



ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Διπλωματική Εργασία

**ΕΡΕΥΝΑ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΥΣΗ
ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ ΣΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΤΟΥ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

της

ΕΥΑΓΓΕΛΙΑΣ ΜΑΥΡΟΓΕΝΗ

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού
διπλώματος ειδίκευσης στη Διοίκηση Επιχειρήσεων
(με εξειδίκευση στη Στρατηγική Διοίκηση Μονάδων Παροχής Υπηρεσιών Υγείας)

Σεπτέμβριος 2011

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω, από καρδιάς, τον καθηγητή μου κο Βασίλειο Αλετρά για την κατανόηση, την υπομονή, τη συνολική καθοδήγηση και το αμείωτο ενδιαφέρον που έδειξε καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της παρούσας μελέτης.

Επίσης, να ευχαριστήσω όλους τους συναδέλφους που συμμετείχαν στην έρευνα, για τον χρόνο που αφιέρωσαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο και να μοιραστούν μαζί μου τις απόψεις τους.

Ευχαριστώ τη συνάδελφο κα Μαρία Καργκιόζη για την πολύτιμη βοήθεια της.

Τέλος, ευγνωμονώ όλους τους «δικούς μου» ανθρώπους για τη συμπαράστασή τους.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

ΣΚΟΠΟΣ Σκοπός της παρούσας ερευνητικής προσπάθειας ήταν η δημιουργία ενός έγκυρου και αξιόπιστου εργαλείου μέτρησης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του Σώματος Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας (Σ.Ε.Υ.Υ.Π.), εστιάζοντας στην αξιοποίηση, καθώς και στη διάχυση της πληροφορίας και της γνώσης εντός του οργανισμού. Επιχειρήθηκε, με τη χρήση αυτού, η αποτύπωση της γνώμης των επιθεωρητών, σχετικά με τη σημαντικότητα της αξιοποίησης της πληροφορίας και της γνώσης, κατά τη διαδικασία του ελεγκτικού τους έργου.

ΥΛΙΚΟ – ΜΕΘΟΔΟΣ Βάση αναφοράς του ερωτηματολογίου, που χρησιμοποιήθηκε για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας, αποτέλεσε ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε και χρησιμοποιήθηκε για τη διεξαγωγή δύο ερευνών, στα πλαίσια του έργου ΔΙ.ΟΡΓΑΝΩ.ΣΗ (Διαχείριση Οργανωσιακής Γνώσης για τις Ελληνικές Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις). Επιλέχθηκαν κατάλληλες, σχετικές ερωτήσεις, οι οποίες προσαρμόστηκαν, προκειμένου να αποτυπώνουν το αντικείμενο της έρευνας. Εκτεταμένες συζητήσεις με τους επιθεωρητές, συνέβαλλαν στην διατύπωση κατάλληλων, κατανοητών ερωτήσεων, και στη σύνταξη ενός ερωτηματολογίου, σχετικού με την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του Σώματος Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας (Σ.Ε.Υ.Υ.Π.), μέσω της αξιοποίησης και διάχυσης της πληροφορίας και της γνώσης. Περιλαμβάνει 24 ερωτήσεις κλειστού τύπου, ο σχεδιασμός των οποίων βασίστηκε σε πεντάβαθμη κλίμακα. Διανεμήθηκε στο σύνολο των επιθεωρητών του ΣΕΥΥΠ στην Αθήνα, και στο Περιφερειακό Γραφείο της Θεσσαλονίκης. Η έρευνα διεξήχθη τη χρονική περίοδο Νοέμβριο – Δεκέμβριο 2010 και η συμμετοχή ήταν εθελοντική και ανώνυμη. Τη συλλογή των στοιχείων ακολούθησε παραγοντική ανάλυση, προκειμένου να δημιουργηθούν αθροιστικές κλίμακες, ενώ η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας ελέγχθηκε με το συντελεστή Cronbach. Διερευνήθηκαν οι στατιστικές συσχετίσεις στοιχείων-κλιμάκων, ώστε να εξακριβωθούν η συγκλίνουσα και η διακρίνουσα εγκυρότητα. Εκτιμήθηκαν στη συνέχεια οι συντελεστές Spearman, ώστε να διερευνηθεί η συσχέτιση της ηλικίας και του μορφωτικού επιπέδου με τις αθροιστικές κλίμακες, ενώ η ερμηνεία των αποτελεσμάτων επιχειρήθηκε και με τη μέθοδο ανάλυσης ANOVA. Τέλος μελετήθηκαν περιγραφικά μεταβλητές οι οποίες εξαιρέθηκαν από την παραγοντική ανάλυση, η αξιολόγηση των οποίων ωστόσο κρίθηκε αναγκαία στα πλαίσια της έρευνας.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ Το ποσοστό συμμετοχής στην έρευνα ανήλθε στο 65%. Από την παραγοντική ανάλυση προέκυψαν τρεις ομαδοποιήσεις ερωτήσεων: α) αξιοποίηση της πληροφορίας, η μέση τιμή Μ.Τ. 2,9850 υποδηλώνει την ανεπαρκή διαχείριση πληροφορίας και γνώσης στο εσωτερικό του οργανισμού, β) συνεργασία με άλλα ελεγκτικά σώματα, η μέση τιμή Μ.Τ. 4,1154 υποδηλώνει την εσωστρέφεια του οργανισμού και ταυτόχρονα την αναγκαιότητα ροής πληροφορίας και ανταλλαγής γνώσεων, μεταξύ των υφιστάμενων ελεγκτικών μηχανισμών και γ) συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης Πληροφοριών στην ελεγκτική διαδικασία. η μέση τιμή Μ.Τ. 4,2051 υποδηλώνει την ανάγκη υιοθέτησης σύγχρονων μηχανισμών Διαχείρισης Πληροφοριών και Γνώσης. Οι τρεις αθροιστικές κλίμακες, που αναδείχθηκαν, έλαβαν τιμές Cronbach, μεταξύ 0,688 έως 0,857. Η συσχέτιση κάθε στοιχείου με την κλίμακα στην οποία ανήκει ήταν $>0,40$, ενώ βρέθηκε να είναι χαμηλότερη από την αντίστοιχη συσχέτιση αυτού με άσχετες κλίμακες. Οι υψηλές συσχετίσεις των στοιχείων με τις αθροιστικές κλίμακες στις οποίες ανήκουν (μεγαλύτερες του 0,40), υποδηλώνουν ικανοποιητική εγκυρότητα σύγκλισης, δηλαδή εσωτερική συνοχή, ενώ το γεγονός ότι οι συγκεκριμένες συσχετίσεις υπερβαίνουν, κατά πολύ, τις συσχετίσεις των στοιχείων με τις κλίμακες στις οποίες δεν ανήκουν υποστηρίζει απόλυτα τη διακρίνουσα εγκυρότητα του ερωτηματολογίου. Η εγκυρότητα περιεχομένου διασφαλίστηκε στο στάδιο του προελέγχου. Παρατηρήθηκε επίσης αρνητική συσχέτιση του μορφωτικού επιπέδου με τις αθροιστικές κλίμακες και θετική συσχέτιση της ηλικίας και της αθροιστικής κλίμακας που αφορά τη συνεργασία με άλλα ελεγκτικά σώματα.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ Τα αποτελέσματα της έρευνας κρίνονται ικανοποιητικά όσον αφορά στην αξιοπιστία και εγκυρότητα του ερωτηματολογίου, που σκοπός του είναι να αποτυπώσει τις απόψεις των επιθεωρητών του Σώματος Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας (Σ.Ε.Υ.Υ.Π.), σχετικά με την αξιοποίηση και διάχυση της πληροφορίας και της γνώσης. Για να γενικευτεί, ωστόσο, η χρήση του απαιτείται η επαναχρησιμοποίησή του σε μεγαλύτερα δείγματα και συμμετοχή επιθεωρητών διαφόρων ελεγκτικών σωμάτων. Από τα αποτελέσματα της έρευνας διαφαίνεται ότι η αξιοποίηση της πληροφορίας δεν είναι επαρκής, η εφαρμογή συστημάτων Διαχείρισης Γνώσης και Πληροφορίας θα συνέβαλλε καθοριστικά στην ελεγκτική διαδικασία, ενώ κρίνεται απαραίτητη η υποστήριξη της Διοίκησης, η οποία θα πρέπει να εστιάσει τις προσπάθειες της σε αυτές τις κατευθύνσεις.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	<u>σελ.</u>
<i>Ευχαριστίες</i>	i
<i>Περίληψη</i>	ii
<i>Περιεχόμενα</i>	iv
 ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ	
1. Θεωρητική προσέγγιση	
1.1 Σύγχρονες τάσεις στη Διοίκηση επιχειρήσεων και οργανισμών ...	1
1.2 Η Γνώση και η Πληροφορία στον κόσμο της οικονομίας	1
1.3 Πληροφορία και Γνώση	2
1.4 Η Οικονομική της Πληροφορίας	5
1.4.1 Αξία - χαρακτηριστικά της πληροφορίας	5
1.4.2 Management - Συστήματα Διαχείρισης Πληροφοριών ...	6
1.4.3 Οφέλη από την εφαρμογή Συστημάτων πληροφοριών ...	7
1.5 Η Οικονομική της Γνώσης	8
1.5.1 Κοινωνία της γνώσης	9
1.5.2 Κατηγορίες γνώσης	9
1.5.3 Η Γνώση ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα	10
1.5.4 Οργανωσιακή γνώση	11
1.5.5 Δημιουργία οργανωσιακής γνώσης	11
1.5.6 Διαχείριση της Γνώσης	12
1.5.7 Χαρτογράφηση της Γνώσης	13
 2. Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας (ΣΕΥΥΠ)	
2.1 Γενικά	14
2.2 Θεσμικό πλαίσιο	15
2.3 Νομική μορφή του ΣΕΥΥΠ	15
2.4 Αποστολή	15
2.5 Σκοπός	15
2.6 Έκταση	15
2.7 Οργάνωση – Αρμοδιότητες	16
2.8 Στελέχωση	18
2.9 Γενικός Επιθεωρητής	19
2.10 Βοηθοί Γενικοί Επιθεωρητές	20
2.11 Νεοσύστατος Τομέας ελέγχου Καπνού και Αλκοόλ	20
 ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ	
3. Έρευνα σχετικά με την αξιοποίηση και διάχυση της πληροφορίας και της γνώσης στο Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας	
3.1 Σκοπός της μελέτης	21
3.2 Υλικό και Μέθοδοι	21
3.3 Στατιστική ανάλυση	27
3.4 Αποτελέσματα	31
3.5 Συμπληρωματικά στατιστικά στοιχεία προς αξιολόγηση.....	37
3.6 Συζήτηση	41

3.7 Συμπεράσματα	43
------------------------	----

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενόγλωσση	44
Ελληνική	49
Ηλεκτρονικές πηγές	49

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

1. Θεωρητική προσέγγιση

1.1 Σύγχρονες τάσεις στη Διοίκηση επιχειρήσεων και οργανισμών

Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί δραστηριοποιούνται και αναπτύσσονται σε ένα περιβάλλον με το οποίο βρίσκονται σε συνεχή αλληλεπίδραση, και το οποίο χαρακτηρίζεται από πολυπλοκότητα, δυναμικότητα και αβεβαιότητα. Η εποχή όπου οι κανόνες ήταν σταθεροί, η ιεραρχία δομημένη και το μέλλον προβλέψιμο ανήκει στο παρελθόν. Κατά συνέπεια, επιχειρήσεις και οργανισμοί πρέπει να προσαρμόσουν το εσωτερικό τους περιβάλλον και να αντιμετωπίσουν τις νέες συνθήκες – προκλήσεις. Στο πλαίσιο αυτό η εξέλιξη τους εξαρτάται από την ικανότητα να προσαρμόζονται στο οικονομικό, κοινωνικό, πολιτισμικό, τεχνολογικό και πολιτικό περιβάλλον στο οποίο εντάσσονται και λειτουργούν.

Οι κύριες τάσεις που χαρακτηρίζουν το σημερινό περιβάλλον των επιχειρήσεων και οργανισμών συνοψίζονται στα εξής (Μπουραντάς, 2002):

- ✓ Εμφάνιση νέων τεχνολογιών – έκρηξη γνώσεων
- ✓ Παγκοσμιοποίηση
- ✓ Νέες μορφές εργασίας
- ✓ Νέο οικονομικό περιβάλλον
- ✓ Νέο κοινωνικό περιβάλλον

Χρήσιμα εργαλεία, προκειμένου οι επιχειρήσεις και οργανισμοί να αντιμετωπίσουν τις νέες προκλήσεις του πολυδιάστατου περιβάλλοντος στο οποίο λειτουργούν και να δημιουργήσουν τις προϋποθέσεις συνεχούς καινοτομίας και δημιουργίας συγκριτικού πλεονεκτήματος, αποτελούν τις τελευταίες δεκαετίες, η Διαχείριση της Γνώσης και η Οργανωσιακή Μάθηση.

1.2 Η Γνώση και η Πληροφορία στον κόσμο της οικονομίας

Ευρέως αποδεκτή αποτελεί η εκτίμηση ότι για τον κόσμο της οικονομίας μία νέα εποχή έχει ξεκινήσει, όπου οι παραδοσιακοί πυλώνες οικονομικής δύναμης όπως το κεφάλαιο, η γη, οι πρώτες ύλες και η τεχνολογία δεν αποτελούν τους μοναδικούς,

καθοριστικούς παράγοντες επιτυχίας για μία επιχείρηση ή ένα οργανισμό. Στη σύγχρονη οικονομία της γνώσης, καθοριστικής σημασίας κριτήριο επιτυχίας των επιχειρήσεων και οργανισμών, για τη βιωσιμότητά τους, θεωρείται η ικανότητα να αξιοποιούν τους πλέον πολύτιμους πόρους τους την επιχειρηματική πληροφορία και γνώση.

Η πληροφορία και η γνώση αντικαθιστούν σταδιακά το κεφάλαιο ως βασική πηγή πλούτου. Στο κατώφλι του 21^{ου} αιώνα βιώσιμος και πετυχημένος θα είναι ο οργανισμός που θα καλλιεργεί ή θα επαυξάνει τα περιουσιακά στοιχεία που ονομάζονται γνώση και πληροφορία.

Στο πλαίσιο αυτό απαιτείται, εκ μέρους, των επιχειρήσεων και των οργανισμών όχι μόνο να επεξεργάζονται αποδοτικά τις υπάρχουσες εξωτερικές και εσωτερικές πληροφορίες, αλλά να δημιουργούν με δυναμικό και συνεχή τρόπο τις κατάλληλες προϋποθέσεις για συνεχή πληροφόρηση και δημιουργία νέας γνώσης. Η διαδικασία αυτή προϋποθέτει την ενεργό συμμετοχή όλων των μελών, τα οποία μέσω της γνώσης θα συμβάλλουν στη δημιουργία και στην ενίσχυση του ζητούμενου, δηλαδή του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Ακολουθώντας το παγκόσμιο ρεύμα εξέλιξης μπορεί κανείς να ισχυριστεί, ότι περνάμε από την εποχή της ενέργειας στην εποχή της πληροφορίας και της γνώσης.

1.3 Πληροφορία και Γνώση

Η πληροφορία ορίζεται ως συλλογή δεδομένων, τα οποία ωστόσο έχουν συγκεντρωθεί, δομηθεί, επεξεργαστεί, επιπλέον είναι το νόημα που αποδίδεται στα εισερχόμενα οπτικά ή ακουστικά δεδομένα. Στη σύγχρονη «ψηφιακή» εποχή ο όρος πληροφορία ενέχει μία ευρύτερη έννοια, εννοώντας οτιδήποτε μπορεί να ψηφιοποιηθεί (Lakhani, 2001).

Σύμφωνα με τους Davenport & Prusak (1998), η γνώση είναι ένα ρευστό μίγμα της πλαισιωμένης εμπειρίας, αξιών σχετικής πληροφορίας, εξειδικευμένης άποψης και αποδεδειγμένης διαίσθησης που προσφέρει ένα περιβάλλον και το πλαίσιο για την αξιολόγηση και την ενσωμάτωση νέων εμπειριών και πληροφοριών. Η γνώση δημιουργείται και εφαρμόζεται από τους ανθρώπους. Στους οργανισμούς, η γνώση

είναι ενσωματωμένη στα έγγραφα, τις αποθήκες αλλά και στις οργανωτικές ρουτίνες, τις διαδικασίες, τις πρακτικές, και τους κανόνες. Η γνώση είναι αυτό που οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται πιστεύουν και εκτιμούν στηριζόμενοι στην πληροφορία και την εμπειρία, τη διαδικασία δοκιμής και λάθους, τη δημιουργία νοητικών μοντέλων, τη μάθηση μέσα από την παρατήρηση άλλων, την επικοινωνία και τον επαγωγικό συλλογισμό (Nonaka & Takeuch 2003).

Οι Nonaka & Takeuch (2003) και Davenport & Prusak (2000), ορίζουν ότι η πληροφορία είναι η ροή του μηνύματος και η γνώση δημιουργείται όταν αυτή η ροή αλληλεπιδρά με τις αξίες και τους περιορισμούς αυτών που την κατέχουν. Αναγνώρισαν, επιπλέον, τρία χαρακτηριστικά που διακρίνουν την πληροφορία από τη γνώση. Πρώτον η γνώση είναι μία λειτουργία συγκεκριμένης προοπτικής, πρόθεσης ή θέσης που έχει κάποιο άτομο και άρα, σε αντίθεση με την πληροφορία, έχει να κάνει με πεποιθήσεις και δεσμεύσεις. Δεύτερον η γνώση σχετίζεται με τη δράση, δεδομένου ότι εστιάζεται σε κάποιο σκοπό. Τρίτον είναι με συγκεκριμένο και σχετικό περιεχόμενο και άρα έχει να κάνει με τοποθετήσεις σε ζητήματα, απόψεις κλπ.

Σύμφωνα με τον Foray (2010), η γνώση περιέχει κάτι παραπάνω από πληροφορίες. Ως «γνώση» νοείται βασικά η ικανότητα της γνωστικής λειτουργίας, δεδομένου ότι η γνώση παρέχει σε αυτόν που την κατέχει την ικανότητα της πνευματικής δράσης. Σε αντίθεση, η πληροφορία λαμβάνει τη μορφή δομημένων και σχηματισμένων στοιχείων, τα οποία μέχρι να χρησιμοποιηθούν από αυτούς που κατέχουν την κατάλληλη γνώση για να τα ερμηνεύσουν και να τα επεξεργαστούν, παραμένουν παθητικά και αδρανή. Η αναπαραγωγή της γνώσης απαιτεί την κινητοποίηση γνωστικών δυνατοτήτων, ενώ η πληροφορία μπορεί να αναπαραχθεί με ένα φωτοαντιγραφικό μηχάνημα.



Σχήμα 1. Η πυραμίδα της γνώσης (Rowley, 2006)

Γνώση, δεδομένα, πληροφορία (Σχήμα 1) αποτελούν μη ταυτόσημες έννοιες, ωστόσο οι λεπτές διαφορές μεταξύ τους οδηγούν, λόγω έλλειψης κατανόησης, σε σύγχυσή τους.

Δεδομένα

Τα δεδομένα είναι σύνολο από μεμονωμένες παρατηρήσεις, τα οποία δεν έχουν αναλυθεί ή επεξεργαστεί, με αποτέλεσμα να μην εμπεριέχεται νόημα σε αυτά, και εμφανίζονται με τη μορφή αριθμών, στοιχείων ή λέξεων.

Πληροφορία

Η Πληροφορία ορίζεται ως η επικοινωνία ή η αντίληψη της γνώσης και της είδησης. Σε αντίθεση με τα δεδομένα, εμπεριέχει νόημα.

Γνώση

Η γνώση προκύπτει και αναδεικνύεται από την έρευνα, τα δεδομένα ή τα γεγονότα (Boetkke, 2001). Συνεπώς η γνώση συνδέεται με αυτόν που κατέχει την πληροφορία και ο οποίος, μέσω των δικών του εμπειριών, μεταμορφώνει την πληροφορία σε γνώση μέσα στον οργανισμό.

Σοφία

Η γνώση, η οποία ενσωματώνεται στον οργανισμό, μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως οδηγός δράσης και σε συνδυασμό με το συλλογισμό δημιουργεί σοφία. Συνεπώς τα μοναδικά χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, καθώς και η εμπειρία και εξειδίκευση ενός μέλους, και μέσω αυτών η χρήση και ερμηνεία της δημιουργηθείσας γνώσης συνθέτουν τη σοφία σε έναν οργανισμό. Η σοφία κατακτάται καθώς οι

οργανισμοί αποκτούν νέα γνώση, μέσα από την μετατροπή της συλλογικής εμπειρίας και ειδίκευσης. (Rowley, 2006).

1.4 Η Οικονομική της Πληροφορίας

Η βαρύτητα που έχει δοθεί τα τελευταία χρόνια στην έννοια της πληροφορίας, καθώς και των τεχνολογιών που συνδέονται με τη δημιουργία, την επεξεργασία και τη διάχυσή της οδήγησε στην ανάδειξη ενός νέου κλάδου, αυτού της Οικονομικής της Πληροφορίας.

Η Οικονομική της Πληροφορίας αποτελεί κλάδο της Οικονομικής Επιστήμης, ο οποίος μελετά τον τρόπο με τον οποίο η πληροφορία επηρεάζει τις οικονομικές αποφάσεις, εστιάζοντας ταυτόχρονα στη μελέτη της διαδικασίας επιλογής, συλλογής και διαχείρισης της πληροφόρησης, με δεδομένη την ανεπάρκεια των πόρων προς διάθεση.

Αρχή του κλάδου της Οικονομικής της Πληροφορίας είναι ότι η πληροφορία έχει οικονομική αξία, η οποία χρειάζεται μία αγορά στην οποία μπορεί να ανταλλαχθεί.

Η Οικονομική της Πληροφορίας εστιάζεται στη μελέτη:

- *Της ασυμμετρίας της πληροφόρησης* (study of information asymmetries) μελετά αποφάσεις, κατά τη διαδικασία συναλλαγών, στις οποίες το ένα μέρος έχει καλύτερη πληροφόρηση. Χαρακτηριστικά δείγματα αποτελούν η δυσμενής επιλογή (adverse selection) και η ηθική βλάβη (moral hazard).
- *Των οικονομικών των αγαθών της πληροφορίας* (economics of information goods). Η αγορά και πώληση της πληροφορίας έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά από αυτά της αγοράς και πώλησης κανονικών προϊόντων.
- *Των οικονομικών των τεχνολογιών της πληροφορίας* (economics of information technologies).

1.4.1 Αξία - χαρακτηριστικά της πληροφορίας

Στο σύγχρονο μεταβαλλόμενο περιβάλλον της οικονομίας, κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων σημαντικό ρόλο κατέχει η πληροφορία. Οι αποφασίζοντες προκειμένου να μπορούν να λαμβάνουν έγκυρες αποφάσεις θα πρέπει να έχουν στη διάθεσή τους

επαρκή και τεκμηριωμένη πληροφόρηση την κατάλληλη χρονική στιγμή. Η έγκυρη και σωστή πληροφόρηση οδηγεί στη λήψη ορθών αποφάσεων, ενώ η ανεπαρκής μη ακριβής και εσφαλμένη πληροφόρηση μπορεί να οδηγήσει σε λανθασμένες αποφάσεις, οι οποίες να συνεπάγονται σημαντικές απώλειες για τον οργανισμό. Συνεπώς, η πληροφορία θα πρέπει να αντιμετωπίζεται ως ένα σημαντικό περιουσιακό στοιχείο του οργανισμού, καθώς σήμερα θεωρείται ότι αποτελεί καθοριστικό παράγοντα εξέλιξης και επιτυχίας του.

Από οικονομική άποψη ως αξία της πληροφορίας (value information), θεωρείται η οικονομική της αξία σε συνδυασμό με τη χρησιμότητα εννοώντας την αναμενόμενη που προκύπτει από τη χρήση της.

Ως χαρακτηριστικά της πληροφορίας αναφέρονται (Lakhani, 2001):

- ✓ Η πληροφορία έχει υψηλό κόστος παραγωγής/λήψης του πρωτοτύπου και χαμηλό όσον αφορά την αναπαραγωγή και διάδοσή της
- ✓ Το κόστος της παραγωγής του αρχικού πρωτοτύπου απορροφάται και δεν είναι δυνατόν να ανακτηθεί
- ✓ Πολλαπλά αντίγραφα του πρωτοτύπου είναι δυνατόν να παραχθούν με περίπου σταθερό κόστος ανά μονάδα
- ✓ Δεν υπάρχουν όρια στη δυνατότητα παραγωγής επιπλέον αντιγράφων

1.4.2 Management - Συστήματα Διαχείρισης Πληροφοριών

Η Διαχείριση Πληροφοριών αφορά στον τρόπο με τον οποίο ένας οργανισμός διαχειρίζεται τους πληροφοριακούς του πόρους. Βασικές διαστάσεις της διαχείρισης πληροφοριών είναι:

- ✓ Δεν υπάρχουν όρια στη δυνατότητα παραγωγής επιπλέον αντιγράφων
- ✓ Αποθήκευση και οργάνωση πληροφοριών
- ✓ Ανάκτηση και εξαγωγή πληροφοριών
- ✓ Εξατομικευμένη διήθηση πληροφοριών
- ✓ Εξόρυξη γνώσης
- ✓ Οργάνωση και διαχείριση γνώσης

Ως προβλήματα στην πληροφόρηση αναφέρονται τα εξής:

- ✓ Πρόβλημα εγκυρότητας πληροφοριών

- ✓ Έλλειψη επαρκούς πληροφορίας
- ✓ Ύπαρξη περιττής πληροφορίας
- ✓ Δυσκίνητη, βραδεία διαδικασία διάχυσης πληροφοριών
- ✓ Αποκήρυξη πληροφοριών

Στη βάση των ανωτέρω προβλημάτων, λύση αποτελεί η χρήση των σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών και διαδικασιών. Τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν σύγχρονα εργαλεία διοίκησης, μέσω των οποίων επιδιώκεται η αντιμετώπιση, περιορισμός και εξάλειψη προβλημάτων, με απώτερο στόχο την αύξηση της ποιότητας της πληροφόρησης.

Τα Συστήματα Πληροφοριών αναφέρονται στη διαχείριση μιας σειράς από επιχειρησιακές πληροφορίες, οικονομικές, τεχνολογικές, καθώς και πολιτικές εφαρμοσμένης ψυχολογίας, κοινωνικών σπουδών, μαθηματικών, εργονομίας κλπ.. Επιπροσθέτως το πληροφορικό σύστημα αποτελείται πάντα από τρία βασικά βήματα: είσοδο (input), επεξεργασία (processing) και έξοδο (output).

Πληροφοριακό σύστημα ορίζεται ο συνδυασμός ανθρώπων, τεχνολογικού εξοπλισμού, συστημάτων διαχείρισης, και άλλων μέσων συλλογής, επεξεργασίας, αποθήκευσης, ανάλυσης και διάχυσης της πληροφόρησης, με στόχο τη Διαχείριση πληροφοριών ενός οργανισμού.

1.4.3 Οφέλη από την εφαρμογή Συστημάτων Πληροφοριών

Τα οφέλη που προκύπτουν από την εκμετάλλευση της πληροφορίας, μέσω της εφαρμογής πληροφοριακών συστημάτων, συμβάλλουν, τόσο στη βελτίωση της αποδοτικότητας, όσο και στη βελτίωση λήψης αποφάσεων και της στρατηγικής. Ως οφέλη ορίζονται μεταξύ άλλων τα κάτωθι:

- ✓ Ταχύτητα πρόσβασης στις αποθηκευμένες πληροφορίες
- ✓ Ανάκτηση επίκαιρου περιεχομένου
- ✓ Μείωση του χρόνου λόγω αυτοεξυπηρέτησης
- ✓ Λήψη καλύτερων αποφάσεων βάσει επίκαιρης πληροφόρησης
- ✓ Εκμετάλλευση της «συλλογικής γνώσης» μέσω κοινωνικών δικτύων
- ✓ Προστασία της πληροφορίας από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση

- ✓ Βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος
- ✓ Αύξηση της αποτελεσματικότητας

Ως σημαντικότεροι παράγοντες που καθιστούν επιτακτικότερη την ανάγκη για πληροφορικά συστήματα αναφέρονται οι εξής:

- ✓ Η παγκόσμια αγορά
- ✓ Η άνοδος της οικονομίας της πληροφορίας
- ✓ Ο μετασχηματισμός της επιχείρησης
- ✓ Η εμφάνιση της ψηφιακής επιχείρησης

1.5 Η Οικονομική της Γνώσης

Σύμφωνα με τον Foray (2010) η οικονομική της γνώσης είναι ένας επιστημονικός κλάδος που επιδιώκει την ανάπτυξη ενός πλαισίου το οποίο θα προτείνει και θα συγκρίνει κοινωνικοοικονομικούς θεσμούς στους οποίους είναι δυνατόν να βασιστούμε, τόσο για τη δημιουργία όσο και την αξιοποίηση της γνώσης με αποτελεσματικό τρόπο.

Η οικονομία της γνώσης είναι η πρώτη εκδοχή οικονομίας η οποία αντιμετωπίζει την κατάργηση της κατοχής του μονοπωλίου της γνώσης, η οποία δεν αφορά μόνο τη συστηματική κωδικοποιημένη γνώση, αλλά και τη γνωστική ικανότητα, τη διάχυτη στην κοινωνία ικανότητα εμπλοκής νέας γνώσης και την απόκτηση με αυτό τον τρόπο νέας ικανότητας για δράση.

Μπορούμε να μιλάμε για οικονομία της γνώσης, διότι βρισκόμαστε ήδη σε ένα περιβάλλον όπου η παραγωγή γνώσης και η διάδοση γνωστικής ικανότητας αποτελούν, πλέον, διαδικασίες που έχουν διαχυθεί στην οικονομία και την κοινωνία, μέσω της Κοινωνίας της Γνώσης.

Η οικονομική της γνώσης δεν πρέπει να ταυτίζεται με την οικονομική των πληροφοριών, δεδομένου ότι το αντικείμενο της οικονομικής της γνώσης αποτελεί η γνώση ως οικονομικό αγαθό και όχι η πληροφορία.

Πίνακας 1. Πλαίσιο δεικτών της οικονομικής της γνώσης: εφαρμογή στον τομέα της υγείας

Κατηγορία	Έννοιες	Δείκτες
Εισροές	Ανθρωπο-έτη, Έτη χρήσης εξοπλισμού Οργανωτική ικανότητα	Δαπάνες Χρήση ιδιαίτερων οργανωτικών πρακτικών
Εκροές	Ιδέες, ανακαλύψεις Νέα προϊόντα	Άρθρα, βραβεία Διπλώματα ευρεσιτεχνίας, χρήση νέων φαρμάκων
Αποτελέσματα ή επιπτώσεις	Ευρεία πρόοδος της ανθρώπινης γνώσης Βελτίωση της κατάστασης, υγείας και της διάρκειας ζωής Μείωση των δαπανών υγείας Οικονομικό προϊόν Βελτιώσεις της παραγωγικότητας	Άρθρα, παραπομπές, αξιολογήσεις Εμπειρογνωμόνων Μελέτες επιπτώσεων προσδοκώμενη διάρκεια ζωής Μελέτες επιπτώσεων, στατιστική ανάλυση των δαπανών υγείας Αύξηση του εισοδήματος, εισόδημα από νέα προϊόντα, κερδοφορία Μελέτες Παραγωγικότητας

Πηγή: Jaffe, (1999)

1.5.1 Κοινωνία της Γνώσης

Η γνώση από την αρχαιότητα αποτελούσε καθοριστικό παράγοντα δύναμης και εξουσίας σε όλες τις κοινωνίες και αποτελούσε προνόμιο των κρατικών και θρησκευτικών ηγεσιών.

Σήμερα, 2,5 χιλιάδες χρόνια, μετά την πρώτη θεωρητική προσέγγιση στην έννοια της γνώσης από τον Πλάτωνα, σε μία συνεχώς μεταβαλλόμενη και εξελισσόμενη κοινωνία, προκύπτει η ανάγκη για μία αδιάκοπη επικαιροποίηση των πληροφοριών και των γνώσεων. Εισερχόμαστε στην «κοινωνία της γνώσης», στην οποία βασικός οικονομικός πόρος «είναι και θα είναι η γνώση» και οι «οι κατέχοντες τη γνώση» (Nonaka & Takeuchi, 2003).

1.5.2 Κατηγορίες γνώσης

Στην έκθεσή του Ο.Ο.Σ.Α. (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης), για την οικονομία που βασίζεται στην γνώση έχουν αναγνωρισθεί διάφορες κατηγορίες γνώσης:

- «Γνωρίζοντας Τι» (know what), αναφέρεται κυρίως σε γεγονότα (facts), όπου το γνωστικό στοιχείο βρίσκεται πλησιέστερα στη μορφή της πληροφορίας
- «Γνωρίζοντας Γιατί» (know why), είναι γνωστικά στοιχεία επιστημονικού, κυρίως, χαρακτήρα
- «Γνωρίζοντας Πώς», (know how) είναι οι δεξιότητες ή η ικανότητα να κάνεις κάτι που συνδέεται με την τεχνογνωσία
- «Γνωρίζοντας Ποιος», (know who) εμπεριέχει πληροφορία σχετικά με το «Ποιος γνωρίζει τι και ποιος γνωρίζει πώς να κάνει τι»

Σύμφωνα με τους Nonaka & Takeuchi (2003), η γνώση διαχωρίζεται σε δύο μεγάλες κατηγορίες, τη ρητή και την άρρητη.

Η ρητή είναι η σχεδιασμένη ή ορισμένη γνώση. Μπορεί να μεταδοθεί από άτομο σε άτομο με σαφήνεια, και με ευκολία να κωδικοποιηθεί και να συγκεντρωθεί σε μια βάση δεδομένων. Είναι η γνώση που μπορεί να μεταδοθεί με μια επίσημη και συστηματική γλώσσα, γραμματικούς όρους, μαθηματικούς τύπους, προδιαγραφές, εγχειρίδια κλπ (Nonaka & Takeuchi, 2003).

Η άρρητη γνώση είναι η μη δομημένη γνώση, η οποία είναι δύσκολο να διατυπωθεί γλωσσικά. Πρόκειται για προσωπική γνώση, η οποία περιλαμβάνει τη γνώση μέσα από την εμπειρία, την κρίση και τη διαίσθηση, παράγοντες που την καθιστούν δύσκολη στη μεταβίβαση και προώθησή της (Nonaka & Takeuchi, 2003).

1.5.3 Η Γνώση ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

Στις αναπτυσσόμενες οικονομίες, τα τελευταία χρόνια, δίνεται μεγάλη σημασία στην κατανόηση του ρόλου της γνώσης με στόχο την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Η γνώση θεωρείται ως ο πλέον κρίσιμος παράγοντας δημιουργίας αξίας, ξεπερνώντας ακόμη και το κεφάλαιο και την τεχνολογική υποδομή. Αναφέρεται ότι οι κοινωνίες που θα καταφέρουν να αναπτυχθούν και να διατηρηθούν είναι αυτές οι οποίες θα καταφέρουν να διαχειριστούν τη γνώση, που διαθέτουν, καλύτερα από τις άλλες (Silvi & Cuganesan, 2006).

Η οργανωσιακή γνώση και μάθηση αποτελεί, πλέον, βασική προϋπόθεση επιβίωσης για επιχειρήσεις και οργανισμούς και πεδίο δημιουργίας ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων.

Στο ίδιο πλαίσιο οι Nonaka & Takeuchi (2003) περιγράφουν τους οργανισμούς γνώσης, των οποίων βασικός στόχος είναι η συνεχής καινοτομία και υποστηρίζουν ότι σε μια κοινωνία, όπου η μόνη βεβαιότητα είναι η αβεβαιότητα, η γνώση είναι η μόνη πηγή διαρκούς ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

1.5.4 Οργανωσιακή Γνώση

Με τον όρο οργανωσιακή γνώση και μάθηση, ορίζεται η μίξη δομημένης εμπειρίας, αξίας, συνδυασμένης πληροφορίας και ειδικής γνώσης, που διαμορφώνει τη δομή ενός οργανισμού, έτσι ώστε να αξιολογεί και να συγχωνεύει νέες εμπειρίες και πληροφορίες. Η γνώση αυτή δημιουργείται και χρησιμοποιείται από τους κατόχους της γνώσης. Εμπεδώνεται όχι μόνο όταν αποθηκεύεται, αλλά και όταν καθιερώνεται ως διαδικασία, πρακτική και κανόνας. Η οργανωσιακή γνώση χαρακτηρίζεται από την ικανότητά της να κρίνει και να βελτιώνει μόνη της, νέες καταστάσεις, να αναπτύσσεται και να αλλάζει παράλληλα με το περιβάλλον (Davenport & Prusak, 2000).

Παρά τις επί μέρους διαφορές που υπάρχουν στους ορισμούς κάθε θεωρητικού, αναφορικά με την οργανωσιακή γνώση, κοινά στοιχεία αποτελούν η καινοτομία, η ευέλικτη δομή, η κουλτούρα μάθησης, ενώ στο κέντρο κάθε θεωρίας βρίσκεται ο παράγοντας άνθρωπος. Ο οργανισμός δεν μαθαίνει από μόνος του μαθαίνει μέσω των μελών του.

1.5.5 Δημιουργία της Οργανωσιακής Γνώσης

Άξονας δημιουργίας της οργανωσιακής γνώσης είναι η ισορροπημένη αναλογία της πληροφορίας και του management, σε συνδυασμό με κατάλληλες μεθόδους ανάλυσης και σύνθεσης της πληροφορίας και της προσωπικής εμπειρίας.

Για την κατανόηση και εμπέδωση της γνώσης προτείνεται μία συστηματική ταξινόμηση οκτώ σταδίων, στα οποία τα επίπεδα της γνώσης ταξινομούνται με αύξουσα τάξη, βάσει του μέγεθος της γνώσης που τα χαρακτηρίζει (White, 2004):

1. Αναγνώριση πρωτοτύπων
2. Αναγνώριση χαρακτηριστικών γνωρισμάτων
3. Διάκριση ανάμεσα στα χαρακτηριστικά γνωρίσματα
4. Μέτρηση των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων
5. Τοπικά ελεγχόμενα χαρακτηριστικά
6. Αναγνώριση και διάκριση διαμέσου πιθανών απροόπτων
7. Έλεγχος πιθανών απροόπτων
8. Κατανόηση διαδικασιών και έλεγχος πιθανών απροόπτων

1.5.6 Διαχείριση της Γνώσης

Η Διαχείριση Γνώσης είναι σχετικά καινούργιος τομέας επιχειρηματικής δραστηριότητας. Οι οργανισμοί μέσω της εφαρμογής της επιδιώκουν κυρίως δύο στόχους: α) τη δημιουργία γνώσης και τη συγκρότηση πληροφοριακών βάσεων, με στόχο να ενισχυθεί η καινοτομία στον οργανισμό και να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, β) τη ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα στις διαδικασίες, μέσω της αποτελεσματικής διάχυσης της γνώσης και της πληροφορίας στο εσωτερικό του οργανισμού. Λέγεται χαρακτηριστικά, ότι η διαχείριση της γνώσης και της πληροφορίας με ηλεκτρονικά εργαλεία επιτρέπει στις επιχειρήσεις «να μην ανακαλύπτουν κάθε φορά τον τροχό από την αρχή».

Η αδυναμία πρόβλεψης που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις, στο πλαίσιο της παγκόσμιας ψηφιακής, οικονομίας, αποτελεί την κύρια ανάγκη για συστηματική διαχείριση γνώσης. Οι συνθήκες που δημιουργεί η ψηφιακή οικονομία κάνουν έντονη την ανάγκη συνεχούς δημιουργίας νέας οργανωσιακής γνώσης και την ανατροπή των υπάρχοντων επιχειρηματικών μοντέλων και πρακτικών.

Από το παν-ευρωπαϊκό consortium εταιριών Know-Net, ως Διαχείριση Γνώσης ορίζεται «...μία νέα διοικητική πρακτική που αφορά τη συστηματική και συλλογική δημιουργία, διάχυση και χρήση της επιχειρηματικής γνώσης, με σκοπό τη ριζική βελτίωση της οργανωτικής αποδοτικότητας, τη βελτίωση της επιχειρηματικής ανταγωνιστικότητας και την ανάπτυξη της καινοτομίας» (Μέντζας, 2000).

Η διαχείριση της γνώσης είναι η στρατηγική που δίνει συγκεκριμένη πληροφορία σε συγκεκριμένους ανθρώπους τη συγκεκριμένη στιγμή και βοηθάει να μετατραπεί η πληροφορία σε ενέργειες, με μεθόδους που στόχο έχουν να αναπτύξουν την οργανωσιακή απόδοση (Svetlik & Stavrou-Costea, 2007).

Η διαχείριση της γνώσης καθορίζει και θέτει ως πρωταρχικά τα στοιχεία εκείνα της γνώσης που χρειάζονται διαχείριση. Αναγνωρίζει τις προεξέχουσες εναλλακτικές, προτείνει μεθόδους διαχείρισής τους και σχεδιάζει τις δραστηριότητες που χρειάζονται για να επιτευχθούν τα επιθυμητά αποτελέσματα (Wiig, 1993).

Η επιτυχία ενός συστήματος Διαχείρισης Γνώσης συνίσταται στη δυνατότητά του να αιχμαλωτίζει τη γνώση, να την κάνει μέρος του πνευματικού κεφαλαίου της επιχείρησης και να τη χρησιμοποιεί με το σωστό τρόπο, δημιουργώντας έτσι συγκριτικό πλεονέκτημα. Βασικός άξονας επιτυχούς διαχείρισης της γνώσης είναι η ανταγωνιστική ευφυΐα, η οποία μπορεί να εξερευνά, να ανακαλύπτει, να προστατεύει, να δημιουργεί, να κερδίζει, να σώζει, να δρα και τελικά να αναγνωρίζει, να συλλέγει και να δημιουργεί νέα γνώση (Rothberg, 2005).

1.5.7 Χαρτογράφηση της Γνώσης

Ένα από τα σημαντικότερα κεφάλαια του τομέα Διαχείριση Γνώσης είναι η Χαρτογράφηση της Γνώσης.

Ένας Χάρτης Γνώσης, είτε με την μορφή «χρυσού οδηγού», είτε με τη μορφή μιας ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων, είναι ένα εργαλείο που σκοπό έχει την άμεση ανάκτηση πληροφοριών και γνώσεων από τα μέλη ενός οργανισμού, έτσι ώστε να αντιμετωπίζουν τα προβλήματα που προκύπτουν κάνοντας χρήση των γνωστικών κεφαλαίων του ίδιου του οργανισμού. Οι χάρτες αυτοί συνδυάζονται με τις σημερινές τεχνολογίες της πληροφορικής και των βάσεων δεδομένων.

Βασικό στάδιο δημιουργίας ενός τέτοιου εργαλείου είναι ο εντοπισμός της γνώσης που έχει σημασία και αξία για τον οργανισμό. Πρόκειται για μία συνεχή αναζήτηση γνώσης, εντός του οργανισμού, ώστε να εντοπιστεί και να αποκωδικοποιηθεί η θέση, η κυριότητα, η αξία και η χρήση των γνωστικών κεφαλαίων του οργανισμού.

Στοχεύει επίσης α) στην αναγνώριση των γνώσεων και ειδικοτήτων των μελών του οργανισμού, β) στον εντοπισμό περιορισμών στη ροή της γνώσης σε όλα τα επίπεδα, καθώς, και γ) στον εντοπισμό γνωστικών κενών ή ακόμη και στον πλεονασμό γνώσης.

Στην πρώτη φάση (Ορισμός της Γνώσης), το περιεχόμενο σε γνώση πρέπει να γίνει πιο συγκεκριμένο, με απώτερο στόχο την τυποποίηση ενός γενικού κανόνα λήψης αποφάσεων (Χάρτης Γνώσης), συμπεριλαμβανομένων των απαραίτητων πληροφοριών για την εφαρμογή αυτής της λογικής. Όταν οι κανόνες δράσης έχουν τυποποιηθεί, χρησιμοποιούνται (Χρήση Γνώσης), στη λήψη αποφάσεων. Σταδιακά, καθώς αυξάνει ο αριθμός λήψης τέτοιων αποφάσεων (Απόφαση), επηρεάζεται αυτή καθεαυτή η γνώση του οργανισμού. Το αποτέλεσμα είναι μία συνεχής, κυκλική διαδικασία, που προάγει και αξιοποιεί την γνώση που εμπεριέχεται σε έναν οργανισμό (Μπακούρος, 2005).

Η τεχνολογική υποστήριξη Διαχείρισης Γνώσεις διακρίνεται σε δύο γενικές τάξεις (Gamble & Blackwell, 2004):

- *Συστήματα μεταφοράς και ανταλλαγής*, που αναφέρονται σε βάσεις δεδομένων, τράπεζες εγγράφων, δείκτες εξειδικευμένης γνώσης, ανταλλαγές εγγράφων, καθώς και μέσα από την υποδομή για την προβολή αρχείων εικόνας.
- *Συστήματα ανάλυσης δεδομένων και υποστήριξης απόδοσης*, που περιλαμβάνουν μετατροπή δεδομένων σε γνώση, άντληση δεδομένων και ανάλυση δεδομένων σε πραγματικό χρόνο.

2. Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας (ΣΕΥΥΠ)

2.1 Γενικά

Στόχος της σύστασης του Σώματος Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας (Σ.Ε.Υ.Υ.Π.), υπήρξε η εναρμόνιση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης με τα διεθνή πρότυπα, έτσι ώστε, παράλληλα να πορευθεί με τις διοικήσεις άλλων ευρωπαϊκών χωρών. Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης η «διοικητική σύγκλιση», στόχο έχει την

αποτελεσματικότητα, τη διασφάλιση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών, καθώς και την εξάλειψη της διαφθοράς στους τομείς υγείας και πρόνοιας.

Ο νέος θεσμός, επιχειρεί να καλύψει το έλλειμμα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης σε ελεγκτικούς μηχανισμούς της διοικητικής δράσης, στους τομείς της υγείας και πρόνοιας, ώστε να προλαμβάνονται ή να καταστέλλονται διοικητικές δυσλειτουργίες. Επομένως, βασικός στόχος του Σώματος είναι να καταστεί συμμετοχος και συντελεστής αλλαγής στην προσπάθεια για την αναδόμηση του συστήματος υγείας και πρόνοιας και την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών προς τον πολίτη.

2.2 Θεσμικό πλαίσιο

Στο Ν.2920/2001 (ΦΕΚ Α΄ 131/27.06.2001) ορίζεται το πλαίσιο οργάνωσης, λειτουργίας, στελέχωσης, καθορισμού και έκτασης αρμοδιοτήτων, καθώς και οι διαδικασίες ελέγχου, περιγράφονται.

2.3 Νομική μορφή του Σ.Ε.Υ.Υ.Π.

Το Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας υπάγεται απευθείας στον Υπουργό Υγείας και Πρόνοιας.

2.4 Αποστολή

Αποστολή του ΣΕΥΥΠ είναι η διενέργεια συστηματικών επιθεωρήσεων και ελέγχων στις υπηρεσίες και στους φορείς αρμοδιότητας ή εποπτείας του Υπουργού Υγείας και Πρόνοιας. Η αρμοδιότητα του ΣΕΥΥΠ εκτείνεται σε όλη την ελληνική επικράτεια.

2.5 Σκοπός

Σκοπός του ΣΕΥΥΠ είναι η βελτίωση της παραγωγικότητας των υπηρεσιών και φορέων του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας, καθώς και των υπηρεσιών υγείας των ασφαλιστικών φορέων, η αποδοτικότητα των υπηρετούντων, η ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, η εξάλειψη της κακοδιοίκησης και ιδίως των αιτίων κακής λειτουργίας, κακής διοίκησης.

2.6 Έκταση

Το ΣΕΥΥΠ παρεμβαίνει:

- Στις Κεντρικές περιφερειακές ή αποκεντρωμένες υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας
- Στις υπηρεσίες των Περιφερειών, των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και των ΟΤΑ Α' βαθμού, καθώς και των ασφαλιστικών φορέων, που παρέχουν υπηρεσίες Υγείας και Πρόνοιας
- Στα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και τα ΝΠΙΔ του δημόσιου τομέα, που ασκούν δραστηριότητα στους τομείς υγείας και πρόνοιας
- Σε όλους τους φορείς παροχής υπηρεσιών υγείας και πρόνοιας του ιδιωτικού τομέα
- Στα νοσοκομειακά και ιδιωτικά φαρμακεία, στις φαρμακαποθήκες, στα εργαστήρια και γενικά σε κάθε κατάσταση παραγωγής ή εμπορίας κάθε είδους φαρμακευτικού ή υγειονομικού υλικού, στα ινστιτούτα αδυνατίσματος και αισθητικής, στα εργοστάσια εμφιαλώσεως νερού, καθώς και στις ιαματικές πηγές στις οποίες παρέχονται υπηρεσίες για λόγους υγείας
- Στους ιδιωτικούς φορείς, που έχουν ως αντικείμενο τη διάθεση προϊόντων που χρησιμοποιούνται άμεσα στην παροχή υπηρεσιών υγείας

2.7 Οργάνωση - Αρμοδιότητες

Το ΣΕΥΥΠ διαρθρώνεται οργανωτικά ως ακολούθως:

- ✓ Τομέας Υγειονομικού - Φαρμακευτικού Ελέγχου
- ✓ Τομέας Διοικητικού - Οικονομικού Ελέγχου
- ✓ Τομέας Ελέγχου Φορέων Πρόνοιας
- ✓ Μονάδα Διοικητικής Υποστήριξης
- ✓ Περιφερειακά Γραφεία

Τομέας Υγειονομικού - Φαρμακευτικού ελέγχου, είναι αρμόδιος για:

- Τον έλεγχο για τη διαπίστωση της εφαρμογής των κανόνων της ιατρικής και νοσηλευτικής επιστήμης και της αντίστοιχης δεοντολογίας, καθώς και της εφαρμογής των ισχυουσών υγειονομικών διατάξεων, κατά την άσκηση του ιατρικού, νοσηλευτικού και εκπαιδευτικού έργου

- Την επιθεώρηση και τον έλεγχο για τη διαπίστωση της τήρησης των απαιτούμενων μέτρων ασφαλείας των ασθενών, του προσωπικού και των επισκεπτών των μονάδων παροχής υπηρεσιών υγείας
- Την επιθεώρηση και τον έλεγχο για τη διαπίστωση της καλής κατάστασης, από άποψη υγιεινής και ασφάλειας, των κτιριακών εγκαταστάσεων και του περιβάλλοντος χώρου των φορέων του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, καθώς και την εισήγηση προς τις αρμόδιες αρχές για τη λήψη μέτρων ή την επιβολή των νόμιμων κυρώσεων
- Τον έλεγχο για τη διαπίστωση της ύπαρξης και της ορθής λειτουργίας του προβλεπόμενου εξοπλισμού και ανθρώπινου δυναμικού
- Τον έλεγχο της νόμιμης λειτουργίας των νοσοκομείων και των ιδιωτικών φαρμακείων, των φαρμακαποθηκών, των φαρμακευτικών βιομηχανιών και εργαστηρίων και γενικά κάθε καταστήματος που παράγει, εμπορεύεται ή διακινεί φαρμακευτικό ή επιδεσμικό υλικό ή ιατροτεχνολογικό εξοπλισμό
- Το συντονισμό και την εποπτεία του έργου επιθεώρησης και ελέγχου των φαρμακείων, φαρμακαποθηκών και εργοστασίων, καθώς και των ιστοιούτων αδυνατίσματος και αισθητικής, το οποίο ασκείται από τις υπηρεσίες υγείας των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και τον Εθνικό Οργανισμό Φαρμάκων (ΕΟΦ)
- Τον έλεγχο της λειτουργίας των Μέσων Τεχνικών Επαγγελματικών Νοσηλευτικών (ΜΤΕΝ) Στολών ή Τεχνικών Επαγγελματικών Εκπαιδευτηρίων (ΤΕΕ) ειδικότητας Βοηθού Νοσηλευτού

Τομέας Διοικητικού - Οικονομικού Ελέγχου είναι αρμόδιος για:

- Τον έλεγχο για τη διαπίστωση της νόμιμης εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας των φορέων υγείας και πρόνοιας, που ανήκουν στο πεδίο παρέμβασης του ΣΕΥΥΠ, τον εντοπισμό των σχετικών προβλημάτων και την εισήγηση προς τις αρμόδιες αρχές πρόσφορων τρόπων για την επίλυσή τους
- Τη διενέργεια διοικητικών ερευνών και ανακρίσεων, κατόπιν εντολής του Υπουργού Υγείας και Πρόνοιας
- Την αυτεπάγγελτη έρευνα, παράλληλα και ανεξάρτητα από τις αστυνομικές αρχές, για την ανακάλυψη και ανακοίνωση στις αρμόδιες διωκτικές αρχές των ποινικών και πειθαρχικών παραβάσεων των οργάνων των φορέων, που υπάγονται στο πεδίο παρέμβασης του ΣΕΥΥΠ

- Τη διενέργεια τακτικών και έκτακτων διαχειριστικών και οικονομικών ελέγχων των δημοσίων υπηρεσιών και των κρατικών νομικών προσώπων δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου, που υπάγονται στην αρμοδιότητα ή την εποπτεία του Υπουργού Υγείας και Πρόνοιας
- Τον έλεγχο της διαχείρισης των υπόλογων διαχειριστών χρημάτων και υλικών. Τον καταλογισμό των ελλειμμάτων, τα οποία διαπιστώνονται από τους ελέγχους, σε βάρος των υπεύθυνων υπολόγων, υπαλλήλων του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας και των υπαγόμενων σε αυτό κρατικών νομικών προσώπων δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου

Τομέας Ελέγχου Φορέων Πρόνοιας, είναι αρμόδιος για:

- Την επιθεώρηση και τον έλεγχο για τη διαπίστωση της ποιότητας και της επάρκειας των εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού και των προσφερόμενων υπηρεσιών από τις δημόσιες υπηρεσίες, από τις υπηρεσίες Πρόνοιας των ΟΤΑ Α΄ βαθμού, των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και των Περιφερειών και από τα εποπτευόμενα από τον Υπουργό Υγείας και Πρόνοιας νομικά πρόσωπα του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα, που παρέχουν υπηρεσίες στον τομέα της πρόνοιας, όπως οι παιδικοί και βρεφονηπιακοί σταθμοί, τα κέντρα παιδικής μέριμνας, οι παιδοπόλεις, τα βρεφοκομεία, οι μονάδες φροντίδας ηλικιωμένων, τα κέντρα αποθεραπείας και αποκατάστασης και τα ιδρύματα χρονίως πασχόντων
- Την επιθεώρηση και τον έλεγχο για τη διαπίστωση της τήρησης των υγειονομικών διατάξεων και των αναγκαίων μέτρων ασφάλειας για την υγιεινή διαβίωση των περιθαλπομένων στα καταστήματα τους, καθώς και του προσωπικού
- Τον έλεγχο της διαχείρισης εράνων και λαχειοφόρων αγορών, εορτών και άλλων εκδηλώσεων πανελληνίου μορφής, οι οποίες γίνονται μετά από σχετική άδεια του Υπουργού Υγείας και Πρόνοιας
- Τη διερεύνηση καταγγελιών για παράνομες υιοθεσίες, που αφορούν φορείς που εποπτεύονται από τον Υπουργό Υγείας και Πρόνοιας, καθώς και για παράνομη χορήγηση επιδομάτων που δικαιούνται άτομα με ειδικές ανάγκες ή άτομα που έχουν ανάγκη οικονομικής και κοινωνικής προστασίας
- Τον έλεγχο και την επαλήθευση των εν γένει δηλωθέντων στοιχείων, από τους φορείς που έλαβαν ή ζητούν να λάβουν την ειδική πιστοποίηση φορέων ιδιωτικού τομέα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, καθώς και τη σύνταξη σχετικής έκθεσης

2.8 Στελέχωση

Το Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας (ΣΕΥΥΠ) συγκροτείται από τις ακόλουθες οργανικές θέσεις.

I. Κεντρική Υπηρεσία

- α. Μία (1) θέση Γενικού Επιθεωρητή
- β. Τρεις (3) θέσεις Βοηθών Γενικού Επιθεωρητή
- γ. Εκατό (100) θέσεις Επιθεωρητών
- δ. Τριάντα (30) θέσεις Βοηθών Επιθεωρητών

II. Περιφερειακό Γραφείο Σ.Ε.Υ.Υ.Π. Θεσσαλονίκης

Στο Γραφείο αυτό περιλαμβάνονται οι ακόλουθες θέσεις:

- α. Δέκα (10) θέσεις Υγειονομικών Επιθεωρητών
- β. Δέκα (10) θέσεις Διοικητικών - Οικονομικών Επιθεωρητών
- γ. Πέντε (5) θέσεις Κοινωνικών Επιθεωρητών
- δ. Δέκα (10) θέσεις Βοηθών Επιθεωρητών
- ε. Τέσσερις (4) θέσεις ΠΕ ή ΤΕ για τη Γραμματεία του Γραφείου

2.9 Γενικός Επιθεωρητής

Ο Γενικός Επιθεωρητής διοικεί το Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας (Σ.Ε.Υ.Υ.Π) και προϊστάται των Επιθεωρητών και έχει τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- Κατευθύνει τη δράση του Σώματος
- Εποπτεύει και ελέγχει το Σώμα και αξιολογεί το επιτελούμενο έργο
- Καταρτίζει το πρόγραμμα ελεγκτικής δράσης
- Εκδίδει εντολές επιθεώρησης, ελέγχου και έρευνας
- Εκδίδει γενικές οδηγίες για την οργάνωση της ελεγκτικής διαδικασίας του Σώματος και την εύρυθμη λειτουργία του
- Συντάσσει την ετήσια έκθεση πεπραγμένων
- Είναι πειθαρχικός προϊστάμενος των Επιθεωρητών και μπορεί να επιβάλλει ποινή επίπληξης ή προστίμου έως και το ήμισυ των μηνιαίων αποδοχών
- Αξιολογεί τους Επιθεωρητές, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις
- Επιλέγει τους Βοηθούς Γενικούς Επιθεωρητές, τους οποίους τοποθετεί ως προϊσταμένους και συντονιστές των τομέων
- Ορίζει τον αναπληρωτή του, ο οποίος των αναπληρώνει, όταν αυτός απουσιάζει ή κωλύεται για οποιοδήποτε λόγο

- Εξουσιοδοτεί τον αναπληρωτή του ή και τους Βοηθούς Γενικούς Επιθεωρητές να υπογράφουν με εντολή του, τα έγγραφα με τα οποία ζητούνται πληροφορίες, διευκρινήσεις και άλλα στοιχεία, σχετικά με τις υποθέσεις τους ή να προβαίνουν σε άλλες ενέργειες που αφορούν την παρακολούθηση της πορείας του ελεγκτικού έργου
- Εισηγείται στον Υπουργό Υγείας και Πρόνοιας τη λήψη συγκεκριμένων μέτρων για την υλοποίηση των προτάσεων που περιλαμβάνονται στις εκθέσεις των Επιθεωρητών

2.10 Βοηθοί Γενικοί Επιθεωρητές

Οι Βοηθοί Γενικοί Επιθεωρητές έχουν τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- Συντονίζουν τη δράση του τομέα ευθύνης τους
- Παρακολουθούν την πορεία των υποθέσεων του τομέα τους και ενημερώνουν τον Γενικό Επιθεωρητή του Σώματος
- Συντάσσουν ειδική ετήσια έκθεση αξιολόγησης για το συνολικό έργο κάθε επιθεωρητή του τομέα ευθύνης τους

2.11 Νεοσύστατος Τομέας ελέγχου Καπνού και Αλκοόλ

Με το Ν. 3730/2008 άρθρο 5 παρ. 3 συνίσταται, πέραν των προαναφερομένων τριών Τομέων, τέταρτος Τομέας ελέγχου με την ονομασία Τομέας Καπνού και Αλκοόλ, ο οποίος είναι αρμόδιος για τον έλεγχο της εφαρμογής της κείμενης νομοθεσίας κοινοτικής και εθνικής για την προστασία από τον καπνό και το αλκοόλ, και διαχειρίζεται σχετικές καταγγελίες παραβάσεων του νόμου.

Το ελεγκτικό αντικείμενο του Τομέα αναφέρεται στη Δημόσια Υγεία, τη Ψυχική Υγεία και Διατροφή.

Για την συγκρότηση του Τομέα ελέγχου Καπνού και Αλκοόλ συνιστώνται οι εξής θέσεις:

- Μία (1) θέση Βοηθού Γενικού Επιθεωρητή
- Σαραντά (40) θέσεις Διοικητικών - Οικονομικών και Υγειονομικών Επιθεωρητών εκ των οποίων πέντε (5) για το Περιφερειακό Γραφείο Μακεδονίας - Θράκης

- Δέκα πέντε (15) θέσεις Βοηθών Επιθεωρητών εκ των οποίων πέντε (5) για το Περιφερειακό Γραφείο Μακεδονίας - Θράκης

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

3. Έρευνα αξιοποίησης και διάχυσης της πληροφορίας και γνώσης στο Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας

3.1 Σκοπός της μελέτης

Ερευνητές και συγγραφείς συγκλίνουν στην άποψη ότι, το μέλλον επιχειρήσεων και οργανισμών, εξαρτάται από την ικανότητά τους να αξιοποιούν τους πλέον πολύτιμους πόρους τους: την πληροφορία και τη γνώση.

Στα πλαίσια των σύγχρονων αντιλήψεων διοίκησης, βάσει των οποίων η συνεχής χρήση πληροφοριών και γνώσης εμπλουτίζει την αξία του οργανισμού και αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την εξέλιξή του, με την παρούσα μελέτη επιχειρείται η αποτύπωση α) της εκτίμησης των Επιθεωρητών του Σώματος Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας (Σ.Ε.Υ.Υ.Π.), σχετικά με τον υφιστάμενο τρόπο διαχείρισης της πληροφορίας στο εσωτερικό του οργανισμού, και β) της αντίληψής τους σχετικά με την εφαρμογή συστηματικών μηχανισμών διαχείρισης και ανάπτυξης της οργανωσιακής γνώσης, διαμέσου των οποίων επιτυγχάνεται η διάχυση της υπάρχουσας πληροφορίας και γνώσης.

3.2 Υλικό και Μέθοδοι

Προκειμένου για τη διεξαγωγή της έρευνας εξασφαλίστηκε η απαραίτητη έγκριση από τον Γενικό Επιθεωρητή του Σ.Ε.Υ.Υ.Π., μετά από εκτίμηση - συζήτηση του σχετικού αιτήματος.

Δείγμα της έρευνας αποτέλεσε το σύνολο των Επιθεωρητών και Βοηθών Επιθεωρητών που υπηρετούν στην Κεντρική Υπηρεσία, αλλά και στο Περιφερειακό Γραφείο της Θεσσαλονίκης¹.

Το ερωτηματολόγιο, το οποίο χρησιμοποιήθηκε για την διεξαγωγή της έρευνας, περιλαμβάνει 24 ερωτήσεις κλειστού τύπου, ενώ ο σχεδιασμός των ερωτήσεων βασίστηκε στην πεντάβαθμη κλίμακα. Στις ερωτήσεις αυτές, ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει σε ποιο βαθμό συμφωνεί, ή ισχύει κάτι εντός του οργανισμού. Ο ερωτώμενος για όλες τις ερωτήσεις είχε την δυνατότητα επιλογής μεταξύ των παρακάτω απαντήσεων:

- Καθόλου
- Σε ελάχιστο βαθμό
- Σε μέτριο βαθμό
- Σε μεγάλο βαθμό
- Σε πολύ μεγάλο βαθμό

Οι παραπάνω πέντε πιθανές απαντήσεις, αντιστοιχήθηκαν με τα νούμερα 1, 2, 3, 4, & 5, προκειμένου η απάντηση της κάθε μεταβλητής να μπορέσει να ποσοτικοποιηθεί και στη συνέχεια να αναλυθεί. Η ιεραρχική διάταξη των αριθμών, σύμφωνα με το μέγεθός τους, αντιπροσωπεύει την ανάλογη διάταξη μεγέθους των αντικειμένων ή συμβάντων που μετρήθηκαν. Στις μεταβλητές τύπου διάταξης ο ερευνητής εστιάζει, όχι στο αν η διαφορά, μεταξύ των αντίστοιχων τιμών των μεταβλητών (π.χ. 1,2,3,4 & 5) είναι ίδια, αλλά στο ότι η μία είναι μεγαλύτερη της άλλης. Συνεπώς και μία μικρή ποσοτική διαφορά στον μέσο όρο καταγράφει μία σοβαρή αλλαγή ή τάση στην γνώμη του συνολικού δείγματος.

Η ομοιόμορφη δομή του ερωτηματολογίου εξυπηρετεί δύο κυρίες απαιτήσεις της έρευνας, αφενός μεν, το ερωτηματολόγιο, με τη συγκεκριμένη δομή, είναι κατανοητό στον ερωτώμενο, δεδομένου ότι έχει όμοιες απαντήσεις, αφετέρου δε, διευκολύνει τον ερευνητή στην συλλογή στοιχείων.

¹ Το σύνολο των υπηρετούντων Επιθεωρητών ανέρχεται συνολικά στα 120 άτομα, υπολείπεται, δηλαδή, του συνόλου των προβλεπόμενων θέσεων λόγω συνταξιοδότησης ή μετακίνησης.

Βάση αναφοράς του ερωτηματολογίου, που χρησιμοποιήθηκε για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας, αποτέλεσε ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε και χρησιμοποιήθηκε για την διεξαγωγή δύο ερευνών, στα πλαίσια του έργου ΔΙ.ΟΡΓΑΝΩ.ΣΗ (Διαχείριση Οργανωσιακής Γνώσης για τις Ελληνικές Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις) (www.diorganosi.certh.gr), το οποίο χρηματοδότησε η Γενική Γραμματεία Έρευνας & Τεχνολογίας (Γ.Γ.Ε.Τ.) στα πλαίσια του ΕΠΑΝ, Μέτρο 4.5.1 Οι έρευνες αφορούσαν α) τη Γνώση και τη Διαχείριση Γνώσης, όπως αυτή γίνεται αντιληπτή στην Ελλάδα, και β) τις συγκεκριμένες ανάγκες Διαχείρισης Γνώσης των Ελληνικών Επιχειρήσεων. Στις ανωτέρω έρευνες συμμετείχαν και ερευνητικοί φορείς του Α.Π.Θ. και του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Από το ήδη υπάρχον εργαλείο μέτρησης, επιλέχθηκαν κατάλληλες σχετικές ερωτήσεις, οι οποίες προσαρμόστηκαν και αναδιατυπώθηκαν, προκειμένου να αποτυπώνουν το αντικείμενο της παρούσας έρευνας, καλύπτοντας ταυτόχρονα όλες τις διαστάσεις της μελέτης. Κατά τη σύνταξη του ερωτηματολογίου καταβλήθηκαν προσπάθειες ώστε να υπάρχει συνοχή μεταξύ των ερωτημάτων, να είναι περιεκτικό καλύπτοντας ταυτόχρονα το σύνολο των διαστάσεων προς έρευνα και επιπλέον να μην είναι εκτενές και κουραστικό, γεγονός που διευκολύνει τη συμπλήρωσή του. Δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στη διατύπωση των ερωτήσεων, έτσι ώστε, να είναι σαφείς, κατανοητές και να αποφευχθούν ερωτήσεις με διπλά ερωτήματα

Πριν την οριστική διαμόρφωση και κατά τη σύνταξη του ερωτηματολογίου έγιναν εκτεταμένες συζητήσεις με τους Επιθεωρητές και τους Βοηθούς Επιθεωρητές, όλων των Τομέων Ελέγχου του Περιφερειακού Γραφείου Θεσσαλονίκης, προκειμένου:

- ✓ να συμπεριληφθούν οι απόψεις του συνόλου των ενδιαφερομένων
- ✓ να διαπιστωθούν τα στοιχεία τα οποία παρελήφθησαν
- ✓ να εντοπιστούν τα σημεία στα οποία έπρεπε να δοθεί βαρύτητα

Μέσω αυτής της διαδικασίας καθορίστηκαν σημεία, τα οποία έπρεπε να συμπεριληφθούν στην έρευνα, ενώ εξαιρέθηκαν αυτά τα οποία χαρακτηρίστηκαν ως μικρής σημαντικότητας.

Πιλοτική δοκιμασία συλλογής δεδομένων πραγματοποιήθηκε πριν την τελική διανομή των ερωτηματολογίων, στην οποία συμμετείχαν δέκα (10) Επιθεωρητές και

Βοηθοί Επιθεωρητές του Περιφερειακού Γραφείου της Θεσσαλονίκης, προκειμένου να διαπιστωθεί, αφενός η κατανόηση των ερωτήσεων και αφετέρου, η επάρκεια των διαστάσεων της έρευνας.

Στη βιβλιογραφία αναφέρονται δύο παρόμοιες μέθοδοι που χρησιμοποιούνται κατά τη διαδικασία του προελέγχου:

- η ταυτόχρονη μέθοδος (concurrent think aloud interviews), όπου ο ερωτώμενος εκφράζει άμεσα την σκέψη του κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου
- η αναδρομική μέθοδος (retrospective think aloud interviews), όπου ο ερωτώμενος εκφράζει τους προβληματισμούς του μετά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου

Στη παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε η πρώτη μέθοδος, η οποία έχει το πλεονέκτημα να επιτρέπει στον ερευνητή να διαπιστώσει με σχετική ακρίβεια τη αρχική αντίδραση του ερωτώμενου και στη συνέχεια να επεξεργαστεί τα στοιχεία του ερωτηματολογίου συνολικά (Krowinski & Steiber, 1996). Στην φάση αυτή δόθηκε η δυνατότητα στους συμμετέχοντες να ζητήσουν περαιτέρω διευκρινήσεις, να σχολιάσουν το σύνολο των ερωτημάτων, σχετικά με την ακρίβεια του περιεχομένου τους, καθώς και να προτείνουν αλλαγές, αναφορικά με τη διατύπωση των ερωτήσεων, έτσι ώστε, να είναι εύκολο και άμεσα κατανοητό το νόημά τους. Οι προτάσεις και τα σχόλια των συμμετεχόντων στην πιλοτική φάση λήφθηκαν υπόψη και προέκυψαν οι ανάλογες τροποποιήσεις, καθώς και η τελική μορφή του ερωτηματολογίου. Σκοπός του προελέγχου στη φάση της πιλοτικής δοκιμασίας του ερωτηματολογίου ήταν η διασφάλιση της φαινομενικής εγκυρότητας (face validity) και της εγκυρότητας του περιεχομένου του (content validity). Η αποφυγή τυχαίων σφαλμάτων² επιδιώχθηκε με τη διατύπωση κατανοητών ερωτήσεων, με στόχο την ενίσχυση της αξιοπιστίας του εργαλείου μέτρησης.

² **Συστηματικό σφάλμα:** οι τιμές μεταβάλλονται με σταθερό (συστηματικό) τρόπο από τη μία μέτρηση στην άλλη. **Τυχαίο σφάλμα:** οι τιμές μεταβάλλονται με μη σταθερό τρόπο, δεν υπάρχει κάποια συγκεκριμένη τάση στην επίδραση των παραγόντων που προκαλούν το σφάλμα. Σύμφωνα με τον Spearman, (1904), τα σφάλματα αυτά μπορούν να εκτιμηθούν από το μέγεθος της ασυμφωνίας διαδοχικών, επαναληπτικών μετρήσεων.

Μετά την πολύτιμη συνεργασία των συναδέλφων προέκυψε η τελική μορφή του εργαλείου μέτρησης της έρευνας, το οποίο περιλαμβάνει 24 κλειστού τύπου ερωτήσεις, σχετικά με τον τρόπο αξιοποίησης και διάχυσης της πληροφορίας και γνώσης στο εσωτερικό του οργανισμού συγκεκριμένα:

- οι ερωτήσεις 1^η έως 3^η αφορούν τα Κοινωνικά και τα Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος (Πίνακας 3)
- οι ερωτήσεις 4^η έως 9^η αφορούν τον υφιστάμενο τρόπο διαχείρισης των πληροφοριών
- οι ερωτήσεις 10^η έως 12^η αφορούν τη συνεργασία και την ανταλλαγή απόψεων του οργανισμού με άλλα ελεγκτικά σώματα
- η ερώτηση 13^η αφορά την επάρκεια της τεχνολογικής υποδομής
- οι ερωτήσεις 14^η έως 17^η αναφέρονται στους παράγοντες, οι οποίοι θεωρούνται κρίσιμοι κατά το ελεγκτικό έργο
- οι ερωτήσεις 18^η έως 20^η εξετάζουν τη διάθεση ή μη συμμετοχής των επιθεωρητών σε νέες πρακτικές
- οι ερωτήσεις 21^η έως 24^η αναφέρονται στους παράγοντες οι οποίοι θα συνέβαλλαν στην υιοθέτηση νέων πρακτικών

Τα στοιχεία παρουσιάζονται συνοπτικά στον πίνακα 2.

Πίνακας 2. Σύντομη περιγραφή ερωτήσεων και στατιστικά

Στοιχείο	Περιγραφή	Μέση Τιμή	Διάμεσος	Τυπική Απόκλιση	Skewness Statistic	Standard error
4	Συμβολή συστήματος διαχείρισης πληροφοριών (ΣΔΠ) στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του ΣΕΥΥΠ	4,5325	5,0000	0,87563	0,613	0,274
5	Καλή και συνολική εικόνα του ΣΕΥΥΠ για το σύνολο των πληροφοριών που βρίσκονται στο εσωτερικό του	2,8077	3,0000	0,92663	0,196	0,272
6	Αξιοποίηση των πληροφοριών που προκύπτουν από τους διενεργούμενους ελέγχους – επιθεωρήσεις	3,0000	3,0000	0,89733	0,553	0,272
7	Σωστή διαδρομή της πληροφορίας (είτε προέρχεται από εσωτερικές πηγές είτε από εξωτερικές πηγές).	3,0128	3,0000	0,87525	0,810	0,272
8	Επαρκής και επίκαιρη η ενημέρωση – πληροφόρηση του ΣΕΥΥΠ από εξωτερικούς φορείς	2,4487	2,0000	0,87753	0,279	0,272
9	Έγκυρη και επίκαιρη πληροφόρηση από τα επιμορφωτικά σεμινάρια, για τη διενέργεια των ελέγχων	3,1282	3,0000	0,97180	-0,002	0,272
10	Συνεργασία του ΣΕΥΥΠ με άλλα ελεγκτικά σώματα με στόχο τη διάχυση πληροφοριών και την πληρέστερη ενημέρωση	4,0769	4,0000	0,73448	-0,525	0,272
11	Γνώση πρακτικών που εφαρμόζονται σε άλλα ελεγκτικά σώματα, σχετικά με τη διαχείριση των επιθεωρήσεων και την οργάνωση των πληροφοριών (benchmarking).	4,2564	4,0000	0,63319	-0,266	0,272
12	Διενέργεια επιθεωρήσεων από κλιμάκια ελέγχου στα οποία θα συμμετείχαν επιθεωρητές από διάφορα ελεγκτικά σώματα.	4,0128	4,0000	0,67408	-0,015	0,272
14	Ικανοποίηση από την αποδοτικότητα της εργασίας	3,5256	4,0000	0,97667	-0,632	0,272
15	Διευκόλυνση των διενεργούμενων ελέγχων με τη συστηματική καταγραφή και διάθεση των πληροφοριών	4,5641	5,0000	0,54866	-0,745	0,272
16	Πρόσβαση στο σύνολο των πληροφοριών που χρειάζονται/απαιτούνται κατά τη διενέργεια ελέγχων – επιθεωρήσεων	3,1154	3,0000	0,89705	-0,232	0,272
18	Ενεργή συμμετοχή του συνόλου των επιθεωρητών σε μια προσπάθεια οργάνωσης και ταξινόμησης των πληροφοριών	3,4231	3,0000	0,87563	0,122	0,272
19	Υιοθέτηση κατάλληλων πρακτικών για την υποστήριξη της συστηματικής μετάδοσης της προσωπικής γνώσης και επαγγελματικής εμπειρίας	4,2051	4,0000	0,51871	0,246	0,272
22	Αλλαγές και ανατροπές στην εργασιακή κουλτούρα και στις μέχρι τώρα σχέσεις από την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών	3,6795	4,0000	0,74718	-0,163	0,272
23	Θετικές αλλαγές για τον οργανισμό μακροπρόθεσμα από την υιοθέτηση συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών	4,3718	4,0000	0,60537	-0,389	0,272

Πίνακας 3. Κοινωνικά και Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος

Χαρακτηριστικό	N	%
ΦΥΛΟ		
Ανδρας	34	43,6%
Γυναίκα	44	56,4%
ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ		
Τεχνολογική Εκπαίδευση	4	5,1%
Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	29	37,2%
Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου	44	56,4%
Κάτοχος Διδακτορικού Τίτλου	1	1,3%
ΗΛΙΚΙΑ		
30 – 40	8	10,3%
41 – 50	44	56,4%
51 – 60	25	32,1%
61 και άνω	1	1,3%

Η διανομή του ερωτηματολογίου έγινε προσωπικά στους Επιθεωρητές και Βοηθούς Επιθεωρητές του Περιφερειακού Γραφείου Θεσσαλονίκης, ενώ απεστάλησαν ταχυδρομικά, τα ερωτηματολόγια, στους Επιθεωρητές και Βοηθούς Επιθεωρητές της Κεντρικής Υπηρεσίας. Σε κάθε ερωτηματολόγιο, με σαφήνεια, διευκρινιζόταν ότι η έρευνα είναι εθελοντική και ανώνυμη.

3.3 Στατιστική ανάλυση

Για την επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS version 17.0.

Αρχικά υπολογίστηκε ο Δείκτης KMO Kaiser - Meyer – Olkin, προκειμένου να διαπιστωθεί η επάρκεια της δειγματοληψίας. Βάσει του κριτηρίου του Kaiser η τιμή του δείκτη KMO κυμαίνεται, μεταξύ του 0 και του 1, για κάθε μεταβλητή και η παραγοντική ανάλυση είναι η κατάλληλη τεχνική, για την ανάλυση των δεδομένων, όταν η τιμή του δείκτη των μεταβλητών είναι μεγαλύτερη από 0,60. Το μοντέλο συσχέτισης θεωρείται, τόσο πιο αξιόπιστο, όσο η τιμή του δείκτη KMO των μεταβλητών πλησιάζει στη μονάδα (Field, 2000). Χρησιμοποιήθηκε, το Bartlett Test of Sphericity (Bartlett, 1954), προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσο τα δεδομένα ήταν κατάλληλα για επεξεργασία με την τεχνική της ανάλυσης παραγόντων.

Τα δεδομένα της έρευνας αναλύθηκαν με τη μέθοδο κυρίων παραγόντων (Principal Axis Factoring). Πρόκειται για μία μορφή παραγοντικής ανάλυσης που στόχο έχει τον εντοπισμό του μικρότερου αριθμού παραγόντων που ερμηνεύουν την κοινή διακύμανση των μεταβλητών. Η στατιστική τεχνική της παραγοντικής ανάλυσης αποβλέπει στην αύξηση της αξιοπιστίας, μέσω έλεγχου στατιστικών συσχετίσεων μεταξύ των στοιχείων, έτσι ώστε τα στοιχεία, τα οποία παρουσιάζουν συσχέτιση μεταξύ τους, βάσει μιας υποκειμενικής διάστασης, να δύναται να δημιουργήσουν ομοιογενείς ομάδες ερωτήσεων (αθροιστικές κλίμακες), και η ανάλυση να περιοριστεί, πλέον, στις αθροιστικές κλίμακες μειώνοντας, με τον τρόπο αυτό, τον αριθμό των στοιχείων προς ανάλυση. Η παραγοντική ανάλυση «σχεδιάστηκε για να εξετάσει τη συνδιακύμανση μιας ομάδας μεταβλητών και να ερμηνεύσει τις συσχετίσεις ανάμεσα σε αυτές τις μεταβλητές ομαδοποιώντας αυτές σε παράγοντες». Στη συνέχεια, δεδομένου ότι η στρέψη των αξόνων καθιστά πιο εύκολη την ερμηνεία των παραγόντων, περιστράφηκαν με τη μέθοδο Varimax, (Variance maximizing rotation), η οποία ονομάζεται έτσι διότι ο στόχος της στρέψης είναι η μεγιστοποίηση της διακύμανσης της νέας μεταβλητής, που είναι ο παράγοντας, μειώνοντας τη διακύμανση γύρω από το νέο παράγοντα, το οποίο σημαίνει ότι μειώνεται ο αριθμός των μεταβλητών που παρουσιάζουν υψηλές φορτίσεις σε κάθε έναν παράγοντα (Ραφτόπουλος & Θεοδοσοπούλου 2002).

Προϋποθέσεις για να συμπεριληφθεί ένα στοιχείο σε κάποια αθροιστική κλίμακα αποτελούν οι εξής: α) ο βαθμός συσχέτισης του να είναι μεγαλύτερος από την τιμή 0,50 και επιπλέον β) η διαφορά των συντελεστών συσχέτισης του κάθε στοιχείου με τις άλλες αθροιστικές κλίμακες (factor loadings) να είναι μεγαλύτερη του 0,20 (Aletras et al, 2006).

Ακολούθησε έλεγχος της αξιοπιστίας των αθροιστικών κλιμάκων, ο οποίος καθίσταται απαραίτητος, προκειμένου να διαπιστωθεί ότι οι μετρήσεις, οι οποίες προκύπτουν από την ανάλυση, χαρακτηρίζονται από συνέπεια και σταθερότητα, και δεν επηρεάζονται από τυχαίο σφάλμα μέτρησης. Η αξιοπιστία αφορά την επαναληψιμότητα των μετρήσεων, συνεπώς αν οι συνθήκες μέτρησης δεν αλλάξουν, τότε, σε μία ενδεχόμενη επανάληψη της έρευνας στο ίδιο δείγμα αναμένεται να προκύψουν τα ίδια αποτελέσματα. Επομένως τα αποτελέσματα για να είναι αξιόπιστα θα πρέπει να είναι συνεπή.

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας (internal consistency reliability), η οποία εκτιμάται με τον προσδιορισμό του συντελεστή alpha του Cronbach, εκτιμά το βαθμό στον οποίο όλα τα στοιχεία μίας αθροιστικής κλίμακας μετρούν την ίδια εννοιολογική κατασκευή (Aletras et al, 2006). Η τιμή του συντελεστή Cronbach κυμαίνεται μεταξύ του 0 και 1, κατά συνέπεια η εσωτερική συνέπεια των στοιχείων, τα οποία μετρούν την ίδια εννοιολογική κατασκευή, θα πρέπει να λαμβάνει τιμή ίση ή μεγαλύτερη του 0, 60 (Field, 2000).

Σχετικά με τον συντελεστή συσχέτισης Cronbach's alpha επισημαίνονται τα εξής:

- ✓ διαφαίνεται μια θετική συσχέτιση μεταξύ του αριθμού των ερωτήσεων μιας κλίμακας και της τιμής εσωτερικής συνέπειας Cronbach's alpha,
- ✓ η συνολική τιμή του συντελεστή εσωτερικής συνέπειας Cronbach's alpha σχετίζεται θετικά με τις τιμές των επιμέρους συντελεστών συσχέτισης των παραγόντων της κλίμακας, με τις μέσες συσχετίσεις μεταξύ των ερωτήσεων της κλίμακας με το συστηματικό σφάλμα, αλλά και με το μέγεθος του δείγματος .

Ο έλεγχος της εγκυρότητας κάθε εργαλείου μέτρησης επιδιώκει να εκτιμήσει το βαθμό στον οποίο η κλίμακα μετρά το χαρακτηριστικό που επιθυμούμε να μετρήσουμε. Η εγκυρότητα αφορά στην ευστοχία της κλίμακας και στην σύμπτωση των μετρήσεων με άλλα καθιερωμένα κριτήρια. Τα αποτελέσματα για να είναι έγκυρα θα πρέπει να επαληθεύονται από θεωρητικές και ερευνητικές γνώσεις.

Οι έλεγχοι εγκυρότητας διακρίνονται:

στην εγκυρότητα σχετικά με το περιεχόμενο (content related validity)

με δείκτες μέτρησης: ➡ Φαινομενική εγκυρότητα (face validity)
Εγκυρότητα περιεχομένου (content validity)

στην εγκυρότητα Εννοιολογικής κατασκευής (construct validity)

με δείκτες μέτρησης: ➡ Συγκλίνουσα εγκυρότητα (convergent validity)
Διακρίνουσα εγκυρότητα (divergent validity)

στην εγκυρότητα βάσει Κριτηρίου (criterion related validity)

με δείκτες μέτρησης: ➡ Συγχρονική εγκυρότητα (concurrent validity)
Προβλεπτική εγκυρότητα (predictive validity)

Η εγκυρότητα περιεχομένου (content validity) συνδέεται με το κατά πόσο τα ερωτήματα επαρκούν και αντιπροσωπεύουν το χαρακτηριστικό το οποίο επιδιώκουμε να μετρήσουμε. Ο έλεγχος εγκυρότητας περιεχομένου πραγματοποιείται στα αρχικά στάδια σχεδιασμού της έρευνας και αφορά στο στάδιο του προελέγχου του ερωτηματολογίου.

Η εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο μια αθροιστική κλίμακα όντως μετράει το θεωρητικό δημιούργημα, το οποίο σχεδιάστηκε να μετράει.

Προκειμένου να αξιολογηθεί η παράμετρος αυτή, χρησιμοποιήσαμε την ανάλυση πολλαπλών χαρακτηριστικών (Multitrait analysis, Campbell & Fiske, 1959). Βάσει αυτής της μεθόδου υπολογίστηκε:

- ✓ **ο δείκτης συγκλίνουσας εγκυρότητας** (convergent validity coefficients) που αφορά τη συσχέτιση των στοιχείων με την κλίμακα στην οποία εντάσσονται. Όταν οι τιμές των συσχετίσεων των στοιχείων με τις αθροιστικές κλίμακες, στις οποίες εντάσσονται, είναι υψηλότερες του 0,40 υποδηλώνουν ικανοποιητική εγκυρότητα σύγκλισης (item internal consistency) (Αλετράς και συν, 2007)
- ✓ **ο δείκτης διακρίνουσας εγκυρότητας** (divergent validity) ελέγχει το βαθμό που οι μετρήσεις δεν σχετίζονται με μετρήσεις άλλων χαρακτηριστικών. Οι συντελεστές συσχέτισης συγκρίνονται με τις αντίστοιχες συσχετίσεις του στοιχείου με τις λοιπές κλίμακες, οι οποίες θα πρέπει να λαμβάνουν χαμηλότερες τιμές.

Συνήθη κριτήρια για την εκτίμηση της συγκλίνουσας και διακρίνουσας εγκυρότητας αναφέρονται τα εξής:

- ✓ ο βαθμός συσχέτισης της κάθε ερώτησης της κλίμακας με τον αντίστοιχο παράγοντα που ερμηνεύει την εννοιολογική κατασκευή (εσωτερική συνάφεια)
- ✓ οι ερωτήσεις περιέχουν το ίδιο ποσοστό πληροφορίας, αναφορικά με την αξιολογούμενη κατασκευή
- ✓ οι ερωτήσεις είναι ισχυρότεροι δείκτες της υποτιθέμενης εννοιολογικής κατασκευής σε σχέση με άλλες κατασκευές (έλεγχος διακρίνουσας εγκυρότητας των ερωτήσεων της κλίμακας)
- ✓ ο Churchill υποστηρίζει ότι η συγκλίνουσα και διακρίνουσα εγκυρότητα θα πρέπει να εκτιμώνται ταυτόχρονα με την εκτίμηση της εγκυρότητας της εννοιολογικής

κατασκευής (Ραφτόπουλος & Θεοδοσοπούλου, 2002)

Εκτιμήθηκαν, στη συνέχεια, οι συντελεστές Spearman, ώστε να διερευνηθεί η συσχέτιση της ηλικίας και του μορφωτικού επιπέδου με τις αθροιστικές κλίμακες.

Με την χρήση της μεθόδου ANOVA επιχειρήθηκε η διερεύνηση και ερμηνεία των συσχετίσεων μεταξύ δημογραφικών στοιχείων (φύλου, ηλικίας και μορφωτικού επιπέδου) και των επιμέρους στοιχείων των αθροιστικών κλιμάκων.

3.4. Αποτελέσματα

Το σύνολο των συμμετεχόντων ανήλθε στους εβδομήντα οκτώ (78), το οποίο ποσοστιαία αντιστοιχεί στο 65% του συνολικού δείγματος. Η παρούσα έρευνα διενεργήθηκε την περίοδο Νοέμβριο – Δεκέμβριο 2010.

Πριν ξεκινήσει η επεξεργασία των στοιχείων, που συλλέχθηκαν, ελέγχθηκε η πληρότητά τους, από την οποία προέκυψε ότι α) το σύνολο των ερωτηματολογίων περιελάμβαναν επάρκεια απαντήσεων, και επιπλέον β) δεν υπήρχαν διπλές απαντήσεις, με αποτέλεσμα να μην εξαιρεθεί κανένα ερωτηματολόγιο από την ανάλυση. Ωστόσο, υπήρχαν ελλείπουσες τιμές (missing values) σε δύο στοιχεία, τα οποία δεν εξαιρέθηκαν από την ανάλυση, διότι το ποσοστό των τιμών που έλειπαν δεν ήταν αξιοσημείωτο ($\leq 0,3\%$), με αποτέλεσμα να μην επηρεάζεται η εγκυρότητα της ανάλυσης.

Από την παραγοντική ανάλυση εξαιρέθηκαν τέσσερις μεταβλητές 13, 20, 21 & 24, που αφορούν συνοπτικά α) τους κρίσιμους παράγοντες, καθώς και τη συμβολή της Διοίκησης στην εφαρμογή σύγχρονων, συστηματικών διοικητικών πρακτικών, β) την επάρκεια της υλικοτεχνικής υποδομής, γ) τις πιθανές αιτίες που δημιουργούν πρόβλημα στην μετάδοση πληροφορίας και γνώσης, και δ) τα κατάλληλα κίνητρα για την ενεργή συμμετοχή των Επιθεωρητών στην εφαρμογή παρόμοιων πρακτικών. Οι μεταβλητές αυτές μελετήθηκαν και παρουσιάστηκαν περιγραφικά.

Στα υπό μελέτη δεδομένα η τιμή του δείκτη KMO ήταν 0,683 και είναι αρκετά ικανοποιητική, ενώ από τον έλεγχο με τη χρήση του Bartlett's Test of Sphericity προέκυψε ότι η συσχέτιση μεταξύ των ερωτήσεων είναι επίσης ικανοποιητική.

Από την παραγοντική ανάλυση των στοιχείων προέκυψαν τέσσερις παράγοντες, οι οποίοι ερμηνεύουν ποσοστό 54,94% της αρχικής συνολικής διακύμανσης.

Τα αποτελέσματα της παραγοντικής ανάλυσης παρατίθενται στον Πίνακα 4, όπου οι παράγοντες, καθώς και οι αντίστοιχες συσχετίσεις στοιχείων με παράγοντα, προέκυψαν με περιστροφή Varimax μετά από πέντε διαδοχικές περιστροφικές προσεγγίσεις.

Πίνακας 4. Συσχέτιση στοιχείων με τους παράγοντες

Στοιχείο-ερώτηση	Παράγοντας			
	1 ^{ος}	2 ^{ος}	3 ^{ος}	4 ^{ος}
4	0,212	0,197	0,488	0,281
5	<u>0,729</u>	0,092	0,017	-0,037
6	<u>0,752</u>	0,192	0,053	-0,020
7	<u>0,779</u>	0,252	0,072	-0,170
8	<u>0,740</u>	-0,028	0,219	0,088
9	0,290	0,497	0,005	-0,458
10	0,196	<u>0,632</u>	0,114	0,116
11	0,294	<u>0,736</u>	0,298	-0,054
12	-0,040	<u>0,779</u>	0,205	0,214
14	<u>0,643</u>	0,158	0,077	-0,030
15	-0,125	0,011	<u>0,727</u>	0,293
16	<u>0,580</u>	0,167	-0,204	0,443
18	0,555	-0,004	0,132	-0,391
19	-0,044	0,181	0,234	<u>0,579</u>
22	0,147	0,153	<u>0,615</u>	-0,114
23	0,103	0,213	<u>0,663</u>	-0,040

Προέκυψαν οι εξής κλίμακες:

Κλίμακα 1: Αξιοποίηση της πληροφορίας, που αφορά τις ερωτήσεις 5, 6, 7, 8, 14 & 16

Κλίμακα 2: Συνεργασία με διάφορα ελεγκτικά σώματα, που αφορά τις ερωτήσεις 10, 11 & 12

Κλίμακα 3: Συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης Πληροφοριών στην ελεγκτική διαδικασία, που αφορά τις ερωτήσεις 15, 22 & 23

Η 4^η κλίμακα δεν συμπεριλήφθηκε στην ανάλυση των αθροιστικών κλιμάκων, που ακολουθεί, διότι περιλάμβανε ένα μόνο στοιχείο. Σύμφωνα με τον Thurstone η στρέψη είναι περιττή όταν υπάρχει μόνο ένας παράγοντας (Ραπτόπουλος Θεοδοσόπουλου, 2002). Οι υπόλοιπες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου δεν περιλήφθηκαν σε καμία κλίμακα, διότι δεν πληρούσαν τις προϋποθέσεις που προαναφέρθηκαν.

Στον Πίνακα 5 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του έλεγχου της αξιοπιστίας της εσωτερικής συνέχειας, δηλαδή ο συντελεστής Cronbach κάθε αθροιστικής κλίμακας, καθώς επίσης και οι μεταβολές στην τιμή του συντελεστή όταν αφαιρείται κάθε στοιχείο μεμονωμένα. Παρατηρούμε ότι υπάρχουν πολύ υψηλές συσχετίσεις των στοιχείων με τις κλίμακες στις οποίες ανήκουν, γεγονός το οποίο ενισχύει την αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής, δηλαδή ότι υπάρχει ομοιογένεια μεταξύ των στοιχείων της κλίμακας και ότι μετρούν το ίδιο δημιούργημα. Επιπλέον, οποιοδήποτε στοιχείο και αν αφαιρεθεί, από τις αθροιστικές στήλες που δημιουργήθηκαν, δεν βελτιώνεται ο συντελεστής Cronbach.

Πίνακας 5. Συντελεστές Cronbach αθροιστικών κλιμάκων

Κλίμακα		Συντελεστής κλίμακας	Συντελεστής χωρίς στοιχείο
Στοιχείο	Περιγραφή		
Αξιοποίηση της πληροφορίας		0,857	
5	Εικόνα υφισταμένων πληροφοριών		0,828
6	Αξιοποίηση των πληροφοριών		0,817
7	Σωστή διαδρομή πληροφορίας		0,820
8	Επαρκής - επίκαιρη ενημέρωση		0,832
14	Αποδοτικότητα της εργασίας		0,838
16	Πρόσβαση στην πληροφορία		0,859
Συνεργασία με διάφορα ελεγκτικά σώματα		0,780	
10	Συνεργασία με ελεγκτικά σώματα		0,750
11	Γνώση καλών πρακτικών		0,638
12	Κοινά κλιμάκια ελέγχου		0,722
Συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης Πληροφοριών στην ελεγκτική διαδικασία		0,688	
15	Διευκόλυνση του ελεγκτικού έργου		0,573
22	Ανατροπές στην εργασιακή κουλτούρα		0,624
23	Οφέλη οργανισμού μακροπρόθεσμα		0,598

Ο έλεγχος της εγκυρότητας περιεχομένου, του εργαλείου που χρησιμοποιήθηκε για τη διεξαγωγή της έρευνας, επιχειρήθηκε στα αρχικά στάδια της σύνταξης και προελέγχου και βασίστηκε στη δοκιμασία του εργαλείου, μέσω της πιλοτικής διαδικασίας συλλογής δεδομένων.

Στον πίνακα 6 που ακολουθεί, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης πολλαπλών χαρακτηριστικών, από την οποία προκύπτουν:

- ✓ ικανοποιητική εγκυρότητα σύγκλισης, δηλαδή εσωτερική συνοχή, δεδομένου των υψηλών συσχετίσεων των στοιχείων με τις αθροιστικές κλίμακες στις οποίες ανήκουν
- ✓ υποστηρίζεται η διακρίνουσα εγκυρότητα του εργαλείου, δεδομένου ότι, οι συσχετίσεις των στοιχείων με τις κλίμακες στις οποίες εντάσσονται υπερβαίνουν ικανοποιητικά τις συσχετίσεις με τις κλίμακες στις οποίες δεν εντάσσονται

Πίνακας 6. Ανάλυση πολλαπλών χαρακτηριστικών

Στοιχεία	Αθροιστικές Κλίμακες		
	1 ^η Κλίμακα	2 ^η Κλίμακα	3 ^η Κλίμακα
5	0,670*	0,245	0,110
6	0,732*	0,331	0,125
7	0,714*	0,369	0,134
8	0,652*	0,140	0,222
14	0,619*	0,267	0,161
16	0,496*	0,256	-0,101
10	0,333	0,580*	0,274
11	0,425	0,683*	0,377
12	0,125	0,598*	0,312
15	-0,45	0,205	0,535*
22	0,189	0,302	0,501*
23	0,162	0,390	0,503*

*Οι συντελεστές έχουν διορθωθεί για τις επικαλύψεις στοιχείου – κλίμακας. Το δείγμα αποτελείται από 62 παρατηρήσεις για τις οποίες όλες οι μεταβλητές διαθέτουν τιμές προκειμένου οι συντελεστές να είναι συγκρίσιμοι.

Στον πίνακα 9 παρουσιάζονται οι συσχετίσεις Spearman μεταξύ των αθροιστικών κλιμάκων και της ηλικίας και του μορφωτικού επιπέδου. Από αυτές συνάγεται, ότι η ηλικία σχετίζεται θετικά με την προθυμία - επιθυμία για συνεργασία με άλλους ελεγκτικούς φορείς, μικρότερες ηλικίες συνδέονται με μεγαλύτερη προθυμία. Αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο παρατηρούμε ότι βρίσκεται σε αρνητική συσχέτιση με όλες τις αθροιστικές κλίμακες, δεδομένου ότι όσο υψηλότερο το μορφωτικό επίπεδο, τόσο χαμηλότερη η εκτίμηση σχετικά με την αξιοποίηση και την επάρκεια της πληροφορίας.

Πίνακας 9. Συσχετίσεις αθροιστικών κλιμάκων και δημογραφικών στοιχείων

Κύρια μεταβλητή	Αξιοποίηση πληροφοριών	Συνεργασία με Ελεγκτικά Σώματα	Συμβολή Εφαρμογής ΣΔΠ
Ηλικία	0,143	0,265*	0,116
Επίπεδο μόρφωσης	-0,329**	-0,104	-0,114

Επίπεδο σημαντικότητας (δίπλευρος έλεγχος)

Όλοι οι υπολογισμοί βασίζονται στο συντελεστή Spearman's ** P<0,01, * P <0,05

Η ερμηνεία των αποτελεσμάτων επιχειρήθηκε παρακάτω (Πίνακας 10) με την χρήση της μεθόδου ANOVA.

Πίνακα 10. Παραμετρική ανάλυση ANOVA φύλου, ηλικίας και επιπέδου μόρφωσης με τα επιμέρους στοιχεία των αθροιστικών κλιμάκων

Στοιχείο	Κλίμακα Περιγραφή	Sig.		
		Φύλο	Ηλικία	Μόρφωση
Αξιοποίηση της πληροφορίας				
5	Εικόνα υφισταμένων πληροφοριών	0,707	0,182	*0,029
6	Αξιοποίηση των πληροφοριών	*0,021	0,061	*0,006
7	Σωστή διαδρομή πληροφορίας	0,087	0,77	*0,025
8	Επαρκής - επίκαιρη ενημέρωση	*0,022	0,189	0,096
14	Ικανοποίηση από την αποδοτικότητα της εργασίας	*0,057	0,187	0,466
16	Πρόσβαση στην πληροφορία	*0,039	0,402	0,921
Συνεργασία με διάφορα ελεγκτικά σώματα				
10	Συνεργασία με ελεγκτικά σώματα	0,264	0,215	0,065
11	Γνώση καλών πρακτικών	0,920	0,168	0,785
12	Κοινά κλιμάκια ελέγχου	0,850	0,354	0,328
Συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης Πληροφοριών στην ελεγκτική διαδικασία				
15	Διευκόλυνση του ελεγκτικού έργου	0,627	0,806	0,278
22	Ανατροπές στην εργασιακή κουλτούρα	0,346	0,400	0,224
23	Οφέλη οργανισμού μακροπρόθεσμα	0,811	0,182	0,240

(*p<0,005)

Από την ανάλυση (Πίνακας 10) συνάγονται τα κάτωθι:

1. όσον αφορά την ηλικία δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ αυτής (ηλικίας) και των επιμέρους στοιχείων των αθροιστικών κλιμάκων ($p \geq 0,05$)

2. όσον αφορά το φύλο προκύπτει συσχέτιση με ορισμένα από τα στοιχεία που εντάσσονται στην αθροιστική κλίμακα «Αξιοποίηση της πληροφορίας και της γνώσης». Από τους Πίνακες 1, 2, 3 & 4 του παραρτήματος παρατηρούμε ότι οι γυναίκες παρουσιάζονται περισσότερο δυσαρεστημένες (λιγότερο επιεικείς), συγκριτικά με τους άνδρες, σχετικά με την αξιοποίηση και την επάρκεια της πληροφορίας και της γνώσης. Παρατηρούμε μεγάλες αποκλίσεις στις απόψεις τους συγκεκριμένα:

Σχετικά με το στοιχείο 6 το 31,8% των γυναικών εκτιμούν ότι δεν αξιοποιούνται οι πληροφορίες που προκύπτουν από τους διενεργούμενους ελέγχους – επιθεωρήσεις (βαθμός συμφωνίας 1 (καθόλου) & 2 (σε μέτριο βαθμό)). Στους άνδρες το αντίστοιχο ποσοστό ανέρχεται στο 17,6% (Πίνακας 1 Παράρτημα).

Σχετικά με το στοιχείο 8 το 70,4% των γυναικών εκτιμούν ότι δεν είναι επαρκής και επίκαιρη η ενημέρωση – πληροφόρηση του ΣΕΥΥΠ από εξωτερικούς φορείς (βαθμός συμφωνίας 1 (καθόλου) & 2 (σε μέτριο βαθμό)), ενώ στους άνδρες το αντίστοιχο ποσοστό ανέρχεται στο 41,2% (Πίνακας 2 Παράρτημα).

Σχετικά με το στοιχείο 14, το 15,9% των γυναικών δεν είναι ικανοποιημένες από την αποδοτικότητα της εργασίας (βαθμός συμφωνίας 1 (καθόλου) & 2 (σε μέτριο βαθμό)), ενώ στους άνδρες το αντίστοιχο ποσοστό ανέρχεται στο 2,9% (Πίνακας 3 Παράρτημα).

Σχετικά με το στοιχείο 16, το 27,2% των γυναικών εκτιμούν ότι δεν έχουν την απαραίτητη πρόσβαση στο σύνολο των πληροφοριών που χρειάζονται/απαιτούνται κατά τη διενέργεια ελέγχων – επιθεωρήσεων (βαθμός συμφωνίας 1 (καθόλου) & 2 (σε μέτριο βαθμό)), ενώ στους άνδρες το αντίστοιχο ποσοστό ανέρχεται στο 8,8% (Πίνακας 4 Παράρτημα).

3. όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο προκύπτει συσχέτιση με ορισμένα από τα στοιχεία που εντάσσονται στην αθροιστική κλίμακα «Αξιοποίηση της πληροφορίας και της γνώσης». Από τους Πίνακες 5, 6 & 7 του παραρτήματος παρατηρούμε, ότι όσο υψηλότερο το μορφωτικό επίπεδο, τόσο πιο αυξημένη καταγράφεται η

δυσαρέσκεια σχετικά με την αξιοποίηση και την επάρκεια της πληροφορίας. Συγκεκριμένα:

Σχετικά με το στοιχείο 5 το 50% των Επιθεωρητών κατόχων Μεταπτυχιακού τίτλου εκτιμούν ότι το ΣΕΥΥΠ δεν έχει καλή και συνολική εικόνα για το σύνολο των πληροφοριών που βρίσκονται στο εσωτερικό του (βαθμός συμφωνίας 1 (καθόλου) & 2 (σε μέτριο βαθμό)), το αντίστοιχο ποσοστό, για τους Επιθεωρητές Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης ανέρχεται στο 24,1%, ενώ για τους Επιθεωρητές Τεχνολογικής Εκπαίδευσης ισούται με το 0% (Πίνακας 5 Παράρτημα).

Σχετικά με το στοιχείο 6, το 38,6% των Επιθεωρητών κατόχων Μεταπτυχιακού τίτλου εκτιμούν ότι δεν αξιοποιούνται οι πληροφορίες που προκύπτουν από τους διενεργούμενους ελέγχους – επιθεωρήσεις (βαθμός συμφωνίας 1 (καθόλου) & 2 (σε μέτριο βαθμό)), το αντίστοιχο ποσοστό, για τους Επιθεωρητές Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης ανέρχεται στο 10,3%, ενώ για τους Επιθεωρητές Τεχνολογικής Εκπαίδευσης ισούται με το 0% (Πίνακας 6 Παράρτημα).

Σχετικά με το στοιχείο 7 το 31,8% των Επιθεωρητών κατόχων Μεταπτυχιακού τίτλου εκτιμούν ότι η πληροφορία (είτε προέρχεται από εσωτερικές πηγές είτε από εξωτερικές πηγές), στο εσωτερικό του οργανισμού δεν ακολουθεί τη σωστή διαδρομή (βαθμός συμφωνίας 1 (καθόλου) & 2 (σε μέτριο βαθμό)), το αντίστοιχο ποσοστό, για του Επιθεωρητές Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης ανέρχεται στο 24,1%, ενώ για τους Επιθεωρητές Τεχνολογικής Εκπαίδευσης ισούται με το 0% (Πίνακας 7 Παράρτημα).

3.5 Συμπληρωματικά στατιστικά στοιχεία προς αξιολόγηση

Εμβαθύνοντας περαιτέρω την έρευνα δημιουργήσαμε ένα πίνακα, όπου καταγράφονται η μέση τιμή, η διάμεσος και η τυπική απόκλιση των αθροιστικών κλιμάκων, που προέκυψαν κατά την έρευνα. Επιπλέον, προκειμένου τα συμπεράσματα να είναι περισσότερο κατανοητά στον Πίνακα 7 συμπεριλήφθηκε μια στήλη, η οποία εκφράζει ποσοστιαία τις μέσες τιμές των αθροιστικών κλιμάκων.

Η Μ.Τ. της κλίμακας, η οποία αφορά στην αξιοποίηση της πληροφορίας και της γνώσης (Μ.Τ. $2,9850 < 3$ με ποσοστό 59,7%), υποδηλώνει ότι ο οργανισμός υστερεί σημαντικά, στον κρίσιμο, για την εξέλιξή του, τομέα της διαχείρισης του εσωτερικού γνωστικού κεφαλαίου. Οι Επιθεωρητές εκτιμούν ότι η πληροφορία και η γνώση δεν αξιοποιείται επαρκώς, έτσι ώστε να είναι διαθέσιμη την κατάλληλη στιγμή, στο

κατάλληλο άτομο, με αποτέλεσμα να μην επιτυγχάνεται σε ικανοποιητικό βαθμό η βελτίωση της αποτελεσματικότητας, τόσο σε επίπεδο οργανισμού, όσο και σε ατομικό επίπεδο. Το αποτέλεσμα της έρευνας θεωρείται ιδιαίτερα σημαντικό, δεδομένου ότι ο στρατηγικός στόχος της «διοικητικής σύγκλισης» σε επίπεδο Ε.Ε. δεν δύναται να επιτευχθεί, χωρίς την συνεχή, έγκαιρη και επαρκή ενημέρωση του ελεγκτικού μηχανισμού (ΣΕΥΥΠ).

Το ποσοστό της δεύτερης κλίμακας είναι ιδιαίτερα υψηλό (Μ.Τ. 4,1154 με ποσοστό 82,31%), και υποδηλώνει την εσωστρέφεια του οργανισμού και ταυτόχρονα την κρίσιμη, για τον οργανισμό, επιταγή να στραφεί στην εξεύρεση και υιοθέτηση νέων ελεγκτικών πρακτικών, στα πλαίσια αυτά η γνώση καλών πρακτικών (Benchmarking) και η συνεργασία με άλλα ελεγκτικά σώματα εκτιμώνται ως μέσο εξέλιξης, βελτίωσης και προόδου. Οι Επιθεωρητές εκτιμούν ως αναγκαιότητα την δημιουργία κατάλληλων συνθηκών, διαμέσου των οποίων θα καθίσταται εφικτή η ροή γνώσης και η συνεργασία, μεταξύ οργανισμών που ασκούν ελεγκτικό έργο σε διαφορετικούς τομείς, με στόχο την ολιστική προσέγγιση κατά την διαδικασία της έρευνας και του ελέγχου.

Υψηλό είναι επίσης και το ποσοστό της τρίτης κλίμακας (Μ.Τ. 4,2051 με ποσοστό 84,102%), και υποδηλώνει την υστέρηση, εκ μέρους του οργανισμού, εφαρμογής σύγχρονων μηχανισμών Διαχείρισης Πληροφοριών και Γνώσης. Οι Επιθεωρητές εκτιμούν ότι η υιοθέτηση σύγχρονων Διοικητικών εργαλείων αποτελεί τομή καθοριστικής σημασίας, αφενός για την εξέλιξη και αποτελεσματικότερη λειτουργία του οργανισμού και αφετέρου για την εργασιακή κουλτούρα.

Πίνακας7. Μέση τιμή, Διάμεσος, Τυπική Απόκλιση αθροιστικών κλιμάκων

Κλίμακες	N	Μέση τιμή	Διάμεσος	Τυπική απόκλιση	Μέση τιμή εκφρασμένη σε ποσοστά %
Αξιοποίηση της πληροφορίας	78	2,9850	3,0000	0,69381	59,7
Συνεργασία με διάφορα ελεγκτικά σώματα	78	4,1154	4,0000	0,56810	82,31
Συμβολή των Συστημάτων Διαχείρισης Πληροφοριών στην ελεγκτική διαδικασία	78	4,2051	4,3333	0,50175	84,10

Συμπληρωματικά στα όσα αναφέρθηκαν και αφορούν στην αξιοποίηση και διάχυση της πληροφορίας, δημιουργήθηκε ένας πίνακας (Πίνακας 8), στον οποίο αποτυπώνονται η ανάλυση τεσσάρων μεταβλητών 13, 20, 21 & 24, οι οποίες εξαιρέθηκαν από την παραγοντική ανάλυση. Η αξιολόγησή τους, ωστόσο, καθίσταται αναγκαία, προκειμένου να καταλήξουμε σε συμπεράσματα σχετικά με α) τη συμβολή της Διοίκησης στην εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης της Πληροφορίας και Γνώσης, β) την επάρκεια της υλικοτεχνικής υποδομής, γ) τις πιθανές αιτίες που δημιουργούν πρόβλημα στην μετάδοση γνώσης, και δ) τα κατάλληλα κίνητρα για συμμετοχή των Επιθεωρητών. Από τον έλεγχο των μεταβλητών συνάγονται τα ακόλουθα:

Το σύνολο, σχεδόν, των Επιθεωρητών θεωρούν ότι η εφαρμογή σύγχρονων διοικητικών πρακτικών μετάδοσης πληροφοριών και γνώσης και κατά συνέπεια η θετική ανατροπή για τον οργανισμό καθίσταται αδύνατη, χωρίς την ενεργή υποστήριξη από την Διοίκηση, την ευθυγράμμιση με στρατηγικούς στόχους, καθώς και την καλλιέργεια της απαραίτητης κουλτούρας εμπιστοσύνης. Οι παράγοντες αυτοί θεωρούνται ιδιαίτερα κρίσιμοι για την επιτυχή εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης πληροφοριών και γνώσης, το οποίο απαιτεί σύνθετη και ολοκληρωμένη προσέγγιση που να διαμορφώνει το κατάλληλο πλέγμα ανάπτυξης και αξιοποίησης του.

Για την εφαρμογή εργαλείων διαχείρισης πληροφοριών και γνώσης, καθίσταται απαραίτητη η ύπαρξη υψηλών προδιαγραφών νέων τεχνολογιών, ωστόσο η υπάρχουσα υλικοτεχνική υποδομή δεν επαρκεί για την υποστήριξη και εφαρμογή σύγχρονων διοικητικών πρακτικών. Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της έρευνας, το 70% των Επιθεωρητών θεωρεί ότι ο οργανισμός στερείται βασικών εργαλείων διαχείρισης πληροφοριών και γνώσης. Ο ρόλος, ωστόσο, των νέων τεχνολογιών είναι καταλυτικός για τη διαχείριση της πληροφορίας και γνώσης, διότι μεγάλο μέρος αυτής υπάρχει σε μορφή εγγράφων, κειμένων κλπ. Τα συστήματα της σύγχρονης τεχνολογίας που παρέχουν δυνατότητες αποθήκευσης, συλλογής, επεξεργασίας και ανάκτησης αποτελούν τον πλέον κρίσιμο παράγοντα διαχείρισης γνώσης και πληροφορίας στο εσωτερικό του οργανισμού.

Σημαντικό εύρημα αποτελεί και η εκτίμηση των Επιθεωρητών, σχετικά με τις πιθανές αιτίες που θα δημιουργούσαν πρόβλημα στην μετάδοση της προσωπικής γνώσης και οι οποίες (αιτίες), όπως προκύπτει, άπτονται με διαστάσεις της υπάρχουσας εργασιακής κουλτούρας εντός του οργανισμού. Είναι χαρακτηριστικό και χρήζει ιδιαίτερης εκτίμησης το γεγονός ότι το σύνολο σχεδόν των Επιθεωρητών θεωρεί πως α) υπάρχει απουσία πνεύματος καινοτομίας, και β) υπάρχει απροθυμία από τα έμπειρα στελέχη της μετάδοσης προσωπικής γνώσης εξαιτίας της απώλειας πλεονεκτήματος.

Η οργανωσιακή κουλτούρα απαιτεί θεμελιακό παράγοντα στην επιτυχή εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης γνώσης. Από το αποτέλεσμα της έρευνας προκύπτει ότι η κουλτούρα του οργανισμού δεν ενθαρρύνει την ανταλλαγή απόψεων, και κατά συνέπεια η έννοια της κυριότητας και της ιδιοκτησίας της γνώσης γίνεται αντιληπτή, από πλειοψηφία επιθεωρητών, σε ατομικό επίπεδο και όχι σε επίπεδο οργάνωσης.

Από την ανάλυση της ερώτησης σχετικά με τα κίνητρα που οι Επιθεωρητές θεωρούν σημαντικά για την ενεργή συμμετοχή τους, σε μία προσπάθεια εφαρμογής σύγχρονων πρακτικών διαχείρισης πληροφοριών και γνώσης, προκύπτει ότι θεωρούνται εξίσου σημαντικά, τόσο τα οικονομικά, όσο και τα μη οικονομικά κίνητρα. Σύστημα ανταμοιβών ηθικών και υλικών πρέπει να συνοδεύουν την προσπάθεια του οργανισμού, προκειμένου τα μέλη να πεισθούν για τη χρησιμότητα εφαρμογής σύγχρονων πρακτικών management και εξασφαλιστεί η υποστήριξή τους.

Πίνακας 8. Μέση τιμή, Διάμεσος, Τυπική Απόκλιση

Στοιχείο	Κλίμακα αξιολόγησης (Συχνότητες απαντήσεων)					Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέση τιμή εκφρασμένη σε ποσοστά %
	1	2	3	4	5			
<u>Κρίσιμοι παράγοντες για την εφαρμογή ΣΔΠ</u>								
Υποστήριξη από τη Διοίκηση			1	33	44	4,5513	0,52589	91,01
Ευθυγράμμιση με στρατηγικούς στόχους			4	46	28	4,3077	0,56540	86,15
Καλλιέργεια απαραίτητης κουλτούρας			4	36	38	4,4359	0,59412	88,72
<u>Υλικοτεχνική υποδομή</u>								
Πρόσβαση στο διαδίκτυο	4	4	23	3	14	3,6282	1,00788	72,56
Intranet	39	15	15	9		1,9231	1,07835	38,46
Βάση δεδομένων	34	14	22	8		2,0513	1,06780	41,05
Εργαλεία διαχείρισης εγγράφων	26	22	19	9	2	2,2179	1,11247	44,36
Εργαλεία on line συνεργασίας	41	23	13	1		1,6667	0,80043	33,33
<u>Πιθανές αιτίες που δημιουργούν πρόβλημα στη μετάδοση γνώσης</u>								
Έλλειψη χρόνου		10	34	26	8	3,4103	0,84417	68,21
Απουσία πνεύματος καινοτομίας	2	3	24	42	7	3,6282	0,80758	72,56
Απροθυμία από έμπειρα στελέχη λόγω απώλειας πλεονεκτήματος	6	7	20	30	15	3,5256	1,13646	70,51
<u>Κίνητρα για ενεργή συμμετοχή</u>								
Οικονομικά	2	10	22	36	8	3,4872	0,93612	69,74
Μη οικονομικά		2	24	44	8	3,7436	0,67296	74,87

3.6 Συζήτηση

Στην παρούσα μελέτη προσαρμόστηκε, δοκιμάστηκε σε πρώιμο στάδιο και χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο, μέσω του οποίου επιδιώχθηκε να αποτυπωθεί ποσοτικά ο βαθμός αξιοποίησης και διάχυσης της εσωτερικής και εξωτερικής πληροφορίας από το Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας & Πρόνοιας (Σ.Ε.Υ.Υ.Π.). Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε 24 στοιχεία, και ελέγχθηκε, τόσο για την αξιοπιστία, όσο και για την εγκυρότητά του. Μετά από εφαρμογή ανάλυσης κύριων παραγόντων στα στοιχεία που συλλέχθηκαν, προέκυψαν τρεις αθροιστικές κλίμακες (Αξιοποίηση της πληροφορίας, Συνεργασία με διάφορα ελεγκτικά σώματα, Εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Πληροφοριών), οι οποίες παρουσιάζουν υψηλό βαθμό εσωτερικής συνοχής. Η εγκυρότητα περιεχομένου επιδιώχθηκε στο στάδιο του προελέγχου, μέσω πιλοτικής δοκιμασίας συλλογής στοιχείων. Από τα αποτελέσματα της ανάλυσης πολλαπλών χαρακτηριστικών προκύπτει ένδειξη εγκυρότητας εννοιολογικής κατασκευής του ερωτηματολογίου.

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν δεν μπορούν να συγκριθούν, με αντίστοιχα άλλων παλαιότερων ερευνών, δεδομένου ότι δεν έχει πραγματοποιηθεί προγενέστερη έρευνα, με το ίδιο ή παρόμοιο αντικείμενο, στο Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας (ΣΕΥΥΠ), ή σε κάποιο άλλο ελεγκτικό μηχανισμό.

Βασικό εύρημα της μελέτης αποτελεί το σημαντικό πρόβλημα που εντοπίστηκε στην αξιοποίηση και διάχυση της πληροφορίας, στο εσωτερικό του οργανισμού, και που συνίσταται σε έλλειμμα συστηματικών μηχανισμών διοίκησης και ανάπτυξης της οργανωσιακής γνώσης, το οποίο επηρεάζει σημαντικά την αποτελεσματικότητα του οργανισμού σε ατομικό και συλλογικό επίπεδο. Επιπροσθέτως, δεν εξυπηρετεί στρατηγικούς στόχους του Σώματος Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας (Σ.Ε.Υ.Υ.Π.), έτσι όπως αυτοί ορίστηκαν, στους οποίους, μεταξύ άλλων, αναφέρονται η εδραίωση μιας αποτελεσματικής διοίκησης στους τομείς υγείας και πρόνοιας, η αναβάθμιση της ποιότητας και επάρκειας των παρεχομένων υπηρεσιών από τους φορείς αυτούς, η αύξηση της αποδοτικότητας του προσωπικού αυτών. Η γνώση καλών πρακτικών (Benchmarking) και η συνεργασία με άλλα ελεγκτικά σώματα αποτελούν πρακτικές οι οποίες εκτιμώνται ως πηγές και μέσα μάθησης, με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας του οργανισμού. Ενώ η εφαρμογή σύγχρονων μηχανισμών Διαχείρισης Πληροφοριών και Γνώσης καθίσταται επιτακτική, δεδομένου ότι αποτελεί τομή καθοριστικής σημασίας, για την εξέλιξη και βελτίωση της λειτουργίας του.

Τα ευρήματα της έρευνας, από την ανάλυση των μεταβλητών, οι οποίες εξαιρέθηκαν από την παραγοντική ανάλυση, μπορούν να αξιολογηθούν και να αποτελέσουν πηγή προβληματισμού για τη διοίκηση σε μία προσπάθεια εφαρμογής συστημάτων διαχείρισης γνώσης, η οποία απαιτεί συνολική προσέγγιση όλων των διαστάσεων του οργανισμού, τόσο σε ανθρώπινο, άλλα και σε τεχνολογικό υλικό. Ωστόσο τα εν λόγω ευρήματα απαιτούν περαιτέρω ανάλυση, προκειμένου να χρησιμοποιηθούν για μελλοντικές συγκρίσεις αξιοποίησης και διάχυσης της πληροφορίας και της γνώσης, διότι ενδεχομένως να εμπεριέχουν σφάλματα μέτρησης που δεν τα καθιστούν αξιόπιστα.

Η έρευνά μας έχει κάποιους περιορισμούς α) η ποσοτική μας ανάλυση βασίζεται σε ένα εργαλείο μέτρησης, το οποίο δεν έχει δοκιμασθεί σε παλαιότερες έρευνες, β) οι

μεταβλητές διάταξης, αποτυπώνουν την τάση, χωρίς ωστόσο, να εκτιμούν με ακρίβεια τι πραγματικά σημαίνουν οι διαφορές ανάμεσα στις τιμές και γ) το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε ήταν μικρό. Κατά συνέπεια θα πρέπει να ληφθούν μεγαλύτερα δείγματα, ενδεχομένως από διάφορα ελεγκτικά σώματα, έτσι ώστε να καθίσταται δυνατή η τεκμηρίωση της αξιοπιστίας και εγκυρότητας του εργαλείου μέτρησης που κατασκευάστηκε, προκειμένου να αποτυπώσει την αξιοποίηση και διάχυση της πληροφορίας στο Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας (Σ.Ε.Υ.Υ.Π.).

Παρά ταύτα, τα αποτελέσματα της έρευνας θεωρούνται ικανοποιητικά και ενθαρρυντικά, ωστόσο προκειμένου τα εργαλεία μέτρησης να εκτιμηθεί ως έγκυρο απαιτείται να πραγματοποιηθούν και άλλες μελέτες.

3.7 Συμπεράσματα

Το Υπουργείο και η Διοίκηση, λαμβάνοντας υπόψη ότι ο οργανισμός εντάσσεται στον κλάδο έντασης γνώσης, οφείλουν να προσανατολισθούν στην εφαρμογή σύγχρονων συστημάτων Διαχείρισης Πληροφοριών και Γνώσης, βασισμένα στις νέες τεχνολογίες, με στόχο να διευκολύνουν τη διάχυση της υπάρχουσας πληροφορίας και γνώσης, διότι η συνεχής χρήση πληροφοριών και γνώσης εμπλουτίζει την αξία του οργανισμού και αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την εξέλιξη του. Στο πλαίσιο αυτό Το Υπουργείο και η Διοίκηση θα πρέπει να φροντίσουν για την αναδιάρθρωση του τρόπου λειτουργίας του οργανισμού, επιχειρώντας ταυτόχρονα και τις απαραίτητες αλλαγές στην οργανωσιακή κουλτούρα, έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ενεργή συμμετοχή όλων. Ο στόχος της σύγχρονης αντιμετώπισης, για τη διαχείριση της γνώσης, εστιάζει στη δημιουργία εκείνου του περιβάλλοντος που θα διευκολύνει και θα υποστηρίξει με συστηματικό τρόπο τις διαδικασίες ανάπτυξης της γνώσης, με τελικό σκοπό τη δημιουργία αξίας. Η εφαρμογή νέων διοικητικών πρακτικών, αναφορικά με την πληροφορία και την γνώση, καθίσταται αναγκαία για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων του οργανισμού και για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητάς του, τόσο σε ατομικό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο οργανισμού.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενογλώσση

- Adams D. (2001): “*Learning from experience-making the most of work-based learning*”, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 13 No 5 235-240
- Adams, G.L. and Lamont, B.T. (2003): “*Knowledge management systems and developing sustainable competitive advantage*” Journal of Knowledge Management, Vol. 7 No. 2 142-154
- Bartlett, M. S. (1954): “*A note on the multiplying factors for various chi square Approximations*” Journal of the Royal Statistical Society, No. 16 296-298
- Beckett, A.-J., Wainwright, C.-E.R. and Bance D. (2000): “*Knowledge management: strategy or software?*” Management Decision, Vol. 39 No. 9 601-606
- Bhatt, G.D. (2002): “*Management strategies for individual knowledge and organizational knowledge*” Journal of Knowledge Management, Vol. 6 No. 1 31-39
- Bollinger, A.S. and Smith R.D. (2001): “*Managing organizational knowledge as a strategic asset*” Journal of Knowledge Management, Vol. 5 No. 1 8-18
- Boettke, P. J. (2001): “*Information and knowledge: Austrian economics in search of its uniqueness*” Retrieved from the Internet site: www.economics.gmu.edu
- Branscomb, A. W. (1994): “*The Economics of Information Public and Private Domains of Information: Defining the Legal Boundaries*”
- Byrne, R. (2001): “*Employees: capital or commodity?*” The Learning Organization, Vol. 8 No 1 44-50
- Campbell DT. (1960): “*Recommendations for APA test standards regarding construct, trait and discriminant validity*” Am Psychol, 546-553
- Charles S. Englehardt – Peter R. Simmons (2002): “*Creating an organizational learning*”, The Learning Organization, Vol. 9
- Cronbach L.J. (1947): “*Test Reliability: Its Meaning and Determination, Psychometrika*”, 12: 1-16

- Cronbach L. (1951): “*Coefficient alpha and the internal structure of tests*” *Psychometrika*, 6:297–334
- Danskin, P. et. Al. (2005): “*Knowledge management as competitive advantage: lessons from the textile and apparel value chain*” *Journal of knowledge Management*, Vol. 9 No.2 91-102
- Demazure M. (2001): “*New governance for a new society*”, Organization for Economic Cooperation and Development, 226-227
- Dereshiwsky M. (1998): “*Introduction to research*”, Module 6: Properties of Good Measurement, North Arizona University 1998, Retrieved from the Internet site: <http://jam.ucc.nau.edu/>
- Donabedian A. (1980): “*The definition of quality and approaches to its assessmen*” The University of Michigan, Health Administration Press, 1980
- Dymock D. and McCarthy C. (2006): “*Towards a learning organization? Employee perceptions*” *The Learning Organization*, Vol. 13 No 5 525-536
- Field A. (2000): “*Discovering Statistics using SPSS for Windows*”, London Sage Publication
- Fong S.W.-P. (1999): “*Organisational Knowledge and responses of public sector clients towards value management*” *The International Journal of Public Sector Management* 1999, Vol. 12 No. 5 445-454
- Foray D. (2010): «*H Οικονομία της Γνώσης*» Σαββάλας. ΑΘΗΝΑ
- Freeze, R.D. and Kulkarni U. (2007): “*Knowledge management capability: defining assets*” *Journal of Knowledge Management*, Vol. 11 No. 6 94-109
- Gamble P., & Blackwell J., (2004): «*Σύγχρονος Οδηγός Διαχείρισης Γνώση*» Διάυλος. ΑΘΗΝΑ
- Garavan T. (1997): “*The learning organization: a review and evaluation*” *The Learning Organization*, Vol. 4 No 1 18-29
- Garvin D. (1998): “*Building a learning organization*”, *Harvard Business Review on Knowledge Management*
- Gloet, M. (2006): “*Knowledge management and the links to HRM: developing leadership and management capabilities to support sustainability*” *Management Research News*, Vol. 29 No. 7 402-413
- Greiner, M.E., Bohman, T. and Krcmar, (2007):H. “*A strategy for knowledge management*” *Journal of Knowledge Management*, Vol. 11 No. 6 3-15

- Grover, V. and Davenport T.H. (2001): “*General Perspectives on Knowledge Management: Fostering a Research Agenda*”, Journal of Management Information Systems, Vol. 18 No. 1 5-21
- Halawi L. McCarthy R., Aronson J. (2006): “*Knowledge Management and the competitive strategy of the firm*”, The Learning Organization, Vol. 13, No 4384-397
- Hasson D. Arnetz B. (2005): “*Validation and Findings Comparing VAS Vs. Likert Scale for Psychosocial Measurements*”, Int Electronic Journal of Health Education, 8:178-192
- Hodgkinson M. (2000): “*Managerial perceptions of barriers to becoming a learning organization*” The Learning Organization, Vol. 7 No 3 156-166
- Hong J.-C. and Kuo C.-L. (1999): “*Knowledge management in the learning organization*”, The Leadership & Organization Development Journal, Vol. 20 No 4,207-215
- Hsiu – Fen Lin: (2007): “*A stage model of knowledge: an empirical investigation of process and effectiveness*”, Journal of information Science, Vol. 33, No 6
- Ipe, M.: (2003), “*Knowledge Management in organization: a conceptual framework*”, Human Resource Development Review, Vol. 2, No 4
- Jorgensen B. (2004): “*Individual and organisational learning: a model for reform for public organizations*” Foresight, Vol.6 No. 2 91-103
- Kenny J. (2006): “*Strategy and learning organization: a maturity model for the formation of strategy*”, The Learning Organization, Vol. 13 No 4 353-368
- KIM JO, MUELLER CW. “*Introduction to factor analysis: What it is and how to do it*”, Sage Newbury Park 1978, CA,
- Krowinski Wj. Steiber Sr. (1996): “*Measuring and Managing Patient Satisfaction*”, 2nd ed. American Hospital Publishing Inc 1996, Chicago
- Lakhani, Mohammad. Kamran (2001): “*Economics of Information in the NewEconomy*” Pakistan Journal of Public Administration, Vol.6 No2 44-47
- Lewis R. (1999): “*Reliability and Validity: Meaning and Measurement*” Presented at the 1999 Annual Meeting of the Society for Academic Emergency Medicine, Boston, Massachusetts
- Likert R. (1932): “*A technique for the measurement of attitudes*” Arch Psychol 1932

- McHugh D., Groves D. and Alker A. (1998): “*Managing learning: what do we learn from a learning organization?*” The Learning Organization 1998, Vol. 5 No 5 209-220
- McManus D. and Loughridge B. (2002): “*Corporate information, institutional culture and knowledge management: a UK university library perspective*” New Library World, Vol. 103 No. 1180 320-327
- Nunnally J. Bernstein I. (1994): “*Psychometrik theory*” 3rd ed. McGraw-Hill, New York
- Petrovic O. et. al (1998): “*Learning aspects of knowledge management and new technologies*” Journal of European Industrial Training, Vol. 22 No 7 277-288
- Randeree, E. (2006): “*Knowledge management: securing the future*” Journal of Knowledge Management, Vol. 10 No. 4 145-156
- Rothberg R, (2005): «*Managing Strategic Innovation and Change: A Collection of Readings*» Journal of Product Innovation Management Vol 22, Issue 5, page 458
- Rowley J. (1998): “*Creating a learning organization in higher education*”, Industrial and Commercial Training, Vol. 30 No 1 16-19
- Rowley D.-J. and Sherman H. (2003): “*The special challenges of academic leadership*”, Management Decision, Vol. 41 No 2 1058-1063
- Rowley J. (2006): “*Where is the wisdom that we have lost in Knowledge?*” Journal of Documentation, Vol. 62 No 2 251-270
- Rowley J. (2006): “*What do we need to know about wisdom?*”, Management Decision, Vol.44 No. 9 1246-1257
- Sharkie, R. (2003): “*Knowledge creation and its place in the development of sustainable competitive advantage*” Journal of Knowledge Management, Vol. 7 No. 1 20-31
- Silvi, R. and Cuganesan S. (2006): “*Investigating the management of knowledge for competitive advantage*” Journal of Intellectual Capital, Vol. 7 No. 3, 309-326
- Smith K.D. and Taylor W. (2000): “*The learning organization ideal in Civil Service organization: deriving a measure*” The Learning Organization, Vol. 7 No 4, 194-205
- Spanou C. (2008): “*State reform in Greece: responding to old and new challenges*”, International Journal of Public Sector Management, Vol. 21 No 2, 150-173

- Strassmann P. (1996): «*Politics of Information Management*» Information Systems Management Journal
- Svetlik, I. and Stavrou-Costea, E. (2007): “*Connecting human resources management and knowledge management*” International Journal of Manpower, Vol. 28 No. 3 / 4
- Steiger J. (1980): “*Test for Comparing Elements of a Correlation Matrix*” Psychological Bulletin, Vol.87, No.2, 245-251
- Storey, J. and Barnett E. (2000): “*Knowledge management initiatives: learning from failure*”, Journal of Knowledge Management, Vol. 4 No. 2,145-156
- Sudharatna, Y and Li, L. (2004): “*Learning Organization Characteristics Contributed to its Readiness-to-Change: a study of the Thai Mobile Phone Service Industry*” Managing Global Transitions, Vol. 2 No. 2, 163-178
- Syed-Ikhsan, S.O.S. and Rowland, F. (2004): “*Knowledge management in a public organization: a study on the relationship between organizational elements and the performance of knowledge transfer*” Journal of Knowledge Management, Vol. 8 No. 2, 95-111
- Thomas H. Davenport – Laurence Prusak, (1998): “*Working Knowledge*” 2nd edition
- White M. (2004): “*Knowledge Management involves neither knowledge nor management*”, E-Content, Vol. 27, Iss. 10
- Wiig, K.M. (1997): “*Knowledge Management: an Introduction and Perspective*”, The Journal of Knowledge Management, Vol. 1 No. 16-14
- Wiig, K.M. (1993): “*Knowledge management foundations: thinking about thinking: how people and organizations create, represent and use knowledge*”, Schema Press Arlington
- Wickramasinghe N. (2003): “*Do we practice what we teach? Are knowledge management systems in practice truly reflective of knowledge management systems in theory?*” Business Process Management Journal, Vol. 9 No. 3, 295-316

Ελληνική

Αλετράς Β Ο, Ζαχαράκη Φ, Νιάκας Δ, (2007): «Ερωτηματολόγιο μέτρησης της ικανοποίησης των επισκεπτών των εξωτερικών ιατρείων οφθαλμολογικής κλινικής ελληνικού δημόσιου νοσοκομείου». Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής, 24(1):89-96

Αλετράς ΒΟ, Μπασιούρη ΦΝ, Κοντοδημόπουλος Ν, Ιωαννίδου ΔΜ, Νιάκας ΔΑ, (2009): “Ανάπτυξη ελληνικού ερωτηματολογίου ικανοποίησης νοσηλευθέντων ασθενών και έλεγχος των βασικών του ψυχομετρικών ιδιοτήτων”. Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής, 26(1):79-86

Ικουζίρο Νονάκα – Χιροτάκα Τακεούτσι, (2003): «Η επιχείρηση της γνώσης» (1^η έκδοση) Καστανιώτης. ΑΘΗΝΑ.

Μπουραντάς Δ., (2002): «MANATZMENT» (1^η έκδοση) Μπένος. ΑΘΗΝΑ.

Μέντζας Γ., (2000): «Διαχείριση Γνώσης: η επιχειρηματική πρόκληση του 21^{ου} αιώνα» Περιοδικό Μάνατζερ της ΕΕΔΕ,

Ραφτόπουλος Β, Θεοδοσοπούλου Θ. Μεθοδολογία (2002): “Στάθμισης μιας Κλίμακας”. Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής 2002, 19:577–589

Ηλεκτρονικές πηγές

<http://www.certh.diorganosi.gr>

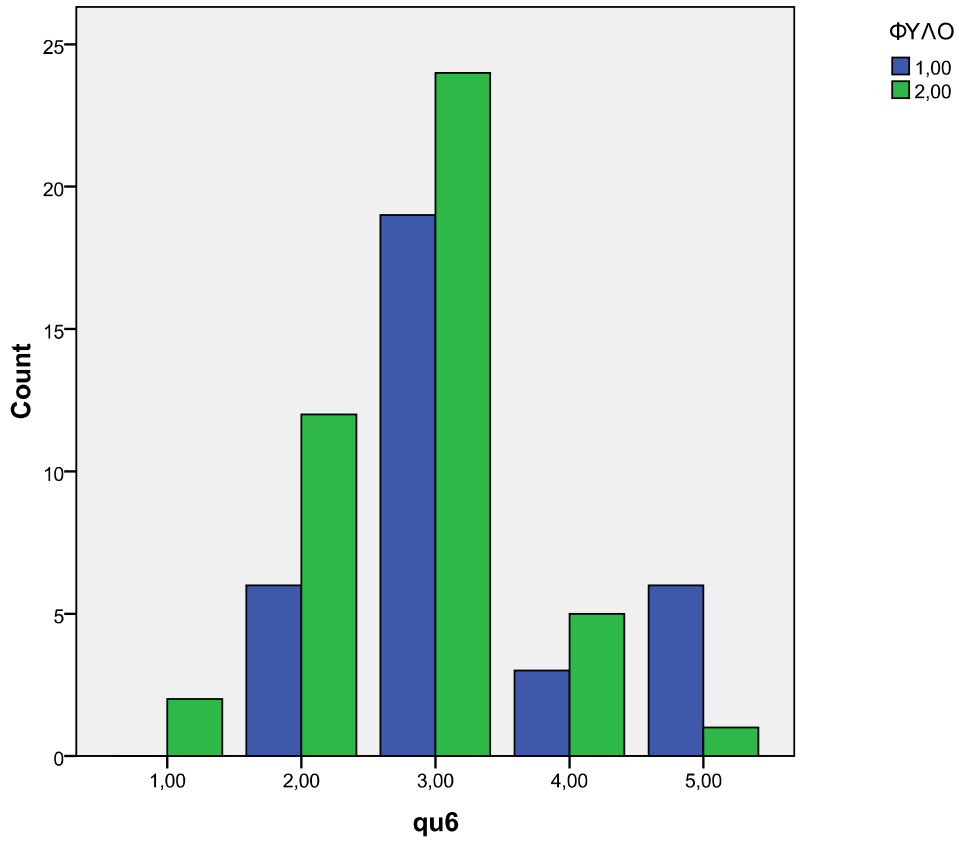
<http://www.hellenicparliament.gr>

<http://www.oecd.org>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πίνακας 1. Κατανομή ανδρών – γυναικών ως προς τη συμφωνία τους σχετικά με την αξιοποίηση των πληροφοριών

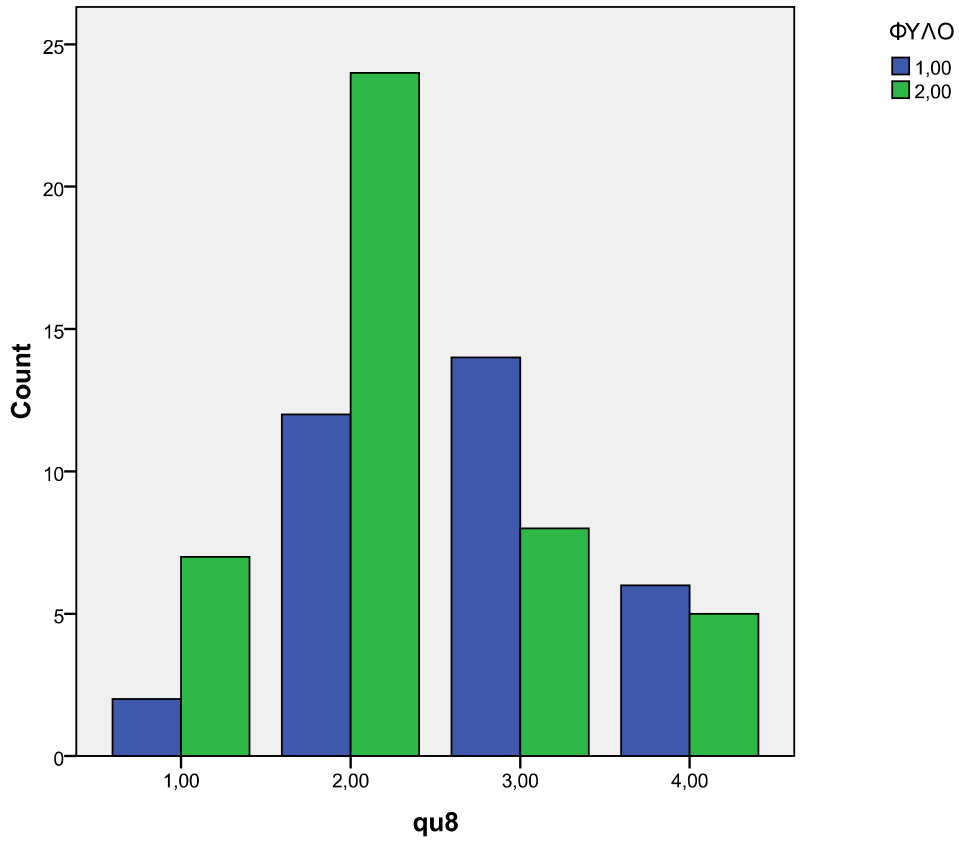
Φύλο	Στοιχείο 6		Βαθμός Συμφωνίας					Σύνολο
		Κλίμακα Συχνότητα % στο σύνολο των γυναικών % ανά κλίμακα	1	2	3	4	5	
Γυναίκες		Συχνότητα % στο σύνολο των γυναικών	2	12	24	5	1	44
		ανά κλίμακα	4,5	27,3	54,5	11,4	2,3	100%
Ανδρες		Συχνότητα % στο σύνολο των ανδρών	-	6	19	3	6	34
		ανά κλίμακα	-	17,6	55,9	8,9	17,6	100%
συχνότητα		Συνολικό % ανά κλίμακα	-	33,3%	44,1%	37,5%	85,7%	43,5%
		Συνολικό %	2	18	43	8	7	78
		Συνολικό %	2,6%	23,1%	55,1%	10,2%	9%	100%
		Συνολικό %	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Σχεδιάγραμμα 1α. Συχνότητες συμφωνίας αξιοποίησης των πληροφοριών ως προς το φύλο

Πίνακας 2. Κατανομή ανδρών - γυναικών ως προς τη συμφωνία επάρκειας των πληροφοριών

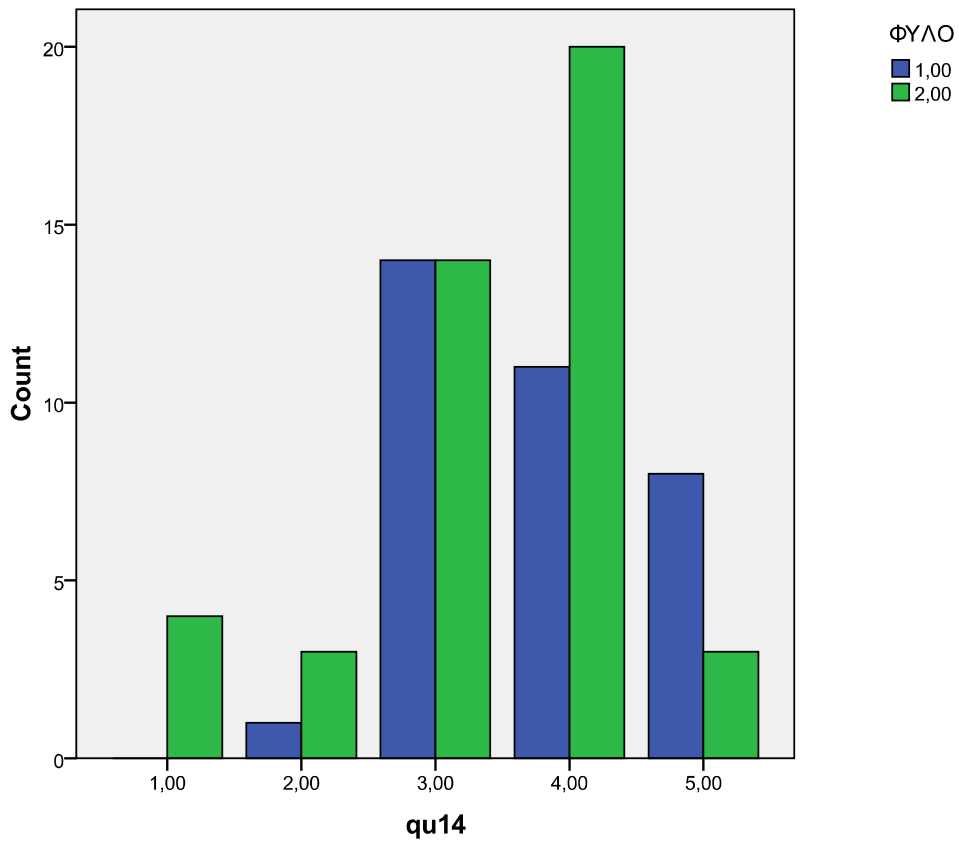
Φύλο	Στοιχείο 8		Βαθμός Συμφωνίας					Σύνολο
		Κλίμακα Συχνότητα % στο σύνολο των γυναικών %	1	2	3	4	5	
Γυναίκες			7	24	8	5	-	44
			15,9%	54,5%	18,2%	11,4%	-	100%
Ανδρες		γυναικών ανά κλίμακα	77,8%	66,7%	36,4%	45,5%		56,4%
		Συχνότητα % στο σύνολο των ανδρών % ανδρών ανά κλίμακα	2	12	14	6	-	34
			5,9%	35,3%	41,2%	17,6%	-	100%
συχνότητα			22,2%	33,3%	63,6%	54,5%		43,6%
			9	36	22	11	-	78
		Συνολικό % ανά κλίμακα	11,5	46,2	28,2	14,1		100%
		Συνολικό %	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Σχεδιάγραμμα 2α. Συχνότητες συμφωνίας επάρκειας των πληροφοριών ως προς το φύλο

Πίνακας 3. Κατανομή ανδρών - γυναικών ως προς την ικανοποίηση από την αποδοτικότητα της εργασίας τους

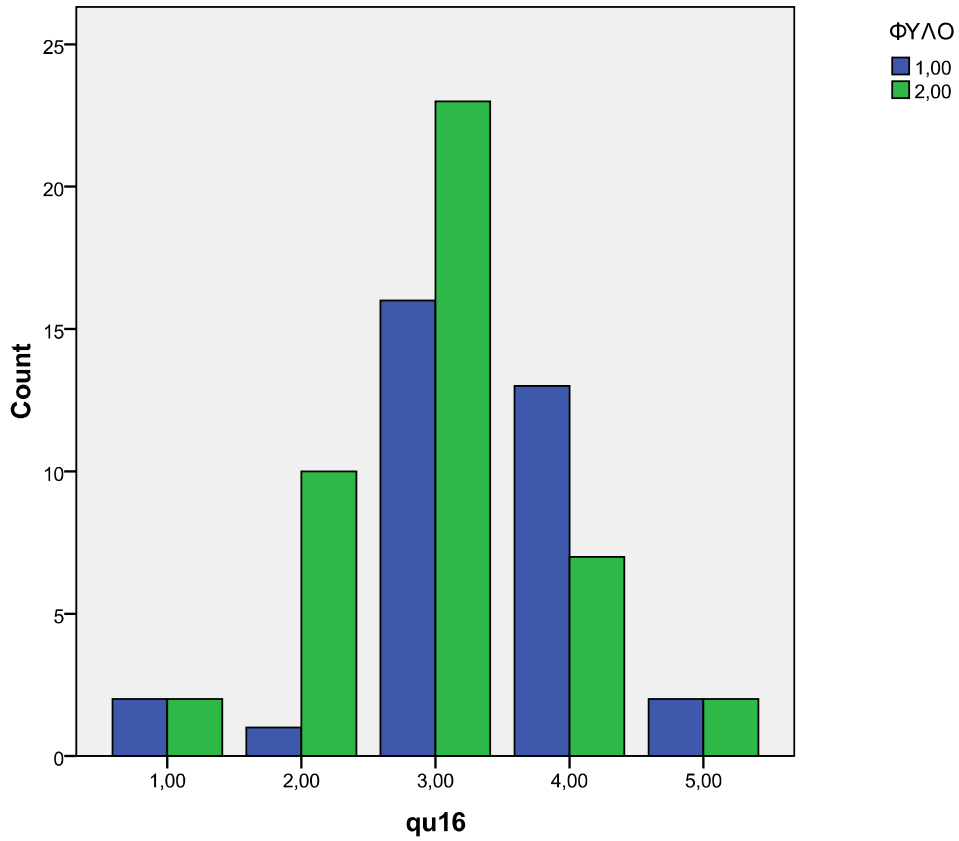
Φύλο	Στοιχείο 14		Βαθμός Συμφωνίας					Σύνολο
		Κλίμακα Συχνότητα % στο σύνολο των γυναικών % γυναικών ανά κλίμακα	1	2	3	4	5	
Γυναίκες		4	4	3	14	20	3	44
		9,1%	9,1%	6,8%	31,8%	45,5%	6,8%	100%
Ανδρες		100%	100%	75%	50%	65%	27,3%	100%
		ανά κλίμακα	-	1	14	11	8	34
	Συχνότητα % στο σύνολο των ανδρών % ανδρών ανά κλίμακα	-	2,9%	41,2%	32,4%	23,5%	100%	
	ανά κλίμακα	-	25%	50%	35%	72,7%	100%	
	Συχνότητα	4	4	28	31	11	78	
	Συνολικό %	5,1	5,1	35,9	39,8	14,1	100%	
	ανά κλίμακα	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Συνολικό %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	



Σχεδιάγραμμα 3α. Συχνότητες ικανοποίησης από την αποδοτικότητα της εργασίας τους ως προς το φύλο

Πίνακας 4. Κατανομή ανδρών - γυναικών ως προς τη συμφωνία τους σχετικά με την πρόσβαση στις πληροφορίες

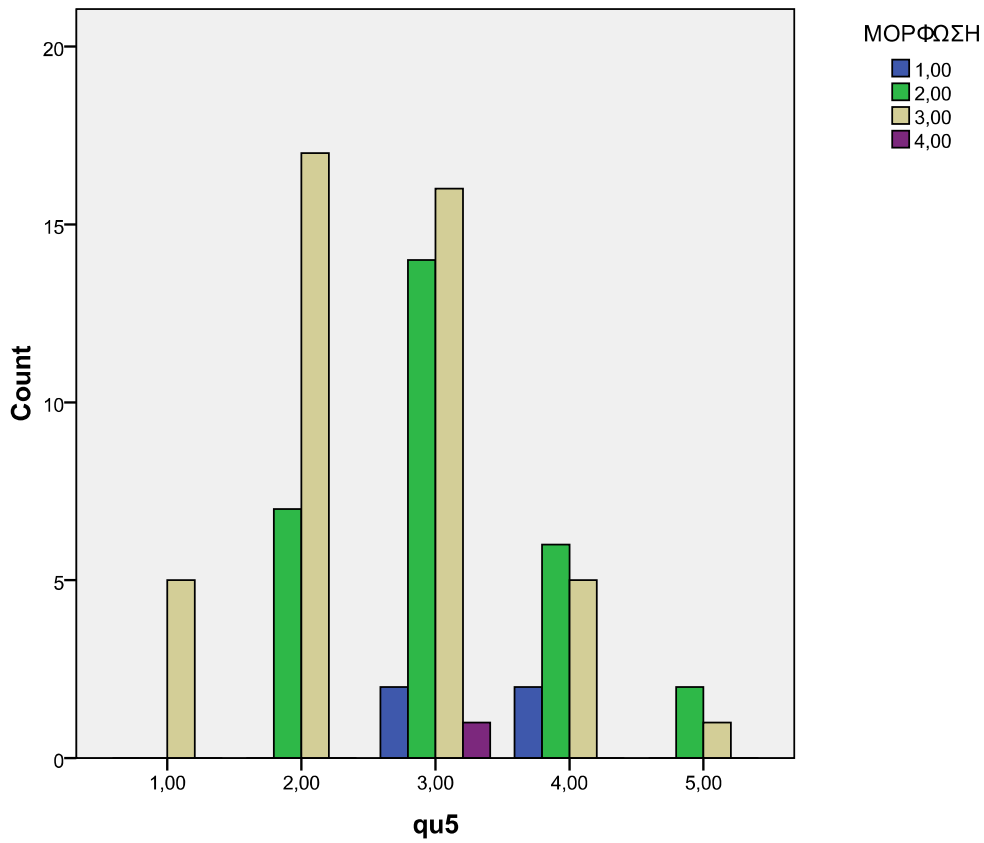
Φύλο	Στοιχείο 16		Βαθμός Συμφωνίας					Σύνολο					
		Κλίμακα Συχνότητα % στο σύνολο των γυναικών % γυναικών ανά κλίμακα	1	2	3	4	5						
Γυναίκες		2	4,5%	10	22,7%	23	52,3%	7	16%	2	4,5%	44	100%
		50%	91%	59%	35%	50%							
Ανδρες		2	5,9%	1	2,9%	16	47,1%	13	38,2%	2	5,9%	34	100%
		50%	9%	41%	65%	50%							
		Συνολικό % ανά κλίμακα											
		Συνολικό %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Σχεδιάγραμμα 4α. Συχνότητες συμφωνίας πρόσβασης στις πληροφορίες ως προς το φύλο

Πίνακας 5. Κατανομή της συμφωνίας, σχετικά με το κατά πόσο το ΣΕΥΥΠ έχει καλή εικόνα των πληροφοριών του οργανισμού, σε σχέση με το μορφωτικό τους επίπεδο

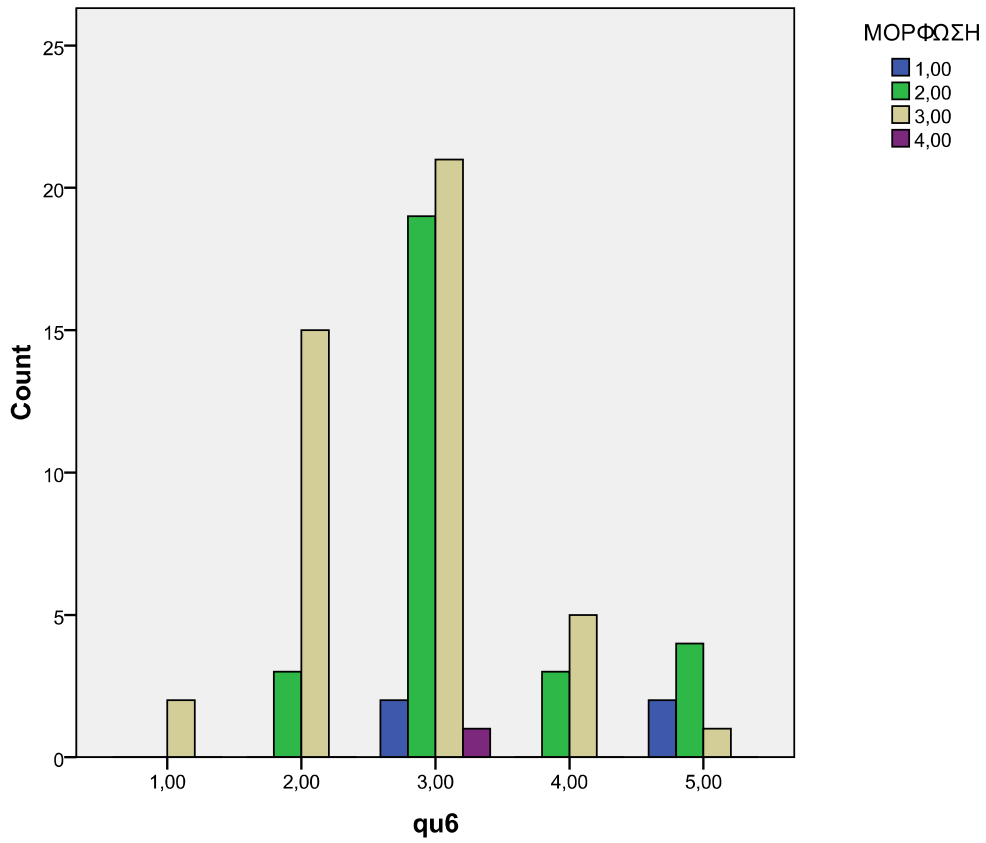
Μόρφωση	Στοιχείο 5		Βαθμός Συμφωνίας					Σύνολο
		Κλίμακα	1	2	3	4	5	
Τ.Ε	Συχνότητα		-	-	2	2	-	4
	% στο σύνολο του μορφωτικού επιπέδου		-	-	20%	50%	-	
Π.Ε	% ανά κλίμακα		-	-	6,1%	15,4%	-	5,1%
	Συχνότητα		-	7	14	6	2	29
	% στο σύνολο του μορφωτικού επιπέδου		-	24,1%	48,3%	20,7%	6,9%	100%
Κάτοχος Μεταπτυχιακού	% ανά κλίμακα		-	29,2%	42,4%	46,2%	66,7%	37,2%
	Συχνότητα		5	17	16	5	1	44
	% στο σύνολο του μορφωτικού επιπέδου		11,4%	38,6%	36,3%	11,4%	2,3%	100%
Κάτοχος Διδακτορικού	% ανά κλίμακα		100%	70,8%	48,5%	38,5%	33,3%	56,4%
	Συχνότητα		-	-	1	-	-	1
	% στο σύνολο του μορφωτικού επιπέδου		-	-	100%	-	-	100%
Σύνολο	% ανά κλίμακα		-	-	3%	-	-	1,3%
	συχνότητα		5	24	33	13	3	78
	Συνολικό % ανά κλίμακα		2,6%	23,1%	55,1%	10,2%	9%	100%
	Συνολικό %		100%	100%	100%	100%	100%	100%



Σχεδιάγραμμα 5α. Συχνότητες συμφωνίας, σχετικά με το κατά πόσο το ΣΕΥΥΠ έχει καλή εικόνα των πληροφοριών του οργανισμού, ως προς το επίπεδο μόρφωσης

Πίνακας 6. Κατανομή συμφωνίας αξιοποίησης πληροφοριών σε σχέση με το μορφωτικό τους επίπεδο

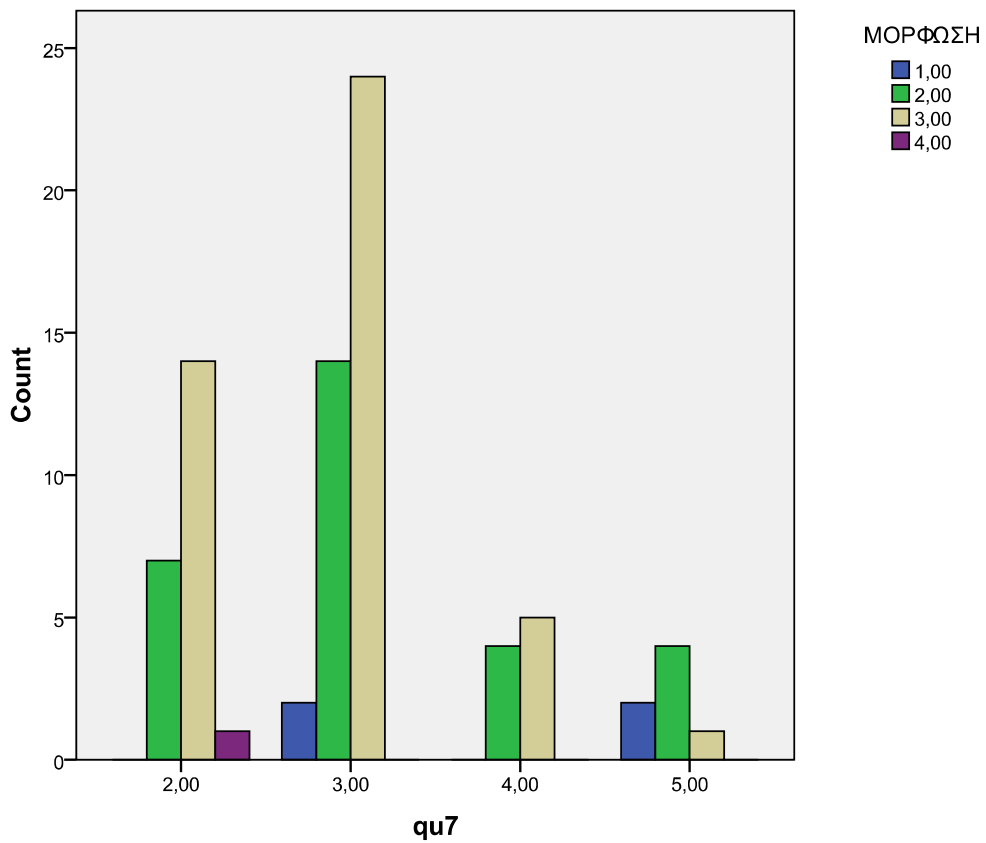
Μόρφωση	Στοιχείο 6		Βαθμός Συμφωνίας					Σύνολο
		Κλίμακα	1	2	3	4	5	
Τ.Ε	Συχνότητα		-	-	2	-	2	4
	% στο σύνολο του μορφωτικού επιπέδου		-	-	50%	-	50%	100%
Π.Ε	% ανά κλίμακα		-	-	4,7%	-	28,6%	5,1%
	Συχνότητα		-	3	19	3	4	29
	% στο σύνολο του μορφωτικού επιπέδου		-	10,3%	65,5%	10,3%	13,9%	100%
Κάτοχος Μεταπτυχιακού	% ανά κλίμακα		-	16,7%	44,2	37,5%	57,1%	37,2%
	Συχνότητα		2	15	21	5	1	44
	% στο σύνολο του μορφωτικού επιπέδου		4,5%	34,1%	47,7%	11,4%	2,3%	100%
Κάτοχος Διδακτορικού	% ανά κλίμακα		100%	83,3%	48,8%	62,5	14,3%	56,4%
	Συχνότητα		-	-	1	-	-	1
	% στο σύνολο του μορφωτικού επιπέδου		-	-	100%	-	-	100%
Σύνολο	% ανά κλίμακα		-	-	2,3%	-	-	1,3%
	συχνότητα		2	18	43	8	7	78
	Συνολικό % ανά κλίμακα		2,6%	23,1%	55,1%	10,3%	8,9%	100%
	Συνολικό %		100%	100%	100%	100%	100%	100%



Σχεδιάγραμμα 6α. Συχνότητες συμφωνίας αξιοποίησης πληροφοριών ως προς το επίπεδο μόρφωσης

Πίνακας 7. Κατανομή συμφωνίας σωστής διαδρομής της πληροφορίας στο εσωτερικό του οργανισμού σε σχέση με το μορφωτικό τους επίπεδο

Μόρφωση	Στοιχείο 7	Βαθμός Συμφωνίας					Σύνολο	
		1	2	3	4	5		
Τ.Ε	Κλίμακα Συχνότητα	-	-	2	-	2	4	
	% στο σύνολο του μορφωτικού επιπέδου	-	-	5%	-	50%	100%	
	Π.Ε	% ανά κλίμακα Συχνότητα	-	-	5%	-	28,6%	5,1%
		% στο σύνολο του μορφωτικού επιπέδου	-	7	14	4	4	29
		% ανά κλίμακα Συχνότητα	-	24,1%	48,3%	13,8%	13,8%	100%
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού	% στο σύνολο του μορφωτικού επιπέδου	-	31,8%	35%	44,4%	57,1%	37,2%
		% ανά κλίμακα Συχνότητα	-	14	24	5	1	44
		% στο σύνολο του μορφωτικού επιπέδου	-	31,8%	54,5%	11,4%	2,3%	100%
	Κάτοχος Διδακτορικού	% ανά κλίμακα Συχνότητα	-	63,7%	60%	55,6%	14,3%	56,4
		% στο σύνολο του μορφωτικού επιπέδου	-	1	-	-	-	1
		% στο σύνολο του μορφωτικού επιπέδου	-	100%	-	-	-	100%
	Σύνολο	% ανά κλίμακα συχνότητα	-	4,5%	-	-	-	1,3%
Συνολικό % ανά κλίμακα		-	22	40	9	7	78	
Συνολικό %		-	28,2%	51,3%	11,5%	9%	100%	
Συνολικό %		100%	100%	100%	100%	100%	100%	



Σχεδιάγραμμα 7α. Συχνότητες συμφωνίας σωστής διαδρομής της πληροφορίας στο εσωτερικό του οργανισμού ως προς το επίπεδο μόρφωσης