

Μυτικίδης Μιχάλης
Σύμβουλος Οργάνωσης Πληροφοριακών Συστημάτων
Διπλωματούχος του τμήματος εφαρμοσμένων
Μαθηματικών Πανεπιστημίου Αμβούργου
mmitikidis@mml.gr
www.mml.gr

Ημερομηνία: 02/02/2010

Ευέλικτη, ελεγχόμενη και οικονομική διοίκηση με την χρήση νέων τεχνολογιών.

Στην δημόσια διοίκηση σήμερα στην Ελλάδα, αφενός λόγω της προσαρμογής σε κοινοτικά πλαίσια και αφετέρου λόγω των αναγκών της σημερινής κοινωνίας, δημιουργούνται νέοι κανόνες λειτουργίας. Αυτοί οι κανόνες έχουν σαν αποτέλεσμα την ανάγκη άμεσης διαχείρισης σωρείας πληροφοριών, σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και παράλληλα την επιτάχυνση, την καλύτερη παρακολούθηση και τον καλύτερο έλεγχο των διαδικασιών της διοίκησης.

Αυτό δεν χρειάζεται να πραγματοποιηθεί αποκλειστικά με επιβάρυνση της δημόσιας διοίκησης με νέα στελέχη ή σε βάρος των υπαρχόντων, με επιπλέον φόρτο εργασίας, αλλά αντιθέτως με παραγωγικότερη και πιο άνετη εργασία. Πρακτικά αυτό μπορεί να γίνει με τυποποίηση και σωστή κατανομή εργασιών και με μία ηλεκτρονική λύση που θα μας δίνει την δυνατότητα παράλληλης εργασίας, επομένως γρήγορης διαχείρισης ενός θέματος, δυνατότητα γρήγορης ανάκτησης και διασταύρωσης πληροφοριών, ελαχιστοποίηση χρόνου ελέγχου πληροφοριών, καθώς επίσης και ασφάλειας δεδομένων που καλείται κάποιος να διαχειριστεί. Όταν μιλάμε εδώ για δεδομένα-πληροφορίες δεν νοούμε μόνο απλά στοιχεία-δεδομένα αλλά και τα ακριβή αντίγραφα των φυσικών εγγράφων που αντιστοιχούν σε αυτά τα στοιχεία. Τα εισερχόμενα φυσικά έγγραφα ψηφιοποιούνται σε κεντρικά σημεία π.χ. Γραμματεία και μετά την πρωτοκόλληση μπαίνουν σε φάκελο του αρχείου. Η όλη διαχείριση-εξέταση γίνεται με το ακριβές αντίγραφο του φυσικού εγγράφου ήτοι την ηλεκτρονική εικόνα αυτού. Η όλη διακίνηση-διαχείριση του εγγράφου (ηλεκτρονικής εικόνας και στοιχείων αυτής) πρέπει να γίνεται με ασφάλεια και χωρίς καμία απώλεια. Αυτό είναι εφικτό μόνο με κατάλληλες και πιστοποιημένες λύσεις που αναφέρονται σαν λύσεις **ηλεκτρονικής διαχείρισης και αρχειοθέτησης εγγράφων**.

Πόσες φορές ακούσαμε για χρονοβόρες διαδικασίες σχετικά με εύρεση εγγράφων, απώλεια εγγράφων από έναν φάκελο, αδυναμία ελέγχου μίας υπόθεσης ή λάθη υπηρεσιών από μη σωστή εγγραφή στοιχείων που αφορούν μία υπόθεση; Πόσες φορές δεν έχουμε αντικρύσει γραφεία γεμάτα με έγγραφα χαμένα εδώ και εκεί; Πόσες φορές έχουμε ακούσει για παραποιήσεις εγγράφων και αδυναμία εύρεσης των υπευθύνων;

Με λίγα λόγια υπάρχει η ανάγκη μίας λύσης που να μπορεί να διαχειριστεί απλά και γρήγορα τις γραφειοκρατικές ανάγκες της σύγχρονης διοίκησης. Στην πράξη είναι αποδεδειγμένο ότι και με βελτιστοποίηση των διαδικασιών ενός οργανισμού δεν εκλείπει η γραφειοκρατία. Είναι δε μεγάλο λάθος να θέλουμε να μειώσουμε την γραφειοκρατία μόνο με μείωση διαδικασιών που έχει σαν αποτέλεσμα τον μειωμένο έλεγχο. Σωστότερο είναι, καλύτερος και ταχύτερος έλεγχος που επιτυγχάνεται με την

βοήθεια ενός κατάλληλου ηλεκτρονικού συστήματος και παράλληλη βελτιστοποίηση των διαδικασιών του Οργανισμού.

Παρατηρώντας την δημόσια διοίκηση ενός από τα πιο οργανωμένα κράτη στην Ευρώπη την Γερμανία, βλέπουμε ότι υπάρχει και εκεί πληθώρα γραφειοκρατικών διαδικασιών και ελέγχων χωρίς όμως να αποβαίνει αυτή η γραφειοκρατία εις βάρος του Πολίτη. Ο Πολίτης εξυπηρετείται άμεσα.

Αναζητώντας τα βασικά συστατικά της υποδομής του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα στην Γερμανία, διαπιστώνουμε ότι ένα από αυτά αποτελεί η χρήση των ηλεκτρονικών συστημάτων διαχείρισης και αρχειοθέτησης εγγράφων (Document Management System) και αυτό εδώ και 20 χρόνια περίπου.

Την άμεση ωφελιμότητα μπορούμε απλά να την καταλάβουμε από το αποτέλεσμα έρευνας της Garner Group, όπου αναφέρεται ότι κάθε υπάλληλος το 60% περίπου του χρόνου της εργασίας του αναζητεί και διαχειρίζεται πληροφορίες. Από αυτό το 50% με 80% περίπου έχει να κάνει με αναζητήσεις εγγράφων. Επίσης έχοντας μία τέτοια υποδομή μπορούν να στηθούν πολύ πιο γρήγορα, απλά και με μικρό κόστος άλλα ηλεκτρονικά συστήματα διαχείρισης πληροφορίας όπως ηλεκτρονικά συστήματα ροής εργασιών (Workflow), λύσεις ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου κ.α..

Συνοπτικά το αποτέλεσμα σωστής τοποθέτησης τέτοιων συστημάτων είναι η αποκεντροποιημένη και παράλληλη εργασία με ταυτόχρονη κεντρική και πλήρη ασφάλεια αρχειοθέτηση εγγράφων (φυσικών και ηλεκτρονικών).

Πολλοί υπάλληλοι θα μπορούν να δουλεύουν παράλληλα τον ίδιο φάκελο χωρίς να χρειάζεται να ανατρέχουν και να αναζητούν τα φυσικά έγγραφα. Αυτό έχει άμεση επίδραση στην εξυπηρέτηση και προστασία του πολίτη. Οι υλοποίηση τέτοιων λύσεων θα πρέπει να πραγματοποιείται αποκλειστικά με έγκυρα και εξειδικευμένα προγράμματα ηλεκτρονικής διαχείρισης και αρχειοθέτησης εγγράφων και όχι με εφαρμογές πάνω σε μία βάση δεδομένων όπου θα υπάρχει ενδεχομένως και μία σύνδεση με την ηλεκτρονική εικόνα ενός εγγράφου, κάτι που γίνεται συχνά στην Ελλάδα. Οι εφαρμογές αυτές πρέπει να αποφεύγονται για σοβαρούς τεχνικούς και διαχειριστικούς λόγους που δεν είναι της παρούσης να αναφερθούν.

Πρέπει να γνωρίζουμε ότι το σύστημα που θα επιλέξουμε προορίζεται να είναι κεντρικό σύστημα για όλα τα τμήματα του οργανισμού. Η μη ύπαρξη κεντρικού συστήματος έχει σαν αποτέλεσμα μεγάλο λειτουργικό και διαχειριστικό κόστος και μη σωστή εκμετάλλευση των πληροφοριών. Στην Ελλάδα δεν γνωρίζω να υπάρχει οργανισμός του δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα με **ένα κεντρικό σύστημα.**

Η Ανάλυση πρέπει να ανατεθεί, εφόσον πρόκειται για εξειδικευμένη εργασία, σε εταιρείες με γνώση του αντικειμένου και ακόμα καλύτερα σε εταιρείες που έχουν πείρα και δυνατότητα οι ίδιες και υλοποίησης τέτοιων έργων και όχι γενικά σε εταιρείες συμβούλων. Πρέπει να οριοθετηθούν τα αυτόνομα τμήματα εσωτερικά του οργανισμού, όπου θα μπορεί αργότερα να γίνει τμηματικά επιμέρους ανάλυση και υλοποίηση έργου (αυτόνομα υποέργα) Για την επιμέρους ανάλυση, για βέλτητα αποτελέσματα, πρέπει να προτιμηθεί η Εταιρεία που θα πρέπει να υλοποιήσει και το αντίστοιχο έργο.

Το μεγαλύτερο λειτουργικό κόστος ενός συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης και αρχειοθέτησης εγγράφων είναι η τροφοδοσία του με πληροφορίες. όλη δηλαδή η εργασία κατά την οποία ψηφιοποιείται, χαρακτηρίζεται, ελέγχεται και εισάγεται ένα έγγραφο σε έναν ηλεκτρονικό φάκελο. Για αυτόν τον λόγο και για τον λόγο ποιότητας της τροφοδοσίας του συστήματος ενδείκνυνται δημιουργία κεντρικών κόμβων τροφοδοσίας, τμήματα δηλαδή που θα ασχολούνται με την ψηφιοποίηση και χαρακτηρισμό των προς ηλεκτρονική αρχειοθέτηση εγγράφων.

Πρέπει να γνωρίζουμε ότι με την υλοποίηση ενός τέτοιου έργου δεν υλοποιούμε καταρχήν ηλεκτρονικές ροές εργασίας, αλλά όλη την υποδομή πάνω στην οποία θα μπορούν να στηθούν εύκολα, γρήγορα, ανεξάρτητα και να τροφοδοτούνται ηλεκτρονικές ροές διαδικασιών (Workflow) καθώς και άλλες ηλεκτρονικές λύσεις (ηλεκτρονικό πρωτόκολλο κ.α.). Επίσης έχοντας τέτοια υποδομή μπορούμε εύκολα να προσαρμοστούμε σε αναγκαστικές αλλαγές π.χ. με την αλλαγή ενός νόμου. Θα έχουμε δηλαδή δημιουργήσει μία ευέλικτη και οικονομική διοίκηση, όπου θα έχουμε καταφέρει να εργάζεται ο υπάλληλος πιο άνετα πιο ξεκούραστα πιο παραγωγικά και παράλληλα να εξυπηρετείται ο πολίτης καλύτερα.

Μυτικίδης Μιχάλης