

**ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
(Α.Τ.Ε.Ι) ΚΡΗΤΗΣ**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ

**ΤΜΗΜΑ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ**

Μελέτη και έρευνα της συμβολής των Πληροφοριακών
Συστημάτων στην ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό των
ελληνικών επιχειρήσεων.

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

της

ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗΣ ΖΟΥΜΠΟΥΡΛΗ

Εισηγητής : Γεώργιος Α. Αρακαδάκης

Άγιος Νικόλαος
2010

Περίληψη

Σε αυτήν την πτυχιακή εργασία σκοπός μας είναι να εξετάσουμε την συμβολή των πληροφοριακών συστημάτων στην ανάπτυξη και στον εκσυγχρονισμό των ελληνικών επιχειρήσεων. Για τον λόγο αυτό γίνεται εισαγωγή στην έννοια των πληροφοριακών συστημάτων αναφέροντας τον σκοπό, τα είδη - τύποι, τις λειτουργίες - εφαρμογές, τις θετικές και αρνητικές επιπτώσεις τους. Επίσης γίνεται αναφορά στην επανάσταση που επέφεραν τα δίκτυα και το Internet στην λειτουργικότητα των επιχειρήσεων.

Ένα πολύ σημαντικό ζήτημα, το οποίο δεν θα μπορούσε να παραληφθεί, είναι ο βαθμός ευαισθησίας, η κακή χρήση τους και πως αυτά επηρεάζουν τους οργανισμούς. Κρίνεται αναγκαίο επομένως να γίνει λόγος στην πολιτική και την κουλτούρα των οργανισμών, οι οποίοι εφαρμόζουν τις τεχνικές των πληροφοριακών συστημάτων.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται συνοπτικά διάφορες έρευνες για την χρήση των πληροφοριακών συστημάτων από μικρομεσαίες επιχειρήσεις και οι τεχνολογίες πληροφοριών στον τομέα Υγείας και πρόνοιας.

Τέλος, αναλύονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από πραγματοποιηθείσα έρευνα, τα οποία μας βοηθούν να κατανοήσουμε το κατά πόσο ωφελούνται οι ελληνικές επιχειρήσεις από τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων.

Πίνακας περιεχομένων

| | |
|---|----|
| Περίληψη | 2 |
| Πίνακας Περιεχομένων | 3 |
| Λίστα Γραφημάτων | 5 |
| Πίνακες..... | 7 |
| Λίστα διαγραμμάτων | 8 |
| Πρόλογος..... | 9 |
| Κεφάλαιο 1^ο | 10 |
| 1.1 Σκοπός των Συστημάτων Πληροφοριών | 10 |
| 1.2 Η εμφάνιση της Παγκόσμιας Οικονομίας | 10 |
| 1.3 Τι Σημαίνει σύστημα Πληροφοριών;..... | 11 |
| 1.4 Οι Λειτουργίες των Συστημάτων Πληροφοριών | 11 |
| 1.5 Σύγχρονες Προσεγγίσεις στα συστήματα Πληροφοριών | 13 |
| 1.5.1 Τεχνική Προσέγγιση | 13 |
| 1.5.2 Προσέγγιση Συμπεριφορών | 14 |
| 1.5.3 Κοινωνικοτεχνικά Συστήματα | 15 |
| 1.6 Η πρόκληση των Συστημάτων Πληροφοριών | 17 |
| 1.6.1 Η στρατηγική επιχειρηματική πρόκληση | 17 |
| 1.6.2 Η πρόκληση της παγκοσμιοποίησης..... | 17 |
| 1.6.3 Η πρόκληση της αρχιτεκτονικής των πληροφοριών..... | 18 |
| 1.6.4 Η πρόκληση της επένδυσης σε συστήματα πληροφοριών..... | 19 |
| 1.6.5 Η πρόκληση της ευθύνης και του ελέγχου | 19 |
| 1.7 Θετικές και Αρνητικές Επιπτώσεις των Συστημάτων Πληροφοριών | 20 |
| 1.7.1 Οφέλη των συστημάτων πληροφοριών | 20 |
| 1.7.2 Αρνητικές επιπτώσεις | 20 |
| 1.8 Η Επανάσταση των Διαδικτύων και το Internet | 21 |
| 1.9 Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα του Διαδικτύου | 23 |
| 1.9.1 Πλεονεκτήματα..... | 23 |
| 1.9.2 Μειονεκτήματα | 23 |
| Κεφάλαιο 2^ο | 24 |
| 2.1 Βασικές εφαρμογές συστημάτων πληροφοριών..... | 24 |
| 2.2 Τα διάφορα είδη συστημάτων | 25 |
| 2.3 Κύριοι τύποι συστημάτων..... | 26 |
| 2.3.1 Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών..... | 26 |
| 2.3.2 Συστήματα γνώσης και γραφείου | 27 |
| 2.3.3 Συστήματα πληροφοριών διοίκησης..... | 28 |
| 2.3.4 Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων | 29 |
| 2.3.5 Συστήματα υποστήριξης διοίκησης..... | 30 |
| 2.4 Σχέσεις των συστημάτων μεταξύ τους | 31 |
| 2.5 Τα συστήματα από λειτουργική σκοπιά | 32 |

| | |
|--|----|
| 2.5.1 Συστήματα πληροφοριών διοίκησης και μάρκετινγκ | 32 |
| 2.5.2 Συστήματα πληροφοριών κατασκευής και παραγωγής | 34 |
| 2.5.3 Συστήματα πληροφορικής χρηματοοικονομικής διαχείρισης και λογιστηρίου .. | 35 |
| 2.5.4 Συστήματα πληροφοριών ανθρώπινων πόρων | 36 |
| 2.6 Ευαισθησία και κακή χρήση των συστημάτων..... | 37 |
| Κεφάλαιο 3^ο | 39 |
| 3.1 Τι είναι οργανισμός;..... | 39 |
| 3.2 Πολιτική εντός του οργανισμού..... | 39 |
| 3.3 Η κουλτούρα του οργανισμού | 39 |
| 3.4 Ο οργανισμός ως σύστημα..... | 40 |
| 3.5 Πως τα πληροφοριακά συστήματα επηρεάζουν τους οργανισμούς | 41 |
| 3.5.1 Οικονομικές θεωρίες..... | 41 |
| 3.5.2 Θεωρίες συμπεριφοράς | 42 |
| 3.6 Επίδραση του διαδικτύου στους οργανισμούς..... | 43 |
| 3.7 Οργανισμοί και στρατηγικά πληροφοριακά συστήματα | 44 |
| 3.7.1 Μοντέλο των ανταγωνιστικών δυνάμεων..... | 45 |
| Κεφάλαιο 4^ο | 48 |
| 4.1 Έρευνα για τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων | 48 |
| 4.2 Έρευνα για τη χρήση των Τεχνολογιών πληροφορικής από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις..... | 49 |
| 4.3 Έρευνα για τις Τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας στον τομέα Υγείας και Πρόνοιας..... | 51 |
| Κεφάλαιο 5^ο | 54 |
| 5.1 Μεθοδολογία έρευνας..... | 54 |
| 5.2 Αποτελέσματα έρευνας..... | 54 |
| 5.3 Συμπεράσματα | 78 |
| Βιβλιογραφία | 80 |
| Παράρτημα 1 | 83 |

Λίστα Γραφημάτων

| | |
|--|----|
| Γράφημα 5.1. Ποσοστό χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις..... | 55 |
| Γράφημα 5.2. Διαγραμματική απεικόνιση των χρόνων χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων | 56 |
| Γράφημα 5.3. Διαγραμματική απεικόνιση των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις | 57 |
| Γράφημα 5.4. Ποσοστό ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις..... | 58 |
| Γράφημα 5.5. Ποσοστό τμημάτων που χρησιμοποιούν πληροφοριακά συστήματα.. | 59 |
| Γράφημα 5.6. Διαγραμματική απεικόνιση πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις | 60 |
| Γράφημα 5.7. Ποσοστό ικανοποίησης από τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται..... | 61 |
| Γράφημα 5.8. Απεικόνιση του κόστους αγοράς του πληροφοριακού συστήματος.... | 62 |
| Γράφημα 5.9. Ποσοστό εισαγωγής νέου πληροφοριακού συστήματος | 63 |
| Γράφημα 5.10. Παράγοντες που επιβάλλουν την εισαγωγή ενός πληροφοριακού συστήματος | 64 |
| Γράφημα 5.11. Πόσο έχουν βοηθήσει τα πληροφοριακά συστήματα..... | 65 |
| Γράφημα 5.12. Τομείς που ωφέλησε η λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων | 66 |
| Γράφημα 5.13. Ποσοστό συμβολαίων συντήρησης για τα πληροφοριακά συστήματα..... | 67 |
| Γράφημα 5.14. Διαγραμματική απεικόνιση των χρεώσεων στα συμβόλαια συντήρησης..... | 67 |
| Γράφημα 5.15. Απεικόνιση για την χρησιμότητα τεχνικής υποστήριξης από την εταιρεία που προμήθευσε το σύστημα..... | 68 |
| Γράφημα 5.16. Εξειδικευμένο προσωπικό στην επιχείρηση | 69 |
| Γράφημα 5.17. Διαγραμματική απεικόνιση της ύπαρξης εκπαίδευσης στις επιχειρήσεις..... | 69 |

| | |
|---|----|
| Γράφημα 5.18. Ποσοστό επιχειρήσεων που λαμβάνουν μέτρα για την κατάρτιση – εκπαίδευση του προσωπικού | 70 |
| Γράφημα 5.19. Μέτρα για την κατάρτιση – εκπαίδευση του προσωπικού | 71 |
| Γράφημα 5.20. Χρόνος προσαρμογής του πληροφοριακού συστήματος στην επιχείρηση | 72 |
| Γράφημα 5.21. Διαγραμματική απεικόνιση του χρόνου για τα πρώτα αποτελέσματα στην επιχείρηση | 72 |
| Γράφημα 5.22. Ποσοστό σύνδεσης στο Διαδίκτυο /Internet..... | 73 |
| Γράφημα 5.23. Λόγοι που χρησιμοποιείται το Διαδίκτυο/Internet από τις επιχειρήσεις..... | 74 |
| Γράφημα 5.24. Οι λόγοι που δεν χρησιμοποιούνται τα πληροφοριακά συστήματα από τις επιχειρήσεις | 75 |
| Γράφημα 5.25. Απεικόνιση του σκοπού εισαγωγής πληροφοριακού συστήματος.... | 76 |

Πίνακες

| | |
|--|----|
| Πίνακας 2.1. Παραδείγματα συστημάτων πληροφοριών πωλήσεων και μάρκετινγκ | 33 |
| Πίνακας 2.2 Παραδείγματα συστημάτων κατασκευής και παραγωγής..... | 34 |
| Πίνακας 2.3. Παραδείγματα συστημάτων πληροφοριών χρηματοοικονομικής διαχείρισης και λογιστηρίου | 36 |
| Πίνακας 2.4. Παραδείγματα συστημάτων πληροφοριών ανθρώπινων πόρων | 37 |
| Πίνακας 4.1. Λόγοι που δεν πραγματοποιούνται ηλεκτρονικές πωλήσεις..... | 51 |

Λίστα διαγραμμάτων

| | |
|---|----|
| Διάγραμμα 1.1. Οι λειτουργίες ενός συστήματος πληροφοριών | 12 |
| Διάγραμμα 1.2. Σύγχρονες προσεγγίσεις στα συστήματα πληροφοριών | 14 |
| Διάγραμμα 1.3. Η κοινωνικοτεχνική άποψη των συστημάτων πληροφοριών | 16 |
| Διάγραμμα 1.4. Η αρχιτεκτονική πληροφορική και η υποδομή τεχνολογίας πληροφοριών..... | 19 |
| Διάγραμμα 2.1. Είδη πληροφοριακών συστημάτων..... | 24 |
| Διάγραμμα 2.2. Οι σχέσεις μεταξύ των συστημάτων..... | 31 |
| Διάγραμμα 3.1. Ο οργανισμός ως σύστημα..... | 40 |
| Διάγραμμα 3.1. Το μοντέλο των ανταγωνιστικών δυνάμεων..... | 46 |

Πρόλογος

Η διοίκηση ενός σύγχρονου οργανισμού, χωρίς κάποια συγκεκριμένη γνώση στα συστήματα πληροφοριών, βασίζεται στην αρχή ότι είναι δύσκολη αν όχι αδύνατη. Τα συστήματα πληροφοριών έχουν αποκτήσει ιδιαίτερη σημασία στη δημιουργία ανταγωνιστικών επιχειρήσεων, στη διοίκηση πολυεθνικών εταιρειών και τέλος στη διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών στους καταναλωτές.

Τόσο οι μικρές όσο και οι μεγάλες εταιρείες μπορούν να χρησιμοποιούν συστήματα πληροφοριών και δίκτυα για να διενεργούν ηλεκτρονικά ολόκληρο ή μέρος της επιχειρησιακής τους δραστηριότητάς αποκτώντας συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνισμού. Στο σημερινό παγκόσμιο επιχειρηματικό περιβάλλον τα συστήματα πληροφοριών, το internet και άλλα παγκόσμια δίκτυα δημιουργούν νέες ευκαιρίες οργανωτικών συνεργασιών και καινοτομιών. Τα συστήματα πληροφοριών μπορούν να βοηθήσουν τις εταιρείες να επεκτείνουν την αγορά όπου δραστηριοποιούνται προσφέροντας καινούργια αγαθά ή υπηρεσίες, να αναδιαρθρώσουν με αποδοτικότερο τρόπο την οργάνωση τους (οριζόντια ή κάθετη) βελτιώνοντας την ποιότητα των προϊόντων τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1.1 Σκοπός των Συστημάτων Πληροφοριών

Όχι πολύ καιρό πριν η πληροφορία δεν θεωρούταν σημαντικό περιουσιακό στοιχείο μιας επιχείρησης. Το μάνατζμεντ περιοριζόταν σε μια σειρά προσωπικών επαφών και όχι σε ένα σύνολο πολυδιάστατων τεχνικών και ικανοτήτων με σκοπό την οργανωτική σταθερότητα και επιβίωση της επιχείρησης σ' ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο και εχθρικό περιβάλλον. Σήμερα αναγνωρίζεται σε μεγάλη κλίμακα ότι η κατανόηση της λειτουργίας των συστημάτων πληροφοριών από τα στελέχη της επιχείρησης είναι ουσιώδης. Η συνεχής και ανεπηρέαστη ροή πληροφοριών από το εσωτερικό, εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης καθώς και η feedback πληροφόρηση είναι η προϋπόθεση της επιβίωσης.

1.2 Η Εμφάνιση της Παγκόσμιας οικονομίας

Η παγκοσμιοποίηση των βιομηχανικών οικονομιών του κόσμου οδηγεί τις εταιρείες να αναζητούν καινούργιες πληροφορίες ώστε ν' ανακαλύπτουν νέες ευκαιρίες.

Σήμερα τα συστήματα πληροφοριών παρέχουν την επικοινωνιακή δύναμη και την επιστημονική ανάλυση του περιβάλλοντος που χρειάζονται οι εταιρείες για να διενεργούν εμπόριο και να επεκτείνουν τις επιχειρηματικές δραστηριότητές τους σε παγκόσμια κλίμακα. Ο συνεχής έλεγχος της οργάνωσης είναι μια πρόκληση που απαιτεί συνεχή έλεγχο και βελτίωση των συστημάτων πληροφοριών.

Η παγκοσμιοποίηση και η επιστήμη της πληροφορίας αποτελούν ταυτόχρονα απειλή και ευκαιρία για τις εγχώριες επιχειρήσεις. Η ύπαρξη παγκόσμιων κόμβων επικοινωνίας και πληροφόρησης δίνει την δυνατότητα στις οικονομικές μονάδες να έχουν πρόσβαση σε μια παγκόσμια αγορά φιλτράροντας τις τιμές, την ποιότητα, την αξιοπιστία κ.τ.λ. των προϊόντων ανάλογα με τις ανάγκες τους χωρίς τον περιορισμό του χώρου και του χρόνου. Η πραγματικότητα αυτή οδήγησε σ' ένα συνεχώς αυξανόμενο ανταγωνισμό αναγκάζοντας τις εταιρείες να δραστηριοποιούνται σε ανοικτές και μη προστατευμένες αγορές. Η επιβίωση και η κερδοφορία μέσα στην

αρένα μιας παγκόσμιας οικονομίας επιβάλλει την εφαρμογή εξελιγμένων τεχνικών αξιολόγησης και συγκέντρωσης πληροφοριών.

1.3 Τι Σημαίνει Σύστημα πληροφοριών;

Ένα σύστημα πληροφοριών μπορεί να οριστεί τεχνικά ως ένα σύνολο αλληλοσχετιζόμενων στοιχείων τα οποία συλλέγουν, επεξεργάζονται, αποθηκεύουν και διανέμουν πληροφορίες υποστηρίζοντας τη λήψη αποφάσεων, τον έλεγχο και συντονισμό σ' έναν οργανισμό. Τα συστήματα πληροφοριών βοηθούν επίσης τα στελέχη και το προσωπικό στην ανάλυση προβλημάτων, στην απεικόνιση σύνθετων θεμάτων και τη δημιουργία νέων προϊόντων.

Με τον όρο πληροφορίες εννοούμε δεδομένα τα οποία έχουν διαμορφωθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να αποκτούν νόημα και να είναι χρήσιμα στους ανθρώπους. Αντίθετα, τα δεδομένα είναι ροές πρωτογενών στοιχείων που αντιπροσωπεύουν γεγονότα που συμβαίνουν σε οργανισμούς ή στο φυσικό περιβάλλον, πριν αυτά οργανωθούν και διαμορφωθούν σε μορφή κατανοητή και χρήσιμη στους ανθρώπους.

1.4 Οι Λειτουργίες των Συστημάτων Πληροφοριών

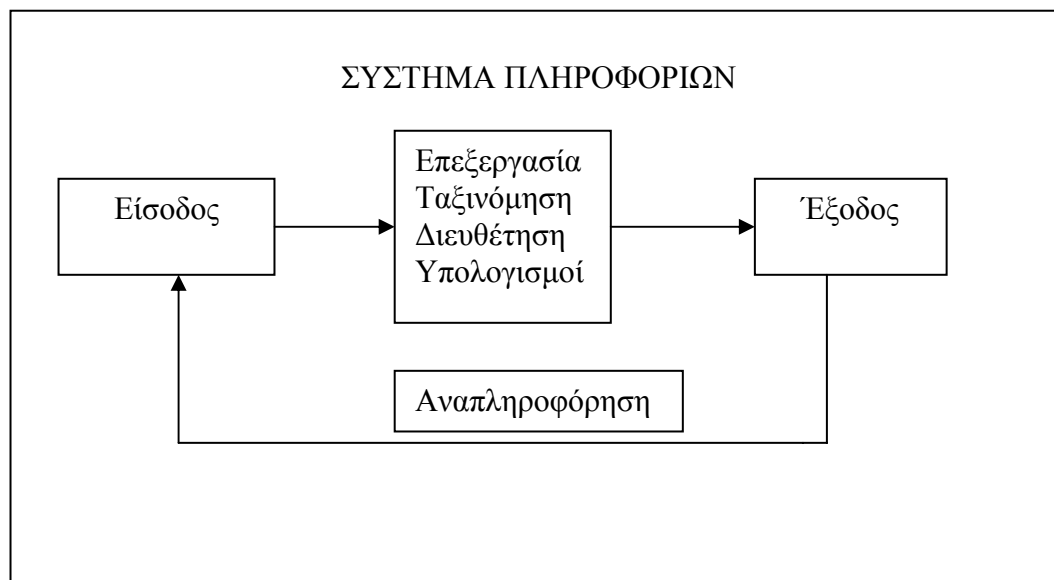
Ένα σύστημα πληροφοριών παρέχει πληροφορίες για το ενδοεταιρικό και εξωτερικό περιβάλλον. Οι δραστηριότητες σύμφωνα με τις οποίες ένα σύστημα πληροφοριών παράγει τα αναγκαία δεδομένα ώστε η οργάνωση να πάρει αποφάσεις, να ελέγχει λειτουργίες, να αναλύει προβλήματα και να δημιουργεί νέα προϊόντα ή υπηρεσίες είναι τρεις: η είσοδος, η επεξεργασία και η έξοδος.

1)Είσοδος: Συλλέγει πρωτογενή δεδομένα μέσα από τον οργανισμό ή από το εξωτερικό περιβάλλον του.

2)Επεξεργασία: Μετατρέπει αυτήν την πρωτογενή είσοδο σε μια πιο κατανοητή μορφή.

3)Έξοδος: Μεταφέρει τις επεξεργάσιμες πληροφορίες στους ανθρώπους ή στις δραστηριότητες που θα τις χρησιμοποιήσουν.

Τα συστήματα πληροφοριών, χρειάζονται επίσης αναπληροφόρηση, η οποία είναι η έξοδος που επιστρέφει στα κατάλληλα μέλη της οργάνωσης για να τα βοηθήσει να αξιολογήσουν ή να διορθώσουν τη φάση της εισόδου.



Πηγή: Γ. Οικονόμου Ν. Γεωργόπουλου, Πληροφοριακά Συστήματα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων, (2004).

Διάγραμμα 1.1: Οι λειτουργίες ενός συστήματος πληροφοριών

Τα επίσημα συστήματα πληροφοριών, μπορεί να βασίζονται σε υπολογιστές ή να είναι χειρόγραφα. Τα χειρόγραφα συστήματα, χρησιμοποιούν την τεχνολογία χαρτιού και μολυβιού. Αντίθετα, τα συστήματα πληροφοριών με υπολογιστές, βασίζονται σε τεχνολογία υλικού και λογισμικού υπολογιστών για την επεξεργασία και κατανομή των πληροφοριών.

Αν και στα συστήματα πληροφοριών με υπολογιστές χρησιμοποιείται η τεχνολογία υπολογιστών για την επεξεργασία των πρωτογενών δεδομένων και μετατροπή τους σε κατανοητές πληροφορίες, πρέπει να γίνει σαφής διάκριση μεταξύ των υπολογιστών και των προγραμμάτων τους από τη μία και του συστήματος πληροφοριών από την άλλη. Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και τα σχετικά προγράμματα λογισμικού είναι η τεχνική υποδομή, τα εργαλεία και τα υλικά των σύγχρονων συστημάτων πληροφοριών.

1.5 Σύγχρονες Προσεγγίσεις Στα Συστήματα Πληροφοριών

Οι απόψεις που υπάρχουν (ή επικρατούν) για τα συστήματα πληροφοριών αποδεικνύουν ότι η μελέτη τους είναι ένα πεδίο στο οποίο χρειάζονται πολλές ειδικότητες και καμία θεωρία ή άποψη δεν είναι πιο σημαντική από την άλλη. Όλη η προσπάθεια κατανόησής τους εξαρτάται από τον τρόπο προσέγγισής τους, δηλαδή είτε με τεχνική προσέγγιση είτε με προσέγγιση συμπεριφορών. Τα συστήματα πληροφοριών αν και αποτελούνται από μηχανήματα και συσκευές, είναι Κοινωνικοτεχνικά συστήματα, χρειάζονται σημαντικές κοινωνικές, οργανωτικές, διανοητικές ικανότητες και επενδύσεις σε ανθρώπινους πόρους για να λειτουργήσουν όπως πρέπει.

1.5.1 Τεχνική Προσέγγιση

Η τεχνική προσέγγιση δίνει έμφαση στη εφαρμογή και μελέτη μαθηματικών μοντέλων, καθώς επίσης στη δυναμική των υπάρχοντων πόρων (φυσικών ή τεχνικών) και στις τυπικές δυνατότητες των συστημάτων. Οι ειδικότητες που συμβάλλουν στην τεχνική προσέγγιση είναι: η πληροφορική, η διοίκηση επιχειρήσεων και η επιχειρηματική έρευνα.

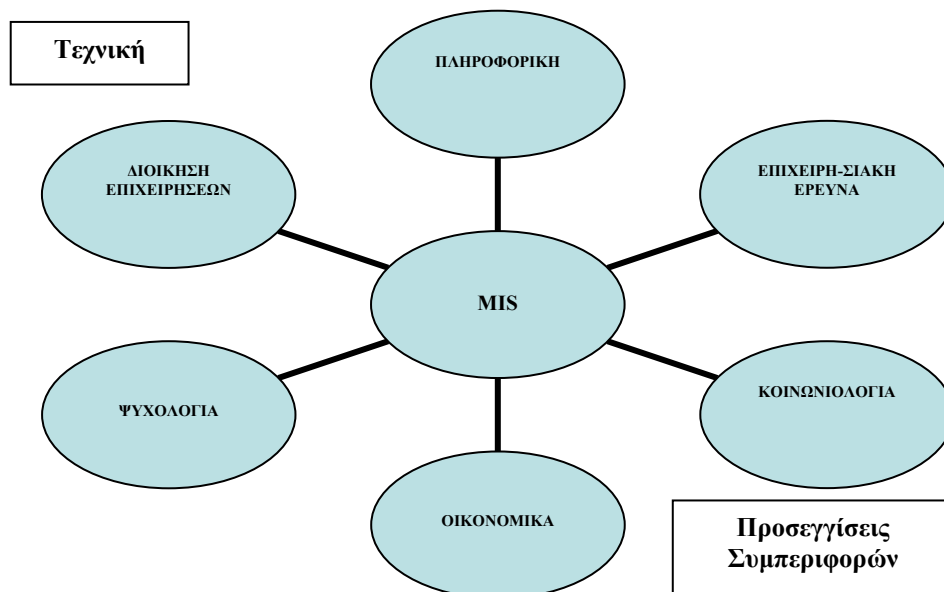
- 1) Η **πληροφορική**, ασχολείται με την καθιέρωση των θεωριών υπολογισμού, τις μεθόδους υπολογισμών, τις μεθόδους αποδοτικής αποθήκευσης και προσπέλασης δεδομένων.
- 2) Η **διοίκηση επιχειρήσεων**, δίνει έμφαση στην ανάπτυξη μοντέλων λήψης αποφάσεων και στις πρακτικές του μάνατζμεντ.
- 3) Η **επιχειρηματική έρευνα**, εξετάζει τις μαθητικές τεχνικές για τη βελτιστοποίηση επιλεγμένων παραμέτρων της οργάνωσης, όπως τις μεταφορές, τον έλεγχο αποθεμάτων και το κόστος συναλλαγών.

1.5.2 Προσέγγιση Συμπεριφορών

Ένα σημαντικό μέρος του τομέα των συστημάτων πληροφοριών αφορά θέματα συμπεριφορών που εμφανίζονται κατά την ανάπτυξη και τη συντήρησή τους σε βάθος χρόνου. Τέτοια είναι π.χ. η στρατηγική ολοκλήρωση της επιχείρησης, ο σχεδιασμός, η εφαρμογή, η αξιοποίηση του μάνατζμεντ τα οποία δεν μπορούν να διερευνηθούν με τα μοντέλα της τεχνικής προσέγγισης.

Οι κοινωνιολόγοι προσεγγίζουν τα συστήματα πληροφοριών με βάση τον τρόπο με τον οποίο οι δομικές ομάδες του οργανισμού διαμορφώνουν την ανάπτυξή τους και το αντίστροφο, δηλ. πως τα συστήματα επηρεάζουν τα άτομα, τις ομάδες και την οργάνωση. Οι ψυχολόγοι που μελετούν συστήματα πληροφοριών ενδιαφέρονται για το πώς οι άνθρωποι που παίρνουν αποφάσεις αντιλαμβάνονται και χρησιμοποιούν την τυπική πληροφορία ενώ οι οικονομολόγοι ασχολούνται με την επίπτωσή τους στις δομές ελέγχου και κόστους μέσα στην εταιρεία και στις αγορές.

Η προσέγγιση συμπεριφορών δεν αγνοεί την τεχνολογία. Στην πραγματικότητα, η τεχνολογία αποτελεί συνήθως το ερέθισμα ενός προβλήματος ή θέματος συμπεριφοράς. Ο στόχος αυτής της προσέγγισης, κατά κανόνα, δεν είναι οι τεχνικές λύσεις. Αντίθετα, επικεντρώνει το ενδιαφέρον της σε αλλαγές στον τρόπο διοίκησης, οργάνωσης και συμπεριφοράς).



Πηγή: Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon, *Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης*, (2004).
Διάγραμμα 1.2: Σύγχρονες προσεγγίσεις στα συστήματα πληροφοριών.

1.5.3 Κοινωνικοτεχνικά Συστήματα

Η μελέτη των συστημάτων πληροφοριών διοίκησης ξεκίνησε στη δεκαετία του 70' να ασχολείται με τα συστήματα πληροφοριών που βασίζονται σε υπολογιστές και προορίζονται για τα στελέχη.

Το MIS συνδυάζει τη θεωρητική εργασία της πληροφορικής, της διοίκησης επιχειρήσεων και της επιχειρηματικής έρευνας με πρακτική κατεύθυνση προς την ανάπτυξη συστημάτων και εφαρμογών. Δίνει επίσης προσοχή σε θέματα συμπεριφοράς που διατυπώνονται από κοινωνιολόγους, οικονομολόγους και ψυχολόγους.

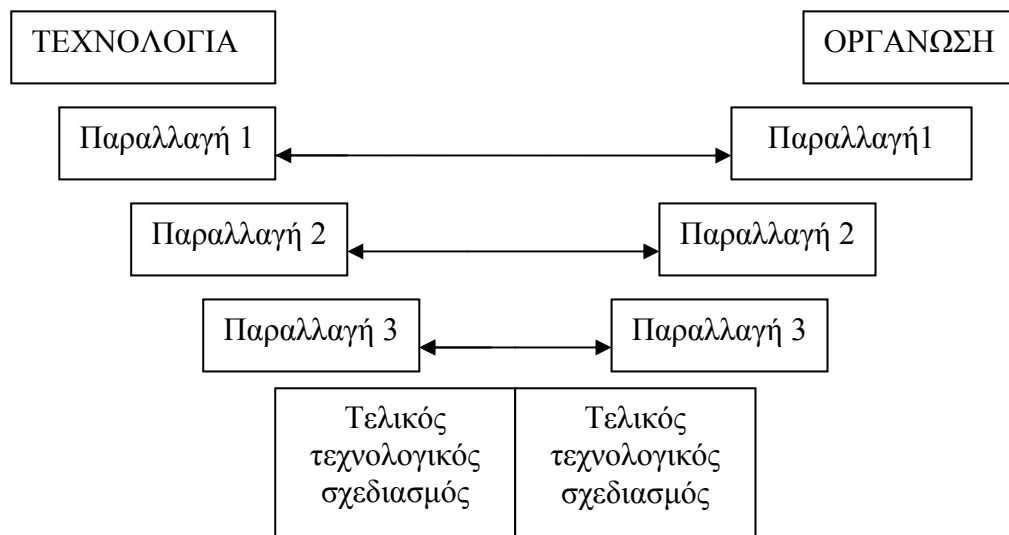
Η εμπειρία μας έκανε να πιστεύουμε ότι μια μόνο προοπτική δεν είναι σε θέση να συμβάλει αποτελεσματικά στην ολοκληρωμένη προσέγγιση των συστημάτων πληροφοριών. Τα προβλήματα με τα συστήματα και οι λύσεις τους πολύ σπάνια είναι μόνο τεχνικά ή μόνο συμπεριφοράς. Η πρόκληση και η συγκίνηση του τομέα των συστημάτων πληροφοριών είναι ότι απαιτείται η εκτίμηση και η ανοχή πολλών διαφορετικών προσεγγίσεων στην ανάλυσή τους.

Η υιοθέτηση της κοινωνικοτεχνικής προσέγγισης των συστημάτων βοηθάει στο να αποφευχθεί μια εντελώς τεχνολογική προσέγγιση των συστημάτων πληροφοριών. Για παράδειγμα, το γεγονός ότι το κόστος της τεχνολογίας πληροφοριών μειώνεται ταχύτατα και η ισχύς αυξάνεται δε σημαίνει ότι βελτιώνεται η παραγωγικότητα ή αυξάνονται τα κέρδη.

Είναι σημαντικό να τονιστεί η ανάγκη βελτιστοποίησης της απόδοσης του συστήματος ως συνόλου. Χρειάζεται προσοχή τόσο ως προς τα τεχνικά στοιχεία όσο και προς τα στοιχεία συμπεριφοράς. Αυτό σημαίνει ότι η τεχνολογία πρέπει να αλλάζει και να σχεδιάζεται έτσι ώστε να προσαρμόζεται στις ανάγκες της οργάνωσης και των ατόμων. Κατά διαστήματα η τεχνολογία μπορεί να χρειάζεται από-βελτιστοποίηση για να επιτευχθεί αυτή η προσαρμογή. Αλλαγές πρέπει επίσης να γίνονται στην εσωτερική οργάνωση, τα άτομα να εκπαιδεύονται, ειδικεύονται και να εξειδικεύονται έτσι ώστε ο μηχανολογικός εξοπλισμός να μπορέσει να λειτουργήσει

αποδοτικά . Οι άνθρωποι και οι οργανισμοί αλλάζουν για να εκμεταλλευθούν τις νέες τεχνολογίες πληροφοριών.

Το διάγραμμα 1.3 παρουσιάζει αυτήν τη διεργασία της αμοιβαίας προσαρμογής σε ένα κοινωνικοτεχνικό σύστημα.



Πηγή: *Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης, (2004).*

Διάγραμμα 1.3: Η κοινωνικοτεχνική άποψη των συστημάτων πληροφοριών.

1.6 Η Πρόκληση των Συστημάτων Πληροφοριών

Αν και τα συστήματα πληροφοριών δημιουργούν (ή προσφέρουν) πολλές συναρπαστικές ευκαιρίες για τις επιχειρήσεις και τα άτομα, αποτελούν επίσης πηγή προβλημάτων, ζητημάτων και προκλήσεων για τα στελέχη των επιχειρήσεων.

Αν και η τεχνολογία πληροφοριών αναπτύσσεται με μεγάλη ταχύτητα, η ανάπτυξη και η χρήση των συστημάτων πληροφοριών δεν είναι κάτι εύκολο. Τα στελέχη των επιχειρήσεων αντιμετωπίζουν πέντε προκλήσεις.

Αυτές είναι οι ακόλουθες:

1.6.1 Η στρατηγική επιχειρηματική πρόκληση

Οι επενδύσεις στην τεχνολογία πληροφοριών ισοδυναμούν με περισσότερο από το μισό του συνόλου των δαπανών των περισσότερων μεγάλων επιχειρήσεων του τομέα υπηρεσιών. Παρά τις μεγάλες αυτές επενδύσεις πολλοί οργανισμοί δεν απολαμβάνουν σημαντικά επιχειρηματικά πλεονεκτήματα. Η ισχύς του υλικού και του λογισμικού των υπολογιστών αναπτύσσεται με ταχύτητα μεγαλύτερη από τη δυνατότητα των οργανισμών να εφαρμόσουν και να χρησιμοποιήσουν αυτήν την τεχνολογία. Για να παραμείνουν ανταγωνιστικοί ή να αποκομίσουν πραγματικά πλεονεκτήματα παραγωγικότητας από την τεχνολογία πληροφοριών πολλοί οργανισμοί χρειάζεται να επανασχεδιαστούν. Θα πρέπει να κάνουν θεμελιώδεις αλλαγές στην οργανωτική συμπεριφορά τους, να αναπτύξουν νέα επιχειρηματικά μοντέλα και να εξαφανίσουν τις αναποτελεσματικότητες των ξεπερασμένων οργανωτικών δομών.

Για να αξιοποιήσουν πλήρως την τεχνολογία πληροφοριών, περιλαμβανομένων και των ευκαιριών που προσφέρει το Internet, οι οργανισμοί πρέπει να σκεφτούν και να σχεδιάσουν ξανά τον τρόπο με τον οποίο σχεδιάζουν, παράγουν, παραδίδουν και συντηρούν αγαθά και υπηρεσίες.

1.6.2 Η πρόκληση της παγκοσμιοποίησης

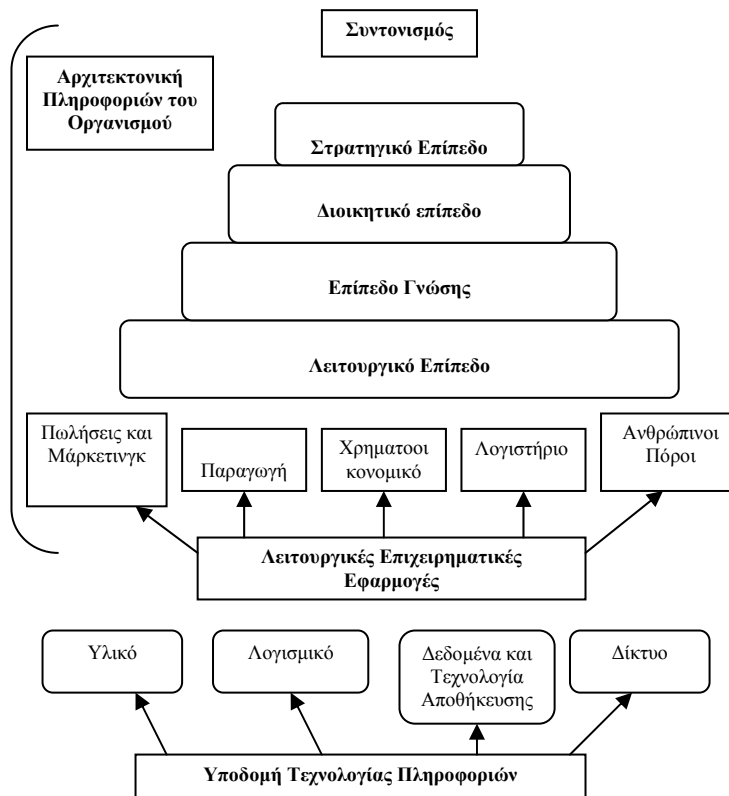
Η γρήγορη ανάπτυξη του διεθνούς εμπορίου και η εξέλιξη της παγκόσμιας οικονομίας απαιτούν συστήματα πληροφοριών τα οποία πρέπει να έχουν τη

δυνατότητα να υποστηρίζουν την παραγωγή και την πώληση αγαθών σε πολλές διαφορετικές χώρες. Για να αναπτύξουν ολοκληρωμένα, πολυεθνικά δίκτυα πληροφοριών, οι επιχειρήσεις πρέπει να αναπτύξουν παγκόσμια πρότυπα υλικού, λογισμικού και επικοινωνιών και να δημιουργήσουν ενιαίες δομές λογιστικής και αναφορών.

1.6.3 Η πρόκληση της αρχιτεκτονικής των πληροφοριών

Η δημιουργία ενός νέου συστήματος είναι πολύ σημαντική. Σήμερα, αυτή η διαδικασία σημαίνει την τοποθέτηση χιλιάδων προσωπικών υπολογιστών στα γραφεία υπαλλήλων που έχουν μικρή εμπειρία στη χρήση τους, τη σύνδεση των συσκευών σε ισχυρά δίκτυα επικοινωνιών, την αναδιάταξη των κοινωνικών σχέσεων στο γραφείο και στις θέσεις εργασίας και τον ανασχεδιασμό των επιχειρηματικών στόχων. Με λίγα λόγια, τα νέα συστήματα σήμερα απαιτούν τον ανασχεδιασμό της οργάνωσης και της ανάπτυξης μιας νέας αρχιτεκτονικής πληροφοριών και υποδομής τεχνολογίας πληροφοριών.

Η αρχιτεκτονική πληροφοριών είναι μια ιδιαίτερη μορφή την οποία παίρνει η τεχνολογία πληροφοριών σε έναν οργανισμό για την πραγματοποίηση επιλεγμένων στόχων ή λειτουργιών. Είναι ένας σχεδιασμός συστημάτων επιχειρηματικών εφαρμογών που εξυπηρετεί κάθε λειτουργική ειδικότητα και επίπεδο οργάνωσης, καθώς και το συγκεκριμένο τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιούνται από κάθε οργανισμό. Επειδή τα στελέχη και οι υπάλληλοι αλληλεπιδρούν άμεσα με αυτά τα συστήματα, είναι κρίσιμο για την επιτυχία του οργανισμού αυτά τα συστήματα να ικανοποιούν τις επιχειρηματικές λειτουργικές απαιτήσεις τώρα και στο μέλλον.



Πηγή: Βασίλειος Λαοπόδης, *Ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων: Ανάλυση και Σχεδιασμός Συστημάτων*, (1996).

Διάγραμμα 1.4: Η αρχιτεκτονική πληροφορική και η υποδομή τεχνολογίας πληροφοριών.

1.6.4 Η πρόκληση της επένδυσης σε συστήματα πληροφοριών

Πως μπορεί ένας οργανισμός να προσδιορίσει την αξία των συστημάτων πληροφοριών για τη επιχείρηση;

Ένα μεγάλο πρόβλημα το οποίο έχει προκύψει με την ανάπτυξη ισχυρών και οικονομικών υπολογιστών και αφορά όχι την τεχνολογία, αλλά τη διοίκηση και την οργάνωση.

1.6.5. Η πρόκληση της ευθύνης και του ελέγχου

Πώς μπορούν οι οργανισμοί να εξασφαλίσουν ότι ο χειρισμός των συστημάτων πληροφοριών τους θα γίνεται με ηθικό και κοινωνικά αποδεκτό τρόπο;

Αν και τα συστήματα πληροφοριών έχουν τεράστια οφέλη και αυξάνουν την παραγωγικότητα, παρουσιάζουν προβλήματα και προκλήσεις που θα πρέπει τα στελέχη να έχουν υπόψη τους.

1.7 Θετικές και Αρνητικές Επιπτώσεις των Συστημάτων Πληροφοριών

1.7.1 Οφέλη των συστημάτων πληροφοριών

1. Μπορούν να εκτελούν υπολογισμούς και να κάνουν επεξεργασίες πολύ πιο γρήγορα από τους ανθρώπους.
2. Βοηθούν τις εταιρείες να μαθαίνουν περισσότερα για τις αγοραστικές συνήθειες και προτιμήσεις των πελατών τους.
3. Αυξάνουν την παραγωγικότητα με υπηρεσίες όπως οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ATM), τα τηλεφωνικά συστήματα, τα αεροπλάνα και οι αεροσταθμοί που ελέγχονται από υπολογιστές.
4. Βοήθησαν στην πρόοδο της ιατρικής με νέα συστήματα στη χειρουργική, τη ραδιολογία και την παρακολούθηση των ασθενών.
5. Με το internet διανέμονται πληροφορίες άμεσα σε εκατομμύρια ανθρώπους σε όλο τον κόσμο.

1.7.2 Αρνητικές επιπτώσεις

1. Ο αυτοματισμός δραστηριοτήτων που αναλαμβάνονταν προηγουμένως από ανθρώπους μπορεί να καταργήσει θέσεις εργασίας.
2. Τα συστήματα πληροφοριών δίνουν τη δυνατότητα σε οργανισμούς να συγκεντρώνουν προσωπικά δεδομένα που παραβιάζουν την ιδιωτική ζωή των ανθρώπων.

3. Τα συστήματα πληροφοριών που χρησιμοποιούνται σε τόσες πολλές εφαρμογές της καθημερινής ζωής ώστε η διακοπή λειτουργίας τους μπορεί να παραλύσει επιχειρήσεις και ολόκληρες κοινότητες.
4. Η έντονη χρήση συστημάτων πληροφοριών μπορεί να προκαλέσει κακώσεις από επαναλαμβανόμενη προσπάθεια, τεχνοάγχος και άλλα προβλήματα υγείας.
5. Το internet μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διανομή παράνομων αντιγράφων λογισμικού, βιβλίων, άρθρων και άλλου υλικού προστατευμένου από πνευματικά δικαιώματα.

1.8 Η Επανάσταση των Δικτύων και το Internet

Ένας λόγος για τον οποίο τα συστήματα πληροφοριών παίζουν τόσο μεγάλο ρόλο στους οργανισμούς και επηρεάζουν όλο και περισσότερο κόσμο, είναι η αυξανόμενη ισχύς τους και η μείωση του κόστους των υπολογιστών. Η αυξανόμενη ισχύς των υπολογιστών έκανε εφικτά τα ισχυρά δίκτυα επικοινωνιών, τα οποία οι οργανισμοί μπορούν να χρησιμοποιούν για να προσπελάζουν μεγάλες βάσεις πληροφοριών σε όλο τον κόσμο και να συντονίζουν δραστηριότητες στο χώρο και το χρόνο. Αυτά τα δίκτυα αλλάζουν το σχήμα και τη μορφή των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων αλλά και της κοινωνίας μας.

Το μεγαλύτερο και περισσότερο χρησιμοποιημένο δίκτυο είναι το Internet. Το Internet, είναι ένα διεθνές δίκτυο δικτύων τόσο εμπορικών όσο και δημόσιας χρήσης. Το Internet συνδέει εκατοντάδες χιλιάδες διαφορετικά δίκτυα από σχεδόν 200 χώρες σε όλο τον κόσμο. Περισσότεροι από 400 εκατομμύρια άνθρωποι που δραστηριοποιούνται στην επιστήμη, την εκπαίδευση, τις δημόσιες υπηρεσίες και σε επιχειρήσεις χρησιμοποιούν το Internet για ανταλλαγή πληροφοριών ή για εμπορικές συναλλαγές με άλλους οργανισμούς σε παγκόσμιο επίπεδο.

Το Internet, είναι εξαιρετικά ευέλικτο. Αν και προστίθενται ή αφαιρούνται δίκτυα ή συμβαίνουν βλάβες σε τμήματα του συστήματος, το υπόλοιπο συνεχίζει να λειτουργεί. Με ειδικά πρότυπα επικοινωνίας και τεχνολογίας οποιοσδήποτε υπολογιστής μπορεί να επικοινωνεί πρακτικά με κάθε άλλον που είναι συνδεδεμένος

στο Internet μέσω συνηθισμένων τηλεφωνικών γραμμών. Εταιρείες και ιδιώτες μπορούν να το χρησιμοποιούν για εμπορικές συναλλαγές, ανταλλαγή μηνυμάτων κειμένου, εικόνων γραφικών και ήχο ανεξάρτητα από το αν βρίσκονται στη ίδια γειτονιά ή στη άλλη άκρη του κόσμου.

Το Διαδίκτυο, αλλά και η ψηφιακή τεχνολογία γενικότερα, έχουν τη δυνατότητα να δημιουργούν εικονικούς «χώρους», εικονικές «κοινότητες». Στην εικονική αυτή «πραγματικότητα» παύουν να υφίστανται οι κοινωνικές και πολιτικές διαχωριστικές γραμμές που υπάρχουν στον πραγματικό κόσμο και που τα παραδοσιακά μέσα επικοινωνίας αδυνατούν να ξεπεράσουν.

Η επικοινωνία μέσω του Διαδικτύου είναι άμεση και αμφίδρομη. Δίνεται η δυνατότητα σε κάθε χρήστη ηλεκτρονικού υπολογιστή να πληροφορηθεί αλλά και να πληροφορήσει ανταλλάσσοντας απόψεις μέσω ενός συμμετοχικότερου και λιγότερο ελεγχόμενου διαύλου επικοινωνίας. Οι χρήστες αποκτούν ολοένα και περισσότερο την ιδιότητα του παγκόσμιου πολίτη. Υπάρχει έντονη τάση, ήδη από την αρχή της εμφάνισης του Διαδικτύου, να θεωρείται ένα άκρως δημοκρατικό μέσο μαζικής επικοινωνίας. Το μέσο αυτό ο αποδιαμεσολαβεί την επικοινωνία και καθιστά ισχυρότερο τον μέσο άνθρωπο δίνοντάς του τη δυνατότητα πρόσβασης σε μεγάλο όγκο πληροφοριών συγκεντρωμένου σε ένα «χώρο» και τη δυνατότητα επιλογής μέσα από αυτόν.

Σύμφωνα με διάφορες προσεγγίσεις, αυτό που ουσιαστικά κάνει το διαδίκτυο είναι να επαναδιαμεσολαβεί την επικοινωνία. Επικρατεί μια αμφισβήτηση για το αν το διαδίκτυο είναι παγκόσμιο. Σύμφωνα με έρευνες, μόνο το 8% του παγκόσμιου πληθυσμού είναι «on-line». Η ύπαρξη αυτού του ψηφιακού χάσματος αποτελεί ένα πολύ σημαντικό επιχείρημα.

Εκτός από το χάσμα, παρατηρείται και η δυσαναλογία δυνατότητας για χωρητικότητα από τόπο σε τόπο, γεγονός που αυτομάτως αποκλείει ορισμένους χρήστες από πληροφορίες. Ένα ακόμη σημαντικό επιχείρημα προς αυτήν την κατεύθυνση είναι η εκτεταμένη χρήση του Διαδικτύου για εμπορικούς σκοπούς, κάτι που αυξάνει κατά πολύ τον έλεγχο τόσο του μέσου όσο και των πληροφοριών.

1.9 Πλεονεκτήματα-Μειονεκτήματα του Διαδικτύου

1.9.1 Πλεονεκτήματα

- Άμεση αποστολή – λήψη αλληλογραφίας
- Εύρεση επιστημονικών και ερευνητικών δεδομένων
- Αξιοποίηση μηχανών αναζήτησης(Google, in.gr)
- Οικονομικό όφελος από διαφημίσεις- προσφορές
- Δημοσιεύσεις άρθρων – θεμάτων χωρίς λογοκρισία
- Ίσες ευκαιρίες για δημιουργία ιστοσελίδων με χαμηλό οικονομικό κόστος
- Επαφή με πολιτισμούς άλλων χωρών
- Χρήση σε δημόσιες υπηρεσίες
- Νεωτερισμοί στη εκπαίδευση, κατάρτιση και επιμόρφωση
- Ευκαιρίες για εκπαίδευση των Α.Μ.Ε.Α(Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες)
- Περιορισμός γραφειοκρατίας – Άμεση επικοινωνία με προϊσταμένους

1.9.2 Μειονεκτήματα

- Αβεβαιότητα για τη εγκυρότητα και την αλήθεια των πληροφοριών
- Ανασφάλεια για τη χρήση πιστωτικών καρτών
- Ηλεκτρονικό έγκλημα
- Κίνδυνος πρόσβασης από ιούς
- Προσβολή ανθρώπινης προσωπικότητας και προσωπικές κατηγορίες
- Πιθανότητα κλοπής πνευματικών δικαιωμάτων και ιδιοκτησίας
- Αθέμιτος οικονομικός ανταγωνισμός
- Αλληλογραφία με άγνωστα πρόσωπα
- Απρόσωπος χαρακτήρας ιστοσελίδων
- Ενδεχόμενα προβλήματα σωματικής και ψυχικής υγείας
- Παραβάσεις απόρρητων δεδομένων και προσωπικών δεδομένων
- Αβεβαιότητα για απαντήσεις στην ηλεκτρονική αλληλογραφία

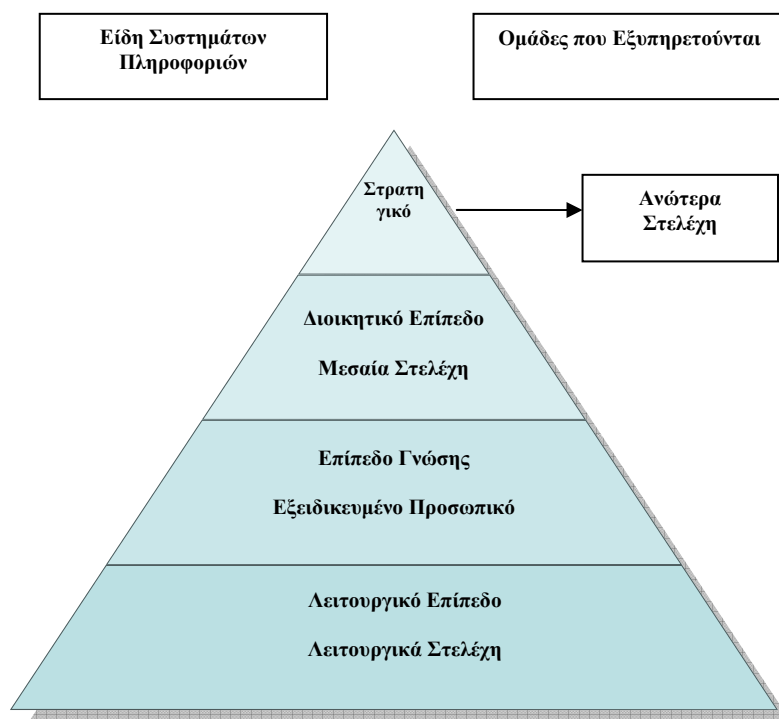
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

2.1 Βασικές Εφαρμογές των Συστημάτων Πληροφοριών

Επειδή μέσα σε έναν οργανισμό υπάρχουν διαφορετικά ενδιαφέροντα, ειδικότητες επίπεδα, στόχοι κ.τ.λ. υπάρχουν και διαφορετικά είδη συστημάτων. Κανένα σύστημα από μόνο του δεν είναι σε θέση να παρέχει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται ένας οργανισμός.

Το διάγραμμα 2.1 παρουσιάζει έναν τρόπο απεικόνισης των ειδών συστημάτων που βρίσκονται σε έναν οργανισμό. Σε αυτήν την απεικόνιση, ο οργανισμός διακρίνεται σε επίπεδα: στρατηγικό, διοικητικό, γνώσης και λειτουργικό. Τα συστήματα πρέπει να αναπτύσσονται έτσι ώστε να ικανοποιούν αυτά τα διαφορετικά οργανωτικά ενδιαφέροντα.

ΕΙΔΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ



Πηγή: Αντώνης Δημητριάδης, Διοίκηση - Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων (Management Information System), (2007).

Διάγραμμα 2.1: Είδη συστημάτων πληροφοριών.

2.2 Τα Διάφορα Είδη Συστημάτων

Τέσσερα είναι τα βασικά είδη συστημάτων που εξυπηρετούν τα διαφορετικά επίπεδα της οργάνωσης:

- 1) Συστήματα λειτουργικού επιπέδου
- 2) Συστήματα επιπέδου γνώσης
- 3) Συστήματα διοικητικού επιπέδου
- 4) Συστήματα στρατηγικού επιπέδου

1) Συστήματα λειτουργικού επιπέδου

Υποστηρίζουν τα λειτουργικά στελέχη στην παρακολούθηση των στοιχειωδών δραστηριοτήτων και συναλλαγών του οργανισμού όπως πωλήσεις, εισπράξεις, καταθέσεις, μισθοδοσία, πιστωτικές αποφάσεις και ροή υλικών σε ένα εργοστάσιο. Ο βασικός σκοπός αυτών των συστημάτων είναι να απαντούν σε τρέχουσες ερωτήσεις και να παρακολουθούν τη ροή των συναλλαγών του οργανισμού. Για να απαντούν τα συστήματα σε ερωτήματα τέτοιου είδους πρέπει οι πληροφορίες να είναι εύκολα διαθέσιμες, ενημερωμένες και ακριβείς.

Παραδείγματα συστημάτων λειτουργικού επιπέδου είναι εκείνο που καταγράφει τις καταθέσεις μιας τράπεζας μέσω αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανημάτων(ATM) ή αυτό που παρακολουθεί σε ημερήσια βάση τις εργατοώρες του προσωπικού σε ένα οργανισμό.

2) Συστήματα επιπέδου γνώσης

Υποστηρίζουν το εξειδικευμένο προσωπικό ενός οργανισμού. Ο σκοπός αυτών των συστημάτων είναι να βοηθάνε την εταιρεία στην αφομοίωση νέας επιχειρηματικής γνώσης, ειδικά στην μορφή των σταθμών εργασίας και των συστημάτων γραφείου. Αποτελούν σήμερα τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες εφαρμογές για επιχειρήσεις.

3) Συστήματα διοικητικού επιπέδου

Εξυπηρετούν την παρακολούθηση, τον έλεγχο, τη λήψη αποφάσεων και τις διοικητικές δραστηριότητες των μεσαίων στελεχών. Κατά κανόνα, τα συστήματα διοικητικού επιπέδου εκδίδουν περιοδικές αναφορές και όχι άμεσες λειτουργικές

πληροφορίες. Ένα τέτοιο παράδειγμα είναι το σύστημα ελέγχου κόστους μεταθέσεων του προσωπικού που εκδίδει αναφορές για τα κόστη μετακόμισης, αναζήτησης κατοικίας και συμμετοχής στα έξοδα κατοικίας για όλους τους υπαλλήλους όλων των τμημάτων της εταιρείας, με επισήμανση των περιπτώσεων όπου τα πραγματικά κόστη υπερβαίνουν τον προϋπολογισμό.

Μερικά συστήματα διοικητικού επιπέδου υποστηρίζουν τη λήψη αποφάσεων σε μη τρέχοντα ζητήματα και σε λιγότερο δομημένες αποφάσεις, για τις οποίες οι ανάγκες πληροφόρησης δεν είναι πάντοτε σαφείς (*Keen και Morton, 1978*).

4) Συστήματα στρατηγικού επιπέδου

Βοηθούν τα ανώτερα στελέχη να αντιμετωπίσουν και να ασχοληθούν με στρατηγικά ζητήματα και μακροπρόθεσμες τάσεις, τόσο μέσα στην επιχείρηση όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον της. Η κύρια φροντίδα τους είναι να συγκρίνουν τις αλλαγές στο εξωτερικό περιβάλλον με τις υφιστάμενες οργανωτικές δυνατότητες.

2.3 ΚΥΡΙΟΙ ΤΥΠΟΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Κάθε Οργανισμός διαθέτει διάφορους τύπους συστημάτων. Ορισμένα από αυτά τα συστήματα είναι τα ακόλουθα:

- Συστήματα υποστήριξης διοίκησης (ESS) στο στρατηγικό επίπεδο.
- Συστήματα πληροφοριών διοίκησης (MIS) και συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS) στο διοικητικό επίπεδο.
- Συστήματα γνώσης (KWS) και συστήματα γραφείου στο επίπεδο γνώσης.
- Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS) στο λειτουργικό επίπεδο.

Τα παραπάνω συστήματα είναι εξειδικευμένα σε κάθε επίπεδο, ώστε να εξυπηρετούν κάθε βασικό τομέα λειτουργίας.

2.3.1 Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS)

Είναι τα βασικά επιχειρηματικά συστήματα που εξυπηρετούν το λειτουργικό επίπεδο του οργανισμού. Αποτελούν ένα μηχανογραφημένο σύστημα το οποίο εκτελεί και καταγράφει τις τρέχουσες καθημερινές συναλλαγές που είναι απαραίτητες

για τη διεξαγωγή της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Σημαντικά παραδείγματα είναι η καταχώριση παραγγελιών-πωλήσεων, τα συστήματα κρατήσεων σε ξενοδοχεία, η μισθοδοσία, η τήρηση στοιχείων προσωπικού και τα συστήματα αποστολής. Στο λειτουργικό επίπεδο οι εργασίες, οι πόροι και οι στόχοι είναι προκαθορισμένοι και σχετικά δομημένοι.

Υπάρχουν πέντε κατηγορίες των TPS:

- πωλήσεις/μάρκετινγκ
- κατασκευής/παραγωγής
- χρηματοοικονομικού/λογιστηρίου
- ανθρώπινων πόρων
- άλλοι τύποι TPS εξειδικευμένοι για ένα συγκεκριμένο κλάδο.

Τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών είναι σημαντικά για μία επιχείρηση, διότι η αστοχία τους για μερικές ώρες μπορεί να οδηγήσει ακόμη και στο θάνατο μιας εταιρίας και ίσως άλλων εταιρειών που συνδέονται με αυτήν. Τα στελέχη χρειάζονται τα TPS για να παρακολουθούν την εξέλιξη των εσωτερικών λειτουργιών και τις σχέσεις της επιχείρησης με το εξωτερικό της περιβάλλον. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι τα TPS είναι βασικές πηγές πληροφοριών για άλλους τύπους συστημάτων.

2.3.2 Συστήματα γνώσης (KWS) και γραφείου

Εξυπηρετούν τις ανάγκες πληροφόρησης στο επίπεδο γνώσης του οργανισμού. Βοηθούν το εξειδικευμένο προσωπικό, ενώ αντίθετα τα συστήματα γραφείου, βοηθάνε κατά κύριο λόγο τους υπαλλήλους γραφείου. Κατά γενικό κανόνα, το εξειδικευμένο προσωπικό (knowledge workers) αποτελείται κυρίως από άτομα που:

- διαθέτουν ένα επίσημο πανεπιστημιακό πτυχίο
- είναι μέλη αναγνωρισμένων επαγγελματικών ομάδων
- ασχολούνται κυρίως με τη δημιουργία καινούριων πληροφοριών και τη γνώση.

Τα συστήματα γνώσης (KWS) ασχολούνται κυρίως με την προώθηση και τη δημιουργία νέων γνώσεων. Πιο συγκεκριμένα, προσπαθούν να εξασφαλίσουν ότι η νέα γνώση και η τεχνική εμπειρία αφομοιώνονται καλύτερα μέσα στην ίδια την επιχείρηση.

Οι υπάλληλοι γραφείου (data workers), έχουν λιγότερα επίσημα και προηγμένα πτυχία εκπαίδευσης και συνήθως επεξεργάζονται πληροφορίες αντί να τις δημιουργούν. Πρόκειται για γραμματείς, λογιστές ή κύρια στελέχη, των οποίων βασική δουλειά είναι να χρησιμοποιούν, να χειρίζονται ή να κατανέμουν πληροφορίες.

Τα συστήματα γραφείου είναι τεχνολογίες πληροφοριών που έχουν σκοπό να αυξήσουν την παραγωγικότητα των υπαλλήλων του γραφείου, υποστηρίζοντας τις δραστηριότητες συντονισμού και επικοινωνίας του τυπικού γραφείου. Είναι σημαντικό να αναφερθεί, ότι τα συστήματα αυτά συντονίζουν διάφορους υπαλλήλους γραφείου, υποκαταστήματα και λειτουργικούς τομείς. Αντιθέτως, τα τυπικά συστήματα γραφείου, επιτρέπουν τη διαχείριση εγγράφων, την επικοινωνία και το χρονοπρογραμματισμό.

Τα συστήματα ψηφιοποίησης εγγράφων είναι μία άλλη εφαρμογή γνώσης, η οποία χρησιμοποιείται σε μεγάλο βαθμό. Ουσιαστικά μετατρέπουν διάφορα έγγραφα και εικόνες σε ψηφιακή μορφή, έτσι ώστε να αποθηκεύονται και να χρησιμοποιούνται με τη βοήθεια του ηλεκτρονικού υπολογιστή.

2.3.3 Συστήματα πληροφοριών διοίκησης (MIS)

Εξυπηρετούν το διοικητικό επίπεδο του οργανισμού. Πιο συγκεκριμένα, εφοδιάζουν τα στελέχη με αναφορές ή τους δίνουν τη δυνατότητα να έχουν άμεση πρόσβαση σε διάφορα στοιχεία της τρέχουσας απόδοσης και σε ιστορικά στοιχεία του οργανισμού.

Συνήθως, αυτά τα συστήματα ασχολούνται αποκλειστικά και μόνο με εσωτερικά και όχι με περιβαλλοντικά ή εξωτερικά γεγονότα. Τα MIS υποστηρίζουν τις λειτουργίες του προγραμματισμού, του ελέγχου και της λήψης των αποφάσεων σε

διοικητικό επίπεδο. Ουσιαστικά, βασίζονται σε δεδομένα που ασχολούνται με τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών.

Είναι σημαντικό να πούμε, ότι τα MIS αναφέρουν στοιχεία για τις βασικές λειτουργίες της εταιρείας. Τα δεδομένα των βασικών συναλλαγών συγκεντρώνονται και συνήθως παρουσιάζονται σε μεγάλες αναφορές που παράγονται σε τακτικά συστήματα.

Επίσης, εξυπηρετούν τα στελέχη που ενδιαφέρονται για εβδομαδιαία, μηνιαία και ετήσια αποτελέσματα και όχι για τις καθημερινές δραστηριότητες. Με αυτό τον τρόπο απαντούν σε δομημένα ερωτήματα, τα οποία είναι γνωστά αρκετό χρόνο πριν και υπάρχει συγκεκριμένη διαδικασία για την απάντησή τους. Για παράδειγμα, παράγονται αναφορές που πληροφορούν την τριμηνιαία κατανάλωση συγκεκριμένων λαχανικών σε μια αλυσίδα εστιατορίων. Αυτά τα συστήματα, κατά κανόνα, δεν είναι εύελικτα και έχουν μικρές αναλυτικές δυνατότητες.

Σε αντίθεση με τα εξελιγμένα μαθηματικά μοντέλα και τις προηγμένες στατιστικές τεχνικές, τα περισσότερα MIS χρησιμοποιούν απλές διαδικασίες, όπως είναι οι αθροίσεις και οι συγκρίσεις,

2.3.4 Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS)

Εξυπηρετούν το διοικητικό επίπεδο της οργάνωσης. Βοηθούν τα στελέχη να παίρνουν αποφάσεις σε θέματα που είναι μοναδικά, δηλαδή αλλάζουν γρήγορα και δεν είναι εύκολο να οριστούν από πριν. Τα DSS αντιμετωπίζουν συχνά προβλήματα των οποίων η διαδικασία επίλυσης μπορεί να μην είναι εντελώς προκαθορισμένη. Χρησιμοποιούν πληροφορίες αντλούμενες από τα TPS, MIS και από εξωτερικές πηγές. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι οι τρέχουσες τιμές μετοχών ή οι τιμές των προϊόντων των ανταγωνιστών.

Με βάση το σχεδιασμό τους, τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων, έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες από τα άλλα συστήματα. Πιο συγκεκριμένα, είναι εφοδιασμένα:

- με συγκεκριμένη ποικιλία μοντέλων ανάλυσης δεδομένων

- και μπορούν να συνοψίζουν μεγάλες ποσότητες δεδομένων, σε μορφή που μπορεί να αναλυθεί από αυτούς που παίρνουν τις αποφάσεις

Τα DSS είναι σχεδιασμένα με τέτοιο τρόπο ώστε οι χρήστες να μπορούν να δουλεύουν άμεσα μαζί τους (περιλαμβάνουν λογισμικό, που είναι φιλικό προς το χρήστη) και είναι αλληλεπιδραστικά (σε αυτή την περίπτωση ο χρήστης, μπορεί να αλλάζει υποθέσεις, να υποβάλει καινούριες ερωτήσεις και να συμπεριλαμβάνει νέα δεδομένα).

Το σύστημα, λειτουργεί σε έναν ισχυρό προσωπικό υπολογιστή και διαθέτει αρκετά μενού, τα οποία διευκολύνουν τους χρήστες να καταχωρούν τα δεδομένα ή να παίρνουν τις πληροφορίες.

2.3.5 Συστήματα υποστήριξης διοίκησης (ESS)

Χρησιμοποιούνται κυρίως από τα ανώτερα στελέχη, για να έχουν τη δυνατότητα να παίρνουν αποφάσεις. Εξυπηρετούν το στρατηγικό επίπεδο της οργάνωσης και αντιμετωπίζουν περιπτώσεις λήψης έκτακτων αποφάσεων που χρειάζονται κρίση, αξιολόγηση και διαίσθηση.

Τα ESS, δημιουργούν ένα υπολογιστικό και επικοινωνιακό περιβάλλον και δεν περιέχουν κάποια συγκεκριμένη εφαρμογή ή δυνατότητα. Είναι σχεδιασμένα με τέτοιο τρόπο ώστε να δέχονται δεδομένα για εξωτερικά γεγονότα, όπως μια νέα φορολογική νομοθεσία ή μια κίνηση των ανταγωνιστών, αλλά παράλληλα να δέχονται και συνοπτικές πληροφορίες από τα εσωτερικά MIS και DSS. Φιλτράρουν, συνοψίζουν και παρακολουθούν κρίσιμα δεδομένα, δίνοντας έμφαση στη μείωση του χρόνου και της προσπάθειας που απαιτείται για την παροχή πληροφοριών χρήσιμων στα ανώτερα διοικητικά στελέχη. Ενσωματώνουν προηγμένο λογισμικό γραφικών και μπορούν να παράγουν αμέσως γραφήματα και δεδομένα από πολλές πηγές και να τα παρουσιάζουν στο γραφείο ενός ανώτερου στελέχους.

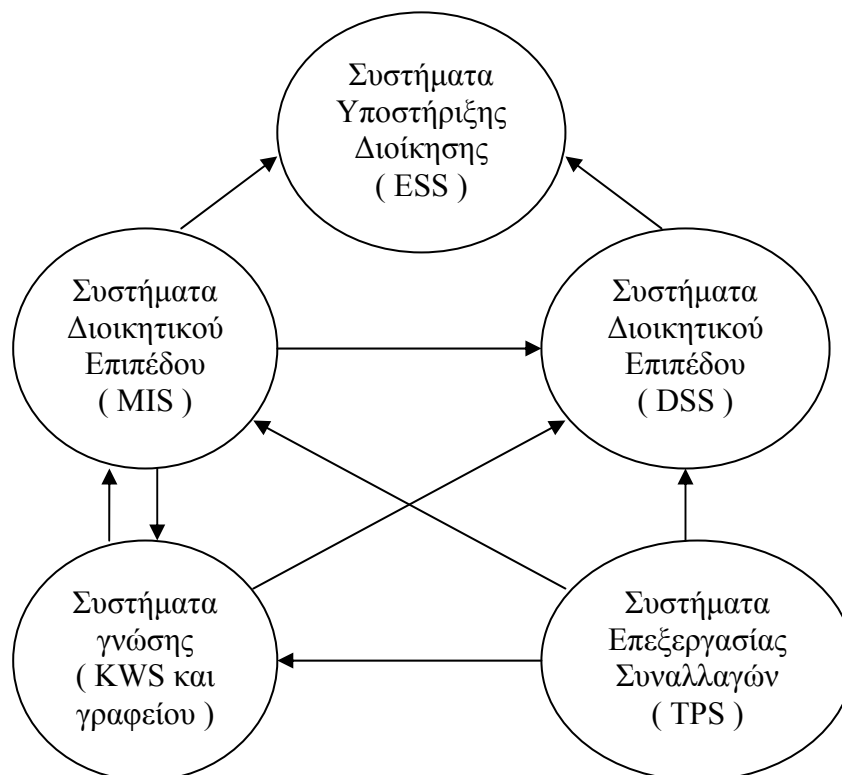
Σε σύγκριση με τους άλλους τύπους συστημάτων πληροφοριών, τα ESS δεν έχουν ως βασικό σκοπό την επίλυση συγκεκριμένων προβλημάτων. Διαθέτουν μια γενικευμένη υπολογιστική και επικοινωνιακή δυνατότητα, η οποία μπορεί να εφαρμόζεται σε μια μεταβαλλόμενη σειρά προβλημάτων. Χρησιμοποιούνται κυρίως

από τα ανώτερα στελέχη, που συνήθως έχουν ελάχιστη ή καθόλου επαφή με τα συστήματα πληροφοριών που βασίζονται σε υπολογιστές, και διαθέτουν εύχρηστες διασυνδέσεις γραφικών.

2.4 Σχέσεις των Συστημάτων Μεταξύ Τους

Τα TPS είναι η βασική πηγή δεδομένων για τα άλλα συστήματα, ενώ τα ESS αποτελούν τους αποδέκτες δεδομένων από τα συστήματα κατωτέρου επιπέδου. Στους άλλους τύπους συστημάτων υπάρχει η δυνατότητα της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ τους. Τα δεδομένα είναι δυνατόν να ανταλλάσσονται και μεταξύ συστημάτων που εξυπηρετούν διαφορετικούς λειτουργικούς τομείς.

Παρακάτω παρουσιάζεται ο τρόπος με τον οποίο οι διάφοροι τύποι συστημάτων ενός οργανισμού σχετίζονται μεταξύ τους.



Πηγή: Δημήτριος Διαμαντόπουλος Δημήτριος Χ. Μακρής ,Σχεδιασμός – Ανάπτυξη – Λειτουργία Πληροφοριακών Συστημάτων, Τόμος Α', (2003).

Διάγραμμα 2.2: Οι σχέσεις μεταξύ των συστημάτων.

Υπάρχουν αρκετά πλεονεκτήματα στο να υπάρχει κάποια ολοκλήρωση ώστε οι πληροφορίες να ρέουν εύκολα μεταξύ των διαφόρων τομέων ενός οργανισμού. Η ολοκλήρωση όμως έχει οικονομικό κόστος, ενώ η ολοκλήρωση πολλών και διαφορετικών συστημάτων είναι εξαιρετικά χρονοβόρα και πολύπλοκη. Έτσι κάθε οργανισμός πρέπει να σταθμίζει τις ανάγκες του για ολοκλήρωση των συστημάτων, σε σχέση με τις δυσκολίες ανάληψης και προσπάθειας ολοκλήρωσης σε μεγάλη κλίμακα. Δεν υπάρχει ένα ‘μοναδικό σωστό επίπεδο’ ολοκλήρωσης ή συγκεντρωτισμού (Allen και Boynton, 1991 και King, 1984).

2.5 Τα Συστήματα από Λειτουργική Σκοπιά

Τα συστήματα πληροφοριών μπορούν να ταξινομηθούν ανάλογα με την συγκεκριμένη λειτουργία του οργανισμού την οποία εξυπηρετούν, καθώς επίσης και με το επίπεδο της οργάνωσης.

Τα τυπικά συστήματα πληροφοριών, τα οποία υποστηρίζουν κάθε μια από τις κύριες λειτουργίες της επιχείρησης είναι τα ακόλουθα:

- Συστήματα πληροφοριών πωλήσεων και μάρκετινγκ
- Συστήματα πληροφοριών κατασκευής και παραγωγής
- Συστήματα πληροφοριών χρηματοοικονομικής διαχείρισης και λογιστηρίου
- Συστήματα πληροφοριών ανθρώπινων πόρων

2.5.1 Συστήματα πληροφοριών πωλήσεων και μάρκετινγκ

Ο τομέας πωλήσεων και μάρκετινγκ είναι υπεύθυνος για την πώληση των προϊόντων ή των υπηρεσιών της επιχείρησης. Το μάρκετινγκ ασχολείται κυρίως με τον προσδιορισμό των πελατών-στόχων με τη διαπίστωση του τι χρειάζονται ή τι θέλουν. Εμμέσως βοηθά στην δημιουργία νέων ή βελτίωση των προϊόντων μέσω της ανάλυσης των αναγκών των δυνητικών πελατών.

Οι πωλήσεις ασχολούνται με την επαφή με τους πελάτες, με την πώληση των προϊόντων-υπηρεσιών, με την παραγγελιοληψία και τέλος με την παρακολούθηση μετά την αγορά. Τα συστήματα πληροφοριών πωλήσεων και μάρκετινγκ, υποστηρίζουν με τον τρόπο τους αυτές τις δραστηριότητες.

Στον παρακάτω πίνακα γίνεται φανερό ότι τα συστήματα πληροφοριών χρησιμοποιούνται στον τομέα πωλήσεων και μάρκετινγκ με αρκετούς τρόπους.

Στο **στρατηγικό επίπεδο** παρακολουθούνται οι τάσεις που δημιουργούν ευκαιρίες για καινούρια προϊόντα και πωλήσεις, υποστηρίζουν τον προγραμματισμό νέων προϊόντων-υπηρεσιών και η απόδοση των ανταγωνιστών.

Στο **διοικητικό επίπεδο** αξιολογούνται οι εκστρατείες διαφήμισης, προώθησης, τιμολόγησης και αναλύουν την απόδοση των πωλήσεων και του προσωπικού πωλήσεων.

Στο **επίπεδο γνώσης** αναλύονται τα δεδομένα από την έρευνα αγοράς και τους σταθμούς εργασίας μάρκετινγκ.

Στο **λειτουργικό επίπεδο** βοηθούν στον εντοπισμό και την επαφή με υποψήφιους πελάτες, παρακολουθούν τις πωλήσεις, επεξεργάζονται παραγγελίες και παρέχουν υποστήριξη στην εξυπηρέτηση της πελατείας.

| ΣΥΣΤΗΜΑ | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ | ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ |
|--------------------------|--|--------------------|
| Επεξεργασία Παραγγελιών | Εισαγωγή, Επεξεργασία και Παρακολούθηση παραγγελιών | Λειτουργικό |
| Ανάλυση Αγοράς | Προσδιορισμός πελατών και αγορών με δεδομένα δημογραφικά αγορών, συμπεριφοράς πελατείας και τάσεων | Γνώσης |
| Ανάλυση Τιμολόγησης | Καθορισμός τιμών προϊόντων και υπηρεσιών | Διοικητικό |
| Πρόβλεψη Τάσεων Πωλήσεων | Προετοιμασία προβλέψεων πωλήσεων 5ετίας | Στρατηγικό |

Πηγή: Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης, (2004).

Πίνακας 2.1: Παραδείγματα συστημάτων πληροφοριών πωλήσεων και μάρκετινγκ.

2.5.2 Συστήματα πληροφοριών κατασκευής και παραγωγής

Ο τομέας κατασκευής και παραγωγής ευθύνεται για την πραγματική παραγωγή των προϊόντων και υπηρεσιών της επιχείρησης. Τα συστήματα κατασκευής και παραγωγής ασχολούνται κυρίως με τον προγραμματισμό, την ανάπτυξη, τη συντήρηση των παραγωγικών εγκαταστάσεων, με τον καθορισμό στόχων παραγωγής με την απόκτηση, την αποθήκευση και τη διαθεσιμότητα των υλικών της παραγωγής και με τον προγραμματισμό του εξοπλισμού, των εγκαταστάσεων, των υλικών και της εργασίας που απαιτούνται για την κατεργασία των τελικών προϊόντων.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται μερικά τυπικά συστήματα πληροφοριών κατασκευής και παραγωγής για κάθε οργανωτικό επίπεδο.

Στο **στρατηγικό επίπεδο** ασχολούνται με τους μακροπρόθεσμους παραγωγικούς στόχους της επιχείρησης, όπως είναι η επιλογή της τοποθεσίας για νέες εγκαταστάσεις ή η αξιολόγηση επενδύσεων σε νέα παραγωγική τεχνολογία.

Στο **διοικητικό επίπεδο** αναλύουν και παρακολουθούν το κόστος και τους πόρους κατασκευής και παραγωγής.

Στο **επίπεδο γνώσης** δημιουργούν και διανέμουν γνώση και εμπειρία σχεδιασμού για την καθοδήγηση της παραγωγικής διαδικασίας.

Στο **λειτουργικό επίπεδο** ασχολούνται με την κατάσταση των εργασιών παραγωγής.

| ΣΥΣΤΗΜΑ | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ | ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ |
|---|---|--------------------|
| Έλεγχος Μηχανών | Έλεγχος λειτουργίας μηχανών και εξοπλισμού | Λειτουργικό |
| Σχεδίαση με τη βοήθεια υπολογιστή (CAD) | Σχεδιασμός νέων προϊόντων με υπολογιστή | Γνώσης |
| Προγραμματισμός Παραγωγής | Απόφαση για το πότε και πόσα προϊόντα θα παραχθούν | Διοικητικό |
| Τοποθεσία Εγκαταστάσεων | Απόφαση για τους τόπους εγκατάστασης νέων παραγωγικών μονάδων | Στρατηγικό |

Πηγή: *Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης, (2004).*

Πίνακας 2.2: Παραδείγματα συστημάτων πληροφοριών κατασκευής και παραγωγής.

2.5.3 Συστήματα πληροφορικής χρηματοοικονομικής διαχείρισης και λογιστηρίου

Ο χρηματοοικονομικός τομέας είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση των οικονομικών στοιχείων του ενεργητικού, όπως είναι τα μετρητά, οι μετοχές, τα ομόλογα και άλλες επενδύσεις, που έχουν σκοπό να μεγιστοποιήσουν την απόδοσή τους. Στον ίδιο τομέα ανήκει και η διαχείριση της κεφαλαιοποίησης της επιχείρησης. Αυτό συμβαίνει για να μπορέσει να διαπιστωθεί αν η επιχείρηση απολαμβάνει την καλύτερη δυνατή απόδοση από τις επενδύσεις της και αν ο χρηματοοικονομικός τομέας χρειάζεται περισσότερες πληροφορίες από πηγές εκτός της επιχείρησης.

Το λογιστήριο έχει την ευθύνη της τήρησης και διαχείρισης των οικονομικών βιβλίων και στοιχείων της επιχείρησης. Επίσης, ασχολείται με τις εισπράξεις, τις πληρωμές, τις αποσβέσεις, τη μισθοδοσία και καταγράφει τις χρηματικές ροές της εταιρίας. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται μερικά τυπικά συστήματα πληροφοριών χρηματοοικονομικής διαχείρισης και λογιστηρίου που υπάρχουν σε μεγάλους οργανισμούς.

Στο **στρατηγικό επίπεδο** καθορίζονται οι μακροπρόθεσμοι επενδυτικοί στόχοι της επιχείρησης και παρέχονται μακροπρόθεσμες προβλέψεις της οικονομικής απόδοσής της.

Στο **διοικητικό επίπεδο**, βοηθούν τα στελέχη να επιβλέπουν και να ελέγχουν τους οικονομικούς πόρους της επιχείρησης.

Στο **επίπεδο γνώσης** υποστηρίζουν τον χρηματοοικονομικό τομέα και το λογιστήριο. Διατίθενται αναλυτικά εργαλεία και σταθμοί εργασίας για την επιλογή του κατάλληλου συνδυασμού επενδύσεων, με στόχο τη μεγιστοποίηση της απόδοσης της επιχείρησης.

Στο **λειτουργικό επίπεδο**, παρακολουθούν τις χρηματικές ροές της επιχείρησης μέσω συναλλαγών, όπως η έκδοση επιταγών, οι πληρωμές σε προμηθευτές, οι αναφορές χρεογράφων και οι εισπράξεις.

| ΣΥΣΤΗΜΑ | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ | ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ |
|--------------------------|---|--------------------|
| Λογαριασμοί Χρεωστών | Παρακολούθηση των χρημάτων που οφείλονται στην επιχείρηση | Λειτουργικό |
| Ανάλυση Χαρτοφυλακίου | Σχεδιασμός του χαρτοφυλακίου επενδύσεων της εταιρείας | Γνώσης |
| Κατάρτιση Προϋπολογισμών | Ετοιμασία βραχυπρόθεσμων προϋπολογισμών | Διοικητικό |
| Προγραμματισμός Κερδών | Προγραμματισμός μακροπρόθεσμης κερδοφορίας | Στρατηγικό |

Πηγή: *Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης, (2004).*

Πίνακας 2.3: Παραδείγματα συστημάτων πληροφοριών χρηματοοικονομικής διαχείρισης και λογιστηρίου

2.5.4 Συστήματα πληροφοριών ανθρώπινων πόρων

Ο τομέας των ανθρώπινων πόρων έχει την ευθύνη της προσέλκυσης, της ανάπτυξης και της διατήρησης του προσωπικού της επιχείρησης. Τα συστήματα πληροφοριών ανθρώπινων πόρων υποστηρίζουν διάφορες δραστηριότητες, όπως η ανεύρεση υποψηφίων υπαλλήλων, την τήρηση ολοκληρωμένων στοιχείων για το υπάρχον προσωπικό και τη δημιουργία προγραμμάτων για την ανάπτυξη των ικανοτήτων και δεξιοτήτων του προσωπικού.

Στον παρακάτω πίνακα, παρουσιάζονται ορισμένα τυπικά συστήματα πληροφοριών των ανθρώπινων πόρων.

Στο **στρατηγικό επίπεδο** προσδιορίζονται οι ανάγκες του προσωπικού για την επιτυχία των μακροπρόθεσμων επιχειρηματικών προγραμμάτων.

Στο **διοικητικό επίπεδο**, βοηθούν τα στελέχη να παρακολουθούν και να αναλύουν τις προσλήψεις, την κατανομή και τις αμοιβές του προσωπικού.

Στο **επίπεδο γνώσης**, υποστηρίζουν την ανάλυση δραστηριοτήτων που έχουν σχέση με το σχεδιασμό θέσεων εργασίας, την εκπαίδευση και τη δημιουργία μοντέλων για σταδιοδρομίες και σχέσεις αναφοράς υπαλλήλων.

Στο **λειτουργικό επίπεδο**, παρακολουθούν τις προσλήψεις και τις τοποθετήσεις του προσωπικού της επιχείρησης.

| ΣΥΣΤΗΜΑ | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ | ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ |
|----------------------------------|--|--------------------|
| Εκπαίδευση και ανάπτυξη | Παρακολούθηση εκπαίδευσης, δεξιοτήτων και αξιολογήσεων απόδοσης προσωπικού | Λειτουργικό |
| Σταδιοδρομίες | Σχέδια σταδιοδρομιών προσωπικού | Γνώσης |
| Ανάλυση αμοιβών | Παρακολούθηση του εύρους και της κατανομής μισθών, ημερομισθίων και πρόσθετων παροχών του προσωπικού | Διοικητικό |
| Προγραμματισμός ανθρώπινων πόρων | Προγραμματισμός των μακροπρόθεσμων αναγκών σε προσωπικό του οργανισμού | Στρατηγικό |

Πηγή: Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης, (2004).

Πίνακας 2.4: Παραδείγματα συστημάτων πληροφοριών ανθρώπινων πόρων.

2.6 Ευαισθησία και Κακή Χρήση των Συστημάτων

Τα συστήματα πληροφοριών παίζουν και έχουν κρίσιμο ρόλο στις επιχειρήσεις, στο κράτος και στην καθημερινή ζωή. Αυτό οδηγεί τους οργανισμούς να παίρνουν ειδικά μέτρα για να προστατεύουν τα συστήματα αυτά εξασφαλίζοντας την λειτουργικότητα, την ασφάλεια και την αξιοπιστία τους.

Πριν από την εμφάνιση των υπολογιστών, τα δεδομένα, σχετικά με άτομα και οργανισμούς, τηρούνταν σε χάρτινα μητρώα κατανεμημένα σε διάφορες επιχειρηματικές ή οργανωτικές μονάδες. Τα συστήματα πληροφοριών συγκεντρώνουν τα δεδομένα σε αρχεία υπολογιστών που μπορούν να προσπελάζονται εύκολα από πολύ κόσμο. Κατά συνέπεια, τα αυτοματοποιημένα δεδομένα είναι πιο ευαίσθητα σε καταστροφή, απάτη, σφάλμα και κακή χρήση. Όταν μεγάλες ποσότητες δεδομένων βρίσκονται αποθηκευμένες σε ηλεκτρονική μορφή, διατρέχουν πολλούς σοβαρούς κινδύνους παρά όταν βρίσκονται σε χαρτί.

Τα μηχανογραφημένα συστήματα είναι ιδιαίτερα εκτεθειμένα σε απειλές για τους εξής λόγους:

- Ένα περίπλοκο σύστημα πληροφοριών δεν μπορεί να αντιγραφεί με το χέρι.
- Οι μηχανογραφημένες διαδικασίες είναι κάπως αόριστες και δεν μπορούν να κατανοηθούν ή να ελεγχθούν εύκολα.
- Αν και οι πιθανότητες καταστροφής των αυτοματοποιημένων συστημάτων δεν είναι μεγαλύτερες από των χειρόγραφων, το αποτέλεσμα μιας καταστροφής μπορεί να είναι πολύ πιο εκτεταμένο. Σε μερικές περιπτώσεις, όλες οι εγγραφές ενός συστήματος μπορεί να καταστραφούν και να χαθούν οριστικά.
- Τα δικτυακά συστήματα πληροφοριών είναι άμεσα προσπελάσιμα από πολλά άτομα. Οι νόμιμοι χρήστες είναι δυνατόν να αποκτήσουν εύκολα πρόσβαση σε τμήματα των δεδομένων των υπολογιστών που δεν είναι εξουσιοδοτημένοι να βλέπουν. Επίσης, μη εξουσιοδοτημένοι χρήστες μπορούν να προσπελάσουν τέτοια συστήματα.

Οι πρόοδοι στις τηλεπικοινωνίες και στο λογισμικό των υπολογιστών έχουν μεγαλώσει αυτούς τους κινδύνους. Τα Συστήματα Πληροφοριών που βρίσκονται σε διαφορετικές θέσεις έχουν τη δυνατότητα να συνδέονται μεταξύ τους μέσω δικτύων τηλεπικοινωνιών. Επομένως, η δυνατότητα μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, κακής χρήσης ή απάτης δεν περιορίζονται σε μια μόνο θέση, αλλά επεκτείνεται σε κάθε σημείο πρόσβασης του δικτύου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

3.1 Τι είναι οργανισμός:

Οργανισμός θεωρείται κάθε σταθερή και τυπική δομή, που αντλεί πόρους από το περιβάλλον και τους επεξεργάζεται για να παράγει προϊόντα. Επίσης, ένας οργανισμός αποτελεί ένα σύνολο δικαιωμάτων, προνομίων, υποχρεώσεων και ευθυνών, που συνυπάρχουν σε μια λεπτή ισορροπία μεταξύ τους, η οποία επιτυγχάνεται μέσω συγκρούσεων και επίλυσης συγκρούσεων (Δημητριάδης, 2007).

3.2 Πολιτική εντός του οργανισμού:

Ο οργανισμός αποτελείται από άτομα σε διαφορετικές θέσεις, με διαφορετικές ειδικότητες και ενδιαφέροντα. Έχουν διαφορές στη θεώρηση των πραγμάτων, στις προοπτικές, στη γνώμη σχετικά με τους πόρους, τις αμοιβές κτλπ. Λόγω των διαφορών αυτών, υπάρχει πολιτικός ανταγωνισμός και συγκρούσεις που προέρχονται από την προσπάθεια άσκησης εξουσίας και επιρροής για την απόκτηση πλεονεκτημάτων.

Τα πληροφοριακά συστήματα, επιφέρουν πολιτικά φορτισμένες αλλαγές σε ένα οργανισμό καθώς επηρεάζουν το προσωπικό, τους στόχους, τους ρόλους και την παραγωγικότητα.

3.3 Η κουλτούρα του οργανισμού

Η κουλτούρα ενός οργανισμού αποτελείται από :

- ✓ Το σύνολο των διάφορων υπηρεσιών που παράγει ένας οργανισμός, πώς, πού, σε ποιους απευθύνεται.
- ✓ Το σύνολο των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την αποστολή και τη λειτουργία ενός οργανισμού.

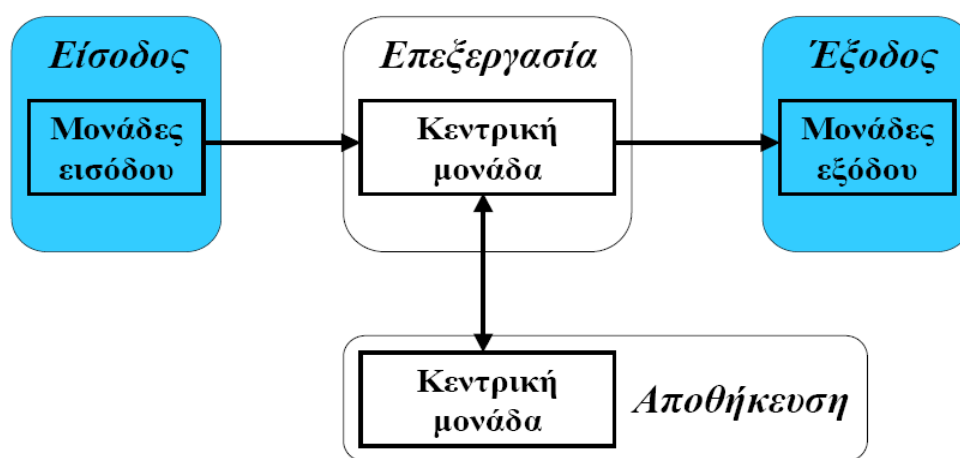
Αυτή περιορίζει τις πολιτικές προοπτικές και προάγει την συμφωνία στις διαδικασίες και τις πρακτικές.

3.4 Ο οργανισμός ως σύστημα:

Ένας οργανισμός, μπορεί να θεωρηθεί ως ένα υποσύστημα της κοινωνίας αλλά ταυτόχρονα και ως ένα σύστημα που αποτελείται από πολλά βασικά υποσυστήματα.

Ο οργανισμός ως σύστημα παρουσιάζει τα εξής χαρακτηριστικά:

- ✓ **Είσοδος:** Υλικά, μηχανές, ανθρώπους, χρήμα, γη, εγκαταστάσεις, ενέργεια και πληροφορίες.
- ✓ **Επεξεργασία:** Χρησιμοποιούνται διάφορα είδη διεργασιών που περιλαμβάνουν την παραγωγή, το μάρκετινγκ, τα οικονομικά, το προσωπικό.
- ✓ **Έξοδος:** Προϊόντα, υπηρεσίες, πληροφορίες και άλλα.



Πηγή: Πληροφοριακά Συστήματα Χρηματοοικονομικής Διοίκησης, Internet

Διάγραμμα 3.1: Ο οργανισμός ως σύστημα.

Η Τεχνολογία πληροφοριών αποτελείται από μια δυναμική συλλογή στοιχείων, τα οποία υφίστανται αλλαγή και έχουν πολύ σημαντικές εφαρμογές. Τα στοιχεία που μπορούν να επηρεάσουν σε μεγάλο βαθμό τη λειτουργία του οργανισμού είναι:

- ✓ **Υλικό(Hardware):** Είναι το φυσικό μέρος ενός συστήματος.
- ✓ **Λογισμικό(Software):** Είναι το σύνολο των προγραμμάτων ενός συστήματος.

- ✓ **Δίκτυα(Networks):** Είναι τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα που ποικίλουν από δημόσια έως ιδιωτικά.
- ✓ **Ρομποτική(Robotics):** Είναι τα ρομπότ που ποικίλουν και χρησιμοποιούνται στα εργοστάσια παραγωγής έως και συσκευές που είναι οικείες στο κοινό όπως τα ATM.
- ✓ **Έξυπνα Κυκλώματα(Smart chips):** Είναι τα κυκλώματα που χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση της λειτουργικότητας και της αξιοπιστίας των προϊόντων.

Τα στοιχεία που παραπάνω αναφέραμε συνθέτουν την τεχνολογία πληροφοριών και έχουν σημαντική επίδραση πάνω στους οργανισμούς (Διαμαντόπουλος – Μακρής, 2003).

3.5 Πως τα πληροφοριακά συστήματα επηρεάζουν τους οργανισμούς:

Τα πληροφοριακά συστήματα, επηρεάζουν κατά ένα μεγάλο βαθμό διάφορες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Αυτό γίνεται πραγματικότητα με τη βοήθεια διάφορων θεωριών, όπως είναι οι οικονομικές θεωρίες και οι θεωρίες συμπεριφοράς.

3.5.1 Οικονομικές θεωρίες

A. Μίκρο- οικονομική θεωρία:

Λόγω των πληροφοριακών συστημάτων χρησιμοποιείται λιγότερο κεφάλαιο και εργασία που απαιτείται για την παραγωγή του ίδιου αποτελέσματος. Ο οργανισμός βασίζεται περισσότερο στο κεφάλαιο και λιγότερο στη εργασία και συνεπώς μειώνεται ο αριθμός των μεσαίων στελεχών και υπαλλήλων.

B. Θεωρία κόστους συναλλαγών:

Οι οργανισμοί υπάρχουν γιατί μπορούν να έχουν συναλλαγές ή δοσοληψίες εσωτερικά με πιο φθηνό τρόπο από ότι με εσωτερικές επιχειρήσεις μιας αγοράς. Στον οργανισμό εμφανίζεται κόστος όταν αυτός εισέρχεται σε μια αγορά την οποία δεν

έχει ο ίδιος δημιουργήσει. Αυτό είναι το **κόστος συναλλαγών**. Τα πληροφοριακά συστήματα μειώνουν το κόστος συναλλαγών κάνοντας ελκυστική τη δραστηριοποίηση σε αυτήν. Οι επιχειρήσεις αυξάνουν το μέγεθος για να μειώσουν το κόστος συναλλαγών.

Γ. Θεωρία «αντιπροσώπων»:

Η οργανισμός είναι ένα σύνολο από συμβάσεις ανάμεσα σε ενδιαφερόμενα άτομα. Ο οργανισμός προσλαμβάνει ενδιαφερόμενα άτομα προς εργασία δίνοντας εξουσία και παραχωρώντας ευθύνες. Αυτά τα άτομα χρειάζονται διοίκηση, επίβλεψη και έλεγχο που αντιστοιχεί σε κάποιο κόστος, το κόστος των αντιπροσώπων. Καθώς οι οργανισμοί μεγαλώνουν, αυξάνεται και το κόστος των αντιπροσώπων. Τα πληροφοριακά συστήματα «πιέζουν» το κόστος των αντιπροσώπων, αποτρέποντας την αύξησή του, σε βάρος της ανάπτυξης της επιχείρησης.

3.5.2 Θεωρίες συμπεριφοράς

A. Θεωρία αποφάσεων και ελέγχου:

Είναι η λήψη αποφάσεων υπό συνθήκες αβεβαιότητας και κινδύνου. Οι οργανισμοί συγκεντρώνουν τη λήψη αποφάσεων για να μειώσουν την αβεβαιότητα και τον κίνδυνο.

Τα πληροφοριακά συστήματα μειώνουν την ιεραρχική αλυσίδα των ατόμων που απαιτείται για τον σκοπό αυτό, χαμηλώνοντας το κόστος απόκτησης των απαιτούμενων πληροφοριών και τις μεταφέρει άμεσα στα υψηλά κλιμάκια.

B. Κοινωνιολογική θεωρία:

Η κοινωνιολογική θεωρία δίνει έμφαση στην ανάπτυξη ιεραρχικών και γραφειοκρατικών δομών ως πρωτεύοντα εργαλεία του οργανισμού για την επιβίωσή τους. Δίνει έμφαση στην δύναμη των ανθρώπων και των οργανισμών να ελέγξουν την επιβίωση των πληροφοριακών συστημάτων.

Γ. Μεταβιομηχανική θεωρία:

Η μετάβαση στην μεταβιομηχανική κοινωνία δημιουργεί επίπεδες δομές από εργαζομένους με εξειδικευμένες γνώσεις και αποκεντρωμένη λήψη αποφάσεων.

Δ. Ανθρωπολογική θεωρία:

Η θεωρία συμπεριφοράς όπου τα πληροφοριακά συστήματα πρέπει να προσαρμόζονται στην κουλτούρα του οργανισμού.

Ε. Πολιτική θεωρία:

Τα πληροφοριακά συστήματα είναι αποτέλεσμα ανταγωνισμού ανάμεσα σε ομάδες πολιτικής επιρροής επί των πόρων, των πολιτικών και των επιλογών του οργανισμού.

3.6 Η επίδραση του διαδικτύου στους οργανισμούς:

Επιχειρήσεις - Πωλητές

Εφαρμογές:

- ✓ Διοίκηση αλυσίδας προμηθειών
- ✓ Συστήματα συνεχούς αναπλήρωσης υλικών
- ✓ Ανοιχτής προσφοράς και δημοπρασίας
- ✓ Συνεργατικός σχεδιασμός προϊόντων και προγραμματισμός
- ✓ Δηλώσεις λογιστικής τακτοποίησης και πληρωτέων λογαριασμών

Πελάτες

Εφαρμογές:

- ✓ Ανακοινώσεις – Ειδήσεις
- ✓ Εξυπηρέτηση πελατείας
- ✓ Ανακοινώσεις ασφάλειας
- ✓ Επιδείξεις προϊόντων
- ✓ «Κοινότητες» πελατών
- ✓ Παραγγελιοδότηση

3.7 Οργανισμοί και Στρατηγικά Πληροφοριακά Συστήματα:

Τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότεροι οργανισμοί χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα, όχι μόνο για τις αποφάσεις του διοικητικού προγραμματισμού και του λειτουργικού ελέγχου, αλλά και για την υποστήριξη των αποφάσεων του **στρατηγικού σχεδιασμού**.

Στο παρελθόν, οι περισσότερες μεθοδολογικές προσεγγίσεις για το σχεδιασμό της στρατηγικής των οργανισμών βασίζονταν είτε στις αρχές του μάρκετινγκ είτε στις αρχές της χρηματοοικονομικής διοίκησης. Η συμβολή τους δεν ήταν αρκετή για την διαμόρφωση και υλοποίηση αποτελεσματικών στρατηγικών στο σημερινό κόσμο των οργανισμών. Κάθε οργανισμός πρέπει να λαμβάνει υπόψη τον ρόλο της τεχνολογίας στη διαμόρφωση και υλοποίηση των στρατηγικών αποφάσεών του. Οι οργανισμοί που συνδέουν τις νέες τεχνολογίες με τη στρατηγική τους διαμορφώνουν καλύτερες συνθήκες επίτευξης υψηλών κερδών .

Τα τελευταία χρόνια αναπτύσσονται μεθοδολογίες που επιδιώκουν την σύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων διαφορετικών οργανισμών και την ευθυγράμμιση της στρατηγικής των οργανισμών με αυτή των πληροφοριακών συστημάτων (Γεωργόπουλου, 2004).

Από τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς και τεχνολογικούς παράγοντες που βοήθησαν στην αλλαγή του τρόπου χρησιμοποίησης των πληροφοριακών συστημάτων είναι:

Α) Η μείωση του κόστους της πληροφοριακής τεχνολογίας επιτρέποντας την χρήση των πληροφοριακών συστημάτων όχι μόνο από μεγάλες αλλά και από μικρές επιχειρήσεις.

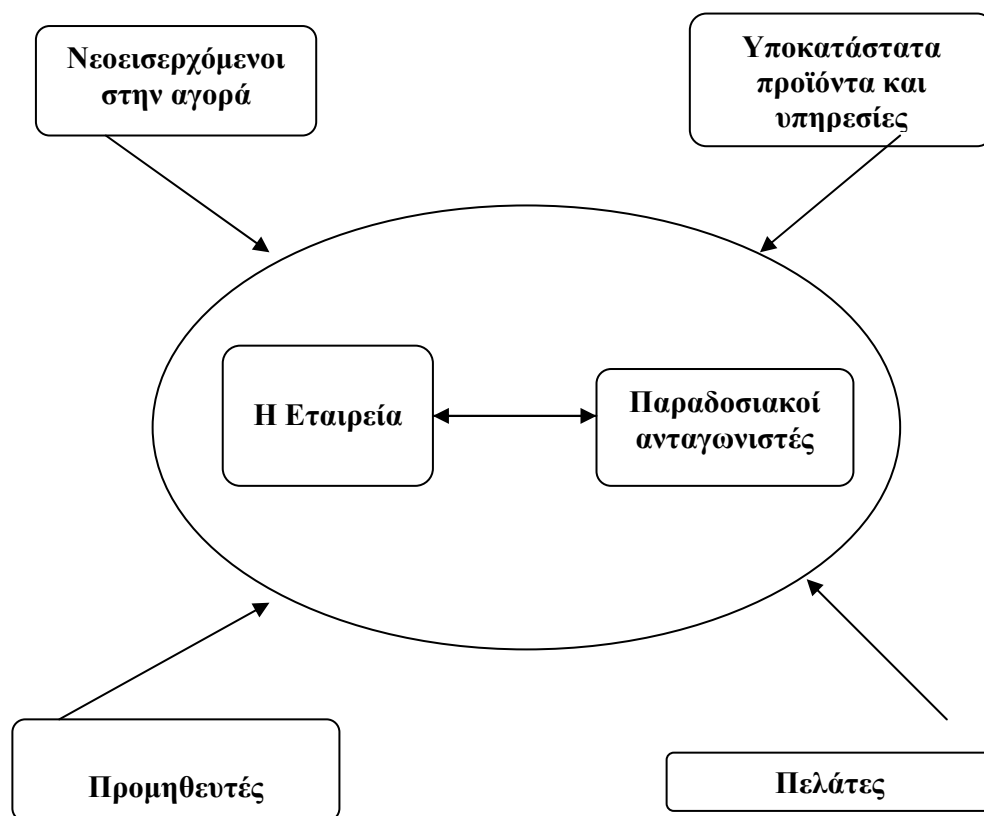
Β) Η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων από τους τελικούς χρήστες απαιτεί την εξεύρεση δημιουργικών τρόπων χρησιμοποίησης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας για τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των οργανισμών.

Γ) Οι συγχωνεύσεις και οι εξαγορές οργανισμών για την κατάκτηση νέων αγορών προϋποθέτει την άριστη συνεργασία των αντίστοιχων πληροφοριακών συστημάτων .

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι μεταβάλλουν τον τρόπο με τον οποίο μια εταιρεία διενεργεί την επιχειρηματική της δραστηριότητα ή ακόμα και το ίδιο το αντικείμενο της εταιρείας. Για να μπορέσουν τα συστήματα πληροφοριών να χρησιμοποιηθούν ως ανταγωνιστικά όπλα, θα πρέπει πρώτα να διαπιστωθούν οι περιοχές στις οποίες είναι πιθανόν να υπάρξουν στρατηγικές ευκαιρίες. Για αυτό το λόγο, έχουν χρησιμοποιηθεί δύο μοντέλα θεώρησης μιας επιχείρησης και του περιβάλλοντός της, προκειμένου να εντοπιστούν οι περιοχές της επιχειρηματικής δραστηριότητας στις οποίες τα συστήματα μπορούν να προσφέρουν πλεονεκτήματα απέναντι στον ανταγωνισμό.

3.7.1 Μοντέλο των ανταγωνιστικών δυνάμεων

Στο μοντέλο των ανταγωνιστικών δυνάμεων (*Porter, 1980*), μια εταιρεία μπορεί να αντιμετωπίσει έναν σημαντικό αριθμό εξωτερικών απειλών και ευκαιριών. Η απειλή μπορεί να προέρθει από τις νεοεισερχόμενες επιχειρήσεις στην αγορά, την πίεση από τα υποκατάστατα προϊόντα ή τις υπηρεσίες, τη διαπραγματευτική ισχύ των πελατών, τη διαπραγματευτική ισχύ των προμηθευτών και τη χωροθέτηση των παραδοσιακών ανταγωνιστών του κλάδου στην αγορά.



Πηγή: Γ. Οικονόμου Ν. Γεωργόπουλου, Πληροφοριακά Συστήματα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων, (2004).

Διάγραμμα 3.2: Το μοντέλο των ανταγωνιστικών δυνάμεων, Porter (1980).

Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, μπορεί να επιτευχθεί με την ενίσχυση της ικανότητας της επιχείρησης να αντιμετωπίζει πελάτες, προμηθευτές, υποκατάστατα προϊόντα και υπηρεσίες και νεοεισερχομένους στην αγορά της. Όλο αυτό μπορεί με τη σειρά του να αλλάζει το συσχετισμό δυνάμεων μεταξύ της επιχείρησης και άλλων ανταγωνιστών στον κλάδο προς όφελος της εταιρείας. Οι επιχειρήσεις έχουν την δυνατότητα να ακολουθούν τέσσερις βασικές ανταγωνιστικές στρατηγικές για να μπορέσουν να αντιμετωπίσουν αυτές τις ανταγωνιστικές δυνάμεις. Αυτές είναι οι ακόλουθες:

- Η διαφοροποίηση του προϊόντος
- Εστιασμένη διαφοροποίηση
- Ανάπτυξη στενών δεσμών με πελάτες και προμηθευτές
- Να γίνουν παραγωγοί χαμηλού κόστους

Διαφοροποίηση προϊόντος

Οι εταιρείες έχουν την δυνατότητα να αναπτύξουν την αφομοίωση της πελατείας στη μάρκα τους (brand loyalty) με τη **διαφοροποίηση προϊόντος**. Ουσιαστικά, προσπαθούν να δημιουργήσουν μοναδικά νέα προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία διακρίνονται εύκολα από τα αντίστοιχα των ανταγωνιστών και τα οποία οι υπάρχοντες ή οι πιθανοί νέοι ανταγωνιστές δε θα μπορούν να αντιγράψουν.

Πολλά από αυτά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που βασίζονται στην τεχνολογία πληροφοριών έχουν δημιουργηθεί από χρηματοοικονομικούς οργανισμούς. Επίσης, οι βιομηχανίες και τα καταστήματα λιανικού εμπορίου χρησιμοποιούν συστήματα πληροφοριών για τη δημιουργία προϊόντων και υπηρεσιών προσαρμοσμένων στις ακριβείς προδιαγραφές των επιμέρους πελατών.

Εστιασμένη διαφοροποίησης

Οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να δημιουργούν καινούριες αγορές εφαρμόζοντας την **εστιασμένη διαφοροποίηση**, δηλαδή προσδιορίζοντας ένα συγκεκριμένο στόχο πελατείας που μπορεί να εξυπηρετηθεί με τον καλύτερο τρόπο από ένα προϊόν ή μια υπηρεσία τους. Σε αυτήν τη μικρή αγορά-στόχο, η εταιρεία μπορεί να διαθέτει ένα εξειδικευμένο προϊόν ή μια υπηρεσία που να εξυπηρετεί τις ανάγκες τους καλύτερα από τους υπάρχοντες ανταγωνιστές αποθαρρύνοντας την είσοδο νέων ανταγωνιστών.

Ένα σύστημα πληροφοριών μπορεί να δώσει σε μια εταιρεία ανταγωνιστικό πλεονέκτημα με την παραγωγή δεδομένων που βελτιώνουν τις πωλήσεις και τις τεχνικές μάρκετινγκ. Τέτοια συστήματα αξιοποιούν τις υπάρχουσες πληροφορίες ως ένα πόρο από τον οργανισμό, με σκοπό την αύξηση της κερδοφορίας και τη διείσδυσή του στην αγορά. Δίνουν τη δυνατότητα στις εταιρείες να αναλύουν με λεπτομέρεια τις αγοραστικές συνήθειες των πελατών, τα γούστα και τις προτιμήσεις τους, ώστε να μπορέσουν να αναπτύξουν πιο αποδοτικά προγράμματα διαφήμισης και μάρκετινγκ για όλο και μικρότερες αγορές στόχους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

Διάφορες έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί, εντός αλλά και εκτός των ελληνικών συνόρων, προσπάθησαν να εξηγήσουν την ραγδαία εξέλιξη και την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων. Σκοπός τους είναι να ενημερώσουν τους καταναλωτές για τα πλεονεκτήματα που αποφέρει η χρήση τους, αλλά και για τις υπηρεσίες που προσφέρουν.

4.1 Έρευνες για τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων

Η ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων στη χώρα μας αποτελεί μια βασική στρατηγική για την ανάπτυξη της εγχώριας οικονομίας σε σχέση με τις οικονομίες των ευρωπαϊών εταίρων μας. Τα αποτελέσματα των τελευταίων ερευνών δίνουν ήδη μια θετική εικόνα για την εξέλιξη της χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του διαδικτύου αναπτύσσονται στο σπίτι, στο σχολείο, στην εργασία αλλά και σε άλλους χώρους. Ωστόσο ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού που δεν ακολουθεί τις εξελίξεις αυτές, με αποτέλεσμα, παρά τη σημαντική πρόοδο, να υπολείπονται των υπόλοιπων αναπτυγμένων χωρών.

Από τις πρώτες κιόλας έρευνες που πραγματοποιήθηκαν από την Metron Analysis για την πορεία του διαδικτύου στην Ελλάδα το 2000 παρατηρήθηκαν κάποια σημαντικά συμπεράσματα. Πιο συγκεκριμένα, θα μπορούσαμε να πούμε ότι το διαδίκτυο στην Ελλάδα αποτελεί ένα χώρο υπό διαμόρφωση και ανάπτυξη, σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρώπης. Αυτό συμβαίνει διότι η Ελλάδα δεν χρησιμοποιεί τόσο πολύ το διαδίκτυο και αυτό γίνεται φανερό από τη διείσδυση του διαδικτύου, που κυμαινόταν σε χαμηλά επίπεδα (10,4%), σε σύγκριση με τα αντίστοιχα ποσοστά των χωρών της Ευρώπης και των Η.Π.Α, τα οποία ξεπερνούσαν ακόμα και το 50%. Ένα μεγάλο ποσοστό της τάξεως του 79,4% του πληθυσμού δεν σκόπευε να συνδεθεί άμεσα στο διαδίκτυο.

Στις έρευνες που έγιναν τα επόμενα χρόνια για τα πληροφοριακά συστήματα και το διαδίκτυο, από την εταιρεία VPRC το 2001 και το 2002, παρατηρούμε την αυξανόμενη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή με ποσοστό 20% και 25,3%

αντίστοιχα. Ενώ διαπιστώνουμε μια σταθερότητα με αυξητικές τάσεις στην χρήση του διαδικτύου με ποσοστό 10,1% και 14,7% αντίστοιχα.

Τέλος, στη την έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2003 από την e-business forum στον συνολικό πληθυσμό της χώρας, το ποσοστό χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή έφτασε το 27,1% και του διαδικτύου το 19,9%. Το 31,9% των χρηστών χρησιμοποιούσε καθημερινά το διαδίκτυο κυρίως στο σπίτι (63,5%) , στην εργασία (28,2%) και στο σχολείο (17,3%). Η ηλικία παραμένει ένας από τις σημαντικότερους παράγοντες. Ιδιαίτερο πρόβλημα παρατηρείται στις ηλικίες άνω των 65 ετών. Αντίθετα, οι νεότερες ηλικίες και ο μαθητικός πληθυσμός παρουσιάζουν μια θετική εικόνα.

Ο σημαντικότερος λόγος που χρησιμοποιείται το διαδίκτυο είναι η ενημέρωση λόγω της αφθονίας των πληροφοριών που μπορεί κανείς να εντοπίσει για οποιοδήποτε θέμα.

4.2 Έρευνα για την χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις

Η έρευνα για την χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις έχει σαν στόχο να διερευνήσει και να καταγράψει τις ανάγκες ενημέρωσης και επιμόρφωσης των επιχειρήσεων και για την διευκόλυνση και βελτίωση της δραστηριότητάς τους.

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε για 4 συνεχόμενα έτη (2001, 2002, 2003 και 2004). Έγινε στα πλαίσια του e-Business, σχεδιάστηκε από την ΕΔΕΤ (Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας) και υλοποιήθηκε από την εταιρεία OPINION A.E. Από τις πρώτες ερωτήσεις της έρευνας ήταν αν στις επιχειρήσεις υπάρχει ηλεκτρονικός υπολογιστής. Διαπιστώνουμε μία αύξηση της χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή από χρόνο σε χρόνο με ποσοστά 34%, 36%, 36% και 42% αντίστοιχα. Αντίθετα, σε όσες επιχειρήσεις δεν χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή, παρατηρούμε ότι δεν έχουν την πρόθεση να αποκτήσουν στο προσεχές μέλλον με ποσοστά 73%, 72%, 75% και 76% για τα αντίστοιχα έτη. Οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν περισσότερο τους

ηλεκτρονικούς υπολογιστές για εφαρμογές λογιστηρίου, αυτοματισμούς γραφείου και εμπορικές εφαρμογές.

Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις από το 2001 φάνηκαν διστακτικές στη χρήση του διαδικτύου (45%). Με το πέρασμα του χρόνου όλο και περισσότερες επιχειρήσεις χρησιμοποιούσαν το διαδίκτυο για της δραστηριότητές τους (55% το 2002 και το 2003, 67% το 2004).

Οι κυριότεροι λόγοι που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις το διαδίκτυο είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), ενημέρωση, ηλεκτρονικό εμπόριο – προμήθειες, τραπεζικές συναλλαγές και ψυχαγωγία. Λιγότερο το χρησιμοποιούν για πρόσβαση σε δωρεάν λογισμικό, εκπαίδευση/επιμόρφωση από απόσταση και συναλλαγές με δημόσιο (ΙΚΑ).

Ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα είναι ότι οι επιχειρήσεις δεν διαθέτουν εταιρική ιστοσελίδα (84% το 2004). Μόνο ένα μικρό ποσοστό των επιχειρήσεων διαθέτει (16%) και ο βασικότερος λόγος ύπαρξής της είναι η προβολή – διαφήμιση προϊόντων. Επίσης, ανάμεσα στα έτη 2003 και 2004 παρατηρούμε μία αρνητική πρόθεση στη δημιουργία εταιρικής ιστοσελίδας (78% και 74% αντίστοιχα).

Σε αυτό το σημείο θα μπορούσαμε να προσθέσουμε τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις στις ηλεκτρονικές πωλήσεις. Για τα έτη 2003 και 2004 στις επιχειρήσεις δεν πραγματοποιούνται ηλεκτρονικές πωλήσεις με ποσοστά 84% και 81% αντίστοιχα. Οι κυριότεροι λόγοι και για τα δύο έτη είναι ότι τα προϊόντα δεν μπορούν να τεθούν ηλεκτρονικά προς πώληση, υπάρχει αβεβαιότητα για τα συμβόλαια, τους όρους παράδοσης και εγγύησης και κυρίως στις πληρωμές.

| Λόγοι που δεν πραγματοποιούνται ηλεκτρονικές πωλήσεις | | |
|---|---|-----|
| (N=69) | | |
| Τα προϊόντα δεν μπορούν να τεθούν ηλεκτρονικά προς πώληση | = | 59% |
| Μικρό ποσοστό πελατών | = | 18% |
| Μικρό ποσοστό πωλήσεων | = | 18% |
| Αβεβαιότητα για συμβόλαια, όρους παράδοσης & εγγυήσεων | = | 16% |
| Αβεβαιότητα στις πληρωμές | = | 21% |
| Μεγάλο κόστος εγκατάστασης | = | 3% |
| Λογιστικά προβλήματα | = | 3% |
| Δύσκολια στην χρήση | = | 6% |
| Αδυναμία απόκτησης της διαθέσιμης Τεχνολογίας | = | 1% |
| ΔΞ/ΔΑ | = | 10% |

Πηγή: Έρευνα OPINION A.E, (2004)

Πίνακας 4.1: Λόγοι που δεν πραγματοποιούνται οι ηλεκτρονικές πωλήσεις.

4.3 Έρευνα για την χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας στον τομέα υγείας και πρόνοιας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε για την καταγραφή και ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης. Σκοπός της έρευνας αυτής είναι η διάδοση της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας στους τομείς Υγείας και Πρόνοιας. Πραγματοποιήθηκε τον Φεβρουάριο του 2007 και φορέας υλοποίησης είναι η ΑΤΛΑΝΤΙΣ & VIDA VO.

Ο ρυθμός διείσδυσης των νέων τεχνολογιών και προσαρμογής της χώρας στις διεθνείς εξελίξεις και τάσεις υπήρξε ασυνήθιστα υψηλός για τις διαγνωστικές και σχετικά ικανοποιητικός για τις επεμβατικές και τριτοβάθμιες εφαρμογές της βιοιατρικής τεχνολογίας, εξαιρετικά όμως βραδύς για τα πληροφοριακά συστήματα. Έγινε έρευνα για την παρουσία των μονάδων υγείας στο Διαδίκτυο και τα αποτελέσματα ήταν απογοητευτικά. Το 65% των ιστοσελίδων δεν λειτουργούσαν, ενώ μόνο το 26% λειτουργούσε σε μόνιμη βάση.

Αναλύθηκαν τα προγράμματα σπουδών 76 σχολών που σχετίζονται με την ηλεκτρονική υγεία και βρέθηκαν 131 μαθήματα εκ των οποίων τα περισσότερα ήταν

υποχρεωτικά. Το 84% των σχολών που εξετάστηκαν είχαν κάποιο σχετικό μάθημα. Το 45% αφορούσαν ΑΕΙ, το 37% ΤΕΙ και το υπόλοιπο εξειδικευμένα προγράμματα μεταπτυχιακών σπουδών. Τα 51 μαθήματα διδάσκονται στα τέσσερα πρώτα εξάμηνα των σπουδών με αποτέλεσμα να μην υπάρχει ιδιαίτερη τεχνολογική εμπειρία. Αξιοσημείωτο ήταν το γεγονός ότι δεν περιέχει κανένα σχετικό μάθημα, ούτε καν εισαγωγικό στις τεχνολογίες πληροφοριών, στην Ιατρική σχολή Αθηνών.

Το βασικό πρόβλημα που διαπιστώνεται είναι η δυσκολία της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων που είναι εγκατεστημένα στις διάφορες μονάδες υγείας (Νοσοκομεία, Κέντρα Υγεία κλπ) και αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα εμπόδια προς τη βελτίωση της αποδοτικότητας, λειτουργικότητας και αποτελεσματικότητας του τομέα της υγείας στη χώρα μας.

Επίσης, πρόβλημα αποτελεί το ότι οι υπηρεσίες υγείας μέσω εφαρμογών τηλεματικής χαρακτηρίζονται συνήθως από τη χρήση ετερογενών συστημάτων λογισμικού και υλικού εξοπλισμού λόγω της έλλειψης στρατηγικής σε σχέση με τη διαχείριση του δικτύου, τη μη ύπαρξη εφαρμογών διαδραστικής τηλεματικής και από τη μη ολοκληρωμένη ακόμα αποδοχή της από την ιατρική κοινότητα.

Τέλος, που αποτελεί όμως βασική συνιστώσα του χώρου της υγείας, είναι ότι η εισαγωγή της τεχνολογίας σε φορείς παροχής υπηρεσιών της υγείας, δεν αποτελεί λύση από μόνη της αν η υλοποίηση των τεχνολογικών αλλαγών δεν συνοδεύεται από αλλαγές στη δομή, τις διαδικασίες και τον επανασχεδιασμό των ροών της πληροφορίας.

Όσον αφορά το κράτος πρόνοιας, αυτό προσπαθεί να ανταπεξέλθει με την καλύτερη οργάνωση των υπηρεσιών του και με τη μείωση του κόστους λειτουργίας. Εδώ έρχονται να βοηθήσουν οι νέες τεχνολογίες πληροφοριών, να μειώνοντας κυρίως το κόστος λειτουργίας. Η χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας αντιμετωπίζεται με προβληματισμό από τους υπαλλήλους των φορέων αλλά και από τους πολίτες, οι οποίοι συχνά δεν διευκολύνουν την υλοποίηση και τη λειτουργία τέτοιων συστημάτων (έλλειψη εκπαίδευσης και κατάρτισης).

Η HIST (Κοινωνία της Τεχνολογία και Πληροφορίας στην Υγεία) είναι μια αγορά που μεγαλώνει γρήγορα σε μέγεθος και σημασία. Στην Ευρώπη αντιπροσωπεύει το 6% της συνολικής τρέχουσας αγοράς και το 2% της συνολικής Ευρωπαϊκής Αγοράς Φροντίδας της υγείας. Έως το 2010 εκτιμάται ότι οι δαπάνες για την ηλεκτρονική υγεία ίσως να αφορούν τα 5% του συνολικού προϋπολογισμού των 25 κρατών της Ε.Ε., από 1% που ήταν το 2000 για τα 15 μέλη της Ε.Ε.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

5.1 Μεθοδολογία έρευνας

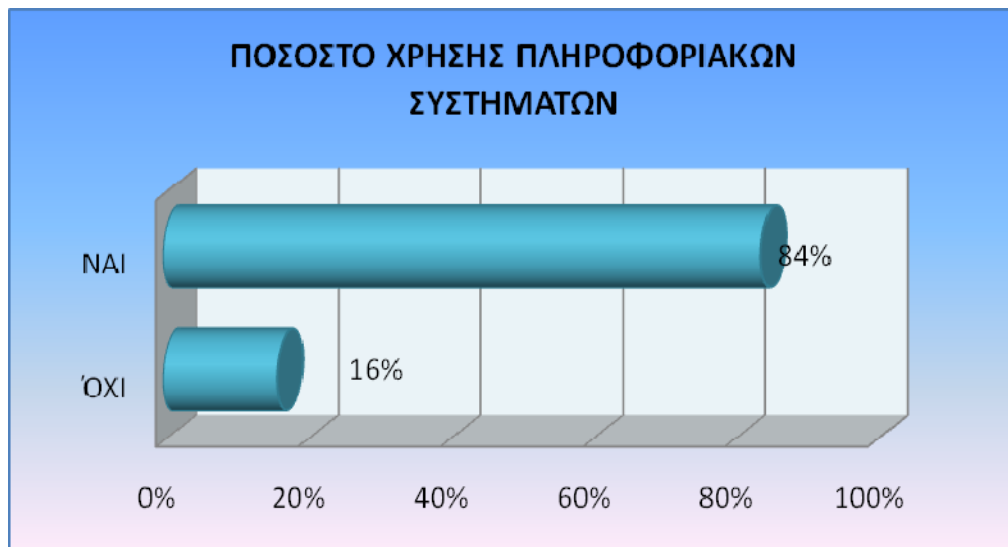
Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις 15 Μαρτίου 2010 έως 15 Απριλίου 2010 σε 50 Ελληνικές επιχειρήσεις, που δραστηριοποιούνται σε όλη την επικράτεια και χρησιμοποιούν ή έχουν την πρόθεση να χρησιμοποιήσουν πληροφοριακά συστήματα. Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε ήταν η αποστολή ερωτηματολογίων (δείτε Παράρτημα 1.) σε μια σειρά από εταιρείες οι οποίες επιλέχτηκαν μέσω της ιστοσελίδας www.skroutz.gr. Εστάλησαν 130 ερωτηματολόγια από τα οποία λάβαμε πίσω τα 50. Το δείγμα περιλαμβάνει επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στις αγορές των Νομών Δωδεκανήσου, Έβρου, Θεσσαλονίκης, Αττικής, Λάρισας, Ηλίας, Ηρακλείου, Καβάλας, Δράμας, Πιερίας και Ημαθίας.

5.2 Αποτελέσματα έρευνας

Τα άτομα που πήραν μέρος στην έρευνα ήταν κυρίως άντρες σε ποσοστό 82% και γυναίκες σε ποσοστό 18% (δηλαδή 41 άντρες και 9 γυναίκες συνολικά). Το εύρος των ηλικιών κυμαίνεται από τα 26-35 σε ποσοστό 44%, 36-50 σε ποσοστό 34%, 18-25 σε ποσοστό 14% και το υπόλοιπο 8 %, 51+. Τέλος, σε μορφωτικό επίπεδο, οι ερωτώμενοι ήταν τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σε ποσοστό 64%, δευτεροβάθμιας σε ποσοστό 20% και μόνο το 16% είχε μεταπτυχιακό ή διδακτορικό.

Ερώτηση 1: Χρησιμοποιείτε πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρησή σας;

Στο σύνολό των 50 επιχειρήσεων οι 42 (84%) απάντησαν πως χρησιμοποιούν πληροφοριακά συστήματα ενώ οι υπόλοιπες 8 (16%) απάντησαν αρνητικά (Γράφημα 5.1).



Γράφημα 5.1: Ποσοστό χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις.

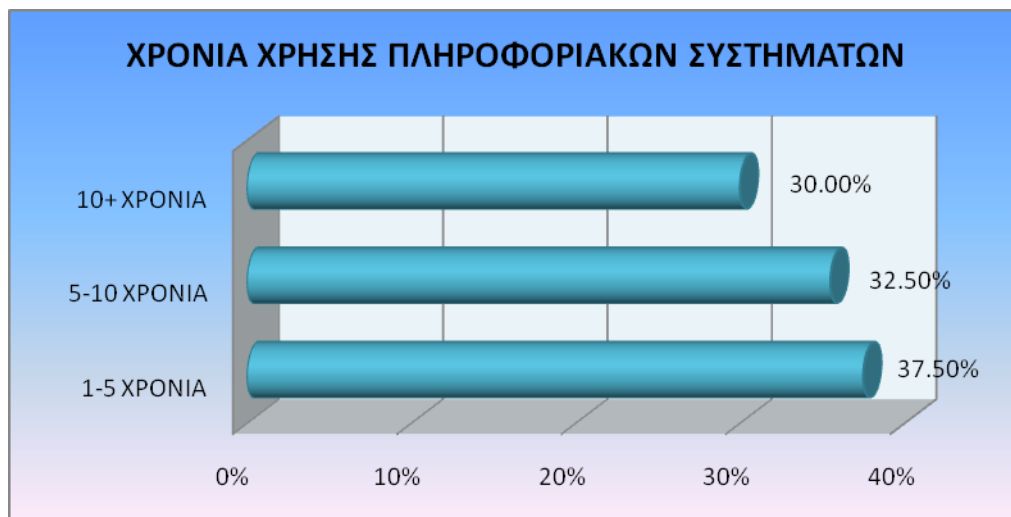
Το συντριπτικό ποσοστό του 84% του δείγματος είναι και μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις. Μεγαλύτερες εταιρίες χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα ώστε να κάνουν ευκολότερα έλεγχο των αποθεμάτων, τιμολόγηση, ηλεκτρονική διαφήμιση κ.τ.λ., επενδύουν πάνω σε νέες τεχνολογίες που εφαρμόζονται σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων τους και άρα αποδίδουν καλύτερα. Τέλος η περιοχή που βρίσκεται η επιχείρηση παίζει σημαντικό ρόλο.

Το υπόλοιπο 16% αποτελούταν από μικρές επιχειρήσεις που είχαν δημιουργήσει ένα σύνολο πελατείας λόγω των προσωπικών επαφών μεταξύ διοίκησης και πελάτη.

Ερώτηση 2: Πόσα χρόνια χρησιμοποιείτε πληροφοριακά συστήματα:

Από τις επιχειρήσεις που μας απάντησαν και που χρησιμοποιούν τα Πληροφοριακά Συστήματα, βγαίνουν τα ακόλουθα αποτελέσματα:

- Από 1 έως 5 χρόνια σε ποσοστό 37,50%
- Από 5-10 χρόνια σε ποσοστό 32,50%
- Από 10+ χρόνια σε ποσοστό 30%.



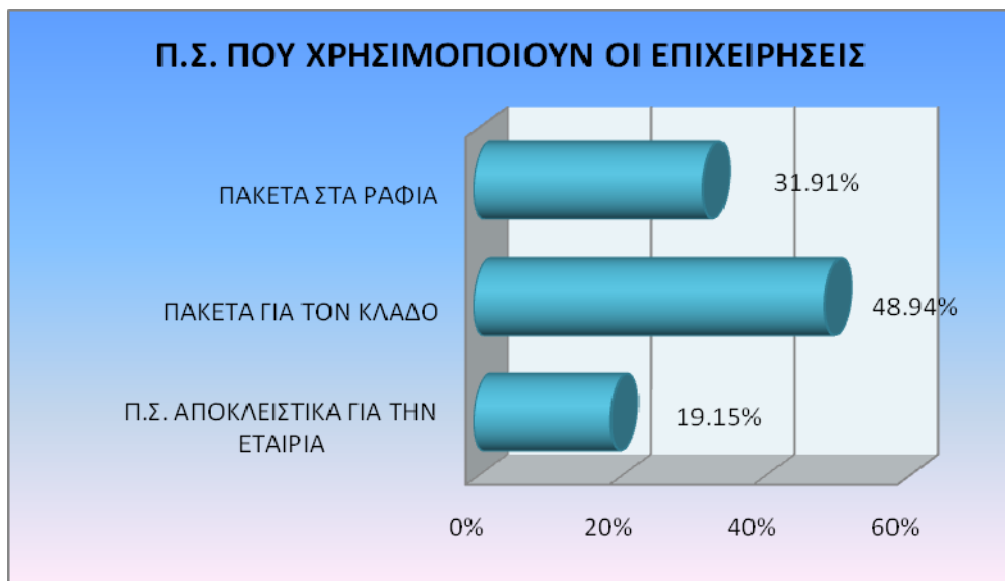
Γράφημα 5.2: Διαγραμματική απεικόνιση των χρόνων χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων.

Το συμπέρασμα που βγαίνει από την παραπάνω στατιστική ανάλυση συνάγει στο γενικότερο συμπέρασμα των προαναφερθεισών ερευνών. Κατά την τελευταία 5ετία οι Ελληνικές επιχειρήσεις ήρθαν σε επαφή με καινούργιες τεχνολογίες και υιοθέτησαν καινούργιους τρόπους οργάνωσης και διοίκησης. Μέχρι τότε ακολουθούσαν μια περπατημένη η οποία απέτρεπε τις αλλαγές και δεν ήταν (όπως διαπιστώθηκε αργότερα) ο αποδοτικότερος τρόπος λειτουργίας.

Ερώτηση 3: Τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιείτε βασίζονται:

- Σε έτοιμα πακέτα που πωλούνται στα ράφια
- Σε εξειδικευμένα πακέτα για τον κλάδο
- Σε πληροφοριακά συστήματα που δημιουργήθηκαν αποκλειστικά για την εταιρεία σας

Οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν πληροφοριακά συστήματα που βασίζονται σε εξειδικευμένα πακέτα για τον κλάδο τους με ποσοστό 48,94%, σε έτοιμα πακέτα που πωλούνται στα ράφια με ποσοστό 31,91% και σε πληροφοριακά συστήματα που δημιουργήθηκαν αποκλειστικά για την εταιρία με ποσοστό 19,15%.



Γράφημα 5.3: Διαγραμματική απεικόνιση των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις.

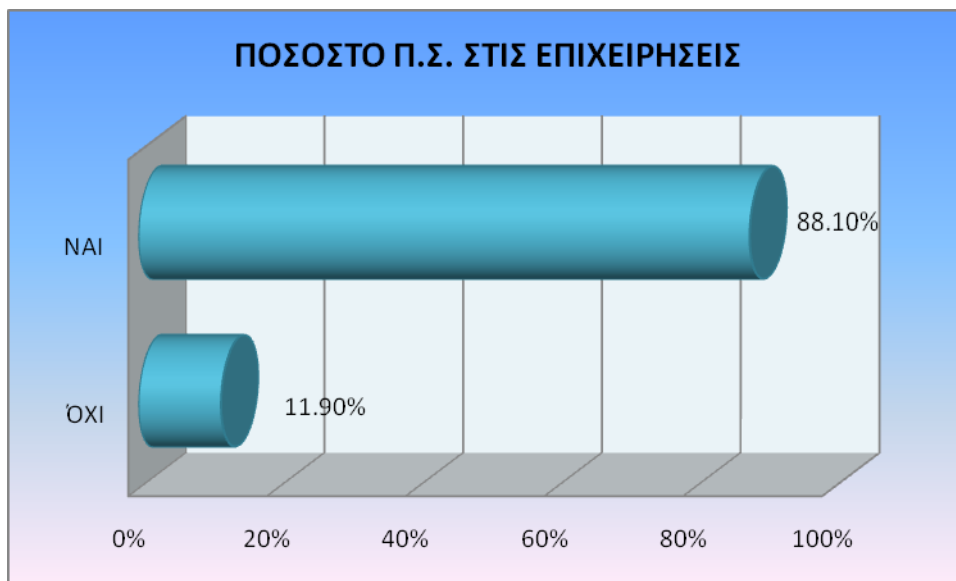
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα είναι σπάνια μεγάλου μεγέθους. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να μην χρειάζονται σε μεγάλο βαθμό εξειδικευμένα πακέτα που δημιουργούνται αποκλειστικά για μια και μόνο εταιρεία.

Η Ελληνική οικονομία είναι κυρίως εντάσεως παροχής υπηρεσιών ή δραστηριοποιείται σε συγκεκριμένους τομείς. Επακόλουθο είναι τα πακέτα που πωλούνται να είναι αρκετά εξειδικευμένα για τον κλάδο των ελληνικών επιχειρήσεων.

Τέλος, το μικρό μέγεθος των επιχειρήσεων ικανοποιείται από τα πακέτα που πωλούνται ευρέως στα ράφια των μαγαζιών. Αυτό γιατί είναι φθηνότερα, απευθύνονται σε μικρές οικονομικές μονάδες και δεν απαιτούν ιδιαίτερη επιστημονική γνώση.

Ερώτηση 4: Η επιχείρησή σας διαθέτει ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα;

Από τις επιχειρήσεις που απάντησαν στο παραπάνω ερώτημα, οι περισσότερες με ποσοστό 88,10% διαθέτουν ενώ οι υπόλοιπες με ποσοστό 11,90% όχι.



Γράφημα 5.4: Ποσοστό ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις.

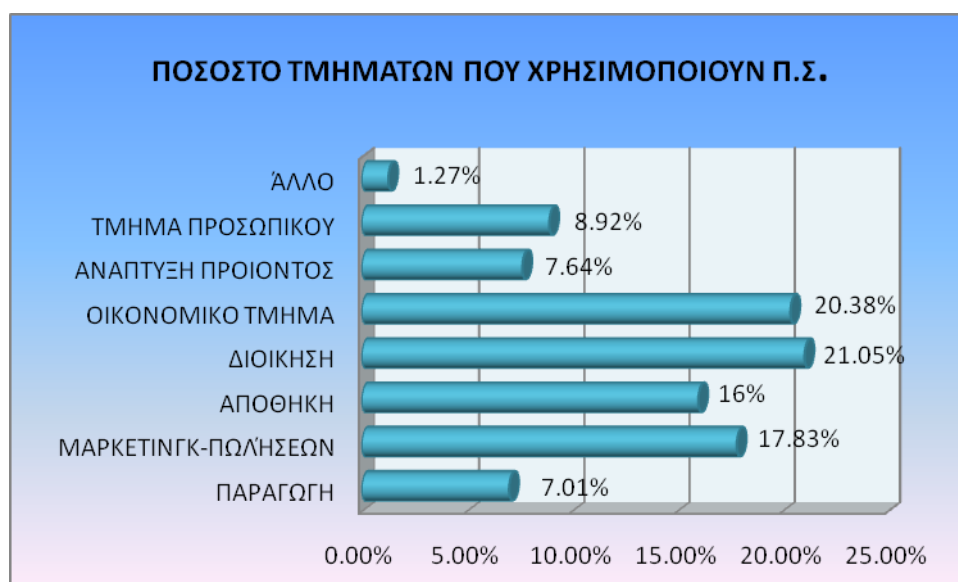
Η πληροφόρηση που αντλούμε από το παραπάνω γράφημα έρχεται σε ποσοστιαία συμφωνία με το πρώτο ερώτημα. Η απάντηση είναι γιατί οι επιχειρήσεις είναι σχετικά μικρές και δεν χρειάζονται μεγάλο χρόνο (μικρότερο της 5ετίας) για να εφαρμόσουν ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα. Επίσης δεν διαθέτουν πολύπλοκες λειτουργίες με αποτέλεσμα τα πακέτα που πωλούνται στο εμπόριο να τις ικανοποιούν. Τέλος, τα πακέτα αυτά έχουν άμεση εφαρμογή χωρίς να χρειάζονται χρονοβόρες και πολυδάπανες αλλαγές στις λειτουργίες και δομές της επιχείρησης.

Ερώτηση 5: Σε ποια από τα παρακάτω τμήματα διαθέτει η επιχείρησή σας πληροφοριακά συστήματα:

- Παραγωγής
- Μάρκετινγκ – Πωλήσεων
- Αποθήκης
- Διοίκησης
- Οικονομικό Τμήμα
- Ανάπτυξης Προϊόντος
- Τμήμα προσωπικού
- Άλλο

Οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα στο τμήμα Διοίκηση με ποσοστό 21,05%, στο Οικονομικό τμήμα με ποσοστό 20,38%, στο τμήμα

Μάρκετινγκ – Πωλήσεων με ποσοστό 17,83%, στο τμήμα Αποθήκης με ποσοστό 15,92%, στο τμήμα Προσωπικού με ποσοστό 8,92%, στο τμήμα Ανάπτυξης προϊόντος με ποσοστό 7,64%, στο τμήμα Παραγωγής με ποσοστό 7,01% και στο Άλλο με ποσοστό 1,27%.



Γράφημα 5.5: Ποσοστό τμημάτων που χρησιμοποιούν πληροφοριακά συστήματα.

Τα παραπάνω ποσοστά έρχονται να ενισχύσουν τις θεωρίες περί πληροφοριακών συστημάτων. Με δεδομένο ότι πλειοψηφία του στατιστικού δείγματος χρησιμοποιεί ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα, παρατηρούμε ότι αυτά έχουν μεγαλύτερη χρήση στα ανώτερα επίπεδα των επιχειρήσεων (οργάνωση και διοίκηση) και λιγότερο στα κατώτερα (παραγωγή). Ωστόσο, επειδή ασχολούμαστε με ελληνικές επιχειρήσεις που είναι ως επί των πλείστων μικρές, διάφορα επίπεδα μπορεί να λείπουν ή να αλληλεπικαλύπτονται.

Ερώτηση 6: Ποιους τύπους πληροφοριακών συστημάτων χρησιμοποιείτε;

Βαθμολογήστε από το 1 έως το 5 πόσο ικανοποιημένοι είστε από το πληροφοριακό σύστημα.

- Συστήματα υποστήριξης διοίκησης (ESS)
- Συστήματα πληροφοριών διοίκησης (MIS)
- Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS)
- Συστήματα γραφείου στο επίπεδο γνώσης (KWS)
- Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS)

Οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν περισσότερο τα Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS) με ποσοστό 77,14% και ο βαθμός ικανοποίησής του κυμαίνεται στο 4 δηλαδή, είναι πολύ ικανοποιημένοι από τα συστήματα αυτά. Χρησιμοποιούν τα Συστήματα γραφείου στο επίπεδο γνώσης (KWS) με ποσοστό 59,38% και ο βαθμός ικανοποίησής τους κυμαίνεται και αυτό στο 4. Τα Συστήματα υποστήριξης διοίκησης (ESS) 51,52% και ο βαθμός ικανοποίησής τους είναι το 4, τα Συστήματα πληροφοριών διοίκησης (MIS) χρησιμοποιούνται με ποσοστό 48,48% και ο βαθμός ικανοποίησης είναι το 4. Τέλος, τα Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS) χρησιμοποιούνται με ποσοστό 29,03% ενώ ο βαθμός ικανοποίησής τους από τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούνται είναι μόλις το 2 δηλαδή, είναι λίγο ικανοποιημένοι.



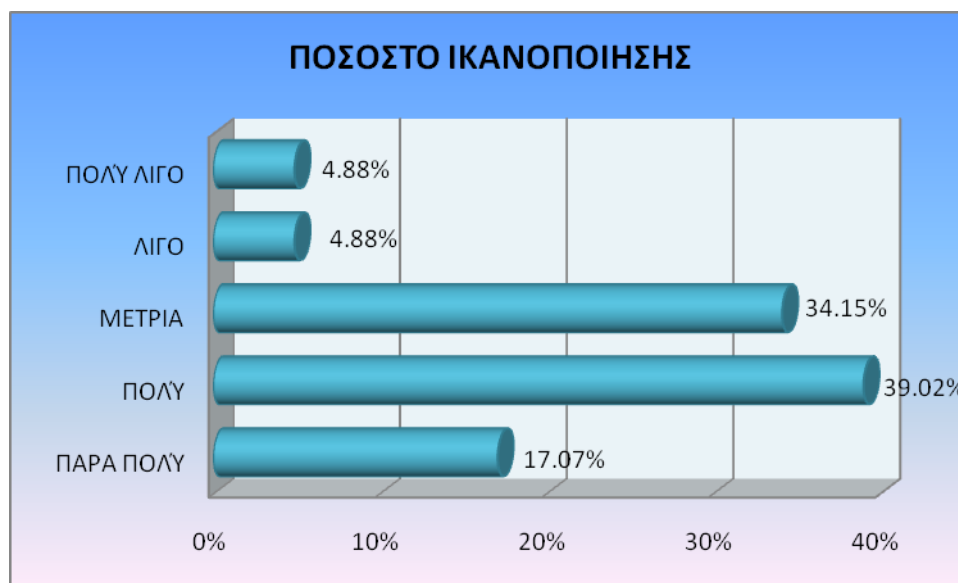
Γράφημα 5.6: Διαγραμματική απεικόνιση πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις.

Οι ελληνικές επιχειρήσεις δεν εμπιστεύεται τις νέες τεχνολογίες στην λήψη αποφάσεων. Για το λόγο αυτό χρησιμοποιεί τα πληροφοριακά συστήματα κυρίως για να αντλήσει πληροφορίες μέσα από τις καταστάσεις που παράγουν όσον αναφορά τα οικονομικά, την παραγωγή, τα αποθέματα και το προσωπικό. Σε επίπεδο αποφάσεων λόγω του μη επιστημονικού τρόπου λειτουργίας τους, προτιμούν να μην επηρεάζονται από αυτά. Βέβαια θα ήταν σφάλμα να μην αναφέρουμε το ότι τα πληροφοριακά συστήματα έχουν σοβαρές ελλείψεις όταν πρόκειται να

χρησιμοποιηθούν από τα ανώτατα στελέχη επειδή δεν λαμβάνουν υπόψη την ιδιοσυγκρασία της κάθε αγοράς και λάου.

Ερώτηση 7: Θεωρείτε ότι τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιείτε, καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής σας; Δώστε βαθμολογία από το 1 έως το 5.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων με ποσοστό 39,02% απάντησαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι από τα πληροφοριακά συστήματα και τα βαθμολόγησαν με 4. Επίσης, ένα μεγάλο ποσοστό των επιχειρήσεων τα βαθμολόγησε με 3 σε ποσοστό 34,15%. Στις επόμενες θέσεις και σε μικρότερα ποσοστά έρχονται οι βαθμολογίες του 5 με ποσοστό 17,07%. Τέλος, σε ισοβαθμία έρχονται το 1 και το 2 με ποσοστό 4,88%.



Γράφημα 5.7: Ποσοστό ικανοποίησης από τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται.

Σε συνέχεια της προηγούμενης ερώτησης, ο παραπάνω πίνακας μας πληροφορεί για το πόσο είναι ικανοποιημένες οι επιχειρήσεις από τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούν. Επειδή τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούνται κυρίως για την παραγωγή πληροφορικών καταστάσεων και όχι αποφάσεων, υπάρχει μεγάλη ικανοποίηση.

Επίσης οι ελληνικές επιχειρήσεις είναι μικρές χωρίς μεγάλες απαιτήσεις. Επομένως, οι ανάγκες τους είναι εύκολο να ικανοποιηθούν από ένα απλό σύστημα.

Ερώτηση 8: Το κόστος αγοράς του πληροφοριακού συστήματος σας, σε σχέση με το τι προσφέρει στην επιχείρηση, πιστεύετε ότι ήταν υψηλό ή χαμηλό;

Οι περισσότερες επιχειρήσεις, σε ποσοστό 57,14%, απάντησαν πως θεωρούν υψηλό το κόστος αγοράς. Σε ποσοστό 30,95% απάντησαν πως το θεωρούν χαμηλό και ένα 11,90% απάντησε πως το θεωρεί μέτριο.

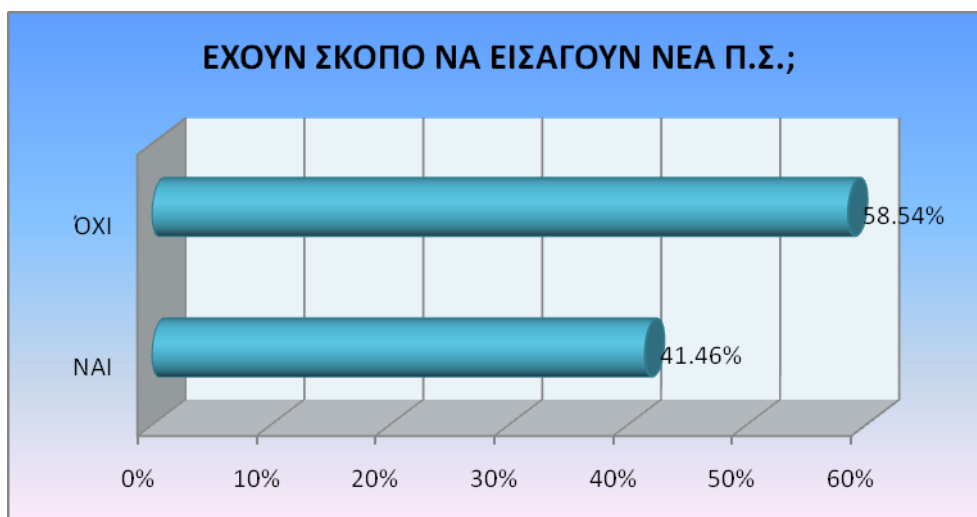


Γράφημα 5.8: Απεικόνιση του κόστους αγοράς του πληροφοριακού συστήματος.

Το κόστος είναι κάτι το γενικό. Οι ελληνικές επιχειρήσεις δεν φημίζονται για τα μεγάλα του κέρδη. Για το λόγω αυτό ακόμα και μια σχετικά μικρή δαπάνη, συγκρινόμενη με τα οικονομικά αποθέματα της επιχείρησης, φαντάζει μεγάλη.

Ερώτηση 9: Έχετε σκοπό να εισάγετε κάποιο νέο πληροφοριακό σύστημα στην επιχείρησή σας στο σύντομο μέλλον;

Οι επιχειρήσεις με ποσοστό 58,54% μας απάντησαν πως δεν έχουν σκοπό να εισάγουν κάποιο νέο πληροφοριακό σύστημα στο σύντομο μέλλον ενώ το 41,46% απάντησε θετικά.



Γράφημα 5.9: Ποσοστό εισαγωγής νέου πληροφοριακού συστήματος.

Η θετική απόκριση ήρθε από επιχειρήσεις που θεωρούν ότι μπορούν να ανταπεξέλθουν στο κόστος μιας μελλοντικής επένδυσης ή ότι δεν ικανοποιήθηκαν από το υπάρχον σύστημα ή έχουν διοικητική σύμπτωση ώστε ν' αποφασίσουν για μια τέτοια επένδυση.

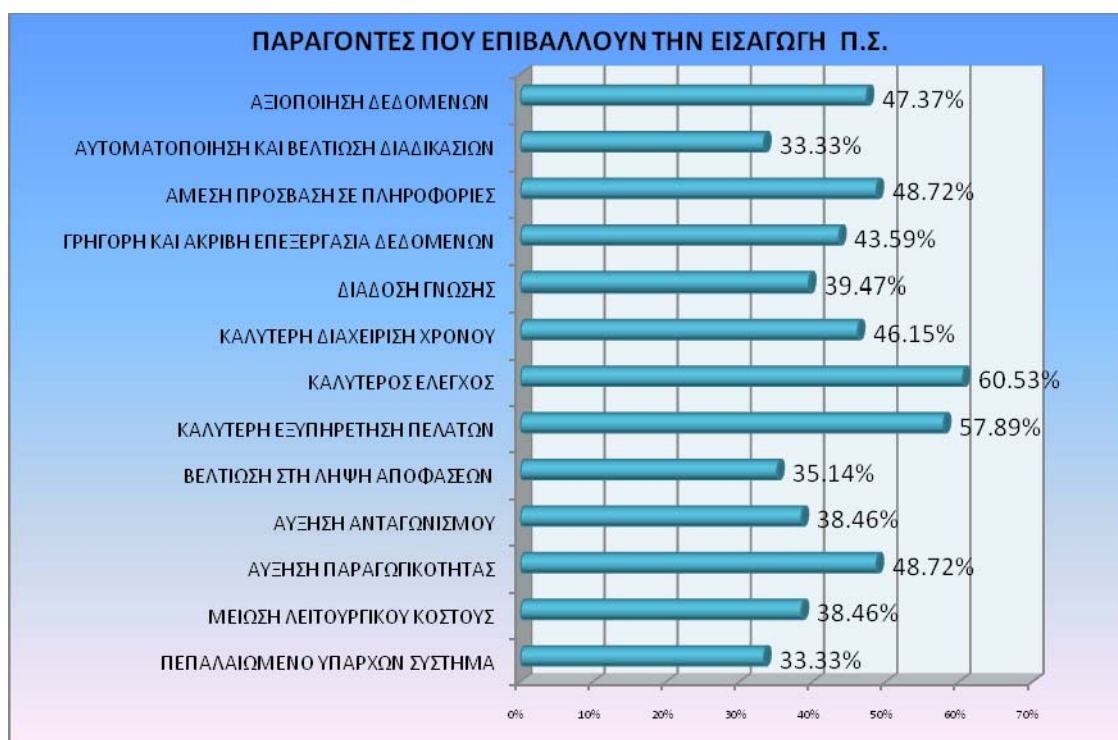
Η αρνητική απάντηση οφείλεται στο ότι αυτές οι επιχειρήσεις είτε αξιολόγησαν μια τέτοια επένδυση ακριβή είτε είναι ικανοποιημένοι από το υπάρχον πληροφοριακό σύστημα κ.τ.λ.

Ερώτηση 10: Ποιοι από τους παρακάτω λόγους πιστεύετε επιβάλλουν την εισαγωγή ενός πληροφοριακού συστήματος σε μια επιχείρηση και πόσο σημαντικό θεωρείτε κάθε ένα από αυτούς;

Βαθμολογήστε από 1 (Καθόλου) έως το 5 (Πάρα πολύ) πόσο σημαντικό θεωρείτε κάθε παράγοντα.

Ο κυριότερος λόγος για την εισαγωγή ενός πληροφοριακού συστήματος σε μια επιχείρηση είναι ο Καλύτερος έλεγχος (αποθεμάτων, αγορών, κτλ.) με ποσοστό 60,53% και το θεωρούν πάρα πολύ σημαντικό βαθμολογώντας το με 5. Δεύτερος και με μικρή διαφορά από το πρώτο με ποσοστό 57,89% είναι η Καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και το θεωρούν και αυτόν πάρα πολύ σημαντικό αφού το βαθμολόγησαν με 5. Επίσης, βαθμολογώντας και αυτά 5 αλλά με μικρότερα ποσοστά είναι η Αύξηση της παραγωγικότητας και η Άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες με ποσοστό 48,72% και οι δύο. Έπειτα και με μικρές διαφορές στα ποσοστά

ακολουθούν, η Καλύτερη αξιοποίηση των δεδομένων της επιχείρησης με 47,37%, η Καλύτερη διαχείριση χρόνου με 46,15%, η Γρήγορη και ακριβής επεξεργασία των δεδομένων με 43,59%, η Διάδοση γνώσης με 39,47% , η Μείωση λειτουργικού κόστους και η Αύξηση ανταγωνισμού με 38,46%, η Βελτίωση στη λήψη αποφάσεων με 35,14%, το Πεπαλαιωμένο υπάρχων σύστημα με 33,33% και τέλος η Αυτοματοποίηση και βελτίωση των διαδικασιών και των ροών εργασιών.



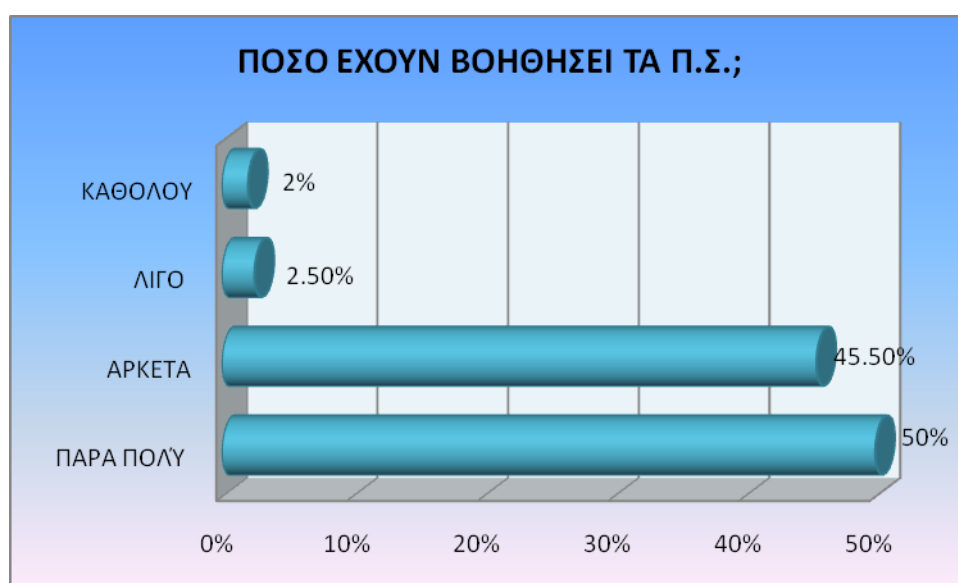
Γράφημα 5.10: Παράγοντες που επιβάλλουν την εισαγωγή ενός πληροφοριακού συστήματος.

Η βαθμολόγηση των παραπάνω λόγων εξαρτάται από την σημασία που τους δίνει μια επιχείρηση βάσει του κόστους. Το κόστος στις ελληνικές επιχειρήσεις είναι ακόμα συνδυασμένο στενά με την παραγωγή-πώληση. Επομένως ο κάθε επιχειρηματίας ψάχνει τρόπους να το μειώσει μέσω του εξορθολογισμού της παραγωγής και βελτίωσης των πωλήσεων. Ωστόσο το κόστος αυξάνεται και με την μη ύπαρξη ή μη εκμετάλλευση της γνώσης-πληροφορίας. Το τελευταίο γίνεται τώρα αντιληπτό στην Ελλάδα. Τέλος σημαντικός παράγοντας εκσυγχρονισμού είναι ο πεπαλαιωμένος υπάρχων εξοπλισμός και αντιλήψεις περί διοίκησης και αποδοτικότητας.

Ερώτηση 11: Πιστεύετε ότι τα πληροφοριακά συστήματα τελικά, έχουν βοηθήσει στην ανάπτυξη της επιχείρησής σας;

- Πάρα πολύ
- Αρκετά
- Λίγο
- Καθόλου

Οι μισές επιχειρήσεις απάντησαν πως τα πληροφοριακά συστήματα έχουν βοηθήσει πάρα πολύ στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων με ποσοστό 50%, το 45,50% απάντησε αρκετά, το 2,50% απάντησε λίγο ενώ ένα ποσοστό το 2% απάντησε καθόλου.



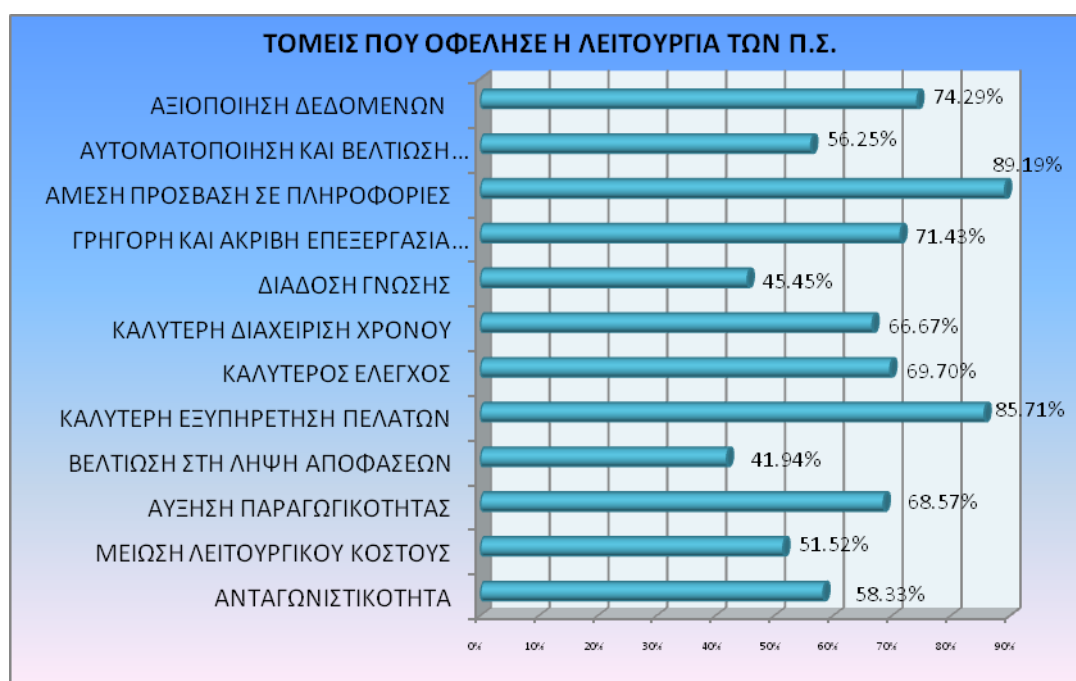
Γράφημα 5.11: Πόσο έχουν βοηθήσει τα πληροφοριακά συστήματα.

Στο παραπάνω διάγραμμα αντικατοπτρίζεται η «αλήθεια». Η επιστημονική προσέγγιση στη λειτουργία μιας επιχείρησης οδηγεί στην ανάπτυξή της.

Ερώτηση 12: Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι ωφέλησε την επιχείρησή σας η λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων;

Στους τομείς όπου θεωρούν οι επιχειρήσεις ότι ωφέλησε η λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων είναι η Άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες με ποσοστό 89,19%, η Καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών με ποσοστό 85,71%, η Καλύτερη αξιοποίηση των δεδομένων της επιχείρησης με ποσοστό 74,29%, η Γρήγορη και

ακριβή επεξεργασία των δεδομένων με ποσοστό 71,43%, ο Καλύτερος έλεγχος (αποθεμάτων, αγορών κτλ.) με ποσοστό 69,70%, η Αύξηση της παραγωγικότητας με ποσοστό 68,57%, η Καλύτερη διαχείριση χρόνου με ποσοστό 66,67%, η Ανταγωνιστικότητα με ποσοστό 58,33%, η Αυτοματοποίηση και βελτίωση των διαδικασιών και ροών εργασιών με ποσοστό 56,25%, η Μείωση λειτουργικού κόστους με ποσοστό 51,52%, η Διάδοση γνώσης με ποσοστό 45,45% και η Βελτίωση στη λήψη αποφάσεων με ποσοστό 41,94%.

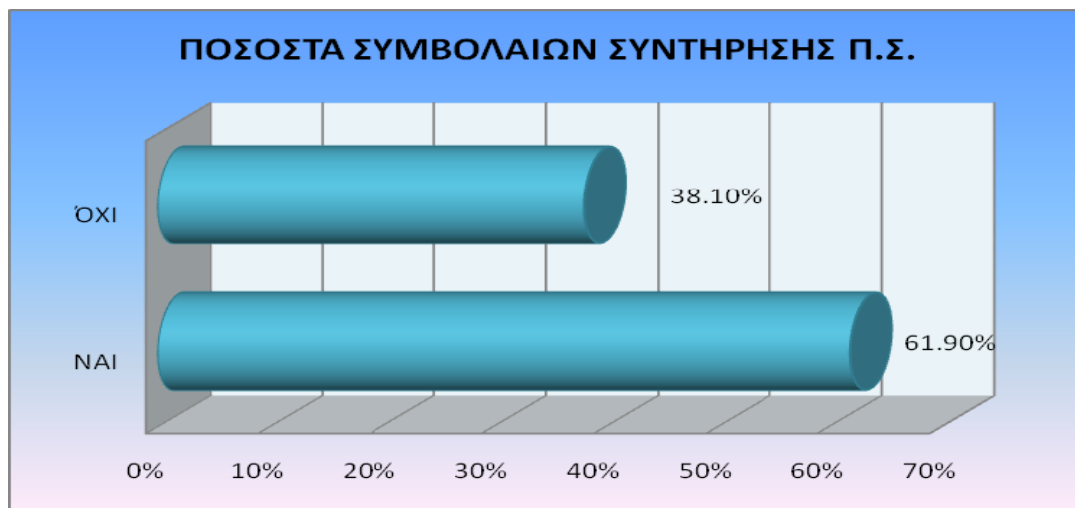


Γράφημα 5.12: Τομείς που ωφέλησε η λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων.

Οι επιχειρήσεις βοηθήθηκαν γενικά στο σύνολο της λειτουργίας τους. Οι διαφορές στα ποσοστά οφείλονται στο ότι κάποιες π.χ. υστερούσαν στον Έλεγχο και με την εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων είδαν μεγαλύτερα αποτελέσματα σ' εκείνο τον τομέα.

Ερώτηση 13: Έχετε κάποιο συμβόλαιο συντήρησης για τα πληροφοριακά συστήματά σας;

Με ποσοστό 61,90% οι επιχειρήσεις έχουν συμβόλαια συντήρησης για τα πληροφοριακά συστήματά τους ενώ το 38,10% δεν έχει .



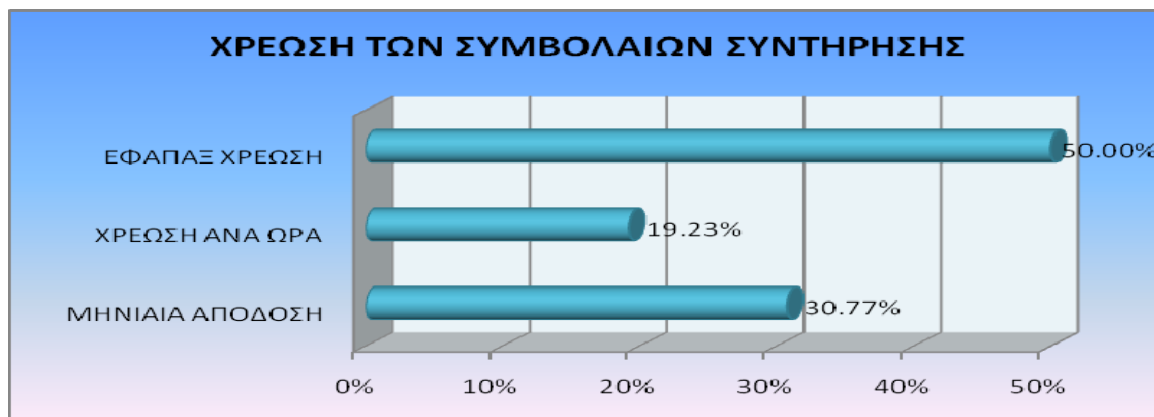
Γράφημα 5.13: Ποσοστό συμβολαίων συντήρησης για τα πληροφοριακά συστήματα.

Αυτό οφείλεται κυρίως στις εταιρείες παραγωγής και διανομής πληροφοριακών συστημάτων. Επειδή είναι συγκριμένες οι εταιρίες που εμπορεύονται τέτοια συστήματα και οι περισσότερες προσφέρουν τέτοιες υπηρεσίες, παρατηρείται αυτό το ποσοστό.

Ερώτηση 14: Αν Ναι, αυτό βασίζεται:

- Μηνιαία απόδοση
- Χρέωση ανά ώρα υποστήριξης
- Εφάπαξ χρέωση

Από τις επιχειρήσεις που έχουν κάποιο συμβόλαιο συντήρησης 50% βασίζεται σε εφάπαξ χρέωση, το 30,77% σε μηνιαία απόδοση και το 19,23% σε χρέωση ανά ώρα υποστήριξης.

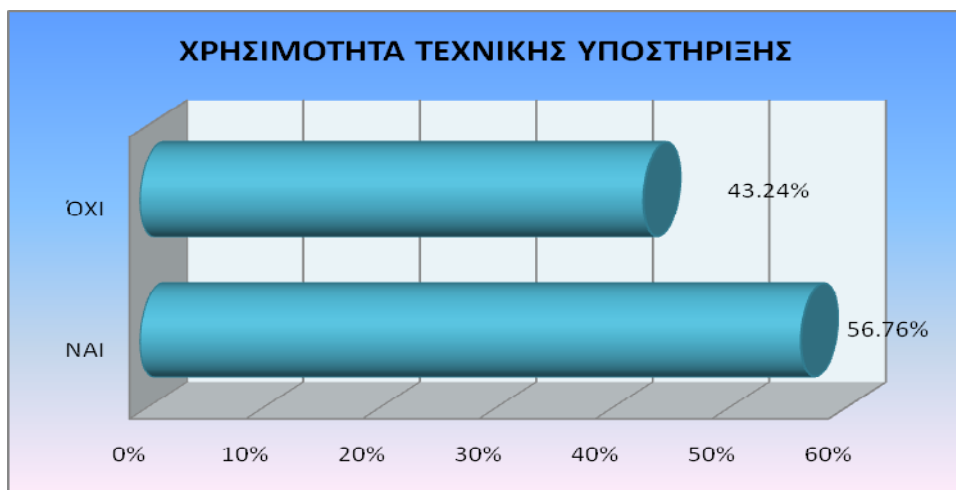


Γράφημα 5.14: Διαγραμματική απεικόνιση των χρεώσεων στα συμβόλαια συντήρησης.

Οι περισσότερες επιχειρήσεις, όπως φαίνεται και από το παραπάνω διάγραμμα προτιμούν την εφάπαξ χρέωση για τα συμβόλαια συντήρησης που έχουν για τα πληροφοριακά τους συστήματα.

Ερώτηση 15: Μετά την εισαγωγή των συστημάτων χρειαστήκατε την τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία που σας προμήθευσε το σύστημα; (κάνατε χρήση συμβολαίου συντήρησης).

Μετά την εισαγωγή των συστημάτων το 56,76% των επιχειρήσεων χρειάστηκε την τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία που της προμήθευσε το σύστημα ενώ το 43,24% δεν την χρειάστηκε.

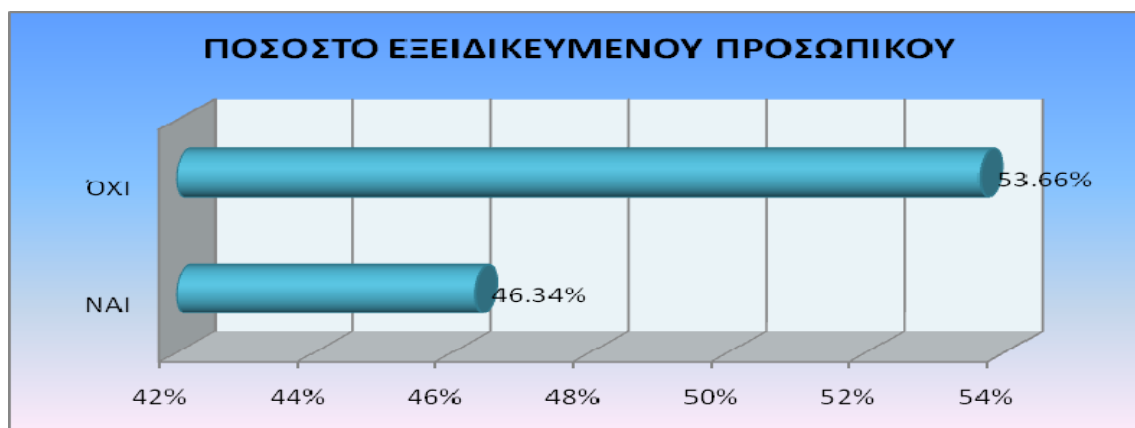


Γράφημα 5.15: Απεικόνιση για την χρησιμότητα τεχνικής υποστήριξης από την εταιρεία που προμήθευσε το σύστημα.

Μετά την εισαγωγή των πληροφοριακών συστημάτων, οι επιχειρήσεις με μεγάλο ποσοστό χρειάστηκαν την τεχνική υποστήριξη, κυρίως λόγω πολυπλοκότητας και μη οικειότητας με τέτοιου είδους συστήματα, από την εταιρεία που τους το προμήθευσε.

Ερώτηση 16: Έχετε εξειδικευμένο προσωπικό στην επιχείρησή σας, για την υποστήριξη των συστημάτων;

Με ποσοστό 53,66% οι επιχειρήσεις δεν διαθέτουν εξειδικευμένο προσωπικό για την υποστήριξη των συστημάτων, ενώ μόνο το 46,34% διαθέτει.

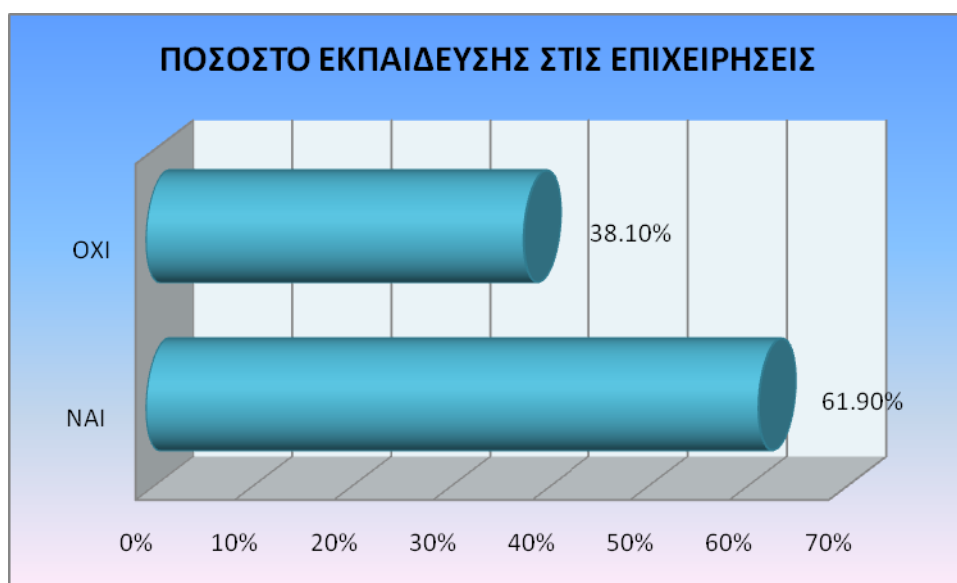


Γράφημα 5.16: Εξειδικευμένο προσωπικό στην επιχείρηση.

Στο παραπάνω διάγραμμα που απεικονίζεται το ποσοστό του εξειδικευμένου προσωπικού. Η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού οφείλεται στο ότι η ύπαρξή του αυξάνει το κόστος και στο ότι τα συστήματα δεν είναι τόσο πολύπλοκα ώστε να χρειάζεται μια επιχείρηση τέτοιο.

Ερώτηση 17: Υπήρξε εκπαίδευση του προσωπικού σας στη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων όταν αυτά εισήχθησαν στην επιχείρηση;

Οι επιχειρήσεις παρείχαν εκπαίδευση στο προσωπικό τους για την χρήση των πληροφοριακών τους συστημάτων σε ποσοστό 61,90% ενώ μόνο το 38,10% δεν παρείχε.



Γράφημα 5.17: Διαγραμματική απεικόνιση της ύπαρξης εκπαίδευσης στις επιχειρήσεις.

Όπως φαίνεται στο παραπάνω διάγραμμα, οι επιχειρήσεις προσπαθούν με κάθε τρόπο να εκπαιδεύσουν το προσωπικό τους, ώστε να μπορούν να χειρίζονται με επάρκεια τα νέα Πληροφοριακά Συστήματα που εισάγονται στη επιχείρηση.

Ερώτηση 18: Η επιχείρησή σας λαμβάνει κάποια συγκεκριμένα μέτρα για την κατάρτιση – εκπαίδευση του προσωπικού;

Οι επιχειρήσεις δεν λαμβάνουν κάποια συγκεκριμένα μέτρα για την κατάρτιση – εκπαίδευση του προσωπικού τους σε ποσοστό 60,98% ενώ μόνο το 39,02% των επιχειρήσεων λαμβάνει.



Γράφημα 5.18: Ποσοστό επιχειρήσεων που λαμβάνουν μέτρα για την κατάρτιση – εκπαίδευση του προσωπικού.

Παρατηρώντας το παραπάνω διάγραμμα, διαπιστώνουμε ότι οι επιχειρήσεις με μεγάλο ποσοστό δεν λαμβάνουν μέτρα για την κατάρτιση - εκπαίδευση του προσωπικού τους. Αυτό οφείλεται στην υποστήριξη που παρέχουν οι εταιρείες πώλησης αυτών των συστημάτων.

Ερώτηση 19: Αν απαντήσατε Ναι:

- Αναθέσατε την κατάρτιση σε ειδικευμένο εκπαιδευτικό κέντρο
- Προγραμματίζει ενδοεπιχειρηματικά προγράμματα κατάρτισης
- Χρησιμοποιεί σημειώσεις, βιβλία, handouts, φυλλάδια κτλ.

- Τηλεδιάσκεψη
- Ενθάρρυνση συνεργασίας και επαφών υπαλλήλων

Από τις επιχειρήσει που λαμβάνουν μέτρα για την κατάρτιση – εκπαίδευση του προσωπικού τους το 34,62% προγραμματίζει ενδοεπιχειρηματικά προγράμματα κατάρτισης, το 30,77% χρησιμοποιεί σημειώσεις, βιβλία, handouts, φυλλάδια κτλ, το 19,23% χρησιμοποιεί ενθάρρυνση συνεργασίας και επαφών υπαλλήλων και το 15,38% αναθέτει την κατάρτιση σε ειδικευμένο εκπαιδευτικό κέντρο.

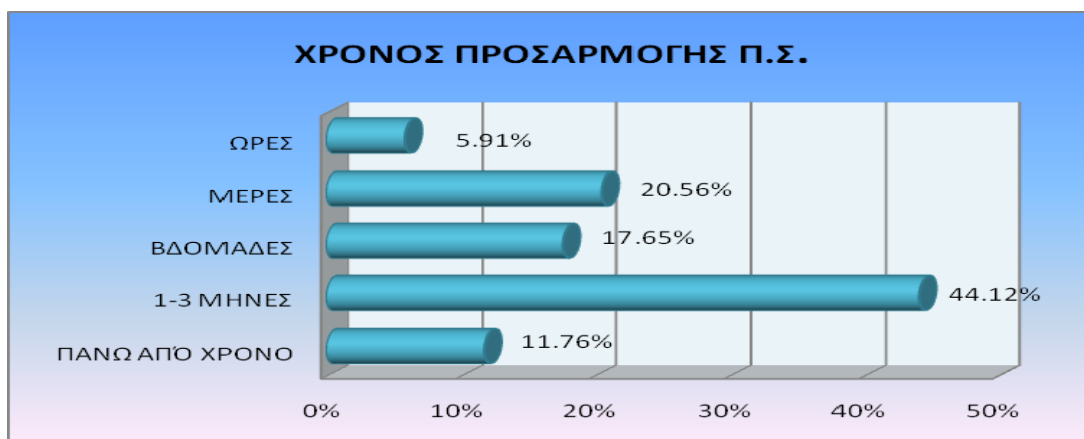


Γράφημα 5.19: Μέτρα για την κατάρτιση – εκπαίδευση του προσωπικού.

Οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν μέτρα για την κατάρτιση- εκπαίδευση του προσωπικού τους, προγραμματίζουν κυρίως ενδοεπιχειρηματικά προγράμματα για το προσωπικό τους σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα.

Ερώτηση 20: Περίπου πόσος χρόνος χρειάστηκε για να γίνει παραμετροποίηση και προσαρμογή του Π.Σ. στην επιχείρησή σας μετά την εγκατάστασή του;

Οι επιχειρήσεις απάντησαν ότι χρειάστηκαν περίπου 1-3 μήνες με ποσοστό 44,12%, κάποιες ημέρες με ποσοστό 20,56%, κάποιες εβδομάδες με ποσοστό 17,65%, ένα χρόνο με ποσοστό 11,76% και κάποιες ώρες με ποσοστό 5,91%.

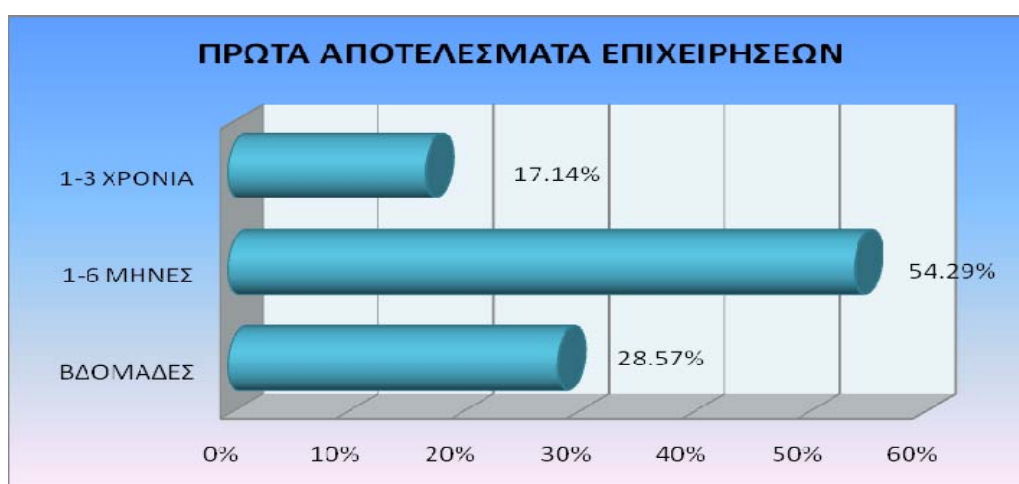


Γράφημα 5.20: Χρόνος προσαρμογής του πληροφοριακού συστήματος.

Στο παραπάνω διάγραμμα, απεικονίζεται ο χρόνος παραμετροποίησης και προσαρμογής των πληροφοριακών συστημάτων και παρατηρούμε ότι οι επιχειρήσεις χρειάστηκαν 1-3 μήνες, για να μπορέσουν να προσαρμοστούν στα πληροφοριακά συστήματα. Αυτό οφείλεται κυρίως στο μικρό τους μέγεθος και στην μικρή πολυπλοκότητα του συστήματος.

Ερώτηση 21: Περίπου πόσος χρόνος χρειάστηκε για να λειτουργήσει το Π.Σ. και να δείτε τα πρώτα αποτελέσματα στην επιχείρησή σας;

Ο χρόνος που χρειάστηκαν οι επιχειρήσεις για να δουν τα πρώτα αποτελέσματα ήταν από 1-6 μήνες με ποσοστό 54,29%, κάποιες εβδομάδες με ποσοστό 28,57% και από 1-3 χρόνια με ποσοστό 17,14%.

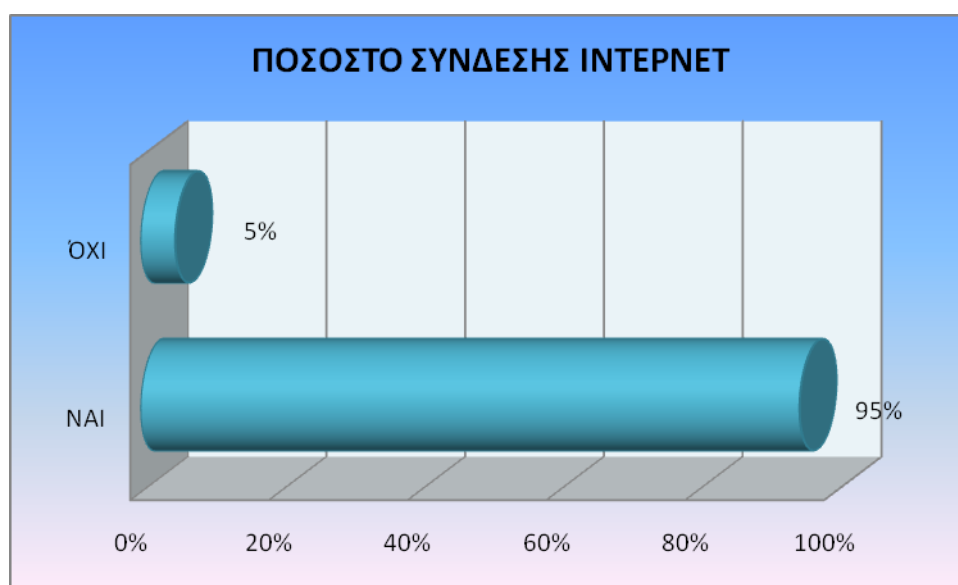


Γράφημα 5.21: Διαγραμματική απεικόνιση του χρόνου για τα πρώτα αποτελέσματα στην επιχείρηση.

Ο χρόνος που χρειάστηκαν οι επιχειρήσεις σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα, για να δουν τα πρώτα αποτελέσματα από την λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων ήταν κυρίως 1-6 μήνες.

Ερώτηση 22: Υπάρχει σύνδεση Διαδικτύου/Internet στην επιχείρησή σας;

Οι επιχειρήσεις με ποσοστό 95% διαθέτουν σύνδεση στο Διαδίκτυο/Internet ενώ το 5% δεν διαθέτει.



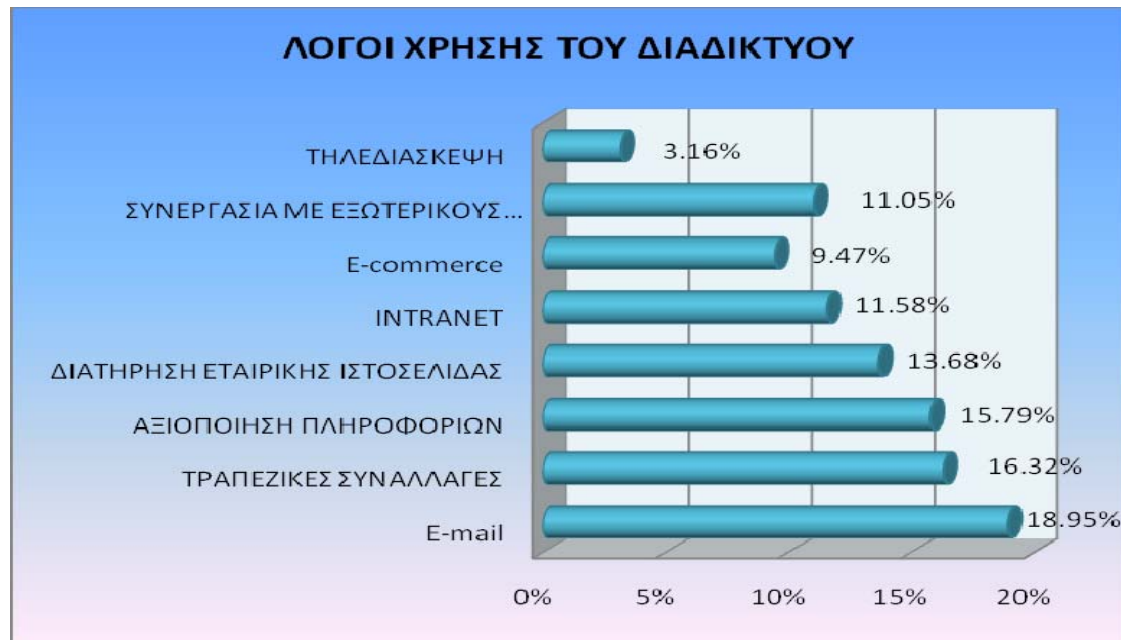
Γράφημα 5.22: Ποσοστό σύνδεσης στο Διαδίκτυο/Internet.

Στο παραπάνω διάγραμμα απεικονίζεται το ποσοστό σύνδεσης Internet. Παρατηρούμε με μεγάλο ενδιαφέρον, ότι σχεδόν όλες οι επιχειρήσεις και μάλιστα με ποσοστό 95%, χρησιμοποιούν το Internet.

Ερώτηση 23: Αν Ναι, για ποίους από τους παρακάτω λόγους χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο;

Από τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, οι κυριότεροι λόγοι είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) με ποσοστό 18,95%, οι τραπεζικές συναλλαγές με ποσοστό 16,32%, η αξιοποίηση των πληροφοριών με ποσοστό 15,79%, η διατήρηση εταιρικής ιστοσελίδας με ποσοστό 13,68%, τι ιντρανετ (intranet) με ποσοστό 11,58%,

η συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες – συμβούλους με ποσοστό 11,05%, η πώληση αγαθών/ υπηρεσιών – ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) με ποσοστό 9,47% και η τηλεδιάσκεψη με ποσοστό 3,16%.



Γράφημα 5.23: Λόγοι που χρησιμοποιείτε το Διαδίκτυο/ Internet από τις επιχειρήσεις.

Οι κυριότεροι λόγοι που οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο/Internet, σύμφωνα με την έρευνα και το παραπάνω διάγραμμα είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) και οι τραπεζικές συναλλαγές. Αν και οι περισσότερες επιχειρήσεις διατηρούν ακόμα κάποιους δισταγμούς για την ασφάλεια του Διαδικτύου/ Internet, παρατηρούμε ότι το χρησιμοποιούν με μεγάλα ποσοστά. Ωστόσο, η χρήση του διαδικτύου αυξάνεται επειδή προσφέρει οικονομία χρόνου και χρήματος και έχει πλέον μικρό κόστος.

Ερώτηση 24: Αν δεν χρησιμοποιείτε κάποιο πληροφοριακό σύστημα, για ποίους από τους παρακάτω λόγους δεν το χρησιμοποιείτε:

Οι κυριότεροι λόγοι που οι επιχειρήσεις δεν χρησιμοποιούν πληροφοριακά συστήματα είναι ότι δεν είναι απαραίτητο για την επιχείρησή τους με ποσοστό 37,50%, το μεγάλο κόστος συντήρησης με ποσοστό 25,00%, το μεγάλο κόστος

εγκατάστασης με ποσοστό 18,75%, ότι είναι δύσκολα στην κατανόηση, δεν ενδιαφέρει την ανώτερη διοίκηση και μη διαθέσιμη εξειδίκευση στο προσωπικό με ποσοστά 6,25 αντίστοιχα.

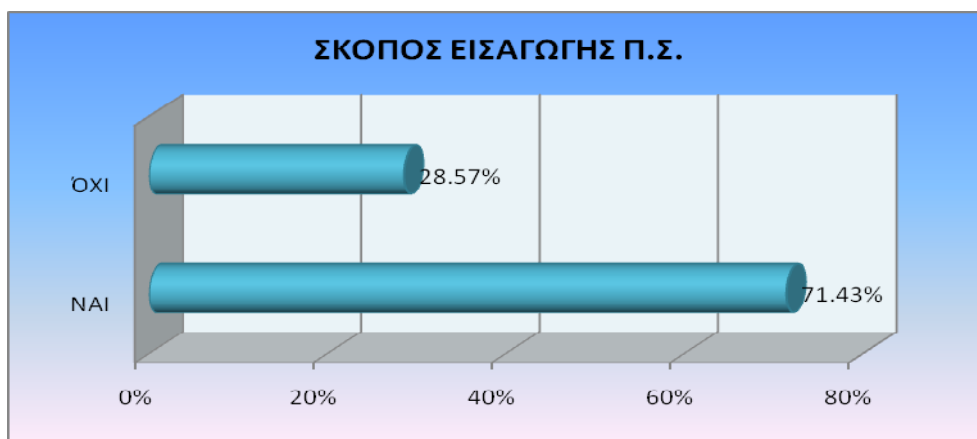


Γράφημα 5.24: Οι λόγοι που δεν χρησιμοποιούνται τα πληροφορικά συστήματα από τις επιχειρήσεις.

Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα, μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι υπάρχουν και επιχειρήσεις οι οποίες δεν χρησιμοποιούν τα Πληροφοριακά Συστήματα. Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας οι κυριότεροι λόγοι που τα αποφεύγουν, είναι ότι δεν είναι απαραίτητα για την επιχείρηση και δημιουργούν άμεσα ή έμμεσα μεγάλα κόστη.

Ερώτηση 25: Έχετε σκοπό στο μέλλον να εισάγετε κάποιο πληροφοριακό σύστημα στην επιχείρησή σας;

Οι επιχειρήσεις αυτές έχουν σκοπό στο μέλλον να εισάγουν κάποιο πληροφοριακό σύστημα σε ποσοστό 71,43% ενώ το υπόλοιπο 28,57% δεν έχει.



Γράφημα 5.25: Απεικόνιση του σκοπού εισαγωγής πληροφοριακού συστήματος.

Οι επιχειρήσεις που δεν χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα παρατηρούμε, σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα, ότι έχουν σκοπό στο μέλλον να εισάγουν κάποιο πληροφοριακό σύστημα.

Είναι πλέον αναγκαία η επιστημονική προσέγγιση στην λειτουργία μιας επιχείρησης αν θέλει αυτή να επιβιώσει και ν' αναπτυχθεί.

5.3 Συμπεράσματα

Παρατηρούμε ότι οι σύγχρονοι Έλληνες επιχειρηματίες χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα στις επιχειρήσεις τους, κυρίως κατά τη διάρκεια των τελευταίων 5 ετών.

Χρησιμοποιούν πληροφοριακά συστήματα που βασίζονται σε εξειδικευμένα και ολοκληρωμένα πακέτα για τον κάθε κλάδο. Στα κυριότερα τμήματα που χρησιμοποιούνται είναι στο τμήμα Διοίκησης, στο Οικονομικό τμήμα, στο τμήμα Μάρκετινγκ – Πωλήσεων και στο τμήμα Αποθήκης.

Οι τύποι που χρησιμοποιούνται κυρίως είναι τα Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS), τα Συστήματα γραφείου στο επίπεδο γνώσης (KWS). Τα παραπάνω συστήματα θεωρούνται επαρκή και ότι καλύπτουν σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες των επιχειρήσεων που τα χρησιμοποιούν.

Οι επιχειρήσεις θεωρούν ότι το κόστος αγοράς των πληροφοριακών συστημάτων είναι υψηλό σε σχέση με το τι τους προσφέρουν. Παρατηρήθηκε επίσης ότι οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν ήδη πληροφοριακά συστήματα δεν έχουν σκοπό να εισάγουν κάποιο νέο.

Οι λόγοι που επιβάλλουν την εισαγωγή ενός τέτοιου συστήματος είναι κυρίως ο Καλύτερος έλεγχος (αποθεμάτων, αγορών κλπ) και η Καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Θεωρείται ότι τα πληροφοριακά συστήματα έχουν βοηθήσει πάρα πολύ στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων μέσα από την βελτίωση των παραπάνω λειτουργιών.

Οι κυριότεροι τομείς όπου θεωρούν οι επιχειρήσεις ότι έχει βοηθήσει η λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων είναι η Άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες, η Καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, η Καλύτερη αξιοποίηση των δεδομένων της επιχείρησης, η Γρήγορη και ακριβής επεξεργασία των δεδομένων και ο Καλύτερος έλεγχος (αποθεμάτων, αγορών κλπ).

Στο μεγαλύτερο ποσοστό οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν συμβόλαια συντήρησης για τα πληροφοριακά τους συστήματα τα οποία βασίζονται σε εφάπαξ χρέωση. Μετά

την εισαγωγή του συστήματος οι επιχειρήσεις χρειάστηκαν την τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία που τους το προμήθευσε .

Για την υποστήριξη των συστημάτων δεν υπάρχει εξειδικευμένο προσωπικό αλλά παρέχεται εκπαίδευση στο υπάρχον . Τα μέτρα που λαμβάνουν οι επιχειρήσεις για την κατάρτιση – εκπαίδευση του προσωπικού τους είναι προγραμματισμένα ενδοεπιχειρηματικά προγράμματα κατάρτισης, προσφέρουν σημειώσεις, βιβλία, handouts, φυλλάδια κλπ.

Ο χρόνος που χρειάστηκαν οι επιχειρήσεις για να γίνει η παραμετροποίηση και η προσαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων ήταν 1 με 3 μήνες ενώ για να δουν τα πρώτα αποτελέσματα των πληροφοριακών συστημάτων χρειάστηκαν 1 έως 6 μήνες.

Στην πλειοψηφία τους οι επιχειρήσεις διαθέτουν σύνδεση στο Διαδίκτυο/Internet. Οι κυριότεροι λόγοι που το χρησιμοποιούν είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), οι τραπεζικές συναλλαγές, η αξιοποίηση των πληροφοριών και η διατήρηση εταιρικής ιστοσελίδας.

Τέλος, για τις επιχειρήσεις που δεν χρησιμοποιούν πληροφοριακά συστήματα, οι κυριότεροι λόγοι είναι ότι δεν είναι απαραίτητα για την επιχείρηση, το μεγάλο κόστος συντήρησης και το μεγάλο κόστος εγκατάστασης. Οι περισσότερες επιχειρήσεις από αυτές έχουν σκοπό στο μέλλον να εισάγουν κάποιο πληροφοριακό σύστημα.

Βιβλιογραφία

Βιβλία

1. Δημητριάδης, Α. (2007). Διοίκηση - Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων (Management Information System). Εκδόσεις: Νέων Τεχνολογιών.
2. Διαμαντόπουλος, Δ. Μακρής, Δ. (2003). Σχεδιασμός – Ανάπτυξη – Λειτουργία Πληροφοριακών Συστημάτων, Τόμος Α'. Εκδόσεις: Νέων Τεχνολογιών.
3. Λαοπόδης, Β. (1996). Ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων: Ανάλυση και Σχεδιασμός Συστημάτων. Εκδόσεις: Νέων Τεχνολογιών.
4. Οικονόμου, Γ. – Γεωργόπουλου, Ν. (2004). Πληροφοριακά Συστήματα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Γ' Έκδοση. Εκδόσεις: Ευγ. Μπενου.
5. Πολλάλης, Γ. – Γιανακόπουλος, Δ. – Παπουτσή, Ι. (2004). Πληροφοριακά Συστήματα Επιχειρήσεων. Εκδόσεις: Σταμούλη.
6. Χαράμης, Γ. (1994). Ανάλυση και σχεδιασμός Πληροφοριακών Συστημάτων. Εκδόσεις: Ανίκουλα.
7. Kroenke, D. and Hatch, R. (1994). Management Information Systems, 3ed edition. New York: Mitchell Mc Graw- Hill.
8. Laudon, K. Laudon J. (2004). Συστήματα πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Οργάνωση και τεχνολογία στη δικτυωμένη επιχείρηση, Τέταρτη αμερικανική έκδοση. Εκδόσεις: Κλειδάριθμος.

9. O' Brien, J. (2004). Management Information Systems: Managing Information technology in the Business Enterprise, 6th edition, Boston: Mc Graw- Hill, Irwin.
10. Πληροφοριακά Συστήματα (Σημειώσεις) Δρακούλης Ι. Μαρτάκος
11. Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης Ι-Διδάσκων: Καραπιδίτης, Ν.

Άρθρα περιοδικού τύπου

1. E-business forum (2001), « Συνοπτική Παρουσίαση Πανελλαδικής έρευνας για τη Χρήση των Υπολογιστών, Internet και κινητής τηλεφωνίας», www.e-businessforum.gr
2. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2001), « Επιχειρηματική χρήση του Internet», www.observatory.gr
3. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2007), « Ταυτότητα χρηστών Internet στην Ελλάδα», www.observatory.gr
4. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2004), « Χρήση του Διαδικτύου από ιδιώτες και επιχειρήσεις το 2004), www.observatory.gr/files/meletes/ecommerce_mme_2003.ppt

Διαδικτυακοί Ιστότοποι

1. Metron analysis, (2001), «Έρευνα για το Internet στην Ελλάδα», www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=2101&pk=218&return=183
2. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2003), « Έρευνα χρήσης Τεχνολογίας Πληροφόρησης και επικοινωνίας», www.observatory.gr/files/meletes/S803_SFA_3_ICTSurvey_02.pdf
3. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2001,2002,2003), « Η χρήση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις». www.observatory.gr/files/meletes/ecommerce_mme_2001.pdf
www.observatory.gr/files/meletes/ecommerce_mme_2002.pdf
www.observatory.gr/files/meletes/ecommerce_mme_2003.ppt

4. Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας (2007), «Μελέτη για τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στον τομέα υγείας και πρόνοιας»,
www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=2101&pk=400&return=183
5. «Εισαγωγή στην ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων»,
www.mech.upatras.gr/~nikos/mis-ii/papers/herbsleb.pdf
6. Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα χρήσης Διαδικτύου
<http://elearn.kedke.gr/moodle/mod/forum/discuss.php?d=282>
7. www.csd.uoc.gr
8. Πληροφοριακά Συστήματα Χρηματοοικονομικής Διοίκησης, ΤΕΙ Ηπείρου
Παράρτημα Πρέβεζας.
<http://195.130.73.142/xrelwiki/images/2/23/MIS1.ppt#276>
9. www.emeraldinside.com
10. www.skroutz.gr

Μηχανές Αναζήτησης

1. www.google.com
2. www.in.gr
3. www.pathfinder.gr

Παράρτημα 1

Ερωτηματολόγιο για την συμβολή των πληροφοριακών συστημάτων στην ανάπτυξη και στον εκσυγχρονισμό των Ελληνικών επιχειρήσεων.

Τμήμα Χρηματοοικονομικής & Ασφαλιστικής επιστήμης ΤΕΙ Κρήτης

Σπουδάστρια: Αικατερίνη Ζουμπουρλή

Η έρευνα αυτή, έχει σαν σκοπό τη συλλογή στοιχείων σχετικά με την συμβολή των πληροφοριακών συστημάτων στον εκσυγχρονισμό των Ελληνικών επιχειρήσεων. Συγκεκριμένα, διερευνάται το προφίλ των Ελληνικών επιχειρήσεων και πως χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα προς όφελος τους.

Συμπληρώστε με **X** τις απαντήσεις σας. Παρακαλούμε απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις, λαμβάνοντας υπόψη πως δεν υπάρχουν σωστές ή λανθασμένες απαντήσεις. Οι απαντήσεις σας είναι σημαντικές για τη συγκεκριμένη έρευνα .

Μην ξεχάσετε να αποθηκεύσετε το ερωτηματολόγιο όταν τελειώσετε.

| |
|--------------------------|
| Επωνυμία εταιρίας: |
| ... |
| Κλάδος δραστηριοποίησης: |
| ... |
| Πόλη/Νομός: |
| ... |
| Αριθμός εργαζομένων: |
| ... |

| |
|---|
| Φύλο ερωτώμενου: |
| Ανδρας |
| Γυναίκα |
| Ηλικία Ερωτώμενου: |
| 18-25 |
| 26-35 |
| 36-50 |
| 51+ |
| Μορφωτικό επίπεδο ερωτώμενου: |
| Δευτεροβάθμια |
| Τριτοβάθμια |
| Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό |
| Θέση στην εταιρεία: |
| |
| Ερώτηση 1. Χρησιμοποιείτε πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρησή σας; |
| Ναι |
| Όχι |

Αν δεν χρησιμοποιείτε πληροφοριακά σύστημα, παρακαλώ μεταβείτε στην ερώτηση (24)

| |
|--|
| Ερώτηση 2. Πόσα χρόνια χρησιμοποιείτε πληροφοριακά συστήματα; (δώστε αριθμό) |
| |

| |
|---|
| Ερώτηση 3. Τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιείτε βασίζονται: |
| Σε έτοιμα πακέτα που πωλούνται στα ράφια |
| Σε εξειδικευμένα πακέτα για τον κλάδο |
| Σε πληροφορικά συστήματα που δημιουργήθηκαν αποκλειστικά για την εταιρεία σας |
| Άλλο (αναφέρεται): |

| Ερώτηση 4. Η επιχείρησή σας διαθέτει ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα; | |
|---|--|
| Ναι | |
| Όχι | |

| Ερώτηση 5. Αν Ναι, σε ποια από τα παρακάτω τμήματα διαθέτει η επιχείρησή σας πληροφοριακά συστήματα; | | | |
|--|--|---------------------|--|
| Παραγωγής | | Οικονομικό Τμήμα | |
| Μάρκετινγκ - Πωλήσεων | | Ανάπτυξης προϊόντων | |
| Αποθήκης | | Τμήμα προσωπικού | |
| Διοίκησης | | | |
| Άλλο (αναφέρεται): | | | |

| Ερώτηση 6. Ποιους τύπους πληροφοριακών συστημάτων χρησιμοποιείτε; Βαθμολογήστε από το 1 έως το 5 πόσο ικανοποιημένοι είστε από το κάθε ΠΣ. (Βαθμολογήστε από 1-5 όπου 1=Καθόλου και 5= Πάρα πολύ) | | | |
|---|-----|-----|-------------|
| Τύποι Πληροφοριακών Συστημάτων | ΝΑΙ | ΟΧΙ | Ικανοποίηση |
| Συστήματα υποστήριξης διοίκησης (ESS) | | | |
| Συστήματα πληροφοριών διοίκησης (MIS) | | | |
| Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS) | | | |
| Συστήματα γραφείου στο επίπεδο γνώσης (KWS) | | | |
| Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS) | | | |

| Ερώτηση 7. Θεωρείτε ότι το ή τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιείτε, καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής σας; Δώστε βαθμολογία από το 1 έως το 5 (βαθμός 1: πολύ λίγο, βαθμός 5: πάρα πολύ). |
|--|
| |

| Ερώτηση 8. Το κόστος αγοράς του πληροφοριακού συστήματός σας, σε σχέση με το τι προσφέρει στην επιχείρησή σας, πιστεύετε ότι ήταν υψηλό ή χαμηλό; (σχολιάστε) |
|---|
| ... |

| Ερώτηση 9. Έχετε σκοπό να εισάγετε κάποιο νέο πληροφοριακό σύστημα στην επιχείρησή σας στο σύντομο μέλλον; |
|--|
| Ναι |
| Όχι |

| Ερώτηση 10. Ποιοι από τους παρακάτω λόγους πιστεύετε επιβάλλουν την εισαγωγή ενός πληροφοριακού συστήματος σε μια επιχείρηση και πόσο σημαντικό θεωρείτε καθένα από αυτούς; Βαθμολογήστε από 1 (καθόλου) έως 5 (Πάρα πολύ) πόσο σημαντικό θεωρείτε κάθε παράγοντα | | | | | |
|--|--------------|---|---|---|-------------------|
| Παράγοντες για εισαγωγή ΠΣ | 1 Καθόλου | 2 | 3 | 4 | 5 Πάρα πολύ |
| Πεπαλαιωμένο Υπάρχων σύστημα | | | | | |
| Μείωση λειτουργικού κόστους | | | | | |
| Αύξηση παραγωγικότητας | | | | | |
| Αύξηση ανταγωνισμού | | | | | |
| Βελτίωση στη λήψη αποφάσεων | | | | | |
| Καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών | | | | | |
| Καλύτερος έλεγχος (αποθεμάτων, αγορών κτλ.) | | | | | |
| Καλύτερη Διαχείριση Χρόνου | | | | | |
| Διάδοση γνώσης | | | | | |
| Γρήγορη και ακριβή επεξεργασία των δεδομένων | | | | | |
| Άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες | | | | | |
| Αυτοματοποίηση και βελτίωση των διαδικασιών και των ροών εργασιών | | | | | |
| Καλύτερη αξιοποίηση των δεδομένων της επιχείρησης | | | | | |
| Άλλο | | | | | |

| Ερώτηση 11. Πιστεύετε ότι τα πληροφοριακά συστήματα τελικά, έχουν βοηθήσει στην ανάπτυξη της επιχείρησής σας; | |
|---|--|
| Πάρα πολύ | |
| Αρκετά | |
| Λίγο | |
| Καθόλου | |

| Ερώτηση 12. Σε ποιους τομείς θεωρείτε, ότι ωφέλησε την επιχείρησή σας η λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων; (αναφέρετε χαρακτηρισμό ΠΟΛΥ, ΛΙΓΟ, ΚΑΘΟΛΟΥ) | |
|---|--|
| Ανταγωνιστικότητα | |
| Μείωση λειτουργικού κόστους | |
| Μείωση λειτουργικού κόστους | |
| Βελτίωση στη λήψη αποφάσεων | |
| Καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών | |
| Καλύτερος έλεγχος (αποθεμάτων, αγορών κτλ.) | |
| Καλύτερη Διαχείριση Χρόνου | |
| Γρήγορη και ακριβή επεξεργασία των δεδομένων | |
| Διάδοση γνώσης | |
| Άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες | |
| Αυτοματοποίηση και βελτίωση των διαδικασιών και των ροών εργασιών | |
| Καλύτερη αξιοποίηση των δεδομένων της επιχείρησης | |
| Άλλο: | |

| Ερώτηση 13. Έχετε κάποιο συμβόλαιο συντήρησης για τα πληροφοριακά συστήματά σας; | |
|--|--|
| Ναι | |
| Όχι | |

| | |
|--|--|
| Ερώτηση 14. Αν Ναι, αυτό βασίζεται: | |
| Μηνιαία απόδοση | |
| Χρέωση ανά ώρα υποστήριξης | |
| Εφάπαξ χρέωση | |
| Άλλο (αναφέρεται): | |

| |
|--|
| Ερώτηση 15. Μετά την εισαγωγή των συστημάτων χρειαστήκατε την τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία που σας προμήθευσε το σύστημα; (κάνετε χρήση συμβολαίου συντήρησης) |
| ... |

| | |
|--|--|
| Ερώτηση 16. Έχετε εξειδικευμένο προσωπικό στην επιχείρησή σας, για την υποστήριξη των συστημάτων; | |
| Ναι | |
| Όχι | |
| Σχολιάστε (π.χ. Τμήμα Μηχανογράφησης): | |

| | |
|--|--|
| Ερώτηση 17. Υπήρξε εκπαίδευση του προσωπικού σας στη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων όταν αυτά εισήχθησαν στην επιχείρησή σας; | |
| Ναι | |
| Όχι | |

| | |
|---|--|
| Ερώτηση 18. Η επιχείρησή σας λαμβάνει κάποια συγκεκριμένα μέτρα για την κατάρτιση – εκπαίδευση του προσωπικού; | |
| Ναι | |
| Όχι | |

| | |
|--|--|
| Ερώτηση 19. Αν απαντήσατε Ναι: | |
| Αναθέτει την κατάρτιση σε ειδικευμένο εκπαιδευτικό κέντρο | |
| Προγραμματίζει ενδοεπιχειρηματικά προγράμματα κατάρτισης | |
| Χρησιμοποιεί σημειώσεις, βιβλία, handouts, φυλλάδια κτλ. | |
| Τηλεδιάσκεψη | |
| Ενθάρρυνση συνεργασίας και επαφών υπαλλήλων | |
| Άλλο (προσδιορίστε): | |

| |
|---|
| Ερώτηση 20. Περίπου πόσος χρόνος χρειάστηκε για να γίνει παραμετροποίηση και προσαρμογή του ΠΣ στην επιχείρησή σας μετά την εγκατάστασή του; |
| |

| |
|--|
| Ερώτηση 21. Περίπου πόσος χρόνος χρειάστηκε για να λειτουργήσει το ΠΣ και να δείτε τα πρώτα αποτελέσματα στην επιχείρησή σας; |
| |

| | |
|---|--|
| Ερώτηση 22. Υπάρχει σύνδεση Διαδικτύου/Internet στην επιχείρησή σας; | |
| Ναι | |
| Όχι | |

| | |
|--|--|
| Ερώτηση 23. Αν Ναι, για ποίους από τους παρακάτω λόγους χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο; | |
| Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) | |
| Ίντρανετ (Intranet) | |
| Διατήρηση Εταιρικής Ιστοσελίδας | |
| Πώληση αγαθών/υπηρεσιών - Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) | |
| Τραπεζικές συναλλαγές | |
| Τηλεδιάσκεψη | |
| Συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες – συμβούλους | |
| Αξιοποίηση Πληροφοριών | |
| Άλλο: ... | |
| Ερώτηση 24. Αν δεν χρησιμοποιείτε κάποιο πληροφοριακό σύστημα, για ποιους από τους παρακάτω λόγους δεν το χρησιμοποιείτε; | |
| Μεγάλο κόστος εγκατάστασης | |
| Μεγάλο κόστος συντήρησης | |
| Πολύπλοκο | |
| Δεν είναι απαραίτητο στην επιχείρηση | |
| Απαιτείται σημαντική αλλαγή στις υποδομές | |
| Απαιτείται σημαντική αλλαγή στις διαδικασίες | |
| Δύσκολα στην κατανόηση | |
| Δεν ενδιαφέρει την ανώτερη διοίκηση | |
| Μη διάθεση εξειδικευμένου προσωπικού | |
| Απαιτείται πολύς χρόνος | |
| Άλλο: | |
| Ερώτηση 25. Έχετε σκοπό στο μέλλον να εισάγετε κάποιο πληροφοριακό σύστημα στην επιχείρησή σας; | |
| Ναι | |
| Όχι | |

Μην ξεχάσετε να αποθηκεύσετε το ερωτηματολόγιο

Ευχαριστούμε για το χρόνο που διαθέσατε.