

**Έρευνα για την αποτύπωση, λειτουργία
και αξιολόγηση των Πληροφοριακών
Συστημάτων και των Διαδικτυακών
Πυλών που χρηματοδοτήθηκαν κατά το
Γ' ΚΠΣ από το Ε.Π. «Κοινωνία της
Πληροφορίας»**

Ιούλιος 2010



**Έρευνα για την αποτύπωση, λειτουργία και αξιολόγηση των
Πληροφοριακών Συστημάτων και των Διαδικτυακών Πυλών
που χρηματοδοτήθηκαν κατά το Γ' ΚΠΣ από το
Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας»**

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας

Σταδίου 33, 105 59, Αθήνα

Τηλ.: +302103313080, Fax: +302103313086

URL: <http://www.observatory.gr>, email: info@observatory.gr

Θέμης Παππάς, Μενέλαος Κωνσταντάτος

Το «Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας» εντάσσεται στο Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» και συγχρηματοδοτείται σε ποσοστό 80% από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και 20% από Εθνικούς Πόρους.



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή - Μεθοδολογία	4
2. Ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου	5
Α. Ταυτότητα Έργου	5
Β. Στοιχεία Έργου.....	6
Γ1. Στοιχεία Επιχειρησιακής Ετοιμότητας & Χρήσης.....	9
Γ2. Στοιχεία Επιχειρησιακής Ετοιμότητας & Χρήσης Διαδικτυακής Πύλης	14
Δ. Διαχείριση & Υποστήριξη	15
Ε. Διασύνδεση με άλλα πληροφοριακά συστήματα - Αναφορές	18
ΣΤ. Γενική Αποτίμηση – Αξιολόγηση Αποτελέσματος	21

1. Εισαγωγή - Μεθοδολογία

Αντικείμενο της παρούσας μελέτης είναι να αξιολογήσει την **ανάπτυξη, λειτουργία και χρήση** των Πληροφοριακών Συστημάτων και Διαδικτυακών Πυλών που έχουν αναπτυχθεί στο πλαίσιο του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας» του Γ' ΚΠΣ.

Από το σύνολο των έργων του Γ' ΚΠΣ επιλέχθηκαν όσα έχουν προϋπολογισμό ένταξης $\geq 500.000\text{€}$ και ανήκουν στις κατηγορίες επένδυσης¹ Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα, Διαδικτυακές Πύλες & Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα (GIS). **Ο αριθμός έργων που καλύπτουν τα παραπάνω κριτήρια είναι 141**, τα οποία αντιστοιχούν σε 74 Τελικούς Δικαιούχους. Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε web εφαρμογή **online ερωτηματολογίου**, μέσω της οποίας κάθε ερωτώμενος έλαβε με email το link του προς συμπλήρωση ερωτηματολογίου.

Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε τις εξής ενότητες:

- A.** Ταυτότητα έργου/Αποκρινόμενου
- B.** Στοιχεία έργου
- Γ1.** Στοιχεία επιχειρησιακής ετοιμότητας & χρήσης
- Γ2.** Στοιχεία επιχειρησιακής ετοιμότητας & χρήσης διαδικτυακής πύλης
- Δ.** Διαχείριση & υποστήριξη
- Ε.** Διασύνδεση με άλλα πληροφοριακά συστήματα – Αναφορές
- ΣΤ.** Γενική αποτίμηση – Αξιολόγηση αποτελέσματος

Η αποστολή του online ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε την 01/06/2010, ενώ η συλλογή των απαντήσεων διήρκεσε 3 εβδομάδες.

Ο τελικός αριθμός απαντημένων ερωτηματολογίων ανέρχεται στα 101. Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζονται κάποια γενικά στοιχεία αναφορικά στις απαντήσεις:

Τελικοί Δικαιούχοι	Αρ.
▶ ΑΕΙ/ΤΕΙ	1
▶ ΑΜΕΑ	1
▶ Ανεξάρτητη Αρχή	5
▶ Ασφαλιστικό Ταμείο	2
▶ Ευρύτερος Δημόσιος Τομέας	16
▶ Επιμελητήρια	2
▶ Ερευνητικός Φορέας	2
▶ Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης	2
▶ ΚτΠ Α.Ε.	35
▶ Νομαρχίες	5
▶ Περιφέρειες	2
▶ Πολιτιστικός Φορέας	2
▶ Υπουργείο/ Γεν. Γραμματεία	15
▶ Φορέας Υγείας	2
▶ Δήμοι	9

Μέγεθος έργων/ Προϋπολογισμός	Αρ.
▶ 500.000 έως 999.999	28
▶ 1.000.000 έως 1.999.999	26
▶ 2.000.000 έως 4.999.999	30
▶ 5.000.000 έως 9.999.999	10
▶ $\geq 10.000.000,00$	7

Χωροθέτηση	Αρ.
▶ Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης	1
▶ Αττικής	36
▶ Δυτικής Ελλάδας	2
▶ Θεσσαλίας	2
▶ Ιονίων Νήσων	1
▶ Κεντρικής Μακεδονίας	8
▶ Κρήτης	2
▶ Νοτίου Αιγαίου	2
▶ Πελοποννήσου	1
▶ Στερεάς Ελλάδας	4
▶ Ηπείρου	1
▶ Περιφέρειες (2-7)	3
▶ Εθνικής Εμβέλειας	38

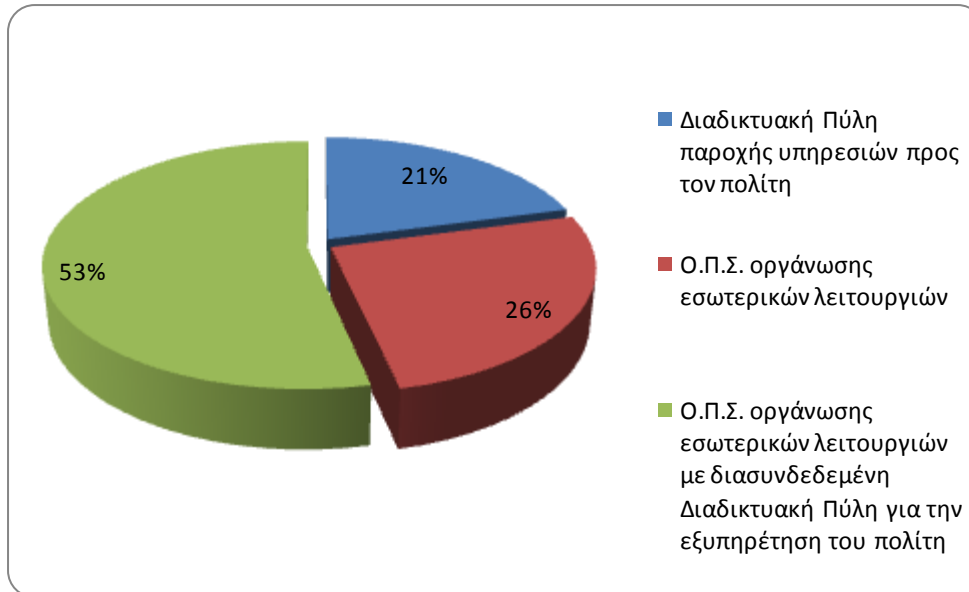
¹ Όπως αυτά κατηγοριοποιήθηκαν στη μελέτη του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ: «Ανάλυση Έργων και Τελικών Δικαιούχων του Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας», Απρίλιος 2010

2. Ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου

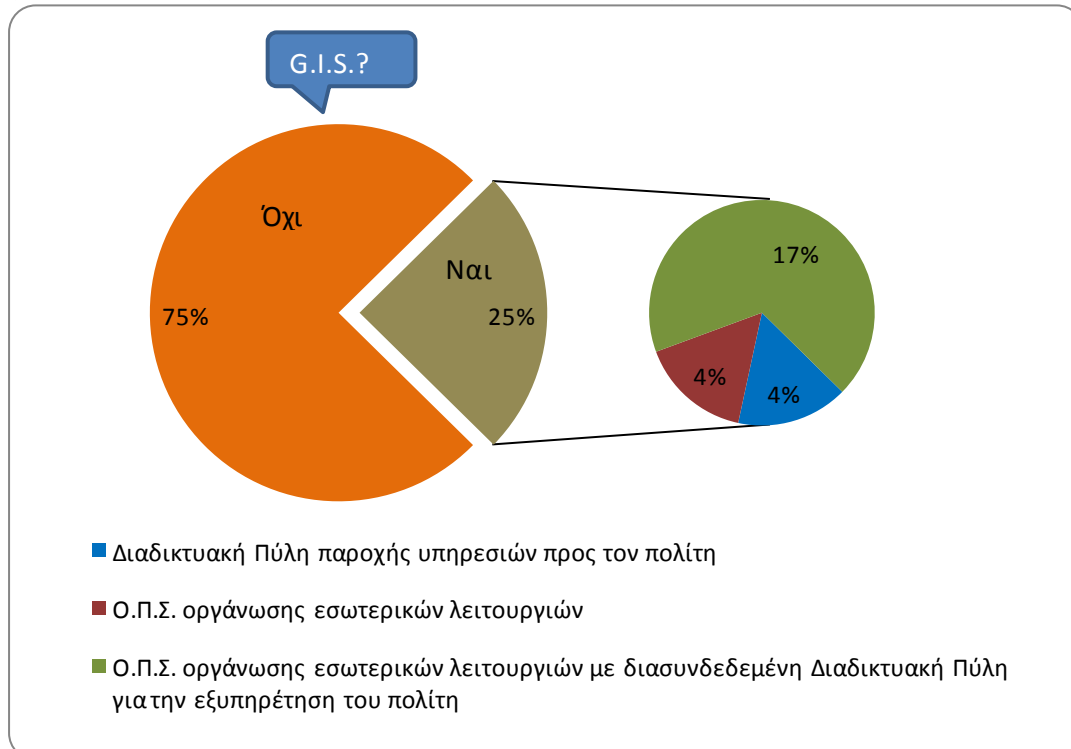
A. Ταυτότητα Έργου

Σε περισσότερες από τις μισές περιπτώσεις (53%) έχουμε να κάνουμε με έργα που έδωσαν συνδυαστικά ΟΠΣ και διαδικτυακή πύλη παροχής υπηρεσιών, ενώ 1 στα 4 έργα έχουν ενσωματώσει και Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα (GIS).

Ερώτ. Α5 Τύπος Έργου: Πως θα χαρακτηρίζατε το Πληροφοριακό Σύστημα που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του έργου;



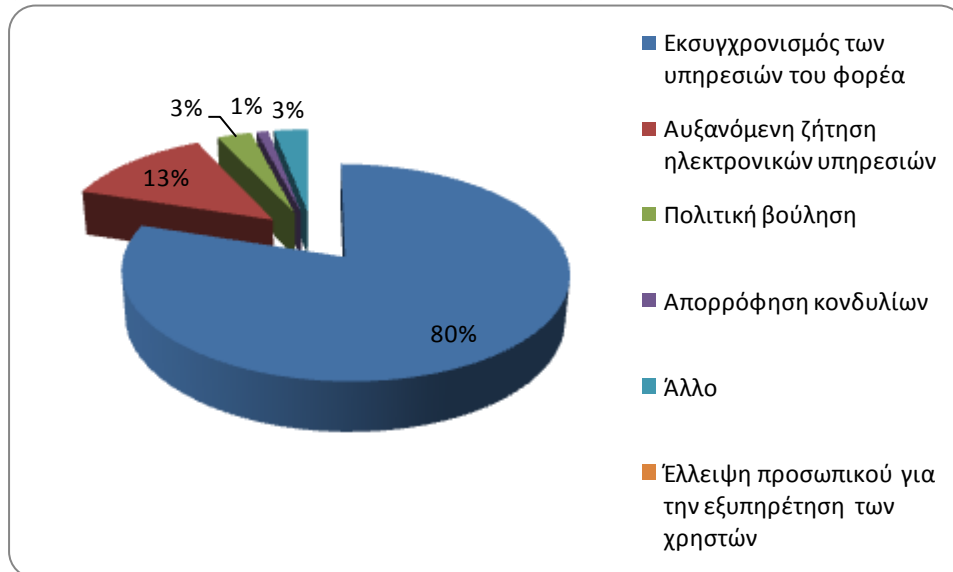
Ερώτ. Α6: Το σύστημα ή μέρος του συστήματος αποτελεί Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα (GIS);



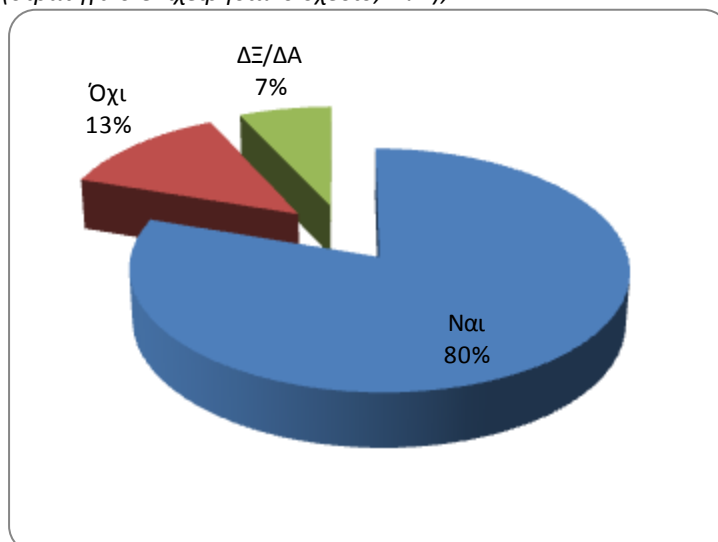
B. Στοιχεία Έργου

8 στους 10 ερωτώμενους προβάλλουν τον **εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών του φορέα** ως το κύριο κίνητρο για την υλοποίηση του έργου, αποτελώντας ταυτόχρονα και στρατηγικό στόχο στο πλαίσιο αντίστοιχου σχεδιασμού.

Ερώτ. B1: Ποιο πιστεύετε ότι ήταν το αρχικό κίνητρο για την υλοποίηση του έργου;

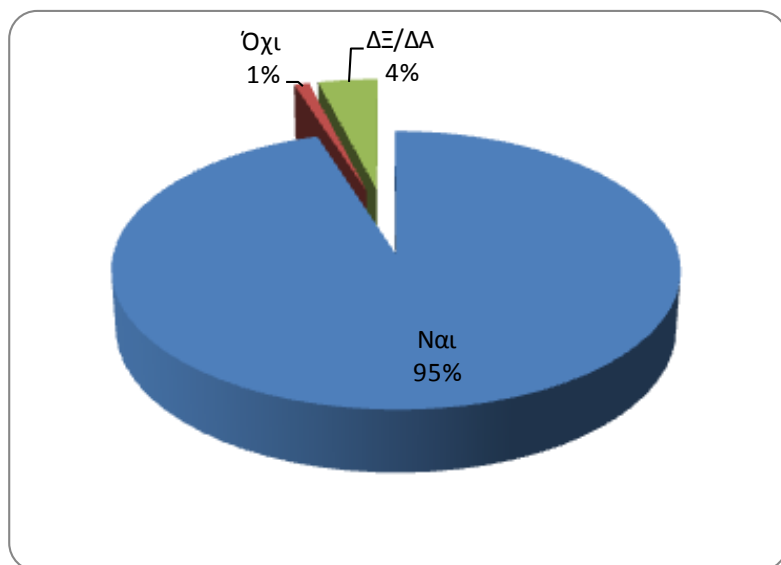


Ερώτ. B2: Η υλοποίηση του έργου προέκυψε στο πλαίσιο συγκεκριμένης στρατηγικής του φορέα (στρατηγικό-επιχειρησιακό σχέδιο, κλπ.);

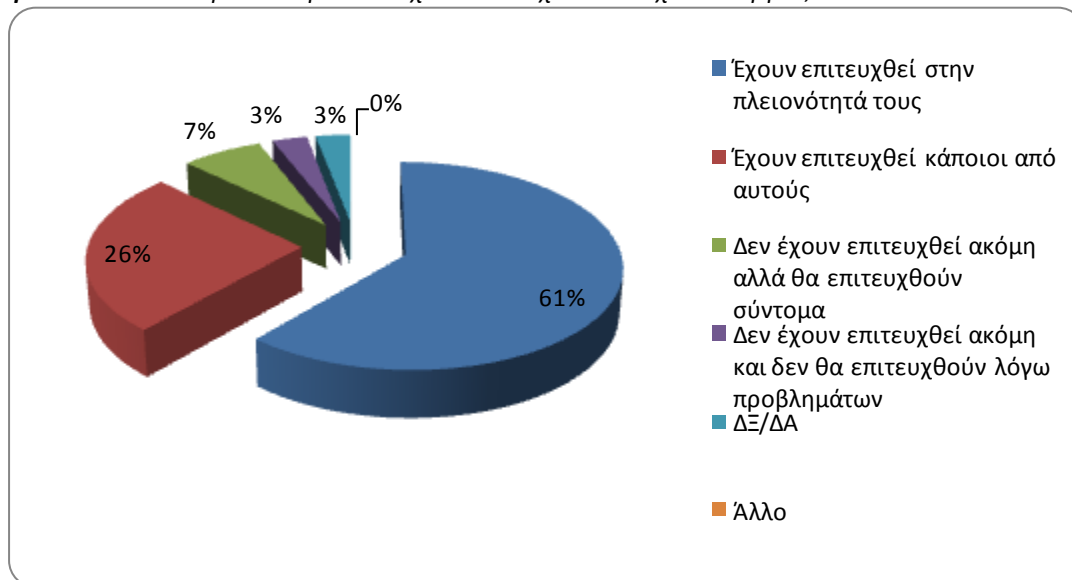


Στη μεγάλη πλειοψηφία των έργων, υπήρχε συμμετοχή του Φορέα στις διαδικασίες σχεδιασμού, ωστόσο μόνο το 61% φέρεται να έχει επιτύχει όλους του στόχους που τέθηκαν, με τη **δυσκολία προσαρμογής** των τελικών χρηστών να προβάλλει ως η κυριότερη αιτία μη επίτευξης των στόχων που είχαν τεθεί.

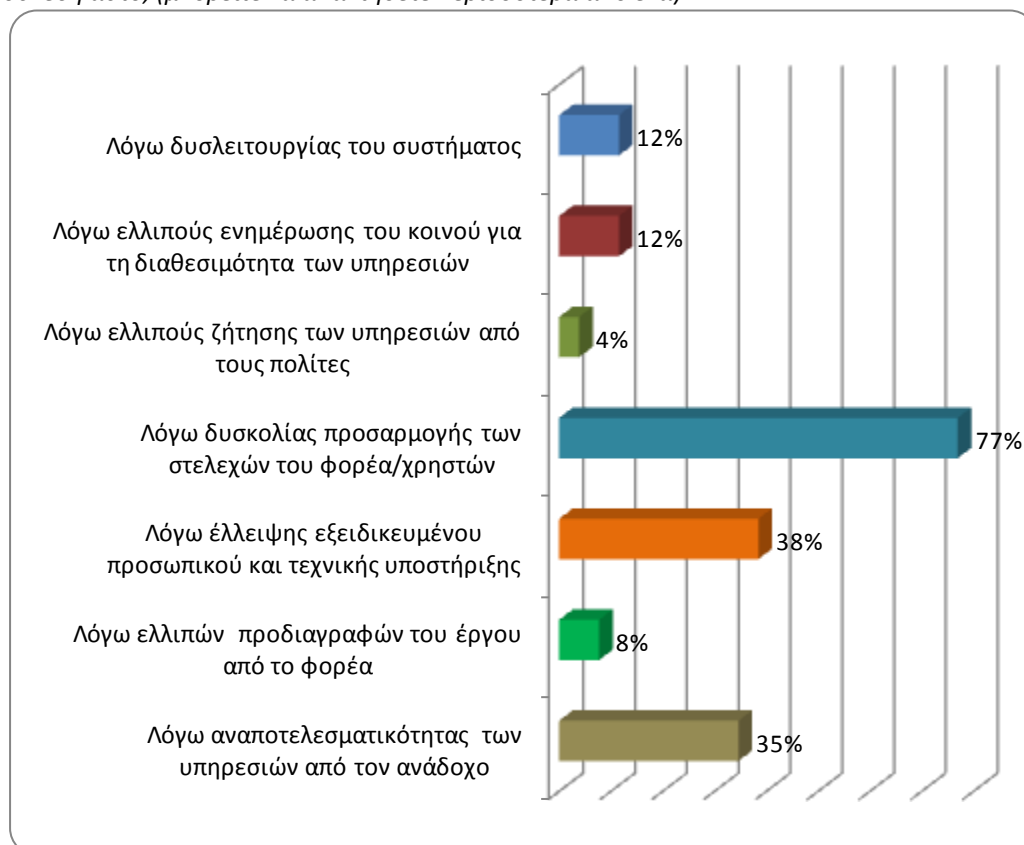
Ερώτ. Β3: Συμμετείχε ο Φορέας στις διαδικασίες σχεδιασμού του Πληροφοριακού Συστήματος/ Διαδικτυακής Πύλης που αναπτύχθηκαν;



Ερώτ. Β4: Σε τι βαθμό θα λέγατε ότι έχουν επιτευχθεί οι στόχοι του έργου;



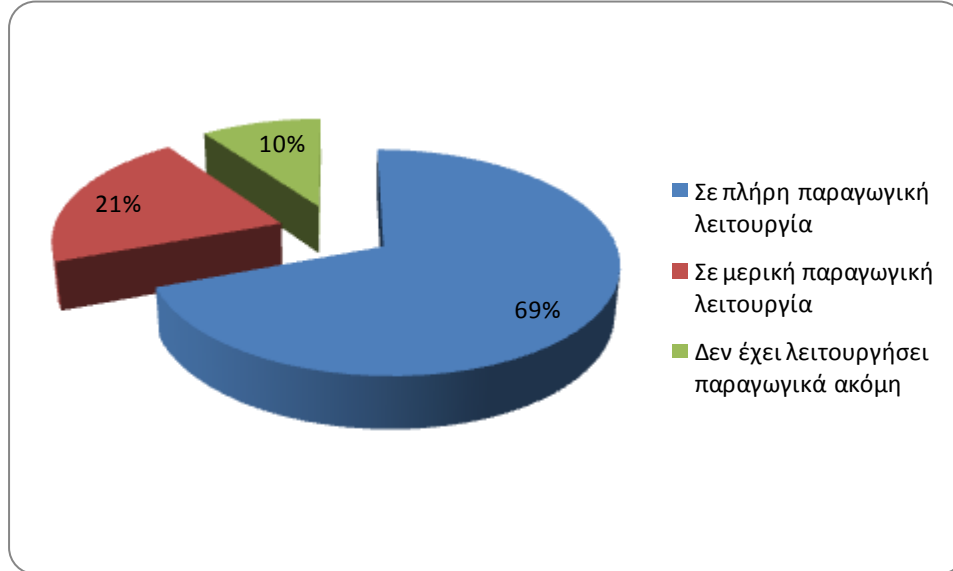
Ερώτ. Β5: Αν θεωρείτε ότι δεν έχουν επιτευχθεί οι στόχοι του έργου, για ποιο λόγο πιστεύετε ότι συνέβη αυτό; (μπορείτε να απαντήσετε περισσότερα από ένα)



Βάση: Όσοι απάντησαν στην ερώτηση, n=26

Γ1. Στοιχεία Επιχειρησιακής Ετοιμότητας & Χρήσης

Ερώτ. C1: Σε ποια κατάσταση βρίσκεται το Πληροφοριακό Σύστημα/ Δικτυακή Πύλη σήμερα;



C1_2: Εξειδικεύστε ποια τμήματα λειτουργούν και ποια όχι, τις αιτίες και τις ενέργειες που απαιτούνται για πλήρη λειτουργία:

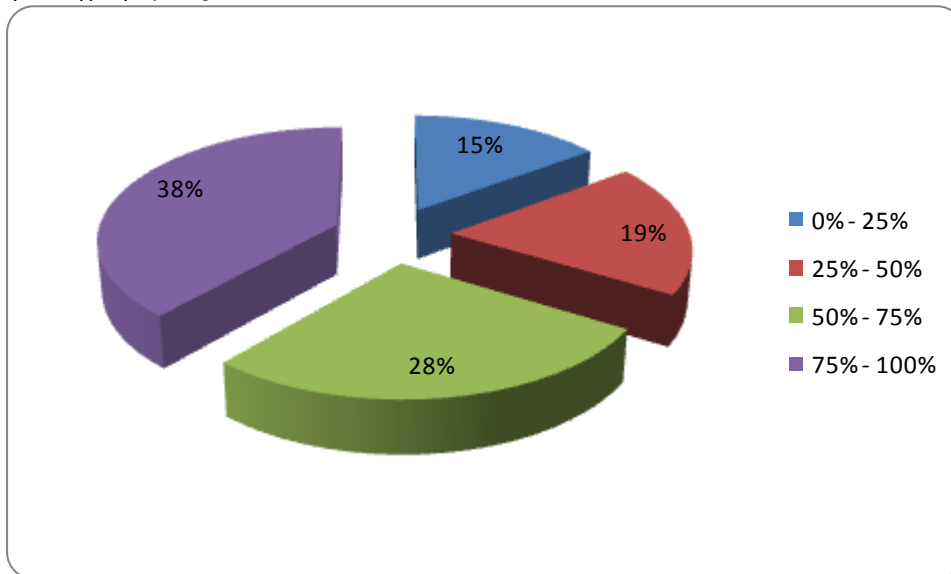
C1_2A: Αιτίες:

Από τις 17 απαντήσεις όπου περιγράφονται οι λόγοι που τα συστήματα δεν είναι σε πλήρη παραγωγική λειτουργία, προκύπτει ότι ο κύριος λόγος είναι η **ελλιπής ετοιμότητα των φορέων** σε θέματα **οργάνωσης** των εσωτερικών τους λειτουργιών αλλά και **εμπειρίας και κατάρτισης** του προσωπικού τους, ώστε να επιτευχθεί η μετάβαση και εκμετάλλευση των συστημάτων και των νέων τεχνολογιών. Κάποιες περιπτώσεις αφορούν και προβλήματα με τον ανάδοχο, updates του λογισμικού, και έλλειψη (ή μη πρόβλεψη) τεχνικής υποστήριξης.

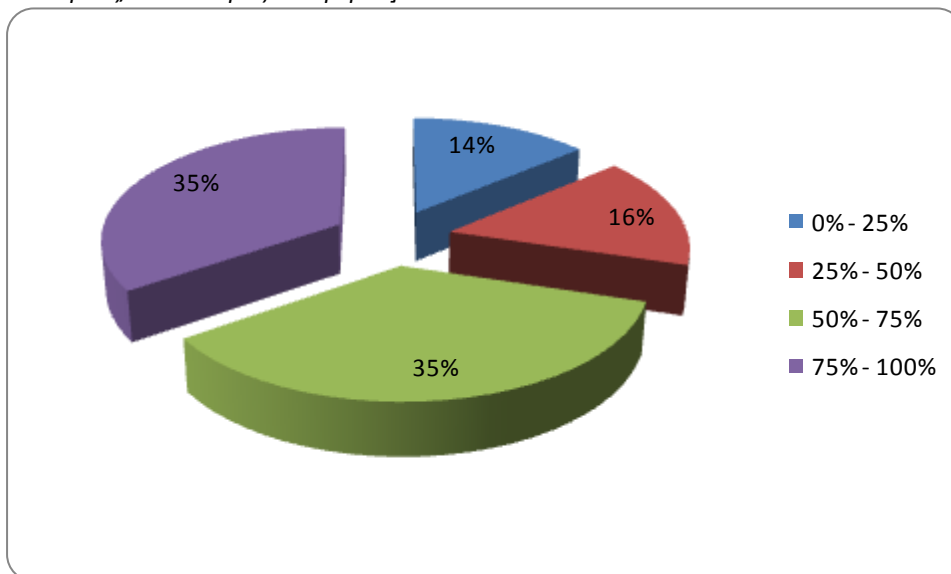
C1_2E: Ενέργειες:

Οι κυριότερες ενέργειες που σχεδιάζουν να αναλάβουν ή προτείνουν οι φορείς αφορούν α) στη **διαμόρφωση νέου χρονοδιαγράμματος** για τη λειτουργία των συστημάτων και β) στην **αντικατάσταση του αναδόχου**, όπου υπάρχει πρόβλημα. Ενώ όπου υπάρχει δυσκολία με την υιοθέτηση των συστημάτων από το φορέα, προτείνεται η επίδειξη διοικητικής και πολιτικής βούλησης και η δημιουργία ομάδων κρούσης (task forces) εντός του φορέα με στόχο τη γρήγορη αντιμετώπιση των προβλημάτων.

Ερώτ. C6(1): Σε τι ποσοστό χρησιμοποιούνται οι δυνατότητες του συστήματος; [Σε σχέση με τις προδιαγραφές του]



Ερώτ. C6(2): Σε τι ποσοστό χρησιμοποιούνται οι δυνατότητες του συστήματος; [Σε σχέση με τις απαιτήσεις/δυνατότητες του φορέα]

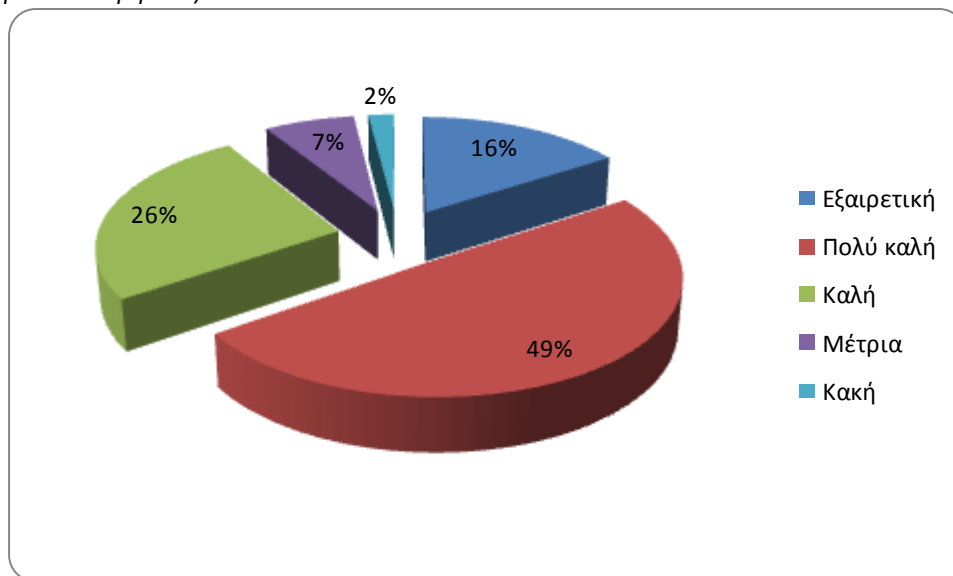


Εάν επιχειρήσουμε να δούμε τις ερωτήσεις C6(1)&(2) συνδυαστικά, τότε προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα:

- @ Εμφανίζονται 13 περιπτώσεις έργων όπου έχουμε συστήματα με πολύ υψηλές προδιαγραφές, τα οποία παρόλα αυτά δεν καλύπτουν τις απαιτήσεις/δυνατότητες του φορέα.
- @ Σε ικανοποιητικό αριθμό έργων (23) δηλώνει ότι το ποσοστό χρήσης των συστημάτων τόσο ως προς τις προδιαγραφές τους, όσο και ως προς τις απαιτήσεις του φορέα είναι σε αρκετά καλό επίπεδο (50% - 75%).
- @ 32 έργα διαθέτουν πολύ υψηλά (75% - 100%) επίπεδα χρήσης των συστημάτων τόσο ως προς τις προδιαγραφές τους, όσο και ως προς τις απαιτήσεις/δυνατότητες του φορέα.

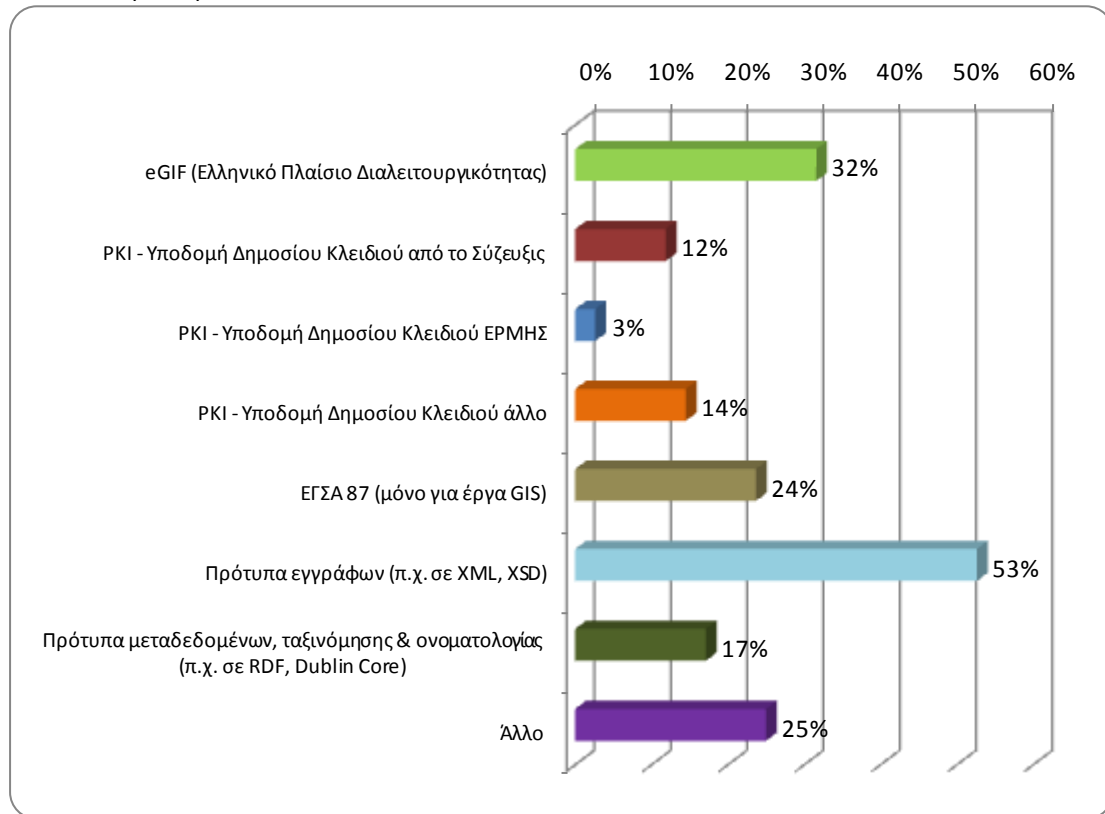
		Χρήση σε σχέση με τις προδιαγραφές του συστήματος			
		0% - 25%	25% - 50%	50% - 75%	75% - 100%
Χρήση σε σχέση με τις απαιτήσεις/δυνατότητες του φορέα	0% - 25%	13	0	1	0
	25% - 50%	1	13	1	1
	50% - 75%	1	6	23	6
	75% - 100%	0	0	3	32

Ερώτ. C8: Ποια είναι η ποιότητα των βασικών δεδομένων του Πληροφοριακού Συστήματος/ Διαδικτυακής Πύλης, π.χ. μητρώων; (χρησιμοποιήστε στοιχεία όπως διπλοεγγραφές, κενά πεδία, κλπ, για να εκτιμήσετε)



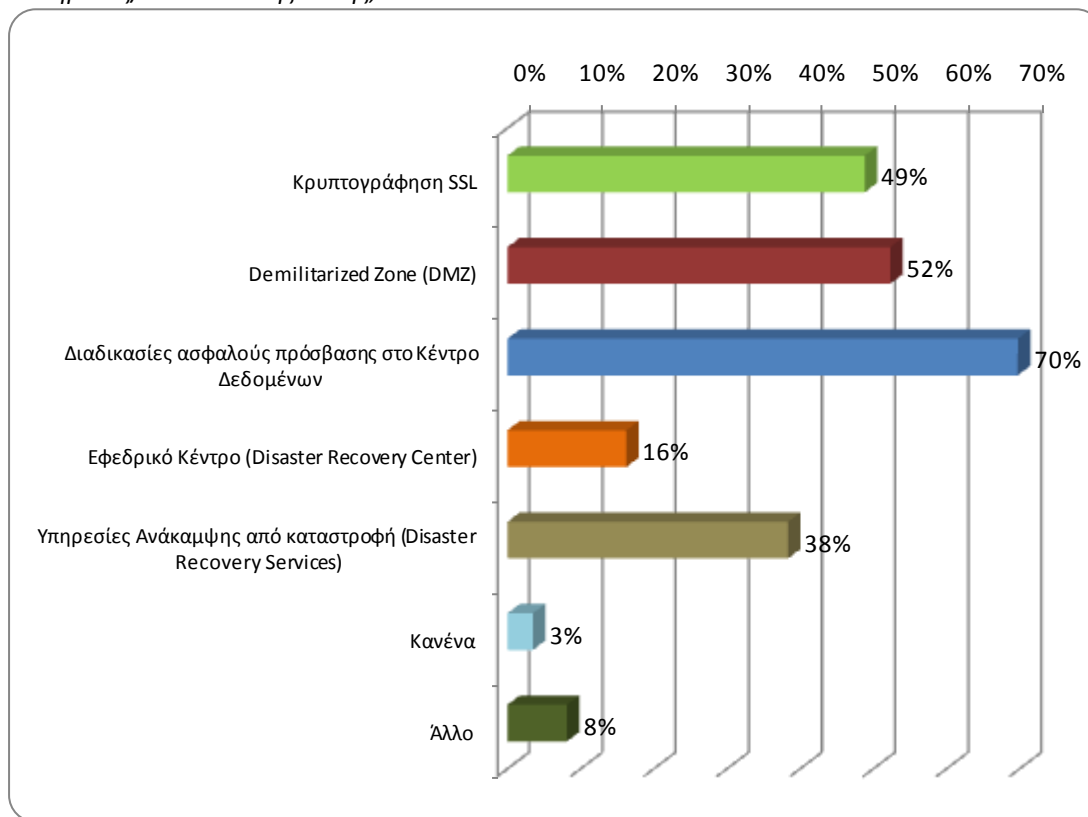
Σχετικά με την ποιότητα των βασικών δεδομένων του συστήματος, εμφανίζεται ένα μικρό ποσοστό που την χαρακτηρίζει «μέτρια» (7%) και ένα μικρότερο που τη χαρακτηρίζει «κακή» (2%).

Ερώτ. C10: Ποια από τα παρακάτω πρότυπα χρησιμοποιούνται από το Πληροφοριακό Σύστημα/ Διαδικτυακή Πύλη;



Βάση: Όσοι απάντησαν στην ερώτηση, n=76

Ερώτ. C11: Ποια από τα παρακάτω χρησιμοποιείτε για την ασφάλεια του Πληροφοριακού Συστήματος/ Διαδικτυακής Πύλης;

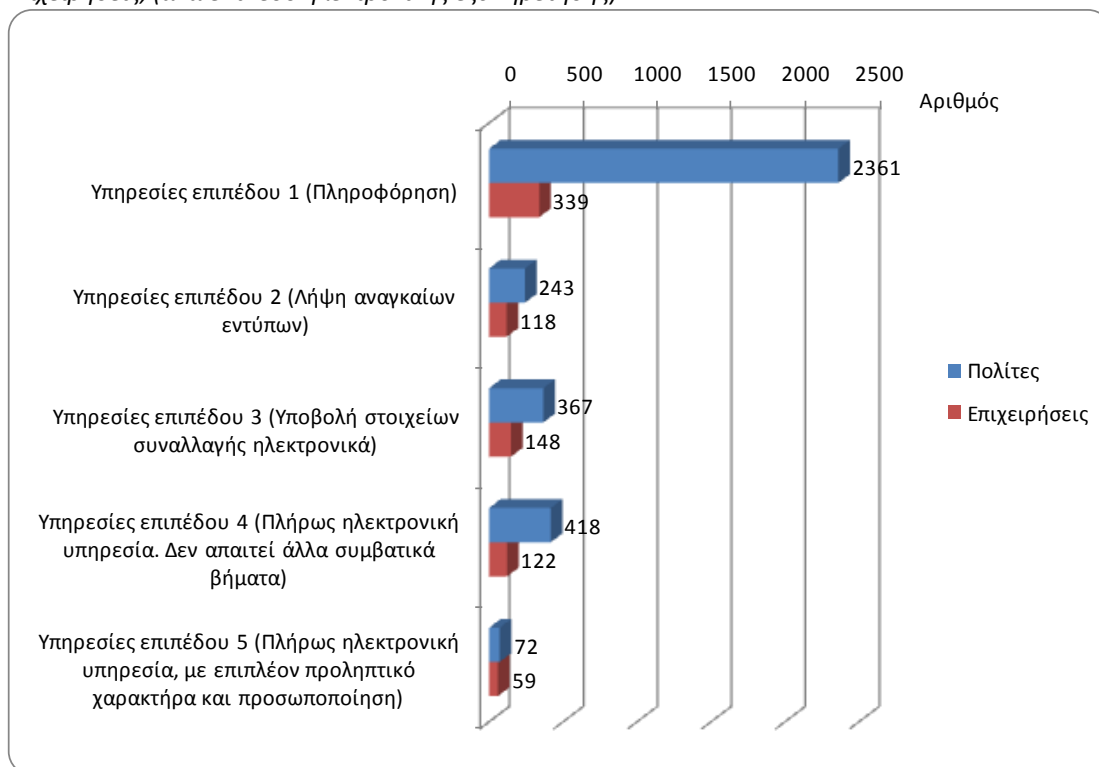


Βάση: Όσοι απάντησαν στην ερώτηση, n=86

Γ2. Στοιχεία Επιχειρησιακής Ετοιμότητας & Χρήσης Διαδικτυακής Πύλης

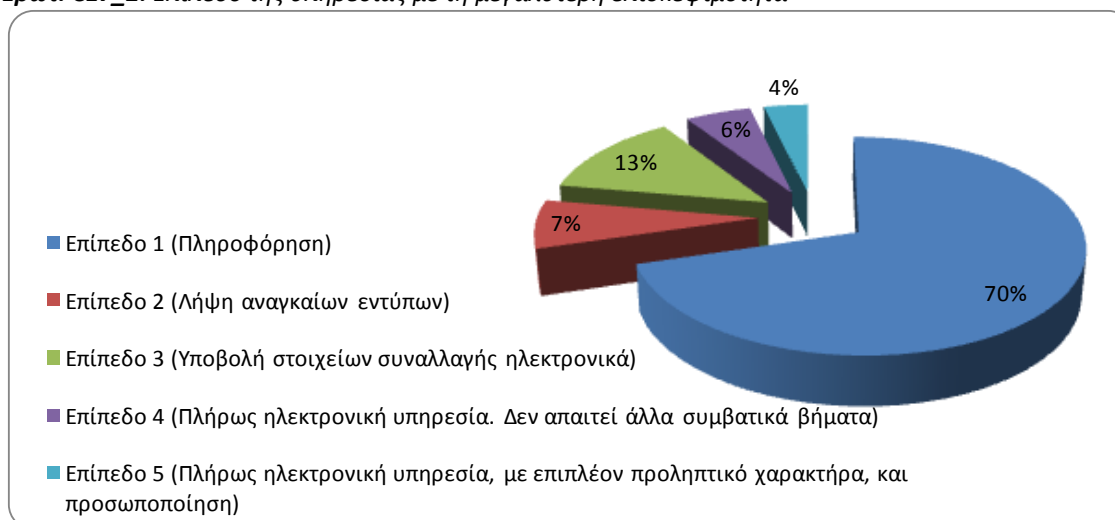
Ως προς τις υπηρεσίες που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο των διαδικτυακών πυλών, η μεγάλη πλειοψηφία αφορά υπηρεσίες πληροφοριακού χαρακτήρα, οι οποίες κατ' επέκταση χρησιμοποιούνται και περισσότερο από πολίτες και επιχειρήσεις.

Ερώτ. C16_1 & C16_2: Πόσες υπηρεσίες και τι επιπέδου παρέχει η Πύλη σε Πολίτες & σε Επιχειρήσεις; (ανά επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης)



Βάση: Όσοι απάντησαν στις κατηγορίες 2 ή 3 στην Ερωτ. A5, n=75

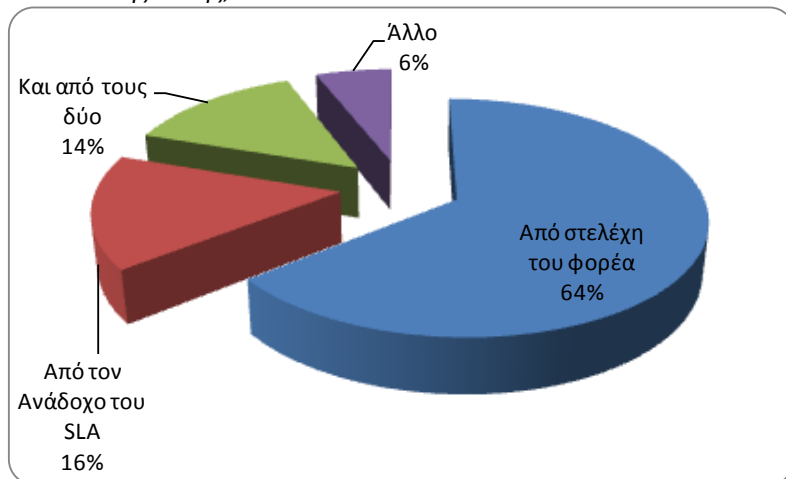
Ερώτ. C17_2: Επίπεδο της υπηρεσίας με τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα



Βάση: Όσοι απάντησαν στις κατηγορίες 2 ή 3 στην Ερωτ. A5, n=75

Δ. Διαχείριση & Υποστήριξη

Ερώτ. D1_1: Πως γίνεται η διαχείριση (administration) του Πληροφοριακού Συστήματος/ Διαδικτυακής Πύλης;

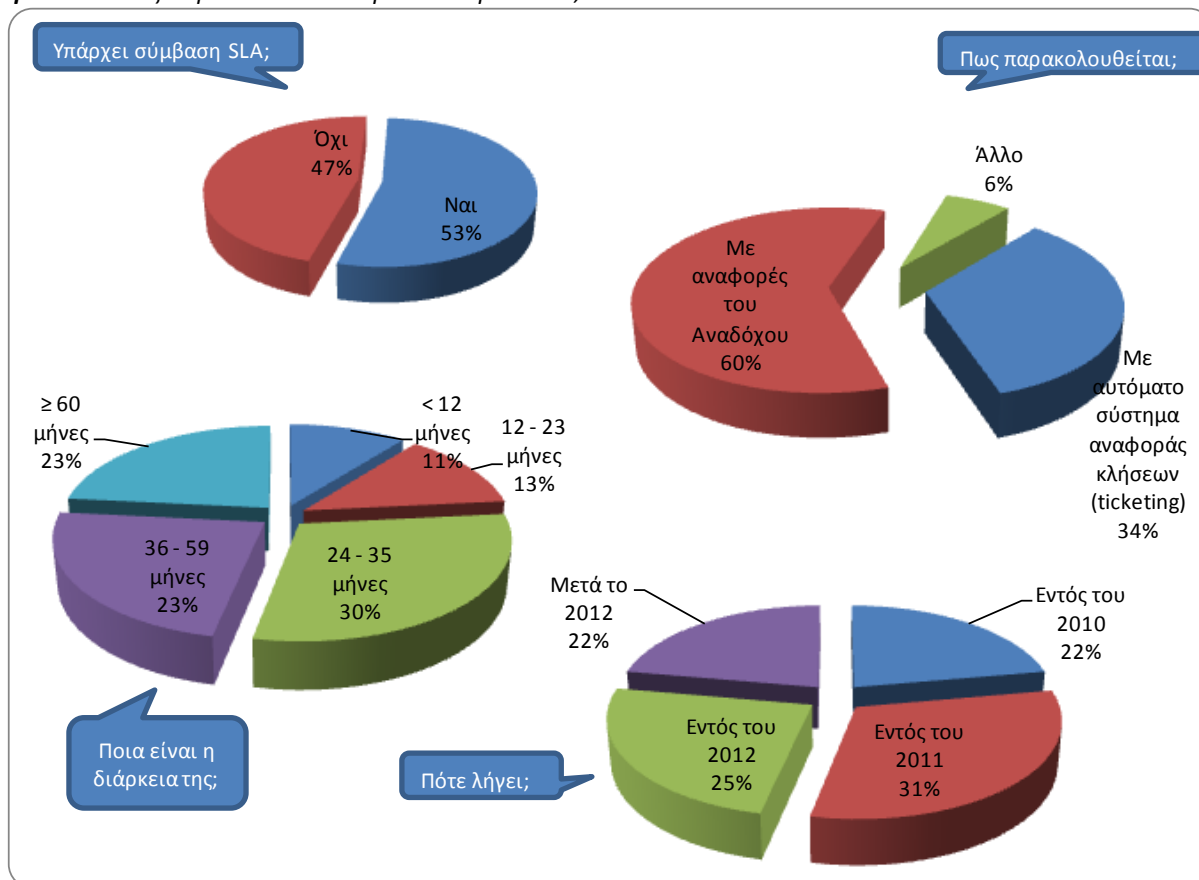


Ερώτ. D2: Υποστηρίζεται το Πληροφοριακό Σύστημα/ Διαδικτυακή Πύλη του έργου από σύμβαση SLA;

Ερώτ. D3_1: Ποια είναι η διάρκεια του SLA (σε μήνες);

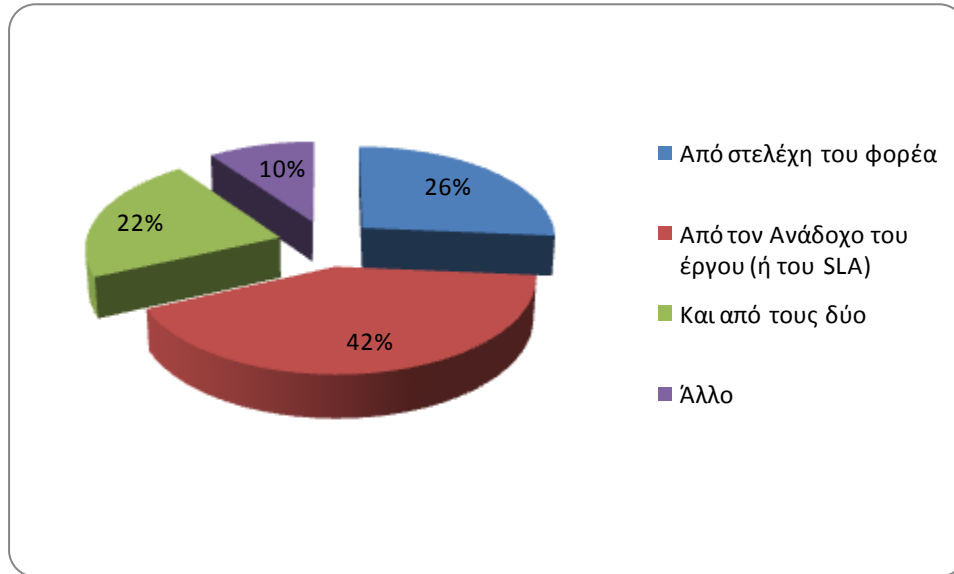
Ερώτ. D3_2: Ποια είναι η ημερομηνία λήξης;

Ερώτ. D4: Πως παρακολουθείται η εκτέλεση του SLA;

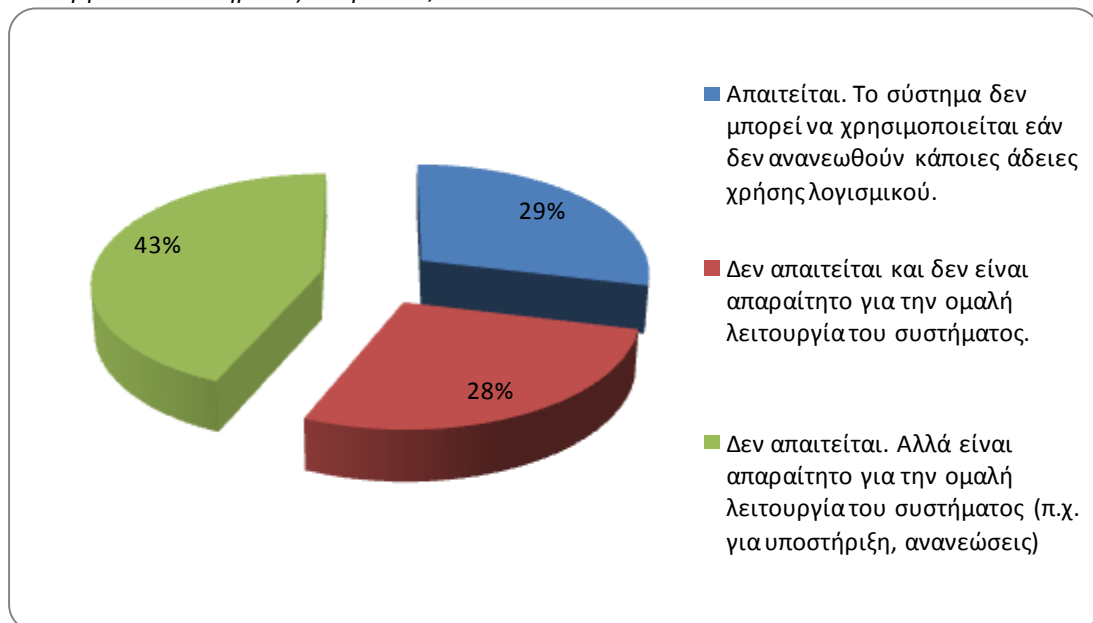


Βάση: Όσοι απάντησαν στην ερώτηση, D2: n=101, D3_1: n=47, D3_2: n=46, D4: n=47

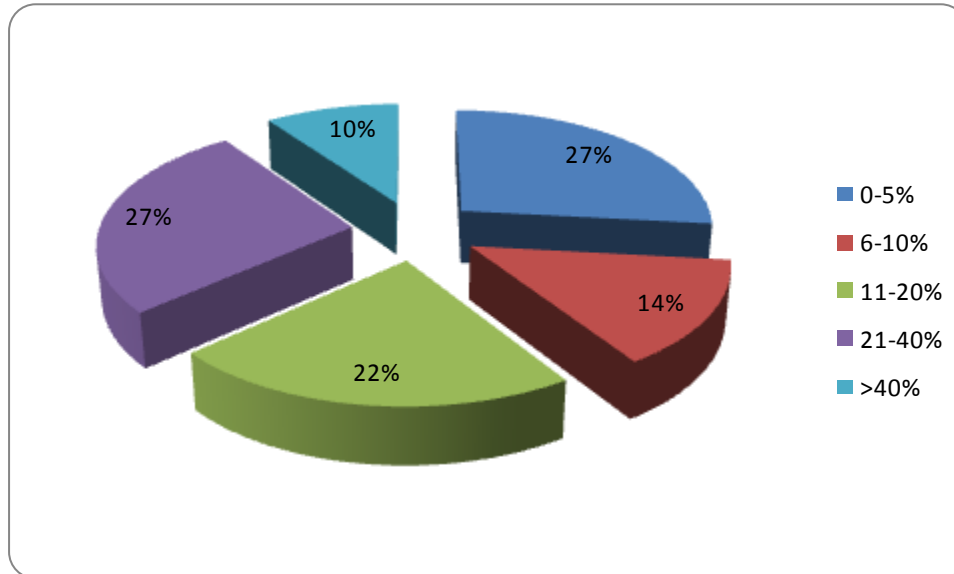
Ερώτ. D5: Από ποιον υλοποιούνται νέες λειτουργικές απαιτήσεις για το Πληροφοριακό Σύστημα/ Διαδικτυακή Πύλη;



Ερώτ. D6: Απαιτείται ανανέωση αδειών χρήσης λογισμικού για να είναι δυνατή η απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος στο μέλλον;

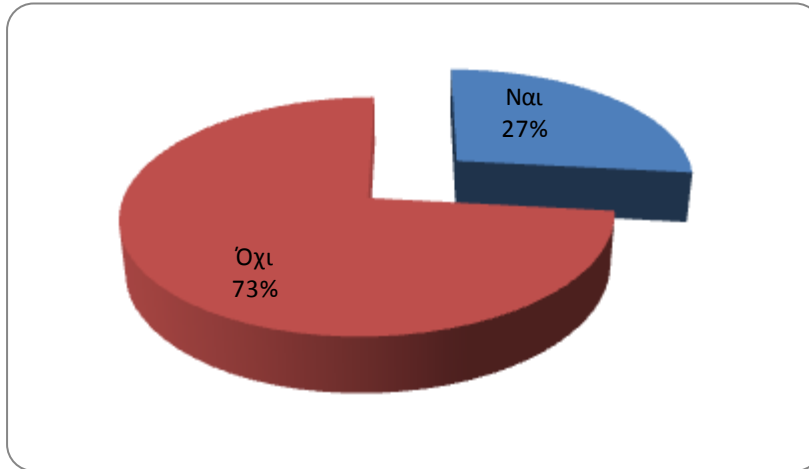


Ερώτ. D7: Ποιο είναι το ποσοστό % κόστους των αδειών χρήσης λογισμικού σε σχέση με το σύνολο του έργου;



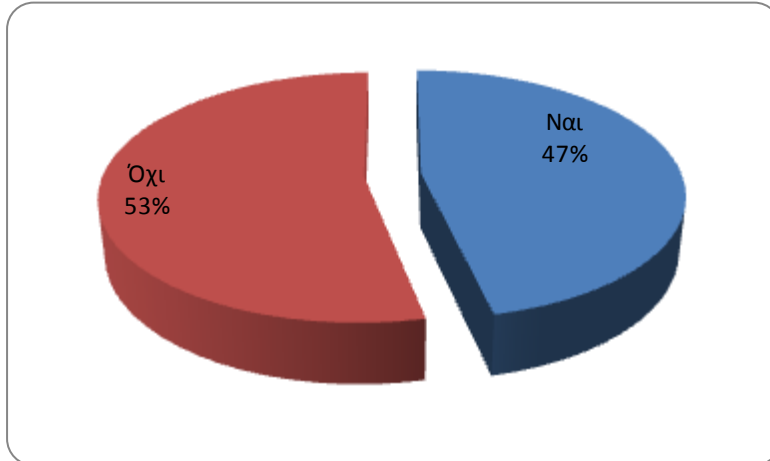
Ε. Διασύνδεση με άλλα πληροφοριακά συστήματα - Αναφορές

Ερώτ. Ε1_1: Το Πληροφοριακό Σύστημα διασυνδέεται με άλλα Πληροφοριακά Συστήματα;



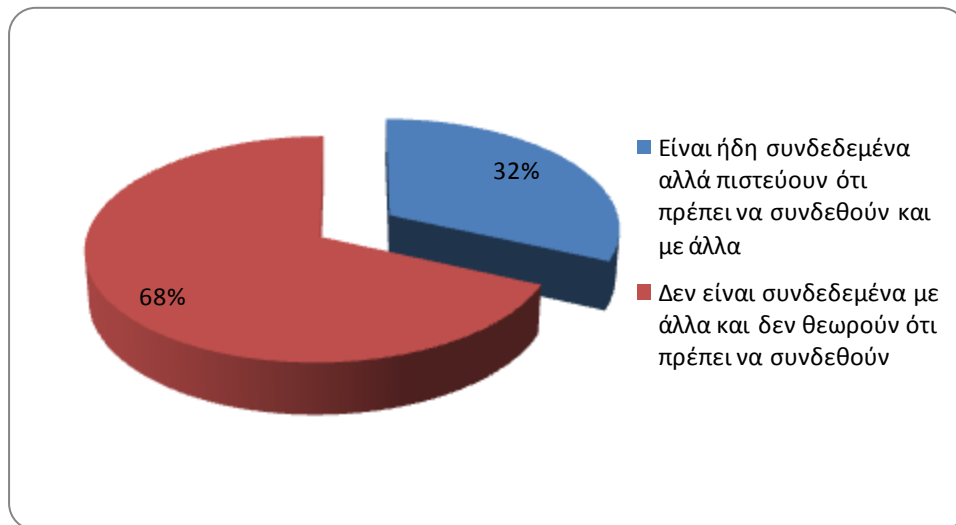
Από τις 24 απαντήσεις όπου περιγράφονται οι υπάρχουσες διασυνδέσεις με άλλα συστήματα, προέκυψε ότι οι μισές αφορούν άλλα **εσωτερικά** συστήματα του φορέα. Οι περισσότερες υπάρχουσες διασυνδέσεις είναι **μονόδρομες**. Επίσης αρκετές διασυνδέσεις είναι με τεχνολογία **Web Services**, κυρίως από το σύστημα «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου» ενώ οι υπόλοιπες είναι με text files και ftp ή DB links ή hard coded.

Ερώτ. Ε2_1: Υπάρχουν πληροφοριακά συστήματα με τα οποία πιστεύετε ότι θα έπρεπε ή θα ήταν χρήσιμο να υπάρχει διασύνδεση με το παρόν πληροφοριακό σύστημα;

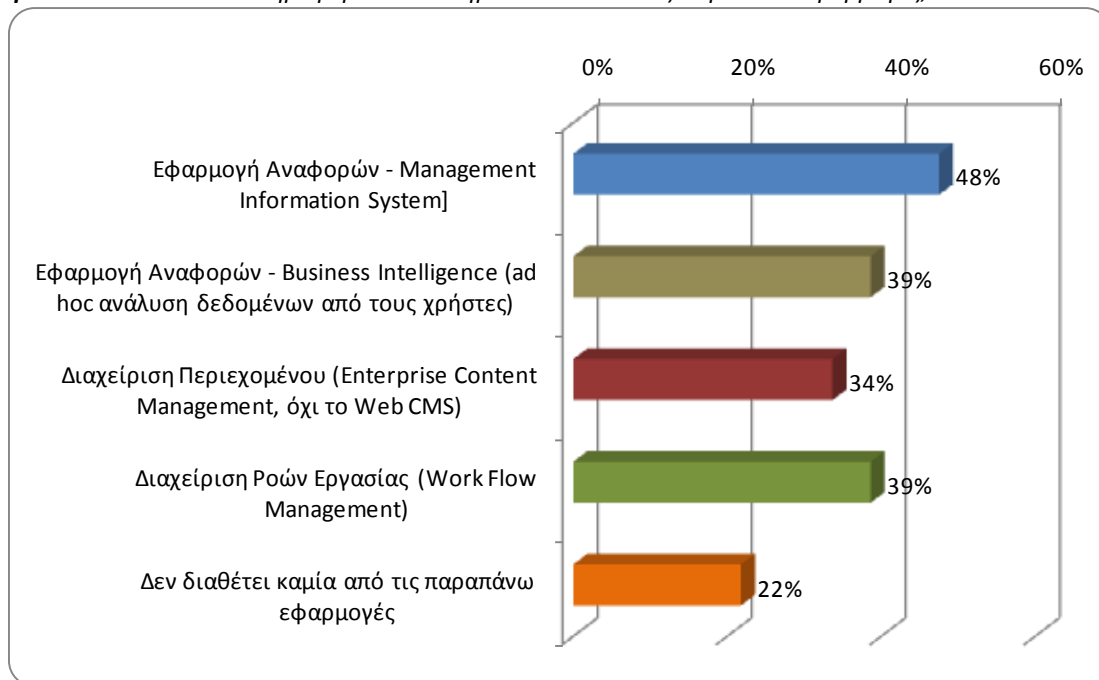


Από τις 46 απαντήσεις για πληροφοριακά συστήματα που θα ήταν χρήσιμο να υπάρχει διασύνδεση, αυτές αφορούν στη πλειονότητά τους διασύνδεση με συστήματα **άλλων φορέων** και μεγάλο ποσοστό αυτών αφορά **αμφίδρομη** διασύνδεση. Σε όλες σχεδόν τις απαντήσεις υπάρχει προτίμηση στην τεχνολογία διασύνδεσης μέσω **Web Services**.

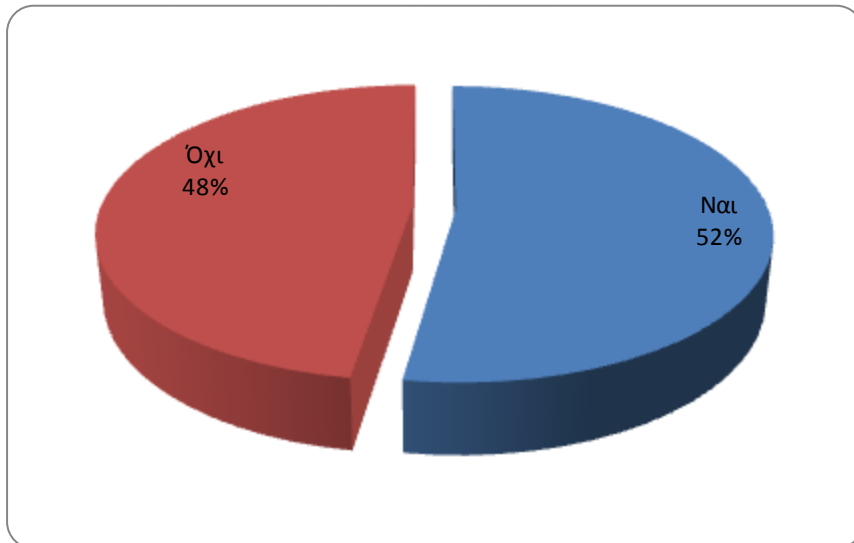
Εάν επιχειρήσουμε να δούμε τις ερωτήσεις E1_1 & E2_1 συνδυαστικά, τότε προκύπτει το παρακάτω σχεδιάγραμμα:



Ερώτ. Ε3: Διαθέτει το Πληροφοριακό Σύστημα κάποια από τις παρακάτω εφαρμογές;



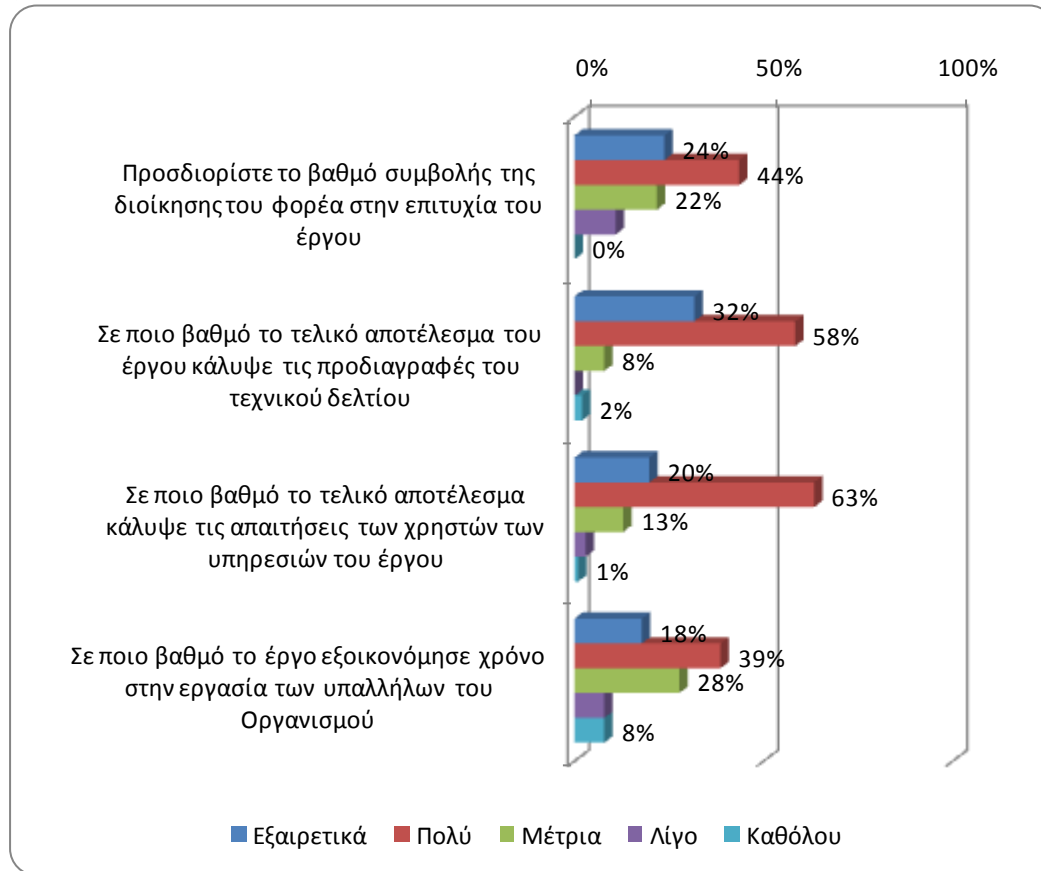
Ερώτ. Ε4: Χρησιμοποιείται η εφαρμογή αναφορών για παροχή στοιχείων στην Προϊστάμενη Αρχή;



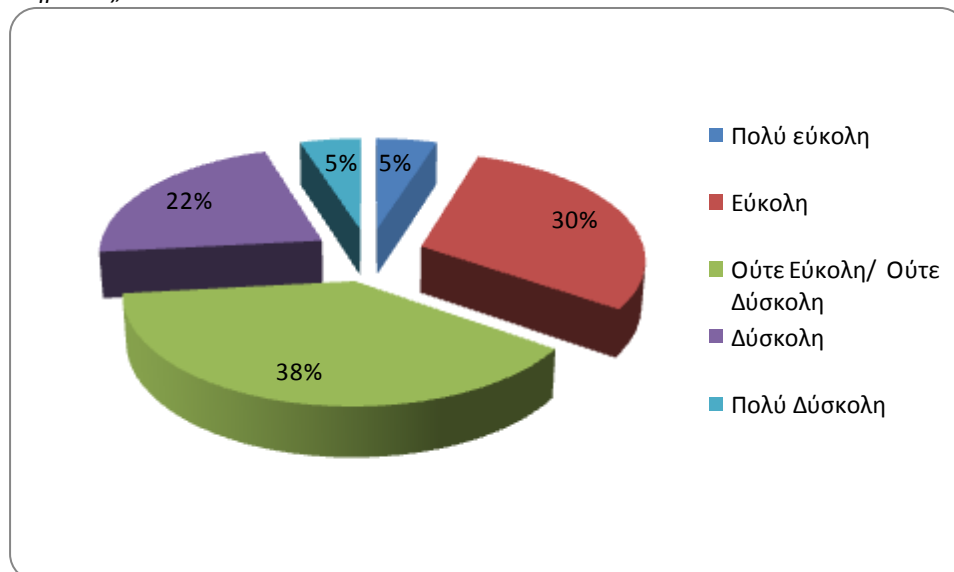
Βάση: Όσοι απάντησαν τις επιλογές 1 & 2 στην Ερωτ. Ε3, n=61

ΣΤ. Γενική Αποτίμηση – Αξιολόγηση Αποτελέσματος

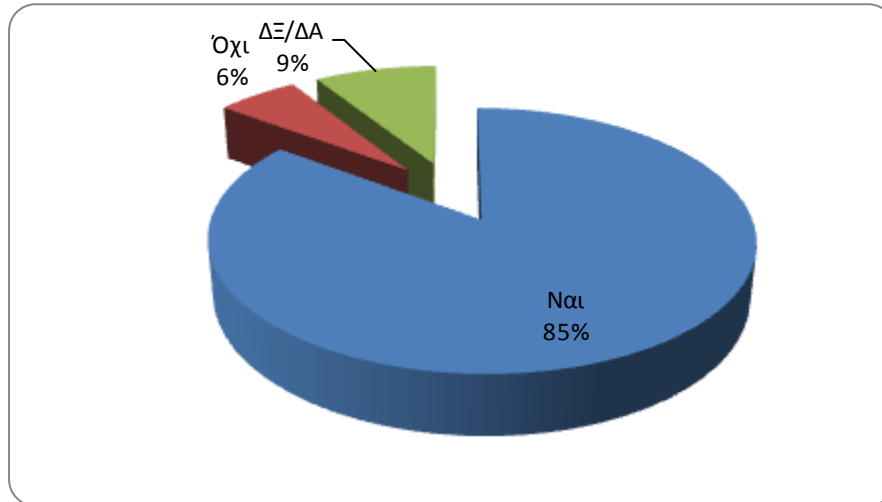
Ερώτ. ST1(1-4): Παρακαλώ αξιολογήστε τις παρακάτω προτάσεις:



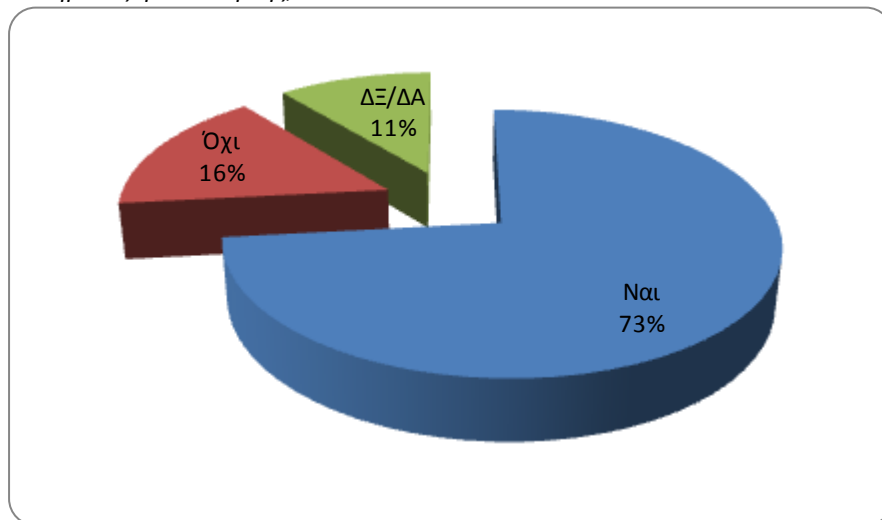
Ερώτ. ST2: Πώς θα χαρακτηρίζατε την προσαρμογή των στελεχών του φορέα/χρηστών στις νέες υπηρεσίες;



Ερώτ. ST3: Υπήρξε το κατάλληλο πρόγραμμα εκπαίδευσης των χρηστών του φορέα για την εξοικείωση με τη νέα υπηρεσία;



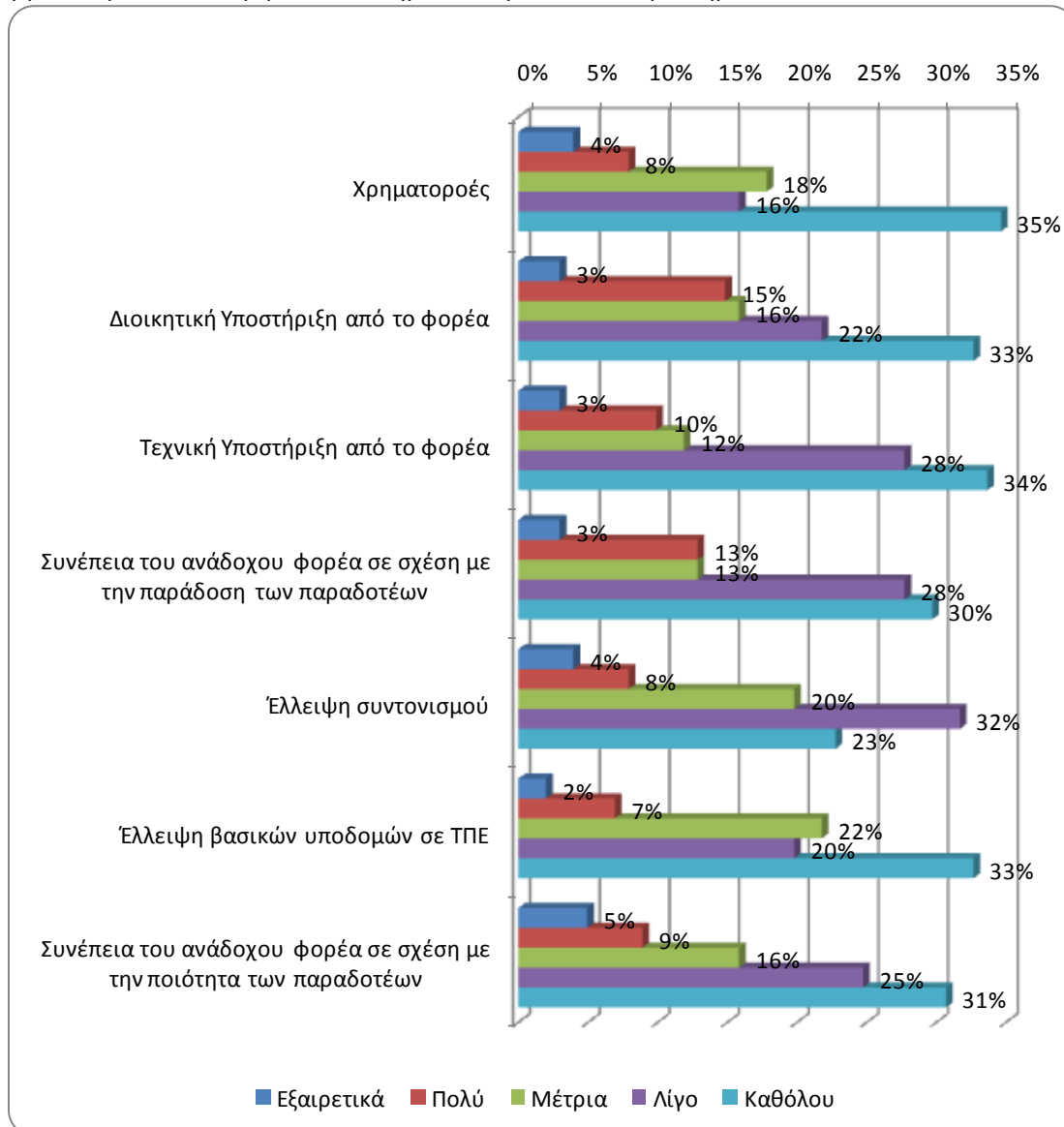
Ερώτ. ST4: Θεωρείτε ότι η εκπαίδευση που έλαβαν οι χρήστες για τη λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος ήταν επαρκής;



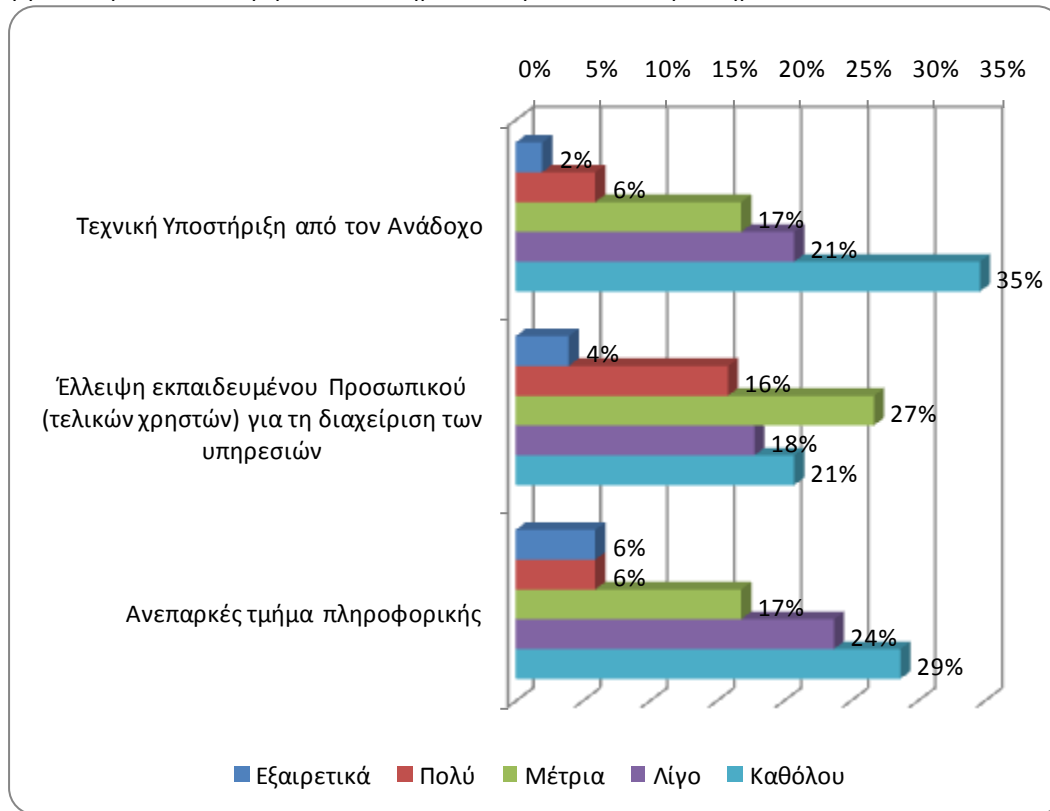
Ερώτ. ST5: Σε ποιο τομέα θα μπορούσε να δοθεί περισσότερη βαρύτητα;

Από τις απαντήσεις γίνεται απόλυτα ξεκάθαρο ότι οι χρήστες των συστημάτων ζητούν κυρίως **ομογενοποίηση των διαδικασιών** σε όλα τα τμήματα του φορέα και **περισσότερες ώρες on the job training**. Μάλιστα, σε κάποιες περιπτώσεις, γίνεται αναφορά για ανάγκη παροχής εκπαίδευσης από πιστοποιημένους φορείς και όχι απευθείας από τον ανάδοχο.

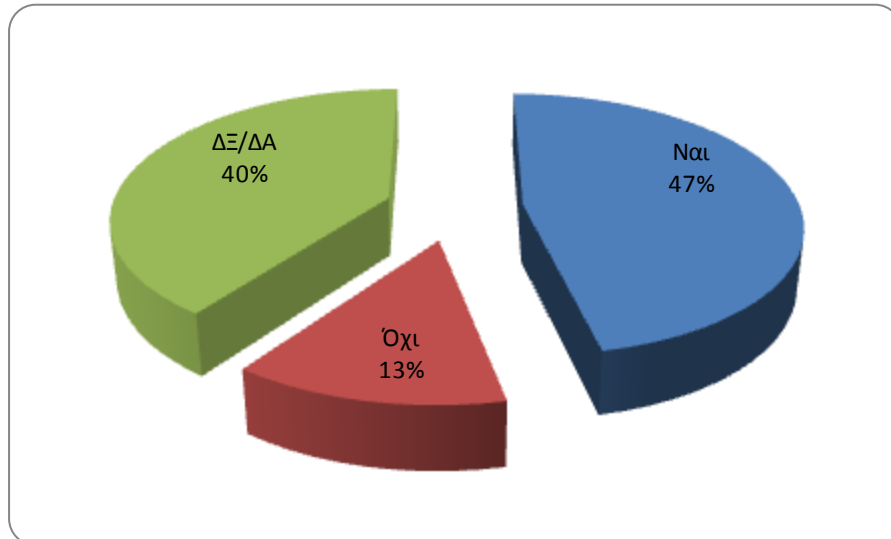
Ερώτ. ST6_1: Σε ποιους από τους παρακάτω τομείς εντοπίσατε προβλήματα στην υλοποίηση του έργου; Παρακαλώ αναφέρετε πόσο σημαντικό κρίνετε κάθε πρόβλημα:



Ερώτ. ST7_1: Σε ποιους τομείς υπήρξε πρόβλημα κατά το στάδιο λειτουργίας των υπηρεσιών του έργου; Παρακαλώ αναφέρετε πόσο σημαντικό κρίνετε κάθε πρόβλημα:

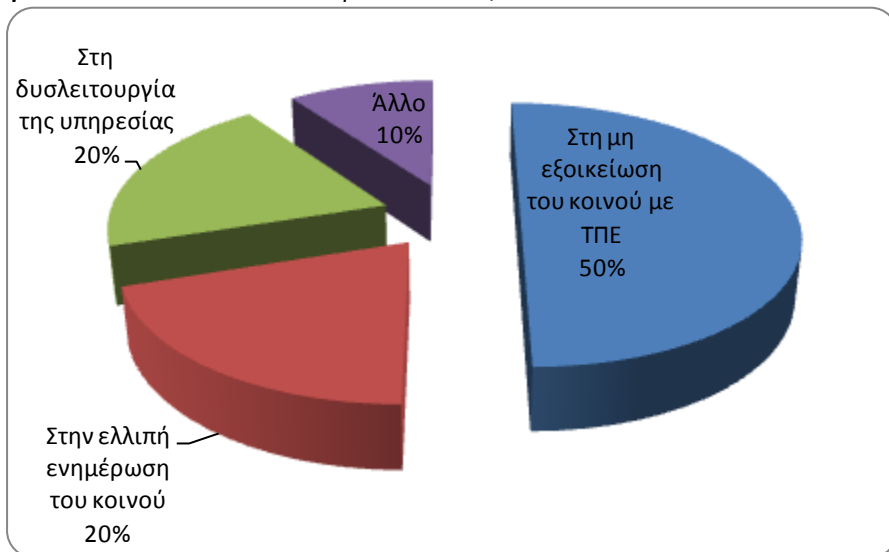


Ερώτ. ST8: Υπάρχει ικανοποιητική συμμετοχή του κοινού στις υπηρεσίες του έργου;



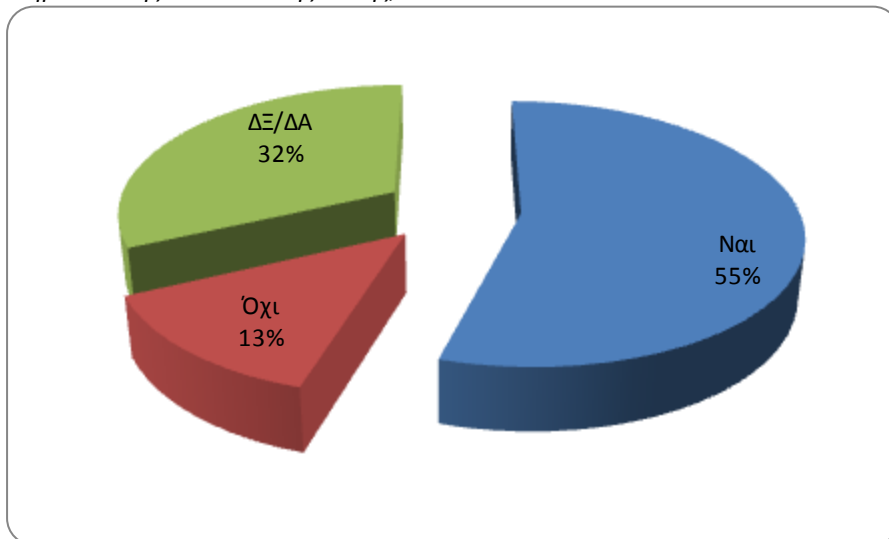
Βάση: Όσοι απάντησαν στις κατηγορίες 2 ή 3 στην Ερωτ. A5, n=75

Ερώτ. ST9: Που πιστεύετε ότι οφείλεται αυτό;



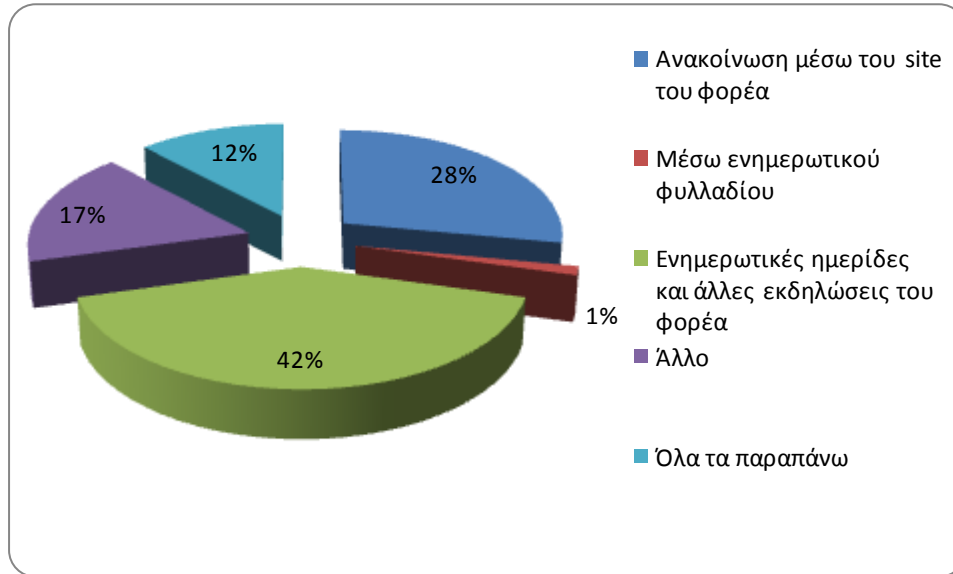
Βάση: Όσοι απάντησαν "Όχι στην Ερωτ. ST8, n=10

Ερώτ. ST10: Θεωρείτε ότι υπήρξε η κατάλληλη ενημέρωση του κοινού για τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών της Διαδικτυακής Πύλης;



Βάση: Όσοι απάντησαν στις κατηγορίες 2 ή 3 στην Ερωτ. A5, n=75

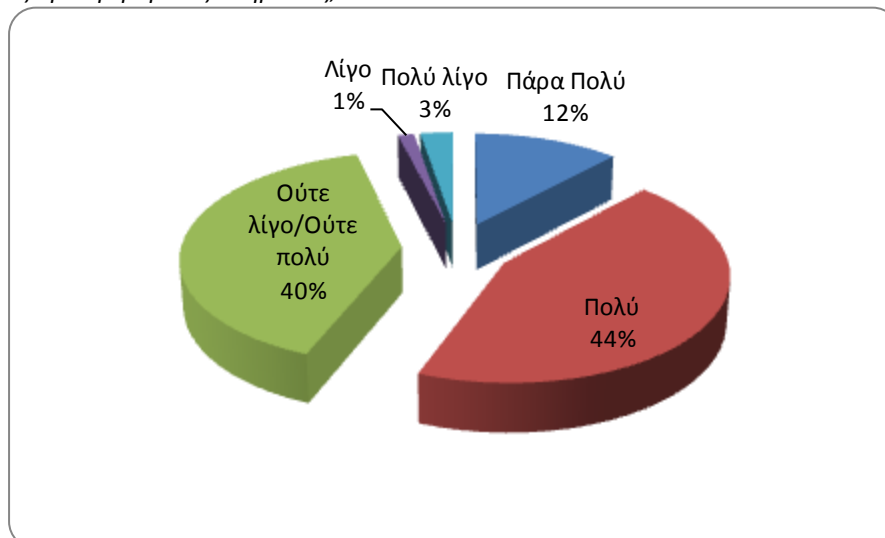
Ερώτ. ST11: Ποια μέσα επιλέξατε για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών;



Βάση: Όσοι απάντησαν στις κατηγορίες 2 ή 3 στην Ερωτ. A5, n=75

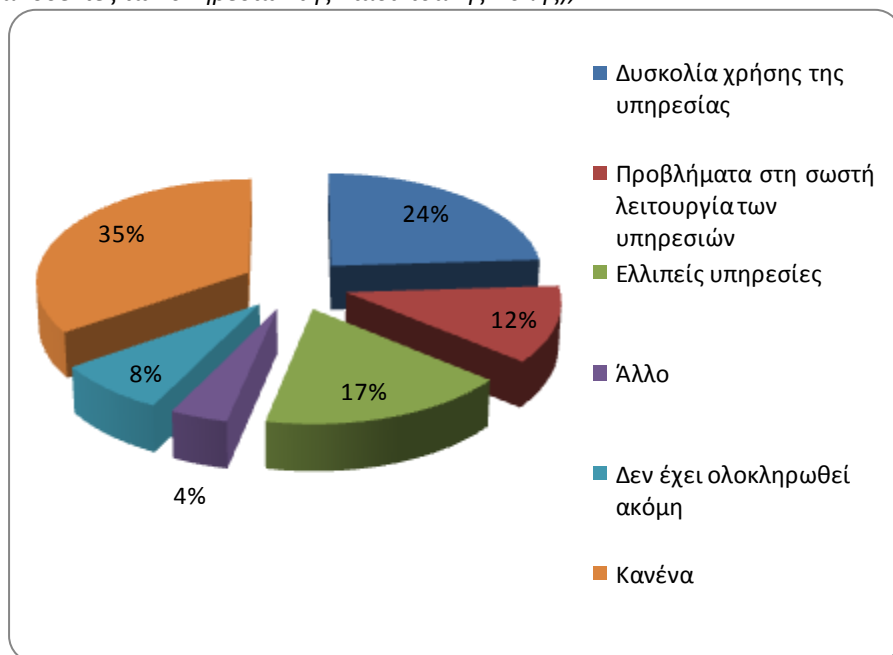
Ενδιαφέρον παρουσιάζει η ύπαρξη ενός σημαντικά μεγάλου ποσοστού (43%) που θεωρεί ότι το κοινό είναι από μέτρια έως πολύ λίγο ικανοποιημένο από τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Στην προσπάθειά τους μάλιστα να ερμηνεύσουν το παραπάνω ποσοστό, εντοπίζουν ως κυριότερους λόγους τη **δυσκολία χρήσης** (24%), **προβλήματα λειτουργικότητας** (12%) και **ελλείψεις στις υπηρεσίες** (17%). Δεδομένου, ωστόσο, ότι στην πλειοψηφία τους οι υπηρεσίες είναι πληροφοριακού χαρακτήρα, στην πραγματικότητα αναμένουμε τη «δυσκολία χρήσης» να είναι μάλλον λιγότερο σημαντικός παράγοντας από όσο καταδεικνύουν οι φορείς.

Ερώτ. ST12: Γενικά, πόσο θεωρείτε ότι είναι ικανοποιημένο το κοινό (πολίτες και επιχειρήσεις) από τις προσφερόμενες υπηρεσίες;



Βάση: Όσοι απάντησαν στις κατηγορίες 2 ή 3 στην Ερωτ. A5, n=75

Ερώτ. ST13: Ποια είναι τα κυριότερα προβλήματα που σας αναφέρονται από το κοινό (τελικοί αποδέκτες των υπηρεσιών της Διαδικτυακής Πύλης);



Βάση: Όσοι απάντησαν στις κατηγορίες 2 ή 3 στην Ερωτ. Α5, n=75

Τέλος, θα πρέπει να αναφερθεί ότι υπάρχει ένα υποσύνολο μεταβλητών, η επισκόπηση των οποίων έχει νόημα μόνο για κάθε έργο ξεχωριστά και όχι για το σύνολο των έργων. Για το λόγο αυτό, δεν έχει πραγματοποιηθεί περαιτέρω ανάλυση, ωστόσο τα στοιχεία είναι άμεσα διαθέσιμα για την κάλυψη τυχόν πρόσθετων αναγκών ενημέρωσης. Οι εν λόγω μεταβλητές παρατίθενται στον πίνακα που ακολουθεί:

Μεταβλητές που δεν αναλύθηκαν στην παρούσα μελέτη
C1_1D: Ημερομηνία σε πλήρη παραγωγική λειτουργία από:
C1_2D: Ημερομηνία σε μερική παραγωγική λειτουργία από:
C1_2: Εξειδικεύστε ποια τμήματα λειτουργούν και ποια όχι, τις αιτίες και τις ενέργειες που απαιτούνται για πλήρη λειτουργία:
C1_3: Εξειδικεύστε τις αιτίες και τις ενέργειες που απαιτούνται για έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας:
C2: Πόσοι είναι οι εγγεγραμμένοι (ονοματισμένοι) χρήστες του φορέα για το Πληροφοριακό Σύστημα;
C3: Πόσοι χρήστες είχαν υπολογιστεί ως απαίτηση για το Πληροφοριακό Σύστημα στη σχεδίαση/προκήρυξη του έργου;
C4: Πόσοι ήταν οι ενεργοί χρήστες του φορέα (τουλάχιστον 1 είσοδος την εβδομάδα) για το Πληροφοριακό Σύστημα τον περασμένο μήνα;
C5: Πόσες συναλλαγές (transactions) ημερησίως κατά μέσο όρο (π.χ. εκδόσεις πιστοποιητικών) διεκπεραίωσε τον τελευταίο μήνα το Πληροφοριακό Σύστημα;
C7: Πόσες μοναδικές εγγραφές (αν αφαιρεθούν οι διπλοεγγραφές) έχει το βασικό μητρώο (π.χ. συναλλασσόμενοι) του Πληροφοριακού Συστήματος;
C9: Ποια ήταν η διαθεσιμότητα του Πληροφοριακού Συστήματος/ Διαδικτυακής Πύλης τον τελευταίο χρόνο (Ποσοστό)
C12: Ποια είναι η ηλεκτρονική διεύθυνση της πύλης;
C13: Ποιος είναι ο συνολικός αριθμός επισκέψεων σελίδων (page views) της Πύλης τις τελευταίες 365 ημερολογιακές ημέρες;
C14: Ποια ήταν η μέση ημερήσια επισκεψιμότητα της Πύλης τον τελευταίο μήνα (unique users);
C15: Πόσοι είναι οι εγγεγραμμένοι χρήστες στην Πύλη;
C17_1: Ποια υπηρεσία της Πύλης σημειώνει τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα; (Περιγραφή Υπηρεσίας)
D1_2: Ποιος είναι ο αριθμός διαχειριστών του Πληροφοριακού Συστήματος/ Διαδικτυακής Πύλης;
E1_2: Παρακαλώ περιγράψτε για κάθε σύστημα τα εξής:
E2_2: Παρακαλώ περιγράψτε για κάθε σύστημα τα εξής:
ST14: Ποιες νέες εφαρμογές (κατά προτεραιότητα) έχει ανάγκη ο φορέας; (Σημειώστε και αν είναι δυνατόν να εξυπηρετηθούν από το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα/ Διαδικτυακή Πύλη, ή από επέκτασή τους.)



σταδίου 33, αθήνα, Τ.Κ. 105 59, τηλ: 210 3313 080, fax: 210 3313 086
e-mail: info@observatory.gr, <http://www.observatory.gr>