

**ΜΕΛΕΤΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΤΟ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ
ΕΡΓΑΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΝΙΚΟΛΕΤΑ ΜΑΤΘΑΙΟΥ

**ΥΠΟΒΛΗΘΕΙΣΑ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΔΙΠΛΩΜΑ
ΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

(MASTER IN PUBLIC ADMINISTRATION)

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΔΡ. ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΝΙΚΟΛΟΠΟΥΛΟΣ

**Π.Μ.Σ «ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ,
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»**

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

2009

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ιδιαίτερα σημαντικό για μένα είναι να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή της διπλωματικής μου Δρ. Νικολόπουλο Κωνσταντίνο για την έμπνευση και την καθοδήγηση που μου παρείχε. Στη φάση της αναζήτησης υλικού κι σχεδιασμού της εργασίας οι παρατηρήσεις και οι προτάσεις του άνοιγαν κάθε φορά νέες προοπτικές στο θέμα μου. Και όταν ήξερα πια και άρχισα να γράφω, το υλικό από τις ακαδημαϊκές του παραδόσεις με τα σχόλια που είχα συγκεντρώσει, ήταν πάντα δίπλα στον υπολογιστή. Η εξαιρετικά επιλεγμένη βιβλιογραφία που πρότεινε με βοήθησε καταλάβω το επίπεδο που μου ζητούσε να ανταποκριθώ, μου έδειξε νέους δρόμους και δεν με τρομοκράτησε με τεχνικούς όρους, που δεν είχα κανένα λόγο να ξέρω, ως απόφοιτος θεωρητικών σπουδών.

Η διπλωματική μου εργασία έγινε αφορμή για μια ιδιαίτερα γόνιμη συνεργασία στην υπηρεσία μου. Ήταν ασυνήθιστο να συζητάμε για αλλαγές και να ανακαλύπτουμε ότι μπορούμε να συμφωνήσουμε αρχικά για τα μικρά και ίσως αύριο για τα μεγάλα βήματα αλλαγών. Είναι ευχάριστο να μπορούμε να αλλάζουμε στο δημόσιο και να στοχεύουμε να γίνουμε αποτελεσματικότεροι και με τη αρωγή της τεχνολογίας. Γι' αυτό το ταξίδι θέλω να ευχαριστήσω του συναδέλφους διοικητικούς που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο της συνέντευξης εκτός ωραρίου εργασίας καιχωρίς να κοιτούν το ρολόι τους. Θέλω να ευχαριστήσω και τους συναδέλφους της πληροφορικής που μοιράστηκαν μαζί μου, με κατανόηση, τις τεχνολογικές γνώσεις τους. Οι υποδείξεις τους μου έδωσαν τη δυνατότητα να συμπληρώσω την εργασία μου με όλες τις τεχνολογίες που περιγράψω.

Παράλειψή μου θα ήταν αν δεν εξέφραζα τις ευχαριστίες μου στον Δρ Λιαργκόβα Παναγιώτη, Διευθυντή του Μεταπτυχιακού και στη Συντονιστική Επιτροπή του Μεταπτυχιακού που συνέβαλλαν καταλυτικά στην επιτυχημένη υλοποίηση του πρώτου μεταπτυχιακού προγράμματος για δημοσίους υπαλλήλους, σε συνεργασία με την Α.Δ.Ε.Δ.Υ. και το Ε.Κ.Δ.Α.Α. του Υ.Π.Ε.Σ.Δ.Α

Περιεχόμενα

| | |
|--|----|
| Κεφάλαιο 1 Βασικές Έννοιες στα Πληροφοριακά Συστήματα..... | 9 |
| Βασικές Έννοιες | 10 |
| Πληροφοριακά Συστήματα..... | 15 |
| Κεφάλαιο 2 Πληροφοριακά Συστήματα και Οργανισμοί..... | 26 |
| Ο Οργανισμός και τα Πληροφοριακά Συστήματα..... | 27 |
| Κυριότεροι Τύποι Πληροφορικών Συστημάτων σε Οργανισμούς..... | 30 |
| Σχέσεις Μεταξύ Συστημάτων..... | 37 |
| Επιχειρησιακές Εφαρμογές | 38 |
| Κεφάλαιο 3 Κύρια Χαρακτηριστικά του Οργανισμού | 49 |
| Προφίλ - Διοίκηση | 50 |
| Στόχοι - Σκοποί..... | 50 |
| Πόροι – Προγράμματα παροχών..... | 51 |
| Οργανωτική δομή..... | 52 |
| Ανθρώπινο δυναμικό | 53 |
| Παρούσα Κατάσταση..... | 53 |
| Πρόγραμμα Κοινωνικού Τουρισμού-Γενικά | 53 |
| Υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα..... | 56 |
| Κεφάλαιο 4 Μελέτη Σκοπιμότητας..... | 59 |
| Εισαγωγή..... | 60 |
| Η μέχρι σήμερα Λύση | 60 |
| Καταγραφή αδυναμιών της μέχρι σήμερα λύσης | 63 |
| Μεθοδολογία Καταγραφής πληροφοριακών αναγκών των χρηστών | 64 |
| Πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών (user information needs) | 66 |
| Ορισμός πρακτικού προβλήματος..... | 67 |
| Λύση πρακτικού προβλήματος | 67 |
| Προτεινόμενες λύσεις ελέγχου των καταλυμάτων..... | 68 |
| Ομάδες Χρηστών Συστήματος..... | 70 |
| Τελικό Ζητούμενο | 71 |
| Κεφάλαιο 5 Ανάλυση Απαιτήσεων | 72 |
| Ανάλυση Απαιτήσεων (Requirements Analysis)..... | 73 |
| Διάγραμμα Ροής Δεδομένων (Data Flow Diagram)..... | 75 |
| Entity-Relationship Diagram της Βάσης Δεδομένων | 78 |
| Ανάλυση Λύσης..... | 81 |

| | |
|---|-----|
| Ανάλυση της Λύσης με τεχνολογία JSP | 81 |
| Ανάλυση της Λύσης με τεχνολογία Java sms Gateway | 84 |
| Κεφάλαιο 6 Υλοποίηση..... | 91 |
| Υλοποίηση Υ/Σ με Τεχνολογία JSP..... | 92 |
| Υλοποίηση με Τεχνολογία Java sms Gateway..... | 94 |
| Κεφάλαιο 7 Απαιτήσεις Συστήματος και Μελλοντικές Επεκτάσεις | 102 |
| Απαιτήσεις Συστήματος..... | 103 |
| Απαιτήσεις Client..... | 103 |
| Απαιτήσεις Server | 105 |
| Ασφάλεια | 105 |
| Επεκτάσεις | 105 |
| Κεφάλαιο 8 Επίλογος-Συμπεράσματα | 107 |
| Σύνοψη και συμπεράσματα | 108 |
| Προτεινόμενες λύσεις | 108 |
| Συμπέρασμα | 110 |
| Βιβλιογραφία | 111 |
| Παράρτημα | 112 |

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η εργασία έχει σκοπό να παρουσιάσει πλήρη περιγραφή και ανάλυση ενός νέου πληροφοριακού συστήματος που θα καλύψει συγκεκριμένες πληροφοριακές ανάγκες του προγράμματος κοινωνικού τουρισμού του Οργανισμού Εργατικής Εστίας. Συγκεκριμένα μέσω του νέου Πληροφοριακού Συστήματος θα μηχανογραφηθούν οι εργασίες, οι οποίες εκτελούνται χειρονακτικά και με χρήση παλαιότερης τεχνολογίας (Fax, τηλέφωνο) από τα Περιφερειακά Γραφεία του Οργανισμού Εργατικής Εστίας σε όλη την Ελλάδα και την Κεντρική του Υπηρεσία στην Αθήνα, για να εξοφληθούν οι απαιτήσεις των προμηθευτών ξενοδοχειακών υπηρεσιών στο πρόγραμμα του Κοινωνικού Τουρισμού. Σκοπός μας είναι ο κεντρικός έλεγχος με σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης για ολόκληρη τη χώρα, όπως επίσης η μείωση της γραφειοκρατίας και η ταχύτερη εκτέλεση των καθημερινών δραστηριοτήτων.

Το πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού σταθερά κάθε χρόνο αυξάνει τον αριθμό Δελτίων Κοινωνικού Τουρισμού προς τους δικαιούχους του με τη χρήση των οποίων παρέχει δωρεάν διακοπές. Το 2009 είναι σε διαδικασία εκτύπωσης και χορήγησης 620.000 Δελτία Κοινωνικού Τουρισμού. Με τον Οργανισμό είναι επίσης συμβεβλημένα για το πρόγραμμα 4.000 καταλύματα (ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα δωμάτια, camping, ξενώνες κ.λ.π).

Το 2006 λειτούργησε το πρώτο πληροφοριακό σύστημα στον Οργανισμό, που εξυπηρετεί το τμήμα του προγράμματος Κοινωνικού Τουρισμού που αφορά την απογραφή δικαιούχων και τη χορήγηση του Δελτίου Κοινωνικού Τουρισμού (Δ.Κ.Τ). Το Π.Σ που πραγματεύεται η εργασία σχεδιάστηκε με σκοπό να εξυπηρετήσει την καταγραφή της πορείας του Δ.Κ.Τ. και να πραγματοποιεί ηλεκτρονικά σειρά ελέγχων που σήμερα γίνονται χειρονακτικά και κατασταλτικά (εκ των υστέρων) από τις υπηρεσίες μας.

Στο **πρώτο κεφάλαιο** της εργασίας παρουσιάζονται οι κυρίαρχες έννοιες στον τομέα των πληροφορικών συστημάτων και οι οποίες θα διαμορφώσουν τη βάση της παρουσίασής μας τεχνολογικά.

Στο **δεύτερο κεφάλαιο** εξετάζονται τα πληροφοριακά συστήματα σε σχέση με τους οργανισμούς. Η οπτική γωνία που χρησιμοποιούμε είναι διοικητική και εξετάζονται και αξιολογούνται τα Π.Σ ως εργαλεία διοίκησης. Με τα δυο αυτά κεφάλαια καταγράφεται το εννοιολογικό πλαίσιο και η φιλοσοφία της εργασίας βάσει των οποίων θα περιγραφεί, αναλυθεί και σχεδιαστεί στοιχειωδώς το Πληροφοριακό Σύστημα.

Στο **τρίτο κεφάλαιο** παρατίθεται σύντομη περιγραφή των κύριων χαρακτηριστικών του Οργανισμού Εργατικής Εστίας, για τον οποίο σχεδιάζεται το Π.Σ, και μελέτη της παρούσας κατάστασης (εσωτερικό περιβάλλον) με περιγραφή των Πληροφορικών Συστημάτων τα οποία χρησιμοποιούνται στον Οργανισμό.

Στο **τέταρτο κεφάλαιο** αναλύουμε την Μεθοδολογία Καταγραφής των αναγκών και παραθέτουμε τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τα ερωτηματολόγια και τις συνεντεύξεις. Επίσης αναλύουμε τις προτεινόμενες λύσεις με τα πλεονεκτήματα – μειονεκτήματα τους, όπως επίσης και τις ομάδες χρηστών.

Στο **πέμπτο κεφάλαιο** παραθέτουμε το Διάγραμμα Ροής Δεδομένων (Data Flow Diagram) του ενός συστήματος, όπως και το Διάγραμμα της Βάσης (ER Diagram). Επίσης αναλύουμε τις δύο προτεινόμενες λύσεις και αναφέρουμε τις τεχνολογίες που πρέπει να χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση τους.

Στο **έκτο κεφάλαιο** αναλύουμε τις τεχνολογίες που απαιτούνται για την υλοποίηση των παραπάνω συστημάτων.

Στο **έβδομο κεφάλαιο** παραθέτουμε τις λειτουργικές απαιτήσεις του συστήματος μας από Client και Server Side, όπως επίσης και την δυνατότητα μελλοντικών επεκτάσεων του συστήματος.

Στο **όγδοο κεφάλαιο**, το οποίο αποτελεί και τον επίλογο της Διπλωματικής παραθέτουμε τα συμπεράσματά μας πάνω στις λύσεις που προτείνουμε.

Abstract

This study aims to present a full description and analysis of a new information system that will cover certain informative needs of the program of social tourism organized and implemented by the Workers' Social Benefits Organization. Specifically, through the new information system, processes that were manually operated using former technologies (fax, telephone) by the regional and the central bureaus of the organization will be computerized. The processes refer to payments to the tourism service providers that are affiliated with the program of social tourism. We aim to secure a central control via a system of managerial information throughout the country, reduce bureaucracy and operate quicker.

The program of social tourism provides a steadily increasing number of social tourism coupons, providing free of charge holidays to beneficiaries of the Organization. In 2009 620.000 such coupons are scheduled to be distributed. Additionally 4.000 accommodations are affiliated with the program.

In 2006 the first information system, serving the section of program that concerns the registration of beneficiaries and the issuing of Social Tourism Coupons, functioned in the Organization. The system presented by this study is designed to record the course of the social tourism coupon and to operate a number of checks electronically that today are manually-operated and repressively (as an afterthought).

In the first chapter of the study are presented the guiding principles in the information systems that will shape the base of our presentation technologically.

In the second chapter the information systems are examined in association with the management. The point of view is administrative and examines and evaluates the I.S as tools of administration. The above two chapters form the conceptual framework and the philosophy of the study according to which the Information system will be described, analyzed and drawn elementarily.

In the third chapter a short description of main characteristics of the Workers' Social Benefits Organization is cited. Moreover a study of present situation accompanied by the description of the established information system is presented.

In the fourth chapter the Methodology of Recording is analyzed and the conclusions, which resulted from the questionnaires and the interviews, are recorded. The proposed solutions with their advantages – disadvantages are also cited.

In the fifth chapter we draw the Data Flow Diagram and the ER Diagram. The relevant technologies that support the two proposed solutions are mentioned.

In the sixth chapter the technologies that support the proposed solutions are fully presented.

In the seventh chapter the functional requirements of our system from Client and Server Side are mentioned, and the possibility of future extensions of the system is examined.

In the eighth chapter, the conclusions are cited.

Κεφάλαιο 1

Βασικές Έννοιες στα Πληροφοριακά Συστήματα



Βασικές Έννοιες

Εισαγωγή

Στην κοινωνία της πληροφορίας η ταχύτητα και η ποιότητα στη διαχείριση δεδομένων και ακολούθως της πληροφορίας θεωρούνται κλειδιά για την ανάπτυξη της οικονομίας και της απόκτησης του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για την επιχείρηση. Οι οργανισμοί καλούνται να λειτουργήσουν σε ένα περιβάλλον δυναμικό, ασταθές και αβέβαιο. Σε ένα περιβάλλον όπου η γνώση δημιουργεί αξία. Σ' αυτό το πλαίσιο η λήψη αποφάσεων είναι αποτέλεσμα σύνθετων διαδικασιών και απαιτεί από τα στελέχη μεταξύ άλλων γνώση και αντίληψη της τεχνολογίας, η οποία εξελίσσεται ραγδαία και προσφέρει αυξημένες δυνατότητες για καλύτερη ποιότητα αποφάσεων. Στην ποιότητα των αποφάσεων εμπλέκονται όλο και πιο ενεργά τα συστήματα πληροφορικής. Με τα πληροφοριακά συστήματα συγκεντρώνουν, επεξεργάζονται και παρουσιάζουν τη σύνθετη και διάσπαρτη πληροφορία για να οδηγηθούν σε αποτελεσματικές λύσεις των επιχειρηματικών προβλημάτων.

Τον 20 αιώνα τέσσερις πολύ σημαντικές παγκόσμιες αλλαγές έχουν διαφοροποιήσει το επιχειρηματικό περιβάλλον. Η πρώτη είναι η εμφάνιση και ισχυροποίηση της παγκόσμιας οικονομίας. Η δεύτερη αλλαγή είναι ο μετασχηματισμός των βιομηχανικών οικονομιών και κοινωνιών σε οικονομίες υπηρεσιών που βασίζονται στη γνώση και τις πληροφορίες. Η Τρίτη είναι ο μετασχηματισμός της επιχείρησης και η τέταρτη η εμφάνιση της ψηφιακής επιχείρησης (Laudon & Laudon, 6η έκδοση).

Ιστορική εξέλιξη

Οι πρώτες εφαρμογές των υπολογιστών στις επιχειρήσεις (μισθοδοσία, τιμολόγηση) απαιτούσαν επαναλαμβανόμενους υπολογισμούς σε μεγάλο αριθμό δεδομένων και εμφανίστηκαν την δεκαετία του 50. Παράλληλα με την εξέλιξη του υλικού που είχε σαν αποτέλεσμα την δημιουργία φθηνότερων, καλύτερων και φιλικότερων υπολογιστών, οι επιχειρήσεις διαπίστωσαν τις ωφέλειες που προκύπτουν από τη χρήση της τεχνολογίας και την δυναμική που μπορεί να προσδώσει.

Στην δεκαετία του 60 άρχισαν να αναπτύσσονται συστήματα που είχαν την δυνατότητα να διαχειριστούν δεδομένα σχετικά με την λήψη αποφάσεων (πληροφοριακό σύστημα διοίκησης). Τα συστήματα αυτά χαρακτηρίζονται κυρίως από την δυνατότητα να παρέχουν περιοδικές αναφορές. Στην αρχή, τα συστήματα αυτά είχαν κυρίως ιστορικό χαρακτήρα (έδιναν δηλ. έμφαση κυρίως στο τι έχει συμβεί), ενώ αργότερα, χρησιμοποιήθηκαν για την πρόβλεψη τάσεων και την υποστήριξη αποφάσεων ρουτίνας.

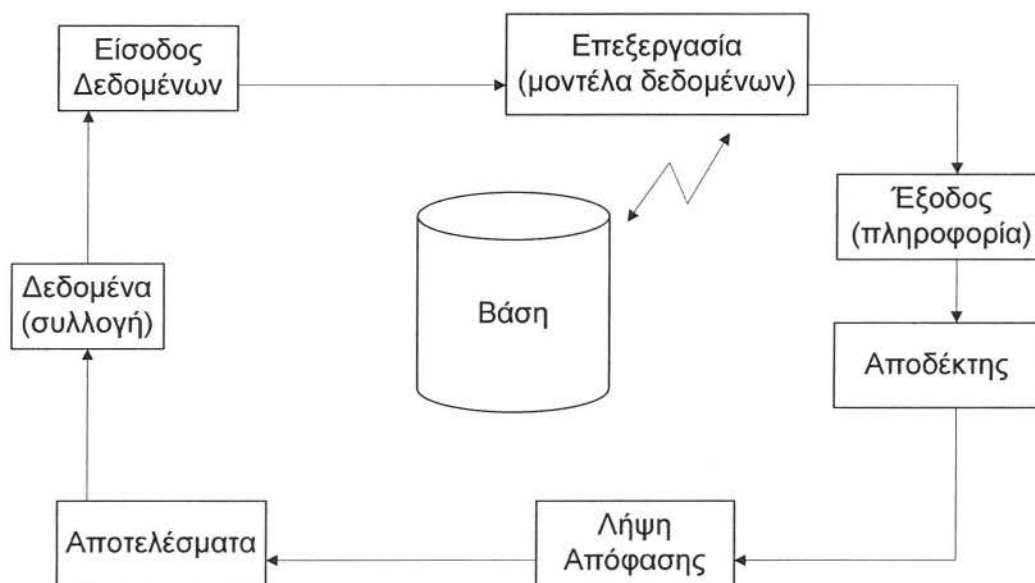
Στις αρχές της δεκαετίας του 70 τα υπολογιστικά συστήματα χρησιμοποίησαν το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο (π.χ. συστήματα κράτησης θέσεων σε πτήσεις). Η χρήση αυτή των επικοινωνιών επεκτάθηκε αργότερα και συνετέλεσε μαζί με την διάδοση των συστημάτων επεξεργασίας κειμένου στην εμφάνιση των συστημάτων αυτοματισμού γραφείου. Την ίδια εποχή εμφανίσθηκε η έννοια του συστήματος στήριξης αποφάσεων με βασικό στόχο την υποστήριξη πολύπλοκων ημι-δομημένων αποφάσεων. Ωστόσο, το κόστος ανάπτυξης των συστημάτων αυτών εξακολουθούσε να είναι υψηλό.

Η κατάσταση άλλαξε με την εμφάνιση των μικροϋπολογιστών, στις αρχές της δεκαετίας του 80. Το φθινό κόστος των συστημάτων αυτών καθώς και η ευκολία χρήσης και προγραμματισμού τους, επέτρεψαν σε πολλούς χρήστες να δημιουργήσουν τα δικά τους συστήματα. Στα μέσα της δεκαετίας του 80 δημιουργήθηκε ένας νέος τομέας: η τεχνητή νοημοσύνη. Νέα έξυπνα συστήματα αναπτύχθηκαν, με περισσότερο δημοφιλή τα έμπειρα συστήματα. Τα συμβουλευτικά αυτά συστήματα είναι τελείως διαφορετικά από τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (που δίνουν έμφαση στα δεδομένα) και από τα συστήματα διοίκησης και υποστήριξης αποφάσεων (με έμφαση στην επεξεργασία πληροφοριών). Στα τέλη της δεκαετίας του 80 δημιουργήθηκαν τα συστήματα υποστήριξης ομάδων για την υποστήριξη των εργαζομένων σε ομάδες.

Η πληροφορία

Αυτές οι εξελίξεις έχουν ανάγει την πληροφορία σε κρίσιμο παράγοντα για έναν οργανισμό, τόσο σημαντικό όσο και το ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού (Τασσόπουλος, 2005). Μπορούμε να ορίσουμε ως πληροφορία κάθε είδος δεδομένων που, έχοντας αποκτήσει ένα χρήσιμο εννοιολογικά πλαίσιο, χρησιμοποιούνται από τους αποδέκτες για τη λήψη αποφάσεων. Με τη βοήθεια της πληροφορίας μπορούμε να ειδοποιήσουμε ,να κεντρίσουμε την περιέργεια, να μειώσουμε την αβεβαιότητα, να αποκαλύψουμε ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ή να διασαφηνίσουμε αμφίβολα χαρακτηριστικά

και να επηρεάσουμε άτομα ώστε να προβούν σε συγκεκριμένες ενέργειες. Ειδικότερα για τις επιχειρήσεις, η σωστή πληροφορία προειδοποιεί έγκαιρα και δίνει ενδείξεις για τη μελλοντική πορεία. Οι σημερινές ανάγκες για παραγωγή και διάθεση πληροφοριών αυξάνονται συνεχώς. Οι επενδυτές χρειάζονται πληροφορίες για την οικονομική κατάσταση των επιχειρήσεων που θέλουν να επενδύσουν τα κεφάλιά τους, οι τραπεζίτες για τη φερεγγυότητα των δανειοδοτούμενων, οι κυβερνητικές υπηρεσίες ενημερώνουν μια σειρά από αρχεία για κανονιστικούς και φορολογικούς σκοπούς. Οι πολίτες σήμερα που είναι κατ'εξοχήν εξαρτώμενοι από πληροφορίες είναι αυτοί που είναι υπεύθυνοι για τη διοίκηση και λειτουργία οργανισμών και επιχειρήσεων. Οι ανάγκες για πληροφόρηση ποικίλουν από απλή ενημέρωση των αρχείων μέχρι και τη στρατηγική πληροφόρηση για επιχειρηματική συνεργασία. Η ακριβής και έγκαιρη καταγραφή πολλών δεδομένων αποτελεί το κυρίαρχο δυναμικό για την εύρυθμη λειτουργία και ανταγωνιστικότητα ενός οργανισμού. Ο κύκλος της πληροφορίας είναι σημαντικός και το κρίσιμο σημείο αποτελείται από το στάδιο της επεξεργασίας, όπου παράγεται η πληροφορία. Ο αποδέκτης της πληροφορίας (άνθρωπος ή μηχανή) λαμβάνει μια απόφαση και καταλήγει σε μια ενέργεια, η οποία με τη σειρά της δημιουργεί γεγονότα ή ενέργειες που παράγουν έναν αριθμό δεδομένων. Τα δεδομένα αυτά αφού συλλεχθούν, χρησιμοποιούνται ως δεδομένα εισόδου και ο κύκλος της πληροφορίας ενεργοποιείται εξ αρχής.



Σχήμα 1 Ο κύκλος της πληροφορίας (Τασσόπουλος, 2005, σ. 204)

Δεδομένα και Πληροφορίες

Τα δεδομένα είναι πρωτογενή στοιχεία, παρατηρήσεις και μετρήσεις τα οποία παράγονται ή μπορούν να συλλεχθούν ως έχουν κατά την εκδήλωση ενός φαινομένου ή κατά την διεξαγωγή μίας διαδικασίας. (πχ τα ύψη των Αθηναίων μετρημένα τα τελευταία 20 χρόνια). Οι πληροφορίες είναι το αποτέλεσμα της επεξεργασίας των δεδομένων από κάποια συγκεκριμένη οπτική γωνία και με ένα συγκεκριμένο σκοπό. (πχ ο υπολογισμός του ετήσιου μέσου όρου του ύψους των Αθηναίων τα τελευταία 20 χρόνια ανά φύλλο και περιοχή). Τα δεδομένα μπορεί φαινομενικά να μην «δείχνουν» κάποιο συμπέρασμα, όταν όμως αναλυθούν μπορούν να υποστηρίξουν κάποια εικόνα που να ενδιαφέρει.

Ένα ΠΣ υλοποιεί συγκεκριμένες διαδικασίες με την βοήθεια των οντοτήτων του, ώστε να συλλέξει και να επεξεργαστεί δεδομένα και να παρέχει τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες. Γενικά μπορούμε να παρατηρήσουμε τα εξής:

- Στην Πληροφορική, οι πληροφορίες είναι δεδομένα τα οποία έχουν μετατραπεί σε κατάλληλη μορφή για μεταφορά ή επεξεργασία. Τα δεδομένα μετατρέπονται σε δυαδική ψηφιακή μορφή για να μεταδοθούν ή να υποστούν επεξεργασία από Η/Υ.
- Στην τεχνολογία των υπολογιστών και τηλεπικοινωνιών τα δεδομένα διαχωρίζονται από «πληροφορίες ελέγχου», «ψηφία ελέγχου», και παρόμοιων όρων που χρησιμοποιούνται για να αναγνωριστεί το περιεχόμενο μιας μονάδας μετάδοσης.
- Στις τηλεπικοινωνίες, ως δεδομένα χαρακτηρίζονται ψηφιακά-κωδικοποιημένες πληροφορίες σε αντίθεση με αναλογικά-κωδικοποιημένες όπως οι παραδοσιακές τηλεφωνικές συνομιλίες. Σε μια αναλογική κωδικοποίηση η μετάδοση του σήματος είναι συνεχής ενώ στην ψηφιακή δεδομένα αποστέλλονται κατακερματισμένα σε «πακέτα» τα οποία επανασυνδέονται στον παραλήπτη.
- Από επιστημονικής πλευράς δεδομένα είναι ένα σώμα συγκεντρωμένων γεγονότων.

Στα Πληροφοριακά Συστήματα η ποιότητα της παραγόμενης και μεταδιδόμενης πληροφορίας είναι ένας βασικός παράγοντας αξιολόγησης. Η ποιότητα της πληροφορίας εξαρτάται από τις παρακάτω παραμέτρους:

- Επικαιρότητα, η πληροφορία να είναι διαθέσιμη όταν πρέπει και να μην χάνει την αξία της αφού παραδοθεί,

- Πληρότητα, περιλαμβάνει ότι απαιτείται για την χρησιμοποίησή της εντός του πλαισίου που αυτή αναφέρεται,
- Σαφήνεια, δεν περιλαμβάνει περιττά νοήματα και στοιχεία,
- Σχετικότητα, λαμβάνει υπόψη την κατάσταση στην οποία θα χρησιμοποιηθεί,
- Ακρίβεια, σχετίζεται απόλυτα με αυτό που αναφέρεται χωρίς σφάλματα,
- Κατάλληλης Μορφής, παρουσιάζεται στην μορφή που απαιτείται.

Στις μέρες μας η ύπαρξη μεγάλου όγκου διαθέσιμων πληροφοριών από διάφορες πηγές κάνουν επιτακτική την τήρηση των παραπάνω ιδιοτήτων ποιοτικής πληροφορίας. Στην αντίθετη περίπτωση ο κίνδυνος που ελλοχεύει είναι η «έκρηξη των πληροφοριών» την οποία δύσκολα οι χρήστες ενός Πληροφοριακού Συστήματος δεν είναι σε θέση να επεξεργαστούν.

Η τεχνολογία της πληροφορίας

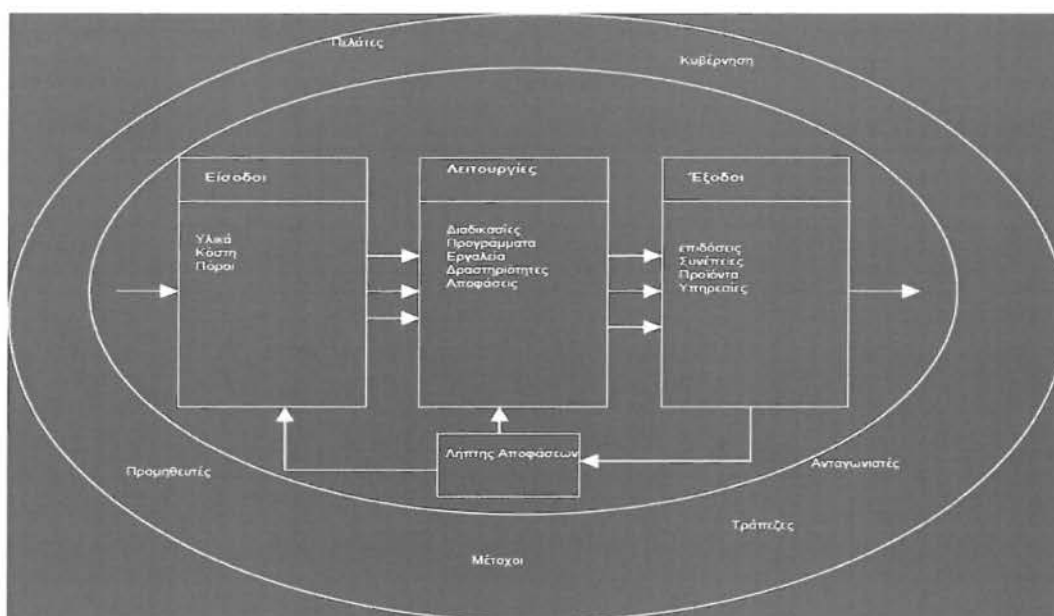
Η τεχνολογία της πληροφορίας (information technology) αναφέρεται σε ένα σύνολο συστημάτων υπολογιστών που χρησιμοποιούνται από έναν οργανισμό. Σχεδόν όλοι οι οργανισμοί χρησιμοποιούν πολλαπλούς τύπους της τεχνολογίας της πληροφορίας προκειμένου να υποστηρίξουν τις λειτουργίες τους γιατί η τεχνολογία της πληροφορίας αποτελεί σήμερα τον κυριότερο εξυπηρετητή των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και τον καταλύτη για θεμελιώδεις αλλαγές στη δομή, στις διαδικασίες και στη διοίκηση των οργανισμών λόγω των αυξημένων δυνατοτήτων της. Αυτές οι δυνατότητες υποστηρίζουν τις πέντε σημαντικές επιχειρηματικές δραστηριότητες όπως προέκυψαν από έρευνα σε μεγάλες επιχειρήσεις των ΗΠΑ (όπ. αναφ. στο Δουκίδης Γ., 2003) ως εξής:

- 1.βελτίωση παραγωγικότητας (51%)
- 2.μείωση κόστους (39%)
- 3.βελτίωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων (36%)
- 4.βελτίωση των σχέσεων με τους πελάτες (33%)
- 5.ανάπτυξη νέων στρατηγικών εφαρμογών (33%)

Πληροφοριακά Συστήματα

Η Έννοια του Συστήματος

Ένα Πληροφοριακό Σύστημα είναι ένα Σύστημα. Ως **Σύστημα** ορίζουμε ένα σύνολο που αποτελείται από αλληλεξαρτώμενα και αλληλεπιδρόμενα μέρη ενωμένα για ένα συγκεκριμένο σκοπό. Τα μέρη αυτά, που ονομάζονται υποσυστήματα, επεξεργάζονται εισροές από το περιβάλλον τους τις οποίες επεξεργάζονται με συγκεκριμένο τρόπο και παράγουν αποτελέσματα που επιστρέφουν στο περιβάλλον. Από το περιβάλλον το σύστημα δέχεται συγκεκριμένες πληροφορίες για την λειτουργία του και την αποτελεσματικότητά του η οποία ονομάζεται ανάδραση γιατί το σύστημα προσαρμόζει την εσωτερική λειτουργία του και τις εκροές του βάσει των πληροφοριών αυτών. Το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει ένα τέτοιο σύστημα:



Σχήμα 2 Η έννοια του συστήματος

Η Θεωρία των Συστημάτων ξεπήδησε από την μελέτη βιολογικών φαινομένων και του ανθρωπίνου οργανισμού και καθόρισε αρχές που διέπουν όλα τα συστήματα:

Ιδιότητες Συστημάτων:

- **Συνέργια**, το σύστημα είναι κάτι περισσότερο από το σύνολο των μερών του,

- **Περιβάλλον**, το σύστημα επιδρά και επηρεάζεται από το περιβάλλον του,
- **Ομοιόσταση**, ένα σύστημα αυτορυθμίζεται, διατηρεί και επανέρχεται στην επιθυμητή του κατάσταση,
- **Ανάδραση**, ένα σύστημα δέχεται και αντιδρά στην πληροφόρηση για τις ενέργειές του,
- **Εντροπία / Αρνητική Εντροπία**, τα κλειστά συστήματα οδηγούνται στην αταξία ενώ τα ανοιχτά προς την τάξη και την αυτοδιατήρησή τους.
- **Δομή, Λειτουργία, Διαφοροποίηση, Ολοκλήρωση**, οι όροι αυτοί είναι αλληλένδετοι καθώς η δομή καθορίζεται αλλά και εξαρτάται από την λειτουργία του συστήματος.

Ομοίως η λειτουργία εξαρτάται από το πως είναι δομημένο και οργανωμένο το σύστημα. Πολύπλοκα συστήματα αναπτύσσουν υποσυστήματα που διαφοροποιούν και εξειδικεύουν την εσωτερική λειτουργία και δομή τους, αλλά επίσης αναπτύσσουν υποσυστήματα ολοκλήρωσης ώστε να διατηρείται το συνολικό σύστημα ως ενιαίο όλο.

- **Ποικιλία**, οι εσωτερικοί ρυθμιστικοί μηχανισμοί ενός συστήματος αντανakλούν την ποικιλομορφία του περιβάλλοντος ώστε να είναι επιτυχής η προσαρμογή στις μεταβολές των εξωτερικών συνθηκών,
- **Ισοτελικότητα**, ένα σύστημα μπορεί να επιτύχει τον ίδιο τελικό σκοπό με πολλούς τρόπους και μέσα και ξεκινώντας από διαφορετικά εναλλακτικά σημεία εκκίνησης.
- **Εξέλιξη**, ένα σύστημα μεταβαίνει σε πολυπλοκότερες μορφές διαφοροποίησης, ολοκλήρωσης και ποικιλίας. Εδώ το σύστημα δεν προσαρμόζεται σε μικρές αλλαγές στις συνθήκες αλλά σε προκλήσεις και ευκαιρίες.

Ένα σύστημα δεν χαρακτηρίζει μόνο υπολογιστικά ή βιολογικά σύνολα αλλά μπορεί να περιλαμβάνει συνδυασμό ανθρώπων και εξοπλισμού που χρησιμοποιείται στην επίτευξη ενός στόχου. Ειδικά ένα ΠΣ είναι ένα τέτοιο σύστημα που αλληλεπιδρόμενα μέρη αποτελούν τόσο άτομα και ομάδες όσο και μικρότερα συστήματα τα οποία αποτελούν ένα ενιαίο σύνολο που δραστηριοποιείται στο περιβάλλον της επιχείρησης. Μέσα σε αυτό το περιβάλλον ένα ΠΣ δέχεται διάφορες εισροές, (πληροφορίες, πράξεις, ενέργειες, αποφάσεις) τις επεξεργάζεται βάσει συγκεκριμένων διαδικασιών και αποδίδει επιθυμητά αποτελέσματα σε άλλα συστήματα.

Η επιβίωση των συστημάτων εξαρτάται από το βαθμό που οι ιδιότητες των συστημάτων που αναφέραμε παραπάνω διέπουν την λειτουργία τους. Έτσι τα συστήματα χωρίζονται σε κλειστά και ανοιχτά. Τα κλειστά συστήματα έχουν μηδενική ή περιορισμένη επαφή με το περιβάλλον τους και καθώς στερούνται πληροφόρησης δεν προσαρμόζονται στις αλλαγές του περιβάλλοντος με αποτέλεσμα δημιουργούνται δυσλειτουργίες και τελικά να τερματίζεται η λειτουργία τους. Σε αντίθεση τα ανοιχτά συστήματα είναι ανοιχτά προς το περιβάλλον τους και αξιοποιούν τις εξωτερικές αντιδράσεις στις ενέργειές τους για να διορθώσουν ή να προσαρμόσουν την λειτουργία τους στις μεταβαλλόμενες ανάγκες που προκύπτουν.

Ένα σύστημα, ειδικά στο επιχειρηματικό περιβάλλον, κρίνεται επίσης σε όρους αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας. Η αποτελεσματικότητα ενός συστήματος είναι ο βαθμός στον οποίο αυτό επιτυγχάνει τους στόχους του, ενώ η αποδοτικότητα είναι ο βαθμός στον οποίο αξιοποιεί τους πόρους του στην παραγωγή των εκροών του.

Ένα πληροφοριακό σύστημα στο περιβάλλον της επιχείρησης δεν είναι παρά ένα υποσύστημα. Μέσα στο σύστημα της επιχείρησης υπάρχουν πολλά υποσυστήματα κάποια από τα οποία είναι πληροφοριακά και κάποια αμιγώς οργανωτικά.

Πληροφοριακό σύστημα

«Το πληροφοριακό σύστημα είναι ένα σύνολο οργανωμένων διαδικασιών, οι οποίες όταν εκτελούνται, παρέχουν πληροφορίες που υποστηρίζουν τη λήψη αποφάσεων και τον έλεγχο σε έναν οργανισμό» (Τασσόπουλος, 2005, σ. 201)

Τρεις είναι οι δραστηριότητες με τις οποίες ένα πληροφοριακό σύστημα παράγει τις πληροφορίες που χρειάζεται ο οργανισμός για να παίρνει αποφάσεις, να ελέγχει λειτουργίες, να αναλύει προβλήματα και να δημιουργεί νέες υπηρεσίες και προϊόντα.

1.η είσοδος (input). Συλλαμβάνει ή συλλέγει πρωτογενή δεδομένα μέσα από τον οργανισμό ή από το εξωτερικό περιβάλλον του

2.η επεξεργασία (processing). Μετατρέπει αυτήν την πρωτογενή είσοδο σε μια πιο κατανοητή μορφή. Μετασχηματίζει την είσοδο σε έξοδο.

3.η έξοδος (output). Μεταφέρει τις επεξεργασμένες πληροφορίες στους ανθρώπους ή στις δραστηριότητες που θα τις χρησιμοποιήσουν.

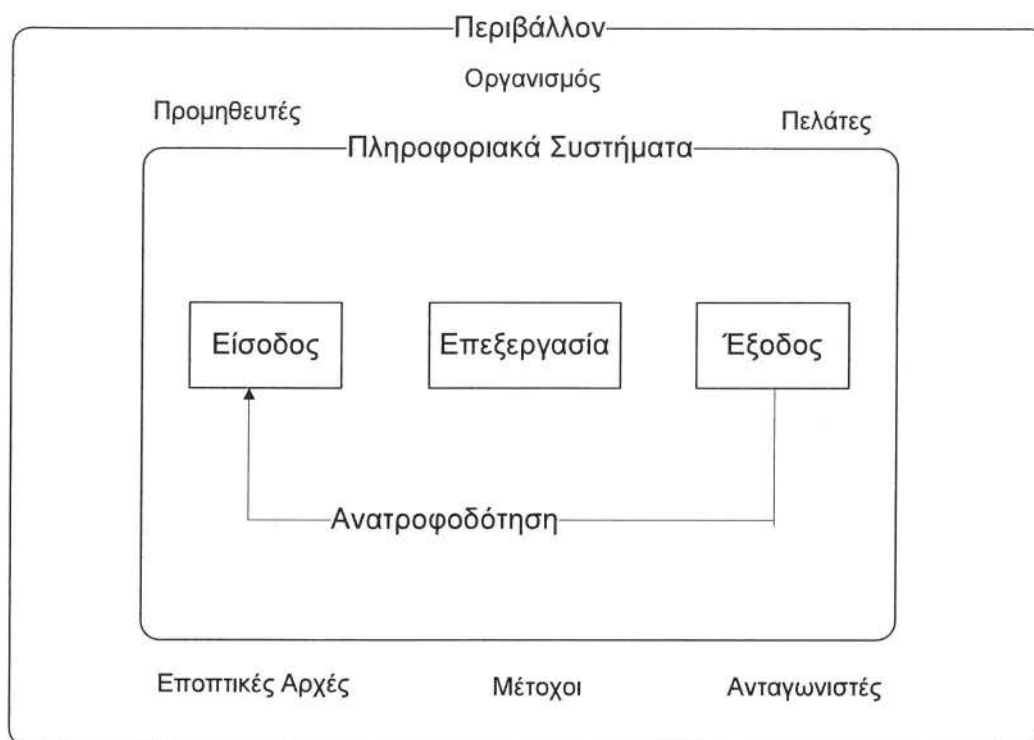
Τα στοιχεία ενός συστήματος διαχωρίζονται από το **Περιβάλλον** (environment) που αποτελείται από οντότητες που δεν ανήκουν στο σύστημα (δηλ. δεν είναι εισόδοι, έξοδοι ή επεξεργασίες του) αλλά παίζουν σημαντικό ρόλο στην απόδοση του συστήματος. Σύμφωνα με τον **Churchman** ένας τρόπος προσδιορισμού των οντοτήτων του περιβάλλοντος είναι απαντώντας για κάθε οντότητα στα παρακάτω ερωτήματα:

- Είναι η οντότητα σημαντική για την επίτευξη των στόχων του συστήματος;
- Είναι δυνατόν ο υπεύθυνος λήψης αποφάσεων να διαχειριστεί την οντότητα αυτή;

Αν και μόνον αν η απάντηση στην πρώτη ερώτηση είναι ΝΑΙ και η απάντηση στην δεύτερη ερώτηση είναι ΟΧΙ, η οντότητα αυτή ανήκει στο περιβάλλον. Το περιβάλλον περιλαμβάνει κοινωνικά, τεχνολογικά, νομικά, φυσικά, οικονομικά και άλλα στοιχεία.

Τα πληροφοριακά συστήματα χρειάζονται επίσης **αναπληροφόρηση (feedback)**, η οποία είναι έξοδος που επιστρέφει στα κατάλληλα μέλη του οργανισμού για να βοηθήσει να αξιολογήσουν ή να διορθώσουν τη φάση της εισόδου. Αφορά δηλαδή την απόδοση του συστήματος.

Η συνεχής παρακολούθηση και αξιολόγηση της ανάδρασης για να προσδιοριστεί εάν το σύστημα βαίνει προς ολοκλήρωση των στόχων του αποτελεί μέρος του **ελέγχου (control)**. Όταν διαπιστώνεται ότι το σύστημα δεν ικανοποιεί επαρκώς τους στόχους πρέπει να βρεθεί τρόπος ώστε να επηρεαστεί η συμπεριφορά του συστήματος. Αυτό επιτυγχάνεται με την τροποποίηση των εισόδων ή/και των διαδικασιών του συστήματος. Όταν ένα σύστημα είναι μέρος ενός μεγαλύτερου συστήματος λέγεται υποσύστημα ενώ το μεγαλύτερο σύστημα μπορεί να θεωρηθεί ότι είναι το περιβάλλον του.



Σχήμα 3 (Laudon & Laudon, 6η έκδοση, σ. 10)

Ανεξάρτητα από τις ανάγκες για τις οποίες έχει δημιουργηθεί ένα πληροφοριακό σύστημα ή τον τρόπο σχεδιασμού, όλα τα πληροφοριακά συστήματα τεχνολογικά αποτελούνται από έξι ακρογωνιαίους λίθους: είσοδο, έξοδο, βάσεις δεδομένων, μοντέλα, τεχνολογία, έλεγχος.

- **Είσοδος:** θεωρούμε ότι είσοδο ενός πληροφοριακού συστήματος αποτελούν τα δεδομένα, κείμενα, ήχος, εικόνα και κίνηση, καθώς και οι μέθοδοι και τα μέσα που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή και είσοδό τους. Έτσι για παράδειγμα είσοδο αποτελούν τα τιμολόγια, (η καταγραφή πώλησης από το ταμείο), δελτία αποστολής, αιτήσεις, αναζητήσεις, εντολές, μηνύματα.
- **Μοντέλα:** αυτά αποτελούνται από λογικά- μαθηματικά υποδείγματα τα οποία διαχειρίζονται την είσοδο των δεδομένων, καθώς και αποθηκευμένα δεδομένα σε μια ποικιλία τρόπων για να δημιουργηθεί η επιθυμητή έξοδος. Τα μοντέλα συνδυάζουν και επεξεργάζονται δεδομένα ώστε να απαντούν σε ερωτήσεις και αναζητήσεις ή να παρουσιάζουν αναφορές σε κατανοητές και συνεκτικές μορφές.
- **Έξοδος:** αυτή αποτελεί το τελικό προϊόν ενός πληροφοριακού συστήματος. Αν η πληροφόρηση που βγαίνει από το πληροφοριακό σύστημα δεν είναι ποιοτική, δεν

πληροί τις ανάγκες του οργανισμού τότε το δεν έχουν σημασία τα άλλα πέντε στοιχεία. Η ποιότητα της εξόδου εξαρτάται άμεσα από τα δεδομένα εισόδου και τα μοντέλα που χρησιμοποιούνται για την επεξεργασία τους. Συχνά έξοδος ενός συστήματος αποτελεί είσοδο για ένα άλλο. Η έξοδος ενός συστήματος αποτελείται από οικονομικές αναφορές, παραγγελίες, πληρωμές, απαντήσεις σε ερωτήματα, εναλλακτικές λύσεις, προσομειώσεις και κανόνες απόφασης.

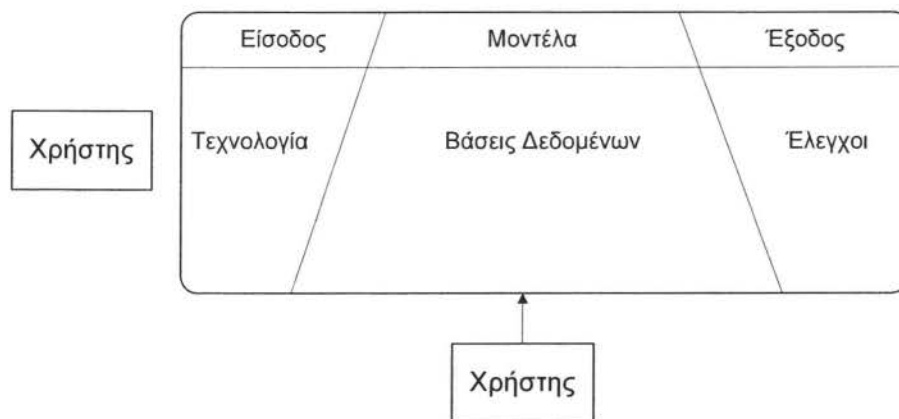
- **Τεχνολογία:** η τεχνολογία είναι αυτή που παρέχει τα εργαλεία για τη δημιουργία και λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων. Αποτελείται από τρεις κύριες συνιστώσες:

-**τον Η/Υ** και τις βοηθητικές αποθηκευτικές μονάδες. Προσφέρουν την υποστήριξη για τη δημιουργία των εφαρμογών.

-**τις τηλεπικοινωνίες.** Σαν τηλεπικοινωνίες θεωρούμε οποιαδήποτε χρήση ηλεκτρονικών και μέσων μετάδοσης που σκοπό έχουν την επικοινωνία μεταξύ κόμβων σε διαφορετικά γεωγραφικά σημεία.

-**το λογισμικό.** Αποτελείται από προγράμματα κωδικοποιημένα σε γλώσσα προγραμματισμού, που ελέγχουν και δραστηριοποιούν το υλικό του Η/Υ, ώστε να επεξεργάζονται τα δεδομένα βάσει των λογικών μαθηματικών μοντέλων.

- **Βάσεις δεδομένων:** τα δεδομένα που είναι απαραίτητα για να παραχθεί η πληροφορία πρέπει να αποθηκεύονται σε βάσεις δεδομένων για να ανασύρονται για επεξεργασία όποτε γίνεται ερώτημα. Για το λόγο αυτό τα δεδομένα που αποθηκεύονται πρέπει να είναι δομημένα σωστά ώστε να εξασφαλίζεται η κατάλληλη, έγκαιρη και ακριβής ανάκτηση πληροφοριών. Η φυσική έννοια της βάσης δεδομένων συνίσταται στα αποθηκευτικά μέσα όπως δίσκοι, ταινίες, μικροφίλμ, κάρτες, CD κ.λπ. Η λογική έννοια της βάσης συνίσταται στο λογισμικό αναζήτησης δεδομένων, σύνδεσής τους και ανάκτησής τους.
- **Ασφάλεια:** τα πληροφοριακά συστήματα κινδυνεύουν από ποικιλία καταστροφών όπως φυσικές καταστροφές, ανθρώπινες παρεμβάσεις, παραλείψεις. Για την προστασία τους ενσωματώνουν διαδικασίες ελέγχου και υφίστανται διαδικασίες ελέγχου, ανάπτυξης και συντήρησης από το προσωπικό.



Σχήμα 4 (Τασσόπουλος, 2005, σ. 223)

Δυνατότητες Π.Σ.

Τα περισσότερα ΠΣ στις μέρες μας βασίζονται στην πρόοδο των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των τηλεπικοινωνιών γιατί προσφέρουν στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς μεγαλύτερα οικονομικά οφέλη και μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα. Συγκεκριμένα τα ΠΣ επιτυγχάνουν:

- **Ταχύτατη και Ακριβή Επεξεργασία Δεδομένων**, τα ΠΣ αντικαθιστούν τους ανθρώπους στην εκτέλεση μεγάλου όγκου επαναλαμβανόμενων σχετικά απλών εργασιών που μπορούν να εκτελούν με ιδιαίτερα μεγάλη ταχύτητα και με ακρίβεια σε όλη την διάρκεια της επεξεργασίας.
- **Μεγάλη Αποθηκευτική Ικανότητα**, τα ΠΣ έχουν την δυνατότητα αποθήκευσης τεράστιου όγκου πληροφοριών σε σχετικά φθηνά αποθηκευτικά μέσα τα οποία καταλαμβάνουν μικρό χώρο.
- **Ταχύτατη Επικοινωνία μεταξύ τοποθεσιών**, με τα ΠΣ δίνεται η δυνατότητα διασύνδεσης απομακρυσμένων και μη τοποθεσιών οι οποίες μπορούν να επικοινωνούν και να ανταλλάσσουν πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο καθιστώντας την υποστήριξη κατανεμημένων εργασιών δυνατή.

- **Άμεση πρόσβαση σε Πληροφορίες**, με τη διασύνδεση μέσω υπολογιστών είναι δυνατή η άμεση πρόσβαση ατόμων και ομάδων σε αποθηκευμένες πληροφορίες οποιαδήποτε ώρα της ημέρας και οποιαδήποτε ημέρα του χρόνου.
- **Δυνατότητα Συντονισμού Ατόμων, Ομάδων και Οργανισμών**, με τα ΠΣ είναι δυνατή ο καλύτερος συντονισμός ατόμων, ομάδων αλλά και ολόκληρων οργανισμών μεταξύ τους καθώς παρέχονται εργαλεία και εφαρμογές που υποστηρίζουν την συνεργασία και ενημέρωση για την εξέλιξη εργασιών σε πολλά επίπεδα και με άμεσο τρόπο.
- **Υποστήριξη Αποφάσεων**, η λήψη αποφάσεων σε κάθε επίπεδο της επιχείρησης (λειτουργικό, τακτικό, στρατηγικό) απαιτεί συνήθως μεγάλο όγκο πληροφοριών αλλά και πληροφοριών που έχουν ήδη υποστεί επεξεργασία. Αυτή η δυνατότητα δίδεται με τα ΠΣ και υποστηρίζουν τη λήψη αποφάσεων και σε πολύ δυναμικά περιβάλλοντα.
- **Αυτοματοποίηση και Βελτίωση Διαδικασιών και Ροών Εργασιών**, με τα ΠΣ βελτιώνονται και οι διαδικασίες και οι ροές εργασιών μέσα στην επιχείρηση ειδικά αυτές που επεξεργάζονται πληροφορίες ή παράγουν υπηρεσίες. Δίνεται συνήθως η δυνατότητα εξυπηρέτησης πολύ περισσότερων πελατών ή αιτήσεων.
- **Καλύτερη αξιοποίηση των πολύτιμων Δεδομένων του Οργανισμού**, κάθε επιχείρηση ή οργανισμός παρουσιάζει ιδιαιτερότητες οι οποίες τον καθιστούν ξεχωριστό από τους άλλους. Η καταγραφή και προστασία των πολύτιμων δεδομένων είναι σημαντική για την διατήρηση της γνώσης της επιχείρησης, της κουλτούρας της, του know-how και των πολύτιμων δεδομένων πάσης φύσεως.
- **Αύξηση της Αποτελεσματικότητας του Οργανισμού**, με την χρήση ενός κατάλληλου ΠΣ είναι δυνατή η αύξηση της αποτελεσματικότητας ενός οργανισμού καθώς υλοποιούνται οικονομίες στην εκτέλεση εργασιών από όλα τα προηγούμενα σημεία που αναφέραμε.

Παράγοντες Π.Σ.

Είναι οι συνιστώσες που συμβάλλουν ώστε ένα ΠΣ να επιτύχει το σκοπό του, ειδικά:

Οι Χρήστες του Συστήματος

- Εργαζόμενοι που το χρησιμοποιούν
- Διευθυντές και μέλη της Ανώτατης Διοίκησης που το χρησιμοποιούν
- Ομάδες που το χρησιμοποιούν

Οι υπεύθυνοι για την Λειτουργία & Ανάπτυξή του

- Διοίκηση της Εταιρίας
- Μηχανογράφοι & Τεχνικοί
- Αναλυτές & Προγραμματιστές
- Εξωτερικοί Συνεργάτες & Σύμβουλοι Πληροφορικής

Το απαραίτητο υλικό για την ύπαρξή του

- Υπολογιστές
- Εξοπλισμός πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών
- Λογισμικό & Εφαρμογές
- Βάσεις Δεδομένων
- Διαδικασίες & Οργανωτική υποδομή

Εξωτερικοί Παράγοντες που το Επηρεάζουν

- Εσωτερικό & Εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης
- Τρίτες Εταιρείες & Φορείς με συνδεδεμένα συστήματα
- Νόμοι & Διατάξεις, Κυβερνήσεις
- Πελάτες, Προμηθευτές, Ανταγωνιστές
- Χρηματοοικονομικά Ιδρύματα, Εμπορικές Ενώσεις,

Δεν είναι απαραίτητο ένα ΠΣ να είναι αυτοματοποιημένο αλλά μπορεί να βασίζεται εξ ολοκλήρου σε επεξεργασία δεδομένων από άτομα ή ομάδες ατόμων, (πχ Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο). Το μεγαλύτερο μέρος των ΠΣ σήμερα είναι αυτοματοποιημένα λόγω των αυξημένων αναγκών του επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

Πλαίσιο εξέτασης τύπων Π.Σ.

Πριν προβούμε στην εξέταση των τύπων των διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται στους οργανισμούς σήμερα συνοψίζουμε στο παρακάτω πλαίσιο τα κύρια συστατικά των πληροφοριακών συστημάτων:

- **Εξοπλισμός Υπολογιστικών Συστημάτων**

Ο εξοπλισμός αυτός αφορά στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές διαφόρων τύπων που χρησιμοποιούνται στην υλοποίηση ενός ΠΣ.

- **Εξοπλισμός Δικτύου & Τηλεπικοινωνίες**

Η αρχιτεκτονική του δικτύου των υπολογιστικών συστημάτων και ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ διαφορετικών σημείων σε τοπικό και απομακρυσμένο επίπεδο.

- **Βάση Δεδομένων**

Το σύστημα και οι αρχές οργάνωσης και αποθήκευσης των δεδομένων στο ΠΣ.

- **Εφαρμογές & Λογισμικό**

Προγράμματα για την λειτουργία του συστήματος και εφαρμογές για την αξιοποίησή του.

- **Πρόσωπο του ΠΣ (interface)**

Ο τρόπος που το σύστημα παρουσιάζεται στους χρήστες του και η διεπαφή ανθρώπου-μηχανής που ορίζει.

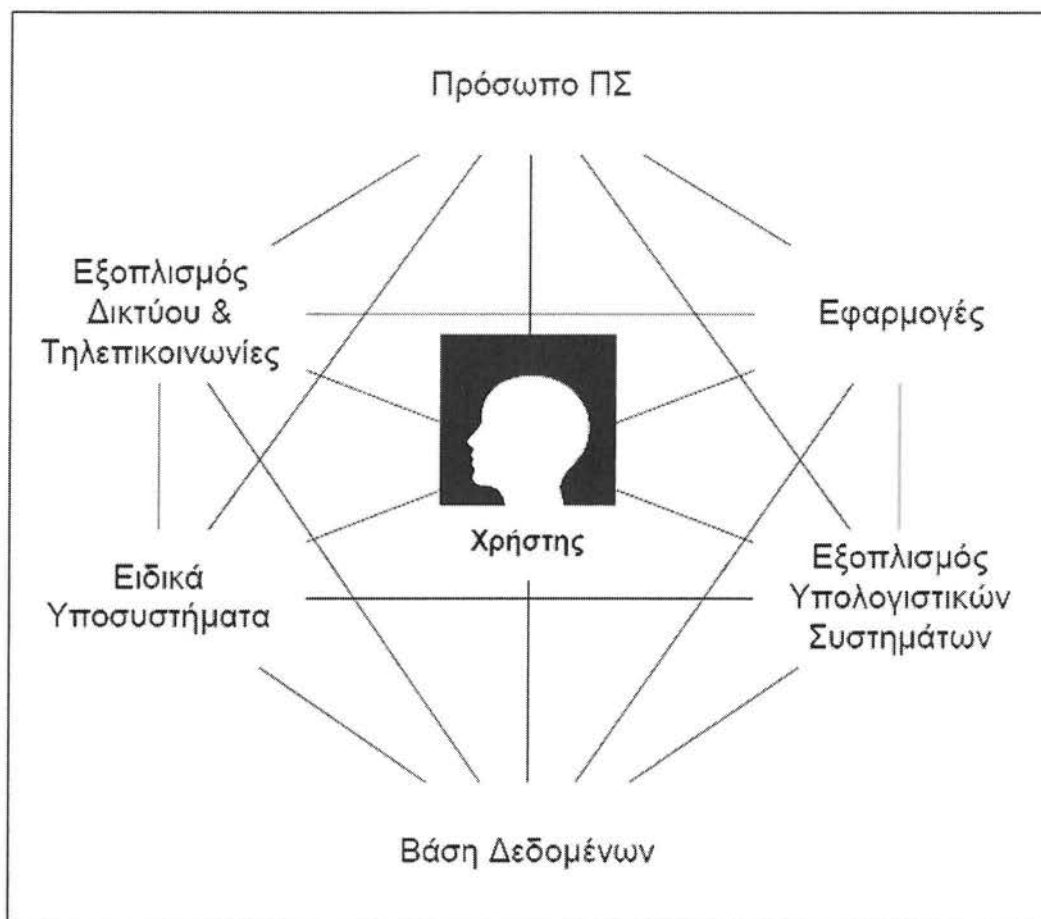
- **Ειδικά Υποσυστήματα (modules)**

Τμήματα του συστήματος που επιτελούν εξειδικευμένες εργασίες.

- **Χρήστης**

Με τον όρο χρήστης εννοείται η θέση που έχει ο παράγοντας άνθρωπος στο κάθε τύπο ΠΣ.

Ανάλογα με τον στόχο και τον ρόλο του κάθε ΠΣ η σύνθεση και ο χαρακτήρας των παραπάνω συστατικών αλλάζει. Ορισμένα συστατικά αποδεικνύονται πιο σημαντικά για συγκεκριμένες υλοποιήσεις ΠΣ, όπως θα δούμε, και μπορούμε να αναγνωρίσουμε τύπους ΠΣ.



Σχήμα 5

Κεφάλαιο 2

Πληροφοριακά Συστήματα και Οργανισμοί



Ο Οργανισμός και τα Πληροφοριακά Συστήματα

Σύμφωνα με τον τεχνικό μικροοικονομικό ορισμό του οργανισμού είναι μια σταθερή, μεθοδική δομή, η οποία αντλεί πόρους από περιβάλλον και τους επεξεργάζεται για να παράγει προϊόντα. Η τεχνική αυτή θεώρηση μας παρακινεί να επικεντρώσουμε την προσοχή μας στον τρόπο με τον οποίο οι εισροές συνδυάζονται και δημιουργούν εκροές όταν γίνονται τεχνολογικές αλλαγές στην εταιρεία.

Ένας πιο ρεαλιστικός συμπεριφορικός ορισμός του οργανισμού είναι ότι αποτελεί ένα σύνολο δικαιωμάτων, προνομίων, υποχρεώσεων και ευθυνών που με την πάροδο του χρόνου πετυχαίνουν μια λεπτή ισορροπία μέσω συγκρούσεων και επίλυσης συγκρούσεων. Σε αυτή τη συμπεριφοριστική θεώρηση του οργανισμού οι άνθρωποι που εργάζονται σ' αυτούς αναπτύσσουν εθιμικούς τρόπου εργασίας, προσκολλώνται στις υπάρχουσες σχέσεις και κάνουν διακανονισμούς με τους υφισταμένους και τους προϊσταμένους για το πώς θα γίνει η δουλειά, πόση δουλειά θα γίνει και κάτω από ποιες συνθήκες. Σύμφωνα με τον ορισμό αυτόν η ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων ή ο ανασχεδιασμός των υπάρχοντων συνεπάγεται πολύ περισσότερα από μια τεχνική αναδιάταξη των μηχανημάτων ή των εργαζομένων. Μερικά πληροφοριακά συστήματα αλλάζουν την ισορροπία δικαιωμάτων, προνομίων, υποχρεώσεων, ευθυνών και αισθημάτων που έχει εδραιωθεί με την πάροδο του χρόνου.

Η τεχνολογική αλλαγή συνεπάγεται αλλαγές στην κατοχή και στον έλεγχο των πληροφοριών, στο δικαίωμα πρόσβασης και ενημέρωσης αυτών των πληροφοριών καθώς και το ποιος παίρνει αποφάσεις για ποιον, πότε και γιατί.

Οι σύγχρονες τάσεις του management αντιμετωπίζουν τον οργανισμό ολιστικά, χρησιμοποιούν τα στοιχεία του οργανισμού (systems, staff, structure), αναγνωρίζουν όλες αυτές τις «αόρατες» δυνάμεις που δρουν μέσα στον οργανισμό (style, skills, strategy, shared values) και λαμβάνουν υπόψη τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ τους (7-s McKinsey framework).

Με αυτή την οπτική γωνία δίδεται έμφαση στην οργανωσιακή και διοικητική φύση των συστημάτων πληροφοριών. Ένα πληροφοριακό σύστημα αντιπροσωπεύει μια οργανωσιακή και διοικητική λύση, που βασίζεται στην τεχνολογία των πληροφοριών. Δεν είναι απλώς ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Η αποτελεσματική χρήση των πληροφοριακών

συστημάτων προϋποθέτει κατανόηση του οργανισμού, του management και της τεχνολογίας των πληροφοριών που διαμορφώνουν τα συστήματα.



Σχήμα 6 (Laudon & Laudon, 6η έκδοση, σ. 14)

Χρησιμότητα των πληροφοριακών συστημάτων στον οργανισμό

Τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των οργανισμών. Μερικές εταιρείες, όπως αυτές που ελέγχουν πιστωτικά στοιχεία, κυριολεκτικά δεν θα υπήρχαν χωρίς πληροφοριακά συστήματα. Τα Π.Σ

«1.πραγματοποιούν υψηλής ταχύτητας και μεγάλης ποσότητας αριθμητικούς υπολογισμούς.

2.παρέχουν γρήγορη, ορθή και χαμηλού κόστους επικοινωνία μέσα και μεταξύ των οργανισμών

3. αποθηκεύουν μεγάλο όγκο πληροφοριών σε έναν εύκολα προσβάσιμο σχετικά μικρό χώρο
4. επιτρέπουν γρήγορη και φθηνή πρόσβαση σε μεγάλο αριθμό πληροφοριών, παγκοσμίως.
5. επιταχύνουν τις διαδικασίες εκτύπωσης και σύνταξης
6. αυτοματοποιούν τόσο ημι-αυτοματοποιημένες επιχειρηματικές διαδικασίες όσο και χειρονακτικά καθήκοντα
7. αυξάνουν την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα της ομαδικής εργασίας τόσο σε ένα μέρος όσο και σε περισσότερες τοποθεσίες
8. παρουσιάζουν με οργανωμένο και ζωντανό τρόπο τις πληροφορίες έτσι ώστε να δημιουργούν γνώση και να προκαλούν το ανθρώπινο μυαλό να λειτουργεί πιο αποτελεσματικά.
9. μπορούν να λειτουργούν και να επικοινωνούν ασύρματα (wireless) και έτσι να υποστηρίζουν πρωτοποριακές εφαρμογές.» (Δουκίδης, 2003, σ. 23)

Το κόστος τους είναι πολύ χαμηλότερο από την ανθρώπινη χειρονακτική παρέμβαση και η ακρίβεια τους μεγαλύτερη.

Σκοποί πληροφοριακού συστήματος

Παλαιότερα ο ρόλος και ο σκοπός των πληροφοριακών συστημάτων στους οργανισμούς ήταν περιορισμένος. Τα συστήματα πληροφοριών δεν ήταν βασισμένα σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές και μπορούσαν να εξυπηρετήσουν μονάχα λειτουργικές ανάγκες του οργανισμού. Τα συστήματα δεν χρησιμοποιούνταν καθόλου για μελλοντικές προβλέψεις ή άλλες αναλυτικές εργασίες παρά μόνον για τις καθημερινές συναλλαγές. Με την ανάπτυξη της τεχνολογίας της πληροφορίας και των τηλεπικοινωνιών τα πληροφοριακά συστήματα άνοιξαν νέους δρόμους στις επιχειρήσεις και οδήγησαν στην ψηφιακή επιχείρηση. Μαζί συμπარέσυραν και τους δημόσιους οργανισμούς οι οποίοι πλέον δεν μπορούν να ελέγχουν, να συνεργάζονται και ανταγωνίζονται τον ιδιωτικό τομέα χωρίς ισοδύναμη τεχνολογία και τεχνογνωσία με αυτόν.

Ως σπουδαιότεροι σκοποί των πληροφοριακών συστημάτων σήμερα αναφέρονται οι εξής (Οικονόμου & Γεωργόπουλος, 2004, σ. 26):

1. Συλλογή και αποθήκευση δεδομένων, τα οποία με κατάλληλη επεξεργασία

μετασχηματίζονται σε χρήσιμη πληροφορία

2. Η παροχή λειτουργικής πληροφόρησης στους εργαζόμενους για να επιτελούν κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις δραστηριότητες της επιχείρησης με τις καθημερινές συναλλαγές και το βραχυπρόθεσμο προγραμματισμό και έλεγχο
3. Η παροχή στρατηγικής πληροφόρησης σε κατάλληλη μορφή στα διευθυντικά στελέχη για να παίρνουν τις καλύτερες δυνατές αποφάσεις, που σχετίζονται με τη μελλοντική πορεία του οργανισμού
4. Η επέκταση της αλυσίδας αξίας της επιχείρησης. Αυτό προϋποθέτει τη σύνδεση του πληροφοριακού συστήματος της επιχείρησης με αντίστοιχα πληροφορικά συστήματα του εξωτερικού περιβάλλοντος.

Κάθε οργανισμός έχει μια αλυσίδα αξίας πληροφορίας, στην οποία οι ανεπεξέργαστες πληροφορίες συλλέγονται συστηματικά και στη συνέχεια μετασχηματίζονται μέσα από διάφορα στάδια τα οποία προσθέτουν αξία στις πληροφορίες αυτές. Η αξία ενός πληροφοριακού συστήματος για έναν οργανισμό καθώς και η απόφαση για επένδυση σε οποιοδήποτε νέο πληροφοριακό σύστημα καθορίζεται κατά μεγάλο μέρος από το βαθμό στον οποίο το σύστημα θα οδηγήσει σε καλύτερες διοικητικές αποφάσεις, αποτελεσματικότερες επιχειρηματικές διεργασίες και μεγαλύτερη κερδοφορία. Ο πρωταρχικός σκοπός των πληροφοριακών συστημάτων είναι να συνεισφέρουν στην εταιρική αξία, είναι εργαλεία διοίκησης. Η απόφαση για τη δημιουργία ή τη συντήρηση ενός πληροφοριακού συστήματος ακολουθεί τους κανόνες των επενδυτικών αποφάσεων δηλ. θα πρέπει η απόδοσή της συγκεκριμένης επένδυσης στο πληροφοριακό σύστημα να είναι ανώτερη από άλλες επενδύσεις

Κυριότεροι Τύποι Πληροφορικών Συστημάτων σε Οργανισμούς

Τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν να ταξινομηθούν σύμφωνα την οργανωσιακή δομή:

- I. περιοχή λειτουργίας τους
- II. παρεχόμενη υποστήριξη

III. αρχιτεκτονική συστήματος

IV. ενέργειες- λειτουργίες που υποστηρίζουν

V. Ακόμη μπορεί να ταξινομηθούν ανάλογα με το επίπεδο της διοικητικής ιεραρχίας που εξυπηρετούν

Ταξινόμηση σύμφωνα με το επίπεδο διοικητικής ιεραρχίας

Τρεις είναι οι βασικές κατηγορίες συστημάτων που εξυπηρετούν τα διάφορα επίπεδα του οργανισμού.

1. Συστήματα εκτελεστικού επιπέδου (operational-level systems): Υποστηρίζουν τα εκτελεστικά στελέχη στην παρακολούθηση των στοιχειωδών δραστηριοτήτων και συναλλαγών του οργανισμού, όπως πωλήσεις, εισπράξεις, καταθέσεις, μισθοδοσία, πιστωτικές αποφάσεις και ροή υλικών σε ένα εργοστάσιο. Ο βασικός σκοπός των συστημάτων σε αυτό το επίπεδο είναι να απαντούν σε τρέχουσες ερωτήσεις και να παρακολουθούν τη ροή των συναλλαγών του οργανισμού. Τέτοιο σύστημα είναι το αυτό που καταγράφει τις καταθέσεις μέσω των αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανημάτων (ATM), το σύστημα που παρακολουθεί το ωράριο εργασίας του προσωπικού.

2. Συστήματα διοικητικού επιπέδου (management-level systems): εξυπηρετούν την παρακολούθηση, τον έλεγχο, τη λήψη αποφάσεων και τις διοικητικές δραστηριότητες των μεσαίων στελεχών. Εστιάζουν την προσοχή τους περισσότερο σε ενδιάμεσης κλίμακας αποφάσεις. Έχουν ανάγκη από πληροφορίες για την ανάλυση του προϋπολογισμού, για βραχυπρόθεσμη πρόβλεψη και για ανάλυση των αποκλίσεων και εντοπισμό των αιτίων. Βασικός σκοπός τους είναι να παρακολουθούν αν τα πράγματα πάνε καλά. Κατά κανόνα τα συστήματα διοικητικού επιπέδου εκδίδουν περιοδικές αναφορές και όχι άμεσες εκτελεστικές πληροφορίες.

3. Συστήματα στρατηγικού επιπέδου (strategic-level systems):

εστιάζουν την προσοχή τους περισσότερο σε μακροπρόθεσμες στρατηγικές αποφάσεις. Βοηθούν τα ανώτερα στελέχη να εξετάζουν στρατηγικά ζητήματα και μακροπρόθεσμες τάσεις τόσο μέσα στον οργανισμό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον. Η κύρια φροντίδα τους είναι να αντιστοιχίζουν τις αλλαγές στο εξωτερικό περιβάλλον στις υφιστάμενες δραστηριότητες του οργανισμού.

Ταξινόμηση ανά οργανωσιακή δομή

1. Πληροφοριακά συστήματα Τμημάτων/Διευθύνσεων (departmental I.S). Ένας οργανισμός χρησιμοποιεί αρκετά προγράμματα εφαρμογών σε μια λειτουργική περιοχή (π.χ τμήμα ανθρωπίνων πόρων, χρηματοοικονομικής διαχείρισης κ.λ.π)

2. Εταιρικά πληροφοριακά συστήματα (Enterprise I.S).

Τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούνται από τα περισσότερα μέρη του οργανισμού (συνήθως είναι συστήματα ERP).

3. Διεπιχειρησιακά πληροφοριακά συστήματα (Inter-organizational I.S). Είναι συστήματα που συνδέουν δύο ή περισσότερους οργανισμούς και είναι κοινά ανάμεσα σε επιχειρηματικούς συνεργάτες και ευρέως χρησιμοποιούμενα για ηλεκτρονικό εμπόριο συχνά μέσω extranet.

Ταξινόμηση ανά περιοχή λειτουργίας

1. Λογιστικά Π.Σ (accounting I.S).

Υποστηρίζουν διαδικασίες λογιστικές και χρηματοοικονομικές.

2. Οικονομικά Π.Σ (Finance I.S).

Υποστηρίζουν διαδικασίες οικονομικής πρόβλεψης και σχεδιασμού, ελέγχου οικονομικών μεγεθών, διαχείρισης κονδυλίων, εσωτερικού ελέγχου.

3. Κατασκευαστικά ή Παραγωγής Π.Σ (manufacturing I.S).

Υποστηρίζουν διαδικασίες σχεδίασης και κατασκευής προϊόντος, προγραμματισμού παραγωγής, ελέγχου ποιότητας, σχεδιασμού υποδομής, υπολογισμού κόστους, logistics & inventory.

4. Π.Σ marketing (marketing I.S).

Υποστηρίζουν διαδικασίες παραγωγής προϊόντος ανά τομέα δραστηριοποίησης, λογιστικά και χρηματοοικονομικά συστήματα, συστήματα διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων, ανάπτυξη, προώθηση και τιμολόγησης.

5. Π.Σ Διοίκησης Ανθρωπίνων πόρων (H.R.M.I.S).

Υποστηρίζουν διαδικασίες σχεδιασμού ανθρωπίνων πόρων , πρόσληψης και διαχείρισης εργατικού δυναμικού, αμοιβές και απολαβές, αναφορές προς το κράτος. κ.λ.π

Ταξινόμηση ανά παρεχόμενη στήριξη

1. Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (transaction processing systems-TPS).

Τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών είναι τα βασικά επιχειρησιακά συστήματα που εξυπηρετούν το εκτελεστικό επίπεδο του οργανισμού. Υποστηρίζουν τις λειτουργίες μιας επιχείρησης δεχόμενα και επεξεργαζόμενα τις καθημερινές εμπορικές πράξεις & συναλλαγές. Ως πράξη ή συναλλαγή (*transaction*) είναι η βασική μονάδα δραστηριότητας που λαμβάνει χώρα κατά την διάρκεια των εργασιών της επιχείρησης πχ μια κίνηση αγοράς, μια πώληση υπηρεσίας ή εμπορεύματος, ή μια δέσμευση χρημάτων. Το σύστημα επεξεργασίας συναλλαγών είναι ένα μηχανογραφημένο σύστημα, το οποίο εκτελεί και καταγράφει τις τρέχουσες καθημερινές συναλλαγές που είναι απαραίτητες για τη διεξαγωγή της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Η έμφαση είναι στην διαχείριση μεγάλου όγκου πράξεων, στην ταχύτητα επεξεργασίας, στην ακρίβεια των συναλλαγών και στην ασφαλή αποθήκευση των δεδομένων. Τα κύρια συστατικά που εμφανίζονται στα ΠΣ αυτά είναι μια κεντρική βάση δεδομένων, η διασύνδεση τερματικών και η ύπαρξη δικτύου οπουδήποτε λαμβάνουν χώρα οι συναλλαγές και σε οποιοδήποτε κανάλι (πχ. τηλεφωνικές παραγγελίες σταθερό και war, σε καταστήματα, σε Ιντερνέτ, σε Ιντρανετ κτλ). Κύριο βάρος δίνεται επίσης στις εφαρμογές οι οποίες χαρακτηρίζονται από απλό σχεδιασμό με έμφαση στην ακρίβεια και στην ταχύτητα αποδοχής και διεκπεραίωσης των συναλλαγών. Η βάση δεδομένων επίσης χαρακτηρίζεται από απλή σχεδίαση και σε ορισμένες περιπτώσεις από ένα ηθελημένα μη πλήρως κανονικοποιημένο μοντέλο για υψηλότερη ταχύτητα πρόσβασης και αποθήκευσης δεδομένων. Συνηθισμένοι τύποι TPS είναι TPS μισθοδοσίας, TPS marketing/πωλήσεων, TPS για εξειδικευμένο κλάδο κ.λ.π. Τα συστήματα αυτά είναι κύριες πηγές πληροφοριών για άλλους τύπους συστημάτων.

2. Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (management information systems, MIS).

Τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης εξυπηρετούν το διοικητικό επίπεδο του οργανισμού, εφοδιάζοντας τα στελέχη με αναφορές ή με τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε στοιχεία τρέχουσας απόδοσης και ιστορικά στοιχεία του οργανισμού. Συνήθως, αυτά τα συστήματα είναι προσανατολισμένα σχεδόν αποκλειστικά σε εσωτερικά

και όχι σε περιβαλλοντικά ή εξωτερικά γεγονότα. Τα MIS υποστηρίζουν κυρίως λειτουργίες προγραμματισμού, ελέγχου και λήψης αποφάσεων σε διοικητικό επίπεδο. Κατά κανόνα βασίζονται σε δεδομένα από τα υποκείμενα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών. Τα MIS συνοψίζουν και αναφέρουν στοιχεία για τις βασικές επιχειρησιακές δραστηριότητες του οργανισμού. Τα βασικά δεδομένα βασικών συναλλαγών από τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών συνοψίζονται και συνήθως παρουσιάζονται σε μεγάλες αναφορές που παράγονται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Τα MIS εξυπηρετούν τα στελέχη που ενδιαφέρονται για εβδομαδιαία, μηνιαία και ετήσια αποτελέσματα και συνήθως απαντούν σε δομημένα ερωτήματα. Αυτά τα συστήματα κατά κανόνα δεν είναι ευέλικτα και έχουν μικρές αναλυτικές δυνατότητες. Τα περισσότερα χρησιμοποιούν απλές ρουτίνες, όπως αθροίσεις και συγκρίσεις και όχι εξελιγμένα μαθηματικά μοντέλα ή προηγμένες στατιστικές τεχνικές.

Χαρακτηριστικά ΠΣ Αναφορών Διοίκησης:

- Αναπτύσσονται από ειδικούς στα ΠΣ,
- Απαιτούν σταθερότητα στις πληροφοριακές απαιτήσεις,
- Επιστρέφουν πληροφόρηση στην διοίκηση αλλά δεν υποστηρίζουν λήψη μελλοντικών αποφάσεων,
- Δεν προβλέπουν το μέλλον των εργασιών.

Τύποι Αναφορών

Προγραμματισμένες – Περιοδικές, (scheduled),

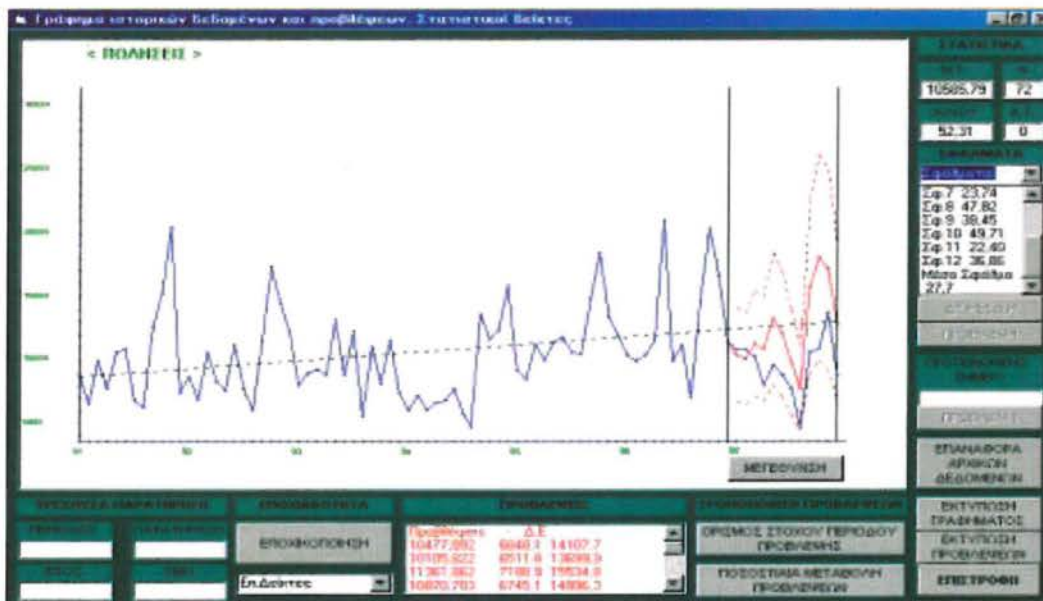
Ειδοποιήσεις, (exceptions),

Έκτακτες – Όταν απαιτηθούν, (on demand).

3. Συστήματα υποστήριξης διοίκησης (executive support system,ESS).

Τα ανώτερα στελέχη χρησιμοποιούν τα συστήματα υποστήριξης διοίκησης για να παίρνουν στρατηγικές αποφάσεις ή έκτακτες αποφάσεις σε περιόδους κρίσης. Τα συστήματα αυτά ενσωματώνουν δεδομένα για εξωτερικά γεγονότα και αντλούν συνοπτικές πληροφορίες από εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (MIS) και υποστήριξης αποφάσεων (DSS). Δημιουργούν ένα γενικευμένο υπολογιστικό και επικοινωνιακό

περιβάλλον και δίνουν έμφαση στα κρίσιμα δεδομένα, τη μείωση του χρόνου και της προσπάθειας για παροχή χρήσιμων στα υψηλόβαθμα στελέχη πληροφοριών. Φιλτράρουν, συνοψίζουν, και παρακολουθούν κρίσιμα δεδομένα, δίνοντας έμφαση στη μείωση του χρόνου και της προσπάθειας που απαιτείται για την παροχή πληροφοριών χρήσιμων στα ανώτερα διοικητικά στελέχη. Τα ESS ενσωματώνουν πολύ προηγμένο λογισμικό γραφικών και μπορούν να παράγουν αμέσως γραφήματα και δεδομένα από πολλές πηγές και να τα παρουσιάζουν στο γραφείο ενός ανωτέρου στελέχους ή στην αίθουσα του συμβουλίου. Δεν επιλύουν ένα συγκεκριμένο πρόβλημα αλλά η δυνατότητά τους εφαρμόζεται σε μια μεταβαλλόμενη σειρά προβλημάτων. Ενώ πολλά DSS είναι σχεδιασμένα ώστε να είναι πολύ αναλυτικά, τα ESS κάνουν κατά κανόνα μικρότερη χρήση αναλυτικών μοντέλων.



Εικόνα 1 –Περιβάλλον ενός ESS Συστήματος

4.Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (DSS)

Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων (DSS) είναι ένα ευέλικτο, διαλογικό Π.Σ. που βασίζεται σε Η/Υ και χρησιμοποιεί πρότυπα (μοντέλα) και δεδομένα για να υποστηρίξει έναν υπεύθυνο να λάβει αποφάσεις.

Ιδεατά ένα τέτοιο σύστημα θα έπρεπε να έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- υποστήριξη για την λήψη αποφάσεων ειδικά για ημιδομημένα ή μη-δομημένα προβλήματα
- παροχή υπηρεσιών σε διάφορα διοικητικά επίπεδα
- υποστήριξη σε αλληλοεπηρεαζόμενες ή διαδοχικές αποφάσεις
- υποστήριξη σε όλες τις φάσεις της διαδικασίας λήψης της απόφασης
- φιλικότητα προς τον χρήστη, δυνατότητες γραφικών παραστάσεων και διάλογος με τον χρήστη σε κάποια γλώσσα που μοιάζει την φυσική γλώσσα
- χρήση προτύπων που επιτρέπουν στον χρήστη να πειραματιστεί με διάφορες Στρατηγικές δυνατότητες ανάλυσης "τι θα γίνει αν..."

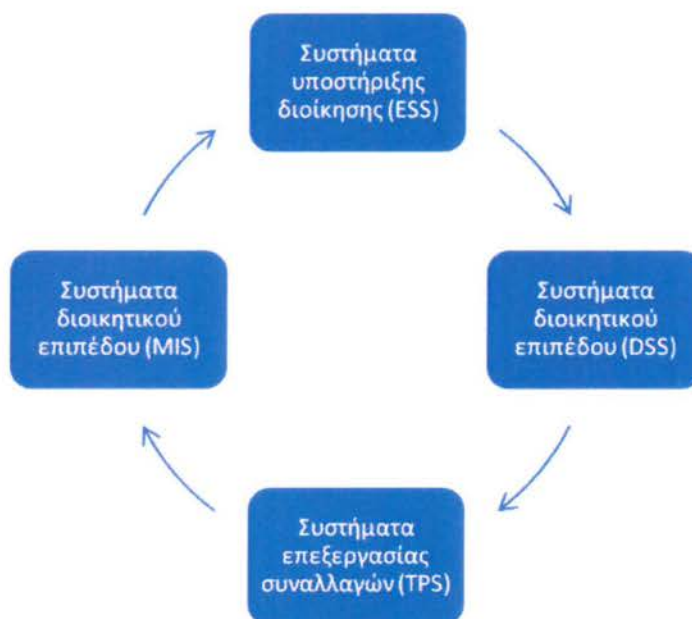
Ο τομέας των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων άρχισε να αναπτύσσεται από τα πρώτα χρόνια της εμφάνισης ηλεκτρονικών υπολογιστών. Παρόλα αυτά οι περιορισμοί των πρώτων υπολογιστών δεν επέτρεπαν τη δημιουργία σχετικών εφαρμογών. Από την περίοδο του 1970 και μετά με την παραγωγή των πρώτων minicomputers για επιχειρησιακή χρήση άρχισε η διάδοση και η χρήση τέτοιων συστημάτων. Οι minicomputers είναι οι πρόγονοι των σημερινών προσωπικών υπολογιστών (PCs). Πριν από αυτήν την περίοδο οι περιορισμοί της μικρής και ακριβής μνήμης, των οθονών χαμηλής ανάλυσης και η πολυπλοκότητα του προγραμματισμού ήταν απαγορευτικοί παράγοντες για την ανάπτυξη διαλογικών συστημάτων. Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων περιοριζόταν σε δύσχρηστα προγράμματα επεξεργασίας δέσμης εργασιών το οποία εκτελούνταν σε mainframe υπολογιστές. Η αυξανόμενη ισχύς των υπολογιστών και οι βελτιωμένες υπηρεσίες που προσέφεραν τα νέα λειτουργικά συστήματα και η παράλληλη πτώση των τιμών τους έκαναν δυνατή τη χρήση τους σε καθήκοντα εκτός από επεξεργασία συναλλαγών. Οι υπολογιστές διαδόθηκαν ταχύτατα μέσα στις εταιρίες και έγιναν εργαλεία όλου του προσωπικού και όχι μόνο των προγραμματιστών.

Από το σχεδιασμό τους, τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων έχουν μεγαλύτερες αναλυτικές δυνατότητες από τα άλλα συστήματα. Είναι εφοδιασμένα με συγκεκριμένη ποικιλία μοντέλων ανάλυσης δεδομένων, ή μπορούν να συνοψίζουν μεγάλες ποσότητες δεδομένων σε μορφή που είναι δυνατό να αναλυθεί από αυτούς που παίρνουν τις αποφάσεις. Τα DSS είναι σχεδιασμένα έτσι ώστε οι χρήστες να μπορούν να δουλεύουν άμεσα μαζί τους (περιλαμβάνουν λογισμικό που είναι σαφώς φιλικό προς το χρήστη) και είναι αλληλεπιδραστικά (ο χρήστης μπορεί να αλλάζει υποθέσεις, αν υποβάλλει καινούργιες ερωτήσεις, και να συμπεριλαμβάνει νέα δεδομένα).

Σχέσεις Μεταξύ Συστημάτων

Οι διάφοροι τύποι συστημάτων ενός οργανισμού βρίσκονται σε αλληλεξάρτηση. Τα TPS συστήματα είναι κύριες πηγές πληροφοριών για άλλους τύπους συστημάτων, τα οποία με τη σειρά τους ανταλλάσσουν δεδομένα μεταξύ τους και παράγουν πληροφορίες για άλλα συστήματα. Η ανταλλαγή δεδομένων μπορεί επίσης να γίνεται και μεταξύ συστημάτων που εξυπηρετούν διαφορετικούς λειτουργικούς τομείς.

Συνήθως στους περισσότερους οργανισμούς, η σύνδεση των διαφόρων τύπων συστημάτων είναι χαλαρή. Ασφαλώς υπάρχουν πλεονεκτήματα στην ολοκλήρωση αυτών των συστημάτων, έτσι ώστε να ρέουν εύκολα μεταξύ των διαφόρων τομέων του οργανισμού. Η ολοκλήρωση όμως έχει κόστος, ενώ η ολοκλήρωση πολλών και διαφορετικών συστημάτων είναι εξαιρετικά χρονοβόρα και πολύπλοκη υπόθεση. Κάθε οργανισμός, επομένως, πρέπει να σταθμίζει τις ανάγκες του για ολοκλήρωση των συστημάτων σε σχέση με τις δυσκολίες ανάληψης μιας προσπάθειας ολοκλήρωσης σε μεγάλη κλίμακα.



Σχήμα 7

Επιχειρησιακές Εφαρμογές

Ολοκλήρωση λειτουργιών και επιχειρηματικών διεργασιών

Η εξέλιξη στην τεχνολογία της πληροφορίας έχει οδηγήσει στην παγκοσμιοποίηση της οικονομίας. Το ηλεκτρονικό εμπόριο και το ηλεκτρονικό επιχειρείν αναγκάζει κυρίως τις επιχειρήσεις αλλά και τον δημόσιο τομέα να εστιάζουν στην ταχύτητα που τα προϊόντα φτάνουν στην αγορά, στη βελτίωση της ποιότητας και την βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών. Η ροή των πληροφοριών και της εργασίας πρέπει να είναι σε απόλυτη αρμονία και αλληλεξάρτηση. Οι αλλαγές αυτές απαιτούν ισχυρά νέα συστήματα που συντονίζουν τόσο τις εσωτερικές διεργασίες αλλά και να συνδέουν τον οργανισμό με τους προμηθευτές και τους πελάτες του.

Οι **επιχειρηματικές διεργασίες** αναφέρονται στο τρόπο με τον οποίο οργανώνεται, συντονίζεται και εστιάζεται η εργασία με στόχο την παραγωγή ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Οι επιχειρησιακές διεργασίες είναι συγκεκριμένες ροές εργασιών, υλικών, πληροφοριών και γνώσεων. Πολλές επιχειρηματικές διεργασίες έχουν διατομεακό και διαλειτουργικό χαρακτήρα , τέμνουν εγκάρσια την παραδοσιακή οργανωσιακή δομή και συγκεντρώνουν εργαζόμενους από διάφορες λειτουργικές ειδικότητες για την ολοκλήρωση μιας συγκεκριμένης εργασίας.

Οι **επιχειρησιακές εφαρμογές (enterprise applications)** είναι συστήματα που μπορούν να συντονίζουν δραστηριότητες , αποφάσεις και γνώσεις που προέρχονται από πολλές και διάφορες λειτουργίες, επίπεδα, και επιχειρηματικές μονάδες μέσα στον οργανισμό. Είναι σχεδιασμένες να υποστηρίζουν τον συντονισμό και την ολοκλήρωση των διεργασιών σε επίπεδο ολοκλήρου του οργανισμού. Οι επιχειρησιακές εφαρμογές συνίστανται από

Επιχειρησιακά Συστήματα.

Τα επιχειρησιακά συστήματα (enterprise systems) , που είναι επίσης γνωστά ως συστήματα διαχείρισης (enterprise resource planning, ERP) είναι ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα σε κλίμακα ολόκληρου του οργανισμού, που συντονίζουν και ολοκληρώνουν τις βασικές διεργασίες του.

Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (Electronic Data Interchange)

Το EDI σχετίζεται με τα ΠΣ επεξεργασίας συναλλαγών και αφορά στην ηλεκτρονική ανταλλαγή εγγράφων συναλλαγών από ένα υπολογιστή σε ένα άλλο και περιλαμβάνει συνήθως δύο ή περισσότερους εμπορικούς συνεργάτες. Έτσι ένας προμηθευτής ανταλλακτικών ενημερώνεται ηλεκτρονικά για τις κινήσεις που έγιναν μέσα στη μέρα ώστε να προγραμματίσει κατάλληλα την αποστολή νέων ανταλλακτικών.

Όλα τα έγγραφα και έντυπα συναλλαγών μετατρέπονται σε μηνύματα EDI τα οποία είναι αρχεία κειμένου συγκεκριμένου τύπου όπου οι πληροφορίες χωρίζονται μεταξύ με κάποιο χαρακτηριστικό (πχ + ή *).

Η ανταλλαγή πληροφοριών μέσω EDI αφορά μεγάλο όγκο συναλλαγών που δεν αλλάζουν συχνά μορφή. Σε τέτοια περίπτωση τα οικονομικά οφέλη από την υλοποίηση ενός EDI δικτύου είναι σημαντικά.

Π.Σ. Αξιοποίησης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP)

Καθώς μέσα στην επιχείρηση μπορούν να συνυπάρχουν πάρα πολλά ΠΣ διαφορετικών τύπων δημιουργείται το πρόβλημα της επιτυχούς επικοινωνίας των συστημάτων μεταξύ τους. Το μεγαλύτερο πρόβλημα και πονοκέφαλο τον έχει η διοίκηση κάθε βαθμίδας της επιχείρησης που αδυνατεί να έχει εύκολα ολοκληρωμένη εικόνα του τι συμβαίνει συνολικά. Επίσης η επικοινωνία αυτή κάθε αυτή των διαφόρων ΠΣ μπορεί να είναι προβληματική και να απαιτεί «γέφυρες» επικοινωνίας, δηλαδή ειδικά προγράμματα και διαδικασίες ανταλλαγής και ενημέρωσης δεδομένων. Την αντιμετώπιση αυτής της κατάστασης υπόσχονται τα ΠΣ Σχεδιασμού Επιχειρησιακών Πόρων τα οποία ενοποιούν όλα τα διαφορετικά συστήματα κάτω από την ομπρέλα ενός συνολικού ΠΣ με κεντρική βάση δεδομένων. Έτσι καταργούνται οι γέφυρες και οι ασυμβατότητες επικοινωνίας και επιτυγχάνεται ολοκληρωμένη και ενεργή συνολική εικόνα της επιχείρησης, των λειτουργιών της και των πόρων της.

Χαρακτηριστικά

- Κεντρική Βάση που υποστηρίζει όλες τις εφαρμογές και υποσυστήματα,
- Προσαρμογή & παραμετροποίηση εκτεταμένων ετοιμών προτύπων και οθονών,

- Συγγραφή κώδικα για περιπτώσεις που δεν καλύπτονται από το σύστημα,
- Περιορισμοί στην καταλληλότητα του ΠΣ ΣΕΠ.

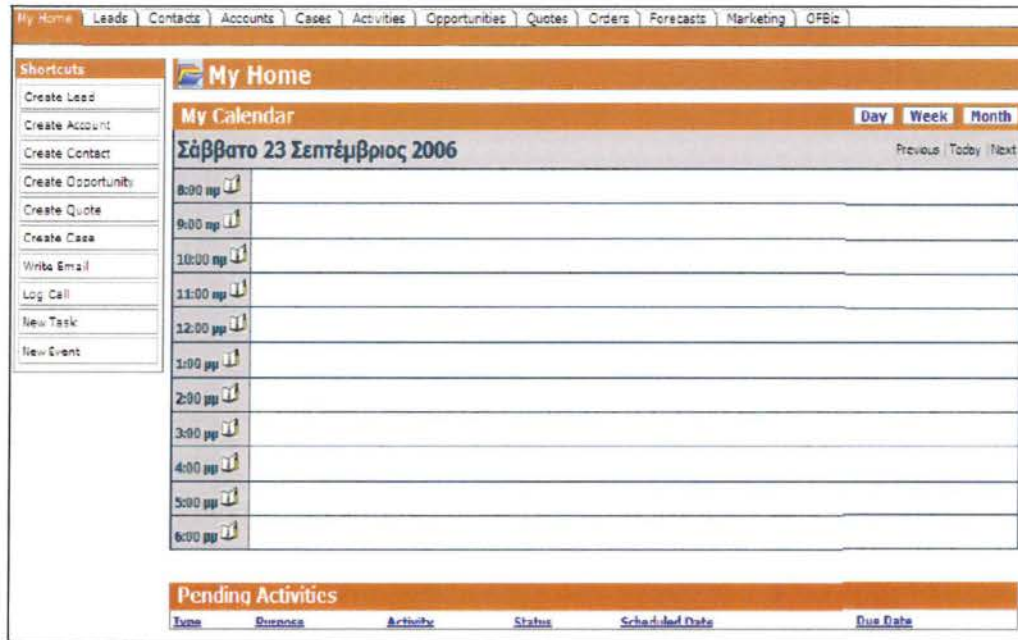
Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας

Τα συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (supply chain management systems) είναι πληροφοριακά συστήματα που αυτοματοποιούν τη ροή πληροφοριών μεταξύ μιας εταιρείας και των προμηθευτών της με στόχο τη βελτιστοποίηση του προγραμματισμού, της αναζήτησης και επιλογής προμηθευτών, της παράδοσης προϊόντων και υπηρεσιών.

Συστήματα διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες

Τα συστήματα διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες (customer relationship management systems, CRM) είναι πληροφοριακά συστήματα που διαχειρίζονται όλους τους τρόπους με τους οποίους μια εταιρεία αλληλεπιδρά με τους πελάτες της και τους δυνητικούς πελάτες της. Αναλύουν τις αλληλεπιδράσεις αυτές ώστε να εξασφαλίσουν ποιοτικότερα έσοδα, μεγαλύτερη κερδοφορία, ικανοποίηση των πελατών και αύξησή τους. Για τις εταιρίες παροχής υπηρεσιών σημαντική είναι η τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πελατών. Τα ΠΣ Εξυπηρέτησης Πελατών, **Customer Relationship Management (CRM)** που χρησιμοποιούνται σε υλοποιήσεις τηλεφωνικών κέντρων εξυπηρέτησης (Call Center) και σε συνδυασμό με συστήματα φωνητικής εξυπηρέτησης (Interactive Voice Response, IVR), εστιάζονται στην εξυπηρέτηση του πελάτη από το τηλέφωνο.

Ένα CRM προσφέρει πλεονεκτήματα και ευκαιρίες για μία εταιρία, ιδιαίτερα αν το συγκριτικό της πλεονέκτημα στηρίζεται στην προνομιακού επιπέδου γνώση και εξυπηρέτηση του πελάτη. Κάποια από τα βασικά οφέλη που προκύπτουν από την ενσωμάτωση του CRM στην επιχειρηματική κουλτούρα είναι η ανάπτυξη μακροχρόνιων διεπιχειρησιακών δεσμών με τους πελάτες της επιχείρησης, η αδιάλειπτη διάχυση της πληροφορίας σε όλον τον επιχειρησιακό οργανισμό που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες, καθώς και η αποτελεσματική διαχείριση και εκμετάλλευση της γνώσης που δημιουργείται αναφορικά με τον πελάτη, αλλά και η ομοιομορφία της επικοινωνίας που λαμβάνει ο πελάτης, γεγονός που του δίνει μια ξεκάθαρη εικόνα της εταιρίας με την οποία συναλλάσσεται.



Εικόνα 2 - CRM Opentaps – 12 modules

Συστήματα διαχείρισης γνώσεων

Τα συστήματα διαχείρισης γνώσεων (Knowledge management systems) είναι συστήματα που υποστηρίζουν τη δημιουργία, αποθήκευση, αποτύπωση και διανομή της εμπειρογνωμοσύνης και των γνώσεων της εταιρείας.

Π.Σ. Υποστήριξης Γνώσης (Knowledge Based Systems)

Τα ΠΣ Υποστήριξης Γνώσης χρησιμοποιούνται σε περιπτώσεις όπου υπάρχει ανάγκη για αξιοποίηση της παραγόμενης γνώσης ενός οργανισμού για εσωτερική ή εξωτερική χρήση. Κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα αλλά και κάθε οργανισμός παράγει εκτός από συνήθεις επιχειρηματικές πληροφορίες και σημαντική ποσότητα γνώσης και εμπειριών οι οποίες μπορούν να καταγραφούν και να είναι διαθέσιμες για μελλοντικές εργασίες και έργα. Εάν η γνώση αυτή δεν καταγράφεται πουθενά παραμένει απόκτημα του κάθε εργαζόμενου, κατακερματισμένη και δύσκολη στην αξιοποίησή της.

Επίσης οι συχνές οργανωτικές αλλαγές σε θέσεις αλλά και σε ομάδες εργασίας έχει ως αποτέλεσμα την απώλεια της «οργανωτικής μνήμης» δηλαδή των κοινών εμπειριών και γνώσεων οι οποίες υφίστανται στο πλαίσιο μιας συγκεκριμένης οργανωτικής οντότητας όπως πχ μιας ομάδας. Έχει παρατηρηθεί ότι με την διάλυση μιας ομάδας εργασίας, με την

ολοκλήρωση ενός έργου, ο οργανισμός να υφίσταται απώλεια γνώσης και εμπειριών και να δημιουργούνται προβλήματα σε νέα έργα.

Υπάρχει ωστόσο η πρακτική δυσκολία σύλληψης και έκφρασης της γνώσης (knowledge elicitation) καθώς αυτή δημιουργείται και υπάρχει όχι άμεσα αλλά στο μυαλό κάθε εργαζομένου. Υπάρχουν δύο τύποι γνώσης:

η **άδηλη** γνώση, και

η **εμφανής** γνώση.

Η πρώτη μπορεί να γίνει κατανοητή σε ορισμένες περιπτώσεις και δεν είναι άμεσα αντιληπτή ούτε από τον περίγυρο αλλά πολλές φορές ούτε από τον ίδιο τον εργαζόμενο. Η δεύτερη περιλαμβάνει τις περιπτώσεις γνώσεων που χρησιμοποιούνται άμεσα στην εκτέλεση διαφόρων εργασιών. Υπάρχει το δίλημμα μεταξύ των ερευνητών για το αν η γνώση και η εμπειρία που κατέχει κάθε εργαζόμενος μπορεί να συλλεχθεί, να καταγραφεί και να αξιοποιηθεί από ένα πληροφοριακό σύστημα. Έτσι οι τύποι των ΠΣ δίστανται σε αυτά που καταγράφουν την παραγόμενη γνώση και σε αυτά τα οποία υποστηρίζουν την παραγωγή και μετάδοσή της από τους ίδιους τους εργαζόμενους.

Π.Σ. Βασισμένα στην Γνώση

- Ηλεκτρονικό Αποθετήριο Αντικειμένων (Electronic Components Repository)
- Εταιρικό Intranet
- Υποστήριξη Επαγγελματιών

Κεντρικό χαρακτηριστικό των ΠΣ αυτών είναι μια κεντρική βάση δεδομένων η οποία δεν αποθηκεύει μόνο δεδομένα αλλά ολοκληρωμένα αντικείμενα γνώσης, γι' αυτό και μπορούμε να την ονομάσουμε καλύτερα ως κεντρικό αποθετήριο γνώσεων και πληροφοριών. Εκεί αποθηκεύονται τα παρακάτω αντικείμενα:

| | Περιγραφή |
|----|---|
| 1 | Αρχεία Κειμένου |
| 2 | Σημειώσεις |
| 3 | Συνομιλίες |
| 4 | Φωτογραφίες με Σημειώσεις |
| 5 | Σχέδια έργων |
| 6 | Πληροφορίες για Έργα |
| 7 | Πληροφορίες για Πελάτες |
| 8 | Αξιολογήσεις Έργων |
| 9 | Αλληλογραφία |
| 10 | Κανόνες |
| 11 | Συμβουλές |
| 12 | Τεχνικές |
| 13 | Μέθοδοι |
| 14 | Προβλήματα & Επιλύσεις |
| 15 | How to (Πώς να) |
| 16 | Προς αποφυγή |
| 17 | Παραδείγματα |
| 18 | Αρχεία Βοηθείας (help files) |
| 19 | Μελέτες Περιπτώσεων (Case Studies) |
| 20 | Πρότυπα Κειμένων–Μελετών–Συμβολαίων–Συμβάσεων |

Τα αντικείμενα αυτά καταχωρούνται υπό δύο μορφές:

- κατά την εξέλιξη του έργου,
- απολογιστικά μετά το πέρας των εργασιών.

Στην πρώτη περίπτωση οι εργάτες της γνώσης χρησιμοποιούν το σύστημα για την υποστήριξη τους αλλά και για να καταγράψουν τις εργασίες τους καθώς το έργο βρίσκεται σε εξέλιξη. Στην δεύτερη, αφού τελειώσει το έργο, κάποιος ειδικευμένος αναλαμβάνει να κάνει την απολογιστική αξιολόγηση και καταγραφή του έργου και να καταχωρήσει στο ηλεκτρονικό αποθετήριο τα σχετικά αντικείμενα. Στην πράξη οι δύο τρόποι συνδυάζονται καθώς με τον πρώτο τρόπο είναι άμεση η διάχυση της γνώσης και με τον δεύτερο εξάγονται βαθύτερα συμπεράσματα και εμπειρίες που δεν είναι άμεσα αναγνωρίσιμες καθώς εκτελείται το έργο.

Παραλλαγή του συστήματος αυτού είναι και το Εταιρικό Intranet το οποίο μπορεί να μην έχει το βάθος των αντικειμένων αλλά λειτουργεί με τον ίδιο τρόπο: γνώσεις και εμπειρίες, κανόνες και συμβουλές, παραδείγματα και πρότυπα τοποθετούνται στην

κεντρική βάση και προβάλλονται μέσω των ηλεκτρονικών σελίδων του Intranet. Η υλοποίηση του Intranet αποτελεί φυσικό μέσο πλοήγησης του υλικού με τους ενεργούς συνδέσμους (hyperlinks) που διαθέτει σαν τεχνολογία web. Το εταιρικό Intranet μπορεί να αποτελέσει γενικότερο παράγοντα διάχυσης γνώσης και υποστήριξης στον οργανισμό και μέσο επιβεβαίωσης της εταιρικής κουλτούρας.

Συστήματα διαχείρισης γνώσης χρησιμοποιούν παραδοσιακά εταιρίες που εμπορεύονται την γνώση και χρησιμοποιούν επαγγελματίες όπως σύμβουλοι επιχειρήσεων, δικηγορικά γραφεία, κατασκευαστές λογισμικού, σχεδιαστές, διαφημιστές κτλ. Ωστόσο υποστηρίζεται τα τελευταία χρόνια η ανάγκη για διαχείριση γνώσης από κάθε οργανισμό για δημιουργία στρατηγικού πλεονεκτήματος και καλύτερη επίλυση προβλημάτων.

Παραδείγματα επέκτασης των συστημάτων διαχείρισης γνώσης στις επιχειρησιακές λειτουργίες είναι τα ΠΣ Υποστήριξης Επαγγελματιών (ΥΕ). Τα ΠΣ ΥΕ βοηθούν τους χρήστες τους να εκτελέσουν τις εργασίες που απαιτούνται από το επάγγελμά τους. Δίνουν όμως την δυνατότητα αυτή προχωρώντας περισσότερο από την απλή παροχή ηλεκτρονικών εργαλείων και εφαρμογών στην υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου επαγγελματικού σταθμού εργασίας. Κύριο ρόλο παίζει το ηλεκτρονικό αποθετήριο αντικειμένων καθώς και η πρόσβαση σε άλλους επαγγελματίες και εξωτερικές βάσεις δεδομένων. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η σχεδίαση αυτοκινήτων που από την απλή ηλεκτρονική σχεδίαση μέσω εφαρμογής CAD έχει εξελιχθεί ώστε να περιλάβει συστήματα ελέγχου και δοκιμής των παραγόμενων σχεδίων πριν αυτά κατασκευαστούν μειώνοντας έτσι το χρόνο και το κόστος σχεδίασης.

Π.Σ. Ολοκληρωμένου Ηλεκτρονικού Γραφείου

Τα ΠΣ ΟΗΓ υποστηρίζουν εργασίες γραφείου με την τεχνολογία της πληροφορικής αλλά δίνουν επίσης την δυνατότητα πρόσβασης σε εταιρικές υπηρεσίες και συνδέουν τους εργαζόμενους μεταξύ τους. Κύριες λειτουργίες των συστημάτων αυτών περιλαμβάνουν:

Ροή Εργασιών & Διαχείριση Εγγράφων

- Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων
- Ηλεκτρονικό Κείμενο με συνδέσμους
- ΠΣ Ροής Εργασιών

Διαχείριση Μηνυμάτων

- Ηλεκτρονική Αλληλογραφία
- Φωνητική Αλληλογραφία
- Φαξ

Τηλεσυνεδρίαση & Ηλεκτρονικές Συνεδριάσεις

- Τηλεσυνεδρίαση
- Ηλεκτρονικές Αίθουσες Συναντήσεων

Υποστήριξη Ομάδων Εργασίας (Groupware)

- Ανταλλαγή Πληροφοριών
- Έγκριση Εγγράφων
- Ανταλλαγή Μηνυμάτων
- Ηλεκτρονική Συνεδρίαση
- Ομαδικό Ημερολόγιο
- Διαχείριση Έργων
- Ανάπτυξη Ομάδας

Έμπειρα Π.Σ. (Expert Systems)

Τα έμπειρα ΠΣ υλοποιούν και κάνουν διαθέσιμη την διαδικασία επεξεργασίας δεδομένων ενός έμπειρου ειδικού σε μη ειδικούς. Ονομάζονται επίσης και συστήματα βασισμένα σε γνώση (knowledge based systems).

Καθώς τα έμπειρα και εξειδικευμένα στελέχη είναι δύσεύρετα τα συστήματα αυτά αναπαράγουν τον τρόπο και την γνώση με την οποία αυτοί οι ειδικοί προσεγγίζουν ένα πολύ συγκεκριμένο πρόβλημα. Έτσι ένας οποιοσδήποτε μη έμπειρος χρήστης να μπορεί να αντιμετωπίσει το ίδιο πρόβλημα κατά τον ίδιο τρόπο. Πχ τέτοια συστήματα χρησιμοποιούνται στην παραγωγή τυριού ώστε να αξιολογηθεί τότε μια σειρά τυριών

προς ωρίμανση είναι έτοιμα ή στην αξιολόγηση αιτήσεων για ασφάλιση όπου το έμπειρο σύστημα αξιολογεί τον ενδεχόμενο ρίσκο για κάθε υποψήφιο πελάτη και καθορίζει το ανάλογο ασφάλιστρο.

Υβριδικά Συστήματα

Στην πράξη οι υλοποιήσεις των συστημάτων γνώσης περιλαμβάνουν ένα συνδυασμό των παραπάνω τεχνολογιών. Επίσης ανάλογα με τον τρόπο σχεδίασής τους ΠΣ Υποστήριξης Αποφάσεων μπορούν επίσης να υποστηρίζουν διαχείριση γνώσης για λήψη αποφάσεων. Τέλος τα έμπειρα συστήματα είναι μια συγκεκριμένη υλοποίηση συστήματος γνώσης και μπορούν να αποτελούν μέρος ενός ευρύτερου ΠΣ Υποστήριξης Γνώσης.

Π.Σ. Τεχνητής Νοημοσύνης (Artificial Intelligence)

Το 1950 ο Βρετανός μαθηματικός Alan Turing προέβλεψε ότι οι υπολογιστές ήταν μηχανές που θα μπορούσαν να επιδείξουν νοήμονα συμπεριφορά και προσδιόρισε ένα διαγωνισμό για υπολογιστικά συστήματα γνωστό ως το Τεστ του Turing. Σύμφωνα με αυτό μία μηχανή κρίνεται ως νοήμονος εάν ένας ανθρώπινος ανακριτής, μέσω απομακρυσμένου τερματικού, δεν μπορεί να ξεχωρίσει τις απαντήσεις της από αυτές που θα έδινε ένας άνθρωπος. Στο συνέδριο του Dartmouth το 1956 ο όρος Τεχνητή Νοημοσύνη (TN) γεννιέται για να περιγράψει το πεδίο που έχει ως στόχο την ανακάλυψη μεθόδων για την ανάπτυξη υπολογιστικών συστημάτων που μπορούν να επιδείξουν εκφάνσεις νοήμονος συμπεριφοράς. Με το Turing Test, που λαμβάνει χώρα κάθε χρόνο, εξετάζονται πολλά διαφορετικά συστήματα και η εξέλιξη της TN έχει δύο κατευθύνσεις:

την **ερευνητική**, για την ανακάλυψη της νοήμονος μηχανής,

την **εμπορική**, για την εφαρμογή τεχνικών TN σε πραγματικά προβλήματα.

Παρόλο που η νοήμονος συμπεριφορά είναι δύσκολο να οριστεί επακριβώς το πεδίο της TN προσπαθεί να δημιουργήσει συστήματα που θα μπορούν να κατανοήσουν περίπλοκες καταστάσεις και δεδομένα και να αντιδράσουν στη συνέχεια με επιτυχία για την επίτευξη κάποιου σκοπού. Θα πρέπει να έχουν την δυνατότητα μάθησης και εφαρμογής λογικής στην επίλυση προβλημάτων.

Σε περιορισμένες εφαρμογές χρησιμοποιούνται διαδικασίες τεχνητής νοημοσύνης για την επεξεργασία δεδομένων βάσει προηγούμενων εμπειριών για την ανακάλυψη πολύπλοκων προτύπων στα δεδομένα που δεν επιδέχονται άλλη αυτοματοποιημένη επεξεργασία και συνήθως εξετάζονται από ειδικούς, (πχ ανεύρεση φωτογραφιών υπόπτων από την Αστυνομία).

Τομείς Εφαρμογών ΤΝ

- Συμβολική Επεξεργασία
- Μη αλγοριθμική επεξεργασία
- Αβεβαιότητα & Ασαφής Λογική
- Επεξεργασία φυσικής γλώσσας
- Ρομποτική
- Οπτική Η/Υ
- Αναγνώριση Φωνής
- Μάθηση Μηχανής
- Νευρωνικά Δίκτυα

Με την ολοκλήρωση της θεωρητικής παρουσίασης των πληροφοριακών συστημάτων σε ένα οργανισμό κατανοούμε ότι το σχήμα 7 που παρουσιάζει την αλληλεπίδραση των πληροφοριακών συστημάτων γίνεται εξαιρετικά πιο πολύπλοκο στο σύγχρονο ανταγωνιστικό οργανισμό όπως παρουσιάζεται στο σχήμα 8.



Σχήμα 9 – Τύποι Πληροφοριακών Συστημάτων (Laudon & Laudon, 6η έκδοση, σ. 10)

Κεφάλαιο 3

Κύρια Χαρακτηριστικά του Οργανισμού

Προφίλ - Διοίκηση

Ο Οργανισμός Εργατικής Εστίας ιδρύθηκε το 1931 από τον Ελευθέριο Βενιζέλο.

Είναι Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου εποπτευόμενο από το Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας και διοικείται από Διοικητικό Συμβούλιο στο οποίο εκπροσωπούνται το κράτος, οι εργοδότες και οι εργαζόμενοι ισομερώς. Είναι ανταποδοτικός φορέας κοινωνικής πολιτικής για τις ασθενέστερες εισοδηματικά τάξεις και κοινωνικά ευάλωτες κοινωνικές ομάδες της χώρας, ενώ παράλληλα ενισχύει οικονομικά το συνδικαλιστικό κίνημα.

Στόχοι - Σκοποί

Η Διοίκηση του Οργανισμού Εργατικής Εστίας αναγορεύοντας την κοινωνική πολιτική σε ισχυρό συντελεστή ανάπτυξης, με μέτωπο κοινωνικών παρεμβάσεων σε κατευθύνσεις κοινωνικής αλληλεγγύης, με όραμα και ευαισθησία, με στρατηγική προσαρμοσμένη και ανταποκρινόμενη στις απαιτήσεις της εποχής, με πρωτοβουλίες πολιτιστικού χαρακτήρα και ενδιαφέροντος, θεματικά και ποιοτικά διευρυμένες κοινωνικές παροχές και δραστηριότητες, φιλοδοξεί να προσφέρει περισσότερες υπηρεσίες στους τομείς της μέριμνας, της εκπαίδευσης, της ψυχαγωγίας και της πνευματικής καλλιέργειας των δικαιούχων.

Στόχος αποτελεί ένα νέο κοινωνικό πρόσωπο του Οργανισμού Εργατικής Εστίας που να ανταποκρίνεται στη σύγχρονη πραγματικότητα και ανάγκες, με αναβαθμισμένες λειτουργίες και ποιοτικά βελτιωμένες υπηρεσίες που να επιτρέπει με την εφαρμογή νέων τεχνολογιών, παράλληλα με την μηχανοργάνωση των υπηρεσιών, καλύτερες υπηρεσίες για όλο και περισσότερους δικαιούχους.

Σε συνεργασία και υπό την καθοδήγηση της πολιτικής ηγεσίας του Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, ο Οργανισμός Εργατικής Εστίας προχωρά δυναμικά στην υλοποίηση σχεδίου δράσης που στοχεύει στην ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχει προς τους δικαιούχους συμπολίτες μας, στη μελέτη ανταπόκρισης και αποδοχής των υπηρεσιών που παρέχει, καθώς επίσης στη στήριξη της οικογένειας και της εργαζόμενης μητέρας, προωθεί ουσιαστικές αλλαγές στηρίζοντας εργαζόμενους, συνταξιούχους, ευπαθείς κοινωνικές ομάδες - ανέργους, άγαμες μητέρες,

άτομα με αναπηρία, την εργαζόμενη μητέρα, την πολύτεκνη οικογένεια, τα χαμηλά εισοδηματικά στρώματα με τελικό στόχο τη μετατροπή του Οργανισμού σε ευρύτερο φορέα κοινωνικής προσφοράς και αλληλεγγύης.

Πόροι – Προγράμματα παροχών

Οι πόροι του προέρχονται αποκλειστικά από εισφορές εργαζομένων και εργοδοτών χωρίς επιχορήγηση από τον κρατικό προϋπολογισμό και οι παροχές του απευθύνονται ανταποδοτικά σε εργαζόμενους στον ιδιωτικό τομέα, κοινή ωφέλεια, τράπεζες, που καταβάλλουν σχετικές εισφορές, σε συνταξιούχους που τις κατέβαλλαν όταν εργάζονταν, σε πολυτέκνους, άτομα με αναπηρία, αλλά και επιδοτούμενους ανέργους και άγαμες μητέρες - ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Το Δ.Κ.Τ δικαιούνται όσοι εργαζόμενοι, βάσει Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας (Σ.Σ.Ε) εισφέρουν υπέρ του Οργανισμού Εργατικής Εστίας (ΟΕΕ) 1,5% του βασικού μισθού τους. Μαζί με την αντίστοιχη εισφορά των εργοδοτών τους είναι τα βασικά έσοδα του Οργανισμού με τα οποία χρηματοδοτεί τα προγράμματά του.

Ανάσα ζωής στους ανθρώπους του μόχθου προσφέρουν όλο το χρόνο οι δωρεάν διακοπές, με νέους, περισσότερους χερσαίους και θαλάσσιους προορισμούς που συνδυάζουν φυσική ομορφιά και ιστορικά, πολιτιστικά, θρησκευτικά, αρχαιολογικά στοιχεία.

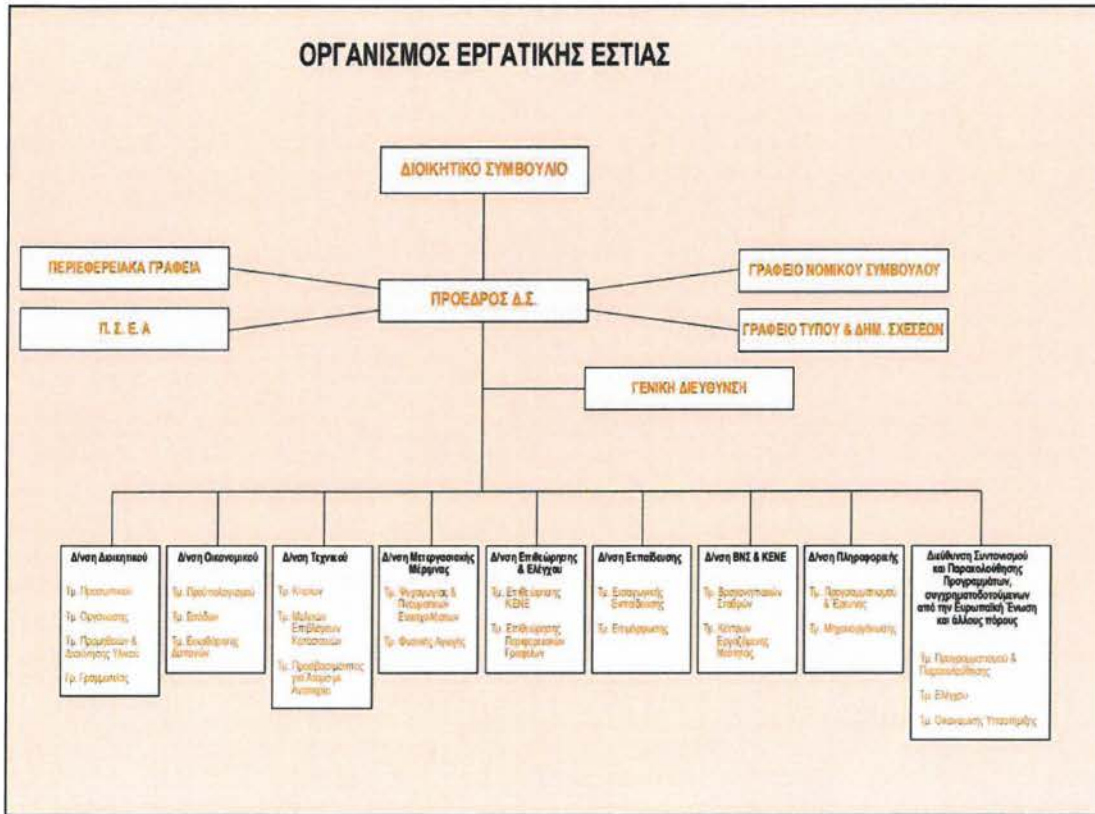
Με τα οργανωμένα προγράμματα εκδρομών όλο το χρόνο σε όλη την Ελλάδα επιμηκύνεται η τουριστική περίοδος, στηρίζεται αποφασιστικά η περιφέρεια, οι τοπικές οικονομίες και ενισχύεται η απασχόληση.

Το φιλόδοξο πρόγραμμα στήριξης της Ελληνικής οικογένειας, μέσα από την κατασκευή και λειτουργία βρεφονηπιακών σταθμών σε κάθε νομό της χώρας προχωρά με γρήγορους ρυθμούς.

Ο Οργανισμός Εργατικής Εστίας ορίζεται ως Ενδιάμεσος Φορέας Διαχείρισης και δύναται να αναλαμβάνει την άσκηση μέρους των αρμοδιοτήτων της Διαχειριστικής Αρχής του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού" για την προγραμματική περίοδο 2007-2013. Ως Ενδιάμεσος Φορέας Διαχείρισης αναλαμβάνει όλα τα δικαιώματα και υποχρεώσεις που απαιτούνται για τη διαχείριση και υλοποίηση δράσεων που συγχρηματοδοτούνται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Ανάπτυξη

Ανθρώπινου Δυναμικού" στο πλαίσιο του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (Ε.Σ.Π.Α.) 2007-2013.

Οργανωτική δομή



Σχήμα 10 – Οργανωτική δομή του Ο.Ε.Ε.

Α) Ο Οργανισμός Εργατικής Εστίας λειτουργεί δέκα (10) γραφεία διανομής των παροχών του στην Αθήνα και τους γύρω Δήμους.

Β) Στην περιφέρεια λειτουργεί πενήντα ένα (51) Περιφερειακά γραφεία στις πρωτεύουσες των Νομών και οκτώ (8) Τοπικές Υπηρεσίες σε μεγάλες πόλεις.

Τα Περιφερειακά Γραφεία διοικούνται από Περιφερειακές Επιτροπές. Ο Περιφερειακές Επιτροπές έχουν αρμοδιότητα να αποφασίζουν για τα τουριστικά προγράμματα που υλοποιούν τα Περιφερειακά Γραφεία και οι Τοπικές Επιτροπές του Νομού τους. Το Διοικητικό Συμβούλιο του Οργανισμού έχει την αρμοδιότητα όμως να ορίζει τις προϋποθέσεις υλοποίησης των προγραμμάτων γενικά και τους προϋπολογισμούς.

Ανθρώπινο δυναμικό

Στον Οργανισμό Εργατικής Εστίας περίπου 1.000 υπάλληλοι. Σημαντικό είναι να σημειώσουμε ότι συνολικά 200 υπάλληλοι ανήκουν στην κατηγορία της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΠΕ-ΤΕ) και 300 στη δευτεροβάθμια (ΔΕ). Το ανθρώπινο δυναμικό που ευθέως εμπλέκεται στο πρόγραμμα του κοινωνικού τουρισμού είναι πέντε (5) υπάλληλοι της κεντρικής υπηρεσίας που απασχολούνται στο αρμόδιο τμήμα φυσικής αγωγής. Στη υλοποίηση του προγράμματος εμπλέκονται 250 υπάλληλοι των Περιφερειακών Γραφείων και Τοπικών Υπηρεσιών στην περιφέρεια και 50 υπάλληλοι στα γραφεία διανομής των Αθηνών. Εμμέσως και σε περιόδους έντασης υλοποίησης μπορούν να εμπλακούν οι υπάλληλοι της κεντρικής υπηρεσίας (150 άτομα) και 12 υπάλληλοι στο τμήμα ψυχαγωγίας που ανήκει στη ίδια Διεύθυνση Μετεργασιακής Μέριμνας. Με εκπαίδευση στην Πληροφορική απασχολούνται πέντε (5) υπάλληλοι.

Παρούσα Κατάσταση

Πρόγραμμα Κοινωνικού Τουρισμού-Γενικά

Ο Οργανισμός Εργατικής Εστίας υλοποιεί ένα πολύ μεγάλο πρόγραμμα παροχών προς όφελος των εργαζομένων - δικαιούχων που εισφέρουν στον προϋπολογισμό του (βάσει Σ.Σ.Ε). Τα προγράμματα παροχών υλοποιούνται όλη τη διάρκεια του χρόνου για

συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα το καθένα. Είναι πολύ πιθανό κάποια προγράμματα παροχών να τρέχουν ταυτόχρονα. Τους όρους χορήγησης της κάθε παροχής τους αποφασίζει η Διοίκηση. Οι όροι αυτοί (πέρα του κύριου όρου ότι πρέπει αυτός που θα λάβει την παροχή να είναι δικαιούχος του Ο.Ε.Ε) μπορεί να αποκλείουν τον δικαιούχο από τη λήψη άλλης παροχής για κάποιο χρονικό διάστημα όπως π.χ όταν παίρνει κοινωνικό τουρισμό ο πελάτης - δικαιούχος δεν δικαιούται την παροχή του οργανωμένου θερινού προγράμματος για το τρέχον ή το επόμενο έτος ή ακόμη μπορεί να αποκλείουν τον πελάτη - δικαιούχο από τη λήψη της ίδιας παροχής για κάποιο χρονικό διάστημα όπως π.χ όταν παίρνει ο πελάτης - δικαιούχος θερινό εκδρομικό πρόγραμμα δεν δικαιούται την ίδια παροχή στο τρέχον ή το επόμενο έτος. Κάποιες παροχές είναι αμοιβαία αποκλειόμενες και κάποιες άλλες έχουν σωρευτική λήψη όπως π.χ τα θεατρικά εισιτήρια και το φθινοπωρινό εκδρομικό πρόγραμμα.

Ο κοινωνικός τουρισμός είναι ένα από τα μεγαλύτερα και πιο γνωστά προγράμματα του Οργανισμού Εργατικής Εστίας. Το πρόγραμμα συνίσταται στη χορήγηση του Δελτίου Κοινωνικού Τουρισμού (Δ.Κ.Τ) στους δικαιούχους του Οργανισμού, που επιπρόσθετα πληρούν κάποια κριτήρια που θέτει η Διοίκηση σχετικά με τη εναλλακτική ή αποκλειστική λήψη κάθε παροχής. Το Δ.Κ.Τ είναι ένα "εισιτήριο" που επιτρέπει σε αυτόν που το κατέχει να κάνει διακοπές μέχρι επτά (7) ημέρες δωρεάν ή με μικρό αντίτιμο ανάλογα με την τάξη του καταλύματος που κάνει κράτηση (παράρτημα πληροφορίες).

Όπως γίνεται κατανοητό ο Οργανισμός είναι σε διαρκή επαφή με μεγάλο αριθμό πελατών - δικαιούχων και στόχος του είναι η καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

Το πρόγραμμα δικαιούχων παροχών του Οργανισμού Εργατικής Εστίας ακολουθεί οργανωτικά τα εξής στάδια: Α) απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου για τους όρους χορήγησης κάθε παροχής Β) απογραφή δικαιούχων Γ) απονομή παροχής.

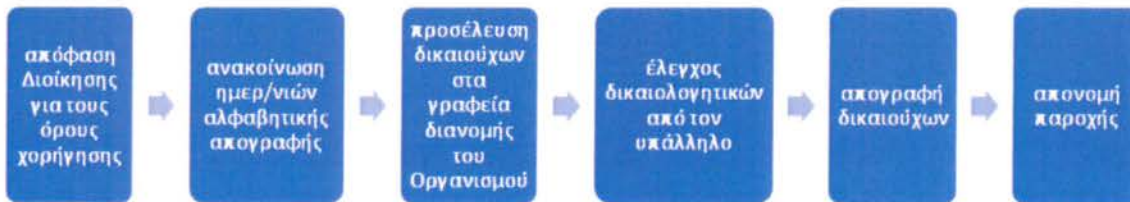
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΟΜΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΠΑΡΟΧΩΝ



Σχήμα 11 – Διάγραμμα δομής προγράμματος παροχών

Για την υποστήριξη των προγραμμάτων του ο Οργανισμός έχει σε λειτουργία Πληροφοριακό Σύστημα «εξυπηρέτησης δικαιούχων των προγραμμάτων παροχών του Οργανισμού Εργατικής Εστίας». Η διαδικασία σήμερα έχει ως εξής:

1. απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου για τους όρους χορήγησης κάθε παροχής
2. ανακοίνωση ημερομηνιών αλφαβητικής απογραφής στα ΜΜΕ
3. προσέλευση δικαιούχων στα γραφεία διανομής του Οργανισμού
4. έλεγχος δικαιολογητικών από τον υπάλληλο
5. απογραφή δικαιούχων (μέσω του προαναφερθέντος Π.Σ)
6. απονομή παροχής.



Σχήμα 12 – Διαδικασίες μέχρι την Απονομή Παροχής

Μόνον η διαδικασία της απογραφής διαρκεί περίπου δύο μήνες, απαιτεί διπλασιασμό του προσωπικού που απασχολείται στα γραφεία διανομής του Οργανισμού και αρκετό άγχος για τη δημόσια εικόνα του Οργανισμού στη Διοίκηση.

Απογράφονται 500.000 με 600.000 δικαιούχοι (έντονα αυξητική τάση) και διανέμονται ισάριθμα Δ.Κ.Τ. Μετά την απογραφή απαιτείται ο δικαιούχος να επισκεφτεί δεύτερη φορά το γραφείο διανομής που απεγράφη για να παραλάβει το Δελτίο του. Υπάρχει ένα ποσοστό 30% των Δ.Κ.Τ που δεν παραλαμβάνονται από τα γραφεία διανομής. Από τα Δ.Κ.Τ που παραλαμβάνονται δεν χρησιμοποιείται ποσοστό από 20-30%, κυρίως γιατί οι κάτοχοι των Δ.Κ.Τ δεν μπορούν να κλείσουν ξενοδοχείο την περίοδο που θέλουν. Η περιορισμένη δυνατότητα να κλείσουν ξενοδοχείο, ειδικά τους καλοκαιρινούς μήνες, αποτελεί ένα από τα μελανά σημεία του προγράμματος αυτού. Η

Διοίκηση έχει επιβάλει στα τουριστικά καταλύματα με τα οποία συμβάλλεται για το πρόγραμμα Κοινωνικού Τουρισμού, να διαθέτουν κάθε φορά το 30% των κλινών τους σε κοινωνικούς τουρίστες. Αυτός ο συμβατικός όρος δεν ελέγχεται και δεν είναι εύκολο να ελεγχθεί από τον Οργανισμό σήμερα.

Ένα άλλο σημείο τριβής με τους κοινωνικούς τουρίστες είναι η ποιότητα των καταλυμάτων και των παρεχομένων υπηρεσιών.

Υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα

Πληροφοριακό Σύστημα «εξυπηρέτησης δικαιούχων των προγραμμάτων παροχών του Οργανισμού Εργατικής Εστίας»

- **Σκοπός**

Οι απαιτήσεις του Οργανισμού Εργατικής Εστίας αφορούσαν κατά κύριο λόγο την δημιουργία ενός πληροφοριακού συστήματος που θα υποστήριζε δυναμικά τη διανομή των παροχών του Οργανισμού στους δικαιούχους του.

Σκοπός ήταν να εγκαταλείψει το χειρόγραφο σύστημα που ήταν χρονοβόρο και αναποτελεσματικό και να μεταβεί σε ένα άλλο μηχανογραφημένο σύστημα, που θα εξασφάλιζε

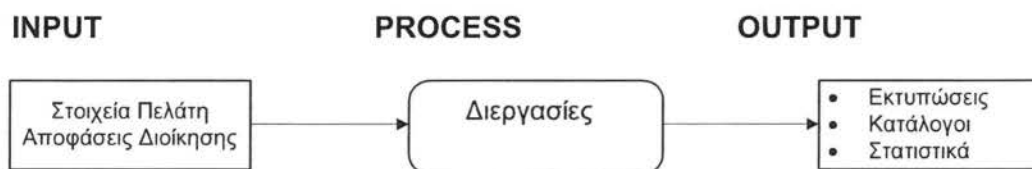
- Την μικρότερη παρέμβαση του υπαλλήλου στη απόφαση της διανομής της συγκεκριμένης παροχής στον συγκεκριμένο δικαιούχο
- Την αξιοπιστία και διαφάνεια στις διαδικασίες επιλογής των δικαιούχων
- Τον περιορισμό της γραφειοκρατίας και την ελαχιστοποίηση των φαινομένων «ουράς»
- Την ταχύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη – δικαιούχου
- Την δημιουργία για τον Οργανισμό αρχείου πελατών – δικαιούχων
- Την δυνατότητα επεξεργασίας των δεδομένων για εξαγωγή πληροφοριών
- Την δυνατότητα λήψης στατιστικών στοιχείων
- Την ορθολογικότερη χρήση των πόρων του Οργανισμού
- Την άμεση βελτίωση της σχέσης κόστους – οφέλους για βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών

- Την διασύνδεση στο θέμα των παροχών όλων των Περιφερειακών Γραφείων του Οργανισμού Εργατικής Εστίας σε όλη την Ελλάδα.

- **Γενικά**

Το πληροφοριακό σύστημα καλύπτει το Β και Γ στάδιο του προγράμματος δικαιούχων παροχών του Οργανισμού όπως αυτό αποτυπώνεται στο διάγραμμα δομής του και τροφοδοτεί με αναλυτικές αναφορές, συγκεντρωτικά στοιχεία, στατιστικά στοιχεία την Διοίκηση.

Το πληροφοριακό σύστημα τροφοδοτείται με τα στοιχεία του πελάτη – δικαιούχου και αποφάσεις της Διοίκησης (input), γίνονται μια σειρά διεργασίες και το εξαγόμενο (output) είναι εκτύπωση έντυπου χορήγησης της παροχής στον πελάτη, εξαγωγή στατιστικών στοιχείων, εξαγωγή πληροφοριακών συγκεντρωτικών στοιχείων, δυνατότητα εξαγωγής αυτών των στοιχείων σε έντυπη μορφή.



Σχήμα 13 – Διαδικασία Input - Output

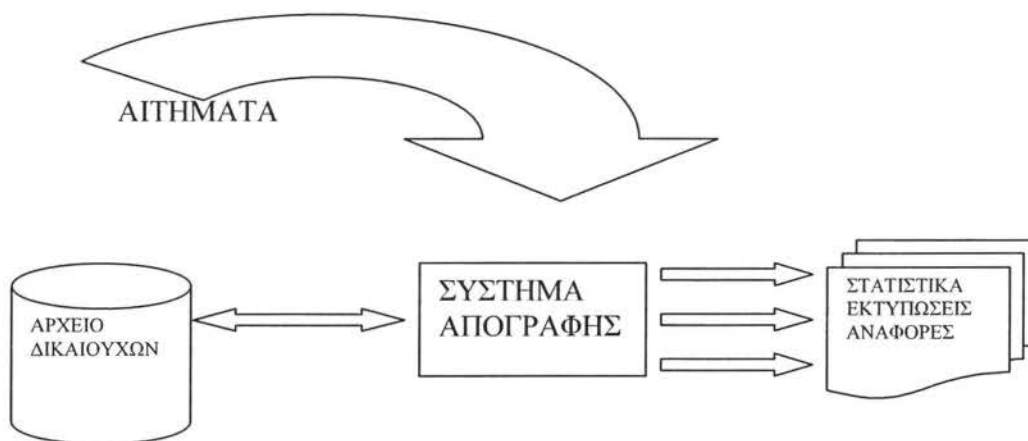
Το «Πληροφοριακό σύστημα εξυπηρέτησης δικαιούχων των προγραμμάτων παροχών» είναι ένα μηχανογραφημένο σύστημα που εκτελεί και καταγράφει τις τρέχουσες καθημερινές συναλλαγές με τους πελάτες - δικαιούχους των προγραμμάτων παροχών του Οργανισμού. Είναι ένα σύστημα επεξεργασίας συναλλαγών (transaction processing system – TPS) που εξυπηρετεί τον Οργανισμό στο εκτελεστικό επίπεδο (operational level system). Το Πληροφοριακό Σύστημα εξυπηρέτησης δικαιούχων των προγραμμάτων παροχών δεν συνδέεται επί του παρόντος με άλλους τύπους συστημάτων για να αξιοποιηθούν οι πληροφορίες του κατά το παρακάτω διάγραμμα σχέσεων των διαθέσιμων συστημάτων (αυτό ανήκει στον μελλοντικό σχεδιασμό για τον Οργανισμό).

- **Δομημένη Ανάλυση**

Θα χρησιμοποιήσουμε τη δομημένη ανάλυση για τον ορισμό των εισόδων, διεργασιών και εξόδων του συστήματος. Η δομημένη ανάλυση μας προσφέρει ένα λογικό μοντέλο για απεικόνιση της ροής πληροφοριών, το οποίο χωρίζει το σύστημά μας σε

λειτουργικές μονάδες λογικού βαθμού λεπτομέρειας. Προδιαγράφει επακριβώς τις διεργασίες ή τους μετασχηματισμούς που συμβαίνουν μέσα σε κάθε λειτουργική μονάδα καθώς και τις διασυνδέσεις που υπάρχουν μεταξύ τους. Θα χρησιμοποιήσουμε το εργαλείο της δομημένης ανάλυσης, το διάγραμμα ροής δεδομένων (DFD) για να αναπαραστήσουμε γραφικά τις διεργασίες που αποτελούν το σύστημα και τις διασυνδέσεις μεταξύ τους. Θα διακρίνουμε τρία επίπεδα ανάλυσης, από τα πάνω προς τα κάτω, από το συνοπτικό προς το περισσότερο λεπτομερές.

ΓΕΝΙΚΗ ΑΠΟΨΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ



Σχήμα 14

Συνοπτικά ο πελάτης - δικαιούχος προσέρχεται στο γραφείο διανομής παροχών του Οργανισμού προσκομίζοντας τα δικαιολογητικά που απαιτούνται βάσει αποφάσεων της Διοίκησης του Οργανισμού και γνωρίζει εκ των προτέρων από ενημέρωση είτε από τα γραφεία διανομής είτε από τα ΜΜΕ. Γίνεται εισαγωγή στοιχείων του πελάτη πληροφοριακό σύστημα από τον υπάλληλο του Οργανισμού, ακολουθεί σειρά διεργασιών και το αποτέλεσμα των διεργασιών γυρίζει στον πελάτη είτε ως έντυπο χορήγησης της παροχής είτε ως απόρριψη και ταυτόχρονα ενημερώνεται και η βάση δεδομένων απογραφής δικαιούχων του Οργανισμού.

Κεφάλαιο 4

Μελέτη

Σκοπιμότητας

Εισαγωγή

Μία μελέτη σκοπιμότητας (Alexander Hamilton Institute mc, 2001) σκιαγραφεί τη διαδικασία που απαιτείται για την απόκτησης τόσο νέου υπολογιστή όσο και νέου πληροφοριακού συστήματος.

Η μελέτη σκοπιμότητα οργανώνεται σε δυο φάσεις .

1. την προκαταρκτική μελέτη σκοπιμότητας, η οποία περιλαμβάνει μια γενική περιγραφή του προτεινομένου συστήματος ή εξοπλισμού και ένα κατάλογο αποτελεσμάτων ή βελτιώσεων που αναμένονται μετά την εγκατάστασή του.
2. Την αναλυτική μελέτη , η οποία παρέχει πληροφορίες για τις προδιαγραφές του εξοπλισμού. Οι πληροφορίες αυτές χρησιμοποιούνται από τους προμηθευτές για την υποβολή των προσφορών τους. Επιπλέον η αναλυτική μελέτη σκοπιμότητας πληροφορεί λεπτομερώς τα στελέχη του οργανισμού σχετικά με το κόστος απόκτησης και εγκατάστασης του εξοπλισμού, το ετήσιο κόστος λειτουργίας του καθώς και το απαιτούμενο επίπεδο στελέχωσης.

Η μέχρι σήμερα Λύση

Το πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού υλοποιείται κάθε χρόνο από τον Οργανισμό. Η Διεύθυνση Μετεργασιακής Μέριμνας και το αρμόδιο Τμήμα Φυσικής αγωγής εισηγούνται τους όρους υλοποίησης του προγράμματος. Οι όροι υλοποίησης διακρίνονται σε δύο σκέλη .Πρώτο, το συμβατικό, που αφορά τους όρους συμμετοχής των καταλυμάτων (δικαιολογητικά , ύψος επιδότησης , υπηρεσίες κ.λ.π) και δεύτερο το σκέλος, που αφορά την απογραφή των δικαιούχων (τρόπος διεξαγωγής, αριθμός Δ.Κ.Τ που θα διατεθούν κ.λ.π) και τους όρους συμμετοχής τους (αριθμός ενσήμων, αποκλειστική λήψη παροχής σε σχέση με άλλες παροχές του οργανισμού κ.λ.π) στο πρόγραμμα.

Στο σημείο αυτό εντοπίζεται μια δυσλειτουργία διοικητικής φύσης που περιγράφεται ανάγλυφα από τη Διευθύντρια Οικονομικού. Η Διεύθυνση Οικονομικού θάπρεπε ιδανικά να ενημερώνεται τόσο από τη Διοίκηση όσο και από την αρμόδια Διεύθυνση για το ύψος των κονδυλίων που θα απορροφήσει το πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού την περίοδο σύνταξης του προϋπολογισμού. Αντ' αυτού εισηγείται τον προϋπολογισμού "βάσει του

προϋπολογισμού της προηγούμενης "(παράρτημα -1η συνέντευξη). Η δυσλειτουργία συνεχίζεται και σε δεύτερη φάση όταν μετά την εισήγηση του προγράμματος κοινωνικού τουρισμού από την αρμόδια Διεύθυνση δεν ενημερώνεται η Διεύθυνση Οικονομικού για να προσαρμόσει εγκαίρως το κονδύλιο του προγράμματος. Η Μετεργασιακή Μέριμνα κατηγορείται ότι δεν διαθέτει στοιχεία κόστους των προγραμμάτων και ιδιαίτερα στοιχεία κόστους ανά Περιφερειακό γραφείο. Επιπλέον ότι δεν γνωρίζει τον αριθμό των δικαιούχων που θα εξυπηρετήσει σε κάθε πρόγραμμα της όταν το σχεδιάζει. Παρότι εισηγείται ένα αριθμό δικαιούχων για το ΠΚΤ δεν είναι βέβαιο ότι ο αριθμός αυτός θα τηρηθεί λόγω παρεμβάσεων της Διοίκησης. Συγκεκριμένα αναφέρεται η αυξητική πορεία των τελευταίων δύο ετών και η δυσκολία να αναχαιτιστεί. (θα αναχαιτιστεί αναγκαστικά με πολιτικό κόστος κατά την εκτίμησή μας). Η δυσλειτουργία δηλαδή εντείνεται από την πολιτική σκοπιμότητα που κάθε φορά εξυπηρετείται από οποιοδήποτε πρόγραμμα παροχών(παράρτημα -1η συνέντευξη).

Ως αποτέλεσμα η Διεύθυνση Οικονομικού αναγκάζεται να ακροβατεί στην εξυπηρέτηση πληρωμών με τον προϋπολογισμό που έχει εισηγηθεί. Ειδικά δεν γνωρίζει το ύψος πληρωμών που θα κάνει κάθε περιφερειακό γραφείο ούτε έχει τη δυνατότητα να κάνει κάποια εκτίμηση παρά μόνο στην τελική φάση όταν το Π.Γ θάχει στα χέρια του τις αιτήσεις πληρωμής από τους προμηθευτές. Γι'αυτό το λόγο αναγκάζεται σε ένα αγώνα δρόμου για να συγκεντρώσει αυτά τα στοιχεία. Προϋπόθεση για να δοθούν είναι το κάθε περιφερειακό Γραφείο να σταματήσει τη ροή εργασίας του και να κάνει μια συνολική εκτίμηση των αιτήσεων πληρωμής που του έχουν κατατεθεί. Το αποτέλεσμα της εργασίας αυτή δεν χρησιμοποιείται παρά μόνο για να διευκολύνει το Οικονομικό στο να αποκτήσει μια εικόνα για το έλλειμμα (συνήθως) του κωδικού του ΠΚΤ και να το αντιμετωπίσει με μεταφορές ποσών από συναφείς κωδικούς.

Η προϊσταμένη του Τμήματος Φυσικής αγωγής (αρμόδιο τμήμα για το πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού) περιγράφει ως μειονέκτημα της υπηρεσίας ότι δεν μπορεί να παρακολουθεί το Δ.Κ.Τ μετά την παραλαβή του από το δικαιούχο. Το μειονέκτημα, κατά την κρίση της, εντοπίζεται στο γεγονός ότι η υπηρεσία μπορεί να αντικαταστήσει Δ.Κ.Τ που δηλώθηκε απολεσθέν από τον κάτοχο χωρίς να μπορεί να ελέγξει αν αυτό χρησιμοποιήθηκε και πληρώθηκε δύο φορές(παράρτημα -2η συνέντευξη). Η Διεύθυνση Οικονομικού αναφέρει ότι ενδεχόμενα μπορεί να διπλοεκτυπώνονται δελτία.

Η πρώτη έμμεση επαφή που έχει ο Οργανισμός με το Δ.Κ.Τ μετά την παραλαβή του από το δικαιούχο είναι η αναγγελία άφιξης στο κατάλυμα. Η αναγγελία άφιξης στο κατάλυμα είναι συμβατική υποχρέωση του καταλύματος προς τον Οργανισμό και

αποστέλλεται μέσω τηλεομοιοτυπίας στο Περιφερειακό Γραφείο του Οργανισμού που εδρεύει στο νομό που λειτουργεί το κατάλυμα εντός 24 ωρών από την άφιξη του κοινωνικού τουρίστα. Η διεργασία της αναγγελίας αφίξεων παρουσιάζει πολλαπλές δυσκολίες στην υλοποίησή της και έχει γίνει αφορμή για ελέγχους σε Π.Γ. Από σχετικό διοικητικό έλεγχο (παράρτημα -φάκελος υπηρεσιακού ελέγχου) καταγράφονται οι δυσκολίες που αποδίδονται σε πεπαλαιωμένη τεχνολογική λύση (φαξ, τηλεφωνική επικοινωνία) και έλλειψη προσωπικού στα Π.Γ.

Ακολούθως, η πρώτη άμεση επαφή που έχει ο Οργανισμός με το Δ.Κ.Τ μετά την παραλαβή του από το δικαιούχο είναι η κατάθεσή του(μαζί με μια σειρά άλλα παραστατικά) από το κατάλυμα στο Π.Γ για εξόφληση. Προκειμένου να εξοφληθεί το Δ.Κ.Τ από τον Οργανισμό ο αρμόδιο υπάλληλος είναι υποχρεωμένος να κάνει μια σειρά ελέγχων (παράρτημα -φάκελος υπηρεσιακού ελέγχου-Β.).

1. Καταμετρείται ο αριθμός των Δ.Κ.Τ και αντιπαραβάλλεται με την κατάσταση που υποβάλλει το κατάλυμα,
2. παραβάλλονται οι ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης (και ο αριθμός δωματίου) με το βιβλίο κίνησης (βιβλίο πόρτας), τις αναγγελίες άφιξης και την κατάσταση που υποβάλλει το κατάλυμα,
3. ελέγχεται ο αριθμός ημερών παραμονής ώστε να είναι ο συμβατικός
4. ελέγχεται η συμβατικότητα του χρόνου παραμονής ανά κατάλυμα,
5. ελέγχεται η εντοπιότητα του κοινωνικού τουρίστα,
6. ελέγχεται η κανονική σήμανση των αποκομμάτων του Δ.Κ.Τ που προσκομίζονται (σφραγίδα ξενοδοχείου , υπογραφές ξενοδόχου και κοινωνικού τουρίστα κ.λ.π)
7. ελέγχεται αν υπάρχει το ανάλογο στέλεχος για την εξόφληση,
8. ελέγχεται η χωρητικότητα του καταλύματος σύμφωνα με το Ειδικό Σήμα Λειτουργίας του καταλύματος για όλο το διάστημα παραμονής κοινωνικού τουρίστα.
9. ελέγχεται η χωρητικότητα του δωματίου που έχει παραχωρηθεί στον κοινωνικό τουρίστα σύμφωνα με το Ειδικό Σήμα Λειτουργίας του καταλύματος

Η εκτίμηση των υπαλλήλων που πραγματοποιούν τέτοιους ελέγχους είναι ότι πρόκειται για “χρονοβόρα , δύσκολη, πολύπλοκη εργασία” (παράρτημα -φάκελος υπηρεσιακού ελέγχου-Γ.), “λεπτή δουλειά” (παράρτημα -2η συνέντευξη) που “απαιτεί πολύ προσοχή και υπευθυνότητα” (παράρτημα -φάκελος υπηρεσιακού ελέγχου-Β.). Οι έλεγχοι αυτοί γίνονται ακόμα πιο προβληματικοί (ειδικά για τα Π.Γ τα οποία έχουν έντονο πρόβλημα στελέχωσης,

υπάρχουν ακόμη και σήμερα μονοπρόσωπες υπηρεσίες) γιατί οι πληρωμές των καταλύματων γίνονται μαζικά και μάλιστα περιόδους που τρέχουν και άλλα προγράμματα του Οργανισμού (παράρτημα -φάκελος υπηρεσιακού ελέγχου.)

Μετά την ολοκλήρωση των ελέγχων πρέπει να υπολογιστεί το ποσό επιδότησης του καταλύματος. Το ποσό επιδότησης είναι διαφορετικό ανάλογα με την τάξη του καταλύματος, την παροχή ημιδιατροφής, τη χρονική περίοδο παραμονής του κοινωνικού τουρίστα (παράρτημα)

Από όλη την παραπάνω περιγραφόμενη διαδικασία ο Οργανισμός δεν τηρεί κανένα στοιχείο μηχανογραφημένο. Τα παραστατικά πληρωμής αποθηκεύονται και ενδεχόμενα ελέγχονται από την Υπηρεσία ή από τον κατασταλτικό έλεγχο.

Σημειώνουμε ότι δεν έχει ο ΟΕΕ τη δυνατότητα να ελέγξει αν παραχωρείται το ποσοστό 30% των κλινών του καταλύματος στους κοινωνικούς τουρίστες, που είναι συμβατική υποχρέωση των προμηθευτών, ειδικά τις περιόδους αιχμής.

Καταγραφή αδυναμιών της μέχρι σήμερα λύσης

Ο Οργανισμός με το υπάρχον χειρονακτικό σύστημα παρακολούθησης αντιμετωπίζει βασικά προβλήματα τα οποία παραθέτουμε παρακάτω:

- Αδυναμία κατάρτισης υλοποιήσιμου προϋπολογισμού όσον αφορά το πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού και εισήγηση των σχετικών δαπανών από την αρμόδια Διεύθυνση κατά προσέγγιση.
- Αδυναμία πρόβλεψης του ύψους της δαπάνης του προγράμματος κοινωνικού τουρισμού
- δεν έχει τη δυνατότητα η Διεύθυνση Μετεργασιακής Μέριμνας να αναπτύξει επαρκές κέντρο κόστους για το πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού
- επιβάρυνση των υπηρεσιών με πρόσθετες εργασίες, με δεδομένη την έλλειψη προσωπικού, για να ελεγχθεί το ύψος των πληρωμών και να ανταποκριθεί ο Οργανισμός τόσο οικονομικά όσο και χρονικά
- έλλειψη προσωπικού για να διεκπεραιωθεί ο μεγάλος όγκος της γραφειοκρατικής εργασίας

- Αδυναμία συλλογής με χρηστικό τρόπο και έλεγχου μεγάλου όγκου παραστατικών.
- Συσσώρευση τεράστιου όγκου δεδομένων που δεν μπορούν να αξιοποιηθούν για την παραγωγή πληροφορίας
- Λόγω ανυπαρξίας στοιχείων στο ΠΚΤ η αρμόδια Διεύθυνση δεν μπορεί να εισηγηθεί αποτελεσματικές πολιτικές στη Διοίκηση και να υποστηρίξει τις αποφάσεις της.
- Αδυναμία ελέγχου των καταλυμάτων σε σχέση με τη συμβατικές τους υποχρεώσεις
- ψυχολογική καταπόνηση των στελεχών από την ανασφάλεια σχετικά με την πορεία δαπανών του προγράμματος και τη διαχείρισή τους. (παράρτημα -1η συνέντευξη)
- ψυχολογική και σωματική καταπόνηση των υπαλλήλων από ένταση εργασίας και πολλαπλότητας των ελέγχων
- Αδυναμία να παραχθούν συγκριτικά στοιχεία
- δεν υπάρχουν αρκετές ασφαλιστικές δικλείδες
- το σύστημα λειτουργεί απολύτως χειρονακτικά. Για το λόγο αυτό είναι χρονοβόρο, πολύπλοκο και ιδιαίτερα επιρρεπές στο ανθρώπινο λάθος. Η πιθανότητα ανθρώπινου λάθους αυξάνεται στις περιόδους αιχμής
- Υπάρχει δυσκολία να ανταποκριθούν χρονικά οι υπάλληλοι στις πληρωμές των καταλυμάτων
- Αδυναμία εκτύπωσης αναφορών και στατιστικών στοιχείων όσων αφορά τον αριθμό των Δ.Κ.Τ. που παρέχονται κάθε χρόνο αλλά και των οικονομικών διαδικασιών του οργανισμού.

Αδυναμία αυτόματης δημιουργίας Δημοσίων Εγγράφων της Υπηρεσίας.

Μεθοδολογία Καταγραφής πληροφοριακών αναγκών των χρηστών

Επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθεί η τεχνική της συνέντευξης (βλ. παράρτημα) για να καταγραφεί η αναγκαιότητα ή μη της χρήσης ΤΠΕ στο πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού του Οργανισμού Εργατικής Εστίας.

Η συνέντευξη βασίστηκε σε ερωτηματολόγιο με ανοικτές ερωτήσεις.

Το ερωτηματολόγιο κινήθηκε σε δυο άξονες:

1. ερωτήσεις που στοχεύουν στη χρονολογική καταγραφή και αναλυτική περιγραφή των ενεργειών και δράσεων που εμπριέχονται στις υφιστάμενες φάσεις εξέλιξης (σχεδιασμός– υλοποίηση - αποπληρωμή) του προγράμματος.
2. σε κάθε ενέργεια ζητήθηκε να
 - εντοπιστούν προβλήματα ή δυσλειτουργίες
 - εκτιμηθεί ο χρόνος που απορροφά η ενέργεια ή οι δράσεις
 - εκτιμηθεί η δυσαρέσκεια ή ικανοποίηση του πελάτη και του προμηθευτή
 - εκτιμηθεί η δυσαρέσκεια ή ικανοποίηση της υπηρεσίας
 - να προταθούν εναλλακτικές λύσεις με τη χρήση τεχνολογίας

Επελέγησαν για τις συνεντεύξεις τρία ανώτερα και ανώτατα στελέχη του Οργανισμού με κριτήρια την εμπλοκή τους με το πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού.

Η πρώτη συνέντευξη έγινε με την Διευθύντρια Οικονομικού του ΟΕΕ και τη προϊσταμένη εκκαθάρισης δαπανών του ΟΕΕ. Η διευθύντρια Οικονομικού εμπλέκεται στη φάση του σχεδιασμού και της αποπληρωμής του προγράμματος. Στη φάση του σχεδιασμού εμπλέκεται στη διαμόρφωση του budget του προγράμματος και στη φάση της αποπληρωμής για μεν την Αττική στον έλεγχο των δικαιολογητικών και τη διεκπεραίωση της πληρωμής των προμηθευτών για δε την υπόλοιπη Ελλάδα στη μεταφορά κονδυλίων για αποπληρωμή των εκεί προμηθευτών. Η προϊσταμένη εκκαθάρισης δαπανών εμπλέκεται στον έλεγχο των δικαιολογητικών και στη διεκπεραίωση πληρωμών στην Αττική.

Η δεύτερη συνέντευξη έγινε με την Προϊσταμένη του τμήματος ψυχαγωγίας. Η προϊσταμένη του τμήματος ψυχαγωγίας είναι η υπεύθυνη σχεδιασμού και υλοποίησης του προγράμματος. Εμπλέκεται στον έλεγχο των δικαιολογητικών για αποπληρωμή των προμηθευτών Αττικής.

Η τρίτη συνέντευξη έγινε με το Γενικό Διευθυντή του ΟΕΕ. Ο Γενικός Διευθυντής εποπτεύει το σχεδιασμό , την υλοποίηση και αποπληρωμή του προγράμματος

Η διευθύντρια της Μετεργασιακής Μέριμνας, στην εποπτεία της οποίας είναι και το τμήμα ψυχαγωγίας λόγω φόρτου εργασίας δεν μπορέσαμε να τη δούμε.

Πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών (user information needs)

Παρακάτω παραθέτουμε τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών:

- Εκφράζεται η επιθυμία να καταγράφονται οι αναγγελίες άφιξης ανά Περιφερειακό Γραφείο. Η Διεύθυνση Οικονομικού θέλει νάχει τη δυνατότητα να βλέπει σε ποιο ύψος ανέρχονται τη συγκεκριμένη στιγμή της πρόσβασής της στο σύστημα οι οφειλές που θα απαιτήσουν τα καταλύματα του συγκεκριμένου νομού από τον Οργανισμό μελλοντικά και μέχρι το κλείσιμο του οικονομικού έτους. Επίσης θέλει να βλέπει το ύψος των οφειλών του Οργανισμού σε όλα τα καταλύματα συνολικά.
- Το Τμήμα φυσικής αγωγής επιθυμεί να ελέγχει εάν συγκεκριμένο Δ.Κ.Τ που του δηλώνεται απολεσθέν έχει παρουσιαστεί με αναγγελία άφιξης στο σύστημα. Επίσης θέλει να μπορεί, σε περίπτωση που εκδίδει ταυτόριθμο Δ.Κ.Τ του δηλωμένου ως απολεσθέντος, να μην εγκρίνεται η αναγγελία άφιξης και για τα δύο ταυτόριθμα Δ.Κ.Τ.
- Ο έλεγχος που γίνεται από τον υπάλληλο όταν το κατάλυμα ζητά να εξοφληθεί, μετά την πραγματοποίηση των διανυκτερεύσεων στο βαθμό που είναι εφικτό να γίνεται με την αναγγελία άφιξης.
- Να υπάρχει η δυνατότητα να ενημερώνεται το Περιφερειακό Γραφείο ή Κεντρική Υπηρεσία για όποια αποτυχία της αναγγελίας στους ελέγχους και να ενημερώνεται επίσης το κατάλυμα.
- Να υπάρχει η δυνατότητα να εκτυπώνονται οι έλεγχοι και οι καταστάσεις πληρωμών των καταλυμάτων.
- Να μπορεί το Περιφερειακό Γραφείο ή η Κεντρική Υπηρεσία να ελέγχει αν συγκεκριμένο κατάλυμα, τη συγκεκριμένη στιγμή, έχει καλύψει το 30% των κλινών με κοινωνικούς τουρίστες ή παραβαίνει συμβατική του υποχρέωση αρνούμενο να φιλοξενήσει καταγγέλλοντα δικαιούχο.
- Να μπορεί η Διεύθυνση Μετεργασιακής Μέριμνας να έχει στοιχεία κόστους του προγράμματος για να έχει αποτελεσματικότερο προγραμματισμό και υλοποίηση.
- Να ισχύσουν δικλείδες ασφαλείας

Ορισμός πρακτικού προβλήματος

Απαιτείται λοιπόν η δημιουργία ενός αξιόπιστου πληροφοριακού συστήματος, όπου θα μπορεί το Οικονομικό Τμήμα να ελέγχει κάθε εισαγωγή ενός κοινωνικού τουρίστα στα καταλύματα, αλλά να μπορούν και τα Ανώτατα Στελέχη να ελέγχουν τον προϋπολογισμό του προγράμματος του κοινωνικού τουρισμού. Ειδικότερα θα πρέπει να αντιμετωπιστεί το μείζον πρακτικό πρόβλημα της εισόδου των δικαιούχων στα καταλύματα τόσο κατά τις χειμερινές, όσο και κατά τις θερινές περιόδους προσέλευσής τους στα καταλύματα. Μέσω εύκολα κατανοητού Interface με το χρήστη, απλού, κατανοητού και σαφούς κειμένου και με τη χρήση πινάκων και εκτυπώσεων θα πρέπει κάθε κατηγορία χρηστών να μπορεί να προσπελάσει εύκολα και γρήγορα την πληροφορία. Θα πρέπει επίσης κάθε χρήστης να είναι σε θέση να τη χρησιμοποιήσει μόνος του εύκολα και απροβλημάτιστα, διαφορετικά το όλο εγχείρημα θα επέφερε το αντίθετο από το θεμιτό αποτέλεσμα. Απαραίτητη θεωρείται επίσης, η διεξοδική επίλυση όλων των προβλημάτων υλοποίησης του εν λόγω εγχειρήματος, σε οποιοδήποτε επίπεδο κι αν ορίζονται αυτά, από το γραφειοκρατικό μέχρι το καθαρά τεχνικό κομμάτι της. Σκοπός είναι η δημιουργία απλών και κατανοητών υποσυστημάτων από την πλευρά του προσωπικού με το λιγότερο δυνατό κόστος, αλλά και τον λιγότερο χρόνο εκπαίδευσης των χρηστών.

Λύση πρακτικού προβλήματος

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω προέκυψε ο σχεδιασμός ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος μηχανογράφησης όλων των παραπάνω διαδικασιών, το οποίο θα αποτελείται από υποσυστήματα ανάλογα με το τμήμα της εκάστοτε υπηρεσίας (Τμήμα Καταγραφής, Τμήμα Διανομής, Οικονομικό Τμήμα), ένα υποσύστημα το οποίο θα εγκατασταθεί στα καταλύματα για την παρακολούθησή της εισόδου-εξόδου των κοινωνικών τουριστών και θα ελέγχεται από το οικονομικό τμήμα, ένα υποσύστημα καθορισμού δικαιωμάτων των χρηστών και παραμετροποίησης αλλά και η δημιουργία ενός MIS συστήματος (Management Information System), το οποίο θα χρησιμοποιείται από τα Ανώτατα-Ανώτερα στελέχη για τον έλεγχο όλων των διαδικασιών.

Βασικός άξονας του συστήματος είναι η κατασκευή απλών και δυναμικών στην συντριπτική πλειοψηφία του υποσυστημάτων και κατ' επέκταση usecases, με μεγάλη έμφαση στο περιεχόμενό τους, και την κατανόηση από την πλευρά των χρηστών, καθώς παρατηρούμε ότι δεν έχουν όλοι το ίδιο γνωστικό επίπεδο όσον αφορά τα πληροφοριακά

συστήματα, αλλά και σε λιγότερο χρόνο, καθώς στόχος μας είναι η διευκόλυνση των διαδικασιών.

Εύκολα προσβάσιμα και κατανοητά περιεχόμενα ανά ομάδες χρηστών ,με διαφορετικά επίπεδα λειτουργικότητας και δικαιωμάτων σε καθεμία. Ο κάθε χρήστης μέσω ενός υποσυστήματος που θα καθορίζει τα δικαιώματα του ο administrator, θα έχει πρόσβαση μόνο στις λειτουργίες που τον αφορούν.

Προτεινόμενες λύσεις ελέγχου των καταλυμάτων

- **Λύση «Έξυπνης Κάρτας»**

Σκεπτόμενοι την πιο δραστική λύση ελέγχου των καταλυμάτων για την είσοδο-έξοδο των κοινωνικών τουριστών σκεφτήκαμε την δημιουργία μίας κάρτας που θα την ονομάζαμε 'έξυπνη κάρτα' και θα «χρέωνε» τον κάθε κοινωνικό τουρίστα με την είσοδο-έξοδο του από το κατάλυμα. Θα ήταν μια πάρα πολύ καλή λύση καθώς θα απλοποιούνταν πολλές διαδικασίες και θα καταργούνταν τα παραδοσιακά Δ.Κ.Τ., και ο ξενοδοχοϋπάλληλος θα ήταν υποχρεωμένος με την είσοδο του κοινωνικού τουρίστα να «χρεώνει» την κάρτα του και τις ημέρες διαμονής του στο κατάλυμα και αυτόματα να ενημερώνεται το Οικονομικό Τμήμα για την χρέωση του συγκεκριμένου κωδικού. Το κόστος όμως ενός τέτοιου συστήματος θα ήταν πάρα πολύ μεγάλο, όπως επίσης και η συντήρηση του, καθώς θα πρέπει να υπάρχουν συνεχώς εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες από την εταιρεία που θα αναλάμβανε την υλοποίηση ενός τέτοιου συστήματος για την υποστήριξη του. Αλλά και ο μηχανολογικός εξοπλισμός ενός τέτοιου συστήματος θα ήταν πολυδάπανος. Έπειτα ένα άλλο πρόβλημα που θα δημιουργούταν από την πλευρά των δικαιούχων θα ήταν το χάσιμο της κάρτας και η διαδικασία ταυτίριθμης δημιουργίας άλλης θα ήταν χρονοβόρα. Πρόβλημα θα ήταν επίσης και η απενεργοποίηση της συγκεκριμένης κάρτας καθώς η μαγνητική ταινία που θα είχε θα ήταν ευαίσθητη στις εκθέσεις ακτινοβολίας π.χ. στην επαφή της με το κινητό τηλέφωνο, και αυτό θα δημιουργούσε πολλαπλά προβλήματα και από πλευράς κόστους αλλά και προσωπικού, καθώς γνωρίζουμε το πρόβλημα έλλειψης προσωπικού που έχουν οι εκάστοτε υπηρεσίες. Ένα τέτοιο λοιπόν σύστημα δεν θα ήταν λειτουργικό στο ελληνικό δημόσιο.

- **Δημιουργία Υποσυστήματος με τεχνολογία JSP**

Η πιο οικονομική και εύκολη λύση που σκεφτήκαμε είναι η εγκατάσταση ενός υποσυστήματος με τεχνολογία JSP στα καταλύματα, τα οποία είναι στο πρόγραμμα του κοινωνικού τουρισμού για την ενημέρωση του συστήματος όσον αφορά την είσοδο-έξοδο των δικαιούχων από το κατάλυμα. Αυτό βέβαια θα δημιουργούσε πρόβλημα στα καταλύματα, τα οποία δεν έχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό αλλά θα πρέπει να κατανοήσουν και τις ανάγκες του συγκεκριμένου προγράμματος, καθώς γνωρίζουμε όλοι ότι τα καταλύματα με το πρόγραμμα του κοινωνικού τουρισμού καλύπτουν τις κενές θέσεις και έχουν κέρδος από το συγκεκριμένο πρόγραμμα, πρέπει λοιπόν να συμβιβαστούν και να τηρούν κάποιες προϋποθέσεις.

Αν και η παραπάνω από πλευράς κόστους είναι η πιο οικονομική λύση και στην υλοποίησή της, αλλά και για τους ιδιοκτήτες των καταλυμάτων, το μεγάλο πρόβλημα όμως είναι ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των καταλυμάτων είναι μικρές πανσιόν, camping και γενικά Γ' Κατηγορίας ξενοδοχεία τα οποία δεν διαθέτουν μηχανογράφηση, αλλά ούτε και το κατάλληλο προσωπικό που να διαθέτει έστω και βασική κατάρτιση για τη χρήση υπολογιστών, οπότε και η απλή διαχείριση ενός απλοποιημένου υποσυστήματος, ίσως να ήταν δύσκολη γι αυτούς.

- **Δημιουργία Υποσυστήματος με τεχνολογία Java sms gateway**



Σχήμα 15 - (πηγή: presentation_2006KOSMONnewsletter)

Μια ακόμη αρκετά αποδοτική, απλή και σύγχρονη λύση που σκεφτήκαμε είναι η επικοινωνία και ενημέρωση του Οικονομικού Τμήματος από το Κατάλυμα μέσω ενός απλού sms που θα περιέχει τα στοιχεία του Δ.Κ.Τ που εισέρχεται στο κατάλυμα. Ο χρήστης (ξενοδοχοϋπάλληλος) θα στέλνει ένα απλό sms, το οποίο θα λαμβάνει ο

υπάλληλος της υπηρεσίας μέσω ενός προγράμματος. Στην αγορά ήδη χρησιμοποιούνται τέτοιου είδους προγράμματα από ραδιοφωνικούς σταθμούς, κανάλια, εταιρείες κτλ.

Επίσης υπάρχουν και έτοιμα προγράμματα sms gateway ,τα οποία με την κατάλληλη παραμετροποίηση από την εταιρία που το προωθεί , εξυπηρετεί τις ανάγκες κάθε χρήστη. Η Atlantis Group <http://atlantis.uoc.gr> του Πανεπιστημίου Κρήτης έχει υλοποιήσει ένα τέτοιο πρόγραμμα ATL MME (gateway),το οποίο θα αναλύσουμε σε άλλη ενότητα.

Σαφώς και αυτό το πρόγραμμα παρουσιάζει κάποια προβλήματα και ένα από αυτά είναι το κόστος, καθώς η Υπηρεσία (κοινωνικού τουρισμού) θα πρέπει να μην χρεώνει τα μηνύματα στους αποστολείς (υπάλληλος καταλύματος) ή η χρέωση να είναι αρκετά μικρή , καθώς αν εισέλθουν σε μία μέρα 40 Δ.Κ.Τ. στο ίδιο κατάλυμα, ίσως οι υπάλληλοι-ιδιοκτήτες των καταλυμάτων να αντιδράσουν γι αυτή την επιβάρυνση του sms που θα στέλνουν.

Ομάδες Χρηστών Συστήματος

Ένα τέτοιο σύστημα θα παρείχε χρήσιμες υπηρεσίες σε διάφορες ομάδες χρηστών ανάλογα με τις ανάγκες του καθενός. Ειδικότερα:

- **Δημόσιοι υπάλληλοι των υπηρεσιών:** Οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι και οι κύριοι ενδιαφερόμενοι, καθώς αυτοί καλούνται να ανταπεξέλθουν στην σημερινή χαώδης κατάσταση που υπάρχει στις υπηρεσίες κοινωνικού τουρισμού. Αυτοί λοιπόν θα χρησιμοποιήσουν κατά κόρον το εν λόγω νέο σύστημα. Προφανώς θα τους προσφέρει ευχρηστία ,απλότητα , προγραμματισμό της εργασίας τους, μηχανογράφηση των διαφόρων αρμοδιοτήτων που άλλοτε γινόντουσαν χειρόγραφα, αλλά και ταχύτητα στη δουλειά τους.
- **Ξενοδοχοϋπάλληλοι :** ευχρηστία θα προσφέρει το συγκεκριμένο σύστημα και στους ξενοδοχοϋπάλληλους καθώς θα μπορούν πλέον αυτόματα να ελέγχουν το κάθε Δ.Κ.Τ. για να δούνε εάν είναι έγκυρο ή όχι.
- **Ανώτατα Στελέχη:** Τα ανώτατα στελέχη θα μπορούν μέσω αναφορών και στατιστικών διαγραμμάτων να ελέγχουν την προσέλευση πολιτών στο πρόγραμμα του κοινωνικού τουρισμού, όπως επίσης να ενημερώνονται και

για την κατάρτιση του προϋπολογισμού αλλά και για τις οφειλές που έχουν απέναντι στα καταλύματα.

- **Πολίτες:** Μέσω ενός οργανωμένου και ανανεωμένου Web Portal ο κάθε πολίτης θα μπορεί να ενημερώνεται για το πρόγραμμα του κοινωνικού τουρισμού και να βλέπει τα καταλύματα.

Τέλος εκ των πραγμάτων, απαιτείται και η ύπαρξη ενός τουλάχιστον Τεχνικού Διαχειριστή του όλου συστήματος σε κάθε υπηρεσία τουλάχιστον, ο οποίος μέσω του ίδιου κεντρικού interface θα είναι σε θέση να προσπελάσει, να συντηρήσει και να διαχειριστεί εν γένει οποιαδήποτε παράμετρό του.

Τελικό Ζητούμενο

Το τελικό ζητούμενο στο συγκεκριμένο πρόβλημα είναι η κατασκευή ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος, το οποίο με όσο πιο σαφή και εύκολο τρόπο γίνεται να βοηθά τους εμπλεκόμενους που προαναφέραμε να αντλήσουν την κατάλληλη πληροφορία και να αλληλεπιδράσουν με αυτό. Απαιτείται, δε, συνεργασία του συστήματος αυτού με το υπάρχον (υπο-)σύστημα του Τμήματος Καταγραφής που ήδη χρησιμοποιείται

Κεφάλαιο 5

Ανάλυση Απαιτήσεων

Ανάλυση Απαιτήσεων (Requirements Analysis)

Η ανάλυση των απαιτήσεων είναι η διαδικασία εξέτασης και ιεράρχησης των απαιτήσεων. Ο στόχος εδώ είναι η καταγραφή των σωστών και κατάλληλων απαιτήσεων. Το στάδιο αυτό θα πρέπει απαραίτητα να λάβει υπόψη του τους εμπλεκόμενους φορείς και τις απόψεις τους για το τι είναι σημαντικό και το τι είναι απαραίτητο τόσο στο προτεινόμενο σύστημα όσο και για τα προβλήματα και ανάγκες που καλείται να λύσει ή να ικανοποιήσει. Οι απαιτήσεις μπορεί να έχουν εξαχθεί σωστά ωστόσο μπορεί να αντανakλούν πολλά εναλλακτικά σενάρια για τον χαρακτήρα του νέου συστήματος. Οι διαθέσιμες επιλογές μπορεί να είναι πολλές και δεν είναι ασφαλές για τον αναλυτή του συστήματος να υποθέσει μόνος του τι είναι σημαντικό.

Παρακάτω παραθέτουμε τις ανάγκες του συστήματος μας βάση των απαιτήσεων που καταγράψαμε στο προηγούμενο κεφάλαιο:

- Η πρώτη και βασική Απαίτηση είναι η δυνατότητα αποθήκευσης πληροφοριών σχετικά με τους κοινωνικούς τουρίστες. Για τον λόγο αυτό απαιτείται να αποθηκεύουμε τόσο τις προσωπικές τους πληροφορίες ,όσο και τις διάφορες υπηρεσίες που χρησιμοποιεί ο καθένας μέσω του Δ.Κ.Τ.
- Μία ακόμη βασική απαίτηση είναι η αποθήκευση των διάφορων καταλυμάτων που είναι συμβατά με το πρόγραμμα του κοινωνικού τουρισμού, όπως επίσης και τα δωμάτια και οι κλίνες που διαθέτει το κάθε κατάλυμα και άλλες σημαντικές πληροφορίες όπως η κατηγορία, οι παροχές, η φυσική διεύθυνση κτλ.
- Απαιτείται επίσης η αποθήκευση των διαφόρων τμημάτων διανομής που υπάρχουν ανά την Ελλάδα για να υπάρχει η δυνατότητα ελέγχου έκδοσης των διαφόρων Δ.Κ.Τ.
- Βασικός επίσης άξονας του πληροφοριακού συστήματος είναι η απεικόνιση μιας τυπικής εισαγωγής ενός κοινωνικού τουρίστα σε ένα κατάλυμα. Για κάθε εισαγωγή θα πρέπει να γνωρίζουμε τον ποιόν κοινωνικό τουρίστα αφορά, τον αριθμό Δ.Κ.Τ., την ημερομηνία άφιξης και την ημερομηνία εξόδου, το κατάλυμα στο οποίο έγινε όπως επίσης και τον αριθμό δωματίου και τον αριθμό κλινών που έχει το συγκεκριμένο δωμάτιο.

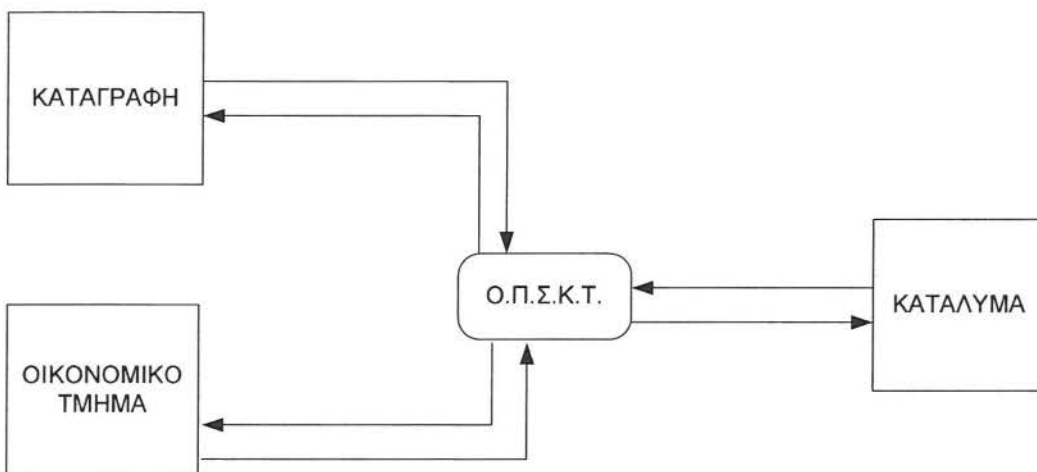
- Επίσης βασική απαίτηση είναι και η άμεση ενημέρωση του Οικονομικού Τμήματος με κάθε εισαγωγή κοινωνικού τουρίστα που γίνεται σε κάθε κατάλυμα.
- Το πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού εκτός από την παροχή διακοπών προσφέρει και άλλες παροχές όπως θέατρο, εκδρομές κτλ. Πρέπει λοιπόν να υπάρχει η δυνατότητα αποθήκευσης και αυτών των υπηρεσιών όπως επίσης και η άμεση ενημέρωση του οικονομικού τμήματος όσων αφορά τις συγκεκριμένες παροχές.
- Οργανωμένο και ολοκληρωμένο Web Portal του κοινωνικού τουρισμού με θέματα που αφορούν τον πολίτη και τις παροχές του προγράμματος όπως επίσης και με links των παρεχόμενων καταλυμάτων.
- Δημιουργία ενός συστήματος που διεθνώς αναφέρουμε ως Data Ware House, δηλαδή συγκεντρωτική πληροφορία από όλες τις υπηρεσίες κοινωνικού τουρισμού της χώρας σε μία κεντρική βάση δεδομένων, για τον καλύτερο και αποδοτικότερο έλεγχο του συγκεκριμένου προγράμματος. Σημαντική επίσης είναι και ικανότητα οργάνωσης της πληροφορίας από διαφορετικές 'Οπτικές Γωνίες' (decision – data cubes) .
- Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα από κατασκευής του συγκεκριμένου πληροφοριακού συστήματος οι εφαρμογές του να μπορούν να δεχθούν update packs και patches απευθείας από την παραγωγή. Αυτό σημαίνει πως στο 99% των περιπτώσεων για Updates και νέες εκδόσεις δεν θα χρειαστεί να επέμβει κάποιος administrator.

Διάγραμμα Ροής Δεδομένων (Data Flow Diagram)

Με το ΔΡΔ θα κάνουμε μία λογική αναπαράσταση του συστήματος, χωρίς όμως αυτό να περιέχει πληροφορίες για το υλικό, το λογισμικό ή τα αρχεία του συστήματος.

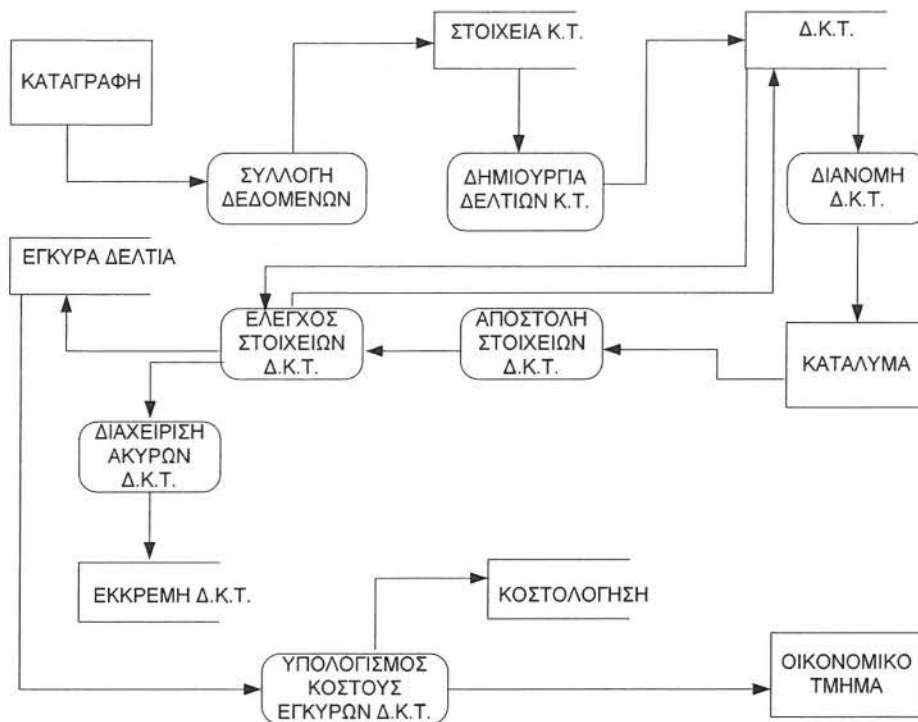
Παρακάτω θα αναλύσουμε ανά Επίπεδο το ΔΡΔ του συστήματος.

Επίπεδο 0



Στο Διάγραμμα Μηδενικού Επιπέδου στο οποίο φαίνεται ότι στο ΟΠΣΚΤ ρέουν δεδομένα από το Τμήμα Καταγραφής, το Οικονομικό Τμήμα και το Κατάλυμα.

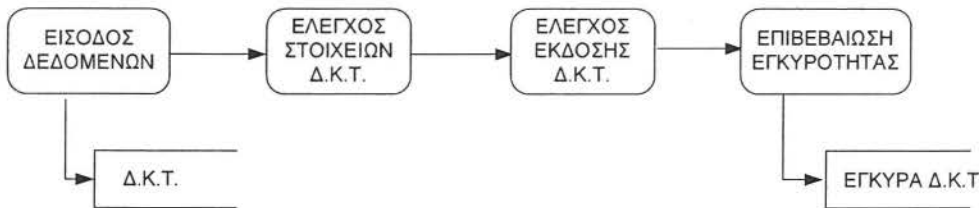
Επίπεδο 1



Στο Διάγραμμα Πρώτου Επιπέδου αναλύουμε την Διεργασία του Πληροφοριακού μας συστήματος (Ο.Π.Σ.Κ.Τ) η οποία αναλύεται σε ένα νέο Διάγραμμα Ροής. Από το Τμήμα Καταγραφής συλλέγονται τα στοιχεία των Κοινωνικών Τουριστών και αφού δημιουργηθούν τα Δελτία Κ.Τ καταγράφονται (Καταγραφή),έπειτα γίνεται η διεργασία της Διανομής και μέσω των Κοινωνικών Τουριστών καταλήγουν στο Κατάλυμα. Το Κατάλυμα με τη σειρά του στέλνει τα στοιχεία του Δικαιούχου για να ελεγχθεί από το σύστημα η εγκυρότητα τους και αποστέλλεται στο Κατάλυμα επιβεβαίωση και τα 'Άκυρα Δελτία' συλλέγονται για να γίνει Επιτόπιος έλεγχος στη συνέχεια από τον αρμόδιο υπάλληλο. Τα 'Εγκυρα Δελτία' δε αποθηκεύονται και αποστέλλονται στο Οικονομικό Τμήμα για τον υπολογισμό του κόστους.

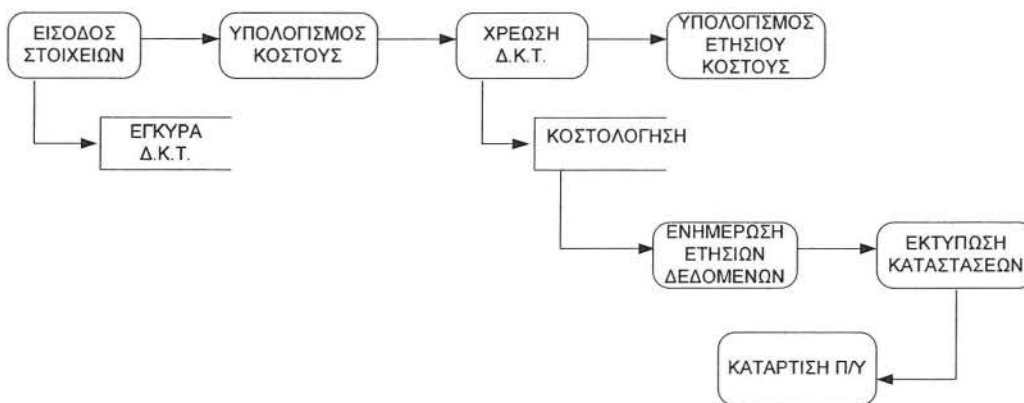
Επίπεδο 2

1-



Στο Διάγραμμα Δευτέρου Επιπέδου αναλύουμε την Διεργασία 'Έλεγχος Στοιχείων' και αναλύουμε τον τρόπο και αναλυτικά τις διεργασίες που γίνονται από το σύστημα για την Καταγραφή των Στοιχείων του Κ.Τ. όπως επίσης και για την αποθήκευση των Έγκυρων Δελτίων.

2-



Στο Διάγραμμα Δευτέρου Επιπέδου αναλύουμε την Διεργασία 'Υπολογισμός Έγκυρων Δελτίων' μέχρι το σημείο που θα υπολογιστεί και θα εκτυπωθούν οι Ετήσιες Καταστάσεις Κόστους.

Entity-Relationship Diagram της Βάσης Δεδομένων

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζεται το ER Διάγραμμα της Βάσης Δεδομένων η οποία θα υποστηρίξει το Ο.Π.Σ.Κ.Τ. Το διάγραμμα αυτό είναι αποτέλεσμα των προδιαγραφών οι οποίες ορίστηκαν στο κεφάλαιο .. και στόχος είναι να μπορεί να ανταποκριθεί σε κάθε δυνατή απαίτηση. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι διάφορες οντότητες και σχέσεις οι οποίες υλοποιούν το σχήμα και τέλος δίνεται το ίδιο το διάγραμμα.

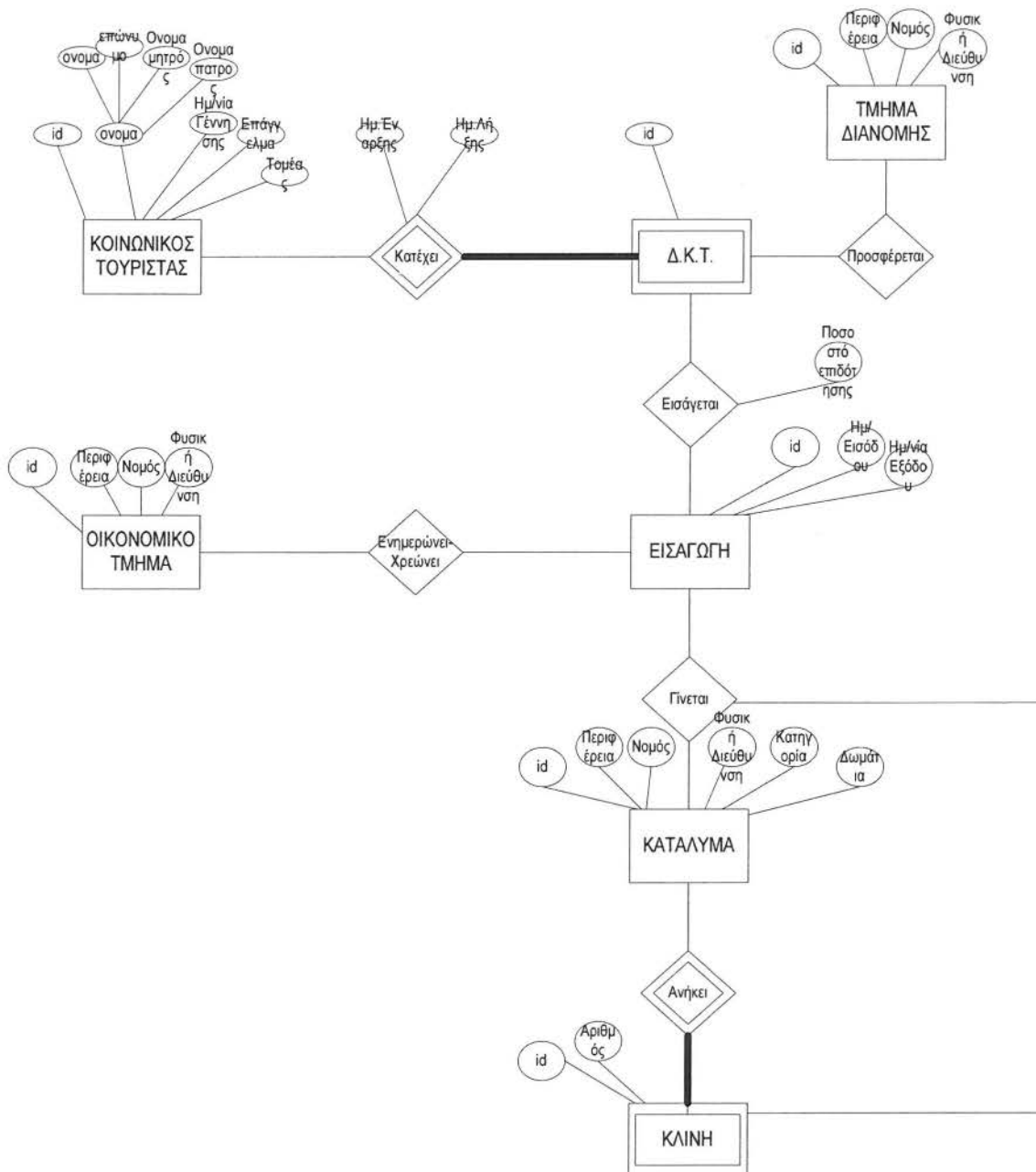
Οι βασικές οντότητες είναι οι εξής:

1. Η οντότητα **Κοινωνικός Τουρίστας** αναπαριστά τους κοινωνικούς τουρίστες οι οποίοι έχουν λάβει στο παρελθόν ή λαμβάνουν τώρα Δελτίου Κοινωνικού Τουρισμού.
2. Η οντότητα **Δ.Κ.Τ.** η οποία περιγράφει τα δελτία κοινωνικού τουρισμού που εκδίδονται και δύναται να κατέχει η οντότητα Κ.Τ.. Η οντότητα αυτή είναι αδύνατη καθώς δεν νοείται χωρίς τον κοινωνικό τουρίστα που το κατέχει.
3. Η οντότητα **Τμήμα Διανομής** περιγράφει τα γραφεία Διανομής που υπάρχουν στην Περιφέρεια και τα οποία διανέμουν τα δελτία κοινωνικού τουρισμού.
4. Η οντότητα **Εισαγωγή** αναπαριστά τις διάφορες εισαγωγές που γίνονται από κοινωνικούς τουρίστες στα καταλύματα μέσω του Δελτίου Κοινωνικού Τουρισμού. Για κάθε εισαγωγή αποθηκεύονται οι ημερομηνίες έναρξης και λήξης όπως και επίσης και τα στοιχεία του κοινωνικού τουρίστα μέσω του κωδικού που υπάρχει στο δελτίο του.
5. Η οντότητα **Οικονομικό Τμήμα** αναπαριστά τον υπολογισμό του κόστους με κάθε εισαγωγή για την αποπληρωμή του καταλύματος.
6. Η οντότητα **Κατάλυμα** αναπαριστά τα στοιχεία των ξενοδοχείων τα οποία είναι συμβατά στο πρόγραμμα του κοινωνικού τουρισμού.
7. Η οντότητα **Κλίνη** η οποία αναπαριστά τα κρεβάτια τα οποία διαθέτει το κάθε ξενοδοχείο. Για κάθε κρεβάτι αποθηκεύεται η ημερήσια χρέωση φιλοξενίας σε αυτό καθώς και σε ποιο δωμάτιο βρίσκεται. Η οντότητα αυτή είναι αδύνατη καθώς κάθε κλίνη ορίζεται μόνο με βάση ένα ξενοδοχείο.

Οι βασικές σχέσεις είναι οι εξής:

1. Η σχέση **Κατέχει** η οποία αναπαριστά την κατοχή του δελτίου κοινωνικού τουρισμού.
2. Η σχέση **Προσφέρεται** αφορά τα διάφορα Τμήματα Διανομής που προσφέρουν τα Δ.Κ.Τ.
3. Η σχέση **Εισάγεται** αφορά σχετίζει ένα Δ.Κ.Τ με μία Εισαγωγή στο Κατάλυμα.
4. Η σχέση **Ενημερώνει-Χρεώνει** αφορά την ενημέρωση του Οικονομικού Τμήματος που γίνεται με κάθε εισαγωγή του κοινωνικού τουρίστα στο κατάλυμα.
5. Η σχέση **Γίνεται** συσχετίζει μία εισαγωγή με ένα Κατάλυμα και την Κλίνη στην οποία αυτή ανήκει.
6. Η σχέση **Ανήκει** είναι η προσδιοριστική σχέση για το αδύνατο σύνολο οντοτήτων Κλίνη.

ΕΡ Διάγραμμα Ο.Π.Σ.Κ.Τ.



Ανάλυση Λύσης

Θα προτείνουμε δυο διαφορετικές λύσεις για το πληροφοριακό μας σύστημα, οι οποίες αναλύονται παρακάτω:

Με τεχνολογία JSP

(Αναλύουμε την περίπτωση που τα καταλύματα μέσω ενός Υποσυστήματος θα ενημερώνουν το Οικονομικό Τμήμα για κάθε Εισαγωγή)

Ένας καθοριστικός παράγοντας στην σχεδίαση του συγκεκριμένου συστήματος είναι η χρήση δυναμικών web σελίδων με την τεχνολογία JSP, που εγγυάται ταχύτατη πρόσβαση στην πληροφορία που ενδιαφέρει τον κάθε χρήστη, καθώς και προσωποποιημένη κατά κάποιον τρόπο πρόσβαση, παρουσιάζοντας του κάθε φορά στοιχεία και περιεχόμενο, ανάλογα τις προηγούμενες επιλογές που έχει διαπράξει στο σύστημα ο ίδιος. Ακόμα για τον προγραμματιστή παρέχει, όπως είδαμε, διαχωρισμό business logic από presentation logic σε επίπεδο που ο ίδιος αποφασίζει, μετατρέποντας τη διαδικασία παραγωγής και σχεδίασης σε μία σαφή και ξεκάθαρη εργασία.

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως το πληροφοριακό μας σύστημα αποσκοπεί στην ενημέρωση του οικονομικού τμήματος για κάθε εισαγωγή που γίνεται στα διάφορα καταλύματα της χώρας, όπως και στην άντληση στατιστικών σημαντικών στοιχείων. Αρχικά θα πρέπει να είναι εύκολο και προσβάσιμο και από την πλευρά των υπηρεσιών, αλλά και από την πλευρά των καταλυμάτων που θα το ενημερώνουν για κάθε εισαγωγή κοινωνικών τουριστών που θα γίνεται στο κατάλυμα τους. Το www καλύπτει την ανάγκη αυτή. Το σύστημα είναι προσβάσιμο μέσω δικτύου σε κάποια ηλεκτρονική διεύθυνση.

Αυτό βέβαια απαιτεί και την κατάλληλη οργάνωση από τεχνικής πλευράς. Χρειάζεται λοιπόν ταχύτατο οπτικό και ηλεκτρονικό δίκτυο δεδομένων, σύνδεση με το www, δυνατοί servers, www administrators, βάσεις δεδομένων, DBAs για την σωστή ανάπτυξη ενός τέτοιου προγράμματος. Η επιλογή της συγκεκριμένης πλατφόρμας του δικτύου είναι ίσως η πιο αποτελεσματική, καθώς η αυξανόμενη χρήση και λειτουργικότητα του www στην χώρα μας, καθιστά το σύστημα πολύ εύκολα προσβάσιμο για τον καθένα από οποιοδήποτε μέρος.

Τέλος, το συγκεκριμένο σύστημα είναι αρκετά διαδεδομένο στις χώρες του εξωτερικού και την τελευταία δεκαετία και στην χώρα μας.

Χρήση Βάσης Δεδομένων

Οι πληροφορίες που υπάρχουν στο πληροφοριακό μας σύστημα και μπορούν φυσικά να προσπελαστούν από τους authenticated χρήστες του, είναι όλες αυτές που περιγράψαμε στις προηγούμενες ενότητες και περιγράφουν τις διαδικασίες και τον τρόπο λειτουργίας του οργανισμού. Επίσης, όσον αφορά τη διαδικασία εγγραφής μιας τυπικής εισαγωγής ενός κοινωνικού τουρίστα στο κατάλυμα απαιτεί την αλληλεπίδραση με τους χρήστες (ξενοδοχοϋπάλληλος) και την εισαγωγή στοιχείων από αυτούς (τον Αριθμό Δ.Κ.Τ. του δικαιούχου για παράδειγμα), τα οποία είναι απαραίτητο να φυλάσσονται σε ασφαλή χώρο και να προωθούνται προς επεξεργασία στη βάση δεδομένων των Δικαιούχων Δ.Κ.Τ. και κατ' επέκταση στην ενημέρωση του οικονομικού τμήματος εφόσον ο κωδικός του συγκεκριμένου Δ.Κ.Τ. γίνει δεκτός, οδηγούμαστε εκ των πραγμάτων σε χρήση αποδοτικών τρόπων αποθήκευσης της πληροφορίας.

Γίνεται λοιπόν αντιληπτό, ότι η χρήση μιας βάσης δεδομένων για την ασφαλή αποθήκευση όλου αυτού του όγκου πληροφορίας είναι απαραίτητη. Η χρήση όμως της βάσης δεδομένων παρέχει συνάμα και άλλα πλεονεκτήματα μιας τέτοιας επιλογής όπως:

- Άρτια οργάνωση της πληροφορίας που συνεπάγεται και εύκολη προσπέλαση, προσθήκη, ενημέρωση, αφαίρεση ή τροποποίησή της.
- Ασφάλεια δεδομένων και δοσοληψιών
- Ταχύτητα ανάκτησης πληροφορίας κάτι που συνεπάγεται και αποδοτικότητα του όλου συστήματος.
- Διαχωρισμός δεδομένων και προγράμματος, γεγονός το οποίο έχει σαν συνέπεια να μην επηρεάζεται η λογική του συστήματος από τη λογική των δεδομένων, να είναι ανεξάρτητο και συνακόλουθα πιο ευέλικτο.

Περιγραφή Διαδικασίας

Το σύστημα μας είναι απαραίτητο να παρέχει πληροφορίες ανά υποσύστημα ώστε να μπορεί κάθε χρήστης να κατανοήσει όλες του τις λειτουργίες. Αυτό θα επιτυγχάνεται με online help manuals που θα υπάρχουν σε κάθε υποσύστημα.

Θα πρέπει ένας ξενοδοχοϋπάλληλος που είναι εξουσιοδοτημένος ως χρήστης του υποσυστήματος των καταλυμάτων να μπορεί με τον κωδικό του Δ.Κ.Τ. του δικαιούχου να

επιτυγχάνει μία γρήγορη και αποδοτική αναζήτηση για τον έλεγχο της εγκυρότητας του Δ.Κ.Τ και έπειτα να προβαίνει στην αντίστοιχη «χρέωση» του. Αυτόματα θα ενημερώνεται το οικονομικό τμήμα για αυτή την εισαγωγή και την χρέωση του συγκεκριμένου κωδικού στο συγκεκριμένο κατάλυμα. Έτσι θα παρέχεται η δυνατότητα στο Οικονομικό Τμήμα το Σεπτέμβριο όπου γίνονται οι πληρωμές των καταλυμάτων να γνωρίζει, τί χρέος έχει σε κάθε κατάλυμα και να προβαίνει στην κατάρτιση του προϋπολογισμού βάση πραγματικών δεδομένων. Οι υπάλληλοι των καταλυμάτων δε, θα πρέπει να είναι υποχρεωμένοι να ενημερώνουν άμεσα το σύστημα με την εισαγωγή του δικαιούχου στο κατάλυμα και όσοι δεν συμβιβαστούν σε αυτό θα έχουν τις ανάλογες κυρώσεις, έως και την οριστική διακοπή τους από το πρόγραμμα.

Οι υπάλληλοι δε, των υπηρεσιών θα έχουν τη δυνατότητα καταχώρησης όλων των καταλυμάτων και των στοιχείων που αφορούν το καθένα ξεχωριστά, όπως επίσης και την καταχώρηση όλων των δικαιούχων Δ.Κ.Τ. που υπάρχουν τώρα και που υπήρξαν στο παρελθόν με όλα τα απαραίτητα στοιχεία τους.

Ασφάλεια του συστήματος και κρυπτογράφηση

Ιδιαίτερη αναφορά θα πρέπει να γίνει στη χρήση κρυπτογραφημένων passwords στους πίνακες που θα χρησιμοποιούνται για το authentication των χρηστών του συστήματος. Η κρυπτογραφημένη αποθήκευση passwords στη βάση δεδομένων θεωρείται και είναι απαραίτητη για λόγους ασφαλείας οποιουδήποτε συστήματος, ενώ ο συνδυασμός τους με τη χρήση SSL ή s-http για την προσπέλαση μέσω web αποτελεί μια άκρως αξιόπιστη λύση. Απλή αποθήκευση των passwords με τη μορφή plain text, είτε απευθείας στο σύστημα αρχείων, είτε πιο σύνθετα σε μία DB, τα καθιστά αυτόματα ευπαθή σε οποιονδήποτε έχει νόμιμη ή παράνομη πρόσβαση στο σύστημα.

Με άλλα λόγια στο σύστημά μας ο χρήστης δεν θα πρέπει για προφανείς λόγους ασφαλείας να έχει πρόσβαση στο document root του Apache, ή να είναι σε θέση να δει έστω τη δομή του web site, πέρα από τη λογική κατευθυντήρια γραμμή που του ορίζεται με τη συμβατική πιστοποιημένη πλοήγησή του.

Υποσύστημα Administrator

Όπως έγινε κατανοητό είναι επιτακτική ανάγκη η ύπαρξη ενός administrator σε κάθε υπηρεσία για να διαχειρίζεται το πληροφοριακό σύστημα και τις ανάγκες του, όπως και να καθορίζει τα δικαιώματα των χρηστών και τις αντίστοιχες ομάδες τους. Επίσης μέσω αυτού του υποσυστήματος μπορεί να ασκεί έναν εποπτικό έλεγχο στο όλο σύστημα, παρακολουθώντας μία σειρά παραμέτρων και πληροφοριών, όπως για παράδειγμα αναφέρουμε μερικές παρακάτω:

- πληροφορίες σχετικές με το application module pool.
- πληροφορίες σχετικές με τα υπάρχοντα http sessions.
- παραμέτρους εκτέλεσης Java (Java runtime parameters).
- παραμέτρους εκτέλεσης των Business Components for Java (BC4J runtime parameters).
- πλήρη database report, βασισμένη σε πρόσφατα updated στοιχεία.
- πληροφορίες για τα View Objects της εφαρμογής.
- συνολικές πληροφορίες για την εφαρμογή.

Ανάλυση της Λύσης με Τεχνολογία Java sms Gateway

(Αναλύουμε την περίπτωση που τα καταλύματα μέσω ενός sms θα ενημερώνουν το Οικονομικό Τμήμα για κάθε Εισαγωγή)

Όπως αναφέραμε στο προηγούμενο κεφάλαιο μια απλή λύση είναι η είναι η ενημέρωση του Οικονομικού Τμήματος για τα Δ.Κ.Τ. που εισέρχονται στα διάφορα καταλύματα της χώρας μέσω ενός απλού SMS. Αυτό γίνεται εφικτό μέσω της τεχνολογίας Java sms Gateway. Μια τεχνολογία που συνεχώς γνωρίζει υποστηρικτές σε Δημόσιο και Ιδιωτικό Τομέα καθώς είναι μία Μηχανή Διαχείρισης Μηνυμάτων αυξημένες δυνατότητες.

Η Μηχανή Διαχείρισης Μηνυμάτων (ATL Messaging Management Engine) ATL MME (και οι διαλογικές υπηρεσίες που αυτή προσφέρει) έχει σχεδιασθεί και αναπτυχθεί από την **Ομάδα ΑΤΛΑΝΤΙΔΑ του Πανεπιστημίου Κρήτης** (ATLANTIS Group - web location: <http://atlantis.uoc.gr>), σε συνεργασία με την εταιρεία Cytech. Πρόσφατα, ενσωματώθηκε στον εμπορικό κατάλογο της εταιρείας DELTA SINGULAR, στο πλαίσιο

ειδικής συμφωνίας partnership ανάμεσα στα δύο μέρη που προβλέπει την οργανική λειτουργία υπό κοινή ευθύνη της τεχνολογικής υποδομής και τη συνεργασία στην εμπορική προώθηση διαλογικών SMS υπηρεσιών.

Οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται, και η αρχιτεκτονική της Μηχανής Διαχείρισης Μηνυμάτων ATL MME, δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες να δημιουργούν από τον υπολογιστή τους (directly from any desktop, laptop or PDA), projects επικοινωνίας μέσω SMS-MMS (business messaging services and mcoupons, m-government services), και να παρακολουθούν την εξέλιξη τους σε πραγματικό χρόνο. Μέσα από το web interface του ATL studio (πρόκειται για το υποσύστημα της Μηχανής Διαχείρισης Περιεχομένου ATL MME που εισαγάγει το χρήστη στη λειτουργία της Μηχανής), οι χρήστες μπορούν το ίδιο εύκολα να χειρίζονται:

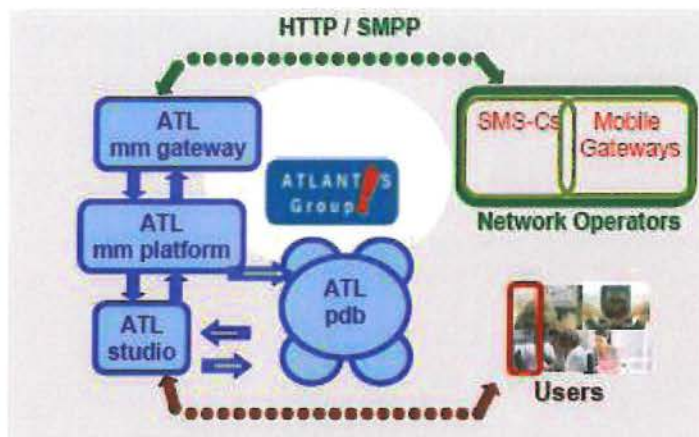
- **«push-based projects»:** τα μηνύματα αποστέλλονται σε μια δεδομένη λίστα κινητών τηλεφώνων
- **«pull-based projects»:** ο υπάλληλος του καταλύματος αποστέλλει μήνυμα σε έναν αριθμό μετά από την εισαγωγή ενός δικαιούχου στο κατάλυμα, και ο χρήστης που έχει δημιουργήσει το project επικοινωνίας με το κοινό στόχο «διαβάζει» τα μηνύματα αυτά ή / και στέλνει άλλα, σε απάντηση. Πέραν της ευκολίας που παρέχει το σύστημα, οι χρήστες Μηχανή Διαχείρισης Μηνυμάτων υποστηρίζεται από μια ομάδα ειδικών (Help Desk), που παρέχει ακόμη και insitu υποστήριξη στο σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη λειτουργία διαλογικών υπηρεσιών SMS-MMS Επικοινωνίας, και έναν πλούσιο κατάλογο «best case projects».

Η Αρχιτεκτονική της Μηχανής ATL MME

Η Μηχανή Διαχείρισης Μηνυμάτων ATL MME αποτελείται από τέσσερα (4) βασικά υποσυστήματα:

- ATL mm gateway
- ATL mm platform
- ATL permission database
- ATL studio

ATL mm Gateway



Σχήμα 16 - <http://atlantis.uoc.gr>

Το ATL mm gateway είναι το λογισμικό υποσύστημα που έχει ως βασική λειτουργία την επικοινωνία με τα κέντρα αποστολής και λήψης μηνυμάτων (SMS-Cs) των Παροχέων Δικτύου Κινητής Τηλεφωνίας (Network Operators) – και τα κέντρα των άλλων προμηθευτών διασυνδεσιμότητας στο Δίκτυο Κινητής Τηλεφωνίας (Mobile Gateways). Η βασική λειτουργία του συνίσταται στο να διατηρεί συνδέσεις με τα κέντρα μηνυμάτων, ώστε αφενός να αντλεί από αυτά τα μηνύματα που αποστέλλουν οι συνδρομητές τους από τα κινητά τους τηλέφωνα (Mobile Originated SMS-MO) καθ' όσον συμμετέχουν σε διαλογικές υπηρεσίες που παρέχονται

από τη Μηχανή Διαχείρισης Μηνυμάτων ATL MME, και αφετέρου να προωθεί απαντητικά, και άλλα, μηνύματα προς αυτούς (Mobile Terminated SMS-MT). Το λογισμικό του υποσυστήματος ATL mm gateway είναι βασισμένο σε τεχνολογίες Java, και συνδέεται με τα SMS Κέντρα όλων των Παροχέων Δικτύου Κινητής Τηλεφωνίας, και τα κέντρα των Mobile Gateways, μέσω κοινών και αναγνωρισμένων από διεθνείς τεχνολογικούς οργανισμούς πρωτοκόλλων. Με την Cosmote, η σύνδεση

γίνεται μέσω του πρωτοκόλλου CIMD2, με την Wind μέσω HTTP, και με την Vodafone και Q-Telecom μέσω SMPP. (<http://atlantis.uoc.gr>)

ATL mm platform

Το υποσύστημα ATL mm platform βασίζεται επίσης σε τεχνολογίες Java. Η λειτουργία του συνίσταται στη διαχείριση των διαλογικών υπηρεσιών SMS Επικοινωνίας, τόσο των βασικών (generic services) όσο και των υπηρεσιών για ειδικές χρήσεις (tailored

services). Δέχεται τα εισερχόμενα SMS από το υποσύστημα ATL mm gateway και τα κατευθύνει προς στην αντίστοιχη υπηρεσία, με κριτήριο το «keyword» και τα άλλα συμπληρωματικά στοιχεία που αυτά περιέχουν. Επίσης, παράγει τα απαντητικά μηνύματα – και όλα τα άλλα μηνύματα που αποστέλλονται στους συμμετέχοντες σε ένα project. Ουσιαστικά, το υποσύστημα ATL mm platform ενεργοποιεί και απενεργοποιεί τις υπηρεσίες (generic & tailored services) που συνδέονται με την εκτέλεση ενός project και καθορίζει τις παραμέτρους των λειτουργικών χαρακτηριστικών τους. Αποτελείται από προσαρτήματα λογισμικού (basic modules / generic services – augmented modules / tailored services), τα

οποία υλοποιούν τη λειτουργικότητα της κάθε υπηρεσίας (πχ. SMS Vote, SMS Voice κλπ.). Με αυτό τον τρόπο, κάθε υπηρεσία που «τρέχει» αποτελεί ένα «στιγμιότυπο» (module instance) με τις δικές του ιδιαίτερες παραμέτρους, τις οποίες ορίζει ο διαχειριστής της υπηρεσίας. Το «στιγμιότυπο» αυτό είναι που υλοποιεί την απαιτούμενη λειτουργικότητα μιας υπηρεσίας, αυτό λαμβάνει SMS-MMS μηνύματα, τα επεξεργάζεται και εκτελεί όλες τις προβλεπόμενες λειτουργίες (περιλαμβανομένης της αποστολής απαντητικών, και άλλων, μηνυμάτων). (<http://atlantis.uoc.gr>)

ATL permission database

Το υποσύστημα ATL permission database (ATL pdb) διατηρεί το προφίλ και τις προτιμήσεις των συμμετεχόντων σε διαλογικές υπηρεσίες SMS-MMS Επικοινωνίας που υλοποιούνται μέσω της Μηχανής Διαχείρισης Μηνυμάτων ATL MME, υποστηρίζοντας την αυστηρή διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας των στοιχείων των συμμετεχόντων σε projects, συνδρομητών των Δικτύων Κινητής Τηλεφωνίας (data

subjects). Ουσιαστικά, το υποσύστημα αυτό εμπεριέχει το σύνολο της λειτουργικότητας «**knowledge management**» της Μηχανής Διαχείρισης Μηνυμάτων ATL MME. Καταγράφει και διαχειρίζεται ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία που προκύπτουν από την υλοποίηση ενός project. Τα στοιχεία αυτά τίθενται στη διάθεση των χρηστών της Μηχανής Διαχείρισης Μηνυμάτων ATL MME (data users), σε δύο

μορφές:

- στατιστικά στοιχεία
- στοιχεία που αφορούν το προφίλ αυτών που συμμετέχουν

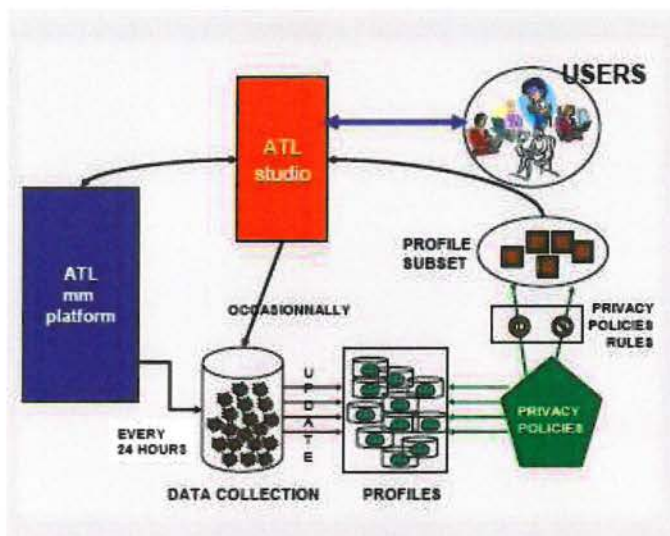
Το υποσύστημα αυτό βασίζεται σε τεχνολογίες PHP & PostgreSQL. Τροφοδοτείται από το υποσύστημα ATL mm platform με τα στοιχεία συμμετοχής σε projects διαλογικών

υπηρεσιών SMS Επικοινωνίας, και (μόνο αυτό) αποθηκεύει την ακέραιη μορφή αυτών των στοιχείων, υποστηρίζοντας όμως, με τις κατάλληλες τεχνολογίες την αυστηρή διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας των «user profiles», στο πλαίσιο των

όσων ορίζονται σχετικά από την ευρωπαϊκή νομοθεσία (Κανονισμός αριθ. 1159/2000 της ΕΕ) και τις αποφάσεις της Ελληνικής Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Η τεχνολογική προσέγγιση που ακολουθείται για τη διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας των στοιχείων που περιέχονται στα «user profiles» στηρίζεται στη λογική της διατύπωσης και υποχρεωτικής εφαρμογής πολιτικής ελεγχόμενης πρόσβασης (mandatory privacy policy), πράγμα που καθιστά διαφανή τη λειτουργία του υποσυστήματος σε οποιονδήποτε έλεγχο (audit) τρίτης έγκυρης ελεγκτικής οντότητας (δημόσιας αρχής ή πιστοποιημένης ιδιωτικής επιχείρησης). Για τη διαμόρφωση των πολιτικών (privacy policies) που η Μηχανή Διαχείρισης Μηνυμάτων ATL MME υλοποιεί στη διαχείριση των «user profiles», ακολουθείται το πρότυπο «Platform for Privacy Preference (P3P)» (W3C) και πρακτικές που έχουν προκύψει από την ερευνητική εργασία της IBM Research (Platform for Enterprise

Privacy Practices, E-P3P) και της Ομάδας ΑΤΛΑΝΤΙΔΑ (ATLANTIS Group) του Πανεπιστημίου Κρήτης (ATL MME – P3P project). (<http://atlantis.uoc.gr>)



Σχήμα 17 - <http://atlantis.uoc.gr>

ATL Studio

Το υποσύστημα ATL studio της Μηχανής Διαχείρισης Μηνυμάτων ATL MME είναι το «front-end» του συστήματος. Πρόκειται για την διαδικτυακή διεπαφή (Web Interface) χρήσης, μέσω της οποίας γίνεται η διαχείριση των διαλογικών υπηρεσιών SMS Επικοινωνίας από τους χρήστες (σχεδιασμός-παρακολούθηση). Το ATL studio επικοινωνεί με τα υποσυστήματα ATL permission database & ATL mm platform για να πάρει την πληροφορία που συνδέεται με μια υπηρεσία, με σκοπό να την παρουσιάσει στους χρήστες στην κατάλληλη μορφή (π.χ. database marketing, statistics). Οι τελευταίοι, για να χρησιμοποιήσουν τη διαδικτυακή διεπαφή χρήσης μιας υπηρεσίας, θα πρέπει απλώς να ανατρέξουν σε έναν υπολογιστή συνδεδεμένο

στο Ιντερνέτ μέσω του πρωτοκόλλου HTTP, δηλαδή να ενεργοποιήσουν μια εφαρμογή Web browser. Οι ειδικά διαμορφωμένες ιστοσελίδες του ATL studio παρέχουν στους χρήστες τη δυνατότητα όχι μόνο ανάγνωσης - επέμβασης για την πρόσθεση επιπλέον στοιχείων (read / write) αλλά και «τοπικής επεξεργασίας» (download) όλων των εισερχόμενων μηνυμάτων, και την εξαγωγή συνοπτικών στατιστικών αναφορών.

Συνοπτικά, μέσω του ATL studio ο χρήστης μπορεί να εκτελέσει μια ολοκληρωμένη σειρά εργασιών που διευκολύνουν το σχεδιασμό και την παρακολούθηση (design-monitoring) ενός mobile project. (<http://atlantis.uoc.gr>)

Λειτουργικό Περιβάλλον

Η Μηχανή Διαχείρισης Μηνυμάτων ATL MME λειτουργεί σε περιβάλλον Linux, ένα από τα πιο σταθερά και αποδοτικά λειτουργικά συστήματα που προσφέρουν οι σύγχρονες τεχνολογίες Πληροφορικής. Έχει υλοποιηθεί με τη χρήση γλωσσών προγραμματισμού Java, JSP και PHP, χρησιμοποιεί βάση δεδομένων PostgreSQL και «τρέχει» σε Apache Web server / Apache Tomcat. (<http://atlantis.uoc.gr>)

Παραμετροποίηση

Σίγουρα θα χρειαστούν κάποιες αλλαγές στη συγκεκριμένη εφαρμογή ώστε να υπάρξει συνοχή και με τα υπόλοιπα υποσυστήματα και γενικότερα το συγκεκριμένο

ΠΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΤΟΥ Ο.Ε.Ε.

περιβάλλον να προσαρμοστεί στις απαιτήσεις του Δημοσίου. Αυτό είναι ένα κομμάτι το οποίο θα δώσουν οι χρήστες των τελευταίο λόγο με διάφορα change request.

Κεφάλαιο 6

Υλοποίηση

Υλοποίηση Υ/Σ με Τεχνολογία JSP

Επιλογή Πλατφόρμας και Εργαλείων

Η σωστή επιλογή πλατφόρμας και εργαλείων συγγραφής και ανάπτυξης λογισμικού είναι ιδιαίτερα σημαντική για την ανάπτυξη ενός τέτοιου συστήματος ως προς την αποδοτικότητα, την επεκτασιμότητα και την μεταφερισιμότητα της εφαρμογής. Συνάμα, απλοποιείται κατά πολύ η διαδικασία του προγραμματισμού και ο προγραμματιστής επικεντρώνεται και εστιάζει στη σχεδίαση και τη βελτιστοποίηση του παραγόμενου κώδικα.

Οι ουσιώδης λοιπόν επιλογές, όσον αφορά τα εργαλεία, για την υλοποίηση της εφαρμογής είναι η επιλογή της Βάσης Δεδομένων (**Oracle8i**), της κύριας γλώσσας προγραμματισμού (**Java - JSPs**) και του εργαλείου ανάπτυξης λογισμικού (**Oracle JDeveloper**).

Παρακάτω λοιπόν θα επικεντρωθούμε στα υπόλοιπα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν κατά την ανάπτυξη της εφαρμογής.

Ακολουθώντας , λοιπόν, τα υψηλά standard όλων των σύγχρονων web-based εφαρμογών βάσεων δεδομένων επιλέχθηκε ο Apache Web Server(1.3.14) καθώς είναι από τους πιο διαδεδομένους, αξιόπιστους, γρήγορους αλλά και συνεχώς αναπτυσσόμενους που υπάρχουν σήμερα. Επίσης επιτρέπει την αναδιανομή και χρήση τόσο του source όσο και των binaries.

Για να κατασταθεί ο Apache "Java enabled web server" θα χρησιμοποιηθεί το Tomcat (3.2), το οποίο αποτελεί την επίσημη Reference Implementation του για τα Java Servlets και τα JavaServer Pages. Το Tomcat αναπτύσσεται σε ένα ανοιχτό περιβάλλον πολλαπλών συμμετοχών και διέπεται από την Apache Software Licence.

Επίσης επιλέχθηκε η λύση του DNS-based συστήματος με adaptive TTL αλγόριθμο και Round-Robin DNS, κυρίως για λόγους απόδοσης, μιας και απαιτείται πλήρης διαφάνεια σε επίπεδο URL για τους χρήστες.

Εργαλείο Υλοποίησης της Βάσης Δεδομένων

Η αρχιτεκτονική της βάσης δεδομένων που θα χρησιμοποιήσουμε είναι η **Oracle8i**. Τα επιμέρους εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν είναι το SQL *Plus (8.1.7.0.0). Μέσω

ενός λιτού interface θα καταφέρουμε την εκτέλεση σύνθετων SQL queries και την ταυτόχρονη συγκομιδή των αποτελεσμάτων τους είτε στην οθόνη, είτε σε flat text files.

Υλοποίηση Διαφόρων Τεχνολογιών

Υλοποίηση BC4GJ

Είναι απαραίτητο να κατασκευαστεί μία πληθώρα από **Entity Objects** και **View Objects** μέσω του εργαλείου **JDeveloper** προκειμένου να ικανοποιηθούν οι εξειδικευμένες ανάγκες των επιμέρους τμημάτων του συστήματος μας.

Υλοποίηση JSP files

Το μεγαλύτερο μέρος της υλοποίησης τους θα γίνει μέσω του εργαλείου JDeveloper. Για την αισθητική ίσως χρειαστούν και κάποια περαιτέρω εργαλεία editors όπως Dreamweaver και Notepad.

Υλοποίηση dynamic html από Javascript

Κάποιες Html σελίδες ίσως χρειαστεί να παραχθούν από συναρτήσεις Javascript και όχι μέσω JSPs για την δημιουργία κάποιων γραφικών.

Επίσης θα χρειαστεί η κλίση κάποιων Javascript συναρτήσεων σε διάφορα αρχεία, και ως επί το πλείστον στις περιπτώσεις ύπαρξης φόρμας ή πεδίου προς συμπλήρωση από το χρήστη.

Υλοποίηση Java

Η χρήση της Java θα μας βοηθήσει για τη διαδικασία πιστοποίησης των χρηστών στη βάση του συστήματος, την ορθή πρόσβαση σε αυτή και τη λιτή και αισθητικά προσεγμένη απεικόνιση των δυναμικά παραγόμενων αποτελεσμάτων. Βασικό χαρακτηριστικό είναι ότι όλοι οι πίνακες μιας οποιασδήποτε σελίδας JSP παράγονται από κατάλληλες μεθόδους Java, καθώς προσδίδουν ύψιστη ευελιξία στο όλο σύστημα, μεταφερσιμότητα και βέλτιστη απόδοση, με εύκολα παραμετροποιήσιμους παράγοντες και δυνατότητες εύκολης αλλαγής υποκείμενων καίριων στοιχείων, όπως οι οντότητες της

βάσης, χωρίς να απαιτείται ιδιαίτερη προγραμματιστική παρέμβαση κατά την περίπτωση αλλαγών ή/ και προσθηκών στο όλο σύστημα μελλοντικά.

Υλοποίηση επικοινωνίας με τη βάση

Η απαραίτητη επικοινωνία με τη Βάση πραγματοποιείται με τη χρήση εργαλείων export και import της Oracle8i. Απαιτείται λοιπόν η ύπαρξη ενός database administrator, ο οποίος ανάμεσα στα λοιπά θα αναλάβει και την παραπάνω διαδικασία.

Υλοποίηση Hardware

Για την δημιουργία όλων των παραπάνω απαιτούνται τα παρακάτω:

Φάση ανάπτυξης λογισμικού

- **processor:** Intel Pentium III 800 MHz
- **RAM:** 512 MB
- **VGA card:** Matrox DH 32 MB
- **Monitor:** Nokia 446 Pro 19"
- **OS:** Windows 2000®

Υλοποίηση με Τεχνολογία Java sms Gateway

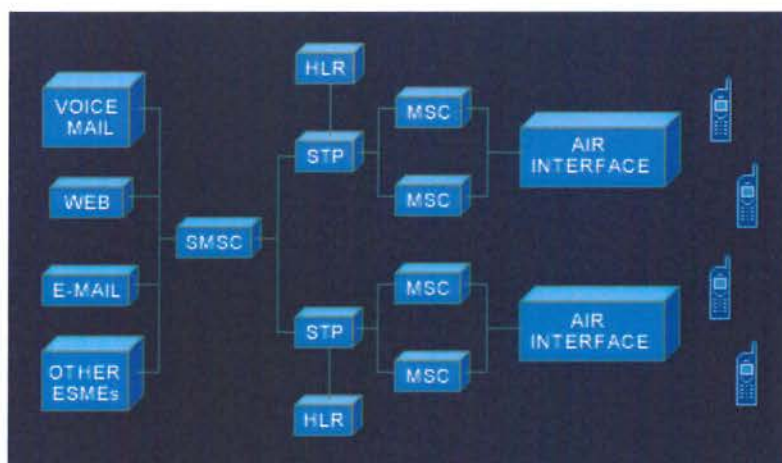
Στην περίπτωση που η ενημέρωση της Υπηρεσίας από το κατάλυμα γίνεται με ένα SMS

Αρχιτεκτονική SMS Γενικά

Η παρακάτω εικόνα δείχνει τη δομή του βασικού δικτύου SMS. Αποτελείται από τα ακόλουθα :

- **Short Messaging Entity:** Το SME είναι μια οντότητα που μπορεί να λαμβάνει ή να στέλνει μηνύματα. Το SME μπορεί να βρίσκεται μέσα σε ένα fixed δίκτυο, έναν κινητό σταθμό ή άλλο κέντρο υπηρεσιών.

- **Short Message Service Center:** Το SMSC είναι υπεύθυνο για τη καθυστέρηση, την αποθήκευση και την προώθηση ενός SMS μεταξύ ενός κινητού σταθμού και του SME.
- **SMS-Gateway MSC:** Το SMS-Gateway MSC είναι ένα MSC ικανό να λαμβάνει ένα SMS από ένα SMSC, ρωτώντας τον HLR για πληροφορίες δρομολόγησης και παραδίδοντας το SMS στον επισκεπτόμενο VLR του κινητού σταθμού που λαμβάνει το SMS.
- **Home Location Register:** Ο HLR είναι μια βάση δεδομένων που χρησιμοποιείται για μόνιμη αποθήκευση και διαχείριση των συνδρομών και των προφίλ υπηρεσίας. Κατόπιν ερώτησης στον SMSC, ο HLR παρέχει τις πληροφορίες δρομολόγησης για τον ενδουκνιόμενο συνδρομητή.
- **Mobile Switching Center:** Το mobile switching center (MSC) εκτελεί τις switching λειτουργίες του συστήματος και ελέγχει τις κλήσεις προς και από άλλα τηλεφωνικά συστήματα και συστήματα δεδομένων.
- **Visitor Location Register :** Ο VLR είναι μια βάση δεδομένων που περιέχει προσωρινές πληροφορίες για τους συνδρομητές. Αυτές οι πληροφορίες είναι απαραίτητες για τον MSC, ώστε αυτός να εξυπηρετεί συνδρομητές-επισκέπτες.



Σχήμα 18 - Αρχιτεκτονική SMS (<http://www.ece.ntua.gr/>)

Short Message Service Center

Το Short Message Service Center (SMSC) είναι ένας συνδυασμός hardware και software, που είναι υπεύθυνο για τις καθυστερήσεις, την αποθήκευση και την προώθηση ενός SMS μεταξύ του SME και του κινητού σταθμού-τερματικού.

Το SMSC πρέπει να έχει υψηλή αξιοπιστία, χωρητικότητα συνδρομητών και έξοδο μηνυμάτων. Επιπλέον, το σύστημα θα πρέπει να μπορεί εύκολα να μετατραπεί ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στις αυξανόμενες ανάγκες για SMS.

Service Elements

Το SMS αποτελείται από πολλά στοιχεία σχετιζόμενα με την παραλαβή και καταχώρηση των μηνυμάτων :

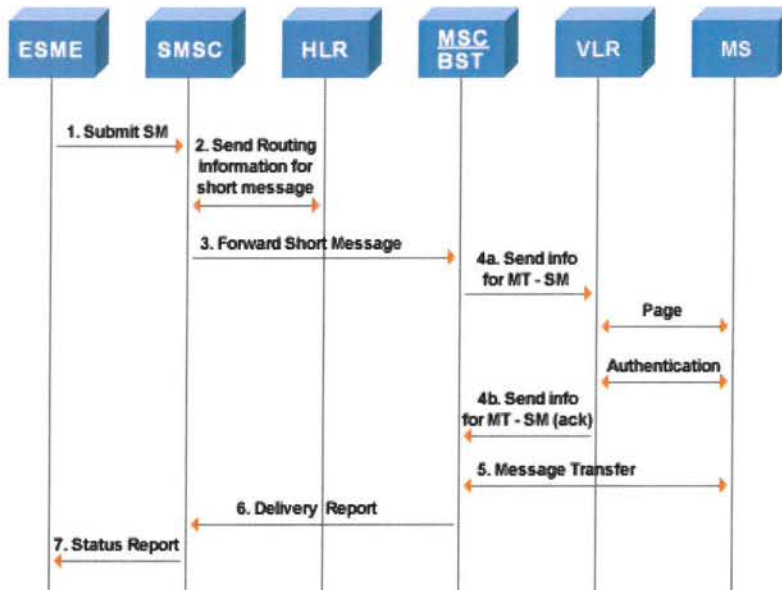
- **Λήξη μηνύματος** : το SMSC αποθηκεύει και προσπαθεί να ξαναστείλει τα SMS για μη διαθέσιμους παραλήπτες μέχρι να επιτύχει η παράδοση των SMS ή μέχρι να φτάσει η ημερομηνία λήξης του μηνύματος.
- **Προτεραιότητα** : αυτή η πληροφορία παρέχεται από τον SME για να επισημάνει τα επείγοντα μηνύματα και να τα διαχωρίσει από τα μηνύματα μεσαίας προτεραιότητας. Τα επείγοντα μηνύματα αποκτούν συνήθως υψηλή προτεραιότητα έναντι των άλλων άσχετα από την ώρα άφιξης τους στην SMSC πλατφόρμα.
- **Διαβάθμιση μηνύματος** : Το SMSC αποθηκεύει το μήνυμα για μια χρονική περίοδο όχι μεγαλύτερη από το χρόνο λήξης του μηνύματος και αφότου ο χρόνος διαβάθμισης λήξει, το μήνυμα θα σταλεί σε ένα εναλλακτικό σύστημα μηνυμάτων για παράδοση στον χρήστη.

Μεταφορά SMS

Τα βήματα για την μεταφορά ενός SMS φαίνονται στην ακόλουθη εικόνα και είναι τα εξής:

- Το SMS καταχωρείται από τον ESME στο SMSC.
- Αφού ολοκληρωθούν οι εσωτερικές διεργασίες, το SMSC ρωτά τον HLR και λαμβάνει τις πληροφορίες δρομολόγησης για τον κινητό συνδρομητή.
- Το SMSC στέλνει το SMS στον MSC χρησιμοποιώντας τη λειτουργία προώθησης μηνύματος.
- Ο MSC ανακτά τις πληροφορίες για τον συνδρομητή από τον VLR. Αυτή η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει και μια λειτουργία αυθεντικοποίησης.
- MSC μεταφέρει το SMS στον MS.
- MSC επιστρέφει στον SMSC το αποτέλεσμα της προώθησης του μηνύματος.

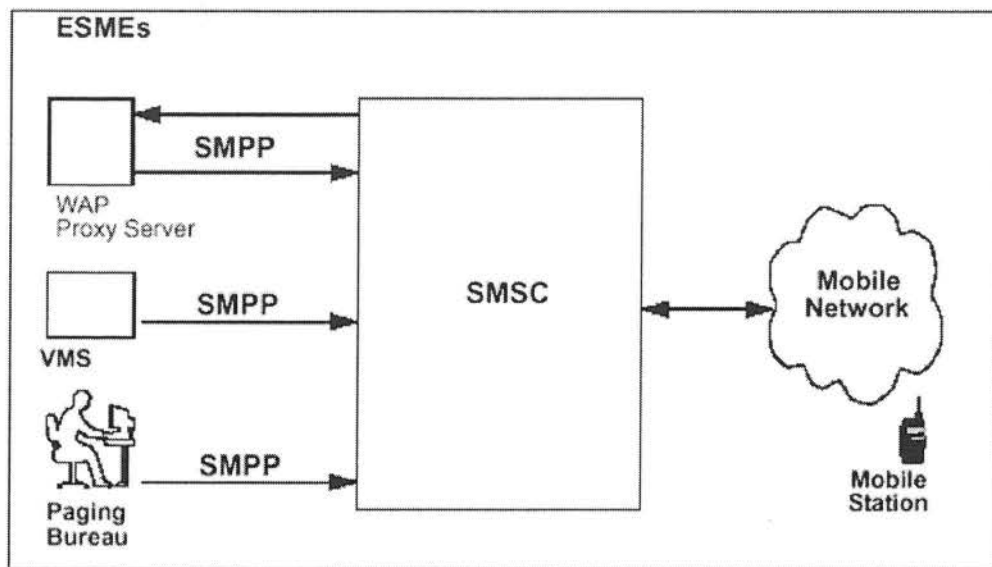
- Αν ζητηθεί από τον ESME, το SMSC επιστρέφει μια αναφορά κατάστασης που είναι ενδεικτική της παράδοσης του μηνύματος.



Σχήμα 19 - Βήματα μετάδοσης SMS (<http://www.ece.ntua.gr/>)

Το Πρωτόκολλο SMPP (Short Message Peer to Peerprotocol)

Το πρωτόκολλο SMPP είναι ένα ανοικτό πρότυπο (open industry standard) που σχεδιάστηκε για να απλοποιήσει την σύνδεση και την επικοινωνία για την μεταφορά SMS μεταξύ των κέντρων SMSC και μίας εξωτερικής οντότητας ESME (External Short Message Entity) όπως έναν WAP Proxy Server ή EMail Gateway. Η θέση του φαίνεται καθαρά στην παρακάτω εικόνα:



Σχήμα 20 - Το Πρωτόκολλο SMPP (http://cgi.di.uoa.gr/~btsetsos/Thesis_LBS_Push.pdf)

Χρησιμοποιώντας το πρωτόκολλο SMPP, μία ESME μπορεί να στείλει και να λάβει μηνύματα προς και από ένα κέντρο SMSC πάνω από δικτυακή σύνδεση TCP/IP. (http://cgi.di.uoa.gr/~btsetsos/Thesis_LBS_Push.pdf)

Οι σημαντικότερες λειτουργίες που υποστηρίζει το SMPP είναι οι εξής:

- Μεταφέρει μηνύματα από μία οντότητα ESME σε πολλούς προορισμούς μέσω των κέντρων SMSC.
- Μία οντότητα ESME μπορεί να λαμβάνει μηνύματα μέσω των κέντρων SMSC από κινητούς σταθμούς ή άλλες οντότητες.
- Επερώτηση για την κατάσταση ενός μηνύματος που είναι αποθηκευμένο στο κέντρο SMSC.
- Ακύρωση ή αντικατάσταση μηνυμάτων.
- Χρονοπρογραμματισμός ενός μηνύματος (ημερομηνία και ώρα παράδοσης).
- Επιλογή του τύπου του μηνύματος (datagram ή store-and-forward).
- Καθορισμός της προτεραιότητας αποστολής του μηνύματος.
- Καθορισμός της χρονικής ισχύος του μηνύματος.

Πλεονεκτήματα του SMS

Το SMS παρέχει ένα ισχυρό μέσο για την διαφοροποίηση των υπηρεσιών. Τα πλεονεκτήματα του SMS για τον παροχέα των υπηρεσιών είναι τα εξής :

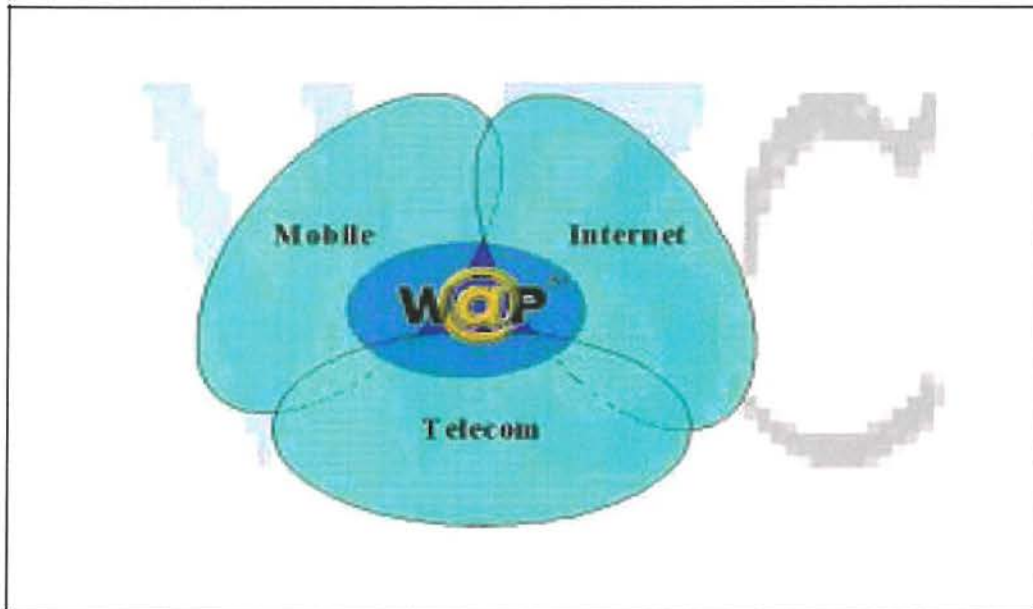
- αποτελεί μια εναλλακτική λύση σε αλφαριθμητικές paging υπηρεσίες,
- επιτρέπει την ασύρματη πρόσβαση σε δεδομένα σε εμπορικούς συνεργάτες,
- παρέχει προστιθέμενες υπηρεσίες, όπως email, voicemail και fax mail ενσωμάτωση, υπηρεσία υπενθύμισης,
- παρέχει διαχειριστικές υπηρεσίες, όπως συμβουλές χρέωσης, μέσω του αέρα downloading και παροχή υπηρεσιών.

WAP

Το WAP (Wireless Application Protocol) είναι ένα ανοιχτό διεθνές πρότυπο (standard) για την παρουσίαση και την παράδοση πληροφορίας και υπηρεσιών σε ψηφιακά κινητά τηλέφωνα, PDAs (Personal Digital Assistants) και άλλα ασύρματα τερματικά. Το πρωτόκολλο αυτό αναπτύχθηκε από τον οργανισμό WAP Forum μετά από τους στόχους που ετέθησαν και οι οποίοι ήταν οι εξής:

- Να εξασφαλιστεί η συμβατότητα των προϊόντων που παράγονται από εταιρίες της ασύρματης βιομηχανίας, έτσι ώστε να υπάρχει ανάπτυξη της αγοράς.
- Να γίνει δυνατή η πρόσβαση σε υπηρεσίες του Internet από τις κινητές συσκευές.
- Να δημιουργηθεί ένα παγκόσμια αποδεκτό πρωτόκολλο έτσι ώστε να είναι συμβατό σε όλες τις τεχνολογίες των δικτύων.

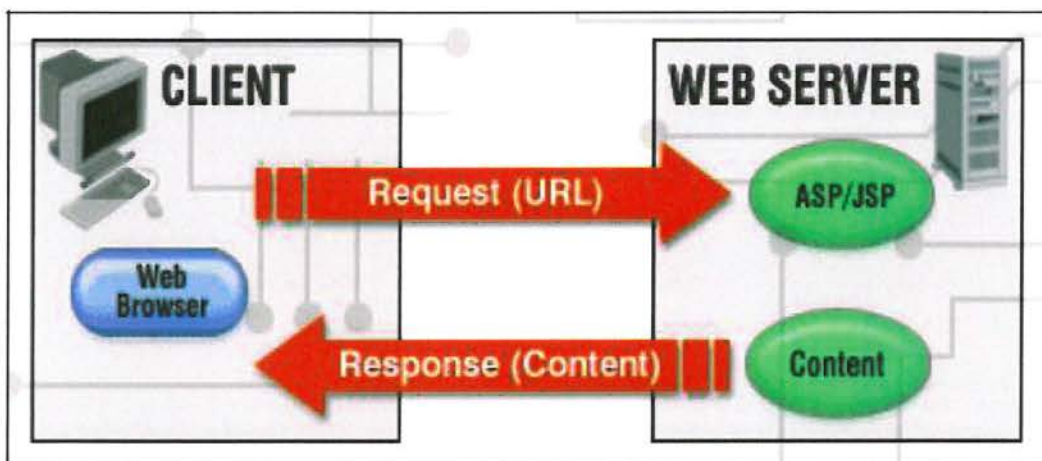
Είναι προφανές λοιπόν ότι το πρωτόκολλο συνδέεται άμεσα με τις τεχνολογίες του Internet και αποτελεί τον συνδετικό κρίκο μεταξύ αυτών των τεχνολογιών και της ασύρματης μετάδοσης της πληροφορίας, όπως χαρακτηριστικά απεικονίζει η παρακάτω εικόνα:



Σχήμα 21 - Η σχέση του WAP με τις υπόλοιπες τεχνολογίες
(http://cgi.di.uoa.gr/~btsetsos/Thesis_LBS_Push.pdf)

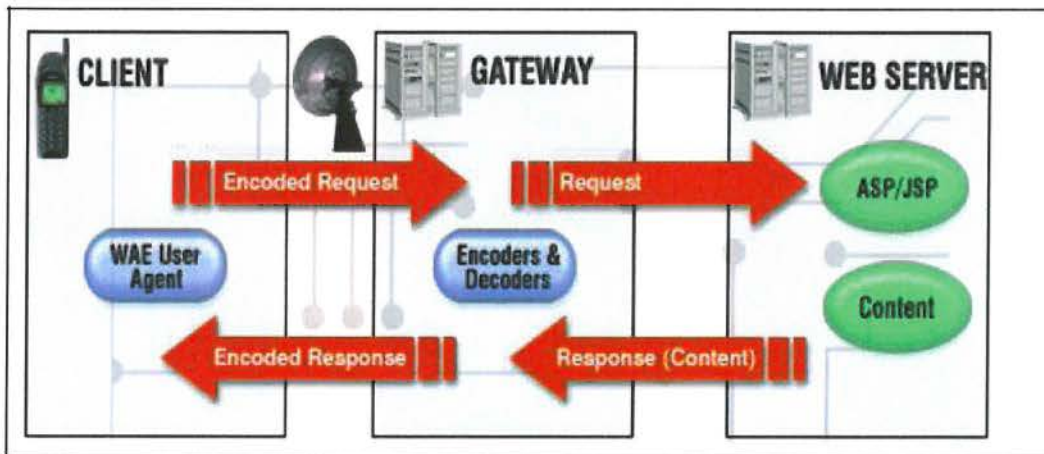
Αρχιτεκτονική SMS Gateway

Στον χώρο του Internet, το μοντέλο που ακολουθείται στην παράδοση της πληροφορίας είναι αυτό του εξυπηρετούμενου – εξυπηρετή (client-server). Η παρακάτω εικόνα απεικονίζει αυτόν τον τρόπο μεταξύ του εξυπηρετή (web server) και του εξυπηρετούμενου (client). Ο εξυπηρετούμενος κάνει μία αίτηση (request) προς τον εξυπηρετή που με τη σειρά του απαντά με το περιεχόμενο (response).



Σχήμα 22 - Το μοντέλο Client- Server στο Internet
(http://cgi.di.uoa.gr/~btsetsos/Thesis_LBS_Push.pdf)

Η στενή διασύνδεση του WAP με τον χώρο του Internet έχει σαν αποτέλεσμα η γενική αρχιτεκτονική να είναι παρόμοια με αυτήν της παραπάνω εικόνας, με μερικά επιπρόσθετα στοιχεία, όπως φαίνεται. Η ύπαρξη μίας πύλης (gateway), ή αλλιώς WAP προxy, κρίνεται απαραίτητη αφού αποτελεί τον ενδιάμεσο μεταξύ του εξυπηρετούμενου (που τώρα είναι μια ασύρματη συσκευή) και του εξυπηρέτη. Η επικοινωνία της πύλης με το τερματικό γίνεται με βάση τα πρωτόκολλα του WAP ενώ με τον εξυπηρέτη γίνεται με βάση τα πρωτόκολλα του Internet.



Σχήμα 23 – Η θέση του WAP στο μοντέλο Client – Server
(http://cgi.di.uoa.gr/~btsetsos/Thesis_LBS_Push.pdf)

Κεφάλαιο 7

Απαιτήσεις Συστήματος και Μελλοντικές Επεκτάσεις

Απαιτήσεις Συστήματος

Απαιτήσεις Client

Για την λειτουργία του συστήματός μας υπάρχουν κάποιες απαιτήσεις όσον αφορά την πλευρά του client.

Θα πρέπει να επισημάνουμε τις ελάχιστες απαιτήσεις που πρέπει να έχει το συστημά μας, έτσι ώστε να μπορεί να δουλέψει η εφαρμογή με όσο δυνατόν καλύτερα αποτελέσματα.

ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗΣ :

- Επεξεργαστής Pentium IV 1,2 GHz ή συμβατός
- 256MB μνήμη RAM
- Ελάχιστη Ανάλυση οθόνης 1024*768
- Σε περίπτωση χρήσης πολλαπλών εφαρμογών στον ίδιο υπολογιστή προτείνουμε 512MB μνήμη RAM.

ΣΥΝΔΕΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΥΚΤΙΟ

- ADSL INTERNET με ελάχιστη ταχύτητα σύνδεσης 512 KB
- Service Pack 4 για Windows 2000 (Υποχρεωτικό)
- Service Pack για Windows XP (Υποχρεωτικό)

Συνοψίζονται επίσης στην ύπαρξη Javascript enabled web browser στο σύστημά του. Όλοι οι σύγχρονοι browsers νέας γενιάς υποστηρίζονται , όπως οι Firefox (εκδόσεις 0.8 και νεότερες),Internet Explorer (εκδόσεις 5.5 και νεότερες),Mozilla (εκδόσεις 1.4 και νεότερες), Netscape (εκδόσεις 7.1 και νεότερες) και Safari (εκδόσεις 1.3 και νεότερες).

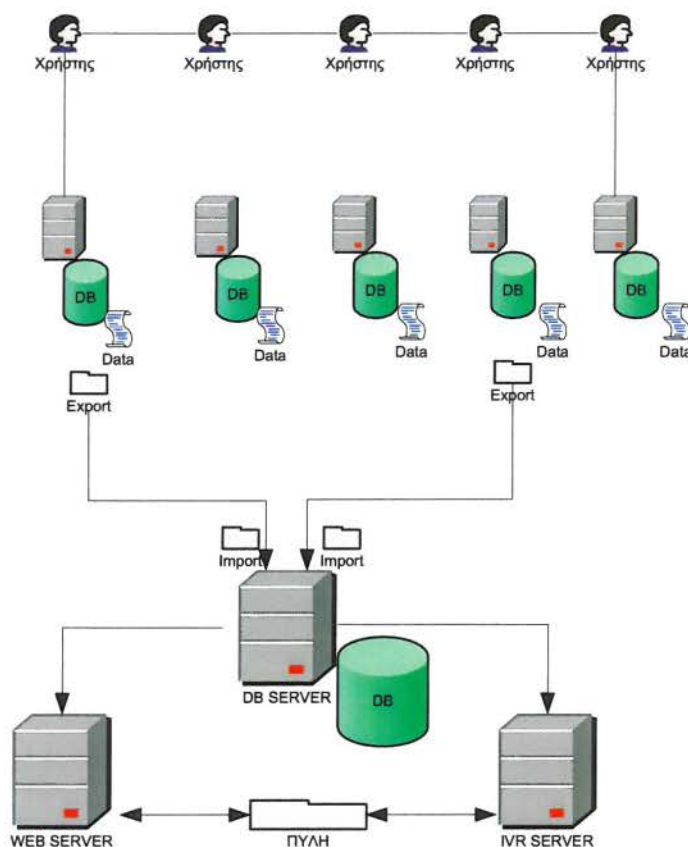
Στην περίπτωση που ο χρήστης δεν τηρεί τις παραπάνω προδιαγραφές ή η επιλογή Javascript είναι απενεργοποιημένη θα εμφανίζεται ένα κατάλληλο μήνυμα που θα τον προτρέπει να αναβαθμίσει το λογισμικό του.

Στο σύστημα, ως client χρησιμοποιείται ένας απλός φυλλομετρητής (browser). Στο επίπεδο του web tier χρησιμοποιείται το Oracle Portal. Ο πυρήνας του συστήματος (το επίπεδο του business logic), υλοποιείται με την χρήση Java APIs (JSP's , Servlets και EJB components). Τη διαφύλαξη και ανάκτηση των δεδομένων, στο επίπεδο του Enterprise Data Tier αναλαμβάνει το σύστημα διαχείρισης δεδομένων της Oracle (RDBMS). Η επεξεργασία των δεδομένων γίνεται με την χρήση ενός Interface το οποίο υπακούει στα

ευρέως διαδεδομένα και τυποποιημένα πρωτόκολλα των Web Services .Με τον τρόπο αυτό το σύστημα μπορεί να παραμένει ανοικτό προς συστήματα τρίτων κατασκευαστών .

Επίσης χρησιμοποιούνται και κάποιες εφαρμοσμένες τεχνολογίες όπως τα portals, τα οποία είναι συστήματα που επιτρέπουν σε χρήστες να αποκτούν τις πληροφορίες που ζητούν μέσω ενός browser. Οι πληροφορίες αυτές μπορεί να προέρχονται από διαφορετικές πηγές, και το portal της «συμπυκνώνει» σε ένα κοινό σημείο εισόδου. Τα portals συνήθως υποστηρίζουν «προσωποποίηση» της πληροφορίας, έτσι ώστε ο κάθε χρήστης ή ομάδα χρηστών να προσαρμόζει το είδος και την μορφή των πληροφοριών τις οποίες λαμβάνει. Το Oracle Application Server Portal είναι ένα εργαλείο/λογισμικό συστήματος το οποίο χρησιμοποιείται για την κατασκευή τέτοιων portals. Παρέχει ένα ασφαλή και εύκολα διαχειρίσιμο τρόπο, για την πρόσβαση και την επικοινωνία με τα διάφορα συστήματα ενός οργανισμού. Συνδέεται με το σύστημα **Single Sign On** της Oracle για τον έλεγχο της πρόσβασης στο σύστημα και την ταυτοποίηση των χρηστών.

Επίσης θα πρέπει να υπάρχουν εγκατεστημένοι εκτυπωτές είτε στο ίδιο το σύστημα, είτε έμμεσα στο περιβάλλον τοπικού δικτύου (LAN). Οι εκτυπωτές θα δώσουν την δυνατότητα στο χρήστη να εκτυπώνει τα διάφορα reports του συστήματος.



Σχήμα – Λειτουργία Συστήματος

Απαιτήσεις Server

Όσον αφορά τις λειτουργικές απαιτήσεις του συστήματος από τη πλευρά του καθενός από τους servers που θα το σηκώσουν απαιτείται για την εύρυθμη λειτουργία του , ένα κατανομημένο περιβάλλον web servers με δυνατότητες DNS. Ένα τέτοιο περιβάλλον είναι εύκολο να στηθεί σε ένα περιβάλλον Linux ,καθώς έχει μεγαλύτερη υπολογιστική ισχύ σε σχέση με τα άλλα λειτουργικά περιβάλλοντα.

Επίσης απαιτείται broadband σύνδεση με το Internet, έτσι ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει σε μεγάλο αριθμό request.

Ασφάλεια

Για την ασφάλεια του συστήματος χρησιμοποιούνται συστήματα firewall της CISCO και λογισμικό συστήματος από την Oracle. Ο Oracle Application Server παρέχει ένα συμπαγές σύστημα εργαλείων για την δημιουργία ασφαλών συστημάτων με τον Oracle Apache based HTTP Server, τους Oracle Application Server Containers for J2EE και το Oracle AS Portal. Όλα τα τμήματα του προαναφερθέντος framework χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του OracleAS Infrastructure, το οποίο με την σειρά του αποτελείται από το Metadata Repository και το Identity Management. Η υπηρεσίες ασφάλειας του συστήματος ξεκινούν από τις δοκιμασμένες και διαμορφώσιμες υπηρεσίες ασφαλείας του HTTP Server και περνά σε ένα σύνολο single sign on υπηρεσίες οι οποίες έχουν επεκταθεί από το Oracle Internet Directory (ένα LDAP version 3 directory).

Επεκτάσεις

Μελλοντικές Επεκτάσεις

Το παραπάνω υποθετικό σύστημα θα πρέπει να είναι αρκετά ευέλικτο ούτως ώστε να μπορούν με το χρόνο να αναβαθμιστούν τα υπάρχοντα Υποσυστήματα αλλά και να γίνουν και κάποιες επεκτάσεις, ή και η ανάπτυξη εξ ολοκλήρου καινούργιων υποσυστημάτων.

ΠΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΤΟΥ Ο.Ε.Ε.

Τέλος, σε καθαρά τεχνικό επίπεδο μπορεί να πραγματοποιηθεί βελτίωση της παρεχόμενης ποιότητας υπηρεσίας με χρήση εξειδικευμένου proxy server για το στατικό κομμάτι του web site και ιδιαίτερων πολυπλοκότερων τεχνικών load balancing και web caching.

Κεφάλαιο 8

Επίλογος- Συμπεράσματα

Σύνοψη και συμπεράσματα

Προτεινόμενες λύσεις

Με την ολοκλήρωση της διπλωματικής καταλήγουμε σε δύο προτεινόμενες λύσεις:

1) Η πιο οικονομική και εύκολη λύση που περιγράψαμε είναι η εγκατάσταση ενός υποσυστήματος με τεχνολογία JSP στα καταλύματα, τα οποία είναι στο πρόγραμμα του κοινωνικού τουρισμού. Μέσω του υποσυστήματος θα καταχωρείται η είσοδος και έξοδος των δικαιούχων στο κατάλυμα. Η παραπάνω λύση όμως θα προσέφερε τεράστια ευκολία στον οργανισμό καθώς θα έκανε εφικτή την δημιουργία ενός ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος με κοινή Βάση Δεδομένων, το οποίο θα αποτελούταν από υποσυστήματα (modules) ανάλογα με το κάθε τμήμα και τις απαιτήσεις του οργανισμού. Επίσης θα μπορούσαν να ενσωματωθούν και άλλα υποσυστήματα κάθε φορά ανάλογα με τις ανάγκες του οργανισμού. Γενικότερα θα ήταν μία πιο ολοκληρωμένη λύση καθώς θα υπήρχαν ανεξάρτητα υποσυστήματα που θα υποστήριζαν όλες τις εφαρμογές και εργασίες του οργανισμού, και θα είχαν και την δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ τους όπου χρειάζεται. Η λύση αυτή επίσης δίνει δυνατότητες δημιουργίας ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος, το οποίο θα καλύπτει αν όχι όλες, αρκετές όμως λειτουργίες του οργανισμού και θα έχει ένα κοινό User Interface για τους δημοσίους υπαλλήλους και με τα κατάλληλα δικαιώματα ο κάθε χρήστης θα χειρίζεται τα υποσυστήματα, ή ακόμη και σενάρια χρήσης (usecases) , τα οποία του επιτρέπει η θέση του. Δίνει επίσης τη δυνατότητα να σχεδιαστεί και ένα MIS , από το οποίο τα ανώτατα στελέχη θα αντλούν πληροφορίες για τις στρατηγικές αποφάσεις και θα οργανώνουν αποτελεσματικότερα την κατανομή πόρων και προγραμμάτων. Το πιο σημαντικό όμως είναι ότι όλες αυτές οι λειτουργίες θα ενοποιηθούν σε μία κοινή βάση δεδομένων , η οποία θα επιτρέπει όπου χρειάζεται επικοινωνία μεταξύ των υποσυστημάτων.

Αν και η παραπάνω από πλευράς κόστους είναι η πιο οικονομική λύση και στην υλοποίησή της από τον Ο.Ε.Ε αλλά και για τους ιδιοκτήτες των καταλυμάτων , το πρόβλημα εντοπίζεται στον αριθμό των καταλυμάτων που μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις αυτής της λύσης. Το μεγαλύτερο ποσοστό των καταλυμάτων, που είναι συμβεβλημένα με τον Οργανισμό για το πρόγραμμα του κοινωνικού τουρισμού είναι μικρές μονάδες οικογενειακού τύπου και δεν διαθέτουν μηχανογράφηση ούτε και προσωπικό με

βασική έστω κατάρτιση για τη χρήση υπολογιστών, οπότε και η απλή διαχείριση ενός απλοποιημένου υποσυστήματος, ίσως να ήταν δύσκολη γι αυτούς.

Ο απαιτούμενος εξοπλισμός όμως μπορεί να αντιμετωπιστεί ως εργαλείο της εργασίας τους και να αποτελεί συμβατική τους υποχρέωση η καταχώρηση των κοινωνικών τουριστών μέσω του υποσυστήματος.

2)Μια ακόμη αρκετά αποδοτική, απλή και σύγχρονη λύση που επίσης περιγράψαμε είναι η επικοινωνία και ενημέρωση του Οικονομικού Τμήματος από το Κατάλυμα μέσω ενός απλού sms που θα περιέχει τα στοιχεία του Δ.Κ.Τ που εισέρχεται στο κατάλυμα. Ο χρήστης (ξενοδοχοϋπάλληλος) θα στέλνει ένα απλό sms, το οποίο θα λαμβάνει ο υπάλληλος της υπηρεσίας μέσω ενός προγράμματος. Στην αγορά ήδη χρησιμοποιούνται τέτοιου είδους προγράμματα από ραδιοφωνικούς σταθμούς, κανάλια, εταιρείες κτλ.

Επίσης υπάρχουν και έτοιμα προγράμματα sms gateway ,τα οποία με την κατάλληλη παραμετροποίηση από την εταιρία που το προωθεί ,εξυπηρετεί τις ανάγκες κάθε χρήστη. Η Atlantis Group <http://atlantis.uoc.gr> του Πανεπιστημίου Κρήτης έχει υλοποιήσει ένα τέτοιο πρόγραμμα ATL MME (gateway),το οποίο έχουν αναλυθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο οι δυνατότητες του.

Σαφώς και αυτό το πρόγραμμα παρουσιάζει κάποια προβλήματα και ένα από αυτά είναι το κόστος, καθώς η Υπηρεσία (κοινωνικού τουρισμού) θα πρέπει να μην χρεώνει τα μηνύματα στους αποστολείς (υπάλληλος καταλύματος) ή η χρέωση να είναι αρκετά μικρή , καθώς αν εισέλθουν σε μία μέρα 40 Δ.Κ.Τ. στο ίδιο κατάλυμα, ίσως οι υπάλληλοι-ιδιοκτήτες των καταλυμάτων να αντιδράσουν γι αυτή την επιβάρυνση του sms που θα στέλνουν.

Όπως γίνεται κατανοητό αυτό το σύστημα δεν μπορούμε να το ενοποιήσουμε με άλλα υποσυστήματα, όπως αναφέραμε για το προηγούμενο. Παρόλα αυτά έχει ισχυρές δυνατότητες καθώς ο χρήστης – δημόσιος υπάλληλος θα μπορεί να περνάει για παράδειγμα τους αριθμούς που έχουν δώσει τα καταλύματα (αριθμούς κινητού), και έτσι να μπορεί να βλέπει πχ ότι στο τάδε κατάλυμα εισήλθαν 100 δικαιούχοι, για το μήνα Ιούνιο. Ακόμη έχει την δυνατότητα δημιουργίας στατιστικών βάση των sms που έχουν αποσταλεί. Επίσης έχει την δυνατότητα απαντητικών μηνυμάτων. Σαφώς όλα αυτά χρειάζονται την κατάλληλη παραμετροποίηση, η οποία θα γίνει με την βοήθεια του εξουσιοδοτημένου Help Desk που προσφέρει η εταιρεία για την συγκεκριμένη εφαρμογή.

Η λύση αυτή απαντά στις πληροφοριακές ανάγκες που περιέγραψε τόσο το Οικονομικό τμήμα όσο και το τμήμα φυσικής αγωγής, που είναι αρμόδιο για το πρόγραμμα

κοινωνικού τουρισμού. Ωστόσο εκτιμούμε ότι πρόκειται για λύση που δεν δίνει προοπτική στον Οργανισμό και κυρίως δεν λύνει το πρόβλημα των πολλαπλών και απαιτητικών ελέγχων και καταχωρήσεων που ο υπάλληλος θα συνεχίσει να κάνει χειρωνακτικά.

Συμπέρασμα

Και οι δύο λύσεις είναι συμβατές με τις πληροφοριακές ανάγκες που περιέγραψαν οι διοικητικοί υπάλληλοι του Οργανισμού, η κάθε μία για διαφορετικούς λόγους. Η τελική επιλογή μετά από εμπειριστατωμένη μελέτη κόστους βρίσκεται στην δικαιοδοσία της Διοίκησης η οποία θα κληθεί να επιλέξει την πλέον εύχρηστη και αποδοτική για τις ανάγκες του οργανισμού σύμφωνα με τον στρατηγικό της σχεδιασμό.

Βιβλιογραφία

- Alexander Hamilton Institute mc. (2001). *Πολιτικές και διαδικασίες πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης*. Αθήνα: Κριτήριο εκδοτική και συμβουλευτική Ε.Π.Ε.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2006). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης* (6η έκδοση εκδ.). Αθήνα: Κλειδάριθμος.
- www.atlantis-group.gr*. (n.d.). Ανάκτηση 12 22, 2008, από atlantis group:
<http://www.atlantis.gr>
- www.atlantisgroup.gr/engine/index.php?op=modload&modname=downloads&action=downlo
adsviewfile&ctn*. (n.d.). Ανάκτηση 12 22, 2008
- www.hersonissos.gr/files/4/36/atlantisgroup-profile.pdf*. (n.d.). Ανάκτηση 12 22, 2008, από
<http://www.hersonissos.gr/files/4/36/atlantisgroup-profile.pdf>
- Δουκίδης, Γ. Ι. (2003). *Διοίκηση επιχειρήσεων και πληροφοριακά συστήματα*. Αθήνα: Ι. Σιδέρης.
- Δρανίδης, Δ. (n.d.). *www.it.teithe.gr/~dranidis/IS_NOTES_1.pdf*. Ανάκτηση 01 07, 2009, από www.it.teithe.gr.
- Οικονόμου, Γ., & Γεωργόπουλος, Ν. (2004). *Πληροφοριακά συστήματα για τη διοίκηση επιχειρήσεων*. Αθήνα: Μπένου.
- Τασόπουλος, Α. (2005). *Πληροφοριακά συστήματα*. Αθήνα: Σταμούλης Αθ. ΑΕ.

Παράρτημα

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

1η συνέντευξη

Ερώτηση: Η πρώτη επαφή του οικονομικού με το ΠΚΤ είναι στη σύνταξη του Προϋπολογισμού υποθέτω ναι ή όχι

Εφραιμίδου: Όχι. Κάτσε τώρα να το ξεχωρίσουμε. Ο προϋπολογισμός γίνεται μια συγκεκριμένη ημερομηνία μέχρι το Νοέμβριο κάθε χρονιάς. Επαφή με τον κοινωνικό τουρισμό έχουμε από την ώρα που εισηγείται η διεύθυνση της μέριμνας το καινούργιο πρόγραμμα του κοινωνικού τουρισμού και αρχίζουν και μας έρχονται οι συμβάσεις των ξενοδοχείων, μέσω νομικής υπηρεσίας, γιατί η πληρωμή των ξενοδοχείων απ την ώρα που γνωρίζουμε τις προϋποθέσεις του κοινωνικού τουρισμού αργεί

Ερώτηση: Δηλαδή δεν έχετε από την αρχή ένα συγκεκριμένο ποσό βάσει του οποίου πρέπει να κινηθείτε το ΠΚΤ

Κράλιεβιτς : Ε, βέβαια

Εφραιμίδου: είθισται, πρώτα να γίνεται ο προϋπολογισμός και η διεύθυνση μέριμνας να κανονίζει τα λεφτά που έχουμε με το πρόγραμμα που θα κάνει. Εδώ όμως παρατηρείται κάτι αντίστροφο έρχονται και λένε ότι ο Κοινωνικός τουρισμός είναι μια απόφαση πολιτική δηλ εμείς περνάμε στον προϋπολογισμό ένα κομμάτι χρημάτων αλλά πάρα πολλές φορές συμβαίνει ο κοινωνικός τουρισμός να 'χει ανοίξει τόσο πολύ που το ποσό αυτό δεν ανταποκρίνεται στα λεφτά που έχουμε βάλει εμείς.

Κράλιεβιτς: Συνήθως προηγείται η απόφαση του Δ.Σ για τους όρους και προϋποθέσεις του κοινωνικού τουρισμού και έπεται η κατάρτιση του προϋπολογισμού

Εφραιμίδου: Προηγείται η απόφαση για τον αριθμό των δελτίων και έπεται ο προϋπολογισμός. Όχι όμως πάντα τα τελευταία δύο χρόνια

Κράλιεβιτς :Βάσει της απόφασης προϋπολογίζεται.....

Εφραιμίδου: όχι καμία σχέση δηλ το πόσα δελτία θα δοθούν στον κοινωνικό τουρισμό του 9 εμείς δεν το ξέρουμε, δεν μας έχει κοινοποιηθεί κανένα πρακτικό, δεν μας έχει ενημερώσει η αρμόδια διεύθυνση

Κράλιεβιτς :Απλά ξέρεις ότι θα πάρουν όλοι, όσοι απογραφούν. Σούχει ένα πλαφόν στην απόφαση του Δ.Σ;

Εφραιμίδου: Ο, τι και να περνάνε δεν μας γνωστοποιείται εγκαίρως δηλ. έχουμε βάλει να φτιάξουμε τον προϋπολογισμό από τον Οκτώβριο και ότι αποφασίσουνε μας έρχεται πολύ εκ των υστέρων. Και όταν λέμε πολύ εκ των υστέρων δεν εννοούμε μέρες αλλά μήνες και ούτε έχουμε εικόνα καμία

Κράλιεβιτς :Πραγματική επαφή δεν έχουμε

Κράλιεβιτς :Άρα έχουμε μια πρώτη εκτίμηση για το πόσο θα στοιχίσει ή ποσό πρέπει να στοιχίσει βάσει.....

Εφραιμίδου: καμία εκτίμηση. Να στο εξηγήσω τώρα ξεκινάς το πρόγραμμα . ξέρεις πόσο θα κοστίσει το πρόγραμμα; Άλλος λέει 800.000 άλλος 900.000 δηλ. Ο ίδιος ο οργανισμός είναι τυφλός πάνω στις προτιμήσεις των ίδιων των δικαιούχων του δεν ξέρει πόσοι θα

Κράλιεβιτς : Όμως μέσα στον προϋπολογισμό εγγράφεις τι; Τη δυνατότητα

Εφραιμίδου: Εγγράφω ένα ποσό βάσει του προϋπολογισμού της προηγούμενης χρονιάς γιατί δεν μπορείς να ανοίξει τα κονδύλια σου γιατί σου λέει το υπουργείο Οικονομικών αύξηση των κονδυλίων σου 2, 3, 5%

Ερώτηση: Δηλαδή αυξάνεται το κονδύλι του περσινού προϋπολογισμού κατά 10%.

Εφραιμίδου: Εκτός και αν έρθει η Διοίκηση και σου πει φέτος θέλω να κάνω αυτό

Ερώτηση: Πρέπει συνεπώς να έχει ένα ποσό στον προϋπολογισμό. Κατά τη διάρκεια του προγράμματος χρειάζονται τροποποιήσεις, με διαδικασία γίνονται οι τροποποιήσεις αυτές, αν είναι εύκολο να γίνουν και πόσο χρόνο χρειάζονται

Εφραιμίδου: Σύμφωνα με τη νομοθεσία που υπάρχει για να κάνεις μεταφορά ενός ποσού από κωδικό σε κωδικό πρέπει αυτοί οι κωδικοί να ανήκουν στην ίδια οικογένεια. Δηλαδή εμείς έχουμε την οικογένεια των κωδικών που έχουν σχέση με παροχές. Αυτή η οικογένεια κωδικών είναι ο κοινωνικός τουρισμός, το εκδρομικό μας, τα βιβλία, η ψυχαγωγία γενικότερα. Αν στη διάρκεια της χρονιάς σου δεις ότι το πρόγραμμά σου ανεβαίνει πάρα πολύ και δεν σου φτάνουν τα λεφτά που έχεις προϋπολογίσει εφόσον έχει γίνει το άνοιγμα παίρνεις λεφτά από την ίδια οικογένεια κωδικών. Παίρνεις όμως λεφτά εφόσον τάχεις, Αν οι άλλοι σοι κωδικοί είναι οριακοί δεν πάρεις λεφτά. Ο νόμος λέει λοιπόν ότι παίρνεις λεφτά από την ίδια οικογένεια κωδικών και αυτό δεν το λέει τυχαία το κάνει για να σε περιορίσει. Αν ήταν έτσι ελεύθερο θα μπορούσε κάποιος να πει δεν αγοράζω καμία καρέκλα και όλα τα λεφτά θα τα ρίξω στις παροχές μου. Δεν γίνεται έτσι όμως είναι άλλη κατηγορία οι δαπάνες οι κεφαλαιουχικές άλλη κατηγορία οι δαπάνες οι επενδυτικές άλλη κατηγορία οι δαπάνες για παροχές. Πρέπει να πάρεις λοιπόν λεφτά από ους ίδιους κωδικούς.

Ερώτηση: Αντικειμενικά υπάρχει ένα όριο στο πόσα λεφτά μπορείς να πάρεις

Εκτός και αν έχεις άλλα επιπλέον λεφτά.....

Εφραιμίδου: Γι' αυτό πρέπει να ξέρεις τι σου γίνεται Ουσιαστικά είμαστε τυφλοί στο πόσα λεφτά θα πάει το πρόγραμμα και σταματάς να είσαι τυφλός όταν αρχίζουν οι πληρωμές των ξενοδοχείων. Οι πληρωμές των ξενοδοχείων λοιπόν συνήθως γίνονται μέχρι και το Νοέμβριο της κάθε χρονιάς. Το Νοέμβριο έρχεσαι λοιπόν να διαπιστώσεις ότι δεν σε φτάνουν τα λεφτά σου και αν όχι το Νοέμβριο τον Οκτώβριο καταλαβαίνεις ότι δεν θα σου φτάσουν τα λεφτά σου από την επικοινωνία σου με τα Περιφερειακά και κάνεις λοιπόν μια μεταφορά πίστωσης, εγκρίνει το Δ.Σ , να πάρεις λεφτά από αυτό τον κωδικό και να τα πας στον άλλο και στη συνέχεια αυτό εγκρίνεται και με απόφαση του Υπουργού. Το πόσο γρήγορο είναι εξαρτάται από το πόσο θέλεις βιαστείς. Στην περίπτωση που είναι όλοι μιλημένοι γιατί επείγει το θέμα θέλεις τουλάχιστον τρεις εβδομάδες.

Ερώτηση: Την τελευταία πενταετία έγιναν τροποποιήσεις , πόσες, για ποιο λόγο και σε ποιο χρονικό σημείο του προγράμματος;

Κράλιεβιτς :Τροποποιήσεις τι εννοείς μεταφορές;

Ερώτηση: Ναι τις μεταφορές

Εφραιμίδου: Κοίταξε να δεις γίνονται συνήθως Απαγορεύεται κατ' αρχήν να κάνεις συχνές μεταφορές πιστώσεων Αυτό σημαίνει ότι δεν λειτουργείς σωστά. Δεν παίζεις δηλαδή με τον προϋπολογισμό.

Κράλιεβιτς : Δεν έχεις κάνει καλό προϋπολογισμό.

Εφραιμίδου: Όχι δεν έχει κάνει καλό προϋπολογισμό το Οικονομικό. Να το ξεκαθαρίσουμε . Δεν έχει κάνει καλό προγραμματισμό η Διοίκηση.

Κράλιεβιτς :Δεν εξαρτάται από το Οικονομικό. Το Οικονομικό έχει πάρει στοιχεία και δεδομένα

Εφραιμίδου: αυτό σημαίνει ότι δεν έχουν προγραμματιστεί σωστά τα προγράμματα τους. Δεν σου επιτρέπει να κάνεις όσες μεταφορές θέλεις το Υπουργείο Οικονομικών. Δεν παίζεις με τους προϋπολογισμούς. Για να μεταφέρεις λεφτά κανονικά θα έπρεπε να είναι μια έκτακτη ανάγκη, κάτι που δεν ξέρεις. Το ότι ο Οργανισμός δεν προγραμματίζει δεν ξέρω αν γίνεται αλλού, να πηγαίνεις τυφλά και να μην ξέρεις τι λεφτά θα χρειαστείς. Πρέπει να κάνουμε λοιπόν μία με δύο μεταφορές το πολύ σε κάθε κωδικό. Και επειδή και εμείς συναισθανόμαστε όλο αυτό, δεν κάνουμε ατασθαλίες, προσπαθούμε και εμείς να κάνουμε μια με δύο φορές , δεν θα κάνεις τρεις τέσσερεις πέντε κάπου βάζεις και ένα όριο λες

φτάνει. Τα υπόλοιπα του χρόνου. Κατάλαβες; Αν είχαμε ελεύθερο θα μπορούσαμε να κάνουμε τέσσερεις και πέντε φορές , να πηγαίνεις τσιγγούνικα βάλε διακόσια όχι βάλε πεντακόσια όχι βάλε εξακόσια γίνεται μια διαδικασία και λες όλα μαζί βάλε ένα

Ερώτηση: Όλη αυτή η ιστορία γίνεται Οκτώβρη Νοέμβρη

Εφραιμίδου: όχι Από το Σεπτέμβρη έχεις αρχίσει και ανησυχείς και επικοινωνείς με τα περιφερειακά πως βλέπουν τα πράγματα και τι τιμολόγια έχουν στα χέρια τους δηλαδή αρχίζεις να υποψιάζεσαι το κακό που πάει να σε βρει σε εισαγωγικά από τέλος Αυγούστου με Σεπτέμβριο. Και αρχίζεις μια επικοινωνία με τα περιφερειακά γραφεία, τι έχετε στα χέρια σας και πόσα λεφτά νομίζετε ότι θα χρειαστεί. Αν γινότανε σωστή δουλειά από όλο τον Οργανισμό θάπρεπε τα περιφερειακά γραφεία με τις αναγγελίες που έχουν στα χέρια τους να είχαν μια εικόνα ακριβώς τι λεφτά θα χρειαστούνε. Αυτό είναι το στοιχείο που χρειάζεται. Με τις αναγγελίες που έχει στα χέρια του να ξέρει ότι θα δουλέψει με τόσα εκατομμύρια το πρόγραμμά του. Όμως οι συνάδελφοι λένε ότι δεν μπορούνε και δεν έχουν το χρόνο να διασταυρώσουνε τις αναγγελίες που τους κάνουνε τα ξενοδοχεία και να βγάλουνε το κόστος του προγράμματος ανά περιφερειακό γραφείο. Το ιδανικότερο θα ήτανε να δουλεύαμε με αναγγελίες. Έρχονται λοιπόν τα περιφερειακά εκεί κατά το τέλος Σεπτεμβρίου και σου λένε εγώ υπολογίζω πως θα πάω δύο εκατομμύρια, εγώ τρία εγώ πέντε . Κάνουμε έναν πρόχειρο υπολογισμό, βλέπουμε πόσα τι λεφτά έχει ο κωδικός και ξέρουμε στο περίπου πόσα λεφτά θα χρειαστούμε. Και εκεί αρχίζει η δουλειά, από που θα τα πάρουμε για να ενισχύσουμε τον κωδικό. Από την ώρα που αρχίζουμε και ανησυχούμε μέχρι την ώρα που αρχίζουμε να μεταφέρουμε τα λεφτά υπάρχει ένας χρόνος για να γίνει όλη αυτή η δουλειά.

Ερώτηση: Εκτιμάται ότι η πρακτική αυτή θα συνεχιστεί εφόσον δεν αλλάζει κάτι; Δηλαδή ο Οργανισμός θα συνεχίσει να δουλεύει έτσι

Εφραιμίδου: Έχουμε πει πάρα πολλές φορές ότι η κύρια ευθύνη είναι της Μέριμνας. Από κει ξεκινάνε όλα . Δεν νοείται να υπάρχει Διεύθυνση να κάνει προγράμματα και να μην ξέρει τελικά πόσα θα πάνε. Δεν έχει στοιχεία. Αποποιείται δηλ. Όλων των ευθυνών που υπάρχουν στην αρμοδιότητά της. Εγώ φαντάζομαι ότι αν ήμουν στην Μέριμνα ας πούμε και είχα κόσμο κάποιος θα ασχολιόταν αποκλειστικά με τα Περιφερειακά γραφεία, να έχει μια εικόνα πόσο της κοστίζει η ψυχαγωγία πόσο της κοστίζει ο κοινωνικός τουρισμός, να έχει συγκριτικά στοιχεία από χρόνο σε χρόνο, από πόλη σε πόλη και να νάχει μια εικόνα κόστους βρε παιδί μου δεν είναι δυνατόν να μην έχεις μια εικόνα κόστους σε πόσους έχεις δώσει κοινωνικό τουρισμό, σε πόσους έχεις δώσει θέατρα σε πόσους.....

Κράλιεβιτς :Εδώ θα ήταν χρήσιμο ένα πρόγραμμα που θα το δούλευε η περιφέρεια όλη και θα είχε ανά πάσα στιγμή συγκριτικά στοιχεία και κόστος προβλεπόμενο με βάσει τις αναγγελίες και όλα αυτά. Πως το σκέφτομαι στο μυαλό μου . Τα ξενοδοχεία που έχει η Περιφέρεια , την κατηγορία τους , το τι δίνει στον Οργανισμό με τις αναγγελίες και μόνο θάχε ένα προβλεπόμενο κόστος

Ερώτηση: Αυτό το βλέπετε ως ένα πρόγραμμα που θα λειτουργούσε στα τοπικά γραφεία ή θα είχε μια σύνδεση με την κεντρική υπηρεσία

Κράλιεβιτς :Το καλύτερο θα ήτανε να υπήρχε μια διασύνδεση να μπορούν από δω κεντρικά να δουν ανά πάσα στιγμή γιατί έτσι θα χρονοτριβούμε αν στέλνουν στοιχεία κάθε περιφερειακό γραφείο από μόνο του. Θα μπορούσε να ήταν συνδεδεμένο με εδώ και να μπορούμε ανά πάσα στιγμή εφόσον περνάνε στοιχεία, με την προϋπόθεση ότι περνιούνται στοιχεία και περνιούνται σωστά να έχουμε εικόνα από εδώ ανά πάσα στιγμή.....

Εφραιμίδου: Και που θάτανε και ασφαλές αυτό Ράνια, γιατί αμέσως - αμέσως θα πιάνανε τα ξενοδοχεία με τις διπλοπληρωμές και με τα διπλά εισιτήρια, με τα πουλημένα εισιτήρια δηλαδή και αυτοί θα κάνανε καλύτερα τη δουλειά τους όταν ερχόταν η ώρα να πληρώσουν

, που κάνουν ελέγχους βιβλίων πόρτας που κάνουν οι ξενοδόχοι και δελτίων με ένα κόππο θα γινότανε

Κράλιεβιτς :Το κακό είναι ότι πρέπει να περαστούν πολλά στοιχεία για ένα ξενοδοχείο, οπότε βάζοντας εσύ αναγγελίες μιας συγκεκριμένης ημερομηνίας, λέμε τώρα για ξενοδοχεία που έχουν μεγάλη δυναμικότητα και σου φέρνουν πολλά δελτία από κοινωνικό τουρισμό, να μπορούσες εσύ να πιάσεις κάτι που πάει να γίνει στραβό.

Εφραιμίδου: Που το κάνουν κανονικά στους ελέγχους.

Ερώτηση: Να παραμείνουμε λίγο θεματικά στον προϋπολογισμό. Φαίνεται ότι τα χρήματα που δίνονται στον κοινωνικό τουρισμό έχουν μια αυξητική πορεία ή όχι;

Εφραιμίδου :Ε, βέβαια

Ερώτηση: εκτιμάται ότι αυτή η πορεία θα συνεχίσει να είναι αυξητική;

Εφραιμίδου: Ουδείς γνωρίζει. Αν ο οργανισμός δεν προγραμματίζει τι θέλει να κάνει είμαστε τυφλοί. Φαίνεται να είναι αυξητική. Κανένας Πρόεδρος που θάρθει , καμιά Διοίκηση , όταν έχει γίνει τέτοιο άνοιγμα κοινωνικού τουρισμού δεν θα πει του χρόνου εγώ δεν θα δώσω 800.000 δελτία θα δώσω 500.000. Τον φάγανε λάχανο. Εκτός αν μπει ένας προγραμματισμός. Δώσεις κάτι άλλο σε αντάλλαγμα. Ναι δεν παίρνεις αυτό αλλά παίρνεις αυτό που είναι μικρότερο κόστος.

Ερώτηση: Βλέπετε να υπάρχει ένα όριο στα χρήματα που μπορεί να δώσει ο Οργανισμός στον Κοινωνικό τουρισμό και μόνο;

Εφραιμίδου: Και βέβαια πρέπει να υπάρχει όριο

Ερώτηση: Σήμερα δεν υπάρχει

Εφραιμίδου: Και βέβαια υπάρχει σε όλα υπάρχει. Τα χρήματα του Οργανισμού δεν είναι ανεξάντλητα. Είναι συγκεκριμένα και πρέπει να δαπανώνται συγκεκριμένα χρήματα. Δηλαδή αλλοίμονο αν ο Οργανισμός ξόδευε περισσότερα απ' όσα εισέπραττε. Εννοείτε, αλλά έχουμε μια τέτοια εγρήγορση που δεν θα αφήναμε ποτέη χρονιά να ξεπεράσει τα έσοδα που έχουμε.

Ερώτηση: Η κύρια πηγή εσόδων του ΟΕΕ είναι το ΙΚΑ. Ποιο το ύψος των οφειλομένων στην Εστία, είναι σε θέση ο Οργανισμός να το γνωρίζει;

Εφραιμίδου: Το πόσο οφείλει στην Εστία είναι στοιχείο που δεν μπορούμε να το πούμε

Ερώτηση: Να μην το πούμε, γνωρίζουμε ποιο είναι;

Εφραιμίδου: ναι

Ερώτηση: Με ασφάλεια; Γνωρίζουμε πόσοι είναι οι δικαιούχοι του Οργανισμού ανά την Ελλάδα;

Εφραιμίδου: Ναι. Το κράτος έχει φτιάξει ένα νόμο, πριν κάποια χρόνια, από την εποχή του Ρέππα, αυτός είναι ο νόμος της αναλυτικής περιοδικής δήλωσης. Επειδή λοιπόν υπήρχε μια χαοτική κατάσταση ποιοι εισφέρουν στο ΙΚΑ ποιοι εισφέρουν στην Κατοικία , ποιοι εισφέρουν στον ΟΑΕΔ αλλά όχι στην Εστία και Κατοικία, ποιοι εισφέρουν και ήταν μπερδεμένα όλα αυτά τα πράγματα , έφτιαξε λοιπόν ένα νόμο την αναλυτική περιοδική δήλωση του ΙΚΑ. Εκεί λοιπόν κάθε εργοδότης συμπληρώνει μια κατάσταση και η ιδιότητα κάθε υπαλλήλου έχει ένα κωδικό , ξέρουμε λοιπόν όσοι έχουν ένα συγκεκριμένο κωδικό , μάλλον συγκεκριμένους κωδικούς εισφέρουν υπέρ του Οργανισμού Εργατικής Εστίας. Αυτά λοιπόν από τις αναλυτικές περιοδικές δηλώσεις που υποχρεούται να κάνει ο κάθε εργοδότης κάποιες φορές στη διάρκεια της χρονιάς και αν δεν τις κάνει παίρνει πρόστιμο, ξέρουν ακριβώς στο ΙΚΑ πόσοι εισφέρουν για την Εστία, πόσοι για την Κατοικία και πόσοι για τον ΟΑΕΔ. Τώρα αν ο εργοδότης παρακρατάει μεν τις εισφορές αλλά δεν τις αποδίδει στο ΙΚΑ αυτό είναι μια άλλη ιστορία. Γεγονός είναι ότι το ΙΚΑ έχει εικόνα πόσοι άνθρωποι εισφέρουν για τον Οργανισμό

Κράλιεβιτς :Προϋπολογισμό πάντα έτσι;

Εφραιμίδου: Όχι τα στοιχεία του ΙΚΑ είναι από την προηγούμενη χρονιά.

Κράλιεβιτς :Βάσει των στοιχείων από την προηγούμενη χρονιά μιλάει για τα αναμενόμενα

Εφραιμίδου: Όχι δεν σου λέει για τα αναμενόμενα. Οι δικαιούχοι σου είναι αυτοί , αυτοί που συνεισέφεραν το 7. Του δικαιούχους του 8 θα στους δώσει το 9. Οι δικαιούχοι που μας έδωσε είναι οι δικαιούχοι του 7 που έχουν δικαίωμα ασφάλισης το 8.

Κράλιεβιτς :Και όμως δίνεις παροχές και σε νεοεισερχόμενους, στο σύστημα δικαιούχους οι οποίοι έχουν ένα minimum ενσήμων.....

Εφραιμίδου: Στο περίπου δουλεύει το ΙΚΑ συν πλην κάποιο ποσοστό 2-3% γιατί κάποιιοι από την προηγούμενη χρονιά

Κράλιεβιτς :Δεν είναι.

Εφραιμίδου: ναι. Αυτό σου λέω για να υπολογίσει το ΙΚΑ πόσα εσύ πρέπει να πάρεις για να το αναμενόμενο δουλεύει με στοιχεία της προηγούμενης χρονιά. Λογικό είναι. Και προϋπολογιστικά ξέρουμε εμείς τι αναμένουμε να πάρουμε στη χρονιά , πρέπει να πάρουμε όχι αναμένουμε να πάρουμε πρέπει.

Ερώτηση: Το ΙΚΑ έχει υπολογιστικό σύστημα, έχει δικό του σύστημα , η πιθανότητα να συνδεθεί ο Οργανισμός με το σύστημα του ΙΚΑ για να παίρνει κάποια στοιχεία , υπάρχει; Τόχτε δε ποτέ;

Εφραιμίδου: Αυτό κατά καιρούς το λένε οι διάφοροι διοικητές και του ΙΚΑ και του ΟΑΕΔ και της Κατοικίας και της Εστίας είναι μια πολύ καλή σκέψη αν γινότανε , δεν είναι αρμοδιότητα δική μας είναι πολιτική απόφαση και μακάρι γιατί και το ΙΚΑτο ότι μπήκε σαν εισπράκτορας και στον Οργανισμό της Εστίας και της Κατοικίας και στον ΟΑΕΔ , δεν μπήκε τυχαία , χρησιμοποιεί τα χρήματα για την πολιτική που κάνει. Δηλαδή θα μπορούσαμε να φύγουμε από το ΙΚΑ, να είχαμε δικούς μας μηχανισμούς και να εισπράτουμε μόνοι μας τα χρήματα αλλά θάταν ανέφικτο. Αν ένας εργοδότης δεν μπορεί να πληρώσει τις ασφαλιστικές εισφορές του προσωπικού του στο ΙΚΑ θα πληρώσει την Εστία;

Κράλιεβιτς :Και εν πάση περιπτώσει έχει και άλλους μηχανισμούς

Εφραιμίδου: Έχει και άλλους μηχανισμούς. Γι' αυτό έγινε και αναλυτική περιοδική και με ένα κόπο να γίνονται όλα.

Κράλιεβιτς :Κάποιος έπρεπε να κάνει αυτή τη δουλειά για μας γιατί με τις υποδομές που έχουμε εμείς.....

Εφραιμίδου: ούτε εμείς ούτε η κατοικία ούτε ο ΛΑΕΚ ούτε κανένας.

Ερώτηση: Να κάνω ένα μικρό πωσγύρισμα το ότι αυξάνεται το ποσό του κοινωνικού τουρισμού μπορεί να συνδεθεί με πολιτικές επιλογές, κοινωνικές συνθήκες , με συνδικαλιστικές απαιτήσεις ή κάτι άλλο;

Εφραιμίδου: Αν μπορεί να ;

Ερώτηση: Να συνδεθεί. Υπάρχει δηλαδή μια πίεση πολιτική ή συνδικαλιστική να αυξηθεί ο κοινωνικός τουρισμός έστω και εις βάρος άλλων προγραμμάτων παροχών;

Εφραιμίδου: Αυτό δεν το ξέρω αλλά γενικώς ποιός ποιά κυβέρνηση δεν θέλει να δώσει παροχές στον κόσμο; Δηλαδή κάθε κυβέρνηση θα ήθελε να δίνει ότι μπορεί περισσότερο ένας Οργανισμός Εργατικής Εστίας , ένας Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας, ένας ΟΑΕΔ να αυξήσει τα επιδόματά του , τα ανεργίας

Κράλιεβιτς :Εντάξει είναι και κεντρικές επιλογές, επιλογές Διοίκησης. Μπορεί να θέλει να αυξήσει τον Κοινωνικό τουρισμό γιατί νομίζει ότι ίσως είναι ένα πιο ελκυστικό πρόγραμμα ή οτιδήποτε άλλο, πάντα όμως μέσα στα πλαίσια των δυνατοτήτων που έχει, τα έσοδά της..... Μπορεί να πει τώρα όλα στον κοινωνικό τουρισμό, δεν θα γίνει εκδρομικό, δεν θα δώσουμε θέατρο . είναι επιλογές κεντρικές.

Ερώτηση: Δεν έχουμε δηλ. κάποια στοιχεία ότι οι δικαιούχοι μας προτιμούν το ένα ή το άλλο πρόγραμμα. Έχουμε κάποια τέτοια ένδειξη;

Εφραιμίδου: Εγώ από την εμπειρία που έχω, οι περισσότεροι θέλουν τον κοινωνικό τουρισμό. Δηλ. Οι εργαζόμενοι θέλουν τον κοινωνικό τουρισμό για να επιλέγουν μόνοι τους το χρόνο που και το πως θα πάνε και να μην τους πιέζει κανένας, άντε τώρα σηκωθείτε

μπείτε στο πούλμαν, . οι ηλικιωμένοι που δεν έχουν ούτε δικά τους αυτοκίνητα ούτε δυνατότητες να μετακινούνται θέλουν οργανωμένο πρόγραμμα.

Ερώτηση: Το ότι καταργήθηκε το όριο του εισοδήματος αύξησε τη ζήτηση του κοινωνικού τουρισμού...

Κράλιεβιτς :Βέβαια.

Ερώτηση:.....κυρίως από ανθρώπους που είχαν αποκλειστεί πριν λόγω εισοδήματος;

Εφραιμίδου: βέβαια. Εδώ κατ' άλλους είναι αδιανόητο να έρχεται ένας άνθρωπος με 100.000 εισόδημα και να ζητάει δελτία κοινωνικού τουρισμού. Ο ΕΟΤ δηλ. , που έχει όριο κοινωνικού τουρισμού παρόλο που εισφέρουν οι πάντες, οι δημόσιοι υπάλληλοι όλοι εισφέρουν στον ΕΟΤ, και αναγνωρίζει ότι θάπρεπε να ανταποδώσει με κάποιο τρόπο δεν έχει ανοίξει την παροχή, ακριβώς γιατί δεν ξέρει που θα φτάσει.

Κράλιεβιτς :Από την άλλη και αυτός που εισφέρει τα περισσότερα δικαιούται.....

Εφραιμίδου: Δικαιούται Να υπήρχε μια εναλλακτική, δηλ. και κοινωνικό τουρισμό και θέατρο και αυτό και αυτό, πολύ large

Κράλιεβιτς : Βέβαια σε αυτό ο κίνδυνος είναι ότι ανοίγοντάς το κάθε χρόνο έχεις και περισσότερο κόσμο που ζητάει , το μαθαίνει περισσότερος κόσμος έχει σημασία και αυτό

Εφραιμίδου: Και κανένας δεν θα μπορέσει να το κλείσει

Ερώτηση: Πως καθορίζονται οι όροι του προγράμματος; Με Αποφάσεις ΔΣ, Δημόσιο λογιστικό. Ποιες διατάξεις ενδεικτικά μπορείτε να αναφέρετε;

Εφραιμίδου: Μια είναι η βασική νομοθεσία ο 496 το Προεδρικό

Ερώτηση :Άλλη νομοθεσία χρησιμοποιείται, για συμβάσεις , λειτουργία ξενοδοχείων, νομοθεσία που έχει σχέση με θέματα ΕΟΤ ;Τι άλλο

Κράλιεβιτς :Ε, βέβαια , αλλά κυρίως η Μετεργασιακή Μέριμνα

Ερώτηση: Άλλη νομοθεσία εκτός απ' αυτή

Εφραιμίδου: Όλα τα ΝΠΔΔ λειτουργούν με την ίδια νομοθεσία , δεν είναι κάτι ιδιαίτερο. Τώρα αν θα πρέπει να φέρουν την βεβαίωση από τον ΕΟΤ για τα δωμάτια που τους έχει εγκρίνει για το αν έχουν πυρασφάλεια..... για όλα αυτάτα ελέγχει η Νομική Υπηρεσία με τη Μέριμνα

Ερώτηση: Πως σας στέλνει τα σχετικά έγγραφα η Μέριμνα μέσω ταχ , πρωτ χέρι με χέρι

Εφραιμίδου: Κοίταξε το 95% του κοινωνικού τουρισμού εξοφλείται από την επαρχία. εμείς εδώ στην Αθήνα έχει ελάχιστο κοινωνικό τουρισμό γιατί πληρώνουμε την Αίγινα τον Πόρο τον Μαραθώνα κάτι τέτοια πράγματα. Είναι διαφορετικοί οι ρόλοι. Δηλ το περιφερειακό γραφείο έχει στα χέρια του τη σύμβαση που του έχει κοινοποιηθεί από τη Μέριμνα και τη Νομική Υπηρεσία , ότι έχουν ελέγξει τη Σύμβαση, και όλα τα δικαιολογητικά και έρχεται μετά ο ξενοδόχος να φέρει στην τοπική υπηρεσία το τιμολόγιό του τα δελτία του, τη φορολογική του , την ασφαλιστική του ενημερότητα

Ερώτηση: Αναζητάτε πρόσθετη νομοθεσία μόνοι σας συνήθως για ποια ζητήματα (ένα πρόσφατο παράδειγμα). Αυτό οφείλεται σε τρέχουσες αλλαγές νομοθεσίας, ιδιάζουσες περιπτώσεις, τι άλλο

Εφραιμίδου: Κατά καιρούς βγαίνουν καινούργια πράγματα. Και ενώ παλιότερα μια Διεύθυνση Εποπτείας από το Υπουργείο έβγαине και τα κοινοποιούσε τώρα δεν τα κοινοποιεί πια. Τώρα αν αυξηθεί το όριο για την ασφαλιστική ή τη φορολογική ενημερότητα το διαβάζουμε συνήθως σε καμιά εφημερίδα και το αναζητάμε, δηλαδή έχει σταματήσει πια να κοινοποιείται η νομοθεσία

Κράλιεβιτς :Και κάποια ειδικές περιπτώσεις τώρα όπως τα δωμάτια κάτω από επτά που δεν είναι υποχρεωμένοι να κόβουν στοιχεία....

Εφραιμίδου: Παίρνουμε από μόνοι μας και ρωτάμε

Ερώτηση: Ή τα ζητάτε από το αρμόδιο τμήμα;

Κράλιεβιτς :Ότι είναι με την πληρωμή δεν τα ζητάμε από το αρμόδιο τμήμα φροντίζουμε και τα βρίσκουμε μόνοι μας έτσι;

Ερώτηση: Δεν είναι ακριβώς στο αντικείμενο σας, αλλά όλη αυτή η εσωτερική αλληλογραφία της Μέριμνας με το Περιφερειακό γραφείο πόσο χρόνο χρειάζεται

Εφραιμίδου: Ένα περιφερειακό γραφείο θα σου απαντήσει γι' αυτό . Εμείς κατά διαστήματα βλέπουμε πράγματα με πρόστιμα που ζητάνε από πάνω αλλά τέτοια εικόνα με χρόνο είναι καλύτερα ή με κανένα περιφερειακό ή με τη Γεωργία τη Μπότση

Ερώτηση: Το intranet έχει συμβάλλει στην βελτίωση των χρόνων αυτών (εσωτερικής αλληλογραφίας)

Εφραιμίδου: Όσον αφορά το οικονομικό;

Ερώτηση: Ναι και το πρόγραμμα του κοινωνικού τουρισμού

Εφραιμίδου: Δεν έχουμε σχέση γιατί σου λέω και πάλι πληρώνουμε τα ξενοδοχεία της Αθήνας δεν χρειαζόμαστε κάποια βοήθεια

Κράλιεβιτς :Πάντως από ότι λένε και από τις Δομές πρέπει να βοηθάει

Εφραιμίδου: Ναι πρέπει να βοηθάει

Κράλιεβιτς :Γιατί από εκεί που είναι να φύγουν α εγκύκλιοι , ναγίνεται αυτομάτως αυτό

Ερώτηση: Ποια είναι τα παραστατικά που οφείλει ο ξενοδόχος να προσκομίσει για να πληρωθεί;

Εφραιμίδου: Κοίταξε να δεις είναι κατά περίπτωση. Δηλαδή απαραίτητο δικαιολογητικό είναι το τιμολόγιο , το οποίο πρέπει να έχει γραφεί σύμφωνα με τον κώδικα βιβλίων και νάχει πάνω κάποια στοιχεία εν πάση περιπτώσει αν το ποσό που έχει να πάρει είναι πάνω από 3.000 ευρώ χρειάζεται και ασφαλιστική ενημερότητα ΙΚΑ αν είναι πάνω από 1500 ευρώ φορολογική ενημερότητα τα περισσότερα γραφεία έχουν πιστοποιηθεί τις υπηρεσίες του ΙΚΑ τις εφορίες και τα πέρνανε μόνοι τους και τις δυο φορολογικές, τους είχαμε κάνει μια εγκύκλιο σχετική, Τώρα υπάρχουν και κάποιες άλλες εξαιρέσεις αν είναι κάτω από ένα αριθμό δωματίων δεν φέρνουν τιμολόγιο,, σε γενικές γραμμές όμως απαιτείται το τιμολόγιο, φορολογική ασφαλιστική ενημερότητα , τα κουπόνια τους και η εντολή της Μέριμνας ότι τάχει ελέγξει και μας λέει πληρώστε τον . Η εντολή της Μέριμνας που έχει υπογραφή αυτού που ελέγχει τα κουπόνια και έχει κάνει τον έλεγχο με το βιβλίο πόρτας και τις αναγγελίες και όλα αυτά, έχει υπογραφή λοιπόν αυτού που ελέγχει, του προϊσταμένου του τμήματος και της Διευθύντριας.

Ερώτηση: Για τα δικαιολογητικά που χρειάζεται ο ξενοδόχος, εκτιμείστε τη δυσκολία να τα συλλέξουν και το χρόνο που πρέπει να αφιερώσουν

Κράλιεβιτς :Όχι ξέρουν τι πρέπει να φέρουν, είναι υποχρέωση τους

Εφραιμίδου: Είναι προετοιμασμένοι είναι και στη σύμβαση μέσα και τα ξέρουν από πριν

Ερώτηση: Αναζητεί αυτεπάγγελτα η υπηρεσία δικαιολογητικά;

Εφραιμίδου: Τη φορολογική και ασφαλιστική μόνο

Ερώτηση: Ποια δικαιολογητικά επιπροσθέτως νομίζετε ότι θα μπορούσε η υπηρεσία να αναζητά αυτεπάγγελτα;

Εφραιμίδου :Όχι. Μόνο την ασφαλιστική και φορολογική, που δίνει ο ίδιος ο νόμος.

Ερώτηση: Έχετε τη δυνατότητα νομοθετικά να αναζητήσετε δικαιολογητικό (υπέρ του ή εναντίον του) για συγκεκριμένο ανάδοχο από φάκελο της υπηρεσίας, έχει γίνει παρόμοια ενέργεια; γιατί όχι;

Εφραιμίδου: Αυτό πρέπει να το κάνει η Μέριμνα , όταν πρόκειται να βάλει πρόστιμα νομίζω ότι αναζητάει από προηγούμενες χρονιές τι έχει γίνει, αν έχουν γίνει καταγγελίες, θα μπορούσε να ζητήσει από τον ΕΟΤ να ισχύει η άδεια λειτουργίας του

Ερώτηση: Εσείς δεν κάνετε κάτι τέτοιο

Εφραιμίδου: Σαν οικονομικό , όχι

Κράλιεβιτς :Αν είναι κάτι που σχετίζεται με τη δουλειά μου, το κάνω

Εφραιμίδου: Που σχετίζεται με εφορίες και τέτοια

Ερώτηση: Έχει συμβεί κάτι τέτοιο στον κοινωνικό τουρισμό.

Εφραιμίδου: Όχι σε άλλο πρόγραμμα. Δηλαδή πολλές φορές έρχεται μια φορολογική ενημερότητα, που δεν την βλέπουμε και πολύ σόι, την αμφισβητούμε, και τότε παίρνουμε την εφορία που την έχει εκδώσει ή παίρνουμε ένα τιμολόγιο που δεν το βλέπουμε και πολύ..... Θα πάρουμε την εφορία να ρωτήσουμε αν έτσι πρέπει να κοπεί το τιμολόγιο.

Ερώτηση: Έχετε την εντύπωση, από την εμπειρία σας, ότι οι ξενοδόχοι δυσανασχετούν για τη διαδικασία πληρωμής τους, τι λένε, που εστιάζονται τα παράπονα τους;

Κράλιεβιτς :Είναι πολύ συγκεκριμένα αυτά που ζητάμε. Να ρωτήσεις τη Μέριμνα γι' αυτό

Ερώτηση: Με ποιο τρόπο φθάνουν τα παραστατικά, από τους ξενοδόχους, στην υπηρεσία με Ταχυδρομείο (απλό, express, συστημένο)

Εφραιμίδου: Μέσω Μέριμνας

Ερώτηση: Ρωτούν πριν καταθέσουν τα δικαιολογητικά, πως το θέλετε το τάδε έγγραφο, τι μπορώ να φέρω αντί κάποιου δικαιολογητικούστο τηλέφωνο ή έρχονται εδώ

Κράλιεβιτς :Κάποιες φορές παίρνουν τηλέφωνο, κάποιιοι συνήθως που συνεργάζονται πρώτη φορά με τον Οργανισμό

Ερώτηση: Είναι μικρό το ποσοστό όμως

Κράλιεβιτς :Ναι πολύ

Ερώτηση: Οι ξενοδόχοι προσκομίζουν τα δικαιολογητικά πληρωμής ανά μήνα, εξάμηνο, ύψος πληρωμής, τέλος περιόδου. σε ποια ποσοστά τα παραπάνω

Εφραιμίδου: Κοίταξε από τη σύμβαση από όσο θυμάμαι τους λέει εκεί πότε να φέρουν τιμολόγια, κάθε πότε να στέλνουν τα δελτία τους και το τιμολόγιό τους. Τώρα οι περισσότεροι αδιαφορούν έχουν ένα δικό τους πρόγραμμα. Δηλαδή υπάρχουν άλλοι που τα κόβουν ανά μήνα άλλοι ανά δίμηνο, άλλοι μια κι έξω, όλα μαζί.

Ερώτηση: Δεν έχετε παρατηρήσει τα μεγάλα ξενοδοχεία να θέλουν να πληρώνονται συγκεκριμένο διάστημα. Δεν υπάρχει κάποια τάση δηλαδή στο χρόνο που θέλουν να πληρώνονται.

Ερώτηση: Η υπηρεσία θα ήθελε να υπήρχε συγκεκριμένο διάστημα που θα πλήρωνε τα ξενοδοχεία π.χ στο τέλος Γενάρη ή οποτεδήποτε

Εφραιμίδου :Όχι δεν θα ήταν λειτουργικό. Η υπηρεσία κάνει πολλές πληρωμές

Κράλιεβιτς :Δεν μπορείς να πεις και στον άλλο για την δουλειά που έκανες το Γενάρη, εγώ θα σε πληρώσω τέλος Δεκέμβρη

Ερώτηση: Υπάρχει δηλαδή από το νόμο κάποια προθεσμία εντός της οποίας πρέπει να πληρωθεί κάποιος;

Εφραιμίδου: Η σύμβαση προβλέπει πως πρέπει να τον πληρώσεις δύο μήνες από τότε που σου φέρνει τα δικαιολογητικά. Εγώ σκέφτομαι κάτι άλλο από τη νομοθεσία που υπάρχει για την έκδοση τιμολογίων πρέπει αυτοί να κόψουν το τιμολόγιο μέσα στο μήνα που παρέδωσε την υπηρεσία, αφού λοιπόν κόβουμε τιμολόγιο αμέσως πρέπει να πληρώσουν τον ΦΠΑ τους. Το ΦΠΑ πρέπει να τον πληρώσουνε μέσα σε άλλο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Όλοι τρέχουνε αφού κόψουνε το τιμολόγιο και τα θέλουνε γρήγορα για να πληρώσουνε το ΦΠΑ

Ερώτηση: Οπότε μπορεί να πληρώνετε ένα ξενοδοχείο επτά οκτώ, δέκα φορές μέσα στο χρόνο.

Εφραιμίδου: Ναι αμέ

Ερώτηση: Και καλύτερα έτσι παρά να έρχεται μία φορά ή δυο φορές

Εφραιμίδου: Αν λες καλύτερα από την άποψη αν ήμασταν ελεύθεροι τελείως, άλλο είναι να κόβεις επτά φορές ένα ένταλμα, επτά φορές να πάει στο ελεγκτικό, επτά φορές να θεωρείται να επιστρέφει, να μαζέψεις το αρχείο σου. Κόβεις επτά εντάλματα αντί να κόψεις ένα. Το εύκολο είναι διαδικαστικά μια φορά αλλά δεν μπορείς να το κάνεις αυτό σε ένα άνθρωπο που περιμένει τα λεφτά του. Και πάλι για να πέσεις σε συγκεκριμένες ημερομηνίες δεν πρέπει να έχεις άλλη δουλειά να κάνεις. Εδώ η δουλειά είναι απρόβλεπτη και συνεχόμενη.

Ερώτηση: Τι ελέγχους κάνετε, μετά την εντολή της Μέριμνας

Εφραιμίδου: Εμείς εδώ στην Αθήνα είμαστε τυχεροί γιατί υπάρχει το τμήμα της Μέριμνας το οποίο ελέγχει τα δελτία κοινωνικού τουρισμού με τα βιβλία πόρτας και γενικά με την ακρίβεια των στοιχείων που έχει και εμείς απλά πληρώνουμε βλέποντας την εντολή της Μέριμνας με τις υπογραφές τριών ανθρώπων ότι εμείς έχουμε ελέγξει και πληρώσει . Εμείς ελέγχουμε το τιμολόγιο που φέρνουν οι επιχειρηματίες, τις ενημερότητες και τα δελτία..... Θα ρίξουμε μια ματιά στα δελτία , αν έχουν πλήρη τα στοιχεία που πρέπει , ποιός έχει δώσει τα στοιχεία πελάτη.... Πιο άτυχοι είναι οι συνάδελφοι στην επαρχία οι οποίοι κάνουνε συγχρόνως και τον έλεγχο που κάνει η Μέριμνα και κάνουν και τις εξοφλήσεις. Και στις μονοπρόσωπες υπηρεσίες ή και σ' αυτές που έχουν δυο υπαλλήλους όλο αυτό το κομμάτι και το βάρος πέφτει στους ίδιους ανθρώπους. Να ελέγξουν κουπόνια, να βγάλουν εντάλματα, να αποδώσουν τις κρατήσεις

Ερώτηση: Οι έλεγχοι δηλ. Που κάνετε εδώ είναι απλοί και γίνονται με το μάτι, με αντιπαραβολή δεν χρειάζεται να περάσετε κάποια στοιχεία ηλεκτρονικά σε κάποια προγραμματάκια –εξελόφυλλα εσωτερικής κατασκευής

Εφραιμίδου: Αυτό που φαντάζομαι ότι εννοείς, είναι ότι κάποια δελτία που εξοφλούνται κάποια στιγμή να ταιριάζουν με τα δελτία που έχουν εκδοθεί. Αυτό σημαίνει ότι όλα τα δελτία που εξοφλούνται θα πρέπει να πληκτρολογούνται για να διασταυρώνει ότι αυτό εξοφλήθηκε και να ξέρεις ποια δεν έχουνε χρησιμοποιηθεί ή δεν σου έχουνε έρθει ακόμη για εξόφληση. Αυτό δεν έχει γίνει και ούτε πρόκειται να γίνει στον Οργανισμό

Ερώτηση: Με τα στοιχεία που υπάρχουν στο σύστημα καταγραφής, όλα τα στοιχεία του δελτίου , όλα τα στοιχεία του δικαιούχου δεν μπορούν να βοηθήσουν

Εφραιμίδου: Αυτό σημαίνει ότι κάθε περιφερειακό γραφείο θάχει στον υπολογιστή του 800.000 δελτία και με το που θα αρχίσει να εξοφλεί να πληκτρολογεί τι κουπόνι εξοφλεί. Αυτό όμως μια τοπική υπηρεσία όπως είναι ο Πολύγυρος που έχει να ξοφλήσει πέντε εκατομμύρια κοινωνικό τουρισμό δια 105 θ το βάλω , που έχει να ξοφλήσει 50.000 κουπόνια να κάτσει η συνάδελφος ου είναι μόνο μία και να αρχίσει να πληκτρολογεί τους αριθμούς των δελτίων για να δει ότι τελικά εξοφλήθηκαν. αυτή είναι φοβερή δουλειά και είναι ότι είναι πολλοί λίγοι οι συνάδελφοι στην επαρχία δηλ και να ελέγξει την ακρίβεια και να ελέγξει βιβλία πόρτας και να πληκτρολογήσει όλα αυτά για να γίνει στο τέλος τι να πεις ποια δελτία δεν χρησιμοποιήθηκαν .

Κράλιεβιτς :Όχι διασφάλιση, για διασφάλιση

Εφραιμίδου: Για διασφάλιση. Αυτό θα μπορούσες μόνο αν πήγαινε το μυαλό σου ότι κάποιος τυπώνει δελτία και τα πουλάει και τα χρησιμοποιεί όμως σ' αυτή την περίπτωση το δελτία της εστίας έχει κάτι επάνω μια ταινία ασφαλείας

Κράλιεβιτς :Κάτι χρησιμοποιούν κάθε φορά , το οποίο όμως είναι σε θέση όλοι να το γνωρίζουν. Εγώ σου λέω μια υπηρεσία να της πάνε μέσα στα 1000 κουπόνια, αν τα 50 μέσα δεν είναι..... πιάνει ένα-ένα τα δελτία για να δει αν είναι

Ερώτηση: Δηλαδή εντοπίζουμε το πρόβλημα στο ότι πρέπει να εισάγονται πολλά στοιχεία και δεν υπάρχουν άνθρωποι να το κάνουν αυτό

Εφραιμίδου: Εξαρτάται τι θέλεις να κάνεις, γιατί το κάνει αυτό . Αν εμένα με ρώταγες για δικλείδες ασφαλείας θάριχνα το βάρος στα δελτία που πουλιούνται κατά κάποιο τρόπο , δηλ στα βιβλία πόρτας , πότε μπαίνει και πότε βγαίνει ο κόσμος. Θάππιανα αυτά . δεν μπορεί να υπάρχει ξενοδοχείο που έχει πέντε δωμάτια και να βλέπεις ότι έχουνε πάει 10.000 άνθρωποι κοινωνικό τουρισμό. Πότε πήγανε και σε ποιά διαστήματα και πως κοιμόντουσαν 10-10 στο δωμάτιο; Δηλαδή αν με ρωτάς για δικλείδες ένα τέτοιο πρόγραμμα θα ήθελα .

Κράλιεβιτς :Εφόσον έχεις εξασφαλίσει όμως τη μοναδικότητα . ότι δεν μπορεί να κυκλοφορήσει και άλλα δελτία

Εφραιμίδου: Το πιο πιθανό είναι να γίνει αυτό, να πουλιούνται δελτία όχι τόσο να τυπώσει κάποιος δελτία. Τώρα αυτό ίσχυε περισσότερο παλιά όταν τα δελτία ήταν χειρόγραφα τώρα δεν νομίζω ότι μπορεί να γίνει. Δεν ξέρω πάλι

Ερώτηση: Κάποια άλλη δυσκολία στον έλεγχο του προγράμματος κοινωνικού τουρισμού, όσον αφορά την υπηρεσία τη δική σας και γενικότερα τις πληρωμές έχει εντοπίσει

Εφραιμίδου: Όχι γιατί και πάλι σου λέω ότι εμείς κάνουμε ελάχιστες πληρωμές κοινωνικού τουρισμού

Ερώτηση: Απ' ότι λέει η επαρχία;

Εφραιμίδου: Στην επαρχία το μόνιμο πρόβλημά τους είναι ότι είναι ελάχιστα άτομα και δεν μπορούν να τα κάνουν όλα Δηλ. Δεν μπορούν σε τέτοιες περιπτώσεις που είναι τόσο πολλά δελτία να ελέγξουν βιβλία πόρτας

Κράλιεβιτς :Υπάρχουν και περιοχές που έχουν πολύ κοινωνικό τουρισμό , έχουν πολλά ξενοδοχεία. Και μερικές περιοχές είναι πολύ επιβαρυνμένες αυτό που λέει Χαλκιδική επάνω..... Κυκλάδες που εξυπηρετούνται από τη Σύρο

Εφραιμίδου: Ένας άλλος τρόπος ελέγχου, όχι ότι δεν έχουμε εμπιστοσύνη στους συναδέλφους είναι να γίνεται δειγματοληπτικός έλεγχος από άλλους ανθρώπους δηλ. Να πάει ένα συνεργείο στη Χαλκιδική και να πιάσει ένα ένταλμα που έχει γίνει ήδη η εξόφλησή του , τα κουπόνια του και να κάτσει να ελέγξει με το βιβλίο πόρτας. Όχι ότι δεν έχουμε εμπιστοσύνη στους συναδέλφους αλλά δειγματοληπτικά

Κράλιεβιτς :Καλά αυτό θα πρέπει να γίνεται γι όλες τις δουλειές

Εφραιμίδου: Ναι

Κράλιεβιτς : δεν μπορούν να είναι ανεξέλεγκτες οι υπηρεσίες

Εφραιμίδου: Κοίταξε να δεις, για όλα έπρεπε να γίνεται . Αλλά υποτίθεται, όχι υποτίθεται, έχεις ένα ελεγκτικό που ελέγχει τη νομιμότητα όλων των δαπανών και κάνει ό.τι κάνει και ο υπάλληλός μας αλλά και ο υπάλληλός μας θα πρέπει να ξέρει ότι ελέγχεται και κάποια στιγμή μπορεί, μια φορά το χρόνο νάρθει κάποιος δειγματοληπτικά να ψάξει και τα κουπόνια και τα βιβλιοπωλεία του και που τάχει δώσει και τα ξενοδοχεία του πόσα έχει ξοφλήσει

Ερώτηση: Την πιθανότητα να σας κατατίθενται ηλεκτρονικά δικαιολογητικά , την έχετε σκεφτεί, τη θεωρείτε ασφαλή θα θέλατε να κατατεθούν ιδιοχειρώς σε άλλη στιγμή;;;;;

Εφραιμίδου: Ποια δικαιολογητικά, το τιμολόγιο; Όχι ο νόμος ορίζει ότι πρέπει να είναι πρωτότυπα αυτά τα δικαιολογητικά

Ερώτηση: Αν το καταθέσει εκ των υστέρων

Εφραιμίδου: Απαγορεύεται. Ως ένταλμα πρέπει νάχει αυτά τα παραστατικά

Ερώτηση: Αυτό ισχύει και για τον ιδιώτη και για δικαιολογητικά από άλλη υπηρεσία; Οι ενημερότητες στέλνονται ηλεκτρονικά. Άλλα δικαιολογητικά που θα μπορούσαν να σας καταθέσουν ηλεκτρονικά

Εφραιμίδου: Στη Μέριμνα θα ρωτήσεις γι' αυτά

Ερώτηση: Εσείς λέτε ότι δεν έχετε πρόβλημα αν κάποιο δικαιολογητικό προβλέπεται από το νόμο να κατατίθεται ηλεκτρονικά να κατατίθεται.....

Κράλιεβιτς :Αν προβλέπεται δεν έχουμε πρόβλημα , τι πρόβλημα νάχουμε

Ερώτηση: Δεν είναι επικίνδυνο να παραχαραχθεί κάποιο έγγραφο

Κράλιεβιτς :Ναι, αν προβλέπεται όμως από το νόμο εμείς πως θα προβάλλουμε..... να πούμε όχι . Από την τεχνολογία δίνεται , έστω και την φορολογική και την ασφαλιστική θα λέγαμε εμείς όχι εφόσον σου λέει ο νόμος ότι μπορεί; Εκεί σου βάζει κάποια στανταρντς , σου λέει ότι έτσι πρέπει νάναι.....

Ερώτηση: Και τώρα να κλείσουμε Ποια είναι προβλήματα, οι δυσκολίες του προγράμματος , γενικά. Βλέπετε κάποιο τρόπο αντιμετώπισής τους. Η σύγχρονη τεχνολογία θα μπορούσε να βοηθήσει πως νομίζετε.

Εφραιμίδου: Εγώ νομίζω ότι δεν βρίσκει ο κόσμος ξενοδοχεία τους μήνες που θέλει να πάει δηλ. Ιούνιο, Ιούλιο Αύγουστο λίγο Χριστούγεννα. Λίγο Πάσχα. 25^η Μαρτίου. Δεν υπάρχουν τόσα ξενοδοχεία ανοικτά στη διάρκεια της χρονιάς για να γίνει απορρόφηση των δελτίων

Κράλιεβιτς :Και άλλο ένα, ότι έχουν μέσα συμμετοχή καταλυμάτων μεγάλη έχουμε 2.500 , πόσο είναι; Τα οποία όμως δεν ξέρουμε τι είναι δηλ κάνουμε συμβάσεις με ξενοδοχεία που ενώ οφείλαμε να γνωρίζουμε τι ξενοδοχεία είναι και αν κάναμε μια επιλογή αν θέλεις, γιατί ας πούμε οι άνθρωποι αυτοί πληρώνονται , έχει καταλήξει να παίρνουνε αρκετά χρήματα . Δεν ξέρουμε όμως τι ακριβώς είναι έχουμε ένα ξενοδοχείο τριών αστέρων να παίρνει τα ίδια χρήματα με ένα άλλο τριών αστέρων και το ένα να είναι αχούρι.

Ερώτηση: Όταν έχει το σήμα από τον ΕΟΤ

Κράλιεβιτς :Καλά τόχει το σήμα αλλά μετά τι γίνεται. Πας μέσα και έχει σπασμένα κρεβάτια, καρέκλες , δεν δουλεύουν τα κλιματιστικά, δεν δουλεύειΟ ΕΟΤ τί κάνει γυρνάει και κάνει όλη την ώρα ελέγχους να δει αν το ξενοδοχείο , λειτουργεί έτσι όπως πρέπει να λειτουργεί;

Ερώτηση: Οπότε λέτε ότι πρέπει η υπηρεσία να ελέγχει

Κράλιεβιτς :Ναι , βεβαίως. Και να κάνει μια επιλογή μέσα σε όλα αυτά τα καταλύματα που έχει γιατί εμείς ερχόμαστε όταν έρχεται η καταγγελία που λέει πήγα και είχε κατσαρίδες, ήταν σπασμένα τα παράθυρα..... εκεί τι γίνεται; Μπορεί να γίνει αυτός ο έλεγχος από την υπηρεσίας μας;

Ερώτηση: Μπορεί να γίνει αυτό;

Κράλιεβιτς :Αν θέλει πραγματικά

Εφραιμίδου: Και με ανθρώπους με κριτήρια αντικειμενικά

Κράλιεβιτς :Με αναφορές , τα πάντα. Όχι πήγα γενικά και αόριστα να ελέγξω τα ξενοδοχεία του Άργους. Ποιά είναι αυτά τα ξενοδοχεία , έκθεση

Εφραιμίδου: Εδώ έχει βέβαια ευθύνη η Διεύθυνση, όταν δίνει εντολή σε κάποιον να ελέγξει και ποιο ξενοδοχείο στο Άργος πρέπει αυτός όταν γυρίσει να πει είδα αυτό είδα αυτό είδα αυτό..... Αυτό είναι τόσα μέτρα πάνω τη θάλασσα , αυτό έχει καινούργια έπιπλα

Κράλιεβιτς :Είχε γίνει αυτό και.....

Εφραιμίδου: Αυτό το κάνανε δύο συγκεκριμένοι άνθρωποι. Η.... και μια άλλη από την Μέριμνα.....

Ερώτηση: Ο σκοπός αυτής της έκθεσης είναι να ξέρει η υπηρεσία και να το βγάλει από το πρόγραμμα

Κράλιεβιτς :Να ξέρει η υπηρεσία.....

Εφραιμίδου: Είναι άνθρωποι γνωστοί μας που λένε πήγα εκεί και ήταν ένα αχούρι έφυγα από την πρώτη ημέρα

Κράλιεβιτς :Όταν ο άνθρωπος παίρνει το βιβλιαράκι και ψάχνει εναγωνίως να βρει κατάλυμα και βλέπει το άλλο και είναι τριών αστέρων, λέει εντάξει θα κλείσω. Εδώ δεν το ξέρουμε εμείς. Εμείς θα έπρεπε να κάνουμε ένα ξεσκαρτάρισμα

Εφραιμίδου: Και έπειτα ο κοινωνικός τουρίστας πάει σε ένα συγκρότημα ο ξενοδόχος μπορεί να τον βάλει σένα άλλο δωμάτιο που δεν του ανήκει, σένα άλλο οικόπεδο.... που ξέρει ο κοινωνικός τουρίστας

Κράλιεβιτς :όπως κάνουμε με το εκδρομικό που βγάζουμε κάποια δωμάτια απ' έξω, που λέμε δεν μας κάνουν αυτά .Έτσι να κάνουμε και με τον κοινωνικό τουρισμό

Εφραιμίδου: Να γίνονται επί τόπου έλεγχοι στη διάρκεια του καλοκαιριού δηλαδή ξέρεις από μια αναγγελία Στο ξενοδοχείο στις τάδε του μήνα θα πάνε 15 άνθρωποι, ας πάει ένας άνθρωπος από μας τη συγκεκριμένη ημερομηνία να ελέγξει ποιοι άνθρωποι μένουν στο ξενοδοχείο και σε τι δωμάτια κοιμούνται

Κράλιεβιτς :Η και το άλλο όταν ο κόσμος δεν βρίσκει το καλοκαίρι και ξέρουμε ότι πολλά ξενοδοχεία δεν δίνουν ούτε ένα δωμάτιο όχι να καλύψουν το ποσοστό που οφείλουν μέσα από τη σύμβασή τους. Εκεί να κάνεις διάφορους τέτοιους ελέγχους, θα πάρω το τάδε ξενοδοχείο και θα ζητήσω τη τάδε ημερομηνία αν μου πείτε ότι δεν έχει επιτόπου, όπως τους το δίνει αυτό το δικαίωμα να ζητήσεις βιβλία πόρτας....

Ερώτηση :Θα πρέπει να πας επιτόπου

Κράλιεβιτς :Μπορείς να ζητήσεις και να στα στείλει κιόλας. Δηλ. Να κάνεις κάτι τέτοιο για να διευκολύνεις.....

Ερώτηση: Έχει ο Οργανισμός αυτή τη δυνατότητα;

Κράλιεβιτς :Δειγματοληπτικά θα το κάνεις. Και αν ακουστεί ότι σε δυο τρεις πέντε έχουν επιβληθεί κάποια πρόστιμα γι'αυτό το λόγο ή σε βγάζω έξω από το πρόγραμμα γιατί εσύ δεν είσαι σωστός σιγά-σιγά θα συμμορφωθούνε, δηλ. να γίνει μια.....να γίνει κάτι να διασφαλίζεται ο κόσμος να μπορεί να βρει το καλοκαίρι. Δεν μπορεί με τα 2.500 να γυρίζει ο κόσμος γύρω-γύρω από το Μάρτη που πέφτουν τα δελτία στο χέρι του, και να μη βρίσκουνε

Ερώτηση: Κάποια από αυτά τα προβλήματα θα μπορούσαν να λυθούν με τη χρήση της τεχνολογίας;

Κράλιεβιτς :Κοίταξε επιτόπου έλεγχος είναι επιτόπου έλεγχος δεν έχεις δυνατότητες

Ερώτηση: Αν τόβλεπες μέσα από τον υπολογιστή σου, ήξερες πόσα δωμάτια έχει το ξενοδοχείο

Κράλιεβιτς :Θάπρεπε νάχεις δημιουργήσει τέτοια βάση δεδομένων

Εφραιμίδου: Εδώ όλα τα ξενοδοχεία δεν είναι μεγάλα. Εδώ έχουμε ενοικιαζόμενα με λιγότερα από επτά δωμάτια. Που ζητάμε αυτοί οι άνθρωποι να μπούνε

Κράλιεβιτς :Θα βάλεις στοιχεία μέσα βρε παιδί μου , ένα – ένα τόσα δωμάτια έχει από τον επιτόπιο έλεγχο έχεις αφαιρέσει δωμάτια, όταν κάνεις τη σύμβαση να κάνεις και αυτό. Και μετά να κάνεις αυτό τον έλεγχο. Σίγουρα θα βοήθαγε η τεχνολογία σε ένα τέτοιου είδους έλεγχο.

Ευχαριστίες.....

2η συνέντευξη

Ερώτηση: Πως κάνετε τον προϋπολογισμό του προγράμματος κοινωνικού τουρισμού που στέλνετε στο Οικονομικό

Μπότση Γεωργία: Ο προϋπολογισμός γίνεται καταρχήν κατ' εκτίμηση, δεν μπορεί να προσδιοριστεί ακριβώς το ποσό που θα χρησιμοποιηθεί. Γίνεται μια εκτίμηση σε σχέση με τα περσινά δελτία, πόσα δόθηκαν το περασμένο έτος, βγάζουμε τον μέσο όρο της αξίας των δελτίων, γιατί κάθε δελτίο δεν έχει μια σταθερή αξία, άλλη επιδότηση έχουν τα καταλύματα 5* , άλλη των 4* άλλη τα ενοικιαζόμενα δωμάτια. Βγάζουμε ένα μέσο όρο, εκτιμούμε δηλαδή την επιδότηση που χορηγεί ο Οργανισμός για κάθε δελτίο και ανάλογα με την κατηγορία, μπορώ να σου δώσω καταστάσεις του 2009 όπου φαίνεται σε κάθε κατηγορία καταλύματος τι επιδότηση χορηγεί ο Οργανισμός βγάζουμε λοιπόν ένα μέσο όρο της αξίας του δελτίου και έτσι υπολογίζουμε κατ' εκτίμηση.....

Ερώτηση: Δεν προσαυξάνεται δηλ. το περσινό ποσό κατά ένα ποσοστό;

Μπότση Γεωργία: Όχι. Η επιδότηση για το 2009 παρέμεινε στα επίπεδα του 8. Το 8 είχε μπει ένα ποσοστό 2,5% σε σχέση με το 7, δηλαδή η επιδότηση είναι 2,5% ανά κατηγορία καταλύματος. Έχω σχετικούς πίνακες να σου τους δώσω. Και έτσι μπορούμε και βγάζουμε ένα μέσο όρο. Τώρα το πόσα χρήματα θα δαπανηθούν αυτό το βλέπουμε στο τέλος του προγράμματος αφού εκκαθαριστούν όλα τα δελτία οπότε βλέπουμε σε ποια επίπεδα είμαστε. Τώρα το 7 είχαμε απορρόφηση 66% των δελτίων που διατέθηκαν. Δώσαμε 622.000 το προηγούμενο έτος ήμασταν γύρω στο 590.000 θα σου δώσω στοιχεία ακριβή δεν τα θυμάμαι απέξω. Άρα δεν απορροφώνται, δεν χρησιμοποιούνται όλα τα δελτία. Οπότε όσον αφορά την πορεία του προγράμματος τα τελευταία τέσσερα χρόνια και παραπάνω είναι αυξητική πολύ ήμασταν στις 320.000 και έχουμε φτάσει στις 622.000 και κάτι παραπάνω.

Ερώτηση: Προβλέπεται ότι θα συνεχίσει να είναι αυξητική.

Μπότση Γεωργία: Φέτος, παρόλο που είμαστε στο μέσον της απογραφής έχουμε μια αύξηση του 40% σε σχέση με την περσινή περίοδο στην ίδια φάση της καταγραφής. Είναι πολύ μεγάλη η ζήτηση

Ερώτηση: Οι λόγοι που τη κάνουν αυξητική ποιοι είναι;

Μπότση Γεωργία: Βασικά είναι οικονομικοί οι λόγοι. Στενά τα οικονομικά περιθώρια των εργαζομένων , των συνταξιούχων και ως εκ τούτου αναζητούν λύσεις για να κάνουν εστω μια εβδομάδα διακοπές.

Ερώτηση: Πόσο θα συνεχίσει;

Μπότση Γεωργία: Αυτό δεν μπορεί να συνεχιστεί, ήδη έχει μπει ένα πλαφόν 630.000 δελτία φέτος για το 9, και αναγκαστικά θα γίνει κλήρωση, τουλάχιστον στις υπηρεσίες που έχουμε υπέρβαση. Υπέρβαση σε σχέση με πέρσι , όπου είναι στο ίδιο αριθμό θα δοθούν, όπου υπάρχει υπέρβαση θα γίνει κλήρωση γιατί δεν αντέχει και ο Οργανισμός διότι οι εισφορές είναι περιορισμένες, γίνονται και άλλα προγράμματα.....δεν μπορεί να πάει..... και 630 είναι πολλά, πολλά.

Άρα απαντάμε στο πως κρίνεται αυτή την αυξητική πορεία ότι δεν πάει παραπάνω. Παλαιότερα υπήρχε το πλαφόν εισοδήματος και αυτό περιόριζε ένα στοιχείο το οποίο

ήταν περιοριστικό, περιορίζει την αυξητική τάση, περιορίζει τους δικαιούχους που προσέρχονται. Δεν έχει γίνει ποτέ κλήρωση και ενδεχομένως θα γίνει πρώτη φορά φέτος.

Ερώτηση:Γνωρίζετε πόσοι είναι οι δικαιούχοι; έχετε ένα νούμερο; Έχετε σύνδεση με το ΙΚΑ, θα βοηθούσε;

Μπότση Γεωργία:Δεν το ξέρω, γύρω στα τέσσερα εκατομμύρια. Το Οικονομικό θα τα ξέρει αυτά μέσω των εισφορών του ΙΚΑ

Ερώτηση:Ας δούμε τώρα το πρόγραμμα σταδιακά. Η πρώτη ενέργειά σας στο πρόγραμμα ποια είναι

Μπότση Γεωργία:Να γίνει καταρχήν μια σύσκεψη και με παράγοντες των ξενοδοχειακών επιμελητηρίων και την ομοσπονδία συλλόγων των ενοικιαζομένων δωματίων, αν κρίνεται από τη Διοίκηση. Βασικά γίνεται σύσκεψη με τη Διοίκηση και τους υπηρεσιακούς παράγοντες και με βάση τα περσινά στοιχεία καθορίζεται πόσα δελτία μπορεί να δώσει ο Οργανισμός βάσει των οικονομικών του, τι επιδότηση θα δοθεί.....

Ερώτηση:Η συνάντηση με τα επιμελητήρια γίνεται για να οριστεί η τιμή της επιδότησης;

Μπότση Γεωργία:Οχι. Πιο πολύ αυτά είναι θέματα της Διοίκησης . Ακούει προτάσεις, παρατηρήσεις χωρίς να είναι απαραίτητα ότι τα υιοθετεί. Ο καθοριστικός παράγοντας για να φτιάξεις ένα πρόγραμμα είναι τα οικονομικά. Από κει και πέρα βελτιώσεις μπορεί να γίνουν, προτάσεις να δεχθούν,

Ερώτηση:Δηλαδή σ' αυτή τη φάση

Μπότση Γεωργία:Ορίζεται ο αριθμός των ΔΚΤ το όριο δαπάνης του προγράμματος , πολλές φορές δεν υιοθετείται μέχρι το τέλος. Ειδικά τα δυο τελευταία χρόνια, λόγω της μεγάλης αύξησης, για να μην γίνει κλήρωση διατέθηκαν τα επιπλέον. Τώρα όμως είναι δύσκολο να ξεπεράσουν τα 630

Ερώτηση:Προφανώς καθορίζονται οι όροι του προγράμματος, ..

Μπότση Γεωργία:Το πρόγραμμα έχει δύο σκέλη. Το πρώτο σκέλος το συμβατικό που αφορά ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα δωμάτια και το δεύτερο σκέλος που αφορά την απογραφή τους όρους και προϋποθέσεις χορήγησης των δελτίων, έχει να κάνει με τους δικαιούχους. Στο συμβατικό μέρος είναι η επιδότηση που θα δίνεται στα καταλύματα και η συμμετοχή που θα δίνουν οι δικαιούχοι. Φέτος κατ'απαίτηση, μάλλον από αίτημα, καταλυμάτων στις ορεινές περιοχές όπως είναι Τρίκαλα και λοιπά έχουμε βάλει να επιλέξουν αν θέλουν υψηλή περίοδο Ιούλιο, Αύγουστο και το Πάσχα και Χριστούγεννα ή αν θέλουν να έχουν υψηλή περίοδο από 15 Οκτώβρη μέχρι τέλος του έτους . Διαφοροποιήθηκε ως προς αυτό όχι ως προς το οικονομικό κομμάτι. Αυτό είναι το σημαντικό κομμάτι . Στο δεύτερο μέρος καθορίζονται οι όροι και οι προϋποθέσεις χορήγησης στους δικαιούχους δηλ. ποιά θα είναι τα δικαιολογητικά για να απογραφούν.

Ερώτηση:Η φιλοσοφία των όρων ποια είναι;

Μπότση Γεωργία:Τα δικαιολογητικά που προβλέπονται αποδεικνύουν ότι αυτοί που προσέρχονται είναι και αυτοί που καταβάλλουν υπέρ του Οργανισμού. Από τους κωδικούς

των ενσήμων καταλαβαίνουμε αν είναι δικαιούχοι όπως και από την απόφαση της σύνταξης

Ερώτηση:Τη νομοθεσία που χρειάζεστε την αναζητάτε μόνοι, σας κοινοποιείτε; Πώς την ψάχνετε

Μπότση Γεωργία:Μόνοι μας. Ευτυχώς που έχουμε internet και μπαίνουμε στις ιστοσελίδες των ξενοδοχειακών επιμελητηρίων, του ΕΟΤ και βρίσκουμε αυτά που θέλουμε

Ερώτηση:Πως επικοινωνείτε με Οικονομικό, Περιφερειακά γραφεία πρωτ, ταχ, φαξ, intranet

Μπότση Γεωργία:Με το οικονομικό εντάξει επικοινωνούμε μέσω πρωτοκόλλου. Με τα Περιφερειακά γραφεία από φέτος δηλ από Οκτώβριο 2008 επικοινωνούμε μέσω intranet

Ερώτηση:Γιατί όχι με το οικονομικό;

Μπότση Γεωργία:Γιατί διαβιβάζουμε παραστατικά.

Ερώτηση:Η ένταση της επικοινωνίας διαχωρίζεται σε φάσεις, κάποιες πιο έντονες και άλλες λιγότερο

Μπότση Γεωργία:Αυτή την περίοδο ειδικά όταν ξεκινάει το πρόγραμμα ειδικά τον Οκτώβριο είναι πολύ πιο έντονη με τα Περιφερειακά γραφεία γιατί στέλνουμε εγκυκλίους στέλνουμε σχέδια συμβάσεων για να δίνουν στους εκπροσώπους καταλυμάτων, όλοι οι εγκύκλιου που αφορούν το συμβατικό μέρος του προγράμματος και τους όρους και προϋποθέσεις. Υπάρχει μια έντονη επικοινωνία τη φάση που διαρκεί η απογραφή από τον Οκτώβριο μέχρι το Δεκέμβριο , οπότε στέλνουμε εγκυκλίους.

Ερώτηση:Εκτιμήστε το χρόνο που απαιτείται, σχολιάστε το intranet

Μπότση Γεωργία:Πλέον είναι ανύπαρκτος. Παλιότερα με το φαξ χάναμε πολύ χρόνο , να το στείλουμε , να τηλεφωνήσουμε ότι το έλαβαν,

Ερώτηση:Γενικά η εσωτερική επικοινωνία με το οικονομικό γίνεται μέσω πρωτ. Δεν θα μπορούσε να γίνει με χρήση νέας τεχνολογίας γιατί διαβιβάζονται παραστατικά

Μπότση Γεωργία: όχι, όχι

Ερώτηση: Ποια είναι τα παραστατικά που πρέπει να προσκομίσει ο ξενοδόχος

Μπότση Γεωργία: Πρέπει να προσκομίσει τα δελτία κοινωνικού τουρισμού που χρησιμοποιήθηκαν από τους δικαιούχους που διανυκτέρευσαν στο κατάλυμα και πρέπει να είναι υπογεγραμμένα και από το δικαιούχο και από τον εκπρόσωπο του καταλύματος και στα οποία θα φαίνονται οι μέρες διανυκτέρευσης. Μας στέλνει μια συγκεντρωτική κατάσταση με τα ονόματα των δικαιούχων τα οποία αντιστοιχούν στα ονόματα των δελτίων που έχει στείλει και επίσης στέλνει και αντίγραφο του βιβλίου κίνησης πελατών γιατί μόνο από εκεί μπορούμε να διασταυρώσουμε ότι το διάστημα που αναφέρονται στα δελτία ότι διανυκτέρευσε ένας δικαιούχος συμπίπτει με το βιβλίο πόρτας και εκεί βλέπουμε αν το ίδιο διάστημα κάποιος άλλος εκτός προγράμματος ή ελεύθερος πελάτης ή και δικαιούχος φαίνεται σ'ένα δωμάτιο. Έχει συμβεί πολλές φορές ενώ φαίνεται ότι έκανε επτά

διανυκτερεύσεις, από το βιβλίο πόρτας να βλέπουμε ότι την πέμπτη ημέρα μπαίνει κάποιος άλλος στο δωμάτιο. Τώρα το βιβλίο κίνησης πελατών δεν το θέλουν οι εκπρόσωποι των καταλυμάτων, επικαλούνται προσωπικά δεδομένα, έχει γίνει μια κίνηση στην αρχή προστασίας προσωπικών δεδομένων έχουμε εξηγήσει την κατάσταση, είναι περίπου ενάμιση χρόνος δεν έχουμε ακόμη καμία απάντηση, οπότε βαδίζουμε πάνω στη σύμβαση που θέλει βιβλίο κίνησης πελατών, άλλωστε είναι και ο μόνος τρόπος που μπορείς να κάνεις τον πραγματικό έλεγχο αν το δωμάτιο έχει χρησιμοποιηθεί από τον δικαιούχο για το διάστημα που αναφέρεται

Ερώτηση: Οπότε θεωρείτε ότι κάπου έχουν σκοπιμότητα να παρακάμψουν τη διαδικασία.....

Μπότση Γεωργία: Ξεκάθαρα , δεν τους πήρε ο πόνος. Άλλωστε τα στοιχεία που μας δίνουν πάνε στο Οικονομικό, σε μια δημόσια υπηρεσία και δεν κοινοποιούνται πουθενά

Ερώτηση: Χρειάζεται αρκετό χρόνο για να βγάλει αυτά τα δικαιολογητικά ο ξενοδόχος;

Μπότση Γεωργία: Είναι δικαιολογητικά που τάχει. Είναι το σήμα του, η πυρασφάλεια , η άδεια λειτουργίας εστιατορίου αν συμμετέχει με ημιδιατροφή, άδεια λειτουργίας σνακ μπαρ, αν συμμετέχει με πρωινό , η άδεια λειτουργίας της πισίνας, απαραίτητα πρέπει να τάχει..... τάχει μέσα στο ξενοδοχείο του. Δεν είναι δικαιολογητικά που πρέπει να ταλαιπωρηθεί να τα βγάλει. Πρέπει να τάχει για την νόμιμη λειτουργία της επιχείρησής του.

Ερώτηση: Αναζητάτε κάποια δικαιολογητικά αυτεπάγγελτα.

Μπότση Γεωργία: Όχι ,όχι. Ελάχιστες φορές όταν δεν μπορούμε να επικοινωνήσουμε με κάποιο κατάλυμα έχουμε αναγκαστεί να ζητήσουμε, σε περιόδους που είναι κλειστά ή λείπουν στο εξωτερικό, να ζητήσουμε μόνο πιστοποιητικό πυρασφάλειας από την Πυροσβεστική και αυτό για να μην τους βγάλουμε από το πρόγραμμα. Ελάχιστες φορές, ελάχιστες.

Ερώτηση: Και συνεπώς δεν υπάρχουν άλλα δικαιολογητικά που θα μπορούσε η υπηρεσία να αναζητά αυτεπάγγελτα, δεν πιστεύετε ότι πρέπει να τα αναζητάτε

Μπότση Γεωργία: Όχι , όχι. Ούτως ή άλλως υπογράφουν μια πενταετή σύμβαση και μια δήλωση αποδοχής κάθε χρόνο στην οποία δηλώνουν ότι θέλουν να συμμετέχουν παρόλο που έχουν σύμβαση, στο πρόγραμμα. Μπορεί να θέλουν να συμμετέχουν τη μία χρονιά την άλλη να μην θέλουν την επόμενη να θέλουν για διάφορους και δικούς τους λόγους, τους δίνεται η δυνατότητα. Άρα θα πρέπει να έχουμε και μια δήλωση αποδοχής που να λέει ότι θέλω να συμμετέχω στο πρόγραμμα.

Ερώτηση: Αυτά γίνονται ταχυδρομικά;

Μπότση Γεωργία: Ναι, ταχυδρομικά. Κάναμε φέτος μια προσπάθεια για 400 περίπου καταλύματα που μας είχαν δώσει e-mail να τα στείλουμε μέσω e-mail , κάποιιοι τα πήραν κάποια χάθηκαν γιατί ήταν και χειρόγραφα, κάποιιοι δεν το χρησιμοποιούν πλέον. Πιο ασφαλής τρόπος είναι ταχυδρομικώς συστημένα. Ο στόχος μας γι'αυτό κάναμε και ένα πιλοτικό φέτος είναι να πάμε μέσω e-mail αυτά τα 400 που είχαμε είναι όσο πιο πολλά καταλύματα μπορούμε να τα στέλνουμε με e-mail, όσα πιο πολλά μπορούμε, είναι μια σημαντική οικονομία και από χρόνο εργασίας και οικονομικά, με τα φωτοτυπικά, γιατί αναγκαζόμαστε να δίνουμε έξω να τυπώνονται, τόσες εγκυκλίους

Ερώτηση: Έχετε επικοινωνία ηλεκτρονική με ξενοδοχεία, να σας στέλνουν e-mail έστω

Μπότση Γεωργία: Όχι, δεν στέλνουν.

Ερώτηση: Προτιμούν να σηκώσουν το τηλέφωνοακόμη και μεγάλα ξενοδοχεία

Μπότση Γεωργία: Ναι, ναι κανένας δεν μας στέλνει. Παρόλο που στις εγκυκλίους που τους στέλνουμε γράφουμε πάντα το e-mail. Δεν έχουν μάθει να επικοινωνούν, έχει γίνει μια προσπάθεια τα δυο τελευταία χρόνια, δηλαδή στις αιτήσεις που τους δίνουμε να συμπληρώσουν, τους ζητάμε και e-mail, από τους 2000 έχουν ανταποκριθεί τα 400. Ευελπιστούμε.

Ερώτηση: Αυτό που οφείλετε; ότι δεν έχουν άνεση με την τεχνολογία ή ότι τα καταλύματα είναι μικρά.....

Μπότση Γεωργία: Και τα μεγάλα, δεν βλέπω ούτε ενοικιαζόμενα δωμάτια στην πλειοψηφία

Ερώτηση: Επικοινωνούν για διευκρινήσεις οι ξενοδόχοι, με τι ρυθμό και σε τι ποσοστό; Τηλ., δια ζώσης.....

Μπότση Γεωργία: Ναι, ναι. Πράγματα που τα κάνουν επί χρόνια, ρωτάνε. Είναι πολύ αφελείς μπορώ να πω οι ερωτήσεις τους. Ειδικά τα ενοικιαζόμενα δωμάτια τα έχουν αυτά και κάποιοι που έχουν γίνει ξενοδόχοι τυχαία.

Ερώτηση: Κινητά πρέπει να έχουν όμως

Μπότση Γεωργία: Κινητά ναι, η συντριπτική πλειοψηφία όχι πάλι όλοι

Ερώτηση: Καταρχήν εσείς εδώ πληρώνεται Αττική

Μπότση Γεωργία: Ναι Αττική και νομαρχία Πειραιά, αργοσαρωνικό

Ερώτηση: Με ποιο τρόπο φθάνουν τα παραστατικά από τους ξενοδόχους (κεντρικά και Π.Γ) στην υπηρεσία ταχ, απλό, express συστημένο, δια ζώσης .

Μπότση Γεωργία: Ταχυδρομικώς ή τα φέρνουν οι ίδιοι.

Ερώτηση: Στα περιφερειακά γραφεία έχετε μια εικόνα πώς πάνε

Μπότση Γεωργία: Και εκεί με τον ίδιο τρόπο, αν και μερικοί από περιφέρεια τα στέλνουν σε μας για εξόφληση. Έχει καταργηθεί εδώ και δέκα χρόνια αυτός ο τρόπος και ακόμη δεν..... δεν διαβάζουν τις εγκυκλίους

Ερώτηση: Κάποια από αυτά τα δικαιολογητικά δεν θα μπορούσαν να έρθουν σε σας με ηλεκτρονικό τρόπο; αν ένα μεγάλο ξενοδοχείο, που έχει το βιβλίο πόρτας ηλεκτρονικά, δεν θα μπορούσε να σας το στείλει

Μπότση Γεωργία: Αφού πρέπει να έρθει να φέρει τα δελτία, τι θα κερδίσει δεν έχει νόημα, κάνει μια εκτύπωση και το στέλνει. Δεν έχει νόημα γιατί πρέπει να στείλει τα δελτία. Εντάξει φορολογική ενημερότητα δεν στέλνει

Ερώτηση: Θα μπορούσε κανείς να αποφύγει να στέλνει τα δελτία το ξενοδοχείο

Μπότση Γεωργία: Ε, όχι αυτά είναι τα αποδεικτικά παραμονής.

Ερώτηση: Αν είχατε τον αριθμό του δελτίου.....

Μπότση Γεωργία: Δεν λέει τίποτα

Ερώτηση: Πρέπει να υπάρχουν τα ίδια για να εξοφληθούν από το Οικονομικό.

Μπότση Γεωργία: Οι ξενοδόχοι προσκομίζουν δικαιολογητικά πληρωμής σε τακτά διαστήματα, υπάρχει μια τάση από κάποιους, εξαρτάται από μέγεθος καταλύματος ή κάτι άλλο; (νομοθετική δέσμευση για εξόφληση κ.λ.π)

Ερώτηση: Κάποιοι το κάνουν ανά τακτά , κάποιοι τα αφήνουν στο τέλος. Το τέλος βέβαια δεν είναι καλό γιατί ο έλεγχος είναι πιο χρονοβόρος και αργεί η πληρωμή. Τους τόχουμε πει αλλά εντάξει.

Μπότση Γεωργία: Μου είπαν στο Οικονομικό , ότι μέσα στο μήνα που κόβουν το τιμολόγιο πρέπει να πληρώσουν και το ΦΠΑ, αυτό δεν τους αναγκάζει να φέρνουν τα παραστατικά ανά μήνα;

Ερώτηση: Δεν ξέρω βρε παιδί μου. Τώρα τους πήραμε τηλέφωνο και τους είπαμε φέρτε μας δελτία γιατί αν μας τα φέρετε στο τέλος του χρόνου το οικονομικό δεν προλαβαίνει να πληρώσει, δεν έχει να πληρώσει, δεν πληρώνει Δεκέμβριο, και θα πρέπει να πάνε στις πιστώσεις του επόμενου χρόνου. Κάποια μεγάλα ξενοδοχεία τα φέρνουν

Ερώτηση: Οι προθεσμίες πληρωμής είναι εύλογες; Τις τηρείτε με ευκολία (η κεντρική – τα Π.Γ)

Μπότση Γεωργία: Είναι μια απόφαση αλλά δεν την θυμάμαι θα την πάρεις από την κα Εφραιμίδου

Ερώτηση: Ναι είπε το οικονομικό ότι είναι ένα δίμηνο. Τον έλεγχο εσείς τον κάνετε όμως. προλαβαίνετε;

Μπότση Γεωργία: Ναι, εμείς προλαβαίνουμε όταν δεν είναι όλα μαζί στο τέλος. Γι αυτό τους ενοχλούμε να στείλουν παραστατικά για να πληρωθούν.

Ερώτηση: Τα Περιφερειακά γραφεία;

Μπότση Γεωργία: Τα περιφερειακά γραφεία έχουν μεγάλο πρόβλημα. Όπως ο Πολύγυρος είναι μια μονοπρόσωπη υπηρεσία με 100 καταλύματα, εκατό λίγα είπα . Εκεί δεν θα τη φτάνει, σίγουρα δεν θα φτάνει.

Ερώτηση: Τι ελέγχους κάνετε για να προχωρήσετε σε πληρωμή

Μπότση Γεωργία: ελέγχουμε καταρχήν αν η απόδειξη που έχει κοπεί το τιμολόγιο είναι στο όνομα του εκπροσώπου, αν αυτός που το έχει εκδώσει είναι στην εταιρεία με την οποία εμείς έχουμε συμβληθεί, γιατί γίνονται και αλλαγές εκπροσώπου, μεταβίβαση εταιρείας που κάποιος δεν τόχουν δηλώσει για να γίνει τροποποίηση στη σύμβαση. Κοιτάζουμε να συμφωνεί πρώτα το τιμολόγιο το δεύτερο που κοιτάμε είναι τα δελτία, τους αριθμούς των δωματίων που αναγράφουν τα δελτία να συμπίπτει με τους αριθμούς των δωματίων και το διάστημα που αναγράφεται στο βιβλίο πόρτας. Αυτό είναι μια πολύ λεπτή δουλειά, θέλει μεγάλη προσοχή γιατί και μόνο από κει και από κει έχουμε βρει πολλά, πολλάγια να πληρώνουμε πραγματοποιηθείσες διανυκτερεύσεις και όχι εικονικές

Ερώτηση: Οι έλεγχοι γίνονται με το μάτι, αντιπαραβολή, ηλεκτρονικά, έχετε κάποια μίνι προγράμματα εσωτερικής κατασκευής

Μπότση Γεωργία: Έχουμεφέτος το 'χουμε ξεκινήσει..... έχουμε κάνει ένα τα περνάμε.....γιατί μόνο με υπολογιστή..... όταν είναι πολλά, όταν είναι ένα μεγάλο τιμολόγιο δηλαδή πολλές διανυκτερεύσεις που έρχονται μαζεμένες ... είναι δύσκολο, οπότε τα περνάμε εκεί και ..βλέπουμε που συμπίπτουν τα διαστήματα και οι αριθμοί δωματίων.

Ερώτηση: Σε excel το κάνετε αυτό

Μπότση Γεωργία: Ναι περνάμε τους αριθμούς των δωματίων και το διάστημα οπότε περνώντας όλα αυτά βλέπεις αν στο ίδιο δωμάτιο, το διάστημα ενώ αναφέρει ότι π.χ η κα Ματθαίου έμεινε επτά μέρες και νύχτες στο 15 βλέπουμε ότι τις δύο από τις επτά έμεινε κάποιος άλλος.

Ερώτηση: Αυτό γίνεται με το εξελόφυλλο

Μπότση Γεωργία: Ναι κάπως έτσι. Τώρα από φέτος προσπαθούμε να δούμε αν γίνεται να μας διευκολύνει

Ερώτηση: Αυτό είναι εσωτερικής κατασκευής

Μπότση Γεωργία: Ναι, δικό μας

Ερώτηση: Εκτιμάτε ότι πρέπει να ελέγχονται και άλλα στοιχεία που τώρα δεν ελέγχονται, για διάφορους λόγους

Μπότση Γεωργία: Όχι. όπως είναι τώρα με το βιβλίο κίνησης πελατών άλλοι έλεγχοι είναι όχι ως προς τα παραστατικά είναι ως προς το τυπικό μέρος δηλαδή μπορούμε να πάμε σένα κατάλυμα, γίνονται βέβαια και καταγγελίες γι' αυτά τα πράγματα, να πας σένα κατάλυμα και να δεις είναι, ποιούς έχεις, είναι εδώ,.....

Ερώτηση: Όλη η δουλειά που περιγράψατε τώρα που αφορά τον έλεγχο των παραστατικών πιστεύεται ότι θα μπορούσε να γίνει με ένα πρόγραμμα πληροφοριακό, αυτό το μίνι που έχετε φτιάξει, αν μεγαλώσει.....

Μπότση Γεωργία: Όχι, όχι δεν μπορεί να γίνει, εκεί το οποίο θα ήταν το ιδανικό, να μπορούσαμε να περνάμε όλα τα δελτία που εξοφλούνται σε μια βάση που να είναι προσβάσιμη απ' όλα τα περιφερειακά γραφεία για να βλέπουμε, γιατί καμιά φορά κάποιος μπορεί να φαίνεται ότι πήγε κάπου και έκανε μια διανυκτέρευση ενώ δεν έχει πάει να έχει

φύγει να έχει χαθεί ,μερικοί μας λένε ότι χαθήκαν τα δελτία και να τα έχει χρησιμοποιήσει ενδεχομένως . Αυτή τη στιγμή δεν έχουμε μια κοινή βάση , δεν έχουμε το ανθρώπινο δυναμικό, ξαναρχόμαστε τώρα στις μονοπρόσωπες υπηρεσίες, έχουν πολλά καταλύματα δεν μπορούν να περάσουν μέσα στο σύστημα πόσα δελτία μπορούν ναχουν 10.000; δεν μπορούν να καταχωρίσουν τόσους αριθμούς και να βλέπουμε εμείςτην πορεία του δελτίου. Από τη στιγμή που φεύγει από τα χέρια μας , δεν γνωρίζουμε που είναι , που δόθηκε που θα χρησιμοποιηθεί δεν το γνωρίζουμε.

Ερώτηση: Ο αριθμός των δελτίων δεν είναι μέσα στο σύστημα από τη στιγμή που γίνεται η απογραφή;

Μπότση Γεωργία: Είναι, αλλά από τη στιγμή που θα πάρω εγώ ένα δελτίο, το που θα το χρησιμοποιήσω δεν το ξέρει το σύστημα , γιατί εκείνος που κάνει την εκκαθάριση δεν μπορεί να το περάσει, όταν έχει μεγάλο αριθμό δελτίων να περάσει, δηλ. Σε τουριστικές περιοχές που είναι πολλά τα δελτία δεν τα περνάει στο σύστημα , ούτως ώστε να ξέρεις που πήγε αυτό το δελτίο. Έφυγε από την Αγ. Μάρκου και πήγε που , δεν το ξέρουμε. Αυτό είναι για μένα ουσιαστικό. Ανά πάσα στιγμή μπορεί να πει κάποιος τόχασα και να του το αντικαταστήσεις γιατί πειστήκαμε, γιατί έφερε παραστατικά ότι τόχασε για τον α ή β λόγο. Θα μπορούσαμε να το βλέπουμε έτσι , δεν το βλέπουμε

Ερώτηση: Η κα Εφραιμίδου είπε ότι δεν θα την ενδιέφερε αυτό πολύ γιατί δε θα ήταν χρήσιμο να έχει ποια δελτία έχουν εξοφληθεί και ποια όχι

Μπότση Γεωργία: Όχι δεν μας ενδιαφέρει αυτό , θα μπορούσαμε αυτό να το γνωρίζουμεέχουμε πολλά κρούσματα τα τελευταία χρόνια που τα χάνουμε , δεν θυμόνται που τάβαλαν. Εμείς τους λέμε τα χάσατε χάσατε το δικαίωμά σας . Και μας λένε καλά εσείς δεν ξέρετε αν κάποιος το χρησιμοποιήσει..... θάταν πιο εύκολο για τέτοιες περιπτώσεις

Ερώτηση: ή να είχαμε σύμφωνα με το οικονομικό ότι κάποιος εκτυπώνει δελτία

Μπότση Γεωργία: Δεν είναι εύκολο να εκτυπώσει γιατί τα δελτία αυτά αριθμούνται, έχουν ασφαλιστικές δικλίδες. Αν θα μπορούσαν να εκτυπωθούμε ; μπορείαν και ξέρουν οι υπηρεσίες τον αριθμό δελτίων που έχουν διατεθεί. Επειδή δίνονται και δελτία χειρόγραφα , σε νησιά που πάμε και δεν υπάρχουν υπηρεσίες μας , δίνονται και χειρόγραφα δελτία είναι όμως αριθμημένα από το πληροφοριακό σύστημα , και εμείς ενημερώνουμε τις υπηρεσίες από το νούμερο τάδε μέχρι το νούμερο τάδε είναι χειρόγραφα. Ενδεχομένως να μπορούσε να γίνει και κάτι τέτοιο , τίποτα δεν αποκλείεται. Εδώ γίνονται τόσα και τόσα

Ερώτηση: Ναι, τώρα δεν υπάρχει πρόβλημα αλλά δεν ξέρεις τι μπορεί να γίνει στο μέλλον

Μπότση Γεωργία: Ναι ποτέ δεν ξέρεις, ποτέ δεν ξέρεις

Ερώτηση: Χρειάζεται να χρησιμοποιήσετε στοιχεία από φακέλους αναδόχων υπέρ ή κατά τους.

Μπότση Γεωργία: Ναι γιατί από στο φάκελο φαίνονται οι παροχές που έχουν δηλώσει ότι παρέχει το κατάλυμα. Κάποιοι λοιπόν από αυτούς , μπορεί να πεί κάποιος κοινωνικός τουρίστας και να πει εγώ δεν βρήκα κλιματιστικό, εμείς ανατρέχουμε και στη σύμβασή του για να δούμε αν έχει δηλώσει κλιματισμό , μήπως έχουμε κάνει λάθος και του έχουμε βάλει κλιματισμό ενώ δεν έχει δηλώσει..... αλλά αυτά δεν δημοσιοποιούνται πουθενά. Είναι πιο πολύ πρακτικά

Ερώτηση: Αφορούν την οργάνωση του τμήματος που προΐσταστε, τους φακέλους του τμήματος κοινωνικού τουρισμού. Τους φακέλους δεν τους έχετε ηλεκτρονικά.

Μπότση Γεωργία: Όχι

Ερώτηση: Θα βόλευε να τους είχατε ηλεκτρονικά;

Μπότση Γεωργία: Μα ήδη τους έχουμε, τους έχουμε περασμένους στον υπολογιστή

Ερώτηση: Και ελέγχοντας ας πούμε το κατάλυμα.....

Μπότση Γεωργία: Τους έχουμε.....γιατίτους έχουμεπόσα χρόνια είναι που..... ηλεκτρονικά τους έχουμε . και αυτή τη στιγμή άμα μπεις στην ιστοσελίδα του Οργανισμού υπάρχουν όλα τα καταλύματα.

Ερώτηση: Λέω για χρήση της υπηρεσίας , μέσα στο φάκελο τον ηλεκτρονικό του καταλύματος νάχετε τη σύμβαση, να μπορείτε να τη δείτε εύκολα, να δείτε το ιστορικό του.....

Μπότση Γεωργία: Τη σύμβαση δεν μας εξυπηρετεί. Το ιστορικό του τόχουμε κάνει το ιστορικό, τους έχουμετις συμβατικές παραβάσειςτους έχουμε κάνει ένα αρχείο και τόχουμε.

Ερώτηση: Μέσα από την υπηρεσία, δεν το βλέπει κανένας.....

Μπότση Γεωργία: Ναι , ναι. Δεν επικοινωνεί. Μέσα στο τμήμα.

Ερώτηση: Συνοψίζοντας ποιες θα λέγατε ότι είναι οι δυσκολίες του ΠΚΤ όσον αφορά την υπηρεσία σας. Βλέπετε τρόπο αντιμετώπισής τους. Η τεχνολογία μπορεί να βοηθήσει με κάποιο τρόπο.

Μπότση Γεωργία: Με τη τεχνολογία έχει διευκολυνθεί αρκετά η δουλειά μας. Αν σκεφτείς ότι μέχρι πριν δυο χρόνια ήταν όλα χειρόγραφα, είναι μεγάλη η πρόοδος που έχει γίνει αλλά εκείνο που δυσκολεύει είναι οι εκπρόσωποι των καταλυμάτων και ειδικά τα μικρά καταλύματα και τα ενοικιαζόμενα δωμάτια. Έχουν μια μικρή δυσκολία στο να , όχι μόνο με την τεχνολογία, ένα απλό παράδειγμα , όταν κάνουν την αίτηση, δήλωση αποδοχής το πρώτο και συμπληρώνουν τα στοιχεία τους, τα τηλέφωνα τους είναι τόσο κακογραμμένα που δεν βλέπουμε τι γράφουν και αρχίζουμε και παίρνουμε τηλέφωνα και τους ζητάμε να είναι επικυρωμένα τα δικαιολογητικά πουτου σήματος και αυτά , και θεωρούν επικύρωση να στείλουν φωτοτυπία του επικυρωμένου εγγράφου. Υπάρχει μεγάλη δυσκολία επικοινωνίας δηλ όσο και απλά να τους τα γράψεις πως τα θες όσο καινα μαρκάρεις αυτά τα θέλω έτσι πάλι θα υπάρχει ένα πρόβλημα . Αυτή είναι η δυσκολία. Η πιο μεγάλη δυσκολία είναι η επικοινωνία γιατί οι περισσότεροι από αυτούς δεν έχουν παιδεία πάνω στο αντικείμενο που κάνουνε αν εξαιρέσουμε τις μεγάλες μονάδες.

Ερώτηση: Τώρα το κατά πόσο οι κοινωνικοί τουρίστες βρίσκουν καταλύματα ορισμένες περιόδους

Μπότση Γεωργία: Ναι, αυτή είναι η μεγάλη δυσκολία. Η συντριπτική πλειοψηφία θέλει Ιούλιο Αύγουστο. Και όχι αρχές Ιουλίου, μετά τις 15.

Ερώτηση: Η υπηρεσία έχει βάλει όμως δικλείδες ασφαλείας

Μπότση Γεωργία: Δικλείδα.....

Ερώτηση: Έχει βάλει υψηλότερες τιμές την υψηλή περίοδο

Μπότση Γεωργία: Υψηλή περίοδος είναισαφώς είναι πιο ακριβή για τη συμμετοχή του, η υψηλή περίοδος έχει μεγάλη διαφορά και παρόλα αυτά δεν γίνεται χρήση. Παρόλο που η χαμηλή περίοδος έχει μεγάλη διαφορά. Δεν γίνεται χρήση. Η περίοδος είναι εκεί από 15 Ιουλίου μέχρι 15-30 Αυγούστου και υπάρχει μια δυσκολία να βρουν και όταν θέλουν και τις τουριστικές περιοχές....Τα καταλύματα είναι υποχρεωμένα εφόσον έχουν 100 κλίνες να διαθέτουν το 30% κάποιιο το διαθέτουν κάποιιο επικαλούνται ότι το έχουν καλύψει και δεν το διαθέτουν.....

Ερώτηση: Αυτό πως μπορεί να το ελέγξει η υπηρεσία;

Μπότση Γεωργία: Το μόνο να ζητήσει τις κρατήσεις , να κάνει έλεγχο εκεί επιτόπου, μόνο επιτόπου. Γιατί και οι κρατήσεις δεν λένε τίποτα. Κάνει μια κράτηση τώρα και μετά δεν πάει την ακυρώνει...

Ερώτηση: Η αναγγελία;

Μπότση Γεωργία: Η αναγγελία , η άφιξή του την μέρα που φτάνει ο κοινωνικός τουρίστας. Βλέπεις τη βδομάδα αυτή έχει καλύψει ; αλλά όταν ο άλλος σου καταγγέλλει ότι εμένα δεν μου κλείνει για τότε , πρέπει νάρθει το «τότε» για να το δεις , τη συγκεκριμένη ημερομηνία να δεις αν αυτός έχει καλύψει το 30%. Καμιά φορά ζητάμε τις κρατήσεις αλλά οι κρατήσεις δεν είναι και μπορεί να γράψει ο άλλος να όλοι αυτοί μου ζητήσανε. Δε λέει τίποτα

Ερώτηση: Στις κρατήσεις δίνει μόνο το όνομα

Μπότση Γεωργία: Μπορεί να κάνει ο άλλος μια κράτηση τώρα και να στείλει την προκαταβολή μετά μια εβδομάδα οπότε δεν μπορείς με ακρίβεια να το υπολογίσεις.. πιο πολύ το βλέπεις μετά. Έχεις πιο σαφή εικόνα πιο αποκρυσταλλωμένη και μη αμφισβητήσιμη.

Ερώτηση: Εκεί θα μπορούσε με κάποιο τρόπο η τεχνολογία να βοηθήσει;

Μπότση Γεωργία: Όχι . είναι καθαρά εσωτερικό των ξενοδόχων, δεν μπορείς να..... Ναι μεν τους ζητάμε το βιβλίο των κρατήσεων, μπορούμε να πάμε επιτόπου και να τους πούμε δείξτε μας έχετε τόσους... ναι εκεί μπορείς να κάνεις ένα έλεγχο, τόχουν αποδεχτεί αλλά έτσι περαιτέρω..... Το θέμα είναι ο κόσμος, που κατευθύνεται τότε.... ή ζητάει στις ορεινές περιοχές Χριστούγεννα, που πάλι την περίοδο εκείνη έχουν πάλι κόσμο. Είναι μια δυσκολία του προγράμματος παρόλο που είχαν κατέβει οι τιμές του 8 , ήτανε 40% μειωμένες από τις τιμές του 6 η χαμηλή περίοδος

Ερώτηση: Η επιδότηση;

Μπότση Γεωργία: Όχι η συμμετοχή, η συμμετοχή. Δηλαδή κατέβηκε πάρα πολύ χαμηλά η συμμετοχή το 7 κατέβηκε 25% και το 8 20%. 45% σε μια διετία, για να δοθεί ένα κίνητρο να πάει κόσμος να κάνει χρήση τη χαμηλή περίοδο και πάλι δεν

Ερώτηση: Εγώ θυμάμαι την υψηλή περίοδο ήταν αυξημένη, πολύ αυξημένη μάλιστα

Μπότση Γεωργία: Κανένα κίνητρο, κανένα κίνητρο. Ο μεγάλος χαμός έγινε πάλι την υψηλή περίοδο Ιούλιο Αύγουστο. και όχι αρχές Ιουλίου, στα μέσα.

Ερώτηση: Τώρα ο κοινωνικός τουρίστας έχει το βιβλιαράκι, βλέπει τα καταλύματα, πάει εκεί και γυρίζει με παράπονα ότι δεν ήταν καλό το κατάλυμα ότι.....

Μπότση Γεωργία: Ε, κοίτα σε ορισμένες περιπτώσεις έχουν δίκιο αλλά σε ορισμένες περιπτώσεις ευθύνονται και οι ίδιοι. Το βιβλιαράκι τρεις σελίδες πληροφορίες είναι, δεν διαβάζουν τα δικαιώματά τους. Μετά σου λένε μου ζήτησε να πληρώσω αυτό, τι λέει το βιβλιαράκι σου, πόσο έπρεπε να πληρώσεις άλλοτε έχουν δίκιο άλλοτε όχι.

Ερώτηση: Συνήθως οι καταγγελίες είναι για ποιο θέμα;

Μπότση Γεωργία: Για το οικονομικό, ότι τους χρέωσαν περισσότερο, δεν διαβάζουν, όταν πάει ένα μεμονωμένο άτομο και έχει ένα δελτίο και πάρει άλλο ένα άτομο μαζί του πληρώνει το μισό της τιμής πόρτας. Εμείς το μισό της τιμής πόρτας δεν το γνωρίζουμε και ούτε μας ενδιαφέρει να το γνωρίζουμε. Οφείλει να το γνωρίζει αυτός και μετά αρχίζει γιατί πλήρωσα τόσα γιατί μου πήρε τόσα, δεν τα βρίσκουν μεταξύ τους και μετά κάνουν καταγγελίες για υπαρκτά και ανύπαρκτα και για υπερβολικά. Άλλες περιπτώσεις πάλι πάνε με άλλες προσδοκίες βλέποντας ότι είναι ένα ξενοδοχείο τρία ή τέσσερα αστέρια, δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του και αρχίζουν τις καταγγελίες άλλοτε έχουν δίκιο άλλοτε είναι υπερβολές. Οι πιο πολλές καταγγελίες πλέον είναι για το φαγητό, ότι δεν είναι επαρκής η ποσότητα φαγητού, ότι δεν έχει μεγάλη ποικιλία, όλα γύρω από το φαγητόκαι αυτό πια είναι αστείο.

Ερώτηση: Σκέφτομαι τον τρόπο που κλείνουμε εμείς οι υπάλληλοι τον κοινωνικό μας τουρισμό κάνοντας χρήση των δελτίων της υπηρεσίας. Και φυσικά η χρήση των δελτίων αυτών, από τους υπαλλήλους είναι ένας τρόπος για την υπηρεσία να ελέγχει τα καταλύματα. Γιατί πάει ο καθένας από εμάς εκεί και έχει μια άποψη την οποία θα όφειλε ίσως να την μεταφέρει και στον Οργανισμό.

Μπότση Γεωργία: Ελάχιστοι, σχεδόν κανένας.

Ερώτηση: Δεν υπάρχει και διαδικασία νόμιμη. Δεν ρωτάει κανείς και ούτε έχει σκεφτεί κανείς να

Μπότση Γεωργία: Αν κάποιος δεν περάσει καλά ενδεχομένως νάρθει να το πει, αλλά.....

Ερώτηση: Τέλος πάντων στο σημείο που εμείς ενδιαφερόμαστε να κλείσουμε ένα κατάλυμα, πώς κλείνουμε, πιάνουμε έτσι το βιβλιαράκι και λέμε θέλω να πάω στο Ρέθυμνο και κοιτάω τα καταλύματα και παίρνω τηλέφωνα;

Μπότση Γεωργία: Εμείς εντάξει ρωτιόμαστε και μεταξύ μας. Εμείς ρωτιόμαστε. Εγώ μπορώ να σου πω και πάρε την τάδε συνάδελφο στην τάδε υπηρεσία να σου πει. Εμείς

ρωτιόμαστε. Πολλοί δικαιούχοι ειδικά από τους νεότερους μπαίνουν μέσα στο internet και βλέπουν, αλλά είναι και μια παραπλανητική εικόνα αυτή. Έτσι εμφανίζονται δωμάτια, που είναι ξέρω και εγώ σουίτες, ενώ τα δωμάτια που διατίθενται δεν είναι. Συνήθως οι κοινωνικοί τουρίστες επιλέγουν και πηγαίνουν σε καταλύματα που έχουν ξαναπάει και είναι ευχαριστημένοι. Πολλοί από αυτούς επαναλαμβάνονται, δεν το διακινδυνεύουν

Ερώτηση: Α! Έχετε παρατηρήσει μια τέτοια τάση

Μπότση Γεωργία: Ναι είναι πολλοί που πάνε στα ίδια.

Ερώτηση: Αν υπήρχε μια πλατφόρμα ηλεκτρονική, όπου θα μπορούσαν να ανταλλάσσουν απόψεις οι κοινωνικοί τουρίστες.....

Μπότση Γεωργία: Μεταξύ τους ε;

Ερώτηση: Μεταξύ τους. Με την κάλυψη του Οργανισμού ίσως.

Μπότση Γεωργία: Δεν ξέρω τώρα αυτό.....μήπως μπλέκαμε σε διαδικασίες νομικές, γιατί θάλεγε ο καθένας, βέβαια ανώνυμα θάλεγε,....

Ερώτηση: Όχι επώνυμα θάλεγε για να έπαιρνε και το βάρος αυτών που θα έλεγε. Και ο Οργανισμός να είχε τρόπο ένα ελέγξει ότι αυτός είναι πράγματι ένας κοινωνικός τουρίστας που έκανε χρήση το συγκεκριμένο διάστημα στο συγκεκριμένο κατάλυμα. Δεν μπήκε δηλαδή να δηλώσει κάτι που δεν το ξέρει από κακοήθεια ίσως.

Μπότση Γεωργία: Να σου πω κάτι που μου συνέβη τελευταία. Ένας κύριος έκλεισε σε ένα κατάλυμα δύο κλειδιά στη Σαντορίνη, πήγε δεν του άρεσε και έφυγε. Κακώς βέβαια εκείνη είχε συμπληρώσει τα δελτία. Τα δελτία τα παραδίδει ο δικαιούχος μην τυχόν και φύγει ο κοινωνικός τουρίστας χωρίς να υπογράψει, έχει συμβεί και αυτό και πήραν και τα κλειδιά μαζί τους, έχει τα δελτία υπογεγραμμένα αλλά συμπληρώνονται στο τέλος που ξέρεις ότι έμεινε όλη την εβδομάδα. Έρχεται λοιπόν και μου λέει ότι πρέπει να τιμωρηθεί παραδειγματικά, για ποιό λόγο; Να μου λέει τα δελτία και λοιπά, μια αγράμματη γυναίκα. Της λέω θα σας τα εκδώσουμε εμείς ταυτάριθμα. Μου λέτε ότι πάτε να τον συγκαλύψετε; Εγώ σας λέω αυτό το πράγμα; Εσείς δεν θέλετε να σας τα εκδώσω ταυτάριθμα ώστε να μπορέσετε να τα χρησιμοποιήσετε; Να μου τα παραδώσετε αλλά εγώ καταγγελία θα κάνω. Δεν σας είπα να μην κάνετε καταγγελία. Η καταγγελία διαβιβάστηκε στη Σύρο γιατί είναι το αρμόδιο γραφείο μας. Παίρνει στη Σύρο, παίρνει σε μας, να τιμωρηθεί παραδειγματικά..... δεν του άρεσε το δωμάτιο, δεν ήταν του επιπέδου του δεν ήταν δηλαδή κάπου δεν είναι και αντικειμενικοί. Κάπου έχουν δίκιο όταν ο άλλος δηλώνει ότι έχει κλιματισμό και ο άλλος ξεκινάει και πάει και έχει μια δυσάρεστη έκπληξη. Κάποιοι άλλοι είναι υπερβολικοί, δεν τα βρίσκουν στα οικονομικά ενδεχομένως, μπορεί να λένε εγώ θα μείνω πέντε μέρες θα σου γράψω επτά και δεν θα πληρώσω τη συμμετοχή μου, δεν τα βρίσκουν εκεί. Είναι πολύ ριψοκίνδυνο να αφήσεις ένα τέτοιο

Ερώτηση: Δεν ξέρω αν και οι ξενοδόχοι έχουν τη διάθεση. Μια στενή συνεργασία με τους ξενοδόχους

Μπότση Γεωργία: Απα πα!!!! δεν θέλουν. Για τους ξενοδόχους θα ήταν το ιδανικό, να είχαμε εμείς τη δυνατότητα να κατευθύνουμε τους κοινωνικούς τουρίστες, να λέμε θα πάτε τότε, να τους στείλουμε τον Ιούνιο τον Σεπτέμβριο τον Οκτώβριο και όχι 28^η Οκτωβρίου σε τριήμερο. Σε καμία περίπτωση. Οι ξενοδόχοι θέλουν τον κοινωνικό

τουρισμό για να καλύψουν τα κενά. Τίποτα άλλο. φέτος δειλά δειλά φαίνεται να ενδιαφέρονται άλλα καταλύματα , που τα είχαμε στο εκδρομικό και τώρα ενδιαφέρονται

Ερώτηση: Είναι μια λύση ανάγκης γιατί και πέρσι ήταν μια δύσκολη χρονιά τουριστικά και φέτος φαίνεται ότι θάναι πιο δύσκολη.

Μπότση Γεωργία: Φέτος κάποιιοι που δεν συμμετείχαν το 8 γιατί έλεγαν δεν αντέχουμε είναι πολύ δύσκολοι, έχουμε κουραστεί..... φέτος ξαναπαίρνουν και θέλουν να συμμετέχουν.

Ερώτηση: Δεν έχουμε κάποια στοιχεία, γιατί ποιος θα βάλει τα στοιχεία στο σύστημα κ.λ.π, κυρίως για το πως κινούνται οι κοινωνικοί τουρίστες, προτιμούν τα μεγάλα τα μικρά καταλύματα , έχουνποιος κόσμος πάει που

Μπότση Γεωργία: Εκείνοι που έχουν οικονομικοί άνεση προτιμούν τα αστέρια. Το βλέπεις γιατί όταν πας σε ένα κατάλυμα με ημιδιατροφή , ένα πεντάστερο, έχουμε κάνα δυο πεντάστερα, και εκεί γίνονται και οι μεγαλύτερες καταγγελίες γιατί σου λέει 5* θα είναι τι θα είναι. Μεγάλες προσδοκίες και τους δίνουνε πιο μειονεκτικά δωμάτια και εντάξει..... έχουν μια άλληγιατί βλέπεις αυτοί που πάνε στα πεντάστερα έχουν ένα άλλο τρόπο γραφής και της καταγγελίας , επικοινωνούν με e-mail, φαίνεται η διαφορά. Είναι και η συμμετοχή. Όταν θα πάει μια τετραμελής οικογένεια κα θα δίνει 60 ευρώ την ημέρα . μα με 60 ευρώ βρίσκει και χωρίς κοινωνικό τουρισμό να πάει

Ερώτηση: Για να κλείσουμε τώρα. Ο μεγαλύτερος βραχνάς για σας που προΐσταστε στο τμήμα ποιός είναι

Μπότση Γεωργία: Είναι αυτή τη περίοδο που γίνεται η απογραφή

Ερώτηση: Μα δεν εμπλέκεστε όμως στην απογραφή

Μπότση Γεωργία: Δεν εμπλεκόμαστε αλλά αν και έχουμε τη τηλεφωνική πύλη μας παίρνουν τηλέφωνα ποιο γράμμα είναι τώρα και η δεύτερη ερώτηση το τάδε πότε περνάει. Είναι κουραστικό αυτό. Δεν λέει κατευθείαν αυτό που θέλει ενώ του λέμε για τη φωνητική πύλη. Την παίρνει, την ακούει και παίρνει για να το επιβεβαιώσει. Παράλληλα , γίνονται και οι συμβάσεις με τα καταλύματα και προστίθεται δουλειά χωρίς να είναι ουσιαστική. Όταν έχεις να κάνεις με κοινό είναι δύσκολο.

Ερώτηση: Η τεχνολογία εκεί τι άλλο να σας κάνει πια. Έχετε και την ιστοσελίδα.

Μπότση Γεωργία: Εντάξει η ιστοσελίδα. Η φωνητική πύλη όμως είναι απλό.

Ερώτηση: Ο κόσμος του κοινωνικού τουρισμού χρησιμοποιεί την ιστοσελίδα;

Μπότση Γεωργία: Μετά την αύξηση, ο κόσμος ο καινούργιος τη χρησιμοποιεί.

ευχαριστίες

3η συνέντευξη

Ερώτηση: Κύριε Γενικέ, δεν θα σας απασχολήσω με γραφειοκρατικές λεπτομέρειες, αν και ήσασταν μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του οργανισμού μας, Διευθυντής και συνδικαλιστής επί σειρά ετών και γνωρίζετε και αυτές τις λεπτομέρειες πολύ καλύτερα από πολλούς. Θα σας απασχολήσω με το μέλλον περισσότερο του προγράμματος κοινωνικού τουρισμού και συγκεκριμένα με τις δυνατότητες να γίνει το πρόγραμμα πιο εύχρηστο τόσο στο δικαιούχο όσο και στον ξενοδόχο με τη χρήση της τεχνολογίας.

Ποιά είναι λοιπόν κατά αρχήν η άποψή σας για την αυξητική πορεία του προγράμματος. Την βλέπετε θετικά, εκτιμάτε ότι πρέπει, ότι μπορεί να συνεχιστεί;

Καφρίτσας Λάζαρος: Το πρόγραμμα του κοινωνικού τουρισμού αγκαλιάστηκε από τους δικαιούχους, είναι ένα πρόγραμμα το οποίο προσφέρει πολλές δυνατότητες διότι έχεις τη δυνατότητα να πας όποτε θες και με όποιον θες. Ο τρόπος διανομής λογικά είναι αυξητικός διότι ο καθένας κατάλαβε ότι δεν είναι ένα πρόγραμμα απλό τυχαίο αλλά είναι ένα πρόγραμμα αξιοπρεπέστατο που του δίνει τη δυνατότητα να κάνει μια εβδομάδα διακοπές που δεν θα είχε τη δυνατότητα να κάνει μόνος του. Τώρα έχει αυξητική πορεία λογικό είναι γιατί ο καθένας περνάει καλά το λέει και στο φίλο του και εγώ που δεν πήγαινα γιατί σνομπάριζα την Εργατική Εστία για τον α ή β λόγο δεν ήθελε να πάει, το θεωρούσε κατωτέρας στάθμης κατάλαβε ότι είναι πολύ πιο καλό και πολύ πιο ωραίο από τα προγράμματα που κάνει όταν πηγαίνει μόνος του και αυτό ελέγχεται από μας και έτσι έχει και κάπου να απευθυνθεί όταν κάτι δεν πάει καλά. Δυστυχώς στην Εργατική Εστία κρατικός προϋπολογισμός δεν υπάρχει, επομένως θα αυξάνεται πάντα το πρόγραμμα η ζήτηση μάλλον του προγράμματος και θα πρέπει να βρεθούν χρήματα και χρήματα παραπάνω από αυτά που έχουμε δεν υπάρχουν. Και αυτό που το τώρα το βάλουμε κάθε δεύτερο χρόνο θα πρέπει να το βάλουμε κάθε τρίτο, τέταρτο, πέμπτο χρόνο. Απ' ότι ξέρουμε από τα στατιστικά δυόμιση εκατομμύρια περίπου εργαζόμενοι και μέλη των οικογενειών τους κάνουν κάθε δεύτερο χρόνο διακοπές με τα προγράμματα της Εργατικής Εστίας. Λογικά απευθυνόμαστε σε πέντε με έξι εκατομμύρια κόσμο αν πούμε ότι όλοι κάνουν διακοπές θα πρέπει κάθε τρία χρόνια να πούμε ότι παίρνουν αυτά τα προγράμματα και είναι αυξητικά διαφορετικά θάχουμε πάντα αυξητικές τάσεις. Δυσκολίες τώρα; Υπάρχουν δυσκολίες γιατί οι Έλληνες δεν μάθαν να κάνουν διακοπές όπως όλος ο κόσμος. Έχουν μάθει ότι διακοπές είναι μόνο από 20 Ιουλίου έως 20 Αυγούστου. Θα πρέπει να αλλάξει νοοτροπία όπως άλλαξε νοοτροπία με τα εκδρομικά. Όταν μπαίνανε στο πούλμαν βγάζανε τα κεφτεδάκια και τα λοιπά και νόμιζες ότι είσαι σε μια ταβέρνα και τώρα μάθανε πως στην εκδρομή μπαίνεις μέσα στο πούλμαν σου, δεν καπνίζεις δεν τρως και περνάς ευχάριστα. Έτσι θα μάθουν και γι' αυτό το πρόγραμμα. Ότι θα πρέπει να γίνεται χρήση όλο το χρόνο και όχι τις 15 ημέρες. Και μην μου πουν ότι οι συνταξιούχοι δεν μπορούν να παν όλο το άλλο διάστημα. Οι συνταξιούχοι θα πρέπει, όπως τόχαμε και παλιότερα, να είναι εκτός Ιουλίου Αυγούστου οπότε να είναι οι άλλοι που δεν έχουν την άνεση χρόνου που έχουν τα παιδιά στο σχολείο και δεν μπορούν άλλο διάστημα

Ερώτηση: Βρίσκουν καταλύματα τότε που θέλουν;

Καφρίτσας Λάζαρος: Βρίσκουν αλλά δεν βρίσκουν εκεί που θέλουν αυτοί. όταν όλοι ζητάνε να πάνε Σαντορίνη μες τον Αύγουστο ή Κέρκυρα. Δεν θα βρουν. Υπάρχουν όμως προορισμοί που έχουν άνεση. Υπάρχουν ξενοδοχεία που δουλεύουν συνέχεια με Εργατική Εστία. Αν πάρουμε την Κέρκυρα πρώτη κατηγορία, το Αρήτη, στην Λάρισα στον Αγιόκαμπο. Υπάρχουν ξενοδοχεία. Και εκεί τι κάνουν εκμεταλλεύονται την ανάγκη του καθενός. Είμαστε τέσσερα άτομα, σου λένε έχω ένα τρίκλινο δωμάτιο, αν θες σου βάζω ένα κρεβάτι και τα χρησιμοποιούν τετράκλινα. Έτσι και αυτοί οικονομικά ικανοποιούνται πάρα πολύ καλά γιατί με τον κοινωνικό τουρισμό είτε ένα άτομο πάει είτε τέσσερα την ίδια

τιμή έχουν συμμετοχή Θα πάρει τιμή για το δωμάτιο καλύτερη απ' ότι θα έπαιρνε στην αγορά.

Ερώτηση: Μπορεί να το ελέγξει η υπηρεσία αυτό;

Καφρίτσας Λάζαρος: Η υπηρεσία μπορεί άνετα το ελέγξει αυτό με τα νέα μέσα της τεχνολογίας. Και να ξέρει που πηγαίνει ο καθένας. Μπορεί να δηλώσει στο internet πόσα δωμάτια έχει. Όπως εγώ ως ιδιώτης μπαίνω στο internet και κλείνω το ίδιο μπορεί να συμβεί και με τα δικά μας. Θα δώσει ο καθένας τα δωμάτια που έχει, οπότε έρχεται ο πελάτης εκείνη την ώρα που έρχεται ,πού θέλεις, θα μάθει σε πιο ξενοδοχείο θέλει να κλείσει σε ποια περιοχή , υπάρχουν εκείνα και εκείνα έχει διαθέσιμα δωμάτια δεν έχει διαθέσιμα δωμάτια και θα τα κλείνει η Εργατική Εστία από εδώ και δεν θα υπάρχει καμία διαρροή ούτε σχόλια για διαρροές.

Ερώτηση: Να έρχεται δηλαδή ο κοινωνικός τουρίστας στην υπηρεσία μας

Καφρίτσας Λάζαρος: Την ώρα που έρχεται ο κοινωνικός τουρίστας να κάνει την απογραφή του θα ξέρει και που θα πάει. Θα επιλέγει θέλω να πάω τότε διακοπές και θέλω να πάω εκεί. Ότι θα κάνει και ως ιδιώτης. Παίρνεις τηλέφωνο ένα ξενοδοχείο του λες ξέρεις θέλω τότε έχεις δωμάτια μου δίνεις ή δε μου δίνεις

Ερώτηση: Θα μπορεί η υπηρεσία να το διαχειριστεί αυτό;

Καφρίτσας Λάζαρος: Γιατί να μην μπορεί; προσωπικό δεν είναι θέμα αλλά είναι θέμα μηχανημάτων on line είμαστε σ'όλη την Ελλάδα μπαίνει μέσα, αν τα ξενοδοχεία θα δώσουν τα δωμάτια που θέλουν και με τα κομπιούτερ θα κλείνουν ένας απλός χειρισμός.

Ερώτηση: Με τα παράπονα που έχουν κατά διαστήματα για τα καταλύματα του κοινωνικού τουρισμού, που βγαίνουν και στον τύπο κάποια. Η υπηρεσία κάνει ελέγχους και με τους υπαλλήλους και τηλεφωνικά. Είναι αρκετοί;

Καφρίτσας Λάζαρος: Κοιτάτε αρκετοί δεν θάναι ποτέ. όταν έχουμε δυόμιση χιλιάδες καταλύματα, να πάμε να τα ελέγξουμε όλα. Αλλά και τα παράπονα δεν είναι νόμιμα και σύννομα τα περισσότερα, τα παράπονα γίνονται από τους ίδιους που δεν ξέρουν τι ζητάνε και είναι δυσαρεστημένοι. Πέρσι πήγαν σένα ξενοδοχείο πρώτης κατηγορίας που πρόσφερε τα πάντα και φέτος σ'ένα ξενοδοχείο τρίτης κατηγορίας γιατί στην περιοχή δεν βρήκαν κάτι καλύτερο. έχουν την απαίτηση το τρίτης κατηγορίας να παρέχει ό,τι το πρώτης. Θα πρέπει να ξέρεις. Μπες μέσα στο μηχάνημα δεξ το ξενοδοχείο, όλα είναι περασμένα, μπες δεξ τι προσφέρει και από κει και πέρα τα παράπονα θα ..θα βρεις αυτό που προσφέρει και όχι αυτό που σου πρόσφερε ένα άλλο ξενοδοχείο.....

Ερώτηση: Να υπάρχει μια ενημέρωση

Καφρίτσας Λάζαρος: Ναι να το βλέπουν μέσα στο internet , δόξα τω θεώ όλοι έχουν επαφή με το

Ερώτηση: Άλλη δυσκολία που αντιμετωπίζει το πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού;

Καφρίτσας Λάζαρος: Δυσκολία είναι αυτή ότι δε βρίσκουμε. Θα μάθουν ότι διακοπές δεν είναι δέκα μέρες το χρόνο και ότι κάθε ξενοδοχείο διαφοροποιείται.

Ερώτηση: Κάποιες άλλες διαδικασίες που έρχονται στο μυαλό σας....., ήδη η απογραφή έχει αυτοματοποιηθεί ενιαία γίνεται σ'όλη την Ελλάδα, υπάρχει μια βάση με δεδομένα, ξέρουμε ποιοι έχουν πάρει δελτία, έχει γίνει πολύ καλή δουλειά εκεί,άλλη διαδικασία που θα μπορούσε να αυτοματοποιηθεί βλέπετε; Η πληρωμή; Για το κλείσιμο των ξενοδοχείων είπατε

Καφρίτσας Λάζαρος: Οι πληρωμές κάθε ξενοδοχείο θα μαζεύει τα δικαιολογητικά του και θα πληρώνεται. Δεν υπάρχει κανένα πρόβλημα σ' αυτό. ο Οργανισμός έχει τον προϋπολογισμό του, πληρώνει δεν έχουν παράπονα οι ξενοδόχοι . οι ξενοδόχοι δεν παραπονιούνται ότι δεν τους πληρώνουμε . Ο Οργανισμός έχει χρήμα, έχει τα αποθεματικά του, δουλεύει μέσα στις προϋπολογιζόμενες δαπάνες και έτσι δεν έχουμε κάτι διαφορετικό. Ο ΕΟΤ κάνει δύο και τρία χρόνια να πληρώσει.

Ερώτηση: Το πρόγραμμα που έχει κάνει η Αγροτική Εστία τώρα , δίνει δελτία και πάνε και κλείνουν μέσα από ταξιδιωτικά γραφεία , από την ελεύθερη αγορά. Έχετε κάποια εκτίμηση γι' αυτό το πρόγραμμα;

Καφρίτσας Λάζαρος: Αντίστοιχο με το δικό μας. Δουλεύει διαφορετικά. Εμείς έχουμε υπηρεσίες σ' όλη την Ελλάδα και το ελέγχουμε από μόνοι μας. Σου λένε πάρτο και πήγαινε και πλήρωσε ό,τι συμφωνήσεις με τον ξενοδόχο. Κάτι που εμείς διαφωνούμε γιατί θέλουμε να κρατήσουμε χαμηλό επίπεδο τιμών. Να δίνουμε πέντε ευρώ εμείς και να δίνει πενήντα ο πελάτης, δεν κάνουμε καμία εξυπηρέτηση.

Ερώτηση: Επίσης ο ΕΟΤ που κάνει αντίστοιχο πρόγραμμα με εμάς έχει όριο εισοδήματος, δεν έχει ανοίξει την παροχή.

Καφρίτσας Λάζαρος: Ο ΕΟΤ χρηματοδοτείται από τον κρατικό προϋπολογισμό και δεν έχει τη δυνατότητα να πληρώνει όσα πληρώνει η Εργατική Εστία και γι' αυτό βάζει φραγμούς. Αντί να βάλει όμως το φραγμό των δαπανών εγώ θα έλεγα να βάλει το φραγμό της εκ περιτροπής. Κάθε δεύτερο χρόνο κάθε τρίτο όλοι και αυτοί που φορολογούνται πολύ και αυτοί που φορολογούνται λιγότεροόπως εμείς αυτοί που πληρώνουν πολλά θα πρέπει να τους αποκλείσουμε; Όχι κάθε δεύτερο , τέταρτο χρόνο , εκεί θα πρέπει να πάμε κάποτε, να γίνει μια μελέτη που θα βγάλει

Καφρίτσας Λάζαρος: Ακριβώς γιατί αν έλεγαν να πάρουν την παροχή όλοι θα έπαιρναν κάθε πενήντα χρόνια. Τα χρήματα που δίνουν σε σχέση μ' αυτά που παίρνουμε θάπρεπε να παίρνουν κάθε πενήντα χρόνια. Είναι σαν να μην υπάρχει η παροχή. Είναι και κάποιοι που δεν τη θέλουν , σε χωριά απομακρυσμένα, στις επαρχίες, δεν πάει ο καθένας, δεν θέλει, έχει το εξοχικό του. Εδώ δίνουμε ένα κοινωνικό μισθό , ένα κοινωνικό μισθό που δεν το παίρνουν όλοι.

Ερώτηση: Ο κόσμος πηγαίνει περισσότερο στα ενοικιαζόμενα ή στα μεγάλα ξενοδοχεία

Καφρίτσας Λάζαρος: Όπου βρει. Ξεκινάει από τις πρώτες σελίδες και φτάνει στην τελευταία από τα πεντάστερα μέχρι το τελευταίο. Όποιο βρει. Και εδώ κάνουμε πλούσιο τον ΟΤΕ στην ουσία. Ενώ μέσα internet αν ήξερε θα έπαιρνε αυτό που ήθελε

Ερώτηση: Και μόνος του να το κάνει....

Καφρίτσας Λάζαρος: Θα έμπαινε μέσα και θα έκλεινε κατ' ευθείαν

Ερώτηση: Τα ξενοδοχεία νομίζετε ότι θα μας έδιναν έναχώρο στο πληροφοριακό τους σύστημα μα βλέπουμε ποιοι τους έχουν κάνει κράτηση, για ποιούς μας έχουν αναγγελία

Καφρίτσας Λάζαρος: Αφού το βάλουμε σαν όρο είναι υποχρεωμένοι να μας δώσουν. Τώρα τους ζητάμε να μας στέλνουν ένα φαξ όταν έχουν άφιξη....

Ερώτηση: Δύσκολο είναι.....

Καφρίτσας Λάζαρος: Εύκολο είναι . απλώς δεν γίνεται ο έλεγχος όπως θα πρέπει να γίνεται .

Ερώτηση: Και οι δυο προηγούμενοι συνάδελφοι ανέφεραν ως παράδειγμα τον Πολύγυρο, δεν είναι εύκολο με τα φαξ.....

Καφρίτσας Λάζαρος: Όταν υπάρχει ένα μόνο φαξ δεν γίνεται. Ο άλλος προσπαθεί μια ολόκληρη μέρα να στείλει ένα φαξ και το φαξ είναι καλυμμένο. όταν στέλνεις μια σελίδα , χρειάζεται κάποιο χρόνο για να αποτυπωθεί. Με ένα φαξ και το χρόνο που χρειάζεται να αποτυπωθεί δεν φτάνει στις μεγάλες περιοχές με τα πολλά ξενοδοχεία

Ερώτηση: Άντε και τα λάβανε σωστά πως θα τα περάσουνε μετά;

Καφρίτσας Λάζαρος: από την ώρα που τα λαμβάνουν, την ώρα που είναι να πληρώσουν φτιάχνεις γίνεται, υπάρχει τρόπος και να το κοντρολάρεις. Αλλά είπαμε όταν υπάρχουν πάρα πολλά ξενοδοχεία δεν επαρκεί ένα φαξ να αποδεχτεί όλα αυτά τα φαξ.

Ερώτηση: Το ιδανικό θα ήταν όταν έρχεται να καταγράφεται αυτόματα.....

Καφρίτσας Λάζαρος: Το ιδανικό θα ήταν να έχω εγώ τις θέσεις κάθε ξενοδοχείου, τις οποίες προσφέρει που φαίνονται κενές και να πατάω και να το κλείνω εκεί την ώρα. Έρχεται ο πελάτης και θέλει να κλείσει στο ξενοδοχείο Κάλμα στη Σαντορίνη τη συγκεκριμένη περίοδο βλέπω έχει και το κλείνω αυτόματα.

Ερώτηση: Δεν είναι και κάτι καινούργιο αυτό.

Καφρίτσας Λάζαρος: Είναι απλό και εφαρμόσιμο. Δεν μπορεί να το κάνει ο απλός ιδιώτης και μπορούμε να το κάνουμε εμείς ως Οργανισμός.

Ερώτηση: Δεν έχω κάτι άλλο να ρωτήσω αλλά πολύ ευρέως και πρωτοποριακά καλύψαμε πολλά από τα.....

Καφρίτσας Λάζαρος: Ό,τι άλλο θέλετε στη διάθεσή σας. Είναι ένα πρόγραμμα που πρέπει να περπατήσει και θα περπατήσει.

Αποσπάσματα από φάκελο υπηρεσιακού ελέγχου για την υλοποίηση του προγράμματος κοινωνικού τουρισμού σε Περιφερειακό Γραφείο του Ο.Ε.Ε

Α) Απόσπασμα από εξέταση του Προϊστάμενου υπαλλήλου του ελεγχόμενου Π.Γ

«.....»

14. Έχουν αυξηθεί οι ενδιαφερόμενοι για συμμετοχή στο πρόγραμμα του Κοινωνικού Τουρισμού ;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Έχουν αυξηθεί και τα ξενοδοχεία που συμβάλλονται (σχεδόν έχουν διπλασιασθεί) καθώς και οι δικαιούχοι , διότι έχει καταργηθεί το όριο εισοδήματος.

.....

17. Πόσα ξενοδοχεία είναι συμβεβλημένα με τον Οργανισμό στο νομό σας;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Εκατόν σαράντα επτά καταλύματα.

18. Το τιμολόγιο που κατατέθηκε από τον εκπρόσωπο του ξενοδοχείου «XXXXXXXXXX» εκπρόθεσμα, αφορά σε φιλοξενία δικαιούχων του ΟΓΑ. Γιατί δεν ενέκρινε την εξόφλησή του η Περιφερειακή Επιτροπή και εστάλη προς εξόφληση από την κεντρική Υπηρεσία;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Λόγω της εκπρόθεσμης κατάθεσης αυτού. Τηρήσαμε τη διαδικασία.

19. Σας ζητήθηκαν επιπλέον παραστατικά από αυτά που είχατε επισυνάψει στο σχετικό έγγραφό σας προς την αρμόδια Διεύθυνση προκειμένου να εξοφληθεί το υπόψη εκπρόθεσμο τιμολόγιο;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Μου ζητήθηκαν οι αναγγελίες άφιξης των συγκεκριμένων κοινωνικών τουριστών του ΟΓΑ που φιλοξενήθηκαν στο «XXXXXXXXXX» για τη διαμονή των οποίων εστάλη το τιμολόγιο προς εξόφληση. Ήταν αδύνατον όμως να αναζητηθούν διότι το χρονικό εκείνο διάστημα γινόταν η απογραφή του κοινωνικού τουρισμού 200Χ με μεγάλο αριθμό δικαιούχων να περιμένουν και συγχρόνως έτρεχαν και οι πληρωμές λόγω λήξης του οικονομικού έτους.

20. Ο εκπρόσωπος της επιχείρησης του εν λόγω ξενοδοχείου ισχυρίζεται σε σχετικό έγγραφο ότι «από παραδρομή δεν υποβλήθηκαν έγκαιρα στην καθορισμένη ημερομηνία τα ΔΚΤ προς εξόφληση, διότι λόγω ανακαίνισης είχαν τοποθετηθεί σε άλλο σημείο (προφανώς διαφορετικό από το σύνηθες) και είχαν λησμονηθεί. Θεωρείτε τον ισχυρισμό βάσιμο. Κάνετε ενέργειες για να επιβεβαιώσετε την φιλοξενία των δικαιούχων ΟΓΑ στο ξενοδοχείο το διάστημα που αναφέρεται στην αίτησή του;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Όπως γράψαμε και στα πρακτικά είχαμε τηλεφωνική επικοινωνία με τους κοινωνικούς τουρίστες(όσους βρήκαμε) και επιβεβαίωσαν την παραμονή τους, όπως αναφέρει ο ξενοδόχος και όπως διαπιστώνεται από το βιβλίο πόρτας. Με τα συγκεκριμένα δελτία αναγγελίας άφιξης δεν ήταν εφικτό να κάνουμε παραβολή διότι θα έπρεπε να τα αναζητήσουμε μέσα από ένα μεγάλο αριθμό αναγγελιών και μάλιστα από αφίξεις προηγούμενου έτους από αυτό που εξυπηρετούσαμε εκείνη την περίοδο. Ο φόρτος εργασίας το διάστημα αυτό ήταν τεράστιος γιατί κάναμε πληρωμές και δεν ήταν δυνατόν να σταματήσουμε τις πληρωμές, με τους ξενοδόχους να επικοινωνούν καθημερινά και να ρωτούν για τα χρήματά τους. Για το ζήτημα αυτό είχε ενημερωθεί και η Π.Ε. και ζήτησε να προβαίνουμε στην εξόφληση των ξενοδόχων, να μην καθυστερούμε, σε περιόδους αιχμής τουλάχιστον, με παραστατικά που δεν αποδεικνύουν αυτά καθεαυτά την παραμονή του κοινωνικού τουρίστα και να μην καταστρατηγούμε το διάστημα που ορίζεται από τη σύμβαση για την πληρωμή των ξενοδόχων (60 ημέρες) και φυσικά να διενεργούνται οι πληρωμές εντός του οικονομικού έτους για το οποίο έχουν εγκριθεί.

21. Ελέγχετε τις αναγγελίες αφίξεως κοινωνικών τουριστών που σας στέλνουν τα καταλύματα, ως οφείλουν από τη σύμβαση;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Γενικά γίνεται αντιπαραβολή με τα δελτία αναγγελιών αφίξεων. Τις περισσότερες φορές κάνουμε τον έλεγχο με τις αναγγελίες και τις τοποθετούμε σε κούτες ανά έτος. Παρόλο που αναφέρεται στη σύμβαση, ο Πάρεδρος δεν τις απαιτεί ως παραστατικά. Για το λόγο αυτό σε περιόδους αιχμής αναγκαζόμαστε, για να προχωρήσει η διαδικασία και να

αποφύγουμε τις εύλογες διαμαρτυρίες των επιχειρηματιών που απειλούν να στραφούν κατά του Οργανισμού, όπως τους δίνει το δικαίωμα η σύμβαση, να κάνουμε τον έλεγχο δειγματοληπτικά και κυρίως με αυτά τα δελτία αναγγελίας που δεν παρουσιάζουν προβλήματα. Η Π.Ε είναι ενημερωμένη για το πρόβλημα αυτό. Οι αναγγελίες άφιξης δημιουργούν μεγάλο πρόβλημα κατά τον έλεγχο διότι άλλες είναι δυσανάγνωστες, άλλες έρχονται μισές σελίδες, άλλες χωρίς να φαίνεται το κατάλυμα από το οποίο προέρχονται, άλλες με αχνή μελάνη και δεν διακρίνονται τα ονόματα άλλες με ελλιπή στοιχεία, μουτζουρωμένα, δυσανάγνωστα κ.λ.π. Ακόμη μπορεί να μας διαφύγει, τη στιγμή που έρχεται με το φαξ, ότι δεν έχει έρθει σωστά η αναγγελία είτε διότι δεν την ξεχωρίσαμε από το σωρό που καταφθάνει καθημερινά, ιδίως το διάστημα αιχμής, είτε γιατί το φαξ μπλόκαρε και έλαβε μέρος των αναγγελιών. Σ' όλες αυτές τις περιπτώσεις πρέπει να επικοινωνήσουμε με το κατάλυμα και να τις ξαναστείλει ενώ η επικοινωνία με τα ξενοδοχεία είναι προβληματική. Στις προβληματικές αναγγελίες, που δεν εντοπίσαμε ότι ήταν προβληματικές όταν εστάλησαν με το φαξ, έχουμε επιπρόσθετα τη δυσκολία ότι το ξενοδοχείο είναι κλειστό συνήθως την περίοδο του ελέγχου για την αποπληρωμή.

.....

29. Τι άλλο ελέγχετε για την εξόφληση των ΔΚΤ;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Τις καταστάσεις που στέλνει ο ξενοδόχος, τις ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης (δεδομένου ότι κάθε περίοδος έχει διαφορετική επιδότηση), τη σφραγίδα ξενοδοχείου, τις υπογραφές ξενοδόχου και κοινωνικού τουρίστα, αν υπάρχει το ανάλογο στέλεχος για την εξόφληση, την εντοπιότητα, το βιβλίο πόρτας, τη χωρητικότητα ξενοδοχείου, τα δελτία αφίξεων όπως είπαμε παραπάνω. »

Β) Απόσπασμα από εξέταση υπαλλήλου, όμορου Π.Γ., που απασχολείται επικουρικά στο ελεγχόμενο Π.Γ με εντολή της Υπηρεσίας.

«.....

5.. Υπάρχουν έντυπα αναγγελίας αφίξεων από τα ξενοδοχεία του νομού ΧΧΧΧΧΧΧΧ στο Π.Γ. ΧΧΧΧΧΧΧΧ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Βεβαίως υπάρχουν αλλά είναι πάρα πολλά. Σκεφτείτε αν είναι δυνατόν με τόσες αφίξεις και χωρίς μηχανογραφημένο σύστημα μετά από ένα χρόνο να γίνει αντιπαραβολή με τα αντίστοιχα δελτία Κοινωνικού Τουρισμού. Φανταστείτε ότι έρχεται είναι ξενοδόχος με 1000 δελτία, μόνο να μετρηθούν τα Δ.Κ.Τ. να ελεγχθούν οι αναγραφόμενες ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης του Κοινωνικού Τουρίστα που δηλώνει ο ξενοδόχος σε σύγκριση με το βιβλίο πόρτας, να γίνει ο έλεγχος χωρητικότητας σύμφωνα με το Ειδικό σήμα λειτουργίας του Ξενοδοχείου, να ελεγχθούν οι ημέρες παραμονής, η εντοπιότητα του Κοινωνικού Τουρίστα, να ελεγχθεί ο χρόνος υποδοχής Κοινωνικών Τουριστών όπως δηλώνεται στην σχετική σύμβαση, είναι τεράστιος όγκος εργασιών. Όταν υπάρχει δυνατότητα να φτάσουν με Φαξ στο Π.Γ ευκρινή και ευανάγνωστα δελτία αναγγελίας αφίξεων είναι αδύνατον να αρχειοθετηθούν εκείνη την στιγμή δεδομένου ότι κάποιος ξενοδοχείο μπορεί να έχει στην περίοδο αιχμής, ίσως και 50 αφίξεις οικογενειών την ημέρα σε διαφορετικές ώρες.

Ακόμη και για το Περιφερειακό Γραφείο ZZZZZZ, στον οποίο είναι συμβεβλημένα είκοσι έξι (26) καταλύματα, είναι μια χρονοβόρα διαδικασία και προκύπτουν διάφορα προβλήματα και λόγω της συσκευής του Φαξ.

8 Έχετε κάτι άλλο να προσθέσετε

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Θέλω να τονίσω ότι για τον έλεγχο που προηγείται της εξόφλησης των ΔΚΤ υπάρχουν πολλές ιδιαιτερότητες και είναι χρονοβόρος. Γίνεται πάντα με πολύ προσοχή και υπευθυνότητα. »

Γ) Υπάλληλος γειτονικού Π.Γ και μέλος Π.Ε του ελεγχόμενου Π.Γ

«.....

15 Έχετε κάτι άλλο να προσθέσετε

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Αυτό που θέλω να τονίσω για το Ν. XXXXXXXX και έχοντας υπόψη την εμπειρία μου από την περίοδο που τα ξενοδοχεία του νομού ελέγχονταν και εξοφλούνταν από το Π.Γ ZZZZZZ, η διαδικασία εξόφλησης ήταν χρονοβόρα, δύσκολη, πολύπλοκη και απασχολούνταν για τη δουλειά αυτή δυο και τρία άτομα παρόλο που τα καταλύματα ήταν λιγότερα»

Δ) Προϊσταμένη αρμοδίου Τμήματος της Κεντρικής Υπηρεσίας

«.....»

2.ποια παραστατικά υποβλήθηκαν με το αίτημα για εξόφληση

Απάντηση

α)σήμα ΕΟΤ, β) αντίγραφο πρακτικού, γ)αντίγραφο κατάθεσης ΔΚΤ
δ)αντίγραφο απόδειξης, ε)αντίγραφο δήλωσης τιμών στ)αντίγραφο βιβλίου πόρτας ζ)αντίγραφο καταστάσεων υποβολής ΔΚΤ

3.Θεωρήσατε ότι έλειπαν παραστατικά και ποια

Απάντηση

Προκειμένου να διαπιστώσουμε αν πράγματι έγιναν οι διανυκτερεύσεις στο χρονικό διάστημα που αναφέρονται στο ΔΚΤ και στο βιβλίο κίνησης πελατών ζήτησε από το Π.Γ ΧΧΧΧΧΧΧΧ σε τηλεφωνική επικοινωνία να σταλούν οι αναγγελίες άφιξης πελατών τις οποίες υποχρεούται ο επιχειρηματίας να αποστέλλει με την άφιξη στο κατάλυμα των κοινωνικών τουριστών.

4.Με ποιον επικοινωνήσατε για τα ελλείποντα παραστατικά πότε και τι σας απήντησε

Απάντηση

Με τη υπάλληλο μεταξύ 12 και 15/11. Η απάντησή της ήταν ότι αδυνατεί να στείλει τις ζητηθείσες αναγγελίες λόγω φόρτου εργασίας την περίοδο εκείνη και επειδή στο νομό ΧΧΧΧΧΧΧΧ στο πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού συμμετέχουν πολλά καταλύματα (162 περίπου) οι ανακοινώσεις αφίξεων είναι πάρα πολλές και δεν υπάρχει δυνατότητα αρχειοθέτησης ανά κατάλυμα λόγω έλλειψης άλλου υπαλλήλου. Επισημαίνω ότι την περίοδο εκείνη ήδη είχε αρχίσει η απογραφή των δικαιούχων στο πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού έτους 200Χ καθώς και υποβολή δηλώσεων αποδοχής και αιτήσεων συμμετοχής τουριστικών καταλυμάτων στο πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού έτους 200Χ

Νικολέττα Ματθαίου

5.Αποδεχθήκατε την αιτιολογία ως βάσιμη ή όχι και γιατί

Απάντηση

Για την περίοδο εκείνη αποδέχθηκα την αιτιολογία ως βάσιμη

6.Πόσα καταλύματα ήταν συμβεβλημένα με τον Οργανισμό το 200Χ στο Ν. ΧΧΧΧΧΧΧΧ. Συγκριτικά με τους άλλους νομούς υπερέχει υστερεί και περίπου πόσο υπερέχει ή υστερεί αντίστοιχα

Απάντηση

Είναι από τις περιοχές με τα περισσότερα τουριστικά καταλύματα και με μεγάλη τουριστική κίνηση

7.Ποια είναι η εκτίμησή σας για τον αριθμό των Δ.Κ.Τ που εξοφλεί το συγκεκριμένο Π.Γ

Απάντηση

Δεν το γνωρίζω επακριβώς αλλά τεκμαίρεται από το αριθμό των τουριστικών καταλυμάτων που συμμετείχαν στο πρόγραμμα 200Χ

.....
.....

8.Θεωρείτε ότι, μία μονοπρόσωπη Υπηρεσία του Οργανισμού μας όπως αυτή ΧΧΧΧΧΧΧ, η οποία ως γνωστόν και όπως και εσείς επισημάνατε, είναι κατά κύριο λόγο τουριστική περιοχή, είναι δυνατόν να ανταποκριθεί αμέσως σε σχετικό αίτημα της Υπηρεσίας και ιδιαίτερα στο τέλος του οικονομικού έτους, λαμβανομένου υπόψη και του φόρτου της εργασίας που επωμίζεται η μοναδική υπάλληλος

Απάντηση

Οπωσδήποτε όχι

.....

10.θεωρείται ότι είναι δυνατόν μια υπηρεσία του Οργανισμού μας με έναν υπάλληλο, όπως αυτή του Πολυγύρου με την τουριστική κίνηση της

Νικολέττα Ματθαίου

συγκεκριμένης περιοχής, με εν μέσω προγραμμάτων, την περίοδο κλεισίματος οικονομικού έτους να ανταποκριθεί άμεσα

Απάντηση

Οπωσδήποτε όχι »

Ε) Απόσπασμα από εξέταση υπαλλήλου του ελεγχόμενου Π.Γ

«.....

7. Ποια είναι τα αντικείμενα του Γραφείου

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Δεν γνωρίζω όλα τα αντικείμενα διότι έχω λίγο χρόνο πραγματικής υπηρεσίας.

8. Με ποιο αντικείμενο ασχολείσθε αυτό το διάστημα

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Με τον έλεγχο για εξόφληση των δελτίων κοινωνικού τουρισμού

9. Τι ακριβώς ελέγχεται

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ελέγχω αν έχουν προσκομιστεί τα σωστά στελέχη των δελτίων, αν εμφανίζουν διάρκεια παραμονής οκτώ ημερών (επτά διανυκτερεύσεις), αν φέρουν υπογραφή κατόχου και ιδιοκτήτη καταλύματος, αν συμπίπτει η εντοπιότητα. Γίνεται αντιπαραβολή ένα προς ένα δελτίο με τις συγκεντρωτικές καταστάσεις που προσκομίζουν οι επιχειρηματίες με το βιβλίο πόρτας, ελέγχεται η χωρητικότητα με το σήμα λειτουργίας, αντιπαραβάλλονται με τα δελτία αναγγελίας.

10. Που βρίσκονται τα δελτία αναγγελίες αφίξεων

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Μετά την αντιπαραβολή τα βάζουμε σ αυτή τη κούτα .

11. Δεν τα αρχειοθετείτε

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Δεν υπάρχει τέτοια δυνατότητα. Η υποχρεώσεις του γραφείου δεν τελειώνουν και δυο ωράρια να λειτουργούσε το Γραφείο

.....»

Απόσπασμα από το πόρισμα του ελέγχου

«.....»

Στις αναγραφόμενες ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης των Κοινωνικών Τουριστών που δηλώνει ο ξενοδόχος, σε σύγκριση με το βιβλίο πόρτας (βιβλίο κίνησης πελατών), στον έλεγχο της χωρητικότητας του Ξενοδοχείου σύμφωνα με το Ειδικό Σήμα Λειτουργίας, στις ημέρες παραμονής των κοινωνικών τουριστών, στην εντοπιότητα καθενός Κοινωνικού Τουρίστα, στον έλεγχο του χρόνου υποδοχής Κοινωνικών Τουριστών όπως δηλώνεται στην σχετική σύμβαση και επί πλέον επικοινωνήσαν τηλεφωνικά με ορισμένους εξ αυτών και επιβεβαίωσαν την παραμονή τους. Ο τηλεφωνικός έλεγχος έγινε για να καλύψουν, με τη μεγαλύτερη οικονομία χρόνου, την χρονοβόρα διαδικασία αναζήτησης των αναγγελιών άφιξης. Σημειώνουμε ότι το βιβλίο κίνησης πελατών (το βιβλίο πόρτας), στο οποίο καταχωρούνται καθημερινά τα ονοματεπώνυμα και τα λοιπά στοιχεία όσων διανυκτερεύουν σε κάθε κατάλυμα, αποτελεί επίσημο έγγραφο, επιβάλλεται εκ του νόμου και επισύρει ποινές η μη τήρησή του. Το βιβλίο κίνησης πελατών πρέπει να είναι πάντοτε ενημερωμένο, ώστε να έχει τη δυνατότητα ανά πάσα στιγμή να κάνει τον σχετικό έλεγχο κάθε αρμόδια δημόσια υπηρεσία (όπως π.χ. η ΣΔΟΕ) και πρέπει να τηρείται με ακρίβεια σε κάθε κατάλυμα.

Διευκρινίζουμε ότι οι καταστάσεις των αναγγελιών άφιξης ελέγχονται από τους υπαλλήλους αλλά δεν επισυνάπτονται ως παραστατικό στα σχετικά εντάλματα πληρωμής, λόγω του μεγάλου όγκου που καταλαμβάνουν. Άλλωστε τόσο οι υπάλληλοι του Π.Γ XXXXXXXX όσο και οι υπάλληλοι του Π.Γ ZZZZZZ, επισημαίνουν ότι υπάρχει μεγάλο πρόβλημα με τη διαχείρισή τους. Το πρόβλημα εντοπίζεται,

- Στην αδυναμία του τηλεμοιοτυπικού μηχανήματος να λάβει στο σύνολό τους ευκρινείς, ευανάγνωστες αναγγελίες άφιξης ή ολόκληρη τη σελίδα που αποστέλλεται
- Στην αδυναμία του τηλεμοιοτυπικού μηχανήματος να δεχθεί στο σύνολό τους τις αναγγελίες άφιξης σε περιόδους αιχμής (πολλές σελίδες λόγω φιλοξενίας μεγάλου όγκου κοινωνικών τουριστών ειδικά σε μία εξόχως τουριστική περιοχή).
- Στην αδυναμία, λόγω φόρτου εργασίας, να ελέγχεται συνεχώς το μηχάνημα από τους υπαλλήλους για μπλοκάρισμα, επαρκή μελάνη, κ.λ.π ειδικά σε περιόδους αιχμής.
- Στην αδυναμία να ελέγχεται τη στιγμή της λήψης της αναγγελίας η πληρότητά της (αν υπάρχουν στοιχεία καταλύματος, κοινωνικού τουρίστα, υπογραφές κ.λ.π) από τους υπαλλήλους ειδικά σε περιόδους τουριστικής αιχμής

Νικολέττα Ματθαίου

Οι προβληματικές αναγγελίες αντιμετωπίζονται είτε κατά την ώρα λήψης είτε εκ των υστέρων, όταν ελέγχονται τα ΔΚΤ υπό την προϋπόθεση ότι είναι δυνατή η επικοινωνία με το ξενοδοχείο διότι όταν γίνεται η εξόφληση ορισμένα ξενοδοχεία έχουν κλείσει και δεν λειτουργούν. Μετά τον έλεγχο οι αναγγελίες άφιξης τοποθετούνται «σε κούτες ανά έτος».

Η αποτελεσματικότητα των αναγγελιών άφιξης επιτυγχάνεται εφόσον ο υπάλληλος του Π.Γ έχει τη δυνατότητα να κάνει επιτόπιο έλεγχο την ημέρα άφιξης του κοινωνικού τουρίστα καθώς και την τελευταία (7η) ημέρα παραμονής του. Τούτο διότι, οι αναγγελίες άφιξης μόνες τους δεν διασφαλίζουν απόλυτα την Υπηρεσία ότι πραγματοποιήθηκαν οι διανυκτερεύσεις. Δεδομένου ότι σύμφωνα με τη σχετική σύμβαση, που υπογράφει ο υπεύθυνος του καταλύματος με τον Οργανισμό Εργατικής Εστίας, ο κοινωνικός τουρίστας έχει τη δυνατότητα να διακόψει την παραμονή του χωρίς να του επιστραφούν τα Δ.Κ.Τ (άρθρο 3 παράγρ. 9 και 10) .

.....»