



ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
HAROKOPIO UNIVERSITY

**ΣΧΟΛΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΙ
ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Τίτλος Εργασίας:

«Αυτοματοποίηση Επιχειρηματικών Διαδικασιών

-

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Δημόσιο Τομέα»

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: Καραούλη Ι. Πολυξένη

© ΑΘΗΝΑ 2018



ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
HAROKOPIO UNIVERSITY

**ΣΧΟΛΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΙ
ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή

Αγγελική Καραγιαννάκη

PhD

Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο

Μαρία Νικολαΐδη

Καθηγήτρια Πληροφορικής και Τηλεματικής

Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο

Αναγνωστόπουλος Δημοσθένης

Καθηγητής Πληροφορικής και Τηλεματικής

Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο

Η Καραούλη Πολυξένη

δηλώνω υπεύθυνα ότι:

1. Είμαι η κάτοχος των πνευματικών δικαιωμάτων της πρωτότυπης αυτής εργασίας και από όσο γνωρίζω η εργασία μου δε συκοφαντεί πρόσωπα, ούτε προσβάλει τα πνευματικά δικαιώματα τρίτων.
2. Αποδέχομαι ότι η ΒΚΠ μπορεί, χωρίς να αλλάξει το περιεχόμενο της εργασίας μου, να τη διαθέσει σε ηλεκτρονική μορφή μέσα από τη ψηφιακή Βιβλιοθήκη της, να την αντιγράψει σε οποιοδήποτε μέσο ή/και σε οποιοδήποτε μορφότυπο καθώς και να κρατά περισσότερα από ένα αντίγραφα για λόγους συντήρησης και ασφάλειας.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ολοκληρώνοντας τις μεταπτυχιακές μου σπουδές στο Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες σε όλους όσους συνετέλεσαν ώστε αυτή η πορεία να ολοκληρωθεί με επιτυχία.

Ευχαριστώ θερμά την κ. Αγγελική Καραγιαννάκη, Διδάκτορα και επιβλέποντα της διπλωματικής μου εργασίας, για την ανεκτίμητη βοήθεια, τις εύστοχες παρατηρήσεις, την υπομονή και την ουσιαστική συμβολή της στην εκπόνηση της εργασίας αυτής. Η εμπιστοσύνη και η συμπαράστασή της με βοήθησαν από την αρχή μέχρι το τέλος της διαδρομής των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Ευχαριστώ επίσης, την κ. Μαρία Νικολαΐδη, Καθηγήτρια και τον κ. Δημοσθένη Αναγνωστόπουλο, Καθηγητή, που δέχτηκαν να συμμετέχουν στην τριμελή επιτροπή, να μελετήσουν την εργασία μου και να συμβάλλουν έτσι στην περάτωση των σπουδών μου.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους δικούς μου ανθρώπους για τη συμπαράσταση, υπομονή, κατανόηση και στήριξη που μου προσέφεραν το χρονικό διάστημα εκπόνησης της τελικής μου εργασίας.

Περίληψη

Η αυτοματοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών στο δημόσιο τομέα έχει ως πρωταρχικό στόχο την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία του δημοσίου τόσο στο εσωτερικό πλαίσιο λειτουργίας του όσο και σε σχέση με εξωτερικούς παράγοντες που θα έχουν αντίστοιχα οφέλη, αλλά και σε σχέση με το ευρύτερο κοινωνικό πλαίσιο. Η χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών αποτελεί μια καθημερινή πραγματικότητα και μπορεί να εξασφαλίσει, μέσα από διαδικασίες και σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία, αποδοτικότερες και αποτελεσματικότερες επιδόσεις του ανθρώπινου δυναμικού.

Στόχος της εργασίας αυτής είναι, αφενός, να διερευνηθεί και αναδειχθεί η πρόοδος που έχει σημειωθεί στη χώρα μας, τα τελευταία χρόνια, στις διοικητικές και οργανωτικές λειτουργίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα με τη χρήση αντίστοιχων πληροφοριακών συστημάτων και αφετέρου, να αποτυπωθεί η αναγκαιότητα για περαιτέρω αξιοποίηση και επέκταση αυτών.

Γίνεται παρουσίαση του θεωρητικού πλαισίου και στη συνέχεια διατυπώνονται και αναλύονται τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη κατά το ακαδημαϊκό έτος 2017 – 2018 προκειμένου να εντοπιστεί ο βαθμός αποτελεσματικότητας του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης της αλληλογραφίας στην οργάνωση και διοίκηση της Κεντρικής Υπηρεσίας του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ΥΔΔΑΔ).

Η εργασία αναφέρεται στις αλλαγές που προκάλεσε η εισαγωγή αυτοματοποίησης των διαδικασιών μέσω της χρήσης ενός προγράμματος πρωτόκολλου, διανομής αλληλογραφίας και διεκπεραίωσης, το οποίο για λόγους ανωνυμίας θα αναφέρεται πλέον ως «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ», στην Κεντρική Υπηρεσία (Κ.Υ) του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (Υ.Δ.Δ.Α.Δ.) Συζητάει τις λύσεις που δόθηκαν αλλά και τα προβλήματα που προέκυψαν από την εφαρμογή του συστήματος αυτού και παρουσιάζει τον σημαντικό ρόλο που μπορεί να έχει η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών με την

χρήση πληροφοριακών συστημάτων στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και στη μείωση της γραφειοκρατίας. Μεθοδολογικά υιοθετήθηκε η ποσοτική προσέγγιση, δηλαδή η συλλογή δεδομένων με δομημένο ερωτηματολόγιο.

Τέλος, προτείνονται βελτιωτικές παρεμβάσεις προκειμένου η χρήση του πληροφοριακού συστήματος να αποδώσει καλύτερα ποιοτικά και ποσοτικά αποτελέσματα στη Κεντρική Υπηρεσία του ΥΔΑΔ αλλά και στο ευρύτερο δημόσιο τομέα καθώς απώτερος στόχος για το ανωτέρω πληροφοριακό σύστημα είναι η on-line προσβασιμότητα στο ευρύτερο δημόσιο τομέα.

Λέξεις - κλειδιά:

Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών, πληροφοριακό σύστημα, Οργάνωση και Διοίκηση στο Δημόσιο Τομέα, αποτελεσματικότητα.

Abstract

The primary objective behind the automation of business processes in the public sector is the proper and efficient operation of the public in its internal context, in relation to external factors that will have corresponding benefits and in relation to the wider social context. The use of information and communication technologies is a daily reality and it can ensure, through processes and modern technological tools, more efficient and effective human resources performance.

The aim of this work is , on the one hand, to investigate and highlight the progress made in our country in recent years in the administrative and organizational functions of the wider public sector with the use of corresponding information systems and, on the other hand, to demonstrate the necessity for their further use and expansion.

The theoretical framework is discussed and then results of a research conducted during the academic year 2017 - 2018 are presented and analyzed in order to identify the effectiveness of the mail handling system which is used in the organization and administration of the Central Office of the Ministry of Justice, Transparency and Human Rights.

This paper reflects on the changes caused by the introduction of procedure automation through the use of a protocol, mail distribution and processing protocol program at the Central Office of the Ministry of Justice, Transparency and Human Rights. It then discusses the solutions that have been reached but also the problems that have arisen from the implementation of this system and presents the important role that simplification of administrative procedures can play, along with the use of information systems, in the modernization of public administration and the reduction of bureaucracy. Methodologically, the quantitative approach was adopted, i.e. data collection with a structured questionnaire.

Finally, improvement interventions are proposed in order to improve the information system qualitative and quantitative results in the Central Office of the Ministry of

Justice, Transparency and Human Rights and in the wider public sector as the ultimate aim for the above information system is its on-line accessibility to it.

Keywords:

Information and Communication Technologies, Information System, Organization and Administration in the Public Sector, Efficiency.

Πίνακας Περιεχομένων

Εισαγωγή	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	13
1.1. Η Αναγκαιότητα των καινοτομιών	13
1.2. Τι είναι Δημόσια Υπηρεσία	14
1.3. Σύστημα γενικά	14
1.4. Πληροφοριακά συστήματα	16
1.4.1. Γενικά.....	16
1.4.2. Αλληλεπίδραση Οργανωτικών Δομών και Πληροφοριακών Συστημάτων.....	17
1.4.3. Ο ρόλος των χρηστών, οργανωτική κουλτούρα & οργανωτικός σχεδιασμός	18
1.5. Τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government)	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	22
2.1. Εισαγωγή	22
2.2. Πλαίσια Διαλειτουργικότητας & δημόσιες υπηρεσίες	22
2.2.1. Πλαίσιο διαχείρισης προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	24
2.3. Σύνοψη αναφορά σε πληροφοριακά συστήματα & τα αποτελέσματα της χρήσης τους ..	25
2.3.1. Agrogov.gr	25
2.3.2. Healthcare.gov.....	26
2.3.3. Πληροφοριακό Σύστημα Ποινικών Διαδικασιών SIPP	26
2.3.4. Μοντέλο επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων DeLone and McLean: η έρευνα των Wang & Liao	27
2.4. Παράγοντες που επηρεάζουν την εισαγωγή και λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	28
2.5. Αιτίες αποτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	30
2.6. Τα πληροφοριακά συστήματα στην Ελλάδα.....	31
2.7. Επίλογος.....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	33
3.1. Ο σκοπός της έρευνας και η μέθοδος	33
3.2. Το μοντέλο επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων Delone & Mclean	34
3.2.1. Η Ποιότητα της πληροφόρησης.....	36
3.2.2. Η Ποιότητα συστήματος	37

3.2.3. Η Ποιότητα υπηρεσιών	37
3.2.4. Η χρήση συστήματος / προθέσεις χρήσης.....	37
3.2.5. Η ικανοποίηση των χρηστών	38
3.2.6. Τα καθαρά οφέλη συστήματος	38
3.3. Το « ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ»	39
3.3.1. Το «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» στην Κ.Υ του ΥΔΑΔΔ	41
3.3.2. Η κατάσταση πριν την εισαγωγή του Συστήματος διαχείρισης της αλληλογραφίας..	41
3.3.3. Η κατάσταση μετά την εισαγωγή του Συστήματος διαχείρισης της αλληλογραφίας ..	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	43
4.1. Δημογραφικά.....	43
4.2. Ποιότητα συστήματος: Οι απαντήσεις των ερωτούμενων και η ανάλυση τους.....	45
4.3. Ποιότητα πληροφοριών: Οι απαντήσεις των ερωτούμενων και η ανάλυση τους	52
4.4. Ποιότητα υπηρεσιών: Οι απαντήσεις των ερωτούμενων και η ανάλυση τους.....	57
4.5. Ικανοποίηση των χρηστών: Οι απαντήσεις των ερωτούμενων και η ανάλυση τους.....	60
4.6. Χρήση: Οι απαντήσεις των ερωτούμενων και η ανάλυση τους	61
4.7. Επίδραση: Οι απαντήσεις των ερωτούμενων και η ανάλυση τους.....	62
4.8. Οι απαντήσεις στο ανοιχτό ερώτημα	70
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	72
5.1 Συζήτηση	72
5.2 Συμπεράσματα	77

Εισαγωγή

Ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα της δημόσιας διοίκησης και λειτουργίας του Ελληνικού Κράτους είναι η γραφειοκρατία και ο τρόπος αντιμετώπισης της. Οι Δημόσιες Διοικήσεις παγκοσμίως αντιμετωπίζουν παρόμοια προβλήματα τα οποία συνοψίζονται στο χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες, στα φαινόμενα διαφθοράς και αδιαφάνειας των δημοσίων μηχανισμών και στην ανάγκη περιορισμού των κρατικών δαπανών (Karkatsoulis, 2004; Saxena, 1996; Apostolakis, 2008). Για την αντιμετώπιση των παραπάνω προβλημάτων γίνονται προσπάθειες εκσυγχρονισμού των Δημόσιων Διοικήσεων παγκοσμίως. Ανάμεσα στα βασικά εργαλεία της αναμόρφωσης του δημοσίου τομέα είναι ο ανασχεδιασμός των επιχειρησιακών διαδικασιών και η εισαγωγή πληροφοριακών συστημάτων στην λειτουργία των δημοσίων οργανισμών. Σύμφωνα με την βιβλιογραφία, (Davenport, 1990; Davenport, 1993; Teng, 1994; Brynjolfsson, 2000; Apostolakis, 2008), ο ανασχεδιασμός στις νέες διαδικασίες και η εισαγωγή πληροφοριακών συστημάτων σε έναν οργανισμό προϋποθέτει την αναδιοργάνωση των διαδικασιών του. Συνεπώς, ο ανασχεδιασμός διαδικασιών και η εισαγωγή πληροφοριακών συστημάτων πρέπει να αποτελούν έναν ενιαίο πρόγραμμα αναδιοργάνωσης του οργανισμού.

Στόχος της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ ανασχεδιασμού διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης και εισαγωγής πληροφοριακών συστημάτων στη λειτουργία της, και η εμπειρική αναφορά σε ένα τέτοιο πρόγραμμα. Θα αναλύσουμε μια πραγματική κατάσταση που προέκυψε από την εφαρμογή, από τις αρχές του 2016 έως και σήμερα, του ψηφιακού συστήματος διαχείρισης της αλληλογραφίας στην Κεντρική Υπηρεσία του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (Υ.Δ.Δ.Α.Δ.). Το «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» χρησιμοποιείται κατά κύριο λόγο για την απόδοση αριθμού πρωτοκόλλου σε εισερχόμενα έντυπα και αιτήσεις εξυπηρέτησης που παραλαμβάνονται από το Τμήμα Πρωτοκόλλου και για να διευκολύνει τη διανομή και διεκπεραίωση της αλληλογραφίας. Το λογισμικό χρησιμοποιείται από το Τμήμα Πρωτοκόλλου του Υπουργείου Δικαιοσύνης, ενώ συγκεκριμένες διαδικτυακές εφαρμογές του Υπουργείου αξιοποιούν την δυνατότητα απ' ευθείας απόδοσης αριθμού πρωτοκόλλου μέσω Web Service.

Κατά συνέπεια, η παρούσα μελέτη επικεντρώνεται στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης της αλληλογραφίας και την αξιολόγηση του από τους χρήστες του, τους υπαλλήλους της ΚΥ του Υπουργείου Δικαιοσύνης. Σκοπός είναι οι απόψεις των χρηστών του προγράμματος να καταγραφούν σε ειδικά σχεδιασμένο ερωτηματολόγιο που βασίζεται στις έξι πτυχές επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων κατά Delone & McLean (2003), τα ερωτηματολόγια να διανεμηθούν προσωπικά σε υπαλλήλους του Υπουργείου με τη συμπλήρωση τους οικειοθελή και ανώνυμη και στη συνέχεια να γίνει η αποδελτίωση των ερωτηματολογίων και η ανάλυση τους. Θα συζητηθούν τα συμπεράσματα της έρευνας, θα εντοπιστούν οι δυσχέρειες του προγράμματος και θα προταθούν βελτιώσεις και αλλαγές. Η μελέτη θα αναφερθεί επίσης στη χρήση και χρησιμότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα αναπτύξει τη μεθοδολογία της έρευνας και θα συζητήσει τα πορίσματα της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1. Η Αναγκαιότητα των καινοτομιών

Η σημασία των επιχειρησιακών διαδικασιών στην επιτυχή πορεία μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη βαρύτητα στην επιστήμη της οργάνωσης και της διοίκησης των επιχειρήσεων. Το ιδιαίτερα ανταγωνιστικό οικονομικό περιβάλλον των επιχειρήσεων επιβάλλει την εστίαση της προσοχής των στελεχών σε αποδοτικές και ευέλικτες επιχειρησιακές διαδικασίες που θα παράγουν αξία προς τους πελάτες και θα εξασφαλίσουν την επιβίωση και την επιτυχημένη πορεία τους.

Για τους δημόσιους φορείς, η έννοια των επιχειρησιακών διαδικασιών καθίσταται ιδιαίτερα σημαντική καθώς ο δημόσιος τομέας απευθύνεται σε ένα ευρύτατο κομμάτι πολιτών – πελατών με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και πολλαπλές ανάγκες.

Είναι επιτακτική η αναγκαιότητα εύρεσης καινοτομιών που θα κάνουν την πρόσβαση του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες ανεξάρτητη, ευέλικτη και άμεση, χωρίς χρονοβόρες διαδικασίες, γραφειοκρατία και αναμονή.

Αναγκαία θεωρείται η απλοποίηση και η ευελιξία των καθημερινών διοικητικών λειτουργιών, η δυνατότητα πρόσβασης σε μεγάλο όγκο πληροφοριών, η ελαχιστοποίηση του χρόνου διεκπεραίωσης, ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης και η επίτευξη της επικοινωνίας. Παράλληλα, στόχος είναι να αποτελεί παρελθόν το παραδοσιακό δημόσιο, το στηριζόμενο στη γραφειοκρατική και χειρόγραφη διευθέτηση των διαχειριστικών εργασιών, εφόσον τώρα πια υλοποιείται, μέσω των πληροφοριακών του συστημάτων, ένα δημόσιο «ψηφιακό», ευέλικτο, προσαρμοσμένο στα σύγχρονα «ψηφιακά» περιβάλλοντα (Μακρή και Βλαχόπουλος 2015).

1.2. Τι είναι Δημόσια Υπηρεσία

Σύμφωνα με το Διοικητικό Δίκαιο ο όρος **δημόσια υπηρεσία** μπορεί να έχει ουσιαστικό (λειτουργικό) ή οργανικό περιεχόμενο. Στην Ελλάδα, ο όρος χρησιμοποιείται συνήθως με το οργανικό του περιεχόμενο. Δημόσια υπηρεσία με την οργανική έννοια είναι οι οργανώσεις του κράτους και των άλλων δημοσίων νομικών προσώπων, που συναρθρώνονται από φυσικά πρόσωπα και υλικά μέσα με τα οποία επιδιώκουν να πραγματοποιήσουν τους σκοπούς τους, ασκώντας δημόσια εξουσία. Βασικό στοιχείο της έννοιας αυτής, είναι ότι η οργάνωση κι η λειτουργία των οργανωτικών αυτών σχηματισμών διέπεται από τους ειδικούς κανόνες του Διοικητικού Δικαίου. Έτσι, στην κατηγορία των υπηρεσιών που έχουν δημόσιο χαρακτήρα ανήκουν τα υπουργεία, οι περιφέρειες, οι νομαρχίες, οι εφορίες, τα πανεπιστήμια, τα κρατικά νοσοκομεία κ.λπ.

Δημόσια υπηρεσία με την ουσιαστική έννοια είναι η δραστηριότητα των δημοσίων νομικών προσώπων, που σκοπό έχει την παροχή αγαθών ή υπηρεσιών προς τους διοικούμενους προκειμένου να ικανοποιήσουν ορισμένες βασικές τους ανάγκες, όπως καθορίζονται από την έννομη τάξη (εκπαίδευση, συγκοινωνίες, ηλεκτρική ενέργεια, ύδρευση κ.λπ.) (<https://el.wikipedia.org>).

1.3. Σύστημα γενικά

Σύστημα είναι ένα σύνολο από αντικείμενα-συνιστώσες (δεδομένα, διαδικασίες, ανθρώπινο δυναμικό, υλικό, λογισμικό, οργανωτική δομή) που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους έτσι ώστε να σχηματίζουν μια ενιαία οργανωμένη δομή, η οποία βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία με το περιβάλλον της, δηλαδή με κάθε οντότητα που βρίσκεται έξω από τα όριά της. Ένας οργανισμός ή επιχείρηση μπορεί να θεωρηθεί ότι αποτελεί ένα σύστημα. Κάθε σύστημα υπάρχει γιατί έχει ένα σκοπό.

Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί μπορούν να είναι διαφοροποιημένοι σε ενότητες με συγκεκριμένους σκοπούς για να υπηρετούν συγκεκριμένες δραστηριότητες μέσα σε μια εργασιακή ενότητα. Σε γενικές γραμμές, μπορεί κανείς να διακρίνει τρία επίπεδα οργανωτικής δομής: το ανώτερο, το μεσαίο και το κατώτατο.

Οι ανήκοντες στο πρώτο σχεδιάζουν στρατηγικές και λαμβάνουν αποφάσεις. Στο δεύτερο βρίσκονται τα μεσαία διοικητικά στελέχη που αναλαμβάνουν να εφαρμόσουν τις στρατηγικές των αποφάσεων της διοίκησης. Στο ίδιο επίπεδο εντάσσονται και οι δημιουργοί γνώσης όπως π.χ. οι ερευνητές. Τέλος το τρίτο επίπεδο περιλαμβάνει το κατώτατο διοικητικό προσωπικό και τους εργαζόμενους στην παραγωγή ή την παροχή υπηρεσιών ανάλογα με το αντικείμενο ενασχόλησης της επιχείρησης ή του οργανισμού. Τα πληροφοριακά συστήματα εξυπηρετούν κάθε ένα από αυτά τα τρία επίπεδα.



Εικόνα 1 - Οι βαθμίδες της ιεραρχίας μιας επιχείρησης

Για να φτάσει στην επιτυχία, κάθε οργανισμός ή επιχείρηση πρέπει να παρακολουθεί συνεχώς τις εξελίξεις στο περιβάλλον του, να ανταποκρίνεται σε αυτές ή ακόμα και να τις προλαμβάνει. Το περιβάλλον κάθε οργανισμού ή επιχείρησης περιλαμβάνει ειδικές ομάδες με τις οποίες πρέπει να έρχεται σε επαφή απευθείας, όπως πελάτες, προμηθευτές και ανταγωνιστές, καθώς και το ευρύτερο γενικό περιβάλλον, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται οι κοινωνικοοικονομικές τάσεις, οι πολιτικές περιστάσεις, οι τεχνολογικές καινοτομίες και τα παγκόσμια γεγονότα.

1.4. Πληροφοριακά συστήματα

1.4.1. Γενικά

Ένα Σύστημα Πληροφοριών είναι μια οργανωτική και διοικητική λύση, που βασίζεται στην τεχνολογία των πληροφοριών, σε μια πρόκληση του περιβάλλοντος. Τα συστήματα πληροφοριών αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της οργάνωσης. Τα κύρια στοιχεία μιας οργάνωσης είναι οι *άνθρωποι, η δομή, οι λειτουργικές διαδικασίες της, οι πολιτικές και η κουλτούρα της*. Προκειμένου, λοιπόν, οι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις να αναπτύξουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες, να επιτύχουν επιχειρησιακή αριστεία, να παρέχουν εγγύτητα και εξυπηρέτηση, να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα εξασφαλίζοντας πρώτα από όλα την επιβίωσή τους, είναι ανάγκη να συγχρονίζονται με τα δεδομένα και τις προκλήσεις της εποχής. Τα πληροφοριακά συστήματα είναι αυτά που δίνουν λύσεις, μερικές ή ολικές, σε αυτές τις προκλήσεις. Για να είναι κάποιος επιτυχημένος στην αγορά εργασίας στις μέρες μας, πρέπει να διαθέτει ένα ευρύ σύνολο δεξιοτήτων. Οι υποψήφιοι εργαζόμενοι πρέπει να έχουν δεξιότητες στην επίλυση προβλημάτων, σε συνδυασμό με τεχνικές δεξιότητες, ώστε να είναι σε θέση να φέρουν σε πέρας συγκεκριμένες εργασίες. Εκτιμάται ότι μέχρι το 2020, το 95% των νέων θέσεων εργασίας που θα δημιουργηθούν και θα είναι διαθέσιμες θα ανήκει στον κλάδο παροχής υπηρεσιών (Laudon & Laudon, 2009).

Ένα Πληροφοριακό Σύστημα είναι ένα ανοικτό σύστημα που αποτελείται από υλικό, λογισμικό, ανθρώπους και διαδικασίες και το οποίο μέσα στο πλαίσιο λειτουργίας ενός οργανισμού ή επιχείρησης (επιχειρησιακό σύστημα) έχει σκοπό την παραλαβή δεδομένων από διάφορες πηγές και τη μετατροπή τους σε πληροφορίες με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές που καθορίζουν οι αναλυτές, προκειμένου να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις των χρηστών.

Ένας οργανισμός ή επιχείρηση, για να λειτουργήσει έχει ανάγκη από μια αποτελεσματική οργάνωση πληροφοριών. Με τη διεξόδυση της τεχνολογίας και του διαδικτύου ο όγκος των πληροφοριών αυξάνει με εκπληκτικό ρυθμό με αποτέλεσμα η διαχείρισή τους να επιτυγχάνεται μόνο με χρήση εργαλείων και διαδικασιών ενός Πληροφοριακού Συστήματος. που υποστηρίζει τον οργανισμό. (Αποστολάκης, κ.α., 2015). Η αποτελεσματική χρήση των πληροφοριακών συστημάτων προϋποθέτει την συνύπαρξη

και υποστήριξη του οργανισμού, των ανθρώπων, και της τεχνολογίας πληροφοριών που διαμορφώνουν τα συστήματα. Συνεπώς, οι παράγοντες των πληροφοριακών συστημάτων είναι οι:

- Οργανισμοί
- Άνθρωποι
- Τεχνολογία

Η «Πληροφοριακή Αρχιτεκτονική» μιας επιχείρησης / οργανισμού είναι συνυφασμένη με την υφιστάμενη οργανωτική δομή του. Έτσι η ανώτατη διοίκηση έχει ανάγκη ειδικών πληροφοριών για την υποστήριξη του στρατηγικού σχεδιασμού και της διαμόρφωσης πολιτικής, τα διευθυντικά στελέχη έχουν ως αντικείμενο τον προγραμματισμό της επιχείρησης και το διοικητικό της έλεγχο και χρειάζονται κατάλληλες πληροφορίες, οι εργάτες γνώσης βοηθούν τα στελέχη που διαχειρίζονται πληροφορίες για απλούστευση διαδικασιών, ενώ τα στελέχη λειτουργίας υποστηρίζουν με τη βοήθεια κατάλληλων Πληροφοριακών Συστημάτων την καθημερινή λειτουργία του οργανισμού (Βεργίνης κ.ά. 2000).

1.4.2. Αλληλεπίδραση Οργανωτικών Δομών και Πληροφοριακών Συστημάτων

Η ύπαρξη των οργανισμών είναι συνυφασμένη με την ύπαρξη στόχων. Οι στόχοι μπορεί να διαφέρουν μεταξύ των οργανισμών, όπως για παράδειγμα παροχή υπηρεσιών, παραγωγή αγαθών, πώληση προϊόντων. Σε κάθε περίπτωση, χωρίς συγκεκριμένο στόχο, δε θα υπήρχε λόγος ύπαρξης για έναν οργανισμό. Όταν σχεδιάζουμε ένα νέο Πληροφοριακό Σύστημα, σχεδιάζουμε ξανά την οργάνωση, λαμβάνοντας υπόψη τους ανθρώπους που θα δουλέψουν με τη νέα τεχνολογία που εγκαθίσταται. Ένα από τα πιο σημαντικά στοιχεία που πρέπει να γνωρίζουμε σχετικά με την ανάπτυξη νέων συστημάτων πληροφοριών είναι ότι αυτή η διαδικασία είναι ένα είδος προγραμματισμένης οργανωτικής αλλαγής. Οι σχεδιαστές συστημάτων πρέπει να καταλαβαίνουν τον τρόπο με τον οποίο ένα σύστημα θα επηρεάσει τον οργανισμό ως

σύνολο και να δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στις οργανωτικές συγκρούσεις και αλλαγές στον τομέα της λήψης αποφάσεων.

Η διαδικασία ανάπτυξης συστημάτων οφείλει να αντιμετωπίζει ρητά τους τρόπους με τους οποίους θα αλλάξει ο οργανισμός όταν εγκατασταθεί το νέο σύστημα. Εκτός από τις διαδικαστικές αλλαγές, πρέπει να προγραμματιστούν προσεκτικά οι αλλαγές στο περιεχόμενο των θέσεων εργασίας, στην οργανωτική δομή, στις σχέσεις εξουσίας, και στις συμπεριφορές. Αν και η ανάλυση συστημάτων και ο σχεδιασμός τους υποτίθεται ότι περιλαμβάνουν και ανάλυση των οργανωτικών συνεπειών, αυτός ο τομέας συνήθως παραμελείται. Η ανάλυση των οργανωτικών συνεπειών περιγράφει πώς το προτεινόμενο σύστημα θα επηρεάσει την οργανωτική δομή, τις συμπεριφορές, τη λήψη αποφάσεων, και τις λειτουργίες. Για την επιτυχημένη ολοκλήρωση των συστημάτων πληροφοριών μέσα στον οργανισμό, θα πρέπει να αφιερώνεται περισσότερη προσοχή στις διεξοδικές και πλήρως τεκμηριωμένες αξιολογήσεις οργανωτικών συνεπειών κατά τη διάρκεια της προσπάθειας ανάπτυξης.

1.4.3. Ο ρόλος των χρηστών, οργανωτική κουλτούρα & οργανωτικός σχεδιασμός

Οι πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών είναι η κινητήρια δύναμη ολόκληρης της προσπάθειας ανάπτυξης ενός συστήματος. Οι χρήστες πρέπει να έχουν επαρκή έλεγχο επάνω στη διαδικασία σχεδιασμού, για να εξασφαλιστεί ότι το σύστημα ανταποκρίνεται στις επιχειρηματικές τους προτεραιότητες και στις πληροφοριακές ανάγκες τους και όχι στις προκαταλήψεις του τεχνικού προσωπικού (Hunton & Beeler, 1997). Η συμμετοχή των χρηστών στο σχεδιασμό αυξάνει την κατανόηση και την αποδοχή του συστήματος εκ μέρους τους και μειώνει τα προβλήματα που προκαλούνται από τις μεταφορές εξουσίας, τις συγκρούσεις μέσα στις ομάδες εργασίας, και την έλλειψη εξοικείωσης με τις λειτουργίες και τις διαδικασίες του νέου συστήματος. Η ανεπαρκής συμμετοχή των χρηστών στην προσπάθεια σχεδιασμού είναι μια από τις κύριες αιτίες αποτυχίας των συστημάτων. Το είδος και ο βαθμός συμμετοχής των χρηστών στο σχεδιασμό που ποικίλλει από σύστημα σε σύστημα. Υπάρχει μικρότερη ανάγκη συμμετοχής των χρηστών σε συστήματα με απλές και σαφείς απαιτήσεις από αυτά στα οποία οι απαιτήσεις είναι εξεζητημένες, σύνθετες, ή ασαφώς προσδιορισμένες.

Στο επίπεδο της διοικητικής επιστήμης ο όρος *κουλτούρα* νοείται ως ένας όρος που περικλείει ποικίλες συνιστώσες ενός τρόπου σκέψης και αντίληψης της κοινωνικής πραγματικότητας. Αφορά το σύνολο των γνώσεων, τις αξίες, τις συνήθειες, αλλά και τους νόμους και τους κανονισμούς ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης. Σε πολλές περιπτώσεις τα στοιχεία αυτά εκφράζονται άτυπα και λειτουργούν συμπληρωματικά προς τα τυπικά προβλεπόμενα, όπως είναι για παράδειγμα το καθηκοντολόγιο.

1.5. Τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government)

Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση υπάρχουν διάφοροι ορισμοί, όπως ο ορισμός που δόθηκε από τα Ηνωμένα Έθνη ως η κυβερνητική χρήση του Διαδικτύου για την παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες. Ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) έχει δώσει ως ορισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης *τη χρήση των τεχνολογιών πληροφόρησης και ιδιαίτερα του Διαδικτύου, με σκοπό μια καλύτερη διακυβέρνηση*, ενώ και για την Ευρωπαϊκή Ένωση, όσον αφορά τη δημόσια διοίκηση, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι *η χρήση τεχνολογιών πληροφόρησης στη δημόσια διοίκηση και μπορεί, με μια σειρά από οργανωτικές αλλαγές, να οδηγήσει σε βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών* (Rosa et al. 2013; Bournaris et al. 2013). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να οριστεί και ως η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων από την κυβέρνηση, ιδίως μέσω διαδικτύου, για την ενίσχυση της πρόσβασης και της παροχής κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών προς τους πολίτες και άλλους οργανισμούς, φορείς και επιχειρήσεις (Dwivedi et al. 2017).

Με τον όρο e-government νοείται η χρήση του Internet και του World Wide Web για την παράδοση κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες. Το e-government ουσιαστικά αφορά τη χρησιμοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορικής, των επικοινωνιών και άλλων τεχνολογιών που στηρίζονται στο Διαδίκτυο με σκοπό τη βελτίωση των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα προς τους πολίτες. Έχει ως βασικό στόχο τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης με την εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και την ψηφιακή σύνδεση κυβερνητικών υποδομών πληροφοριακών συστημάτων, για την

εξοικονόμηση πόρων και την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. (Κοινωνία της πληροφορίας Α.Ε. Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών. Έκδοση 2.00-Μάιος 2008).

Το e-government προωθεί και βελτιώνει τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών στην εθνική και κοινοτική ανάπτυξη. Είναι, λοιπόν, η χρήση των προαναφερθέντων τεχνολογιών με σκοπό τη διευκόλυνση της λειτουργίας της διακυβέρνησης και τη διάδοση κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών. Οι ανάγκες που εξυπηρετεί η e-government είναι η διευκόλυνση της διοίκησης και η παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες σε συνδυασμό με τη δυνατότητά τους να παρεμβαίνουν σε θέματα του ενδιαφέροντός τους. Όλα αυτά, σύμφωνα με τους Bournaris et al. (2013), μας οδηγούν στο συμπέρασμα ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η παροχή δημόσιων υπηρεσιών και πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Από τα τέλη της δεκαετίας του 1990, πολλές κυβερνήσεις ανά την υφήλιο έχουν ξεκινήσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government) με στόχο την παροχή ηλεκτρονικών πληροφοριών και υπηρεσιών προς τους πολίτες, καθώς έχουν συνειδητοποιήσει τη σημασία της χρήσης πληροφοριακών συστημάτων και επικοινωνιών για την παροχή αποτελεσματικής και διαφανούς διακυβέρνησης (Wang & Liao, 2008; Anthopoulos et al., 2016), καθώς επίσης και στα πλαίσια εκσυγχρονισμού των δημοσίων υπηρεσιών, εκδημοκρατισμού των χωρών και αύξησης της εμπιστοσύνης στις κυβερνήσεις με βελτίωση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά (Alcaide–Muñoz et al. 2017) και μείωση της διαφθοράς στο δημόσιο (Dwivedi et al. 2017). Μεταξύ των ετών 2000-2012, 8094 άρθρα δημοσιεύτηκαν πάνω σε θέματα της ηλεκτρονικής κυβέρνησης (Alcaide–Muñoz et al. 2017).

Μέσω των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτυγχάνεται η απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, η ελαχιστοποίηση των διοικητικών επιβαρύνσεων, η λειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων του δημόσιου τομέα και εν τέλει η εξοικονόμηση πόρων. Παράλληλα, ενισχύεται η διαφάνεια και η λογοδοσία μέσω της υποχρεωτικής δημοσίευσης στο διαδίκτυο όλων των αποφάσεων της διοίκησης. Και παρότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά υπηρεσίες που ελέγχονται κεντρικά, οι

υπηρεσίες διανέμονται έτσι ώστε να ελαχιστοποιούν το κόστος πληροφορίας και ενημέρωσης και να μεγιστοποιούν την αποτελεσματικότητα, την γρήγορη αποδοτικότητα, την παραγωγικότητα και την παροχή υπηρεσιών (Sarantis et al 2011).

Πολλοί πολίτες τείνουν να είναι καχύποπτοι προς τις κυβερνήσεις ενώ οι κυβερνήσεις από την άλλη μπορεί να πάσχουν από προβλήματα υποδομών, ανεπάρκεια οικονομικών πόρων, ασθενή πολιτική υποστήριξη και άλλες ελλείψεις (οργάνωση, εκπαίδευση κτλ) που τις εμποδίζουν να ανταπεξέλθουν σε τέτοια προγράμματα (Dwivedi et al. 2017). Ενώ στο 98% των χωρών του κόσμου έχουν κυβερνητικές ιστοσελίδες σε λιγότερες από το ένα τρίτο των χωρών υπάρχει η δυνατότητα ο πολίτης να υποβάλει κάποιο αίτημα διαδικτυακά (Dwivedi et al. 2017).

Σημαντικοί παράγοντες υιοθέτησης και επιτυχίας των προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι σύμφωνα με τους Dwivedi et al. (2017) η εμπιστοσύνη, ο κίνδυνος, η ασφάλεια, η διαφάνεια και η εμπιστευτικότητα των δεδομένων ενώ, σύμφωνα με τον Janowski, (2015), η εξάπλωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρεμποδίζεται από ανισότητες στην υφήλιο. Για παράδειγμα 3 δις άνθρωποι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο αλλά το 90% των υπολοίπων που δεν το χρησιμοποιούν βρίσκονται στον αναπτυσσόμενο κόσμο. 30% των νέων έχουν πρόσβαση στον ψηφιακό κόσμο αλλά λιγότεροι από 1 στους 4 ψηφίζουν. Υπάρχουν επίσης και άλλα προβλήματα: για παράδειγμα 12% των χρηστών των μέσων κοινωνικής δικτύωσης έχουν αναφέρει ότι κάποιος άλλος έχει μπει στον λογαριασμό τους προσποιούμενος ότι ήταν οι ίδιοι.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

2.1. Εισαγωγή

Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η μετατροπή του οργανισμού του δημόσιου τομέα που χρησιμοποιεί τα πληροφοριακά συστήματα για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων και την αύξηση της αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών. Η δημιουργία και η διαχείριση των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθίσταται ουσιαστικό στοιχείο του σύγχρονου κόσμου. Κυβερνητικές υπηρεσίες σε όλο τον κόσμο έχουν δεχτεί την ψηφιακή επανάσταση και έχουν αποκτήσει σημαντική παρουσία στο διαδίκτυο με βάσεις δεδομένων και πραγματικές κυβερνητικές υπηρεσίες.

Στην παγκόσμια οικονομία, η ασφάλεια, ο έλεγχος των μετακινούμενων πληθυσμών και η τρομοκρατία είναι νέα δεδομένα στην ατζέντα και έτσι το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνεται πιο επιτακτικό αλλά και πιο σύνθετο ενώ και η Ευρωπαϊκή στρατηγική έως το έτος 2020 επιτάσσει ευρύτερη και πιο αποδοτική χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών για την προετοιμασία της Ευρωπαϊκής οικονομίας για την επερχόμενη δεκαετία (Sideridis 2013).

2.2. Πλαίσια Διαλειτουργικότητας & δημόσιες υπηρεσίες

Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας είναι ένα έγγραφο ή μια ομάδα εγγράφων που καθορίζουν ένα σύνολο πολιτικών, κατευθυντήριων γραμμών, συστάσεων, ιδεών, αρχών, λεξιλογίων, προτύπων και πρακτικών για τους οργανισμούς που επιθυμούν να συνεργαστούν για την από κοινού παροχή δημόσιων υπηρεσιών (Lisboa & Soares 2014). Το πρώτο τέτοιο πλαίσιο εγκαινιάστηκε τον Σεπτέμβριο του 2000 στο Ηνωμένο Βασίλειο από τον τότε Υπουργό Ian McCartney, και έκτοτε πολλές άλλες χώρες έχουν

δημοσιεύσει εθνικά τους πλαίσια τα οποία η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί ως ένα σημαντικό μέσο για την προώθηση και τη διευκόλυνση της διαλειτουργικότητας των δημόσιων συστημάτων. Η Ευρώπη και η Ασία είναι οι ήπειροι με τα περισσότερα τέτοια πλαίσια. Στην Ευρώπη οι 21 από τις 53 υφιστάμενες χώρες, δηλαδή το 42% των χωρών, μεταξύ τους και η Ελλάδα, έχουν τέτοια πλαίσια (Lisboa & Soares 2014). Ιδιαίτερα στις δημόσιες υπηρεσίες η ανάπτυξη πλαισίων διαλειτουργικότητας (interoperability frameworks) είναι ο σημαντικότερος στόχος και πρόκληση που αντιμετωπίζουν οι διαχειριστές των πληροφοριακών συστημάτων.

Ο όρος διαλειτουργικότητα (interoperability) θα μπορούσε να θεωρηθεί ως μια ευρύτερη έννοια η οποία περιλαμβάνει την ικανότητα των οργανισμών να συνεργάζονται και να αλληλοεπιδρούν προς την κατεύθυνση αμοιβαία επωφελών και κοινώς συμφωνημένων στόχων οι οποίοι αφορούν την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ των εν λόγω οργανισμών δια μέσου των εργασιακών διαδικασιών που υποστηρίζουν, μέσω της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των αντίστοιχων συστημάτων ΤΠΕ. Με απλά λόγια, η δυνατότητα δύο ή περισσότερα συστήματα να μπορούν να επικοινωνούν, να ανταλλάσσουν πληροφορία αποτελεσματικά και με ακρίβεια, καθώς και να μπορούν να ερμηνεύσουν και να χρησιμοποιήσουν την πληροφορία η οποία έχει ανταλλαχθεί, ονομάζεται Διαλειτουργικότητα (Interoperability). Η ανταλλαγή πληροφορίας αφορά τη λειτουργική διαλειτουργικότητα (συντακτικό επίπεδο), ενώ η δυνατότητα χρησιμοποίησής της αφορά την εννοιολογική ή σημασιολογική διαλειτουργικότητα (εννοιολογικό επίπεδο). (European Parliament, 2009).

Η διαλειτουργικότητα βασίζεται στη συμμόρφωση με ένα κοινά συμφωνημένο σύνολο προτύπων, δηλαδή ένα σύνολο κοινών κανόνων και τρόπων αναπαράστασης της πληροφορίας. Μέσω των προτύπων αποφεύγονται ασάφειες, ασυμβατότητες και λανθασμένες ερμηνείες των δεδομένων. Σε μια επιχείρηση / οργανισμό συνυπάρχουν πολλά είδη Πληροφοριακών Συστημάτων που εξυπηρετούν τις πληροφοριακές ανάγκες αυτής προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της επιχείρησης / οργανισμού.

Τα διάφορα συστήματα μιας επιχείρησης / οργανισμού αλληλοσχετίζονται και το ένα χρησιμοποιεί πληροφορίες που παράγονται από το άλλο επιτυγχάνοντας σε κάποιο βαθμό την ολοκλήρωση των συστημάτων. Η έννοια της διαλειτουργικότητας έχει μεγάλη

σημασία για μια επιχείρηση ή οργανισμό, καθώς πολλά από τα συστήματα που λειτουργούν σε αυτόν είναι παραδοσιακά (legacy), έχουν εγκατασταθεί σε διαφορετικούς χρόνους και για διαφορετικό σκοπό. Εφόσον αξιολογηθεί η σημασία τους και επιβεβαιωθεί ότι πρέπει να διατηρηθούν και να αξιοποιηθούν, τότε τα συστήματα αυτά διασυνδέονται με το νέο σύστημα. Η διαλειτουργικότητα στοχεύει στην επίτευξη επικοινωνίας μεταξύ διαφορετικών συστημάτων και βασίζεται κυρίως στην ανάπτυξη υποστηρικτικών «ενδιάμεσων εφαρμογών» (middleware), αλλά και στη χρήση συγκεκριμένων σχημάτων σήμανσης δεδομένων (schemas), ώστε το σύγχρονο με τα παραδοσιακά συστήματα να επικοινωνούν και να ανταλλάσσουν δεδομένα.

2.2.1. Πλαίσιο διαχείρισης προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι Sarantis et al. 2011 παρουσίασαν ένα πλαίσιο διαχείρισης προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης [(electronic Government Transformation Project Management (eGTPM)] για το σχεδιασμό και τη διαχείριση κυβερνητικών προγραμμάτων. Αυτό το πλαίσιο αναπτύχθηκε από την μονάδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του εργαστηρίου συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων του Πολυτεχνείου Αθηνών και εφαρμόστηκε κατά την διάρκεια της διαχείρισης της εισαγωγής του ελληνικού προγράμματος στα πλαίσια της διαλειτουργικότητας της ηλεκτρονικής κυβέρνησης.

Το πλαίσιο διαχείρισης προγράμματος ηλεκτρονικής κυβέρνησης επιχειρεί να συνδέσει την διαχείριση προγραμμάτων στενότερα με τις ιδιαίτερες προκλήσεις τους και συγκεκριμένα παρέχει την βάση για την διαχείριση του προγράμματος όχι βασιζόμενο στις πιο παραδοσιακές μεθόδους διαχείρισης αλλά σε πιο καινοτόμες, σκοπεύοντας σε αυτό που πρέπει να επιτευχθεί, δηλαδή στους στόχους και όχι στα εκτιμώμενα χρονοδιαγράμματα και στους απαιτούμενους πόρους για τις δραστηριότητες. (Sarantis et al (2011). Η φιλοσοφία του είναι ότι η υλοποίηση έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ένα έργο που χρειάζεται πολύπλευρη συνεργασία πολλών παραγόντων και ενδιαφερομένων, συμπεριλαμβανομένων των υπευθύνων για τη χάραξη πολιτικής, των δημοσίων υπαλλήλων σε διάφορα επίπεδα, των τεχνικών εμπειρογνομόνων και διαχειριστών σχεδίων.

Σε αυτή την αναζήτηση της επιτυχίας, τα μη τεχνολογικά στοιχεία του έργου είναι τα πιο σημαντικά και συμπεριλαμβάνουν τη μεταφορά γνώσης, την κατάλληλη εμπλοκή των συμμετεχόντων, σωστό αναλυτικό σχεδιασμό, την ικανότητα διαφοροποίησης και τη σχέση με τους τελικούς στόχους.

Όπως ανέφεραν οι Sarantis et al (2011), η χρήση του πλαισίου (eGTPM) αυτού, συγκρινόμενο με τις παραδοσιακές τεχνικές διαχείρισης, επέφερε σημαντικά οφέλη. Συγκεκριμένα προσέφερε ευελιξία στον σχεδιασμό έκτακτης ανάγκης και βοήθησε να εξασφαλιστεί ότι το ελληνικό πρόγραμμα eGIF ήταν σύμφωνο με το επιχειρηματικό σχέδιο του δημόσιου οργανισμού, ότι η ομάδα των επικεφαλής του έργου είχε δεσμευτεί σε ένα ρεαλιστικό σχέδιο στο οποίο είχε κάποιου βαθμού «ιδιοκτησία» και ότι οι ρόλοι και οι ευθύνες των μελών της ομάδας του έργου ήταν σαφώς καθορισμένοι και συνδεδεμένοι με δραστηριότητες και στόχους. Ο τελικός στόχος του οργανισμού για το έργο αντικατοπτρίστηκε σε 15 συγκεκριμένους ενδιάμεσους στόχους. Η προετοιμασία των στόχων και των σχεδίων δραστηριοτήτων από την ομάδα απέφερε σημαντικά οφέλη. Με τη χρήση διαλειτουργικών ομάδων που είχαν σαφώς καθορισμένους ρόλους και αρμοδιότητες εξασφαλίστηκε ότι οι έχοντες την εξουσία, τα κανάλια επικοινωνίας και την ευθύνη της λήψης των αποφάσεων έγιναν κατανοητοί από όλους τους εμπλεκόμενους δηλ. πολιτική ηγεσία, δημόσιο, διαχείριση, ανάδοχο, πολίτες, βιομηχανία πληροφορικής, επαγγελματικοί φορείς, συνδικάτα, κλπ.).

2.3. Σύντομη αναφορά σε πληροφοριακά συστήματα & τα αποτελέσματα της χρήσης τους

2.3.1. Agrogov.gr

Οι Bournaris et al. 2013 αξιολόγησαν ένα πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον γεωργικό τομέα στην Ελλάδα με την ονομασία «Agrogov.gr». Προκειμένου να μετρήσουν την ικανοποίηση των χρηστών χρησιμοποίησαν την μέθοδο ανάλυσης ικανοποίησης πολλαπλών κριτηρίων [(MULTicriteria Satisfaction Analysis (MUSA) method)]. Με τη μέθοδο αυτή αξιολογήθηκαν ποσοτικά τόσο τα συνολικά όσο και τα

επιμέρους επίπεδα ικανοποίησης καθώς σκοπός ήταν να καθοριστούν τα δυνατά και αδύναμα σημεία της ιστοσελίδας agrogov.gr.

Για την αξιολόγηση αυτού του προγράμματος χρησιμοποιήθηκαν 5 κριτήρια. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι χρήστες του προγράμματος ήταν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες αλλά υπάρχει ακόμα περιθώριο βελτίωσης της ικανοποίησης τους και ιδιαίτερα στα επίπεδα του περιεχομένου και του σχεδιασμού. Επίσης τα κριτήρια αλληλοεπίδρασης και προσβασιμότητας ήταν τα πιο σημαντικά σε ότι αφορά τους χρήστες.

2.3.2. Healthcare.gov

Οι Antopoulos et al. (2016) μελέτησαν το πρόγραμμα Healthcare.gov στις ΗΠΑ, γνωστό και ως πρόγραμμα Obama care, και επισήμαναν τους λόγους για τους οποίους απέτυχε μερικώς στους στόχους του. Κάποιοι από αυτούς τους λόγους ήταν η υπερεκτίμηση της πολιτικής βούλησης, η οποία δημιούργησε ένα μεγάλο κενό σχεδιασμού-πραγματικότητας όσον αφορά την απαιτούμενη απόδοση έναντι του δυνητικού αριθμού των χρηστών και η τεράστια κλίμακα του έργου και η πολυπλοκότητα του λόγω των τεχνικών απαιτήσεων και του μεγάλου αριθμού των ενδιαφερομένων. Η ομάδα έρευνας κατέληξε στο συμπέρασμα πως δεν ακολουθήθηκε σωστή μεθοδολογία διαχείρισης έργου και υπήρξαν αποτυχίες στον προϋπολογισμό και στον έλεγχο του χρόνου. Συνεπώς η υπάρχουσα πολιτική βούληση και η νομοθετική στήριξη δεν ήταν αρκετά για την επιτυχία του έργου.

2.3.3. Πληροφοριακό Σύστημα Ποινικών Διαδικασιών SIPP

Το Υπουργείο Δικαιοσύνης του Πράσινου Ακρωτηρίου ξεκίνησε το 2008 το σχεδιασμό και την ανάπτυξη ενός Πληροφοριακού Συστήματος Ποινικών Διαδικασιών που ονομάζεται SIPP (Sistema de Informação do Processo Penal / Criminal Proceedings information system) το οποίο χρησιμοποιείται στα δικαστήρια της χώρας από το 2012. Οι κυριότερες προκλήσεις του συστήματος ήταν η παροχή αξιόπιστων δικτύων

ηλεκτρικής ενέργειας και τηλεπικοινωνιών, θέματα σχετικά με τη γλώσσα και την επικοινωνία, ο συντονισμός μεταξύ τοπικής, περιφερειακής και εθνικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η ανάπτυξη μεθόδων και δεικτών απόδοσης ο τρόπος αξιολόγησης της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται , η εξασφάλιση ποιότητας και χρησιμότητας των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η εκπαίδευση του γενικού πληθυσμού για τα οφέλη της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης , η αποτροπή από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση της μείωσης της απόκρισης και της ευθύνης από πλευράς κυβερνητικών αξιωματούχων.

Συμπερασματικά αναφέρθηκε ότι στα συστήματα ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, το χάσμα γνώσης μεταξύ της ομάδας σχεδιασμού και των χρηστών ενδέχεται να βλάψει ολόκληρο το σύστημα. Για την αντιμετώπιση αυτού του κινδύνου το έργο που επιτελούν οι ομάδες σχεδιασμού και ανάπτυξης πρέπει να παρακολουθείται στενά από μια ομάδα διαφορετικών τύπων χρηστών που θα χρησιμοποιήσει το σύστημα. (Rosa et al. 2013)

2.3.4.Μοντέλο επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων DeLone and McLean: η έρευνα των Wang & Liao

Οι Wang & Liao 2008 πραγματοποίησαν έρευνα με σκοπό να διαπιστώσουν κατά πόσο το μοντέλο επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων DeLone and McLean (2003) θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για να ερευνηθεί η επιτυχία ενός προγράμματος ηλεκτρονικής κυβέρνησης στην Ταϊβάν.

Συγκεκριμένα η έρευνα έγινε με έμπειρους χρήστες σε έξι διαφορετικά και δημοφιλή συστήματα ηλεκτρονικής κυβέρνησης στην Ταϊβάν, όπως οι σιδηρόδρομοι, ηλεκτρονικό σύστημα αυτοκίνητων και οδηγών, φορολογικές υπηρεσίες, κέντρο υπηρεσιών απασχόλησης, μια πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ένα γραφείο τουρισμού.

Χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο το οποίο πρόεκυψε από διάφορες προηγούμενες μελέτες και κάθε ερώτημα μπορούσε να απαντηθεί σε κλίμακα Likert 1-7 από «απόλυτα διαφωνώ» έως «απόλυτα συμφωνώ». Συνολικά 119 πλήρη ερωτηματολόγια αναλύθηκαν και τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η ποιότητα της πληροφόρησης, η ποιότητα του συστήματος, η ποιότητα των υπηρεσιών, η χρήση, η ικανοποίηση των χρηστών και το

αντιληπτό καθαρό όφελος αποτέλεσαν έγκυρες μεταβλητές επιτυχίας του συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σε αυτό το μοντέλο, διαπιστώθηκε ότι η χρήση του συστήματος είχε την ισχυρότερη άμεση και συνολική επίδραση στο καθαρό όφελος, γεγονός που υποδεικνύει τη σημασία της χρήσης του συστήματος για την βελτίωση του καθαρού οφέλους όπως το αντιλαμβάνονται οι πολίτες.

2.4. Παράγοντες που επηρεάζουν την εισαγωγή και λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να χρειαστεί να απορροφήσουν σημαντικά ποσά από τον κρατικό προϋπολογισμό προκειμένου να εφαρμοστούν. Η επιτυχία τους όμως εξαρτάται από έναν αριθμό παραγόντων όπως για παράδειγμα από το πόσο καλά μπορούν να πετύχουν τους στόχους για τους οποίους εφαρμόζονται συμπεριλαμβανομένης της υποσχόμενης ποιότητας, του εκτιμώμενου χρόνου και των εκτιμώμενων προσπαθειών που θα απαιτηθούν (Sarantis et al 2011).

Η χρήση διαφόρων κυβερνητικών συστημάτων και υποδομών απαιτεί συνεχή συντήρηση και εκσυγχρονισμό των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που μπορεί να αποτελεί πρόβλημα για κάποιες χώρες, ωστόσο πρόσφατα η εμφάνιση της τεχνολογίας που βασίζεται στο «σύννεφο» (computing cloud) θεωρείται από τις κυβερνήσεις ως μια πιθανή λύση για την αντιμετώπιση αυτών των βασικών προκλήσεων. Η τεχνολογία που βασίζεται στο σύννεφο παρέχει υπηρεσίες φιλοξενίας μέσω του διαδικτύου και ενεργοποιείται μέσω της διανομής των πόρων με βάση τη ζήτηση, επιτρέποντάς της έτσι να είναι ευέλικτη, οικονομικά αποδοτική και αποτελεσματική. Παρ' όλα αυτά μπορεί να ενέχει κάποιους κινδύνους όπως η ασφάλεια, η παραβίαση ιδιωτικότητας και η αξιοπιστία, ζητήματα που δημιουργούν εμπόδια στην υιοθέτηση αυτών των τεχνολογιών (Sivarajah et al. 2017).

Τα οφέλη της πληροφορικής για τις κυβερνήσεις είναι η δυνατότητα μείωσης του λειτουργικού κόστους και η ικανοποίηση τόσο των πολιτών όσο και των δημοσίων υπαλλήλων μέσω προώθησης της αλληλοεπίδρασης μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης (Wang & Liao 2008; Terpsiadou & Economides, 2009).

Σε μια άλλη μελέτη στο Ηνωμένο Βασίλειο οι Weerakkody et al. (2016) εξέτασαν την επίδραση της ποιότητας των πληροφοριών, της ποιότητας του συστήματος, της εμπιστοσύνης και του κόστους στην ικανοποίηση των χρηστών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης. Κάνοντας μια δημοσκόπηση, συνέλεξαν 1518 ερωτηματολόγια από χρήστες σε όλο το Ηνωμένο Βασίλειο. Νέες μεταβλητές στην έρευνα ικανοποίησης των χρηστών σε αυτή την έρευνα ήταν η εμπιστοσύνη και το κόστος σε μια προσπάθεια να διερευνηθεί η θεωρητική βάση του μοντέλου επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων DeLone and McLean . Βρέθηκαν σημαντικές συσχετίσεις ανάμεσα στις 5 παραμέτρους που υποστήριζαν 6 υποθέσεις. Συγκεκριμένα τα αποτελέσματα έδειξαν ότι τόσο η ποιότητα των πληροφοριών όσο και η ποιότητα του συστήματος έχουν θετικό και σημαντικό αντίκτυπο στην εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση των χρηστών. Η εμπιστοσύνη έχει θετικό και σημαντικό αντίκτυπο στην ικανοποίηση των χρηστών, ενώ το κόστος έχει μια αρνητική σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση των χρηστών. Η θετική και σημαντική επίδραση των πληροφοριών και της ποιότητας του συστήματος στην ικανοποίηση των χρηστών δείχνει ότι όσο καλύτερη η ποιότητα των πληροφοριών που παρέχονται μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η συνολικά αυξημένη ποιότητα της ιστοσελίδας τόσο υψηλότερη είναι η ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες.

Τα ευρήματα αυτά έδειξαν ότι στο πλαίσιο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι πεποιθήσεις για την ποιότητα του συστήματος ενέχουν μια πιο κυρίαρχη μορφή στην ικανοποίηση των χρηστών από ότι οι πεποιθήσεις για την ποιότητα των πληροφοριών. Αυτό σημαίνει ότι οι αρχές της ηλεκτρονικής κυβέρνησης θα πρέπει να δώσουν μεγαλύτερη προσοχή στην προώθηση της ποιότητας των πληροφοριών των συστημάτων τους. Σε ότι αφορά την εμπιστοσύνη, παρά το γεγονός ότι τόσο η ποιότητα των πληροφοριών όσο και η ποιότητα του συστήματος βρέθηκαν να είναι σημαντικοί παράγοντες πρόβλεψης της εμπιστοσύνης στην παρούσα μελέτη, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η ποιότητα των πληροφοριών ήταν ο ισχυρός προγνωστικός παράγοντας της εμπιστοσύνης και όχι η ποιότητα του συστήματος.

Τα ευρήματα αυτά υποδηλώνουν ότι οι χρήστες των υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης δείχνουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στην ποιότητα των πληροφοριών που παρέχονται μέσω των υπηρεσιών παρά από τον ιστότοπο του συστήματος.

Αυτό σημαίνει σύμφωνα με τους Weerakkody et al. (2016) ότι οι υπεύθυνοι για την εφαρμογή και τη διατήρηση των συστημάτων πρέπει να επικεντρωθούν περισσότερο στο να παρέχουν μέσω των ιστοσελίδων τους ακριβή, ενημερωμένη και εύκολα προσβάσιμη πληροφόρηση.

Κάθε *επιτυχημένος οργανισμός* θα πρέπει να διαπρέπει στη **διοίκηση λειτουργιών (operations management)** του, η οποία περιλαμβάνει το σχεδιασμό, τη λειτουργία και τη βελτίωση των συστημάτων και των διαδικασιών για την παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών. Τα πληροφοριακά συστήματα που είναι σχεδιασμένα για το χειρισμό των διαδικασιών της διοίκησης λειτουργιών πρέπει επιπλέον να πληρούν τα πρότυπα κανονιστικής συμμόρφωσης που τίθενται από το κράτος και άλλες ρυθμιστικές αρχές. Τα πρότυπα αυτά πιθανόν να τροποποιούνται κατά καιρούς ή να ποικίλλουν ανάλογα με τη χώρα. Οι οργανισμοί, ανάλογα με την αποστολή τους και τον κλάδο στον οποίο δραστηριοποιούνται, χρειάζονται τα πληροφοριακά συστήματα για τη διαχείριση συγκεκριμένων λειτουργιών (Wallace, P. 2014).

2.5. Αιτίες αποτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Αποτυχίες προγραμμάτων ηλεκτρονικής διαχείρισης έχουν κατά καιρούς γίνει και πρωτοσέλιδα σε εφημερίδες. Στις αναπτυσσόμενες χώρες το 85% τέτοιων προγραμμάτων έχουν αποτύχει να εκπληρώσουν όλους τους στόχους τους ή χαρακτηρίστηκαν και από ολική αποτυχία. Πολλοί ακαδημαϊκοί έχουν αναφέρει ότι προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης *σταμάτησαν είτε διότι δεν εκπληρώθηκαν οι στόχοι τους είτε επειδή υπήρξαν ανεπιθύμητα αποτελέσματα* (Alcaide–Muñoz 2017). Συνεπώς μόνο μια μειοψηφία κυβερνητικών προσπαθειών για ηλεκτρονική κυβέρνηση θα στεφθεί από επιτυχία, με τους λόγους αποτυχίας να είναι πολλοί και διάφοροι.

Η έλλειψη ιδιοκτησίας εκ των έσω, η έλλειψη οράματος και στρατηγικής, η κακή διαχείριση των πληροφοριακών συστημάτων, η ελλιπής τεχνολογική υποδομή και εμπόδια στην ανταλλαγή δεδομένων, η έλλειψη επιχειρηματικής διαχείρισης του

προγράμματος, η αντιμετώπιση της τεχνολογίας ως πανάκεια και κυρίαρχη δύναμη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η ανεπάρκεια μεταρρυθμίσεων για να στηρίξουν την εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι όλοι λόγοι που έχουν αναφερθεί στην βιβλιογραφία σαν αιτίες αποτυχίας του λεγόμενου e-government. (Sarantis et al. 2011).

2.6. Τα πληροφοριακά συστήματα στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα, τα πληροφοριακά συστήματα στον δημόσιο τομέα προωθούνται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνίας της Πληροφορίας (www.infosoc.gr).

Στρατηγικές εισαγωγής πληροφοριακών συστημάτων στο δημόσιο τομέα άρχισαν από την δεκαετία του 1990 με ένα από τα πρώτα παραδείγματα να είναι το TAXIS για την φορολογία. Σύμφωνα με μελέτη, οι χρήστες του TAXIS επέδειξαν ενδιαφέρον για το πρόγραμμα και παρατήρησαν μείωση της γραφειοκρατίας όσο και βελτίωση της εργασίας τους παρά τα όποια τεχνικά προβλήματα που διαπίστωσαν όπως για παράδειγμα η ταχύτητα του συστήματος και η αδυναμία χρήσης δύο εφαρμογών ταυτόχρονα (Terpsiadou & Economides, 2009).

Πάντως σήμερα η Ελλάδα βρίσκεται στην 21η θέση στην ΕΕ σε ότι αφορά την πρόοδο στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, πίσω από την Ιταλία που βρίσκεται στην 20η θέση με πρώτες χώρες τη Σουηδία, την Ολλανδία και τρίτη τη Δανία (Siskos et al. 2014).

2.7 Επίλογος

Περίπου 500 προγράμματα ηλεκτρονικής κυβέρνησης ξεκίνησαν το έτος 2001 από τις κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο. Σήμερα στην Ευρωπαϊκή Ένωση τα προγράμματα ηλεκτρονικής κυβέρνησης υποστηρίζονται από προγράμματα όπως τα Modinis, eTEN, IST, IDABC και CIP (Competitiveness and Innovation framework Programme) (Sarantis et al. 2011). Αν και τα πληροφοριακά συστήματα έχουν υιοθετηθεί από πολλές δημόσιες αρχές παγκοσμίως, οι αναπτυσσόμενες χώρες υστερούν δραματικά στον τομέα εισαγωγής και χρήσης νέων τεχνολογιών (Terpsiadou & Economides, 2009), ενώ η ανικανότητα κυβερνητικών οργανισμών να αναπτύξουν επιτυχώς προγράμματα

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ελλοχεύει τον κίνδυνο να εγκαταλειφτούν περαιτέρω προσπάθειες εφαρμογής τέτοιων προγραμμάτων.

Οι κυβερνήσεις οφείλουν να κατέχουν τις βασικές αρχές εφαρμογής πληροφοριακών συστημάτων εάν θέλουν να αποκομίσουν τα προσδοκώμενα οφέλη της ηλεκτρονικής κυβέρνησης (Sarantis et al 2011). Οφείλουν να διαχειριστούν επιτυχώς τους κινδύνους τέτοιων μεγάλης κλίμακας προγραμμάτων, ειδάλλως τα όνειρα κινδυνεύουν να γίνουν εφιάλτες όπως χαρακτηριστικά έχει αναφέρει και ο ΟΑΣΑ (Sarantis et al 2011).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1. Ο σκοπός της έρευνας και η μέθοδος

Στο μοντέλο των DeLone και McLean, η «ποιότητα του συστήματος» χρησιμεύει για να μετρήσουμε το τεχνικό επίπεδο, η «ποιότητα της πληροφορίας» αναφέρεται αντίστοιχα στο σημασιολογικό επίπεδο, και τέλος, οι παράμετροι «χρήση», «ικανοποίηση χρήστη», μεμονωμένες επιπτώσεις και «οργανωτικές επιπτώσεις» χρησιμεύουν για την μέτρηση του επιπέδου αποτελεσματικότητας.

Η παρούσα μελέτη επικεντρώθηκε στους υπαλλήλους της ΚΥ του Υπουργείου Δικαιοσύνης εξετάζοντας τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αλληλογραφίας και την αξιολόγηση του από τους χρήστες του.

Στα ερευνητικά ερωτήματα που θέτονται προς διερεύνηση και αφορούν τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος περιλαμβάνονται τα εξής:

- Σε ποιο βαθμό το πληροφοριακό σύστημα είναι εύχρηστο, φιλικό προς τον χρήστη, ικανοποιητικό;
- Ποια είναι η ποιότητα των παραγόμενων υπηρεσιών, η ποιότητα των υπηρεσιών, η χρήση και οι επιδράσεις στον χρήστη και στον οργανισμό;

Από τις απαντήσεις σε αυτά τα ερωτήματα μπορούμε να εξάγουμε συμπεράσματα για το εάν και κατά πόσον το πληροφοριακό σύστημα εκτιμάται και αξιοποιείται από τους χρήστες του.

Η παρούσα έρευνα ακολούθησε το σχεδιασμό μιας εμπειρικής δειγματοληπτικής έρευνας στους χρήστες του συστήματος «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» στο Υπουργείο Δικαιοσύνης. Στο πλαίσιο αυτό, σχεδιάστηκε το ερωτηματολόγιο της έρευνας, βασισμένο στο *μοντέλο επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων DeLone & Mclean*. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα Νοέμβριος 2017 – Ιανουάριος 2018. Το ερωτηματολόγιο εστάλη τόσο με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) όσο και δια ζώσης σε 40 συνολικά χρήστες του στην Κ.Υ του

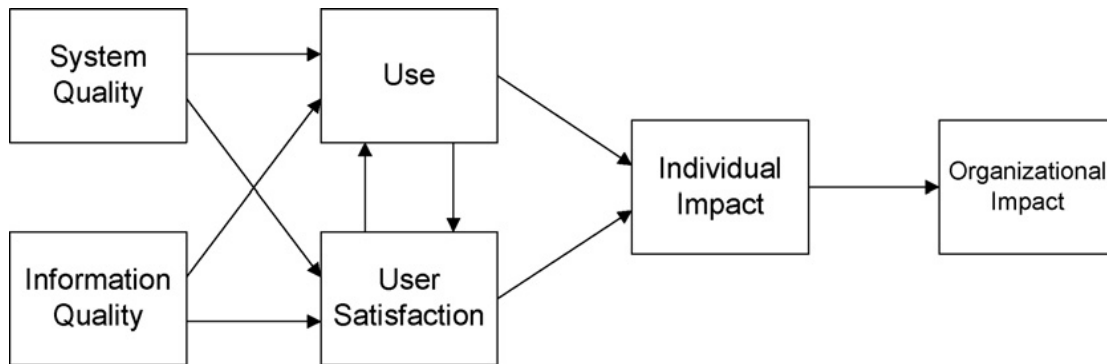
Υπουργείου Δικαιοσύνης, μαζί με απαραίτητο εισαγωγικό σημείωμα για το σκοπό της έρευνας και την διαβεβαίωση ότι η συμπλήρωση τους θα είναι οικειοθελής και ανώνυμη. Επιστράφηκαν συνολικά 30 ερωτηματολόγια τα οποία αποτέλεσαν και το δείγμα σε αυτήν την μελέτη, ενώ 5 ερωτηματολόγια αποστάλθηκαν αφού είχε γίνει ήδη η επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων.

Η δομή του ερωτηματολογίου βασίστηκε στις έξι πτυχές επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων κατά Delone & McLean (2003) και προήλθε από σχετική βιβλιογραφία (Floropoulos et al. 2010; HanaeRoky & Meriouh, 2015). Το ερωτηματολόγιο είχε συνολικά 27 γενικές ερωτήσεις για το «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ», κάθε ερώτηση μπορούσε να απαντηθεί σε κλίμακα Likert 1-7, έξι ερωτήσεις για δημογραφικά δεδομένα και τέλος 1 ερώτηση ανοικτού τύπου, όπου οι ερωτώμενοι μπορούσαν να καταγράψουν σε ελεύθερο κείμενο τις δικές τους εμπειρίες και προτάσεις για την αποτελεσματικότερη λειτουργία του εν λόγω πληροφοριακού συστήματος.

Η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με το λογισμικό πρόγραμμα Excel. Έγινε περιγραφική στατιστική ανάλυση των παραμέτρων των δεδομένων.

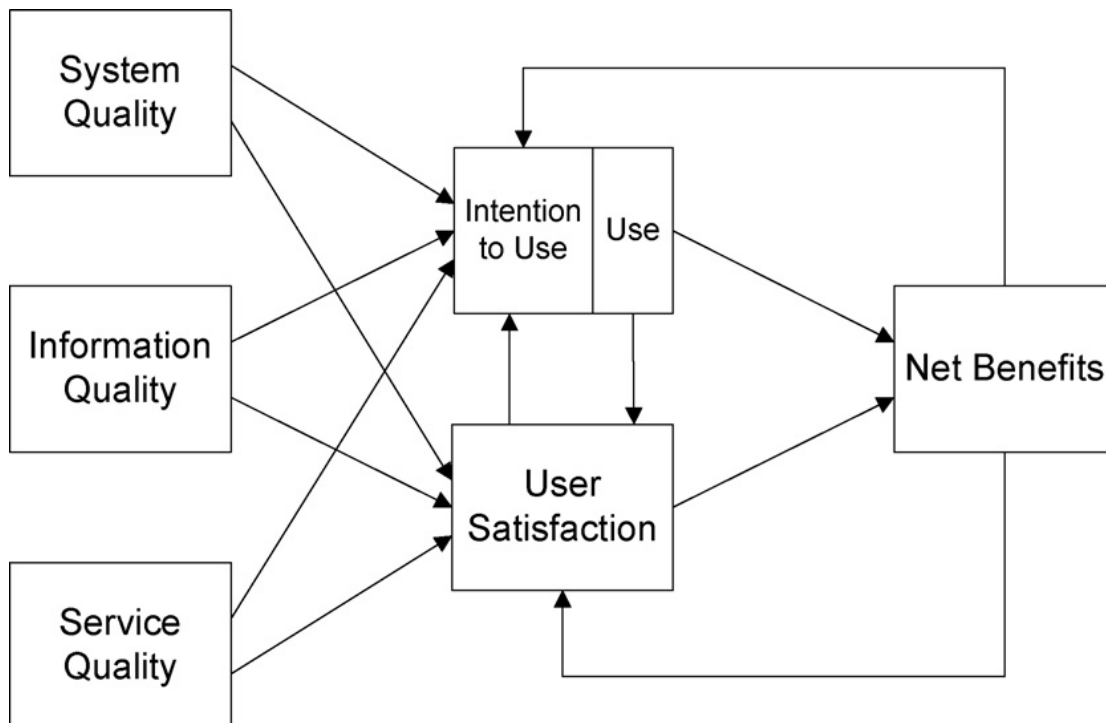
3.2. Το μοντέλο επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων Delone & Mclean

Μια από τις πιο διαδεδομένες θεωρίες επιτυχίας ενός πληροφοριακού συστήματος είναι το μοντέλο των Delone & McLean (2003). Για πρώτη φορά οι Delone & McLean το 1992 αναφέρθηκαν στην επιτυχία των πληροφοριακών συστημάτων ως την εξαρτημένη μεταβλητή στην έρευνα περί πληροφοριακών συστημάτων (Sun & Teng 2017). Το πρώτο μοντέλο το οποίο ανέπτυξαν μέσω της ανασκόπησης της βιβλιογραφίας είχε έξι μεταβλητές (εικόνα 2): Ποιότητα συστήματος, Ποιότητα πληροφοριών, Χρήση, Ικανοποίηση χρηστών, Ατομική επίδραση, και Οργανωσιακή επίδραση, καθώς και τις σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών αυτών.



Εικόνα 2 Το πρώτο μοντέλο DeLone and McLean
(Αναδημοσιεύεται από Petter & McLean 2009).

Μια αναθεώρηση του μοντέλου επιτυχίας έγινε περίπου μια δεκαετία ύστερα από την πρώτη δημοσίευση του και αφορούσε στη προσθήκη «ποιότητας υπηρεσίας» και την σύμπτυξη των «επιπτώσεων του ατόμου» και των «επιπτώσεων στον οργανισμό» σε μια νέα κατηγορία που ονομάστηκε «καθαρά οφέλη». Οι έξι διαστάσεις του μοντέλου είναι πλέον τρεις μεγάλες διαστάσεις που είναι «ποιότητα των πληροφοριών», «ποιότητα συστημάτων» και «ποιότητα υπηρεσιών» ακολουθούμενες από την «χρήση» και «ικανοποίηση χρηστών» και τέλος τα «καθαρά οφέλη».



Εικόνα 3 Το αναθεωρημένο μοντέλο DeLone and McLean .
(Αναδημοσιεύεται από Petter & McLean 2009).

3.2.1. Η Ποιότητα της πληροφόρησης

Η ποιότητα της πληροφόρησης αναφέρεται στην ποιότητα των πληροφοριών που μπορεί να αποθηκεύσει, να παραδώσει ή να παράγει το σύστημα και είναι μία από τις συνηθέστερες διαστάσεις κατά τις οποίες αξιολογούνται τα συστήματα πληροφοριών. Η ποιότητα της πληροφορίας επηρεάζει τόσο την ικανοποίηση του χρήστη από το σύστημα όσο και τις προθέσεις του χρήστη να χρησιμοποιήσει το σύστημα, γεγονός που με τη σειρά του επηρεάζει το βαθμό στον οποίο το σύστημα μπορεί να αποφέρει οφέλη για τον χρήστη και την οργάνωση.

3.2.2. Η Ποιότητα συστήματος

Όπως και με την ποιότητα των πληροφοριών, η συνολική ποιότητα ενός συστήματος είναι επίσης μια από τις πιο κοινές διαστάσεις κατά την οποία αξιολογούνται τα συστήματα πληροφοριών. Η ποιότητα του συστήματος επηρεάζει έμμεσα την έκταση στην οποία το σύστημα είναι σε θέση να αποφέρει οφέλη μέσω διαμεσολαβητικών σχέσεων μέσω των προθέσεων χρήσης και των δομών ικανοποίησης χρηστών.

3.2.3. Η Ποιότητα υπηρεσιών

Μαζί με την ποιότητα των πληροφοριών και την ποιότητα του συστήματος, τα συστήματα πληροφοριών αξιολογούνται επίσης ευρέως ανάλογα με την ποιότητα των υπηρεσιών που είναι σε θέση να παρέχουν. Η ποιότητα της υπηρεσίας επηρεάζει άμεσα τις προθέσεις χρήσης και την ικανοποίηση των χρηστών από το σύστημα, γεγονός που με τη σειρά του επηρεάζει τα καθαρά οφέλη που παράγει το σύστημα.

3.2.4. Η χρήση συστήματος / προθέσεις χρήσης

Οι προθέσεις για χρήση ενός συστήματος πληροφοριών και η πραγματική χρήση του συστήματος είναι καθιερωμένες δομές στη βιβλιογραφία των πληροφοριακών συστημάτων. Στο μοντέλο επιτυχίας του συστήματος IS, η χρήση και η χρήση των προθέσεων επηρεάζονται από την ποιότητα των πληροφοριών, του συστήματος και της υπηρεσίας. Η χρήση του συστήματος επιβάλλεται για να επηρεάσει την ικανοποίηση του χρήστη από το σύστημα πληροφοριών, το οποίο, με τη σειρά του, θέτει υπό αμφισβήτηση τις προθέσεις χρήσης. Σε συνδυασμό με την ικανοποίηση των χρηστών, η χρήση του συστήματος επηρεάζει άμεσα τα καθαρά οφέλη που μπορεί να προσφέρει το σύστημα.

3.2.5. Η ικανοποίηση των χρηστών

Η ικανοποίηση αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο ο χρήστης είναι ευχαριστημένος ή ικανοποιημένος από το σύστημα πληροφοριών και θεωρείται ότι επηρεάζεται άμεσα από τη χρήση του συστήματος. Όπως και η πραγματική χρήση του συστήματος, η ικανοποίηση των χρηστών επηρεάζει άμεσα τα καθαρά οφέλη που παρέχει ένα πληροφοριακό σύστημα.

3.2.6. Τα καθαρά οφέλη συστήματος

Το καθαρό όφελος που μπορεί να προσφέρει ένα σύστημα πληροφοριών είναι μια σημαντική πτυχή της συνολικής αξίας του συστήματος για τους χρήστες του ή για την υποκείμενη οργάνωση. Στο μοντέλο επιτυχίας Delone & Mclean, τα καθαρά οφέλη του συστήματος *επηρεάζονται από τη χρήση του συστήματος και από την ικανοποίηση του χρήστη από το σύστημα*. Από μόνα τους, τα οφέλη του συστήματος επηρεάζουν τόσο την ικανοποίηση των χρηστών όσο και τις προθέσεις του χρήστη να χρησιμοποιήσει το σύστημα. (Delone & Mclean 2003).

Σύμφωνα με τους Delone & Mclean (2003) η «χρήση» και η «ικανοποίηση του χρήστη» είναι στενά συνδεδεμένα. Η «χρήση» πρέπει να προηγείται της «ικανοποίησης του χρήστη» σε μια διαδικασία αλλά η θετική εμπειρία με τη "χρήση" θα οδηγήσει σε μεγαλύτερη "ικανοποίηση του χρήστη". Ομοίως, η αυξημένη "ικανοποίηση του χρήστη" θα οδηγήσει σε αυξημένη «πρόθεση χρήσης». Ως αποτέλεσμα αυτής της «χρήσης» και της «ικανοποίησης του χρήστη», θα προκύψουν ορισμένα «καθαρά οφέλη». Για παράδειγμα, υψηλότερη ποιότητα συστήματος αναμένεται να οδηγήσει σε υψηλότερη ικανοποίηση χρήστη και υψηλότερη χρήση, οδηγώντας έτσι σε θετικές επιπτώσεις στην παραγωγικότητα του κάθε ατόμου και άρα καταλήγοντας σε οργανωτική βελτίωση της παραγωγικότητας. Συνδυάζοντας διαδικαστικά και αιτιοκρατικά κριτήρια είναι δυνατόν να βοηθηθεί η κατανόηση πιθανών αιτιοκρατικών σχέσεων μεταξύ των παραγόντων αυτών και να παραχθεί μια πιο συμπαγής και συγκεκριμένη άποψη για τις σχέσεις τους.

3.3. Το « ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ»

Η Διαχείριση Εισερχόμενης & Εξερχόμενης Αλληλογραφίας είναι μια από τις βασικές διαδικασίες κάθε φορέα: καθημερινά διακινείται ένας μεγάλος όγκος δεδομένων και εγγράφων, σε διάφορες μορφές, και από πληθώρα πηγών. Οι χειροκίνητες διαδικασίες όπως άνοιγμα, ταξινόμηση, ανάλυση και διανομή ενέχουν αρκετά λάθη ενώ αυξάνουν τα λειτουργικά κόστη και μειώνουν την παραγωγικότητα. Με τη χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου - προγράμματος «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» όλα τα έγγραφα διακινούνται ψηφιακά υπογεγραμμένα, με ταχύτητα και ασφάλεια. Η παραγωγική χρήση ενός συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων μπορεί να προσφέρει ένα ευρύ φάσμα πλεονεκτημάτων όπως αυτοματοποίηση διαδικασιών, διακίνηση εγγράφων της εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας και απλοποίηση των διαδικασιών. Γίνεται μοντελοποίηση των βασικών διεργασιών της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω της διασύνδεσης του Συστήματος διαχείρισης της αλληλογραφίας με τρίτα συστήματα (π.χ. Διαύγεια), με στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας του φορέα και βελτίωση της ταχύτητας αναζήτησης, αποστολής και ανάκτησης εγγράφων. Το σύνολο των εγγράφων ψηφιοποιείται και διακινείται ηλεκτρονικά, με χρήση ψηφιακών υπογραφών, μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα: αλληλογραφία, αποφάσεις συμβουλίων, συμβάσεις, φάκελοι προσωπικού κ.α.. Κανένα έγγραφο δε χάνεται και ο χρόνος διεκπεραίωσης μειώνεται σημαντικά. Υπάρχει επίσης μείωση των απαιτούμενων φυσικών χώρων αποθήκευσης. Ομαδοποιείται η φύλαξη/αποθήκευση σε ένα σημείο, όλων των αρχείων. Ελαχιστοποιείται η διακίνηση έντυπου υλικού μεταξύ των Τμημάτων.

Υπάρχουν καλύτεροι χρόνοι απόκρισης αιτημάτων και επικοινωνίας με εξωτερικούς φορείς και φυσικά πρόσωπα. Οι επιχειρησιακές διαδικασίες επιταχύνονται ενώ επισπεύδεται η παράδοση των εγγράφων στους αρμόδιους παραλήπτες, χάρη στην αυτοματοποίηση των ροών εργασίας. Παρέχεται ασφαλής αποθήκευση και διασφάλιση του περιεχομένου σημαντικών εγγράφων: το «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» ορίζει σαφώς δικαιώματα, ρόλους και εξουσιοδοτήσεις. Σε συνδυασμό με τις ψηφιακές υπογραφές, το ισχύον νομικό πλαίσιο και το οργανόγραμμα

του φορέα, ο κάθε χρήστης έχει πρόσβαση μόνο στις πληροφορίες εκείνες που τον αφορούν. Τα έγγραφα διακινούνται με ασφάλεια προς τους κατάλληλους αποδέκτες, οι δρομολογήσεις γίνονται σύμφωνα με το οργανόγραμμα, μέσω της πλατφόρμας «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ». Υπάρχει αυτόματη αναγνώριση και αρχειοθέτηση: Το «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» αναγνωρίζει αυτόματα τα εισερχόμενα ανάλογα με το περιεχόμενο, είτε πρόκειται για έντυπα (κατόπιν ψηφιοποίησης μέσω scanner) ή για ηλεκτρονικά αρχεία (emails ή λοιπά αρχεία τοπικά αποθηκευμένα στον υπολογιστή). Κατόπιν τα αρχειοθετεί και τα διακινεί στο κατάλληλο τμήμα, προσωπικό ή και σε τρίτο σύστημα. Υπάρχει αυτοματοποίηση της ανάθεσης και παρακολούθησης της υλοποίησης εργασιών, με βάση το ιεραρχικό μοντέλο της ΚΥ του Φορέα που εφαρμόζει το πρόγραμμα. Υπάρχει βελτίωση του Εργασιακού Περιβάλλοντος καθώς χάρη στη διάφανη ολοκλήρωση με τρίτες εφαρμογές (ERP, Office, Outlook) αποφεύγονται οι διπλοκαταχωρήσεις, εξοικονομώντας και πάλι χρόνο για τους χρήστες, οι οποίοι πλέον εργάζονται σε ένα ενιαίο περιβάλλον. Τα λειτουργικά έξοδα (εκτυπώσεις, αντίγραφα, έξοδα courier) μειώνονται δραστικά ενώ δεν υπάρχουν λάθη στη δρομολόγηση και διανομή των εγγράφων.

Μέσω της πλατφόρμας αυτής, έχουμε κατά συνέπεια δυνατότητα ψηφιοποίησης των έντυπων εγγράφων στη βασική πύλη εισόδου της αλληλογραφίας, ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης των εγγράφων και τήρησης εκδόσεων όλων των τύπων αρχείων. Έχουμε άμεση ανάκτηση εγγράφων με χρήση πολλαπλών κριτηρίων και δυνατότητα ολοκλήρωσης με Office, παρακολούθηση εγγράφων και διαχείριση του κύκλου ζωής των με κανόνες ασφαλείας, οργανωμένη τήρηση φακέλων (έργων, προσωπικού, συμβάσεων κ.α.), ψηφιακή διακίνηση και διεκπεραίωση των εισερχομένων με ψηφιακές υπογραφές, δημιουργία σχεδίων εξερχομένων βάσει προτύπων εγγράφων (templates) και δυνατότητα αυτόματης ανάρτησης αποφάσεων στη Διαύγεια για να αναφέρουμε μόνο μερικά από τα οφέλη.

3.3.1. Το «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» στην Κ.Υ του ΥΔΑΔ

Όπως αναφέρθηκε και στην εισαγωγή μας, το πρόγραμμα «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» εφαρμόζεται στην Κεντρική Υπηρεσία του ΥΔΑΔ από το 2016 μέχρι και σήμερα. Η διακίνηση και διεκπεραίωση του μεγαλύτερου όγκου εγγράφων πραγματοποιείται από το Τμήμα Πρωτοκόλλου, το οποίο χρεώνει συνολικά ανά έτος περί τα 110.000 εισερχόμενα έγγραφα και διεκπεραιώνει 30.000 εξερχόμενα έγγραφα προς και από φορείς εποπτευόμενους της Κ.Υ του Υπουργείου Δικαιοσύνης και ιδιωτικού τομέα, όπως Δικαστήρια όλης της Ελλάδος, Σωφρονιστικά Ιδρύματα – Φυλακές, Ιατροδικαστικές Υπηρεσίες, Υποθηκοφυλακεία, Συμβολαιογραφεία, Υπηρεσίες Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής, Νομικό Συμβούλιο του Κράτους, Ελεγκτικό Συνέδριο, Ασφαλιστικά Ταμεία, Ιδιώτες – πρόσωπα, Πρώην υπαλλήλους- νων συνταξιούχους, κλπ.

Ο κύριος λόγος εισαγωγής του ήταν η ανάγκη για αποτελεσματικότερη διαχείριση εγγράφων του Υπουργείου Δικαιοσύνης και η ελπίδα ήταν η βέλτιστη αξιοποίησή του στο Υπουργείο.

3.3.2. Η κατάσταση πριν την εισαγωγή του Συστήματος διαχείρισης της αλληλογραφίας

Πριν εγκατασταθεί το «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» όλα τα έγγραφα διακινούνταν στο Υπουργείο σε έντυπη μορφή. Η πρωτοκόλληση, η διεκπεραίωση, η αποστολή γινόταν αποκλειστικά και μόνο με χειρόγραφο και χειρωνακτικό τρόπο. Ο ενδιαφερόμενος που ήθελε να εντοπίσει την πορεία του εγγράφου, να δει που βρίσκεται, έπρεπε απαραίτητα να γνωρίζει τον αριθμό πρωτοκόλλου που είχε καταχωρηθεί στο αντίστοιχο βιβλίο ή τουλάχιστον την ημερομηνία. Όλα αυτά αποκλειστικά και μόνο χειρόγραφα. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα πολλές φορές ένα εισερχόμενο έγγραφο να αποσταλεί δύο φορές από κάποιον φορέα ή

«ιδιώτη», να πρωτοκολληθεί δύο φορές οπότε να διεκπεραιωθεί παράλληλα άλλες τόσες, διότι δεν το διεκπεραίωνε πάντα ο ίδιος υπάλληλος. Δεν υπήρχε μία δικλείδα ασφαλείας. Επίσης, όλα τα έγγραφα ήταν σε έντυπη μορφή και αυτό είχε ως αποτέλεσμα να υπάρχει μεγάλος όγκος αλληλογραφίας, αύξηση της γραφειοκρατίας και έλλειψη αποθηκευτικού χώρου μετέπειτα. Ακόμη, ένα αίτημα που θα ήταν επείγον κινδύνευε να μη φτάσει – χρεωθεί άμεσα στον αρμόδιο υπάλληλο, να χρονοτριβήσει ή και να χαθεί.

3.3.3. Η κατάσταση μετά την εισαγωγή του Συστήματος διαχείρισης της αλληλογραφίας

Όταν έρχεται κάτι καινούργιο σε ένα οργανισμό πάντα θα υπάρχουν θετικές αλλά και αρνητικές συνέπειες. Όταν η τότε ηγεσία πήρε την απόφαση να εγκατασταθεί το συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα με απώτερο σκοπό την ομαλή και ταχεία διεκπεραίωση των εγγράφων υπήρξε κατ' αρχήν έντονος αρνητισμός από τους ίδιους τους χρήστες – υπαλλήλους της υπηρεσίας. Και αυτό διότι πολλοί υπάλληλοι δεν είχαν τις απαραίτητες γνώσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών, αρνούσαν να μάθουν κάτι καινούργιο πέρα από τα ήδη οικεία για αυτούς καθήκοντα, κατέστρεφαν την όλη ιδέα και παράλληλα πράξη με την απροθυμία τους. Είναι δύσκολο ένας χρήστης να αποδεχτεί και αν υιοθετήσει κάτι «καινούργιο» πέρα από τα καθιερωμένα που γνωρίζει και ιδίως ένας υπάλληλος με χρόνια προϋπηρεσίας στο ίδιο αντικείμενο που έχει μάθει να χειρίζεται ένα αντικείμενο εργασιών με ένα συγκεκριμένο τρόπο να αλλάξει τον χειρισμό και να το διεκπεραιώσει βάσει νέων δεδομένων. Η προσαρμογή, η έλλειψη γνώσης ή θέληση των χρηστών είναι κάποια από τα χαρακτηριστικά τα οποία δυσκολεύουν κατά πολύ την ολοκλήρωση αυτού του οράματος με αποτέλεσμα μέχρι και σήμερα να μην έχει καθιερωθεί εξ' ολοκλήρου από όλο τον οργανισμό αλλά αντίστοιχα να λειτουργεί με αργά και σταθερά βήματα σε επιλεκτικά τμήματα μέχρι κάποιο σημείο.

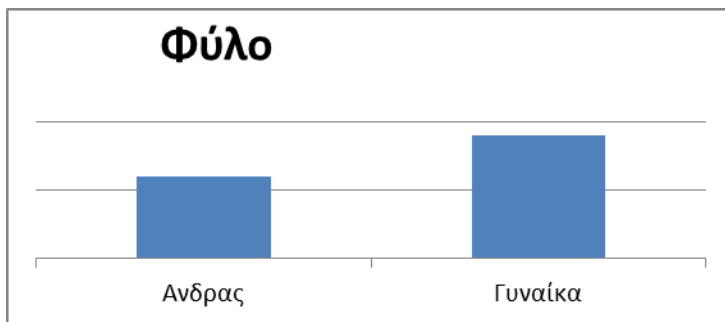
Η εκμάθηση του συστήματος διευκολύνθηκε από σεμινάρια, από την εταιρεία παραγωγής του προγράμματος στο αντίστοιχο προσωπικό, με σκοπό να μεταφερθούν γνώσεις χρήσης του συστήματος, να τονιστεί η σπουδαιότητά του η απλούστευση των διαδικασιών και οι στόχοι που θα έχει το σύστημα μελλοντικά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

4.1. Δημογραφικά

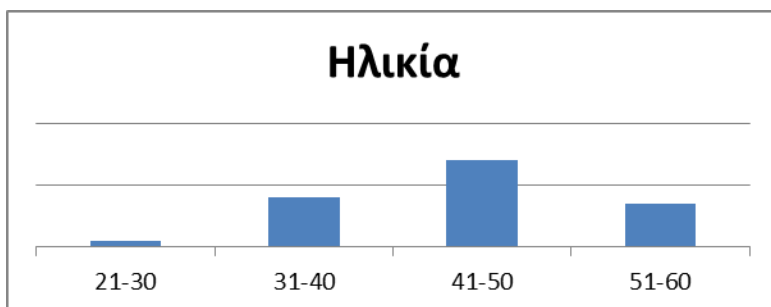
Από τους 30 χρήστες που ήταν το δείγμα της μελέτης οι 12 ήταν άνδρες και 18 γυναίκες.

α/α	Φύλο	Αριθμός απαντήσεων
1	Άνδρας	12
2	Γυναίκα	18



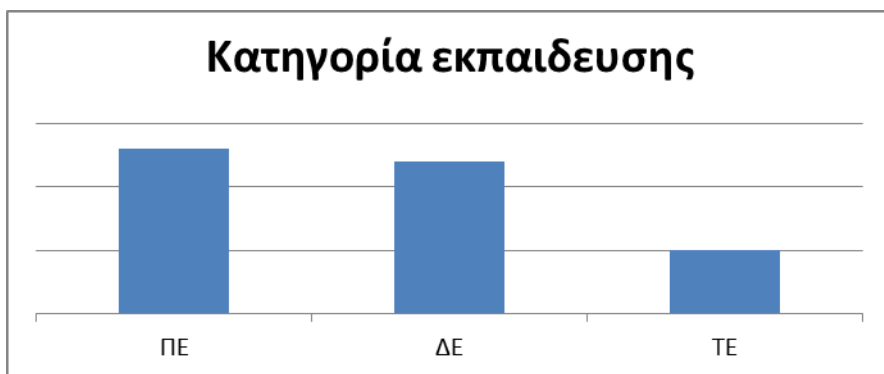
Σε ότι αφορά την ηλικία των χρηστών οι περισσότεροι είναι στην ηλικιακή κατηγορία 41 - 50

α/α	Ηλικία	Αριθμός απαντήσεων
1	21-30	1
2	31-40	8
3	41-50	14
4	51-60	7



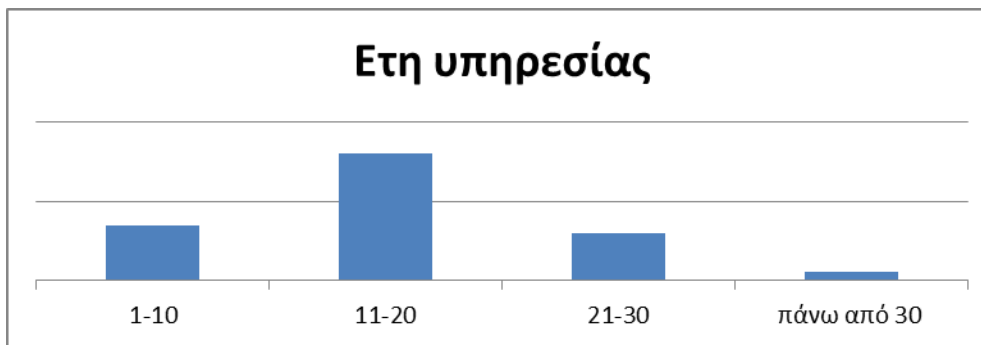
Σε ότι αφορά την κατηγορία της εκπαίδευσης οι περισσότεροι είναι ΠΕ κατηγορίας ακολουθούμενοι από τους ΔΕ κατηγορίας

α/α	Κατηγορία εκπαίδευσης	Αριθμός απαντήσεων
1	ΠΕ	13
2	ΔΕ	12
3	ΤΕ	5

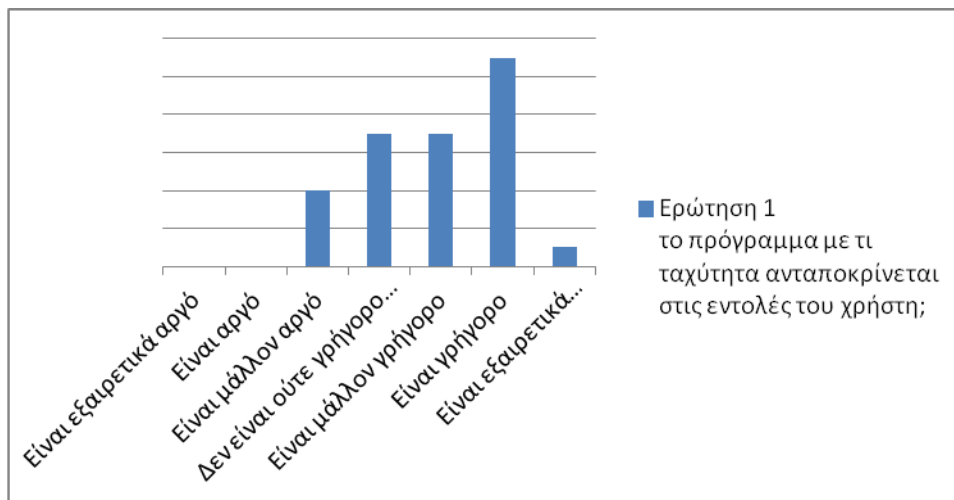


Η πλειοψηφία των χρηστών είχε 11 – 20 έτη προϋπηρεσίας

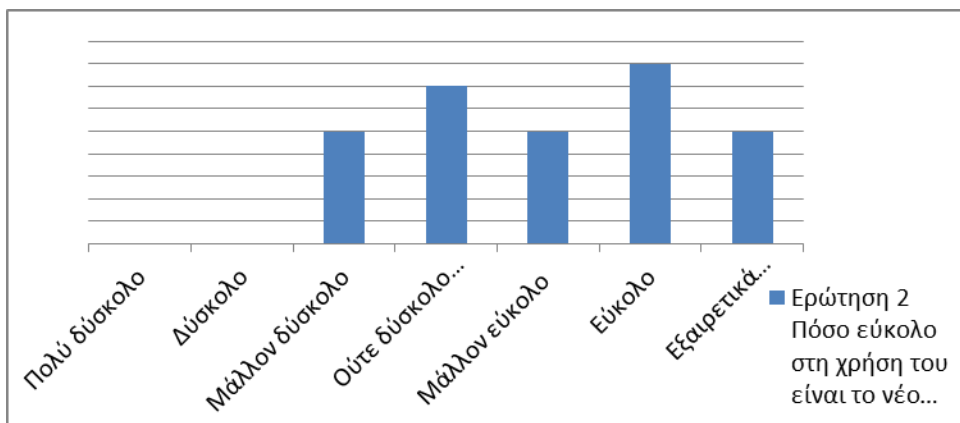
α/α	Έτη υπηρεσίας	Αριθμός απαντήσεων
1	1-10	7
2	11-20	16
3	21-30	6
4	πάνω από 30	1



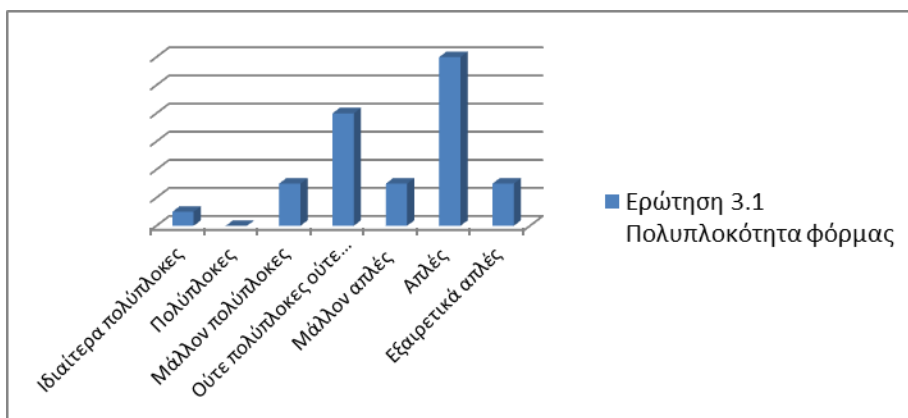
4.2. Ποιότητα συστήματος: Οι απαντήσεις των ερωτούμενων και η ανάλυση τους



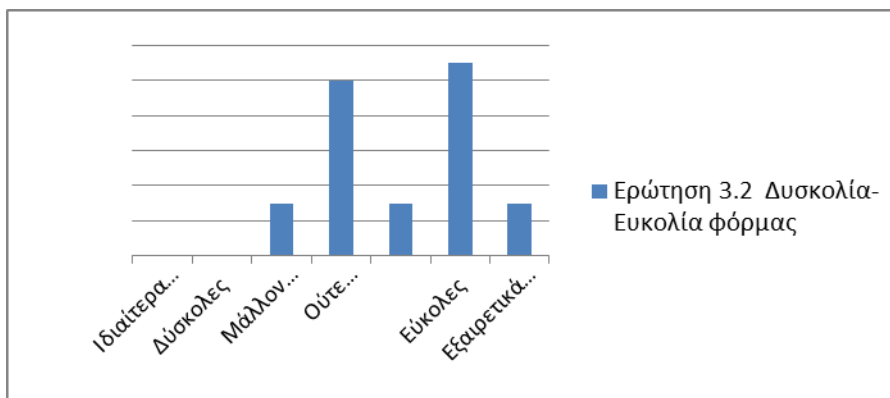
Βλέπουμε ότι στην πρώτη ερώτηση, η μεγάλη πλειοψηφία των χρηστών θεωρεί ότι το «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» ανταποκρίνεται με ικανοποιητική ταχύτητα στις εντολές τους.



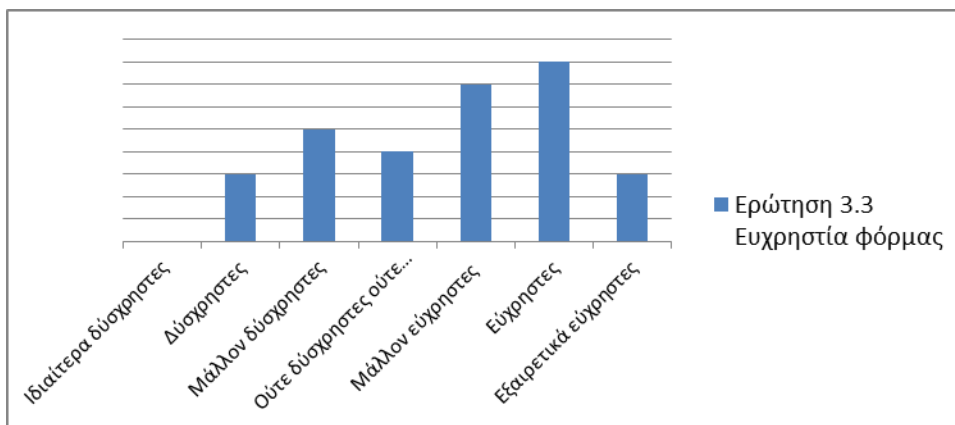
Στην ερώτηση πόσο εύκολο θεωρούν το νέο σύστημα οι περισσότεροι από τους μισούς, 60% των χρηστών, δήλωσαν ότι είναι εύκολο, 5 το χαρακτήρισαν μάλλον δύσκολο ενώ 7 δεν το θεωρούσαν ούτε εύκολο ούτε δύσκολο.



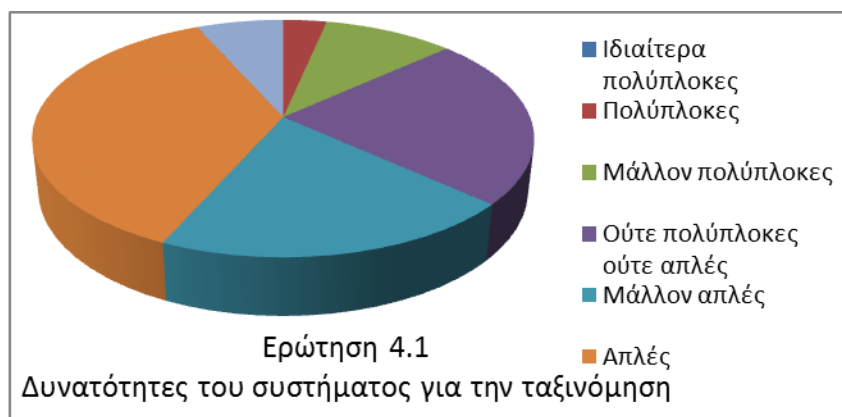
Στην ερώτηση για την πολυπλοκότητα της φόρμας η πλειοψηφία των χρηστών (60%) θεωρεί ότι οι φόρμες είναι μάλλον απλές ως εξαιρετικά απλές



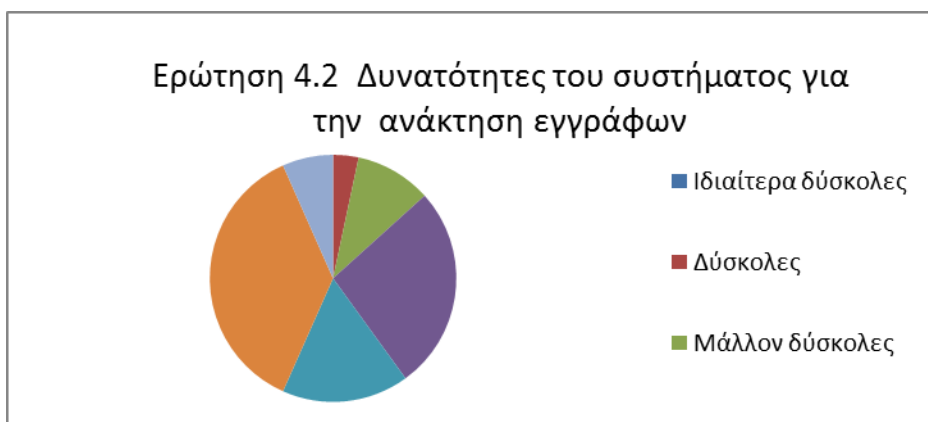
Στην ερώτηση για την ευκολία της φόρμας λίγο πάνω από τους μισούς (56,6%) θεωρεί ότι οι φόρμες είναι μάλλον εύκολες έως εξαιρετικά εύκολες.



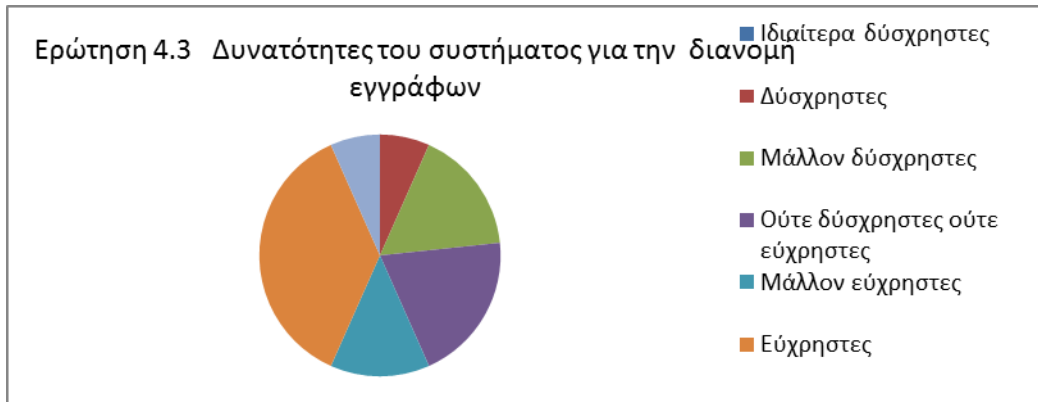
Στην ερώτηση για την ευχρηστία της φόρμας η πλειοψηφία των χρηστών (60%) θεωρεί ότι οι φόρμες είναι μάλλον εύχρηστες έως εξαιρετικά εύχρηστες, ενώ για έναν στους τέσσερις οι φόρμες φάνηκαν δύσκολες.



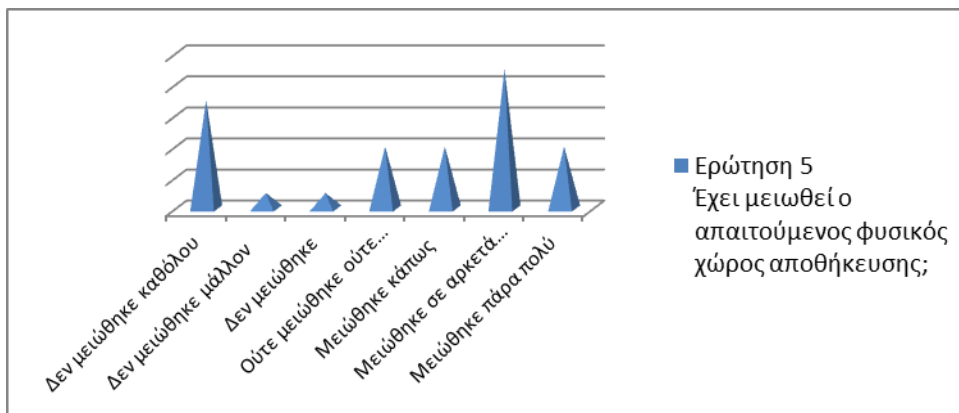
Στην ερώτηση για την δυνατότητα του συστήματος για την ταξινόμηση των εγγράφων οι δύο στους τρεις χρήστες (66,6%) απάντησαν ότι ήταν απλή έως εξαιρετικά απλή.



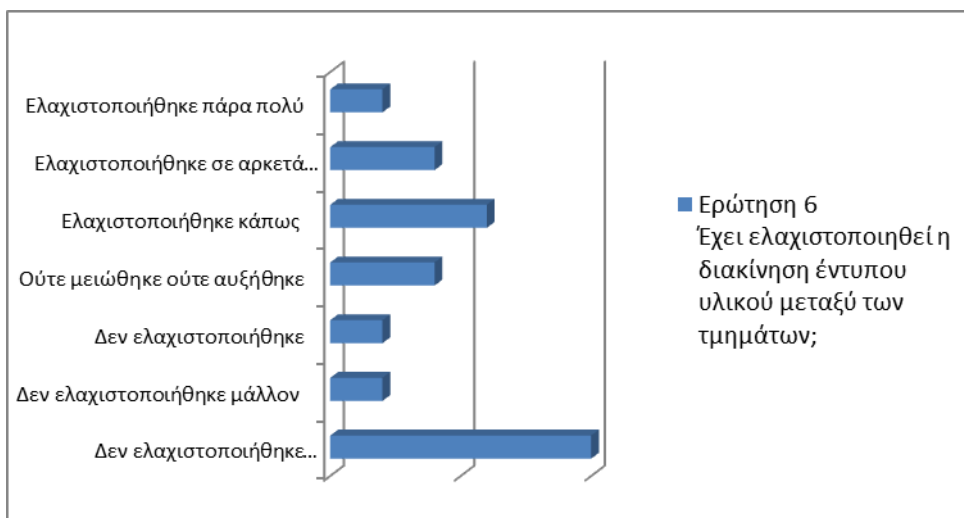
Στην ερώτηση για την δυνατότητα του συστήματος για την ανάκτηση των εγγράφων η πλειοψηφία των χρηστών (60%) απάντησαν ότι ήταν εύκολη έως εξαιρετικά εύκολη.



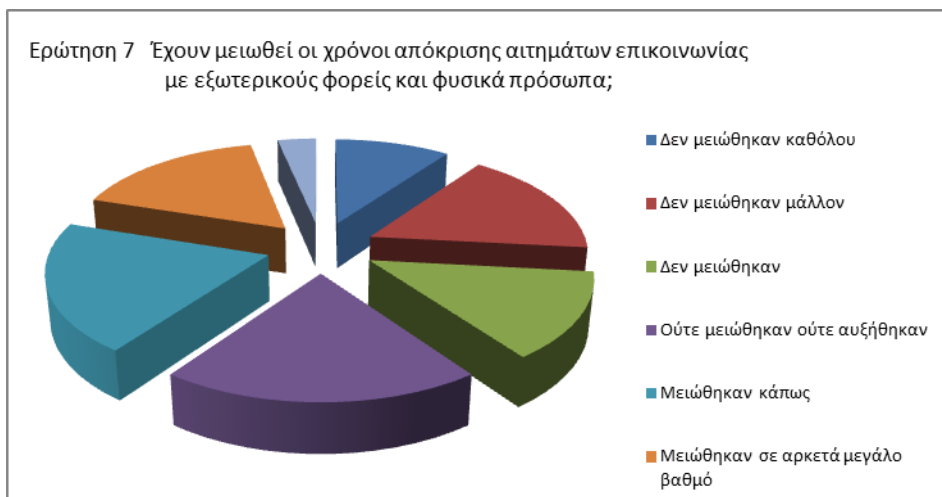
Στην ερώτηση για την δυνατότητα του συστήματος για την διανομή των εγγράφων λίγο πάνω από τους μισούς χρήστες (56,6%) απάντησαν ότι ήταν εύχρηστη έως εξαιρετικά εύχρηστη.



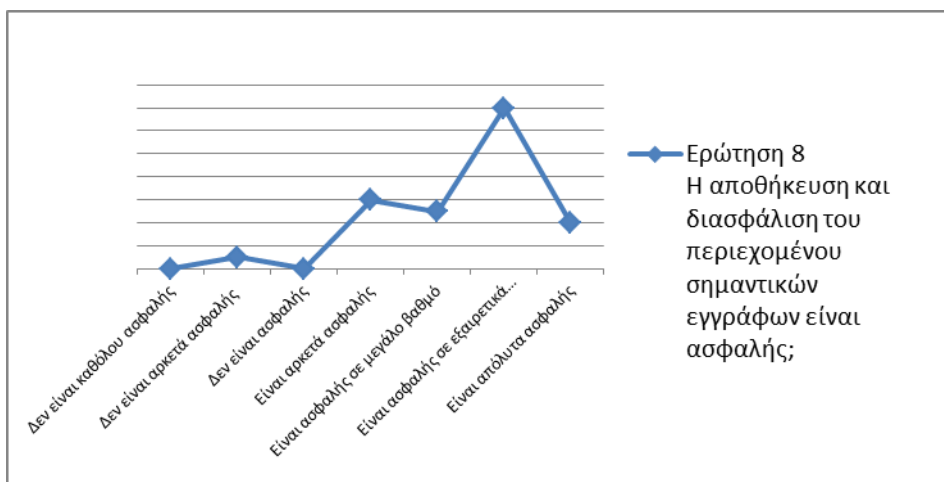
Στην ερώτηση εάν έχει μειωθεί ο απαιτούμενος φυσικός χώρος αποθήκευσης εγγράφων λίγο πάνω από τους μισούς χρήστες (56,6%) απάντησαν ότι μειώθηκε.



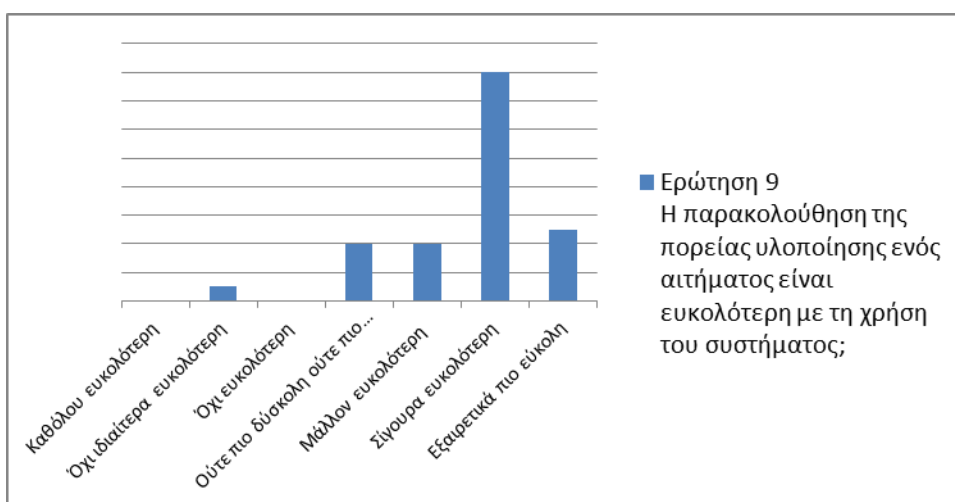
Στην ερώτηση εάν έχει ελαχιστοποιηθεί η διακίνηση έντυπου υλικού μεταξύ των τμημάτων 46,6% των χρηστών απάντησαν ότι δεν ελαχιστοποιήθηκε και 40% μόνο απάντησαν ότι ελαχιστοποιήθηκε.



Στην ερώτηση εάν έχουν μειωθεί οι χρόνοι απόκρισης αιτημάτων επικοινωνίας με εξωτερικούς φορείς και φυσικά πρόσωπα υπήρξαν περίπου ίσες θετικές και αρνητικές αποκρίσεις μεταξύ των χρηστών με 40% να απαντούν ότι δεν έχουν μειωθεί οι χρόνοι και ίδιο ποσοστό να απαντά ότι έχουν μειωθεί.

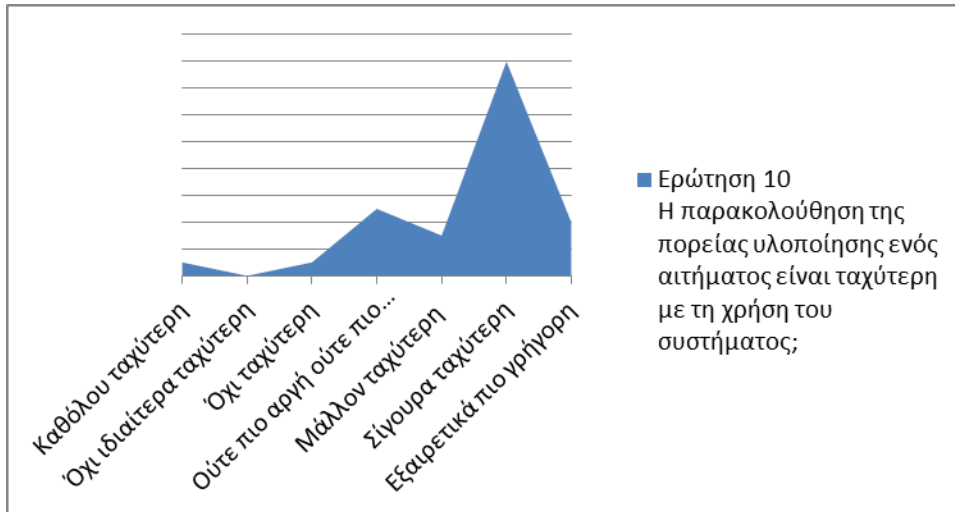


Στην ερώτηση εάν η αποθήκευση και διασφάλιση του περιεχομένου σημαντικών εγγράφων είναι ασφαλής η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών απάντησε θετικά σε ποσοστό 76,6%.



Στην ερώτηση εάν η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης ενός αιτήματος είναι ευκολότερη με τη χρήση του συστήματος η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών με

ποσοστό 83,3% απάντησαν θετικά.



Στην ερώτηση εάν η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης ενός αιτήματος είναι ταχύτερη με τη χρήση του συστήματος και εδώ περισσότεροι από τους τρεις στους τέσσερις (76,6%) απάντησαν θετικά.



Στην ερώτηση εάν έχει μειωθεί ο χρόνος διεκπεραίωσης ενός εγγράφου ελαφρώς λιγότεροι των μισών χρηστών (46,6%) απάντησαν θετικά.

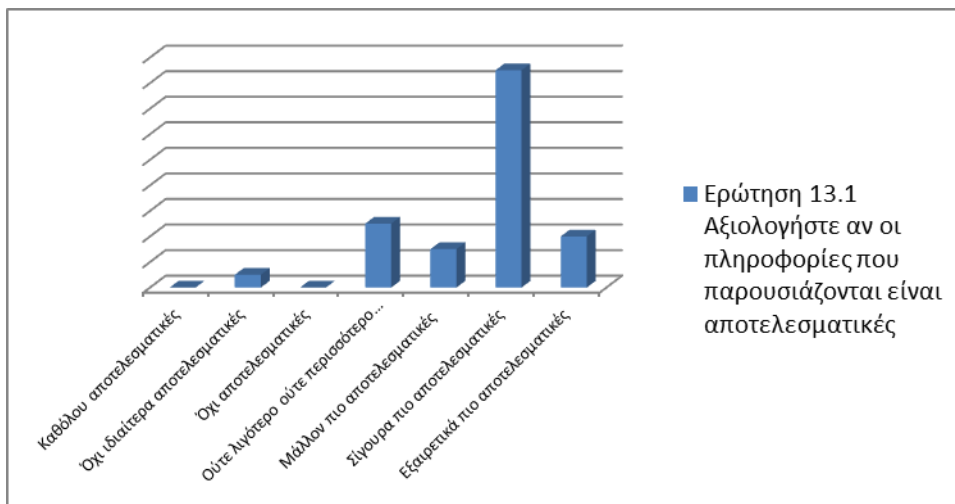
Ερώτηση 12 Με το πρόγραμμα γίνονται λιγότερα λάθη στη δρομολόγηση/διανομή εγγράφων;



- Δεν γίνονται καθόλου λιγότερα λάθη
- Δεν γίνονται λιγότερα λάθη
- Δεν γίνονται αρκετά λιγότερα λάθη
- Γίνεται ο ίδιος αριθμός λαθών όπως και πριν
- Γίνονται κάπως λιγότερα λάθη
- Γίνονται πολύ λιγότερα λάθη
- Γίνονται ελάχιστα λάθη

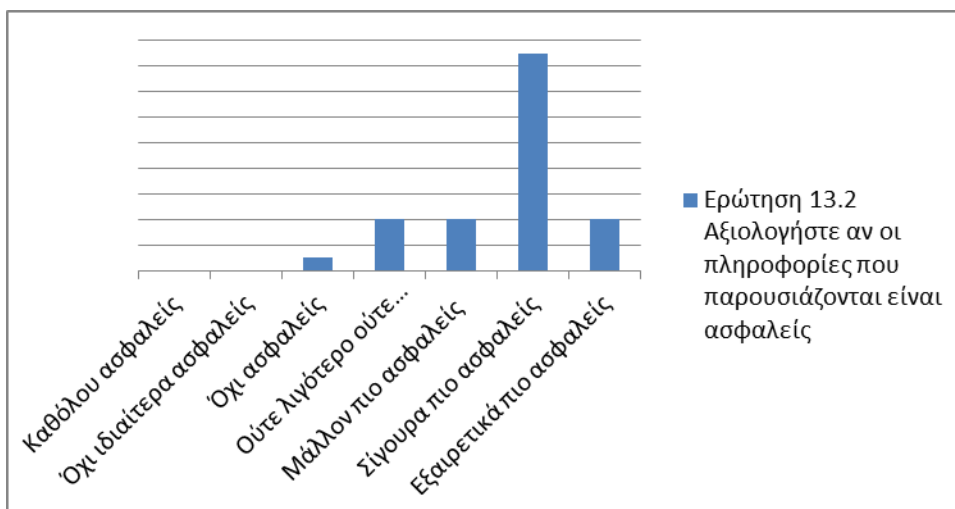
Στην ερώτηση εάν γίνονται λιγότερα λάθη στην δρομολόγηση και διανομή εγγράφων οι δύο στους τρεις χρήστες (66,6%) απάντησαν ότι γίνονται λιγότερα ή πολύ λιγότερα λάθη.

4.3. Ποιότητα πληροφοριών: Οι απαντήσεις των ερωτούμενων και η ανάλυση τους

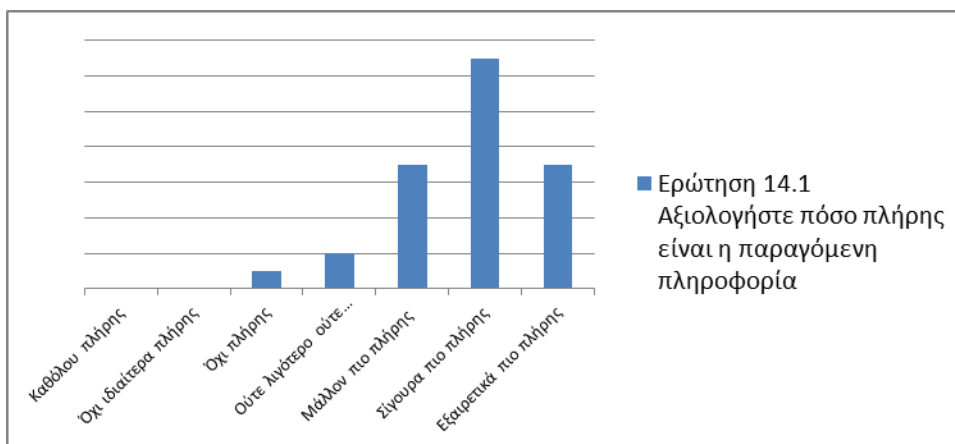


- Ερώτηση 13.1
Αξιολογήστε αν οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι αποτελεσματικές

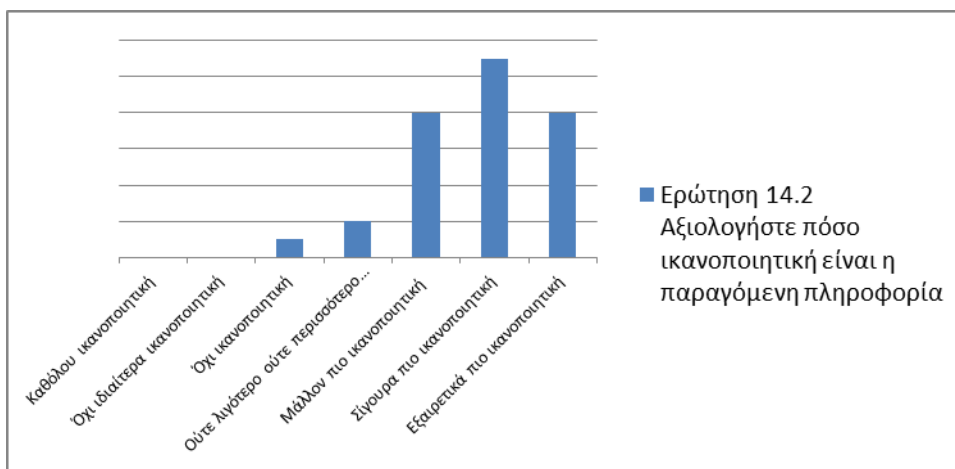
Στην ερώτηση εάν οι πληροφορίες που παρουσιάζονται μέσω του προγράμματος είναι αποτελεσματικές η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών με ποσοστό 80% απάντησαν θετικά.



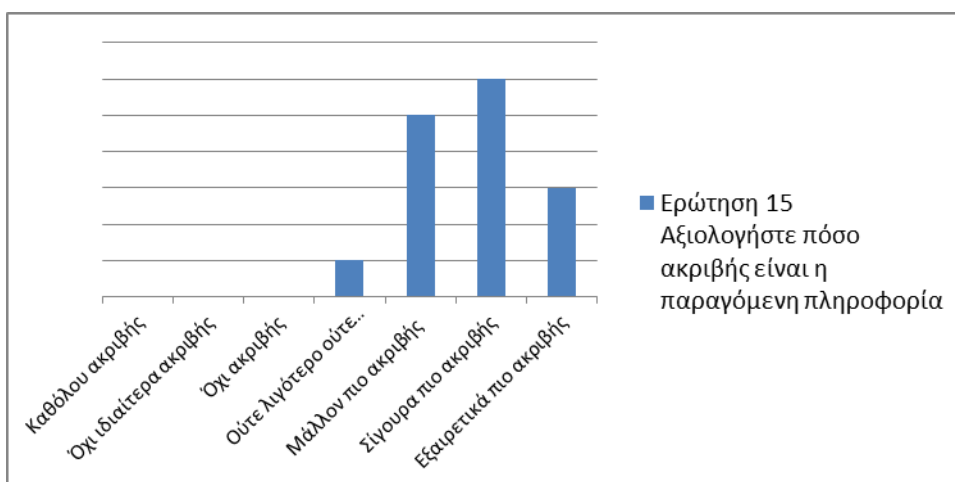
Στην ερώτηση εάν οι πληροφορίες που παρουσιάζονται μέσω του προγράμματος είναι ασφαλείς η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών με ποσοστό 83,3% απάντησαν θετικά.



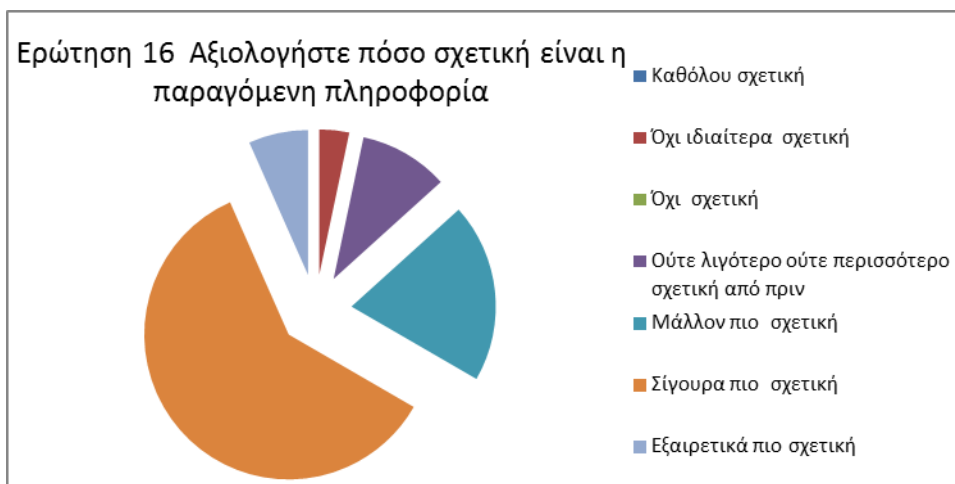
Στην ερώτηση εάν οι πληροφορίες που παράγονται μέσω του προγράμματος είναι πλήρεις, οι εννιά στους δέκα χρήστες (90%) απάντησαν θετικά.



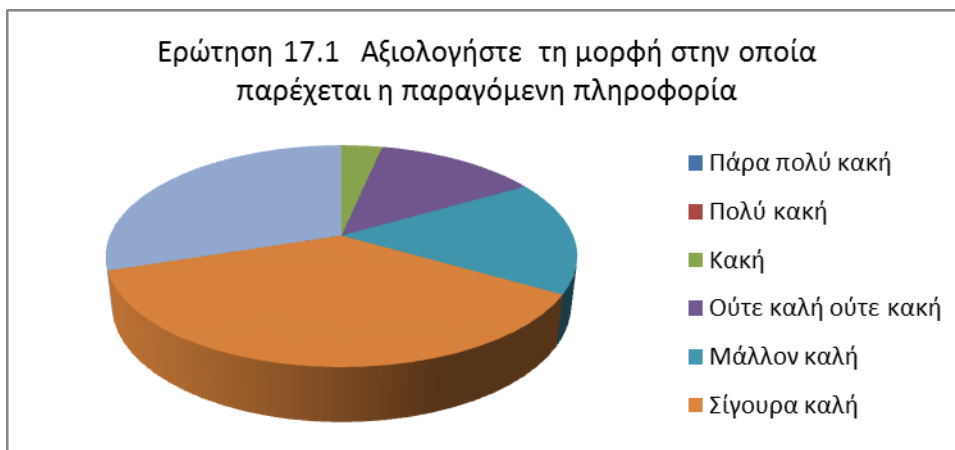
Στην ερώτηση πόσο ικανοποιητικές είναι οι πληροφορίες που παράγονται μέσω του προγράμματος η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών με ποσοστό 90% απάντησαν ότι ήταν ικανοποιητικές.



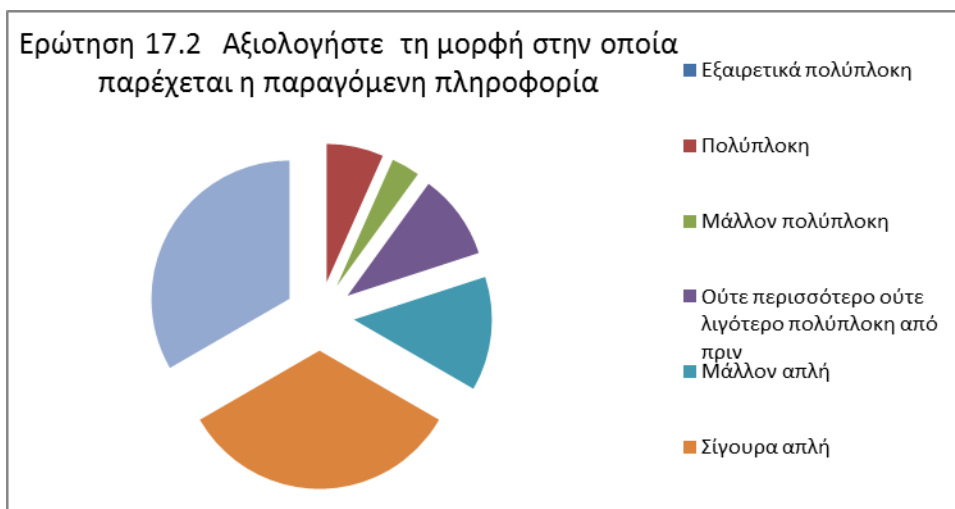
Στην ερώτηση εάν οι πληροφορίες που παράγονται μέσω του προγράμματος είναι ακριβείς η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών με ποσοστό 93,3% απάντησε θετικά.



Στην ερώτηση πόσο σχετική είναι η παραγόμενη πληροφορία οι χρήστες σε ποσοστό 86,6% απάντησαν ότι είναι μάλλον πιο σχετική έως εξαιρετικά πιο σχετική.



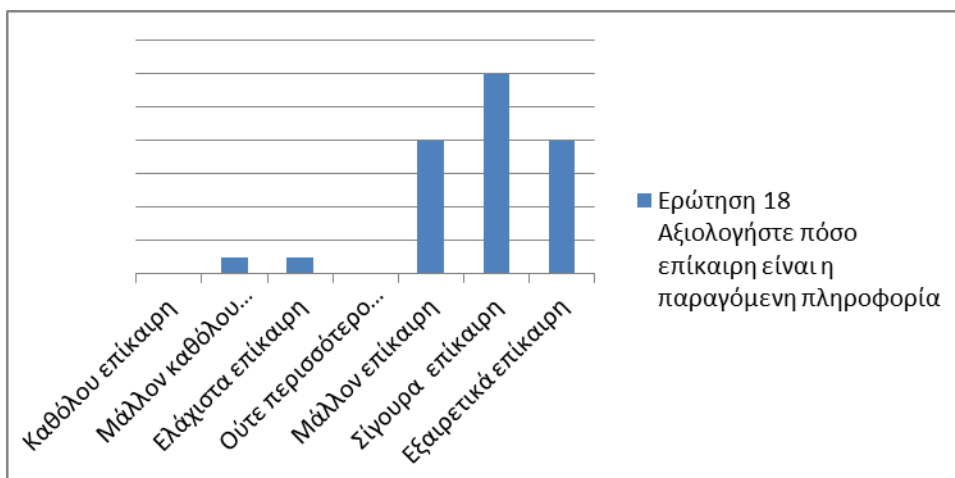
Στην ερώτηση εάν η μορφή στην οποία παρέχεται η παραγόμενη πληροφορία είναι κακή ή καλή η πλειονοψηφία των χρηστών με ποσοστό 83,3% απάντησαν ότι είναι μάλλον καλή έως εξαιρετικά καλή.



Στην ερώτηση εάν η μορφή στην οποία παρέχεται η παραγόμενη πληροφορία είναι πολύπλοκη ή απλή η πλειοψηφία των χρηστών με ποσοστό 80% απάντησαν ότι είναι μάλλον απλή έως εξαιρετικά απλή.

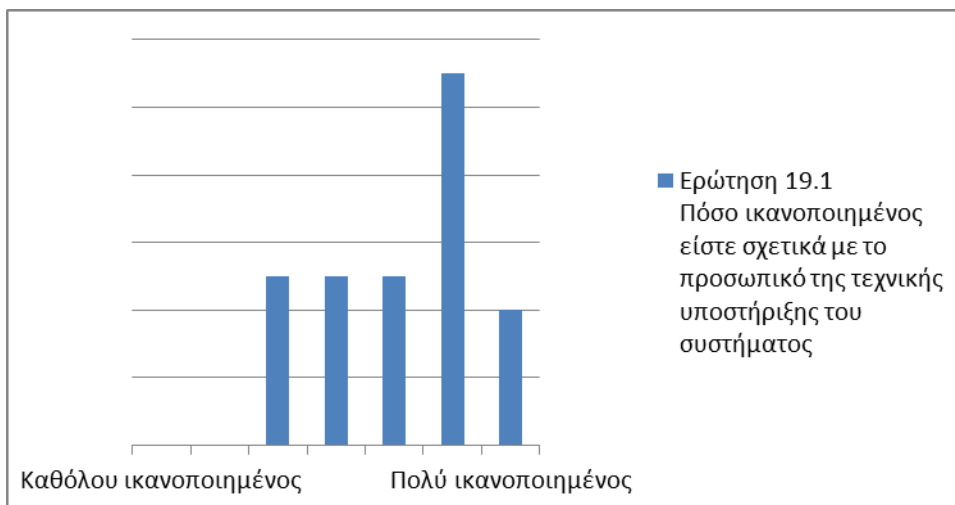


Στην ερώτηση εάν η μορφή στην οποία παρέχεται η παραγόμενη πληροφορία είναι μη εύκολα αναγνώσιμη ή ευανάγνωστη η μεγάλη πλειοψηφία των χρηστών με ποσοστό 80% απάντησε ότι είναι μάλλον έως εξαιρετικά ευανάγνωστη.

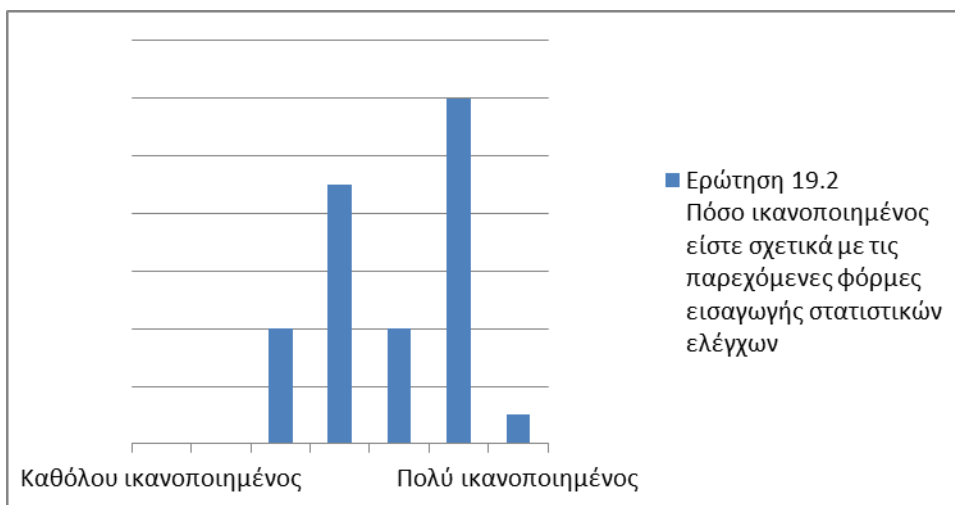


Στην ερώτηση πόσο επίκαιρη είναι η παραγόμενη πληροφορία σχεδόν όλοι οι χρήστες (93,3%) απάντησαν ότι είναι μάλλον επίκαιρη έως εξαιρετικά επίκαιρη.

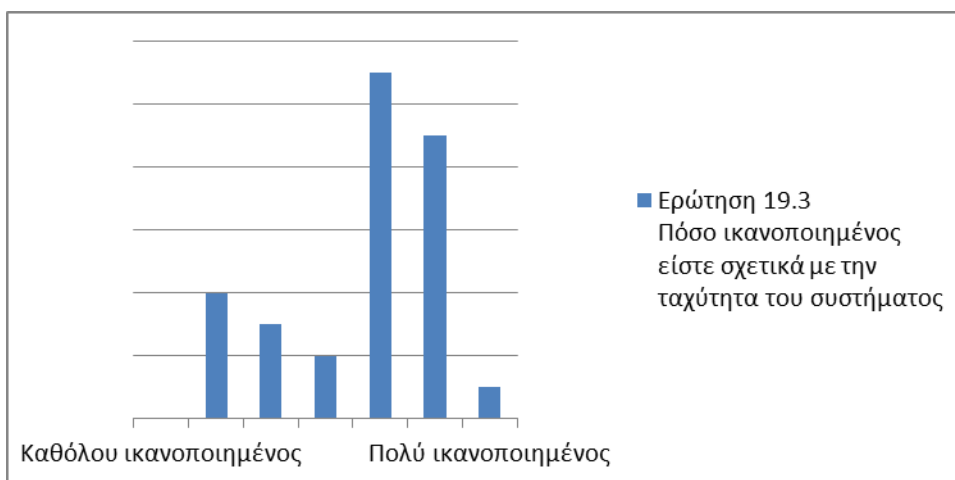
4.4. Ποιότητα υπηρεσιών: Οι απαντήσεις των ερωτούμενων και η ανάλυση τους



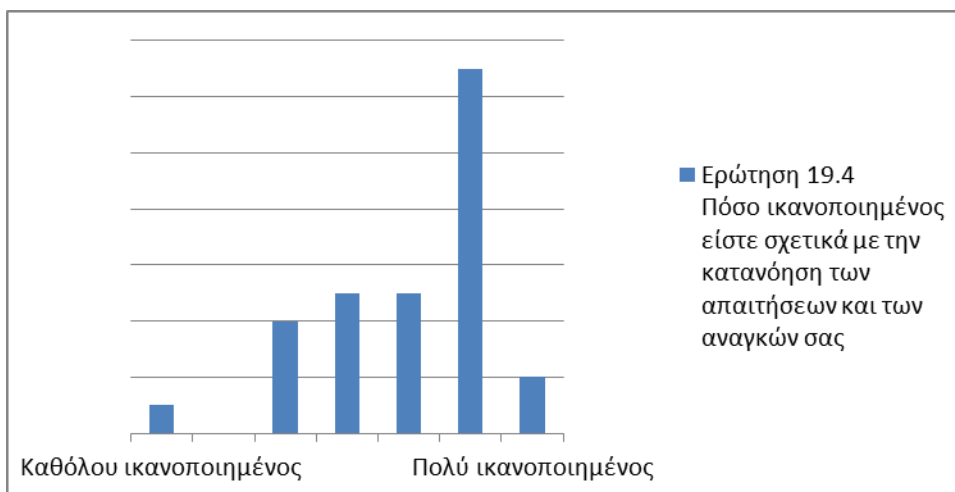
Στην ερώτηση εάν είναι ικανοποιημένοι ή δυσαρεστημένοι οι χρήστες σε σχέση με το προσωπικό της τεχνικής υποστήριξης του συστήματος οι δύο στους τρεις χρήστες (66,6%) ήταν από λίγο έως πολύ ευχαριστημένοι.



Στην ερώτηση εάν είναι ικανοποιημένοι ή δυσαρεστημένοι οι χρήστες σε σχέση με τις παρεχόμενες φόρμες εισαγωγής στατιστικών στοιχείων λίγο πάνω από τους μισούς χρήστες (56,6%) ήταν από λίγο έως πολύ ευχαριστημένοι.



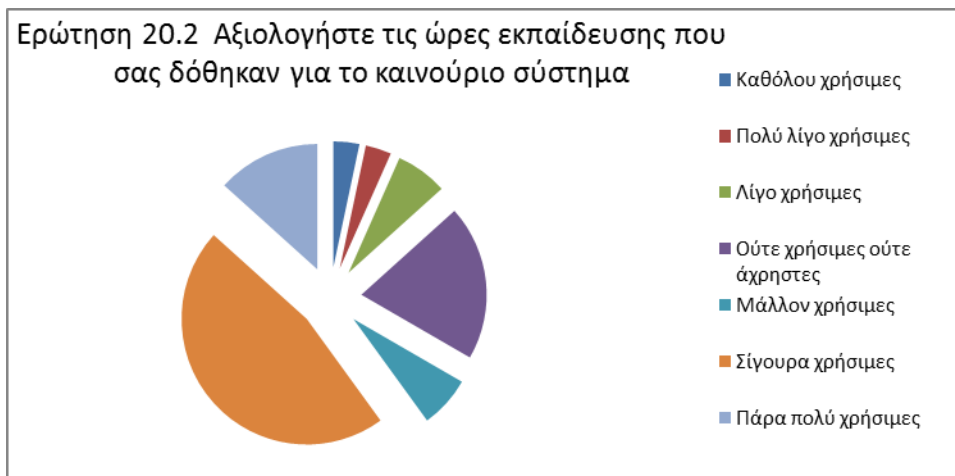
Στην ερώτηση εάν είναι ικανοποιημένοι ή δυσαρεστημένοι οι χρήστες σε σχέση με τη ταχύτητα του συστήματος λίγο πάνω από δύο στους τρεις χρήστες (70%) ήταν από λίγο έως πολύ ευχαριστημένοι.



Στην ερώτηση εάν είναι ικανοποιημένοι ή δυσαρεστημένοι οι χρήστες σε σχέση με την κατανόηση των απαιτήσεων και των αναγκών τους οι δύο στους τρεις χρήστες (66,6%) ήταν από λίγο έως πολύ ευχαριστημένοι.

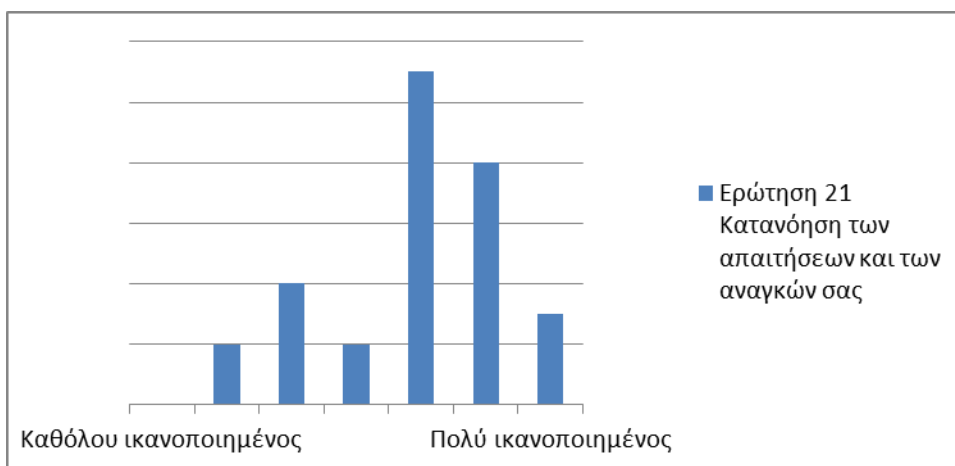


Στην ερώτηση εάν οι ώρες εκπαίδευσης που τους δόθηκαν στο καινούργιο πρόγραμμα ήταν λίγες ή πολλές, οι μισοί χρήστες (50%) τις βρήκαν λίγες.



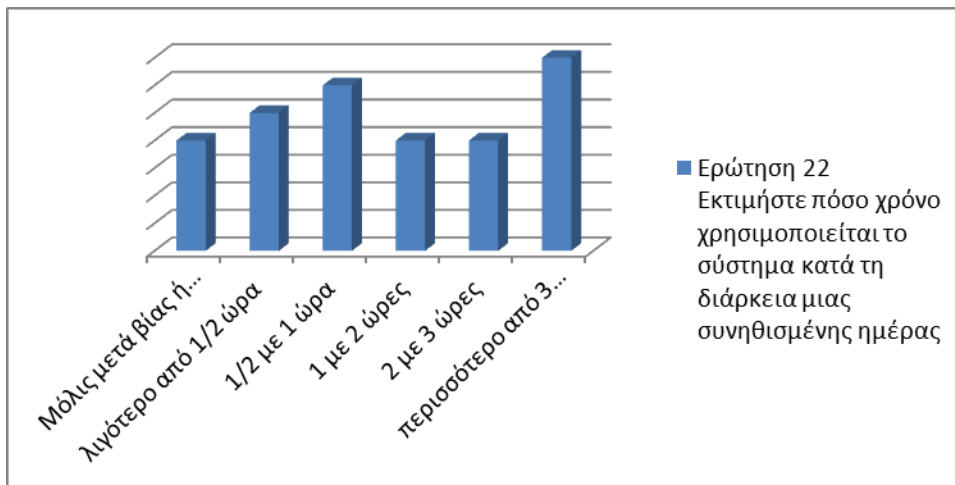
Στην ερώτηση εάν οι ώρες εκπαίδευσης που τους δόθηκαν στο καινούργιο προγραμμα ήταν χρήσιμες ή όχι, οι δυο στους τρεις χρήστες (66,6%) τις βρήκαν χρήσιμες έως πολύ χρήσιμες.

4.5. Ικανοποίηση των χρηστών: Οι απαντήσεις των ερωτούμενων και η ανάλυση τους

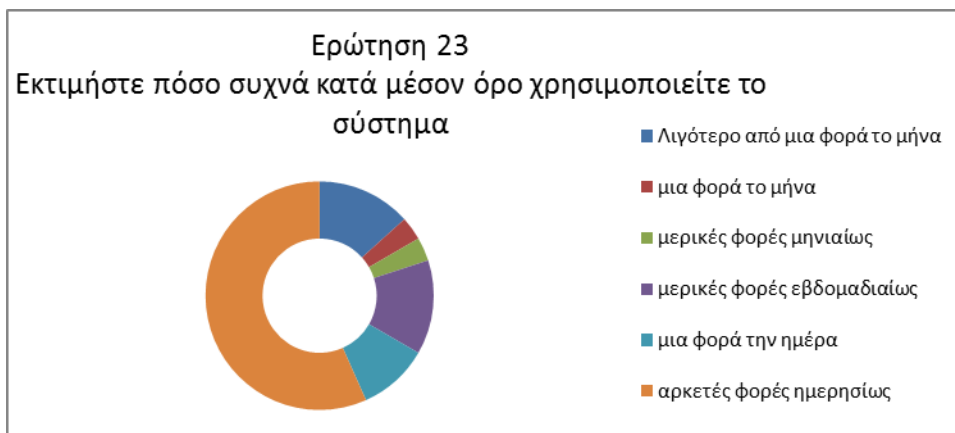


Στην ερώτηση εάν οι χρήστες είναι συνολικά ικανοποιημένοι με το «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» μια μεγάλη πλειοψηφία (73,3%) των χρηστών απάντησαν ότι ήταν από μάλλον ικανοποιημένοι έως πολύ ικανοποιημένοι.

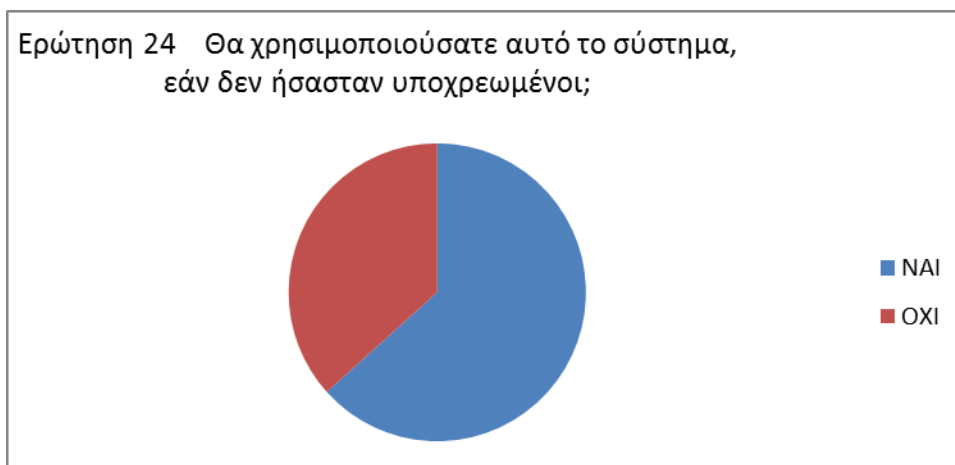
4.6. Χρήση: Οι απαντήσεις των ερωτούμενων και η ανάλυση τους



Στην ερώτηση πόσο χρόνο χρησιμοποιούν το σύστημα κατά τη διάρκεια μιας συνηθισμένης ημέρας οι μισοί χρήστες απάντησαν ότι το χρησιμοποιούν πάνω από μια ώρα την ημέρα και οι υπόλοιποι μισοί κάτω από μια ώρα την ημέρα.



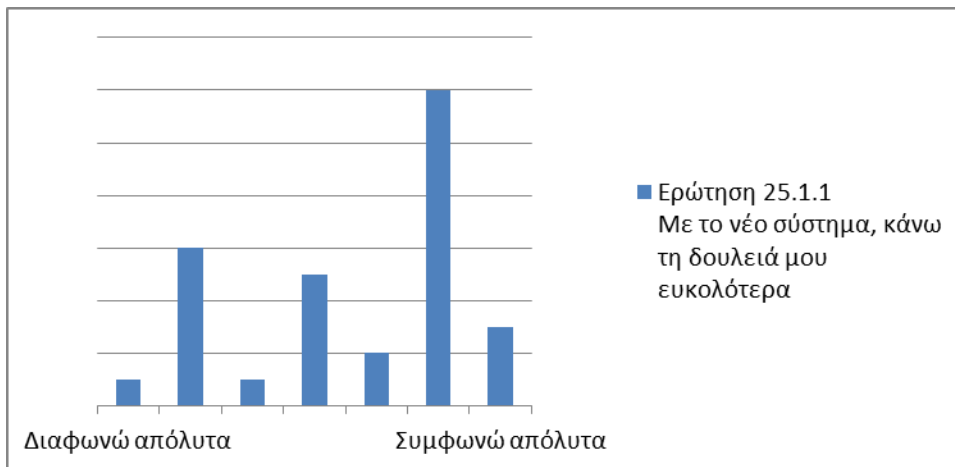
Στην ερώτηση πόσο συχνά κατά μέσον όρο χρησιμοποιούν το σύστημα το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών (56,6%) απάντησαν ότι το χρησιμοποιούν αρκετές φορές μέσα στην ίδια ημέρα.



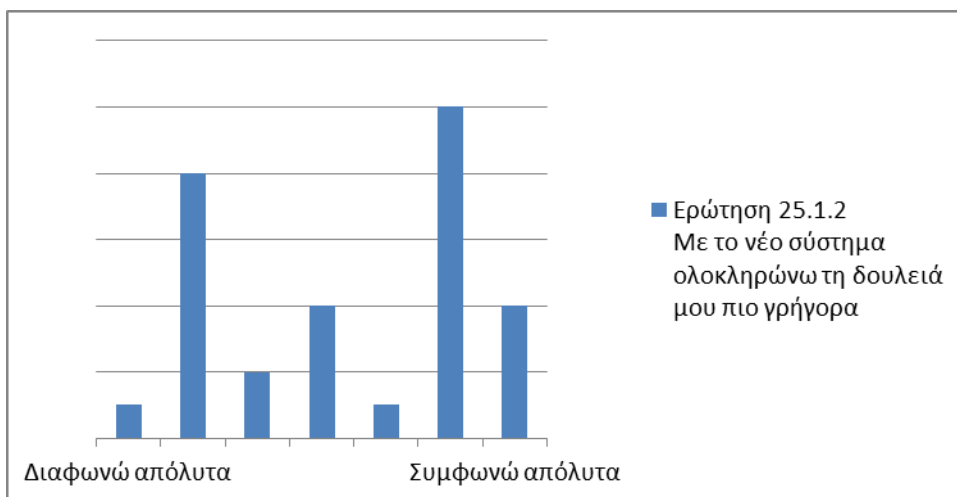
Στην ερώτηση εάν θα χρησιμοποιούσαν το σύστημα ακόμα και εάν δεν ήταν υποχρεωμένοι 19 χρήστες απάντησαν ότι θα το χρησιμοποιούσαν και 11 χρήστες ότι δεν θα το χρησιμοποιούσαν.

4.7. Επίδραση: Οι απαντήσεις των ερωτούμενων και η ανάλυση τους

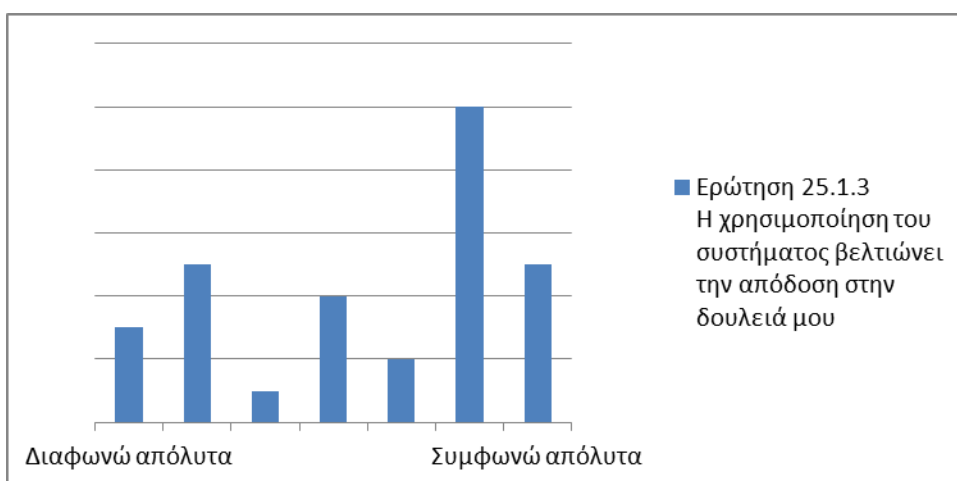
Ατομικά



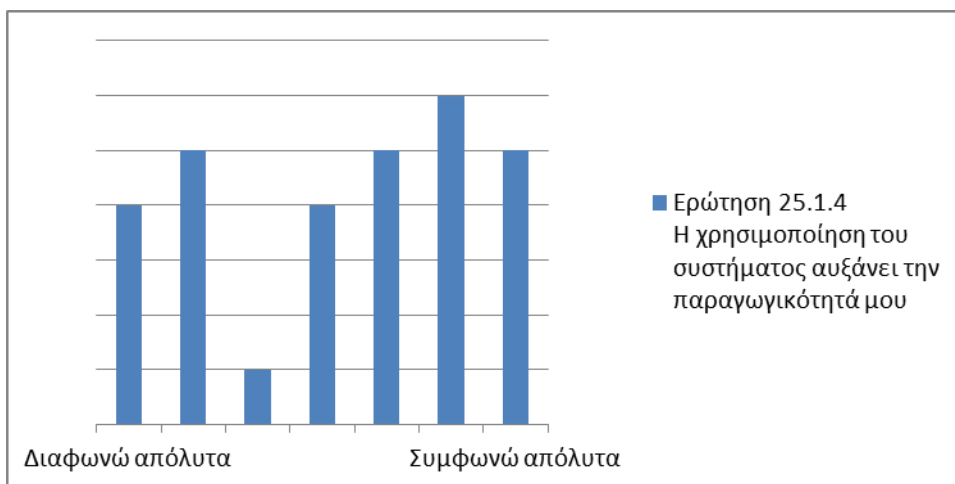
Στην ερώτηση εάν με το νέο σύστημα κάνουν τη δουλειά τους ευκολότερα η πλειοψηφία (56,6%) των χρηστών απάντησαν θετικά.



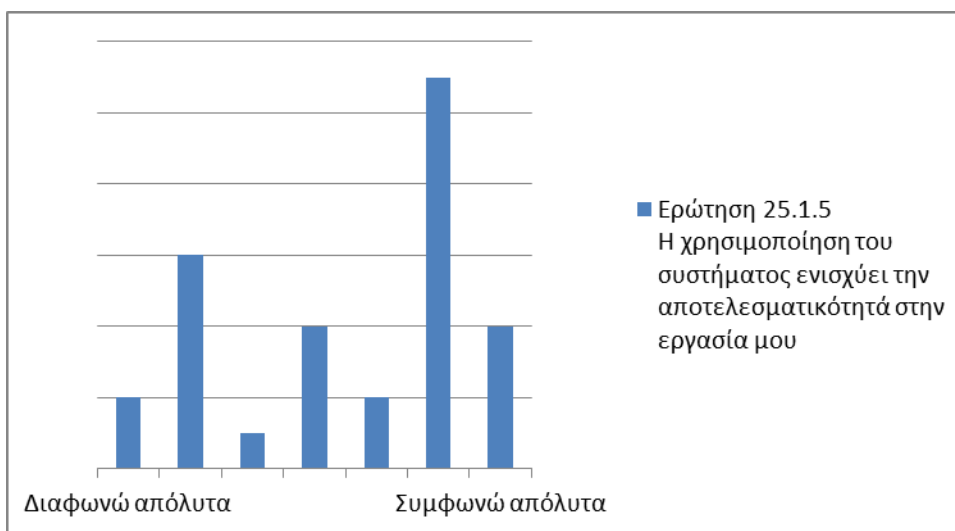
Στην ερώτηση εάν με το νέο σύστημα ολοκληρώνουν τη δουλειά τους πιο γρήγορα οι περισσότεροι χρήστες απάντησαν θετικά και 4 χρήστες έδωσαν ουδέτερη απάντηση.



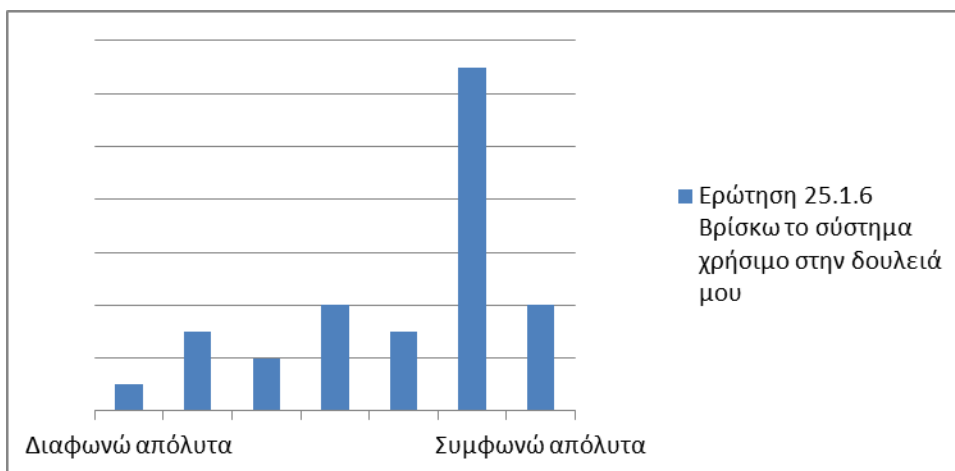
Στην ερώτηση εάν η χρησιμοποίηση του συστήματος βελτιώνει την απόδοση στη δουλειά τους η πλειοψηφία (56,6%) των χρηστών απάντησαν θετικά.



Στην ερώτηση εάν η χρησιμοποίηση του συστήματος αυξάνει την παραγωγικότητα τους η πλειοψηφία (53,3%) των χρηστών απάντησαν θετικά.

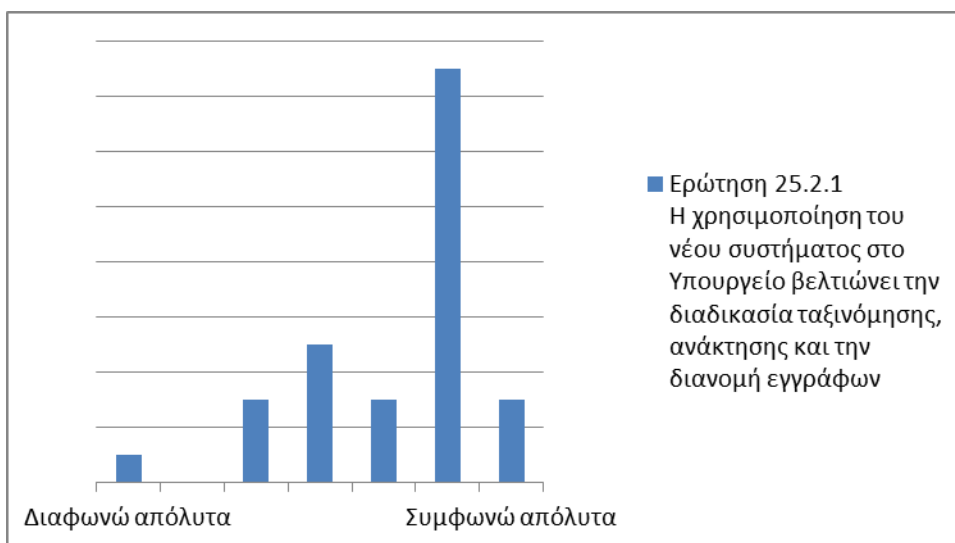


Στην ερώτηση εάν η χρησιμοποίηση του συστήματος ενισχύει την αποτελεσματικότητα στην εργασία τους η πλειοψηφία (56,6%) των χρηστών απάντησαν θετικά.

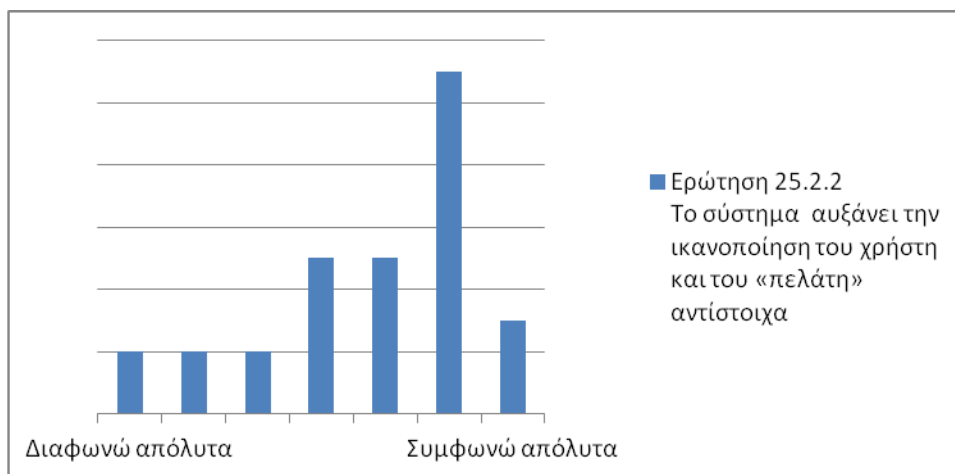


Στην ερώτηση εάν βρίσκουν το σύστημα χρήσιμο στην δουλειά τους η πλειοψηφία των χρηστών (66,6%) απάντησαν θετικά.

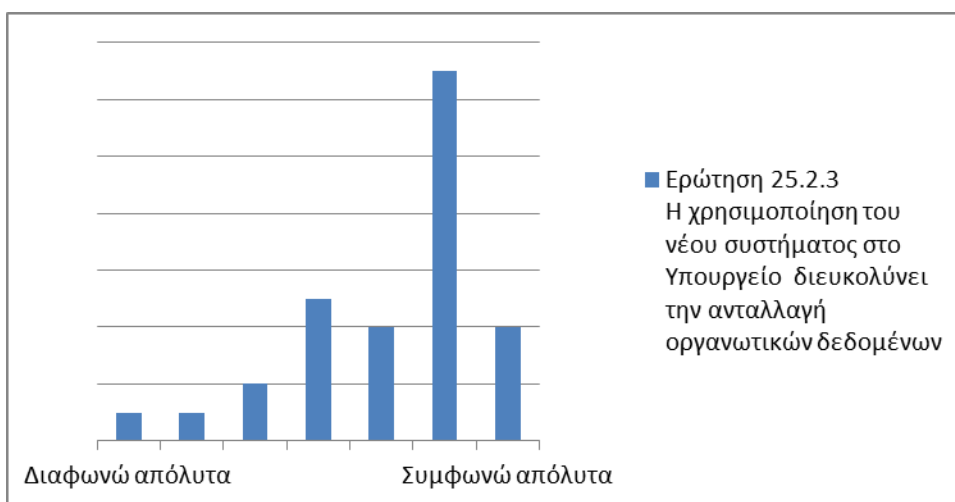
Επιχειρησιακά



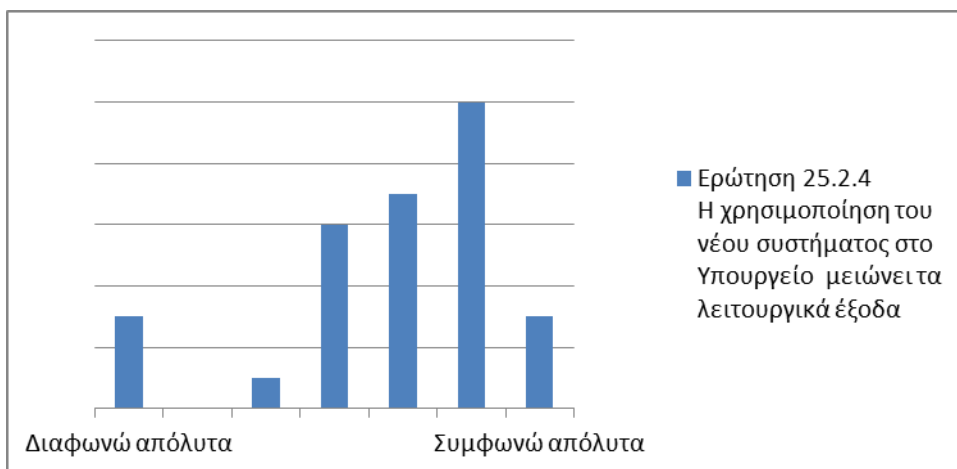
Στην ερώτηση εάν η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο βελτιώνει την διαδικασία ταξινόμησης, ανάκτησης και διανομής εγγράφων, η μεγάλη πλειοψηφία των χρηστών (70%) απάντησαν θετικά.



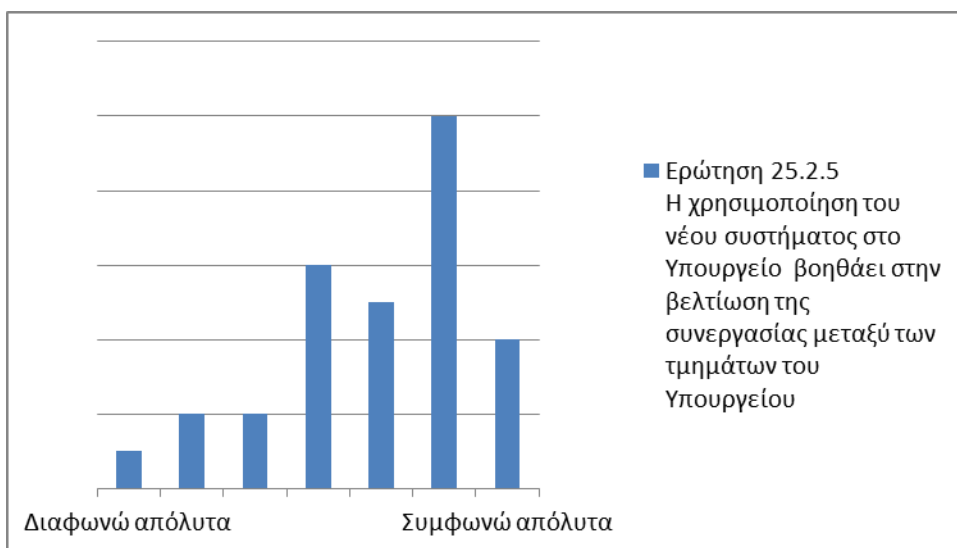
Στην ερώτηση εάν η χρησιμοποίηση του ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ στο Υπουργείο αυξάνει την ικανοποίηση του χρήστη και του «πελάτη» αντίστοιχα οι περισσότεροι από τους χρήστες (63,3%) απάντησαν θετικά.



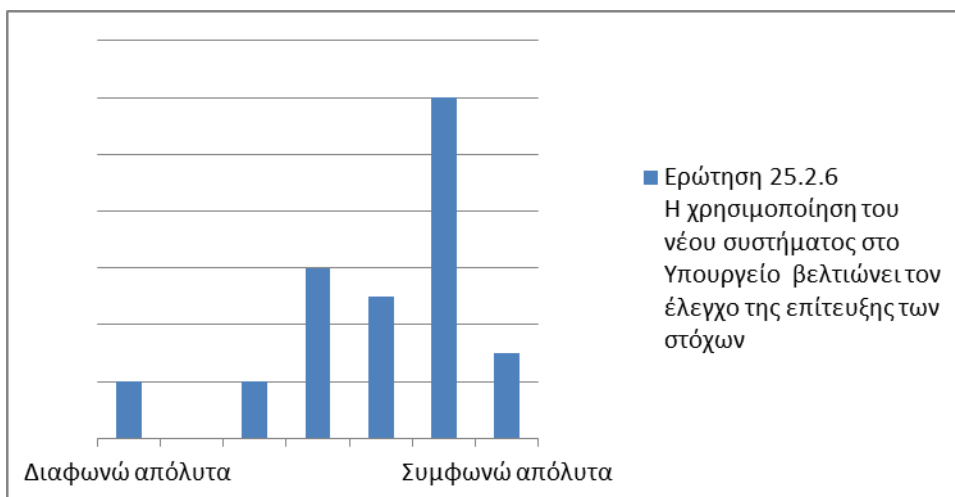
Στην ερώτηση εάν η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο διευκολύνει την ανταλλαγή οργανωτικών δεδομένων η μεγάλη πλειοψηφία των χρηστών (70%) απάντησαν θετικά.



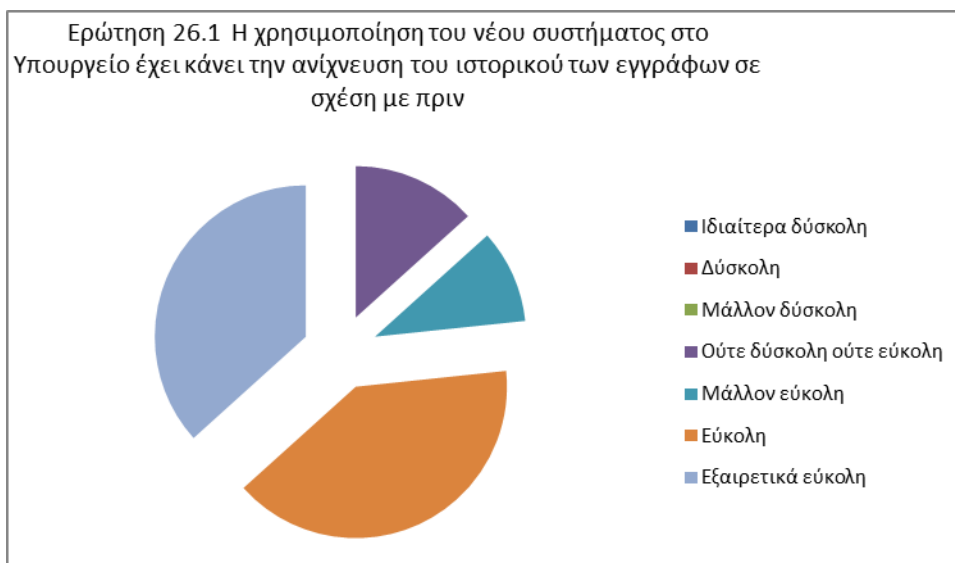
Στην ερώτηση εάν η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο μειώνει τα λειτουργικά έξοδα, οι δύο στους τρεις χρήστες (66,6%) απάντησαν θετικά.



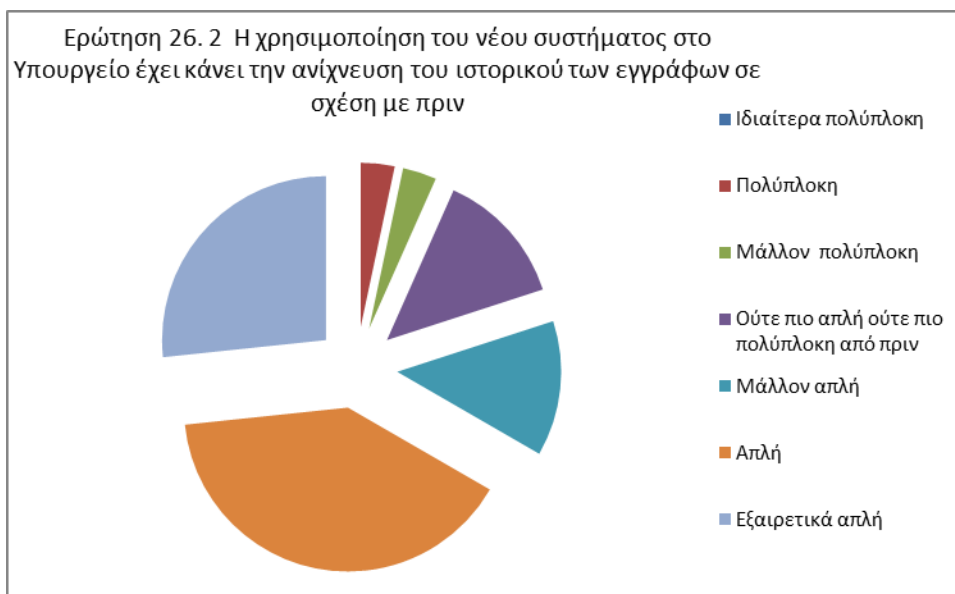
Στην ερώτηση εάν η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο βοηθάει στην βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των τμημάτων η πλειοψηφία των χρηστών (63,3%) απάντησαν θετικά.



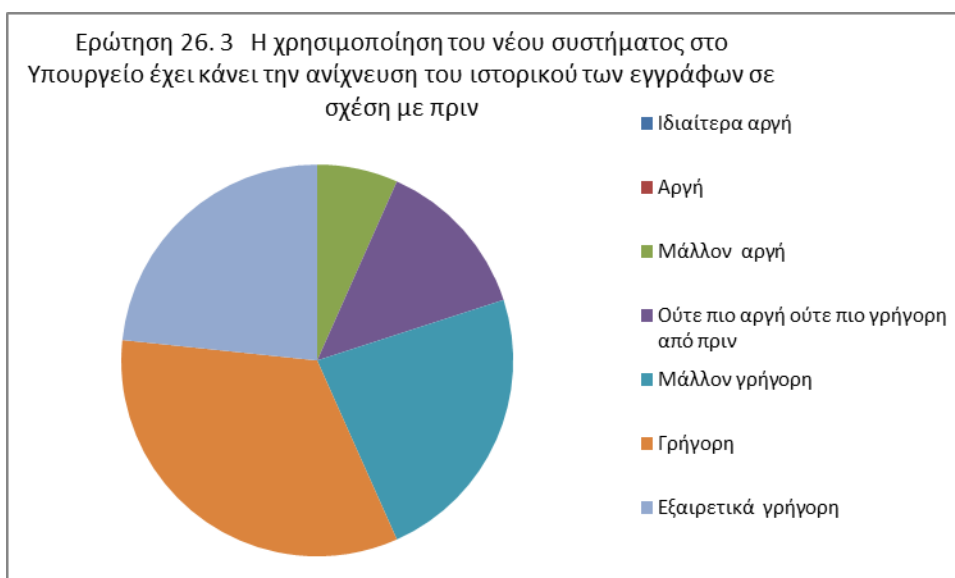
Στην ερώτηση εάν η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο βελτιώνει τον έλεγχο της επίτευξης των στόχων η πλειοψηφία των χρηστών (66,6%) απάντησαν θετικά.



Στην ερώτηση εάν η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο έχει κάνει την ανίχνευση του ιστορικού των εγγράφων σε σχέση με πριν πιο εύκολη ή πιο δύσκολη η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών (86,6%) απάντησαν από μάλλον πιο εύκολη έως εξαιρετικά πιο εύκολη.

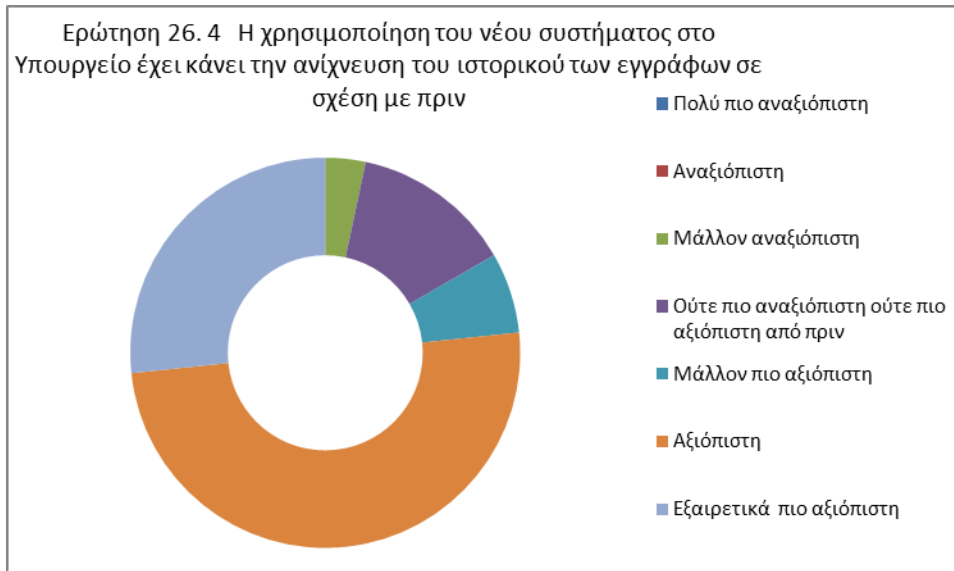


Στην ερώτηση εάν η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο έχει κάνει την ανίχνευση του ιστορικού των εγγράφων σε σχέση με πριν πιο απλή ή πιο πολύπλοκη η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών (80%) απάντησαν από μάλλον πιο απλή έως εξαιρετικά πιο απλή.



Στην ερώτηση εάν η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο έχει κάνει την ανίχνευση του ιστορικού των εγγράφων σε σχέση με πριν πιο γρήγορη ή πιο αργή η

συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών (80%) απάντησαν από μάλλον πιο γρήγορη έως εξαιρετικά πιο γρήγορη.



Στην ερώτηση εάν η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο έχει κάνει την ανίχνευση του ιστορικού των εγγράφων σε σχέση με πριν πιο αξιόπιστη ή πιο αναξιόπιστη η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών (83,3%) απάντησαν από μάλλον πιο αξιόπιστη έως εξαιρετικά πιο αξιόπιστη.

4.8. Οι απαντήσεις στο ανοιχτό ερώτημα

Από τους 30 χρήστες που συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια οι 13 έκαναν τα παρακάτω σχόλια - προτάσεις:

- Να μπορεί να γίνει πολλαπλή δέσμη ενεργειών όχι μόνο ένα έγγραφο την φορά όπως γίνεται σήμερα για την ίδια ενέργεια να μπορούν να επιλεχθούν πολλαπλά έγγραφα αυτόματα,
- Αλλαγή παραμέτρων
- Βελτίωση των γραφικών του συστήματος

- Θα μπορούσε να γίνεται μόνο ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων και να μην χρειάζεται να διακινούνται και σε φυσική μορφή
- Το περιβάλλον του συστήματος θα μπορούσε να είναι πιο λειτουργικό και εύχρηστο με τη χρήση εντολών σε μορφή πλήκτρων για την άμεση διαχείριση και διεκπεραίωση των εγγράφων
- Το πρόγραμμα «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ ΓΛΚ» είναι απαραίτητο να συνδεθεί με το πρόγραμμα «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ ΥΔΑΔ» καθώς και με όλα τα υπουργεία δηλαδή, το «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» είναι απαραίτητο να γίνει κοινό σε όλους τους τομείς γενικής διακυβέρνησης
- Δεδομένου ότι μέχρι στιγμής χρησιμοποιείται μόνο ένα μέρος του «ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» είναι αναγκαία η χρησιμοποίηση όλων των δυνατοτήτων που παρέχονται από το σύστημα προκειμένου να διεκπεραιώνονται τα έγγραφα άμεσα
- Να υπάρξει η δυνατότητα να αναγνωρίζονται ηλεκτρονικά τα προς πρωτοκόλληση έγγραφα ώστε πατώντας ένα μόνο κουμπί να διεκπεραιώνονται αυτόματα
- Οι φόρμες να είναι πιο φιλικές στον χρήστη και πιο ευέλικτες

Ενώ υπήρξαν σχόλια που απλώς εξέφραζαν την ικανοποίηση του χρήστη. Για παράδειγμα

- Είμαι αρκετά ικανοποιημένος από το πρόγραμμα
- Δεν έχω αντιμετωπίσει σημαντικό πρόβλημα ώστε να θελήσω να επεξεργαστώ λύση από όπου θα πρόεκυπτε κάποια ιδέα βελτίωση
- Με δεδομένη τη θέση μου ως χρήστης του «ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» και την μονομερή μου εμπειρία είμαι ικανοποιημένη αλλά δεν έχω κάνει περαιτέρω σκέψεις ώστε να έχω κάποια πρόταση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1 Συζήτηση

Σκοπός της μελέτης αυτής ήταν να αξιολογήσει, μέσω ερωτηματολογίου, την επιτυχία του πληροφοριακού συστήματος «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» στο Υπουργείο Δικαιοσύνης από την πλευρά των υπαλλήλων που το χρησιμοποιούν. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήσαμε το μοντέλο επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων Delone & McLean (2003) που αποτελείται από έξι κατηγορίες: ποιότητα συστήματος, ποιότητα πληροφοριών, ποιότητα υπηρεσιών, την χρήση, την ικανοποίηση των χρηστών και την επίδραση (οφέλη) τόσο στον εργαζόμενο χρήστη όσο και στην υπηρεσία.

Σε ότι αφορά στην **ποιότητα του συστήματος**, στο πρώτο ερώτημα σε σχέση με την ταχύτητα του συστήματος αν και οι περισσότεροι θεώρησαν το σύστημα γρήγορο, εντούτοις ένας σημαντικός αριθμός συνολικά 11 χρηστών, το θεώρησαν μάλλον αργό ή κράτησαν ουδέτερη στάση που σημαίνει ότι υπάρχει πιθανόν ανάγκη για ακόμα μεγαλύτερη βελτίωση σε αυτόν τον τομέα. Το θέμα της ταχύτητας των πληροφοριακών συστημάτων στην Ελλάδα είναι γνωστό ότι δεν είναι πάντοτε επαρκές αφού και στα ευρήματα των Terpsiadou & Economides, (2009) σε μια μελέτη ικανοποίησης των χρηστών του συστήματος Taxis, η ταχύτητα του συστήματος δεν ικανοποιούσε πλήρως τους χρήστες.

Η ευκολία χρήσης του συστήματος είναι ένας άλλος παράγοντας της ποιότητας του συστήματος και σε αυτόν τον τομέα αν και η πλειοψηφία των χρηστών το βρήκε εύκολο, υπήρξαν κάποιοι χρήστες που το βρήκαν δύσκολο ή κράτησαν μια ουδέτερη στάση. Το εύρημα αυτό σε συνδυασμό με το γεγονός ότι οι μισοί χρήστες ανέφεραν ότι οι παρεχόμενες ώρες εκπαίδευσης στο σύστημα ήταν λίγες, ενώ οι περισσότεροι χρήστες θεώρησαν αυτήν την εκπαίδευση χρήσιμη, δείχνει ότι η εκπαίδευση των χρηστών στο σύστημα ή η υποστήριξη που θα έπρεπε να έχουν κατά την χρήση του συστήματος δεν είναι επαρκής, συνεπώς και σε αυτόν τον τομέα υπάρχει περιθώριο βελτίωσης. Όπως

έχουν επισημάνει και άλλοι ερευνητές η συνεχής κατάρτιση των χρηστών σε ένα νέο σύστημα είναι σημαντικός παράγοντας επιτυχίας του (Terpsiadou & Economides, 2009). Το γεγονός αυτό επιβεβαιώνεται και από την θέση που πήραν οι χρήστες σε ότι αφορά την πολυπλοκότητα της φόρμας. Αν και η πλειοψηφία τις βρήκε απλές ένας στους τέσσερις χρήστες απάντησε ουδέτερα.

Αυτές οι δυσκολίες φαίνεται ότι επηρέασαν και την χρήση του συστήματος. Μόνο οι μισοί χρήστες απάντησαν ότι χρησιμοποιούν το σύστημα πάνω από 1 ώρα ημερησίως, ενώ 1 στους 3 χρήστες απάντησε ότι δεν θα χρησιμοποιούσε το σύστημα εάν δεν ήταν υποχρεωμένος. Αντίστοιχη έρευνα στο εξωτερικό με χρήση πληροφοριακών συστημάτων σε νοσοκομεία έδειξε πολύ ισχυρή συσχέτιση μεταξύ της ποιότητας του συστήματος, της χρήσης του και της ικανοποίησης από αυτό (Ojo 2017).

Παρότι θα περίμενε κανείς να δει αντίστοιχα ποσοστά και στην συνολική ικανοποίηση των χρηστών από το σύστημα σε αυτή την μελέτη, εντούτοις πολύ περισσότεροι χρήστες δήλωσαν ικανοποιημένοι από το σύστημα παρότι δεν θα το χρησιμοποιούσαν εάν δεν ήταν υποχρεωμένοι. Το γεγονός ότι η ποιότητα του συστήματος φαίνεται να μην επηρεάζει την συνολική ικανοποίηση των χρηστών από το σύστημα προέκυψε και στην έρευνα των Floropoulos et al. (2010). Στην μελέτη τους με τους χρήστες του προγράμματος TAXIS στην Ελλάδα δεν βρέθηκε σχέση μεταξύ ποιότητας συστήματος και ικανοποίησης χρήστη.

Σε ότι αφορά στην σχέση χρήσης του συστήματος και ικανοποίησης από το σύστημα, συγκεχυμένα είναι τα αποτελέσματα και στην διεθνή βιβλιογραφία σύμφωνα με την ανασκόπηση 180 ερευνητικών άρθρων της περιόδου 1992-2007 των Peter et al. (2008). Ένας πιθανός λόγος για αυτό μπορεί να είναι τα διαφορετικά εργαλεία που χρησιμοποιούνται για να μετρήσουν την χρήση και την ικανοποίηση. Οι Peter et al. (2008) αναφέρουν ότι όσο μεγαλύτερη η ικανοποίηση των χρηστών τόσο μεγαλύτερη και η χρήση του συστήματος. Όμως δεν μπόρεσαν να διαπιστώσουν εάν όσο αυξάνεται η χρήση του συστήματος θα αυξάνεται και η ικανοποίηση των χρηστών. Σε άλλη μελέτη με πληροφοριακά συστήματα σε ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης υπήρξε σημαντική συσχέτιση της πρόθεσης χρήσης τόσο με την ποιότητα του συστήματος όσο και με την ποιότητα των πληροφοριών και την ποιότητα των υπηρεσιών (Mukred & Yusof, 2017),

καθώς και ισχυρή συσχέτιση μεταξύ ικανοποίησης και πρόθεσης χρήσης (Alzahrani et al. 2017).

Από τις υπόλοιπες ερωτήσεις για την αξιολόγηση της ποιότητας του συστήματος πρόέκυψε ότι 70-80% των χρηστών συμφώνησαν στην ικανότητα του συστήματος να παρέχει ασφάλεια στην αποθήκευση και διασφάλιση του περιεχομένου σημαντικών εγγράφων και στην ευκολότερη και ταχύτερη δυνατότητα που προσφέρει για την παρακολούθηση και υλοποίηση των αιτημάτων. Αντίστοιχα μεγάλο ποσοστό συμφώνησαν επίσης ότι μέσω της χρήσης του συστήματος γίνονται λιγότερα λάθη στη δρομολόγηση και στην διανομή των εγγράφων. Τα ευρήματα αυτά είναι σύμφωνα με τα θεωρητικά πλαίσια των πληροφοριακών συστημάτων στον δημόσιο τομέα (Καλύβα και Γκοτζαμάνη, 2011) καθώς και με ευρήματα άλλων ερευνητών (Mahmoodi & Nojdedeh, 2016).

Παρόλα αυτά όμως, φαίνεται σύμφωνα με τους χρήστες ότι ο τελικός χρόνος διεκπεραίωσης ενός εγγράφου δεν έχει μειωθεί αφού λιγότεροι των μισών των χρηστών στην έρευνα αυτή απάντησαν ότι μειώθηκε ο τελικός χρόνος διεκπεραίωσης. Παρομοίως ούτε οι χρόνοι απόκρισης αιτημάτων επικοινωνίας με εξωτερικούς φορείς και φυσικά πρόσωπα έχουν μειωθεί αφού σύμφωνα με τα ευρήματα της μελέτης αυτής κάτω των μισών χρηστών απάντησαν ότι έχουν μειωθεί αυτοί οι χρόνοι. Το εύρημα αυτό είναι αντίθετο με την βιβλιογραφία αφού τα πληροφοριακά συστήματα έχει βρεθεί ότι βελτιώνουν την επικοινωνία μεταξύ δημοσίων και άλλων οργανισμών (Καλύβα και Γκοτζαμάνη, 2011; Mahmoodi & Nojdedeh, 2016). Αυτό μπορεί να σημαίνει ότι το συγκεκριμένο πρόγραμμα δεν έχει ακόμα επιτύχει πλήρως τους στόχους του. Είναι γνωστό ότι πολλά πληροφοριακά συστήματα αποτυγχάνουν να επιτύχουν τους στόχους τους. Στις ΗΠΑ μόνο 62% τέτοιων προγραμμάτων έχουν θεωρηθεί επιτυχημένα (Nguyen et al. 2015).

Επίσης όπως αναφέρουν μελετητές, εκτός από την εισαγωγή ενός προγράμματος χρειάζονται και άλλες μεταρρυθμίσεις στους δημόσιους φορείς, βάση της εμπειρίας ότι ένα πληροφοριακό σύστημα από μόνο του δεν αρκεί (Irani et al. 2007).

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον έχουν επίσης και τα ευρήματα ότι δεν ελαχιστοποιήθηκε όσο θα έπρεπε η διακίνηση εντύπου υλικού μεταξύ των τμημάτων, ούτε μειώθηκε όσο θα έπρεπε ο απαιτούμενος φυσικός χώρος αποθήκευσης των εγγράφων γεγονός που

υποστηρίζει την υπόθεση ότι πιθανόν να μην είχαν γίνει οι απαραίτητες συνοδές μεταρρυθμίσεις σε αυτόν τον δημόσιο φορέα.

Πάντως η ταξινόμηση, ανάκτηση και διανομή εγγράφων χαρακτηρίστηκε απλή, εύχρηστη και εύκολη για τους περισσότερους καθώς η πλειοψηφία των ερωτώμενων θεώρησαν το σύστημα εύκολο στη χρήση του, με απλές και εύχρηστες φόρμες. Το γεγονός ότι μικρότερο μεν αλλά σημαντικό ποσοστό των χρηστών (3 στους 10) φάνηκε να έχει δυσκολίες με το πληροφοριακό σύστημα φαίνεται να σχετίζεται με την εκπαίδευση στο σύστημα και την υποστήριξη των χρηστών. Ένας στους 3 χρήστες δήλωσε μη ευχαριστημένος με το προσωπικό τεχνικής υποστήριξης και επίσης μη ικανοποιημένος σχετικά με την κατανόηση των απαιτήσεων και των αναγκών του, ενώ 4 στους 10 δεν ήταν ευχαριστημένοι με τις παρεχόμενες φόρμες εισαγωγής στατιστικών στοιχείων,

Φαίνεται δηλαδή και αυτό υποστηρίζεται και από τα ευρήματα πολλών άλλων μελετών ότι εάν οι υπηρεσίες υποστήριξης είναι καλύτερες, καλύτερη θα είναι και η απόδοση των χρηστών (Peter et al. 2008; Peter & McLean 2009; Wang & Liao, 2008), ενώ θα αυξηθεί και η χρήση του συστήματος (HanaeRoky & Almeriouh, 2015), και επίσης θα υπάρξει αύξηση της ικανοποίησης των χρηστών (Alzahrani et al. 2017).

Ιδιαίτερα στην Ελλάδα φαίνεται ο τομέας αυτός να είναι πολύ σημαντικός αφού στην έρευνα των Floropoulos et al. (2010) για το σύστημα Taxis η ποιότητα των υπηρεσιών βρέθηκε να είναι πιο σημαντικός παράγοντας χρησιμότητας του προγράμματος τόσο από την ποιότητα του προγράμματος και από την ποιότητα των παραγόμενων πληροφοριών. Μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζει επίσης εύρημα αντίστοιχης μελέτης στην Σερβία όπου και εκεί βρέθηκε ότι η ποιότητα των υπηρεσιών είχε ισχυρότερη επίδραση στη χρήση και στην ικανοποίηση του χρήστη από ότι η ποιότητα του συστήματος και των παραγόμενων πληροφοριών του (Stefanovic et al. 2016). Αυτό σημαίνει ότι ανεξάρτητα από τα χαρακτηριστικά ενός προγράμματος, εάν δεν υπάρχει κατάλληλη υποστήριξη του χρήστη τα πλεονεκτήματα των προγραμμάτων αυτών δεν θα είναι εκμεταλλεύσιμα.

Η **ποιότητα των πληροφοριών** του συστήματος που μετρήθηκε με μια σειρά χαρακτηριστικών ήταν εμφανέστατα ο τομέας που συγκέντρωσε τα μεγαλύτερα ποσοστά ομοφωνίας των χρηστών ως προς σαφέστατα θετικά χαρακτηριστικά της. Στις ερωτήσεις εάν η παραγόμενη πληροφορία είναι ακριβής και επίκαιρη σχεδόν όλοι οι χρήστες

(93,3%) συμφώνησαν. Σχετικότητα, αποτελεσματικότητα, απλή και ευανάγνωστη μορφή, πληρότητα και ασφάλεια της παραγόμενης πληροφορίας ήταν τα άλλα θετικά χαρακτηριστικά της παραγόμενης πληροφορίας για τα οποία τα ποσοστά των χρηστών που τα αξιολόγησαν θετικά ήταν από 80 έως 90%.

Αυτό φαίνεται ότι επηρέασε και την συνολική **ικανοποίηση των χρηστών** από το σύστημα αφού μια μεγάλη πλειοψηφία δήλωσαν ικανοποιημένοι από το σύστημα, αν και πιθανόν να ήταν και λίγο επιφυλακτικοί αφού η επιλογή «μάλλον ικανοποιημένοι» ήταν αυτή που κυριάρχησε. Και αυτό το αποτέλεσμα συνάδει με πολλές άλλες μελέτες που έχουν δείξει ότι η συνολική ικανοποίηση των χρηστών εξαρτάται και από την ποιότητα των πληροφοριών (Peter et al. 2008; HanaeRoky & Almeriouh, 2015; Alzahrani et al. 2017; Ojo 2017; Floropoulos et al. 2010).

Σε σχέση με την **επίδραση** στην δουλειά τους από τη χρήση του προγράμματος δεν φάνηκε να υπάρχουν εντυπωσιακές διαφορές. Μόνο μια μικρή πλειοψηφία 53,3% απάντησε ότι κάνει την δουλειά του ευκολότερα ενώ μόνο οι μισοί απάντησαν ότι κάνουν τη δουλειά τους γρηγορότερα και λίγο πάνω από τους μισούς ότι κάνουν τη δουλειά τους αποδοτικότερα αυξάνοντας την παραγωγικότητα τους και την αποτελεσματικότητα του τους ενώ παραδόξως 2 στους 3 απάντησαν ότι το σύστημα είναι χρήσιμο στην δουλειά τους. Αυτή η διαφορά σημαίνει ότι προφανώς υπάρχουν δυνατότητες και προοπτικές καλυτέρευσης της αποδοτικότητας των χρηστών στην εργασία τους όμως για κάποιους λόγους δεν χρησιμοποιούν τις πλήρεις δυνατότητες του συστήματος. Έχει βρεθεί και σε άλλη έρευνα ότι δεν σχετίζεται η ικανοποίηση του χρήστη από το σύστημα με τα οφέλη από την χρήση του συστήματος (Ojo, 2017).

Ένας ακόμα παράγοντας που συνδέεται με την απόδοση των χρηστών είναι η ποιότητα των υπηρεσιών. Όπως είδαμε προηγουμένως οι χρήστες δεν ήταν πολύ ευχαριστημένοι με το υποστηρικτικό δίκτυο και αυτό φαίνεται να είχε εμφανείς επιδράσεις στην ατομική απόδοση τους (Peter et al. 2008).

Σε ότι αφορά την **επίδραση της χρήσης** του συστήματος στον οργανισμό τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων καταδεικνύουν ότι η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο βελτιώνει την διαδικασία ταξινόμησης, ανάκτησης και διανομής εγγράφων, ανταλλαγής οργανωτικών δεδομένων, μειώνει τα λειτουργικά έξοδα, βελτιώνει τον έλεγχο της επίτευξης των στόχων και κάνει την ανίχνευση του

ιστορικού των εγγράφων σε σχέση με πριν ταχύτερη. Τα θετικά αυτά οφέλη σε ότι αφορά τον οργανισμό σύμφωνα με τους χρήστες μπορεί να συνδέονται και με την αυξημένη συνολική τους ικανοποίηση από το σύστημα. Η σχέση αυτή μεταξύ καθαρών οφελών και ικανοποίησης των χρηστών έχει επαληθευτεί και από άλλους ερευνητές (Peter et al. 2008).

Επίσης όσο πιο πολύ χρησιμοποιείται από τους χρήστες ένα σύστημα τόσο πιο μεγάλη είναι και η θετική επίδραση που έχει αυτό στην απόδοση τους και αυτό με τη σειρά του έχει θετικότερη επίδραση στον ίδιο τον οργανισμό όπως επιβεβαίωσαν σε έρευνα τους στον τομέα της αυτοκινητοβιομηχανίας οι HanaeRoky & Almeriouh (2015).

Φαίνεται όμως ότι ακόμα δεν έχουν επέλθει τα πλήρη οφέλη στον οργανισμό αφού 1 στους 3 χρήστες πιστεύει ότι δεν έχει βελτιωθεί η συνεργασία μεταξύ των τμημάτων ούτε έχει αυξηθεί η ικανοποίηση των «πελατών». Αυτός μπορεί να είναι και ένας λόγος που επηρεάζει την **πρόθεση χρήσης** του συστήματος. Βλέπουμε ότι για τους χρήστες τα καθαρά οφέλη στον οργανισμό, αλλά και στους ίδιους, δεν είναι ορατά αφού μόνο οι μισοί απάντησαν ότι κάνουν τη δουλειά τους γρηγορότερα και 1 στους 3 δεν πιστεύει ότι είναι πιο ευχαριστημένοι οι «πελάτες» ούτε ότι έχει βελτιωθεί η συνεργασία μεταξύ των τμημάτων του υπουργείου. Η συσχέτιση αυτή επιβεβαιώνεται και στην βιβλιογραφία (Peter et al. 2008).

5.2 Συμπεράσματα

Συμπερασματικά, μπορούμε να πούμε ότι το μοντέλο επιτυχίας των Delone & Mclean που χρησιμοποιήσαμε σε αυτή την μελέτη ήταν πολύ χρήσιμο για να αξιολογηθεί η επιτυχία της εφαρμογής του πληροφοριακού συστήματος «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» στο Υπουργείο Δικαιοσύνης. Όπως όμως δείχνουν και τα αποτελέσματα μιας ανασκόπησης της διεθνούς έρευνας που έγινε για να εντοπιστούν οι παράγοντες που ευνοούν την υιοθέτηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μεταξύ 134 άρθρων της περιόδου 2000-2011, υπάρχει σχετική έλλειψη θεωρητικής γνώσης στην περιοχή. Παρόλο που πολλές πτυχές, όπως η ασφάλεια, τα ορατά οφέλη, και η αντιληπτή ποιότητα των πληροφοριών είναι σαφώς σημαντικές πτυχές όσον αφορά

στην υιοθεσία των συστημάτων, υπάρχουν ακόμη πολλές πτυχές για να διερευνηθούν από τους ερευνητές σε αυτόν τον τομέα (Rana et al. 2013).

Για να είναι αποδοτική και αποτελεσματική η χρήση της νέας τεχνολογίας εμπλέκονται μια σειρά ανθρώπινων και οργανωτικών παραγόντων. Απαιτείται συχνή αξιολόγηση προκειμένου ένα πρόγραμμα να ανταποκρίνεται στις μεταβαλλόμενες ανάγκες ενός οργανισμού και είναι σημαντικό τα ανώτερα στελέχη να συμμετέχουν στο σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη χρήση του συστήματος και να παρέχουν επαρκή διαχείριση, χορηγία, σαφήνεια υπευθυνότητας και πόρους. Επίσης το εκπαιδευτικό επίπεδο των δημοσίων υπαλλήλων, η συνεχής κατάρτιση και η υποστήριξη είναι σημαντικοί παράγοντες για την επιτυχή εφαρμογή των συστημάτων πληροφορικής στον δημόσιο τομέα.

Παρατηρούμε λοιπόν, ότι αφενός η χρήση των νέων τεχνολογιών στην οργάνωση και διοίκηση της Κεντρικής Υπηρεσίας είναι ζωτικής σημασίας για την ποιοτική αναβάθμιση των διοικητικών υπηρεσιών, αφετέρου, οι διοικητικές απαιτήσεις συνεχώς αυξάνονται αντί να μειώνονται. Στοιχείο που οδηγεί, στην ανάγκη κατάρτισης πληροφοριακών συστημάτων. Στην πληρέστερη αξιοποίηση των ήδη υπαρχόντων δυνατοτήτων του πληροφοριακού συστήματος «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ», τόσο από το ανθρώπινο δυναμικό της Κεντρικής Υπηρεσίας, όσο και από τις διοικητικές υπηρεσίες εκπαίδευσης της αντίστοιχης εταιρείας. Στη συνεχή αναβάθμιση και επέκταση των δυνατοτήτων του «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ», προκειμένου να συμβαδίζει με τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις της εκπαιδευτικής πραγματικότητας. Στην ανάγκη της διαλειτουργικότητας του συγκεκριμένου πληροφοριακού συστήματος και της διασύνδεσής του με άλλα αντίστοιχα της δημόσιας διοίκησης που άπτονται της ομαλή λειτουργία του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Στην πάταξη της γραφειοκρατίας και την αναθεώρηση του θεσμικού πλαισίου οργάνωσης και της δημόσιας διοίκησης. Στη διαμόρφωση κουλτούρας συνεργασίας και επικοινωνίας μεταξύ όλων των παραγόντων που διαμορφώνουν την δημόσια διοίκηση και πολιτική καθώς και της ασφάλειας και εμπιστοσύνης στα ΠΣ που υποστηρίζουν τις διοικητικές διαδικασίες. Δεν είναι πλέον η διοίκηση ένας μηχανισμός που διεκπεραιώνει απλά τις γραφειοκρατικές διαδικασίες και λειτουργίες της Κεντρικής Υπηρεσίας, αλλά αποτελεί έναν μηχανισμό ο οποίος αναβαθμίζει την ποιότητα του

διοικητικού έργου, την αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητα της Κεντρικής Υπηρεσίας. (Παπαδάκης, Ε. 2010).

Όλες οι παραπάνω επισημάνσεις αναδεικνύουν την ανάγκη εξασφάλισης μιας σύγχρονης δημόσιας διοίκησης, στο οποίο τα ολοκληρωμένα ψηφιακά συστήματα, η διαλειτουργικότητα και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλουν στην παροχή αναβαθμισμένων διοικητικών υπηρεσιών.

Βιβλιογραφία

Alcaide–Muñoz, L., Rodríguez–Bolívar, M. P., Cobo, M. J., & Herrera–Viedma, E. (2017). Analysing the scientific evolution of e-government using a science mapping approach. *Government Information Quarterly*, 34(3), 545-555.

Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2017). Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 0961000617726123.

Anthopoulos, L., Reddick, C. G., Giannakidou, I., & Mavridis, N. (2016). Why e-government projects fail? An analysis of the Healthcare. gov website. *Government Information Quarterly*, 33(1), 161-173.

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

Bournaris, T., Manos, B., Moulogianni, C., Kiomourtzi, F., & Tandini, M. (2013). Measuring Users Satisfaction of an e-Government portal. *Procedia Technology*, 8, 371-377.

Davenport, Thomas. 1993. *Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology*. Harvard Business School Press. 1993.

Davenport, T. and Short, J. 1990. The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign. *Sloan Management Review*. Summer 1990, pp. 11-27.

Davenport, T. and Stoddard, D. 1994. Reengineering: Business Change of Mythic Proportions? *MIS Quarterly*. 1994, Vol. 18, 2, pp. 11-27.

Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.

DeLone, W.H. and McLean E.R. (1992). Information system success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), pp. 60-95.

Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*, 34(2), 211-230.

Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., & Tsipouridou, M. (2010). Measuring the success of the Greek taxation information system. *International Journal of Information Management*, 30(1), 47-56.

Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., & Tsipouridou, M. (2010). Measuring the success of the Greek taxation information system. *International Journal of Information Management*, 30(1), 47-56.

<http://www.modus.gr/>

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B1_%CF%85%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%AF%CE%B1

Irani, Z., Elliman, T., & Jackson, P. (2007). Electronic transformation of government in the U. K.: A research agenda. *European Journal of Information Systems*, 16(4), 327–335.

Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly* 32 (2015) 221–236

Karkatsoulis, P. 2004. The State in Transition: From the administrative reform and the New Public Management to Governance (in greek).

Lisboa, A., & Soares, D. (2014). E-Government interoperability frameworks: a worldwide inventory. *Procedia Technology*, 16, 638-648.

Mahmoodi, R. K., & Nojede, S. H. (2016). Investigating the Effectiveness of E-government Establishment in Government Organizations. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 136-141.

Mukred, M., & Yusof, Z. M. (2017, April). The DeLone–McLean Information System Success Model for Electronic Records Management System Adoption in Higher

Professional Education Institutions of Yemen. In International Conference of Reliable Information and Communication Technology (pp. 812-823). Springer, Cham.

Nguyen, T. D., Nguyen, T. M., & Cao, T. H. (2015, November). Information systems success: a literature review. In International Conference on Future Data and Security Engineering (pp. 242-256). Springer, Cham.

Ojo, A. I. (2017). Validation of the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *Healthcare informatics research*, 23(1), 60-66.

Petter, S., & McLean, E. R. (2009). A meta-analytic assessment of the DeLone and McLean IS success model: An examination of IS success at the individual level. *Information & Management*, 46(3), 159-166.

Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European journal of information systems*, 17(3), 236-263.

Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2013). E-government adoption research: An analysis of the employee's perspective. *International Journal of Business Information Systems*, 14(4), 414-428.

Rosa, J., Teixeira, C., & Pinto, J. S. (2013). Risk factors in e-justice information systems. *Government information quarterly*, 30(3), 241-256.

Sarantis, D., Charalabidis, Y., & Askounis, D. (2011). A goal-driven management framework for electronic government transformation projects implementation. *Government Information Quarterly*, 28(1), 117-128.

Saxena, K.B.C. 1996. Re-engineering Public Administration in Developing Countries. *Long Range Planning*. 1996, Vol. 29, 5, pp. 703-711.

Sideridis, A. B. (2013). E-Government research and services at an era of economic crisis. *Procedia Technology*, 8, 9-12.

Siskos, E., Askounis, D., & Psarras, J. (2014). Multicriteria decision support for global e-government evaluation. *Omega*, 46, 51-63.

Sivarajah, U., Omar, A., Lee, H., Hackney, R., Irani, Z., & Elhaddadeh, R. (2017). Cloud Based e-Government Services: A Proposal to Evaluate User Satisfaction.

Stefanovic, D., Marjanovic, U., Delić, M., Culibrk, D., & Lalic, B. (2016). Assessing the success of e-government systems: An employee perspective. *Information & Management*, 53(6), 717-726.

Sun, J., & Teng, J. T. (2017). The construct of information systems use benefits: Theoretical explication of its underlying dimensions and the development of a measurement scale. *International Journal of Information Management*, 37(5), 400-416.

Teng, J., Grover, V. and Fiedler, K. 1994. Business process reengineering: charting a strategic path for the information age. *California Management Review*. Spring 1994, pp. 9-31.

Terpsiadou, M. H., & Economides, A. A. (2009). The use of information systems in the Greek public financial services: the case of TAXIS. *Government Information Quarterly*, 26(3), 468-476.

Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717-733.

Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Hindi, N., & Osman, I. (2016). Are UK Citizens Satisfied With E-Government Services? Identifying and Testing Antecedents of Satisfaction. *Information Systems Management*, 33(4), 331-343.

Καλύβα, Ε. και Γκοτζαμάνη, Α. (2011). Ανασχεδιασμός Διαδικασιών Δημόσιας Διοίκησης με χρήση Πληροφοριακών Συστημάτων: Ένα θεωρητικό Πλαίσιο. Πρακτικά Συνεδρίου ΕΣΔΟ 2011, Poster, σελ. 329-345.

Μακρή, Α., Βλαχόπουλος, Δ. (2015). (Οι Τ.Π.Ε. στην Εκπαιδευτική Οργάνωση και Διοίκηση στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση: Μία διερευνητική μελέτη στην Περιφερειακή Ενότητα Θεσσαλονίκης, Πρακτικά 8ου Συνεδρίου για την ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση).

Παραρτήματα

- Το ερωτηματολόγιο

ΑΘΗΝΑ 2017 – 2018

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«Αυτοματοποίηση Επιχειρηματικών Διαδικασιών
στο Δημόσιο Τομέα.**

**Η χρήση του Συστήματος Διαχείρισης της αλληλογραφίας στην
Κεντρική Υπηρεσία του ΥΔΔΑΔ»**

Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης

του

Πληροφοριακού Συστήματος

«ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ»

Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί έχει σκοπό να αξιολογήσει και να μετρήσει την επίδραση που έχει το νέο Πληροφοριακό Σύστημα ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ στην Κεντρική Υπηρεσία του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων από την πλευρά των υπαλλήλων.

Έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να γίνεται εύκολα αντιληπτό και να απαιτείται ελάχιστο χρονικό διάστημα για την ολοκλήρωσή του.

Οδηγίες Συμπλήρωσης

1. Παρακαλούμε απαντήστε στις ερωτήσεις που ακολουθούν μαρκάροντας με «✓» το τετράγωνο δίπλα στην απάντηση που σας αντιπροσωπεύει.
2. Παρακαλούμε απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις.

A. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

1. Αξιολογήστε το «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» αν ανταποκρίνεται γρήγορα στις εντολές του χρήστη:

Αργό	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Γρήγορο
------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---------

2. Αξιολογήστε πόσο εύκολο στη χρήση του είναι το νέο σύστημα:

Πολύ Δύσκολο	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ Εύκολο
--------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------

3. Παρακαλώ αξιολογήστε τις φόρμες που χρησιμοποιούνται για την αλληλεπίδραση με το σύστημα.

Πολύπλοκες	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Απλές
Δύσκολες	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Εύκολες
Δύσχρηστες	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Εύχρηστες

4. Παρακαλώ αξιολογήστε τις δυνατότητες του συστήματος για την ταξινόμηση, ανάκτηση και την διανομή των εγγράφων.

Πολύπλοκες	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Απλές
Δύσκολες	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Εύκολες
Δύσχρηστες	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Εύχρηστες

5. Έχει μειωθεί ο απαιτούμενος φυσικός χώρος αποθήκευσης;

Καθόλου	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πάρα πολύ
---------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------

6. Έχει ελαχιστοποιηθεί η διακίνηση έντυπου υλικού μεταξύ των τμημάτων;

Καθόλου	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πάρα πολύ
---------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------

7. Έχουν μειωθεί οι χρόνοι απόκρισης αιτημάτων επικοινωνίας με εξωτερικούς φορείς και φυσικά πρόσωπα;

Καθόλου	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πάρα πολύ
---------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------

8. Η αποθήκευση και διασφάλιση του περιεχομένου σημαντικών εγγράφων είναι ασφαλής;

Καθόλου	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πάρα πολύ
---------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------

9. Η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης ενός αιτήματος είναι ευκολότερη με τη χρήση του συστήματος;

Καθόλου	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πάρα πολύ
---------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------

10. Η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης ενός αιτήματος είναι ταχύτερη με τη χρήση του συστήματος;

Καθόλου	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πάρα πολύ
---------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------

11. Έχει μειωθεί ο χρόνος διεκπεραίωσης ενός εγγράφου;

Καθόλου	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πάρα πολύ
---------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------

12. Με το πρόγραμμα γίνονται λιγότερα λάθη στη δρομολόγηση/διανομή εγγραφών;

Καθόλου	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πάρα πολύ
---------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------

Β. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

13. Αξιολογήστε οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι αποτελεσματικές και ασφαλείς

Αναποτελεσματικές	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Αποτελεσματικές
Μη ασφαλείς	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Ασφαλείς

14. Αξιολογήστε πόσο πλήρης και ικανοποιητική είναι η παραγόμενη πληροφορία

Ελλιπής	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πλήρης
Μη ικανοποιητική	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Ικανοποιητική

15. Αξιολογήστε πόσο ακριβής είναι η παραγόμενη πληροφορία

Καθόλου ακριβής	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ακριβής
-----------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------

16. Αξιολογήστε πόσο σχετική είναι η παραγόμενη πληροφορία

Καθόλου σχετική	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ σχετική
-----------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------

17. Αξιολογήστε τη μορφή στην οποία παρέχεται η παραγόμενη πληροφορία

Κακή	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Καλή
Πολύπλοκη	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Απλή
Μη εύκολα αναγνώσιμη	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Ευανάγνωστη

18.Αξιολογήστε πόσο επίκαιρη είναι η παραγόμενη πληροφορία

Καθόλου επίκαιρη	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ Επίκαιρη
---------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---------------

Γ. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**19.Πόσο ικανοποιημένοι είστε σχετικά με...;
(1 πολύ δυσαρεστημένοι... 7 πολύ ικανοποιημένοι)**

1.	Το προσωπικό της τεχνικής υποστήριξης του συστήματος	1	2	3	4	5	6	7
2.	Παρεχόμενες φόρμες εισαγωγής στατιστικών ελέγχων	1	2	3	4	5	6	7
3.	Ταχύτητα του συστήματος	1	2	3	4	5	6	7
4.	Κατανόηση των απαιτήσεων και των αναγκών σας	1	2	3	4	5	6	7

20.Αξιολογήστε τις ώρες εκπαίδευσης που σας δόθηκαν για το καινούριο σύστημα ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ:

Πολύ λίγες	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πάρα πολλές
Καθόλου χρήσιμες	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ Χρήσιμες

Δ. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ**21.Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος με το ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ.**

Καθόλου	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ
---------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	------

Ε. ΧΡΗΣΗ

22. Καθημερινή χρήση: Εκτιμήστε πόσο χρόνο χρησιμοποιείται το σύστημα κατά τη διάρκεια μιας συνηθισμένης ημέρας;

☐	Μόλις μετά βίας ή καθόλου
☐	λιγότερο από 1/2 ώρα
☐	1/2 με 1 ώρα
☐	1 με 2 ώρες
☐	2 με 3 ώρες
☐	περισσότερο από 3 ώρες

23. Συχνότητα χρήσης: Εκτιμήστε πόσο συχνά κατά μέσον όρο χρησιμοποιείτε το ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ;

☐	Λιγότερο από μια φορά το μήνα
☐	μια φορά το μήνα
☐	μερικές φορές μηνιαίως
☐	μερικές φορές εβδομαδιαίως
☐	μια φορά την ημέρα
☐	αρκετές φορές ημερησίως

24. Πρόθεση χρήσης: Θα χρησιμοποιούσατε αυτό το σύστημα, εάν δεν ήσασταν υποχρεωμένοι;

☐	ΝΑΙ
☐	ΟΧΙ

ΣΤ. Επίδραση

25. Παρακαλώ αξιολογήστε την επίδραση που έχει σε εσάς το νέο σύστημα σε σχέση με τις ακόλουθες επισημάνσεις

(1 διαφωνώ απόλυτα... 7 συμφωνώ απόλυτα)

Ι. Ατομικά

1.	Με το νέο σύστημα, κάνω τη δουλειά μου ευκολότερα.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Με το νέο σύστημα ολοκληρώνω τη δουλειά μου πιο γρήγορα.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Η χρησιμοποίηση του συστήματος βελτιώνει την απόδοση στην δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Η χρησιμοποίηση του συστήματος αυξάνει την παραγωγικότητά μου.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Η χρησιμοποίηση του συστήματος ενισχύει την αποτελεσματικότητά στην εργασία μου.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Βρίσκω το σύστημα χρήσιμο στην δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6	7

ii. Επιχειρησιακά

Η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο...

1.	βελτιώνει την διαδικασία ταξινόμησης, ανάκτησης και την διανομή εγγράφων	1	2	3	4	5	6	7
2.	Το σύστημα ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ αυξάνει την ικανοποίηση του χρήστη και του «πελάτη» αντίστοιχα	1	2	3	4	5	6	7
3.	Διευκολύνει την ανταλλαγή οργανωτικών δεδομένων	1	2	3	4	5	6	7
4.	μειώνει τα λειτουργικά έξοδα	1	2	3	4	5	6	7
5.	βοηθάει στην βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των τμημάτων του Υπουργείου	1	2	3	4	5	6	7
6.	Βελτιώνει τον έλεγχο της επίτευξης των στόχων	1	2	3	4	5	6	7

26. Η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο έχει κάνει την ανίχνευση του ιστορικού των εγγράφων σε σχέση με πριν

Πολύ πιο δύσκολη	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ πιο εύκολη
Πολύ πιο πολύπλοκη	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ πιο απλή
Πολύ πιο αργή	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ πιο γρήγορη
Πολύ πιο αναξιόπιστη	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ πιο αξιόπιστη

27. Τι προτάσεις θα μπορούσατε να κάνετε για την βελτίωση του προγράμματος;

Z. Προσωπικά στοιχεία συμμετέχοντα στην έρευνα

Σας ευχαριστούμε για τον χρόνο που διαθέσατε στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Τα παρακάτω στοιχεία είναι απολύτως προσωπικά και δεν πρόκειται να χρησιμοποιηθούν σε καμία άλλη περίπτωση πέρα από την συγκεκριμένη έρευνα.

ΦΥΛΟ:	Άρρεν / Θήλυ
ΗΛΙΚΙΑ	
Θέση στο Υπουργείο:	Προϊστάμενος / Διοικητικός Υπάλληλος
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΔΕ / ΤΕ / ΠΕ
ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ:	
ΤΜΗΜΑ:	

Πώς θα χαρακτηρίζατε την θέση σας στην Υπηρεσία αναφορικά με την λήψη αποφάσεων για την υλοποίηση πρωτοβουλιών βελτίωσης του Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ);

- ☐ Είμαι σε θέση να αποφασίζω για την υλοποίηση / συμμετοχή σε νέα έργα ΠΣ
- ☐ Είμαι σε θέση να προτείνω την υλοποίηση / συμμετοχή σε νέα έργα ΠΣ
- ☐ Είμαι σε θέση να συμμετέχω απλά στην υλοποίηση νέων έργων ΠΣ

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΘΕΡΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ

- Η ανάλυση των αποτελεσμάτων σε xls

α/α	Ερώτηση 1 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ με τι ταχύτητα ανταποκρίνεται στις εντολές του χρήστη;	Αριθμός απαντήσεων
1	Είναι εξαιρετικά αργό	0
2	Είναι αργό	0
3	Είναι μάλλον αργό	4
4	Δεν είναι ούτε γρήγορο ούτε αργό	7
5	Είναι μάλλον γρήγορο	7
6	Είναι γρήγορο	11
7	Είναι εξαιρετικά γρήγορο	1

α/α	Ερώτηση 2 Πόσο εύκολο στη χρήση του είναι το νέο σύστημα;	Αριθμός απαντήσεων
1	Πολύ δύσκολο	0
2	Δύσκολο	0
3	Μάλλον δύσκολο	5
4	Ούτε δύσκολο ούτε εύκολο	7
5	Μάλλον εύκολο	5
6	Εύκολο	8
7	Εξαιρετικά εύκολο	5

α/α	Ερώτηση 3.1 Πολυπλοκότητα φόρμας	Αριθμός απαντήσεων
1	Ιδιαίτερα πολύπλοκες	1
2	Πολύπλοκες	0
3	Μάλλον πολύπλοκες	3
4	Ούτε πολύπλοκες ούτε απλές	8
5	Μάλλον απλές	3
6	Απλές	12
7	Εξαιρετικά απλές	3

α/α	Ερώτηση 3.2 Δυσκολία-Ευκολία φόρμας	Αριθμός απαντήσεων
1	Ιδιαίτερα δύσκολες	0
2	Δύσκολες	0
3	Μάλλον δύσκολες	3
4	Ούτε δύσκολες ούτε εύκολες	10
5	Μάλλον εύκολες	3
6	Εύκολες	11
7	Εξαιρετικά εύκολες	3

α/α	Ερώτηση 3.3 Ευχρηστία φόρμας	Αριθμός απαντήσεων
1	Ιδιαίτερα δύσχρηστες	0
2	Δύσχρηστες	3
3	Μάλλον δύσχρηστες	5
4	Ούτε δύσχρηστες ούτε εύχρηστες	4
5	Μάλλον εύχρηστες	7
6	Εύχρηστες	8
7	Εξαιρετικά εύχρηστες	3

α/α	Ερώτηση 4.1 Δυνατότητες του συστήματος για την ταξινόμηση	Αριθμός απαντήσεων
1	Ιδιαίτερα πολύπλοκες	0
2	Πολύπλοκες	1
3	Μάλλον πολύπλοκες	3
4	Ούτε πολύπλοκες ούτε απλές	7
5	Μάλλον απλές	6
6	Απλές	11
7	Εξαιρετικά απλές	2

α/α	Ερώτηση 4.2 Δυνατότητες του συστήματος για την ανάκτηση εγγράφων	Αριθμός απαντήσεων
1	Ιδιαίτερα δύσκολες	0
2	Δύσκολες	1
3	Μάλλον δύσκολες	3
4	Ούτε δύσκολες ούτε εύκολες	8
5	Μάλλον εύκολες	5
6	Εύκολες	11
7	Εξαιρετικά εύκολες	2

α/α	Ερώτηση 4.3 Δυνατότητες του συστήματος για την διανομή εγγράφων	Αριθμός απαντήσεων
1	Ιδιαίτερα δύσχρηστες	0
2	Δύσχρηστες	2
3	Μάλλον δύσχρηστες	5
4	Ούτε δύσχρηστες ούτε εύχρηστες	6
5	Μάλλον εύχρηστες	4
6	Εύχρηστες	11
7	Εξαιρετικά εύχρηστες	2

α/α	Ερώτηση 5 Έχει μειωθεί ο απαιτούμενος φυσικός χώρος αποθήκευσης;	Αριθμός απαντήσεων
1	Δεν μειώθηκε καθόλου	7
2	Δεν μειώθηκε μάλλον	1
3	Δεν μειώθηκε	1
4	Ούτε μειώθηκε ούτε αυξήθηκε	4
5	Μειώθηκε κάπως	4
6	Μειώθηκε σε αρκετά μεγάλο βαθμό	9
7	Μειώθηκε πάρα πολύ	4

α/α	Ερώτηση 6 Έχει ελαχιστοποιηθεί η διακίνηση έντυπου υλικού μεταξύ των τμημάτων;	Αριθμός απαντήσεων
1	Δεν ελαχιστοποιήθηκε καθόλου	10
2	Δεν ελαχιστοποιήθηκε μάλλον	2
3	Δεν ελαχιστοποιήθηκε	2
4	Ούτε μειώθηκε ούτε αυξήθηκε	4
5	Ελαχιστοποιήθηκε κάπως	6
6	Ελαχιστοποιήθηκε σε αρκετά μεγάλο βαθμό	4
7	Ελαχιστοποιήθηκε πάρα πολύ	2

α/α	Ερώτηση 7 Έχουν μειωθεί οι χρόνοι απόκρισης αιτημάτων επικοινωνίας με εξωτερικούς φορείς και φυσικά πρόσωπα;	Αριθμός απαντήσεων
1	Δεν μειώθηκαν καθόλου	3
2	Δεν μειώθηκαν μάλλον	5
3	Δεν μειώθηκαν	4
4	Ούτε μειώθηκαν ούτε αυξήθηκαν	6
5	Μειώθηκαν κάπως	6
6	Μειώθηκαν σε αρκετά μεγάλο βαθμό	5
7	Μειώθηκαν πάρα πολύ	1
α/α	Ερώτηση 8 Η αποθήκευση και διασφάλιση του περιεχομένου σημαντικών εγγράφων είναι ασφαλής;	Αριθμός απαντήσεων
1	Δεν είναι καθόλου ασφαλής	0
2	Δεν είναι αρκετά ασφαλής	1
3	Δεν είναι ασφαλής	0
4	Είναι αρκετά ασφαλής	6
5	Είναι ασφαλής σε μεγάλο βαθμό	5
6	Είναι ασφαλής σε εξαιρετικά μεγάλο βαθμό	14
7	Είναι απόλυτα ασφαλής	4

α/α	Ερώτηση 9 Η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης ενός αιτήματος είναι ευκολότερη με τη χρήση του συστήματος;	Αριθμός απαντήσεων
1	Καθόλου ευκολότερη	0
2	Όχι ιδιαίτερα ευκολότερη	1
3	Όχι ευκολότερη	0
4	Ούτε πιο δύσκολη ούτε πιο εύκολη	4
5	Μάλλον ευκολότερη	4
6	Σίγουρα ευκολότερη	16
7	Εξαιρετικά πιο εύκολη	5

α/α	Ερώτηση 10 Η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης ενός αιτήματος είναι ταχύτερη με τη χρήση του συστήματος;	Αριθμός απαντήσεων
1	Καθόλου ταχύτερη	1
2	Όχι ιδιαίτερα ταχύτερη	0
3	Όχι ταχύτερη	1
4	Ούτε πιο αργή ούτε πιο γρήγορη	5
5	Μάλλον ταχύτερη	3
6	Σίγουρα ταχύτερη	16
7	Εξαιρετικά πιο γρήγορη	4

α/α	Ερώτηση 11 Έχει μειωθεί ο χρόνος διεκπεραίωσης ενός εγγράφου;	Αριθμός απαντήσεων
1	Δεν μειώθηκε καθόλου	2
2	Δεν μειώθηκε μάλλον	3
3	Δεν μειώθηκε	4
4	Ούτε μειώθηκε ούτε αυξήθηκε	7
5	Μειώθηκε κάπως	6
6	Μειώθηκε σε αρκετά μεγάλο βαθμό	6
7	Μειώθηκε πάρα πολύ	2

α/α	Ερώτηση 12 Με το πρόγραμμα ‘ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ» γίνονται λιγότερα λάθη στη δρομολόγηση/ διανομή εγγραφών;	Αριθμός απαντήσεων
1	Δεν γίνονται καθόλου λιγότερα λάθη	0
2	Δεν γίνονται λιγότερα λάθη	3
3	Δεν γίνονται αρκετά λιγότερα λάθη	4
4	Γίνεται ο ίδιος αριθμός λαθών όπως και πριν	3
5	Γίνονται κάπως λιγότερα λάθη	6
6	Γίνονται πολύ λιγότερα λάθη	14
7	Γίνονται ελάχιστα λάθη	0

α/α	Ερώτηση 13.1 Αξιολογήστε αν οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι αποτελεσματικές	Αριθμός απαντήσεων
1	Καθόλου αποτελεσματικές	0
2	Όχι ιδιαίτερα αποτελεσματικές	1
3	Όχι αποτελεσματικές	0
4	Ούτε λιγότερο ούτε περισσότερο αποτελεσματικές	5
5	Μάλλον πιο αποτελεσματικές	3
6	Σίγουρα πιο αποτελεσματικές	17
7	Εξαιρετικά πιο αποτελεσματικές	4

α/α	Ερώτηση 13.2 Αξιολογήστε αν οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι ασφαλείς	Αριθμός απαντήσεων
1	Καθόλου ασφαλείς	0
2	Όχι ιδιαίτερα ασφαλείς	0
3	Όχι ασφαλείς	1
4	Ούτε λιγότερο ούτε περισσότερο ασφαλείς	4
5	Μάλλον πιο ασφαλείς	4
6	Σίγουρα πιο ασφαλείς	17
7	Εξαιρετικά πιο ασφαλείς	4

α/α	Ερώτηση 14.1 Αξιολογήστε πόσο πλήρης είναι η παραγόμενη πληροφορία	Αριθμός απαντήσεων
1	Καθόλου πλήρης	0
2	Όχι ιδιαίτερα πλήρης	0
3	Όχι πλήρης	1
4	Ούτε λιγότερο ούτε περισσότερο πλήρης από πριν	2
5	Μάλλον πιο πλήρης	7
6	Σίγουρα πιο πλήρης	13
7	Εξαιρετικά πιο πλήρης	7

α/α	Ερώτηση 14.2 Αξιολογήστε πόσο ικανοποιητική είναι η παραγόμενη πληροφορία	Αριθμός απαντήσεων
1	Καθόλου ικανοποιητική	0
2	Όχι ιδιαίτερα ικανοποιητική	0
3	Όχι ικανοποιητική	1
4	Ούτε λιγότερο ούτε περισσότερο ικανοποιητική από πριν	2
5	Μάλλον πιο ικανοποιητική	8
6	Σίγουρα πιο ικανοποιητική	11
7	Εξαιρετικά πιο ικανοποιητική	8
α/α	Ερώτηση 15 Αξιολογήστε πόσο ακριβής είναι η παραγόμενη πληροφορία	Αριθμός απαντήσεων
1	Καθόλου ακριβής	0
2	Όχι ιδιαίτερα ακριβής	0
3	Όχι ακριβής	0
4	Ούτε λιγότερο ούτε περισσότερο ακριβής από πριν	2
5	Μάλλον πιο ακριβής	10
6	Σίγουρα πιο ακριβής	12
7	Εξαιρετικά πιο ακριβής	6

α/α	Ερώτηση 16 Αξιολογήστε πόσο σχετική είναι η παραγόμενη πληροφορία	Αριθμός απαντήσεων
1	Καθόλου σχετική	0
2	Όχι ιδιαίτερα σχετική	1
3	Όχι σχετική	0
4	Ούτε λιγότερο ούτε περισσότερο σχετική από πριν	3
5	Μάλλον πιο σχετική	6
6	Σίγουρα πιο σχετική	18
7	Εξαιρετικά πιο σχετική	2

α/α	Ερώτηση 17.1 Αξιολογήστε τη μορφή στην οποία παρέχεται η παραγόμενη πληροφορία	Αριθμός απαντήσεων
1	Πάρα πολύ κακή	0
2	Πολύ κακή	0
3	Κακή	1
4	Ούτε καλή ούτε κακή	4
5	Μάλλον καλή	5
6	Σίγουρα καλή	11
7	Εξαιρετικά καλή	9

α/α	Ερώτηση 17.2 Αξιολογήστε τη μορφή στην οποία παρέχεται η παραγόμενη πληροφορία	Αριθμός απαντήσεων
1	Εξαιρετικά πολύπλοκη	0
2	Πολύπλοκη	2
3	Μάλλον πολύπλοκη	1
4	Ούτε περισσότερο ούτε λιγότερο πολύπλοκη από πριν	3
5	Μάλλον απλή	4
6	Σίγουρα απλή	10
7	Εξαιρετικά απλή	10

α/α	Ερώτηση 17.3 Αξιολογήστε τη μορφή στην οποία παρέχεται η παραγόμενη πληροφορία	Αριθμός απαντήσεων
1	Πολύ δύσκολα αναγνώσιμη	0
2	Δύσκολα αναγνώσιμη	1
3	Μάλλον δύσκολα αναγνώσιμη	0
4	Ούτε περισσότερο ούτε λιγότερο δυσανάγνωστη πριν	5
5	Μάλλον ευανάγνωστη	5
6	Σίγουρα ευανάγνωστη	11
7	Εξαιρετικά ευανάγνωστη	8

α/α	Ερώτηση 18 Αξιολογήστε πόσο επίκαιρη είναι η παραγόμενη πληροφορία	Αριθμός απαντήσεων
1	Καθόλου επίκαιρη	0
2	Μάλλον καθόλου επίκαιρη	1
3	Ελάχιστα επίκαιρη	1
4	Ούτε περισσότερο ούτε λιγότερο επίκαιρη από πριν	0
5	Μάλλον επίκαιρη	8
6	Σίγουρα επίκαιρη	12
7	Εξαιρετικά επίκαιρη	8

Βαθμός ικανοποίησης	Ερώτηση 19.1 Πόσο ικανοποιημένος είστε σχετικά με το προσωπικό της τεχνικής υποστήριξης του συστήματος	Αριθμός απαντήσεων
1	Καθόλου ικανοποιημένος	0
2		0
3		5
4		5
5		5
6		11
7	Πολύ ικανοποιημένος	4

Βαθμός ικανοποίησης	Ερώτηση 19.2 Πόσο ικανοποιημένος είστε σχετικά με τις παρεχόμενες φόρμες εισαγωγής στατιστικών ελέγχων	Αριθμός απαντήσεων
1	Καθόλου ικανοποιημένος	0
2		0
3		4
4		9
5		4
6		12
7	Πολύ ικανοποιημένος	1

Βαθμός ικανοποίησης	Ερώτηση 19.3 Πόσο ικανοποιημένος είστε σχετικά με την ταχύτητα του συστήματος	Αριθμός απαντήσεων
1	Καθόλου ικανοποιημένος	0
2		4
3		3
4		2
5		11
6		9
7	Πολύ ικανοποιημένος	1

Βαθμός ικανοποίησης	Ερώτηση 19.4 Πόσο ικανοποιημένος είστε σχετικά με την κατανόηση των απαιτήσεων και των αναγκών σας	Αριθμός απαντήσεων
1	Καθόλου ικανοποιημένος	1
2		0
3		4
4		5
5		5
6		13
7	Πολύ ικανοποιημένος	2

α/α	Ερώτηση 20.1 Αξιολογήστε τις ώρες εκπαίδευσης που σας δόθηκαν για το καινούριο σύστημα	Αριθμός απαντήσεων
1	Πάρα πολύ λίγες	6
2	Πολύ λίγες	2
3	Λίγες	7
4	Ούτε λίγες ούτε πολλές	5
5	Μάλλον πολλές	4
6	Σίγουρα πολλές	6
7	Πάρα πολλές	0

α/α	Ερώτηση 20.2 Αξιολογήστε τις ώρες εκπαίδευσης που σας δόθηκαν για το καινούριο σύστημα	Αριθμός απαντήσεων
1	Καθόλου χρήσιμες	1
2	Πολύ λίγο χρήσιμες	1
3	Λίγο χρήσιμες	2
4	Ούτε χρήσιμες ούτε άχρηστες	6
5	Μάλλον χρήσιμες	2
6	Σίγουρα χρήσιμες	14
7	Πάρα πολύ χρήσιμες	4

Βαθμός ικανοποίησης	Ερώτηση 21 Κατανόηση των απαιτήσεων και των αναγκών σας	Αριθμός απαντήσεων
1	Καθόλου ικανοποιημένος	0
2		2
3		4
4		2
5		11
6		8
7	Πολύ ικανοποιημένος	3

Ερώτηση 22 Εκτιμήστε πόσο χρόνο χρησιμοποιείται το σύστημα κατά τη διάρκεια μιας συνηθισμένης ημέρας	Αριθμός απαντήσεων
Μόλις μετά βίας ή καθόλου	4
λιγότερο από 1/2 ώρα	5
1/2 με 1 ώρα	6
1 με 2 ώρες	4
2 με 3 ώρες	4
περισσότερο από 3 ώρες	7

Ερώτηση 23 Εκτιμήστε πόσο συχνά κατά μέσον όρο χρησιμοποιείτε το σύστημα	Αριθμός απαντήσεων
Λιγότερο από μια φορά το μήνα	4
μια φορά το μήνα	1
μερικές φορές μηνιαίως	1
μερικές φορές εβδομαδιαίως	4
μια φορά την ημέρα	3
αρκετές φορές ημερησίως	17

Ερώτηση 24 Θα χρησιμοποιούσατε αυτό το σύστημα, εάν δεν ήσασταν υποχρεωμένοι;	Αριθμός απαντήσεων
ΝΑΙ	19
ΟΧΙ	11

Βαθμός διαφωνίας/συμφωνίας	Ερώτηση 25.1.1 Με το νέο σύστημα, κάνω τη δουλειά μου ευκολότερα	Αριθμός απαντήσεων
1	Διαφωνώ απόλυτα	1
2		6
3		1
4		5
5		2
6		12
7	Συμφωνώ απόλυτα	3

Βαθμός διαφωνίας/συμφωνίας	Ερώτηση 25.1.2 Με το νέο σύστημα ολοκληρώνω τη δουλειά μου πιο γρήγορα	Αριθμός απαντήσεων
1	Διαφωνώ απόλυτα	1
2		8
3		2
4		4
5		1
6		10
7	Συμφωνώ απόλυτα	4

Βαθμός διαφωνίας/συμφωνίας	Ερώτηση 25.1.3 Η χρησιμοποίηση του συστήματος βελτιώνει την απόδοση στην δουλειά μου	Αριθμός απαντήσεων
1	Διαφωνώ απόλυτα	3
2		5
3		1
4		4
5		2
6		10
7	Συμφωνώ απόλυτα	5

Βαθμός διαφωνίας/συμφωνίας	Ερώτηση 25.1.4 Η χρησιμοποίηση του συστήματος αυξάνει την παραγωγικότητά μου	Αριθμός απαντήσεων
1	Διαφωνώ απόλυτα	4
2		5
3		1
4		4
5		5
6		6
7	Συμφωνώ απόλυτα	5

Βαθμός διαφωνίας/συμφωνίας	Ερώτηση 25.1.5 Η χρησιμοποίηση του συστήματος ενισχύει την αποτελεσματικότητά στην εργασία μου	Αριθμός απαντήσεων
1	Διαφωνώ απόλυτα	2
2		6
3		1
4		4
5		2
6		11
7	Συμφωνώ απόλυτα	4

Βαθμός διαφωνίας/συμφωνίας	Ερώτηση 25.1.6 Βρίσκω το σύστημα χρήσιμο στην δουλειά μου	Αριθμός απαντήσεων
1	Διαφωνώ απόλυτα	1
2		3
3		2
4		4
5		3
6		13
7	Συμφωνώ απόλυτα	4

Βαθμός διαφωνίας/συμφωνίας	Ερώτηση 25.2.1 Η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο βελτιώνει την διαδικασία ταξινόμησης, ανάκτησης και την διανομή εγγράφων	Αριθμός απαντήσεων
1	Διαφωνώ απόλυτα	1
2		0
3		3
4		5
5		3
6		15
7	Συμφωνώ απόλυτα	3

Βαθμός διαφωνίας/συμφωνίας	Ερώτηση 25.2.2 Το ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ αυξάνει την ικανοποίηση του χρήστη και του «πελάτη» αντίστοιχα	Αριθμός απαντήσεων
1	Διαφωνώ απόλυτα	2
2		2
3		2
4		5
5		5
6		11
7	Συμφωνώ απόλυτα	3

Βαθμός διαφωνίας/συμφωνίας	Ερώτηση 25.2.3 Η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο διευκολύνει την ανταλλαγή οργανωτικών δεδομένων	Αριθμός απαντήσεων
1	Διαφωνώ απόλυτα	1
2		1
3		2
4		5
5		4
6		13
7	Συμφωνώ απόλυτα	4

Βαθμός διαφωνίας/συμφωνίας	Ερώτηση 25.2.4 Η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο μειώνει τα λειτουργικά έξοδα	Αριθμός απαντήσεων
1	Διαφωνώ απόλυτα	3
2		0
3		1
4		6
5		7
6		10
7	Συμφωνώ απόλυτα	3

Βαθμός διαφωνίας/συμφωνίας	Ερώτηση 25.2.5 Η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο βοηθάει στην βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των τμημάτων του Υπουργείου	Αριθμός απαντήσεων
1	Διαφωνώ απόλυτα	1
2		2
3		2
4		6
5		5
6		10
7	Συμφωνώ απόλυτα	4

Βαθμός διαφωνίας/συμφωνίας	Ερώτηση 25.2.6 Η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο βελτιώνει τον έλεγχο της επίτευξης των στόχων	Αριθμός απαντήσεων
1	Διαφωνώ απόλυτα	2
2		0
3		2
4		6
5		5
6		12
7	Συμφωνώ απόλυτα	3

α/α	Ερώτηση 26.1 Η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο έχει κάνει την ανίχνευση του ιστορικού των εγγράφων σε σχέση με πριν	Αριθμός απαντήσεων
1	Ιδιαίτερα δύσκολη	0
2	Δύσκολη	0
3	Μάλλον δύσκολη	0
4	Ούτε δύσκολη ούτε εύκολη	4
5	Μάλλον εύκολη	3
6	Εύκολη	12
7	Εξαιρετικά εύκολη	11

α/α	Ερώτηση 26. 2 Η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο έχει κάνει την ανίχνευση του ιστορικού των εγγράφων σε σχέση με πριν	Αριθμός απαντήσεων
1	Ιδιαίτερα πολύπλοκη	0
2	Πολύπλοκη	1
3	Μάλλον πολύπλοκη	1
4	Ούτε πιο απλή ούτε πιο πολύπλοκη από πριν	4
5	Μάλλον απλή	4
6	Απλή	12
7	Εξαιρετικά απλή	8
α/α	Ερώτηση 26. 3 Η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο έχει κάνει την ανίχνευση του ιστορικού των εγγράφων σε σχέση με πριν	Αριθμός απαντήσεων
1	Ιδιαίτερα αργή	0
2	Αργή	0
3	Μάλλον αργή	2
4	Ούτε πιο αργή ούτε πιο γρήγορη από πριν	4
5	Μάλλον γρήγορη	7
6	Γρήγορη	10
7	Εξαιρετικά γρήγορη	7

α/α	Ερώτηση 26. 4 Η χρησιμοποίηση του νέου συστήματος στο Υπουργείο έχει κάνει την ανίχνευση του ιστορικού των εγγράφων σε σχέση με πριν	Αριθμός απαντήσεων
1	Πολύ πιο αναξιόπιστη	0
2	Αναξιόπιστη	0
3	Μάλλον αναξιόπιστη	1
4	Ούτε πιο αναξιόπιστη ούτε πιο αξιόπιστη από πριν	4
5	Μάλλον πιο αξιόπιστη	2
6	Αξιόπιστη	15
7	Εξαιρετικά πιο αξιόπιστη	8

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

α/α	Φύλο	Αριθμός απαντήσεων
1	Ανδρας	12
2	Γυναίκα	18

α/α	Ηλικία	Αριθμός απαντήσεων
1	21-30	1
2	31-40	8
3	41-50	14
4	51-60	7

α/α	Κατηγορία εκπαίδευσης	Αριθμός απαντήσεων
1	ΠΕ	13
2	ΔΕ	12
3	ΤΕ	5

α/α	Ετη υπηρεσίας	Αριθμός απαντήσεων
1	1-10	7
2	11-20	16
3	21-30	6
4	πάνω από 30	1