

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΙΤΛΟΥ  
ΜΑΣΤΕΡ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΝΕΑΠΟΛΙΣ ΠΑΦΟΣ**  
**ΜΑΣΤΕΡ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**  
**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Ανθρωποκεντρική προσέγγιση της οργανωσιακής αλλαγής  
μέσω πληροφοριακού συστήματος. Η περίπτωση του  
ΚΕΔΔΥ Δυτικής Θεσσαλονίκης**

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: ΚΕΡΚΙΡΗ ΑΛ. ΣΟΥΛΤΑΝΑ

ΕΠΟΠΤΕΥΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: Δρ. ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΙΔΗ

Φεβρουάριος 2016

Η παρούσα διατριβή αποτελεί συνιδιοκτησία του Πανεπιστημίου Νεάπολις και του φοιτητή, ο καθένας από τους οποίους έχει το δικαίωμα ανεξάρτητης χρήσης και αναπαραγωγής τους (στο σύνολο ή τμηματικά) για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, σε κάθε περίπτωση, αναφέροντας τον τίτλο, τον συγγραφέα και το Πανεπιστήμιο όπου εκπονήθηκε η Διπλωματική Εργασία, καθώς και τον επιβλέποντα και την επιτροπή κρίσης.

## **Ευχαριστίες**

Θα ήθελα να εκφράσω τις θερμότερες ευχαριστίες μου στην υπεύθυνη της Διατριβής μου, Δρ. Κατερίνα Κωνσταντινίδη, για την τόσο άμεση ανταπόκριση και υποστήριξή της.

Ευχαριστώ πολύ Κατερίνα, με αυτή τη διατριβή κέρδισα μια φίλη!

Επίσης, θερμά ευχαριστήρια ανήκουν και στην κόρη μου, Παπατζιάμου Δήμητρα, για τα ενδελεχή σχόλια και τις παρατηρήσεις της.

# Περίληψη

---

Η παρούσα διπλωματική εργασία πραγματεύεται το θέμα της οργανωσιακής αλλαγής που μπορεί να επιφέρει ένα πληροφοριακό σύστημα (ΠΣ) σε έναν εργασιακό χώρο. Με εκτεταμένο συνδυασμό ποσοτικών και ποιοτικών αναλύσεων, εξετάζει τους λόγους που οι εργαζόμενοι δυσκολεύονται να αποδεχτούν γενικότερες οργανωσιακές αλλαγές και οργανωσιακές αλλαγές βασισμένες στις ΤΠΕ. Συγκεκριμένα, αναλύει τις δυσκολίες αποδοχής των εργαζομένων μιας Υπηρεσίας ενός ΠΣ που θα λειτουργεί σαν εργαλείο εργασίας, οργάνωσης και συντονισμού της λειτουργίας της, σαν μέθοδο συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων σε όλα τα επίπεδα Διοίκησης εντός της Υπηρεσίας και σαν εργαλείο επικοινωνίας της με το περιβάλλον.

Ως μελέτη περίπτωσης, αυτή η εργασία έχει αναπτύξει το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιείται στο Κέντρο Διαφοροδιάγνωσης, Διάγνωσης και Υποστήριξης (ΚΕΔΔΥ). Το πληροφοριακό αυτό σύστημα παρουσιάζεται αναλυτικά και επιδεικνύονται όλες οι δυνατότητες που προσφέρει στους παραπάνω άξονες της οργάνωσης, του συντονισμού ενεργειών και της διοίκησης της Υπηρεσίας.

**Λέξεις κλειδιά:** Οργανωσιακή αλλαγή, πληροφοριακό σύστημα, Κέντρο Διάγνωσης και Διαφοροδιάγνωσης (ΚΕΔΔΥ).

# Abstract

---

This thesis deals with the issue of the organizational change that an information system can implement in a workplace. By combining extensive quantitative and qualitative research analysis methods, the thesis examines the reasons why the employees of a Public Service find it difficult to accept broader organizational changes and, more specifically, organizational changes based on ICT. Specifically, this thesis analyses the difficulties that the employees of a Greek Public Service face on accepting an Information System that will act/operate as a tool for organization and coordination, for collaboration among the employees at all levels within the Public Service, and for the communication of the Service within its environment.

As a case study, this study has developed the information system which is used in the Centre of Differential Diagnosis and Support. This information system is described in detail, specifically; all the facilities it provides in the above axes, namely, those of the organization, the coordination of the administration activities are displayed.

**Keywords:** organizational change, information system, Centre of Differential Diagnosis and Support

# Πίνακας περιεχομένων

---

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή.....                               | 8  |
| Εισαγωγή.....                                           | 8  |
| Τα ερωτήματα της διατριβής.....                         | 8  |
| Αποτελέσματα της διατριβής .....                        | 8  |
| Δομή της διατριβής.....                                 | 9  |
| Κεφάλαιο 2: Ιστορική αναδρομή.....                      | 11 |
| Το πρόβλημα .....                                       | 11 |
| Οργανωσιακή αλλαγή: σύντομη ιστορική αναδρομή.....      | 12 |
| Συμπεράσματα.....                                       | 13 |
| Κεφάλαιο 3: Πληροφοριακό σύστημα .....                  | 14 |
| Η λειτουργία του ΚΕΔΔΥ .....                            | 14 |
| Η προηγούμενη κατάσταση.....                            | 16 |
| Η πορεία μιας νέας πραγματικότητας.....                 | 16 |
| Τεχνικές λεπτομέρειες του πληροφοριακού συστήματος..... | 18 |
| Αναλυτική περιγραφή του πληροφοριακού συστήματος .....  | 22 |
| Διαχείριση μαθητή.....                                  | 23 |
| Διαχείριση Ραντεβού .....                               | 26 |
| Αναζητήσεις και Στατιστικά.....                         | 27 |
| Συμπεράσματα.....                                       | 29 |
| Κεφάλαιο 4: Αναγκαιότητα και μεθοδολογία έρευνας .....  | 30 |
| Αναγκαιότητα έρευνας .....                              | 30 |
| Συλλογή δεδομένων.....                                  | 31 |
| Μέθοδοι ανάλυσης δεδομένων.....                         | 32 |
| Ποσοτική έρευνα .....                                   | 32 |
| Ποιοτική έρευνα .....                                   | 33 |
| Διαφορές ποιοτικής – ποσοτικής έρευνας .....            | 34 |
| Τα στάδια υλοποίησης ποσοτικής έρευνας: .....           | 34 |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Στάδια επεξεργασίας ποιοτικών δεδομένων.....              | 35 |
| Μικτές προσεγγίσεις - Τριγωνοποίηση .....                 | 35 |
| Ερευνητικά Ζητήματα .....                                 | 36 |
| Συμπεράσματα.....                                         | 37 |
| Κεφάλαιο 5: Ανάλυση δεδομένων και πορίσματα έρευνας ..... | 39 |
| Ποιοτική ανάλυση δεδομένων.....                           | 39 |
| Ανάλυση συνεντεύξεων.....                                 | 44 |
| Ποσοτικά δεδομένα .....                                   | 44 |
| Συμπεράσματα.....                                         | 50 |
| Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα.....                             | 53 |
| Περιορισμοί έρευνας .....                                 | 53 |
| Μελλοντικές επεκτάσεις.....                               | 53 |
| Αναφορές.....                                             | 55 |
| Παράρτημα: Ερωτηματολόγιο.....                            | 56 |