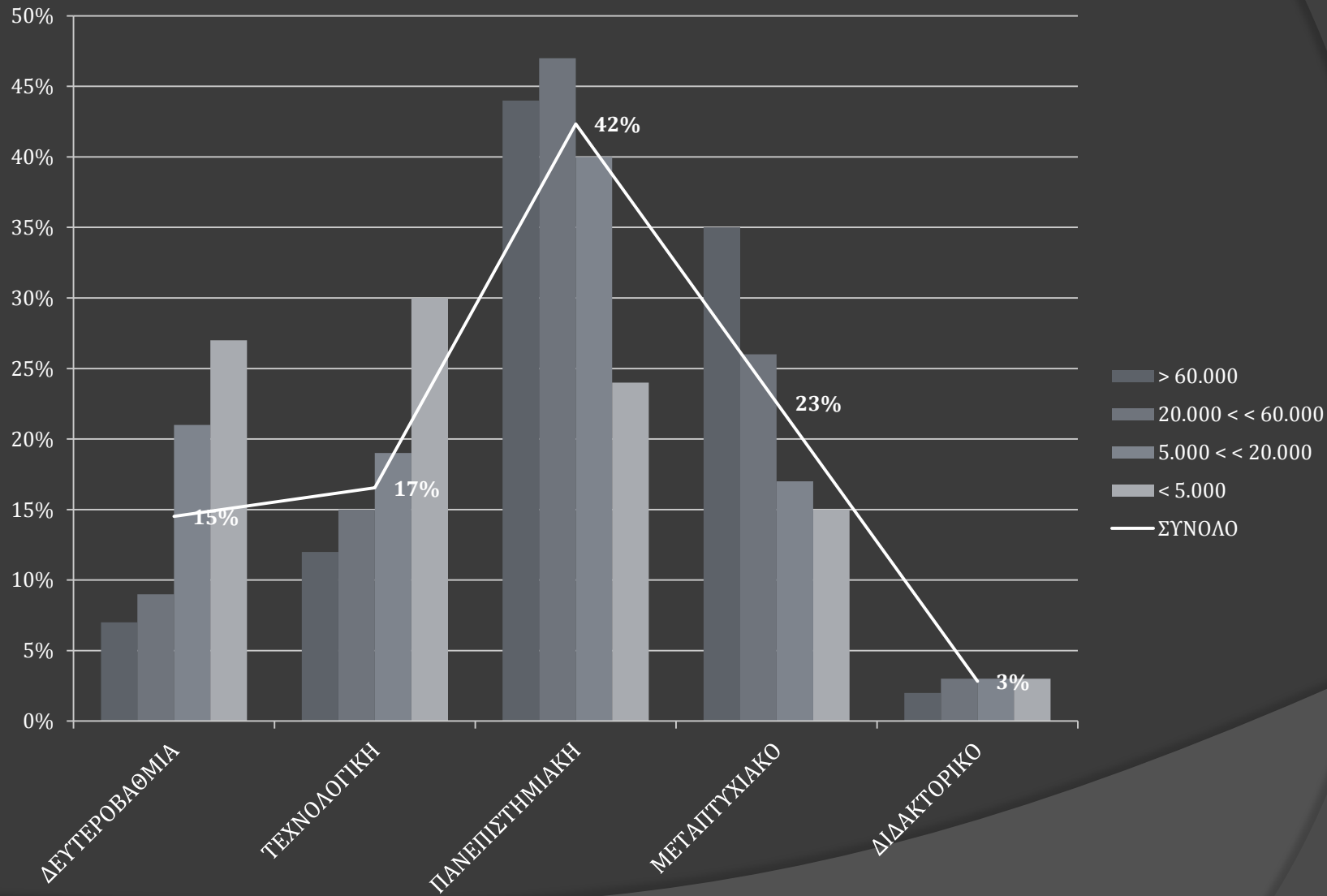
◎ Φύλο

- Άνδρες: 79%
- Γυναίκες: 21%

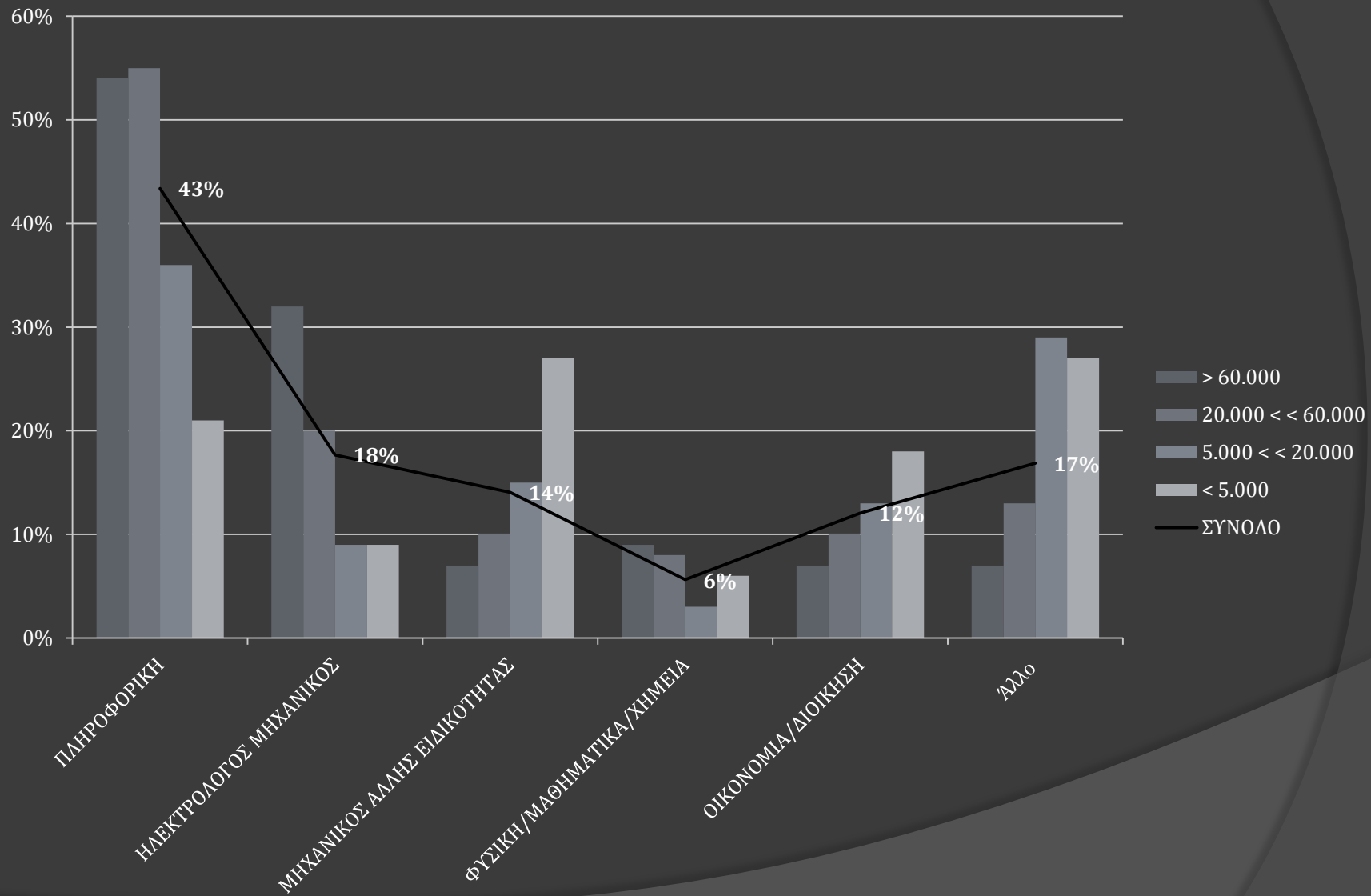
◎ Ηλικία

- 25-34: 18%
- 35-44: 62%
- 45-54: 16%
- 55-64: 4%

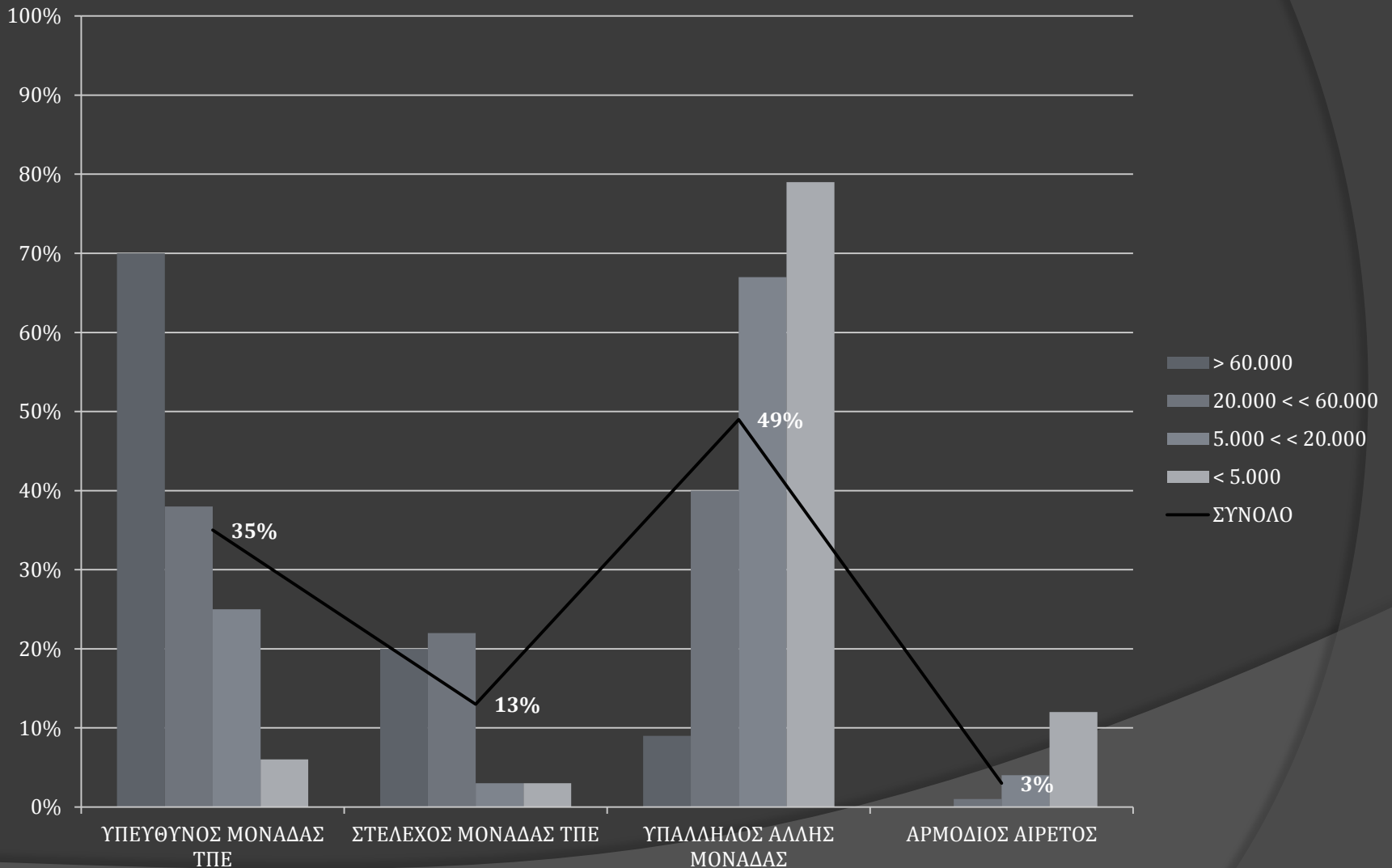
Επίπεδο Εκπαίδευσης



Ειδικότητα Εκπαίδευσης



Σημερινή Θέση στο Δήμο



Βασικά Συμπεράσματα

Πόροι Δήμου

Ανθρώπινο Δυναμικό

- ◎ **Ανεπάρκεια Στελεχών ΤΠΕ: το μεγαλύτερο πρόβλημα**
 - Το 48% των Δήμων έχει μονάδα Πληροφορικής (Διεύθυνση: 2% / Τμήμα: 22% / Γραφείο:21% / Άλλο:3%)
 - Το 16% των Δήμων υποστηρίζεται μόνο από εξωτερικούς συνεργάτες
 - Τα Στελέχη ΤΠΕ ασχολούνται σε μεγαλύτερο βαθμό με θέματα Συντήρησης, Αναβάθμισης και Υποστήριξης της λειτουργίας των ΤΠΕ από ότι με θέματα Σχεδιασμού.
- ◎ **Ανεπαρκής Κατάρτιση Υπόλοιπων εργαζόμενων: το δεύτερο μεγαλύτερο πρόβλημα**
 - Μόνο το 26% των Δήμων έχει σε μεγάλο βαθμό επαρκείς ψηφιακές δεξιότητες για να λειτουργήσει τις εφαρμογές.
 - Αδυναμία ψηφιοποίησης στην πηγή.
- ◎ **Εθελοντικές Ψηφιακές Κοινότητες: Το 92% των Δήμων δεν έχει καθόλου υποστήριξη.**

Πόροι Δήμου

Υποδομές

- ◎ **Επίπεδο Ευρυζωνικών Υποδομών:** Αποτελεί σε ένα βαθμό πρόβλημα.
 - «Σύζευξις»: Ένα ποσοστό των κτιρίων συνδέονται μέσω του κεντρικού. Μεγαλύτερη χρήση για τηλεφωνία σε σχέση με 3-4 χρόνια πριν. Ανεπαρκείς ταχύτητες.
 - WiFi για πολίτες: Το 76% των Δήμων διαθέτει και αρκετοί από αυτούς σε πολλά σημεία. Παρουσιάζονται προβλήματα συντήρησης αλλά και φαινόμενα κλοπής.
- ◎ **Επίπεδο Εξοπλισμού (PCs, Servers, Εκτυπωτές κλπ.):** Αποτελεί το μικρότερο πρόβλημα.
 - Σχεδόν όλοι οι υπάλληλοι γραφείου έχουν. Σε κάποιους Δήμους υπάρχει πρόβλημα παλαιότητας.
- ◎ **Διασυνδεσιμότητα Εξοπλισμού:**
 - Σχεδόν όλοι συνδεδεμένοι στο internet.
 - Στους περισσότερους Δήμους υπάρχει LAN εντός του κτιρίου αλλά σε λίγες περιπτώσεις μεταξύ διαφορετικών κτιρίων.

Λειτουργικές Ικανότητες

Αξιοποίηση Εφαρμογών

- Σε μεγάλο βαθμό αξιοποίηση των εφαρμογών που χρηματοδοτήθηκαν μέσω των πρώτων Κ.Π.Σ. (Οικονομικές, Διοικητικές). Υστέρηση σε εφαρμογές (GIS κλπ.) που αφορούν το σχεδιασμό/υλοποίηση τεχνικών έργων και διαχείριση υποδομών.
- Η τεχνική διαλειτουργικότητα αφορά κυρίως εφαρμογές ίδιων διευθύνσεων/τμημάτων. Οι διαφορετικού είδους εφαρμογές δεν επικοινωνούν μεταξύ τους (π.χ. δημοτολόγιο με διαχείριση εσόδων).
- Αξιοποίηση Κεντρικών Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης:
 - Σε μεγάλο βαθμό το e-ker και το Εθνικό Δημοτολόγιο.
 - Σε μέτριο βαθμό το TAXIS-net και το ΙΚΑ-net.
 - Σε μικρό βαθμό το e-rolodomia και το Κτηματολόγιο-Πλατφόρμα GIS.
- Μηδενική χρήση πρακτικών e-procurement

Λειτουργικές Ικανότητες

Ενημέρωση-Εξυπηρέτηση

Πολιτών/Επιχειρήσεων/Επισκεπτών

- **Διαδικτυακός Τόπος:** Σχεδόν το 100% των Καλλικρατικών Δήμων διαθέτει και το 79% τον ενημερώνει συστηματικά.
- **Ενημέρωση/Διαβούλευση:**
 - Σε μεγάλο βαθμό πληροφόρηση για το δήμο, ανάρτηση αποφάσεων Δ.Σ. και οικονομικών απολογισμών, ενημέρωση για τοπικά νέα.
 - Σε μέτριο βαθμό αποδοχή παραπόνων/προτάσεων δημοτών
 - Σε μικρό βαθμό διερεύνηση των απόψεών τους μέσω φόρουμ/ψηφοφοριών.

Λειτουργικές Ικανότητες

Ενημέρωση-Εξυπηρέτηση

Πολιτών/Επιχειρήσεων/Επισκεπτών

- **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:**
 - Περίπου οι μισοί δεν τις παρέχουν καθόλου ηλεκτρονικά.
 - Από τους υπόλοιπους οι περισσότεροι είναι στο επίπεδο της απλής πληροφόρησης (για δικαιολογητικά κτλ.). (επίπεδο 1 & 2)
 - Το 53% των μεγάλων και το 30% των μεσαίων δήμων δίνουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικών αιτημάτων για πιστοποιητικά/βεβαιώσεις. (επίπεδο 3)
 - Το 21% των μεγάλων και το 9% των μεσαίων δήμων δίνουν τη δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών μέσω e-banking. (επίπεδο 4)
 - Η χρήση από πολίτες/επιχειρήσεις υπηρεσιών επιπέδων 3 & 4 είναι πολύ μικρή.
- **Δημοσίευση προκηρύξεων στον ιστοχώρο:** Στη μεγάλη πλειοψηφία των Δήμων πραγματοποιείται συστηματικά.

Λειτουργικές Ικανότητες

Υποστήριξη λειτουργίας των ΤΠΕ

- **Εξοπλισμός, Δίκτυα, Εφαρμογές, Ιστοχώρος:**
 - Σχεδόν σε μεγάλο βαθμό τα Στελέχη ΤΠΕ πραγματοποιούν προτάσεις για την αναβάθμιση του εξοπλισμού/δικτύων/εφαρμογών
 - Σε μέτριο προς μεγάλο βαθμό τα Στελέχη ΤΠΕ ασχολούνται με τη συντήρηση/ασφάλεια των παραπάνω καθώς και του ιστοχώρου.
 - Σε μέτριο βαθμό επαρκούν τα χρήματα που δαπανούν οι δήμοι από ίδιους πόρους για τη συντήρηση και αναβάθμιση του εξοπλισμού/δικτύων/εφαρμογών.
 - Σε μέτριο προς μικρό βαθμό χαρακτηρίζονται οι Δήμοι από ανεπαρκή τεχνική υποστήριξη για τη συντήρηση και αναβάθμιση του εξοπλισμού/δικτύων/εφαρμογών.

Λειτουργικές Ικανότητες

Υποστήριξη λειτουργίας των ΤΠΕ

- **Έργα Γ'Κ.Π.Σ./Ε.Σ.Π.Α.:** Σε μικρό προς μέτριο βαθμό επαρκούν τα χρήματα που δαπανούν ο δήμοι από ίδιους πόρους για την υποστήριξη της μακροπρόθεσμης λειτουργίας, συντήρησης και αναβάθμισης των έργων του Γ'Κ.Π.Σ./Ε.Σ.Π.Α.
- **Βάσεις Δεδομένων:** Σε μέτριο βαθμό τα Στελέχη ΤΠΕ ασχολούνται με τη συντήρηση/ασφάλεια βάσεων δεδομένων.
- **Επάρκεια Αναλώσιμων Υλικών:** Σε μεγάλο προς μέτριο βαθμό τα Στελέχη ΤΠΕ ασχολούνται με τη τροφοδοσία του εξοπλισμού με αναλώσιμα και άλλα υλικά και στον ίδιο βαθμό επαρκούν τα χρήματα που δαπανούν οι δήμοι από ίδιους πόρους για αγορά αναλώσιμων υλικών.

Δυναμικές Ικανότητες

Αντιλήψεις & Στρατηγική του Δήμου για τις ΤΠΕ

- Σε μεγάλο βαθμό συνειδητοποίηση της σημασίας των ΤΠΕ για τη λειτουργία του Δήμου και του γεγονότος ότι το επαρκώς καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό και οι οργανωτικές αλλαγές αποτελούν αναγκαίες προϋποθέσεις για την ουσιαστική αξιοποίησή τους.
- Το 80% των Δήμων δεν έχει καταγεγραμμένη στρατηγική για τις ΤΠΕ.
- Ενημέρωση για Πολιτικές & Στρατηγικές των φορέων πολιτικής:
 - Σε μέτριο βαθμό από Υπουργεία Εσωτερικών, Περιφερειακής Ανάπτυξης και ΚΕΔΕ.
 - Σε μικρό βαθμό από Ε.Ε.

Δυναμικές Ικανότητες

Εκμάθηση

- **Συνεργασίες:** Λίγοι δήμοι έχουν συνεργασία για τα θέματα των ΤΠΕ με γειτονικούς δήμους και Πανεπιστήμια/Ερευνητικά Κέντρα.
- **Εσωτερικές διαδικασίες μάθησης:**
 - Σε μέτριο προς μεγάλο βαθμό μετάδοση γνώσεων κατάρτισης μεταξύ των εργαζομένων.
 - Σε μέτριο προς μικρό βαθμό «κοινή γλώσσα» των εργαζομένων ως προς τις ΤΠΕ, λειτουργία ομάδων εργασίας (team working) και προσπάθειες μετάδοσης καλών πρακτικών από ένα τμήμα/διεύθυνση σε ένα άλλο.

Δυναμικές Ικανότητες

Ευαισθητοποίηση/Εκπαίδευση & Διερεύνηση των αναγκών

- Σε μέτριο βαθμό εκπαίδευση των εργαζομένων από τα Στελέχη ΤΠΕ.
- Σε μέτριο προς μικρό βαθμό ενημέρωση των στελεχών/εργαζομένων για τα οφέλη των ΤΠΕ και εκπαίδευσή τους, διερεύνηση των αναγκών δημοτών/επιχειρήσεων/τοπικών φορέων και ενημέρωσή τους για ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
- Σε μικρό προς μηδενικό βαθμό οργάνωση σεμιναρίων εκπαίδευσης δημοτών/επιχειρήσεων/τοπικών φορέων.

Δυναμικές Ικανότητες

Σχεδιασμός, Υλοποίηση & Λειτουργία έργων ΤΠΕ

- **Νομικές/Τεχνικές/Οργανωτικές δεξιότητες ανθρώπινου δυναμικού:**
 - Σε μικρό βαθμό δεξιότητες ως προς το σχεδιασμό έργων ΤΠΕ,
 - Σε μέτριο βαθμό ως προς την αξιολόγηση προσφορών και διεκπεραίωση διαγωνισμών
 - Σε μέτριο προς μικρό βαθμό ως προς την παρακολούθηση/διαχείριση έργων ΤΠΕ.

Δυναμικές Ικανότητες

Σχεδιασμός, Υλοποίηση & Λειτουργία έργων ΤΠΕ

- **Ευρύτερες Οργανωσιακές Ικανότητες:**
 - Σε μέτριο προς μικρό βαθμό:
 - εσωτερική διαβούλευση για την επιλογή των έργων που έχει περισσότερο ανάγκη ο δήμος,
 - συμμετοχή των ενδιαφερόμενων υπηρεσιών στην υιοθέτηση λειτουργικών προδιαγραφών,
 - παρακολούθηση/αξιολόγηση των αποτελεσμάτων που έχει η λειτουργία των έργων.
 - Σε μικρό βαθμό:
 - εξασφάλιση επαρκών πόρων (ανθρωποωρών) για την παρακολούθηση/δοκιμή των έργων,
 - διαβούλευση με τους πολίτες για την επιλογή των έργων που θα πραγματοποιηθούν.

Δυναμικές Ικανότητες

Αυτοματοποίηση Εσωτερικών Διαδικασιών

- Σε μέτριο προς μικρό βαθμό αυτοματοποίηση των διαδικασιών που αφορούν τη διεκπεραίωση:
 - συναλλαγών του Δήμου με δημότες/επιχειρήσεις
 - συναλλαγών του Δήμου με άλλους δημόσιους φορείς
 - άλλων εσωτερικών ζητημάτων-λειτουργιών του Δήμου

Οφέλη

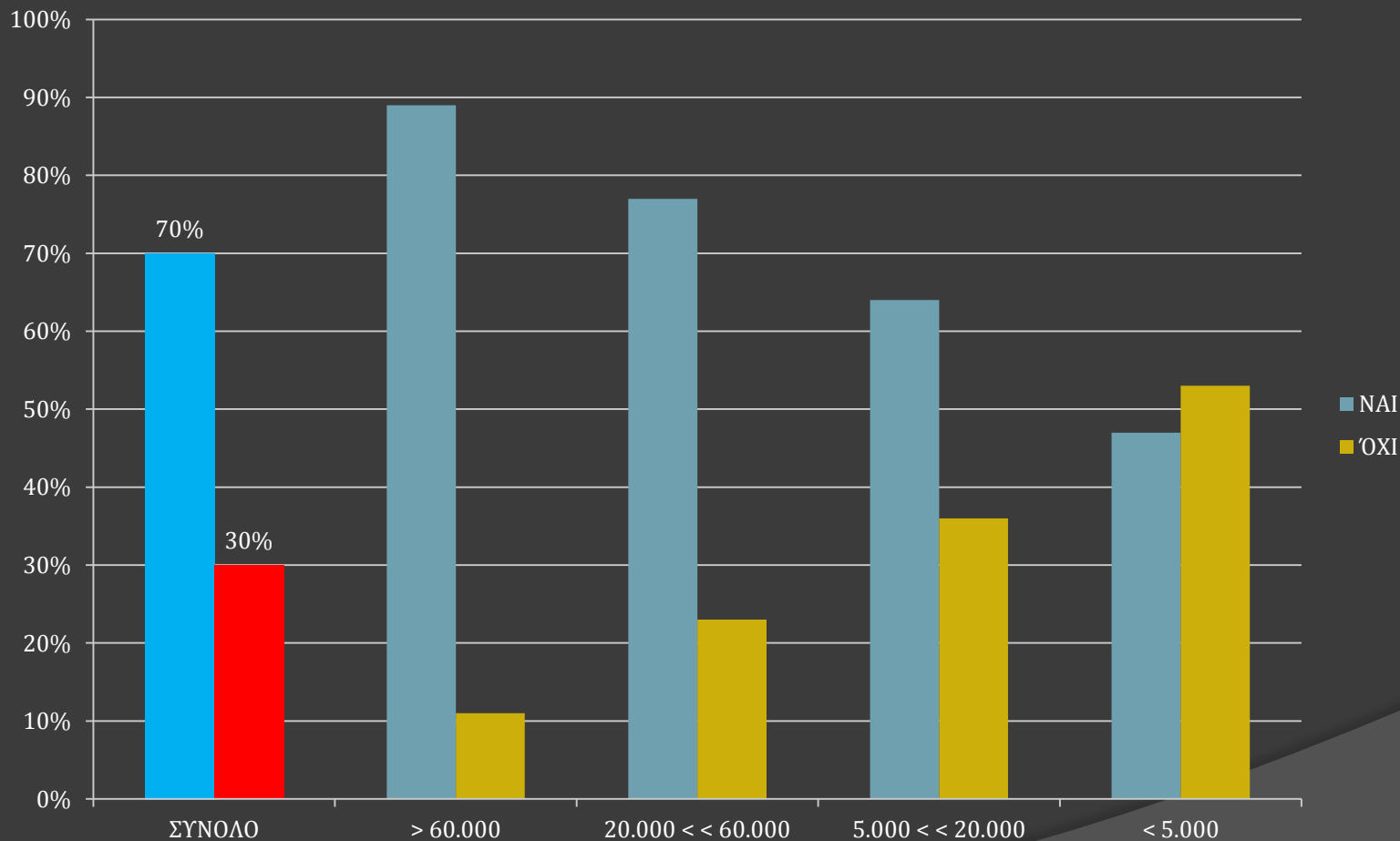
- ◎ Η αξιοποίηση των ΤΠΕ έχει συμβάλλει:
 - Σε μεγάλο βαθμό:
 - Στην ενίσχυση της διαφάνειας στα δημοτικά πράγματα
 - Σε μέτριο προς μεγάλο βαθμό :
 - Βελτίωση της εξυπηρέτησης των δημοτών/επιχειρήσεων,
 - Αποδοτικότερη διαχείριση και εξοικονόμηση πόρων,
 - Βελτίωση της επικοινωνίας/συνεργασίας του δήμου με άλλους φορείς της Ελλάδας,
 - Αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους,
 - Βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των διευθύνσεων-τμημάτων του δήμου /Απλοποίηση διαδικασιών

Οφέλη

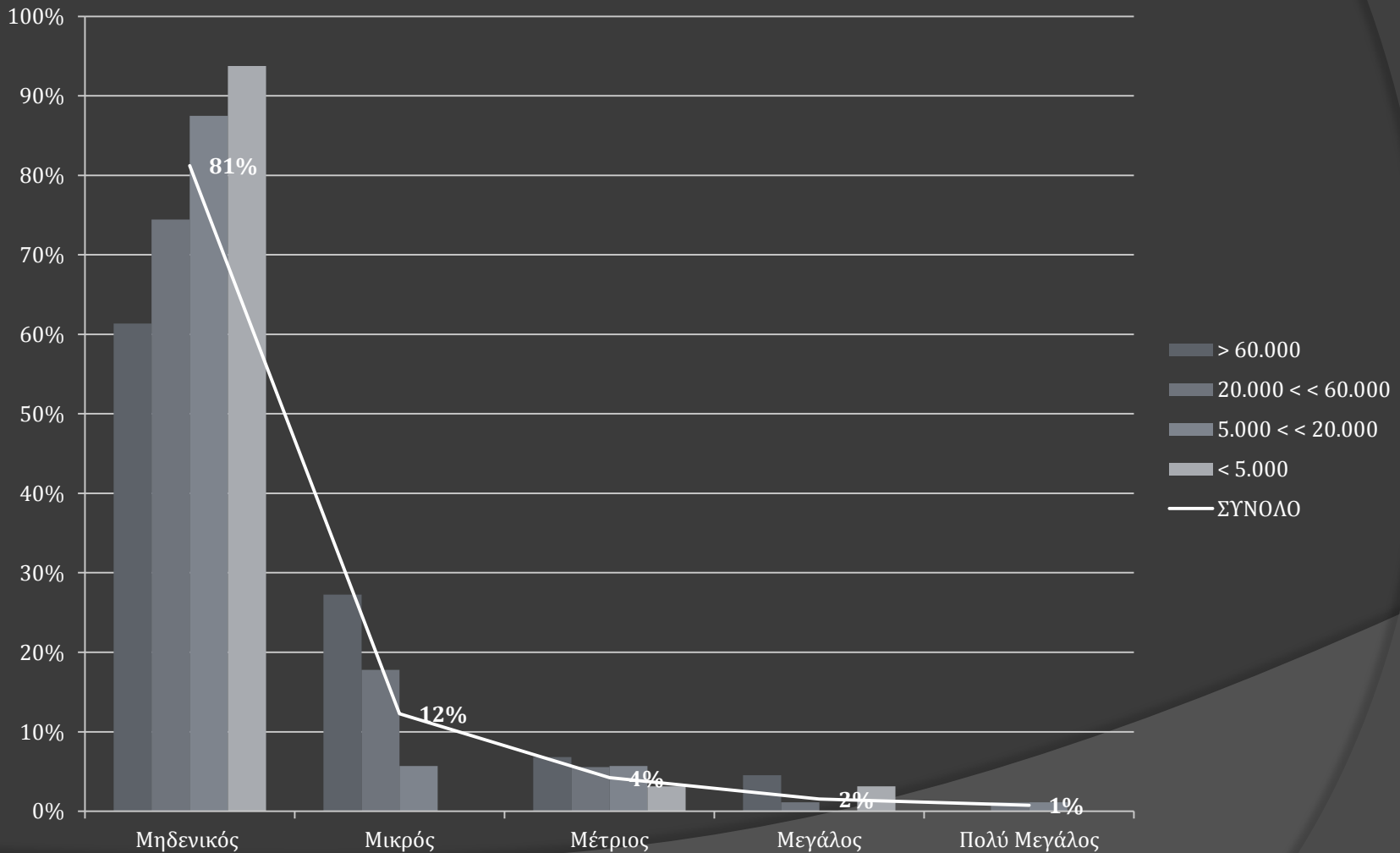
- ◎ Η αξιοποίηση των ΤΠΕ έχει συμβάλλει:
 - Σε μέτριο βαθμό:
 - Αύξηση εσόδων μέσω αποτελεσματικότερης είσπραξης φόρων/προστίμων,
 - Λήψη καλύτερων και πιο τεκμηριωμένων αποφάσεων από τους αιρετούς/στελέχη
 - Σε μέτριο προς μικρό βαθμό:
 - Αναπτυξιακή Αξιοποίηση (Αύξηση τουριστικής κίνησης, Ενίσχυση της ανάπτυξης των τοπικών εταιρειών ΤΠΕ και προσέλκυση νέων εταιρειών),
 - Βελτίωση της επικοινωνίας/συνεργασίας του δήμου με φορείς του εξωτερικού,
 - Ενίσχυση της διαβούλευσης με τους δημότες/επιχειρήσεις για τα δημοτικά θέματα

Αποτελέσματα για ΕΛ/ΛΑΚ

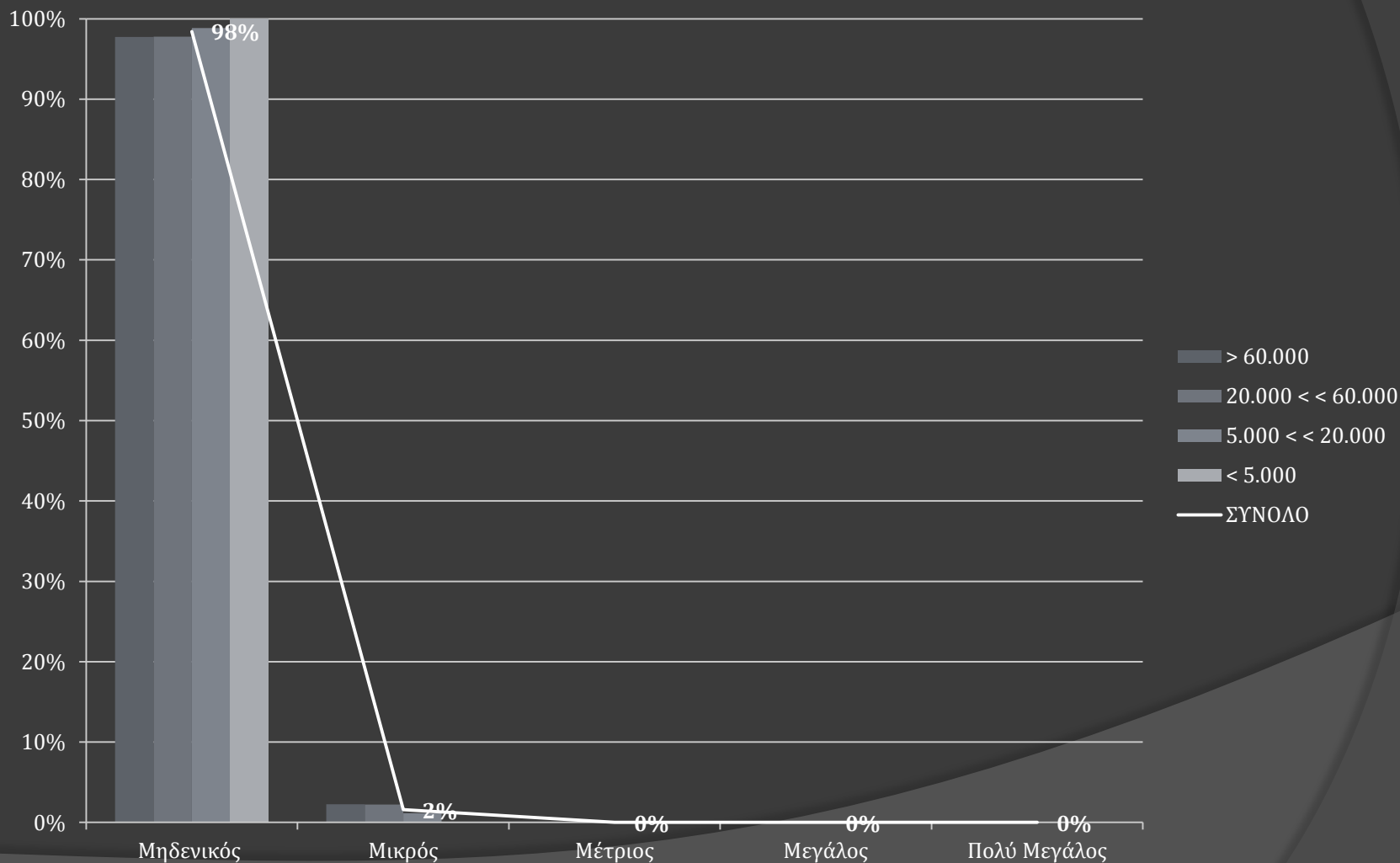
Γνωρίζετε τι είναι το ΕΛ/ΛΑΚ?



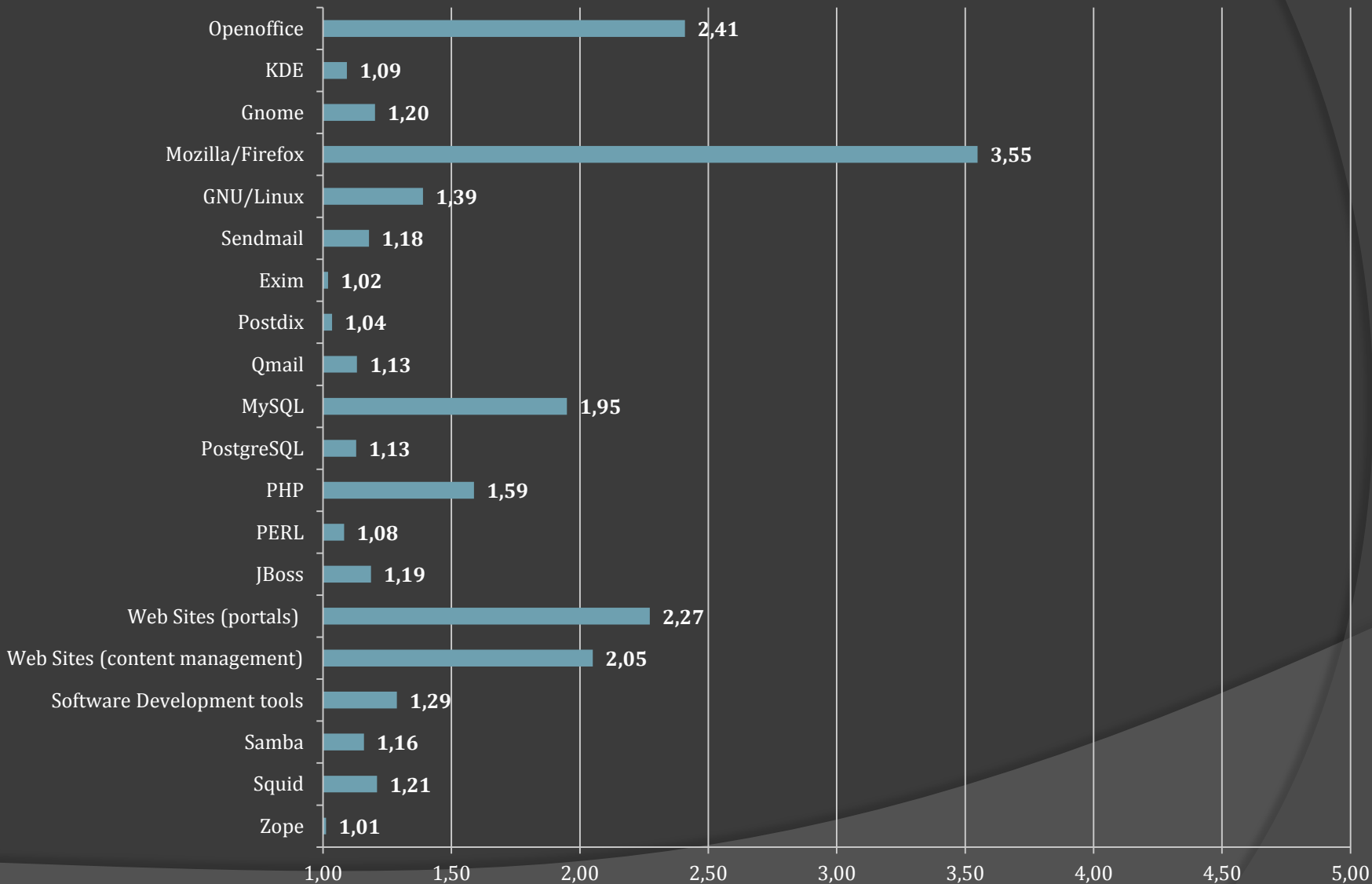
Ανάπτυξη εφαρμογών ΕΛ/ΛΑΚ



Ανάπτυξη εφαρμογών ΕΛ/ΛΑΚ σε συνεργασία με άλλους δήμους



Χρήση εφαρμογών ΕΛ/ΛΑΚ



Σας ευχαριστώ