

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ**



ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ

Η συμβολή των ενδο-επιχειρησιακών πληροφοριακών συστημάτων στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας ενός Δημόσιου Οργανισμού. Μελέτη περίπτωσης ΟΑΕΔ: Η χρήση ηλεκτρονικής πλατφόρμας Εσωτερικού Δικτύου Ενημέρωσης και η αξιοποίησή της από τους Υπαλλήλους του Οργανισμού.

**ΟΝΟΜΑ ΦΟΙΤΗΤΗ
ΔΕΜΕΡΛΙΩΤΟΥ ΧΡΙΣΤΙΝΑ (Α.Φ.Τ 11500471)**

**ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ
ΦΩΛΙΝΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**

Μαΐος 2019

Περίληψη

Με την παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή επιχειρείται η επικέντρωση στις έννοιες της ενδο-οργανωτικής λειτουργίας των Δημόσιων Φορέων, της αποδοτικότητας των Δημόσιων Υπαλλήλων και η σύνδεσή τους με τη χρήση ενδο-επιχειρησιακών πληροφοριακών συστημάτων. Στην επιλογή του συγκεκριμένου θέματος, λήφθηκαν υπόψη δυο κρίσιμα σημεία. Το πρώτο αφορά στο γεγονός ότι οι ανθρώπινοι πόροι αποτελούν το πολυτιμότερο κεφάλαιο ενός οργανισμού που επηρεάζει την αποτελεσματικότητά του και το δεύτερο αφορά στις δυνατότητες που προσφέρει η σύγχρονη ψηφιακή εποχή και στην αναγκαιότητα αξιοποίησης αυτών για βελτίωση της λειτουργίας του Φορέα.

Μέσω της έρευνας αποτυπώνεται συγκεκριμένη μελέτη περίπτωσης Δημοσίου Οργανισμού (ΟΑΕΔ) με στόχο να αναδειχθούν πρακτικές και μέθοδοι που συμβάλουν στον αποτελεσματικότερο και αποδοτικότερο τρόπο λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών.

Από την μεθοδολογία προέκυψε ότι η εισαγωγή της δικτυακής πλατφόρμας εσωτερικού δικτύου ενημέρωσης (Intranet) στην λειτουργία του Οργανισμού από τον Μάιο του 2012 επέδρασε θετικά στην καθημερινότητα των εργαζομένων και παρείχε σημαντικά οφέλη ως προς την αύξηση της παραγωγικότητάς τους και την εξοικονόμηση εργατο-ωρών.

Επιπλέον προέκυψε ως συμπέρασμα ότι το Εσωτερικό Δίκτυο του ΟΑΕΔ παρέχει πολλές δυνατότητες για αύξηση των καινοτομιών στην εργασία, την παραγωγικότητα και την υποστήριξη στην λήψη αποφάσεων. Ωστόσο δεν αξιοποιείται πλήρως από το σύνολο των Υπαλλήλων του Οργανισμού και το γεγονός αυτό μπορεί να αποδοθεί σε πολλούς παράγοντες.

Από τα αποτελέσματα αποδείχθηκε επίσης η θετική επίδραση της ικανοποίησης των χρηστών στα αντιλαμβανόμενα οφέλη από την χρήση του συστήματος και αυτό καταδεικνύει ότι με τις κατάλληλες ενέργειες από την πλευρά του Οργανισμού μπορεί να επεκταθεί περισσότερο η χρήση και η αξιοποίηση του συστήματος στην καθημερινή λειτουργία του Οργανισμού και να αυξήσει την αποδοτικότητα του συνόλου των εργαζομένων του.

Λέξεις - κλειδιά: αποδοτικότητα, ενδο-οργανωτική λειτουργία Δημόσιων Φορέων, ενδο-επιχειρησιακά πληροφοριακά συστήματα, αποτελεσματικότητα, ΟΑΕΔ, Εσωτερικό Δίκτυο ενημέρωσης, παραγωγικότητα, ικανοποίηση χρηστών

Summary

The present dissertation attempts to focus on the concepts of the in-organizational function of Public Bodies, the efficiency of Public Employees and their connection to the use of intra-business information systems. In selecting this issue, two critical points were taken into account. The first concerns the fact that human resources are the most precious capital of an organization that affects its effectiveness and the second one concerns the possibilities offered by the modern digital age and the necessity of using them to improve the operation of the Agency.

Through the survey, a specific case study of a Public Organization is presented, aiming to highlight practices and methods that contribute to the most effective and efficient way of operating the public services. The current primary data survey is quantified and conducted using a questionnaire. The compilation of the questionnaire was based on specific dimensions of an information system as derived from the Delone & McLean (2003) survey, aiming at confirming a number of statistical assumptions. The questionnaire was circulated to a satisfactory sample of OAED Employees and the data collected led to the following findings:

Since May 2012, an Intranet home network has been introduced to all employees of all OAED Services with the aim of continuously simplifying procedures and saving time. The survey showed that its introduction into the operation of the Organization had a positive impact on the day-to-day work of the employees and provided significant benefits in terms of increasing their productivity and saving working hours.

In addition, it has been concluded that the OAED's Internal Network provides many opportunities for increasing innovations at work, productivity and decision support. However, it is not fully exploited by all Agency staff and this can be attributed to many factors. The results have thus proven the positive effect of user satisfaction on the perceived benefits of using the system and this demonstrates that with appropriate action on the part of the Agency, the use and exploitation of the system can be further extended to the day-to-day operation of the Agency and to increase the efficiency of all its employees.

Keywords: efficiency, intra - organizational operation of Public Bodies, Public Organization, intra - business information systems, efficiency, OAED, Internal Information Network, productivity, user satisfaction

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Key intranet business drivers
ΣΕΛ.20

Εικόνα2 : Μορφές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
ΣΕΛ.29

Εικόνα 3: Εσωτερικό Δίκτυο ΟΑΕΔ
ΣΕΛ.39

Εικόνα 4: Εσωτερικό Δίκτυο ΟΑΕΔ
ΣΕΛ.40

Εικόνα 5: Εσωτερικό Δίκτυο ΟΑΕΔ
ΣΕΛ. 41

Εικόνα 6: Εσωτερικό Δίκτυο ΟΑΕΔ
ΣΕΛ.42

Εικόνα 7 : Το ενημερωμένο μοντέλο DeLone και McLean της επιτυχίας των
πληροφοριακών συστημάτων ΣΕΛ.48

Εικόνα 8: Προσαρμοσμένο μοντέλο DeLone και McLean για αξιοποίηση στην παρούσα
έρευνα ΣΕΛ.49

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1: Ποσοστό δείγματος υπαλλήλων ΟΑΕΔ ανά φύλο
ΣΕΛ.54

Διάγραμμα 2: Ηλικία Ποσοστού δείγματος υπαλλήλων ΟΑΕΔ
ΣΕΛ.55

Διάγραμμα 3: Ποσοστό δείγματος υπαλλήλων ΟΑΕΔ ανά θέση εργασίας
ΣΕΛ.55

Διάγραμμα 4: Ποσοστό δείγματος υπαλλήλων ΟΑΕΔ ανά μορφωτικό επίπεδο
ΣΕΛ.56

Διάγραμμα 5: Έτη προϋπηρεσίας ποσοστού δείγματος υπαλλήλων ΟΑΕΔ
ΣΕΛ.56

Διάγραμμα 6: Ερώτηση 1 «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Εσωτερικό Δίκτυο ΟΑΕΔ»?
ΣΕΛ.57

Διάγραμμα 7: Ερώτηση 2. Πόσο χρόνο την ημέρα διαθέτετε για
επισκόπηση/πληροφορίες/ενέργειες στο Εσωτερικό Δίκτυο του ΟΑΕΔ;
ΣΕΛ.57

Διάγραμμα 8: Ερώτηση 3. « Σκοπεύετε να χρησιμοποιείτε το Εσωτερικό Δίκτυο
περισσότερο στο μέλλον;» ΣΕΛ.58

Διάγραμμα 9: Ερώτηση 4. « Είμαι ικανοποιημένος με την ποιότητα της μηχανής αναζήτησης
του Εσωτερικού Δικτύου?» ΣΕΛ.58

Διάγραμμα 10: Ερώτηση 5.Θεωρώ ότι η συγκεκριμένη εφαρμογή είναι εύκολη στη χρήση
της ως προς την αναζήτηση πληροφοριών
ΣΕΛ.59

Διάγραμμα 11: Ερώτηση 6.Οι πληροφορίες στο Εσωτερικό Δίκτυο είναι αξιόπιστες, ακριβείς
και κατανοητές ΣΕΛ.59

Διάγραμμα 12 : Ερώτηση 7. Ο τρόπος επικοινωνίας των πληροφοριών στο Εσωτερικό
Δίκτυο είναι σαφής και συνεπής ΣΕΛ.60

Διάγραμμα 13: Ερώτηση 8 Το Εσωτερικό Δίκτυο διαθέτει κατάλογο με links ο οποίος με
βοηθάει να βρίσκω πληροφορίες από άλλες ιστοσελίδες
ΣΕΛ.60

Διάγραμμα 14 : Ερώτηση 9. Τα θέματα στο Εσωτερικό Δίκτυο είναι καλά οργανωμένα και εύκολα προσβάσιμα ΣΕΛ.61

Διάγραμμα 15 : Ερώτηση 10. Το Εσωτερικό Δίκτυο μου επιτρέπει να εργάζομαι πιο αποτελεσματικά (π.χ. εσωτερικές ροές εργασίας, πρόσβαση σε υποστήριξη ή ανάκτηση πληροφοριών) ΣΕΛ.62

Διάγραμμα 16 : Ερώτηση 11. Εξοικονομώ χρόνο από την εργασία μου με τη χρήση του Εσωτερικού Δικτύου όσον αφορά την αναζήτηση χρήσιμων πληροφοριών ΣΕΛ.62

Διάγραμμα 17 : Ερώτηση 12. Το Εσωτερικό Δίκτυο καλύπτει τις ανάγκες μου για πληροφόρηση σε εσωτερικά θέματα του Οργανισμού ΣΕΛ.63

Διάγραμμα 18 : Ερώτηση 13. Η συγκεκριμένη εφαρμογή με βοηθάει να βρίσκω απαντήσεις σε ερωτήματα μέσω του Φόρουμ (επικοινωνία με συναδέλφους) και να παίρνω αποφάσεις ΣΕΛ.63

Διάγραμμα 19: Ερώτηση 14. Το Εσωτερικό Δίκτυο με βοηθάει να είμαι πιο παραγωγικός/ή ΣΕΛ.64

Διάγραμμα 20 : Ερώτηση 15. Αντίστοιχες εφαρμογές intranet είναι χρήσιμες σε κάθε Οργανισμό/Δημόσια Υπηρεσία/ Επιχείρηση ΣΕΛ.64

Διάγραμμα 21 : Ερώτηση 16. Μπορώ να βασίζομαι στις πληροφορίες στο Εσωτερικό Δίκτυο ΣΕΛ.65

Διάγραμμα 22 : Ερώτηση 17. Είμαι ικανοποιημένος/η από την αποτελεσματικότητα του Εσωτερικού Δικτύου ΣΕΛ.65

Διάγραμμα 23 : Ερώτηση 18. Ιεραρχήστε κατά σειρά προτεραιότητας (επιλέγοντας την αντίστοιχη σειρά) τους τομείς στους οποίους κρίνετε ότι έχει ωφελιμότητα η συγκεκριμένη εφαρμογή ΣΕΛ.66

ΠΙΝΑΚΕΣ

Πίνακας 1: Περιγραφικά στοιχεία μεταβλητών ΣΕΛ.67

Πίνακας 2: Έλεγχος κανονικότητας μεταβλητών ΣΕΛ.68

Πίνακας 3: Συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών με χρήση συντελεστή Spearman ΣΕΛ. 69

Πίνακας 4: Μεταβλητές τελικού μοντέλου ΣΕΛ.71

Πίνακας 5: Συντελεστές γραμμικής παλινδρόμησης ΣΕΛ.71

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	ΣΕΛ.
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	12
1.1 Ο προβληματισμός της έρευνας	12
1.2 Σκοπός στόχοι και υποθέσεις της έρευνας	13
1.3 Η διάρθρωση της μεταπτυχιακής διατριβής	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	16
2.1 Η έννοια του Πληροφοριακού συστήματος	16
2.2 Η κοινωνικοτεχνική διάσταση της πληροφορικής	17
2.3 Τύποι πληροφοριακών συστημάτων	17
2.4 Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων σε μια επιχείρηση	18
2.5 Ενδο-επιχειρησιακά πληροφοριακά συστήματα	18
2.5.1 Ενδοδίκτυα (Ιντρανετ)	19
2.6 Οι βασικοί επιχειρηματικοί λόγοι για τη δημιουργία ενός ενδοδικτύου	19
2.7 Οφέλη από τη χρήση εσωτερικών δικτύων ενημέρωσης	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ	27
3.1 Εισαγωγή	27
3.2 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση	28
3.2.1 Ορισμός - Εφαρμογή	28
3.2.2 Μορφές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	29
3.2.3 Οφέλη και πλεονεκτήματα από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους Δημόσιους Οργανισμούς	31
3.3 Το εσωτερικό Δίκτυο ενημέρωσης «ΟΑΕΔ»	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	43
4.1 Οι έννοιες της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας	43
4.2 Σχέση μεταξύ αποδοτικότητας και πληροφοριακών	44
4.3 Το ενημερωμένο μοντέλο DeLone και McLean της επιτυχίας	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	49
5.1 Μεθοδολογία της έρευνας	49
5.2 Ο πληθυσμός και το δείγμα της έρευνας	51
5.3 Ερευνητικές υποθέσεις	51
5.4 Η διαδικασία της έρευνας	53
	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	
6.1 Ανάλυση Αποτελεσμάτων της Έρευνας	54
6.1.1.Δημογραφικά στοιχεία ερωτώμενων	54

<i>6.1.2 Αποτελέσματα Ενότητας Α: Χρήση (πρόθεση χρήσης) του εργαλείου</i>	56
<i>6.1.3 Αποτελέσματα Ενότητας Β. Ποιότητα του συστήματος</i>	58
<i>6.1.4. Αποτελέσματα Ενότητας Γ. Ποιότητα πληροφοριών</i>	59
<i>6.1.5. Αποτελέσματα Ενότητας Δ. Αντιλαμβανόμενα οφέλη</i>	61
<i>6.1.6 Αποτελέσματα Ενότητας Ε. Γενική ικανοποίηση</i>	65
<i>6.1.7 Έλεγχος στατιστικών υποθέσεων βάσει του μοντέλου DeLone και McLean</i>	67
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7	73
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-Προτάσεις	
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	77
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	83

Πρόλογος

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο του μεταπτυχιακού προγράμματος του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου με τίτλο «Διοίκηση, Τεχνολογία και Ποιότητα». Το θέμα που πραγματεύεται αφορά στην βελτίωση της ενδο-οργανωτικής λειτουργίας των Δημοσίων Φορέων και πως αυτή μπορεί να επιτευχθεί μέσα από τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων Διοίκησης. Η μελέτη αφορά στα εσωτερικά δίκτυα ενημέρωσης (INTRANET) και πως αυτά συμβάλουν στην αποδοτικότητα των Δημοσίων Υπαλλήλων. Ειδικότερα, γίνεται παρουσίαση του εσωτερικού Δικτύου ενημέρωσης ΟΑΕΔ με στόχο να αναδειχθεί εάν η συγκεκριμένη καινοτομία διευκολύνει πράγματι τους Υπαλλήλους στην εργασία τους και σε ποίο βαθμό, ποια είναι τα σημεία βελτίωσης της εφαρμογής ώστε αυτή να καταστεί αποτελεσματικότερη και πως μπορούν αντίστοιχες πρακτικές να υιοθετηθούν από άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες με στόχο των αναβάθμιση της λειτουργίας τους.

Πρόκειται ουσιαστικά για μια έρευνα που βασίζεται σε πρωτογενή και δευτερογενή δεδομένα, η οποία επιχειρεί να διερευνήσει πως επηρεάζεται η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα των υπαλλήλων στους Δημόσιους Φορείς, σε συνάρτηση με τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων. Απώτερος σκοπός είναι να προταθούν μέθοδοι και πρακτικές που θα συμβάλουν στην βελτίωση της λειτουργίας των Δημόσιων Υπηρεσιών και εν γένει της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες.

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

1.1 Προβληματισμός της έρευνας

Ένα από τα ερωτήματα που σχετίζονται με τη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης είναι αν ο δημόσιος τομέας θεωρείται παραγωγικός και αν μπορεί να υιοθετήσει σύγχρονα μοντέλα διοίκησης και ενδο-οργανωτικής λειτουργίας. Κατά γενική ομολογία παρόλο που έχουν γίνει σημαντικά βήματα εξέλιξης σε διάφορους τομείς του Δημόσιου τομέα, η αναποτελεσματικότητα και η αδυναμία του να ανταποκριθεί στις σύγχρονες εξελίξεις παραμένει. Επιβάλλεται λοιπόν να δοθεί έμφαση στον περιορισμό ή και στην εξάλειψη των παραγόντων που ευνοούν αυτό το φαινόμενο ώστε να μετατραπεί ο ήδη προβληματικός δημόσιος τομέας σε υγιή και να ανταποκρίνεται στις αυξημένες προσδοκίες πολιτών.

Ένας από τους παράγοντες που ανακόπτει την εξέλιξη του Δημόσιου Τομέα είναι η τήρηση της γραφειοκρατίας και η υπερβολική κατάτμηση των αρμοδιοτήτων. Κυρίαρχο επίσης γνώρισμα του Δημόσιου Τομέα είναι το δαιδαλώδες νομικό και κανονιστικό πλαίσιο. Η σημερινή λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης είναι σημαντικά επιβαρυνόμενη από το πλαίσιο αυτό το οποίο καθορίζει τόσο το γραφειοκρατικό της χαρακτήρα όσο και την αδυναμία της να προσαρμοστεί στις αλλαγές. Κατά τη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης παρατηρείται πληθώρα λεπτομερειακών νομοθετικών ρυθμίσεων που δυσχεραίνει την παρακολούθηση και εφαρμογή τους. Επιπλέον η ελλιπής κωδικοποίηση της ισχύουσας νομοθεσίας ανακόπτει την εξέλιξη και την βελτίωση της αποδοτικότητας της δημόσιας Διοίκησης καθώς απαιτεί σημαντική προσπάθεια από τους Δημόσιους Υπαλλήλους για την καταγραφή της. Η διοικητική κουλτούρα που διέπει τη σημερινή λειτουργία του δημόσιου τομέα της χώρας χαρακτηρίζεται από την προσήλωση σε παραδοσιακές μεθόδους διοίκησης και λειτουργίας ενώ ο στόχος είναι να γίνουν ριζικές μεταβολές και να εισαχθούν καινοτομίες στον τρόπο λειτουργίας.

1.2 Σκοπός στόχοι και υποθέσεις της έρευνας

Η παρούσα διατριβή θέτει ως στόχο να μελετήσει και να αναδείξει συγκεκριμένους παράγοντες που συμβάλουν στην βελτίωση της αποδοτικότητας των δημόσιων Υπαλλήλων. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί το πολυτιμότερο στοιχείο ενός οργανισμού που επηρεάζει την αποτελεσματικότητά του, στην παρούσα μελέτη διερευνάται ο ρόλος της άμεσης πρόσβασης των Υπαλλήλων στην πληροφόρηση και οι συνέπειες στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Διερευνάται επίσης η συμβολή των εσωτερικών δικτύων ενημέρωσης στην ενδο-οργανωτική δομή και λειτουργία των Υπηρεσιών καθώς και στην διευκόλυνση της εργασίας των δημοσίων Υπαλλήλων κατά την αναζήτηση χρήσιμων πληροφοριών, νόμων και εγκυκλίων. Μελετάται επίσης ο βαθμός ικανοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού από σύγχρονες μεθόδους και πρακτικές που υιοθετούνται και απορρέουν από την χρήση πληροφοριακών συστημάτων. Ειδικότερα, επιχειρείται να ενισχυθεί η υπάρχουσα βιβλιογραφία με μια οπτική ως προς τις καινοτομίες που βελτιώνουν την ενδο-οργανωτική δομή και λειτουργία των Φορέων. Τα αποτελέσματα της έρευνας αναμένεται να αναδείξουν τα εργαλεία που διευκολύνουν τους Υπαλλήλους στην εργασία τους και απλουστεύουν τις εσωτερικές διαδικασίες έτσι ώστε να παρέχονται πιο ποιοτικές υπηρεσίες στους πολίτες.

Τα αποτελέσματα θα προκύψουν μέσα από την μέτρηση του βαθμού αξιοποίησης του πληροφοριακού συστήματος «Εσωτερικό Δίκτυο Ενημέρωσης» από τους δημόσιους Υπαλλήλους που στελεχώνουν τις Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, ενός Οργανισμού που αποτελείται από 120 τοπικές Υπηρεσίες και απασχολεί μεγάλο αριθμό Υπαλλήλων. Η επιλογή του στόχου αυτού στηρίζεται στις νέες προκλήσεις που αντιμετωπίζει η Δημόσια Διοίκηση, οι οποίες σχετίζονται με νέες μορφές οργάνωσης και λειτουργίας σε συνάρτηση με τη χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Μελετώνται επίσης ως κρίσιμοι παράγοντες – άξονες, η πρόσβαση στην πληροφόρηση, η εσωτερική επικοινωνία χρηστών, η διαφάνεια, η ομοιογένεια, η βελτίωση των συνθηκών εργασιακού περιβάλλοντος, η αναβάθμιση και η ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Συνεπώς τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα (υποθέσεις) που επιχειρείται να αναλυθούν είναι τα εξής:

- Με ποιά εργαλεία και μεταρρυθμίσεις μπορεί να επιτευχθεί η ποιότητα στον Δημόσιο Τομέα; Πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί έναν από τους κύριους παράγοντες εκσυγχρονισμού του Δημοσίου;
- Πως και γιατί τα πληροφοριακά συστήματα intranet διευκολύνουν την ενδο-οργανωτική δομή και λειτουργία των Φορέων.
- Ο ρόλος της άμεσης πρόσβασης των Υπαλλήλων στην πληροφόρηση και οι συνέπειες στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες.
- Ο ρόλος της εσωτερικής επικοινωνίας των Υπαλλήλων του Δημοσίου στην επίτευξη διαφάνειας και ομοιογένειας στη λήψη αποφάσεων.
- Η ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού ως βασικός παράγοντας αποτελεσματικότητας του Δημοσίου Τομέα.

1.3 Διάρθρωση της μεταπτυχιακής διατριβής

Στην Εισαγωγή εντοπίζεται το βασικό πρόβλημα που διέπει την λειτουργία του Δημοσίου Φορέα και αποτέλεσε την αφορμή για την επιλογή του θέματος της διατριβής. Στη συνέχεια αποτυπώνεται ο σκοπός της διατριβής, οι στόχοι και οι υποθέσεις της έρευνας. Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στους τύπους των πληροφοριακών συστημάτων και επισημαίνεται ο ρόλος των ενδο-δικτύων καθώς και τα οφέλη που προκύπτουν για τις επιχειρήσεις από τη χρήση εσωτερικών δικτύων ενημέρωσης.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στον ορισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση της στους Δημόσιους Οργανισμούς. Στο τέλος παρουσιάζεται το πληροφοριακό σύστημα «Εσωτερικό Δίκτυο ενημέρωσης του ΟΑΕΔ» με ιδιαίτερη αναφορά στις λειτουργίες του, στα θέματά του καθώς και στους σκοπούς που εξυπηρετεί.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις έννοιες της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας καθώς και στη σχέση τους με την λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων. Στην τελευταία ενότητα του κεφαλαίου παρουσιάζεται το ενημερωμένο

μοντέλο DeLone και McLean και αποτυπώνεται πως αυτό μπορεί να συνεισφέρει στην αξιολόγηση της λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων (IS success).

Το πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζει τη μεθοδολογία της έρευνας, την διαδικασία αυτής καθώς και τις ερευνητικές υποθέσεις που επιδιώκει να επαληθεύσει προκειμένου να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα ως προς την λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων και τη σύνδεσή τους με την αποδοτικότητα των Δημοσίων Υπαλλήλων.

Στο έκτο κεφάλαιο αναλύονται τα αποτελέσματα της έρευνας ανά θεματική ενότητα του ερωτηματολογίου όπως αυτά προέκυψαν από την επεξεργασία των 101 ερωτηματολογίων που συγκεντρώθηκαν.

Τέλος στο έβδομο κεφάλαιο εκτίθενται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των αποτελεσμάτων.

Κεφάλαιο 2: Πληροφοριακά συστήματα Διοίκησης

Το Διαδίκτυο αυξάνει την ποσότητα των διαθέσιμων πληροφοριών σε οργανισμούς και ιδιώτες. Ο κόσμος έρχεται αντιμέτωπος με μία πλημμύρα πληροφοριών. Έτσι, καθίσταται κρίσιμη η προσβασιμότητα, και η διαχείριση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων, οι οποίες είναι αναγκαίες για τη διαδικασία λήψης στρατηγικών και επιχειρηματικών αποφάσεων. Οι μόνες αποτελεσματικές λύσεις προσφέρονται μέσω της πληροφορικής (π.χ. μηχανές αναζήτησης, ευφυείς βάσεις δεδομένων κ.λπ.)(Δουκίδης, 2011)

2.1 Η έννοια του πληροφοριακού συστήματος

Ένα πληροφοριακό σύστημα (information system) μπορεί να οριστεί τεχνικά ως ένα σύνολο αλληλοσχετιζόμενων στοιχείων, τα οποία συλλέγουν (ή ανακτούν), επεξεργάζονται, αποθηκεύουν και διανέμουν πληροφορίες που υποστηρίζουν τη λήψη αποφάσεων και τον έλεγχο σε έναν οργανισμό. Πέρα από την υποστήριξη στη λήψη αποφάσεων, στο συντονισμό, και στον έλεγχο, τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν επίσης να βοηθούν τα στελέχη και το προσωπικό στην ανάλυση προβλημάτων, στην απεικόνιση σύνθετων θεμάτων και στη δημιουργία νέων προϊόντων {K,C.Laudon & J.P.Laudon, (2014)}

Πληροφοριακό σύστημα είναι το σύστημα που συνδυάζει τέσσερα κρίσιμα συστατικά στοιχεία, προκειμένου να συλλέξει, να επεξεργαστεί, να διαχειριστεί, να αναλύσει και να διανείμει τις πληροφορίες. Τα στοιχεία αυτά είναι: οι άνθρωποι, η τεχνολογία, οι διαδικασίες, τα δεδομένα(Wallace, 2014, σελ. 11-16)

2.2 Η κοινωνικοτεχνική διάσταση της πληροφορικής

Για να επωφεληθούν από την τεχνολογία πληροφοριών, να αποκομίσουν πραγματικά πλεονεκτήματα παραγωγικότητας και να γίνουν ανταγωνιστικοί και αποτελεσματικοί, πολλοί οργανισμοί χρειάζονται να επανασχεδιαστούν. Θα πρέπει να κάνουν θεμελιώδεις αλλαγές στην συμπεριφορά των στελεχών και του προσωπικού τους, να αναπτύξουν νέα επιχειρηματικά μοντέλα, και να εξαφανίσουν τις αναποτελεσματικότητες των ξεπερασμένων επιχειρηματικών διεργασιών και οργανωσιακών δομών. Η νέα τεχνολογία μόνη της δεν αρκεί για ουσιαστικά επιχειρηματικά οφέλη. {K.C.Laudon & J.P.Laudon, (2014)}

2.3 Τύποι πληροφοριακών συστημάτων

Οι διαλειτουργικές εφαρμογές που υλοποιούν οι σύγχρονες επιχειρήσεις, αντί να επικεντρώνονται στις παραδοσιακές λειτουργίες ή να υποστηρίζουν αποκλειστικά εσωτερικές διαδικασίες, δίνουν έμφαση στους κύριους επιχειρηματικούς εταίρους, όπως πελάτες, προμηθευτές, συνεργάτες και εργαζομένους. Έτσι, τα ERP συστήματα επικεντρώνονται στις διαδικασίες παραγωγής, χρηματοοικονομικών και διανομής. Τα CRM συστήματα επικεντρώνονται στην απόκτηση και διατήρηση κερδοφόρων πελατών μέσω των διαδικασιών μάρκετινγκ, πωλήσεων και εξυπηρέτησης. Τα SCM συστήματα επικεντρώνονται στην δημιουργία των πιο αποτελεσματικών και ικανών διαδικασιών για αγορές και προμήθειες από τους προμηθευτές. Τα PRM (partner relationship management) συστήματα επικεντρώνονται στην απόκτηση και διατήρηση επιχειρηματικών εταίρων που ενισχύουν τις πωλήσεις και την διανομή των προϊόντων και των υπηρεσιών. Τα KM (knowledge management) συστήματα επικεντρώνονται στον εφοδιασμό των εργαζομένων με εργαλεία που υποστηρίζουν τη συνεργασία και την λήψη αποφάσεων(Δουκίδης 2011).

Οι δύο μεγάλες κατηγορίες πληροφοριακών συστημάτων είναι τα λειτουργικά ΠΣ, που υποστηρίζουν τις επιχειρησιακές λειτουργίες, και τα ΠΣ οργανωσιακής υποστήριξης, που υποστηρίζουν τη λήψη οργανωσιακών αποφάσεων. Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών, τα συστήματα ελέγχου διαδικασιών (π.χ. σε βιομηχανίες παραγωγής, σε τράπεζες) και τα συστήματα επιχειρηματικής συνεργασίας (για να υποστηρίζουν την συνεργασία εντός του οργανισμού αλλά και μεταξύ

οργανισμών). Στη δεύτερη κατηγορία ανήκουν τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (MIS), τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS) και τα πληροφοριακά συστήματα ανώτατων στελεχών (ESS).

2.4 ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων σε μια επιχείρηση

Σύμφωνα με τους K.C.Laudon & J.P.Laudon (2014), οι επιχειρήσεις επενδύουν σε πληροφοριακά συστήματα για τους εξής επιχειρηματικούς στόχους:

- Για να επιτύχουν επιχειρηματική αριστεία (παραγωγικότητα, αποτελεσματικότητα, ταχύτητα αντίδρασης)
- Για να αναπτύσσουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες
- Για να επιτύχουν εγγύτητα με τους πελάτες και εξυπηρέτηση (συνεχές μάρκετινγκ, πωλήσεις και εξυπηρέτηση· προσαρμογή και εξατομίκευση)
- Για να βελτιώσουν τη λήψη αποφάσεων (ακρίβεια και ταχύτητα)
- Για να επιτύχουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα
- Για να εξασφαλίσουν την επιβίωση

2.5 Ενδο-επιχειρησιακά πληροφοριακά συστήματα

Ο κύριος στόχος των πληροφοριακών συστημάτων γραφείου (office information systems) είναι να διευκολύνουν την επικοινωνία μεταξύ των μελών ενός οργανισμού και ανάμεσα στον οργανισμό και το περιβάλλον του. Τα OIS βοηθούν στη διαχείριση εγγράφων που αντιπροσωπεύονται σε ηλεκτρονική μορφή και ασχολούνται με μηνύματα, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), τα φαξ και τα φωνητικά μηνύματα. Τα OIS χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο τις διευκολύνσεις του διαδικτύου για επικοινωνία και πρόσβαση σε πληροφορίες, για παράδειγμα, μέσω ενδοδικτύων (intranets) για εταιρική χρήση. (Δουκίδης, 2011)

2.5.1 Ενδοδίκτυα (intranet)- Ορισμός

Ένα intranet είναι ένα ιδιωτικό δίκτυο προσβάσιμο μόνο στο προσωπικό ενός οργανισμού. Συχνά, ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών και υπηρεσιών διατίθεται στο εσωτερικό intranet ενός οργανισμού, το οποίο δεν είναι διαθέσιμο στο κοινό, σε αντίθεση με το Διαδίκτυο. Ένα intranet για όλη την εταιρεία μπορεί να αποτελέσει ένα σημαντικό σημείο εσωτερικής επικοινωνίας και συνεργασίας και να παρέχει ένα ενιαίο σημείο εκκίνησης για πρόσβαση σε εσωτερικούς και εξωτερικούς πόρους.

2.6 Οι βασικοί επιχειρηματικοί λόγοι για τη δημιουργία ενός ενδο-δικτύου

Το διάγραμμα που ακολουθεί προσδιορίζει τους βασικούς επιχειρηματικούς λόγους για τη δημιουργία ενός ενδοδικτύου βάσει της διαδικτυακής έρευνας WIC που επιτρέπει στους τελικούς χρήστες intranet να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με το δικό τους intranet. Αυτή η ανατροφοδότηση συγκρίνεται στη συνέχεια με άλλους συμμετέχοντες οργανισμούς.

Στον πυρήνα αυτού του διαγράμματος είναι η υπόθεση ότι ο πρωταρχικός σκοπός ενός intranet είναι να βοηθήσει τους υπαλλήλους να κάνουν τη δουλειά τους πιο αποτελεσματικά. Από αυτή την κεντρική υπόθεση, υπάρχουν 8 βασικοί επιχειρησιακοί τομείς που βελτιώνονται μέσα από ένα οργανωτικό ενδοδίκτυο:



Εικόνα 1: Key intranet business drivers

(πηγή: (Worldwide Intranet Challenge (WIC) update - 1st July 2009))

❖ Επιχειρηματικές διαδικασίες

Μια επιχειρηματική διαδικασία μπορεί να οριστεί ως ένα σύνολο συναφών, δομημένων δραστηριοτήτων ή εργασιών που παράγουν μια συγκεκριμένη υπηρεσία ή προϊόν για έναν συγκεκριμένο πελάτη ή πελάτες. Μπορεί συχνά να απεικονιστεί με ένα διάγραμμα ροής ως ακολουθία δραστηριοτήτων. Τα intranets μπορούν να βοηθήσουν άμεσα το προσωπικό να ολοκληρώσει τις επιχειρηματικές διαδικασίες με τρεις τρόπους:

- Παρέχοντας οδηγίες για το πώς και πότε να κάνουν τα πράγματα (π.χ. πολιτικές, διαδικασίες, οδηγίες εργασίας, πρότυπα κλπ)
- Ενεργοποιώντας την ολοκλήρωση μιας εργασίας μέσω web-based φόρμες και ροής εργασίας.
- Παρέχοντας μια πύλη σε εφαρμογές / ιστότοπους που απαιτούνται για την ολοκλήρωση μιας διαδικασίας

Έμμεσα, τα intranets βοηθούν το προσωπικό να ολοκληρώσει τα επιχειρησιακά του καθήκοντα διευκολύνοντας τις συνεργασίες, την ανταλλαγή γνώσεων, τη διαχείριση αλλαγών και τις πρωτοβουλίες συνεχούς βελτίωσης.

❖ Συνεργασία

Η συνεργασία είναι όπου δύο ή περισσότερα άτομα ή οργανώσεις συνεργάζονται για να επιτύχουν κοινούς στόχους με την ανταλλαγή γνώσεων, μάθησης και οικοδόμησης συναίνεσης. Οι έρευνες δείχνουν ότι ένα εκπληκτικό 36% της συνολικής απόδοσης μιας επιχείρησης οφείλεται στην ικανότητά της να συνεργάζεται. Τα intranets και τα extranets μπορούν να διευκολύνουν τη συνεργασία με 4 τρόπους:

1. Ένας αποτελεσματικός κατάλογος προσωπικού που επιτρέπει στους υπαλλήλους να γνωρίζουν με ποιον να επικοινωνούν για το κάθε αντικείμενο
2. Ηλεκτρονικά εργαλεία επικοινωνίας όπως το Wikis και τα blogs
3. Ηλεκτρονικά εργαλεία διάσκεψης όπως φόρουμ συζήτησης και τηλεδιάσκεψης
4. Συνεργατικά εργαλεία διαχείρισης όπως ημερολόγια, ηλεκτρονικά συστήματα διαχείρισης έργων και ηλεκτρονικά υπολογιστικά φύλλα

❖ Διαχείριση γνώσης

Η διαχείριση των εγγράφων μπορεί να γίνει μέσω του ενδοδικτύου ενός οργανισμού, αναπτύσσοντας μια αρχιτεκτονική ή ταξινόμηση πληροφοριών που επιτρέπει στους εργαζόμενους να αποθηκεύουν τα έγγραφά τους με τρόπο που επιτρέπει στους άλλους υπαλλήλους να τα βρίσκουν όταν τα χρειάζονται. Η διαχείριση εγγράφων, η διαχείριση περιεχομένου και η λειτουργία αναζήτησης είναι οι βασικές τεχνολογίες intranet που διευκολύνουν τους υπαλλήλους στην εργασία τους.

❖ Διαχείριση αλλαγών

Ένα intranet μπορεί να αποτελέσει σημαντικό εργαλείο για την εφαρμογή της διαχείρισης αλλαγών. Μπορεί να παρέχει το κύριο κανάλι επικοινωνίας και εκπαίδευσης για να διατηρεί τους υπαλλήλους ενημερωμένους με νέες αλλαγές. Η επικοινωνία μπορεί να περιλαμβάνει ειδήσεις από ανώτερα στελέχη που εξηγούν γιατί η αλλαγή είναι σημαντική, πώς πρόκειται να επηρεάσει το προσωπικό και ποια υποστήριξη και κατάρτιση θα παρέχονται. Η ίδια η εκπαίδευση και η ίδια η υποστήριξη μπορούν να παραδοθούν μέσω του ενδοδικτύου. Εκτός από αυτό, ο συνεργατικός χαρακτήρας των intranets επιτρέπει στην ομάδα του έργου να συνεργάζεται αποτελεσματικότερα μαζί και να λαμβάνει συνεχή ανατροφοδότηση από τους τελικούς χρήστες.

❖ Συμμετοχή των εργαζομένων

Ένα οργανωμένο ενδοδίκτυο προάγει την συμμετοχή των εργαζομένων με την έννοια ότι δυναμώνει τη συναισθηματική σχέση που ένας εργαζόμενος αισθάνεται για την οργάνωση του, γεγονός που τον επηρεάζει να ασκεί μεγαλύτερη διακριτική προσπάθεια για το έργο του.

❖ Πύλη σε δεδομένα και εφαρμογές

Πολλές οργανώσεις διαθέτουν δομημένα δεδομένα (π.χ. στοιχεία πελατών) και εφαρμογές που δεν αξιοποιούνται πλήρως ή δεν χρησιμοποιούνται. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι τελικοί χρήστες είτε δεν γνωρίζουν τα δεδομένα ή τις εφαρμογές, δεν γνωρίζουν πώς να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα ή να βρουν την εφαρμογή ή κατά πάσα πιθανότητα δεν γνωρίζουν ούτε γιατί πρέπει να χρησιμοποιούν τα δεδομένα ή τις εφαρμογές.

Το intranet μπορεί να λειτουργεί ως πύλη σε αυτά τα δεδομένα και εφαρμογές παρέχοντας ένα ουσιαστικό πλαίσιο που οδηγεί τους τελικούς χρήστες στα σωστά δεδομένα ή εφαρμογές.

❖ Συνεχής βελτίωση

Η συνεχής βελτίωση είναι μια προσέγγιση στην οποία οι διαδικασίες αξιολογούνται και βελτιώνονται συνεχώς με γνώμονα την αποδοτικότητα, την αποτελεσματικότητα και την ευελιξία τους. Ο W. Edwards Demming, ένας Αμερικανός στατιστικός που είναι γνωστός για τη συμβολή του στα πρωτοποριακά υψηλής ποιότητας προϊόντα της Ιαπωνίας και την οικονομική του δύναμη, πίστευε ότι το κλειδί για την αύξηση της ποιότητας με ταυτόχρονη μείωση του κόστους ήταν η συνεχής βελτίωση.

❖ Περιβαλλοντικά οφέλη

Το πρωτόκολλο του Κιότο θεσπίζει νομικά δεσμευτικές δεσμεύσεις για τη μείωση των αερίων θερμοκηπίου. Ορισμένες βιομηχανίες έχουν υποχρεωτική απαίτηση να μειώσουν το αποτύπωμα άνθρακα. Το Intranet μπορεί να διαδραματίσει βασικό ρόλο σε πολλές οργανώσεις για τη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα.

Χρησιμοποιώντας το intranet πολλοί Οργανισμοί μπορούν να αναπτύξουν περιβαλλοντικές πρακτικές. Ορισμένες από αυτές τις πρακτικές περιλαμβάνουν την εργασία του προσωπικού εξ αποστάσεως και τις συναντήσεις μέσω διαδικτύου, γεγονός που μειώνει την ανάγκη για χώρο γραφείων και την ανάγκη για ταξίδια, και την

αυτοματοποίηση επιχειρηματικών διαδικασιών μειώνοντας έτσι την ανάγκη για εκτυπώσεις εγγράφων.

2.7 Οφέλη από τη χρήση εσωτερικών δικτύων ενημέρωσης

Σύμφωνα με μελέτη που διεξήχθη από τον *Ramlah Hussein (2008)*, με σκοπό τη διερεύνηση της επίδρασης της αποτελεσματικής χρήσης intranet στην ατομική αποτελεσματικότητα σε (4) τέσσερις οργανισμούς που λειτουργούσαν στη Μαλαισία, επιβεβαιώθηκε ότι οι τρόποι αξιοποίησης που συνίστανται σε συναλλαγή, αλληλεπίδραση και αναζήτηση πληροφοριών ήταν παράγοντες πρόβλεψης αποτελεσματικών ενδοδικτυακών χρήσεων που συνίστατο στην υποστήριξη αποφάσεων και στην ανταλλαγή γνώσεων. Τα αποτελέσματα έδειξαν επίσης ότι οι αποτελεσματικές χρήσεις του ενδοδικτύου ήταν πρόδρομοι της μεμονωμένης αποτελεσματικότητας όσον αφορά την παραγωγικότητα της εργασίας, την καινοτομία των εργασιών και την ατομική αίσθηση ολοκλήρωσης του εργαζομένου. Ειδικότερα η αποτελεσματική χρήση των intranet οδηγεί σε:

1.*Καινοτομίες στην εργασία:* Καθώς το intranet είναι μια πλούσια πηγή οργανωτικών πληροφοριών, η πρόσβαση σε αυτές τις πληροφορίες μπορεί να προκαλέσει καινοτόμες ιδέες. Ομοίως, η συχνή επικοινωνία μεταξύ συναδέλφων μέσω του intranet θα μπορούσε επίσης να συμβάλει στην παραγωγή ιδεών. Αυτές οι νέες ιδέες δεν περιορίζονται κατ'ανάγκη στην επινόηση νέων οργανωτικών προϊόντων ή υπηρεσιών, αλλά περιλαμβάνουν μια νέα προσέγγιση ή μέθοδο στην αντιμετώπιση του έργου εργασίας, λύσεις σε προβλήματα εργασίας, σχέδιο για κοινωνικές δραστηριότητες των τμημάτων κλπ.

2.*Παραγωγικότητα εργασιών:* Η παραγωγικότητα της εργασίας αναφέρεται στο βαθμό που ένα intranet βελτιώνει την απόδοση του χρήστη ανά μονάδα χρόνου. Η χρήση του intranet προωθεί τους χρήστες να συμμετέχουν ενεργά σε multitasking και ως εκ τούτου εξοικονομεί πολύ χρόνο. Ενώ εργάζονται στην εργασία τους χρησιμοποιώντας τους υπολογιστές που είναι συνδεδεμένοι στο intranet, οι χρήστες μπορούν ταυτόχρονα να αλληλεπιδρούν μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, να συνεργάζονται με

συγκεκριμένα πληροφοριακά συστήματα, να αναζητούν συγκεκριμένες πληροφορίες ή να δημοσιεύουν συγκεκριμένες πληροφορίες μέσω του ενδοδικτύου.

3.Υποστήριξη στη λήψη αποφάσεων: Η χρήση της πληροφορικής για σκοπούς υποστήριξης αποφάσεων έχει συζητηθεί ευρέως στη βιβλιογραφία. Η επίλυση προβλημάτων ορίζεται ως η έκταση στην οποία χρησιμοποιείται η πληροφορική για την ανάλυση των σχέσεων αιτίου-αποτελέσματος (δηλ. για την κατανόηση των δεδομένων). Ο εξορθολογισμός της απόφασης ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο η πληροφορική χρησιμοποιείται για τη βελτίωση των διαδικασιών λήψης αποφάσεων ή για την αιτιολόγηση των αποφάσεων. Για να επιτευχθούν και οι δύο στόχοι, ο υπεύθυνος λήψης αποφάσεων πρέπει να εξοπλιστεί ή να παράσχει επαρκείς πληροφορίες, οι οποίες μπορούν να υπάρχουν υπό τη μορφή δομημένων (με βάση τη βάση δεδομένων) ή ημι-δομημένων (π.χ μνημόνιο ή βιντεοκλίπ κ.λπ.). Η χρήση intranet έχει προφανώς διευκολύνει τις διαδικασίες πρόσβασης σε πληροφορίες σε αυτούς τους δύο τύπους πληροφοριών και επηρεάζει έτσι τη διαδικασία λήψης αποφάσεων ή επίλυσης προβλημάτων.

4.Κοινή χρήση γνώσεων: Αξιοποιώντας τη σημασία της ανταλλαγής γνώσεων, πολλές οργανώσεις έχουν αναπτύξει ή εκμεταλλευτεί το intranet ως μέρος των προγραμμάτων πρωτοβουλίας τους για τη διαχείριση της γνώσης. Η βιβλιογραφία υποδεικνύει ότι υπάρχουν διάφορες μελέτες που αφορούν συγκεκριμένα το ρόλο του ενδοδικτύου στη διευκόλυνση της ανταλλαγής γνώσεων:

Από μελέτη του Stenmark (2005), εξάγεται το συμπέρασμα ότι εάν οι άνθρωποι θέλουν να μοιραστούν τη γνώση και αυτή η προθυμία διευκολύνεται από την εύκολη πρόσβαση στα εργαλεία δημοσίευσης, το ενδοδίκτυο μπορεί πράγματι να γίνει μια πολύ χρήσιμη διαχείριση γνώσης και να εξελιχθεί σε ένα δυναμικό φόρουμ ανταλλαγών για εσωτερική πληροφόρηση.

Μελέτη των Lichtenstein, S., Hunter, A., & Mustard υποδηλώνει για τις εταιρείες ότι για να αποκτήσουν πιο αποτελεσματικά intranets, πρέπει να ευθυγραμμίσουν καλύτερα τις οργανωτικές δομές και στρατηγικές με στόχους intranet, να αναπτύξουν ένα ολοκληρωμένο εταιρικό σχέδιο επικοινωνίας και να βρουν νέους τρόπους για την καλύτερη σύνδεση των μερών με τις ανάγκες γνώσης των δεκτών.

Τα αποτελέσματα της μελέτης των Ruppel, C. P. & Harrington, S. J. (2001), διαπίστωσαν ότι η υλοποίηση του intranet διευκολύνεται από μια κουλτούρα που δίνει έμφαση σε ένα κλίμα εμπιστοσύνης και ανησυχίας για άλλους ανθρώπους (ηθική κουλτούρα), ευελιξία και καινοτομία (αναπτυξιακή κουλτούρα) και πολιτικές, διαδικασίες και διαχείριση πληροφοριών (ιεραρχική κουλτούρα). Η διοίκηση πρέπει να διασφαλίσει ότι υπάρχουν οι κατάλληλες αξίες για τη βελτιστοποίηση της υλοποίησης του intranet και τη διευκόλυνση της ανταλλαγής γνώσεων.

Τα intranets σύμφωνα με τους Damsgaard, J. & Scheepers, R. (1999) έχουν μεγάλη υπόσχεση ως "οργανωτικά Internets" για να επιτρέπουν την ανταλλαγή πληροφοριών και τη συνεργασία σε διάφορα τμήματα, λειτουργίες και διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα μέσα σε έναν οργανισμό.

Οι Bansler et al. (2000) μελετούν πώς τα intranets μπορούν να χρησιμοποιηθούν από την ανώτατη διοίκηση για να προωθήσουν μια κουλτούρα ανοίγματος και ανταλλαγής.

5.Ατομική αίσθηση της υλοποίησης: Η προσωπική αίσθηση της επίτευξης ως αποτέλεσμα της χρήσης του ενδοδικτύου δημιουργεί αισθήματα αυτοπεποίθησης στο χρήστη. Συγκεκριμένα, σχετίζεται επίσης με το βαθμό στον οποίο το intranet συμβάλλει στην επίτευξη των επιμέρους στόχων. Από αυτή την άποψη, το intranet θεωρείται ως μεσολαβητής ή εργαλείο για τη διευκόλυνση του ατόμου να επιτύχει τους μεμονωμένους στόχους και να αυξήσει τα αισθήματα της αυτοεκτίμησης. Το άτομο με υψηλή αυτοεκτίμηση τείνει να έχει υψηλότερο βαθμό προσωπικής ικανοποίησης που θα οδηγήσει τελικά σε καλύτερη δέσμευση εργασίας και καλύτερη απόδοση. Μελέτη των Baptista, J., Backhouse, J. & Canhoto (2006) ανακάλυψε ότι το intranet δημιουργεί αίσθηση εγγύτητας και συνάφειας, προωθεί την αίσθηση των περιουσιακών στοιχείων και μειώνει την απόσταση εξουσίας μεταξύ εργαζομένων και ανώτερων στελεχών. Ο Weber (2002) υπέθεσε, επικύρωσε και εμπειρικά επιβεβαίωσε ότι η αποτελεσματικότητα του ενδοδικτύου συσχετίζεται σημαντικά με τη δέσμευση των εργαζομένων.

Οι Duane και Finnegan (2003) μελετούν την επίδραση του νέου ενδοδικτύου στη Hewlett Packard, στην ενδυνάμωση των εργαζομένων και την αύξηση της εμπιστοσύνης των εργαζομένων μέσω της βελτίωσης της ικανοποίησης και της παραγωγικότητας.

6. *Αναζήτηση Intranet*: Πριν από την άφιξη του ενδοδικτύου, η αναζήτηση πληροφοριών από οργανισμούς ήταν πάντα πολύ δύσκολη υπόθεση σε πολλούς υπαλλήλους, ειδικά σε εκείνους που εργάζονται σε μεγάλους οργανισμούς. Με την υλοποίηση του ενδοδικτύου, η αναζήτηση και ανάκτηση πληροφοριών δεν θεωρείται πλέον προβληματική. Μόλις με ένα πάτημα ενός κουμπιού, οι απαιτούμενες πληροφορίες είναι άμεσα διαθέσιμες. Αυτό συμβαίνει επειδή ένα τεράστιο ποσό οργανωτικών πληροφοριών, όπως το προφίλ του οργανισμού, οι εκθέσεις, τα πρακτικά συνεδριάσεων, τα εγχειρίδια εργασίας, τα έγγραφα ISO φορτώνονται συνήθως στο intranet και η λειτουργία αναζήτησης μέσα στο intranet επιτρέπει στους χρήστες να αναζητούν εύκολα και να εντοπίζουν τις απαιτούμενες πληροφορίες. Μελέτες των Stenmark, D. (2005) και Stoddart, L. (2005) κατέδειξαν ότι η αναζήτηση πληροφοριών υπήρξε ένας από τους κύριους στόχους για τους χρήστες που χρησιμοποιούν το intranet.

Κεφάλαιο 3: Πληροφοριακά συστήματα Δημόσιων Οργανισμών

3.1 Εισαγωγή

Σήμερα, στην εποχή της πληροφορίας, αναγνωρίζεται γενικά ότι οι οργανισμοί εξαρτώνται σημαντικά από την πληροφόρησή τους. Ο συνδυασμός των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών, του διαδικτύου και όλων των διαδικτυακών προγραμμάτων αναπτύσσονται με ταχύτατους ρυθμούς για τη δημιουργία πολυάριθμων εργαλείων και υπηρεσιών. Είναι προφανές ότι για να μπορεί μια δημόσια υπηρεσία να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τις ΤΠΕ, πρέπει να είναι «ηλεκτρονικά έτοιμη» όσον αφορά την υποδομή, τα οργανωτικά χαρακτηριστικά, την προσβασιμότητα στο διαδίκτυο και τις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού (Andreopoulou, Z., 2011).

Τα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης είναι συστήματα τα οποία έχουν να κάνουν με τις κύριες επιχειρησιακές διαδικασίες: την προσφορά υπηρεσιών σε πολίτες, τη δημιουργία δημόσιας πολιτικής και τις εσωτερικές διαδικασίες (Peristeras & Tarabanis, 2000).

Η ένταξη των πληροφοριακών συστημάτων στους δημόσιους Οργανισμούς αποτελεί μια αναγκαιότητα για τους εξής λόγους:

- Τα πληροφοριακά συστήματα παρέχουν διευρυμένες επικοινωνιακές δυνατότητες
- Η Δημόσια Διοίκηση έχει διευρυμένες αρμοδιότητες που μπορούν να διεκπεραιωθούν με τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων
- Τα πληροφοριακά συστήματα με την αυτοματοποίηση των λειτουργιών μπορούν να περιορίσουν αισθητά τις δημόσιες δαπάνες

- Το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης μπορεί να βελτιωθεί μέσα από τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων.
- Με τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων εξοικονομείται χρόνος κατά τη διαδικασία εύρεσης και χρησιμοποίησης της δημόσιας πληροφορίας ή υπηρεσίας
- Αποταμιεύεται χρόνος για τους διοικητικούς υπαλλήλους ο οποίος μπορεί να διοχετευθεί σε άλλες δραστηριότητες
- Μειώνεται ο εργασιακός φόρτος με την αυτοματοποίηση των λειτουργιών
- Βελτιώνεται η επικοινωνία μεταξύ των δημόσιων οργανισμών
- Βελτιώνεται η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών
- Αυξάνεται η νομιμότητα και η διαφάνεια των κρατικών μηχανισμών.
- Βελτιώνεται η λήψη αποφάσεων λόγω της αύξησης της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. (Αποστολάκης,2008)

3.2 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

3.2.1 Ορισμός- Εφαρμογή

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-governance) αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών (ορισμός ΕΕ).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στοχεύει στη χρήση ΤΠΕ για την ηλεκτρονική υποστήριξη:

- ❖ Τόσο των εσωτερικών λειτουργιών των Δημοσίων Οργανισμών (μέσω εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων)
- ❖ Όσο και της επικοινωνίας και συνεργασίας τους με το εξωτερικό τους περιβάλλον «μέσω («εξωστρεφών» πληροφοριακών συστημάτων που βασίζονται κυρίως στο Internet) το οποίο περιλαμβάνει πολίτες (Government to Citizen - G2C (ή Adiministration to Citizen -A2c) e- Government, επιχειρήσεις (Government to Business-A2B) e-Government) καθώς επίσης και άλλους Δημόσιους Οργανισμούς

(Government to Government – G2G (ή Administration to Administration –A2A) e-Government)

3.2.2 Μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Εικόνα2 : Μορφές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τον Bonham (2003), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση των ΤΠΕ από κυβερνητικές υπηρεσίες σε διαφορετικά επίπεδα για να επανασχεδιάσουν και να μεταμορφώσουν τις σχέσεις μεταξύ κυβερνήσεων και επιχειρήσεων (G2B), κυβερνήσεων και πολιτών (G2C) και μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών (G2G). Οι μετασχηματισμοί αυτοί θα εξυπηρετούσαν ποικιλία διαφορετικών στόχων, μειώνοντας το κόστος, βελτιώνοντας την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα, βελτιώνοντας την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών στους πολίτες, βελτιώνοντας τις αλληλεπιδράσεις με τις επιχειρήσεις και τη βιομηχανία και ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των πολιτών μέσω της πρόσβασης στην πληροφόρηση (Behzadietal, 2012).

Οι μορφές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναλύονται ως εξής:

➤ Κράτος προς Πολίτες (Government to Citizen – G2C)

Οι πρωτοβουλίες G2C προορίζονται στο να διευκολύνουν την αλληλεπίδραση των πολιτών με την Πολιτεία, σε διάφορες συναλλαγές όπως π.χ η λήψη πιστοποιητικών και η πληρωμή φόρων. Επίσης, επιχειρούν να ενισχύσουν την πρόσβαση στην δημόσια πληροφορία με την χρήση μέσων όπως οι ιστοσελίδες. Επιπλέον επιτρέπουν τους πολίτες να αλληλοεπιδρούν με την κυβέρνηση ηλεκτρονικά. Για παράδειγμα, οι πολίτες

μπορούν να πληρώσουν λογαριασμούς δημοσίων υπηρεσιών, να πληρώσουν τα τέλη κυκλοφορίας και να υποβάλουν αιτήσεις σε υπηρεσίες και οργανισμούς μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής (Turbanetal, 2006).

➤ **Κράτος προς Επιχειρήσεις (GovernmenttoBusiness - G2B)**

Η κατηγορία αυτή (G2B) αναφέρεται στο ηλεκτρονικό εμπόριο όπου η πώληση προϊόντων και υπηρεσιών πραγματοποιείται μεταξύ των κυβερνήσεων και των επιχειρήσεων και αντιστρόφως. Οι πρωτοβουλίες αυτές διευκολύνουν συναλλαγές όπως η πιστοποίηση των επιχειρήσεων, η ανανέωση αδειών και η πληρωμή φόρων. Έτσι, ενισχύουν την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και ειδικά την δημιουργία μικρών και μεσαίων οργανισμών. Οι υπηρεσίες G2B περιλαμβάνουν επίσης τις ηλεκτρονικές προμήθειες, δηλαδή τις online ηλεκτρονικές συναλλαγές της Πολιτείας με τους προμηθευτές της, για την διάθεση, από μέρους της, αγαθών και υπηρεσιών. Έτσι εξασφαλίζεται η διαφάνεια στις διαδικασίες υποβολής προσφορών ενώ η εξοικονόμηση πόρων για το κράτος είναι σημαντική, καθώς καταργούνται οι μεσάζοντες.

➤ **Κράτος προς Κράτος (Government to Government - G2G)**

Η κατηγορία G2G αποτελείται από δραστηριότητες ηλεκτρονικού εμπορίου μεταξύ κυβερνητικών μονάδων, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που ανήκουν σε ένα κυβερνητικό φορέα. Οι υπηρεσίες G2G πραγματοποιούνται σε δύο επίπεδα: σε τοπικό ή εθνικό επίπεδο και σε διεθνές επίπεδο. (Turban, 2006). Η κατηγορία G2G περιλαμβάνει την διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ κρατικών οντοτήτων σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

➤ **Κράτος προς Εργαζομένους (Government to Employees - G2E)**

Η κατηγορία κράτος προς εργαζομένους (G2E) και εσωτερικής αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας (Internal Efficiencyand Effectiveness - IEE) περιλαμβάνει δραστηριότητες και υπηρεσίες μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών και των υπαλλήλων τους. Διευκολύνει επίσης την επικοινωνία μεταξύ των υπαλλήλων ενός κρατικού οργανισμού που εργάζονται σε διάφορες γεωγραφικές τοποθεσίες.

3.2.3 Οφέλη και πλεονεκτήματα από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους Δημόσιους Οργανισμούς

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλει στη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης και τον μετασχηματισμό της σε ψηφιακή δημόσια διοίκηση. Επιπλέον παρέχει μεγαλύτερη διαφάνεια στις συναλλαγές, διευρύνοντας τον έλεγχο των φορέων διακυβέρνησης. Από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ωφελείται ο δημόσιος τομέας, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις. Τα προσδοκώμενα οφέλη από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι τα εξής (Heeks, 2001; Γιαμπουράς, 2006; Mahamanetal, 2005; Torresetal, 2005):

- ❖ *Βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των Δημόσιων Υπηρεσιών*

Με τη χρήση των νέων τεχνολογιών απλοποιούνται σημαντικά οι πολύπλοκες δημόσιες διαδικασίες με αποτέλεσμα την αύξηση της αποτελεσματικότητας. Με τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων, η άντληση και επεξεργασία πληροφοριών και δεδομένων από φορείς δημόσιας διοίκησης γίνεται σε μικρότερο χρονικό διάστημα αφού τα δεδομένα αναζητούνται αυτεπάγγελτα. Το αποτέλεσμα είναι η μείωση των απαιτούμενων δικαιολογητικών, των ενδιάμεσων σταδίων καθώς και η εξοικονόμηση χρόνου.

- ❖ *Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών*

Βασικό στοιχείο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η υιοθέτηση στρατηγικών με κέντρο τον πολίτη. Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση γίνεται πιο εύκολη η πρόσβαση στις δημόσιες πληροφορίες και διευκολύνονται οι συναλλαγές του πολίτη εξαιτίας της μείωσης του χρόνου αναμονής. Επιπλέον δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες για διαδραστική επικοινωνία με την Διοίκηση ως προς την έκφραση απόψεων, ερωτημάτων, παραπόνων. Από την άλλη μεριά, οι επιχειρήσεις γίνονται περισσότερο ανταγωνιστικές και παραγωγικές αφού μειώνεται το κόστος των υπηρεσιών του. Επιπλέον παρέχεται η δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε πληροφόρηση από οποιοδήποτε γεωγραφικό σημείο.

- ❖ *Αυτοματοποίηση διαδικασιών*

Όλες οι διαδικασίες που σχετίζονται με διακίνηση, διαχείριση και αρχειοθέτηση εγγράφων αυτοματοποιούνται ενώ εγκαταθίσταται ένα περιβάλλον ηλεκτρονικό, τόσο μεταξύ των διάφορων Υπουργείων και υπηρεσιών του όσο και μεταξύ των υπουργείων και των οργανισμών που εποπτεύουν.

❖ *Μείωση του Κόστους των Παρεχόμενων Υπηρεσιών*

Με την αυτοματοποίηση των διαδικασιών ελαχιστοποιούνται τα λάθη των εργαζομένων των δημόσιων οργανισμών και μειώνεται το κόστος των δαπανών και των διοικητικών εξόδων.

❖ *Διαφάνεια και Ενίσχυση της Δημοκρατίας*

Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διευκολύνεται η άμεση επικοινωνία με τους εκπροσώπους της πολιτικής εξουσίας, η ουσιαστική πληροφόρηση και η συμμετοχή των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Η ηλεκτρονική πολιτεία προσφέρει έναν απλό τρόπο για την ανάκτηση και τη μελέτη επίσημων εγγράφων, όπως προϋπολογισμών δημόσιων υπηρεσιών, προτεινόμενης και ισχύουσας νομοθεσίας, πρακτικά κοινοβουλευτικών συνεδριάσεων και πρακτικά έργου διαφόρων επιτροπών. Επιπλέον διασφαλίζεται σε μεγάλο βαθμό η διαφάνεια και η μείωση της διαφθοράς στο δημόσιο τομέα αφού εξαλείφεται η παρέμβαση από τον ανθρώπινο παράγοντα.

❖ *Ικανοποίηση Χρηστών*

Ένα από τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση είναι και η ικανοποίηση των άμεσα ενδιαφερόμενων αφού οι υποθέσεις των πολιτών διεκπεραιώνονται με ταχύτητα, αξιοπιστία και διαφάνεια. Παρέχεται στους πολίτες καθολική πρόσβαση στις πληροφορίες των δημόσιων οργανισμών χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική τους παρουσία οποιαδήποτε ώρα της ημέρας.

❖ *Η αναδιοργάνωση και ο εξορθολογισμός των διεργασιών της δημόσιας διοίκησης.*

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί σημαντικό κίνητρο για μετασχηματισμό της διακυβέρνησης και πολύτιμο εργαλείο για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Η Δημόσια Διοίκηση έρχεται αντιμέτωπη με προκλήσεις όπως η παγκοσμιοποίηση, η μεταβαλλόμενη ζήτηση, και οι αυξανόμενες απαιτήσεις των πολιτών. Για το λόγο αυτό η διαδικασία συνεχούς αναδιοργάνωσης αποτελεί αναγκαιότητα.

❖ *Καλύτερο Επιχειρηματικό Περιβάλλον*

Η χρήση νέων τεχνολογιών στον κρατικό τομέα και η εγκατάσταση μιας υποδομής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βοηθά στην δημιουργία φιλικού περιβάλλοντος για τις επιχειρήσεις, με την αναβάθμιση της αλληλεπίδρασης τους με το κράτος.

❖ *Βελτίωση της ποιότητας ζωής υποβαθμισμένων κοινοτήτων*

Η τεχνολογία καθιστά δυνατή την πρόσβαση τους κράτους σε απομονωμένες ομάδες ή κοινότητες και την βελτίωση της ζωής τους.

Τα παραπάνω οφέλη μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ανάλογα με τον αποδέκτη:

❖ *Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το Δημόσιο τομέα.*

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει ως κύριο στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας στο δημόσιο τομέα αλλά και τη μείωση του κόστους λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών το οποίο προκύπτει εκτός των άλλων και από την εξοικονόμηση χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών ανά υπάλληλο (Akmam, I., 2004).

❖ *Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τον πολίτη.*

Το σημαντικότερο πλεονέκτημα για τους πολίτες από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η βελτίωση στην ποιότητα των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα, τα οφέλη που παρέχονται στον πολίτη είναι:

✓ Πρόσβαση στις υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα (Torresetal., 2005; Gouscos, D. 2001)

✓ Μείωση του χρόνου συναλλαγής 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.

✓ Καλύτερη και πιο πλήρης παροχή υπηρεσιών με βάση ποιοτικά κριτήρια.

✓ Άμεσος έλεγχος από τον ίδιο τον πολίτη της διαδικασίας των συναλλαγών.

❖ *Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τις επιχειρήσεις.*

Για τις επιχειρήσεις, η εξοικονόμηση του χρόνου συναλλαγών με τις δημόσιες υπηρεσίες, του χρόνου ολοκλήρωσης των διαδικασιών αλλά και του χρόνου αναμονής μεταφράζεται σε μείωση του λειτουργικού τους κόστους το οποίο είναι πολύ σημαντικό για τη βιωσιμότητα τους (Κιοσσέ, 2011).

3.3 Το εσωτερικό Δίκτυο ενημέρωσης «ΟΑΕΔ»

Το εσωτερικό δίκτυο ενημέρωσης του ΟΑΕΔ αποτελεί μια δικτυακή πλατφόρμα εσωτερικού δικτύου ενημέρωσης (Intranet) όλων των υπαλλήλων και όλων των Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ, το οποίο επινοήθηκε και σχεδιάστηκε τον Μάιο του 2012 με στόχο την συνεχή απλούστευση διαδικασιών και εξοικονόμηση εργατοωρών.

Η πλατφόρμα που βρίσκεται στην διεύθυνση <http://192.168.30.55/pdan> περιέχει επιγραμματικά τα εξής:

1. Πλήρες δυναμολόγιο προσωπικού.
2. Σύστημα online καταχώρησης των Υπερωριών από όλες τις κατά τόπους Υπηρεσίες (ΚΠΑ2, ΕΠΑΣ, ΙΕΚ, κλπ) που υπάγονται τις Περ/κές Δ/νσεις του Ο.Α.Ε.Δ.
3. Σύστημα καταχώρησης, παρακολούθησης και εκτύπωσης προτυποποιημένων αποφάσεων των Αδειών τόσο από την Δ/νση Διοικητικού της Διοίκησης, τα Τμ. Διοικητικού των Περ/κών Δ/σεων όσο και από τα Γραφεία Διοικητικής Υποστήριξης των κατά τόπους Υπηρεσιών που εποπτεύονται από τις Περ/κές Δ/νσεις με δικλείδες ασφάλειας όσον αφορά στην καταχώρηση.
4. Σύστημα καταχώρησης, παρακολούθησης και εκτύπωσης προτυποποιημένων αποφάσεων των Μετακινήσεων (Εκτός έδρας) τόσο από την Δ/νση Διοικητικού της Διοίκησης όσο και από τα Τμ. Διοικητικού των Περ/κών Δ/σεων.
5. Σύστημα παρακολούθησης των Αναρρωτικών αδειών πέραν των τριών (3) ημερών, των Απεργιών και των Στάσεων εργασίας από τα Γραφεία Μισθοδοσίας των Περ/κών Δ/σεων, τα Τμ. Διοικητικών των Περ/κών Δ/σεων και την Δ/νση Διοικητικού της Διοίκησης.

6. Σύστημα παρακολούθησης των Υπερωριών από τα Τμ. Διοικητικού & Οικονομικού των Περ/κών Δ/νσεων.
7. Σύστημα καταγραφής και αναζήτησης των υποβληθεισών ενστάσεων των δικαιούχων για θέματα ασφάλισης με την μορφή ευρετηριακού πρωτοκόλλου (Π.Δ.Α.&Ν.).
8. Σύστημα εσωτερικής ενημέρωσης των Υπηρεσιών για θέματα που τις αφορούν με την μορφή ανακοινώσεων.
9. Σύστημα καταχώρησης των στοιχείων των απεργιών ανά Υπηρεσία με αυτόματο υπολογισμό των ζητούμενων ποσοστών.
10. Εφαρμογή εμφάνισης των ορίων αρμοδιότητας των ΚΠΑ2 με τη μορφή εύχρηστου ευρετηρίου.
11. Σύστημα καταχώρησης αδειών εξόδου με αυτόματο υπολογισμό και έλεγχο του υπολοίπου.
12. Σύστημα καταχώρησης τηλεφωνικού σήματος με αυτόματο υπολογισμό των καθαρών ροών και των υπολοίπων στοιχείων (λήξεις συμβάσεων, καταγγελίες συμβάσεων, αποχωρήσεις, προσλήψεις) ανά Υπηρεσία, Νομό & Περιφέρεια.
13. Εφαρμογή χαρτογράφησης τοπικών φορέων και καταγραφή συναντήσεων με τη μορφή ευρετηρίου.
14. Εφαρμογή καταγραφής και αναζήτησης των αρμοδιοτήτων των υπηρετούντων υπαλλήλων σε ΚΠΑ.
15. Εφαρμογές καταχώρησης αρμοδιοτήτων / αντικειμένων υπαλλήλων ΚΠΑ2, Περ/κών Δ/νσεων & Διοίκησης.
16. Φόρμα καταγραφής της εκτίμησης αναγκών σε υπαλλήλους για τα ΚΠΑ2.
17. Επετηρίδα με δυναμική αναφορά στην τρέχουσα προϋπηρεσία.
18. Σύστημα καταγραφής και παρακολούθησης όλου του ψηφιακού εξοπλισμού του ΟΑΕΔ (e-inventory).

19. Σύστημα καταγραφής της ημερήσιας κίνησης στα Infodesk των ΚΠΑ2.
20. Σύστημα καταχώρησης, παρακολούθησης και αναζήτησης των εγκυκλίων που εκδίδονται από τις Δ/σεις της Διοίκησης.
21. Σύστημα καταγραφής και διαχείρισης των προτάσεων των υπαλλήλων με στόχο την απλούστευση / βελτιστοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών.
22. Δυνατότητα αναζήτησης των χορηγηθεισών αδειών και του υπολοίπου αυτών από τους ίδιους τους ενδιαφερόμενους υπαλλήλους.
23. Δυνατότητα αναζήτησης των χορηγηθεισών υπερωριών από τους ίδιους τους ενδιαφερόμενους υπαλλήλους.
24. Δυνατότητα αναζήτησης των χορηγηθεισών μετακινήσεων από τους ίδιους τους ενδιαφερόμενους υπαλλήλους.
25. Διαχείριση καρτελών ενδιαφερομένων για το EURES
26. Διαχείριση ραντεβού ενδιαφερομένων για το EURES με τους Συμβούλους.
27. Διαχείριση καταλόγου Συμβούλων & Βοηθών EURES.
28. Διαχείριση καταλόγου εργοδοτών EURES
29. Αυτόνομες εφαρμογές που σχετίζονται με το πρόγραμμα «Re-Engineering».
30. Σύστημα δημιουργίας μηνιαίου μητρώου ελεγκτών και αυτόνομη εφαρμογή ανάθεσης Α/θμικών ελέγχων.
31. Εφαρμογή καταγραφής εκκρεμοτήτων συγχρηματοδοτούμενων και εθνικών προγραμμάτων Απασχόλησης και ΛΑΕΚ.
32. Εφαρμογή καταγραφής εκπαιδευτικών σεμιναρίων (ΕΚΔΔΑ, κλπ) ανά υπάλληλο.
33. Φόρμα καταγραφής εκπαιδευτών συμβουλευτικής.
34. Φόρμα καταχώρησης μηνιαίας Σκοροκάρτας

35. Φόρμα καταχώρησης εντύπου «Πείτε μας τη γνώμη σας»
36. Πλήρης, δυναμικά επικαιροποιούμενος, τηλεφωνικός κατάλογος.
37. Κατάλογος όλων των υπηρεσιακών email των υπαλλήλων με δυνατότητα αποστολής email σε μεμονομένους χρήστες ή σε ομάδες χρηστών μέσα από την πλατφόρμα.
38. Εφαρμογή online συνομιλίας (chat) και ανταλλαγής αρχείων μεταξύ των υπαλλήλων.
39. Εφαρμογή συνεργατικού φόρουμ για επικοινωνία όλων των υπαλλήλων του Οργανισμού.
40. Καρτέλα υπαλλήλων με προσωποποιημένη πληροφόρηση για άδειες, μετακινήσεις, υπερωρίες, προύπηρεσία κλπ.
41. Εφαρμογή διαχείρισης ημερήσιας δαπάνης, κοστολογίου και προϊόντων ΒΝΣ.
42. RSS feeds, αναζήτηση, χάρτης σελίδων
43. Πληροφοριακό υλικό
 - I. Κωδικοποιημένος οδηγός αδειών
 - II. Προτυποποιημένα έγγραφα αιτήσεων αδειών
 - III. Προτυποποιημένα έντυπα συμβουλευτικών υπηρεσιών
 - IV. Διάφορα προτυποποιημένα έντυπα
 - V. Δ/νσεις & email Υπηρεσιών
 - VI. Ανταποκριτές ανά Περιφερειακή Ενότητα
 - VII. Προσωπικά Υπηρεσιακά email
 - VIII. Νομοθεσία σε θέματα:
 1. Διοικητικού

2. Εκπαιδευτικών
3. Ασφάλισης
4. Προμηθειών
5. Μητρώου
6. Απασχόλησης
7. ΠΣ Εργάνη
8. Ν.2643
9. Προσλήψεων/Αποχωρήσεων
10. Οικονομικών

ΙΧ. Θέματα re-engineering

Η εν λόγω δικτυακή πλατφόρμα δημιουργήθηκε εξ ολοκλήρου με ανοικτό λογισμικό / λογισμικό ανοικτού κώδικα με **μηδενικό κόστος**. Βρίσκεται σε εξυπηρετητή (server) στο “Computer Room” του Ο.Α.Ε.Δ. ο οποίος μεταφέρθηκε από τον καταργημένο Οργανισμό Εργατικής Εστίας (Ο.Ε.Ε.) ειδικά για το σκοπό αυτό. Είναι δε κατασκευασμένη με δυνατότητα πολυεπίπεδης πρόσβασης στα διάφορα υποσυστήματα που περιέχει.

Ειδικότερα, σύμφωνα με τις εικόνες που ακολουθούν, στο Εσωτερικό Δίκτυο ΟΑΕΔ καταγράφονται περιληπτικά, τα εξής:

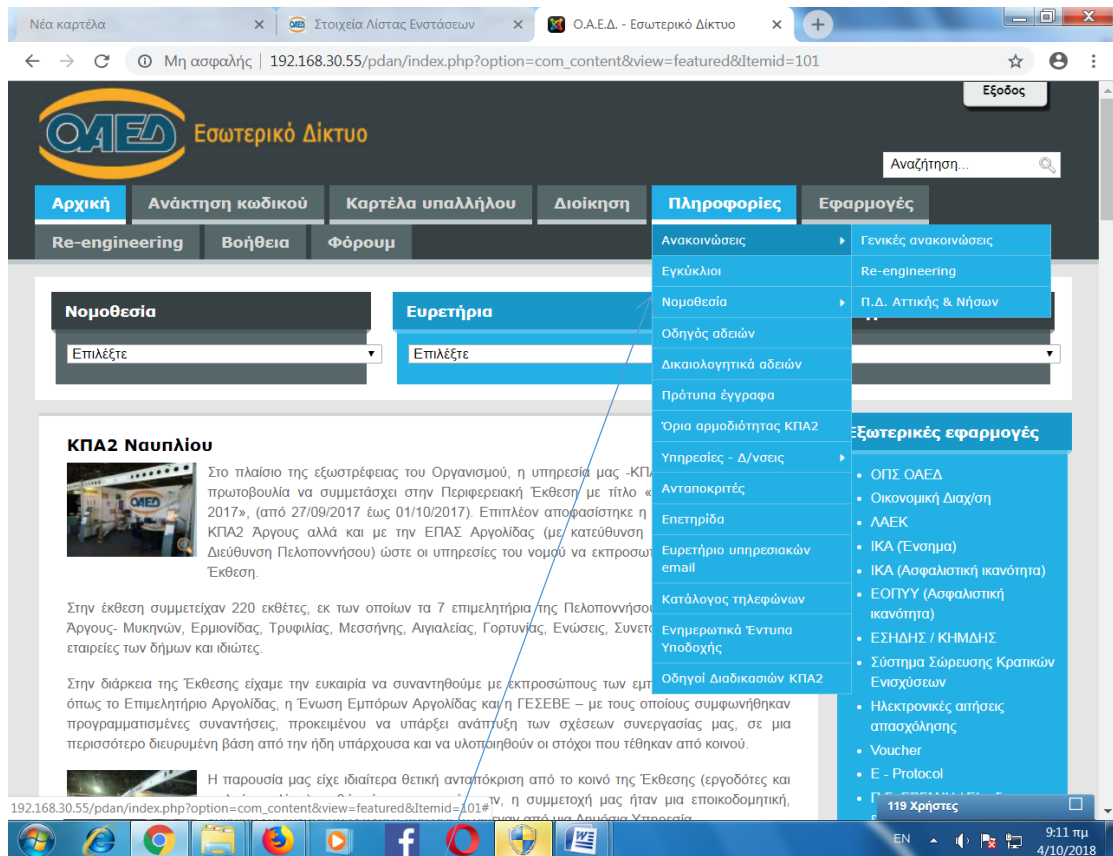
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

The screenshot displays the OAEΔ Intranet website. The browser's address bar shows the URL: 192.168.30.55/pdan/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=101. The website header includes the OAEΔ logo and the text 'Εσωτερικό Δίκτυο'. A navigation menu at the top contains tabs for 'Αρχική', 'Ανάκτηση κωδικού', 'Καρτέλα υπαλλήλου', 'Διοίκηση', 'Πληροφορίες', and 'Εφαρμογές'. Below this, there are sub-tabs for 'Re-engineering', 'Βοήθεια', and 'Φόρουμ'. The 'Εφαρμογές' sub-tab is active, showing a dropdown menu with options like 'Ανακοινώσεις', 'Πρόγραμμα', 'Επιστολές Διοίκησης', 'Φυλλάδια Προγράμματος', 'Ημερίδες - Εκδηλώσεις - Εργαστήρια', 'Παραδοτέα ενεργειών ομάδων εργασίας', 'Παραδοτέα εμπειρογνομόνων', 'Παραδοτέα αναδόχων', 'Οδηγός για το νέο ΚΠΑ', and 'Βιβλιοθήκη'. The main content area features a 'Ευρετήρια' (Search) section with a dropdown menu set to 'Επιλέξτε'. To the right, there is a 'Χρήσιμα - Οδηγοί' (Useful - Guides) section with another dropdown menu set to 'Επιλέξτε'. Below these, there is a section titled 'Εξωτερικές εφαρμογές' (External applications) listing various services and tools. The bottom of the screenshot shows the Windows taskbar with the system clock indicating 9:10 πμ on 4/10/2018.

Εικόνα 3: Εσωτερικό Δίκτυο ΟΑΕΔ

Όλες οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα Re-engineering(πρόγραμμα αναδιάρθρωσης) στο οποίο βρίσκεται ο ΟΑΕΔ από το έτος 2013, είναι διαθέσιμες στο Εσωτερικό Δίκτυο, προκειμένου οι Υπάλληλοι να ενημερώνονται έγκαιρα και σωστά για όλες τις αλλαγές που συντελούνται στον τομέα που απασχολούνται και τα συναφή τους καθήκοντα.

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ



Εικόνα 4: Εσωτερικό Δίκτυο ΟΑΕΔ

Η εφαρμογή «Εσωτερικό Δίκτυο» παρέχει στους Υπαλλήλους τη δυνατότητα εύκολης αναζήτησης νόμων και εγκυκλίων ανά Διεύθυνση, χρησιμοποιώντας κατάλληλες λέξεις-κλειδιά. Επιπλέον, οι Υπάλληλοι διευκολύνονται στο να έχουν πρόσβαση σε πρότυπα έγγραφα και οδηγούς τα οποία είναι απαραίτητα για την διεκπεραίωση της εργασίας τους καθώς και στον τηλεφωνικό κατάλογο όλων των συναδέλφων των αντίστοιχων υπηρεσιακών τμημάτων, εξοικονομώντας με αυτό τον τρόπο πολύτιμο χρόνο για την εργασία τους. Άλλες χρήσιμες πληροφορίες για τους Υπαλλήλους του ΟΑΕΔ, στις οποίες έχουν δυνατότητα πρόσβασης μέσω του Εσωτερικού Δικτύου, είναι τα όρια αρμοδιότητας των Υπηρεσιών (ΟΑΕΔ) καθώς και οι ανταποκριτές του ΟΑΕΔ που λειτουργούν σε απομακρυσμένους νομούς όπου δεν υφίσταται Υπηρεσία ΟΑΕΔ.

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ



Εικόνα 5: Εσωτερικό Δίκτυο ΟΑΕΔ

Το εσωτερικό Δίκτυο παρέχει επιπλέον στους Υπαλλήλους δυνατότητα πρόσβασης στην ατομική τους καρτέλα, μέσω της οποίας μπορούν να δουν τις κανονικές άδειες που έχουν πάρει μέσα στο έτος, τις υπερωρίες τους, ενδεχόμενες μετακινήσεις και να εισέλθουν στην επετηρίδα για τον έλεγχο της προϋπηρεσίας τους. Επιπλέον δίνεται η δυνατότητα στους Υπαλλήλους μέσω αυτής της εφαρμογής να διατυπώσουν τις προτάσεις τους προς την Διοίκηση, αυξάνοντας με τον τρόπο την κινητοποίησή τους και προάγοντας το αίσθημα της ενεργούς συμμετοχής τους στη λήψη αποφάσεων.

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ



Εικόνα 6: Εσωτερικό Δίκτυο ΟΑΕΔ

Μια ιδιαίτερα σημαντική λειτουργία του «Εσωτερικού Δικτύου» του ΟΑΕΔ είναι η καταγραφή των αρμοδιοτήτων όλων των Υπαλλήλων των τοπικών Υπηρεσιών, των Περιφερειακών Διευθύνσεων και της Διοίκησης. Με τη λειτουργία αυτή επιτυγχάνεται η οριοθέτηση καθηκόντων και αποτυπώνονται σαφή περιγράμματα θέσεων εργασίας. Επιπρόσθετα, μέσω της Εφαρμογής αποτυπώνεται και αξιολογείται η αποτελεσματικότητα των Υπηρεσιών ΟΑΕΔ με την καταγραφή συγκεκριμένων δεικτών απόδοσης και επικαιροποίησης αυτών ανά μήνα. Με τον τρόπο αυτό η Διοίκηση έχει γνώση της πορείας απόδοσης της κάθε Υπηρεσίας μέσω αντικειμενικών δεικτών που καταγράφονται από τις ίδιες τις Υπηρεσίες ΟΑΕΔ, στα πλαίσια της παρακολούθησης της απόδοσής τους.

Επιπλέον μέσω της εφαρμογής του Φόρουμ παρέχεται η δυνατότητα online συνομιλίας (chat) και ανταλλαγής αρχείων μεταξύ των υπαλλήλων του Οργανισμού.

Κεφάλαιο 4: Πληροφοριακά συστήματα Διοίκησης και απόδοση

Είναι σημαντικό να προσδιοριστεί ο τρόπος με τον οποίο τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης επιδρούν στην απόδοση των δημόσιων Οργανισμών και ειδικότερα στην αποδοτικότητα των εργαζομένων, οι οποίοι κάνουν χρήση των συστημάτων αυτών συστηματικά

4.1 Οι έννοιες της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας

Στο άρθρο1 του ν.3230/2004 γίνεται αναφορά στη μέτρηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας στη Δημόσια Διοίκηση με τις οποίες επιδιώκεται η καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, ο βαθμός ικανοποίησής του, η ενίσχυση της διαφάνειας καθώς και η πληρέστερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων. Οι δύο αυτές έννοιες ορίζονται ως εξής:

- ❖ «Αποδοτικότητα (*efficiency*) θεωρείται η μεγιστοποίηση των αποτελεσμάτων μέσω των καθορισμένων δράσεων που επιχειρεί η Διοίκηση έχοντας εξ αρχής ως δεδομένο συγκεκριμένους πόρους».
- ❖ «Αποτελεσματικότητα (*effectiveness*) θεωρείται η επίτευξη στόχων που είναι γνωστοί και προκαθορισμένοι».

4.2 Σχέση μεταξύ αποδοτικότητας και πληροφοριακών συστημάτων

Η έρευνα για την επίδραση των πληροφοριακών συστημάτων στην απόδοση των εργαζομένων εστιάστηκε στον τρόπο που τους επηρεάζουν όταν επιτελούν τα καθήκοντά τους και στον τρόπο με τον οποίο η ενσωμάτωση των συστημάτων αυτών στον εργασιακό χώρο μεταβάλλει τη φύση της εργασίας και τον τρόπο που επιτελείται τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά, επιδρώντας, τελικά, και στη συνολική απόδοση ενός οργανισμού (Saarinen,1996; Yoon & Guimaraes, 1995; Goodhue & Thomson,1995).

Όπως αναφέρουν οι Rai & Welker (2002), η σχέση μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων και απόδοσης είναι πολυπαραγοντική και αναφέρεται σε πολλές διαστάσεις στο πλαίσιο της λειτουργίας ενός οργανισμού αλλά και στο πλαίσιο της εργασίας του κάθε εργαζόμενου ξεχωριστά. Οι παράμετροι που επηρεάζουν τη σχέση αυτή είναι αρχικά η φύση της εργασίας του εργαζόμενου, ο τρόπος που ενσωματώθηκε το πληροφοριακό σύστημα στον Οργανισμό και η αποδοχή από τους εργαζομένους. Επιπλέον σημαντικοί παράγοντες αποτελούν η ποιότητα των πληροφοριών που παρέχονται μέσω ενός πληροφοριακού συστήματος, η χρησιμότητά τους, η ακρίβεια και η ταχύτητα με την οποία διαχέονται. Σε κάθε περίπτωση ο τρόπος που θα επηρεαστεί κάθε εργαζόμενος είναι διαφορετικός και εξαρτάται από τα ατομικά χαρακτηριστικά, τις γνώσεις και τις την εμπειρία του ίδιου.

Αντίστοιχα, σύμφωνα με τις έρευνες των Chan, Siau&Wei (1998) και Stone, Good&Eveleth (2007) , οι παράγοντες που επηρεάζουν την απόδοση των χρηστών ενός πληροφοριακού συστήματος είναι τα χαρακτηριστικά του συστήματος, τα δεδομένα που παράγει, τα χαρακτηριστικά της εργασίας του κάθε χρήστη, τα ατομικά χαρακτηριστικά των χρηστών, η εξοικείωσή τους με την τεχνολογία, η ποιότητα των παρεχόμενων πληροφοριών και άλλοι παράγοντες.

Άλλοι παράγοντες που διαπιστώθηκε από σχετικές έρευνες ότι επιδρούν σημαντικά στη σχέση μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων και αποδοτικότητας είναι οι στάσεις των χρηστών απέναντι στα πληροφοριακά συστήματα, οι συνθήκες στις οποίες χρησιμοποιούνται και η ικανοποίηση που αντλούν από τη χρήση τους (Jawahar,2002; Sears&Jacko, 2003; Delone&McLean,2003)

4.3 Το ενημερωμένο μοντέλο DeLone και McLean της επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων (ISsuccess)

Δέκα χρόνια μετά τη δημοσίευση του πρώτου μοντέλου τους, και με βάση την αξιολόγηση των πολλών συμβολών σε αυτό, οι DeLone και McLean (2002, 2003) πρότειναν ένα ενημερωμένο μοντέλο επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων. Το μοντέλο αυτό επιχειρεί να εξετάσει τους παράγοντες που οδηγούν στην επιτυχημένη εφαρμογή και ενσωμάτωση των πληροφοριακών συστημάτων στην πρακτική των σύγχρονων επιχειρήσεων.

Το επικαιροποιημένο μοντέλο αποτελείται από έξι αλληλένδετες διαστάσεις επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων:

- ❖ Ποιότητα συστήματος
- ❖ Ποιότητα Πληροφοριών
- ❖ Σύστημα και ποιότητα υπηρεσιών
- ❖ Πρόθεση για χρήση
- ❖ Ικανοποίηση των χρηστών
- ❖ Καθαρά οφέλη

Το μοντέλο μπορεί να ερμηνευτεί ως εξής: ένα σύστημα μπορεί να αξιολογηθεί από την άποψη της πληροφορίας, του συστήματος και της ποιότητας των υπηρεσιών. Αυτά τα χαρακτηριστικά επηρεάζουν την επακόλουθη χρήση ή την πρόθεση χρήσης και την ικανοποίηση των χρηστών. Ορισμένα οφέλη θα επιτευχθούν με τη χρήση του συστήματος. Τα καθαρά οφέλη θα επηρεάσουν (θετικά ή αρνητικά) την ικανοποίηση των χρηστών και την περαιτέρω χρήση του πληροφοριακού συστήματος.

- ❖ Ποιότητα συστήματος

Η διάσταση της ποιότητας του συστήματος επικεντρώνεται συνήθως στις πτυχές της χρηστικότητας και στα χαρακτηριστικά απόδοσης του εξεταζόμενου συστήματος. Στις

ερευνητικές προσπάθειες που βασίστηκαν στο μοντέλο αυτό τα κύρια στοιχεία που αξιοποιήθηκαν για να μετρηθεί η ποιότητα του συστήματος ήταν *η προσβασιμότητα, η καταλληλότητά του, η ακρίβεια δεδομένων, η ευκολία εκμάθησης, η αξιοπιστία του, η ευελιξία, η διαδραστικότητα, η ευκολία στην πλοήγηση, ο χρόνος απόκρισης, η δυνατότητα παραμετροποίησης, η δυνατότητα να παράγει σύνθετα αποτελέσματα και τα χαρακτηριστικά του.* (Gable κ.α, 2008; McKiney κ.α, 2005; Livari,2005;Sedera & Gable,2004).

❖ Ποιότητα πληροφοριών

Η ποιότητα της πληροφορίας θεωρείται συχνά ως βασικό προηγούμενο της ικανοποίησης των χρηστών. Τα κριτήρια που αξιοποιήθηκαν για τη μέτρησή της ήταν *η ακρίβεια, η καταλληλότητα, η διαθεσιμότητά τους όταν ζητούνται, η πληρότητα, η συνεκτικότητα και κατανοητότητά τους, ο βαθμός σχετικότητας με την εργασία, η αξιοπιστία των πληροφοριών, η χρησιμότητα, χρηστικότητα και η παροχή τους στον κατάλληλο χρόνο.* (Gable κ.α, 2008; McKiney κ.α, 2005; Livari,2005;Sedera & Gable,2004).

❖ Ποιότητα υπηρεσιών

Η διάσταση της ποιότητας της υπηρεσίας αντιπροσωπεύει την ποιότητα της υποστήριξης που λαμβάνουν οι χρήστες του πληροφοριακού συστήματος από το τμήμα και το προσωπικό υποστήριξης της πληροφορικής, όπως για παράδειγμα η κατάρτιση, η τηλεφωνική γραμμή ή η υπηρεσία υποστήριξης. Ένα πολύ δημοφιλές μέτρο για την ποιότητα των υπηρεσιών στην IS είναι το SERVQUAL (Pitt et al., 1995).

❖ Πρόθεση χρήσης / χρήση

Η διάσταση αυτή αντιπροσωπεύει το βαθμό και τον τρόπο με τον οποίο ένα πληροφοριακό σύστημα χρησιμοποιείται από τους χρήστες του. Η μέτρηση της χρήσης ενός πληροφοριακού συστήματος είναι μια ευρεία έννοια που μπορεί να θεωρηθεί από διάφορες οπτικές γωνίες. Σε περίπτωση εθελοντικής χρήσης, η πραγματική χρήση ενός πληροφοριακού συστήματος μπορεί να είναι ένα κατάλληλο μέτρο επιτυχίας. Οι προηγούμενες μελέτες μέτρησαν την αντικειμενική χρήση, καταγράφοντας *το χρόνο σύνδεσης, τις λειτουργίες που χρησιμοποιήθηκαν ή τη συχνότητα χρήσης.* Δεδομένου ότι

ο χρόνος που ένα σύστημα χρησιμοποιείται δεν είναι προφανώς επαρκές μέτρο επιτυχίας, άλλες μελέτες εφάρμοσαν υποκειμενικά μέτρα με την αμφισβήτηση των χρηστών σχετικά με την αντιληπτή χρήση ενός συστήματος (π.χ., DeLone 1988).

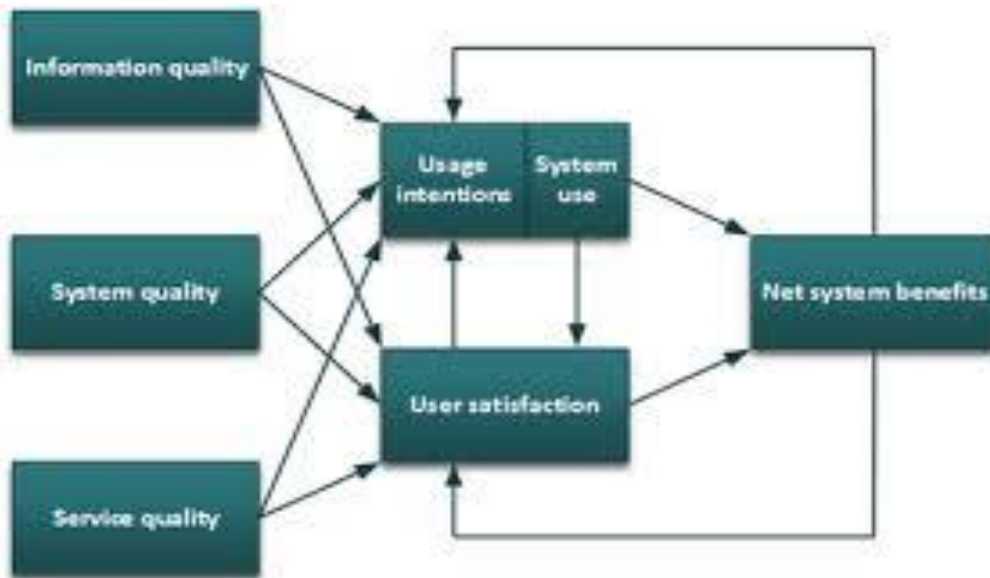
❖ Ικανοποίηση χρηστών

Η ικανοποίηση του χρήστη θεωρείται ως ένα από τα πιο σημαντικά μέτρα της επιτυχίας ενός πληροφοριακού συστήματος και προέρχεται έμμεσα από την ποιότητα των πληροφοριών, του συστήματος και της υπηρεσίας. Η μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών καθίσταται ιδιαίτερα χρήσιμη όταν η χρήση ενός πληροφοριακού συστήματος είναι υποχρεωτική και ο βαθμός χρήσης δεν αποτελεί κατάλληλο δείκτη για την επιτυχία των συστημάτων. Τα ευρέως χρησιμοποιούμενα όργανα ικανοποίησης χρηστών είναι αυτά των Ives et al. (1983) και Doll et al. (2004). Ωστόσο, αυτά τα εργαλεία περιέχουν επίσης στοιχεία για το σύστημα, την πληροφόρηση και την ποιότητα των υπηρεσιών, αντί να μετρήσουν μόνο την ικανοποίηση των χρηστών. Σε άλλες έρευνες (Mahmood κ.α, 2000, Mc Kinney et al. 2002; Oliver 2010) η μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών βασίστηκε *στη θεωρία των προσδοκιών με τη διαμόρφωση ερωτήσεων σχετικά με την επιβεβαίωση ή διάψευση των προσδοκιών των τελικών χρηστών των πληροφοριακών συστημάτων πριν και μετά από τη χρήση τους*. Σε σύγκριση με την πραγματική χρήση του συστήματος, οι προτάσεις που σχετίζονται με την ικανοποίηση των χρηστών έλαβαν ευρεία και συχνά ισχυρή υποστήριξη για θετικές ενώσεις στη βιβλιογραφία σε ατομικό επίπεδο του μοντέλου επιτυχίας D & M IS. Τόσο η ποιότητα του συστήματος όσο και η πληροφόρηση διαπιστώθηκε ότι έχουν ισχυρές θετικές σχέσεις με την ικανοποίηση των χρηστών στις περισσότερες μελέτες που έχουν διεξαχθεί μέχρι σήμερα

❖ Καθαρά οφέλη

Η διάσταση της επιτυχίας «κέρδος» από τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος σε οργανωσιακό επίπεδο, αποτελεί το βαθμό στον οποίο η κοινωνία της πληροφορίας συμβάλλει στην επιτυχία των διαφόρων φορέων. Η επιλογή του αντίκτυπου που πρέπει να μετρηθεί εξαρτάται από το σύστημα που αξιολογείται, τον σκοπό της μελέτης και το επίπεδο ανάλυσης. Παρόλο που η χρήση και η ικανοποίηση των χρηστών συσχετίζονται με καθαρά οφέλη, εξακολουθεί να υπάρχει η ανάγκη να μετρηθούν άμεσα τα καθαρά οφέλη. Σε προηγούμενες έρευνες (Gable κ.α, 2008; Iivari, 2005; Almutairi &

Subramanian,2005;Sedera & Gable,2004) χρησιμοποιήθηκαν κυρίως ερωτήσεις σχετικά με τον αντιλαμβανόμενο από τους συμμετέχοντες αντίκτυπο των πληροφοριακών συστημάτων στην ατομική του επίδοση, στην παραγωγικότητα, στην αποτελεσματικότητα επιτέλεσης της εργασίας, στη λήψη αποφάσεων, στη βελτίωση της ποιότητας των αποτελεσμάτων, τη συνολική παραγωγικότητα, την εσωτερική λειτουργία κ.λ.π



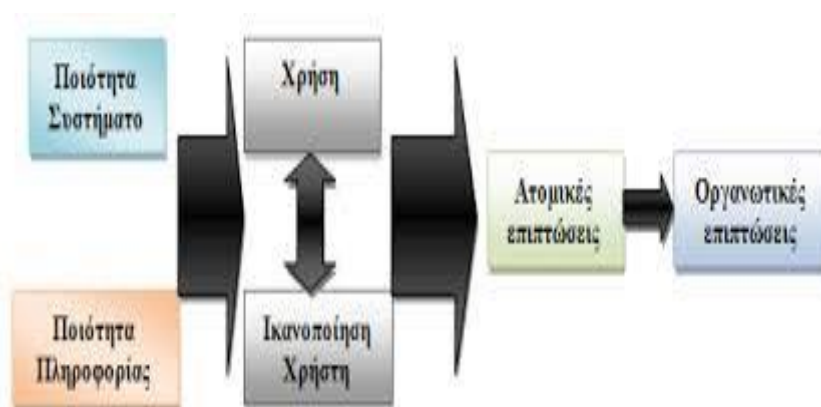
Εικόνα 7 Το ενημερωμένο μοντέλο DeLone και McLean της επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων

Κεφάλαιο 5: Σχεδιασμός της έρευνας

Στην παρούσα διπλωματική εργασία επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο ως το εργαλείο συλλογής των δεδομένων της έρευνας. Για την διεξαγωγή της έρευνας και την διακίνηση του ερωτηματολογίου στις Υπηρεσίες ΟΑΕΔ, ζητήθηκε έγγραφη άδεια από την Διοίκηση και εξασφαλίστηκε η έγκριση του Αναπληρωτή Προϊσταμένου της Δ/νσης Γραμματείας Διοικητή, με τη διαβεβαίωση από την ερευνήτρια ότι τα ερωτηματολόγια θα είναι ανώνυμα, δεν θα περιέχουν προσωπικά στοιχεία υπαλλήλων και τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν μόνο για ερευνητικούς σκοπούς.

5.1 Μεθοδολογία της έρευνας

Η κατάλληλη ερευνητική μέθοδος επιλέχθηκε με βάση την βιβλιογραφική ανασκόπηση καθώς επίσης και την εξυπηρέτηση των στόχων της έρευνας. Η παρούσα έρευνα πρωτογενών στοιχείων χαρακτηρίζεται ως ποσοτική και η διεξαγωγή της έγινε με τη χρήση ερωτηματολογίου. Η σύνταξη του ερωτηματολογίου βασίστηκε σε συγκεκριμένες διαστάσεις ενός πληροφοριακού συστήματος όπως αυτές προέκυψαν από την έρευνα των DeLone & McLean (2003) (βλ.εικόνα 2), με στόχο να επιβεβαιωθούν οι εξής στατιστικές υποθέσεις:



Εικόνα 8: Προσαρμοσμένο μοντέλο DeLone και McLean για αξιοποίηση στην παρούσα έρευνα

Πως η αντιλαμβανόμενη από τους εργαζομένους ποιότητα των πληροφοριών από το πληροφοριακό σύστημα και η αντιλαμβανόμενη ποιότητα του συστήματος ως λογισμικού οδηγούν σε αυξημένη ικανοποίηση των χρηστών και σε αυξημένη πρόθεση χρήσης ή πραγματική χρήση του συστήματος, τα οποία στην συνέχεια οδηγούν σε υψηλότερα επίπεδα αντιλαμβανόμενης ωφέλειας από την αξιοποίηση του πληροφοριακού συστήματος τόσο σε ατομικό όσο σε οργανωσιακό επίπεδο.

Τα αντιλαμβανόμενα οφέλη από τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος αναφέρονται στην αντιλαμβανόμενη συμβολή του συστήματος στην βελτίωση της απόδοσής τους αλλά και στην βελτίωση της συνολικής απόδοσης του Οργανισμού.

Γενικός στόχος της έρευνας ήταν η ανάδειξη του ρόλου του Εσωτερικού Δικτύου του ΟΑΕΔ, ως εργαλείο εσωτερικής διακίνησης ψηφιακών εγγράφων και ενημέρωσης, στην βελτίωση της ενδο-οργανωτικής δομής ενός Δημόσιου Φορέα και στην αύξηση της αποδοτικότητας των Δημοσίων Υπαλλήλων.

Το Ερευνητικό Εργαλείο

Για τη συλλογή δεδομένων της έρευνας εκπονήθηκε πρωτότυπο ερωτηματολόγιο για την αξιολόγηση της λειτουργίας του Εσωτερικού Δικτύου του ΟΑΕΔ. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 4 ενότητες. Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει 3 ερωτήσεις που αποβλέπουν στην εκτίμηση του χρόνου που αφιερώνουν οι Δημόσιοι Υπάλληλοι στη χρήση του Εσωτερικού Δικτύου καθώς επίσης και στην πρόθεσή τους να αυξήσουν ή να μειώσουν τη χρήση του συστήματος στο μέλλον. Η μέτρηση γίνεται με μια κλίμακα διαβάθμισης 5 σημείων όπου 1= καθόλου και 5= Πάρα πολύ. Η δεύτερη ενότητα καταγράφει τις απόψεις των ερωτώμενων ως προς την ποιότητα του συστήματος, από την άποψη της ευκολίας χρήσης αυτού καθώς και την αποτελεσματικότητά του στην εύρεση χρήσιμων πληροφοριών. Η τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει 4 ερωτήσεις μέσω των οποίων αξιολογείται η ποιότητα των παρεχόμενων πληροφοριών ως προς συγκεκριμένες διαστάσεις καθώς και ο τρόπος επικοινωνίας αυτών στους Υπαλλήλους. Η τέταρτη ενότητα καταγράφει τις απόψεις των ερωτώμενων ως προς το πώς αντιλαμβάνονται την ωφέλεια που αποκομίζουν από τη χρήση του συστήματος τόσο ατομικά με βελτίωση της εργασιακής τους απόδοσης όσο και συνολικά από την άποψη της βελτίωσης της λειτουργίας του Οργανισμού. Η πέμπτη ενότητα μετρά την διάσταση

της ικανοποίησης από την χρήση του συστήματος ενώ τέλος υπάρχει και μια ερώτηση ιεράρχησης των δραστηριοτήτων που επιτελούνται μέσα από το Εσωτερικό Δίκτυο, με στόχο να αναδειχθούν εκείνες οι λειτουργίες που θεωρούνται πιο σημαντικές και χρήσιμες από την πλευρά των χρηστών. Σε όλες τις προαναφερόμενες ενότητες εκτός από την πρώτη ενότητα χρησιμοποιείται κλίμακα διαβάθμισης ως εξής: 1. Διαφωνώ απολύτως, 2. Διαφωνώ, 3. Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4. Συμφωνώ, 5. Συμφωνώ απολύτως. Τέλος στην τελευταία ενότητα καταγράφονται τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον Οργανισμό).

5.2 Ο πληθυσμός και το δείγμα της έρευνας

Στην παρούσα έρευνα, ο πληθυσμός στόχος είναι οι εργαζόμενοι στην Διοίκηση και στις 118 Υπηρεσίες ΟΑΕΔ (ΚΠΑ2), οι οποίες είναι διάσπαρτες σε όλη τη χώρα. Επισημαίνεται ότι κάθε νομός εκπροσωπείται τουλάχιστον από μια Υπηρεσία ΟΑΕΔ ανάλογα με την πληθυσμιακή του έκταση. Το ερωτηματολόγιο απεστάλη σε 360 Υπαλλήλους ΟΑΕΔ που εργάζονται στην Διοίκηση και στις Υπηρεσίες ΟΑΕΔ, με κριτήριο την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος έτσι ώστε να περιλαμβάνει απόψεις που προέρχονται από Υπαλλήλους διαφορετικής προέλευσης ως προς το εργασιακό αντικείμενο καθώς και την Υπηρεσία ΟΑΕΔ στην οποία ανήκουν. Για το λόγο αυτό το ερωτηματολόγιο απεστάλη μέσω email σε όλες τις Υπηρεσίες ΟΑΕΔ και σε προσωπικά email συναδέλφων καθώς και στην Διοίκηση του ΟΑΕΔ σε όλες τις Διευθύνσεις, έτσι ώστε να υπάρχει μια ισόνομη κατανομή των απόψεων και πεποιθήσεων ως προς την χρήση του συστήματος ανάλογα με τις καθ' ύλην αρμοδιότητες του καθενός, οι οποίες επηρεάζουν την αναγκαιότητα χρήσης του Εσωτερικού Δικτύου. Από τους 360 Υπαλλήλους υπήρχε μια ανταπόκριση της τάξης του 29% με αποτέλεσμα να συμπληρωθούν και να καταγραφούν 101 ερωτηματολόγια.

5.3 Ερευνητικές υποθέσεις

Οι υποθέσεις που διερευνήθηκαν στην παρούσα έρευνα ήταν οι ακόλουθες:

H0: Η αύξηση της χρήσης του Εσωτερικού Δικτύου δεν σχετίζεται με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των πληροφοριών

H1: Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα των πληροφοριών που παρέχονται μέσα από το Εσωτερικό Δίκτυο επηρεάζει θετικά τη χρήση του από τους εργαζόμενους

H0: Η αύξηση της χρήσης του Εσωτερικού Δικτύου δεν σχετίζεται με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα του συστήματος

H2: Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα του συστήματος έχει θετική επίδραση στη χρήση του Εσωτερικού Δικτύου

H0: Η αύξηση της ικανοποίησης των χρηστών του Εσωτερικού Δικτύου δεν σχετίζεται με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των πληροφοριών που παρέχονται

H3: Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα των πληροφοριών που παρέχονται μέσα από το Εσωτερικό Δίκτυο επηρεάζει θετικά την ικανοποίηση των χρηστών του Εσωτερικού Δικτύου

H0: Η αύξηση της ικανοποίησης των χρηστών του Εσωτερικού Δικτύου δεν σχετίζεται με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα του συστήματος

H4: Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα του συστήματος έχει θετική επίδραση στην ικανοποίηση των χρηστών από το Εσωτερικό Δίκτυο

H0: Η αύξηση της χρήσης του Εσωτερικού Δικτύου από τους εργαζόμενους δεν σχετίζεται με ικανοποίησή τους

H5: Η χρήση του Εσωτερικού Δικτύου από τους εργαζόμενους επηρεάζει θετικά την ικανοποίησή τους

H0: Η αύξηση της ικανοποίησης των χρηστών δεν σχετίζεται με τα αντιλαμβανόμενα οφέλη από την χρήση του συστήματος

H6: τα αντιλαμβανόμενα οφέλη από την χρήση του συστήματος επηρεάζουν θετικά την ικανοποίηση των χρηστών

H0: Η αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων δεν σχετίζεται με την χρήση του συστήματος

H7: Η χρήση του συστήματος έχει θετική επίδραση στα αντιλαμβανόμενα οφέλη των εργαζομένων (αύξηση της αποδοτικότητας)

5.4 Η διαδικασία της έρευνας

Το ερωτηματολόγιο εκπονήθηκε μέσω φόρμας που παρέχει το drive του google chrome και διακινήθηκε σε ψηφιακή μορφή μέσω του εσωτερικού συστήματος αλληλογραφίας του Οργανισμού κατά το χρονικό διάστημα από 22 Νοεμβρίου του 2018 έως 31 Νοεμβρίου 2018.

Η ανάλυση των δεδομένων που παρείχε η έρευνα έγινε από την ερευνήτρια με τη χρήση των προγραμμάτων MICROSOFT EXCEL και SPSS. Για την ανάλυση των δεδομένων και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων έγινε χρήση πινάκων συχνοτήτων και ραβδογραμμάτων καθώς και συγκριτικής στατιστικής ανάλυσης για την διαπίστωση τυχόν στατιστικής σημαντικότητας των εξεταζόμενων μεταβλητών με τη χρήση του συντελεστή συσχέτισης Spearman.

Κεφάλαιο 6: Αποτελέσματα

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα παρουσιάζονται και αναλύονται στην συνέχεια:

6.1 Ανάλυση Αποτελεσμάτων της Έρευνας

6.1.1. Δημογραφικά στοιχεία ερωτώμενων

Φύλο

Στο διάγραμμα 1 απεικονίζεται το ποσοστό ανά φύλο των συμμετεχόντων στην έρευνα, Υπαλλήλων ΟΑΕΔ. Ειδικότερα, το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ήταν γυναίκες σε ποσοστό 67%, έναντι αυτού των αντρών (33%).

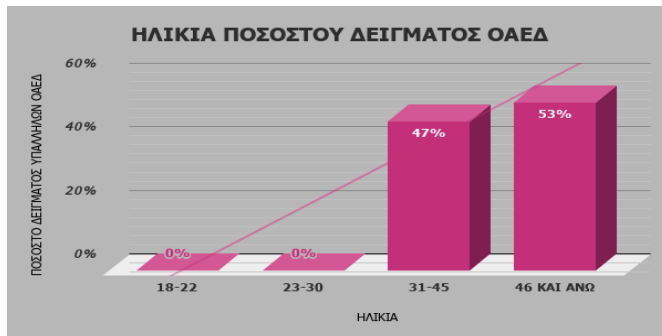
Διάγραμμα 1: Ποσοστό δείγματος υπαλλήλων ΟΑΕΔ ανά φύλο



Ηλικία

Στο διάγραμμα 2 παρουσιάζονται τα ποσοστά αναφορικά με την ηλικία των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην έρευνα. Συγκεκριμένα το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων ΟΑΕΔ που ανταποκρίθηκε στην έρευνα (53%) έχει ηλικία 46 έτη και άνω ενώ το αμέσως επόμενο ποσοστό (47%) έχει ηλικία 31-45 έτη.

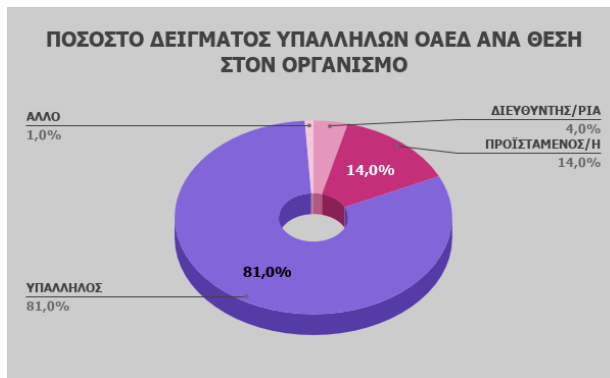
Διάγραμμα 2: Ηλικία Ποσοστού δείγματος υπαλλήλων ΟΑΕΔ



Θέση εργασίας

Το διάγραμμα 3 παρουσιάζει ποσοστά αναφορικά με την θέση εργασίας στον Οργανισμό των συμμετεχόντων στην έρευνα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος που ανταποκρίθηκε στην έρευνα είναι Υπάλληλοι (81%) ενώ οι Προϊστάμενοι τμήματος αγγίζουν το ποσοστό του 14% και οι Διευθυντές αποτελούν ένα πολύ μικρό ποσοστό (4%).

Διάγραμμα 3: Ποσοστό δείγματος υπαλλήλων ΟΑΕΔ ανά θέση εργασίας



Μορφωτικό επίπεδο

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4 που ακολουθεί, το μεγαλύτερο ποσοστό (51%) των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι απόφοιτοι Γ'θμιας εκπαίδευσης (ΑΕΙ-ΤΕΙ) ενώ ως δεύτερο ποσοστό έρχεται αυτό των κατόχων μεταπτυχιακού διπλώματος (42%) και ακολουθεί αυτό των αποφοίτων β'θμιας εκπαίδευσης σε ποσοστό 6%. Συμπεραίνεται λοιπόν ότι πρόκειται για ένα πολύ ικανοποιητικό δείγμα με πιστοποιημένες ικανότητες κρίσης και αντίληψης ως προς τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος «Εσωτερικό Δίκτυο ΟΑΕΔ».

Διάγραμμα 4: Ποσοστό δείγματος υπαλλήλων ΟΑΕΔ ανά μορφωτικό επίπεδο



Έτη προϋπηρεσίας

Το διάγραμμα 5 παρουσιάζει τα ποσοστά αναφορικά με τα έτη προϋπηρεσίας των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην έρευνα. Συγκεκριμένα, το μεγαλύτερο ποσοστό (86%) των ερωτώμενων έχουν περισσότερα από 10 έτη προϋπηρεσίας ενώ ένα μικρό ποσοστό (11%) αφορά υπαλλήλους με προϋπηρεσία στον Οργανισμό από 5 έως 10 έτη.

Διάγραμμα 5: Έτη προϋπηρεσίας ποσοστού δείγματος υπαλλήλων ΟΑΕΔ



6.1.2 Αποτελέσματα Ενότητας Α: Χρήση (πρόθεση χρήσης) του εργαλείου

Όπως απεικονίζεται στο διάγραμμα 6 που ακολουθεί, στην ερώτηση Α1 : «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Εσωτερικό Δίκτυο ΟΑΕΔ», το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (41%) συμφώνησε ότι το χρησιμοποιεί πάρα πολύ ενώ το 37% δήλωσε ότι κάνει επίσης συχνή χρήση του εργαλείου. Συνεπώς η χρήση του συστήματος από το 78% του δείγματος κρίνεται ιδιαίτερα ικανοποιητική.

Διάγραμμα 6: Ερώτηση Α1 «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Εσωτερικό Δίκτυο ΟΑΕΔ»?



Σύμφωνα με το διάγραμμα 7, το μεγαλύτερο ποσοστό (38%) των ερωτώμενων εκτιμά ότι αφιερώνει μέτριο χρόνο την ημέρα για ενέργειες στο Εσωτερικό Δίκτυο του ΟΑΕΔ ενώ ένα ικανοποιητικό ποσοστό (28%) αφιερώνει πολύ χρόνο την ημέρα. Το αμέσως επόμενο ποσοστό από άποψη μεγέθους (20%) χρησιμοποιεί λίγο το Εσωτερικό Σύστημα.

Διάγραμμα 7: Ερώτηση Α2. Πόσο χρόνο την ημέρα διαθέτετε για επισκόπηση/πληροφορίες/ενέργειες στο Εσωτερικό Δίκτυο του ΟΑΕΔ;



Στην ερώτηση Α3 « Σκοπεύετε να χρησιμοποιείτε το Εσωτερικό Δίκτυο περισσότερο στο μέλλον;», όπως προκύπτει από το διάγραμμα που ακολουθεί το συντριπτικά μεγαλύτερο ποσοστό (85%) απάντησε ότι σκοπεύει να χρησιμοποιεί περισσότερο το Εσωτερικό Δίκτυο στο μέλλον, εκφράζοντας με τον τρόπο αυτό αυξημένες προσδοκίες ως προς την χρησιμότητα του εργαλείου για την διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιών.

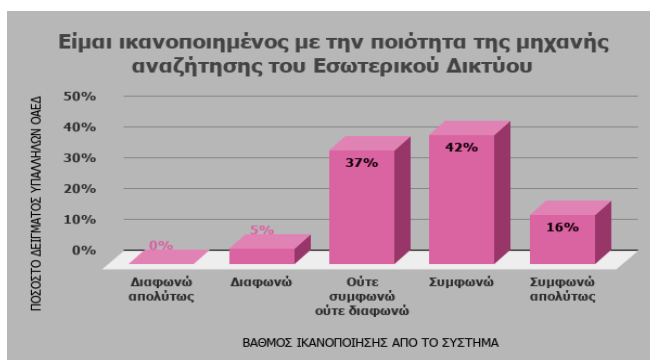
Διάγραμμα 8: Ερώτηση Α3. « Σκοπεύετε να χρησιμοποιείτε το Εσωτερικό Δίκτυο περισσότερο στο μέλλον;»



6.1.3 Αποτελέσματα Ενότητας Β. Ποιότητα του συστήματος

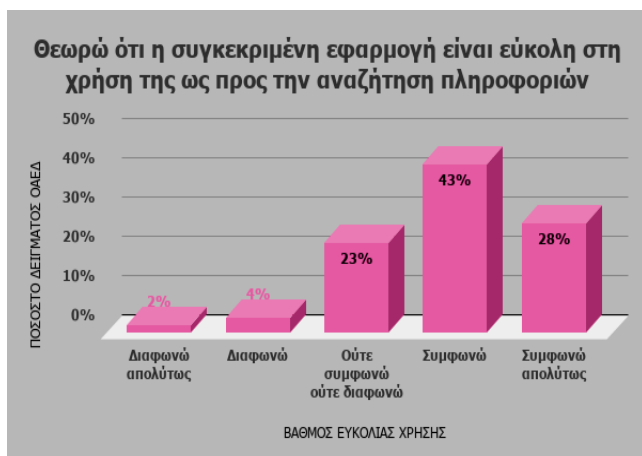
Στην δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου, η οποία αναφέρεται στην αξιολόγηση του συστήματος ως λογισμικού από τους χρήστες, το μεγαλύτερο ποσοστό (58%) δήλωσε ικανοποιημένο από την ποιότητα της μηχανής αναζήτησης του Εσωτερικού Δικτύου ως προς τα αποτελέσματα που παρέχει ενώ ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό (37%) δήλωσε ουδέτερο στην αξιολόγηση του συστήματος (διάγραμμα 9).

Διάγραμμα 9: Ερώτηση Β4. « Είμαι ικανοποιημένος με την ποιότητα της μηχανής αναζήτησης του Εσωτερικού Δικτύου »



Όπως απεικονίζεται στο διάγραμμα 10, η εφαρμογή του Εσωτερικού Δικτύου ΟΑΕΔ θεωρείται ένα εύχρηστο εργαλείο από ένα πολύ μεγάλο ποσοστό (71%) του δείγματος των εργαζομένων ενώ ένα ποσοστό 23% δεν εξέφρασε άποψη ούτε θετική ούτε αρνητική ως προς την ευκολία χρήσης του πληροφοριακού συστήματος

Διάγραμμα 10: Ερώτηση B5 .Θεωρώ ότι η συγκεκριμένη εφαρμογή είναι εύκολη στη χρήση της ως προς την αναζήτηση πληροφοριών

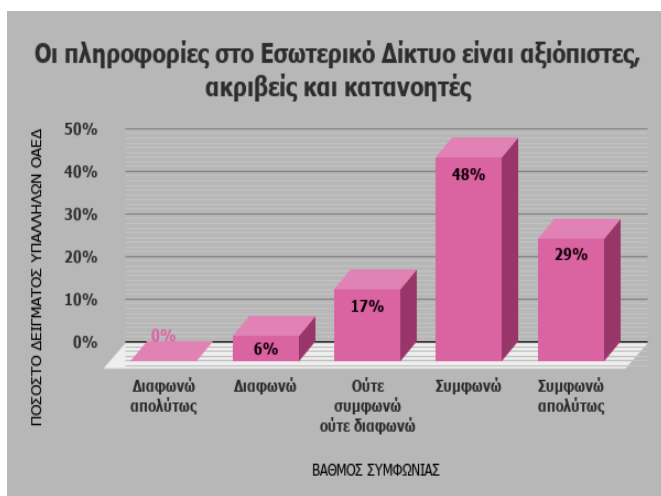


6.1.4. Αποτελέσματα Ενότητας Γ. Ποιότητα πληροφοριών

Στην ενότητα αυτή αξιολογήθηκαν από τους συμμετέχοντες στην έρευνα, οι πληροφορίες που παρέχονται μέσω του Εσωτερικού Δικτύου ως προς συγκεκριμένες διαστάσεις όπως η αξιοπιστία, η ακρίβεια, η σαφήνεια, η πληρότητα και η οργάνωση.

Ειδικότερα στην ερώτηση Γ6, όπως απεικονίζεται στο διάγραμμα που ακολουθεί οι μισοί σχεδόν από τους συμμετέχοντες (48%) δήλωσαν σύμφωνοι ως προς την αξιοπιστία, την ακρίβεια και σαφήνεια των παρεχόμενων πληροφοριών. Ένα ποσοστό αρκετά υψηλό (29%) δήλωσαν απόλυτα σύμφωνοι ενώ μόνο ένα μικρό ποσοστό (6%) εξέφρασε αρνητική άποψη ως προς την ποιότητα της παρεχόμενης πληροφορίας.

Διάγραμμα 11: Ερώτηση Γ6.Οι πληροφορίες στο Εσωτερικό Δίκτυο είναι αξιόπιστες, ακριβείς και κατανοητές



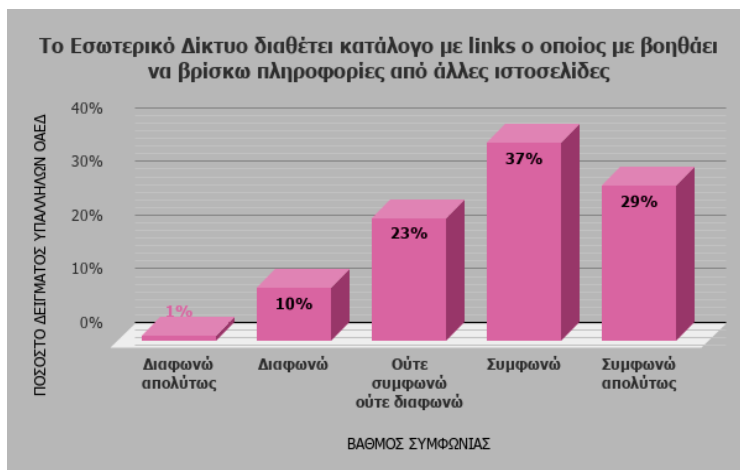
Αντίστοιχα ως προς τον τρόπο που επικοινωνείται η πληροφορία στους χρήστες, το 70% του δείγματος συμφωνεί ότι αυτός είναι σαφής και συνεπής, ένα μικρό ποσοστό (6%) διαφώνησε ως προς την σαφήνεια του τρόπου επικοινωνίας ενώ ένα ποσοστό (24%) παρέμεινε ουδέτερο και δεν εξέφρασε άποψη

Διάγραμμα 12 : Ερώτηση Γ7. Ο τρόπος επικοινωνίας των πληροφοριών στο Εσωτερικό Δίκτυο είναι σαφής και συνεπής



Στο διάγραμμα που ακολουθεί ένα υψηλό ποσοστό του δείγματος (66%) συμφώνησε ότι μέσω του Εσωτερικού Δικτύου συνδέεται σε άλλες ιστοσελίδες για αναζήτηση πληροφοριών, ένα ποσοστό (10%) δήλωσε ότι δεν το κάνει ενώ ένα ποσοστό 23% δεν εξέφρασε άποψη είτε θετική είτε αρνητική

Διάγραμμα 13: Ερώτηση Γ8 Το Εσωτερικό Δίκτυο διαθέτει κατάλογο με links ο οποίος με βοηθάει να βρίσκω πληροφορίες από άλλες ιστοσελίδες



Από την τελευταία ερώτηση της θεματικής ενότητας προέκυψε ότι ένα υψηλό ποσοστό (62%) αξιολογεί θετικά την παρουσίαση των θεμάτων στο Εσωτερικό Δίκτυο, ως προς την οργάνωση και την δυνατότητα πρόσβασης σε αυτά ενώ και σε αυτή την ερώτηση ένα μικρό ποσοστό (6%) θεωρεί ότι δεν υπάρχει οργάνωση και ευκολία πρόσβασης στα θέματα του Εσωτερικού Δικτύου, υποδηλώνοντας εμμέσως ότι δυσκολεύεται να βρει αυτό που αναζητά. Ένα ποσοστό (31%) παρέμεινε ουδέτερο ως προς αυτή την ερώτηση θεωρώντας πιθανώς ότι η παρουσίαση των θεμάτων έχει θετικά και αρνητικά σημεία.

Διάγραμμα 14 : Ερώτηση Γ9.Τα θέματα στο Εσωτερικό Δίκτυο είναι καλά οργανωμένα και εύκολα προσβάσιμα



6.1.5. Αποτελέσματα Ενότητας: Δ.Αντιλαμβανόμενα οφέλη

Αναφορικά με πως αντιλαμβάνονται την ωφέλεια που αποκομίζουν οι εργαζόμενοι από την χρήση του συστήματος, όπως απεικονίζεται και στο παρακάτω διάγραμμα, ένα μεγάλο ποσοστό των συμμετεχόντων (68%) θεωρεί ότι μέσω της εφαρμογής «Εσωτερικό Δίκτυο» βελτιώνεται η εργασιακή του απόδοση, ένα ποσοστό (26%) παρέμεινε ουδέτερο ενώ ένα ποσοστό 6% αντιλαμβάνεται ότι δεν ωφελείται ιδιαίτερα από την συγκεκριμένη εφαρμογή.

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

Διάγραμμα 15 : Ερώτηση Δ10 .Το Εσωτερικό Δίκτυο μου επιτρέπει να εργάζομαι πιο αποτελεσματικά (π.χ. εσωτερικές ροές εργασίας, πρόσβαση σε υποστήριξη ή ανάκτηση πληροφοριών)



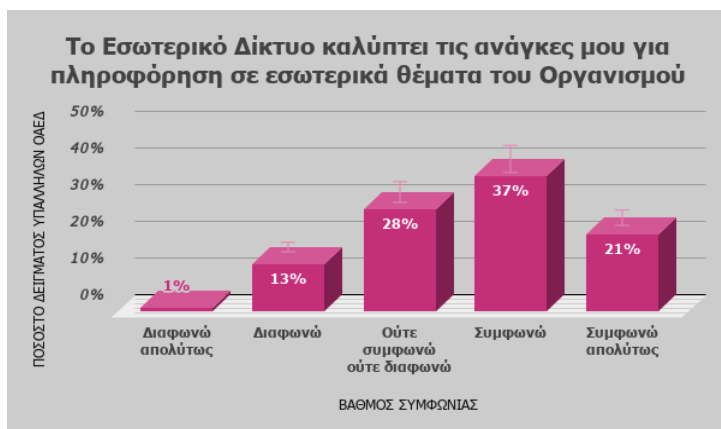
Αντίστοιχα, στην επόμενη ερώτηση ανταποκρίθηκε θετικά ένα πολύ υψηλό ποσοστό (69%) θεωρώντας ότι μέσω της συγκεκριμένης εφαρμογής διευκολύνεται στην εργασία του και εξοικονομεί εργατοώρες καθώς βρίσκει εύκολα αυτό που ψάχνει. Ένα ποσοστό (6%) του δείγματος δεν θεωρεί ότι αντλεί βοήθεια από το Εσωτερικό Δίκτυο ως προς την αναζήτηση χρήσιμων πληροφοριών ενώ ένα ποσοστό (25%) του δείγματος παρέμεινε ουδέτερο και δεν εξέφρασε άποψη.

Διάγραμμα 16 : Ερώτηση Δ11 Εξοικονομώ χρόνο από την εργασία μου με τη χρήση του Εσωτερικού Δικτύου όσον αφορά την αναζήτηση χρήσιμων πληροφοριών



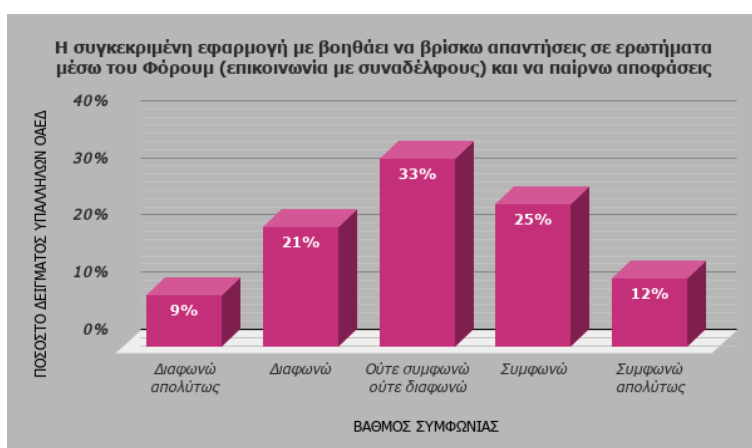
Μέσω της ερώτησης Δ12 αξιολογείται η διάσταση της πληρότητας των πληροφοριών του εσωτερικού Δικτύου. Από το 58% του δείγματος δηλώθηκε ότι το Εσωτερικό Δίκτυο παρέχει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες σε εσωτερικά θέματα του Οργανισμού, από ένα ποσοστό (14%) διατυπώθηκε αρνητική άποψη ενώ ένα ποσοστό (28%) παρέμεινε ουδέτερο και δεν εξέφρασε άποψη.

Διάγραμμα 17 : Ερώτηση Δ12. Το Εσωτερικό Δίκτυο καλύπτει τις ανάγκες μου για πληροφόρηση σε εσωτερικά θέματα του Οργανισμού



Η Δ13 ερώτηση αναφέρεται στη λειτουργία της ενδοεπικοινωνίας των συναδέλφων μέσω του Εσωτερικού Δικτύου και πως αυτή αξιοποιείται από τους χρήστες. Από την έρευνα προέκυψε ότι μόνο το 37% των εργαζομένων κάνει χρήση της δυνατότητας αυτής και διευκολύνεται μέσα από τον τρόπο αυτό στην εργασία του ενώ ένα ποσοστό (30%) δήλωσε ότι δεν το κάνει ή δεν αντλεί σημαντική βοήθεια από το Φόρουμ. Αξιοσημείωτο είναι ότι ένα υψηλό ποσοστό (33%) παρέμεινε ουδέτερο, εκφράζοντας με τον τρόπο αυτό ότι δεν αξιοποιεί όσο θα έπρεπε την συγκεκριμένη εφαρμογή

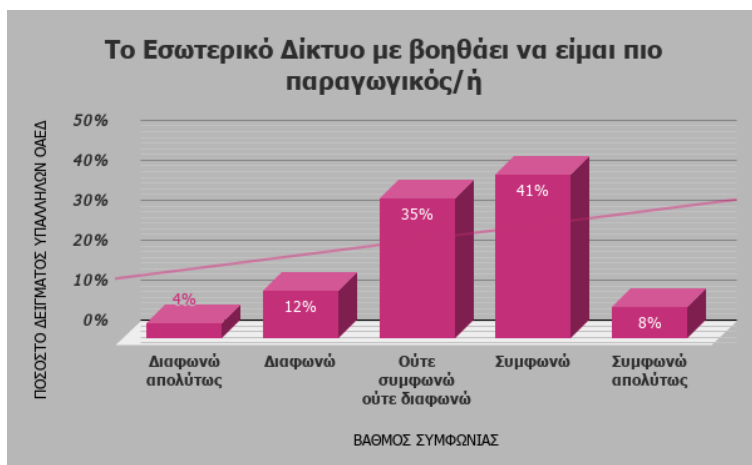
Διάγραμμα 18 : Ερώτηση Δ13. Η συγκεκριμένη εφαρμογή με βοηθάει να βρίσκω απαντήσεις σε ερωτήματα μέσω του Φόρουμ (επικοινωνία με συναδέλφους) και να παίρνω αποφάσεις



Περίπου οι μισοί από τους συμμετέχοντες στην έρευνα (49%) συμφώνησαν ότι η εφαρμογή «Εσωτερικό Δίκτυο» του ΟΑΕΔ συμβάλει στην αύξηση της παραγωγικότητάς τους μέσα από τις λειτουργίες που παρέχει, ένα ποσοστό (16%) διαφώνησε ως προς

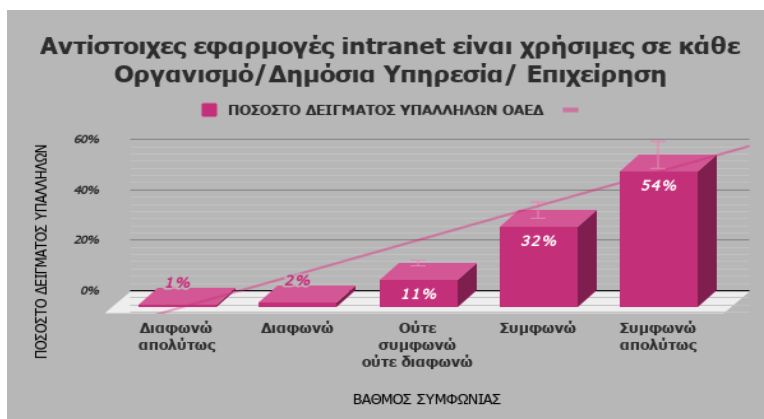
αυτό ενώ ένα σημαντικό ποσοστό (35%) παρέμεινε ουδέτερο και δεν εξέφρασε άποψη, υποδηλώνοντας με αυτό τον τρόπο ότι δεν είναι ξεκάθαρα αντιληπτή η συμβολή της χρήσης του συστήματος στην βελτίωση της αποδοτικότητάς τους.

Διάγραμμα 19: Ερώτηση Δ14. Το Εσωτερικό Δίκτυο με βοηθάει να είμαι πιο παραγωγικός/ή



Η τελευταία ερώτηση της Δ' ενότητας αποβλέπει σε μια γενικότερη αξιολόγηση των εφαρμογών intranet, ως προς την χρησιμότητά τους στην λειτουργία κάθε ιδιωτικής ή δημόσιας επιχείρησης, βάσει της εμπειρίας που έχουν αποκομίσει οι συμμετέχοντες από την χρήση του εν λόγω συστήματος. Από την έρευνα προέκυψε μια καθολική αποδοχή της άποψης (σε ποσοστό 86%) ότι τα ενδοεπιχειρησιακά συστήματα αυτού του τύπου (intranet) βελτιώνουν την λειτουργία κάθε Οργανισμού ενώ ένα ποσοστό (11%) δεν εξέφρασε άποψη, υποδηλώνοντας έτσι είτε ότι δεν κάνει χρήση του συστήματος είτε ότι δεν διακρίνει ιδιαίτερα οφέλη που να προκύπτουν από την λειτουργία του.

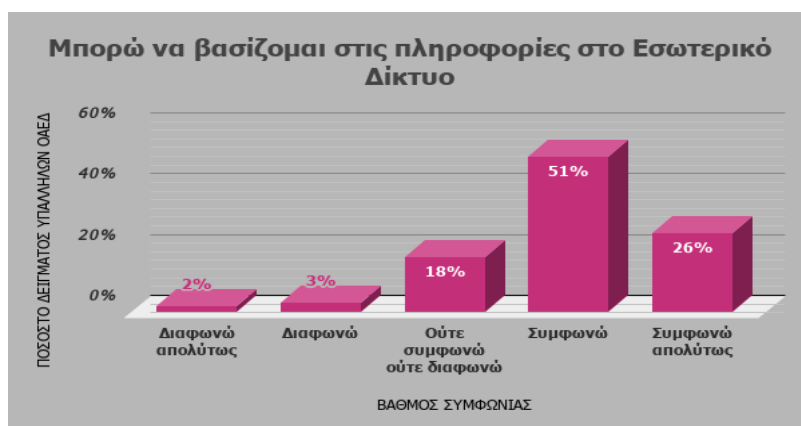
Διάγραμμα 20 : Ερώτηση Δ15. Αντίστοιχες εφαρμογές intranet είναι χρήσιμες σε κάθε Οργανισμό/Δημόσια Υπηρεσία/ Επιχείρηση



6.1.6 Αποτελέσματα Ενότητας Ε. Γενική ικανοποίηση

Όπως προκύπτει από το διάγραμμα που ακολουθεί ένα πολύ μεγάλο ποσοστό του δείγματος (77%) θεωρεί αξιόπιστες τις πληροφορίες από το Εσωτερικό Δίκτυο ενώ το 18% του δείγματος δεν εξέφρασε άποψη ούτε θετική ούτε αρνητική ως προς το αν είναι ικανοποιημένο από την πληροφόρηση που αντλεί μέσα από τη χρήση του συστήματος.

Διάγραμμα 21 : Ερώτηση Ε16.Μπορώ να βασίζομαι στις πληροφορίες στο Εσωτερικό Δίκτυο



Από την τελευταία ερώτηση της ενότητας μέσω της οποίας μετράται η μεταβλητή της ικανοποίησης από την χρήση του συστήματος, προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών (70%) δηλώνει ικανοποιημένο από την χρήση του συστήματος και το αξιολογεί ως ένα αποτελεσματικό «εργαλείο» ενώ ένα μικρό ποσοστό (7%) διαφωνεί ως προς την άποψη αυτή. Ουδετερότητα ως προς την μεταβλητή της ικανοποίησης εκφράστηκε και σε αυτή την ερώτηση από ένα ποσοστό υπαλλήλων γύρω στο 23%, γεγονός που υποδηλώνει ότι δεν χρησιμοποιεί ιδιαίτερα το intranet γιατί δεν το κρίνει αρκετά αποτελεσματικό.

Διάγραμμα 22 : Ερώτηση Ε17. Είμαι ικανοποιημένος/η από την αποτελεσματικότητα του Εσωτερικού Δικτύου



Τέλος με την τελευταία ερώτηση, δόθηκε η ευκαιρία στους συμμετέχοντες στην έρευνα να αξιολογήσουν τις λειτουργίες αυτές του Εσωτερικού Δικτύου που έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα, κατατάσσοντας αυτές σε σειρά προτεραιότητας. Όπως προκύπτει από το διάγραμμα που ακολουθεί, η πιο χρήσιμη δραστηριότητα που επιτελείται μέσω της Εφαρμογής και διευκολύνει την εργασία τους είναι η αναζήτηση χρήσιμων πληροφοριών γενικού περιεχομένου. Ακολουθεί σε βαρύτητα η αναζήτηση πρότυπων διοικητικών εντύπων και ως τρίτη σε προτίμηση έρχεται η σύνδεση που γίνεται μέσω του Εσωτερικού δικτύου σε άλλες εφαρμογές. Η επικοινωνία των χρηστών μέσω του Φόρουμ κατατάσσεται στην τέταρτη θέση ενώ η αρχειοθέτηση νόμων εγκυκλίων έρχεται στην πέμπτη θέση. Τέλος, τελευταία κατατάσσεται από τους συμμετέχοντες στην έρευνα, η μέτρηση της απόδοσης των Υπηρεσιών που είναι δυνατή μέσω του Εσωτερικού Δικτύου, μέσω της ηλεκτρονικής αποστολής που γίνεται σε περιοδική βάση της scorecard (κάρτα επίδοσης) όλων των Υπηρεσιών ΟΑΕΔ, έτσι ώστε να υπάρχει διαφάνεια ως προς την στοχοθεσία και την αποτελεσματικότητά τους.

Διάγραμμα 23 : Ερώτηση 18. Ιεραρχήστε κατά σειρά προτεραιότητας (επιλέγοντας την αντίστοιχη σειρά) τους τομείς στους οποίους κρίνετε ότι έχει ωφελιμότητα η συγκεκριμένη εφαρμογή



6.1.7 Έλεγχος στατιστικών υποθέσεων βάσει του μοντέλου DeLone και McLean

Στον πίνακα που ακολουθεί (πίνακας 1) απεικονίζονται τα περιγραφικά στοιχεία για τις μεταβλητές του ερωτηματολογίου, τόσο για κάθε ερώτηση ξεχωριστά όσο και για κάθε υποκλίμακά του. Από αυτά διαπιστώνεται ότι ο υψηλότερος μέσος όρος παρουσιάζεται στην υποκλίμακα της ικανοποίησης των χρηστών και ο χαμηλότερος στα αντιλαμβανόμενα οφέλη.

Πίνακας 1: Περιγραφικά στοιχεία μεταβλητών

ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	ΤΥΠΙΚΗ ΑΠΟΚΛΙΣΗ	ΕΛΑΧΙΣΤΟ	ΜΕΓΙΣΤΟ	N
Χρήση συστήματος	3,71				101
A1	4,14	0,88	2	5	101
A2	3,28	0,99	1	5	101
Ποιότητα συστήματος	3,8				
B4	3,69	0,80	2	5	101
B5	3,91	0,92	1	5	101
Ποιότητα πληροφοριών	3,85				101
Γ6	4	0,84	2	5	101
Γ7	3,85	0,82	2	5	101
Γ8	3,83	1,00	1	5	101
Γ9	3,71	0,86	1	5	101
Αντιλαμβανόμενα οφέλη	3,67				101
Δ10	3,75	0,80	1	5	101
Δ11	3,8	0,85	1	5	101
Δ12	3,65	0,99	1	5	101
Δ13	3,1	1,14	1	5	101
Δ14	3,37	0,94	1	5	101
Δ15	4,36	0,85	1	5	101
Γενική ικανοποίηση	3,89				101

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

E16	3,96	0,86	1	5	101
E17	3,81	0,85	1	5	101

Για την διερεύνηση των ερευνητικών υποθέσεων του κεφ. 5.3, εισήχθησαν στο σύστημα SPSS τα δεδομένα των μεταβλητών του πίνακα 1 αναλυτικά για κάθε συμμετέχοντα στην έρευνα. Από την επεξεργασία των δεδομένων προέκυψαν τα εξής αποτελέσματα:

Οι μεταβλητές Χρήση Συστήματος, Ποιότητα Συστήματος, Ποιότητα Πληροφοριών, Αντιλαμβανόμενα Οφέλη, Γενική Ικανοποίηση, δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή διότι ο δείκτης Kolmogorov-Smirnov είναι $p < 0,05$ (πίνακας 2)

Πίνακας 2: Έλεγχος κανονικότητας μεταβλητών

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
xrisi_stos	,155	100	,000	,940	100	,000
poiotita_stos	,211	100	,000	,929	100	,000
poiotita_plir	,132	100	,000	,958	100	,003
ofeli	,128	100	,000	,962	100	,005
ikanopoiisi	,242	100	,000	,891	100	,000
a. Lilliefors Significance Correction						

Άρα για τον έλεγχο συσχέτισης θα χρησιμοποιηθεί ο συντελεστής Spearman.

Από τον έλεγχο συσχέτισης με το συντελεστή Spearman προέκυψαν τα παρακάτω αποτελέσματα:

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

Πίνακας 3: Συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών με χρήση συντελεστή Spearman

Correlations							
			xrisi_	poiotit	poiotit	ofeli	ikano
			stos	a_stos	a_plir		poiisi
Spearman's rho	xrisi_stos	Correlation Coefficient	1,000	,491**	,465**	,549	,444*
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100
	poiotita_stos	Correlation Coefficient	,491*	1,000	,643**	,649**	,598*
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100
	poiotita_plir	Correlation Coefficient	,465*	,643**	1,000	,677**	,719*
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000	,000
		N	100	100	100	100	100
	ofeli	Correlation Coefficient	,549**	,649**	,677**	1,000	,727*
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	,000
		N	100	100	100	100	100
	ikanopoiisi	Correlation Coefficient	,444**	,598**	,719*	,727**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
		N	100	100	100	100	100

******. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Όπως προκύπτει από τον πίνακα 3, η γενική ικανοποίηση συσχετίζεται μέτρια με τη **Χρήση Συστήματος**($\rho=0,444$, $p<0,05$) και την **Ποιότητα Συστήματος**($\rho=0,598$, $p<0,05$) η οποία είναι θετική και στατιστικά σημαντική. Συνεπώς, όσο αυξάνεται η αντιλαμβανόμενη ποιότητα του συστήματος αυξάνεται και η ικανοποίηση των χρηστών από την Εφαρμογή, επιβεβαιώνοντας έτσι την αρχική **υπόθεση H4** ενώ όσο αυξάνεται η χρήση του συστήματος, αυξάνεται και η ικανοποίηση των χρηστών, επιβεβαιώνοντας έτσι την **υπόθεση H5**.

Υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ **Γενικής Ικανοποίησης** και των μεταβλητών **Ποιότητα Πληροφοριών**($\rho=0,719$, $p<0,05$) και **Αντιλαμβανόμενα Οφέλη**($\rho=0,727$, $p<0,05$). Συνεπώς όσο αυξάνεται η αντιλαμβανόμενη ποιότητα των πληροφοριών αυξάνεται η ικανοποίηση των χρηστών από την Εφαρμογή, επιβεβαιώνοντας έτσι την αρχική **υπόθεση H3** ενώ όσο περισσότερα είναι τα αντιλαμβανόμενα οφέλη από την χρήση του συστήματος, αυξάνεται η ικανοποίηση των χρηστών, επιβεβαιώνοντας έτσι την αρχική **υπόθεση H6**.

Η χρήση του συστήματος συσχετίζεται μέτρια με την ποιότητα του συστήματος ($\rho=0,491$, $p<0,05$) και τα αντιλαμβανόμενα οφέλη συσχετίζονται μέτρια με την **χρήση του συστήματος** ($\rho=0,549$, $p<0,05$). Συνεπώς επιβεβαιώνονται οι κάτωθι υποθέσεις:

H2: Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα του συστήματος έχει θετική επίδραση στη χρήση του Εσωτερικού Δικτύου

H7: Η χρήση του συστήματος έχει θετική επίδραση στα αντιλαμβανόμενα οφέλη των εργαζόμενων (αύξηση της αποδοτικότητας)

Η εφαρμογή πολλαπλής παλινδρόμησης με εξαρτώμενη μεταβλητή τη Γενική Ικανοποίηση και ανεξάρτητες τις: Χρήση Συστήματος, Ποιότητα Συστήματος, Ποιότητα Πληροφοριών και Αντιλαμβανόμενα Οφέλη, και με την εφαρμογή της βηματικής μεθόδου έδειξε ότι οι μεταβλητές Ποιότητα Πληροφοριών και Αντιλαμβανόμενα Οφέλη συμμετέχουν στην πρόβλεψη της Γενικής Ικανοποίησης με υψηλό ποσοστό (**R²=65,6%** και **R²=60,4%**)(πίνακας 4)

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

Πίνακας 4: Μεταβλητές τελικού μοντέλου

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ofeli	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
2	poiotita_plir	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
a. Dependent Variable: ikanopoiisi			

Πίνακας 4.1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,777a	,604	,600	,50837
2	,810b	,656	,649	,47663
a. Predictors: (Constant), ofeli				
b. Predictors: (Constant), ofeli, poiotita_plir				

Πίνακας 5: Συντελεστές γραμμικής παλινδρόμησης

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,713	,267		2,673	,009
	ofeli	,873	,071	,777	12,237	,000
2	(Constant)	,254	,277		,916	,362
	ofeli	,644	,090	,574	7,168	,000
	poiotita_plir	,337	,089	,305	3,806	,000

a. Dependent Variable: ikanopoiisi

Η εξίσωση παλινδρόμησης βάσει των δεδομένων του πίνακα 5, είναι η:

Γενική Ικανοποίηση= 0,337*Ποιότητα Πληροφοριών + 0,644*Αντιλαμβανόμενα Οφέλη + 0,254

Από τα παραπάνω αποτελέσματα διαπιστώνεται ότι στην περίπτωση του Εσωτερικού Δικτύου του ΟΑΕΔ, επιβεβαιώνονται οι βασικές υποθέσεις του μοντέλου της επιτυχίας των συστημάτων των Delone & McLean (2003), με τα αντιλαμβανόμενα οφέλη από την χρήση του συστήματος και την ποιότητα των πληροφοριών να αποτελούν τους βασικούς παράγοντες που έχουν ισχυρή θετική επίδραση στην ικανοποίηση των χρηστών.

Αυτό το συμπέρασμα αποτελεί βασικό ερώτημα της διατριβής καθώς θέτει την ικανοποίηση του χρήστη στο επίκεντρο της προσπάθειας για την αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων μέσω των πληροφοριακών συστημάτων.

Από την ανωτέρω ανάλυση εξάγεται η παραδοχή ότι η εισαγωγή του συστήματος του Εσωτερικού Δικτύου στην καθημερινότητα των εργαζομένων του ΟΑΕΔ έχει τη δυναμική να επηρεάσει θετικά την αποδοτικότητα του ανθρώπινου δυναμικού παρόλο που δεν είναι υποχρεωτική η χρήση του συστήματος και δεν καταλαμβάνει μεγάλο μέρος της καθημερινής τους εργασίας.

Κεφάλαιο 7: Συμπεράσματα

Από την έρευνα προέκυψαν χρήσιμα συμπεράσματα σε θεωρητικό και σε πρακτικό επίπεδο για το Εσωτερικό Δίκτυο του ΟΑΕΔ και την επίδραση της χρήσης αυτού στην αποδοτικότητα του ανθρώπινου δυναμικού του Οργανισμού.

Από τα αποτελέσματα επιβεβαιώθηκαν οι θεωρητικές υποθέσεις που προέκυψαν από το μοντέλο IS Succes των Delone & McLean και διαπιστώθηκε η χρησιμότητά του ως θεωρητικό μοντέλο σε κάθε αξιολόγηση της ενσωμάτωσης ενός νέου πληροφοριακού συστήματος αλλά και κατά το σχεδιασμό για την υιοθέτηση ενός νέου συστήματος.

Αναφορικά με την χρήση του Εσωτερικού Δικτύου από τους εργαζομένους στον ΟΑΕΔ, προκύπτει ότι η εισαγωγή του στην λειτουργία του Οργανισμού επέδρασε θετικά στην καθημερινότητα των εργαζομένων και παρείχε σημαντικά οφέλη ως προς την αύξηση της παραγωγικότητάς τους και την εξοικονόμηση εργατο-ωρών. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος δήλωσε ικανοποιημένο από την ποιότητα του συστήματος αλλά και την ποιότητα των παρεχόμενων πληροφοριών ως προς συγκεκριμένες διαστάσεις όπως η αξιοπιστία, η ακρίβεια, η σαφήνεια, η πληρότητα και η οργάνωση.

Επιπλέον διαπιστώθηκε ότι το σύστημα χρησιμοποιείται πολύ συχνά από τους Υπαλλήλους του Οργανισμού χωρίς όμως να αφιερώνεται πάρα πολύς χρόνος μέσα στην ημέρα για την χρήση του. Το γεγονός αυτό αποδίδεται στο ότι η χρήση του πληροφοριακού συστήματος δεν είναι υποχρεωτική στην καθημερινότητα των Δημοσίων Υπαλλήλων ενώ ο χρόνος που απαιτείται να διατεθεί για την άντληση χρήσιμων πληροφοριών αναλογικά με το διαθέσιμο χρόνο εργασίας ανά ημέρα (8ωρο) δεν είναι ιδιαίτερα υψηλός. Παρόλα αυτά υπάρχει πολύ σημαντική πρόθεση να χρησιμοποιείται περισσότερο στο μέλλον, γεγονός που αποδεικνύει ότι υπάρχουν αυξημένες προσδοκίες ως προς την χρησιμότητά του καθώς και ότι η συγκεκριμένη έρευνα δίνει σημαντικό έναυσμα για περισσότερη χρήση υπενθυμίζοντας τους τις δυνατότητες που παρέχει η χρήση του. Επιπλέον, λόγω της εθελοντικής χρήσης του συστήματος, η πραγματική χρήση του όπως προέκυψε μέσα από την έρευνα, επιβεβαιώνει την επιτυχία της ενσωμάτωσης του συστήματος στον Οργανισμό.

Συνεπώς από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι η χρήση του συστήματος αύξησε την παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα των εργαζομένων καθιστώντας πιο εύκολη την πρόσβασή τους στην πληροφόρηση. Για το λόγο αυτό, το μεγαλύτερο ποσοστό κρίνει ότι τα ενδοεπιχειρησιακά συστήματα αυτού του τύπου (intranet) βελτιώνουν την λειτουργία κάθε Οργανισμού. Στο σημείο αυτό αξίζει να επισημανθεί ότι ένα ποσοστό του δείγματος παρέμεινε ουδέτερο ως προς την έκφραση γνώμης υποδηλώνοντας έτσι είτε ότι δεν κάνει χρήση του συστήματος είτε ότι δεν διακρίνει ιδιαίτερα οφέλη που να προκύπτουν από την λειτουργία του.

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα, η πιο χρήσιμη δραστηριότητα που επιτελείται μέσω της Εφαρμογής και διευκολύνει την εργασία τους είναι η αναζήτηση χρήσιμων πληροφοριών γενικού περιεχομένου ενώ η επικοινωνία των χρηστών μέσω του Φόρουμ κατατάσσεται στην τέταρτη θέση, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι χρήστες του συστήματος δεν αξιοποιούν όσο θα έπρεπε τη συγκεκριμένη εφαρμογή και δεν είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένοι με την χρήση του.

Επιχειρώντας μια κριτική άποψη μετά τα αποτελέσματα που προέκυψαν σε συνδυασμό με την καθημερινή εμπειρία της ερευνήτριας από την χρήση του συστήματος, μπορούν να γίνουν οι εξής διαπιστώσεις:

Το σύστημα παρέχει σημαντικές δυνατότητες αλλά αυτές δεν αξιοποιούνται πλήρως από το σύνολο των Υπαλλήλων του Οργανισμού. Η αποτελεσματικότητα ενός συστήματος εξαρτάται από πολλούς παράγοντες όπως είναι η φύση της εργασίας των εργαζομένων, ο τρόπος ενσωμάτωσης αυτού και η αποδοχή από τους εργαζομένους. Η θέση στον Οργανισμό και τα καθήκοντα που επιτελεί ο κάθε εργαζόμενος καθορίζουν την αναγκαιότητα της χρήσης ενός συστήματος, με αποτέλεσμα η συχνότητα χρήσης να διαφέρει ανάλογα με το εργασιακό αντικείμενο του κάθε Υπαλλήλου και τις απαιτήσεις που αυτό ενέχει. Το εν λόγω πληροφοριακό σύστημα δεν έχει ενσωματωθεί πλήρως στην καθημερινότητα όλων των Δημοσίων Υπαλλήλων του ΟΑΕΔ και αυτό μπορεί να οφείλεται στο ότι δεν είναι υποχρεωτική η χρήση του και δεν τροφοδοτείται επαρκώς ως προς την πληροφόρηση από όλες τις Διευθύνσεις του Οργανισμού. Ειδικότερα δεν αξιοποιούνται πλήρως οι δυνατότητες που παρέχει το σύστημα ως προς την ψηφιακή διάθεση εγχειριδίων από τις Δ/νσεις του Οργανισμού με οδηγίες ως προς τις επιχειρηματικές διαδικασίες, την διαχείριση γνώσης καθώς και τη συνεργασία των

Υπαλλήλων με οργάνωση τηλεδιασκέψεων επιμορφωτικού χαρακτήρα. Ενώ παρατηρείται μια γενική θετική εκτίμηση ως προς την ποιότητα των πληροφοριών που παρέχονται μέσω του πληροφοριακού συστήματος, ως προς την ακρίβεια και την χρησιμότητά τους και υψηλός βαθμός ικανοποίησης από την χρήση του, ένα μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων δεν είναι εξοικειωμένο ως προς την χρήση πολλών εφαρμογών του, με αποτέλεσμα αυτές να μένουν αναξιοποίητες. Κρίνεται σκόπιμο να επισημανθεί ότι οι εργαζόμενοι στον ΟΑΕΔ έχουν στην διάθεσή τους και άλλη εφαρμογή για την άντληση χρήσιμων πληροφοριών ως προς τις διαδικασίες του Οργανισμού (Portal του ΟΑΕΔ), οι οποίες όμως είναι διαθέσιμες και στο ευρύ κοινό και δεν περιορίζονται σε εσωτερική πληροφόρηση.

Επομένως ως γενική διαπίστωση προκύπτει ότι η συγκεκριμένη Εφαρμογή χρήζει βελτίωσης σε κάποια θέματα έτσι ώστε να ικανοποιήσει τις προσδοκίες ενός μικρού ποσοστού Υπαλλήλων του Οργανισμού, οι οποίοι αναγνωρίζουν την σημαντικότητα της συμβολής αντίστοιχων εφαρμογών στην βελτίωση της εργασίας τους, ωστόσο δεν θεωρούν ότι το Εσωτερικό Δίκτυο αποτελεί για αυτούς ένα ιδιαίτερα αποτελεσματικό και βοηθητικό εργαλείο. Η αποτελεσματικότητα ενός συστήματος εξαρτάται σαφώς από την διαθεσιμότητα των Υπαλλήλων να το αξιοποιήσουν. Το Εσωτερικό Δίκτυο του ΟΑΕΔ παρέχει πολλές δυνατότητες για αύξηση των καινοτομιών στην εργασία, την παραγωγικότητα και την υποστήριξη στην λήψη αποφάσεων. Ωστόσο δεν αξιοποιείται πλήρως από το σύνολο των Υπαλλήλων του Οργανισμού και το γεγονός αυτό μπορεί να αποδοθεί σε πολλούς παράγοντες. Ένας πολύ σημαντικός παράγοντας που γεννά παράλληλα προσδοκίες και αισιοδοξία ως προς την πιο αποδοτική χρήση αυτού, είναι ότι οι Δημόσιοι Υπάλληλοι αλλά και κάθε εργαζόμενος δεν αποδέχονται εύκολα τις αλλαγές στον τρόπο εργασίας τους με αποτέλεσμα να αποθαρρύνονται ή να ταλαντεύονται στο να το εντάξουν ενεργά στην καθημερινότητά τους.

Τα συμπεράσματα αυτά χρήζουν περισσότερης διερεύνησης δεδομένου ότι δεν τηρούνται όλες οι προϋποθέσεις ώστε τα αποτελέσματα να θεωρούνται αξιόπιστα.

Από τα αποτελέσματα λοιπόν αποδείχθηκε η θετική επίδραση της ικανοποίησης των χρηστών στα αντιλαμβανόμενα οφέλη από την χρήση του συστήματος και αυτό καταδεικνύει ότι με τις κατάλληλες ενέργειες από την πλευρά του Οργανισμού μπορεί να επεκταθεί περισσότερο η χρήση και η αξιοποίηση του συστήματος στην καθημερινή

λειτουργία του Οργανισμού και να αυξήσει την αποδοτικότητα του συνόλου των εργαζομένων του.

Επομένως επιβεβαιώνεται το μοντέλο IS Success ως προς το ότι τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης όταν ενσωματωθούν πετυχημένα σε ένα Οργανισμό έχουν σημαντική επίδραση στην αντιλαμβανόμενη από τους ίδιους τους εργαζομένους απόδοσή τους και αυτό οδηγεί σε ακόμη μεγαλύτερη ικανοποίηση και αξιοποίηση των συστημάτων αυτών.

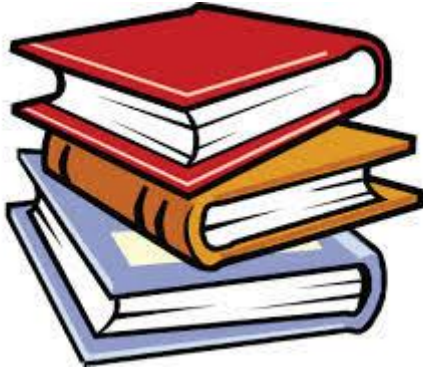
7.1 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Από τα συμπεράσματα όπως εκτέθηκαν ανωτέρω, προκύπτει η απαίτηση για βελτιωτικές παρεμβάσεις στο πληροφοριακό σύστημα «Εσωτερικό Δίκτυο του ΟΑΕΔ» για πιο πετυχημένη ενσωμάτωση αυτού στην λειτουργία του Οργανισμού. Κρίνεται απαραίτητη και ουσιαστική η συμβολή και συνέργεια όλων των Διευθύνσεων του Οργανισμού ώστε να τροφοδοτείται επαρκώς το Εσωτερικό Δίκτυο με πληροφόρηση ως προς τα εσωτερικά θέματα του Οργανισμού. Αυτή θα εξασφαλίσει την αξιοποίηση όλων των εφαρμογών και των δυνατοτήτων που προσφέρει το Σύστημα.

Επιπλέον προτείνεται η υποχρεωτική χρήση του Συστήματος στην διαχείριση εγγράφων, στην εσωτερική εκπαίδευση των Υπαλλήλων καθώς και η αξιοποίηση του συστήματος για την παροχή οδηγιών ολοκλήρωσης επιχειρηματικών διαδικασιών και την υλοποίηση τηλεδιασκέψεων μέσω του Δικτύου Προώθησης συνεργατικών εργαλείων διαχείρισης.

Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας δεν ήταν εφικτή η αξιολόγηση της ωφελιμότητας του συστήματος σε επίπεδο ατόμου και οργανισμού με αντικειμενικά δεδομένα. Για παράδειγμα δεν μετρήθηκε ο χρόνος σύνδεσης των χρηστών στο σύστημα με ποσοτικά δεδομένα ούτε μετρήθηκε η απόδοση των εργαζομένων πριν και μετά την εισαγωγή του συστήματος. Συνεπώς κρίνεται απαραίτητη η διεξαγωγή μιας σε μεγαλύτερο βάθος έρευνας, προκειμένου να διαπιστωθεί και τεκμηριωθεί με αντικειμενικά στοιχεία η επίδραση της χρήσης του συστήματος στην βελτίωση της αποδοτικότητας τόσο σε ατομικό όσο σε οργανωσιακό επίπεδο.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ- bibliography



Aidan Duane, Pat Finnegan (2003): Managing empowerment and control in an intranet environment

Akman, I. (2004) E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. Elsevier, 4c.

Almutairi, H., & Subramanian, G. H. (2005).An empirical application of the Delone and Mclean model in the Kuwaiti private sector. Journal of Computer Information Systems, 45(3), 113–122.

(Andreopoulou, Z., 2011)

Αποστολάκης, Ι. (2004)Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Αθήνα.

Baptista, J., Backhouse, J. & Canhoto, A. “Intranet institutionalization and organizational trust: a longitudinal case study in the UK bank”. Retrieved June 21, 2006

Bansler, J. P., Damsgaard, J., Scheepers, R., Havn, E., &Thommesen, J. 2000. Corporate Intranet Implementation: Managing Emergent Technologies and Organizational Practices. *Journal of the Association for Information Systems*, 1(Paper 10): 1-39.

Behzadi, H., Moghaddam, A. I., Sanji, M. (2012) E-government portals: a knowledge management study. *The Electronic Library*;30(1) 89-102.

Bonham, G.M., Seirfert, J.W., Thorson, S.J. (2003) The transformational potential of e-government: the role of political leadership. *Electronic Governance and Information Policy*. Available at: <http://www.maxwell.syr.edu/maspages/faculty/gmbonham/ecpr.htm>.

Chan, Siau & Wei (1998). The effect of Data Model System and Task Characteristics on User Query Performance-An empirical Study. *The DATA BASE for Advances in Information Systems*, 29 (1), pp.105-120

Γιαμπουράς, 2006; Mahaman et al, 2005

Damsgaard, J. & Scheepers, R. "Power, influence and intranet implementation: A safari of South African organizations". *Information Technology and People*, (12:4), 1999, pp. 333 – 358

DeLone, W.H & McLean,E.R.(1992). The DeLone McLean model of information system success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems* 19 (4) pp.3-9

Doll, W. J., Ziaodong, D., Raghunathan, T. S., Torkzadeh, G., & Weidong, X. (2004). The meaning and measurement of user satisfaction: A multigroup invariance analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *Journal of Management Information Systems*, 21(1), 227–262.

Δουκίδης Ι.,(2011), [Εκδόσεις Ι.Σιδέρης] - Καινοτομία, στρατηγική, ανάπτυξη και πληροφοριακά συστήματα

Gouscos, D., Georgiadis, P. & Sagris, T. et al. (2000) From Introvert IT Systems to Extrovert e-Services: e-Government as an enabler for e-citizens and e-business. A framework of principles. Proceedings of the Electronic & Business Work 2000 Conference

Gable, G. G., Sedera, D., & Chan, T. (2008). Re-conceptualizing information system success: The IS-impact measurement model. *Journal of the Association for Information Systems*, 9(7), 377-408

Goodhue D.L. & Thomson, R.L 1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19 (2), pp.213-233

Heeks, R. (2001) Understanding e-governance for development.i-Government Working Papers. Institute for Development Policy and Management [online] available from: <http://idpm.man.ac.uk/publications/wp/igov/index.shtml>.

Heeks, R. (2006) Understanding and Measuring eGovernment: International Benchmarking. Proceeding of Understanding the Present and Cheating the Future, Budapest, Hungary, 27-28 July 2006.

Jawahar, I.M. (2002). The influence of dispositional factors and situational constraints on end user performance: replication and extension, *Journal of end user computing*, 14 (4), pp.17-36

Ives, B., Olson, M. H., & Baroudi, J. J. (1983).The measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM*, 26(10), 785-793.

Kim, C and Lee, S (2009) Factors affecting the usage of intranet: A confirmatory study. *Computers in human behavior* , 25 191-201

Κιοσσέ, Ε. (2011) Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε και στην Ελλάδα-Οι επιδόσεις των χωρών. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη

Laudon, C, K. & Laudon, P.J. (2014). *Management information Systems: Managing the Digital Firm (13th Ed)*. Harlow: Pearson

Lichtenstein, S., Hunter, A., & Mustard, J. "Utilization of intranets for knowledge sharing: a socio-technical study". Proceedings of the 15th Australasian Conference on Information Systems, University of Tasmania, Tasmania

Livari, J.: An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. The Database for Advances in Information Systems 36(2), 8–27 (2005)

McKinney, V., Kanghyun, Y., & Zahedi, F. M. (2002). The measurement of web-customer - satisfaction: An expectation and disconfirmation approach. Information Systems Research, 13(3), 296–315.

Peristeras, V & 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

Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: A measure of information systems effectiveness. MIS Quarterly, 19(2), 173–187.

Rai, S.L & Welker, R.B.(2002). Assessing the validity of IS success models:an empirical test and theoretical analysis. Information Systems Research, 13 (1), p.p 50-69

Ramlah Hussein, 2008 The Utilization and Effectiveness of Intranet: A Case Study at Selected Malaysian Organizations

Ruppel, C. P. & Harrington, S. J. (2001). Spreading knowledge through intranets: an analysis of the organizational culture leading to intranet adoption and use. IEEE Transactions on Professional Communications, 44(1), pp. 37.

Saarinen, T. (1996).An expanded instrument for evaluating information system success. Information & Management, (31), p.p.103-118

Sears, A & Jacko, A (2003). Exploring the effects of hardware performance, application design and cognitive demands on user productivity and perceptions. *Journal of End User Computing*, 15 (2),pp.54-75

Sedera, D., & Gable, G. (2004).A factor and structural equation analysis of the enterprise systems success measurement model.In *Proceedings of the 25th international conference on information systems (ICIS 04)*, Washington

Sedera, D., Gable, G., Chan, T.: Measuring enterprise systems success: the importance of a multiple stakeholder perspective. In: *ECIS Proceedings*, Turku (2004)

Stenmark, D. "Knowledge sharing on a corporate intranet: Effects of re-instating web authoring capabilities" *Proceedings of ECIS 2005*, Regensburg, Germany, 26-28 May 2005.

Stenmark, D. (2005). "Information seeking in organisations". *Proceedings of IRIS28*, Kristiansand, Norway, August 6-9, 2005.

Stoddart, L. "Managing Intranets To Encourage Knowledge Sharing: Opportunities and Constraints", *Online Information Review*, (25:1), 2001. Retrieved August 18, 2005

Stone, R.,Good. D. & Eveleth,L.(2007). The impact of information technology on individual and firm marketing performance *Behaviour & Information Technology*, 26 (6) pp.465-482

Torres, L., Pina, V. and Royo S. (2005) E-government and the transformation of public administrations in EU countries: Beyond NPM or just a second wave of reforms? Spanish National R&D Plan through research project SEJ2004-0791-ECON.

Turban, E., King, D., Viehland, D., Lee, J. (2006) *Electronic Commerce a managerial perspective*. Prentice Hall; 2006

Wallace, P. (2014) *Introduction to Information Systems*. (2nd Ed). Upper Saddle River, NJ: Pearson

Weber, P.C. "Intranet effectiveness and organizational commitment." Unpublished masters dissertation, Curtin University of Technology, Australia, 2002.

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

<https://en.wikipedia.org/wiki/Intranet> http://www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126

(Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης)

<https://www.worldwideintranetchallenge.com/2009/07/worldwide-intranet-challenge-wic-update-1st-july-2009.html>

<http://192.168.30.55/pdan>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Όνομα ερευνητή : Δεμερλιώτου
Χριστίνα (Υπάλληλος ΟΑΕΔ)
Ημερομηνία
συνέντευξης:.....

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΟΑΕΔ

Στο πλαίσιο ολοκλήρωσης των σπουδών μου για την απόκτηση Μεταπτυχιακού τίτλου (μάστερ) και της μεταπτυχιακής μου διατριβής για το ακαδημαϊκό έτος 2018-2019 με θέμα: *«Η συμβολή των ενδο-επιχειρησιακών πληροφοριακών συστημάτων στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας ενός Δημόσιου Οργανισμού. Μελέτη περίπτωσης ΟΑΕΔ: Η χρήση ηλεκτρονικής πλατφόρμας Εσωτερικού Δικτύου Ενημέρωσης και η αξιοποίησή της από τους Υπαλλήλους του Οργανισμού»*, διεξάγω έρευνα με σκοπό να διαπιστωθεί η ωφελιμότητα της εφαρμογής «ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΤΟΥ ΟΑΕΔ» από τους συναδέλφους μου. Ζητώ τη συμμετοχή σας μέσω της συμπλήρωσης του παρόντος ερωτηματολογίου. Ο χρόνος που απαιτείται είναι ελάχιστος, η έρευνα είναι ανώνυμη και διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα των απαντήσεών σας, ενώ τα στοιχεία που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν, αποκλειστικά, για την εξυπηρέτηση των σκοπών της εν λόγω έρευνας.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την συμμετοχή σας

Παρακαλώ σημειώστε τα δημογραφικά σας χαρακτηριστικά:

A. Φύλο:

Άντρας

Γυναίκα

B. Μορφωτικό επίπεδο

Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Γυμνάσιο)

B' βάρθμια (Λύκειο, ΙΕΚ, Τεχνική Σχολή)

Γ' βάρθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ)

Μεταπτυχιακές σπουδές
(μεταπτυχιακό/Διδακτορικό)

Γ. Ηλικία:

18-22

23-30

31-45

46 και άνω

Δ. Χρόνια προϋπηρεσίας στον
Οργανισμό

Έως 5

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

5-10

Πάνω από 10

Ε.Θέση στον Οργανισμό

Διευθυντής/ρια
 Προϊστάμενος/η Τμήματος
 Υπάλληλος
 Άλλο

Στις παρακάτω ερωτήσεις, παρακαλώ σημειώστε την απάντηση που σας εκφράζει:

	Καθόλου 1	2	3	4	Πάρα πολύ 5
<i>A. Χρήση (προώθηση χρήσης) του εργαλείου</i>					
1. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Εσωτερικό Δίκτυο του ΟΑΕΔ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Πόσο χρόνο την ημέρα διαθέτετε για επισκόπηση/πληροφορίες/ενέργειες στο Εσωτερικό Δίκτυο του ΟΑΕΔ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Σκοπεύετε να χρησιμοποιείτε το Εσωτερικό Δίκτυο περισσότερο στο μέλλον;	ναι <input type="checkbox"/>	οχι <input type="checkbox"/>			
Αξιολογήστε την ποιότητα του συστήματος σύμφωνα με την παρακάτω κλίμακα: (Κλίμακα 1. Διαφωνώ απολύτως, 2.Διαφωνώ, 3.Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4. Συμφωνώ, 5. Συμφωνώ απολύτως)					
<i>B. Ποιότητα του συστήματος</i>					
4. Είμαι ικανοποιημένος με την ποιότητα της μηχανής αναζήτησης του Εσωτερικού Δικτύου. Παρέχει καλά και χρήσιμα αποτελέσματα και είναι κατάλληλη για την εύρεση συγκεκριμένου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

περιεχομένου ή εγγράφων					
5. Θεωρώ ότι η συγκεκριμένη εφαρμογή είναι εύκολη στη χρήση της ως προς την αναζήτηση πληροφοριών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Παρακαλώ δηλώστε το βαθμό συμφωνίας σας με τα παρακάτω: (Κλίμακα 1. Διαφωνώ απολύτως, 2. Διαφωνώ, 3. Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4. Συμφωνώ, 5. Συμφωνώ απολύτως)					
	Διαφωνώ απολύτως	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απολύτως
<i>Γ. Ποιότητα πληροφοριών</i>					
6. Οι πληροφορίες στο Εσωτερικό Δίκτυο είναι αξιόπιστες, ακριβείς και κατανοητές	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Ο τρόπος επικοινωνίας των πληροφοριών στο Εσωτερικό Δίκτυο είναι σαφής και συνεπής	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Το Εσωτερικό Δίκτυο διαθέτει κατάλογο με links ο οποίος με βοηθάει να βρίσκω πληροφορίες από άλλες ιστοσελίδες	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Τα θέματα στο Εσωτερικό Δίκτυο είναι καλά οργανωμένα και εύκολα προσβάσιμα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Δ. Αντιλαμβανόμενα οφέλη</i>					
Παρακαλώ δηλώστε το βαθμό συμφωνίας σας με τα παρακάτω: (Κλίμακα 1. Διαφωνώ απολύτως, 2. Διαφωνώ, 3. Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4. Συμφωνώ, 5. Συμφωνώ απολύτως)					
10. Το Εσωτερικό Δίκτυο μου επιτρέπει να εργάζομαι πιο αποτελεσματικά (π.χ.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

εσωτερικές ροές εργασίας, πρόσβαση σε υποστήριξη ή ανάκτηση πληροφοριών)					
11.Εξοικονομώ χρόνο από την εργασία μου με τη χρήση του Εσωτερικού Δικτύου όσον αφορά την αναζήτηση χρήσιμων πληροφοριών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Διαφωνώ απολύτως	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απολύτως
12. Το Εσωτερικό Δίκτυο καλύπτει τις ανάγκες μου για πληροφόρηση σε εσωτερικά θέματα του Οργανισμού	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Η συγκεκριμένη εφαρμογή με βοηθάει να βρίσκω απαντήσεις σε ερωτήματα μέσω του Φόρουμ (επικοινωνία με συναδέλφους) και να παίρνω αποφάσεις	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Το Εσωτερικό Δίκτυο με βοηθάει να είμαι πιο παραγωγικός/ή	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Αντίστοιχες εφαρμογές intranet είναι χρήσιμες σε κάθε Οργανισμό/Δημόσια Υπηρεσία/ Επιχείρηση	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Παρακαλώ συμπληρώστε το βαθμό ικανοποίησης από τους παρακάτω παράγοντες: (Κλίμακα 1. Διαφωνώ απολύτως, 2.Διαφωνώ, 3.Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4. Συμφωνώ, 5. Συμφωνώ απολύτως)</p>					

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

<i>E. Γενική ικανοποίηση</i>					
16. Μπορώ να βασίζομαι στις πληροφορίες στο Εσωτερικό Δίκτυο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Είμαι ικανοποιημένος/η από την αποτελεσματικότητα του Εσωτερικού Δικτύου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Ιεραρχήστε κατά σειρά προτεραιότητας τους τομείς στους οποίους κρίνετε ότι έχει ωφελιμότητα η συγκεκριμένη εφαρμογή:					
Επικοινωνία χρηστών και ανταλλαγή απόψεων (forum)					<input type="checkbox"/>
Μέτρηση απόδοσης Υπηρεσιών (scorecard, στοιχεία Υποδοχής)					<input type="checkbox"/>
Συνδέσεις (links) σε χρήσιμες εφαρμογές					<input type="checkbox"/>
Αναζήτηση και εύρεση χρήσιμων πληροφοριών					<input type="checkbox"/>
Αρχειοθέτηση νόμων, εγκυκλίων, κανονιστικών ρυθμίσεων ανά Δ/ση					<input type="checkbox"/>
Αναζήτηση διοικητικών εντύπων/υποδειγμάτων					<input type="checkbox"/>

Σας ευχαριστώ για το χρόνο σας!