

# **Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

**Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών**

*Διοίκηση Τεχνολογία και Ποιότητα*

## **Μεταπτυχιακή Διατριβή**



**Εφαρμογή Πληροφοριακών Συστημάτων  
στους Δημόσιους Οργανισμούς**

**Αντώνιος Τζάκος**

**Επιβλέπουσα καθηγήτρια**

**Ιφιγένεια Γεωργίου**

**Ιούνιος , 2017**



## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Η παρούσα εργασία ασχολείται με τα πληροφοριακά συστήματα στους δημόσιους οργανισμούς. Η εργασία χωρίζεται σε θεωρητικό και ερευνητικό μέρος. Αρχικά στο θεωρητικό μέρος γίνεται μια εκτενής αναφορά στα πληροφοριακά συστήματα όπου περιγράφεται η έννοια του συστήματος και του πληροφοριακού συστήματος. Επίσης παρουσιάζονται οι διάφοροι τύποι πληροφοριακών συστημάτων που υπάρχουν στους οργανισμούς και ακολουθεί η περιγραφή των υποσυστημάτων τους. Στη συνέχεια σε ξεχωριστό κεφάλαιο αναφέρονται τα πληροφοριακά συστήματα των δημοσίων οργανισμών όπου αποτυπώνονται τα κυριότερα γνωρίσματά τους. Τα πληροφοριακά συστήματα που περιγράφονται είναι το πληροφοριακό σύστημα Νοσοκομείου, το πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ, το πρόγραμμα «Σύζευξις» και το ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Υπ. Οικονομικών (TAXIS). Στο δεύτερο μέρος της εργασίας πραγματοποιείται η διενέργεια μιας πρωτογενούς έρευνας με στόχο να διερευνήσει το επίπεδο χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων των δημοσίων οργανισμών από τους πολίτες. Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι η ικανοποίηση των πολιτών σχετικά με τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων των δημοσίων οργανισμών, είναι αρκετά μεγάλη. Τα θέματα που παρουσιάζονται αποτελούν καίρια ζητήματα για τους πολίτες, καθώς στο ολοένα μεταβαλλόμενο τεχνολογικό περιβάλλον, οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυξάνονται διαρκώς καθώς αυξάνονται και οι ανάγκες των πολιτών.

## **SUMMARY**

This work deals with the information systems of public organizations. The thesis is divided into a theoretical and research part. Firstly, in the theoretical part, an extensive reference is made to information systems that describe the concept of the system and the information system. Also presented are the various types of information systems that exist in the organizations, followed by the description of their subsystems. Then the separate chapter refers to the information systems of the public organizations where their main features are captured. The information systems described are the hospital information system, the DIAYGEIA program, the Coupling program and the Integrated Information System of the Ministry of Finance (TAXIS). In the second part of the thesis, we conduct a first survey to investigate the level of use of information systems by public organizations. The results show that citizens' satisfaction with the use of information systems by public organizations is quite large. The issues presented are important issues for citizens, as in the ever-changing technological environment, the online services offered are constantly increasing as the needs of citizens grow.

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Η πτυχιακή αυτή εργασία αποτελεί έργο προσωπικής μου προσπάθειας. Για να ολοκληρωθεί και να φτάσει στο επιθυμητό αυτό σημείο απαιτήθηκαν ώρες μελέτης, συγκέντρωσης και συλλογής πληροφοριών. Ευχαριστώ όλους όσους με βοήθησαν καθ' όλη την περίοδο εκπόνησης και συγγραφής δίνοντάς μου κουράγιο και στήριξη. Επίσης, ευχαριστώ θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτρια μου για τις πολύτιμες συμβουλές, τις συστάσεις και τις κατευθυντήριες γραμμές που μου έδινε. Τέλος, ευχαριστώ την εξεταστική επιτροπή που μου κάνει την τιμή να αξιολογήσει την εργασία μου.

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....</b>	<b>3</b>
<b>SYMMARY .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ .....</b>	<b>6</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....</b>	<b>10</b>
1.1 Καθορισμός του προβλήματος- Σκοπός.....	11
1.2 Αναγκαιότητα μελέτης.....	11
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ .....</b>	<b>12</b>
2.1 Η έννοια του Συστήματος .....	12
2.2 Η έννοια του Πληροφοριακού Συστήματος.....	12
2.3 Πληροφοριακά συστήματα στις επιχειρήσεις .....	13
2.4 Τύποι πληροφοριακών Συστημάτων.....	144
2.4.1 Συστήματαεπεξεργασίαςδοσοληψιών (Transaction Processing Systems- TPS)	177
2.4.2 Γνωστικά συστήματα εργασίας (Knowledge Work Systems – KWS)..	17
2.4.3 Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (Management Information Systems-MIS).....	18

2.4.4	Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (Decision- Support Systems– DSS)	188
2.4.5	Συστήματα υποστήριξης της εκτελεστικής εξουσίας (Executive Support Systems – ESS).....	199
2.4.6	Συστήματα αυτοματισμού γραφείου (Office Automation systems- OAS)	20
2.5	Υποσυστήματα.....	20
2.5.1	Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης .....	20
2.5.2	Υποσύστημα Διαχείρισης Προμηθειών.....	211
2.5.3	Υποσύστημα Αποθήκευσης και Αποθεμάτων.....	211
2.5.4	Υποσύστημα Διανομών .....	222
2.5.5	Υποσύστημα Μάρκετινγκ - Πωλήσεων .....	222
2.5.6	Υποσύστημα παραγωγής .....	233
2.5.7	Υποσύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων .....	244
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ.....</b>		<b>266</b>
3.1	Εισαγωγή.....	266
3.2	Πληροφοριακό σύστημα Νοσοκομείου .....	277
3.2.1	Διαχειριστικό Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείου (ΔΠΣΝ) .....	288
3.2.2	Ιατρικό Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείου (ΙΠΣΝ) .....	29

3.2.3	Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων (ΠΣΕ).....	30
3.2.4	Πληροφοριακό Σύστημα Διοίκησης (ΠΣΔ).....	311
3.3	Ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	322
3.3.1	Ορισμός.....	322
3.3.2	Παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	32
3.3.3	Λόγοι εξέλιξης.....	355
3.3.4	Πλεονεκτήματα.....	35
3.3.5	Οφέλη για το Δημόσιο τομέα.....	377
3.3.6	Οφέλη για τον πολίτη.....	37
3.3.7	Οφέλη για τις επιχειρήσεις.....	38
3.4	Το πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ.....	38
3.5	Το πρόγραμμα Σύζευξις.....	411
3.6	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Υπ. Οικονομικών (TAXIS).....	43
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</b>		<b>47</b>
4.1	Σκοπός.....	47
4.2	Το δείγμα της μελέτης.....	47
4.3	Εργαλεία συλλογής.....	48
4.4	Δεοντολογικά θέματα.....	48



4.5	Στατιστική ανάλυση .....	49
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5:</b>	<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ .....</b>	<b>50</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6:</b>	<b>ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....</b>	<b>63</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b>	<b>.....</b>	<b>65</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b>	<b>.....</b>	<b>67</b>

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

### **1.1 Καθορισμός του προβλήματος - Σκοπός**

Το πρόβλημα το οποίο μελετάτε στην παρούσα εργασία αποτελεί η ανάλυση της εφαρμογής πληροφοριακών συστημάτων στο δημόσιο τομέα. Πιο συγκεκριμένα, σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση της εφαρμογής των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται στους δημόσιους οργανισμούς. Τα ερευνητικά ερωτήματα που αναμένεται να απαντηθούν μέσα από την παρούσα εργασία είναι τα εξής:

(α) Τι είναι τα πληροφοριακά συστήματα , κατανόηση τους.

(β) Ποια τα πλεονεκτήματα- μειονεκτήματα από την χρήση τους .

(γ) Ποια τα πληροφοριακά συστήματα των Δημοσίων Οργανισμών

και πως αυτά χρησιμοποιούνται από τους πολίτες για την διευκόλυνση τους.

Ειδικότερα η εργασία θα εστιάσει στους εξής τομείς:

1. Αναφορά στην ιστορία των πληροφοριακών συστημάτων, ενώ ως προς την κατανόηση τους , θα γίνει αναφορά στην έννοια της πληροφορίας και στην έννοια του συστήματος.
2. Αναφορά των τύπων των πληροφοριακών συστημάτων
3. Αναφορά στα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των πληροφοριακών συστημάτων.
4. Αναφορά στην ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων.

5. Αναφορά στα πληροφοριακά συστήματα των Δημοσίων Οργανισμών .

## **1.2 Αναγκαιότητα μελέτης**

Η δημιουργία πληροφοριακών συστημάτων για τους δημόσιους οργανισμούς έχει στόχο την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη αποταμίευση χρόνου και φόρτου των πολιτών κατά τη διαδικασία εύρεσης και χρησιμοποίησης της δημόσιας πληροφορίας ή υπηρεσίας, καθώς και τη βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών, γεγονός που βελτιώνει την ικανοποίηση και την εμπιστοσύνη των πολιτών στην δημόσια διοίκηση. Για το λόγο αυτό το θέμα που πραγματεύεται η συγκεκριμένη εργασία είναι πολύ σημαντικό. Αφενός, πρόκειται μέσα από αυτό να αναδειχθεί η χρησιμότητα των πληροφοριακών συστημάτων των δημοσίων οργανισμών και αφετέρου να διερευνηθεί η χρησιμότητά τους και η χρήση τους από τους πολίτες.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ**

### **2.1 Η έννοια του Συστήματος**

Στην πιο γενική του έννοια, ένα σύστημα είναι ένα σύνολο συνιστωσών που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους για να επιτύχουν κάποιο σκοπό. Για παράδειγμα, το ανθρώπινο σώμα είναι ένα βιολογικό σύστημα που έχει σαν σκοπό τη διατήρηση του ανθρώπου στη ζωή και το οποίο με τη σειρά του αποτελείται από άλλα εξειδικευμένα συστήματα (νευρικό, πεπτικό κλπ). Άλλα συστήματα είναι το πολιτικό σύστημα μιας χώρας, το οικονομικό σύστημα κ.ά. Όπως είπαμε, κάθε σύστημα υπάρχει, γιατί έχει ένα σκοπό. Για να επιτύχει τους σκοπούς τους, το σύστημα αλληλεπιδρά με το περιβάλλον του, δηλαδή με κάθε οντότητα που βρίσκεται έξω από τα όρια του. Ένα σύστημα ονομάζεται ανοιχτό, όταν δέχεται είσοδο και παράγει έξοδο κατά την αλληλεπίδραση του με το περιβάλλον του. Όλα τα συστήματα που χαρακτηρίζονται από συνεχή λειτουργία είναι προφανώς ανοιχτά συστήματα.

Αντίθετα, ένα σύστημα ονομάζεται κλειστό, όταν δεν αλληλεπιδρά με το περιβάλλον του. Σε κάθε σύστημα, ανοιχτό ή κλειστό, υπάρχει το στοιχείο του ελέγχου, δηλαδή της διαδικασίας μέσω της οποίας διαπιστώνουμε, αν η λειτουργία του συστήματος πραγματοποιείται μέσα σε αποδεκτά επίπεδα απόδοσης που τα ονομάζουμε πρότυπα (Παπουτσή & Γιαννακόπουλος, 2003).

### **2.2 Η έννοια του Πληροφοριακού Συστήματος**

Το πληροφοριακό σύστημα είναι ένα σύνολο αλληλοσυνδεδεμένων μερών που συνεργάζονται για τη συλλογή, επεξεργασία, αποθήκευση και διάχυση πληροφοριών

με σκοπό την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων , του συντονισμού , του ελέγχου και της ανάλυσης δεδομένων, μέσα σε μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό (Laudon, 2006).

Το επιχειρησιακό σύστημα αποτελείται από τα εξής στοιχεία :

Εισροές (input) : που τις αποτελούν οι άνθρωποι , υλικοί , φυσικοί πόροι και οι πληροφορίες , που είναι απαραίτητοι για τη παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών.

Τη διαδικασία μετασχηματισμού (transformation process) ή επεξεργασία : δηλαδή οι διοικητικές και τεχνολογικές διαδικασίες που είναι απαραίτητο να γίνουν για τη μετατροπή των εισροών σε εκροές.

Εκροές ( output) : που τις αποτελούν τα αγαθά και οι υπηρεσίες που παράγει.

Το σύστημα ανατροφοδότηση (feedback) : Με το σύστημα της ανατροφοδότησης μεταφέρονται οι πληροφορίες για τα αποτελέσματα και τη θέση της επιχείρησης . (θεωρείται μία απαραίτητη διαδικασία).

Με βάση τα όσα αναφέρθηκαν παραπάνω θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμο να αναφερθεί ότι κάθε επιχείρηση επιλέγει το πληροφοριακό της σύστημα με βάση τις επιχειρησιακές της ανάγκες και δραστηριότητες. Έτσι θα κριθεί ποιο σύστημα είναι χρήσιμο και αποτελεσματικό για να επιτευχθούν οι επιχειρησιακοί της στόχοι.

### **2.3 Πληροφοριακά συστήματα στις επιχειρήσεις**

Οι οργανισμοί και επιχειρήσεις αποτελούνται από πολλά Επιχειρησιακά Συστήματα τα οποία εμφανίζουν τα χαρακτηριστικά των γενικών συστημάτων. Για παράδειγμα, όλα τα συστήματα παραγωγής αυτοκινήτων των διαφόρων εταιρειών παρουσιάζουν ομοιότητες. Σε κάθε ένα επιχειρησιακό σύστημα μπορούμε να

αντιστοιχίσουμε ένα Πληροφορικό Σύστημα που έχει σκοπό να επεξεργάζεται εισόδους, να συντηρεί αρχεία να παράγει πληροφορίες κάθε μορφής.

Κάθε τέτοιο Πληροφοριακό Σύστημα περιλαμβάνει τέσσερις αλληλοεξαρτώμενες συνιστώσες (Δρανίδης, 2008):

- i. Υλικό (μηχανές, εξοπλισμός, δίκτυα κ.ά).
- ii. Λογισμικό (εντολές ή προγράμματα) .
- iii. Άνθρωποι (αναλυτές, προγραμματιστές, διευθυντές, χρηματιστές) .
- iv. Διαδικασίες (κανόνες).

## **2.4 Τύποι πληροφοριακών Συστημάτων**

1. Τύποι συστημάτων ανάλογα με το υποσύστημα που υποστηρίζουν

Οι επιχειρήσεις αποτελούνται από μικρότερες οντότητες (υποσυστήματα) όπως για παράδειγμα από διευθύνσεις, τμήματα ή ομάδες (παραδείγματα αποτελούν τα Τμήματα Προσωπικού, Παραγωγής, Logistics κλπ). Κάθε ένα από τα τμήματα αυτά αναφέρει σε μία προϊστάμενη αρχή. Η πλειονότητα των επιχειρήσεων σήμερα είναι οργανωμένες σύμφωνα με τον τρόπο αυτό (που είναι γνωστός ως ιεραρχική δομή).

Συνεπώς, ένας τρόπος οργάνωσης των συστημάτων είναι να δομηθούν σύμφωνα με την ιεραρχική δομή του οργανισμού. Έτσι, μπορεί να δημιουργηθούν συστήματα για διευθύνσεις, τμήματα, ομάδες ή ακόμη και για συγκεκριμένους εργαζόμενους. Τα συστήματα αυτά μπορεί να είναι είτε αυτόνομα ή συνδεδεμένα μεταξύ τους. Πληροφοριακά Συστήματα σύμφωνα με την ιεραρχική δομή είναι:

Συστήματα για τα τμήματα της επιχείρησης. Συχνά, μία επιχείρηση χρησιμοποιεί αρκετές εφαρμογές (προγράμματα) σε μία λειτουργική περιοχή. Οι εφαρμογές αυτές μπορεί να έχουν κάποια κοινά σημεία, μπορεί όμως και όχι. Το σύνολο των εφαρμογών που χρησιμοποιείται από το Τμήμα Προσωπικού, αναφέρεται ως Πληροφοριακό Σύστημα Προσωπικού παρόλο που αποτελείται από επιμέρους προγράμματα. Για παράδειγμα, το Τμήμα Προσωπικού, μπορεί να χρησιμοποιεί ένα πρόγραμμα για την παρακολούθηση των αιτήσεων πρόσληψης και άλλο πρόγραμμα για την παρακολούθηση των απουσιών του προσωπικού.

Συστήματα για όλη την επιχείρηση. Η περίπτωση αυτή αναφέρεται σε ένα σύνολο εφαρμογών που υποστηρίζει αρκετές δραστηριότητες (ή όλες) της επιχείρησης και της επιτρέπει να αντικαταστήσει τα υπάρχοντα ανεξάρτητα συστήματα με ένα ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα. Μία τέτοια διαδικασία περιλαμβάνει το σχεδιασμό και τη διαχείριση της χρήσης των πόρων ολόκληρης της επιχείρησης.

Διεπιχειρηματικά Πληροφοριακά Συστήματα. Τα συστήματα αυτά είναι σύνθετα Πληροφοριακά Συστήματα που αναφέρονται σε αρκετές επιχειρήσεις (Ρομπογιαννάκης, 2008).

## 2. Τύποι ανάλογα με την επιχειρηματική δραστηριότητα που υποστηρίζουν

Διακρίνονται Πληροφοριακά Συστήματα που μηχανογραφούν το λογιστικό «κομμάτι» της επιχείρησης, τις πωλήσεις και το μάρκετινγκ, το προσωπικό κλπ. Τα συστήματα αυτά αυτοματοποιούν τις παραπάνω δραστηριότητες με την εκτέλεση προκαθορισμένων ενεργειών ρουτίνας που είναι σημαντικές για τη λειτουργία της επιχείρησης.

3. Τύποι ανάλογα με το είδος της υποστήριξης που παρέχουν

Σύμφωνα με αυτόν τον τρόπο κατηγοριοποίησης, δεν εξετάζει η επιχειρηματική δραστηριότητα που υποστηρίζεται, αλλά το είδος της υποστήριξης που παρέχεται από το σύστημα, δηλαδή σε ποιο επίπεδο της επιχείρησης αναφέρεται το σύστημα. Τα Πληροφοριακά Συστήματα σύμφωνα με αυτό τον τρόπο κατηγοριοποίησης χωρίζονται σε τρεις μεγάλες κατηγορίες.

Συστήματα που υποστηρίζουν τις καθημερινές λειτουργίες της επιχείρησης όπως τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών και αυτοματοποίησης γραφείου.

Συστήματα που υποστηρίζουν αποφάσεις σε τακτικό επίπεδο.

Συστήματα που υποστηρίζουν την διοίκηση, όπως συστήματα αναφορών, λήψης αποφάσεων και έμπειρα συστήματα.

4. Τύποι ανάλογα με την αρχιτεκτονική τους

Οι κύριες κατηγορίες των Πληροφοριακών Συστημάτων βασίζονται σε:

- i. Κύριους υπολογιστές (mainframe), όπου η επεξεργασία γίνεται από έναν υπολογιστή δυνατότητα (dump terminals). Η αρχιτεκτονική αυτή ήταν η επικρατούσα μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του 80.
- ii. Προσωπικούς υπολογιστές, όπου οι προσωπικοί υπολογιστές μπορεί να είναι (ή όχι) συνδεδεμένοι μεταξύ τους. Η αρχιτεκτονική αυτή είναι η συνηθέστερη για μικρές ή μεσαίες επιχειρήσεις.
- iii. Κατανεμημένα συστήματα, όπου η επεξεργασία κατανέμεται ανάμεσα σε δύο ή περισσότερους υπολογιστές οποιουδήποτε τύπου που μπορεί να βρίσκονται σε διαφορετικά γεωγραφικά σημεία.



#### **2.4.1 Συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών (*Transaction Processing Systems-TPS*)**

Είναι τα συστήματα που εξυπηρετούν το λειτουργικό οργανωτικό επίπεδο της επιχείρησης ή του οργανισμού. Υποστηρίζουν τις βασικές καθημερινές τυποποιημένες και προαποφασισμένες λειτουργίες της επιχείρησης και συλλέγουν, καταγράφουν τα δεδομένα τα οποία προέρχονται από αυτές (πχ. Λογιστήριο, προσωπικό, προϋπολογισμό κλπ). Αυτή η κατηγορία συστημάτων εξυπηρετεί : Πωλήσεις , Προμήθειες , Μισθοδοσία προσωπικού , Πληρωμές κλπ.

Οι δραστηριότητες που καλύπτουν τα πληροφοριακά συστήματα είναι επαναλαμβανόμενες και έχουν πάντοτε την ίδια μορφή. Η έμφαση δίνεται εδώ στην αποτελεσματικότητα, την ακρίβεια και την ταχύτητα, στην επεξεργασία μεγάλων όγκων δεδομένων. Η διοίκηση του οργανισμού ή της επιχείρησης χρειάζεται τα συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών για να παρακολουθεί την κατάσταση των εσωτερικών λειτουργιών και συγχρόνως τις σχέσεις με το εξωτερικό περιβάλλον (Ρομπογιαννάκης, 2008).

#### **2.4.2 Γνωστικά συστήματα εργασίας (*Knowledge Work Systems – KWS*)**

Αφορούν στο γνωστικό οργανωτικό επίπεδο και εξυπηρετούν εκείνη την κατηγορία του εξειδικευμένου προσωπικού της επιχείρησης ή του οργανισμού (μηχανικοί, γιατροί, δικηγόροι) η οποία είναι επιφορτισμένη με την παραγωγή νέων πληροφοριών και νέας γνώσης καθώς και την ενσωμάτωση τους στον οργανισμό.

### **2.4.3 Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (*Management Information Systems-MIS*)**

Είναι τα συστήματα που απευθύνονται σχεδόν αποκλειστικά στο εσωτερικό του οργανισμού ή της επιχείρησης με κύριο σκοπό τη διευκόλυνση του προγραμματισμού, του ελέγχου και της λήψης αποφάσεων σε επίπεδο διοίκησης και εξυπηρετούν το διοικητικό οργανωτικό επίπεδο. Επίσης, συνεργάζονται με τα συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών. Για το σκοπό αυτό, τα δεδομένα από τις διάφορες συναλλαγές συμπιέζονται κατάλληλα και παίρνουν τη μορφή πολυσέλιδων αποστάσεων σε τακτά χρονικά διαστήματα π.χ. εβδομαδιαίες, μηνιαίες ή ετήσιες αναφορές. Επιπλέον, διαγράμματα και πίνακες δημιουργούνται από τα συστήματα αυτά, με κύριο χαρακτηριστικό όλων αυτών την αυστηρή δομή. Στην πράξη οι καταστάσεις αυτές είναι διαθέσιμες στον υπολογιστή και ο κάθε εξουσιοδοτημένος ενδιαφερόμενος μπορεί να ανατρέχει σ' αυτές και να αντιγράφει τμήματά τους για άλλες συμπληρωματικές χρήσεις, π.χ. δημιουργία παρουσιάσεων, καταλόγων κλπ. Οι καταστάσεις αυτές εκτυπώνονται μόνο όταν απαιτείται για λογιστικούς ή φορολογικούς λόγους.

### **2.4.4 Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (*Decision-Support Systems-DSS*)**

Ο τύπος αυτής της κατηγορίας των συστημάτων εξυπηρετεί το διοικητικό οργανωτικό επίπεδο του οργανισμού ή της επιχείρησης. Βοηθά τα διοικητικά στελέχη να πάρουν αποφάσεις που είναι ημι-δομημένες, μοναδικές ή γρήγορα μεταβαλλόμενες και κυρίως δεν καθορίζονται εύκολα εκ των προτέρων π.χ. εκτίμηση του κόστους ενός έργου ανατρέχοντας στις αναλυτικές τιμές κόστους των συνιστωσών του και με πρόβλεψη της εξέλιξής τους στο άμεσο μέλλον.

Πολλές φορές την ημέρα χρησιμοποιούν τα στελέχη τα συστήματα αυτά ώστε να ανταποκριθούν στις μεταβαλλόμενες συνθήκες. Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων χρησιμοποιούν εσωτερικές πληροφορίες που προέρχονται από τα συστήματα υποστήριξης δοσοληψιών και από τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης. Βέβαια, πολύ συχνά εισάγουν πληροφορίες από εξωτερικές πηγές όπως τιμές μετοχών χρηματιστηρίου, τιμοκαταλόγου ανταγωνιστών κλπ. Από τη φύση τους, αλλά και από το σχεδιασμό τους, τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων διαθέτουν μεγαλύτερες αναλυτικές δυνατότητες, γιατί χρησιμοποιούν ποικιλία μαθηματικών μοντέλων για ανάλυση δεδομένων σε μορφή εκμεταλλεύσιμη από τους αποφασίζοντες. Ο σχεδιασμός τους αποσκοπεί στο να είναι έτοιμα για χρήση με διαλογικό τρόπο και να ανταποκρίνονται σε νέα δεδομένα και νέες ερωτήσεις. Έτσι παρέχουν μια σειρά από εργαλεία υποστήριξης ναυτοσύνης (γλώσσες ερωτημάτων, γεννήτριες καταστάσεων και γραφικών), εργαλεία υποστήριξης σχεδιασμού (προσομοίωσης και μοντελοποίησης) και τέλος εργαλεία υποστήριξης επιλογών (Ρομπογιαννάκης, 2008).

#### ***2.4.5 Συστήματα υποστήριξης της εκτελεστικής εξουσίας (Executive Support Systems – ESS)***

Είναι τα συστήματα που εξυπηρετούν το στρατηγικό οργανωτικό επίπεδο και επιτρέπουν στα επιτελικά διοικητικά στελέχη να λαμβάνουν αποφάσεις. Σαν είσοδο χρησιμοποιούν δεδομένα από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης ή του οργανισμού καθώς και τις εξόδους των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης και συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων.

#### **2.4.6 Συστήματα αυτοματισμού γραφείου (Office Automation systems- OAS)**

Στο γνωστικό οργανωτικό επίπεδο απευθύνονται και εξυπηρετούν τους χρήστες των δεδομένων, χωρίς ιδιαίτερες επιστημονικές γνώσεις. Στην πράξη δεν παράγουν νέες πληροφορίες και νέα γνώση. Επικοινωνούν με πελάτες και προμηθευτές ή με άλλους οργανισμούς και επιχειρήσεις και χρησιμεύουν σαν εργαλεία της ροής των πληροφοριών (πχ. Κειμενογράφοι, συστήματα εκδόσεων εντύπων κλπ.).

### **2.5 Υποσυστήματα**

Κάθε σύστημα αποτελείται από επιμέρους τμήματα (τα υποσυστήματα) με την απαραίτητη αυτοτέλεια και χαρακτηριστικά του συστήματος, που υπόκεινται όμως και εξυπηρετούν τους ευρύτερους στόχους του συστήματος στο οποίο ανήκουν (Ρομπογιαννάκης, 2008).

#### **2.5.1 Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης**

Το Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης είναι η «καρδιά» ενός συστήματος ERP και ανταλλάσσει πληροφορίες με όλα τα υπόλοιπα υποσυστήματα. Το υποσύστημα αυτό είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση των χρηματοοικονομικών στοιχείων και τη λογιστική παρακολούθηση. Παρέχει στις εταιρείες άμεση και πλήρη εικόνα της οικονομικής τους κατάστασης δίνοντας σαφείς και ολοκληρωμένες οικονομικές πληροφορίες που οδηγούν στη λήψη ορθών χρηματοοικονομικών αποφάσεων από τα διευθυντικά στελέχη. Οι οικονομικές πληροφορίες αφορούν τη μέτρηση της απόδοσης της επιχείρησης, όπως το κόστος και η κερδοφορία του προϊόντος, η ρευστότητα αποθεμάτων, η κερδοφορία των πελατών, κλπ.

### **2.5.2 Υποσύστημα Διαχείρισης Προμηθειών**

Το υποσύστημα αυτό διαχειρίζεται δεδομένα και έντυπα όλων των φάσεων του προμηθευτικού κύκλου (Απαιτήσεις αγοράς, Έρευνα αγοράς, Επιλογή και ανάθεση προμηθευτών, Διεκπεραίωση παραγγελίας). Ανταλλάσσει πληροφορίες κυρίως με το υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης, καθώς επίσης με τα υποσυστήματα Αποθήκευσης και Αποθεμάτων, Διανομής και Παραγωγής που παρουσιάζονται παρακάτω.

### **2.5.3 Υποσύστημα Αποθήκευσης και Αποθεμάτων**

Το Υποσύστημα Αποθήκευσης ανταλλάσσει πληροφορίες με τα Υποσυστήματα Οικονομικής Διαχείρισης, Πωλήσεων και Μάρκετινγκ, Προμηθειών και Παραγωγής.

Στις βασικές λειτουργίες του Υποσυστήματος Αποθήκευσης περιλαμβάνονται: Η λογιστική παρακολούθηση ειδών και αποθηκών, η διαχείριση (προγραμματισμός και έλεγχος) αποθεμάτων, κατάταξη αποθεμάτων, προβλέψεις ανεξάρτητης ζήτησης, ετήσιος προγραμματισμός αναγκών σε προϊόντα ή υλικά για την παραγωγή, η διαχείριση παραστατικών διακίνησης ειδών στις αποθήκες.

Κινήσεις αποθήκης αποθεμάτων: Κατάσταση εγγράφων υλικών, Κατάσταση λογιστικών εγγράφων ανά υλικό, Ακυρωμένα έγγραφα, εφοδιαστική διαχείριση αποθηκών και αποθηκευτικών χώρων, διαχείριση ροής αποθεμάτων, χωροταξική αποτύπωση αποθηκών και θέσεων αποθήκευσης, παρακολούθηση παρτίδων, κωδικών, παλετών, συσκευασιών, κλπ., διαχείριση παραλαβής, τοποθέτησης και μετακίνησης ειδών, διαχείριση θέσεων αποθήκευσης, διαχείριση συλλογής, διαλογής,

συσκευασίας και φόρτωσης παραγγελιών πελατών και διαχείριση απογραφών και επιστροφών.

Λίστες αναφορών για τον έλεγχο της αποθήκης και τη διαχείριση των αποθεμάτων. Υπάρχουν οι λίστες υλικών, δηλαδή οι εγγραφές υλικών ανά αιτία κίνησης και εγγραφές υλικών ανά ημερομηνία καταχώρησης. Η Κατάσταση αποθέματος ανά κωδικό υλικού δηλαδή η επισκόπηση αποθέματος ανά κωδικό, Επισκόπηση αποθέματος εγκατάστασης, Επισκόπηση αποθέματος ανά ημερομηνία καταχώρησης. Και οι Λοιπές καταστάσεις αποθεμάτων δηλαδή τα απόθεμα σε διακίνηση, Διαχείριση λογαριασμού προβλέψεων αγορών.

#### **2.5.4 Υποσύστημα Διανομών**

Το Υποσύστημα Διανομών ανταλλάσσει πληροφορίες με τα Υποσυστήματα Οικονομικής Διαχείρισης, Πωλήσεων και Μάρκετινγκ, καθώς επίσης και το Υποσύστημα παραγωγής αφορά μια ομάδα εφαρμογών για τη διαχείριση του δικτύου διανομών ,τη διαχείριση των μεταφορών των αγαθών στον πελάτη , με δυνατότητες προγραμματισμού απαιτήσεων διανομής και διαχείρισης στόλου φορτηγών. Τα υποσυστήματα διανομών επιδιώκουν να διατηρήσουν τα στοιχεία που προκύπτουν από τις απαντήσεις στα εξής ερωτήματα : Από πού ; (δηλαδή τόπος αποστολής) . Πώς ; ( δηλαδή συνθήκες αποστολής ). Τι ; ( δηλαδή τα μετακινούμενα προϊόντα ). Πού ; (δηλαδή τόπος παράδοσης ) και Πόσο ; ( δηλαδή οι ποσότητες και τα χρησιμοποιούμενα μοναδιαία φορτία όπως παλέτες, εμπορευματοκιβώτια κ.λπ.).

#### **2.5.5 Υποσύστημα Μάρκετινγκ - Πωλήσεων**

Το Υποσύστημα Μάρκετινγκ και Πωλήσεων ανταλλάσσει πληροφορίες κυρίως με τα Υποσυστήματα Αποθήκευσης και Αποθεμάτων, Οικονομικής

Διαχείρισης και Παραγωγής. Βασικός στόχος του υποσυστήματος είναι να εξυπηρετήσει, να αυτοματοποιήσει και να υποστηρίξει τις ανάγκες της επιχείρησης σχετικά με τις διαδικασίες του Μάρκετινγκ και των Πωλήσεων. Συγκεκριμένα το υποσύστημα παρακολουθεί μηχανογραφικά τις παρακάτω διαδικασίες: παραγγελιοληψία, εξυπηρέτηση πελατών και διαχείριση συμβολαίων, διαχείριση παραγγελιών, πωλήσεων και παραστατικών πωλήσεων, διαχείριση πωλητών, τιμολογιακή πολιτική (αλλαγές τιμών), αιτήσεις επιστροφής και προβλέψεις ή στόχοι πωλήσεων.

Τέλος το υποσύστημα μάρκετινγκ και πωλήσεων δίνει τη δυνατότητα στο να παρθούν γρήγορα σημαντικές αποφάσεις που αφορούν τη προώθηση των προϊόντων και τις προτιμήσεις των καταναλωτών. Και να αποφασιστεί με πιο τρόπο θα διαφημιστεί το προϊόν ώστε να γίνει γνωστό και πόσο πρέπει να διαρκέσει η διαφήμιση του, αποφέρει αποτελέσματα , πως θα σχεδιαστεί το προϊόν ώστε να είναι προσιτό που θα διατεθεί και σε ποιους απευθύνεται κ.λπ.

#### **2.5.6 Υποσύστημα παραγωγής**

Το υποσύστημα παραγωγής ανταλλάσει πληροφορίες με τα υποσυστήματα οικονομικής διαχείρισης , πωλήσεων και μάρκετινγκ, προμηθειών καθώς και αποθήκευσης και αποθεμάτων.

Οι βασικές λειτουργίες του συστήματος είναι ο προγραμματισμός και έλεγχος πόρων παραγωγής, η διαχείριση υλικών, ο προγραμματισμός απαιτήσεων δυναμικότητας, ο προγραμματισμός απαιτήσεων υλικών, ο έλεγχος και κοστολόγηση παραγωγής, η διασφάλιση ποιότητας ( δηλαδή η διαχείριση τεχνικών προδιαγραφών, μετρήσεις και συγκρίσεις με πρότυπα, προσδιορισμός αποκλίσεων), η συντήρηση εγκαταστάσεων και εξοπλισμού και οι ημερομηνίες αποστολής, κλπ.

### **2.5.7 Υποσύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων**

Το Υποσύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων χειρίζεται τις σχετιζόμενες με το προσωπικό εργασίες, τόσο για το διοικητικό όσο και για το υπόλοιπο προσωπικό (υπάλληλοι και εργάτες). Ανταλλάσσει πληροφορίες κυρίως με το υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης, ενώ οι βασικές λειτουργίες που καλύπτει περιλαμβάνουν:

Τον προγραμματισμό προσωπικού, αυτοματοποιώντας τις διαδικασίες διαχείρισης του προσωπικού, συμπεριλαμβανομένου της στελέχωσης και της αξιολόγησης του προσωπικού (σχεδιασμός και ανάπτυξη προσωπικού), επίσης μπορεί να προβλεφθεί ο αριθμός των αποχωρούντων λόγω συνταξιοδότησης αλλά και ποιοι άλλοι λόγοι οδήγησαν σε αποχωρήσεις ή και προσλήψεις. Και γενικότερα τι ανάγκες σε προσωπικό έχει τη συγκεκριμένη περίοδο η επιχείρηση ώστε να μη δημιουργούνται ελλείψεις σε προσωπικό αλλά και να μην επιβαρύνεται με περιττούς και μη παραγωγικούς ανθρώπινους πόρους .

Τη μισθοδοσία που περιλαμβάνει τη λογιστική διαχείριση των αμοιβών των υπαλλήλων, τη διαχείριση επιδομάτων και απόδοσης και αναφορές οδοιπορικών εξόδων.

Άλλες λειτουργίες που καλύπτονται είναι τα εξοδολόγια, η παρουσία προσωπικού και η διαχείριση επιπέδων εκπαίδευσης προσωπικού (εργασιακές δεξιότητες).

Το Υποσύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων, συντελεί σημαντικά στην επίλυση των «προβλημάτων διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού» των επιχειρήσεων, όπως είναι η επίδραση της αλλαγής ρόλων και αρμοδιοτήτων, η ανάγκη εκπαίδευσης σε νέα συστήματα και διαδικασίες και η αντίσταση στις αλλαγές, που είναι εξαιρετικής σημασίας για την επιτυχή υλοποίηση των επιχειρηματικών εφαρμογών.



Βέβαια, τα υποσυστήματα που αναφέρθηκαν και αναπτύχθηκαν πιο πάνω, είναι ενδεικτικά και αποτελούν τον πυρήνα σχεδιασμού κάθε ERP συστήματος. Σήμερα στην αγορά, τα ERP συστήματα συμπεριλαμβάνουν και άλλα υποσυστήματα, όπως Διαχείρισης Έργων, Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών, Διαχείρισης Υλικών, Διαχείρισης Ποιότητας, κλπ. Ο τρόπος με τον οποίο αυτά συνδυάζονται με άλλα επιπρόσθετα υποσυστήματα, εξαρτάται τόσο από τη στρατηγική της εταιρείας – προμηθευτή όσο και τις ανάγκες των εταιρειών που προβαίνουν στην υλοποίηση τέτοιων συστημάτων.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ**

### **3.1 Εισαγωγή**

Όπως αναφέρουν οι Peristeras & Tarabanis (2000), τα πληροφοριακά συστήματα της δημόσιας διοίκησης είναι συστήματα τα οποία έχουν να κάνουν με τις κύριες επιχειρησιακές διαδικασίες, ουσιαστικά την προσφορά υπηρεσιών σε πολίτες, την δημιουργία της δημόσιας πολιτικής και τις εσωτερικές διαδικασίες. Ακόμα, τα αίτια που κάνουν τους δημόσιους οργανισμούς να χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα παρουσιάζονται στην συνέχεια, (Apostolakis, 2008), (OECD, 2003), (USGAO, 1996):

- i. Στις διευρυμένες επικοινωνιακές δυνατότητες που παρέχουν τα πληροφοριακά συστήματα.
- ii. Στις διευρυμένες αρμοδιότητες της δημόσιας διοίκησης και στον ταυτόχρονο περιορισμό των δαπανών της.
- iii. Στο χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες που της δημόσιας διοίκησης, σε συνδυασμό με τη γενικότερη δυσαρέσκεια απέναντι στην πολιτική και το χαμηλό επίπεδο ενδιαφέροντος για τα κοινά.

Επίσης, τα θετικά που παρέχει η ένταξη των πληροφοριακών συστημάτων στους δημόσιους οργανισμούς είναι τα εξής, (Apostolakis, 2008), (Observatory for the Greek Information Society, 2008), (OECD, 2003), (US-GAO, 1996):

- 1) Αποταμίευση χρόνου και φόρτου των πολιτών κατά τη διαδικασία εύρεσης και χρησιμοποίησης της δημόσιας πληροφορίας ή υπηρεσίας.

- 2) Αποταμίευση χρόνου των διοικητικών υπαλλήλων ο οποίος καταναλωνόταν στην προσωπική επικοινωνία με τους πολίτες και στην επεξεργασία χειρόγραφων καταστάσεων.
- 3) Μείωση κόστους διάθεσης των δημόσιων υπηρεσιών που προκύπτει τόσο από τον λιγότερο εργασιακό φόρτο, όσο και από την ηλεκτρονική πληροφοριών και αιτήσεων τα οποία δεν είναι πλέον απαραίτητο να διατίθενται σε έντυπη μορφή.
- 4) Βελτίωση και επιτάχυνση της επικοινωνίας μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και της διανομής εμπιστευτικής πληροφορίας.
- 5) Βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών.
- 6) Αύξηση της νομιμότητας και αύξηση της διαφάνειας των κρατικών μηχανισμών.
- 7) Δημιουργία ενός σταθερού και ασφαλούς επιχειρηματικού περιβάλλοντος.
- 8) Ενδυνάμωση της διεθνούς αγοράς.
- 9) Βελτιωμένη λήψη αποφάσεων λόγω της αύξησης της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες.

### **3.2 Πληροφοριακό σύστημα Νοσοκομείου**

Η σωστή πορεία ενός νοσοκομείου στηρίζεται στην γρήγορη λήψη αποφάσεων από το αρμόδιο προσωπικό, ή εκείνες έχουν να κάνουν συγκεκριμένα με κλινικά ζητήματα ή εκείνες έχουν να κάνουν με ζητήματα διαχείρισης. Ακόμα, η αποτίμηση της κλινικής εικόνας ενός ασθενούς, η επιλογή του καλύτερου θεραπευτικού σχήματος, ο καθορισμός του προσωπικού βάρδιας, ή ο χρόνος της

παραγγελίας φαρμακευτικών προμηθειών είναι κάποια από τα πολλά χαρακτηριστικά των συγκεκριμένων αποφάσεων. Επίσης, η ορθή και αποδοτική λήψη ίδιων αποφάσεων συνεπάγεται και με σωστή διαχείριση της πληροφορίας.

Για τα αίτια τα οποία έχουν να κάνουν με την νοσοκομειακή οργανωτική δομή όπως και σχετικά με την σειρά εξέλιξής τους, τα πληροφοριακά υποσυστήματα που δημιουργούν ένα σωστό πληροφοριακό σύστημα νοσοκομείου (ΟΠΣΝ) χωρίζονται στα εξής υποσυστήματα (Βαγγελάτος & Σαριβουγιούκας, 2001): αρχικά το διαχειριστικό/οικονομικό, στην συνέχεια το ιατρικό, τέλος εργαστηριακό και της διοίκησης.

Ακόμα, κάθε πληροφοριακό υποσύστημα το οποίο βρίσκεται σε μια νοσοκομειακή μονάδα, είναι απαραίτητο να συνδέεται με τα υπόλοιπα, με τρόπο διαφανή στα άτομα. Επίσης, το ενδιαφέρον χρειάζεται να στοχεύει αρχικά στο διαχωρισμό και την ονοματολογία των υποσυστημάτων αλλά και στην πληρότητα όλων των υποστηρικτικών εφαρμογών για την όσο γίνεται αποδοτικότερη λειτουργία.

### **3.2.1 Διαχειριστικό Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείου (ΔΠΣΝ)**

Αρχικά, το ΔΠΣΝ καλύπτει τις λειτουργίες και παρακολουθεί τις διαδικασίες της διαχειριστικής και οικονομικής οργάνωσης του νοσοκομείου. Οι εφαρμογές διαχειριστικού χαρακτήρα στις περισσότερες περιπτώσεις περιέχει τα παρακάτω (Βαγγελάτος & Σαριβουγιούκας, 2001):

- i. Διαχείριση ασθενών
  - ο Νοσηλευομένων (Γραφείο Κίνησης).
  - ο Εξωτερικών ασθενών (Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων).
  - ο Επειγόντων περιστατικών (Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών).

- ii. Διαχείριση προσωπικού.
- iii. Διαχείριση υλικών.
- iv. Διαχείριση προμηθειών.
- v. Διαχείριση εγκαταστάσεων.
- vi. Τιμολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών (νοσηλείας, ιατρικών πράξεων, εργαστηριακών εξετάσεων, χρήσης υλικών και φαρμάκων).

Οι οικονομικού χαρακτήρα εφαρμογές συνήθως περιλαμβάνουν: Γενική λογιστική, Αναλυτική λογιστική, Ταμειακό προγραμματισμό, Προϋπολογισμό, Λογιστήριο ασθενών, Εκκαθάριση ασφαλιστικών ταμείων, Διαχείριση παραμέτρων νοσηλίων, Εισπράξεις / Πληρωμές, Διαχείριση παγίων, Μισθοδοσία προσωπικού.

### **3.2.2 *Ιατρικό Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείου (ΙΠΣΝ)***

Ακόμα, το ΙΠΣΝ πραγματοποιεί τις απαιτήσεις διεκπεραίωσης των εργασιών οι οποίες πραγματοποιούνται στα κλινικά τμήματα του νοσοκομείου (Παπουτσή & Παπαδημητρίου, 1999). Επίσης, οι εφαρμογές του ΙΠΣΝ έχουν την δυνατότητα να χωριστούν στα εξής:

- Εφαρμογές παροχής ιατρικής φροντίδας (ΙΦ).
- Εφαρμογές παροχής νοσηλευτικής φροντίδας (ΝΦ).

Επιπλέον, οι εφαρμογές προσφοράς ιατρικής φροντίδας, βοηθούν το κλινικό τμήμα στην πραγματοποίηση της καθαρά ιατρικής φροντίδας που προσφέρεται στον άρρωστο κατά την διάρκεια της νοσηλείας του και περιέχουν τα εξής:

Διαχείριση ασθενή (εισαγωγή, έξοδος, μετακίνηση ασθενούς), διαχείριση ιστορικού ασθενούς, παρακολούθηση πορείας υγείας (συμπτώματα ασθενή, κλινικά σημεία, διαγνώσεις, πορεία νόσου), διαχείριση ιατρικών εντολών και παρουσίαση αποτελεσμάτων.

Ακόμα, οι εφαρμογές παροχής νοσηλευτικής φροντίδας υποστηρίζουν το νοσηλευτικό προσωπικό στην διαχείριση του νοσηλευτικού τους έργου και περιέχουν τις παρακάτω ενότητες:

- i. Σχεδιασμός νοσηλευτικής φροντίδας.
- ii. Νοσηλευτική παρακολούθηση.
- iii. Νοσηλευτικές ενέργειες και πράξεις.
- iv. Φαρμακολογική παρακολούθηση ασθενούς.

### **3.2.3 Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων (ΠΣΕ)**

Οι ιδιαιτερότητες οποιασδήποτε εργαστηριακής ειδικότητας – εξειδίκευσης από κοινού με τις τεχνικές απαιτήσεις λειτουργίας των ιατρικών εργαστηρίων πραγματοποίησαν την άμεση εξέλιξη εξειδικευμένων εργαστηριακών πληροφοριακών συστημάτων. Αναλυτικότερα, για τα αναλυτικά εργαστήρια υπάρχουν εξειδικευμένα συστήματα όπου παρέχουν την δυνατότητα την σύνδεση των σημερινών αναλυτικών συσκευών με το διαχειριστικό σύστημα του εργαστηρίου που υπάρχει, βοηθώντας με τον τρόπο αυτό στην μείωση των σφαλμάτων και στην άνοδο της απόδοσης του εργαστηρίου. Ακόμα, σύμφωνα με τα απεικονιστικά εργαστήρια, έχουν δημιουργηθεί συγκεκριμένα συστήματα όπου με αυτά πραγματοποιείται η σύνδεση των απεικονιστικών μηχανημάτων με το διαχειριστικό σύστημα του εργαστηρίου. Την ίδια ώρα, έχουν δημιουργηθεί άλλα συστήματα με

σκοπό την αποθήκευση, ανάκληση και μεταφορά της ιατρικής εικόνας μέσα στο νοσοκομείο (Βαγγελάτος & Σαριβουγιούκας, 2001).

### **3.2.4 Πληροφοριακό Σύστημα Διοίκησης (ΠΣΔ)**

Η λήψη των αποφάσεων της διοίκησης του νοσοκομειακού οργανισμού, είναι απαραίτητο να στηρίζεται στη διαθεσιμότητα, στην εξέταση γνώσεων όπου γίνεται να βρεθούν από τα διάφορα τμήματα του οργανισμού. Ακόμα, το Πληροφοριακό Σύστημα Διοίκησης προσφέρει την ευκαιρία σύλλεξης γνώσεων από κάθε δραστηριότητα του οργανισμού, με σκοπό από την σωστή σύνθεσή τους να παρουσιαστούν οι δείκτες αυτοί όπου θα αξιολογήσουν τις δραστηριότητες αυτές και θα διευκολύνουν το διοικητικό μηχανισμό στο να παίρνει ευκολότερα και με περισσότερη σιγουριά αποφάσεις. Επιπλέον, το ΠΣΔ παίρνει της απαραίτητες γνώσεις από κάθε υποσύστημα νοσοκομειακής μονάδας και τα εμφανίζει με σωστό τρόπο στη διοίκηση. Τέλος, τα δεδομένα όπου είναι απαραίτητα σε ένα ΠΣΔ παρουσιάζονται παρακάτω (Βαγγελάτος & Σαριβουγιούκας, 2001):

1. Κοστολογικά δεδομένα.
2. Δεδομένα προσωπικού και μισθολογικά δεδομένα
3. Ιατρικές πράξεις στις οποίες υποβάλλονται οι ασθενείς.
4. Διαγνώσεις.

### **3.3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση**

#### **3.3.1 Ορισμός**

Σήμερα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι γεγονός. Είναι ακόμα, σε τοπικό όπως και σε παγκόσμιο επίπεδο, γενικός διαχειριστής σε οποιοδήποτε επίπεδο το οποίο βρίσκεται στις δημόσιες υπηρεσίες και παρουσιάζονται online δίκτυα στους εσωτερικούς οργανισμούς. Ακόμα, η πορεία πολλών χωρών στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ήταν μεγάλης σημασίας για την διοικητική μεταρρύθμιση (Dada., 2006). Επίσης, στο μεγαλύτερο μέρος των χωρών παγκοσμίως παρουσιάζεται μια υψηλή αναγκαιότητα για μείωση των χρεών, βελτίωση των παρερχόμενων υπηρεσιών, άνοδο της διαφάνειας και άνοδο της συμμετοχής των πολιτών στη διακυβέρνηση (Sarantis&Askounis, 2010).

Ακόμα, ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ο μετασχηματισμός διαδικασιών, οργανωτικών δομών, αλλά και ο τρόπος επικοινωνίας τους με τους πολίτες, σχετικά με ότι δίνουν οι ΤΠΕ, με στόχο την καλύτερη δυνατή επίδοση (Αποστολάκης, 2004).

Τα τελευταία χρόνια η πιο γνωστή έννοια στηρίζει πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι χρησιμοποίηση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση, όπως και συμπεριλαμβανομένων οργανωτικών μεταβολών έτσι ώστε να βελτιωθούν οι δημόσιες υπηρεσίες (European Commission, 2003).

#### **3.3.2 Παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Μεγάλος αριθμός κρατών, διάλεξε την χρήση των ΤΠΕ με στόχο να πραγματοποιήσει τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών. Επίσης, η απαίτηση καλύτερα μοντέλα λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και η ανάπτυξη άλλων μοντέλων έκανε τους δημόσιους λειτουργούς να χρησιμοποιήσουν τα ΤΠΕ.



## 1. Η ανάπτυξη των ΤΠΕ.

Η γρήγορη ανάπτυξη των ΤΠΕ είναι το κυριότερο αίτιο όπου διευκόλυνε την εξέλιξη των νέων μοντέλων παροχής υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση και περισσότερο η εξέλιξη του διαδικτύου (internet), γιατί με την βοήθεια αυτής τις εφαρμογής, πραγματοποιείται η άμεση επικοινωνία ανάμεσα των ατόμων αλλά και ανάμεσα των οργανισμών, χωρίς να υπάρχει κάποιο ιδιαίτερο υψηλό κόστος.

Η επέκταση του διαδικτύου (internet) είχε ως αποτέλεσμα την επέκταση του Ηλεκτρονικού εμπορίου το οποίο αργότερα επηρέασε τη Δημόσια Διοίκηση (Decman et al, 2010). Με αυτό το τρόπο, από την στιγμή που είχαν εξοικειωθεί με τα νέα δεδομένα της Ψηφιακής Οικονομίας, ο κόσμος εμπιστεύτηκε πολύ πιο γρήγορα τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Άρα, αφού το Ηλεκτρονικό εμπόριο προσφέρει την ευκαιρία στους οργανισμούς να έχουν καλύτερες συναλλαγές με τους καταναλωτές τους όπως και με άλλους οργανισμούς, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποσκοπεί στην προσφορά βέλτιστων υπηρεσιών στα άτομα, στους οργανισμούς, στους υπαλλήλους.

## 2. Η ανάγκη νέων μορφών Οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης.

Σήμερα οι Δημόσιες Διοικήσεις των κρατών, έχουν να λύσουν μεγάλο αριθμό από κοινωνικά θέματα αλλά και θέματα τα οποία συνδέονται με τους υψηλούς ρυθμούς της παγκοσμιοποίησης των Οικονομιών. Ακόμα, περισσότερο στα κράτη στα οποία εμφανίζεται υψηλό ποσοστό δημοσίων εξόδων παρατηρούμε πως δεν υπάρχει κατάλληλη παροχή δημοσίων υπηρεσιών και λόγος αυτού είναι συνήθως η κακή διοίκηση, σε καθυστερήσεις, στη διαφθορά. Επίσης, η απαίτηση για μείωση του αριθμού του κρατικού χρέους έκανε τη Δημόσια Διοίκηση να αλλάξει τα παλιά

μοντέλα Δημόσιας Διοίκησης με νέα τα οποία είναι πιο αποτελεσματικά (Stamoulis et al, 2001).

3. Η ανάγκη συμμετοχής των πολιτών στα κοινά.

Η δυσαρέσκεια των ατόμων από τον πολιτικό κόσμο και σε πολλές περιπτώσεις από την διαδικασία λειτουργίας του Δημόσιου τομέα, είχε ως αποτέλεσμα να υπάρξει μικρή συμμετοχή στη δημοκρατία και στα κοινά (Stamoulis et al, 2001). Όπως παρουσιάζουν στοιχεία μελετών που έχουν πραγματοποιηθεί πάνω στο συγκεκριμένο θέμα, τα καινούρια δημοκρατικά μοντέλα ήταν μη αποδοτικά. Έτσι, με την βοήθεια της εφαρμογής των ΤΠΕ οι φορείς Δημόσιας Διοίκησης προσπάθησαν να βελτιστοποιήσουν τη Δημόσια Διοίκηση αλλά και να κάνουν τα άτομα να ασχοληθούν με τα πολιτικά ζητήματα μέσω της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας.

4. Η άποψη πως ο Δημόσιος τομέας πρέπει να γίνει το ίδιο αποτελεσματικός με τις ιδιωτικές αγορές (Stamoulis et al, 2001).

Η παρουσίαση των νεοφιλελεύθερων ιδεών οι οποίες στοχεύουν στην ποιότητα του ανταγωνισμού της αγοράς θέλει τη Δημόσια Διοίκηση να είναι ίδια με εκείνη των ουρανισμών. Άρα, ορίζεται αναγκαστική η αλλαγή των μοντέλων οργάνωσης όπου παρουσιάζουν υψηλή γραφειοκρατία. Ακόμα, τα στοιχεία του καινούριου μοντέλου οργάνωσης είναι απαραίτητο να είναι τα παρακάτω:

- Η διαφάνεια και η ανοιχτή πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες.
- Η αποδοτικότητα.
- Η αποτελεσματικότητα.

- Η ποιότητα υπηρεσιών.

Τα προηγούμενα στοιχεία είναι γνωρίσματα των σωστών δομών οργάνωσης των οργανισμών και είναι απαραίτητο να τα εφαρμόσουν οι κρατικοί φορείς στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ακόμα, με αλλαγές του μοντέλου οργάνωση και λειτουργίας του Δημόσιου τομέα αλλάζουν και οι σχέσεις πολιτών-δημοσίου τομέα. Ο πολίτης τώρα χαρακτηρίζεται «πελάτης» του κράτους και λαμβάνει αντιμετώπιση (Stamoulis et al, 2001).

### **3.3.3 Λόγοι εξέλιξης**

Στους κύριους πολιτικούς σκοπούς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βρίσκονται η βελτιστοποίηση της ποιότητας της ζωής και της ανταγωνιστικότητας των οργανισμών, η κοινωνική συνοχή αλλά και η διοικητική σύγκλιση ουσιαστικά την αποδοτικότητα σύμφωνα με τα έξοδα των υπηρεσιών (Gouscos, 2001).

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι αναγκαίες για αρκετούς λόγους, οι κυριότεροι εξ αυτών είναι οι εξής (Gouscos, 2001):

Η δημόσια διοίκηση παίζει σημαντικό ρόλο στις σύγχρονες οικονομικές και πολιτικές σχέσεις ,η γραφειοκρατική πολυπλοκότητα τείνει να αυξάνεται με εντονότερους ρυθμούς, ο χρόνος για τους πολίτες αλλά και για τις επιχειρήσεις είναι πολύτιμος, το κοινωνικό σύνολο έχει ανάγκη από υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

### **3.3.4 Πλεονεκτήματα**

Αρχικά, η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσίασε πολλές καλές μεταβολές σχετικά με την λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Ακόμα εκτός από το

ευρύτερο δημόσιο τομέα ωφελήθηκαν προφανώς και οι πολίτες και οι οργανισμοί. Άρα, γενικά στα προσδοκώμενα θετικά όπου παρουσιάζει η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση περιλαμβάνονται τα παρακάτω:

- 1) Μείωση του κόστους των δημοσίων υπηρεσιών.
- 2) Βελτίωση της ποιότητας των' παρεχόμενων υπηρεσιών.
- 3) Η αναδιοργάνωση και ο εξορθολογισμός των διεργασιών της δημόσιας διοίκησης.
- 4) Αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών.
- 5) Η ελάττωση της άμεσης επαφής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- 6) Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών και επέκταση της διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών 24 ώρες χωρίς τοπικούς περιορισμούς.
- 7) Η προώθηση της δημοκρατίας και η ελάττωση της διαφθοράς.
- 8) Συμμετοχή του κοινωνικού συνόλου στην διαμόρφωση των δημοσίων πολιτικών.
- 9) Η δυνατότητα ελέγχου και απόδοσης ευθυνών στη δημόσια διοίκηση.

Τέλος, με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επωφελούνται και πολλές ανίσχυρες κοινωνικές ομάδες παραδείγματος χάριν άνθρωποι οι οποίοι αντιμετωπίζουν κάποια αναπηρία, όπως και άνθρωποι οι οποίοι έχουν χαμηλό μορφωτικό επίπεδο.

### **3.3.5 Οφέλη για το Δημόσιο τομέα.**

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στοχεύει στην βελτιστοποίηση του δημοσίου τομέα αλλά και στην μείωση των εξόδων λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών. Ακόμα, τα χρέη από τις υπηρεσίες που επιβαρύνουν τον Δημόσιο τομέα θα έχουν καθοδική πορεία γιατί είναι χαρακτηριστικά ελάχιστα έξοδα ανά συναλλαγή από το διαδίκτυο (internet) σχετικά με τις παραδοσιακές συναλλαγές που λαμβάνουν χώρα στις δημόσιες υπηρεσίες.

Τέλος, με την εκμετάλλευση κοινών πηγών συγκέντρωσης γνώσεων οι φορείς δημόσιας διοίκησης επιτυγχάνουν άνοδο την επίδοσης των πληροφοριακών πόρων γιατί ο εντοπισμός δεδομένων όπως ανάλυσής τους είναι ευκολότερος.

### **3.3.6 Οφέλη για τον πολίτη**

Τα μεγαλύτερα πλεονεκτήματα για τα άτομα με την χρησιμοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η βελτιστοποίηση στην ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, τα πλεονεκτήματα που έχουν τα άτομα παρουσιάζονται στην συνέχεια:

- Πρόσβαση στις υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα. 7 ημέρες τη βδομάδα (Toneseetal., 2005: Gouscos, 2001).
- Μείωση του χρόνου συναλλαγής με τη χρήση των προσυμπληρωμένων ηλεκτρονικών φορμών, καθώς και του χρόνου που πρέπει να διαθέσουν για να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους .
- Μείωση του κόστους συναλλαγής καθώς δεν είναι απαραίτητη πια η παρουσία τους στο φυσικό χώρο των υπηρεσιών.

- Γρηγορότερη εξυπηρέτηση και απάντηση για την ολοκλήρωση των υποθέσεών τους.
- Καλύτερη και πιο πλήρης παροχή υπηρεσιών με βάση ποιοτικά κριτήρια.
- Άμεσος έλεγχος από τον ίδιο τον πολίτη της διαδικασίας των συναλλαγών.

Τέλος οι πολίτες εξοικονομούν χρόνο αφού δεν χρειάζεται να παρέχουν τις ίδιες πληροφορίες σε κάθε δημόσιο οργανισμό ξεχωριστά, αφού υπάρχουν κοινές βάσεις δεδομένων από τις οποίες ο κάθε οργανισμός αντλεί τις πληροφορίες που απαιτούνται.

### **3.3.7 Οφέλη για τις επιχειρήσεις.**

Όπως ο κόσμος έτσι και οι οργανισμοί επωφελούνται από την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και περισσότερο με την εξοικονόμηση χρόνου και την μείωση των σπαταλών. Ακόμα, οι οργανισμοί σε σχέση με τον κόσμο έχουν να διεκπεραιώσουν παραπάνω συναλλαγές με το δημόσιο. Επομένως, για τους οργανισμούς, η εξοικονόμηση του χρόνου συναλλαγών με τις δημόσιες υπηρεσίες, του χρόνου πραγματοποίησης των διαδικασιών όπως και του χρόνου αναμονής έχει να κάνει με κάθοδο των λειτουργικών τους εξόδων και αυτό παίζει τεράστιο ρόλο στην καλή πορεία του οργανισμού.

## **3.4 Το πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ**

Στα πλαίσια της ανοικτής διακυβέρνησης, εγκρίθηκε με το νόμο 3861/2010 το πρόγραμμα «Διαύγεια», που έχει να κάνει με την διασφάλιση της διαφάνειας από την δημοσιοποίηση της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας. Ακόμα, με το πρόγραμμα «Διαύγεια» είναι απαραίτητη η ανάρτηση κάθε ενέργειας

των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο (internet). Επίσης, ο κόσμος έχει την δυνατότητα πρόσβασης στο σύνολο των νόμων και των αποφάσεων που πραγματοποιούνται από τα κυβερνητικά όργανα.

Τα άτομα έχουν την δυνατότητα ακόμα να ψάξουν τις ενέργειες των Υπουργείων και των Φορέων εφαρμόζοντας λέξεις κλειδιά και θεματικές κατηγορίες. Την ίδια ώρα, έχουν την δυνατότητα να μπου σε μια ηλεκτρονική βιβλιοθήκη πράξεων που δεν ήταν διαθέσιμες προς αναζήτηση έως τώρα.

Επίσης, η καινοτομία που παρέχει το πρόγραμμα αυτό είναι πως οι αποφάσεις δεν πραγματοποιούνται πριν αναρτηθούν στον δικτυακό τόπο [et.dianveia.gov.gr](http://et.dianveia.gov.gr). Έτσι, από την ανάρτησή της οποιαδήποτε απόφαση παίρνει έναν μοναδικό αριθμό Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ), ο οποίος την πιστοποιεί. Επομένως, ενδυναμώνεται η διαφάνεια των διοικητικών πράξεων με τη βοήθεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σκοπός του προγράμματος «Διαύγεια» όπως αναφέρει ο νόμος 3861/2010, χαρακτηρίζεται η πραγματοποίηση μια αρτιότερης δημοσιότητας σχετικά με την κυβερνητική πολιτική όπως και με την δραστηριότητα κάθε κρατικού φορέα τοπικής αυτοδιοίκησης. Ακόμα, σκοπός του είναι η εξασφάλιση της διαφάνειας και της υπευθυνότητας από τους φορείς αυτούς όπου πραγματοποιούν την πολιτική εξουσία. Μέσα από το πρόγραμμα «Διαύγεια» επιβάλλονται:

1. Η υποχρεωτική ανάρτηση όλων των αποφάσεων της κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων καθώς και της διοίκησης.
2. Σε ότι αποφασίζουν και εκδίδουν τα κυβερνητικά όργανα, οι φορείς των νόμων ή του δημόσιου τομέα καθώς και οι Ανεξάρτητες Αρχές μπορούν να λάβουν γνώσεις και να έχουν γνώμη και οι πολίτες μέχρι ενός σημείου. Ταυτόχρονα οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης Α και Β βαθμού εντάσσονται στο Πρόγραμμα από 15/3/2011.

3. Πρώτα αναρτώνται οι παραπάνω αποφάσεις στο διαδίκτυο και μετά εκτελούνται.
4. Μέσα από τον κεντρικό δικτυακό τόπο του Εθνικού Τυπογραφείου, παρέχονται όλες οι λειτουργίες προβολής και αναζήτησης των αποφάσεων.
5. Αν οι πράξεις και οι αποφάσεις των φορέων δεν είναι εκτελέσιμες, δεν αναρτηθούν στη Διαύγεια.

Με την βοήθεια του συγκεκριμένου προγράμματος θα παρέχεται σε όλα τα άτομα η δυνατότητα να απολαμβάνουν και να ασκούν τα πολιτικά τους δικαιώματα όπως και τα συνταγματικά. Ακόμα, θα έχουν το απόλυτο δικαίωμα στην πληροφόρηση και στην συμμετοχή σε μια εξελιγμένη Κοινωνία Πληροφορίας. Τα στοιχεία της υπευθυνότητας, της ευθύνης και της λογοδοσίας παρουσιάζονται από την ανάρτηση των ενεργειών. Εκείνοι που θα θέλουν να ψάξουν αποφάσεις, πράξεις των Υπουργείων θα το κάνουν χωρίς κάποια ιδιαίτερη δυσκολία.

Επιπλέον, η φόρμα αναζήτησης θα είναι εύκολη και προσβάσιμη για γρήγορη εφαρμογή, ή από την ιστοσελίδα του Φορέα ή από τον ειδικό διαδικτυακό τόπο του Εθνικού Τυπογραφείου. Αυτή η διαδικασία, είναι πηγή ενημέρωσης και στο [diangeia.gov.gr](http://diangeia.gov.gr) θα βρίσκεται πάντα ενημερωτικό υλικό όπως και λύσεις σε ζητήματα σχετικά τις Ομάδες Διοίκησης Έργου. Ακόμα, οι συγκεκριμένες ομάδες είναι και υπεύθυνες για τις προηγούμενες αναρτήσεις. Άρα, στο πρόγραμμα «Διαύγεια» θα είναι πάντα μια απαραίτητη ανάρτηση:

- i. Των νόμων.
- ii. Των πράξεων.
- iii. Των εν γένει κυβερνητικών και διοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο.



Τέλος, για τον συντονισμό του προγράμματος είναι υπεύθυνο το Υπουργείο Εσωτερικών Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Από αυτό ο κόσμος μπορεί να εφαρμόσει δεδομένα μέσα από νόμους και αποφάσεις των κυβερνητικών οργάνων, φορέων από το δημόσιο τομέα.

### **3.5 Το πρόγραμμα «Σύζευξις».**

Βασικό επίτευγμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το «Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις» και οι δικτυακές υποδομές και υπηρεσίες το οποίο παρέχει. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα ανταπεξέρχεται στην απαίτηση για την ανάπτυξη μιας ενιαίας εσωτερικής υποδομής και μιας πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με στόχο την δημιουργία ενός δικτύου επικοινωνίας για τους φορείς του δημοσίου με την βοήθεια ενός εσωτερικού ηλεκτρονικού δικτύου intranet το οποίο έχει την δυνατότητα να πραγματοποιήσει τις συγκεκριμένες απαιτήσεις για τηλεφωνική επικοινωνία και πρόσβαση σε δεδομένα (Αποστολάκης, Λούκης και Χάλαρης, 2008). Ακόμα, το «Σύζευξις» έχει ως στόχο να καλυτερεύσει την χρήση των δημοσίων υπηρεσιών, με την βελτιστοποίηση της επικοινωνίας ανάμεσά τους με την βοήθεια της προσφοράς νέων τηλεματικών υπηρεσιών χωρίς μεγάλα έξοδα,.

Επιπλέον, το «Σύζευξις» δημιουργήθηκε στα πλαίσια του προγράμματος «Κοινωνία της πληροφορίας» και είναι ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ), όπου αποσκοπεί στην εξέλιξη της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του δημοσίου τομέα. Στα πλαίσια του «Σύζευξις» προσφέρονται βέλτιστες τηλεματικές υπηρεσίες. Κάποιες από αυτές είναι οι παρακάτω([syzefxis.gov.gr](http://syzefxis.gov.gr)):

Προηγμένες υπηρεσίες τηλεφωνίας, υπηρεσίες τηλεομοιοτυπίας, πρόσβαση στο Διαδίκτυο με όλες τις παρελκόμενες υπηρεσίες, τηλεδιάσκεψη και τηλεκπαίδευση, υπηρεσίες απομακρυσμένης πρόσβασης (τηλεργασία), υπηρεσίες πιστοποίησης και ασφάλειας ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Με εξαίρεση την προσφορά των προηγούμενων βέλτιστων τηλεματικών υπηρεσιών επιπλέον γνωρίσματα του «Σύζευξις» είναι, αρχικά, ο ευρυζωνικός του χαρακτήρας, διότι το συγκεκριμένο πρόγραμμα είναι η αρχική προσπάθεια προσφοράς ευρυζωνικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλής κλίμακας με ιδιαίτερες επιπτώσεις στη καλυτέρευση της αποδοτικότητας των ελληνικών δημόσιων φορέων, επίσης, η γεωγραφική διασπορά του έργου διότι ενώνει άτομα από πολύ μακρινές αποστάσεις, επίπλων, η προσφορά ενιαίων τιμών για τις τηλεφωνικές κλήσεις εκτός «Σύζευξις» και οι δωρεάν τηλεφωνικές κλήσεις εντός «Σύζευξις» που πραγματοποιούν μεγάλα κέρδη σε επίπεδο τηλεπικοινωνιακών τελών και τέλος η ενιαία, και αποτελεσματική διαχείριση των εξόδων του ελληνικού δημοσίου για τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες (infosoc.gr).

Ακόμα, το «Σύζευξις» βοηθά σε μεγάλο βαθμό στον εκσυγχρονισμό και τη καλυτέρευση της χρήσης των φορέων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και είναι ένα μοντέλο δημιουργίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διότι τοποθετεί την προσφορά βέλτιστων υπηρεσιών όπως και τη τεχνολογική κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού. Με την βοήθεια της σωστής χρήσης του συγκεκριμένου προγράμματος μπορούν να πραγματοποιηθούν τα εξής (syzefxis.gov.gr):

Ο εκσυγχρονισμός της ελληνικής δημόσιας διοίκησης ,η κατάρτιση και αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού ,η αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του ελληνικού δημοσίου τομέα ,η εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών ,η αποτελεσματική διαχείριση της διακίνησης των δεδομένων, η μείωση του κόστους της επικοινωνίας ,η αναβάθμιση των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών ,η εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τους πολίτες πληροφοριών ,η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη ,η μείωση του «ψηφιακού χάσματος» στο πλαίσιο της κοινωνίας της πληροφορίας, η αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχονται από την απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών, η ανάπτυξη της βιομηχανίας της πληροφορικής και επικοινωνιών.

Ακόμα, οι συγκεκριμένοι φορείς οι οποίοι έχουν σύνδεση στο «Σύζευξις» είναι σε τέσσερις αλλιώτικες κατηγορίες και έχουν οργανωθούν σε τέσσερα αλλιώτικα ιδεατά κλειστά δίκτυα (VPN). Τα συγκεκριμένα δίκτυα (VPN) παρουσιάζονται παρακάτω (syzefxis.gov.gr):

1. Υπουργείο Εσωτερικών (VPN-1).
2. Υπουργείο Υγείας (VPN-2).
3. Υπουργείο Οικονομίας (VPN-3).
4. Υπουργείο Εθνικής Αμύνης (VPN-4).

Τέλος, το «Σύζευξις» είναι θα λέγαμε μια εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον ελληνικό δημόσιο τομέα που χρησιμοποιεί τις τεχνολογικές καινοτομίες με σκοπό να δημιουργήσει ένα εσωτερικό δίκτυο τηλεπικοινωνίας με απώτερο σκοπό την βελτιστοποίηση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών με την παράλληλη ελαχιστοποίηση των εξόδων.

### **3.6 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Υπ. Οικονομικών (TAXIS)**

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας, γνωστό και ως σύστημα TAXIS (TAX Information System), είναι ένα εξελιγμένο πληροφοριακό σύστημα μηχανογράφησης και ηλεκτρονικών υπηρεσιών όπου καλύπτει ολόκληρο το σύστημα φορολογίας του ελληνικού δημόσιου τομέα και είναι την ίδια ώρα ένα σημαντικό εγχείρημα του Υπουργείου Οικονομικών με στόχο την αναβάθμιση ολόκληρου του φορολογικού συστήματος που περιέχει παραπάνω από έξι εκατομμύρια φορολογούμενους και περιέχει ακόμα διάφορες σημαντικές από επίμονες παθογένειες. Παρόλα αυτά, το TAXIS μπόρεσε να πραγματοποιήσει μεγάλες τομές στην ελληνική δημόσια διοίκηση και έχει βοηθήσει πάρα πολύ στην καλύτερευση του φορολογικού συστήματος με αποτέλεσμα να είναι ένα από τα πιο

επιτυχημένα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης, το TAXIS περιέχει ένα πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης φορολογικών θεμάτων όπου συνδέει τις Δ.Ο.Υ. σε ένα ενιαίο δίκτυο με στόχο την καλύτερευση της είσπραξης των εσόδων, την καλύτερη χρήση της φορολογικής νομοθεσίας, την καταπολέμηση μεγάλων θεμάτων φοροδιαφυγής όπως ακόμα και την γρηγορότερη και καλύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Επιπλέον, η εξέλιξη του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Φορολογίας, TAXIS, συμπλήρωσε η ανάπτυξη δικτυακής πύλης για την προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον κόσμο και τους οργανισμούς, το TAXIS net.

Ακόμα, το TAXIS είναι ένα από τα πιο σημαντικά έργα στον κλάδο της πληροφορικής διότι περιέχει εξελιγμένες εκτεταμένες τεχνολογικές υποδομές σε βάσεις δεδομένων και δικτύων, όπου σχεδιάστηκε και κατασκευάστηκε στα πλαίσια του επιχειρησιακού προγράμματος «Κλεισθένης» του Β' Κ.Π.Σ. και του προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» του Γ' Κ.Π.Σ. Επιπλέον, η σχεδίαση των ηλεκτρονικών εφαρμογών του TAXIS αποσκοπεί στον εκσυγχρονισμό και τη καλύτερευση της πορείας των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών. Έτσι, οι ηλεκτρονικές εφαρμογές του TAXIS σχεδιάστηκαν με σκοπό να αυτοματοποιήσουν και να μηχανογραφήσουν όλο το εύρος των εργασιών των Δ.Ο.Υ, ενώ η τεχνολογική υποδομή του συστήματος TAXIS περιέχει ένα εξελιγμένο on line δίκτυο περιφερειακών υπολογιστών που ενώνει τον server της κάθε Δ.Ο.Υ. με τον κεντρικό υπολογιστικό εξοπλισμό στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), που είναι το σημαντικότερο κέντρο πληροφορικής του δημοσίου και αποσκοπεί στην βοήθεια του έργου του Υπουργείου Οικονομικών σχεδιάζοντας και εφαρμόζοντας υψηλής κλίμακας εξελιγμένα πληροφοριακά συστήματα. Άρα, το σύστημα TAXIS δέχεται βοήθεια από πάρα πολλούς servers και ακόμα περισσότερους τοπικούς σταθμούς εργασίας, και περιέχει ένα υψηλό αριθμό συσχετιζόμενων υποσυστημάτων.

Επίσης, το TAXIS χρειάζεται παράλληλη ιδιαίτερη αρχιτεκτονική σχεδίαση, τεχνογνωσία σε και εμπειρία θέματα φορολογικού περιβάλλοντος και βαθιά κι εξειδικευμένη γνώση σε πληροφοριακά συστήματα. Η σχεδίαση TAXIS περιείχε πάρα πολλά στάδια παραδείγματος χάριν την ερευνά στρατηγικού σχεδιασμού, η εξέλιξη όλων των φορολογικών συστημάτων που παρουσιάστηκαν από την έρευνα, η μετάπτωση όλων των υπάρχοντων δεδομένων, η εγκατάσταση λογισμικού σε όλες τις Δ.Ο.Υ., η εξέταση και οι δοκιμές απόδοσης, η εξέταση των μεμονωμένων συστημάτων και του ολοκληρωμένου συστήματος και τέλος η εκπαίδευση. Σύμφωνα με τα παραπάνω, το TAXIS περιέχει πολλά και αλλιώτικα υποσυστήματα όπου παρουσιάζουν και τις πολλές εργασίες που πραγματοποιούνται με την βοήθεια του TAXIS. Τα υποσυστήματα αυτά παρουσιάζονται στην συνέχεια (ntracom.gr):

- 1) Μητρώο φορολογούμενων.
- 2) Φόρος προστιθεμένης αξίας (Φ.Π.Α.).
- 3) Φορολογία εισοδήματος φυσικών και μη φυσικών / νομικών προσώπων
- 4) Φορολογία κεφαλαίου.
- 5) Έσοδα / λογιστική εσόδων.
- 6) Διαχείριση έλεγχου φορολογουμένων.
- 7) Εικόνα φορολογουμένου.
- 8) Διασταυρώσεις.
- 9) Φορολογία οχημάτων.
- 10) Κώδικας βιβλίων και στοιχείων (Κ.Β.Σ.).
- 11) Δικαστικές ενέργειες.
- 12) Έξοδα/ λογιστική εξόδων.

- 13) Φορολογία λοιπών φόρων.
- 14) Πρωτόκολλο/ σύστημα ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης.
- 15) Επιθεώρηση και έλεγχος Δ.Ο.Υ.
- 16) Υπολογισμός αξίας ακινήτων (ΑΠΑΑ).

Τέλος, το TAXIS είναι το σημαντικότερο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του ελληνικού δημοσίου όπου υποστηρίζει τη χρήση των κεντρικών υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, αλλά και των τοπικών Δ.Ο.Υ. για τις φορολογικές συναλλαγές και τη διαχείριση των χρηματοοικονομικών δεδομένων.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

### **4.1 Σκοπός**

Η συγκεκριμένη έρευνα έχει ως στόχο να διερευνήσει το επίπεδο χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων των δημοσίων οργανισμών από τους πολίτες. Πιο συγκεκριμένα διερευνώνται:

- η ευχρηστία,
- η φιλικότητα και
- η προσβασιμότητα των Κυβερνητικών ιστότοπων, που παρέχουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Τα θέματα που παρουσιάζονται πιο πάνω αποτελούν καίρια ζητήματα για τους πολίτες, συνεπώς και για τον καθένα από εμάς, καθώς στο ολοένα μεταβαλλόμενο τεχνολογικό περιβάλλον, οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυξάνονται διαρκώς καθώς αυξάνονται και οι ανάγκες των πολιτών.

Τη διατύπωση του προβλήματος ακολούθησε η επιλογή ερευνητικής μεθόδου, η οποία αποφασίστηκε πως θα είναι η ποσοτική συλλογή δεδομένων με τη χρήση ερωτηματολογίου.

### **4.2 Το δείγμα της μελέτης**

Το δείγμα των συμμετεχόντων περιλάμβανε 91 άτομα, άνδρες και γυναίκες, από 18 ετών και άνω. Η επιλογή των συμμετεχόντων ήταν τυχαία, καθώς έγινε προσπάθεια να δοθούν σε διαφορετικούς χώρους, εργασιακούς και μη εργασιακούς, έτσι ώστε το δείγμα να είναι τυχαίο και όσο το δυνατό πιο αντιπροσωπευτικό.

### **4.3 Εργαλεία συλλογής**

Επιλέχτηκε ως εργαλείο συλλογής των δεδομένων της ποσοτικής έρευνας το ερωτηματολόγιο ( παράρτημα) , το οποίο βοηθά στη γρήγορη συλλογή δεδομένων και επιτρέπει την ταχεία οργάνωση και ανάλυση τους (Cohen & Manion, 1997). Στην παρούσα έρευνα το ερωτηματολόγιο απαρτίζεται από δύο μέρη. Το πρώτο ασχολείται με την καταγραφή των δημογραφικών χαρακτηριστικών των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην έρευνα. Το δεύτερο ασχολείται με τη διερεύνηση του επιπέδου χρήσης των υπηρεσιών του κράτους από το δείγμα, καθώς και το βαθμό ικανοποίησης του.

Τα ερωτηματολόγια δόθηκαν σε έντυπη μορφή για να διατηρηθεί η ανωνυμία των συμμετεχόντων στην έρευνα. Περιελάμβαναν γενικές ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, αλλά και εξειδικευμένες ερωτήσεις κλίμακας, στις οποίες οι συμμετέχοντες καλούνταν να βαθμολογήσουν από το 1-5 τον βαθμό της ικανοποίησης τους σε διάφορα θέματα σχετικά με την έρευνα.

### **4.4 Δεοντολογικά θέματα**

Οι πληροφορίες που συλλέχθηκαν χρησιμοποιήθηκαν μόνο για τους σκοπούς της μελέτης. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα εθελοντικά, ενημερώθηκαν για το σκοπό της μελέτης και τη διαδικασία στην οποία θα λάμβαναν μέρος, καθώς και για το χρόνο που θα έπρεπε να αφιερώσουν. Επιπλέον, ενημερώθηκαν για τη διατήρηση του προσωπικού απορρήτου, που είναι πολύ σημαντικό στοιχείο, ώστε να εξασφαλιστεί ένα επίπεδο άνεσης για περισσότερο ακριβείς απαντήσεις. Σε όλα τα στάδια της μελέτης διαφυλάχθηκε η ανωνυμία των συμμετεχόντων.



#### **4.5 Στατιστική ανάλυση**

Για τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η περιγραφική στατιστική. Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με το στατιστικό πακέτο SPSS Statistics 19.0, με τη βοήθεια του οποίου ερμηνεύτηκαν τα αποτελέσματα που προέκυψαν από το σύνολο των ερωτηματολογίων που επεστράφησαν.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η ανάλυση του ερωτηματολογίου ξεκινά με την παράθεση των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος. Το σύνολο του δείγματος αποτελείται από 91 άτομα. Από αυτά το 44% είναι άνδρες ενώ το υπόλοιπο 56% γυναίκες (Πίνακας 1).

Πίνακας 1: Φύλο

Φύλο	Συχνότητα n	Ποσοστό %
Ανδρας	40	44,0
Γυναίκα	51	56,0

Από το σύνολο του δείγματος το μεγαλύτερο ποσοστό (26,4%) αφορά ηλικίες μεταξύ 20 και 29 ετών, ενώ με λίγο μικρότερο ποσοστό (22%) ακολουθούν ηλικίες από 30 έως 39 ετών. Ωστόσο υπήρχαν και ερωτώμενοι όλων των ηλικιών (Πίνακας 2).

Πίνακας 2: Ηλικία

Ηλικία	Συχνότητα n	Ποσοστό %
Κάτω από 20 ετών	3	3,3
20-29 ετών	24	26,4
30-39 ετών	20	22,0
40-49 ετών	16	17,6
50-59 ετών	16	17,6

*Εφαρμογή Πληροφοριακών Συστημάτων στους Δημόσιους Οργανισμούς*

60 ετών και άνω	12	13,2
-----------------	----	------

Σε ότι αφορά την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων το 56 % ήταν έγγαμοι, το 31,9% άγαμοι και μόλις το 5,5% σε χηρεία και 6,6% διαζευγμένοι (Πίνακας 3).

Πίνακας 3: Οικογενειακή κατάσταση

<b>Οικογενειακή κατάσταση</b>	<b>Συχνότητα n</b>	<b>Ποσοστό %</b>
Έγγαμος	51	56,0
Άγαμος	29	31,9
Χήρος	5	5,5
Διαζευγμένος	6	6,6

Στη συνέχεια ερωτήθηκαν για το μορφωτικό τους επίπεδο. Το 37,4% απάντησε ότι έχει εκπαίδευση Λυκείου, ακολουθεί το 20,9% με Ανώτατη Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση, ενώ λίγο λιγότεροι είναι αυτοί με μεταπτυχιακή εκπαίδευση (15,4%) (Πίνακας 4).

Πίνακας 4: Εκπαίδευση

<b>Εκπαίδευση</b>	<b>Συχνότητα n</b>	<b>Ποσοστό %</b>
Δημοτικό	4	4,4
Γυμνάσιο	8	8,8

*Εφαρμογή Πληροφοριακών Συστημάτων στους Δημόσιους Οργανισμούς*

Λύκειο	34	37,4
ΤΕΙ	8	8,8
ΑΕΙ	19	20,9
Μεταπτυχιακό	14	15,4
Διδακτορικό	4	4,4

Η ερώτηση που αφορούσε την επαγγελματική κατάσταση των ερωτηθέντων είχε σαν πιο συνηθισμένη απάντηση θέσεις δημοσίου φορέα με ποσοστό 30,8%, ενώ στα υπόλοιπα επαγγέλματα μοιράστηκε το υπόλοιπο ποσοστό. Αξίζει να αναφερθεί ότι υπήρχαν και 14 άνεργοι (Πίνακας 5).

Πίνακας 5: Επάγγελμα

<b>Επάγγελμα</b>	<b>Συχνότητα n</b>	<b>Ποσοστό %</b>
Δημόσιος Υπάλληλος	28	30,8
Ιδιωτικός Υπάλληλος	18	19,8
Ελεύθερος Επαγγελματίας	3	3,3
Έμπορος	7	7,7
Αγρότης	4	4,4
Συνταξιούχος	6	6,6
Φοιτητής	11	12,1

*Εφαρμογή Πληροφοριακών Συστημάτων στους Δημόσιους Οργανισμούς*

Άνεργος	14	15,4
---------	----	------

Επόμενη ερώτηση σχετιζόταν με το εισόδημα. Το 37,4% απάντησε ότι έχει εισόδημα μεταξύ 10.000 και 15.000 ευρώ ετησίως. Ακολουθεί το 20% που απάντησε ότι έχει εισόδημα από μέχρι 6.000 ευρώ, ενώ χαρακτηριστικό είναι ότι ένα ποσοστό 18,7% δήλωσε ότι δεν έχει καθόλου εισοδήματα (Πίνακας 6).

Πίνακας 6: Εισόδημα

<b>Εισόδημα</b>	<b>Συχνότητα n</b>	<b>Ποσοστό %</b>
Κανένα	17	18,7
Μέχρι 6,000 €	19	20,9
6,001–10,000 €	13	14,3
10,001–15,000 €	34	37,4
15,001–20,000 €	3	3,3
20,001 -50,000 €	5	5,5

Στο σημείο αυτό ολοκληρώθηκαν οι ερωτήσεις που αφορούσαν τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος. Ακολουθούν ερωτήσεις σχετικές με τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων δημοσίων οργανισμών.

## Εφαρμογή Πληροφοριακών Συστημάτων στους Δημόσιους Οργανισμούς

Σε ερώτηση σχετική με την εμπειρία στη χρήση του Διαδικτύου η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος (56%) απάντησε ότι έχει εμπειρία για πάνω από 6 χρόνια και ακολουθούν όσοι έχουν εμπειρία 3-6 χρόνια (36,3%) (Πίνακας 7).

Πίνακας 7: Χρόνια εμπειρίας στη χρήση του Διαδικτύου

<b>Χρόνια εμπειρίας στη χρήση του Διαδικτύου</b>	<b>Συχνότητα n</b>	<b>Ποσοστό %</b>
2-3 χρόνια	7	7,7
3-6 χρόνια	33	36,3
Πάνω από 6 χρόνια	51	56,0

Σε ερώτηση σχετική με την εμπειρία στη χρήση του χρήση των Ιστοσελίδων (Sites) δημοσίων οργανισμών γενικώς, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος (58,2%) απάντησε ότι έχει εμπειρία λιγότερο από 1 χρόνο και ακολουθούν όσοι έχουν εμπειρία 2-3 χρόνια (33%) (Πίνακας 8).

Πίνακας 8: Χρήση των Ιστοσελίδων (Sites) δημοσίων οργανισμών

<b>Χρήση των Ιστοσελίδων (Sites) δημοσίων οργανισμών</b>	<b>Συχνότητα n</b>	<b>Ποσοστό %</b>
Λιγότερο από 1 χρόνο	53	58,2
2-3 χρόνια	30	33,0
3-6 χρόνια	6	6,6
Πάνω από 6 χρόνια	2	2,2

Όσον αφορά το λόγο χρήσης των Ιστοσελίδων (Sites) δημοσίων οργανισμών οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν πως είναι για προσωπική κυρίως χρήση με 75,8% (Πίνακας 9).

Πίνακας 9: Λόγος χρήσης των Ιστοσελίδων (Sites) δημοσίων οργανισμών

Λόγος χρήσης των Ιστοσελίδων (Sites) δημοσίων οργανισμών	Συχνότητα n	Ποσοστό %
Για προσωπική χρήση	69	75,8
Για λογαριασμό τρίτων	22	24,2

Οι επόμενες ερωτήσεις αφορούν το βαθμό ικανοποίησης των συμμετεχόντων και οι απαντήσεις τους περιορίζονται σε βαθμολόγηση από το 1 μέχρι το 5, όπου 1=διαφωνώ απόλυτα, 2=διαφωνώ, 3=ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4=συμφωνώ, 5=συμφωνώ απόλυτα.

1<sup>η</sup> ερώτηση: Διαθέτω τις γνώσεις και τις ικανότητες ώστε να χρησιμοποιώ τις Ιστοσελίδες (sites) δημοσίων οργανισμών.

Το μεγαλύτερο ποσοστό (58,2%) απάντησε ότι συμφωνεί.

Πίνακας 10

1 <sup>η</sup> ερώτηση	Συχνότητα n	Ποσοστό %
Διαφωνώ	6	6,6

*Εφαρμογή Πληροφοριακών Συστημάτων στους Δημόσιους Οργανισμούς*

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	9	9,9
Συμφωνώ	53	58,2
Συμφωνώ απόλυτα	23	25,3

2<sup>η</sup> ερώτηση: Δυσκολεύομαι στη χρήση των Ιστοσελίδων (sites) δημοσίων οργανισμών λόγω της δομής τους.

Το μεγαλύτερο ποσοστό (49,5%) απάντησε ότι διαφωνεί.

Πίνακας 11

<b>2<sup>η</sup> ερώτηση</b>	<b>Συχνότητα n</b>	<b>Ποσοστό %</b>
Διαφωνώ απόλυτα	23	25,3
Διαφωνώ	45	49,5
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	9	9,9
Συμφωνώ	12	13,2
Συμφωνώ απόλυτα	2	2,2

3<sup>η</sup> ερώτηση: Τα sites δημοσίων οργανισμών με έχουν εξυπηρετήσει στο να διεκπεραιώνω τις δραστηριότητές μου.



Το μεγαλύτερο ποσοστό (64,80%) απάντησε ότι συμφωνεί.

Πίνακας 12

<b>3<sup>η</sup>ερώτηση</b>	<b>Συχνότητα n</b>	<b>Ποσοστό %</b>
Διαφωνώ	6	6,6
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	9	9,9
Συμφωνώ	59	64,8
Συμφωνώ απόλυτα	17	18,7

4<sup>η</sup> ερώτηση: Οι Ιστοσελίδες (sites) δημοσίων οργανισμών μου έχουν εξασφαλίσει περισσότερο ελεύθερο χρόνο.

Το μεγαλύτερο ποσοστό (53,8%) απάντησε ότι συμφωνεί.

Πίνακας 13

<b>4<sup>η</sup>ερώτηση</b>	<b>Συχνότητα n</b>	<b>Ποσοστό %</b>
Διαφωνώ απόλυτα	2	2,2
Διαφωνώ	12	13,2
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	24,2
Συμφωνώ	49	53,8
Συμφωνώ απόλυτα	6	6,6

5<sup>η</sup> ερώτηση: Η χρήση των Ιστοσελίδων (sites) δημοσίων οργανισμών θα αυξήσει την ικανότητά μου να συγκεντρώνω πληροφορίες από κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες.

Το μεγαλύτερο ποσοστό (44%) απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

Πίνακας 14

5 <sup>η</sup> ερώτηση	Συχνότητα n	Ποσοστό %
Διαφωνώ	6	6,6
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	40	44,0
Συμφωνώ	28	30,8
Συμφωνώ απόλυτα	17	18,7

6<sup>η</sup> ερώτηση: Η χρήση των Ιστοσελίδων (sites) δημοσίων οργανισμών ταιριάζει με τον τρόπο που δουλεύω γενικότερα.

Το μεγαλύτερο ποσοστό (49,5%) απάντησε ότι συμφωνεί.

Πίνακας 15

6 <sup>η</sup> ερώτηση	Συχνότητα n	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	2	2,2
Διαφωνώ	8	8,8

*Εφαρμογή Πληροφοριακών Συστημάτων στους Δημόσιους Οργανισμούς*

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	24	26,4
Συμφωνώ	45	49,5
Συμφωνώ απόλυτα	12	13,2

7<sup>η</sup> ερώτηση: Οι πληροφορίες που περιέχονται στις Ιστοσελίδες ( sites) δημοσίων οργανισμών είναι ακριβείς, σωστές και επίκαιρες.

Το μεγαλύτερο ποσοστό (61,5%) απάντησε ότι συμφωνεί.

Πίνακας 16

<b>7<sup>η</sup>ερώτηση</b>	<b>Συχνότητα n</b>	<b>Ποσοστό %</b>
Διαφωνώ	6	6,6
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	6	6,6
Συμφωνώ	56	61,5
Συμφωνώ απόλυτα	23	25,3

8<sup>η</sup> ερώτηση: Εμπιστεύομαι τις κρατικές υπηρεσίες που προσφέρονται ηλεκτρονικά για να πραγματοποιήσω τις συναλλαγές μου με αξιοπιστία.

Το μεγαλύτερο ποσοστό (46,2%) απάντησε ότι συμφωνεί.

Πίνακας 17

8 <sup>η</sup> ερώτηση	Συχνότητα n	Ποσοστό %
Διαφωνώ	28	28,6
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	6	6,6
Συμφωνώ	42	46,2
Συμφωνώ απόλυτα	17	18,7

9<sup>η</sup> ερώτηση: Θα συνεχίσω και στο μέλλον να χρησιμοποιώ τις Ιστοσελίδες (sites) δημοσίων οργανισμών.

Το μεγαλύτερο ποσοστό (58,2%) απάντησε ότι συμφωνεί.

Πίνακας 18

9 <sup>η</sup> ερώτηση	Συχνότητα n	Ποσοστό %
Διαφωνώ	6	6,6
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	9	9,9
Συμφωνώ	53	58,2
Συμφωνώ απόλυτα	23	25,3

10<sup>η</sup> ερώτηση: Παρόλα τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν τα πληροφοριακά συστήματα δημοσίων οργανισμών εντούτοις προτιμώ να επισκέπτομαι τις κυβερνητικές υπηρεσίες για τις συναλλαγές μου.

Το μεγαλύτερο ποσοστό (33%) απάντησε ότι συμφωνεί.

Πίνακας 19

10 <sup>η</sup> ερώτηση	Συχνότητα n	Ποσοστό %
Διαφωνώ	21	23,1
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	28	30,8
Συμφωνώ	30	33,0
Συμφωνώ απόλυτα	12	13,2

Σε ερώτηση σχετικά με το πόσο πιθανό είναι να προτείνουν σε κάποιον να χρησιμοποιεί τα πληροφοριακά συστήματα δημοσίων οργανισμών το μεγαλύτερο ποσοστό (72,5%) των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πολύ πιθανό να το κάνει.

Πίνακας 20: Συστάσεις σε τρίτους

Συστάσεις σε τρίτους	Συχνότητα n	Ποσοστό %
Πολύ πιθανό	66	72,5
Αρκετά πιθανό	21	23,1
Όχι και τόσο πιθανό	4	4,4

## *Εφαρμογή Πληροφοριακών Συστημάτων στους Δημόσιους Οργανισμούς*

Η τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου είχε να κάνει με τη συνολική βαθμολόγηση της δυνατότητας που παρέχεται στους πολίτες να έχουν πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα δημοσίων οργανισμών. Το 70,3% απάντησε ότι τη θεωρεί εξαιρετική.

Πίνακας 21: Συνολική βαθμολόγηση

<b>Συνολική βαθμολόγηση</b>	<b>Συχνότητα n</b>	<b>Ποσοστό %</b>
Εξαιρετική	64	70,3
Καλή	23	25,3
Μέτρια	4	4,4

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

Σκοπός της έρευνας που πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της παρούσας εργασίας είχε στόχο να διερευνήσει το επίπεδο χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων των δημοσίων οργανισμών από τους πολίτες.

Στην έρευνα έλαβαν μέρος 91 άτομα εκ των οποίων τα περισσότερα ήταν γυναίκες με ηλικίες μεταξύ 20 και 29 ετών, έγγαμοι, με εκπαίδευση Λυκείου, δημόσιοι υπάλληλοι με ετήσιο εισόδημα μεταξύ 10.000 και 15.000 ευρώ.

Στη συνέχεια οι συμμετέχοντες δέχτηκαν ερωτήσεις σχετικές με τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων δημοσίων οργανισμών. Αρχικά, σε ερώτηση σχετική με την εμπειρία στη χρήση του Διαδικτύου η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος απάντησε ότι έχει εμπειρία για πάνω από 6 χρόνια. Σε ερώτηση σχετική με την εμπειρία στη χρήση των ιστοσελίδων (Sites) δημοσίων οργανισμών γενικώς, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος απάντησε ότι έχει εμπειρία λιγότερο από 1 χρόνο, ενώ όσον αφορά το λόγο χρήσης των ιστοσελίδων (Sites) δημοσίων οργανισμών οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν πως είναι για προσωπική κυρίως χρήση.

Οι επόμενες ερωτήσεις που έγιναν αφορούσαν το βαθμό ικανοποίησης και χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων των δημοσίων οργανισμών από τους πολίτες. Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμφωνούν ότι διαθέτουν τις γνώσεις και τις ικανότητες ώστε να χρησιμοποιούν τις ιστοσελίδες (sites) δημοσίων οργανισμών, οι ιστοσελίδες (sites) δημοσίων οργανισμών τους έχουν εξυπηρετήσει στο να διεκπεραιώνουν τις δραστηριότητές τους, τους έχουν εξασφαλίσει περισσότερο ελεύθερο χρόνο, η χρήση των ιστοσελίδων (sites) δημοσίων οργανισμών ταιριάζει με τον τρόπο που δουλεύουν γενικότερα, οι πληροφορίες που περιέχονται στις ιστοσελίδες (sites) δημοσίων οργανισμών είναι ακριβείς, σωστές και επίκαιρες, εμπιστεύονται τις κρατικές υπηρεσίες που

προσφέρονται ηλεκτρονικά για να πραγματοποιούν οι πολίτες τις συναλλαγές τους με αξιοπιστία, θα συνεχίσουν και στο μέλλον να χρησιμοποιούν τις ιστοσελίδες (sites) δημοσίων οργανισμών και παρόλα τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν τα πληροφοριακά συστήματα δημοσίων οργανισμών εντούτοις προτιμούν να επισκέπτονται τις κυβερνητικές υπηρεσίες για τις συναλλαγές τους. Ακόμη, οι περισσότεροι διαφώνησαν με το ότι δυσκολεύονται στη χρήση των ιστοσελίδων (sites) δημοσίων οργανισμών λόγω της δομής τους, ενώ έμειναν ουδέτεροι στο ότι η χρήση των ιστοσελίδων (sites) δημοσίων οργανισμών θα αυξήσει την ικανότητά τους να συγκεντρώνουν πληροφορίες από κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες.

Τέλος, οι περισσότεροι δήλωσαν πως είναι πολύ πιθανό να προτείνουν σε κάποιον να χρησιμοποιεί τα πληροφοριακά συστήματα δημοσίων οργανισμών, ενώ σχετικά με τη συνολική βαθμολόγηση της δυνατότητας που παρέχεται στους πολίτες να έχουν πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα δημοσίων οργανισμών οι περισσότερη τη χαρακτήρισαν εξαιρετική.

Από τα παραπάνω αποτελέσματα προκύπτει ότι η ικανοποίηση των πολιτών σχετικά με τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων των δημοσίων οργανισμών, είναι αρκετά μεγάλη. Εξαιτίας των πλεονεκτημάτων που προσφέρουν τα συστήματα αυτά, η έρευνα μας αποδεικνύει ότι αρκετοί είναι οι πολίτες που προτιμούν σε υψηλό βαθμό την χρήση τους. Γενικά, οι συμμετέχοντες στην έρευνα θεωρούν ότι η δυνατότητα που παρέχουν τα πληροφοριακά συστήματα των δημοσίων οργανισμών στα θέματα πρόσβασης σε υπηρεσίες είναι από μέτρια μέχρι και εξαιρετική. Είναι πολύ σημαντικό να τονιστεί ότι κανένας από τους συμμετέχοντες δεν έκρινε τη δυνατότητα αυτή ως κακή. Τα θέματα που παρουσιάζονται πιο πάνω αποτελούν καίρια ζητήματα για τους πολίτες, συνεπώς και για τον καθένα από εμάς, καθώς στο ολοένα μεταβαλλόμενο τεχνολογικό περιβάλλον, οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυξάνονται διαρκώς καθώς αυξάνονται και οι ανάγκες των πολιτών.



## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **Ξενόγλωσση**

Apostolakis, I., Loukis, E. and Halaris, I. 2008. Electronic Government: Organization, Technology and Applications (in greek). Papazisis, 2008.

Dada, D. (2006) The Failure of E-Government in developing countries: A literature review. The electronic journal on Informatics Systems in developing countries [online] available from: <http://vv\v\v eiisdc.org>.

LaudonC. KennethandLaudonP. Jane, (2006), Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης: Διοίκηση της ψηφιακής επιχείρησης (6<sup>η</sup> αμερικάνικη έκδοση), εκδόσεις Κλειδάριθμος, Αθήνα.

Observatory for the Greek Information Society. 2008. Study on the improvement of the efficiency of investments in Information Technologies in Public Administration (in greek). 2008.

OECD. 2001. The hidden threat to e-government – Avoiding large government IT failures. 2001.

OECD. 2003. Promises and Problems of e-Democracy: Challenges of online citizen engagement. 2003.

Peristeras, V. and Tarabanis, K. 2000. Towards an enterprise architecture for public administration using a top-down approach. European Journal of Information Systems. 2000, Vol. 9, 4, pp. 252 - 260.

Sarantis, D. and Askounis, D. (2010) Electronic government interoperability framework in Greece: Project management approach and lessons learned in public administration, Journal of US-China Public Administration, Mar. 2010, 7, 3.

US General Accounting Office. 1996. Information Technology Investment: Agencies Can Improve Performance, Reduce Costs, and Minimize Risks. 1996.

US General Accounting Office. 1997. Business Process Reengineering Assessment Guide. 1997.

### **Ελληνική**

Αποστολάκης, Ι. (2004) Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ,ΕΚΔΔΑ, Αθήνα.

Βαγγελάτος Α., Σαριβουγιούκας Ι. (2001). Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείου: Απαραίτητη υποδομή στο σύγχρονο Νοσοκομείο, Ιατρική 2001,

Δρανίδης Δ. (2008), Πληροφοριακά συστήματα, Τμήμα Πληροφορικής, ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης.

Ρομπογιαννάκης Ι. (2008), Συστήματα πληροφοριών διοίκησης, ΑΤΕΙ Κρήτης.

Παπουτσή Γ. & Γιαννακόπουλος Δ. (2003). Διοικητικά Πληροφοριακά Συστήματα. Αθήνα: Εκδόσεις Σύγχρονη Εκδοτική Ε.Π.Ε.

Παπουτσή Ι, Παπαδημητρίου Ι. (1999). Ηλεκτρονικός ιατρικός φάκελος ασθενών. Υλοποίηση στο Αρεταίειο Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο. Ιατρική 1999, 75 (1):64-70

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

#### Α Δημογραφικά χαρακτηριστικά

1. Ποιο είναι το φύλο σας;
  - Άρρεν
  - Θήλυ
  
2. Ποιά είναι η ηλικία σας;
  - Κάτω από 20 ετών
  - 20-29 ετών
  - 30-39 ετών
  - 40-49 ετών
  - 50-59 ετών
  - 60 ετών και άνω
  
3. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;
  - Έγγαμος
  - Άγαμος
  - Χήρος
  - Διαζευγμένος
  
4. Τι εκπαίδευση έχετε;
  - Δημοτικό
  - Γυμνάσιο
  - Λύκειο
  - ΤΕΙ
  - ΑΕΙ
  - Μεταπτυχιακό
  - Διδακτορικό
  
5. Ποιο είναι το επάγγελμά σας;
  - Δημόσιος Υπάλληλος
  - Ιδιωτικός Υπάλληλος
  - Ελεύθερος Επαγγελματίας

- Έμπορος
- Αγρότης
- Εισοδηματίας
- Συνταξιούχος
- Φοιτητής
- Άνεργος
- Άλλο

6. Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημά σας;

- Κανένα
- Μέχρι 6,000 €
- 6,001–10,000 €
- 10,001–15,000 €
- 15,001–20,000 €
- 20,001–50,000 €
- 50,000 € και άνω

## **B. Χρήση πληροφοριακών συστημάτων δημοσίων οργανισμών**

7. Πόσα χρόνια εμπειρίας έχετε στη χρήση του Διαδικτύου;

- Λιγότερο από 1 χρόνο
- 2-3 χρόνια
- 3-6 χρόνια
- Πάνω από 6 χρόνια

8. Πόσα χρόνια εμπειρίας έχετε στη χρήση των Ιστοσελίδων (Sites) δημοσίων οργανισμών, γενικώς;

- Λιγότερο από 1 χρόνο
- 2-3 χρόνια
- 3-6 χρόνια
- Πάνω από 6 χρόνια

9. Για ποιο λόγο χρησιμοποιείτε τα sites δημοσίων οργανισμών

- Για προσωπική χρήση
- Για λογαριασμό τρίτων

10. Στις ερωτήσεις που ακολουθούν παρακαλώ κυκλώστε έναν από τους αριθμούς 1 έως 5, όπου 1=διαφωνώ απόλυτα, 2=διαφωνώ, 3=ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4=συμφωνώ, 5=συμφωνώ απόλυτα.

1. Διαθέτω τις γνώσεις και τις ικανότητες ώστε να χρησιμοποιώ sites δημοσίων οργανισμών	1	2	3	4
		5		
2. Δυσκολεύομαι στη χρήση των sites δημοσίων οργανισμών λόγω της δομής τους.	1	2	3	4
	5			
3. Τα sites δημοσίων οργανισμών με έχουν εξυπηρετήσει στο να διεκπεραιώνω τις δραστηριότητές μου.	1	2	3	4
	5			
4. Τα sites δημοσίων οργανισμών μου έχουν εξασφαλίσει περισσότερο ελεύθερο χρόνο.	1	2	3	4
	5			
5. Η χρήση των sites δημοσίων οργανισμών θα αυξήσει την ικανότητά μου να συγκεντρώνω πληροφορίες από κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες.	1	2	3	4
	5			
6. Η χρήση των sites δημοσίων οργανισμών ταιριάζει με τον τρόπο που δουλεύω γενικότερα.	1	2	3	4
	5			
7. Οι πληροφορίες που περιέχονται στα sites δημοσίων οργανισμών είναι ακριβείς, σωστές και επίκαιρες.	1	2	3	4
	5			
8. Εμπιστεύομαι τις κρατικές υπηρεσίες που προσφέρονται ηλεκτρονικά για να πραγματοποιήσω τις συναλλαγές μου με αξιοπιστία.	1	2	3	4
	5			
9. Θα συνεχίσω και στο μέλλον να χρησιμοποιώ τα sites δημοσίων οργανισμών.	1	2	3	4
	5			

10. Παρόλα τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν τα πληροφοριακά συστήματα δημοσίων οργανισμών εντούτοις προτιμώ να επισκέπτομαι τις κυβερνητικές υπηρεσίες για τις συναλλαγές μου.	1	2	3	4
	5			

11. Πόσο πιθανό είναι να προτείνετε σε κάποιον να χρησιμοποιεί τα πληροφοριακά συστήματα δημοσίων οργανισμών;
- Πολύ πιθανό
  - Αρκετά πιθανό
  - Όχι και τόσο πιθανό
  - Σχεδόν καθόλου πιθανό
12. Γενικά μιλώντας, πώς θα κρίνατε τη δυνατότητα που παρέχεται στους πολίτες να έχουν πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα δημοσίων οργανισμών;
- Εξαιρετική
  - Καλή
  - Μέτρια
  - Κακή