

Ε.Π. ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ – ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ

Εισαγωγική πρόταση της Quint Wellington Redwood Hellas

Είναι πλέον αξιωματικά αποδεκτό, ότι η πληροφορία αποτελεί το βασικό μέσο τόσο για τη δημιουργία όσο και την μεταφορά προστιθέμενης αξίας. Υπό το πρίσμα αυτό, οι υπηρεσίες Πληροφορικής αναδεικνύονται σε κρίσιμο πυλώνα στήριξης της οποιασδήποτε στρατηγικής αλλά και λειτουργίας μίας σύγχρονης όσο και αποτελεσματικής Δημόσιας Διοίκησης.

Η αποτελεσματική διαχείριση της πληροφορίας μπορεί να συμβάλει καταλυτικά στην παραπάνω κατεύθυνση, προϋποθέτει όμως την βέλτιστη αξιοποίηση των πεπερασμένων πόρων (επενδύσεων, χρόνου, ανθρώπινου δυναμικού, κλπ), οι οποίοι με τη σειρά τους υποστηρίζουν το συνολικό χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις ενός κράτους.

Βάσει της εμπειρίας μας από άλλες χώρες της Ε.Ε. αλλά και ευρύτερα, πιστεύουμε ότι το εύρος και το βάθος των προκλήσεων που αντιμετωπίζει η χώρα μας επιτάσσει την υιοθέτηση διεθνών βέλτιστων πρακτικών για την ανάπτυξη και εδραίωση μια νέας κουλτούρας, η οποία θα εστιάζει στην συνεχή βελτίωση της παρεχόμενης υπηρεσίας προς τον πολίτη αλλά προπάντων θα συμβάλει στη διαμόρφωση ενός πλαισίου αξιοπιστίας, αποτελεσματικότητας και εμπιστοσύνης για τις συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση με ταυτόχρονη υιοθέτηση ενός κοστοστρεφούς μοντέλου παροχής υπηρεσιών Πληροφορικής.

Παράλληλα καθίσταται επιτακτική η βέλτιστη δυνατή αξιοποίηση των υφιστάμενων δημόσιων υποδομών ΤΠΕ που δημιουργήθηκαν και χρηματοδοτήθηκαν στο πλαίσιο έργων του Γ ΚΠΣ με στόχο την αποφυγή της απαξίωσης επενδύσεων που έχουν ήδη γίνει. Από την άλλη, η άμεση υλοποίηση επιχειρησιακά κρίσιμων έργων που θα επιλύσουν βραχυπρόθεσμα προβλήματα της δημόσιας διοίκησης θα συμβάλλει στην ταχεία ανασύνταξη της πραγματικής οικονομίας.

Σε σχέση με τις παραπάνω διαπιστώσεις προκύπτει αδήριτα η ανάγκη για μία συντονισμένη όσο και ισορροπημένη μεταμόρφωση (ωρίμανση) τόσο από την πλευρά της Δημόσιας Διοίκησης (Ζήτηση/Demand) όσο και από την πλευρά της αγοράς ΤΠΕ (Παροχή/Supply).

Η διεθνής εμπειρία δείχνει ότι η δυνατότητα χρήσης νέων μοντέλων παροχής υπηρεσιών Πληροφορικής (π.χ. Shared Services, Cloud Computing, κοκ) μπορεί να προσφέρει σημαντικά οφέλη (όπως εξοικονόμηση πόρων, κλιμάκωση, ευελιξία κ.α.), προϋποθέτει όμως ισχυρούς μηχανισμούς και διεργασίες (processes) διακυβέρνησης και διαχείρισης.

Στην προσπάθεια βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών πληροφορικής, η σημαντικότερη πρόκληση αφορά στην βέλτιστη αξιοποίηση των πεπερασμένων πόρων και στην υιοθέτηση μιας «service-oriented» κουλτούρας χωρίς στεγανά. Καθίσταται έτσι επιτακτική η δημιουργία και εκμετάλλευση οικονομικών κλίμακας και του αναγκαίου μετασχηματισμού μέσω της ανάληψης κεντρικά συντονισμένων πρωτοβουλιών τυποποίησης – βελτιστοποίησης – ωρίμανσης - πιστοποίησης των διεργασιών διακυβέρνησης & διαχείρισης των υπηρεσιών πληροφορικής αλλά και την ανάπτυξη δεξιοτήτων και μηχανισμών για την συνεχή μετρήση και περαιτέρω βελτίωση της απόδοσης των επενδύσεων/υπηρεσιών.

Βασικές θεματικές περιοχές (σε παρένθεση αναφέρουμε σχετικά διεθνή πρότυπα και βέλτιστες πρακτικές) που θα μπορούσαν με επιλεκτικό αλλά και συνδυασμένο τρόπο να συμβάλλουν ουσιαστικά στην παραπάνω κατεύθυνση, όπως έχει συμβεί ήδη σε αρκετές χώρες της ΕΕ, είναι:

- Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής (ITIL v3, PBSM, ISO/IEC 20000)
- Διακυβέρνηση Πληροφορικής (COBIT, DSG)
- Ασφάλεια Πληροφοριών (ISO/IEC 27001)
- Διαχείριση Χαρτοφυλακίου Έργων Πληροφορικής (Val IT)
- Διαχείριση Προγραμμάτων και Έργων Πληροφορικής (PMBOK, PRINCE2, ΕΛΟΤ)
- Προμήθεια Υπηρεσιών (Διαχείριση Προμηθευτών, (Out)Sourcing, Shared Service Centers)

Προτεινόμενοι άξονες δράσης:

- Εκπαίδευση - επιμόρφωση αρμόδιων στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης για τη ανάπτυξη των απαραίτητων δεξιοτήτων, ικανοτήτων και μιας κοινής γλώσσας κάθετης/οριζόντιας επικοινωνίας.
- Αποτίμηση τρέχουσας κατάστασης και Σχεδιασμός ενιαίου πλαισίου διακυβέρνησης & διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής (πολιτικές, διεργασίες, διαδικασίες, ρόλοι και αρμοδιότητες εμπλεκόμενων, δείκτες απόδοσης και αναφορές).
- Υλοποίηση και Αυτοματοποίηση πλαισίου διακυβέρνησης και διαχείρισης.
- Πιστοποίηση παρεχόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με σχετικά διεθνή πρότυπα κατά ISO (βλέπε παραπάνω) και προβολή της αξίας των πιστοποιήσεων εντός και εκτός των Δημόσιων φορέων.

Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας:

- Ολιστική οριζόντια (end-to-end) προσέγγιση (Ανθρώπινο Δυναμικό, Διεργασίες/Διαδικασίες, Λογισμικό Αυτοματοποίησης, Πάροχοι Υπηρεσιών - Προμηθευτές).
- Ξεκάθαροι μεσομακροπρόθεσμοι στόχοι, ευθυγραμμισμένοι με τις στρατηγικές προτεραιότητες του Ε.Π. και ρεαλιστικό πλάνο εκτέλεσης του υποπρογράμματος Διακυβέρνησης & Διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής, που θα εμπεριέχει υλοποίηση σε φάσεις και επίτευξη άμεσων επιτυχιών (quick wins) ανά φάση.
- Δέσμευση και ενεργός συμμετοχή όλων των εμπλεκομένων (stakeholders) καθώς και αποτελεσματική αντιμετώπιση θεμάτων κουλτούρας (Διαχείριση της Αλλαγής).

Η Ευρωπαϊκή και όχι μόνο εμπειρία έχει δείξει ότι λαμβάνοντας υπόψη και αξιοποιώντας κατάλληλα τις παραπάνω κατευθύνσεις/διαπιστώσεις είναι εφικτή σε φορείς του Δημόσιου τομέα η σταδιακή υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών, προτύπων και δοκιμασμένων στην πράξη μεθοδολογιών Διακυβέρνησης & Διαχείρισης Πληροφορικής που αποτελούν βασικό πυλώνα επιτυχίας ενός Ε.Π. όπως η Ψηφιακή Σύγκλιση αλλά και του εκσυγχρονισμού του Δημόσιου τομέα γενικότερα.