

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι νέες τεχνολογίες της πληροφορικής και της επικοινωνίας, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καθώς και η εφαρμογή του διαδικτύου είναι στοιχεία άρρηκτα συνδεδεμένα με την εποχή μας τα οποία αλλάζουν συνεχώς τα δεδομένα του επιχειρηματικού κόσμου. Γι αυτόν ακριβώς τον λόγο όπως η κοινωνία έτσι και η Ελληνική Βιομηχανία καθώς και οι κλάδοι της, καλούνται να αλλάξουν και να εξελιχθούν υιοθετώντας τα χαρακτηριστικά αυτά στοιχεία. Ο κλάδος της Μεταποιητικής Βιομηχανίας και πιο συγκεκριμένα ο κλάδος Παραγωγής Τροφίμων καταφέρνει να παραμένει μέχρι και σήμερα ένας από τους βασικότερους μοχλούς ανάπτυξης, ο οποίος έρχεται αντιμέτωπος με ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

Στην παρακάτω εργασία, καταβλήθηκε προσπάθεια ώστε να αποτυπωθεί η εικόνα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον τομέα παραγωγής τροφίμων. Η παρούσα εργασία απαρτίζεται από τέσσερα κεφάλαια. Αρχικά, γίνεται μια αναφορά στην έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στα στάδια, στους στόχους της καθώς και στα πλεονεκτήματα - μειονεκτήματα της. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στις επιχειρήσεις μέσω των νέων τεχνολογιών, των πληροφοριακών συστημάτων καθώς και των διαθέσιμων ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Κατόπιν, ακολουθούν στατιστικά στοιχεία για τον κλάδο παραγωγής τροφίμων καθώς και για τους επιμέρους υποκλάδους του. Τέλος, παρουσιάζονται οι στόχοι, τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της εμπειρικής έρευνας που διενεργήθηκε στις επιχειρήσεις του κλάδου των τροφίμων και είχε ως στόχο να καταγράψει την σχέση των επιχειρήσεων που ανήκουν στον Τομέα Παραγωγής Τροφίμων με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Λέξεις-κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, νέες τεχνολογίες, επιχειρήσεις, παραγωγή τροφίμων, ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Πίνακας περιεχομένων

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	i
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	ii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	2
1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	2
1.2 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	3
1.3 ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΑΙ ΦΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	8
1.4 ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	11
1.4.1 Τα πλεονεκτήματα - οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις επιχειρήσεις	13
1.4.2 Τα πλεονεκτήματα- οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους πολίτες	13
1.4.3 Τα πλεονεκτήματα- οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα	14
1.5 Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	16
2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	16
2.2 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ	16
2.3 ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	17
2.4 ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	18
2.4.1 Ορισμός πληροφοριακών συστημάτων	18
2.4.2 Κατηγορίες και τύποι πληροφοριακών συστημάτων	18
2.5 ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	20
2.5.1 Enterprise Resource Planning (ERP)	21
2.5.2 Customer Relationship Management (CRM).....	23
2.5.3 Supply Chain Management (SCM).....	25
2.6 Η ΣΧΕΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	26
2.6.1 Taxisnet.....	26
2.6.2 Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.).....	29
2.6.3 Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.)	31
2.6.4 Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας (Σ.ΕΠ.Ε.)	31
2.6.5 Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.)	33
2.6.6 Ελληνικό Κτηματολόγιο	35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ.....	37
3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	37

3.2 ΔΙΑΡΘΡΩΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	37
3.2.1 Αριθμός επιχειρήσεων	38
3.2.2 Κύκλος εργασιών	38
3.2.3 Αξία παραγωγής	40
3.2.4 Ακαθάριστη προστιθέμενη αξία	41
3.2.5 Αριθμός εργαζομένων	42
3.3 ΔΙΑΡΘΡΩΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΣΤΟΥΣ ΥΠΟΚΛΑΔΟΥΣ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	47
4.1 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	47
4.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	47
4.2.1 Το δείγμα της έρευνας	47
4.2.2 Εργαλεία συλλογής δεδομένων	48
4.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	50
4.3.1 Προσωπικά στοιχεία συμμετεχόντων	50
4.3.2 Γενικά στοιχεία επιχειρήσεων	52
4.3.3 Χρήση πληροφοριακών συστημάτων	56
4.3.4 Χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημόσιου φορέα	61
4.4 Συμπεράσματα	79
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	81
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	83

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η σημερινή εποχή χαρακτηρίζεται ως η εποχή της πληροφορίας, ο όρος εποχή της πληροφορίας αναφέρεται στην δυνατότητα των ανθρώπων να ανταλλάσσουν, να μεταφέρουν πληροφορίες ελεύθερα και να έχουν την άμεση πρόσβαση σε γνώσεις που θα ήταν δύσκολο να βρεθούν στο παρελθόν. Αυτή η δυνατότητα δίνεται όχι μόνο στους ανθρώπους αλλά και στις επιχειρήσεις, στους οργανισμούς ακόμη και στο ίδιο το κράτος. Με τη χρήση της πληροφορίας από τους ανθρώπους, τις επιχειρήσεις και το κράτος σημειώνεται μια αλματώδη εξέλιξη στην επιχειρηματικότητα στην καθημερινή μας ζωή αλλά και στην κοινωνία.

Στόχος αυτής της εργασίας είναι να απεικονίσει την σχέση των επιχειρήσεων του τομέα Παραγωγής Τροφίμων στο Νομό Θεσσαλονίκης με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Το πρώτο κεφάλαιο της εργασίας αναφέρεται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως ορισμό, στους στόχους της όπως και στα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της.

Το δεύτερο κεφάλαιο μας παραθέτει τα Πληροφοριακά Συστήματα που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις καθώς και τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες που αποτελούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Το τρίτο κεφάλαιο αναφέρεται στις επιχειρήσεις του τομέα παραγωγής τροφίμων και παραθέτονται στοιχεία που διαμορφώνουν την εικόνα αυτού του κλάδου της Μεταποιητικής Βιομηχανίας.

Το τέταρτο κεφάλαιο αποτελείται από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε στις επιχειρήσεις του τομέα παραγωγής τροφίμων στο Νομό Θεσσαλονίκης με σκοπό την διαπίστωση της χρήσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Στην αναζήτηση του τι ακριβώς είναι η <<ηλεκτρονική διακυβέρνηση>> μπορούν να δοθούν ποικίλοι ορισμοί ανάλογα με την οπτική γωνία που αντιμετωπίζει ο κάθε επιστήμονας ή ειδήμων το θέμα. Λανθασμένα ορισμένοι θεωρούν ότι ο στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η μεταφορά του γραφειοκρατικού συστήματος λειτουργίας που βασίζεται στην κυρίαρχη χρήση του χαρτιού σε ηλεκτρονική μορφή (Γιαννουκάκου, 2011). Αντιθέτως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εμπρικλείει πολλά περισσότερα από την απλή αυτοματοποίηση των υπαρχουσών διαδικασιών και τη διάθεση συγκεκριμένων υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω Διαδικτύου. Στοχεύει βαθιά στην καρδιά κάθε κυβερνητικής δομής μεταμορφώνοντας τις μεθόδους, τις επικοινωνίες και την νοοτροπία της κυβέρνησης και της διακυβέρνησης.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση ορίζει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως <<την εφαρμογή ψηφιακών εργαλείων και συστημάτων όπου σε συνδυασμό με τις κυβερνητικές στρατηγικές φέρουν ως αποτέλεσμα την παροχή καλύτερων δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Η αποτελεσματική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πρέπει να προσφέρει εξοικονόμηση χρόνου και πόρων στις κυβερνήσεις και στις επιχειρήσεις, διαφάνεια καθώς και συμμετοχή των πολιτών στην πολιτική ζωή >>(Lamsal E.,2018).

Το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης αναφέρει στην επίσημη ιστοσελίδα του (http://minadmin.yypes.gr/?page_id=12126) : <<Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά τον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών>>.

Έχοντας υπόψη τα παραπάνω φθάνουμε στο συμπέρασμα πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα πεδίο όπου διαπλέκονται αρκετοί διαφορετικοί τομείς μέσα

σε ένα μοναδικό περιβάλλον όπως η διοίκηση επιχειρήσεων, η δημόσια διοίκηση, η επιστήμη της πληροφόρησης, τα οικονομικά, η νομοθεσία, η ηθική και οι πολιτικές επιστήμες. Επίσης υπάρχουν πολλαπλά πεδία πολιτικών, τα οποία πρέπει να αντιμετωπιστούν όπως η προστασία προσωπικών δεδομένων, το ψηφιακό χάσμα, η δημόσια πρόσβαση σε κυβερνητική πληροφόρηση, η παροχή υπηρεσιών και η ασφάλεια των πληροφοριών προτού το κάθε κράτος προχωρήσει στην εφαρμογή ενός συνολικού προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

1.2 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν σχετίζεται με την παροχή των παραδοσιακών υπηρεσιών αλλά με την ριζική αναδιαμόρφωση του τρόπου λειτουργίας της Κυβέρνησης και της διακυβέρνησης. Για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης έχει δημοσιεύσει το πρόγραμμα <<Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020>>. Στο παραπάνω σχέδιο έχουν οριστεί 3 κατευθυντήριοι άξονες με επιμέρους στόχους οι οποίοι πρέπει να επιτευχθούν σταδιακά έτσι ώστε να αξιοποιηθεί το δυναμικό των ΤΠΕ ως καταλύτης ανάπτυξης και εργαλείο σύγχρονης διακυβέρνησης, ώστε η Ελληνική Δημόσια Κυβέρνηση να ανακτήσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και να καταστεί πιο αποδοτική και παραγωγική και τέλος να παρέχονται στους πολίτες και στις επιχειρήσεις συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ας δούμε όμως αναλυτικότερα τους 3 κατευθυντήριους άξονες, τους επιμέρους στόχους τους, τα προβλήματα που συναντώνται αλλά και τα οφέλη που θα προκύψουν:

Εικόνα 1: Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Πηγή 1: Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2013.

Κατευθυντήριος άξονας 1: Εκσυγχρονισμός Κράτους και Διοίκησης

Ο πρώτος κατευθυντήριος άξονας έχει ως στόχο τον εκσυγχρονισμό του κράτους και της διοίκησης. Όμως για να μπορέσει το κράτος να μεταβεί στον εκσυγχρονισμό πρέπει να αντιμετωπίσει μια πληθώρα προβλημάτων που προκύπτουν από την υπάρχουσα κατάσταση στην Δημόσια Διοίκηση. Για αυτόν ακριβώς το λόγο κρίθηκε απαραίτητο να οριστούν τρεις επιμέρους δράσεις που θα αντιμετωπίσουν τα προβλήματα έτσι ώστε να προκύψει το επιθυμητό τελικό αποτέλεσμα που είναι ο εκσυγχρονισμός. Οι τρεις δράσεις αυτού του άξονα είναι οι εξής:

- **Απλούστευση διαδικασιών με τη χρήση των ΤΠΕ:** Με αυτή τη δράση αντιμετωπίζονται τρία προβλήματα: α) αυτό της ηλεκτρονικής γραφειοκρατίας καθώς με την διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων μειώνεται δραστικά ο αριθμός των απαιτούμενων δικαιολογητικών, β) αυτό της ανάγκης για επικύρωση διότι πλέον οι

εγκρίσεις θα έχουν νομική ισχύ, γ) αυτό του θεσμικού πλαισίου το οποίο περιορίζει τη χρήση και την αξιοποίηση των ΤΠΕ καθώς αναγνωρίζει μόνο πρωτότυπα έγγραφα σε έντυπη μορφή.

- **Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων και ψηφιοποίηση διεργασιών:** Η δεύτερη δράση αντιμετωπίζει α) την σπατάλη του χρόνου και των πόρων (π.χ. αναζήτηση και αρχειοθέτηση με φυσικό τρόπο, καθυστέρηση στην επικοινωνία μεταξύ των φορέων) με την εγκατάσταση ενός ηλεκτρονικού περιβάλλοντος διακίνησης, διαχείρισης, αρχειοθέτησης και επικοινωνίας όλων των Δημόσιων φορέων, β) την διαφοροποίηση (ως προς την μορφή) των εγγράφων που παράγονται μοντελοποιώντας τα βασικά έγγραφα με ενιαία πρότυπα.

- **Ενιαία διαχείριση πόρων της Δημόσιας Διοίκησης:** Με την τρίτη δράση επιλύονται τα προβλήματα α) της έλλειψης των διαδικασιών προμήθειας, συντήρησης και λειτουργίας των τεχνολογικών υποδομών καθώς και β) της περιορισμένης αρμοδιότητας στην διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων από τις Διευθύνσεις Διοικητικού, απλά με την λειτουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος για την προμήθεια, χρήση, λειτουργία και συντήρηση των πληροφοριακών υποδομών και την παρακολούθηση της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.

Κατευθυντήριος άξονας 2: Επανασύνδεση του πολίτη με το κράτος και την διοίκηση.

Σε αυτό το σημείο το κράτος έχει καταφέρει επιτυχώς τον εκσυγχρονισμό και την απλούστευση των διαδικασιών του και προχωρά στην επίτευξη ενός μεγαλύτερου στόχου αυτού του δεύτερου άξονα που είναι η επανασύνδεση του πολίτη και της επιχείρησης με το κράτος. Όπως προηγουμένως στον πρώτο κατευθυντήριο άξονα έτσι και εδώ υπάρχουν αρκετά και σημαντικά προβλήματα που χρήζουν αντιμετώπισης, τα οποία όμως θα επιλυθούν με τις ανάλογες δράσεις που αναφέρονται κάτωθι:

➤ **Ενιαία διαχείριση των σχέσεων του κράτους, του πολίτη και των επιχειρήσεων:** Η συγκεκριμένη δράση εξαλείφει το πρόβλημα όπου κάθε φορέας της Δημόσιας Διοίκησης παρέχει τις δικές του υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις καθώς έχει το δικό του θεσμικό πλαίσιο και τις δικές του διαδικασίες. Κάτι τέτοιο επιτυγχάνεται με τη δημιουργία ενός ενιαίου συστήματος διαχείρισης συναλλαγών του πολίτη και της επιχείρησης με τις δημόσιες υπηρεσίες.

➤ **Δημιουργία ενός ενιαίου σημείου πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες:** Το πρόβλημα που αντιμετωπίζεται εδώ είναι πως ο Ελληνικός Δημόσιος Φορέας εμφανίζει παρουσία στο διαδίκτυο άνω των 1000 διαδικτυακών τόπων, αυτό συνεπάγεται πολυδιάσπαση της πληροφορίας, αποπροσανατολισμό του πολίτη και αύξηση του κόστους λόγω κατασκευής, συντήρησης και ενημέρωσης των διαδικτυακών τόπων. Με την δημιουργία ενός ενιαίου σημείου πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες το πρόβλημα επιλύεται.

Αξίζει να σημειωθεί πως το ενιαίο σημείο πρόσβασης στην χώρα μας είναι η Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη «ΕΡΜΗΣ» όμως δεν παρέχει τον ανώτερο αριθμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών λόγω έλλειψης διαλειτουργικότητας και συνεργασίας με τους υπόλοιπους φορείς. Ακόμη, η παραπάνω έλλειψη ενισχύεται περισσότερο με το μη επαρκή αριθμό των υπηρεσιών που προσφέρουν τα ΚΕΠ.

➤ **Αυθεντικοποίηση των πολιτών:** Η δράση αυτή αντιμετωπίζει τη χρήση των διαφορετικών κωδικών αυθεντικοποίησης των πολιτών που δεν συνδέονται μεταξύ τους συσχετίζοντας αυτούς του διαφορετικούς κωδικούς αυθεντικοποίησης (ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, ΑΔΤ, κ.λπ.) με την εγκατάσταση των κατάλληλων υποδομών διευκολύνοντας τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

➤ **Συμμετοχική Δημοκρατία:** Με την βελτίωση του νομοθετικού πλαισίου και την εφαρμογή συστημάτων που προάγουν τις διαφανείς διαδικασίες στην Δημόσια Διοίκηση αλλά και τη δημιουργία πλατφορμών προώθησης της ψηφιακής έκφρασης και της συμμετοχής των πολιτών (σχόλια, προτάσεις κακοδιοίκησης, προτάσεις βελτίωσης κ.λπ.) αντιμετωπίζεται η ευρεία

δυσπιστία, η αποξένωση και η αποστασιοποίηση των πολιτών από την Δημόσια Διοίκηση λόγω ελλιπούς αποτελεσματικότητας και διαφθοράς.

- **Ψηφιακή ένταξη και ψηφιακός αναλφαβητισμός:** Μεγάλο μέρος των πολιτών δεν επωφελούνται από τις νέες τεχνολογίες λόγω έλλειψης κατάρτισης και ψηφιακών δεξιοτήτων. Αντίστοιχα, μεγάλο μέρος των στελεχών του δημόσιου τομέα δεν έχει τις απαραίτητες γνώσεις για να υποστηρίξει την ηλεκτρονική μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης. Όμως το παραπάνω πρόβλημα μπορεί να αντιμετωπιστεί με την υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης προς τους πολίτες αλλά και προς τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης αυξάνοντας το ποσοστό του ψηφιακού αλφαβητισμού στην χώρα μας.

Κατευθυντήριος άξονας 3: Συντονισμός οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση

Μετά τον αναγκαίο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και την επιτυχημένη επανασύνδεση του πολίτη με το κράτος, ακολουθεί ο συντονισμός των οριζόντιων πολιτικών της Δημόσιας Διοίκησης, ο οποίος θα αυξήσει και θα ενισχύσει σημαντικά το επίπεδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα μας. Ο παραπάνω συντονισμός ή αλλιώς οργάνωση επιτυγχάνεται και προϋποθέτει τα ακόλουθα:

- **Διασύνδεση βασικών μητρώων Δημόσιας Διοίκησης:** Τα βασικά μητρώα (π.χ. Μητρώο Φορολογούμενων, Μητρώο Ασφαλισμένων, Μητρώο Αστυνομικών Ταυτοτήτων, Μητρώα Επιχειρήσεων, Δημοτολόγιο) πρόκειται να διασυνδεθούν, βάσει κοινού δεσμευτικού προτύπου και θα διαλειτουργούν μεταξύ τους. Η ανάπτυξη κάθε νέου Μητρώου ή βάσης θα ακολουθεί το κοινό πρότυπο και θα διαλειτουργεί με τα υπόλοιπα μειώνοντας δραστικά τον χρόνο και τους πόρους του κράτους, των πολιτών και των επιχειρήσεων.

- **Ανοιγτή διάθεση δημόσιας πληροφορίας:** Το κράτος είναι ο μεγαλύτερος πάροχος και συλλέκτης της πληροφορίας. Τα δημόσια κρατικά δεδομένα αποτελούν εργαλείο διακυβέρνησης και σημαντική πηγή πληροφόρησης. Η αξιοποίηση αυτών των δεδομένων μέσω της παραγωγής εφαρμογών και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας θα επιφέρει μετρήσιμα θετικά αποτελέσματα στη ζωή των πολιτών, θα προσφέρει το έναυσμα για καινοτόμες ιδέες και θα συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη και τη διαφάνεια.

1.3 ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΑΙ ΦΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Σήμερα αναγνωρίζονται 3 βασικά μοντέλα σχέσεων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση που κατατάσσονται ανάλογα με το ποιος βρίσκεται απέναντι από την κρατική δομή. Παρόλα αυτά σε όλα τα μοντέλα σχέσεων ο απώτερος σκοπός είναι ο ίδιος, δηλαδή η μείωση των επαναλαμβανόμενων διοικητικών λειτουργιών και η βελτιστοποίηση της επικοινωνίας τόσο εσωτερικά ανάμεσα στις κρατικές υπηρεσίες αυτές καθαυτές όσο και στις σχέσεις με τις επιχειρήσεις και τους πολίτες (Γιαννουκάκου, 2011).

- Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government-to-Government, G2G): αναφέρεται στην εσωτερική επικοινωνία των κρατικών υπηρεσιών και την ενδοϋπηρεσιακή συνεργασία. Κύριο μέλημα του μοντέλου αυτού είναι ο ανασχεδιασμός των οργανωτικών δομών και διαδικασιών.
- Κυβέρνηση προς Πολίτες (Government-to-Citizen, G2C): έχει ως στόχο την διάθεση απλοποιημένων υπηρεσιών προς τους πολίτες έτσι ώστε να διευκολύνεται η συνδιαλλαγή τους με την κρατική δομή, η οποία θα μειώνει το χρόνο διεκπεραίωσης και θα ενισχύει την προσβασιμότητα των πολιτών σε πληροφορίες και υπηρεσίες. Επίσης μέσω αυτού του μοντέλου ενδυναμώνεται η εμπιστοσύνη του πολίτη προς την κυβέρνηση ενώ ταυτόχρονα ωθείται να συμμετέχει ενεργά στα κοινά μέσω ανοικτών και διαφανών διαδικασιών.

- Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (Government-to-Business, G2B): γενικά αναφέρεται στον εκσυγχρονισμό της επικοινωνίας και της συναλλαγής των επιχειρήσεων με τις κρατικές υπηρεσίες. Ειδικότερα αναφέρεται πρώτον στις ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurement), δηλαδή την κατάθεση προσφορών για την σύναψη εμπορικών συναλλαγών με τις δημόσιες υπηρεσίες ηλεκτρονικά επιφέροντας μείωση κόστους και διαφάνεια των ενεργειών και δεύτερον διευκολύνει τις παραπάνω συναλλαγές επιφέροντας αύξηση της παραγωγικότητας και της ανάπτυξης (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή ΦΠΑ και online παροχή φορολογικής ενημερότητας).

Συμπληρωματικά αναφέρεται ότι έχουν αναγνωρισθεί από μελετητές και άλλα σχεσιακά μοντέλα όπως: *Πολίτης προς Κυβέρνηση (Citizen-to-Government, C2G)*, *Επιχείρηση προς Κυβέρνηση (Business-to-Government, B2G)*, *Κυβέρνηση προς μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς (Government-to-NonProfit, G2N)*, *Μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί προς Κυβέρνηση (NonProfit-to-Government, N2G)* και *Κυβέρνηση προς Υπάλληλο (Government-to-Employee, G2E)*. Αξίζει να σημειωθεί ότι εκτός από το τελευταίο μοντέλο G2E το οποίο κερδίζει το ενδιαφέρον των μελετητών όλο και παραπάνω τα υπόλοιπα τέσσερα θεωρούνται ότι εμπίπτουν στις προαναφερθείσες κατηγορίες G2G, G2C, G2B (Γιαννουκάκου, 2011).

Φάσεις

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν μπορεί να υλοποιηθεί σε ένα στάδιο, αλλά περιλαμβάνει πολλαπλά στάδια και φάσεις και είναι από την φύση της εξελικτική. Ο βαθμός παροχής μίας υπηρεσίας της Δημόσιας Διοίκησης με ηλεκτρονικό τρόπο είναι αυτός που καθορίζει το στάδιο ή αλλιώς την φάση ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το τμήμα της Δημόσιας Οικονομικής και της Δημόσιας Διοίκησης των Ηνωμένων Εθνών στην μελέτη «Benchmarking E-Government» (2002) αναφέρει ποια είναι αυτά τα πέντε στάδια που προσδιορίζουν την πρόοδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Έτσι έχουμε:

- I. Αναδύομενη παρουσία (Emerging presence):** Σε αυτήν την φάση/στάδιο σημειώνεται μια περιορισμένη αλλά επίσημη διαδικτυακή παρουσία από μερικούς ανεξάρτητους κυβερνητικούς φορείς, οι οποίοι παρέχουν μόνο στατική πληροφόρηση. Αυτοί οι διαδικτυακοί τόποι συνήθως περιλαμβάνουν

πληροφορίες επικοινωνίας όπως τηλεφωνικούς αριθμούς, διευθύνσεις και σε μερικές περιπτώσεις δίνονται ειδικές πληροφορίες όπως FAQs.

- II. Εμπλουτισμένη παρουσία (Enhanced presence):** Εδώ σημειώνεται αύξηση στον αριθμό των διαδικτυακών τόπων μιας χώρας αλλά και στον όγκο του περιεχομένου που περιλαμβάνουν αυτοί οι διαδικτυακοί χώροι. Το περιεχόμενο προσφέρει μια πιο εξειδικευμένη πληροφόρηση η οποία ανανεώνεται συχνά (δημοσιεύσεις, ενημερωτικά δελτία), υπηρεσίες/πεδία αναζήτησης αλλά και διαφόρους συνδέσμους (links) με άλλους κυβερνητικούς διαδικτυακούς τόπους. Τέλος η επικοινωνία μπορεί πλέον να πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- III. Αλληλεπιδραστική παρουσία (Interactive presence):** Η διαδικτυακή παρουσία μιας χώρας επεκτείνεται δυναμικά σε μεγάλο βαθμό παρέχοντας πρόσβαση σε πλήθος κυβερνητικών υπηρεσιών και οργανισμών. Η επικοινωνία μεταξύ πολιτών και διαφόρων υπηρεσιών γίνεται πιο σύνθετη με μεγάλη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και δυνατότητα καταχώρησης σχολίων. Επιπλέον, υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης σε εξειδικευμένες βάσεις δεδομένων καθώς και η λήψη και η αποστολή αιτήσεων και πληροφοριών μέσα από ειδικές φόρμες. Σε αυτό το στάδιο το περιεχόμενο και οι πληροφορίες ανανεώνονται πολύ συχνά.
- IV. Συναλλακτική παρουσία (Transactional presence):** Σε αυτό το στάδιο παρέχονται ολοκληρωμένες και ασφαλείς συναλλαγές π.χ. έκδοση διαβατηρίου, πιστοποιητικά γέννησης, θανάτου κ.λπ. Ο χρήστης μπορεί να πληρώσει online φόρους, κλήσεις τροχαίας, τέλη κυκλοφορίας, λογαριασμούς ηλεκτρικού, νερού κλπ. Οι ψηφιακές υπογραφές αποτελούν τον τρόπο με τον οποίο διευκολύνονται οι συναλλαγές με την κυβέρνηση ενώ γίνεται ταυτόχρονα χρήση ασφαλών δικτυακών τόπων με χρήση password για την αναγνώριση των χρηστών.
- V. Πλήρως ολοκληρωμένη παρουσία (Seamless or Fully Integrated presence):** Στο τελικό αυτό στάδιο παρέχεται η δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε οποιαδήποτε υπηρεσία μέσα από ένα ενοποιημένο πακέτο υπηρεσιών που είναι ομαδοποιημένες ανάλογα με τις ανάγκες των χρηστών.

Η μελέτη *Gartner's Four Stages of e-Government (2000)* αναφέρει πως η πρόοδος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αξιολογείται με βάση τα τέσσερα διακριτά στάδια (Al-Hasmi, A. 2014):

- I. Παρουσία (presence):** Σε αυτό το στάδιο ταξινομούνται οι διαδικτυακοί τόποι με απλό πληροφοριακό χαρακτήρα ή αλλιώς ιστοσελίδες με παθητική φύση.
- II. Αλληλεπίδραση (interaction):** Αυτό το στάδιο περιλαμβάνει τους διαδικτυακούς χώρους που παρέχουν απλές ενέργειες αλληλεπίδρασης μεταξύ της κυβέρνησης και του πολίτη (G2C), της κυβέρνησης και της επιχείρησης (G2B) καθώς και της κυβέρνησης με την κυβέρνηση (G2G), όπως επικοινωνία μέσω e-mail ή φόρμες προς συμπλήρωση για περαιτέρω πληροφορίες.
- III. Συναλλαγή (transaction):** Σε αυτό το στάδιο είναι δυνατές οι συναλλαγές όπως η πληρωμή φόρου, παραβόλου, η υποβολή προσφορών για συμβάσεις προμήθειας κ.λπ.
- IV. Μετασχηματισμός (transformation):** Αποτελεί το πιο υψηλό στάδιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και συχνά συγχέεται με την Διακυβέρνηση δηλαδή με το πως η κυβέρνηση λειτουργεί και οργανώνεται.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί πως έχουν διεξαχθεί αρκετές μελέτες σχετικά με το ποιά και το πόσα είναι τα στάδια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, χωρίς φυσικά αυτό να σημαίνει πως η μια αναιρεί την άλλη.

1.4 ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Με την παραδοχή ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εμπερικλείει πολλά περισσότερα από την απλή αυτοματοποίηση των υπάρχουσών διαδικασιών και τη διάθεση συγκεκριμένων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις συμπεραίνουμε ότι η ολοκληρωτική εφαρμογή της στη Δημόσια Διοίκηση είναι ένα θέμα περίπλοκο. Έτσι, ακόμη και αν μια χώρα εμφανίζει υψηλούς δείκτες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αυτό δεν αναιρεί το γεγονός πως υπάρχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα στην υιοθέτηση και εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Φυσικά τα μειονεκτήματα είναι λιγότερα από τα πλεονεκτήματα και

δεν μπορούν να διαχωριστούν με βάση τα μοντέλα σχέσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Και στα 3 μοντέλα σχέσεων (G2C, G2B, G2G) τα μειονεκτήματα είναι όμοια ενώ τα πλεονεκτήματα μπορούν να διαχωριστούν ανάλογα με το ποιος αλληλεπιδρά με την Κυβέρνηση. Έτσι σε αυτό το σημείο θα παρατεθούν τα «γενικά» μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και στη συνέχεια τα «ειδικά» πλεονεκτήματα της.

Τα μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ακόμη και λιγοστά δεν παύουν να απασχολούν τους πολίτες και να δημιουργούν ερωτήματα σχετικά με τις πιθανές επιπτώσεις της εφαρμογής της. Αυτά τα μειονεκτήματα ή αλλιώς επιπτώσεις είναι:

- Η έλλειψη ισότητας του κοινού στο Διαδίκτυο είτε λόγω κρίσης του κοινωνικού κράτους (κοινωνικές αναταραχές, φτώχεια, ανεργία) είτε λόγω έλλειψης γνώσεων πληροφορικής.
- Η εμπιστοσύνη των χρηστών στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες οφείλουν να προσφέρουν στον χρήστη μία απολύτως ασφαλή πρόσβαση. Ακόμη και σε περίπτωση υποκλοπής δεδομένων θα πρέπει το κράτος να ενεργεί καταλλήλως έτσι ώστε να διαλευκανθεί το έγκλημα και να κερδίσει ξανά την εμπιστοσύνη του χρήστη.
- Η έλλειψη ιδιωτικής ζωής των πολιτών. Με την συνεχή ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι πολίτες αναγκάζονται να επικοινωνούν με την κυβέρνηση σε μεγαλύτερη κλίμακα. Έτσι η κυβέρνηση αποκτά όλο και περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ζωή των πολιτών κάνοντας το δικαίωμα της ιδιωτικής ζωής να χαθεί.
- Το κόστος σχετικά με την εφαρμογή και την ανάπτυξη των προγραμμάτων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Μερικοί υποστηρίζουν ότι παρά το τεράστιο ποσό των χρημάτων που έχει δαπανηθεί για την εφαρμογή της και την ανάπτυξη της το τελικό προϊόν χαρακτηρίζεται μέτριο.

1.4.1 Τα πλεονεκτήματα - οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις επιχειρήσεις

Όπως οι πολίτες έτσι και οι επιχειρήσεις επωφελούνται από την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η καθημερινή ρουτίνα των επιχειρήσεων σε σχέση με αυτή των πολιτών περιλαμβάνει περισσότερες συναλλαγές με τον δημόσιο φορέα αλλά και περισσότερες εσωτερικές διαδικασίες που πλέον απαιτούν χρήση της τεχνολογίας. Άρα τα πλεονεκτήματα- οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον τομέα των επιχειρήσεων είναι συνδεδεμένα πλήρως με την βιωσιμότητα της επιχείρησης. Έτσι πλεονεκτήματα αποτελούν:

- Η εξοικονόμηση χρημάτων και χρόνου
- Η αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας
- Η μείωση των λαθών
- Η αύξηση της ανταγωνιστικότητας

1.4.2 Τα πλεονεκτήματα- οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους πολίτες

Όσον αφορά τους πολίτες και την καθημερινότητα τους, έχει ήδη αποδειχθεί ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επέφερε δραματικές αλλαγές και σημαντικές συνέπειες στην ζωή τους. Τα πλεονεκτήματα- οφέλη που παρατηρούνται σε αυτήν την ομάδα είναι:

- Η εξυπηρέτηση που λαμβάνει ο πολίτης καθίσταται αμεσότερη, γρηγορότερη και οικονομικότερη
- Υπάρχει διαφάνεια στις συναλλαγές
- Η ανοιχτή πρόσβαση στις πληροφορίες δίνει στους πολίτες την δυνατότητα να κατανοήσουν πως δαπανώνται οι φόροι που καταβάλλουν και πως λαμβάνονται οι αποφάσεις
- Ενισχύεται η Δημοκρατία διότι οι πολίτες συμμετέχουν στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

1.4.3 Τα πλεονεκτήματα- οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα

Τα πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σημειώνονται και παρατηρούνται περισσότερο στον δημόσιο τομέα και αυτό διότι η Δημόσια Διοίκηση αδιαφορούσε στο να εισάγει νέες τεχνολογίες στις διαδικασίες της και να συμβαδίσει με την εξέλιξη της κοινωνίας. Γι αυτόν ακριβώς το λόγο τα πλεονεκτήματα στο μοντέλο G2G καθίστανται εμφανέστερα και σημαντικότερα προκαλώντας:

- Βελτίωση των διαδικασιών
- Εξοικονόμηση χρημάτων
- Ελαχιστοποίηση λαθών
- Βελτίωση του κοινωνικού προφίλ του
- Καλύτερη χρήση της γνώσης
- Αύξηση της διαφάνειας, της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας.

1.5 Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η σημερινή εποχή διαφέρει από τις υπόλοιπες γιατί ολοένα και περισσότερες δυνατότητες προσφέρονται από τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών στο σύνολο της κοινωνίας. Η Ελλάδα μέσα στην σοβαρή και παρατεταμένη κρίση φαίνεται να δείχνει αρκετά ενθαρρυντικά σημάδια εξισορρόπησης και αποκατάστασης χωρίς όμως αυτό να σημαίνει πως οι δείκτες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα μας βρίσκονται σε ικανοποιητικά επίπεδα σε συνάρτηση με αυτούς της ΕΕ. Για αυτόν ακριβώς τον λόγο από το 2014 έως το 2020 η χώρα μας βρίσκεται και θα βρίσκεται σε ένα στρατηγικό πλαίσιο υιοθέτησης και εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Όμως δεν είναι η πρώτη φορά που η χώρα μας βρίσκεται και επιχορηγείται για ένα τέτοιο στρατηγικό πλαίσιο.

- Το 1999 ψηφίζεται το επιχειρησιακό πρόγραμμα «**Κοινωνία της Πληροφορίας**» με όραμα την Ελλάδα στην εποχή της Πληροφορίας. Από το πρόγραμμα αυτό χρηματοδοτείται η ενίσχυση των υποδομών και των υπηρεσιών ΤΠΕ σε βασικούς κλάδους της δημόσιας διοίκησης όπως η Υγεία και η Παιδεία, αλλά και γενικότερα όλο το εύρος των συναλλαγών της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Μέχρι το Μάρτιο

του 2004, η αξιοποίηση των Νέων Τεχνολογιών στην Ελλάδα ταυτίστηκε σχεδόν με το Πρόγραμμα «**Κοινωνία της Πληροφορίας**».

- Το 2005, καταρτίστηκε από την Επιτροπή Πληροφορικής για πρώτη φορά μια ολοκληρωμένη Ψηφιακή Στρατηγική για την χώρα, που αναφερόταν στην περίοδο 2006-2013. Η **Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013** αποσκοπούσε στην πραγματοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής, αναδεικνύοντας τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών καθώς και τις νέες δεξιότητες ως βασική στρατηγική κατεύθυνση της χώρας για την επόμενη περίοδο.
- Στις 21.11.2016 το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης ολοκλήρωσε με επιτυχία τη δημόσια διαβούλευση επί της «**Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγική 2016-2021**» μέσα στα όρια του επιχειρησιακού προγράμματος «**Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020**». Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική (ΕΨΣ), αποτελεί τον οδικό χάρτη και το πλαίσιο αναφοράς για τις αλλαγές που χρειάζεται η χώρα. Θέτει το όραμα και εξειδικεύει τους τομείς παρέμβασης στους οποίους θα πρέπει να εστιαστεί η προσπάθεια, έτσι ώστε η χώρα, με ορίζοντα το 2021, να ενταχθεί με αξιώσεις στον ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη.

Γίνεται προσπάθεια να υπάρξει ένας γενικός συντονισμός των θεμάτων που άπτονται της ηλεκτρονικής διοίκησης. Ήδη λειτουργεί στο Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, η Ειδική Γραμματεία της Κοινωνίας της Πληροφορίας και στο Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης η Υπηρεσία Ανάπτυξης της Πληροφορικής. Στόχος είναι η επίτευξη του αιεφόρου εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Κυρίαρχο χαρακτηριστικό της πρώτης δεκαετίας του 21ου αιώνα αποτέλεσε το ξεκίνημα ενός νέου μετασχηματισμού της οικονομίας και της κοινωνίας. Οι αλλαγές που δρομολόγησαν η οικονομία της γνώσης και της πληροφορίας, η νέα οικονομία, είναι εντυπωσιακές. Οι αλλαγές αυτές συγκρίνονται ήδη με τις αλλαγές που προξένησε στο παρελθόν ο μετασχηματισμός των αγροτικών οικονομιών σε βιομηχανικές. Στο παρελθόν, η οργάνωση της βιομηχανικής κοινωνίας αντανάκλούσε τον ανταγωνισμό των δύο συντελεστών παραγωγής, της εργασίας και του κεφαλαίου. Σήμερα, υπεισέρχεται και ένας τρίτος συντελεστής παραγωγής, με σημαίνουσα βαρύτητα στην προστιθέμενη αξία των παραγόμενων αγαθών και υπηρεσιών, η γνώση. Σήμερα, μιλάμε για οικονομία της γνώσης επειδή η ταχύτητα με την οποία η γνώση ενσωματώνεται στο φυσικό και το ανθρώπινο κεφάλαιο έχει αυξηθεί σημαντικά. Ορισμένοι αναλυτές ισχυρίζονται ότι οι τεχνολογικές καινοτομίες, σε λιγότερο από 10 χρόνια από σήμερα, θα έχουν συμβάλει στην αλλαγή της δομής της οικονομίας πολύ περισσότερο από ότι συνέβαλλαν σωρευτικά τα προηγούμενα 200 χρόνια. Η σημερινή εποχή χαρακτηρίζεται όχι άδικα ως η εποχή της πληροφορίας. Νέες τεχνολογίες, νέα προϊόντα και υπηρεσίες, νέες επιχειρηματικές πρακτικές καθορίζουν την οικονομική δραστηριότητα. Νέα εργασιακά πρότυπα, νέες καταναλωτικές συνήθειες, νέοι τρόποι διασκέδασης και επικοινωνίας μεταμορφώνουν τις κοινωνίες μας. Η βιομηχανική εποχή έχει τελειώσει και έχει διαμορφωθεί μια νέα παγκόσμια οικονομία όπου, η γνώση, οι δεξιότητες, η τεχνολογία, η ευελιξία στην παραγωγή, η ανάδειξη νέων βιομηχανιών, προϊόντων και υπηρεσιών είναι οι βασικοί μοχλοί της.

2.2 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Απαραίτητη προϋπόθεση για να μπορέσει κάποιος να συνδεθεί στο **internet** είναι ο ηλεκτρονικός υπολογιστής του να διαθέτει μια κάρτα **modem**. Το **modem** είναι μια μικρή συσκευή που επιτρέπει στα δεδομένα ενός υπολογιστή να μεταφερθούν σε κάποιον άλλον υπολογιστή μέσω των κοινών τηλεφωνικών γραμμών. Ακόμη για να εξασφαλίσει κάποιος τη σύνδεση του στο **internet**, θα πρέπει

να διαθέτει έναν πάροχο (**provider**), μια εταιρεία στην οποία θα πληρώνει ένα χρηματικό ποσό ως συνδρομή και θα του επιτρέπει να συνδεθεί στον κεντρικό υπολογιστή της. Με τη σειρά του αυτός συνδέεται με κάποιους μόνιμους τηλεπικοινωνιακούς κόμβους μέσω καναλιών υψηλών ταχυτήτων διακίνησης πληροφοριών (οπτικές ίνες). Οι κόμβοι αυτοί καθιστούν δυνατή την επικοινωνία ανάμεσα σε δύο απομακρυσμένους υπολογιστές οπουδήποτε στον κόσμο.

Η δομή του **Διαδικτύου** χαρακτηρίζεται από μια ιεραρχία τριών επιπέδων. Στο πρώτο επίπεδο τοποθετούνται τα τοπικά δίκτυα (**Local Area Network**), τα οποία αποτελούνται από ηλεκτρονικούς υπολογιστές που είναι συνδεδεμένοι μεταξύ τους με ένα ειδικό καλώδιο το οποίο δεν μπορεί να υπερβαίνει το μήκος μερικών δεκάδων μέτρων. Στο δεύτερο επίπεδο υπάγονται τα δίκτυα που συνδέουν ηλεκτρονικούς υπολογιστές οι οποίοι βρίσκονται σε μακρινές αποστάσεις μεταξύ τους και ονομάζονται δίκτυα Ευρείας περιοχής (**Wide Area Network**). Η σύνδεση τοπικών δικτύων οδηγεί στη δημιουργία περιφερειακών κόμβων που καλύπτουν μεγάλες γεωγραφικές περιφέρειες. Πολλοί κόμβοι μαζί συνδέονται σε ένα ή περισσότερα Εθνικά δίκτυα που αποτελούν και το τρίτο επίπεδο. Τα τοπικά δίκτυα συνδέουν τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές με καλώδια των υπηρεσιών και εταιριών τηλεπικοινωνίας. Το **Διαδίκτυο** είναι ένα δίκτυο ευρείας περιοχής, οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές που είναι σήμερα συνδεδεμένοι στο **Διαδίκτυο** είναι αρκετά εκατομμύρια και αυξάνονται αλματωδώς (Λιονουδάκη, Νικηφοράκη, 2010).

2.3 ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Οι επιχειρήσεις πρέπει να αντιμετωπίσουν πολλές προκλήσεις καθημερινά σε ένα ανταγωνιστικό αλλά και συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας προσφέρουν στις επιχειρήσεις πολλά και ποικίλα οφέλη, τα οποία μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε αυτά που σχετίζονται με στρατηγικά θέματα και σε αυτά που σχετίζονται με οικονομικά πλεονεκτήματα. Δηλαδή, σε διοικητικό επίπεδο, η χρήση νέων τεχνολογιών συμβάλει στον γρήγορο και έγκαιρο εντοπισμό από την επιχείρηση, των μεταβολών των προτιμήσεων των καταναλωτών, μέσα από τα πληροφοριακά συστήματα. Ενώ, σε επίπεδο παραγωγικής διαδικασίας, βοηθά στην γρηγορότερη προσαρμογή και ανταπόκριση της επιχείρησης σε αυτές τις αλλαγές. Έτσι, επιχειρήσεις που βασίζουν τη λειτουργία τους σε παραδοσιακές μεθόδους είναι τις περισσότερες φορές λιγότερο αποδοτικές και

ευέλικτες στις αλλαγές του εξωτερικού περιβάλλοντος και λιγότερο ανταγωνιστικές. Ενώ επιχειρήσεις που κάνουν ορθή χρήση των νέων τεχνολογιών απολαμβάνουν την δυνατότητα της έγκαιρης αντίληψης των μεταβολών στην αγορά και της εκμετάλλευσης παρουσιαζόμενων νέων ευκαιριών.

2.4 ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

2.4.1 Ορισμός πληροφοριακών συστημάτων

Πληροφοριακό σύστημα ονομάζεται ένα σύνολο διαδικασιών, ανθρώπινου δυναμικού και αυτοματοποιημένων υπολογιστικών συστημάτων, που προορίζονται για την συλλογή, εγγραφή, ανάκτηση, επεξεργασία, αποθήκευση και ανάλυση πληροφοριών. Τα συστήματα αυτά μπορούν να περιλαμβάνουν λογισμικό, υλικό και τηλεπικοινωνιακό σκέλος και αποτελούν το μέσο για την αρμονική συνεργασία ανθρώπινου δυναμικού, δεδομένων, διαδικασιών και τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών. Κάθε ειδικό πληροφοριακό σύστημα έχει ως στόχο την υποστήριξη των επιχειρήσεων, τη διαχείριση και τη λήψη αποφάσεων. Σε μια ευρεία έννοια, ο όρος χρησιμοποιείται για να αναφερθεί όχι μόνο στην τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας που ένας οργανισμός χρησιμοποιεί, αλλά στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αλληλεπιδρούν με αυτή την τεχνολογία για την υποστήριξη των επιχειρηματικών διαδικασιών. Επομένως, τα πληροφοριακά συστήματα σχετίζονται με τα συστήματα διαχείρισης βάσης δεδομένων από τη μία πλευρά και με τα συστήματα δραστηριότητας από την άλλη. Άρα, ένα πληροφοριακό σύστημα είναι μια μορφή επικοινωνίας του συστήματος στο οποίο τα δεδομένα αντιπροσωπεύουν και υποβάλλονται σε επεξεργασία ως μια μορφή κοινωνικής μνήμης.

2.4.2 Κατηγορίες και τύποι πληροφοριακών συστημάτων

Η οργανωτική πυραμίδα της επιχείρησης περιλαμβάνει τέσσερα βασικά επίπεδα σε σχέση με το εργασιακό προφίλ του προσωπικού όπου σε κάθε επίπεδο αντιστοιχούν και τα ανάλογα πληροφοριακά συστήματα (Κόρδας, 2012).

Στρατηγικό Επίπεδο (Strategic Level)

Περιλαμβάνει τα Επιτελικά Διοικητικά Στελέχη τα οποία ασχολούνται με την χάραξη στρατηγικής της επιχείρησης. Στο επίπεδο αυτό τα επιτελικά διοικητικά

στελέχη χρησιμοποιούν τα Στρατηγικά Συστήματα (Strategic Systems) για να προσαρμόσουν τις μεταβολές του εξωτερικού περιβάλλοντος στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. Τα συστήματα που χρησιμοποιούνται σε αυτό το επίπεδο ονομάζονται **Συστήματα Υποστήριξης της Εκτελεστικής Εξουσίας (Executive Support Systems - ESS)** και επιτρέπουν στα επιτελικά στελέχη να λαμβάνουν αποφάσεις. Σαν είσοδο χρησιμοποιούν δεδομένα από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης καθώς και τις εξόδους των πληροφοριακών συστημάτων (MIS & DSS) που χρησιμοποιούνται στα «χαμηλότερα εργασιακά επίπεδα».

Διοικητικό Επίπεδο (Management Level)

Τα Μεσαία Διοικητικά Στελέχη (Middle Managers) μιας επιχείρησης συνθέτουν αυτό το επίπεδο, έχοντας ως κύρια ασχολία την διεκπεραίωση των προγραμμάτων και των σχεδίων των επιτελικών διοικητικών στελεχών. Τα Διοικητικά Συστήματα (Management Systems) εξυπηρετούν τους χρήστες αυτού του επιπέδου σε σχέση με την διαχείριση, τον έλεγχο, τη λήψη αποφάσεων και τις διοικητικές δραστηριότητες. Πιο συγκεκριμένα τα **Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (Management Information System - MIS)** προσφέρουν κατηγοριοποιημένες πληροφορίες υπό την μορφή αναφορών, οι οποίες προέρχονται είτε από κάποια άλλα πληροφοριακά συστήματα είτε από αρχεία περασμένων χρόνων. Ένα ακόμη πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιείται σε αυτό το επίπεδο είναι το **Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων (Decision Support Systems - DSS)** όπου υποστηρίζει τη λήψη μιας απόφασης και αντλεί δεδομένα από το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης και από τις εξόδους άλλων πληροφοριακών συστημάτων (TPS & MIS).

Γνωστικό Επίπεδο (Knowledge Level)

Αυτό το επίπεδο περιλαμβάνει εξειδικευμένα στελέχη (π.χ. μηχανικοί, γιατροί, δικηγόροι) και προσωπικό το οποίο ασχολείται με τη διαχείριση δεδομένων (data workers). Το εξειδικευμένο προσωπικό χρησιμοποιεί τα **Γνωστικά Συστήματα Εργασίας (Knowledge Work Systems - KWS)** που βοηθούν στην παραγωγή, την ενσωμάτωση και την εφαρμογή των νέων γνώσεων σε όλη την επιχείρηση. Ακόμη, τα **Συστήματα Αυτοματισμού Γραφείου (Office Automation Systems - OAS)** χρησιμοποιούνται από τους χρήστες δεδομένων αυτού του επιπέδου, οι οποίοι όμως

δεν διαθέτουν ιδιαίτερες επιστημονικές γνώσεις και στην πράξη δεν παράγουν νέες πληροφορίες και γνώση απλά χρησιμεύουν ως εργαλεία της ροής των πληροφοριών.

Λειτουργικό Επίπεδο (Operation Level)

Περιλαμβάνει τα λειτουργικά Διεκπαιωτικά Διοικητικά στελέχη (Operational Managers), που ασχολούνται με την διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιών της επιχείρησης. Τα Λειτουργικά Συστήματα και πιο συγκεκριμένα τα **Συστήματα Επεξεργασίας Δοσοληψιών (Transaction Processing Systems - TPS)** είναι αυτά που υποστηρίζουν τις βασικές καθημερινές τυποποιημένες και προαποφασισμένες λειτουργίες της επιχείρησης και συλλέγουν – καταγράφουν τα δεδομένα που προέρχονται από αυτές (π.χ. παραγωγή, λογιστήριο, προσωπικό κ.λπ.). Η λήψη μιας απόφασης περιορίζεται από στενά πλαίσια τα οποία έχουν προκαθοριστεί από υψηλότερο οργανωτικό επίπεδο (π.χ. κάποια έκπτωση και σε ποιον πελάτη). Αποτελούν το μεγαλύτερο τμήμα του συστήματος και η λειτουργία τους είναι κρίσιμη για την επιχείρηση διότι εξυπηρετεί τις πωλήσεις, τις προμήθειες, την μισθοδοσία, τις πληρωμές κ.λπ.

2.5 ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Μια επιχειρησιακή διαδικασία είναι μια συλλογή συσχετιζόμενων δομικών δραστηριοτήτων, οι οποίες παράγουν επιθυμητά αποτελέσματα για την επιχείρηση, καθώς και για τους πελάτες της. Αναφέρεται λοιπόν στον τρόπο με τον οποίο η απαιτούμενη εργασία οργανώνεται και εστιάζει στην παραγωγή ενός προϊόντος ή υπηρεσίας με αξία προς την επιχείρηση. Κάθε επιχειρησιακή διαδικασία αποτελείται από δεδομένα εισόδου (inputs), δεδομένα εξόδου (outputs) και μια μεθοδολογία (methodology). Τα δεδομένα εισόδου είναι απαραίτητα και χρησιμοποιούνται για την εφαρμογή της μεθοδολογίας, η οποία έχει ως αποτέλεσμα τα δεδομένα εξόδου. Κάθε επιχείρηση, ανεξαρτήτως μεγέθους ή τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται, περιέχει επιχειρησιακές διαδικασίες που αφορούν είτε το εσωτερικό της επιχείρησης είτε τις σχέσεις της με το εξωτερικό περιβάλλον. Μέσω αυτών των διαδικασιών οι επιχειρήσεις ανταποκρίνονται στις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών τους καθώς και στις συνεχώς μεταβαλλόμενες τάσεις της αγοράς. Οι διαδικασίες

αυτές πρέπει να ανανεώνονται και να βελτιστοποιούνται έτσι ώστε η επιχείρηση να επιβιώνει και να παραμένει ανταγωνιστική. Για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο η επιχείρηση θα πρέπει να προβεί στην Διαχείριση Επιχειρηματικών Διαδικασιών (Business Process Management). Ο όρος Διαχείριση Επιχειρηματικών Διαδικασιών (Business Process Management) αναφέρεται στις ενέργειες που εκτελούνται από μια επιχείρηση για να προσαρμόσει τις διαδικασίες της, τα πληροφορικά της συστήματα και την οργανωτική της δομή στις ανάγκες της αγοράς. Η Διαχείριση Επιχειρηματικών Διαδικασιών αποτελείται από 3 στάδια, την καταγραφή/σχεδιασμό των διαδικασιών, την εφαρμογή/εκτέλεση των διαδικασιών στο λογισμικό και τα πληροφοριακά συστήματα της, καθώς και στην ανίχνευση/έλεγχο των διαδικασιών της. Με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή προσαρμογή στις εσωτερικές και εξωτερικές για την επιχείρηση απαιτήσεις.

2.5.1 Enterprise Resource Planning (ERP)

Ένα σύστημα ERP (Enterprise Resource Planning) αποτελεί το νευρικό σύστημα μιας επιχείρησης. Πρόκειται για μια λύση λογισμικού, η οποία καλύπτει όλες τις ανάγκες μιας επιχείρησης, αντιμετωπίζοντας την ως ένα σύνολο διεργασιών (processes), οι οποίες αποβλέπουν στην εκπλήρωση των επιχειρηματικών στόχων, μέσω της ολοκλήρωσης των επιχειρηματικών λειτουργιών (functions). Δηλαδή, ένα ERP σύστημα τέμνει τις επιχειρηματικές λειτουργίες οριζόντια, δημιουργώντας ροή πληροφοριών ανάμεσα στα λειτουργικά τμήματα του οργανισμού και αντιμετωπίζοντας τις διάφορες επιχειρηματικές εφαρμογές ως εργαλεία υποστήριξης των βασικών επιχειρηματικών διεργασιών (core processes), οι οποίες επεκτείνονται σε διαφορετικά τμήματα της επιχείρησης. Έτσι για παράδειγμα η επεξεργασία εντολών παραγγελίας συνδέεται με τη διαχείριση αποθεμάτων, η οποία με τη σειρά της συνδέεται με την προμήθεια υλικών. Η διαδικασία προμήθειας υλικών, στη συνέχεια, πραγματοποιείται μετά από αλληλεπίδραση, με το τμήμα λογιστικής. Με την υιοθέτηση ενός ERP συστήματος όλες οι επιμέρους επιχειρηματικές εφαρμογές συνδέονται μέσω της πρόσβασης στην ίδια ομάδα δεδομένων (Γεωργόπουλος κ.α., 2005).

Τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά ενός ERP συστήματος είναι τα εξής:

- **Διευκολύνει τη χρήση ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων** τα οποία καλύπτουν όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης (π.χ. παραγωγή,

πωλήσεις, διοίκηση, λογιστική υπηρεσία κ.λπ.) και αντιμετωπίζουν την επιχείρηση ως μία οντότητα

- **Εκτελεί βασικές επιχειρηματικές δραστηριότητες** βελτιώνοντας το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών και ενισχύοντας την εικόνα της επιχείρησης. Δίνει λύσεις σε θέματα όπως έλεγχος διαθεσίμων κατά την αποδοχή παραγγελιών, έλεγχος και προγραμματισμός υλικών, διαχείριση κεφαλαίων, προμήθειες, διαχείριση ποιότητας, διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού κ.λπ.
- **Οργανώνει και βελτιστοποιεί τις μεθοδολογίες εισαγωγής δεδομένων** με συστηματικό τρόπο. Με αυτό τον τρόπο αποφεύγεται η επανεισαγωγή δεδομένων μεταξύ διαφορετικών τμημάτων της επιχείρησης και εξοικονομείται χρόνος, ενώ παράλληλα η πληροφόρηση της επιχείρησης, η οποία σχετίζεται με τα εισαγόμενα δεδομένα γίνεται πιο αξιόπιστη.

Τα σημαντικότερα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση ενός ERP συστήματος είναι τα εξής:

- **Βελτιστοποίηση, απλοποίηση και προτυποποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών** και εύκολη διάχυση πληροφοριών μεταξύ όλων των τμημάτων της επιχείρησης, αλλά και μεταξύ προμηθευτή-επιχείρησης-πελάτη. Βελτιώνεται η «ποιότητα» και η δυνατότητα πρόσβασης στην πληροφορία.
- **Υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών** και εκσυγχρονισμός της επιχείρησης μέσω της υιοθέτησης βέλτιστων επιχειρηματικών πρακτικών, οι οποίες διαμορφώνονται με βάση τις απαιτήσεις του πελάτη και στη συνέχεια προωθούνται και στους επιχειρηματικούς εταίρους. Αυτή η μεταφορά τεχνογνωσίας μεταξύ επιχειρήσεων λειτουργεί και ως μοχλός εξέλιξης και καινοτόμου δράσης, καθώς γίνεται αντικατάσταση απαξιωμένων συστημάτων από σύγχρονα.
- **Ενιαία θεώρηση των πληροφοριακών συστημάτων και των επιχειρηματικών διαδικασιών.**
- **Λήψη βέλτιστων επιχειρηματικών αποφάσεων** λόγω ύπαρξης κατάλληλων βοηθητικών εποπτικών εργαλείων για τη λειτουργία της επιχείρησης.
- **Βελτίωση της αποδοτικότητας της επιχείρησης** λόγω της αύξησης της ταχύτητας ανταπόκρισης σε αιτήματα πελατών ή προμηθευτών.

2.5.2 Customer Relationship Management (CRM)

Ο σύγχρονος πελατο-κεντρικός τρόπος προσέγγισης των πελατών και προώθησης των προϊόντων από τις επιχειρήσεις, δημιούργησε το κλίμα για την άνθηση συστημάτων διαχείρισης σχέσεων πελατών (CRM). Αυτά τα συστήματα αξιοποιούν τη μηχανογραφική υποδομή της επιχείρησης προκειμένου να «χτίσουν» αλλά και να ελέγξουν μακρόχρονες, σταθερές αλλά κυρίως εξατομικευμένες σχέσεις με τους πελάτες ακόμη και σε περιπτώσεις προσέγγισης μεγάλου αριθμού ατόμων, επιτρέποντας παράλληλα στην επιχείρηση να διατηρεί τη μαζική παραγωγή και τα συστήματα μαζικής διανομής. Προϋπόθεση ενός CRM συστήματος είναι να έχει αποφασιστεί από την επιχείρηση να υιοθετηθεί μια πελατο-κεντρική φιλοσοφία. Στόχος ενός τέτοιου συστήματος είναι η ποιοτική και έμπιστη διαπροσωπική αλληλεπίδραση μεταξύ του πελάτη και της επιχείρησης, καθώς και η απόκτηση και εφαρμογή γνώσης για τον πελάτη μέσω της προσωπικής επαφής, ώστε να αυξηθεί το ποσοστό των ικανοποιημένων πελατών και κατά συνέπεια οι πωλήσεις της επιχείρησης (Γεωργόπουλος Ν., Πανταζή Μ., Νικολαράκος Χ., Βαγγελάτος Ι., 2005).

Τα βασικά χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει ένα σύστημα CRM είναι τα εξής:

- **Προσαρμοστικότητα στις ανάγκες της επιχείρησης.** Είναι σημαντικό ένα CRM σύστημα να μπορεί να παραμετροποιηθεί εύκολα, ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται πλήρως και με κάθε λεπτομέρεια στις εξειδικευμένες ανάγκες μιας συγκεκριμένης επιχείρησης, καθώς κάθε επιχείρηση έχει τους δικούς της τρόπους και συνθήκες λειτουργίας.
- **Επέκταση.** Το CRM σύστημα θα πρέπει να μπορεί να ανταποκρίνεται στους στόχους για ανάπτυξη της επιχείρησης και να μπορεί εύκολα να ανταποκριθεί σε καταστάσεις διεύρυνσης της πελατειακής βάσης, των καναλιών διανομής, των προϊόντων ή στην εισαγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών.
- **Ολοκλήρωση των διαδικασιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης.** Είναι σημαντικό να υπάρχει ολοκλήρωση του CRM συστήματος με την υπάρχουσα μηχανογραφική υποδομή και τις υπάρχουσες βάσεις δεδομένων της επιχείρησης. Θα πρέπει επίσης να γεφυρώνει αποτελεσματικά το front office (δηλαδή το τμήμα της επιχείρησης που αφορά στην επικοινωνία και επαφή με τον πελάτη) με τα τμήματα εκείνα του back office τα οποία απαιτούνται για την εξυπηρέτηση του πελάτη μέσω πληροφοριακών συστημάτων. Αυτό

προϋποθέτει δυνατότητα πρόσβασης στο back office σε πραγματικό χρόνο ώστε η εξυπηρέτηση του πελάτη να είναι άμεση. Σε μια τέτοια περίπτωση ένα στοιχείο το οποίο θα πρέπει να αντιμετωπισθεί με προσοχή είναι η ασφάλεια και η αξιοπιστία των δεδομένων και των συναλλαγών.

- **Εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία και στα στοιχεία του πελάτη.** Η σχεδίαση του CRM συστήματος θα πρέπει να επιτρέπει την εύκολη, γρήγορη και ασφαλή πρόσβαση στην πληροφορία και στα στοιχεία του πελάτη (π.χ. επαφές με τον πελάτη, ιστορικό πωλήσεων και κέρδους ανά πελάτη, ιστορικό εξυπηρέτησης πελάτη, τάσεις πελάτη και οικονομική αξιολόγηση κ.λπ.), ώστε να γίνεται πιο αποτελεσματική και γρήγορη η εξυπηρέτηση των αιτημάτων του πελάτη. Η πληροφορία συνήθως διανέμεται μέσω του ERP συστήματος της επιχείρησης. Κατά συνέπεια, θα πρέπει το CRM σύστημα να μπορεί να επικοινωνεί με το ERP σύστημα αποτελεσματικά.
- **Εξυπηρέτηση του πελάτη οπουδήποτε, οποτεδήποτε, οπωσδήποτε και αποτελεσματική διαχείριση πελατών.** Η 24ωρη διαθεσιμότητα του συστήματος θα αποτελέσει ένα ακόμη πλεονέκτημα έναντι των παραδοσιακών μεθόδων διαχείρισης πελατών. Επίσης το κόστος διαχείρισης των πελατών θα πρέπει να είναι μικρό ώστε να γίνει ένα CRM σύστημα ελκυστικό σε μια επιχείρηση, ενώ παράλληλα ο τρόπος διαχείρισης των πελατών να είναι άμεσος και να εξασφαλίζει τη ροή πληροφορίας στον πελάτη με το ρυθμό που αυτός επιθυμεί. Τέλος κρίνεται σκόπιμο να υπάρχει δυνατότητα αξιοποίησης του Internet από ένα σύστημα CRM, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η πρόσβαση του πελάτη οποτεδήποτε και από οποιαδήποτε σημείο.

Τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από τη χρήση ενός CRM συστήματος είναι τα εξής:

- **Αύξηση και μεγιστοποίηση του βαθμού ικανοποίησης του πελάτη.**
- **Αποδοτικότερη ανταπόκριση στα προβλήματα των πελατών .**
- **Αύξηση των εσόδων** λόγω μείωσης του κόστους διαχείρισης των δεδομένων και λόγω διατήρησης ή «επανεργοποίησης» των σημαντικών πελατών εξαιτίας της εξατομικευμένης και αποτελεσματικότερης εξυπηρέτησης τους.

- **Ανάπτυξη της εσωτερικής επικοινωνίας** μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης και η προώθηση της αποδοτικής συνεργασίας τους.
- **Απόκτηση μεγαλύτερου μεριδίου αγοράς, λόγω προσέλκυσης μεγαλύτερου όγκου πελατών.**
- **Οφέλη για το προσωπικό των πωλήσεων,** καθώς αναβαθμίζεται ο ρόλος του αλλά και διευκολύνεται το έργο του, ενώ παράλληλα ενισχύεται η θέση του ως προς τον ανταγωνισμό.
- **Ομογενοποίηση των μηνυμάτων που λαμβάνει ο πελάτης,** ένα στοιχείο το οποίο συντείνει στη δημιουργία «ξεκάθαρης» εταιρικής εικόνας και ταυτότητας για την επιχείρηση.
- **Βελτίωση των υπηρεσιών** προς την κατεύθυνση κατανόησης των αναγκών των πελατών και της αναπροσαρμογής αντιστοίχως των προσφερόμενων υπηρεσιών ή προϊόντων.
- **Αποτελεσματική αξιοποίηση** και εκμετάλλευση όλων των εναλλακτικών καναλιών πώλησης.

2.5.3 Supply Chain Management (SCM)

Τα συστήματα που αναπτύχθηκαν για την Διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας αποτελούν συστήματα που αυτοματοποιούν τη ροή πληροφοριών μεταξύ της επιχείρησης και των προμηθευτών της, με σκοπό τον προγραμματισμό, την αναζήτηση και επιλογή προμηθευτών, την παραγωγή και την παράδοση προϊόντων και υπηρεσιών με τον πλέον βέλτιστο τρόπο. Τα πληροφορικά συστήματα κάνουν ευκολότερη και πιο αποτελεσματική τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, καθώς διευκολύνουν αυτούς που τη διαχειρίζονται σε μια σειρά από σημαντικές δραστηριότητες, όπως:

- **Λήψη αποφάσεων** για το τι και πότε θα παραχθεί, θα αποθηκευτεί και θα διακινηθεί
- **Άμεση διαβίβαση** των παραγγελιών
- **Παρακολούθηση** της κατάστασης των παραγγελιών
- **Έλεγχος της διαθεσιμότητας** και του επιπέδου αποθεμάτων ανά πάσα χρονική στιγμή
- **Μείωση του κόστους** διατήρησης αποθεμάτων, μεταφοράς και αποθήκευσης

- **Παρακολούθηση** των αποστολών προϊόντων
- **Προγραμματισμός** της παραγωγής με βάση την πραγματική ζήτηση
- **Άμεση επικοινωνία** για τις αλλαγές στο σχεδιασμό των προϊόντων

Τα πιο γνωστά από αυτά τα συστήματα είναι το **ERP** και τα συστήματα **SCEM** (Supply Chain Event Management), τα οποία αναγνωρίζονται ως εξειδικευμένα στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας. Ειδικότερα τα συστήματα **SCEM** παρέχουν στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα διάδοσης πληροφοριών μεταξύ των διαφορετικών επιπέδων λήψης αποφάσεων, προκειμένου να μην προκύψουν ανεπάρκειες ή απώλεια πληροφοριών μεταξύ των διαδοχικών επιπέδων λήψης των αποφάσεων (Πατρώνης Μ., 2012).

Τα οφέλη που προκύπτουν από την χρήση αυτών των συστημάτων είναι:

- Μείωση του κόστους της εφοδιαστικής αλυσίδας
- Μείωση του χρόνου απόκρισης στις παραγγελίες
- Μείωση των αποθεμάτων
- Αύξηση στην αποδοτικότητα των logistics

2.6 Η ΣΧΕΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει στόχο τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης με την εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και την ψηφιακή σύνδεση κυβερνητικών υποδομών πληροφοριακών συστημάτων, για την εξοικονόμηση πόρων αλλά και την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Υπεύθυνος φορέας της Δημόσιας Διοίκησης για την εκτέλεση του παραπάνω στόχου είναι η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.), η οποία έχει προσφέρει το μεγαλύτερο μέρος των παρακάτω υπηρεσιών και συνεχίζει το έργο της.

2.6.1 Taxisnet

Το Taxisnet αποτελεί το μεγαλύτερο έργο πληροφορικής στην Ελλάδα και στοχεύει στον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των

υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, την πάταξη της φοροδιαφυγής και τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων και των πολιτών.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του TAXISnet είναι οι εξής:

Προσωποποιημένη Πληροφόρηση

- Εικόνα τελευταίας κίνησης θεωρήσεων ανά θεωρημένο είδος
- Ενεργές Ταμειακές Μηχανές
- Γενικές Πληροφορίες Ενημερότητας Εξωτερικών Φορέων
- Στοιχεία Μητρώου
- Στοιχεία Οφειλών
- Φορολογικό Ημερολόγιο

Εφαρμογή Ε.Φ.Α.

- Δήλωση Ειδικού Φόρου 15% επί των εταιριών
- Επαγγελματικοί Τραπεζικοί Λογαριασμοί
- Υποβολή/Διαχείριση Ενδικοφανών Προσφυγών

Εφαρμογή Εισοδήματος

- Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος Νομικών Προσώπων και Νομικών Οντοτήτων (Ν)
- Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος Ο.Ε, Ε.Ε, κ.λπ. (Ε5)
- Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος Νομικών Προσώπων Κερδοσκοπικού χαρακτήρα πλην τραπεζικών και ασφαλιστικών επιχειρήσεων (Φ-01 010)
- Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος Τραπεζικών και Ασφαλιστικών επιχειρήσεων (Φ-01 011)
- Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος για Νομικά Πρόσωπα ΜΗ κερδοσκοπικού χαρακτήρα (Φ-01 012)
- Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος για Νομικά Πρόσωπα που εφαρμόζουν τα Δ.Λ.Π. ΠΛΗΝ τραπεζικών και ασφαλιστικών επιχειρήσεων (Φ-01 013)
- Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος Τραπεζικών και Ασφαλιστικών επιχειρήσεων που εφαρμόζουν τα Δ.Λ.Π. (Φ-01 014)

Εφαρμογή Περιουσιολογίου

- Δηλώσεις Περιουσιολογίου Ε9

Εφαρμογή Φ.Π.Α.-VIES

- Εκκαθαριστική Δήλωση Φ.Π.Α. (Φ1)
- Περιοδική Δήλωση Φ.Π.Α. (Φ2)
- Περιοδική Δήλωση Φ.Π.Α. (Φ3)
- Ανακεφαλαιωτικός πίνακας Ενδοκοινοτικών Παραδόσεων Αγαθών και Παρεχόμενων Υπηρεσιών (Φ4)
- Ανακεφαλαιωτικός πίνακας Ενδοκοινοτικών Αποκτήσεων Αγαθών και Λήψεων Υπηρεσιών (Φ5)

Εφαρμογή Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων

- Δηλώσεις Φόρου εισοδήματος Φυσικών Προσώπων Ε1,Ε2,Ε3

Εφαρμογή Κώδικα Βιβλίων & Στοιχείων

- Έντυπο Συγκεντρωτικής Κατάστασης Πελατών-Προμηθευτών (Δ1)
- Έντυπο Κατάστασης-Δήλωσης Έκδοσης Φορολογικών Στοιχείων βάσει των ΠΟΛ.1082/2003 ή 1083/2003 (Δ10)
- Έντυπο Υποβολής Παραστατικών Μεταβίβασης Φορολογικού Ηλεκτρονικού Μηχανισμού (Δ11)
- Έντυπο Υποβολής Γνωστοποιήσεων Επιτηδευματιών (Δ12)
- Έντυπο Δήλωσης Έναρξης-Μεταβολής-Παύσης Λειτουργίας Φ.Η.Μ. (Δ13)
- Έντυπο Δήλωσης Έναρξης-Μεταβολής-Παύσης Λειτουργίας ΑΔΗΜΕ Ταξιμέτρων (Δ2)
- Έντυπο Συγκεντρωτικής Κατάστασης Πιστωτικών Υπολοίπων Πελατών-Προμηθευτών (Δ2)

Εφαρμογή Παρακρατούμενων Φόρων

- Δήλωση απόδοσης προκαταβλητέου φόρου στις αμοιβές Αρχιτεκτόνων & Μηχανικών
- Οριστική Δήλωση αμοιβών από ελευθέρια επαγγέλματα

- Οριστική Δήλωση για εισοδήματα από εμπορικές επιχειρήσεις
- Δήλωση Απόδοσης Παρακρατούμενου Φόρου εισοδήματος εργολάβων
- Οριστική Δήλωση ΦΜΥ
- Δήλωση απόδοσης παρακρατούμενου φόρου από προμήθειες κάθε είδους αγαθών ή παροχής υπηρεσιών από τις δημόσιες υπηρεσίες, Ο.Τ.Α, Ν.Π.Δ.Δ. κ.τ.λ.
- Προσωρινή Δήλωση απόδοσης φόρου και τελών χαρτ/μου
- Κατάσταση Συμφωνητικών παραγράφου 16, άρθρου 8, Ν 1882/90

Εφαρμογή Τελών & Ειδικών Φόρων

- Δήλωση Απόδοσης Φόρου Ασφαλιστρών (H1)
- Δήλωση Απόδοσης Ειδικής Ασφαλιστικής Εισφοράς Δακοκτονίας (H2B)
- Δήλωση Απόδοσης Τέλους Καρτοκινητής Τηλεφωνίας
- Δήλωση Απόδοσης Τέλους Συνδρομητών Κινητής Τηλεφωνίας

Εφαρμογή Πιστοποιητικών

- Έντυπο Βεβαίωσης Φορολογικής Ενημερότητας

2.6.2 Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.)

Το Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) είναι μια ενιαία κεντρική βάση μητρώου επιχειρήσεων στην οποία συγκεντρώνονται όλα τα στοιχεία των εμπορικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στη Ελλάδα. Μέσα από ένα ευρύ δίκτυο σημείων επαφής για τις επιχειρήσεις το οποίο περιλαμβάνει 59 καταστήματα εμπορικών επιμελητηρίων, 3.200 συμβολαιογραφικά γραφεία και στην επόμενη φάση 52 επιλεγμένα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, θα διεκπεραιώνονται όλες οι απαραίτητες ενέργειες που απαιτούνται για να αποκτήσουν οι εμπορικές εταιρείες νομική προσωπικότητα και οικονομική δραστηριότητα. Έτσι το Γ.Ε.ΜΗ. αποτελεί τη βάση πάνω στην οποία στηρίχθηκε η σύσταση εταιρειών με τη διαδικασία της Υπηρεσία Μίας Στάσης (Υ.Μ.Σ). Μέσα από τη ηλεκτρονική διασύνδεση των Υπηρεσιών Μίας Στάσης με το Γ.Ε.ΜΗ., όλες οι ελληνικές επιχειρήσεις αποκτούν για πρώτη φορά έναν μοναδικό αριθμό μητρώου -τον αριθμό Γ.Ε.ΜΗ.-, που θα αποτελεί την ταυτότητά τους και θα τις ακολουθεί σε όλο τον κύκλο ζωής τους. Πετυχαίνεται κατ' αυτόν τον τρόπο για πρώτη φορά, λόγω της καταχώρησης όλων

των στοιχείων που διαθέτει κάθε Επιμελητήριο για τα μέλη του στην Κεντρική Βάση Δεδομένων του Γ.Ε.ΜΗ., η λειτουργία ενός ενιαίου μητρώου για όλες τις ελληνικές επιχειρήσεις και ταυτόχρονα η εκκαθάριση του μητρώου κάθε Επιμελητηρίου από ανενεργά μέλη. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται από το Γ.Ε.ΜΗ. είναι διαθέσιμες είτε μέσω των Υπηρεσιών Γ.Ε.ΜΗ. (οι οποίες είναι εγκατεστημένες στα 59 Εμπορικά Επιμελητήρια της χώρας) είτε ηλεκτρονικά μέσω του ιστοτόπου. Πιο συγκεκριμένα οι υπηρεσίες του παραπάνω ιστοτόπου που παρέχονται στον χρήστη-επιχείρηση είναι:

- A. Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Χορήγησης Πιστοποιητικών & Αντιγράφων μέσω της οποίας ο ενδιαφερόμενος θα έχει την δυνατότητα να λάβει ένα πιστοποιητικό (π.χ. Γενικό Πιστοποιητικό, Αμιγές Πιστοποιητικό Ιστορικότητας, Αναλυτικό Πιστοποιητικό Εκπροσώπησης κ.τ.λ.) ή αντίγραφο πράξης ή στοιχείου καταχωρισμένου στο Γ.Ε.ΜΗ. διεκπεραιώνοντας τη συνολική διαδικασία υποβολής του σχετικού αιτήματος, συμπεριλαμβανομένης και της πληρωμής των σχετικών τελών, μέσω κατάλληλου περιβάλλοντος και με ειδικούς κωδικούς χρήστη και πρόσβασης στο σύστημα του Γ.Ε.ΜΗ.
- B. Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Καταχώρισης στο Γ.Ε.ΜΗ. μέσω της οποίας κάθε επιχείρηση, εφόσον το επιθυμεί, θα διεκπεραιώνει τη συνολική διαδικασία υποβολής αιτήματος καταχώρισης στο Γ.Ε.ΜΗ., καταθέτοντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά σε ψηφιακή μορφή, με ηλεκτρονικά μέσα και χωρίς χρήση ψηφιακής υπογραφής του εκδότη κάθε εγγράφου, πληρώνοντας τα σχετικά τέλη μέσω κατάλληλου περιβάλλοντος. Ομοίως ηλεκτρονικά θα διεκπεραιώνεται και η διαδικασία ελέγχου, ολοκλήρωσης της καταχώρισης και έκδοσης περιληπτικής ανακοίνωσης για την καταχώριση. Ειδικά δε για τις Ανώνυμες Εταιρείες, ηλεκτρονικά θα γίνονται και οι διαδικασίες διαβίβασης των δικαιολογητικών των Ανωνύμων Εταιρειών στις Περιφέρειες για άσκηση του εποπτικού ελέγχου και για έκδοση σχετικών αποφάσεων ή εγγράφων.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί πως η Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Καταχώρισης στο Γ.Ε.ΜΗ. παρέχει συνολικά 24 πρότυπες αιτήσεις απευθυνόμενες σε Ανώνυμες Εταιρείες (Α.Ε.), 8 σε Εταιρείες Περιορισμένης Ευθύνης (Ε.Π.Ε.), 5 σε

Ιδιωτικές Κεφαλαιουχικές Εταιρείες (Ι.Κ.Ε.), 3 σε Ομόρρυθμες Εταιρείες, 3 σε Ετερόρρυθμες Εταιρείες, 1 σε Συνεταιρισμούς Περιορισμένης Ευθύνης (Συν.Π.Ε.), 1 σε Ατομική Εταιρεία, 1 σε Κοινοπραξία, 1 σε Αστική Εταιρεία 784 Α.Κ., 1 σε Κοινωνία Αστικού Δικαίου και 1 σε Λοιπών Υπόχρεων.

2.6.3 Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.)

Ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.) αποτελεί σήμερα τον μοναδικό φορέα κύριας ασφάλισης και από 01/01/2017, οπότε και άρχισε η λειτουργία του, εντάχθηκαν σε αυτόν όλοι οι φορείς κύριας κοινωνικής ασφάλισης (π.χ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, ΕΤΑΠ-ΜΜΕ, ΕΤΑΑ, ΟΑΕΕ, ΟΓΑ κ.ά.). Η λειτουργία ενός ενιαίου Φορέα κύριας κοινωνικής ασφάλισης θεωρήθηκε επιβεβλημένη και επιτακτική καθώς οι κοινωνικές, οικονομικές, τεχνολογικές και πολιτικές μεταβολές που συντελούνται τα τελευταία χρόνια όχι μόνο στην χώρα μας αλλά και σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο θέτουν την ανάγκη για άμεσο εκσυγχρονισμό του ασφαλιστικού συστήματος. Έτσι το Πληροφοριακό Σύστημα του ΕΦΚΑ <https://www.efka.gov.gr/el> παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες για Ασφαλισμένους, Εργοδότες & Συνταξιούχους.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ προς εργοδότες είναι οι κάτωθι:

- Πιστοποίηση Εργοδοτών
- Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ
- Διαχείριση Συμβάσεων από τις οποίες προκύπτει υποχρέωση έκδοσης Δ.Π.Υ. (Παρ. Αρθρ.39 Ν.4387/2016)
- Ασφαλιστική Ενημερότητα
- Οικονομική Καρτέλα Εργοδότη
- Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης Απασχολούμενων
- Διαχείριση Λογαριασμού
- Αρχικοποίηση Λογαριασμού

2.6.4 Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας (Σ.ΕΠ.Ε.)

Το Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας (Σ.ΕΠ.Ε) είναι μια υπηρεσία που ξεκίνησε να λειτουργεί στις 1-7-1999 και υπάγεται στο Υπουργείο Εργασίας. Ως έργο του

ορίζεται η επίβλεψη και ο έλεγχος της εφαρμογής των διατάξεων της εργατικής νομοθεσίας, η έρευνα, η ανακάλυψη και η δίωξη των περιπτώσεων παράβασης της εργατικής νομοθεσίας και της παράνομης απασχόλησης αλλά και η παροχή πληροφοριών και υποδείξεων για την αποτελεσματική εφαρμογή των διατάξεων της εργατικής νομοθεσίας. Οι κύριες αρμοδιότητες του είναι να ελέγχει όλες τις επιχειρήσεις ως προς την τήρηση των διατάξεων της εργατικής νομοθεσίας, να προβαίνει σε ελέγχους, μετρήσεις, δειγματοληψίες και έρευνες για να διαπιστώσει αν τηρούνται οι διατάξεις εργατικής νομοθεσίας, να ερευνά τα αίτια των θανατηφόρων και σοβαρών εργατικών ατυχημάτων και των επαγγελματικών ασθενειών, να εξετάζει τις υποβαλλόμενες καταγγελίες και τα αιτήματα των εργαζομένων, να επιβάλλει στους παραβάτες διοικητικές κυρώσεις και τέλος να παρεμβαίνει συμφιλιωτικά για την επίλυση των ατομικών ή συλλογικών διαφορών εργασίας. Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Σ.ΕΠ.Ε. (<https://www.sepenet.gr>) προσφέρει μια πληθώρα ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους εργοδότες, στους εργαζόμενους αλλά και στις οργανώσεις των εργαζόμενων ή των εργοδοτών. Ως εργοδότης νοείται η επιχείρηση, έτσι οι υπηρεσίες του Σ.ΕΠ.Ε που απευθύνονται σε αυτήν είναι οι κάτωθι:

- ❖ Αίτηση για Άδεια Εργασίας κατά την Κυριακή και ημέρα αργίας
- ❖ Αίτηση για Βεβαίωση Αριθμού Απασχολούμενου Προσωπικού
- ❖ Αίτηση για Βεβαίωση ειδικότητας οδηγού βυτιοφόρου μεταφοράς υγρών καυσίμων
- ❖ Αίτηση για Διενέργεια Εργατικής Διαφοράς
- ❖ Αίτηση για Διενέργεια Συμφιλιωτικής Διαδικασίας
- ❖ Αναγγελία εργατικού ατυχήματος
- ❖ Αναγγελία ασθενειών των εργαζομένων που οφείλονται στην εργασία
- ❖ Αίτηση για παροχή πληροφοριών σε θέματα που αφορούν την εφαρμογή διατάξεων της εργατικής νομοθεσίας
- ❖ Αίτηση για πρόσβαση σε έγγραφα
- ❖ Γνωστοποίηση σπουδαίου λόγου απόλυσης σε περίπτωση απόλυσης εγκύου
- ❖ Γνωστοποίηση ανάθεσης καθηκόντων Τεχνικού Ασφαλείας
- ❖ Γνωστοποίηση ανάθεσης καθηκόντων Τεχνικού Ασφαλείας σε πλοία
- ❖ Γνωστοποίηση ανάθεσης καθηκόντων Ιατρού Εργασίας
- ❖ Γνωστοποίηση παύσης καθηκόντων Τεχνικού Ασφαλείας

- ❖ Γνωστοποίηση παύσης καθηκόντων Τεχνικού Ασφαλείας σε πλοία (εργασίες συντήρησης/ναυπήγησης)
- ❖ Γνωστοποίηση παύσης καθηκόντων Ιατρού Εργασίας
- ❖ Εκ των προτέρων γνωστοποίηση εκτέλεσης τεχνικών έργων
- ❖ Γνωστοποίηση έναρξης εργασιών με αμιάντο
- ❖ Γραπτές εξηγήσεις στις περιπτώσεις κατά τις οποίες απαιτούνται
- ❖ Τυχόν πρόσθετα στοιχεία που ζητούνται από τους Επιθεωρητές Εργασίας κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους
- ❖ Διοικητικές προσφυγές (αίτηση θεραπείας, ιεραρχική προσφυγή) κατά πράξεων επιβολής διοικητικών κυρώσεων
- ❖ Υπεύθυνη Δήλωση αποδοχής πράξης επιβολής προστίμου και παραίτησης από την άσκηση προβλεπόμενων ενδίκων βοηθημάτων
- ❖ Διπλότυπο είσπραξης προστίμου από την αρμόδια ΔΟΥ (δεν καταργείται η υποχρέωση προσκόμισης του πρωτότυπου διπλότυπου είσπραξης στην αρμόδια Υπηρεσία του ΣΕΠΕ για όσο διάστημα εξακολουθεί η έκδοση διπλοτύπων είσπραξης από τις ΔΟΥ)
- ❖ Δήλωση συμμόρφωσης για μείωση 80% επί του προστίμου

2.6.5 Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.)

Ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.) αποτελεί νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου με έδρα την Αθήνα, ιδρύθηκε το 1969 και τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργού Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Οι κυριότεροι στόχοι του οργανισμού είναι η καταπολέμηση της ανεργίας, η ασφάλιση των ανέργων, η προστασία της οικογένειας και της μητρότητας καθώς και η προώθηση της εκπαιδευτικής και επαγγελματικής κατάρτισης. Οι υπηρεσίες του Ο.Α.Ε.Δ. παρέχονται ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας <http://www.oaed.gr/home> και διαχωρίζονται ανάλογα με το ποιος θέλει να τις χρησιμοποιήσει. Έτσι έχουμε τις υπηρεσίες προς ανέργους, εργοδότες-επιχειρήσεις και εργαζομένους. Εστιάζοντας όμως στους χρήστες που έχουν την ιδιότητα εργοδότες-επιχειρήσεις καταλήγουμε στις εξής υπηρεσίες:

- Απόκτηση πρόσβασης στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Ο.Α.Ε.Δ.
- Υποβολή Αγγελίας Θέσεων Εργασίας

- Υποβολή Αγγελίας Θέσεων Μαθητείας
- Αναζήτηση βιογραφικών αναζητούντων εργασίας
- Αναζήτηση προσωπικού μέσω του δικτύου EURES
- Υποβολή Αίτησης σε Πρόγραμμα Νέων Θέσεων Εργασίας (ΝΘΕ)
- Συμμετοχή σε Προγράμματα Κατάρτισης ΛΑΕΚ
- Υποβολή Ένστασης
- Υποβολή στοιχείων Σ.ΕΠ.Ε.-Ο.Α.Ε.Δ. στο **Π.Σ. ΕΡΓΑΝΗ**

Σε αυτό το σημείο θα γίνει μια αναφορά στο **Πληροφοριακό Σύστημα «ΕΡΓΑΝΗ»** για δύο λόγους : πρώτον γιατί αποτελεί ένα πολύ σημαντικό έργο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης απευθυνόμενο προς τις επιχειρήσεις, και δεύτερον διότι η φύση/χρήση του είναι άκρως υποχρεωτική για τις επιχειρήσεις καθώς και για την ομαλή λειτουργία τους. Έτσι σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση 29502/85/01.09.2014 (ΦΕΚ 2390/Β'/08.09.2014) και στην τροποποίηση και συμπλήρωση αυτής Υπουργική Απόφαση 49327/10702/22.12.2014 (ΦΕΚ 3456/Β'/23.12.2015): κάθε εργοδότης που απασχολεί εργαζόμενους με σχέση εξαρτημένης εργασίας ιδιωτικού δικαίου υποχρεούται να υποβάλλει ηλεκτρονικά στο πληροφοριακό σύστημα «ΕΡΓΑΝΗ» έντυπα με στοιχεία για θέματα αρμοδιότητας του Σ.ΕΠ.Ε. και του Ο.Α.Ε.Δ. Το Πληροφοριακό Σύστημα «ΕΡΓΑΝΗ» διασυνδέεται με το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Ο.Α.Ε.Δ. καθώς και με αυτό του Ι.Κ.Α.-Ε.Τ.Α.Μ. για την ορθότερη λειτουργία του. Τα έντυπα που καλούνται οι επιχειρήσεις να καταθέτουν στο Π.Σ. «ΕΡΓΑΝΗ» (<https://eservices.yeka.gr>) είναι τα εξής:

- **E3** : Ενιαίο Έντυπο Αναγγελίας Πρόσληψης (*αρμοδιότητας ΣΕΠΕ, ΟΑΕΔ*)
- **E3.1** : Αναγγελία έναρξης/μεταβολών απασχόλησης ωφελούμενου από συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα κοινωφελούς χαρακτήρα (*αρμοδιότητας ΟΑΕΔ*)
- **E3.2** : Αναγγελία έναρξης/μεταβολών Θεωρητικής Κατάρτισης από πάροχο κατάρτισης ωφελούμενου συγχρηματοδοτούμενα από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο προγράμματα κατάρτισης ή προγράμματα απασχόλησης που συνδυάζονται με την κατάρτιση (*αρμοδιότητας Γ.Γ. Διαχείρισης Κοινοτικών & Άλλων Πόρων*)

- **E3.3** : Αναγγελία έναρξης/μεταβολών Πρακτικής Άσκησης σε εργοδότη ωφελούμενου συγχρηματοδοτούμενα από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο προγράμματα απασχόλησης που συνδυάζονται με την κατάρτιση (αρμοδιότητας Γ.Γ. Διαχείρισης Κοινοτικών & Άλλων Πόρων)
- **E3.4** : Αναγγελία έναρξης/μεταβολών σύμβασης μαθητείας (αρμοδιότητας ΟΑΕΔ)
- **E4** : Πίνακας προσωπικού (αρμοδιότητας ΣΕΠΕ)
- **E5** : Αναγγελία οικειοθελούς αποχώρησης μισθωτού (αρμοδιότητας ΟΑΕΔ)
- **E6** : Καταγγελία σύμβασης εργασίας αορίστου χρόνου με ή χωρίς προειδοποίηση (αρμοδιότητας ΟΑΕΔ)
- **E7** : Βεβαίωση – Δήλωση εργοδότη για συμβάσεις ορισμένου χρόνου ή έργου (αρμοδιότητας ΟΑΕΔ)
- **E8** : Γνωστοποίηση πραγματοποιηθείσας υπερωριακής απασχόλησης (αρμοδιότητας ΣΕΠΕ)
- **E9** : Σύμβαση Εργασίας Μερικής Απασχόλησης ή/και εκ περιτροπής εργασίας (αρμοδιότητας ΣΕΠΕ)
- **E10** : Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (αρμοδιότητας ΣΕΠΕ)
- **E11** : Γνωστοποίηση Στοιχείων Ετήσιας Κανονικής Άδειας (αρμοδιότητας

2.6.6 Ελληνικό Κτηματολόγιο

Το νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου με την επωνυμία «Ελληνικό Κτηματολόγιο», ιδρύθηκε με το ν. 4512/2018, αποτελεί μετεξέλιξη της «Εθνικό Κτηματολόγιο & Χαρτογράφηση Α.Ε», έχει έδρα την Αθήνα και εποπτεύεται από τον Υπουργό Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Σκοπός του είναι η διασφάλιση της αξιοπιστίας, δημοσιότητας και διαθεσιμότητας των χωρικών και νομικών δεδομένων που αφορούν την ακίνητη ιδιοκτησία και η διασφάλιση της δημόσιας πίστης και ασφάλειας των συναλλαγών, σε σχέση με τα δεδομένα αυτά. Μέσω της ηλεκτρονικής σελίδας του προσφέρει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες <<e-ktimatologio>> στους πολίτες και στις επιχειρήσεις με κυριότερες αυτές της **Κτηματογράφησης** όπου περιλαμβάνονται:

- Ηλεκτρονική Δήλωση Κτηματολογίου (Ν.2308/1995)
- Έκδοση νέου εντύπου οφειλής

- Εκτύπωση Αποδεικτικού Υποβολής Δήλωσης
- Προανάρτηση
- Ανάρτηση
- Συνεδριάσεις επιτροπών ενστάσεων
- Τελικά στοιχεία κτημ/σης - Αρχικές εγγραφές
- Εντοπισμός μέσω κινητού

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η βιομηχανία τροφίμων αποτελεί έναν από τους πιο σημαντικούς κλάδους του δευτερογενή τομέα, παίζοντας έτσι έναν θεμελιώδη ρόλο στην Ελληνική Μεταποιητική Βιομηχανία. Ακόμη και στην περίοδο της οικονομικής κρίσης ο κλάδος παραγωγής τροφίμων κατορθώνει να διατηρείται δυναμικός, ανταγωνιστικός και εξωστρεφής. Οι νέες τεχνολογίες, η καινοτομική δραστηριότητα, τα προϊόντα έρευνας και ανάπτυξης οδηγούν καθοριστικά τις εξελίξεις σε όλα τα στάδια παραγωγής και διάθεσης στο χώρο των τροφίμων, ενώ η ταχύτατη μεταβολή τους καθιστά αναγκαία την ταχεία προσαρμογή, την εγρήγορση και ευελιξία του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε να είναι ικανό να ανταποκριθεί άμεσα, έγκαιρα και αποτελεσματικά στις μεταβολές αυτές και τις νέες απαιτήσεις στο πλαίσιο του διεθνούς ανταγωνισμού. Με σύμμαχο όλα τα παραπάνω τα καίρια θέματα που απασχολούν τον κλάδο παραγωγής τροφίμων και αφορούν την εξωστρέφεια, την ελληνική ποιότητα του προϊόντος, το ελληνικό brand name και την οργανωμένη προώθηση των ελληνικών τροφίμων μπορούν να επιλυθούν, ενισχύοντας ταυτόχρονα την ανταγωνιστικότητα και την αποδοτικότητα του τομέα.

3.2 ΔΙΑΡΘΡΩΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Σε αυτήν την ενότητα θα παρατεθούν στοιχεία που αφορούν την Μεταποιητική Βιομηχανία αλλά και ορισμένους κλάδους της. Τα στοιχεία αφορούν τα έτη 2013-2018, όπως αυτά παρατέθηκαν στις ετήσιες εκθέσεις του Ιδρύματος Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών (Ι.Ο.Β.Ε.) σε συνεργασία με το Σύνδεσμο Ελληνικών Βιομηχανιών Τροφίμων (Σ.Ε.Β.Τ.). Αναλυτικότερα, στον κάθε πίνακα που ακολουθεί απεικονίζετε και ένα διαφορετικό διαρθρωτικό μέγεθος, βάση του οποίου διαμορφώνεται μια σαφής εικόνα για την Μεταποιητική Βιομηχανία και τους κλάδους της. Ύψιστης σημασίας αποτελούν τα στοιχεία που αφορούν τον κλάδο των Τροφίμων καθώς είναι και το αντικείμενο μελέτης. Μέσα από τους πίνακες κατανοούμε την θέση του κλάδου και ως προς το σύνολο της Μεταποιητικής Βιομηχανίας αλλά και ως προς τους υπόλοιπους κλάδους καθώς και τις αλλαγές που

υπέστη. Τα διαρθρωτικά μεγέθη που θα απεικονιστούν είναι: ο αριθμός των επιχειρήσεων, ο κύκλος εργασιών, η αξία παραγωγής, η ακαθάριστη προστιθέμενη αξία και ο αριθμός των εργαζομένων.

3.2.1 Αριθμός επιχειρήσεων

Πίνακας 1: Ο αριθμός των επιχειρήσεων στους 5 πρώτους υποκλάδους της Μεταποιητικής Βιομηχανίας για τα έτη 2013-2018

	ΕΤΟΣ					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Σύνολο Μεταποιητικής Βιομηχανίας	83.565	64.582	56.533	57.971	59.475	62.651
ΚΛΑΔΟΣ						
Τρόφιμα	15.794	13.691	14.755	14.435	15.701	15.976
Μεταλλικά προϊόντα	12.618	9.623	7.858	7.536	8.505	9.209
Είδη ένδυσης	10.863	7.750	5.540	6.956	4.282	4.886
Έπιπλα	7.270	4.585				
Προϊόντα ξύλου	6.434	4.908				
Επισκευή μηχαν. & εξοπλ.			3.448	3.826	4.223	4.322
Άλλοι τομείς μεταποίησης			3.391	3.246	3.866	4.072
ΣΥΝΟΛΟ (επιχειρήσεων 5 πρώτων υποκλάδων)	52.979	40.557	34.992	35.999	36.557	38.465

(Υπολογισμένα βάσει των πηγών: Ετήσια Έκθεση " Βιομηχανία τροφίμων και ποτών", 2013-2018, Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών)

Στους παραπάνω υποκλάδους βλέπουμε πως τα **Τρόφιμα** κατέχουν την 1^η θέση σε όλη την 5ετία, με μέγιστο αριθμό επιχειρήσεων το έτος 2013 (15.794 επιχ.) και ελάχιστο το 2014 (13.691 επιχ.).

3.2.2 Κύκλος εργασιών

Ο συνολικός κύκλος εργασιών περιλαμβάνει τα ποσά που απορρέουν από την πώληση προϊόντων και την παροχή υπηρεσιών από τις εν λόγω επιχειρήσεις, κατά περίπτωση στην εθνική ή παγκόσμια αγορά, κατά τη διάρκεια της τελευταίας χρήσης και αντιστοιχούν στις συνήθεις δραστηριότητές τους, αφού αφαιρεθούν οι νόμιμες

εκπτώσεις επί των πωλήσεων, ο φόρος προστιθέμενης αξίας και άλλοι φόροι που συνδέονται άμεσα με τον κύκλο εργασιών.

Πίνακας 2: Η εξαετής απεικόνιση του κύκλου εργασιών των υποκλάδων της Μεταποιητικής Βιομηχανίας σε ευρώ

	ΕΤΟΣ					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Σύνολο Μεταποιητικής Βιομηχανίας	54.884.000.000	58.314.000.000	55.469.000.000	53.735.000.000	52.227.000.000	49.253.000.000
ΚΛΑΔΟΣ						
Οπτάνθρακας & πρ. διύλισης	11.964.712.000	21.284.610.000	18.748.522.000	17.678.815.000	12.952.296.000	13.052.045.000
Τρόφιμα	11.086.568.000	11.487.858.000	11.814.897.000	11.660.495.000	13.161.204.000	12.805.780.000
Μεταλλικά πρ.	4.171.184.000	3.090.642.000	3.106.264.000	3.009.160.000	3.029.166.000	2.659.662.000
Βασ. μέταλλα	4.116.300.000	5.015.004.000	4.215.644.000	4.245.065.000	3.760.344.000	
Πρ. από μη μεταλλ. ορυκτά	3.238.156.000					
Χημικά πρ.		2.040.990.000	2.329.698.000	2.203.135.000	2.350.215.000	2.216.385.000
Φαρμακευτικά προϊόντα						2.216.385.000
ΣΥΝΟΛΟ (5 πρώτων υποκλάδων)	34.576.920.000	42.919.104.000	40.215.025.000	38.796.670.000	35.253.225.000	32.950.257.000

(Υπολογισμένα βάσει των πηγών: Ετήσια Έκθεση "Βιομηχανία τροφίμων και ποτών", 2013-2018, Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών)

Όπως απεικονίζεται στον παραπάνω πίνακα ο κύκλος εργασιών του έτους 2014 (58.314.000.000€) ήταν ο μεγαλύτερος, ενώ το 2017 (52.227.000.000€) ο μικρότερος για τον κλάδο της Μεταποίησης. Ο υποκλάδος των Τροφίμων παρουσιάζει τον μεγαλύτερο κύκλο εργασιών το έτος 2017 (13.161.204.000€), ενώ τον μικρότερο το έτος 2013 (11.086.568.000€).

3.2.3 Αξία παραγωγής

Πίνακας 3: Η αξία παραγωγής των υποκλάδων της Μεταποιητικής Βιομηχανίας για τα έτη 2013-2018 σε ευρώ

	ΕΤΟΣ					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Σύνολο Μεταποιητικής Βιομηχανίας	50.150.000.000	52.605.000.000	50.219.000.000	51.724.000.000	45.644.000.000	44.202.000.000
ΚΛΑΔΟΣ						
Τρόφιμα	10.230.600.000	10.415.790.000	10.395.333.000	10.241.352.000	11.091.492.000	10.917.894.000
Μεταλλικά προϊόντα	4.112.300.000	4.261.005.000	2.812.264.000	2.793.096.000	2.875.572.000	2.519.514.000
Πρ. από μη μεταλλ. ορυκτά	3.209.600.000	2.945.880.000				1.812.282.000
Οπτάνθρακας & πρ. διύλισης	9.378.050.000	18.043.515.000	16.672.708.000	17.482.712.000	10.771.984.000	12.155.550.000
Ποτά						
Βασικά μέταλλα	3.861.550.000	3.208.905.000	4.067.739.000	4.189.644.000	3.742.808.000	
Χημικά πρ.			2.109.198.000	2.068.960.000	2.190.912.000	1.944.888.000
ΣΥΝΟΛΟ (5 πρώτων υποκλάδων)	30.792.100.000	38.875.095.000	36.057.242.000	36.775.764.000	30.672.768.000	29.350.128.000

(Υπολογισμένα βάσει των πηγών: Ετήσια Έκθεση "Βιομηχανία τροφίμων και ποτών", 2013-2018, Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών)

Στους παραπάνω πίνακες βλέπουμε πως η αξία παραγωγής της Μεταποιητικής Βιομηχανίας για το έτος 2014 (52.605.000.000€) είναι η υψηλότερη της 5ετίας, ενώ για το έτος 2017 (45.544.000.000€) η χαμηλότερη. Αντιθέτως, ο υποκλάδος των Τροφίμων το έτος 2017 (11.091.492.000€) παρουσιάζει την μεγαλύτερη αξία παραγωγής της 5ετίας ενώ το έτος 2013 (10.230.600.000€) την μικρότερη.

3.2.4 Ακαθάριστη προστιθέμενη αξία

Πίνακας 4: Απεικόνιση της ακαθάριστης προστιθέμενης αξίας των υποκλάδων της Μεταποιητικής Βιομηχανίας για τα έτη 2013-2018 σε ευρώ

	ΕΤΟΣ					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Σύνολο Μεταποιητικής Βιομηχανίας	16.901.000.000	11.874.000.000	10.288.000.000	9.960.000.000	10.911.000.000	10.426.000.000
ΚΛΑΔΟΣ						
Τρόφιμα	3.329.497.000	2.897.256.000	2.613.152.000	2.619.480.000	2.683.860.000	2.533.518.000
Μεταλλικά προϊόντα	1.588.694.000	961.794.000	895.056.000			823.654.000
Πρ. από μη μεταλλ. ορυκτά	1.419.684.000	664.944.000	740.736.000	617.520.000	600.050.000	
Οπτάνθρακας & πρ. διύλισης	1.284.476.000	1.211.148.000		916.320.000	1.680.140.000	1.824.550.000
Φαρμακευτικά προϊόντα						542.152.000
Ποτά	1.064.763.000					
Βασικά μέταλλα		724.314.000	812.752.000	697.200.000	763.700.000	
Χημικά πρ.			627.568.000	687.240.000	567.320.000	583.856.000
ΣΥΝΟΛΟ (5 πρώτων υποκλάδων)	8.687.114.000	6.459.456.000	5.689.264.000	5.537.760.000	6.295.070.000	6.307.730.000

(Υπολογισμένα βάσει των πηγών: Ετήσια Έκθεση "Βιομηχανία τροφίμων και ποτών", 2013-2018, Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών)

Με βάση την ακαθάριστη προστιθέμενη αξία παρατηρούμε πως για την δετία που εξετάζουμε ο υποκλάδος των Τροφίμων παρουσιάζει το μέγιστο το έτος 2013 (3.329.497.000 €) ενώ τα επόμενα έτη ακολουθεί πτωτική πορεία, με ελάχιστο σημείο το έτος 2018 (2.533.518.000€).

3.2.5 Αριθμός εργαζομένων

Πίνακας 5: Ο αριθμός των εργαζομένων στους υποκλάδους της Μεταποιητικής Βιομηχανίας για τα έτη 2013-2018

	ΕΤΟΣ					2018
	2013	2014	2015	2016	2017	
Σύνολο Μεταποιητικής Βιομηχανίας	400.943	311.615	280.888	284.307	347.678	358.211
ΚΛΑΔΟΣ						
Τρόφιμα	81.391	78.527	76.963	80.174	116.820	125.732
Μεταλλικά προϊόντα	47.712	32.408	26.123	25.588	21.208	23.283
Είδη ένδυσης	29.670	20.878	14.325	17.058	20.513	16.477
Πρ. από μη μεταλλ. ορυκτά	26.863	18.385	14.606	14.784		
Κατασκευή προϊόντων από ελαστικό						16.477
Έπιπλα	20.849					
Βασικά μέταλλα		16.204	15.449	15.068		
Φαρμακευτικά πρ.					16.688	
Εκτυπώσεις					14.950	14.328
ΣΥΝΟΛΟ (εργαζόμενων 5 πρώτων υποκλάδων)	206.485	166.402	147.466	152.672	190.179	196.297

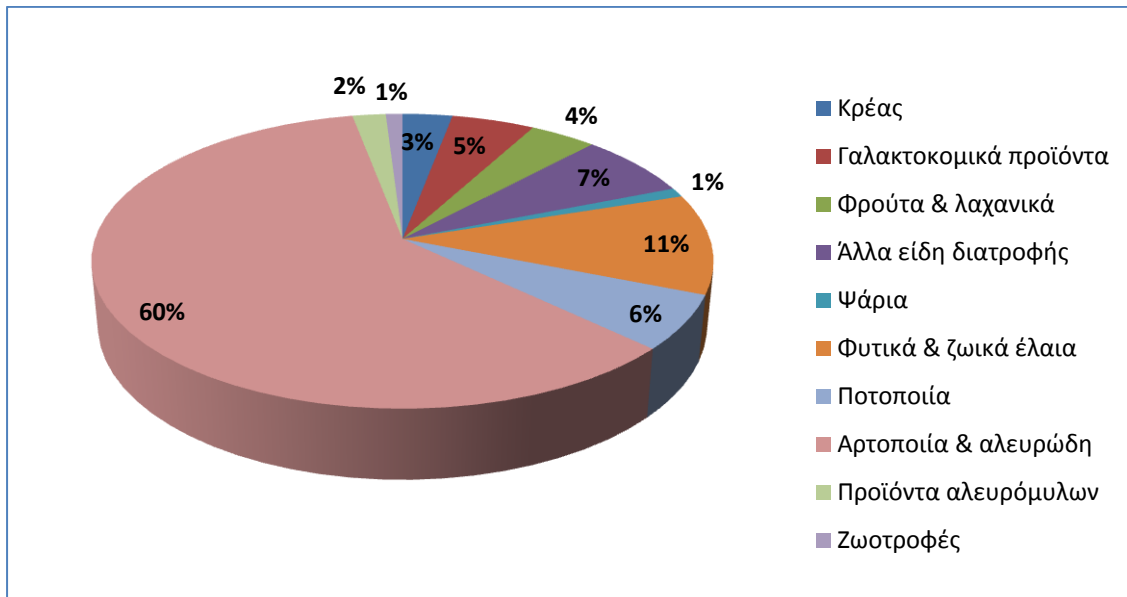
(Υπολογισμένα βάσει των πηγών: Ετήσια Έκθεση "Βιομηχανία τροφίμων και ποτών", 2013-2018, Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών)

Στον παραπάνω πίνακα απεικονίζεται ο αριθμός των εργαζομένων που απασχόλησαν οι πέντε πρώτοι υποκλάδοι της Μεταποιητικής Βιομηχανίας την πενταετία 2013-2018. Όπως παρατηρούμε ο υποκλάδος των Τροφίμων σημειώνει φθίνουσα πορεία τα έτη 2014 & 2015, ενώ την τριετία 2016-2018 παρατηρείται αύξηση στον αριθμό των εργαζομένων που απασχολεί.

3.3 ΔΙΑΡΘΡΩΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΣΤΟΥΣ ΥΠΟΚΛΑΔΟΥΣ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Σε αυτήν την ενότητα θα απεικονιστεί η κατανομή του κλάδου παραγωγής Τροφίμων και Ποτών στους επιμέρους υποκλάδους με βάση τα διαρθρωτικά μεγέθη της προηγούμενης υποενότητας. Να αναφερθεί πως οι υποκλάδοι της Βιομηχανίας τροφίμων και ποτών είναι οι εξής: *Κρέας, Φυτικά & ζωικά έλαια, Αρτοποιία & αλευρώδη, Ψάρια, Γαλακτοκομικά προϊόντα, Άλλα είδη διατροφής, Φρούτα & λαχανικά, Προϊόντα αλευρόμυλων, Ζωοτροφές, Ποτοποιία.*

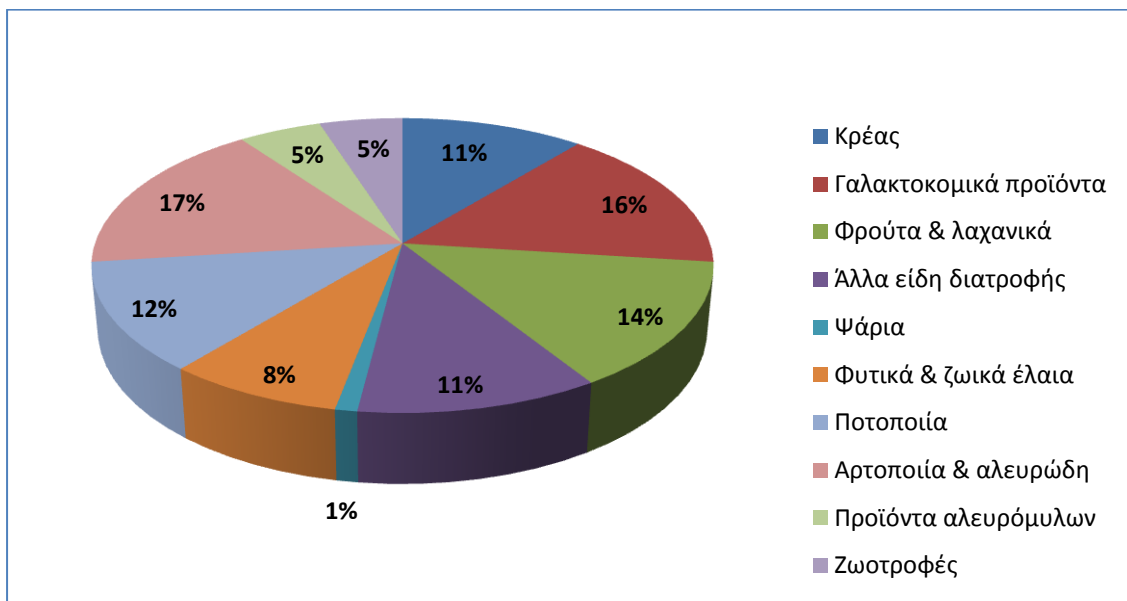
Εικόνα 2: Ποσοστιαία κατανομή των υποκλάδων της βιομηχανίας τροφίμων & ποτών με βάση τον αριθμό των επιχειρήσεων



Πηγή 2: "Ετήσια έκθεση Τροφίμων & Ποτών", Ινστιτούτο Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2017.

Με βάση τον αριθμό των επιχειρήσεων όλου του κλάδου παραγωγής τροφίμων παρατηρείται πως ο υποκλάδος της Αρτοποιίας & των αλευρώδη προϊόντων βρίσκεται στην πρώτη θέση με ποσοστό 60%, ο υποκλάδος των Φυτικών & ζωικών ελαίων στη δεύτερη θέση με ποσοστό 11% και ο υποκλάδος των Άλλων ειδών διατροφής στην τρίτη θέση με ποσοστό 7%.

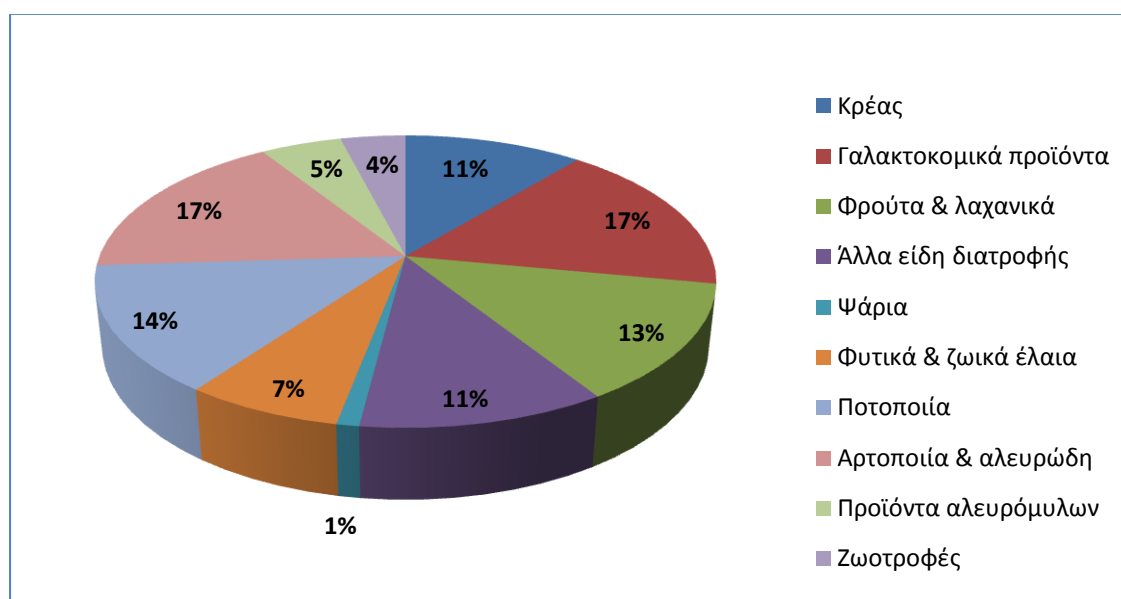
Εικόνα 3: Ποσοστιαία κατανομή των υποκλάδων της βιομηχανίας τροφίμων & ποτών με βάση τον κύκλο εργασιών



Πηγή 3: "Ετήσια έκθεση Τροφίμων & Ποτών", Ινστιτούτο Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2017.

Όσον αφορά τον κύκλο εργασιών παρατηρούμε πως το μεγαλύτερο μερίδιο κατέχει και πάλι ο υποκλάδος της Αρτοποιίας & των αλευρώδη προϊόντων με ποσοστό 17%, ενώ ακολουθούν τα Γαλακτοκομικά προϊόντα με 16% και τα Φρούτα & λαχανικά με 14%.

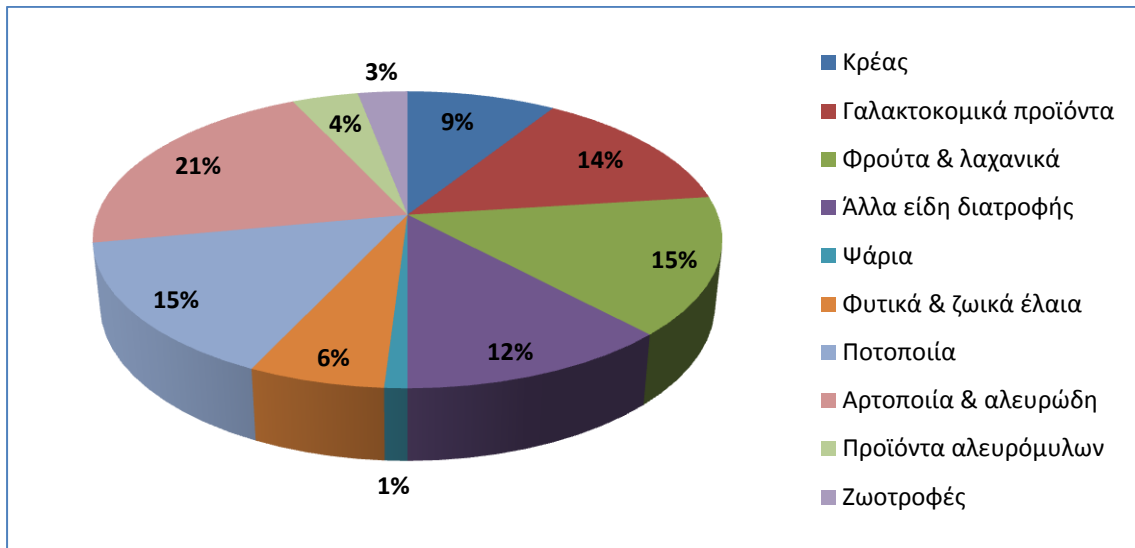
Εικόνα 4: Ποσοστιαία κατανομή των υποκλάδων της βιομηχανίας τροφίμων & ποτών με βάση την αξία παραγωγής



Πηγή 4: "Ετήσια έκθεση Τροφίμων & Ποτών", Ινστιτούτο Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2017.

Οι υποκλάδοι με το μεγαλύτερο μερίδιο στην αξία παραγωγής είναι τα Γαλακτοκομικά προϊόντα και η Αρτοποιία & αλευρώδη με ποσοστό 17%, ενώ ακολουθεί η Ποτοποιία με 14% και τα Φρούτα & λαχανικά με 13%.

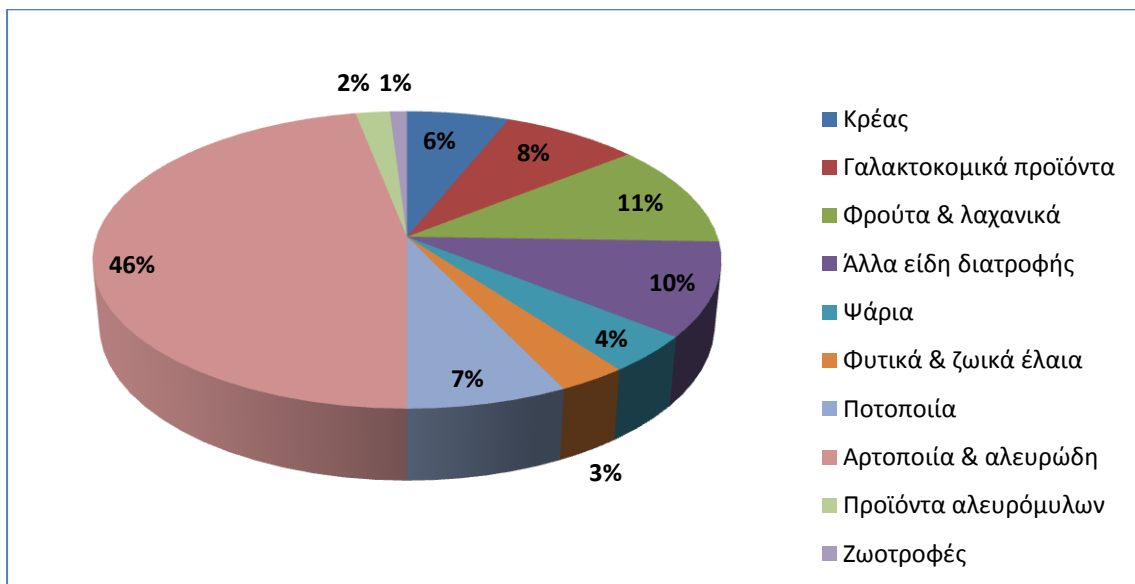
Εικόνα 5: Ποσοστιαία κατανομή των υποκλάδων της βιομηχανίας τροφίμων & ποτών με βάση την ακαθάριστη προστιθέμενη αξία



Πηγή 5: "Ετήσια έκθεση Τροφίμων & Ποτών", Ινστιτούτο Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2017.

Με βάση την ακαθάριστη προστιθέμενη αξία οι υποκλάδοι που ξεχωρίζουν είναι η Αρτοποιία & αλευρώδη 21%, Φρούτα & λαχανικά και Ποτοποιία με 15%, Γαλακτοκομικά προϊόντα με 14%.

Εικόνα 6: Ποσοστιαία κατανομή των υποκλάδων της βιομηχανίας τροφίμων & ποτών με βάση τον αριθμό των εργαζομένων



Πηγή 6: "Ετήσια έκθεση Τροφίμων & Ποτών", Ινστιτούτο Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2017.

Με βάση το παραπάνω διάγραμμα προκύπτει πως ο υποκλάδος της Αρτοποιίας & των αλευρώδη προϊόντων απασχολεί τους περισσότερους εργαζομένους με ποσοστό 46% έναντι των υπολοίπων. Έπονται τα Φρούτα & λαχανικά με 11% και τα Άλλα είδη διατροφής με 10%.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

4.1 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η παρούσα δειγματοληπτική έρευνα προσπάθησε να εξετάσει την σχέση των επιχειρήσεων που ανήκουν στον Τομέα Παραγωγής Τροφίμων και εδρεύουν στον Νομό Θεσσαλονίκης με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Πιο συγκεκριμένα, οι συμμετέχουσες επιχειρήσεις κλήθηκαν να απαντήσουν σε ερωτήσεις σχετικές με την χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, καθώς αυτές αποτελούν τα έργα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα μας. Εκτός από την καταγραφή της χρήσης ή μη, των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τις επιχειρήσεις, κρίθηκε σημαντικό να διευκρινιστούν και να καταγραφούν οι λόγοι (αν υπάρχουν) όπου μία επιχείρηση σήμερα δεν τις χρησιμοποιεί, έτσι ώστε να υπάρξει μια ορθότερη απεικόνιση της κατάστασης. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο εντάχθηκαν και οι ερωτήσεις αξιολόγησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τις επιχειρήσεις. Τέλος αν και χρήζει περαιτέρω έρευνας, οι συμμετέχουσες επιχειρήσεις ερωτήθηκαν για την χρήση ή μη, και την αξιολόγηση των Πληροφοριακών Συστημάτων, εφόσον αυτά αποτελούν εδώ και έτη Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας στον τομέα των επιχειρήσεων έτσι ώστε να διερευνηθεί και ίσως να συσχετιστεί αν η χρήση τους καθιστά τις επιχειρήσεις περισσότερο εξοικειωμένες με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

4.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.2.1 Το δείγμα της έρευνας

Η έρευνα απευθύνθηκε σε επιχειρήσεις του Τομέα Παραγωγής Τροφίμων εγκατεστημένες στον Νομό Θεσσαλονίκης. Στην έρευνα συμμετείχαν βιομηχανίες, βιοτεχνίες και οικοτεχνίες. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μεταξύ 25/5/2020 και 30/6/2020 και οι συμμετέχουσες επιχειρήσεις ήταν 30.

Από την καταγραφή των προσωπικών στοιχείων των ερωτώμενων που αντιπροσωπεύουν την εκάστοτε επιχείρηση προέκυψε ότι το 60% ήταν Άντρες ενώ το 40% Γυναίκες. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος ανήκει στην ηλικιακή κλίμακα των 36-45 ετών 43,33%, ενώ ακολουθούν οι ηλικίες 26-35 ετών με 23,33% και 46-55 ετών με 16,67%. Τα τμήματα που ανήκουν κυρίως οι ερωτώμενοι είναι το Τμήμα

Πωλήσεων με ποσοστό 36,67%, η Οικονομική Διεύθυνση-Λογιστήριο με 33,33% και το Τμήμα Παραγωγής με 16,67%.

Η μελέτη των στοιχείων των επιχειρήσεων όπως ο υποκλάδος που δραστηριοποιούνται/ανήκουν, τα έτη λειτουργίας τους, ο αριθμός των εργαζομένων τους και ο τζίρος τους μας έδειξαν πως περίπου το μισό δείγμα ανήκει στους Υποκλάδους των Άλλων ειδών διατροφής με 26,67% και στην Αρτοποιία & Αλευρώδη με 20% επίσης περισσότερες από τις μισές επιχειρήσεις λειτουργούν άνω των 21 χρόνων. Οι κλίμακες που αφορούν τον αριθμό εργαζομένων και τον τζίρο τους είναι εκείνες που χρησιμοποιεί η Ευρωπαϊκή Ένωση στις έρευνες που διεξάγει στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις τις, η μικρότερη διαβάθμιση της κλίμακας των εργαζομένων ≤ 10 με 36,67% και η μεγαλύτερη διαβάθμιση των εργαζομένων ≤ 250 με 36,67% συγκεντρώνουν περισσότερο από το 70% του δείγματος. Όσον αφορά τις κλίμακες του ετήσιου τζίρου στην χαμηλότερη βαθμίδα $\leq 2.000.000\text{€}$ με 43,33% και στην υψηλότερη $\leq 50.000.000\text{€}$ με 33,33% συμπεριλαμβάνονται τα 2/3 του συνολικού δείγματος.

4.2.2 Εργαλεία συλλογής δεδομένων

Ως εργαλείο της έρευνας επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθεί το ερωτηματολόγιο, το οποίο αποτελούνταν από 29 ερωτήσεις, κατά κύριο λόγο κλειστού τύπου. Ως ποσοτικές (συνεχείς) μεταβλητές ορίστηκαν: η ηλικία, τα έτη λειτουργίας, ο αριθμός των εργαζομένων και ο τζίρος ενώ ως ποιοτικές: το φύλο, το τμήμα εργασίας της επιχείρησης, ο υποκλάδος στον οποίο ανήκει η επιχείρηση. Το ερωτηματολόγιο αποτελούνταν από τέσσερις ενότητες. Οι δύο πρώτες ενότητες αφορούσαν τα προσωπικά χαρακτηριστικά των ατόμων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο (φύλο, ηλικία, τμήμα εργασίας) και τα γενικά στοιχεία των επιχειρήσεων (υποκλάδος Βιομηχανίας Τροφίμων, έτη λειτουργίας, αριθμός εργαζομένων, τζίρος επιχείρησης). Στη τρίτη ενότητα καταγράφηκαν στοιχεία αναφορικά με το αν οι ερωτηθείσες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τα Πληροφοριακά Συστήματα αλλά και το πόσο αυτά βελτιώνουν τις καθημερινές εργασίες τους. Στη τέταρτη ενότητα καταγράφηκαν στοιχεία αναφορικά με το αν οι επιχειρήσεις του Βιομηχανικού κλάδου Παραγωγής Τροφίμων στο Ν. Θεσσαλονίκης κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημόσιου φορέα και αλλά και το πόσο ευχαριστημένες είναι από αυτές.

Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε με προσωπική συνέντευξη, με τηλεφωνική συνέντευξη καθώς και ηλεκτρονικά μέσω της

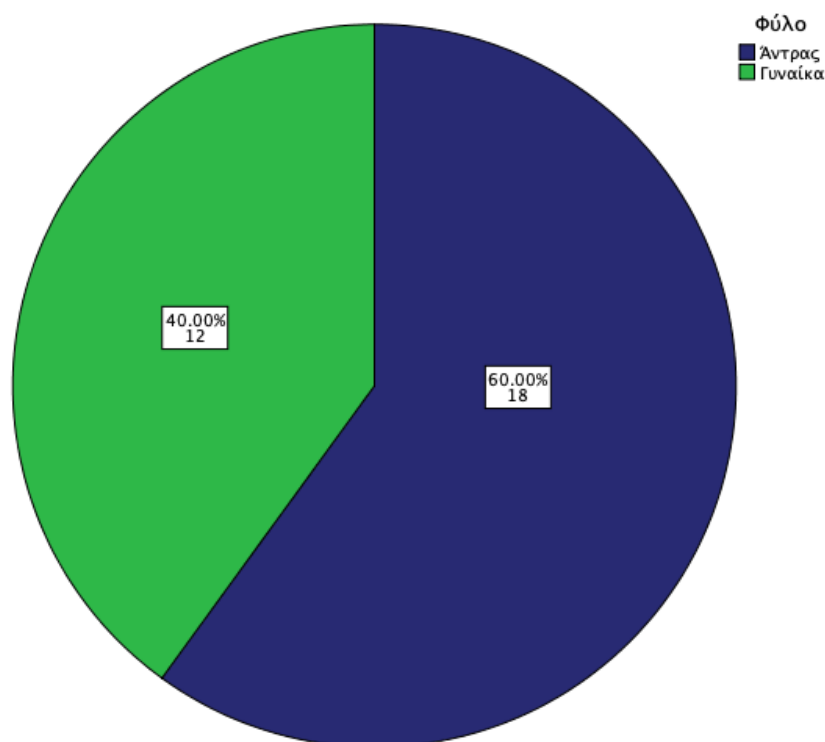
πλατφόρμας googleforms. Η επιλογή του δείγματος των επιχειρήσεων έγινε με χρήση τυχαίας δειγματοληψίας λαμβάνοντας υπόψη τον γεωγραφικό περιορισμό καθώς η έρευνα απευθύνθηκε σε επιχειρήσεις που εδρεύουν στον Νομό Θεσσαλονίκης. Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων οι απαντήσεις κωδικοποιήθηκαν και καταχωρήθηκαν στο πρόγραμμα IBM SPSS Statistics, απεικονίστηκαν σε διαγράμματα/γραφήματα και παρουσιάστηκαν τα συμπεράσματα. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκαν οι δείκτες περιγραφικής στατιστικής: συχνότητα (v) και ποσοστό (%).

4.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.3.1 Προσωπικά στοιχεία συμμετεχόντων

Όπως προαναφέρθηκε συνολικά στην έρευνα συμμετείχαν 30 εργαζόμενοι από 30 επιχειρήσεις του Βιομηχανικού κλάδου Παραγωγής Τροφίμων του Ν. Θεσσαλονίκης. Στην 1^η Ενότητα ερωτήσεων οι συμμετέχοντες κλίθηκαν να απαντήσουν σε ερωτήσεις που προσδιορίζουν την ταυτότητα τους, όπως το φύλο τους, την ηλικία τους και το τμήμα της επιχείρησης στο οποίο εργάζονται.

Από ο Διάγραμμα 1 προκύπτει ότι το 60% (v=18) των ατόμων που συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια ήταν άντρες και το 40% (v=12) ήταν γυναίκες.

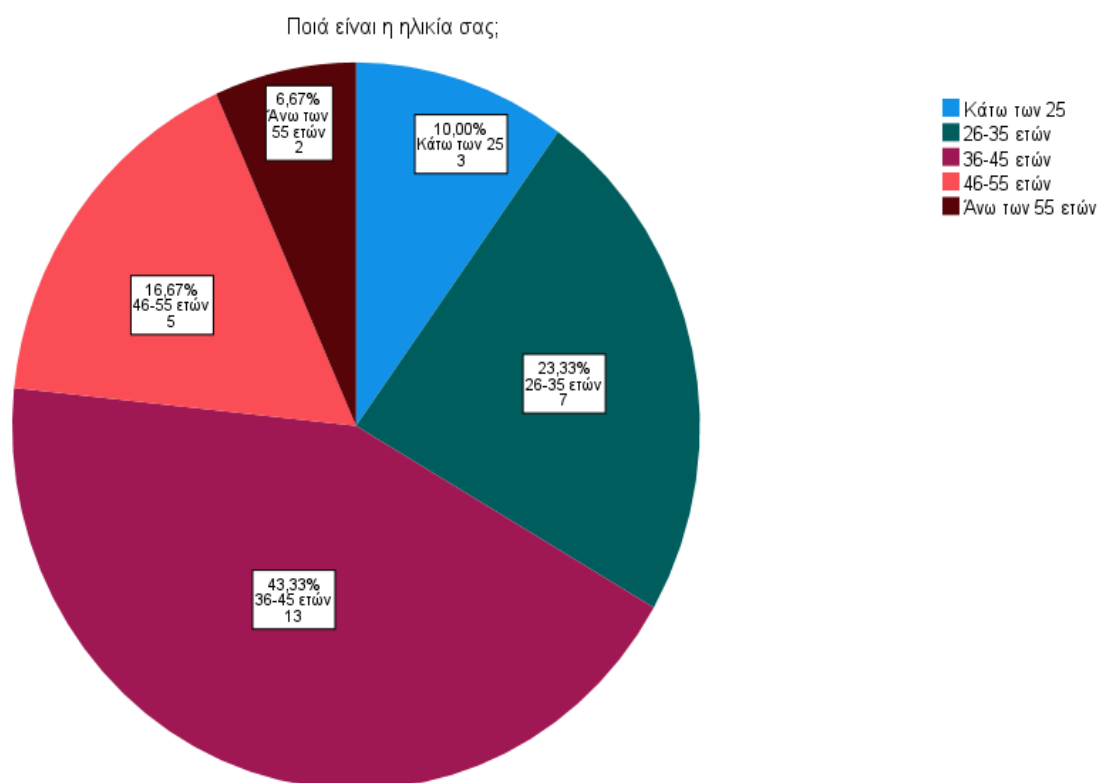


Διάγραμμα 1.: Το φύλο

Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Από το Διάγραμμα 2, το οποίο απεικονίζει την ηλικία των ερωτώμενων, προκύπτει ότι το 10% (v=3) των συμμετεχόντων είχαν ηλικία έως 25 ετών, το 23,3% (v=7) είχαν ηλικίας μεταξύ 26 και 35 ετών, το 43,33 % (v=13) είχαν ηλικία μεταξύ 36

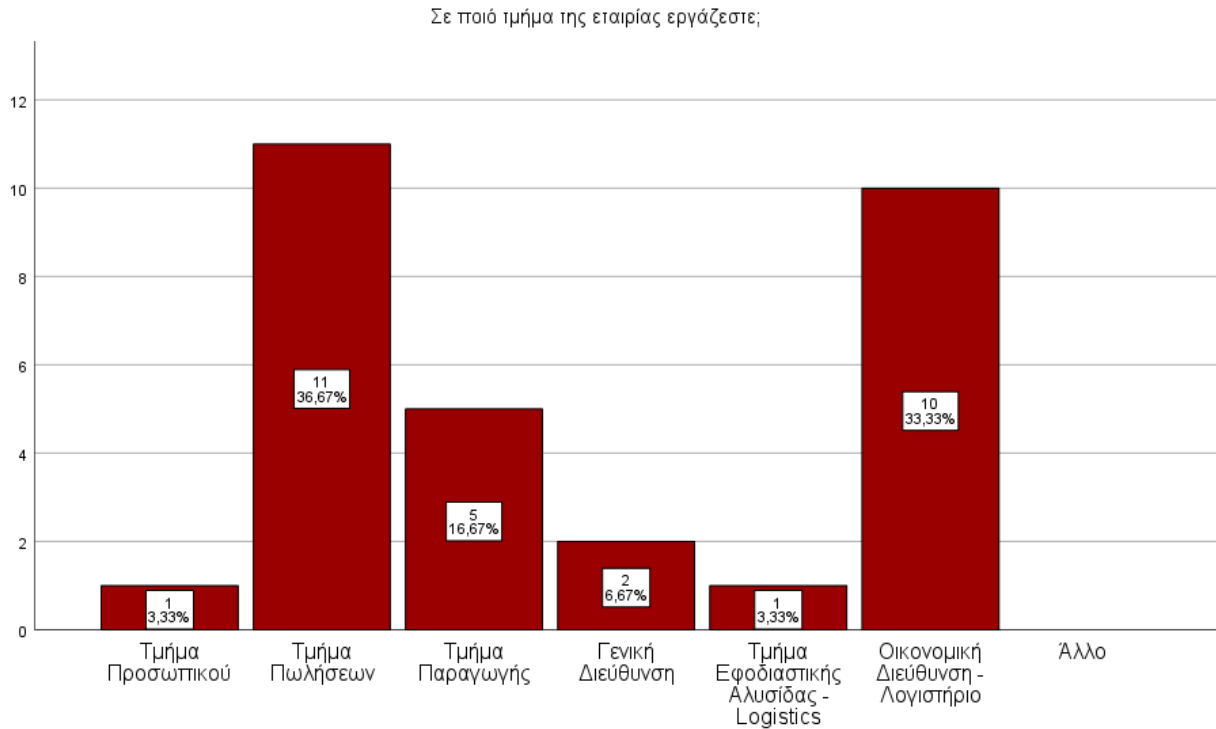
και 45 ετών και το 16,67% (v=5) είχαν ηλικία μεταξύ 46 και 55 ετών. Τέλος, το 6,67% (v=2) του δείγματος ήταν άνω των 55 ετών.



Διάγραμμα 2. : Η ηλικία

Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Το Διάγραμμα 3 απεικονίζει το τμήμα της επιχείρησης στο οποίο ανήκουν οι ερωτώμενοι έτσι παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων εργάζεται στο Τμήμα Πωλήσεων με 36,67% (v=11), το 33,33% (v=10) εργάζεται στην Οικονομική Διεύθυνση - Λογιστήριο, το 16,7% (v=5) εργάζεται στο Τμήμα Προσωπικού, το 6,67% (v=2) εργάζεται στη Γενική Διεύθυνση, ενώ το μικρότερο ποσοστό των συμμετεχόντων εμφανίζεται στο Τμήμα Εφοδιαστικής Αλυσίδας 3,33% (v=1) και στο Τμήμα Προσωπικού 3,33% (v=1).



Διάγραμμα 2.: Το τμήμα εργασίας σας

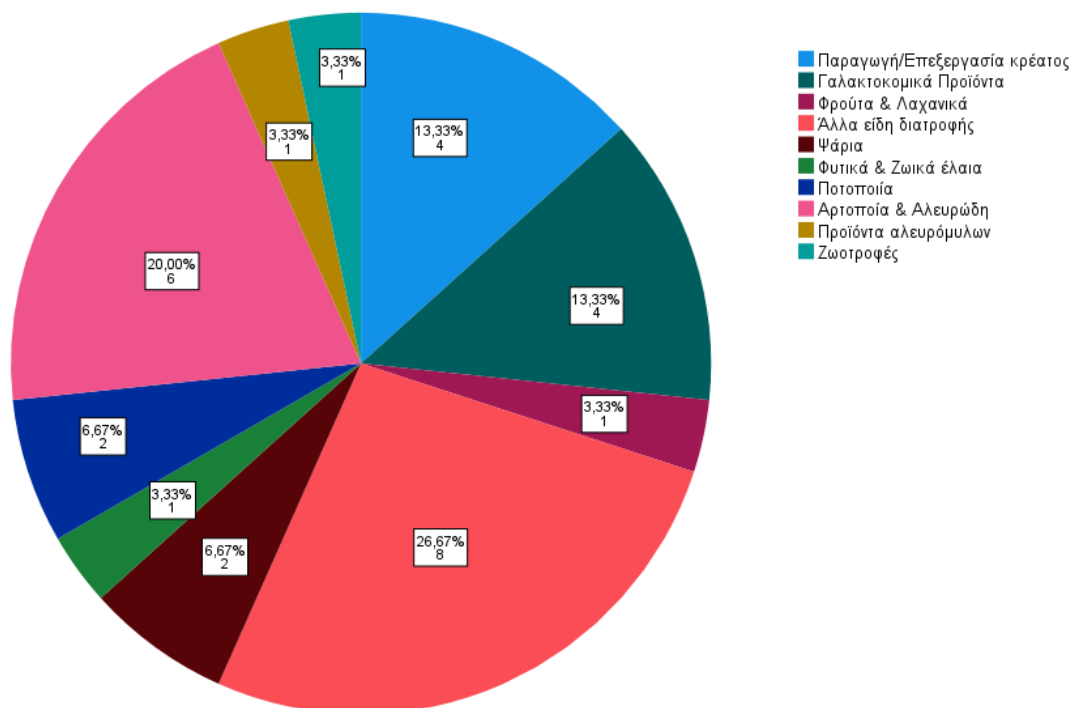
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

4.3.2 Γενικά στοιχεία επιχειρήσεων

Στη 2^η Ενότητα ερωτήσεων παρουσιάζονται τα αποτελέσματα αναφορικά με τα γενικά στοιχεία των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα όπως ο υποκλάδος στον οποίο ανήκουν, τα έτη λειτουργίας της επιχείρησης, ο αριθμός των εργαζομένων που απασχολούν και ο τζίρος τους.

Το Διάγραμμα 4 απεικονίζει τον υποκλάδο του Τομέα Παραγωγής Τροφίμων που ανήκουν οι συμμετέχουσες επιχειρήσεις με το μεγαλύτερο ποσοστό να εμφανίζεται στον υποκλάδο των Άλλων ειδών διατροφής 26,67% (v=8), το 20% (v=6) στον υποκλάδο Αρτοποιία & Αλευρώδη, το 13,33% (v=4) στους υποκλάδους Παραγωγή/Επεξεργασία κρέατος και Γαλακτοκομικά Προϊόντα, το 6,67% (v=2) στην Ποτοποιία και στα Ψάρια, ενώ το μικρότερο ποσοστό 3,33% (v=1) εμφανίζεται στους υποκλάδους Φρούτα & Λαχανικά, Φυτικά και ζωικά έλαια, Προϊόντα Αλευρόμυλων και στις Ζωοτροφές.

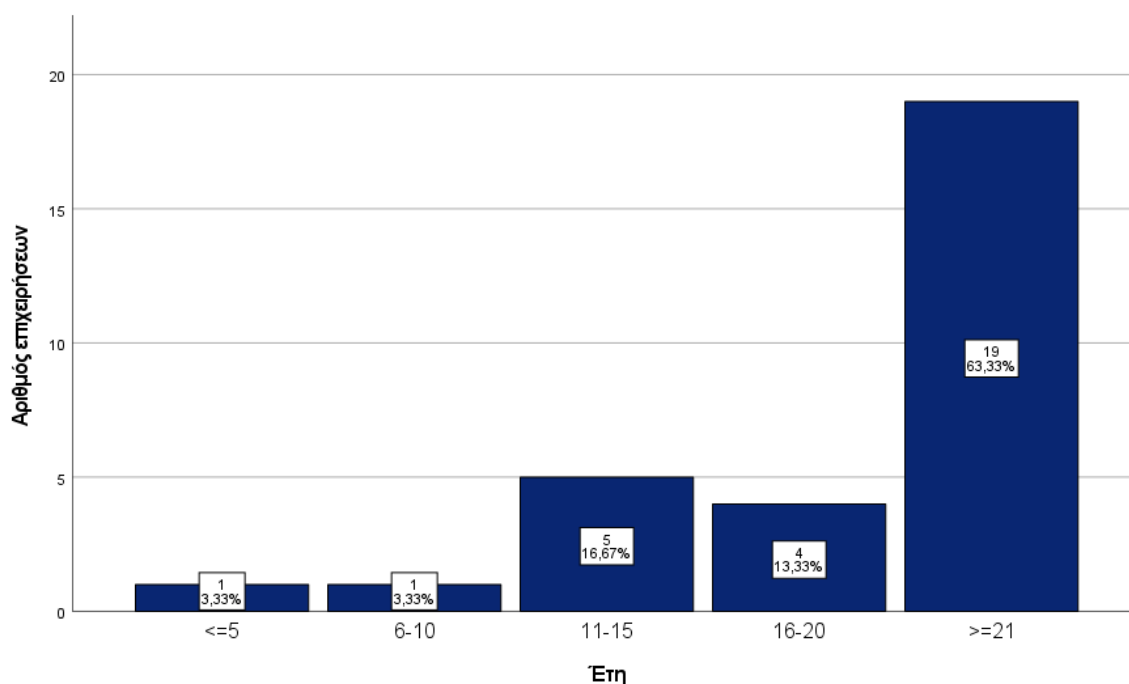
Σε ποιόν υποκλάδο της Βιομηχανίας Τροφίμων ανήκει η επιχείρησή στην οποία εργάζεστε;



Διάγραμμα 3. : Ο υποκλάδος της επιχείρησης
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Στη συνέχεια καταγράφηκαν τα έτη λειτουργίας των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα. Από το Διάγραμμα 5 προκύπτει ότι το 63,33% (v=19) των επιχειρήσεων δραστηριοποιούνται περισσότερα απο 21 έτη, ενώ το 16,67% (v=5) των επιχειρήσεων 11 με 15 έτη, 13,33% (v=4) δραστηριοποιούνται 16 με 20 έτη, 3,33% (v=1) 6 με 10 έτη και τέλος 3,33% (v=1) τα τελευταία 5 χρόνια.

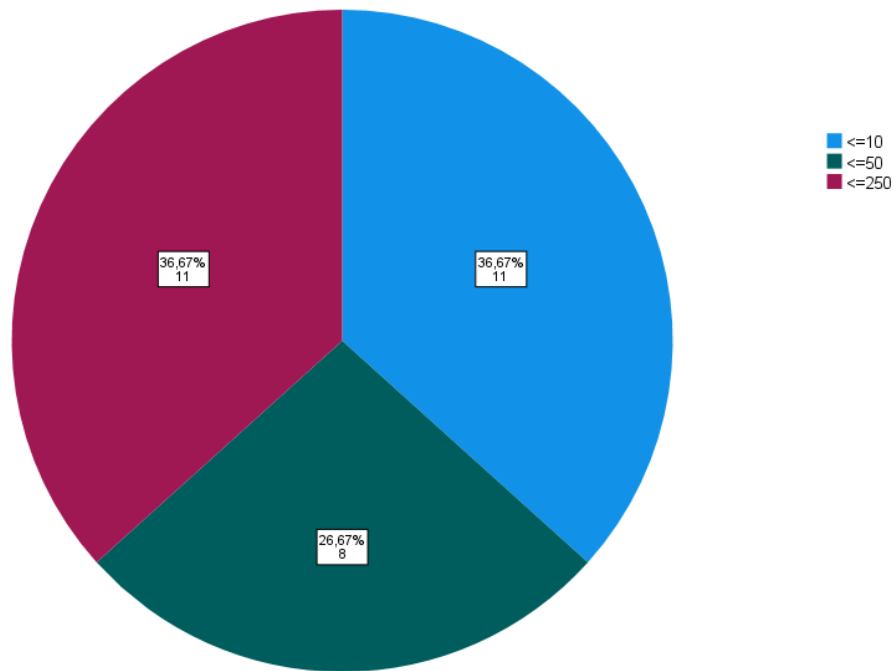
Πόσα χρόνια λειτουργεί η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε;



Διάγραμμα 4. : Τα έτη λειτουργίας της επιχείρησης
Πηγή: Επεξεργασία ιδίων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Στο Διάγραμμα 6 δίνονται τα ευρήματα αναφορικά με τον αριθμό εργαζομένων των επιχειρήσεων. Από τα αποτελέσματα προκύπτει πως το 36,67% (n=11) των επιχειρήσεων απασχολούν από 51 έως 250 εργαζομένους, το 36,67% (n=11) των επιχειρήσεων απασχολούν έως 10 εργαζομένους και τέλος, το 26,67% (n=8) των επιχειρήσεων απασχολούν από 11 έως 50 εργαζομένους.

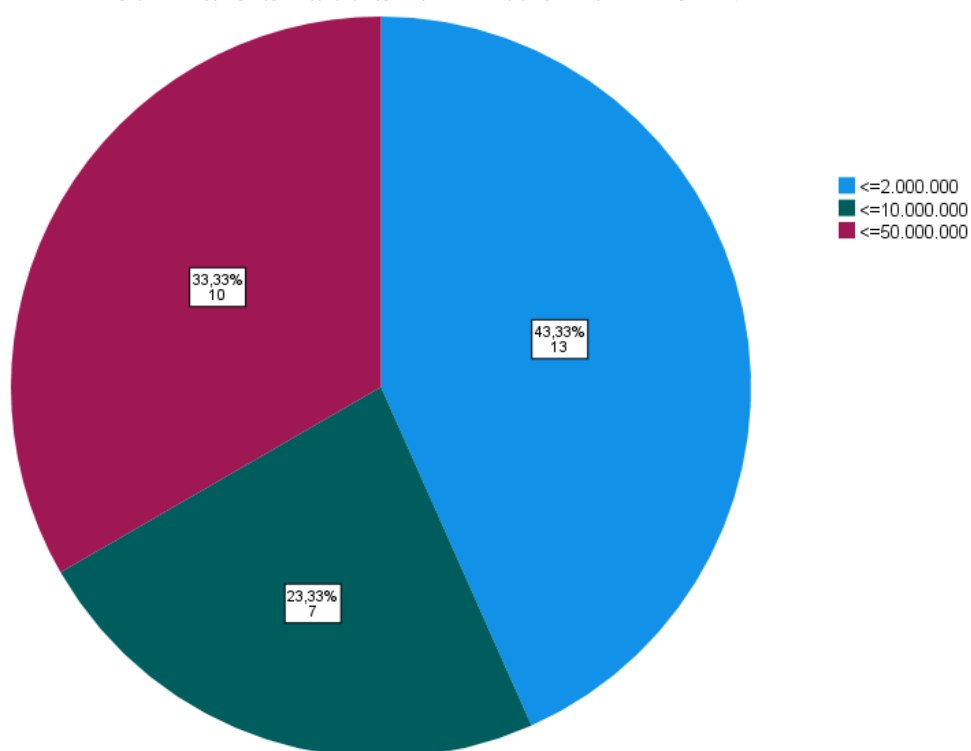
Πόσους εργαζομένους απασχολεί η επιχείρησή στην οποία εργάζεστε;



Διάγραμμα 5. : Ο αριθμός των εργαζομένων της επιχείρησης
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Στο Διάγραμμα 7 παρουσιάζονται τα ευρήματα αναφορικά με τον ετήσιο τζίρο των επιχειρήσεων για το έτος 2019. Το 43,33% (v=13) των επιχειρήσεων δήλωσαν πως είχαν ετήσιο τζίρο έως 2 εκατομμύρια ευρώ. Ενώ, το 33,33% (v=10) των επιχειρήσεων δήλωσαν πως είχαν ετήσιο τζίρο από 10.000.001 έως 50.000.000 εκατομμύρια ευρώ. Τέλος, μόλις το 23,33% (v=7) είχαν ετήσιο τζίρο από 2.000.001 έως 10.000.000 εκατομμύρια ευρώ.

Ποιός ήταν ο τζίρος της επιχείρησης στην οποία εργάζεστε για το έτος 2019;



Διάγραμμα 6. : Ο τζίρος για το έτος 2019

Πηγή: Επεξεργασία ιδίων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

4.3.3 Χρήση πληροφοριακών συστημάτων

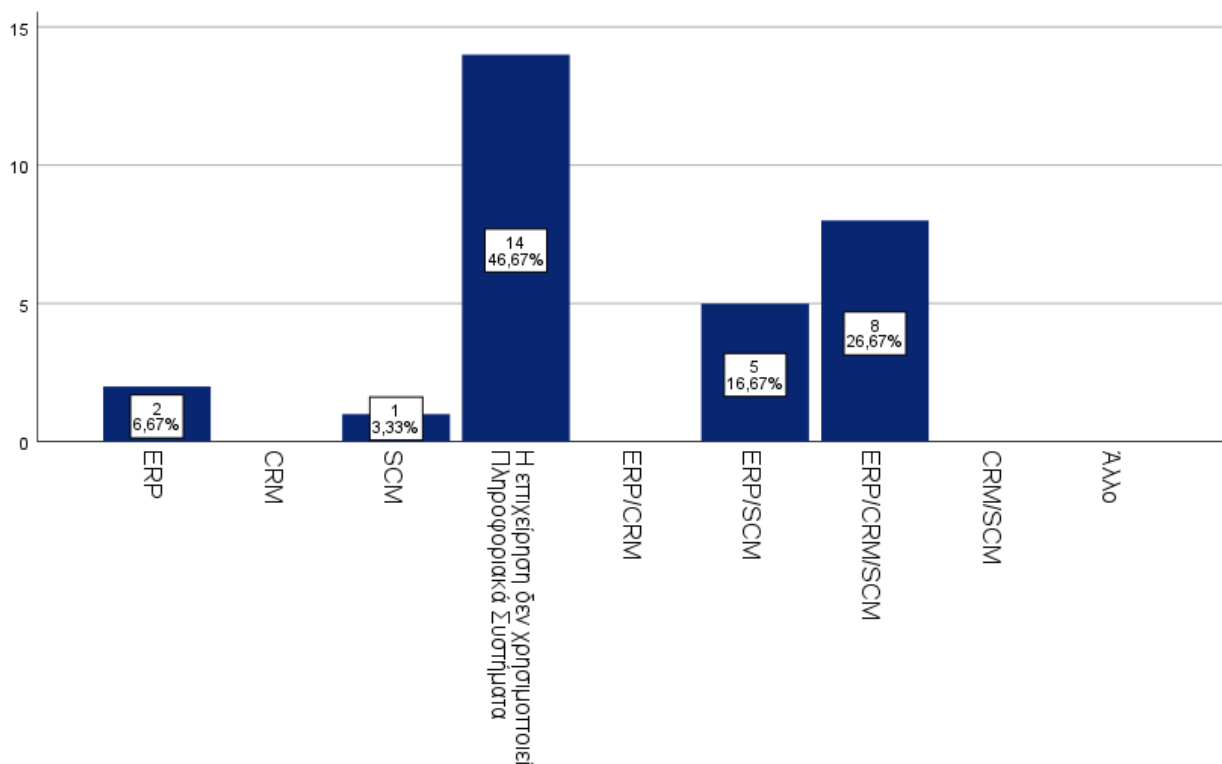
Οι ερωτήσεις της 3ης ενότητας είχαν σκοπό να καταγράψουν τη χρήση καθώς και την αξιολόγηση των πληροφοριακών συστημάτων από τις επιχειρήσεις του Βιομηχανικού κλάδου Παραγωγής Τροφίμων του Ν. Θεσσαλονίκης. Σε αυτό το σημείο διευκρινίζετε ότι οι επιχειρήσεις που δήλωσαν (ερώτηση 8) ότι δεν χρησιμοποιούν τα Πληροφοριακά Συστήματα προχώρησαν στην επόμενη ενότητα ερωτήσεων, έτσι το συνολικό δείγμα για τις ερωτήσεις 9 και 10 διαμορφώθηκε σε $n=16$ από $n=30$. Επίσης στην συγκεκριμένη ερώτηση ο συμμετέχων είχε την δυνατότητα να επιλέξει περισσότερες από 1 απαντήσεις σχετικά με τα Πληροφοριακά Συστήματα που χρησιμοποιεί η επιχείρηση στην οποία ανήκει. Έτσι στον Πίνακα 1 απεικονίζονται οι απαντήσεις σχετικά με τα Πληροφοριακά Συστήματα.

Τα ευρήματα που προέκυψαν αναφορικά με το ποσοστό των επιχειρήσεων που κάνουν χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων μας δείχνουν πως το 46,67% ($n=14$) των επιχειρήσεων **Δεν χρησιμοποιεί Πληροφοριακά Συστήματα**. Οι υπόλοιπες επιχειρήσεις $n=16$ 53,33% απάντησαν πως κάνουν χρήση Πληροφοριακών

Συστημάτων και αναλυτικότερα το 6,67% (ν=2) χρησιμοποιεί μόνο το ERP, το 3,33% (ν=1) μόνο το SCM, το 16,67% (ν=5) χρησιμοποιεί ERP και SCM και το 26,67% (ν=8) κάνει χρήση ERP, CRM και SCM. Ακόμη παρατηρούμε πως καμία επιχείρηση δεν χρησιμοποιεί κάποιο Άλλο πρόγραμμα.

Πίνακας 1: Τα Πληροφοριακά Συστήματα που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις		
	Συχνότητα	Ποσοστό
ERP	2	6,67
CRM	-	-
SCM	1	3,33
Δεν χρησιμοποιώ	14	46,67
ERP/CRM	-	-
ERP/SCM	5	16,67
ERP/CRM/SCM	8	26,67
CRM/SCM	-	-
Άλλο	-	-

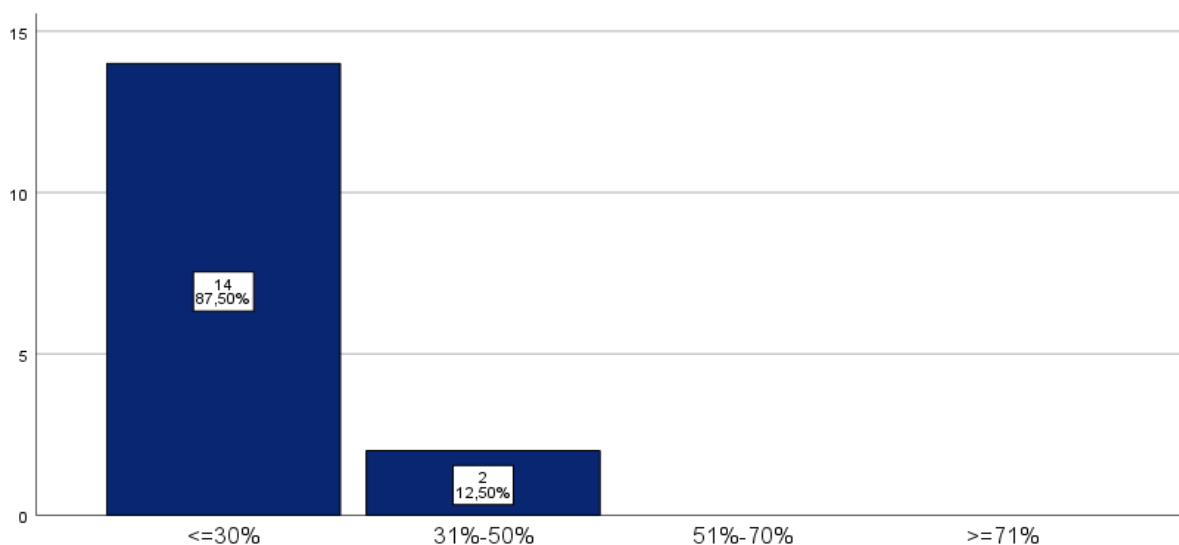
Ποιά απο τα παρακάτω Πληροφοριακά Συστήματα χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας;



Διάγραμμα 8.: Τα Πληροφοριακά Συστήματα που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις
Πηγή: Επεξεργασία ιδίων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Στο Διάγραμμα 9 απεικονίζεται το ποσοστό των εργαζομένων των επιχειρήσεων που κάνουν χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων, και σε αυτήν την ερώτηση το δείγμα των επιχειρήσεων είναι $n=16$. Έτσι βλέπουμε πως το 87,50% ($n=14$) απάντησαν πως το ποσοστό των εργαζομένων τους που χρησιμοποιεί τα Πληροφοριακά Συστήματα είναι $\leq 30\%$ και το 12,50% ($n=2$) πως κυμαίνεται από 31%-50%.

Τι ποσοστό των εργαζομένων σας κάνει χρήση των Πληροφοριακών σας Συστημάτων;



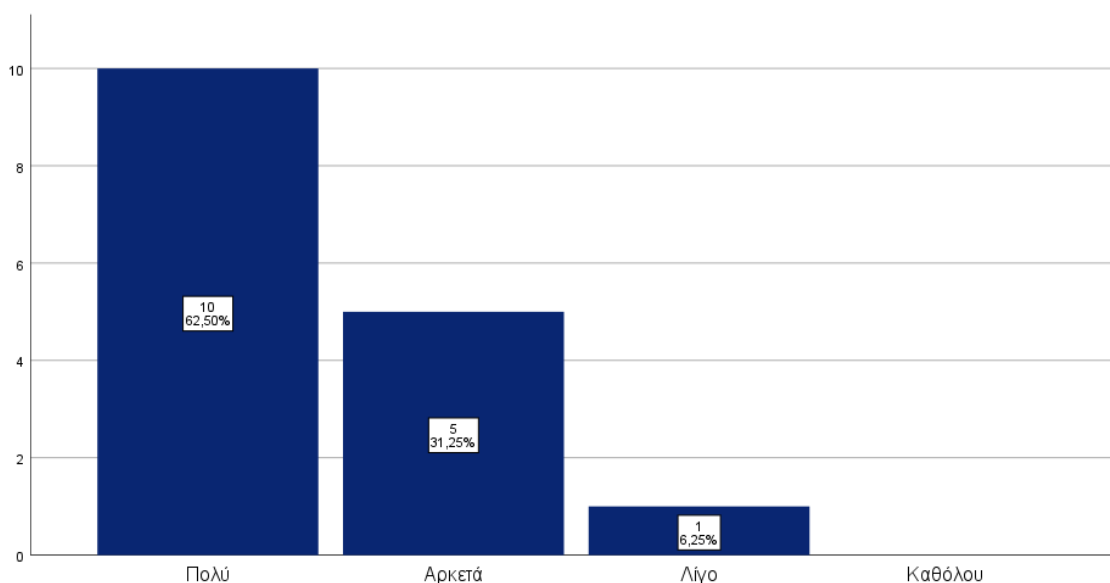
Διάγραμμα 9.: Το ποσοστό των εργαζομένων που χρησιμοποιεί τα Πληροφοριακά Συστήματα
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Στον πίνακα 2 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σχετικά με το πόσο χρήσιμα είναι τα Πληροφοριακά Συστήματα στον κύκλο των καθημερινών εργασιών ως προς τη διαχείριση χρόνου και ως προς την απόδοση της επιχείρησης. Το σύνολο του δείγματος είναι $n=16$ και από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων προέκυψε πως το 62,5% ($n=10$) εξ αυτών αναγνωρίζει ότι τα Πληροφοριακά Συστήματα συμβάλλουν σε πολύ μεγάλο βαθμό στην αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου στον κύκλο των καθημερινών εργασιών των επιχειρήσεων, το 31,25% ($n=5$) πως συμβάλλουν αρκετά και το 6,25% ($n=1$) πως συμβάλλουν λίγο. Ως προς την απόδοση της επιχείρησης από τις συνολικά 16 (53,33%) επιχειρήσεις, το 50% ($n=8$) αναγνώρισε ότι τα Πληροφοριακά Συστήματα συντελούν σε πολύ μεγάλο βαθμό στην καλύτερη απόδοση της επιχείρησης, το 43,75% ($n=7$) ότι βοήθησαν αρκετά στην απόδοση της ενώ το 6,25% ($n=1$) ότι βοήθησαν λίγο.

Πίνακας 2: Η ωφέλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων στον κύκλο των καθημερινών εργασιών (π.χ. παραγγελιοληψία, διαχείριση αποθεμάτων, επικοινωνία-εξυπηρέτηση πελατών, παραγωγή-παράδοση προϊόντων κ.τ.λ.)

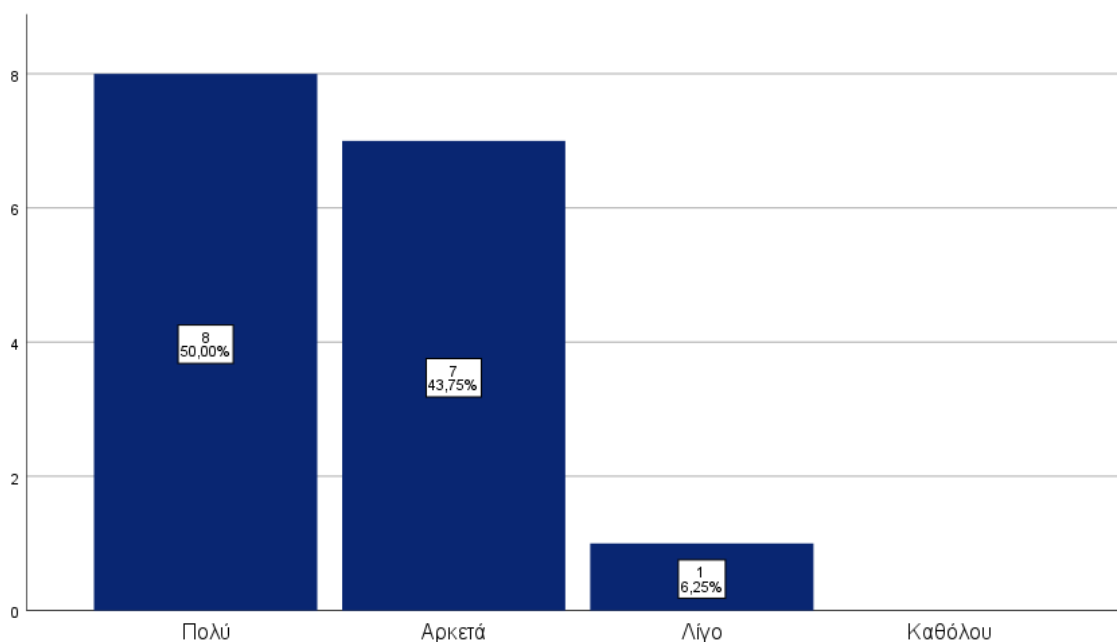
α) ως προς την διαχείριση χρόνου (time management)		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	10	62,5
Αρκετά	5	31,25
Λίγο	1	6,25
Καθόλου	-	-
β) ως προς την απόδοση της επιχείρησής σας		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	8	50
Αρκετά	7	43,75
Λίγο	1	6,25
Καθόλου	-	-

Κατα πόσο πιστεύετε πως η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων έχει ωφελήσει τον κύκλο των καθημερινών εργασιών (π.χ. παραγγελιοληψία, διαχείριση αποθεμάτων, επικοινωνία-εξυπηρέτηση πελατών, παραγωγή-παράδοση προϊόντων κ.τ.λ.) ως προς την διαχείριση χρόνου (time management);



Διάγραμμα 10.: Η ωφέλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων ως προς την διαχείριση χρόνου
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Κατα πόσο πιστεύετε πως η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων έχει ωφελήσει τον κύκλο των καθημερινών εργασιών (π.χ. παραγγελιοληψία, διαχείριση αποθεμάτων, επικοινωνία-εξυπηρέτηση πελατών, παραγωγή-παράδοση προϊόντων κ.τ.λ.) ως προς την απόδοση της επιχείρησής σας;



Διάγραμμα 11.: Η ωφέλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων ως προς την απόδοση της επιχείρησης

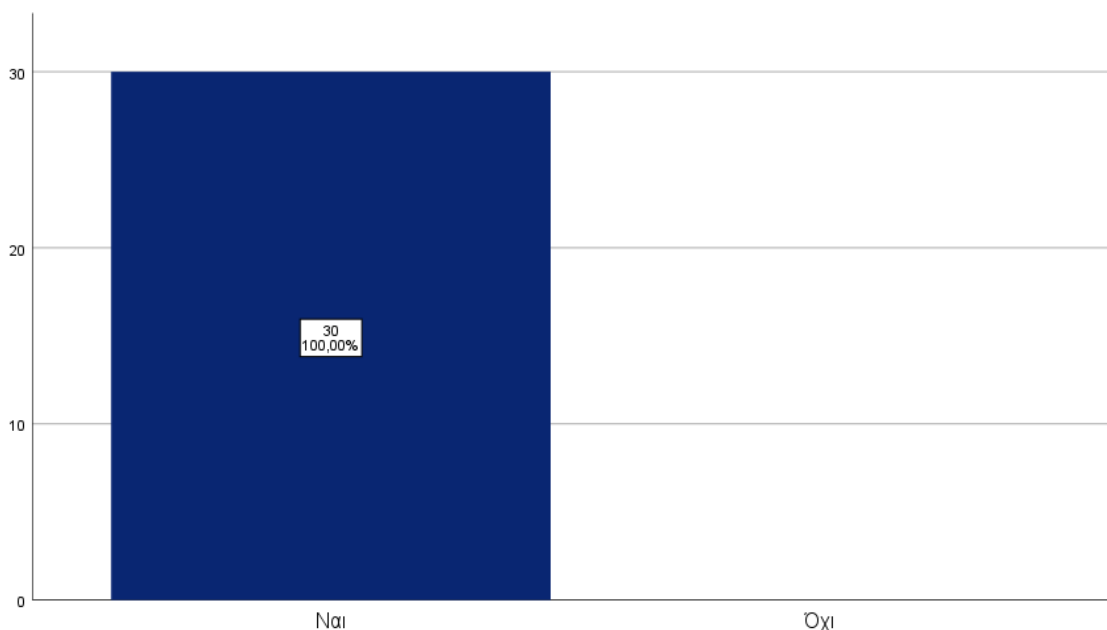
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

4.3.4 Χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημόσιου φορέα

Η τελευταία ενότητα ερωτήσεων είχε σκοπό να καταγράψει τι ποσοστό των συμμετεχόντων επιχειρήσεων κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημόσιου φορέα, τους λόγους που οι συμμετέχουσες επιχειρήσεις δεν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημόσιου Φορέα αλλά και να διερευνήσει το επίπεδο ικανοποίησης των επιχειρήσεων από αυτές τις υπηρεσίες.

Για την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Taxisnet και οι $n=30$ επιχειρήσεις δηλαδή το 100% του δείγματος απάντησε θετικά. Το Διάγραμμα 12 απεικονίζει το αντίστοιχο αποτέλεσμα.

Η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε χρησιμοποιεί τις επιχειρήσεις του Taxisnet (φόρος εισοδήματος, Φ.Π.Α., επιστροφές φόρων, δήλωση Περιουσιολογίου κ.τ.λ.);

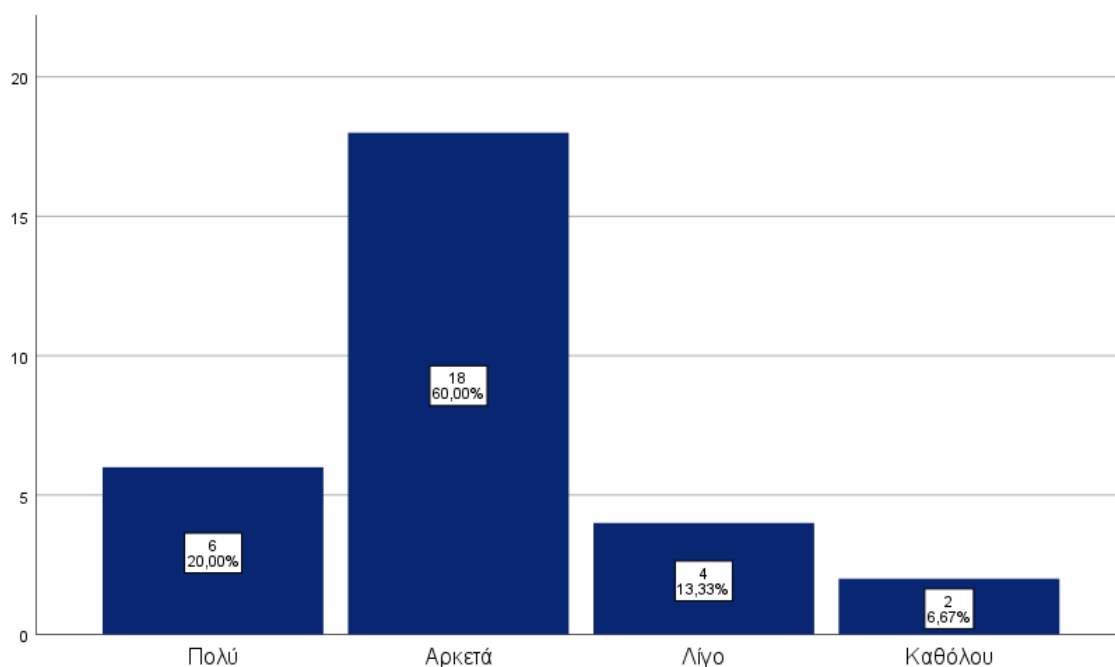


Διάγραμμα 12.: Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Taxisnet
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Το 20% (ν=6) των επιχειρήσεων δηλώνει Πολύ ευχαριστημένο από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει το Taxisnet, το 60% (ν=18) δηλώνει Αρκετά ευχαριστημένο, το 13,33% (ν=4) των επιχειρήσεων εκδήλωσε πως είναι λίγο ικανοποιημένο από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο Taxisnet ενώ μόλις το 6,67% (ν=2) των επιχειρήσεων δηλώνει καθόλου ευχαριστημένο. Τα παραπάνω αποτελέσματα φαίνονται στον Πίνακα 3.

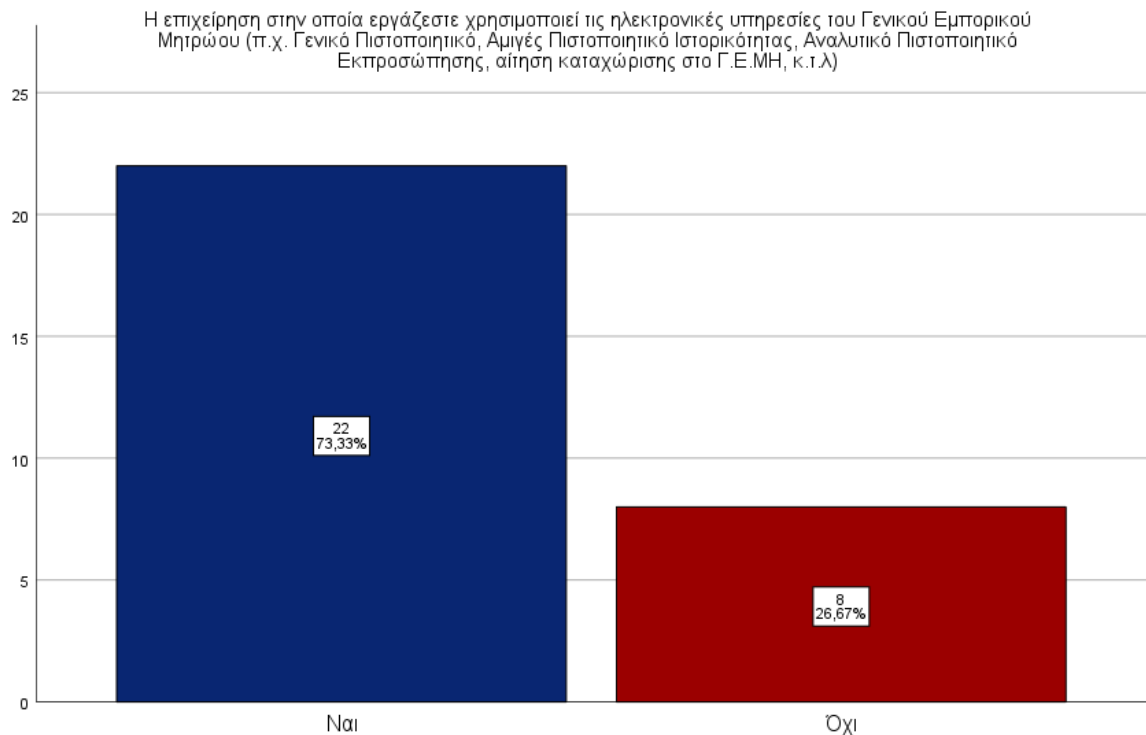
Πίνακας 3: Η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Taxisnet		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	6	20
Αρκετά	18	60
Λίγο	4	13,33
Καθόλου	2	6,67

Πόσο ευχαριστημένος είστε με την αποδοτικότητα των υφιστάμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει το Taxisnet;



Διάγραμμα 13.: Η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Taxisnet
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Στο Διάγραμμα 14 απεικονίζεται το ποσοστό των επιχειρήσεων που έχει χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Γενικού Εμπορικού Μητρώου. Το 73,33% (n=22) των ερωτηθέντων επιχειρήσεων έχει χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Γενικού Εμπορικού Μητρώου ενώ το 26,67% (n=8) δεν τις έχει χρησιμοποιήσει.

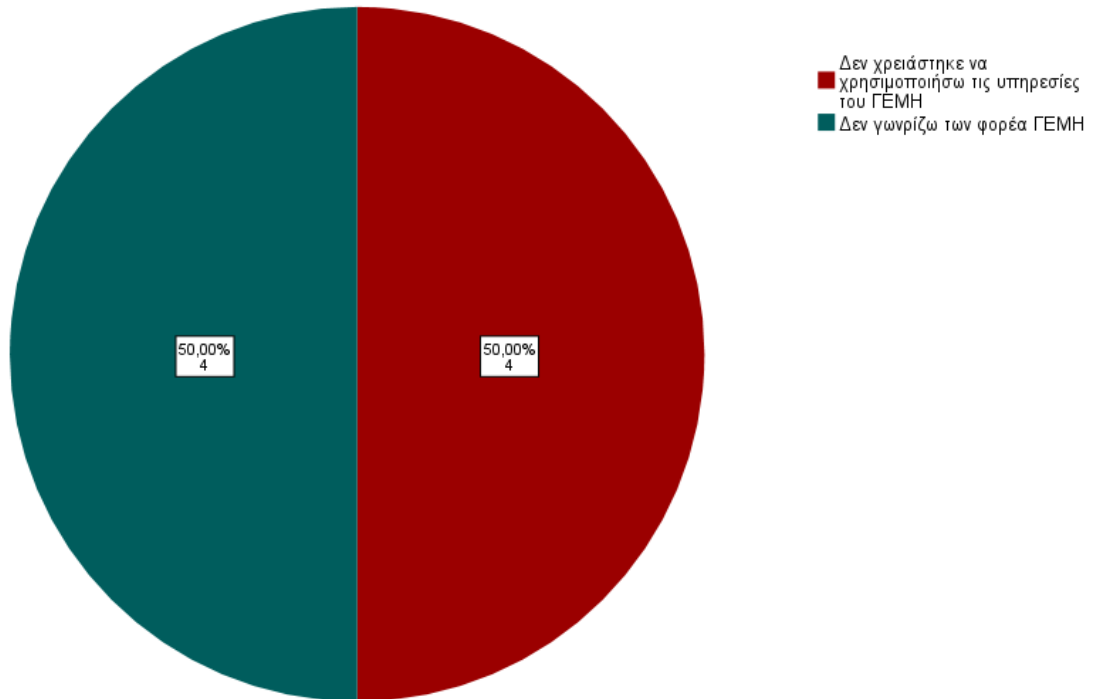


Διάγραμμα 14.: Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Γ.Ε.ΜΗ
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Οι λόγοι όπου οι επιχειρήσεις δεν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Γενικού Εμπορικού Μητρώου απεικονίζονται στον Πίνακα 4, έτσι παρατηρούμε πως από το συνολικό δείγμα $n=8$ (26,67%), το 50% $n=4$ Δεν χρειάστηκε να τις χρησιμοποιήσει και το άλλο 50%, $n=4$ Δεν γνωρίζει το φορέα ΓΕΜΗ.

Πίνακας 4. Οι λόγοι μη χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Γ.Ε.Μ.Η		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Δεν χρειάστηκε να τις χρησιμοποιήσω	4	50
Δεν γνωρίζω τον φορέα Γ.Ε.Μ.Η	4	50

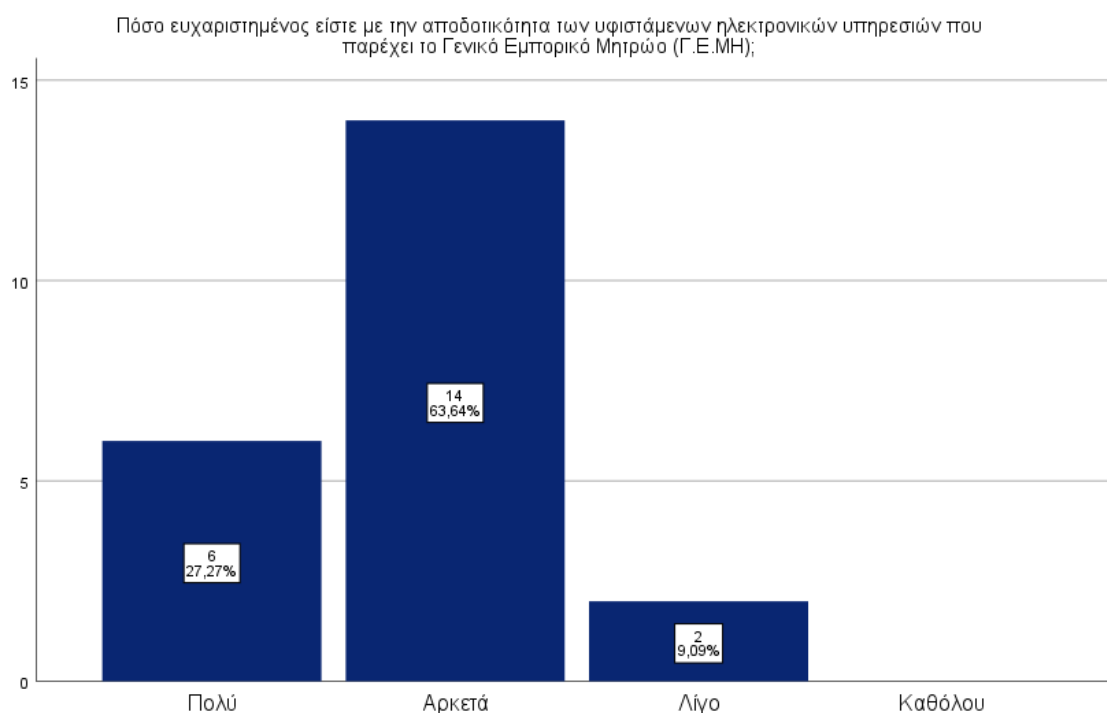
Παρακαλώ διευκρινίστε το λόγο που η επιχείρησή σας στην οποία εργάζεστε δεν έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του Γ.Ε.ΜΗ



Διάγραμμα 15.: Οι λόγοι μη χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Γ.Ε.Μ.Η
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

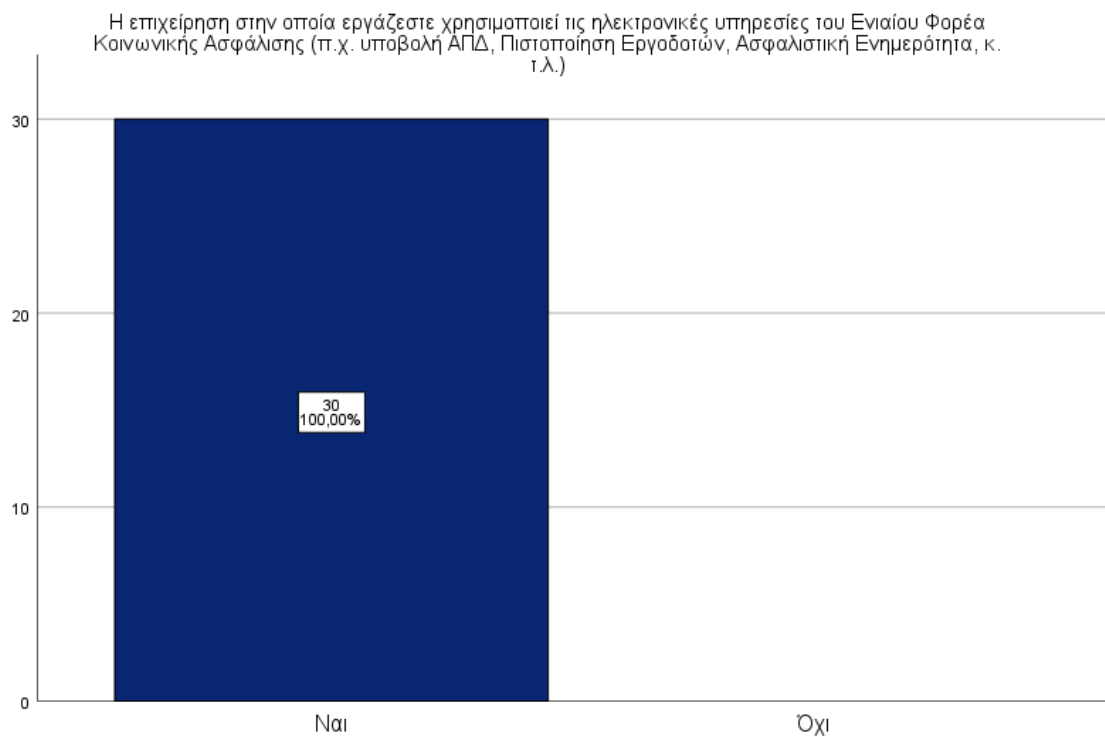
Ο πίνακας 5 έχει συνολικό δείγμα $n=22$ διότι κλήθηκαν να απαντήσουν μόνο οι επιχειρήσεις που έχουν χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΓΕΜΗ έτσι προκύπτει ότι το 63,64% ($n=14$) των επιχειρήσεων που κάνει χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Γενικού Εμπορικού Μητρώου είναι αρκετά ευχαριστημένες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που τους παρέχονται. Το 27,27% ($n=6$) αυτών των επιχειρήσεων εκδήλωσαν πολύ μεγάλο βαθμό ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Γενικού Εμπορικού Μητρώου. Τέλος, το 9,09% ($n=2$) των επιχειρήσεων εκδήλωσαν μικρό βαθμό ικανοποίησης από την αποδοτικότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Γενικού Εμπορικού Μητρώου.

Πίνακας 5: Η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Γ.Ε.Μ.Η		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	6	27,27
Αρκετά	14	63,64
Λίγο	2	9,09
Καθόλου	-	-



Διάγραμμα 16.: Η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Γ.Ε.Μ.Η
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

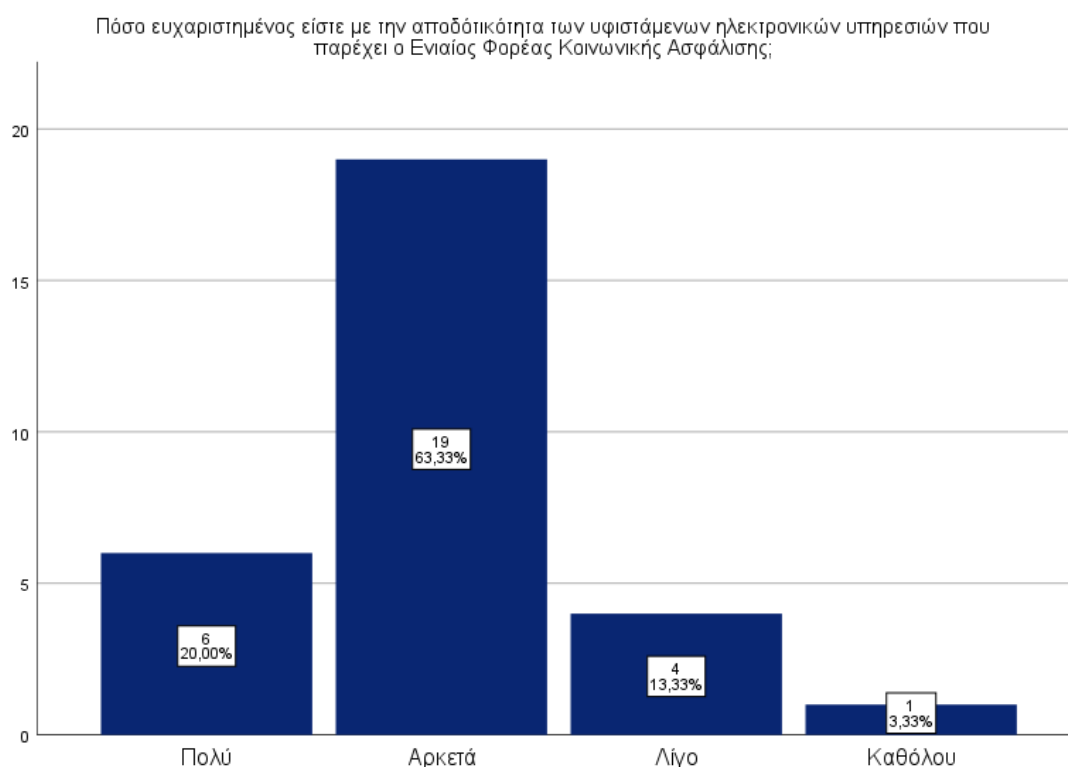
Το Διάγραμμα 17 απεικονίζει τον αριθμό και το ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης. Παρατηρήθηκε ότι το 100% (n=30) του δείγματος των επιχειρήσεων του Βιομηχανικού κλάδου Παραγωγής Τροφίμων του Ν. Θεσσαλονίκης κάνουν χρήση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.



Διάγραμμα 17.: Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ε.Φ.Κ.Α
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Η ικανοποίηση που εκδήλωσαν οι επιχειρήσεις σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης απεικονίζονται στον Πίνακα 6. Έτσι προκύπτει ότι από τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, το 63,33% (v=19) δήλωσε αρκετά ευχαριστημένες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και το 20% (v=6) δήλωσε πολύ ευχαριστημένες. Ενώ το 13,33% (v=4) των επιχειρήσεων είναι λίγο ευχαριστημένες και το 3,33% (v=1) καθόλου ευχαριστημένες.

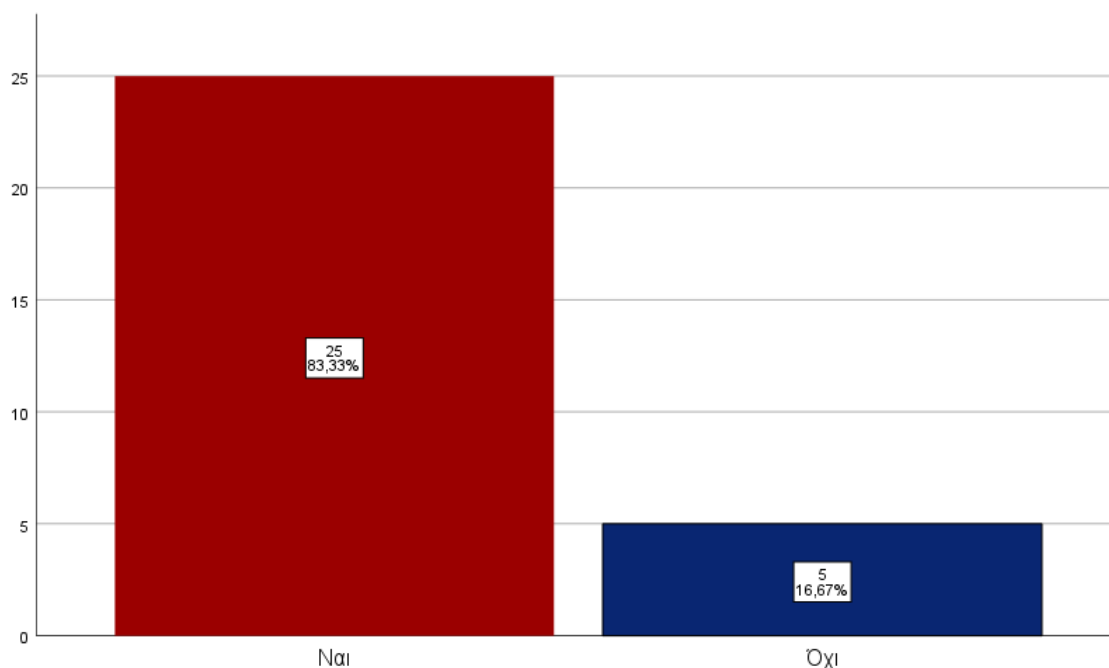
Πίνακας 6: Η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ε.Φ.Κ.Α		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	6	20
Αρκετά	19	63,33
Λίγο	4	13,33
Καθόλου	1	3,33



Διάγραμμα 18: Η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ε.Φ.Κ.Α
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Από το Διάγραμμα 19 προκύπτει ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας χρησιμοποιούνται από το 83,33% (v=25) των επιχειρήσεων του Βιομηχανικού κλάδου Παραγωγής Τροφίμων του Ν. Θεσσαλονίκης ενώ αντίθετα, το 16,67% (v=5) των επιχειρήσεων δήλωσαν πως δεν κάνουν χρήση των υπηρεσιών του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας.

Η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (π.χ. αίτηση εργασίας κατά την Κυριακή, αναγγελία εργατικού ατυχήματος, αίτηση για πρόσβαση σε έγγραφα, κ.τ.λ.)

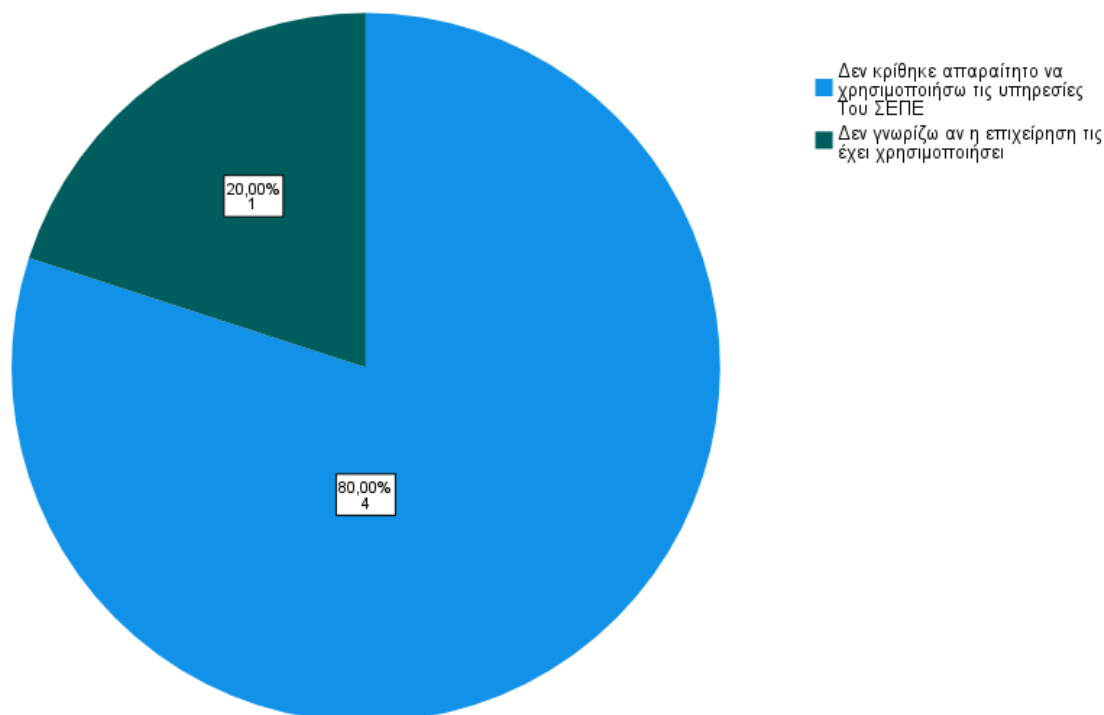


Διάγραμμα 19. : Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Σ.ΕΠ.Ε
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Οι απαντήσεις των επιχειρήσεων σχετικά με το για ποιους λόγους δεν έχουν χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του Σ.ΕΠ.Ε διαφαίνονται στον Πίνακα 7. Έτσι προέκυψε ότι το 80% (v=4) δεν έκρινε απαραίτητο να τις χρησιμοποιήσει ενώ το 20% (v=1) δεν γνωρίζει αν η επιχείρηση στην οποία εργάζεται τις έχει χρησιμοποιήσει.

Πίνακας 7. Οι λόγοι μη χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Σ.ΕΠ.Ε.		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Δεν κρίθηκε απαραίτητο να τις χρησιμοποιήσω	1	20
Δεν γνωρίζω αν η επιχείρηση τις έχει χρησιμοποιήσει	4	80

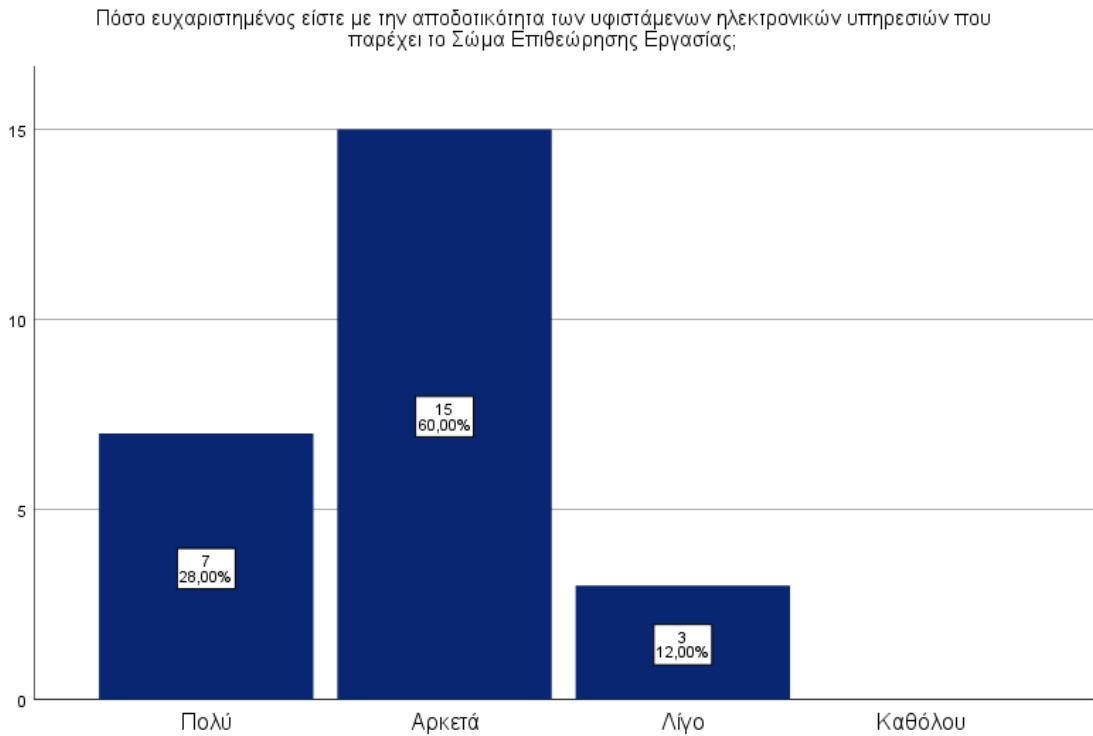
Παρακαλώ διευκρινίστε το λόγο που η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε δεν έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του ΣΕΠΕ



**Διάγραμμα 20.: Οι λόγοι μη χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Σ.ΕΠ.Ε.
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας**

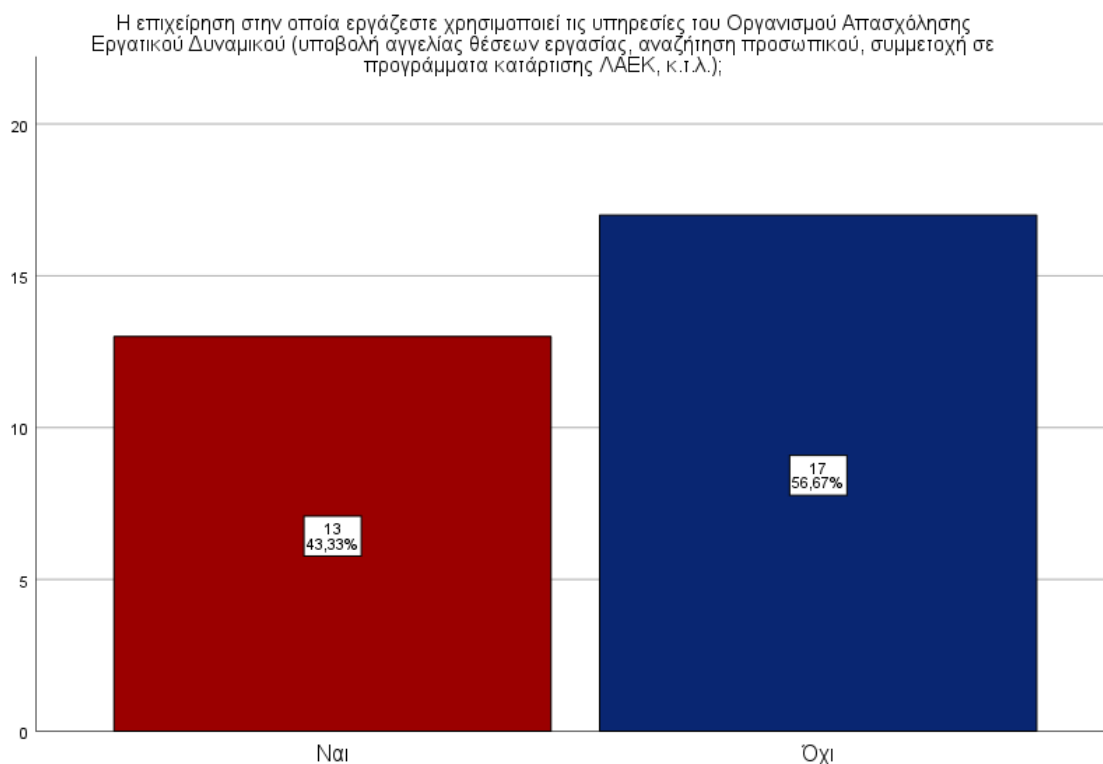
Οι $n=15$ με ποσοστό 60% επιχειρήσεις εκδήλωσαν αρκετή ευχαρίστηση από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας και το 28% ($n=7$) εκδήλωσαν πολύ μεγάλου βαθμού ικανοποίηση. Αντίθετα, το 12% ($n=3$) των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας είναι σε μικρό βαθμό ικανοποιημένες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα. Τα παραπάνω αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 8.

Πίνακας 8: Η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Σ.ΕΠ.Ε		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	7	28
Αρκετά	15	60
Λίγο	3	12
Καθόλου	-	-



Διάγραμμα 21.: Η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Σ.ΕΠ.Ε
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Στο Διάγραμμα 22 απεικονίζονται οι απαντήσεις των επιχειρήσεων σχετικά με το αν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο ΟΑΕΔ, όπως παρατηρείτε το 43,33% (n=13) χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ενώ το 56,67% (n=17) δεν τις έχει χρησιμοποιήσει.

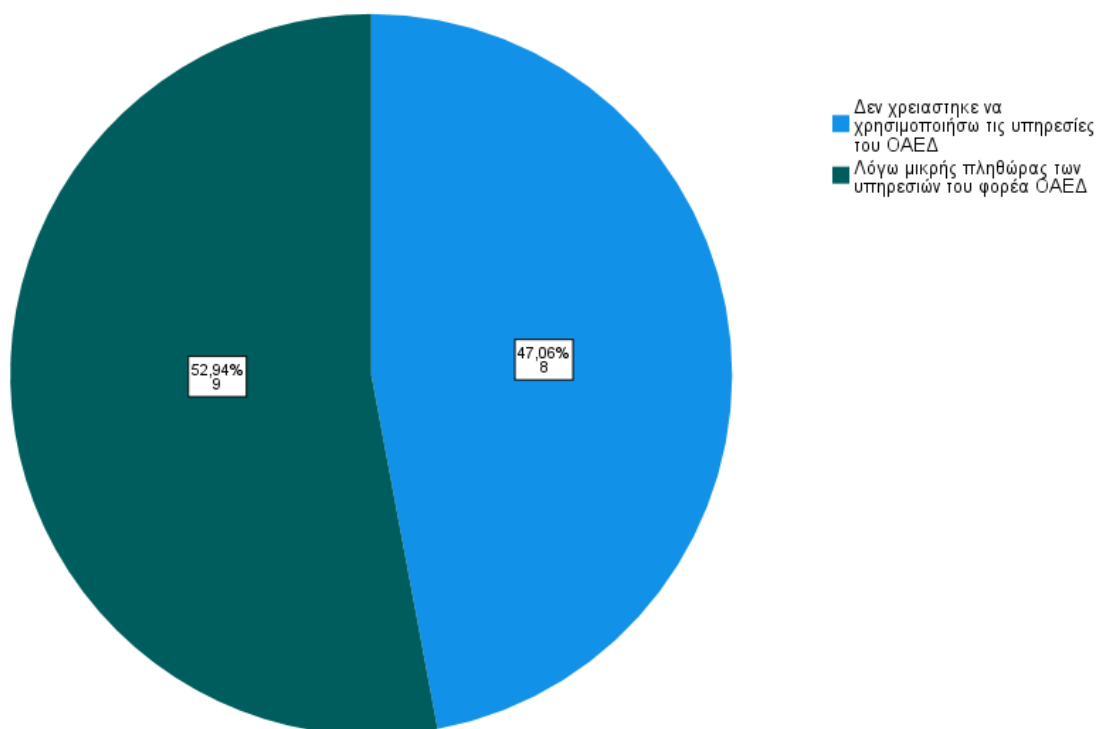


Διάγραμμα 22.: Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ο.Α.Ε.Α
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Από τις 17 επιχειρήσεις που στην προηγούμενη ερώτηση δήλωσαν πως δεν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού μαθαίνουμε πως το 52,94% (v=9) εξ'αυτών έκρινε πως ο ΟΑΕΔ παρουσιάζει μικρή πληθώρα υπηρεσιών και το υπόλοιπο 47,06% (v=8) ότι δεν χρειάστηκε να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του. Τα παραπάνω στοιχεία παρουσιάζονται στον Πίνακα 9.

Πίνακας 9. Οι λόγοι μη χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ο.Α.Ε.Α.		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Δεν χρειάστηκε να τις χρησιμοποιήσω	8	47,06
Μικρή πληθώρα υπηρεσιών	9	52,94

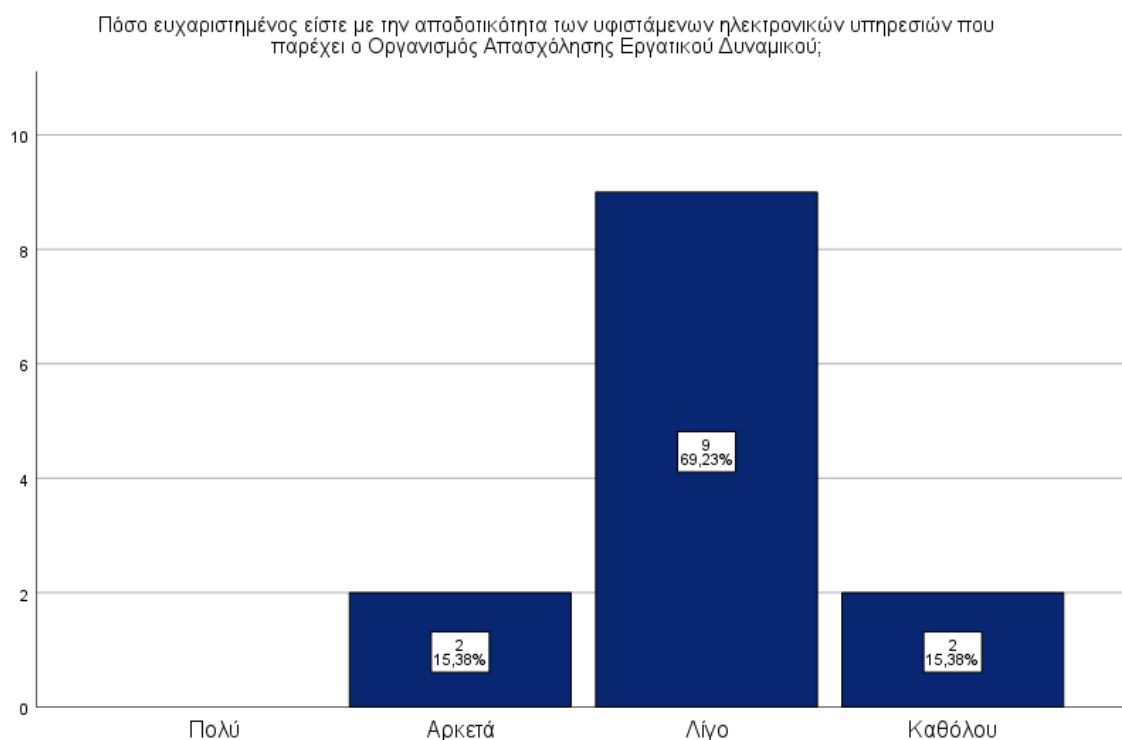
Παρακαλώ διευκρινίστε το λόγο που η επιχείρησή στην οποία εργάζεστε δεν έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του ΟΑΕΔ



**Διάγραμμα 23.: Οι λόγοι μη χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ο.Α.Ε.Δ.
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας**

Το δείγμα των επιχειρήσεων που αξιολόγησαν τις υπηρεσίες του Ο.Α.Ε.Δ είναι $n=13$. Το 69,3% ($n=9$) εκδήλωσαν μικρού βαθμού ευχαρίστηση, το 15,38% ($n=2$) δήλωσαν αρκετή ευχαρίστηση από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενώ αντίθετα, το 15,38% ($n=2$) των επιχειρήσεων που δήλωσαν πως χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού δεν ήταν καθόλου ικανοποιημένες. Τα παραπάνω στοιχεία παραθέτονται στον πίνακα 10.

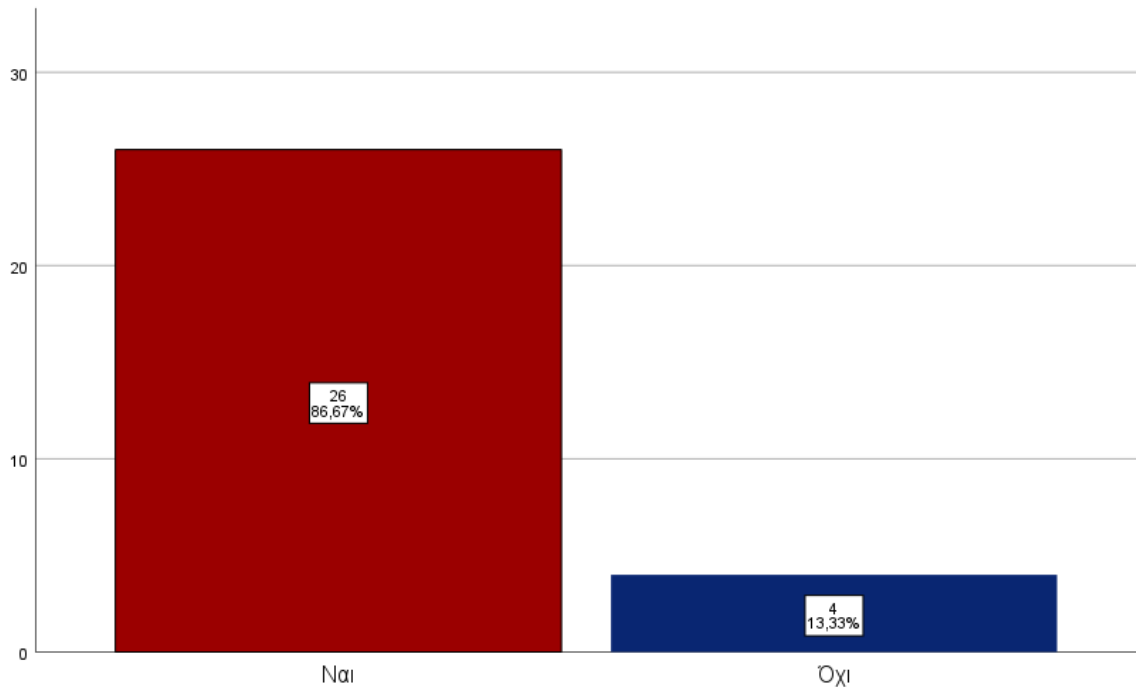
Πίνακας 10: Η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ο.Α.Ε.Δ		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	-	-
Αρκετά	2	15,36
Λίγο	9	69,23
Καθόλου	2	15,38



Διάγραμμα 24.: Η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ο.Α.Ε.Δ
Πηγή: Επεξεργασία ιδίων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Στο Διάγραμμα 25 δίνονται τα ευρήματα αναφορικά με το ποσοστό των επιχειρήσεων που κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Πληροφοριακού Συστήματος «ΕΡΓΑΝΗ». Συνολικά από τις 30 επιχειρήσεις, το 86,7% (v=26) δήλωσαν πως χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του Πληροφοριακού Συστήματος «ΕΡΓΑΝΗ» ενώ το 13,33% (v=4) πως δεν τις χρησιμοποιεί.

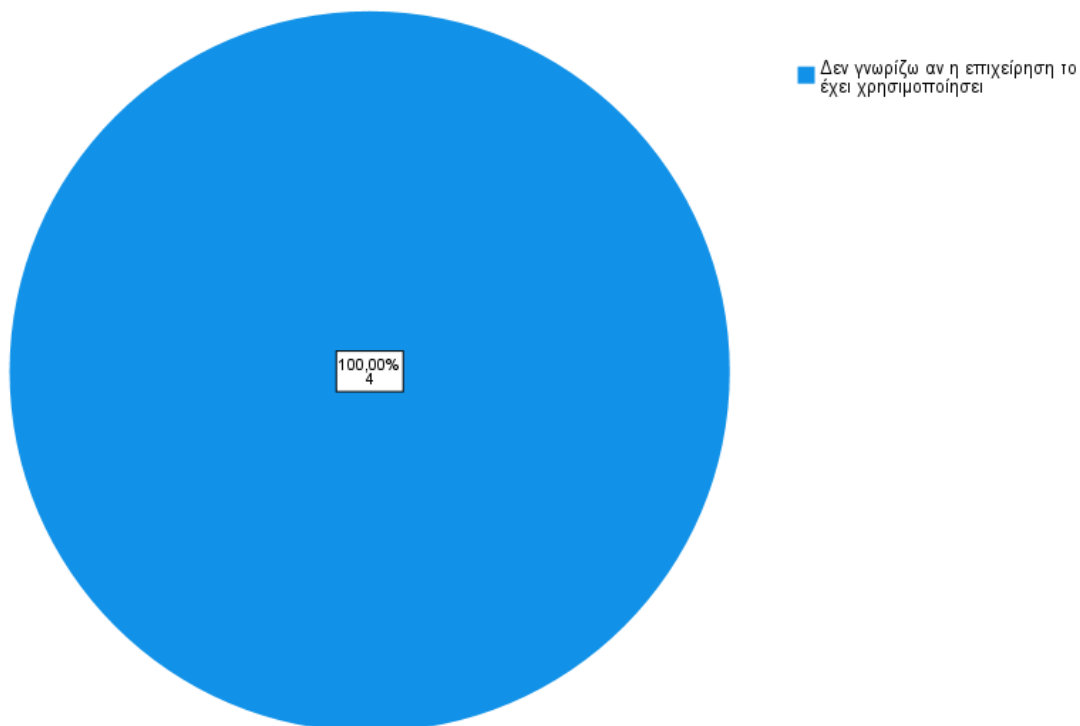
Η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Πληροφοριακού Συστήματος <<ΕΡΓΑΝΗ>> (αναγγελία πρόσληψης, πίνακας προσωπικού, βεβαίωση-δήλωση εργοδότη για συμβάσεις, κ.τ.λ.);



Διάγραμμα 25.: Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Π.Σ. <<ΕΡΓΑΝΗ>>
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Οι 4 επιχειρήσεις που δεν έχουν χρησιμοποιήσει το Πληροφοριακό Σύστημα <<ΕΡΓΑΝΗ>> δήλωσαν πως Δεν γνωρίζουν αν η επιχείρηση έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του συγκεκριμένου Πληροφοριακού Συστήματος.

Παρακαλώ διευκρινίστε το λόγο που η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε δεν έχει χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Πληροφοριακού Συστήματος <<ΕΡΓΑΝΗ>>



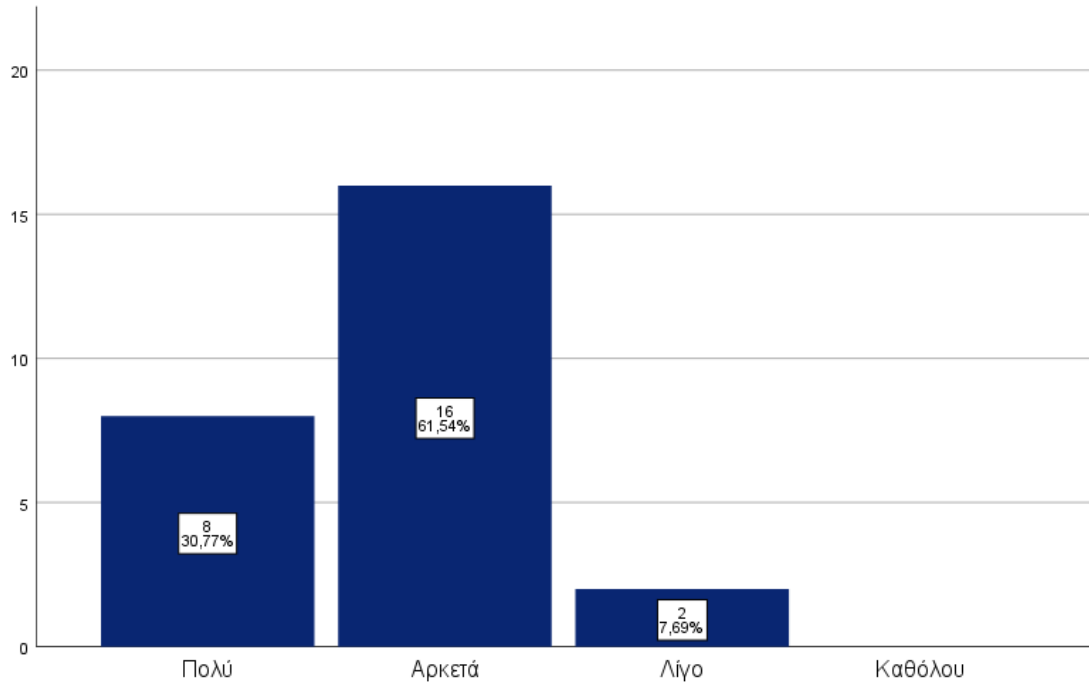
Διάγραμμα 26.: Οι λόγοι μη χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Π.Σ. <<ΕΡΓΑΝΗ>>
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Για το πόσο ικανοποιημένες είναι οι επιχειρήσεις από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Π.Σ. <<ΕΡΓΑΝΗ>> τα αποτελέσματα μας δείχνουν πως, το 61,54% (v=16) εκδήλωσε αρκετή ικανοποίηση αναφορικά με την αποδοτικότητα των υπηρεσιών, το 30,77% (v=8) εκδήλωσε ικανοποίηση σε πολύ μεγάλο βαθμό, ενώ το 7,69% (v=2) εκδήλωσε λίγο βαθμό ικανοποίησης. Ακολουθεί απεικόνιση των στοιχείων στον Πίνακα 11.

Πίνακας 11: Η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Π.Σ.

<<ΕΡΓΑΝΗ>>		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	8	30,77
Αρκετά	16	61,54
Λίγο	2	7,69
Καθόλου	-	-

Πόσο ευχαριστημένος είστε με την αποδοτικότητα των υφιστάμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει το Πληροφοριακό Σύστημα <<ΕΡΓΑΝΗ>>;



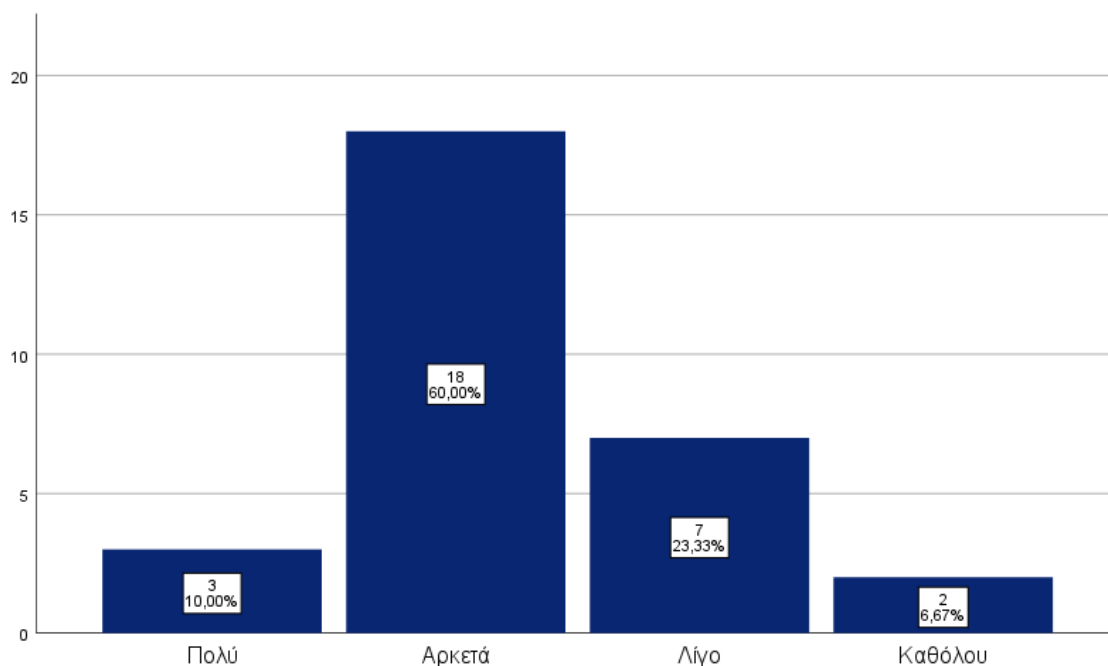
Διάγραμμα 27.: Η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Π.Σ. <<ΕΡΓΑΝΗ>>
Πηγή: Επεξεργασία ιδίων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

Τέλος, στον Πίνακα 12 παρουσιάζονται τα ευρήματα αναφορικά με το συνολικό επίπεδο ικανοποίησης των επιχειρήσεων από τις υφιστάμενες δομές παροχής ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το 60% (n=18) εκφράζει αρκετή ικανοποίηση από τις υφιστάμενες δομές παροχής ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα. Παρόμοια, το 10% (n=3) των επιχειρήσεων δήλωσαν πολύ μεγάλο βαθμού ικανοποίηση από τις υφιστάμενες

δομές παροχής ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα. Τέλος, ένα ποσοστό της τάξης του 23,33% (n=7) των επιχειρήσεων από το Βιομηχανικό κλάδο Παραγωγής Τροφίμων του Ν. Θεσσαλονίκης δήλωσαν πως είναι λίγο ικανοποιημένες από τις υφιστάμενες δομές παροχής ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα ενώ το 6,67% (n=2) δεν είναι καθόλου ικανοποιημένες.

Πίνακας 12: Η αξιολόγηση του συνόλου των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών στη χώρα μας		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	3	10
Αρκετά	18	60
Λίγο	7	23,33
Καθόλου	2	6,67

Πως αξιολογείτε το σύνολο των υφιστάμενων δομών παροχής ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών στην χώρα μας;



Διάγραμμα 28.: Η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών της χώρας μας
Πηγή: Επεξεργασία ίδιων στοιχείων πρωτογενούς έρευνας

4.4 Συμπεράσματα

Όπως προαναφέρθηκε και σε προηγούμενη ενότητα κύριος στόχος της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνηθεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στις επιχειρήσεις του Βιομηχανικού κλάδου Παραγωγής Τροφίμων στο Ν. Θεσσαλονίκης μέσω της χρήσης, της αξιολόγησης αλλά και των λόγων που αιτιολογούν την μη χρήση των έργων της. Επίσης <<δευτερεύων>> κομμάτι της έρευνας που χρήζει περισσότερης μελέτης και έρευνας ήταν η χρήση και η αξιολόγηση των Πληροφοριακών Συστημάτων καθώς και το αν αυτά καθιστούν μια επιχείρηση περισσότερο εξοικειωμένη με τις νέες τεχνολογίες αλλά και με τον νέο ψηφιακό κόσμο.

Αναφορικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημόσιου φορέα προέκυψε πως ένα μεγάλο ποσοστό των συμμετεχόντων επιχειρήσεων χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημόσιου Φορέα ανεξάρτητα από τον τζίρο τους, τα έτη λειτουργίας τους και τον αριθμό των εργαζομένων που απασχολούν. Παρατηρήθηκε όμως πως οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Πληροφοριακά Συστήματα χρησιμοποιούν και περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημόσιου Φορέα. Πάνω από το 50% των επιχειρήσεων που συμμετείχαν χρησιμοποιεί Πληροφοριακά Συστήματα ενώ ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό αυτών των επιχειρήσεων χρησιμοποιεί συνδυασμό Πληροφοριακών Συστημάτων. Επιπλέον, οι παραπάνω επιχειρήσεις απασχολούν τουλάχιστον πάνω από 50 εργαζομένους, μετρούν τουλάχιστον 21 έτη λειτουργίας και είχαν ετήσιο τζίρο για το 2019 50.000.000€ εκατομμύρια. Οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν στην έρευνα αναγνώρισαν ότι στις επιχειρήσεις που εργάζονται τα Πληροφοριακά Συστήματα συμβάλλουν σε μεγάλο βαθμό στην αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου και στην επίτευξη καλύτερης απόδοσης στον κύκλο των καθημερινών εργασιών των επιχειρήσεων. Πιο αναλυτικά οι ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες που παρέχει το Taxisnet και ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης χρησιμοποιούνται και από τις 30 επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα. Επίσης, πάνω από 8 στις 10 επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Γενικού Εμπορικού Μητρώου, του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας και του Πληροφοριακού Συστήματος «ΕΡΓΑΝΗ». Για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού τα αποτελέσματα δείχνουν πως το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων δεν τις χρησιμοποιεί είτε γιατί δεν χρειάστηκε είτε γιατί έκριναν πως ο οργανισμός προσφέρει μικρή πληθώρα υπηρεσιών.

Τα περισσότερα εκ των αποτελεσμάτων έδειξαν πως γενικά οι επιχειρήσεις είναι αρκετά ικανοποιημένες από τις υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά από τους φορείς του Δημόσιου τομέα. Όμως λαμβάνοντας υπόψη τις αρνητικές απαντήσεις που καταγράφηκαν καθώς και τους λόγους μη χρήσης που αναφέρθηκαν συμπεραίνουμε ότι ένα σημαντικό ποσοστό των επιχειρήσεων δεν είναι καθόλου εξοικειωμένο ή δεν γνωρίζει αρκετά από τα έργα και τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πέραν αυτών που η χρήση τους είναι υποχρεωτική. Η παραπάνω διαπίστωση σίγουρα χρήζει περαιτέρω έρευνα διότι εντάσσεται στο πλαίσιο του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού, σχετίζεται με την απουσία προγραμμάτων κατάρτισης ή ενημέρωσης από τον Δημόσιο φορέα και αποτελεί βαρίδι για την εισαγωγή στον νέο ψηφιακό κόσμο.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

- Αθανασιάδου, Σ. (2012). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και επιχειρήσεις*. Πτυχιακή εργασία. Καβάλα.
- Γιαννουκάκου, Α. (2011). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση*.
- Γεωργόπουλος, Ν., Πανταζή, Μ., Νικολαράκος, Χ. & Βαγγελάτος, Ι. (2005). *Ηλεκτρονικό Επιχειρείν*. Αθήνα.
- Διακονικολάου, Κ. & Μυλωνόπουλος, Ν. (2004). *Το παρόν και το μέλλον των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του κράτους προς τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα*. Έκθεση.
- Θωμαΐδου, Φ. & Αθανασιάδης, Θ. (2013). *Βιομηχανία τροφίμων και ποτών*. Ετήσια Έκθεση. Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών
- Θωμαΐδου, Φ. & Αθανασιάδης, Θ. (2014). *Βιομηχανία τροφίμων και ποτών*. Ετήσια Έκθεση. Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών
- Θωμαΐδου, Φ. & Αθανασιάδης, Θ. (2015). *Βιομηχανία τροφίμων και ποτών*. Ετήσια Έκθεση. Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών
- Θωμαΐδου, Φ. & Αθανασιάδης, Θ. (2016). *Βιομηχανία τροφίμων και ποτών*. Ετήσια Έκθεση. Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών
- Θωμαΐδου, Φ. & Αθανασιάδης, Θ. (2017). *Βιομηχανία τροφίμων και ποτών*. Ετήσια Έκθεση. Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών
- Θωμαΐδου, Φ. & Αθανασιάδης, Θ. (2018). *Βιομηχανία τροφίμων και ποτών*. Ετήσια Έκθεση. Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών
- Καρακύκλα, Α. & Καρακύκλας Δ. (2013). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση*. Πτυχιακή Εργασία. Πειραιάς.
- Πατρώνης, Μ. (2012). *Πληροφοριακά συστήματα σε εταιρίες διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας*. Πτυχιακή Εργασία. Καβάλα.
- Σιώμκος, Γ. & Τσιάμης Ι. (2004). *Στρατηγικό Ηλεκτρονικό Μάρκετινγκ*. Αθήνα.
- Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*. Αθήνα.
- Ψυχογιούπουλος, Κ. (2016). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση*. Πτυχιακή εργασία. Πάτρα.

Ξενόγλωσση

- Al-Hasmi, A. & Darem, A. (2014). *Understanding phases of E-Government project*.
- Tsakanikas, A., Danchev, S., Giotopoulos I., Korra, E. & Pavlou G. (2014). *ICT Adoption & Digital Growth in Greece*.

Πηγές Διαδικτύου

- <https://services.businessportal.gr/>
- <https://www.efka.gov.gr/el/ergodotes/elektronikes-yperesies-gia-ergodotes>
- <https://www.sepenet.gr/liferayportal/katalogos-yperesion>
- <https://www.taxheaven.gr/laws/circular/view/id/24372>
- <http://www.opengov.gr/ypoian/?p=1533>
- <http://www.oaed.gr/e-yperesies/oaed-epixeirhseis>
- <https://www.aade.gr/epiheiriseis/forologikes-ypiresies>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ

Αξιότιμοι κύριοι/κυρίες,

Το παρόν ερωτηματολόγιο είναι απαραίτητο για την εκπόνηση της πτυχιακής εργασίας του **Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος του Τμήματος Λογιστικής & Πληροφοριακών Συστημάτων** με τίτλο: **“Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον κλάδο Παραγωγής Τροφίμων: Η περίπτωση του Νομού Θεσσαλονίκης”**. Αυτό που επιδιώκεται είναι η καταγραφή των δικών σας απόψεων σχετικά με το θέμα της χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας (ΤΠΕ) στον Βιομηχανικό κλάδο Παραγωγής Τροφίμων του Ν. Θεσσαλονίκης. Πιο συγκεκριμένα θα εξεταστεί η χρήση και η αποτελεσματικότητα των ΤΠΕ με την μορφή των Πληροφοριακών Συστημάτων στις επιχειρήσεις καθώς και οι συναλλαγές των επιχειρήσεων με τον Ηλεκτρονικό δημόσιο φορέα. Δεν υπάρχουν σωστές και λανθασμένες απαντήσεις. Ο προβλεπόμενος χρόνος για τη συμπλήρωσή του ερωτηματολογίου είναι περίπου 15 λεπτά. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο. Τα στοιχεία που θα προκύψουν θα χρησιμοποιηθούν ομαδοποιημένα και όχι ατομικά.

Ευχαριστώ εκ των προτέρων για την συνεργασία σας.

Πηνελόπη Ρουσομάνη

Ερωτηματολόγιο στις επιχειρήσεις παραγωγής τροφίμων για την χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών

ΕΝΟΤΗΤΑ 1^η: Προσωπικά Στοιχεία

1. Φύλο

Ανδρας

Γυναίκα

2. Ποια είναι η ηλικία σας;

Κάτω των
25 ετών

26-35
ετών

36-45
ετών

46-55
ετών

Άνω των
55 ετών

3. Σε ποιο τμήμα της εταιρίας εργάζεστε;

Τμήμα Προσωπικού

Τμήμα Πωλήσεων

Τμήμα Παραγωγής

Γενική Διεύθυνση

Τμήμα Εφοδιαστικής Αλυσίδας - Logistics

Οικονομική Διεύθυνση - Λογιστήριο

Άλλο

Παρακαλώ, διευκρινίστε ποιό.....

ΕΝΟΤΗΤΑ 2^η: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης

4. Σε ποιον υποκλάδο της Βιομηχανίας Τροφίμων ανήκει η επιχείρηση;

Παραγωγή/Επεξεργασία

κρέατος	<input type="checkbox"/>
Γαλακτοκομικά Προϊόντα	<input type="checkbox"/>
Φρούτα & Λαχανικά	<input type="checkbox"/>
Άλλα είδη διατροφής	<input type="checkbox"/>
Ψάρια	<input type="checkbox"/>
Φυτικά & ζωικά έλαια	<input type="checkbox"/>
Ποτοποιία	<input type="checkbox"/>
Αρτοποιία & αλευρώδη	<input type="checkbox"/>
Προϊόντα αλευρόμυλων	<input type="checkbox"/>
Ζωοτροφές	<input type="checkbox"/>

5. Πόσα χρόνια λειτουργεί η επιχείρησή;

≤5 6-10 11-15 16-20 ≥21

6. Πόσους εργαζομένους απασχολεί η επιχείρησή σας;

≤10 ≤50 ≤250

7. Ποιος ήταν ο τζίρος της επιχείρησής σας για το έτος 2019;

<2.000.000€ <10.000.000 <50.000.000€

ΕΝΟΤΗΤΑ 3^η : Χρήση Πληροφοριακών Συστημάτων

8. Ποια από τα παρακάτω Πληροφοριακά Συστήματα χρησιμοποιείτε;

Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από 1 απαντήσεις

Αν η απάντησή σας είναι αρνητική προχωρήστε στην ερώτηση 11

- a) Enterprise Resource Planning (ERP)
- b) Customer Relationship Management (CRM)
- c) Supply Chain Management (SCM)

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

- d) Δεν χρησιμοποιώ τα Πληροφοριακά Συστήματα
- e) Άλλο

Παρακαλώ, διευκρινίστε ποιό.....

9. Τι ποσοστό των εργαζομένων σας κάνει χρήση των Πληροφοριακών σας συστημάτων;

≤30% 31%-50% 51%-70% ≥71%

10. Κατά πόσο πιστεύετε πως η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων έχει ωφελήσει τον κύκλο των καθημερινών εργασιών (π.χ. παραγγελιοληψία, διαχείριση αποθεμάτων, επικοινωνία-εξυπηρέτηση πελατών, παραγωγή-παράδοση προϊόντων κ.τ.λ.)

α) ως προς την διαχείριση χρόνου (time management);

Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

β) ως προς την απόδοση της επιχείρησής σας

Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

ΕΝΟΤΗΤΑ 4^η : Χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημόσιου φορέα

11. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Taxisnet (φόρος εισοδήματος, Φ.Π.Α. , επιστροφές φόρων, δήλωση Περιουσιολογίου, κ.τ.λ.)

Ναι Όχι

12. Αν η απάντησή σας είναι αρνητική, παρακαλώ διευκρινίστε το λόγο..... και προχωρήστε στην ερώτηση 15

13. Πόσο ευχαριστημένος είστε με την αποδοτικότητα των υφιστάμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει το Taxisnet;

Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

14. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (π.χ. Γενικό Πιστοποιητικό, Αμιγές Πιστοποιητικό Ιστορικότητας, Αναλυτικό Πιστοποιητικό Εκπροσώπησης, αίτηση καταχώρισης στο Γ.Ε.ΜΗ. κ.τ.λ.)

Ναι Όχι

15. Αν η απάντησή σας είναι αρνητική, παρακαλώ διευκρινίστε το λόγο..... και προχωρήστε στην ερώτηση 18

16. Πόσο ευχαριστημένος είστε με την αποδοτικότητα των υφιστάμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει το Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.);

Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

17. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (π.χ. Υποβολή Α.Π.Δ., Πιστοποίηση Εργοδοτών, Ασφαλιστική Ενημερότητα κ.τ.λ.);

Ναι Όχι

18. Αν η απάντησή σας είναι αρνητική, παρακαλώ διευκρινίστε το λόγο..... και προχωρήστε στην ερώτηση 21

19. Πόσο ευχαριστημένος είστε με την αποδοτικότητα των υφιστάμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης;

Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

20. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (π.χ. αίτηση εργασίας κατά την Κυριακή, αναγγελία εργατικού ατυχήματος, αίτηση για πρόσβαση σε έγγραφα, κ.τ.λ.);

Ναι Όχι

21. Αν η απάντησή σας είναι αρνητική, παρακαλώ διευκρινίστε το λόγο..... και προχωρήστε στην ερώτηση 24

22. Πόσο ευχαριστημένος είστε με την αποδοτικότητα των υφιστάμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει το Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας;

Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

23. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (υποβολή αγγελίας θέσεων εργασίας, αναζήτηση προσωπικού, συμμετοχή σε προγράμματα κατάρτισης ΛΑΕΚ, κ.τ.λ.);

Ναι Όχι

24. Αν η απάντησή σας είναι αρνητική, παρακαλώ διευκρινίστε το λόγο..... και προχωρήστε στην ερώτηση 27

25. Πόσο ευχαριστημένος είστε με την αποδοτικότητα των υφιστάμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού;

Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

26. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Πληροφοριακού Συστήματος «ΕΡΓΑΝΗ» (αναγγελία πρόσληψης, πίνακας προσωπικού, βεβαίωση-δήλωση εργοδότη για συμβάσεις ορισμένου χρόνου ή έργου);

Ναι Όχι

27. Αν η απάντησή σας είναι αρνητική, παρακαλώ διευκρινίστε το λόγο..... και προχωρήστε στην ερώτηση 30

28. Πόσο ευχαριστημένος είστε με την αποδοτικότητα των υφιστάμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει το Πληροφοριακό Σύστημα «ΕΡΓΑΝΗ»;

Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου

29. Πως αξιολογείτε το σύνολο των υφιστάμενων δομών παροχής ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών στην χώρα μας;

Πολύ Αρκετά Λίγο Καθόλου