

Ενότητα 8. Συνεργασία – Διαδημιουργία: Σχέση με άλλες μορφές παροχής υπηρεσιών Ανοικτής και Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

8.1 Εισαγωγή – Περιεχόμενα

Στην ενότητα αυτή εξετάζονται τα θέματα συνεργασίας και διαδημιουργίας καθώς και η σχέση της ανοικτής διακυβέρνησης με άλλες μορφές παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ένα από τα βασικά σημεία συζήτησης είναι μια νέα μορφή παροχής ψηφιακών (κυρίως) συνεργατικών υπηρεσιών, ο πληθοπορισμός (crowdsourcing) και τα χαρακτηριστικά του. Στην ενότητα αυτή εξετάζουμε τον μηχανισμό αυτό, ο οποίος, όπως ήδη έχει αναφερθεί, στηρίζεται στην μαζική συνεργασία η οποία γίνεται εφικτή με τις νέες τεχνολογίες του διαδικτύου [Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.]. Εξετάζουμε πώς αξιοποιείται στο πλαίσιο της ανοικτής διακυβέρνησης, διευρύνοντας τη συμμετοχικότητα από την πλευρά των πολιτών.

8.2 Μοντέλα Παροχής Υπηρεσιών

Η ολοκληρωμένη παροχή ψηφιακών υπηρεσιών στον Δημόσιο Τομέα, στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, περιλαμβάνει μια σειρά βημάτων (τα οποία περιγράφονται στο Παράρτημα V “Τυπικά Βήματα Παροχής Υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση”) και περιλαμβάνουν την καταγραφή των αναγκών, τις προδιαγραφές, την υλοποίηση, την ολοκλήρωση, την παραμετροποίηση, την ανάπτυξη στο περιβάλλον του φορέα και την υποστήριξη – συντήρηση. Τα δύο βασικά μοντέλα τα οποία αξιοποιούνται τυπικά για την παροχή υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση είναι τα επόμενα:

- **Εσωτερική Ανάθεση (insourcing)**- Παροχή Υπηρεσιών με Αξιοποίηση Πόρων του Φορέα
- **Εξωτερική ανάθεση (outsourcing)**-Αξιοποίηση πόρων και υποδομών άλλου φορέα

Κατά την παροχή υπηρεσιών εντός του φορέα (με εσωτερική δηλαδή ανάθεση, insourcing) η ανάπτυξη του συστήματος και του λογισμικού γίνεται από στελέχη του φορέα. Η πλειοψηφία των εμπλεκόμενων εργασιών αναλαμβάνονται από τον φορέα και εκτελούνται εντός της επιχειρησιακής του υποδομής. Απαραίτητη βέβαια προϋπόθεση για την υλοποίηση ενός

τέτοιου μοντέλου είναι η ύπαρξη των απαραίτητων πόρων εντός του φορέα συμπεριλαμβανομένης και της σχετικής τεχνογνωσίας.

Η εξωτερική ανάθεση αξιοποιεί πόρους από άλλους (εξωτερικούς) φορείς οι οποίοι είναι ανεξάρτητοι από τον φορέα. Με την βοήθεια αυτών των εξωτερικών φορέων, οι οποίοι εξειδικεύονται στην παροχή υπηρεσιών και στο πλαίσιο σχετικής εργολαβίας, πραγματοποιούνται συγκεκριμένες εργασίες. Ο μηχανισμός αυτός είναι εν γένει περισσότερο ευέλικτος και προϋποθέτει την ύπαρξη του απαραίτητου προϋπολογισμού (κονδυλίου) για την εκπόνηση του έργου. Από την άλλη, η εξωτερική αυτή ανάθεση δημιουργεί προκλήσεις για την απαραίτητη ενασχόληση κι εκπαίδευση των στελεχών του αρμόδιου φορέα με το έργο και το σχετικό σύστημα ώστε να διευκολυνθεί η αξιοποίηση, συντήρηση και επέκταση του.

Συγκριτικοί Παράγοντες

Προκειμένου να γίνει σύγκριση των δύο σεναρίων, της εσωτερικής και της εξωτερικής ανάθεσης εξετάζεται μια σειρά παραγόντων:

Απαιτούμενοι πόροι – Κόστος: Η εξωτερική ανάθεση χρησιμοποιεί το αναπτυγμένο εργατικό δυναμικό και τους εξειδικευμένους πόρους και την τεχνογνωσία ενός εξωτερικού οργανισμού για την εκτέλεση εργασιών. Ως εκ τούτου οι απαιτούμενοι πόροι (και συνακόλουθα το κόστος) είναι τυπικά μεγαλύτερο στο insource μοντέλο αφού απαιτείται από τον φορέα η υποστήριξη όλων των βημάτων της υπηρεσίας. Εξαιρέση στην περίπτωση αυτή μπορεί να υπάρχει εφόσον στον φορέα υφίσταται ούτως ή άλλως το σχετικό προσωπικό καθώς και η σχετική τεχνογνωσία.

Έλεγχος – Ανάπτυξη τεχνογνωσίας: Ο έλεγχος του φορέα σχετικά με τη διαδικασία της ανάπτυξης της υπηρεσίας και την λήψη αποφάσεων διαφέρει κατά τη χρήση της εξωτερικής ανάθεσης και υλοποίησης. Στην περίπτωση της εξωτερικής ανάθεσης, ο φορέας έχει περιορισμένο έλεγχο για τον μηχανισμό, τις μεθοδολογίες και τα εργαλεία που αξιοποιούνται. Η παράμετρος αυτή του ελέγχου της ανάπτυξης και εν γένει διαχείρισης της υπηρεσίας, σε κάποιες περιπτώσεις έχει επίπτωση, και στον τρόπο διαχείρισης των δεδομένων (τα οποία χειρίζεται η υπηρεσία). Διαφοροποιείται δηλαδή στο πού αποθηκεύονται και ποιος είναι υπεύθυνος (ή εμπλέκεται) στην διαχείριση και επεξεργασία των δεδομένων. Ακριβώς επειδή ο έλεγχος στις διαδικασίες που ακολουθεί ο εργολάβος (στο πλαίσιο εξωτερικής ανάθεσης) είναι περιορισμένος, απαιτούνται πιστοποιήσεις ποιότητας και διαπιστεύσεις για τον εργολάβο.

Εξοικείωση Στελεχών: Επιπλέον στην περίπτωση του insource το προσωπικό που ασχολείται αναπτύσσει την σχετική τεχνογνωσία και οι υπάλληλοι εξοικειώνονται με τα χαρακτηριστικά της παρεχόμενης υπηρεσίας

Υποστήριξη, Συντήρηση και Επέκταση: Στην περίπτωση της εξωτερικής ανάθεσης οι όροι υποστήριξης και της επέκτασης συνήθως περιγράφονται από σχετικά συμβόλαια ώστε να υπάρχει μια δέσμευση του εργολάβου αναφορικά με την συνέχεια του έργου. Αυτό αφορά και ένα διακριτό κομμάτι της φιλοξενίας και υποστήριξης της εκτέλεσης της υπηρεσίας, με την ποιότητα σε αυτές τις περιπτώσεις να καθορίζεται από ειδικού τύπου συμβόλαια επιπέδου υπηρεσίας (Service Level Agreement). Εφόσον οι πόροι είναι διαθέσιμοι (κυρίως αναφορικά με το ανθρώπινο δυναμικό), στην περίπτωση της εσωτερικής ανάθεσης, υπάρχει μεγαλύτερη ευελιξία και αμεσότητα στην υποστήριξη και την επέκταση του συστήματος.

Μορφές πληθοπορισμού και συμμετοχικής παροχής υπηρεσιών δημοσίου τομέα – Crowdsourcing

Εξετάζουμε έναν καινοτόμο τρόπο παροχής υπηρεσιών, ο οποίος βασίζεται στην συμμετοχή των μελών μιας κοινότητας και ονομάζεται πληθοπορισμός. Συγκεκριμένα, ο πληθοπορισμός αναφέρεται στην ανάθεση καθηκόντων, τα οποία τυπικά αναλαμβάνονται εντός του φορέα από υπάλληλο ή από εργολάβο, σε μια μεγάλη ομάδα εθελοντών ή μία κοινότητα, μέσω ανοικτής πρόσκλησης [**Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.**].

Οι Estellés-Arolas και González Ladrón-de- Guevara έδωσαν τον εξής ορισμό για τον πληθοπορισμό: Ο πληθοπορισμός είναι μία μορφή συλλογικής διαδικτυακής δραστηριότητας στην οποία ένα άτομο, ένα ίδρυμα, ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός ή μία εταιρεία προτείνει σε μία ομάδα ατόμων με ποικίλες γνώσεις, ετερογένεια και αριθμό, μέσω μίας ανοικτής πρόσκλησης, να αναλάβουν εθελοντικά μια εργασία. Η ανάληψη της εργασίας, η οποία ποικίλλει σε πολυπλοκότητα και στο βαθμό στον οποίο είναι χωρισμένη και στην οποία το πλήθος πρέπει να συμμετάσχει με προσωπική εργασία, χρήματα, γνώση, εμπειρία, περιλαμβάνει πάντοτε αμοιβαίο όφελος και για τις δύο πλευρές.

Οι χρήστες λαμβάνουν την ικανοποίηση κάποιας ανάγκης τους, είτε αυτή είναι οικονομική, είτε κοινωνική αναγνώριση, προσωπική ικανοποίηση, ανάπτυξη ατομικών ικανοτήτων σε κάποιο τομέα, ενώ ο εκκινήτης της πρωτοβουλίας (πληθοποριστής) αποκτά και χρησιμοποιεί προς όφελός του, αυτά που έχει συνεισφέρει ο χρήστης στο εγχείρημα, τα οποία εξαρτώνται από τη δραστηριότητα που έχει αναλάβει ο χρήστης.

Ο πληθοπορισμός ονομάζεται και συνεργατική και κατανεμημένη ανάπτυξη υπηρεσιών /

επίλυση προβλημάτων. Αξιοποιεί ένα δυναμικό οικοσύστημα ανθρώπινων δικτύων, τεχνολογιών και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.

Μοντέλο καταναεμημένης επίλυσης προβλημάτων και λειτουργίας:

- Τα προβλήματα δημοσιεύονται σε ένα άγνωστο πλήθος χρηστών, μέσω μιας ανοικτής πρόσκλησης για την παροχή λύσεων
- Οι χρήστες – crowd – σχηματίζουν κοινότητες στο Διαδίκτυο και υποβάλουν λύσεις
- Το πλήθος αξιολογεί τις λύσεις, επιλέγοντας τις καλύτερες
- Οι λύσεις επιλέγονται από την αρχική οντότητα που έθεσε το πρόβλημα
- Τα φυσικά πρόσωπα που της πρότειναν, ανταμείβονται (χρηματικά, βραβεία, αναγνώριση)

Οι στρατηγικές παραγωγής αξίας, όπως έχουν προκύψει από τον Jeff Howe, σε συμμετοχική παροχή υπηρεσιών [Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.]:

- Crowdfunding: Συγκέντρωση χρηματικών κεφαλαίων
- Crowdcreeation: Συλλογική δημιουργία
- Crowdvoting: Συλλογική ψηφοφορία
- Crowd wisdom: Συλλογική ευφυΐα

Προϋποθέσεις Αξιοποίησης Πληθοπορισμού στη ΔΔ, όπως καταγράφηκαν από την Ομάδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών [Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.].

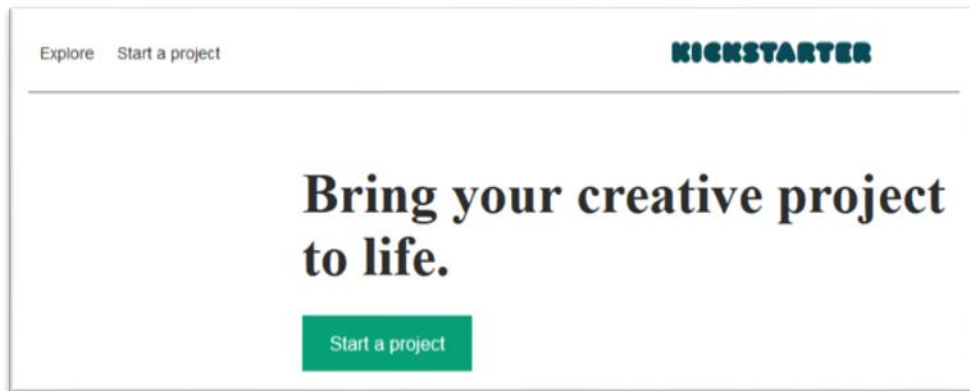
- Ύπαρξη ή προοπτική κοινότητας
- Στήριξη από την Διοίκηση
- Εργαλεία στο Διαδίκτυο για τη συμμετοχή
- Παραλληλοποίηση προβλήματος
- Συγκεκριμένοι στόχοι (χρόνος λήξης)
- Δέσμευση αξιοποίησης αποτελεσμάτων από την ΔΔ
- Ελεύθερα δεδομένα και περιεχόμενο

8.3 Παραδείγματα συνεργατικών τεχνολογιών / υπηρεσιών

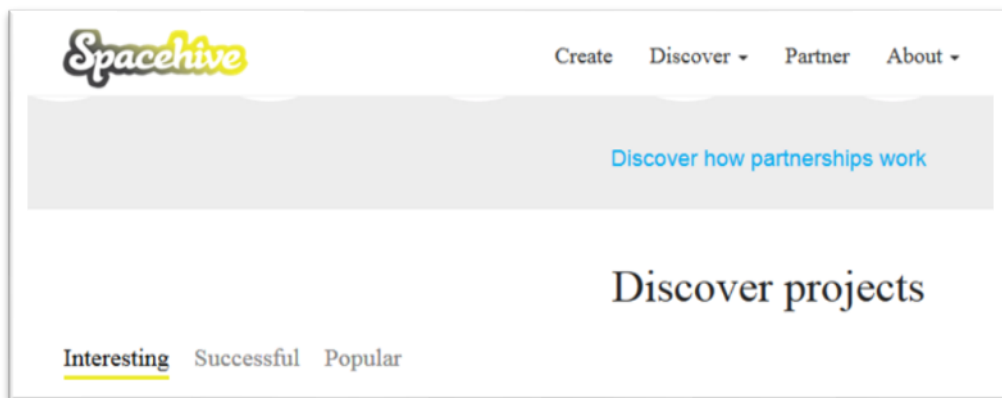
8.3.1 Πλατφόρμες Crowdfunding

Το Kickstarter και το Spceehive αποτελούν πλατφόρμες οι οποίες διευκολύνουν την συμμετοχική χρηματοδότηση ιδεών και προτάσεων για υλοποίηση. Η θεματολογία των προς

υποστήριξη / χρηματοδότηση έργων είναι ιδιαίτερα ευρεία.



Εικόνα 1 Συμμετοχική χρηματοδότηση Ιδεών και Προτάσεων- Kickstarter



Εικόνα 2 Συμμετοχική χρηματοδότηση Ιδεών και Προτάσεων- Spacehive

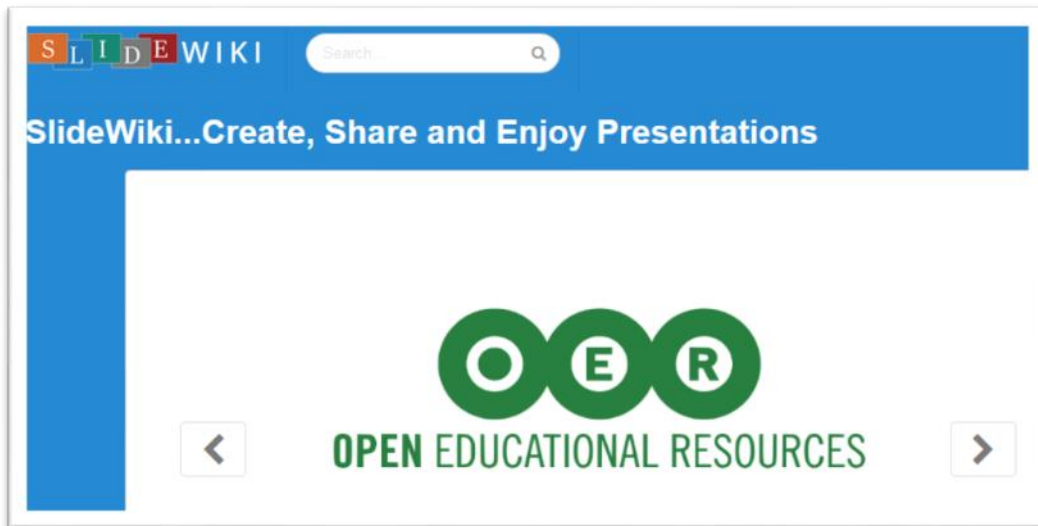
Άσκηση: Επισκεφθείτε τις σχετικές πλατφόρμες, εξερευνήστε τα έργα που υποστηρίζονται, τους ρόλους που υποστηρίζονται και την λειτουργία κάθε πλατφόρμας.

8.3.2 Πλατφόρμες βασιζόμενες στα Wiki

Οι πλατφόρμες οι οποίες στηρίζονται στα wiki, αποτελούν ιστοτόπους στους οποίους οι χρήστες συνεργατικά επιλέγουν την δομή και εισάγουν υλικό. Εξετάζουμε δύο παραδείγματα από τον Ελληνικό χώρο: το Slidewiki και το diadikasies.gr. Στο πρώτο παράδειγμα η τεχνολογία των wiki αξιοποιείται για την δημιουργία ανοικτού εκπαιδευτικού υλικού υπό την μορφή διαφανειών ενώ στο δεύτερο παράδειγμα πραγματοποιείται καταγραφή διαδικασιών της Δημοσίας Διοίκησης

Πλατφόρμα Slidewiki

Το SlideWiki είναι ένα ευρωπαϊκό ερευνητικό έργο στο οποίο από την Ελλάδα συμμετέχει το Ερευνητικό Κέντρο Αθηνά, το ΕΚΔΔΑ και ο ΕΛ/ΛΑΚ. Ο σκοπός του έργου είναι να αναπτύξει καινοτόμες τεχνολογίες πληροφορικής για τη δημιουργία και διάθεση υλικού για ανοικτά ψηφιακά μαθήματα (ως OpenCourseWare) [Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.].



Εικόνα 3 Συμμετοχική Ανάπτυξη Μαθημάτων – Slidewiki

Το SlideWiki χρησιμοποιεί τη φιλοσοφία wiki στην δημιουργία του υλικού. Στο SlideWiki χρησιμοποιούνται μεταδεδομένα και πρότυπα που είναι συμβατά με ήδη υπάρχοντα συστήματα ώστε να μπορεί το υλικό που δημιουργείται στο SlideWiki να ενσωματώνεται σε άλλες πλατφόρμες. Επίσης δίνεται μεγάλη σημασία στην τεχνολογία αναζήτησης και συγκεκριμένα το περιεχόμενο που δημιουργείται συνοδεύεται από τα σημασιολογικά δεδομένα τα οποία αξιοποιούνται στην αναζήτηση. Η Τρίτη περιοχή που συνεισφέρει το SlideWiki είναι η αναλυτική δεδομένων μάθησης. Το ζητούμενο είναι, παρακολουθώντας όλο τον κύκλο της εκπαιδευτικής διαδικασίας, να δίνονται απαντήσεις σε κάποια ερωτήματα και να εξάγονται στατιστικά που θα βοηθούν στη βελτίωση αυτής της διαδικασίας.

Το έργο έχει έξι ειδικότερους στόχους όπως αυτοί αναλύονται στη συνέχεια:

Ο πρώτος στόχος αφορά στην εφαρμογή πιλοτικών προγραμμάτων μάθησης μεγάλης κλίμακας σε πραγματικό περιβάλλον που θα αξιοποιούν τη συνεργασία και συμμετοχή εκπαιδευτών και εκπαιδευομένων από διάφορους φορείς.

Ο δεύτερος στόχος του έργου είναι να καταδείξει την εφικτότητα της διαδικτυακής συνεργασίας μειώνοντας τυχόν χωρικούς και χρονικούς περιορισμούς. Έχει ιδιαίτερο

ενδιαφέρον η υποστήριξη της συνεργασίας μεταξύ διαφορετικών χωρών, παρέχοντας μία πολυγλωσσική πλατφόρμα που επιτρέπει την συνεργατική ανάπτυξη και επαναχρησιμοποίηση εκπαιδευτικού περιεχομένου μάθησης καθώς και τη δημιουργία ομάδων συνεργασίας για συναφή θέματα και αντικείμενα. Μέσω αυτής της πλατφόρμας επιδιώκεται η εξασφάλιση της πρόσβασης από διάφορες συσκευές όπως π.χ. κινητά, ταμπλέτες, υπολογιστές κλπ. Σε ανοικτά για το ευρύ κοινό Online Μαθήματα (Massive Open Online Courses).

Ο τρίτος στόχος του έργου είναι η ενίσχυση της μη-τυπικής και άτυπης μάθησης και της σύνδεση της με την τυπική μάθηση αίροντας έτσι τυχόν εμπόδια μάθησης και πιστοποίησης.

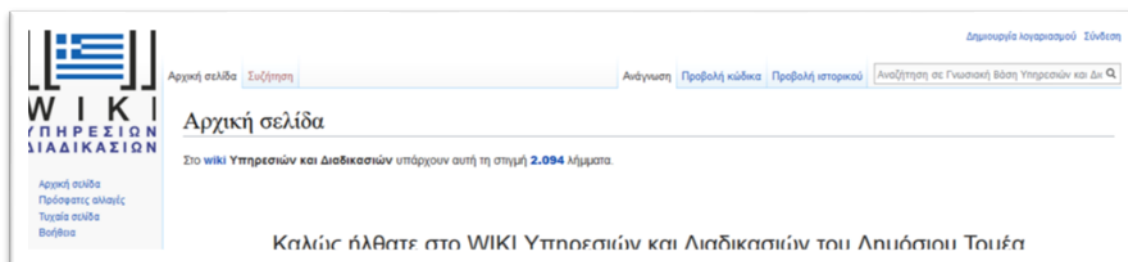
Ο τέταρτος στόχος είναι διασύνδεση και συνεργασία φορέων που σχετίζονται με την εκπαίδευση αξιοποιώντας υφιστάμενες προσπάθειες άλλων φορέων με στόχο την δημιουργία πρόσθετης εκπαιδευτικής αξίας και βελτιωμένου περιεχομένου.

Ο πέμπτος στόχος είναι εξασφάλιση της προσβασιμότητας σε όλους τους ενδιαφερομένους χωρίς τεχνολογικούς και διοικητικούς περιορισμούς.

Ο έκτος στόχος είναι η αναγνώριση των ατομικών δεξιοτήτων των εκπαιδευομένων και η επικύρωση της καταλληλότητας του εκπαιδευτικού περιεχομένου μέσω ειδικών αναλυτικών μεθόδων μάθησης όπου οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν να αυτοκαθοδηγούνται.

Πλατφόρμα Diadikasies

Το έργο **diadikasies.gr** είναι μια γνωσιακή βάση υπηρεσιών και διαδικασιών του δημόσιου τομέα [**Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.**]. Έχει αναπτυχθεί και είναι ανοικτά διαθέσιμη στο διαδίκτυο και βασίζεται στις αρχές του λογισμικού mediawiki.



Εικόνα 4 Συμμετοχική Καταγραφή Διαδικασιών –diadikasies.gr

Το σύστημα στοχεύει:

- Στην περιγραφή των διαδικασιών και των απαιτούμενων εγγράφων για τις συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο.

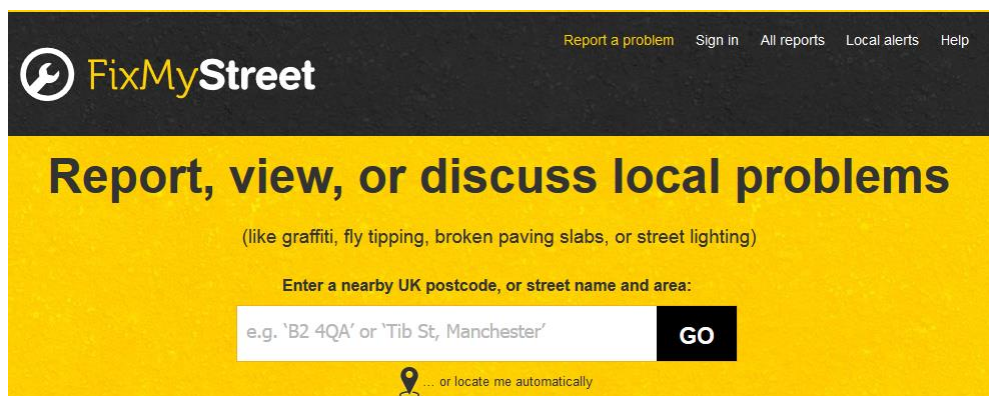
- Στην εξοικείωση των ίδιων των υπαλλήλων και της διοίκησης με τις υπηρεσίες / διαδικασίες που παρέχει κάθε οργανισμός.
- Στην ομογενοποίηση του τρόπου που προσφέρονται οι υπηρεσίες από τη διοίκηση και εύκολη αναζήτηση τους

Τα βασικά χαρακτηριστικά περιλαμβάνουν την συλλογική δημιουργία, με την συμμετοχή κυρίως των δημοσίων υπαλλήλων και την ομαδοποίηση της πληροφορίας. Η κατηγοριοποίηση γίνεται με βάση τη διοικητική μονάδα, το είδος παρεχόμενης υπηρεσίας και τον ανθρώπινο κύκλο ζωής (όπως έχει γίνει κατά καιρούς σε μια σειρά από πύλες της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα και το εξωτερικό).

Το σύστημα είναι ανοικτό και είναι αναζητήσιμο μέσω μηχανών αναζήτησης. Τα δε λήμματα συνδέονται με εξωτερικούς ή εσωτερικούς δεσμούς σε έγγραφα που το τεκμηριώνουν (π.χ. ΦΕΚ, προεδρικά διατάγματα και κανονισμοί).

8.3.3 Πλατφόρμες Τοπικού Ενδιαφέροντος

Ένα ακόμη παράδειγμα στο οποίο έχουμε συνεργασία των πολιτών και υπό μια έννοια συνεργατική παροχή υπηρεσιών, είναι υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται σε τοπικό επίπεδο. Ένα τυπικό παράδειγμα είναι η επισήμανση τοπικών συνήθως προβλημάτων από τους πολίτες. Τέτοιες πρωτοβουλίες έχουν ξεκινήσει κυρίως από το εξωτερικό **[Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.]**, όπως για παράδειγμα η υπηρεσία “Fix my street”.



Εικόνα 5 Συμμετοχική Βελτίωση Τοπικών Προβλημάτων – Fix my street (Ηνωμένο Βασίλειο)

8.4 Παροχή Υπηρεσιών Βασιζόμενων στη Διαλειτουργικότητα

Πέρα από την συνεργατική δημιουργία και παροχή υπηρεσιών, υπάρχουν κι άλλα μοντέλα συνεργασίας στη δημιουργία και την παροχή υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης

(συνδημιουργίας). Ένα τέτοιο μοντέλο το οποίο αξιοποιείται στη Δημόσια Διοίκηση είναι η διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών διαφορετικών φορέων. Σε μια τέτοια περίπτωση ένας φορέας παρέχει κάποιες λειτουργίες (π.χ. παροχής δεδομένων) προγραμματιστικά (π.χ. μέσω στοιχειωδών υπηρεσιών web services) και ένας (ή περισσότεροι) ενδιαφερόμενος φορέας αξιοποιεί τα παρεχόμενα web services ώστε να κτίσει μια νέα υπηρεσία.

Υπό αυτό το πρίσμα μπορούμε να θεωρήσουμε δύο ρόλους:

- Τον φορέα ο οποίος παρέχει αυτοματοποιημένη (προγραμματιστική) πρόσβαση σε κάποιες από τις υπηρεσίες του (ενδεικτικά με web services)
- Τον φορέα ο οποίος αξιοποιεί τα προσφερόμενα web services ώστε να εκτελούνται αυτοματοποιημένα κάποια από τα βήματα των υπηρεσιών που προσφέρει

Παραδείγματα προσφερόμενων web services

➤ ΓΓΠΣ – Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων

Η ΓΓΠΣ προσφέρει μια σειρά από web services, ενδεικτικά αναφέρουμε τα επόμενα

[**Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.**]:

- Υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών σε Πληροφοριακό Σύστημα τρίτου Φορέα (πρότυπο oAuth2.0),
- e-Παράβολο: Δημιουργία e-παραβόλου και Ανάκτηση δομής τύπων παραβόλων

➤ Εθνικό Δημοτολόγιο

Το Εθνικό Δημοτολόγιο παρέχει μια σειρά από web services τα οποία έχουν να κάνουν με υπηρεσίες δημοτολογίου. Τα δεδομένα συγκεντρώνονται από τους επιμέρους δήμους.

➤ Η κεντρική Πύλη Ερμής

Σαν παράδειγμα υπηρεσίας αξιοποίησης υπηρεσιών τρίτων φορέων μπορούμε να θεωρήσουμε την Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης ERMIS [**Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.**].



Εικόνα 6 Διαδικτυακή πύλη Υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης ERMIS

Η Πύλη ΕΡΜΗΣ αποτελεί την Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη της δημόσιας διοίκησης, παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πληροφόρηση και ψηφιακές υπηρεσίες.

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ αποσκοπεί, μέσα από ένα σύνολο δράσεων, στο γενικότερο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη. Η Κυβερνητική Πύλη παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν ηλεκτρονικά πλέον να εξυπηρετηθούν από την Δημόσια Διοίκηση. Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη ermis αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της Δημόσιας διοίκησης και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν:

➤ **Παροχή πληροφοριών**

Η παροχή πληροφοριών αφορά την ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης και την διάθεσή της στο Διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων όσον αφορά στις συναλλαγές τους και στην αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό. Η πληροφορία είναι διαθέσιμη προς το κοινό με διαφορετικούς τρόπους αναζήτησης:

- Με βάση υπηρεσίες/πληροφορίες που σχετίζονται με μια συγκεκριμένη ανάγκη ή γεγονός (π.χ. «Ασφαλιζομαι», «Ταξιδεύω», «Έχασα το πορτοφόλι μου»).
- Με βάση το Θεματικό Αντικείμενο στο οποίο ανήκει η κάθε υπηρεσία (π.χ. «Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση»)
- Με βάση κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών σε σχέση με μια συγκεκριμένη

ιδιότητα πολίτη (π.χ. «Δημόσιοι Υπάλληλοι», «Ιδιωτικοί Υπάλληλοι») ή επιχείρησης / οργανισμού (π.χ. «Βιοτεχνία», «Ελεύθεροι Επαγγελματίες»).

- Με επιλογή «Φορέα Δημοσίου», μέσω της οποίας ο χρήστης έχει την δυνατότητα να εμφανίσει όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες/πληροφορίες και στοιχεία επικοινωνίας που σχετίζονται με τον Φορέα που έχει επιλέξει.

➤ **Διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης**

Η πύλη ERMIS παρέχει τις απαραίτητες υποδομές για την πλήρη υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης η διαλειτουργικότητα συνδέεται και με την ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο.

Οι εγγεγραμμένοι χρήστες της πύλης μπορούν να αξιοποιήσουν ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών και να παραλάβουν στην ηλεκτρονική θυρίδα τους τη σχετική βεβαίωση/ πιστοποιητικό.

➤ **Ασφάλεια συναλλαγών**

Η πύλη ERMIS παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Ανάλογα με τον τύπο των δεδομένων που διακινούνται στα πλαίσια της υποβολής της εκάστοτε υπηρεσίας, ο ERMIS υποστηρίζει διαφορετικά επίπεδα ταυτοποίησης των Πολιτών/Επιχειρήσεων.

Πιο συγκεκριμένα:

- Υπηρεσίες για τις οποίες προσφέρεται μόνο πληροφόρηση για την διαδικασία και τα απαραίτητα δικαιολογητικά, δεν απαιτούν κάποιο αναγνωριστικό ταυτοποίησης (είναι διαθέσιμες σε όλους τους χρήστες του ermis – εγγεγραμμένους ή όχι).
- Υπηρεσίες για τις οποίες παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής αίτησης, απαιτείται απλή εγγραφή του χρήστη και χρήση του username / password που του παρέχεται.
- Υπηρεσίες για τις οποίες προσφέρεται πλήρης ηλεκτρονική διεκπεραίωση, απαιτείται εγγραφή του χρήστη και φυσική ταυτοποίησή του (μόνο μία φορά) σε οποιοδήποτε ΚΕΠ.
- Δυνατότητα ταυτοποίησης του χρήστη μέσω ψηφιακών πιστοποιητικών που χρησιμοποιούνται για ψηφιακή υπογραφή, αυθεντικοποίηση και κρυπτογράφηση.

Άσκηση: Επισκεφθείτε τους προαναφερθέντες ιστοτόπους και εξετάστε (α) τις στοιχειώδεις υπηρεσίες (web services) που παρέχονται, (β) ενδεικτικές υπηρεσίες που παρέχει η πύλη ERMIS κι οι οποίες συνεργάζονται κατά την εκτέλεση τους με υπηρεσίες άλλων φορέων