

We Gov Awards 2011

Κατηγορία Καλύτερης Εφαρμογής

4-delta: Δημιουργία & Διαχείριση Διαδικασιών Αξιολόγησης στο Δημόσιο τομέα

Χονδρογιάννης Θεόδωρος
Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Αλεξόπουλος Χαράλαμπος
Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Ανάγκη για Διαρκή Αξιολόγηση

...στις μέρες μας, όσο ποτέ άλλοτε, οι χώρες καταναλώνουν χρόνο και χρήμα στη μέτρηση της απόδοσης του δημόσιου τομέα...(OECD)

- Δημόσια Διαβούλευση του Σχεδίου Νόμου «Για τη βελτίωση της Ρυθμιστικής Διακυβέρνησης»
 - Συγκεκριμένα, ο προγραμματισμός στο σχεδιασμό και τη ρυθμιστική παραγωγή των Υπουργείων και η προτυποποίηση των συστημάτων αξιολόγησης των επιπτώσεων της νομοθεσίας και προώθησης του διοικητικού συντονισμού, αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της ρυθμιστικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και την ευρύτερη αναδιοργάνωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών
- Μισθολογική ωρίμανση ανά διετία ύστερα από τεστ παραγωγικότητας
 - Μισθολόγιο βάσει της Παραγωγικότητας των Υπαλλήλων, συνεχείς αξιολογήσεις για την αύξηση 2% του μισθού τους ανά διετία. Συνολικά δημιουργούνται 16 βασικά κλιμάκια στα οποία θα μπορεί ο υπάλληλος να λαμβάνει μισθολογική ωρίμανση

Στόχοι της Εφαρμογής

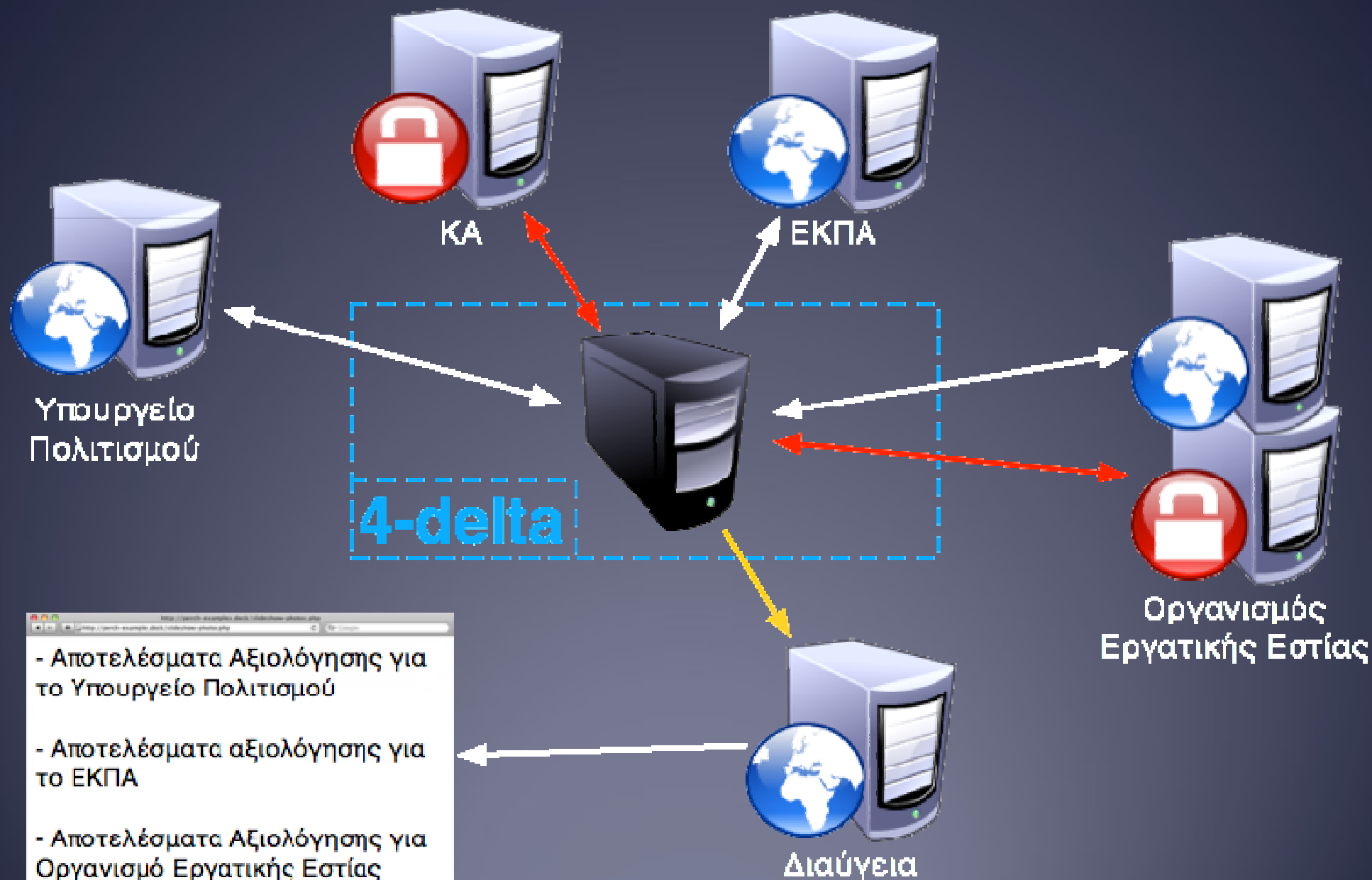
Η πλατφόρμα 4-Delta προσφέρει τη διευκόλυνση της σύνταξης, διαχείρισης και διεξαγωγής , οποιασδήποτε σαφώς ορισμένης φύσεως, αξιολόγησης η οποία διενεργείται από φορείς της δημόσιας διοίκησης

- Παροχή ενός ανεξάρτητου εργαλείου - συστήματος διαχείρισης διαδικασιών αξιολόγησης
- Συγκέντρωση των αξιολογήσεων που αφορούν το δημόσιο τομέα σε ένα κοινό χώρο
- Δημοσιοποίηση αποτελεσμάτων με άμεσα κοινωνικό ενδιαφέρον, για την ενίσχυση της διαφάνειας των διαδικασιών
- Δημιουργία ενός είδους διευρυμένης «Κυβερνητικής Πρόσοψης» (operational facade) μιας ενιαίας κυβέρνησης

Καινοτομία

- Η πλατφόρμα 4-Delta ξεκινά από το πλαίσιο υποστήριξης, δημιουργίας και διαχείρισης τόσο απλών όσο και πολύπλοκων διαδικασιών
- Αφαιρετική προσέγγιση της δομής των προς αξιολόγηση οργανισμών ως φορείς που συγκροτούνται από τμήματα και οντότητες
- Διατήρηση ιστορικών στοιχείων για την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των οντοτήτων σε ένα φορέα
- Αυτοματοποιημένη επεξεργασία και εξαγωγή συγκεντρωτικών αποτελεσμάτων για τις διαδικασίες αξιολόγησης (σε πρότυπα ανοιχτών δεδομένων, XML, RDF κλπ.)

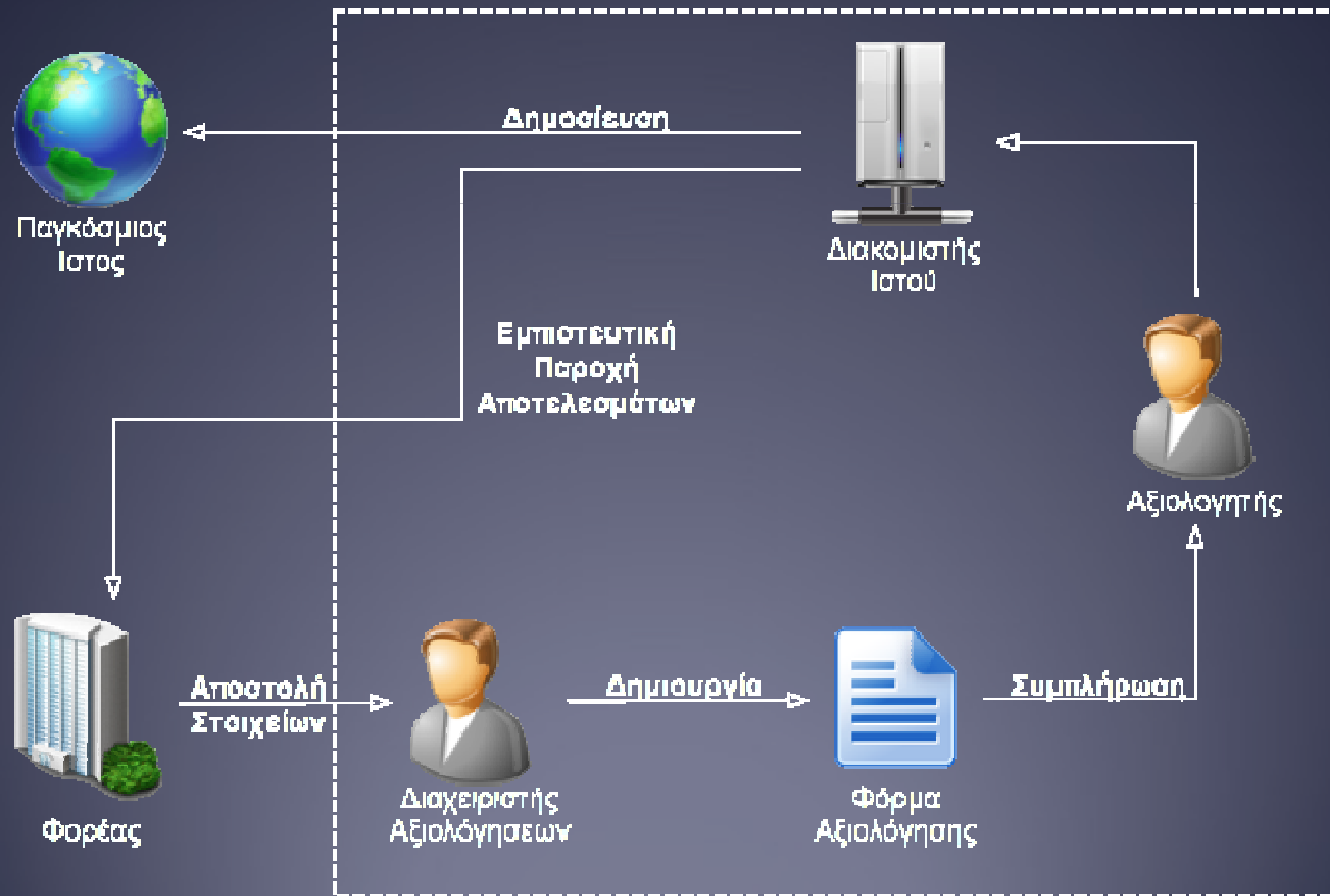
Πλαίσιο Εφαρμογής



Τεχνική Περιγραφή - Λειτουργικότητα

- Χρήση τεχνολογιών του Παγκόσμιου Ιστού για την ανάπτυξη της διεπαφής και των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Διαφορετική διεπαφή για κάθε ομάδα χρηστών
 - *Διαχειριστές Αξιολογήσεων*
 - Εισαγωγή διαδικασιών αξιολόγησης στο σύστημα με τη μορφή ερωτήσεων και ορισμού του τύπου και των επιλογών απάντησης
 - Έλεγχος εγκυρότητας δεδομένων εισόδου
 - Καθορισμός συντελεστών βαρύτητας ερωτήσεων
 - Καθορισμός συντελεστών θετικής-αρνητικής απόδοσης απαντήσεων
 - *Αξιολογητές*
 - Συμπλήρωση προκαθορισμένων φορμών αξιολόγησης
 - *Διαχειριστές συστήματος*
 - Προσθαφαίρεση χρηστών - Έγκριση νέων χρηστών
- Αυτοματοποιημένη συγκέντρωση αποτελεσμάτων και δημοσιοποίηση στατιστικών μετρήσεων
- Υπολογισμός ενδεικτικής βαθμολογίας της αξιολογηθείσας οντότητας

Τεχνική Περιγραφή - Ροή Δεδομένων



Τεχνική Περιγραφή - Αξιοπιστία

- Αυτοματοποιημένη και μυστική ανάθεση των διαδικασιών σε αξιολογητές.
 - *Κανένας αξιολογητής δεν ξέρει ποιος διαχειριστής συνέταξε τη φόρμα αξιολόγησης και αντιστρόφως.*
- Έλεγχος εγκυρότητας των στοιχείων των νέων χρηστών από εντεταλμένους χρήστες. (Διαχ. Συστήματος)
 - *Ιδανικά, ο έλεγχος εγκυρότητας των στοιχείων των νέων χρηστών γίνεται αυτοματοποιημένα μέσω συστημάτων πιστοποίησης στοιχείων είτε σε επίπεδο φορέα είτε πανελλαδικά.*
- Μηχανισμός εξασφάλισης ανωνυμίας των οντοτήτων κατά τη δημοσίευση των αποτελεσμάτων προς τρίτους.
 - *Τα διακριτικά στοιχεία μιας οντότητας οφείλουν να είναι γνωστά μόνο στους άμεσα ενδιαφερόμενους (αξιολογητής - υπεύθυνος φορέα)*

Τεχνική Περιγραφή - Τεχνολογίες

- Η πλειοψηφία των σελίδων είναι σε HTML, κάτι το οποίο εξασφαλίζει γρήγορη πλοήγηση αλλά και προτυποποίηση.
 - *HTML 4.01 Transitional*
- Για τις οπτικοποιήσεις (δέντρο δεδομένων, διαγράμματα κτλ) χρησιμοποιούνται βιβλιοθήκες Javascript
 - *jQuery, Google Chart tools*
 - *Η Javascript κρίνεται ως η καταλληλότερη επιλογή καθώς δεν επιβαρύνει τον server με μη απολύτως απαραίτητες διαδικασίες.*
- Για την αποθήκευση των δεδομένων χρησιμοποιούμε ένα σχεσιακό ΣΔΒΔ και χρησιμοποιούμε όψεις για την ενίσχυση της ασφάλειας στο επίπεδο των δεδομένων.

Για την ανάπτυξη χρησιμοποιήθηκαν μόνο ελεύθερα συστήματα και βιβλιοθήκες.

Αναμενόμενα Ωφέλη

- Δημιουργία ενός είδους διευρυμένης «Κυβερνητικής Πρόσοψης» (operational facade) μιας ενιαίας κυβέρνησης λόγω των εξής:
 - Παροχή ηλεκτρονικών μέσων συμπλήρωσης των αξιολογήσεων
 - Επίβλεψη της συνολικής πορείας και αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών
 - Δυνατότητα αξιοποίησης των δεδομένων από συστήματα γνώσης για την ενίσχυση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων
 - Ανάλυση πληροφορίας για την εξαγωγή συμπερασμάτων κι γνώσης βάσει των συντελεστών βαρύτητας ερωτήσεων-απαντήσεων
- Τα φαινόμενα διαφθοράς περιορίζονται με τη διαδικασία της αυτόματης ανάθεσης αξιολογήσεων
- Ο χρόνος ενασχόλησης των υπαλλήλων με τη διαδικασία μειώνεται και ο προγραμματισμός γίνεται πιο αποτελεσματικά
- Οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα επίβλεψης της πορείας και της κατάστασης των οργανισμών του δημοσίου κάτι το οποίο ενισχύει την αξιοπιστία του κυβερνητικού συστήματος

Περιορισμοί του συστήματος

- Το σύστημά μας παρέχει αξιολογήσεις γενικής μορφής Επεκτάσεις/προσθήκες μπορεί να χρειαστούν σε δύο περιπτώσεις:
 - κατά την αλλαγή της δομής της δημόσιας διοίκησης
 - κατά την προσθήκη καινούριων ειδών απαντήσεων στα πλαίσια των αξιολογήσεων
- Το σύστημα βοηθά στην αξιόπιστη διεξαγωγή μιας διαδικασίας αξιολόγησης και όχι στην αξιόπιστη σύνταξή της (υπεύθυνος γι' αυτό είναι ο συντάκτης και μόνο)
- Δεν είναι δυνατόν να προβλεφθούν και να αντιμετωπιστούν όλες οι περιπτώσεις παραβίασης των διαδικασιών (ο ανθρώπινος παράγοντας παραμένει αναπόσπαστο κομμάτι του συστήματος)

Αποτίμηση της εφαρμογής

- Η φύση της πλατφόρμας «δεν» είναι η διαμόρφωση πλαισίων αξιολογήσεων, αλλά η δυνατότητα ηλεκτρονικής έκφρασης των ήδη διαμορφωμένων πλαισίων
- Στην ουσία η πλατφόρμα μπορεί να υποστηρίξει οποιασδήποτε μορφής αξιολόγηση, διότι αυτό που εξετάζουμε δεν είναι ο στόχος της αξιολόγησης, αλλά η καλύτερη διεξαγωγή και αξιοποίησή της

Μελλοντικές Επεκτάσεις

- Αυτοματοποιημένη ενσωμάτωση και επαναχρησιμοποίηση της κυβερνητικής πληροφορίας (π.χ. αξιοποίηση ανοιχτών κυβερνητικών δεδομένων) τόσο στις διαδικασίες αξιολόγησης, όσο και στη διαδικασία δημοσίευσης στοιχείων των δημόσιων οργανισμών με στόχο την πλήρη διαφάνεια
- Εξοικείωση με ορισμούς και εφαρμογή μεταδεδομένων και οντολογιών για την υποστήριξη ανάπτυξης υπηρεσιών βασιζόμενοι στα πρότυπα του σημασιολογικού ιστού (semantic web)
- Εξέλιξη της πλατφόρμας, η οποία θα στοχεύει στην προτυποποίηση της διαχείρισης αξιολογήσεων των Πληροφοριακών Συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης
- Υποβολή φόρμας αξιολόγησης με χρήση κινητής συσκευής (κινητό τηλ. ή ακόμα καλύτερα tablet)

Δείγμα της εφαρμογής