

**Πρόταση για τη δημιουργία Επαυξημένης Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας  
Διαβούλευσης  
“Ενεργός Δημότης” (ΕΝΔΗΜΟ)**

**Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων, Ινστιτούτο Πληροφορικής, ΙΤΕ**

Η επίτευξη των στόχων μιας πραγματικά ανοιχτής διακυβέρνησης μέσω της αξιοποίησης εργαλείων ψηφιακής δημοκρατίας και της ενεργούς συμμετοχής των πολιτών προϋποθέτει, μεταξύ άλλων, τη διενέργεια ανοιχτών ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων, όπου οι πολίτες θα μπορούν να βρουν βήμα για να εκφράσουν δημοσίως τις απόψεις τους, να επηρεάσουν τις εκάστοτε πολιτικές και να συζητήσουν για τα σημαντικά προβλήματα που τους αφορούν σε τοπικό, και όχι μόνο, επίπεδο. Η αποδοτική υποστήριξη αυτής της αυξανόμενης ανάγκης των πολιτών να εκφράζονται και των δημόσιων οργάνων να αξιοποιούν τις συλλογικές απόψεις αποτελεί πλέον πάγιο στόχο μιας σύγχρονης Πολιτείας που επιθυμεί να αξιοποιήσει τις νέες τεχνολογίες προς την άμεση δημοκρατία και το κοινό όφελος. Ειδικά σε τοπικό (Δημοτικό, Περιφερειακό) επίπεδο, όπου τα ζητήματα που ανακύπτουν έχουν μια πιο ξεκάθαρη αμεσότητα στην καθημερινότητα του πολίτη, η ηλεκτρονική διαβούλευση μπορεί να αποτελέσει μια φυσική προέκταση της επαφής του πολίτη με το Δήμο και την πόλη.

Η απλοϊκή παροχή της δυνατότητας συμμετοχής των πολιτών σε ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις ωστόσο, δεν αρκεί για την πραγματοποίηση του εγχειρήματος μιας ουσιαστικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συστήματα ηλεκτρονικής διαβούλευσης έχουν βρει εφαρμογή σε πλήθος δημόσιων διαδικτυακών πυλών, χωρίς όμως αυτά να καταφέρουν να προσελκύσουν το ενδιαφέρον των πολιτών. Σε μια προσπάθεια να απλοποιήσουν το περιβάλλον εισαγωγής σχολίων για να απευθυνθούν και σε μη εξοικειωμένους χρήστες, πολλές από τις υπάρχουσες πλατφόρμες αδυνατούν να προσφέρουν τα απαραίτητα στοιχεία για τη διενέργεια μιας χρηστικής διαβούλευσης, όπως είναι η αξιοπιστία της αξιολόγησης των σχολίων και των προτάσεων, η σαφής εξαγωγή συμπερασμάτων, η ανάλυση της εξέλιξης της διαβούλευσης, η συστηματική οργάνωση των διαλόγων κ.α. Στερούν έτσι από τις δημόσιες υπηρεσίες τη δυνατότητα αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της διαβούλευσης. Ταυτόχρονα όμως δημιουργούν την αίσθηση στον πολίτη ότι η άποψή του δε βρίσκει το δρόμο προς τα κατάλληλα όργανα, αλλά, αντιθέτως, ότι οι απόψεις χάνονται σε μια διαδικασία που συχνά παίρνει τη μορφή διαδοχικών μονολόγων. Προκαλείται έτσι το αντίθετο από το επιθυμητό αποτέλεσμα, δηλαδή η σταδιακή ελάττωση του ενδιαφέροντος των πολιτών και η έλλειψη νοήματος συμμετοχής σε τέτοιες πλατφόρμες. Με άλλα λόγια, οι υπάρχουσες λύσεις επικεντρώνονται στο να επιτρέπουν το διάλογο, αλλά όχι στο να τον ενθαρρύνουν και να τον ενισχύουν, ή στο να προσφέρουν δυνατότητες ανάλυσης και αξιοποίησης των εκφρασμένων απόψεων.

**Η παρούσα πρόταση (ΕΝΔΗΜΟ) έρχεται να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις μιας εύχρηστης διαδραστικής πλατφόρμας διαβούλευσης για τους ενεργούς δημότες, η οποία θα κρατά αμείωτο το ενδιαφέρον του πολίτη, αναπτύσσοντάς το αίσθημα της ανταμοιβής, της συμμετοχής στα κοινά και της εμπιστοσύνης προς τη Δημοτική Αρχή, ενώ παράλληλα θα μπορεί να αυτοματοποιεί αρκετές από τις προσφερόμενες λειτουργικότητες, διευκολύνοντας τη διαχείριση της.**

Πιο συγκεκριμένα, ο βασικός στόχος της προτεινόμενης επαυξημένης πλατφόρμας ηλεκτρονικής διαβούλευσης (ΕΝΔΗΜΟ) είναι η παροχή προχωρημένων λειτουργιών διαχείρισης, αναζήτησης, φιλτραρίσματος, ομαδοποίησης και οργάνωσης σχολίων και διαλόγων. Ο καταλύτης για τις παραπάνω δυνατότητες είναι η ιδέα της *πολυδιάστατης αξιολόγησης σχολίων*, με βάση διαφορετικά χαρακτηριστικά, όπως ποιότητα, αξιοπιστία ή αποδοχή. Πράγματι, ένα σχόλιο μπορεί να είναι ποιοτικό (σωστή γλώσσα και δόμηση επιχειρήματος) ή αξιόπιστο (πχ, από κάποιον ειδικό ή με χρήση αναφορών για την τεκμηρίωση των γραφομένων), αλλά παρόλα αυτά μη αποδεκτό (επειδή, πχ, βασίζεται σε λάθος υποθέσεις).

Η παραπάνω λειτουργικότητα θα συνδυαστεί με την δυνατότητα έκφρασης ποικίλων *αντιδράσεων* των πολιτών σε υπάρχοντα σχόλια. Έτσι, ένας πολίτης θα μπορεί να χαρακτηρίσει ένα σχόλιο ως “ποιοτικό”, “παρωχημένο”, “αξιόπιστο”, “χρήσιμο”, “αποδεκτό”, “σχετικό με το θέμα”, κτλ, καθώς και να καθορίσει την ένταση του χαρακτηρισμού του μέσω αστεριών ή άλλης κλίμακας ποιοτικής αξιολόγησης (πχ, πολύ χρήσιμο ή καθόλου χρήσιμο). Οι αντιδράσεις που ένα σχόλιο συλλέγει θα επιτρέψουν στο σύστημα να το χαρακτηρίσει αυτόματα μέσω προχωρημένων και παραμετροποιήσιμων αλγορίθμων ανάλυσης και σύνοψης των αντιδράσεων (όπως Wilson Score Interval), που εξασφαλίζουν καλύτερη αξιοπιστία σε σχέση με την επικρατούσα εφαρμογή απλοϊκών αλγορίθμων βασισμένων στην καταμέτρηση και το μέσο όρο.

Ο παραπάνω πλούτος μετα-πληροφορίας σχετικής με κάθε σχόλιο θα επιτρέψει προχωρημένες μορφές ανάλυσης, αναζήτησης και παρακολούθησης των διαλόγων. Έτσι, η κλασική δυνατότητα αναζήτησης μέσω λέξεων-κλειδίων θα εμπλουτιστεί με επιπλέον επιλογές, όπως αναζήτηση με βάση τον συγγραφέα του σχολίου ή το θέμα του διαλόγου, εντοπισμό των αξιόπιστων σχολίων ή αυτών που εκφράζουν επικρατούσες απόψεις κτλ. Επίσης, θα ενσωματωθούν λειτουργίες οργάνωσης και ομαδοποίησης σχολίων, καθώς και άλλα χαρακτηριστικά διαχείρισης, όπως αυτόματη εξαγωγή συμπερασμάτων της διαβούλευσης.

Μία από τις σημαντικότερες απαιτήσεις μίας πλατφόρμας ηλεκτρονικής διαβούλευσης είναι η ενεργή συμμετοχή των πολιτών, με τρόπο που να εξασφαλίζεται η πολυφωνία και η ζωντάνια των διαλόγων. Η πλατφόρμα ΕΝΔΗΜΟ θα χρησιμοποιήσει μία σειρά από μεθοδολογίες, ώστε να ενθαρρύνει την συμμετοχικότητα. Πιο συγκεκριμένα, η ΕΝΔΗΜΟ θα παρέχει λειτουργικότητες αυτόματης ενημέρωσης πολιτών και Πολιτείας για ενδιαφέρουσες εξελίξεις στην διαβούλευση (πχ, ανάδειξη μίας πρότασης σε “δημοφιλή” από τους πολίτες μέσω σημαντικής αποδοχής της, εντοπισμός συγκλινουσών απόψεων, κτλ), ενώ η Δημοτική Αρχή θα μπορεί να συσχετίσει αποφάσεις της με τις αντίστοιχες συζητήσεις στην ΕΝΔΗΜΟ, ώστε να βελτιωθεί η διαφάνεια. Επιπλέον, θα οριστεί ένα σύστημα “εικονικών αμοιβών” των χρηστών της πλατφόρμας, μέσω “σημάτων”, “μεταλλίων” ή άλλων εικονιδίων που θα συσχετίζονται με το προφίλ του κάθε χρήστη, βάσει της ποιότητας των σχολίων που έχει ανεβάσει.

Τέλος, έμφαση θα δοθεί στην ανάπτυξη μίας κατά το δυνατόν απλής και εύληπτης διεπαφής χρήστη για την πλατφόρμα, ικανής να τραβήξει το ενδιαφέρον πολιτών που από διαφορετικές ηλικιακές ομάδες. Η πρόσβαση θα είναι ανοιχτή σε κάθε πολίτη που επιθυμεί να εκφράσει την άποψη του για ένα θέμα, ή που επιθυμεί να εγείρει ένα θέμα προς συζήτηση/διαβούλευση. Για να επιτευχθεί αυτό, η ΕΝΔΗΜΟ δεν θα απαιτεί ειδικό

λογισμικό (θα είναι προσπελάσιμη μέσω των δημοφιλέστερων προγραμμάτων περιήγησης στο διαδίκτυο), ή υλικό (θα είναι προσπελάσιμη από συσκευές διαφορετικών χαρακτηριστικών, όπως κινητό τηλέφωνο, ταμπλέτα, υπολογιστή). Τέλος, ειδική μέριμνα θα ληφθεί ώστε να μην αποκλείονται από την χρήση της ειδικές κατηγορίες πολιτών (όπως ΑΜΕΑ, ηλικιωμένοι κτλ).

Η πρόταση για την επαυξημένη πλατφόρμα ηλεκτρονικής διαβούλευσης ΕΝΔΗΜΟ θα προσφέρει πρακτικά οφέλη στον πολίτη, επιτρέποντας την συν-διαμόρφωση προτάσεων ανάμεσα στον Δήμο και τους πολίτες. Ταυτόχρονα, το χαμηλό κόστος διαχείρισης από την πλευρά της Δημοτικής Αρχής και η υψηλή συμμετοχή των πολιτών θα επιτρέψει την βιωσιμότητά της. Επιπλέον, η αυτόματη, επαναλήψιμη, ελέγξιμη και ακριβής αξιολόγηση σχολίων (βασισμένη στις αντιδράσεις των πολιτών), θα επιτρέψει πλήρη διαφάνεια ως προς την αντιμετώπιση των απόψεων από την Πολιτεία, και θα αυξήσει την εμπιστοσύνη των χρηστών στο σύστημα και στην Πολιτεία. Πολλές από τις προτεινόμενες λειτουργικότητες αποτελούν καινοτόμες λύσεις, διατηρώντας έτσι τη διαδικτυακή πύλη του Ηρακλείου στην αιχμή από πλευράς καινοτομίας σε σχέση με τις ελληνικές πύλες και ενισχύοντας το επιδιωκόμενο όραμα της “έξυπνης πόλης”.

Η παραπάνω πρόταση συνάδει με το στρατηγικό σχέδιο του Δήμου Ηρακλείου για την “Έξυπνη Πόλη”. Συγκεκριμένα, συνάδει με το όραμα και τους στόχους για την επίτευξη αμεσότερης συμμετοχής στα κοινά μέσω της αξιοποίησης των τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, την ενίσχυση της δημοκρατικής διακυβέρνησης και των διαδικασιών (άρθρα 3.2.3, 3.2.5 του κειμένου παρουσίασης του στρατηγικού σχεδίου). Μπορεί να λειτουργήσει συμπληρωματικά προς άλλες δράσεις που αφορούν στη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων (π.χ., λειτουργία στο πλαίσιο των διαδικασιών του Δημοτικού Συμβουλίου, λειτουργία στο πλαίσιο πρωτοβουλιών του Δήμου ή ομάδων πολιτών, ηλεκτρονικές ψηφοφορίες).

Την ευθύνη υλοποίησης του έργου θα αναλάβει το Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων του Ινστιτούτου Πληροφορικής, ΙΤΕ, το οποίο διαθέτει υψηλής στάθμης τεχνογνωσία που πηγάζει από ερευνητικά αποτελέσματα στην περιοχή αυτή. Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη της πλατφόρμας θα γίνει από ομάδα εξειδικευμένων μηχανικών λογισμικού σε συνεργασία με το εργαστήριο Επικοινωνίας Ανθρώπου Υπολογιστή και τις αρμόδιες διευθύνσεις / υπηρεσίες του Δήμου Ηρακλείου.

#### Στοιχεία επικοινωνίας

Δημήτρης Πλεξουσάκης, Καθηγητής, Επικεφαλής Εργαστηρίου Πληροφοριακών Συστημάτων, Ι.Π. - ΙΤΕ, [dp@ics.forth.gr](mailto:dp@ics.forth.gr)

Γιώργος Φλουρής, Ερευνητής Εργαστηρίου Πληροφοριακών Συστημάτων, Ι.Π. - ΙΤΕ, [fgeo@ics.forth.gr](mailto:fgeo@ics.forth.gr)

Θόδωρος Πάtkος, Μεταδιδακτορικός Υπότροφος Εργαστηρίου Πληροφοριακών Συστημάτων, Ι.Π. - ΙΤΕ, [patkos@ics.forth.gr](mailto:patkos@ics.forth.gr)