



**ΤΕΙ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«Η ΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΩΝ ΟΤΑ ΕΝΑΝΤΙ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΔΕΥΑ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ Δ.  
ΓΟΡΤΥΝΑΣ»**



**ΦΟΙΤΗΤΕΣ: ΣΑΡΑΝΤΗ ΚΥΡΙΑΚΗ**

**ΤΣΑΤΣΑΚΗΣ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ**

**ΕΠΙΒΛ. ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ : ΒΟΥΤΥΝΙΩΤΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ**

**ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2014**

1199

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Ολοκληρώνοντας την παρούσα εργασία, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε όλους εκείνους τους ανθρώπους που στάθηκαν στο πλευρό μας αυτή τη δύσκολη περίοδο συγγραφής της εργασίας μας. Ιδιαίτερα, ευχαριστούμε την καθηγήτρια μας, που με την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση της συνέβαλε στην ολοκλήρωση της εργασίας. Επίσης, ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλουμε σε εκείνα τα άτομα τα οποία αφιέρωσαν το χρόνο τους στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ στις οικογένειες και τους φίλους μας για την στήριξη που μας προσέφεραν όλα αυτά τα χρόνια των σπουδών μας.

**Ευχαριστούμε!!**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα τελευταία χρόνια οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών έχουν κάνει την εμφάνισή τους και διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην καθημερινότητα των ατόμων όλων των αναπτυγμένων χωρών. Το συγκεκριμένο έχει ως αποτέλεσμα, αυτές οι τεχνολογίες και οι εφαρμογές που απορρέουν από αυτές να «εισβάλουν» και στην καθημερινότητα των δημοσίων φορέων. Έτσι υπήρξε η εμφάνιση ενός νέου όρου στα δεδομένα της δημόσιας διοίκησης, γνωστού ως Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, οι οποίες μετέτρεψε τις παραδοσιακές κυβερνήσεις σε κυβερνήσεις παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εξελιγμένων τεχνολογιών. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναπτύσσεται δυναμικά στην Ευρώπη, ενώ η Ελλάδα κάνει τη βέλτιστη δυνατή προσπάθεια να ακολουθήσει τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες. Τα οφέλη δε από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πολλά και διαφορετικά, αρκεί η εφαρμογή της να είναι ορθή και υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

Η παρούσα εργασία αποτελεί μια έρευνα για τη στάση και τις αντιλήψεις των υπαλλήλων των δημοσίων οργανισμών έναντι των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα, η έρευνα διεξήχθη μέσα από δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο μοιράστηκε στους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ, αλλά και σε υπαλλήλους του Δήμου. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών, οι οποίοι ερωτήθηκαν είναι εξοικειωμένοι και θεωρούν χρήσιμες τις ΤΠΕ, ενώ θέλουν και προτίθενται να τις χρησιμοποιούν. Βέβαια, παρατηρήθηκε ότι υπάρχει ακόμα υψηλή ανασφάλεια για το αν πρέπει ή όχι να δίδονται ηλεκτρονικά ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα των χρηστών.

**Λέξεις - κλειδιά:** ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δημόσια διοίκηση, τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, ΤΠΕ, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, δημόσιοι οργανισμοί

## ABSTRACT

In recent years, modern technologies of information and communication (ICT) have made their appearance and play an important role in everyday lives of people of all developed countries. These technologies and the applications deriving from them “invaded” the everyday lives of public organizations. That was the reason why a new term has appeared to the data of public administration, known as e-Government. E-Government turned traditional governments to governments which provide electronic services and advanced technologies. E-Government is growing strongly in Europe, while Greece make the best effort to follow the other European countries. The benefits of e-Government are various, as long as the application is correct and built underspecific conditions.

This thesis is a survey on the attitude of the employees of public institutions towards ICT and e-Government services. Specifically, the research was conducted through a structured questionnaire , which was distributed among employees of DEYAH, but also to employees of the municipality of Gortyna. The results showed that the employees of public agencies who answered the questionnaire are familiar and find the ICT quite useful, while having the intention to use them. Of course, it was observed that there is still high uncertainty about whether or not to be given electronically sensitive personal data of users.

**Key words:** e-Government, public administration, ICT, online services, public organizations



## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ .....	i
ΠΕΡΙΛΗΨΗ .....	ii
ABSTRACT .....	iii
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ .....	iv
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ .....	vii
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ .....	ix
ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ .....	4
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	4
1.1 Τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	4
1.1.1 Γενικά στοιχεία περί ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	4
1.1.2 Οι παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	6
1.1.3 Προϋποθέσεις Ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	7
1.1.4 Επίπεδα ωριμότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	11
1.2 Πλεονεκτήματα και οι λόγοι ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	12
1.3 Η διεύθυνση του διαδικτύου και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	14
1.3.1 Η περίπτωση της Ευρωπαϊκής Ένωσης.....	14
1.3.2 Η περίπτωση της Ελλάδας.....	17
1.4 Προοπτικές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Δημόσιο Τομέα της Ελλάδας .....	19
1.5 Οφέλη και προβλήματα των Ελλήνων πολιτών από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	21
1.6 Ανασταλτικοί παράγοντες της Ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	22
1.7 Μοντέλα αποδοχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	24
1.7.1 TAM–Technology Acceptance Model.....	24
1.7.1.1 Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης.....	25
1.7.1.2 Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα.....	25
1.7.2 Ενοποιημένη θεωρία αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας (UTAUT) .....	26
1.7.3 Η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο.....	27
1.7.4 Εμπειρία χρήσης διαδικτύου .....	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ.....	29
ΕΡΕΥΝΑ.....	29

2.1	Ο σκοπός της έρευνας .....	29
2.2	Μεθοδολογική προσέγγιση & το δείγμα της έρευνας .....	30
2.3	Το εργαλείο της έρευνας .....	31
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ.....	33
	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	33
3.1	Περιγραφή δημογραφικών στοιχείων του δείγματος .....	33
3.1.1	Οι ερωτώμενοι εργαζόμενοι της ΔΕΥΑΗ .....	33
3.1.2	Οι Ερωτώμενοι εργαζόμενοι του Δήμου Γόρτυνας.....	35
3.2	Εμπειρία με τη χρήση του Διαδικτύου .....	37
3.2.1	Εμπειρία με τη χρήση του Διαδικτύου από τους εργαζόμενους στη ΔΕΥΑΗ .....	37
3.2.2	Εξοικείωση με τη χρήση του Διαδικτύου από τους εργαζόμενους στο Δήμο .....	39
3.3	Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο (υποδομές) .....	40
3.3.1	Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο από τους εργαζόμενους της ΔΕΥΑΗ .....	40
3.3.2	Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο από τους εργαζόμενους στο Δήμο Γόρτυνας .....	41
3.4	Χρήση συστημάτων πληροφορικής .....	43
3.4.1	Χρήση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ .....	43
3.4.2	Χρήση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας .....	44
3.5	Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο .....	45
3.5.1	Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ.....	45
3.5.2	Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο από τους υπαλλήλους του Δήμου.....	47
3.6	Αναμενόμενη απόδοση συστημάτων πληροφορικής .....	49
3.6.1	Αναμενόμενη απόδοση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ.....	49
3.6.2	Αναμενόμενη απόδοση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους του δήμου .....	51
3.7	Αναμενόμενη απόδοση διαδικτυακών τόπων .....	52
3.8	Αναμενόμενη προσπάθεια.....	54
3.8.1	Αναμενόμενη προσπάθεια στη ΔΕΥΑΗ.....	54
3.8.2	Αναμενόμενη προσπάθεια στο Δήμο.....	57
3.9	Εξωτερικές επιρροές στάσεις και αντιλήψεων.....	59
3.9.1	Εξωτερικές επιρροές στάσεις και αντιλήψεων των ερωτηθέντων στη ΔΕΥΑΗ .....	59
3.9.2	Εξωτερικές επιρροές στάσεις και αντιλήψεων των ερωτηθέντων στο Δήμο .....	62
3.10	Συνθήκες διευκόλυνσης των εργαζομένων αναφορικά με τις ΤΠΕ .....	64
3.10.1	Συνθήκες διευκόλυνσης των εργαζομένων αναφορικά με τις ΤΠΕ στη ΔΕΥΑΗ .....	64

3.10.2 Συνθήκες διευκόλυνσης των εργαζομένων αναφορικά με τις ΤΠΕ στο Δήμο.....	68
3.11 Στάση προς τις νέες τεχνολογίες.....	71
3.11.1 Στάση προς τις νέες τεχνολογίες από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ.....	71
3.11.2 Στάση τα συστήματα πληροφορικής από τους υπαλλήλους του Δήμου.....	75
3.12 Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών.....	78
3.12.1 Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ.....	78
3.12.2 Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους υπαλλήλους του Δήμου.....	79
3.13 Χρήση των δικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών.....	79
3.13.1 Χρήση των δικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ.....	79
3.13.2 Χρήση των δικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους του Δήμου.....	81
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ.....	83
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	83
4.1 Σύγκριση αποτελεσμάτων ΔΕΥΑΗ και Δήμου.....	83
Βιβλιογραφικές αναφορές.....	87
Ηλεκτρονικές αναφορές.....	88
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	90
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	90

## ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 3. 1: Το φύλο των ερωτώμενων της ΔΕΥΑΗ.....	33
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 2: Ηλικία των ερωτώμενων της ΔΕΥΑΗ .....	34
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 3: Εκπαιδευτικό επίπεδο των ερωτώμενων της ΔΕΥΑΗ .....	34
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 4: Το φύλο των ερωτώμενων του Δήμου Γόρτυνας.....	35
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 5: Η ηλικία των ερωτώμενων του Δήμου Γόρτυνας .....	36
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 6: Το εκπαιδευτικό επίπεδο ερωτώμενων του Δήμου Γόρτυνας.....	37
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 7: Επίπεδο εμπειρίας του δείγματος της ΔΕΥΑΗ στη χρήση του Διαδικτύου .....	38
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 8: Συναλλαγές των εργαζομένων της ΔΕΥΑΗ στο διαδίκτυο .....	38
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 9: Επίπεδο εμπειρίας του δείγματος του Δήμου Γόρτυνας στη χρήση του Διαδικτύου.....	39
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 10: Συναλλαγές μέσω Διαδικτύου από τους εργαζόμενους στο Δήμο Γόρτυνας ...	40
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 11: Χρήση των συστημάτων πληροφορικής από τους εργαζόμενους στη ΔΕΥΑΗ	43
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 12: Χρήση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας .....	44
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 13: Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ .....	47
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 14: Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο από τους υπαλλήλους στο Δήμο Γόρτυνας .....	49
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 15: Αναμενόμενη απόδοση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ .....	50
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 16: Αναμενόμενη απόδοση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας.....	51
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 17: Αναμενόμενη απόδοση διαδικτυακών τόπων από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ .....	53
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 18: Αναμενόμενη απόδοση διαδικτυακών τόπων από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας.....	54
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 19: Ευκολία στη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ .....	56
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 20: Ευκολία στη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας.....	59
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 21: Εξωτερικές επιρροές από το περιβάλλον των εργαζομένων στη ΔΕΥΑΗ .....	61
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 22: Εξωτερικές επιρροές από το περιβάλλον των εργαζομένων στο Δήμο Γόρτυνας .....	64
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 23: Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο στη ΔΕΥΑΗ .....	66
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 24: Εύκολη πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών, όταν χρειάζεται από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ .....	67
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 25: Οι υπάλληλοι της ΔΕΥΑΗ έχουν τον απαιτούμενο χρόνο για να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών.....	68
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 26: Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο είναι εύκολα για τη συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος στο δήμο Γόρτυνας.....	69
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 27: Ευκολία πρόσβασης στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους στο Δήμο Γόρτυνας .....	70

ΠΙΝΑΚΑΣ3. 28: Οι υπάλληλοι του Δήμου έχουν τον απαιτούμενο χρόνο για να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών.....	71
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 29: Η χρήση των διαδικτυακών τόπων είναι μια ευχάριστη εμπειρία για την πλειοψηφία του δείγματος των ερωτώμενων της ΔΕΥΑΗ .....	72
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 30: Μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς (ΔΕΥΑΗ). .....	73
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 31: Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους (ΔΕΥΑΗ)...	74
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 32: Η χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών είναι μια ευχάριστη εμπειρία για τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας.....	76
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 33: Δεν μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς (υπάλληλοι Δήμου Γόρτυνας).....	77
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 34 : Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους.....	77
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 35: Οι εργαζόμενοι της ΔΕΥΑΗ κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ....	80
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 36: Θα κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον (υπάλληλοι ΔΕΥΑΗ) .....	80
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 37: Οι εργαζόμενοι του Δήμου Γόρτυνας θα κάνουν χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον. ....	81
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 38: Οι εργαζόμενοι στο δήμο Γόρτυνας χρησιμοποιούν τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνουν πληροφορίες και υπηρεσίες.....	82



## ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

ΓΡΑΦΗΜΑ 3. 1: Το φύλο των ερωτώμενων της ΔΕΥΑΗ.....	33
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 2: Η ηλικία των ερωτώμενων .....	34
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 3: Το εκπαιδευτικό επίπεδο των ερωτώμενων της ΔΕΥΑΗ.....	35
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 4: Το φύλο των ερωτώμενων του Δήμου Γόρτυνας .....	36
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 5: Η ηλικία των ερωτώμενων του Δήμου Γόρτυνας.....	36
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 6 Το εκπαιδευτικό επίπεδο ερωτώμενων του Δήμου Γόρτυνας .....	37
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 7: Επίπεδο εμπειρίας του δείγματος της ΔΕΥΑΗ στη χρήση του Διαδικτύου.....	38
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 8: Συναλλαγές των εργαζομένων της ΔΕΥΑΗ στο διαδίκτυο.....	39
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 9: Επίπεδο εμπειρίας του δείγματος του Δήμου Γόρτυνας στη χρήση του Διαδικτύου.....	39
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 10: Συναλλαγές μέσω Διαδικτύου από τους εργαζόμενους στο Δήμο Γόρτυνας..	40
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 11: Η χρήση υπολογιστή και διαδικτύου στο χώρο εργασίας .....	41
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 12: Τρόπος χρήσης του διαδικτύου από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ.....	41
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 13: Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο από τους εργαζόμενους στο Δήμο Γόρτυνας.....	42
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 14: Χρήση υπολογιστή και διαδικτύου από τους εργαζόμενους στο Δήμο Γόρτυνας.....	42
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 15: Χρήση των συστημάτων πληροφορικής από τους εργαζόμενους στη ΔΕΑΥΗ .....	44
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 16: Χρήση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας.....	45
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 17: Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ.....	46
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 18 : Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο από τους υπαλλήλους στο Δήμο Γόρτυνας.....	48
ΓΡΑΦΗΜΑ3.19: Αναμενόμενη απόδοση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ .....	50
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 20: Αναμενόμενη απόδοση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας.....	52
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 21: Αναμενόμενη απόδοση διαδικτυακών τόπων από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ .....	53
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 22: : Αναμενόμενη απόδοση διαδικτυακών τόπων από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας.....	54
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 23: Αναμενόμενη προσπάθεια στη ΔΕΥΑΗ.....	56
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 24: Ευκολία στη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ .....	57
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 25: Αναμενόμενη προσπάθεια στο Δήμο Γόρτυνας .....	58
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 26: Ευκολία στη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους του Δήμου γόρτυνας .....	59
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 27: Εξωτερικές επιρροές από το περιβάλλον των εργαζομένων στη ΔΕΥΑΗ.....	62
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 28: Εξωτερικές επιρροές από το περιβάλλον των εργαζομένων στο Δήμο Γόρτυνας .....	64



ΓΡΑΦΗΜΑ3. 29: Συνθήκες διευκόλυνσης των εργαζομένων αναφορικά με τις ΤΠΕ στη ΔΕΥΑΗ	65
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 30: Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο στη ΔΕΥΑΗ	66
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 31: Εύκολη πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών, όταν χρειάζεται από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ	67
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 32: : Οι υπάλληλοι της ΔΕΥΑΗ έχουν τον απαιτούμενο χρόνο για να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών	68
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 33: Συνθήκες διευκόλυνσης για τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας	69
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 34: Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο είναι εύκολα για τη συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος στο δήμο Γόρτυνας	70
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 35: Ευκολία πρόσβασης στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους στο Δήμο Γόρτυνας	70
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 36: Οι υπάλληλοι του Δήμου έχουν τον απαιτούμενο χρόνο για να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών	71
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 37: Στάση προς τα συστήματα πληροφορικής από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ	72
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 38: Η χρήση των διαδικτυακών τόπων είναι μια ευχάριστη εμπειρία για την πλειοψηφία του δείγματος των ερωτώμενων της ΔΕΥΑΗ	73
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 39: Μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς (ΔΕΥΑΗ).	74
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 40 : Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους (ΔΕΥΑΗ)	75
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 41: Στάση έναντι των συστημάτων πληροφορικής από τους εργαζόμενους στο δήμο Γόρτυνας	75
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 42: Η χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών είναι μια ευχάριστη εμπειρία για τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας	76
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 43: Δεν μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς (υπάλληλοι Δήμου Γόρτυνας)	77
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 44: Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους (υπάλληλοι Δήμου Γόρτυνας)	78
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 45: Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ	78
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 46: Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας	79
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 47: Οι εργαζόμενοι της ΔΕΥΑΗ κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών	80
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 48: Θα κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον (υπάλληλοι ΔΕΥΑΗ)	81
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 49: Οι εργαζόμενοι του Δήμου Γόρτυνας θα κάνουν χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον	81
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 50: Οι εργαζόμενοι στο δήμο Γόρτυνας χρησιμοποιούν τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνουν πληροφορίες και υπηρεσίες	82

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών έχουν κάνει την εμφάνιση τους και διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην καθημερινότητα των ατόμων όλων των αναπτυγμένων χωρών. Το συγκεκριμένο έχει ως αποτέλεσμα, αυτές οι τεχνολογίες και οι εφαρμογές που απορρέουν από αυτές να «εισβάλουν» και στην καθημερινότητα των δημοσίων φορέων. Παρατηρείται λοιπόν τα τελευταία χρόνια μια έντονη στροφή των δημοσίων φορέων προς την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών. Με άλλα λόγια, το εν λόγω φαινόμενο, γνωστό ως Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει κάνει δυναμικά την εμφάνιση του και συντελεί στη μετατροπή των συμβατικών Κυβερνήσεων που έως τώρα γνωρίζαμε, σε Κυβερνήσεις που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με τη σωστή χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οφέλη που προκύπτουν είναι ποικίλα. Για παράδειγμα με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών προκύπτει αναβάθμιση των προσφερόμενων από τους δημόσιους φορείς υπηρεσιών, καλύτερη προσβασιμότητα, τόσο στους φορείς όσο και στους πολίτες, μείωση του απαιτούμενου χρόνου λήψης υπηρεσιών, βελτίωση της απόδοσης των φορέων και η μείωση του κόστους, τόσο για τους φορείς που προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όσο και για τα άτομα που τις λαμβάνουν.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, είναι μια διαδικασία που έχει ξεκινήσει και αναπτύσσεται δυναμικά στην Ευρώπη, ενώ η Ελλάδα κάνει τη βέλτιστη δυνατή προσπάθεια να ακολουθήσει τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες. Με άλλα λόγια σημειώνεται ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εφαρμόζεται ήδη επιτυχώς στις αναπτυγμένες χώρες, τόσο στην Ε.Ε. όσο και σε άλλα κράτη παγκοσμίως, ενώ γίνονται εντατικές προσπάθειες εφαρμογής της και στις εξελισσόμενες χώρες. Σε σχέση με τα υπόλοιπα κράτη της Ε.Ε. η Ελλάδα προχωρά με πολύ αργούς ρυθμούς στην εφαρμογή και στην υιοθέτηση των σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Η Ελλάδα κατατάσσεται μόλις στην τριακοστή τρίτη θέση ως προς την γενική ετοιμότητα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Zafiroopoulos, 2011). Βέβαια, αν και υπάρχει σημαντική δυναμική ως προς αυτή την ανάπτυξη, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

είναι κάτι το οποίο έχει ακόμα να διανύσει πολλά «ελληνικά χιλιόμετρα», προκειμένου να φθάσει σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Η παρούσα εργασία αποτελεί μια έρευνα για τη στάση και τις αντιλήψεις των υπαλλήλων των δημοσίων οργανισμών έναντι των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα, μέσα από δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο μοιράστηκε στους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ, αλλά και στους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας, έγινε μια προσπάθεια προσέγγισης ορισμένων ζητημάτων που άπτονται των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, με σκοπό να διερευνήσουμε ποια είναι η άποψη τους σχετικά με την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις ηλεκτρονικές εφαρμογές. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών, οι οποίοι ερωτήθηκαν είναι εξοικειωμένοι και θεωρούν χρήσιμες τις ΤΠΕ, ενώ θέλουν να τις χρησιμοποιούν. Βέβαια, παρατηρήθηκε ότι υπάρχει ακόμα η αντίληψη των υπαλλήλων σχετικά με τον κίνδυνο που μπορεί να ενέχουν οι ηλεκτρονικές εφαρμογές, όπως το Διαδίκτυο, καθώς υπάρχει υψηλή ανασφάλεια για το αν πρέπει ή όχι να δίδονται ηλεκτρονικά ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα των χρηστών.

Η παρούσα πτυχιακή εργασία αποτελείται από εξής κεφάλαια

Στο **κεφάλαιο 1**, παρουσιάζονται ο ορισμός και τα εισαγωγικά στοιχεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δηλαδή οι παράγοντες και οι προϋποθέσεις ανάπτυξης της, τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από τη χρήση της και η διείσδυση της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη και την Ελλάδα.

Στο **κεφάλαιο 2**, γίνεται η παρουσίαση της μεθοδολογίας που χρησιμοποιήθηκε για την εκπόνηση της παρούσας έρευνας, καθώς επίσης και συνοπτική παρουσίαση του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε ως εργαλείο σε αυτήν.

Το **κεφάλαιο 3** παρουσιάζει τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά προέκυψαν από τα στοιχεία που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια που διανεμήθηκαν σε ΔΕΥΑΗ και Δήμο.

Τέλος, το **κεφάλαιο 4** αφορά στην παρουσίαση των συμπερασμάτων που εξήχθησαν από την παρούσα έρευνα, και των περιορισμών που φαίνεται να υπάρχουν σε αυτή.

Ολοκληρώνοντας γίνονται ορισμένες προτάσεις για τις προεκτάσεις που μπορεί να λάβει η εν λόγω έρευνα.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

#### 1.1 Τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

##### 1.1.1 Γενικά στοιχεία περί ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι νέες τεχνολογίες έχουν διεισδύσει στην καθημερινότητα των πολιτών των ανεπτυγμένων χωρών και έχουν γίνει αναπόσπαστο μέρος αυτών. Σημαντικό ρόλο και ιδιαίζουσα θέση καταλαμβάνει το διαδίκτυο στις καθημερινές συναλλαγές των ατόμων.

Στις αρχές του αιώνα που διανύουμε λοιπόν, η δημόσια διοίκηση και οι φορείς αυτής αντιλήφθηκαν την ανάγκη εισαγωγής του διαδικτύου στις δημόσιες υπηρεσίες προς την εξυπηρέτηση των πολιτών και τη διεκπεραίωση των συναλλαγών τους με καινοτόμες μεθόδους. Επίσης, σημαντικό ρόλο σε αυτή τη στροφή και την εισαγωγή των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση των ανεπτυγμένων κρατών έπαιξε η ανάγκη για επίτευξη του ανασχεδιασμού των διαδικασιών και οργανωτικών δομών αυτής (Αποστολάκης και συν., 2008).

Έτσι, δημιουργήθηκε ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης, η **Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-government)**. Το μοντέλο αυτό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πλέον ένα παγκόσμιο φαινόμενο και αποτελεί πραγματικότητα για πολλές χώρες του κόσμου. Σε τοπικό, αλλά και σε διεθνές επίπεδο λοιπόν, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί διαχειριστή όλων των επιπέδων των δημόσιων υπηρεσιών. Ουσιαστικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μία προσπάθεια εκμετάλλευσης των σύγχρονων τεχνολογιών, προκειμένου να μπορεί ο κάθε πολίτης και η κάθε επιχείρηση να διεκπεραιώσει τις υποχρεώσεις της προς τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα με τη χρήση του διαδικτύου, εξοικονομώντας χρόνο και αποφεύγοντας τις γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται «ο μετασχηματισμός διαδικασιών, οργανωτικών δομών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημόσιων οργανισμών, καθώς επίσης και του

*τρόπου επικοινωνίας τους με τους πολίτες, με βάση τις δυνατότητες που παρέχουν οι ΤΠΕ, με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας τους» (Αποστολάκης και συν., 2004). Η Ευρωπαϊκή Ένωση (2003) έδωσε τον επίσημο ορισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο οποίος είναι ο εξής:*

*«Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών».*

Η Παγκόσμια Τράπεζα, προσπαθώντας να διευρύνει την έννοια του e-government, την ορίζει ως εξής (Mahaman et al., 2005):

*«Η κυβέρνηση κατέχει ή χειρίζεται συστήματα ΤΠΕ που μετατρέπουν τις σχέσεις με τους πολίτες, τον ιδιωτικό τομέα και/ή άλλους κρατικούς οργανισμούς, ώστε να προωθηθεί η χειραφέτηση των πολιτών, η βελτίωση της παροχής υπηρεσιών, η ενίσχυση της λογοδοσίας, η αύξηση της διαφάνειας και η βελτίωση της κυβέρνησης».*

Ο όρος «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» με άλλα λόγια αναφέρεται στη χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση με στόχο την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Πολλά είναι τα πληροφοριακά συστήματα από πολλούς δημόσιους οργανισμούς που έχουν ξεκινήσει σε όλο τον κόσμο. Οι παραπάνω οργανισμοί αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να παρέχουν στους πολίτες και στις επιχειρήσεις εύκολους και γρήγορους τρόπους πρόσβασης σε πληροφορίες και υπηρεσίες (π.χ. διάφορα συστήματα ηλεκτρονικής πληροφόρησης, ηλεκτρονικές συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες, ηλεκτρονικής δημοκρατίας, εικονικές-ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες). Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εκτός από τις προαναφερθέντες βασικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καλύπτει ένα μεγάλο εύρος λειτουργιών, όπως η ηλεκτρονική εκπαίδευση, η διαχείριση ανθρωπίνων πόρων, η ηλεκτρονική ψηφοφορία κ.ά.



### *1.1.2 Οι παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτέλεσε σημαντικό βήμα, υψίστης σημασίας προς μια επιτακτική διοικητική μεταρρύθμιση. Οι ανάγκες που ώθησαν σε αυτή τη μεταρρύθμιση, ήταν ποικίλες, καθώς πολλές χώρες είχαν (και συνεχίζουν να έχουν) ανάγκη για μείωση των εξόδων τους, τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, την αύξηση της διαφάνειας και την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη διακυβέρνηση (Sarantis & Askounis, 2010). Βασικός παράγοντας που οδήγησε στην ανάπτυξη του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν η ανάγκη για εξεύρεση νέων μοντέλων προς βελτιστοποίηση των λειτουργιών αυτής. Άλλοι παράγοντες οι οποίοι οδήγησαν στην ανάπτυξη αυτής ήταν οι παρακάτω (Gant, 2002):

- **Ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).** Η ραγδαία ανάπτυξη των ΤΠΕ τα τελευταία χρόνια, αλλά κυρίως η ανάπτυξη του διαδικτύου και η διείσδυση του στην καθημερινότητα των ατόμων, αποτέλεσε ίσως το σημαντικότερο παράγοντα ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ανάπτυξη του διαδικτύου έφερε τους πολίτες περισσότερο κοντά στην πραγματικότητα της νέας ψηφιακής οικονομίας και των υπηρεσιών αυτής (πχ Ηλεκτρονικό Εμπόριο).
- **Ανάγκη νέων μορφών Οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης.** Τα προβλήματα που έχουν να αντιμετωπίσουν καθημερινά οι Δημόσιες Διοικήσεις των σύγχρονων κρατών, αλλά και ζητήματα όπως η παγκοσμιοποίηση, η ο εντεινόμενος ανταγωνισμός κτλ προκαλούν σε αυτές υψηλές δαπάνες, αναποτελεσματικότητα και φαινόμενα κακής διοίκησης και οργάνωσης, καθυστερήσεις, διαφθορά. Τα παραπάνω δημιούργησαν την ανάγκη για τη δραστική μείωση των δημόσιων δαπανών μέσω της εξεύρεσης νέων μοντέλων Δημόσιας Διοίκησης, τα οποία θα έκαναν χρήση περιορισμένων πόρων (συγκριτικά με τα προηγούμενα), ενώ ταυτόχρονα θα προσέφεραν υψηλής ποιότητας και αξίας υπηρεσίες στους πολίτες.
- **Ανάγκη συμμετοχής των πολιτών στη διακυβέρνηση (στα κοινά).** Με τη χρήση των ΤΠΕ, οι δημόσιοι φορείς προσπάθησαν να βελτιώσουν τη Δημόσια Διοίκησης και ταυτόχρονα να ενθαρρύνουν τους πολίτες να συμμετέχουν στη Δημοκρατία, αυξάνοντας το ενδιαφέρον τους για πολιτικά θέματα.

Τέλος, αναφορικά με τους παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υποστηρίχθηκε η άποψη ότι ο Δημόσιος τομέας πρέπει να γίνει εξίσου αποτελεσματικός με τον ιδιωτικό και τις αγορές αυτού (Σιγάλα, 2009). Η παραπάνω άποψη δημιούργησε έντονη την ανάγκη για αλλαγή των μοντέλων οργάνωσης που χρησιμοποιούσε ο δημόσιος τομέας και χαρακτηρίζονταν από ισχυρά γραφειοκρατικά συστήματα και χρονοβόρες διαδικασίες μη αποτελεσματικές και πολλές φορές μη διαφανείς. Επομένως, τα στοιχεία του νέου μοντέλου που απαιτούνταν ήταν η διαφάνεια και η πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες, η αποδοτικότητα των διαδικασιών, η αποτελεσματικότητα τους και η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών (Σιγάλα, 2009).

### *1.1.3 Προϋποθέσεις Ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*

Η ορθή ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η πλήρης εκμετάλλευση αυτών προϋποθέτει την τήρηση ορισμένων απαιτήσεων, διαφορετικά το εγχείρημα αυτό μπορεί μακροπρόθεσμα όχι μόνο να μην είναι αποτελεσματικό, αλλά να φθάσει στο σημείο να «ναυαγήσει». Σημειώνεται ότι η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν απαιτεί απλά την εισαγωγή ηλεκτρονικών υπολογιστών και τη διαμόρφωση ενός κατάλληλου ιστοχώρου για την πρόσβαση στις απαραίτητες πληροφορίες. Αντιθέτως, αποτελεί μια νέα θεμελιώδη σχέση που πρέπει να δομηθεί μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών/επιχειρήσεων. Δηλαδή, ο σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι μόνο η παροχή πληροφοριών, αλλά και η υποστήριξη των διαδικασιών που προωθούν και ενθαρρύνουν την ενεργό συμμετοχή των πολιτών στην εξέταση και καθιέρωση των δημόσιων πολιτικών (Σιγάλα, 2009).

Βασική προϋπόθεση για την ανάπτυξη αποτελεσματικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ύπαρξη της απαραίτητης τεχνολογικής υποδομής στις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, προκειμένου αυτές να παρέχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών. Επίσης, οι διαδικασίες της που ακολουθούνται στην περίπτωση αυτή πρέπει να έχουν την κατάλληλη δομή και διασύνδεση ώστε να μπορούν να αξιολογούν τις χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες, ενώ ταυτόχρονα τα στελέχη, αλλά και οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στο συγκεκριμένο τομέα οφείλουν να είναι

τεχνολογικά ενήμεροι και κατάλληλα καταρτισμένοι, διαφορετικά δε θα είναι ικανοί να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στις νέες απαιτήσεις και αρμοδιότητες του ρόλου τους.

Μία άλλη πολύ σημαντική παράμετρος και προϋπόθεση για την ανάπτυξη επιτυχημένων εφαρμογών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η Εμπιστοσύνη των χρηστών. Οι πολίτες που εμπιστεύονται τους οργανισμούς που παρέχουν τις υπηρεσίες, είναι πιο πιθανό να υιοθετήσουν τις υπηρεσίες που παρέχουν αυτοί οι οργανισμοί ηλεκτρονικά και επιπλέον υποστηρίζουν πως η «εμπιστοσύνη» είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας που διαμορφώνει την θετική ή αρνητική «στάση» των χρηστών απέναντι στις ηλεκτρονικές εφαρμογές, κυρίως στις περιπτώσεις που εμπλέκονται δεδομένα προσωπικής ή οικονομικής φύσεως.

Επομένως, οι δημόσιες υπηρεσίες που αναπτύσσουν πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να δημιουργούν ένα αίσθημα εμπιστοσύνης στο χρήστη και να του εγγυώνται απολύτως ασφαλή πρόσβαση. Η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων, η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών και επικοινωνιών είναι ζητήματα πρωτίστης σημασίας, για τα οποία πρέπει να προβλέπεται μεγάλη προστασία.

Με την παραπάνω προϋπόθεση σχετίζεται επίσης η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πολιτών (Σιγάλα, 2009), η οποία θα πρέπει να γίνεται μέσα από συστήματα τα οποία διασφαλίζουν και δίνουν έμφαση στην προστασία του ιδιωτικού απορρήτου των πολιτών. Γενικότερα, αυτό που παρατηρείται είναι ότι υπάρχει έλλειψη εμπιστοσύνης στο διαδίκτυο. Οι εμπειρικές μελέτες έχουν δείξει ότι η εμπιστοσύνη στην ασφάλεια του διαδικτύου μπορεί γενικά να αυξήσει την εμπιστοσύνη σε μια συγκεκριμένη επιχείρηση ή οργανισμό (Καραβασίλης, 2012). Η εμπειρία έχει επίσης δείξει ότι η αύξηση της αντιλαμβανόμενης εμπιστοσύνης μπορεί να μειώσει τον αντιλαμβανόμενο κίνδυνο των χρηστών του διαδικτύου και κατ' επέκταση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Για να είναι ικανή η εμπιστοσύνη των πολιτών να υπερπηδήσει το εμπόδιο του αντιλαμβανόμενου κινδύνου και να υπάρξει αποτελεσματική χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, η πολιτεία οφείλει να πείσει τους πολίτες ότι έχει την τεχνογνωσία και τα μέσα να διασφαλίσει αυτές τις διαδικασίες.

Βέβαια, οι προϋποθέσεις ανάπτυξης αποτελεσματικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν πηγάζουν μόνο από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης, αλλά και από την πλευρά των πολιτών και των επιχειρήσεων. Οι τελευταίοι πρέπει να έχουν πρόσβαση σε υπολογιστικά συστήματα και επικοινωνιακά μέσα για να έχουν τη δυνατότητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο, προκειμένου να μπορούν να κάνουν χρήση των υπηρεσιών και των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Απαραίτητο επίσης είναι το ότι θα πρέπει να διαθέτουν έστω βασικές γνώσεις πληροφορικής, προκειμένου να είναι σε θέση να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα τους παρέχονται.

Σημειώνεται ότι για να είναι επιτυχημένο το εγχείρημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πρέπει το κράτος και οι δημόσιοι φορείς να παρέχουν κίνητρα σε πολίτες και επιχειρήσεις, προκειμένου να χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες. Επίσης, σημαντικό είναι να παρέχεται σε αυτούς η δυνατότητα παρακολούθησης σεμιναρίων για την πρόσβαση και τα οφέλη από την χρήση του διαδικτύου στη καθημερινότητα μας. Σύμφωνα με έρευνα που διεξήχθη στην Αυστραλία, επισημαίνεται ότι για να είναι επιτυχημένο ένα πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτείται η ηλεκτρονική συμμετοχή και η κοινοτική ανάπτυξη. Σημειώνεται επίσης, ότι μόνο με την κατανόηση και την κάλυψη των αναγκών των πολιτών, οι τοπικές κυβερνήσεις θα είναι σε θέση να πραγματοποιήσουν το όραμα της αληθινής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Σιγάλα, 2009).

Επιπλέον, τα ΜΜΕ θα πρέπει να ενημερώνουν το κοινό για τις νέες τεχνολογίες και τις συνεχείς εξελίξεις τους, καθώς επίσης και για τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από τη χρήση αυτών. Τέλος, καλό θα ήταν το κράτος να δημιουργήσει και να προσφέρει στις επιχειρήσεις τα κατάλληλα προγράμματα, τα οποία θα επιδοτούν γι' αυτές την εισαγωγή στη λειτουργία τους των νέων τεχνολογιών (συμπεριλαμβανομένου κυρίως του διαδικτύου). Παρακάτω παρουσιάζονται 5 στοιχεία, τα οποία θα συντελέσουν στην ορθή και αποτελεσματική χρήση των υπηρεσιών και των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Σιγάλα, 2009):

1. Μεταρρύθμιση – Ανασχεδιασμός των διαδικασιών πριν πραγματοποιηθεί η ηλεκτρονικοποίησή τους.



2. Συγκρότηση εξειδικευμένης ομάδας ατόμων με τις απαραίτητες τεχνικές γνώσεις, οι οποίοι θα επιβλέπουν τη διαδικασία του εγχειρήματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το παραπάνω εμπεικλείεται ολοκληρωμένα στην έννοια της Ηγεσίας.
3. Στρατηγική επένδυση υπό την έννοια της εξασφάλισης των απαραίτητων πόρων, που επιτυγχάνεται κάνοντας ένα σωστό οικονομικό σχεδιασμό τόσο βραχυπρόθεσμο όσο και μακροπρόθεσμο θέτοντας ξεκάθαρους στόχους.
4. Συνεργασία μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης και του ιδιωτικού τομέα για την σωστή υλοποίηση και πλήρη εκμετάλλευση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
5. Δημόσια ενασχόληση για την βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών.

Στην κατεύθυνση δημιουργίας ολοκληρωμένου πλαισίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνονται προσπάθειες από όλο και περισσότερες ευρωπαϊκές κυβερνήσεις να δημιουργήσουν ηλεκτρονικές πύλες πληροφόρησης, ηλεκτρονικά γραφεία πληροφόρησης και να προσφέρουν σεμινάρια κατάρτισης πληροφορικής στους πολίτες.

Επίσης, εντείνονται οι προσπάθειες αύξηση των δυνατοτήτων πρόσβασης των πολιτών στο διαδίκτυο και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Παρά τα προβλήματα που μπορεί να υπάρχουν σε θεσμικό, αλλά και λειτουργικό επίπεδο, παρατηρείται ότι η χρήση των κρατικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών αναπτύσσεται με σταθερό ρυθμό στην Ευρωπαϊκή Ένωση, αλλά και σε εθνικό επίπεδο.

Πολλές φορές όμως οι παραπάνω πρωτοβουλίες από κεντρικές κυβερνήσεις, περιφέρειες και τοπικούς φορείς παραμένουν ανεξάρτητες και μεμονωμένες λύσεις με ασυντόνιστη και αβέβαιη εφαρμογή (Σιγάλα, 2009). Για το λόγο αυτόν κρίνεται αναγκαία η συλλογική και στρατηγική ανάπτυξη των μοντέλων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα μπορέσουν να οδηγήσουν σε μια σύγχρονη οργανωτική μορφή σε διοικητικό, οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο.

#### *1.1.4 Επίπεδα ωριμότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*

Στην παρούσα φάση, μπορούμε να διακρίνουμε πέντε επίπεδα ωριμότητας στο πεδίο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Ηνωμένα Έθνη, 2002).

**Φάση 1. Πληροφόρηση (Information):** Ο πελάτης λαμβάνει γενικές μόνο πληροφορίες, όσον αφορά τη διαδικασία της συγκεκριμένης περίπτωσης και τα απαιτούμενα έγγραφα. Βέβαια για να θεωρηθούν αξιόπιστες και χρήσιμες για τους πολίτες πρέπει να υπάρχει συνεχής ενημέρωση και ανανέωση όποτε υπάρχει αλλαγή επί της διαδικασίας.

**Φάση 2. Αλληλεπίδραση (Interaction):** Περιλαμβάνεται η πρώτη φάση και επίσης είναι δυνατή η λήψη και συμπλήρωση (με ηλεκτρονικό τρόπο) των διαφόρων αιτήσεων και φορμών που απαιτεί η συγκεκριμένη διαδικασία, με καθοδήγηση ή χωρίς, η διαβίβαση και διεκπεραίωση όμως των εγγράφων γίνεται με τον παραδοσιακό τρόπο. Στη φάση αυτή παρέχεται πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της εκάστοτε υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων κ.τ.λ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να το αποθηκεύσουν στον υπολογιστή τους, να το εκτυπώσουν, να το επεξεργαστούν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα σε φυσικό επίπεδο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα του εν λόγω επιπέδου αποτελούν ένα μεγάλο μέρος των υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΚΕΠ και περιλαμβάνουν τα έντυπα των αιτήσεων με δυνατότητα τοπικής αποθήκευσης στον υπολογιστή.

**Φάση 3. Αμφίδρομη διαδρομή (Two-way interaction):** Είναι δυνατή η ηλεκτρονική καταχώριση δεδομένων και έλεγχος και οι συμβουλές περί αυτών. Δεν απαιτείται φυσική παρουσία για την έναρξη / διεκπεραίωση της διαδικασίας, αλλά η παράδοση δημοσίων εγγράφων και πιστοποιητικών, οι δικαστικές αποφάσεις, οι τίτλοι σπουδών κτλ, όπως επίσης και οι χρηματικές εισπράξεις και οφειλές, θα πρέπει να διεκπεραιωθούν με τον παραδοσιακό τρόπο.

**Φάση 4. Συναλλαγή (Transaction):** Υπάρχουν υπηρεσίες που εξασφαλίζουν ότι η όλη τη συναλλαγή (διοικητική διαδικασία) πραγματοποιείται online. Ο πολίτης παραλαμβάνει τα αναγκαία πιστοποιητικά και έγγραφα με ηλεκτρονικό τρόπο και οι



ταμειακές ροές (εισπράξεις / πληρωμές) μπορούν επίσης να γίνουν ηλεκτρονικά. Δηλαδή, οι υπηρεσίες αυτού του επιπέδου έχουμε πλήρη υποκατάσταση της αντίστοιχης μη-ηλεκτρονικής υπηρεσίας, Εδώ, απαιτούνται μηχανισμοί αναγνώρισης ταυτοποίησης οι οποίοι μάλιστα οφείλουν να είναι πιο αυστηροί από τους αντίστοιχους του επιπέδου 3 λόγω της υλοποίησης της υπηρεσίας πλήρως ηλεκτρονικά. Παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 4 αποτελεί η συμπλήρωση και κατάθεση της φορολογική δήλωσης (παραλαβή κλειδαρίθμου από την ΔΟΥ στην οποία ανήκει ο φορολογούμενος κτλ).

**Φάση 5. Εξατομίκευση:** Υπηρεσίες με επίκεντρο τον πελάτη, προακτέου χαρακτήρα. Το πέμπτο αυτό επίπεδο ωριμότητας εισάγεται στην Ευρωπαϊκή Ένωση από το 2007. Στην περίπτωση τακτικά χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών, όπως π.χ. η υποβολή φορολογικών δηλώσεων και κατοχής περιουσιακών στοιχείων, είναι τελείως περιττή η επανυποβολή προσωπικών δεδομένων, ξανά και ξανά, όταν η αυτά είναι ήδη στην κατοχή της δημόσιας διοίκησης. Στην περίπτωση αυτή, η ίδια η δημόσια διοίκηση μπορεί να συμπληρώσει τα απαιτούμενα πεδία στις σχετικές φόρμες.

## **1.2 Πλεονεκτήματα και οι λόγοι ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Παρόλα τα προβλήματα που ενδεχομένως ακόμη υπάρχουν και τα εμπόδια που δημιουργούνται για την πλήρη και ολοκληρωμένη ανάπτυξη εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σημαντικό είναι να σημειωθεί ότι υπάρχουν λόγοι στρατηγικής σημασίας, προκειμένου να γίνει μια συντονισμένη προσπάθεια για την ανάπτυξη αυτής.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνοπτικά τονίζεται ότι μπορεί να επιφέρει πολλαπλά οφέλη σε ποικίλους τομείς, όπως η κοινωνική συνοχή, η βελτίωση της ποιότητας της ζωής των πολιτών μέσα από ένα σύστημα παροχής ολοκληρωμένων ποιοτικών υπηρεσιών, η αύξηση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, αλλά και των δημόσιων οργανισμών, καθώς επίσης και η αύξηση της αποδοτικότητας τους (υψηλότερα έσοδα με χαμηλότερο κόστος). Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως επισημαίνεται από τους Goussos et al. (2001) είναι ιδιαίτερα σημαντικές και απαραίτητες για διάφορους λόγους. Οι σημαντικότεροι εξ αυτών είναι οι παρακάτω:

1. Η δημόσια διοίκηση έχει σημαίνοντα ρόλο στις σύγχρονες οικονομικές σχέσεις, επομένως θα πρέπει να ακολουθήσει τις τεχνολογικές εξελίξεις προκειμένου να παράγει ανταγωνιστικές υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών, τις οποίες έχει ανάγκη το κοινωνικό σύνολο.
2. Η γραφειοκρατική πολυπλοκότητα, η οποία τείνει να αυξάνεται με έντονους ρυθμούς μπορεί να μειωθεί με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και να επιφέρει την απαραίτητη ευελιξία στις συναλλαγές των πολιτών με το κράτος.
3. Σε μια εποχή που ο χρόνος αποτελεί πολύτιμο αγαθό για τους πολίτες μιας χώρας αλλά και για τις επιχειρήσεις αυτής, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι ικανές να προσφέρουν σημαντικές δυνατότητες εξοικονόμησης πόρων αναφορικά με το χρόνο των παραπάνω.

Σύμφωνα με τα παραπάνω λοιπόν, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει σημαντικά πλεονεκτήματα τόσο για τα κράτη που την αναπτύσσουν, όσο και για τους πολίτες αυτούς, αλλά και για την ίδια τη δημόσια διοίκηση. Στην ουσία μπορεί να σημειωθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί καταλυτικό παράγοντα στη διευκόλυνση και την εφαρμογή αποτελεσματικότερης διοίκησης, καθώς είναι υπεύθυνη για τη βελτίωση της εφαρμογής των πολιτικών του Δημόσιου τομέα. Τα οφέλη από τη ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορούν να διαχωριστούν σε τρεις μεγάλες κατηγορίες α) Οφέλη της διακυβέρνησης για το Δημόσιο Τομέα, β) οφέλη της διακυβέρνησης για τους πολίτες γ) οφέλη για τις επιχειρήσεις συνοψίζονται ως εξής (Mahaman et al., 2005):

- ✓ Μειωμένο κόστος δημόσιων υπηρεσιών και φορέων
- ✓ Παροχή υπηρεσιών βελτιωμένης ποιότητας και υψηλών προδιαγραφών
- ✓ Αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης
- ✓ Εξορθολογισμός και περιορισμός εξόδων της δημόσιας διοίκησης
- ✓ Αύξηση της αποδοτικότητας του συνόλου της δημόσιας διοίκησης
- ✓ Εξοικονόμηση χρόνου (πρόσβαση στις υπηρεσίες 24 ώρες, 7 ημέρες την εβδομάδα), καθώς οι πολίτες δεν έρχονται σε άμεση επαφή με τους δημόσιους φορείς και τις δημόσιες υπηρεσίες με αποτέλεσμα να μειώνεται ο χρόνος διεκπεραίωσης των διαδικασιών.
- ✓ Διαφανείς διαδικασίες

- ✓ Περιορισμός του φαινομένου της διαφθοράς
- ✓ Συμμετοχή των πολιτών στη διακυβέρνηση
- ✓ Αύξηση αποτελεσματικότητας και ανταγωνιστικότητας του δημόσιου τομέα

Ειδικότερα οι πολίτες, οι οποίοι φαίνεται να είναι ιδιαίτερα δυσαρεστημένοι από τη δημόσια διοίκηση απολαμβάνουν πληθώρα ωφελειών, όπως η βελτίωση της αλληλεπίδρασης μεταξύ Κυβέρνησης και αυτών, η αύξηση της ικανοποίησης τους από τις δημόσιες υπηρεσίες και τις συναλλαγές τους με αυτές, η μείωση του κόστους και του χρόνου μετακινήσεων και αναμονής για τη διεκπεραίωση των εργασιών, βελτίωση της χρήσης και της αξιοπιστίας των πληροφοριών και συντομότερη ολοκλήρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, λόγω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών (Τριανταφύλλου, 2006).

Χαρακτηριστικό παράδειγμα των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι το ότι μερικές κυβερνήσεις έχουν προβεί σε δραστικές μειώσεις του χρόνου που χρειάζεται για την ίδρυση μιας νέας επιχείρησης, καθώς προσφέρουν δωρεάν ηλεκτρονική εγγραφή αυτών στα μητρώα των επιχειρήσεων. Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι νέοι επιχειρηματίες να αφιερώνουν τους πόρους που έχουν στη διάθεση τους σε άλλες επιχειρηματικές δραστηριότητες και όχι στις γραφειοκρατικές διαδικασίες. Επίσης, πολλές είναι οι χώρες που παρέχουν στους επιχειρηματίες τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων κοινωνικής ασφάλισης, συμβάλλοντας κατ' αυτόν τον τρόπο στην εξοικονόμηση γενικών εξόδων και πόρων, απαιτούμενων στην παραγωγή και την εισαγωγή και εφαρμογή καινοτομιών.

### **1.3Η διείσδυση του διαδικτύου και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

#### *1.3.1 Η περίπτωση της Ευρωπαϊκής Ένωσης*

Με σκοπό την δημιουργία της «κοινωνίας της πληροφορίας για όλους», δρομολογήθηκαν τα τελευταία χρόνια πρωτοβουλίες, σε Ευρώπη και Ελλάδα, οι οποίες αποσκοπούσαν στην ευρύτερη δυνατή διάδοση της τεχνολογίας πληροφοριών. Μερικές από αυτές αποτελούν οι πρωτοβουλίες eEurope, i2010 και Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική σε εθνικό επίπεδο.

Αρχικά, υπήρξε η πρωτοβουλία eEurope δρομολογήθηκε το 1999 από την Ευρωπαϊκή Ένωση, ένα φιλόδοξο πρόγραμμα που αποσκοπεί στην ευρύτερη δυνατή διάδοση της τεχνολογίας πληροφοριών. Βασικοί στόχοι της πρωτοβουλίας αυτής ήταν οι ακόλουθοι:

- 1) Η ομαλή ένταξη κάθε πολίτη, οικογένειας, σχολείου, επιχείρησης και διοίκησης στη ψηφιακή εποχή και στη διαλογικού τύπου ηλεκτρονική επικοινωνία.
- 2) Η δημιουργία μιας Ευρώπης πρωτοπόρας στον τομέα του ψηφιακού πολιτισμού με την υποστήριξη μιας επιχειρηματικής παιδείας πρόθυμης να χρηματοδοτήσει και να αναπτύξει νέες ιδέες.
- 3) Η καταβολή κάθε δυνατής προσπάθειας ώστε το σύνολο της διαδικασίας αυτής να καλύπτει και την κοινωνική διάσταση, να εξασφαλίζεται η εμπιστοσύνη του καταναλωτή και να συμβάλει στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής.

Έπειτα, στη Σύνοδο Κορυφής στην Feira τον Ιούνιο του 2000, εγκρίθηκε το σχέδιο δράσης «e-Europe 2002, Κοινωνία Πληροφοριών για όλους». Σύμφωνα με δημοσιευμένα στο portal της Ευρωπαϊκής Ένωσης στοιχεία ([http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/2002/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/index_en.htm)), η συγκεκριμένη διακήρυξη επικεντρώνεται στις εξής τρεις περιοχές:

- ✚ Φθηνότερη, γρηγορότερη και ασφαλέστερη πρόσβαση στο Ίντερνετ
- ✚ Επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό και τις δεξιότητες του
- ✚ Τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου

Μετά από την παραπάνω πρωτοβουλία αναπτύχθηκε μια νέα, η Europe2005, η οποία αποτελεί μεταγενέστερο σχέδιο δράσης το οποίο εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002. Οι βασικοί στόχοι, τους οποίους επιδίωκε να επιτύχει η Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι το 2005 μέσω του eEurope2005, είναι οι εξής:

- 1) Σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες.
- 2) Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government).
- 3) Ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης (e-Learning).
- 4) Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-Health).
- 5) Δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-Business).
- 6) Ασφαλής υποδομή πληροφοριών.



- 7) *Μαζική διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές.*
- 8) *Συγκριτική αξιολόγηση της προόδου και διάδοση ορθών πρακτικών.*

Ο κύριος στόχος του νέου αυτού σχεδίου επικεντρώνεται στο ότι θα πρέπει να υπάρχουν δύο ομάδες δράσεων που θα ενισχύουν η μια την άλλη. Οι ομάδες αυτές είναι οι εξής:

- I. Τις δράσεις για την τόνωση υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου.
- II. Τις δράσεις για την τόνωση ευρυζωνικών υποδομών και θεμάτων ασφάλειας.

Τέλος, το i2010 αποτελεί το νέο στρατηγικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το οποίο θεσπίστηκε για να αντικαταστήσει το eEurope 2005. Εντάσσεται στο πλαίσιο της αναθεωρημένης στρατηγικής της Λισσαβόνας και καθορίζει τις γενικές πολιτικές κατευθύνσεις για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης, οι οποίες επικεντρώνονται στην ενθάρρυνση της γνώσης και την καινοτομία με στόχο την ενίσχυση της ανάπτυξης και την δημιουργία περισσότερων και καλύτερης ποιότητας θέσεων απασχόλησης. Στα πλαίσια αυτού και αναφορικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η Επιτροπή επιθυμεί την επικαιροποίηση των κανονιστικών πλαισίων στους τομείς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης. Επίσης, προτείνει τη χρησιμοποίηση των κοινοτικών χρηματοδοτικών μέσων για την τόνωση των επενδύσεων στη στρατηγική έρευνα και της ανάπτυξης των καινοτομιών στις ΤΠΕ, ενώ αποβλέπει και στην ενθάρρυνση των πολιτικών ένταξης και ποιότητας ζωής (Στρατηγική i-2010, 2005).

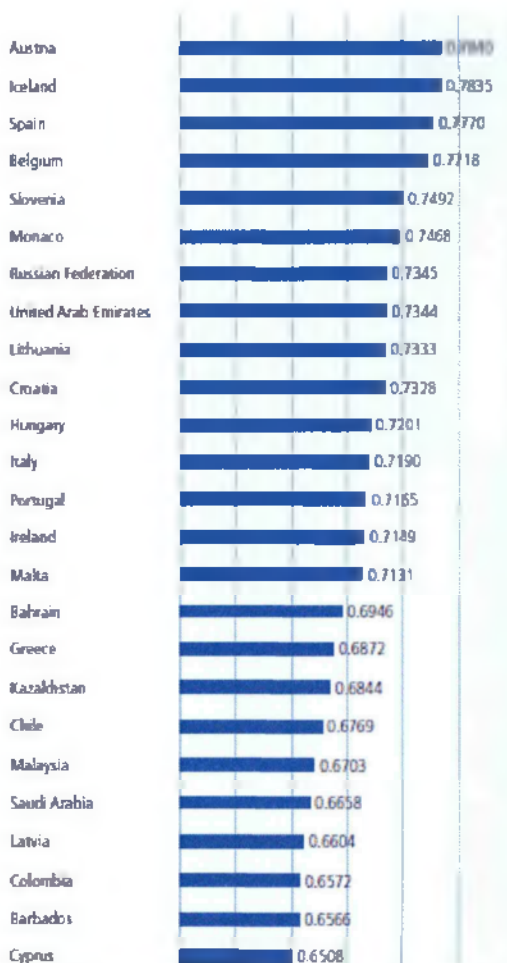
Το πιο πρόσφατο σχέδιο δράσης είναι αυτό που σχεδιάστηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις 15 Δεκεμβρίου του 2010 με τίτλο : “Σχέδιο Δράσης 2011 – 2015. Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση της έξυπνης, βιώσιμης και καινοτόμας κυβέρνησης. Σύμφωνα με αυτό, προτείνεται ένα άλλο πρότυπο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το οποίο φιλοδοξεί ότι έως το 2015 οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις θα έχουν καταφέρει να *«αναγνωριστούν ως ανοιχτές, ευέλικτες και συνεργατικές στις σχέσεις τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Να χρησιμοποιούν ηλεκτρονική διακυβέρνηση για την αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητάς τους και να βελτιώνουν συνεχώς τις δημόσιες υπηρεσίες με τρόπο που να εξυπηρετεί διαφορετικές ανάγκες και να*

μεγιστοποιεί τη δημόσια αξία, στηρίζοντας έτσι τη μετάβαση της Ευρώπης σε μια ηγετική οικονομία στηριζόμενη στη γνώση» (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010).

### 1.3.2 Η περίπτωση της Ελλάδας

Σύμφωνα με αναφορά των Ηνωμένων Εθνών σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (2012), η Ελλάδα βρίσκεται στη λίστα με τις χώρες που θεωρούνται ως «Αναδυόμενοι Ηγέτες» στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και καταλαμβάνει την 17 θέση. Στην εν λόγω αναφορά αναφέρεται χαρακτηριστικά οι χώρες που παρουσιάζονται στο παρακάτω ΓΡΑΦΗΜΑ, μεταξύ τους και η Ελλάδα, έχουν επενδύσει σημαντικούς πόρους για θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα τελευταία χρόνια. Επίσης αναφέρεται πως έχουν επεκτείνει τις υποδομές τους και τις δεξιότητες του προσωπικού τους, με στόχο να εξελιχθούν περαιτέρω στην παροχή των υπηρεσιών και να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες των τεχνολογιών για να επιτύχουν βιώσιμη ανάπτυξη.

Σύμφωνα με την ίδια αναφορά των Ηνωμένων Εθνών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (2012), η Ελλάδα βρίσκεται ανάμεσα στις χώρες της Νότιας Ευρώπης οι οποίες το 2012 ανέβηκαν θέσεις στην παγκόσμια κατάταξη σε σχέση με το 2010. Πιο συγκεκριμένα, η Ελλάδα από την 41η θέση, ανέβηκε στην 37<sup>η</sup> θέση.



Πηγή: Αναφορά Ηνωμένων Εθνών σχετικά με  
ΕΙΚΟΝΑ 1.1: Αναδυόμενοι Ηγέτες

Επιπλέον, σύμφωνα με μία έρευνα από το Παρατηρητήριο για την Ψηφιακή Ελλάδα (2009), σχετικά με την Διακυβέρνηση στην εποχή του Web 2.0, το 96% των ερωτηθέντων είχαν θετική στάση απέναντι στην χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συμπεραίνουμε λοιπόν, πως οι χρήστες είναι έτοιμοι να περάσουν στην εποχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,



επομένως έφτασε ο καιρός να περάσουν και οι Δημόσιες Υπηρεσίες.

Παρόλα αυτά βέβαια, η σημερινή κατάσταση στην Ελλάδα σε ότι αφορά την εφαρμογή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών εμφανίζει κενά δημιουργώντας προβλήματα στη πορεία εφαρμογής του προτεινόμενου στρατηγικού πλαισίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Τα κενά εντοπίζονται κυρίως σε τομείς όπως η ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών, την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού, το συντονισμό των εμπλεκόμενων φορέων και την ανάπτυξη του αναγκαίου μηχανισμού συστηματικής υποστήριξης. Επίσης σημαντικό μειονέκτημα αποτελεί το χαμηλό ποσοστό χρήσης του Διαδικτύου που παρατηρείται στον πληθυσμό της χώρας, όπως και για τη χρήση Η/Υ. συγκριτικά με αντίστοιχα ποσοστά στο σύνολο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Αναφορικά με τις υποδομές των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών σε εθνικό επίπεδο, η κατάσταση στην πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση χαρακτηρίζεται από χαμηλή ποιότητα και μειωμένο εύρος παρεχομένων υπηρεσιών, αποσπασματική ανάπτυξη ψηφιακής υποδομής, περιορισμένη αξιοποίηση των εξοπλισμών και εφαρμογών που αποκτήθηκαν από το Γ΄ ΚΠΣ, χαμηλό επίπεδο πληροφοριακής υποδομής στους δήμους. Παρ' όλο που όλοι σχεδόν οι δήμοι έχουν υλοποιήσει διαδικτυακή πύλη (Portal), υπάρχει έλλειψη διαλειτουργικότητας των εφαρμογών ακόμα και σε επίπεδο δήμου και πολύ χαμηλό επίπεδο ενημέρωσης, ενεργοποίησης και συμμετοχής της τοπικής αυτοδιοίκησης στη δικτύωση.

Επίσης, το μεγαλύτερο ποσοστό των δήμων δε διαθέτει στελέχη με τις απαιτούμενες δεξιότητες για την υποστήριξη και προώθηση της κοινωνίας της πληροφορίας, ενώ στο μεγαλύτερο ποσοστό τους υπάρχει ένας αριθμός εργαζομένων με κατάρτιση στη χρήση επιμέρους εφαρμογών πληροφορικής και μεγάλη έλλειψη στελεχών για το σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων της Κοινωνίας της Πληροφορίας σε τοπικό, νομαρχιακό ή και περιφερειακό επίπεδο. Τέλος, η χρήση Η/Υ και διαδικτύου στον πληθυσμό είναι η χαμηλότερη μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα θεσμικά διέπεται από το Νομοθετικό πλαίσιο εξειδίκευσης 3979, περί του Σχεδίου Δράσης για την Προώθηση της Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2012). Οι βασικοί στόχοι της εφαρμογής του νέου Νόμου είναι οι εξής:

- ❖ Εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης μέσα από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών με την καθιέρωση της ηλεκτρονικής συναλλαγής σε κάθε δημόσιο φορέα.
- ❖ Πλήρης αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών προκειμένου να περιοριστεί δραστικά η γραφειοκρατία.
- ❖ Απλοποίηση των διαδικασιών που θα επιφέρει δραστική μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων που υφίστανται πολίτες και επιχειρήσεις κατά τις συναλλαγές τους με φορείς του δημόσιου τομέα.
- ❖ Μείωση εμφάνισης φαινομένων διαφθοράς και η εδραίωση σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα σε πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς του δημόσιου τομέα.
- ❖ Δημιουργία προϋποθέσεων Ανάπτυξης.
- ❖ Βελτίωση των συνθηκών εργασίας των εργαζομένων με ταυτόχρονη αύξηση της αποδοτικότητάς τους και η επίτευξη του τρίπτυχου ευελιξία, ταχύτητα, ποιότητα με ασφάλεια στην εσωτερική επικοινωνία και λειτουργία των φορέων.

#### **1.4 Προοπτικές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Δημόσιο Τομέα της Ελλάδας**

Στην Ελλάδα σήμερα, η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μέρος της ψηφιακής στρατηγικής 2006-2013 (Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013: Πρόταση προς δημόσια διαβούλευση, Επιτροπή πληροφορικής), η οποία βασίστηκε στη διεθνή εμπειρία των πιο ανεπτυγμένων τεχνολογικά χωρών στην Ευρώπη, στη μελέτη των διεθνών και ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα της κοινωνίας της πληροφορίας (π.χ. i2010).

Οι 6 βασικές κατευθύνσεις της ψηφιακής στρατηγικής και το πώς αυτές θα προσπαθήσουν να υλοποιηθούν εντοπίζονται στα εξής:

1) στην προώθηση χρήσης ΤΠΕ στις επιχειρήσεις: αυτό θα γίνει με αύξηση της διαθεσιμότητας ευρυζωνικής πρόσβασης, την υποστήριξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών και τη διάχυση βέλτιστων επιχειρηματικών πρακτικών.

2) στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και στην αναδιοργάνωση του δημόσιου φορέα: αυτό θα γίνει με βελτίωση διαδικασιών του δημόσιου φορέα μέσω ανασχεδιασμού των επιχειρησιακών διεργασιών (BPR) και την παροχή ηλεκτρονικών προμηθειών, ηλεκτρονικών πιστοποιητικών και ηλεκτρονικού one-stop-shop για τις επιχειρήσεις.

3) στην υποστήριξη του κλάδου των ΤΠΕ: αυτό θα γίνει με απλούστευση του θεσμικού πλαισίου σχετικού με έργα ΤΠΕ και συντονισμό προώθησης Ελληνικών εταιριών ΤΠΕ στο εξωτερικό.

4) στην προώθηση επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ: αυτό θα γίνει με την απλούστευση της διαδικασίας έναρξης επιχειρήσεων ιδίως αυτών που βασίζονται σε καινοτομικά επιχειρηματικά μοντέλα και με τη βελτίωση επιχειρηματικών δεξιοτήτων στην πανεπιστημιακή εκπαίδευση.

5) στη βελτίωση της καθημερινότητας μέσω ΤΠΕ: αυτό θα υλοποιηθεί με ενίσχυση διείσδυσης της ευρυζωνικότητας, με μεγάλης κλίμακας καμπάνια ενημέρωσης -εξοικείωσης πολιτών με ΤΠΕ, με ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρήσιμες για την καθημερινότητα των πολιτών και με την ενίσχυση του ρόλου των ΤΠΕ στην εκπαίδευση ως υποστηρικτικό μέσο σε όλα τα μαθήματα-προγράμματα.

6) στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη: αυτό θα γίνει με την μεταφορά των 20 πιο συχνά χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών σε πλήρη ηλεκτρονική μορφή και τη διαμόρφωση στοχευμένων δράσεων για την εξυπηρέτηση πολιτών της Περιφέρειας βάσει των τοπικών αναγκών (π.χ. κινητά κέντρα εκπαίδευσης).

Βέβαια σε όλα αυτά υπάρχει ο βραχυπρόθεσμος και μακροπρόθεσμος ορίζοντας σχεδιασμού. Πιο συγκεκριμένα μέχρι το 2008 σαν βασικοί στόχοι είχαν τεθεί η επέκταση της ευρυζωνικότητας, η ενημέρωση και εξοικείωση των πολιτών με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, οι ηλεκτρονικές προμήθειες και η παροχή των βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικά, ενώ μέχρι το 2013 η επέκταση των ηλεκτρονικών προμηθειών στους φορείς, η χρήση του υπολογιστή ως αναπόσπαστο μέρος της εκπαίδευσης, η ύπαρξη ηλεκτρονικού one-stop-shop για τις επιχειρήσεις και όλων των πιστοποιητικών και διαδικασιών online.

Στην υλοποίηση βοηθούν τα Επιχειρησιακά Προγράμματα της Ψηφιακής Σύγκλισης και Διοικητικής Μεταρρύθμισης, τα οποία αποτελούν προγράμματα μετασχηματισμού της Ελληνικής Κοινωνίας με εργαλείο τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Αυτά τα Επιχειρησιακά Προγράμματα χαρακτηρίζονται από υψηλό βαθμό καινοτομίας σε ότι αφορά την τεχνολογική και κοινωνικό-οικονομική τους διάσταση, εμπλέκουν στο σχεδιασμό και στην υλοποίησή τους όλους τους Δημόσιους Φορείς σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο και πολλές χιλιάδες μικρομεσαίες επιχειρήσεις και υποστηρίζουν πολλαπλούς στόχους κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης.

### **1.5 Οφέλη και προβλήματα των Ελλήνων πολιτών από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εφαρμόζεται με μεγάλη επιτυχία στις αναπτυγμένες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά και πολλών άλλων κρατών παγκοσμίως, ενώ γίνονται εντατικές προσπάθειες εφαρμογής της και στις αναπτυσσόμενες χώρες. Σε σχέση με τα υπόλοιπα κράτη της Ε.Ε. η Ελλάδα προχωρά με πολύ αργούς ρυθμούς στην υιοθέτηση και εφαρμογή των σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), αν και η εν λόγω εφαρμογή θα μπορούσε να αποτελέσει σωτήριο βήμα για την εξέλιξη του δημόσιου τομέα της χώρας. Συγκεκριμένα, η Ελλάδα κατατάσσεται μόλις στην τριακοστή τρίτη θέση ως προς την γενική ετοιμότητα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Zafiroopoulos, 2011). Το γεγονός αυτό είναι αποτέλεσμα κυρίως της ανωριμότητας και της αδυναμίας που παρουσιάζουν οι κρατικοί θεσμοί να ανταποκριθούν στην ολοκληρωμένη και επιτυχημένη εφαρμογή ενός τέτοιου εγχειρήματος.

Στη Χώρα μας όλες οι διοικητικές διαδικασίες βασίζονται σε μεγάλο ποσοστό στο γραφειοκρατικό μοντέλο Διοίκησης και στερούνται αυτοματοποιημένων συστημάτων (Σιγάλα, 2009) που εξοικονομούν πόρους για το κράτος και τους πολίτες (χρηματικούς, χρονικούς κτλ). Παράλληλα όμως και οι Έλληνες πολίτες παρουσιάζουν σημαντική καθυστέρηση, έναντι των υπόλοιπων Ευρωπαίων, στην υιοθέτηση και χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών στην καθημερινότητά τους. Ένα μεγάλο ποσοστό πολιτών, δεν είναι εξοικειωμένο με τα νέα πληροφοριακά συστήματα και το διαδίκτυο και ένα άλλο



αισθάνεται ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές δεν είναι ασφαλείς και θα αναλάβει μεγάλο κίνδυνο.

### **1.6 Ανασταλτικοί παράγοντες της Ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Αν και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναπτύσσεται δυναμικό, τόσο σε εθνικό, όσο και σε διεθνές επίπεδο, υπάρχουν ορισμένοι παράγοντες οι οποίοι είναι ικανοί να ανακόψουν τη θετική αυτή πορεία. Οι παράγοντες αυτοί μπορούν να είναι οι παρακάτω (Mahaman et al., 2005):

- **Δυσκολίες στην ηγεσία.** Αναποτελεσματική μπορεί να γίνει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση όταν υπάρχει ελλιπής ηγεσία, στοιχείο το οποίο ενδεχομένως μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα διοικητικού περιεχομένου σε διάφορα στάδια (εφαρμογής, προώθησης, συντήρησης). Ελλιπές και μη στρατηγικά διαμορφωμένο όραμα, καθώς επίσης και μη ολοκληρωμένος σχεδιασμός μπορεί να ανακόψει την πρόοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- **Οικονομικοί παράγοντες.** Το κόστος ανάπτυξης και συντήρησης των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ικανός παράγοντας, ο οποίος μπορεί να εμποδίσει την ανάπτυξη της. Βέβαια, πέρα από το κόστος των ίδιων των εφαρμογών, οι κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν ένα επιπλέον κόστος, αναφορικά με την προσαρμογή του κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- **Έλλειψη ψηφιακής παιδείας.** Σημαντικό χαρακτηριστικό των ατόμων, το οποίο μπορεί να οδηγήσει σε αποτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η έλλειψη της ψηφιακής παιδείας. Το παραπάνω σημαίνει ότι υπάρχουν ανισότητες στις δεξιότητες των ατόμων ως προς τις νέες τεχνολογίες, φόβος γι' αυτές, καθώς επίσης και έλλειψη των κατάλληλων δεξιοτήτων ως προς τη χρήση των ΤΠΕ. Είναι ιδιαίτερα δύσκολο να δημιουργηθούν εφαρμογές που να καλύπτουν τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες όλων εκείνων των ομάδων, οι οποίες μπορούν να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες και τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς οι εν λόγω είναι μεταξύ τους ανομοιογενείς μεταξύ τους

και υπάρχει απόσταση (κοινωνική και οικονομική σε χαρακτηριστικά όπως η ηλικία, το γένος, η ικανότητα, η γλώσσα, η νοοτροπία). Στο πλαίσιο αυτό η «Ελεύθερη Πρόσβαση για όλους» είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να εξασφαλισθεί σε όλους η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, διότι διαφορετικά υπάρχει πραγματικός κίνδυνος να δημιουργηθεί το παραπάνω ψηφιακό χάσμα, λόγω της άνισης πρόσβασης στις πληροφορίες και στις τεχνολογίες των πληροφοριών. Το παραπάνω μπορεί να αποφευχθεί με την κατάλληλη εκπαίδευση και κατάρτιση, ώστε οι πολίτες να αποκτήσουν τις αναγκαίες γνώσεις πληροφορικής, για να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν πλήρως τις υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ευρεία πρόσβαση στις υπηρεσίες προϋποθέτει επίσης την ενίσχυση της πρόσβασης στις υπηρεσίες από διάφορες πλατφόρμες, όπως για παράδειγμα: προσωπικοί υπολογιστές, ψηφιακή τηλεόραση, κινητά τηλέφωνα, δημόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο κ.λπ..

- **Έλλειψη δεξιοτήτων στο χώρο εργασίας και στην οργάνωση.** Αυτό που παρατηρείται είναι ότι αν και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει μπει τα τελευταία χρόνια σε αναπτυξιακή τροχιά, η διοίκηση των δημόσιων φορέων, αλλά και το προσωπικό αυτών δεν έχουν τις απαραίτητες δεξιότητες και γνώσεις, προκειμένου να ανταποκριθούν άμεσα στις ανάγκες των πολιτών. Οι παραπάνω ελλείψεις μπορούν να αποτελέσουν εμπόδιο στη διαδικασία περαιτέρω ανάπτυξης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δημιουργώντας ένα μη ευέλικτο και άκαμπτο κλίμα. Βασικό εμπόδιο δηλαδή αποτελεί το γεγονός ότι υπάρχει σοβαρή έλλειψη γνώσης, από πλευράς των παραγόντων των δημόσιων φορέων που μπορούν να βοηθήσουν τους πολίτες να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το οποίο δρα σε συνδυασμό με την απουσία ικανότητας των Κυβερνητικών οργανισμών να παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών (Αντωνοπούλου, 2010).
- **Έλλειψη εμπιστοσύνης ως προς την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων.** Ένα χαρακτηριστικό (όπως αναφέρθηκε και παραπάνω) είναι η ανασφάλεια που

υπάρχει σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών, τα οποία καταχωρούνται στις πλατφόρμες των συστημάτων. Έντονος φόβος και ανησυχία διακατέχει τους πολίτες αναφορικά με τις ενδεχόμενες απάτες που μπορούν να συμβούν εις βάρος τους online, στοιχεία τα οποία υπονομεύουν την εμπιστοσύνη τους ως προς τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα παραπάνω αποτελούν σοβαρό αντικίνητρο για μεγάλη μερίδα του πληθυσμού, οι οποίοι αρνούνται να καταχωρήσουν τα στοιχεία τους στις παραπάνω εφαρμογές. Επομένως, η επιτυχία των πρωτοβουλιών της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν εξαρτάται μόνο από την προσφορά των νέων προηγμένων υπηρεσιών και καινοτομιών, αλλά και από την προθυμία των πολιτών να αποδεχθούν και να χρησιμοποιήσουν τις εν λόγω καινοτομίες.

## **1.7 Μοντέλα αποδοχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

### **1.7.1 TAM–Technology Acceptance Model**

Οι έρευνες οι οποίες αφορούν στην αποδοχή της νέας τεχνολογίας και ειδικότερα τα πληροφοριακά συστήματα – IS (Information Systems) βασίζονται κατά κύριο λόγο στη θεωρία του Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας – TAM, το οποίο αναπτύχθηκε από τον Davis και τους συνεργάτες του το 1989. Η συγκεκριμένη θεωρία προέκυψε από εμπειρικές έρευνες και τεστ και μετρά την πραγματική συμπεριφορά των χρηστών, συνδέοντας την με την στάση και την πρόθεση χρήσης (Davis et al, 1989). Η συγκεκριμένη θεωρία έχει χρησιμοποιηθεί πολλές φορές σε διάφορες έρευνες, λόγω του ότι παρουσιάζει μεγάλη ευκολία στη χρήση της. Ενδεικτικά, αναφέρεται ότι η θεωρία – μοντέλο TAM έχει χρησιμοποιηθεί, για να ελεγχθεί η αποδοχή της τεχνολογίας των ηλεκτρονικών υπολογιστών, του ηλεκτρονικό εμπορίου, των αγορών μέσω του διαδικτύου, των φορητών ηλεκτρονικών υπολογιστών κ.ά., (Καραβασίλης, 2012). Επίσης, η θεωρία του TAM μπορεί να εφαρμοστεί και στον τομέα της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται από τους Davis et al, (1989), η αποδοχή των Τεχνολογιών Πληροφορικής καθορίζεται από την οικειοθελή ‘πρόθεσή’ του ατόμου να

χρησιμοποιήσει την εκάστοτε τεχνολογία. Η «πρόθεση χρήσης» από την πλευρά της καθορίζεται από δυο επιμέρους παράγοντες, α) από την «αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα» και β) από την «αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης». Με άλλα λόγια, όσο πιο χρήσιμη, πιο προσιτή και πιο εύκολη είναι στη χρήση της η εκάστοτε τεχνολογία, τόσο πιθανότερο είναι να χρησιμοποιηθεί από τον χρήστη. Οι παραπάνω μεταβλητές στη συνέχεια επηρεάζουν «στάση προς χρήση» ενός λογισμικού ή συστήματος νέας τεχνολογίας από τα άτομα, ενώ η «στάση προς χρήση» θα επηρεάσει την «πρόθεση για χρήση» και αυτή στη συνέχεια, την «πραγματική χρήση».

#### 1.7.1.1 Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης

Ως «ευκολία χρήσης» ή «αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης» ορίστηκε από τους Davis et al. (1989) η αντίληψη του ατόμου ότι η χρήση της νέας τεχνολογίας θα γίνεται χωρίς ιδιαίτερη προσπάθεια. Σύμφωνα με το παραπάνω, οι χρήστες προτιμούν μία εφαρμογή που να γίνεται αντιληπτή και να είναι ευκολότερη στη χρήση σε σχέση με μία άλλη, ενώ σημειώνεται ότι η εν λόγω μεταβλητή τη ευκολίας στη χρήση επηρεάζει θετικά την πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα πληροφοριακό σύστημα (Καραβασίλης, 2012).

#### 1.7.1.2 Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα

Ως «αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα» ορίστηκε ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο σύστημα θα ενισχύσει την απόδοση του. Στην παρούσα μελέτη (περί ηλεκτρονικής διακυβέρνησης) ως σύστημα ή νέα τεχνολογία θεωρείται η χρήση των κυβερνητικών ιστοτόπων, και ως απόδοση του ατόμου, η εμπειρία που αυτό έχει με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επίσης, σημειώνεται ότι η μεταβλητή της χρησιμότητας συνδέεται άμεσα με την μεταβλητή της ευκολίας στη χρήση ως προς τον καθορισμό της στάσης απέναντι στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Δηλαδή, εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι εύκολες στη χρήση τους, διευκολύνοντας τον χρήστη να εκτελέσει τις υπηρεσίες που έχει σκεφθεί, θα κρίνει την απόδοση αυτών των υπηρεσιών θετικά, δημιουργώντας με άλλα λόγια θετική στάση ως προς αυτές.



Στη συνέχεια, ένα σύστημα με υψηλή 'αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα', είναι αυτό για το οποίο ο χρήστης πιστεύει ότι υπάρχει μια θετική σχέση μεταξύ χρήσης-απόδοσης, επηρεάζει τη στάση του απέναντι στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και την ακολούθως την πρόθεσή του να τις χρησιμοποιήσει (Καραβασίλης, 2012). Ένας ιστότοπος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείται χρήσιμος αν βοηθάει τους χρήστες όχι μόνο στην εξεύρεση πληροφοριών, αλλά και στο να διεξάγουν διοικητικές συναλλαγές. Επιπλέον, θεωρείται ότι μία ενδεχόμενη αύξηση στη χρησιμότητα μιας νέας τεχνολογίας, θα επηρεάσει θετικά την πρόθεση των χρηστών να τη χρησιμοποιήσουν, δηλαδή μια αύξηση στη χρησιμότητας ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα επηρεάσει θετικά τη στάση των χρηστών ως προς αυτό και την πρόθεση χρήσης αυτού κατ' επέκταση.

Ωστόσο μόνο η ευκολία χρήσης και η εκλαμβανόμενη χρησιμότητα δεν είναι αρκετά για να εξηγήσουν την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από όλες τις απόψεις. Η ανάγκη για πιο ολοκληρωμένα αποτελέσματα οδήγησε στη δημιουργία και άλλων μοντέλων έρευνας. Ένα άλλο μοντέλο έρευνας είναι η θεωρία Ενοποιημένης θεωρίας αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας (UTAUT).

#### *1.7.2 Ενοποιημένη θεωρία αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας (UTAUT)*

Το μοντέλο της ενοποιημένης θεωρίας αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας (UTAUT) ορίζει πως η πρόθεση χρήσης (Behavioral Intention) η οποία οδηγεί τελικώς στη χρήση μιας τεχνολογίας πληροφόρησης, οδηγείται (επηρεάζεται) κατά θετικό τρόπο από τρεις παράγοντες:

α) το προσδόκιμο επιδόσεων (αναμενόμενη απόδοση). Η μεταβλητή αυτή αφορά στο βαθμό στον οποίο ένα άτομο θεωρεί πως η χρήση ενός συστήματος (ή υπηρεσίας) θα βελτιστοποιήσει τις επιδόσεις της εργασίας του.

β) το προσδόκιμο προσπάθειας (αναμενόμενη προσπάθεια). Το Προσδόκιμο Προσπάθειας (Effort Exprectancy) ορίζεται ως 'ο βαθμός ευκολίας χρήσης ενός συστήματος (ή υπηρεσίας).

γ) κοινωνική επιρροή (εξωτερικές επιρροές). ορίζεται ως «ο βαθμός κατά τον οποίο ένα άτομο εκλαμβάνει πως σημαντικά για αυτό πρόσωπα πιστεύουν πως πρέπει να

*χρησιμοποιήσει το σύστημα». Όπως και οι δύο προηγούμενοι παράγοντες, θεωρείται πως ο εν λόγω παράγοντας ασκεί άμεση επίδραση στην πρόθεση χρήσης μιας νέας τεχνολογίας.*

*Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο υπάρχει ακόμη ένας παράγοντας, ο οποίος επηρεάζει τελικά την πραγματική χρήση της νέας τεχνολογίας (δικτυακών τόπων) και όχι την πρόθεση χρήσης. Ο παράγοντας αυτός είναι οι «συνθήκες υποδομών» και χρησιμοποιείται για να εκφράσει τον «βαθμό στον οποίο ένα άτομο θεωρεί πως διατίθενται οι απαραίτητες οργανωτικές και τεχνολογικές υποδομές προκειμένου να υποστηρίξουν τη χρήση του συστήματος».*

Το μοντέλο αυτό συμπεριλαμβάνει και τη συσχέτιση των δημογραφικών παραγόντων με τη διαμόρφωση στάσεων προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις εφαρμογές αυτών. Συγκεκριμένα, στη έρευνα συμπεριλήφθησαν μεταβλητές όπως η ηλικία, το φύλο και το επίπεδο εκπαίδευσης των χρηστών.

Από τις παραπάνω μεταβλητές, εκείνη του φύλου έχει τύχει μεγάλης ερευνητικής προσοχής, καθώς ο υπολογιστής και ειδικότερα ο σχεδιασμός και ο προγραμματισμός του, αλλά και οι ψυχαγωγικές του δυνατότητες προς το χρήστη (π.χ. παιχνίδια) αρχικά προορίζονταν κυρίως για χρήση από άνδρες και αγόρια και λιγότερο για γυναίκες και μικρά κορίτσια. Ωστόσο, σήμερα, η τεχνολογία των υπολογιστών είναι παρούσα σε όλους τους τομείς της καθημερινής ζωής (εργασία, σπίτι, σχολείο) και η χρήση τους αυξάνεται και γίνεται επιτακτική ανάγκη για τη διεκπεραίωση πληθώρας εργασιών και από τα δυο φύλα, καθώς και για τις περισσότερες ηλικίες.

### *1.7.3 Η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο*

Η εμπιστοσύνη ως προς το διαδίκτυο φαίνεται ότι είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας ο οποίος παίζει ρόλο στην πρόθεση χρήσης και τελικά στη χρήση της νέας τεχνολογίας και αφορά στα μέτρα ασφαλείας, στα δίκτυα ασφαλείας και στις οργανωτικές δομές αυτού του ηλεκτρονικού διαύλου επικοινωνίας (Zafiroopoulos et al., 2011). Ένα νέο σύστημα για να χρησιμοποιηθεί από κάποιο άτομο πρέπει το άτομο αυτό να εμπιστεύεται τον μηχανισμό μέσω του οποίου παρέχεται η υπηρεσία. Αυτός που

εμπιστεύεται το διαδίκτυο πιστεύει ότι έχουν ληφθεί τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας και ότι το διαδίκτυο είναι μια αξιόπιστη τεχνολογία. Η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο είναι από τα πιο σημαντικά είδη εμπιστοσύνης σε περιβάλλοντα αποστάσεων, όπως αυτή του διαδικτύου, όπου ευαίσθητες πληροφορίες βρίσκονται σε κοινή χρήση.

#### *1.7.4 Εμπειρία χρήσης διαδικτύου*

Στο ερωτηματολόγιο συμπεριλήφθησαν επίσης μεταβλητές που μετρούν την εμπειρία των χρηστών και την εξοικείωση τους με το διαδίκτυο και τα συστήματα πληροφορικής. Μεμονωμένες δεξιότητες στη χρήση του διαδικτύου, όπως για παράδειγμα πόσο πεπειραμένος και ικανός είναι ο χρήστης στη χρήση του διαδικτύου, έχει αποδειχθεί ότι έχει ένα σημαντικό αντίκτυπο στην εμπειρία, στην τοποθέτηση, και στην πρόθεση χρήσης του διαδικτύου (Καραβασίλης, 2012).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

### ΕΡΕΥΝΑ

#### 2.1 Ο σκοπός της έρευνας

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών έχουν κάνει την εμφάνισή τους και διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην καθημερινότητα των ατόμων όλων των αναπτυγμένων χωρών, φαινόμενο το οποίο εντείνεται τα τελευταία χρόνια. Το παραπάνω φαινόμενο είχε ως συνέπεια την εμφάνιση ενός νέου όρου στα δεδομένα της δημόσιας διοίκησης. Ο όρος αυτός είναι γνωστός ως Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και έχει μετατρέψει τις παραδοσιακές/συμβατικές κυβερνήσεις σε κυβερνήσεις παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εξελιγμένων τεχνολογιών προς τους πολίτες. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, τα τελευταία χρόνια, αναπτύσσεται δυναμικά στην Ευρώπη, ενώ η Ελλάδα κάνει τη δική της προσπάθεια να ακολουθήσει τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες, αν και ακόμα αυτή βρίσκεται στα σπάργανά της. Τα οφέλη δε από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πολλά και διαφορετικά, αρκεί η εφαρμογή της να είναι ορθή και υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

Η παρούσα εργασία αποτελεί στόχο είχε να μελετήσει τη στάση και τις αντιλήψεις των υπαλλήλων των δημοσίων οργανισμών έναντι των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα, η έρευνα διεξήχθη μέσα από δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο μοιράστηκε στους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ, αλλά και σε υπαλλήλους του Δήμου.

Συγκεκριμένα, μέσα από την παρούσα έρευνα μελετήθηκε ο βαθμός εξοικείωσης των εργαζομένων στις παραπάνω δημόσιες υπηρεσίες με το διαδίκτυο και τη χρήση συστημάτων πληροφορικής. Επίσης, διερευνήθηκε ο βαθμός εμπιστοσύνης που δείχνουν στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημοσίων οργανισμών, καθώς και η προσπάθεια που πρέπει να καταβάλλουν για το επιθυμητό αποτέλεσμα. Επίσης, διερευνήθηκε ποιες είναι οι εξωτερικές μεταβλητές που επηρεάζουν τις στάσεις και τις αντιλήψεις τους ως προς



την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αλλά και εν τέλει ποιες είναι αυτές οι στάσεις που δημιουργούνται. Τέλος, ερευνήθηκε η πρόθεση χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών και εν τέλει ο βαθμός χρήσης των δικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών από αυτούς.

## **2.2 Μεθοδολογική προσέγγιση & το δείγμα της έρευνας**

Οι τεχνικές που χρησιμοποιήθηκαν για να ολοκληρωθεί η παρούσα έρευνα περιλαμβάνονταν τόσο σε ποιοτικές, όσο και ποσοτικές μεθόδους έρευνας. Συγκεκριμένα, έγινε συλλογή δευτερογενών δεδομένων, αναφορικά με στοιχεία που άπτονταν του θέματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μέσα από επίσημα δημοσιευμένες πηγές (διαδικτύου) και βιβλιογραφικές αναφορές (ποιοτική έρευνα). Αρχικά, συλλέχθηκαν πληροφορίες σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και δομικά στοιχεία αυτής, ενώ στη συνέχεια προσδιορίστηκε το πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα και πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκει εφαρμογή σε αυτό.

Στη συνέχεια μέσα από δομημένο ερωτηματολόγιο συλλέχθηκαν τα απαραίτητα πρωτογενή δεδομένα της παρούσας έρευνας. Τα δεδομένα κωδικοποιήθηκαν και εισήχθησαν σε δυο διαφορετικές βάσεις που δημιουργήθηκαν σε ένα βιβλίο εργασίας Excel (ποσοτική έρευνα). Μέσω του συγκεκριμένου προγράμματος έγιναν οι απαραίτητες αναλύσεις και προέκυψαν οι συχνότητες και οι πίνακες που εμφανίζουν τα ποσοστά που συλλέχθηκαν για κάθε ενότητα του ερωτηματολογίου.

Το δείγμα της έρευνας αποτελούνταν συνολικά από 147 υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας και της ΔΕΥΑΗ (83 υπάλληλοι ΔΕΥΑΗ και 64 υπάλληλοι στο Δήμο). Οι συγκεκριμένοι επιλέχθηκαν χάριν ευκολίας, καθώς οι δυο εκπονητές της παρούσας μελέτης είχαν πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες. Τα ερωτηματολόγια που διανεμήθηκαν στην κάθε υπηρεσία ήταν συνολικά 200 (100 ερωτηματολόγια έκαστη). Από αυτά συμπληρώθηκαν από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ 88 και από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας 85. Το δείγμα προέκυψε αφού τα ερωτηματολόγια περάστηκαν στο Excel και ελέγχθηκαν ως προς την ορθότητα των απαντήσεων, οι οποίες δόθηκαν.

### 2.3 Το εργαλείο της έρευνας

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στη συγκεκριμένη έρευνα περιελάμβανε αρκετές ερωτήσεις, οι οποίες είχαν δομηθεί κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι κατανοητές σε όλους και εύκολες ως προς την απάντησή τους. Ήταν χωρισμένο σε διάφορες ενότητες ερωτήσεων, οι οποίες στην πορεία ομαδοποιήθηκαν από την ερευνητική ομάδα (με τη συμβολή της επιβλέπουσας καθηγήτριας) ανάλογα με το ποια μεταβλητή μετρούσαν. Συγκεκριμένα, περιλαμβάνονταν στο ερωτηματολόγιο οι εξής ομάδες ερωτήσεων:

- 1) Δημογραφικά στοιχεία (φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης κτλ)
- 2) Εξοικείωση με το διαδίκτυο
- 3) Πρόσβαση σε υπολογιστή και διαδίκτυο στο χώρο εργασίας
- 4) Χρήση συστημάτων πληροφορικής (πχ Ποιο είναι το επίπεδο των ικανοτήτων σας στη χρήση διαχείρισης Η/Υ, αρχείων και επεξεργασία κειμένου (π.χ. Windows και Word )
- 5) Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο (πχ Το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ στις δοσοληψίες μου με το δημόσιο)
- 6) Αναμενόμενη απόδοση (πχ Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών κάνω τη δουλειά μου πιο εύκολα.)
- 7) Αναμενόμενη προσπάθεια (πχ Βρίσκω τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών εύκολα στη χρήση.)
- 8) Εξωτερικές επιρροές (πχ Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ.)
- 9) Συνθήκες διευκόλυνσης (πχ Με δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τη γνώση που απαιτούνται για τη χρήση τους, μου είναι εύκολο να τα χρησιμοποιώ.)
- 10) Στάση προς τις νέες τεχνολογίες (πχ Η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών είναι καλή ιδέα.)
- 11) Στάση προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (πχ Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους.)

12) Πρόθεση χρήσης και πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών (πχ Προβλέπω ότι θα τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον και θα κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον.)

13) Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών (πχ Χρησιμοποιώ τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνω πληροφορίες και υπηρεσίες)

Τέλος, δίδονταν η επιλογή στους ερωτώμενους να απαντήσουν στην ερώτηση «Αν δεν χρησιμοποιείτε τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών και τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών γενικά στη ζωή σας, μπορείτε να δώσετε τους κύριους λόγους για αυτήν την στάση σας».

Το πλήρες ερωτηματολόγιο της έρευνας παρατίθεται στο παράρτημα της εργασίας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

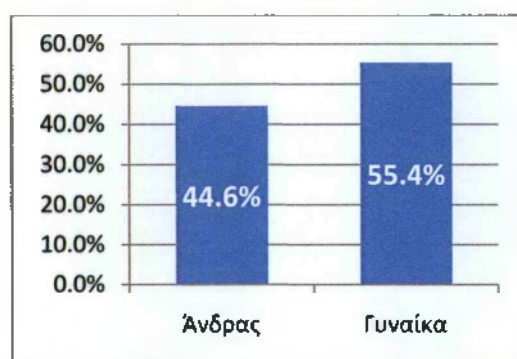
#### 3.1 Περιγραφή δημογραφικών στοιχείων του δείγματος

##### 3.1.1Οι ερωτώμενοι εργαζόμενοι της ΔΕΥΑΗ

Διερευνώντας τα δημογραφικά στοιχεία όσων απάντησαν στα ερωτηματολόγια, που διανεμήθηκαν στη ΔΕΥΑΗ όπως εμφανίζονται στους παρακάτω πίνακες και τα διαγράμματα αυτοί ήταν στο μεγαλύτερο ποσοστό τους γυναίκες (55,4%).

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3. 1: Το φύλο των ερωτώμενων της ΔΕΥΑΗ**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Άνδρας	37	44,6%
Γυναίκα	63	55,4%



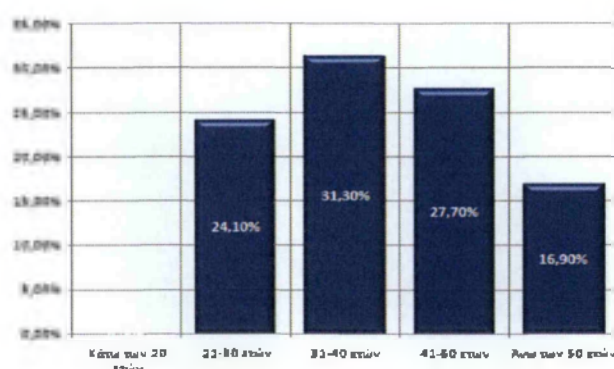
**ΓΡΑΦΗΜΑ 3. 1: Το φύλο των ερωτώμενων της ΔΕΥΑΗ**

Το δείγμα δεν εκπροσωπείται από όλες τις κατηγορίες των ηλικιών, καθώς άτομα κάτω των 20 ετών δε συμμετείχαν στην έρευνα. Αναλυτικά, όπως παρουσιάζεται στο ΓΡΑΦΗΜΑ 1, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος προέρχονται από τις ηλικίες των 31-40 ετών, ενώ ακολουθούσαν εκείνοι, οι οποίοι βρίσκονταν μεταξύ 41-50 ετών (27,7%). Τα άτομα ηλικίας μεταξύ 21-30 ετών συγκέντρωσαν το 24,1% του δείγματος και τέλος, άνω των 50 ετών συγκεντρώθηκαν σε ποσοστό 16,9% των ερωτώμενων.



**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 2: Ηλικία των ερωτώμενων της ΔΕΥΑΗ**

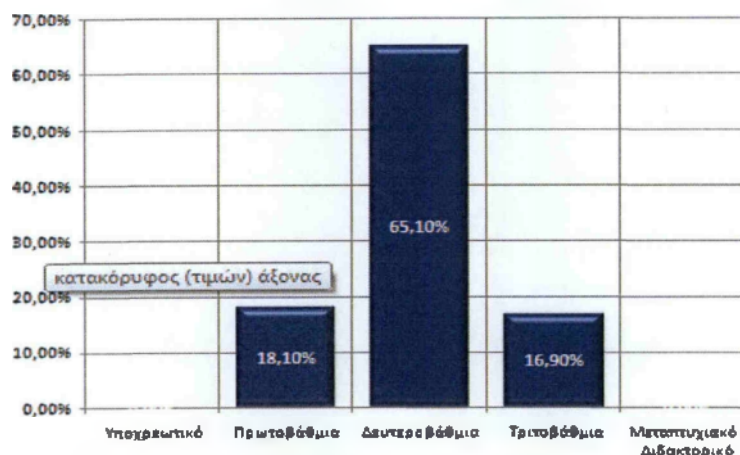
	Συχνότητα	Ποσοστό
Κάτω των 20 ετών	0	0,0%
21-30 ετών	20	24,1%
31-40 ετών	26	31,3%
41-50 ετών	23	27,7%
Άνω των 50 ετών	14	16,9%

**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 2: Η ηλικία των ερωτώμενων**

Αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτώμενων στη ΔΕΥΑΗ, αυτό δεν κρίνεται ιδιαίτερα υψηλό, καθώς, όπως παρουσιάζεται παρακάτω, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (65,1%) έχει ολοκληρώσει τη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Ακολουθούν με ποσοστό 18,1% τα άτομα εκείνα που ολοκλήρωσαν μόνο την Πρωτοβάθμια εκπαίδευση και με ποσοστό 16,9% εκείνοι που έχουν ολοκληρώσει Τριτοβάθμια εκπαίδευση.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 3: Εκπαιδευτικό επίπεδο των ερωτώμενων της ΔΕΥΑΗ**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Υποχρεωτικό	0	0,0%
Πρωτοβάθμια	15	18,1%
Δευτεροβάθμια	54	65,1%
Τριτοβάθμια	14	16,9%
Μεταπτυχιακό - Διδακτορικό	0	0,0%



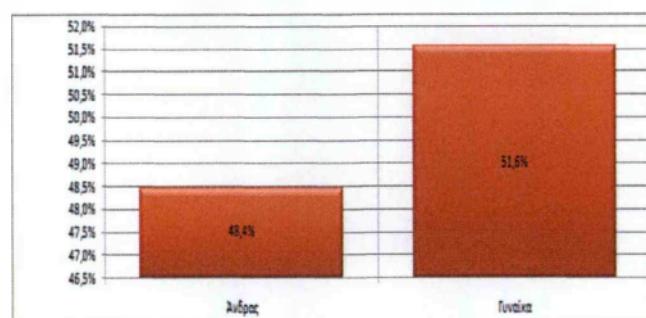
**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 3: Το εκπαιδευτικό επίπεδο των ερωτώμενων της ΔΕΥΑΗ**

### 3.1.2 Οι Ερωτώμενοι εργαζόμενοι του Δήμου Γόρτυνας

Αναφορικά με τους ερωτώμενους στο Δήμο Γόρτυνας, αυτοί συνολικά ήταν 64 και κατανεμήθηκαν στα δυο φύλα, όπως παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα και τον αντίστοιχο πίνακα περιγραφής της κατανομής συχνοτήτων του φύλου. Συγκεκριμένα 51,6% του δείγματος από το Δήμο αποτελούνταν από γυναίκες, ενώ το 48,4% (31 άτομα) από άνδρες.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 4: Το φύλο των ερωτώμενων του Δήμου Γόρτυνας**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Άνδρας	31	48,4%
Γυναίκα	33	51,6%

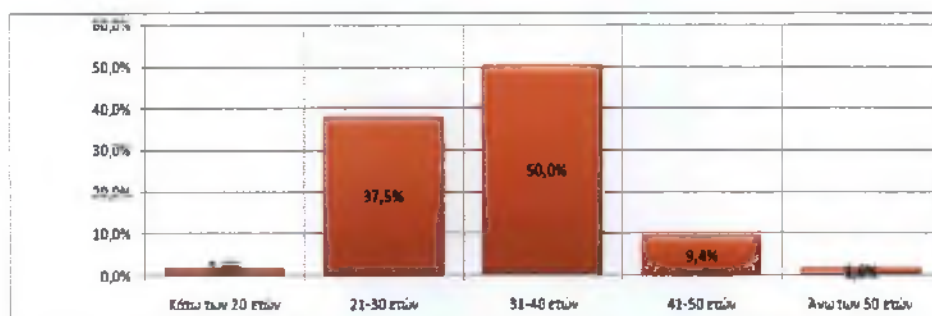


**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 4: Το φύλο των ερωτώμενων του Δήμου Γόρτυνας**

Αναφορικά με την ηλικία των ερωτώμενων-εργαζομένων στο Δήμο αυτή κυμαίνεται από 18 έως 50 ετών και άνω με τη μεγαλύτερη συγκέντρωση να εμφανίζεται στην Τρίτη ηλικιακή ομάδα, δηλαδή μεταξύ 31-40 ετών (50% του δείγματος). Σημαντικό επίσης ποσοστό κατέχουν και τα άτομα εκείνα, τα οποία η ηλικία τους κυμαίνεται μεταξύ 21-30 ετών.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 5: Η ηλικία των ερωτώμενων του Δήμου Γόρτυνας**

Ηλικιακή Ομάδα	Συχνότητα	Ποσοστό
Κάτω των 20 ετών	1	1,6%
21-30 ετών	24	37,5%
31-40 ετών	32	50,0%
41-50 ετών	6	9,4%
Άνω των 50 ετών	1	1,6%



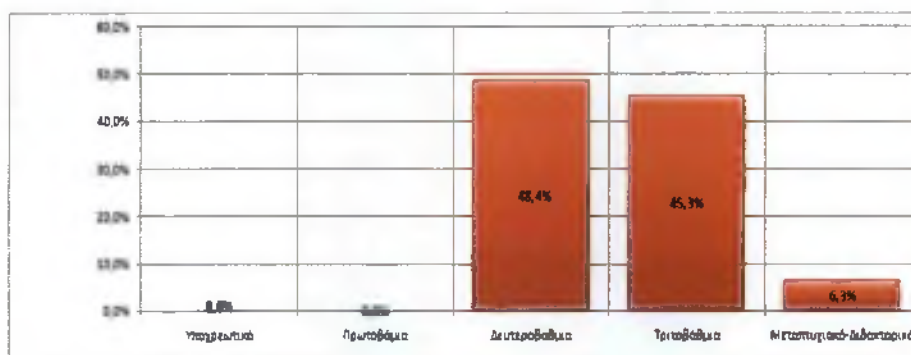
**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 5: Η ηλικία των ερωτώμενων του Δήμου Γόρτυνας**

Το εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων στο δήμο θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως υψηλό, καθώς το μεγαλύτερο μέρος αυτών έχουν ολοκληρώσει Τριτοβάθμια εκπαίδευση.

Συγκεκριμένα, το 45,3% του δείγματος έχει ολοκληρώσει κάποιο ΑΕΙ ή ΤΕΙ και υπάρχουν και 4 άτομα τα οποία έχουν ολοκληρώσει μεταπτυχιακές ή Διδακτορικές σπουδές. Αξιοσημείωτο είναι ότι όλοι οι υπάλληλοι στο Δήμο έχουν έστω ολοκληρώσει το Λύκειο.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 6:** Το εκπαιδευτικό επίπεδο ερωτώμενων του Δήμου Γόρτυνας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Υποχρεωτικό	0	0,0%
Πρωτοβάθμια	0	0,0%
Δευτεροβάθμια	31	48,4%
Τριτοβάθμια	29	45,3%
Μεταπτυχιακό-Διδακτορικό	4	6,3%



**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 6** Το εκπαιδευτικό επίπεδο ερωτώμενων του Δήμου Γόρτυνας

### 3.2 Εμπειρία με τη χρήση του Διαδικτύου

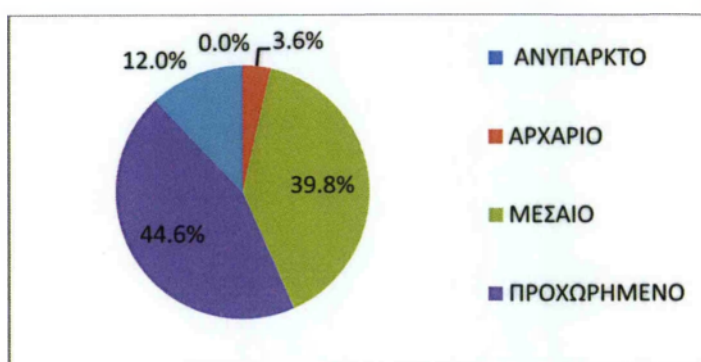
#### 3.2.1 Εμπειρία με τη χρήση του Διαδικτύου από τους εργαζόμενους στη ΔΕΥΑΗ

Αναφορικά με την εμπειρία των ερωτηθέντων με τη χρήση του διαδικτύου παρατηρήθηκε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος των εργαζομένων της ΔΕΥΑΗνιώθει μια προχωρημένη εμπειρία σε ποσοστό που ανέρχεται στο 44,6%. Απόλυτη εμπειρία εκφράζουν οι 10 σε σύνολο 83 ερωτώμενων (12%), ενώ μικρό είναι το ποσοστό εκείνων που δηλώνουν αρχάριοι ως προς το επίπεδο εμπειρίας τους με το Ιντερνετ.



**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 7: Επίπεδο εμπειρίας του δείγματος της ΔΕΥΑΗ στη χρήση του Διαδικτύου**

	Συχνότητα	Ποσοστό
ΑΝΥΠΑΡΚΤΟ	0	0,0%
ΑΡΧΑΡΙΟ	3	3,6%
ΜΕΣΑΙΟ	33	39,8%
ΠΡΟΧΩΡΗΜΕΝΟ	37	44,6%
ΠΟΛΥ ΠΡΟΧΩΡΗΜΕΝΟ	10	12,0%

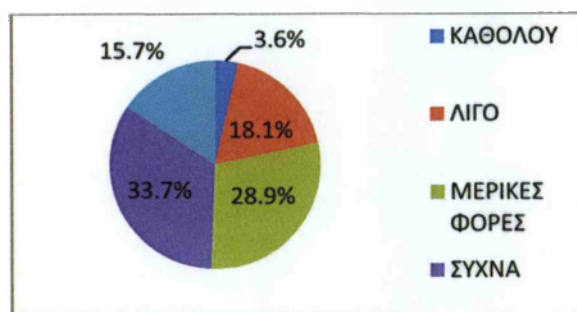


**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 7: Επίπεδο εμπειρίας του δείγματος της ΔΕΥΑΗ στη χρήση του Διαδικτύου**

Αναφορικά με τις συναλλαγές των εργαζομένων της ΔΕΥΑΗ στο διαδίκτυο, το μεγαλύτερο ποσοστό (33,7%) δηλώνει ότι κάνει συχνά συναλλαγές στο διαδίκτυο, ενώ 13 ερωτηθέντες εκ των 83, δηλώνουν απόλυτη συμφωνία ως προς αυτήν τη δήλωση. Μόλις 3 άτομα διαφωνούν απόλυτα ως προς το γεγονός του ότι κάνουν συχνά αλλαγές μέσω διαδικτύου, ενώ το 28,9% των ερωτηθέντων διατηρεί μια ουδέτερη στάση.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 8: Συναλλαγές των εργαζομένων της ΔΕΥΑΗ στο διαδίκτυο**

	Συχνότητα	Ποσοστό
ΚΑΘΟΛΟΥ	3	3,6%
ΛΙΓΟ	15	18,1%
ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ	24	28,9%
ΣΥΧΝΑ	28	33,7%
ΠΑΝΤΑ	13	15,7%



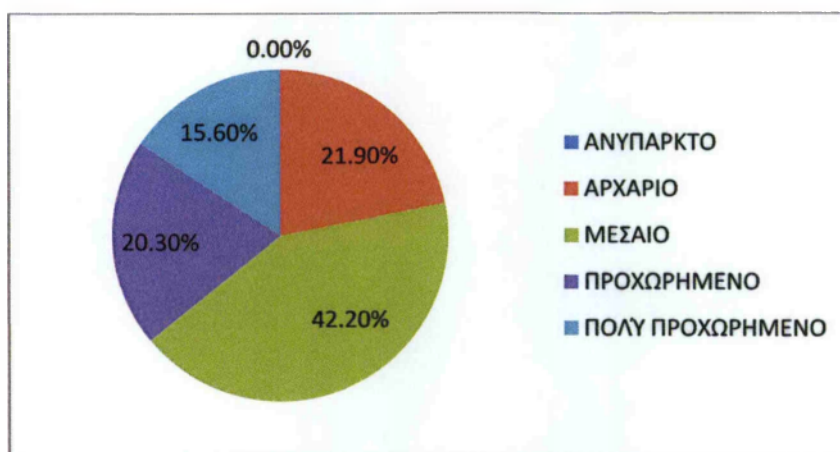
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 8: Συναλλαγές των εργαζομένων της ΔΕΥΑΗ στο διαδίκτυο

### 3.2.2 Εξοικείωση με τη χρήση του Διαδικτύου από τους εργαζόμενους στο Δήμο

Αναφορικά με το επίπεδο εμπειρίας των εργαζομένων στο Δήμο σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου, το μεγαλύτερο ποσοστό δηλώνουν αρχάριοι (42,2%) ενώ το αμέσως επόμενο ποσοστό των ερωτώμενων δηλώνουν ότι δεν έχουν καμία εμπειρία σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου.

ΠΙΝΑΚΑΣ3. 9: Επίπεδο εμπειρίας του δείγματος του Δήμου Γόρτυνας στη χρήση του Διαδικτύου

	Συχνότητα	Ποσοστό
ΑΝΥΠΑΡΚΤΟ	0	0,0%
ΑΡΧΑΡΙΟ	14	21,9%
ΜΕΣΑΙΟ	27	42,2%
ΠΡΟΧΩΡΗΜΕΝΟ	13	20,3%
ΠΟΛΥ ΠΡΟΧΩΡΗΜΕΝΟ	10	15,6%

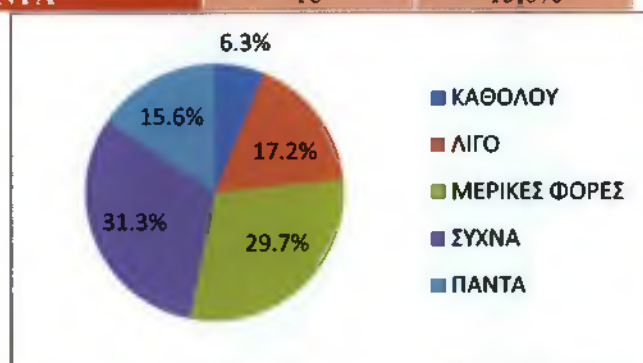


ΓΡΑΦΗΜΑ3. 9: Επίπεδο εμπειρίας του δείγματος του Δήμου Γόρτυνας στη χρήση του Διαδικτύου

Οι εργαζόμενοι στο Δήμο δηλώνουν στο μεγαλύτερο ποσοστό τους ότι κάνουν λίγες συναλλαγές μέσω Διαδικτύου, ενώ πραγματοποιεί συναλλαγές μέσω διαδικτύου το 15,6% των ερωτώμενων.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 10: Συναλλαγές μέσω Διαδικτύου από τους εργαζόμενους στο Δήμο Γόρτυνας**

	Συχνότητα	Ποσοστό
ΚΑΘΟΛΟΥ	4	6,3%
ΛΙΓΟ	11	17,2%
ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ	19	29,7%
ΣΥΧΝΑ	20	31,3%
ΠΑΝΤΑ	10	15,6%

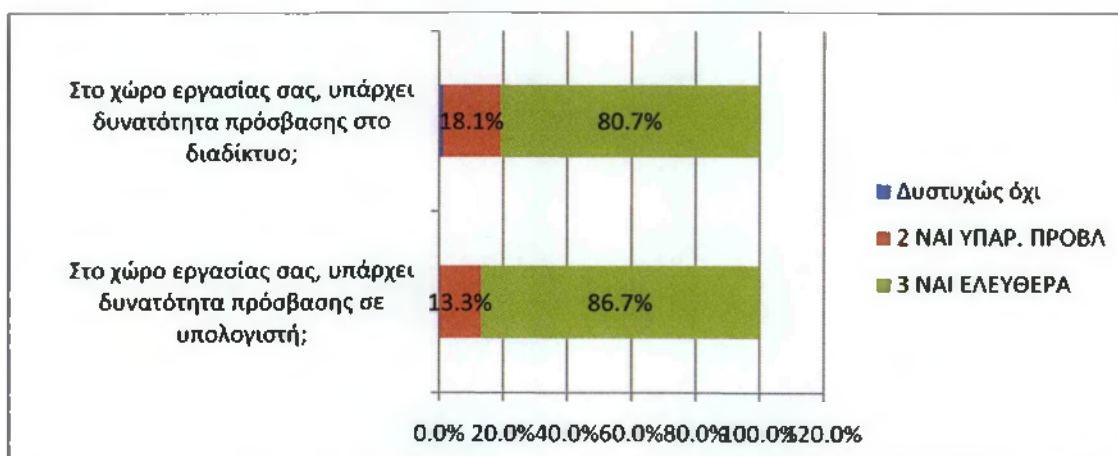


**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 10: Συναλλαγές μέσω Διαδικτύου από τους εργαζόμενους στο Δήμο Γόρτυνας**

### 3.3 Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο (υποδομές)

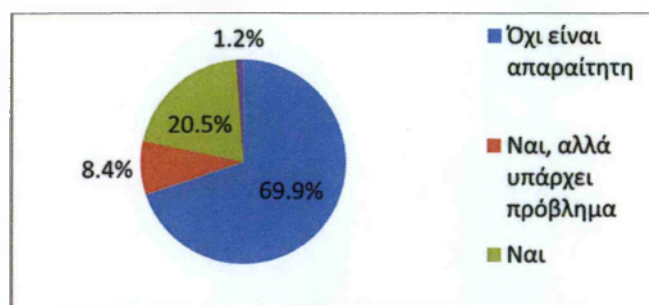
#### 3.3.1 Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο από τους εργαζόμενους της ΔΕΥΑΗ

Εξίσου υψηλό είναι και το ποσοστό εκείνων οι οποίοι έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο στο χώρο εργασίας τους, χωρίς να αντιμετωπίζουν προβλήματα. Συγκεκριμένα, το 80,7% του δείγματος δηλώνει ότι έχει χωρίς κανένα πρόβλημα τη δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο από το χώρο εργασίας, του. Εντύπωση βέβαια προκαλεί το γεγονός, ότι σήμερα, παρ' όλες τις τεχνολογικές εξελίξεις και το βαθμό διείσδυσης του διαδικτύου στην καθημερινότητα των ατόμων, υπάρχει έστω και ένα άτομο στο σύνολο του δείγματος των ερωτηθέντων από τη ΔΕΥΑΗ που δεν έχει τη δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο από το χώρο εργασίας του.



ΓΡΑΦΗΜΑ3. 11: Η χρήση υπολογιστή και διαδικτύου στο χώρο εργασίας

Αναφορικά με τον τρόπο που χρησιμοποιείται το διαδίκτυο, αλλά και ο υπολογιστής στο χώρο εργασίας των ερωτώμενων, αυτός φαίνεται να είναι απαραίτητος. Αναλυτικότερα, σημειώνεται ότι το 69,9% του δείγματος, απαραίτητα χρησιμοποιεί το διαδίκτυο και τον υπολογιστή στις καθημερινές του εργασίες στη δουλειά του, ενώ το 20,5% κάνουν χρήση των παραπάνω σε εθελοντική βάση. Υπάρχει επίσης και ένα ποσοστό της τάξης του 8,4% των ερωτηθέντων, οι οποίοι χρησιμοποιούν τον υπολογιστή και το διαδίκτυο σε εθελοντική βάση, χωρίς να τους υποχρεώνουν, αλλά αντιμετωπίζουν προβλήματα.



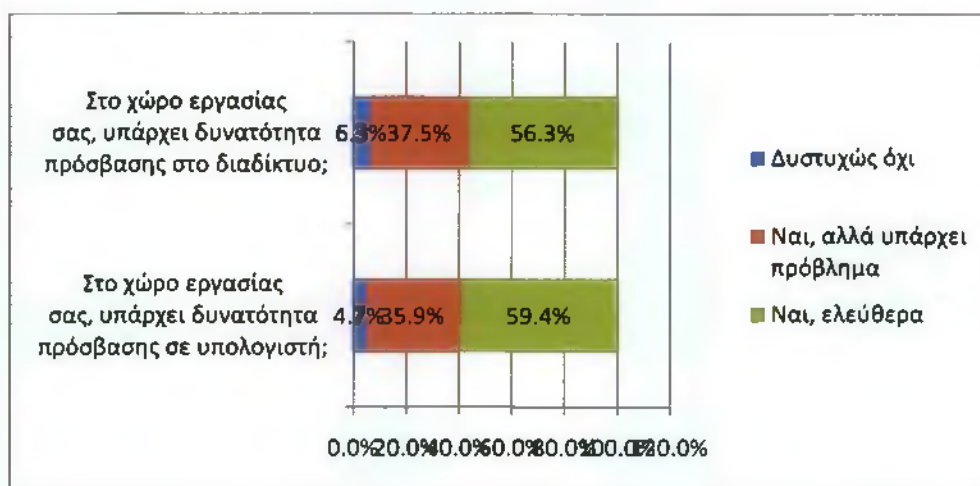
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 12: Τρόπος χρήσης του διαδικτύου από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ

### 3.3.2 Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο από τους εργαζόμενους στο Δήμο Γόρτυνας

Το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων στο Δήμο (56,34%) δήλωσαν ότι έχουν ελεύθερη πρόσβαση στο διαδίκτυο στο χώρο εργασίας τους, ενώ το 37,5% έχει να μεν

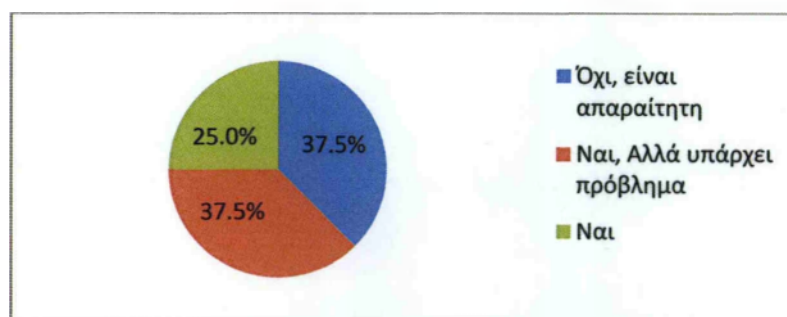


πρόσβαση, αλλά δημιουργούνται προβλήματα. Συνολικά, το 6,3% των ερωτώμενων δήλωσαν ότι δεν έχουν πρόσβαση στον υπολογιστή στη δουλειά τους.



ΓΡΑΦΗΜΑ3. 13: Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο από τους εργαζόμενους στο Δήμο Γόρτυνας

Το 37,5% των ερωτώμενων στο Δήμο δήλωσαν ότι η χρήση του υπολογιστή και του διαδικτύου εκ μέρους τους δε γίνονται σε εθελοντική βάση, αλλά είναι απαραίτητη για τη διεκπεραίωση των εργασιών τους. Αντιθέτως, το 25% δήλωσε ότι κάτι τέτοιο δεν είναι απαραίτητο, αλλά γίνεται όπως φαίνεται από δική τους πρωτοβουλία σε εθελοντική βάση.



ΓΡΑΦΗΜΑ3. 14: Χρήση υπολογιστή και διαδικτύου από τους εργαζόμενους στο Δήμο Γόρτυνας

### 3.4 Χρήση συστημάτων πληροφορικής

#### 3.4.1 Χρήση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ

Αναφορικά με τη χρήση των συστημάτων της πληροφορικής των εργαζομένων της ΔΕΥΑΗ, φαίνεται ότι υπάρχει ένα ικανοποιητικό επίπεδο αυτής. Συγκεκριμένα, ως προς τη διαχείριση Η/Υ, αρχείων και επεξεργασίας κειμένου, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, δηλαδή το 53% δηλώνει ότι είναι σε αρκετά προχωρημένο επίπεδο, ενώ μόλις 5 στα 83 άτομα που πήραν μέρος στην έρευνα από τη ΔΕΥΑΗ δήλωσαν ότι οι γνώσεις τους ως προς το επίπεδο αυτό είναι αρχάριων.

Ως προς την επεξεργασία των λογιστικών φύλων, εκεί φαίνεται ότι το επίπεδο δεν είναι τόσο υψηλό, όπως συμβαίνει στην περίπτωση της επεξεργασίας κειμένου. Συγκεκριμένα, 9 άτομα δηλώνουν ότι το επίπεδο τους κυμαίνεται μεταξύ του ανύπαρκτου (2άτομα) και του αρχάριου (7 άτομα). Σε μεσαίο επίπεδο βρίσκεται το 43,4% των ερωτηθέντων και στο 45,8% εκείνων που δηλώνουν προχωρημένοι σε αυτή τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής.

Τέλος, όσον αφορά τα χρήση υπολογιστή με εξειδικευμένη εφαρμογή για τις ανάγκες της δουλειάς τους, οι εργαζόμενοι της ΔΕΥΑΗ σε ποσοστό της τάξης του 54,2% δηλώνουν ότι βρίσκονται σε προχωρημένο επίπεδο, ενώ ακολουθούν εκείνοι (29 άτομα), οι οποίοι βρίσκονται σε μεσαίο επίπεδο. Οι αρχάριοι ως προς τη χρήση υπολογιστή με εξειδικευμένες εφαρμογές προσμετρούνται στους 6, ενώ ένα ποσοστό της τάξης του 3,6% δήλωσαν ότι δεν έχουν τέτοιες γνώσεις.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 11: Χρήση των συστημάτων πληροφορικής από τους εργαζόμενους στη ΔΕΥΑΗ**

	Ποιο είναι το επίπεδο των ικανοτήτων σας στη χρήση διαχείρισης Η/Υ, αρχείων και επεξεργασία κειμένου (π.χ. Windows και Word )	Ποιο είναι το επίπεδο των ικανοτήτων σας στη χρήση της επεξεργασίας λογιστικών φύλων (π.χ. Excel):	Ποιο είναι το επίπεδο των ικανοτήτων σας στη χρήση υπολογιστή με εξειδικευμένη εφαρμογή για τις ανάγκες της δουλειάς σας:
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Ανύπαρκτο	0,0%	2,4%	3,6%
Αρχάριο	6,0%	8,4%	7,2%
Μεσαίο	41,0%	43,4%	34,9%
Προχωρημένο	53,0%	45,8%	54,2%



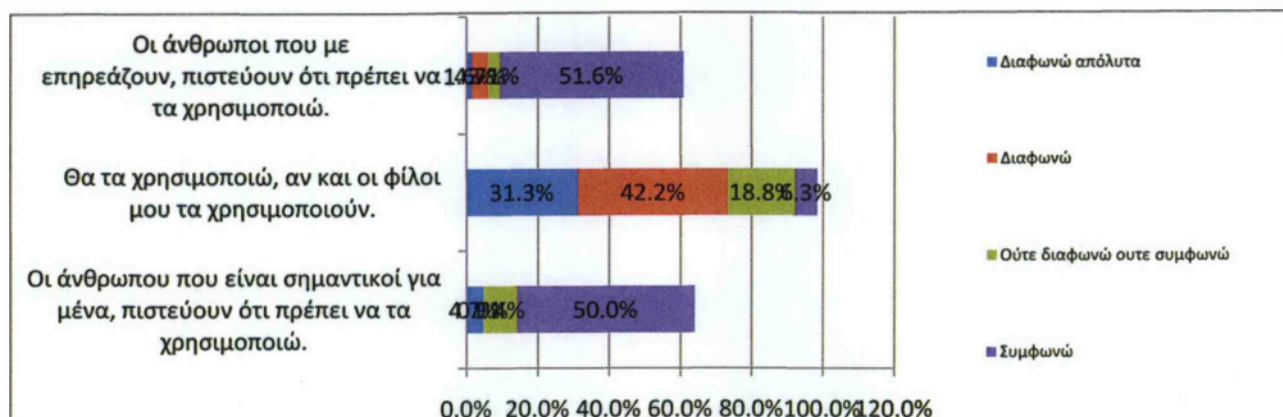
**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 15:** Χρήση των συστημάτων πληροφορικής από τους εργαζόμενους στη ΔΕΑΥΗ

### 3.4.2 Χρήση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας

Εξίσου ικανοποιητικό είναι και το επίπεδο χρήσης συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας, καθώς το 29,7% δηλώνει ότι το επίπεδο ικανοτήτων τους ως προς τη χρήση του Η/Υ είναι προχωρημένο, το 31,3% δηλώνει ότι το επίπεδό τους ως προς τη χρήση λογιστικών φύλλων (πχ είναι επίσης προχωρημένο) και το 42,2% δηλώνει ότι το επίπεδο ικανοτήτων τους στη χρήση υπολογιστή με εξειδικευμένη εφαρμογή για τις ανάγκες της δουλειάς του είναι εξίσου προχωρημένο.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 12:** Χρήση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας

	Ποιο είναι το επίπεδο των ικανοτήτων σας στη χρήση διαχείρισης Η/Υ, αρχείων και επεξεργασία κειμένου (π.χ. Windows και Word )	Ποιο είναι το επίπεδο των ικανοτήτων σας στη χρήση της επεξεργασίας λογιστικών φύλλων (π.χ. Excel):	Ποιο είναι το επίπεδο των ικανοτήτων σας στη χρήση υπολογιστή με εξειδικευμένη εφαρμογή για τις ανάγκες της δουλειάς σας;
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Ανύπαρκτο	1,6%	3,1%	0,0%
Αρχάριο	18,8%	29,7%	7,8%
Μεσαίο	50,0%	35,9%	50,0%
Προχωρημένο	29,7%	31,3%	42,2%



ΓΡΑΦΗΜΑ3. 16: Χρήση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας

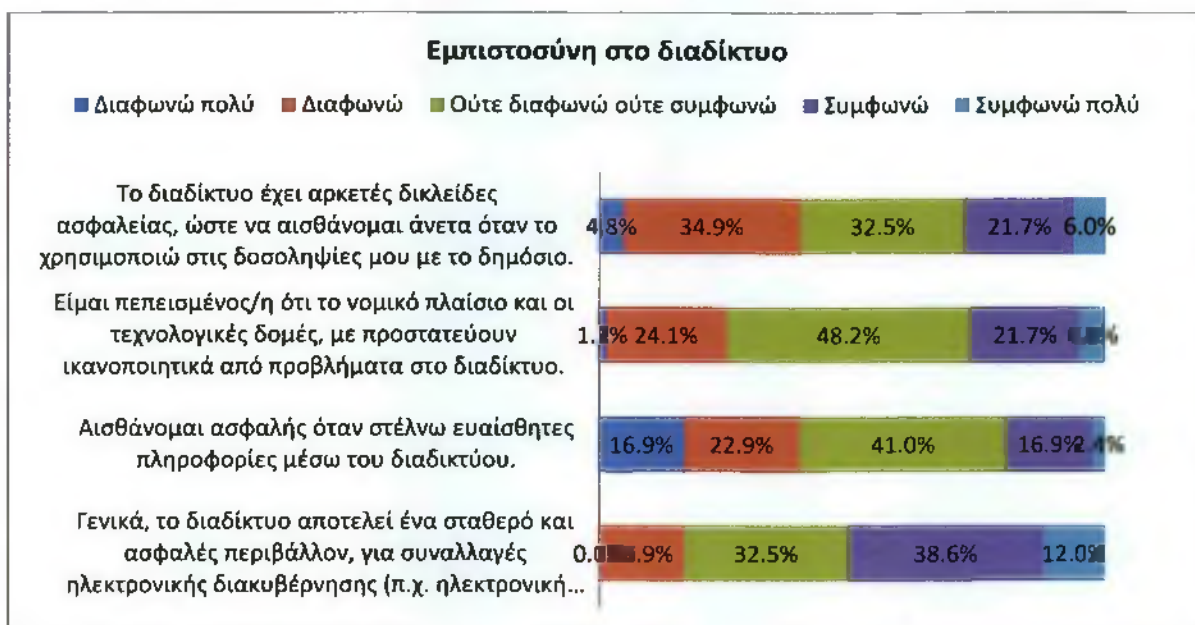
### 3.5 Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο

#### 3.5.1 Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ

Από τα αποτελέσματα σχετικά με τις ερωτήσεις που δόθηκαν στους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ, φαίνεται ότι αυτοί δεν δείχνουν ιδιαίτερα μεγάλο βαθμό εμπιστοσύνης στο διαδίκτυο. Συγκεκριμένα, μόλις το 6% του δείγματος (δηλαδή 5 άτομα) μπορεί να σημειωθεί ότι δείχνει εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο ως προς τις δικλίδες ασφαλείας που παρέχει στους χρήστες. Το 21,7% του δείγματος συμφωνεί σε ένα βαθμό ότι το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλίδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνεται άνετα όταν το χρησιμοποιεί στις dosοληψίες του με το δημόσιο. Μεγαλύτερο είναι το ποσοστό εκείνων που συνολικά είτε διαφωνούν απόλυτα (4,8%) είτε διαφωνούν ως προς την ασφάλεια που παρέχει το διαδίκτυο στις dosοληψίες των χρηστών με το δημόσιο, ενώ σημαντικό είναι και το ποσοστό εκείνων που δεν εκφέρουν σαφή άποψη και παραμένουν ουδέτεροι.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (48,2%), αναφορικά με το νομικό πλαίσιο και τις τεχνολογικές δομές που το προστατεύουν ικανοποιητικά από τα προβλήματα στο διαδίκτυο, δεν παίρνει ξεκάθαρη θέση ως προς το παραπάνω, ενώ μόλις το 4,82% συμφωνεί απόλυτα ότι υπάρχει στιβαρό πλαίσιο προστασίας τους από τα προβλήματα του διαδικτύου.





**ΓΡΑΦΗΜΑ 3. 17: Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο από τους υπάλληλους της ΔΕΥΑΗ**

Αναφορικά με το αίσθημα ασφάλειας που αισθάνονται οι υπάλληλοι της ΔΕΥΑΗ ως προς την αποστολή ευαίσθητων πληροφοριών μέσω διαδικτύου, το 40,96% παραμένει και εδώ ουδέτερο, καθώς ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί ως προς κάτι τέτοιο. Μπορεί βέβαια να σημειωθεί ότι υπάρχει μια τάση διαφωνίας ως προς την ασφάλεια που αισθάνονται οι χρήστες του διαδικτύου, όταν στέλνουν ευαίσθητες πληροφορίες μέσω διαδικτύου, καθώς το 22,89% του δείγματος διαφωνεί ως προς το αίσθημα ασφάλειας ως ένα βαθμό, ενώ το 16,78% διαφωνεί απόλυτα ως προς αυτό το αίσθημα.

Το μεγαλύτερο τέλος ποσοστό του δείγματος (αθροιστικά) συμφωνεί ότι το διαδίκτυο είναι ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή της φορολογικής δήλωσης, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων για πιστοποιητικά σε δήμους ή άλλες δημόσιες υπηρεσίες), είτε σε ένα βαθμό (38,6%) ή σε απόλυτο βαθμό (12%). Υπάρχουν βέβαια και σε αυτήν την περίπτωση 27 άτομα (32,5%) οι οποίοι παραμένουν ουδέτεροι και δεν έχουν αποφασίσει αν συμφωνούν ή αν διαφωνούν στο αν το το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ή όχι.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 13: Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ**

	Το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ στις δοσοληψίες μου με το δημόσιο.	Είμαι πεπεισμένος/η ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, με προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο διαδίκτυο.	Αισθάνομαι ασφαλής όταν στέλνω ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου.	Γενικά, το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή της φορολογικής δήλωσης).
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	4,8%	1,2%	16,9%	0,0%
Διαφωνώ	34,9%	24,1%	22,9%	16,9%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	32,5%	48,2%	41,0%	32,5%
Συμφωνώ	21,7%	21,7%	16,9%	38,6%
Συμφωνώ απόλυτα	6,0%	4,8%	2,4%	12,0%

### 3.5.2 Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο από τους υπαλλήλους του Δήμου

Από τα αποτελέσματα σχετικά με τις ερωτήσεις που δόθηκαν στους υπαλλήλους Δήμου, φαίνεται ότι αυτοί δείχνουν σημαντικό βαθμό εμπιστοσύνης στο διαδίκτυο. Συγκεκριμένα, μόλις το 12,5% του δείγματος (δηλαδή 8 άτομα) μπορεί να σημειωθεί ότι δείχνει εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο ως προς τις δικλείδες ασφαλείας που παρέχει στους χρήστες. Το 31,3% του δείγματος συμφωνεί σε ένα βαθμό ότι το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνεται άνετα όταν το χρησιμοποιεί στις δοσοληψίες του με το δημόσιο. Μικρότερο είναι το ποσοστό εκείνων που συνολικά είτε διαφωνούν απόλυτα (6,3%) είτε διαφωνούν (25%) ως προς την ασφάλεια που παρέχει το διαδίκτυο στις δοσοληψίες των χρηστών με το δημόσιο, ενώ σημαντικό είναι και το ποσοστό εκείνων που δεν εκφέρουν σαφή άποψη και παραμένουν ουδέτεροι.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (αθροιστικά το 46,8%), αναφορικά με το νομικό πλαίσιο και τις τεχνολογικές δομές που το προστατεύουν ικανοποιητικά από τα προβλήματα στο διαδίκτυο, δεν παίρνει ξεκάθαρη θέση ως προς το παραπάνω, ενώ μόλις το 3,1% δε συμφωνεί καθόλου με το ότι δεν υπάρχει στιβαρό πλαίσιο προστασίας τους από τα προβλήματα του διαδικτύου.

### Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο

■ Διαφωνώ απόλυτα ■ Διαφωνώ ■ Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ ■ Συμφωνώ ■ Συμφωνώ απόλυτα



ΓΡΑΦΗΜΑ 3. 18 : Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο από τους υπαλλήλους στο Δήμο Γόρτυνας

Αναφορικά με το αίσθημα ασφάλειας που αισθάνονται οι υπάλληλοι του Δήμου ως προς την αποστολή ευαίσθητων πληροφοριών μέσω διαδικτύου, το 28,1% παραμένει ουδέτερο, καθώς ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί ως προς κάτι τέτοιο. Μπορεί βέβαια να σημειωθεί ότι υπάρχει μια τάση συμφωνίας ως προς την ασφάλεια που αισθάνονται οι χρήστες του διαδικτύου στο Δήμο, όταν στέλνουν ευαίσθητες πληροφορίες μέσω διαδικτύου, καθώς το 31,3% του δείγματος συμφωνεί ως προς το αίσθημα ασφάλειας ως ένα βαθμό, ενώ το 7,8% συμφωνεί απόλυτα ως προς αυτό το αίσθημα.

Τέλος, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (αθροιστικά το 54,7%) συμφωνεί ότι το διαδίκτυο είναι ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή της φορολογικής δήλωσης, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων για πιστοποιητικά σε δήμους ή άλλες δημόσιες υπηρεσίες), είτε σε ένα βαθμό (35,9%) ή σε απόλυτο βαθμό (18,8%). Υπάρχουν βέβαια και σε αυτήν την περίπτωση 20 άτομα (31,3%) οι οποίοι παραμένουν ουδέτεροι και δεν έχουν αποφασίσει αν συμφωνούν ή αν διαφωνούν στο αν το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ή όχι.



**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 14: Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο από τους υπαλλήλους στο Δήμο Γόρτυνας**

	Το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλίδες ασφαλείας, ώστε να αισθανομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ στις δραστηριότητες μου με το δημόσιο.	Είμαι πεπεισμένος/η ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, με προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο διαδίκτυο.	Αισθάνομαι ασφαλής όταν στέλνω ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου.	Γενικά, το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	6,3%	3,1%	7,8%	3,1%
Διαφωνώ	25,0%	18,8%	25,0%	10,9%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	25,0%	31,3%	28,1%	31,3%
Συμφωνώ	31,3%	35,9%	31,3%	35,9%
Συμφωνώ απόλυτα	12,5%	10,9%	7,8%	18,8%

### 3.6 Αναμενόμενη απόδοση συστημάτων πληροφορικής

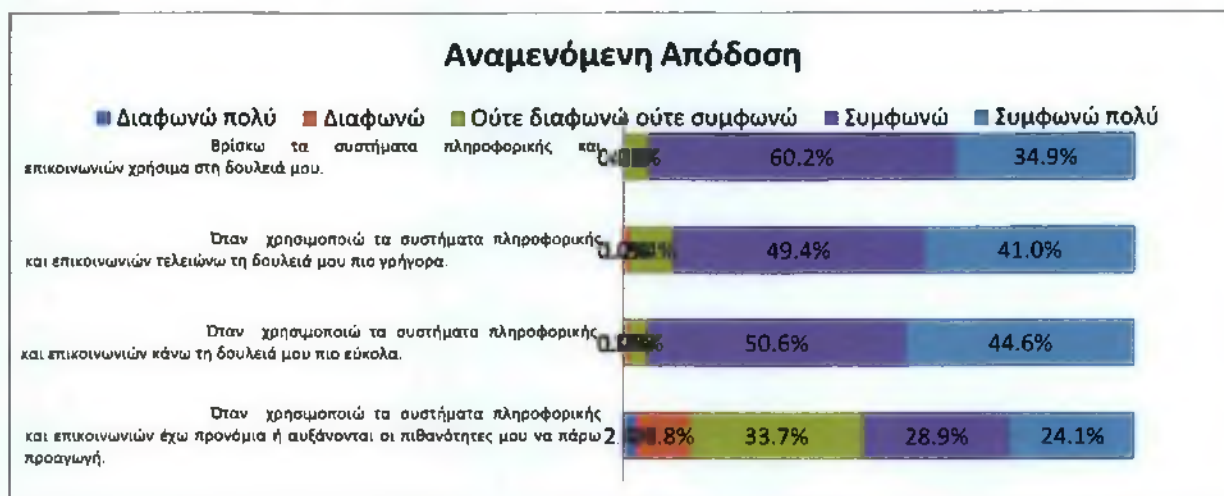
#### 3.6.1 Αναμενόμενη απόδοση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ

Η συντριπτική πλειοψηφία των υπαλλήλων της ΔΕΥΑΗ που πήραν μέρος στην έρευνα βρίσκουν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών χρήσιμα στη δουλειά τους. Συγκεκριμένα, οι περισσότεροι είτε συμφωνούν, σε ποσοστό 60,2% ή συμφωνούν απόλυτα σε ποσοστό 34,9% ότι τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών είναι χρήσιμα στη δουλειά τους.

Αναφορικά με την ταχύτητα που προσφέρουν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών στην ολοκλήρωση της εργασίας τους και πάλι η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος (αθροιστικά σε ποσοστό 90%) δηλώνει ότι όταν χρησιμοποιεί τα παραπάνω τελειώνει τη δουλειά του πιο γρήγορα. Μόλις ένα άτομο διαφωνεί σε αυτή τη δήλωση, ενώ 7 άτομα δηλώνουν ότι δεν έχουν αποφασίσει αν τελικά συμβάλλουν τα συστήματα πληροφορικής στην ταχύτητα ολοκλήρωσης της εργασίας τους.

Είναι δεδομένη επίσης η ευκολία που προσφέρουν τα συστήματα πληροφορικής στο σύνολο σχεδόν του δείγματος. Αναλυτικότερα, το 50,6% των ερωτηθέντων υπαλλήλων της ΔΕΥΑΗ συμφωνεί ότι όταν χρησιμοποιεί τα συστήματα πληροφορικής κάνει τη δουλειά του πιο εύκολα, ενώ το 44,6% δηλώνει απόλυτο βαθμό συμφωνίας ως προς το παραπάνω.





**ΓΡΑΦΗΜΑ3.19:** Αναμενόμενη απόδοση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ

Φαίνεται ότι η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών δε συνδέονται ιδιαίτερα στενά με τη δυνατότητα αύξησης ενδεχόμενης προαγωγής των εργαζομένων στη ΔΕΥΑΗ. Αυτό γιατί 11 άτομα (13,2% του δείγματος αθροιστικά) διαφωνεί είτε σε ένα βαθμό είτε απόλυτα, ότι όταν χρησιμοποιεί τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών έχει προνόμια ή αυξάνονται οι πιθανότητες του να πάρει προαγωγή. Βέβαια, αν και μικρότερο από τα προηγούμενα ποσοστά το ποσοστό συμφωνίας και επί του συγκεκριμένου ποσοστού παραμένει άνω του 50%.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 15:** Αναμενόμενη απόδοση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ

	Βρίσκω τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών χρήσιμα στη δουλειά μου.	Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών τελειώνω τη δουλειά μου πιο γρήγορα.	Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών κάνω τη δουλειά μου πιο εύκολα.	Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών έχω προνόμια ή αυξάνονται οι πιθανότητες μου να πάρω προαγωγή.
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
Διαφωνώ απόλυτα	0,0%	1,2%	1,2%	10,8%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	4,8%	8,4%	3,6%	33,7%
Συμφωνώ	60,2%	49,4%	50,6%	28,9%
Συμφωνώ απόλυτα	34,9%	41,0%	44,6%	24,1%

### 3.6.2 Αναμενόμενη απόδοση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους του δήμου

Η συντριπτική πλειοψηφία των υπαλλήλων του Δήμου που πήραν μέρος στην έρευνα βρίσκουν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών χρήσιμα στη δουλειά τους. Συγκεκριμένα, οι περισσότεροι είτε συμφωνούν, σε ποσοστό 56,3% ή συμφωνούν απόλυτα σε ποσοστό 32,8% ότι τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών είναι χρήσιμα στη δουλειά τους.

Αναφορικά με την ταχύτητα που προσφέρουν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών στην ολοκλήρωση της εργασίας τους και πάλι η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος (αθροιστικά σε ποσοστό 82,8%) δηλώνει ότι όταν χρησιμοποιεί τα παραπάνω τελειώνει τη δουλειά του πιο γρήγορα. Μόλις ένα άτομο διαφωνεί απόλυτα σε αυτή τη δήλωση, ενώ 8 άτομα δηλώνουν ότι δεν έχουν αποφασίσει αν τελικά συμβάλλουν τα συστήματα πληροφορικής στην ταχύτητα ολοκλήρωσης της εργασίας τους.

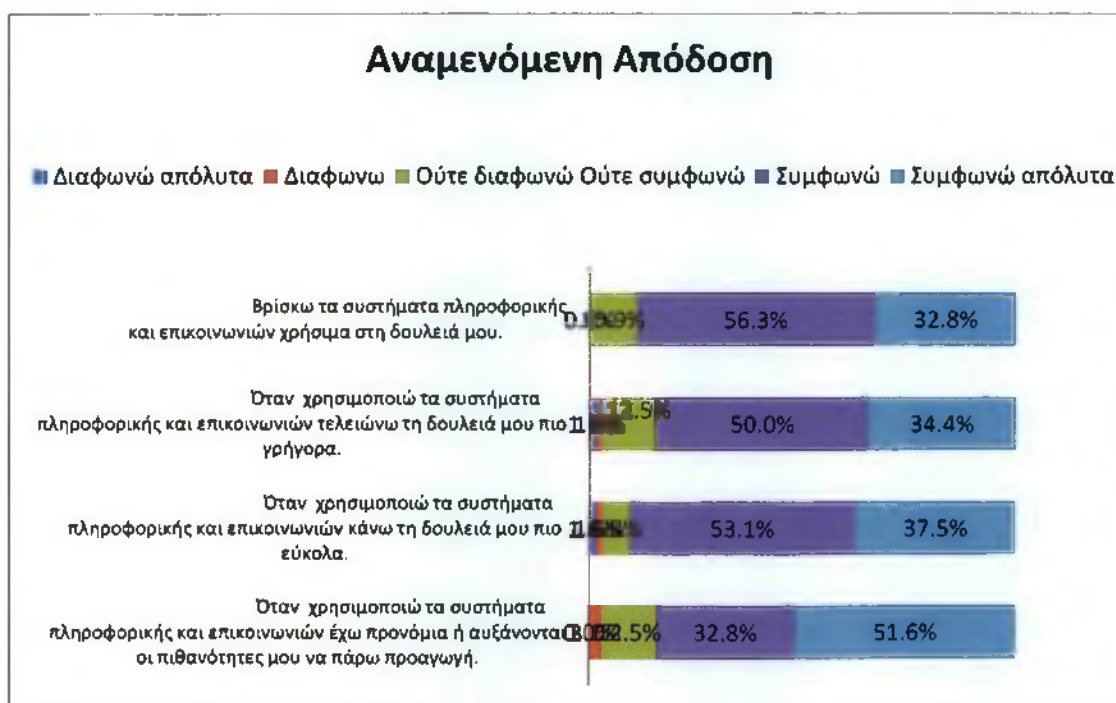
ΠΙΝΑΚΑΣ3. 16: Αναμενόμενη απόδοση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας

	Βρίσκω τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών χρήσιμα στη δουλειά μου.	Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών τελειώνω τη δουλειά μου πιο γρήγορα.	Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών κάνω τη δουλειά μου πιο εύκολα.	Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών έχω προνόμια ή αυξάνονται οι πιθανότητες μου να πάρω προαγωγή.
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0,0%	1,6%	1,6%	0,0%
Διαφωνώ	0,0%	1,6%	1,6%	3,1%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	10,9%	12,5%	6,3%	12,5%
Συμφωνώ	56,3%	50,0%	53,1%	32,8%
Συμφωνώ απόλυτα	32,8%	34,4%	37,5%	51,6%

Είναι δεδομένη επίσης η ευκολία που προσφέρουν τα συστήματα πληροφορικής στο σύνολο σχεδόν του δείγματος. Αναλυτικότερα, το 90,6% των ερωτηθέντων υπαλλήλων του Δήμου συμφωνεί (είτε σε ένα βαθμό είτε σε απόλυτο βαθμό) ότι όταν χρησιμοποιεί τα συστήματα πληροφορικής κάνει τη δουλειά του πιο εύκολα, ενώ το 1,6% δηλώνει απόλυτο βαθμό συμφωνίας ως προς το παραπάνω.

Παρόμοιο είναι και το ποσοστό αναφορικά με τις δουλειές ρουτίνας του δείγματος. Δηλαδή, το 35,9% δηλώνει ότι συμφωνεί με το γεγονός ότι όταν χρησιμοποιεί τα

συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών, οι δουλειές ρουτίνας τελειώνουν πολύ πιο γρήγορα. Επίσης, το 35,9% του δείγματος δηλώνει τον απόλυτο βαθμό συμφωνίας του ως προς το παραπάνω. Βέβαια, 15 άτομα δεν παίρνουν θέση ως προς την ταχύτητα που προσφέρουν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών στην ολοκλήρωση των εργασιών ρουτίνας και 3 διαφωνούν ως προς το ότι η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών κάνουν τις δουλειές ρουτίνας τους πιο γρήγορες μέσα στο Δήμο.



**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 20:** Αναμενόμενη απόδοση συστημάτων πληροφορικής από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας

Αναφορικά με τη σύνδεση των συστημάτων πληροφορικής και των πιθανοτήτων για προαγωγές υπάρχει μια σημαντική σύνδεση εδώ καθώς το 84,4% δηλώνει ότι αυτά συνδέονται μεταξύ τους.

### 3.7 Αναμενόμενη απόδοση διαδικτυακών τόπων

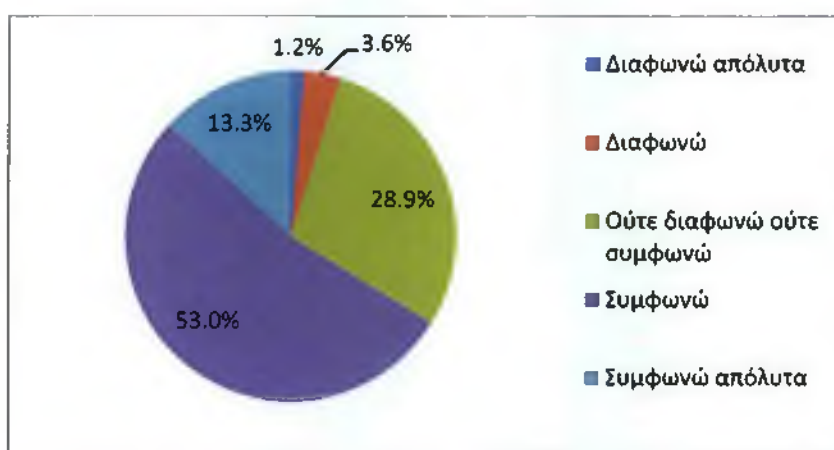
Αναφορικά με το διαδίκτυο και τους κυβερνητικούς οργανισμούς, οι εργαζόμενοι της ΔΕΥΑΗ φαίνεται να αναγνωρίζουν μια θετική σύνδεση. Συγκεκριμένα, το 53% του δείγματος δηλώνει ότι συμφωνεί σε ένα βαθμό με το γεγονός ότι οι διαδικτυακοί τόποι



των κυβερνητικών οργανισμών μου δίνουν τη δυνατότητα να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα, ενώ το 13,3% συμφωνεί απόλυτα ως προς το παραπάνω. Ένα μόλις άτομο εκφράζει την απόλυτη διαφωνία του στο παραπάνω, ενώ το 28,9% του δείγματος των εργαζομένων από τη ΔΕΥΑΗ δηλώνουν μια ουδέτερη στάση.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 17:** Αναμενόμενη απόδοση διαδικτυακών τόπων από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,2%
Διαφωνώ	3	3,6%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	24	28,9%
Συμφωνώ	44	53,0%
Συμφωνώ απόλυτα	11	13,3%



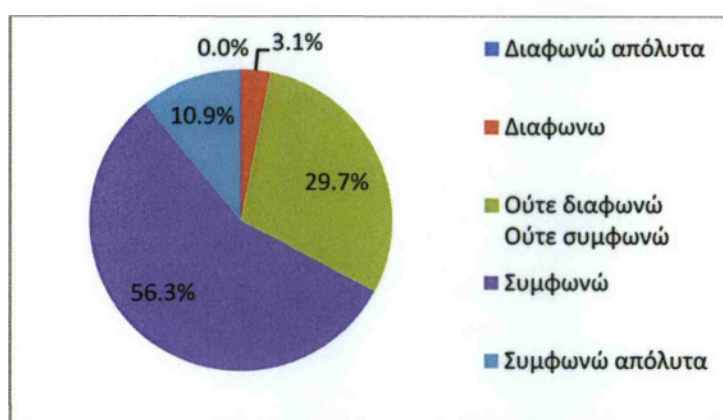
**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 21:** Αναμενόμενη απόδοση διαδικτυακών τόπων από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ

Αναφορικά με το διαδίκτυο και τους κυβερνητικούς οργανισμούς, οι εργαζόμενοι του Δήμου φαίνεται να αναγνωρίζουν μια θετική σύνδεση. Συγκεκριμένα, το 56,3% του δείγματος δηλώνει ότι συμφωνεί σε ένα βαθμό με το γεγονός ότι οι διαδικτυακοί τόποι των κυβερνητικών οργανισμών του δίνουν τη δυνατότητα να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα, ενώ το 10,9% συμφωνεί απόλυτα ως προς το παραπάνω. Δυο άτομα εκφράζουν ένα βαθμό διαφωνίας του στο παραπάνω, ενώ το 29,7% του δείγματος των εργαζομένων από το Δήμο δηλώνουν μια ουδέτερη στάση.



**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 18:** Αναμενόμενη απόδοση διαδικτυακών τόπων από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,0%
Διαφωνω	2	3,1%
Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	19	29,7%
Συμφωνώ	36	56,3%
Συμφωνώ απόλυτα	7	10,9%



**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 22:** Αναμενόμενη απόδοση διαδικτυακών τόπων από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας

### 3.8 Αναμενόμενη προσπάθεια

#### 3.8.1 Αναμενόμενη προσπάθεια στη ΔΕΥΑΗ

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (48,2%) βρίσκει τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών εύελικτα στη χρήση τους, ενώ το 24,1% δηλώνει τον απόλυτο βαθμό συμφωνίας του ως προς αυτό.

Αναφορικά με την ευκολία στη χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, το 41% δηλώνει ότι αυτά είναι εύκολα στη χρήση τους, ενώ το 24,1% συμφωνεί απόλυτα ως προς αυτό. Βέβαια, το 8,4% του δείγματος εκφράζει ένα βαθμό διαφωνίας ως προς την ευκολία στη χρήση των συστημάτων πληροφορικής.

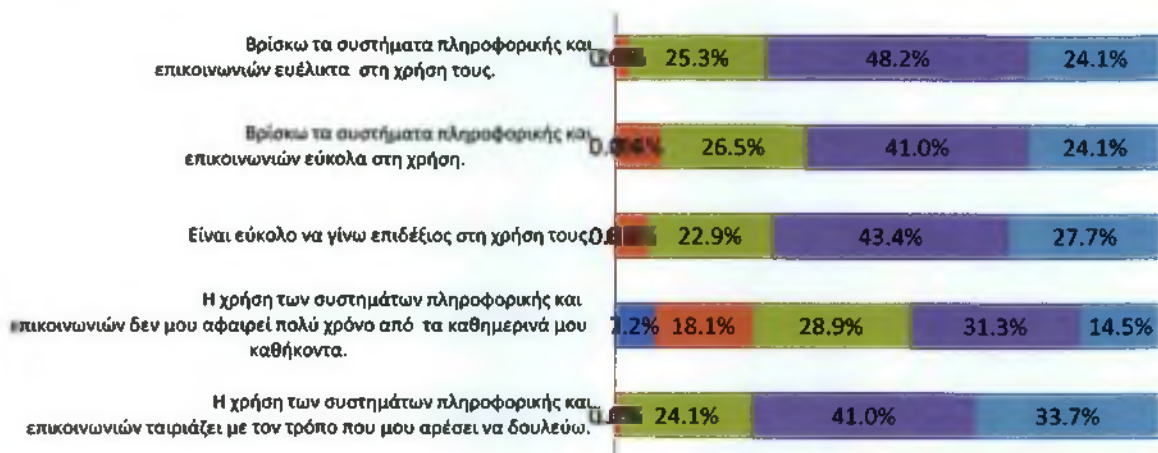
Στη συνέχεια διερευνήθηκε η προσπάθεια που πρέπει να καταβληθεί εκ μέρους των εργαζομένων, προκειμένου να γίνουν επιδέξιοι στη χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα παρακάτω δε χρειάζεται να καταβάλλει μεγάλη προσπάθεια, καθώς συμφωνεί στο ότι είναι εύκολο να γίνει επιδέξιο στη χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών. Σημαντικό είναι και το ποσοστό εκείνων που Συμφωνούν σε απόλυτο βαθμό με το παραπάνω, οι οποίοι συγκεντρώνουν ποσοστό 27,75. Μόλις 5 άτομα αντιμετωπίζουν πιθανότατα κάποια δυσκολία στον να γίνουν επιδέξιοι στη χρήση των νε λόγω συστημάτων, καθώς διαφωνούν με την παραπάνω δήλωση.

Ποσοστό που ξεπερνά αθροιστικά το 25% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών αφαιρεί πολύ χρόνο από τα καθημερινά τους καθήκοντα (συνολικά 21 άτομα). Βέβαια, το 31,3% του δείγματος συμφωνεί σε ένα βαθμό ότι η χρήση των ΤΠΕ δεν του αφαιρεί πολύ χρόνο από τα καθημερινά τους καθήκοντα, άποψη στην οποία συμφωνεί σε απόλυτο βαθμό και το 14,5% των συμμετεχόντων από τη ΔΕΥΑΗ στην έρευνα.

Οι 34 από τους 83 συμμετέχοντες από τη ΔΕΥΑΗ στην έρευνα (41%) συμφωνεί ότι η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών ταιριάζει με τον τρόπο που τους αρέσει να δουλεύουν. Το παραπάνω ενισχύεται από το σημαντικό επίσης ποσοστό των ερωτηθέντων (33,7%) οι οποίοι συμφωνούν απόλυτα με το παραπάνω.

### Αναμενόμενη προσπάθεια

■ Διαφωνώ απόλυτα ■ Διαφωνώ ■ Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ ■ Συμφωνώ ■ Συμφωνώ απόλυτα

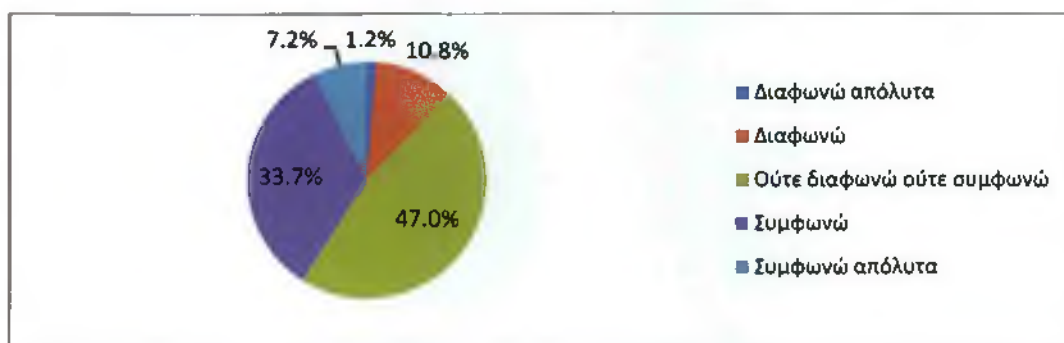


ΓΡΑΦΗΜΑ3. 23: Αναμενόμενη προσπάθεια στη ΔΕΥΑΗ

Αναφορικά με την προσπάθεια που καταβάλλουν στη ΔΕΥΑΗ για τη χρήση των διαδικτυακών τόπων, αυτή φαίνεται να μην είναι πολύ μεγάλη. Συγκεκριμένα, αναφορικά με το εάν οι διαδικτυακοί τόποι των δημόσιων οργανισμών είναι εύκολοι στη χρήση τους, το 33,7% συμφωνεί με το παραπάνω σε ένα βαθμό και το 7,2%, ήτοι 6 άτομα συμφωνούν με αυτό σε απόλυτο βαθμό.

ΠΙΝΑΚΑΣ3. 19: Ευκολία στη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,2%
Διαφωνώ	9	10,8%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	39	47,0%
Συμφωνώ	28	33,7%
Συμφωνώ απόλυτα	6	7,2%



ΓΡΑΦΗΜΑ3. 24: Ευκολία στη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ

### 3.8.2 Αναμενόμενη προσπάθεια στο Δήμο

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (43,8%) βρίσκει τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών ευέλικτα στη χρήση τους, ενώ το 20,3% δηλώνει τον απόλυτο βαθμό συμφωνίας του ως προς αυτό.

Αναφορικά με την ευκολία στη χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών στο Δήμο, το 40,6% δηλώνει ότι αυτά είναι εύκολα στη χρήση τους, ενώ το 20,3% συμφωνεί απόλυτα ως προς αυτό. Βέβαια, το 4,7% του δείγματος εκφράζει ένα βαθμό διαφωνίας ως προς την ευκολία στη χρήση των συστημάτων πληροφορικής.

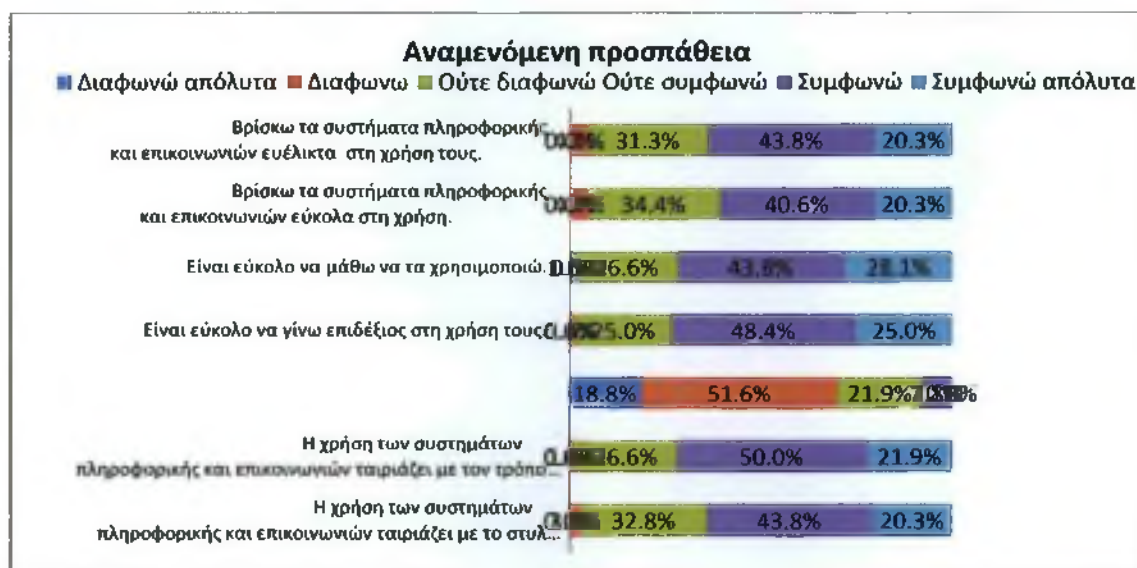
Στη συνέχεια διερευνήθηκε η προσπάθεια που πρέπει να καταβληθεί εκ μέρους των εργαζομένων του Δήμου, προκειμένου να μάθουν να χρησιμοποιούν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (43,8%), όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα παρακάτω δε χρειάζεται να καταβάλλει μεγάλη προσπάθεια, καθώς συμφωνεί στο ότι είναι εύκολο να γίνει επιδέξιο στη χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών. Σημαντικό είναι και το ποσοστό εκείνων που Συμφωνούν σε απόλυτο βαθμό με το παραπάνω, οι οποίοι συγκεντρώνουν ποσοστό 28,1%. Μόλις 1 άτομο αντιμετωπίζει πιθανότατα κάποια δυσκολία στον να μάθει να κάνει χρήση των εν λόγω συστημάτων, καθώς διαφωνεί με την παραπάνω δήλωση (ΠΙΝΑΚΑΣ 49). Για το 73,4% του δείγματος αθροιστικά είναι εύκολο να γίνει επιδέξιο στη χρήση των εν λόγω συστημάτων, όπως παρουσιάζεται στον Πίνακα και το Διάγραμμα 3.25.



Αναφορικά με την επαφή που έχουν οι εργαζόμενοι του Δήμου με τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών φαίνεται να είναι ξεκάθαρη και κατανοητή με το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος, καθώς το 34,4% συμφωνεί ως ένα βαθμό με αυτό, ενώ το 14,1% συμφωνεί σε απόλυτο βαθμό. Βέβαια, υπάρχουν 6 άτομα τα οποία διαφωνούν ως προς το ότι η επαφή τους με τα εν λόγω συστήματα είναι ξεκάθαρη και κατανοητή. Υψηλό είναι και το ποσοστό εκείνων που διατήρησαν μια ουδέτερη στάση (42,2%) ως προς την ξεκάθαρη επαφή που έχουν με τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

Ποσοστό που δεν ξεπερνά το 8% των ερωτηθέντων (7,8%) θεωρεί ότι η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών του αφαιρεί πολύ χρόνο από τα καθημερινά τους καθήκοντα (συνολικά 5 άτομα). Το 70,4% του δείγματος (αθροιστικά) συμφωνεί σε ένα βαθμό ότι η χρήση των ΤΠΕ δεν του αφαιρεί πολύ χρόνο από τα καθημερινά τους καθήκοντα, ενώ και πάλι το 21,9% του δείγματος του Δήμου μένει ουδέτερο ως προς αυτή τη δήλωση.

Οι 32 από τους 64 συμμετέχοντες από το Δήμο στην έρευνα (50%) συμφωνεί σε ένα βαθμό, ότι η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών ταιριάζει με τον τρόπο που τους αρέσει να δουλεύουν. Το παραπάνω ενισχύεται από το σημαντικό επίσης ποσοστό των ερωτηθέντων (21,9%), οι οποίοι συμφωνούν απόλυτα με το παραπάνω.

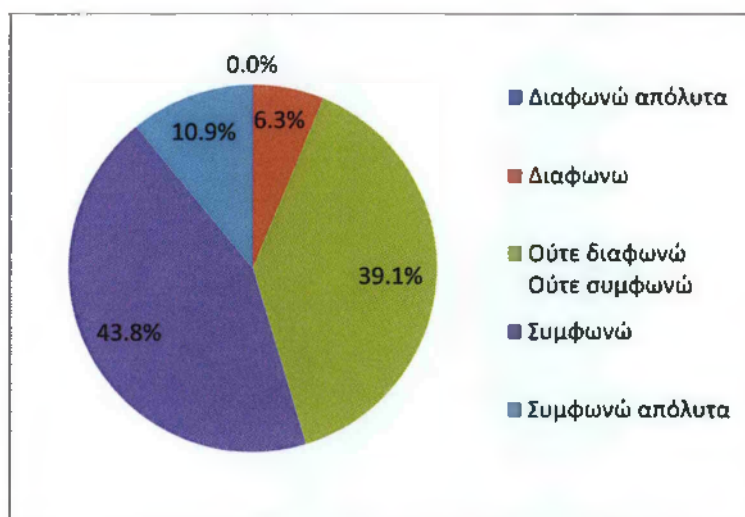


ΓΡΑΦΗΜΑ3. 25: Αναμενόμενη προσπάθεια στο Δήμο Γόρτυνας

Αναφορικά με την προσπάθεια που καταβάλλουν στο Δήμο Γόρτυνας για τη χρήση των διαδικτυακών τόπων, αυτή φαίνεται να μην είναι πολύ μεγάλη. Συγκεκριμένα, με το εάν οι διαδικτυακοί τόποι των δημόσιων οργανισμών είναι εύκολοι στη χρήση τους, το 43,8% συμφωνεί με το παραπάνω σε ένα βαθμό και το 10,9%, ήτοι 7 άτομα συμφωνούν με αυτό σε απόλυτο βαθμό.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 20:** Ευκολία στη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,0%
Διαφωνώ	4	6,3%
Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	25	39,1%
Συμφωνώ	28	43,8%
Συμφωνώ απόλυτα	7	10,9%



**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 26:** Ευκολία στη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους του Δήμου γόρτυνας

### 3.9 Εξωτερικές επιρροές στάσεις και αντιλήψεων

#### 3.9.1 Εξωτερικές επιρροές στάσεις και αντιλήψεων των ερωτηθέντων στη ΔΕΥΑΗ

Από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στα παρακάτω γραφήματα και τους αντίστοιχους αυτών πίνακες, εν γένει συμπεραίνουμε ότι οι ερωτηθέντες στη ΔΕΥΑΗ

δέχονται ορισμένες επιρροές από το κοινωνικό και επαγγελματικό τους περιβάλλον με αποτέλεσμα αυτό να παίζει πιθανότατα ρόλο στη διαμόρφωση των στάσεων και των αντιλήψεων τους σχετικά με τη χρήση των ΤΠΕ, αλλά και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δημόσιων οργανισμών.

Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος θεωρεί σημαντικό το γεγονός ότι οι άνθρωποι, τους οποίους θεωρεί σημαντικούς, πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιούν τις Τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Αναλυτικότερα, με το παραπάνω συμφωνεί το 68,7% του δείγματος, ενώ σε απόλυτο βαθμό συμφωνεί το 21,7% αυτού.

Βέβαια, το παραπάνω δε σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι στη ΔΕΥΑΗ χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ, μόνο στην περίπτωση που τα χρησιμοποιούν οι φίλοι τους. Δηλαδή, το 26,5% διαφωνεί απόλυτα, ενώ το 19,3% διαφωνεί ως ένα βαθμό ως προς τα παραπάνω, ενώ το 20,5% τα χρησιμοποιεί αν τις χρησιμοποιούν και οι φίλοι τους. Τέλος, 8 άτομα, ήτοι ποσοστό της τάξης του 9,6% χρησιμοποιεί σίγουρα τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, αν τις χρησιμοποιούν και οι φίλοι τους.

Η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος σε ποσοστό που αθροιστικά ξεπερνά το 60% συμφωνεί (είτε ως ένα βαθμό, είτε σε απόλυτο βαθμό) ότι οι άνθρωποι, οι οποίοι τους επηρεάζουν πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ. Βέβαια, υπάρχει κι ένα ποσοστό της τάξης του 12% (αθροιστικά) οι οποίοι διαφωνούν (6%) ή διαφωνούν σε απόλυτο βαθμό (6%) ότι οι άνθρωποι που τους επηρεάζουν πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων συμφωνούν στο ότι έχουν την υποστήριξη του δήμου, προκειμένου να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ, είτε συμφωνούν απόλυτα στο παραπάνω. Βέβαια 2 άτομα, ήτοι 2,4% θεωρούν ότι δεν έχουν την υποστήριξη του δήμου ως προς τη χρήση των ΤΠΕ.

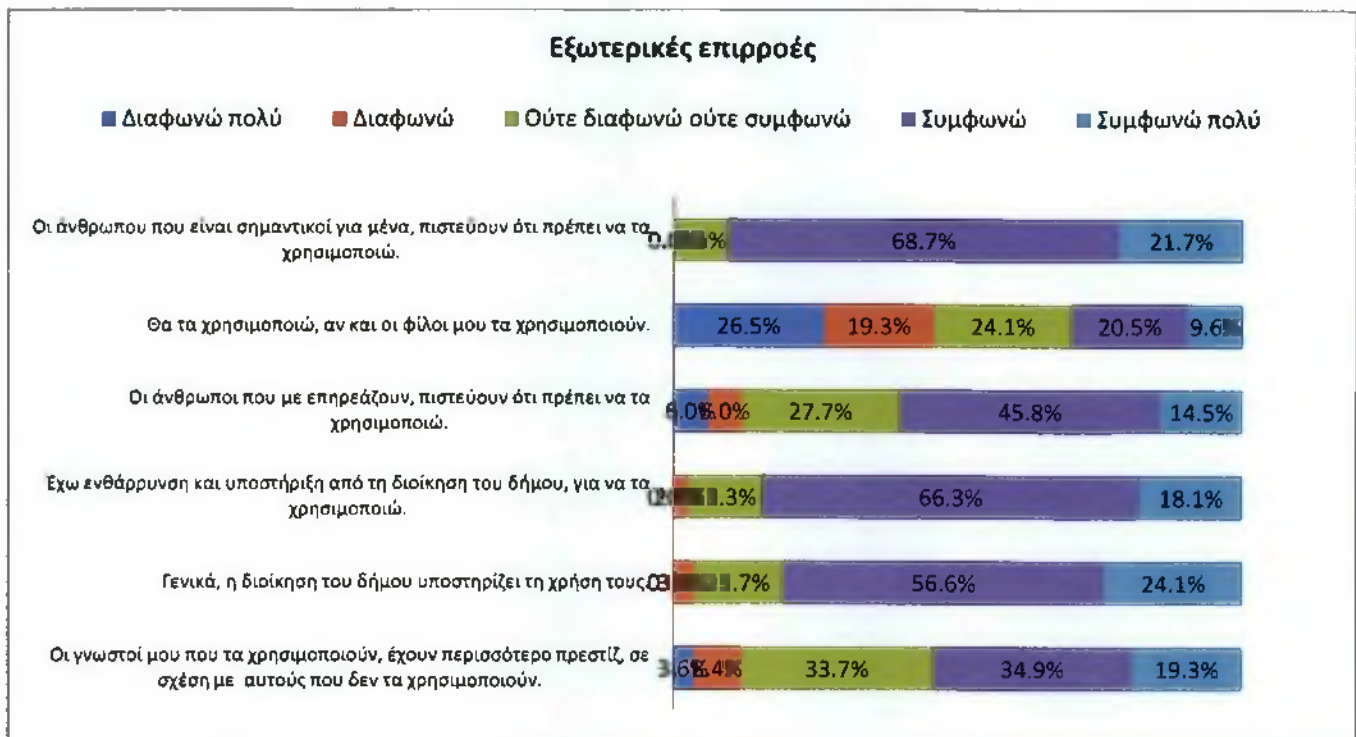
Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι περισσότεροι από τους μισούς ερωτώμενους (47 από τους 83) θεωρούν ότι εν γένει η διοίκηση του δήμου υποστηρίζει τη χρήση των ΤΠΕ, ενώ 20 επιπλέον άτομα (24,1%) είναι σε απόλυτο βαθμό βέβαια για το παραπάνω. Μόλις 3 άτομα πιστεύουν ότι η διοίκηση του δήμου δεν υποστηρίζει τη χρήση των ΤΠΕ.

Θα μπορούσε να σημειωθεί ότι η χρήση των ΤΠΕ είναι ενδεικτικό του πρεστίτζ των χρηστών τους, καθώς το 34,9% συμφωνεί σε ένα βαθμό και το 19,3% συμφωνεί σε απόλυτο βαθμό ότι οι γνωστοί τους που χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν. Βέβαια, στο παρόν, αξιολογείται είναι το ποσοστό εκείνων που διατηρούν μια ουδέτερη στάση και δεν έχουν ξεκαθαρίσει κατά πόσο η χρήση ΤΠΕ είναι ενδεικτικό του βαθμού πρεστίτζ των ατόμων.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 21: Εξωτερικές επιρροές από το περιβάλλον των εργαζομένων στη ΔΕΥΑΗ**

	Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ.	Θα τα χρησιμοποιώ, αν και οι φίλοι μου τα χρησιμοποιούν.	Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ.	Έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη διοίκηση του δήμου, για να τα χρησιμοποιώ.	Γενικά, η διοίκηση του δήμου υποστηρίζει τη χρήση τους.	Οι γνωστοί μου που τα χρησιμοποιούν, έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν.
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0,0%	26,5%	6,0%	0,0%	0,0%	3,6%
Διαφωνώ	0,0%	19,3%	6,0%	2,4%	3,6%	8,4%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	9,6%	24,1%	27,7%	13,3%	15,7%	33,7%
Συμφωνώ	68,7%	20,5%	45,8%	66,3%	56,6%	34,9%
Συμφωνώ απόλυτα	21,7%	9,6%	14,5%	18,1%	24,1%	19,3%





**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 27: Εξωτερικές επιρροές από το περιβάλλον των εργαζομένων στη ΔΕΥΑΗ**

### 3.9.2 Εξωτερικές επιρροές στάσεις και αντιλήψεων των ερωτηθέντων στο Δήμο

Από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στα παρακάτω γραφήματα και τους αντίστοιχους πίνακες, εν γένει συμπεραίνουμε ότι οι ερωτηθέντες στο Δήμο δέχονται ορισμένες επιρροές από το κοινωνικό και επαγγελματικό τους περιβάλλον με αποτέλεσμα αυτό να παίζει πιθανότατα ρόλο στη διαμόρφωση των στάσεων και των αντιλήψεων τους σχετικά με τη χρήση των ΤΠΕ, αλλά και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δημόσιων οργανισμών.

Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος θεωρεί σημαντικό το γεγονός ότι οι άνθρωποι, τους οποίους θεωρεί σημαντικούς, πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιούν τις Τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Αναλυτικότερα, με το παραπάνω συμφωνεί το 50% του δείγματος, ενώ σε απόλυτο βαθμό συμφωνεί το 35,9% αυτού. Βέβαια, υπάρχουν και 3 άτομα (4.7%) τα οποία δε συμφωνούν ότι πρέπει να κάνουν χρήση των ΤΠΕ, επειδή οι σημαντικοί άνθρωποι στη ζωή τους πιστεύουν κάτι τέτοιο.

Βέβαια, το παραπάνω δε σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι στο Δήμο χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ, μόνο στην περίπτωση που τα χρησιμοποιούν οι φίλοι τους. Μάλιστα, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος, δηλαδή το 73,5% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι δεν χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ αλλά επειδή το επιτάσσουν οι φίλοι τους.

Η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος σε ποσοστό που αθροιστικά ξεπερνά το 90% συμφωνεί (είτε ως ένα βαθμό, είτε σε απόλυτο βαθμό) ότι οι άνθρωποι, οι οποίοι τους επηρεάζουν πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ.

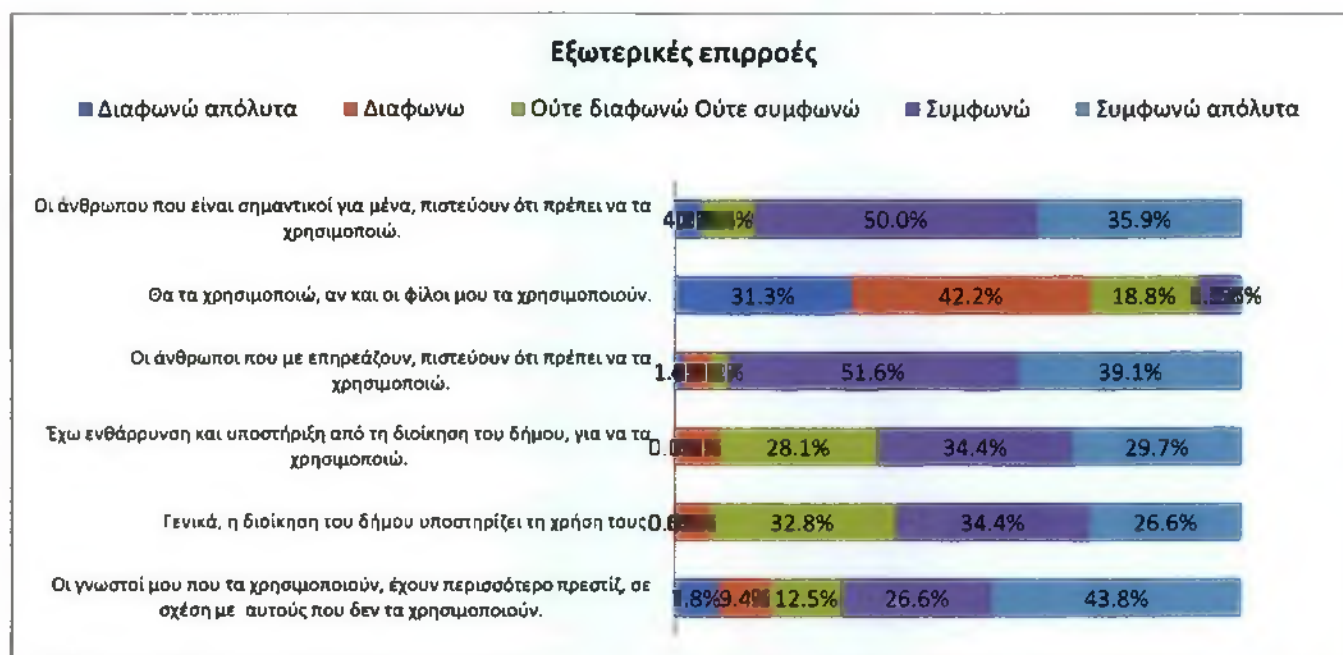
Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (64,1%) συμφωνούν στο ότι έχουν την υποστήριξη του δήμου, προκειμένου να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ, είτε συμφωνούν απόλυτα στο παραπάνω. Βέβαια 5 άτομα, ήτοι 7,8% θεωρούν ότι δεν έχουν την υποστήριξη του δήμου ως προς τη χρήση των ΤΠΕ.

Αξίζει να αναφερθεί ότι περισσότεροι από τους μισούς ερωτώμενους (60,1%) θεωρούν ότι εν γένει η διοίκηση του δήμου υποστηρίζει τη χρήση των ΤΠΕ, ενώ μόλις 4 άτομα πιστεύουν ότι η διοίκηση του δήμου δεν υποστηρίζει τη χρήση των ΤΠΕ.

Αξιοσημείωτο είναι ότι το 70,4% των ερωτώμενων του Δήμου συνδέει τη χρήση των ΤΠΕ με το πρεστίτζ των χρηστών τους, καθώς το 26,6% συμφωνεί σε ένα βαθμό και το 43,8% συμφωνεί σε απόλυτο βαθμό, ότι οι γνωστοί τους που χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν. Βέβαια, στο παρόν, αξιοσημείωτο είναι το ποσοστό εκείνων που διατηρούν μια ουδέτερη στάση (12,5%) και δεν έχουν ξεκαθαρίσει κατά πόσο η χρήση ΤΠΕ είναι ενδεικτικό του βαθμού πρεστίτζ των ατόμων.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 22: Εξωτερικές επιρροές από το περιβάλλον των εργαζομένων στο Δήμο Γόρτυνας**

	Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ.	Θα τα χρησιμοποιώ, αν και οι φίλοι μου τα χρησιμοποιούν.	Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ.	Έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη διοίκηση του δήμου, για να τα χρησιμοποιώ.	Γενικά, η διοίκηση του δήμου υποστηρίζει τη χρήση τους.	Οι γνωστοί μου που τα χρησιμοποιούν, έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν.
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	4,7%	31,3%	1,6%	0,0%	0,0%	7,1%
Διαφωνώ	0,0%	42,2%	4,7%	7,8%	6,3%	9,4%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	9,4%	18,1%	3,1%	28,1%	32,8%	12,5%
Συμφωνώ	50,0%	6,3%	51,6%	34,4%	34,4%	26,6%
Συμφωνώ απόλυτα	35,9%	1,6%	39,1%	29,7%	26,6%	43,8%



**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 28: Εξωτερικές επιρροές από το περιβάλλον των εργαζομένων στο Δήμο Γόρτυνας**

### 3.10 Συνθήκες διευκόλυνσης των εργαζομένων αναφορικά με τις ΤΠΕ

#### 3.10.1 Συνθήκες διευκόλυνσης των εργαζομένων αναφορικά με τις ΤΠΕ στη ΔΕΥΑΗ

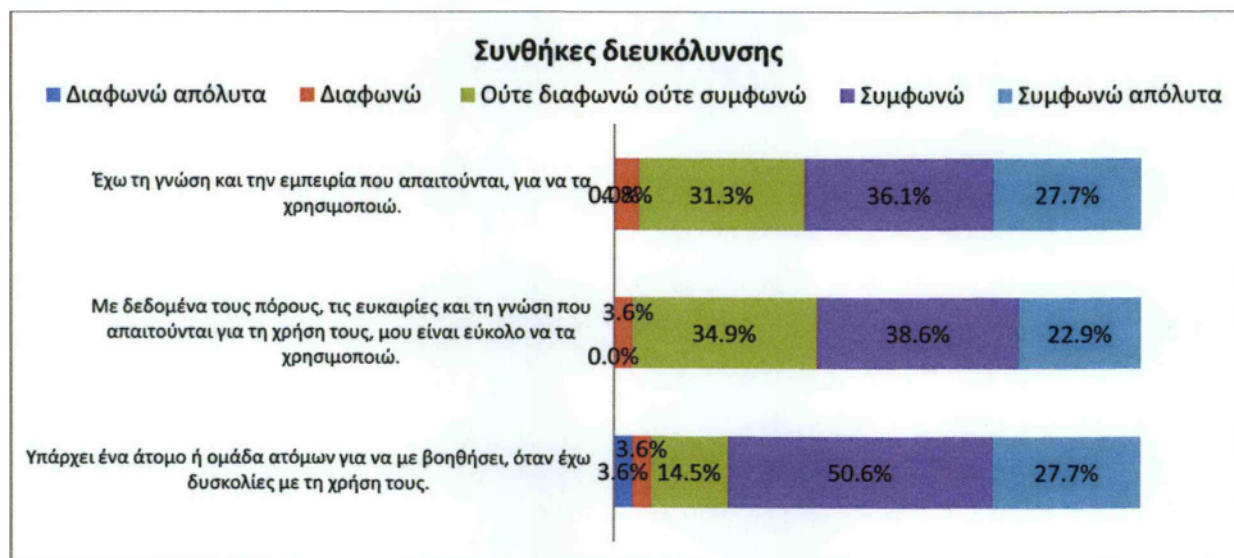
Συνολικά, 53 από τους 83 ερωτηθέντες του δείγματος των εργαζομένων στη ΔΕΥΑΗ συμφωνεί (σε ένα βαθμό είτε απόλυτα, ποσοστά της τάξης του 36,1% και 27,7%



αντίστοιχα) ότι έχουν τις απαραίτητες γνώσεις και εμπειρία, προκειμένου να χρησιμοποιήσουν τις ΤΠΕ, ενώ μεγάλο είναι και το ποσοστό εκείνων (31,1%) που δεν έχουν καταλήξει στο παραπάνω και διατηρούν μια ουδέτερη στάση.

Επίσης, σημειώνεται ότι για το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, παίρνοντας ως δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τις γνώσεις που απαιτούνται για τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων, είναι εύκολη η χρήση τους. Συγκεκριμένα, το 38,6% των ερωτηθέντων της ΔΕΥΑΗ συμφώνησε ότι με δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τη γνώση που απαιτούνται για τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων, τους είναι εύκολο να τα χρησιμοποιήσουν, ενώ στο παραπάνω συμφωνούν σε απόλυτο βαθμό το 22,9% των ερωτηθέντων. Βέβαια, ως προς το παραπάνω το 34,9% παραμένει ουδέτερο και δεν τείνει ούτε προς διαφωνία, ούτε προς συμφωνία αναφορικά με το παραπάνω.

Σημαντικό είναι το γεγονός ότι αν κάποιος χρειαστεί βοήθεια, όταν αντιμετωπίσει δυσκολία στη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων, τότε την έχει από κάποιο άτομο ή μια ολόκληρη ομάδα ατόμων. Στο παραπάνω συμφωνεί η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων (αθροιστικά το 78,3%), ενώ υπάρχει κι ένα ποσοστό της τάξης τους 7,2% το οποίο κατανέμεται μεταξύ εκείνων που διαφωνούν ή διαφωνούν απόλυτα ως προς το παραπάνω.



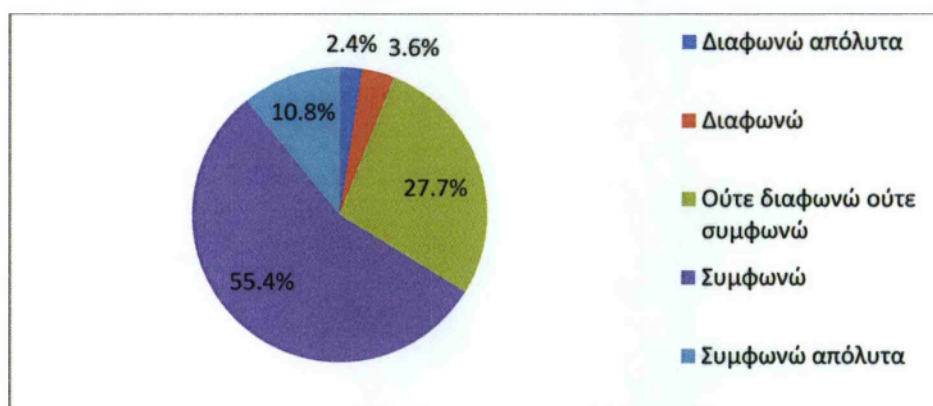
**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 29: Συνθήκες διευκόλυνσης των εργαζομένων αναφορικά με τις ΤΠΕ στη ΔΕΥΑΗ**



Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο είναι εύκολα για τη συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος. Αναλυτικότερα, το 48,2% του δείγματος των ερωτηθέντων στη ΔΕΥΑΗ συμφωνεί ότι έχει εύκολα πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο και τα χρησιμοποιεί, ενώ στο ίδιο συνηγορεί, συμφωνώντας απόλυτα το 41% των ερωτηθέντων. Ένα ποσοστό της τάξης του 2,4% (2 άτομα) δήλωσαν ότι δεν έχουν εύκολη πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο προκειμένου να τα χρησιμοποιήσουν.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 23: Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο στη ΔΕΥΑΗ**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	2,4%
Διαφωνώ	3	3,6%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	23	27,7%
Συμφωνώ	46	55,4%
Συμφωνώ απόλυτα	9	10,8%



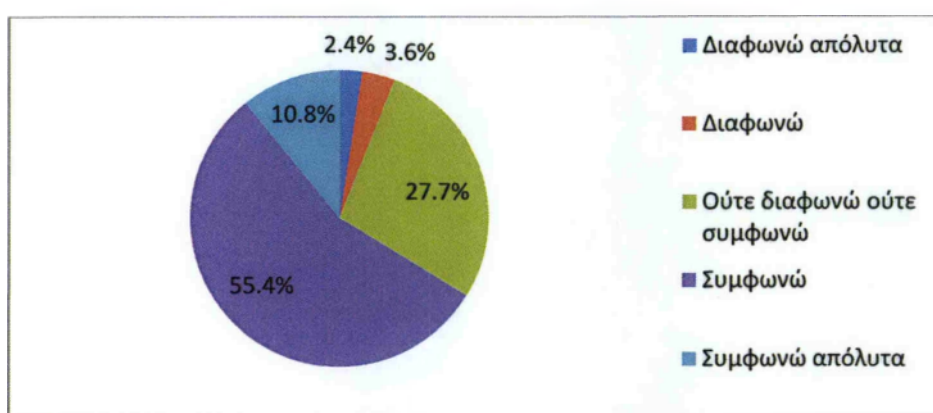
**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 30: Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο στη ΔΕΥΑΗ**

Αναφορικά με την ευκολία πρόσβασης στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών, όταν αυτό κριθεί απαραίτητο, αυτή είναι δεδομένη για το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος. Αθροιστικά, 55 άτομα, δηλαδή 66,2% των ερωτηθέντων συμφωνούν (είτε ως ένα βαθμό ή σε απόλυτο βαθμό) με το γεγονός ότι έχουν εύκολη πρόσβαση στους παραπάνω δικτυακούς τόπους. Βέβαια, ένα ποσοστό της τάξης του 2,4% δήλωσε ότι σε καμία περίπτωση δεν έχει εύκολη πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων

οργανισμών όταν το χρειάζεται, ενώ ένα ποσοστό της τάξης του 3,6% δηλώνει ότι κάτι τέτοιο δε γίνεται σε ένα βαθμό.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 24: Εύκολη πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών, όταν χρειάζεται από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	2,4%
Διαφωνώ	3	3,6%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	23	27,7%
Συμφωνώ	46	55,4%
Συμφωνώ απόλυτα	9	10,8%

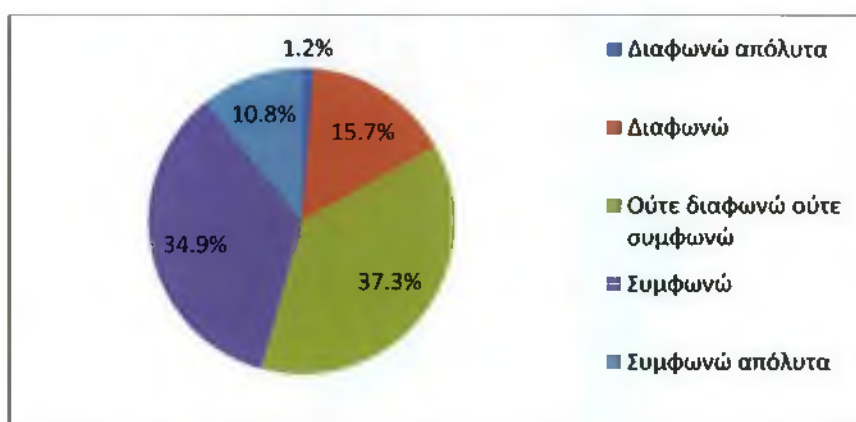


**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 31: Εύκολη πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών, όταν χρειάζεται από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ**

Αναφορικά με το αν οι υπάλληλοι της ΔΕΥΑΗ έχουν τον απαιτούμενο χρόνο για να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών, αυτό που παρατηρείται είναι μια ουδέτερη άποψη των περισσότερων σε ποσοστό που ξεπερνά το 37% (37,3%). Βέβαια, 29 εργαζόμενοι στη ΔΕΥΑΗ (34,9%) δήλωσαν ότι έχουν τον απαιτούμενο χρόνο, προκειμένου να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών, ενώ το 10,8% δήλωσε ότι συμφωνεί σε απόλυτο βαθμό με το παραπάνω. Αξιοσημείωτο επί του συνόλου είναι το ποσοστό εκείνων που δηλώνουν ότι δεν έχουν τον απαιτούμενο χρόνο για να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών, των οποίων το ποσοστό ανέρχεται (αθροιστικά) στο 16,9%.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 25:** Οι υπάλληλοι της ΔΕΥΑΗ έχουν τον απαιτούμενο χρόνο για να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,2%
Διαφωνώ	13	15,7%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	31	37,3%
Συμφωνώ	29	34,9%
Συμφωνώ απόλυτα	9	10,8%



**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 32:** : Οι υπάλληλοι της ΔΕΥΑΗ έχουν τον απαιτούμενο χρόνο για να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών

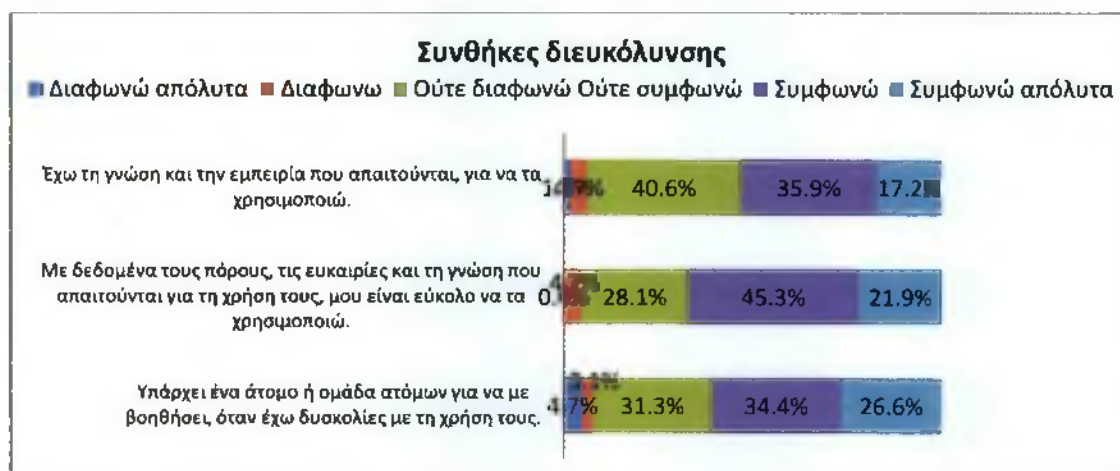
### 3.10.2 Συνθήκες διευκόλυνσης των εργαζομένων αναφορικά με τις ΤΠΕ στο Δήμο

Συνολικά, από τους ερωτηθέντες του δείγματος των εργαζομένων στο Δήμο συμφωνεί (σε ένα βαθμό είτε απόλυτα, ποσοστά της τάξης του 35,9% και 17,2% αντίστοιχα) ότι έχουν τις απαραίτητες γνώσεις και εμπειρία, προκειμένου να χρησιμοποιήσουν τις ΤΠΕ, ενώ μεγάλο είναι και το ποσοστό εκείνων (40,6%) που δεν έχουν καταλήξει στο παραπάνω και διατηρούν μια ουδέτερη στάση.

Επίσης, σημειώνεται ότι για το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, παίρνοντας ως δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τις γνώσεις που απαιτούνται για τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων, είναι εύκολη η χρήση τους. Συγκεκριμένα, το 43,8% των ερωτηθέντων του Δήμου συμφώνησε ότι με δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τη γνώση που απαιτούνται για τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων, τους είναι

εύκολο να τα χρησιμοποιήσουν, ενώ στο παραπάνω συμφωνούν σε απόλυτο βαθμό το 21,9% των ερωτηθέντων. Βέβαια, ως προς το παραπάνω το 28,1% παραμένει ουδέτερο και δεν τείνει ούτε προς διαφωνία, ούτε προς συμφωνία αναφορικά με το παραπάνω.

Σημαντικό είναι το γεγονός ότι αν κάποιος χρειαστεί βοήθεια, όταν αντιμετωπίσει δυσκολία στη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων, τότε την έχει από κάποιο άτομο ή μια ολόκληρη ομάδα ατόμων. Στο παραπάνω συμφωνεί η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων (αθροιστικά το 61%), ενώ υπάρχει κι ένα ποσοστό της τάξης τους 7,8% το οποίο κατανέμεται μεταξύ εκείνων που διαφωνούν (3,1%) ή διαφωνούν απόλυτα (4,7%) ως προς το παραπάνω.



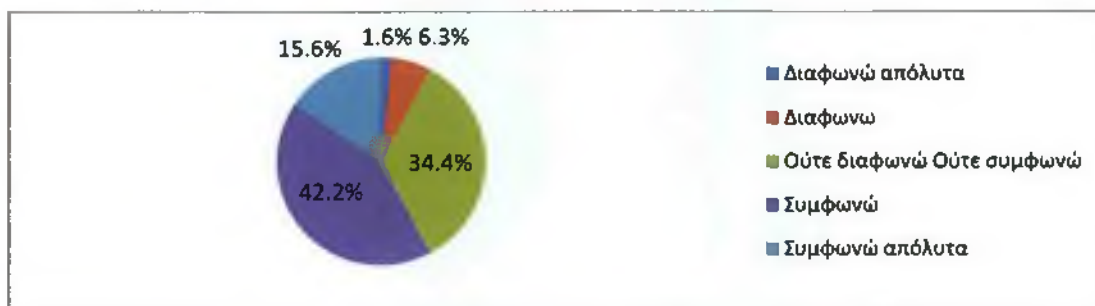
**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 33:** Συνθήκες διευκόλυνσης για τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας

Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο είναι εύκολα για τη συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος. Αναλυτικότερα, το 42,2% του δείγματος των ερωτηθέντων στο Δήμο συμφωνεί ότι έχει εύκολα πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο και τα χρησιμοποιεί, ενώ στο ίδιο συνηγορεί, συμφωνώντας απόλυτα το 15,6% των ερωτηθέντων.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 26:** Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο είναι εύκολα για τη συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος στο δήμο Γόρτυνας

Διαφωνώ απόλυτα	1	1,6%
Διαφωνώ	4	6,3%
Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	22	34,4%
Συμφωνώ	27	42,2%
Συμφωνώ απόλυτα	10	15,6%



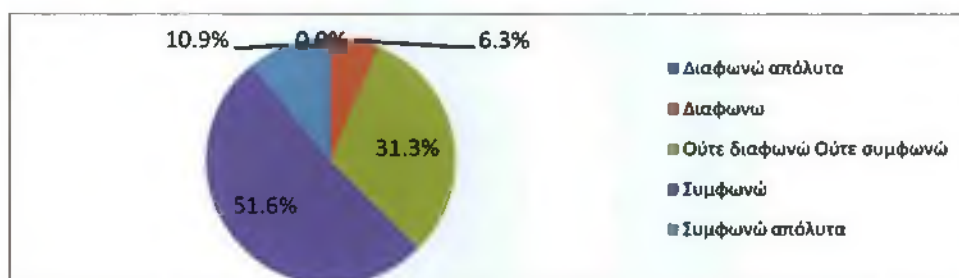


**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 34:** Η πρόσβαση στον υπολογιστή και το διαδίκτυο είναι εύκολα για τη συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος στο δήμο Γόρτυνας

Αναφορικά με την ευκολία πρόσβασης στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών, όταν αυτό κριθεί απαραίτητο, αυτή είναι δεδομένη για το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος. Αθροιστικά, 33 άτομα, δηλαδή 51,6% των ερωτηθέντων συμφωνούν (ως ένα βαθμό) και 7 άτομα (10,9%) σε απόλυτο βαθμό, με το γεγονός ότι έχουν εύκολη πρόσβαση στους παραπάνω δικτυακούς τόπους. Βέβαια, ένα ποσοστό της τάξης του 6,3% δήλωσε ότι δεν έχει εύκολη πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών όταν το χρειάζεται, ενώ ένα ποσοστό της τάξης του 31,3% παραμένει αναποφάσιστο.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 27:** Ευκολία πρόσβασης στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους στο Δήμο Γόρτυνας

Διαφωνώ απόλυτα	0	0,0%
Διαφωνώ	4	6,3%
Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	20	31,3%
Συμφωνώ	33	51,6%
Συμφωνώ απόλυτα	7	10,9%

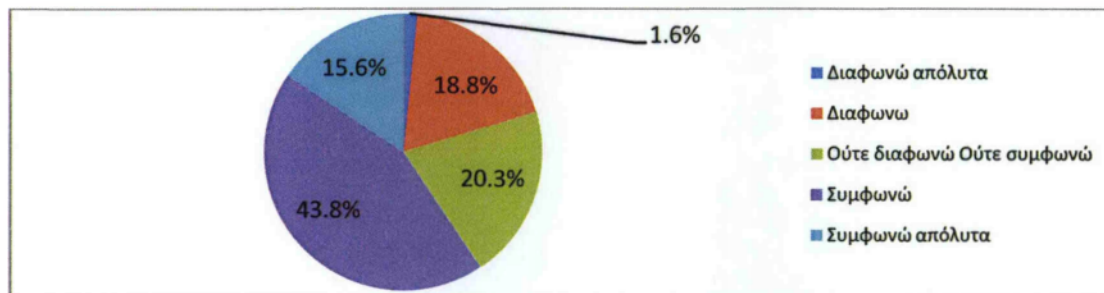


**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 35:** Ευκολία πρόσβασης στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους στο Δήμο Γόρτυνας

Αναφορικά με το αν οι υπάλληλοι του Δήμου έχουν τον απαιτούμενο χρόνο για να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών, αυτό που παρατηρείται είναι μια συμφωνία των περισσότερων (59,4% αθροιστικά) ότι έχουν τον απαιτούμενο χρόνο, προκειμένου να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών. Αξιοσημείωτο επί του συνόλου είναι το ποσοστό εκείνων που δηλώνουν ότι δεν έχουν τον απαιτούμενο χρόνο για να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών, των οποίων το ποσοστό ανέρχεται (αθροιστικά) στο 20,4%.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 28: Οι υπάλληλοι του Δήμου έχουν τον απαιτούμενο χρόνο για να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,6%
Διαφωνώ	12	18,8%
Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	13	20,3%
Συμφωνώ	28	43,8%
Συμφωνώ απόλυτα	10	15,6%



**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 36: Οι υπάλληλοι του Δήμου έχουν τον απαιτούμενο χρόνο για να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών**

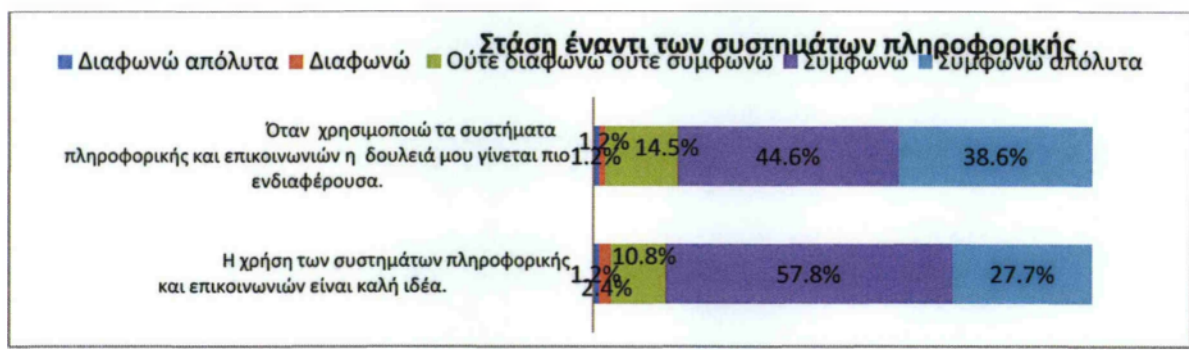
### 3.11 Στάση προς τις νέες τεχνολογίες

#### 3.11.1 Στάση προς τις νέες τεχνολογίες από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ

Για του περισσότερους η χρησιμοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων και επικοινωνιών, μετατρέπει τη δουλειά τους σε κάτι ενδιαφέρον. Συγκεκριμένα, το 44,6% των ερωτηθέντων συμφωνεί στο ότι χρησιμοποιώντας τα συστήματα πληροφορικής και

επικοινωνιών κάνει τη δουλειά τους πιο ενδιαφέρουσα, ενώ το 38,6% συμφωνεί απόλυτα με το παραπάνω.

Η θετική στάση των υπαλλήλων της ΔΕΥΑΗ προς τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών παρουσιάζεται ακόμα εντονότερα από το ότι οι περισσότεροι θεωρούν τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων μια καλή ιδέα. Το παραπάνω ισχύει για τη συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος, οι οποίοι συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα με αυτό σε ποσοστό 86,4%. Από το σύνολο των ερωτηθέντων μόλις 3 άτομα δε θεωρούν καλή ιδέα τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων.

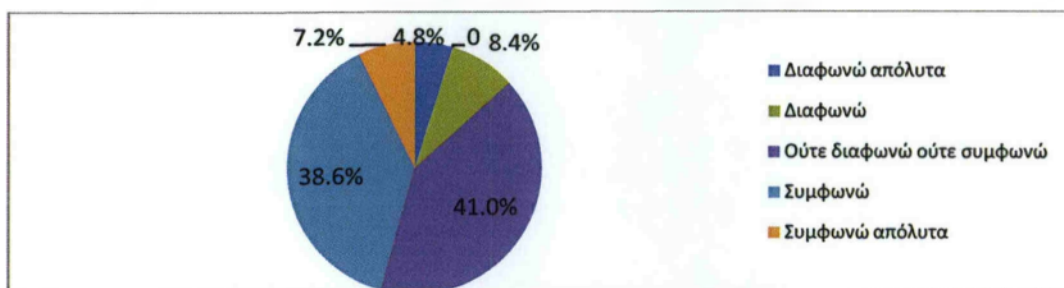


ΓΡΑΦΗΜΑ3. 37: Στάση προς τα συστήματα πληροφορικής από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ

Παρατηρείται ότι η χρήση των διαδικτυακών τόπων είναι μια ευχάριστη εμπειρία για την πλειοψηφία του δείγματος των ερωτώμενων της ΔΕΥΑΗ.

ΠΙΝΑΚΑΣ3. 29: Η χρήση των διαδικτυακών τόπων είναι μια ευχάριστη εμπειρία για την πλειοψηφία του δείγματος των ερωτώμενων της ΔΕΥΑΗ

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	4	4,8%
Διαφωνώ	7	8,4%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	34	41,0%
Συμφωνώ	32	38,6%
Συμφωνώ απόλυτα	6	7,2%



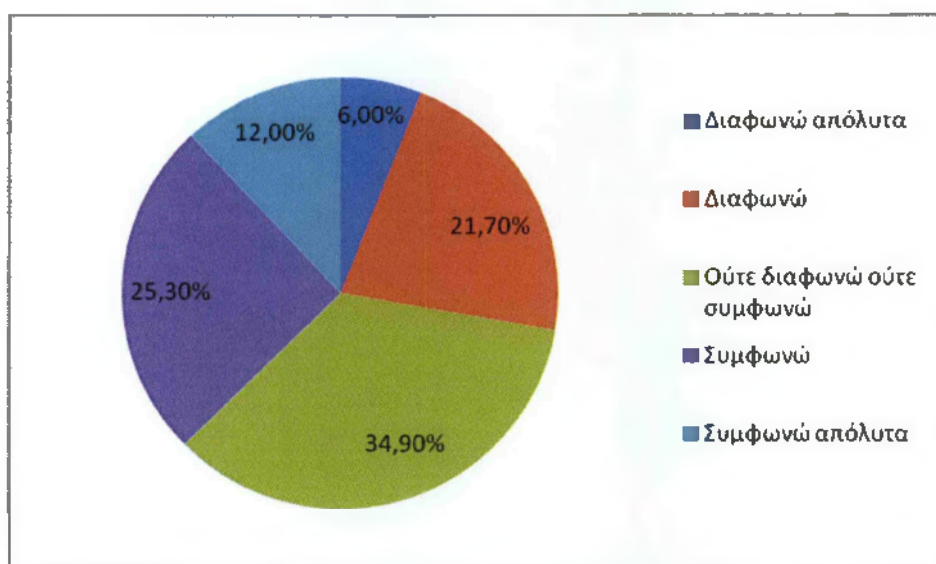
**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 38:** Η χρήση των διαδικτυακών τόπων είναι μια ευχάριστη εμπειρία για την πλειοψηφία του δείγματος των ερωτώμενων της ΔΕΥΑΗ

Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος της ΔΕΥΑΗ διατηρεί μια ουδέτερη τάση ως προς το εάν του αρέσει να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές δοσοληψίες με τους δημόσιους οργανισμούς (34,9%). Βέβαια, αθροιστικά μπορεί να ειπωθεί ότι υπάρχει μια θετική προδιάθεση ως προς τις ηλεκτρονικές δοσοληψίες με τους δημόσιους οργανισμούς καθώς στο 37,3% του δείγματος αρέσουν αυτού του είδους οι δοσοληψίες.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 30:** Μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς (ΔΕΥΑΗ).

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	5	6,0%
Διαφωνώ	18	21,7%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	29	34,9%
Συμφωνώ	21	25,3%
Συμφωνώ απόλυτα	10	12,0%



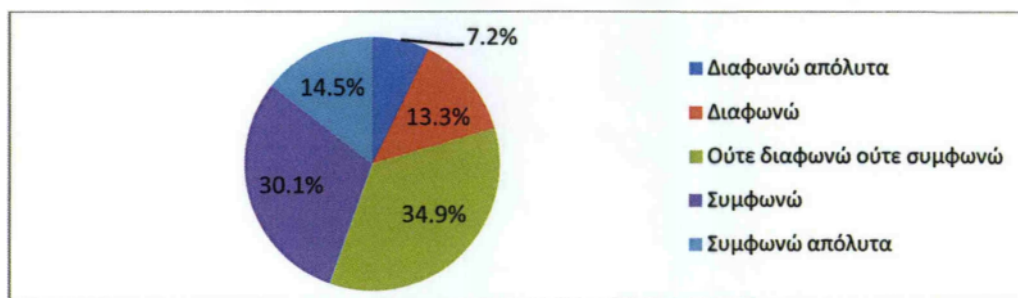


**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 39:** Μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις διασοληφίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς (ΔΕΥΑΗ).

Αναφορικά με το εάν οι εργαζόμενοι της ΔΕΥΑΗ προτιμούν την κατ' ιδίαν, άμεση επαφή με τους δημόσιους οργανισμούς ή τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυτών, το 20,5% του δείγματος (αθροιστικά) δηλώνει ότι προτιμά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών, παρά την πρόσωπο με πρόσωπο επαφή, ενώ και σε αυτήν την περίπτωση το ποσοστό που παραμένει ουδέτερο είναι υψηλό.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 31:** Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους (ΔΕΥΑΗ)

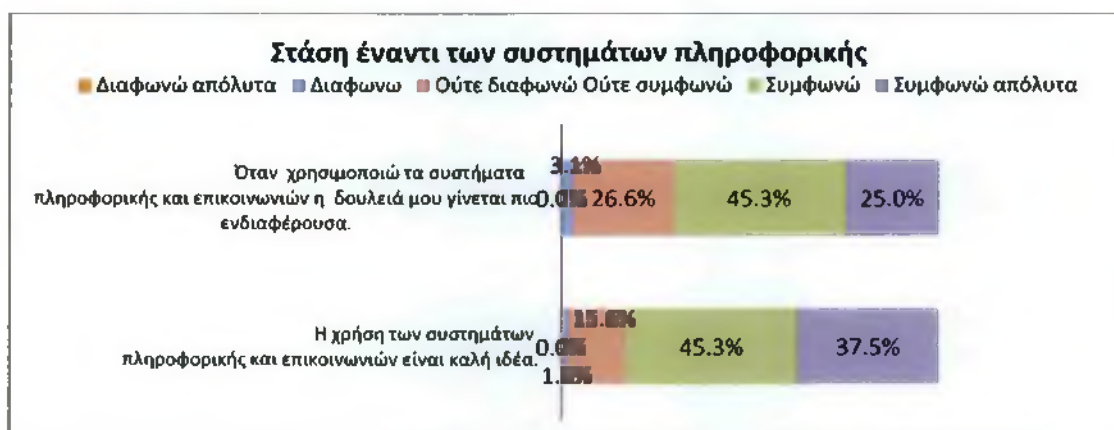
	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	6	7,2%
Διαφωνώ	11	13,3%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	29	34,9%
Συμφωνώ	25	30,1%
Συμφωνώ απόλυτα	12	14,5%



**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 40 :** Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους (ΔΕΥΑΗ)

### 3.11.2 Στάση τα συστήματα πληροφορικής από τους υπαλλήλους του Δήμου

Για τους συμμετέχοντες από το Δήμο στην έρευνα, το να χρησιμοποιούν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών κάνει τη δουλειά τους πιο ενδιαφέρουσα, καθώς σε ποσοστό της τάξης του 70,3% συμφωνούν είτε ως ένα βαθμό (45,3%) είτε απόλυτα (25%) με το παραπάνω.



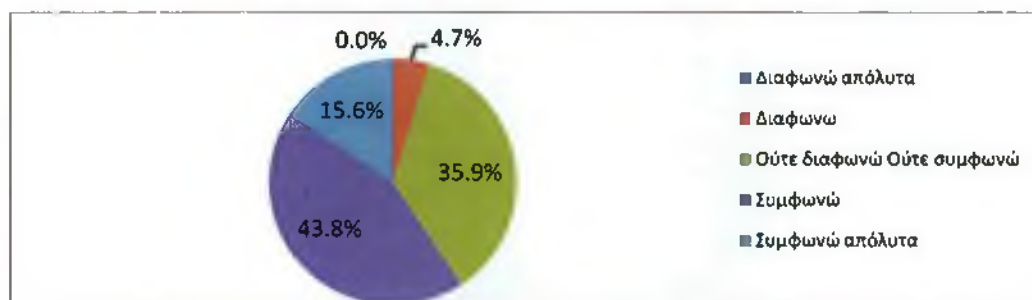
**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 41:** Στάση έναντι των συστημάτων πληροφορικής από τους εργαζόμενους στο δήμο Γόρτυνας

Γενικότερα, παρατηρείται μια θετική στάση των υπαλλήλων του Δήμου ως προς τις νέες τεχνολογίες, γεγονός που ενισχύεται από τη συμφωνία τους στο ότι η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών είναι μια καλή ιδέα. Συγκεκριμένα το 43,8% του δείγματος συμφωνεί και το 37,5% του δείγματος συμφωνεί απόλυτα με αυτό. Μόλις ένα άτομο θεωρεί ότι η εν λόγω χρήση δεν είναι καλή ιδέα, ενώ αμφιταλατεύονται 10 άτομα (15,6%).

Αναφορικά με τη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών, αυτή είναι μια ευχάριστη εμπειρία για το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων, ενώ 3 άτομα θεωρούν ότι αυτή η εμπειρία δεν είναι ευχάριστη. Και σε αυτήν την περίπτωση μεγάλο είναι το ποσοστό των ατόμων εκείνων που μένουν ουδέτεροι ως προς το συγκεκριμένο θέμα.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 32: Η χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών είναι μια ευχάριστη εμπειρία για τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,0%
Διαφωνώ	3	4,7%
Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	23	35,9%
Συμφωνώ	28	43,8%
Συμφωνώ απόλυτα	10	15,6%

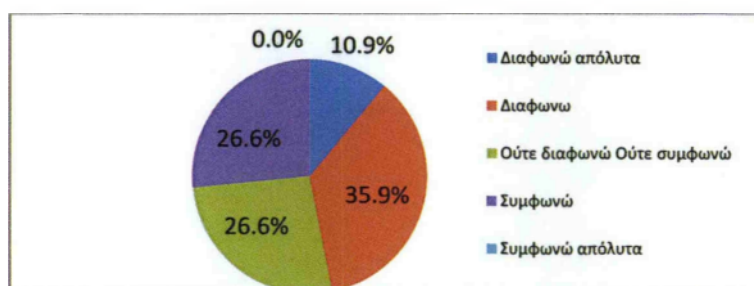


**Η χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών είναι μια ευχάριστη εμπειρία για τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας**

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα και το αντίστοιχο ΓΡΑΦΗΜΑ, αρέσκεται στο να πραγματοποιεί ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες του με τους δημόσιους οργανισμούς, καθώς αθροιστικά 30 άτομα (από σύνολο 64 ατόμων) διαφωνούν με τη δήλωση «Δεν μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς».

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 33:** Δεν μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς (υπάλληλοι Δήμου Γόρτυνας)

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	7	10,9%
Διαφωνω	23	35,9%
Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	17	26,6%
Συμφωνώ	17	26,6%
Συμφωνώ απόλυτα	0	0,0%



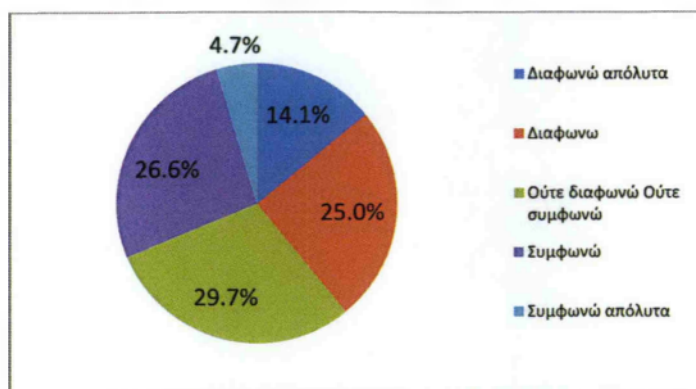
**Δεν μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς (υπάλληλοι Δήμου Γόρτυνας)**

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (αθροιστικά 39,1%) προτιμά να χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών, παρά να χρησιμοποιεί την άμεση επαφή με υπαλλήλους αυτών.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 34 :** Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	14,1%
Διαφωνω	3	25,0%
Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	23	29,7%
Συμφωνώ	28	26,6%
Συμφωνώ απόλυτα	10	4,7%





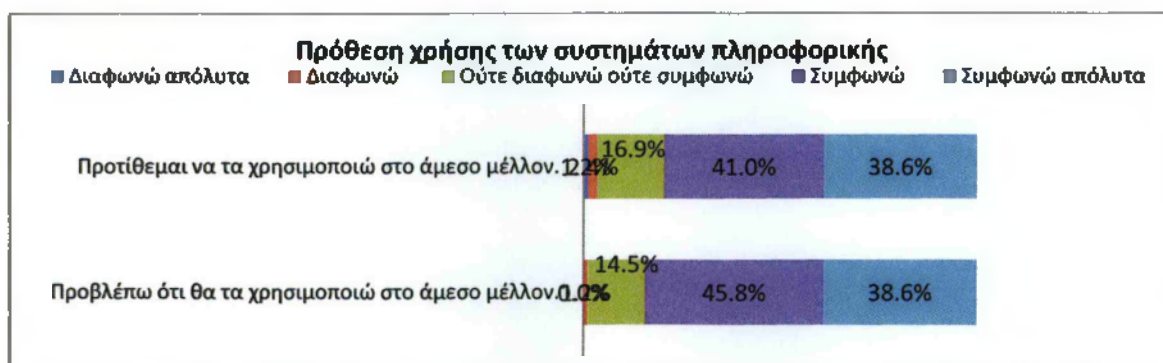
**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 42:** Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους (υπάλληλοι Δήμου Γόρτυνας)

### 3.12 Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών

#### 3.12.1 Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ

Υπάρχει έντονη πρόθεση χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ, καθώς το 41% συμφωνεί και το 38,6% συμφωνεί σε απόλυτο βαθμό ότι προτίθεται να τις χρησιμοποιήσει στο μέλλον. Το ποσοστό εκείνων οι οποίοι διατηρούσαν μόνιμα μια ουδέτερη στάση ως προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τους υπολογιστές και το διαδίκτυο, μειώνεται στο 16,9%.

Προβλέπεται από ποσοστό άνω του 84% ότι οι εργαζόμενοι στη ΔΕΥΑΗ θα χρησιμοποιήσουν στο μέλλον τα πληροφοριακά συστήματα, ενώ μόλις ένα άτομο ξεκάθαρα αναφέρει ότι δεν προβλέπει να τα χρησιμοποιήσει στο μέλλον.



**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 43:** Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ

### 3.12.2 Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους υπαλλήλους του Δήμου

Υπάρχει έντονη πρόθεση χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους υπαλλήλους του Δήμου, καθώς το 57,8% συμφωνεί και το 32,8% συμφωνεί σε απόλυτο βαθμό ότι προτίθεται να τις χρησιμοποιήσει στο μέλλον. Το ποσοστό εκείνων οι οποίοι διατηρούσαν μόνιμα μια ουδέτερη στάση ως προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τους υπολογιστές και το διαδίκτυο, μειώνεται στο 6,3%.

Προβλέπεται από ποσοστό άνω του 87% ότι οι εργαζόμενοι στο Δήμο θα χρησιμοποιήσουν στο μέλλον τα πληροφοριακά συστήματα, ενώ μόλις 3 άτομα προβλέπουν ότι δεν θα κάνουν χρήση πληροφοριακών συστημάτων στο μέλλον.



ΓΡΑΦΗΜΑ3. 44: Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους υπαλλήλους του Δήμου Γόρτυνας

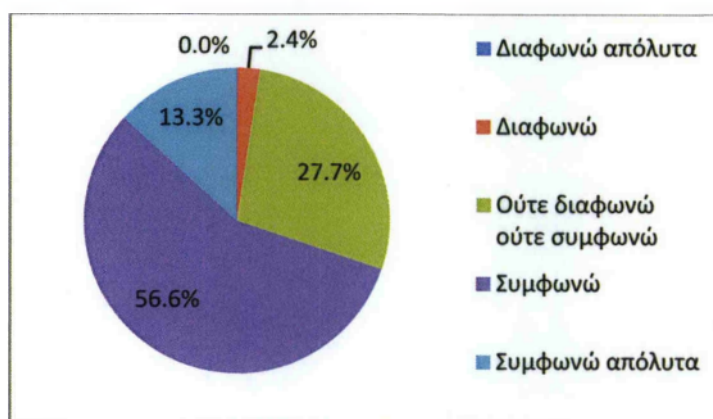
### 3.13 Χρήση των δικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών

#### 3.13.1 Χρήση των δικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ

Αναφορικά με τη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ, σημειώνεται ότι αυτή είναι γεγονός για τη συντριπτική πλειοψηφία τους, καθώς το 56,6% συμφωνεί και το 13,3% συμφωνεί απόλυτα ότι χρησιμοποιεί τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνει πληροφορίες και υπηρεσίες. Μόλις 2 άτομα δε χρησιμοποιούν τους παραπάνω διαδικτυακούς τόπους, ενώ το 27,7% ταλαντεύεται ως προς τη χρήση τους.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 35: Οι εργαζόμενοι της ΔΕΥΑΗ κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,0%
Διαφωνώ	2	2,4%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	23	27,7%
Συμφωνώ	47	56,6%
Συμφωνώ απόλυτα	11	13,3%

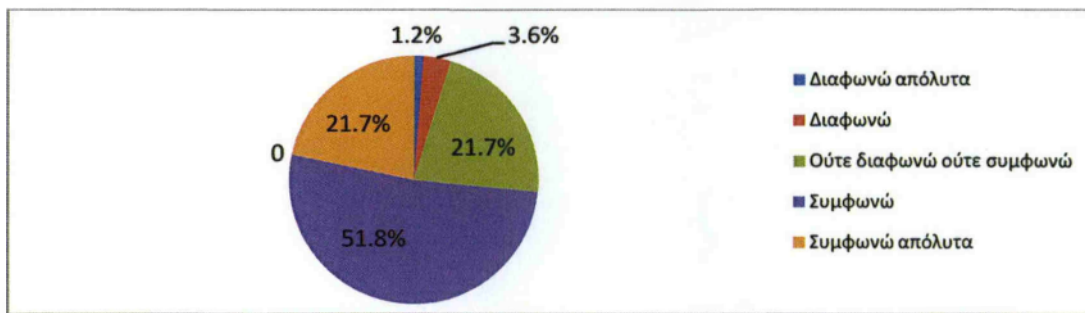


**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 45: Οι εργαζόμενοι της ΔΕΥΑΗ κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών**

Τέλος παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων από τους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ θα κάνουν χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον, ενώ μόλις 3 άτομα δεν σκοπεύουν να κάνουν κάτι τέτοιο μελλοντικά.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 36: Θα κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον (υπάλληλοι ΔΕΥΑΗ)**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,2%
Διαφωνώ	3	3,6%
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	18	21,7%
Συμφωνώ	43	51,8%
Συμφωνώ απόλυτα	18	21,7%



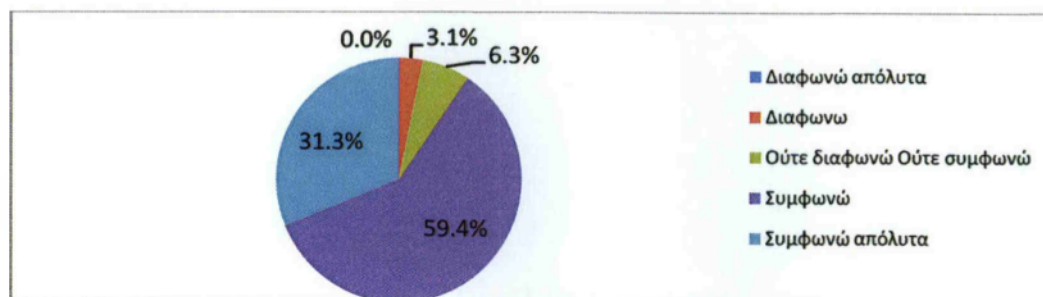
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 46: Θα κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον (υπάλληλοι ΔΕΥΑΗ)

### 3.13.2 Χρήση των δικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών από τους υπαλλήλους του Δήμου

Αναφορικά με τη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών από τους εργαζόμενους στο Δήμο, σημειώνεται ότι αυτή είναι γεγονός για τη συντριπτική πλειοψηφία τους, καθώς το 59,4% συμφωνεί και το 31,3% συμφωνεί απόλυτα ότι θα χρησιμοποιήσει τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον. Μόλις 2 άτομα δε σκοπεύουν να χρησιμοποιήσουν τους παραπάνω διαδικτυακούς τόπους, ενώ το 6,3% ταλαντεύεται ως προς τη μελλοντική χρήση τους.

ΠΙΝΑΚΑΣ3. 37: Οι εργαζόμενοι του Δήμου Γόρτυνας θα κάνουν χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,0%
Διαφωνώ	2	3,1%
Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	4	6,3%
Συμφωνώ	38	59,4%
Συμφωνώ απόλυτα	20	31,3%



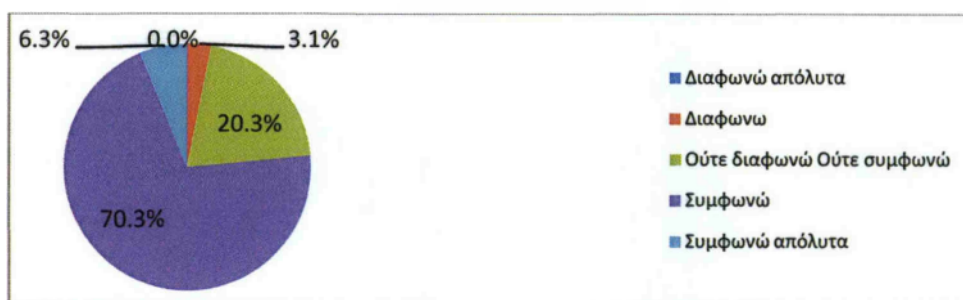
ΓΡΑΦΗΜΑ3. 47: Οι εργαζόμενοι του Δήμου Γόρτυνας θα κάνουν χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον



Τέλος, αναφορικά με τη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνουν πληροφορίες και υπηρεσίες, οι εργαζόμενοι στο δήμο Γόρτυνας συμφωνούν στο μεγαλύτερο ποσοστό τους ότι κάτι τέτοιο είναι μια συνήθεια τους.

**ΠΙΝΑΚΑΣ3. 38:** Οι εργαζόμενοι στο δήμο Γόρτυνας χρησιμοποιούν τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνουν πληροφορίες και υπηρεσίες

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,0%
Διαφωνώ	2	3,1%
Ούτε διαφωνώ Ούτε συμφωνώ	13	20,3%
Συμφωνώ	45	70,3%
Συμφωνώ απόλυτα	4	6,3%



**ΓΡΑΦΗΜΑ3. 48:** Οι εργαζόμενοι στο δήμο Γόρτυνας χρησιμοποιούν τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνουν πληροφορίες και υπηρεσίες

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

#### 4.1 Σύγκριση αποτελεσμάτων ΔΕΥΑΗ και Δήμου

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση φαίνεται ότι έχει εισβάλλει στην ελληνική δημόσια διοίκηση και έχει επηρεάσει την καθημερινότητα των ατόμων που εργάζονται στους δημόσιους οργανισμούς, πέρα από τους πολίτες. Αυτοί χρησιμοποιώντας πλέον καθημερινά σχεδόν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, τον ηλεκτρονικό υπολογιστή και το Διαδίκτυο έχουν δημιουργήσει τις δικές τους στάσεις και αντιλήψεις περί ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η συγκεκριμένη έρευνα μελέτησε τις απόψεις των εργαζομένων σε δυο διαφορετικές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα στο Ν. Ηρακλείου Κρήτης, σε αυτή του Δήμου Γόρτυνας και σε αυτή της ΔΕΥΑ Ηρακλείου. Οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε ορισμένες ερωτήσεις, προκειμένου να καταλήξουμε στο ποια είναι η στάση τους απέναντι στις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν καθημερινά προς εξυπηρέτηση των πελατών, αλλά και ποια είναι η δική τους στάση ως πολίτες.

Συγκεκριμένα, οι ερωτήσεις που συμπεριλήφθησαν στην έρευνα ήταν χωρισμένες στις εξής κατηγορίες:

- 1) Δημογραφικά στοιχεία (φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης κτλ)
- 2) Εξοικείωση με το διαδίκτυο
- 3) Πρόσβαση σε υπολογιστή και διαδίκτυο στο χώρο εργασίας
- 4) Χρήση συστημάτων πληροφορικής (πχ Ποιο είναι το επίπεδο των ικανοτήτων σας στη χρήση διαχείρισης Η/Υ, αρχείων και επεξεργασία κειμένου (π.χ. Windows και Word )
- 5) Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο (πχ Το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλίδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ στις δοσοληψίες μου με το δημόσιο)

- 6) Αναμενόμενη απόδοση (πχ Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών κάνω τη δουλειά μου πιο εύκολα).
- 7) Αναμενόμενη προσπάθεια (πχ Βρίσκω τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών εύκολα στη χρήση).
- 8) Εξωτερικές επιρροές (Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ.)
- 9) Συνθήκες διευκόλυνσης (πχ Με δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τη γνώση που απαιτούνται για τη χρήση τους, μου είναι εύκολο να τα χρησιμοποιώ.)
- 10) Στάση προς τις νέες τεχνολογίες (πχ Η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών είναι καλή ιδέα.)
- 11) Στάση προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (πχ Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους.)
- 12) Πρόθεση χρήσης και πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών (πχ Προβλέπω ότι θα τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον και θα κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον.)
- 13) Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών (πχ Χρησιμοποιώ τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνω πληροφορίες και υπηρεσίες)

Αναφορικά με τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος συγκεντρωτικά, σημειώνεται ότι στο Δήμο οι άνδρες είναι περισσότεροι συγκριτικά με τη ΔΕΥΑΗ, καθώς το ποσοστό τους είναι υψηλότερο. Επίσης, η ηλικιακή ομάδα που παρουσιάζει τη μεγαλύτερη συχνότητα και στις δυο περιπτώσεις είναι άτομα μεταξύ 31-40 ετών, ενώ σημειώνεται ότι στο Δήμο το ποσοστό των ατόμων που εργάζονται και έχουν συμπληρώσει το 50<sup>ο</sup> έτος της ηλικίας τους είναι πολύ μικρότερο (1,6%) σε σχέση με εκείνο των εργαζομένων στη ΔΕΥΑΗ (16,9%). Ως προς το επίπεδο εκπαίδευσής τους, οι εργαζόμενοι στο Δήμο κρίνονται ως άτομα εν γένει υψηλότερης μόρφωσης, συγκριτικά με εκείνους που εργάζονται στη ΔΕΥΑΗ.

Αναφορικά με την εξοικείωση και την εμπειρία τους ως προς το Διαδίκτυο, φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι στη ΔΕΥΑΗ έχουν μεγαλύτερη εμπειρία και συνολικά καλύτερο επίπεδο

απ' ότι οι εργαζόμενοι στο Δήμο, ενώ οι συναλλαγές τους μέσω Διαδικτύου είναι συχνότερες σε σχέση με τους υπαλλήλους του Δήμου.

Αυτό ίσως εξηγείται από το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι στη ΔΕΥΑΗ δηλώνουν ότι έχουν καλύτερη πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, αλλά και στο Διαδίκτυο στο χώρο εργασίας τους, συγκριτικά με εκείνους που εργάζονται στο Δήμο. Επίσης, σημειώνεται ότι η χρήση του υπολογιστή είναι απαραίτητη και στις δυο περιπτώσεις, αν και συχνότερη καθ' όπως φαίνεται στους υπαλλήλους της ΔΕΥΑΗ.

Η εμπιστοσύνη στο Διαδίκτυο, αν και φαίνεται να υπάρχει και στις δυο περιπτώσεις είναι ένα αμφιλεγόμενο ζήτημα, καθώς υπάρχουν υψηλά ποσοστά ουδέτερης στάσης και από τα δυο μέρη του δείγματος. Ελαφρώς αυξημένη εμπιστοσύνη δείχνουν οι εργαζόμενοι του Δήμου, τόσο ως προς τις υφιστάμενες ασφαλιστικές δικλίδες που υπάρχουν στο Διαδίκτυο για την προστασία τους, όσο και ως προς το θεσμικό πλαίσιο προστασίας των ίδιων αλλά και των συναλλαγών τους στον κυβερνοχώρο. Οι υπάλληλοι της ΔΕΥΑΗ δεν αισθάνονται ιδιαίτερα ασφαλής, όταν πρέπει να εισάγουν ευαίσθητα προσωπικά τους δεδομένα σε υπηρεσίες του Διαδικτύου, γεγονός το οποίο δεν ισχύει για τους περισσότερους υπαλλήλους του Δήμου. Παρόλα αυτά και τα δυο μέρη του δείγματος δηλώνουν ότι αισθάνονται ασφάλεια όταν κάνουν συναλλαγές μέσω διαδικτύου.

Και στις δυο περιπτώσεις οι ΤΠΕ θεωρούνται εξίσου χρήσιμες και γρήγορες, ενώ προσφέρουν ευκολία στους χρήστες τους. Η ταχύτητα στις δουλειές ρουτίνας είναι κάτι δεδομένο και στις δυο περιπτώσεις, ενώ η αναμενόμενη απόδοση των εργαζομένων επαυξάνεται στην περίπτωση των εργαζομένων στο Δήμο, οι οποίοι θεωρούν ότι έχουν προνόμια και δυνατότητες προαγωγής σε περίπτωση που τις χρησιμοποιούν.

Τη μεγαλύτερη επιρροή δέχονται οι εργαζόμενοι και στις δυο περιπτώσεις από τους ανθρώπους που θεωρούν σημαντικούς, και από εκείνους που τους επηρεάζουν, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ, επειδή το υποδεικνύουν οι φίλοι τους.

Αναφορικά με τις συνθήκες διευκόλυνσης, αυτές είναι εμφανείς και στις δυο περιπτώσεις με μια μικρή διαφοροποίηση να εμφανίζεται στους εργαζομένους της ΔΕΥΑΗ, οι οποίοι έχουν απ'όσο δηλώνουν περισσότερες γνώσεις και σχετικά μεγαλύτερη εμπειρία, ενώ



δέχονται μεγαλύτερη βοήθεια και τη στήριξη της υπηρεσίας τους ως προς τη χρήση των ΤΠΕ.

Γενικότερα, παρατηρείται και στις δυο περιπτώσεις μια θετική στάση των δυο ομάδων ως προς τις ΤΠΕ και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών. Η στάση αυτή επηρεάζει και την πρόθεση τους για να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και στο μέλλον, αλλά και το επίπεδο χρήσης τους σήμερα.

### Βιβλιογραφικές αναφορές

- Evans, D. and Yen, D. C., 2006, E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic and international development. *Government Information Quarterly*, 23, 207-235
- Gant, J., P., 2002, *Web portal Functionality and State Government E-Service*. Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Science 2002
- Gouscos, D. et al., 2001, *Planing and Implementating e-Governemnt Service Delicery: Achievements and Learning from On-line Taxation in Greece*. Proceedings from 8<sup>th</sup> Panhellenic Conference on Informatics. Nicosia, 8/10/2011
- Pardo, T., 2000, *Realizing the promise of digital government It's more than building a website*, New York: Center of Technology in Government, University at Albany, State University of New York
- Sarantis, D. and Askounis, D., 2010, Electronic government interoperability framework in Greece: Project management approach and lessons learned in public administration, *Journal of US-China Public Administration*, Mar. 2010, 7, 3
- Zafiroopoulos, K., Karavasilis, I. and Vrana, V. (2011). "Exploring e-governance acceptance by primary and secondary education teachers in Greece", *I.J. El. Democracy*.
- Αντωνοπούλου Δ. 2010, *Διερεύνηση της υιοθέτησης της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τα στελέχη οργανισμών. Διπλωματική εργασία, Π.Μ.Σ. στις ευρωπαϊκές πολιτικές νεολαίας. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας*
- Αποστολάκης, Ι., 2004, *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, ΕΚΔΔΑ, Αθήνα
- Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε., Χάλαρης, Ι., 2008, *Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση – Οργάνωση, Τεχνολογία & Εφαρμογές*, Αθήνα, Παπαζήση
- Καραβασίλης Ι. 2012, *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη διοίκηση και οργάνωση Δημόσιων Οργανισμών. Η περίπτωση της Ελλάδας στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής*

*Ένωσης. Διδακτορική διατριβή, Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών σπουδών, Σχολή Οικονομικών κ Οικονομικών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας*

Σιγάλα, Μ., 2009, *Σημειώσεις του μαθήματος "Νέες τεχνολογίες και ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, Π.Μ.Σ στις Ευρωπαϊκές Πολιτικές Νεολαίας, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Τριαντάφυλλου, Β., 2006, *Υπηρεσίες ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*, Παρουσίαση στο Τμήμα Τηλεπικοινωνιακών Συστημάτων και Δικτύων, Παράρτημα Ναυπάκτου, ΤΕΙ Μεσολογγίου

Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013: *Πρόταση προς δημόσια διαβούλευση*, Επιτροπή πληροφορικής Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

#### **Ηλεκτρονικές αναφορές**

Ετήσια Έκθεση Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης, 2010, ηλεκτρονικά διαθέσιμο: [www.gedd.gr](http://www.gedd.gr), τελευταία επίσκεψη στις 14/5/2014

Ετήσια Έκθεση Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης, 2011, ηλεκτρονικά διαθέσιμο: [www.gedd.gr](http://www.gedd.gr), τελευταία επίσκεψη στις 14/5/2014

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010), ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ, «Σχέδιο Δράσης 2011 – 2015. Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση της έξυπνης, βιώσιμης και καινοτόμας κυβέρνησης», [online] Ηλεκτρονικά διαθέσιμο: [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/action\\_plan\\_2011\\_2015/docs/action\\_plan\\_en\\_act\\_part1\\_v2.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/action_plan_2011_2015/docs/action_plan_en_act_part1_v2.pdf), τελευταία επίσκεψη: 13/5/2014

ΟΟΣΑ, 2012, Ελλάδα. Επιθεώρηση της Κεντρικής Διοίκησης , ηλεκτρονικά διαθέσιμο: [http://www.oecdilibrary.org/governance/oecd-public-governance-reviews\\_9789264179158-el](http://www.oecdilibrary.org/governance/oecd-public-governance-reviews_9789264179158-el), τελευταία επίσκεψη 14/5/2014

Παρατηρητήριο για την Ψηφιακή Ελλάδα (2007), Η Διακυβέρνηση στην εποχή του Web 2.0, [online] ηλεκτρονικά διαθέσιμο:

[http://www.observatorv.gr/files/meletes/EGOV\\_A070110TX\\_%CE%97%CE%BB%20%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%99CE%B7%CF%83%CE%B7%20Web2.pdf](http://www.observatorv.gr/files/meletes/EGOV_A070110TX_%CE%97%CE%BB%20%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%99CE%B7%CF%83%CE%B7%20Web2.pdf), τελευταία επίσκεψη στις 14/5/2014

Στρατηγική i-2010 (2005), ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ, «Η στρατηγική i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση», [online] ηλεκτρονικά διαθέσιμο: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:EL:PDF>, τελευταία επίσκεψη στις 13/5/2014

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2012), «Στόχοι εφαρμογής νέου Νόμου 3979», [online] ηλεκτρονικά διαθέσιμο: [http://www.egovplan.gr/?page\\_id=14](http://www.egovplan.gr/?page_id=14) και ([http://www.ct.gr/jdocs-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wFYAFdDx4L2G3dtvSoClrL8aRmGcrk2DyZ5MXD0LzOTLWPU9yLzB8V68knBzLCmTXKaO6fbVZ6Lx3UnKl3nP8NxdnJ5r9cmWγJWeIDvWS\\_18kAEhATUkJb0x1LIldO163nV9K--td6SluWul0aw7wuQu\\_zIv4zGsWeDDAhtceLH\(RKuKtY2AHivR\)](http://www.ct.gr/jdocs-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wFYAFdDx4L2G3dtvSoClrL8aRmGcrk2DyZ5MXD0LzOTLWPU9yLzB8V68knBzLCmTXKaO6fbVZ6Lx3UnKl3nP8NxdnJ5r9cmWγJWeIDvWS_18kAEhATUkJb0x1LIldO163nV9K--td6SluWul0aw7wuQu_zIv4zGsWeDDAhtceLH(RKuKtY2AHivR))), τελευταία επίσκεψη στις 13/5/2014



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗ ΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ  
ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η έρευνα αυτή γίνεται στα πλαίσια εκπόνησης πτυχιακής εργασίας στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων & Οργανισμών, κατεύθυνση ΤΑ, του ΤΕΙ Πελοποννήσου. Σχεδιάστηκε ένα ερωτηματολόγιο, για να διερευνηθούν οι παράγοντες, που διαμορφώνουν τη στάση των υπαλλήλων των δημοσίων οργανισμών, έναντι της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και γενικότερα των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η συμμετοχή σας στην έρευνα αυτή, **ανώνυμα**, είναι πάρα πολύ σημαντική και σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για το χρόνο σας.

Η **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** είναι ένα στρατηγικό εργαλείο για καλύτερη διακυβέρνηση και σηματοδοτεί μια νέα αντίληψη στη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Πρόκειται για ένα πλέγμα υπηρεσιών, με βάση τις τεχνολογίες πληροφορικής & επικοινωνιών. Κύριοι στόχοι είναι: να βελτιωθεί η ίδια η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, η εργασία των δημοσίων υπαλλήλων, η επικοινωνία με τους άλλους δημόσιους οργανισμούς, αλλά και η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, μειώνοντας και το αντίστοιχο κόστος. Με τον όρο **Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών** εννοούμε: Οποιοδήποτε πρόγραμμα ή εξειδικευμένη εφαρμογή ή ακόμα και χρήση του ιντρανετ ή διαδικτυακών τόπων για τη δουλειά μας.

Είμαι στην διάθεσή σας για οποιοδήποτε διευκρίνιση.

-----  
Σας ευχαριστώ πολύ, εκ των προτέρων για τη συνεργασία.

Κυριακή Σαράντη

email: [kyriakisaranti@yahoo.gr](mailto:kyriakisaranti@yahoo.gr)

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

**1.1** Τι από τα παρακάτω εκφράζει καλύτερα το επίπεδο εμπειρίας σας στο ιντερνέτ;  
 Ανύπαρκτο    Αρχάριο    Μεσαίο    Προχωρημένο    Πολύ προχωρημένο

**1.2** Στο χώρο εργασίας σας ...

Υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης,  
σε υπολογιστή  Δυστυχώς όχι    Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα    Ναι, ελεύθερα  
στο διαδίκτυο  Δυστυχώς όχι    Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα    Ναι, ελεύθερα

Η χρήση του υπολογιστή και του διαδικτύου από εσάς γίνεται σε εθελοντική βάση;  
 Όχι, είναι απαραίτητα    Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα    Ναι

**1.3** Ποιο είναι το επίπεδο των ικανοτήτων σας στη χρήση των ακόλουθων τεχνολογιών πληροφορικής;  
(Οδηγία: Κυκλώστε παρακάτω το νούμερο που σας ταιριάζει).

	Ανύπαρκτο	Αρχάριο	Μεσαίο	Προχωρημένο
Διαχείριση Η/Υ, αρχείων και επεξεργασία κειμένου (π.χ. Windows και Word )	1	2	3	4
Επεξεργασία λογιστικών φύλλων (π.χ. Excel)	1	2	3	4
Χρήση υπολογιστή με εξειδικευμένη εφαρμογή για τις ανάγκες της δουλειάς μου.	1	2	3	4

2.	Η άποψή σας για τα Συστήματα Πληροφορικής και Επικοινωνιών.	Διαφορικά καλύτερα	Διαφορικά	Όχι/ως πληροφορική ή/ως διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
	Έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη διοίκηση του δήμου, για να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Οι γνωστοί μου που τα χρησιμοποιούν, έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν.	1	2	3	4	5
	Υπάρχει ένα άτομο ή ομάδα ατόμων για να με βοηθήσει, όταν έχω δυσκολίες με τη χρήση τους.	1	2	3	4	5
	Προτίθεμαι να τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον.	1	2	3	4	5
	Θα τα χρησιμοποιώ, αν και οι φίλοι μου τα χρησιμοποιούν.	1	2	3	4	5
	Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Γενικά, η διοίκηση του δήμου υποστηρίζει τη χρήση τους.	1	2	3	4	5
	Έχω εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, για να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Προβλέπω ότι θα τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον.	1	2	3	4	5

	Έχω τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση τους.	1	2	3	4	5
	Με δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τη γνώση που απαιτούνται για τη χρήση τους, μου είναι εύκολο να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα Πληροφορικής και Επικοινωνιών,	Διαφανή απόλυτα	Διαφανή	Όχι συμφωνή ούτε διαφανή	Συμφωνή	Συμφωνή απόλυτα
	τελειώνω τη δουλειά μου πιο γρήγορα.	1	2	3	4	5
	κάνω τη δουλειά μου πιο εύκολα.	1	2	3	4	5
	η δουλειά μου γίνεται πιο ενδιαφέρουσα.	1	2	3	4	5
	έχω προνόμια ή αυξάνονται οι πιθανότητες μου να πάρω προαγωγή.	1	2	3	4	5
<b>2.2</b>	Η χρήση των Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών,					
	ταιριάζει με τον τρόπο που μου αρέσει να δουλεύω.	1	2	3	4	5
	μου αφαιρεί πολύ χρόνο από τα καθημερινά μου καθήκοντα.	1	2	3	4	5
	είναι καλή ιδέα.	1	2	3	4	5
	ταιριάζει με το στυλ δουλειάς μου.	1	2	3	4	5
<b>2.3</b>	Βρίσκω τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών,					
	ευέλικτα στη χρήση τους	1	2	3	4	5
	χρήσιμα στη δουλειά μου	1	2	3	4	5
	εύκολα στη χρήση.	1	2	3	4	5
	<b>Η άποψή σας για τη χρήση του διαδικτύου</b>	Διαφανή απόλυτα	Διαφανή	Όχι συμφωνή ούτε διαφανή	Συμφωνή	Συμφωνή απόλυτα
	Κάνω συχνά συναλλαγές μέσω διαδικτύου.	1	2	3	4	5
	Γενικά, το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή της φορολογικής δήλωσης, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων για πιστοποιητικά σε δήμους ή άλλες δημόσιες υπηρεσίες).	1	2	3	4	5
	Είμαι πεπεισμένος/η ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, με προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο διαδίκτυο.	1	2	3	4	5
	Αισθάνομαι ασφαλής, όταν στέλνω ευαίσθητες πληροφορίες μέσω διαδικτύου.	1	2	3	4	5
	Το διαδίκτυο δεν έχει αρκετές δικλίδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ στις δόσοληψίες μου με το δημόσιο.	1	2	3	4	5

4.	Η άποψή σας για τη χρήση των διαδικτυακών τόπων των κυβερνητικών οργανισμών	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Όχιτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
	Ο διαδικτυακοί τόποι των κυβερνητικών οργανισμών μου δίνουν τη δυνατότητα να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα.	1	2	3	4	5
	Βρίσκω τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών εύκολους στη χρήση.	1	2	3	4	5
	Έχω εύκολα πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών, όταν χρειάζεται.	1	2	3	4	5
	Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους.	1	2	3	4	5
	Η χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών είναι μια ευχάριστη εμπειρία.	1	2	3	4	5
	Δεν μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δεσοληψίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς.	1	2	3	4	5
	Χρησιμοποιώ τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνω πληροφορίες και υπηρεσίες.	1	2	3	4	5
	Θα κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον.	1	2	3	4	5
	Αν δεν χρησιμοποιείτε τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών και τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών γενικά στη ζωή σας, μπορείτε να δώσετε τους κύριους λόγους για αυτήν την στάση σας.					

**6. Δημογραφικά Στοιχεία: Παρακαλώ βάλτε ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι.**

Φύλο: <input type="checkbox"/> Άνδρας <input type="checkbox"/> Γυναίκα
Ηλικία: <input type="checkbox"/> κάτω των 20 <input type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> πάνω από 50
Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσής σας;
<input type="checkbox"/> Υποχρεωτικό <input type="checkbox"/> Δευτεροβάθμια <input type="checkbox"/> Τριτοβάθμια <input type="checkbox"/> Μεταπτυχιακό-Διδακτορικό

Σας ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο που αφιερώσατε!