

Η τρέχουσα κατάσταση στη Νοτιοανατολική Ευρώπη αναφορικά με την «εικονική προσβασιμότητα»

Πάτρα, 4/10/2013

Θοδωρής Στρατιώτης



ΙΠΣΥ/ΕΚ «Αθηνά»

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Η εικονική προσβασιμότητα

Η έννοια της εικονικής προσβασιμότητας περιγράφει λύσεις ΤΠΕ οι οποίες μειώνουν την ανάγκη για ταξίδια και μετακινήσεις για να γίνει δυνατή η πρόσβαση σε υπηρεσίες και πληροφορίες ή διευκολύνουν τις μετακινήσεις

South East Europe Programme

- Βρίσκεται στον αντίποδα της φυσικής προσβασιμότητας και αποτελεί τη βιώσιμη εναλλακτική της στο πλαίσιο των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών
- Απαρτίζεται από τα εξής στοιχεία:
 - **Υποδομές ΤΠΕ** (υπολογιστική ισχύς, αποθηκευτική ικανότητα) αναπτυγμένες για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών/υπηρεσιών και την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών
 - **Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες** που προσφέρονται σε πολίτες και επιχειρήσεις (γνωστές και ως υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης)

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Η ηλεκτρονική ενσωμάτωση

“Η ηλεκτρονική ενσωμάτωση επιδιώκει να εξασφαλίσει ότι «κανένας δεν υπολείπεται» στο να απολαύσει τα οφέλη των ΤΠΕ. Η ηλεκτρονική ενσωμάτωση αναφέρεται τόσο σε ΤΠΕ δίχως αποκλεισμούς όσο και στη χρήση των ΤΠΕ για την επίτευξη πλατύτερης ενσωμάτωσης. Επικεντρώνεται στη συμμετοχή όλων των ατόμων και των κοινοτήτων σε όλες τις πτυχές της κοινωνίας της πληροφορίας. Η πολιτική της ηλεκτρονικής ενσωμάτωσης, επομένως, αποσκοπεί στη γεφύρωση των χασμάτων αναφορικά με τη χρήση των ΤΠΕ και την προώθηση της χρήσης των ΤΠΕ για την εξάλειψη του αποκλεισμού και τη βελτίωση των οικονομικών επιδόσεων, των ευκαιριών απασχόλησης, την ποιότητα ζωής, την κοινωνική συμμετοχή και τη συνοχή”

Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Ο ρόλος του έργου SECOVIA αναφορικά με την αποτίμηση της τρέχουσας κατάστασης

Το έργο SECOVIA αποσκοπεί, εκτός των άλλων, στην αποτίμηση της τρέχουσας κατάστασης αναφορικά με τις σχετικές με την εικονική προσβασιμότητα ανάγκες, υποδομές και δημόσιες υπηρεσίες. Αναλυτικότερα στους στόχους του περιλαμβάνονται:

- Η συγκριτική μελέτη και ανάλυση των υπαρχόντων **υποδομών ΤΠΕ, πλατφόρμων και υπηρεσιών** στο χώρο της Νοτιοανατολικής Ευρώπης
- Η συγκριτική μελέτη και ανάλυση των **στρατηγικών, πρωτοβουλιών και έργων** που σχετίζονται με την εικονική προσβασιμότητα στο χώρο της Νοτιοανατολικής Ευρώπης
- Η ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης αναφορικά με τους **χρηματοδοτικούς μηχανισμούς** για δημόσιες και ιδιωτικές επενδύσεις πάνω στην εικονική προσβασιμότητα στη Νοτιοανατολική Ευρώπη
- Η αποτίμηση των **οργανωτικών και τεχνικών αναγκών** των περιφερειακών διοικήσεων της Νοτιοανατολικής Ευρώπης σε σχέση με διαμοιραζόμενες υποδομές και πόρους ΤΠΕ και διαδικτυακές πλατφόρμες και εφαρμογές για ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Προκαταρκτική έρευνα

Σκοπός

Αποτελεί ένα ενδιάμεσο βήμα στην αποτίμηση της τρέχουσας κατάστασης

- **Επαλήθευση της μεθοδολογίας** που διαμορφώθηκε για την κύρια έρευνα τρέχουσας κατάστασης
- Συλλογή των πρώτων δεδομένων και **εξαγωγή των πρώτων συμπερασμάτων** σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση αναφορικά με την εικονική προσβασιμότητα στη Νοτιοανατολική Ευρώπη
- **Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των ενδιαφερομένων μερών** σχετικά με τους σκοπούς της κύριας έρευνας τρέχουσας κατάστασης

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Προκαταρκτική έρευνα

Μεθοδολογία

- **Διαμόρφωση ερωτηματολογίου** ως εργαλείου συλλογής δεδομένων
- **Επιλογή ενδιαφερόμενων φορέων** σε κάθε χώρα της περιοχής της Νοτιοανατολικής Ευρώπης για συμμετοχή στην έρευνα
- **Διεξαγωγή συνεντεύξεων** με τους ενδιαφερόμενους φορείς που οργανώνονται από τους τοπικούς εταίρους του έργου. Στοιχεία της συνέντευξης:
 - Συνοπτική παρουσίαση του έργου
 - Εξήγηση του σκοπού της συνέντευξης
 - Συμπλήρωση του ερωτηματολογίου

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Προκαταρκτική έρευνα

Προφίλ ερωτώμενων

- **Διαμορφωτές πολιτικής** που συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων σχετικά με χρηματοδοτικούς μηχανισμούς στο δημόσιο τομέα ή/και σχετικά με υποδομές, πλατφόρμες και υπηρεσίες
- **Εμπειρογνώμονες** και άτομα που εμπλέκονται ή γνωρίζουν πληροφορίες για έργα που προκηρύσσονται/αναλαμβάνονται από φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- **Διαχειριστές ΤΠΕ**, διαχειριστές data centre, αναλυτές, υπεύθυνοι παρόχων υπηρεσιών και system integrators του δημοσίου τομέα

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Ευρήματα

- Ποια είναι η τρέχουσα κατάσταση σχετικά με τις ΤΠΕ υποδομές και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προσφέρουν οι Δημόσιες Αρχές;
- Ποιες είναι οι σχετικές στρατηγικές/πολιτικές και τα έργα σχετικά με υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ΤΠΕ υποδομές των Δημόσιων Αρχών;
- Ποιοι είναι οι κυριότεροι χρηματοδοτικοί μηχανισμοί για την ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ΤΠΕ υποδομών από τις Δημόσιες Αρχές;

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Παρέχονται ηλεκτρονικές, δημόσιες υπηρεσίες από τους δημόσιους φορείς στους πολίτες και/ή στις επιχειρήσεις;

- Για όλες τις χώρες από τις οποίες έχουν συλλεχθεί δεδομένα, προκύπτει ότι **παρέχονται τουλάχιστον κάποιες βασικές υπηρεσίες** όπως on-line φόρμες.
- Παρατηρείται μεγάλη **ανομοιομορφία μεταξύ των χωρών της περιοχής** αναφορικά με την ποικιλία, το επίπεδο και την πολυπλοκότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Χώρες όπως η Ιταλία ή η Αυστρία είναι περισσότερο προηγμένες, ενώ άλλες υπολείπονται σημαντικά.

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Υπάρχει εξοικείωση με το Cloud;

- Οι ερωτώμενοι σε όλες τις χώρες έδειξαν **εξοικειωμένοι με τις βασικές έννοιες του Cloud**
- Για τους περισσότερους ερωτώμενους το **τεχνικό υπόβαθρο σχετικά με το cloud είναι περιορισμένο**

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Οι δημόσιοι οργανισμοί στη χώρα σας χρησιμοποιούν Cloud τεχνολογίες για την παροχή υπηρεσιών;

- Η χρήση των Cloud τεχνολογιών για την παροχή υπηρεσιών φέρεται εμφανώς **περιορισμένη**, ενώ ειδικά σε κάποιες χώρες **δεν υφίσταται**
- Στις χώρες όπου οι Cloud τεχνολογίες χρησιμοποιούνται, **δεν ακολουθείται κοινή πολιτική** από τους επιμέρους οργανισμούς

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Ποιοι οι λόγοι πίσω από την περιορισμένη προσφορά/απορρόφηση δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών;

- Το περίπλοκο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο (Ελλάδα και την ΠΓΔΜ)
- Μη επαρκής αριθμός στελεχών με κατάλληλη εκπαίδευση για την υποστήριξη των παρεχόμενων δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών.
- Κόστη και έλλειψη πόρων
- Έλλειψη του αναγκαίου εξοπλισμού και δυσκολία απόκτησής του

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Ποιοι οι λόγοι πίσω από την περιορισμένη προσφορά/απορρόφηση δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών;

- Στις περισσότερες χώρες της περιοχής παρατηρείται **περιορισμένη ζήτηση** για δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες από τους πολίτες λόγω της **περιορισμένης εξοικείωσής** τους με τη χρήση των υπολογιστών. Οι πολίτες αγνοούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Συχνά είναι δύσπιστοι και καχύποπτοι
- **Χαμηλή διείσδυση του Διαδικτύου** στα σπίτια και τις επιχειρήσεις

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Ποια είναι τα κυριότερα προβλήματα που αντιμετωπίζετε αναφορικά με την προσφορά των υπαρχόντων δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών;

Οι Δημόσιες Αρχές σε χώρες όπως η Αυστρία και η Ιταλία δεν αντιμετωπίζουν σημαντικά τεχνικά προβλήματα ως προς την προσφορά των δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών τους

• Τα βασικότερα προβλήματα που καταγράφονται στις υπόλοιπες χώρες αφορούν:

- στις ανεπαρκείς υποδομές
- στην περιορισμένη κλιμάκωση των υπηρεσιών
- στην ανεπαρκή διαθεσιμότητα
- σε θέματα απόδοσης
- σε απόπειρες κακόβουλης χρήσης

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Ποια είναι τα κυριότερα εμπόδια στην υιοθέτηση των Cloud τεχνολογιών;

Υπάρχουν ομοιότητες με την κατάσταση σχετικά με την προσφορά δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών

- Σε χώρες όπως η Αυστρία η υιοθέτηση του Cloud από το Δημόσιο Τομέα είναι ευρεία
- Οι συνηθέστεροι παράγοντες που εμποδίζουν την υιοθέτησή του σε άλλες χώρες είναι:
 - **Ανύπαρκτο ή ελλιπές νομοθετικό πλαίσιο** για τη χρήση του cloud από το Δημόσιο Τομέα
 - **Ενδοιασμοί αναφορικά με την ασφάλεια** των υποδομών και την **προστασία των δεδομένων** και της **ανωνυμίας**
 - **Περιορισμένες επενδύσεις** πάνω στη χρήση των Cloud τεχνολογιών
 - **Περιορισμένη γνώση και ενδιαφέρον** για τις Cloud τεχνολογίες και τα οφέλη τους
 - **Ελλιπής τεχνική γνώση** των στελεχών των Δημόσιων Αρχών
 - **Η ανάγκη να μετακινηθούν τα δεδομένα** από παραδοσιακούς εξυπηρετητές στο Cloud

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Ευρήματα

- Ποια είναι η τρέχουσα κατάσταση σχετικά με τις ΤΠΕ υποδομές και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προσφέρουν οι Δημόσιες Αρχές;
- Ποιες είναι οι σχετικές στρατηγικές/πολιτικές και τα έργα σχετικά με υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ΤΠΕ υποδομές των Δημόσιων Αρχών;
- Ποιοι είναι οι κυριότεροι χρηματοδοτικοί μηχανισμοί για την ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ΤΠΕ υποδομών από τις Δημόσιες Αρχές;

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Έχουν υιοθετηθεί πολιτικές/νομοθεσία σχετικά με τις ψηφιακές υπηρεσίες και υποδομές του Δημόσιου Τομέα;

Για όλες τις χώρες από τις οποίες έχουν συλλεχθεί δεδομένα, προκύπτει ότι **έχουν τεθεί σε εφαρμογή πολιτικές και έχουν θεσπιστεί νόμοι σχετικά με τις δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες**

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Γνωρίζετε έργα εθνικής/περιφερειακής/τοπικής εμβέλειας, για την υλοποίηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και/η ΤΠΕ υποδομών;

Για όλες τις χώρες από τις οποίες έχουν συλλεχθεί δεδομένα, προκύπτει ότι **υπάρχουν ενεργά ή σχεδιαζόμενα έργα** για την υλοποίηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και/η ΤΠΕ υποδομών

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Το νομοθετικό πλαίσιο επιτρέπει τις συμπράξεις Δημόσιου-Ιδιωτικού Τομέα;

*Επιτρέπει τη χρήση υπηρεσιών Cloud από τις Δημόσιες Αρχές;
Υφίστανται περιορισμοί στο χειρισμό ευαίσθητων δεδομένων;*

- Στις περισσότερες χώρες υπάρχει νομικό πλαίσιο που **επιτρέπει τις συμπράξεις Δημόσιου-Ιδιωτικού Τομέα**
- Νομοθετικό πλαίσιο σχετικά με τη ρύθμιση του χειρισμού των ευαίσθητων και προσωπικών δεδομένων υπάρχει σε όλες τις χώρες για τις οποίες έχουν συλλεχθεί δεδομένα
- **Δεν υπάρχει σε όλες τις χώρες νομικό πλαίσιο που να ρυθμίζει τη χρήση υπηρεσιών Cloud**, χαρακτηριστική περίπτωση η Ελλάδα

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Έχει η χώρα σας υιοθετήσει τις οδηγίες της ΕΕ σχετικά με τα Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης, τα Ανοιχτά Δεδομένα;

Έχουν γίνει βήματα προς την υλοποίηση της διακήρυξης του 2009 του Malmö;

- Η υιοθέτηση των οδηγιών για τα Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης και για τα Ανοιχτά Δεδομένα **είναι μερική** στη Νοτιοανατολική Ευρώπη
- Δεν υπάρχει στη Νοτιοανατολική Ευρώπη επαρκής ενημέρωση για τους στόχους της κοινής υπουργικής διακήρυξης του Malmö (2009) για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

*Έχουν οι Τοπικές Αρχές τις δικές τους
στρατηγικές/πολιτικές/πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη
υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και δημόσιων ΤΠΕ
υποδομών;*

Με εξαίρεση την Ιταλία, και τη Βοσνία-Ερζεγοβίνη, στη Νοτιοανατολική Ευρώπη οι κεντρικές κυβερνήσεις τείνουν να θέτουν τη στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αφήνοντας χώρο για μικρότερες πρωτοβουλίες σε τοπικό επίπεδο

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Ευρήματα

- Ποια είναι η τρέχουσα κατάσταση σχετικά με τις ΤΠΕ υποδομές και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προσφέρουν οι Δημόσιες Αρχές;
- Ποιες είναι οι σχετικές στρατηγικές/πολιτικές και τα έργα σχετικά με υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ΤΠΕ υποδομές των Δημόσιων Αρχών;
- Ποιοι είναι οι κυριότεροι χρηματοδοτικοί μηχανισμοί για την ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ΤΠΕ υποδομών από τις Δημόσιες Αρχές;

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Τρίτες πηγές χρηματοδότησης για την ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. Ταμείο Συνοχής, Διαρθρωτικά Ταμεία, EIB, UNDP, Παγκόσμια Τράπεζα);

Έχουν οι Τοπικές Αρχές εμπειρία/ικανότητα στην προσέλκυση και διαχείριση αυτών των πόρων;

- Στις χώρες για τις οποίες υπάρχουν επαρκή δεδομένα, προκύπτει ότι η κύρια χρηματοδοτική πηγή για υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν οι πόροι της ΕΕ (π.χ. Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης)
- Ικανότητα στην προσέλκυση/διαχείριση των πόρων βασίζεται στην εμπειρία των επιμέρους Αρχών σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Αναπτύσσετε ή αγοράζετε το αναγκαίο λογισμικό για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

- Οι φορείς που ρωτήθηκαν δήλωσαν στο σύνολό τους ότι αγοράζουν λογισμικό από τρίτους προμηθευτές
- Μέρος αυτών εκτελούν απλές εργασίες προσαρμογής

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Συμπεράσματα

- Οι Δημόσιες Αρχές σε όλες τις χώρες στη Νοτιοανατολική Ευρώπη προσφέρουν κάποιες βασικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- Παρατηρείται μεγάλη ετερογένεια ως προς την ποικιλία και την πολυπλοκότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Η ίδια ετερογένεια παρατηρείται και σχετικά με την εξοικείωση με τις τεχνολογίες Cloud και τη χρήση αυτών
- Στις χώρες που υπολείπονται, σημαντικό πρόβλημα είναι η χαμηλή ζήτηση από τους πολίτες, λόγω:
 - Ανεπαρκούς εξοικείωσης με τη χρήση των υπολογιστών
 - Χαμηλής διάδοσης του Διαδικτύου
 - Δυσπιστίας

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Συμπεράσματα

- Ειδικά για την περιορισμένη υιοθέτηση των τεχνολογιών Cloud κοινές βασικές αιτίες είναι και:
 - Το ασαφές ή ελλιπές νομικό πλαίσιο
 - Οι επιφυλάξεις σχετικά με θέματα ασφάλειας και προστασίας των δεδομένων
 - Η περιορισμένη εκπαίδευση του προσωπικού των Δημόσιων Αρχών
- Η επίγνωση για τη διακήρυξη του Malmö είναι περιορισμένη ενώ η υιοθέτηση των οδηγιών της ΕΕ για τα Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης και τα Ανοιχτά Δεδομένα είναι μερική
- Οι πόροι της ΕΕ είναι η βασική πηγή χρηματοδότησης έργων που αφορούν σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Απουσιάζουν άλλες πηγές

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA

Ερωτήσεις;

Θοδωρής Στρατιώτης



ΙΠΣΥ/ΕΚ «Αθηνά»

Τηλέφωνο: 210 6875450
Fax: 210 6856804
Email: stratiot@imis.athena-innovation.gr
URL: <http://www.imis.athena-innovation.gr>

Εκδήλωση διαβούλευσης στο πλαίσιο του έργου SECOVIA