

Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΑΣ

ΣΧΟΛΗ : ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ : ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.
ΠΟΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΛΕΙΤΑΙ ΝΑ
ΕΠΙΛΥΣΕΙ Η ΝΕΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ”

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ :

Β. ΚΑΡΟΥΣΟΥ



ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ :

- ΚΑΡΑΝΤΖΑΛΗ ΑΝΝΑ

- ΚΑΜΑΡΙΔΗ ΔΕΣΠΟΙΝΑ

ΑΡΙΘΜΟΣ
ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ

12656

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Μέρος Α'

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- Η Διοίκηση και τα προβλήματα των Δ.Υ	01-02
- Ελλάδα και μηχανοργάνωση	03-05
- Πληροφοριακό Πρόβλημα	06-07
- Στόχοι της μηχανοργάνωσης	08-09
- Σημερινή κατάσταση	10-11
- Ερωτηματολόγιο	12-12

Μέρος Β'

Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΘΟΡΙΣΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗ ΕΠΙΒΙΩΣΗ ΚΑΙ ΤΟΝ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

.....	13-36
- Τεχνολογικές προκλήσεις	15-17
- Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές-ΑΤΜς.....	18-18
- Συναλλαγές στα σημεία πωλήσεως(EFT/POS).....	19-19
- Η ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών θα αναβαθμίσει τις τραπεζικές υπηρεσίες	20-22
- Η αξιοποίηση της πληροφορικής απελευθερώνει ανθρώπινο δυναμικό	23-23
- Απόκτηση τεχνολογίας με αξιοποίηση του Leasing	24-24
- Η ηλεκτρονικοποίηση των Ελληνικών Τραπεζών θα εξασφαλίσει την επιβίωση τους	25-25
- ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	26-36

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΟΥΣ Ο.Τ.Α

.....	37-51
- Χαρτογράφηση των Ο.Τ.Α	37-37
- Οι βασικές λειτουργίες των Ο.Τ.Α Δήμοι ΠΑΤΡΑΣ-ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	38-45
- Επισημάνσεις και Προβλήματα/Προτάσεις	46-51

ΔΙΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ

.....	52-68
- Προβλήματα στο Δήμο Πάτρας	52-56
- Προτάσεις εφαρμογής μηχ/μένου πληρ/κού συστ/τος - πλεονεκτήματα	57-58
- Πλεονεκτήματα μηχ/κης υποστήριξης	59-60
- Επιχειρησιακά οφέλη του Δήμου Πάτρας από την εισαγωγή/εφαρμογή μηχ/μένου πληρ/κου συστ/τος	61-62
- Το σχέδιο μηχ/σης του Δήμου Πάτρας	63-68

Ο.Τ.Ε.	69-85
- Η σημερινή κατάσταση των Ελληνικών Τηλ/νιών	69-70
- Προτάσεις για την λύση των προβλημάτων του ΟΤΕ- Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών	71-72
- Εκσυγχρονισμός του ΟΤΕ	73-75
- Τηλεπικοινωνίες και Πληροφορική	76-85

ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ ΤΗΣ ΔΕΗ	86-89
------------------------------------	-------

Μέρος Γ'

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	90-95
---------------------------	-------

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΩΝ Δ.Υ.

Η λήψη των αποφάσεων που αφορούν την πορεία των Δημοσίων Υπηρεσιών, είναι προνόμιο και ευθύνη των διοικούντων, οι οποίοι ελέγχουν την οικονομική της διάσταση και υπόσταση. Τα διοικητικά στελέχη επιτελούν τις επιμέρους λειτουργίες της Οργάνωσης και Διοίκησης σε διάφορα επίπεδα. Τα επίπεδα αυτά συγκροτούν μια ιεραρχική κλίμακα. Τα ανώτατα κλιμάκια της ιεραρχίας έχουν αυξημένο βαθμό ευθύνης και εξουσίας, σε αντίθεση με το μεσαίο και εποπτικό επίπεδο. Γενικά ασχολούνται περισσότερο με διοικητικές λειτουργίες και λιγότερο με εκτελεστικές εξουσίες, σε σύγκριση με τα μεσαία και κατώτερα κλιμάκια.

Κάθε ενέργεια ενός στελέχους σχετίζεται με την λήψη αποφάσεων, προγραμματίζει, οργανώνει μέσα και ανθρώπους, συντονίζει και ελέγχει διαδικασίες. Συνεκτιμά παράγοντες, ποιοτικές και ποσοτικές παραμέτρους και επεμβαίνει χαράσσοντας στρατηγικές του μέλλοντος σε συνεννόηση με την ανώτερη διοίκηση των Δ.Υ. (τεχνολογία) και να είναι ενήμερο για τις τάσεις που επικρατούν στην αγορά. Για την λήψη των κατάλληλων μέτρων και αποφάσεων, στηρίζεται σε αναφορές, που περιγράφουν την κατάσταση που επικρατεί σε σύγκριση με προγενέστερα ή εξωτερικά γεγονότα και όταν είναι δυνατόν συνοδεύονται από γραφικές παραστάσεις για υλοποίηση των συγκρίσεων.

Ακόμα πρέπει να είναι συνοπτικές και να έχουν μελετηθεί από τους συνεργάτες του. Η συνεχής οργάνωση και διοίκηση αποτελούν συνήθως, πρόβλημα για τα στελέχη. Πρόκειται για δύο δύσκολες λειτουργίες οι οποίες απαιτούν ειδικές και γενικές γνώσεις. Γνώσεις σχετικά με τις λειτουργίες των Δ.Υ. και φυσικά πείρα και προσωπικές δεξιότητες. Η ικανότητα των Δ.Υ. να διατηρούν μια σωστή κατάσταση δυναμικής ισορροπίας, όσον αφορά τις σχέσεις τους ανάμεσα στις ίδιες και το περιβάλλον τους, εξαρτάται από την αποτελεσματικότητα του συστήματος πληροφόρησης που διαθέτουν. Το σύστημα αυτό χρησιμεύει στη λήψη αποφάσεων και στηρίζεται στην εκλεκτική συγκέντρωση, επεξεργασία και αξιοποίηση πληροφοριών, που σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά της Δ.Υ. του περιβάλλοντος και με τις σχέσεις που υπάρχουν μεταξύ τους.

Το παραδοσιακό χειρόγραφο σύστημα που υποστήριζε την ροή πληροφοριών καθώς οι συναλλαγές των Δ.Υ. αυξάνουν με τον καιρό. Οι ανάγκες της διοίκησης δεν καλύπτονται. Η διακίνηση πληροφοριών μέσω αναφορών που συντάσσονται κατά τακτά χρονικά διαστήματα, είναι ικανοποιητική όταν υπάρχει η ανάγκη σύνταξης μιας αναφοράς την δεδομένη χρονική περίοδο. Συνήθως όμως συσσωρεύονται πολλά έγγραφα με αποτέλεσμα να υπάρχει κακή αξιοθόγηση ακόμη και κάποιων ενδιαφερόντων τμημάτων μιας αναφοράς. Η επικοινωνία ανάμεσα στα τμήματα γίνεται πιο σύνθετη και δυσχεραίνεται η συνεργασία τους. Την κατάσταση συνοδεύουν καθυστέρηση δραστηριοτήτων, παραλείψεις, αύξηση προσωπικού και επικαλύψεις.

ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΟΡΓΑΝΩΣΗ

Οι σχέσεις της χώρας μας με κάθε νέα τεχνολογία ήταν πάντα από μέτριες μέχρι χειριστές. Η Πληροφορική η επιστήμη που τελευταία εισέβαλε δυναμικά σε κάθε δραστηριότητα της ζωής μας δεν μπορούσε να έχει καλύτερη τύχη και να ξεφύγει από τον κανόνα. Υπάρχει ένα κενό πληροφόρησης και κατά συνέπεια ένα κενό γνώσης το οποίο έχει σαν αποτέλεσμα η Πληροφορική να μην έχει χρησιμοποιηθεί σωστά.

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Στην Ελλάδα η ανακάλυψη της πληροφορικής δεν έγινε τόσο πρόσφατα όσο νομίζουν μερικοί. Η λέξη μηχανογράφηση ακούγεται εδώ και πολύ καιρό. Οι περισσότεροι Έλληνες την είδαν για πρώτη φορά στους λογαριασμούς της ΔΕΗ. Οι τράπεζες που διατηρούσαν μια πιο κοινοτομική διάθεση, ήταν εκείνες που γνώρισαν στους πελάτες τους τον Η/Υ.

Ο όρος παρέμεινε μέχρι σήμερα ανά και δεν αποτελεί επιτυχή μετάφραση του όρου computing. Το όνομα οφείλεται σε μια μόνιμη πίστη της εποχής ότι οι υπολογιστές απαλλάσσουν το χρήστη από γραφική εργασία κυρίως.

Η δομή και η λειτουργία των Δ.Υ. στον Ελληνικό χώρο στηριζόταν σε γραφειοκρατικούς και στατικούς μηχανισμούς χωρίς περιθώρια για προβληματισμούς. Οι οικονομικές εξελίξεις, που σημειώθηκαν τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο έκαναν ορατή και στην Ελλάδα την έννοια του management και του manager σαν εξειδικευμένου ατόμου που υποστηρίζει την υπηρεσία.

Ορισμένες λειτουργίες όπως η μισθοδοσία, η διαχείριση των στοιχείων του προσωπικού η απογραφή των αποθεμάτων κ.α δεν ήταν δυνατό να διεκπεραιωθούν με τον παραδοσιακό τρόπο, οπότε παρουσιαζόταν επιτακτική η ανάγκη για εκσυγχρονισμό.

Η διεύθυνση παραχωρείται σε εξειδικευμένο άτομο, που θα αναλάβει να διερευνήσει τις αδυναμίες της υπηρεσίας και να την κατευθύνει στην πορεία της μετάλλησης. Το άτομο αυτό ίσως να στερείτο ειδικών γνώσεων της πληροφορικής αλλά είχε την ικανότητα να προσδιορίσει τα προβλήματα και να ελέγξει τις δυνατότητες επίλυσης με την βοήθεια ειδικού προσωπικού ή συμβούλων.

Οι διευθύνοντες σύμβουλοι ανέθεσαν σε εξειδικευμένα γραφεία έναντι αμοιβής, τις εργασίες αυτές. Στις αρχές η κλασική μηχανογράφηση περιορισμένου αριθμού λειτουργιών, έβησε μεμονωμένα προβλήματα αλλά δεν επηρέασε την δομή τους, ούτε την μετάληξη τους σε μια σύγχρονη μορφή. Τα στελέχη δεν είχαν την δυνατότητα να ελέγξουν την οικονομική εικόνα των υπηρεσιών. Οι λίγες διαθέσιμες πληροφορίες ήταν αδύνατο να συσχετιστούν και να δώσουν χρήσιμα συμπεράσματα.

Η συγκεκριμένη εργασία ανατέθηκε σε άλλα εξειδικευμένα γραφεία απαιτώντας πρόσθετες πληροφορίες. Τα στοιχεία έπρεπε, και πάλι να ετοιμάζοντας χειρόγραφα ενώ οι πληροφορίες ήταν άκαιρες μειώνοντας την δυνατότητα εκμετάλλευσης των ευκαιριών στην αγορά.

Το μεγάλο κόστος του εξοπλισμού για την μηχανογράφηση δεν διευκόλυνε την τάση για ταχύ εκσυγχρονισμό παρά μόνο στα τέλη της δεκαετίας του 70 όταν οι τιμές μειώθηκαν.

Η επίσημη έναρξη της πληροφορικής στην Ελλάδα αρχίζει την χρόνια 83 - 84 όταν άρχισαν να εμφανίζονται οι αντιπροσωπίες των γνωστών μηχανημάτων ενώ τα μαγαζιά (*computer shops*) ξεφυτρώνουν το ένα δίπλα στο άλλο με μεγάλη ταχύτητα.

Κανείς πια σήμερα δεν αμφισβητεί ότι το νέο εργαλείο, ο Η/Υ παρέχει στην ανθρωπότητα δυνατότητες περισσότερες από οποιαδήποτε άλλη επινόηση που έγινε μέχρι σήμερα. Είναι κοινή η ομοιογία ότι κανένα άλλο μεμονωμένο επίτευγμα δεν άλλαξε τόσο πολύ τις ανθρώπινες δραστηριότητες σε τόσο λίγο χρονικό διάστημα.

Από το άλλο μέρος:

- A. Η τεχνολογική εξέλιξη των βασικών χαρακτηριστικών των Η/Υ μέσα στα λίγα αυτά χρόνια.
- B. Ο χωρίς προηγούμενος ρυθμός με τον οποίο εισχώρησε η νέα τεχνολογία στις Δ.Υ. και οργανισμούς.
- Γ. Η συνεχής και αλημάτωσης επέκταση των περιοχών στις οποίες χρησιμοποιείται ο Η/Υ.
- Δ. Το ύψος και ο ρυθμός των επενδύσεων στους Η/Υ.
- E. Η ανάπτυξη της βιομηχανίας των Η/Υ η οποία κατέχει την τρίτη θέση στον κόσμο δεν είναι παρά μερικοί από τους παράγοντες που επιβεβαιώνουν την ανεκτίμητη σημασία της συμβολής και του ρόλου της νέας τεχνολογίας.

Ακόμα, ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των Η/Υ είναι η μεγάλη ταχύτητα επεξεργασίας η μεγάλη αξιοπιστία των υπολογισμών, η ικανότητα για αυτόματα εκτέλεση οποιουδήποτε

υπολογισμού και επεξεργασίας και το σχεδόν απεριόριστο μέγεθος μνήμης δίνουν την δυνατότητα να αντιμετωπιστεί ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα των Δ.Υ. και οργανισμών το **ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ**.

Το πληροφοριακό πρόβλημα εκδηλώνεται ως μη παροχή σχετικών πληροφοριών στην κατάλληλη μορφή και τον κατάλληλο χρόνο και με την απαιτούμενη ακρίβεια πληρότητα συμπύκνωση και συσχέτιση σ'εκείνους που τις χρειάζονται. Οι πληροφορίες αυτές αναφέρονται στην εκτέλεση και τον έλεγχο διαδικασιών και λειτουργιών και επιτρέπουν σε οποιαδήποτε επίπεδο διοικήσεως ν παίρνει αποφάσεις, να ηύνει προβλήματα και να εκμεταλλεύεται ευκαιρίες .

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ

Ο βαθμός αρτιότητας λειτουργίας του οργανισμού προσδιορίζεται από τις τιμές που παίρνουν ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά όπως:

A. Αποτελεσματικότητα η οποία εκφράζει το μέτρο κατά το οποίο η Δ.Υ. ανταποκρίνεται στην αποστολή της δηλαδή κατά πόσο πετυχαίνει τους στόχους της και κατά πόσο οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι οι αναμενόμενες, ποιοτικά όσο και ποσοτικά.

B. Αποδοτικότητα η οποία εκφράζει το μέτρο επιτυχίας του συνδυασμού των πόρων (*ανθρώπων, μηχανών, κεφάλαιο*) που διαθέτει ο Οργανισμός για την επίτευξη της αποστολή του.

Γ. Αξιοπιστία η οποία εκφράζει το μέτρο κατά το οποίο ο οργανισμός πετυχαίνει τους στόχους του με συνέπεια και τέλος ευεθιξία που εκφράζει την ικανότητα προσαρμογής, σε αλλαγές και τροποποιήσεις που προέρχονται από το περιβάλλον.

Ουσιώδη λειτουργία των Δ.Υ. αποτελεί το Πληροφοριακό Σύστημα του οποίου η μη αποδοτική λειτουργία έχει αρνητική επίδραση στις δραστηριότητες των Δ.Υ. Μια υπηρεσία έχει πληροφοριακό πρόβλημα όταν ο μετασχηματισμός των γεγονότων σε πληροφορίες καθυστερεί χρονικά ή ακόμα όταν δεν έχει τα αναμενόμενα ποιοτικά αποτελέσματα, δηλαδή όταν δεν παρέχονται έγκαιρα στις εκτελεστικές λειτουργίες αλλά και σε όλα τα επίπεδα της Διοικήσεως, πλήρεις και ακριβείς οι απαιτούμενες πληροφορίες κατάλληλα συσχετισμένες. Αυτό έχει σαν επακόλουθα τη διατάραξη της εύρυθμης λειτουργίας της υπηρεσίας, τη χειροτέρευση της ποιότητας της εξυπηρέτησεως που προσφέρεται την ελλιπή λειτουργία του συστήματος ελέγχου και τη διατάραξη των σχέσεων της υπηρεσίας με το περιβάλλον της.

Μια από τις συνηθισμένες αιτίες δημιουργίας του πληροφοριακού προβλήματος βρίσκεται στο χάσμα που υπάρχει μεταξύ ενός στατικού πληροφοριακού συστήματος και μιας μεταβαλλόμενης οργανικής δομής.

Συνηθισμένες ενδείξεις που δημιουργούν στη Διοίκηση την ανάγκη να προχωρήσει σε διερεύνηση του ανασχεδιασμού του πληροφοριακού συστήματος και της εισαγωγής της μηχανογραφήσεως είναι:

1. Η αύξηση του όγκου των πρωτογενών πληροφοριών που απαιτούν επεξεργασία.

2. Το υψηλό υπαλληλικό κόστος τα λάθη των επεξεργασιών και η εκτέλεση περιττών επεξεργασιών.

3. Η απαίτηση για τη μείωση του χρόνου επεξεργασίας που εμφανίζεται σε συνδυασμό με την απαίτηση για βελτίωση της ποιότητας των αποτελεσμάτων της επεξεργασίας (μείωση λαθών).

4. Η αλληλαγή των απαιτήσεων σε πληροφορίες.

5. Η μείωση της αποτελεσματικότητας του Οργανισμού.

6. Η αδυναμία εκτελέσεως εργασιών με τα συμβατικά υπαλληλικά μέσα.

Εντούτοις η διαπίστωση του προβλήματος θα πρέπει να γίνει με την συνεργασία των στελεχών των υπηρεσιών που γνωρίζουν τις λειτουργικές ανάγκες γιατί η εμπειρία της Διοικήσεως δεν μπορούν μόνες τους να εντοπίσουν την ουσία του προβλήματος.

ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΜΗΧΑΝΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Η μηχανοργάνωση είναι μια επένδυση της οποίας το κόστος κυμαίνεται από μερικές χιλιάδες δραχμές ως αρκετά εκατομμύρια. Η επιβίωση ανθρώπων, υπηρεσιών βασίζεται πλέον στην έγκαιρη επεξεργασία στοιχείων η οποία οδηγεί στη σωστή πληροφόρηση για κρίσιμες αποφάσεις. Ο χρόνος αντίδρασης σε φυσικά η οικονομικά απαιτεί ταχύτατες επεξεργασίες αδιανόητες για τις ανθρώπινες δυνατότητες.

Η μηχανοργάνωση δεν πρέπει να αποτελεί αυτοσκοπό. Πρέπει να στοχεύει στην αναδιοργάνωση των περισσότερων δραστηριοτήτων περιβάλλον εργασίας όσο και ένα σύγχρονο τρόπο διοίκησης και οργανωτικής δομής. Ένα σύγχρονο οργανωτικό σχήμα γίνεται αποδοτικό με την εισαγωγή ενός πληροφοριακού συστήματος.

Άμεσα το ενδιαφέρον συγκεντρώνεται στο να γίνει η διοίκηση πιο αποτελεσματική. Η χρησιμότητα ενός συστήματος μηχανοργάνωσης συνίσταται στο ότι διευκολύνει το στέλεχος να πραγματοποιήσει τα καθήκοντα του χωρίς όμως να επιφέρει αυτοματοποίηση διατηρώντας ο άνθρωπος παράγοντα του πρωτεύοντα ρόλο και όχι το σύστημα.

Χρειάζεται ένα πληροφοριακό σύστημα με το οποίο εύκολα και αξιόπιστα θα γίνεται η συλλογή πληροφοριών για την κατάσταση της συγκεκριμένης Δ.Υ. και το οποίο θα καλύπτει όλα τα τμήματα της.

Μικρότερης σημασίας στόχοι όπως η μείωση του χρόνου για εκτέλεση ορισμένων εργασιών η αύξηση της παραγωγικότητας σε πληροφορίες η βελτιστοποίηση σε αξιοπιστία και ποιότητα των πληροφοριών συντελούν στην επίτευξη του άμεσου στόχου της μηχανοργάνωσης.

Γενικά θεωρείται ότι η μηχανοργάνωση θα μειώσει το κόστος ορισμένων εργασιών (*μεσοπρόθεσμα*) και θα απελευθερώσει σημαντικό χρόνο στους χρήστες του πληροφοριακού συστήματος για εκτέλεση εποικοδομητικών εργασιών. Αναμένεται βελτίωση της διαθεσιμότητας των πληροφοριών των Δ.Υ. στις τάξεις της αγοράς χωρίς ιδιαίτερη δυσκολία.

Μερικές από τις επιπτώσεις κατά την εφαρμογή της μηχανοργάνωσης στις Δ.Υ. είναι οι αλλαγές στην δομή των Δ.Υ. και οι αναπόφευκτες ανακατανομές του προσωπικού.

Το προσωπικό αισθάνεται να απειλείται η θέση του εξαιτίας της νέας τεχνολογίας την οποία αγνοεί και φοβάται ότι θα το εκτοπίσει. Γενικά κάθε νεωτερισμός σε εργασιακό χώρο αντιμετωπίζεται με επιφυλακτικότητα από τους εργαζομένους.

Για το λόγο αυτό η διοίκηση πρέπει να προσέξει ώστε η ένταξη της νέας τεχνολογίας να ολοκληρωθεί ομαλά και να γίνει δεκτή από τους εργαζομένους.

Η εκτίμηση των οφελών που προκύπτουν από την εφαρμογή μηχανικών μεθόδων σ'ένα Δημόσιο Οργανισμό βασίζεται ακριβώς στην ορθολογική ικανοποίηση των απαιτήσεων του συστήματος τις οποίες προσδιορίζει η ίδια η Διοίκηση της Δ.Υ. Είναι γνωστό ότι οι Δ.Υ. χωρίς να είναι κερδοσκοπικές έχουν προορισμό να παρέχουν υπηρεσίες στο κοινωνικό σύνολο και γενικά να υλοποιούν τα προγράμματα της κυβερνητικής πολιτικής.

ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Μετά από πολύ καιρό το Δημόσιο δείχνει να έχει αντιληφθεί την σημασία της Πληροφορικής σαν σημαντικό παράγοντα στην τεχνολογική πρόοδο της χώρας αλλά και σαν προσπάθεια για πιο ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία.

Οι τεχνολογίες Πληροφορικής εξελίσσονται με επιταχυνόμενο ρυθμό ταχύτερο από την ικανότητα του μέσου ανθρώπου να τη παρακολουθήσει αλλά και οι ικανότητα του μέσου ανθρώπου να τη παρακολουθήσει αλλά και οι επιπτώσεις από την εξέλιξη αυτή είναι αδύνατο να γίνουν άμεσα αντιληπτές.

Σίγουρα όμως επηρεάζουν τους χώρους εργασίας αλλά και την ίδια την εργασία. Η εκπαίδευση η οικονομία οι πολιτικές αλλά και κοινωνικές σχέσεις είναι ένα σύνολο από τομείς, οι οποίοι επηρεάζονται το ίδιο.

Πολλοί θα συμφωνήσουν ότι με την χρήση υπολογιστών επιτεύχθηκαν κέρδη. Η επανάσταση της Πληροφορικής έδωσε στις Δ.Υ. τα τελευταία χρόνια νέα ισχυρά εργαλεία οργάνωσης και ανάπτυξης.

Ακόμα επιτυγχάνεται συχνότερη και καλύτερη επικοινωνία με τους πελάτες προμηθευτές και τρίτους με αποτέλεσμα να συντομεύουν οι διαδικασίες εξυπηρέτησης και να επεκτείνονται τα όρια αγοράς και προσφοράς των Δ.Υ.

Ο επιταχυνόμενος δείκτης ανάπτυξης, ο οποίος χαρακτηρίζει την εποχή μας απέφερε πολλά οφέλη στις Δ.Υ. αλλά δημιούργησε και σοβαρά προβλήματα (*ηθικά, κοινωνικά, νομικά, τεχνικά*) του ανθρώπινου δυναμικού ανεξαρτήτως διοικητικού επιπέδου.

Οι Δ.Υ. αμφιβάλουν για την ικανότητα τους να επιλέξουν του σωστό εξοπλισμό. Αναφέρουν έλλειψη εμπειρίας στη χρήση συστημάτων και την αμφιβολία για την ικανότητα αντιμετώπισης προβλημάτων κατά την υλοποίηση των στόχων τους. Διάχυτος είναι ο φόβος στο ενδεχόμενο μη απόδοσης της επένδυσης για την εγκατάσταση και την λειτουργία ενός συστήματος μηχανοργάνωσης το οποίο θα υποστηρίζει ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων της υπηρεσίας. Εξαρτώνται πολύ περισσότερο από τα πληροφοριακά συστήματα και η εξάρτηση αυτή θα αυξάνεται τα επόμενα χρόνια.

Η εισαγωγή των Η/Υ στις Δ.Υ. έφερε μια ανακατανομή στις αρμοδιότητες ορισμένων υπαλλήλων. Οι υπολογιστές χρησιμοποιούνται συχνά σε περισσότερες από μια εφαρμογές. Το προσωπικό που χρησιμοποιεί πιο πολύ τον Η/Υ είναι οι λογιστές οι γραμματείς και οι υπάλληλοι γραφείου. Η ηλεκτρονική καταγραφή και επεξεργασία στοιχείων αφαιρεί το

προσωπικό στοιχείο από τις συναλλαγές . Ισοπεδώνει διακρίσεις και παρεμβάσεις ενώ διευκολύνει τον έλεγχο, για να αποφευχθούν τυχόν παρατυπίες.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το ερώτημα: **Η Πληροφορική φέρνει ανεργία;** Η απάντηση είναι εξίσου σημαντική και πρέπει να λήβει υπόψη της παράγοντες όπως σε ποια χώρα εφαρμόζεται η τεχνολογία αν η χώρα αυτή είναι η ίδια παραγωγός νέων τεχνολογιών. Το σίγουρο είναι ότι δημιουργούνται νέες θέσεις εργασίας.

Δημιουργούνται ανακατατάξεις του πληθυσμού σε νέα επαγγέλματα με παράλληλη εξαφάνιση άηθων παραδοσιακών επαγγελμάτων. Η δημιουργία νέων ειδικοτήτων σε συνδυασμό με την ανάγκη να διατηρηθούν μέσα στην υπηρεσία τα παλαιά στελέχη (ως έχοντα πλήρη επαγγελματική ετοιμότητα και την γνώση των ιδιοτεροτήτων) απαιτεί την εκπαίδευση τους προκειμένου να αφομοιώσουν τις νέες μεθόδους και διαδικασίες. **Ανεργία** θα υπάρχει μόνο στις χώρες οι οποίες δεν πρόβλεψαν έγκαιρα έναν αναπροσανατολισμό του πληθυσμού και μια έγκαιρη απασχόληση στις νέες τεχνολογικές προκλήσεις.

Παρακάτω παραθέτουμε το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήσαμε για την έρευνα των Δημόσιων Υπηρεσιών. Η έρευνα των Τραπεζών και των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης έγινε με πλήρη ανάληψη του ερωτηματολογίου βάση βέβαια και των στοιχείων που είχαμε στην διαθεσή μας , από την έρευνα της **ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΑΤΡΑΣ**.

Ο ΟΤΕ και η ΔΕΗ λόγω του ότι δεν υπήρχε μεγάλη προθυμία από τους ειδικούς για την εξυπηρέτηση μας, αρκεστήκαμε στα στοιχεία που συγκεντρώσαμε από μόνες μας και στην ανάληψη τους.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Πόσα χρόνια έχει που μηχανογραφήθηκαν η υπηρεσία;
2. Ποιες ουσιαστικές μεταβολές παρατηρήθηκαν μετά τη μηχανογράφηση;
3. Ποια τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν με την μηχανογράφηση;
4. Ποιες ελλείψεις καλύφθηκαν με την χρήση των Η/Υ;
5. Είναι απαραίτητη η μηχανογράφηση μιας υπηρεσίας και γιατί;
6. Ποιοι είναι οι στόχοι της μηχανοργάνωσης μιας υπηρεσίας και γιατί;
7. Ποιοι είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της μηχανοργάνωσης;
8. Πόσος χρόνος χρειάζεται για την μηχανογράφηση της υπηρεσίας;
9. Πως γίνεται ο σχεδιασμός και η κατασκευή του πληροφοριακού συστήματος;
10. Ποια προβλήματα αντιμετωπίζονται κατά την κατασκευή ενός πληροφοριακού συστήματος;
11. Με ποια κριτήρια γίνεται η στελέχωση του μηχανογραφικού κέντρου;
12. Αν δεν υπάρχουν τα απαραίτητα προσόντα από τα στελέχη ποια θα πρέπει να είναι η εκπαίδευση τους;
13. Ποιο το κόστος και τα έξοδα που απαιτούνται;
14. Είναι απαραίτητη και πως γίνεται η αξιολόγηση από τη λειτουργία του νέου συστήματος;
15. Πως έγινε η προμήθεια του μηχανολογικού εξοπλισμού;
16. Ποια ήταν τα μειονεκτήματα και ποια τα πλεονεκτήματα από τον τρόπο προμήθειας που επιλέχθηκε;

Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΘΟΡΙΣΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ "ΕΠΙΒΙΩΣΗ" ΚΑΙ ΤΟΝ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΌ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Η πληροφορική θεωρείται ο καθοριστικός παράγοντας για την ανταγωνιστικότητα και επιβίωση μιας τράπεζας στην πορεία προς το αύριο. Ο ρόλος των τεχνολογιών πληροφορικής και των εφαρμογών τους στο ελληνικό σύστημα είναι αναγνωρισμένος και ιδιαίτερα σημαντικός, γιατί αποτελεί "μονόδρομο" για τον εκσυγχρονισμό και την περαιτέρω βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του.

Η ανάπτυξη της πληροφορικής στον τραπεζικό τομέα συμβάλλει στην βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών, στην άμεση εισαγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών και στην διευκόλυνση του έργου της διοίκησης των τραπεζών.

Οι τεχνολογικές καινοτομίες, όπως τραπεζικές εργασίες μέσω τηλεφώνου ή μέσω υπολογιστή, διευρύνουν τη γκάμα των τραπεζικών προϊόντων έτσι ώστε να καλύπτονται περισσότερες πελατειακές ανάγκες με ταχύτητα εξυπηρέτησης.

Για το πια είναι η πορεία εκσυγχρονισμού των συστημάτων πληροφορικής του τομέα και την συμβολή της πληροφορικής στην ανάπτυξη των τραπεζών τα τελευταία χρόνια προσφέρει όλο και περισσότερες ευκαιρίες αξιοποίησης της στις τράπεζες. Η πληροφορική βελτιώνει το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών, καθιστά δυνατή την άμεση, εισαγωγή νέων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών στην αγορά και επιτρέπει την άμεση πληροφορόρηση της διοίκησης για λήψη αποφάσεων.

Συνεπώς η πληροφορική καθιστά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και εργαλείο προσέληψης πελατείας και άσκησης επιχειρησιακής στρατηγικής. Το ευρύ φάσμα των τεχνολογικών αλλαγών στα τραπεζικά συστήματα μπορεί να προσεγγιστεί μέσα από την αναγνώριση τριών φάσεων/σταθμών στην εξέλιξη των τραπεζικών πληροφοριακών συστημάτων.

A. BACK-OFFICE AUTOMATION. Αυτοματοποίηση τραπεζικών διαδικασιών που διεκπεραιώνονται παραδοσιακά πίσω από το γκισέ (TELLER), όπως εκκαθάριση επιταγών , λογιστικοποίηση.

B. FRONT-OFFICE AUTOMATION: Αυτοματοποίηση τραπεζικών διαδικασιών σε επίπεδο καταστήματος και ιδιαίτερα εκείνων στις οποίες συμμετέχει ο πελάτης, όπως κατάθεση / ανάληψη. Σημείο - κλειδί στην περίπτωση αυτή αποτελεί και η χρήση της πηλαστικής κάρτας

μέσω της οποίας ο πελάτης έχει πρόσβαση στις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ΑΤΜς) σε 24 ώρες βάση .

Γ. *OUT OF BRANCH AUTOMATION*: Επέκταση του *FRONT - OFFICE AUTOMATION* σε τρεις βασικές περιοχές.

- Εμπλουτισμός συναλλαγών μέσω ΑΤΜ. Εισαγωγή της ηλεκτρονικής μεταφοράς χρημάτων σε εμπορικά σημεία πώλησης.

- Εισαγωγή της ηλεκτρονικής μεταφοράς χρημάτων σε εμπορικά σημεία πώλησης.

- Ανάπτυξη του home banking το οποίο παρέχει σε πελάτες τη δυνατότητα να διεκπεραιώνουν τις τραπεζικές συναλλαγές του μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή στο σπίτι/γραφείο τους.

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Οι τεχνολογικές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα τραπεζικά ιδρύματα και οι τεχνολογικές καινοτομίες που διευκολύνουν την ανάπτυξη τραπεζικών εργασιών στον τραπεζικό χώρο είναι οι εξής:

A. REMOTE BANKING

Home and phone banking (Remote banking)

Η πρόσβαση σε λογαριασμούς και υπηρεσίες μέσω προσωπικού υπολογιστή εγκατεστημένο στο γραφείο ή στο σπίτι του πελάτη (*Home banking*), ή μέσω τηλεφώνου (*Phone Banking*) θα προκαλέσουν ριζικές μεταβολές στον τρόπο διάθεσης τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών και θα δημιουργήσουν δυνατότητες επέκτασης εργασιών και προσέληψης πελατών για τις τράπεζες.

a. PHONE BANKING

Το μέσο με το οποίο οι πελάτες επικοινωνούν με την τράπεζα είναι μικρές συσκευές που κωδικοποιούν - αποκωδικοποιούν τα στοιχεία που ζητά ο χειριστής τους. Χρησιμοποιώντας *password* ο κάτοχος της συσκευής συνδέεται με τον κόμβο πληροφοριών της τράπεζας του, από όπου λαμβάνει την απάντηση με την μορφή μαγνητοφωνημένης ηχητικής απάντησης, που συνθέτεται ψηφιακά από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό που διαθέτει η τράπεζα.

Το καταναλωτικό κοινό στο οποίο απευθύνεται αυτή η μορφή του *remote banking* είναι οι μεμονωμένοι πελάτες - καταθέτες της τράπεζας.

Το κόστος σύνδεσης περιλαμβάνει την αγορά της συσκευής και οι χρεώσεις ποικίλουν ανάλογα με τις κλήσεις και της ζητούμενες εργασίες που θα εκτελέσει ο πελάτης. Οι περισσότερες τράπεζες διενεργούν το *phone - banking* σε μορφή *real - time*.

Οι συνήθεις υπηρεσίες που προσφέρονται με αυτόν τον τρόπο είναι:

- Αναζήτηση υπολοίπου λογαριασμού
- Παροχή του *extrait* με τις κινήσεις του λογαριασμού
- Πληροφόρηση για την κίνηση επιταγών
- Μεταφορά από λογαριασμό σε λογαριασμό του πελάτη
- Πληρωμή προκαθορισμένων τελών του πελάτη
- Προκαθορισμένου τύπου εντολής προς την τράπεζα
- Εξόφληση λογαριασμών του κατόχου της συσκευής

- Λήψη πληροφοριών για τις ισοτιμίες των νομισμάτων
- Πληροφόρηση για χρηματιστηριακές τιμές

Στην Ελλάδα παρόμοια υπηρεσία προσφέρουν ήδη δύο τράπεζες. Η τράπεζα πίστωσης με το *Alpha phone* (4.500 συνδρομητές) Citibank με την ονομασία *Citiphone Banking* (3.000 συνδρομητές).

Η αίσθηση που υπάρχει από την μέχρι τώρα εμβρυακή κατάσταση της υπηρεσίας, είναι ότι οι συγκεκριμένες τράπεζες βοηθήθηκαν να αποκτήσουν χρήσιμη τεχνογνωσία για το μέλλον, ανέβασαν το τεχνολογικό prestige τους αλλά δεν μπόρεσαν να αποκομίσουν συγκεκριμένα κέρδη από την πώληση της υπηρεσίας σε σύγκριση με το κόστος των επενδύσεων εξαιτίας του σημερινού μικρού μεγέθους της αγοράς, αλλά και της ελλιπούς ενημέρωσης του κοινού.

β. HOME BANKING

Το home banking απευθύνεται σε μεσαίου ή υψηλού εισοδήματος καταναλωτές. Οι υπηρεσίες που συνήθως προσφέρονται είναι παρόμοιες με αυτές που προαναφέρθηκαν για το phone banking με επιπλέον δυνατότητες όπως:

- Πληροφόρηση για τα επιτόκια και τα τιμολόγια της συνεργαζόμενης τράπεζας.
- Παροχή πληροφοριών και συναλλαγές για χρεόγραφα και τίτλους.
- Παραγγελίες προϊόντων και υπηρεσιών από επιχειρήσεις που συνεργάζονται με την τράπεζα και τηρούν λογαριασμούς σε αυτήν.

Το μέσο συναλλαγής είναι είτε ένα φθινό τεμαχικό, είτε ο προσωπικός υπολογιστής του πελάτη. Αλλες τράπεζες υιοθετούν την υπηρεσία αυτή σε real-time βάση και άλλες με συγκεκριμένη απόκλιση σε προηγούμενο χρόνο, ανάλογα με την δομή των πληροφοριακών τους συστημάτων τον όγκο των προσδοκώμενων συναλλαγών και την πληροφοριακή ωρίμανση του καταναλωτικού κοινού.

Η τιμολόγηση συνήθως βασίζεται σε προκαθορισμένο τιμολόγιο ανά κλήση, συναλλαγή χρόνο σύνδεσης με την τράπεζα όγκο διαβιβαζομένων στοιχείων και ύψος αξίας συναλλαγών. Στην Ελλάδα παρόμοια υπηρεσία παρέχει μόνο η Τράπεζα Πίστωσης.

Εμπόδιο στην εκτεταμένη εγκατάσταση τέτοιου τύπου εργασιών είναι η έλλειψη τυποποίησης πληροφοριακών συστημάτων και συσκευών και ο χαμηλός ρυθμός ψηφιακοποίησης του δικτύου του ΟΤΕ σε ολόκληρη τη χώρα.

B. SMART CARDS

Η κάρτα Αναλήψεων και η Χρεωστική κάρτα ήδη προσφέρονται στους πελάτες των τραπεζών για πρόσβαση σε τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσω ATM. Επίσης η πιστωτική κάρτα έχει διαδοθεί ευρύτατα, σε συνδυασμό με την βαθμιαία ανάπτυξη των δικτύων POS. Η επερχόμενη τεχνολογική καινοτομία είναι ο συνδυασμός των προαναφερθέντων τριών καρτών, σε μία κάρτα (*smartcard*) η οποία θα διαθέτει και δυνατότητες αποθήκευσης στοιχείων και κανόνων σχετικών με λογαριασμούς και υπηρεσίες.

ΑΥΤΟΜΑΤΕΣ ΤΑΜΕΙΟΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΜΗΧΑΝΕΣ - ATMS

Από τα ανταγωνιστικά συστήματα που κυκλοφορούν, κυρίως τα ATMs έχουν γίνει ευρέως αποδεκτά και χρησιμοποιούνται πολύ.

Οι μηχανές αυτές έγιναν ευρύτατα γνωστές στις αρχές της δεκαετίας του 70. Δυστυχώς δεν υπάρχει ένας γενικά διεθνής συμφωνημένος ορισμός για τα ATMs, αλλά οι περισσότεροι συγγραφείς αναφέρονται το ATM ως μια μηχανή που δίνει μετρητά και παρέχει και μερικές συμπληρωματικές υπηρεσίες.

Στην Ελλάδα εκτιμάται ότι προστίθεται ένας επιπλέον σημαντικός στόχος που είναι η μείωση των ουρών στα γκισέ των καταστημάτων.

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τα ATMs διαφέρουν κατά πολύ.

Ένα τέτοιο μηχάνημα μπορεί να προσφέρει τις παρακάτω υπηρεσίες .

- α) Ανάληψη μετρητών και ενημέρωση λογ/μου
- β) Κατάθεση μετρητών ή επιταγών
- γ) Ενημέρωση και εκτύπωση υπολοίπου
- δ) Αίτηση για βιβλιάριο επιταγών
- ε) Πληρωμή μονίμων υποχρεώσεων του πελάτη
- ζ) Αλλαγή προσωπικού μυστικού αριθμού
- η) Αγορά και πώληση συναλλ/τος
- θ) Αγορά πάγιων εντολών προς την τράπεζα
- ι) Αίτηση για δάνεια

Στο σημερινό έντονο ανταγωνιστικό τραπεζικό χώρο, είναι απαραίτητο τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να κινηθούν και να αποκαλύψουν άμεσα νέους χώρους υπηρεσιών .Ο κυριότερος στόχος των επενδυόμενων κεφαλαίων για retail banking είναι η αυτοεξυπηρέτηση του πελάτη με κυριότερο εργαλείο τα ATMs.

Τα ATMs κατά κύριο λόγο μειώνουν την ανάγκη για ταμειολογιστές,και επιπλέον απελευθερώνουν τον υπάλληλο από πολλές απλές συναλλαγές ρουτίνας. Μπορούν να προσφέρουν μεγαλύτερη ικανοποίηση στον πελάτη και αίσθηση προστασίας και απόρρητου των συναλλαγών. Μεγάλο πλεονέκτημα τους είναι ότι το κόστος συναλλαγής είναι χαμηλότερο σε σύγκριση με αυτό της συναλλαγής με τον τραπεζικό υπάλληλο. Επιπλέον στόχος των τραπεζών από τη χρήση των ATMs είναι η παροχή υπηρεσιών 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.

ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ (EFT/POS)

Στην εποχή που ζούμε τα ηλεκτρονικά συστήματα στα σημεία πωλήσεων (*EFT/POS - ELECTRONIC FUNDS TRANSFER IN POINT OF SALES*) αποτελούν ίσως το πιο γρήγορο αναπτυσσόμενο τμήμα των ηλεκτρονικών πηρωμών.

Τα *EFT/POS* είναι ένα φυσικό κομμάτι ηλεκτρονικού εξοπλισμού ικανό να εκμεταλλευτεί ή να παρουσιάσει ένα μεγάλο μέρος από πληροφορίες, ιδιαίτερα χρήσιμες και πολύτιμες για τον επιχειρηματικό κόσμο. Πληροφορίες για τις τραπεζικές συναλλαγές κάθε πελάτη για τα αποθέματα του επιχειρηματία, για την ύπαρξη χρηματικών υπολοίπων. Ακόμα είναι συστήματα που δημιουργούν χρηματοοικονομικές ροές στον εμπορικό κόσμο και εξασφαλίζουν μεγαλύτερη ασφάλεια.

Οι στόχοι των τραπεζών μέσω της υλοποίησης τέτοιων συστημάτων είναι:

- 1) Πληρωμές χωρίς μετρητά και χρήση "χαρτιού"
- 2) Διοικητικά οφέλη για τον επιχειρηματικό κόσμο
- 3) Μείωση της απάτης και μεγαλύτερη ασφάλεια
- 4) Εξασφάλιση περισσότερου παραγωγικού χρόνου για πελάτες

Το σημαντικότερο πρόβλημα για την υλοποίηση των συστημάτων αποτελεί η έλλειψη πληροφόρησης για το κόστος το οποίο παρουσιάζεται σε αρκετά υψηλά επίπεδα. Στην Ελλάδα οι εξελίξεις είναι σχετικά πρόσφατες.

Η Εθνική τράπεζα σε συνεργασία με την Εμπορική τράπεζα και το diners club βρίσκονται στην διαδικασία εγκατάστασης κοινού δικτύου συσκευών *EFT/POS* για την εξυπηρέτηση των καρτών τους έχοντας συνεκμεταλλείωση του δικτύου.

Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΘΑ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΕΙ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Προς αναβάθμιση του ρόλου του ανθρώπινου παράγοντα οδεύει πλέον η τραπεζική βιομηχανία στη χώρα μας. Αυτό απαιτούν σήμερα οι περιστάσεις, καθώς η παροχή υπηρεσιών και τα συστήματα παροχής εμπορικής πληροφορίας, που εν πολλοίς εξαρτώνται από τον ανθρώπινο παράγοντα, θα βοηθήσουν τα μέγιστα στην ικανοποίηση των αναγκών της πελατειακής βάσης των τραπεζών.

Την διαπίστωση αυτή σιγά-σιγά συνειδητοποιούν όλες οι ελληνικές τράπεζες. Όμως λίγες απ' αυτές το έχουν κάνει σήμερα "φιλοσοφία" τους στην πράξη, όσον αφορά τις σχέσεις τους με την αγορά.

Η τράπεζα *INTERBANK* έχει επενδύσει πάνω στον παράγοντα άνθρωπο, που μαζί με την σύγχρονων απαιτήσεων δομή καταστήματος που εφαρμόζει και τα πελατοκεντρικά συστήματα πληροφορικής, υποστηρίζει την παραγωγικότητα του δικτύου της, και την ποιότητά της.

ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ

Η παραγωγικότητα των δικτύων και η εμπορική πολιτική των τραπεζών θα κυριαρχήσει στα επόμενα χρόνια σαν πρόβλημα σε σημαντικές και διαφορετικού τύπου επενδύσεις και οργάνωσης στα υπάρχοντα και αναπτυσσόμενα δίκτυα.

Υπάρχουν τα ακόλουθα προβλήματα που οριοθετούν τις σημερινές και του άμεσου μέλλοντος συνθήκες .

1. Η αγορά με την παραδοσιακή της μορφή είναι δεδομένη, χωρίς να παρουσιάζει αύξηση. Εκ των πραγμάτων κάθε νέος πελάτης θα είναι απόκτημα από τον ανταγωνισμό.
2. Σαν συνέπεια της τμηματικής απειλευθέρωσης των αγορών τόσο σε επίπεδο προϊόντων όσο και ανταγωνιστών δημιουργείται σταδιακά περιβάλλον ανταγωνιστικής έντασης.
3. Στο επίπεδο της ζήτησης οι απαιτήσεις των πελατών είναι μεγαλύτερες διότι οι πελάτες είναι περισσότερο πληροφορημένοι και ευαίσθητοι στις σχέσεις τους με τράπεζες.

4. Η οικονομική συγκυρία των δημοσιονομικών ελλειμμάτων σύντομα θ' αρχίσει να επηρεάζει και το χώρο των τραπεζών .

5. Παρά το γεγονός ότι υπάρχει μεγάλο περιθώριο ανάπτυξης φυσικών τραπεζικών δικτύων το κόστος ανάπτυξης και δημιουργίας του δικτύου είναι τεράστιο.

Ο συνδυασμός των πιο πάνω προβλημάτων πιέζουν και θα πιέσουν στο μέλλον εντονότερα τις τράπεζες . Τα περιθώρια κέρδους και τα *spreads* θα μειωθούν σαν συνέπεια των πιο πάνω και οι τράπεζες θα οδηγηθούν σε πιο παραγωγική ανάπτυξη των δικτύων τους.

Οι πελάτες έχοντας πάντοτε μια τραπεζική ανάγκη ήταν βέβαια ότι θα επισκέπτονταν το κοντινότερο τραπεζικό κατάστημα για να την ικανοποιήσουν. Από το σημερινό σύνολο των ανθρώπων που εργάζονται στο *front line* το ποσοστό που εντέλλεται σε πώληση αποκλειστικά είναι σχεδόν ανύπαρκτο, ενώ σε ευρωπαϊκές τράπεζες ξεπερνάει το 25%.

Δυστυχώς στη χώρα μας δεν υπάρχει η κατάλληλη τεχνογνωσία από εξωτραπεζικούς φορείς (π.χ. σύμβουλοι) που να μπορέσει να βοηθήσει και να προσατολήσει τη δομή των καταστημάτων προς την εξυπηρέτηση του πελάτη. Πέρα από την οργανωτική δομή η φυσική όψη και η λειτουργικότητα των καταστημάτων και επομένως η εικόνα που δίνουν στον πελάτη θ' αρχίζει ν' αλλιάζει.

Στην χώρα μας η ευκαιρία για συγκριτικό πλεονέκτημα νέων τραπεζών απέναντι στις υπάρχουσες θα κτίζεται και μέσα από συστήματα διαχείρισης πληροφορίας. Το πρόβλημα έγκειται στο κατά πόσο οι υπάρχουσες τράπεζες θα αντιληφθούν και θα εφαρμόσουν έγκαιρα συστήματα που οδηγούν σε διαφορετικό τρόπο ενέργειας από αυτό που μέχρι σήμερα λειτουργούν.

Ο εκσυγχρονισμός των Ελληνικών Τραπεζών αναβαθμίζει την αξιοπιστία τους με την προσφορά νέων και καλύτερων υπηρεσιών, επιπλέον, με την εφαρμογή προηγμένης τεχνολογίας οι τράπεζες προσεγγίζουν νέους, πελάτες, ενώ συχνά αποκαθίσταται το ενδιαφέρον δυσαρεστημένων πελατών.

Ο εκσυγχρονισμός των Τραπεζών σημαίνει το πέρασμα τους από ένα στατικό μοντέλο "οργάνωσης παραγωγής " σε ένα δυναμικό μοντέλο "οργάνωσης πωλήσεων και διανομής", δηλαδή σ' ένα μοντέλο εντονότατου ανταγωνισμού όπου πλέον δεν θα είναι η Τράπεζα που

θα διαθέγει τους πελάτες της, αλλιά αντίθετα θα πρέπει να πείσει τους υποψήφιους πελάτες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της.

Η ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΝΕΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ.

Η Ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής από τις τράπεζες συνεπάγεται μείωση του κόστους λειτουργίας των τραπεζών και μεγαλύτερη ταχύτητα ενημέρωσης. Με την αξιοποίηση της πληροφορικής από τις τράπεζες απελευθερώνεται ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο μπορεί να συμβάλει στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ενώ οι πελάτες εξυπηρετούνται ορθότερα και περισσότερο από συστήματα αυτοεξυπηρέτησης.

Όλα τα νέα τραπεζικά προϊόντα πρέπει να υποστηρίζονται από τον κατάλληλο εξοπλισμό και λογισμικό. Οι τραπεζικές εργασίες που απαιτούν χειρωνακτική εργασία, περνούν πηδάλιο σε συστήματα αυτοεξυπηρέτησης του πελάτη. Η απελευθέρωση ανθρώπινου δυναμικού και στελεχών επιτρέπει να δοθεί περισσότερο βάρος στην εκμάθηση και προώθηση των νέων τραπεζικών προϊόντων και στην παροχή συμβουλών .

Η ταχεία ανάπτυξη πληροφορικής αυξάνει τις ανάγκες για εκπαίδευση. Οι ανάγκες της χώρας μας για κατάρτιση και επιμόρφωση των στελεχών των τραπεζών και γενικότερα του Δημοσίου Τομέα είναι τεράστιες και μάλιστα στον Τομέα της Πληροφορικής, που από ετών υπήρχε μεγάλη καθυστέρηση εφαρμογής των νέων τεχνολογιών. Απαιτείται μια δυναμική πορεία και ανάπτυξη του τόπου βασίζεται μόνο πάνω σε εξειδικευμένες γνώσεις που εξασφαλίζονται με την διαρκή επιμόρφωση και επίσης σε υψηλό επίπεδο επαγγελματικών ικανοτήτων .

ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΜΕ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ LEASING.

Σημαντικό ρόλο παίζει στον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό των ελληνικών επιχειρήσεων η αξιοποίηση του θεσμού του *Leasing*.

Η ενεργός συμμετοχή των τραπεζών στην δημιουργία εταιριών Leasing και η ταχεία αύξηση των συμβολαίων και των ποσών για χρηματοδοτικές μισθώσεις αποτέλεσαν και αποτελούν ουσιαστικό παράγοντα για γρήγορη αύξηση των πωλήσεων προηγμένων ηλεκτρονικών συστημάτων με θετικές επιπτώσεις για την εγχώρια παροχή υπηρεσιών.

Η χρηματοδοτική μίσθωση (*Leasing*) είναι ένας από τους πλέον επιτυχημένους θεσμούς που εισήχθησαν τα τελευταία χρόνια στην οικονομική ζωή του τόπου.

Και τούτο, επειδή θεωρείται σήμερα από την αγορά ως η συμφερότερη εναλλακτική μορφή χρηματοδότησης .

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΘΑ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙ ΤΗΝ ΕΠΙΒΙΩΣΗ ΤΟΥΣ.

Ο εκσυγχρονισμός και η επιβίωση των ελληνικών τραπεζών περνάει σήμερα μέσα από την πραγματοποίηση μεγάλων επενδύσεων σε προηγμένο τεχνολογικό εξοπλισμό .

Η αναγκαιότητα αυτή καθίσταται έντονα επιτακτική ιδιαίτερα σήμερα που ενοποιείται το ευρωπαϊκό τραπεζικό σύστημα και αυξάνει η προσφορά διεθνών τραπεζικών υπηρεσιών μέσω ρίγων διεθνών δικτύων και τραπεζών που είναι συνδεδεμένος με αυτά .

Η πλήρη απελευθέρωση της κίνησης των κεφαλαίων στην Εηηάδα δημιουργεί πρόσθετες υποχρεώσεις στις ντόπιες τράπεζες να σπεύσουν και να κρατήσουν εκείνους από τους μεγάλους πεηάτες που έχουν διεθνείς εργασίες και πολύ μεγάλο όγκο εργασιών και διαθέσιμων για επενδύσεις. Η ηηλεκτρονική τραπεζική αναδεικνύεται σε ρυθμιστικό παράγοντα συμπίεσης του τραπεζικού κόστους και καλύτερης εξυπηρέτησης του πεηάτη.

Συνεπώς με την ανάπτυξη της τραπεζικής ηηλεκτρονικής ενισχύεται η ανταγωνιστικότητα των Εηηηηικών τραπεζών και περιορίζονται οι κίνδυνοι αποδυνάμωσης τους μέσα στην Ενιαία Πιστωτική Αγορά, όπου τους παρέχεται η δυνατότητα να γίνουν πιο ανταγωνιστικές από ηηευράς προσφερόμενων επιτοκίων και ν'αυξήσουν τα περιθώρια κερδών, που είναι αναγκαία για την "επιβίωση" και για την πραγματοποίηση νέων επενδύσεων.

ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Επιηέξαμε στην ερευνά μας, για την Πληροφορική στις Τράπεζες την Αγροτική Τράπεζα ήόγω του ότι η σπουδάστρια Καμαρίδη Δέσποινα έκανε τη πρακτική της σ'ένα από τα υποκαταστήματα της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ.

Ετσι, είχα ευκολότερα πρόσβαση στην Δ/ση Μην/σης της Αγροτικής, να ζητήσω στοιχεία, να συζητήσω και να ενημερωθώ καλύτερα από τον προϊστάμενο της Μην/σης για την πληροφορική, τα πλεονεκτήματα ή και τα προβλήματα που τυχών δημιούργησε με την είσοδο της στην ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Ο προβληματισμός τραπεζιτών και ερευνητών άρχισε ποηύ νωρίς και από τα μέσα της δεκαετίας του 60 εμφανίζονται περισσότερες σκέψεις για μια κοινωνία που όχι μόνο δεν θα χρησιμοποιούσε στις συναηηαγές της χρήμα, αηηά ούτε καν χαρτί.

Η Αγροτική τράπεζα έχει ουσιαστικά μηχανογραφηθεί από το 71 αηηά είναι *on line* από το 87 και Λογιστήριο από το 70.

Στην ηειτουργική της δομή η τράπεζα διακρίνεται σε δύο μέρη:

α) μια περιφέρεια όπου η τράπεζα έρχεται σ'επαφή με τους πεηάτες και πραγματοποιεί συναηηαγές, αποτέηεσμα τ'αντίστοιχα παραστατικά και β) έναν εσωτερικό τομέα παραγωγής, όπου τα παραστατικά - πληροφορίες αποτεηούν αντικείμενο εηέγχου, καταχώρησης και επεξεργασίας.

Οποιαδήποτε υπηρεσία προσφέρεται στα γκισέ (αναηήψεις, καταθέσεις, κίνηση κεφαηαίων, εξυπηρέτηση δανείων) αποτεηεί την αρχή μιας αηυσίδας εργασιών στον εσωτερικό τομέα, που αποβηέπει στην ετοιμότητα της τράπεζας να πουηήσει στην πεηατεία της τις υπηρεσίες που προσφέρει και την ηογιστική παρακοηούθηση των εργασιών της.

Ετσι ηοιπόν από τα γκισέ των συναηηαγών μέχρι την κεντρική ηογιστική Υηηρεσία, ηηιουργόντουςαν τόσες αηυσίδες εργασίας όσες και οι υπηρεσίες που πρόσφερε η τράπεζα. Ο αριθμός του προσωπικού που απασχοηήτω στο εσωτερικό τομέα δεν μπορεί να υποηογιστεί καθώς και ο όγκος των ανθρωπωρών που απαιτούνται για την διεκπεραίωση των εσωτερικών εργασιών.

Ετσι λοιπόν οι δραστηριότητες της τράπεζας σήμερα εξαρτώνται αποκλειστικά από τον Η/Υ .Η τεράστια επέκταση των δραστηριοτήτων των τραπεζών απαιτεί πλέον την χρήση Η/Υ.

Η τήρηση των λογ/μων και των βιβλίων με το γνωστό χειρογραφικό σύστημα είναι πλέον μη εφαρμόσιμη εκ των πραγμάτων. Στις περισσότερες περιπτώσεις ο Η/Υ είναι τοποθετημένος σε κάποιο ή στο κεντρικό κατάστημα της τράπεζας και τα υποκαταστήματα συνδέονται *on-line* με την βοήθεια τερματικών μονάδων.

Ετσι δίνεται η δυνατότητα το μεν σύστημα να ενημερώνεται αμέσως για κάθε δραστηριότητα κάθε υποκαταστήματος,ενώ το υποκατάστημα είναι σε θέση να ζητήσει οποιαδήποτε πληροφορία από το κεντρικό σύστημα.Ετσι επιτυγχάνεται άμεση εξυπηρέτηση του πελάτη και φυσικά η καλύτερη δυνατή πληροφόρηση ανά πάσα στιγμή της διοίκησης της τράπεζας για οποιοδήποτε θέμα.

Αλλες μεταβολές που παρατηρήθηκαν με την μηχανοργάνωση της τράπεζας ήταν τα νέα τεχνολογικά προϊόντα όπως η πηλαστική κάρτα σαν μέσο πληρωμής,έχοντας αποτυπωμένα ανάγλυφα τα στοιχεία του κατόχου και το χρόνο ηήξης. Ο αυτοματισμός αρχίζει από τη στιγμή που στην πίσω όψη της κάρτας τοποθετείται μια μαγνητική ταινία που επιτρέπει σε κάποιο αυτόματο μηχανήμα την αναγνώριση των στοιχείων του κατόχου, τον έλεγχο της νόμιμης κατοχής μέσω του προσωπικού κωδικού αριθμού, την άντληση πληροφορίας για το επιτρεπόμενο όριο συναλλαγής. Ετσι αρχίζουν να λειτουργούν τα πρώτα αυτόματα μηχανήματα καταβολής μετρητών που τοποθετούνται στην εξωτερική όψη της τράπεζας και επιτυγχάνεται έτσι η αποδέσμευση της συναλλαγής από τον υπάλληλο και το ωράριο των τραπεζών.

Ετσι λοιπόν με την μηχανογράφηση της Αγροτικής Τράπεζας έχουμε αύξηση παραγωγικότητας στα καταστήματα.Βελτίωση των συνθηκών εργασίας στα καταστήματα και μείωση του αριθμού των πελατών που σχηματίζουν ουρές.

Ομως παρουσιάστηκαν και αρκετά προβλήματα με την μηχανογράφηση της Τράπεζας. Γιατί, μπορεί από τη μια με την εισαγωγή της μηχανής να μειώνεται η κυκλοφορία των αντιπαραγωγικών χάρτινων παραστατικών, να καταργούνται οι πολλαπλές αντιγραφές των ίδιων στοιχείων και να επιτυγχάνεται η εισαγωγή της εγγραφής της συναλλαγής αποκεντρωμένα από τον ίδιο υπάλληλο το συντομότερο δυνατόν, από την άλλη όμως έχει ν'αντιμετωπίσει μια σειρά από προβλήματα.

Η εξάρτηση της Αγροτικής Τράπεζας από την ομαλή και χωρίς προβλήματα λειτουργία των Κεντρικών μονάδων έθεσε μερίδα του προσωπικού σε θέση ανάθροιση με εκείνη του προσωπικού των Οργανισμών Κοινής Οφέλειας με αποτέλεσμα συγκρούσεις.

Με την μη/ση της Τράπεζας αμφισβητήθηκε η αντίληψη που ήθελε την πληροφορική προορισμένη στον αυτοσκοπό της επεξεργασίας της πληροφορίας και μέσωσ υποκατάστασης της ανθρώπινης εργασίας.

Με τον ποθηπαιθασιασμό των τραπεζικών υπηρεσιών το πληροφοριακό σύστημα χάνει τον χαρακτήρα εκτελεστικού οργάνου και μέσωσ υποκατάστασης της ανθρώπινης εργασίας και μεταβάλλεται στον κύριο άξονα γύρω από τον οποίο περιστρέφονται οι δραστηριότητες της τράπεζας.

Ετσι λοιπόν έχουμε αδυναμία λειτουργίας χωρίς κεντρικό υπολογιστή σε περίπτωση βλάβης, αδυναμία προσαρμογής των οργανωτικών δομών της τράπεζας στη συνεχώς εξελισσόμενη τεχνολογία.

Ετσι, με τις σημερινές συνθήκες οικονομικής κρίσης και έντονου ανταγωνισμού είναι απαραίτητος ένας εξοθησμός που να έχει την απαιτούμενη ευθυγσία στις συνεχείς αλλοαγές του περιβάλλοντος και θα είναι πιο κοντά στο προσωπικό της τράπεζας.

Με την εισαγωγή των ηηεκτρονικών υπολογιστών στην τράπεζα έχουμε σημαντικές αλλοαγές στο τραπεζικό σύστημα. Σήμερα μιλάμε για ηηεκτρονική τραπεζική όπου έχει αντικατασταθεί ο παραδοσιακός τρόπος μεταφοράς πληροφοριών. Η εισαγωγή της μη/σης στην Αγροτική Τράπεζα συνέβαλλε αποφασιστικά στην βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών με κύρια χαρακτηριστικά την αύξηση της ταχύτητας των συναλλοαγών και την βελτίωση των συνθηκών ασφαλείας και την δυνατότητα μείωσης του κόστους και αύξησης των κερδών.

Ο ηηεκτρονικός υπολογιστής έχει εισβάλλει σε όλες τις ανθρώπινες δραστηριότητες με μεγάλη ταχύτητα. Είναι αδύνατο να αντέξει σήμερα μια τράπεζα στον ανταγωνισμό χωρίς την μηχανογράφηση, αφ' ενός γιατί το κόστος εργασίας θα ήταν τεράστιο αφ' ετέρου γιατί οι προσφερόμενες υπηρεσίες θα ήταν ανεπαρκείς. Οι αφορμές και τα αίτια γι' αυτή την διαπίστωση δεν εντοπίζονται σ' ένα περιορισμένο χώρο αλλοα διαχέονται σ' ένα ηηέγμα παραγόντων όπως:

- α) Η ανάπτυξη της τεχνολογίας
- β) Η αλλοαγή της δομής και το μέγεθος της τράπεζας
- γ) Η συνεχής αύξηση του όγκου των εργασιών
- δ) Η συνεχής επέκταση των δραστηριοτήτων

ε) Η δημιουργία ενός περιβάλλοντος εξαιρετικά ανταγωνιστικού που μεταβάλλεται δυναμικά.

Οι ενδείξεις που δημιουργούν στην Διοίκηση την ανάγκη σχεδιασμού ενός πληροφοριακού συστήματος είναι:

- α) Η τρομακτική αύξηση του όγκου των πληροφοριών για επεξεργασία.
- β) Η ανάγκη χρησιμοποίησης νέων πολυπλοκών συστημάτων υπολογιστικής επεξεργασίας των πληροφοριών
- γ) Η ανάγκη γρήγορης ενημέρωσης, που επιβάλλει την ελαχιστοποίηση των χρονικών διαστημάτων που μεσοβαδούν μεταξύ των γεγονότων της πληροφοριακής επεξεργασίας.
- δ) Η μείωση της αξιοπιστίας από τ'αναπόφευκτα λάθη
- ε) Η αύξηση του κόστους επεξεργασίας των πληροφοριών
- στ) Το υψηλό υπαλληλικό κόστος, τα λάθη των επεξεργασιών και η εκτέλεση των περιττών επεξεργασιών
- ζ) Η αδυναμία εκτελέσεως εργασιών με τα συμβατικά υπαλληλικά μέσα.

Ετσι γίνεται κατανοητός ο ρόλος που ήρθε να παίξει ο Η/Υ. Ο Η/Υ διαθέτει όλα τα χαρακτηριστικά που χρειάζονται για την θεμελίωση και λειτουργία πληροφοριακών και συστημάτων στην τράπεζα ώστε να πετύχει τους στόχους της.

Οι στόχοι που έχει θέσει η μηχανογράφηση για την λειτουργία της Αγροτικής Τράπεζας είναι η αύξηση της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας, η βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών που παρέχει στους πελάτες της βελτίωση ορισμένων χαρακτηριστικών της όπως η αξιοπιστία της, η σαφήνεια της, η ακρίβεια, η πληρότητα και όλα όσα περιμένουν οι πελάτες της, απ' αυτή.

Ετσι βάζοντας αυτούς τους στόχους, θα είναι δυνατόν και η ενσωμάτωση όλου του κύκλου εργασιών της Αγροτικής σ'ένα σύστημα, ώστε να μπορεί και το προσωπικό να λειτουργήσει και σε άρτιο επίπεδο πέρα από αυτό της απλής διεκπεραίωσης απλών εργασιών. Ετσι θα προσπαθήσουν για όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της Αγροτικής, παρέχοντας τους τις πληροφορίες από το πληροφοριακό σύστημα με μεγάλη ταχύτητα και ακρίβεια.

Ο βαθμός αρτιότητας λειτουργίας της τράπεζας προσδιορίζεται από την αποτελεσματικότητά του, δηλαδή από την ικανότητα της τράπεζας ν' ανταποκρίνεται στην

αποστολή της, κατά πόσο δηλαδή πετυχαίνει τους στόχους και κατά πόσο οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι οι αναμενόμενες τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά.

Ετσι λοιπόν παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της μηχανοργάνωσης είναι οι σωστοί μηχανογραφικοί στόχοι.Ετσι ουσιώδη λειτουργία της τράπεζας αποτελεί το πληροφοριακό σύστημα το οποίο όταν δεν λειτουργεί αποδοτικά έχει ορισμένα επακόλουθα όπως την διατάραξη της ομαλής λειτουργίας της Αγροτικής με το εξωτερικό περιβάλλον.

Αλλος παράγοντας που επηρεάζει την αποτελεσματικότητα της μηχανοργάνωσης είναι η σύνδεση της Τράπεζας, δηλαδή να γίνουν προσπάθειες ώστε να υπάρχει ομαλή λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος να παρέχονται έγκαιρα στις εκτελεστικές διαδικασίες και λειτουργίες και σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης πλήρεις και ακριβείς οι απαιτούμενες πληροφορίες κατάλληλα συσχετισμένες.

Ακόμα πρέπει να γίνεται λεπτομερής ανάλυση των εργασιών της Αγροτικής με σωστό σχεδιασμό έρευνα και αξιολόγηση των αναμενόμενων ή όχι αποτελεσμάτων με συνεχή προσπάθεια για αποφυγή λαθών, αποφυγή καθυστερήσεων και σωστή εξυπηρέτηση και ενημέρωση των πελατών της, και όλα αυτά έχει η μηχανογράφηση, τα αποτελέσματα που αναμένονται.

Τώρα όσον αφορά την διάρκεια που χρειάστηκαν για να μηχανογραφηθεί η Αγροτική Τράπεζα, δεν μπορεί να προσδιοριστεί αυτό με ακρίβεια. Ο λόγος είναι το μέγεθος της Αγροτικής, έτσι όσο πιο μεγάλη είναι μια υπηρεσία ανάλογος θα είναι και ο κύκλος εργασιών της καθώς και η οργάνωση της. Αλλωστε όπως κάθε υπηρεσία έτσι και η Αγροτική με τις συνεχόμενες τεχνολογικές εξελίξεις ,με τον διαρκή ανταγωνισμό πρέπει συνεχώς να εκσυγχρονίζεται και να βαδίζει με τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις έτσι ώστε να μπορεί να σταθεί στο χώρο της και να κατακτά συνεχώς μεγαλύτερο μερίδιο στην αγορά. Ετσι με λίγα λόγια η Αγροτική θα συνεχίζει να συμβαδίζει με τα νέα τεχνολογικά επιτεύγματα και να φροντίζει να μεγαλώνει τον κύκλο εργασιών της.

Μετά την κατανόηση της ανάγκης της μηχανογράφησης της Αγροτικής Τράπεζας φθάνουμε και στον σχεδιασμό και την κατασκευή του πληροφοριακού συστήματος.

Ομως η τελική απόφαση για τον αναλυτικό σχεδιασμό και την κατασκευή του νέου πληροφοριακού συστήματος που θα υποστηρίζεται από Η/Υ πρέπει να βασιστεί σε αναλυτικά και τεκμηριωμένα στοιχεία, τα οποία θα παρουσιάζουν τα τεχνικά, οικονομικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά του σε σύγκριση με το παλιό σύστημα.

Ετσι λοιπόν προκύπτει η ανάγκη για διεξαγωγή μιας βαθύτερης μελέτης όπου θ'αποτελείται από την αποτύπωση των διαδικασιών του παρόντος συστήματος την ανάληψη και διερεύνηση των στοιχείων, τον προσδιορισμό του εξοπλισμού που απαιτείτε για το νέο σύστημα, του προγραμματισμό του έργου της υλοποίησεως του νέου συστήματος,καθώς και τον απαιτούμενο χρόνο, δαπάνη και προσωπικό.

Στην συνέχεια,γίνεται η προκήρυξη διαγωνισμού στον ημερήσιο τύπο όπου καλή τους ενδιαφερόμενους που έχουν την απαραίτητη πείρα να αναλάβουν το έργο σχεδιασμού και κατασκευής του νέου πληροφοριακού συστήματος που θα υποστηρίζεται από Η/Υ.

Ετσι με απόφαση του Διοικητικού συμβουλίου γίνεται η επιλογή του μελετητή, μετά την αξιολόγηση των προσφορών, από ειδική επιτροπή.

Ομως η εκτέλεση έργου μέχρι τον γενικό σχεδιασμό του συστήματος περιλαμβάνει κάποιες δραστηριότητες που έχουν πάρει την ονομασία φάσεις έργου, και α) είναι η αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης με ανάληψη των στοιχείων που συγκεντρώνονται καθώς και διατύπωση προτάσεων και προσδιορισμός απαιτήσεων και περιορισμών, β) ο γενικός σχεδιασμός του συστήματος και γ) η προετοιμασία της εγκατάστασης του νέου συστήματος.

Για την αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης είναι αρκετή η κατανόηση του τρόπου λειτουργίας του υφιστάμενου πληροφοριακού συστήματος της Τράπεζας, ώστε ν'αποτελεί την βάση για την επισήμανση των προβληματικών περιοχών και αδυναμιών τους, όπως και των απαιτήσεων, και των περιορισμών που θα επηρεάσουν τον σχεδιασμό του νέου συστήματος.

Ο σχεδιασμός της κυρίως έρευνας εξαρτάται από το περιεχόμενο της ανάθεσης προς τον μελετητή, τ'αποτελέσματα της προκαταρκτικής έρευνας και τα διατιθέμενα μέσα.

Ετσι λοιπόν γίνεται μια προκαταρκτική έρευνα με αναλυτική περιγραφή του έργου του παρόντος χειρόγραφου συστήματος που καθύπτει τις δραστηριότητες και τις προσφερόμενες υπηρεσίες, την οργανωτική και λειτουργική δομή. Στην συνέχεια έχουμε την παρουσίαση του έργου φάσεως. Ολη αυτή η προκαταρκτική έρευνα δεν είναι απαληλαγμένα από προβλήματα. Τα προβλήματα αυτά διαφέρουν ανάλογα με τη φύση τους και έτσι έχουμε προβλήματα οργάνωσης του έργου, συλλογής στοιχείων, συμμετοχής του προσωπικού στην έρευνα .

Για την οργάνωση του έργου απαιτούνται κάποιες μέθοδοι ή έντυπα που είναι γενικός παραδεκτά επειδή στην Ελθιάδα δεν υπάρχει κάτι τέτοιο δημιουργούνται προβλήματα γιατί δεν υπάρχουν κάποιοι μέθοδοι ώστε να προσανατολίζουν τον ερευνητή πως πρέπει να κινηθεί. Κατά την συλλογή των απαραίτητων στοιχείων παρατηρείται έλλειψη των διαθέσιμων στατιστικών στοιχείων και αντιδράσεις από την πλευρά του προσωπικού για διάφορους λόγους όπως ο φόβος απώλειας εργασίας για υποβιβασμό ότι η χρησιμοποίηση του Η/Υ θα αποκαλύψει υπάρχουσες ανεπάρκειες.

Σ' αυτό το σημείο φθάνουμε στον γενικό σχεδιασμό στην οριστικοποίηση των απαιτήσεων και των περιορισμών.

Ο γενικός σχεδιασμός αφορά στην αρχική μορφοποίηση του νέου πληροφοριακού συστήματος με προσδιορισμό των βασικών αρχών των νέων διαδικασιών και των μηχανογραφικών στοιχείων.

Συναντάει και αυτός διάφορα προβλήματα μέχρι την οριστική φάση της υλοποίηση του ώστε μετά το τέλος των διαφόρων τροποποιήσεων ν' αρχίσει η φάση του Αναλυτικού σχεδιασμού όπου θα περιλαμβάνει την λεπτομερή μηχανογραφική ανάλυση καθώς την σύνταξη και τον έλεγχο των προγραμμάτων.

Η λεπτομερή μηχανογραφική ανάλυση περιλαμβάνει την γενική ροή των διαδικασιών και της πληροφοριακής επεξεργασίας, την ροή των υπαλληλικών εργασιών, την ροή επεξεργασίας των πληροφοριών, την γραμμογράφηση των αρχείων, τον λεπτομερή σχεδιασμό των καταστάσεων που θα εκτυπώνονται, τον σχεδιασμό των πρωτογενών και εντύπων που θα χρησιμοποιούνται κατά την λειτουργία του νέου συστήματος, τον σχεδιασμό των ελέγχων στους οποίους θα υποβάλλονται τα δεδομένα κατά την είσοδο τους και κατά την επεξεργασία τους από τον Η/Υ, τον προσδιορισμό των μηνυμάτων που θα εμφανίζονται κατά την διατύπωση λαθών ή ασυμφωνιών, τον καθορισμό απαραίτητων διορθωτικών ενεργειών για την αποκατάσταση των λαθών την σύνταξη οδηγιών προετοιμασίας των στοιχείων εισόδου στον Η/Υ και τέλος την τεκμηρίωση .

Η ολοκλήρωση της μηχανογραφικής επεξεργασίας έχει ως συνέπεια ότι οι πρωτογενείς πληροφορίες εισάγονται μόνο μια φορά στο σύστημα.

Κατόπιν υπάρχουν και άλλιοι τρόποι απόκτηση των πληροφοριών. Οι διάφορες δραστηριότητες έχουν προσπέλαση σε ένα κεντρικό αρχείο από όπου παίρνουν τις απαιτούμενες πληροφορίες οι εισαγόμενες πληροφορίες περνούν από τις κατάλληλες επεξεργασίες με τον Η/Υ, ώστε να ικανοποιούν τις διάφορες απαιτήσεις των δραστηριοτήτων έτσι ώστε αυτές να παίρνουν αντίγραφα των πρωτογενών παραστατικών που τις ενδιαφέρουν.

Στόχος της τεχνικής αυτής είναι να αποφεύγεται η διπλή εκτέλεση των εγγράφων και της υπαλληλικής εργασίας όπως επίσης και τα λάθη αντιγραφής, που είναι δυνατόν να γίνουν χειρόγραφος.

Η λεπτομερή μηχανογραφική ανάληψη περιλαμβάνει τις εξής δραστηριότητες στην Αγροτική Τράπεζα, α) Μισθοδοσία β) Προσωπικό γ) Δάνεια δ) Πρόσθετες αμοιβές των υπαλλήλων της ε) Καταθέσεις ζ) Αναλήψεις η) Παρακαταθήκες θ) Λογιστήριο.

Η συνάντηση των προγραμμάτων Η/Υ τα οποία θα χρησιμοποιήσει για την επεξεργασία των στοιχείων της, η Αγροτική Τράπεζα είναι το αντικείμενο του προγραμματισμού και περιλαμβάνει την μελέτη των προδιαγραφών του προγράμματος κατά τον αναλυτικό σχεδιασμό την σύνταξη λογικού διαγράμματος της ροής επεξεργασίας, την κωδικοποίηση σε μια γλώσσα που θα χρησιμοποιηθεί στον Η/Υ μετάφραση του προγράμματος για τον Η/Υ δοκιμή προγράμματος, έλεγχο αποτελεσμάτων δοκιμής, χειρόγραφο υπολογισμό αποτελεσμάτων δοκιμής και διόρθωση της λογικής του προγράμματος αν υπάρχει ασυμφωνία στα αποτελέσματα που έβγαλε ο Η/Υ και αυτά που υπολογίστηκαν με το χέρι.

Κατά την φάση του αναλυτικού σχεδιασμού παρουσιάστηκαν διάφορα προβλήματα γιατί οι Η/Υ διαφόρων προμηθευτών παρουσιάζουν μεταξύ τους διαφορές επομένως ένα πρόγραμμα που έχει γραφεί να εκτελεστεί σ'ένα Η/Υ απαιτεί ορισμένες αλλαγές για να εκτελεστεί σ'έναν άλλο.

Ετσι λοιπόν η ανάθεση του έργου εισαγωγής της μηχανής στην Αγροτική Τράπεζα χωρίστηκαν σε δύο στάδια α)στη μελέτη του συστήματος που αρχίζει με την έρευνα της υφιστάμενης τότε κατάστασης έως και τον Αναλυτικό σχεδιασμό, β)στο στάδιο της λεπτομερούς Μηχ/κής ανάληψης και προγ/μού που θα εκτελεστεί σε συνεργασία και με τον προμηθευτή.

Η προμήθεια του μηχανολογικού εξοπλισμού στην Αγροτική Τράπεζα έγινε με βάση το *capacity planning* που εκπονήθηκε από την Τράπεζα, για να καθοριστούν οι αυξημένες μελλοντικές της ανάγκες. Αυτό το *capacity planning* είναι ένα σχέδιο για να προσδιοριστεί ο τρόπος προμήθειας του Η/Υ έχοντας βάσει πρώτα κάποια όρια standards παραμέτρους ώστε να πλησιάσουν τον καλύτερο τρόπο προμήθειας.

Ετσι η τελική επιλογή έγινε όχι με βάση μόνο την τιμή αλλά και τα τεχνικά χαρακτηριστικά τον χρόνο παράδοσης την υποστήριξη που προσφέρει ο προμηθευτής, τα

οικονομικά στοιχεία και το σπουδαιότερο κατά πόσο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις απαιτήσεις της Τράπεζας και τις μελλοντικές προβλέψεις του.

Ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός στις Αγροτική Τράπεζα αποτελείται από:

- Αυτόματες ταμειολογικές μηχανές
- Σύστημα μικροαφισσών
- Προσωπικού υπολογιστές
- Κεντρικά συστήματα Η/Υ που παρακολουθούν τις τεχνολογικές εξελίξεις
- ΜΙΝΙ συστήματα για εξειδικευμένες εφαρμογές
- Σύγχρονα λειτουργικά συστήματα
- Συστήματα διαχείρισης δεδομένων

Τα παραπάνω συστήματα είναι προσφερόμενα από τον προμηθευτή του ηλεκτρονικού εξοπλισμού είναι φανερά αφού έγινε με επένδυση για το μέλλον.

Σαν Μειονεκτήματα μπορούν να θεωρηθούν πιθανός σφάλματα που γίνονται στην εκτίμηση της αύξησης της κίνησης της Τράπεζας στο μέλλον.

Μετά από όλη αυτή την πορεία λοιπόν, στο σημείο που έπρεπε να γίνει η στελέχωση του μηχανογραφικού κέντρου. Η στελέχωση του ΜΚ έγινε βάση των αναγκών του και την γνώση και εμπειρία των υποψηφίων. Προσέλαβε κάποιους νέους υπαλλήλους που είχαν πείρα πάνω σε μηχανογραφικά θέματα και έτσι θα συνείσφεραν την εμπειρία τους αλλιά εκπαίδευσε και στελέχη που ήδη εργάζονταν στην Τράπεζα, έτσι εξασφάλιζε την καλή συνεργασία με όλα τα στελέχη της τράπεζας και αύξανε την πιθανότητα ότι το προσωπικό του ΜΚ θα παρέμενε και δεν θα αναζητούσε απασχόληση αλλού. Φυσικά το να εκπαιδεύσει το ήδη υπάρχων προσωπικό δεν ήταν εύκολο γιατί η μηχανογραφική δραστηριότητα θα παρουσίαζε καθυστέρηση εξαιτίας του χρόνου που απαιτείται για ν'απαιτείται για ν'αποκτήσει το προσωπικό με την εκπαίδευση τ'απαραίτητα προσόντα γνώσεις και εμπειρία.

Τ'απαιτούμενο για το τμήμα προσωπικό ήταν ορισμένος αριθμός από αναλυτές και προγραμματιστές οι οποίοι πρέπει να έχουν πτυχία ανωτάτης σχολής και πλήρη γνώση της μηχανής και προγρ/μου Η/Υ, χειριστές Η/Υ χειριστές μηχανών προετοιμασίας και προσωπικό ελέγχου στοιχείων εισόδου / εξόδου .

Όταν το υπάρχον προσωπικό δεν έχει τις απαραίτητες γνώσεις, γίνεται η απαραίτητη εκπαίδευση, που για τους αναλυτές και προγραμματιστές περιλαμβάνει:

- Θέματα Hardware

- Θέματα Software
- Τεχνικές και μεθόδους Προγραμματισμού
- Γνώσσεις Προγραμματισμού
- Μεθόδους και Τεχνικές Αναλύσεων Συστημάτων
- Βασικές αρχές Μηχ/σης

Εκτός όμως από την εκπαίδευση του προσωπικού που θα στελεχώνε το ΜΚ τόσο σε τεχνικά θέματα όσο και στα λειτουργικά χαρακτηριστικά του νέου συστήματος, έπρεπε να ενημερωθεί και να προσαρμοστεί στις νέες διαδικασίες και όλο το προσωπικό της Τράπεζας . Έτσι πριν την έναρξη της λειτουργίας του νέου συστήματος, έγινε σαφής η λειτουργία του νέου συστήματος και των χαρακτηριστικών του στο προσωπικό.

Αυτό έγινε με διανομή εγκυκλίων και την διεξαγωγή ειδικών σεμιναρίων. Αυτό ήταν απαραίτητο για την επιτυχία του νέου συστήματος και αυτό γιατί το νέο σύστημα έγινε για να το τροφοδοτούν με στοιχεία και να δίνει τ'αποτελέσματα των επεξεργασιών του.

Οήη αυτή η διαδικασία από την έρευνα μέχρι την εισαγωγή της μηχ/σης στην Αγροτική Τράπεζα ήταν δαπανηρή. Δεν μπορεί αυτό να προσδιοριστεί με ακρίβεια σε ένα συγκεκριμένο ποσό γιατί το κόστος αυτό διακρίνεται σε κόστος εισαγωγής και κόστος λειτουργίας.

Στο κόστος εισαγωγής περιέχεται, το κόστος μελέτης σκοπιμότητας, του εξοπλισμού, επιμόρφωσης προσωπικού, χώρος εγκατάσταση Η/Υ, μηχ/κό υήικό, συστήματα προγραμμάτων κόστος συντήρησης του μηχ/κου εξοπλισμού και άήηα που άήηες φορές είναι προγραμματισμένα και άήηες όχι, στο κόστος λειτουργίας περιέχονται οι αμοιβές προσωπικού, τα διοικητικά έξοδα, και τα έξοδα λειτουργίας.

Ακόμα με τις συνεχώς τεχνολογικές εξελίξεις πρέπει μέρος του εξοπλισμού ν'αντικαθίσταται συνεχώς, για να είναι ανταγωνίστημη η τράπεζα και να συμβαδίζει με την τεχνολογία και με τα νέα τεχνολογικά επιτεύγματα όσον αφορά το αντικείμενο δραστηριότητας της.

Οήηοι αυτή η προσπάθεια που έγινε με την εισαγωγή της Μηχανογράφησης στην Αγροτική Τράπεζα, για αύξηση της παραγωγικότητας, βελτίωση των συνθηκών εργασίας, μείωση του αριθμού των πελατών που περιμένουν στις ουρές και κατάκτηση ενός μεγαλύτερου μεριδίου στην αγορά, έπρεπε ν'αξιολογηθεί για να διαπιστωθεί εάν έφερε τ'αναμενόμενα αποτελέσματα. Ομως στην Εήηάδα δυστυχώς δεν γίνεται αξιολόγηση για την λειτουργία κάποιου νέου συστήματος. Έτσι και στην Αγροτική δεν έγινε κάποια

αξιοθόηση για την απόδοση του νέου συστήματος.Θεωρητικά έγινε και γίνεται μόνο με προγράμματα *case tools*.

Στην περίπτωση όμως που γίνονταν αξιοθόηση, θα εξασφαλιζονταν κάποια στοιχεία αν το σύστημα λειτουργεί σύμφωνα με τον σχεδιασμό του και αν όχι θα παρέχονταν οι ευκαιρίες για την συμπλήρωση η τροποποίηση του για την ικανοποίηση των αναγκών και των στόχων των χρηστών.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΟΥΣ Ο.Τ.Α

Η ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΗΣΗ ΤΩΝ Ο.Τ.Α

Ενας Δήμος αποτελείται συνήθως από μια αστική περιοχή με πληθυσμό περίπου 10000 κατοίκους. Η Ελλάδα αποτελείται από 276 Δήμους και 5760 κοινότητες. Από τις Κοινότητες αυτές το 84% έχουν πληθυσμό κάτω από 1000 κατοίκους και το 97% έχουν αντίστοιχα κάτω από 5000 κατοίκους. Στους Δήμους πάλη, το 55% έχει πληθυσμό κάτω από 50000 κατοίκους. Τα στατιστικά αυτά στοιχεία δείχνουν μια κατανομή που από τη μια μεριά περιέχει πολλή μικρές Κοινότητες μερικών εκατοντάδων κατοίκων και από την άλλη λίγους μεγάλους Δήμους με δεκάδες χιλιάδες πληθυσμού.

Αθήνα και η γεωγραφική κατανομή των Δήμων και Κοινοτήτων παρουσιάζει ιδιαιτερότητες. Ο Κύριος όγκος του πληθυσμού συγκεντρώνεται στις δύο μητροπολιτικές περιοχές, της Αθήνας - Πειραιά και της Θεσσαλονίκης. Αντίθετα οι Κοινότητες καλύπτουν συνήθως τις ορεινές περιοχές και τα μικρά νησιά ή αποτελούν "οικισμούς - δορυφόρους" των μεγαλύτερων Δήμων.

Με βάση τα παραπάνω μπορούμε να πούμε ότι μια τυπική Κοινότητα έχει 200 - 300 κατοίκους ενώ ένας Δήμος έχει πληθυσμό γύρω στους 10000 κατοίκους. Το μέγεθος των εργασιών ενός Δήμου και οι εσωτερικές και προς τα έξω δραστηριότητες του, απαιτούν σημαντικό αριθμό λειτουργιών. Οι λειτουργίες αυτές αγγίζουν σε πολλά σημεία τους πολίτες του Δήμου και γι' αυτό υπάρχει ξεχωριστή ευαισθησία στην αποδοτική άσκηση τους.

ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΩΝ Ο.Τ.Α **ΔΗΜΟΙ ΠΑΤΡΑΣ - ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

Ο μεγαλύτερος όγκος εισερχομένων - εξερχομένων στοιχείων καλύπτεται από το τρίπτυχο: Ληξιαρχείο - Μητρώο - Δημοτολόγιο.

ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟ

Στο Ληξιαρχείο, με δήλωση τους, οι πολίτες κοινοποιούν γεγονότα και συμβάντα της ζωής τους. Αντικείμενο δηλαδή της δραστηριότητας αυτής είναι η καταγραφή γεγονότων όπως γάμων, γεννήσεων, βαπτίσεων, θανάτων καθώς και η σύνταξη εκθέσεων. Το Ληξιαρχείο αποτελεί κατά κάποιο τρόπο ένα ιστορικό αρχείο του Δήμου και τροφοδοτεί την Εθνική Στατιστική Υπηρεσία με ζωτικές πληροφορίες για τους πολίτες του Δήμου. Οι πολίτες κάνουν άμεση χρήση του Ληξιαρχείου για την έκδοση αντιγραφών ληξιαρχικών πράξεων που απαιτούνται από διάφορες Κρατικές υπηρεσίες.

ΜΗΤΡΩΟ ΑΡΕΝΩΝ

Το μητρώο Αρενών είναι ένα αρχείο πολιτών που χρησιμοποιείται για διάφορες ειδικές χρήσεις όπως η στρατολογία και η έκδοση εκλογικού βιβλιαρίου.

Στο αρχείο αυτό είναι καταγραμμένα τα εξής στοιχεία:

1) Αριθμός Μητρώου, 2) Επώνυμο, 3) Ονομα, 4) Ονομα Πατέρα, 5) Ονομα Μητέρας, 6) Τόπος Γέννησης, 7) Διεύθυνση Κατοικίας, 8) Στήλη Παρατηρήσεων.

Με την βοήθεια των στοιχείων αυτών εκδίδονται δύο βασικών κατηγοριών πιστοποιητικά που εκδίδονται για τους ανυπότακτους μετά την αίτηση των στρατολογικών γραφείων. Επίσης σε συνεργασία με την Νομαρχία λαμβάνεται απόφαση για την μη έκδοση εκλογικού βιβλιαρίου. Μέσα στις ευθύνες του Μητρώου αρενών είναι και η σύνταξη στρατολογικών πινάκων κάθε χρόνο, οι οποίοι αναφέρονται σε αυτούς που θα περάσουν περιοδεύοντες .

Η σύνταξη του αρχείου βασίζεται κυρίως στις ημερολογιακές πράξεις γέννησης που φθάνουν το πρώτο Δίμηνο κάθε χρόνο στην Υπηρεσία του Δήμου ή της Κοινότητας από το Ημερολόγιο και περιέχουν στοιχεία του προηγούμενου χρόνου.

Η σύνταξη του αρχείου γίνεται κάθε χρόνο με την ταξινόμηση των ημερολογιακών πράξεων σε αλφαβητική σειρά.

Εκτός από τις εγγραφές στο μητρώο αρενών γίνονται και διάφορες προσθήκες ή διάφορες προσθήκες ή διαγραφές. Οι προσθήκες αφορούν κύρια το κύριο όνομα που εισάγεται στο Μητρώο μετά την βάπτισή κατόπιν αίτησης του ενδιαφερομένου και το Ημερολόγιο στείλει τη ημερολογιακή πράξη βαπτίσεως.

Οι διαγραφές αναφέρονται βασικά σε περιπτώσεις θανάτου εγγεγραμμένων στα μητρώα. Η διαδικασία της διαγραφής είναι η εξής: Υστερα από τη δήλωση θανάτου στο Ημερολόγιο και τη σύνταξη της αντίστοιχης ημερολογιακής πράξης, κάθε μήνα εκδίδεται συνοδική κατάσταση που στέλνεται στο Νομόρχο, εγκρίνεται και επιστρέφει στο Δήμο για την ενημέρωση του Μητρώου.

ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ

Το Δημοτολόγιο αποτελεί την σπονδυλική στήλη της δημοτικής καταγραφής. Το κύριο συστατικό μέρος του αρχείου αυτού είναι η οικογενειακή μερίδα που περιέχει τους ανιόντες ενός ζευγαριού και τα παιδιά τους.

Με τον γάμο ενός παιδιού ανοίγεται καινούργια οικογενειακή μερίδα ενώ η ενημέρωση / εγγραφή γίνεται αυτόματα από το Ημερολόγιο.

Τα στοιχεία που περιέχονται σε μια οικογενειακή μερίδα είναι τα ακόλουθα:

1) Ονομα, επώνυμο, όνομα πατέρα, όνομα μητέρας, 2) Τόπος, έτος, ημερομηνία γέννησης, 3) Για τους άνδρες και αριθμό μητρώου, 4) Τρόπος κτήσης της ιδιότητας "διά γεννήσεως" ή "διά πολιτογραφήσεως" 5) Χρονολογία γάμου 6) Βαθμός γάμου (1ος, 2ος, 3ος κτλ).

Το Δημοτολόγιο αποτελώντας αρχείο έχει συνεπώς τις ιδιότητες του αρχείου. Μπορούμε να εισάγουμε νέα στοιχεία δημιουργίας νέας οικογενειακής μερίδας, να προσθέσουμε ή να μεταβάλλουμε τα στοιχεία μιας μερίδας ή ακόμα και να διαγράψουμε πρόσωπο από την οικογενειακή μερίδα.

Για την δημιουργία νέας οικογενειακής μερίδας ή διαδικασία είναι η εξής:

Ο Δημότης προσκομίζει μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά και μια αίτηση με την οποία ζητά την εγγραφή του στο Δημοτολόγιο. Με την έγκριση της αίτησης δημιουργείται η οικογενειακή μερίδα και γίνεται η καταγραφή των στοιχείων στο Δημοτολόγιο.

Η μεταβολή των στοιχείων της οικογενειακής μερίδας μπορεί να γίνει με δύο τρόπους:

- Μεταβολή που γίνεται αυτεπάγγελτα μετά από γέννηση, βάπτισμα, γάμο, θάνατο με την απόσταση από το Ληξιαρχείο των βεβαιώσεων που αφορούν τους εγγεγραμμένους δημότες και εκδόθηκαν στο παρελθόν έτος.

- Μεταβολή που γίνεται μετά από αίτηση του ενδιαφερομένου για διάφορες μεταβολές όπως ημερομηνία γέννησης, ονοματεπώνυμο κ.τ.λ.

Η διαγραφή προσώπου από την οικογενειακή μερίδα γίνεται σε περιπτώσεις θανάτου μεταδημότευσης, αλληλαγές ιθαγένειας, γάμου, διαζυγίου. Ειδικότερα για τους άνδρες πρώτα γίνονται οι αναγκαίες μεταβολές στο Μητρώο και μετά αν είναι δημότης καταγράφουν οι μεταβολές στο Δημοτολόγιο.

ΤΕΧΝΙΚΑ ΕΡΓΑ - ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Αίτη σημαντική κατηγορία δημοτικών δραστηριοτήτων είναι τα Τεχνικά Έργα και οι Τεχνικές Υπηρεσίες.

Κάθε Δήμος ή Κοινότητα, δύο μήνες πριν την έναρξη του οικονομικού έτους, καταρτίζει ένα γενικό πρόγραμμα έργων τα οποία πρόκειται να εκτελεστούν με σειρά προκαταρκτικές προμελέτες, μελέτες, εκθέσεις ή διάφορα άλλα στοιχεία. Το γενικό πρόγραμμα έργων κατατίθεται στην Νομαρχία για έγκριση.

Η οικονομική παρακολούθηση των έργων (όπου δεν υπάρχει Τεχνική Υπηρεσία) γίνεται από το ίδιο το Δήμο ή Κοινότητα εφόσον το κόστος του έργου δεν υπερβαίνει ένα ορισμένο ποσό.

Στην περίπτωση που ο Δήμος ή η Κοινότητα διαθέτει Τεχνική υπηρεσία, αυτή είναι που καταρτίζει το πρόγραμμα έργων το οποίο στη συνέχεια δημοπρατεί ή εκτελεί με

αυτεπιστασία. Η Υπηρεσία αυτή είναι επίσης υπεύθυνη για την οικονομική παρακολούθηση των έργων και τον τεχνικό έλεγχο.

Ειδικότερα η Τεχνική Υπηρεσία:

- Συντάσσει μελέτες όπως ρυμοτομίας, οδοποιίας, αποχέτευσης, τοπογραφικές μελέτες, ηλεκτρολογίας, αρχιτεκτονικής, καθαριότητας, κτηματολόγιο της πόλης σχεδιάζει τα δίκτυα, συντηρεί τα δημοτικά κτίρια.

- Εκτελεί η ίδια ή δημοπρατεί τα έργα των παραπάνω μελετών
- Εποπτεύει την εκτέλεση των έργων
- Παρακολουθεί από λογιστικής απόψεως τα έργα
- Καταρτίζει το γενικό Τεχνικό πρόγραμμα
- Καταρτίζει τις μισθολογικές καταστάσεις των εργατών

ΥΔΡΕΥΣΗ - ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ

Συναφής δραστηριότητα με τα παραπάνω είναι η Υδρευση / Αποχέτευση του Δήμου. Για το έργο αυτό πολλοί Δήμοι έχουν ιδρύσει αμιγείς δημοτικές επιχειρήσεις.

Εκτός από την κατασκευή και εξοπλισμό των δικτύων ύδρευσης / αποχέτευσης ο φορέας ασχολείται με την καταμέτρηση υδρόμετρων, την παρακολούθηση των πηρωμών και την χάραξη τιμολογιακής πολιτικής.

Ειδικότερα για την ύδρευση, οι βασικές διαδικασίες της δραστηριότητας αυτής είναι:

- Η Καταγραφή όλων των υδρόμετρων.
- Η καταμέτρηση της κατανάλωσης νερού.
- Ο υπολογισμός του ποσού πηρωμής από τους κατόχους των υδρόμετρων.
- Η αποστολή των αποδείξεων πηρωμής στους καταναλωτές.
- Η παρακολούθηση των λογαριασμών.
- Η έκδοση καταστάσεων υδρόμετρων.

Όσον αφορά την αποχέτευση οι βασικές διαδικασίες της δραστηριότητας αυτής είναι:

- Η καταγραφή των κτιρίων που είναι συνδεδεμένα με το δίκτυο της αποχέτευσης.
- Η τιμολόγηση της κάθε σύνδεσης.
- Η αποστολή των λογαριασμών σύνδεσης.
- Η παρακολούθηση πηρωμών.

- Η αποστολή των λογαριασμών σύνδεσης.
- Η παρακολούθηση πληρωμών.

ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ / ΕΣΟΔΑ - ΕΞΟΔΑ

Η γενική Λογιστική και η παρακολούθηση των Εσόδων - Εξόδων είναι μια δραστηριότητα που είναι σε γενικές γραμμές κοινή με μια οποιαδήποτε άλλη επιχείρηση.

Αντικείμενο της Γενικής Λογιστικής είναι η παρακολούθηση της λογιστικής κίνησης όλων των δραστηριοτήτων των Δήμων ή των Κοινοτήτων.

Η διαδικασία που ακολουθείται για την παρακολούθηση της λογιστικής κίνησης είναι η εξής:

- Καταρτίζεται το Λογιστικό Σχέδιο και γίνονται διορθώσεις (προσθήκες διαγραφές) στους κωδικούς των λογαριασμών.
- Συγκεντρώνονται τα παραστατικά από όλες τις επιμέρους δραστηριότητες των Δήμων ή Κοινοτήτων
- Ενημερώνεται τα Αναλυτικά καθολικά
- Καταρτίζονται τα ισοζύγια και οι σχετικές λογιστικές καταστάσεις
- Εκδίδονται εντάληματα πληρωμής

Η παρακολούθηση των εσόδων των Δήμων ή Κοινοτήτων που προέρχονται από την επιβολή δημοτικών ή κοινοτικών φόρων, τελών, αποτελεί επίσης δραστηριότητα των Δήμων ή Κοινοτήτων.

Η διαδικασία της δραστηριότητας αυτής είναι η εξής:

- Βεβαιώνονται δημοτικοί ή κοινοτικοί φόροι, τέλη, εισφορές (εισφορά επέκτασης τροποποίησης σχεδίου πόλης, τέλη σύνδεσης με δίκτυο υπονόμων)
- Παρακολουθούνται οι εισπράξεις φόρων και τελών
- Εισπράττονται μισθώματα άνω ενοικιάσεις ακινήτων
- Παρακολουθούνται δικαστικές υποθέσεις σχετικές με την καταβολή εισφορών
- Παρακολουθείται η εκτέλεση του προϋπολογισμού εσόδων και γίνονται αναμορφώσεις αυτού στη διάρκεια του οικονομικού έτους.

Αντικείμενο της εφαρμογής εξόδων είναι η παρακολούθηση των γενικών εξόδων των Δήμων η Κοινοτήτων, των οδοιπορικών εξόδων, των εξόδων για προμήθειες, της

μισθοδοσίας του μόνιμου και έκτακτου προσωπικού, των εξόδων συντήρησης της περιουσίας των Δήμων ή Κοινοτήτων.

Η διαδικασία της παρακολούθησης των εξόδων είναι:

- Λαμβάνονται και ελέγχονται τα δικαιολογητικά τρεχουσών δαπανών
- Παρακολουθείται η εξέλιξη των δαπανών και γίνεται σύγκριση με τον προϋπολογισμό
- Συγκεντρώνονται δικαιολογητικά για την καταβολή εξόδων για προμήθειες
- Καταρτίζεται ο προϋπολογισμός εξόδων και γίνονται οι σχετικές αναμορφώσεις κατά την διάρκεια του οικονομικού έτους.

ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ - ΑΠΟΘΗΚΗ

Οι προμήθειες και η Διαχείριση Αποθήκης αποτελεί για τους μεγάλους Δήμους σημαντικό κύκλωμα που απασχολεί υπαλλήλους και χώρους. Και εδώ οι δραστηριότητες δεν διαφέρουν μίας οποιασδήποτε άλλης επιχείρησης, με τις ανάγκες ελέγχου παραγγελιών και αιτήσεων, παρακολούθηση ειδών και κίνησης απογραφή, κ.τ.λ.

Ειδικότερα αντικείμενο της εφαρμογής προμηθειών είναι η παρακολούθηση της διενέργειας των προμηθειών των Δήμων.

Η διαδικασία της δραστηριότητας αυτής είναι:

- Συγκεντρώνονται οι ανάγκες του Δήμου σε προμήθειες
- Γίνονται οι σχετικές ενέργειες για την έγκριση διενέργειας τους
- Συντάσσεται διακήρυξη και κινείται η διαδικασία διεξαγωγής του διαγωνισμού, αν το ύψος του ποσού που απαιτείται για την προμήθεια εμπίπτει στην υποχρέωση διενέργειας διαγωνισμού
- Συγκροτείται επιτροπή για την αξιολόγηση των προσφορών
- Υποβάλλονται στην Επιτροπή οι προσφορές για αξιολόγηση και ανάδειξη του μειοδότη
- Συντάσσεται το πρακτικό προμήθειας και υποβάλλεται για κατακύρωση της προμήθειας στον μειοδότη
- Συντάσσονται τα έγγραφα ανάθεσης
- Παρακολουθείται η διενέργεια της προμήθειας
- Συγκεντρώνονται τιμολόγια και γενικά δικαιολογητικά προμηθειών και δίνονται στο λογιστήριο για την έκδοση ενταλημάτων πληρωμής
- Διοχετεύονται τα μηχανήματα , διάφορα ανταλλακτικά υλικά στην αποθήκη
- Παρακολουθούνται οι τιμές των διαφόρων ειδών και υλικών που προμηθεύεται ο Δήμος και ενημερώνονται με αυτές οι Επιτροπές Προμηθειών

- Τηρούνται Βιβλία και συντάσσονται στατιστικοί πίνακες για τα είδη που προμηθεύτηκε ο Δήμος.

Αντικείμενο της εφαρμογής Αποθήκη είναι η παρακολούθηση και διάθεση των ειδών, μετά την παραλαβή τους από τις προμήθειες.

Η διαχείριση της Αποθήκης περιλαμβάνει την εξής διαδικασία:

- Παραλαμβάνονται από τις προμήθειες φυλάσσονται και συντηρούνται τα διάφορα είδη και υλικά. Στη συνέχεια γίνεται η Ταξινόμηση τους
- Διατίθενται στις Υπηρεσίες του Δήμου
- Εκδίδονται διατακτικές ανά τιμολόγιο
- Τηρείται βιβλίο τιμολογίων
- Διακινούνται υλικά και διάφορα άλλα είδη από την Κεντρική Αποθήκη προς τις περιφερειακές.

Εδώ πρέπει να επισημανθεί ότι η διεξαγωγή Εργασιών τόσο στις Προμήθειες όσο και στην Αποθήκη γίνεται με το χειρόγραφο σύστημα .

ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ

Μια δραστηριότητα που εμφανίζει ιδιαιτερότητες στους Δήμους είναι η μισθοδοσία. Το νομικό καθεστώς των υπαλλήλων των Δήμων και η χρήση έκτακτων και επί σύμβαση εργαζόμενων αυξάνει τις ιδιαιτερότητες της μισθοδοσίας που χειρίζεται ένας Ο.Τ.Α.

Διακρίνουμε τρεις κατηγορίες Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης όσον αφορά τους τρόπους μισθοδοτήσεως του Προσωπικού τους.

Α) Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν οι ΟΤΑ που ασκούν όλες τους τις δραστηριότητες που έχουν σχέση με την μισθοδοσία (υπολογισμών μισθοδοσίας, ενημέρωση αλληλογιών μισθοδοσίας, έλεγχος αυτών, έκδοση και πληρωμή αποδοχών) μόνο με τις δικές τους δυνάμεις. Σ' αυτήν την κατηγορία ανήκουν οι πολύ μεγάλοι Δήμοι.

Β) Στην δεύτερη κατηγορία ανήκουν οι ΟΤΑ οι οποίοι να μην ελέγχουν τις διάφορες μηνιαίες μισθολογικές αλληλαγές αλλά δεν έχουν δική τους Ταμειακή Υπηρεσία. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν οι μέσου και μεγάλου μεγέθους ΟΤΑ.

Γ) Στην τρίτη κατηγορία ανήκουν οι ΟΤΑ των οποίων η μισθοδοσία τους διεξάγεται από εξωτερικούς φόρους όπως Δημόσια Ταμεία **ΟΤΑ**. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν Κοινότητες με Ελάχιστο Προσωπικό.

ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ / ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Μέχρι σήμερα στην μεγάλη πλειοψηφία των Δήμων και Κοινοτήτων της χώρας, όλες αυτές οι δραστηριότητες πραγματοποιούνται με τον κλασικό χειρωνακτικό τρόπο.

Σαν αποτέλεσμα αυτής της πρακτικής είναι η μακρόχρονη επασχόληση των εργαζομένων με επαναλαμβανόμενες εργασίες, η πολλαπλή εγγραφή ή ενημέρωση αρχείων και πολύ συχνά σημαντική καθυστέρηση στην διεκπεραίωση υποθέσεων. Τέλος η διάχυση των πληροφοριών είναι ελλιπή και συχνά αργή.

ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟ - ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ - ΜΗΤΡΩΟ

Οι δραστηριότητες Ληξιαρχείο - Δημοτολόγιο - Μητρώο επειδή έχουν άμεση σχέση μεταξύ τους θα μπορούσαν να θεωρηθούν σαν ένα ολοκληρωμένο κύκλωμα. Παρ'όλα αυτά δεν μπορούμε να μιλήσουμε για ολοκληρωμένη μηχανογράφηση η οποία θα βοηθούσε στην διεκπεραίωση των εργασιών και θα έδινε μια άλλη διάσταση στις παρεχόμενες υπηρεσίες από το Δήμο γιατί με βάση το Ν.344/96 απαγορεύεται η μηχανογράφηση του Ληξιαρχείου.

Το βασικό πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι Δήμοι - Κοινότητες είναι η απασχόληση σημαντικού αριθμού υπαλλήλων στις υπηρεσίες αυτές. Ο μεγάλος όγκος εργασιών και η ανάληψη από διαφορετικούς υπαλλήλους κάθε δραστηριότητας οδηγεί επίσης, συχνά σε σφάλματα και στη μη σωστή εξυπηρέτηση των πολιτών.

Η βασική αιτία της κατάστασης αυτής είναι η χρήση ακόμη του χειρωνακτικού συστήματος στην καταχώρηση και αντιγραφή στοιχείων.

ΠΡΟΤΑΣΗ:

Χρησιμοποιώντας τα ευετήρια (που ήδη υπάρχουν για το Ληξιαρχείο και το Δημοτολόγιο) μπορούμε να απλοποιήσουμε με την χρήση ηλεκτρονικών αρχείων τις διαδικασίες χειρισμού του ληξιαρχείου / μητρώου δημοτολογίου.

Η εγγραφή γίνεται μία μόνο φορά, ενώ η ενημέρωση μεταξύ των αρχείων είναι αυτόματη. Η ενημέρωση και ο έλεγχος των οικογενειακών μερίδων απλοустεύεται. (Μοναδική δυσκολία στην μηχανοργάνωση αυτή αποτελεί ΟΝ 344/96 που αναφέραμε προηγουμένα).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Στις Τεχνικές Υπηρεσίες τα κυριότερα προβλήματα είναι ότι ο προγραμματιστής έργων απασχολεί για πολύ κι αυτός μια χρονοβόρα και αναγκαία διαδικασία .

Επίσης υπάρχει δυσκολία στην οικονομική παρακολούθηση των έργων.

Οι Τεχνικές Υπηρεσίες μπορούν να έχουν πολλαπλά οφέλη από την εφαρμογή της μηχανογράφησης στις δραστηριότητες τους.

Από την απλή βοήθεια στην εκπόνηση μελετών και την παρακολούθηση έργων μέχρι τον χρονοπρογραμματισμό και τον πολεοδομικό σχεδιασμό οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές μπορούν να δώσουν πάμπολλα χρήσιμα και ειδικευμένα εργαλεία στα στελέχη των Υπηρεσιών αυτών.

ΥΔΡΕΥΣΗ - ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ

Στην Υδρευση και αποχέτευση το κυριότερο είναι ο μεγάλος αριθμός επαναλαμβανόμενων και χρονοβόρων διαδικασιών όπως η έκδοση καταστάσεων υδρόμετρων (όσο αφορά την ύδρευση) καταστάσεων συνδέσεων (όσον αφορά την αποχέτευση) και ο υπολογισμός του ποσού που θα πληρωθεί.

Υπάρχουν επίσης προβλήματα στην παρακολούθηση των πληρωμών και σφάλματα από ληθεμένη καταχώρηση.

ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ / ΕΣΟΔΑ - ΕΞΟΔΑ

Τα προβλήματα που εμφανίζονται στην παρακολούθηση των εσόδων είναι:

- Δυσκολία παρακολούθησης της είσπραξης των εσόδων
- Δυσκολία και πολλαπλή απασχόληση στη βεβαίωση των φόρων και τελών καθώς και στη κατάρτιση σχετικών καταστάσεων

- Καθυστερήση και κίνδυνος ήαθών στην είσπραξη φόρων και τελών
- Δυσκολία παρακολούθησης της εξέλιξης του προϋπολογισμού εσόδων
- Δυσκολία παρακολούθησης της εξέλιξης των διαφόρων δικαστικών υποθέσεων των σχετικών με την καταβολή των εισφορών.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Τα προβλήματα αυτά μπορούν να περιοριστούν ή και να αντιμετωπιστούν στο σύνολο τους με την αυτοματοποίηση του συστήματος της παρακολούθησης των εσόδων η οποία περιλαμβάνει:

- Δημιουργία μηχανογραφικών αρχείου Δημοτών το οποίο θα περιλαμβάνει φόρους, τέλη , εισφορές κ.τ.λ
- Μηχανογραφική έκδοση των βεβαιώσεων φόρων και τελών
- Μηχανογραφική παρακολούθηση της εξέλιξης του προϋπολογισμού εσόδων
- Δημιουργία μηχανογραφικού αρχείου δικαστικών υποθέσεων
- Μηχανογραφική έκδοση των πάσης φύσης καταστάσεων που αφορούν το σύστημα εσόδων.

ΟΦΕΛΗ

Με την αυτοματοποίηση του συστήματος της παρακολούθησης των εσόδων θα επιτευχθεί:

- Εγκαιρη ενημέρωση των λογαριασμών εσόδων
- Ευχέρεια έκδοσης οποιασδήποτε μορφής καταστάσεων
- Ευχέρεια παρακολούθησης της πορείας των δικαστικών υποθέσεων
- Μείωση εργασιακού κόστους
- Αποδέσμευση προσωπικού από δουλειά ρουτίνας και χρησιμοποίηση αυτού σε περισσότερες επιτελικές θέσεις
- Ελαχιστοποίηση πιθανότητας ήαθών.

Τα προβλήματα που εμφανίζονται στο σύστημα της παρακολούθησης των εξόδων είναι:

- Δυσκοιλία ελέγχου των δικαιολογητικών
- Μεγάλος κίνδυνος λαθών
- Δυσκοιλία κατάρτισης και παρακολούθησης του προϋπολογισμού

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Λύση στα προβλήματα αυτά μπορεί να δοθεί με την εφαρμογή της μηχανογράφησης, την αυτοματοποίηση του συστήματος παρακολούθησης των δαπανών και την αυτοματοποίηση της εξέλιξης των δαπανών και της εκτελέσεως του προϋπολογισμού.

ΟΦΕΛΗ

Αποτέλεσμα της αυτοματοποίησης θα είναι η ευχέρεια παρακολούθησης δαπανών η αποφυγή λαθών, Ταχύτητα εξυπηρέτηση Υπηρεσιών και Προμηθευτών καθώς και ευκοιλία κατάρτισης και παρακολούθησης του Προϋπολογισμού εξόδων.

Το κύκλωμα της Γενικής Λογιστικής μεταφέρεται με μεγάλη ευκοιλία από το χαρτί στον Υπολογιστή. Η κατάρτιση και παρακολούθηση προϋπολογισμών αποτελεί πλέον μια απλή διαδικασία και μπορεί να πραγματοποιείται σε τακτικότερα χρονικά διαστήματα, αυξάνοντας την ευελιξία και δυναμώνοντας τον έλεγχο των οικονομικών Υπηρεσιών του Δήμου.

ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ - ΑΠΟΘΗΚΗ

Όλη η εργασία της διαδικασίας της διενέργειας της προμήθειες γίνεται με το χειρόγραφο σύστημα. Τα προβλήματα που εμφανίζονται είναι:

- Δυσκοιλία παρακολούθησης των προμηθειών
- Ελλειψη στοιχείων των ειδών που παραγγέλλονται και των ειδών που διατίθεται λόγω έλλειψη αναλυτικής παρακολούθησης
- Αδυναμία διαγραφής αντικατάστασης ή απομάκρυνσης των αποζημιωμένων ειδών
- Δυσκοιλία σύνταξης στατιστικών πινάκων προμήθειας ειδών

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- Αυτοματοποίηση του συστήματος προμηθειών με την δημιουργία αρχείου παραγγελιών και ειδών που προμηθεύονται
- Δημιουργία μηχανογραφικού αρχείου αποθήκης
- Μηχανογραφική παρακολούθηση της κίνησης των ειδών

ΟΦΕΛΗ

- Ευχέρεια παρακολούθησης των ειδών που παραγγέλλονται
- Ευχέρεια ενημέρωσης αποθήκης με τα είδη που υπάρχουν
- Ευχέρεια παρακολούθησης της εκτέλεσης της παραγγελίας
- Ευχέρεια παρακολούθησης της διακίνησης των ειδών
- Μείωση του κόστους εργασίας

Όλη η εργασία της παρακολούθησης των ειδών και των υλικών που έχει και διακινεί η Αποθήκη γίνεται επίσης με το χειρόγραφο σύστημα.

Τα προβλήματα που υπάρχουν είναι:

- Δυσκοιλία παρακολούθησης των ειδών και των υλικών
- Δυσκοιλία παρακολούθησης των αιτήσεων παροχής υλικών και ειδών
- Δυσκοιλία παρακολούθησης της διακίνησης των ειδών και υλικών
- Αδυναμία προγραμματισμού αναγκών σε προμήθειες
- Αδυναμία διαγραφής, αντικατάστασης ή απομάκρυνσης των απαξιωμένων ειδών
- Δυσκοιλία σύνταξης στατιστικών πινάκων προμήθειας ειδών.

Οι προτάσεις για την λύση των προβλημάτων καθώς και τα οφέλη τους είναι ακριβώς αυτά που αναφέρθηκαν και παραπάνω για τις προμήθειες.

**Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ**

ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ

Τα κυριότερα προβλήματα που παρατηρούνται στις μισθοδοσίες **ΟΤΑ** είναι αυτά που έχουν σχέση με τις πληρωμές του προσωπικού (*ωρομισθίου*) όπου ο έλεγχος των ωρών απασχόλησης, ο υπολογισμός των υπερωριών η παρακολούθηση της λήξης των συμβάσεων και της τήρησης των νομοθετικών πλαισίων έτσι ώστε από την μια πλευρά να μη δοθούν στους ωρομισθίους υπαλληλίκους πρόσθετα δικαιώματα και από την άλλη να μην παραβιαστούν τα νόμιμα δικαιώματα τους - είναι τα βασικά προβλήματα στην αντιμετώπιση των οποίων θα μπορούσε να συμβάλει η Μηχανογράφηση .

Το κύκλωμα της μισθοδοσίας αυξάνει έτσι την απόδοσή του μειώνοντας παράλληλα τον απαιτούμενο αριθμό ασχολούμενων με την παρακολούθηση του.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ

A) ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΠΑΤΡΑΣ

Μετά από επαφή που είχαμε με το Δήμο Πάτρας, στα πλαίσια της Διερευνητικής Μελέτης, διαπιστώσαμε προβλήματα τα οποία αναφέρονται πιο κάτω:

1) Ο Δήμος Πάτρας αντιμετωπίζει πρόβλημα ροής και επεξεργασίας των στοιχείων του, που σε σημαντικό βαθμό οφείλεται στην έλλειψη σωστής οργανωτικής υποδομής της ροής των πληροφοριών .

2) Το λειτουργικό κόστος του Δήμου είναι υψηλό κι αυτό γιατί χρησιμοποιείται έντονα το ανθρώπινο δυναμικό για τη διεκπεραίωση του συνόλου σχεδόν των εργασιών. Ένας μεγάλος αριθμός αυτών των εργασιών είναι επαναλαμβανόμενες ρουτίνες, οι οποίες απασχολούν οικονομικά το ανθρώπινο δυναμικό.

3) Στο διαδικαστικό τομέα υπάρχουν αδυναμίες οι οποίες γίνονται πιο έντονα φανερές στις δραστηριότητες : Ληξιαρχείο - Δημοτολόγιο - Μητρώο - Έλεγχος - Δαπάνες - Προμήθειες.

Στο τρίπτυχο Ληξιαρχείο - Δημοτολόγιο - Μητρώο υπάρχει αδυναμία σωστής ενημέρωσης και ταξινόμησης των μερίδων, παρακοιούθησης των μεταβολών και εξυπηρέτησης των πολιτών.

Στα έσοδα - έξοδα και στη Βεβαίωση των φόρων και τελών, στον έλεγχο και στην παρακοιούθηση τους.

Στις προμήθειες και αποθήκη τέλους υπάρχει δυσκολία παρακοιούθησης προμηθειών - τιμών - ειδών καθώς και εντοπισμός των διαφόρων αναγκών.

Η βασική αιτία των προβλημάτων αυτών στο διαδικαστικό τομέα είναι ότι η καταχώρηση και η αντιγραφή στοιχείων γίνεται κυρίως με το χειρογραφικό σύστημα.

4) Στο διαχειριστικό τομέα υπάρχουν σημαντικές καθυστερήσεις στην "ενημέρωση" διαφόρων λογαριασμών και στην "Εκκαθάριση" διαφόρων άηλων.

5) Στον πληροφοριακό τομέα επίσης διαπιστώθηκε ότι ο Δήμος της Πάτρας υστερεί σε βαθμό επικίνδυνα υψηλό. Σαν Δήμος ανήκει στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α) και ένας από τους κύριους στόχους του είναι η χάραξη πολιτικής σε τοπικό επίπεδο.

Ομως παρατηρήθηκε ότι τόσο η Διοικητική όσο και η "Λειτουργική" πληροφορόρηση στα διάφορα επίπεδα είναι ελλιπής με την εύνοια ότι οι πληροφορίες που φθάνουν εκεί δεν είναι έγκαιρες - επίκαιρες, ούτε πληροφορίες, σαφές και ακριβείς. Δεν έχουν δηλαδή τα χαρακτηριστικά εκείνα που πρέπει να έχει μια σωστή πληροφορία, οπότε το πληροφοριακό σύστημα που αποτελούν οι πληροφορίες αυτές δεν μπορεί να βοηθήσει αποτελεσματικά στη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων τη στιγμή που μια τέτοια απόφαση πρέπει να παρθεί.

Οι παραπάνω αδυναμίες οφείλονται βασικά στο ότι οι επεξεργασίες με τον τρόπο που γίνονται σήμερα, δεν μπορούν να δημιουργήσουν δευτερογενείς και τριτογενείς πληροφορίες που να φτάνουν στο "τακτικό" και "στρατηγικό" επίπεδο της Διοίκησης σε μορφή κατάλληλη για μια εύκολη εκμετάλλευση.

Σε συνδιασμό με τα προηγούμενα προβλήματα, διαπιστώσαμε μια σειρά από άλλα προβλήματα τα οποία διακρίναμε σε έξι βασικές κατηγορίες:

1) ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΔΗΜΟΥ ΜΕ ΣΥΝΑΛΛΑΣΟΜΕΝΟΥΣ ΤΟΥ

Στην κατηγορία αυτή κατατάσσονται τα προβλήματα που έχουν οι Δημότες στην προσπάθεια τους να εξυπηρετηθούν κυρίως στην έκδοση διαφόρων πιστοποιητικών, βεβαιώσεων σε περιόδους αιχμής. Τα προβλήματα αυτά οφείλονται κυρίως:

- α) στην δυσκολία ανεύρεσης στοιχείων
- β) στο ότι δεν υπάρχει επαρκές προσωπικό στην εξυπηρέτηση και ενημέρωση των Δημοτών.
- γ) στην ύπαρξη παρά πολλών εντύπων που πρέπει να συμπληρωθούν, για τον ίδιο σκοπό.
- δ) στην ύπαρξη πάρα πολλών γραφείων - Τμημάτων και στην μεσοδιάβαση αυτών για την διεκπεραίωση διαφόρων εργασιών.

Προβλήματα γραφειοκρατικά κυρίως που οδηγούν συνήθως σε καθυστέρησης αντιμετωπίζουν και ιδιώτες που παρέχουν στο Δήμο διάφορες υπηρεσίες, όπως πχ Προμηθευτές, εργοστάσιοι, κ.τ.λ.

2) ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΑΙ ΜΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΤΟΣ ΔΗΜΟΥ

Τα προβλήματα επικοινωνίας μεταξύ των Τμημάτων του Δήμου εμφανίζονται κυρίως στο Πρωτόκολλο όπου εκεί επειδή είναι αναγκαστική η πρωτοκόλληση εγγράφων αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την καθυστέρηση στη διεκπεραίωση διαφόρων διαδικασιών .

Επίσης καθυστέρηση εμφανίζεται και στην επικοινωνία των Τμημάτων του Δήμου με εκείνα που είναι από άποψη γεωγραφική, απομακρυσμένα. Η αργοπορία αυτή οφείλεται στην έλλειψη σωστής οργανωτικής υποδομής για την σωστή ροή πληροφοριών.

Καθυστερήσεις παρατηρούνται και στις σχέσεις των Τμημάτων του Δήμου με Υπηρεσίες εκτός Δήμου κι αυτό οφείλεται στο ότι η απαραίτητη αλληλογραφία με τις Υπηρεσίες αυτές έχει αυξημένες απαιτήσεις σε χρόνο.

3) ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΩΣΤΗΣ - ΕΓΚΑΙΡΗΣ - ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

Τα προβλήματα που εμφανίζεται στην Ανώτερη Διοίκηση του Δήμου είναι η μη σωστή - έγκαιρη και ολοκληρωμένη πληροφόρηση αυτής.

Η Ανώτερη Διοίκηση στην οποία ανήκουν ο Δήμαρχος, το Δημοτικό Συμβούλιο, οι Διευθυντές Υπηρεσιών, είναι αρμόδια για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων και χάραξη της πολιτικής της πολιτικής του Δήμου σε τοπικό επίπεδο.

Η ελλιπής και καθυστερημένη πληροφόρηση που παρατηρείται δυσχεραίνει το έργο της Ανώτερης Διοίκησης. Υπάρχει αργοπορία στη λήψη αποφάσεων και πολλές φορές δεν δίνουν τις λύσεις που χρειάζονται.

Για να διευκολυνθεί το έργο της Διοίκησης είναι απαραίτητη η :

- Παροχή στοιχείων που θα βοηθήσουν την υλοποίηση του οικονομικού προγράμματος
- Σωστή και ακριβή ενημέρωση για τους απασχολούμενους υπαλλήλους
- Παροχή αναδρομικών , συγκεντρωτικών , στατιστικών στοιχείων .

4) ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

Τα προβλήματα αυτής της κατηγορίας, ενώ σχετίζονται με τα προβλήματα των παραπάνω κατηγοριών, κατατάσσονται εδώ επειδή αφορούν περισσότερο τις οικονομικές δραστηριότητες του Δήμου και συνεπάγονται οικονομική επιβάρυνση αυτού:

Τα προβλήματα αυτά είναι τα εξής :

- Επληψη των ταμειακών συναληθιών
- Δυσκοιλία στην παρακολούθηση οφειλών και στη διαδικασία είσπραξης τους
- Δυσκοιλία στην παρακολούθηση και τον έλεγχο περιουσιακών στοιχείων
- Δυσκοιλία στην έκδοση καταστάσεων που δίνουν πληροφορίες για θέματα οικονομικής διαχείρισης .
- Προβλήματα στην έγκαιρη και σωστή έκδοση μισθοδοτικών καταστάσεων και ποηυδάπανος υποηογιςμός των κρατήσεων για ασφαηιστικά και επικουρικά Ταμεία.

5) ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Τα προβλήματα που εμφανίζονται στη διαχείριση των πληροφοριών είναι:

- Υπάρχουν πάρα πολλή βιβλία , ογκώδη και δύσχροστα που απαιτούν χρονοβόρα αναζήτηση στοιχείων, χωρίς να υπάρχει δυνατότητα ομαδοποίησης των πληροφοριών
- Δυσκοιλία στην επεξεργασία και στην ανάηυση των στοιχείων με αποτέλεσμα αδυναμία πρόβηεψης και σωστού προγραμματισμού .

Τα προβλήματα αυτά έχουν σαν αποτέλεσμα φόρου εργασίας και αυξανόμενο αριθμό κόστους παρακολούθησης στοιχείων.

6) ΧΩΡΟΤΑΞΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- Οι Υπηρεσίες στα κτίρια του Δήμου είναι κατανεμημένες με τέτοιο τρόπο που δεν βοηθάει στην εξυπηρέτηση των Δημοτών αφού χρειάζεται να κάνουν άσκοπες μετακινήσεις για να εξυπηρετηθούν.
- Οι χώροι της Αποθήκης βρίσκονται κυρίως σε κτίρια εκτός του Δημαρχείου με αποτέλεσμα να δημιουργούνται προβλήματα στην φύλαξη των διαφόρων υλικών και δυσκινησία στις διαδικασίες που αφορούν την διακίνηση των υλικών.
- Τέλος, ορισμένα Τμήματα και Γραφεία είναι διαρρυθμισμένα εσωτερικά με τρόπο που προκαλεί προβλήματα συνωστισμού κατά τις συναλλαγές με τους Πολίτες και αργοπορία στην εξυπηρέτηση τους.

Β) ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΜΕΝΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ -ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Προηγούμενα, αναφερθήκαμε στα προβλήματα του Δήμου Πάτρας, στις καθυστερήσεις και τις αδυναμίες που εμφανίζονται στις δραστηριότητες της και κατά την διεκπεραίωση των διαφόρων εργασιών της.

Η χρήση του χειρογραφικού συστήματος που υπάρχει στους περισσότερους Δήμους της χώρας μας δεν δίνει λύσεις στα προβλήματα τους αλλιά αποτελεί την βασική αιτία αυτών.

Ο Δήμος της Πάτρας, αυτή την στιγμή, πέρα από οποιαδήποτε άλλη ανάγκη, καλείται να προσαρμοστεί στις νέες συνθήκες που διαμορφώνονται από την επέκταση των δραστηριοτήτων του για την καλύτερη εκτέλεση των εργασιών του.

Τόσο οι δραστηριότητες όσο και οι διαδικασίες του Δήμου Πάτρας προσφέρονται και δικαιολογούν με το μεγεθός τους και με την ταχύτητα πληροφορικής ανταπόκρισης που απαιτούν την εισαγωγή σε αυτόν προωθημένων συστημάτων αυτόματης επεξεργασίας στοιχείων που να υποστηρίζονται από Η/Υ όπως π.χ τα Management Information Systems, κ.τ.λ.

Η εισαγωγή τέτοιων συστημάτων, ενώ δεν επηρεάζει αναγκαστικά τη διαρθρωτική και λειτουργική δομή του Δήμου, θα υποβοηθήσει και σε ορισμένες περιπτώσεις θα επηρεάσει, αποφασιστικά την αναθεώρηση ορισμένων διαδικασιών δομών.

Η αυτόματη επεξεργασία των πρωτογενών στοιχείων και η δυνατότητα πολλαπλών και πολυδιάστατων χρήσεων αυτών των στοιχείων σε ανώτερα πληροφοριακά επίπεδα θα προσφέρει στον Δήμο της Πάτρας:

- Χαμηλότερο λειτουργικό κόστος
- Καλύτερη εξυπηρέτηση
- Εγκαιρα "ενημερωμένη διαχείριση και διοίκηση"
- Καλύτερο προγραμματισμό της χρησιμοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού
- Σωστή άρα αποτελεσματική πληροφορόρηση για τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων σε όλα τα επίπεδα της Διοίκησης , τοπικής και κεντρικής.

Έτσι ο Δήμος της Πάτρας χρειάζεται μηχανογραφική υποστήριξη.

Με τον όρο μηχανογραφική υποστήριξη εννοούμε την δυνατότητα που έχει ένας οργανισμός:

- να διατηρεί το σύνολο των λειτουργικών του πληροφοριών σε μια μορφή άμεσα και με σίγουρο τρόπο προσπελάσιμη, τόσο ομαδικά όσο και μεμονωμένα
- να επεξεργάζεται τα πρωτογενή στοιχεία στο συντομότερο χρονικό διάστημα από την στιγμή της "γέννησης" τους
- να παίρνει τα αποτελέσματα της επεξεργασίας στην κατάλληλη μορφή και στο συντομότερο χρόνο
- να έχει τη δυνατότητα να ταξινομεί, ομαδοποιεί και να συσχετίζει τις λειτουργικές πληροφορίες που διαθέτει .

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

1) ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ :

Χαρακτηριστικό της λειτουργίας των Δήμων στον τομέα αυτό είναι ο σημαντικός αριθμός λογαριασμών, που επηρεάζονται από κάθε τέτοια λογιστική και διαχειριστική πράξη. Αποτέλεσμα αυτού του γεγονότος είναι η πολυδάπανη από άποψη χρόνου και κόστους, στους μεγάλους κυρίως Δήμους όπως π.χ της Πάτρας, προσπάθεια για την ενημέρωση και τακτοποίηση όλων αυτών των λογαριασμών.

Αποτελεσματική λύση στο πρόβλημα προσφέρουν τα συστήματα αυτόματης επεξεργασίας στοιχείων με τη χρησιμοποίηση του πλεονεκτήματος που έχουν της πολληλαπλής και πολυδιάστατης εκμετάλλευσης μιας αρχικής πληροφορίας με τρόπο αυτόματο.

Η ιδιότητα αυτή ιδιαίτερα χρήσιμη στο τέλος μιας διαχειριστικής περιόδου που τα στοιχεία ολόκληρης της διαχειριστικής περιόδου πρέπει να ταξινομηθούν και να συγκεντρωθούν σε διάφορα επίπεδα.

Ετσι θα είναι εύκολο για τον Δήμο στο τέλος κάθε διαχειριστικής περιόδου να συντάσσει ισοζύγια, ισολογισμό, προϋπολογισμό κ.α

2) ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ :

Στο κεφάλαιο "*Προβλήματα στον Δήμο Πάτρας*", διαπιστώθηκε ότι υπάρχουν μεγάλες ελλείψεις στον πληροφοριακό τομέα, σε όλα τα επίπεδα της λειτουργίας του.

Ελλείψεις με την έννοια ότι οι πληροφορίες που χρειάζονται τόσο στην καθημερινή τους, όσο και στα διάφορα επίπεδα που παίρνονται οι "*αποφάσεις*" δεν είναι, όσο θα έπρεπε, επίκαιρες , έγκαιρες , ακριβείς και σαφείς.

Λύση στο πρόβλημα μπορεί να εξασφαλίσει μόνο ένα αποτελεσματικό πληροφοριακό σύστημα. Με τη χρήση ενός συστήματος Η/Υ μπορούν να αντιμετωπιστούν οι ανάγκες του Δήμου στον πληροφοριακό τομέα .

Ενα τέτοιο σύστημα μπορεί να διατηρεί τις βασικές πληροφορίες και είναι σε θέση μέσα σε μικρό χρονικό διάστημα:

- να αποδώσει αυτές τις πληροφορίες στο περιβάλλον του, όπως είναι και όσες ζητηθούν.
- να τις συσχετίσει μεταξύ τους και να τις αποδώσει στο περιβάλλον σε μια μορφή που να εξυπηρετεί μια συγκεκριμένη ανάγκη
- να τις συγκεντρώσει , ομαδοποιήσει και ταξινομήσει, να τις χρησιμοποιήσει σαν στατιστική βάση για την εκτίμηση κάθε νέου πληροφοριακού στοιχείου που εισάγεται στο σύστημα προλαμβάνοντας τυχόν λάθη.

Γ) ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΑΤΡΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΙΣΑΓΩΓΗ - ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΜΕΝΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Η εισαγωγή μηχανογραφημένου πληροφοριακού Συστήματος στο Δήμο Πάτρας θα βοηθήσει στην επιτάχυνση των διαφόρων διαδικασιών του Δήμου, που μέχρι τώρα καθυστερούν και απαιτούν αρκετό χρόνο για την διεκπεραίωση τους .

Τα οφέλη από την εφαρμογή αυτού του πληροφοριακού συστήματος είναι:

- 1) Επιτάχυνση του κύκλου εργασιών
- 2) Βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών
- 3) Μείωση του ρυθμού αύξησης του κόστους λειτουργίας
- 4) Αύξηση των εσόδων
- 5) Παροχή σταδιακής αυτοδυναμίας στα Τμήματα του Δήμου πάντα κάτω από τον κεντρικό έλεγχο της Διοίκησης του Δήμου
- 6) Επέκταση των δραστηριοτήτων του Δήμου, όπως παροχή νέων υπηρεσιών στους Δημότες, δημιουργία νέων μονάδων κ.τ.λ
- 7) Βελτίωση της ικανότητας της Ανώτερης Διοίκησης στον τομέα του προγραμματισμού και εξασφάλιση αποτελεσματικού και εξασφάλιση αποτελεσματικού και έγκαιρου ελέγχου οικονομικών πόρων.
- 8) Βελτίωση της ικανότητας της Ανώτερης Διοίκησης στον τομέα άσκησης επιτελικού ελέγχου
- 9) Αποτελεσματική διαχείριση των πληροφοριών από την στιγμή της εισαγωγής τους στο Πληροφοριακό Σύστημα του Δήμου έως και την στιγμή της επιβεβαιωμένης διαγραφής ή καταστροφής τους.
- 10) Αυτόματη διαχείριση εγγράφων
- 11) Ταχύτητα και σωστή επεξεργασία (*Ταξινόμηση, αναζήτηση*), αποθηκευμένων πληροφοριών όπως π.χ αποφάσεις, οικονομικά στοιχεία, αποθέματα, κ.τ.λ
- 12) Σωστή - έγκαιρη - ολοκληρωμένη πληροφόρηση της Ανώτερης Διοίκησης του Δήμου που θα βοηθήσει στην εξαγωγή συμπερασμάτων και στη λήψη διοικητικών αποφάσεων .
- 13) Αύξηση παραγωγικότητας, αποδοτικότητας και ποιοτική αναβάθμιση της εργασίας του προσωπικού.
- 14) Ηλεκτρονική επικοινωνία με ξένες προς το Δήμο Υπηρεσίες (*ηλεκτρονικό ταχυδρομείο*)
- 15) Βοήθεια στην εκπόνηση μελετών, ευκολότερη παρακολούθηση των ανατιθέμενων έργων - μελετών, αποτελεσματικός χρονοπρογραμματισμός και πολεοδομικός σχεδιασμός.

16) Τέλος η εφαρμογή αυτού του συστήματος θα βοηθήσει όχι μόνο στην επιτάχυνση των διαφόρων διαδικασιών του Δήμου αλλά και στη δημιουργία σωστών - ολοκληρωμένων στελεχών και υπαλλήλων από επιχειρησιακή άποψη.

ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΑΤΡΑΣ

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΝΕΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Οι απαιτήσεις του νέου συστήματος για κάθε τμήμα χωριστά του Δήμου Πάτρας είναι οι ακόλουθες:

1) ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΤΜΗΜΑ

α) ΥΛΙΚΑ:

Δύο τερματικά για ενημέρωση των αρχείων του Λογιστηρίου

Δύο τερματικά για την ανάπτυξη του συστήματος

Δύο εκτυπωτές, ένας των 400 cps και ένας των 200 cps

Τρία αρχεία : - Λογαριασμοί γενικής λογιστικής

- Λογιστικό σχέδιο

- Λογιστικές εγγραφές

β) ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ:

Ένα πακέτο Γενικής Λογιστικής το οποίο θα αγοραστεί μετά από επιλογή ανάμεσα στα πακέτα που υπάρχουν στην αγορά.

γ) ΑΣΦΑΛΕΙΑ:

Από τους υπαλλήλους του Δήμου, δυνατότητα πρόσβασης στην Τράπεζα πληροφοριών του Λογιστηρίου, θα έχουν δύο δυνατότητα ενημέρωσης των αρχείων. Οι δύο αυτοί χρήστες θα ανήκουν στο τμήμα. Οι Τμηματάρχες όλων των Τμημάτων του Δήμου, η Διοίκηση και οι δημοτικές αρχές θα έχουν το δικαίωμα αναζήτησης και απεικόνισης συγκεντρωτικών στοιχείων καθώς και ορισμένων λογιστικών πράξεων, χωρίς όμως να έχουν το δικαίωμα μεταβολής των στοιχείων αυτών.

2) ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

α) Υλικό:

Τρία τερματικά : Ένα για ενημέρωση του αρχείου κινήσεων

Ένα για καταχώρηση πληρωμών και εισπράξεων από το διαχειριστή του ταμείου .

Ένα για την παρακολούθηση των κλήσεων της Τροχαία

Δύο εκτυπωτές 200 cps ο καθένας

Τα αρχεία του Λογιστηρίου θα είναι κοινά και για το Ταμείο επιτηθέων θα χρειαστεί ένα αρχείο με τα στοιχεία των κλήσεων και ένα προσωρινό αρχείο με τις κινήσεις της ημέρας. Τα δύο αυτά αρχεία χρειάζονται 6 Mbytes περίπου.

β) ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ:

Οι απαιτήσεις εδώ καλύπτονται από την εφαρμογή του Λογιστηρίου

γ) ΑΣΦΑΛΕΙΑ:

Τρεις υπάλληλοι θα έχουν την δυνατότητα να μεταβάλλουν τα αρχεία. Ο Διευθυντής και οι Δημοτικές αρχές θα έχουν τα ίδια δικαιώματα που αναφέρθηκαν στο Λογιστήριο.

3) ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

α) Υλικό:

Τέσσερα τερματικά για την παρακολούθηση των στοιχείων των υπαλλήλων και την έκδοση της μισθοδοσίας .

Δύο εκτυπωτές των 400 cps

Δύο αρχεία : - ένα με τα πλήρη στοιχεία των υπαλλήλων
- ένα αρχείο μισθοδοσίας

Τα αρχεία αυτά χρειάζονται 80 Mbytes περίπου

β) ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ:

Ετοιμο πακέτο για Μισθοδοσία και Συντήρηση του αρχείου των υπαλλήλων, μετά από σχετική έρευνα στα πακέτα που διατίθεται στο εμπόριο.

γ) ΑΣΦΑΛΕΙΑ:

Η προστασία των στοιχείων των υπαλλήλων από την ανεξέλεκτη παραχώρησή τους σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα πρέπει να εξασφαλιστεί.

Γι' αυτό το δικαίωμα μεταβολής των στοιχείων παρέχεται μόνο στους υπαλλήλους - χρήστες του Τμήματος. Η Διεύθυνση έχει δικαίωμα αναζήτησης και απεικόνισης των στοιχείων όπως και οποιοσδήποτε άλλος ανώτερος υπάλληλος (*Τμηματάρχης, Διευθυντής, Δημοτικές αρχές*) μετά από γραπτή εξουσιοδότηση.

4) ΤΜΗΜΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ

α) ΥΛΙΚΟ:

Δύο τερματικά

Ενας εκτυπωτής των 400 cps

Δύο αρχεία ένα πρωτοκόλλου και ένα ευρετήριο , με 30 Mbytes συνοηικά.

β) ΑΣΦΑΛΕΙΑ:

Η δυνατότητα ενημέρωσης και μεταβολής των αρχείων παρέχεται στους δύο εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους - χρήστες. Δικαίωμα αναζήτησης έχουν όλοι όσοι διαθέτουν γραπτή εξουσιοδότηση (μετά από αίτηση τους) από τη Διοίκηση.

5) ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΥΛΙΚΟΥ

α) ΥΛΙΚΟ:

Για το Γραφείο Προμηθειών : Ένα τερματικό

Ενας εκτυπωτής των 200cps

Για το Γραφείο Αποθήκης : Ένα τερματικό

Ενας εκτυπωτής των 200cps .

Τρία αρχεία για το Γραφείο Προμηθειών:

- Ένα αρχείο Προμηθευτών με προμηθευτές , υηικά, τιμές.
- Ένα αρχείο με συνοπτικά στοιχεία Διαγωνισμών για προμήθειες
- Ένα αρχείο με τις Παραγγελίες ανά τμήμα του Δήμου, με δυνατότητα ανάγνωσης από αυτό μόνο για το Γραφείο Αποθήκης.

Ένα αρχείο Υλικών για το Γραφείο Αποθήκης.

Τα τέσσερα αυτά αρχεία χρειάζονται συνοηικά 60 Mbytes.

β) Η ανάπτυξη μιας εφαρμογής προμήθειες - αποθήκης απαιτεί εργασία 6 ανθρωπωρών. Εναηλιακτικά μπορεί να αγοραστεί έτοιμο πακέτο ανά διατίθεται κάποιο που να καηύπτει τις συγκεκριμένες απαιτήσεις.

γ) ΑΣΦΑΛΕΙΑ:

Η δυνατότητα μεταβολής του περιεχομένου κάποιου αρχείου παρέχεται αποκλειστικά στους υπεύθυνους χρήστες του κάθε γραφείου.

Δυνατότητα ανάγνωσης παρέχεται σε εκείνους μόνο που διαθέτουν γραπτή εξουσιοδότηση μετά από αίτηση τους από την Διοίκηση.

Οι επιπλέον απαιτήσεις σε υλικό για τα τμήματα που αναφέραμε προηγούμενα είναι:

1) ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΤΜΗΜΑ

Υλικό: Δύο επιπλέον τερματικά

2) ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Υλικό: Τρία τερματικά και δύο εκτυπωτές 200cps

3) ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Υπάρχει ανάγκη σύνδεσης με τη Διεύθυνση ώστε να εξασφαλιστεί σ'αυτήν η δυνατότητα εύρεσης συγκεντρωτικών στοιχείων και παρακολούθησης της συνοδικής εικόνας που αφορά το προσωπικό του Δήμου.

4) ΤΜΗΜΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ

Υλικό: Ένα επιπλέον τερματικό

5) ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΥΛΙΚΟΥ

Υλικό: Για το γραφείο Προμηθειών : Ένα ακόμη τερματικό

Ένας εκτυπωτής 200cps

Για το γραφείο Αποθήκης : Ένα τερματικό

Υπάρχουν τέλος και κάποια τμήματα δεύτερης προτεραιότητας στα οποία οι απαιτήσεις είναι οι εξής :

1) ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ

α) Υλικό:

Δύο τερματικά
Ένας εκτυπωτής 200 cps

Τέσσερα αρχεία:

- Ένα αρχείο αποθήκης υλικού μηχανημάτων
- Ένα αρχείο αυτοκινήτων - μηχανημάτων
- Ένα αρχείο με συντηρήσεις και επισκευές αυτοκινήτων και μηχανημάτων
- Ένα αρχείο με κίνηση αυτοκινήτων

Απαιτούν συνολικά 20 Mbytes .

β) Λογισμικό :

Τα προγράμματα αποθήκης καλύπτονται από την εφαρμογή του τμήματος Προμηθειών και αποθήκης υλικού . Επιπλέον χρειάζεται να αναπτυχθεί εφαρμογή παρακολούθησης αυτοκινήτων και μηχανημάτων με απαιτήσεις εργασίας 28 ανθρωπομηνών.

γ) Ασφάλεια :

Όπως και στα προηγούμενα τμήματα, τα αρχεία ενημερώνονται από τους υπεύθυνους χρήστες. Δικαίωμα ανάγνωσης υπάρχει μόνο μετά από γραπτή εξουσιοδότηση .

2) ΤΜΗΜΑ ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟΥ

α) Υλικό :

Δύο τερματικά : Ένα για αναζήτηση εγγράφων στο ευρετήριο από υπαλλήλους του τμήματος.

Ένα για την ενημέρωση των ποσίων σχετικά με δικαιολογητικά που απαιτούνται ή άληθες πληροφορίες.

Ένα αρχείο ευρετήριο με τις εγγραφές κάθε σελίδας των βιβλίων

β) Λογισμικό :

Απαιτείται μια εφαρμογή συντήρησης αρχείου του ευρετηρίου , η οποία απαιτεί 9 Ανθρωπομήνες για την ανάπτυξη της (ομάδα 3 ατόμων επί 3 μήνες).

γ) Ασφάλεια :

Όπως και στα προηγούμενα Τμήματα

ΣΗΜΕΙΩΣΗ

Στο Γραφείο Δημοτολογίου οι απαιτήσεις είναι ίδιες με αυτές του Ληξιαρχείου .

3) ΤΜΗΜΑ ΤΕΛΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΦΩΤΙΣΜΟΥ

A) Υλικά :

Δύο τερματικά

Ενας εκτυπωτής 400 cps

Ενα αρχείο λογαριασμών ύδρευσης μεγέθους 100 Mbytes .

B) Λογισμικό :

Μεταφορά της εφαρμογής (*η οποία έχει αγοραστεί από το Δήμο*) από τη Μπν/κή Εταιρεία.

Γ) Ασφάλεια :

Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες ενημερώνουν τους λογαριασμούς . Δυνατότητα αναζήτησης και απεικόνισης συγκεντρωτικών στοιχείων υπάρχει από Διοίκηση και Δημοτικές αρχές καθώς και για γραπτά εξουσιοδοτημένους Τμηματάρχες ή άλλους.

Ο. Τ. Ε

Α) Η ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ - ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΟΤΕ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ

A1) Σύμφωνα με ορισμένους δείκτες, η κατάσταση των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ικανοποιητική. Οι πιο χαρακτηριστικοί από αυτούς τους δείκτες (που γενικά αναφέρονται στις παραδοσιακές τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες) είναι η πυκνότητα των κυρίων τηλεφωνικών συνδέσεων καθώς και η αυτοματοποίηση του συστήματος. Σύμφωνα με τα στοιχεία αυτά η χώρα μας συγκρίνεται ευνοϊκά με άλλες χώρες που βρίσκονται σε ανάλογο ή και σε υψηλότερο επίπεδο ανάπτυξης.

Δυστυχώς όμως η εικόνα αυτή δεν ανταποκρίνεται στην πραγματική ποσοτικά και ποιοτικά η ζήτηση που εκδηλώνεται για τερματικές συσκευές. Πιο συγκεκριμένα η προσφορά νέων τηλεφώνων υπολείπεται της αντίστοιχης ζήτησης. Αν και με βάση τη διεθνή εμπειρία το φαινόμενο αυτό παρατηρείται στις περισσότερες από τις χώρες που βρίσκονται στο ίδιο επίπεδο ανάπτυξης, εντούτοις στην Ελλάδα το φαινόμενο αυτό είναι περισσότερο έντονα. Με το πέρασμα του χρόνου το χάσμα ανάμεσα στην προσφορά και στη ζήτηση εξακοιούθει να αυξάνει αντί να μειώνεται.

Οι συσσωρευμένες εκκρεμείς αιτήσεις για νέα τηλέφωνα ήταν το 1972 - 132000, το 1985 - 970000 και το 1989 το νούμερο έφτασε 1090000 αιτήσεις.

A2) Είναι γνωστό ότι οι Τηλεπικοινωνίες αποτελούν βασικό συντελεστή της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης και συμβάλλουν αποφασιστικά όχι μόνο στην επίλυση των προβλημάτων που επηρεάζουν την κοινωνικοοικονομική κατάσταση των επί μέρους περιοχών κάθε χώρας, αλλά και στη γενικότερη πολιτική που εφαρμόζουν οι χώρες για την παραπέρα ανάπτυξη της οικονομικής τους και μέσω αυτής στην επίτευξη του ανώτερου βαθμού ευημερίας των λαών τους.

Γι'αυτό και η Ελλάδα, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια, έδωσε σημαντική προτεραιότητα στην ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό των τηλεπικοινωνιών της, προκειμένου να εκμεταλλευτεί τις ιδιαίτερες δυνατότητες που προσφέρουν για κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη.

Όμως παρά το γεγονός ότι διατέθηκαν σημαντικοί εθνικοί και όχι μόνο - οικονομική πόροι, εξακολουθεί να υπάρχει, σε σύγκριση βεβαίως με τις άλλες χώρες - μέλη της ΕΟΚ:

- 1) Χαμηλή ποιότητα τηλεπικοινωνιακής εξυπηρέτησης
- 2) Αδυναμία ικανοποίησης της ζήτησης τηλεφωνικών συνδέσεων και
- 3) Σημαντική καθυστέρηση στην ανάπτυξη και την παροχή προηγμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών .

Έτσι, τα σημερινά προβλήματα του Ο.Τ.Ε είναι πολλαπλά . Επικεντρώνονται όμως στα εξής σημεία:

1) Μεγάλος αριθμός ανικανοποίητων αιτήσεων νέων τηλεφωνικών συνδέσεων, με λίστα αναμονής που ξεπερνάει τις 1.000.000 εκκρεμείς αιτήσεις και με μέσο όρο αναμονής τα επτά (7) χρόνια.

2) Χαμηλή ποιότητα με ετήσιες βλάβες στο 59,3% των εγκατεστημένων τηλεφωνικών συσκευών (*ποσοστό διπλάσιο του χειρότερου μεταξύ των Ευρωπαϊκών χωρών*).

Επίσης ποσοστό ανεπιτυχών κλήσεων που βρίσκεται στο 1,33%.

Β) ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ Ο.Τ.Ε - ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

B1) Για να διορθωθεί η σημερινή κατάσταση, πρέπει ο Ο.Τ.Ε να πράξει τα εξής:

- Να ικανοποιήσει την υφιστάμενη ζήτηση τουλάχιστον κατά το 95% πράγμα που σημαίνει τηλεφωνική πυκνότητα της χώρας 50% με 55%.
Για το σκοπό αυτό θα απαιτηθούν 1.500.000 - 1.800.000 νέες παροχές.
- Να προχωρήσει σε εκσυγχρονισμό του εθνικού δικτύου μετάδοσης με διαθέσιμη χωρητικότητα σε όλη τους τους κύριους τηλεπικοινωνιακούς άξονες, πράγμα που σημαίνει επίτευξη ποσοστού **ΨΗΦΙΑΚΟΠΟΙΗΣΗΣ (ψηφιακής τηλεφωνίας)** 70% περίπου.
- Να αντικαταστήσει παλαιωμένο υλικό, με κακή συνεισφορά στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Να προβεί σε βελτίωση όλων των διεθνών εγκαταστάσεων του.

B2) Προσπάθεια ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών του ΟΤΕ έγινε με προγράμματα 5έτη από το 1983. Ειδικότερα το 5ετές πρόγραμμα 1988 - 1993 είχε σαν στόχους τους εξής:

- 1) Ικανοποίηση του μεγαλύτερου δυνατού ποσοστού της ανικανοποίητης ζήτησης σε κλασσικές μορφές τηλεφωνίας .
- 2) Εκσυγχρονισμός του τηλεπικοινωνιακού δικτύου και αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με την εισαγωγή της **ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ**.
- 3) Εισαγωγή και ανάπτυξη των νέων μορφών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Οι προσπάθειες αυτές που άρχισαν ουσιαστικά στα μέσα της δεκαετίας του 80 και σε σχέση με το μακρύ παρελθόν, δείχνουν ότι οι προοπτικές που διαγράφονται για την παραπέρα ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών στη χώρα είναι πολύ πιο ευνοϊκές.

Εφτασε η εποχή που οι τηλεπικοινωνίες αντιμετωπίζονται σχεδόν αναγκαστικά κατά προτεραιότητα. Οι σημαντικότεροι λόγοι για αυτό είναι:

- Η μεγαλύτερη πίεση που ασκούν οι ήδη συσσωρευμένες ανάγκες.

- Οι τεράστιες δυνατότητες που δημιουργεί η εισαγωγή της νέας τεχνολογίας (ψηφιακοποίηση , οπτικές ίνες) στην παραγωγή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών - παραδοσιακών και νέων.

- Η ζήτηση που προβλέπεται ότι θα εξακολουθήσει να αυξάνει με θεαματικούς ρυθμούς. Ιδιαίτερης σημασίας θεωρούνται οι προβλέψεις για τη ζήτηση στις νέες υπηρεσίες .
- Η αναγνώριση τόσο από την πολιτεία όσο και από τους χρήστες, του καταλυτικού ρόλου που αναμένεται να παίξει η χρήση των νέων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην αύξηση της παραγωγικότητας και γενικά στον εκσυγχρονισμό της ελληνικής οικονομίας.
- Η αναγνώριση του ρόλου που διαδραματίζεται η διασύνδεση της ανάπτυξης του τηλεπικοινωνιακού συστήματος της χώρας με την εγχώρια παραγωγή τηλεπικοινωνιακού υλικού προηγμένης τεχνολογίας.

Με βάση τους παραπάνω λόγους η πολιτική που πρέπει και έχει ήδη αρχίσει να διαμορφώνεται στον τομέα των τηλεπικοινωνιών ώστε να βελτιωθεί η τηλεπικοινωνιακή υποδομή και να προσφερθούν καλύτερες υπηρεσίες στο καταναλωτικό κοινό, συνοψίζεται στο δίπτυχο:

"εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής και προσφορά στο καταναλωτικό κοινό όλων των αναγκαίων και εφικτών (με τη ραγδαία εξελισσόμενη τεχνολογία) τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, στο χαμηλότερο δυνατό κόστος"

ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ Ο.Τ.Ε

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ :

Ζούμε στην εποχή της "*Επανάστασης των τηλεπικοινωνιών*".

Σε όλη τις χώρες του κόσμου γίνονται προσπάθειες για να εκσυγχρονιστούν οι τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, να διαμορφώνονται ρεαλιστικότερα τιμολόγια να εξυπηρετούνται καλύτερα οι καταναλωτές.

Σπάζουν τα "*μονοπώλια*" και ενισχύεται ο ανταγωνισμός μεταξύ των εταιριών τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού για να συμπιεστεί το κόστος για τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Η εισαγωγή των "*νέων τεχνολογιών*" στα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα ανοίγει πολύ μεγάλες δυνατότητες για τη διεύρυνση των χρήσεων τους σε διάφορους τομείς.

Οι αλληλαγές αυτές συντελούνται με την εισαγωγή νέων μεθόδων διοίκησης στους εθνικούς τηλεπικοινωνιακούς φορείς με κύριο στόχο την εξυπηρέτηση των χρηστών και όχι συντεχνιακών συμφερόντων ή προμηθευτών ξεπερασμένων τεχνολογιών.

Οι ραγδαίες εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και η γενικότερη πορεία των εθνών προς την "*κοινωνία των πληροφοριών*" επιβάλλουν τη δημιουργία ενός σύγχρονου και ευέλικτου θεσμικού πλαισίου για τις τηλεπικοινωνίες στη χώρα μας.

Η Ελλάδα δεν μπορεί να μείνει έξω από την "*Επανάσταση των τηλεπικοινωνιών*".

Έχει ζωτική ανάγκη των εκσυγχρονισμό των καθυστερημένων τηλεπικοινωνιακών υποδομών της. Εκσυγχρονισμός που αφορά τόσο τον διοικητικό τομέα (*management*) όσο και τον τεχνολογικό τομέα (*υποδομή και νέες υπηρεσίες*).

Οι διοικητικός εκσυγχρονισμός θα επιταχύνει και τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό, ο οποίος - πρέπει να επισημανθεί - έχει ήδη αρχίσει με βάση το εγκεκριμένο Αναπτυξιακό Πρόγραμμα του Ο.Τ.Ε με τους προηγούμενους τηλεπ/κούς οργανισμούς της ΕΕ , όσον αφορά την υποδομή και τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ ΤΟΥ Ο.Τ.Ε

Ο Ο.Τ.Ε αποτελεί σήμερα μια ισχυρή και δυναμική επιχείρηση, με κυρίαρχη θέση στην αγορά με μεγάλα κέρδη και με τεράστια οικονομική επιφάνεια. Έχει μια πανελλαδική κτιριακή και τεχνολογική υποδομή, δικτυωμένη σε ολόκληρη την Ελλάδα, με πάνω από 1.200 καταστήματα, οργανωμένα σημεία πώλησης πανελλαδικά.

Αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα τεχνολογικά κέντρα στην Ελλάδα. Διαθέτει εμπειρίες και τεχνογνωσία από συμμετοχές σε Διεθνείς Οργανισμούς, Ενώσεις και Συνέδρια.

Έτσι, συμπερασματικά θα λέγαμε ότι ο Ο.Τ.Ε έχει δυνατότητες να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Διεθνούς ανταγωνισμού. Τις προϋποθέσεις που λείπουν μπορεί να τις δημιουργήσει με την μετεξελιξη του σε πραγματική εταιρία και με αυξημένες προσπάθειες της Διοίκησης και του Προσωπικού του που φαίνεται να έχουν λάβει τα μηνύματα των καιρών.

Ο Ο.Τ.Ε αποτελεί ένα "Εθνικό κεφάλαιο για την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό".

Τα κυριότερα επίκαιρα θέματα του Ο.Τ.Ε σήμερα είναι η:

- 1) Ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός του
- 2) Αλλαγή του θεσμικού πλαισίου
- 3) Εφαρμογή επιχειρηματικών, ιδιωτικοοικονομικών κριτηρίων,
- 4) Στροφή στον πελάτη.
- 5) Επίτευξη της διεθνούς ανταγωνιστικότητας.
- 6) Αναδιοργάνωση με κατεύθυνση τον οργανωτικό εκσυγχρονισμό,
- 7) Ανάπτυξη και πηγαία διάδοση των νέων τεχνολογιών και των νέων υπηρεσιών
- 8) Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- 9) Διαρκής επιμόρφωση των υπαλλήλων
- 10) Σύνδεση της αμοιβής με την παραγωγικότητα με την εφαρμογή κινήτρων, κ.τ.λ

Προβλέπεται έτσι ο εκσυγχρονισμός του Ο.Τ.Ε σε όλους τους τομείς:

Τον τεχνολογικό, το θεσμικό, τον οργανωτικό και τον εμπορικό.

Τεράστιο ενδιαφέρον παρουσιάζει ο τεχνολογικός εκσυγχρονισμός, ο οποίος αποβλέπει στη ψηφιακοποίηση, την αντικατάσταση των αναλογικών με ψηφιακά τηλεφωνικά τηλεφωνικά κέντρα, στην πηγαία διάδοση των οπτικών ινών.

Με την υλοποίηση της απόφασης που έχει παρθεί για το 1.150.000 νέων ψηφιακών παροχών θα ξεπεράσει το 50%. Έτσι θα ικανοποιούνται πιο γρήγορα οι ανάγκες για νέα τηλέφωνα και θα βελτιωθούν η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και οι τεχνολογικές προϋποθέσεις παροχής νέων υπηρεσιών. Στον εκσυγχρονισμό επίσης θα συμβάλει η υλοποίηση των αποφάσεων για την προμήθεια και εγκατάσταση νέων χερσαίων και υποβρυχίων καλωδίων οπτικών ινών (μεταξύ αυτών είναι η υποβρύχια ζεύξη Λαγονησίου - Χανιών μήκους 290 χιλιομέτρων).

Βρίσκονται στο στάδιο σχεδιασμού και υλοποίησης διάφορα προγράμματα ανάπτυξη της πληροφορικής, το Πληροφοριακό Σύστημα ΠΡΟΜΗΘΕΑΣ, οι επικοινωνίες DATA, το Ελληνικό Δημόσιο Δίκτυο Δεδομένων - HELLSPAC, το Δίκτυο Μεταβίβασης Δεδομένων και Φωνής - HELLASCOM, το TELEFAX, η τηλεειδοποίηση, η τηλεδιάσκεψη.

ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

Η σημαντική ανάπτυξη της τεχνολογίας των υπολογιστών και των τηλεπικοινωνιών έχει σαν αποτέλεσμα μεταξύ άλλων και την εμφάνιση στη χώρα μας μιας διαρκώς αυξανόμενης ζήτησης υπηρεσιών για επικοινωνίες δεδομένων.

Μέχρι πρόσφατα οι επικοινωνίες δεδομένων ήταν δυνατές κυρίως μέσω του τηλεφωνικού δικτύου, το οποίο όμως προορίζεται για τη μεταβίβαση φωνής και όχι για υψηλής πιστότητας μεταβίβαση σημάτων δεδομένων . Μια εναλλακτική λύση ήταν η μίσθωση κυκλωμάτων από τον Ο.Τ.Ε.

Τα μισθώματα κυκλώματα, ενώ αναβαθμίζουν την ποιότητα της επικοινωνίας παρέχουν μόνο περιορισμένες δυνατότητες επικοινωνίας μεταξύ των χρηστών και επιπλέον είναι τις περισσότερες φορές ιδιαίτερα δαπανηρά για το χρήστη.

Σήμερα οι ανάγκες για καλύτερη ποιότητα, αξιοπιστία και ασφάλεια στις επικοινωνίες δεδομένων ικανοποιούνται από το **Δίκτυο Μετάδοσης και Μεταγωγής Πακέτων Δεδομένων (HELLASPAC)** το οποίο προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών και ευκολιών.

Το **HELLASPAC** είναι ένα σύγχρονο δημόσιο δίκτυο που έχει σχεδιαστεί και εξοπλιστεί ειδικά για τη μεταβίβαση δεδομένων μεταξύ των υπολογιστών και των τερματικών τους διατάξεων και στο οποίο μπορούν να γίνουν συνδρομητές ενδιαφερόμενοι χρήστες από ολόκληρο τον Ελλαδικό χώρο. Επίσης μέσω των διεθνών του διασυνδέσεων, δίνει τη δυνατότητα επικοινωνίας των χρηστών του με τα αντίστοιχα δίκτυα δεδομένων άλλων χωρών και των χρηστών που είναι συνδεδεμένοι σε αυτά.

Το **HELLASPAC** προσφέρει στους χρήστες του μια αποδοτική και οικονομική μέθοδο επικοινωνίας. Οι χρήστες του έχουν την δυνατότητα επικοινωνίας ακόμη και μεταξύ υπολογιστών και τερματικών διαφορετικού τύπου και ταχύτητας.

Το δίκτυο **HELLASPAC** αποτελείται από 8 κόμβους (**Κέντρα Μεταγωγής Πακέτων Δεδομένων**) που έχουν εγκατασταθεί και λειτουργούν στις πόλεις Αθήνα, Πειραιά, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Ηράκλειο , Καβάλα , Λάρισα και Τρίπολη. Συνδέονται κάποιος τον ηλεκτρονικό του υπολογιστή με τον πλησιέστερο κόμβο του δικτύου είτε σε μόνιμη τηλεφωνική γραμμή για χρήση του δικτύου 24 ώρες το 24ωρο, είτε στην κοινή τηλεφωνική

γραμμή του για ευκαιριακή χρήση, έχει άμεση πρόσβαση σε τράπεζες πληροφορικής. Δηλαδή ,μέσα από διαφόρων ειδών "ηλεκτρονικές εγκυκλοπαίδειες" ανασύρει στην οθόνη του τα στοιχεία που επιθυμεί.

Η εγκατάσταση των κόμβων στις πόλεις που αναφέραμε δεν σημαίνει όμως ότι εξυπηρετούνται μόνο οι χρήστες των πόλεων αυτών.

Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να γίνει χρήστης του δικτύου αυτού ανεξάρτητα από τη γεωγραφική θέση στη χώρα μας.

Επίσης στο παραπάνω δίκτυο περιλαμβάνεται και ένα Κέντρο Διαχείρισης και Ελέγχου το οποίο είναι εγκατεστημένο και λειτουργεί στον ίδιο χώρο με τον Κόμβο της Αθήνας .Στις λειτουργίες του κέντρου αυτού περιλαμβάνοντας μεταξύ των άλλων η χρέωση της κίνησης, η συλλογή στατιστικών στοιχείων, ο έλεγχος και η δοκιμή των μονάδων του δικτύου κ.τ.λ

Το εν λόγω δίκτυο βρίσκεται στο στάδιο της επέκτασης μετά το βέλος της οποίας θα λειτουργούν 35 συνοδικά κόμβοι σε διάφορες πόλεις της χώρας μας , καθώς επιπλέον κέντρα ελέγχου του δικτύου στις πόλεις Θεσσαλονίκη, Πάτρα , Πειραιά και Ηράκλειο.

Το δίκτυο HELLASPAC μπορεί να καλύψει ανάγκες για μεταβίβαση αντίληψη ή αποθήκευση πληροφοριών οποιαδήποτε επιχείρησης ή ιδιώτη σε διάφορους τομείς εφαρμογών της πληροφορικής. Όπως για παράδειγμα:

- Ανάπτυξη συστημάτων λογισμικού (software)
- Τράπεζες πληροφοριών
- Αρχεία πελατών
- Ελεγχος αποθεμάτων
- Τραπεζικές συναλλαγές
- Κρατήσεις θέσεων σε μεταφορικά μέσα

Έτσι το HELLASPAC δίνει την δυνατότητα πραγματοποίησης επικοινωνιών για μεταβίβαση δεδομένων σε :

- Τεχνικές και εμπορικές επιχειρήσεις
- Μεταφορικές επιχειρήσεις
- Ναυτιλιακές επιχειρήσεις
- Αεροπορικές επιχειρήσεις
- Βιομηχανίες
- Τράπεζες
- Χρηματιστήριο

- Νοσοκομεία
- Ερευνητικά κέντρα
- Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
- Ασφαλιστικές εταιρίες
- Δημόσιο και Οργανισμούς Κοινής Ωφέλειας
- Ελεύθερους Επαγγελματίες
- Ιδιώτες.

Το δίκτυο **HELLASPAC** σχεδιάστηκε ειδικά για να ανταποκρίνεται στις αυξημένες ανάγκες - απαιτήσεις των χρηστών για υψηλού επιπέδου επικοινωνίες δεδομένων.

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα του δικτύου είναι τα εξής:

Α) ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ : Το δίκτυο χρησιμοποιεί εξοπλισμούς προηγμένης τεχνολογίας και διαθέτει για όλες τις σημαντικές εγκαταστάσεις εφεδρικές μονάδες που βρίσκονται πάντα σε ετοιμότητα εναλλακτικής διαχείρισης και δρομοηόγησης της μεταβιβαζόμενης κίνησης σε περίπτωση βλάβης.

Β) ΕΥΕΛΙΞΙΑ : Παρέχει στο χρήστη την ευχέρεια επιλογής της βασικής υπηρεσίας και των ευκολιών εκείνων που εξυπηρετούν τις συγκεκριμένες εφαρμογές του. Εκτελεί επίσης όλες τις απαραίτητες μετατροπές ταχύτητας και πρωτοκόλλων επικοινωνίας ώστε να είναι δυνατή η επικοινωνία μεταξύ των τερματικών εξοπλισμών διαφορετικού τύπου και διαφορετικών ταχυτήτων.

Γ) ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ : Η εφαρμοζόμενη τεχνική μετάδοσης και μεταγωγής εξασφαλίζει υψηλή προστασία για σφάλματα που μπορεί να προκύψουν στη διάρκεια ανταλλαγής πληροφοριών.

Δ) ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ : Λειτουργεί σύμφωνα με διεθνή πρότυπα , πρωτόκολλα και προδιαγραφές.

Ε) ΑΣΦΑΛΕΙΑ : Η ίδια η φύση της τεχνικής μεταγωγής πακέτων καθώς και ορισμένες πρόσθετες ευκολίες του δικτύου (π.χ κλειστή ομάδα χρηστών) ελαχιστοποιούν τον κίνδυνο αυθαίρετης παρέμβασης στις επικοινωνίες και δίνουν μια πρόσθετη ασφάλεια και προστασία στους χρήστες του **HELLASPAC**.

ΣΤ) ΕΠΕΚΤΑΣΙΜΟΤΗΤΑ : Το δίκτυο HELLASPAC έχει την δυνατότητα να επεκτείνει ή να επαυξάνει τη χωρητικότητα του, καθώς και τη διεκπεραιωτική ικανότητα του κόμβου του ώστε να ικανοποιεί μεγαλύτερο αριθμό χρηστών χωρίς μεγάλη καθυστέρηση ανάλογα με τη ζήτηση που υπάρχει. Τέλος το δίκτυο αυτό προβλέπεται να αποτελέσει την τηλεπικοινωνιακή υποδομή για υπηρεσίες όπως η τηλεεικονογραφία (*Videotex*), η Τηλεκειμενογραφία (*Teletex*), ο Ηλεκτρονικός κατάλογος (*Directory Assistance. System*), το Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (*Electronic Mail box*), η Ηλεκτρονική ανταλλαγή εγγράφων (*EDI - Electronic Data Interchange*) κτλ, οι περισσότερες των οποίων βρίσκονται ήδη στο δρόμο της υλοποίησης τους.

HELLASCOM

Ένα άλλο νέο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο είναι επίσης το HELLASCOM. Το Δίκτυο HELLASCOM είναι ένα νέο ψηφιακό Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο μεταβίβασης δεδομένων και φωνής, ειδικά σχεδιασμένο με βάση διεθνής προδιαγραφές. Στην αρχική φάση της λειτουργίας του το Δίκτυο παρέχει μόνο υπηρεσίες μεταβίβασης δεδομένων και συγκεκριμένα, σταθεροζευτικά ψηφιακά κυκλώματα υψηλών και χαμηλών ταχυτήτων.

Το HELLASCOM παρέχει τη δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας από σημείο προς σημείο και από σημείο προς πολλαπλά σημεία για συνεχή χρήση ή και για χρήση ορισμένου χρόνου.

Οι υπηρεσίες που παρέχει αποτελούν μια δυναμική εξέλιξη σε σύγκριση με τις παραδοσιακές υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων που πραγματοποιούνται με τη χρήση αναλογικών κυκλωμάτων και αποτελεί την ιδανική λύση για τη μετάδοση μεγάλου όγκου δεδομένων σε υψηλές και χαμηλές ταχύτητες.

Το HELLASCOM είναι περισσότερο προηγμένο από το HELLASPAC, αφού τα στοιχεία από τις τράπεζες πληροφοριών δεν τα βλέπουμε απλώς στην οθόνη του ηλεκτρονικού μας υπολογιστή, αλλά επιπλέον τα ακούμε. Το Δίκτυο αυτό άρχισε να λειτουργεί από τον περασμένο Μάρτιο και αποκτά διάφορους τομείς της αγοράς, όπως το εμπόριο, οι μεταφορές, η ναυτιλία, ο τουρισμός, η βιομηχανία, η έρευνα, οι τράπεζες, το Δημόσιο, η εκπαίδευση κ.λ.π

Τέλος το δίκτυο HELLASCOM βασιζόμενο σε προηγμένη δικτυακή υποδομή του ΟΤΕ όσον αφορά τη μεταβίβαση δεδομένων σε καθαρά ψηφιακό περιβάλλον, παρέχει στους

χρήστες του : Ευελιξία, Αξιοπιστία, Ασφάλεια, Οικονομικότητα και υψηλή ποιότητα επικοινωνίας.

HELLASTEL

Τις δυνατότητες που προσφέρουν το HELLASPAC και το HELLASCOM ήρθε να διευρύνει μια άλλη νέα υπηρεσία του ΟΤΕ, το HELLASTEL.

Η νέα αυτή υπηρεσία τηλεπληροφορικής του ΟΤΕ παρέχει τη δυνατότητα σε οποιονδήποτε χρήστη, που διαθέτει τηλεφωνική σύνδεση και κατάλληλο τερματικό να έχει πρόσβαση σε βάσεις Πληροφοριών Τηλεεικονογραφίας (*VIDEOTECH DATABASES*) στην Ελλάδα και στο εξωτερικό για την άντληση πληροφοριών κατάλληλα δομημένων σε μορφή κειμένων και γραφημάτων.

Αποτελεί ένα προϊόν της σύγκλισης της τεχνολογίας των Τηλεπικοινωνιών και της Πληροφορικής, μια ιδανική λύση για την ικανοποίηση μιας ευρείας κλίμακας αναγκών στον τομέα της πληροφορόρησης.

Ο ΟΤΕ με το HELLASTEL εξασφαλίζει στους χρήστες την πληροφορόρηση τους που χωρίς αμφιβολία είναι πιο εύκολη και ευέλικτη από την πληροφορόρηση που επιτυγχάνεται με τον παραδοσιακό τρόπο άντλησης των πληροφοριών, μας και η πληροφορόρηση δίνεται με την μορφή γραπτού κειμένου ή σχεδιαγράμματος στην οθόνη του τερματικού του χρήστη, είναι διαθέσιμη όλο το εικοσιτετράωρο χωρίς κανένα χρονικό περιορισμό, είναι επίκαιρη και συνεχώς ενημερωμένη στις τελευταίες εξελίξεις και αλληλαγές του αντικειμένου της.

Το HELLASTEL παρέχει τη δυνατότητα σε οποιονδήποτε διαθέτει τηλέφωνο και ηλεκτρονικό υπολογιστή να έχει άμεση πρόσβαση σε Τράπεζες πληροφοριών με τη χρήση ενιαίου αριθμού κλήσεως πανελλαδικά.

Ακόμα και αν δεν έχει κάποιος γνώσεις Ηλεκτρονικών Υπολογιστών έχει με απλό και τυποποιημένο τρόπο άμεση, ταχεία και πλήρη ενημέρωση για όσα θέματα τον ενδιαφέρουν από το σπίτι ή το γραφείο του. Με ένα απλό τηλεφώνημα βλέπει κανείς στην οθόνη του οποιουδήποτε είδους πληροφορίες μπορεί να χρειαστεί. Με βάση τις λαμβανόμενες πληροφορίες έχει τη δυνατότητα να παίρνει αποφάσεις, να προβαίνει σε επιχειρηματικές κινήσεις, να ζητάει υπηρεσίες και γενικά να επικοινωνεί "γραφτώς" μέσω του τερματικού του.

Το HELLASTEL είναι μια υπηρεσία που δίνει ακόμα τη δυνατότητα σε όποιους εκείνους που έχουν επεξεργασμένη πληροφορία ή αποτελούν οι ίδιοι πηγή πρωτογενούς πληροφορόρησης, να μπορούν να διαθέσουν την πληροφορία αυτή σε τρίτους σε όλη την Ελλάδα και το Εξωτερικό μετά από σχετική συμφωνία και συνεργασία με τον ΟΤΕ.

Το HELLASTEL απευθύνεται σε ένα ευρύτατο φάσμα χρηστών που περιλαμβάνει Επιχειρήσεις, Οργανισμούς του Δημοσίου και του Ιδιωτικού τομέα της αγοράς, Ελεύθερους Επαγγελματίες και Ιδιώτες. Δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες αυτούς να έχουν πρόσβαση σε ένα πολύ μεγάλο όγκο και ποικιλία πληροφοριών που καλύπτει ένα ευρύτατο φάσμα καθημερινών αναγκών επιχειρήσεων και ιδιωτών .

Μερικές από τις υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει το HELLASTEL είναι:

- Τραπεζικές συναλλαγές
- Οικονομικές πληροφορίες - Χρηματιστήριο, Στατιστικά στοιχεία
- Γενικές πληροφορίες - Νέα, Καιρός, Αθλητικά
- Αγορά καταναλωτικών προϊόντων
- Νομικές πληροφορίες
- Ψυχαγωγία - Παιχνίδια , Διασκέδαση , Θέατρα
- Ηλεκτρονικός τηλεφωνικός κατάλογος
- Μικρές αγγελίες
- Κρατήσεις θέσεων σε αεροπορικές εταιρίες
- Τουριστικές πληροφορίες - πληροφορίες για ταξίδια
- Εκπαίδευση , κ.λ.π.

Οι ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να ικανοποιήσουν μια σειρά από τις ανάγκες πληροφορόρησης που έχουν για διάφορα θέματα του άμεσου ενδιαφέροντος τους, όπως:

A) Οι δικηγόροι ,γιατροί , οικονομολόγοι, μηχανικοί και γενικά οι ενδιαφερόμενοι σε αυτούς τους κλάδους μπορούν να αντλήσουν πληροφορίες (π.χ νόμους, δικαστικές αποφάσεις, διαδικαστικά θέματα, αποτελέσματα ερευνών, τεχνικές πληροφορίες κ.τ.λ) που έχουν σχέση με τα παραπάνω επαγγέλματα και δραστηριότητες.

B) Στον τομέα παροχής υπηρεσιών από Οργανισμούς και το Δημόσιο έχουν καθοριστεί διαδικασίες, κανονισμοί, τιμολόγια και αιτήσεις που αφορούν την παροχή των υπηρεσιών στο κοινό και στα οποία πολλές φορές διαπιστώνονται την τελευταία στιγμή οι αλλαγές που

έχουν γίνει. Οι ενδιαφερόμενοι θα μπορούν να είναι ενήμεροι μέσω του HELLASTEL για τις όποιες αλλαγές υπάρχουν και να προσαρμόζουν την δραστηριότητα τους ανάλογα.

Γ) Στον τομέα του Marketing και των Πωλήσεων το HELLASTEL μπορεί να είναι πολύτιμο για το σχεδιασμό νέων προϊόντων, για την προετοιμασία ειδικών προϊόντων, καθώς και για την εξειδικευμένη πληροφόρηση συγκεκριμένων ομάδων πελατών ή και του ευρύτερου κοινού.

Δ) Οι εταιρίες που χρησιμοποιούν το HELLASTEL θα μπορούν να καλύπτουν τις ανάγκες τους για όλη την πληροφόρηση που έχει σχέση με τις δραστηριότητες τους για όλη την πληροφόρηση που έχει σχέση με τις δραστηριότητες τους, όπως εκθέσεις, σεμινάρια, παρουσιάσεις κ.λπ.

Ε) Κάθε χρήστης, ιδιώτης, επαγγελματίας που διαθέτει κατάλληλο τερματικό και ενδιαφέρεται για πληροφορίες τηλεφωνικού καταλόγου, θα μπορεί σε σύντομο χρόνο και με πολύ απλές και φιλικές διαδικασίες να έχει άμεσα στη διάθεση του (στην οθόνη του τερματικού του) το τηλέφωνο οποιονδήποτε συνδρομητή τηλεφώνου.

Τέλος τα πλεονεκτήματα του συστήματος HELLASTEL είναι:

- Ταχεία ενημέρωση
- Ποιότητα παρουσίασης
- Εύκολη χρήση
- Δυνατότητα ανώνυμης πρόσβασης
- Χαμηλό κόστος
- Πλήθος υπηρεσιών και ευκολιών
- Πανελλαδική κάλυψη
- Ίδια χρέωση, ανεξάρτητα από το σημείο της χώρας που βρίσκεστε

Επιπλέον, το HELLASTEL έχει ένα μοναδικό πλεονέκτημα:

Εξασφαλίζει πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες και υπηρεσίες που παρέχει, με την κλήση ενός και μόνο αριθμού από οποιοδήποτε μέρος της χώρας.

Οι τρεις αυτές υπηρεσίες - δίκτυα είναι η πρώτη μορφή της ηεγόμενης τηλεπληροφορικής στην Ελλάδα. Για την τέλεια εφαρμογή και την ανάπτυξη της όμως το υπάρχον δίκτυο του ΟΤΕ δεν είναι κατάλληλο. Γι'αυτό και ήδη κατασκευάζεται ένα ψηφιακό "δίκτυο ειδικών υπηρεσιών".

Το εκσυγχρονισμένο αυτό δίκτυο θα τεθεί σε λειτουργία μέσα στο ερχόμενο Ιανουάριο έτσι ώστε να μπορέσει ο οργανισμός να δημιουργήσει μια δική του τράπεζα πληροφοριών, ανταγωνιστική στις ιδιωτικές. Το εκσυγχρονισμένο αυτό δίκτυο θα αφορά όλη τις τηλεφωνικές συνδέσεις, ψηφιακές και μη και οι πληροφορίες που θα προσφέρονται θα είναι πάσης φύσεως (εμπορικές, οικονομικές, ιατρικές, μετεωρολογικές, για το κυκλοφοριακό, επιστημονικές, νομικές).

Τέλος μέσα στα πλαίσια της Τηλεπληροφορικής και των νέων υπηρεσιών που παρέχονται από τον ΟΤΕ με στόχο να γίνει η ζωή μας ευκολότερη, πρέπει να γίνει αναφορά στην τηλε-ειδοποίηση και στην Τηλεδιάσκεψη - δύο νέες προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες.

ΤΗΛΕΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ

Η Τηλεειδοποίηση λειτουργεί μέσω μιας συσκευής - δεκτής (γνωστότερη ως μπίπερ) από το οποίο μπορεί, ανά πάσα στιγμή, ο κάτοχος του να ειδοποιηθεί γρήγορα και εύκολα με ένα χαρακτηριστικό ηχητικό σήμα (μπίπ). Έτσι επιτυγχάνεται ασύρματη επικοινωνία και ο κάτοχος της ειδικής συσκευής έχει τη δυνατότητα να καλείται από ένα οποιοδήποτε τηλέφωνο με έναν έως και οκτώ διαφορετικούς κωδικούς αριθμούς κλήσης. Όταν ακούσει το ένα από τα διαφορετικά αυτά ηχητικά σήματα, καταλαβαίνει ότι τον ειδοποιεί εκείνο το πρόσωπο, το οποίο είναι το μόνο που γνωρίζει του αντίστοιχο κωδικό αριθμό.

Οι περιοχές της χώρας που καλύπτονται ήδη από το σύστημα Τηλεειδοποίησης του ΟΤΕ είναι:

ΠΕΡΙΟΧΗ Α: Αττική, Βοιωτία, Εύβοια, Κορινθία, Φθιώτιδα

ΠΕΡΙΟΧΗ Β: Αχαΐα, Ηλεία, Μεσσηνία, Κέρκυρα, Θεσπρωτία, Αιτωλοακαρνανία, Φωκίδα.

ΠΕΡΙΟΧΗ Γ: Θεσσαλονίκη, Πιερία, Ημαθία, Πέλλα, Κιλκίς, Χαλκιδική

ΠΕΡΙΟΧΗ Δ: Λάρισα, Μαγνησία

ΠΕΡΙΟΧΗ Ε: Καβάλα, Ξάνθη, Σέρρες, Δράμα

ΠΕΡΙΟΧΗ ΣΤ (ΚΡΗΤΗ) : Ηράκλειο, Χανιά, Ρέθυμνο, Λασιθί.

ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗ

Η Τηλεδιάσκεψη (*Videoconference*) είναι μια νέα τηλεπικοινωνιακή υπηρεσία, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες της να επικοινωνούν μεταξύ τους ζωντανά μέσω ήχου και εικόνας, ανεξάρτητα από την μεταξύ τους απόσταση.

Η Τηλεδιάσκεψη, χάρη στην εξελιγμένη της τεχνική, δίνει στους συνδιαλεγόμενους την αίσθηση της πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνίας επιτρέποντας τους να ανταλλάξουν όχι μόνο απόψεις και ιδέες αλλά και έντυπα, σχέδια κ.λπ.

Η επαναστατική αυτή μορφή επικοινωνίας πραγματοποιείται από ειδικά εξοπλισμένες αίθουσες (*studios*) με τα απαραίτητα μηχανήματα (*οθόνες, κάμερες, VIDEO, FAX, τηλέφωνα κ.λπ.*) Ο ΟΤΕ λειτουργεί ήδη δύο τέτοια studios Τηλεδιάσκεψης που μπορούν να καλύψουν κάθε ανάγκη επικοινωνίας με περισσότερες από 30 χώρες του κόσμου που παρέχουν την υπηρεσία Τηλεδιάσκεψης.

Η υπηρεσία Τηλεδιασκέψεων του ΟΤΕ καλύπτει τις σύγχρονες απαιτήσεις για υψηλού επιπέδου επικοινωνία. Οι εφαρμογές της αφορούν τόσο τον ιδιωτικό όσο και το δημόσιο τομέα. Μπορεί να εξυπηρετήσει ή και να επιλύσει προβλήματα που αφορούν:

- Διεθνείς επιχειρήσεις
- Δημόσιους οργανισμούς
- Τοπική αυτοδιοίκηση
- Ερευνητικά κέντρα
- Τράπεζες
- Ξενοδοχειακές και εμπορικές επιχειρήσεις
- Βιομηχανίες κ.λπ.

Η Τηλεδιάσκεψη, τέλος, προσφέρει στους χρήστες της σημαντικά πλεονεκτήματα:

Α) Εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος γιατί περιορίζει τα ταξίδια ρουτίνας

β) Ταχύτητα στη λήψη των αποφάσεων γιατί μπορούν να συμμετέχουν σε αυτή όλη τα αρμόδια πρόσωπα χωρίς να είναι υποχρεωμένα να εγκαταλείψουν το χώρο εργασίας τους.

γ) Αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας γιατί διευκολύνει στον συντονισμό και προγραμματισμό των ενεργειών

Η χρήση της Τηλεδιάσκεψης δίνει επίσης:

α) Τη δυνατότητα για ανταλλαγή πληροφοριών, στοιχείων, ιδεών, προτάσεων, σχεδίων, εγγραφών, συμβάσεων κ.λπ

β) και τη δυνατότητα εγγραφής των συσκέψεων σε ταινία **VIDEO**.

ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ ΤΗΣ ΔΕΗ

Η ΔΕΗ μια από τις σημαντικότερες Δημόσιες Επιχείρησης, έχει μηχανογραφηθεί εδώ και αρκετά χρόνια. Συγκεκριμένα το κέντρο μηχανογράφησης της ΔΕΗ άρχισε να λειτουργεί το 1969 με τα τότε διαθέσιμα τεχνολογικά μέσα και με ουσιαστικό στόχο την καλύτερη , ταχύτερη και ασφαλέστερη διεκπεραίωση εργασιών.

Μέχρι τότε όλες οι δραστηριότητες πραγματοποιούνται με χειρωνακτικό τρόπο, εκτελούνται χειρογραφικά. Αποτέλεσμα αυτής της πρακτικής ήταν η μακρόχρονη ενασχόληση των εργαζομένων με επαναλαμβανόμενες εργασίες και σημαντική καθυστέρηση στην διεκπεραίωση διαφόρων εργασιών.

Συγκεκριμένα τα προβλήματα που παρουσιάζονταν ήταν αρκετά :

- α) Πολύπλοκη δομή προγραμμάτων, πράγμα που καθιστούσε πολύ δύσκολη την προσαρμογή τους στις μεταβαλλόμενες ανάγκες της επιχείρησης
- β) Ανύπαρκτη διασταύρωση πληροφοριών
- γ) Αναγκαστική απασχόληση ικανού προσωπικού σε μη δημιουργικές αποτελεσματικές και εξελιγμένες εφαρμογές.

Παρόλα τα μεγάλα αυτά προβλήματα που εμφανίζονταν στην διοίκηση της (μεγάλης αυτής) επιχείρησης, η πληροφορική δεν μπορούσε ακόμα να πείσει για την αξία της ως φαινομένου που θα βοηθούσε σημαντικά στον τομέα της διοίκησης. Έτσι μέχρι το 1979 για σένα ολόκληρα χρόνια δεν σημειώθηκε καμιά ουσιαστική εξέλιξη στην Μηχανογράφηση της ΔΕΗ, εκτός από κάποιες βελτιώσεις που έγιναν στον τεχνολογικό εξοπλισμό με την εγκατάσταση ορισμένων σύγχρονων τερματικών η χρησιμοποίηση των οποίων έγινε σχεδόν αποκλειστικά για την συντήρηση και ανάπτυξη παλιών εφαρμογών.

Στις αρχές της δεκαετίας του 80 δίνεται η σημασία που αρμόζει στον φαινόμενο της Πληροφορικής αφού έγινε συνείδηση ότι η Πληροφορική είναι η επιστήμη εκείνη που με την βοήθεια των **ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ** και με σωστή **ΟΡΓΑΝΩΣΗ** ,επιτρέπει την ανάπτυξη **ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ** τα οποία μπορούν να σώσουν πληροφορίες **ΑΞΙΟΠΙΣΤΕΣ ΕΓΚΑΙΡΕΣ ΚΑΙ ΣΕ ΕΙΚΟΝΑ**, ελαχιστοποιούνται **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ** και **ΧΡΟΝΟ** για την παραγωγή και επεξεργασία τους.

Πρωταρχικά παρουσιάζονται τα Συστήματα Κατανεμημένης Επεξεργασίας (D.P.S)τα οποία ταιριάζουν ιδιαίτερα στις Επιχειρήσεις με μεγάλη γεωγραφική κατανομή, γιατί πλέον η

προσφορά πληροφοριών για την λήψη αποφάσεων είναι δυνατή σε όλα τα επίπεδα της Διοικητικής Πυραμίδας.

Με τα Συστήματα Καταμεμημένης Επεξεργασίας άρχισε η αποκέντρωση πολλών, σημαντικών πληροφοριών η οποία επιταχύνεται με το δίκτυο των *mini computers και intelligend terminals*, τα οποία είναι συνδεδεμένα με τον κεντρικό Η/Υ της επιχείρησης αλλήλ βρίσκονται και λειτουργούν στα διάφορα υποκαταστήματα και υποσταθμούς της ΔΕΗ.

Η Εφαρμογή της Πληροφορικής είναι πια πραγματικότητα. Ομως η ΔΕΗ είναι ουσιαστικά απροετοίμαστη να δεχτεί αυτές τις αλλαγές να ανταποκριθεί στην νέα αυτή τεχνολογική πρόκληση. Δεν υπάρχει η κατάλληλη υποδομή για να αντιμετωπιστεί η καινούργια κατάσταση. Ο εξοπλισμός της είναι ξεπερασμένος, αδύνατος να ανταποκριθεί στις νέες αυτή τεχνολογική πρόκληση. Δεν υπάρχει η κατάλληλη υποδομή για να αντιμετωπιστεί η καινούργια κατάσταση. Ο εξοπλισμός της είναι ξεπερασμένος, αδύνατος να ανταποκριθεί στις νέες ανάγκες, όπως επίσης και το προσωπικό της στο κέντρο της Μηχανογράφησης είναι αριθμητικά ανεπαρκές και ουσιαστικά μη εκπαιδευμένο στη σύγχρονη τεχνολογία.

Η κατάσταση αυτή όμως αντιμετωπίστηκε με τον εξής τρόπο:

- α. Εγινε αντικατάσταση του Η/Υ του μηχανογραφικού κέντρου με άλλον πιο σύγχρονο και με μεγαλύτερη αποδοτικότητα και δυναμικότητα.
- β. Εγινε πρόσληψη νέων στελεχών - πολλή από αυτά με μεταπτυχιακές σπουδές τους Η/Υ, κατάλληλα να αντιμετωπίσουν την νέα κατάσταση
- γ. Εγινε μηχανογράφηση σημαντικών εργασιών, οι οποίες μέχρι τότε γίνονταν χειρογραφικά όπως η εξόφληση λογαριασμών Επαρχιακής Ελλάδας, παρακολούθηση πάγιου Ενεργητικού, κλπ
- δ. Η επιχείρηση προμηθεύθηκε ταμειακές μηχανές με δυνατότητα σύνδεσης με τον Η/Υ.
- ε. Εγινε εφαρμογή του συστήματος **COMPUTER OUTPUT MICROFILM**, με την βοήθεια του οποίου επιτρέπεται καταχώρηση των αποτελεσμάτων του υπολογιστικού συστήματος όχι στο χαρτί αλλά σε μικροφίλμς.
- στ. Τέλος αποφασίστηκε η κατάρτιση βραχυπρόθεσμων προγραμμάτων με στόχο την βελτίωση των μηχανογραφικών συστημάτων που αφορούν την Μισθοδοσία, Συντάξεις, Ασφάλιση Προσωπικού Καταναλωτών κλπ.

Στην διάρκεια πέντε ετών από το 1985 - 1990 καταρτίστηκαν δύο προγράμματα με στόχο το ριζικό εκσυγχρονισμό της μηχανογράφησης .

Μετά την ολοκλήρωση των προγραμμάτων η Επιχείρηση έχει στην διάθεση της την λειτουργία βασικών εφαρμογών. Πρώτα από όλα έγινε η μηχανογράφηση της Μισθοδοσίας, έτσι ώστε η ΔΕΗ μπορεί και έχει μια ολοκληρωμένη εικόνα της μισθοδοτικής κατάστασης των υπαλλήλων της.

Επίσης δόθηκαν λύσεις σε προβλήματα που αντιμετώπιζε η Επιχείρηση σε σχέση με την Μισθοδοσία , όπως οι συνεχείς μεταβολές της μισθολογικής κατάστασης ενός υπαλλήλου , και τα αναδρομικά.

Μια δεύτερη εφαρμογή που λειτουργεί είναι αυτή που αφορά τις δοσοληψίες της ΔΕΗ με εργολάβους που αναλαμβάνουν την εκτέλεση διαφόρων έργων για λογαριασμό της και ονομάζεται αναλυτική λογιστική δικαιούχων.

Μέσα στα πλαίσια των δραστηριοτήτων της ΔΕΗ είναι και η έκδοση των λογαριασμών των καταναλωτών. Ήδη από το 1985 έχει εκδοθεί ο νέος λογαριασμός, ο οποίος περιέχει πλήρη ανάλυση τιμολόγησης του ρεύματος που καταναλώθηκε καθώς επίσης και τυχόν επιβαρύνσεων .

Την ίδια χρονολογία καθιερώθηκε ενιαίο σύστημα παρακολούθησης της εξόφλησης των λογαριασμών σε ολόκληρη την Χώρα. Η ΔΕΗ έχει πάνω από 5.000.000 καταναλωτές αυτή τη στιγμή πράγμα που σημαίνει πάνω από 30.000.000 λογαριασμούς τον χρόνο αφού η έκδοση των λογαριασμών γίνεται ανά δίκμηνο. Έτσι είναι φυσικό λόγω του πλήθους των λογαριασμών να γίνονται λάθη. Η δραστηριότητα αυτή της έκδοσης των λογαριασμών είναι μια εξαιρετικά δύσκολη εργασία, αφού είναι απαραίτητο και αναγκαίο να μην γίνονται λάθη. Στο σημείο αυτό ήρθε η μηχανογράφηση να βοηθήσει την επιχείρηση στην δύσκολη αυτή δραστηριότητα της.

Με την μηχανογράφηση υπάρχει η εξής διαδικασία:

Στον Η/Υ του Μηχανογραφικού Κέντρου κρατούνται σε μια βάση δεδομένων όλα τα στοιχεία για τον κάθε καταναλωτή: ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τιμολόγιο ρεύματος, προηγούμενη έκδοση κλπ. Γίνονται οι καταμετρήσεις της ΔΕΗ οι οποίες γράφουν στα ειδικά έντυπα, κάθε δίκμηνο, την ένδειξη που δείχνει ο μετρητής του καταναλωτή. Τα ειδικά έντυπα μεταφέρονται στο Μηχανογραφικό Κέντρο όπου και γίνεται η ανάγνωση τους από την ειδική συσκευή που ονομάζεται **ΟΠΤΙΚΟΣ ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΣ (OCR)** . Ο τελευταίος έχει δύο κεφαλές και διαβάζει 800 δεητία το λεπτό. Κάθε μέρα διαβάζονται περίπου 150.000 δεητία και εκδίδονται οι αντίστοιχοι λογαριασμοί. Μετά την ανάγνωση , τα στοιχεία μεταφέρονται στον Η/Υ, ο οποίος έχει πια στην διάθεση του για κάθε καταναλωτή την προηγούμενη καθώς και την τελευταία ένδειξη του μετρητή του γνωρίζοντας έτσι την αντίστοιχη κατανάλωση. Ο Η/Υ συγκρίνει την κατανάλωση αυτή με την προηγούμενη του ίδιου καταναλωτή καθώς επίσης και με ειδικά όρια κατανάλωσης. Αν βρεθεί ότι η κατανάλωση δεν είναι υπερβολική,

τυπώνει ο Η/Υ τον αντίστοιχο λογαριασμό. Αιθιώς γίνεται τύπωση του λογαριασμού σε ειδική κατάσταση για να γίνει έλεγχος από ειδικό προσωπικό. Αν δεν βρεθεί λάθος, ο λογαριασμός στέλνεται στην περιοχή του καταναλωτή, όπου και θα τυπωθεί μετά από λεπτομερή επιτόπιο έλεγχο.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η Μικροηλεκτρονική, η Πληροφορική και γενικότερα οι Νέες Τεχνολογίες έχουν παρέμβει σε ουσιαστικές διεργασίες της καθημερινής μας ζωής. Δεν μιλάμε πιά για αλληλαγές αλληλά για μεταηληάξεις, που παρεμβαίνουν καταλυτικά σε σχέσεις και ισορροπίες, σε συναηηλαγές και επαγγεληματικές σχέσεις δίνοντας τη δυνατότητα για μια νέα αντίηηψη στις εργασιακές, επιχειρηματικές σχέσεις.

Τα πάντα σήμερα μετουσιώνονται σε ηηροφορίες. Ποτέ μέχρι σήμερα μια αφηρημένη έννοια, όπως η ηηροφορία, δεν επηρέασε σε τέτοιο βαθμό τις έμπρακτες καθημερινές διαδικασίες. Έτσι, έννοιες και πράγματα που μόνο επί την" εμφανίσει" ήταν υπαρκτά και παρόντα, σήμερα χάνουν αυτές τις ιδιότητες τους, γιατί απηά και μόνον μετατρήθηκαν σε ηηροφορίες. Τηηικά το νόημα των διαφορών αυτών, θα συμπέρανε κανείς, ότι τηηικά εκείνα που έηλειπαν για να γίνουν πράξη οι αρχές Πηηροφορικής, ήταν τα τεχνικά μέσα.

Η εξέηιξη της τεχνολογίας έδωσε τα κίνητρα ανάπτυξης ηηήθους εφαρμογών, που αξιοποιούσαν στο έπακρο κάθε νέα δυνατότητα.

Τα συμπεράσματα περιστρέφονται περισσότερο σε προβηέψεις γύρω από την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών παρά γύρω από τις κοινωνικές επιπτώσεις τους.

Ανάμεσα στους παράγοντες που επηρεάζουν το ρυθμό εισαγωγής της νέας τεχνολογίας, θα μπορούσαμε να συμπεριηάβουμε:

- την έκταση της παροχής υπηρεσιών προς το καταναηωτικό,
- τις αντιδράσεις του κοινού στις νέες μεθόδους συναηηλαγών,
- τη δυνατότητα εγχώριας παραγωγής σύγχρονης τεχνολογίας ή τη συναηηλαγματική ευχέρεια εισαγωγής,
- το συγκριτικό κόστος εργασίας και νέας τεχνολογίας,
- τη στάση των συνδικάτων απέναντι στις νέες τεχνολογικές εξηηίξεις,
- τον άμεσο ή έμμεσο ρόηο των κυβερνητικών μέτρων.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Σύμφωνα, με την έρευνα που έγινε για την πληροφορική στην Αγροτική Τράπεζα είναι εμφανής η προσπάθεια και τα σπουδαία βήματα που έχουν γίνει, για την μεγαλύτερη αξιοποίηση της πληροφορικής στα τραπεζικά συστήματα. Παρουσιάζει όμως ακόμα πολλές ελλείψεις σε σχέση με κάποια άλλα τραπεζικά συστήματα και σε σύγκριση με τα Ευρωπαϊκά Τραπεζικά Συστήματα.

Η *Αγροτική Τράπεζα* σε σύγκριση με την *Εθνική Τράπεζα* υστερεί κάπως, αφού η λειτουργία των αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών (ΑΤΝς) δεν έχει πολύ καιρό που ξεκίνησε, ενώ στην *Εθνική Τράπεζα* έχει εδώ και 3-4 χρόνια που λειτουργεί.

Ακόμα από το 1992 ξεκίνησε στην Εθνική Τράπεζα σύστημα *on line* ενημέρωσης σε χρηματο - οικονομικά θέματα και ειδήσεις, σε συνεργασία με το ηλεκτρονικό δίκτυο ενημέρωσης Κάπα-TEL. Σε κάθε υποκατάστημα έχουν εγκατασταθεί δύο οθόνες σε θέση ορατή όπου απευθύνεται στους ευρισκόμενους στο χώρο της τράπεζας και παρέχει στο κυλιόμενο πρόγραμμα πληροφορίες που αφορούν κυρίως χρηματοοικονομικά ζητήματα που εξελίσσονται καθημερινά όπως το συνάθηγμα της Εθνικής, τα επιτόκια κ.α.Ακόμα υπάρχει έλλειψη, σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού, ειδικευμένου και έμπειρου προσωπικού, υποδομή τραπεζικής οργάνωσης, έλλειψη συστημάτων εσωτερικού ελέγχου και διατραπεζικών συστημάτων.

Βλέποντας τις σημαντικές νέες τάσεις που εμφανίζονται στο εσωτερικό όσο και στο διεθνή χώρο, πρέπει η Αγροτική Τράπεζα ν' ανταποκριθεί στην πρόκληση των νέων τάσεων και τεχνολογιών καθώς και στην πρόκληση του ανταγωνισμού ενώπιον της Ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης. Για να γίνουν πραγματικότητα τα παραπάνω θα πρέπει η πολιτεία να βοηθήσει δημιουργώντας την κατάλληλη υποδομή σε όλους τους τομείς που επηρεάζουν το τραπεζικό σύστημα.

Ετσι λοιπόν θα πρέπει η πολιτεία να δώσει προτεραιότητα ώστε να εξευρεθούν πόροι για την χρηματοδότηση της έρευνας, να δημιουργηθούν ευρωπαϊκά STANDARDS στον τομέα των υπηρεσιών και ειδικότερα στα συστήματα πληρωμών, με έμφαση στις προηγμένες τεχνολογίες. Να αυξηθεί η χρηματοδότηση για την ανάπτυξη των τραπεζικών δεδομένων και να ενισχυθούν οι επιχειρήσεις κατασκευής ηλεκτρονικού εξοπλισμού ώστε να προσαρμόζεται η παραγωγή.

Είναι ευνόητο λοιπόν ότι πρέπει να παρακολουθεί άμεσα η Αγροτική Τράπεζα τις εξελίξεις και να προσαρμόζει ανάλογα το πρόγραμμά της. Αν τηρήσει παθητική στάση θα βρεθεί αργά ή γρήγορα, στην ανάγκη ν' αποδεχτεί τις συνέπειες των αποφάσεων της.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ Ο.Τ.Α

Μέσα από την έρευνα η οποία διεξάχθηκε για τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης τους οποίους αποτελούν οι Δήμοι και οι Κοινότητες, διαπιστώνεται πως οι Ο.Τ.Α. έχουν μια σειρά από σημαντικές λειτουργίες και δραστηριότητες.

Καθημερινά γίνεται επέκταση των δραστηριοτήτων τους ώστε να διαμορφώνονται καινούργιες συνθήκες στις οποίες καθλούνται οι Ο.Τ.Α. να προσαρμοστούν για την καλύτερη εκτέλεση των εργασιών τους.

Μέχρι στιγμής στις περισσότερες Κοινότητες και Δήμους κυριαρχεί το χειρογραφικό σύστημα έτσι που να εμφανίζονται συνεχώς καθυστερήσεις και αδυναμίες στην διεκπεραίωση των διαφόρων εργασιών τους. Αυτό δικαιολογείται από το μεγάλο μέγεθος των δραστηριοτήτων τους.

Η χρήση του συστήματος αυτού δεν δίνει λύσεις στα προβλήματα που δημιουργούνται αλλά αποτελούν την βασική αιτία αυτών. Για την λύση των προβλημάτων των Δήμων και Κοινοτήτων, απαιτείται η εισαγωγή προωθημένων συστημάτων αυτόματης επεξεργασίας στοιχείων που να υποστηρίζονται από Η/Υ.

Στην χώρα μας δυστυχώς ακόμα δεν έχει γίνει συνείδηση η σημασία της εφαρμογής ενός κατάλληλου πληροφοριακού συστήματος και ίσως οι συνθήκες που επικρατούν δεν επιτρέπουν την εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος.

Πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία στο θέμα αυτό και να αρχίσει μια προσπάθεια εξυγίανσης των ΟΤΑ.

Οι περισσότεροι Δήμοι σήμερα χρειάζονται μηχανογραφική υποστήριξη.

Η εφαρμογή της πληροφορικής στις δραστηριότητες των ΟΤΑ είναι απαραίτητη γιατί είναι η μόνη λύση που θα φέρει χαμηλό λειτουργικό κόστος καλύτερη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση βελτίωση γενικότερα της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών .

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΤΕ

Είναι πια εμφανές ότι η βιομηχανική Κοινωνία παραχωρεί σιγά-σιγά τη θέση της στη Πληροφορική (μεταβιομηχανική) Κοινωνία. Η πληροφορική σαν επιστήμη ανήκει στον κλάδο επιστημών της Τεχνολογίας Πληροφοριών/Τηλεπικοινωνιών. Ακολούθησαν μια δυναμική εξέλιξη και μέσα σε ελάχιστο χρονικό διάστημα πραγματοποίησαν μεγάλα βήματα. Οι εξελίξεις της μικροηλεκτρονικής με τη βοήθεια των υπολογιστών οδήγησαν στην κατασκευή ολοκληρωμένων κυκλωμάτων που σήμερα ολοκληρώνουν υπερυψηλές κλίμακες και δίνουν νέα ώθηση στην Τεχνολογία της Πληροφορικής.

Έτσι η σπουδαιότερη εξέλιξη που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια στο χώρο της επεξεργασίας και μετάδοσης πληροφοριών είναι η σύγκλιση των τεχνολογιών των Η/Υ και των Τηλεπικοινωνιών. Η σύγκλιση αυτή οδήγησε στην ανάπτυξη ενός νέου κλάδου, της Τηλεπληροφορικής.

Από την στιγμή που η μικροηλεκτρονική με τα επιτεύγματά της εισήλθε στην περιοχή των τηλεπικοινωνιών αυτές είχαν την ευκαιρία να αλληιάξουν πρόσωπο και να ξεφύγουν από τις κλασικές εφαρμογές όπως το τηλέφωνο και το *telex*. Νέες εφαρμογές ήρθαν στο προσκήνιο σαν υπηρεσίες που η Τηλεπληροφορική μπορεί να προσφέρει: *teletex*, *telefax*, *teletext*, ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (*electronic mail*) κ.α.

Έγινε λοιπόν η λεγόμενη "Επανάσταση των Τηλεπικοινωνιών" η οποία θα ήταν αδύνατο να μην αφορά και την Ελλάδα. Οι ραγδαίες εξελίξεις που αναφέραμε προηγούμενα επέβαλλαν την δημιουργία συγχρόνου θεσμικού πλαισίου για τις Τηλεπικοινωνίες στη χώρα μας.

Οι προσπάθειες για εκσυγχρονισμό των καθυστερημένων τηλεπικοινωνιακών υποδομών της χώρας μας είναι πολλές, ενώ γίνονται τα τελευταία χρόνια.

Οι νέες υπηρεσίες του ΟΤΕ μπορεί να βοηθήσουν και να φέρουν μια νέα εποχή στις τηλεπικοινωνίες αλλά για προσφερθούν οι υπηρεσίες αυτές σωστά και διεξοδικά πρέπει να γίνει σωστός χειρισμός και να υπάρξει πρώτα διοικητικής και στη συνέχεια Τεχνολογικός - Τεχνικός εκσυγχρονισμός.

Παρόλου όμως που τα τελευταία χρόνια έχει δοθεί προτεραιότητα στη ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό των τηλεπικοινωνιών εξακολουθεί να υπάρχει χαμηλή ποιότητα εξυπηρέτησης, αδυναμία ικανοποίησης της ζήτησης τηλεφωνικών συνδέσεων.

Δεν μπορούμε να μιλάμε για ανάπτυξη των υπηρεσιών μας όταν με τη πρώτη βροχόπτωση παραλύουν οι επικοινωνίες μας. Αρα υπάρχει ακόμη πάρα πολλή δουλειά πριν αρχίσουμε να μιλάμε για νέες υπηρεσίες του ΟΤΕ και δίκτυα μετάδοσης δεδομένων.

ΣΕ ΑΡΚΕΤΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΠΡΩΘΗΘΕΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

Τα τελευταία χρόνια με τα ΜΟΠ/ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ έγιναν σημαντικά βήματα για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Παρά τα βήματα αυτά απέχουμε πολύ από το να είμαστε ικανοποιημένοι όταν υπάρχουν Δημόσιες επιχειρήσεις ή Οργανισμοί που δεν έχουν προωθήσει την πληροφορική σε ικανοποιητικό βαθμό ή υπάρχουν συστήματα που ελάχιστα χρησιμοποιούνται είτε από έλλειψη βούλησης ή προσωπικού.

Δεν μπορούμε να μιλάμε για εκσυγχρονισμό - μηχανοργάνωση των δημοσίων οργανισμών όταν ένας μεγάλος αριθμός τομέων της Δημόσιας Διοίκησης δεν έχει σύγχρονο πληροφοριακό σύστημα όπως:

- Δικαιοσύνη (*κεντρική υπηρεσία, δικαστήρια, σωφρονιστικά ιδρύματα, κ.α*)
- Παιδεία (*περιορισμένη η χρήση υπολογιστών συστημάτων*)
- Νοσοκομεία (*σχεδόν ανύπαρκτη η χρήση υπολογιστικών*

συστημάτων). Από την καλή και μόνο διαχείριση των αποθεμάτων (*τρόφιμα, φάρμακα, υλικά έπιπλα, ιατρικό εξοπλισμό κ.λ.π*) θα μπορούν να εξοικονομηθούν τεράστια ποσά , προς όφελος των ιατρικών υπηρεσιών.

Κάτω από την πίεση της Κοινότητας για εκσυγχρονισμό τομέων της Δημόσιας Διοίκησης όπως οι τομείς της οικονομίας, γεωργίας, περιβάλλοντος, τηλεπικοινωνιών, στατιστικής, παιδείας κ.α προτεραιότητα εκσυγχρονισμού και προσαρμογής στα κοινοτικά πρότυπα και δεδομένα της πληροφορικής έχουν οι τομείς της Οικονομίας (*πάταξη της φοροδιαφυγής, μείωση των ελλειμμάτων, αύξηση της παραγωγικότητας κ.α Γεωργίας (επιδότηση καλλιεργειών, ανακατανομή αυτών, στατιστικής κ.α) τηλεπικοινωνίες (βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών μέσω ενός άρτιου τηλεπικοινωνιακού δικτύου).*



ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1) "Η Εισαγωγή της μηχανογράφησης στους Δημόσιους Οργανισμούς και Επιχειρήσεις", ΕΛΚΕΠΑ, 1977
 - 2) "Μνήμη - Πληροφορική και νέες Τεχνολογίες", Η ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ - ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΝΘΕΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, Νοέμβριος 1987
 - 3) "Μελέτη Μηχανοργάνωσης του Δήμου Πάτρας" ΤΟΜΟΣ Α, ΠΑΤΡΑ 1989, ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ (Ι.Τ.Υ)
 - 4) "Πρόγραμμα Τηλεπικοινωνιακής Ανάπτυξης 1989-1993" ΑΘΗΝΑ - ΜΑΡΤΙΟΣ 1990
 - 5) "Τηλεπικοινωνίες-Πληροφορική", Η ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ - ΕΤΗΣΙΑ ΕΙΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ, Οκτώβριος 1994
 - 6) "HELLASPAC - Το Δημόσιο Δίκτυο Μετάδοσης και Μεταγωγής Δεδομένων"
"HELLASCOM - Νέο ψηφιακό Δίκτυο Δεδομένων και Φωνής"
"HELLASTELE - Η Ηλεκτρονική σας Πληροφόρηση"
"ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗ (Videoconference)-Οπτικοακουστική Επικοινωνία χωρίς σύνορα"
- ΟΙ ΝΕΕΣ ΠΡΟΗΓΜΕΝΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ Ο.Τ.Ε.**
Διευθυνση Τηλεπληροφορικής και Νέων Υπηρεσιών-Υπηρεσία Εμπορικών Θεμάτων.
- 7) Ενημερωτικό Δελτίο-Ενωση Τραπεζών τεύχος 1992
 - 8) "Πληροφορική και Τράπεζες", Η ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ-ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΝΘΕΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ Μάιος 1994