



Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση
τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων
Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος, Σέρρες

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

**Περιγραφή του Πληροφοριακού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων "ΙΡΙΔΑ"
και η επίδρασή του στη Δημόσια Διοίκηση.
Μελέτη περίπτωσης στο Δήμο Δράμας.**

Σάββας Δεληγιαννίδης Α. Μ. 496

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Δρ Κεχρής Ευάγγελος
Σέρρες, Σεπτέμβριος 2023

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η συγγραφή μίας διπλωματικής διατριβής είναι το αποτέλεσμα ατελείωτων ωρών αναζήτησης, μελέτης και διορθώσεων με απώτερο σκοπό την ολοκλήρωση ενός άρθρου, στο μέτρο του δυνατού, επιστημονικού πονήματος. Η ανάγκη αποσυμπίεσης είναι υπαρκτή κατά τη διάρκεια της όλης διαδικασίας και πραγματοποιείται με τη βοήθεια ανθρώπων οικείων που δρουν ως βαλβίδα εκτόνωσης της σωματικής αλλά κυρίως ψυχικής κούρασης.

Με την επιτυχή έκβαση αυτού του έργου ολοκληρώνεται μία σύντομη αλλά μεστή και εποικοδομητική περίοδος 18 μηνών για εμένα με δυσκολίες, σωματική και ψυχική καταπόνηση αλλά και αποθησαυρισμό τόσο σε γνωστικό όσο και σε πνευματικό επίπεδο. Θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση του Διεθνούς Πανεπιστημίου Ελλάδος οι οποίοι προσπάθησαν και εντέλει κατάφεραν, να μεταλαμπαδεύσουν τις πλούσιες γνώσεις τους.

Ασφαλώς δε θα μπορούσα να μην ευχαριστήσω θερμά το Δρ. Κεχρή Ευάγγελο, επιβλέποντα καθηγητή της εργασίας, ο οποίος υπήρξε πάντα πρόθυμος να συνδράμει δημιουργικά λειτουργώντας ως καταλύτης για την ολοκλήρωση της παρούσης. Αν και λόγω της απόστασης του τόπου διαμονής μου από την πόλη των Σερρών δεν ήταν εύκολη η συχνή διά ζώσης συνομιλία, υπήρξε πάντα άριστη συνεργασία και παροχή βοήθειας.

Τέλος θα ήθελα από τα βάθη της καρδιάς μου να ευχαριστήσω την οικογένειά μου, την κόρη μου Κάτια, το γιο μου Σάκη και κυρίως τη σύζυγό μου Βιβή, οι οποίοι για άλλη μία φορά, μετά τα 4 χρόνια των προπτυχιακών μου σπουδών, ήταν κοντά μου και υπέμειναν τη φυσική αρχικά και πνευματική κατά τη διάρκεια της τηλεκπαίδευσης απουσία μου για την παρακολούθηση των μαθημάτων όλο αυτό το χρονικό διάστημα αλλά πρωτίστως για τη ψυχολογική στήριξη για την επίτευξη από μεριάς μου και αυτού του στόχου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ - ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Σκοπός της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας αποτελεί η διερεύνηση των απόψεων των υπαλλήλων του Δήμου Δράμας οι οποίοι είναι χρήστες του Πληροφοριακού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων “ΙΡΙΔΑ” από τον Ιανουάριο του 2021. Στο 1^ο κεφάλαιο καταγράφονται βασικές έννοιες σχετικά με τη Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση καθώς επίσης και προβλήματα που ταλανίζουν διαχρονικά αυτές. Κατόπιν διαπραγματεύονται ακροθιγώς έννοιες όπως ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση των οποίων η ολοκλήρωση αποτελεί το μεγάλο στοίχημα της Δημόσιας Διοίκησης τα τελευταία χρόνια.

Στο 2^ο κεφάλαιο λαμβάνει χώρα η αναλυτική παρουσίαση των λειτουργιών του ΣΗΔΕ “ΙΡΙΔΑ” και με τη χρήση εικόνων λειτουργώντας ως ένα οιονεί εγχειρίδιο χρήσης. Κατόπιν στο 3^ο κεφάλαιο παρουσιάζονται ο σκοπός και η μεθοδολογία της έρευνας όπως και τα ερευνητικά ερωτήματα. Στη συνέχεια καταγράφονται με τη βοήθεια πινάκων και γραφημάτων τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα και στο τέλος παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από τους ελέγχους ανεξαρτησίας των επιμέρους μεταβλητών ως προς συγκεκριμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά του δείγματος.

Η Διπλωματική Εργασία ολοκληρώνεται με το 4^ο κεφάλαιο στο οποίο αναλύονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τη μελέτη των αποτελεσμάτων της έρευνας καθώς επίσης και ορισμένες προτάσεις για μελλοντική περαιτέρω μελέτη.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ: Δημόσια Διοίκηση, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Πληροφοριακά Συστήματα, Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων “ΙΡΙΔΑ”.

ABSTRACT – KEY WORDS

The purpose of this Diploma Thesis is the investigation of the opinions of the Municipality of Drama employees who are users of the “Iris” Electronic Document and Record Management Information System since January of 2021. In the 1st chapter basic concepts related to Public Administration and Local Government are recorded as well as problems that plague them over time. Then concepts such as Digital Transformation and E-Government, the integration of which is the great bet of Public Administration in recent years, are superficially negotiated.

In the 2nd chapter, there is a detailed presentation of the functions of the “Iris” EDRMS and with the use of images, taking the place of a user manual. Afterwards in the 3rd chapter the purpose and methodology of the research as well as the research questions are presented. After that, with the help of tables and graphs, the obtained from the research results are recorded and finally the results from the independent tests of individual variables with specific qualitative characteristics of the sample are presented.

The Diploma Thesis concludes with the 4th chapter in which takes place the analysis of the obtained conclusions of the research results as well as some proposals for further study in the future.

KEY WORDS: Public Administration, Local Government, E-Governance, Information Systems, Electronic Document and Record Management Information System “Iris”.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Ευχαριστίες.....	2
Περίληψη – Λέξεις κλειδιά.....	3
Abstract – Key words.....	4
Εισαγωγή.....	8-9
Κεφάλαιο 1 ^ο : Δημόσια Διοίκηση – Τοπική Αυτοδιοίκηση.....	10
1.1 Δημόσια Διοίκηση – Ορισμοί.....	10
1.1.1 Βασικές αρχές της Δημόσιας Διοίκησης.....	11
1.1.2 Τοπική Αυτοδιοίκηση.....	11-12
1.1.3 Προβλήματα στη Δημόσια Διοίκηση.....	12-13
1.2 Μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης.....	13-14
1.2.1 Ψηφιακός μετασχηματισμός.....	14-15
1.2.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	15-17
Κεφάλαιο 2 ^ο : Περιγραφή του Πληροφοριακού Συστήματος “ΙΡΙΔΑ”.....	18
2.1: Εισαγωγή στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ) “ΙΡΙΔΑ”...	19-20
2.2: Είσοδος στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ) “ΙΡΙΔΑ”.....	20
2.2.1 Ρόλοι χρήστη στο (ΣΗΔΕ) “ΙΡΙΔΑ”.....	21
2.2.2: Περιγραφή κύριων επιλογών και λειτουργιών του (ΣΗΔΕ) “ΙΡΙΔΑ”.....	21-23
2.2.3: Εισαγωγή, πρωτοκόλληση και διανομή εισερχομένων εγγράφων.....	23-25
2.2.4: Δημιουργία, πρωτοκόλληση και διανομή νέου εγγράφου.....	25-26
Κεφάλαιο 3 ^ο : Μελέτη της επίδρασης της λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος “ΙΡΙΔΑ” στο Δήμο Δράμας.....	27
3.1: Πληροφοριακά στοιχεία για το Δήμο Δράμας.....	27-28
3.2: Σκοπός της έρευνας.....	28-29
3.3: Ερευνητικά ερωτήματα.....	29
3.4: Μεθοδολογία της έρευνας.....	29-30
3.5: Ερευνητικό εργαλείο – Πληθυσμός και δείγμα της έρευνας.....	30
3.6: Αποτελέσματα της έρευνας.....	31
3.6.1: Δημογραφικά στοιχεία.....	31-32
3.6.2: Εργασιακά στοιχεία.....	32-33
3.6.3: Βασικά γνωστικά στοιχεία σχετικά με το “ΙΡΙΔΑ”.....	33-36
3.6.3.1: Η ευκολία χρήσης του “ΙΡΙΔΑ”.....	36
i. ‘Η χρήση του “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη’.....	36-37

ii. ‘Δε χρειάζεται να καταβάλλω προσπάθεια για να χρησιμοποιήσω το “ΙΡΙΔΑ” με αποτελεσματικότητα’.....	37
iii. ‘Η χρήση του “ΙΡΙΔΑ” χωρίς γραπτές οδηγίες είναι εύκολη’.....	38
iv. ‘Η διόρθωση λαθών κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.’.....	38-39
v. ‘Η αναζήτηση παλιότερα διακινηθέντων εγγράφων στο “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.’.....	39-40
vi. ‘Η διεπαφή (interface) του “ΙΡΙΔΑ” είναι φιλική προς το χρήστη.’.....	40
3.6.3.2: Η χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ”.....	41
i. ‘Το “ΙΡΙΔΑ” είναι χρήσιμο.’.....	41
ii. ‘Το “ΙΡΙΔΑ” αυξάνει την παραγωγικότητά μου.’.....	41-42
iii. ‘Εξοικονομώ χρόνο με τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ”.’.....	42-43
iv. ‘Το “ΙΡΙΔΑ” ικανοποιεί τις εργασιακές μου ανάγκες και απαιτήσεις.’...	43
v. ‘Οι παρεχόμενες υπηρεσίες/λειτουργίες του “ΙΡΙΔΑ” είναι περιορισμένες.’.....	44
vi. ‘Η 24ωρη και εκτός εργασιακού χώρου πρόσβαση στο “ΙΡΙΔΑ” είναι χρήσιμη.’.....	44-45
vii. ‘Το “ΙΡΙΔΑ” παρέχει πλήρη πληροφόρηση σχετικά με τη νομοθεσία.’.....	45-46
3.6.3.3: Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ”.....	46
i. ‘Το “ΙΡΙΔΑ” είναι ένα ασφαλές Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων.....	47-48
ii. ‘Εξετάζω διεξοδικά τις κινήσεις μου πριν προχωρήσω στην επόμενη.’.....	48-49
iii. ‘Έχω άγχος κατά την εκτέλεση μίας ενέργειας.’.....	49
iv. ‘Διστάζω πριν εκτελέσω μία εντολή.’.....	49
v. ‘Δυσκολεύομαι να αποφασίσω ποια επιλογή θα χρησιμοποιήσω για να προχωρήσω’.....	49
vi. ‘Χρειάζομαι αρκετό χρόνο για να αποφασίσω τις επόμενες κινήσεις κατά τη χρήση του.’.....	49
3.6.3.4: Η ικανοποίηση από τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ”.....	49
i. ‘Το “ΙΡΙΔΑ” είναι αποτελεσματικό.’.....	50
ii. ‘Το “ΙΡΙΔΑ” ενισχύει τη δική μου αποτελεσματικότητα.’.....	51
iii. ‘Είμαι πλήρως ικανοποιημένος από το “ΙΡΙΔΑ”.’.....	51-52
3.6.3.5: Η τεχνική υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ”.....	52

i. ‘Το εγχειρίδιο χρήσης (manual) του “ΙΡΙΔΑ” είναι κατανοητό και χρήσιμο.’.....	52-54
ii. ‘Η παροχή τηλεφωνικών οδηγιών και η on-line υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ” είναι επαρκής.’.....	52-54
iii. ‘Η αντιμετώπιση των προβλημάτων χρήσης του “ΙΡΙΔΑ” είναι γρήγορη.’.....	52-54
3.6.4: Συγκεντρωτικά γνωστικά στοιχεία – περιγραφικά μέτρα.....	54
3.6.5: Έλεγχοι ανεξαρτησίας με το JASP.....	55
3.6.5.1: Ευκολία χρήσης του “ΙΡΙΔΑ”.....	55-57
3.6.5.2: Χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ”.....	57-59
3.6.5.3: Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ”.....	59-62
3.6.5.4: Η τεχνική υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ”.....	62-63
Κεφάλαιο 4 ^ο : Συμπεράσματα – Συζήτηση.....	64-65
Βιβλιογραφία.....	66
Ελληνική.....	66-68
Ξενόγλωσση.....	69

Εισαγωγή

Η χρήση νέων τεχνολογιών στην καθημερινότητα των ανθρώπων αποτελεί γεγονός αναντίρρητο ενώ ο ρυθμός αύξησης αυτών αυξάνει συνεχώς με γεωμετρική πρόοδο. Ασφαλώς η είσοδος της τεχνολογίας δε θα μπορούσε να μην πραγματοποιηθεί και στην επαγγελματική δραστηριότητα, ακόμα και στο δημόσιο τομέα στον οποίο ανέκαθεν ασκούνται δυνάμεις αντίθετες σε κάθε αλλαγή. Η χρήση Η/Υ αποτελεί πραγματικότητα σε καθημερινή βάση σε όλους τους τομείς της δημόσιας διοίκησης σε διαδικασίες που αφορούν το εσωτερικό της όποιας δημόσιας υπηρεσίας, την επικοινωνία και ανταλλαγή εγγράφων μεταξύ υπηρεσιών του ευρύτερου δημόσιου τομέα αλλά και με πολίτες και επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με αυτό.

Η διαδραστική αυτή διαδικασία που λαμβάνει χώρα μεταξύ δημοσίων υπαλλήλων, πολιτών και επιχειρήσεων πραγματοποιείται ως επί των πλείστων με τη χρήση Πληροφοριακών Συστημάτων. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο όρος Πληροφοριακό Σύστημα περιλαμβάνει το σύνολο των διαδικασιών ανθρώπων αλλά και μηχανών, με σκοπό συλλογή, εγγραφή, ανάκτηση, επεξεργασία, αποθήκευση και εν τέλει ανάλυση των κατά περίπτωση απαραίτητων πληροφοριών.(Γούλα,2014).

Γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι οι δύο βασικοί πυλώνες ενός Πληροφοριακού Συστήματος είναι από τη μία οι άνθρωποι και από την άλλη όλος ο υλικοτεχνικός εξοπλισμός σε συνδυασμό με το λογισμικό που αποτελούν δομικά συστατικά αυτού. Η αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων των εργαζομένων σε συνδυασμό με τη χρήση σύγχρονων και ποιοτικά αναβαθμισμένων Πληροφοριακών Συστημάτων αποτελούν τον πλέον ασφαλή δρόμο προς την Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση και μέσω αυτής προς τον τελικό προορισμό της Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Με το νόμο 4727/2020 ορίζεται ότι μέσω της υπηρεσίας Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η οποία έχει συσταθεί σε κάθε υπουργείο, θα συντονίζονται όλες οι δράσεις για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του εν λόγω υπουργείου αλλά και των φορέων που εποπτεύονται από αυτό. Μέσω των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών επιδιώκεται η απλούστευση διαδικασιών με σκοπό τη μείωση στο χρόνο απόκρισης του Δημοσίου στα αιτήματα των πολιτών ενώ ταυτόχρονα επιτυγχάνεται η ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών με το μικρότερο δυνατό κόστος.

Ένα τέτοιο Πληροφοριακό Σύστημα είναι και το Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων (ΠΣΗΔΕ) “ΙΡΙΔΑ” το οποίο χρησιμοποιείται τα τελευταία χρόνια σε πολλούς δημόσιους οργανισμούς και φιλοδοξεί να αποτελέσει το βασικό μοχλό για τη Ψηφιακή

Διακυβέρνηση, τουλάχιστον σε ότι έχει να κάνει με τη διασύνδεση όλων των φορέων του Δημοσίου.

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής διατριβής αποτελεί η παρουσίαση του εν λόγω συστήματος ως προς τον τρόπο λειτουργίας του ενώ ταυτόχρονα μέσω ενός δομημένου ερωτηματολογίου, το οποίο απαντήθηκε από υπαλλήλους που εργάζονται στο Δήμο Δράμας και εποπτευόμενους φορείς, θα γίνει μία προσπάθεια ανάλυσης των συμπερασμάτων που προκύπτουν από την αποκλειστική χρήση του από το 2021.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο : Δημόσια Διοίκηση – Τοπική Αυτοδιοίκηση

1.1 Δημόσια Διοίκηση - Ορισμοί

Η διοίκηση ως όρος στη διεθνή βιβλιογραφία αναφέρεται ως management, έννοια η οποία ωστόσο είναι ευρύτερη, περιλαμβάνοντας λειτουργίες τις οποίες επιτελούν διοικητικά στελέχη με σκοπό να επιτευχθούν οι στόχοι μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού αλλά και των ανθρώπων που τον απαρτίζουν.(Μακρυδημήτρης, 2006). Αντιστοίχως η Δημόσια Διοίκηση εστιάζει σε υπηρεσίες και φορείς που ανήκουν στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, εποπτεύονται ή και χρηματοδοτούνται από αυτόν.

Σύμφωνα με το Σύνταγμα της Ελλάδας και συγκεκριμένα στο άρθρο 26 γίνεται αναφορά στη διάκριση των εξουσιών σε νομοθετική, εκτελεστική και δικαστική. Η νομοθετική εξουσία ασκείται από τη Βουλή των Ελλήνων και τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας, πλην των περιπτώσεων όπου δικαστικές αποφάσεις μπορούν να λειτουργήσουν ως νομολογίες. Η δικαστική εξουσία από τα δικαστήρια των οποίων οι αποφάσεις εκτελούνται στο όνομα του Ελληνικού Λαού και τέλος η εκτελεστική εξουσία από τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας και την Κυβέρνηση.(hellenicparliament.gr). Εδώ εισέρχεται η έννοια της Δημόσιας Διοίκησης η οποία λειτουργεί, ή καλύτερα οφείλει να λειτουργεί, πάντα σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και γενικότερα τηρώντας την εφαρμογή του ισχύοντος Συντάγματος.(Ασπρίδης 2013).

Ο ορισμός της Δημόσιας Διοίκησης προβληματίζει καθώς προσπαθώντας να προσεγγίσουμε τη έννοια ως πολιτική συμπεριφορά, γίνεται κατανοητό ότι εκτός από τη κρατική διοίκηση υπεισέρχονται και άλλες πηγές εκ των οποίων αντλούνται διαδικασίες και εντολές άσκησης αυτής.(Κατσαμάνης, 2005) Ένας παλαιότερος ορισμός του Ηλία Κυριακόπουλου (1903-1976) πανεπιστημιακού νομικού και πολιτικού είναι ο εξής: *“Δημόσια διοίκηση είναι η ενέργεια και δράση του Κράτους ή άλλου εντός αυτού εντεταγμένου οργανισμού, ήτις αποβλέπει εις την επιμέλεια δημοσίων συμφερόντων και δεν ανάγεται ούτε εις την σφαίρα της νομοθεσίας, ούτε εις την της δικαιοσύνης .”* (Κυριακόπουλος Ηλίας, 1993). Στον παραπάνω ορισμό παρατηρούμε ότι αποκλείεται η νομοθετική και δικαστική εξουσία και καθίσταται η εκτελεστική εξουσία ως αποκλειστικός βραχίονας άσκησης Δημόσιας Διοίκησης. Όπως γίνεται εύκολα αντιληπτό κάτι τέτοιο δε μπορεί να ισχύσει αφού τόσο οι νομοθετικές όσο και οι δικαστικές αποφάσεις καθορίζουν αποφασιστικά την λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης.

Προσπαθώντας να προσεγγίσουμε τη Δημόσια Διοίκηση ως ένα ακαδημαϊκό θέμα μπορούμε να πούμε ότι μελετά την οργάνωση και τη λειτουργία του συστήματος διοίκησης μίας χώρας. Με τη

στενή έννοια του όρου ως Δημόσια Διοίκηση νοείται το σύνολο των κρατικών οργάνων και μέσων, με τα οποία ιδέες και προγράμματα γίνονται πράξη.(Χυτήρης, 1994)

1.1.1 Βασικές αρχές της Δημόσιας Διοίκησης

Η Δημόσια Διοίκηση εδράζεται σε μία σειρά από θεμελιώδεις αρχές μέσω των οποίων αντλείται νομιμοποίηση σε κάθε δράση της. Οι αρχές αυτές είναι οι εξής:

- Η αρχή της νομιμότητας η οποία συνεπάγεται τη λειτουργία της διοίκησης εντός του νομοθετικού πλαισίου.
- Η αρχή της υπεροχής και προστασίας του δημόσιου συμφέροντος.
- Η αρχή της δράσης της διοικήσεως, η οποία λαμβάνει χώρα είτε ως νόμιμη και θεμιτή δράση είτε, υπό προϋποθέσεις, ως αναγκαία για την προάσπιση του δημόσιου συμφέροντος.
- Η αρχή της συνέχειας της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών.
- Η αρχή της ακρόασης των διοικουμένων όπως απορρέει από το άρθρο 20 του Συντάγματος.
- Η αρχή της χρηστής διοίκησης η οποία προτάσσει την προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη με επιείκεια.
- Η αρχή της καλής πίστης και δικαιολογημένης εμπιστοσύνης η οποία στην πράξη παρεμποδίζει την αντιφατική δράση της Δημόσιας Διοίκησης.
- Η αρχή της αναλογικότητας σύμφωνα με την οποία απαιτείται η επιλογή από τη διοίκηση μέσων αναλόγων με το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα.
- Η αρχή της αμεροληψίας των οργάνων της Δημόσιας Διοίκησης κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.
- Η αρχή της ισότητας και δη της αναλογικής ισότητας η οποία αναφέρει ότι όλοι οι πολίτες είναι ίσοι έναντι αυτής.
- Η αρχή της αιτιολόγησης των πράξεων της διοίκησης και τέλος
- Η αρχή του ελέγχου της Δημόσιας Διοίκησης η οποία μπορεί να εφαρμοστεί είτε μέσω αναφοράς προς τις διοικητικές αρχές είτε με την προσφυγή στη δικαιοσύνη.(Ακριβοπούλου, 2009)

Αντιλαμβανόμαστε ότι η πιστή εφαρμογή όλων των νόμων και κανονιστικών πράξεων που απορρέουν από τις παραπάνω αρχές δημιουργούν ένα πλαίσιο ασφυκτικό και πολλές φορές λειτουργούν ως τροχοπέδη στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Η μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης και με τη χρήση των νέων τεχνολογιών είναι επιβεβλημένη πάντα με άξονα, βέβαια, την απαρέγκλιτη εφαρμογή των βασικών αρχών της Δημόσιας Διοίκησης.

1.1.2 Τοπική Αυτοδιοίκηση

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση αποτελείται από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) 1^{ου} και 2^{ου} βαθμού οι οποίοι εμπεριέχονται στη Δημόσια Διοίκηση με ρόλο σαφώς διακριτό και εξαιρετικά σημαντικό. Οι Δήμοι ανήκουν στην πρώτη κατηγορία έχουν την οργάνωση Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ) και όπως και οι Περιφέρειες, που είναι οι ΟΤΑ 2^{ου} βαθμού, διοικούνται από αιρετούς που εκλέγονται έπειτα από εκλογική διαδικασία και αποτελούν την έκφραση του δημοκρατικού πολιτεύματος σε τοπικό επίπεδο. (Μπαμπαλιούτας, 2013)

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι αυτοτελώς διοικητικά οργανωμένοι και έχουν αποκλειστική αρμοδιότητα σε πολλά θέματα που αφορούν τον τοπικό πληθυσμό και συγκεκριμένο γεωγραφικό εμβασμό. (Λαδιάς, 2014) Ο κάθε οργανισμός διαθέτει τα δικά του όργανα διοίκησης μέσω των οποίων ασκούν διοίκηση σε τομείς που έχουν προσδιοριστεί αναλυτικά μετά την εφαρμογή του σχεδίου “Καλλικράτης”. Δίνεται η δυνατότητα να παρεμβαίνουν στην πολιτιστική, οικονομική και εκπαιδευτική δραστηριότητα εντός των ορίων αρμοδιότητός τους με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και την εύρυθμη λειτουργία της κοινωνικής ζωής γενικότερα. (Ακριβοπούλου & Ανθόπουλος, 2015)

Η προσπάθεια ενίσχυσης και ενδυνάμωσης των ΟΤΑ είναι συνεχής εκ μέρους της πολιτείας παρέχοντας ολοένα και μεγαλύτερο βαθμό αυτονομίας. Το 1994 ήταν η πρώτη φορά που η εκλογή των τότε νομαρχών, μετέπειτα περιφερειάρχων, πραγματοποιήθηκε μέσω των αυτοδιοικητικών εκλογών αφού μέχρι τότε ο εκάστοτε νομάρχης οριζόταν από την κεντρική κυβέρνηση. Μέσω των προγραμμάτων “Καποδίστριας” το 1997 και κατόπιν του προγράμματος “Καλλικράτης” το 2010 αναδιατάχτηκε η δομή των δήμων και κοινοτήτων μέσω συγχωνεύσεων με κύρια πρόθεση την αυξημένη αυτοδιοικητική επάρκεια των νεοσυσταθέντων δήμων. Η τελευταία προσπάθεια αλλαγής του αυτοδιοικητικού τοπίου πραγματοποιήθηκε με το πρόγραμμα “Κλεισθένης” το 2019 με αλλαγές προς την ίδια κατεύθυνση.

Ασφαλώς όλα τα όργανα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης υποχρεούνται να ενεργούν σύμφωνα με τις αρχές της Δημόσιας Διοίκησης, την ισχύουσα νομοθεσία και κατά συνέπεια και το Σύνταγμα της Ελλάδος. Έτσι τα προβλήματα που παρουσιάζονται στη Δημόσια Διοίκηση εν γένει προκύπτουν και στη λειτουργία των ΟΤΑ, ίσως με κάποιες μικρές παραλλαγές λόγω της τοπικότητας των θεμάτων που εμφανίζονται. Γίνεται αντιληπτό ότι η όποια προσπάθεια μεταρρύθμισης στη Δημόσια Διοίκηση αφορά και τους ΟΤΑ αφού η λειτουργία τους αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της συνολικής λειτουργία του Ελληνικού Δημοσίου σε βαθμό ακόμα μεγαλύτερο αφού η συναλλαγή των πολιτών με αυτούς είναι πολύ συχνότερη.

1.1.3 Προβλήματα στη Δημόσια Διοίκηση

Αναμφισβήτητα η Δημόσια Διοίκηση όπως και η Τοπική Αυτοδιοίκηση στο πλαίσιο της παγκοσμιοποίησης αντιμετωπίζουν ένα φάσμα προκλήσεων που σε συνδυασμό με τα χρονίζοντα εγχώρια προβλήματα του Ελληνικού Δημοσίου χρήζουν έγκαιρης αντιμετώπισης. Κάποια βασικά προβλήματα στην δομή του Δημοσίου τομέα που έχουν αναδειχτεί όλα τα προηγούμενα χρόνια είναι η σύγχυση και η αλληλοκάλυψη αρμοδιοτήτων και κατά συνέπεια ευθυνών μεταξύ διαφορετικών φορέων, σε συνδυασμό με την κατακερματισμένη διάρθρωση. Επίσης η έλλειψη κεντρικού συντονισμού όπως και η διαχρονικά εμπεδωμένη κουλτούρα της κακώς εννοούμενης γραφειοκρατίας δρουν ανασταλτικά στην ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης στο σύνολό της.(Κόντης, 1998)

Τα προβλήματα στη Δημόσια Διοίκηση είναι διαχρονικά με αποτέλεσμα να έχει παγιωθεί στους πολίτες μία αντίληψη για παροχή χαμηλής ποιότητας υπηρεσιών, ακόμα και σε περιπτώσεις όπου έχουν γίνει σημαντικά βήματα προόδου. Εξάλλου και από την πλευρά των εργαζομένων παρουσιάζεται σχετικά χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση, μεταξύ άλλων, και λόγω των αλλεπάλληλων ατελέσφορων αλλαγών που επιφέρει η αλλαγή της διοίκησης του εκάστοτε Υπουργείου ή Οργανισμού.(Παγκάκης, 2002) Οι πολύ συχνές αλλαγές στις διοικήσεις των Οργανισμών και φορέων συμπαρασύρουν και τις κατώτερες διοικητικές βαθμίδες χωρίς κάποιο σαφές οργανωτικό σχέδιο με αποτέλεσμα την διαιώνιση της γραφειοκρατίας. (Claver, 1999)

Η έλλειψη ικανών ηγετών ή ακόμα καλύτερα η τοποθέτηση σε θέσεις ευθύνης ανθρώπων χωρίς τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά ενός αποτελεσματικού ηγέτη είναι ένα ακόμα πρόβλημα στη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Αν και έχουν γίνει κάποια βήματα προς τη σωστή κατεύθυνση η επιλογή των ατόμων που θα πλαισιώσουν αυτές τις θέσεις είναι πολλές φορές στην αποκλειστική ευχέρεια της πολιτικής ηγεσίας ενισχύοντας την αναξιοκρατία, τη διαφθορά κάνοντας φανερή την έλλειψη οργάνωσης και σχεδιασμού σε σχέση με τη στελέχωση των Δημοσίων Οργανισμών.(Κέφης, 1998) Επιπροσθέτως η περιστασιακή επιμόρφωση, εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων σε σύγχρονες μεθόδους και τεχνολογίες γύρω από τη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και η άρνηση αρκετών υπαλλήλων να εναρμονιστούν με τα νέα δεδομένα που προκύπτουν επιτείνουν την ανάγκη εφαρμογής ενός μεταρρυθμιστικού σχεδίου. (Αλεξιάδη & Περιστέρα, 2000)

1.2 Μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης

Η μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί μονόδρομο και για αυτό εδώ και αρκετά χρόνια γίνονται προσπάθειες, συνεχώς εντεινόμενες, προς την κατεύθυνση αυτή από την Πολιτεία. Η προσωπική προσέγγιση μπορεί να συμβάλλει σημαντικά αφού οι δημόσιοι λειτουργοί είναι το πρόσωπο του Κράτους στους πολίτες και η αξιοποίηση των ικανοτήτων τους είναι

αναγκαία.(Αϊνατζής, 2009) Η παγκοσμιοποιημένη οικονομία, η ραγδαία τεχνολογική εξέλιξη, η διάχυση της τεχνολογίας σε μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού και η αυξημένες απαιτήσεις των πολιτών για ποιοτικές υπηρεσίες επιβάλλουν την εφαρμογή μίας πολιτικής “Νέου Management”. (Μεσσάρης, κ.α., 2011)

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα “Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020” (<http://www.epdm.gr/el/Pages/useful.aspx>) του οποίου οι δράσεις εξακολουθούν να εφαρμόζονται προωθεί αλλαγές προς πολλές κατευθύνσεις με κριτήριο την αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας σε συνδυασμό με μείωση του κόστους με απώτερο σκοπό την ποιοτική παροχή υπηρεσιών και την οικονομική ανάπτυξη. Οι στρατηγικοί στόχοι που έχουν τεθεί για την επιτυχημένη πορεία του προγράμματος είναι οι εξής:

1. Οργανωτική και επιχειρησιακή ενίσχυση του Κράτους και των ΟΤΑ με τον εκσυγχρονισμό τους με βάση τις αρχές της διαφάνειας, αποδοτικότητας, αποτελεσματικότητας και ενδυνάμωση του συντονισμού των δημόσιων φορέων με σκοπό την αρτιότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.
2. Μετασχηματισμός και αναβάθμιση υπαρχουσών διαδικασιών και προσφερομένων υπηρεσιών με άρμα την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε όλο το Δημόσιο.
3. Προσωπική ανάπτυξη των δεξιοτήτων των υπαλλήλων ώστε να ακολουθήσουν τις αλλαγές της μεταρρύθμισης μέσω της καλύτερης διαχείρισής τους, αναβάθμισης του ρόλου των ατόμων σε θέσεις ευθύνης και την πρόσβαση υπηρεσίες κατάρτισης και εκπαίδευσης.

Γίνεται κατανοητό ότι ο ρόλος του έμπνηχου δυναμικού των δημοσίων υπηρεσιών είναι ιδιαίτερα σημαντικός και για αυτό θα πρέπει να γίνει προσπάθεια ώστε να περιοριστούν φαινόμενα που προδίδουν ανευθυνότητα, αδιαφορία και μέτριες εργασιακές επιδόσεις με αποτέλεσμα τον παραγκωνισμό υπαλλήλων με χαρακτηριστικά ικανά να συμβάλλουν θετικά στη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης. (Μακρυδημήτρης & Μιχαλόπουλος, 1998) Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η είσοδος νέων τεχνολογιών στην καθημερινότητα της λειτουργίας του Δημοσίου θα μπορέσει να αμβλύνει τις αντιθέσεις μεταξύ υπαλλήλων και να αποτελέσει εφαλτήριο για την ποιοτική άνοδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

1.2.1 Ψηφιακός μετασχηματισμός

Η ένταξη και χρησιμοποίηση των κατάλληλων ψηφιακών εργαλείων στη Δημόσια Διοίκηση μπορεί δράσει ευεργετικά στη ζητούμενη μεταρρύθμιση αλλά και στη γενικότερη άνθιση της εθνικής οικονομίας. Οι στόχοι του μετασχηματισμού τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα διατυπώνονται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020) είναι οι εξής:

- Πρόσβαση στο διαδίκτυο για όλους με ασφάλεια, ταχύτητα και αξιοπιστία.
- Ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων για όλους τους πολίτες.
- Διευκόλυνση της μετάβασης όλων των επιχειρήσεων σε ψηφιακό επίπεδο.
- Παροχή υποστήριξης και ενδυνάμωση της ψηφιακής καινοτομίας.
- Ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών σε όλο το φάσμα της ελληνικής οικονομίας.
- Παραγωγή και αξιοποίηση των δεδομένων του Δημοσίου Τομέα.
- Παροχή βέλτιστων ψηφιακών υπηρεσιών για κάθε δραστηριότητα των πολιτών με τη διαμόρφωση ενός ψηφιακού κράτους.

Για την αποτελεσματική κάλυψη των ψηφιακών αναγκών των πολιτών προβλέπεται η δημιουργία νέων ψηφιακών λύσεων με υπηρεσίες που θα προσφέρονται εξ αποστάσεως στους πολίτες. Το πλήρες άνοιγμα της Ενιαίας Εθνικής Πύλης Παροχής Ψηφιακών Υπηρεσιών (gov.gr) σε συνδυασμό με τη δημιουργία ενός portal για πληροφόρηση και ψηφιακών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης στο οποίο θα ενταχθούν οι πλέον δημοφιλείς συναλλαγές πολίτη-Κράτους. Η διασύνδεση επίσης προϋπαρχόντων συστημάτων κάτω από την ομπρέλα του gov.gr με ταυτόχρονη διασφάλιση των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία αποτελούν θεμέλιους λίθους στην οικοδόμηση του νέου Ψηφιακού Κράτους. (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020)

Στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 αναφέρεται η περαιτέρω αξιοποίηση των δεδομένων του Δημοσίου και ευκολότερη πρόσβαση σε αυτά με καθορισμό των διαδικασιών με τις οποίες θα προωθηθεί η ανοιχτή πρόσβαση σε πανελλαδικό επίπεδο με τρόπο οργανωμένο και τεχνικά άρτιο. Η δημιουργία Θεματικών Αποθετηρίων Δεδομένων σε τομείς που διαπερνούν κάθετα τη δομή του ελληνικού Δημοσίου στα οποία θα περιέχονται δεδομένα υψηλής σημαντικότητας είναι απαραίτητη για την επίτευξη των διατυπωμένων στόχων. Τέλος μέσω αυτών των κέντρων αποθήκευσης, διαχείρισης και διάθεσης δημόσιων δεδομένων θα ενισχυθεί η δημιουργία νέων εφαρμογών με επαναχρησιμοποίηση αυτών των στοιχείων οι οποίες θα παρέχουν καινοτόμες υπηρεσίες στους πολίτες αλλά και στη διοίκηση.

1.2.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Κεντρική θέση ως προς την επιδιωκόμενη μεταρρύθμιση κατέχει το σχετικά νεοφυές μοντέλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο οποίο προβλέπεται η συναλλαγή των πολιτών με το Κράτος μέσω διαδικτύου και συνάμα η ενίσχυση της συμμετοχής σε δημοκρατικές διαδικασίες από απόσταση με τη χρήση της τεχνολογίας. Με τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εννοείται η

χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση καθώς επίσης οι διοικητικές διαδικασίες που ακολούθησαν αυτές τις τεχνολογίες. (Μπούρας, 2017)

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει ως σκοπό τη δημιουργία ενός νέου μοντέλου παροχής υπηρεσιών από τους δημόσιους φορείς ποιοτικών, με σύγχρονο τρόπο εμπνέοντας αμοιβαία εμπιστοσύνη. Κύρια πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι τα εξής:

- Ενίσχυση της διαφάνειας με καλύτερο έλεγχο των κυβερνητικών πρακτικών από τους διοικούμενους.
- Απλούστευση και επιτάχυνση χρονοβόρων γραφειοκρατικών διαδικασιών.
- Διευκόλυνση και ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών στο δημόσιο διάλογο.
- Διοικητική εξίσωση των πολιτών ανεξαρτήτως της γεωγραφικής τους θέσης ή τη δυνατότητα μετακίνησής τους.
- Εξοικονόμηση τεχνικού εξοπλισμού και πρώτων υλών βοηθώντας στην προστασία του περιβάλλοντος.

Ασφαλώς στην προσπάθεια εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ενδέχεται να παρουσιαστούν κάποια μειονεκτήματα όπως τα εξής παρακάτω:

- Η άνιση πρόσβαση των πολιτών σε υπηρεσίες διαδικτύου.
- Η περιορισμένη αξιοπιστία των πληροφοριών στο κυβερνοχώρο.
- Η απειλή κυβερνοεπιθέσεων ακόμα και σε μεγάλη έκταση.
- Ο αποκλεισμός κοινωνικών ομάδων με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά όπως αναλφαβητισμός, εξαιρετικά χαμηλό βιοτικό επίπεδο.
- Η περιορισμένη εφαρμογή πολιτικών προστασίας των προσωπικών δεδομένων και
- Το υψηλό κόστος για την προμήθεια εξειδικευμένου εξοπλισμού αλλά και την επιμόρφωση των υπαλλήλων αλλά και των πολιτών.

Στα τέλη της δεκαετίας του 1990 έγινε η πρώτη προσπάθεια εισαγωγής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο ελληνικό Δημόσιο με στόχο αρχικά τον εντοπισμό των τομέων εκείνων που θα μπορούσαν να ενταχθούν πιο σύντομα σε αυτή. Κατά την περίοδο 1994-1999 με το πρόγραμμα “Κλεισθένης” επιδιώχθηκε η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών με δύο πολύ σημαντικά επιτεύγματα το πληροφοριακό σύστημα TAXISNET για φορολογική χρήση και το ΣΥΖΕΥΞΙΣ του Υπουργείου Εσωτερικών. Τη δεκαετία του 2000 υπήρξε περαιτέρω εξάπλωση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών με χρηματοδότηση από το 3^ο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης με χρήση τους στο 50% των δημοσίων υπηρεσιών. (Χατζόπουλος & Οικονομίδης, 2009)

Μετά το 2010 με την εφαρμογή της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 επιδιώχθηκε η αποκλειστική χρήση των νέων τεχνολογιών με αποτέλεσμα την ραγδαία

αύξηση των πολιτών που συναλλάσσονταν με το ελληνικό Δημόσιο ηλεκτρονικά. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016) Η προσπάθεια πλήρους εφαρμογής των Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών συνεχίστηκε με την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021 με αποτελέσματα ορατά στην ελληνική κοινωνία αφού η χρήση αυτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τείνει να γίνει καθολική αντικαθιστώντας διαδικασίες χρονοβόρες και γραφειοκρατικές εκ του σύνεγγυς με τη Δημόσια Διοίκηση σε όλες τις εκφάνσεις της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: Περιγραφή του Πληροφοριακού Συστήματος “ΤΡΙΔΑ”

Στη σύγχρονη οικονομική δραστηριότητα η πληροφορία ως συντελεστής παραγωγής συνδυαζόμενη με την εργασία, το κεφάλαιο, τους φυσικούς πόρους και το έμπυχο δυναμικό έχει σημαντικό ρόλο όπως και τα συστήματα, τα πληροφοριακά συστήματα, που διασφαλίζουν την προμήθεια και επικοινωνία των πληροφοριακών δεδομένων. (Υψηλάντης Π., 2001) Ένας πολύ απλός και σύντομος ορισμός είναι ο εξής: “Πληροφοριακό Σύστημα είναι ένα σύνολο από οντότητες, άνθρωποι,μηχανές, διαδικασίες,κ.α, που αλληλεπιδρούν για την επίτευξη ενός στόχου στο οποίο οι είσοδοι και οι έξοδοι είναι πληροφορίες.”(Χατζής, 2021)

Κάθε πληροφοριακό σύστημα αποτελείται από πέντε κύρια στοιχεία τα οποία δραστηριοποιούνται για την παραγωγή του επιθυμητού αποτελέσματος:

1. Υλικός εξοπλισμός
2. Λογισμικό
3. Δεδομένα και πληροφορίες
4. Διαδικασίες και
5. Ανθρώπινο δυναμικό.

Ο υλικός εξοπλισμός και οι άνθρωποι εκτελούν τις προκαθορισμένες ενέργειες σύμφωνα με τις οδηγίες που παρέχονται από το λογισμικό και τις διαδικασίες. Τα δεδομένα και οι πληροφορίες συνδέουν ουσιαστικά αυτές τις δύο πλευρές ώστε να εξαχθεί το τελικό αποτέλεσμα. (McKinney E., Kroenke D., 2017)

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας με ρυθμούς καταγιστικούς όπως επίσης ο τεράστιος όγκος δεδομένων που διακινούνται καθημερινά έχει οδηγήσει τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους οργανισμούς στην απόκτηση, ανάπτυξη και χρήση πληθώρας πληροφοριακών συστημάτων με σκοπό την αμεσότερη και καλύτερη επικοινωνία τόσο εντός όσο και εκτός των τειχών τους, αλλά και την ελαχιστοποίηση των λαθών κατά τη λήψη αποφάσεων. (Πετρίδου, 2011)

Τα Πληροφοριακά Συστήματα στη Δημόσια Διοίκηση αποτελούν εργαλεία με τα οποία επιτυγχάνεται αύξηση της παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας και ταυτόχρονα με απαιτούμενες διοικητικές αλλαγές ώστε αν υλοποιηθεί ο στρατηγικός σχεδιασμός και η επίτευξη του οράματος του κάθε οργανισμού.(Laudon K.,Laudon J., 2014-2015) Η μείωση του κόστους και του χρόνου καθώς επίσης και η λήψη των βέλτιστων αποφάσεων είναι ικανά να αποτελέσουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα χαράσσοντας νέους δρόμους αυξάνοντας τη διαδραστικότητα της επικοινωνίας με τους πολίτες αλλά και τον αριθμό αυτών που δύνανται να έχουν πρόσβαση σε

υπηρεσίες σύγχρονες, καινοτόμες, ασφαλείς και εφάμιλλες με αυτές που παρέχονται στις χώρες της Ευρώπης και του υπόλοιπου Δυτικού Κόσμου. (Wallace P., 2014)

2.1 Εισαγωγή στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ) “ΙΡΙΔΑ”

Το Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων “ΙΡΙΔΑ” σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από το Κέντρο Μηχανογράφησης του Γενικού Επιτελείου Αεροπορίας το 2016 με σκοπό την ηλεκτρονική διακίνηση της εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας, λήψη υπογραφών και πρωτοκόλληση. (Αποκεντρωμένη Διοίκηση Αττικής, 2020). Το όνομά του προέρχεται από την ελληνική μυθολογία όπου η Ίριδα ήταν η αγγελιοφόρος των θεών, όπως και ο

θεός Ερμής, κόρη του Θάμαντα και της Ωκεανίδος Ηλέκτρας.



Εικόνα 2.1: Εικόνα της Ίριδας (http://archaia-ellada.blogspot.com/2014/05/blog-post_29.html)

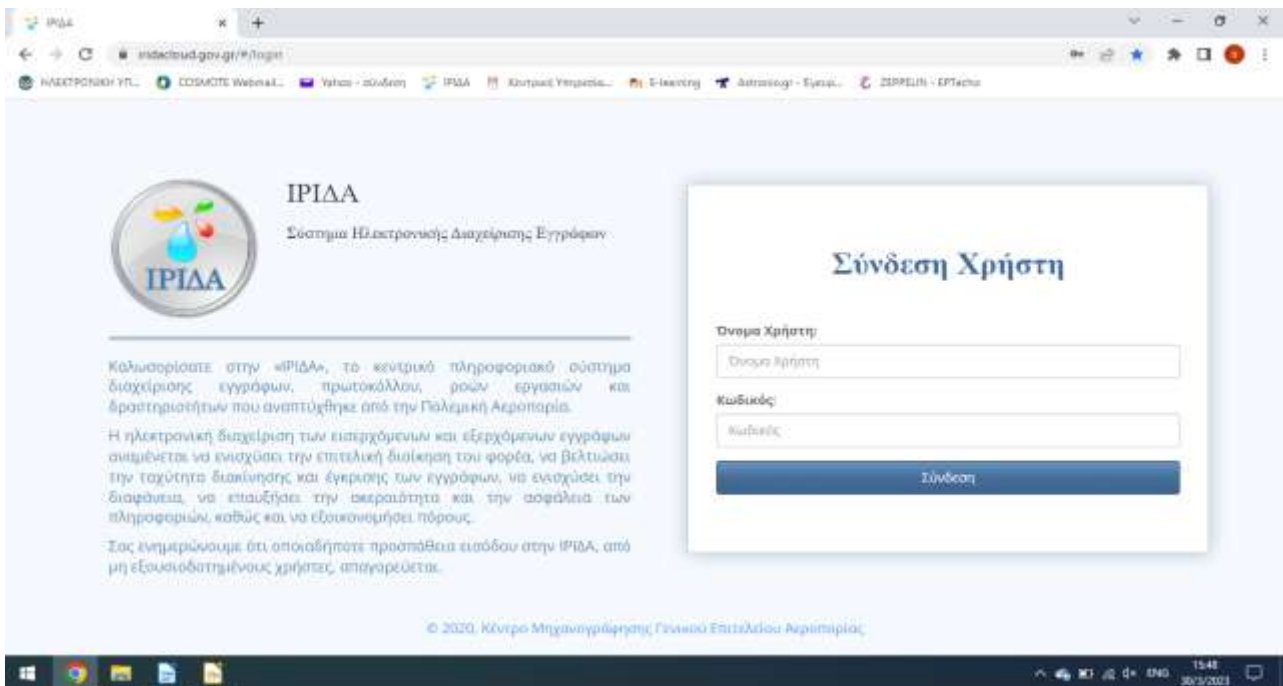
Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι η “ΙΡΙΔΑ” κατασκευάστηκε με τη χρήση ελεύθερου λογισμικού μηδενικού κόστους εξοικονομώντας τεράστια ποσά τόσο από την αγορά του αλλά και τη μετέπειτα συντήρηση και λειτουργία του. Ο πρώτος φορέας που χρησιμοποίησε το σύστημα μετά την Πολεμική Αεροπορία την 30 Μαρτίου 2018 ενώ ακολούθησε η επέκτασή του σε πολυάριθμους φορείς και οργανισμούς. Επιπλέον της εξοικονόμησης πόρων με τη χρήση του συστήματος βελτιώθηκε η επικοινωνία μεταξύ φορέων αφού υπήρξε πιο αποτελεσματική και ασφαλής η ανταλλαγή εγγράφων. Επίσης κατά τη διάρκεια των μέτρων για την καταπολέμηση της πανδημίας όπου επιβλήθηκε η τηλεργασία έγιναν περισσότερο εμφανείς οι δυνατότητες που προσφέρει η “ΙΡΙΔΑ” έτσι ώστε να γίνεται δυνατή η σχεδόν πλήρης εκπλήρωση των καθημερινών εργασιών στην πλειοψηφία των δημοσίων υπηρεσιών.

Στην υπ' αριθμό 49219/2013 Υπουργική απόφαση του Υπουργού Υποδομών και Μεταφορών αποτυπώθηκαν οι προς υλοποίηση απαιτήσεις του Ελληνικού Δημοσίου από την Πολεμική Αεροπορία, οι οποίες θα αναλυθούν εκτενώς στη συνέχεια της παρούσης εργασίας, επιγραμματικά περιγράφονται ως εξής:

1. Η σύνταξη, έγκριση, πρωτοκόλληση και διανομής της εξερχόμενης αλληλογραφίας.
2. Η πλήρης καταγραφή των ενεργειών των χρηστών σε όλα τα επίπεδα.
3. Η μονοσήμαντη σύνδεση κάθε ενέργειας εντός του συστήματος με τον υπαίτιο χρήστη με παράλληλη χρονική καταγραφή.
4. Η διακριτή τροποποίηση των περιεχομένων των διακινούμενων εγγράφων από κάθε χρήστη σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας.
5. Η πρωτοκόλληση και διανομή της εισερχόμενης αλληλογραφίας.
6. Η εισαγωγή με ψηφιακό σαρωτή εγγράφων για περαιτέρω διανομή.
7. Η ανάθεση εργασιών και η δυνατότητα παρακολούθησης και συντονισμού αυτών.
8. Η παρακολούθηση σημαντικών θεμάτων στα οποία δύναται να συνδεθούν έγγραφα, εργασίες και αρχεία δεδομένων.
9. Η ύπαρξη ημερολογίου με ειδοποιήσεις.
10. Η ύπαρξη βιβλιοθήκης χρήσιμων εγγράφων όπως νομοθεσίες.
11. Η ύπαρξη καταλόγου με επαφές χρηστών του συστήματος και τέλος
12. Η δυνατότητα παρακολούθησης της προόδου υλοποίησης των στόχων του φορέα.(Εθνικό Τυπογραφείο, 2020)

2.2 Είσοδος στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ) “ΙΡΙΔΑ”

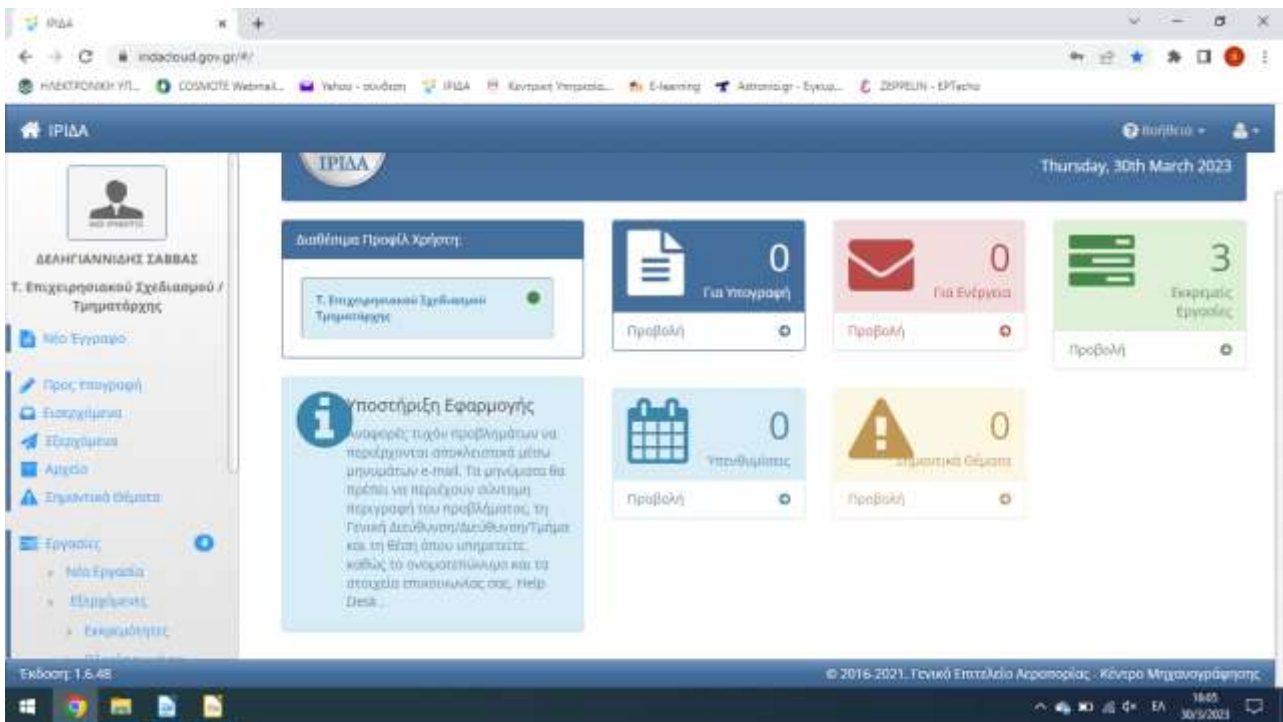
Η λειτουργία του συστήματος απαιτεί τη σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω της διεύθυνσης <https://www.iridacloud.gov.gr> όπου ο χρήστης στην αρχική οθόνη εισάγει το όνομα χρήστη και τον κωδικό που του έχουν δοθεί από το τμήμα πληροφορικής του φορέα του.



Εικόνα 2.2: Σελίδα εισόδου στην “ΙΡΙΔΑ” (<https://www.iridacloud.gov.gr>)

2.2.1 Ρόλοι χρήστη στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ) “ΙΡΙΔΑ”

Η χρήση του συστήματος βασίζεται στην ανάθεση ρόλων ή καθηκόντων που σχετίζονται με τη θέση εργασίας αλλά και την ιεραρχία. Μπορούν να ανατεθούν σε ένα χρήστη περισσότεροι από ένας ρόλοι, τους οποίους μπορεί να επιλέξει κατά την είσοδό του, από τους πέντε που είναι οι εξής: Γενικού Διευθυντή, Διευθυντή, Τμηματάρχη, Εισηγητή και Γραμματείας. Ακολουθεί η επιφάνεια εργασίας ενός χρήστη στον οποίο έχει ανατεθεί ο ρόλος Τμηματάρχη. Στο αριστερό μέρος της οθόνης βλέπουμε τα στοιχεία του χρήστη με την ιδιότητά του και από κάτω τα έγγραφα και τις εργασίες του. Δεξιά έχουμε το διαθέσιμο προφίλ χρήστη και συγκεντρωτικά στοιχεία και εργασίες προς διεκπεραίωση. Η ανάθεση των ρόλων σε κάθε χρήστη πραγματοποιείται από την ομάδα υποστήριξης του συστήματος κατόπιν έγγραφης ή ηλεκτρονικής αίτησης του Προϊσταμένου της κάθε Διεύθυνσης ή Αυτοτελούς Τμήματος.



Εικόνα 2.3: Αρχική σελίδα με χρήστη με ρόλο Τμηματάρχη (<https://www.irdacloud.gov.gr/#/>)

2.2.2 Περιγραφή κύριων επιλογών και λειτουργιών του (ΣΗΔΕ) “ΙΡΙΔΑ”

Κατά την είσοδο στην “ΙΡΙΔΑ”, όπως φαίνεται στην Εικόνα 2.3, ο χρήστης ανεξαρτήτως ρόλου βλέπει στο αριστερό μέρος της οθόνης κατά σειρά τις επιλογές μενού: “Νέο Έγγραφο”, “Προς Υπογραφή”, “Εισερχόμενα”, “Εξερχόμενα”, “Αρχείο”, “Σημαντικά Θέματα”, “Εργασίες”, “Ημερολόγιο”, “Πρωτόκολλο”, “Επαφές” και “Βιβλιοθήκη” όπου πατώντας πάνω στις περισσότερες από αυτές εμπεριέχεται επιπλέον υπομενού. Η μόνη περίπτωση που εμφανίζεται μία επιπλέον λειτουργία η “Εισαγωγή Εγγράφου” είναι χρησιμοποιώντας το ρόλο της Γραμματείας. Η επιλογή “Βιβλιοθήκη” παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη να έχει γρήγορη και εύκολη πρόσβαση σε νομοθεσίες, εγκυκλίους και αποφάσεις της Δημόσιας Διοίκησης, χρήσιμες σε καθημερινή βάση, χωρίς να απαιτείται η αναζήτησή τους σε όλο το διαδίκτυο με μεγάλη σπατάλη χρόνου και ενέργειας. Μία άλλη δυνατότητα στο αρχικό μενού είναι από τη επιλογή “Επαφές” να γνωρίζει ο χρήστης όλους τους χρήστες του συστήματος εντός του Οργανισμού ή του φορέα που εργάζεται καθώς και τους φορείς σε όλη την επικράτεια που κάνουν μερική ή καθολική χρήση αυτού.

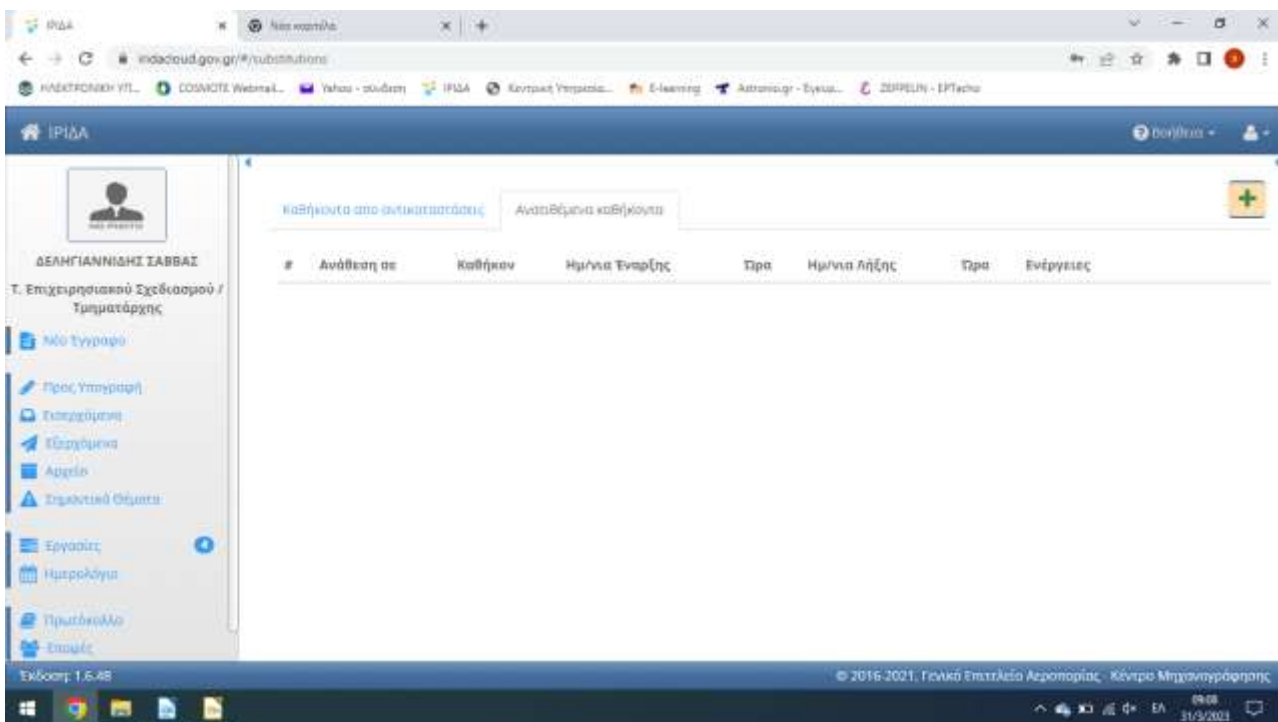
Κεντρικά στην αρχική οθόνη εμφανίζονται μεγάλα πλαίσια συγκεντρωτικά με τις επιλογές “Για Υπογραφή”, “Για Ενέργεια”, “Εκκρεμείς Εργασίες”, “Υπενθυμίσεις” και “Σημαντικά Θέματα” όπου ο τίτλος τους υποδηλώνει σαφώς το περιεχόμενό τους. Με την επιλογή “Υπενθυμίσεις” εμφανίζεται στην οθόνη το ημερολόγιο με επισημασμένες προηγούμενες και μελλοντικές καταχωρίσεις που έχουν γίνει από το χρήστη. Είναι δυνατή η τροποποίηση και διαγραφή

υπαρχόντων καταχωρίσεων οι οποίες μπορούν υπενθυμίσεις για ενέργειες και εργασίες που πρέπει να διεξαχθούν εν καιρώ.

Πάνω δεξιά στην αρχική οθόνη επιλέγοντας τη “Βοήθεια” εμφανίζονται οι επιλογές “Εγχειρίδιο Χρήσης”, “Video Χρήσης”, “FAQs”, “Υποστήριξη (irida@ypes.gr)” και “Ημερολόγιο Τροποποιήσεων”. Με όλες τις παραπάνω επιλογές ο χρήστης αποκτά πρόσβαση σε υλικό βοηθητικό σε σχέση με τη λειτουργία του συστήματος και μπορεί να επιλύσει τυχόν προβλήματα και απορίες που προκύπτουν κατά τη καθημερινή εφαρμογή. Αμέσως πιο δεξιά από την επιλογή “Βοήθεια” πατώντας το εικονίδιο εμφανίζονται οι ενδείξεις “Αποσύνδεση”, Αλλαγή Κωδικού” και “Αντικαταστάσεις” όπου με τις δύο πρώτες ο χρήστης μπορεί να αποσυνδεθεί από το σύστημα και να αλλάξει τον κωδικό πρόσβασης, τηρώντας τους απαραίτητους κανόνες περί πολυπλοκότητας που απαιτούνται για λόγους ασφαλείας κατά την πρόσβαση, αντίστοιχα.

Η τρίτη επιλογή “Αντικαταστάσεις” παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη που κατέχει θέση ευθύνης να ορίσει για χρονικό διάστημα, όχι μικρότερο των 8 ωρών, τον προσωρινό αντικαταστάτη του σε περίπτωση απουσίας του. Η διαδικασία αυτή μπορεί να τροποποιηθεί ή και να ανακληθεί ανά πάσα στιγμή από τον ίδιο το χρήστη. Επιλέγοντας το κουμπί “Αντικαταστάσεις” εμφανίζεται μία νέα οθόνη με τις επιλογές “Καθήκοντα από αντικαταστάσεις”, εντός του οποίου παρουσιάζονται όλα τα καθήκοντα που έχουν ανατεθεί στο χρήστη διαχρονικά και “Ανατιθέμενα καθήκοντα” στο οποίο εμφανίζονται τα καθήκοντα που έχουν ανατεθεί από τον ίδιο σε τρίτους.

Ο ορισμός του αντικαταστάτη πραγματοποιείται από το σταυρό που εμφανίζεται πάνω δεξιά στην οθόνη όπως παρατηρούμε στην εικόνα 2.4 όπου πατώντας τον μπορεί να οριστεί ο χρήστης στον οποίο θα οριστούν τα νέα του καθήκοντα και το χρονικό διάστημα για το οποίο θα τα εκτελέσει. Ασφαλώς ο ορισμός ενός χρήστη ως Αντικαταστάτη υπόκειται σε περιορισμούς σύμφωνα με το διοικητικό και οργανωτικό πλαίσιο του φορέα. Αφού ολοκληρωθεί το χρονικό διάστημα αντικατάστασης που έχει οριστεί η ανάθεση ρόλων επανέρχεται αυτομάτως στην αρχική κατάσταση. Η διαδικασία αντικατάστασης είναι ιδιαίτερα σημαντική καθώς παραχωρούνται δικαιώματα διοικητικά σε τρίτους και για αυτό το λόγο ο χρήστης οφείλει να ενεργεί με γνώμονα τη διασφάλιση της νομιμότητας.



Εικόνα 2.4: Σελίδα Αντικαταστάσεων (<https://www.iridacloud.gov.gr/#/substitutions>)

2.2.3 Εισαγωγή, πρωτοκόλληση και διανομή εισερχομένων εγγράφων

Οι χρήστες του ΣΗΔΕ “ΙΡΙΔΑ” στους οποίους έχουν ανατεθεί καθήκοντα Γραμματείας έχουν τη δυνατότητα για ηλεκτρονική πρωτοκόλληση εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας σε αυτό και εκτός αυτού. Η εισερχόμενη αλληλογραφία μπορεί να προέρχεται από έγγραφα εντός του συστήματος είτε εκτός με ηλεκτρονική αλληλογραφία (email), τηλεομοιοτυπία (fax), από άλλες εφαρμογές του Δημοσίου (gov.gr) αλλά και σε φυσική μορφή ενώ αντιστοίχως η εξερχόμενη αλληλογραφία πρωτοκολλείται και διανέμεται είτε μέσω “ΙΡΙΔΑ” είτε εκτός αυτής. Με την πρωτοκόλληση ενός εισερχόμενου εγγράφου αυτό αυτομάτως χρεώνεται στο χρήστη σύμφωνα με τις αρμοδιότητές που του έχουν ανατεθεί από το φορέα.

Στα εισερχόμενα έγγραφα που αποστέλλονται από φορείς που υποστηρίζουν το ΣΗΔΕ “ΙΡΙΔΑ” δεν απαιτείται καμία παρέμβαση από το χρήστη “Γραμματεία” καθώς λαμβάνονται, πρωτοκολλούνται, και διανείμονται μέσω του συστήματος. Στην περίπτωση που τα εισερχόμενα έγγραφα προέρχονται από πηγές εκτός “ΙΡΙΔΑ” θα πρέπει να μετατραπούν σε μορφή pdf και κατόπιν μέσω της επιλογής “Εισαγωγή Εγγράφου” να ακολουθηθεί η απαιτούμενη διαδικασία για τη διεκπεραίωσή τους.

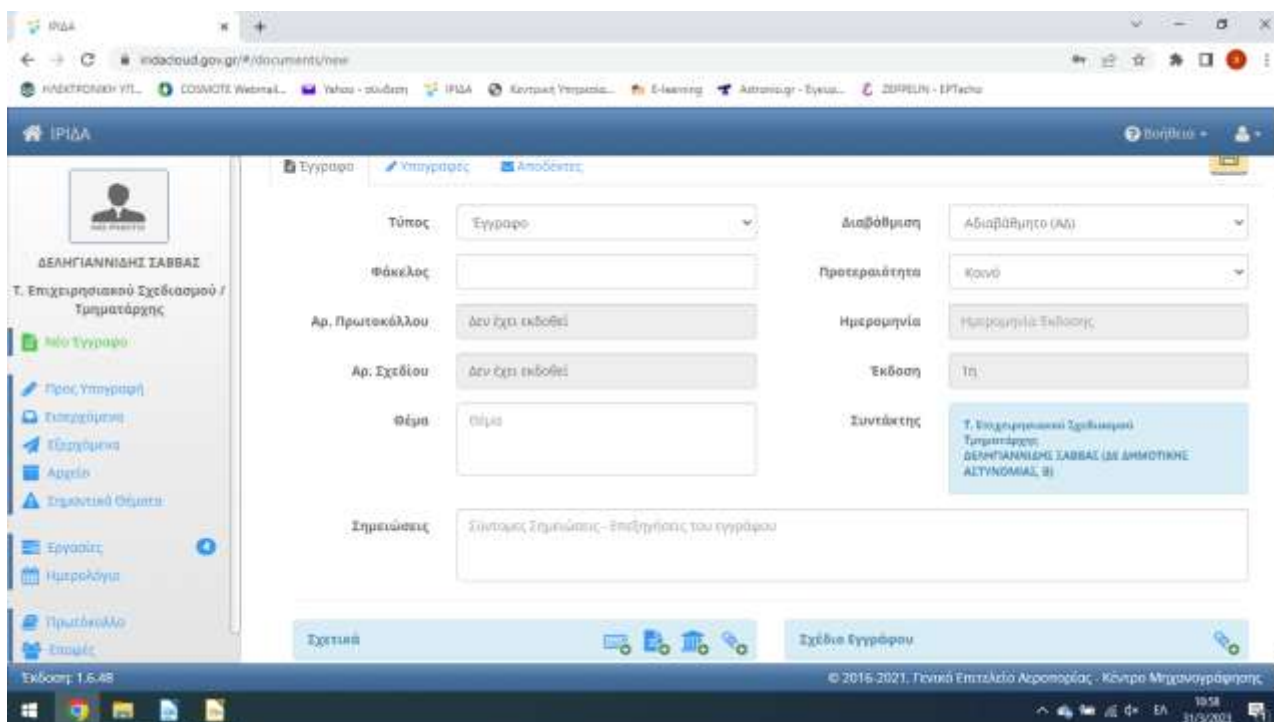
Η διαδικασία εισαγωγής ενός εγγράφου στην “ΙΡΙΔΑ” μπορεί να γίνει επιλέγοντας “Εισαγωγή Εγγράφου” και κατόπιν ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα:

1. Στο πεδίο "Τύπος" επιλέγοντας το είδος του προς εισαγωγή εγγράφου από τα εξής: "Εγγραφο", "Υπηρεσιακό Σημείωμα", "Ενημερωτικό Σημείωμα(ΕΣ)", "Εγκύκλιος", "Μέσο Κοινοβουλευτικού Ελέγχου" και "Απόφαση".
2. Στο πεδίο "Φάκελος" αναγράφεται το όνομα ή ο αριθμός κωδικοποίησης του φακέλου για τη διευκόλυνση της αρχειοθέτησής του.
3. Στο πεδίο "Αριθμός Εγγράφου" εισάγονται ο αριθμός πρωτοκόλλου και η ημερομηνία του εγγράφου.
4. Στα πεδία "Αρ.Σχεδίου" και "Θέμα" εισάγονται ο αριθμός σχεδίου και το θέμα του εγγράφου αντίστοιχα.
5. Στο πεδίο "Σημειώσεις" μπορούν προαιρετικά να πληκτρολογηθούν κάποιες παρατηρήσεις και επεξηγήσεις σχετικές με το έγγραφο.
6. Στο πεδίο "Διαβάθμιση" επιλέγεται μία από τις παρακάτω εμφανιζόμενες επιλογές "Αδιαβάθμητο (ΑΔ)", "Εμπιστευτικό (ΕΠ)" και "Υπηρεσιακό Σημείωμα".
7. Στο πεδίο "Προτεραιότητα" ανάλογα με την απαιτούμενη ταχύτητα διεκπεραίωσης του εισερχόμενου εγγράφου γίνεται επιλογή μία των παρακάτω δυνατοτήτων "Κοινό", "Επείγον", "Εξαιρετικά Επείγον" και "Άμεσο".
8. Στο πεδίο "Ημερομηνία" εισάγεται η ημερομηνία έκδοσης του εγγράφου και όχι η ημερομηνία εισαγωγής του στην "ΙΡΙΔΑ".
9. Στο πεδίο "Αποστολέας" εισάγονται τα στοιχεία του αποστολέα του εγγράφου συνήθως με κεφαλαία γράμματα και χωρίς συντομογραφίες για χάρη ευκολίας αναζήτησης.
10. Στο πεδίο "Σχετικά" από αριστερά προς τα δεξιά εμφανίζονται τα εξής 4 εικονίδια:
 - i. "Προσθήκη εγγράφου εκτός "ΙΡΙΔΑ"" με το οποίο μπορούν εισαχθούν έγγραφα σχετικά με το θέμα εισερχομένου σε μορφή pdf.
 - ii. "Προσθήκη εγγράφου" με το οποίο είναι δυνατή η επισύναψη εγγράφου ήδη καταχωρημένου στο σύστημα.
 - iii. "Προσθήκη Εγγράφου Βιβλιοθήκης" όπου μπορεί να γίνει εισαγωγή εγγράφων που προϋπάρχουν στη βιβλιοθήκη όπως νομοθεσίες, εγκύκλιοι κ.τ.λ. και
 - iv. "Προσθήκη Αρχείου" μπορούν να προστεθούν σε μορφή pdf αρχεία που είναι συνοδευτικά του εισερχόμενου εγγράφου.
11. Στο πεδίο "Αρχεία προς Εισαγωγή" με την επιλογή του σταυρού με το συνδετήρα επιλέγεται το έγγραφο προς εισαγωγή και πρωτοκόλληση και κατόπιν με την επιλογή "Επόμενο Βήμα" πατώντας στο μπλε σταυρό επιλέγονται οι αποδέκτες προς ενέργεια του εγγράφου και με τον πράσινο σταυρό οι αποδέκτες προς κοινοποίηση.

12. Τέλος πατώντας στην επιλογή “Διανομή” ολοκληρώνεται η διαδικασία και το έγγραφο διαμοιράζεται στους αποδέκτες του.

2.2.4 Δημιουργία, πρωτοκόλληση και διανομή νέου εγγράφου

Εκτός από τη Γραμματεία όλοι οι χρήστες ανεξαρτήτως ρόλου έχουν δικαίωμα να δημιουργήσουν ένα νέο έγγραφο αρκεί να πατηθεί η επιλογή “Νέο Έγγραφο” ώστε να εμφανιστεί η οθόνη όπως αποτυπώνεται στην παρακάτω εικόνα 2.5.



Εικόνα 2.5: Σελίδα δημιουργίας νέου εγγράφου (<https://www.iridacloud.gov.gr/#/documents/new>)

Στην πρώτη καρτέλα “Έγγραφο” συμπληρώνονται από το χρήστη τα στοιχεία του εγγράφου όπως έχει προαναφερθεί και έπειτα από την επιλογή “Υπογραφές” επιλέγονται τα άτομα με ιεραρχική σειρά που θα υπογράψουν ή θα γνωμοδοτήσουν στο παρόν έγγραφο ενώ πατώντας στους “Αποδέκτες” επιλέγονται τα άτομα προς διεκπεραίωση και προς κοινοποίηση.

Αφού γίνει αποθήκευση των αλλαγών και ολοκληρωθεί η παραπάνω διαδικασία εμφανίζεται το έγγραφο στα “Προς Υπογραφή” και αφού υπογραφεί ηλεκτρονικά από το χρήστη προωθείται αυτόματα προς υπογραφή στον επόμενο στην ιεραρχία χρήστη. Αν κάποιος από τους επόμενους στην ιεραρχία χρήστες διαφωνεί σε κάποιο σημείο του εγγράφου μπορεί να το επιστρέψει με παρατηρήσεις και διορθώσεις στον συντάκτη του. Αφού γίνουν όλες οι απαιτούμενες τροποποιήσεις και διορθώσεις και το έγγραφο υπογραφεί από όλους τους χρήστες ιεραρχικά πρωτοκολλείται από το συντάκτη και προωθείται για διανομή από τη γραμματεία όταν απαιτείται.

Να σημειωθεί ότι η υπογραφή του εγγράφου είναι μία πράξη μη αναστρέψιμη και όλες οι διορθώσεις επί του εγγράφου από το κάθε χρήστη – ρόλο καταγράφονται αναλυτικά από το σύστημα και διασφαλίζεται η πλήρης ιχνηλασιμότητα της πορείας του κάθε εγγράφου.

Στην περίπτωση που το έγγραφο που δημιουργήθηκε πρέπει να αναρτηθεί στη “Διαύγεια” τότε αφού πρωτοκολληθεί και ορισθεί η “Γραμματεία Εξόδου”, από το “Σχέδιο Εγγράφου” προχωρούμε στη διαδικασία ώστε να δοθεί Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ) αντικαθιστώντας το παλιό έγγραφο με το νέο που εμπεριέχει την ΑΔΑ και κατόπιν πραγματοποιείται η διανομή του διορθωμένου εγγράφου στους αποδέκτες όπως έχει οριστεί.

Οι κύριες λειτουργίες που καλύπτουν τη συντριπτική πλειοψηφία των ενεργειών που πραγματοποιούνται καθημερινά από όλους τους χρήστες της “ΙΡΙΔΑ” είναι αυτές που περιγράφονται παραπάνω. Βέβαια υπάρχουν και κάποιες δευτερευούσης σημασίας διαδικασίες που μπορούν να εκτελεστούν αλλά δε θα ήταν σκόπιμη η ανάλωση στην παρούσα εργασία σε λεπτομέρειες ελάχιστονος σημασίας.

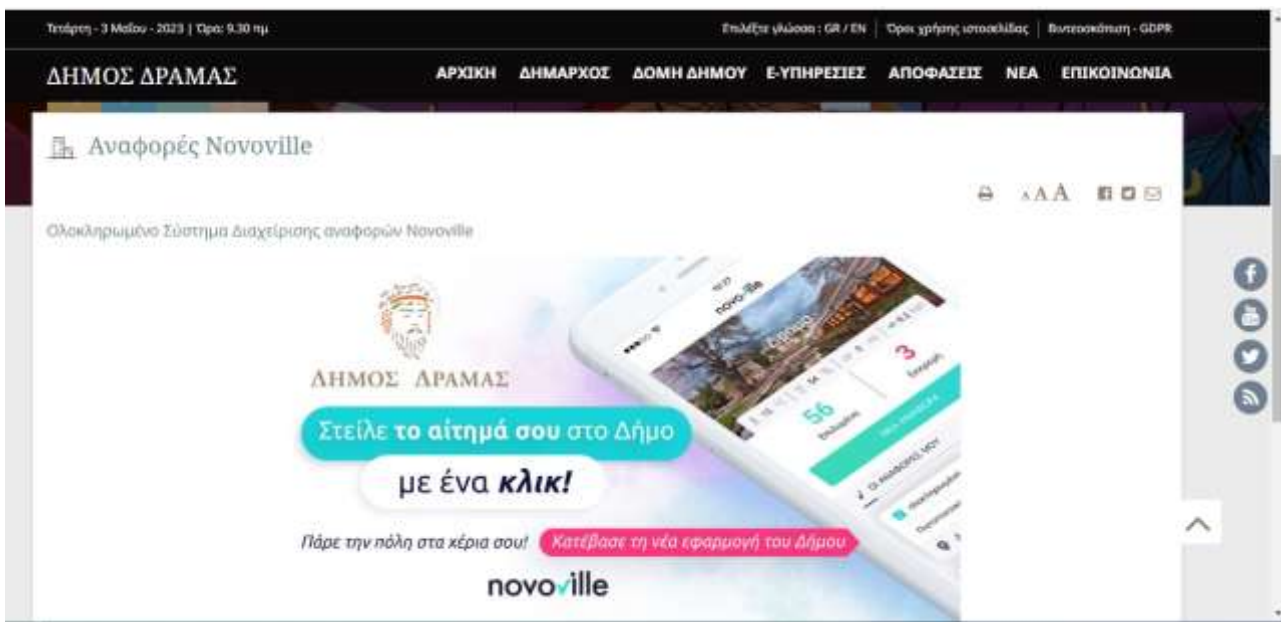
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: Μελέτη της επίδρασης λειτουργίας του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων “ΙΡΙΔΑ” στο Δήμο Δράμας

3.1: Πληροφοριακά στοιχεία για το Δήμο Δράμας

Ο Δήμος Δράμας ανήκει στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, είναι ένας από τους πέντε δήμους της Περιφερειακής Ενότητας Δράμας και συστάθηκε από την συνένωση του προϋπάρχοντος δήμου Δράμας με την κοινότητα Σιδηρονερίου με την εφαρμογή του προγράμματος “Καλλικράτης” σύμφωνα με το Ν.3582/2010. Σύμφωνα με την Ελληνική Στατιστική Αρχή από την απογραφή του 2021 προκύπτει ότι ο πληθυσμός του ανέρχεται σε 55679 χιλιάδες μειωμένος σε ποσοστό 11.8% σε σχέση με την προηγούμενη απογραφή που διεξήχθη το 2011. (Ελληνική Στατιστική Αρχή, 2022) Ο Δήμος Δράμας όπως ορίζει ο Εσωτερικός Οργανισμός Λειτουργίας του εμφανίζει την παρακάτω οργανωτική δομή:

- Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών
- Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας
- Διεύθυνση Δόμησης
- Διεύθυνση Καθαριότητας και Ανακύκλωσης
- Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας και Πολιτισμού
- Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών
- Διεύθυνση Περιβάλλοντος και Πρασίνου
- Διεύθυνση Προγραμματισμού, Οργάνωσης και Πληροφορικής
- Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών
- Αυτοτελές Τμήμα Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης
- Αυτοτελές Τμήμα ΚΕΠ
- Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης
- Νομικό Πρόσωπο Δήμου Δράμας
- Πολιτιστικός Οργανισμός Φεστιβάλ Ταινιών Μικρού Μήκους
- Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης και Αποχέτευσης (<https://dimos-dramas.gr/>)

Στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ο Δήμος Δράμας εδώ και αρκετά χρόνια διαθέτει τη διαδικτυακή πύλη <https://dimos-dramas.gr/> μέσω της οποίας παρέχονται και υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών. Επίσης μέσω του Ολοκληρωμένου Συστηματος Διαχείρισης αναφορών “Novonville”, το οποίο παρέχεται και ως εφαρμογή για χρήση μέσω smartphone, είναι δυνατή αποστολή αιτημάτων και αναφορών με ταυτόχρονη επισύναψη πάσης φύσεως αρχείων που σχετίζονται με το αίτημα.



Εικόνα 3.1: Σελίδα αποστολής αιτήματος “NOVOVILLE” (https://dimos-dramas.gr/e_service/anafores-novoville/)

Σε όλες τις υπηρεσίες του δήμου λειτουργεί δίκτυο (lan) που εξυπηρετεί τις ανάγκες των υπαλλήλων και αιρετών καθώς επίσης ασύρματο δίκτυο (wi-fi) το οποίο παρέχεται δωρεάν και στους πολίτες που βρίσκονται στους χώρους εντός του δημαρχιακού μεγάρου.

Από την 1/1/2021 ξεκίνησε η παραγωγική λειτουργία του Σ.Η.Δ.Ε. “ΙΡΙΔΑ” στο Δήμο Δράμας αφού είχε προηγηθεί ένα μικρό διάστημα πιλοτικής εφαρμογής του εντός του 2020 με ταυτόχρονη εκπαίδευση των χρηστών του από στελέχη του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης τόσο δια ζώσης όσο και μέσω της εξ αποστάσεως εκπαιδευτικής πλατφόρμας που διαθέτει.

3.2: Σκοπός της έρευνας

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας θα μπορούσε να ειπωθεί ότι είναι διττός με πρώτο σκέλος την παρουσίαση των κύριων λειτουργιών της “ΙΡΙΔΑ”. Η παρουσίαση αυτή μπορεί να λειτουργήσει και ως ένα βοήθημα κατά τη χρήση του συστήματος αφού ανατρέχοντας κάποιος χρήστης μπορεί να κατανοήσει τον τρόπο λειτουργίας κάποιας διαδικασίας ενώ, και μέσω των εικόνων, θα μπορέσει να διευκολυνθεί κατά την εκτέλεση. Ασφαλώς σε καμία περίπτωση αυτή η παρουσίαση δεν είναι δυνατόν να υποκαταστήσει αλλά και ούτε να συγκριθεί με τα παρεχόμενα μέσω Ε.Κ.Κ.Δ.Α. επιμορφωτικά σεμινάρια αλλά ίσως να μπορέσει να λειτουργήσει βοηθητικά προς τους χρήστες του συστήματος σε κάποιες περιπτώσεις.

Το δεύτερο και σημαντικότερο κομμάτι της παρούσας αποτελείται από τη διερεύνηση των απόψεων των χρηστών της “ΙΡΙΔΑ” σχετικά με τομείς που άπτονται της λειτουργίας του συστήματος, με την ανάλυση των απαντήσεων που δόθηκαν στο ερωτηματολόγιο που δόθηκε προς απάντηση σε αυτούς. Εντός του ερευνητικού μέρους της εργασίας περιλαμβάνονται ασφαλώς και τα συμπεράσματα που εξήχθησαν όπως επίσης και προτάσεις για περαιτέρω μελέτη και έρευνα που σχετίζονται βεβαίως με την ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων.

3.3: Ερευνητικά ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν προς διερεύνηση στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας σχετίζονται με το ποια είναι η γνώμη των χρηστών – εργαζομένων του Δήμου Δράμας αναφορικά με τη λειτουργία του ΣΗΔΕ “ΙΡΙΔΑ” πάνω στους παρακάτω τομείς:

- Η ευκολία χρήσης του συστήματος.
- Η χρησιμότητα του συστήματος.
- Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του συστήματος.
- Η ικανοποίηση από τη χρήση του συστήματος.
- Η παροχή τεχνικής υποστήριξης κατά τη χρήση του συστήματος.

3.4: Μεθοδολογία της έρευνας

Η ερευνητική μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε είναι η έρευνα επισκόπησης με τη χρήση ερωτηματολογίου μέσω της οποίας είναι δυνατή η συλλογή δεδομένων σε μικρό χρονικό διάστημα με ελάχιστο κόστος και έτσι χρησιμοποιείται κατά κόρο από πολλούς ερευνητές. Απευθύνεται σε ένα δείγμα ερωτώμενων με συγκεκριμένο αριθμό ερωτήσεων και χάρη της ευελιξίας που παρουσιάζει αποτελεί τη καταλληλότερη μέθοδο για τη διεξαγωγή της έρευνας. (Bryman, 2011)

Η εν λόγω έρευνα είναι περιγραφική – συσχετιστική χωρίς τη διεξαγωγή πειράματος με χαρακτηριστικά που αναφέρονται σε ένα συγκεκριμένο δείγμα. Κατά τη διενέργεια της έρευνας απαιτείται αμεροληψία από πλευράς του ερευνητή με σκοπό τα αποτελέσματα που θα προκύψουν να οδηγούν σε αντικειμενικά αποτελέσματα. Επιχειρείται να εξεταστεί ο βαθμός συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών και από το σχεδιασμό της επιχειρήθηκε η ποσοτικοποίηση των συλλεχθέντων δεδομένων μέσω της αποτύπωσής τους με αριθμητικά δεδομένα. Οι απαντήσεις που προέκυψαν από τους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο εκφράζονται με κλίμακες και κατόπιν ομαδοποιούνται και επεξεργάζονται με μαθηματικά εργαλεία και τεχνικές.(Johnson, 1994)

Πλέον κατάλληλη για την παρούσα έρευνα αξιολογήθηκε η μη πιθανοτική δειγματοληψία και συγκεκριμένα ο τύπος δειγματοληψίας ευκολίας ή βολική. (Bryman, 2017) Ο πληθυσμός του

δείγματος αποτελείται από τους υπαλλήλους του Δήμου Δράμας, στον οποίο εργάζεται και ο συγγραφέας της παρούσας, που χρησιμοποιούν λόγω των καθηκόντων τους το ΣΗΔΕ “ΙΡΙΔΑ” και η προώθηση των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε ηλεκτρονικά. Η καθημερινή επαφή του συγγραφέα με το σύστημα αποτέλεσε το έναυσμα για τη διεξαγωγή της έρευνας με σκοπό να διερευνηθούν οι απόψεις των χρηστών της “ΙΡΙΔΑ” έπειτα από χρήση τα τελευταία δύο και πλέον ετών.

3.5: Ερευνητικό εργαλείο – Πληθυσμός και δείγμα της έρευνας

Έγινε χρήση του δομημένου ερωτηματολογίου το οποίο αποτελεί ένα ερευνητικό εργαλείο για τη συλλογή πληροφοριών που σχετίζονται με το υπό διερεύνηση θέμα με σκοπό να προκύψουν αποτελέσματα ακριβή και πλήρη μέσα από τη συστηματική καταγραφή τους.(Luck D. and Rubin R., 1987) Το παρόν ερωτηματολόγιο, (<https://forms.gle/i15gVwyNFEKEhcL47>), δημιουργήθηκε με την εφαρμογή Google Forms και απαντήθηκε από τους ερωτώμενους εντός του Απριλίου του 2023 και περιλαμβάνει 15 ερωτήσεις. Χρησιμοποιήθηκαν τριών ειδών ερωτήσεις διαζευκτικές, πολλαπλών επιλογών και πενταβάθμιας κλίμακας Likert (Διαφωνώ απόλυτα, Διαφωνώ, Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ, Συμφωνώ, Συμφωνώ απόλυτα) και τόσο οι ερωτήσεις όσο και οι απαντήσεις ήταν όλες κλειστού τύπου με σκοπό την εύκολη και πλήρη απάντηση του ερωτηματολογίου.(Bryman, 2017)

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τις εξής τρεις ενότητες:

1. Δημογραφικά στοιχεία
2. Εργασιακά στοιχεία
3. Βασικά γνωστικά στοιχεία σχετικά με το “ΙΡΙΔΑ”

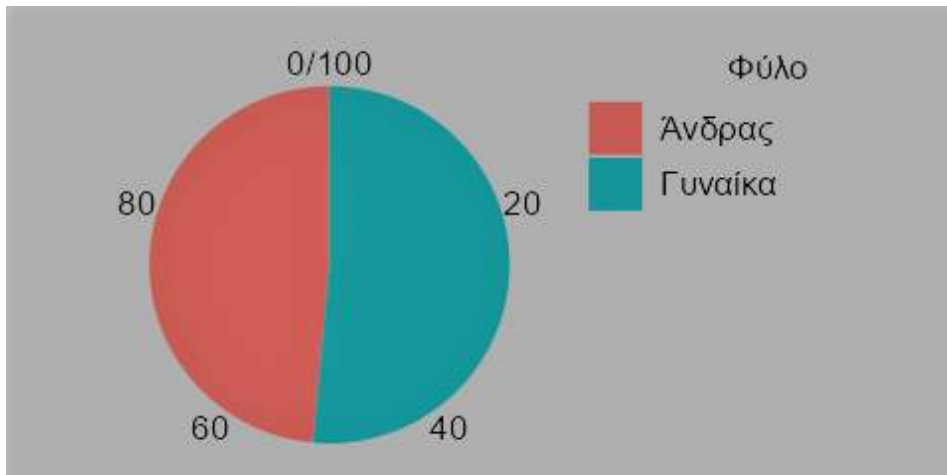
Στην πρώτη ενότητα εμφανίζονται τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων, στη δεύτερη παρουσιάζονται τα εργασιακά στοιχεία των ερωτώμενων που σχετίζονται με τη λειτουργία του “ΙΡΙΔΑ” και στην τελευταία ενότητα, που αποτελεί το κύριο κομμάτι της έρευνας, παρουσιάζονται οι απόψεις των εργαζομένων στο Δήμο Δράμας σχετικά με τη χρήση του ΣΗΔΕ “ΙΡΙΔΑ” από αυτούς.

Ο πληθυσμός της παρούσας έρευνας αποτελείται από τους υπαλλήλους του Δήμου Δράμας, μονίμους και με σύμβαση αορίστου χρόνου, οι οποίοι ωστόσο λόγω της φύσης της εργασίας τους έχουν οριστεί ως χρήστες της “ΙΡΙΔΑ”. Συγκεκριμένα οι εγγεγραμμένοι χρήστες τη στιγμή διεξαγωγής της έρευνας ανέρχονταν στον αριθμό 142 εκ των οποίων οι 133 ήταν υπάλληλοι και όχι αιρετοί. Δείγμα της έρευνας αποτελούν οι 70 υπάλληλοι που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο που τους στάλθηκε και στον οποίο τις απαντήσεις βασίστηκε η ανάλυση που ακολουθεί στην παρούσα.

3.6: Αποτελέσματα της έρευνας

3.6.1: Δημογραφικά στοιχεία

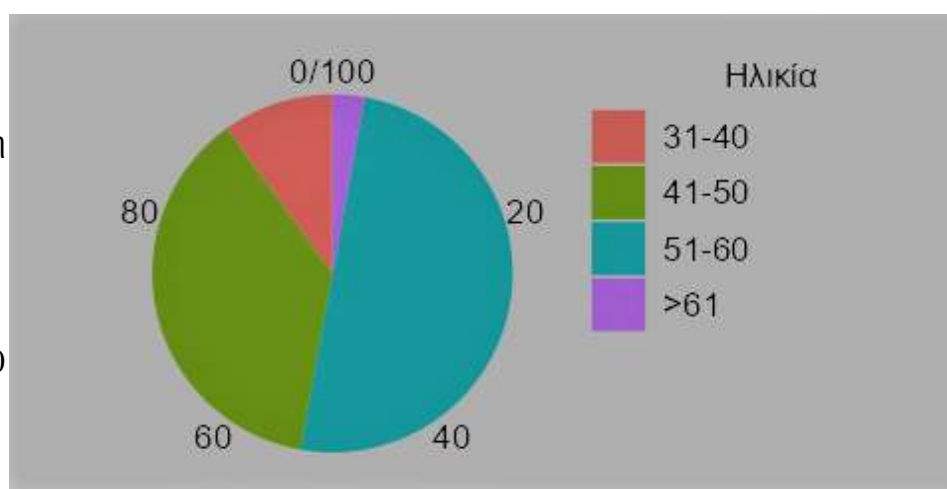
Στα γραφήματα που ακολουθούν παρουσιάζονται τα δημογραφικά στοιχεία της έρευνας. Στο γράφημα 1 εμφανίζεται το φύλο των συμμετεχόντων και προκύπτει ότι το 51% του δείγματος είναι γυναίκες και το 49% άνδρες.



Γράφημα 1: Φύλο

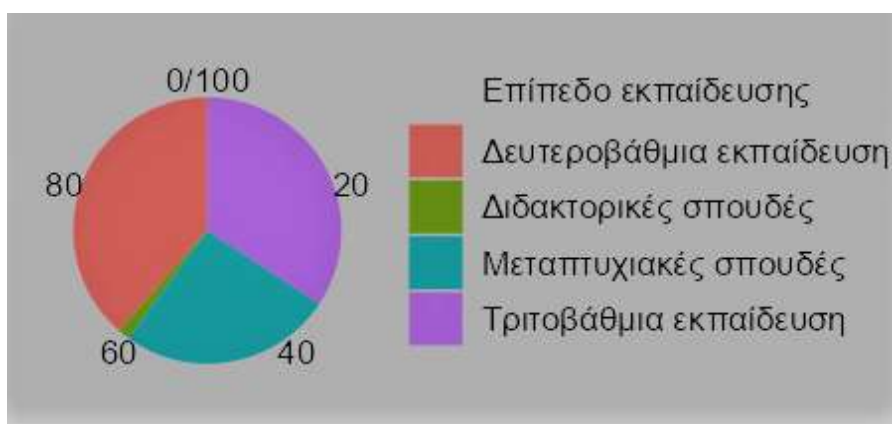
Στο γράφημα 2 εμφανίζεται η ηλικία του δείγματος της έρευνας όπου παρατηρούμε ότι το 50% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 51-60 και το 37% στην αντίστοιχη των 41-50. Βλέπουμε λοιπόν ότι η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων είναι άνω των 40 ετών σε ποσοστό που αγγίζει το 90%, γεγονός που καταδεικνύει τον αυξημένο μέσο όρο ηλικίας των εργαζομένων του Δήμου Δράμας και

είναι
απόρροια
της μη
πραγματοπο
ίησης
προσλήψεω
ν για 10
πλέον έτη.



Γράφημα 2: Ηλικία

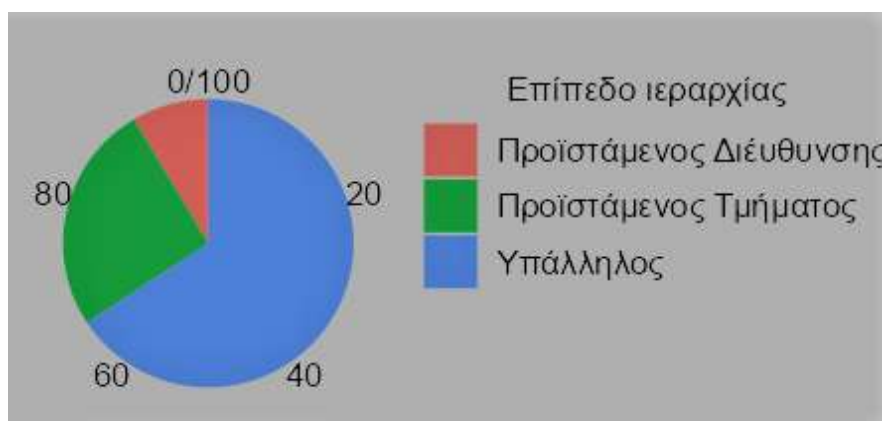
Στο επόμενο γράφημα παρατηρούμε το επίπεδο εκπαίδευσης των υπαλλήλων που συμμετέχουν στην έρευνα όπου το 39% αυτών είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 34% απόφοιτοι Α.Ε.Ι. και πρώην Α.Τ.Ε.Ι. ενώ ένα ποσοστό της τάξης του 26% εμφανίζεται να είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών και ένας ερωτώμενος κάτοχος διδακτορικού. Πρέπει να σημειωθεί το αρκετά υψηλό μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων αφού 6 στους 10 εμφανίζεται να είναι κάτοχοι τίτλου σπουδών ανώτατης και πλέον εκπαίδευσης.



Γράφημα 3: Επίπεδο εκπαίδευσης

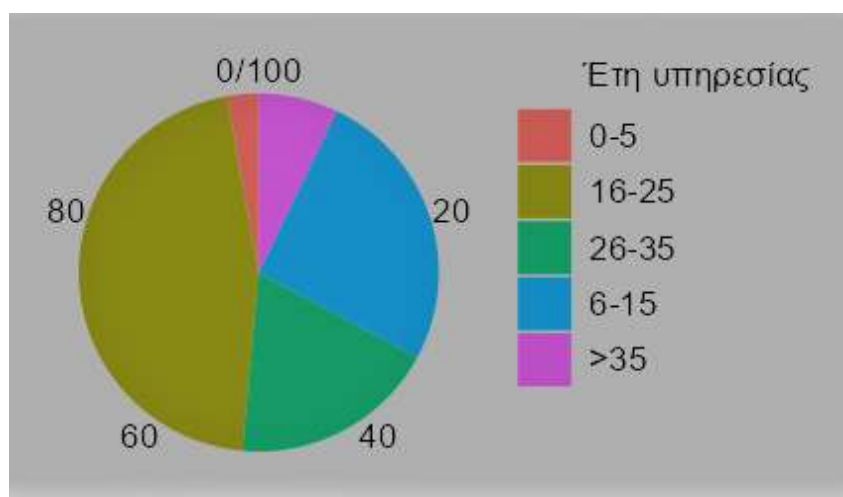
3.6.2: Εργασιακά στοιχεία

Ακολουθούν δύο γραφήματα όπου παρουσιάζονται τα εργασιακά στοιχεία των συμμετεχόντων στο Δήμο Δράμας. Στο γράφημα 4 βλέπουμε τη θέση που κατέχει ο κάθε υπάλληλος η οποία αντανακλά και στον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί εντός της "ΙΡΙΔΑ" σύμφωνα με το ρόλο που του έχει ανατεθεί. Το 33% των ερωτηθέντων κατέχουν κάποια θέση ευθύνης είτε σε επίπεδο τμήματος είτε σε επίπεδο διεύθυνσης, ενώ 2 στους 3 είναι απλοί υπάλληλοι.



Γράφημα 4: Επίπεδο ιεραρχίας

Στο επόμενο γράφημα 5 αποτυπώνονται τα έτη που εργάζονται στο Δήμο Δράμας οι ερωτώμενοι και παρατηρούμε αυτό που διαπιστώθηκε και προηγουμένως με το γράφημα 2 όπου διαπιστώσαμε τον αρκετά υψηλό μέσο όρο ηλικίας των εργαζομένων. Φαίνεται και με αυτά τα στοιχεία ότι μόλις 2 υπάλληλοι εργάζονται για λιγότερο από 6 έτη στην υπηρεσία τους ενώ ένα ποσοστό της τάξης του 66% εργάζεται για πάνω από 16 έτη στο Δήμο Δράμας, γεγονός που αφενός αντικατοπτρίζει στην αυξημένη εμπειρία αφετέρου μπορεί να γεννά σημάδια εργασιακής κόπωσης και στασιμότητας.



Γράφημα 5: Έτη υπηρεσίας

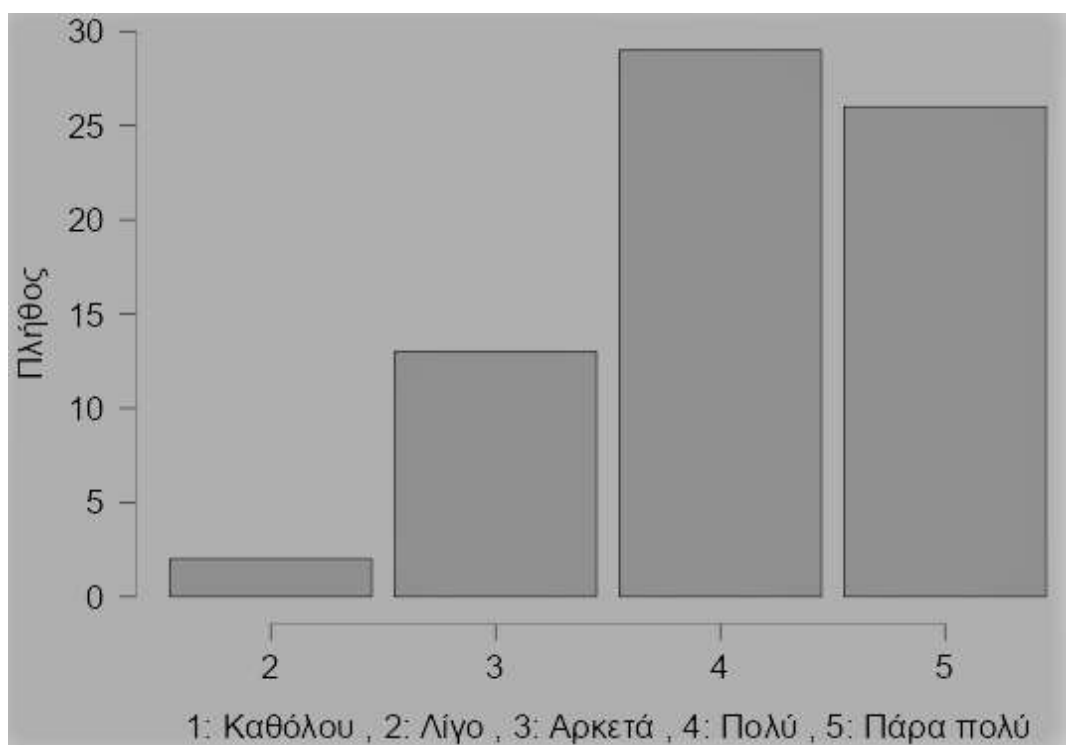
3.6.3: Βασικά γνωστικά στοιχεία σχετικά με το “ΙΡΙΔΑ”

Σε αυτό το κεφάλαιο της έρευνας γίνεται προσπάθεια διερεύνησης του γνωστικού υπόβαθρου των ερωτώμενων για θέματα που άπτονται τη χρήση των Η/Υ και την εν γένει επιμόρφωσή τους, που θα μπορούσε να διευκολύνει ή δυσχεραίνει τη λειτουργία του “ΙΡΙΔΑ” από αυτούς. Αρχικά ερωτήθηκαν κατά πόσο θεωρούν οι ίδιοι τους εαυτούς τους εξοικειωμένους με τη χρήση των Η/Υ με τις απαντήσεις να αποτυπώνονται στον πίνακα συχνοτήτων και στο γράφημα που ακολουθούν. Γίνεται εμφανές ότι σε ποσοστό σχεδόν 80% οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι είναι πολύ και πάρα πολύ εξοικειωμένοι με τους Η/Υ ενώ η συντριπτική πλειοψηφία των υπολοίπων συμμετεχόντων εκτιμούν ότι είναι αρκετά εξοικειωμένοι με αυτούς. Σε αυτό το σημείο να τονισθεί

ότι μόλις 2 από αυτούς που απάντησαν θεωρούν εαυτούς λίγο και κανένα καθόλου εξοικειωμένους με τη χρήση των Η/Υ.

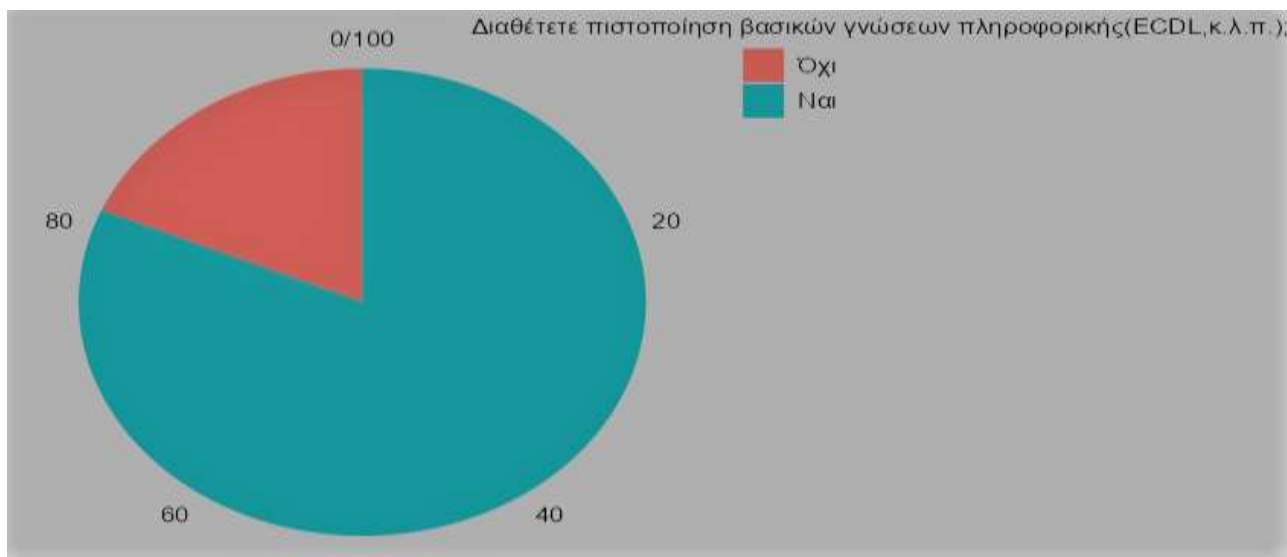
Πόσο εξοικειωμένος/η θεωρείτε ότι είστε με τη χρήση Η/Υ;	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Λίγο	2	2.86%	2.86%
Αρκετά	13	18.57%	21.43%
Πολύ	29	41.43%	62.86%
Πάρα πολύ	26	37.14%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 1: Πόσο εξοικειωμένος/η θεωρείται ότι είστε με τη χρήση Η/Υ;



Γράφημα 6: Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση Η/Υ;

Στη συνέχεια οι ερωτώμενοι έπρεπε να απαντήσουν στην ερώτηση κατά πόσο διέθεταν κάποια πιστοποίηση βασικών γνώσεων πληροφορικής όπως το ECDL κ.λ.π και όπως φαίνεται στο γράφημα 7 που ακολουθεί η συντριπτική πλειοψηφία σε ποσοστό άνω του 80% απάντησε θετικά. Στη συνέχεια της έρευνας θα διαπιστώσουμε αν η κατοχή πιστοποίησης αυτού του είδους λειτουργεί ως ένα επιπλέον εφόδιο σε σχέση με τη χρήση της “ΙΡΙΔΑ”, ωστόσο αυτό το εύρημα υποδηλώνει από μόνο του το αρκετά υψηλό επίπεδο κατάρτισης των συμμετεχόντων και σε θέματα πληροφορικής.



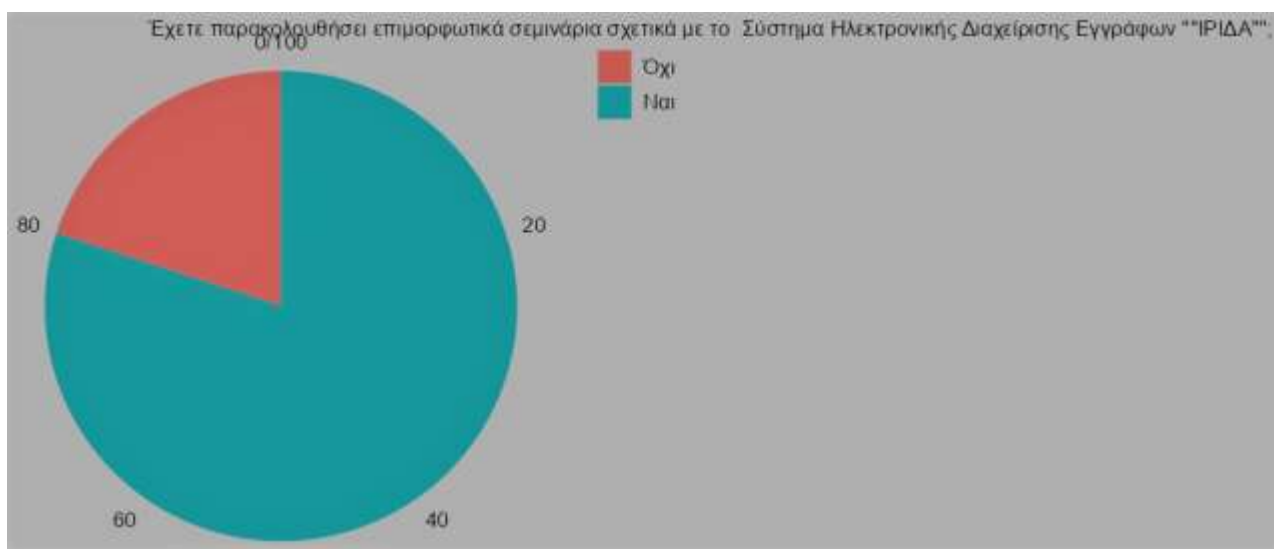
Γράφημα 7: Διαθέτετε πιστοποίηση βασικών γνώσεων πληροφορικής (ECDL, κ.λ.π.);

Αμέσως μετά οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε ποιο βαθμό χρησιμοποιούσαν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για τη διακίνηση υπηρεσιακής αλληλογραφίας. Διαπιστώνουμε ότι οι 40 από τους συμμετέχοντες, ένα ποσοστό περί το 57%, απάντησαν ότι διακινούσαν υπηρεσιακά έγγραφα μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ενώ το υπόλοιπο 43% το χρησιμοποιούσαν από καθόλου έως και αρκετά. Παρατηρούμε ότι αν και 8 στους 10 ερωτώμενους κατέχουν πιστοποίηση βασικών γνώσεων πληροφορικής, άρα γνωρίζουν τη λειτουργία του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το ποσοστό που έκανε συχνή χρήση αυτού υπολείπεται κατά πολύ. Αυτό το γεγονός υποδηλώνει την ανυπαρξία δομών και διαδικασιών εντός του Δήμου Δράμας, αλλά και του ελληνικού δημοσίου γενικότερα, πριν την εφαρμογή του "ΙΡΙΔΑ" μέσω των οποίων θα ήταν δυνατή η ανταλλαγή αλληλογραφίας μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και όχι την έλλειψη των απαιτούμενων γνώσεων από την πλευρά της πλειοψηφίας των εργαζομένων.

Πριν την εφαρμογή του "ΙΡΙΔΑ" χρησιμοποιούσατε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για τη διακίνηση υπηρεσιακής αλληλογραφίας;	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Έγκυρη σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Καθόλου	5	7.14%	7.14%	7.14%
Λίγο	9	12.86%	12.86%	20.00%
Αρκετά	16	22.86%	22.86%	42.86%
Πολύ	23	32.86%	32.86%	75.71%
Πάρα πολύ	17	24.29%	24.29%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%		

Πίνακας 2: Πριν την εφαρμογή του "ΙΡΙΔΑ" χρησιμοποιούσατε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για τη διακίνηση υπηρεσιακής αλληλογραφίας;

Η τελευταία ερώτηση αυτής της ενότητας ήταν αν οι συμμετέχοντες έχουν παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό σεμινάριο σχετικά με το “ΙΡΙΔΑ”. Πριν από τη λειτουργία του συστήματος υπήρξε μία σύντομη υποχρεωτική διά ζώσης ενημέρωση από υπαλλήλους του Υπουργείου Εσωτερικών ωστόσο στη συνέχεια οι μελλοντικοί χρήστες του “ΙΡΙΔΑ” είχαν τη δυνατότητα να δηλώσουν συμμετοχή και να παρακολουθήσουν εξ αποστάσεως σεμινάρια που παρέχονταν από το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης σε εθελοντική βάση. Σε ποσοστό 80%, όπως φαίνεται και στο γράφημα 8, οι εργαζόμενοι του Δήμου Δράμας παρακολούθησαν το εν λόγω σεμινάριο όπως και ο συγγραφέας της παρούσης το οποίο ήταν πολύ βοηθητικό για την κατανόηση του τρόπου λειτουργίας του τότε νεοεγκαταστηθέντος συστήματος.



Γράφημα 8: Έχετε παρακολουθήσει σεμινάριο σχετικά με το ΣΗΔΕ “ΙΡΙΔΑ”;

3.6.3.1: Η ευκολία χρήσης του “ΙΡΙΔΑ”

Ακολουθεί ένα πακέτο ερωτήσεων οι οποίες διερευνούν την ευκολία χρήσης του ΣΗΔΕ “ΙΡΙΔΑ” ζητώντας την άποψη των ερωτώμενων, σε μία κλίμακα Likert (Διαφωνώ απόλυτα, Διαφωνώ, Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ, Συμφωνώ, Συμφωνώ απόλυτα), για 5 προτάσεις που τίθενται σε αυτούς.

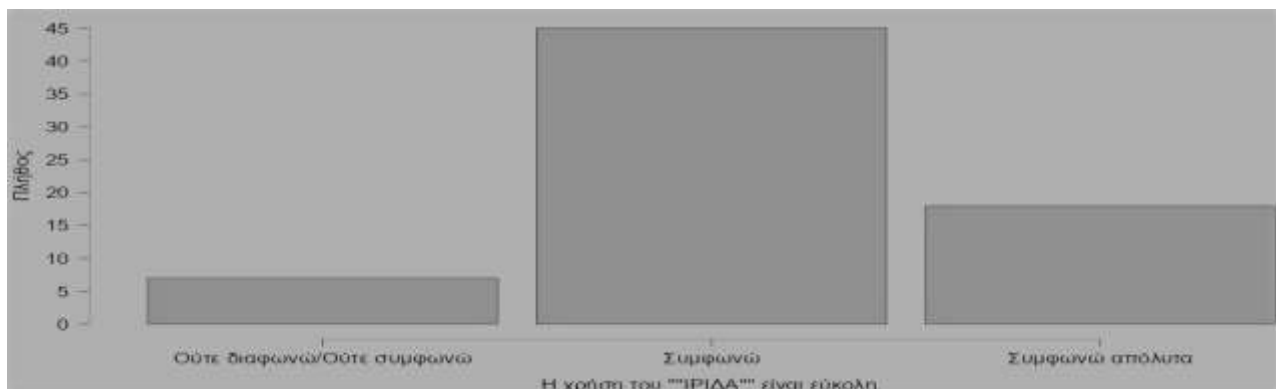
- i. “Η χρήση του “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη”

Όπως φαίνεται στο γράφημα και στον πίνακα συχνότητων που ακολουθούν 9 στους 10 απαντούν ότι συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα αναδεικνύοντας τον εύκολο χειρισμό του συστήματος, ενώ αξιοσημείωτο είναι το γεγονός πως κανείς από τους ερωτώμενους δε διαφώνησε με την πρόταση.

Η χρήση του "ΙΡΙΔΑ" είναι εύκολη. Συχνότητα Σχετική Αθροιστική σχετική

		συχνότητα	συχνότητα
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	7	10.00%	10.00%
Συμφωνώ	45	64.29%	74.29%
Συμφωνώ απόλυτα	18	25.71%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 3: Η χρήση του “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.



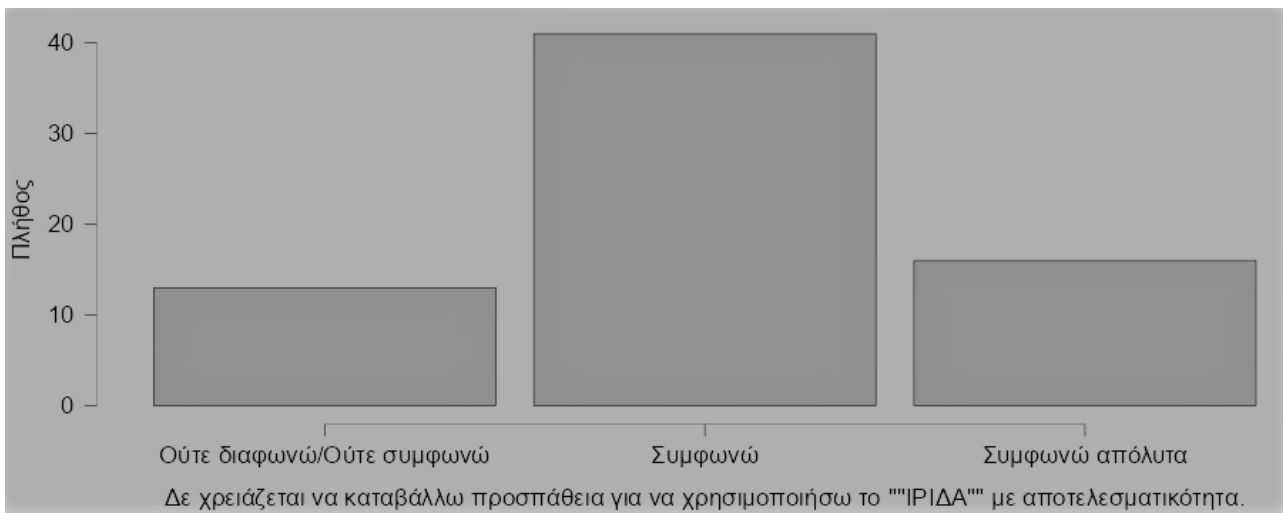
Γράφημα 9: Η χρήση του “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.

- ii. ‘Δε χρειάζεται να καταβάλλω προσπάθεια για να χρησιμοποιήσω το “ΙΡΙΔΑ” με αποτελεσματικότητα’

Σε ποσοστό άνω του 70% οι εργαζόμενοι συμφώνησαν με την πρόταση και 13 από αυτούς δεν εξέφρασαν άποψη απαντώντας Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ αριθμός σχεδόν διπλάσιος σε σχέση με την αμέσως προηγούμενη πρόταση.

Δε χρειάζεται να καταβάλλω προσπάθεια για να χρησιμοποιήσω το "ΙΡΙΔΑ" με αποτελεσματικότητα.	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	13	18.57%	18.57%
Συμφωνώ	41	58.57%	77.14%
Συμφωνώ απόλυτα	16	22.86%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 4: Δε χρειάζεται να καταβάλλω προσπάθεια για να χρησιμοποιήσω το “ΙΡΙΔΑ” με αποτελεσματικότητα.



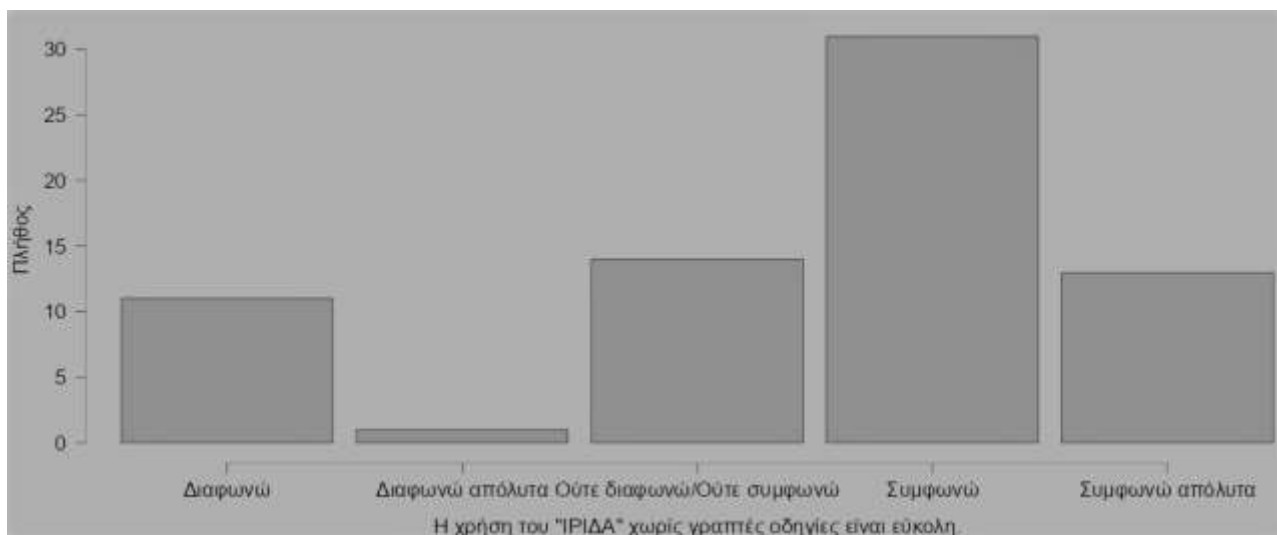
Γράφημα 10: Δε χρειάζεται να καταβάλλω προσπάθεια για να χρησιμοποιήσω το "ΙΡΙΔΑ" με αποτελεσματικότητα.

iii. 'Η χρήση του "ΙΡΙΔΑ" χωρίς γραπτές οδηγίες είναι εύκολη'

Οι απαντήσεις σε αυτή την ερώτηση παρουσιάζουν μία μεγαλύτερη διασπορά αφού σε ποσοστό άνω του 60% και πάλι εκδηλώθηκε συμφωνία με την παραπάνω πρόταση ωστόσο ένα ποσοστό περί του 20% διαφώνησε ή δεν εξέφρασε άποψη αντίστοιχα γεγονός που υποδηλώνει την ανάγκη χρήσης γραπτών οδηγιών και σημειώσεων από ένα ικανό αριθμό εργαζομένων κατά τη χρήση του "ΙΡΙΔΑ".

Η χρήση του "ΙΡΙΔΑ" χωρίς γραπτές οδηγίες είναι εύκολη.	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Διαφωνώ	11	15.71%	15.71%
Διαφωνώ απόλυτα	1	1.43%	17.14%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	14	20.00%	37.14%
Συμφωνώ	31	44.29%	81.43%
Συμφωνώ απόλυτα	13	18.57%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 5: Η χρήση του "ΙΡΙΔΑ" χωρίς γραπτές οδηγίες είναι εύκολη.



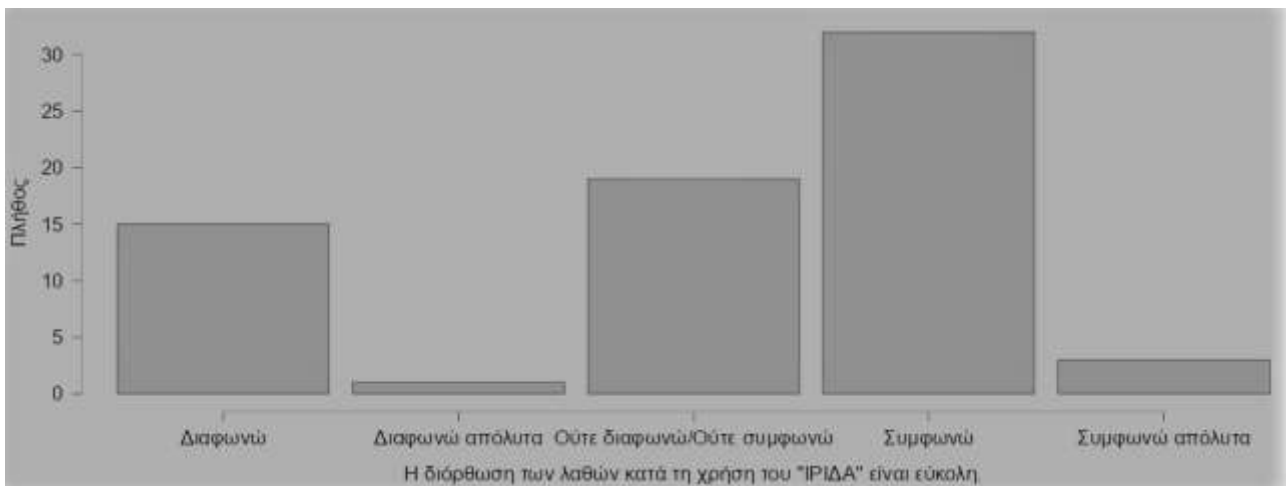
Γράφημα 11: Η χρήση του “ΙΡΙΔΑ” χωρίς γραπτές οδηγίες είναι εύκολη.

iv. ‘Η διόρθωση λαθών κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.’

Το βαθμό συμφωνίας των ερωτώμενων με την παραπάνω πρόταση επιζητούσε η έρευνα στη συνέχεια με τα αποτελέσματα να διαφοροποιούνται ελαφρώς. Οι μισοί από τους συμμετέχοντες συμφώνησαν και το υπόλοιπο ποσοστό μοιράστηκε μεταξύ της διαφωνίας και της απάντησης Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ αναδεικνύοντας πιθανώς προβλήματα ή και δυσκολίες κατά την προσπάθεια διόρθωσης λανθασμένων κινήσεων από τους χρήστες κατά τη λειτουργία του “ΙΡΙΔΑ”. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να σημειωθεί το γεγονός της αδυναμίας αναίρεσης κάποιων διαδικασιών κατά τη λειτουργία του συστήματος κάτι που προκύπτει και από την προσωπική εμπειρία του συγγραφέα της παρούσης κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” σε καθημερινή βάση.

Η διόρθωση των λαθών κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Διαφωνώ	15	21.43%	21.43%
Διαφωνώ απόλυτα	1	1.43%	22.86%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	19	27.14%	50.00%
Συμφωνώ	32	45.71%	95.71%
Συμφωνώ απόλυτα	3	4.29%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 6: Η διόρθωση λαθών κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.



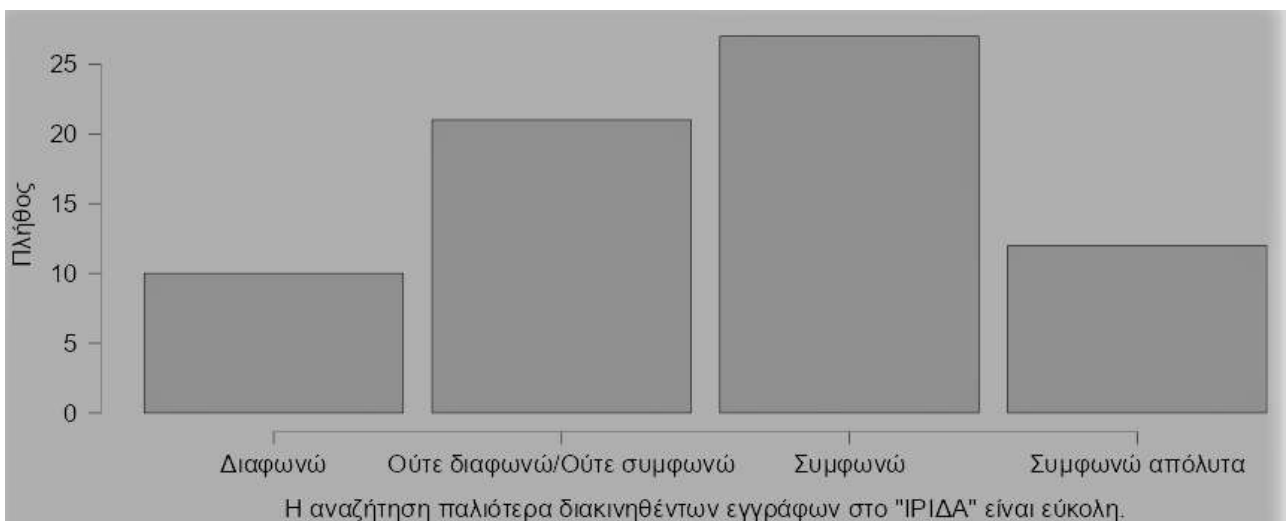
Γράφημα 11: Η διόρθωση λαθών κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.

ν. ‘Η αναζήτηση παλιότερα διακινηθέντων εγγράφων στο “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.’

Η άποψη των υπαλλήλων σε αυτή την περίπτωση παρουσιάζει παρόμοια χαρακτηριστικά με την προηγούμενη όπως φαίνεται στον πίνακα και στο γράφημα που ακολουθούν επισημαίνοντας τη δυσχέρεια που αντιμετωπίζουν αρκετοί χρήστες κατά την αναζήτηση εγγράφων που έχουν διακινηθεί εντός του συστήματος.

Η αναζήτηση παλιότερα διακινηθέντων εγγράφων στο "ΙΡΙΔΑ" είναι εύκολη.	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Διαφωνώ	10	14.29%	14.29%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	21	30.00%	44.29%
Συμφωνώ	27	38.57%	82.86%
Συμφωνώ απόλυτα	12	17.14%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 7: Η αναζήτηση παλιότερα διακινηθέντων εγγράφων στο “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.



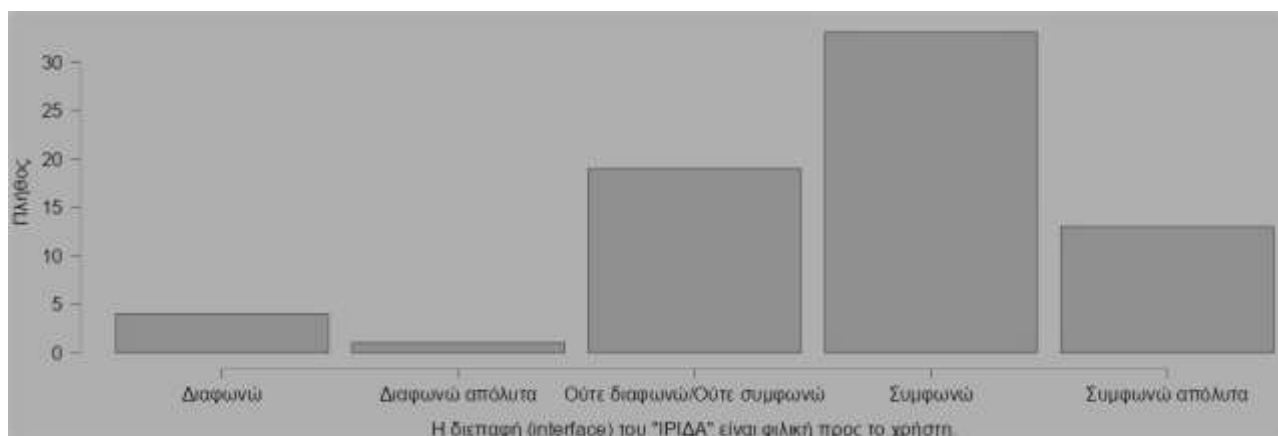
Γράφημα 12: Η αναζήτηση παλιότερα διακινηθέντων εγγράφων στο “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.

vi. ‘Η διεπαφή (interface) του “ΙΡΙΔΑ” είναι φιλική προς το χρήστη.’

Στην τελευταία πρόταση αυτού του πακέτου ερωτήσεων που διερευνούν την ευκολία χρήσης του “ΙΡΙΔΑ” μόλις 5 από τους συμμετέχοντες στην έρευνα διαφώνησαν και 19 δεν εξέφρασαν ούτε αρνητική ούτε θετική άποψη. Η συντριπτική πλειοψηφία σε ποσοστό σχεδόν 70% συμφώνησαν θεωρώντας το περιβάλλον εργασίας του συστήματος διαχείρισης εγγράφων φιλικό προς το χρήστη.

Η διεπαφή (interface) του "ΙΡΙΔΑ" είναι φιλική προς το χρήστη.	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Διαφωνώ	4	5.71%	5.71%
Διαφωνώ απόλυτα	1	1.43%	7.14%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	19	27.14%	34.29%
Συμφωνώ	33	47.14%	81.43%
Συμφωνώ απόλυτα	13	18.57%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 8: Η διεπαφή (interface) του “ΙΡΙΔΑ” είναι φιλική προς το χρήστη.



Γράφημα 13: Η διεπαφή (interface) του “ΙΡΙΔΑ” είναι φιλική προς το χρήστη.

3.6.3.2: Η χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ”

Στο πακέτο ερωτήσεων που έπεται και περιλαμβάνει 7 ερωτήσεις, γίνεται προσπάθεια διερεύνησης των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα γύρω από τη χρησιμότητα του ΣΗΔΕ “ΙΡΙΔΑ” και πάλι με τη βοήθεια μίας κλίμακας Likert (Διαφωνώ απόλυτα, Διαφωνώ, Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ, Συμφωνώ, Συμφωνώ απόλυτα), για 5 προτάσεις που τίθενται σε αυτούς.

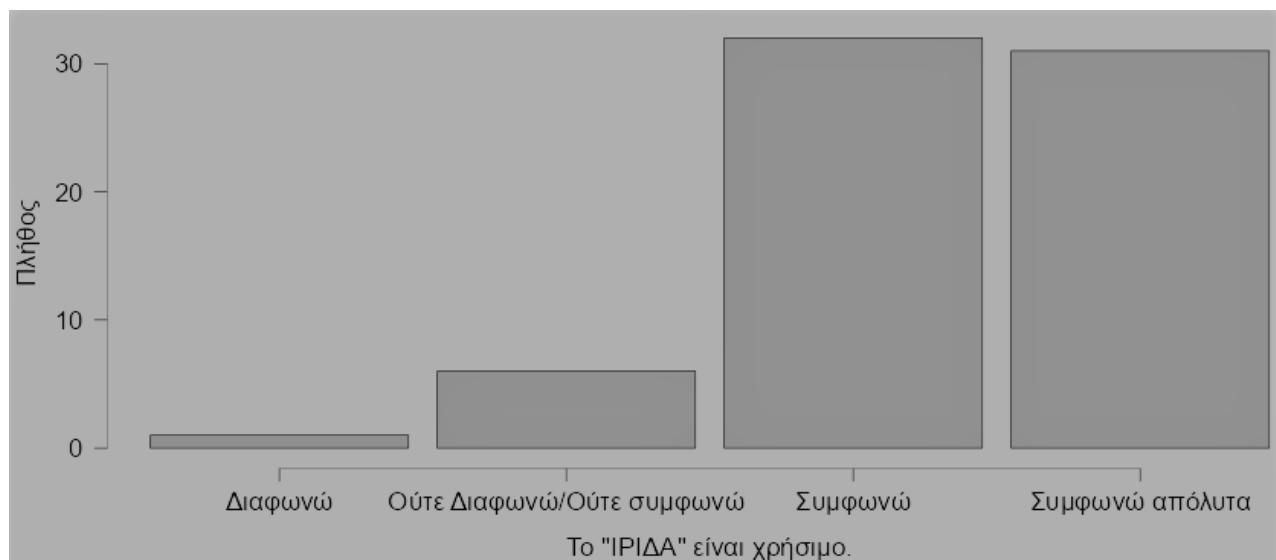
i. ‘Το “ΙΡΙΔΑ” είναι χρήσιμο’

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό που ξεπερνά το 90% κρίνει όντως το σύστημα ως χρήσιμο με το 44% μάλιστα να συμφωνεί απόλυτα με την πρόταση.

Το "ΙΡΙΔΑ" είναι χρήσιμο.	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
----------------------------------	------------------	--------------------------	-------------------------------------

Διαφωνώ	1	1.43%	1.43%
Ούτε Διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	6	8.57%	10.00%
Συμφωνώ	32	45.71%	55.71%
Συμφωνώ απόλυτα	31	44.29%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 9: Το “ΙΡΙΔΑ” είναι χρήσιμο.



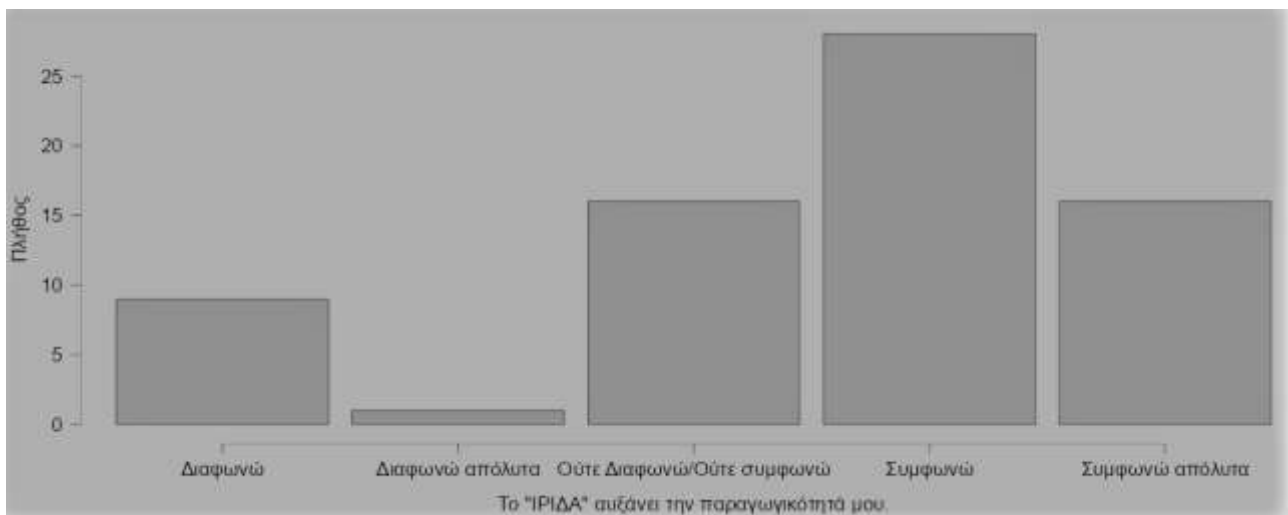
Γράφημα 14: Το “ΙΡΙΔΑ” είναι χρήσιμο.

ii. ‘Το “ΙΡΙΔΑ” αυξάνει την παραγωγικότητά μου.’

Στην παραπάνω πρόταση οι απαντήσεις των ερωτώμενων παρουσιάζουν μία σχετική ποικιλομορφία αφού αν και σε ποσοστό άνω του 60% συμφωνούν με την πρόταση, 10 από αυτούς διαφωνούν και άλλοι 16 δεν τοποθετούνται θετικά ή αρνητικά. Επειδή η παραγωγικότητα ενός υπαλλήλου εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, πολλές φορές και εξωγενείς, ίσως θεωρείται ότι η χρήση και μόνο του “ΙΡΙΔΑ” δεν είναι ικανή να αυξήσει την παραγωγικότητα του υπαλλήλου.

Το “ΙΡΙΔΑ” αυξάνει την παραγωγικότητά μου.	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Διαφωνώ	9	12.86%	12.86%
Διαφωνώ απόλυτα	1	1.43%	14.29%
Ούτε Διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	16	22.86%	37.14%
Συμφωνώ	28	40.00%	77.14%
Συμφωνώ απόλυτα	16	22.86%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 10: Το “ΙΡΙΔΑ” αυξάνει την παραγωγικότητά μου.



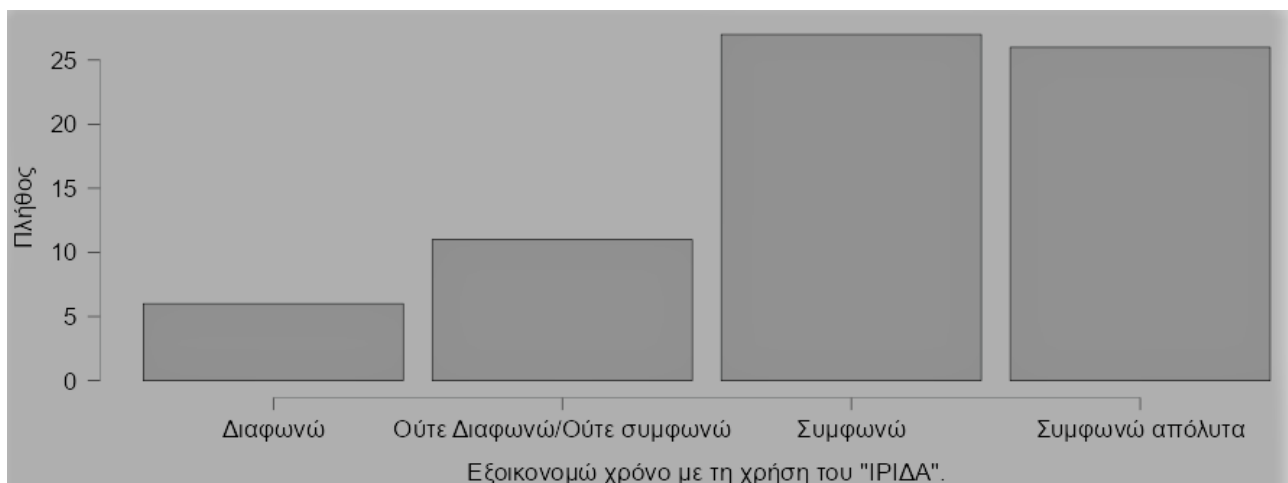
Γράφημα 15: Το "ΙΡΙΔΑ" αυξάνει την παραγωγικότητά μου.

iii. 'Εξοικονομώ χρόνο με τη χρήση του "ΙΡΙΔΑ".'

Με την εν λόγω πρόταση εμφανίζεται να συμφωνεί ένα πολύ υψηλό ποσοστό πλέον του 75% εκφράζοντας με αυτό τρόπο την πεποίθησή του ότι το "ΙΡΙΔΑ" πράγματι μειώνει το χρόνο διεκπεραίωσης των διοικητικών πράξεων.

Εξοικονομώ χρόνο με τη χρήση του "ΙΡΙΔΑ".	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Διαφωνώ	6	8.57%	8.57%
Ούτε Διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	11	15.71%	24.29%
Συμφωνώ	27	38.57%	62.86%
Συμφωνώ απόλυτα	26	37.14%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 11: Εξοικονομώ χρόνο με τη χρήση του "ΙΡΙΔΑ".



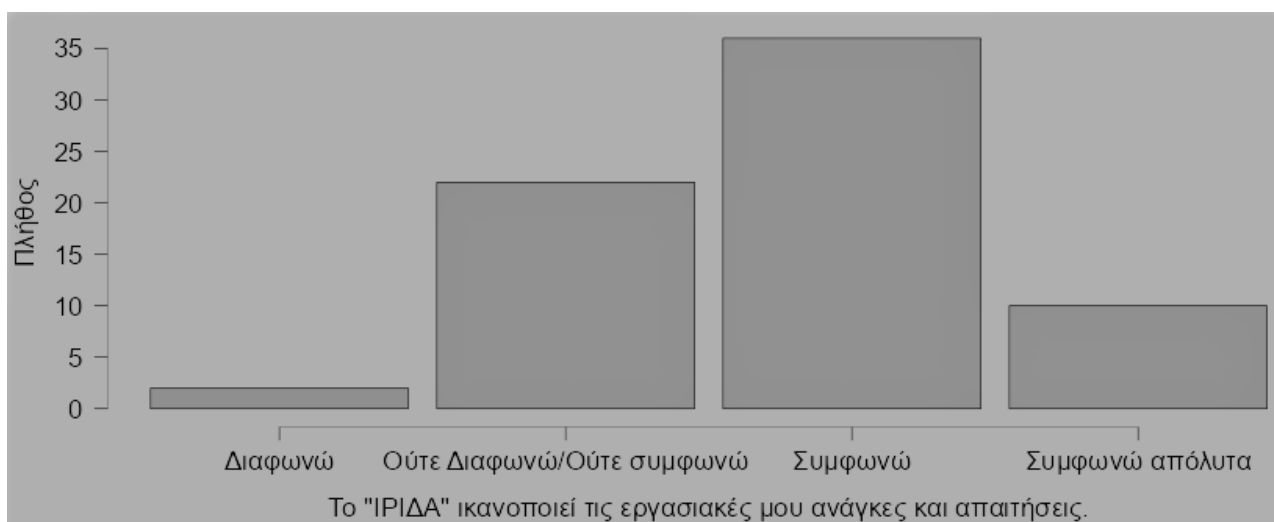
Γράφημα 16: Εξοικονομώ χρόνο με τη χρήση του "ΙΡΙΔΑ".

iv. 'Το "ΙΡΙΔΑ" ικανοποιεί τις εργασιακές μου ανάγκες και απαιτήσεις.'

Και με αυτή την πρόταση εμφανίζεται να συμφωνεί το 65% περίπου των συμμετεχόντων εκφράζοντας την ικανοποίησή του σε σχέση με το σύστημα ωστόσο ένα αρκετά μεγάλο μέρος των υπαλλήλων δεν εκφράζει κάποια άποψη προτιμώντας να απαντήσει Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ.

Το "ΙΡΙΔΑ" ικανοποιεί τις εργασιακές μου ανάγκες και απαιτήσεις.	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Διαφωνώ	2	2.86%	2.86%
Ούτε Διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	22	31.43%	34.29%
Συμφωνώ	36	51.43%	85.71%
Συμφωνώ απόλυτα	10	14.29%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 12: Το "ΙΡΙΔΑ" ικανοποιεί τις εργασιακές μου ανάγκες και απαιτήσεις.



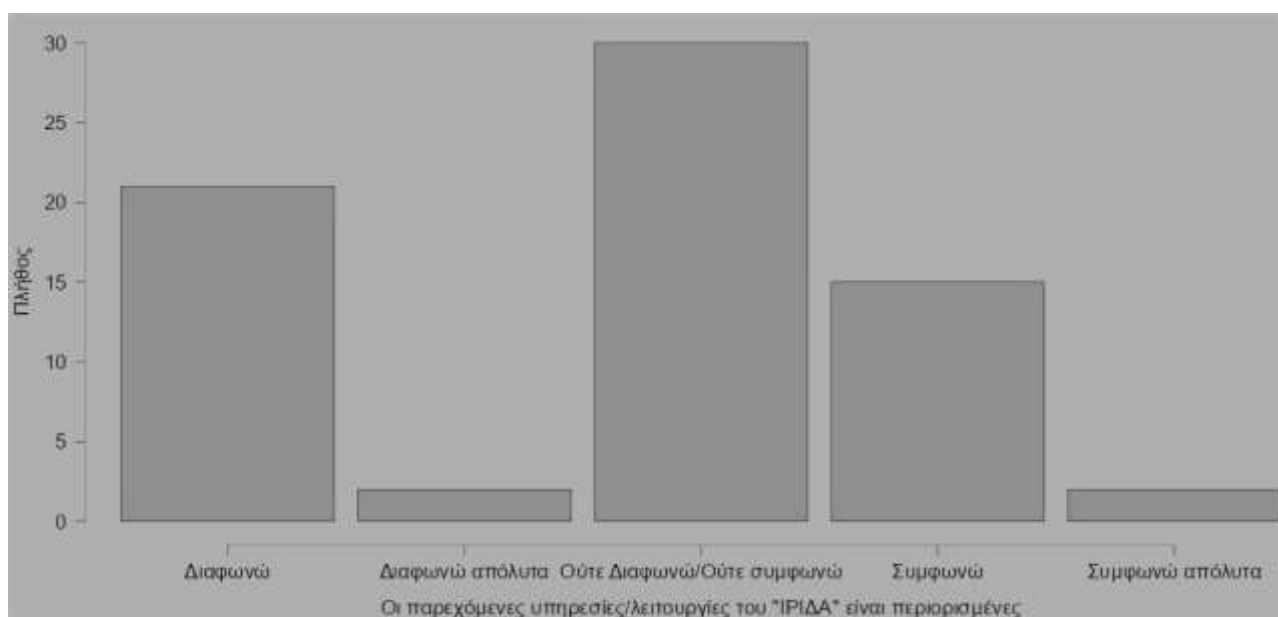
Γράφημα 17: Το "ΙΡΙΔΑ" ικανοποιεί τις εργασιακές μου ανάγκες και απαιτήσεις.

v. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες/λειτουργίες του "ΙΡΙΔΑ" είναι περιορισμένες.

Σε αυτό το σημείο οι απόψεις των εργαζομένων του Δήμου Δράμας που πήραν μέρος στην έρευνα εμφανίζονται να δίστανται αφού το 32% δε θεωρεί τις υπηρεσίες που προσφέρει το "ΙΡΙΔΑ" περιορισμένες ενώ ένα 25% εκφράζει αντίθετη άποψη. Από την άλλη ένα πολύ μεγάλο μέρος των ερωτώμενων δε τοποθετούνται επί της συγκεκριμένης πρότασης.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες/λειτουργίες του "ΙΡΙΔΑ" είναι περιορισμένες.	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Διαφωνώ	21	30.00%	30.00%
Διαφωνώ απόλυτα	2	2.86%	32.86%
Ούτε Διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	30	42.86%	75.71%
Συμφωνώ	15	21.43%	97.14%
Συμφωνώ απόλυτα	2	2.86%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 13: Οι παρεχόμενες υπηρεσίες/λειτουργίες του “ΙΡΙΔΑ” είναι περιορισμένες.



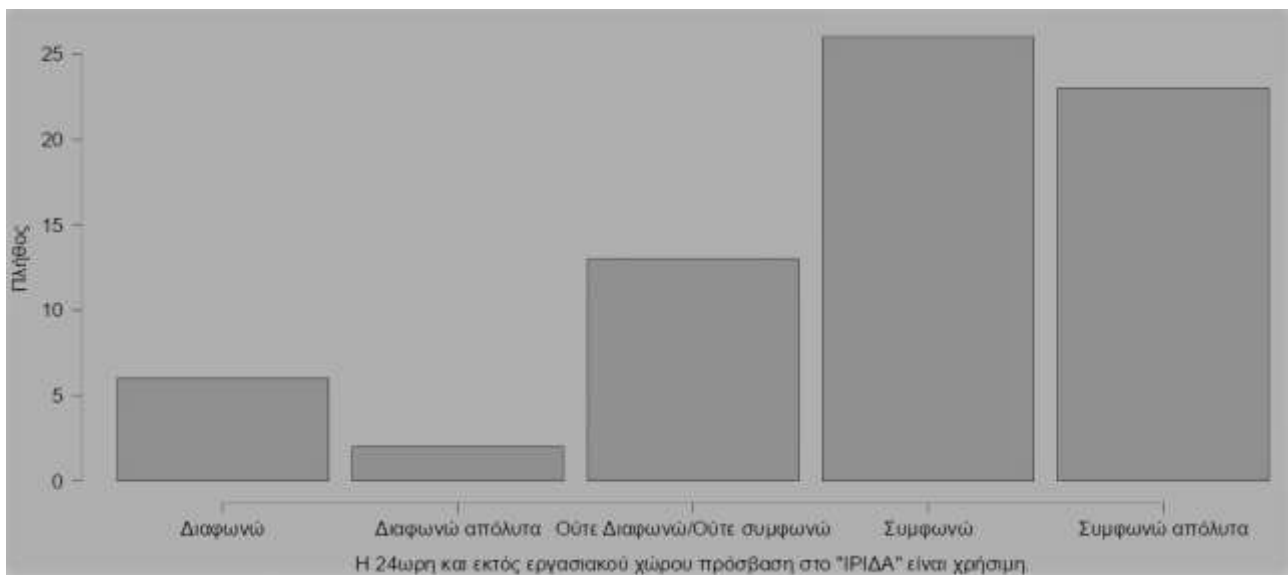
Γράφημα 18: Οι παρεχόμενες υπηρεσίες/λειτουργίες του “ΙΡΙΔΑ” είναι περιορισμένες.

vi. ‘Η 24ωρη και εκτός εργασιακού χώρου πρόσβαση στο “ΙΡΙΔΑ” είναι χρήσιμη.’

Οι 7 στους 10 από τους ερωτώμενους συμφώνησαν με την παραπάνω πρόταση αναγνωρίζοντας την αξία της 24ωρης και με μόνη προϋπόθεση τη σύνδεση στο διαδίκτυο λειτουργίας της “ΙΡΙΔΑ” δυνατότητα που αποτέλεσε βασικό πυλώνα της εξ αποστάσεως εργασίας στο ελληνικό δημόσιο κατά τη διάρκεια της εφαρμογής των μέτρων κατά της εξάπλωσης του Covid19.

Η 24ωρη και εκτός εργασιακού χώρου πρόσβαση στο "ΙΡΙΔΑ" είναι χρήσιμη.	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Διαφωνώ	6	8.57%	8.57%
Διαφωνώ απόλυτα	2	2.86%	11.43%
Ούτε Διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	13	18.57%	30.00%
Συμφωνώ	26	37.14%	67.14%
Συμφωνώ απόλυτα	23	32.86%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 14: Η 24ωρη και εκτός εργασιακού χώρου πρόσβαση στο “ΙΡΙΔΑ” είναι χρήσιμη.



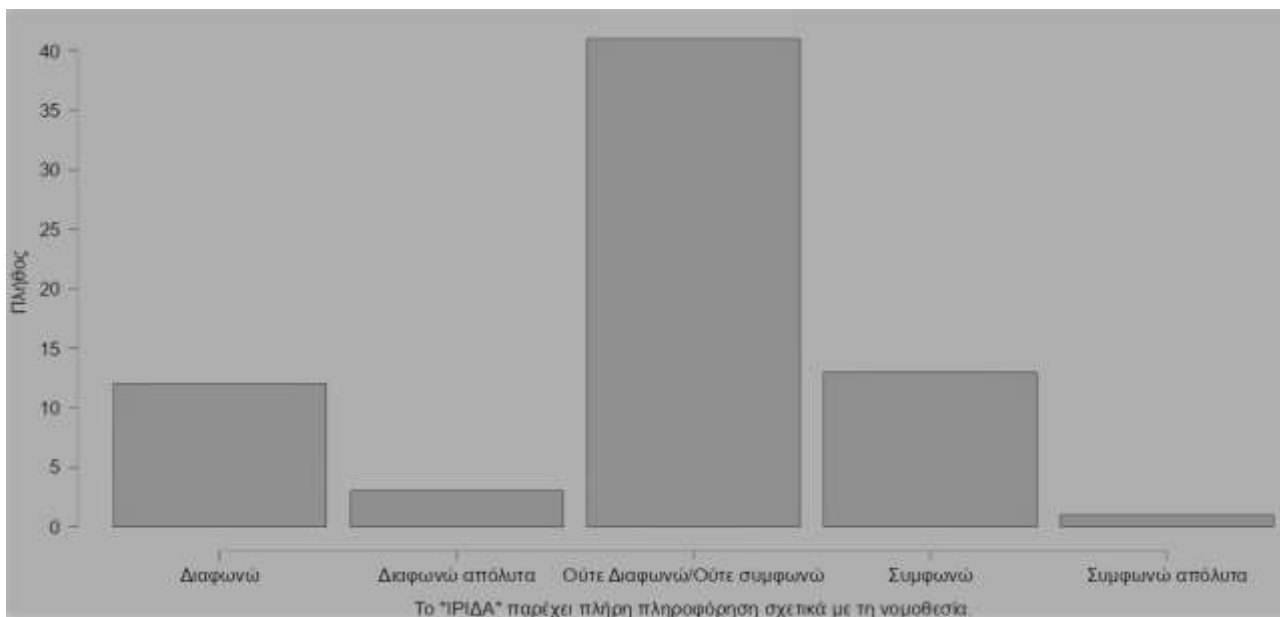
Γράφημα 19: Η 24ωρη και εκτός εργασιακού χώρου πρόσβαση στο “ΙΡΙΔΑ” είναι χρήσιμη.

vii. ‘Το “ΙΡΙΔΑ” παρέχει πλήρη πληροφόρηση σχετικά με τη νομοθεσία.’

Στην τελευταία πρόταση αυτού του πακέτου ερωτήσεων που διερευνά τις απόψεις των ερωτώμενων γύρω από τη χρησιμότητα της “ΙΡΙΔΑ” παρατηρείται ενδεχομένως η άγνοια της πλειοψηφίας των χρηστών σχετικά με την εν λόγω λειτουργία του συστήματος. Πράγματι παρέχεται η συγκεκριμένη λειτουργία όπως προαναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας ωστόσο, όπως προκύπτει και από προσωπική εμπειρία του συγγραφέα της εργασίας αυτής. Όμως επειδή η χρήση της επιλογής της ‘Βιβλιοθήκης’ μέσω της οποίας παρέχεται η πληροφόρηση δεν απαιτείται καθημερινά ίσως για αυτό η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δεν εκφέρουν άποψη, δηλώνοντας με αυτό τον τρόπο την άγνοια ίσως αυτής της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Το “ΙΡΙΔΑ” παρέχει πλήρη πληροφόρηση σχετικά με τη νομοθεσία.	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Διαφωνώ	12	17.14%	17.14%
Διαφωνώ απόλυτα	3	4.29%	21.43%
Ούτε Διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	41	58.57%	80.00%
Συμφωνώ	13	18.57%	98.57%
Συμφωνώ απόλυτα	1	1.43%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 15: Το “ΙΡΙΔΑ” παρέχει πλήρη πληροφόρηση σχετικά με τη νομοθεσία.



Γράφημα 20: Το “ΙΡΙΔΑ” παρέχει πλήρη πληροφόρηση σχετικά με τη νομοθεσία.

3.6.3.3: Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ”

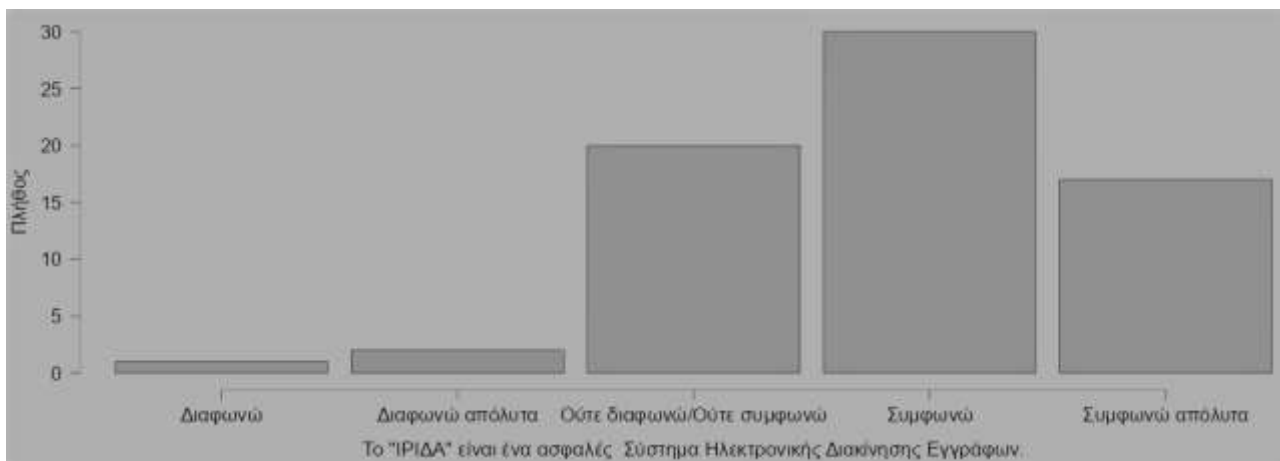
Το επόμενο πακέτο ερωτήσεων περιλαμβάνει 6 ερωτήσεις, διερευνώντας οι απόψεις των εργαζομένων, χρηστών του “ΙΡΙΔΑ”, στο Δήμο Δράμας αναφορικά με τη διακινδύνευση κατά τη χρήση του ΣΗΔΕ “ΙΡΙΔΑ” για ακόμη μία φορά με τη βοήθεια μίας κλίμακας Likert (Διαφωνώ απόλυτα, Διαφωνώ, Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ, Συμφωνώ, Συμφωνώ απόλυτα).

- i. ‘Το “ΙΡΙΔΑ” είναι ένα ασφαλές Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων.’

Στην πρώτη πρόταση αυτής της δέσμης προτάσεων παρατηρείται, σε ποσοστό που πλησιάζει το 70%, η πεποίθηση των ερωτώμενων ότι το “ΙΡΙΔΑ” αποτελεί ένα ασφαλές εργαλείο διακίνησης υπηρεσιακών εγγράφων σε αντίθεση με μόλις 3 εργαζόμενους που διαφωνούν με τη διατυπωθείσα πρόταση.

Το "ΙΡΙΔΑ" είναι ένα ασφαλές Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων.	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Διαφωνώ	1	1.43%	1.43%
Διαφωνώ απόλυτα	2	2.86%	4.29%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	20	28.57%	32.86%
Συμφωνώ	30	42.86%	75.71%
Συμφωνώ απόλυτα	17	24.29%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 16: Το “ΙΡΙΔΑ” είναι ένα ασφαλές Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων.



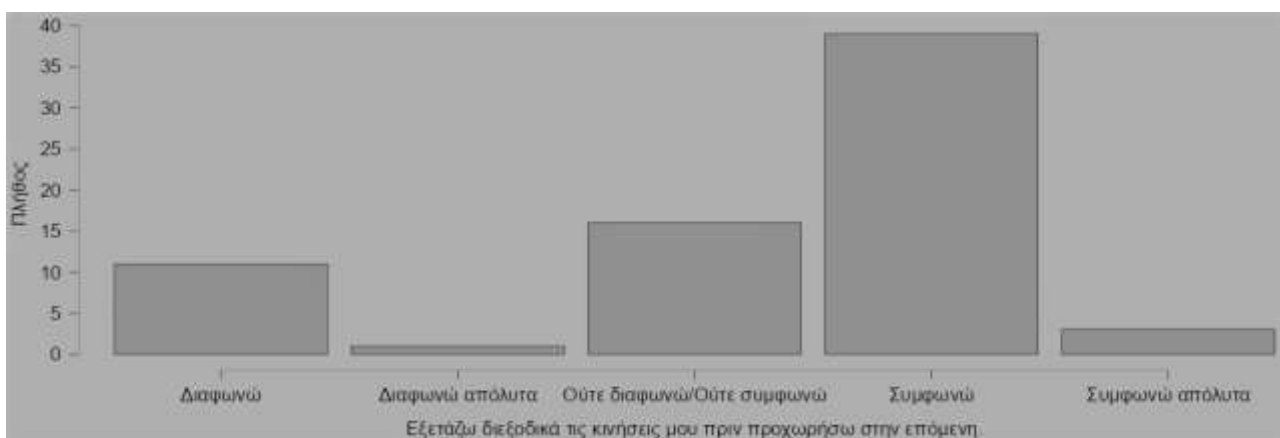
Γράφημα 21: Το “IPIIDA” είναι ένα ασφαλές Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων.

ii. ‘Εξετάζω διεξοδικά τις κινήσεις μου πριν προχωρήσω στην επόμενη.’

Στην παραπάνω πρόταση η πλειοψηφία των ερωτώμενων συμφώνησε υποδεικνύοντας αφενός την ανάγκη ύπαρξης της απαραίτητης σπουδής και προετοιμασίας πριν τη μετάβαση στο επόμενο βήμα σε κάθε εργασιακή πράξη αφετέρου την παρουσία μίας επιπλέον ανησυχίας ευρισκόμενοι εντός του περιβάλλοντος λειτουργίας εντός του “IPIIDA”.

Εξετάζω διεξοδικά τις κινήσεις μου πριν προχωρήσω στην επόμενη.	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Διαφωνώ	11	15.71%	15.71%
Διαφωνώ απόλυτα	1	1.43%	17.14%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	16	22.86%	40.00%
Συμφωνώ	39	55.71%	95.71%
Συμφωνώ απόλυτα	3	4.29%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 17: Εξετάζω διεξοδικά τις κινήσεις μου πριν προχωρήσω στην επόμενη.



Γράφημα 22: Εξετάζω διεξοδικά τις κινήσεις μου πριν προχωρήσω στην επόμενη.

- iii. 'Έχω άγχος κατά την εκτέλεση μίας ενέργειας.'
- iv. 'Διστάζω πριν εκτελέσω μία εντολή.'
- v. 'Δυσκολεύομαι να αποφασίσω ποια επιλογή θα χρησιμοποιήσω για να προχωρήσω'
- vi. 'Χρειάζομαι αρκετό χρόνο για να αποφασίσω τις επόμενες κινήσεις κατά τη χρήση του.'

Οι απόψεις των ερωτώμενων για τις τελευταίες 4 προτάσεις αυτής της ενότητας παρουσιάζονται συγκεντρωτικά στον πίνακα που ακολουθεί λόγω της εμφάνισης παραπλήσιων ποσοστών όπως προέκυψαν από την επεξεργασία τους. Παρατηρείται διαφωνία ως προς τις προτάσεις σε ποσοστά που κυμαίνονται από το 67% έως και το 74% γεγονός που υποδηλώνει ότι οι χρήστες του "ΙΡΙΔΑ" δεν αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα προβλήματα κατά τη λειτουργία καθώς εκτελούν τις απαιτούμενες σχετικά εύκολα χωρίς χρονοτριβούν και να αγχώνονται.

Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του "ΙΡΙΔΑ"

a. Έχω άγχος κατά την εκτέλεση μίας ενέργειας. b. Διστάζω πριν εκτελέσω μια εντολή. c. Δυσκολεύομαι να αποφασίσω ποια επιλογή θα χρησιμοποιήσω για να προχωρήσω. d. Χρειάζομαι αρκετό χρόνο για να αποφασίσω τις επόμενες κινήσεις κατά τη χρήση του.	Συχνότητα				Σχετική συχνότητα (%)			
	a	b	c	d	a	b	c	d
Διαφωνώ	35	37	43	45	50	52.86	61.43	64.29
Διαφωνώ απόλυτα	12	11	7	7	17.14	15.71	10	10
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	17	15	16	13	27.29	21.43	22.86	18.57
Συμφωνώ	6	7	4	5	8.57	10	5.71	7.14
Σύνολο	70				100.00%			

Πίνακας 18: Συγκεντρωτικός πίνακας iii. - vi.

3.6.3.4: Η ικανοποίηση από τη χρήση του "ΙΡΙΔΑ"

Σε αυτό το πακέτο προτάσεων διερευνάται η ικανοποίηση των χρηστών του συστήματος που συμμετέχουν μέσα από το βαθμό συμφωνίας τους σε 3 προτάσεις και πάλι με τη βοήθεια μίας κλίμακας Likert (Διαφωνώ απόλυτα, Διαφωνώ, Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ, Συμφωνώ, Συμφωνώ απόλυτα).

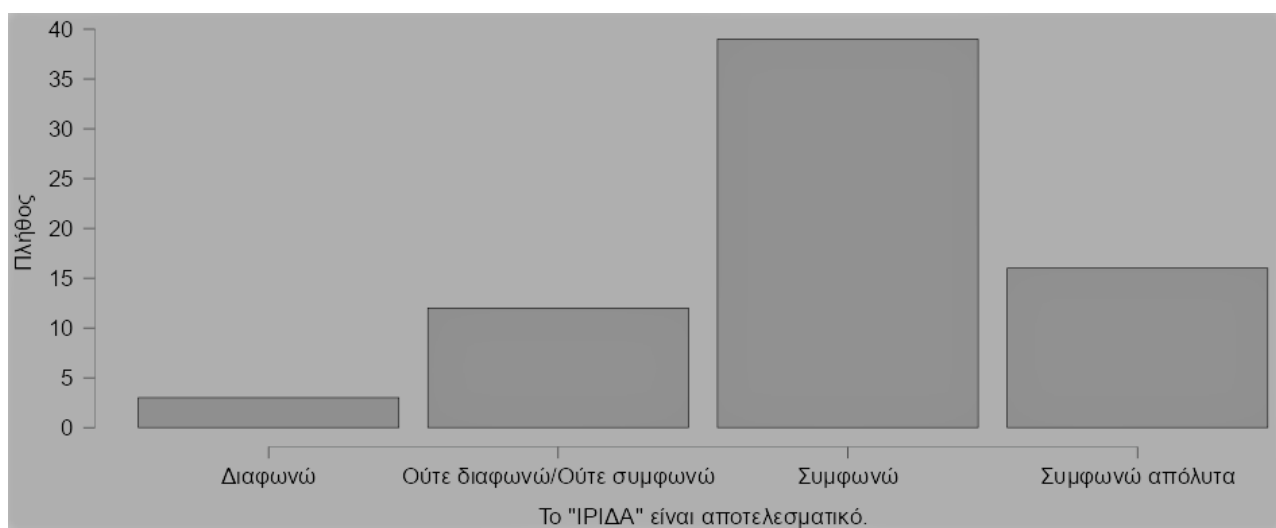
- i. Το "ΙΡΙΔΑ" είναι αποτελεσματικό

Η αποτελεσματικότητα του ΣΗΔΕ "ΙΡΙΔΑ" εξετάζεται σε αυτό το σημείο και όπως προκύπτει και από τον πίνακα και το γράφημα παρακάτω παρατηρείται η συμφωνία των ερωτώμενων με μεγάλη επίταση αφού το ποσοστό όσων συμφωνούν με την παραπάνω πρόταση ξεπερνά το 80%. Θα πρέπει να επισημανθεί ότι στους συμμετέχοντες δε δόθηκε συγκεκριμένη

ερμηνεία του όρου αποτελεσματικότητα, όπως επί παραδείγματι πως είναι το κλάσμα ενός αποτελέσματος προς το κόστος που απαιτήθηκε για την επίτευξη αυτού, αλλά ο κάθε ερωτώμενος απάντησε σύμφωνα με τις δικές του γνώσεις.

Το "ΙΡΙΔΑ" είναι αποτελεσματικό.	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Διαφωνώ	3	4.29%	4.29%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	12	17.14%	21.43%
Συμφωνώ	39	55.71%	77.14%
Συμφωνώ απόλυτα	16	22.86%	100.00%
Σύνολο	70	100.005	

Πίνακας 19: Το "ΙΡΙΔΑ" είναι αποτελεσματικό



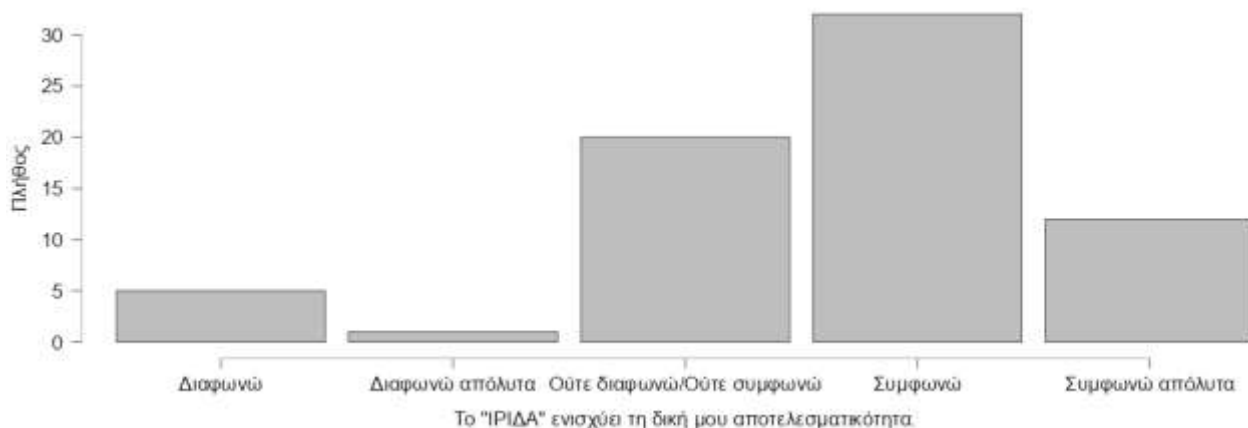
Γράφημα 23: Το "ΙΡΙΔΑ" είναι αποτελεσματικό

ii. Το "ΙΡΙΔΑ" ενισχύει τη δική μου αποτελεσματικότητα.

Η επόμενη πρόταση είναι ελαφρώς διαφοροποιημένη σε σχέση με την προηγούμενη αφού τώρα οι συμμετέχοντες εκφράζουν τη συμφωνία τους με ο βαθμό που το "ΙΡΙΔΑ" ενισχύει την προσωπική τους αποτελεσματικότητα και όχι της οργανικής μονάδας ή και του Δήμου Δράμας στο σύνολό του ως οργανισμός. Παρατηρείται ότι το ποσοστό συμφωνίας αν και πάλι υψηλό ωστόσο περιορίζεται περί το 60% μειωμένο αρκετά σε σχέση με την προηγούμενη ερώτηση. Αντίστοιχα ο αριθμός των εργαζομένων που είτε διαφωνούν είτε δεν τοποθετούνται σαφώς μέσω του Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ είναι διπλάσιος και με αυτό τον τρόπο ίσως θεωρείται ότι το "ΙΡΙΔΑ" λειτουργεί ως ένα αποτελεσματικό μέσο λειτουργίας του Δήμου Δράμας συνολικά και όχι ως προς την προσωπική βελτίωση της αποτελεσματικότητας του κάθε υπαλλήλου.

Το "ΙΡΙΔΑ" ενισχύει τη δική μου αποτελεσματικότητα.	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Διαφωνώ	5	7.14%	7.14%
Διαφωνώ απόλυτα	1	1.43%	8.57%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	20	28.57%	37.14%
Συμφωνώ	32	45.71%	82.86%
Συμφωνώ απόλυτα	12	17.14%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 20: Το "ΙΡΙΔΑ" ενισχύει τη δική μου αποτελεσματικότητα



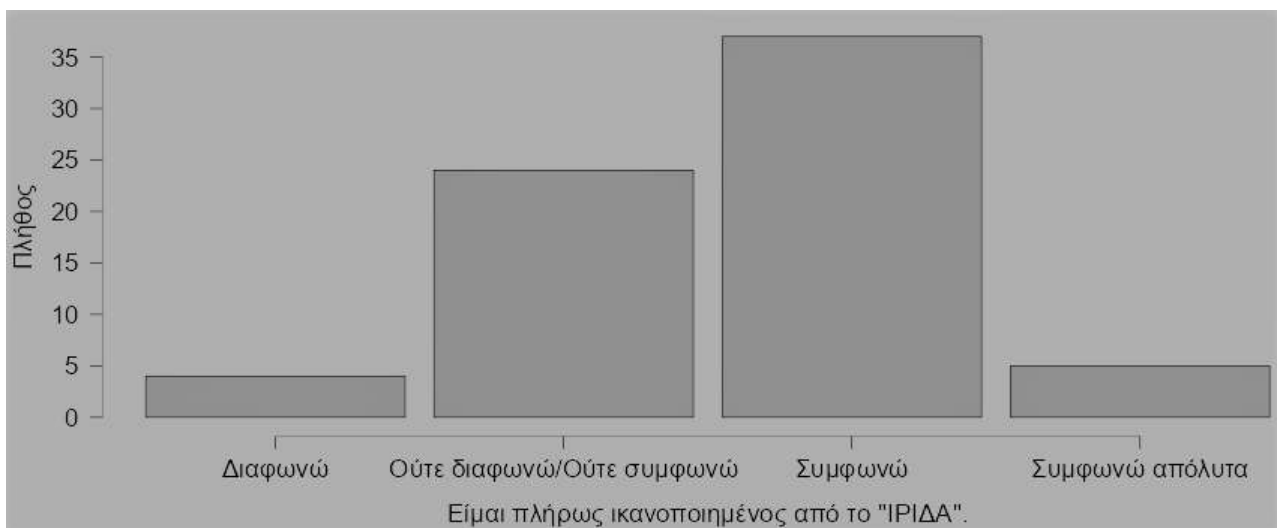
Γράφημα 24: Το "ΙΡΙΔΑ" ενισχύει τη δική μου αποτελεσματικότητα

iii. Είμαι πλήρως ικανοποιημένος από το "ΙΡΙΔΑ"

Στο τέλος αυτής της ενότητας οι ερωτώμενοι εκφράζουν το βαθμό συμφωνίας σχετικά με το αν είναι πλήρως ικανοποιημένοι από το "ΙΡΙΔΑ". 6 στους 10 συμφωνούν με την παραπάνω πρόταση ποσοστό υψηλό αν αναλογιστεί κανείς ότι στην πρόταση περιέχεται η πλήρης ικανοποίηση γεγονός που ενισχύει τις θετικές απόψεις των ερωτώμενων. Από την άλλη το ένα τρίτο των συμμετεχόντων αποφεύγει να πάρει σαφή θέση επί της πρότασης αυτής εκφράζοντας ενδεχομένως με αυτό τον τρόπο την όχι πλήρη αλλά μερική ικανοποίηση από το "ΙΡΙΔΑ".

Είμαι πλήρως ικανοποιημένος από το "ΙΡΙΔΑ".	Συχνότητα	Σχετική συχνότητα	Αθροιστική σχετική συχνότητα
Διαφωνώ	4	5.71%	5.71%
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	24	34.29%	40.00%
Συμφωνώ	37	52.86%	92.86%
Συμφωνώ απόλυτα	5	7.14%	100.00%
Σύνολο	70	100.00%	

Πίνακας 21: Είμαι πλήρως ικανοποιημένος από το "ΙΡΙΔΑ"



Γράφημα 25: Είμαι πλήρως ικανοποιημένος από το "IPIIDA"

3.6.3.5: Η τεχνική υποστήριξη του "IPIIDA"

Το τελευταίο πακέτο πολλαπλών επιλογών πραγματοποιείται την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται κατά τη χρήση του "IPIIDA" και χωρίζεται σε τρεις προτάσεις πάνω στις οποίες τοποθετήθηκαν οι συμμετέχοντες στην έρευνα και τα αποτελέσματα παρουσιάζονται σε ένα συγκεντρωτικό πίνακα και ακολουθούν τα γραφήματα για κάθε πρόταση ξεχωριστά.

i. Το εγχειρίδιο χρήσης (manual) του "IPIIDA" είναι κατανοητό και χρήσιμο

Στην εν λόγω πρόταση παρατηρείται ότι σχεδόν το 40 % από τους ερωτώμενους δεν εκφράζουν συμφωνία ή διαφωνία είτε γιατί δε γνωρίζουν σχετικά με το εγχειρίδιο χρήσης είτε γιατί δε παρουσιάστηκε η ανάγκη αναζήτησής του. Εξάλλου σχεδόν οι μισοί συμμετέχοντες δήλωσαν ότι συμφωνούν με την παραπάνω πρόταση εκφράζοντας την αποδοχή του manual που υποστηρίζει τη λειτουργία του συστήματος.

ii. Η παροχή τηλεφωνικών οδηγιών και η on-line υποστήριξη του "IPIIDA" είναι επαρκής.

iii. Η αντιμετώπιση των προβλημάτων χρήσης του "IPIIDA" είναι γρήγορη.

Οι απόψεις των ερωτώμενων σχετικά με τις επόμενες δύο προτάσεις παρουσιάζουν παρεμφερή αποτελέσματα με ένα ποσοστό περί το 30% να συμφωνεί με αυτές σε αντίθεση με την πλειοψηφία των ερωτώμενων όπου περίπου 6 στους 10 δεν εκφράζουν καμία άποψη αυτών. Όπως και στην προηγούμενη πρόταση αυτή η τάση ενδεχόμενα υποδηλώνει άγνοια ή και αδιαφορία για τα συγκεκριμένα θέματα σχετικά με τη χρήση του "IPIIDA".

Η τεχνική υποστήριξη του "IPIIDA".

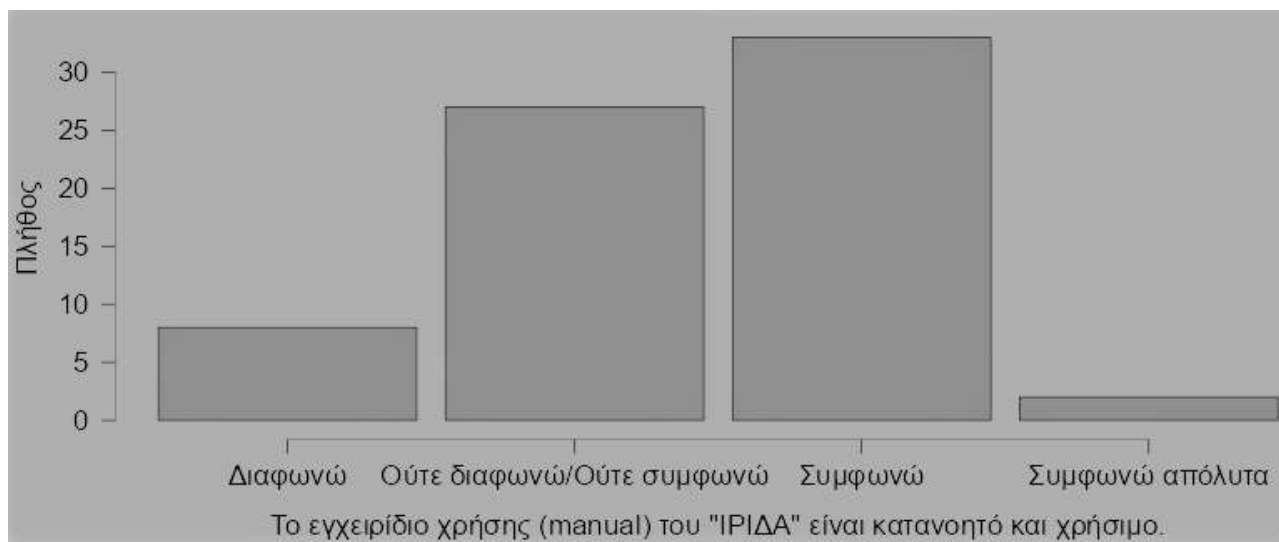
a. Το εγχειρίδιο χρήσης (manual) του "ΙΡΙΔΑ" είναι κατανοητό και χρήσιμο.

b. Η παροχή τηλεφωνικών οδηγιών και η on-line υποστήριξη του "ΙΡΙΔΑ" είναι επαρκής.

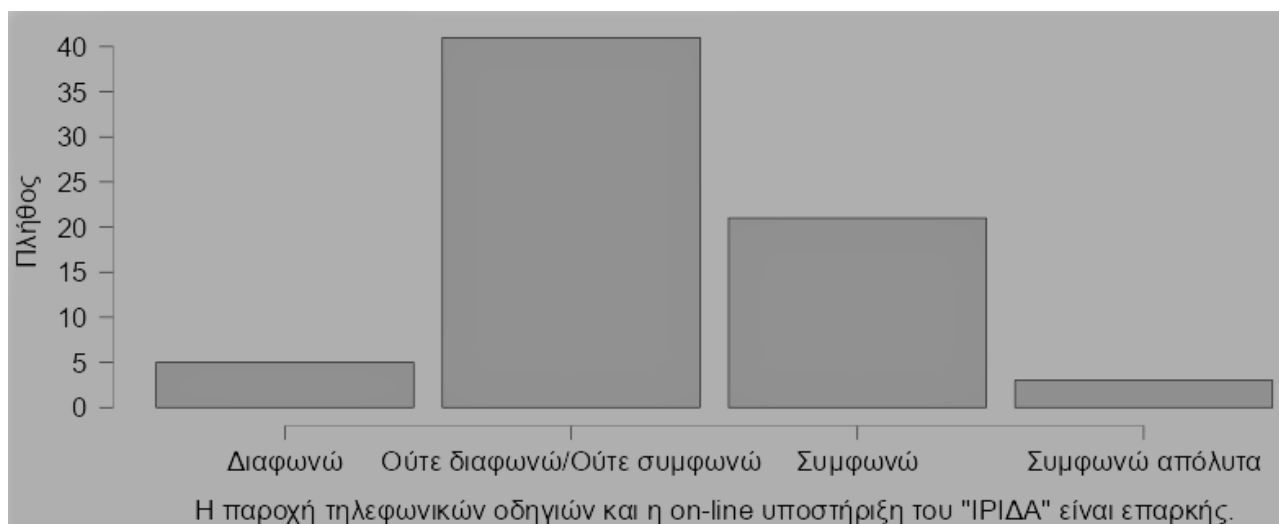
c. Η αντιμετώπιση των προβλημάτων χρήσης του "ΙΡΙΔΑ" είναι γρήγορη.

	Συχνότητα			Σχετική συχνότητα (%)		
	a	b	c	a	b	c
Διαφωνώ	8	5	6	11.43	7.14	8.57
Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ	27	41	39	38.57	58.57	55.71
Συμφωνώ	33	21	22	47.14	30	31.43
Συμφωνώ απόλυτα	2	3	3	2.86	4.29	4.29
Σύνολο	70	70	70	100	100	100

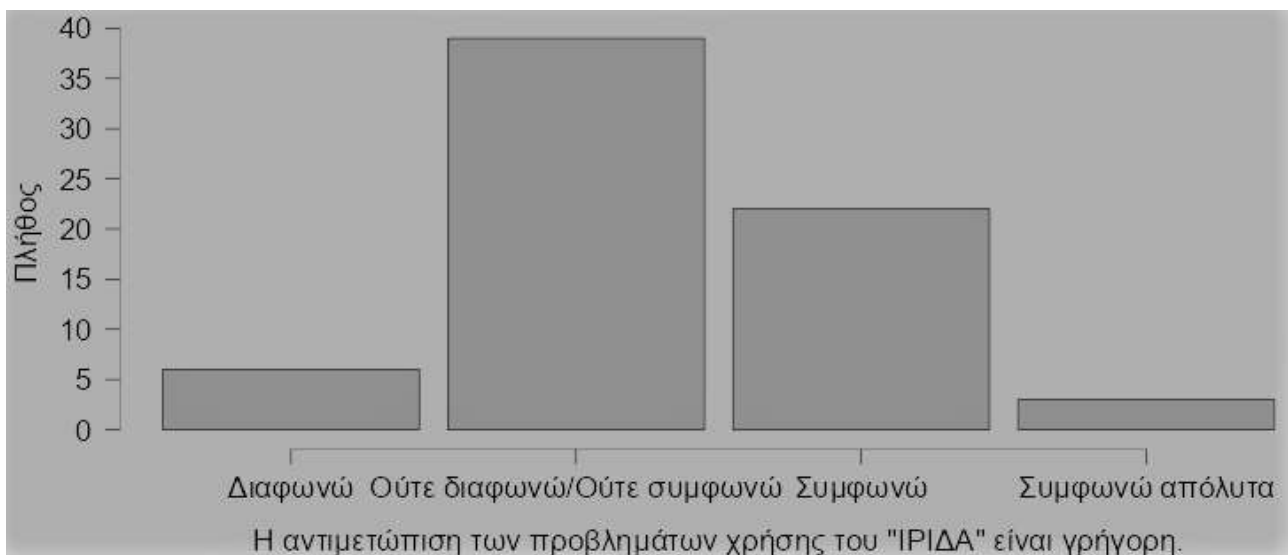
Πίνακας 22: Συγκεντρωτικός πίνακας i. - iii.



Γράφημα 26: Το εγχειρίδιο χρήσης (manual) του "ΙΡΙΔΑ" είναι κατανοητό και χρήσιμο.



Γράφημα 27: Η παροχή τηλεφωνικών οδηγιών και η on-line υποστήριξη του "ΙΡΙΔΑ" είναι επαρκής.



Γράφημα 28: Η αντιμετώπιση των προβλημάτων χρήσης του “IPIIDA” είναι γρήγορη.

3.6.4: Συγκεντρωτικά γνωστικά στοιχεία – Περιγραφικά μέτρα

Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε 4 πακέτα ερωτήσεων όπως αυτά παρουσιάστηκαν προηγουμένως που διερευνούσαν τις απόψεις των ερωτώμενων σχετικά με τα παρακάτω χαρακτηριστικά του “IPIIDA”:

1. Ευκολία χρήσης
2. Χρησιμότητα
3. Διακινδύνευση κατά τη χρήση και
4. Τεχνική υποστήριξη.

Προηγήθηκε η επεξεργασία των συλλεχθέντων δεδομένων όπου αντικαταστάθηκαν οι απαντήσεις της κλίμακας Likert (Διαφωνώ απόλυτα, Διαφωνώ, Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ, Συμφωνώ, Συμφωνώ απόλυτα) με τις αριθμητικές τιμές (1, 2, 3, 4, 5) αντίστοιχα με σκοπό την επεξεργασία τους με το λογισμικό Jasp. Η επεξεργασία αυτή πραγματοποιήθηκε με σκοπό την παρουσίαση και ανάλυση των αριθμητικών αποτελεσμάτων που προέκυψαν.

Τα περιγραφικά μέτρα αναφέρονται σε αριθμούς που αντιπροσωπεύουν δεδομένα με σκοπό την απόδοση πληροφοριών συνοπτικά που αφορούν ένα επιλεγμένο στατιστικό σύνολο. (Ξανθίππη Χαψά) Τα περιγραφικά μέτρα που επιλέχθηκαν να παρουσιαστούν είναι τα εξής:

1. Η επικρατούσα τιμή η οποία αναφέρεται στην τιμή η οποία παρουσιάζει το μεγαλύτερο πλήθος απαντήσεων η αλλιώς τη μεγαλύτερη συχνότητα εμφάνισης. Παρατηρείται ότι η επικρατούσα τιμή είναι το 4 που αναφέρεται στην απάντηση ‘Συμφωνώ’ της κλίμακας Likert που συγκεντρώνει την πλειοψηφία των απαντήσεων και στις 4 κατηγορίες όπως ορίστηκαν από το ερωτηματολόγιο.

2. Η διάμεσος ή διχοτόμος η οποία ορίζεται ως η τιμή εκατέρωθεν της οποίας βρίσκεται το 50% των παρατηρήσεων. Στις τρεις πρώτες ομάδες ερωτήσεων η διάμεσος είναι πολύ κοντά στην επικρατούσα τιμή που αναφέρεται στο ‘Συμφωνώ’ ενώ εμφανίζεται διαφοροποίηση των απαντήσεων στο τελευταίο πακέτο ερωτήσεων που σχετίζονται με την τεχνική υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ” όπου η τιμή 3.33 είναι πλησίον του 3 που αναφέρεται στην απάντηση ‘Ούτε διαφωνώ/Ούτε συμφωνώ’ αναδεικνύοντας την πιο ουδέτερη τοποθέτηση των συμμετεχόντων στην έρευνα που μπορεί να οφείλεται και στην άγνοια των παρεχόμενων υπηρεσιών στο πλαίσιο της τεχνικής υποστήριξης.
3. Ο αριθμητικός μέσος ή μέσος όρος που είναι το κλάσμα του αθροίσματος των απαντήσεων προς το πλήθος αυτών. Η ίδια τάση εμφανίζεται και στις τιμές του αριθμητικού μέσου όπως και στη διάμεσο ενισχύοντας τις προηγούμενες παρατηρήσεις.
4. Η τυπική απόκλιση η οποία αναφέρεται στο βαθμό διασποράς των απαντήσεων σε σχέση με τον αριθμητικό μέσο που ορίστηκε προηγουμένως.
5. Η διακύμανση που ορίζεται ως το τετράγωνο της τυπικής απόκλισης και βοηθά στη μελέτη της διασποράς των απαντήσεων.

Στον πίνακα 23 που ακολουθεί παρουσιάζονται συγκεντρωτικά τα εν λόγω περιγραφικά μέτρα.

Συγκεντρωτικά περιγραφικά μέτρα

	Επικρατούσα τιμή	Διάμεσος	Μέσος	Τυπική απόκλιση	Διακύμανση
Η ευκολία χρήσης του “ΙΡΙΔΑ”.	4.00	3.75	3.74	0.56	0.31
Η χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ”.	4.00	3.71	3.68	0.57	0.32
Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ”.	4.00	3.83	3.72	0.47	0.22
Η τεχνική υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ”.	4.00	3.33	3.35	0.58	0.34

Πίνακας 23: Συγκεντρωτικά περιγραφικά μέτρα

3.6.5: Έλεγχοι ανεξαρτησίας με το JASP

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας ή έλεγχος συνάφειας είναι μία ειδική μορφή στατιστικού ελέγχου και χρησιμοποιείται για τον έλεγχο της ανεξαρτησίας δύο ποιοτικών χαρακτηριστικών όπως το φύλο και η άποψη πάνω σε κάποιο θέμα. Με τη βοήθεια του JASP θα προχωρήσουμε στον έλεγχο ανεξαρτησίας X^2 όλων των ποιοτικών μεταβλητών ως προς το φύλο, την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής και την παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων σχετικά με το “ΙΡΙΔΑ” ώστε να διαπιστωθεί η ανεξαρτησία των παραπάνω δεδομένων. Σε κάθε περίπτωση ελέγχου έχουμε την μηδενική υπόθεση H_0 ότι οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες και την εναλλακτική υπόθεση όπου δεν είναι ανεξάρτητες οι μεταβλητές. Το κριτήριο με το οποίο αποφασίζεται η ανεξαρτησία ή μη είναι η τιμή που λαμβάνει το p σε σχέση με το α , όπου $\alpha=0.05$. Για $p>\alpha$ η H_0

γίνεται δεκτή ενώ σε αντίθετη περίπτωση όχι. Ακολουθούν συγκεντρωτικά οι έλεγχοι ανεξαρτησίας ανά ομάδα ερωτήσεων σε σχέση με τα 3 ποιοτικά χαρακτηριστικά όπως προαναφέρθηκαν.

3.6.5.1: Ευκολία χρήσης του “ΙΡΙΔΑ”

i. Ευκολία χρήσης του “ΙΡΙΔΑ” ως προς το φύλο

Ευκολία χρήσης του “ΙΡΙΔΑ” ως προς το φύλο			
Δοκιμασία χ^2	Value	df	p
Η χρήση του “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.	0.33	2	0.85
Δε χρειάζεται να καταβάλλω προσπάθεια για να χρησιμοποιήσω το “ΙΡΙΔΑ” με αποτελεσματικότητα.	0.24	2	0.89
Η χρήση του “ΙΡΙΔΑ” χωρίς γραπτές οδηγίες είναι εύκολη.	2.16	4	0.71
Η διόρθωση λαθών κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.	4.76	4	0.31
Η αναζήτηση παλιότερα διακινηθέντων εγγράφων στο “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.	3.33	3	0.34
Η διεπαφή (interface) του “ΙΡΙΔΑ” είναι φιλική προς το χρήστη.	2.10	4	0.72

Πίνακας 24: Ευκολία χρήσης ως προς το φύλο

Παρατηρούμε στον πίνακα 24 ότι το $p > 0.05$ σε κάθε περίπτωση γεγονός που οδηγεί στην αποδοχή της μηδενικής υπόθεσης ότι οι απαντήσεις σχετικά με την ευκολία χρήσης του “ΙΡΙΔΑ” δεν εξαρτώνται από το φύλο των ερωτώμενων, γεγονός αναμενόμενο εν πολλοίς.

ii. Ευκολία χρήσης του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής

Στον πίνακα 25 που ακολουθεί παρατηρείται και πάλι η ανεξαρτησία των μεταβλητών που τέθηκαν προς έλεγχο με το λογισμικό JASP εκτός από δύο περιπτώσεις που θα παρουσιαστούν αμέσως. Η πρώτη περίπτωση αφορά τον έλεγχο ανεξαρτησίας των προτάσεων ‘Η χρήση του “ΙΡΙΔΑ” χωρίς γραπτές οδηγίες είναι εύκολη’ και την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής από τους ερωτώμενους. Βλέπουμε ότι το $p = 0.02$ που είναι μικρότερο από το $\alpha = 0.05$ και ως εκ τούτου αυτές οι δύο προτάσεις δεν είναι ανεξάρτητες γεγονός που υποδηλώνει το μεγάλο βαθμό που επιδρά στους χρήστες του “ΙΡΙΔΑ”, η κατοχή του πιστοποιητικού βασικών γνώσεων πληροφορικής. Στη δεύτερη περίπτωση όπου εξετάζεται ο έλεγχος ανεξαρτησίας της πρότασης ‘Η αναζήτηση παλιότερα διακινηθέντων εγγράφων στο “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη’ και την κατοχή του

πιστοποιητικού προκύπτει η τιμή $p=0.07$ η οποία είναι οριακά μεγαλύτερη από το $\alpha=0.05$ με αποτέλεσμα να προκύπτει μεν η ανεξαρτησία των δύο προτάσεων αλλά οριακά.

Ευκολία χρήσης του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής			
Δοκιμασία X^2	Value	df	p
Η χρήση του “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.	1.36	2	0.51
Δε χρειάζεται να καταβάλλω προσπάθεια για να χρησιμοποιήσω το “ΙΡΙΔΑ” με αποτελεσματικότητα.	2.82	2	0.24
Η χρήση του “ΙΡΙΔΑ” χωρίς γραπτές οδηγίες είναι εύκολη.	11.82	4	<u>0.02</u>
Η διόρθωση λαθών κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.	5.07	4	0.28
Η αναζήτηση παλιότερα διακινηθέντων εγγράφων στο “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.	6.92	3	0.07
Η διεπαφή (interface) του “ΙΡΙΔΑ” είναι φιλική προς το χρήστη.	5.36	4	0.25

Πίνακας 25: Ευκολία χρήσης ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής

- iii. Ευκολία χρήσης του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων σχετικών με αυτό

Ευκολία χρήσης του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων σχετικών με αυτό			
Δοκιμασία X^2	Value	df	p
Η χρήση του “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.	1.59	2	0.45
Δε χρειάζεται να καταβάλλω προσπάθεια για να χρησιμοποιήσω το “ΙΡΙΔΑ” με αποτελεσματικότητα.	2.46	2	0.29
Η χρήση του “ΙΡΙΔΑ” χωρίς γραπτές οδηγίες είναι εύκολη.	3.90	4	0.42
Η διόρθωση λαθών κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.	1.08	4	0.90
Η αναζήτηση παλιότερα διακινηθέντων εγγράφων στο “ΙΡΙΔΑ” είναι εύκολη.	0.98	3	0.81

Η διεπαφή (interface) του “ΙΡΙΔΑ” είναι φιλική προς το χρήστη.	6.46	4	0.17
--	------	---	------

Πίνακας 26: Ευκολία χρήσης του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων σχετικών με αυτό

Όπως γίνεται εύκολα αντιληπτό από τον πίνακα 26 και σε αυτό τον έλεγχο ανεξαρτησίας τα αποτελέσματα που προκύπτουν οδηγούν στη διαπίστωση ότι η παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων σχετικά με το “ΙΡΙΔΑ” από τους συμμετέχοντες στην έρευνα δεν επηρεάζει τις απόψεις τους σχετικά με την ευκολία χρήσης του συστήματος.

3.6.5.2: Χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ”

i. Χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ” ως προς το φύλο

Χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ” ως προς το φύλο			
Δοκιμασία χ^2	Value	df	p
Το “ΙΡΙΔΑ” είναι χρήσιμο.	1.77	3	0.62
Το “ΙΡΙΔΑ” αυξάνει την παραγωγικότητά μου.	7.68	4	0.10
Εξοικονομώ χρόνο με τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ”.	1.76	3	0.62
Το “ΙΡΙΔΑ” ικανοποιεί τις εργασιακές μου ανάγκες και απαιτήσεις.	2.24	3	0.52
Οι παρεχόμενες υπηρεσίες/λειτουργίες του “ΙΡΙΔΑ” είναι περιορισμένες.	5.51	4	0.24
Η 24ωρη και εκτός εργασιακού χώρου πρόσβαση στο “ΙΡΙΔΑ” είναι χρήσιμη.	2.49	4	0.65
Το “ΙΡΙΔΑ” παρέχει πλήρη πληροφόρηση σχετικά με τη νομοθεσία.	1.57	4	0.81

Πίνακας 27: Χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ” ως προς το φύλο

Ομοίως με τη βοήθεια της εφαρμογής JASP πραγματοποιήθηκε ο έλεγχος ανεξαρτησίας των δεδομένων της ομάδας ερωτήσεων που διερευνούν τη χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ” ως προς το φύλο των ερωτώμενων. Τα αποτελέσματα παρατίθενται συγκεντρωτικά στον παραπάνω πίνακα 27 και προκύπτει η ανεξαρτησία των μεταβλητών, αφού σε όλες τις περιπτώσεις το $p > 0.05$ και έτσι το συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι το φύλο δεν επηρεάζει τις απόψεις των ερωτώμενων ως προς τη χρησιμότητα του ΣΗΔΕ “ΙΡΙΔΑ”.

ii. Χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής

Στον πίνακα 28 που ακολουθεί εμφανίζονται κάποια αρκετά ενδιαφέροντα στοιχεία αφού πάλι παρατηρείται η ανεξαρτησία των μεταβλητών στην πλειοψηφία τους με κάποιες μικρές αποκλίσεις. Από τον έλεγχο ανεξαρτησίας της μεταβλητής των απαντήσεων στην πρόταση ‘Οι

παρεχόμενες υπηρεσίες/λειτουργίες του “ΙΡΙΔΑ” είναι περιορισμένες’ ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής προκύπτει η τιμή $p=0.02$ μικρότερη από $\alpha=0.05$ που σημαίνει ότι δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές. Επιπλέον σε ακόμα δύο περιπτώσεις των μεταβλητών ‘Το “ΙΡΙΔΑ” αυξάνει την παραγωγικότητά μου’ και ‘Το “ΙΡΙΔΑ” ικανοποιεί τις εργασιακές μου ανάγκες’ προκύπτει η τιμή $p=0.07$ ελάχιστα μεγαλύτερη από το 0.05 γεγονός που υποδηλώνει ότι η ανεξαρτησία αυτών των μεταβλητών ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής επιβεβαιώνεται οριακά.

Χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής			
Δοκιμασία X^2	Value	df	p
Το “ΙΡΙΔΑ” είναι χρήσιμο.	0.76	3	0.86
Το “ΙΡΙΔΑ” αυξάνει την παραγωγικότητά μου.	8.54	4	0.07
Εξοικονομώ χρόνο με τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ”.	1.61	3	0.66
Το “ΙΡΙΔΑ” ικανοποιεί τις εργασιακές μου ανάγκες και απαιτήσεις.	7.09	3	0.07
Οι παρεχόμενες υπηρεσίες/λειτουργίες του “ΙΡΙΔΑ” είναι περιορισμένες.	11.78	4	<u>0.02</u>
Η 24ωρη και εκτός εργασιακού χώρου πρόσβαση στο “ΙΡΙΔΑ” είναι χρήσιμη.	1.95	4	0.75
Το “ΙΡΙΔΑ” παρέχει πλήρη πληροφόρηση σχετικά με τη νομοθεσία.	5.33	4	0.25

Πίνακας 28: Χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής

- iii. Χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων σχετικών με αυτό

Χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων σχετικών με αυτό			
Δοκιμασία X^2	Value	df	p
Το “ΙΡΙΔΑ” είναι χρήσιμο.	4.30	3	0.23
Το “ΙΡΙΔΑ” αυξάνει την παραγωγικότητά μου.	11.24	4	<u>0.02</u>
Εξοικονομώ χρόνο με τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ”.	3.77	3	0.29
Το “ΙΡΙΔΑ” ικανοποιεί τις εργασιακές μου ανάγκες και απαιτήσεις.	3.84	3	0.28
Οι παρεχόμενες υπηρεσίες/λειτουργίες του “ΙΡΙΔΑ” είναι περιορισμένες.	3.72	4	0.45

Η 24ωρη και εκτός εργασιακού χώρου πρόσβαση στο “ΙΡΙΔΑ” είναι χρήσιμη.	2.09	4	0.72
Το “ΙΡΙΔΑ” παρέχει πλήρη πληροφόρηση σχετικά με τη νομοθεσία.	2.51	4	0.64

Πίνακας 29: Χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την παρακολούθηση σεμιναρίων σχετικών με αυτό

Οι τελευταίοι έλεγχοι ανεξαρτησίας σχετικά με τις μεταβλητές γύρω από τη χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την παρακολούθηση σεμιναρίων σχετικών με αυτό κατέδειξαν την ανεξαρτησία αυτών των μεταβλητών πλην της περίπτωσης της μεταβλητής ‘Το “ΙΡΙΔΑ” αυξάνει την παραγωγικότητά μου’. Η τιμή $p=0.02$ που προέκυψε υποδηλώνει ότι η παρακολούθηση σεμιναρίων γύρω από το “ΙΡΙΔΑ” αποτελεί διαφοροποιητικό παράγοντα για τη συγκεκριμένη μεταβλητή.

3.6.5.3: Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ”

i. Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” ως προς το φύλο

Έπειτα από τη διεξαγωγή του ελέγχου ανεξαρτησίας των μεταβλητών που προκύπτουν γύρω από τη διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” ως προς το φύλο προέκυψαν τα δεδομένα που αναγράφονται στον πίνακα 30 που ακολουθεί. Σε κάθε περίπτωση η τιμή $p>0.05$ και έτσι εξάγεται το συμπέρασμα ότι πρόκειται για μεταβλητές που δε διαφοροποιούνται από το φύλο των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” ως προς το φύλο			
Δοκιμασία X^2	Value	df	p
Το “ΙΡΙΔΑ” είναι ένα ασφαλές Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων.	4.67	3	0.20
Εξετάζω διεξοδικά τις κινήσεις μου πριν προχωρήσω στην επόμενη.	0.80	3	0.85
Έχω άγχος κατά την εκτέλεση μίας ενέργειας.	7.12	4	0.13
Διστάζω πριν εκτελέσω μία εντολή.	2.67	3	0.45
Δυσκολεύομαι να αποφασίσω ποια επιλογή θα χρησιμοποιήσω για να προχωρήσω.	0.92	3	0.82
Χρειάζομαι αρκετό χρόνο για να αποφασίσω τις επόμενες κινήσεις κατά τη	2.21	4	0.70

χρήση του.			
------------	--	--	--

Πίνακας 30: Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” ως προς το φύλο

- ii. Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής

Ακολούθως διερευνήθηκε η ανεξαρτησία των μεταβλητών της ίδιας ομάδας ερωτήσεων ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής και παρατηρήθηκε ότι στις μισές από αυτές δεν επιβεβαιώθηκε η ανεξαρτησία των εν λόγω μεταβλητών. Σε τρεις μεταβλητές που αναφέρονται στις προτάσεις ‘Εξετάζω διεξοδικά τις κινήσεις μου πριν προχωρήσω στην επόμενη’, ‘Δυσκολεύομαι να αποφασίσω ποια επιλογή θα χρησιμοποιήσω για να προχωρήσω’ και ‘Χρειάζομαι αρκετό χρόνο για να αποφασίσω τις επόμενες κινήσεις κατά τη χρήση του’ προέκυψαν τιμές $p=0.04$, $p=0.02$ και $p=0.05$, αντίστοιχα, που δεν είναι μεγαλύτερες από $\alpha=0.05$ με αποτέλεσμα να γίνεται δεκτή η εναλλακτική υπόθεση ότι πρόκειται για εξαρτημένες μεταβλητές. Παρατηρείται ότι η κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής από τους ερωτώμενους διαφοροποιεί τις απαντήσεις τους σε θέματα που σχετίζονται με τον απαιτούμενο χρόνο για την εκτέλεση κάποιας λειτουργίας εντός του “ΙΡΙΔΑ” επισημαίνοντας ενδεχόμενα τη σημαντικότητα των εν λόγω πιστοποιήσεων που σε πολλές περιπτώσεις αποτελούν και προαπαιτούμενο κριτήριο διορισμού στο ελληνικό δημόσιο εδώ και πολλά χρόνια,

Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής			
Δοκιμασία X^2	Value	df	p
Το “ΙΡΙΔΑ” είναι ένα ασφαλές Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων.	4.52	3	0.21
Εξετάζω διεξοδικά τις κινήσεις μου πριν προχωρήσω στην επόμενη.	8.43	3	<u>0.04</u>
Έχω άγχος κατά την εκτέλεση μίας ενέργειας.	1.47	4	0.83
Διστάζω πριν εκτελέσω μία εντολή.	1.62	3	0.66
Δυσκολεύομαι να αποφασίσω ποια επιλογή θα χρησιμοποιήσω για να προχωρήσω.	10.15	3	<u>0.02</u>

Χρειάζομαι αρκετό χρόνο για να αποφασίσω τις επόμενες κινήσεις κατά τη χρήση του.	9.50	4	<u>0.05</u>
---	------	---	-------------

Πίνακας 31: Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής

iii. Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων σχετικών με αυτό

Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την παρακολούθηση σεμιναρίων σχετικών με αυτό			
Δοκιμασία χ^2	Value	df	p
Το “ΙΡΙΔΑ” είναι ένα ασφαλές Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων.	0.26	3	0.97
Εξετάζω διεξοδικά τις κινήσεις μου πριν προχωρήσω στην επόμενη.	0.61	3	0.89
Έχω άγχος κατά την εκτέλεση μίας ενέργειας.	2.39	4	0.66
Διστάζω πριν εκτελέσω μία εντολή.	4.58	3	0.21
Δυσκολεύομαι να αποφασίσω ποια επιλογή θα χρησιμοποιήσω για να προχωρήσω.	4.30	3	0.23
Χρειάζομαι αρκετό χρόνο για να αποφασίσω τις επόμενες κινήσεις κατά τη χρήση του.	8.87	4	<u>0.06</u>

Πίνακας 32: Η διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την παρακολούθηση σεμιναρίων σχετικών με αυτό

Προχωρώντας και στο τελευταίο πακέτο ελέγχων ανεξαρτησίας των μεταβλητών που σχετίζονται με τη διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την παρακολούθηση σεμιναρίων σχετικών με αυτό αυτή τη φορά προκύπτει ότι επιβεβαιώνεται η μηδενική υπόθεση ότι πρόκειται για ανεξάρτητες μεταβλητές. Βέβαια σε μία περίπτωση που αφορά το χρόνο που απαιτείται για την απόφαση πριν την επόμενη κίνηση του χρήστη προέκυψε η τιμή $p=0.06$ ελάχιστα μεγαλύτερη από το $\alpha=0.05$ υποδηλώνοντας την οριακή ανεξαρτησία των μεταβλητών αυτών.

3.6.5.4: Η τεχνική υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ”

Τα δεδομένα που παρουσιάζονται στους πίνακες που ακολουθούν αφορούν τα αποτελέσματα από τους ελέγχους ανεξαρτησίας των μεταβλητών σχετικά με την τεχνική

υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ” και των τριών ποιοτικών χαρακτηριστικών που έχουν επιλεγθεί. Αναλύοντας συνολικά τα αποτελέσματα παρατηρείται η ανεξαρτησία των μεταβλητών σε όλες τις περιπτώσεις εκτός από τη μεταβλητή που σχετίζεται με την πρόταση ‘Το εγχειρίδιο χρήσης (manual) είναι κατανοητό και χρήσιμο.’ ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής. Σε αυτή την περίπτωση με τιμή $p=0.01$ προκύπτει η εξάρτηση των δύο μεταβλητών ότι δηλαδή η κατοχή κάποιας πιστοποίησης επηρεάζει την κατανόηση ή μη του εγχειριδίου χρήσης.

i. Η τεχνική υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ” ως προς το φύλο

Η τεχνική υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ” ως προς το φύλο			
Δοκιμασία X^2	Value	df	p
Το εγχειρίδιο χρήσης (manual) του “ΙΡΙΔΑ” είναι κατανοητό και χρήσιμο.	2.26	3	0.52
Η παροχή τηλεφωνικών οδηγιών και η on-line υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ” είναι επαρκής.	4.63	3	0.20
Η αντιμετώπιση των προβλημάτων χρήσης του “ΙΡΙΔΑ” είναι γρήγορη.	4.61	3	0.20

Πίνακας 33: Η τεχνική υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ” ως προς το φύλο

ii. Η τεχνική υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής

Η τεχνική υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής			
Δοκιμασία X^2	Value	df	p
Το εγχειρίδιο χρήσης (manual) του “ΙΡΙΔΑ” είναι κατανοητό και χρήσιμο.	12.63	3	<u>0.01</u>
Η παροχή τηλεφωνικών οδηγιών και η on-line υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ” είναι επαρκής.	1.60	3	0.66
Η αντιμετώπιση των προβλημάτων χρήσης του “ΙΡΙΔΑ” είναι γρήγορη.	1.90	3	0.59

Πίνακας 34: Η τεχνική υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την κατοχή πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής

iii. Η τεχνική υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την παρακολούθηση σεμιναρίων σχετικών με αυτό

Η τεχνική υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την παρακολούθηση σεμιναρίων σχετικών με αυτό			
Δοκιμασία χ^2	Value	df	p
Το εγχειρίδιο χρήσης (manual) του “ΙΡΙΔΑ” είναι κατανοητό και χρήσιμο.	3.05	3	0.38
Η παροχή τηλεφωνικών οδηγιών και η on-line υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ” είναι επαρκής.	0.35	3	0.95
Η αντιμετώπιση των προβλημάτων χρήσης του “ΙΡΙΔΑ” είναι γρήγορη.	4.07	3	0.25

Πίνακας 35: Η τεχνική υποστήριξη του “ΙΡΙΔΑ” ως προς την παρακολούθηση σεμιναρίων σχετικών με αυτό

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: Συμπεράσματα – Συζήτηση

Στην προσπάθεια εξαγωγής κάποιων συμπερασμάτων θα ήταν φρόνιμο να επικεντρωθούμε στα αποτελέσματα της διεξαχθείσας έρευνας η οποία οδήγησε σε κάποιες πολύ χρήσιμες παρατηρήσεις. Από τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων προκύπτει ο αυξημένος μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων στο Δήμο Δράμας, λόγω των σχεδόν μηδενικών προσλήψεων για πάνω από δέκα χρόνια, αλλά και το υψηλό μορφωτικό επίπεδο των υπαλλήλων αφού το 60% είναι κάτοχοι τίτλου ανώτατης εκπαίδευσης αλλά και πιστοποίησης βασικών γνώσεων πληροφορικής.

Προχωρώντας σε μεγαλύτερο βάθος στα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτουν οι απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν εξαρχής προς διερεύνηση. Στα ερωτήματα σχετικά με την ευκολία χρήσης, τη διακινδύνευση κατά τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” και την ικανοποίηση

από τη χρήση τα αποτελέσματα που προκύπτουν αντικατοπτρίζουν την ικανοποίηση των χρηστών αφού οι απαντήσεις τους σε ποσοστό άνω του 70% συγκλίνουν θετικά διακείμενοι προς το σύστημα.

Ως προς τη χρησιμότητα του “ΙΡΙΔΑ” και πάλι οι ερωτώμενοι καταφέρονται έντονα θετικά με εξαίρεση την πρόταση που έχει να κάνει με τις παρεχόμενες υπηρεσίες/λειτουργίες του ΣΗΔΕ υποδηλώνοντας μία μάλλον ουδέτερη στάση. Συνδυάζοντας τα αποτελέσματα σχετικά την παρεχόμενη τεχνική υποστήριξη όπου οι απαντήσεις εκφράζουν το προβληματισμό των υπαλλήλων είτε από άγνοια είτε από ελλιπή ενημέρωση είναι δυνατό να εξαχθεί το συμπέρασμα για την ανάγκη διορθωτικών ενεργειών από τη Δημόσια Διοίκηση. Η συνεχής επιμόρφωση των χρηστών του “ΙΡΙΔΑ” με τρόπο στοχευμένο σε θέματα που προκύπτουν και από τέτοιου είδους έρευνες θα μπορούσε να επιλύσει επιμέρους προβλήματα που ανακύπτουν κατά τη χρήση του συστήματος σε καθημερινή βάση.

Ασφαλώς θα πρέπει να τονιστεί ότι η παρούσα εργασία στηρίχθηκε πάνω σε μία έρευνα σε ένα σχετικά μικρό Δήμο της χώρας και με ένα δείγμα, εκ των πραγμάτων, μικρό της οποίας τα αποτελέσματα δεν είναι δυνατόν σε καμία περίπτωση να αποτελέσουν απόδειξη για την κατάσταση στους Δήμους της χώρας παρά μόνο να αγγίζουν το θέμα ακροθιγώς αλλά με επιστημονικό τρόπο. Η διεξαγωγή μίας παρόμοιας μελέτης σε κάποιον άλλο Δημόσιο Οργανισμό ή και Υπουργείο θα εξασφάλιζε την ύπαρξη ενός πολύ μεγαλύτερου δείγματος προς μελέτη που θα αποδείκνυε τα εξαχθέντα συμπεράσματα ενδεχόμενα και θα αποτελούσε ένα αρκετά ενδιαφέρον θέμα ακόμα και στο πλαίσιο μίας διδακτορικής διατριβής.

Η παροχή κινήτρων προς τους φορείς του Δημοσίου και τους λειτουργούς του που θα υιοθετήσουν άμεσα τη χρήση του “ΙΡΙΔΑ” σε συνδυασμό με τη σταδιακή κατάργηση και μέσω νομοθετικής παρέμβασης του πεπαλαιωμένου τρόπου διακίνησης εγγράφων με τον παραδοσιακό τρόπο θα συμβάλλει θετικά στην καθημερινότητα τόσο των δημοσίων υπαλλήλων όσο και των πολιτών που συναλλάσσονται με υπηρεσίες.

Η καθολική χρήση του “ΙΡΙΔΑ” σε όλες τις υπηρεσίες του ελληνικού Δημοσίου και η διασύνδεσή του με προϋπάρχοντα Πληροφοριακά Συστήματα θα μπορέσει να λειτουργήσει καταλυτικά προς την ολοκλήρωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως ορίζεται και από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Το “ΙΡΙΔΑ” έχει όλα τα απαραίτητα στοιχεία ενός Πληροφοριακού Συστήματος σύγχρονου, χρηστικού, και ασφαλούς το οποίο με τις κατάλληλες παρεμβάσεις και διορθώσεις μπορεί να αποτελέσει την αιχμή του δόρατος του Ελληνικού Δημοσίου στην προσπάθεια εγκαθίδρυσης ενός μοντέρνου τρόπου λειτουργίας απόλυτα συμβατού με τις απαιτήσεις ενός σύγχρονου, Ευρωπαϊκού κράτους που βαδίζει μέσα στον 21^ο αιώνα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

- Αϊνατζής, Ι. (2009). Δημόσια Διοίκηση και Αποτελεσματικότητα. Αθήνα: Κέδρος.
- Ακριβοπούλου Χριστίνα (2009). Δημόσιο Δίκαιο. Αθήνα: Μπόνια.
- Ακριβοπούλου, Χ., & Ανθόπουλος, Χ. (2015). Εισαγωγή στο διοικητικό δίκαιο [Προπτυχιακό εγχειρίδιο]. Αθήνα: Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
- Αλεξιάδη, Α., & Περιστερά, Β. (2000). Η αποδοτικότητα - Αποτελεσματικότητα στη Δημόσια Διοίκηση. Διοικητική Ενημέρωση.
- Αποκεντρωμένη Διοίκηση Αττικής 2020

- Ασπρίδης, Γ. (2013). Εισαγωγή στην Πολιτική και Διοικητική Οργάνωση του Ελληνικού Κράτους. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Βαγγελάτος Ηρακλής (2018) .Συστήματα Διαχείρισης–Διακίνησης Εγγράφων και Συστήματα Ανταλλαγής Πληροφορίας. Αθήνα: Τελική εργασία ΕΚΚΔΑ.
- Βράνα Βασιλική (2020). Μεθοδολογία Έρευνας. Μεταπτυχιακό εγχειρίδιο. Σέρρες: Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδας.
- Γασπαρίδου Κυριακή (2021). Πληροφοριακά συστήματα διαχείρισής ροής εργασιών στη Δημόσια Διοίκηση. Θεσσαλονίκη: Διπλωματική εργασία Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
- Γιώργος Κατσαμάνης, "Εσωτερικό μάρκετινγκ στη δημόσια διοίκηση", Διπλωματική Εργασία, Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά, Ελλάς, 2005.
- Γούλα, Α. (2014). Οργανωσιακή Κουλτούρα Υπηρεσιών Υγείας. Αθήνα: Παπαζήση.
- Γουργούλια Στυλιανή (2022). Περιγραφή και αξιολόγηση του πληροφοριακού συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων σε Δημόσια Υπηρεσία. Προτάσεις βελτίωσης. Πειραιάς: Διπλωματική εργασία Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Εθνικό Τυπογραφείο 2020
- Ελληνική Στατιστική Αρχή 2023
- Ελληνικό Κοινοβούλιο,2023
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2016).
- Καβάζι Ευτυχία (2018). Σύγχρονα Συστήματα Ηλεκτρονικής Διακίνησης και Διαχείρισης Εγγράφων και χρήση των Ψηφιακών Υπογραφών. Αθήνα: Τελική εργασία ΕΚΚΔΑ.
- Κέφης, Β. (1998). Το Μάνατζμεντ των Δημοσίων Επιχειρήσεων & Οργανισμών. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Κεχρής Ευάγγελος (2022). Ελληνικό πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σέρρες: Μεταπτυχιακό εγχειρίδιο Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδας.
- Κόντης, Θ. (1998). Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση. Αθήνα: Εκδόσεις Σύγχρονη Εκδοτική.
- Κυριακόπουλος Ηλίας (1993). Πολιτική. Ιωάννης, Αθήνα: Δ. Κολλάρος και ΣΙΑ, Βιβλιοπωλείον της Εστίας
- Λαδιάς, Χ.Α. (2014). Ειδικά Θέματα Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Αθήνα: Παπαζήση.
- Λαμπρή Κωνσταντίνα (2021). Διερεύνηση απόψεων και ανίχνευση επιμορφωτικών αναγκών Διοικητικών Υπαλλήλων Ο.Τ.Α. που προκύπτουν από τη χρήση Νέων Πληροφοριακών Συστημάτων. Η περίπτωση Διοικητικών Υπαλλήλων του Δήμου Ιωαννιτών

ως προς τη χρήση του Πληροφοριακού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης εγγράφων “Ιριδα”. Πάτρα: Διπλωματική εργασία Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

- Μακρυδημήτρης, Α. (2006). Δημόσια διοίκηση-Στοιχεία διοικητικής οργάνωσης. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Σάκκουλας.
- Μακρυδημήτρης, Α. & Μιχαλόπουλος, Ν., (1998). Εκθέσεις εμπειρογνομώνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998. Αθήνα: Παπαζήση.
- Μεσσάρης, Δ. - Κωδωνάς, Δ. - Κομσέλη, Φ. - Τσίγκανου, Ι. - Μπαλούρδος, Δ. (2011). Ανίχνευση εκπαιδευτικών αναγκών και αποτίμηση των αποτελεσμάτων της επιμόρφωσης. Αθήνα. ΕΚΔΔΑ. Ανακτήθηκε στις 16/3/2023. Διαθέσιμο στο: http://www.ekdd.gr/ekdda/images/aksiologisi_apotimisi/methodologia_odigos_efarmogis_v2.pdf
- Μπαμπαλιούτας Λάμπρος (2021). Το σύγχρονο θεσμικό πλαίσιο της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Αθήνα: Σάκκουλα.
- Μπούρας Χρήστος. (2017). Τηλεματική και νέες υπηρεσίες. Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Μπρώνη Γεωργία, Βελέντζας Γιάννης. (2019). Μεθοδολογία Συγγραφής Επιστημονικής Εργασίας. Αθήνα: IuS.
- Παγκάκης, Γ. (2002). Δημόσια Διοίκηση και Κοινωνία. Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Πανεπιστήμιο Πατρών, Χρήστος Μπούρας 2017. «Τηλεματική και Νέες Υπηρεσίες. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση ». Έκδοση: 2.0. Πάτρα 2017.
- Πετρίδου Ευγενία (2011). Διοίκηση – Management: Μία εισαγωγική προσέγγιση. Αθήνα: Σοφία.
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης 2020
- Υψηλάντης Π. (2001). Πληροφορικά Συστήματα Διοίκησης. Αθήνα: Πατάκη.
- Χατζής Βασίλης (2021). Πληροφοριακά Συστήματα. Καβάλα.
- Χαψά Ξανθίπη (2022). Έλεγχος ανεξαρτησίας – Ανάλυση συσχέτισης, Έλεγχος στατιστικών υποθέσεων, Περιγραφικά μέτρα. Σέρρες: Μεταπτυχιακό εγχειρίδιο Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδας.
- Χυτήρης Λεωνίδας (1994). Οργανωσιακή συμπεριφορά: η ανθρώπινη συμπεριφορά σε οργανισμούς και επιχειρήσεις. Αθήνα: Φαίδιμος.

Ξενογλώσση

- Bryman, A.(2017). Μέθοδοι κοινωνικής έρευνας (μτφ. Π. Σακελλαρίου). Αθήνα: Gutenberg.
- Bryman, A.(2017). Μέθοδοι κοινωνικής έρευνας (μτφ. Π. Σακελλαρίου). Αθήνα: Gutenberg.
- Chatzopoulos, K. C. & Economides, A. A. (2009). A holistic evaluation of Greek municipalities' websites. *Electronic Government, an International Journal (EG)*, Vol. 6, No. 2, pp. 193-212. Inderscience. ISSN (Online): 1740-7508, ISSN (Print): 1740-7494. [Acceptance rate = 19%; SJR= 0.045 (2007); H-Index = 5 (2007)]
- Claver, E. (1999). Public Administration. From Bureaucratic Culture to Citizen-Oriented Culture. *The International Journal of Public Sector Management*, 12(5), 455-564.

- <http://www.epdm.gr/el/Pages/useful.aspx>
- <https://dimos-dramas.gr/>
- Johnson, D. (1994). *Research Methods in Educational Management*, Longman Group. Essex.
- Karyotakis, K., Moustakis, V. (2014). Reinvention of the public sector: Total quality management and change management. *Singidunum Journal of Applied Sciences*, 11(2), 30-44
- Laudon, K. & Laudon, J. (2009). *Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Luck, D. and Rubin R. (1987). *Marketing Research* (7η εκδ.). Prentice – Hall International Editions.
- Markellos, K., Markellou, P., Panayiotaki, A., & Stergiani, E. (2007). Current state of Greek EGovernment initiatives. *Journal of Business Systems, Governance and Ethics*, 2(3), 67-88.
- McKinney E., Kroenke D. (2017). *Εισαγωγή στα Πληροφορικά Συστήματα Διοίκησης*. (Χ. Χ. Κατσέλη Ι., Μεταφρ.) Nicosia, Cyprus: BROKEN HILL PUBLISHERS LTD.
- Tambouris, E., Gorilas, S., & Boukis, G. (2001). Investigation of electronic government.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*
- Wallace, P. (2014). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης. Μεταφορά από τα Αγγλικά*, Ε. Ακίνα: Κριτική.
- Lales Efstratios (2021). The effects of introducing the Electronic Document and Record Management Information System “Irida” in the public sector of Greece. Växjö, Sweden. Linnaeus University.