



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΚΡΗΤΗΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ**



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: ΤΑΤΑΡΑΚΗ ΓΕΩΡΓΙΑ

ΑΜ: 8892

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΥ ΕΛΕΝΗ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2015

Περιεχόμενα

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	6
--------------------------	---

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	7
-----------------------	---

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

1.1 ΙΣΤΟΡΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	9
---	---

1.2 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	10
---	----

1.3 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	11
--	----

1.4 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	13
---	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ- ΚΥΚΛΟΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

2.1 ΔΟΜΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	15
--	----

2.1.1 Άνθρωποι	15
----------------------	----

2.1.2 Υλικό (Hardware)	15
------------------------------	----

2.1.3 Διαδικασίες (Procedures)	16
--------------------------------------	----

2.1.4 Λογισμικό (Software)	16
----------------------------------	----

2.1.5 Δεδομένα (Data)	16
-----------------------------	----

2.2 ΡΟΛΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	18
---	----

2.3 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	18
--	----

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

2.3.1 Συστήματα Επεξεργασίας Δοσοληψιών (Transaction Processing Systems – T.P.S.)	19
2.3.2 Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης Management Information Systems – M.I.S)	20
2.3.3 Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (Decision Support Systems – D.S.S.)	21
2.3.4 Συστήματα Υποστήριξης της Εκτελεστικής εξουσίας (Executive Support Systems – E.S.S.).....	22
2.3.5 Έμπειρα Συστήματα (Expert Systems – E.S.)	23
2.4 ΚΥΚΛΟΣ ΖΩΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	24
2.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ .	25
2.6 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	26
2.7 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	27
2.8 ΗΘΙΚΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	31

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ
ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ**

3.1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ	32
3.2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ	33
3.2.1 Ιστορικό Πληροφοριακών Συστημάτων Νοσοκομείων	34
3.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	35
3.3.1 Ασφάλεια και πιστοποίηση ταυτότητας.....	35
3.3.2 Διαλειτουργικότητα.....	36
3.3.3 Πρότυπα	37

3.4	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.....	38
3.5	ΔΙΕΥΡΥΝΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	39
3.6	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ TAXIS	40
3.7	ΙΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ	47

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	56
---------------------------	----

ΣΧΗΜΑΤΑ

Σχήμα 1	Απλοποιημένη Εικόνα Συστήματος	12
Σχήμα 2	Τμήματα Πληροφοριακού Συστήματος.....	17
Σχήμα 3	Φάσεις του κύκλου ζωής ανάπτυξης συστημάτων.....	25

ΕΙΚΟΝΕΣ

Εικόνα 1	Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείου	39
Εικόνα 2	Ηλεκτρονική Διεύθυνση Υπουργείου Οικονομικών	43
Εικόνα 3	Κεντρική Σελίδα TAXISnet	44
Εικόνα 4	Εισαγωγή κωδικών πρόσβασης	44
Εικόνα 5	Διαχείριση Δηλώσεων	45
Εικόνα 6	Εκτύπωση Δηλώσεων.....	46
Εικόνα 7	Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος.....	46
Εικόνα 8	Επιλογή γλώσσας ΙΚΑ	49
Εικόνα 9	Κεντρική σελίδα ΙΚΑ	50

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Εικόνα 10 Εγγραφή στη σελίδα του ΙΚΑ	51
Εικόνα 11 Διαχείριση των ηλεκτρονικών δηλώσεων	52
Εικόνα 12 Εισαγωγή Username και PIN	52

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Με την παρουσίαση της πτυχιακής εργασίας, ολοκληρώνεται ένας μεγάλος και ίσως ο σημαντικότερος κύκλος σπουδών. Μετά από πολλές ώρες μαθημάτων, εργασιών και εξετάσεων έφτασε η στιγμή που κάθε φοιτητής ανυπομονεί. Οφείλω, να πω ένα μεγάλο ευχαριστώ στους γονείς μου, για τις θυσίες και την υπομονή τους όλα αυτά τα χρόνια. Χωρίς αυτούς δε θα μπορούσα να φτάσω ως εδώ, η στήριξή τους, ήταν αναμφισβήτητα πολύτιμη. Ένα ευχαριστώ θα ήθελα να πω και στους φίλους μου...ο καθένας γνωρίζει ξεχωριστά. Τέλος, τη καθηγήτρια κ. Γιαννακοπούλου για την ανάθεση του θέματος εργασίας και τη βοήθειά της για την υλοποίηση της πτυχιακής.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Περισσότερο από ποτέ, οι επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο αντιμετωπίζουν τις πληροφορίες ως έναν από τους κυριότερους πόρους τους. Ως εκ τούτου, δεν αποτελεί έκπληξη ότι τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν πλέον ένα κρίσιμο δομικό στοιχείο των σύγχρονων επιχειρήσεων και χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη πάσης φύσεως λειτουργιών και δραστηριοτήτων των οργανισμών.

Τα πληροφοριακά συστήματα σε συνδυασμό με τις νέες τεχνολογίες μπορούν να κάνουν έναν οργανισμό πιο αποδοτικό, αποτελεσματικό αλλά και περισσότερο καινοτόμο στην παραγωγή υπηρεσιών κ.α. Βέβαια, για να μπορέσει ένας οργανισμός να καρπωθεί αυτά τα οφέλη, θα πρέπει οι νέες τεχνολογίες και τα πληροφοριακά συστήματα να υλοποιηθούν με τέτοιο τρόπο ώστε να εναρμονίζονται με τους στόχους του οργανισμού.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η κατανόηση των πληροφοριακών συστημάτων και οι δυνατότητες χρησιμοποίησής τους από οργανισμούς, ώστε να καλύπτουν σύγχρονες ανάγκες και να δίνουν λύσεις σε συγκεκριμένα προβλήματα με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Στο πρώτο κεφάλαιο της εργασίας παρουσιάζονται οι βασικές έννοιες που είναι σχετικές με τα πληροφοριακά συστήματα. Στο δεύτερο κεφάλαιο υπάρχει επικέντρωση στη δομή των πληροφοριακών συστημάτων, στο κύκλο ζωής του, και επιπρόσθετα στα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που δημιουργούνται από τη χρήση τους. Στο τρίτο κεφάλαιο υπάρχει εστίαση στα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης των δημόσιων οργανισμών και πως αυτά μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους πολίτες, για τη διευκόλυνση καθημερινών αναγκών. Τέλος, στο

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

τέταρτο κεφάλαιο, παρατίθενται τα συνολικά συμπεράσματα της εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

1.1 ΙΣΤΟΡΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Η ιστορία των πληροφοριακών συστημάτων συμπίπτει με την ιστορία της επιστήμης των υπολογιστών, που άρχισε πολύ πριν από τη σύγχρονη επιστήμη της επιστήμης των υπολογιστών που εμφανίστηκε στον εικοστό αιώνα. Όσον αφορά την κυκλοφορία των πληροφοριών και των ιδεών, πολλά κληροδοτούμενα πληροφοριακά συστήματα εξακολουθούν να υπάρχουν ακόμη και σήμερα, ενώ ανανεώνονται συνεχώς για να προωθήσουν εθνογραφικές προσεγγίσεις, να εξασφαλίσουν την ακεραιότητα των δεδομένων και να βελτιώσουν την κοινωνική αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της όλης διαδικασίας.

Η μελέτη των πληροφοριακών συστημάτων είναι νέος επιστημονικός κλάδος, μόλις 25-30 ετών, ο οποίος αλλάζει συνεχώς δραματικά. Ερευνητές μελέτησαν τα άρθρα των κορυφαίων περιοδικών του κλάδου από τα μέσα της δεκαετίας του 1980 και ανακάλυψαν συναρπαστικές αλλαγές στα θέματα που πραγματεύονταν. Το πρώτο χρονικό διάστημα σχεδόν κανείς δεν μελετούσε την επίδραση των πληροφοριακών συστημάτων στις αγορές, αλλά το Διαδίκτυο μετέβαλε ριζικά αυτή την εικόνα. Το διαδίκτυο προσφέρει τεράστιες δυνατότητες εξεύρεσης παγκόσμιων ηλεκτρονικών αγορών για μετοχές, ακίνητα, μουσική, βιβλία από δεύτερο χέρι, σπάνιες αντίκες, ακόμα και κοινωνικές συναναστροφές. Για το λόγο αυτόν, ζητήματα όπως η εδραίωση της εμπιστοσύνης εκ μέρους των οργανισμών, η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η ικανοποίηση των πελατών και η

δημιουργία κέρδους σε αυτές τις παγκόσμιες αγορές θεωρούνται εξαιρετικά επίκαιρα.¹

Σε γενικές γραμμές, τα πληροφοριακά συστήματα επικεντρώθηκαν στην επεξεργασία των πληροφοριών εντός των οργανισμών, ιδίως στο πλαίσιο των επιχειρήσεων, και στο διαμοιρασμό των οφελών με την κοινωνία.

Πληροφοριακό σύστημα, επίσης, μπορεί να οριστεί ως μια συλλογή από το hardware, το software, τα δεδομένα, τους ανθρώπους και τις διαδικασίες που συνεργάζονται για να παράγουν ποιότητα των πληροφοριών. Πληροφορίες μπορούν επίσης να δοθούν από το πρόσωπο ή την εφαρμογή.

1.2 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Η λέξη Πληροφορία (information) σημαίνει γνώση, είδηση, αλλά και βεβαίωση ή πιστοποίηση στοιχείων περί πραγμάτων, γεγονότων, ιδιοτήτων αντικειμένων, ή εμπύχων όντων και φαινομένων, τα οποία είναι διαμορφωμένα σε μια κατανοητή και διαχειρίσιμη μορφή. Τα στοιχεία, τα γεγονότα, οι ιδιότητες των αντικειμένων, καθώς και των εμπύχων όντων και φαινομένων συνηθίζεται να αποκαλούνται πληροφοριακά δεδομένα (data) ή πληροφοριακά στοιχεία.

Πληροφόρηση είναι η διαδικασία απόκτησης δεδομένων (data) τα οποία όταν παρουσιάζονται με τον κατάλληλο τρόπο και κατά την κατάλληλη στιγμή, αυξάνουν το γνωστικό υπόβαθρο του ατόμου, που το αποκτά, έτσι ώστε να είναι σε θέση να αναλάβει και εκτελέσει ένα συγκεκριμένο έργο ή να λάβει μια συγκεκριμένη απόφαση.²

¹ Wallace, P. (2014). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης*. Μετάφραση από τα Αγγλικά από Βραϊμάκη, Ε. Αθήνα: Κριτική. (το πρωτότυπο έργο εκδόθηκε 2013).

² ΠΑΠΑΘΑΝΑΣΙΟΥ, Ε. (1996). *Στοιχεία υπολογιστικών συστημάτων*. ΑΘΗΝΑ: ΕΥΓ. ΜΠΕΝΟΥ.

1.2 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Με τον όρο σύστημα εννοούμε ένα σύνολο στοιχείων, διαρθρωμένων με κάποια συγκεκριμένη δομή που επιτελεί ή αναπτύσσει μια σειρά δραστηριοτήτων και επιδιώκει την επίτευξη ενός προκαθορισμένου στόχου.

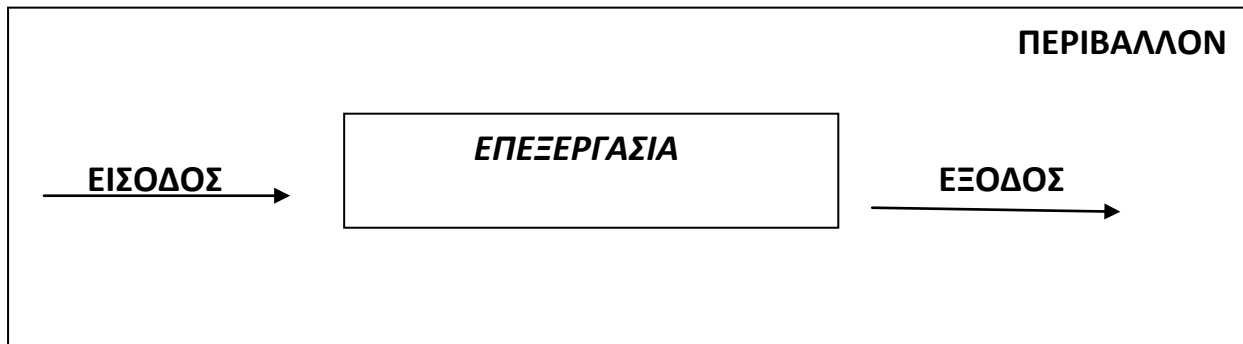
Ο ορισμός αυτός υπονοεί ότι όλοι οι παράγοντες που σχετίζονται με ένα σύστημα, τόσο σε επίπεδο στοιχείων όσο και σε επίπεδο συνόλου, είναι καθορισμένοι και κανείς δεν αφήνεται στην τύχη. Έτσι, τα στοιχεία που απαρτίζουν το σύστημα είναι σαφώς καθορισμένα, όπως επίσης καθορισμένη είναι η λειτουργία του καθενός από αυτά και ο επιμέρους αντικειμενικός σκοπός του. Όμοια, η συνλειτουργία, αλληλεξάρτηση, αλληλεπίδραση και συνοχή όλων των στοιχείων του συστήματος είναι καθορισμένη από ένα σχέδιο εσωτερικής οργάνωσης και δομής με συγκεκριμένο τελικό αντικειμενικό σκοπό σε επίπεδο συνόλου.³

Κάθε σύστημα επικοινωνεί με το περιβάλλον του δεχόμενο εισροές από αυτό, τις οποίες μετασχηματίζει στο εσωτερικό του και αποδίδει με την σειρά του τα αποτελέσματα του μετασχηματισμού αυτού στο περιβάλλον, παράγον έτσι εκροές προς αυτό. Το σύνολο των εισροών προς το σύστημα (αλλά και η λειτουργία της εισροής) αναφέρεται με τον όρο είσοδος (INPUT). Αντίστοιχα, το σύνολο των εκροών από το σύστημα (αλλά και η λειτουργία της εκροής) αναφέρεται με τον όρο έξοδος (OUTPUT). Τέλος, η διαδικασία του μετασχηματισμού των εισροών στο εσωτερικό του συστήματος θα καλείται επεξεργασία (PROCESS).

³ Γιαννακόπουλος, Δ. & Παπουτσή, Ι. (1996). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης*. Αθήνα: ΕΛΛΗΝ.

Εκτός από τη τυποποιημένη διαδικασία εισόδου, επεξεργασίας, εξόδου, ένα σύστημα, στο βαθμό που αποτελεί μέρος ενός ευρύτερου συστήματος, δέχεται άτυπες, μη προκαθορισμένες εισροές από το περιβάλλον του, που αποτελούν παράγοντα επιβίωσης και προσαρμογής σε νέες θέσεις ισορροπίας.

Στο σχήμα 1 φαίνεται απλοποιημένα η εικόνα ενός συστήματος και η σύνδεση του με το περιβάλλον του.



Σχήμα 1 Απλοποιημένη Εικόνα Συστήματος

Συχνά ο έλεγχος του συστήματος αυτοματοποιείται με εφοδιασμό του συστήματος με κατάλληλα υποσυστήματα που αναλαμβάνουν το έργο αυτό. Συνήθως απαιτείται ένα αισθητήριο υποσύστημα (SENSOR) που ευαισθητοποιείται από την παραγόμενη έξοδο και την μετρά. Οι μετρήσεις αυτές διαβιβάζονται σε ένα άλλο υποσύστημα ελέγχου (CONTROL), το οποίο εκτελεί σύγκριση προς τα πρότυπα και διαβιβάζει κατάλληλα διαρθρωτικά μηνύματα στο σύστημα. Η μέθοδος αυτή καλείται έλεγχος με ανατροφοδότηση (FEEDBACK CONTROL).

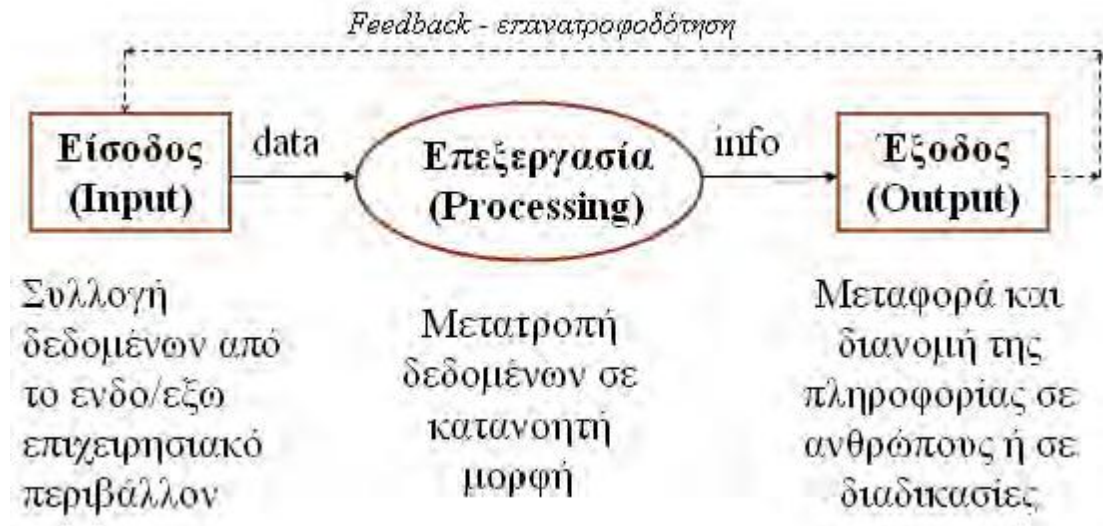
1.4 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Πληροφοριακά συστήματα (*Information Systems* ή *IS*) ονομάζεται ένα σύνολο διαδικασιών, ανθρώπινου δυναμικού και αυτοματοποιημένων λογιστικών συστημάτων, που προορίζονται για τη συλλογή, εγγραφή, ανάκτηση, επεξεργασία, αποθήκευση και ανάλυση πληροφοριών. Τα συστήματα αυτά μπορούν να περιλαμβάνουν λογισμικό, υλικό και τηλεπικοινωνιακό σκέλος.

Τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν το μέσο για την αρμονική συνεργασία ανθρώπινου δυναμικού, δεδομένων, διαδικασιών και τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών. Προέκυψαν ως γέφυρα μεταξύ των πρακτικών εφαρμογών της επιστήμης υπολογιστών και του επιχειρηματικού κόσμου. Σήμερα, σε επίπεδο ανώτατης εκπαίδευσης, σε τμήματα Πληροφορικής παρέχονται κατευθύνσεις εξειδίκευσης στα πληροφοριακά συστήματα, είτε σε προπτυχιακό είτε σε μεταπτυχιακό στάδιο.

Κάθε ειδικό πληροφοριακό σύστημα έχει ως στόχο την υποστήριξη των επιχειρήσεων, τη διαχείριση και λήψη αποφάσεων. Σε μια ευρεία έννοια, ο όρος χρησιμοποιείται για να αναφερθεί όχι μόνο στην τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας (ΤΠΕ), που ένας οργανισμός χρησιμοποιεί, αλλά στο τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αλληλεπιδρούν με αυτή την τεχνολογία για την υποστήριξη των επιχειρηματικών διαδικασιών.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ



Υπάρχουν και πληροφοριακά συστήματα χωρίς ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Για το λόγο αυτό γίνεται η διάκριση σε:

- 1) Πληροφορικά συστήματα υποστηριζόμενα από ηλεκτρονικούς υπολογιστές
- 2) Πληροφορικά συστήματα χωρίς την υποστήριξη ηλεκτρονικών υπολογιστών

Ως εκ τούτου, τα πληροφοριακά συστήματα σχετίζονται με τα συστήματα διαχείρισης βάσης δεδομένων από τη μία πλευρά και με τα συστήματα δραστηριότητας από την άλλη. Ένα πληροφοριακό σύστημα είναι μια μορφή επικοινωνίας του συστήματος στο οποίο τα δεδομένα αντιπροσωπεύουν και υποβάλλονται σε επεξεργασία ως μια μορφή κοινωνικής μνήμης. Ένα πληροφοριακό σύστημα μπορεί επίσης να θεωρηθεί ως ημιεπίσημη γλώσσα που υποστηρίζει τις ανθρώπινες λήψεις αποφάσεων και δράσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ-ΚΥΚΛΟΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

2.1 ΔΟΜΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Κάθε πληροφοριακό σύστημα αναλύεται στις παρακάτω συνιστώσες:

2.1.1 Άνθρωποι

Υπάρχουν τρεις κατηγορίες σε αυτή τη συνιστώσα:

- Χρήστες (end users, user managers).
- Χρήστες που εισάγουν στοιχεία στο σύστημα είτε συντηρούν το λογισμικό/ υλικό.
- Δημιουργοί (προγραμματιστές, εκπαιδευτές, αναλυτές, σχεδιαστές Βάσεις Δεδομένων, ειδικοί δικτύων, project managers κλπ)

2.1.2 Υλικό (Hardware)

Οι προδιαγραφές υλικών και ο εξοπλισμός παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στην σύνθεση ενός πληροφοριακού συστήματος. Με τον όρο υλικό αναφερόμαστε σε όλες τις συσκευές στις οποίες εκτελείται το πληροφοριακό σύστημα. (π.χ. υπολογιστές, μονάδες αποθήκευσης πληροφορίας, δίκτυα κ.λπ.)

2.1.3 Διαδικασίες (Procedures)

Αφορούν οδηγίες για τους εμπλεκόμενους στο σύστημα και διακρίνονται σε:

- Διαδικασίες για χρήστες (εισαγωγή δεδομένων)
- Διαδικασίες για χειριστές (Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας, ανάκτηση δεδομένων, υπολογισμός στατιστικών στοιχείων, κατασκευή γραφημάτων για απεικόνιση αποτελεσμάτων κλπ)

2.1.4 Λογισμικό (Software)

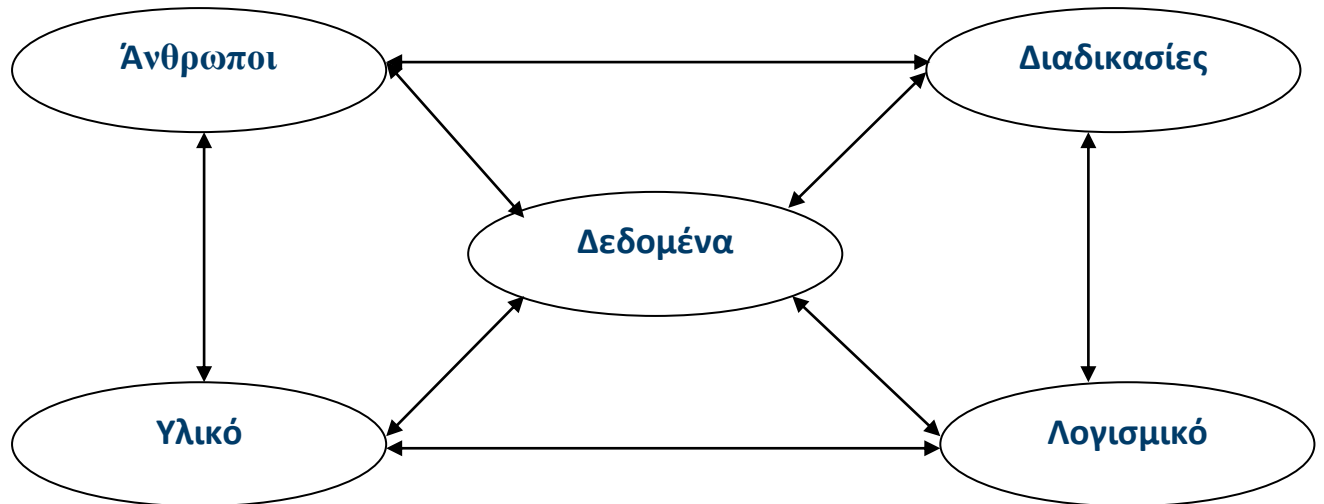
Υπάρχουν διάφορες μορφές λογισμικού σε έναν οργανισμό. Πέρα από το λογισμικό που αφορά το πληροφοριακό σύστημα, υπάρχει συνήθως και λογισμικό για τη κοστολόγηση, μισθοδοσία κλπ, αλλά και λογισμικό που διευκολύνει το χρήστη να αναπτύξει δικές του εφαρμογές.

2.1.5 Δεδομένα (Data)

Τα δεδομένα που είναι απαραίτητα για τη κατασκευή ενός πληροφοριακού συστήματος είναι τα παρακάτω:

- ✓ Εικόνα
- ✓ Ήχος
- ✓ Κείμενο
- ✓ Σύμβολα

Το παρακάτω σχήμα απεικονίζει τη λειτουργία ενός πληροφοριακού συστήματος



Σχήμα 2 Τμήματα Πληροφοριακού Συστήματος

Σκοπός οποιουδήποτε πληροφοριακού συστήματος είναι να :

- ✓ Σχεδιάζει
- ✓ Ελέγχει
- ✓ Συντονίζει
- ✓ Διεκπεραιώνει

τις λειτουργίες ενός οργανισμού.

Δύο ακόμα βασικές έννοιες για την κατανόηση της έννοιας των Πληροφοριακών Συστημάτων και της χρηστικής τους αξίας είναι η **πληροφορία** και η **γνώση**, καθώς στην πραγματικότητα τα Πληροφοριακά Συστήματα επεξεργάζονται τα δεδομένα για να εξάγουν πληροφορία και γνώση. Με τον όρο **πληροφορία** νοούνται τα δεδομένα τα οποία έχουν οργανωθεί έτσι ώστε να έχουν σημασία για τον παραλήπτη ο οποίος με τη σειρά του ερμηνεύει τη σημασία τους και εκφέρει συμπεράσματα και συνέπειες. Αντίστοιχα η **γνώση** αποτελείται από δεδομένα τα οποία έχουν οργανωθεί και επεξεργαστεί για να οδηγήσουν σε κατανόηση, συσσωρευμένη μάθηση και εμπειρία, όπως απευθύνονται σε ένα υπάρχον πρόβλημα ή ενέργεια.

2.2 ΡΟΛΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Ένα πληροφοριακό σύστημα βοηθάει στον έλεγχο, στο συντονισμό, στην ανάλυση προβλημάτων, στη λήψη αποφάσεων και στην ανάπτυξη νέων προϊόντων. Η ύπαρξη του πληροφοριακού συστήματος αρχίζει από τη στιγμή που η επιχείρηση ή ο οργανισμός θα αποφασίσει τη δημιουργία του. Έπειτα προσδιορίζονται οι βασικές απαιτήσεις των λειτουργιών του πληροφοριακού συστήματος και σχεδιάζονται έτσι ώστε να καλύπτουν τις απαιτήσεις μιας επιχείρησης.

Τα πληροφοριακά συστήματα βοηθούν στην:

1. ταχύτατη και ακριβή επεξεργασία δεδομένων
2. μεγάλη αποθηκευτική ικανότητα και
3. στην ταχύτατη επικοινωνία μεταξύ τοποθεσιών

Σημαντικό να αναφέρουμε είναι ότι τα πληροφοριακά συστήματα απαιτούν μια διεπιστημονική προσέγγιση. Οι επιστημονικοί τομείς που παίζουν σημαντικό ρόλο στην μελέτη των πληροφοριακών συστημάτων είναι η πληροφορική, η κοινωνιολογία, η θεωρία οργάνωσης και συμπεριφοράς, οι πολιτικές επιστήμες, η ψυχολογία, η επιχειρησιακή έρευνα και η γλωσσολογία.

2.3 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Τα πληροφοριακά συστήματα διακρίνονται στα εξής βασικά είδη:

2.3.1 Συστήματα Επεξεργασίας Δοσοληψιών (Transaction Processing Systems – T.P.S.)

Δοσοληψία είναι μια πράξη που επηρεάζει την επιχείρηση. Η πρόσληψη ενός εργαζομένου, η πώληση εμπορεύματος, η πληρωμή ενός εργαζομένου και η παραγγελία προμηθειών είναι δοσοληψίες. Στην ουσία, τα συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών συλλέγουν και διατηρούν λεπτομερειακά αρχεία για τις δοσοληψίες της επιχειρήσεως.

Στις επιχειρήσεις η συλλογή και η διατήρηση αρχείων για τις καθημερινές δοσοληψίες ήταν δύο από τις πρώτες διαδικασίες που άρχισαν να γίνονται μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών. Έτσι, με τα συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών αυτοματοποιήθηκαν οι διαδικασίες εκείνες που επαναλαμβάνονται. Ως παράδειγμα μπορεί να αναφερθούν η χρήση των Η/Υ για τους παρακρατούμενους φόρους (Φ.Π.Α., Ο.Γ.Α., κ.ά.), για την επεξεργασία επιταγών πληρωτέων λογαριασμών, κ.ά. Τα συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών μπορεί να έχουν πέντε χρήσεις. Έτσι αυτά χρησιμοποιούνται:

- i. Για την ταξινόμηση δεδομένων που αφορούν τα κοινά χαρακτηριστικά μιας ομάδας (όπως, π.χ., να βρουν τους εργαζόμενους στο τμήμα πωλήσεων με πενταετή υπηρεσία).
- ii. Για υπολογισμούς ρουτίνας (όπως το να περνούν στον Η/Υ τις καθαρές αμοιβές μετά από τους φόρους και τις κρατήσεις για κάθε εργαζόμενο).
- iii. Για την ταξινόμηση σε ομάδες (για παράδειγμα συγκέντρωση τιμολογίων κατά ομάδες ανάλογα με τον ταχυδρομικό τομέα, ώστε να γίνεται πιο αποδοτικά η διανομή τους).

- iv. Για συνοπτικούς λογαριασμούς (για παράδειγμα, συνοπτικό λογαριασμό για κάθε προϊστάμενο τμήματος , που δείχνει τις μέσες μισθολογικές δαπάνες του τμήματός του σε σύγκριση με άλλα τμήματα).
- v. Τέλος τα συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών μπορεί να χρησιμοποιηθούν για αποθήκευση (για παράδειγμα, αποθήκευση πληροφοριών για τις μισθολογικές καταστάσεις τα τελευταία πέντε χρόνια).

2.3.2 Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης Management Information Systems – M.I.S)

Ένα πληροφοριακό σύστημα διοίκησης στηρίζει τη λήψη αποφάσεων των στελεχών των επιχειρήσεων, παράγοντας πρότυπες, συνοπτικές εκθέσεις σε τακτική βάση. Τα συστήματα αυτά παράγουν εκθέσεις για μακροπρόθεσμους στόχους, σε σύγκριση με τα συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών που ασχολούνται με διαδικασίες ρουτίνας.

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 έχουν υποχρέωση να συντάσσουν αναφορές, να υποβάλλονται σε λογιστικούς ελέγχους και να ακολουθούν τους συνεχώς μεταβαλλόμενους κανόνες. Για παράδειγμα, οι διευρυμένες κανονιστικές ρυθμίσεις που επιβλήθηκαν μετά το ξέσπασμα της οικονομικής κρίσης του 2009 θέτουν αυστηρά πρότυπα για τις λογιστικές πρακτικές,

ιδιαίτερα στον τραπεζικό τομέα, απαιτώντας από τις επιχειρήσεις μεγαλύτερη διαφάνεια και υποβολή περισσότερων αναφορών.⁴

2.3.3 Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (Decision Support Systems – D.S.S.)

Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων βοηθούν τα στελέχη των επιχειρήσεων στη λήψη αποφάσεων. Τα συστήματα αυτά δεδομένα, επεξεργασμένα αναλυτικά πρότυπα και ένα φιλικό για τον χρήστη λογισμικό σε ένα ενιαίο ισχυρό σύστημα, που μπορεί να υποστηρίξει ημιδομημένα ή μη δομημένα προβλήματα.

Ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων (D.S.S.) διαφέρει από ένα πληροφοριακό σύστημα διοίκησης (M.I.S.) σε πολλά σημεία. Ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων είναι πιο ικανό να αναλύει ποικίλες εναλλακτικές λύσεις, επειδή τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων επιτρέπουν στον χρήστη να διαχειρίζεται διάφορα υποπρογράμματα, τα οποία δείχνουν πως σχετίζονται μεταξύ τους τα διάφορα συστατικά μέρη των υποπρογραμμάτων αυτών. Έτσι, τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων ασχολούνται με προβλήματα που δεν είναι προγραμματισμένα, τα οποία όμως χρειάζονται την κριτική παρέμβαση του στελέχους, ενώ τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης ασχολούνται βασικά με τα προβλήματα που είναι προγραμματισμένα και αποφάσεις ρουτίνας. Επιπλέον, ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων δεν στηρίζεται μόνο στις εσωτερικές πληροφορίες από το σύστημα επεξεργασίας δοσοληψιών, όπως στηρίζεται τυπικά το πληροφοριακό

⁴ Wallace, P. (2014). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης*. Μετάφραση από τα Αγγλικά από Βραϊμάκη, Ε. Αθήνα: Κριτική. (το πρωτότυπο έργο εκδόθηκε 2013).

σύστημα διοίκησης. Αντίθετα, ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων είναι έτσι δομημένο ώστε να απορροφά στην ανάλυση νέες εξωτερικές πληροφορίες.

2.3.4 Συστήματα Υποστήριξης της Εκτελεστικής εξουσίας (Executive Support Systems – E.S.S.)

Τα συστήματα υποστήριξης της εκτελεστικής εξουσίας είναι πληροφοριακά συστήματα σχεδιασμένα για να βοηθούν την εκτελεστική εξουσία ανωτέρου επιπέδου να αποκτά, να χειρίζεται και να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες που χρειάζεται, προκειμένου να διατηρεί τη συνολική αποτελεσματικότητα της επιχείρησης. Αυτά τα συστήματα εστιάζονται συχνά στο να παρέχουν στην ανώτερη διεύθυνση να αντιμετωπίζει τις αλλαγές του περιβάλλοντος, λαμβάνοντας υπόψη της τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία της επιχείρησης. Οι εκτελεστικοί μάνατζερ χρησιμοποιούν, επίσης, τα συστήματα υποστήριξης της εκτελεστικής εξουσίας για να ανιχνεύσουν το περιβάλλον της επιχείρησης. Για παράδειγμα, πολλές πληροφορίες είναι διαθέσιμες σε ηλεκτρονικές τράπεζες δεδομένων, στις οποίες περιλαμβάνονται πληροφορίες για πολλές επιχειρήσεις της χώρας μας. Οι εκτελεστικοί μάνατζερ μπορούν να χρησιμοποιούν ένα τέτοιο σύστημα υποστήριξης της εκτελεστικής εξουσίας για να μπαίνουν σε αυτές τις τράπεζες δεδομένων, ώστε να σταχυολογούν δεδομένα σχετικά με την ανταγωνιστικότητα των άλλων επιχειρήσεων του κλάδου τους.

Τέλος, ένα σύστημα υποστήριξης της εκτελεστικής εξουσίας επιτρέπει στους μάνατζερ γραμμής να έχουν άμεση πρόσβαση στα δεδομένα. Χρησιμοποιώντας τα τερματικά τους και τις τηλεφωνικές τους

γραμμές, οι εκτελεστικοί μάνατζερ μπορούν να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα υποστήριξης της εκτελεστικής εξουσίας για να μπαίνουν άμεσα στα αρχεία δεδομένων της εταιρείας, ώστε να παίρνουν ειδικές πληροφορίες για τις οποίες μπορεί να ενδιαφέρονται, χωρίς να περιμένουν να τους συγκεντρώσουν άλλοι.

2.3.5 Έμπειρα Συστήματα (Expert Systems - E.S.)

Ένα έμπειρο σύστημα είναι ένα πληροφοριακό σύστημα στο οποίο τα προγράμματα ηλεκτρονικού υπολογιστή αποθηκεύουν γεγονότα και κανόνες (αποκαλούνται συχνά βάση γνώσεων), ώστε να αναπαράγουν τις ικανότητες και της αποφάσεις ανθρώπων που διαθέτουν πείρα. Για παράδειγμα, μια πρόωμη εφαρμογή εντόπιζε τα κριτήρια ενός συμβόλου επενδύσεων με βάση τα οποία σύστηνε επενδύσεις σε πελάτες ανάλογα με τη δημογραφική τους κατηγορία και την τάση ανάληψης κινδύνων. Κατόπιν, αυτές οι παρατηρήσεις χρησιμοποιούνταν για να αναπτυχθεί ένα πρόγραμμα ηλεκτρονικού υπολογιστή, το οποίο αναπαρήγαγε σχεδόν όλες τις αποφάσεις επενδύσεων τις οποίες θα είχε κάνει ο (έμπειρος) σύμβουλος επενδύσεων.

Τα έμπειρα συστήματα χρησιμοποιούνται σε όλους τους τομείς επιχειρήσεων, από την παραγωγή μέχρι το μάρκετινγκ και το χρηματοοικονομικό τομέα. Ωστόσο, όλο και περισσότερο, μία από τις πολυσύχναστες χρήσεις είναι στο χρηματοοικονομικό τομέα και στις επενδύσεις.⁵

⁵ Τζωρτζάκης, Κ. & Τζωρτζάκη, Α. (2007). *Οργάνωση και διοίκηση*. Αθήνα: Rosili.

2.4 ΚΥΚΛΟΣ ΖΩΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Ο κύκλος ζωής ανάπτυξης συστημάτων περιλαμβάνει επτά φάσεις. Κατά τη διάρκεια της φάσης προγραμματισμού **(1)**, καθορίζονται οι επιχειρησιακές ανάγκες που θα πρέπει να καλύπτει το σύστημα και διενεργείται η μελέτη σκοπιμότητας, ώστε να διασφαλιστεί η εφικτότητα του έργου. Στη φάση ανάλυσης **(2)**, η ομάδα έργου προσδιορίζει τις απαιτήσεις του συστήματος, ώστε να καταρτιστεί το έγγραφο ορισμού απαιτήσεων, να σχεδιαστούν τα διαγράμματα ροής διαδικασιών και να καταγραφούν τα λειτουργικά χαρακτηριστικά που θα πρέπει να υποστηρίζει το σύστημα. Κατά τη φάση σχεδιασμού **(3)**, το έγγραφο ορισμού απαιτήσεων μετουσιώνεται σε ένα εφαρμόσιμο τεχνικό σχέδιο, όπου και αντιμετωπίζονται τα ζητήματα των μοντέλων, οι βάσεις δεδομένων, η χρηστικότητα, η προσβασιμότητα κ.ά. Στη φάση ανάπτυξης **(4)**, οι προγραμματιστές μετασχηματίζουν το σχεδιάγραμμα σε ένα λειτουργικό σύστημα, εκμεταλλευόμενοι τεχνικές, όπως ο έλεγχος εκδόσεων και η ανασκόπηση κώδικα. Κατά τη διάρκεια της φάσης ελέγχου **(5)**, τα υποσυστήματα ελέγχονται ανεξάρτητα, ενώ το όλο σύστημα υπόκειται σε ελέγχους προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι επιμέρους μονάδες του μπορούν να λειτουργήσουν σωστά μαζί. Το σύστημα τίθεται σε πλήρη λειτουργία στη φάση της υλοποίησης **(6)**, η οποία μπορεί να είναι παράλληλη ή άμεση. Τέλος, το σύστημα εισέρχεται στη φάση συντήρησης **(7)**, κατά την οποία μπορεί να συνεχίζουν να παρουσιάζονται σφάλματα που χρειάζονται επιδιόρθωση, ενώ ο οργανισμός μπορεί να επιλέξει να προσθέσει καινούρια λειτουργικά χαρακτηριστικά.⁶

⁶ Wallace, P. (2014). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης*. Μετάφραση από τα Αγγλικά από Βραϊμάκη, Ε. Αθήνα: Κριτική. (το πρωτότυπο έργο εκδόθηκε 2013).



Σχήμα 3 Φάσεις του κύκλου ζωής ανάπτυξης συστημάτων

2.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Τα πληροφορικά συστήματα επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό τη διοίκηση και λειτουργία οργανισμών τα τελευταία χρόνια. Η χρήση τους αντικατέστησε το μεγαλύτερο ποσοστό χειρόγραφων εγγράφων με

αντίστοιχα ηλεκτρονικά. Έτσι έγινε πιο οικονομική και γρήγορη η πρόσβαση σε δεδομένα, ενώ έπαψε να είναι χρονοβόρα και πολύπλοκη η διαχείρισή τους. Ακόμη, η επεξεργασία των στοιχείων με στατιστικά προγράμματα που παράγονται αυτόματα από τα πληροφοριακά συστήματα, προσφέρει νέες λύσεις και προτάσεις για την αντιμετώπιση προβλημάτων που αφορούν την επιχείρηση. Ο συνεχής έλεγχος και η ταξινόμηση των στοιχείων εξασφαλίζει ευελιξία και σωστή λειτουργία της επιχείρησης, καθώς και καλή εξυπηρέτηση των πελατών.

Τα πληροφοριακά συστήματα συνεισφέρουν στην επιτυχία κάθε λειτουργικού τομέα ανεξαρτήτως της φύσης του οργανισμού στον οποίο ανήκουν. Η γνώση του τρόπου με τον οποίο επιτυγχάνεται αυτή η συνεισφορά, αλλά και πως οι ατομικές προσπάθειες μπορούν να μοχλεύσουν αυτήν τους τη δύναμη, είναι υψίστης σημασίας, ανεξάρτητα από τον τομέα ειδίκευσης κάποιου. Η γνώση αυτή βοηθά παράλληλα στην ενίσχυση της ατομικής παραγωγικότητας.⁷

2.6 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Παρά την τεράστια επιρροή των Πληροφοριακών Συστημάτων σε επιχειρήσεις, η χρήση τους δημιούργησε και αρκετά προβλήματα. Η ανάπτυξη ενός οποιουδήποτε ΠΣ έχει πολλές απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιηθούν για τη πλήρη λειτουργία του. Τα πλέον συνήθη προβλήματα που προκύπτουν είναι τα εξής :

⁷ Wallace, P. (2014). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης*. Μετάφραση από τα Αγγλικά από Βραϊμάκη, Ε. Αθήνα: Κριτική. (το πρωτότυπο έργο εκδόθηκε 2013).

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

1. Πολλές φορές ένα πληροφοριακό σύστημα μπορεί να μην είναι εύχρηστο για χρήστες που δε σχετίζονται αρκετά με την τεχνολογία, με αποτέλεσμα να δυσανασχετούν και να μην μπορούν να το χρησιμοποιήσουν παραγωγικά.
2. Ένα πληροφοριακό σύστημα αν έχει ατέλειες μπορεί να επιστρέψει περιττές πληροφορίες και ίσως δεν καταφέρει να ικανοποιήσει τις βασικές ανάγκες του χρήστη. Αυτό συμβαίνει συνήθως διότι είναι δύσκολος ο καθορισμός των πραγματικών απαιτήσεων μιας επιχείρησης όταν δημιουργείται το πληροφοριακό σύστημα.
3. Οι συνεχείς αλλαγές και αναβαθμίσεις στο λογισμικό ενδέχεται να έχουν μεγάλο οικονομικό κόστος στην επιχείρηση προκειμένου το λογισμικό της να είναι σύγχρονο.
4. Η συντήρηση ενός πλήρους πληροφοριακού συστήματος χρειάζεται διαρκή έλεγχο και αναβάθμιση σε εξοπλισμό, καταρτισμένο προσωπικό και άμεση αποκατάσταση τυχών λαθών ώστε να αποφευχθούν περισσότερα προβλήματα.

Τόσο στην ελληνική, όσο και την παγκόσμια πραγματικότητα εμπόδια στη χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων θα συνεχίσουν να υπάρχουν ανεξάρτητα από την πρόοδο της τεχνολογίας. Γι αυτό χρειάζεται η ενεργή παρουσία του ανθρώπινου δυναμικού και όχι η πλήρης εξάρτηση από τα Πληροφοριακά Συστήματα, παρά τις ευκολίες που μας προσφέρουν.

2.7 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Το πρόβλημα της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων είναι ιδιαίτερα έντονο στις μέρες μας. Η συνεχώς αυξανόμενη χρήση των τεχνολογιών, βασισμένων σε βάσεις δεδομένων και δίκτυα, καθώς και ο σημαντικός ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων σε μια επιχείρηση, καθιστούν απαραίτητη τη λήψη μέτρων ασφαλείας για τη προστασία των πληροφοριών τους.

Η έννοια της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων σχετίζεται με την ικανότητα ενός οργανισμού να προστατεύει τις πληροφορίες του από τυχόν αλλοιώσεις και καταστροφές, καθώς και από μη εξουσιοδοτημένη χρήση των πόρων του.

Σύμφωνα με τον παραπάνω ορισμό η ασφάλεια σχετίζεται με:

- Την πρόληψη, που περιλαμβάνει μέτρα ώστε να προληφθούν ενδεχόμενες φθορές στα συστατικά μέρη ενός πληροφοριακού συστήματος.
- Την ανίχνευση, που περιλαμβάνει την αναζήτηση του πότε, πως και από ποιον προκλήθηκε φθορά σε ένα συστατικό ενός πληροφοριακού συστήματος.
- Την αντίδραση, που περιλαμβάνει την αποκατάσταση ή ανάκτηση των συστατικών ενός πληροφοριακού συστήματος.

Η έννοια της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων συνδέεται στενά με τρεις θεμελιώδεις έννοιες

1. Εμπιστευτικότητα (Confidentiality)
2. Ακεραιότητα (Integrity) και
3. Διαθεσιμότητα (Availability)

Εκτός από τις παραπάνω θεμελιώδεις έννοιες υπάρχουν και μερικές ακόμη δευτερεύουσες αλλά εξίσου σημαντικές έννοιες ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων όπως:

- Εξουσιοδοτημένη χρήση (authorized use) . Μόνο εξουσιοδοτημένα άτομα μπορούν να χρησιμοποιήσουν το πληροφοριακό σύστημα πάντα σύμφωνα με τον προκαθορισμένο τρόπο.
- Αυθεντικοποίηση μηνυμάτων (message authentication) . Η βεβαιότητα ότι το άτομο που φέρεται να έστειλε το μήνυμα, σύμφωνα με το σύστημα το έχει όντως στείλει.
- Μη απάρνηση (no repudiation) Η βεβαιότητα ότι το μήνυμα έχει βρει τον παραλήπτη του.
- Απόδοση ευθυνών (accountability) Οι χρήστες θα πρέπει να είναι υπεύθυνοι για της πράξεις τους.
- Αξιοπιστία (reliability) και Σιγουριά (safety). Οι δυο αυτές έννοιες θέτουν ως προϋπόθεση ότι τα συστήματα θα πρέπει να λειτουργούν κανονικά ακόμα και σε αντίξοες συνθήκες.

Όμως, κάθε πληροφοριακό σύστημα είναι ευάλωτο σε ευπάθειες. Με τον όρο ευπάθεια εννοούμε μια αδυναμία ή ένα ευάλωτο σημείο στο σύστημα ασφαλείας, το οποίο μπορεί να γίνει αντικείμενο επίθεσης για το σύστημα. Μια κατηγοριοποίηση των ευπαθειών περιλαμβάνει τα εξής: φυσικές ευπάθειες (Physical), εκ φύσεως (Natural), υλικού και λογισμικού (Hardware and Software), ευπάθειες επικοινωνιών (Communications), καθώς και ανθρώπινες (Human).

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Η απειλή για ένα πληροφοριακό σύστημα αποτελεί οποιαδήποτε κατάσταση μπορεί να προκαλέσει ζημιά ή απώλεια, όπως ανθρώπινη επίθεση ή ακούσια ανθρώπινα λάθη, φυσική καταστροφή ή ακόμα και εσωτερική ατέλεια του εξοπλισμού ή του λογισμικού. Τα είδη των απειλών για τους πόρους του πληροφοριακού συστήματος σε σχέση με το υλικό, το λογισμικό και τα δεδομένα είναι: η υποκλοπή (interception), μεταβολή (modification), πλαστογραφία (fabrication) και η διακοπή (interruption)

Για να περιοριστούν οι ευπάθειες και οι απειλές σε ένα πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να προβλεφθούν και να εφαρμοστούν μέτρα προστασίας (controls). Τα μέτρα προστασίας ή αντίμετρα (countermeasures), είναι οι διαδικασίες, τεχνικές, ενέργειες και συσκευές που περιορίζουν τις ευπάθειες ενός πληροφοριακού συστήματος. Τα διαφορετικά είδη αντίμετρων έχουν ως αποτέλεσμα την ανάλυση του προβλήματος της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων στις συνιστώσες της φυσικής ασφάλειας συστήματος (physical security), ασφάλειας υπολογιστικού συστήματος (computer security),) ασφάλειας βάσεων δεδομένων (database security) και της ασφάλειας δικτύων επικοινωνιών (network security).

Υπάρχουν διάφοροι τύποι μέτρων προστασίας για την πρόληψη της εκμετάλλευσης των ευπαθειών ενός πληροφοριακού συστήματος. Οι πιο χαρακτηριστικοί είναι, η κρυπτογραφία (encryption), δηλαδή η κωδικοποίηση και ο αναγραμματισμός μηνυμάτων, είναι μια ευρέως χρησιμοποιούμενη τεχνολογία για τη διασφάλιση των ηλεκτρονικών μεταδόσεων σε μη προστατευόμενα δίκτυα.⁸

⁸ Wallace, P. (2014). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης*. Μετάφραση από τα Αγγλικά από Βραϊμάκη, Ε. Αθήνα: Κριτική. (το πρωτότυπο έργο εκδόθηκε 2013).

Επίσης, τα μέτρα λογισμικού (software controls), τα μέτρα υλικού (hardware controls), τα φυσικά μέτρα υλικού (physical controls) και οι πολιτικές ασφαλείας (security policies)⁹

Καθώς οι άνθρωποι δίνουν μεγάλο βάρος στην παραγωγικότητα, μπορεί να παραμελήσουν την ασφάλεια, σε περίπτωση που αποτελεί εμπόδιο στην επίτευξη του. Η κοινωνική μηχανή εκμεταλλεύεται τις συμπεριφορικές τάσεις των ανθρώπων με στόχο να τους χειραγωγήσει στο να αποκαλύψουν ευαίσθητες πληροφορίες ή να παρακάμψουν τα μέτρα ασφαλείας. Η εκπαίδευση στην ευαισθητοποίηση γύρω από τα θέματα ασφαλείας, καθώς και η συνειδητοποίηση της σχέσης μεταξύ ασφαλείας, ηθικής και προστασίας των προσωπικών δεδομένων μπορεί να βοηθήσουν στην αντιμετώπιση των τάσεων αυτών.¹⁰



2.8 ΗΘΙΚΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Τα πληροφοριακά συστήματα θέτουν νέα ηθικά προβλήματα, που μερικές φορές δεν είναι καθόλου απλά. Σήμερα, αυτό ισχύει περισσότερο παρά ποτέ άλλοτε εξαιτίας των προκλήσεων που δημιουργούνται από το Διαδίκτυο και το ηλεκτρονικό εμπόριο σχετικά με την προστασία του προσωπικού απορρήτου και της πνευματικής

⁹ Πάγκαλος, Γ. & Μαυρίδης, Ι. (2002). *Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων και δικτύων*. Θεσσαλονίκη: Ανίκουλας.

¹⁰ Wallace, P. (2014). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης*. Μετάφραση από τα Αγγλικά από Βραϊμάκη, Ε. Αθήνα: Κριτική. (το πρωτότυπο έργο εκδόθηκε 2013).

ιδιοκτησίας. Η αύξηση της υπολογιστικής ισχύος, των δυνατοτήτων αποθήκευσης και δικτύωσης, συμπεριλαμβανομένου του Διαδικτύου, επεκτείνουν την εμβέλεια των ατομικών και των οργανωσιακών ενεργειών και μεγεθύνουν τον αντίκτυπο τους.

Άλλα ηθικά ζητήματα που δημιουργούνται από την ευρεία χρήση πληροφοριακών συστημάτων περιλαμβάνουν την υπευθυνότητα για τις συνέπειες των πληροφοριακών συστημάτων, τη χάραξη προτύπων για τη διασφάλιση της ποιότητας συστημάτων που να προασπίζει την ασφάλεια των ατόμων και της κοινωνίας, και τη διαφύλαξη θεσμών και αξιών που κεφαλαιώδεις για την ποιότητα ζωής σε μια κοινωνία της πληροφορίας.¹¹

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ **ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ**

3.1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

Όπως ακριβώς και στην περίπτωση των μη κερδοσκοπικών οργανισμών, οι κρατικοί φορείς έχουν ανάγκη τα πληροφοριακά συστήματα για τη λειτουργία της και τη διαχείριση των υπηρεσιακών απαιτήσεών τους. Πρέπει να διαχειριστούν τη μισθοδοσία, τον προϋπολογισμό, τις προμήθειες, τα πάγια και τα αποθέματά τους.

Παράλληλα, αυτοί οι φορείς έχουν εξειδικευμένες απαιτήσεις, ανάλογα με τις αρμοδιότητες και τις υπηρεσίες που παρέχουν. Για παράδειγμα:

¹¹ Laudon, K. (2011). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης*. Μετάφραση από τα Αγγλικά από Κατσαντώνης, Γ. Αθήνα: Κλειδάριθμος. (το πρωτότυπο έργο εκδόθηκε 2009).

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

- Η αστυνομία χρειάζεται πρόσβαση σε διευρυμένα πληροφοριακά συστήματα σχετικά με ποινικά αδικήματα.
- Το Υπουργείο Οικονομικών των ΗΠΑ πρέπει να διαθέτει πληροφοριακά συστήματα για την επεξεργασία των άνω των 200 εκατομμυρίων φορολογικών δηλώσεων που κατατίθενται ετησίως.

Η αποστολή των κυβερνήσεων διαφέρει κατά πολύ από αυτές των επιχειρήσεων και των άλλων μη κερδοσκοπικών οργανισμών. Η αποστολή τους μπορεί να περιλαμβάνει την εκπαίδευση, την ασφάλεια, την άμυνα, την υποδομή, τη δικαιοσύνη, τη νομοθεσία, τους κανονισμούς, τις διεθνείς υποθέσεις, την υγεία και την κοινωνική ασφάλιση και πολλά άλλα.

Συχνά στους στόχους του κράτους συμπεριλαμβάνεται η υποστήριξη της έρευνας, ειδικότερα όταν πρόκειται για έργα τα οποία απαιτούν σημαντικά χρηματικά ποσά, αλλά με μακροχρόνια οφέλη για ολόκληρη τη χώρα. Παράλληλα, οι πολίτες απαιτούν από το κράτος να επενδύει σωστά τα χρήματα που συγκεντρώνει μέσω της φορολογίας και να προσφέρει υπηρεσίες με οικονομικά αποδοτικό τρόπο.

3.2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ένα Ιατρικό Πληροφοριακό Σύστημα (ΙΠΣ) είναι ένα σύνολο υλικού (hardware), λογισμικού (software) και ανθρώπινου δυναμικού (liveware). Στην «καρδιά» του ΙΠΣ υπάρχει μια Βάση Δεδομένων (ΒΔ) με όλα τα απαραίτητα δεδομένα για την αποδοτική λειτουργία και διοίκηση ενός Νοσοκομείου, Κέντρου Υγείας κ.λπ. Οι χρήστες του

συστήματος έχουν πρόσβαση στη ΒΔ για την αναζήτηση και τροποποίηση των στοιχείων της ΒΔ.

Η βασική διαφορά των συστημάτων αυτών από τα άλλα Πληροφοριακά Συστήματα είναι ότι χειρίζονται ανθρώπους, γεγονός που απαιτεί από το σύστημα να παρέχει αξιοπιστία, ασφάλεια και ευελιξία. Η ταχύτητα και η ακρίβεια είναι δυο αντικειμενικοί στόχοι ενός Ιατρικού Πληροφοριακού Συστήματος. Επίσης, στόχο έχει να δώσει περισσότερο χρόνο στους λειτουργούς των μονάδων υγείας (ιατρούς, νοσηλευτικό προσωπικό κ.λπ.), ώστε να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες στους ασθενείς.¹²

3.2.1 Ιστορικό Πληροφοριακών Συστημάτων Νοσοκομείων

Ο όρος « Ιατρική Πληροφορική» εμφανίστηκε για πρώτη φορά πριν από περίπου 38 χρόνια. Αρχικά ο όρος αυτός αναφερόταν σε όλους τους χώρους της υγείας. Αν και η χρήση των υπολογιστών περιοριζόταν μόνο στην Ιατρική επιστήμη. Αργότερα, η χρήση των υπολογιστών επεκτάθηκε στους επαγγελματίες υγείας. Για την ακρίβεια οι εφαρμογές που αναπτύχθηκαν λόγω του τεράστιου κόστους έγιναν δεκτές μόνο από μεγάλα νοσοκομεία.

Κατά τη περίοδο από το 1970 έως 1980, εμφανίστηκαν οι μικροϋπολογιστές και τα πληροφοριακά συστήματα νοσοκομείων ξεκίνησαν να χρησιμοποιούν εφαρμογές για την υποστήριξη των οικονομικών και διοικητικών διαδικασιών του νοσοκομείου. Το κόστος και το μέγεθος των εφαρμογών αυτών έγιναν πιο προσιτά οπότε ήταν διαθέσιμα και σε νοσοκομεία μικρότερης κλίμακας. Οι προσπάθειες

¹² Αποστολάκης, Ι. (2007). *Πληροφοριακά συστήματα υγείας*. Αθήνα: Παπαζήση.

ανάπτυξης της πληροφορικής στη νοσηλευτική διαδικασία παρουσιάζονται για πρώτη φορά το 1982 στην Αγγλία κατά τη διάρκεια διεθνούς συνεδρίου. Η νοσηλευτική πληροφορική συνδυάζει στοιχεία της επιστήμης των υπολογιστών, της πληροφορικής και της νοσηλευτικής επιστήμης. Χάρη στη νοσηλευτική πληροφορική γίνεται δυνατή η διαχείριση και η ανάπτυξη των διεργασιών των νοσηλευτικών δεδομένων. Μάλιστα η νοσηλευτική ομάδα εργασίας της διεθνούς ένωσης ιατρικής πληροφορικής σε διεθνές συνέδριο που έλαβε χώρα στη Σουηδία τόνισε το ρόλο της νοσηλευτικής πληροφορικής, αλλά και τη σημασία για τη δημιουργία εκπαιδευτικών προγραμμάτων και τη βελτίωση του νοσηλευτικού επαγγέλματος.

3.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Τα διαφορετικά συστήματα ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας που λειτουργούν είτε σε διαφορετικές χώρες είτε εντός μια χώρας πρέπει να πληρούν ορισμένες προϋποθέσεις για να μπορούν να αξιολογούνται και να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις όλων των εμπλεκόμενων φορέων. Τα κριτήρια αξιολόγησης είναι τα εξής:

3.3.1 Ασφάλεια και πιστοποίηση ταυτότητας

Η ασφάλεια αποτελεί ένα εξαιρετικά σημαντικό κομμάτι των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας. Καταρχάς οι βάσεις δεδομένων που διαθέτουν στοιχεία των ασθενών πρέπει να είναι απολύτως ασφαλείς, ώστε να μη δίδεται η δυνατότητα σε επίδοξους εισβολείς να δουν ή τροποποιήσουν πολύτιμα στοιχεία ασθενών. Η ασφάλεια πρέπει να

υπάρχει σε όλα τα στάδια της πληροφορίας δηλαδή όχι μόνο μέσα στη βάση δεδομένων, αλλά και κατά τη μετάδοση της πληροφορίας από τον ασθενή ή και προς τον ιατρό του ασθενούς. Η μετάδοση αυτή, δεδομένου ότι θα γίνεται είτε ενσύρματα είτε ασύρματα, προϋποθέτει την ύπαρξη των αυστηρότερων τεχνικών ασφαλείας, κυρίως στις περιπτώσεις ασυρμάτων μεταδόσεων (οι οποίες τείνουν να γίνουν και ο κανόνας), όπου οι εισβολές είναι ακόμα περισσότερο εύκολες.

Η Τεχνική Επιτροπή 251 (TC 251) του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Τυποποίησης (Comite Europeen de Normalisation-CEN), έχει αναπτύξει πρότυπα που καθορίζουν την ασφάλεια των δεδομένων του ηλεκτρονικού φακέλου υγείας. Ανάλογες προσπάθειες έχουν γίνει και από άλλους διεθνείς ή εθνικούς, δε μικρότερη κλίμακα, φορείς. Η σχετική δραστηριοποίηση στο χώρο της υγείας αποδεικνύει τη σημασία της ασφάλειας στη νέα πραγματικότητα.¹³

3.3.2 Διαλειτουργικότητα

Η διαλειτουργικότητα αποτελεί ένα κριτήριο επιτυχίας των ηλεκτρονικών συστημάτων υγείας που γίνεται ολοένα σημαντικότερο. Με τον όρο αυτό εννοούμε τη δυνατότητα μεταφοράς και χρήσης της πληροφορίας με ενιαίο και αποτελεσματικό τρόπο από διαφορετικούς οργανισμούς και πληροφοριακά συστήματα. Με άλλα λόγια διαλειτουργικότητα είναι η δυνατότητα ανταλλαγής και ενοποίησης (integration) δεδομένων που προέρχονται από διαφορετικά πληροφοριακά περιβάλλοντα μέσω της υιοθέτησης κοινών προτύπων. Στη περίπτωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας, η φύση της πληροφορίας που αποθηκεύεται και μεταδίδεται κάνει τη

¹³ Μπότσης, Τ. & Χαλκιώτης, Σ. (2005). *Πληροφορική Υγείας*. Αθήνα: Δίαυλος.

διαλειτουργικότητα να είναι μια από τις σημαντικότερες απαιτήσεις των σύγχρονων πληροφοριακών συστημάτων υγείας. Αυτό σημαίνει ότι οι κατασκευαστές συσκευών, οι πάροχοι ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας και οι πάροχοι λογισμικού πρέπει να βασίζονται σε συγκεκριμένες διαδικασίες και πρότυπα που να διευκολύνουν τη διαλειτουργικότητα. Για την επίτευξη του στόχου αυτού είναι απαραίτητο οι νέες υποδομές και εφαρμογές να είναι συμβατές ώστε να διασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα μεταξύ τους.

3.3.3 Πρότυπα

Σε γενικές γραμμές, η διαλειτουργικότητα συνδέεται και με τη δημιουργία προτύπων δηλαδή κοινών τρόπων σχεδιασμού και υλοποίησης υλικού και λογισμικού τους οποίους πρέπει υποχρεωτικά να τηρούν όλες οι εμπλεκόμενες οντότητες, ώστε και μεγαλύτερη αξία να δώσουν στα προϊόντα και υπηρεσίες τους. Αλλά και μεγαλύτερο μερίδιο στην αγορά να αποκτήσουν.

Για παράδειγμα η Γαλλία, η Σουηδία, η Ολλανδία και άλλες χώρες προσπαθούν να προτυποποιήσουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας είτε μέσω της υιοθέτησης δικών τους εθνικών πρότυπων είτε χρησιμοποιώντας παραλλαγές ευρέως γνωστών πρότυπων για ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας, όπως είναι τα:

- ✓ Health Level Seven (HL7)
- ✓ DICOM (Digital Imaging and Communications in Medicine)
- ✓ SNOMED κ.λπ.

τα οποία χρησιμοποιούνται στην αγορά τηλεπικοινωνιακών συστημάτων και συστημάτων πληροφορικής υγείας επί χρόνια.

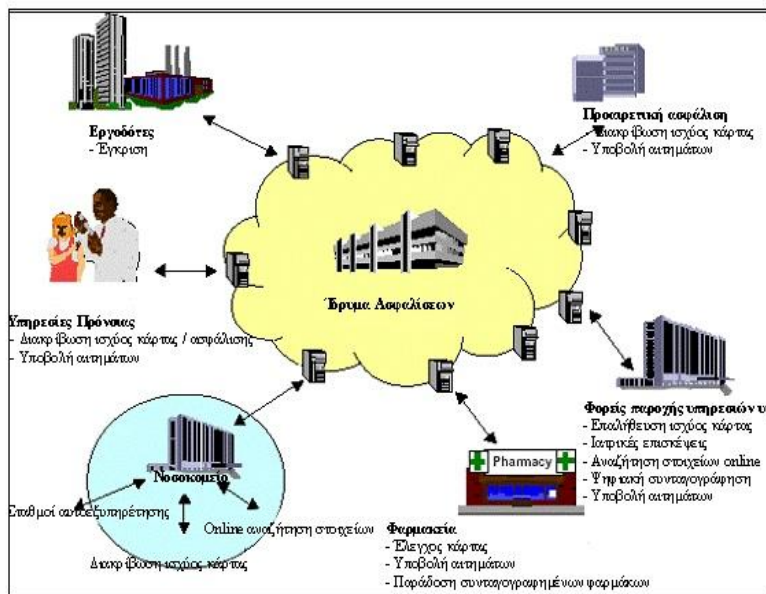
3.4. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείου (ΠΣΝ), μπορούμε να πούμε ότι είναι εκείνο το υπολογιστικό σύστημα, το οποίο φροντίζει για την συνύπαρξη και την επικοινωνία της εξωτερικής και της εσωτερικής ροής των Πληροφοριών σε ένα Νοσοκομείο, καθώς και για τον κοινό τρόπο (περιβάλλον) λειτουργίας στις εφαρμογές (λογισμικό) που λειτουργούν μέσα στο Νοσοκομείο.

Οι περιοχές που συμπεριλαμβάνει ένα ΠΣΝ μπορεί να κατηγοριοποιηθούν γενικά στις παρακάτω:

- Ιατρικά Πληροφοριακά Συστήματα
- Διαχειριστικά Συστήματα ασθενών
- Διοικητικά-οικονομικά Συστήματα

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ



Εικόνα 1 Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείου

Ο τελικός στόχος του ΠΣΝ είναι, χρησιμοποιώντας Η/Υ και επικοινωνιακό εξοπλισμό, να συλλέξει, αποθηκεύσει, επεξεργαστεί, ανακτήσει πληροφορίες σχετικά με την περίθαλψη των ασθενών και όλες τις διοικητικές λειτουργίες για να ικανοποιήσει τελικά τις λειτουργικές ανάγκες όλων των εξουσιοδοτημένων χρηστών.¹⁴

3.5 ΔΙΕΥΡΥΝΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) περιλαμβάνει τις προσπάθειες παροχής μη διαβαθμισμένων πληροφοριών στους πολίτες μέσω του Διαδικτύου, καθώς και την προσφορά διαδραστικών

¹⁴ Αποστολάκης, Ι. (2007). *Πληροφοριακά συστήματα υγείας*. Αθήνα: Παπαζήση.

διαδικτυακών υπηρεσιών για την εξοικονόμηση χρόνου από τις επισκέψεις στις δημόσιες υπηρεσίες.

3.6 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ TAXIS

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι κρατικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες ήδη χτυπούνε την πόρτα των πολιτών, οι οποίοι χρησιμοποιώντας τον υπολογιστή και μια οποιαδήποτε σύνδεση με το Internet μπορούν να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες που τους προσφέρονται. Πλέον μπορείτε να καταθέσετε την δήλωσή σας στην εφορία χρησιμοποιώντας την υπηρεσία **TAXISnet**.

Το TAXISNET είναι η υπηρεσία που παρέχει στους φορολογούμενους τη δυνατότητα να διευθετούν τις εκκρεμότητές τους με τις ΔΟΥ μέσω Internet, χωρίς ουρές, ταλαιπωρία και σπατάλη πολύτιμου χρόνου. Το έργο TAXIS συμπεριλαμβάνεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης» (Β' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης) και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ελληνικό Δημόσιο. Η υπηρεσία TAXISnet συγχρηματοδοτείται και αυτή από το πρόγραμμα «Κλεισθένης» και αποτελεί μία ακόμη δράση της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων προς την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ).

Η εφορία ίσως είναι η πρώτη δημόσια υπηρεσία που έχει ήδη αλλάξει πρόσωπο, έχει γίνει πιο φιλική και κυρίως πιο προσιτή στον πολίτη, χρησιμοποιώντας το Internet. Η παρουσία του υπουργείου Οικονομικών στο Διαδίκτυο είναι ιδιαίτερα έντονη με πολλές λειτουργίες και πληροφορίες. Εκφράζεται μέσα από τη διεύθυνση της ΓΓΠΣ

(<http://www.gsis.gov.gr>), από όπου είναι δυνατή η πληροφόρηση για τις υπηρεσίες, της ΔΟΥ και για διάφορα άλλα θέματα οικονομικού περιεχομένου που αφορούν στον πολίτη και στις συναλλαγές του με τις εφορίες.

Η ΓΓΠΣ αποτελεί την εξέλιξη του παλιού ΚΕΠΥΟ, του κέντρου πληροφορικής του υπουργείου Οικονομικών, με πιο αυξημένες αρμοδιότητες. Βέβαια, στην καρδιά της ΓΓΠΣ παραμένουν η συλλογή των δηλώσεων, ο υπολογισμός και η απόδοση των εκκαθαριστικών σημειωμάτων που γίνονται πλέον από το TAXIS (ο όρος προέρχεται από τις λέξεις **TAXInformation System**). Σε αυτό έρχεται να συμβάλει το TAXISnet, το οποίο παρέχει τις υπηρεσίες του υπουργείου (<http://www.taxisnet.gr>) ηλεκτρονικά. Επίσης μπορεί κανείς μέσα από το Διαδίκτυο να καταθέσει τη φορολογική του δήλωση ή να υποβάλει τις δηλώσεις του ΦΠΑ και να πληρώσει το αντίστοιχο ποσό οφειλής στην τράπεζα, χωρίς να χρειάζεται να περάσει ούτε καν δίπλα από την εφορία. Η υποβολή του ΦΠΑ πραγματοποιείται μέσω Internet, αφού πρώτα ο χρήστης εγγραφεί στην υπηρεσία του e-ΦΠΑ. Στις οικονομικές συναλλαγές όπως αυτές που παρέχει το TAXIS, η πιστοποίηση του χρήστη είναι απαραίτητο στοιχείο, το οποίο διαφοροποιεί το εν λόγω σύστημα απ την πληροφοριακή δομή του δικτυακού κόμβου των ΚΕΠ (<http://www.kep.gov.gr/default.asp>).

Το σημαντικότερο όμως χαρακτηριστικό του TAXIS δεν είναι ο έλεγχος αλλά οι μεγάλες δυνατότητες και οι προοπτικές που παρέχει η μηχανογράφηση στην εξυπηρέτηση των πολιτών. Οι συναλλαγές μπορούν πλέον να γίνονται πιο γρήγορα χωρίς να περιμένει κανείς τα χειρόγραφα στοιχεία. Οι φορολογούμενοι - πιστοποιημένοι στο σύστημα χρήστες, μπορούν να υποβάλουν:

- **Δηλώσεις Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (E1)** καθώς και τα συμπληρωματικά έντυπα (Δηλώσεις E2, E3 και E9).

- **Περιοδικές Δηλώσεις Φ.Π.Α.** Η ηλεκτρονική υποβολή είναι υποχρεωτική για τους υπόχρεους που τηρούν Βιβλία Γ' Κατηγορίας και προαιρετική για τους υπόλοιπους (υπόχρεοι με Βιβλία Β' και Α' κατηγορίας).

- **Δηλώσεις Ενδοκοινοτικών Συναλλαγών V.I.E.S.** (Πίνακες Ενδοκοινοτικών Αποκτήσεων / Παραδόσεων).. Για να ξεκινήσουμε την διαδικασία συμπλήρωσης της φορολογικής δήλωσής μας, θα πρέπει να επισκεφθούμε τη διεύθυνση <http://www.taxisnet.gr> και να διαβάσουμε προσεκτικά τις τελευταίες ανακοινώσεις και διευκρινίσεις πριν προχωρήσουμε. Οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να συμπληρώσουν μια φόρμα εγγραφής στο σύστημα (Οδηγός). Η φόρμα απαιτεί ορισμένες βασικές πληροφορίες καθώς και την ηλεκτρονική διεύθυνση του ενδιαφερομένου. Μετά την εγγραφή και την πιστοποίηση του ενδιαφερομένου αποστέλλεται απαντητικό email με τον κωδικό χρήστη και το συνθηματικό του για πρόσβαση στην ηλεκτρονική υπηρεσία. Η διαδικασία πιστοποίησης διαρκεί από 3 έως 5 εργάσιμες ημέρες. Τα στοιχεία που έχουν υποβληθεί ελέγχονται και εφόσον πιστοποιηθεί η ορθότητα τους, εκδίδεται ένας κωδικός χρήστη (**Username**) και μια συνθηματική λέξη (**password**), τα οποία και αποστέλλονται στο νέο χρήστη στην ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail) που συμπληρώθηκε στην αίτηση. Πρέπει να γνωρίζετε ότι οι κωδικοί ονόματος και τα συνθηματικά που εκδίδονται από το Υπουργείο Οικονομικών για κάθε χρήστη είναι μοναδικά και προσωπικά. Ας δούμε αναλυτικά τη διαδικασία της εγγραφής στο σύστημα για τη Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος.

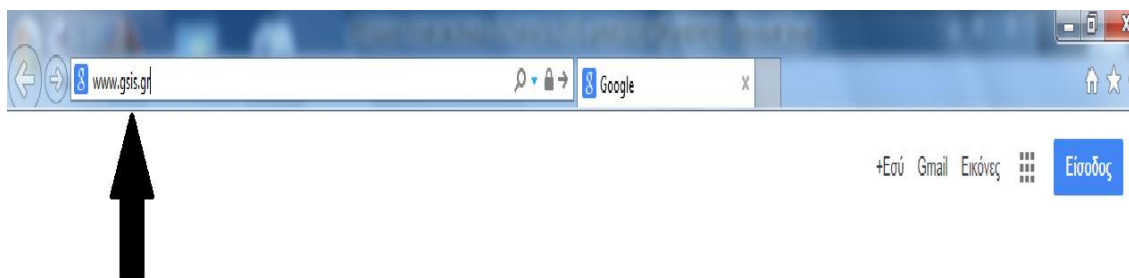
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Για τη ορθότερη λειτουργία της Υπηρεσίας προτείνεται, ο υπολογιστής του ενδιαφερομένου, να διαθέτει:

- Internet Explorer έκδοσης 6 και άνω,
- Ανάλυση οθόνης 800 x 600 με 65 χιλιάδες χρώματα και άνω
- Adobe Acrobat Reader

Στη γραμμή διεύθυνσης του προγράμματος περιήγησης πληκτρολογείτε το: www.gsis.gr

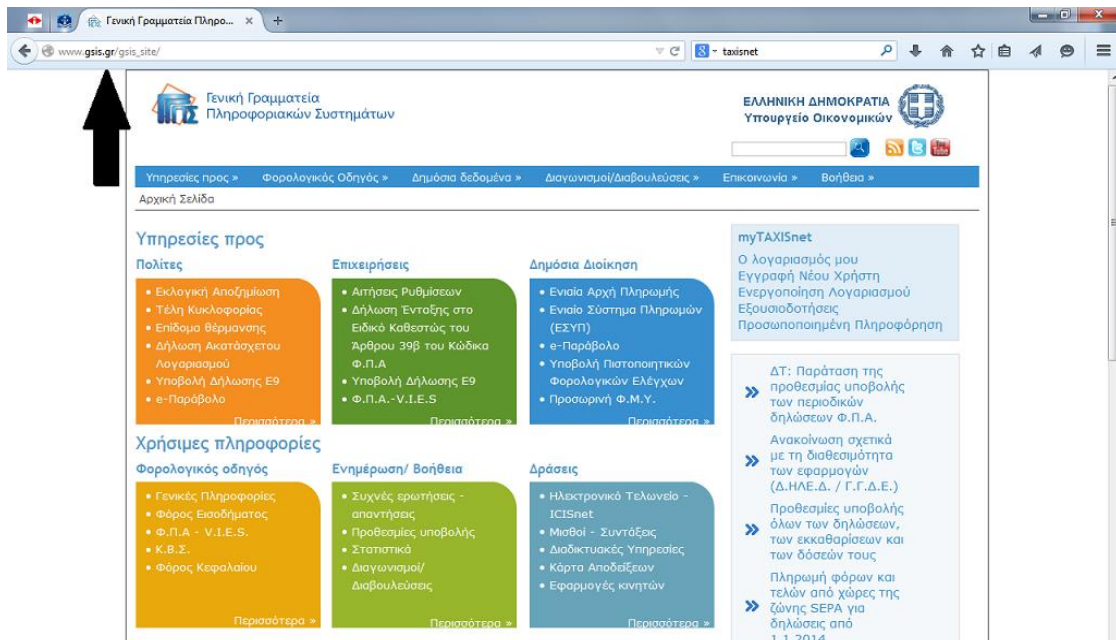
ΠΡΟΣΟΧΗ: Να πληκτρολογείται αυτούσιο χωρίς καμία προσθήκη.(βλ.εικ.2)



Εικόνα 2 Ηλεκτρονική Διεύθυνση Υπουργείου Οικονομικών

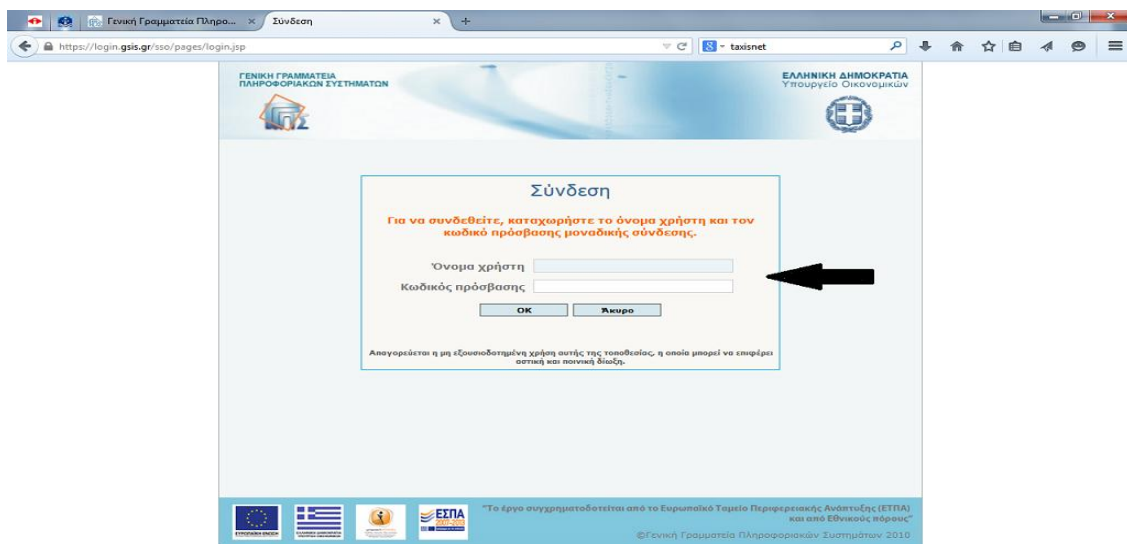
Βρισκόμαστε στη σελίδα διαχείρισης της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων(βλ. εικ.3)

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ



Εικόνα 3 Κεντρική Σελίδα TAXISnet

και μπορείτε να εισάγετε τους κωδικούς πρόσβασης που σας έχουν δοθεί ή έχετε δημιουργήσει για να συνδεθείτε στο λογαριασμό του TaxisNet.gr(βλ. εικ. 4)



Εικόνα 4 Εισαγωγή κωδικών πρόσβασης

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Στην αρχική σελίδα, με την επιτυχή σύνδεση του χρηστή εμφανίζεται το κεντρικό μενού επίλογων του λογαριασμού μας. Πρόκειται για πληροφορίες του λογαριασμού TaxisNet που αφορούν σε θέματα διαχείρισής του. Πατώντας στο πεδίο «Εφαρμογές TaxisNet» έχουμε τη δυνατότητα να συμπληρώσουμε(βλ. εικ. 5)

The screenshot shows the TaxisNet.gr website interface for the 2014 tax declaration process. The main heading is 'Υποβολή Δηλώσεων Φ.Ε. 2014'. Below this, there is a navigation menu with options like 'Αρχική Σελίδα', 'Ο λογαριασμός μου', 'Εφαρμογές TAXISnet', 'Προσωπ. Πληρ/ση', and 'Αποσύνδεση'. The user is logged in as 'Α.Φ.Μ.:14 ΓΕΩΡΓΙΑ'. The main content area is titled 'ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΤΟΥΣ : 2014' and shows a table of declarations for the user 'ΓΕΩΡΓΙΑ'. The table has columns for 'Έντυπο', 'Κατάσταση', 'Αριθμός / Ημ/νία υποβολής', and 'Λειτουργίες εντύπου' (which includes 'Υποβολή', 'Εκτύπωση Δήλωσης', and 'Εκτύπωση Πρόχειρου Διοικητικού Προσδιορισμού Φόρου'). The first row (E1) shows a declaration that has been submitted electronically, with a submission date of 13/07/2014 16:34. Below the table, there are buttons for 'Ε1 ΚΕΝΟ', 'Ε2 ΚΕΝΟ', and 'Ε3 ΚΕΝΟ', with arrows pointing to them from the left. There are also buttons for 'Ενημέρωση Βεβ. Αποδοχών', 'Οδηγίες Συμπλήρωσης', and 'Φορολογικός Οδηγός'. A warning message 'ΠΡΟΣΟΧΗ!!!' is displayed, along with instructions for users.

Έντυπο	Κατάσταση	Αριθμός / Ημ/νία υποβολής	Λειτουργίες εντύπου		
			Υποβολή	Εκτύπωση Δήλωσης	Εκτύπωση Πρόχειρου Διοικητικού Προσδιορισμού Φόρου
E1	Αρχική, έχει υποβληθεί ηλεκτρονικά	E1-137087 / 13/07/2014 16:34	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E2	του υπόχρεου		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E2	της σύζυγου		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E3			<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Εικόνα 5 Διαχείριση Δηλώσεων

Να ανοίξουμε και να εκτυπώσουμε τη δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων. (βλ. εικ. 6 - 7)

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΤΟΥΣ : 2014

Έντυπο	Κατάσταση	Αριθμός / Ημ/νία υποβολής	Λειτουργίες εντύπου		
			Υποβολή	Εκτύπωση Δήλωσης	Εκτύπωση Πρόξης Διοικητικού Προσδιορισμού Φόρου
E1	Αρχικά, έχει υποβληθεί ηλεκτρονικά	E1-137087 / 13/07/2014 16:34	<input type="button" value="Υποβολή"/>	<input type="button" value="PDF"/>	<input type="button" value="PDF"/>
E2 του υπόχρεου			<input type="button" value="Υποβολή"/>	<input type="button" value="PDF"/>	
E2 της σύζυγου			<input type="button" value="Υποβολή"/>	<input type="button" value="PDF"/>	
E3			<input type="button" value="Υποβολή"/>	<input type="button" value="PDF"/>	

Άλλες λειτουργίες

Ενημέρωση Βεβ. Αποδοχών Οδηγίες Συμπλήρωσης Φορολογικός Οδηγός

E1 ΚΕΝΟ E2 ΚΕΝΟ E3 ΚΕΝΟ

Σχόλια

Αξιολόγηση - Προτάσεις

ΠΡΟΣΟΧΗ!!!

- Όσοι υποβάλλουν τα έντυπα E2, E3 πρέπει να τα **ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΟΥΝ** πριν την τελική υποβολή του E1
- Οι εκτυπώσεις PDF μπορούν να αποθηκεύονται στα PC σας για μελλοντική χρήση

Εικόνα 6 Εκτύπωση Δηλώσεων

ΔΗΛΩΣΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΤΟΥΣ 2014

Εισοδήματα που αποκτήθηκαν από 1/1/2013 έως 31/12/2013

Η υποβολή της Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Οικονομικού Έτους 2014 ολοκληρώθηκε επιτυχώς για τον υπόχρεο με Α.Φ.Μ.: 14 με ημερομηνία υποβολής 13-07-2014 και αριθμό καταχώρησης 13

2014

Εικόνα 7 Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος

3.7 ΙΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Το υπουργείο Οικονομικών μοιάζει λοιπόν να αλλάζει πρόσωπο και να προσπαθεί να συμβάλει και αυτό στην εξυπηρέτηση και όχι στην ταλαιπωρία των πολιτών. Αν και η e-Εφορία καλύπτει μεγάλο τμήμα των συναλλαγών φορολογικού περιεχομένου, η ΓΠΣ έχει ξεκινήσει την υλοποίηση μιας σειράς πρόσθετων έργων στο επίπεδο τόσο της υποδομής όσο και της λειτουργίας, στις συναλλαγές με τον πολίτη. Μερικά από αυτά τα έργα είναι το έργο ΟΠΣ ΣΔΟΕ για την ανάπτυξη και τη διασύνδεση πληροφοριών του Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος (ΣΔΟΕ), η αξιοποίηση της τεχνολογίας και των υπηρεσιών του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» (<http://www.syzefxis.gov.gr/>), καθώς και η επιχειρησιακή διασύνδεση με τις πληροφοριακές υποδομές του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ).

Το **ΙΚΑ**, ο μεγαλύτερος ασφαλιστικός φορέας της χώρας, ανταποκρινόμενος στις σύγχρονες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες, υλοποιεί ένα πρόγραμμα εκσυγχρονισμού της οργάνωσης και των διαδικασιών του υιοθετώντας τα επιτεύγματα της σύγχρονης τεχνολογίας, με στόχο την βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη. Στο πλαίσιο του e-government, μία από τις υπηρεσίες που εκσυγχρονίζονται, επιτρέποντας στους Έλληνες πολίτες να ολοκληρώνουν τις συναλλαγές τους μέσω του Internet, είναι και η αποστολή Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης (ΑΠΔ) του ΙΚΑ.

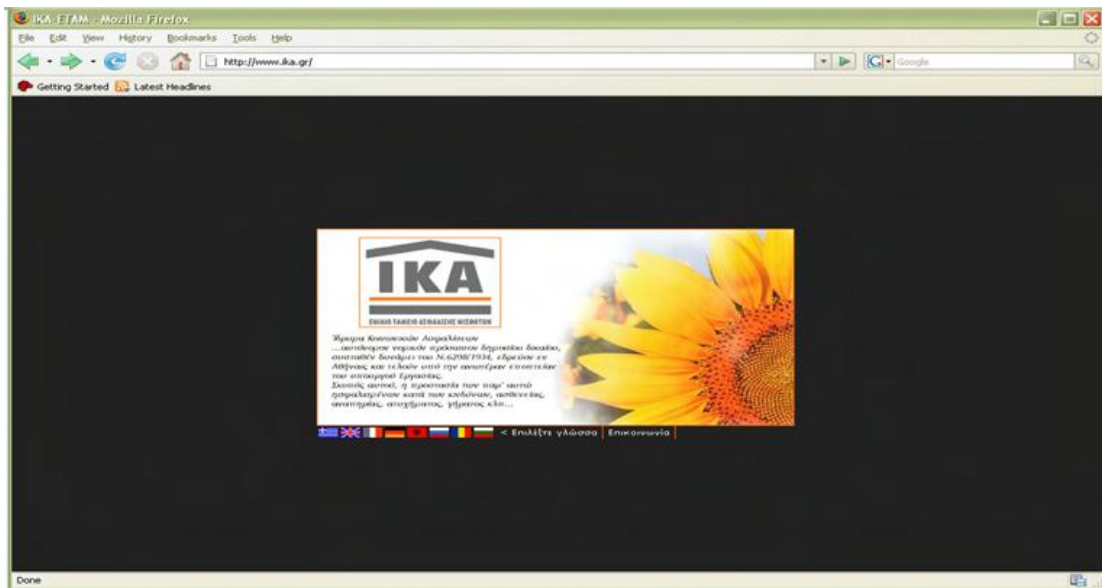
Μέχρι τώρα μία εταιρία έπρεπε να αποστέλλει την ΑΠΔ στο ΙΚΑ σε δισκέτα. Πλέον, σε μια προσπάθεια να βελτιώσει τις υπηρεσίες του, το **Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων** δίνει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να ολοκληρώσουν τη διαδικασία μέσω του Internet και

συγκεκριμένα μέσα από την σελίδα (site) του ιδρύματος, στη διεύθυνση www.ika.gr. Επίσης ένας χρήστης μπορεί μέσω του δικτυακού τόπου του ΙΚΑ να συμπληρώσει πληθώρα εντύπων όπως :

- Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Εργοδότη.
- Αναγγελία Απασχόλησης Προσωπικού σε Οικία
- Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Εργοδότη.
- Έντυπο Αίτησης - Δήλωσης Απογραφής Εργοδότη (Απασχόληση Προσωπικού σε Οικία).
- Έντυπο Αίτησης - Δήλωσης Απογραφής Οικοδομοτεχνικού Έργου.
- Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Οικοδομοτεχνικού Έργου.
- Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη.
- Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη - Απασχόλησης Ασφάλισης (Απασχόληση Προσωπικού σε Οικία)
- Αίτηση - Δήλωση Μεταβολών Οικοδομοτεχνικού Έργου.
- Δήλωση Μεταβολών Οικοδομοτεχνικού Έργου.
- Βεβαίωση Εργοδότη.
- Αίτηση Επανεκδοσης Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης.
- Δήλωση Διαφωνίας επί των Ασφαλιστικών Στοιχείων.
- Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης.
- Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Δημόσιου Έργου.
- Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Μη Οφειλής (με fax).
- Έντυπο Δήλωσης Υποβολής ΑΠΔ και Καταβολής Εισφορών.
- Αίτηση Απογραφής Άμεσα Ασφαλισμένου.
- Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Ασφαλισμένου.
- Αίτηση Συνταξιοδότησης κα..

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

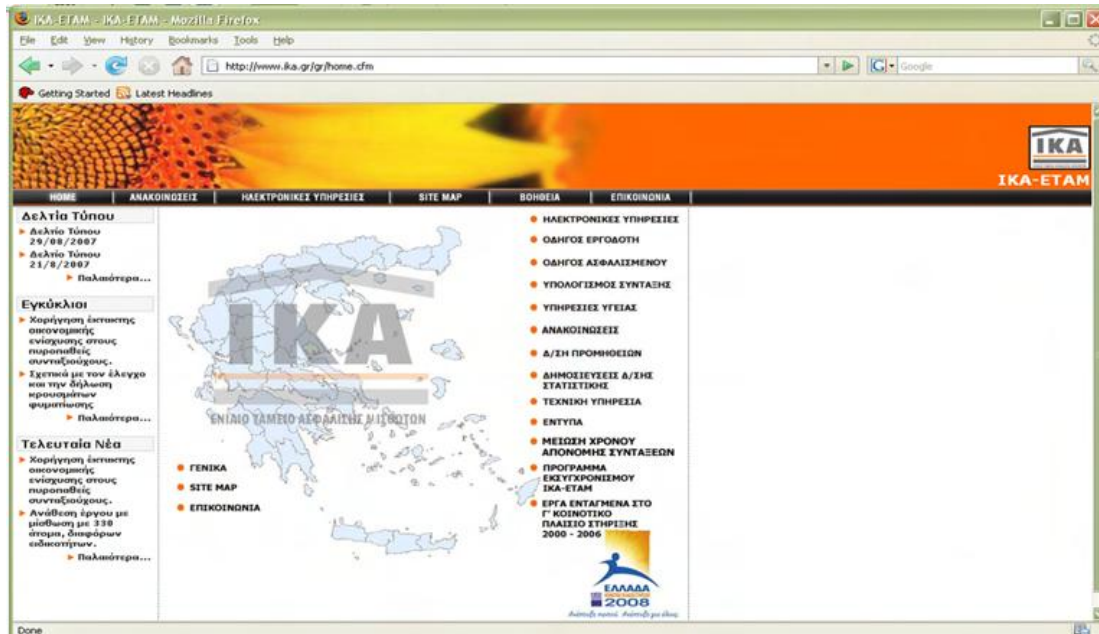
Για να μεταβούμε στην ιστοσελίδα του ΙΚΑ, πρέπει να ανοίξουμε έναν **Browser** (Internet Explorer ή Mozilla Firefox) και να πληκτρολογήσουμε την διεύθυνση <http://www.ika.gr>. Ανοίγοντας η πρώτη σελίδα της τοποθεσία, μπορούμε να επιλέξουμε μία από τις γλώσσες που είναι διαθέσιμες για την ανάγνωση του περιεχομένου της ιστοσελίδας. (Βλ. σχήμα 8)



Εικόνα 8 Επιλογή γλώσσας ΙΚΑ

Στην κεντρική σελίδα της τοποθεσίας (Εικόνα 9) που ανοίγει παρουσιάζεται στον επισκέπτη οι κύριες κατηγορίες από τις οποίες απαρτίζεται το σύνολο της δικτυακής τοποθεσίας. Επίσης, στην αριστερή στήλη εμφανίζονται ανακοινώσεις και άρθρα από διάφορα δελτία τύπου και εγκυκλίους τα οποία ανανεώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

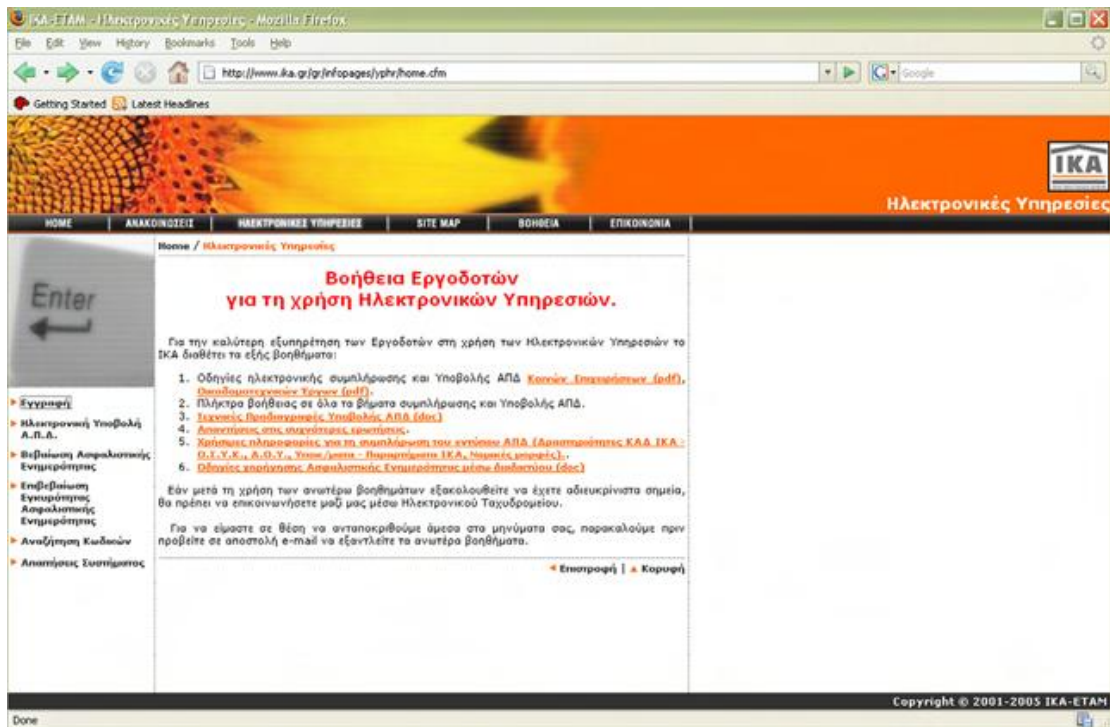
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ



Εικόνα 9 Κεντρική σελίδα ΙΚΑ

Για να μπορείτε να έχετε πρόσβαση στην online υπηρεσία ενημέρωσης και αποστολής της ΑΠΔ, θα πρέπει να γίνετε μέλη. Αυτό γίνεται κάνοντας click στην επιλογή **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες** και επιλέγοντας ύστερα **Εγγραφή** (Εικόνα 10). Πρέπει να δώσετε την διεύθυνση E-mail σας, όπου και θα σας αποσταλεί από το ΙΚΑ ένας προσωπικός κωδικός πρόσβασης και το link για να συνεχίσετε τη διαδικασία εγγραφής. Εκεί συμπληρώνετε τα πλήρη στοιχεία σας. Το ΙΚΑ στη συνέχεια αποστέλλει ταχυδρομικά τον **κωδικό πρόσβασης (PIN)** και το **κωδικό μεταβολής στοιχείων (PUK)**, ενώ ταυτόχρονα μέσω e-mail αποστέλλεται και το **Username**. Όταν λάβετε το PIN και το PUK, συνιστάται η αλλαγή τους για προφανείς λόγους ασφάλειας και την εύκολη απομνημόνευσή τους.

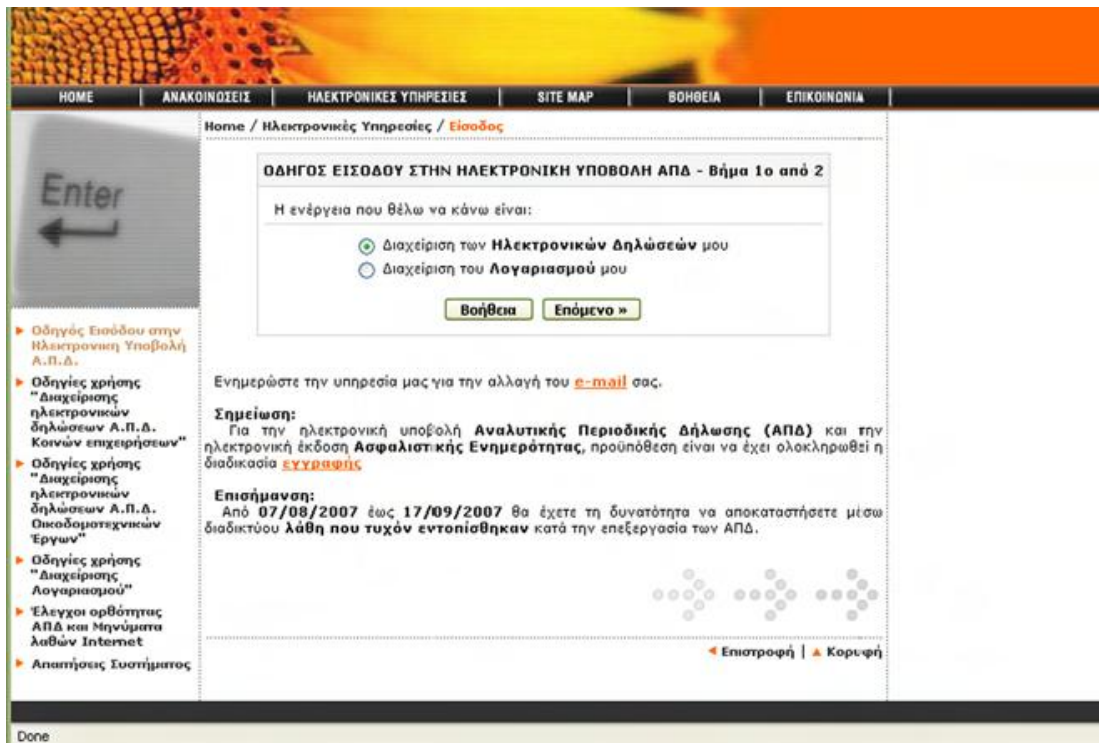
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ



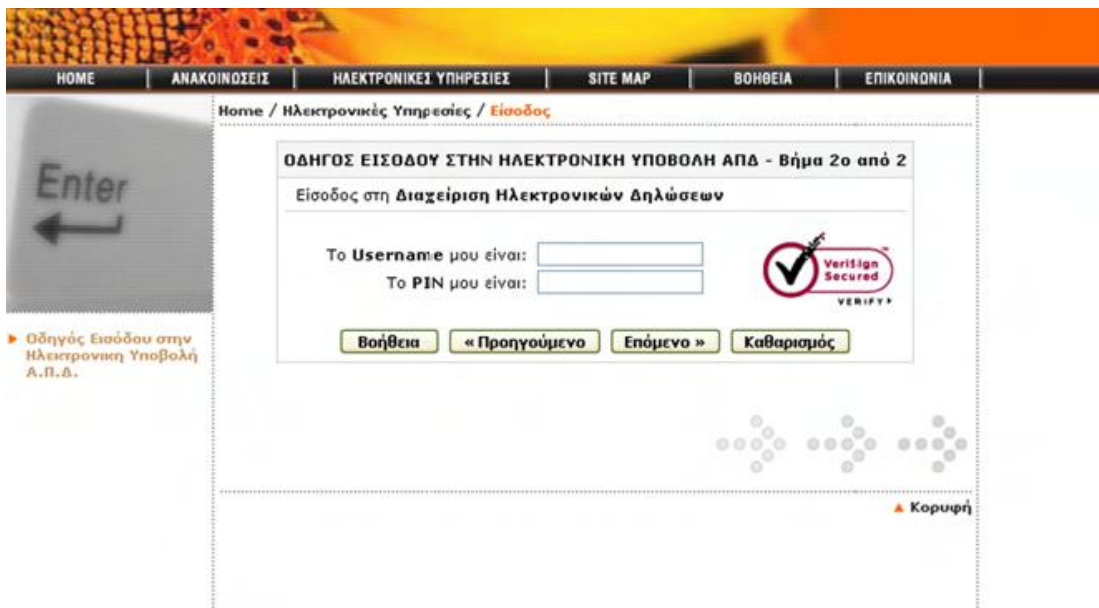
Εικόνα 10 Εγγραφή στη σελίδα του ΙΚΑ

Για να ξεκινήσει η online διαχείριση των Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων επιλέγουμε **Ηλεκτρονική Υποβολή Α.Π.Δ** (Σχήμα 3), ύστερα επιλέγουμε **Διαχείριση των Ηλεκτρονικών δηλώσεων μου** και πατάμε **Επόμενο** (Εικόνα 11). Τώρα πρέπει να εισάγουμε το **Username** και το κωδικό (**PIN**) προκειμένου να μπορέσουμε να συνεχίσουμε (Εικόνα 12). Αφού τα εισάγουμε πατάμε **Επόμενο** και το πρόγραμμα εμφανίζει τα στοιχεία της εταιρείας, τα οποία επιβεβαιώνουμε.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ



Εικόνα 11 Διαχείριση των ηλεκτρονικών δηλώσεων

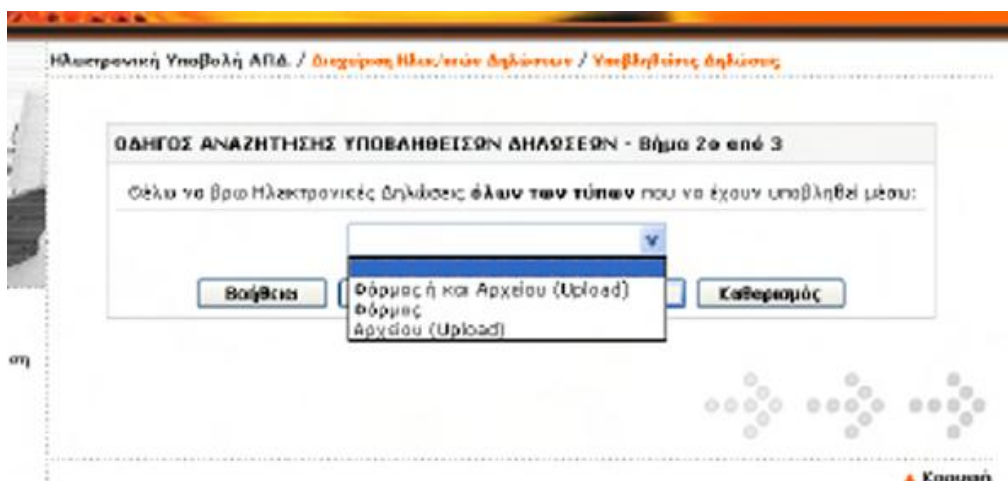
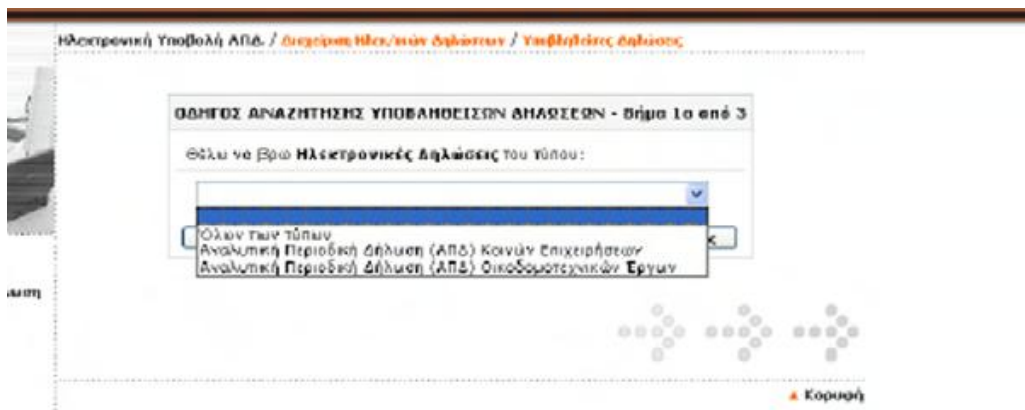


Εικόνα 12 Εισαγωγή Username και PIN

Για να βρούμε μια δήλωση που έχει ήδη υποβληθεί, απαιτείται να ακολουθήσουμε τρία βήματα (Εικόνα 13):

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

- Στο πρώτο βήμα επιλέγουμε τον τύπο της και πατάμε **Επόμενο**. Μπορούμε να επιλέξουμε ανάμεσα σε ΑΠΔ Κοινών Επιχειρήσεων ή Οικοδομοτεχνικών Έργων ή ακόμα και τους δύο τύπους.
- Στο δεύτερο βήμα απαιτείται να επιλέξουμε το μέσο υποβολής της δήλωσης, δηλαδή αν έχει γίνει online με φόρμα ή μέσω αρχείου που έχουμε φτιάξει offline και στη συνέχεια το ανεβάσαμε στην online υπηρεσία.
- Τέλος, στο τρίτο βήμα εμφανίζονται τα αποτελέσματα της έρευνας. Κάνοντας click επάνω σε κάποια δήλωση, αυτή φορτώνεται και μπορούμε και να την εκτυπώσουμε.



ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Επιχειρησιακή Υποβολή ΑΠΔ / Διαχείριση Πλατφόρων Δηλώσεων / Υαβελβόλιος Δηλώσεις

ΟΔΗΓΟΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΥΠΟΒΑΘΜΕΙΣΩΝ ΔΗΛΩΣΕΩΝ - Σήμα 3ο από 3

[1] [2] **22 Δηλώσεις** (1- 22) από 22 [3]

Αριθμός Δήλωσης	Ημ/νία Υποβολής	Χρήστης για τον οποίο υποβλήθηκε	Χρήστης που την υπέβαλε	Από-Εώς	Τύπος Δήλωσης	Μέσο Υποβολής
933294	09/07/03	ΤΕΣΤ	ΤΕΣΤ	06-06 / 2003	ΑΠΔ (Κοιν)	01-ΚΑΝΟΝΙΚΗ
932859	26/05/03	ΤΕΣΤ	ΤΕΣΤ	04-04 / 2003	ΑΠΔ (Οικ)	01-ΚΑΝΟΝΙΚΗ
932882	26/05/03	ΤΕΣΤ	ΤΕΣΤ	04-04 / 2003	ΑΠΔ (Οικ)	01-ΚΑΝΟΝΙΚΗ
912993	13/05/03	ΤΕΣΤ	ΤΕΣΤ	04-04 / 2003	ΑΠΔ (Οικ)	01-ΚΑΝΟΝΙΚΗ
917934	13/05/03	ΤΕΣΤ	ΤΕΣΤ	01-01 / 2003	ΑΠΔ (Κοιν)	04-ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ

Εικόνα 13 Βήματα εύρεσης δήλωσης

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Από τη παραπάνω ανάλυση γίνεται φανερό, ότι τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν τη βάση για την οργάνωση και τη διοίκηση των οργανισμών, είναι ο κεντρικός άξονας της επιτυχίας τους. Τα πληροφοριακά συστήματα προσφέρουν εξαιρετικές προοπτικές. Παράλληλα, όμως, ενέχουν κινδύνους και συχνά εγείρουν ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας, εξαιτίας κυρίως της δυνατότητάς τους να ενισχύσουν σημαντικά τις επιδράσεις των γεγονότων. Η ασφάλεια των πληροφοριών διασφαλίζει την προστασία των πληροφοριακών περιουσιακών στοιχείων ενός οργανισμού ενάντια στη κακόβουλη χρήση, τη δημοσιοποίηση, τη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή την καταστροφή τους.

Παρά το γεγονός ότι το κάθε Πληροφοριακό Σύστημα αναπτύσσει τις δικές του ιδιαίτερες και προσαρμοσμένες μεθόδους και λειτουργίες, ανάλογα πάντα και με τις ανάγκες και απαιτήσεις της επιχείρησης που το εφαρμόζει, σε γενικές γραμμές όλα τα Πληροφοριακά Συστήματα κινούνται γύρω από έναν άξονα με συγκεκριμένες φάσεις ανάπτυξης.

Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας, σε συνδυασμό με τη νέα κοινωνική και οικονομική κατάσταση που επικρατεί, έχουν μετατρέψει την πληροφοριακή τεχνολογία για τους οργανισμούς, σε ένα μέσο για ταχύτατη και άμεση επικοινωνία. Τα Πληροφοριακά Συστήματα δίνουν στους χρήστες τους, τις πληροφορίες εκείνες που είναι απαραίτητες για την εκτέλεση των εργασιών τους και αποτελούν βασική προϋπόθεση επιβίωσης του οργανισμού μέσα σε ένα ολοένα αυξανόμενο ανταγωνιστικό περιβάλλον.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΒΙΒΛΙΑ

- ✚ Τζωρτζάκης, Κ. & Τζωρτζάκη, Α.Μ., 2007. Οργάνωση και Διοίκηση. 4^η έκδοση. Αθήνα: Rosili
- ✚ Γιαννακόπουλος, Δ. & Παπουτσή, Ι., 1996. Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης. Αθήνα: Ελλην
- ✚ Παπαθανασίου, Ελευθέριος., 1996. Στοιχεία Υπολογιστικών Συστημάτων. Αθήνα: Ευγ. Μπένου
- ✚ Wallace, Patricia., 2014. Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης. 1^η έκδοση. Αθήνα: Κριτική
- ✚ Μπότσης, Τ. & Χαλκιώτης, Σ., 2005. Πληροφορική Υγείας. Αθήνα: Διάυλος.
- ✚ Πάγκαλος, Γ. & Μαυρίδης, Ι., 2002. Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων και δικτύων. Θεσσαλονίκη: Ανίκουλας.
- ✚ Αποστολάκης, Ιωάννης., 2007. Πληροφοριακά συστήματα υγείας. 2^η έκδοση. Αθήνα: Παπαζήση
- ✚ Laudon, Κ. (2011). Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης. Μετάφραση από τα Αγγλικά από Κατσαντώνης, Γ. Αθήνα: Κλειδάριθμος. (το πρωτότυπο έργο εκδόθηκε 2009).

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

- ✚ <http://el.wikiversity.org>
- ✚ <https://dsepwiki.wikispaces.com>
- ✚ <http://www.ika.gr>
- ✚ <http://www.taxisnet.gr>

ΔΙΑΤΡΙΒΕΣ

- ✚ Μάγγου, Σ. (2014), Ασφάλεια Προσωπικών Δεδομένων σε Πληροφοριακά Συστήματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-banking): Νομικό Πλαίσιο, Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

