



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ



**ΤΕΙ
ΠΕΙΡΑΙΑ**

ΛΟΥΛΑ ΑΡΓΥΡΩ

**Η ΧΡΗΣΗ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ
ΩΣ ΠΑΡΑΓΩΝΤΑΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ**

Διπλωματική Εργασία για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης

Πειραιάς, 2010



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ



**ΤΕΙ
ΠΕΙΡΑΙΑ**

ΛΟΥΛΑ ΑΡΓΥΡΩ

**Η ΧΡΗΣΗ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ
ΩΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ**

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια :

Αν. Καθηγήτρια Παν. Πειραιώς κα Χατζηδήμα Σταματίνα

Μελέτη για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης

Πειραιάς, 2010



**UNIVERSITY
OF PIRAEUS**

HEALTH MANAGEMENT



**TEI
OF PIRAEUS**

LOULA ARGYRO

**THE USE OF MODERN
INFORMATION TECHNOLOGY SYSTEMS AS
AN EFFICIENCY FACTOR OF THE HOSPITALS' STAFF**

Supervisor :

S. Hadjidema

Associate Professor, University of Piraeus

Graduate Thesis Submitted for the Degree

“Master in Health Management”

University of Piraeus – TEI of Piraeus, Greece

Piraeus, 2010

Ευχαριστώ θερμά,

*όλους αυτούς που αφιέρωσαν τον χρόνο τους
για να καταγραφούν τα αποτελέσματα της έρευνας,*

τους δικούς μου

για την κατανόησή τους στην προσπάθειά μου

και τέλος, την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου

για την σημαντική βοήθεια και στήριξή της.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη.....	1
---------------	---

ΜΕΡΟΣ Ι ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ.....	3
1.1. Ερευνητικές Ερωτήσεις.....	3
1.1.1. Πληροφοριακά Συστήματα Νοσοκομείων.....	3
1.1.1.α Γενικά.....	3
1.1.1.β Εταιρία Computer Control System - CCS.....	4
1.1.1.γ Ποσοτικοί δείκτες Πληροφοριακών συστημάτων υγείας.....	5
1.1.2. Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού.....	7
1.1.2.α Ορισμός.....	7
1.1.2.β Αξιολόγηση Απόδοσης.....	8
1.1.2.γ Αξιολόγηση Έργων.....	10
1.1.2.δ Βελτίωση των Μεθόδων Εργασίας.....	12
1.1.2.ε Επαγγελματική Ικανοποίηση.....	13
1.1.2.στ Δείκτες Αποδοτικότητας Ανθρώπινου Δυναμικού.....	15
1.1.3. Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού.....	17
1.1.3.α Ορισμός.....	17
1.1.3.β Στόχοι.....	18

ΜΕΡΟΣ ΙΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

2.1 Περιγραφή της Έρευνας.....	21
2.2 Περιγραφή των Μεταβλητών.....	21

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ.....

23

3.1. Οριοθέτηση Δείγματος – Κριτήρια Επιλογής Δείγματος.....	23
3.2. Μέθοδος Δειγματοληψίας.....	23

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο ΣΥΛΛΟΓΗ – ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	25
4.1. Μέθοδος Συλλογής Δεδομένων.....	25
4.2. Συλλογή Δεδομένων.....	25
4.3. Έλεγχος Ορθότητας – Έλεγχος Πληρότητας.....	26
4.4. Στατιστική Επεξεργασία Δεδομένων.....	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	28
5.1. Α' ΕΝΟΤΗΤΑ – Γενικές Πληροφορίες.....	28
5.2. Β' ΕΝΟΤΗΤΑ – Προσαρμοστικότητα Προσωπικού στη νέα θέση.....	29
5.3. Γ' ΕΝΟΤΗΤΑ – Ικανοποίηση σε σχέση με το προηγούμενο Πληροφοριακό Σύστημα.....	31
5.4. Δ' ΕΝΟΤΗΤΑ – Ικανοποίηση σε σχέση με το υπάρχον Πληροφοριακό Σύστημα.....	36
5.5. Συσχετίσεις.....	41
5.5.1. Συσχέτιση Α – Με βάση την Ηλικία.....	41
5.5.2. Συσχέτιση Β – Με βάση τα Έτη Εργασίας.....	57
5.5.3. Συσχέτιση Γ – Ισχύον & Προηγούμενο Πρόγραμμα.....	73
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6ο ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	77
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7ο ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	79
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	81
Το Ερωτηματολόγιο της Έρευνας.....	81
Πηγές και Βιβλιογραφία	84

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΣΧΗΜΑΤΩΝ - ΠΙΝΑΚΩΝ

Σχήμα 1 . Ο δείκτης ικανοποίησης των εργαζομένων κινητήρια δύναμη της αποδοτικότητας.....	16
Πίνακας 1. ΗΛΙΚΙΑ.....	28
Πίνακας 2. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	28
Πίνακας 3. ΓΝΩΣΕΙΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ.....	29
Πίνακας 4. ΠΑΡΟΥΣΑ ΘΕΣΗ.....	29
Πίνακας 5. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗ.....	29
Πίνακας 6. ΠΩΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΗΚΑΤΕ ΣΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ.....	30
Πίνακας 7. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΣΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ.....	30
Πίνακας 8. ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ.....	31
Πίνακας 9. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ - ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΣΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ.....	32
Πίνακας 10. ΟΡΓΑΝΩΝΕ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	32
Πίνακας 11. ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ.....	33
Πίνακας 12. ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΗ Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ.....	33
Πίνακας 13. ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ.....	34
Πίνακας 14. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΗΤΑΝ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.....	34
Πίνακας 15. ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ.....	35
Πίνακας 16. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ – ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ.....	36
Πίνακας 17. ΒΟΗΘΗΣΑΝ ΩΣΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΕΙΤΕ ΕΥΚΟΛΟΤΕΡΑ.....	36
Πίνακας 18. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ.....	36
Πίνακας 19. ΟΡΓΑΝΩΝΕΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	37
Πίνακας 20. ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ.....	37
Πίνακας 21. ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ.....	38
Πίνακας 22. ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ.....	38
Πίνακας 23. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΝΑΙ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.....	38
Πίνακας 24. ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ.....	39
Πίνακας 25. Η ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΑΣ ΑΥΞΗΘΗΚΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ.....	39
Πίνακας 26. Η ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΝΕΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.....	40
Πίνακας 27. ΗΛΙΚΙΑ - ΟΡΓΑΝΩΝΕ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ + Διάγραμμα 1.....	41
Πίνακας 28. ΗΛΙΚΙΑ - ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ + Διάγραμμα 2.....	42
Πίνακας 29. ΗΛΙΚΙΑ - ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ + Διάγραμμα 3.....	43
Πίνακας 30. ΗΛΙΚΙΑ - ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΑΝ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ + Διάγραμμα 4.....	44
Πίνακας 31. ΗΛΙΚΙΑ - ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΗΤΑΝ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ + Διάγραμμα 5.....	45
Πίνακας 32. ΗΛΙΚΙΑ - ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ + Διάγραμμα 6.....	46

Πίνακας 33. ΗΛΙΚΙΑ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ, ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ + Διάγραμμα 7.....	47
Πίνακας 34. ΗΛΙΚΙΑ - ΒΟΗΘΗΣΑΝ ΩΣΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΕΙΤΕ ΕΥΚΟΛΟΤΕΡΑ + Διάγραμμα 8	48
Πίνακας 35. ΗΛΙΚΙΑ - ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ + Διάγραμμα 9.....	49
Πίνακας 36. ΗΛΙΚΙΑ - ΟΡΓΑΝΩΝΕΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ + Διάγραμμα 10.....	50
Πίνακας 37. ΗΛΙΚΙΑ - ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ + Διάγραμμα 11.....	51
Πίνακας 38. ΗΛΙΚΙΑ - ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ + Διάγραμμα 12.....	52
Πίνακας 39. ΗΛΙΚΙΑ - ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ + Διάγραμμα 13.....	53
Πίνακας 40. ΗΛΙΚΙΑ - ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΝΑΙ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ + Διάγραμμα 14.....	54
Πίνακας 41. ΗΛΙΚΙΑ - ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ + Διάγραμμα 15.....	55
Πίνακας 42. ΗΛΙΚΙΑ - Η ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΑΣ ΑΥΞΗΘΗΚΕ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ + Διάγραμμα 16.....	56
Πίνακας 43. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΟΡΓΑΝΩΝΕ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ + Διάγραμμα 17.....	57
Πίνακας 44. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ + Διάγραμμα 18.....	58
Πίνακας 45. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ + Διάγραμμα 19.....	59
Πίνακας 46. ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ + Διάγραμμα 20.....	60
Πίνακας 47. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΗΤΑΝ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ + Διάγραμμα 21.....	61
Πίνακας 48. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ + Διάγραμμα 22.....	62
Πίνακας 49. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ-ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ + Διάγραμμα 23.....	63
Πίνακας 50. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΒΟΗΘΗΣΑΝ ΩΣΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΕΙΤΕ ΕΥΚΟΛΟΤΕΡΑ + Διάγραμμα 24.....	64
Πίνακας 51. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ + Διάγραμμα 25.....	65
Πίνακας 52. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΟΡΓΑΝΩΝΕΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ + Διάγραμμα 26.....	66
Πίνακας 53. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ + Διάγραμμα 27.....	67
Πίνακας 54. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ + Διάγραμμα 28.....	68
Πίνακας 55. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ + Διάγραμμα 29.....	69
Πίνακας 56. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΝΑΙ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ + Διάγραμμα 30.....	70
Πίνακας 57. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ + Διάγραμμα 31.....	71
Πίνακας 58. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-Η ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΑΣ ΑΥΞΗΘΗΚΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ + Διάγραμμα 32.....	72
Πίνακας 59. ΟΡΓΑΝΩΝΕ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ - ΟΡΓΑΝΩΝΕΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	73
Πίνακας 60. ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ - ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ.....	73

Πίνακας 61. ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ - ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ.....	74
Πίνακας 62. ΤΟ ΣΥΣΧΟΝΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ - ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΙΝΑΙ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ.....	74
Πίνακας 63. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΗΤΑΝ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ - ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΝΑΙ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.....	75
Πίνακας 64. ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ - ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ.....	75

ΣΥΝΤΟΜΕΥΣΕΙΣ

Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείου	Π.Σ.Ν.
Computer Control System	CCS
Διοίκηση της Απόδοσης	Δ.Α.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το ανθρώπινο δυναμικό ή αλλιώς οι άνθρωποι πόροι αποτελούν σήμερα το πολυτιμότερο κεφάλαιο μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Και αυτό γιατί κάτω από τις σημερινές συνθήκες έντονου ανταγωνισμού, ο παράγοντας που βοηθάει μια επιχείρηση να ξεχωρίσει είναι οι άνθρωποί της. Τα προσόντα και η διάθεση των εργαζομένων, ο ενθουσιασμός τους, η ικανότητα που αντλούν από την εργασία τους, το αίσθημα της δίκαιης μεταχείρισής τους και η συμμετοχή τους στους κοινούς στόχους, όλα αυτά διαμορφώνουν και επηρεάζουν την ικανοποίηση και την αποδοτικότητα των εργαζομένων, την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα της επιχείρησης, την φήμη και την εικόνα που προβάλλει η επιχείρηση-οργανισμός και τέλος την επιβίωσή της.

Στο σύγχρονο επιχειρησιακό κόσμο, ζούμε μια εποχή ραγδαίων τεχνολογικών, οικονομικών και κοινωνικών εξελίξεων, από τις οποίες συνεπάγονται και ραγδαίες μεταβολές στους τρόπους εργασίας. Συνέπειες των εξελίξεων αυτών είναι η ανάπτυξη της πληροφορικής με την ταυτόχρονη ανάπτυξη της τεχνολογίας των δικτύων και τα συστήματα επικοινωνίας.

Ο συνδυασμός μεταξύ των παραπάνω περιουσιακών στοιχείων, άυλα και υλικά, μπορεί να φέρει εις πέρας την πραγματοποίηση και την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης – οργανισμού. Προσαρμόζοντας κάθε φορά το προσωπικό στις νέες εξελίξεις, μέσω της εκπαίδευσης, η επιχείρηση-οργανισμός επιδιώκει την μέγιστη αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητα.

Η χρήση όμως των νέων πληροφοριακών συστημάτων, τι ανταπόκριση έχει από τους εργαζομένους; Θεωρείται ωφέλιμη και χρήσιμη; Οι εργαζόμενοι νιώθουν ικανοποιημένοι και αποδοτικότεροι;

Οι απαντήσεις σε όλα τα παραπάνω ερωτήματα είναι το ζητούμενο της παρούσας εργασίας.

Αρχικά, δίνεται μια θεωρητική προσέγγιση του θέματος μέσα από τις έννοιες των Πληροφοριακών Συστημάτων, της Αξιολόγησης και της Εκπαίδευσης Ανθρώπινου Δυναμικού, της Επαγγελματικής Ικανοποίησης και έπειτα, στο δεύτερο μέρος, ακολουθεί αναλυτικά η έρευνα, η οποία είναι βασισμένη στην γνώμη και την άποψη εργαζομένων σε Νοσοκομείο, στο οποίο προ έτους είχε πραγματοποιηθεί αλλαγή του Συστήματος Μηχανογράφησης από την εταιρεία Computer Control System – CCS.

***THE USE OF MODERN INFORMATION TECHNOLOGY SYSTEMS AS
AN EFFICIENCY FACTOR OF THE HOSPITALS' STAFF***

LOULA ARGYRO

ABSTRACT

Nowadays, the human resource is the most precious capital in a company or a corporation, which operates in a highly competitive environment. The skills and the attitudes of employees, their motivation, their abilities obtained from their work, their feeling of receiving fair treatment and their participation in achieving common goals configure and affect their job satisfaction and their efficiency, as well as the effectiveness and the productivity of the company/corporation, its fame and prestige and finally its survival.

In the modern business world, advancements in technology, economy and society, lead to changes in the way that companies operate. The consequence of these advancements is the development of information technology, which coincidentally develops the net technology and the systems of communication.

The appropriate combination between the immaterial and material company's assets helps the company to achieve its goals. The company/corporation accommodates its staff in the new advancements, thus aiming to achieve maximum level of effectiveness and productivity.

However, the question is what do the employees think about the use of new information technology systems. Is this use beneficial and useful? Does the staff become satisfied and more efficient?

The present research work attempts to answer all these questions.

Firstly, we present a theoretical approach on the issues of Information Technology Systems, Efficiency Rating, In-Tray Exercise and Occupational Satisfaction. In the second part we carry out a desk research, which is based on the opinion of a hospital's staff, where the previous information technology system was changed a year ago by the CCS (Computer Control System) company.

ΜΕΡΟΣ Ι ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

1.1. Ερευνητικές Ερωτήσεις

1.1.1. Πληροφοριακά Συστήματα Νοσοκομείων

1.1.1.α Γενικά

Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείου (ΠΣΝ) είναι το υπολογιστικό σύστημα, το οποίο φροντίζει για την συνύπαρξη και την επικοινωνία της εξωτερικής και της εσωτερικής ροής των πληροφοριών σε ένα νοσοκομείο, καθώς και τον κοινό τρόπο (περιβάλλον) λειτουργίας στις εφαρμογές (λογισμικό) που λειτουργεί μέσα στο νοσοκομείο.

Οι περιοχές που συμπεριλαμβάνει ένα ΠΣΝ κατηγοριοποιούνται ως εξής:

- Ιατρικά Πληροφοριακά Συστήματα
- Διαχειριστικά Συστήματα Ασθενών
- Διοικητικο-οικονομικά Συστήματα

Ο τελικός στόχος ενός ΠΣΝ είναι, χρησιμοποιώντας Η/Υ και επικοινωνιακό εξοπλισμό, να συλλέξει, αποθηκεύσει, επεξεργαστεί, ανακτήσει πληροφορίες σχετικά με την περίθαλψη των ασθενών και όλες τις διοικητικές λειτουργίες, για να ικανοποιήσει τελικά τις λειτουργικές ανάγκες όλων των εξουσιοδοτημένων χρηστών.

Ολοκληρωμένο ΠΣΝ είναι το περιβάλλον στο οποίο τηρούνται όλες οι πληροφορίες που σχετίζονται με τον ασθενή (εξετάσεις που απαιτούνται, αποτελέσματα εξετάσεων κ.λπ) και οι οποίες διοχετεύονται αυτόματα (σαν δεδομένα) σε άλλες λειτουργίες-επεξεργασίες (π.χ. Πληρωμή νοσηλίων).

Σε ένα περιβάλλον οι εφαρμογές θα πρέπει να σχεδιάζονται με ένα ολοκληρωμένο τρόπο. Δηλαδή:

- Τα δεδομένα θα εισάγονται μια φορά και θα διατίθενται οποτεδήποτε ζητούνται από τους εξουσιοδοτημένους χρήστες μέσω των επιμέρους εφαρμογών.

- Τα δεδομένα θα είναι διαθέσιμα από όλους τους σταθμούς εργασίας του νοσοκομείου.
- Δεν υπάρχουν μεμονωμένες εφαρμογές για την κάλυψη συγκεκριμένων αναγκών χωρίς διασύνδεση μεταξύ τους.
- Το περιβάλλον διεπαφής του χρήστη είναι παρόμοιο σε όλες τις εφαρμογές.
- Δεν υπάρχουν διπλά αντίγραφα εφαρμογών που εξυπηρετούν τον ίδιο σκοπό.
- Όλες οι εφαρμογές έχουν κοινή μεθοδολογία ανάπτυξης και τεκμηρίωσης.

1.1.1.β Εταιρία Computer Control System - CCS

Στην παρούσα εργασία, οι ερωτώμενοι καλούνται να απαντήσουν για πρόγραμμα το οποίο είναι εφαρμογή της εταιρίας Computer Control System (CCS).

Οι εφαρμογές της CCS καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα των ιατρικών ειδικοτήτων. Η CCS έχει να επιδείξει συστήματα απλά ή σύνθετα για την κάλυψη των αναγκών των ιατρικών εργαστηρίων, όλων των μεγεθών και περιεχομένου, από το μικρό ιδιωτικό μικροβιολογικό εργαστήριο έως την πλήρη αυτοματοποίηση όλων των εργαστηρίων του νοσοκομείου. Βασικό στοιχείο των εφαρμογών αυτών είναι η κάλυψη όλων των σταδίων της διαδικασίας των εργαστηρίων από την παραλαβή δειγμάτων έως την τελική παράδοση των αποτελεσμάτων.

Η εταιρία έχει ενσωματώσει στο εργαστηριακό πληροφοριακό σύστημά της μια σειρά από εξειδικευμένες και τεχνολογικά προηγμένες δυνατότητες, όπως :

- α. Χρήση πολλαπλών συστημάτων γραμμωτού κώδικα (bar code) για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών και την αυτόματη αναγνώριση των δειγμάτων του ασθενή σε όλα τα σημεία της διαδικασίας.
- β. Ενσωματωμένο έμπειρο σύστημα, που επιτρέπει την αυτόματη παραγωγή πορισμάτων βάσει των υφισταμένων μετρήσεων, όπως και την αυτοματοποιημένη ενεργοποίηση των κατάλληλων διαδικασιών.
- γ. Αναγνώριση φωνής που επιτρέπει την χρήση υπολογιστή με προφορικές εντολές.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ :

MEDILAB – Ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα εργαστηρίων

Το σύγχρονο και καταξιωμένο λογισμικό διαχείρισης Ιατρικών Διαγνωστικών Εργαστηρίων. Απευθύνεται μέσω των διαφορετικών του εκδόσεων από το ιδιωτικό

διαγνωστικό εργαστήριο έως την πλήρη αυτοματοποίηση ολόκληρου του εργαστηριακού τομέα νοσοκομείων. Η έρευνα που ακολουθεί βασίζεται πάνω στη γνώμη των εργαζομένων για το ισχύον πληροφοριακό σύστημα.

ORGANCOM – Λογισμικό επικοινωνίας με διαγνωστικά όργανα

Λογισμικό επικοινωνιών και ελέγχου διαγνωστικών οργάνων. Υποστηρίζει μονόδρομες και αμφίδρομες επικοινωνίες, καθώς και συστήματα αυτοματοποίησης γραμμωτού κώδικα. Ολοκληρώνει περισσότερα από 100 διαγνωστικά συστήματα όλων των τύπων.

EXPERTLAB – Έμπειρο σύστημα

Έμπειρο σύστημα, που επιτρέπει την αυτόματη παραγωγή πορισμάτων βάσει των υφισταμένων μετρήσεων, καθώς και αυτοματοποιημένη ενεργοποίηση των κατάλληλων διαδικασιών βάσει παραμετρικών προσδιορισμών.

MIDDLEWARE – Λογισμικό Διασύνδεσης με Νοσοκομειακά Συστήματα

Λογισμικό που επιτρέπει την διασύνδεση, Διοικητικο-οικονομικών ή και Ιατρικών πληροφοριακών συστημάτων νοσοκομείων με το εργαστηριακό σύστημα.

MEDIFILE – Ιατρικός Φάκελος Ασθενών

Λογισμικό διαχείρισης Ιατρικού Φακέλου Ασθενών.

BAR CODES – Εφαρμογή διαχείρισης γραμμωτού κώδικα

Εφαρμογή διαχείρισης γραμμωτού κώδικα, που χρησιμοποιείται τόσο για την ταυτοποίηση των δειγμάτων, όσο και για λειτουργική διευκόλυνση εισαγωγής στοιχείων.

SUPERMIC – Διαχείριση Μικροβιολογικού Εργαστηρίου

Το παλαιότερο προϊόν της εταιρίας, για την διαχείριση των ιδιωτικών Μικροβιολογικών εργαστηρίων.

BIOCOM – Διασύνδεση βιοχημικών αναλυτών.

Λογισμικό διαχείρισης των αποτελεσμάτων εξετάσεων, που συλλέγονται απευθείας από ένα ή και δύο βιοχημικούς αναλυτές ταυτοχρόνως. Προσφέρει απλή διαχείριση, αρχειοθέτηση και εκτύπωση των εξετάσεων των συνδεδεμένων αναλυτών.

1.1.1.γ Ποσοτικοί δείκτες Πληροφοριακών συστημάτων υγείας

Στο σύστημα υγείας η αξιολόγηση γίνεται με βάση τις έννοιες της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας, της ισότητας και της ποιότητας.

Η έννοια της αποτελεσματικότητας προσδιορίζει το αν καλύπτεται η υγειονομική ανάγκη του πληθυσμού. Οι υπόλοιπες έννοιες προσδιορίζουν με ποιους όρους καλύπτεται η υγειονομική ανάγκη. Το μέσο με το οποίο γίνεται η αξιολόγηση αυτή είναι οι διάφοροι δείκτες. Το 1936 ο Stouman και ο Falk¹ δημοσίευσαν μια μελέτη με τίτλο “Δείκτες Υγείας” ύστερα από συνεργασία με την Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας. Η ταξινόμηση στην οποία είχαν καταλήξει είναι:

1. Δείκτες ζωής και υγείας (θνησιμότητα και νοσηρότητα)
2. Δείκτες περιβάλλοντος (κατοικία, διατροφή)
3. Δείκτες διοικητικών δραστηριοτήτων (νοσοκομειακός εξοπλισμός και ασφάλιση).

Οι διαφορετικοί δείκτες στις υπηρεσίες υγείας, οι οποίοι μπορούν να ενσωματωθούν στα Πληροφοριακά Συστήματα Υγείας είναι :

- Δείκτες Προγραμματισμού
- Δείκτες Αξιολόγησης, Αποτελεσματικότητας και Αποδοτικότητας.

Οι **Δείκτες Προγραμματισμού** διακρίνονται σε :

➤ Δημογραφικούς Δείκτες

Οι δημογραφικοί δείκτες παρέχουν την δυνατότητα επιστημονικής μελέτης και ταξινόμησης του πληθυσμού. Οι δείκτες αυτοί στο μακρο-επίπεδο (επίπεδο υγείας στο σύνολο ενός πληθυσμού) του συστήματος υγείας πρέπει να είναι πλήρεις, διαφορετικά δεν είναι δυνατόν να προσδιοριστεί η υγειονομική ανάγκη του πληθυσμού. Οι δημογραφικοί δείκτες περιλαμβάνουν το φύλο, την ηλικία, την οικονομική κατάσταση, την σύνθεση του νοικοκυριού κ.ά. Οι δημογραφικοί δείκτες μπορεί, επίσης, να περιλαμβάνουν κοινωνικο-οικονομικά χαρακτηριστικά (ρυθμός ανάπτυξης του πληθυσμού, κατανομή εισοδήματος, επίπεδο αναλφαβητισμού, επάρκεια κατοικίας), τα οποία όμως πρέπει να είναι διαθέσιμα για την άσκηση πολιτικής της υγείας.

➤ Δείκτες Υποδομής Υπηρεσιών Υγείας

Στο σύστημα υγείας οι πόροι περιλαμβάνουν το ανθρώπινο δυναμικό, τα αναλώσιμα, τον βασικό εξοπλισμό και τις υποστηρικτικές λειτουργίες. Οι υπηρεσίες φροντίδας υγείας θεωρούνται ενδιάμεσα αγαθά, τα οποία καταναλώνουν βασικούς πόρους που με την σειρά τους καταναλώνονται στην παραγωγή της πρόληψης και της θεραπείας. Οι δείκτες υποδομής περιλαμβάνουν τους δείκτες υλικών πόρων (αναλογία κατοίκων ανά νοσοκομειακή κλίνη), τους δείκτες ανθρώπινων πόρων (αναλογία

¹ Stouman K. and Falk I. S. (1936), Health Indices : A study of objective indices of health and relation to environment and sanitation, in League of Nations, Quarterly Bulletin of the Health Organization.

κατοίκων ανά ιατρό) και τους δείκτες οικονομικών πόρων (δαπάνες υγείας ως ποσοστό του Α.Ε.Π.).

➤ Δείκτες Χρήσης Υπηρεσιών Υγείας

Οι δείκτες χρήσης υπηρεσιών υγείας περιλαμβάνουν τους δείκτες χρησιμοποίησης και τους δείκτες μέτρησης του παραγόμενου προϊόντος.

Στο σύστημα φροντίδας υγείας ο γιατρός παίρνει τις αποφάσεις, οι οποίες καθορίζουν τον αριθμό των ενδιάμεσων υπηρεσιών που θα καταναλωθούν. Το γεγονός αυτό δημιουργεί μεγάλη δυσκολία στην προσπάθεια για δημιουργία σταθερών κριτηρίων διοίκησης και αξιολόγησης.

Τόσο οι δείκτες υποδομής, όσο και οι δείκτες χρήσης υπηρεσιών υγείας δεν προσφέρουν από μόνοι τους κάποια πληροφορία για την αποτελεσματικότητα του συστήματος φροντίδας υγείας. Περισσότερες υποδομές και μεγαλύτερη χρήση των υπηρεσιών δε σημαίνει απαραίτητα μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα. Οι δείκτες αυτοί προσφέρουν πληροφορίες για την αποδοτικότητα των πόρων, όμως πρέπει να συνδυαστούν με άλλους δείκτες για να διεξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα.

Οι **Δείκτες Αξιολόγησης** σχετίζονται άμεσα με τους δείκτες προγραμματισμού. Οι δείκτες προγραμματισμού προσφέρουν στοιχεία μέσα από τα οποία η διοίκηση κρίνει ότι πρέπει να επέμβει, θέτοντας στόχους. Με το πέρασμα της χρονικής διάρκειας που έχει οριστεί, εξετάζεται κατά πόσο ο προκαθορισμένος στόχος έχει επιτευχθεί.

Οι **Δείκτες Αποτελεσματικότητας και Αποδοτικότητας** προσφέρουν την δυνατότητα για άμεσες συγκρίσεις ανάμεσα σε περιοχές και μονάδες, όσον αφορά τα κριτήρια αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας. Αν τους δούμε συγκριτικά με τους δείκτες προγραμματισμού και αξιολόγησης, οι δείκτες αυτοί μπορούν να προσφέρουν χρήσιμες πληροφορίες. Από την οπτική της δόμησης ενός πληροφοριακού συστήματος, οι δείκτες αξιολόγησης και αποτελεσματικότητας παρουσιάζουν μικρό ενδιαφέρον.

1.1.2. Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού

1.1.2.α Ορισμός

Αξιολόγηση εργαζομένου είναι η διαδικασία αξιολόγησης – εκτίμησης του εργαζομένου, με σκοπό να οριστεί ο βαθμός στον οποίο αυτός φέρει εις πέρας τη δουλειά

του αποδοτικά. Ορισμένες επιχειρήσεις, αντί για την αξιολόγηση εργαζομένου, χρησιμοποιούν εναλλακτικά τους όρους “Εκτίμηση Εργαζομένου”, “Αξιολόγηση Απόδοσης”, “Εκτίμηση Απόδοσης” ή και “Ετήσια Ανασκόπηση”.

Η αξιολόγηση εργαζομένου είναι βασικό και απαραίτητο εργαλείο ενός γενικότερου συστήματος που ονομάζεται Διοίκηση Απόδοσης. Όπως θα δούμε παρακάτω, παρόλο που η αξιολόγηση είναι βασικό στοιχείο της Διοίκησης Απόδοσης, η τελευταία είναι μια πολυσύνθετη λειτουργία της επιχείρησης, που εκτός από την αξιολόγηση χρησιμοποιεί ως εργαλεία το σύστημα αμοιβών, τις προσλήψεις και την εκπαίδευση των εργαζομένων.

Η αξιολόγηση πρέπει να συνοδεύεται από την επαναπληροφόρηση των εργαζομένων για τα αποτελέσματα της απόδοσής τους, μαζί με την επαναπληροφόρηση για κάθε εκτίμηση, διαδικασία που επιτρέπει στον εργαζόμενο να γνωρίζει πόσο καλά εργάστηκε κατά την διάρκεια μιας συγκεκριμένης χρονικής περιόδου σε σύγκριση με τα πρότυπα του οργανισμού ή την απόδοσή του σε σύγκριση με προηγούμενες χρονικές περιόδους.

Η αξιολόγηση και επαναπληροφόρηση μπορούν να εφαρμοστούν είτε επίσημα, στα πλαίσια μιας συγκεκριμένης, θεσμοθετημένης και ελεγχόμενης εκ των άνω διαδικασίας, είτε ανεπίσημα, όπως στην περίπτωση που ένας επόπτης παρατηρεί και σχολιάζει ένα θετικό ή αρνητικό περιστατικό που συνέβη κατά την εργασία. Η πιο επίσημη διαδικασία αξιολόγησης είναι η ετήσια καθορισμένη επισκόπηση εργασίας, κατά την οποία ο προϊστάμενος εκτιμά την αποδοτικότητα κάθε εργαζομένου χρησιμοποιώντας συγκεκριμένα, επίσημα έντυπα και πρότυπα αξιολόγησης. Οι μεγαλύτεροι οργανισμοί συνήθως χρησιμοποιούν και επίσημη και ανεπίσημη αξιολόγηση, ενώ οι πιο μικροί οργανισμοί αρκούνται σε ανεπίσημες μεθόδους αξιολόγησης.

1.1.2.β Αξιολόγηση Απόδοσης

Μια πρόσθετη εξέλιξη που στοχεύει στη καλύτερη και αποτελεσματικότερη χρήση της αξιολόγησης είναι η ένταξή της σε ένα μεγαλύτερο και πληρέστερο σύστημα το σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης (Performance Management). Η Δ.Α. διαφέρει από την παραδοσιακή αξιολόγηση στο ότι είναι πιο άμεσα συνδεδεμένη με καθορισμένες περιγραφές θέσης, ορισμό οργανωσιακών στόχων, ατομικού προγράμματος ανάπτυξης

και συστήματος αμοιβών. Παρόλο που όπως παρουσιάστηκε στις προηγούμενες σελίδες, η αξιολόγηση εργαζομένου πρέπει να συνδέεται με τα παραπάνω, πολύ συχνά αποτελεί μεμονωμένη προσπάθεια. Για αυτό το λόγο, η ενσωμάτωσή της σε ένα πλήρες σύστημα διοίκησης της απόδοσης, προσδίδει καθοριστικό ρόλο στη βελτίωση της αποδοτικότητας της επιχείρησης.

Τα στάδια πιο συγκεκριμένα είναι :

1. Γραπτή συμφωνημένη περιγραφή εργασίας, η οποία προσαρμόζεται τακτικά, καθώς και καθορισμός των στόχων της ομάδας εργασίας, οι οποίοι πηγάζουν από τους στρατηγικούς στόχους της επιχείρησης.
2. Ατομικοί στόχοι απόδοσης, που προκύπτουν από τα παραπάνω και διαμορφώνονται με την συνεργασία αξιολογητή και αξιολογούμενου. Οι στόχοι αυτοί δεν αφορούν τη διαδικασία, αλλά το αποτέλεσμα και είναι αυστηρά καθορισμένοι και μετρήσιμοι.
3. Το προσωπικό πρόγραμμα ανάπτυξης του εργαζομένου διαμορφώνεται και πάλι από τον ίδιο σε συνεργασία με τον προϊστάμενό του και ορίζει τους βραχυχρόνιους και μακροχρόνιους στόχους ανάπτυξης του πρώτου, καθώς και τις δραστηριότητες που θα χρειαστεί να αναλάβει (π.χ. παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ανάληψη ευθυνών, συμμετοχή σε project), προκειμένου να τους πετύχει. Σε αυτό το στάδιο η έμφαση δίνεται στη στήριξη και το συμβουλευτικό ρόλο που αναλαμβάνει ο προϊστάμενος.
4. Συνεχής και επίσημη αξιολόγηση σε τακτική βάση, με στόχο την υποκίνηση του εργαζομένου και την επικέντρωσή του στους στόχους ανάπτυξής του. Η αξιολόγηση σε ετήσια βάση προσδιορίζει το επίπεδο της αμοιβής του εργαζομένου, με βάση το βαθμό επίτευξης των στόχων που έχουν τεθεί στην αρχή της περιόδου.

Ένα βασικό πλεονέκτημα του συστήματος Δ.Α. είναι ότι υποχρεώνει τα στελέχη/προϊσταμένους να δίνουν έμφαση στην προγραμματισμένη και επίσημη ανάπτυξη των εργαζομένων. Επιπλέον, ενισχύει την σημασία της ξεκάθαρης Περιγραφής Εργασίας και του ορισμού στόχων, τόσο για τα στελέχη, όσο και για τους υπαλλήλους.

Στα μειονεκτήματα του συστήματος Δ.Α. συγκαταλέγεται η πιθανή διάσταση μεταξύ του στόχου της βελτίωσης της απόδοσης, που απαιτεί μια προσέγγιση προσανατολισμένη προς την ανάπτυξη του εργαζομένου και της σύνδεσης αμοιβής και απόδοσης. Αυτή η διάσταση μεταξύ των δύο σχετικά συγκρουόμενων στόχων συνήθως αντιμετωπίζεται με το διαχωρισμό της αξιολόγησης για σκοπούς ανάπτυξης και της αξιολόγησης για σκοπούς σύνδεσης με την αμοιβή.

1.1.2.γ Αξιολόγηση Έργων

Με την έννοια αξιολόγηση έργων εννοούμε τον καθορισμό της αξίας μιας συγκεκριμένης εργασίας σε σχέση με άλλες που γίνονται στον ίδιο οργανισμό. Αυτό σημαίνει πως στις περιπτώσεις που κάνουμε την διαδικασία αυτή, εκτιμούμε τη συγκεκριμένη αξία ενός δεδομένου συνόλου και τις απαιτήσεις που πρέπει να εκπληρώνονται, προκειμένου τα καθήκοντα αυτά να βγουν εις πέρας με αποτελεσματικότητα, χωρίς να γίνεται οποιαδήποτε αναφορά στο άτομο που εκτελεί τη συγκεκριμένη εργασία. Με την αξιολόγηση των έργων γίνεται εκτίμηση αποκλειστικά και μόνο της εργασίας και όχι του εκτελεστού της.

Η αξιολόγηση των έργων είναι απαραίτητη, γιατί χωρίς αυτή δημιουργούνται σοβαρά εμπόδια στις προσπάθειες που καταβάλλει το management για να εξασφαλίσει και να διατηρήσει ένα σοβαρό επίπεδο παραγωγικότητας και ταυτόχρονα ένα αποδεκτό βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού. Αν η αξία των έργων που εκτελούνται μέσα στον οργανισμό δεν μελετηθεί και δεν αξιολογηθεί με τρόπο συστηματικό, είναι βέβαιο ότι δεν θα υπάρχει και το κατάλληλο πλαίσιο αμοιβών, με συνέπεια εργασίες που έχουν κρίσιμη σημασία για τον οργανισμό να αμείβονται με λιγότερα χρήματα και αντιστρόφως. Αν το προσωπικό αντιληφθεί την ύπαρξη αυτού του είδους των ανισοτήτων, θα πρέπει να αναμένεται η μείωση σε σημαντικό βαθμό της ικανοποίησής του και κατά συνέπεια ανάλογη μείωση του ενδιαφέροντός του για την εργασία, κάτι που οδηγεί στην μείωση της παραγωγικότητάς του κ.ο.κ.

Για το λόγο αυτό, η αξιολόγηση των έργων αναγνωρίζεται σήμερα ως το πρώτο βήμα στην προσπάθεια για εξασφάλιση των κατάλληλων ανθρώπων για κάθε συγκεκριμένη θέση. Από την πλευρά αυτή η αρχή “ο κατάλληλος άνθρωπος στην κατάλληλη θέση” βρίσκει εφαρμογή μόνο μέσα από την διαδικασία της αξιολόγησης των έργων.

Ειδικότερα, η αξιολόγηση των έργων βασίζεται στην παραδοχή ότι ορισμένες εργασίες έχουν μεγαλύτερη αξία σε σχέση με άλλες, διότι κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες έχουν και διαφορετικό πλαίσιο απαιτήσεων.

Όταν είμαστε σε θέση να καθορίσουμε τις απαιτήσεις κάθε μιας συγκεκριμένης εργασίας, τότε μπορούμε να πούμε ότι είμαστε σε θέση να καταρτίσουμε έναν πίνακα αξιολόγησής τους. Τονίζεται εδώ πάλι, ότι σε κάθε περίπτωση η έμφαση δίνεται στην εργασία και όχι στο πρόσωπο που ασχολείται με αυτή. Βασική αρχή κατεύθυνσης του έργου των managers είναι “αξιολογήστε έργα και όχι ανθρώπους”.

Επειδή μεταξύ των οργανισμών υπάρχουν διαφορές, τόσο ως προς την διάρθρωση, όσο και ως προς τη λειτουργία είναι φυσικό να παρατηρούνται και διαφορές ως προς τα ειδικότερα συστήματα που ακολουθούνται για την αξιολόγηση των έργων, από τα οποία άλλα είναι πιο αποτελεσματικά και άλλα όχι.

Δυστυχώς όμως, σε πάρα πολλές περιπτώσεις δεν υπάρχει κανένα σύστημα και κανένα πρόγραμμα αξιολόγησης. Και στις περιπτώσεις αυτές οι οργανισμοί είναι υποχρεωμένοι σε κάποια φάση και κυρίως στις περιπτώσεις που προσλαμβάνουν διάφορα πρόσωπα και τα τοποθετούν σε εργασίες, να κάνουν κάποιο σύστημα αξιολόγησης, έστω και άτυπα, με σκοπό τον προσδιορισμό των απαιτήσεων των συγκεκριμένων εργασιών και των αντίστοιχων ικανοτήτων του προσωπικού.

Η επιτυχία της άτυπης αξιολόγησης των έργων είναι αμφίβολη, γιατί δεν βασίζεται σε πραγματικά στοιχεία αλλά σε υποκειμενικές εκτιμήσεις. Εκείνο που συμβαίνει συνήθως στις περιπτώσεις αυτές είναι ότι τα πρόσωπα, που κατορθώνουν να εξασφαλίσουν μια ιδιαίτερα επιτυχημένη παρουσίαση του εαυτού τους, εξασφαλίζουν τις υψηλότερες αμοιβές μέσα από την οποιαδήποτε εργασία στην οποία απασχολούνται ή πρόκειται να απασχοληθούν.

Στα πλαίσια των εμπειρικών μεθόδων, μπορεί κάποιος εργαζόμενος να εξασφαλίζει υψηλές αμοιβές, ανεξάρτητα από την εργασία που εκτελεί, ενώ κάποιος άλλος που εκτελεί την εργασία του με μεγαλύτερη δεξιότητα ή αυτή απαιτεί αυξημένο βαθμό υπευθυνότητας, ικανοτήτων και γνώσεων να λαμβάνει χαμηλότερες αμοιβές. Αποτέλεσμα αυτών των στρεβλώσεων είναι να παρατηρείται μεγάλο ποσοστό απογοητεύσεων.

Για τους λόγους αυτούς, η αξιολόγηση των έργων θεωρείται σήμερα ένα επιστημονικό εργαλείο για την εξασφάλιση μιας λογικής κατανομής ενός ορισμένου χρηματικού ποσού, που προορίζεται για την μισθοδοσία των μελών μιας εργασιακής ομάδας, με τρόπο τέτοιο ώστε κάθε ένας να παίρνει το ποσό που πραγματικά του αναλογεί.

Η ραγδαία μεταβολή της φύσεως των έργων κάτω από την επίδραση της εφαρμογής των συστημάτων αυτοματισμού, καθιστά ακόμη περισσότερο απαραίτητη την εφαρμογή σύγχρονων συστημάτων αξιολόγησης των έργων. Όσο περισσότερο επιτυγχάνεται ο ρυθμός δημιουργίας νέων εργασιών, τόσο μεγαλύτερη γίνεται η ανάγκη για σωστή αξιολόγηση των εργασιών αυτών και φυσικά για την εξασφάλιση ενός λογικού και αντικειμενικού ύψους αμοιβών.

1.1.2.δ Βελτίωση των Μεθόδων Εργασίας

Η Διοίκηση του οργανισμού ενδιαφέρεται για την αύξηση της παραγωγικότητας και για την ικανοποίηση των υφισταμένων της από την εργασία. Επομένως, μια από τις δραστηριότητες για να επιτύχει αυτούς τους σκοπούς είναι η βελτίωση των μεθόδων εργασίας και των συνθηκών του περιβάλλοντος.

Ένας τρόπος για την βελτίωση των μεθόδων εργασίας είναι η “η απλοποίηση της εργασίας”, όπου το άτομο χρησιμοποιεί την απλή λογική για τον προσδιορισμό των ευκολότερων και καλύτερων τρόπων πραγματοποίησης της εργασίας. Αυτό θα επιτευχθεί με τον περιορισμό της σπατάλης σε ανθρώπινη προσπάθεια, σε ενέργεια, σε χρόνο, σε χώρο, σε υλικά ή μηχανές. Στόχος της είναι να δώσει η εργασία καλύτερα αποτελέσματα, χρησιμοποιώντας περισσότερο αποτελεσματικές πηγές, με λιγότερη προσπάθεια, χρόνο και χρήματα. Η βελτίωση των μεθόδων εργασίας δεν δίνει μόνο οικονομικά οφέλη, αλλά προσθέτει και αξία στην ίδια την εργασία. Αυτό όμως ικανοποιεί τους υπαλλήλους, γιατί τους αρέσει η εργασία που κάνουν. Ως αποτέλεσμα αυτής της ικανοποίησης είναι η αύξηση της παραγωγικότητας. Και αυτό γιατί η εργασία πραγματοποιείται κατά τον καλύτερο τρόπο, γρήγορα χωρίς περιττές ενέργειες και χειρισμούς.

Η Διοίκηση του οργανισμού για τον σκοπό αυτό πρέπει να έχει μια συνολική θεώρηση της εργασίας που πρόκειται να εκτελέσουν οι υπάλληλοι. Η συμμετοχή των υπαλλήλων στη βελτίωση των μεθόδων εργασίας είναι σημαντική. Το πρόγραμμα θα επιτύχει, όταν συμμετέχουν και οι υπάλληλοι στο σχεδιασμό και στην αναζήτηση καλύτερων τρόπων εκτέλεσης της εργασίας. Η Διοίκηση μέσα από αυτήν την διαδικασία περιμένει αύξηση της παραγωγικότητας και της ικανοποίησης των υφισταμένων της.

Η αλλαγή στις μεθόδους εκτέλεσης της εργασίας πρέπει να γίνεται με προσοχή και προοδευτικά, ώστε να ελαττωθεί η αντίσταση που παρουσιάζουν τα άτομα στην αλλαγή και να εξαλειφθεί ο φόβος που προκύπτει σε τέτοιες περιπτώσεις στους υπαλλήλους.

Παρακάτω δίνονται ορισμένες προτάσεις-οδηγίες που εξασφαλίζουν στην Διοίκηση την επιτυχημένη εισαγωγή των αλλαγών στις μεθόδους εργασίας :

- α. Να εξασφαλιστεί η αμοιβαία εμπιστοσύνη, ο σεβασμός και η κατανόηση ανάμεσα στην ομάδα και την Διοίκηση. Κάθε άτομο πρέπει να εκτιμήσει την ανάγκη για βελτίωση και αλλαγή στις μεθόδους εργασίας.
- β. Να εξασφαλιστεί η συμμετοχή των μελών στο σχεδιασμό. Όλοι πρέπει να προσπαθήσουν να εκφράσουν την γνώμη τους.

- γ. Η αλλαγή που θα προκύψει πρέπει να φαίνεται ότι έχει πραγματοποιηθεί από τα άτομα της ομάδας και όχι από άλλους που ενήργησαν για αυτούς.
- δ. Να δικαιολογείται η κάθε αλλαγή που γίνεται στις μεθόδους εργασίας. Να δίνεται η εξήγηση στους υπαλλήλους με απλά και κατανοητά λόγια.
- ε. Να εξηγείται στα μέλη της ομάδας με ποιους τρόπους η αλλαγή θα βοηθήσει αυτούς και τον οργανισμό.

1.1.2.ε Επαγγελματική Ικανοποίηση

Τα τελευταία χρόνια, όλο και περισσότερες εταιρείες ανά την υφήλιο αρχίζουν να εξετάζουν συστηματικά το επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων τους. Ο λόγος για αυτό το ενδιαφέρον βρίσκεται στον αυξανόμενο όγκο επιστημονικών πορισμάτων τα οποία συνδέουν την επαγγελματική ικανοποίηση με την μεγαλύτερη αποδοτικότητα, τις μειωμένες προθέσεις για αποχώρηση, την μεγαλύτερη δέσμευση, την καλύτερη συνεργασία και την επίτευξη απαιτητικών στόχων. Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί ένα από τα βασικά θέματα της οργανωτικής ψυχολογίας, κυρίως γιατί θεωρείται πως έχει άμεση σχέση τόσο με την ψυχική υγεία του εργατικού δυναμικού, όσο και με το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων να έχουν υψηλή αποδοτικότητα και σε πολλές περιπτώσεις σταθερό, μόνιμο και ικανοποιημένο προσωπικό. Η εργασιακή ικανοποίηση συχνά ορίζεται ως μία συναισθηματική αντίδραση του ατόμου απέναντι στην εργασία, αλλά συνήθως μετράται ως μία αποτίμηση αξιολόγησης εργασιακών χαρακτηριστικών, που συνδυάζεται είτε με εσωτερικά είτε με εξωτερικά πρότυπα σύγκρισης.

Η αξιολόγηση του βαθμού επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων θα πρέπει να αποτελεί βασικό κομμάτι των διαδικασιών ανάπτυξης και χάραξης στρατηγικής των σύγχρονων εταιρειών. Η επαγγελματική ικανοποίηση αναφέρεται στον βαθμό στον οποίο το άτομο νιώθει δικαιωμένο για την επιλογή του να εργαστεί για μια συγκεκριμένη εταιρεία και καθορίζει τον βαθμό δέσμευσής του στα εταιρικά οράματα. Ο βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης επηρεάζεται από όλες τις εργασιακές διαστάσεις και υπάγεται σε αυξομειώσεις με την πάροδο του χρόνου και ανάλογα με τις κινήσεις της Διοίκησης. Ανάλογα με τον βαθμό στον οποίο ένας εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος ή δυσαρεστημένος από την εταιρεία, καταβάλλει και την αντίστοιχη προσπάθεια για την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί. Μια εταιρεία μπορεί να διαγνώσει κατά πόσο ένας εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος με :

- την οργανωτική κουλτούρα
- την πολιτική των μισθών
- τις επιπλέον παροχές
- το περιβάλλον εργασίας
- το αντικείμενο της εργασίας
- τον προϊστάμενό του
- τον τρόπο λήψης απόφασης
- τον βαθμό πρωτοβουλιών που μπορεί να λάβει
- την ποιότητα της εταιρικής επικοινωνίας
- τον βαθμό αναγνώρισης των προσπαθειών του
- τις διαδικασίες της εταιρείας
- το ωράριο.

Οι παράγοντες που αυξάνουν την Επαγγελματική Ικανοποίηση είναι :

- Επαγγελματική παρακίνηση: είναι η επιθυμία του ατόμου να καταβάλει επίμονη και υψηλού επιπέδου προσπάθεια για την επίτευξη των στόχων του οργανισμού, με τον όρο ότι η προσπάθεια αυτή θα ικανοποιήσει μερικές ανάγκες του ατόμου.
- Ευκαιρία (για κινητικότητα και ανάπτυξη): σχετίζεται επίσης με την επαγγελματική ικανοποίηση. Το να έχει κάποιος ευκαιρία σε οποιαδήποτε ενασχόληση, σημαίνει να έχει πολλές ζωτικές επιλογές στην καριέρα και στον οικονομικό τομέα, να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες για νέες θέσεις εργασίας και να έχει άτυπη εκπαίδευση. Όσο λιγότερες είναι οι ευκαιρίες σε ένα επάγγελμα, τόσο περισσότερες είναι οι πιθανότητες για τους εργαζόμενους να χαμηλώνουν τις φιλοδοξίες τους, να βιώνουν χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης ή να αποχωρούν.

Οι παράγοντες που μειώνουν την Επαγγελματική Ικανοποίηση είναι :

- Επαγγελματική εξουθένωση: είναι ένα σύνδρομο συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων, που μπορεί να συμβεί σε άτομα που εργάζονται στον τομέα των υπηρεσιών. Στη συναισθηματική εξάντληση, υπάρχει υπερβολική συναισθηματική εμπλοκή του ατόμου στις συναισθηματικές απαιτήσεις των άλλων, με αποτέλεσμα να αισθάνεται το άτομο ότι δε διαθέτει την απαραίτητη ενέργεια για να συνεχίσει.
- Ασάφεια ρόλου: σχετίζεται με την αβεβαιότητα που βιώνει ο εργαζόμενος, όταν δεν γνωρίζει α) ποιες είναι οι απαιτήσεις της δουλειάς του, β) με ποιο τρόπο θα τις επιτύχει και γ) πώς προσδοκούν οι προϊστάμενοί του να συμπεριφέρεται.

- Σύγκρουση ρόλων: συμβαίνει όταν διαφορετικά άτομα ή διαφορετικές ομάδες ατόμων, με τα οποία αλληλεπιδρά ο εργαζόμενος, έχουν συγκρουόμενες προσδοκίες για τη συμπεριφορά του εργαζόμενου. Τέτοιες ομάδες ατόμων μπορεί να είναι τα μέλη της οικογένειας, φιλικά πρόσωπα, οι συνάδελφοι, κτλ.
- Οργανωσιακό κλίμα: είναι μία έννοια που μπορεί να επηρεάσει είτε αρνητικά είτε θετικά ορισμένες πτυχές της επαγγελματικής ικανοποίησης.

1.1.2.στ Δείκτες Αποδοτικότητας Ανθρώπινου Δυναμικού

Οι Δείκτες Ανάλυσης Ανθρώπινου Δυναμικού παρέχουν ποσοτικά αποτελέσματα σε σχέση με τους μακροπρόθεσμους στόχους μιας οικονομικής μονάδας.

Οι Norton και Kaplan² επικεντρώνονται σε τρεις μετρήσιμες ομάδες δεικτών του άυλου ενεργητικού ενός οργανισμού, οι οποίες σχηματίζουν μια αλυσίδα αλληλοεπίδρασης μεταξύ τους και είναι οι εξής :

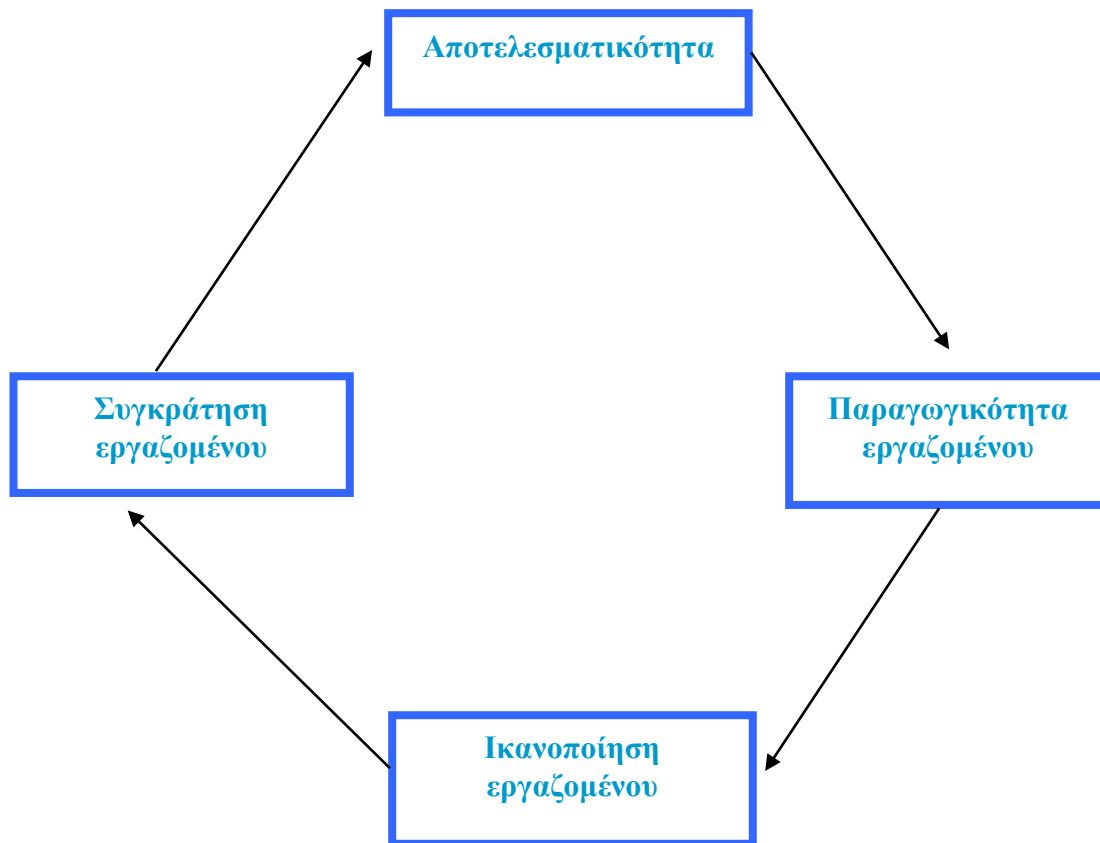
- Ικανοποίηση Εργαζομένου
- Συγκράτηση Εργαζομένου
- Παραγωγικότητα Εργαζομένου

Οι οργανισμοί κυρίως επικεντρώνονται στον δείκτη παραγωγικότητας των εργαζομένων, γιατί αυτό που τους ενδιαφέρει περισσότερο είναι η αποδοτικότητά τους. Από μέρους τους όμως αυτό είναι λάθος, γιατί πραγματοποιούν μια βραχυχρόνια προσέγγιση, χωρίς να υπολογίζουν και να εκτιμούν τις μακροχρόνιες επιχειρησιακές στρατηγικές. Πρέπει να κατανοήσουν ότι, για το προσωπικό κυρίως, οι σημαντικότεροι δείκτες είναι οι δείκτες της αποτελεσματικότητας, αυτοί οι ποιοτικοί και υποκειμενικοί πολλές φορές δείκτες, που δείχνουν όμως την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία του οργανισμού. Δεν είναι δυνατό να έχουμε υψηλούς δείκτες αποδοτικότητας, χωρίς να έχουμε αντίστοιχα υψηλούς δείκτες αποτελεσματικότητας, όπως αυτόν της ικανοποίησης του προσωπικού.

Ένας ευχαριστημένος υπάλληλος από την συνολική λειτουργία του οργανισμού, θα προσφέρει και προστιθέμενη αξία στον οργανισμό ανυπολόγιστης υπόστασης. Άρα, ο οδηγός για την αύξηση της αποδοτικότητας και συγκράτησης των υπαλλήλων αφορά τον

² Σταμάτης Φ., Σημειώσεις για το Μάθημα Επιχειρησιακές Επικοινωνίες, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, ΤΕΙ Αθηνών.

δείκτη ικανοποίησης του υπαλλήλου. Οι αποτελεσματικοί δείκτες κατέχουν υψηλότερο συντελεστή βαρύτητας και σπουδαιότητας από ό,τι οι άλλοι δείκτες. Γίνεται κατανοητό λοιπόν, πως η ανοδική πορεία των δεικτών αποτελεσματικότητας αποτελεί προαπαιτούμενο για την αντίστοιχη ανοδική πορεία μετρήσιμων δεικτών της αποδοτικότητας του προσωπικού.



Σχήμα 1 : Ο δείκτης ικανοποίησης των εργαζομένων κινητήρια δύναμη της αποδοτικότητας

Ευθύς παρακάτω παραθέτουμε μια προσέγγιση των Δεικτών Αποδοτικότητας Ανθρώπινου Δυναμικού :

- ◆ παραγωγικότητα ανά εργαζόμενο = κύκλος εργασιών / μ.ο. αριθμού προσωπικού
- ◆ παραγωγικότητα ανά εργατοώρα = κύκλος εργασιών / άθροισμα ωρών εργασίας
- ◆ παραγωγικότητα ανά ημέρα = κύκλος εργασιών / άθροισμα ημερών εργασίας
- ◆ προστιθέμενη αξία ανά εργαζόμενο = οργανικά κέρδη / μ.ο. αριθμού προσωπικού³

³ Δεν υπολογίζω τα έκτακτα και ανόργανα έσοδα, διότι επιθυμώ να υπολογίσω την προστιθέμενη αξία του προσωπικού στις κύριες, τακτικές και ομαλές δραστηριότητες της οικονομικής μονάδας.

- ◆ καθαρή παραγωγικότητα ανά εργαζόμενο = $EBITDA + \text{προβλέψεις}^4 / \mu.ο. \text{ αριθμού προσωπικού}$
- ◆ αποδοτικότητα εργατικού κεφαλαίου⁵ (ROPCE) = $\text{λειτουργικά κέρδη} / \text{κόστος προσωπικού}$ (λειτουργικά κέρδη = καθαρά κέρδη εκμεταλλεύσεως)
- ◆ % συνεισφοράς κόστους προσωπικού προς τις πωλήσεις (κύκλος εργασιών) = $\text{κόστος προσωπικού} / \text{πωλήσεις} * 100$

1.1.3. Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού

1.1.3.α Ορισμός

Εκπαίδευση είναι η οργανωμένη διαδικασία μάθησης, που στοχεύει στην απόκτηση γνώσεων και ικανοτήτων για έναν ορισμένο σκοπό. Η εκπαίδευση στόχο έχει την μεταφορά γνώσεων ή δεξιοτήτων από έναν πομπό σε έναν δέκτη, μέσω μιας τυπικής διαδικασίας πάνω σε ένα ή περισσότερα αντικείμενα.

Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού είναι η διαδικασία μάθησης που αποσκοπεί στη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων. Πρόκειται για μια προγραμματισμένη διαδικασία, η οποία σκοπεύει στην απόκτηση και βελτίωση των γνώσεων, στην ανάπτυξη ικανοτήτων και επαγγελματικών δεξιοτήτων και στην τροποποίηση της στάσης και της συμπεριφοράς των εργαζομένων. Ως μέσα χρησιμοποιεί την διδασκαλία και την προγραμματισμένη εμπειρία για την επίτευξη αποτελεσματικής απόδοσης σε μια δραστηριότητα ή σε μια σειρά δραστηριοτήτων, που εκτελούνται στα πλαίσια του οργανισμού. Ο σκοπός της στο εργασιακό περιβάλλον είναι να βελτιώσει την απόδοση των εργαζομένων, ώστε να ικανοποιήσει τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες του οργανισμού για ανθρώπινο δυναμικό.

⁴ EBITDA = κέρδος πριν την αφαίρεση των φόρων, των χρεωστικών τόκων και των αποσβέσεων ενσωματωμένων και μη στο λειτουργικό κόστος. Τις προβλέψεις τις προσθέτουμε γιατί θεωρούνται εκροές λογιστικά και όχι πραγματικά, με αποτέλεσμα να μειώνουν το κέρδος με σκοπό να καλύψουν κινδύνους στο μέλλον.

⁵ Το κόστος προσωπικού το λαμβάνουμε υποθετικά ως επένδυση με το σκεπτικό ότι ο οργανισμός επενδύει στον κάθε εργαζόμενο του συνέχεια (εκπαίδευση, παροχές κ.ά.) με απώτερο σκοπό ο εργαζόμενος να ενστερνιστεί την εταιρική κουλτούρα και να ευθυγραμμιστεί με τους εταιρικούς στόχους, έτσι ώστε να παράγει αποδοτικότερα και αποτελεσματικότερα προς όφελος της οικονομικής μονάδας.

Οι όροι Επιμόρφωση και Ανάπτυξη Προσωπικού, που είναι στενά συνδεδεμένοι με την έννοια της εκπαίδευσης, προϋποθέτουν την ύπαρξη μορφωτικού επιπέδου και δυνατοτήτων επαγγελματικής εξέλιξης και αναφέρονται συνήθως σε προσωπικό μεσαίων και ανώτερων βαθμίδων.

Ο όρος Κατάρτιση τονίζει τον τεχνικό ή εισαγωγικό χαρακτήρα της εκπαίδευσης και αναφέρεται σε προσωπικό βάσης ή σε νεοεισερχόμενους, ενώ ο όρος Παιδεία Ενηλίκων έχει σαφώς ευρύτερους σκοπούς από την Εκπαίδευση Προσωπικού και στοχεύει στην άνοδο γενικότερα του μορφωτικού επιπέδου των ενηλίκων. Τέλος, ο όρος Δια Βίου Εκπαίδευση δείχνει την ανάγκη να εκπαιδεύονται οι άνθρωποι σε τακτά χρονικά διαστήματα, καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής τους, ώστε να μπορούν να προσαρμόζονται στις συνεχείς αλλαγές του εξωτερικού περιβάλλοντος.

1.1.3.β Στόχοι

Αρχικός στόχος της εκπαίδευσης είναι να βοηθήσει τον οργανισμό να επιτύχει τους στρατηγικούς του στόχους, προσθέτοντας αξία στην εργασία των ανθρώπων που απασχολεί. Εκπαίδευση σημαίνει επένδυση στους ανθρώπους, ώστε να αποδίδουν καλύτερα και να κάνουν καλύτερη χρήση των φυσικών τους ικανοτήτων.

Στόχοι της εκπαίδευσης μπορεί να είναι :

- Ανάπτυξη των υπαρχουσών επαγγελματικών δεξιοτήτων των εργαζομένων, ώστε να βελτιωθεί η επίδοσή τους στα καθήκοντά τους.
- Ανάπτυξη νέων ή διαφορετικών επαγγελματικών δεξιοτήτων στους εργαζόμενους, ώστε να μπορέσουν να αναλάβουν νέα καθήκοντα και να ικανοποιηθούν οι μελλοντικές ανάγκες του οργανισμού όσο το δυνατόν καλύτερα από τους υπάρχοντες εργαζόμενους.
- Μείωση του χρόνου μάθησης και προσαρμογής κατά την ανάληψη νέας θέσης εργασίας, μετάθεσης ή προαγωγής.

Οι τομείς, οι οποίοι μπορούν να βελτιωθούν με την εκπαίδευση ανάλογα με τα ήδη υπάρχοντα έμφυτα ή επίκτητα προσόντα κάθε στελέχους είναι:

- ◆ Γνώσεις : οι γνώσεις αποτελούνται από ένα απόθεμα παρατηρήσεων, γεγονότων και πληροφοριών, το οποίο αφορά στην εκάστοτε θέση εργασίας, τις διαδικασίες, τα πρόσωπα και τα τυπικά καθήκοντα που την αφορούν.

- ◆ Ικανότητες : αναφέρονται στις ικανότητες με τις οποίες γίνονται ορισμένες ενέργειες. Η ανάπτυξη των ικανοτήτων περιλαμβάνει τη βελτίωση των διανοητικών και διαπροσωπικών ικανοτήτων, ώστε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα της δράσης του υπαλλήλου, όπως π.χ. η ικανότητα ανάλυσης προβλημάτων, λήψης αποφάσεων, χειρισμού προβλημάτων, διαπροσωπικής επικοινωνίας κ.ά.
- ◆ Στάσεις : αυτές περιλαμβάνουν την προδιάθεση του ατόμου να δρα ή να αντιδρά με ένα συγκεκριμένο και προβλεπόμενο τρόπο. Η αλλαγή στις στάσεις συνήθως οδηγεί και σε τροποποίηση της συμπεριφοράς και αποβλέπει στο να γίνει αποτελεσματικότερος ο τρόπος με τον οποίο οι εργαζόμενοι ανταποκρίνονται σε μια ποικιλία παραγόντων του περιβάλλοντος. Οι στάσεις έναντι των άλλων (π.χ. πελατών και συναδέλφων), η ανοχή των πολιτιστικών διαφορών (απασχόληση για κάποιο διάστημα στο εξωτερικό), η εμπιστοσύνη στον εαυτό μας και η επιθυμία ανάληψης ευθυνών και κινδύνων αποτελούν ορισμένα παραδείγματα στάσεων, που επιδιώκεται να ενισχυθούν με συγκεκριμένα εκπαιδευτικά προγράμματα και που οδηγούν και στις ανάλογες επιθυμητές συμπεριφορές.
- ◆ Τα τελευταία χρόνια συναντάται συχνά ο όρος Competencies (Επαγγελματικές Δεξιότητες). Μπορεί να θεωρηθεί ότι οι επαγγελματικές δεξιότητες περιλαμβάνουν το σύνολο των επαγγελματικών προσωπικών χαρακτηριστικών, γνώσεων, ικανοτήτων και στάσεων/συμπεριφορών που απαιτούνται, προκειμένου ένας εργαζόμενος να εκτελέσει σωστά τη δουλειά του. Έτσι, πολλοί οργανισμοί εφαρμόζουν εκπαίδευση ειδικευμένη στις απαιτούμενες επαγγελματικές δεξιότητες κάθε θέσης, την αποκαλούμενη «competency-based training». Οι επαγγελματικές δεξιότητες διακρίνονται σε πέντε ενότητες :

α. Διοίκηση προσανατολισμένη στους στόχους και στη δράση

- ενδιαφέρον για αποτελέσματα : προσπάθεια για απήχηση στους άλλους, ενδιαφέρον για γόητρο και φήμη
- διαγνωστική χρήση εννοιών : προσπάθεια ερμηνείας των συμβάντων με τη χρήση συγκεκριμένων εννοιολογικών πλαισίων
- προσανατολισμός στην αποτελεσματικότητα : προσπάθεια για καλύτερα επιτεύγματα
- δραστηριότητα : προδιάθεση για ανάληψη δράσης προκειμένου να πετύχει κάτι

β. Ηγεσία

- διαμόρφωση εννοιολογικού πλαισίου : ανάπτυξη μιας έννοιας βάσει εμπειρίας, που να περιγράφει μια διαδικασία ή δομή. Η έννοια / ιδέα προκύπτει από πληροφορίες που έχουν συλλεγεί στην πράξη
- αυτοπεποίθηση : αποφασιστικότητα και η επίγνωση ότι αυτό που κάνει κάποιος είναι το σωστό
- προφορικές παρουσιάσεις : ικανότητα στις προφορικές παρουσιάσεις είτε πρόκειται για ένα συνομιλητή είτε για εκατοντάδες ανθρώπους

γ. Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων

- χρήση κοινωνικής δύναμης : χρήση διαφόρων ειδών επιρροής για τη δημιουργία συμμαχιών, δικτύων, συνασπισμών και ομάδων
- διοίκηση ομαδικών διαδικασιών : ενθάρρυνση των υπολοίπων να δουλεύουν αποτελεσματικά μέσα στις ομάδες

δ. Άλλα

- Αντικειμενική Αντίληψη : ικανότητα αντικειμενικότητας και αποφυγή προκαταλήψεων και μεροληψίας
- Αυτοέλεγχος : ικανότητα ελέγχου προσωπικών αναγκών και επιθυμιών για την εκπλήρωση οργανωσιακών σκοπών και αναγκών
- Αντοχή και Προσαρμοστικότητα : ικανότητα αντοχής σε πολλές ώρες εργασίας. Ευελιξία και εύκολη προσαρμογή σε αλλαγές στη ζωή και στο οργανωσιακό περιβάλλον

ε. Καθοδήγηση Υφισταμένων

- βασικές ικανότητες ανάπτυξης συνεργατών και υφισταμένων, πρωτοβουλία και άσκηση εξουσίας.

ΜΕΡΟΣ II ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

2.1. Περιγραφή της Έρευνας

Η έρευνα που διεξήχθη αφορά στην προσπάθεια ποσοτικοποίησης της μεταβολής στην απόδοση των νοσοκομείων, που ακολουθούν τις νέες εξελίξεις στην τεχνολογία των πληροφοριακών συστημάτων και λαμβάνει ως αρχή την θεωρία των Norton και Kaplan σύμφωνα με την οποία “δεν είναι δυνατό να έχουμε υψηλούς δείκτες αποδοτικότητας, χωρίς να έχουμε αντίστοιχα υψηλούς δείκτες αποτελεσματικότητας, όπως αυτόν της ικανοποίησης του προσωπικού”.

Αρχικά, γίνεται αναφορά στο Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου και εν συνεχεία αναλύονται οι όροι της Αξιολόγησης και της Εκπαίδευσης του Ανθρώπινου Δυναμικού σε σχέση με τις νέες τεχνολογίες.

Τα νοσοκομεία, όπως και κάθε οργανισμός, επιθυμούν το καλύτερα ποιοτικό αποτέλεσμα. Για το λόγο αυτό, προσπαθούν να εκσυγχρονίζονται συνεχώς μέσα στα πλαίσια της εξέλιξης της τεχνολογίας. Από την παρούσα δειγματοληπτική έρευνα εξακριβώνεται κατά πόσο το προσωπικό μπορεί να προσαρμοστεί εύκολα στις αλλαγές που απαιτούνται και κατά πόσο οι αλλαγές αυτές επηρεάζουν την αποδοτικότητά του.

2.2. Περιγραφή των Μεταβλητών

Το «εργαλείο» που χρησιμοποιήσαμε στην έρευνα για την συλλογή των δεδομένων είναι το ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο που μοιράστηκε στον πληθυσμό δείγματος είναι ανώνυμο και επιδιώκει να ερευνήσει και να αποτυπώσει την ικανοποίηση του προσωπικού σε σχέση με το τέως και το νυν πληροφοριακό σύστημα μηχανογράφησης.

Το Νοσοκομείο, από το οποίο προέρχονται τα δεδομένα της έρευνας, είναι μια Ιδιωτική Κλινική της Αθήνας, η οποία παρέχει υπηρεσίες στον ιδιωτικό τομέα Υγείας τριάντα χρόνια. Αυτή τη στιγμή το μισθωτό προσωπικό της Κλινικής ανέρχεται στα 700 άτομα περίπου.

Το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε στο προσωπικό της Κλινικής χωρίζεται σε 4 ενότητες :

- α. Γενικές Πληροφορίες (Δημογραφικά στοιχεία και χαρακτηριστικά του προσωπικού)
- β. Προσαρμοστικότητα προσωπικού σε νέα θέση εργασίας.
- γ. Ικανοποίηση σε σχέση με το προηγούμενο πληροφοριακό σύστημα.
- δ. Ικανοποίηση σε σχέση με το υπάρχον πληροφοριακό σύστημα.

Οι ερωτήσεις που απαρτίζουν την πρώτη ενότητα, τα δημογραφικά στοιχεία, μας δίνουν πληροφορίες για τη σύνθεση του πληθυσμού. Σχηματίζουν μια γενική εικόνα των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών («προφίλ») του δείγματος.

Στην δεύτερη ενότητα δίνεται έμφαση στην εσωτερική μετακίνηση των εργαζομένων και στο κατά πόσον μπορούν να προσαρμοστούν εύκολα στην καινούργια τους θέση, με βάση πάντα το ηλεκτρονικό πρόγραμμα που χρησιμοποιεί ο οργανισμός. Από την ενότητα αυτή θέλουμε να εξακριβώσουμε την γνώση του προσωπικού πάνω στο έργο που ήδη παράγει, αλλά από διαφορετικό “σημείο εκκίνησης”, καθώς και κατά πόσον είναι ευέλικτο, ώστε να προσαρμόζεται στις αλλαγές που απαιτεί ο οργανισμός.

Στην τρίτη και τέταρτη ενότητα δίνεται έμφαση στην ικανοποίηση του προσωπικού σε σχέση με το προηγούμενο και το σημερινό πληροφοριακό σύστημα μηχανογράφησης και πώς μπορεί η αλλαγή αυτή να επηρεάσει την απόδοση των εργαζομένων.

Οι τύποι ερωτήσεων που χρησιμοποιήθηκαν είναι οι ακόλουθοι:

- ερωτήσεις ιεραρχικής κλίμακας
- ερωτήσεις διχοτόμησης (επιλέγεται μία από τις δύο απαντήσεις – ΝΑΙ ή ΟΧΙ)
- ερωτήσεις κλίμακας Likert.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

3.1. Οριοθέτηση Δείγματος – Κριτήρια Επιλογής Δείγματος

Η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων σε ένα νοσοκομείο γίνεται από τα άτομα της Διοίκησης, την τεχνική υπηρεσία, τους εργαζόμενους στους ορόφους, τα χειρουργεία, τα εξωτερικά ιατρεία, καθώς και στο φαρμακείο. Μπορούμε να πούμε πως σε ολόκληρο το νοσοκομείο γίνεται χρήση υπολογιστών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των τμημάτων του.

Στην παρούσα έρευνα θέτουμε κάποια κριτήρια για την επιλογή του δείγματος. Τα κριτήρια αυτά είναι τα εξής:

Τα άτομα που θα λάβουν μέρος στην έρευνα θα πρέπει

- να έχουν καθημερινή επαφή με το καινούργιο πληροφοριακό πρόγραμμα
- να είναι γραμματείς, με αντικείμενο εργασίας τους τις χρεώσεις ή τις απαντήσεις των εξετάσεων των ασθενών ή έστω
- προϊστάμενες, νοσηλεύτριες ή μαίες, οι οποίες έχουν εκπαιδευτεί για την χρήση του νέου προγράμματος, με αντικείμενο εργασίας τους τις χρεώσεις ή τις απαντήσεις των εξετάσεων των ασθενών.

Με βάση τα παραπάνω κριτήρια επιλογής, το μέγεθος του δείγματος που μας ενδιαφέρει μειώνεται αυτομάτως από τα 700 άτομα, που είναι το συνολικό μισθωτό προσωπικό του νοσοκομείου, στα 140 άτομα περίπου.

3.2. Μέθοδος Δειγματοληψίας

Για την συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου. Η χρήση του ερωτηματολογίου έγινε γιατί προσφέρει έναν γρήγορο, εύκολο και φθινό τρόπο συλλογής δεδομένων.

Για την επιλογή του δείγματος χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της δειγματοληψίας σκοπιμότητας⁶. Η δειγματοληψία σκοπιμότητας αναφέρεται σε ορισμένες ομάδες του

⁶ Στην ποσοτική έρευνα, η κυρίαρχη στρατηγική δειγματοληψίας είναι η δειγματοληψία πιθανότητας, η οποία εξαρτάται από την επιλογή ενός τυχαίου και αντιπροσωπευτικού δείγματος από το μεγαλύτερο πληθυσμό. Σε αντίθεση, η δειγματοληψία σκοπιμότητας είναι η κυρίαρχη στρατηγική στην ποιοτική έρευνα. Η σκόπιμη δειγματοληψία επιδιώκει τις πλούσιες σε πληροφορίες περιπτώσεις, οι οποίες μπορούν να μελετηθούν σε βάθος. Κατά συνέπεια, η αξιοπιστία εξαρτάται λιγότερο από το μέγεθος των δειγμάτων και περισσότερο από την αφθονία των πληροφοριών που συγκεντρώνονται (Patton, 1990; Yin, 1989).

πληθυσμού που έχουν επιλεγεί, αυτό μπορεί να κατανοηθεί και από την παράγραφο 2.1 όπου θέσαμε κάποια κριτήρια για την επιλογή του δείγματος.

Για να είναι μια έρευνα ακριβής, αξιόπιστη και έγκυρη θα πρέπει να ερωτηθεί το 25% τουλάχιστον της ομάδας που έχει επιλεγεί (π.χ. για την παρούσα εργασία περίπου 35 άτομα). Το δείγμα που έχει επιλεγεί για την παρούσα έρευνα είναι μικρό (127 άτομα) και ανταποκρίθηκε το 100%.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο ΣΥΛΛΟΓΗ – ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

4.1. Μέθοδος Συλλογής Δεδομένων

Το ‘όργανο’ που χρησιμοποιείται κυρίως στις επισκοπικές έρευνες για τη συλλογή των δεδομένων είναι το ερωτηματολόγιο⁷. Με την τεχνική αυτή όλο το δείγμα απαντά στο ίδιο σύνολο ερωτήσεων.

Τα ερωτηματολόγια, σε αντίθεση με την παρατήρηση, δεν είναι δαπανηρό μέσον και δεν απαιτούν πολύ χρόνο για την διαχείριση τους. Είναι συνήθως ανώνυμα, πράγμα που βοηθά στην απόκτηση ειλικρινών απαντήσεων.

Η διατύπωση των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου της παρούσας έρευνας είναι απλή, σαφής και μικρή, καθώς και το περιεχόμενό τους είναι ανάλογο με τον σκοπό και το στόχο της έρευνας.

Για μεγαλύτερη ευκολία, κατά την διάρκεια της ανάλυσης των αποτελεσμάτων, οι ερωτήσεις είναι ομαδοποιημένες σε τέσσερις ενότητες.

4.2. Συλλογή Δεδομένων

Η συλλογή δεδομένων μέσω της συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων έγινε από την 1η Μαρτίου 2010 έως την 3η Απριλίου 2010. Ο μέσος χρόνος συνολικής διεξαγωγής της έρευνας ανά ημέρα και ο ατομικός χρόνος συμπλήρωσης ανά ερωτώμενο δεν μπορεί να προσδιοριστεί, γιατί τα ερωτηματολόγια δεν επέστρεψαν την ημέρα που δόθηκαν στους ερωτώμενους, αλλά μετά από 2 με 3 ημέρες. Στην έρευνα που πραγματοποιήσαμε το 100% των ερωτώμενων απάντησαν μόνοι τους το ερωτηματολόγιο.

Κατά τη διάρκεια της συλλογής των δεδομένων με τη μέθοδο του ερωτηματολογίου, έγιναν ορισμένες παρατηρήσεις, στις οποίες και θα αναφερθούμε:

- Προκατάληψη ως προς την συμμετοχή τους στην έρευνα, δίστασαν να εκφράσουν την άποψή τους στην αρχή για θέματα που αφορούν τον χώρο όπου εργάζονται.

⁷ Γούλα Α., Σημειώσεις για το Μάθημα Γενικές Αρχές Μεθοδολογίας Έρευνας, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, ΤΕΙ Αθηνών.

- Παράβλεψη της ερώτησης Δ4, σχετικά με την γνώμη τους για αλλαγές που κρίνουν ότι πρέπει να γίνουν.
- Παρατήρηση των ερωτώμενων για ελλιπή ερωτηματολόγιο σχετικά με διοικητικά θέματα, τα οποία όμως δεν μας αφορούν για την συγκεκριμένη έρευνα.

4.3. Έλεγχος Ορθότητας – Έλεγχος Πληρότητας

Σύμφωνα με τον έλεγχο ορθότητας που έγινε, βρήκαμε ότι το σύνολο των ερωτηματολογίων, 127 ερωτηματολόγια, ήταν ορθά συμπληρωμένο.

Από τον έλεγχο πληρότητας που πραγματοποιήσαμε, διαπιστώσαμε ότι μόνο το 2% απάντησε στην ερώτηση Δ4, που αφορά την γνώμη τους για αλλαγές που κρίνουν ότι πρέπει να γίνουν στο νέο πληροφοριακό σύστημα, με στόχο την διευκόλυνσή τους στον τρόπο εργασίας τους.

Επίσης, 13 νεοπροσληφθέντες υπάλληλοι δεν συμπλήρωσαν την ενότητα Γ, η οποία αφορά στην γνώμη των εργαζομένων για το παλαιό πρόγραμμα.

4.4. Στατιστική Επεξεργασία Δεδομένων.

Έχοντας τελειώσει με την διαδικασία συλλογής των δεδομένων, ερχόμαστε να αναλύσουμε τα δεδομένα αυτά. Για την ανάλυση χρησιμοποιήσαμε το SPSS, το οποίο είναι το πιο δημοφιλέστερο ηλεκτρονικό πακέτο για Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων.

Η χρήση του SPSS είναι σχετικά πολύ εύκολη. Η δυσκολία που μπορεί να αντιμετωπίσει κάποιος είναι στη δημιουργία των κατηγοριών και στη διαμόρφωσή τους. Αν οι κατηγορίες έχουν ανεπαρκή ή λανθασμένα στοιχεία, τα αποτελέσματα θα είναι και αυτά με την σειρά τους λανθασμένα. Για να διαμορφώσουμε μια κατηγορία πρέπει εξ αρχής να θέσουμε:

- τον τύπο των δεδομένων που θα δέχεται (αν είναι αριθμοί – γράμματα – ημερομηνίες – χρηματικά ποσά κ.ά.) και

- το είδος των μεταβλητών που θα δέχεται (αν είναι Κατηγορικές – Ποιοτικές – Ποσοτικές Μεταβλητές).

Η καταγραφή των δεδομένων μπορεί να γίνει πολύ εύκολα, καθώς μας δίνεται η δυνατότητα να κωδικοποιήσουμε τα δεδομένα με έναν αριθμό ή γράμμα (Value Labels) και έτσι να γράφουμε απλά έναν αριθμό αντί για ολόκληρες λέξεις ή προτάσεις. Στην οθόνη του SPSS τα δεδομένα εμφανίζονται κωδικοποιημένα ή μη, ανάλογα με το τι εμείς προτιμάμε.

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων γίνεται ομοίως πολύ εύκολα, καθώς το πρόγραμμα μπορεί να εκτελέσει από απλές μαθηματικές πράξεις έως και πίνακες συχνοτήτων, πίνακες συνάφειας, έλεγχο ανεξαρτησίας των δεδομένων κ.ά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

5.1. Α' ΕΝΟΤΗΤΑ – Γενικές Πληροφορίες

Πίνακας 1. ΗΛΙΚΙΑ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
18 - 28	39	30,7
29 - 39	41	32,3
40 - 50	28	22,0
51 +	19	15,0
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Τα μεγαλύτερα ποσοστά βλέπουμε ότι είναι στις ηλικίες μέχρι 39 ετών, όπου η κλίμακα ηλικιών από 29 ως 39 λαμβάνει το 32,3% του δείγματος. Άρα, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος των εργαζομένων του οργανισμού είναι νεαρά άτομα.

Πίνακας 2. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
1 μήνας - 5 μήνες	13	10,2
6 μήνες - 1 έτος	13	10,2
1 έτος - 5 έτη	18	14,2
6 έτη - 10 έτη	18	14,2
11 έτη - 15 έτη	13	10,2
16 έτη - 20 έτη	15	11,8
21 έτη - 25 έτη	11	8,7
26 έτη - 30 έτη	12	9,4
31 έτη +	14	11,0
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Από 1 ως 10 έτη εργασίας είναι τα περισσότερα χρόνια εργασίας που λαμβάνει το δείγμα της εργασίας. Βλέπουμε, επίσης, ότι το 1/5 περίπου του δείγματος είναι νεοπροσληφθέντα άτομα, ενώ το 1/3 κλείνουν 20ετία ως εργαζόμενοι στον οργανισμό.

Πίνακας 3. ΓΝΩΣΕΙΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΤΡΕΙΣ	127	100,0

Εδώ βλέπουμε ότι όλοι οι εργαζόμενοι, που έχουν στην κύρια θέση εργασίας τους την επαφή τους με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, έχουν ως προσόν τις βασικές γνώσεις Η/Υ, word-excel-internet.

5.2. Β' ΕΝΟΤΗΤΑ – Προσαρμοστικότητα Προσωπικού στη νέα θέση

Πίνακας 4. ΠΑΡΟΥΣΑ ΘΕΣΗ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	44	34,6
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	83	65,4
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (65,4%) έχει ως κύρια εργασία τις απαντήσεις προς τους ασθενείς, συνήθως οι εργασίες αυτές πραγματοποιούνται στα εξωτερικά ιατρεία των νοσοκομείων.

Πίνακας 5. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΟΧΙ	34	26,8
ΝΑΙ	80	63,0
ΑΠΑΝΤΗΜΕΝΑ	114	89,8
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ	13	10,2
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Τα παραπάνω 13 αναπάντητα ερωτηματολόγια αναφέρονται στους εργαζόμενους εκείνους που προσλήφθηκαν τους τελευταίους μήνες στον οργανισμό, αφού είχε γίνει

ήδη η αλλαγή του συστήματος μηχανογράφησης. Το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων (63,0%) έχει μετακινηθεί εσωτερικά στον οργανισμό και ιδιαίτερα οι εργαζόμενοι, οι οποίοι έχουν πάνω από 6 έτη εργασίας.

Πίνακας 6. ΠΩΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΗΚΑΤΕ ΣΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΓΡΗΓΟΡΑ ΚΑΙ ΕΥΚΟΛΑ	50	39,4
ΓΡΗΓΟΡΑ ΑΛΛΑ ΜΕ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ	30	23,6
ΑΠΑΝΤΗΜΕΝΑ	80	63,0
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ	47	37,0
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Οι παραπάνω 47 αναπάντητες ερωτήσεις αναφέρονται στο σύνολο των εργαζομένων εκείνων που προσλήφθηκαν τους τελευταίους μήνες στον οργανισμό, αφού είχε γίνει ήδη η αλλαγή του συστήματος μηχανογράφησης και σε εκείνους που δεν έχουν μετακινηθεί εσωτερικά μέχρι τώρα. Παραπάνω από το ½ αυτών που απάντησαν προσαρμόστηκαν γρήγορα και εύκολα στην καινούργια θέση εργασίας τους. Διακρίνουμε ότι το ποσοστό που προσαρμόστηκε γρήγορα, αλλά με δυσκολίες σε μια νέα θέση, είναι αρκετά μεγάλο, γιατί η αλλαγή ήταν εσωτερική και ουσιαστικά οι εργαζόμενοι δεν χρειάζονταν να μάθουν κάτι παραπάνω, όσον αφορά το πρόγραμμα που χρησιμοποιούσαν.

Πίνακας 7. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΣΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΑΠΟ 1 ΜΗΝΑ	79	62,2
1 ΜΗΝΑ ΕΩΣ 2 ΜΗΝΕΣ	1	,8
ΑΠΑΝΤΗΜΕΝΑ	80	63,0
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ	47	37,0
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Επίσης, οι παραπάνω 47 αναπάντητες ερωτήσεις αντιστοιχούν στο σύνολο των εργαζομένων εκείνων που προσλήφθηκαν τους τελευταίους μήνες στον οργανισμό, αφού είχε γίνει ήδη η αλλαγή του συστήματος μηχανογράφησης και σε εκείνους που δεν έχουν μετακινηθεί εσωτερικά μέχρι τώρα. Διακρίνουμε πως, εκτός από έναν εργαζόμενο, το υπόλοιπο δείγμα προσαρμόστηκε σε λιγότερο από ένα μήνα στην καινούργια θέση εργασίας.

5.3. Γ' ΕΝΟΤΗΤΑ – Ικανοποίηση σε σχέση με το προηγούμενο Πληροφοριακό Σύστημα

Πίνακας 8. ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΜΙΑ	57	44,9
ΔΥΟ	22	17,3
ΤΡΕΙΣ	16	12,6
ΤΕΣΣΕΡΕΙΣ	11	8,7
ΠΕΝΤΕ	8	6,3
ΑΠΑΝΤΗΜΕΝΑ	114	89,8
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ	13	10,2
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Οι παραπάνω 13 αναπάντητες ερωτήσεις είναι των εργαζομένων εκείνων που προσλήφθηκαν τους τελευταίους μήνες στον οργανισμό, αφού είχε γίνει ήδη η αλλαγή του συστήματος μηχανογράφησης. Βλέπουμε παραπάνω πως το 50% των εργαζομένων που απάντησε, έχει την εμπειρία τουλάχιστον μιας αλλαγής πληροφοριακού συστήματος στο παρελθόν.

Πίνακας 9. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ - ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΣΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΟΧΙ	2	1,6
ΝΑΙ	112	88,2
ΑΠΑΝΤΗΜΕΝΑ	114	89,8
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ	13	10,2
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Οι παραπάνω 13 αναπάντητες ερωτήσεις είναι των εργαζομένων εκείνων που προσλήφθηκαν τους τελευταίους μήνες στον οργανισμό αφού είχε γίνει ήδη η αλλαγή του συστήματος μηχανογράφησης. Στο παρελθόν ο οργανισμός, κατά τη διάρκεια αλλαγής του εκάστοτε πληροφοριακού συστήματος διοργάνωνε σχεδόν πάντα (95% περίπου αυτών που απάντησαν) διαδικασίες εκμάθησης ή/και σεμινάρια για το προσωπικό.

Πίνακας 10. ΟΡΓΑΝΩΝΕ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	21	16,5
ΣΥΜΦΩΝΩ	82	64,6
ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	11	8,7
ΑΠΑΝΤΗΜΕΝΑ	114	89,8
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ	13	10,2
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Οι παραπάνω 13 αναπάντητες ερωτήσεις αντιστοιχούν στους εργαζόμενους εκείνους που προσλήφθηκαν τους τελευταίους μήνες στον οργανισμό, αφού είχε γίνει ήδη η αλλαγή του συστήματος μηχανογράφησης. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων που απάντησαν στην ερώτηση αυτή (72% περίπου) συμφώνησε πως το προηγούμενο πρόγραμμα οργάνωνε αποδοτικά την εργασία τους.

Πίνακας 11. ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	23	18,1
ΣΥΜΦΩΝΩ	86	67,7
ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	5	3,9
ΑΠΑΝΤΗΜΕΝΑ	114	89,8
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ	13	10,2
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Οι παραπάνω 13 αναπάντητες ερωτήσεις είναι των εργαζομένων εκείνων που προσλήφθηκαν τους τελευταίους μήνες στον οργανισμό, αφού είχε γίνει ήδη η αλλαγή του συστήματος μηχανογράφησης. Επίσης, το ίδιο ποσοστό (72% περίπου) συμφώνησε πως ήταν εύκολη η εκμάθηση του προηγούμενου συστήματος, ενώ υπάρχει μια μικρή αύξηση στο ποσοστό που αντιστοιχεί σε αυτούς που συμφωνούν απόλυτα (από 18,4% σε 20,2%), καθώς κερδίζουν ποσοστό από τους ουδέτερους.

Πίνακας 12. ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΗ Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	22	17,3
ΣΥΜΦΩΝΩ	87	68,5
ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	5	3,9
ΑΠΑΝΤΗΜΕΝΑ	114	89,8
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ	13	10,2
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Οι παραπάνω 13 αναπάντητες ερωτήσεις αντιστοιχούν στους εργαζόμενους εκείνους που προσλήφθηκαν τους τελευταίους μήνες στον οργανισμό, αφού είχε γίνει ήδη η αλλαγή του συστήματος μηχανογράφησης. Η ερώτηση αν ήταν το προηγούμενο πρόγραμμα εύκολο στη χρήση του λαμβάνει τα ίδια ποσοστά με την ερώτηση που

αναφέρεται στην ευκολία εκμάθησης. Με βάση πάντα τον αριθμό του δείγματος που απάντησε στην ερώτηση, το 72% περίπου απάντησε ότι συμφωνεί, το 20% περίπου ότι συμφωνεί απόλυτα, ενώ το 8% περίπου μένει ουδέτερο.

Πίνακας 13. ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	17	13,4
ΣΥΜΦΩΝΩ	71	55,9
ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	26	20,5
ΑΠΑΝΤΗΜΕΝΑ	114	89,8
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ	13	10,2
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Οι παραπάνω 13 αναπάντητες ερωτήσεις είναι των εργαζομένων εκείνων που προσλήφθηκαν τους τελευταίους μήνες στον οργανισμό, αφού είχε γίνει ήδη η αλλαγή του συστήματος μηχανογράφησης. Παρόλο που το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος συμφωνεί και σε αυτή την ερώτηση (62,3%), υπάρχει μεγάλη αύξηση του ποσοστού των ουδέτερων, από 8% σε 22,8%.

Πίνακας 14. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΗΤΑΝ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	17	13,4
ΣΥΜΦΩΝΩ	71	55,9
ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	26	20,5
ΑΠΑΝΤΗΜΕΝΑ	114	89,8
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ	13	10,2
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Οι παραπάνω 13 αναπάντητες ερωτήσεις αντιστοιχούν στους εργαζόμενους εκείνους που προσλήφθηκαν τους τελευταίους μήνες στον οργανισμό, αφού είχε γίνει ήδη η αλλαγή του συστήματος μηχανογράφησης. Η ερώτηση αν το πρόγραμμα ήταν ενταγμένο σε ένα εύχρηστο σύστημα λαμβάνει ακριβώς τα ίδια ποσοστά με την προηγούμενη ερώτηση που διερευνά αν το περιβάλλον του προγράμματος ήταν ελκυστικό : 62,3% συμφωνούν, 22,8% έχουν ουδέτερη άποψη και 14,9% συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 15. ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	17	13,4
ΣΥΜΦΩΝΩ	72	56,7
ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	25	19,7
ΑΠΑΝΤΗΜΕΝΑ	114	89,8
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ	13	10,2
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Οι παραπάνω 13 αναπάντητες ερωτήσεις είναι των εργαζομένων εκείνων που προσλήφθηκαν τους τελευταίους μήνες στον οργανισμό, αφού είχε γίνει ήδη η αλλαγή του συστήματος μηχανογράφησης. Επίσης το 63% περίπου του δείγματος που απάντησε στην ερώτηση συμφωνεί πως το προηγούμενο πρόγραμμα ήταν καλά οργανωμένο και δομημένο, ενώ όσοι έχουν ουδέτερη άποψη υπερτερούν αυτών που συμφωνούν απόλυτα, 22% και 15% περίπου αντίστοιχα.

5.4. Δ' ΕΝΟΤΗΤΑ – Ικανοποίηση σε σχέση με το υπάρχον Πληροφοριακό Σύστημα

Πίνακας 16. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ - ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΟΧΙ	2	1,6
ΝΑΙ	125	98,4
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Σχεδόν το 100% του δείγματος εκπαιδεύτηκε πριν την εγκατάσταση του καινούργιου προγράμματος.

Πίνακας 17. ΒΟΗΘΗΣΑΝ ΩΣΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΕΙΤΕ ΕΥΚΟΛΟΤΕΡΑ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΝΑΙ	125	98,4
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ	2	1,6
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Τα δύο αναπάντητα είναι των εργαζομένων που δεν μπόρεσαν στη διαδικασία εκμάθησης. Το υπόλοιπο δείγμα απάντησε πως η προεκπαίδευση τους βοήθησε ώστε να προσαρμοστούν ευκολότερα στο νέο πληροφοριακό σύστημα.

Πίνακας 18. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΑΠΟ 1 ΜΗΝΑ	125	98,4
1 ΜΗΝΑ ΕΩΣ 2 ΜΗΝΕΣ	2	1,6
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Οι εργαζόμενοι, οι οποίοι εκπαιδεύτηκαν πριν την εγκατάσταση του νέου προγράμματος, προσαρμόστηκαν μέσα στη διάρκεια ενός μήνα. Οι δύο εργαζόμενοι που δεν εκπαιδεύτηκαν, χρειάστηκαν μέχρι και δύο μήνες για να προσαρμοστούν στην συγκεκριμένη αλλαγή.

Πίνακας 19. ΟΡΓΑΝΩΝΕΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	40	31,5
ΣΥΜΦΩΝΩ	80	63,0
ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	7	5,5
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Το 63% του δείγματος συμφώνησαν πως το πρόγραμμα οργανώνει αποδοτικά την εργασία, ενώ το 31,5% συμφωνούν απόλυτα με αυτό.

Πίνακας 20. ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	11	8,7
ΣΥΜΦΩΝΩ	51	40,2
ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	63	49,6
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	1,6
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (49,6) μένει ουδέτερο ως προς την απάντηση αυτή, ενώ αμέσως μετά ακολουθεί το 40,2% των εργαζομένων, οι οποίοι απάντησαν πως συμφωνούν ότι είναι εύκολη η εκμάθηση του νέου προγράμματος.

Πίνακας 21. ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	11	8,7
ΣΥΜΦΩΝΩ	53	41,7
ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	63	49,6
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Παρομοίως, το 49,6% μένει ουδέτερο ως προς την απάντηση αυτή, ενώ αμέσως μετά ακολουθεί το 41,7% των εργαζομένων, οι οποίοι απάντησαν πως συμφωνούν ότι είναι εύκολο στην εκμάθησή του.

Πίνακας 22. ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	23	18,1
ΣΥΜΦΩΝΩ	75	59,1
ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	29	22,8
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Το 59,1% των εργαζομένων του δείγματος συμφωνεί ότι το συνολικό περιβάλλον εργασίας του νέου προγράμματος είναι ελκυστικό.

Πίνακας 23. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΝΑΙ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	23	18,1
ΣΥΜΦΩΝΩ	74	58,3
ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	30	23,6
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Στο ότι το πρόγραμμα είναι ενταγμένο σε ένα εύχρηστο σύστημα συμφωνεί το 58,3% του δείγματος. Αμέσως μετά ακολουθούν οι ουδέτερης στάσης εργαζόμενοι με ποσοστό 23,6% και τέλος αυτοί οι οποίοι συμφωνούν απόλυτα με την ερώτηση με ποσοστό 18,1%.

Πίνακας 24. ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	23	18,1
ΣΥΜΦΩΝΩ	77	60,6
ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	27	21,3
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Παρομοίως με την προηγούμενη ερώτηση, τα ποσοστά παραμένουν περίπου στα ίδια επίπεδα σχετικά με το αν το περιεχόμενο της εργασίας είναι καλά οργανωμένο και δομημένο : 60,6% συμφωνεί, 21,3% μένει ουδέτερο και 18,1% συμφωνεί απόλυτα στην ερώτηση.

Πίνακας 25. Η ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΑΣ ΑΥΞΗΘΗΚΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	36	28,3
ΣΥΜΦΩΝΩ	82	64,6
ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	9	7,1
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, το 64,6%, συμφώνησε πως η απόδοσή του αυξήθηκε χρησιμοποιώντας το νέο πρόγραμμα, το 28,3% συμφώνησε απόλυτα, ενώ μόλις το 7,1% έμεινε ουδέτερο στην συγκεκριμένη ερώτηση.

Πίνακας 26. Η ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΝΕΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

ΤΙΜΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΚΕΝΟ	122	96,1
"κολλάει" το σύστημα και χρειάζεται επανεκκίνηση	1	0,8
δυσκολία στην εύρεση ιστορικού	4	3,1
ΣΥΝΟΛΟ	127	100,0

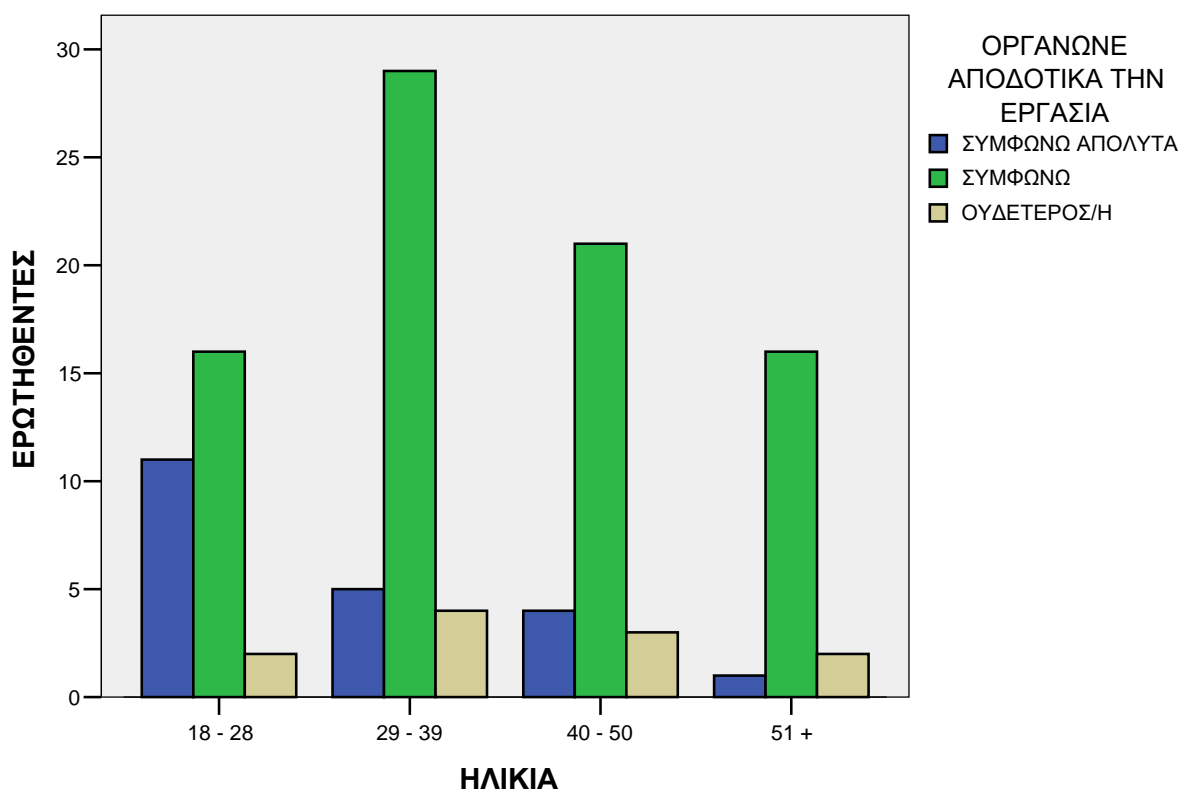
Σχεδόν το 100% του δείγματος δεν έδωσε κάποια απάντηση στην ερώτηση να αναφέρουν την γνώμη τους για το υπάρχον πληροφοριακό σύστημα και για τυχόν αλλαγές που κρίνουν ότι πρέπει να γίνουν, ώστε να διευκολυνθεί ο τρόπος εργασίας τους. Το υπόλοιπο 3,9% είτε πως το σύστημα «κολλάει» συχνά και για να λειτουργήσει πάλι χρειάζεται επανεκκίνηση ο υπολογιστής και ότι οι εργαζόμενοι δυσκολεύονται να βρουν το ιστορικό των ασθενών.

5.5. ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ

5.5.1. ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ Α - ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ

Πίνακας 27. ΗΛΙΚΙΑ - ΟΡΓΑΝΩΝΕ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

	ΟΡΓΑΝΩΝΕ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ			ΣΥΝΟΛΟ
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΗΛΙΚΙΑ 18 - 28	11	16	2	29
29 - 39	5	29	4	38
40 - 50	4	21	3	28
51 +	1	16	2	19
ΣΥΝΟΛΟ	21	82	11	114

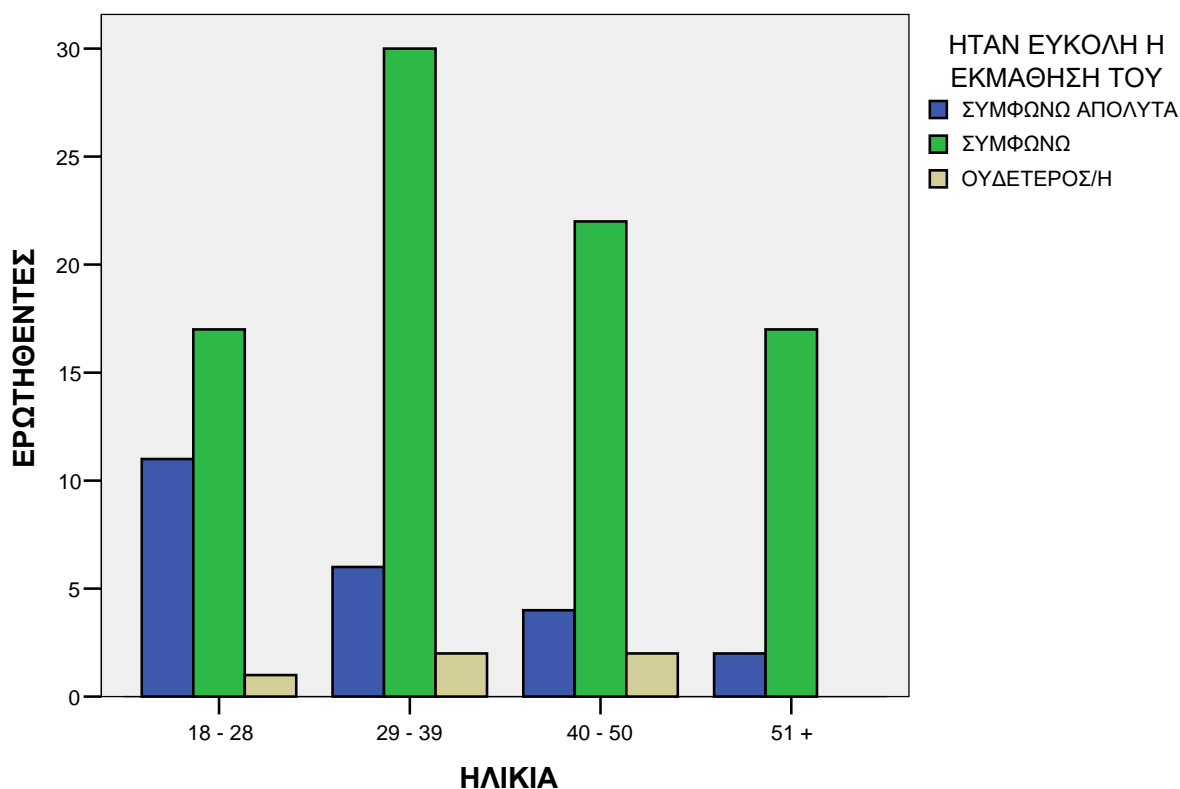


Διάγραμμα 1

Παρατηρούμε ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι συμφωνούν πως το παλιό πρόγραμμα οργάνωνε αποδοτικά την εργασία. Τα ποσοστά αυτών που συμφωνούν απόλυτα μειώνονται από δεκαετία σε δεκαετία, ενώ οι εργαζόμενοι με ουδέτερη στάση κυμαίνονται στα ίδια ποσοστά περίπου σε όλα τα επίπεδα ηλικίας.

Πίνακας 28. ΗΛΙΚΙΑ - ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ

	ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ			ΣΥΝΟΛΟ
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΗΛΙΚΙΑ 18 - 28	11	17	1	29
29 - 39	6	30	2	38
40 - 50	4	22	2	28
51 +	2	17	0	19
ΣΥΝΟΛΟ	23	86	5	114

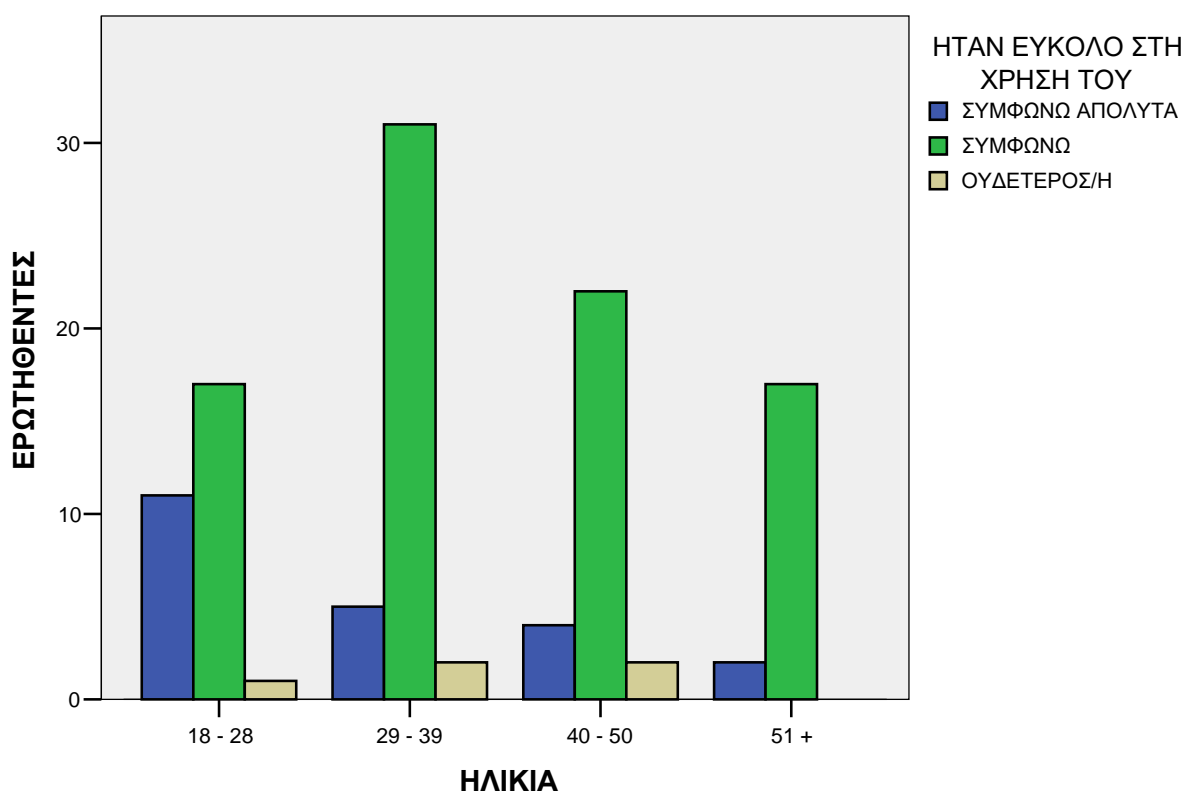


Διάγραμμα 2

Επίσης οι περισσότεροι εργαζόμενοι συμφωνούν πως ήταν εύκολη η εκμάθηση του προηγούμενου πληροφοριακού συστήματος. Το ποσοστό που παρέμεινε ουδέτερο είναι αμελητέο, ενώ το 20,2% αυτών που απάντησαν ότι συμφωνούν απόλυτα, βλέπουμε ότι πάλι μειώνεται από δεκαετία σε δεκαετία.

Πίνακας 29. ΗΛΙΚΙΑ - ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ

	ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ			ΣΥΝΟΛΟ
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΗΛΙΚΙΑ 18 - 28	11	17	1	29
29 - 39	5	31	2	38
40 - 50	4	22	2	28
51 +	2	17	0	19
ΣΥΝΟΛΟ	22	87	5	114

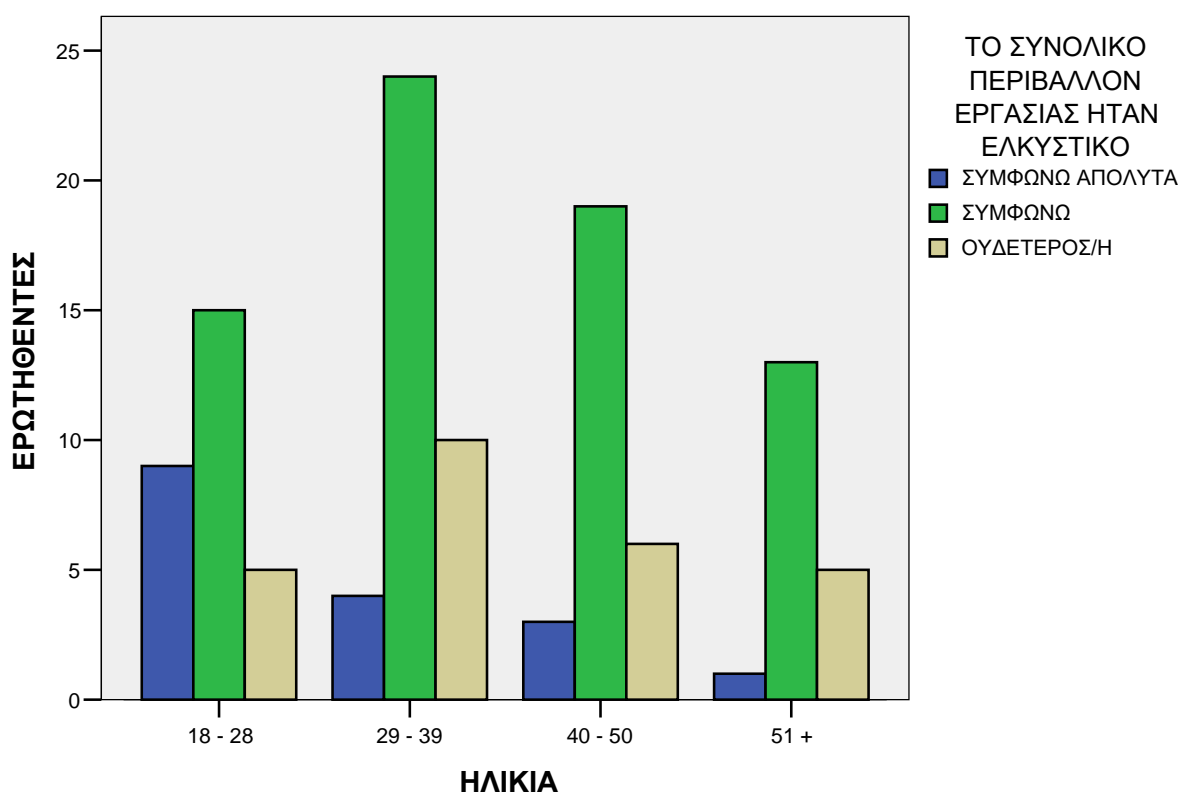


Διάγραμμα 3

Ομοίως, οι περισσότεροι εργαζόμενοι συμφωνούν πως το προηγούμενο πρόγραμμα ήταν εύκολο στη χρήση του, οι εργαζόμενοι οι οποίοι συμφωνούν απόλυτα μειώνονται από δεκαετία σε δεκαετία και οι ουδέτερης στάσης εργαζόμενοι έχουν αμελητέα ποσοστά.

Πίνακας 30. ΗΛΙΚΙΑ - ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΑΝ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ

	ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ			ΣΥΝΟΛΟ
	ΗΤΑΝ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ			
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΗΛΙΚΙΑ 18 - 28	9	15	5	29
29 - 39	4	24	10	38
40 - 50	3	19	6	28
51 +	1	13	5	19
ΣΥΝΟΛΟ	17	71	26	114

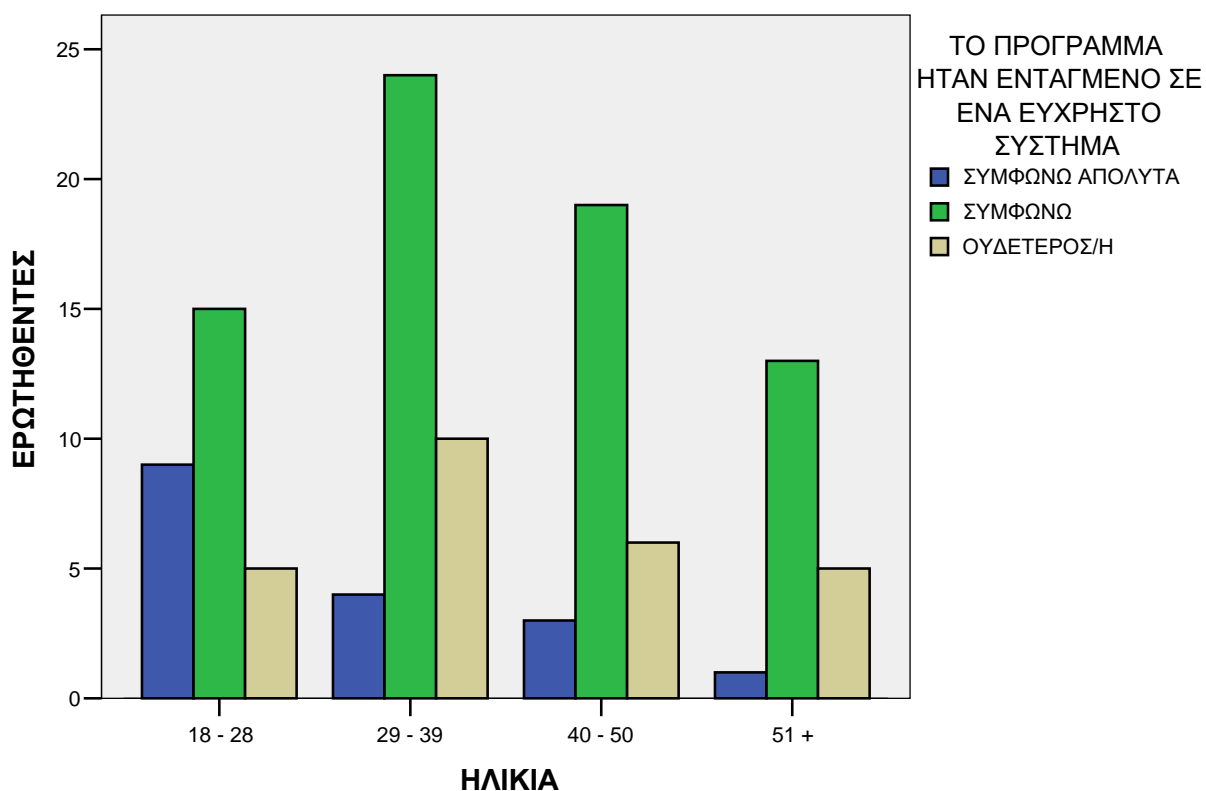


Διάγραμμα 4

Και στην ερώτηση αυτή, αν το περιβάλλον εργασίας ήταν ελκυστικό, στην πλειοψηφία τους οι εργαζόμενοι συμφωνούν. Τα ποσοστά της ουδέτερης γνώμης αυξάνονται και μάλιστα από 29 ετών και άνω υπερβαίνουν και το πλήθος αυτών που συμφωνούν απόλυτα, καθώς η άποψη αυτή πάλι μειώνεται σε ένταση από δεκαετία σε δεκαετία.

Πίνακας 31. ΗΛΙΚΙΑ - ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΗΤΑΝ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

	ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΗΤΑΝ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ			ΣΥΝΟΛΟ	
	ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η		
ΗΛΙΚΙΑ	18 - 28	9	15	5	29
	29 - 39	4	24	10	38
	40 - 50	3	19	6	28
	51 +	1	13	5	19
ΣΥΝΟΛΟ		17	71	26	114

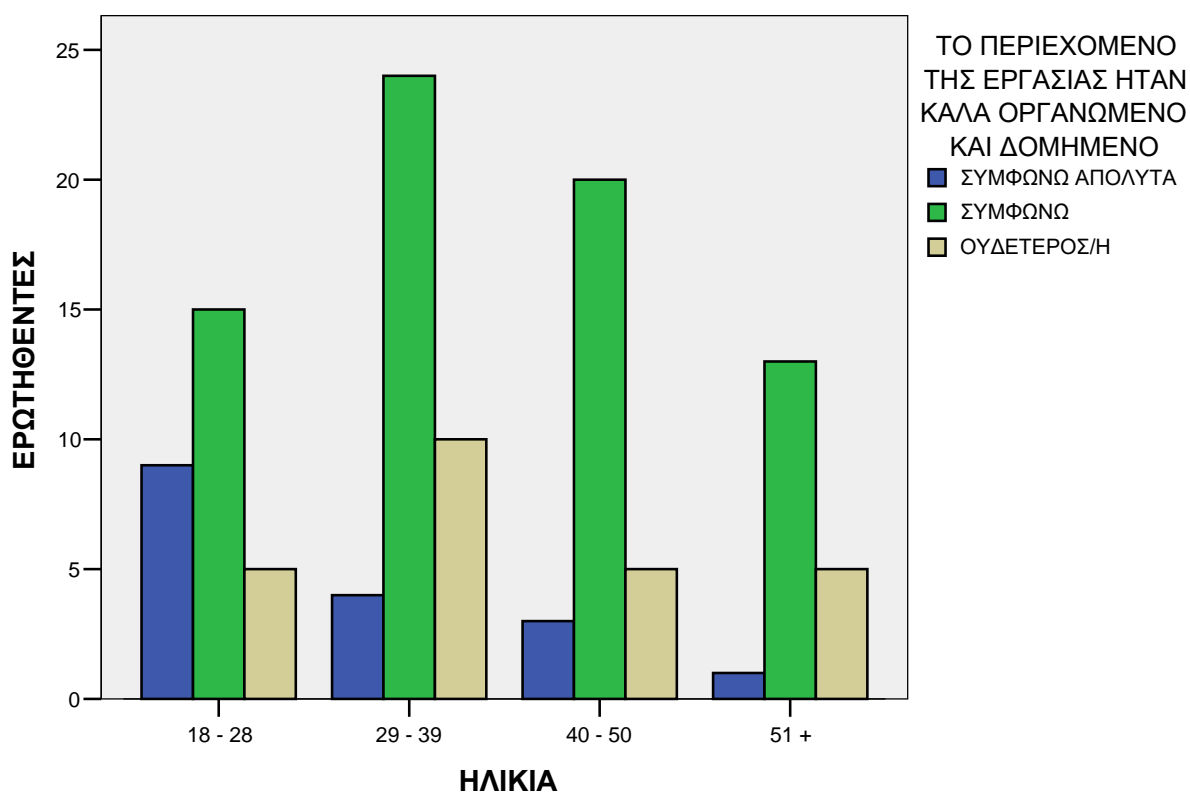


Διάγραμμα 5

Ομοίως με την προηγούμενη ερώτηση, οι εργαζόμενοι σε κάθε δεκαετία συμφωνούν στο ότι το πρόγραμμα ήταν ενταγμένο σε ένα εύχρηστο σύστημα. Τα ποσοστά της ουδέτερης γνώμης αυξάνονται στη δεκαετία 29-39 και από 29 ετών και άνω υπερβαίνουν το ποσοστό αυτών που συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 32. ΗΛΙΚΙΑ - ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ

	ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ			ΣΥΝΟΛΟ
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΗΛΙΚΙΑ 18 - 28	9	15	5	29
29 - 39	4	24	10	38
40 - 50	3	20	5	28
51 +	1	13	5	19
ΣΥΝΟΛΟ	17	72	25	114

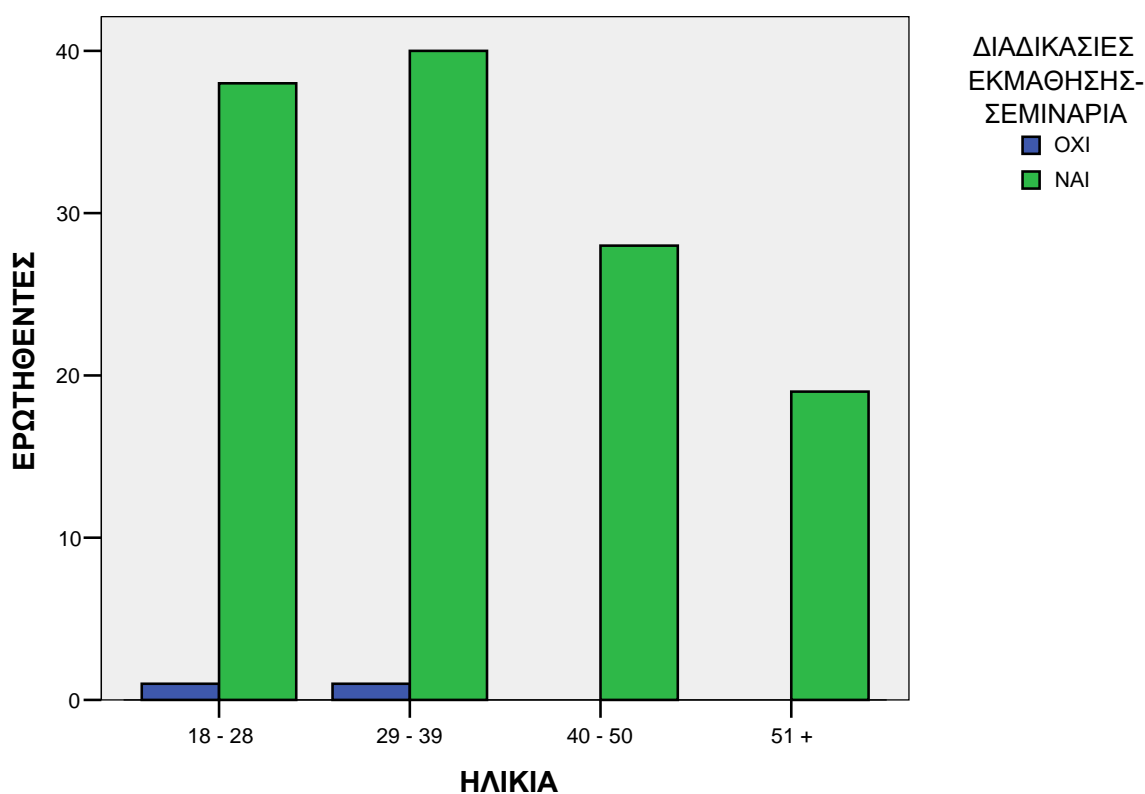


Διάγραμμα 6

Για άλλη μια φορά συναντούμε παρόμοιο διάγραμμα όπως παραπάνω. Οι περισσότεροι σε κάθε δεκαετία εργαζόμενοι συμφωνούν στο ότι το περιεχόμενο της εργασίας ήταν καλά οργανωμένο και δομημένο, ενώ τα ποσοστά της ουδέτερης γνώμης αυξάνονται πάλι και από 29 ετών και άνω υπερβαίνουν το ποσοστό αυτών που συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 33. ΗΛΙΚΙΑ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ, ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ-		ΣΥΝΟΛΟ
	ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΗΛΙΚΙΑ 18 - 28	1	38	39
29 - 39	1	40	41
40 - 50	0	28	28
51 +	0	19	19
ΣΥΝΟΛΟ	2	125	127

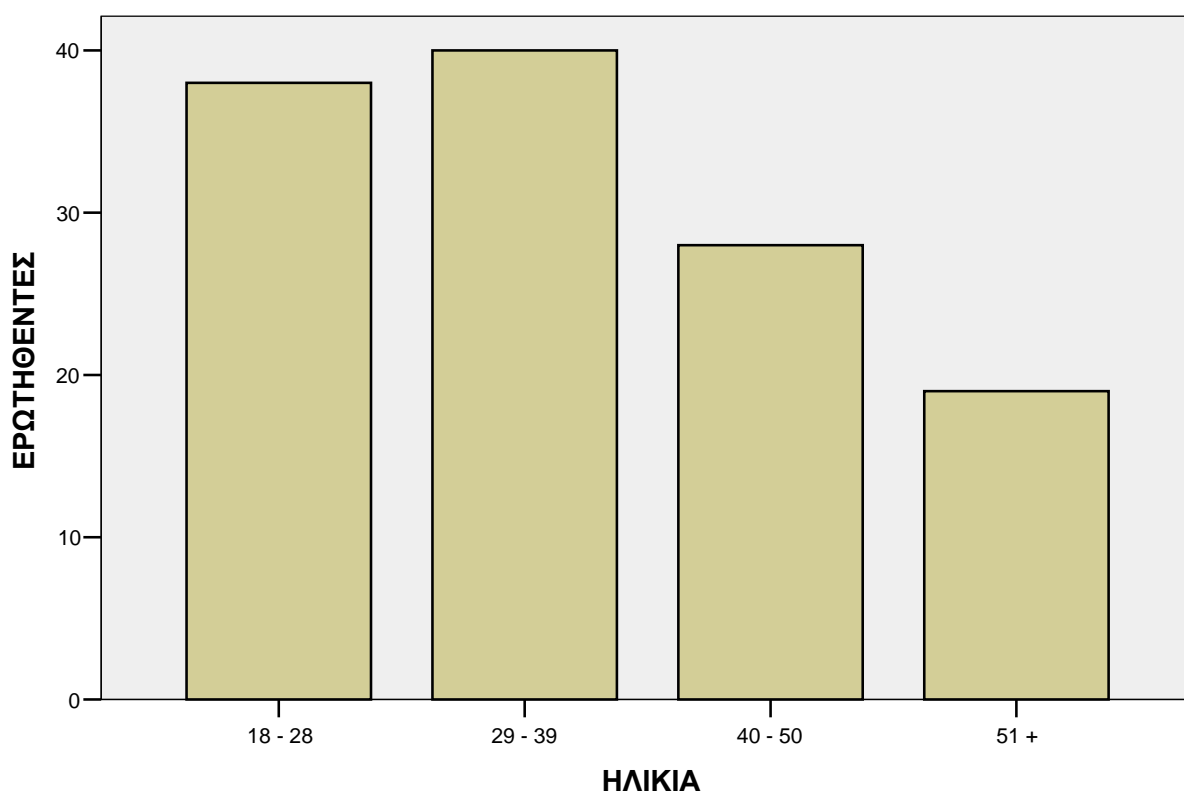


Διάγραμμα 7

Βλέπουμε πως ανεξάρτητα από την ηλικία των εργαζομένων, όλοι τους πέρασαν από ειδικά σεμινάρια και διαδικασίες εκμάθησης (εκτός από δύο εργαζομένους οι οποίοι ήταν νεοπροσληφθέντες), πριν από την εγκατάσταση του νέου πληροφοριακού συστήματος.

Πίνακας 34. ΗΛΙΚΙΑ - ΒΟΗΘΗΣΑΝ ΩΣΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΕΙΤΕ ΕΥΚΟΛΟΤΕΡΑ

	ΒΟΗΘΗΣΑΝ ΩΣΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΕΙΤΕ ΕΥΚΟΛΟΤΕΡΑ	ΣΥΝΟΛΟ
	ΝΑΙ	
ΗΛΙΚΙΑ 18 - 28	38	38
29 - 39	40	40
40 - 50	28	28
51 +	19	19
ΣΥΝΟΛΟ	125	125

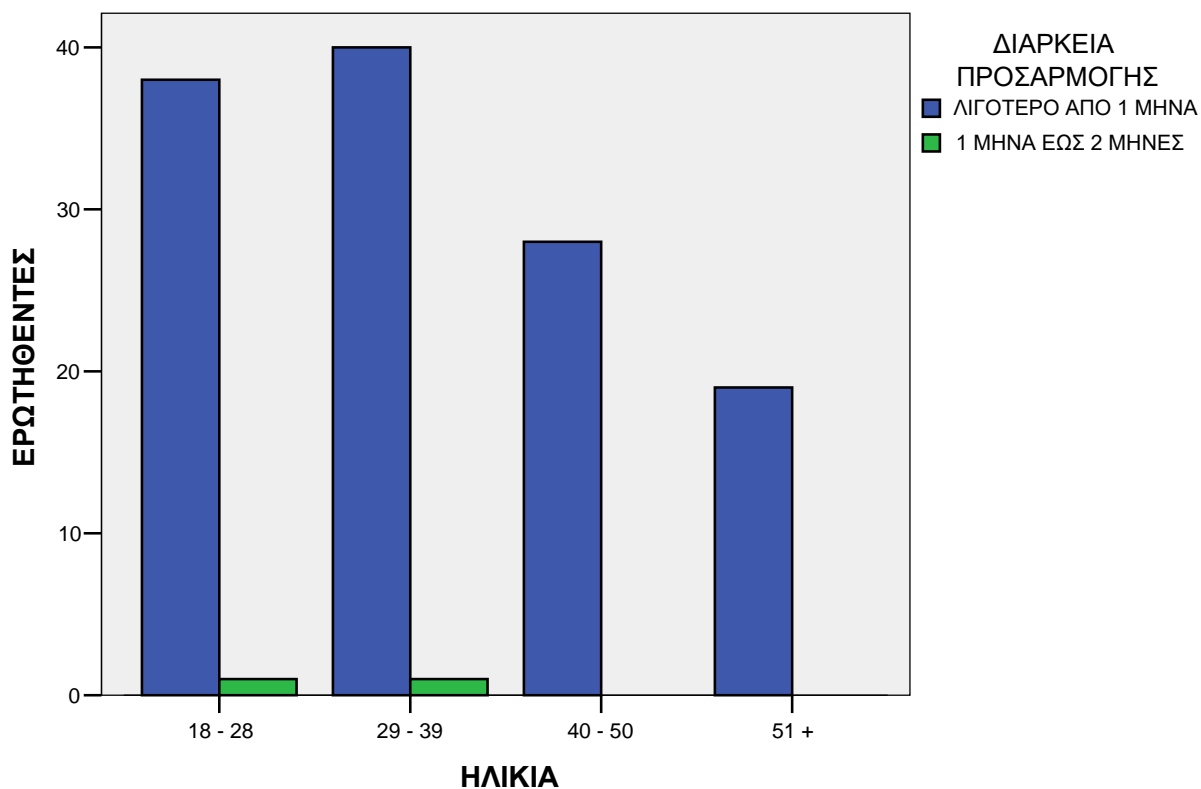


Διάγραμμα 8

Όλοι οι εργαζόμενοι, οι οποίοι παρακολούθησαν σεμινάρια για την εκμάθηση του νέου προγράμματος, δήλωσαν πως αυτό τους βοήθησε ώστε να προσαρμοστούν καλύτερα στις νέες υποχρεώσεις τους.

Πίνακας 35. ΗΛΙΚΙΑ - ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ

	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ		ΣΥΝΟΛΟ
	ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΑΠΟ 1 ΜΗΝΑ	1 ΜΗΝΑ ΕΩΣ 2 ΜΗΝΕΣ	
ΗΛΙΚΙΑ 18 - 28	38	1	39
29 - 39	40	1	41
40 - 50	28	0	28
51 +	19	0	19
ΣΥΝΟΛΟ	125	2	127

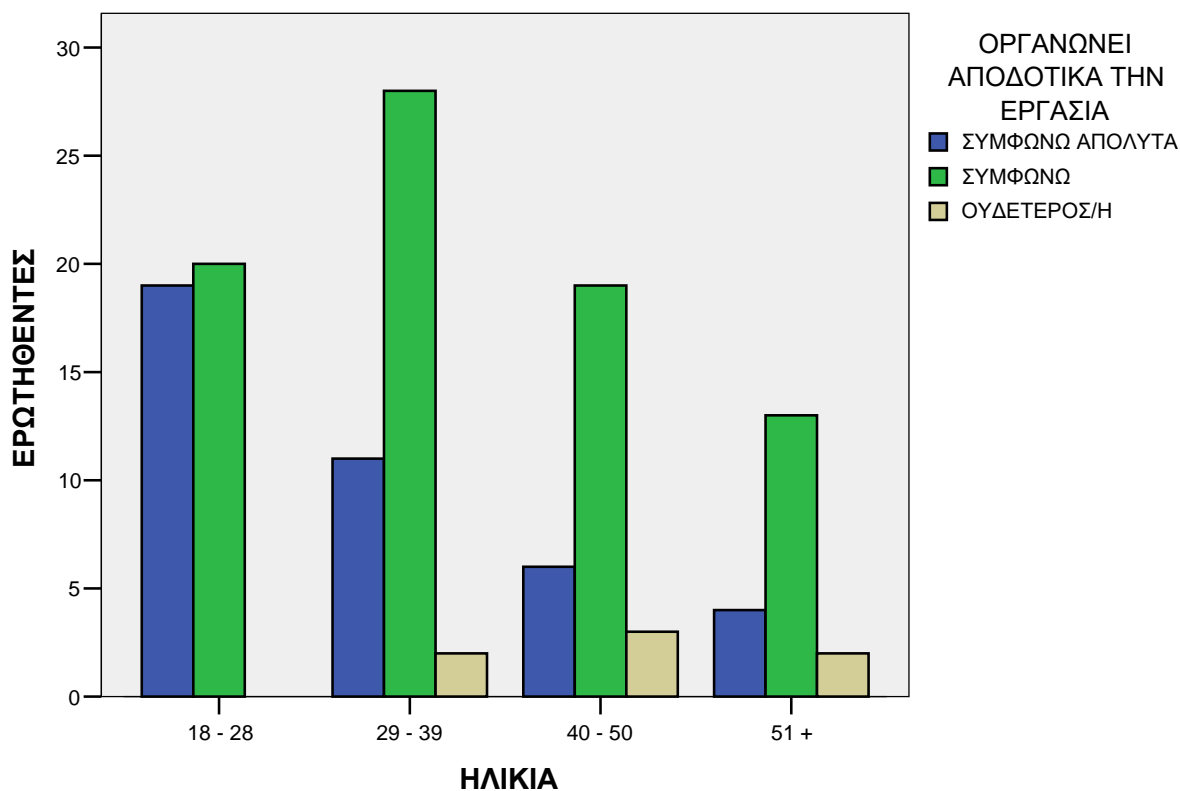


Διάγραμμα 9

Εκτός από τους δύο εργαζομένους, οι οποίοι ήταν νεοπροσληφθέντες και δεν παρακολούθησαν κάποιο σεμινάριο και οι οποίοι άργησαν να προσαρμοστούν (από 1 ως 2 μήνες), το υπόλοιπο δείγμα εργαζομένων προσαρμόστηκε μέσα στον πρώτο μήνα λειτουργίας του καινούργιου προγράμματος.

Πίνακας 36. ΗΛΙΚΙΑ - ΟΡΓΑΝΩΝΕΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

	ΟΡΓΑΝΩΝΕΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ			ΣΥΝΟΛΟ
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΗΛΙΚΙΑ 18 - 28	19	20	0	39
29 - 39	11	28	2	41
40 - 50	6	19	3	28
51 +	4	13	2	19
ΣΥΝΟΛΟ	40	80	7	127

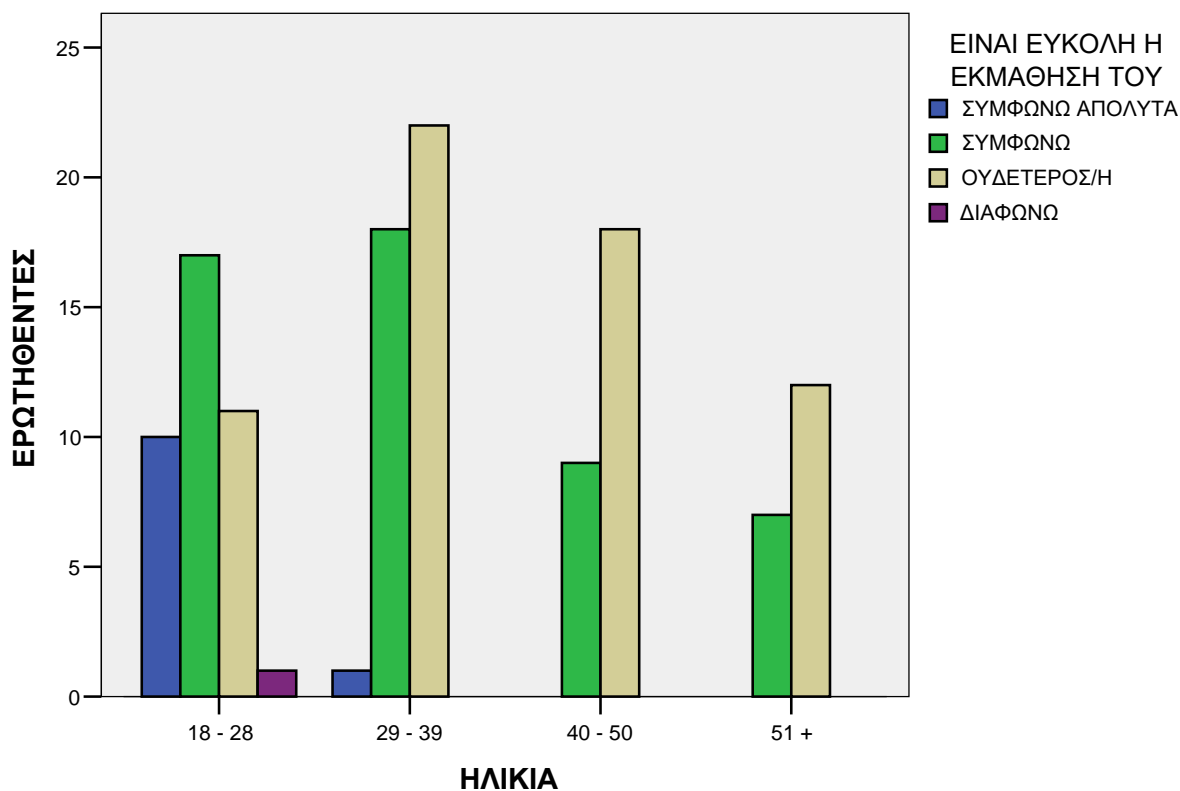


Διάγραμμα 10

Κατά δεκαετία ηλικίας βλέπουμε πως το δείγμα συμφωνεί ότι το νέο πρόγραμμα οργανώνει αποδοτικά την εργασία του. Σε σύγκριση με το παλιό, όμως, κατά δεκαετία ηλικίας υπάρχει αύξηση του ποσοστού αυτών που συμφωνούν απόλυτα και μείωση του ποσοστού αυτών που συμφωνούν ή μένουν ουδέτεροι.

Πίνακας 37. ΗΛΙΚΙΑ - ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ

	ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ				ΣΥΝΟΛΟ
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	ΔΙΑΦΩΝΩ	
ΗΛΙΚΙΑ 18 - 28	10	17	11	2	40
29 - 39	1	18	22	0	41
40 - 50	0	9	18	0	27
51 +	0	7	12	0	19
ΣΥΝΟΛΟ	11	51	63	2	127

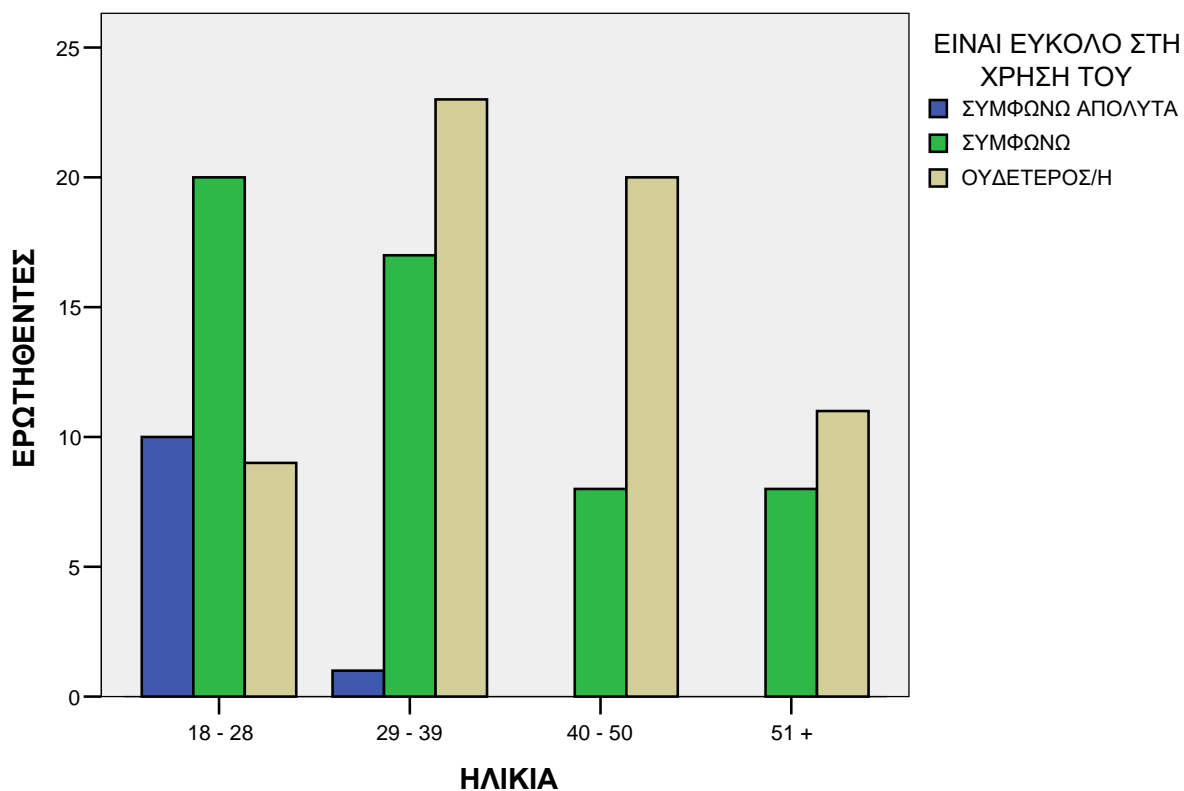


Διάγραμμα 11

Παρόλο που όλο το δείγμα σχεδόν παρακολούθησε σεμινάρια εκμάθησης για το νέο πρόγραμμα, το ποσοστό ουδέτερων για το αν είναι εύκολη η εκμάθησή του έχει αυξηθεί αρκετά κατά δεκαετία σε σχέση με το παλιό, από 4,4% σε 29,6%.

Πίνακας 38. ΗΛΙΚΙΑ - ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ

	ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ			ΣΥΝΟΛΟ
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΗΛΙΚΙΑ 18 - 28	10	20	9	39
29 - 39	1	17	23	41
40 - 50	0	8	20	28
51 +	0	8	11	19
ΣΥΝΟΛΟ	11	53	63	127

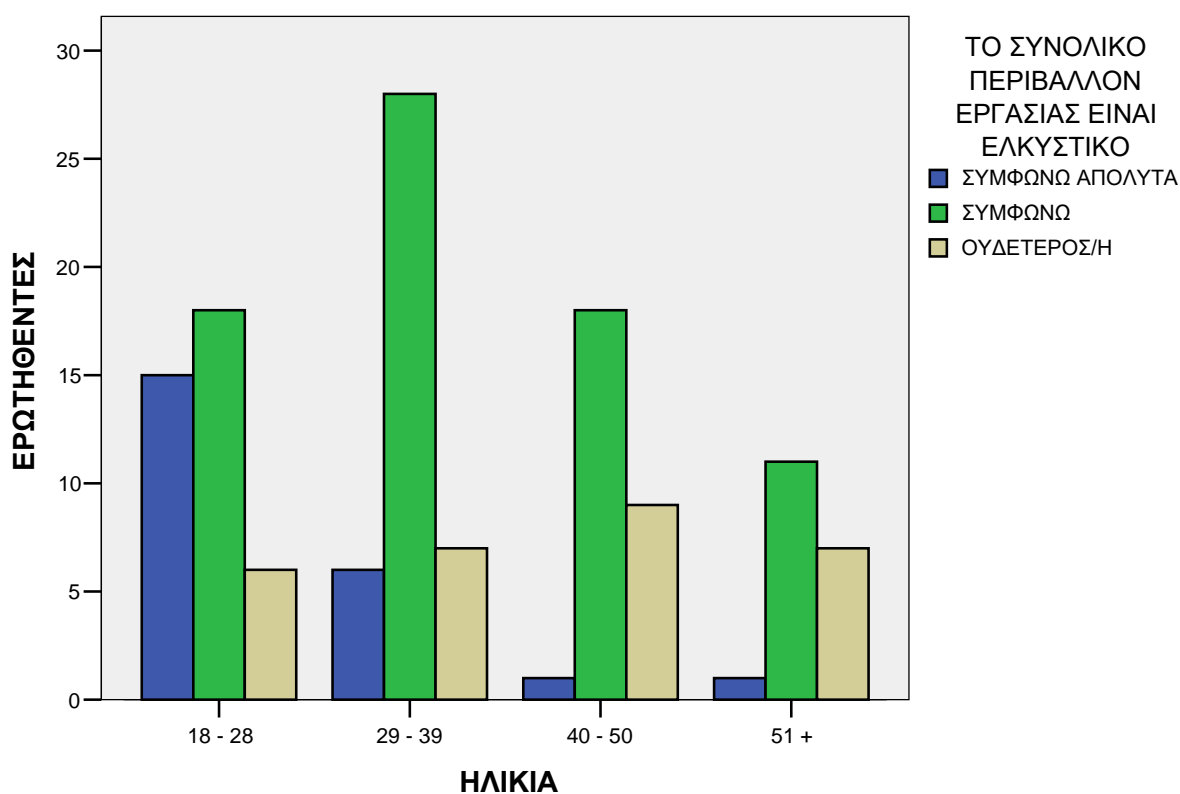


Διάγραμμα 12

Επίσης, στο αν είναι εύκολο στη χρήση του το νέο πρόγραμμα, κατά δεκαετία ηλικίας έχει αυξηθεί το ποσοστό των ουδέτερων από 4,4% σε 29,6%, ενώ έχουν μειωθεί πάλι αντίστοιχα τα ποσοστά αυτών που συμφωνούν απόλυτα και συμφωνούν, πάντα σε σχέση με το παλιό.

Πίνακας 39. ΗΛΙΚΙΑ - ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ

	ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ			ΣΥΝΟΛΟ
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΗΛΙΚΙΑ 18 - 28	15	18	6	39
29 - 39	6	28	7	41
40 - 50	1	18	9	28
51 +	1	11	7	19
ΣΥΝΟΛΟ	23	75	29	127

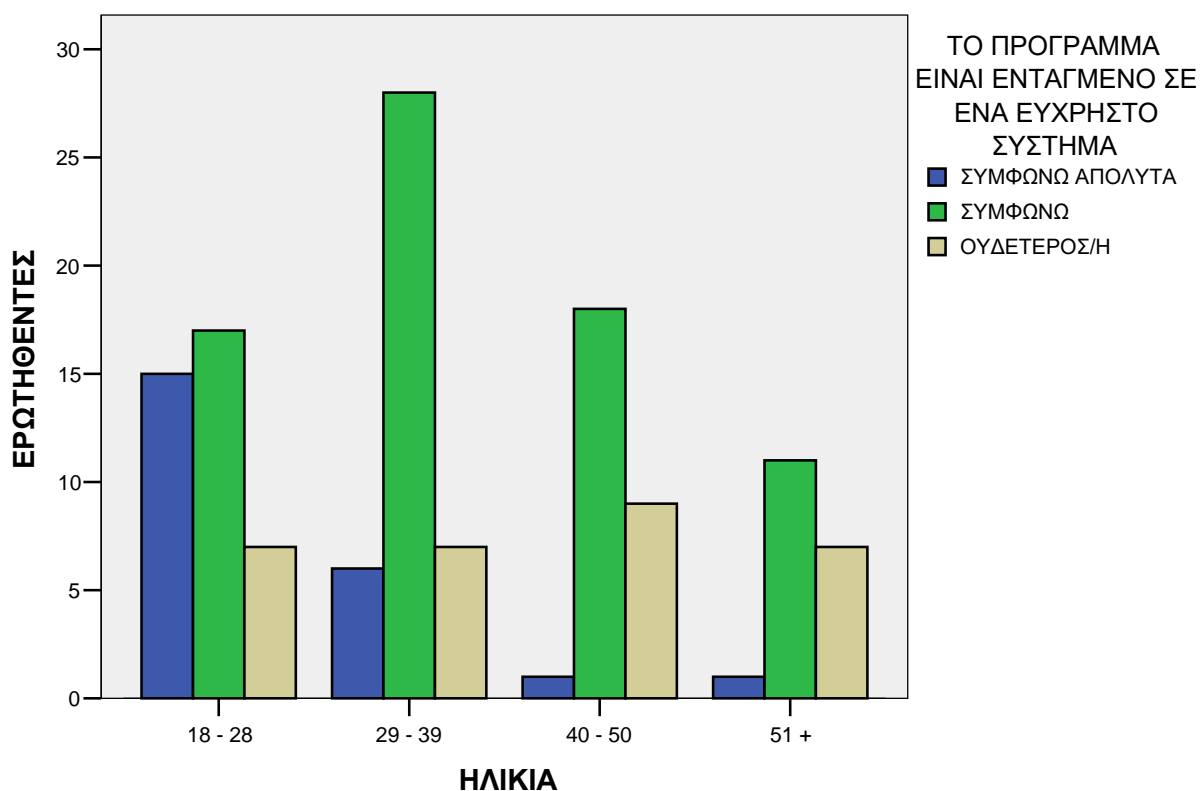


Διάγραμμα 13

Στην ερώτηση αν το περιβάλλον της εργασίας του προγράμματος είναι ελκυστικό, η γνώμη του δείγματος παραμένει σταθερή σε σύγκριση με το παλιό πρόγραμμα. Σε κάθε δεκαετία υπερέχει η γνώμη ότι συμφωνούν, το ποσοστό αυτών που συμφωνούν απόλυτα μειώνεται από δεκαετία σε δεκαετία, ενώ αυτών που μένουν ουδέτεροι το ποσοστό μένει σταθερό κατά ηλικία στο 6,3% περίπου.

Πίνακας 40. ΗΛΙΚΙΑ - ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΝΑΙ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

	ΗΛΙΚΙΑ	ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΝΑΙ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
	18 - 28	15	17	7	39
	29 - 39	6	28	7	41
	40 - 50	1	18	9	28
	51 +	1	11	7	19
	ΣΥΝΟΛΟ	23	74	30	127

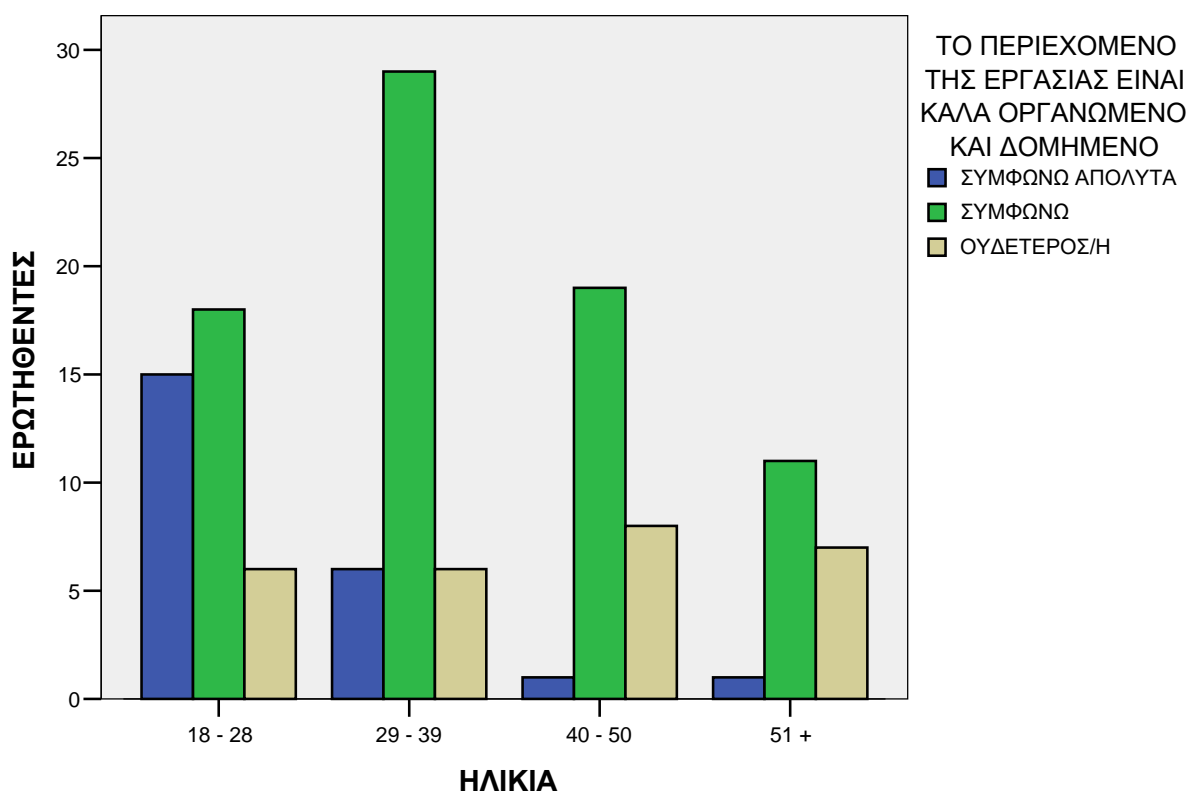


Διάγραμμα 14

Ομοίως, στην ερώτηση αν το πρόγραμμα είναι ενταγμένο σε ένα εύχρηστο σύστημα, η γνώμη του δείγματος παραμένει σταθερή σε σύγκριση με το παλιό πρόγραμμα. Σε κάθε δεκαετία υπερέχει η γνώμη ότι συμφωνούν, το ποσοστό αυτών που συμφωνούν απόλυτα μειώνεται από δεκαετία σε δεκαετία, ενώ αυτών που μένουν ουδέτεροι το ποσοστό μένει σταθερό κατά ηλικία στο 6,5% περίπου.

Πίνακας 41. ΗΛΙΚΙΑ - ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ

	ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ			ΣΥΝΟΛΟ
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΗΛΙΚΙΑ 18 - 28	15	18	6	39
29 - 39	6	29	6	41
40 - 50	1	19	8	28
51 +	1	11	7	19
ΣΥΝΟΛΟ	23	77	27	127

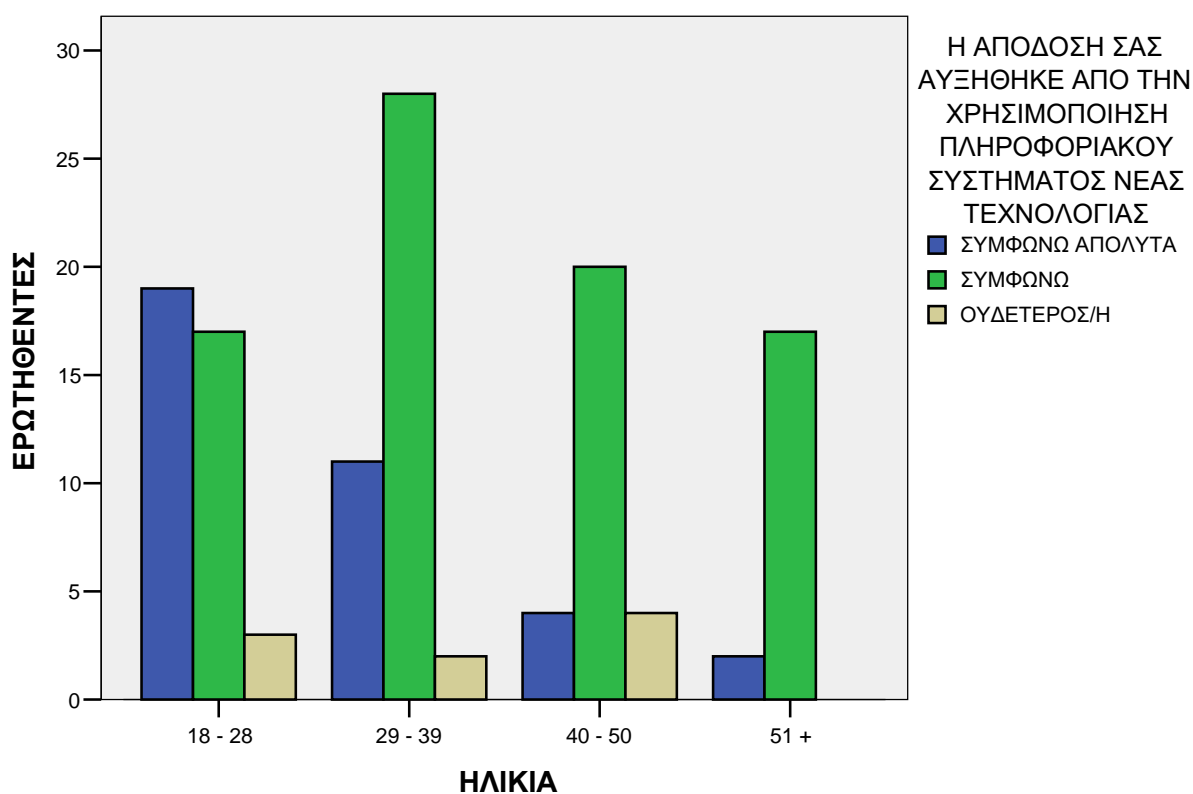


Διάγραμμα 15

Σε σύγκριση με το παλιό πρόγραμμα υπάρχει μια αύξηση αυτών που συμφωνούν απόλυτα, από 14,9% σε 18,1%. Με βάση την ηλικία του δείγματος, όμως, βλέπουμε πάλι πως σε κάθε δεκαετία υπερέρχει η γνώμη ότι συμφωνούν, το ποσοστό αυτών που συμφωνούν απόλυτα μειώνεται από δεκαετία σε δεκαετία, ενώ αυτών που μένουν ουδέτεροι παραμένει σταθερό.

Πίνακας 42. ΗΛΙΚΙΑ - Η ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΑΣ ΑΥΞΗΘΗΚΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

	Η ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΑΣ ΑΥΞΗΘΗΚΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ			ΣΥΝΟΛΟ
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΗΛΙΚΙΑ 18 - 28	19	17	3	39
29 - 39	11	28	2	41
40 - 50	4	20	4	28
51 +	2	17	0	19
ΣΥΝΟΛΟ	36	82	9	127



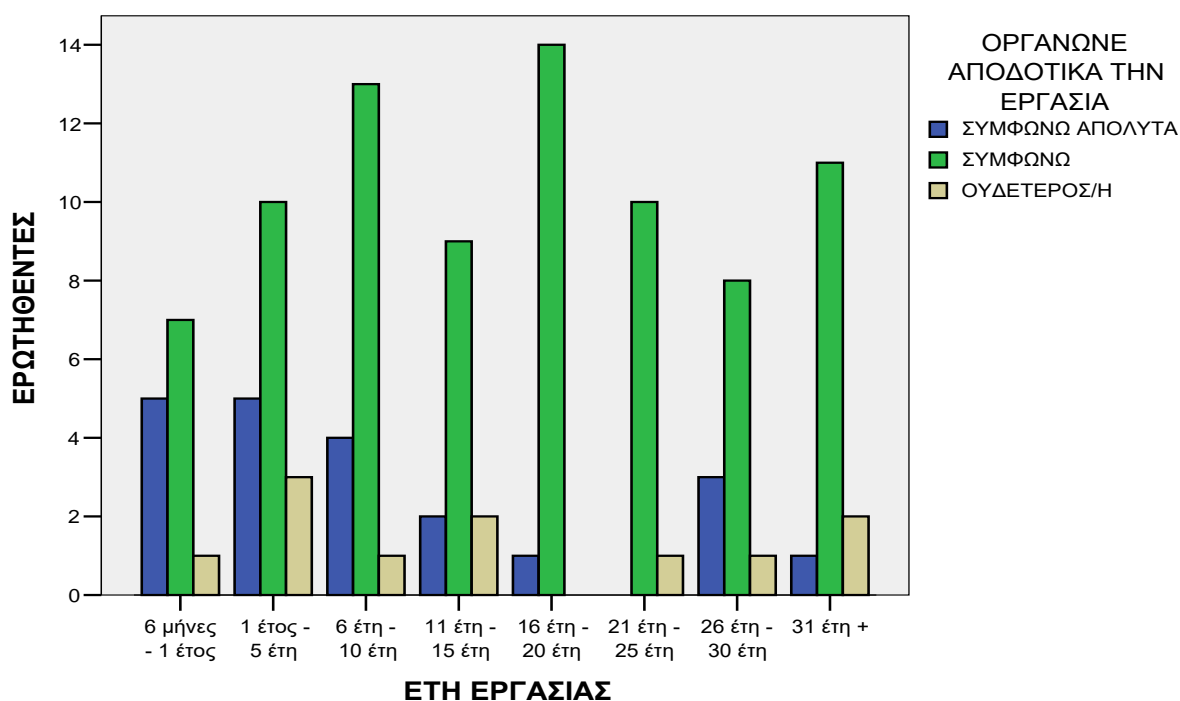
Διάγραμμα 16

Το 64,6% του δείγματος συμφωνεί ότι η απόδοσή του αυξήθηκε από την χρησιμοποίηση του νέου πληροφοριακού συστήματος, το 28,3% δηλώνει ότι συμφωνεί απόλυτα με αυτό, ενώ το 7,1% κρατάει ουδέτερη στάση. Η αλήθεια είναι ότι, λόγω της νέας τεχνολογίας, θα περιμέναμε μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων να συμφωνεί απόλυτα στην ερώτηση αυτή.

5.5.2. ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ Β - ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Πίνακας 43. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΟΡΓΑΝΩΝΕ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

		ΟΡΓΑΝΩΝΕ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΕΤΗ	6 μήνες - 1 έτος	5	7	1	13
ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1 έτος - 5 έτη	5	10	3	18
	6 έτη - 10 έτη	4	13	1	18
	11 έτη - 15 έτη	2	9	2	13
	16 έτη - 20 έτη	1	14	0	15
	21 έτη - 25 έτη	0	10	1	11
	26 έτη - 30 έτη	3	8	1	12
	31 έτη +	1	11	2	14
ΣΥΝΟΛΟ		21	82	11	114

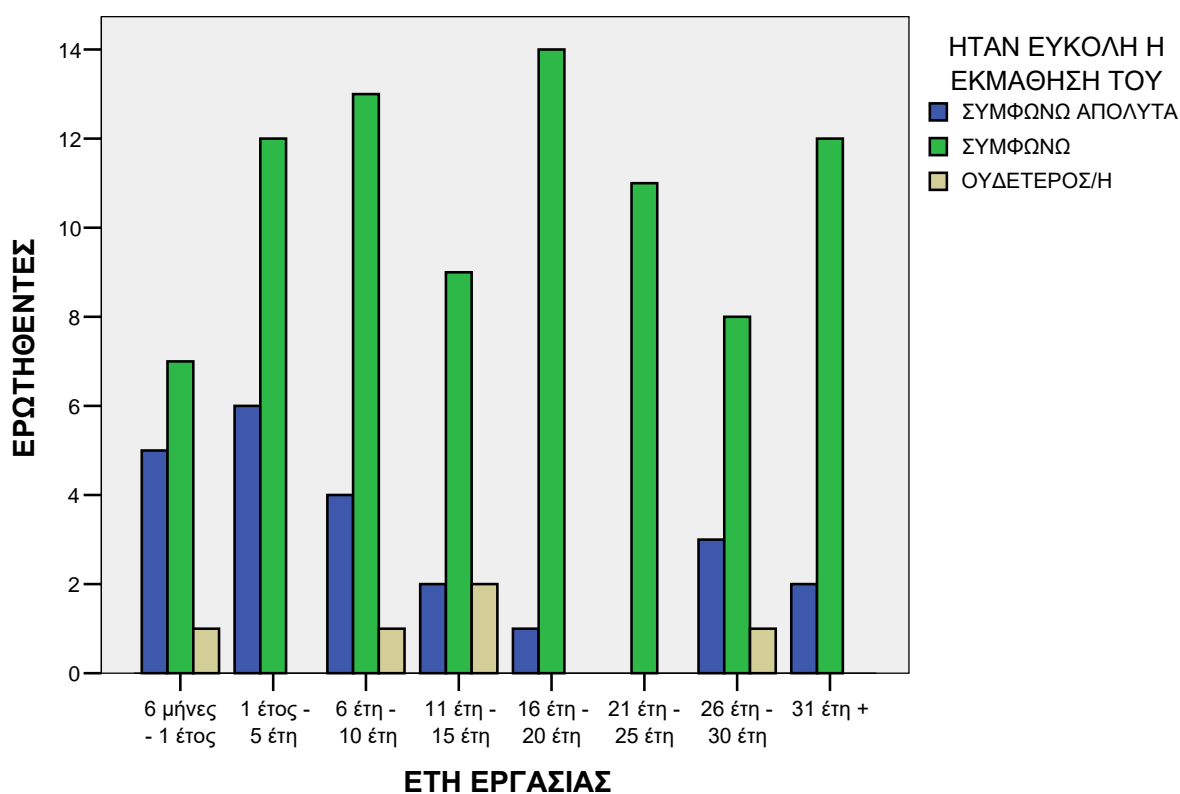


Διάγραμμα 17

Ανάλογα με τα έτη εργασίας των εργαζομένων, βλέπουμε πως σε κάθε κατηγορία υπερέρχει η άποψη ότι συμφωνούν. Οι ουδέτεροι παραμένουν σε χαμηλά επίπεδα έως 2,4 % στην κατηγορία από 1 – 5 έτη εργασίας, ενώ αυτοί που συμφωνούν απόλυτα μειώνονται από κατηγορία σε κατηγορία, με εξαίρεση τα 21-25 ΕΤΗ όπου δεν συμφώνησε απόλυτα κανείς εργαζόμενος.

Πίνακας 44. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ

		ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΕΤΗ	6 μήνες - 1 έτος	5	7	1	13
ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1 έτος - 5 έτη	6	12	0	18
	6 έτη - 10 έτη	4	13	1	18
	11 έτη - 15 έτη	2	9	2	13
	16 έτη - 20 έτη	1	14	0	15
	21 έτη - 25 έτη	0	11	0	11
	26 έτη - 30 έτη	3	8	1	12
	31 έτη +	2	12	0	14
ΣΥΝΟΛΟ		23	86	5	114

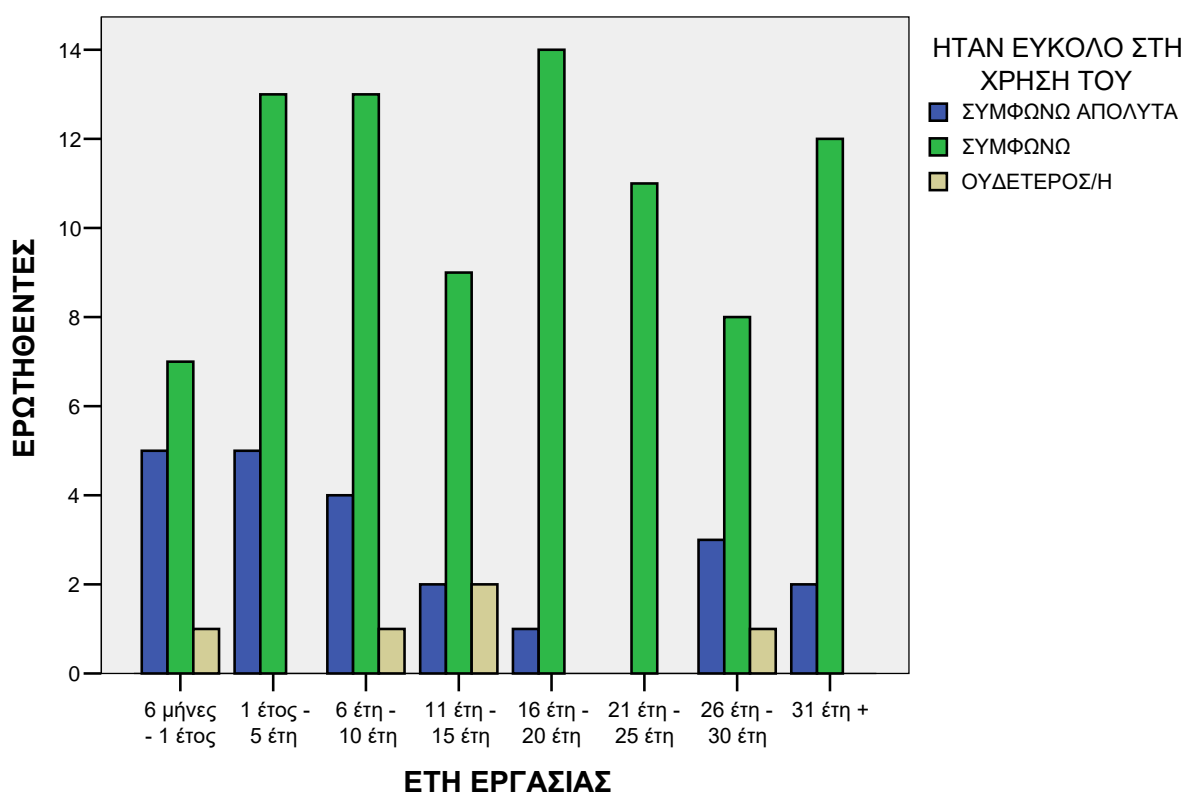


Διάγραμμα 18

Και στην ερώτηση αυτή υπερέχει, όπως είναι φανερό, η γνώμη αυτών οι οποίοι συμφωνούν, αυτό που καταλαβαίνουμε όμως από το παραπάνω διάγραμμα είναι ότι η γνώμη τους είναι πιο ξεκάθαρη από κατηγορία σε κατηγορία, καθώς οι ουδέτερης άποψης εργαζόμενοι περιορίζονται στις μισές από τις 8 κατηγορίες.

Πίνακας 45. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ

		ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΕΤΗ	6 μήνες - 1 έτος	5	7	1	13
ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1 έτος - 5 έτη	5	13	0	18
	6 έτη - 10 έτη	4	13	1	18
	11 έτη - 15 έτη	2	9	2	13
	16 έτη - 20 έτη	1	14	0	15
	21 έτη - 25 έτη	0	11	0	11
	26 έτη - 30 έτη	3	8	1	12
	31 έτη +	2	12	0	14
ΣΥΝΟΛΟ		22	87	5	114

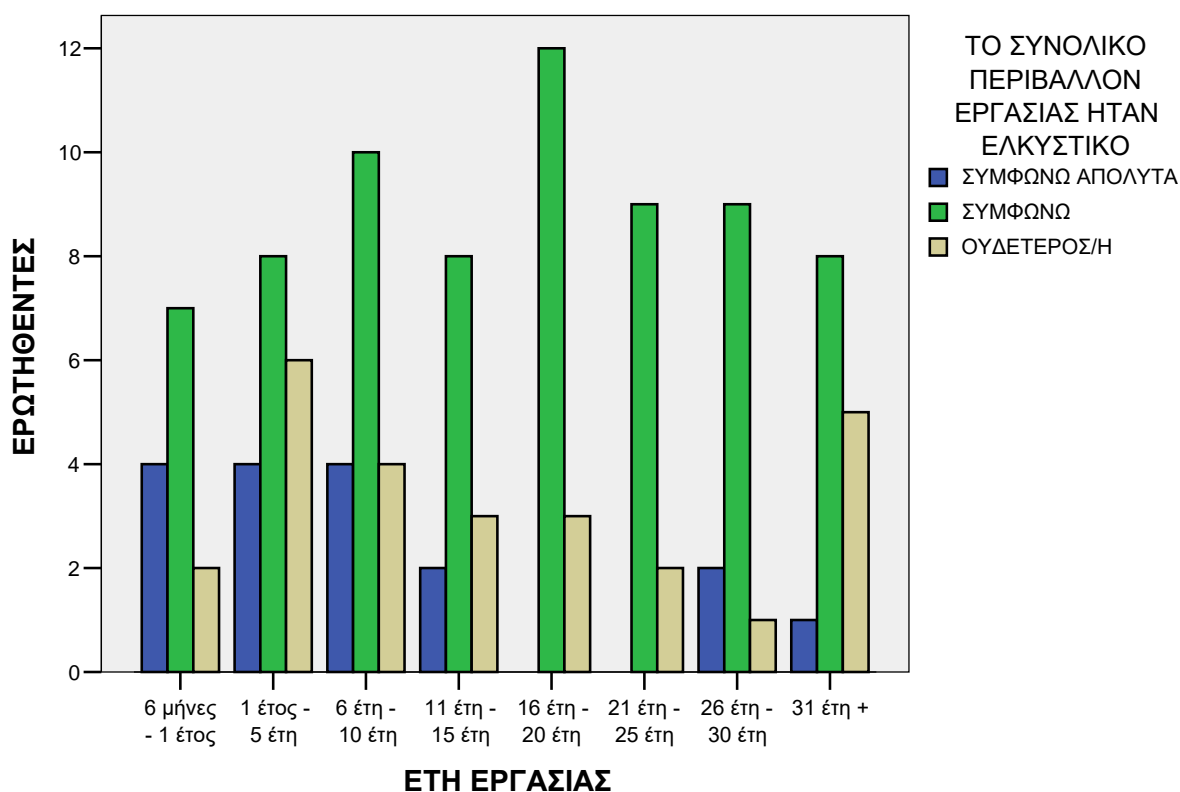


Διάγραμμα 19

Ομοίως, στο παραπάνω διάγραμμα υπερέχει η γνώμη αυτών οι οποίοι συμφωνούν. Το ποσοστό αυτών που συμφωνούν απόλυτα αυξομειώνεται από πενταετία σε πενταετία εργασίας και επίσης φαίνεται ότι η γνώμη τους είναι πάλι πιο ξεκάθαρη, καθώς οι ουδέτερης άποψης εργαζόμενοι περιορίζονται στις μισές από τις 8 κατηγορίες.

Πίνακας 46. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ

	ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ			ΣΥΝΟΛΟ	
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η		
ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	6 μήνες - 1 έτος	4	7	2	13
	1 έτος - 5 έτη	4	8	6	18
	6 έτη - 10 έτη	4	10	4	18
	11 έτη - 15 έτη	2	8	3	13
	16 έτη - 20 έτη	0	12	3	15
	21 έτη - 25 έτη	0	9	2	11
	26 έτη - 30 έτη	2	9	1	12
	31 έτη +	1	8	5	14
ΣΥΝΟΛΟ		17	71	26	114

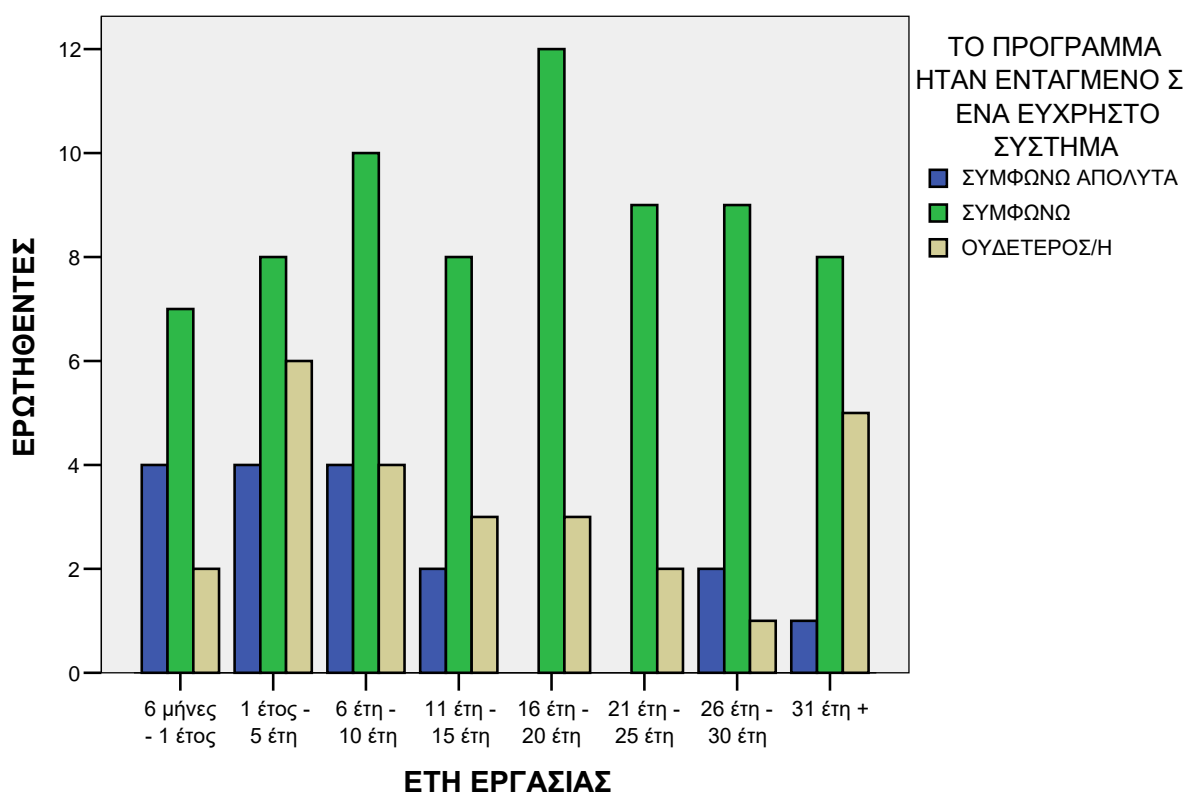


Διάγραμμα 20

Σε κάθε πενταετία εργασίας είναι φανερή η αύξηση της ουδέτερης γνώμης, σχετικά με την ελκυστικότητα του περιβάλλοντος εργασίας. Παραμένει όμως ίδια η κατάσταση με την πλειοψηφία αυτών που συμφωνούν.

Πίνακας 47.ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΗΤΑΝ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

		ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΗΤΑΝ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	6 μήνες - 1 έτος	4	7	2	13
	1 έτος - 5 έτη	4	8	6	18
	6 έτη - 10 έτη	4	10	4	18
	11 έτη - 15 έτη	2	8	3	13
	16 έτη - 20 έτη	0	12	3	15
	21 έτη - 25 έτη	0	9	2	11
	26 έτη - 30 έτη	2	9	1	12
	31 έτη +	1	8	5	14
ΣΥΝΟΛΟ		17	71	26	114

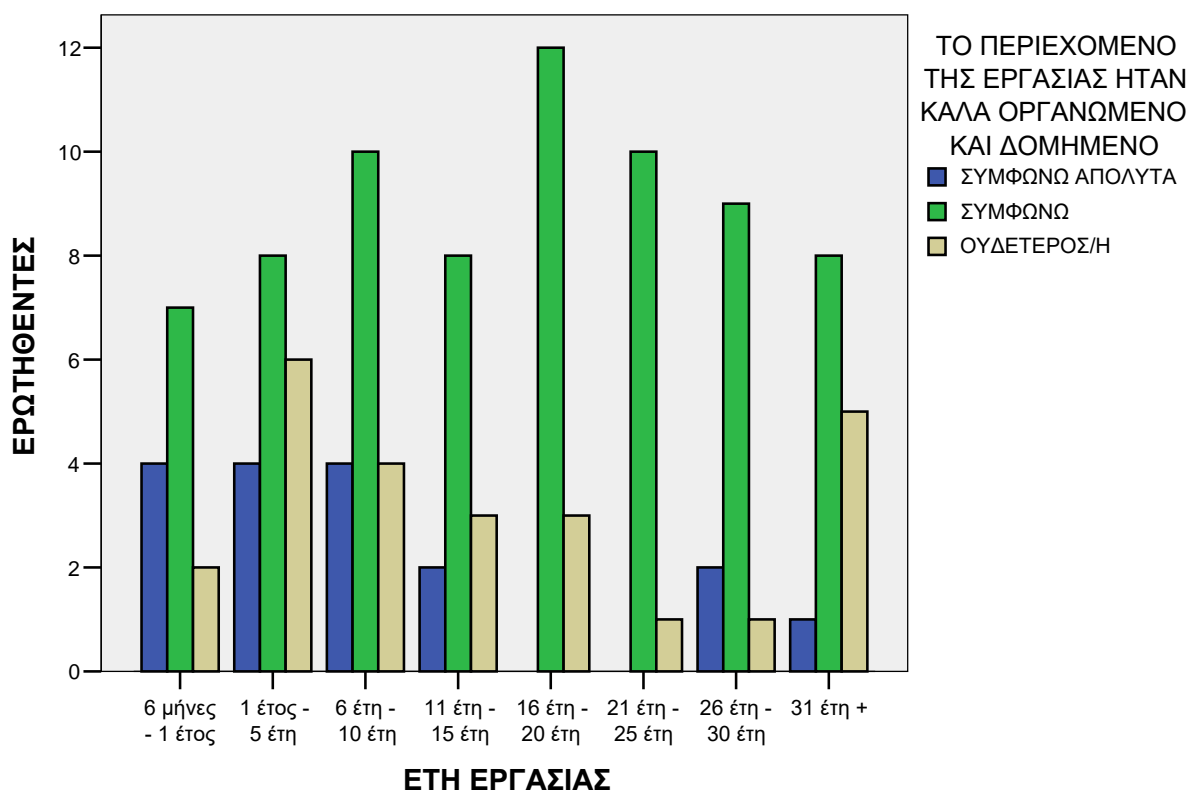


Διάγραμμα 21

Ακριβώς όπως και με την προηγούμενη ερώτηση, έτσι κι εδώ, αν το πρόγραμμα ήταν ενταγμένο σε ένα εύχρηστο σύστημα, είναι φανερή η αύξηση της ουδέτερης γνώμης. Παραμένει όμως ίδια η κατάσταση με την πλειοψηφία αυτών που συμφωνούν.

Πίνακας 48.ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ

		ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΕΤΗ	6 μήνες - 1 έτος	4	7	2	13
ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1 έτος - 5 έτη	4	8	6	18
	6 έτη - 10 έτη	4	10	4	18
	11 έτη - 15 έτη	2	8	3	13
	16 έτη - 20 έτη	0	12	3	15
	21 έτη - 25 έτη	0	10	1	11
	26 έτη - 30 έτη	2	9	1	12
	31 έτη +	1	8	5	14
	ΣΥΝΟΛΟ	17	72	25	114

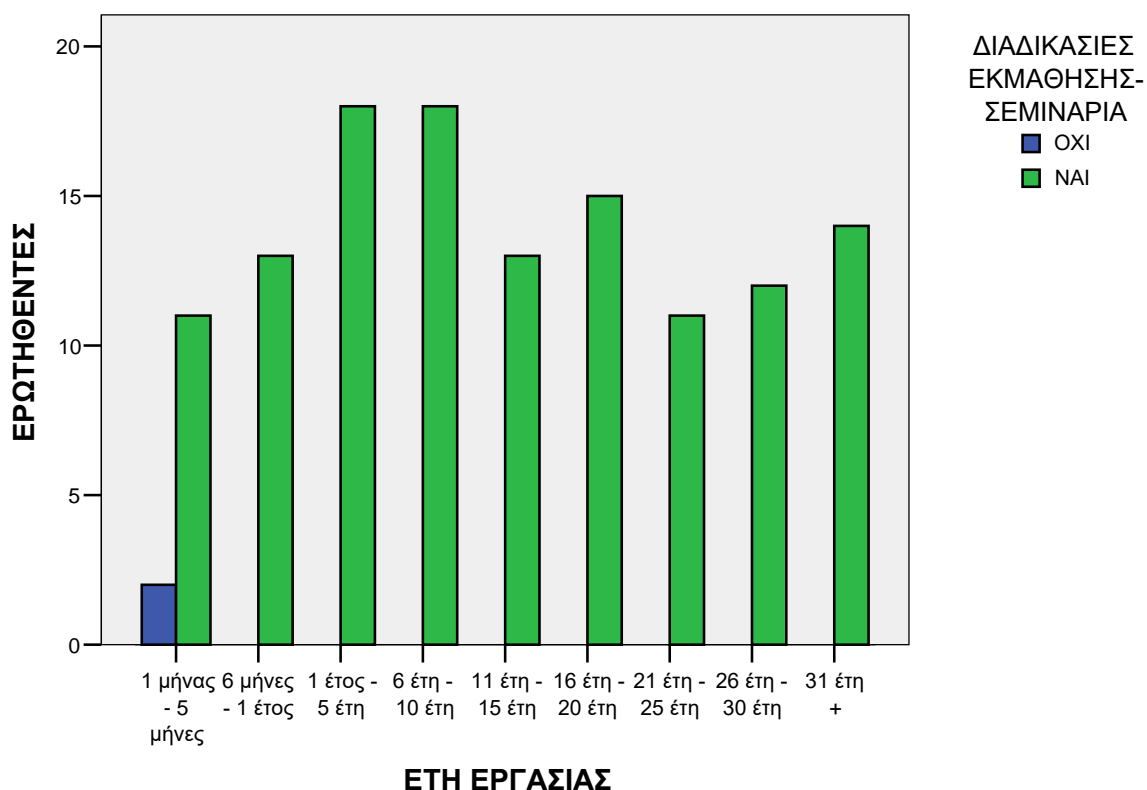


Διάγραμμα 22

Και στο παραπάνω διάγραμμα διακρίνουμε την αύξηση των ουδέτερων απόψεων. Από 16-25 έτη εργασίας δεν δήλωσε κανείς ότι συμφωνεί απόλυτα, ενώ η γνώμη των εργαζόμενων που συμφωνούν αν το περιεχόμενο της εργασίας ήταν καλά οργανωμένο και δομημένο υπερéχει και εδώ.

Πίνακας 49.ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ-ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

		ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ- ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ		ΣΥΝΟΛΟ
		ΟΧΙ	ΝΑΙ	
ΕΤΗ	1 μήνας - 5 μήνες	2	11	13
ΕΡΓΑΣΙΑΣ	6 μήνες - 1 έτος	0	13	13
	1 έτος - 5 έτη	0	18	18
	6 έτη - 10 έτη	0	18	18
	11 έτη - 15 έτη	0	13	13
	16 έτη - 20 έτη	0	15	15
	21 έτη - 25 έτη	0	11	11
	26 έτη - 30 έτη	0	12	12
	31 έτη +	0	14	14
	ΣΥΝΟΛΟ		2	125

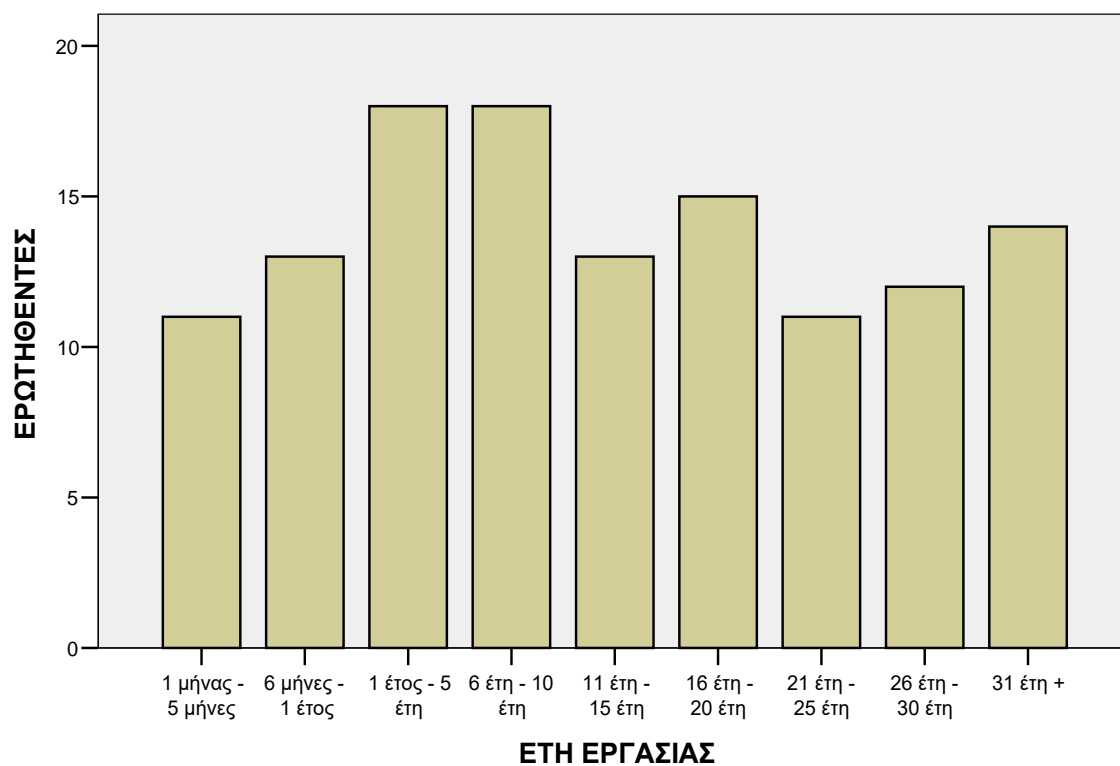


Διάγραμμα 23

Όλοι οι εργαζόμενοι, εκτός από δύο νεοπροσληφθέντες, παρακολούθησαν σεμινάρια για την εκμάθηση του νέου προγράμματος.

Πίνακας 50.ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΒΟΗΘΗΣΑΝ ΩΣΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΕΙΤΕ ΕΥΚΟΛΟΤΕΡΑ

		ΒΟΗΘΗΣΑΝ ΩΣΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΕΙΤΕ ΕΥΚΟΛΟΤΕΡΑ	ΣΥΝΟΛΟ
		ΝΑΙ	
ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1 μήνας - 5 μήνες	11	11
	6 μήνες - 1 έτος	13	13
	1 έτος - 5 έτη	18	18
	6 έτη - 10 έτη	18	18
	11 έτη - 15 έτη	13	13
	16 έτη - 20 έτη	15	15
	21 έτη - 25 έτη	11	11
	26 έτη - 30 έτη	12	12
	31 έτη +	14	14
ΣΥΝΟΛΟ		125	125

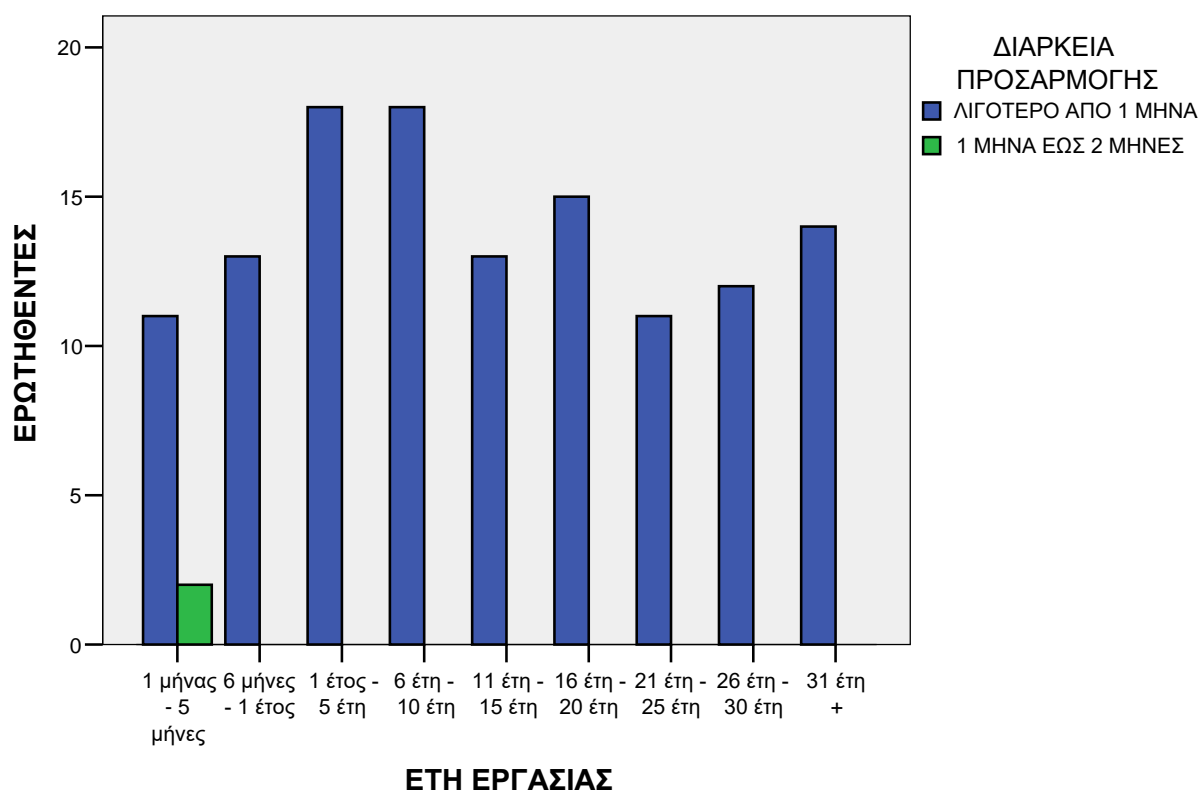


Διάγραμμα 24

Όλοι οι εργαζόμενοι, οι οποίοι παρακολούθησαν τα σεμινάρια, θεωρούν ότι τους βοήθησαν ώστε να προσαρμοστούν ευκολότερα στο νέο πληροφοριακό σύστημα.

Πίνακας 51.ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ

		ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ		ΣΥΝΟΛΟ
		ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΑΠΟ 1 ΜΗΝΑ	1 ΜΗΝΑ ΕΩΣ 2 ΜΗΝΕΣ	
ΕΤΗ	1 μήνας - 5 μήνες	11	2	13
ΕΡΓΑΣΙΑΣ	6 μήνες - 1 έτος	13	0	13
	1 έτος - 5 έτη	18	0	18
	6 έτη - 10 έτη	18	0	18
	11 έτη - 15 έτη	13	0	13
	16 έτη - 20 έτη	15	0	15
	21 έτη - 25 έτη	11	0	11
	26 έτη - 30 έτη	12	0	12
	31 έτη +	14	0	14
	ΣΥΝΟΛΟ		125	2

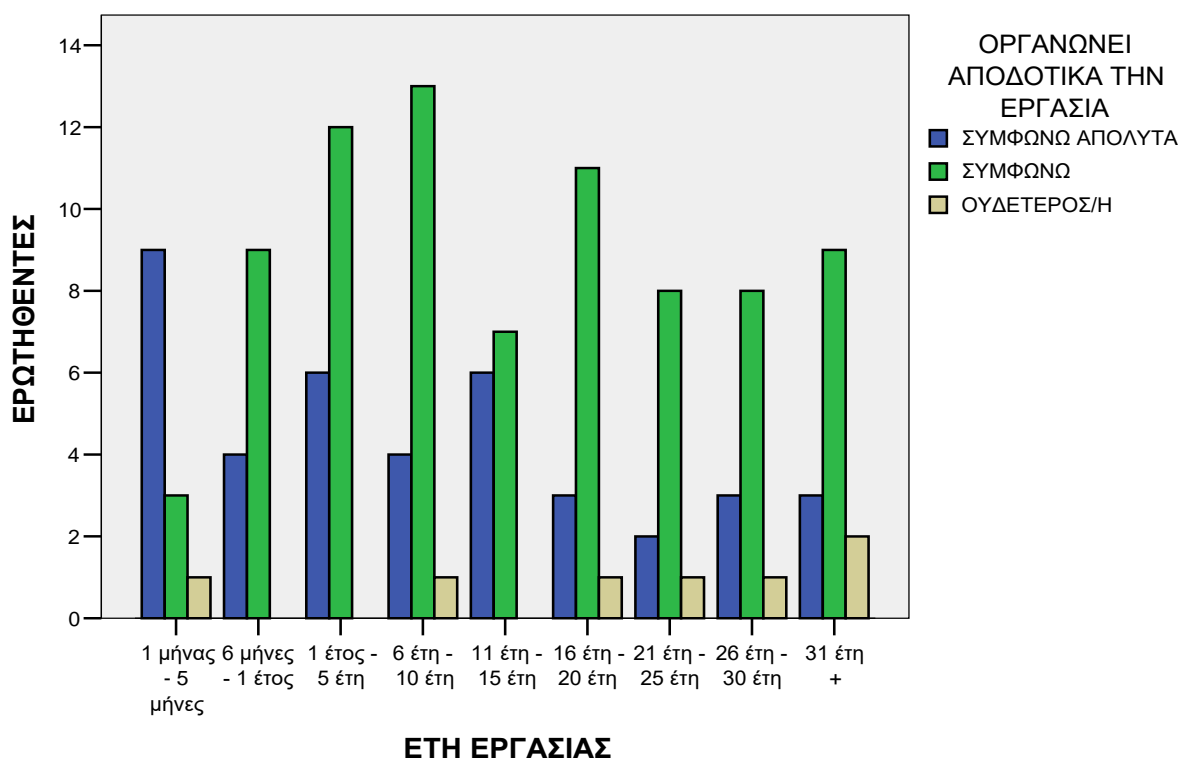


Διάγραμμα 25

Εκτός από τους δύο νεοπροσληφθέντες εργαζόμενους, που δεν παρακολούθησαν τα σεμινάρια εκμάθησης και καθυστέρησαν να προσαρμοστούν, το υπόλοιπο δείγμα προσαρμόστηκε εντός του πρώτου μήνα λειτουργίας του.

Πίνακας 52.ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΟΡΓΑΝΩΝΕΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

		ΟΡΓΑΝΩΝΕΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΕΤΗ	1 μήνας - 5 μήνες	9	3	1	13
ΕΡΓΑΣΙΑΣ	6 μήνες - 1 έτος	4	9	0	13
	1 έτος - 5 έτη	6	12	0	18
	6 έτη - 10 έτη	4	13	1	18
	11 έτη - 15 έτη	6	7	0	13
	16 έτη - 20 έτη	3	11	1	15
	21 έτη - 25 έτη	2	8	1	11
	26 έτη - 30 έτη	3	8	1	12
	31 έτη +	3	9	2	14
	ΣΥΝΟΛΟ		40	80	7

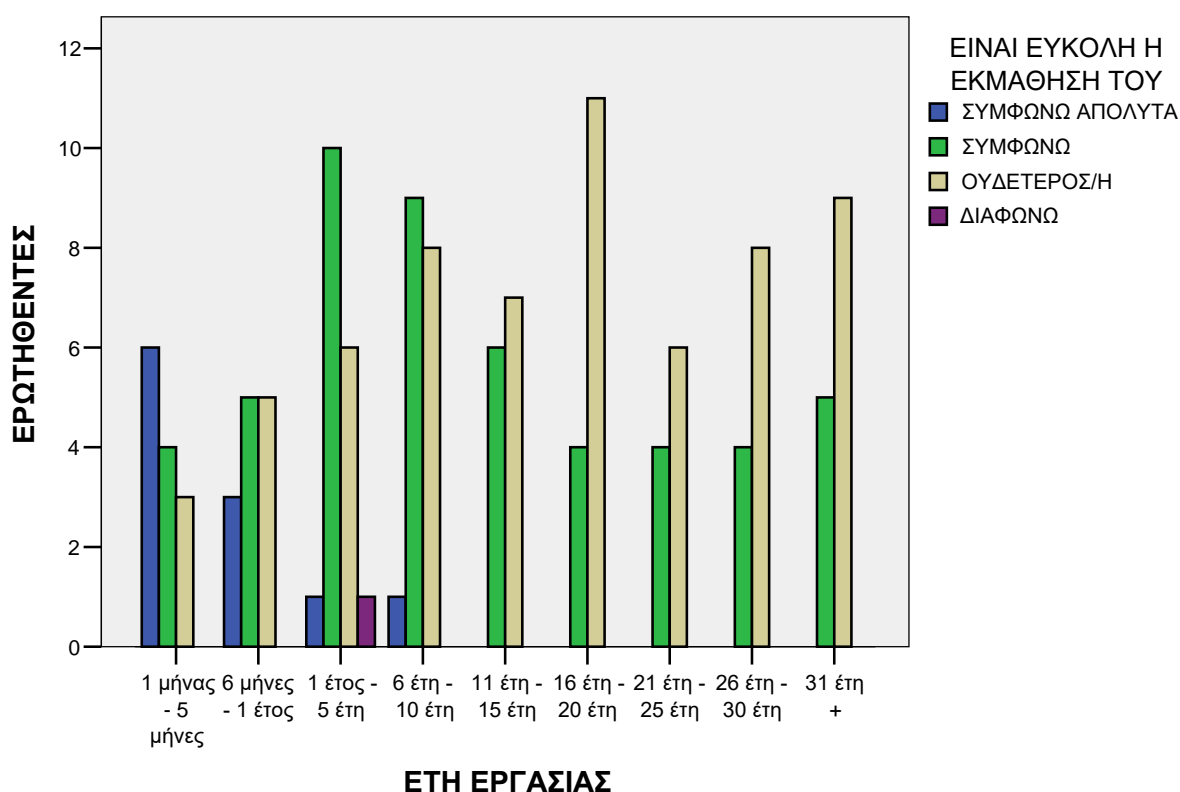


Διάγραμμα 26

Οι εργαζόμενοι από 1-5 μήνες έχουν άποψη μόνο για το καινούργιο πρόγραμμα, καθώς το πρόγραμμα μπήκε σε εφαρμογή πριν την πρόσληψή τους, την 01/10/2009. Εκτός λοιπόν από τους νεοπροσληφθέντες, οι οποίοι συμφωνούν απόλυτα ότι το καινούργιο πρόγραμμα οργανώνει αποδοτικά την εργασία τους, οι υπόλοιποι εργαζόμενοι απλά συμφωνούν.

Πίνακας 53.ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ

		ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ				ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	ΔΙΑΦΩΝΩ	
ΕΤΗ	1 μήνας - 5 μήνες	6	4	3	0	13
ΕΡΓΑΣΙΑΣ	6 μήνες - 1 έτος	3	5	5	0	13
	1 έτος - 5 έτη	1	10	6	2	19
	6 έτη - 10 έτη	1	9	8	0	18
	11 έτη - 15 έτη	0	6	7	0	13
	16 έτη - 20 έτη	0	4	11	0	15
	21 έτη - 25 έτη	0	4	6	0	10
	26 έτη - 30 έτη	0	4	8	0	12
	31 έτη +	0	5	9	0	14
ΣΥΝΟΛΟ		11	51	63	2	127

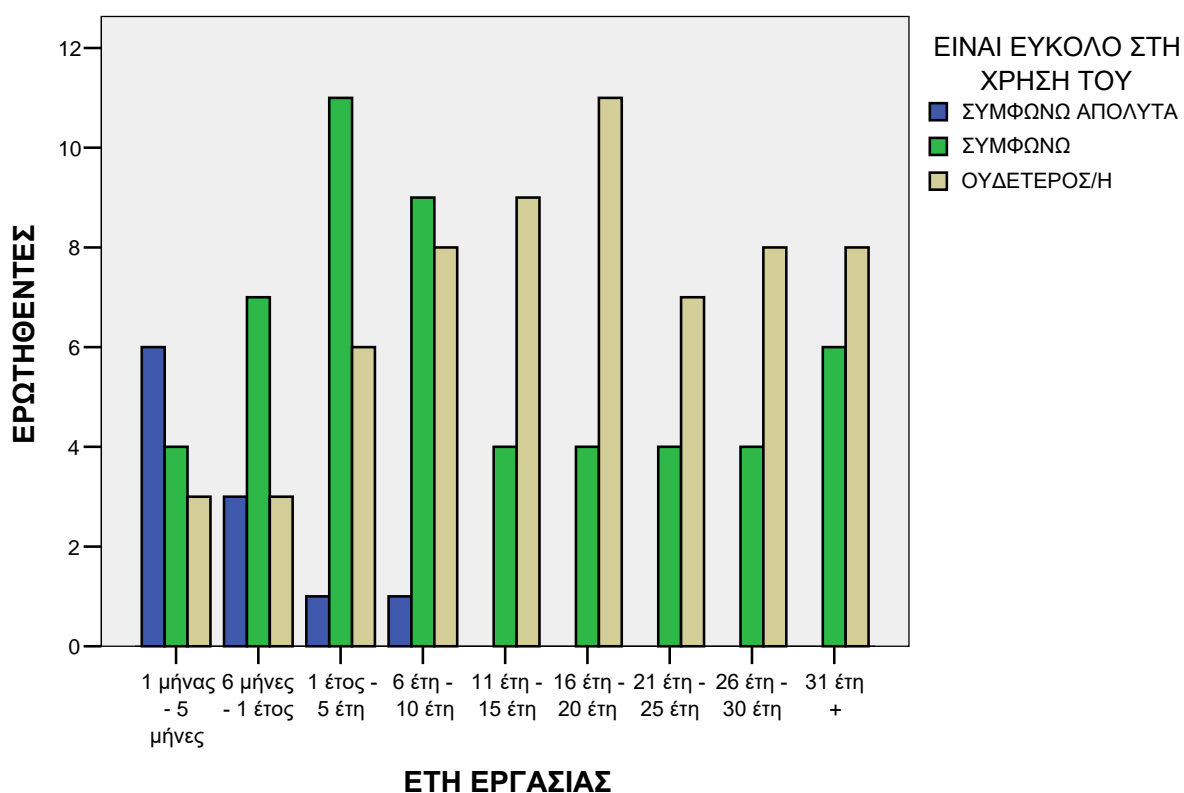


Διάγραμμα 27

Από το παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε ότι μετά το 10ο έτος εργασίας, οι εργαζόμενοι έχουν μια ουδέτερη άποψη όσον αφορά την εκμάθηση του νέου συστήματος, παρόλο που είχε προηγηθεί το σεμινάριο. Για τα πρώτα 10 χρόνια εργασίας, οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι απλά είναι εύκολη η εκμάθησή του με ποσοστό 22,2%.

Πίνακας 54.ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ

		ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΕΤΗ	1 μήνας - 5 μήνες	6	4	3	13
ΕΡΓΑΣΙΑΣ	6 μήνες - 1 έτος	3	7	3	13
	1 έτος - 5 έτη	1	11	6	18
	6 έτη - 10 έτη	1	9	8	18
	11 έτη - 15 έτη	0	4	9	13
	16 έτη - 20 έτη	0	4	11	15
	21 έτη - 25 έτη	0	4	7	11
	26 έτη - 30 έτη	0	4	8	12
	31 έτη +	0	6	8	14
ΣΥΝΟΛΟ		11	53	63	127

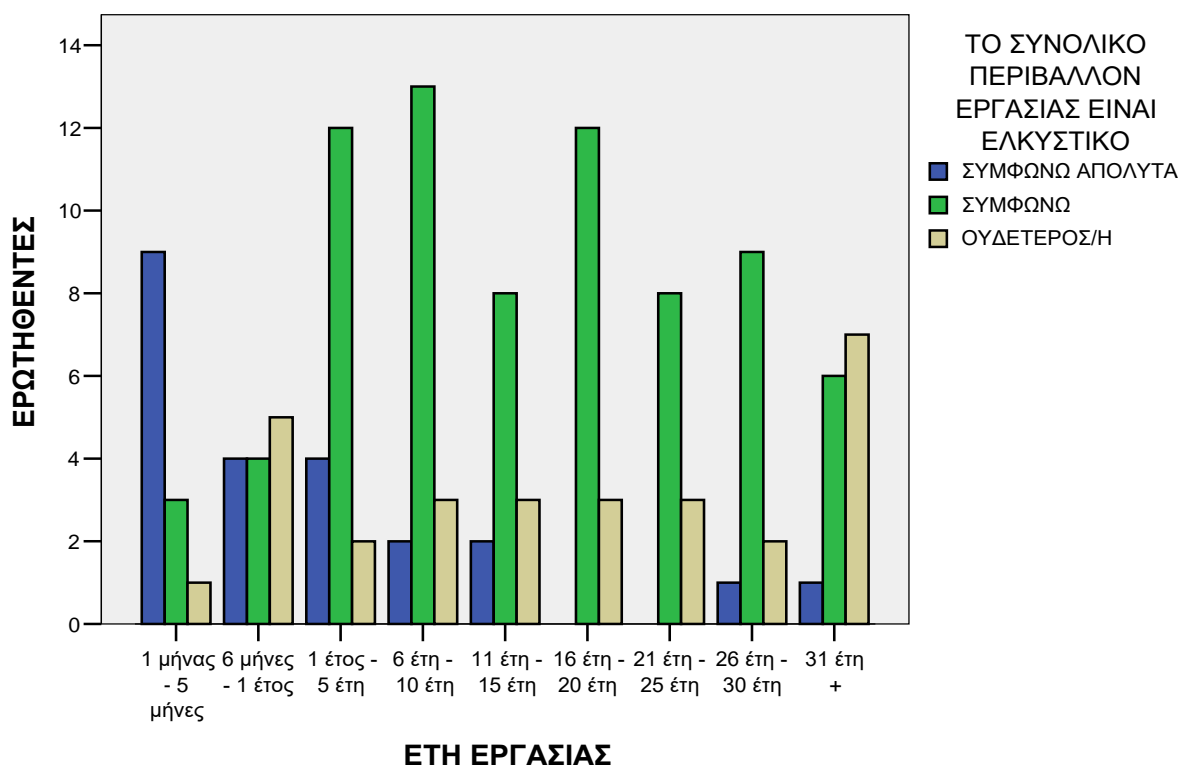


Διάγραμμα 28

Ομοίως με το προηγούμενο διάγραμμα, οι εργαζόμενοι μετά το 10ο έτος εργασίας έχουν ουδέτερη άποψη όσον αφορά την εύκολη χρήση του καινούργιου προγράμματος. Για τα πρώτα 10 χρόνια εργασίας, οι εργαζόμενοι συμφωνούν ότι είναι εύκολο στη χρήση του με ποσοστό 24,4%.

Πίνακας 55.ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ

		ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1 μήνας - 5 μήνες	9	3	1	13
	6 μήνες - 1 έτος	4	4	5	13
	1 έτος - 5 έτη	4	12	2	18
	6 έτη - 10 έτη	2	13	3	18
	11 έτη - 15 έτη	2	8	3	13
	16 έτη - 20 έτη	0	12	3	15
	21 έτη - 25 έτη	0	8	3	11
	26 έτη - 30 έτη	1	9	2	12
	31 έτη +	1	6	7	14
ΣΥΝΟΛΟ		23	75	29	127

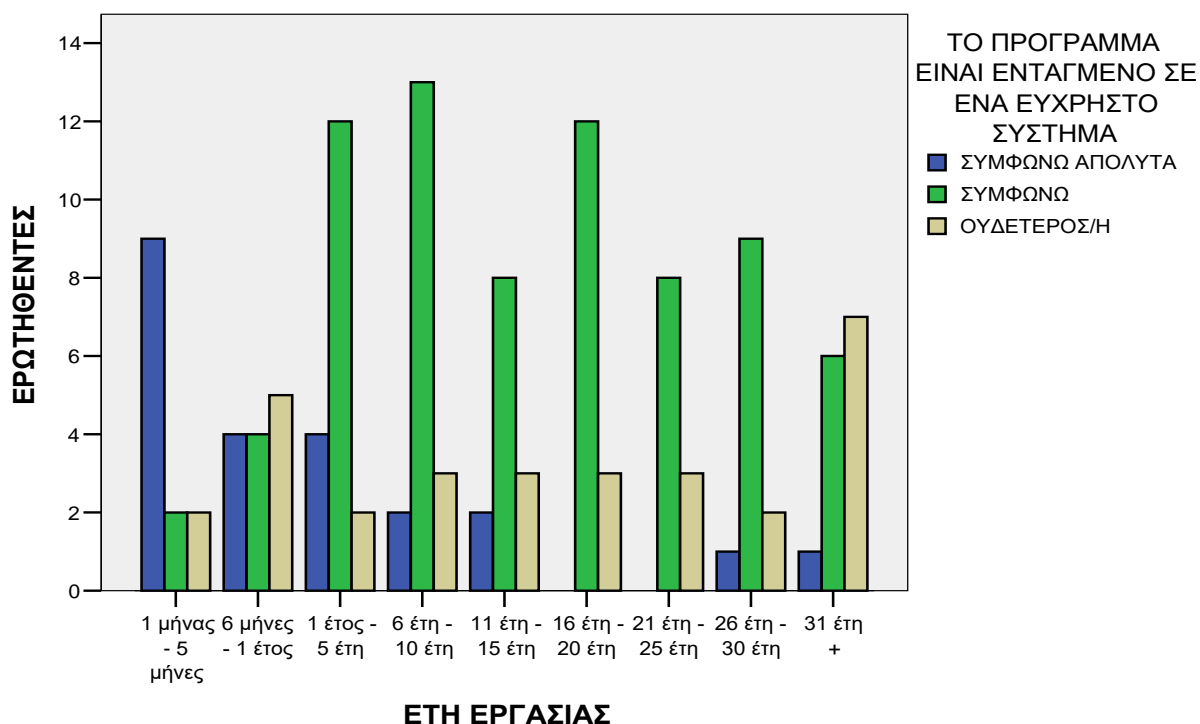


Διάγραμμα 29

Για την ερώτηση αν το συνολικό περιβάλλον εργασίας είναι ελκυστικό διακρίνουμε ότι υπάρχουν διάφορες αυξομειώσεις ανά πενταετία εργασίας. Οι σχετικά νέοι υπάλληλοι και αυτοί που εργάζονται πάνω από 31 έτη έχουν ουδέτερη άποψη. Στα έτη εργασίας από 16 έως 25 δεν συμφωνεί κανείς εργαζόμενος απόλυτα, ενώ από το 1ο έτος έως το 30ο έτος εργασίας το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος συμφωνεί.

Πίνακας 56.ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΝΑΙ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

	ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΝΑΙ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1 μήνας - 5 μήνες	9	2	2	13
	6 μήνες - 1 έτος	4	4	5	13
	1 έτος - 5 έτη	4	12	2	18
	6 έτη - 10 έτη	2	13	3	18
	11 έτη - 15 έτη	2	8	3	13
	16 έτη - 20 έτη	0	12	3	15
	21 έτη - 25 έτη	0	8	3	11
	26 έτη - 30 έτη	1	9	2	12
	31 έτη +	1	6	7	14
ΣΥΝΟΛΟ		23	74	30	127

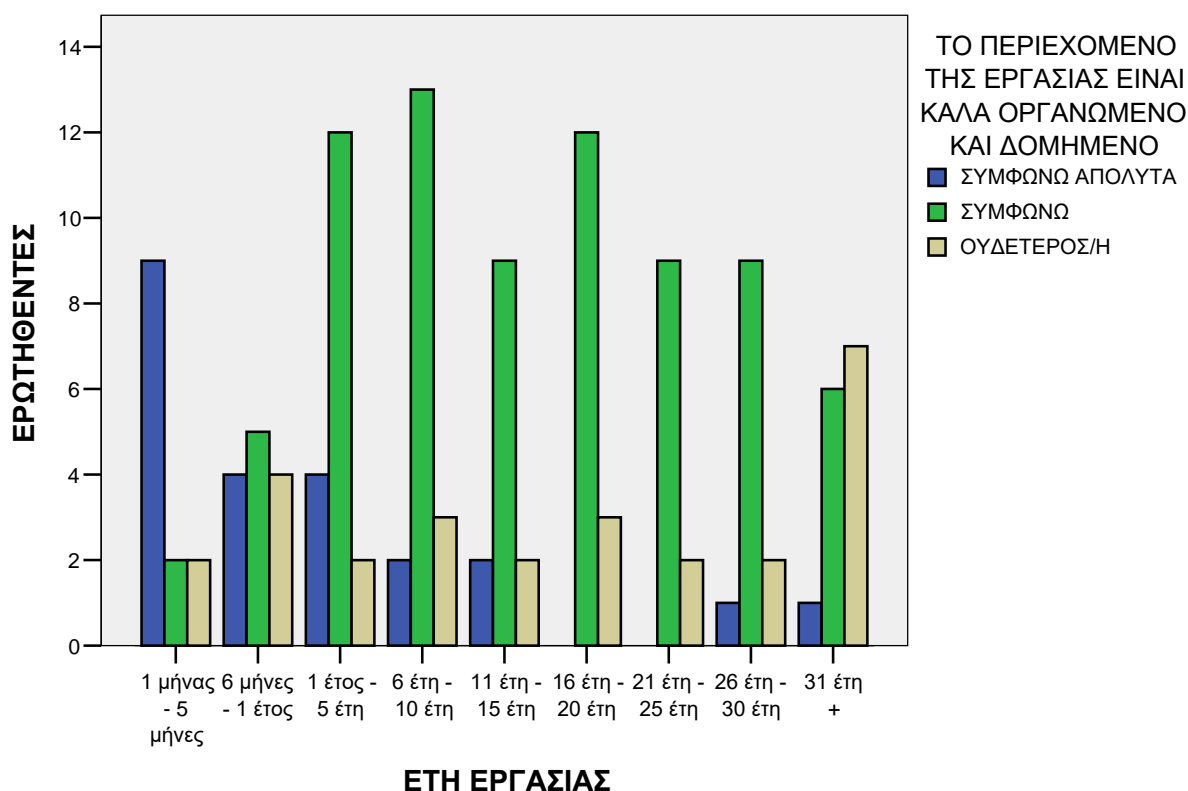


Διάγραμμα 30

Παρομοίως με την προηγούμενη ερώτηση, διακρίνουμε ότι υπάρχουν διάφορες αυξομειώσεις ανά πενταετία εργασίας για το αν το πρόγραμμα είναι ενταγμένο σε ένα εύχρηστο σύστημα. Ομοίως, οι σχετικά νέοι υπάλληλοι και αυτοί που εργάζονται πάνω από 31 έτη έχουν ουδέτερη άποψη. Στα έτη εργασίας από 16 έως 25 δεν συμφωνεί κανείς εργαζόμενος απόλυτα, ενώ από το 1ο έτος έως το 30ο έτος εργασίας το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος συμφωνεί.

Πίνακας 57.ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ

		ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1 μήνας - 5 μήνες	9	2	2	13
	6 μήνες - 1 έτος	4	5	4	13
	1 έτος - 5 έτη	4	12	2	18
	6 έτη - 10 έτη	2	13	3	18
	11 έτη - 15 έτη	2	9	2	13
	16 έτη - 20 έτη	0	12	3	15
	21 έτη - 25 έτη	0	9	2	11
	26 έτη - 30 έτη	1	9	2	12
	31 έτη +	1	6	7	14
ΣΥΝΟΛΟ		23	77	27	127

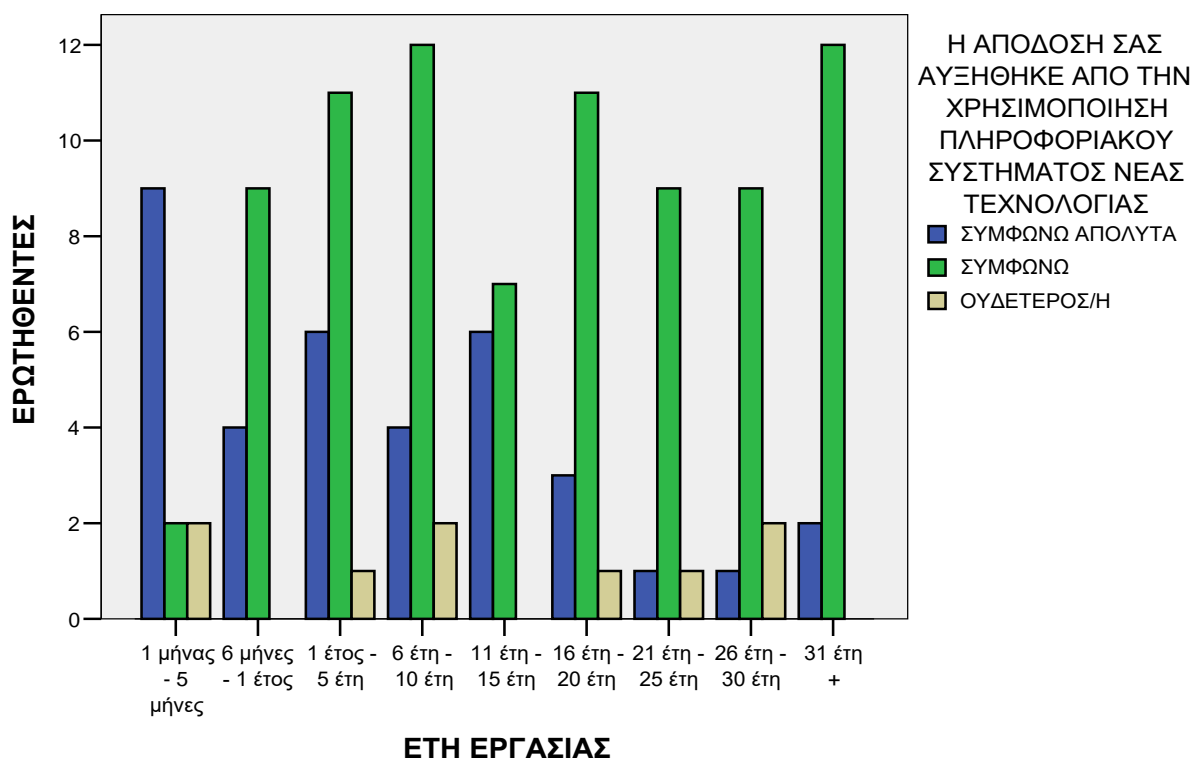


Διάγραμμα 31

Παρόμοια διάταξη του διαγράμματος υπάρχει και για την άποψη αν το περιεχόμενο της εργασίας είναι καλά οργανωμένο και δομημένο, μόνο υπάρχει μια διαφορά στην κατηγορία 6 μήνες-1 έτος, όπου εδώ μεγαλύτερο ποσοστό είναι αυτών που συμφωνούν, όπως και στις περισσότερες κατηγορίες ανά πενταετία εργασίας.

Πίνακας 58.ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-Η ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΑΣ ΑΥΞΗΘΗΚΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

		Η ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΑΣ ΑΥΞΗΘΗΚΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟ Σ/Η	
ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1 μήνας - 5 μήνες	9	2	2	13
	6 μήνες - 1 έτος	4	9	0	13
	1 έτος - 5 έτη	6	11	1	18
	6 έτη - 10 έτη	4	12	2	18
	11 έτη - 15 έτη	6	7	0	13
	16 έτη - 20 έτη	3	11	1	15
	21 έτη - 25 έτη	1	9	1	11
	26 έτη - 30 έτη	1	9	2	12
	31 έτη +	2	12	0	14
ΣΥΝΟΛΟ		36	82	9	127



Διάγραμμα 32

Εκτός από την κατηγορία 1-5 μήνες, που δεν είχαν έρθει σε επαφή με το προηγούμενο σύστημα και οι οποίοι συμφωνούν απόλυτα, στο υπόλοιπο δείγμα ανά πενταετία εργασίας υπερισχύει η άποψη ότι συμφωνούν, ενώ το ποσοστό των ουδέτερων έχει ελαχιστοποιηθεί, το οποίο όμως θα θέλαμε να μην υπάρχει καθόλου.

5.5.3. ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ Γ - ΙΣΧΥΟΝ & ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Στο κεφάλαιο αυτό θα γίνει σύγκριση μεταξύ των δύο προγραμμάτων, μόνον όμως με βάση την γνώμη των 114 εργαζομένων, οι οποίοι είχαν άποψη και για το παλαιό σύστημα, δηλαδή δεν θα συμπεριληφθεί καθόλου η άποψη των 13 νεοπροσληφθέντων υπαλλήλων (1 μήνας – 5 μήνες εργασίας).

Πίνακας 59. ΟΡΓΑΝΩΝΕ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ - ΟΡΓΑΝΩΝΕΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

		ΟΡΓΑΝΩΝΕΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΟΡΓΑΝΩΝΕ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	19	2	0	21
	ΑΠΟΛΥΤΑ				
	ΣΥΜΦΩΝΩ	12	67	3	82
	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	0	8	3	11
ΣΥΝΟΛΟ		31	77	6	114

Βλέπουμε πως το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, 58,8% (δηλαδή οι 67 ερωτηθέντες), συμφωνεί πως και τα δύο συστήματα οργανώνουν αποδοτικά την εργασία. Μεταξύ των συνολικών αποτελεσμάτων, όμως, μπορούμε να πούμε πως το νέο πρόγραμμα υπερέρχει, καθώς έχει υψηλά ποσοστά εργαζόμενων που συμφωνούν απόλυτα (31 έναντι 21 ερωτηθέντων) ή έχουν ουδέτερη στάση (6 έναντι 11 ερωτηθέντων).

Πίνακας 60. ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ - ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ

		ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ				ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	ΔΙΑΦΩΝΩ	
ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ	ΣΥΜΦΩΝΩ	5	13	5	0	23
	ΑΠΟΛΥΤΑ					
	ΣΥΜΦΩΝΩ	0	30	54	2	86
	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	0	4	1	0	5
ΣΥΝΟΛΟ		5	47	60	2	114

Στον παραπάνω πίνακα, το μεγαλύτερο ποσοστό που είναι 47,4% (54 ερωτηθέντες) βρίσκεται διχοτομημένο, αυτοί που συμφώνησαν ότι στο παλαιό πρόγραμμα ήταν εύκολη η εκμάθησή του και αντίστοιχα μένουν ουδέτεροι για το νέο

πρόγραμμα. Στο σύνολο των απαντήσεων ισχύουν τα ίδια αποτελέσματα, το 75,4% (86 ερωτηθέντες) συμφωνούν με το παλαιό, ενώ το 52,6% (60 ερωτηθέντες) μένει ουδέτερο για το καινούργιο. Στην ερώτηση αυτή λοιπόν είναι σαφές ότι υπερέχει το προηγούμενο σύστημα.

Πίνακας 61. ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ - ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ

		ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΗΤΑΝ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ	ΣΥΜΦΩΝΩ	5	12	5	22
	ΑΠΟΛΥΤΑ				
	ΣΥΜΦΩΝΩ	0	35	52	87
	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	0	2	3	5
ΣΥΝΟΛΟ		5	49	60	114

Ομοίως, το μεγαλύτερο ποσοστό που είναι 45,6% (52 ερωτηθέντες) βρίσκεται διχοτομημένο μεταξύ αυτών που συμφωνούν πως το προηγούμενο πρόγραμμα ήταν εύκολο στη χρήση του και αυτών που έχουν ουδέτερη στάση για το ισχύον. Στο σύνολο των απαντήσεων ισχύουν τα ίδια αποτελέσματα, το 76,3% (87 ερωτηθέντες) συμφωνούν με το παλαιό ενώ το 52,6% (60 ερωτηθέντες) μένει ουδέτερο για το καινούργιο, υπερέχει σαφώς πάλι το παλαιό πρόγραμμα.

Πίνακας 62. ΤΟ ΣΥΣΧΟΝΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ - ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΙΝΑΙ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ

		ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΕΙΝΑΙ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ	12	4	1	17
	ΑΠΟΛΥΤΑ				
	ΣΥΜΦΩΝΩ	1	60	10	71
	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	1	8	17	26
ΣΥΝΟΛΟ		14	72	28	114

Το 52,6% (60 ερωτηθέντες) της κοινής γνώμης του δείγματος συμφωνεί πως και τα δύο προγράμματα έχουν ελκυστικό περιβάλλον εργασίας. Βλέποντας όμως τα συνολικά αποτελέσματα, καταλαβαίνουμε ότι έστω και με ελάχιστη διαφορά, οι εργαζόμενοι έχουν καλύτερη άποψη για το προηγούμενο πρόγραμμα (17 έναντι 14 εργαζόμενων συμφωνούν απόλυτα ότι το συνολικό περιβάλλον εργασίας ήταν ελκυστικό, ενώ 26 έναντι 28 έχουν ουδέτερη άποψη).

Πίνακας 63. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΗΤΑΝ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ - ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΝΑΙ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

		ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΝΑΙ ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΗΤΑΝ	ΣΥΜΦΩΝΩ	12	4	1	17
ΕΝΤΑΓΜΕΝΟ ΣΕ ΕΝΑ	ΑΠΟΛΥΤΑ				
ΕΥΧΡΗΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	1	60	10	71
	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	1	8	17	26
ΣΥΝΟΛΟ		14	72	28	114

Επίσης, όπως και με την προηγούμενη ερώτηση, το 52,6% (60 ερωτηθέντες) της γνώμης του δείγματος, συμφωνεί πως και τα δύο προγράμματα είναι ενταγμένα σε ένα εύχρηστο σύστημα. Με ελάχιστη διαφορά στα συνολικά αποτελέσματα, οι εργαζόμενοι έχουν καλύτερη γνώμη για το παλαιό σύστημα.

Πίνακας 64. ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ - ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ

		ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ			ΣΥΝΟΛΟ
		ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	
ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ	12	4	1	17
ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΤΑΝ	ΑΠΟΛΥΤΑ				
ΚΑΛΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ	1	62	9	72
ΚΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ/Η	1	9	15	25
ΣΥΝΟΛΟ		14	75	25	114

Το μεγαλύτερο ποσοστό, 54,4% (62 ερωτηθέντες), συμφωνεί ξανά πως και τα δύο συστήματα οργανώνουν και δομούν καλά το περιεχόμενο της εργασίας τους. Η διαφορά των τελικών ποσοστών εδώ είναι ακόμα μικρότερη, συν-πλην 3 μονάδων, οι οποίες δίνουν το προβάδισμα στο παλαιό πρόγραμμα, καθώς αυξάνουν το ποσοστό αυτών που συμφωνούν απόλυτα, 14,9% (17 ερωτηθέντες) έναντι 12,3% (14 ερωτηθέντες).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6ο ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Για τον έλεγχο των αποτελεσμάτων των ερωτηματολογίων χρησιμοποιήθηκαν τέσσερις από τους Δείκτες Απόδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού. Για τον έλεγχο αυτό, έγινε χρήση στοιχείων από ένα τμήμα των εξωτερικών ιατρείων του Νοσοκομείου, στο οποίο παίζει σημαντικό ρόλο το πληροφοριακό σύστημα για τον αριθμό των απαντήσεων που εκδίδονται ανά ημέρα. Επίσης, παίζουν ρόλο και α) το είδος της απάντησης, αν π.χ. είναι φυσιολογική ή υπάρχει κάποιο πρόβλημα – ασθένεια, γιατί τότε ο χρόνος της απάντησης είναι μεγαλύτερος και β) ο αριθμός των εξετάσεων που πραγματοποιήθηκαν ανά ημέρα, ο οποίος μπορεί να είναι μικρός λόγω αργιών ή επισκευής των μηχανημάτων του τμήματος.

Τα στοιχεία που συλλέξαμε αφορούν στον Σεπτέμβριο του 2009 και τον Οκτώβριο του 2009, επιλέξαμε δηλαδή τον μήνα πριν από την αλλαγή του πληροφοριακού συστήματος και τον αμέσως επόμενο μετά την αλλαγή του. Ενδεχομένως, θα ήταν καλύτερα να επιλέξουμε κάποιον άλλο μήνα αντί τον Οκτώβριο, ώστε το προσωπικό να έχει προσαρμοστεί καλύτερα στο νέο πρόγραμμα. Όμως θα υπήρχαν προβλήματα στη σύγκριση, καθώς τους επόμενους μήνες το τμήμα παρουσιάζει διαφορές όσον αφορά στον εξοπλισμό και το ανθρώπινο δυναμικό του.

Για τους μήνες αυτούς το προσωπικό ανέρχεται στα 13 άτομα και ο εξοπλισμός, πέρα από το πληροφοριακό σύστημα, παραμένει ο ίδιος. Το τμήμα λειτουργεί 13 ώρες από Δευτέρα έως Παρασκευή και 8 ώρες το Σάββατο. Ο μέσος όρος του κόστους για κάθε εξέταση είναι περίπου τα 130 €.

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2009		ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2009	
Τ 01/09/09	50	Π 01/10/09	54
Τ 02/09/09	49	Π 02/10/09	58
Π 03/09/09	59	Σ 03/10/09	23
Π 04/09/09	55	Δ 05/10/09	48
Σ 05/09/09	18	Τ 06/10/09	43
Δ 07/09/09	50	Τ 07/10/09	66
Τ 08/09/09	70	Π 08/10/09	72
Τ 09/09/09	47	Π 09/10/09	64
Π 10/09/09	60	Σ 10/10/09	25
Π 11/09/09	45	Δ 12/10/09	56
Σ 12/09/09	20	Τ 13/10/09	68
Δ 14/09/09	48	Τ 14/10/09	69
Τ 15/09/09	75	Π 15/10/09	61
Τ 16/09/09	52	Π 16/10/09	77
Π 17/09/09	43	Σ 17/10/09	33
Π 18/09/09	47	Δ 19/10/09	57

Σ 19/09/09	28	Τ 20/10/09	73
Δ 21/09/09	51	Τ 21/10/09	58
Τ 22/09/09	64	Π 22/10/09	75
Τ 23/09/09	91	Π 23/10/09	87
Π 24/09/09	17	Σ 24/10/09	18
Π 25/09/09	68	Δ 26/10/09	61
Σ 26/09/09	35	Τ 27/10/09	65
Δ 28/09/09	56	Π 29/10/09	71
Τ 29/09/09	47	Π 30/10/09	77
Τ 30/09/09	60	Σ 31/10/09	23
	1305		1482

max	91	max	87
min	17	min	18
median	50	median	61

παραγωγικότητα ανά εργαζόμενο = κύκλος εργασιών / μ.ο. αριθμού προσωπικού

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ : $1305/13=100,38$ εξετάσεις

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ : $1482/13=114$ εξετάσεις

παραγωγικότητα ανά εργατοώρα = κύκλος εργασιών / άθροισμα ωρών εργασίας

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ : $1305/318=4,1$ εξετάσεις

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ : $1482/313=4,73$ εξετάσεις

παραγωγικότητα ανά ημέρα = κύκλος εργασιών / άθροισμα ημερών εργασίας

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ : $1305/26=50,19$ εξετάσεις

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ : $1482/26=57$ εξετάσεις

προστιθέμενη αξία ανά εργαζόμενο = οργανικά κέρδη / μ.ο. αριθμού προσωπικού

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ : $(1305*130)/13=13.050$ €

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ : $(1482*130)/13=14.820$ €

Παρατηρούμε ότι η απόδοση των εργαζόμενων αυξάνεται από τον μήνα Σεπτέμβριο στον Οκτώβριο. Όμως, οι ίδιοι οι εργαζόμενοι δεν το αντιλαμβάνονται απόλυτα, γεγονός που έχει ως αιτία την αρνητική τους στάση απέναντι στο νέο πρόγραμμα. Το παραπάνω παράδειγμα περιλαμβάνει δεδομένα από τον πρώτο μήνα λειτουργίας του νέου προγράμματος. Οι εργαζόμενοι απάντησαν ενώ είχαν ήδη εργαστεί στο νέο πρόγραμμα 6 μήνες! Δημιουργεί ερωτηματικά το γεγονός ότι δεν αντιλήφθηκαν τη διαφορά στην απόδοσή τους μετά από 6 μήνες και συνεπώς δεν απάντησαν στις ερωτήσεις ανάλογα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7ο ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Με βάση το 5^ο κεφάλαιο, εκτός από τους 13 νεοπροσληφθέντες υπαλλήλους οι οποίοι απάντησαν μόνο για το καινούργιο πληροφοριακό σύστημα και το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών είναι απόλυτα σύμφωνο με τις λειτουργίες του, το υπόλοιπο δείγμα των εργαζομένων υποστηρίζει την χρήση του προηγούμενου προγράμματος. Από τις απαντήσεις τους βλέπουμε πως θα προτιμούσαν το προηγούμενο πληροφοριακό σύστημα.

Παρόλο που έχει περάσει ένα χρονικό διάστημα 6 μηνών από την ημέρα λειτουργίας του νέου προγράμματος και την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων και παρόλο που πριν από την λειτουργία του είχαν έρθει σε επαφή με αυτό μέσα από τα σεμινάρια, οι απαντήσεις των εργαζομένων δεν είναι αρκετά ικανοποιητικές για το καινούργιο πληροφοριακό σύστημα. Υπάρχουν ακόμη αρκετές ουδέτερες απόψεις και ενώ θα περιμέναμε τα ποσοστά αυτών που συμφωνούν απόλυτα με το καινούργιο πληροφοριακό σύστημα να αυξάνονται σε σύγκριση με το παλαιό πρόγραμμα, βλέπουμε να παραμένουν περίπου στα ίδια επίπεδα.

Επίσης, η ευθεία ερώτηση «η απόδοσή σας αυξήθηκε από την χρησιμοποίηση πληροφοριακού συστήματος νέας τεχνολογίας;» περιμέναμε να έχει καλύτερα αποτελέσματα και να μην υπάρχει καν η γνώμη στο δείγμα της ουδετερότητας : συμφωνεί απόλυτα το 28,3%, συμφωνεί το 64,6%, ουδέτερος/η το 7,1%.

Στο 6ο κεφάλαιο μετρήσαμε την αποδοτικότητα ενός συγκεκριμένου τμήματος κάτω υπό τις ίδιες συνθήκες πριν και μετά την χρήση του νέου προγράμματος και καταλήξαμε ότι η αποδοτικότητα των εργαζομένων αυξήθηκε. Η απόδειξη αυτή δεν συνάδει με την γνώμη των εργαζομένων, οι οποίοι δεν πιστεύουν πως η απόδοσή τους αυξήθηκε σημαντικά από την χρησιμοποίηση πληροφοριακού συστήματος νέας τεχνολογίας.

Έχοντας υπόψη την Βελτίωση των Μεθόδων Εργασίας, η αλλαγή στις μεθόδους εκτέλεσης της εργασίας πρέπει να γίνεται με προσοχή και προοδευτικά, ώστε να ελαττωθεί η αντίσταση που παρουσιάζουν τα άτομα στην αλλαγή και να εξαλειφθεί ο φόβος που προκύπτει στους υπαλλήλους. Πολλοί εργαζόμενοι υποστηρίζουν το παλαιό πληροφοριακό σύστημα και για αυτό δεν κατανοούν ή δεν θέλουν να κατανοήσουν την αύξηση της απόδοσής τους.

Λόγω αυτής της αντίφασης που δημιουργήθηκε, μεταξύ της γνώμης εργαζομένων και της αύξησης της αποδοτικότητάς του, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η απόδοση των εργαζομένων δεν εξαρτάται μόνο από την τεχνολογία, εξαρτάται επίσης και από την

ικανοποίηση που νιώθει το ανθρώπινο δυναμικό από την εργασία του. Η τεχνολογία βοηθάει τους υπαλλήλους όσον αφορά τον χρόνο πραγματοποίησης μιας εργασίας ή προσαρμογής τους σε αυτή. Παράλληλα, λοιπόν, έχει αντίκρισμα και στην αύξηση της απόδοσής τους, αλλά αν οι ίδιοι δεν νιώθουν ικανοποιημένοι, η απόδοσή τους δεν δέχεται κάποια ουσιαστική αύξηση.

Τέλος, λοιπόν, ερχόμαστε να συμφωνήσουμε με την θεωρία των Norton και Kaplan, όπου όπως αναφέρθηκε, *μια επιχείρηση / ένας οργανισμός δεν είναι δυνατό να έχει υψηλούς δείκτες αποδοτικότητας, χωρίς να έχει αντίστοιχα υψηλούς δείκτες αποτελεσματικότητας, όπως αυτόν της ικανοποίησης του προσωπικού. Ένας ευχαριστημένος υπάλληλος από την συνολική λειτουργία του οργανισμού, θα προσφέρει και προστιθέμενη αξία.*

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Το Ερωτηματολόγιο της Έρευνας

Παρακάτω δίνεται το ερωτηματολόγιο της έρευνας, καθώς και η κατηγοροποίηση των ερωτήσεων όπως χρησιμοποιήθηκε στο πρόγραμμα SPSS για την ανάλυση των αποτελεσμάτων.



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Η ΧΡΗΣΗ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ ΩΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ

A. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

- A1** 1. Ηλικία : 18 – 28 (1) 29 – 39 (2) 40 – 50 (3) 51 και άνω (4)
- A2** 2. Έτη εργασίας στον οργανισμό : 1μήνας - 5μήνες * (1) 6 μήνες – 1 έτος (2)
1 έτος – 5 έτη (3) 6 – 10 έτη (4) 11 – 15 έτη (5) 16 – 20 έτη (6)
21 – 25 έτη (7) 26 – 30 έτη (8) 31 έτη και άνω (9)
- A3** 3. Γνώσεις Υπολογιστών : Καμία (1) Word (2) Excel (3) Internet (4)

* αν έχετε δώσει αυτή την απάντηση, πηγαίνετε απευθείας στο Δ. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΥΠΑΡΧΟΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.

B. ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΝΕΑ ΘΕΣΗ

- B1** 1. Η παρούσα θέση εργασίας σας έχει να κάνει με : χρεώσεις ασθενών (1)
απαντήσεις ασθενών (2)
- B2** 2. Κατά την διάρκεια της εργασίας σας στον οργανισμό, έχετε μετακινηθεί εσωτερικά σε άλλες θέσεις;
- ΝΑΙ (1) ΟΧΙ (0)
- **B2α** Αν ναι, πώς προσαρμοστήκατε με βάση το ηλεκτρονικό πρόγραμμα της νέας θέσης;
γρήγορα & εύκολα (1) γρήγορα αλλά με δυσκολίες (2) αργά & με δυσκολίες (3)
δεν προσαρμόστηκα (4)
 - **B2β** Αν προσαρμοστήκατε, πόσο ήταν το χρονικό διάστημα ώστε να

προσαρμοστείτε πλήρως;

λιγότερο από 1 μήνας (1)

1 μήνα έως 2 μήνες (2)

Γ. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Γ1 1. Κατά την διάρκεια εργασίας σας στον οργανισμό, έχουν γίνει αλλαγές συστημάτων που να αφορούν τις χρεώσεις / απαντήσεις ασθενών; (περιλαμβάνεται και η ΜΗ χρήση υπολογιστών)

ΚΑΜΙΑ (0) ΜΙΑ (1) ΔΥΟ (2) ΤΡΕΙΣ (3) ΤΕΣΣΕΡΕΙΣ (4)

ΠΕΝΤΕ (5) ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ (6)

- **Γ1α** Αν έχετε δεχτεί κάποια αλλαγή προγράμματος στο παρελθόν, είχαν γίνει διαδικασίες εκμάθησης – σεμινάρια για το νέο πρόγραμμα;

ΝΑΙ (1) ΟΧΙ (0)

2. Το πρόγραμμα που χρησιμοποιούσατε τα τελευταία χρόνια (σημειώστε με X όπου κρίνετε) :

	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ (1)	ΣΥΜΦΩΝΩ (2)	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ /Η (3)	ΔΙΑΦΩΝΩ (4)	ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΟΝΑ (5)
Οργάνωνε αποδοτικά την εργασία Γ2α					
Ήταν εύκολη η εκμάθησή του Γ2β					
Ήταν εύκολο στη χρήση του Γ2γ					
Το συνολικό περιβάλλον εργασίας (δομή & εμφάνιση) ήταν ελκυστικό Γ2δ					
Το πρόγραμμα ήταν ενταγμένο σε ένα εύχρηστο σύστημα Γ2ε					
Το περιεχόμενο της εργασίας ήταν καλά οργανωμένο & δομημένο Γ2στ					

Δ. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΥΠΑΡΧΟΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Δ1 1. Πριν την τοποθέτηση του νέου πληροφοριακού συστήματος, έγιναν διαδικασίες εκμάθησης – σεμινάρια προς εσάς; ΝΑΙ (1) ΟΧΙ (0)

- **Δ1α** Αν ναι, θεωρείτε πως οι διαδικασίες εκμάθησης – σεμινάρια σας βοήθησαν

να προσαρμοστείτε ευκολότερα στην χρήση του νέου προγράμματος;

ΝΑΙ (1) ΟΧΙ (0)

Δ2 2. Ποιό ήταν το πραγματικό χρονικό διάστημα ώστε να προσαρμοστείτε πλήρως στο παρόν πληροφοριακό σύστημα;

λιγότερο από 1 μήνα (1) 1 μήνα έως 2 μήνες (2)

3. Το παρόν πληροφοριακό σύστημα (σημειώστε με X όπου κρίνετε) :

	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ (1)	ΣΥΜΦΩΝΩ (2)	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ /Η (3)	ΔΙΑΦΩΝΩ (4)	ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΟΝΑ (5)
Οργανώνει αποδοτικά την εργασία Δ3α					
Είναι εύκολη η εκμάθησή του Δ3β					
Είναι εύκολο στη χρήση του Δ3γ					
Το συνολικό περιβάλλον εργασίας (δομή & εμφάνιση) είναι ελκυστικό Δ3δ					
Το πρόγραμμα είναι ενταγμένο σε ένα εύχρηστο σύστημα Δ3ε					
Το περιεχόμενο της εργασίας είναι καλά οργανωμένο & δομημένο Δ3στ					
Η απόδοσή σας αυξήθηκε από την χρησιμοποίηση πληροφοριακού συστήματος νέας τεχνολογίας Δ3ζ					

Δ4 4. Αναφέρετε την γνώμη σας, σε σχέση με το υπάρχον (νέο) πληροφοριακό σύστημα, για αλλαγές που κρίνετε πως πρέπει να γίνουν, ώστε να διευκολυνθεί ο τρόπος εργασίας σας.

.....(ανοιχτή).....
.....
.....

Πηγές και Βιβλιογραφία

- Γούλα Α., Γενικές Αρχές Μεθοδολογίας Έρευνας, ΤΕΙ Αθηνών, Αθήνα, 2000.
- Σταμάτης Φ., Επιχειρησιακές Επικοινωνίες, ΤΕΙ Αθηνών, Αθήνα, 2002.
- Παπαλεξανδρή Ν., Μπουραντάς Δ., Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων, Αθήνα, Εκδόσεις Γ.Μπένου, 2002.
- Παπαλεξανδρή Ν., Ανάπτυξη Στελεχών : Περιεχόμενο, Εξέλιξη, Πλαίσιο λειτουργίας, Αξιοποίηση Προσωπικού με Ανάπτυξη Στελεχών και Βελτίωση Οργάνωσης, Αθήνα, Έκδοση Κανελλόπουλος Χαράλαμπος, 1990.
- Ξηροτύρη, Κουφίδου, Σ., Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων, Η Πρόκληση του 21^{ου} αιώνα στο εργασιακό περιβάλλον, Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις ΑΝΙΚΟΥΛΑ, 2001.
- Σερδάρης, Π., Ψυχολογία Βιομηχανικής- Επιχειρησιακής Διοίκησης, Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις University Studio Press, 2008.
- Σωτήρης Σούλης, Οικονομική της Υγείας, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, 1998.
- Αποστολάκης Ιωάννης, Πληροφοριακά Συστήματα Υγείας, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, 2002.
- Ζαβλανός Μύρων, Εποπτεία Προσωπικού, Αθήνα, Σύγχρονη Εκδοτική, 1989.
- Keith Davis, Human Behaviour at Work : Human Relations and Organizational Behaviour, 4th edition, New York, McGraw-Hill, 1972.
- www.ccs.gr