

Πλατφόρμα Αστρίδα: Ένα Σύστημα Ιχνηλάτησης και Διαχείρισης των Αιτημάτων των Δημοτών προς τον Δήμο της Θάσου

Lampros Sakellariou
Hockenheim, September 2019

Καλως ηλθατε στην Αστρίδα την πλατφόρμα του θάσιου Δημότη



Η καταγραφή των Αιτημάτων του Δημότη προς τον Δήμο Θάσου είναι η βάση της διαφάνειας και η αρχή του μετρήσιμου της αποδοτικότητας της δημοτικής υπηρεσίας και κατά συνέπεια η βάση της καλύτερης των υπηρεσιών που προσφέρει ο Δήμος. Με την Πλατφόρμα Αστρίδα αρχίζουμε αυτό το ταξίδι... Μπορείς και Εσύ να βοηθήσεις!

Τι είναι η Πλατφόρμα Αστρίδα

Impressum

Εδώ γίνεται η εισαγωγή στην πλατφόρμα με το email μας και τον κωδικό μας

Εισαγωγή στην Πλατφόρμα

Εάν ξεχάσαμε τον κωδικό μας μπορούμε εδώ να δημιουργήσουμε έναν καινούριο κωδικό

Αλλαγή κωδικού Εισόδου

Εδώ κάνουμε την εγγραφή στην πλατφόρμα. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να έχουμε ένα email account

Εγγραφή στην Πλατφόρμα

Εγχειρίδιο του Χρήστη

Πρόλογος

Κίνητρο αυτής της προσπάθειας ήταν οι εμπειρίες που είχα τα τελευταία 4-5 χρόνια στο νησί με τις αρχές και τους διάφορους οργανισμούς όπως και η επιθυμία μου να δω τη Θάσο στο μέλλον να ξεπεράσει την σημερινή εικόνα και να ανεβεί σε ένα επίπεδο ανάλογο των δυνατοτήτων της. Σιγά-σιγά ωριμάζει η ιδέα ότι για να λύσουμε αυτό το συλλογικό πρόβλημα σε μια κοινωνία στην οποία δεν υπάρχει συλλογική κουλτούρα, όπου κυριαρχεί ένα κλίμα μιας ανορθολογιστικής πολιτικής αντιπαράθεσης (γνωστό ως εμείς και εσείς μοντέλο), δεν μένει άλλη λύση από το να ακολουθήσουμε μια άλλη στρατηγική, να κάνουμε κάτι που δεν το κάναμε ως τώρα και να δοκιμάσουμε καινούριους δρόμους. Εάν μείνουμε στο παλιό μοντέλο των κομματικών και μόνο αντιπαραθέσεων χωρίς να είμαστε σε θέση να συσπειρωθούμε γύρω από λίγους, αλλά βασικούς πόλους σύγκλισης, αν συνεχίσουμε το δρόμο όπου η Porsche τρέχει μπροστά μας και εμείς ιδρωμένοι από πίσω με το ποδήλατο, όσο και να αγωνιστούμε, όση δύναμη και να βάλουμε στα πηδάλια, όσο και να σπρώξουμε το διπλανό κόμμα να πέσει κάτω η απόσταση μας από την Porsche θα μεγαλώνει. Για να μικρύνουμε την απόσταση από την Porsche χρειαζόμαστε καινούργια μοντέλα δράσης και καινούργιες ιδέες. Σε πρώτη γραμμή πρέπει να αλλάζουμε εμείς οι ίδιοι, στη βάση της κοινωνίας, γιατί το μοντέλο που είχαμε ως τώρα απλά δεν „τράβηξε“.

Για αυτό το λόγο ξεκινώ και σε αυτήν εδώ την μελέτη από ένα **πελατο-κεντρικό μοντέλο** όπου τη σκανδάλη στο χέρι για την αλλαγή την κρατάει ο δημότης ή ο πελάτης και όχι ο δήμος, το κράτος ή η επιχείρηση. Απευθύνομαι σε πρώτη γραμμή στο δημότη με την ελπίδα να κερδίσω και το δήμο ώστε να δεχτεί και αυτός τις καινοτόμες ιδέες που θα παρουσιάσω. Η πολιτική δεν θα αλλάξει πορεία χωρίς την πίεση από τη βάση. Για να κάνω κατανοητό αυτό το προτσές και να μην παραμείνω σε ένα θεωρητικό επίπεδο πνευματικών αλμάτων διάλεξα ένα πολύ πρακτικό παράδειγμα να ασχοληθώ, μια εφαρμογή που ολοκληρώθηκε από το σχέδιο έως το σχεδόν έτοιμο εργαλείο και διαπραγματεύεται τον μελλοντικό τρόπο „**Διαχείρισης των Αιτημάτων**“ των δημοτών προς τον Δήμο της Θάσου.

Εάν οι δημότες είναι δυσαρεστημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών του δήμου οδηγούμαστε σε ένα μεγάλο αριθμό αρνητικών εκτιμήσεων και τοποθετήσεων για το δήμο μας και κατά συνέπεια σε μια μείωση της ελκυστικότητας του προορισμού Θάσος. Ταυτόχρονα όμως ο αριθμός των αιτημάτων που δεν δηλωθήκαν ή αγνοήθηκαν από το δήμο είναι μια χαμένη ευκαιρία βελτίωσης των υπηρεσιών που προσφέρει ή οφείλει να προσφέρει ο δήμος στους δημότες και τους επισκέπτες του. Κάθε αίτημα του Δημότη αλλά και του επισκέπτη μας είναι μια ευκαιρία για το Δήμο να βελτιώσει τις υπηρεσίες που προσφέρει. Στατιστικά είναι αποδεδειγμένο ότι

- μια κακή είδηση διαδίδεται κατά μέσο όρο δέκα φορές πιο γρήγορα ενώ ταυτόχρονα
- μια καλή είδηση μόνο τρεις φορές

Αυτή η προβληματική της „Διαχείρισης των Αιτημάτων “ βρήκε την είσοδο της στο management κάτω από τον όρο „Complaint Management“. Τα ερωτήματα που θα μας απασχολήσουν εδώ είναι τα εξής: Τι καταλαβαίνουμε σε αυτό το project κάτω από αυτές τις έννοιες, τι έργο πραγματοποιήσαμε ως τώρα και τι πιθανότητες εφαρμογής βλέπουμε στη Θάσο;

Κατ αρχήν στον ορισμό. Γιατί μιλούμε;

Η Διαχείριση των Αιτημάτων σε τούτη την εργασία περιλαμβάνει όλα τα μέτρα που είναι αναγκαία για την καταγραφή, επεξεργασία, ανάλυση και έλεγχο των αιτημάτων που συσσωρεύονται στον δήμο από τους δημότες.

Η παρούσα προσέγγιση είναι ιδέα και εφαρμογή του συγγραφέα σε απόλυτα εθελοντική βάση, η χρήση της απευθύνεται σε όλους τους Δημότες της Θάσου, δεν κατευθύνεται ή επηρεάζεται από κανένα οργανισμό στην Ελλάδα ή στο Εξωτερικό και καλεί όλους τους πολίτες της Θάσου ανεξαρτήτως πολιτικής παράταξης να συμβάλουν στην βελτίωση της. Εάν θέλετε να καλυτερεύσετε τις υπηρεσίες του Δήμου βρισκόμαστε εδώ στο σωστό πεδίο. Ας προσπαθήσουμε όλοι μαζί!

Τι έχουμε ως τώρα ;

- Ένα σχέδιο μάχης και μια μελέτη για το πρόβλημα
- Ένα εργαλείο που ήδη κάνει τα πρώτα βήματα στο δρόμο, δηλ. μια έτοιμη ιντερνέτ εφαρμογή (app) που είναι σχεδιασμένη ειδικά για τη Θάσο, σε βάση MySQL σαν data base και php σαν γλώσσα προγραμματισμού στον web server. Επιπλέον πρέπει να σημειωθεί ότι η app τρέχει σε laptops, tablets και smartphones. Η εφαρμογή έχει (Σεπτέμβριος 2019) το status alpha version και για την κατασκευή της σελίδας χρησιμοποιήθηκε και WordPress, ένα απλό σύστημά σύνταξης σελίδων στο ιντερνέτ. Όλη η software που χρησιμοποιήθηκε είναι open source και ελεύθερη προς χρήση (δωρεάν). Υπάρχει όμως ακόμα μακρύς δρόμος μπροστά μας και σε τεχνικό και κοινωνικό αλλά και σε οργανωτικό επίπεδο.
- Πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι το εργαλείο αυτό με μικρές προσαρμογές μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε κάθε άλλο δήμο ή ιδιωτική επιχείρηση.
- Το weghosting (server και software) γίνεται σε έναν γερμανικό hosting provider στην Karlsruhe. Τα έξοδά μπορείτε να τα δείτε αναλυτικά στη σελίδα 11.

Τι θέλουμε ακόμα;

Ο χάρτης δεν ήταν ποτέ το έδαφος που περπατούμε. Για αυτό το λόγο για να περπατήσουμε στο έδαφος χρειαζόμαστε να δημιουργήσουμε μια ομάδα που θα αναλάβει την καθοδήγηση αυτού του project. Σε αυτή την ομάδα θα χρειασθούμε δυο είδη εθελοντών

- Μια ομάδα, στην ουσία νέων ανθρώπων, που αγαπούν και ασχολούνται με το λογισμικό και θέλουν να βοηθήσουν το νησί αλλά και τον εαυτό τους γιατί όσα μάθουν εδώ θα τους βοηθήσουν πάρα πολύ στην επαγγελματική τους αποκατάσταση.
- Μια ομάδα από 5 με 10 συνδημότες για να αρχίσουν αμέσως το testing του υπάρχοντος λογισμικού

Όσες και όσοι ενδιαφέρονται να συμμετάσχουν μπορούν απλά να επικοινωνήσουν μαζί μας από τη σελίδα

<https://astrida.eu/WordPress/>

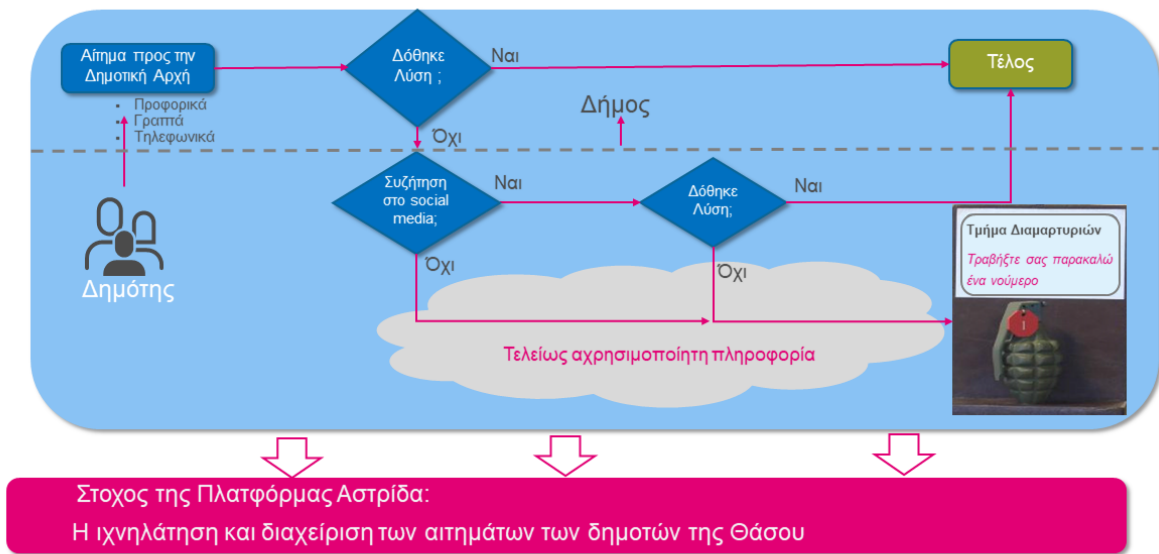
ή να χρησιμοποιήσουν το ακόλουθο email

info@astrida.eu

Η Βασική ιδέα

Η βασική ιδέα ξεκίνησε από την σημερινή κατάσταση που επικρατεί στη δημόσια διοίκηση και τον τρόπο λειτουργίας της. Η διοίκηση είναι αυστηρά προσωποποιημένη, δηλ. η λύση ενός αιτήματος συνδέεται με το γεγονός εάν γνωρίζω ή όχι ένα πρόσωπο στο δήμο (κοινώς μέσο) και με αυτό τον τρόπο δεν γίνεται μια αντικειμενική καταγραφή της διαδικασίας ώστε να υπάρχει διαφάνεια σχετικά με το ποιος κάνει τι και συνεπώς να μη μπορούμε να μετρήσουμε την αποδοτικότητα της κάθε υπηρεσίας. Η αποπροσωποποίηση των υπηρεσιών προϋποθέτει άλλα μοντέλα και υποδομές διοίκησης από αυτά που έχουμε σήμερα. Αλλά ας κοιτάξουμε πρώτα σε ένα απλό γράφημα πως είναι κατασκευάσιμο σήμερα το προτσές της διεκπεραίωσης των αιτημάτων στο Δήμο της Θάσου.

Κάρτα 1: Διάγραμμα του επίκαιρου προτσές διαχείρισης των αιτημάτων στο Δήμο Θάσου



Ένα μέρος των άλυτων ή των ακόμα ανοικτών/καθυστερημένων αιτημάτων συζητείται στα social media και ένα άλλο μεγάλο μέρος καταλήγει στο κενό. Γεγονός είναι ότι η πρώτη ύλη, η πληροφορία πετιέται στα σκουπίδια με συνέπεια να χάνει ο Δήμος πολύτιμους πόρους και να έχει ένα μεγάλο αριθμό από αγανακτισμένους πολίτες και επισκέπτες. Η κεντρική ιδέα είναι να μεταφέρουμε το αίτημα σε ένα μετα-επίπεδο και να καταγράψουμε την γέννηση και την εξέλιξη του σε ένα σύστημα. Εδώ παίζουν οι έννοιες **γέννηση(=Αίτημα)** και **εξέλιξη(=Δραστηριότητα)** ένα σημαντικό ρόλο:

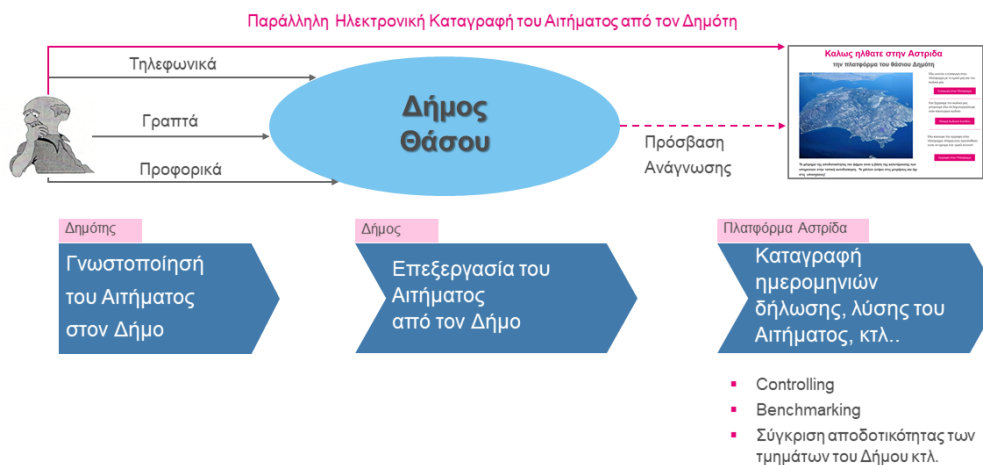
- Γέννηση σημαίνει ότι καταγράφω το αίτημα μου σε ένα σύστημα με ημερομηνία γέννησης και μια σειρά από άλλα χαρακτηριστικά
- Εξέλιξη σημαίνει μια ή περισσότερες δραστηριότητες που δρομολόγησα για ένα αίτημα.

Συνεπώς το **ΑΙΤΗΜΑ** και η **ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ** αποτελούν τις **δύο βασικές οντότητες** του συστήματος. Με άλλα λόγια για ένα αίτημα μπορεί να έχω καμία, μια ή περισσότερες δραστηριότητες, π.χ. στο αίτημα μου „*Εκροή Υδάτος στην Αστρίδα από το δίκτυο*“ μπορώ να κάνω πάρα πολλές δραστηριότητες τις οποίες θα μπορώ εύκολα να σημειώνω στο σύστημα. Το σύστημα που γράφτηκε για τη Θάσο είναι σε θέση να αποθηκεύει τις πληροφορίες, να δίνει στατιστικές αναλύσεις και να υπολογίζει στο μέλλον την αποδοτικότητα των διαφόρων υπηρεσιών του Δήμου „βαφτίστηκε“ στο όνομα „**Αστρίδα**“, της πατρίδας μου από επιλογή.

Όταν πηγαίνω σε μια δημοτική αρχή στην Ελλάδα έχω το αίσθημα ότι **το μόνο που ενοχλεί είναι ο Δημότης** που ήρθε στο Δημαρχείο. Πρέπει να φύγουμε από αυτή την κατάσταση και το αίτημα του Δημότη πρέπει να φτάσει σε ένα τέτοιο επίπεδο ώστε να γίνει ο πόλος γύρω στον οποίο θα περιστρέφεται η Δημοτική αρχή. Η Αστρίδα θα κατευθύνει αυτό το προτσές. Ο κάθε Δημότης που περιμένει μια υπηρεσία από το Δήμο θα μπορεί να χρησιμοποιήσει τη Αστρίδα για να κάνει την καταγραφή του αιτήματος του και να εκφράσει

αγανάκτηση ή ευχαρίστηση προς την Δημοτική αρχή. Η επόμενη κάρτα παρουσιάζει τον τρόπο με τον οποίο θα μπορεί να γίνεται η διαχείριση των αιτημάτων προς τον Δήμο Θάσου.

Κάρτα 2: Διάγραμμα του προτύπου διαχείρισης των αιτημάτων με την πλατφόρμα Αστρίδα



Όπως φαίνεται στην κάρτα αφού ο δημότης δηλώσει το αίτημα στο δήμο με οποιοδήποτε τρόπο επιθυμεί θα έχει τη δυνατότητα να το καταγράψει ηλεκτρονικά και στην Αστρίδα. Η καταγραφή αυτή θα είναι αρκετά απλή διότι οι περισσότερες πληροφορίες θα προσφέρονται στον χρήστη έτοιμες σε μορφή από τυποποιημένες λίστες. Ο φόρτος εργασίας του Δημότη/Χρήστη της Αστρίδας θα περιορισθεί στις επιλογές από τις λίστες και σε μια μικρή περιγραφή του αιτήματος ή και των δραστηριοτήτων εάν υπάρχουν. Όπως φαίνεται από το διάγραμμα το σύστημα ορίζει τους ακόλουθους ρόλους.

- Ο χρήστης θα μπορεί να καταγράφει την πληροφορία στη Αστρίδα και θα είναι το μοναδικό πρόσωπο που θα έχει πρόσβαση τροποποίησης των δικών του και μόνο αιτημάτων
- Ο κάθε χρήστης συνεπώς και ο Δήμος θα έχουν πρόσβαση ανάγνωσης σε όλα τα αιτήματα που βρίσκονται στην πλατφόρμα Αστρίδα.
- Οι στατιστικές θα είναι προσιτές σε όλους τους χρήστες της Αστρίδας

Λειτουργική Οργάνωση της Πλατφόρμας Αστρίδα

Η λειτουργική οργάνωση της πλατφόρμας που έχει θεσπισθεί, αποτελεί μια κατάσταση η οποία θεωρήθηκε από πολλούς και διάφορους λόγους κατάλληλη για το σημερινό status quo. Αυτό δεν σημαίνει ότι δεν μπορεί να αλλάξει. Το σύστημα χωρίστηκε από καθαρά πρακτικούς λογούς σε δυο τμήματα:

- Το τμήμα της άμεσης διαχείρισης των αιτημάτων ή Επιχειρησιακό Σύστημα

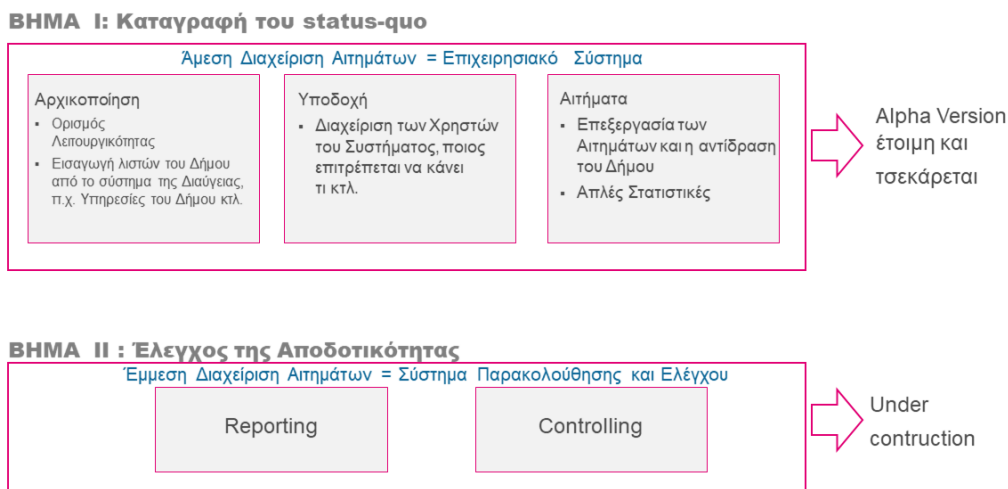
Κέντρο βάρους είναι εδώ η καταγραφή του αιτήματος, η αντίδραση του Δήμου και η συμπεριφορά των διαφόρων υπηρεσιών του Δήμου. Αυτό το μέρος είναι σχεδόν έτοιμο στη υπάρχουσα alpha version. Αυτό που λείπει εδώ είναι η δυνατότητα του Δήμου να σχολιάσει το αίτημα. Το feedback/αντίδραση του Δήμου θα την μεταφέρει προς το παρών ο ιδιοκτήτης του αιτήματος στο σύστημα.

- Το τμήμα της έμμεσης Διαχείρισης ή σύστημα παρακολούθησης και ελέγχου

Το μέρος αυτό περιέχει Reporting και Controlling διαδικασίες, πράξεις ζωτικού ενδιαφέροντος για τον Δήμο. Η υλοποίηση αυτού του μέρους δεν έχει ακόμα προγραμματισθεί.

Το ακόλουθο διάγραμμα παρουσιάζει το status quo όπως και την διαφορά των δυο τμημάτων από τα οποία αποτελείται το σύστημα.

Κάρτα 3: Η προβλεπόμενη λειτουργική οργάνωση της πλατφόρμας Αστρίδα



Το δεύτερο μέρος του συστήματος, το Σύστημα Παρακολούθησης και Ελέγχου θα αποτελέσει την βάση της μέτρησης της αποδοτικότητας των διαφόρων τμημάτων του Δήμου. Η διαφορά με το πρώτο συνίσταται στο γεγονός ότι στο δεύτερο μέρος το κύριο και βασικό καθήκον δεν θα έγκειται στην καταγραφή αλλά στη ιστοριοποίηση της καταγραφής των αιτημάτων και στη σύγκριση δυο χρονικών διαστημάτων που θα ορισθούν στο σύστημα. Το χρονικό διάστημα σύγκρισης μπορεί να είναι εβδομάδα ή μήνας. Έτσι θα φτάσουμε σε ένα επίπεδο διαχείρισης όχι μόνο της καταγραφής των αιτημάτων αλλά και των αλλαγών, δηλ. της διαφοράς στις καταγραφές που προέκυψαν αναμεσα στα δυο χρονικά σημεία που ορίσαμε. Η διοίκηση και όλοι οι χρήστες του συστήματος θα είναι σε θέση να μετρήσουν την εξέλιξη των αλλαγών μέχρι και το τελευταίο αίτημα. Το άθροισμα των ενεργειών αυτών θα δείχνει την εικόνα της κάθε υπηρεσίας και συνεπώς και του Δήμου. Για ευνόητους λογούς το δεύτερο μέρος δεν το αγγίζει η alpha version του συστήματος.

Από πλευράς υπευθυνότητας έχουμε δυο μοντέλα οργάνωσης που θα μπορούσαμε να διαλέξουμε.

- Το κεντρικό με κέντρο και διαχείριση του προτζέκτ τον Δήμο
- Το αποκεντρωτικό με κέντρο διαχείρισης του συστήματος τους Δημότες (μια επιτροπή που θα μπορούσε να δημιουργηθεί κτλ. ή ένας σύλλογος που θα έχει και το όφελος της πιλοτικής φάσης του project)

Και οι δυο μορφές είναι δυνατές. Η κεντρική μορφή οργάνωσης θα είχε σαν πλεονέκτημα τη δέσμευση της δημοσίας διοίκησης για μια κατανομή των αιτημάτων στο προσωπικό του Δήμου και κατά συνέπεια μια αυστηρότερη επιχειρησιακή παρακολούθηση του αποτελέσματος. Στην αποκεντρωτική μορφή οργάνωσης θα έλειπε αυτή η δέσμευση και θα είχαμε το „φόρτωμα“ του αιτήματος σε επίπεδο τμήματος της Δημοτικής Αρχής με το οποίο είχε την επαφή ο χρήστης. Ποιες στατιστικές θα δημοσιεύονται θα είναι φυσικά μια απόρροια του οργανωτικού μοντέλου που θα επιλεγεί. Σε κάθε περίπτωση θα είμαστε σε μια πιο προχωρημένη θέση από ότι χωρίς κανένα μοντέλο.

Πολλοί ίσως θέσουν το ερώτημα γιατί όχι facebook. Η διαφορά με το facebook και άλλα συστήματα έγκειται στο γεγονός ότι η Αστρίδα, εκτός του ότι είναι πολύ μικρή, έχει άλλο σκοπό γιατί είναι ειδικά κατασκευασμένη μόνο για τη διαχείριση των αιτημάτων και πάνω από όλα είναι κάτοχος όλης της πληροφορίας που παράγουν οι χρήστες και θα μπορεί να την χρησιμοποιεί αυτή την πληροφορία για στατιστικές αναλύσεις, δημιουργία ενός ιστορικού των αιτημάτων, δομική παρακολούθηση των αιτημάτων όπως σε τελική ανάλυση τη δυνατότητα μέτρησης της αποδοτικότητας μιας οργάνωσης. Στο facebook δεν έχουμε τυποποιημένες λίστες, δεν μπορούμε να κάνουμε αναλύσεις, δεν μας ανήκουν τα δεδομένα, δεν έχουμε για μας ένα δομικό περιβάλλον δράσης.

Εισαγωγή στο Σύστημα

Σε αυτό το κεφάλαιο θα γίνει μια σύντομη παρουσίαση του συστήματος. Η είσοδος για την καταγραφή των αιτημάτων γίνεται από την εξής σελίδα της Αστρίδας.

Τα Αιτήματά μου στον Δημο Θασου

Ο Δημότης καταγράφει στην "Πλατφόρμα Αστρίδα"



- Είναι στο χέρι σου να μετρήσεις την αποδοτικότητα του Δήμου
- Η καταγραφή είναι η αρχή της βελτίωσης των υπηρεσιών
- Ότι μετρείται διαχειρίζεται και υλοποιείται
- Η μέτρηση μένει, η υπόσχεση χάνεται

Στατιστικές για όλα τα Αιτήματα

Διαχείριση των Αιτημάτων μου

Πλοήγηση και Αναζήτηση στην Πλατφόρμα Αστρίδα

Εξοδος από την Πλατφόρμα Αστρίδα

Μετά την εγγραφή στο σύστημα ο χρήστης έχει τις ακόλουθες δυνατότητες.

■ Στατιστικές πληροφορίες για όλα τα Αιτήματα.

Μια ανάλυση της συχνότητας των έως τώρα επιδόσεων της εν λόγω υπηρεσίας θα παρέχει στον χρήστη μια γενική εικόνα της κατάστασης των αιτημάτων. Εδώ πρόκειται για απλές στατιστικές του status quo των καταγραφών και όχι για μετρήσεις αποδοτικότητας. Οι μετρήσεις αποδοτικότητας θα γίνουν μετά τον σχηματισμό ιστορικών αποθεμάτων των δεδομένων που θα κερδίσουμε από τα αιτήματα. Μερικά παραδείγματα(με test data) από την alpha version του συστήματος έχουν την εξής μορφή.

III. Status Αιτημάτων ανα Δημοτική Υπηρεσία		
# Δημοτική Υπηρεσία	Status	Αιτήματα
1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ (83385)	ΚΛΕΙΣΤΟ	2
2 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ (83385)	ΑΝΟΙΧΤΟ	2
3 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (81988)	ΑΝΟΙΧΤΟ	1
4 ΔΕΥΑΘ (93082)	ΚΛΕΙΣΤΟ	1
5 ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ-ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ-ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΔΗΜΟΥ ΘΑΣΟΥ (100029071)	ΑΝΟΙΧΤΟ	1
6 ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ-ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ-ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ (100020530)	ΑΝΟΙΧΤΟ	1
7 ΔΕΥΑΘ (93082)	ΑΝΟΙΧΤΟ	1
Συνολο Αιτηματων προς τον Δημο		9

Εδώ έχουμε την κατανομή των αιτημάτων ανά τμήμα του Δήμου. Βλέπουμε συνολικά στο σύστημα 9 αιτήματα, 3 κλειστά, και 6 ανοικτά

Υ.Γ. Τα τμήματα προέρχονται από το σύστημα Διαύγεια.

IV. Βαθμός Σπουδαιότητας του Αιτήματος		
# από τον Δημότη	από τη Δημοτική Υπηρεσία	Αιτήματα
1 08-10 ΜΕΓΑΛΗ	00-01 ΚΑΘΟΛΟΥ - NICE TO HAVE	4
2 08-10 ΜΕΓΑΛΗ	02-04 ΜΙΚΡΗ	3
3 00-01 ΚΑΘΟΛΟΥ - NICE TO HAVE	00-01 ΚΑΘΟΛΟΥ - NICE TO HAVE	1
4 05-07 ΜΕΣΑΙΑ	05-07 ΜΕΣΑΙΑ	1
Συνολο Αιτηματων προς τον Δημο		9

Εδώ βαθμολογείται η σπουδαιότητα του αιτήματος από τον Δημότη και το Δήμο. Μόνο σε 2 αιτήματα έχουμε κοινή εκτίμηση.

V. Βαθμολογία του Δημότη προς τον Δήμο για τα κλειστά Αιτήματα		
# Δημοτική Υπηρεσία	Βαθμολογία του Δημότη	Αιτήματα
1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ (83385)	00-04 ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ	1
2 ΔΕΥΑΘ (93082)	05-06 ΜΕΤΡΙΑ	1
3 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ (83385)	10-10 ΑΡΙΣΤΗ	1
Συνολο Αιτηματων προς τον Δημο		3

Ο Δημότης μπορεί να βαθμολογεί την Δημοτική Υπηρεσία όταν κλείσει και αποπερατωθεί το αίτημα του.

■ Διαχείριση των Αιτημάτων και Δραστηριοτήτων

Αρχή του συστήματος είναι η καταγραφή των αιτημάτων και των υπάρχοντων δραστηριοτήτων. Η καταγραφή των Αιτημάτων στην Πλατφόρμα Αστρίδα γίνεται από το ακόλουθο τρόπο:

Παράδειγμα: Εδώ βλέπουμε το αίτημα „**Εκροή Νερού στο Δίκτυο της Αστρίδας**“ που καταγράφηκε στην Αστρίδα στις 04.08.2019(Κεφαλαίο III στο έντυπο) και έκλεισε στις 31.08/2019(Κεφαλαίο VI στο έντυπο), δηλ. *έχουμε ένα διάστημα διεκπεραίωσης από 27 ημέρες.*

Εκροή Νερού στο Δίκτυο της Αστρίδας

Διορθώση#3

I. Προστατευόμενος Χώρος
 Email του δημότη/κατοχού του αιτήματος: lampros.sakellariou@t-online.de Αριθμός του αιτήματος: 3

II. Σπουδαιότητα του Αιτήματος για τον Δήμο
 Status του Αιτήματος: ΚΛΕΙΣΤΟ Βαθμός Σπουδαιότητας: 08-10 ΜΕΓΑΛΗ

III. Κύριες πληροφορίες του Δημότη
 Είδος του Αιτήματος: ΠΑΡΑΠΟΝΟ
 Τίτλος του Αιτήματος: Εκροή Νερού στο Δίκτυο της Αστρίδας
 Τηλ. του Δημότη: 0030 - 25930 232 34 Ημερον. καταγραφής του αιτήματος: 04.08.2019
 Ουσιασμός Προέλευσης: ΑΣΤΡΙΔΑ

IV. Υπεύθυνη Υπηρεσία του Δήμου
 Θεματική Ταξινόμηση του Αιτήματος: ΝΕΡΟ
 Απήχηση από τον Δήμο για το Αίτημα: 02-04 ΜΙΚΡΗ
 Τμήμα του Δήμου: ΔΕΥΔΒ (93082)
 Προϊστάμενος της Υπηρεσίας: ΣΩΤΗΡΙΑ (114486)
 Τηλ. της Υπηρεσίας: Κεντρικό Δήμου-(0030) 2593350100
 Πηγή των Υπηρεσιών: Πλατφόρμα Διαύγεια
 Πηγή των Ονομάτων: Πλατφόρμα Διαύγεια

V. Λεπτομερής Περιγραφή του Αιτήματος (μέχρι 2500 χαρακτήρες/ημέρα)
 Από την 1.8.2019 έχουμε μια μεγάλη διαρροή στον οικισμό της Αστρίδας.
 Περιγραφή του Αιτήματος

VI. Τέλικη Αξιολόγηση
 Ημερ. επίλυσης από τον Δήμο: 31.08.2019 Βαθμολογία της υπηρεσίας του Δήμου από τον Δημότη: 05-06 ΜΕΤΡΙΑ

Αποθήκευση

Επιστροφή στην αρχική Σελίδα

Τα δεδομένα που απαιτεί το σύστημα από το χρήστη είναι στην ουσία αυτονόητα και πολύ περιορισμένα

- Ο χρήστης χρειάζεται να συμπληρώσει μόνο τα πεδία με γκριζό χρώμα
- Τα δεδομένα για τα πεδία με κίτρινο χρώμα προέρχονται από τις τυποποιημένες λίστες
- Ο χρήστης μπορεί να κάνει αποθήκευση των δεδομένων στη τράπεζα ή
- Να επιστέψει στην αρχική σελίδα **ΧΩΡΙΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ**

Η ανάλογη εικόνα για τις δραστηριότητες έχει την εξής μορφή:

Παράδειγμα:

Για το αίτημα „*Εκροή Νερού από το Δίκτυο της Αστρίδας*“ που καταγράφηκε στο σύστημα στις 04.08.2019 έχουμε στις 07.08.2019 μια Δραστηριότητα του χρήστη με τίτλο „*Τηλέφωνο στην κ. Μα@.@@*“.

Οι δραστηριότητες παίζουν σημαντικό ρόλο για την παρακολούθηση και εξέλιξη των σοβαρών αιτημάτων. Όταν αναγκασθεί ο χρήστης να χρησιμοποιήσει το όπλο Δραστηριότητα θα έχουμε ήδη φτάσει σε μια κλιμάκωση της κατάστασης και για αυτό έχει συμπεριληφθεί και μια τρίτη αρχή στο παιχνίδι, εδώ π.χ. η ΔΕΥΑ Καβάλας με τον κύριο Δείγμα (φανταστικό πρόσωπο) σαν εκπρόσωπο.

[Εκροη Νερου στο Δικτυο της Αστρίδας]

Τηλεφωνο την κ. Μα@@@

I. Προστατευόμενος Χώρος	
Εμαίλ	ampros.sakellariou@t-online.de
Αριθμός του αιτήματος	3
Αριθμός Δραστηριότητας	11
II. Τίτλος και Ημερομηνία καταγραφής της Δραστηριότητας	
Τίτλος	Τηλεφωνο την κ. Μα@@@
Ημερομηνία	07_08_2019
III. Υπεύθυνη Υπηρεσία του Δήμου	
Τμήμα του Δήμου	ΔΕΥΑΘ (93082)
Προϊστάμενος της Υπηρεσίας	ΧΑΡΑΛΑΜΠΡΟΣ (100003710)
Τηλ. της Υπηρεσίας	ΔΗΜΟΣ ΘΑΣΟΥ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ-(0030) 2593350151
IV. Τρίτη Αρχή/Υπηρεσία	
Όνομα της Υπηρεσίας	ΔΕΥΑ Καβάλας
Υπεύθυνος Υπάλληλος	Δείγματος Ηλιας
Τηλέφωνο	+49 171 2222
V. Λεπτομερής Περιγραφή της Δραστηριότητας (μέχρι 1100 χαρακτήρες/σημεία)	
<p>Τρεις μερες μετα τη δηλωση της βλαβης στο Δημο δεν εγινε πιποτα. Το νερο συνεχι να τρεχει.</p>	
Αποθήκευση	
Επιστροφή στην αρχική Σελίδα	

Όσο αφορά το φόρτο εργασίας για το χρήστη είναι και εδώ μηδαμινός. Οι οργανωτικές πληροφορίες για τον δήμο θα βρίσκονται στις τυποποιημένες λίστες. Τα γκρίζα πεδία που πρέπει να συμπληρωθούν είναι μετρημένα. Ο αριθμός των δραστηριοτήτων σε σχέση με το χρόνο καταγραφής και αποπεράτωσης ενός αιτήματος θα είναι η παράμετρος κλειδί για το μέτρημα της αποδοτικότητας της δημοτικής αρχής.

Τυποποιήσεις και Λίστες

Η πλατφόρμα Αστρίδα διαθέτει μια σειρά από τυποποιημένες λίστες οι οποίες δημιουργήθηκαν από το προγραμματιστή του συστήματος ή αντιγράφηκαν από το Σύστημα Διαύγεια. Ο ρόλος από αυτές τις λίστες είναι η ενσωμάτωση μιας ελαστικής δυναμικότητας στο σύστημα έτσι ώστε να εισέρχονται σε αυτό καινούργιοι παράμετροι χωρίς το σύστημα να χρειάζεται πλήρη συντήρηση (cost & time factor). Οι λίστες αυτές βρίσκονται σε μορφή excel και εισάγονται αυτόματα στο σύστημα. Αυτό σημαίνει ότι αφού συμφωνήσουμε στο περιεχόμενο των λιστών θα μπορούμε να τις εισάγουμε στο σύστημά χωρίς να αγγίζουμε τα προγράμματα.

Λεπτομερής καταγραφή από τις υπάρχουσες λίστες στη πλατφόρμα Αστρίδα

1. Status του Αιτήματος
2. Βαθμός σπουδαιότητας του Αιτήματος από την πλευρά του Δημότη
3. Βαθμός σπουδαιότητας του Αιτήματος από την πλευρά του Δήμου
4. Είδος του Αιτήματος

ΚΛΕΙΣΤΟ
Βα
ΑΝΟΙΧΤΟ
ΚΛΕΙΣΤΟ
ΠΑΡΩΧΗΜΕΝΟ

08-10 ΜΕΓΑΛΗ
00-01 ΚΑΘΟΛΟΥ - NICE TO HAVE
02-04 ΜΙΚΡΗ
05-07 ΜΕΣΑΙΑ
08-10 ΜΕΓΑΛΗ

08-10 ΜΕΓΑΛΗ
00-01 ΚΑΘΟΛΟΥ - NICE TO HAVE
02-04 ΜΙΚΡΗ
05-07 ΜΕΣΑΙΑ
08-10 ΜΕΓΑΛΗ

ΠΑΡΑΠΟΝΟ
ΠΑΡΑΠΟΝΟ
ΠΡΟΤΑΣΗ
ΕΠΑΙΝΟΣ

5. Βαθμολογία του Δημότη προς τον Δήμο

00-04 ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ
10-10 ΑΡΙΣΤΗ
09-09 ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ
07-08 ΚΑΛΗ
05-06 ΜΕΤΡΙΑ
00-04 ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ

6. Θεματική ταξινόμηση του Αιτήματος

ΚΑΘΑΡΟΤΗΤΑ
ΒΟΘΡΟΙ ΛΥΜΑΤΑ
ΗΧΟΥΡΥΠΑΝΣΗ
ΚΑΘΑΡΟΤΗΤΑ
ΜΑΡΜΑΡΑ
ΝΕΡΟ
ΠΑΡΑΛΙΕΣ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΖΩΗ
ΡΕΥΜΑ
ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

7. Οικισμός προέλευσης του Αιτήματος

ΑΣΤΡΙΔΑ
ΑΓΙΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
ΑΛΥΚΙ
ΑΣΤΡΙΔΑ
ΘΕΟΛΟΓΟΣ
ΘΥΜΩΝΙΑ
ΚΑΖΑΒΙΤΙ
ΚΑΛΛΙΡΑΧΗ
ΚΑΛΛΙΡΑΧΗ-ΣΚΑΛΑ
ΚΑΣΤΡΟ
ΚΟΙΝΥΡΑ
ΛΙΜΕΝΑΡΙΑ

8. Υπηρεσία του Δήμου από το σύστημα Διαύγεια

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ (83385)
ΔΕΥΑΘ (93082)
ΔΗΜΟΣ ΘΑΣΟΥ (83352)
ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΛΙΜΕΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΘΑΣΟΥ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ (83385)
ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ (10003892)
ΔΟΜΗΣΗΣ (92194)
ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ (81526)
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (83414)

9. Υπεύθυνοι του Δήμου από το σύστημα Διαύγεια

ΠΑΤΕΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ (100036933)
ΑΡΓΥΡΟΥ ΔΗΜΗΤΡΑ (121687)
ΑΡΣΕΝΙΟΥ ΣΩΤΗΡΙΑ (100002645)
ΓΕΩΡΓΙΤΣΗ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ (100038874)
ΔΟΥΚΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ (100003715)
ΔΡΑΚΟΝΤΟΥ ΣΩΤΗΡΙΑ (114486)
ΕΥΘΥΜΙΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟΣ (100007054)
ΚΑΠΑΝΔΑΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ (100020532)
ΛΑΓΟΥΜΤΖΗΣ ΘΡΑΣΥΒΟΥΛΟΣ (100030235)
ΝΙΚΗΤΑ ΑΓΓΕΛΙΚΗ (100006083)
ΠΑΤΕΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ (100036933)
ΠΑΤΗΡΑ ΔΕΣΠΟΙΝΑ (100038924)
ΠΑΤΗΡΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ (119412)

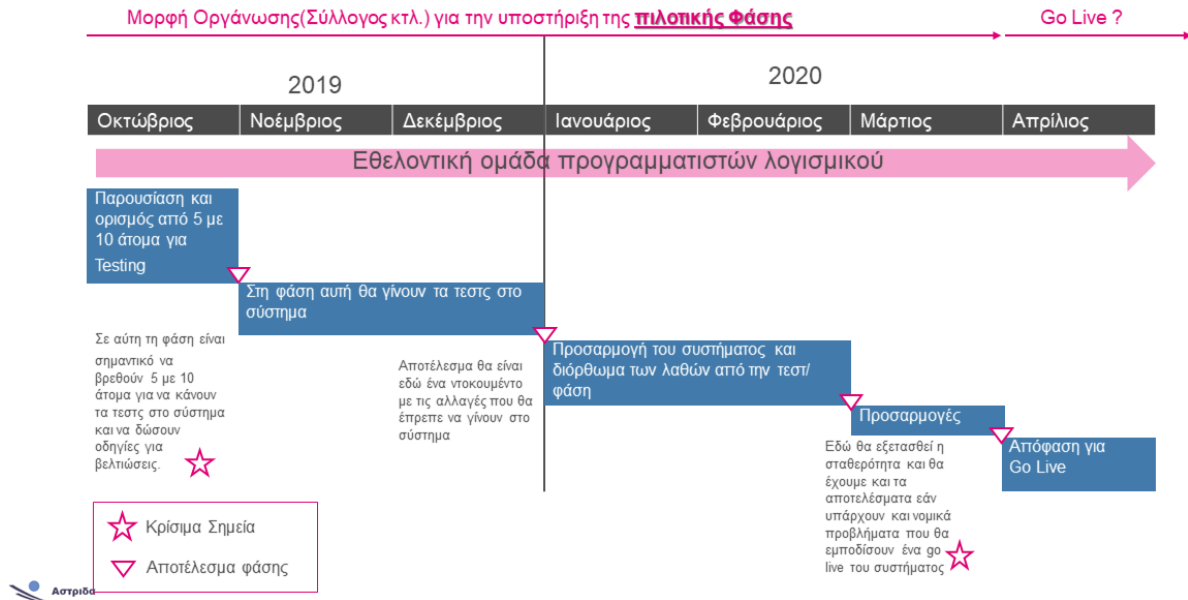
10. Τηλέφωνα των Δημοτικών Υπηρεσιών

Κεντρικό Δήμου-(0030) 2593350100
Κεντρικό Δήμου-(0030) 2593350100
Γραφείο Καθαριότητας-(0030) 2593022360
ΔΗΜΟΣ ΘΑΣΟΥ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ-(0030) 2593350151
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΟΜΗΣΗΣ ΔΗΜΟΥ ΘΑΣΟΥ-(0030) 2593350162
Αστυνομικό Τμήμα Θάσου-(0030) 25930 22500
Αστυνομικό Τμήμα Λιμεναρίων-(0030) 25930 51111

Τα επόμενα Βήματα

Για την υπάρχουσα alpha version πρέπει να ακολουθήσει μια σειρά από τεστς για να δούμε και να κρίνουμε την λειτουργικότητα της. Το ακόλουθο διάγραμμα δείχνει τα σπουδαιότερα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν στους επόμενους μήνες.

Τα επόμενα Βήματα



36

Τα κρίσιμα σημεία στο project θα είναι τα ακόλουθα:

- Ίδρυση μιας εθελοντικής ομάδας νέων παιδιών για την παραγωγή και την εκτέλεση εργασιών συντήρησης του λογισμικού**
 Αυτή η ομάδα θα μάθει πολλά αλλά θα βοηθήσει ταυτόχρονα και το νησί. Θα είναι η καρδιά του project και θα αποκτήσει και αρκετές γνώσεις για την προσωπική επαγγελματική αποκατάσταση.
- Ομάδα Testing**
 Για να έχουμε μια ευρεία αποδοχή του συστήματος από την τοπική κοινωνία πρέπει να βρεθούν 5 με 10 συνδημότες που θα έχουν όρεξη να παίξουν και να τεστάρουν την λειτουργικότητα του συστήματος. Αυτό είναι ένα ΚΟ κριτήριο για την περεταίρω εξέλιξη του Project.
- Εξέταση του Θέματος Προστασία Προσωπικών Δεδομένων**
 Εδώ τουλάχιστον σύμφωνα με την κοινοτική νομοθεσία δεν υπάρχει πρόβλημα. Τα μόνα προσωπικά στοιχεία στο σύστημα θα είναι το email του χρήστη. Εδώ ίσως θα πρέπει να υπογράψει ο χρήστης ένα ανάλογο ντοκουμέντο.
- Προσωπικά Δεδομένα του Δήμου**
 Τα μόνα στοιχεία που χρειάζεται το σύστημά από το Δήμο είναι τα ονόματα των Υπηρεσιών όπως και τα ονόματα των υπαλλήλων/προϊστάμενων της κάθε Υπηρεσίας. Αυτές οι πληροφορίες είναι ούτως ή άλλως στη Διαύγεια. Στη χειρότερη περίπτωση να χρειασθεί να παραιτηθούμε από τη χρήση των ονομάτων. Στη Θάσο ούτως ή άλλως όλοι γνωρίζουν τους υπευθύνους της κάθε υπηρεσίας.
- Μέτρηση της αποδοτικότητας**
 Εδώ σίγουρα δεν επιτρέπεται να μετρούμε αποδοτικότητα ανά εργαζόμενο. Αυτό δεν το κάνει το σύστημά αλλά ούτε και το χρειάζεται. Εάν μετρήσουμε στο μέλλον την αποδοτικότητα θα την μετρούμε σε επίπεδο Τμήματος/Υπηρεσίας.

Σε κάθε περίπτωση πρέπει να γίνει μια εξέταση αυτών των δεδομένων πριν βγούμε live.

Έξοδα της πλατφόρμας Αστρίδα ανά μήνα

Η πλατφόρμα Αστρίδα τρέχει σε ένα γερμανικό Web Hosting Provider. Οι λεπτομέρειες σχετικά με τα έξοδα και τις παροχές παρουσιάζονται αναλυτικά σε τούτη την ταμπέλλα. Σήμερα χρησιμοποιεί η Αστρίδα το πακέτο WebHosting 2000 το οποίο στοιχίζει 2,99 €/μήνα και επιπλέον 0,75 €/μήνα ανέρχονται τα έξοδα της Domain www.Astrida.eu. Τα έξοδα μιας live version πρέπει να συζητηθούν αναλυτικά με τον provider.

ΜΗΝΙΑΙΑ ΕΞΟΔΑ ΣΕ €

	dauerhaft/Mon.: 1,99€	statt 3,99€, dauerhaft/Mo.★ 2,99€	statt 7,99€, dauerhaft/Mon.: 5,99€	statt 12,99€, dauerhaft/Mon.: 9,74€
Konfiguration	Webhosting 1000	Webhosting 2000	Webhosting 4000	Webhosting 8000
Web-Speicherplatz	25 GB	75 GB	250 GB	500 GB
Mail-Speicherplatz	25 GB	75 GB	250 GB	500 GB
RAM Garantie	keine	4096 MB	6144 MB	8192 MB
E-Mail Postfächer	100	500	1000	2000
E-Mail Adressen	100	500	1000	2000
E-Mail Weiterleitung	100	500	1000	2000
E-Mail Autoresponder	✓	✓	✓	✓
E-Mail Catchall	✓	✓	✓	✓
Spam- / VirenfILTER	✓	✓	✓	✓
IMAP / IMAPS	✓	✓	✓	✓
SMTP / SMTPS	✓	✓	✓	✓
POP3 / POP3S	✓	✓	✓	✓
Webmail	✓	✓	✓	✓
Datenbanken	1	10	25	50
Domains	1 Domain inklusive	3 Domains inklusive	6 Domains inklusive	12 Domains inklusive
App-Installationen	1	10	25	50
Zusätzliche FTP-User	1	10	25	50
FTP / FTPS	✓	✓	✓	✓
Online-Dateimanager	✓	✓	✓	✓
SSH (kein Root)	✓	✓	✓	✓
Cronjobs	✓	✓	✓	✓
PHP	✓	✓	✓	✓
Perl	✗	✗	✓	✓
Python	✗	✗	✓	✓
Ruby on Rails	✗	✗	✓	✓
NodeJS	✗	✗	✓	✓
PHP Einstellungen ändern	✓	✓	✓	✓
Webserver Einstellungen	✓	✓	✓	✓
Mailserver Einstellungen	✓	✓	✓	✓
Automatisches Backup	✓	✓	✓	✓
nginx als Proxy	✓	✓	✓	✓
WordPress-Toolkit	✓	✓	✓	✓
Eigene IPv6-Adressen	✓	✓	✓	✓
Preis	1,99€ / Monat	2,99€ / Monat	5,99€ / Monat	9,74€ / Monat



Σήμερα έξοδα + 0,75 € το μήνα για την Domain, δηλ. ετησια έξοδα γυρω στα 45 €!

Επιλογος

Όλες αυτές οι σκέψεις θα έχουν νόημα εάν καταφέρουμε και τις κάνουμε πράξεις. Και για να γίνουν πράξη πρέπει πάνω από όλα να τις αγοράσει ο δημότης. Και επειδή όπως είπαμε ο χάρτης δεν ήταν ποτέ το έδαφος που περπατούμε, ψάχνω για τη δεύτερη φάση 5 με 10 Θάσιους εθελοντές από όλα τα κόμματα, δεξιούς και αριστερούς, χωρίς να προσφέρω δυνατότητα καριέρας και με μοναδικό κριτήριο το πάθος για βελτιωμένες δημοτικές υπηρεσίες στο νησί για να περπατήσουμε μαζί στο έδαφος τεστάροντας αυτήν την θασίτικη πλατφόρμα. **Η ιδανική περίπτωση θα ήταν να βρεθεί ένας σύλλογος/σωματείο που έχει συχνές επαφές με το δήμο και να αναλάβει την πιλοτική φάση του project κάτω από την αιγίδα του.**

Ίσως σας φαίνονται όλα αυτά παράδοξα, μερικές φορές αναρωτούμε και εγώ ο ίδιος εάν ο κόσμος της Θάσου είναι ώριμος για τέτοιες λύσεις. Αλλά αυτό θα το ξέρουμε όταν περπατήσουμε μαζί αυτόν το δρόμο. Σίγουρα όμως δεν θα αποτύχουμε, στη χειρότερη περίπτωση θα μάθουμε ακόμα έναν δρόμο που δεν „τραβάει“. Η τραγική έλλειψη συλλογικότητας της ελληνικής κοινωνίας με οδηγεί στην αντίληψη ότι ο δρόμος εκσυγχρονισμού της ελληνικής διοίκησης θα είχε μόνο τότε μια πιθανότητα επιτυχίας εάν καταφέρναμε να οργανώσουμε μια μορφή „παρτιζάνικου αγώνα“ χρησιμοποιώντας σαν όπλα τα καινοτόμα μοντέλα της ψηφιακής τεχνολογίας ενάντια στα „κακώς κείμενα“ της δημοσίας διοίκησης. Και για αυτόν τον παρτιζάνικο αγώνα ενάντια στην επικρατούσα νοοτροπία στη χώρα μας χρειάζεται εθελοντές, παρτιζάνους και αγωνιστές. Διαφορετικά δεν γίνεται.

Είναι γεγονός ότι ζούμε σήμερα, όχι μόνο στην Ελλάδα, ένα φαινόμενο γενικής **κοινωνικής παραίτησης**. Το μοντέλο που προτείνω εδώ είναι τελειώς ανάποδο, απαιτεί την απόλυτη συμμετοχή του δημότη. Αυτό που αλλάζει, πιστεύω, δεν είναι η θέληση του δημότη για ένα καλύτερο μέλλον, αυτό που αλλάζει είναι η αρένα που διεξάγεται αυτός ο αγώνας. Στην εποχή μας φεύγουμε από τον παλιό δρόμο και δίνουμε αυτήν την κοινωνική μάχη σε μια καινούργια αρένα, στην αρένα της εικονικής και επαυξημένης πραγματικότητας όπως και στην αρένα της τεχνητής νοημοσύνης και του ρομποτισμού. Αυτό αλλάζει καθημερινά τις βάσεις της κοινωνίας. Οι κοινωνικές επιπτώσεις της νέας κατάστασης των πράγματος δεν μπορούν να εκτιμηθούν ακόμα. Η καινούργια αρένα έκοψε και θα κόψει ακόμα από πολλούς ανθρώπους στο μέλλον το εισιτήριο εισόδου σε **δυνατότητες ανεξάρτητης διαβίωσης** και τα „**καθοριστικά κέντρα**“ για λόγους τακτικής και πολιτικής σκοπιμότητας θα δημιουργήσουν πολλά παράπλευρα και δευτερεύοντα πεδία μάχης για να „θολώσουν τα νερά“. Τα καινούργια εισιτήρια αλλάζουν και τους κανόνες του παιχνιδιού. Πέρασαμε σε μια άλλη εποχή, στην εποχή της τέταρτης βιομηχανικής επανάστασης όπου η εργασία θα συμπυκνωθεί και θα είναι το προνόμιο των λίγων. Ο φόβος των ανθρώπων για το άγνωστο είναι κατανοητός. Αυτό που δεν κατάφερε η πολιτική είναι να κτίσει γέφυρες ανάμεσα στο Παλιό και το Καινούργιο γιατί απλά το Καινούργιο, το οποίο η ίδια επέτρεψε, τρέχει με πολύ μεγαλύτερη αποδοτικότητα από ότι το Παλιό. Ο κόσμος μας έγινε ένα χωράφι και η συνακόλουθη αβεβαιότητα των λαών αλλάζει τον πολιτικό χάρτη των χωρών με υψηλό κόστος παραγωγής, όπως π.χ. της Ευρώπης. Τα αποτελέσματα των αγανακτισμένων στην Ευρώπη τα ξέρουμε όλοι μας. Ας κάνουμε ένα δειλό βηματάκι μήπως και προλάβουμε κάτι... την τέταρτη βιομηχανική επανάσταση δεν θα μπορέσουμε να την εμποδίσουμε, ίσως όμως κατανοήσουμε τις απαιτήσεις της καλύτερα από ότι κατανοήσαμε τις απαιτήσεις της τρίτης βιομηχανικής επανάστασης στη δεκαετία του 1970/1980 του περασμένου αιώνα. Τότε χάσαμε το τρένο της εξέλιξης γιατί το κέντρο βάρους το ρίξαμε σε αλλιά γήπεδα, είχαμε τότε αλλά προβλήματα. Ας αρχίσουμε τώρα από πολύ χαμηλά για να μπούμε στο νόημα της εποχής και ίσως καταφέρουμε έτσι να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες που προσφέρει ο Δήμος μας... Think big, start small, that's all for now!

Υ.Γ.

Το εγχειρίδιο του χρήστη της πλατφόρμας „Αστρίδα“ μπορείτε να το βρείτε στο ακόλουθο link

https://astrida.eu/WordPress/wp-content/uploads/2019/09/02-Astrida-Complain-Platform_User_Manual.pdf