



T.E.I. Καβάλας
Τμήμα Διαχείρισης Πληροφοριών

Τίτλος εργασίας

Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης στη διακυβέρνηση και στη e-Government

Θέμα Εργασίας

Μελέτη χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης στην διακυβέρνηση

Μάθημα

Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Μαθητές

Βλαχάκης Γεώργιος (2096)

Ιγνατίου Κωνσταντίνος (2168)

Γεωργιάδης Κωνσταντίνος (2151)

Γαρυφαλλοπούλου Κωνσταντίνα (2332)

Η επιβλέπων

Κωνσταντίνα Στούπα

Περιεχόμενα

Μελέτης χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης στην διακυβέρνηση

Εισαγωγή:	3-5
1) Βιβλιογραφική επισκόπηση:	3-4
2) Ιστορική αναδρομή:	5
Λειτουργίες και χρήσεις:	6-7
1) Βιβλιογραφικές πηγές:	6
2) Σχετικές αναφορές:	7
Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα:	8-9
Παραδείγματα:	10
Συμπέρασμα:	11
Βιβλιογραφία:	12

Εισαγωγή

Τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης δημιουργήθηκαν για να καλυτερεύσουν την ζωή μας και να διευκολύνουν τις δημόσιες, ιδιωτικές υπηρεσίες αλλά και τις επιχειρήσεις έτσι ώστε να γίνονται ποιο εύκολα κάποιοι έλεγχοι προσώπων και καταστάσεων.

Αυτός είναι και ο λόγος που επιλέχτηκε από την εργαστηριακή ομάδα μας το θέμα μελέτη χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης στη διακυβέρνηση. Στόχος της εργασίας μας είναι να ερευνήσουμε τις λειτουργίες και χρήσης αυτών αλλά και τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα τους.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ο μετασχηματισμός του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης που ενεργοποιείται από τις σημαντικές προόδους των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).

Η δυνατότητες για το μετασχηματισμό είναι τεράστιες. Ένα νέο πρότυπο διακυβέρνησης δημιουργείται με πολλές ευκαιρίες και αρκετές απειλές. Με τον ένα ή τον άλλο τρόπο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί τη μεγάλη πρόκληση του καιρού μας για όλες τις κυβερνήσεις του κόσμου.

Πριν από χρόνια ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης διαμορφώθηκε από μια σειρά πολιτικών γεγονότων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να κατακτήσει τους παρακάτω στόχους. Αρχικά, οι κυβερνητικοί εκπρόσωποι πρέπει να είναι υπεύθυνοι για τις πράξεις τους καθώς όλες αυτές, επιβάλλεται να είναι ανοικτές σε δημόσιο έλεγχο. Οι δύο τομείς της εργασίας (δημόσιος και ιδιωτικός) θα πρέπει να συνεργάζονται και η απόδοση του δημοσίου θα είναι καλό να παρακολουθείται τακτικά και να μετριέται όπως τον ιδιωτικό. Τελικά θα μπορούσαμε να προσθέσουμε πως η ύπαρξη της δημόσιας διοίκησης είναι η παροχή υπηρεσιών και όχι η άσκηση εξουσίας.

Η Μεταρρύθμιση του Δημοσίου συνδέεται στενά με την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) είναι σημαντικοί ενεργοποιητές γι' αυτή τη μεταρρύθμιση με μια πλειάδα τρόπων που θα τθσιανεφέρουμε και κάποιες θα τις αναλύσουμε στις παρακάτω σελίδες.

Πιο πρόσφατα, έχει εισαχθεί ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση για να περιγράψει το βαθύτερο μετασχηματισμό των κυβερνήσεων που πραγματοποιείται με τη χρήση των ΤΠΕ. Κυβέρνηση είναι το εργαλείο και διακυβέρνηση είναι το αποτέλεσμα. Έτσι, ηλεκτρονική Κυβέρνηση και ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι διαφορετικοί όροι σε σημασία. Πολλοί ερευνητές και πολιτικοί επιστήμονες περιγράφουν την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως το νέο αναδυόμενο «Παράδειγμα» για τη θεωρητική μελέτη της διακυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης.

Ειδικότερα τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης στη διακυβέρνηση και στην e-διακυβέρνηση δημιουργήθηκαν για την καλύτερη επικοινωνία ανάμεσα στους πολίτες και τους κρατικούς μηχανισμούς. Παραδείγματα μηχανισμών: Εφορία, Δήμοι, Βαθμίδες της Εκπαίδευσης, Ληξιαρχείο, Υπουργεία, Περιφέρειες.

Βέβαια βοηθούν αλλά υπάρχει και μεγάλη δυσφορία γι αυτά από αρκετούς.

Μπορεί η τεχνολογία να εξελίσσεται ταχύτατα και να κάνει την ζωή μας ποιο εύκολη αλλά υπάρχουν και επιπτώσεις από αυτό το φαινόμενο. Έτσι και στα πληροφοριακά συστήματα κάποιοι ισχυρίζονται ότι η εφαρμογή και η υλοποίηση τους είναι δαπανηρή και χρονοβόρα όποτε δυσκολεύει ακόμα περισσότερο τις συνθήκες αντί να τις διευκολύνει. Όποτε η τοποθέτηση τους σε δημόσιες υπηρεσίες και κρατικούς μηχανισμούς, θα πρέπει να γίνει με συγκεκριμένη μελέτη και προσοχή. Έτσι ώστε να αποφευχθούν λάθη και άσχετη δαπάνη χρημάτων του δημοσίου προς τρίτους.

Κάποια αλλά μειονέκτημα των πληροφοριακών συστημάτων είναι ότι δεν έχουν όλοι την γνώση έτσι ώστε να τα χειρίζονται και αυτό μάλλον είναι δυσάρεστο αν δεν υπάρχει άλλος τρόπος για την διαχείριση κάποιων πραγμάτων. Επομένως θα πρέπει να συνυπάρχουν αρμονικά και με τα άλλα μέσα διαχείρισης πληροφοριών και υπηρεσιών έτσι ώστε να μην υπάρξουν αντιδράσεις και διαφωνίες.

Τα πληροφοριακά συστήματα είναι καινοτόμα αλλά και συνάμα δαπανηρά όποτε η μελέτη που γίνεται πάνω σε αυτά θα πρέπει να είναι αναλυτική και προσεγμένη.

Επίσης η βιβλιογραφική ερευνά μας βοήθα έτσι ώστε να φτάσουμε σε κάποια σωστά συμπεράσματα για το πώς είναι δομημένα, για ποια χρήση υπάρχουν αλλά και ποια είναι τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα αυτών που μερικά προαναφέρθηκαν παραπάνω.

Τα πληροφοριακά συστήματα είναι ένα οργανωμένο σύνολο το οποίο αποτελείται από έξη βασικά στοιχεία που είναι τα εξής: Άνθρωποι, Διαδικασίες, Βάσεις Δεδομένων, Λογισμικό, Υλικός Εξοπλισμός, Δίκτυο. Αυτά τα στοιχεία είναι απαραίτητα για την υλοποίηση ενός πληροφοριακού συστήματος. Οι επίπτωσης σε αυτά τα στοιχεία μπορεί να είναι και θετικές αλλά και αρνητικές αναλόγως τις περιπτώσεις που έχουμε, δηλαδή αν υπάρχουν πλεονεκτήματα η μειονεκτήματα από το πληροφοριακό σύστημα στη ζωή μας και στη διαχείριση της υπηρεσίας στην οποία υπάρχει.

Η διακυβέρνηση μέσω πληροφοριακών συστημάτων είναι αρκετά καινοτόμα. Αυτό σημαίνει ότι οι καινοτομίες αφορούν την πολιτική ηγεσία και την εκμάθηση στελεχών των δημόσιων υπηρεσιών. Επίσης η καινοτομία αυτή στηρίζει την παροχή βέλτιστων πρακτικών στη σκιαγράφιση πρωτοπορών πολιτικών στη νομοθεσία στο κανονισμό πλαίσιο και διευκολύνει την καθημερινή ζωή μας. Μάλιστα η διακυβέρνηση μέσω πληροφοριακών συστημάτων προβλέπει και την ένταξη ομάδων πολιτών οι οποίοι παρουσιάζουν δυσκολίες να ακολουθήσουν την εξέλιξη της τεχνολογίας (π.χ. ΑΜΕΑ , Γηραιότεροι άνθρωποι) αυτό είναι μια καινοτομία αυτών των συστημάτων και αυτής της διακυβέρνησης για την καλύτερη κατανόηση των ψηφιακών εξελίξεων.

Οι ανάγκες της κοινωνίας μας πολλαπλασιάζονται συνεχώς. Η τεχνολογία προχωράει με γοργά βήματα έτσι και η ανάγκη μας για καλύτερη και πιο εύκολη διακυβέρνηση. Παρακάτω θα αναφερθούμε αναλυτικότερα για το ποιες είναι αυτές και πως μπορούν να εξυπηρετηθούν από τα πληροφοριακά συστήματα. Οι τομείς που μπορούν να βρεθούν αυτές οι ανάγκες είναι δημόσιοι οργανισμοί και εργαλεία του κράτους άρα η κυρία ανάγκη είναι να μπορέσει το κράτος να επικοινωνήσει καλύτερα με τους πολίτες να τους εξυπηρετεί και επίσης να γίνεται πιο εύκολος έλεγχος σε υπηρεσίες.

Βοηθούν στη σωστή διοίκηση τα πληροφοριακά σύστημα των διαφορών υπηρεσιών του κάθε κράτους. Επιμέρους διευκολύνουν την διαχείριση και τον έλεγχο πληροφοριών του κράτους και τις διαχέουν για την ενημέρωση των πολιτών. Τα υπουργεία μέσω αυτών των συστημάτων μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες κάθε δημοσίας υπηρεσίας αλλά και των πολιτών. Για παράδειγμα η επιβολή των νομών του συντάγματος στις δημοσίες υπηρεσίες και κατά συνεπεία στους πολίτες. Επιπλέον θεσπίζεται ο τρόπος διανομής των μισθολογίων στις υπηρεσίες ώστε να παραλάβουν οι πολίτες τους μισθούς τους. Γενικότερα τα πληροφοριακά συστήματα ελέγχουν διαχειρίζονται και υλοποιούν αποφάσεις του κράτους.

Ειδικότερα το υπουργείο οικονομικών έχει δημιουργήσει κάποια πληροφοριακά συστήματα για την καλύτερη εξυπηρέτηση και ασφάλεια των πολιτών. Κάποια από αυτά είναι το (TAXIS) που είναι για την φορολογία δηλαδή να γίνεται έλεγχος των εισοδημάτων των πολιτών υποστηρίζοντας την προσπάθεια του κράτους για καταπολέμηση την φοροδιαφυγή. Επίσης υπάρχει το (TAXIS NET) το οποίο είναι για διευκόλυνση των πολιτών στη συμπλήρωση της φορολογικής τους δήλωσης. Αυτό παρέχει στο κράτος πιο εύκολο έλεγχο των δηλώσεων, κερδίζει χρόνο και διαχειρίζεται πιο γρήγορα τα δεδομένα. Ακόμη το υπουργείο οικονομικών έχει δημιουργήσει το (ICES) το οποίο χρησιμοποιείται

από πολλές δημόσιες υπηρεσίες για την μισθοδοσία και την παροχή των συντάξεων στους πολίτες. Επιπλέον αυτό το σύστημα χρησιμοποιείται στα τελώνια για την καλύτερη και ευκολότερη λειτουργία τους.

Επιπρόσθετα στις περιφέρειες αυτά τα συστήματα μπορούν να τις οργανώσουν καλύτερα σε πολλά θέματα όπως είναι να προσκομούν κρατικά έγγραφα από τα υπουργεία και να τα διαχειρίζονται με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να μην υπάρχουν προβλήματα στην διανομή αυτών στους πολίτες και στις υπηρεσίες. Παράλληλα μπορούν εύκολα να επεξεργαστούν τα στοιχεία και τις ανάγκες των υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών. Οι περιφέρειες μπορούν να επιβλέπουν τους δήμους και την σωστή λειτουργία τους.

Άλλο παράδειγμα πληροφοριακών συστημάτων είναι η διοίκηση των δήμων. Αναλυτικότερα καλύπτουν την ανάγκη για καλύτερη λειτουργία των ιδίων των δήμων σε διάφορους τομείς όπως για την καλύτερη αρχειοθέτηση των εγγραφών των πολιτών και χρήση τους. Ακόμη αυτά τα συστήματα μπορούν να διαχειρίζονται χρηματοδοτήσεις για τα δημοσιά έργα τα οποία υλοποιούνται στους εκάστοτε δήμους δηλαδή πως θα μοιραστούνε καλύτερα τα χρήματα αυτά έτσι ώστε να μην υπάρχουν άχρηστες δαπάνες.

Μπορούμε επίσης να αναφέρουμε ότι οι δυνατότητες που προσφέρουν τα ΚΕΠ με πολύ εύχρηστα εργαλεία για πολλές ανάγκες της πολιτείας όπως να μπορούν εύκολα οι πολίτες να ενημερωθούν για πιθανές θέσεις εργασίας. Ακόμη να ενημερωθούν για τον επαγγελματικό προσανατολισμό τους από ειδικούς οι οποίοι είναι πρόθυμοι να βοηθήσουν. Οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να προμηθευτούν πολλά έγγραφα του δημοσίου όπως είναι το πιστοποιητικό γέννησης μάλιστα τα ΚΕΠ μπορούν να παρέχουν έγγραφα όπως αντίγραφο της φορολογικής δήλωσης του πολίτη, της φορολογικής ενημερότητας και άλλα έγγραφα του δημοσίου.

Τα πληροφοριακά συστήματα αναπτύχθηκαν στην δεκαετία του 60 και ο λόγος ήταν η διαχείριση των δεδομένων για την λήψη αποφάσεων. Τα συστήματα αυτά χαρακτηρίζονται κυρίως από την ικανότητα να παρέχουν περιοδικές αναφορές. Αρχικά είχαν κυρίως ιστορικό χαρακτήρα, ενώ στη συνέχεια χρησιμοποιήθηκαν για την πρόβλεψη τάσεων και την υποστήριξη αποφάσεων ρουτίνας.

Στη συνέχεια αυτά τα συστήματα έχουν εξελιχθεί και έχουν δημιουργήσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ειδικότερα ο όρος e-Government (e-Gov) εμφανίστηκε στα τέλη της δεκαετίας του 1990 με σκοπό να μοιράσει εμπειρίες στην ανάπτυξη επικοινωνίας ανάμεσα στους επαγγελματίες. Τα τελευταία χρόνια άρχισε να αναπτύσσεται πιο πολύ και να γίνεται σαφώς ευρύτερα διαδομένη με όλο αυτό το στόχο να γεννήσει απορίες προς όλο τον κόσμο σχετικά με αυτήν.

Ο όρος ηλεκτρονική κυβέρνηση εισήχθη γύρω στο 2000 για να περιγράψει την αυξανόμενη χρήση των ΤΠΕ (κυρίως του διαδικτύου) στη λειτουργία των κυβερνήσεων και στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εισήχθη στην Ευρώπη το 2002 και έδωσε την δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών σε δημόσιες υπηρεσίες με σκοπό την καλύτερη εκμάθηση της. Το 2005 ανέπτυξε σε μεγάλο βαθμό τις συνδέσεις της για τις δημόσιες διοικήσεις, καθώς και υπηρεσίες ηλεκτρονικός ώστε να βοηθήσει τον πολιτισμό και τον τουρισμό.

Λειτουργίες και χρήσεις

Τα πληροφοριακά συστήματα πλέον έχουν καθιερωθεί στην καθημερινότητα μας και αναπτύσσονται ραγδαία με σκοπό να διευκολύνουν τις ζωές μας. Τα συστήματα αυτά έχουν πλεονεκτήματα προς όφελος μας αλλά και της κοινωνίας.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει τις υπηρεσίες της σε επιχειρήσεις και στους πολίτες με σκοπό να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους αλλά και με το κράτος και τους μηχανισμούς του.

Επίσης τα τεχνολογικά εργαλεία η πληροφορική και οι επικοινωνίες βοηθούν στην εξάλειψη της γραφειοκρατίας που είναι ένα παλιό και χρονοβόρο σύστημα ελέγχου. Ακόμη μέσω αυτών των συστημάτων γίνεται ένα πλαίσιο το οποίο δίνει την δυνατότητα να γίνονται πληρωμές ηλεκτρονικά και με ασφάλεια αλλά βέβαια και σε λιγότερο χρόνο. Αυτό το είδος διακυβέρνησης μπορεί να προσφέρει στους εργαζόμενους καλύτερες συνθήκες δουλειάς με αποτέλεσμα να έχουν καλύτερη αποδοτικότητα, μεγαλύτερη ευελιξία στις κινήσεις τους, ταχύτητα, άριστη ποιότητα και επίσης προσφέρει μεγίστη ασφάλεια στην εσωτερική επικοινωνία και λειτουργία των φορέων. Μπορούν να βοηθήσουν στην μείωση των φαινομένων της διαφθοράς τα οποία είναι πολύ συχνά έτσι ώστε να υπάρξει και να καθιερωθεί η σχέση εμπιστοσύνης ανάμεσα στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους φορείς του δημόσιου τομέα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οι μεταρρυθμίσεις που μπορούν να υλοποιηθούν μέσα από αυτή προϋποθέτουν σχέδιο ανάπτυξης και ευημερίας στο κράτος και στις υπηρεσίες του.

Το υπουργείο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει δημιουργήσει ένα καινοτόμο πρόγραμμα το οποίο λέγεται δι@υγεία. Με αυτό μπορεί κάθε πολίτης να μπει στην συγκεκριμένη ιστοσελίδα και να διαβάσει και να ενημερωθεί για τα νομοσχέδια που συγκροτούνται έτσι ώστε να μην υπάρχει άγνοια για το έργο της κυβέρνησης. Αυτό το πρόγραμμα υποχρεώνει το κάθε υπουργείο να αναρτά κάθε νόμο και κάθε απόφαση του στο διαδίκτυο, για να υπάρχει η διαφάνεια διαφορετικά αν δεν αναρτηθούν δεν εκτελούνται. Με αυτόν τον τρόπο κατοχυρώνει τον πλήρη έλεγχο των ενεργειών του κράτους, την εξασφάλιση της σωστής λειτουργίας των νόμων και βοηθά με σύγχρονες μεθόδους τα αναλογικά συστήματα δημοσίευσης.

Ακόμη μια καινοτομία ενημέρωσης και πληροφόρησης των πολιτών είναι η έκδοση της ηλεκτρονικής εφημερίδας (ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΑ). Αναλυτικότερα σε αυτόν τον ιστότοπο οι πολίτες μπορούν να παρακολουθούν τις εξελίξεις για πολλά θέματα. Κάποια από αυτά είναι το έργο της δημόσιας διοίκησης δηλαδή οι σημαντικές αποφάσεις που έχουν παρθεί, τις ανακοινώσεις των σημαντικότερων προσλήψεων προσωπικού σε υπηρεσίες του δημόσιου τομέα.

Κάποιες άλλες χρήσεις και λειτουργίες των πληροφοριακών συστημάτων στη διακυβέρνηση είναι για παράδειγμα η πιο αποδοτική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Αναλυτικότερα διακινούνται έγγραφα σε εσωτερικές διαδικασίες ανάμεσα στους δημόσιους φορείς. Επίσης δημιουργούνται κάποια δίκτυα για να επικοινωνούν όλοι οι φορείς και οι υπηρεσίες μεταξύ τους. Αυτό είναι πολύ χρήσιμο γιατί μπορούν να μεταφερθούν αρχεία από τον ένα τομέα στον άλλον αλλά και να βρεθούν εύκολα πληροφορίες για την κάθε υπηρεσία από μια άλλη. Ένα ακόμη παράδειγμα χρήσης αυτών των συστημάτων είναι η χρηματοοικονομική διαχείριση που είναι ένα ολοκληρωμένο και χρήσιμο εργαλείο για την διακίνηση των χρημάτων στις υπηρεσίες αλλά και των εξόδων αυτών.

Επιπρόσθετα υπάρχει η διατραπεζική εταιρία η οποία συγκεντρώνει και διαθέτει πληροφορίες για την οικονομική συμπεριφορά επιχειρήσεων και ιδιωτών που ονομάζεται Τειρεσίας. Για παράδειγμα εάν κάποιος πολίτης έχει δανειστεί κάποιο χρηματικό ποσό από μία τράπεζα και για κάποιο λόγο δεν μπορεί να πληρώσει τις δόσεις, υποβάλει τα χαρτιά για ένα νέο δάνειο σε κάποια άλλη τράπεζα και αμέσως θα εμφανιστεί το προηγούμενο χρέος του και δεν θα εγκριθεί το δάνειο

του. Αυτό βέβαια ωφελεί τις ίδιες της τράπεζες στον να μην ζημιωθούν και στην καλύτερη λειτουργία τους γενικά.

Μέσω των πληροφοριακών συστημάτων και βασισμένο στα στοιχεία της απογραφής επιτυγχάνετε η σωστή αμοιβή των πολιτών. Για παράδειγμα σε κάποιο νοσοκομείο το γραφείο μισθοδοσίας με τη βοήθεια του Μητρώου Μισθοδοτούμενων Ελληνικού Δημοσίου υπολογίζει και επαληθεύει τους μισθούς του προσωπικού του. Εάν η αμοιβή που υπολογίζει το γραφείο μισθοδοσίας δεν συμπίπτει με αυτό του Μητρώου Μισθοδοτούμενων Ελληνικού Δημοσίου σίγουρα υπάρχει κάποιο πρόβλημα με στοιχεία του εργαζόμενου, έτσι αποφεύγονται πολλά λάθη.

Μάλιστα υπάρχει η εταιρία ΑΠΟΓΡΑΦΗ Α.Ε. η οποία με σύγχρονα συστήματα συμβάλει στην πιο εύκολη απογραφή των πολιτών και την πιο γρήγορη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων. Επιπρόσθετα, απογράφει, διαχειρίζεται και τακτοποιεί τα αποθέματα. Επίσης καλύπτει την απογραφή και διαχείριση παγίων και ακόμα την εκτύπωση ετικετών. Η δημιουργία της εταιρίας αυτής μείωσε το κόστος της απογραφής μέσω των πληροφοριακών συστημάτων.

Μια ακόμα λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων για την εύρεση, συγκέντρωση, διάθεση και αναπαράσταση της ανοικτής δημόσιας γεωχωρικής πληροφορίας είναι το geodata.gov.gr το οποίο συμπεριλαμβάνεται στις δράσεις της Ελληνικής Κυβέρνησης στο πλαίσιο του Open Government Partnership. Επίσης, η λειτουργία του εντάσσεται στον Οδικό Χάρτη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως παράδειγμα καλής πρακτικής εφαρμογής Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση, καθώς και ως αποθετήριο ανοικτών δεδομένων για τη διάθεση γεωχωρικής πληροφορίας.

Το κράτος χρησιμοποιώντας τα πληροφοριακά συστήματα μπορεί να αξιολογεί, να ελέγχει, να κωδικοποιεί, να ταυτοποιεί στοιχεία όπως για παράδειγμα μεταξύ δύο ή περισσότερων υπουργείων, τραπεζών, ασφαλιστικών ταμείων κλπ. Μπορεί άμεσα να ελέγχει τα πεπραγμένα, το κόστος για παράδειγμα ενός υπουργείου και των λοιπών οργανισμών που ελέγχονται από αυτό. Τέλος τα πληροφοριακά συστήματα βοηθούν το κράτος και τους πολίτες να έχουν γρήγορη ασφαλή και έγκυρη πρόσβαση σε όλους τους τομείς που τους ενδιαφέρουν.

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα

Η σύγχρονη κοινωνία αναζητώντας έναν καλύτερο τρόπο πρόσβασης στη γνώση και στον ορθολογικότερο έλεγχο των στοιχείων χρησιμοποιεί τα πληροφοριακά συστήματα σε όλα πλέον τα επίπεδα. Πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιούμε σχεδόν παντού στη καθημερινή μας ζωή.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει παράγει πολλά πλεονεκτήματα απέναντι στους πολίτες με σκοπό να γίνει πιο κατανοητική ώστε να μπορέσει να χρησιμοποιηθεί ευρέως. Επίσης έχει εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες και διευκολύνει πολύ τις συναλλαγές με το δημόσιο. Αυτά είναι δυο βασικά στοιχεία που είναι χρήσιμα και εύχρηστα στους πολίτες για ευκολότερη πρόσβαση και κατανόηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Όσον αφορά τις υπηρεσίες μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διαχειρίζεται την ανταλλαγή δεδομένων άμεσα, γρήγορα και με ασφάλεια. Τα δεδομένα αυτά αφορούν στοιχεία ατόμων και υπηρεσιών, τα οποία ανταλλάσσονται ανάμεσα σε κρατικούς φορείς με μέγιστη αξιοπιστία. Επιπρόσθετα αναγνωρίζονται ηλεκτρονικά οι χρήστες και αυθεντικοποιούνται οι συναλλαγές. Όπως προαναφερθήκαμε στο προηγούμενο κεφάλαιο με τις λειτουργίες και χρήσεις τα πληροφοριακά συστήματα ενεργούν άμεσα εξαλείφοντας σταδιακά την γραφειοκρατία αλλά και γρήγορα που σημαίνει ότι μειώνοντας την ανθρώπινη παρέμβαση κερδίζουμε χρόνο διότι εκτελούν υπολογισμούς και επεξεργάζονται πιο γρήγορα τα δεδομένα. Επίσης οι κυβερνήσεις μεταξύ τους έχουν την δυνατότητα να ανταλλάσσουν δεδομένα που αφορούν τους πολίτες τους.

Ειδικότερα στις υπηρεσίες αυξάνεται η παραγωγικότητα για παράδειγμα τα αυτόματα μηχανήματα ανάληψης μετρητών (ΑΤΜ), τηλεφωνικά συστήματα κ.α. Επιπλέον επιτρέπεται η ευκολότερη αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων ανάλογα με τις ανάγκες της κοινωνίας μας. Ακόμη η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βοηθά τις εταιρίες να μαθαίνουν περισσότερα για τις αγοραστικές συνήθειες και προτιμήσεις των πελατών τους ώστε να εξελίσσονται. Επίσης η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει φροντίσει εκτός από τους πολίτες να αναπτυχθεί στις επιχειρήσεις και να βοήθησει κυρίως στην αύξηση της παραγωγικότητας και ανταγωνιστικότητας ανάμεσα τους. Έτσι αυτές θα μπορούν να βελτιωθούν και να αναπτυχθούν κατάλληλα διότι υπάρχει ανταγωνισμός. Οι συναλλαγές των επιχειρήσεων γίνονται πλέον ευκολότερα λόγω μείωσης του κόστους συναλλαγής. Γενικότερα δίνουν την δυνατότητα μέσω του διαδικτύου να διανέμονται πληροφορίες σε εκατομμύρια ανθρώπους σε όλο τον κόσμο καθημερινά.

Προσφέρει αποδοτική και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση στους πολίτες και στις υπηρεσίες. Ακόμη δίνει την δυνατότητα ύπαρξης ηλεκτρονικών δημόσιων προμηθειών στο κράτος. Τέλος διευκολύνει στη λειτουργία των διασυνοριακών υπηρεσιών.

Βέβαια υπάρχουν και κάποια μειονεκτήματα λόγω της εξελίξεις των αναγκών μας.

Εκτός από τα πολλά οφέλη των πληροφοριακών συστημάτων που είναι πραγματικά αξιόπαινα και όπως κάθε τι που εξελίσσετε έτσι και αυτά έχουν κάποιες αρνητικές επιπτώσεις οι οποίες ελπίζουμε στο μέλλον να εξαλειφθούν. Ένα σημαντικό μειονέκτημα των πληροφοριακών συστημάτων είναι η υπερβολική έκθεση μας μπροστά στο ηλεκτρονικό υπολογιστή που έχει ως συνέπεια την δημιουργία προβλημάτων υγείας στους χρήστες τους. Ασθένειες όπως για παράδειγμα κακώσεις, λόγω επαναλαμβανόμενης καταπόνησης και κόπωση ματιών.

Μέσω των πληροφοριακών συστημάτων μειώνονται οι θέσεις εργασίας με αποτέλεσμα να δημιουργηθεί μέγιστο πρόβλημα ανεργίας. Όπως προαναφερθήκαμε τα συστήματα αυτά είναι αρκετά ασφαλή αλλά υπάρχει και μεγάλος κίνδυνος διαρροής των προσωπικών δεδομένων των

πολιτών και των υπηρεσιών. Λόγω των πιθανών επιθέσεων από τον κυβερνοχώρο μειώνεται η σωστή παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες. Επίσης μια πιθανή βλάβη ή διακοπή λειτουργίας μπορεί να επιφέρει μεγάλες αναταραχές και να παραλύσει τις υπηρεσίες αλλά και τους κρατικούς μηχανισμούς. Ακόμη μπορούν να χαθούν σημαντικά δεδομένα και πληροφορίες που μπορεί να είναι δύσκολο και χρονοβόρο να επαναφερθούν.

Ένα άλλο μειονέκτημα είναι ότι κάποια συστήματα είναι δύσκολα στην εφαρμογή και στην προσαρμογή τους λόγω της πολυπλοκότητά τους. Βεβαίως υπάρχει η αρνητική πλευρά της έλλειψης γνώσης και ικανότητας στα πληροφοριακά συστήματα από τους πολίτες και τους εργαζόμενους σε υπηρεσίες του κράτους. Ακόμη ένας ανασταλτικός παράγοντας είναι το μεγάλο κόστος των πληροφοριακών συστημάτων που αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι υπηρεσίες να μην προβούν σε μια τόσο δαπανηρή αγορά. Επιπλέον υπάρχουν τεχνικοί λόγοι που αλλοιώνουν την εικόνα των συστημάτων όπως είναι η έλλειψη καλού δικτύου υπολογιστών που αυτό επιφέρει αρνητικές επιρροές στην αγορά και στην χρήση αυτών.

Μειονέκτημα επίσης είναι η απομάκρυνση των πολιτών από την διοίκηση κεντρική και τοπική, δηλαδή η επικοινωνία δεν είναι άμεση αλλά έμμεση μέσω υπολογιστών. Τα πληροφοριακά συστήματα λόγω της διευκόλυνσης που προσφέρει στους πολίτες μεγιστοποιεί την ζήτηση παροχών υπηρεσιών σε αυτούς. Με αυτόν τον τρόπο μεγαλώνει η ανάγκη για εύρεση περισσότερων τεχνολογικών και πληροφοριακών συστημάτων.

Με όσα προαναφέρθηκαν παραπάνω, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, κατανοούμε ότι τα πληροφοριακά συστήματα έχουν κατά κύριο λόγο θετικά στοιχεία από ότι αρνητικά με αποτέλεσμα να διευκολύνει την ζωή μας.

Παραδείγματα

Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναφερθούμε στα πολλά παραδείγματα των πληροφοριακών συστημάτων κάποια από τα οποία έχουν καταγραφεί σε προηγούμενα κεφάλαια.

Τα πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιούνται από το κράτος στα υπουργεία, στις περιφέρειες, στους δήμους, στο ληξιαρχείο, στις διάφορες βαθμίδες εκπαίδευσης και στην εφορία.

Επιγραμματικά το υπουργείο οικονομικών έχει αναπτύξει κάποια συστήματα όπως είναι το TAXIS, TAXIS NET και το ICES. Ακόμη είναι ο Τειρεσίας που έγκειται στις τράπεζες.

Επίσης υπάρχει η υπηρεσία του ΚΕΠ που διαθέτει πολλά τέτοια συστήματα

Το υπουργείο διοικητικής μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προχώρησε σε κάποιες ενέργειες υλοποίησης κάποιων πληροφοριακών συστημάτων όπως είναι η δι@υγεια και η ηλεκτρονική εφημερίδα ΔΗΜΟΣΙΟΓραφικά, το μητρώο μισθοδοτούμενων ελληνικού δημοσίου και το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».

Χρησιμοποιούνται επίσης αυτόματα μηχανήματα ανάληψης μετρητών (ΑΤΜ) και τηλεφωνικά συστήματα.

Το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων Πολιτισμού και Αθλητισμού σε συνεργασία με τον οργανισμό εκδόσεων διδακτικών βιβλίων δημιούργησαν μία βάση δεδομένων που σκοπός της είναι η καταχώριση στοιχείων για την σωστή παράδοση των βιβλίων σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης.

Επιπρόσθετα υπάρχουν πολλές εφαρμογές που αποσκοπούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορισμένων τομέων, όπως δημόσια συστήματα καταγραφής (ηλεκτρονική ψηφοφορία, πληροφορίες από Κυβερνητικές υπηρεσίες, κατάθεση φορολογικών δηλώσεων, είσπραξη δημόσιων εσόδων, κλπ). Οι περισσότερες από αυτές τις εφαρμογές πραγματοποιούνται στις περισσότερες χώρες γιατί προσφέρουν σημαντικά πλεονεκτήματα.

Επίσης τα πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιούνται για την καταχώριση όλων των δαπανών ως προϋπόθεση για την εξόφληση τους από όλους τους φορείς που χρηματοδοτούνται από τον κρατικό προϋπολογισμό.

Ένα ακόμα παράδειγμα είναι ο ιστότοπος (geodata.gov.gr) με τον οποίο ο καθένας μπορεί να βρει πληροφορίες για κάθε διαμέρισμα της χώρας ανά πάσα στιγμή.

Συμπεράσματα

Τελικά μέσω της μελέτης πάνω στο θέμα των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης στη διακυβέρνηση και στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση καταλήξαμε στο συμπέρασμα ότι τα πληροφοριακά συστήματα είναι χρήσιμα εργαλεία που διευκολύνουν τη χώρα και τους πολίτες της σε όλους τους τομείς.

Επιπρόσθετα μπορούμε να αναφέρουμε ότι τα συστήματα αυτά είναι γρήγορα ευέλικτα, ασφαλή σε σχέση με παλαιότερα μέσα υλοποίησης των αναγκών μας. Πλέον στην καθημερινότητα μας συναντούμε πολύ συχνά ή σχεδόν πάντα τα πληροφοριακά συστήματα, το οποίο όμως μπορεί να επιφέρει θετικές αλλά και αρνητικές επιπτώσεις.

Βέβαια η χρήση αυτή θα πρέπει να γίνεται με σωστή και κατάλληλη μελέτη έτσι ώστε να συνεργάζεται και όχι να αντικαθιστά πλήρως τα παραδοσιακά μέσα διαχείρισης πληροφοριών.

Βιβλιογραφία

- 1) Επιχειρηματικές ιδέες και τρόποι εφαρμογής τους: Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων
Αμπαλάκης Στέλιος, 2.5.2 Μειονεκτήματα πληροφοριακών συστημάτων σελ. 50
- 2) Information Systems for E-Government a case in the Hellenic ministry of education, Sofia Angeletou, Athanasios Giannakakos, Evangelos Klaroudas, Michalis Mauriopoulos, George Mayritsakis, Ioanna Mousourouli, Spiros Sirmakessis. σελ. 56-58.
- 3) Introducing e-GOV: History, Definitions and Issues, Åke Grönlund, Thomas A. Horan. σελ. 714-718.
- 4) Benoit otjacques - Patrik Hitzelberger, Fernand Feltz. σελ. 75-120.
- 5) Interoperability of E-Governmet information systems: Issuew of identification and data sharing
- 6) Joyrnal of Managemment Information Systems
Development of transformation and adoption model for electronic government
Stamati Maureta σελ. 38-114
- 7) Outcomes-Based Performance Management in the public
Sector: Implications for Government Accountability and Effectivess
Volume 62, Issue 6, Carolyn J. Heinrich. σελ. 712-725
- 8) Ιστότοπος υπουργείου διοικητικής μεταρρίθμησης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
www.ydmed.gov.gr