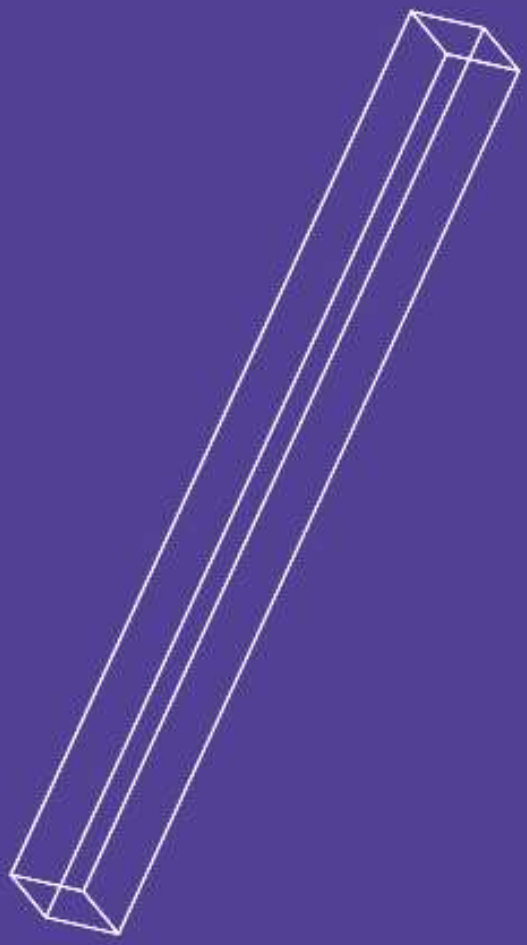
DigiGov Sessions

#1 WORKSHOP:

Σχεδιασμός Ψηφιακών Υπηρεσιών Δημόσιου Τομέα



ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

grnet
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
ISA² Programme
εκδδα

1.1. Πρόλογος

Το 1ο Workshop του κύκλου εργαστηρίων DigiGov Sessions **για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό του Δημόσιου Τομέα,** πραγματοποιήθηκε στις 5 Δεκεμβρίου 2019, στον Πολυχώρο ΑΘηναΐς στην Αθήνα.

Ομιλητές διεθνούς κύρους άνοιξαν το ολοήμερο εργαστήρι παρουσιάζοντας τη μεθοδολογία «Service Design», καθώς και βέλτιστες πρακτικές ψηφιακού μετασχηματισμού στο εξωτερικό και ανέδειξαν έξυπνες λύσεις για την ψηφιακή αναβάθμιση διαφόρων πεδίων πολιτικής του Δημόσιου Τομέα.

Στη συνέχεια, **118** επαγγελματίες του Design και της πληροφορικής, στελέχη από την ελληνική Δημόσια Διοίκηση, επιχειρηματίες, ακαδημαϊκοί, ερευνητές και ενεργοί πολίτες, συμμετείχαν σε 11 θεματικά τραπέζια όπου συνεργάστηκαν σε μία εντατική άσκηση για τον ανασχεδιασμό των ψηφιακών υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα.

Η διαδικασία ανέδειξε τις ανάγκες και τις προτεραιότητες για τον σχεδιασμό και την οργάνωση ψηφιακών υποδομών & πόρων και προτάθηκαν δεκάδες λύσεις ιδιαίτερα χρήσιμες και εφαρμόσιμες.

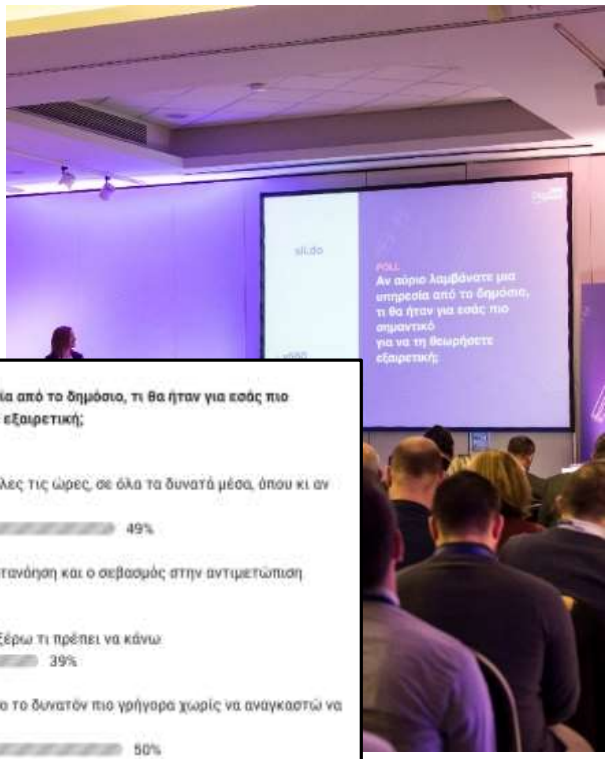
Τα βασικότερα συμπεράσματα ανά θεματική ενότητα παρουσιάζονται παρακάτω, αφήνοντας πολλά ακόμα (100+) για περαιτέρω επεξεργασία και διερεύνηση για τα εργαστήρια που ακολουθούν.

Κυρίο συμπέρασμα που «διαπέρασε κάθετα» όλα τα θεματικά τραπέζια ήταν η αρχή του **«Once Only»,** το οποίο αναδείχτηκε μέσα από την ερώτηση:

“Αν αύριο λαμβάνατε μια υπηρεσία από το δημόσιο, τι θα ήταν για εσάς πιο σημαντικό για να τη θεωρήσετε εξαιρετική;”

με **74%** των συμμετεχόντων να απαντούν:

«Να μην ξαναδώσω στοιχεία που το κράτος ήδη γνωρίζει για μένα ή την επιχείρησή μου»



2.1. Α’ ενότητα

Ομιλίες και παρουσιάσεις μελετών – Case Studies - συντέλεσαν την πρώτη ενότητα του Workshop, που στόχος της ήταν να ορίσει το πλαίσιο συζήτησης που θα ακολουθούσε καθώς και να εμπνεύσει τους περίπου **170** παραβρισκόμενους.

Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. της ΕΔΥΤΕ Α.Ε., Στέφανος Κόλλιας εξήγησε την ουσία του κύκλου των εργαστηρίων:

«Ο στόχος είναι να δώσουμε στους συμμετέχοντες Γνώση από εμπειρογνώμονες σε θέματα ψηφιακού μετασχηματισμού και να λάβουμε ανάδραση ώστε να τη χρησιμοποιήσουμε για τα επόμενα στάδια».

Ο Διομήδης Σπινέλλης, Προέδρος του Οργανισμού Ανοιχτών Τεχνολογιών και Καθηγητής στο Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών μίλησε για το πως, τι , γιατί του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Δημόσιου Τομέα, περιγράφοντας τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πολίτες χρησιμοποιώντας της Ψηφιακές Υπηρεσίες Δημοσίου που υπάρχουν αλλά και πιθανές λύσεις που θα μπορούσε να προσφέρει ο Δημόσιος Τομέας.

Ο προσκεκλημένος ομιλητής, Michael Lejeune, Creative Director στη Μητροπολιτική Αρχή Συγκοινωνιών της Κομητείας του Λος Άντζελες, παρουσίασε τη μελέτη «The Needle Moves Both Ways, LA Metro's Public Transport Reform» και παρότρυνε τους ακροατές να καταγράψουν την αγαπημένη τους ψηφιακή Υπηρεσία, εμπνέοντας τους έτσι να προτείνουν εφαρμόσιμες λύσεις για τον μετασχηματισμό ψηφιακών υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα στην άσκηση που θα ακολουθούσε.

Στη συνέχεια η Βικτώρια Καλογήρου, Programme Manager - EU policies / SNE on Interoperability in Public Services μίλησε για το πρόγραμμα ISA2 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και πώς μπορεί να βοηθήσει στον μετασχηματισμό του Δημόσιου τομέα – How ISA² Programme digital solutions can transform Public Sector

Τέλος η Pia Betton, υπεύθυνη Design και Site Lead στο παράρτημα της εταιρείας Nutanix με έδρα το Βερολίνο, εξήγησε τις αρχές του Service Design μέσα από τη παρουσίαση «The why, what and how of Service Design»

3.1. Β' ενότητα

Στη Β' ενότητα οι συμμετέχοντες χωρίστηκαν σε 11 θεματικά τραπέζια με σκοπό τη διερεύνηση λύσεων για προβλήματα που έχουν οι πολίτες σε κάθε πολιτικό τομέα.

Ο Υφυπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Γρηγόρης Ζαριφόπουλος, ο οποίος συμμετείχε ενεργά στην συμμετοχική άσκηση, σήμανε την έναρξη της άσκησης τονίζοντας την προστιθέμενη αξία των DigiGov Sessions, αναφέροντας μεταξύ άλλων:

«… Είναι μία πρωτότυπη πρωτοβουλία που πρέπει όλοι να στηρίξουμε και να συνεχίσουμε, εμπλέκοντας τους πολίτες στο σχεδιασμό λύσεων για τις υπηρεσίες του Δημοσίου. …».

Ο Κοσμήτορας της Σχολής ΗΜΜΥ, καθηγητής του ΕΜΠ Νεκτάριος Κοζύρης επεσήμανε στην παρέμβασή του:

«Έχουμε silo πληροφοριακά συστήματα που γεμίζουν καθημερινά με δεδομένα, αλλά δε συνεργάζονται μεταξύ τους, δε διασυνδέονται. Είναι απαραίτητο να εφαρμόσουμε το 'Pipelining' στη ροή των δεδομένων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου. Να φτιάξουμε ανοιχτά APIs για κάθε πληροφοριακό σύστημα, ώστε να είναι εύκολη και τεχνικά απλή η διασύνδεση μεταξύ τους, καθώς και να διευκολύνουμε τη διασύνδεση των μητρώων».

3.2. Προτάσεις και συμπεράσματα

Με στόχο το αποτέλεσμα της άσκησης να παραχθεί από άτομα με εμπειρίες και γνώσεις από διάφορες οπτικές γωνίες, η σύνθεση κάθε θεματικού τραπεζιού εμπεριείχε ανώτερα στελέχη Δημόσιων Υπηρεσιών, επαγγελματίες του Design και της Πληροφορικής, Ακαδημαϊκούς, ερευνητές αλλά και απλούς πολίτες που συνέβαλαν σημαντικά στον εντοπισμών των προκλήσεων ανά τομέα και πρότειναν εφαρμόσιμες λύσεις.

Πιο συγκεκριμένα, η σύνθεση κάθε θεματικού τραπεζιού είχε ως εξής:

– 5% - Ανώτερο στέλεχος Δημόσιας Υπηρεσίας
– 5% - Κυβερνητικό στέλεχος
– 5% - Ακαδημαϊκός
– 5% - Ερευνητής
– 10% Επαγγελματίας του design
– 10% - Πολίτες
– 30% - Δημόσιος Υπάλληλος
– 30% - Επαγγελματίας της τεχνολογίας

Για την καθοδήγηση της συζήτησης αλλά και για την μεταφορά γνώσεων από εμπειρογνώμονες, σε κάθε θεματικό τραπέζι υπήρχε ένας/μία facilitator και ένας/μία moderator / rapporteur.

Ρόλος τους ήταν να αφουγκραστούν τους συμμετέχοντες και να βοηθήσουν στη τήρηση της άσκησης έτσι ώστε να παραχθούν εφαρμόσιμες ιδέες και λύσεις που θα βοηθήσουν στον Σχεδιασμό Ψηφιακών Υπηρεσιών για τον Δημόσιο Τομέα. Στο τέλος της άσκησης, κάθε moderator/raporteur, κατέγραψε συνοπτικά τις βασικές προκλήσεις και προτάσεις που προέκυψαν καπό κάθε τραπέζι.

Παρακάτω αναφέρονται συνοπτικά και ενδεικτικά μερικές από τις προτάσεις όπως καταγράφηκαν από τους Moderators κάθε θεματικού τραπεζιού.

3.3. Τραπέζι 1 - Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση

Facilitator: Σέβη Χόνδρου

Moderator: Ευγενία Λόκανα

Οι δύο βασικές ιδέες που επικράτησαν στην ομάδα Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση σχετικά με την κάλυψη αναγκών και ικανοποίηση πολιτών είχαν να κάνουν με:

A. την προσέλκυση των νέων για συμμετοχή στο δημόσιο χώρο, στο δημόσιο λόγο και στη λήψη των αποφάσεων στα τοπικά δρώμενα.
B. την ανάγκη δημιουργίας προϋποθέσεων και φιλικού περιβάλλοντος για την ανάπτυξη και προώθηση νέων επιχειρήσεων.

Τα βασικά προβλήματα που εντοπίστηκαν ήταν:

- αδυναμίες που απορρέουν από έλλειψη δημόσιων χώρων και υποδομών για την ανάπτυξη ελκυστικών και αποτελεσματικών προτάσεων και δράσεων,
- αδυναμίες και δυσκαμψίες του δαιδαλώδους νομοθετικού και διοικητικού πλαισίου,
- έλλειψη κωδικοποιημένης, ενιαίας και εύχρηστης πληροφόρησης,
- έλλειψη ελκυστικών προτάσεων.

Τα προσδοκώμενα οφέλη από την αντιμετώπιση των παραπάνω προβλημάτων αναμένεται να είναι:

- ο εμπλουτισμός της δημόσιας ζωής με νέους που θα συμμετέχουν με καινοτομίες, γνώσεις, τόλμη και ρίσκο,

- η αποτελεσματική αξιοποίηση χρόνου, πόρων και ιδεών για την ανάπτυξη τοπικών πρωτοβουλιών και επιχειρήσεων,
- Η δημιουργία κλίματος ασφάλειας και ικανοποίησης του πολίτη που θα οικοδομείται μέσα από ένα φιλικό και υποστηρικτικό περιβάλλον.

Ως καταλύτη σε αυτή την προσπάθεια θα μπορούσε να λειτουργήσει ο θεσμός του «Βοηθού/Συμβούλου/Μέντορα» σε κάθε επίπεδο πολιτικού, επιχειρησιακού και εκπαιδευτικού σχεδιασμού και υλοποίησης δράσεων (Δήμαρχος/ Επιχειρηματίας/ Δημόσια Διοίκηση/Νέοι).

Η πρόταση που επικράτησε ως το τελικό προϊόν παροχής υπηρεσιών είναι μια ενιαία ομπρέλα ενσωμάτωσης των περισσοτέρων προτάσεων για την αντιμετώπιση ευρύτερων προβλημάτων και την ικανοποίηση μεγαλύτερων αναγκών με προτεραιοποίηση τη στόχευση στους νέους.

Το προϊόν αυτό συγκεκριμενοποιήθηκε στην ανάπτυξη μιας ψηφιακής εφαρμογής που θα ενσωματώνει

- ενιαία και κωδικοποιημένη πληροφόρηση ανά τομέα δραστηριοτήτων και ενδιαφέροντος,
- δημοψηφίσματα για διαμόρφωση πολιτικών σύμφωνα με τις ανάγκες και προσδοκίες των νέων,
- εκδηλώσεις,
- τρόπους εξοικονόμησης χρόνου και πόρων.

Η εφαρμογή θα πρέπει να είναι λειτουργική, φιλική και απλή στη χρήση της και αισθητικά ελκυστική στους νέους.

3.4. Τραπέζι 2 - Παιδεία, Έρευνα - Καινοτομία

Facilitator: Ευφροσύνη Κουντίου

Moderator: Νικόλαος Τσέλιος

Επιλέχθηκε η **persona φοιτητή/μαθητή** που πράγματι είναι από τους πλέον χαρακτηριστικούς χρήστες των υπηρεσιών που παρέχει το Υπουργείο Παιδείας σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης.

Στη συνέχεια, αναγνωρίστηκαν ποικίλες ανάγκες, οι οποίες φάνηκε ότι είναι κατά προτεραιότητα

- η ηλεκτρονική εγγραφή χωρίς να χρειάζεται να προσκομίσει κανείς εκ νέου δικαιολογητικά,
- η δυνατότητα πρόσβασης σε όλες τις υπηρεσίες και από άτομα με ειδικές ικανότητες (ΑΜΕΑ),
- η επισκόπηση στοιχείων όπως βαθμοί, απουσίες κλπ.

Επίσης, αναδείχθηκε η σημασία

- της δυνατότητας ηλεκτρονικής ψηφοφορίας σε φοιτητικές συνελεύσεις,
- της πρότασης θεμάτων για ψηφοφορία
- της δυνατότητας υποβολής ερωτήσεων και απαντήσεων σε πραγματικό χρόνο κατά τη διάρκεια ενός πανεπιστημιακού μαθήματος με τη χρήση smartphone.

Διαπιστώθηκε ότι αρκετές παρεχόμενες υπηρεσίες παρουσιάζουν περιορισμένη αποτελεσματικότητα ή αποδοτικότητα και δεν φαίνεται να παρέχουν επαρκή ικανοποίηση κατά τη χρήση τους παρά την αδιαμφισβήτητη χρησιμότητά τους.

Επίσης διαφαίνεται ότι πολλές ψηφιακές υπηρεσίες δεν είναι προσβάσιμες, στερώντας τη δυνατότητα προσπέλασης πληροφορίων από πολλούς συμπολίτες μας.

Μεταξύ πολλών προτάσεων που αναδείχθηκαν προκρίθηκαν 2 νέες ψηφιακές υπηρεσίες:

A. το e-portfolio όπου κάθε φοιτητής/μαθητής θα έχει ένα αποθετήριο όλων των εργασιών του και
B. ένα student portal όπου θα μπορούν να συζητούν οργανωμένα και να έχουν πρόσβαση σε προκηρύξεις για μεταπτυχιακά προγράμματα, υποτροφίες, δυνατότητες κινητικότητας εντός της χώρας (Ελληνικό Erasmus+) από όλα τα πανεπιστήμια της χώρας και όχι μόνο από αυτό στο οποίο σπουδάζουν, δυνατότητα ψηφοφορίας και πρόσβαση και στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής γραμματείας που τους αφορούν.

Επικουρικά, στις υπάρχουσες υπηρεσίες θα πρέπει να προτεθούν και αναδειχτούν περισσότερο υποστηρικτικά στοιχεία όπως

- συχνές ερωτήσεις/ απαντήσεις,
- σενάρια χρήσης συχνά χρησιμοποιούμενων λειτουργιών με απλό και ευσύνοπτο τρόπο.

Τυχόν επανασχεδιασμός τους θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από μια ομοιομορφία, συνέπεια και συνέχεια αλλά και να αποπνέει σχεδιαστικά αξίες όπως επαγγελματισμός, διαφάνεια και σεβασμός στο μαθητή-χρήστη χωρίς να τον ταλαιπωρεί με περιττές ενέργειες.

Ως χρήσιμη αναδείχθηκε και η καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης με διαδεδομένες τεχνικές αξιολόγησης ευχρηστίας και προσβασιμότητας καθώς και η κατάργηση/επανασχεδιασμός διοικητικών διαδικασιών (παράδειγμα: προμήθεια συγγράμματος όπου θα μπορούσε να επιδοτηθεί ένας φοιτητής με ένα εφάπαξ ποσό και απευθείας να προμηθεύεται τα βιβλία από το ελεύθερο εμπόριο χωρίς άλλη απαιτούμενη ενέργεια).

3.5. Τραπέζι 3 - Υγεία, Κοινωνική ασφάλιση και Πρόνοια

Facilitator: Βάσια Χριστουλάκη

Moderator: Νίκος Βασιλάκης

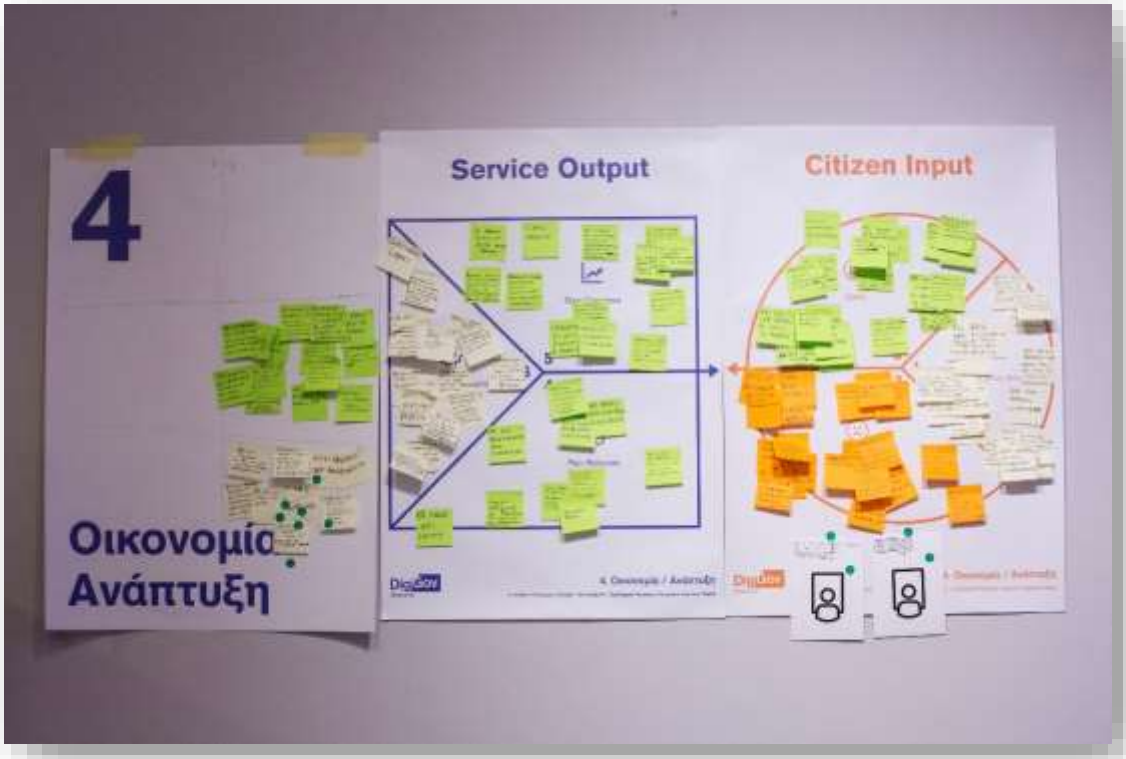
Επιλέχθηκε ως persona ένας νέος άνθρωπος ~30 ετών. Κατά τη συζήτηση φάνηκε ότι είναι αδιάφορο αν είναι μισθωτός ή ελ. Επαγγελματίας. Το κατεξοχήν πρόβλημά του είναι η χρόνια πάθηση του πατέρα του, συγκεκριμένα σακχαρώδης διαβήτης. Τα προβλήματα που καταγράφηκαν και αναλύθηκαν ήταν ως επί το πλείστων θέματα ενημέρωσης. Όπως

- τα δικαιώματα (π.χ. επιδόματα),
- τις ακολουθούμενες διαδικασίες και
- προσωπικές πληροφορίες (π.χ. ποσό συνταξιοδότησης), καθώς και
- παρακολούθησης της υγείας του ίδιου του πολίτη και των οικείων του με ανάλογη (εφάπαξ) εξουσιοδότηση.

Αναφέρθηκαν επίσης ζητήματα διαλειτουργικότητας, αλλά και θέματα αξιοποίησης και εμπειρίας χρήσης από τους επαγγελματίες υγείας που επισκέπτονται οι πολίτες.

Ως προτεραιότητα προκρίθηκε από τους συμμετέχοντες στο τραπέζι η ανάπτυξη μίας κεντρικής πύλης όπου ο κάθε πολίτης θα μπορεί να έχει προσωποποιημένη πρόσβαση αναφορικά με τα ζητήματα της υγείας, της ασφάλισης και της πρόνοιας. Περαιτέρω έμφαση δόθηκε στο φάκελο υγείας του πολίτη που συμπεριλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τα αποτελέσματα των διαγνωστικών εξετάσεων και την επικοινωνία ιατρού-ασθενή.

3.6. Τραπέζι 4 - Οικονομία και Ανάπτυξη



Facilitator: Δημήτρης Καμπούκος

Moderator: Χρήστος Μπούρας

Αποφασίστηκε από τους συμμετέχοντες να αναπτυχθεί η προβληματική γύρω από την persona του νέου επιχειρηματία που θέλει να δημιουργήσει μια επιχείρηση στην Ελλάδα με στόχο όμως την δραστηριοποίηση και στο εξωτερικό.

Τα προβλήματα που καταγράφηκαν ήταν

- θεσμικά,
- τεχνολογικά,
- σωστής και έγκαιρης ενημέρωσης,
- φορολογικά αλλά και
- χρήσης πληροφοριακών συστημάτων.

Προτάθηκαν λύσεις που θα επιδράσουν τόσο σε τεχνολογικό επίπεδο αξιοποιώντας τις state of the art τεχνολογίες όσο και θεσμικές βελτιώσεις και απλοποίηση των διαδικασιών για τα θέματα επιχειρηματικότητας με στόχο την βελτίωση της οικονομίας.

3.7. Τραπέζι 5 - Αγροτική Ανάπτυξη και Τρόφιμα

Facilitator: Δημήτρης Ναθαναήλ

Moderator: Ηλίας Τσεργούλας

Η σύνθεση συμμετεχόντων στο τραπέζι περιελάβανε στελέχη του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων (κυρίως Διεύθυνση Πληροφορικής) και ιδιώτες developers.

Η επιλογή των personas, έπειτα από διαλογική συζήτηση, κατέληξε σε δύο: αγρότης-παραγωγός και καταναλωτής.

Υπό αυτό το πρίσμα, το τραπέζι ανέδειξε ζητήματα και ανησυχίες των αγροτών και των καταναλωτών όσον αφορά

1. την ποιότητα και ασφάλεια τροφίμων,
2. την ενημέρωση και πληροφόρηση για καλλιέργειες, δυνατότητες διάθεσης και διασφάλιση βιωσιμότητας/κερδοφορίας, καθώς και
3. την απλοποίηση υποχρεώσεών τους απέναντι στο κράτος (πχ δηλώσεις, αιτήσεις, αδειοδοτήσεις κ.ο.κ.).

Έπειτα από σύνθεση των παραπάνω και μετουσίωση σε μια πιο ολοκληρωμένη πρόταση, επιλέχθηκε ως προτεινόμενη υπηρεσία η υλοποίηση μίας πλατφόρμας αγοραπωλησιών παραγωγών-παραγωγών και παραγωγών-καταναλωτών

- αγροτικών προϊόντων,

- πρώτων υλών και
- τροφίμων μεταξύ παραγωγών .

όπου θα καταγράφονται:

- τιμές,
- ποσότητες,
- ειδικά χαρακτηριστικά ποιότητας και προέλευσης προϊόντων κ.α.

και οι ίδιοι οι συμμετέχοντες θα αξιολογούν τους αντισυμβαλλόμενους στις συναλλαγές τους.

Τα αναμενόμενα οφέλη από αυτήν την ενέργεια είναι :

1. να δημιουργηθεί ένας δίκαιος μηχανισμός αυτορρύθμισης της αγοράς αγροτικών προϊόντων,
2. οι καταναλωτές να λαμβάνουν έγκυρη ενημέρωση για προϊόντα, παραγωγούς και μεταπωλητές και
3. οι παραγωγοί να έχουν διέξοδο διάθεσης των προϊόντων τους σε ανταγωνιστικές τιμές και χαρακτηριστικά ποιότητας.

3.8. Τραπέζι 6 - Δικαιοσύνη και Προστασία του Πολίτη

Facilitator: Πέτρος Γαβαλάκης

Moderator: Σωτήρης Παπαντωνόπουλος

Η ομάδα επέλεξε να ασχοληθεί με την περίπτωση/persona αντιπροσωπευτική αυτών που χάνουν προσωπικά έγγραφα ταυτοποίησης ή άλλα κρίσιμα προσωπικά έγγραφα όπως οι πιστωτικές κάρτες. Επισημάνθηκαν πολλά προβλήματα που επιφέρει η απώλεια κάποιου προσωπικού εγγράφου ταυτοποίησης όπως η αδυναμία εκτέλεσης συναλλαγών, η αδυναμία να ταξιδέψεις, θέματα ασφάλειας καθώς και όλη η προσπάθεια που απαιτείται για να συγκεντρωθούν τα απαιτούμενα έγγραφα για την πανέκδοση ενός προσωπικού εγγράφου ταυτοποίησης (ή κάρτας τραπέζης).

Προτάθηκαν λύσεις όπως:

- δημιουργία ενός panic button, δηλαδή, μίας ιστοσελίδας που σου επιτρέπει να μπλοκάρεις τα απολεσθέντα έγγραφα (και να τα ξεμπλοκάρεις αν τύχει να τα ξαναβρείς)
- δυνατότητα έκδοσης ενός εγγράφου ή μηνύματος ότι δηλώθηκε η απώλεια και ενημερώθηκαν όλες οι υπηρεσίες και αρχές, και
- δυνατότητα έκδοσης κάποιου προσωρινού αποδεικτικού ταυτοποίησης
- διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων διάφορων δημόσιων υπηρεσιών ώστε να μπορούν να συγκεντρωθούν τα απαιτούμενα έγγραφα για την επανέκδοση ευκολότερα (one-stop-shop).

3.9. Τραπέζι 7 - Άμυνα και Εξωτερική Πολιτική

Facilitator: Σπύρος Μποφιλάτος

Moderator: Τριαντάφυλλος Πετρινός

Ως persona προτιμήθηκε αυτό του νεαρού, ο οποίος πρόκειται να καταταγεί. Το σκεπτικό επιλογής ήταν ότι αφορά σε ένα μεγάλο κομμάτι του πληθυσμού (όλοι οι άρρενες) και έχει άμεση επίδραση στην ενήλικη ζωή του.

Κατατέθηκαν πολλές προτάσεις. Αυτή που πλειοψήφισε έχει να κάνει με την ενημέρωση του υποψήφιου οπλίτη για όλα τα θέματα που αφορούν στην στράτευσή του πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την ολοκλήρωση της θητείας του.

Με μεγάλη διαφορά από τα υπόλοιπα, υπερίσχυσε η πρόταση δημιουργίας μίας εφαρμογής, η οποία θα παρέχει προσωποποιημένη πληροφόρηση καθώς και τους νόμους, τους κανονισμούς και τις διαταγές, για το διάστημα πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την ολοκλήρωση της στρατιωτικής θητείας.
Δεύτερη σε ψήφους ήρθαν τα προγράμματα εκπαίδευσης (με πιστοποίηση), κατά την θητεία.

3.9. Τραπέζι 8 - Πολιτισμός, Αθλητισμός

Facilitator: Χριστόφορος Μπρέλης

Moderator: Ιουλία Καλλιμάνη

Η persona που επελέγη είναι νέο 16-20 και ενδιαφέρεται για τον αθλητισμό.

Οι σχετικές προτάσεις συνοψίζονται στη δημιουργία μιας ψηφιακής πύλης που θα περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων :

- πληροφορίες και χάρτης,
- αναζήτηση και εύρεση ομάδων,
- δυνατότητα πρόσβασης σε επικαιροποιημένα στοιχεία γεγονότων,
- ηλεκτρονικό εισιτήριο,
- δυνατότητα δήλωσης παρουσίας στο χώρο,
- Time-bank service,
- Κενά – open space,
- Παρεχόμενες υπηρεσίες σε γεωγραφική βάση (location-based service).

Επίσης,

- προσωποποιημένη πληροφόρηση μέσα από mobile-app και
- παροχή ενημέρωσης για τους χώρους άθλησης και δυνατότητα εγγραφών

3.10. Τραπέζι 9 – Πολιτικό Συστήμα

Facilitator: Κωνσταντίνος Γκίκας

Moderator: Αλέξανδρος Μελίδης

«Τί μπορούν να παράξουν πολιτικοί επιστήμονες και ειδικοί της πληροφορικής σε ένα εργαστήριο σχεδιασμού υπηρεσιών για το μετασχηματισμό του πολιτικού συστήματος; Ανησυχίες οι οποίες γεννούν ιδέες που μετατρέπονται σε προτάσεις για ολοκληρωμένες υπηρεσίες ανοιχτής, διαφανούς, συμμετοχικής διακυβέρνησης και πολιτικής ακεραιότητας.»

Η συνεργασία εστιάστηκε στις ανάγκες δύο personas:

- ενός νέου φοιτητή, ο οποίος προσδοκά να αλληλεπιδράσει με ένα πολιτικό σύστημα που θα ακούει τις ανάγκες του και
- ενός μεσήλικα ο οποίος προσδοκά να αλληλεπιδράσει με ένα πολιτικό σύστημα που θα σέβεται και θα λαμβάνει υπόψη τις φιλοδοξίες, τις εμπειρίες και τις γνώσεις του.

Ο πρώτος αναζητά ευκαιρίες ένταξης, ενώ ο δεύτερος επανένταξης με νέους σύγχρονους όρους.

Προέκυψαν δύο υπηρεσίες.

Η πρώτη αφορά στην πλήρη αναβάθμιση και πολιτοκεντρικό ανασχεδιασμό του opengov.gr έτσι ώστε

α) να παρέχει στον πολίτη απλοποιημένη πρόσβαση στην κωδικοποιημένη νομοθεσία,

β) λειτουργικότητα απόκρισης και τεκμηριωμένης απάντησης στη συμμετοχή των πολιτών,

γ) δυνατότητα εκκίνησης νομοθετικής πρωτοβουλίας από τους πολίτες,

δ) δημιουργία e-id πολίτη συμμετέχοντα.

Η δεύτερη υπηρεσία αφορά μια ευρύτερη πλατφόρμα Πολιτικής Ακεραιότητας έτσι ώστε να έχουμε

α) ανεξάρτητο παρατηρητήριο οικονομικών των κομμάτων και των βουλευτών,

β) συστηματική αλληλεπίδραση πολιτών με τους βουλευτές μέσα από άμεσες συνεντεύξεις,

γ) δημιουργία δείκτη αξιοπιστίας και πολιτικής ακεραιότητας,

δ) έγκαιρη ανάρτηση και δημόσιος πόθεν έσχες σε ανοιχτή μηχαναγνώσιμη μορφή.

3.11. Τραπέζι 10 - Πύλη gov.gr

Facilitator: Μπάμπης Καραπαναγιώτης

Moderator: Απόστολος Παπαδόπουλος

Το DigiWorkshop ήταν μια εξαιρετική προσπάθεια και διοργάνωση για την εισαγωγή του service design στο ευρύτερο Δημόσιο τομέα. Το παραγόμενο υλικό στο workshop του gov.gr ήταν μια σφαιρική αντιμετώπιση του θέματος καταγράφοντας αρκετά σημεία στα οποία πάσχει η εμπειρία του πολίτη με το Δημόσιο καθώς και δυνητικές λύσεις που μπορούν να ενσωματωθούν στην επικείμενη ηλεκτρονική πύλη. Η πολιτικοκεντρική φιλοσοφία στη σχεδίαση λύσεων ήταν καθοριστικής σημασίας.

Ενδεικτικά λειτουργικότητες που θα ήταν επιθυμητές:

- ενημέρωση της κατάστασης (status) αιτήσεων και υποχρεώσεων μέσα από ένα κανάλι,
- ενιαίος τρόπος ταυτοποίησης και εισόδου στην πύλη,
- δυνατότητα ύπαρξης ημερολογίου με ενέργειες που πρέπει ο πιστοποιημένος χρήστης να κάνει με αναφορά σε εκπρόθεσμες.

3.12. Τραπέζι 11 - Υποδομές - Σύζευξις + g-Cloud

Facilitator: Δημήτρης Κωνσταντακάτος

Moderator: Στέλιος Σαρτζετάκης

Η ομάδα 'Υποδομές Σύζευξις – g-Cloud' χρησιμοποίησε το value proposition canvas template θεωρώντας πελάτη/χρήστη την Αντιγόνη (υποθετική) υπεύθυνη τεχνικής υλοποίησης υπηρεσίας.

Η συνεργατική άσκηση επικεντρώθηκε στις ανάγκες της Αντιγόνης σε ό,τι αφορά την διαθεσιμότητα εργαλείων, διαδικασιών και άλλων απαραίτητων υποδομών κατά την διάρκεια υλοποίησης μιας πολιτοκεντρικής υπηρεσίας.
Οι συμμετέχοντες με την εμπειρία τους από διάφορους τομείς βοήθησαν στην πολύπλευρη προσέγγιση του θέματος των υποδομών για τις υποθετικές υπηρεσίες που προτάθηκαν για use case. Μετά τον εντοπισμό βασικών Jobs-to-be-done της 'Αντιγόνης' εξετάστηκαν οι συνήθεις δυσκολίες που αντιμετωπίζει η κάθε Αντιγόνη στο έργο της και προτάθηκαν λύσεις και η προσαρμογή του 'Value Proposition'.
Η ανάλυση κατέληξε στο να προτείνει το DIGIPORTAL μέσω του οποίου η Αντιγόνη μπορεί να διατυπώσει τις απαιτήσεις της υπηρεσίας προς φιλοξενία στις υποδομές τις οποίες διαλέγει και διαμορφώνει μέσω online εργαλείων για την επιλογή τεχνολογίας (G-Cloud, IoT,AI), resourses (VMs, DBs), 24/7 support, Call center etc. και use case experience από άλλες χώρες.
Η υποδομή διαμορφώνεται και ενεργοποιείται μέσω του DIGIPORTAL και παρακολουθείται από τα κατάλληλα εργαλεία reporting , security, authentication, GDPR check.

4.1. Συμπεράσματα

Αδιαμφισβήτητη παρατήρηση είναι το θερμό κλίμα που επικράτησε, πρωταρχικά με την καλή διάθεση των αξιόλογων συμμετεχόντων, τη μέθοδο που ακολούθησαν για να εντοπίσουν τις προκλήσεις κάθε τομέα, καθώς και την αφοσίωση των διοργανωτών στην ιδέα του συμμετοχικού σχεδιασμού.

Οι παρουσιάσεις, η ατμόσφαιρα, αλλά και η ίδια η διαδικασία, έφτιαξαν ένα κλίμα άκρως παραγωγικό με αποτέλεσμα να παραχθούν αξιόλογες ιδέες που επεξεργάζονται ώστε να αποφασισθεί το επόμενο βήμα και να αποτελέσουν αντικείμενο αξιολόγησης και προσοχής.

Με τη δράση αυτή δοκιμάστηκε μια καινοτόμος, για τα δεδομένα του Ελληνικού Δημοσίου, μέθοδος και τα αποτελέσματα δεν αφήνουν κανέναν περιθώριο αμφισβήτησης.

Παρότι η διαδικασία των αξιολογήσεων δεν έχει κλείσει ακόμη, φαίνεται ότι οι συμμετέχοντες:

- επιθυμούν να συμμετέχουν σε μελλοντικές δράσεις και
- να ενημερώνονται για αυτές συστηματικά.

Από τους διοργανωτές σημειώνεται ότι:

- οι δράσεις πρέπει να απευθύνονται σε ευρύτερο κοινό ώστε οι συμμετέχοντες να είναι ακόμη πιο αντιπροσωπευτικοί,
- η εμπειρία των συμμετεχόντων είναι πολύτιμη και πρέπει να αξιοποιείται ανάλογα,
- η μέθοδος να υποστεί την εξειδίκευση και τις βελτιώσεις που πιθανόν προτείνονται από τις αξιολογήσεις των συμμετεχόντων ώστε η αμέσως επόμενη δράση να είναι ακόμη πιο εποικοδομητική και πιο επωφελής στα πλαίσια του στόχου που έχει τεθεί της συμμετοχικότητας στην αλλαγή και εκσυγχρονισμό του Δημοσίου.

5.1. Απολογιστικά στοιχεία

Απεστάλησαν **1816** προσκλήσεις με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:

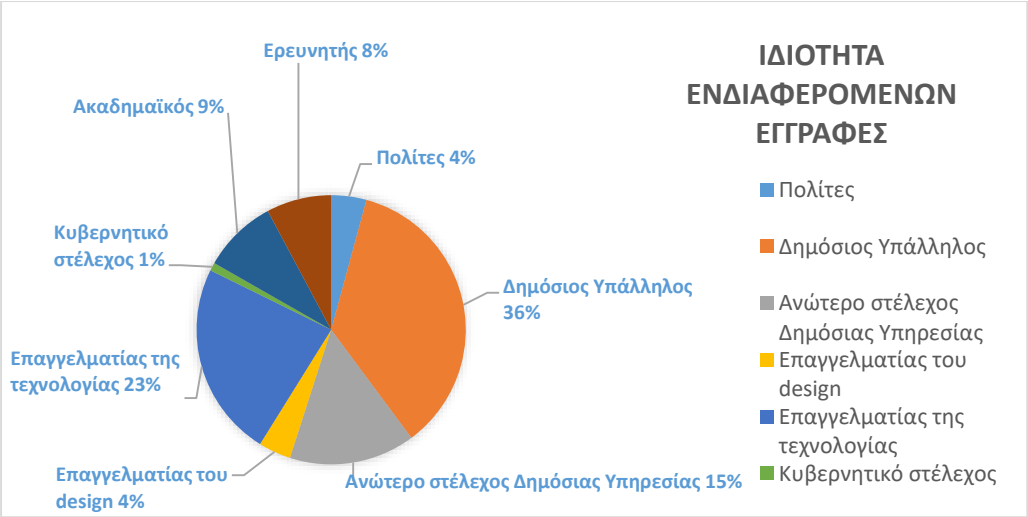
- Προσωπικές
- Γραμματείες Δημόσιων Υπηρεσιών
- Ακαδημαϊκά Ιδρύματα
- Ερευνητικά Ιδρύματα
- Επιχειρήσεις

εκ των οποίων, δήλωσαν ενδιαφέρον συμμετοχής **125** άτομα, επιλέχθηκαν **56** από αυτούς για να συμμετέχουν στην άσκηση σχεδιασμού και μπόρεσαν **όλοι** να παραβρεθούν.

Επιπλέον **490** άτομα, που έμαθαν για το 1ο Workshop μέσα από διαδικτυακή προβολή, δήλωσαν το ενδιαφέρον τους για να συμμετέχουν, διαμορφώνοντας τη λίστα αιτήσεων ως εξής:

	Εγγραφές
Πολίτης	26
Δημόσιος Υπάλληλος	219
Ανώτερο στέλεχος Δημόσιας Υπηρεσίας	93
Επαγγελματίας του design	24
Επαγγελματίας της τεχνολογίας	144
Κυβερνητικό στέλεχος	6
Ακαδημαϊκός	55
Ερευνητής	48
Σύνολο	**615**

5.2. Δημογραφικά στοιχεία ενδιαφερομένων:



Ηλικίες	**Πλήθος**
18-25	15
25-35	73
35-45	223
45-55	214
55 +	80

5.3. Συμμετέχοντες ανά τραπέζι

Στα τραπέζια κάθισαν **118** άτομα (46 γυναίκες / 72 άντρες) από τα **132** που είχαν προγραμματιστεί.

Η κατανομή είχε ως εξής:

1.	Δημόσια Διοίκηση - Τοπική Αυτοδιοίκηση	10 – (6 γυναίκες /4 άντρες)
2.	Παιδεία, Έρευνα - Καινοτομία	10 – (6 γυναίκες /4 άντρες)
3.	Υγεία, Πρόνοια - Κοινωνική Ασφάλιση	13 – (6 γυναίκες /7 άντρες)
4.	Οικονομία – Ανάπτυξη	11 – (2 γυναίκες /9 άντρες)
5.	Αγροτική Ανάπτυξη – Τρόφιμα	9 – (5 γυναίκες /4 άντρες)
6.	Δικαιοσύνη - Προστασία του Πολίτη	11 – (3 γυναίκες /8 άντρες)
7.	Άμυνα - Εξωτερική Πολιτική	7 – (0 γυναίκες / 7 άντρες)
8.	Πολιτισμός – Αθλητισμός	11 - (6 γυναίκες / 5 άντρες)
9.	Πολιτικό Σύστημα	10 - (1 γυναίκες / 9 άντρες)
10.	gov.gr	14 - (6 γυναίκες / 8 άντρες)
11.	Υποδομές Σύζευξις – gCloud	12 - (5 γυναίκες / 7 άντρες

– 10% - Πολίτες
– 30% - Δημόσιος Υπάλληλος
– 5% - Ανώτερο στέλεχος Δημόσιας Υπηρεσίας
– 10% Επαγγελματίας του design
– 30% - Επαγγελματίας της τεχνολογίας
– 5% - Κυβερνητικό στέλεχος
– 5% - Ακαδημαϊκός
– 5% - Ερευνητής

5.4 Παρακολούθηση μέσω της Υπηρεσίας ΔΙΑΥΛΟΣ:

Μέσω της Υπηρεσίας ΔΙΑΥΛΟΣ παρακολούθησαν την Α' ενότητα **683** άτομα

- Προβολές: 683
- Μοναδικά ips: 491
- Γεωγραφικά στοιχεία:

1. Ελλάδα: 93,14%
2. Ηνωμένες Πολιτείες: 2,08%
3. Ηνωμένο Βασίλειο: 1,41%
4. Βέλγιο: 0,76%
5. Λουξεμβούργο: 0,98%
6. Ισραήλ: 0,65%
7. Ολλανδία: 0,43%
8. Ουγγαρία: 0,22%
9. Γερμανία: 0,11%
10. Γαλλία: 0,11%
11. Ιταλία: 0,11%

Ευχαριστούμε για την πολύτιμη συμβολή!

Το Δημόσιο Αλλάζει. Συν-διαμορφώστε το!

DigiGov Sessions