
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Εισαγωγή

Ακόμη και ο πλέον αδιάφορος ως προς την πληροφορική και τεχνολογία άνθρωπος, οπουδήποτε στον κόσμο, δεν μπορεί παρά να επιβεβαιώσει ότι την τελευταία δεκαετία έχουν μετασηματιστεί οι καθημερινές πρακτικές μας, άλλοτε σε μικρό και άλλοτε σε μεγάλο βαθμό. Αναμφισβήτητα, η εμφάνιση νέων τεχνολογιών και η ευρεία υιοθέτησή τους έχει συντελέσει σημαντικά προς αυτή την κατεύθυνση. Ο ρόλος της πληροφορικής υπήρξε και εξακολουθεί να είναι καθοριστικός προς αυτή την εξέλιξη, καθώς η αυξανόμενη παραγωγή λογισμικού έχει λειτουργήσει καταλυτικά και με διπλό ρόλο.

1. Αφενός, ως *αφετηρία* και γενεσιουργός αφορμή μιας νέας τεχνολογίας, όταν καινοτόμες ερευνητικές ιδέες, προερχόμενες από τον καθαρά επιστημονικό χώρο, αποτελούν συχνά πεδίο επιχειρηματικής δράσης και ως αποτέλεσμα δημιουργούνται σχήματα αξιοποίησής τους με στόχο την εμπορική εκμετάλλευση¹.
2. Αφετέρου, η πληροφορική ακολουθεί *υποστηρικτικά* την πορεία της τεχνολογικής εξέλιξης, παρέχοντας λύσεις σε προβλήματα και ανάγκες τα οποία είναι υπαρκτά και δεν αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά².

Αυτές οι δύο πορείες αποτελούν σύνηθες φαινόμενο στην εξέλιξη της πληρο-

¹ Θα λέγαμε ότι αυτός ο ρόλος αποτελεί μια “*εκ των άνω*” (top-down) πορεία της πληροφορικής, όπου οι νέες ιδέες προηγούνται των υφιστάμενων τεχνολογιών και αναγκών και έτσι οδηγούν στην δημιουργία κατάλληλων τεχνολογιών ή αναγκών για την προώθησή τους, άλλοτε επιτυχημένων και άλλοτε όχι.

² Σε αυτή την περίπτωση παρατηρούμε μια “*εκ της βάσης*” (bottom-up) πορεία, όπου οι ανάγκες, τεχνολογικές και μη, προηγούνται και οδηγούν στην δημιουργία λογισμικού για την κάλυψή τους.

φορικής τις τελευταίες δεκαετίες και αποκαλύπτουν τους στενούς δεσμούς της με την πρακτική.

Ένα από τα πλέον σημαντικά πεδία εφαρμογών πληροφορικής, το οποίο αποτελεί τόπο σύγκλισης των δύο παραπάνω πορειών (“εκ των άνω” και “εκ της βάσης”), είναι ο ευρύτερος χώρος των επιχειρήσεων και επιχειρηματικών διαδικασιών και πρακτικών. Εστιάζοντας στην σύγχρονη πραγματικότητα ειδικότερα, μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι η αυξανόμενη πολυπλοκότητα των παραγόντων που επιδρούν στο περιβάλλον της επιχείρησης, όπως η οικονομία, η πολιτική, η τεχνολογία και η κοινωνία, οι οποίοι επηρεάζουν καθοριστικά την επιχειρηματική λειτουργία, έχει οδηγήσει σε επιπλέον ανάγκες ως προς την λειτουργία και λήψη αποφάσεων τόσο σε τακτικό όσο και σε στρατηγικό επίπεδο.

Ανέκαθεν, η λήψη αποφάσεων αποτελούσε και αποτελεί αναπόσπαστο στοιχείο της επιχειρηματικής πραγματικότητας, είτε σε ατομικό επίπεδο ή σε επίπεδο ομάδας. Ωστόσο, καθώς η πολυπλοκότητα του περιβάλλοντος αυξάνεται, οι περισσότερες και περισσότερο σημαντικές αποφάσεις λαμβάνονται πλέον ομαδικά και όχι από κάποιον αποφασίζοντα ο οποίος λειτουργεί σε ατομικό επίπεδο. Η υιοθέτηση της ομαδικής λήψης αποφάσεων ως πρωτεύουσας επιλογής για την επίλυση συχνά πολύπλοκων και κρίσιμων ζητημάτων στον χώρο των επιχειρήσεων είναι ένας βασικός λόγος που την καθιστά σημαντικό αντικείμενο έρευνας τις τελευταίες δεκαετίες. Η ποικιλία των απόψεων-εκτιμήσεων για το θέμα της απόφασης, η συζήτηση των στόχων και των βλέψεων των διαφορετικών μερών που συμμετέχουν, η σύγκρουση των ενδιαφερόντων μεταξύ ανταγωνιστικών τμημάτων και η ισοστάθμιση των παραχωρήσεων που τελικά θα γίνουν από κάθε μέρος, καθιστούν την λήψη της απόφασης μια σύνθετη κοινωνική διαδικασία, όπου, εκτός των άλλων, σημαντικό ρόλο έχει η διαπραγματευτική δύναμη και η επιχειρησιακή πολιτική.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο λήψης αποφάσεων έχουν δημιουργηθεί ανάγκες υποστήριξης και υποβοήθησης των ομάδων με κατάλληλες μεθοδολογίες και τεχνολογικές λύσεις. Με την βοήθεια τόσο των τεχνολογιών επικοινωνίας όσο και της πληροφορικής, οι οποίες έχουν εξελιχθεί σε σημαντικό βαθμό τα τελευταία χρόνια, μέσω κατάλληλων πληροφοριακών συστημάτων, έχουν υλοποιηθεί λύσεις οι οποίες παρέχουν υποστήριξη στα διάφορα επιμέρους στάδια της ομαδικής λήψης αποφάσεων, εφαρμόζοντας συνήθως ορισμένο θεωρητικό μοντέλο κάθε φορά.

Το παρόν βιβλίο εστιάζει στον χώρο των πληροφοριακών συστημάτων υποστήριξης ομαδικών αποφάσεων, και ειδικότερα στα συστήματα τα οποία υλοποιούν μεθοδολογίες πολυκριτηριακής ανάλυσης. Ο στόχος του βιβλίου είναι η παρουσίαση μιας ολοκληρωμένης μεθοδολογικής προσέγγισης στα προβλήματα ομαδικών αποφάσεων, η οποία είναι δυνατό να εφαρμοστεί σε πλήθος επι-

χειρηματικών προβλημάτων, πέρα από τις επιμέρους διαφορές τους.

Παράλληλα, θέλει να εισάγει την δομημένη διαδικασία στην λήψη αποφάσεων στον περιβάλλον ομάδας, κάτι το οποίο δεν είναι ιδιαίτερα διαδεδομένο στην επιχειρηματική πρακτική.

Ειδικότερα, παρουσιάζεται μια επισκόπηση του πεδίου των ομαδικών αποφάσεων και των σχετικών πληροφοριακών συστημάτων αποφάσεων, αναφέροντας τα κυριότερα συστήματα και μεθοδολογίες. Στην συνέχεια εισάγεται μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στην λήψη ομαδικών αποφάσεων, παρουσιάζοντας τόσο την σχετική μεθοδολογία όσο και το πληροφοριακό σύστημα. Τέλος, αναλύεται η εφαρμογή και αξιοποίησή τους για την μοντελοποίηση προβλήματος από την επιχειρηματική πρακτική, ευελπιστώντας ότι το βιβλίο θα συμβάλει στην διάδοση της δομημένης προσέγγισης προβλημάτων της περιοχής των ομαδικών αποφάσεων, καθώς και την αξιοποίηση κατάλληλων πληροφοριακών συστημάτων αποφάσεων.

