

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΚΤΥΩΣΗ

- [1] Δεν εφαρμόζονται τυπικές συνταγές. Αδυναμία επίβλεψης και ελέγχου.
Περιορισμένη και έμμεση επιρροή της κοινής πολιτιστικής ταυτότητας.
- [2] Ένταξη οργανωτικών αναγκών σε ρεύματα ενεργειών.
- [3] Διοικητικές αποφάσεις που μπορεί να είναι ενάντιες στη διαίσθηση.

Περιοχές ευκαιριών διαδικτύωσης

1. Μεταφορά της υπευθυνότητας στα σημεία διεπαφής.
2. Ολοκληρωμένα ΠΣ.
3. Ενοποιημένη πρόσβαση, ανάπτυξη κατάλληλων προτύπων ΠΣ.
4. Ανοιχτή πληροφόρηση, οικονομική υποστήριξη μηχανισμών ανανέωσης πληροφοριών.
5. Ανάπτυξη υψηλών μηχανισμών ασφάλειας στα χρησιμοποιούμενα ΠΣ και χρήση ψηφιακών υπογραφών.
6. Εθνικό και διεθνές νομοθετικό πλαίσιο και πλαίσιο ασφάλειας των δημόσιων δικτύων.
7. Κατάργηση της διαμεσολάβησης.

ΤΡΟΧΙΕΣ ΑΛΛΑΓΗΣ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

<i>Δεκαετίες 60, 70</i>	<i>Δεκαετίες 70, 80</i>	<i>Δεκαετίες 80, 90</i>
Αυτοματισμός	Πληροφορικοποίηση	Ανασχεδιασμός
Αντικατάσταση εργασίας από μηχανή	Ανάπτυξη συμπληρωματικής αξίας πληροφοριακών πόρων Αλλαγή τρόπων σκέψης/ ανάλυσης	Αλλαγή τρόπων εκτέλεσης
Οικονομίες κλίμακας	Οικονομίες σκοπού	Οικονομίες κλίμακας και σκοπού
Συσσωρευμένη βιομηχανική δομή	Πιο διασπασμένη βιομηχανική δομή	
Κεντρικές οργανωτικές ιεραρχίες	Προκλήσεις σε οργανωτικά όρια, εσωτερικά και εξωτερικά	
Παραδοσιακές πολιτιστικές αξίες/πρότυπα	Νέες στρατηγικά και λειτουργικά πρότυπα, αλλαγή οργανωτικού πολιτισμού	

1.1.1.1.1

ΘΕΩΡΙΕΣ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΔΟΜΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦ. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΘΕΩΡΙΑ	ΒΑΣΙΚΗ ΙΔΕΑ	ΔΥΝΑΜΙΚΗ	ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ
Μικρο-οικονομική	Ικανοποίηση της λειτουργίας παραγωγής	Το κεφάλαιο ΠΤ υποκαθιστά το ακριβό ανθρώπινο δυναμικό	Μείωση σε μεσαία στελέχη και βοηθητικό προσωπικό
Κόστος συναλλαγής	Κόστος συναλλαγής στις αγορές	Η ΠΤ μειώνει το κόστος συναλλαγής	Μείωση σε μεσαία στελέχη και βοηθητικό προσωπικό
Διεκπεραίωση	Διεκπεραιωτές, ιδιοκτήτες και συμβόλαια	Η ΠΤ μειώνει το κόστος διεκπεραίωσης	Μείωση σε μεσαία στελέχη και βοηθητικό προσωπικό
Θεωρία λήψης αποφάσεων	Διαδικασία και δομή λήψης αποφάσεων	Η ΠΤ αντικαθιστά τους ανθρώπους στη διαδικασία και τη δομή λήψης αποφάσεων	Μείωση σε μεσαία στελέχη και βοηθητικό προσωπικό
Θεσμικές θεωρίες	Πρότυπες διαδικασίες λειτουργίας, πολιτική, πολιτισμική δομή, ιστορία	Η ΠΤ αντανάκλα τις γραφειοκρατικές, πολιτικές και πολιτιστικές δυνάμεις	Η επίπτωση εξαρτάται από τη σχετική δύναμη των κοινωνικών δυνάμεων. Καμία απόλυτη επίπτωση

2 **Είδη κινδύνου και αβεβαιότητας**

1. Οργανωτικός κίνδυνος. Εξάρτηση ενός ΠΣ από νέες ή μη ελεγμένες οργανωτικές δεξιότητες, διοικητικές ικανότητες, και/ή εμπειρία.
2. Κίνδυνος υποδομής ΠΣ. Τεχνική υποδομή που δεν ανήκει στο έργο αλλά είναι απαραίτητη για την ολοκλήρωση του έργου.
3. Καθορισμένη αβεβαιότητα. Ιδιαιτερότητα στόχων χρήστη που γίνεται κατανοητή από το προσωπικό ανάπτυξης του συστήματος.
4. Τεχνική αβεβαιότητα. Εξάρτηση από νέες ή μη δοκιμασμένες τεχνολογίες.

3 Τύποι Πληροφοριακών Συστημάτων

- Επεξεργασίας καταχωρήσεων ή συναλλαγών ή μεταβολών (transaction processing system – TPS).
- Διοίκησης (management information system - MIS)
- Υποβοήθησης λήψης αποφάσεων (decision support system –DSS)

3.1.1.1.1 Επιθυμητά χαρακτηριστικά τηλεπικοινωνιακής υποδομής

Χαρακτηριστικό	Περιγραφή
Οικονομικότητα	Η τηλεπικοινωνιακή υποδομή πρέπει να είναι χαμηλού κόστους για να δώσει κίνητρο χρήσης της από τους τελικούς χρήστες.
Υποστήριξη πολυμέσων	Για να επιτρέψει τις ολοκληρωμένες υπηρεσίες που περιλαμβάνουν κείμενα, γραφικά, βίντεο, κίνηση και ήχο
Μεγάλο μέσο χρόνο αντικατάστασης	Για την αποφυγή προβλημάτων συντήρησης και ποιότητας λειτουργίας
Ασφάλεια	Η τηλεπικοινωνιακή υποδομή πρέπει να περιλαμβάνει διευκολύνσεις για τα ακόλουθα: Διαφορετικά επίπεδα ασφάλειας, όπως πιστοποίηση αναγνώρισης πρόσβασης, ακεραιότητα, όχι άρνηση, και ιδιωτικότητα για την εξασφάλιση της εμπιστοσύνης του καταναλωτή.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

.31.2 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ	.31.3 ΈΛΕΓΧΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	.31.4 ΈΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ	.31.5 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ
.31.6 Πληροφοριακά Συστήματα	.31.7	.31.8	.31.9
.31.10 Στοιχεία προγράμματος	.31.11 Επεξεργασία μεταβολών	.31.12 Διοίκηση πληροφοριών	.31.13 Υποστήρ. λήψης αποφάσεων
.31.14 Οργανωτικές λειτουργίες	.31.15 Είσοδοι/έξοδοι	.31.16 Επιπτώσεις	.31.17 Επιπτώσεις
.31.18 Τύπος λήψης αποφάσεων	.31.19 Δομημένος Λειτουργικός έλεγχος	.31.20 Ημιδομημένος Διοικητικός έλεγχος	.31.21 Μη δομημένος Στρατηγικός σχεδιασμός
Χαρακτηριστικά δεδομένων			
Πηγή	Κυρίως εσωτερική ←		→ Κυρίως εξωτερική

Χρόνος	Τρέχων ←	→ Ιστορικός
Απαιτούμενη ακρίβεια	Υψηλός ←	→ Χαμηλός
Όγκος	Υψηλός ←	→ Χαμηλός
Ολοκλήρωση	Λίγες πηγές ←	→ Πολλές πηγές
Επίπεδο συνόψισης	Αναλυτικό ←	→ Συνοπτικό
Λειτουργίες συστήματος		
Ευκαμψία	Χαμηλή ←	← Υψηλή
Επανάληψη	Υψηλή ←	← Χαμηλή
Πολυπλοκότητα	Χαμηλή ←	← Υψηλή
Εξειδίκευση χρήστη	Χαμηλή ←	← Υψηλή
Αριθμός χρηστών	Πολλοί ←	← Λίγοι
Χαρακτηριστικά πληροφοριών		
Αντικείμενο	Στενό, ειδικό ←	→ Ευρύ, γενικό
Συχνότητα χρήσης	Υψηλή ←	→ Χαμηλή
Διαθεσιμότητα	Άμεση, μεγάλη ←	→ Καθυστερημένη, μικρή
Αριθμός χαρακ/κών	Λίγες μεταβλητές ←	→ Πολλές μεταβλητές
Τύπος συσχετίσεων	Γραμμικός, συνειρμικός ←	→ Αλληλεπιδραστική, αιτιολογική
Εξαγωγή συμπερασμ.	Αφαιρετική, άμεση ←	→ Επαγωγική, έμμεση

ΕΠΙΘΥΜΗΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Χαρακτηριστικό	Περιγραφή
Οικονομικότητα	Οι συσκευές υποδομής των συστημάτων πρέπει να είναι χαμηλού κόστους ώστε να ελκύουν τους τελικούς χρήστες, και ιδιαίτερα την αγορά των νοικοκυριών.
Ευκολία χρήσης	Υποστήριξη αλληλεπιδραστικών εφαρμογών με πολυμέσα.
Υποστήριξη με πλούσια πληροφόρηση	Υποστήριξη επιλογών προσωπικών φίλτρων προτιμήσεων για την ελαχιστοποίηση της πληροφοριακής υπεφόρτωσης και αυτοματοποιημένη ανάκτηση για διευκόλυνση της επιλογής ανάμεσα σε πολλαπλές βάσεις πληροφοριών.
Υποστήριξη ανοιχτών συστημάτων	Ενδυνάμωση της υποστήριξης των πρωτοκόλλων επικοινωνίας για την απρόσκοπτη επικοινωνία.
Ευρεία διάδοση	Παροχή ενός σημείου εισόδου στον τελικό χρήστη για μια ποικιλία υπηρεσιών
Πολλαπλή λειτουργία	Ελαχιστοποίηση της ανάγκης για πολλαπλές συσκευές για προσβάσεις σε διαφορετικές υπηρεσίες.

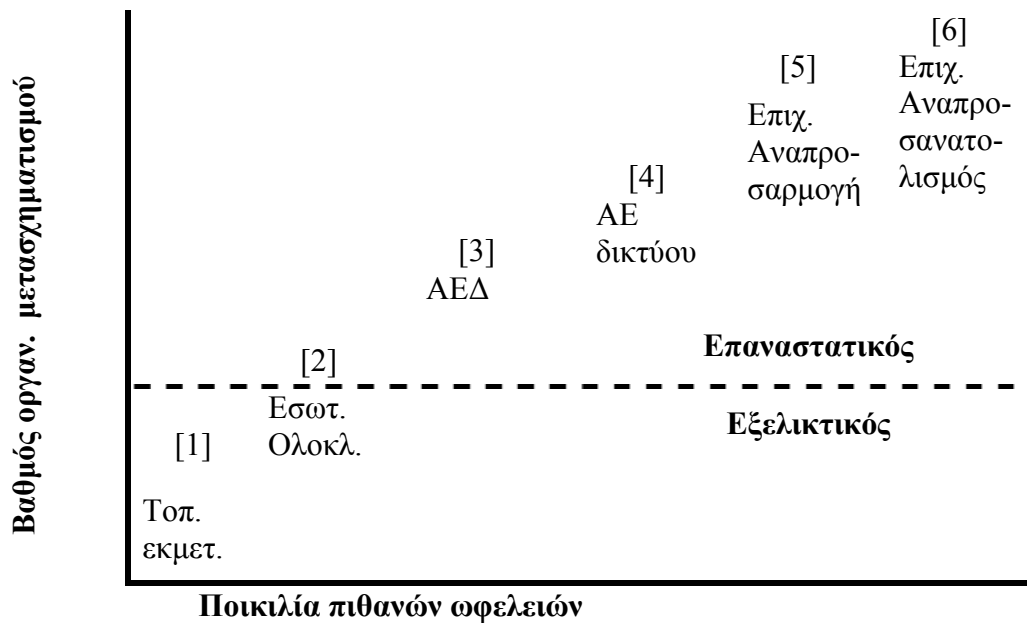
Τεχνολογική δυσκαμψία

1. Μεγάλος χρόνος υλοποίησης:
2. Μεγάλο μέγεθος μονάδας:
3. Ένταση κεφαλαίου:
4. Απαιτήσεις υποδομής:

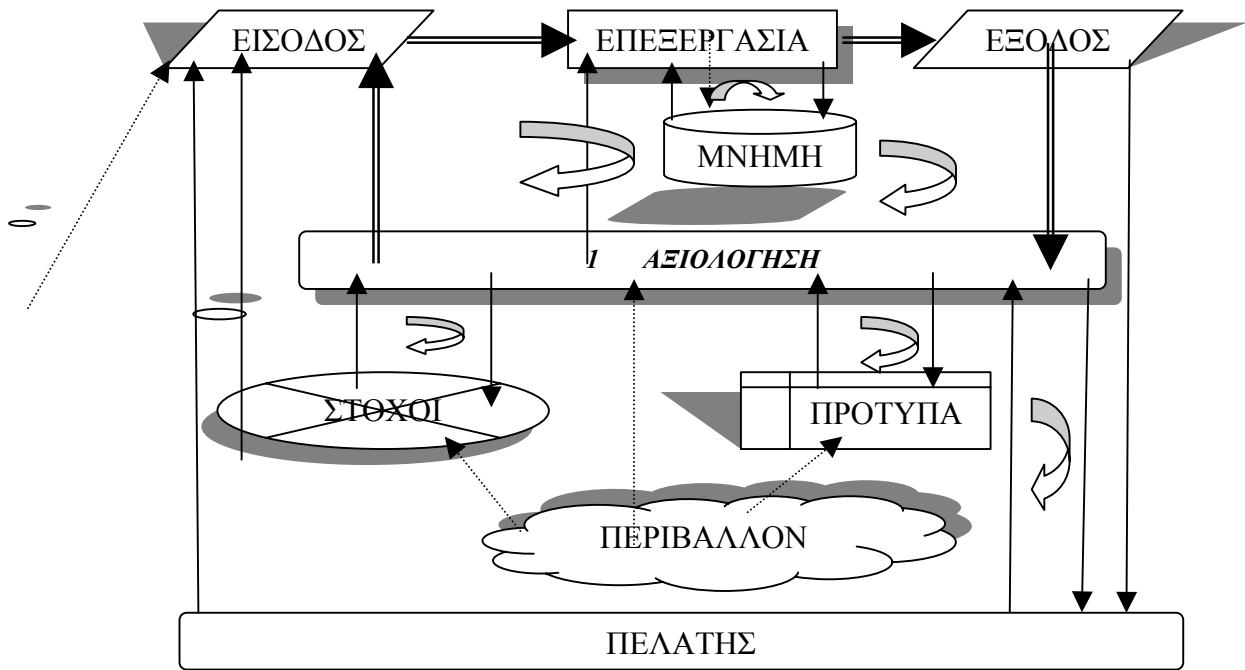
Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΑΝΑΘΕΣΗΣ ΕΡΓΩΝ

Περιβαλλοντική Αβεβαιότητα /Διασύνδεση Συστημάτων	Στρατηγική	Λειτουργική	Εμπειρία με την Σχετική Τεχνολογία
ΥΨΗΛΗ	Πλήρης Εσωτερική ανάπτυξη	Εξωτερική ανάθεση μετά από έλεγχο της αγοράς	ΥΨΗΛΗ
ΧΑΜΗΛΗ	Μόνον σε επιμέρους περιοχές		
ΥΨΗΛΗ	Εσωτερική ανάπτυξη με εισαγωγή τεχνογνωσίας	Επιλεκτική εξωτερική ανάθεση: Διακριτά Συστήματα	ΧΑΜΗΛΗ
ΧΑΜΗΛΗ	Συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο	Επιλεκτική εξωτερική ανάθεση σε πακέτα και δεξιότητες	ΧΑΜΗΛΗ

Βαθμός οργανωτικής επίπτωσης της τεχνολογικής ικανότητας



Υπόδειγμα Δικτύωσης Ποιότητας



Συστήματα ανατροφοδότησης:

1. ΕΙΣΟΔΟΣ → ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ → ΕΞΟΔΟΣ → ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ → ΕΙΣΟΔΟΣ
2. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ → ΕΞΟΔΟΣ → ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ → ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ
3. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ → ΜΝΗΜΗ → ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ
4. ΠΡΟΤΥΠΑ → ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ → ΠΡΟΤΥΠΑ
5. ΣΤΟΧΟΙ → ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ → ΣΤΟΧΟΙ
6. ΕΙΣΟΔΟΣ → ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ → ΕΞΟΔΟΣ → ΠΕΛΑΤΗΣ → ΕΙΣΟΔΟΣ
7. ΠΕΛΑΤΗΣ → ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ → ΠΕΛΑΤΗΣ

Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων Ολικής Ποιότητας

Baldrige

1. Προγραμματισμός και αξιολόγηση ανθρώπινων πόρων (2%)
2. Εργασιακά συστήματα υψηλής απόδοσης (4.5%)
3. Εκπαίδευση, κατάρτιση και ανάπτυξη εργαζομένων (5%)
4. Ευημερία και ικανοποίηση εργαζομένων (2.5%)

EFQM

1. Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού
2. Ικανοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Χαρακτηριστικά Διοίκησης ανθρώπινου Δυναμικού (EFQM)

1. Ανάπτυξη ανθρώπινων πόρων
2. Κίνητρα αλλαγών
3. Φορείς αλλαγών και δυνάμεις αλλαγής
4. Διαδικασίες αλλαγής,
5. Εργαλεία και τεχνικές διοίκησης αλλαγών
6. Δημιουργία και διάχυση νέων αξιών, νοοτροπίας και συμπεριφοράς
7. Εκπαίδευση και κατάρτιση
8. Συστήματα αναγνώρισης, ανταμοιβής και αξιολόγησης
9. Διοίκηση της ποικιλίας

Χαρακτηριστικά Ικανοποίησης ανθρώπινου Δυναμικού (EFQM)

1. Ενδυνάμωση, συστήματα αναγνώρισης
2. Θεωρίες, μέθοδοι και μετρήσεις
3. Συστήματα αξιολόγησης και ανταμοιβής
4. Θέματα υγείας, ασφάλειας και περιβάλλον εργασίας

Ευκαμψία της τεχνολογίας

Συνδυασμός δομικής και διαδικαστικής ευκαμψίας.

Δομική ευκαμψία - δυνατότητα σχεδίασης και οργάνωσης μιας τεχνολογίας ώστε να μπορεί να προσαρμοστεί με επιτυχία στις αλλαγές των επιχειρηματικών διαδικασιών

Διαδικαστική ευκαμψία - ικανότητα αλλαγής της τεχνολογίας με διοικητικές διαδικασίες που υποστηρίζουν αλλαγές στις επιχειρηματικές διαδικασίες.

Συντελεστές δομικής ευκαμψίας

1. Ικανότητα συναρμολόγησης,
2. Αποδοχή των αλλαγών, Συνέπεια

Συντελεστές διαδικαστικής ευκαμψίας

1. Ρυθμός απόκρισης,
2. Ρυθμός ειδίκευσης,
3. Ρυθμός συντονισμού