



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ  
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

-  
ΔΙΟΙΚΗΣΗ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ



## Πληροφορικά συστήματα για πολιτικά κόμματα: Επισκόπηση και Αρχική σχεδίαση

Ειρήνη Βαβούρη

A.M: 323M/2013011

Email: [icsdm13011@icsd.aegean.gr](mailto:icsdm13011@icsd.aegean.gr)

ΙΟΥΛΙΟΣ 2014

[www.aegean.icsd.gr/is-lab](http://www.aegean.icsd.gr/is-lab)



© Πανεπιστήμιο Αιγαίου, 2014

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων

Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων  
83200 Καρλόβασι, Σάμος

Εργασία υλοποιημένη στα πλαίσια του μαθήματος:

Διαλειτουργικότητα Πληροφοριακών Συστημάτων

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Υπεύθυνη Ανάπτυξης: Ειρήνη Βαβούρη

A.M: 323M/2013011

Email: [icsdm13011@icsd.aegean.gr](mailto:icsdm13011@icsd.aegean.gr)

Επιβλέπων καθηγητής: Χαραλαμπίδης Ιωάννης, Επίκουρος Καθηγητής

Email: [yannix@aegean.gr](mailto:yannix@aegean.gr)

## Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή .....	4
2. Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας .....	5
3. Στοιχεία και οντότητες των ΠΣ.....	7
4. Δομή και υπηρεσίες των ΠΣ.....	9
4.1 Γενικά.....	9
4.2 Συστήματα και υπηρεσίες .....	10
4.3 Ενημέρωση και συμμετοχή.....	11
4.4 Σύστημα CRM.....	12
4.5 Σύστημα CMS .....	13
4.5.1 Τεχνικά χαρακτηριστικά του συστήματος CMS.....	14
4.5.2 Τεχνικά χαρακτηριστικά της Διαδικτυακής πύλης .....	15
4.6 Χρήση των blogs.....	16
4.7 Υποσύστημα Διοικητικών Λειτουργιών.....	17
4.8 Σχεδίαση Πληροφοριακού Συστήματος .....	18
5. Συμπεράσματα και επόμενα βήματα.....	21
6. Αναφορές.....	22

# 1. Εισαγωγή

Το διαδίκτυο και η τρέχουσα κατάσταση της Τεχνολογίας της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας (ΤΠΕ) επιτρέπουν στο δημόσιο τομέα να υιοθετήσει μια προσέγγιση προσανατολισμένη στον πολίτη για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών ([Garcia-Arribas και Lopez-Crespo, 2003](#)). Επιπλέον, εκτός από την ύπαρξη του Διαδικτύου ως το βασικό μέσο για την επικοινωνία, τη διάδοση των γνώσεων και την αλληλεπίδραση μεταξύ των αρχών και των πολιτών, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government) και η Ηλεκτρονική Δημοκρατία (e-democracy) προϋποθέτουν επίσης ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες και η διαχείριση πληροφοριών υποστηρίζονται από τα αποτελεσματικά και αξιόπιστα πληροφοριακά συστήματα, καθώς και από ένα back-office, το οποίο επιτρέπει στην Δημόσια Διοίκηση να επικοινωνεί ηλεκτρονικά με τους πολίτες.

Η τεχνολογία λοιπόν, «πρέπει να είναι ενσωματωμένη στις οργανωσιακές, κοινωνικές, νομικές και πολιτιστικές αλλαγές, πρέπει να ενσωματωθεί στις πολιτικές και διοικητικές διαδικασίες των ιδρυμάτων που προσφέρουν συμμετοχή και πρέπει να συνδυάζεται με τα συμφέροντα του λαού που απευθύνεται» ([Kubicek et al., 2003](#)).

Τα πολιτικά κόμματα, εκτός από τις πολιτικές δραστηριότητες τους, λειτουργούν και ως φορείς πληροφόρησης, που συλλέγουν, οργανώνουν, διαχειρίζονται και προωθούν πληροφορίες. Ως αποτέλεσμα, υπάρχει μεγάλη ανάγκη για τα κόμματα να διατηρούν κατάλληλα εργαλεία και υπηρεσίες για όλα τα μέλη τους (Πρόεδρος, βουλευτές κλπ.), τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο ώστε να μπορούν να συνεργαστούν, να συμμετέχουν στις διαδικασίες και δραστηριότητες του κόμματος και αυτές να γίνονται αποτελεσματικά. Αυτά τα εργαλεία και οι διαδικασίες θα μπορούσαν να επιτρέπουν σε όλους τους εκπροσώπους του κόμματος να ενημερώνονται, να συμμετέχουν και να επικοινωνούν με άλλους εκπροσώπους καθώς και με τους πολίτες, ώστε να συνεργάζονται πιο ομαλά και με αποτέλεσμα, και να υιοθετήσουν μια ποικιλία νέων υπηρεσιών.

Ο σκοπός της εργασίας αυτής είναι να προτείνει μια βασική σχεδίαση ενός πληροφοριακού συστήματος, ως συμπληρωματικό μέσο για την υποστήριξη των εσωτερικών διαδικασιών και ενεργειών του κόμματος και την επικοινωνία μεταξύ του κόμματος και των πολιτών.

## 2. Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας

Ο [Römmele \(2003\)](#), περιγράφει πώς τα πολιτικά κόμματα χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για να εκτελέσουν μια σειρά από βασικές λειτουργίες, όπως τον σχηματισμό γνώμης (μέσα από το περιεχόμενο και την πληροφορία που διαχέουν τα πολιτικά κόμματα στο Διαδίκτυο και στις Διαδικτυακές τους πύλες), την διαμεσολάβηση του ενδιαφέροντος (δημιουργώντας ομάδες μελών και ενισχύοντας την συμμετοχή των πολιτών σε διαδικασίες και ψηφοφορίες) και την κομματική οργάνωση (που διευκολύνει και συντονίζει τις διαδικασίες των κομμάτων). Επίσης, τονίζει ότι οι νέες ΤΠΕ χρησιμοποιούνται με διαφορετικούς τρόπους από διαφορετικούς τύπους πολιτικών κομμάτων. Για παράδειγμα, ενώ ορισμένα κόμματα ενισχύουν την «προς-τα-κάτω» διάδοση των πληροφοριών μέσω των νέων ΤΠΕ, άλλα δίνουν έμφαση στις διαδραστικές και στοχευμένες δυνατότητές τους. Σε γενικές γραμμές, διακρίνονται τουλάχιστον τέσσερις διαφορετικοί βασικοί στόχοι των πολιτικών κομμάτων: η μεγιστοποίηση/αύξηση ψήφων, η μεγιστοποίηση/αύξηση των εκπροσώπων στην κυβέρνηση, η εσωκομματική δημοκρατία και η αναζήτηση πολιτικής/ιδεολογίας ([Ström, 1990](#)).

Οι [Bouras, Giannaka, Karounos, Priftis, Pouloupoulos, Tsiatsos \(2008\)](#) αναφέρουν τα βασικά σημεία που οδηγούν τους οργανισμούς σε επιτυχημένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας, τα οποία είναι: i) ο ακριβής ορισμός του αριθμού των συμμετεχόντων για την απόλυτη αξιολόγηση των τμημάτων και τον εντοπισμό διαδικασιών και ροών, ii) η ενθάρρυνση των χρηστών να ανταλλάσσουν πληροφορίες μέσω του συστήματος, iii) η Διαχείριση Κεντρικής Πληροφορίας (Central Information Management), όπου η πληροφορία συγκεντρώνεται σε μια κεντρική βάση δεδομένων και κατά συνέπεια το σύστημα ήταν σταθερό, ευέλικτο και πάντα ενημερωμένο, iv) η χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου (Content Management System), όπου το σύστημα είναι υπεύθυνο για την καλή οργάνωση των πληροφοριών και αποδίδει ρόλους σε κάθε χρήστη όσον αφορά την πρόσβαση σε πληροφορίες και τον περιορισμό της λειτουργικότητας, v) η αποφυγή επικάλυψης δραστηριοτήτων, η οποία αυξάνει την παραγωγικότητα, vi) η παροχή βοήθειας προς τα χαμηλότερα τμήματα, vii) η ενοποιημένη Τεχνολογία (Unified Technology) βασισμένη σε open standards και viii) η δοκιμή πριν τη χρήση.

Η μεθοδολογία που ακολούθησαν για τον σχεδιασμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών για ένα πολιτικό κόμμα δεν στηρίχθηκε μόνο στην νέα τεχνολογία, αλλά επίσης και σε οργανωσιακές και διαδικαστικές αλλαγές. Αυτές οι αλλαγές προκύπτουν από το όραμα του κόμματος και την SWOT ανάλυσή του. Έπειτα, διατυπώνεται η στρατηγική του κόμματος και ακολουθούν οι λειτουργικές προδιαγραφές και το

τεχνολογικό πρότυπο που θα βασιστεί το τελικό σχέδιο υλοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ([Bouras, Giannaka, Karounos, Priftis, Pouloupoulos, Tsiatsos 2008](#)).

Οι [Hofmeister και Grabow \(2011\)](#) τονίζουν ότι για την επιτυχή συμμετοχή στην πολιτική διαδικασία και για να συμβάλουν στην εδραίωση της δημοκρατίας, τα πολιτικά κόμματα πρέπει να αποδείξουν ότι έχουν ορισμένες «λειτουργίες». Αυτές οι λειτουργίες είναι:

- Να διατυπώνουν και να συναθροίζουν κοινωνικά συμφέροντα (λειτουργία της δημιουργίας πολιτικής γνώμης).
- Να προσλαμβάνουν πολιτικό προσωπικό και να επιλέγουν υποψήφιους για τις εκλογές (λειτουργία της επιλογής).
- Να αναπτύσσουν πολιτικά προγράμματα, λαμβάνοντας την συναίνεση και την υποστήριξη της πλειοψηφίας (λειτουργία της ολοκλήρωσης).
- Να προωθούν την πολιτική κοινωνικοποίηση και τη συμμετοχή των πολιτών (λειτουργία της κοινωνικοποίησης και της συμμετοχής).
- Να οργανώνουν την κυβέρνηση και να συμμετέχουν στις εκλογές. (λειτουργία της άσκησης πολιτικής εξουσίας).
- Να συμβάλλουν στη νομιμοποίηση του πολιτικού συστήματος και στην σύνδεση της πολιτικής τάξης με την συνείδηση των πολιτών και των κοινωνικών δυνάμεων (λειτουργία της νομιμοποίησης).

Οι νέες ΤΠΕ μπορούν να συνεισφέρουν στις παραπάνω λειτουργίες, ενισχύοντας και διευκολύνοντας το έργο που παράγουν.

### 3. Στοιχεία και οντότητες των ΠΣ

Πριν την σχεδίαση των πληροφοριακών συστημάτων ενός πολιτικού κόμματος, θα πρέπει να οριστούν όλα τα στοιχεία και οι οντότητες που τα απαρτίζουν.

Βασική οντότητα είναι οι ομάδες χρηστών των επιμέρους πληροφοριακών συστημάτων. Οι ομάδες χρηστών των ΠΣ αποτελούνται από τους διαχειριστές των ΠΣ, τα στελέχη του κόμματος, τους υπαλλήλους (διοικητικούς και πολιτικούς) μέσα στον οργανισμό, τα μέλη/φίλοι του κόμματος και τους πολίτες (κοινό). Ανάλογα με τα δικαιώματα που έχει, ο κάθε χρήστης έχει πρόσβαση στο αντίστοιχο ΠΣ και τις διαδικασίες του.

Οι διαχειριστές είναι αυτοί που επιβλέπουν τα ΠΣ και είναι υπεύθυνοι για την ομαλή λειτουργία των ΠΣ του κόμματος.

Τα στελέχη του κόμματος αποτελούν μια ομάδα χρηστών. Η δομή ενός κόμματος αρθρώνεται στα επί μέρους όργανα και τις επί μέρους οργανώσεις του. Δεσπόζουσα είναι η θέση του Συνεδρίου, ενώ την ευθύνη της λειτουργίας του επωμίζονται διάφορα συλλογικά ή μονοπρόσωπα όργανα. Στη μορφολογία των ελληνικών κομμάτων συναντούμε έτσι συνήθως, σε επίπεδο τρέχουσας διαχείρισης, τον Πρόεδρο ή τον Αρχηγό, το Εκτελεστικό Γραφείο ή τη Διοικούσα Επιτροπή και την Κεντρική Επιτροπή ως περιοδικά βουλευόμενο και αποφασιστικό όργανο. Οι σχέσεις μεταξύ των οργάνων διαπλέκονται με βάση τους ορισμούς του καταστατικού, που πάντως δεν τηρούνται απαρέγκλιτα στην πράξη. Κάθε κόμμα διαθέτει, εξάλλου, οργανώσεις που συγκροτούνται ιδίως με κριτήρια είτε γεωγραφικά (περιφερειακές, νομαρχιακές και τοπικές) είτε επαγγελματικά (κλαδικές κλπ.) και αποτυπώνουν την αποκεντρωμένη δομή του σε όλη την επικράτεια αλλά και εκτός αυτής στο εξωτερικό. Η οργανωτική δομή που σκιαγραφήθηκε προηγουμένως σε αδρές γραμμές παρουσιάζει φυσικά πολλές διαφοροποιήσεις μεταξύ των κομμάτων, οι οποίες σχετίζονται πρωταρχικά με την ιδεολογία και το χαρακτήρα τους ([Λιανός 2005](#)).

Οι υπάλληλοι του κόμματος, ανάλογα με την ιδιότητα και τα καθήκοντα που έχουν, διαθέτουν και τα αντίστοιχα δικαιώματα και πρόσβαση στις διεργασίες των ΠΣ.

Τέλος, τα μέλη/φίλοι του κόμματος και οι πολίτες, ως χρήστες, μπορούν να έχουν πρόσβαση μέσω την Διαδικτυακής Πύλης του κόμματος, όπως θα αναλυθεί παρακάτω, σε διάφορες διαδικασίες (ηλεκτρονική ψηφοφορία, ενημερώσεις μελών, chat, forum κλπ).

Εκτός από τις βασικές οντότητες των χρηστών, υπάρχουν τα επιμέρους πληροφοριακά συστήματα και οι βάσεις δεδομένων των αρχείων, τα οποία θα αναλυθούν στο επόμενο κεφάλαιο.



## 4. Δομή και υπηρεσίες των ΠΣ

### 4.1 Γενικά

Ακολουθεί η σχεδίαση ενός ενιαίου Πληροφοριακού Συστήματος, με βάση το World Wide Web, προσφέροντας υπηρεσίες που περιλαμβάνουν: ένα μέσο επικοινωνίας για τον Πρόεδρο, τους αρμόδιους, τους βουλευτές, τους φίλους, τις Τοπικές Αρχές, τις Επιτροπές Νομού, τα μέλη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική τους θέση, ως έναν χώρο πληροφοριών, και ένα μέσο εκπαίδευσης για όλους ως ένα εργαλείο για την οργάνωση του κόμματος και για τη στήριξη των πολιτικών δραστηριοτήτων του και των καθημερινών καθηκόντων του, συμβάλλοντας στην συνεργασία των διαφόρων τομέων στο χειρισμό των αναφορών με ασφάλεια, γρήγορα και αποτελεσματικά.

Για τον τελικό χρήστη, το σύστημα αποτελεί ένα σύνολο υπηρεσιών, καθένα από τις οποίες μπορεί να υποστηρίξει ορισμένες λειτουργίες. Ο χρήστης, σε σχέση με δικαιώματα πρόσβασής του μπορεί να πραγματοποιήσει ορισμένες ενέργειες και να χρησιμοποιεί είτε ένα υποσύνολο ή το σύνολο των παρεχόμενων λειτουργιών. Ωστόσο, το περιεχόμενο, οι πληροφορίες και η λειτουργικότητα που έχει πρόσβαση ο κάθε χρήστης, αποτελούν μόνο το τελικό σημείο του πληροφοριακού συστήματος. Δηλαδή, υπάρχει ένας ολόκληρος κύκλος ζωής που πρέπει να ακολουθείται, προκειμένου μια υπηρεσία να λειτουργήσει αποτελεσματικά. Αυτός ο κύκλος ζωής είναι ο εξής για κάθε υπηρεσία: α) Καθορισμός των στόχων, β) Ορισμός των τύπων περιεχομένου, γ) Καθορισμός των λειτουργιών, δ) καθορισμός των ρόλων και των δικαιωμάτων πρόσβασης και ε) Ορισμός των διαθέσιμων ομάδων εργασίας.

Μετά τον καθορισμό πλαισίου του Πληροφοριακού Συστήματος, καθορίζονται οι υπηρεσίες και οι λειτουργίες που το σύστημα θα προσφέρει, όπως αυτές εξάγονται από τους εργαζόμενους και τις ανάγκες των πολιτών:

- α) Εξατομικευμένες Υπηρεσίες πρόσβασης,
- β) Back-Office Υπηρεσίες,
- γ) Υπηρεσίες Διαχείρισης Περιεχομένου,
- δ) Υπηρεσίες Εσωτερικής Οργάνωσης,
- ε) Υπηρεσίες Ενημέρωσης και Συμμετοχής και
- στ) Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Συνεργασίας.

## 4.2 Συστήματα και υπηρεσίες

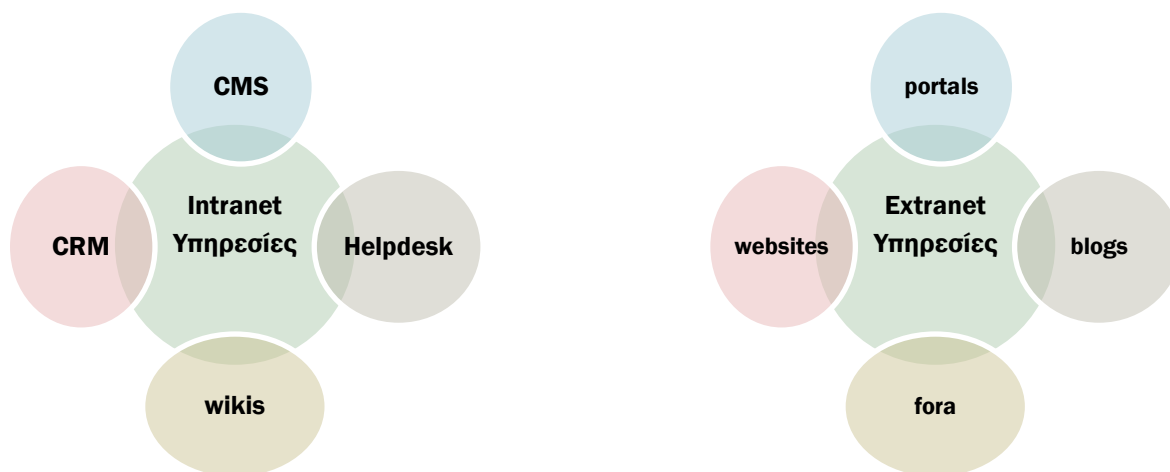
Σε αυτό το πλαίσιο, ένα πολιτικό κόμμα χρησιμοποιεί διαφορετικές και ετερογενείς υπηρεσίες εφαρμογής για να προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών προς τους πολίτες, τους ψηφοφόρους, τους φίλους και τα μέλη του κόμματος. Χρησιμοποιούνται συστήματα διαχείρισης ταχυδρομικών λιστών και διοικητικών λειτουργιών, ιστοσελίδες, εφαρμογές κατά παραγγελία, web-based CRM (Citizens Relations Management System) και CMS (Content Management System), διαδικτυακή πύλη και υπηρεσίες blogging, wikis, φόρουμ. Όλες αυτές οι υπηρεσίες που προσφέρονται, εξαρτώνται από την κατηγορία του τελικού χρήστη και βρίσκονται σε ένα εξαιρετικά ολοκληρωμένο επίπεδο. Κάθε χρήστης του ΠΣ έχει μοναδικές ανάγκες. Όσον αφορά, για παράδειγμα, τις υπηρεσίες web για έναν πολίτη, μπορεί κανείς να επιθυμεί να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες για ένα συγκεκριμένο πολιτικό θέμα, όπως η εκπαίδευση, ο πολιτισμός ή για μια συγκεκριμένη περιοχή του θέματος αυτού, και ίσως κάποιος άλλος πολίτης για μια διαφορετική διάσταση του εν λόγω θέματος.



Εικόνα 4.1: Υπηρεσίες και Συστήματα ενός πολιτικού κόμματος

Από την άλλη πλευρά, μιλώντας για το Σύστημα Διαχείρισης Μελών, είναι σημαντικό για το πολιτικό κόμμα να έχει τη δυνατότητα να ενημερώσει τα μέλη, τους φίλους και τους πολίτες, σχετικά με ό, τι τους ενδιαφέρει, ή να οργανώνει ενημερωτικές εκστρατείες, διαδικασίες διαβούλευσης και διαλόγους ψήφου. Εργαζόμενοι του κόμματος θα πρέπει επίσης να αξιοποιούν πλήρως το δυναμικό όλων αυτών των υφιστάμενων ολοκληρωμένων συστημάτων.

Οι υπηρεσίες διακρίνονται σε δύο κατηγορίες, intranet και extranet (Internet). Οι υπηρεσίες intranet αναφέρονται σε οργανωτικές συνιστώσες του ΠΣ: τις CRM, CMS, Helpdesk εφαρμογές ή εσωτερικά wikis. Οι extranet υπηρεσίες αφορούν όλους τους χρήστες του διαδικτύου και αντιμετωπίζονται ως μια εξαιρετικά δυναμική και τη διευρυμένη ομάδα στόχου στην οποία το κόμμα πρέπει να έχει ως στόχο να προσφέρει μια καλή εμπειρία, όχι μόνο για την προσέλκυση νέων ψηφοφόρων, αλλά και να εξελίσσεται σε αυτό που ονομάζουμε «Κοινωνία της Πληροφορίας» και να τους επιτρέπει να συμμετάσχουν σε ένα πραγματικά ανοιχτό κόμμα.



Εικόνα 4.2: Intranet και Extranet υπηρεσίες

Υπό αυτό το πρίσμα των αναγκών αυτών, συνίσταται η χρήση προϊόντων λογισμικού Ανοιχτού Κώδικα (Open Source Software) που επιτρέπουν την έξυπνη πληροφόρηση και συνοχή των χρηστών και βοηθούν τον οργανισμό να αξιοποιεί πλήρως τα υφιστάμενα συστημάτων διαχείρισης βάσεων δεδομένων, τις CRM και ERP εφαρμογές, τα συστήματα διαχείρισης περιεχομένου και τις web extranet εφαρμογές.

### 4.3 Ενημέρωση και συμμετοχή

Στο πνεύμα της συμμετοχικής δημοκρατίας, οι πολίτες πρέπει να ενημερώνονται για τις πολιτικές δράσεις του κόμματος. Γι' αυτό το λόγο, συνίσταται η χρήση εργαλείων διαχείρισης αλληλογραφίας που επιτρέπουν στους χρήστες του Διαδικτύου να

εγγράφονται και να λαμβάνουν ειδοποιήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ενημερωτικών δελτίων. Αυτά τα εργαλεία σέβονται τους όρους προστασίας της ιδιωτικότητας και επιτρέπουν στα μέλη να διαγραφούν από την λίστα, εφόσον το επιθυμούν. Το Πληροφοριακό Τμήμα του πολιτικού κόμματος θα παρέχει επίσης την υπηρεσία αυτή στους βουλευτές, στα γραφεία, στις ομάδες με τη δυνατότητα να διαχειρίζονται τη λίστα που δημιουργήθηκε. Μόλις το ενημερωτικό δελτίο αποστέλλεται στα μέλη της λίστας, το περιεχόμενο αυτής της αλληλογραφίας θα αποθηκεύεται σε ένα ολοκληρωμένο blog στο οποίο θα έχουν τη δυνατότητα να επισκέπτονται με τον κατάλληλο συνημμένο σύνδεσμο.

Η χρήση των SMS μπορεί να χρησιμοποιηθεί, όχι μόνο ως προειδοποίηση για παράδειγμα για τα προσεχή γεγονότα, αλλά και για να δίνει στα μέλη και τους φίλους του κόμματος τη δυνατότητα να ψηφίζουν. Αυτές οι δημοσκοπήσεις και τα φόρουμ διοργανώνονται στο πλαίσιο ενός ειδικού δικτυακού τόπου, ο οποίος χρησιμοποιείται για δημόσιο διάλογο και συζήτηση.

#### 4.4 Σύστημα CRM

Το CRM είναι ένα έργο ανοικτού πηγαίου κώδικα για τη δημιουργία ενός συστήματος διαχείρισης σχέσεων για τα μέλη και τους φίλους του κόμματος. Το CRM αποθηκεύει πληροφορίες σχετικά με αυτούς και τις αλληλεπιδράσεις τους (συνδρομές, δωρεές, πολιτικές δραστηριότητες, εκδηλώσεις, κλπ.). Σχεδιάζεται για να είναι επεκτάσιμο, ώστε να συμπεριλάβει βασικές λειτουργίες, γενικά πρότυπα διαλειτουργικότητας, τα οποία μπορούν να είναι τόσο αυτόνομα ως μια απλή εφαρμογή διαχείρισης επαφών, και να ενσωματωθεί εύκολα με ένα ευρύ φάσμα τεχνολογιών και εφαρμογών (Συστήματα Διαχείρισης Καμπανιών με τεχνολογία VoIP, αυτόνομες εφαρμογές, εξατομικευμένη ένταξη περιεχομένου ιστοσελίδων).

Οι βασικές υπηρεσίες CRM παρέχουν λειτουργίες όπως η διαχείριση μελών και μητρώων, υπηρεσίες μελών όπως πληροφορία και επικοινωνία, και ροή της εργασίας. Αυτές οι λειτουργίες έχουν πολλές συνιστώσες που συνεργάζονται για να συντονίσουν την παροχή πληροφοριών και τη λειτουργικότητα στα μέλη και τους φίλους. Αυτές οι συνιστώσες ελέγχουν και διατηρούν την κατάσταση του χρήστη (συγχρονίζουν τα δεδομένα εντός του περιβάλλοντος πολλαπλών χρηστών του οργανισμού), επιστρέφουν πληροφορία από τη βάση δεδομένων, δημιουργούν σελίδες με δεδομένα που έχουν επιλεγεί, πραγματοποιούν συναλλαγές όπως στην περίπτωση που τα στοιχεία επικοινωνίας των μελών έχουν αλλάξει, και πολλά άλλα. Η διαχείριση των δικαιωμάτων προσβασιμότητας των CRM χρηστών γίνεται από την κεντρική διοίκηση της ομάδας για το έργο CRM.

Η προσαρμογή των υπηρεσιών και πληροφοριών για τους βουλευτές, τους φίλους ή τους πολίτες, ίσως ενθαρρύνει την αποτελεσματική συμμετοχή. Παρέχονται υπηρεσίες ανάλογα με τα ατομικά τους συμφέροντα (π.χ. να πάρουν πληροφορίες για μια συγκεκριμένη πολιτική δραστηριότητα του κόμματος ή ακόμα και να συμμετέχουν σε μια εκστρατεία μιας μη-κερδοσκοπικής οργάνωσης). Το CRM μπορεί να βασιστεί σε java 2EE και οι τεχνικές προδιαγραφές είναι:

- Application Server - είναι συνήθως J2EE και παρέχουν τη βασική ανάπτυξη και την υποδομή χρόνου-εκτέλεσης για την διαδικτυακή πύλη και το CRM.
- Web Server - λειτουργεί σε συνδυασμό με το Application Server για να παρέχει το περιβάλλον χρόνου-εκτέλεσης για τα αιτήματα των πελατών. Ο web server που χρησιμοποιείται είναι σε τέτοιες περιπτώσεις είναι Apache Tomcat.
- Database – Βάση δεδομένων PostegreSQL, Xqueries

Το CRM μπορεί να εγκατασταθεί σε έναν κεντρικό server με πλήρη πρόσβαση σε μία λύση CRM που παρέχεται μέσω ενός προγράμματος περιήγησης στο Internet, αρκεί το τερματικό να λειτουργεί στο Εικονικό Ιδιωτικό Δίκτυο (Virtual Private Network-VPN) που δημιουργήθηκε. Αυτό δεν επιτρέπει μόνο τη διαχείριση του συστήματος CRM να είναι πιο διαχειρίσιμο και λιγότερο δαπανηρό, αλλά επίσης βελτιώνει την συνολική ιδέα με ισχυρά χαρακτηριστικά ασφαλείας. Οι χρήστες της εφαρμογής επωφελούνται, δεδομένου ότι μπορούν να έχουν πρόσβαση στο αποκεντρωμένο σύστημα από οπουδήποτε σε όλη την Ελλάδα ανά πάσα στιγμή εντός VPN. Η αρχιτεκτονική αυτή εξαλείφει την ανάγκη για τις οργανώσεις να κάνουν επενδύσεις σε ακριβές τεχνολογίες με πολλές συντηρήσεις, για να διευκολύνει την απομακρυσμένη σύνδεση. Το CRM προσέχει τους όρους και τις προϋποθέσεις για την προστασία της ιδιωτικότητας και των προσωπικών δεδομένων, σύμφωνα με την Ελληνική Νομοθεσία. Αυτό επιτυγχάνεται τόσο από τεχνική πλευρά όσο και από την πλευρά της ροής της εργασίας.

#### 4.5 Σύστημα CMS

Το CMS είναι ένα ενιαίο πλαίσιο για τη στήριξη των εσωτερικών και εξωτερικών διαδικτυακών υπηρεσιών προς τα μέλη, τα στελέχη και τους ψηφοφόρους. Είναι το ΠΣ στο οποίο γίνεται η διαχείριση της πληροφορίας (όπως πχ Καμπάνιες, πολιτικές δράσεις κλπ) και η ενημέρωση των χρηστών. Σε γενικές γραμμές, μια διαδικτυακή πύλη παρέχει ένα συνδυασμό πακέτου υπηρεσιών και προσαρμοσμένων λειτουργιών για να επιτρέπει στους χρήστες να διαχειρίζονται το περιεχόμενο και

τις εφαρμογές και να συνεργάζονται στα διάφορα έργα. Το CMS διαθέτει έναν δικό του κύκλο ζωής ανά ημέρα, εβδομάδα ή μήνα, ανάλογα με το περιεχόμενο (videos, social media, κανάλια διάδρασης κλπ) που διαχειρίζεται και την συχνότητα που το ανανεώνει.

Για να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι, μπορεί να εφαρμοστεί μια διαδικτυακή πύλη που ενσωματώνει μια ποικιλία του Διαδικτύου και των συνιστωσών που σχετίζονται με την εφαρμογή. Όσον αφορά τα τεχνικά χαρακτηριστικά της πύλης και του CMS, αυτά είναι τα ακόλουθα.

#### *4.5.1 Τεχνικά χαρακτηριστικά του συστήματος CMS*

Το σύστημα backend υποστήριξης της πύλης είναι ένα ισχυρό Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου (java). Το CMS χρησιμοποιείται εντός του VPN.

- Application Server - είναι συνήθως J2EE και παρέχει τη βασική ανάπτυξη και υποδομή χρόνου-εκτέλεσης για την πύλη και το CMS
- Web Server - λειτουργεί σε συνδυασμό με τον Application Server και παρέχει το περιβάλλον χρόνου-εκτέλεσης για τα αιτήματα των πελατών. Ο web server που χρησιμοποιείται είναι Apache Tomcat.
- Database – Βάση Δεδομένων PostgreSQL, Xqueries

Όσον αφορά την ένδειξη του περιεχομένου:

- Taxonomy - Το σύστημα Ταξινόμησης οργανώνει το σύνολο της συλλογής των πληροφοριών που παράγεται προκειμένου να βοηθήσει στην εμφάνιση, αναζήτηση ή να περιήγηση πληροφοριών με τη χρήση του CMS. Στο πλαίσιο αυτού του στόχου, πρέπει να χρησιμοποιηθούν πρότυπα μεταδεδομένων (πχ Dublin Core), προδιαγραφές ταξινόμησης εγγράφων, καθώς και κανόνες για την κατηγοριοποίηση. (συγγραφέας, εκδότης, δημιουργός, θέμα, μεταδεδομένα, έκδοση κτλ)
- Folksonomies - Για να επιτευχθεί η δυνατότητα του εξατομικευμένου περιεχομένου, δίνεται έγκριση στους χρήστες του συστήματος να προσθέτουν τη δική τους προσωπική κατηγορία στο περιεχόμενο του αποθετηρίου των συνιστωσών του CMS.
- Crawler – Χρησιμοποιούνται για να διαβάζουν και να δείχνουν τα έγγραφα του συστήματος ώστε να γίνεται σωστή αναζήτηση αποτελεσμάτων.

Χρήσιμοι είναι επίσης οι web crawlers, οι οποίοι στοχεύουν σε σχετικές ιστοσελίδες και καθορίζουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα εάν το περιεχόμενό τους έχει αλλάξει, όπως Υπουργεία, άλλα πολιτικά κόμματα, μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί και επιστημονικά περιοδικά. Το περιεχόμενο στη συνέχεια προωθείται στην Ταξινόμια, έτσι ώστε οι τελικοί χρήστες να μπορούν εύκολα να βρουν.

- Μηχανές Κατηγοριοποίησης - χρησιμοποιούνται για τη διαλογή των εγγράφων στους φακέλους της Ταξινόμιας και επανα-διαλογή τους σε χρονολογική σειρά. Η μηχανή κατηγοριοποίησης μπορεί να το κάνει αυτό με βάση τα μεταδεδομένα των εγγράφων (ημερομηνία που δημοσιεύθηκε, δημιουργός), με βάση τις πολιτικές εγγράφου ή τους περιοριστικούς κανόνες, και το περιεχόμενο ανάλογα με τα κριτήρια ή τα φίλτρα.
- Φίλτρα – Ενδυναμώνουν τις εγκαταστάσεις αναζήτησης του συστήματος Ένα φίλτρο είναι εν γένει διαθέσιμο σε μια Ταξινόμια να περιορίσει τα έγγραφα που αποθηκεύονται σε ένα αποθετήριο, ή που επιστρέφονται ως μέρος της έρευνας. Ένα φίλτρο μπορεί να βασίζεται σε μια λέξη-κλειδί, ή /και στον δημιουργό ή /και στην ημερομηνία.

#### *4.5.2 Τεχνικά χαρακτηριστικά της Διαδικτυακής πύλης*

- Portlet -Συστατικό στοιχείο πύλης. Η βασική ιδέα για την ανάκτηση περιεχομένου από το CMS σε ένα web portal είναι τα portlets. Αυτά θεωρούνται ως «δομικά στοιχεία» της δικτυακής πύλης (ή μέρος του CMS GUI). Είναι μια διεπαφή χρήστη για την παρουσίαση των δεδομένων και λειτουργικότητας από πολλαπλές εφαρμογές σε μία μόνο ιστοσελίδα.
- Υπηρεσία Web – Είναι ένα κρίσιμο στοιχείο στα σχέδια των εταιρειών γενικά, καθώς προσφέρει τη δυνατότητα δημιουργίας ιδιαίτερα δυναμικών εφαρμογών (blogs, φόρουμ, συστήματα ψήφου)

Για να προσφέρει το πολιτικό κόμμα προηγμένες υπηρεσίες web με στόχο τη στήριξη των πρακτικών της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, πρέπει να εξασφαλίσει την πρόσβαση πληροφοριών ανάλογα με τις ανάγκες για άμεση ενημέρωση στους βουλευτές, τα μέλη, τους φίλους, τους ψηφοφόρους και τα στελέχη. Για το λόγο αυτό χρησιμοποιούνται τα προφίλ χρηστών. Το CMS περιέχει ένα προφίλ για κάθε χρήστη του. Αυτό το προφίλ χρησιμοποιείται για την προσαρμογή και εξατομίκευση, δημιουργείται μέσω του CRM και περιέχει εκτός από τα συνήθη στοιχεία επικοινωνίας, τα θέματα της πολιτικής στην οποία κάθε

μέλος/φίλος/στέλεχος ενδιαφέρεται να πάρει πληροφορίες από τις πολιτικές δραστηριότητες του κόμματος.

Το σύστημα CRM διαχείρισης των χρηστών είναι πλήρως ενσωματωμένο με το σύστημα CMS. Μια σημαντική ιδέα είναι ότι κάθε ένα από τα portlets στην διαδικτυακή πύλη θα μπορούσε να έχει πρόσβαση σε αυτό το προφίλ χρήστη και να το χρησιμοποιήσει για την αποθήκευση πληροφοριών σύμφωνα με τις προτιμήσεις ενός χρήστη ή μιας κατηγορίας χρηστών. Αυτό το προφίλ δείχνει επίσης το πώς ο χρήστης "ρυθμίζει" την αρχική σελίδα της δικτυακής πύλης και επιλέγει ποιο portlet εμφανίζεται και ποιες πληροφορίες θα πρέπει να δείχνει.

#### 4.6 Χρήση των blogs

Οι περισσότεροι οργανισμοί είναι τόσο πλούσιοι με τα δεδομένα που συνεχώς αυξάνονται σε όγκο και πολυπλοκότητα. Για να γίνει ένα πολιτικό κόμμα «ανοιχτό», θα πρέπει να διαθέτει το περιεχόμενο των δεδομένων αυτών και να δίνει πρόσβαση στο διαδίκτυο στον κάθε ενδιαφερόμενο, ώστε και αυτός με την σειρά του να συνεισφέρει στο περιεχόμενο αυτό.

Η έννοια του «ανοιχτού» κόμματος υλοποιείται με την ιδέα του blog για όλα τα μέλη κλπ που θέλουν να δημοσιεύσουν περιεχόμενο εύκολα και με κομψό τρόπο. Επίσης μπορεί να γίνει κατηγοριοποίηση διαφόρων blogs για κάθε ομάδα χρηστών. Το κάθε blog λοιπόν μπορεί να έχει το δικό του ημερολόγιο δράσεων, λίστα αλληλογραφίας και γίνεται ο κάθε χρήστης να έχει το δικό του προσωπικό ύφος στο blog. Πρέπει να τονιστεί ότι η πλατφόρμα αυτή που θα υποστηρίζει αυτά τα blogs, θα πρέπει να είναι σύμφωνη με το σχεδιασμό ιστοσελίδων (W3C) και των προτύπων διαλειτουργικότητας.

Σε αυτό το επίπεδο των web υπηρεσιών, μπορεί να αναπτυχθεί μια «ειδική» ιστοσελίδα που χρησιμοποιείται για τη συγκέντρωση αυτών των πλούσιων περιεχομένων. Με τη χρήση της RSS ανατροφοδότησης(xml link) για κάθε blog, αυτή η ιστοσελίδα μένει ενημερωμένη με το περιεχόμενο που δημοσιεύεται σε όλα τα blogs, και συνδέονται, χωρίς καμία ανθρώπινη διαδικασία. Το περιεχόμενο από κάθε blog επανα-δημοσιεύεται ως ένα απόσπασμα και ο επισκέπτης της ιστοσελίδας αυτής, ακολουθώντας τον σύνδεσμο μπορείτε να διαβάσει την πλήρη θέση από την πηγή.

Ένα βασικό χαρακτηριστικό αυτής της ιστοσελίδας είναι ότι αυτό το περιεχόμενο κατηγοριοποιείται. Με αυτόν τον τρόπο, για ένα συγκεκριμένο θέμα (Παιδείας, Γεωργίας, Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων), μπορεί κάποιος να έχει πρόσβαση σε άρθρα



που έχουν αναρτηθεί από τους βουλευτές, μέλη ή ομάδες μελών. Είναι προφανές ότι οι ανοικτές τεχνολογίες αποτελούν το «ανοιχτό» κόμμα.

#### 4.7 Υποσύστημα Διοικητικών Λειτουργιών

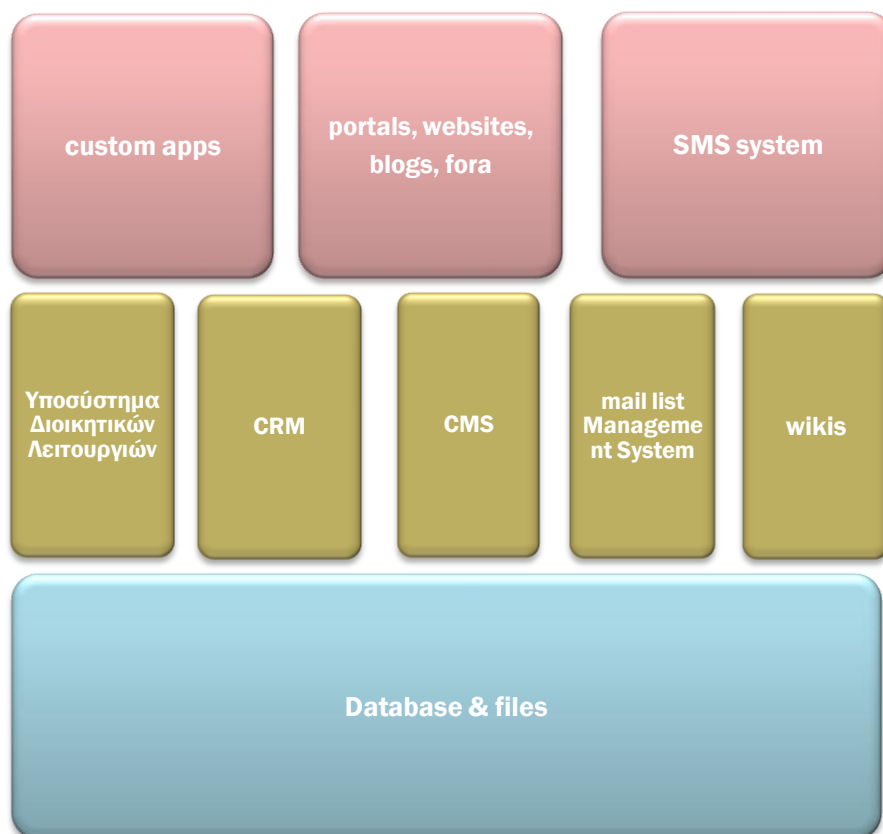
Το Υποσύστημα Διοικητικών Λειτουργιών περιλαμβάνει όλες τις υπηρεσίες που αφορούν τα Λογιστικά και Οικονομικά του πολιτικού κόμματος, την Διαχείριση του Προσωπικού και ό,τι αφορά την καθημερινή διοικητική λειτουργία του κόμματος. Ο διαχειριστής του υποσυστήματος θα πρέπει να δίνει πρόσβαση στα επιμέρους υποσυστήματα (Λογιστικό, Οικονομικό κλπ) μόνο στους υπαλλήλους του αντίστοιχου τμήματος, για την ασφάλεια και ομαλή λειτουργία των επιμέρους ΠΣ των τμημάτων αυτών καθώς και του Υποσυστήματος ως σύνολο.



Εικόνα 4.3: Υποσύστημα Διοικητικών Λειτουργιών

## 4.8 Σχεδίαση Πληροφοριακού Συστήματος

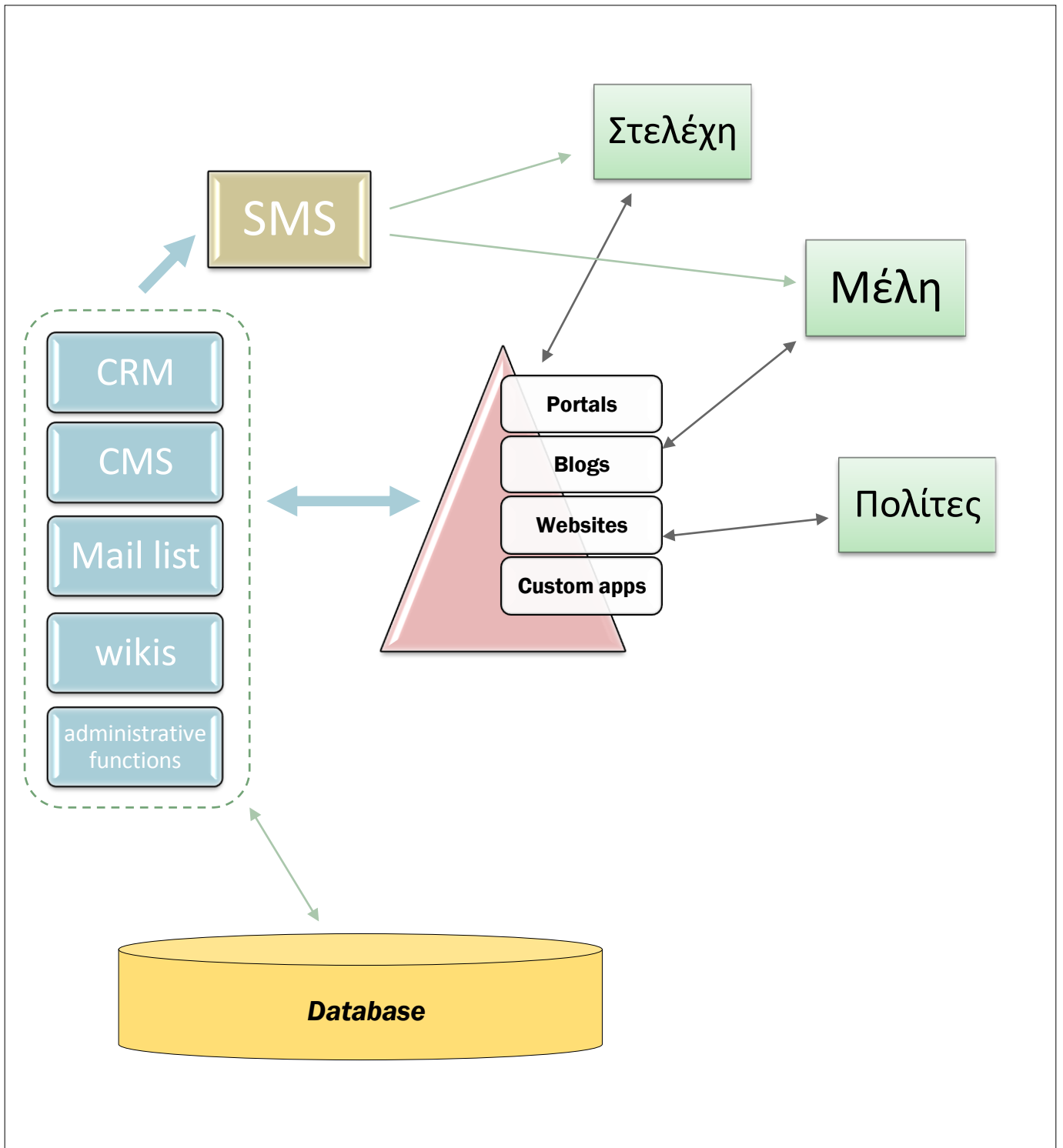
Συγκεντρωτικά λοιπόν, οδηγούμαστε στην κατωτέρω υποδομή εφαρμογών του ΠΣ ενός πολιτικού κόμματος, έχοντας ως βασικές υπηρεσίες αυτές του πίνακα 4.1.



Εικόνα 4.4: Υποδομή εφαρμογών ΠΣ

Πληροφοριακό Σύστημα	Υπηρεσίες	Εργαλεία/Αρχεία
Σύστημα Διαχείρισης email list	Ενημέρωση	Αρχείο πολιτικών δράσεων
	SMS	Αρχείο πολιτικών δράσεων, Ψηφοφορίες
CRM	Διαχείριση μελών	Αρχείο μελών
	Συνδρομές/Δωρεές	Αρχείο Συνδρομών/Δωρεών
	Πολιτικές δραστηριότητες/Εκδηλώσεις	Αρχείο πολιτικών δράσεων
	Διαχείριση Καμπανιών	Αρχείο Καμπανιών
	Εξατομικευμένες υπηρεσίες	(ανάλογα με την υπηρεσία)
	Συμμετοχή μελών	VPN
CMS	Portal	Taxonomy, Folksonomies, Crawlers, Μηχανές Κατηγοριοποίησης, Φίλτρα
	Web services	
	Wikis	
Υποσύστημα Διοικητικών Λειτουργιών	Διοικητικές λειτουργίες	Αρχεία Οικονομικών, Λογιστικών, Προσωπικού
Social Media	Ενημέρωση	Αρχείο Κοινωνικών Δικτύων, Blogs, λογαριασμοί Facebook, Twitter, Youtube, Google+, Flickr, websites
	Δημοσίευση	
	Fora	

Πίνακας 4.1: Βασικές υπηρεσίες



Εικόνα 4.5: Αρχιτεκτονική ΠΣ πολιτικού κόμματος

## 5. Συμπεράσματα και επόμενα βήματα

Η πραγματική ένταξη των επιμέρους πλατφόρμων για τη σύνθεση της ποιότητας υπηρεσιών σε ένα ετερογενές περιβάλλον (αρχιτεκτονικές υλικού, λειτουργικά συστήματα, γλώσσες προγραμματισμού, εργαλεία κλπ.), μπορεί να επιτευχθεί μόνο όταν οι πλατφόρμες τηρούν τα κοινά πρότυπα, ή, ακόμα καλύτερα, να επιτρέπουν τροποποιήσεις και επεκτάσεις.

Στην παρούσα εργασία αναφέρθηκαν τρόποι με τους οποίους οι σύγχρονες εφαρμογές πληροφορικής έχουν προσαρμοστεί ή αναπτυχθεί για να βοηθήσουν την εξέλιξη των πολιτικών κομμάτων, προς την κατεύθυνση της έννοιας του «ανοιχτού» κόμματος. Αυτοί είναι: τα CRM & ERP συστήματα, η διαχείριση εγγράφων, τα internet & intranet συστήματα και οι web εφαρμογές. Υπάρχει άφθονη ευκαιρία για ένα κόμμα να αναλάβει την πρωτοβουλία, να ανακαλύψει τις βέλτιστες πρακτικές και να βοηθήσει τη συμμετοχή των ψηφοφόρων/πολιτών.

Τα πολιτικά κόμματα θα πρέπει να στραφούν κυρίως στην χρήση και αξιοποίηση των social media, καθώς αυτά έχουν σημειώσει τεράστια ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια και αποτελούν το νέο μέσο επικοινωνίας και διάδρασης των πολιτών.

## 6. Αναφορές

Bouras, Giannaka, Karounos, Priftis, Pouloupoulos, Tsiatsos (2008), 'A unified framework for political parties to support e-democracy practices: the case of a Greek party', Int. J. Electronic Democracy, Vol. 1, No. 1

[http://ru6.cti.gr/ru6/publications/8675IJED\\_1%281%29\\_Paper\\_06.pdf](http://ru6.cti.gr/ru6/publications/8675IJED_1%281%29_Paper_06.pdf)

Garcia-Arribas, G. and Lopez-Crespo, F. (2003), 'Landscape of e-Government at the dawn of the 21st century', Upgrade-The European Journal for the Informatics Professional, Vol. IV, No. 2, April, pp.2–6

<http://www.cepis.org/files/cepisupgrade/full-2003-II.pdf>

Hofmeister, Grabow (2011), 'Political Parties: Functions and Organisation in Democratic Societies', Konrad Adenauer Stiftung

[http://www.kas.de/wf/doc/kas\\_7671-1442-2-30.pdf?120920114650](http://www.kas.de/wf/doc/kas_7671-1442-2-30.pdf?120920114650)

Karamanolis, Nacos, Chomatas, Priftis, Karounos (2006), 'Open technologies form an open party', Designated Track: Case Studies

Kubicek, H., Westholm, H. and Winkler, R. (2003), 'Prisma Strategic Guideline 9-eDemocracy', Information Societies Technologies (IST) Programme,

<http://www.ifib.de/publikationsdateien/sg9democracy.pdf>

Römmele (2003), 'Political Parties, Party Communication and New Information and Communication Technologies', SAGE Publications, PARTY POLITICS VOL 9. No.1 pp. 7–20,

<http://web.iaincirebon.ac.id/ebook/moon/PoliticsMatters/sage%20publications/pp,%20party%20communication%20an%20new%20information.pdf>

Ström, Kaare (1990) 'A Behavioral Theory of Competitive Political Parties', American Journal of Political Science 34: 565–98

[http://www.politics.ubc.ca/fileadmin/user\\_upload/poli\\_sci/Faculty/cutler/Strom\\_Behavioural\\_Theory\\_of\\_Competitive\\_Political\\_Parties\\_AJPS\\_1990.pdf](http://www.politics.ubc.ca/fileadmin/user_upload/poli_sci/Faculty/cutler/Strom_Behavioural_Theory_of_Competitive_Political_Parties_AJPS_1990.pdf)

Γεώργιος Λιανός, 2005, 'Το δικαίωμα ίδρυσης και συμμετοχής σε πολιτικό κόμμα'

<http://www.greeklaws.com/pubs/uploads/1165.pdf>