

ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Α.Τ.Ε.Ι ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΤΩΝ Ο.Τ.Α. ΜΕΣΩ ΤΩΝ
ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ ΤΟΥΣ»**



ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ: ΔΕΙΚΤΑΚΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ

ΖΕΡΒΑ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ : ΒΟΥΤΥΝΙΩΤΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2012

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Βασικό αντικείμενο της παρούσας πτυχιακής εργασίας, είναι η αξιολόγηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Ο.Τ.Α. μέσα από τη παρουσία τους στο διαδίκτυο, δηλαδή μέσω των ιστοσελίδων τους.

Στόχος της πτυχιακής αυτής εργασίας είναι να παρουσιαστεί το επίπεδο των ιστοσελίδων ποιοτικά και ποσοτικά, βάσει των προσφερόμενων υπηρεσιών και πληροφοριών προς τους διάφορους χρήστες, είτε αυτοί είναι δημότες, είτε επιχειρηματίες, είτε ακόμα και επισκέπτες του δήμου.

Τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την αξιολόγηση αυτή, θα αποτυπώσουν μια γενικότερη εικόνα για την διαδικτυακή παρουσία των δήμων στην Ελλάδα, και κυρίως θα αποκαλύψουν το επίπεδο των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τη φιλικότητα του περιβάλλοντος των ιστοσελίδων προς τους χρήστες.

Αυτή η αξιολόγηση είναι βασισμένη σε ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου. Είναι χωρισμένο σε κατηγορίες και υποκατηγορίες με συγκεκριμένες ερωτήσεις που περιλαμβάνουν βαθμολογία και συγκεκριμένη βαρύτητα. Τέλος δίνονται συγκεντρωτικά αποτελέσματα.

Οι 4 βασικές κατηγορίες που εξετάζονται είναι : α) Γενικά χαρακτηριστικά (30%), β) e-Περιεχόμενο (20%), γ) e-υπηρεσίες (40%) και δ) e-συμμετοχή πολιτών (10%).

Παρατηρώντας τα τελικά αποτελέσματα, διαπιστώνουμε πως αν και οι ιστοσελίδες περιέχουν αρκετά καλά τεχνικά χαρακτηριστικά και ενσωματώνουν τις τεχνολογίες που βρίσκονται στην διάθεση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, υστερούν σε μεγάλο βαθμό σε θέματα ηλεκτρονικής συμμετοχής πολιτών. Επίσης βρίσκονται σε χαμηλό προς μεσαίο επίπεδο σε ότι αφορά την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω των e-υπηρεσιών.

Λέξεις-κλειδιά : Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Ο.Τ.Α, ιστοσελίδες, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αξιολόγηση, ιστότοποι.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Βασικό αντικείμενο της παρούσας πτυχιακής εργασίας, είναι η αξιολόγηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Ο.Τ.Α. μέσα από τη παρουσία τους στο διαδίκτυο, δηλαδή μέσω των ιστοσελίδων τους.

Στόχος της πτυχιακής αυτής εργασίας είναι να παρουσιαστεί το επίπεδο των ιστοσελίδων ποιοτικά και ποσοτικά, βάσει των προσφερόμενων υπηρεσιών και πληροφοριών προς τους διάφορους χρήστες, είτε αυτοί είναι δημότες, είτε επιχειρηματίες, είτε ακόμα και επισκέπτες του δήμου.

Τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την αξιολόγηση αυτή, θα αποτυπώσουν μια γενικότερη εικόνα για την διαδικτυακή παρουσία των δήμων στην Ελλάδα, και κυρίως θα αποκαλύψουν το επίπεδο των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τη φιλικότητα του περιβάλλοντος των ιστοσελίδων προς τους χρήστες.

Αυτή η αξιολόγηση είναι βασισμένη σε ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου. Είναι χωρισμένο σε κατηγορίες και υποκατηγορίες με συγκεκριμένες ερωτήσεις που περιλαμβάνουν βαθμολογία και συγκεκριμένη βαρύτητα. Τέλος δίνονται συγκεντρωτικά αποτελέσματα.

Οι 4 βασικές κατηγορίες που εξετάζονται είναι : α) Γενικά χαρακτηριστικά (30%), β) e-Περιεχόμενο (20%), γ) e-υπηρεσίες (40%) και δ) e-συμμετοχή πολιτών (10%).

Παρατηρώντας τα τελικά αποτελέσματα, διαπιστώνουμε πως αν και οι ιστοσελίδες περιέχουν αρκετά καλά τεχνικά χαρακτηριστικά και ενσωματώνουν τις τεχνολογίες που βρίσκονται στην διάθεση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, υστερούν σε μεγάλο βαθμό σε θέματα ηλεκτρονικής συμμετοχής πολιτών. Επίσης βρίσκονται σε χαμηλό προς μεσαίο επίπεδο σε ότι αφορά την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω των e-υπηρεσιών.

Λέξεις-κλειδιά : Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Ο.Τ.Α, ιστοσελίδες, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αξιολόγηση, ιστότοποι.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	ΣΕΛΙΔΕΣ
Περίληψη	i
Περιεχόμενα	ii
Κατάλογος Πινάκων	iii
Κατάλογος Γραφημάτων	iv
Κατάλογος Εικόνων	vii
Συντομογραφίες	vii
Εισαγωγή	1
Ευχαριστίες	4
Κεφάλαιο 1	
1.1 Ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e- GOVERNMENT)	5
1.2 Πλεονεκτήματα από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	6
1.3 Επίπεδα διαθεσιμότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	7
1.4 Διαδικτυακές Πύλες / Διαδικτυακοί Τόποι	8
1.5 Τα εμπόδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σχέση με τους διαδικτυακούς τόπους	10
1.6 Προστασία προσωπικών δεδομένων / Ασφάλεια συστημάτων	12
1.7 Η χρήση των e-government υπηρεσιών	13
1.8 Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013	14
Κεφάλαιο 2	
2.1 Αξιολόγηση των ιστοχώρων δημόσιων οργανισμών	16
2.2 Πρώτος άξονας: Τα γενικά χαρακτηριστικά του ιστοχώρου	16
2.2.1 Προσβασιμότητα	17
2.2.2 Η πλοήγηση	18
2.2.3 Η Πολυγλωσσία	19
2.2.4 Η προστασία προσωπικών δεδομένων	20
2.2.5 Δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα	21
2.3 Δεύτερος Άξονας (το περιεχόμενο του ιστότοπου, e-content)	21
2.3.1 Το γενικό περιεχόμενο (e-content)	23
2.3.2 Το εξειδικευμένο περιεχόμενο	23
2.3.3 Ειδήσεις και ενημέρωση	24
2.4 Τρίτος άξονας - Ο άξονας των υπηρεσιών	24
2.4.1 Τι είναι οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες;	24
2.4.2 Ο αριθμός και το επίπεδο υπηρεσιών	25
2.4.3 Γενικές πληροφορίες	25
2.5 Τέταρτος άξονας - Η ηλεκτρονική συμμετοχή	26
Κεφάλαιο 3	
3.1 Εισαγωγή	29
3.1.1 Σχέδιο δειγματοληψίας και δείγμα ανάλυσης διαδικτυακών τόπων	32
3.2 Πρώτος άξονας: Τα γενικά χαρακτηριστικά	33
3.2.1 Προσβασιμότητα	37
3.2.2 Πλοήγηση	39
3.2.3 Πολυγλωσσία	42
3.2.4 Privacy and Security	44
3.2.5 Δυνατότητα επαφής του κοινού με τον οργανισμό	45

3.3 e-Περιεχόμενο	483
3.3.1 Γενικό Περιεχόμενο	524
3.3.2 Νέα και επικαιροποίηση Πληροφοριών	524
3.3.3 Εξειδικευμένο περιεχόμενο	525
3.4 e-Υπηρεσίες	525
3.4.1 Γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες	526
3.4.2 e-υπηρεσίες. Αριθμός υπηρεσιών και επίπεδο τους	606
3.5 e-Συμμετοχή πολιτών	627
3.5.1 Πληροφόρηση	66
3.5.2 Διαβουλεύσεις	66
3.5.3 Ενεργός Συμμετοχή	67
3.6 Τελική βαθμολογία	68
3.7 Οι δήμοι που πρώτρευαν	72
3.7.1 Δήμος Πατρέων – Τελική βαθμολογία 80,36	72
3.7.2 Δήμος Ηρακλείου – Τελική βαθμολογία 74,86	73
3.7.3 Δήμος Καβάλας – Τελική βαθμολογία 67,56	75
3.7.4 Δήμος Λεβαδέων – Τελική βαθμολογία 65,01	75
3.7.5 Δήμος Ρεθύμνης – Τελική βαθμολογία 65,00	76
3.7.6 Δήμος Καλαμαριάς – Τελική βαθμολογία 63,12	78
3.7.7 Δήμος Αθηναίων – Τελική βαθμολογία 57,07	79
3.7.8 Ο Δήμος Τρικκαίων – Τελική Βαθμολογία 47,70	80
3.8 Σύγκριση των αποτελεσμάτων με τα αντίστοιχα της έρευνας του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2007)	83
Κεφάλαιο 4	
4.1 Συμπεράσματα	88
4.2 Περιορισμοί της εργασίας	91
4.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	92
Κεφάλαιο 5	
5.1 Ελληνική Βιβλιογραφία	94
5.2 Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία	94
5.3 Ηλεκτρονικές Πηγές	94
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	99

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 3.1 – Γενικά Χαρακτηριστικά

Πίνακας 3.2 - Γενικά Χαρακτηριστικά

Πίνακας 3.3 - Γενικά Χαρακτηριστικά

Πίνακας 3.4 - Γενικά Χαρακτηριστικά

Πίνακας 3.5 – Αναλυτική βαθμολογία στον άξονα e-Περιεχόμενο

Πίνακας 3.6 – Αναλυτική βαθμολογία στον άξονα e-Περιεχόμενο

- Πίνακας 3.7 – Αναλυτική βαθμολογία στον άξονα e-υπηρεσίες
- Πίνακας 3.8 – Αναλυτική βαθμολογία στον άξονα e-υπηρεσίες
- Πίνακας 3.9 – Αναλυτική βαθμολογία στον άξονα e-συμμετοχή πολιτών
- Πίνακας 3.10 – Αναλυτική βαθμολογία στον άξονα e-συμμετοχή πολιτών
- Πίνακας 3.11 – Τελική βαθμολογία αναλυτικά στους 4 άξονες και συγκεντρωτική
- Πίνακας 3.12 – Τελική βαθμολογία αναλυτικά στους 4 άξονες και συγκεντρωτική
- Πίνακας 3.13 - Τελική βαθμολογία αναλυτικά στους 4 άξονες και συγκεντρωτική
- Πίνακας 3.14 – Μέσοι όροι βαθμολογιών ανά άξονα και τελική βαθμολογία, με βάση πληθυσμιακό κριτήριο
- Πίνακας 3.15 – Συγκεντρωτική βαθμολογία δήμου Πατρέων
- Πίνακας 3.16 – Συγκεντρωτική βαθμολογία δήμου Ηρακλείου
- Πίνακας 3.17 – Συγκεντρωτική βαθμολογία δήμου Καβάλας
- Πίνακας 3.18 – Συγκεντρωτική βαθμολογία δήμου Λειβαδέων
- Πίνακας 3.19 – Συγκεντρωτική βαθμολογία δήμου Ρεθύμνης
- Πίνακας 3.20 – Συγκεντρωτική βαθμολογία δήμου Καλαμαριάς
- Πίνακας 3.21 – Συγκεντρωτική βαθμολογία δήμου Αθηναίων και σύγκριση με παλιά ιστοσελίδα του (2011)
- Πίνακας 3.22 – Συγκεντρωτική βαθμολογία Δήμου Τρικκαίων
- Πίνακας 3.23 - Σύγκριση βαθμολογιών της μελέτης του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2007) με τις παρούσας πτυχιακής εργασίας
- Πίνακας X1: Το δείγμα των ΟΤΑ που επελέγη
- Πίνακας X2: Ταξινόμηση του δείγματος κατά περιφέρειες και πληθυσμό.
- Πίνακας X3: Το ερωτηματολόγιο αναλυτικά με τον μέγιστο βαθμό για κάθε ερώτηση, σε κάθε διάσταση και άξονα για τους τέσσερεις δήμους.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1.1: Διαθεσιμότητα ψηφιακών υπηρεσιών δημοσίου στην ΕΕ27 (πηγή: Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ)

Γράφημα 3.α – Συγκεντρωτική βαθμολογία στους 4 άξονες και τελική βαθμολογία

Γράφημα 3.β – Συγκεντρωτική βαθμολογία στους 4 άξονες και τελική βαθμολογία

Γράφημα 3.1 – Γενικά χαρακτηριστικά

Γράφημα 3.2 – Προσβασιμότητα

Γράφημα 3.3 – Πόσες ιστοσελίδες περνούν το πρώτο επίπεδο του ελέγχου προσβασιμότητας WCAG της W3C

Γράφημα 3.4 – Συμβατότητα ιστοσελίδας με όλους τους φυλλομετρητές (browsers) σύμφωνα με το WCAG της W3C

Γράφημα 3.5 – Προσφερόμενες συνδέσεις για την απόκτηση ελεύθερου λογισμικού

Γράφημα 3.6 - Πλοήγηση (Navigation)

Γράφημα 3.7 – Μήκος αρχικής σελίδας

Γράφημα 3.8 – Δομή μενού πλοήγησης

Γράφημα 3.9 – Ορατότητα διαδρομής πλοήγησης σε κάθε σελίδα

Γράφημα 3.10 – Προσφερόμενη μηχανή αναζήτησης

Γράφημα 3.11 – Διαθέσιμη βοήθεια για χρήση της ιστοσελίδας

Γράφημα 3.12 – Διαθέσιμη βοήθεια σχετικά με τη μηχανή αναζήτησης

Γράφημα 3.13 - Πολυγλωσσία

Γράφημα 3.14 – Περιεχόμενο σε άλλες γλώσσες

Γράφημα 3.15 – Προσφερόμενο ξενόγλωσσο περιεχόμενο

Γράφημα 3.16 – Privacy and Security

Γράφημα 3.17 – Πληροφόρηση για χρήση προσωπικών δεδομένων

Γράφημα 3.18 - Δυνατότητα επαφής του κοινού με τον οργανισμό

Γράφημα 3.19 – Παρεχόμενα στοιχεία επικοινωνίας με τον φορέα

Γράφημα 3.20 – Παρεχόμενα στοιχεία για τα μέλη του δημοτικού συμβουλίου

Γράφημα 3.21 – Επαφή χρήστη με τον φορέα για παράπονο ή ερώτηση

Γράφημα 3.22 – e-Περιεχόμενο

Γράφημα 3.23 – Γενικό Περιεχόμενο

Γράφημα 3.24 - Σύνολο σελίδων που περιέχονται στις ιστοσελίδες.

- Γράφημα 3.25 – Ειδική αναφορά στην αποστολή και το όραμα του Ο.Τ.Α.
- Γράφημα 3.26 – Δυνατότητες GIS (Geographic Information System)
- Γράφημα 3.27 – Νέα και επικαιροποίηση πληροφοριών
- Γράφημα 3.28 – Ενημέρωση ιστοσελίδας για τελευταία φορά
- Γράφημα 3.29 – Εξειδικευμένο περιεχόμενο
- Γράφημα 3.30 – e-Υπηρεσίες
- Γράφημα 3.31 – Γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες
- Γράφημα 3.32 – Οργάνωση υπηρεσιών στον διαδικτυακό τόπο
- Γράφημα 3.33 – Διαθέσιμη ηλεκτρονική διεύθυνση για τις υπηρεσίες του φορέα
- Γράφημα 3.34 – Επιπλέον πληροφόρηση προς τους πολίτες
- Γράφημα 3.35 – e-υπηρεσίες. Αριθμός υπηρεσιών και επίπεδο τους.
- Γράφημα 3.36 – Ύπαρξη διαθέσιμης υπηρεσίας αποστολής παραπόνων ή αιτημάτων
- Γράφημα 3.37 – Διαθέσιμες ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις
- Γράφημα 3.38 – Δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης προσφορών
- Γράφημα 3.39 – Δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής κλήσεων ή τελών
- Γράφημα 3.40 – e-Συμμετοχή Πολιτών
- Γράφημα 3.41 – Πληροφόρηση
- Γράφημα 3.42 – Διαβουλεύσεις
- Γράφημα 3.43 – Ενεργός συμμετοχή
- Γράφημα 3.44 – Τελική βαθμολογία
- Γράφημα 3.45 – Σύγκριση βαθμολογιών της μελέτης του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2007) με της παρούσας πτυχιακής εργασία

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1.1: Σκοποί Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013(πηγή: Κοινωνία της Πληροφορίας)

Εικόνα 3.1 – Αρχική σελίδα δήμου Πατρέων

Εικόνα 3.2 – Αρχική σελίδα δήμου Ηρακλείου

Εικόνα 3.3 – Αρχική σελίδα δήμου Καβάλας

Εικόνα 3.4 – Αρχική σελίδα δήμου Λειβαδέων

Εικόνα 3.5 – Αρχική σελίδα δήμου Ρεθύμνης

Εικόνα 3.6 – Αρχική σελίδα δήμου Καλαμαριάς

Εικόνα 3.7 – Αρχική σελίδα δήμου Αθηναίων

Εικόνα 3.8 – Αρχική σελίδα δήμου Τρικκαίων

Εικόνα 3.9 – Αρχική σελίδα e-πίκαλα για τις ηλεκτρονικές υποδομές και υπηρεσίες του Δήμου Τρικκαίων

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Όρος / Ακρωνόμιο	Επεξήγηση
Α.Μ.Ε.Α	Άτομα με ειδικές ανάγκες
Δ.Δ	Δημόσια Διοίκηση
Δ.Δ.Τ	Δημόσιος Διαδικτυακός Τόπος
Ε.Ε	Ευρωπαϊκή Ένωση
Ε.Π	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Η.Δ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
Κ.Ε.Π	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
Κ.τ.Π	Κοινωνία της Πληροφορίας
Ο.Τ.Α	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
Ο.Ο.Σ.Α	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
Δ.Δ.Τ	Δημόσιων Δικτυακών Τόπων
Π.Σ	Πληροφοριακό Σύστημα

T.Π.Ε	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
G2B	Government – to – Business
G2C	Government – to – Citizen
G2G	Government – to – Government
HTTPS	HyperTextTransferProtocolSecure
XHTML	eXtensible HyperText Markup Language
PSTN	Public Switched Telephone Network

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο παγκόσμιος ιστός οριζόμενος ως World Wide Web, το διαδίκτυο όπως είναι γνωστό, χρησιμοποιείται ευρέως ως τεχνολογικό εργαλείο από εκατομμύρια δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, οργανισμούς και επιχειρήσεις, για την καλύτερη και πιο εκσυγχρονισμένη παρουσίαση των προσφερόμενων υπηρεσιών τους. Η διεισδυτικότητα του σε δισεκατομμύρια χρήστες ανά την υφήλιο, το καθιστά ως έναν από τα ελκυστικότερα μέσα για να παρουσιάσουν την πληροφόρηση τους προς το ενδιαφερόμενο κοινό τους.

Όλο και περισσότεροι δημόσιοι οργανισμοί αναπτύσσουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εξυπηρετούν τους πολίτες τους ηλεκτρονικά για πάσης φύσεως υπηρεσίες (πληροφορίες και συναλλαγές). Σε αρχικό στάδιο υπήρχε πληροφόρηση για τις υπηρεσίες. Με τη πάροδο του χρόνου, έχει εφαρμοστεί αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ οργανισμού και χρήστη, με αποτέλεσμα να παρέχονται ακόμη και ηλεκτρονικές πληρωμές, υπηρεσίες ηλεκτρονικής δημοκρατίας, όπως συμμετοχή του πολίτη, είτε μέσω δημοψηφισμάτων, είτε μέσω ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων.

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία, αξιολογείται η διαδικτυακή παρουσία των ΟΤΑ α' βαθμού στην Ελλάδα, δηλαδή κατά πόσο η «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» εφαρμόζεται. Η προσπάθεια για ανάπτυξη και αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών από την Τοπική Αυτοδιοίκηση είναι σημαντικού κόστους, και θα πρέπει να αξιολογηθούν αυτές οι προσπάθειες των ΟΤΑ στην Ελλάδα.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες υστερούν σε πολλά σημεία, παρ' όλα αυτά, τα τελευταία χρόνια οι ιστοσελίδες των ΟΤΑ παρουσιάζουν φιλικό περιβάλλον προς το χρήστη, και συνεχώς εντάσσουν ολοένα και περισσότερη πληροφόρηση και παροχή υπηρεσιών για την επίτευξη των βασικών τους σκοπών.

Σκοπός της πτυχιακής αυτής εργασίας, είναι να αξιολογηθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσα από την πληροφόρηση και τις υπηρεσίες που παρέχουν οι Ο.Τ.Α. από τις επίσημες ιστοσελίδες τους στο διαδίκτυο. Στόχοι της είναι να αποτυπωθεί κατά πόσο φιλικός προς το χρήστη είναι ο χειρισμός του ιστότοπου και τι επίπεδο και ποιότητα πληροφόρησης και ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρει. Επίσης, καταγράφει το κατά πόσο η ηλεκτρονική συμμετοχή και ηλεκτρονική δημοκρατία έχουν ενταχθεί και εφαρμόζονται στη πράξη σαν εργαλεία της ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης, εννοώντας δημοψηφίσματα, δημόσιες διαβουλεύσεις, forums ανταλλαγής απόψεων και ιδεών, καθώς και υποβολής θεμάτων προς συζήτηση στα τοπικά όργανα.

Όσον αφορά τους στόχους της πτυχιακής αυτής εργασίας, είναι να αναδείξει πως εφαρμόζεται στη πράξη το θεωρητικό πλαίσιο της έρευνας αυτής, σε τι επίπεδο κυμαίνονται βάση της βαθμολογίας που συγκεντρώνουν οι διάφοροι εξεταζόμενοι τομείς και τι περιθώρια καλύτερευσης υπάρχουν για εφαρμογή, ώστε να αποδώσει σε βάθος χρόνου το εγχείρημα για ολοκληρωμένη ηλεκτρονική διακυβέρνηση από τους Ο.Τ.Α.

Η αξιολόγηση των ιστοσελίδων πραγματοποιήθηκε με ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου. Χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο από την έρευνα των Ραπορούλου Ε., Tambouris Ε., Tarambanis Κ.,(2008), όπου αξιολογήθηκαν 175 δήμοι της Ελλάδος το 2007, και η αξιολόγηση αυτή δημοσιεύτηκε από το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (www.observatory.gr). Επίσης αποτελεί συνέχεια της πτυχιακής των Μπίρη Γ. και Αλεξόπουλου Αλ., ΤΕΙ Καλαμάτας 2012, με τον ίδιο τίτλο. Σ' αυτήν την πτυχιακή εξετάζεται λεπτομερώς το θεωρητικό πλαίσιο και έχουν αξιολογηθεί 4 δήμοι. Η παρούσα πτυχιακή βασιζόμενη στο ίδιο θεωρητικό πλαίσιο και χρησιμοποιώντας το ίδιο ερωτηματολόγιο αξιολογεί 65 δήμους σε όλη την επικράτεια, οι οποίοι επελέγησαν με γεωγραφικά και πληθυσμιακά κριτήρια, ώστε να καλυφθούν όλες οι περιφέρειες της Ελλάδας, και οι δήμοι από όλες τις πληθυσμιακές ομάδες. Η έρευνα (αξιολόγηση των δικτυακών τόπων) για τη παρούσα πτυχιακή εργασία πραγματοποιήθηκε από εμάς τον Μάιο του 2012 και ολοκληρώθηκε τον Ιούλιο του 2012.

Το προσφερόμενο περιεχόμενο των ιστοσελίδων των Ο.Τ.Α, προς ιδιώτες, δημότες, επιχειρήσεις και επισκέπτες, αξιολογήθηκε με τέτοιο τρόπο ώστε να καλύπτει το σύνολο της διοικητικής δραστηριότητας κάθε δήμου.

Τα εξαγόμενα συμπεράσματα που παρατίθενται στο τέλος της εργασίας, αποτυπώνουν την υπάρχουσα κατάσταση των ιστοσελίδων που διατηρούν οι δήμοι στον παγκόσμιο ιστό, και αν αυτή καλύπτει τις σύγχρονες απαιτήσεις για εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε επίπεδο Ο.Τ.Α. Κατά πόσο ποιοτικές είναι σε θέματα πληροφόρησης, ηλεκτρονικών υπηρεσιών και κατά πόσο ανοικτές σε ενεργό συμμετοχή των πολιτών, όπως αυτή ορίζεται από την ηλεκτρονική δημοκρατία.

Κατά την έρευνα μας στους 65 δήμους, καταγράφουμε την τελική βαθμολογία και τη βαθμολογία στις επιμέρους υποκατηγορίες- διαστάσεις, και μπορούμε να εξάγουμε συμπεράσματα για κάθε δήμο ξεχωριστά, συνολικά για όλους τους δήμους, αλλά και ομαδοποιημένα ανά περιφέρεια, ανά πληθυσμιακή κατηγορία κ.λ.π., στα εκάστοτε εξεταζόμενα αντικείμενα.

Η εργασία αυτή χωρίζεται σε 4 κεφάλαια, τα οποία είναι τα ακόλουθα εξής :

Στο πρώτο κεφάλαιο, παρουσιάζουμε μια θεωρητική προσέγγιση πάνω στο αντικείμενο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αναφέρονται τα είδη, το εύρος εφαρμογής της, οι τρόποι εφαρμογής της και τα πλεονεκτήματα της σε ότι αφορά τη σχέση του πολίτη με τον φορέα. Παράλληλα, αναφέρονται τα επίπεδα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προϋποθέσεις και ζητήματα τεχνολογίας που απαιτούνται για την ορθή εφαρμογής της και την ασφάλεια που πρέπει να παρέχεται κατά την εφαρμογή αυτή.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύονται συνοπτικά η μεθοδολογία και ο τρόπος με τον οποίο κατηγοριοποιούνται οι ερωτήσεις και καταρτίζεται το ερωτηματολόγιο. Επίσης αναφέρεται η μεθοδολογία επιλογής του δείγματος των δήμων το οποίο επελέγη για την έρευνα, καθώς και ανάλυση για τα κριτήρια βάσει των οποίων αξιολογούνται οι 4 βασικοί άξονες του ερωτηματολογίου το οποίο χρησιμοποιήθηκε για την πτυχιακή αυτή εργασία.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται αναλυτικά η αξιολόγηση των ιστοσελίδων που επιλέχθηκαν για την παρούσα πτυχιακή έρευνα. Αποτυπώνονται συγκεντρωτικά τα αποτελέσματα, παρουσιάζονται γραφήματα για κάθε κατηγορία και υποκατηγορία, καθώς και γραφήματα για διάφορες ερωτήσεις βάσει των οποίων εξάγονται σημαντικά συμπεράσματα για τη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα από τις ιστοσελίδες αυτές. Παρουσιάζονται επίσης στιγμιότυπα από ενδιαφέρουσες λειτουργίες ορισμένων δήμων στις επίσημες ιστοσελίδες τους. Επίσης, γίνεται σύγκριση των αποτελεσμάτων της έρευνας μας, με την αντίστοιχη που πραγματοποίησε το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας το 2007.

Στο τέταρτο κεφάλαιο συνοψίζονται τα κύρια συμπεράσματα της έρευνας αυτής, και προτάσεις για βελτιστοποίηση σε ότι αφορά το παρεχόμενο περιεχόμενο πληροφόρησης και ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Κλείνοντας, παρουσιάζεται και η βιβλιογραφία και οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν για την πραγματοποίηση αυτής της πτυχιακής εργασίας.

Στο παράρτημα παρουσιάζεται επίσης και ο πίνακας κατά τον οποίο και βάση της μεθοδολογίας μας, επιλέχθηκαν οι εξεταζόμενοι δήμοι, ώστε το δείγμα να θεωρείται αντιπροσωπευτικό.

Ευχαριστίες

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτρια μας κυρία Αναστασία Βουτυνιώτη, για την συνεχής υποστήριξη και βοήθεια της, στην προσπάθεια της ολοκλήρωσης της παρούσας πτυχιακής εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 - Ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e- GOVERNMENT)

Το internet άρχισε από πολύ νωρίς να χρησιμοποιείται από τον ιδιωτικό τομέα για να εξυπηρετεί τις ανάγκες και τις αυξημένες απαιτήσεις του. Οι κυβερνήσεις κατάλαβαν πως μπορούσαν να χρησιμοποιούν το internet και τις νέες τεχνολογίες γενικότερα στο Δημόσιο Τομέα με ανάλογο τρόπο, ώστε το κράτος να είναι πιο αποτελεσματικό και να εξυπηρετεί τους πολίτες και τις επιχειρήσεις καλύτερα. Αρχικά η χρήση του διαδικτύου συνδέθηκε με την προσφορά πληροφόρησης, και υπηρεσιών και αργότερα για τη διεκπεραίωση συναλλαγών. Ύστερα διαπιστώθηκε πως το διαδίκτυο μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και για την ενδυνάμωση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Η χρήση της τεχνολογίας στην υποστήριξη των λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης, οδηγεί στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση γνωστή ως Electronic Government (e-government) και ψηφιακή διακυβέρνηση.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ένας γενικός όρος για υπηρεσίες που βασίζονται στο διαδίκτυο και χρησιμοποιούνται σε όλη την οικονομία και οπωσδήποτε από τις κυβερνητικές υπηρεσίες και τις υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης. Αποτελεί το νέο μοντέλο που επαναπροσδιορίζει τη σχέση μεταξύ κυβερνώντων και πολιτών. Η τεχνολογία βοηθά καταλυτικά τις δημόσιες υπηρεσίες, ώστε αυτές να βελτιώσουν τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν και να διαθέσουν πραγματικά χρήσιμες υπηρεσίες στους πολίτες.

Βάσει αυτών, η Ευρωπαϊκή Ένωση στον επίσημο δικτυακό της τόπο “Europa” ορίζει: *«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 δημοσίων πολιτικών»* (<http://www.europa.eu>).

Ο ορισμός αυτός καθορίζει δύο θεμελιώδεις αρχές:

1. Οριοθετεί τους στόχους της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε τρεις συγκεκριμένους τομείς:

- Εξυπηρέτηση των Πολιτών και των Επιχειρήσεων
- Βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών
- Υποστήριξη των δημοσίων πολιτικών

2. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνδέεται άρρηκτα με ευρύτατες οργανωτικές αλλαγές στο εσωτερικό της Δημόσιας Διοίκησης.

1.2 - Πλεονεκτήματα από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χωρίζονται στις βασικές κατηγορίες ως εξής:

- Αύξηση παραγωγικότητας της Δημόσιας Διοίκησης
- Καλύτερες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις
- Βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών

Η πρώτη επιτυγχάνεται με την μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών, την μείωση των αναγκών επικοινωνίας με το κοινό, με τον καλύτερο συντονισμό ανάμεσα στους φορείς καθώς χρησιμοποιούν κοινά πρότυπα, με την καλύτερη αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών που οδηγεί σε αναδιοργάνωση των διαδικασιών και με τη δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας, όπως τηλε-εργασία, τηλε-εκπαίδευση, τηλε-ιατρική και forums. Το πρόβλημα της γραφειοκρατίας που επιφέρει σοβαρά προβλήματα όπως, σοβαρές καθυστερήσεις, μεγάλες ουρές και αναποτελεσματικότητα στην λειτουργία του οργανισμού και στην εξυπηρέτηση των πολιτών θα εξαλειφτεί. Λόγω του διακρατικού χαρακτήρα του διαδικτύου όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς μπορούν να επικοινωνούν με μεγάλες ταχύτητες και να εξυπηρετούνται ανά πάσα ώρα και στιγμή.

Η δεύτερη εξασφαλίζεται με την μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης, την μείωση του κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις, την αύξηση ασφάλειας και ακεραιότητας δεδομένων και την δυνατότητα παροχής υπηρεσιών που δεν κάνουν διακρίσεις σε φύλο, χρώμα και ηλικία. Επιπλέον ο χρήστης μίας ηλεκτρονικής υπηρεσίας δεν χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται με την εξυπηρέτηση του. Η μόνη του ευθύνη είναι να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα

της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης.

Εκτός από τα διαδικαστικά πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, βασικός της στόχος είναι να ενισχύσει την δημοκρατία και να κάνει τις κυβερνήσεις να ανταποκρίνονται περισσότερο στις ανάγκες των πολιτών. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών βοηθάει την κυβέρνηση και τις υπηρεσίες της να γίνουν πιο προσβάσιμες, πιο αποτελεσματικές και πιο υπεύθυνες απέναντι στους πολίτες. Αυτό επιτυγχάνεται παρέχοντας μεγαλύτερη πρόσβαση στις κυβερνητικές πληροφορίες, προωθώντας την δημόσια ενασχόληση με την αλληλεπίδραση του κοινού με κυβερνητικά όργανα, μειώνοντας την πιθανότητα για διαφθορά και κερδοσκοπία κάνοντας όλες τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές στον απλό πολίτη και παρέχοντας δυνατότητες ανάπτυξης σε αγροτικές και παραδοσιακά υποβαθμισμένες περιοχές.

Το βασικό μέλημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι να παρέχονται αυτές οι δυνατότητες σε όλους τους πολίτες. Όλα αυτά για να συμβούν, απαιτείται σοβαρός σχεδιασμός, σημαντική διάθεση πόρων και πολιτική βούληση για την βελτίωση της καθημερινότητας και την άνοδο του βιοτικού επιπέδου των πολιτών.

1.3 - Επίπεδα διαθεσιμότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με την αναφορά των Ηνωμένων Εθνών “Benchmarking E-Government”, (2002), αναγνωρίζονται 5 στάδια- επίπεδα εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

- Επίπεδο 1: Πληροφόρηση –Δημοσίευση (Information). Πλήρης κάλυψη της ανάγκης για ενημέρωση του πολίτη σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω ενημερωτικού υλικού και οδηγιών δημοσιοποιημένων στη διαδικτυακή Πύλη του Φορέα.
- Επίπεδο 2: Διάδραση –Αλληλεπίδραση (Interaction). Διάθεση στη διαδικτυακή Πύλη του Φορέα επίσημων φορμών σε εκτυπώσιμη μορφή ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

- Επίπεδο 3: Αμφίδρομη διάδραση (Two- way interaction). Πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής Πύλης του Φορέα σε επίσημες ηλεκτρονικές φόρμες ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει και την πιστοποίηση του χρήστη της υπηρεσίας. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.
- Επίπεδο 4: Συναλλαγή (Transaction). Οι διαδικτυακές Πύλες και τα πληροφοριακά συστήματα του φορέα προσφέρουν στον πολίτη ολοκληρωμένο και πλήρως ηλεκτρονικό χειρισμό της υπηρεσίας περιλαμβάνοντας σύνθετες εργασίες, όπως πιστοποίηση, απόφαση, ειδοποίηση, παράδοση και πληρωμή.
- Επίπεδο 5: Προσωποποίηση – Personalization. Αποσκοπεί στο να διαπιστώσει κατά πόσο οι υπηρεσίες: α) βασίζονται σε νέα μοντέλα ολοκλήρωσης εξωστρεφών και υποστηρικτικών συστημάτων β) επαναχρησιμοποιούμενα διαθέσιμα δεδομένα και γ) ακολουθούν «επιθετικά» μοντέλα διάθεσης.

Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση έχει κατανοήσει την αναγκαιότητα της υποστήριξης της επικοινωνίας των Φορέων με ηλεκτρονικά μέσα και με διάφορες δράσεις, όμως χρειάζεται να γίνουν πολλά ακόμα. Ενδεικτική είναι η ανάγκη για δημιουργία νέων ρυθμίσεων και νομοθετημάτων, τα οποία θα στοχεύουν στην απλούστευση των διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης και την ενσωμάτωση του Κοινοτικού Δικαίου στην ελληνική πραγματικότητα.

1.4 - Διαδικτυακές Πύλες / Διαδικτυακοί Τόποι

Το βασικό μέσο για την πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι Κυβερνητικές Δικτυακές Πύλες (Government Portals), οι οποίες θα πρέπει να επιτυγχάνουν εύκολη και ασφαλή πρόσβαση σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης και πληροφόρησης για πολίτες, επιχειρήσεις, κοινότητες και ομάδες πολιτών (Χαραλαμπίδης, 2006).

- Να παρέχουν εύστοχο και προσαρμοσμένο για τις ανάγκες του κάθε χρήστη περιεχόμενο.
- Να προβάλλουν ένα φιλικό πρόσωπο προς τον πολίτη.

- Να αποτελούν τον προτιμώμενο για τους πολίτες τρόπο συναλλαγής με τις Δημόσιες Υπηρεσίες

Οι βασικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν μία Κυβερνητική Πύλη είναι οι εξής:
(Παρατηρητήριο για τη Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

- Αρχή της ισότητας – ισονομίας: δεν θα πρέπει να τίθενται περιορισμοί στην παροχή των υπηρεσιών και των πληροφοριών που παρέχει η Κυβερνητική Πύλη του φορέα είτε επιβάλλοντας τη χρήση συγκεκριμένων τεχνολογιών, είτε αγνοώντας τους χρήστες με ειδικά προβλήματα (κινητικά, όρασης, ακοής).
- Αρχή της πληρότητας και της αξιοπιστίας: το περιεχόμενο των πληροφοριών και των υπηρεσιών που παρέχει η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να είναι πλήρες, αξιόπιστο και ενημερωμένο.
- Αρχή της εμπιστοσύνης: η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να εμπνέει κλίμα εμπιστοσύνης στους χρήστες. Θα πρέπει να γίνεται σαφές στους χρήστες ο τρόπος εξασφάλισης των προσωπικών δεδομένων τους και η αντιμετώπιση κινδύνων που προέρχονται από κακόβουλες ενέργειες τρίτων.
- Αρχή της σωστής διαχείρισης των δημόσιων πόρων: η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα είναι μια εφαρμογή της Δημόσιας Διοίκησης και θα πρέπει να εξασφαλίζεται ότι για την ανάπτυξη και τη λειτουργία της γίνεται η βέλτιστη και αποδοτικότερη χρήση των οικονομικών και ανθρώπινων πόρων.

Οι υπηρεσίες που θα παρέχει η πύλη αφορούν όλες τις κατηγορίες χρηστών και ενδεικτικά είναι οι ακόλουθες:

- ✓ Δημοσίευση πληροφοριών και διασύνδεση υπαρχόντων διαδικτυακών τόπων.
- ✓ Αναζήτηση και ανάκτηση πληροφοριών.
- ✓ Αναζήτηση πληροφοριών και υποβολή στοιχείων για περαιτέρω επεξεργασία.
- ✓ Αποστολή e-mail στο δημόσιο φορέα με προσωπική πληροφορία στο περιεχόμενο του κειμένου.
- ✓ Λήψη e-mail από τον υπεύθυνο του δημόσιου φορέα με προσωπική πληροφορία.

- ✓ Ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων, όπου δεν απαιτείται υπογραφή.
- ✓ Επεισόδια ζωής(απόκτηση ενός μωρού, αλλαγή διεύθυνσης, μετανάστευση, απόκτηση διπλώματος οδήγησης, αντιμετώπιση εγκληματικότητας).
- ✓ E-learning
- ✓ Συμμετοχή στα κυβερνητικά δρώμενα με προσωπική ψήφο
- ✓ Χώρος ανταλλαγής απόψεων με άλλους πολίτες.
- ✓ Υποβολή παραπόνων.
- ✓ Οικονομικές συναλλαγές
- ✓ Ηλεκτρονικό εμπόριο
- ✓ Online βιβλιοθήκες επί πληρωμή
- ✓ Ηλεκτρονική διακίνηση ιατρικών φακέλων
- ✓ Υπηρεσίες αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών.

Επιπλέον λειτουργικά χαρακτηριστικά που πρέπει να περιέχονται αφορούν:

- ✓ Πολυγλωσσική υποστήριξη.
- ✓ Μηχανή αναζήτησης.
- ✓ Υπηρεσίες ασφάλειας.
- ✓ Ενιαία και αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση χρηστών μέσω πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας (web, e-mail).
- ✓ Δυνατότητα παρακολούθησης αιτημάτων και σχετικής ενημέρωσης του αιτούντος μέσω π.χ. συστήματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- ✓ Παρακολούθηση της διαδικτυακής συμπεριφοράς και επισκεψιμότητας των χρηστών και στατιστικά εργαλεία για ανάλυση όλων των πληροφοριών που διακινούνται μέσω του κόμβου.

1.5 - Τα εμπόδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σχέση με τη χρήση των διαδικτυακών τόπων

Σήμερα, ο παγκόσμιος ιστός θεωρείται ευρέως ως ένα κατάλληλο μέσο πρόσβασης στην πληροφορία, με χαμηλό κόστος και πολύ ευπρόσιτο. Παρά την σημαντική πρόοδο από την πλευρά της προσφοράς υπηρεσιών και το μεγάλο πλήθος των διαδραστικών υπηρεσιών, οι πολίτες φαίνεται να υστερούν στην χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στην πρόσληψη των πλεονεκτημάτων

της, γεγονός που σημαίνει ότι πολλές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν χρησιμοποιούνται στο βαθμό που αναμενόταν. Έρευνες που εστιάζουν στην ζήτηση αυτών των υπηρεσιών από τους ενδιαφερόμενους αναδεικνύουν κάποια προβλήματα-εμπόδια στην χρήση των διαδικτυακών τόπων.

Κατ' αρχάς, υπάρχει ακόμα ένας μεγάλος αριθμός πολιτών οι οποίοι αν και οι συχνοί χρήστες διαδικτύου, δεν μπορούν να αντέξουν οικονομικά τον τεχνικό εξοπλισμό τελευταίας τεχνολογίας και τις εφαρμογές λογισμικού ή να γίνουν συνδρομητές σε γρήγορες συνδέσεις ευζωνικών δικτύων.

Κατόπιν εντοπίζονται προβλήματα ως προς την σχεδίαση και την διαχείριση των ιστοσελίδων. Πολλές ιστοσελίδες απαιτούν εξειδικευμένες γνώσεις πληροφορικής από τον χρήστη προκειμένου κάποιος να περιηγηθεί και να αντλήσει πληροφορίες από αυτές. Αρκετές από τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του διαδικτύου δεν χρησιμοποιούνται διότι ο πολίτης μπορεί να γνωρίζει για μια συγκεκριμένη υπηρεσία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά να μην είναι σε θέση να την εντοπίσει στο διαδίκτυο. Για να βρεθεί μια υπηρεσία μέσω μιας αναζήτησης, χρειάζεται ο χρήστης να γνωρίζει το όνομα της υπηρεσίας ή να γνωρίζει ποιός κυβερνητικός οργανισμός παρέχει την υπηρεσία αυτή, καθώς επίσης να είναι σε θέση να εντοπίσει την υπηρεσία στον κυβερνητικό ιστότοπο.

Άλλοι λόγοι μη χρησιμοποίησης των κυβερνητικών ιστοτόπων είναι η μη εύκολη πλοήγηση, με αποτέλεσμα ο χρήστης να μην μπορεί να βρει αυτό που ψάχνει, άλλες φορές να αισθάνεται μπερδεμένος, είτε ακόμα χαμένος μέσα στον ιστότοπο και καταλαμβανόμενος από αίσθηση αναποτελεσματικότητας. Το τελικό αποτέλεσμα θα είναι ο χρήστης να εγκαταλείψει τον ιστότοπο χωρίς να έχει εξυπηρετηθεί και να μην το επισκεφθεί ξανά.

Πολύ σημαντικός επίσης είναι ο ενδοιασμός που επιδεικνύουν οι άνθρωποι σχετικά με την κατάθεση προσωπικών τους στοιχείων στο διαδίκτυο. Ο ενδοιασμός αυτός έχει οφείλεται στην μη ύπαρξη ασφάλειας στα υπολογιστικά συστήματα και στην ικανή προστασία των προσωπικών δεδομένων. Είναι δε μεγαλύτερος αν εμπλέκονται και δεδομένα οικονομικής φύσεως, με αποτέλεσμα οι υπηρεσίες 3^{ου} και 4^{ου} επιπέδου στις οποίες εμπλέκονται τέτοια δεδομένα, να χρησιμοποιούνται σε ελάχιστο ποσοστό.

1.6 - Προστασία προσωπικών δεδομένων / Ασφάλεια συστημάτων

Η ασφάλεια των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων πρέπει να είναι στις πρώτες προτεραιότητες των Δημόσιων οργανισμών, διότι είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την αξιοπιστία τους και την αποδοχή τους από τους χρήστες- επισκέπτες τους.

Πρέπει να παρέχουν επαρκές επίπεδο ασφάλειας και αξιοπιστίας διασφαλίζοντας τις εξής παραμέτρους:

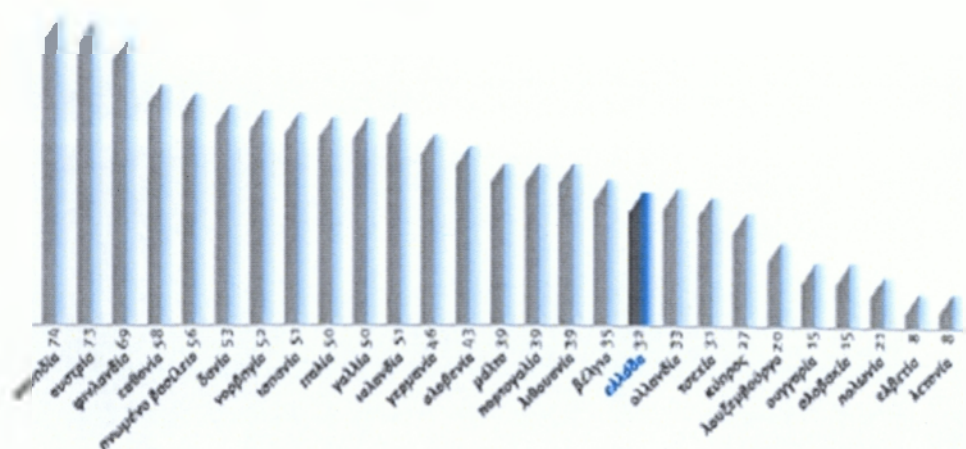
- Ακεραιότητα (integrity): η πληροφορία που δημοσιεύεται, διακινείται, επεξεργάζεται και αποθηκεύεται παραμένει αναλλοίωτη.
- Εμπιστευτικότητα (confidentiality): πρόσβαση στην πληροφορία έχουν μόνο όσοι διαθέτουν κατάλληλη εξουσιοδότηση.
- Αναγνώριση (identification): ο προσδιορισμός της ταυτότητας του χρήστη.
- Πιστοποίηση ταυτότητας (authentication): η ενέργεια που διασφαλίζει ότι η ταυτότητα που δηλώνει ο χρήστης είναι η πραγματική.
- Εξουσιοδότηση (authorization): η εξασφάλιση ότι κάθε οντότητα έχει πρόσβαση στους επιτρεπόμενους σε αυτή πόρους του συστήματος.
- Διαθεσιμότητα (availability): η πληροφορία είναι διαθέσιμη κάθε στιγμή που ένας εξουσιοδοτημένος χρήστης επιχειρεί να αποκτήσει πρόσβαση σε αυτή.
- Μη άρνηση συμμετοχής (non- repudiation): ένας χρήστης δεν μπορεί να αρνηθεί ότι εκτέλεσε μία ενέργεια σχετική με πρόσβαση, καταχώρηση και επεξεργασία πληροφορίας.

Η ασφάλεια των δημόσιων διαδικτυακών τόπων αποτελείται από ένα σύνθετο πλαίσιο κανόνων και οδηγιών που σχετίζονται με την οργάνωση του φορέα-ιδιοκτήτη του δικτυακού τόπου και του παρόχου που τον φιλοξενεί (στις περιπτώσεις hosting του τόπου σε υποδομές ISP), τις διαδικασίες που εφαρμόζει, τις υπηρεσίες που παρέχει, τις τεχνικές του υποδομές και το νομικό πλαίσιο για ασφάλεια επικοινωνιών και προστασία προσωπικών δεδομένων.

1.7 - Η προσφορά e-government υπηρεσιών στην Ελλάδα

Μέχρι σήμερα η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα έχει κάνει σημαντικά βήματα αυτοματοποίησης των διαδικασιών της και δημιουργίας της απαιτούμενης υλικοτεχνικής υποδομής για τη μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Παρόλα αυτά η πραγματικότητα είναι ότι βρισκόμαστε αρκετά πίσω από τα προηγμένα Κράτη- Μέλη της Ενωμένης Ευρώπης και θα πρέπει να επιταχυνθούν οι ρυθμοί υλοποίησης, ώστε να μπορέσουμε να συγκλίνουμε προς τα πρότυπα που ορίζει η Ενωμένη Ευρώπη.

Διαθεσιμότητα ψηφιακών υπηρεσιών του δημοσίου* (ποσοστά)



Γράφημα 1.1: Διαθεσιμότητα ψηφιακών υπηρεσιών δημοσίου στην ΕΕ27 (πηγή: Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., 2008)

Η ελληνική δημόσια διοίκηση μέχρι πρότινος, δεν διέθετε μια συγκεκριμένη ενιαία στρατηγική δημιουργίας πληροφοριακών συστημάτων, αλλά αντιθέτως μεμονωμένες εφαρμογές κάλυπταν τις ανάγκες συγκεκριμένων υπηρεσιών χωρίς τη δυνατότητα επικοινωνίας κι ανταλλαγής δεδομένων. Φυσικά και ο κατακερματισμός της δημόσιας διοίκησης και η πληθώρα των οργανισμών που υπάρχουν, δεν βοηθάει στη υιοθέτηση ενός κεντρικού συντονισμού των δράσεων και των εφαρμογών που δημιουργούνται. Το επόμενο σχεδιάγραμμα δείχνει σαφώς ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες του δημοσίου τομέα δεν ήταν ως τώρα προτεραιότητα για την ελληνική πολιτεία κατατάσσοντας την 18 στα 27 Κράτη – Μέλη

Στην Ελλάδα, η παρουσία των φορέων της δημόσια διοίκησης στο διαδίκτυο περιορίζεται, εκτός μερικών εξαιρέσεων, στην παροχή πληροφοριακού υλικού για τις υπηρεσίες που παρέχει κάθε φορές. Επίσης, αρκετοί φορείς διαθέτουν, μέσω του διαδικτυακού τους τόπου, σε ηλεκτρονική μορφή τα έντυπα των αιτήσεων και άλλα έγγραφα που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών και επιχειρήσεων με το φορέα. Οι παραπάνω πρακτικές ικανοποιούν τα επίπεδα 1 και 2 της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

1.8 - Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013

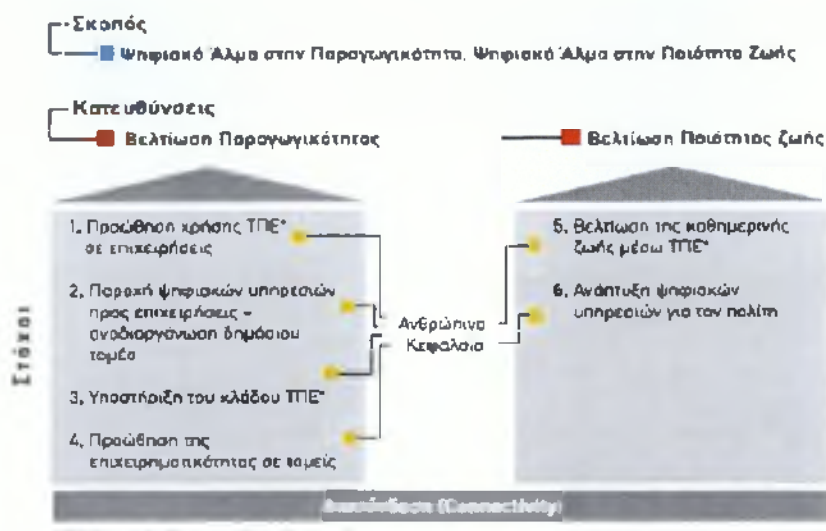
Η εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 στοχεύει να διευκολύνει στην πραγματοποίηση του «ψηφιακού άλματος», ώστε να βελτιωθεί η παραγωγικότητα και η ποιότητα ζωής ως το 2013, αντικαθιστώντας τη Λευκή Βίβλο για την «Κοινωνία της Πληροφορίας» και είναι εναρμονισμένη με τη Στρατηγική της Λισαβόνας i2010. Η Ψηφιακή Στρατηγική περιλαμβάνει περισσότερες από 65 δράσεις.

Οι μεγάλοι στόχοι της Ψηφιακής Στρατηγικής είναι η α) βελτίωση της παραγωγικότητας και β) η βελτίωση της καθημερινής ζωής των πολιτών με πρακτικό τρόπο.

Παράλληλα έξι (6) είναι οι βασικές κατευθύνσεις είναι (Ελληνικό Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007):

- Προώθηση της χρήσης των ΤΠΕ στις επιχειρήσεις, ώστε να βελτιωθεί η παραγωγικότητά τους και κατ' επέκταση η παραγωγικότητα της ελληνικής οικονομίας
- Αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα με τη χρήση των ΤΠΕ για τη βελτίωση των εσωτερικών του διαδικασιών και την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις
- Υποστήριξη του κλάδου των ΤΠΕ, ώστε να γίνει περισσότερο εξωστρεφής αναπτύσσοντας τις επενδύσεις και ενισχύοντας το ΑΕΠ του κράτους
- Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν τις ΤΠΕ

- Βελτίωση της καθημερινής ζωής των πολιτών μέσω της χρήσης των ΤΠΕ
- Ανάπτυξης ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη, οι οποίες εξοικονομούν χρόνο και συνεισφέρουν στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας.



Εικόνα 1.1: Σκοποί Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 (πηγή: Κοινωνία της Πληροφορίας, 2008)

Η ορθή επικοινωνία του πολίτη με τον εκάστοτε φορέα βασίζεται στη διακίνηση και επεξεργασία πληροφοριών και δεδομένων με γρήγορο τρόπο. Κοινός παρανομαστής για όλα τα έργα είναι η ευρυζωνικότητα, ενώ ρόλο-κλειδί παίζει το ανθρώπινο δυναμικό για το οποίο προβλέπεται η κατάλληλη ανάπτυξη κι κατάρτιση, ώστε ο δημόσιος τομέας να κερδίσει σε αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 - Αξιολόγηση των ιστοχώρων δημόσιων οργανισμών

Στο δεύτερο κεφάλαιο της παρούσας πτυχιακής εργασίας αναπτύσσεται το θεωρητικό πλαίσιο για την αξιολόγηση των ιστοτόπων των δημόσιων οργανισμών. Το πλαίσιο αξιολόγησης επίσης εφαρμόζει τρία διαφορετικά επίπεδα λεπτομέρειας :

- Το πρώτο (πιο υψηλό) επίπεδο αποτελείται από τέσσερις άξονες που μετρούν τέσσερις διαφορετικές **διαστάσεις** των κυβερνητικών ιστοτόπων.
- Το δεύτερο επίπεδο αποτελείται από τα **κριτήρια –παράγοντες** που μετρούν κάθε άξονα.
- Το τρίτο επίπεδο αποτελείται από συγκεκριμένες μετρήσεις που χρησιμοποιούνται για να αποτελέσουν την αξιολόγηση.

Πιο αναλυτικά το πρώτο επίπεδο αποτελείται από τους άξονες: ο πρώτος άξονας ασχολείται με την αξιολόγηση των γενικών χαρακτηριστικών και ο δεύτερος με την αξιολόγηση του περιεχομένου των ιστοτόπων (e-περιεχόμενο). Ο τρίτος και ο τέταρτος με την αξιολόγηση συγκεκριμένων λειτουργιών που προσδιορίζονται από τον κυβερνητικό χαρακτήρα τους (e-υπηρεσίες και e-συμμετοχή).

Στην συνέχεια αναλύεται κάθε προτεινόμενος άξονας μαζί με τους παράγοντες και τις μετρήσεις του.

2.2 - Πρώτος άξονας: Τα γενικά χαρακτηριστικά του ιστοχώρου

Ο άξονας της αξιολόγησης των γενικών χαρακτηριστικών εστιάζει στην προσβασιμότητα του ιστοχώρου από το ευρύ κοινό, στην ευκολία της χρήσης του, τις ευκαιρίες ανατροφοδότησης πληροφοριών και την διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων.

Ακολούθως, θα αναφερθούμε πιο αναλυτικά σε βασικά κριτήρια, όπως η **προσβασιμότητα**, η **πλοήγηση**, η **διεπαφή**, η **προστασία των προσωπικών δεδομένων** και την **δυνατότητα επαφής με τον φορέα**.

2.2.1 – Προσβασιμότητα

Ο πρώτος παράγοντας (2^ο επίπεδο) για τη μέτρηση του γενικού άξονα των χαρακτηριστικών είναι η προσβασιμότητα. Κάθε διαδικτυακός τόπος οφείλει να απευθύνεται σε όσο το δυνατόν περισσότερο κοινό. Η πρόσβαση στο διαδικτυακό τόπο πρέπει να είναι -κατά το δυνατό- ανεξάρτητη από την τεχνολογική υποδομή που διαθέτουν οι χρήστες και να λαμβάνει υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες του κοινού που απευθύνεται. Κάθε δημόσιος διαδικτυακός τόπος πρέπει να είναι προσβάσιμος τουλάχιστον με Internet Explorer, Mozilla Firefox και το Google Chrome.

Για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας των διαδικτυακών τόπων, το World Wide Web Consortium (W3C) έχει αναλάβει μια «πρωτοβουλία για την προσβασιμότητα του διαδικτύου» (Web Accessibility Initiative -WAI). Μέσω της πρωτοβουλίας αυτής έχει αναπτυχθεί μία σειρά προδιαγραφών, οδηγιών και κατευθύνσεων υλοποίησης εύκολα προσβάσιμων διαδικτυακών τόπων. Οι οδηγίες αυτές του W3C είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο (<http://www.w3.org/TR/WCAG10>) και ορίζουν 3 προτεραιότητες υιοθέτησης οδηγιών.

- **Προτεραιότητα επιπέδου 1:** Η εφαρμογή των οδηγιών αυτού του επιπέδου προτεραιότητας πρέπει να ακολουθείται υποχρεωτικά. Σε διαφορετική περίπτωση, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να είναι αδύνατη για πολλές κατηγορίες χρηστών.

- **Προτεραιότητα επιπέδου 2:** Η εφαρμογή των οδηγιών αυτού του επιπέδου, είναι καλό-προτείνεται να ακολουθείται. Σε διαφορετική περίπτωση, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να παρουσιάσει σημαντικές δυσκολίες για ορισμένες κατηγορίες χρηστών.

- **Προτεραιότητα επιπέδου 3:** Η εφαρμογή των οδηγιών αυτού του επιπέδου αφήνεται στη διακριτική ευχέρεια του υπεύθυνου ανάπτυξης του διαδικτυακού τόπου. Σε περίπτωση μη εφαρμογής της, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να παρουσιάσει μικρές δυσκολίες για ορισμένες κατηγορίες χρηστών.

Επίσης ορίζονται 3 επίπεδα συμμόρφωσης (conformance levels):

- **Επίπεδο συμμόρφωσης «Α»:** Ικανοποιούνται όλες οι οδηγίες επιπέδου προτεραιότητας 1.
- **Επίπεδο συμμόρφωσης «ΑΑ»:** Ικανοποιούνται όλες οι οδηγίες επιπέδων προτεραιότητας 1 και 2.
- **Επίπεδο συμμόρφωσης «ΑΑΑ»:** Ικανοποιούνται όλες οι οδηγίες επιπέδων προτεραιότητας 1, 2 και 3.

Εκτός από το τεχνικό μέρος της πρόσβασης ένα σημαντικό πρόβλημα στην σχεδίαση των ιστοτόπων είναι η δυνατότητα πρόσβασης από τα άτομα με ειδικές ανάγκες, που πρέπει να περιλαμβάνει όλους τους διαφορετικούς τύπους ανικανότητας (γήρανση, μειωμένη όραση, ακοή, ομιλία, κινητικές και τις γνωστικές ανεπάρκειες (Nielsen, 2000). Οι ιστοτόποι παρέχοντας όλο και περισσότερα γραφικά, ταινίες, χρώματα, ήχο, βίντεο και άλλα δυναμικά στοιχεία καθιστούν όλο και δυσκολότερη την πρόσβαση στα άτομα με ειδικές ανάγκες. Εκατομμύρια άνθρωποι έχουν ανικανότητες που επηρεάζουν την πρόσβασή τους στον ιστό.

2.2.2 - Η πλοήγηση

Ο δεύτερος παράγοντας είναι η πλοήγηση. Με τον όρο **πλοήγηση** ή **navigation** εννοούμε τον τρόπο με τον οποίο ο επισκέπτης μιας ιστοσελίδας μπορεί να μεταβεί από τη μια κατηγορία στην άλλη και το αντίστροφο. Το πόσο εύκολο είναι να μεταβεί ο επισκέπτης στην επόμενη ή στην προηγούμενη κατηγορία, επηρεάζει άμεσα το χρόνο που θα παραμείνει ο χρήστης σε έναν δικτυακό τόπο. Όσο πιο βατός και απλός είναι ο τρόπος μετάβασης, τόσο αυξάνεται η πιθανότητα να παραμείνει περισσότερο ο επισκέπτης στον ιστότοπο.

Τα δυο σημαντικότερα στοιχεία για την αξιολόγηση της πλοήγησης είναι η **λειτουργικότητα** και η **ευχρηστία ενός ιστοτόπου**. Παράγοντες όπως, η **διεπαφή του ιστοτόπου** και η **λειτουργικότητα της αναζήτησης** έχουν προσδιοριστεί ως βασικοί παράγοντες που καθορίζουν την επιτυχία ενός ιστοτόπου. Η αποδοτική και φιλική πλοήγηση είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς διαφορετικά ο χρήστης είναι πιθανό να νιώσει συγχυσμένος, χαμένος, ή αγχωμένος και τελικά να αφήσει τον ιστότοπο. Εάν ο πολίτης δεν μπορεί να βρει κάτι που θέλει ηλεκτρονικά θα πρέπει να

το κάνει ή τηλεφωνικά ή με φυσική παρουσία του στα γραφεία του δημόσιου οργανισμού.

Ένα χρήσιμο γνώρισμα της πλοήγησης των ιστοτόπων είναι οι εσωτερικές μηχανές αναζήτησης. Οι μηχανές αναζήτησης μέσα στον ιστότοπο αναδεικνύονται ως χρήσιμο βοήθημα της πλοήγησης για τους ιστοτόπους που περιέχουν μεγάλο όγκο πληροφοριών, δεδομένου ότι παρέχουν έναν εύκολο και γρήγορο τρόπο για εύρεση πληροφοριών.

Ένα άλλο χρήσιμο χαρακτηριστικό πλοήγησης είναι ο χάρτης του ιστοτόπου (sitemap) ή ένας αλφαβητικός κατάλογος. Αυτοί παρέχουν μια γρήγορη επισκόπηση των σελίδων που περιλαμβάνονται μέσα στον ιστότοπο, και έτσι μπορούν να αποτελέσουν ένα σημαντικό εργαλείο για εύρεση πληροφοριών σε αυτό. Πρέπει να σημειωθεί ότι η πλήρης λειτουργικότητα των χαρτών των ιστοτόπων και των αλφαβητικών καταλόγων επιτυγχάνεται, όταν το περιεχόμενό τους είναι ταυτόχρονα ενεργές συνδέσεις στις κατάλληλες ιστοσελίδες.

2.2.3 - Η πολυγλωσσία

Ο τρίτος παράγοντας (2^ο επίπεδο) για τη μέτρηση του γενικού άξονα χαρακτηριστικών είναι η πολυγλωσσία. Η πολυγλωσσία είναι μία αξία που προάγει τον διαπολιτισμικό διάλογο, την κοινωνική συνοχή και την ευημερία. Φυσικά, ένας ιστοτόπος δημόσιου οργανισμού πρέπει να είναι πρωτίστως διαθέσιμος στην εθνική γλώσσα ή γλώσσες. Για την αξιολόγηση του παράγοντα πολυγλωσσίας το πλαίσιο της έρευνας (Panopoulou E. et al, 2008), προτείνει δύο μετρήσεις(3^ο επίπεδο).

- Η πρώτη μέτρηση αναφέρεται στον αριθμό ξένων γλωσσών που προσφέρει ο ιστότοπος, ενώ
- η δεύτερη μέτρηση στο βαθμό της πληρότητας του περιεχομένου σε κάθε μια από τις προσφερθείσες ξένες γλώσσες. Η δεύτερη μέτρηση συμπεριλαμβάνεται, διότι η εμπειρία δείχνει ότι πολλοί ιστοτόποι προσφέρουν μόνο μέρος του περιεχομένου τους σε άλλες γλώσσες.

2.2.4 - Η προστασία προσωπικών δεδομένων

Ο τέταρτος παράγοντας για τη μέτρηση του γενικού άξονα χαρακτηριστικών είναι η **προστασία προσωπικών δεδομένων**, διότι τα πρόσφατα ερευνητικά συμπεράσματα δείχνουν ότι «οι πολίτες τοποθετούν την ασφάλεια και τη μεγαλύτερη υπευθυνότητα επάνω από την ευκολία χρήσης ή την προσφορά των υπηρεσιών και των πληροφοριών».

Για να υπερπηδηθούν τα ζητήματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων, προτείνεται η χρήση των ασφαλών κρυπτογραφημένων συνδέσεων, για τη διαβίβαση προσωπικών δεδομένων και των δεδομένων που απαιτούνται στις συναλλαγές. Επίσης πρέπει να υπάρχει στον ιστότοπο μια εμφανής σύνδεση με δήλωση ασφάλειας που να εξηγεί ρητά τον τρόπο με τον οποίο τα δεδομένα των πολιτών προστατεύονται και επίσης να δηλώνεται πώς αυτά θα χρησιμοποιηθούν.

Ως προς τη προστασία των προσωπικών δεδομένων κάθε εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οφείλει να συλλέγει και να επεξεργάζεται μόνο τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών που είναι απολύτως απαραίτητα -και όχι περισσότερα- για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας, και μάλιστα τα δεδομένα τα οποία η κάθε δημόσια υπηρεσία έχει από το νόμο αρμοδιότητα να συλλέξει.

Στις ηλεκτρονικές συναλλαγές η νομιμοποίηση των συναλλασσομένων και η ιδιόχειρη υπογραφή πρέπει να αντικατασταθούν από άλλα μέσα, ικανά και επαρκή για την αυθεντικοποίηση των μερών και τη μη αποποίηση της συγκεκριμένης ενέργειας. Πρόκειται για τα ψηφιακά πιστοποιητικά (ή ηλεκτρονικές ταυτότητες). Παράλληλα, απαιτείται η λήψη τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, διαθεσιμότητας και εμπιστευτικότητας των προσωπικών δεδομένων τόσο κατά τη φάση της διαβίβασής τους όσο και της αποθήκευσής τους. Τα μέτρα οφείλουν να είναι ανάλογα με τους κινδύνους και τη φύση των δεδομένων. Για παράδειγμα, ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα ή δεδομένα που προστατεύονται από ειδικά απόρρητα, απαιτούν τη λήψη αυξημένων μέτρων ασφάλειας.

Ακόμη περισσότερο, όταν οι συναλλαγές με τη δημόσια διοίκηση είναι υποχρεωτικές, η αποτελεσματική προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί έμπρακτη απόδειξη της χρηστής διακυβέρνησης.

Για την αξιολόγηση του παράγοντα **προστασία προσωπικών δεδομένων** το προτεινόμενο πλαίσιο περιλαμβάνει δύο μετρήσεις σε (3^ο επίπεδο) :

- Η πρώτη μέτρηση αναφέρεται στη διαθεσιμότητα μιας δήλωσης διαφύλαξης των προσωπικών δεδομένων και ασφάλειας στον ιστότοπο.
- Η δεύτερη μέτρηση εξετάζει εάν τα ιδιωτικά στοιχεία των πολιτών ζητούνται ηλεκτρονικά. Και επίσης εάν αυτά τα στοιχεία διαβιβάζονται μέσα από μια ασφαλή σύνδεση και εάν υπάρχουν ρητές διαβεβαιώσεις για τη ορθή χρήση των στοιχείων που είναι διαθέσιμα ηλεκτρονικά.

2.2.5 - Δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα

Ο τελευταίος παράγοντας για τη μέτρηση του γενικού άξονα είναι η **δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα**(2^ο επίπεδο). Ένας χρήστης των ιστοτόπων πρέπει να είναι σε θέση να εκτελέσει όλες τις ενέργειες ηλεκτρονικά χωρίς να υπάρχει ανάγκη για περαιτέρω χρήση τηλεφώνου ή ταχυδρομείου. Εντούτοις, στην περίπτωση των ιστοτόπων των δημόσιων οργανισμών είναι σημαντικό να παρέχεται λίστα επαφών με τα άτομα του οργανισμού και να ενθαρρύνεται η επαφή με το υπεύθυνο προσωπικό. Κατά αυτόν τον τρόπο είναι δυνατό να βοηθηθούν οι πολίτες να υπερπηδήσουν τα προβλήματα με περιορισμένες τεχνολογικές δεξιότητες.

Για την αξιολόγηση του παράγοντα «**δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα**» το περιλαμβάνονται τέσσερις μετρήσεις (3^ο επίπεδο) :

- Οι πρώτες δύο μετρήσεις αναφέρονται στη διαθεσιμότητα των στοιχείων επαφής με τους κυβερνητικούς υπαλλήλους (ηλεκτρονική διεύθυνση, τηλέφωνο, ταχυδρομική διεύθυνση), αλλά και με τον υπεύθυνο του κυβερνητικού ιστοτόπου (webmaster).
- Η τρίτη μέτρηση αναφέρεται στη δυνατότητα που παρέχεται στους πολίτες να έρθουν σε επαφή με τους αιρετούς του οργανισμού για τα αιτήματα ή τις καταγγελίες τους.

2.3 - Δεύτερος Άξονας (το περιεχόμενο του ιστοτόπου, e-content)

Ο **δεύτερος άξονας** στο προτεινόμενο πλαίσιο είναι το **ηλεκτρονικό περιεχόμενο**. Προφανώς το λεπτομερές, ακριβές και επίκαιρο περιεχόμενο είναι ένα

απαραίτητο στοιχείο ενός επιτυχημένου ιστοχώρου. Πολλοί ερευνητές τονίζουν τη σημασία των σαφών, συνοπτικών, χωρίς λάθη πληροφοριών που περιορίζονται στις απολύτως απαραίτητες και χρήσιμες, έτσι που να μην κουράζει τον αναγνώστη. Το επίκαιρο των πληροφοριών είναι πολύ σημαντικό, πράγμα που σημαίνει ότι το περιεχόμενο πρέπει να αναθεωρείται τακτικά και να ενημερώνεται. Ακόμα στην αξιολόγηση των ιστοτόπων των δημόσιων οργανισμών πρέπει να περιληφθεί και ο τύπος του περιεχομένου (π.χ. πληροφορίες για τον οργανισμό, για τα τοπικά ζητήματα).

Ειδικότερα, για να είναι χρήσιμο το περιεχόμενο των ιστοσελίδων των δημόσιων φορέων, κρίνεται αναγκαίο οι οικείοι φορείς να φροντίζουν:

α) Να αναρτούν άμεσα και σε εμφανές σημείο στον ιστότοπό τους οποιαδήποτε καινούργια πληροφορία μπορεί να ενδιαφέρει τον πολίτη ή την επιχείρηση για τα θέματα που χειρίζεται ο φορέας ή οποιαδήποτε τροποποίηση επέρχεται σε υφιστάμενες διαδικασίες. Το περιεχόμενο του κειμένου πρέπει να είναι απλό και κατανοητό ώστε να απευθύνεται σε όσο το δυνατόν ευρύτερο κοινό (πολίτες και επιχειρήσεις) και να έχει ως στόχο την κάλυψη των αναγκών τους και την απάντηση στα πιο συνηθισμένα ερωτήματά τους.

β) Να επικαιροποιούν σε συνεχή βάση το σύνολο του περιεχομένου των ιστοσελίδων τους με την προσθήκη των ισχυουσών πληροφοριών, προϋποθέσεων για τις διοικητικές διαδικασίες, εγκυκλίων ή διοικητικών εγγράφων, στοιχείων επικοινωνίας υπηρεσιών (τηλέφωνα, fax και email) κλπ και την παράλληλη διαγραφή των στοιχείων εκείνων που έχουν πάψει να ισχύουν. Η παράλληλη διατήρηση των νέων πληροφοριών και των παλαιών που δεν ισχύουν πλέον στην ιστοτόπος του οικείου φορέα, προκαλεί σύγχυση στον ενδιαφερόμενο και κλονίζει την εμπιστοσύνη του προς τη δημόσια διοίκηση.

γ) Να αναρτούν τα έντυπα των αιτήσεων που χρησιμοποιούνται για τις συγκεκριμένες διοικητικές διαδικασίες, όπως ισχύουν κάθε φορά με όλες τις τυχόν τροποποιήσεις που έχουν επέλθει π.χ. κατάργηση κάποιου

δικαιολογητικού και αντικατάστασή του με υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/86 (ηλεκτρονική υπηρεσία 2^{ου} επιπέδου).

2.3.1 - Το γενικό περιεχόμενο (e-content)

Ο 1^{ος} παράγοντας(2^ο επίπεδο) που προτείνεται για τη μέτρηση του άξονα αναφέρεται στο γενικό περιεχόμενο του ιστότοπου.

Η πρώτη από τις μετρήσεις (3^ο επίπεδο) αναφέρεται στο είδος των πληροφοριών που προσφέρονται ηλεκτρονικά. Πιο συγκεκριμένα, εξετάζεται εάν ο ιστότοπος περιλαμβάνει τις λεπτομέρειες ως προς την αποστολή και τις προτεραιότητες του οργανισμού, ή αν υπάρχει μήνυμα από τον εκπρόσωπο του οργανισμού, λεπτομέρειες ως προς την εσωτερική οργάνωση του οργανισμού και των υπηρεσιών που παρέχει, καθώς επίσης και ενημέρωση σχετικά με την επιχειρηματικότητα, τον τουρισμό, τον πολιτισμό, την τοπική ιστορία, τον αθλητισμό, την εκπαίδευση και τις κοινωνικές υπηρεσίες.

Οι υπόλοιπες 3 μετρήσεις περιλαμβάνουν το συνολικό αριθμό σελίδων του ιστοχώρου, εάν προσφέρονται ηλεκτρονικοί χάρτες GIS και αν διατίθενται εξωτερικές συνδέσεις με σχετικούς δημόσιους και ιδιωτικούς οργανισμούς.

2.3.2 - Το εξειδικευμένο περιεχόμενο

Ο δεύτερος παράγοντας(2^ο επίπεδο) αναφέρεται στο προσφερόμενο «εξειδικευμένο περιεχόμενο». Οι συστάσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης δηλώνουν ρητά ότι οι δημόσιες αρχές πρέπει να καθιερώσουν ηλεκτρονικές αγορές για τις προμήθειες τους και ότι πρέπει να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να βελτιώσουν τη διαφάνεια της δημόσιας διοίκησης. Για την αξιολόγηση του εξειδικευμένου περιεχομένου περιλαμβάνονται 3 μετρήσεις (3^ο επίπεδο) :

- Η πρώτη μέτρηση εξετάζει τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών σχετικά με τις προμήθειες.
- Οι άλλες δύο μετρήσεις σχετίζονται με τα ζητήματα διαφάνειας: η μια αναφέρεται στη διαθεσιμότητα οικονομικών στοιχείων για τον προϋπολογισμό του οργανισμού και η άλλη στη διαθεσιμότητα των πληροφοριών για τις κενές θέσεις του οργανισμού.

2.3.3 - Ειδήσεις και ενημέρωση

Ο τελευταίος παράγοντας για τη μέτρηση του e-content άξονα αναφέρεται στην επίκαιρη - τρέχουσα πληροφόρηση, και ονομάζεται «ειδήσεις και ενημέρωση»(2^ο επίπεδο). Η αξιολόγηση αυτού του παράγοντα περιλαμβάνει 3 μετρήσεις(3^ο επίπεδο), οι οποίες εξετάζουν τη συχνότητα της ενημέρωσης των ιστοχώρων, τη διαθεσιμότητα των τοπικών ειδήσεων και το ηλεκτρονικό ημερολόγιο γεγονότων.

2.4 – Τρίτος άξονας - Ο άξονας των υπηρεσιών

2.4.1 - Τι είναι οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες;

Οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που φιλοξενούνται μέσω της Διαδικτυακής Πύλης ενός δημόσιου οργανισμού, είναι ένα πακέτο υπηρεσιών που προσφέρονται στον πολίτη με απώτερο σκοπό την άμεση εξυπηρέτησή του χωρίς ιδιαίτερη σπατάλη χρόνου. Η παροχή των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών είναι μια ουσιαστική προϋπόθεση για να αξιοποιήσει ο δημόσιος οργανισμός πλήρως τις δυνατότητές του. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες» είναι ένα από τα πέντε συστατικά του «δείκτη αξιολόγησης της διακυβέρνησης», και χρησιμοποιείται για να αξιολογήσει τους μεγάλους δήμους παγκοσμίως (Holzer και Kim, 2005). Για την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών συνήθως απαιτείται η εγγραφή του επισκέπτη του ιστότοπου σαν εγκεκριμένου χρήστη. Αφού γίνει η εγγραφή του, τότε θα πρέπει να μεταβεί στην σελίδα των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα ο πολίτης μπορεί να:

- Καταθέτει αιτήματα που αφορούν τον ίδιο.
- Υποβάλλει καταγγελίες που σχετίζονται με τον ίδιο ή τρίτους
- Να ενημερώνεται για τις αποφάσεις των Δημαρχιακών Επιτροπών (Δ.Ε.) και του Δημοτικού Συμβουλίου (Δ.Σ.), τις μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων καθώς και για τα εκλογικά αποτελέσματα.
- Να πληροφορείται για τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την διεκπεραίωση έκδοσης βεβαιώσεων και πιστοποιητικών.
- Να συζητά στην ηλεκτρονική κοινωνία θέματα που αφορούν τη τοπική αυτοδιοίκηση.

Χωρίς αμφιβολία, ο συνολικός αριθμός των προσφερομένων ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών είναι σημαντικός, δεδομένου ότι είναι γνωστό ότι ένας οργανισμός τοπικής αυτοδιοίκησης παρέχει τις περισσότερες από τις δημόσιες υπηρεσίες. Εντούτοις, αν και είναι πολύ απλό να μετρήσει κανείς τον αριθμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, είναι ιδιαίτερα δύσκολο να αξιολογήσει κανείς αυτήν την μέτρηση, κυρίως επειδή είναι δύσκολο να καθοριστεί ο συνολικός αριθμός των υπηρεσιών που πρέπει να προσφερθούν on-line και μπορεί να διαφέρει ουσιαστικά από οργανισμό σε οργανισμό (ή από κυβερνητικό επίπεδο σε κυβερνητικό επίπεδο). Επιπλέον, δεν μπορεί απλά να συμπεράνουμε ότι ο συνολικός αριθμός των υπηρεσιών που παρεχόταν παραδοσιακά (όχι ηλεκτρονικά) πρέπει να ισούται με τον αριθμό υπηρεσιών που πρέπει να προσφέρονται ηλεκτρονικά (on-line).

Το δεύτερο σημαντικό ζήτημα στην αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι το επίπεδο λεπτομέρειας στο οποίο αυτές προσφέρονται, δεδομένου ότι υπάρχει μια τεράστια διαφορά μεταξύ της προσφοράς των ηλεκτρονικών πληροφοριών για μια υπηρεσία και της προσφοράς ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών.

2.4.2 - Ο αριθμός και το επίπεδο υπηρεσιών

Ο πρώτος παράγοντας (2^ο επίπεδο) για την αξιολόγηση του άξονα υπηρεσιών, αναφέρεται ακριβώς, «στον αριθμό των υπηρεσιών και το επίπεδό τους». Εδώ μετρώνται ο απόλυτος αριθμός των υπηρεσιών που προσφέρονται από τον δημόσιο οργανισμό. Κατόπιν, καθορίζεται ο μέγιστος αριθμός υπηρεσιών ανά επίπεδο οργανισμού που μπορούν να προσφερθούν on-line και αξιολογούνται οι υπηρεσίες του ίδιου επιπέδου σύμφωνα με εκείνο τον αριθμό. Επιπλέον, αξιολογείται το επίπεδο κάθε υπηρεσίας, που μπορεί και πρέπει να προσφερθεί στο υψηλότερο πιθανό επίπεδο (πλήρης συναλλαγή). Δηλαδή υιοθετούνται μετρήσεις που αναφέρονται και στο εύρος και το βάθος των προσφερομένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

2.4.3 - Γενικές πληροφορίες

Ο δεύτερος παράγοντας (2^ο επίπεδο) για την αξιολόγηση των υπηρεσιών είναι οι «γενικές πληροφορίες». Υπάρχουν 4 μετρήσεις (3^ο επίπεδο) για τις «γενικές πληροφορίες» στον άξονα των υπηρεσιών.

- 1) Η πρώτη μέτρηση εξετάζει τον τρόπο που οι υπηρεσίες είναι δομημένες ηλεκτρονικά και αν η δόμηση αυτή συμβάλλει στην εύκολη εύρεσή τους από τους χρήστες.
- 2) Οι άλλες τρεις μετρήσεις αναφέρονται στις περαιτέρω δυνατότητες αλληλεπίδρασης με τον φορέα: η δυνατότητα να υπάρχουν πληροφορίες για συγκεκριμένες υπηρεσίες, η διαθεσιμότητα πληροφοριών για τους υπηρεσιακούς παράγοντες και το επίπεδο των διαθέσιμων επαφών (δηλ. μια επαφή για ολόκληρη τη δημόσια αρχή ή μια επαφή ανά τμήμα ή ανά υπάλληλο).

2.5 – Τέταρτος άξονας - Η ηλεκτρονική συμμετοχή

Στη δημοκρατία πρέπει να αναπτύσσονται οι αξίες της συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων και της ανάδρασης με πληροφορίες από αυτούς που τους αφορούν οι αποφάσεις προς αυτούς που αποφασίζουν. Ο δημόσιος τομέας, σε αντίθεση με τον ιδιωτικό, πρέπει να είναι δομημένος με τέτοιο τρόπο ώστε ο πολίτης να μπορεί να συμμετέχει στις αποφάσεις, ενισχύοντας κατ' αυτόν τον τρόπο, την δημοκρατία. Προκύπτει, λοιπόν, το ζητούμενο για περισσότερη συμμετοχή των πολιτών. Σε όλες τις δημοκρατίες υπάρχουν συζητήσεις για την ισορροπία μεταξύ αμεσότητας και αντιπροσώπευσης.

Η έρευνα και η ανάπτυξη στην ηλεκτρονική συμμετοχή (Henriksson et al., 2006, Holzer and Kim, 2005) επικεντρώνεται στα:

α) Η ηλεκτρονική διευκόλυνση της συμμετοχής είναι η προσπάθεια με τη βοήθεια της τεχνολογίας να υποστηριχθούν όλοι και κυρίως εκείνοι που συνήθως δεν θα είχαν πρόσβαση και δεν θα εκμεταλλεύονταν τις πληροφορίες. Πολλοί κυβερνητικοί οργανισμοί παρέχουν μέσα από τις διαδικτυακές τους πύλες, πληροφόρηση και μερικές τις χρησιμοποιούν για να μεταδώσουν σε βίντεο τις συνεδριάσεις των Συμβουλίων ζωντανά.

β) Η ηλεκτρονική συνδιαλλαγή υποστηρίζει την ενεργή συμμετοχή και διευκολύνει ιδέες «από επάνω προς τα κάτω» μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών και πολιτών. Αφορά την συνδιαλλαγή όσο το δυνατόν περισσότερων πολιτών με τους κυβερνητικούς οργανισμούς, σχετικά με ζητήματα πολιτικής. Μια μορφή συνδιαλλαγής είναι οι ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις.

γ) Η ηλεκτρονική εξουσιοδότηση υποστηρίζει την ενεργή συμμετοχή και διευκολύνει ιδέες «από κάτω προς τα επάνω», ώστε να επηρεάσουν την πολιτική ημερήσια διάταξη. Η συμμετοχή των πολιτών στο σχεδιασμό των δημόσιων πολιτικών μπορεί να επιτευχθεί παραδείγματος χάριν, μέσω των ηλεκτρονικών μηνμάτων, chat-rooms και φόρουμ συζητήσεων. Οι ηλεκτρονικές αιτήσεις και τα ηλεκτρονικά δημοψηφίσματα είναι δύο από τους πιθανούς μηχανισμούς για τη διευκόλυνση της συμμετοχής των πολιτών.

Για την αξιολόγηση του παράγοντα «πληροφόρησης» υιοθετείται μια μέτρηση για τη διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών εγγράφων δημοσίων πολιτικών. Για την αξιολόγηση του παράγοντα «διαβουλεύσεων» υιοθετείται μια μέτρηση για να καταγράψουμε τη διαθεσιμότητα τους. Τέλος, για την αξιολόγηση του παράγοντα της «ενεργού συμμετοχής» υιοθετούμε τέσσερις διαφορετικές μετρήσεις (3^ο επίπεδο). Αυτές αναφέρονται στη διαθεσιμότητα των εργαλείων επικοινωνίας (συνομιλίες, blogs και e-forums), των εργαλείων λήψης αποφάσεων (ψηφοφορίες), και στη δυνατότητα που δίνεται στους πολίτες να προταθεί ένα θέμα στα e-forum και στις ψηφοφορίες, καθώς επίσης και αν τα θέματα που προτείνονται από τους πολίτες συμπεριλαμβάνονται ή όχι στην ημερήσια διάταξη των συμβουλίων (δημοτικών, περιφερειακών).

Το πλαίσιο αξιολόγησης των ιστοτόπων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Αξονες	Παράγοντες	Αξιολόγηση μετρήσεων
1 ^ο επίπεδο	2 ^ο επίπεδο	3 ^ο επίπεδο
1. Γενικά Χαρακτηριστικά	Προσβασιμότητα	Τεχνική δυνατότητα πρόσβασης, δυνατότητα πρόσβασης για άτομα με ειδικές ανάγκες
	Πλοήγηση	Ευκολία εύρεσης στοιχείων, λειτουργικότητα, ευχρηστία, συνεπής σχεδίαση ιστοτόπου, μικρές ικανότητες στο ιντερνέτ
	Πολυγλωσσία	Αριθμός ξένων γλωσσών και πληρότητα περιεχομένου σε αυτές
	Δήλωση διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων	Δήλωση διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων, ασφαλείς συνδέσεις, πληροφορίες για τη χρήση προσωπικών δεδομένων
	Δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα	Στοιχεία επαφής με τον φορέα και ταχύτητα ανταπόκρισης

2. Ηλεκτρονικό περιεχόμενο	Γενικό περιεχόμενο	Πληροφορίες για τον οργανισμό και τοπικά ζητήματα
	Εξειδικευμένο περιεχόμενο	Δημόσιες προμήθειες, οικονομικά στοιχεία, ενημέρωση για θέσεις εργασίας
	Ειδήσεις και ενημέρωση	Συχνότητα ενημέρωσης των ειδήσεων, τοπικές ειδήσεις και ηλεκτρονικό ημερολόγιο
3. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες	Αριθμός και επίπεδο υπηρεσιών	Εύρος και βάθος των υπηρεσιών που προσφέρονται online
	Γενικές πληροφορίες	Παροχή υπηρεσιών και λειτουργικότητα γενικά
4. Ηλεκτρονική συμμετοχή	Πληροφορίες	Ηλεκτρονικά έγγραφα για τις πολιτικές
	Διαβουλεύσεις	Ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις
	Ενεργός συμμετοχή	Επικοινωνία και εργαλεία λήψης αποφάσεων, ζητήματα που προτείνονται από τους πολίτες

Πίνακας 2.1: Το πλαίσιο αξιολόγησης των ιστοτόπων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Πηγή : Panopoulou E. et al., 2008)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 – Εισαγωγή

Στο τρίτο κεφάλαιο, αναλύονται σε γραφήματα και πίνακες, τα αποτελέσματα της έρευνας μέσα από το θεωρητικό πλαίσιο για την αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους Ο.Τ.Α που χρησιμοποιήσαμε στην παρούσα πτυχιακή εργασία, καθώς και η μεθοδολογία και ο τρόπος με τον οποίο επιλέχθηκε το δείγμα των 65 δήμων που ερευνήσαμε.

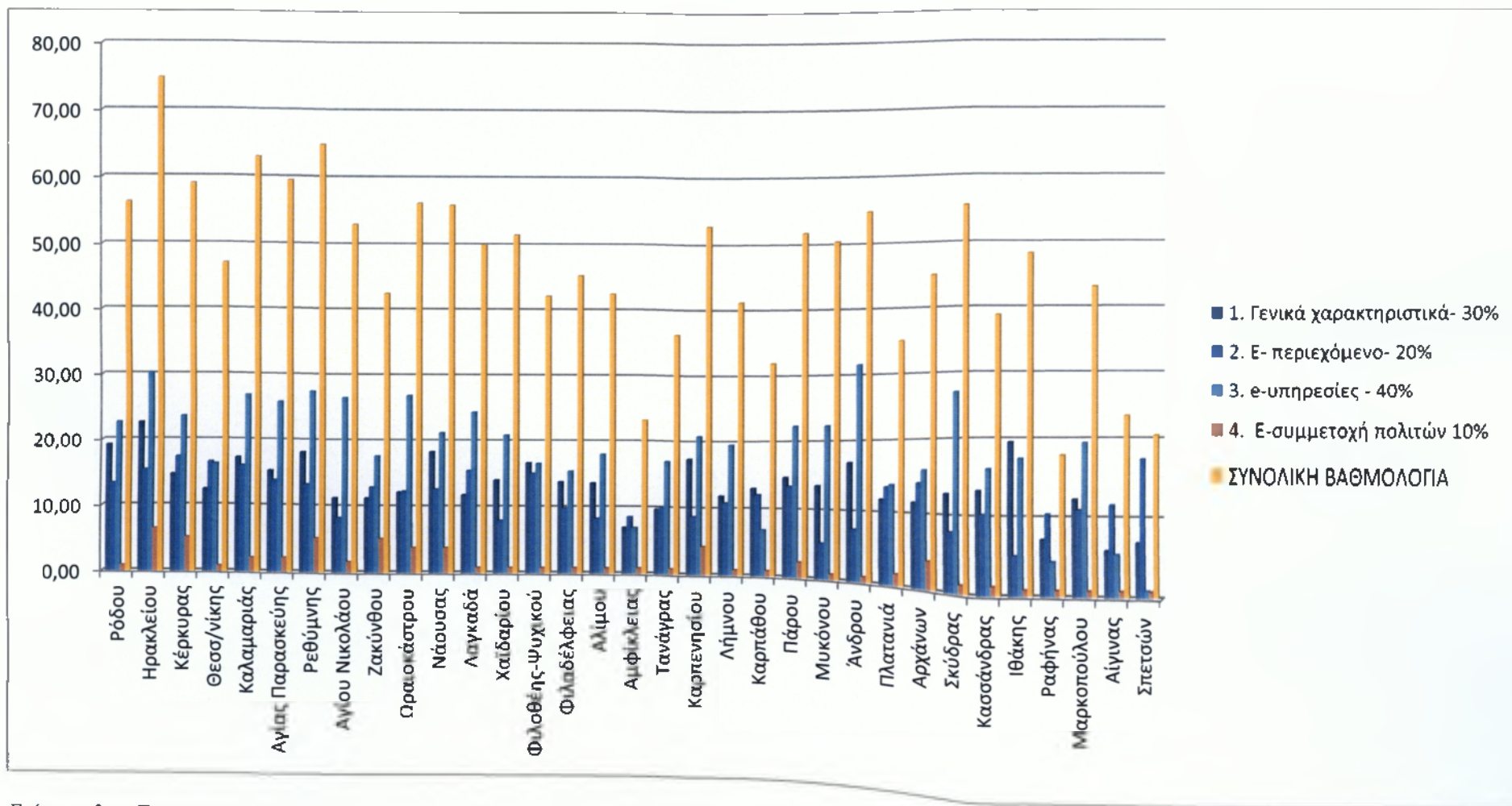
Όπως αναφέραμε και στην εισαγωγή, η παρούσα πτυχιακή εργασία αποτελεί συνέχεια της πτυχιακής εργασίας των σπουδαστών του τμήματος Τοπικής Αυτοδιοίκησης της σχολής Διοίκησης και Οικονομίας του ΤΕΙ Καλαμάτας, Μπίρη Γ. -Αλεξόπουλου Αλ. με θέμα «Αξιολόγηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των ΟΤΑ α' βαθμού μέσω των διαδικτυακών τόπων τους» που πραγματοποιήθηκε το 2011 και από την οποία περιγράφεται το θεωρητικό πλαίσιο του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήσαμε.

Αναλύονται διεξοδικά τα σκορ σε κάθε άξονα και κάθε ενότητα του, καθώς και ορισμένα σημαντικά ερωτήματα από κάθε ενότητα, τα οποία μας βοηθούν στην εξαγωγή συμπερασμάτων.

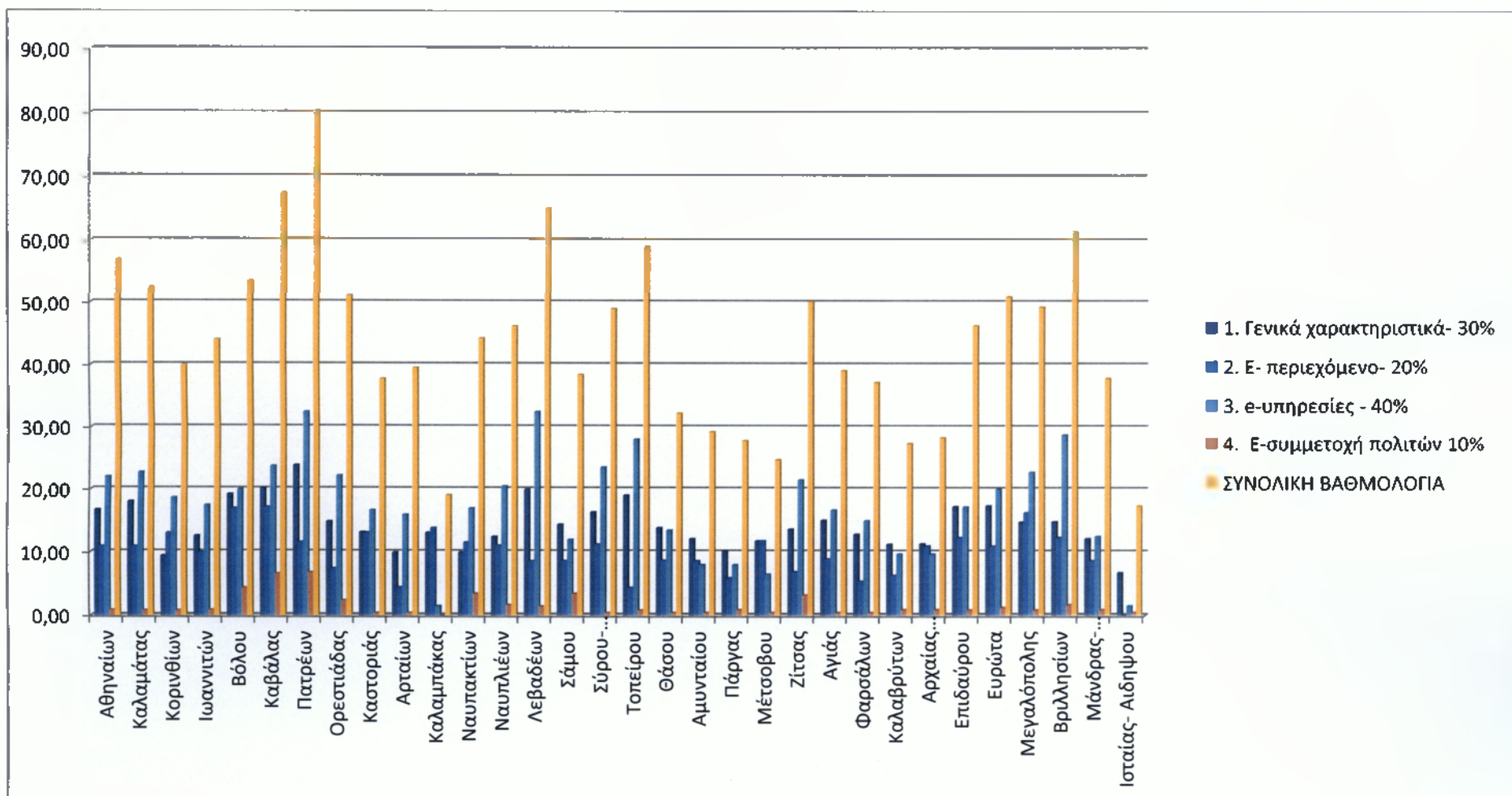
Σημαντικό μέρος αφιερώνεται στον μέσο όρο των βαθμολογιών, βάσει πληθυσμιακών κριτηρίων των δήμων που εξετάσαμε και το πως διαφαίνεται έτσι αν μια ιστοσελίδα εξαρτάται από τους πόρους που διαθέτει κάθε δήμος, είτε αυτό λέγεται καλή οικονομική κατάσταση, είτε λέγεται εξειδικευμένο προσωπικό.

Επίσης, γίνεται μια αναφορά σε δήμους με μεγάλα σκορ που ξεχώρισαν για τις ιστοσελίδες τους, καθώς και μια μικρή στάση στον δήμο Τρικκαίων ο οποίος ήταν εκτός αξιολόγησης αλλά αποτελεί υπόδειγμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από το 2004.

Κλείνοντας, υπάρχει συγκριτική αξιολόγηση με την έρευνα από Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας(2007) για τη διαδικτυακή παρουσία των ΟΤΑ



Γράφημα 3α – Συγκεντρωτική βαθμολογία στους 4 άξονες και τελική βαθμολογία



Γράφημα 3β – Συγκεντρωτική βαθμολογία στους 4 άξονες και τελική βαθμολογία

3.1.1 - Σχέδιο δειγματοληψίας και δείγμα ανάλυσης διαδικτυακών τόπων

Στο σημείο αυτό περιγράφεται το δειγματοληπτικό σχέδιο για την έρευνα που πραγματοποιήθηκε με αντικείμενο την αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των ΟΤΑ Α΄ βαθμού. Επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθεί ένα δείγμα με το 20% των ΟΤΑ, με τρόπο ώστε τα αποτελέσματα που θα εξαχθούν να είναι αντιπροσωπευτικά των ΟΤΑ της Χώρας. Ο λόγος είναι ότι αφενός χρειαζόμαστε ικανά αντιπροσωπευτικά αποτελέσματα των ιστοτόπων των ΟΤΑ και αφετέρου και ο φόρτος εργασίας και ο χρόνος να μην είναι πολύ μεγάλοι για την εκπόνηση της πτυχιακής εργασίας.

Για την συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιήθηκε στρωματοποίηση του πληθυσμού των ΟΤΑ Α΄ βαθμού, λαμβάνοντας υπόψη 2 παραμέτρους στρωματοποίησης, ώστε τα αποτελέσματα που θα προκύψουν να είναι αντιπροσωπευτικά, ως προς τις 13 περιφέρειες της Χώρας, και ως προς τον πληθυσμό των ΟΤΑ.

Η πρώτη παράμετρος στρωματοποίησης είναι η περιφέρεια και λαμβάνει 13 διαφορετικές τιμές, όσες είναι και οι διοικητικές περιφέρειες της Ελλάδας:

13 διοικητικές Περιφέρειες της Ελλάδας

- ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ
- ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ
- ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ
- ΘΕΣΣΑΛΙΑ
- ΗΠΕΙΡΟΣ
- ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ
- ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ
- ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ
- ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ
- ΑΤΤΙΚΗ
- ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ
- ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ
- ΚΡΗΤΗ

Η δεύτερη παράμετρος στρωματοποίησης είναι ο πληθυσμός του κάθε ΟΤΑ. Επιλέχθηκε να δημιουργηθούν 4 τάξεις στρωματοποίησης, οι εξής:

Τάξεις πληθυσμού

- 0-25.000
- 25.001-50.000
- 50.001-75.000
- >75.001

Με αυτή τη διαδικασία ο πληθυσμός της έρευνας μας χωρίζεται σε 52 στρώματα (13Χ4). Δεδομένου ότι ο πληθυσμός μας σε αυτήν την έρευνα είναι οι ΟΤΑ που έχουν ιστοσελίδα (325), όλα τα στρώματα (52) περιέχουν έστω και έναν ΟΤΑ Α΄ βαθμού με ιστοσελίδα. Θα πρέπει να αναφερθεί ότι τα πληθυσμιακά στοιχεία των ΟΤΑ τα οποία χρησιμοποιήθηκαν για το σχηματισμό των στρωμάτων, είναι τα επίσημα στοιχεία της ΕΣΥΕ (προσωρινά αποτελέσματα απογραφής 2011).

Στο Παράρτημα υπάρχουν αναλυτικά τα στοιχεία για όλα τα στρώματα., υπάρχει ο πίνακας με τα 52 στρώματα και τον αριθμό των ΟΤΑ που περιλαμβάνει το κάθε στρώμα καθώς και τα στατιστικά του πληθυσμού τους.

Στη συνέχεια υπολογίσαμε πόσους ΟΤΑ θα πάρουμε από κάθε στρώμα ώστε να εξασφαλιστεί η αντιπροσωπευτικότητα της έρευνας. Η γενική αρχή λέει ότι θα πρέπει στο δείγμα μας να διατηρούνται οι αναλογίες των μεγεθών των στρωμάτων του πληθυσμού (Πίνακας Χ2). Για να είναι αξιόπιστα τα αποτελέσματα, θα πρέπει να έχουμε επαρκή αριθμό μετρήσεων σε κάθε στρώμα.

Με αυτή τη διαδικασία καταλήγουμε στο τελικό δείγμα το οποίο αποτελείται από 65 ΟΤΑ και δίδεται στον Πίνακα Χ1.

3.2 - Πρώτος άξονας: Τα γενικά χαρακτηριστικά

Στον άξονα των γενικών χαρακτηριστικών, εξετάζουμε 5 συγκεκριμένους παράγοντες:

1. Προσβασιμότητα
2. Πλοήγηση
3. Πολυγλωσσία
4. Ιδιωτικότητα - ασφάλεια
5. Δυνατότητα επαφής του κοινού με τον οργανισμό

Το άθροισμα των βαθμολογιών σε κάθε ένα από αυτούς τους παράγοντες, μας δίνει την τελική βαθμολογία στον άξονα των γενικών χαρακτηριστικών.

Στο παρακάτω γράφημα (Γράφημα 3.1) παρατηρούμε πως η μεγάλη πλειοψηφία των δήμων, το 82% αυτών δηλαδή, συγκεντρώνει βαθμολογίες από 10 έως 20, με άριστα το 30. Το 4% των δήμων πλησιάζει το άριστα και το 14% των δήμων παρουσιάζει σχετικά χαμηλή βαθμολογία.

Το άριστα πλησιάζουν ο Δ. Ηρακλείου (26,10), ο Δ. Πατρέων (23,82) και ο Δ. Καβάλας, που είναι ο 3^{ος} ο οποίος ξεπερνάει τις 20 μονάδες, μαζί με τους 2 προαναφερθέντες δήμους. Ο δήμος Θεσσαλονίκης, παρά το γεγονός ότι είναι ένας μεγάλος δήμος δεν ξεπερνάει σε βαθμολογία δήμους μικρότερους όπως της Νάουσας ή της Καλαμαριάς.



Γράφημα 3.1 – Γενικά χαρακτηριστικά

Στις επόμενες δυο σελίδες ακολουθούν οι πίνακες (3.1-3.4) με τις βαθμολογίες όλων των ιστοσελίδων για τον άξονα αυτό και τις κατηγορίες που εξετάζονται σε αυτόν.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος	Ρόδου	Ηρακλείου	Κέρκυρας	Θεσσαλονίκης	Κολοαριάς	Αγίας Παρας	Ρεθύμνης	Αγίου Νικολάου	Ζακύνθου	Ωραιόπολις	Νάουσας	Λαγκαδάς	Χαϊδαρίου	Φιλοθέης-Ψυχικού	Φιλαδέλφειας	Αλίμου	Αμφίκλειας	Τανάγρας	Καρπενήσιου	Λήμνου
1. Γενικά χαρακτηριστικά-30%	30	19,23	22,68	14,76	12,57	17,31	15,96	18,18	11,37	11,40	12,33	18,30	11,94	14,19	16,71	13,92	13,77	7,05	9,84	17,46	12,00
1.1 πρόσφοροτητα 20%	20	8,20	14,20	10,80	11,20	6,9	13,70	9,60	9,60	7,40	11,00	9,20	7,00	16,80	10,00	12,60	11,00	6,00	7,20	11,00	9,60
1.2 Πιλοτήση 30%	30	18,90	19,80	17,40	14,10	15,30	18,00	21,00	15,30	18,00	14,10	19,80	19,80	15,90	20,70	19,80	21,90	13,50	15,60	18,60	17,40
1.3 Πόλυλωση 20%	20	12,00	18,00	2,00	0,00	18,00	2,00	12,00	0,00	0,00	0,00	18,00	0,00	2,00	12,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,00	0,00
1.4 Privacy and Security 10%	10	10,00	10,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	6,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	0,00	3,00	3,00
1.5 Δυν. επαφής κοινού με τον οργανισμό 20%	20	15,00	13,60	15,00	13,60	15,00	15,00	15,00	10,00	8,60	10,00	10,00	10,00	8,60	10,00	10,00	10,00	0,00	10,00	13,60	10,00

Πίνακας 3.1 (πρώτο) και 3.2 (κάτω) - Γενικά χαρακτηριστικά

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος	Καρπάθου	Πάρου	Μυκόνου	Λαδου	Πλατανιά	Αρχάνων	Σκύδρας	Κασσάνδρας	Ιθάκης	Ραφήνας	Μαρκοπούλου	Αίγινας	Σπετσών	Αθηναίων	Καλαμάτας	Κόρινθίων	Ιωαννιτών	Βόλου	Καβάλας	Πατρέων
1. Γενικά χαρακτηριστικά-30%	30	13,23	14,79	13,68	17,01	11,94	11,67	12,96	13,44	19,62	7,29	12,39	5,97	6,99	16,77	18,09	9,48	12,63	19,26	20,22	23,82
1.1 πρόσφοροτητα 20%	20	8,20	11,20	8,80	10,60	9,20	7,60	11,00	12,00	8,60	7,80	14,20	6,80	9,60	9,00	12,20	7,00	10,00	20,00	16,00	19,80
1.2 Πιλοτήση 30%	30	12,90	14,10	19,80	22,50	15,60	18,30	19,20	19,80	18,30	12,90	17,10	8,10	11,70	18,30	18,60	11,10	18,00	18,60	19,80	14,10
1.3 Πόλυλωση 20%	20	18,00	18,00	12,00	12,00	2,00	0,00	0,00	0,00	18,00	0,00	0,00	0,00	2,00	18,00	12,00	0,00	0,00	12,00	14,00	20,00
1.4 Privacy and Security 10%	10	0,00	1,00	0,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,50	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	3,50	3,50	5,50	5,00	6,00	9,50
1.5 Δυν. επαφής κοινού με τον οργανισμό 20%	20	5,00	5,00	5,00	8,60	10,00	10,00	10,00	10,00	15,00	3,60	10,00	5,00	0,00	8,60	14,00	10,00	8,60	8,60	11,60	16,00

1. Γενικά χαρακτηριστικά-30%	30	14,91	13,20	9,96	13,11	9,96	12,48	19,98	14,40	16,38	19,05	13,89	12,12	10,20	11,79	13,65	15,06	12,84	11,25	11,34	17,25
1.1 προσβασιμότητα 20%	20	12,20	19,00	12,80	13,00	6,40	11,60	18,60	12,80	8,20	13,00	19,40	10,40	11,80	10,80	14,40	15,40	16,00	12,60	12,40	9,80
1.2 Πλοήγηση 30%	30	11,40	14,40	8,40	17,70	15,30	15,00	19,50	16,20	14,40	18,00	15,30	15,00	7,20	13,50	14,10	19,20	19,80	12,90	14,40	17,10
1.3-Πολυγλωσσία 20%	20	12,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,00	18,00	12,00	12,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18,00
1.4 Privacy and Security 10%	10	5,50	2,00	2,00	1,00	1,50	0,00	5,50	0,00	3,00	5,50	3,00	0,00	0,00	0,00	2,00	2,00	2,00	6,00	5,00	0,00
1.5 Δυν. επαφής κοινού με τον οργανισμό 20%	20	8,60	8,60	10,00	12,00	10,00	15,00	11,00	1,00	17,00	15,00	8,60	15,00	15,00	15,00	15,00	13,60	5,00	6,00	6,00	12,60

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος βαθμός	Ευρύτα	Μεγαλόπολης	Βρολησίων	Μάνδρας-Ειδυλλίας	Ιστιάς-Αιδηψού
1. Γενικά χαρακτηριστικά-30%	30	17,37	14,76	14,82	12,12	6,75
1.1 προσβασιμότητα 20%	20	13,20	13,00	15,00	11,40	12,60
1.2 Πλοήγηση 30%	30	16,20	19,20	20,40	13,50	9,90
1.3-Πολυγλωσσία 20%	20	12,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.4 Privacy and Security 10%	10	1,50	2,00	4,00	0,50	0,00
1.5 Δυν. επαφής κοινού με τον οργανισμό 20%	20	15,00	15,00	10,00	15,00	0,00

Πίνακας 3.3 (πάνω) και 3.4 (κάτω) - Γενικά χαρακτηριστικά

3.2.1 – Προσβασιμότητα

Στην ενότητα που αφορά την προσβασιμότητα, εξετάζονται παράμετροι που αφορούν στοιχεία της ιστοσελίδας που επιτρέπουν τη πρόσβαση στους χρήστες με τρόπο φιλικό, αλλά και ευνοούν την πρόσβαση σε άτομα με ειδικές ικανότητες που πιθανόν να χειρίζονται ηλεκτρονικό υπολογιστή.

Πλην της ταχύτητας με την οποία φορτώνεται η ιστοσελίδα, εξετάζεται και το κατά πόσο ο διαδικτυακός τόπος περνάει το α' επίπεδο του ελέγχου προσβασιμότητας και κατά πόσο είναι συμβατός με όλους τους φυλλομετρητές ιστού σύμφωνα με τα όσα προβλέπει η WCAG της W3C.

Ένας άλλος παράγοντας που επηρεάζει την βαθμολογία της προσβασιμότητας, είναι το κατά πόσο προσφέρεται σύνδεση (link) στον δικτυακό τόπο, ώστε ο χρήστης να αποκτήσει ελεύθερο λογισμικό ανάγνωσης ειδικών αρχείων και εγγράφων που υπάρχουν στην ιστοσελίδα, τύπου ανάγνωσης pdf ή αναπαραγωγής βίντεο.

Στο γράφημα 3.2 που ακολουθεί, βλέπουμε σε διάγραμμα πίτας την κατανομή των βαθμολογιών που συγκέντρωσαν οι δήμοι για τον τομέα της Προσβασιμότητας, με άριστα το 20.



Γράφημα 3.2 – Προσβασιμότητα

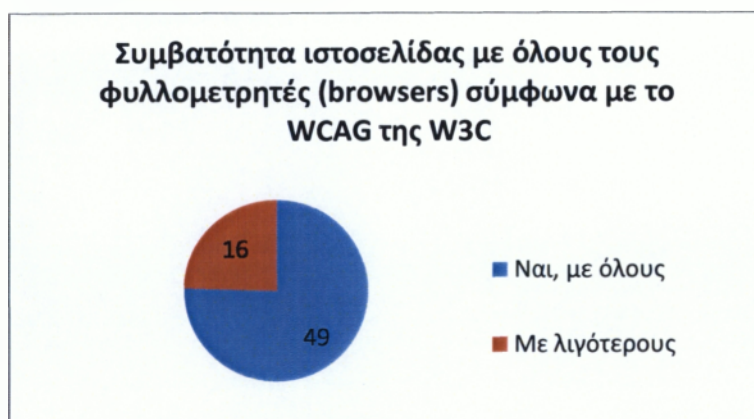
Στην κατηγορία της προσβασιμότητας, 42 ΟΤΑ (ποσοστό 65%) έχουν βαθμολογίες άνω της βάσης του 10 με άριστα το 20. Ο μέσος όρος των βαθμολογιών στο σύνολο των ΟΤΑ, ανήλθε στο 11,50. Έτσι, πάνω από τον μέσο όρο βρίσκονται 36 από τους 65 δήμους. Τις μεγαλύτερες βαθμολογίες συγκεντρώνουν οι δήμοι Πατρέων (19,80) και Θάσου (19,40).

Σε επιμέρους ανάλυση των χαρακτηριστικών που απαρτίζουν την κατηγορία της προσβασιμότητας, παρατηρούμε στο παρακάτω γράφημα πως οι ιστοσελίδες των δήμων που περνούν το πρώτο επίπεδο του ελέγχου προσβασιμότητας WCAG της W3C είναι μόλις 17, με 48 ιστοσελίδες να μη μπορούν να παρέχουν αυτή τη δυνατότητα στους χρήστες τους.



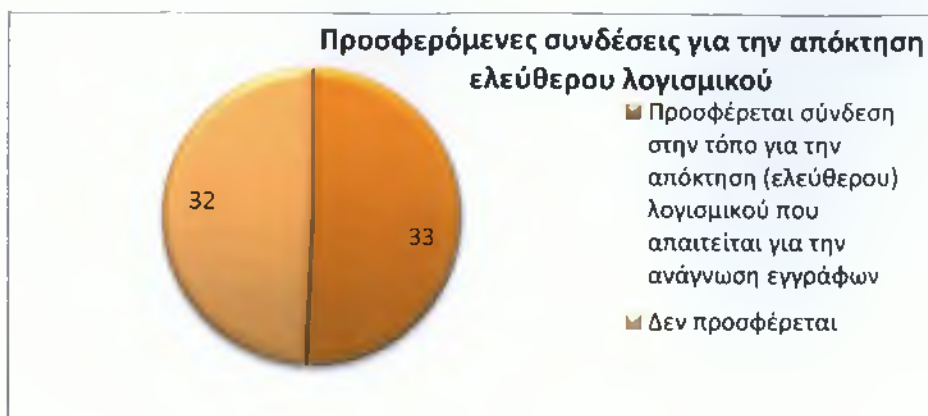
Γράφημα 3.3 – Πόσες ιστοσελίδες περνούν το πρώτο επίπεδο του ελέγχου προσβασιμότητας WCAG της W3C;

Επίσης, στο γράφημα 3.4, παρατηρούμε πως 49 ιστοσελίδες μπορούν να παρέχονται για πλοήγηση προς τον χρήστη, με όλα τα προγράμματα περιήγησης στο διαδίκτυο.



Γράφημα 3.4 – Συμβατότητα ιστοσελίδας με όλους τους φυλλομετρητές (browsers) σύμφωνα με το WCAG της W3C;:

Κλείνοντας στο κομμάτι της προσβασιμότητας, παρατηρούμε στο γράφημα 3.5 πως με ισχυρή διαφορά και γενικά μοιρασμένο ποσοστό, 33 ΟΤΑ παρέχουν στην ιστοσελίδα τους συνδέσεις για την απόκτηση ελεύθερου λογισμικού, το οποίο όμως απαιτείται για την ανάγνωση διαφόρων εγγράφων (π.χ adobe reader pdf) ή προγραμμάτων για την αναπαραγωγή βίντεο.



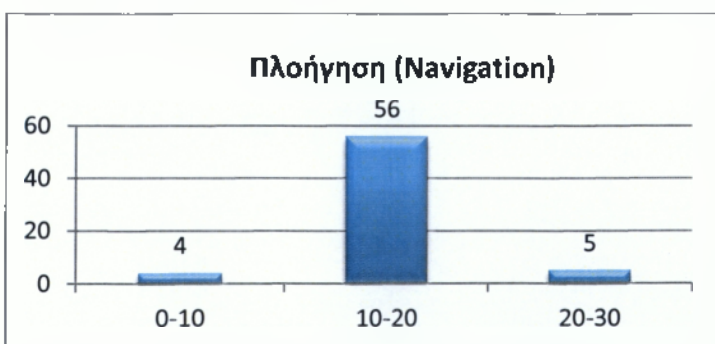
Γράφημα 3.5 – Προσφερόμενες συνδέσεις για την απόκτηση ελεύθερου λογισμικού

3.2.2 – Πλοήγηση

Η ενότητα της πλοήγησης σχετίζεται με τεχνικά χαρακτηριστικά της ιστοσελίδας όπως το μήκος της κεντρικής σελίδας του ιστότοπου, το γεγονός αν το μενού πλοήγησης είναι οργανωμένο με ξεκάθαρη δομή και κατά πόσο οι πληροφορίες είναι ομαδοποιημένες ανά τύπο χρήστη ή με βάση την προεπιλογή του χρήστη.

Μεταξύ άλλων εξετάζεται η ύπαρξη ή μη χάρτη ιστοσελίδας (site map), αν είναι διαθέσιμη μηχανή αναζήτησης και τι είδους, αν οι συνδέσεις που ενεργοποιούνται αλλάζουν χρώμα, καθώς και αν υπάρχει βοήθεια για τη πλοήγηση ή την μηχανή αναζήτησης.

Ακολουθεί το γράφημα 3.6 στο οποίο αναλύεται η βαθμολογία των Ο.Τ.Α στην ενότητα της πλοήγησης, η οποία έχει ως άριστα τις 30 μονάδες.



Γράφημα 3.6 - Πλοήγηση (Navigation)

Η συντριπτική πλειοψηφία των ιστοσελίδων των δήμων (56 στους 65) όσον αφορά τον τομέα της πλοήγησης, συγκεντρώνουν μεσαίας τιμής βαθμολογίες (10-20 βαθμούς). Μόλις 5 δήμοι ξεχωρίζουν από τους υπόλοιπους με βαθμολογίες άνω των 20 βαθμών, και αυτοί είναι Ρεθύμνου, Φιλοθέης-Ψυχικού, Βριλησσιών, Άνδρου και

Αλίμου. Ο Μ.Ο των βαθμολογιών για τον άξονα αυτό είναι 16,33 και τον ξεπερνούν 33 δήμοι, κάτι παραπάνω από τους μισούς δηλαδή.

Αναλύοντας εκτενέστερα τα χαρακτηριστικά που απαρτίζουν τον τομέα της πλοήγησης, παρατηρούμε στην ερώτηση σχετικά με το μήκος της αρχικής σελίδας των ιστοσελίδων (γράφημα 3.7), πως 24 δήμοι έχουν έως 2 σελίδες μήκος αρχικής σελίδας, ενώ οι περισσότεροι δήμοι, 29 στο σύνολο, έχουν 3-4 σελίδες μήκος στις αρχικές τους σελίδες.



Γράφημα 3.7 – Μήκος αρχικής σελίδας

Όσον αφορά την δομή του μενού πλοήγησης των ιστοσελίδων (γράφημα 3.8), 59 στους 65 δήμους έχουν τις πληροφορίες τους ομαδοποιημένες ανά θέμα ή υπηρεσία ή τύπο χρήστη, και μόλις 6 με βάση την προεπιλογή του χρήστη.

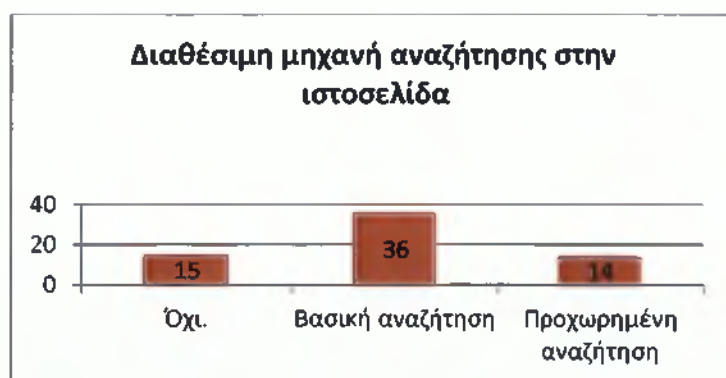


Γράφημα 3.8 – Δομή μενού πλοήγησης

Στο ερώτημα αν η διαδρομή που έχει ακολουθήσει ο χρήστης εντός της ιστοσελίδας όσο πλοηγείται είναι ορατή και με ενεργές ή όχι συνδέσεις, όπως παρατηρείται στο γράφημα 3.9, μόνο 14 δήμοι δεν παρέχουν καθόλου τη δυνατότητα αυτή, με 43 δήμους να προσφέρουν τη δυνατότητα αυτή και μάλιστα με ενεργές συνδέσεις.



Γράφημα 3.9 – Ορατότητα διαδρομής πλοήγησης σε κάθε σελίδα

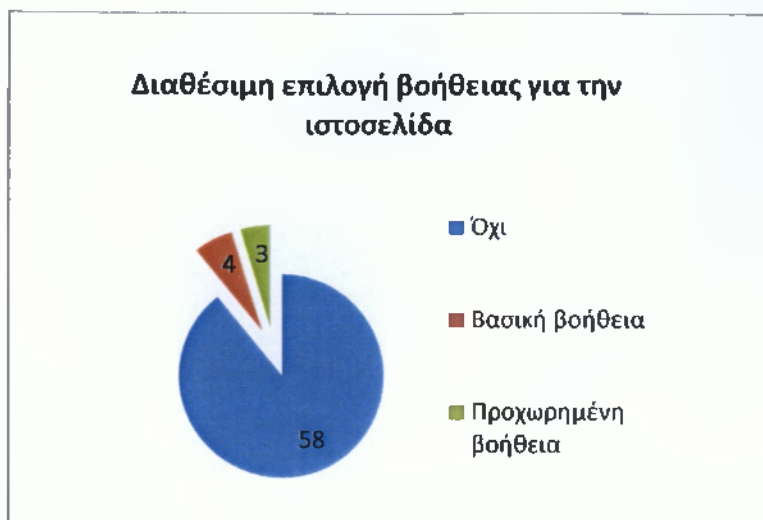


Γράφημα 3.10 – Προσφερόμενη μηχανή αναζήτησης

Βλέπουμε επίσης στο γράφημα 3.10 πώς οι περισσότεροι δήμοι, πάνω από τους μισούς (36) παρέχουν δυνατότητα βασικής αναζήτησης στις μηχανές τους, μόλις 14 παρέχουν προχωρημένη αναζήτηση σε βάσεις δεδομένων. 15 ιστοσελίδες δήμων, δεν παρέχουν καθόλου την δυνατότητα αυτή.

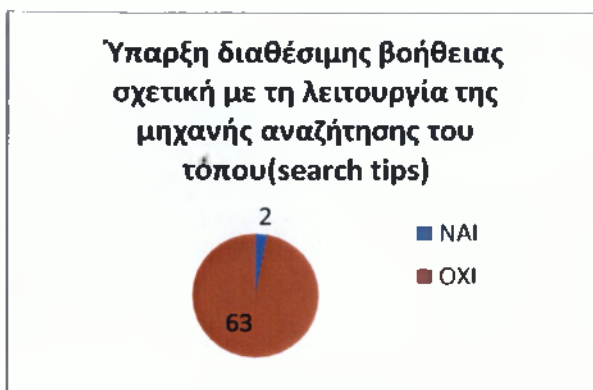
Επίσης, 58 στους 67 δήμους δεν παρέχουν έστω βασική βοήθεια για τη χρήση της ιστοσελίδας τους (γράφημα 3.11).

Μόλις 4 προσφέρουν βασική βοήθεια και 3 δήμοι, Αλίμου, Βριλησίων και Ανδρου, παρέχουν προχωρημένη βοήθεια.



Γράφημα 3.11 – Διαθέσιμη βοήθεια για χρήση της ιστοσελίδας

Αξίζει να παρατηρήσουμε στο γράφημα 3.12, το γεγονός πως μόνο 2 ΟΤΑ παρέχουν στις ιστοσελίδες τους διαθέσιμη βοήθεια σχετικά με τη μηχανή αναζήτησης τους, και αυτοί είναι οι δήμοι Ρεθύμνου και Αλίμου



Γράφημα 3.12 – Διαθέσιμη βοήθεια σχετικά με τη μηχανή αναζήτησης

3.2.3 – Πολυγλωσσία

Στο κομμάτι της πολυγλωσσίας, εξετάζουμε σε πόσες γλώσσες προσφέρεται το περιεχόμενο των ιστοσελίδων, και σε τι είδους περιεχόμενο. Αν πρόκειται δηλαδή για περίληψη του ιστότοπου, ή ολόκληρο το κείμενο που υπάρχει σε αυτόν προς ανάγνωση σε ξενόγλωσση μορφή.



Γράφημα 3.13 - Πολυγλωσσία

Κοιτάζοντας στο γράφημα 3.13, διαπιστώνουμε ότι οι περισσότεροι δήμοι, 41 στο σύνολο, βαθμολογούνται γενικότερα με βαθμούς έως 10 μονάδες με άριστα το 30. Υπάρχουν και 24 δήμοι με διηγήσια βαθμολογία στον άξονα αυτό. Είναι δήμοι οι οποίοι προσφέρουν τουλάχιστον σε μια γλώσσα, την Αγγλική το κείμενο τους, και τουλάχιστον οι περισσότεροι από αυτούς, περίληψη του συνόλου του κειμένου. Κυρίως πληροφορίες σχετικά με τον τουρισμό και τα αξιοθέατα του δήμου.

Ο Μέσος Όρος στον άξονα αυτό είναι 5,56 και τον ξεπερνούν 24 δήμοι. Γενικά οι δήμοι που εξετάσαμε στον παράγοντα πολυγλωσσία είναι αρκετά πίσω και καλό θα ήταν να εντείνουν τις προσπάθειές στους, ώστε να κάνουν το περιεχόμενο του ιστοτόπου τους προσβάσιμο και από ξενόγλωσσους χρήστες, ιδιαίτερα οι τουριστικοί δήμοι.



Γράφημα 3.14 – Περιεχόμενο σε άλλες γλώσσες

Παρατηρούμε στο γράφημα 3.14 ότι από τους 29 δήμους που προσφέρουν ξενόγλωσσο κείμενο στην ιστοσελίδα τους, οι 27 το προσφέρουν σε μία μόλις γλώσσα, η οποία είναι η Αγγλική. 2 δήμοι προσφέρουν περιεχόμενο σε άνω των 2 γλωσσών.



Γράφημα 3.15 – Προσφερόμενο ξενόγλωσσο περιεχόμενο

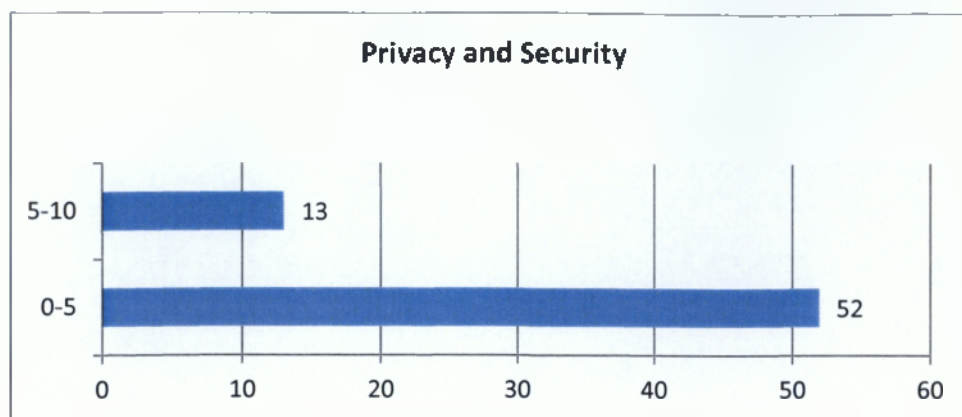
Σε 41 ιστοσελίδες δεν λειτουργεί κείμενο σε άλλη γλώσσα (Γράφημα 3.15). Από εδώ προκύπτει πως 6 δήμοι που προσφέρουν κείμενο σε άλλη γλώσσα, ουσιαστικά έχουν μόνο την επιλογή και το κείμενο δεν μεταφράζεται.

Από τους υπόλοιπους δήμους οι 14 προσφέρουν μια περίληψη του περιεχομένου ενώ 10 δήμοι, προσφέρουν εξ' ολοκλήρου το περιεχόμενο της σελίδας τους σε άλλη γλώσσα.

3.2.4 – Privacy and Security

Η ιδιωτικότητα και η ασφάλεια που παρέχει η ιστοσελίδα προς τον χρήστη, είναι η παράμετρος που εξετάζεται σε αυτή την υποενότητα. Αφορά στοιχεία που αφορούν το κατά πόσο προσφέρεται δήλωση προστασίας προσωπικών δεδομένων με τη χρησιμοποίηση τεχνολογίας δημοσίου κλειδιού PKI για την ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών, το κατά πόσο είναι ασφαλής η σύνδεση μέσω ασφαλούς εξυπηρετητή (https) και με το αν προσφέρεται πληροφόρηση για τη χρήση των προσωπικών δεδομένων του χρήστη.

Σε ότι αφορά την ιδιωτικότητα και την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων του χρήστη λοιπόν, όπως αποτυπώνεται στο γράφημα 3.16, οι ιστοσελίδες βρίσκονται σε χαμηλό επίπεδο βαθμολογίας. Και αυτό διότι 52 ιστοσελίδες δεν περνούν τη βάση του 5 με άριστα το 10. Ο μέσος όρος είναι 2,93 μονάδες μόνο, και τον ξεπερνούν 39 δήμοι.



Γράφημα 3.16 – Privacy and Security



Γράφημα 3.17 – Πληροφόρηση για χρήση προσωπικών δεδομένων

Μόλις 23 στις 65 ιστοσελίδες δήμων (γράφημα 3.17) παρέχουν πληροφόρηση σχετικά με τη χρήση των προσωπικών δεδομένων του χρήστη. Σε ποσοστό, αυτό εκφράζεται στο 35% του συνόλου του δείγματος. Να σημειωθεί το γεγονός πως η δήλωση πληροφόρησης για τα χρήση των προσωπικών δεδομένων, συνήθως βρίσκεται στο τέλος της αρχικής σελίδας. Μερικοί δήμοι όμως την έχουν τοποθετήσει στις πληροφορίες για τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ή σε άλλα σημεία του ιστότοπου. Η δήλωση για την ασφαλή φύλαξη των προσωπικών δεδομένων είναι πολύ σημαντική για τους χρήστες, διότι έτσι θα πεισθούν να εγγραφούν στο ιστότοπο του δήμου και να δώσουν τα προσωπικά τους δεδομένα, ώστε να πραγματοποιήσουν συναλλαγές 2^{ου} ή 3^{ου} επιπέδου τουλάχιστον.

3.2.5 - Δυνατότητα επαφής του κοινού με τον οργανισμό

Εδώ εξετάζεται το πώς μπορεί ένας πολίτης να έρθει σε επαφή με τα επιμέρους τμήματα λειτουργίας του δήμου. Με ποιόν τρόπο μπορεί να επικοινωνήσει δηλαδή με τις υπηρεσίες, τα μέλη του Δημοτικού Συμβουλίου, τον υπεύθυνο για την

διαχείριση της ιστοσελίδας, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να υποβάλλουν ένα παράπονο ή ένα αίτημα.

Βλέπουμε ότι 44 στους 65 δήμους (γράφημα 3.18), συγκεντρώνουν βαθμολογία άνω του ήμισυ σε σχέση με το άριστα 20, όσον αφορά τη δυνατότητα επαφής του κοινού με τον οργανισμό.

Ο μέσος όρος των βαθμολογιών ανήλθε στο 10,34 και το ξεπερνούν 26 δήμοι.



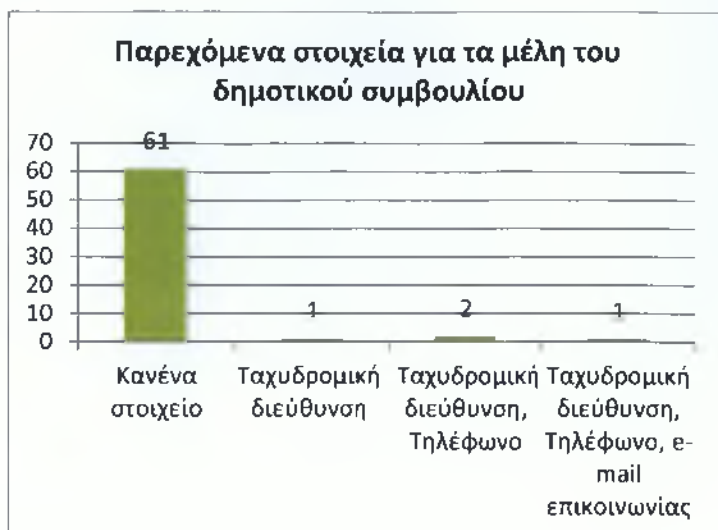
Γράφημα 3.18 - Δυνατότητα επαφής του κοινού με τον οργανισμό

Επίσης, 39 στους 65 δήμους παρέχουν όλους τους τρόπους που μπορεί να επικοινωνήσει κάποιος με τον φορέα (γράφημα 3.19).

Μόλις 3 δήμοι προσφέρουν μόνο ταχυδρομική διεύθυνση για επικοινωνία, ενώ πρέπει να σημειωθεί ότι ο δήμος Αμφίκλειας-Ελάτειας είχε υπό κατασκευή τη σελίδα επικοινωνίας του με τους δημότες, ωστόσο προσφέρει υποβολή αιτήματος και ερώτησης μέσω φόρμας σε άλλο σημείο του μενού.



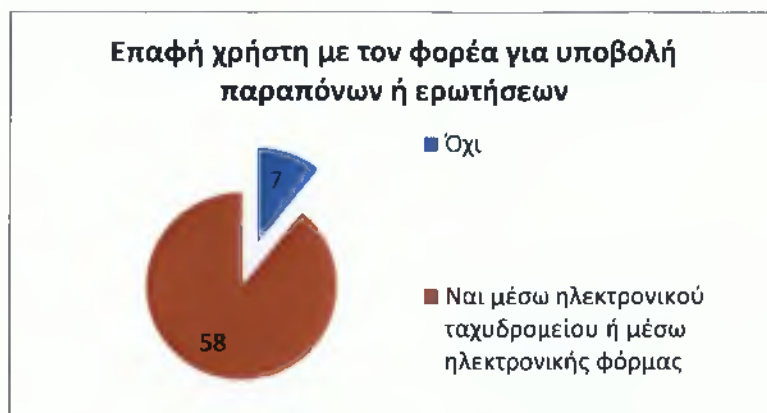
Γράφημα 3.19 - Παρεχόμενα στοιχεία επικοινωνίας με τον φορέα



Γράφημα 3.20 – Παρεχόμενα στοιχεία για τα μέλη του δημοτικού συμβουλίου

Η συντριπτική πλειοψηφία των ιστοσελίδων των ΟΤΑ (61 στους 65), δεν παρέχει κανένα στοιχείο επικοινωνίας του κοινού με τα μέλη του δημοτικού συμβουλίου (Γράφημα 3.20).

Ο Δήμος Πατρέων προσφέρει μόνο ταχυδρομική διεύθυνση. Οι δήμοι Ηρακλείου και Θεσσαλονίκης παρέχουν Ταχυδρομική Διεύθυνση και τηλέφωνο, ενώ ο Δήμος Σύρου-Ερμούπολης επιπλέον προσφέρει και e-mail επικοινωνίας.



Γράφημα 3.21 – Επαφή χρήστη με τον φορέα για παράπονο ή ερώτηση

Κοιτάζοντας στο γράφημα 3.21 παρατηρούμε ότι 58 στους 65 δήμους, παρέχουν την δυνατότητα υποβολής ερωτήματος ή παραπόνου μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικής φόρμας. Το μεγαλύτερο ποσοστό από αυτούς τους δήμους προσφέρει την υπηρεσία αυτή κυρίως από υποβολή μέσω e-mail και λιγότερο μέσω φόρμας.

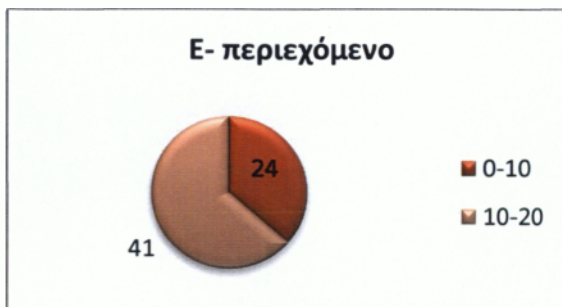
3.3 – e-Περιεχόμενο

Ο δεύτερος άξονας του ερωτηματολογίου με το οποίο αξιολογήθηκαν οι ιστοσελίδες, είναι το Ηλεκτρονικό Περιεχόμενο. Αναλύεται σε 3 υποενότητες οι οποίες είναι:

- Γενικό Περιεχόμενο
- Νέα και επικαιροποίηση πληροφοριών
- Εξειδικευμένο περιεχόμενο

Ο άξονας αυτός δηλαδή, ασχολείται κυρίως με το να εξετάσει τη ποσότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων πληροφοριών που προσφέρει η ιστοσελίδα στον χρήστη. Δίνει μεγάλη βαρύτητα στο πόσο συχνά αναρτώνται νέα που αφορούν τη τοπική δράση καθώς και στο κατά πόσο δίδονται πληροφορίες για εξειδικευμένης μορφής περιεχόμενο όπως για παράδειγμα τους οικονομικούς προϋπολογισμούς.

Στο αμέσως επόμενο γράφημα βλέπουμε τη κατανομή των βαθμολογιών στον άξονα αυτό, και κατόπιν, συνοπτικούς πίνακες με τις βαθμολογίες όλων των δήμων για όλες τις υποενότητες του άξονα αυτού.



Γράφημα 3.22 – e-Περιεχόμενο

Βλέπουμε λοιπόν και στο γράφημα 3.22, ότι 41 δήμοι συγκεντρώνουν βαθμολογίες πάνω από τη βάση. Τη πρωτιά καταλαμβάνουν από κοινού ο δήμος Κέρκυρας και ο δήμος Σπετσών, με βαθμολογία 17,40.

Μόλις 24 δήμοι κινούνται σε σχετικά μικρές βαθμολογίες, με τον μέσο όρο των βαθμολογιών να είναι 10,90 μονάδες και πάνω από αυτόν να βρίσκονται 37 δήμοι.

Στις επόμενες σελίδες ακολουθούν οι πίνακες με την αναλυτική βαθμολογία και των 65 εξεταζόμενων ιστοσελίδων των δήμων στον άξονα του Ηλεκτρονικού Περιεχομένου, καθώς και οι βαθμολογίες αναλυτικά σε κάθε ενότητα του άξονα αυτού.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος βαθμός	Ρόδου	Ηρακλείου	Κέρκυρας	Θεσσαλονίκης	Καλαμαριάς	Αγίας Παρασκευής	Ρεθύμνης	Αγίου Νικολάου	Ζακύνθου	Οραιοκάστρου	Νάουσας	Λαγκαδά	Χαϊδαρίου	Φυλοθέης-Ψυχικού	Φιλαδέλφειας	Αιόλου	Αμφίκλειας	Τανάγρας	Καρπενήσιου
2. Ε-περιεχόμενο-20%	20	13,44	15,42	17,40	16,64	16,10	14,00	13,38	8,36	13,06	12,46	12,78	15,50	8,06	15,14	9,94	8,40	8,66	10,18	8,88
2.1 Γενικό περιεχόμενο 40%	40	36,00	38,00	32,40	32,40	34,00	34,00	34,00	22,80	26,80	30,80	30,80	32,40	34,00	26,80	29,20	26,00	22,80	19,60	21,20
2.2 Νέα και επικαιροποίηση πληροφοριών 30%	30	25,20	23,70	19,20	24,60	19,20	16,50	21,00	29,10	0,00	4,50	16,50	16,50	13,50	13,50	16,50	23,70	19,20	23,70	19,20
2.3 εξειδικευμένο περιεχόμενο 30%	30	6,00	15,00	25,50	30,00	30,00	30,00	15,00	15,00	15,00	30,00	15,00	15,00	30,00	0,00	30,00	0,00	0,00	0,00	10,50
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος βαθμός	Αθήνας	Καρπενήσιου	Πάφου	Μυκόνου	Ανδρού	Πλατανιάς	Αρχάνων	Σιδυρών	Κασσάνδρας	Ιθάκης	Ραφήνας	Μαρκοπούλου	Αίγινας	Σπερτιώνων	Αθηνών	Καλαμάτας	Κορίνθου	Ιωαννιτών	Βόλου
2. Ε-περιεχόμενο-20%	20	10,98	12,26	13,54	5,32	7,56	13,66	14,26	8,02	10,40	5,20	10,48	11,04	11,68	17,40	10,98	10,98	13,10	10,00	17,02
2.1 Γενικό περιεχόμενο 40%	40	25,20	25,20	31,60	38,00	23,60	21,60	24,80	30,80	23,60	26,80	26,00	27,20	18,00	28,40	36,00	32,40	32,40	30,40	32,00
2.2 Νέα και επικαιροποίηση πληροφοριών 30%	30	19,20	19,20	19,20	19,20	3,00	16,20	13,50	10,50	10,50	19,20	0,00	19,20	19,20	13,50	21,00	16,50	16,50	20,10	9,00
2.3 εξειδικευμένο περιεχόμενο 30%	30	0,00	10,50	10,50	10,50	0,00	0,00	30,00	30,00	6,00	6,00	0,00	6,00	18,00	16,50	30,00	6,00	6,00	15,00	9,00

Πίνακας 3.5 – Αναλυτική βαθμολογία στον άξονα ε-Περιεχόμενο

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος Βαθμολογία	Καβάλα	Πατρέων	Ορεσιτιάδας	Καστοριάς	Αρταίων	Καλαμπάκας	Ναυπακτίας	Ναυσιπλίων	Λεβαδέων	Σάμου	Σύρου-Ερμούπολης	Τοπείρου	Θάσου	Αμυνταίου	Πάργας	Μέτσοβου	Ζίτσας	Αγιάς	Φαρσάλων
		2. Ε-περιεχόμενο-20%	20	17,22	11,64	7,46	13,16	4,46	13,88	11,58	11,8	8,60	8,64	11,26	4,40	8,70	8,62	5,92	11,80	6,88
2.1 Γενικό περιεχόμενο 40%	40	34,40	36,00	24,00	26,80	26,80	20,80	26,80	32,40	28,40	22,00	25,20	30,80	22,00	18,00	23,60	23,60	30,80	28,40	23,60
2.2 Νέα και επικαιροποίηση πληροφοριών 30%	30	20,70	24,60	19,20	4,50	30,00	1,50	26,10	7,50	18,00	12,00	15,00	10,50	0,00	21,00	13,50	0,00	23,70	3,00	12,00
2.3 εξειδικευμένο περιεχόμενο 30%	30	30,00	25,50	15,00	6,00	9,00	0,00	16,50	18,00	9,00	9,00	3,00	15,00	0,00	4,50	6,00	6,00	4,50	3,00	9,00
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστο	Καλαβρύτων	Αρχαίας Ολυμπί	Επίδαυρου	Ευρώτα	Μεγαλόπολης	Βρυλλίων	Μάνδρας	Ισταίας-Αιδηψο											
2. Ε-περιεχόμενο-20%	20	6,30	10,98	12,30	10,94	16,26	12,32	8,62	0,00											
2.1 Γενικό περιεχόμενο 40%	40	16,40	24,00	25,20	32,40	25,60	32,40	22,00	11,60											
2.2 Νέα και επικαιροποίηση πληροφοριών 30%	30	9,00	3,00	23,70	24,60	24,60	18,90	24,60	13,50											
2.3 εξειδικευμένο περιεχόμενο 30%	30	1,50	4,50	6,00	4,50	4,50	30,00	15,00	18,00											

Πίνακας 3.6 – Αναλυτική βαθμολογία στον άξονα e-Περιεχόμενο

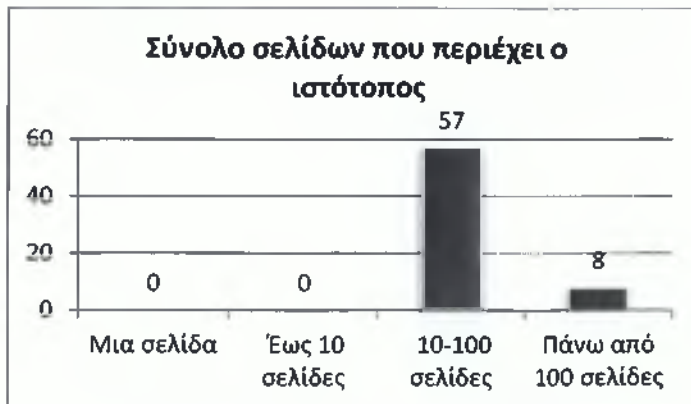
3.3.1– Γενικό Περιεχόμενο

Εδώ εξετάζεται η βασική πληροφόρηση που προσφέρει η ιστοσελίδα για το δήμο και τις δραστηριότητες του. Στα παρακάτω γραφήματα αναλύονται τα σημαντικότερα σημεία που εξετάζονται για αυτήν την ενότητα από το ερωτηματολόγιο.



Γράφημα 3.23 – Γενικό Περιεχόμενο

Οι Ο.Τ.Α σε γενικές γραμμές ανταποκρίνονται καλά στη βαθμολογία του γενικού τους περιεχομένου (γράφημα 3.23). 60 από τους 65 έχουν βαθμολογία άνω της βάσης του 20 με άριστα το 40 με 26 από αυτούς να έχουν βαθμολογίες που πλησιάζουν το άριστα. Μόλις 5 ιστοσελίδες βαθμολογούνται κάτω από τη βάση, αλλά καμιά τους με μονοψήφιο αριθμό. Ο μέσος όρος είναι 27,57 βαθμοί και τον ξεπερνούν 30 ιστοσελίδες δήμων.



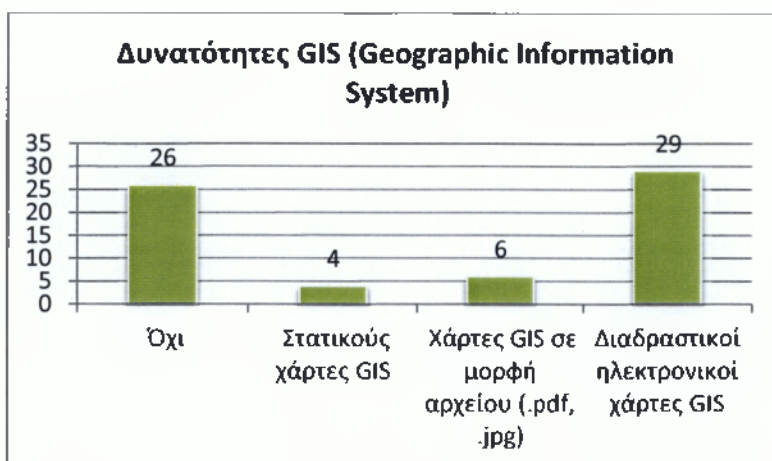
3.24 Σύνολο σελίδων που περιέχονται στις ιστοσελίδες.

Σαν γενική παρατήρηση στο γράφημα 3.24 διαπιστώνουμε πως 57 δήμοι δεν ξεπερνούν τις 100 σελίδες περιεχόμενο αλλά και κανείς δεν έχει ιστοσελίδα με λιγότερες από 10 σελίδες ή μονοσέλιδη ιστοσελίδα. 8 δήμοι έχουν ιστοσελίδες με περιεχόμενο μεγαλύτερο των 100 σελίδων.

Μόλις 4 δήμοι προσφέρουν προς ενημέρωση (και μόνο σε html μορφή), ειδική αναφορά στην αποστολή, το όραμα και τις προτεραιότητες τους (γράφημα 3.25). Οι δήμοι αυτοί είναι του Ηρακλείου, των Αρχάνων, της Μυκόνου και της Καλαμπάκας.



Γράφημα 3.25 – Ειδική αναφορά στην αποστολή και το όραμα του Ο.Τ.Α.

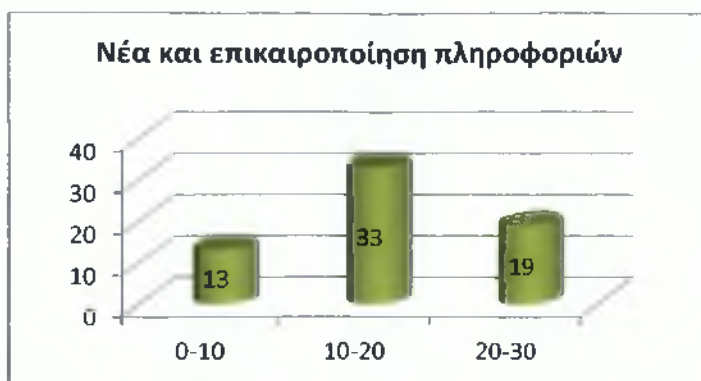


Γράφημα 3.26 - Δυνατότητες GIS (Geographic Information System)

Οι ιστοσελίδες σε ένα μεγάλο ποσοστό των δήμων τους οποίους ερευνήσαμε, παρέχουν δυνατότητες GIS, τόσο με στατικούς χάρτες, όσο και με διαδραστικούς. Όπως βλέπουμε στο γράφημα 3.26, σε σύνολο 39 δήμων που παρέχουν δυνατότητες GIS, οι 29 παρέχουν διαδραστικούς ηλεκτρονικούς χάρτες. 26 ιστοσελίδες δήμων, δεν παρέχουν καμία απολύτως δυνατότητα.

3.3.2 – Νέα και Επικαιροποίηση Πληροφοριών

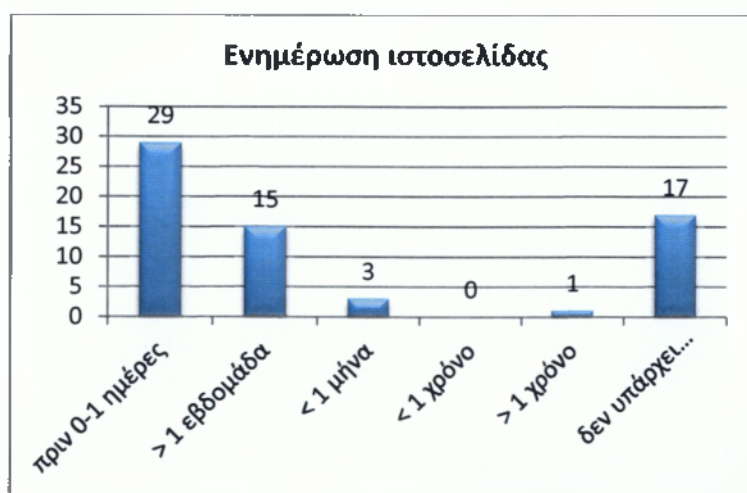
Τα γραφήματα που αναλύονται εδώ, αφορούν στη βαθμολόγηση πάνω στο πόσο συχνά ενημερώνεται ο ιστότοπος, το αν δημοσιεύονται τοπικά νέα και την ύπαρξη ημερολογίου γεγονότων για καλύτερη αναζήτηση των νέων από τον χρήστη.



Γράφημα 3.27 – Νέα και επικαιροποίηση πληροφοριών

Σε ότι αφορά την ενημέρωση των ιστοσελίδων πάνω σε τοπικά νέα και ειδήσεις που αφορούν ενέργειες του δήμου, τη συχνότητα με την οποία ανανεώνονται και αναρτώνται, καθώς και της ύπαρξης ημερολογίου γεγονότων, βλέπουμε στο γράφημα 3.27 πως 13 δήμοι λαμβάνουν μονοψήφια βαθμολογία, 33 δήμοι βαθμολογίες 10-20 βαθμών, ενώ 19 δήμοι συγκεντρώνουν καλές σχετικά βαθμολογίες άνω των 20 βαθμών.

Ξεχωρίζουν σε αυτόν τον τομέα οι δήμοι Άρτας με άριστα 30, και Αγίου Νικολάου με 29,10 βαθμούς. Μέσος όρος βαθμολογίας είναι 15,91 και πάνω από αυτόν βρίσκονται 40 ιστοσελίδες δήμων.



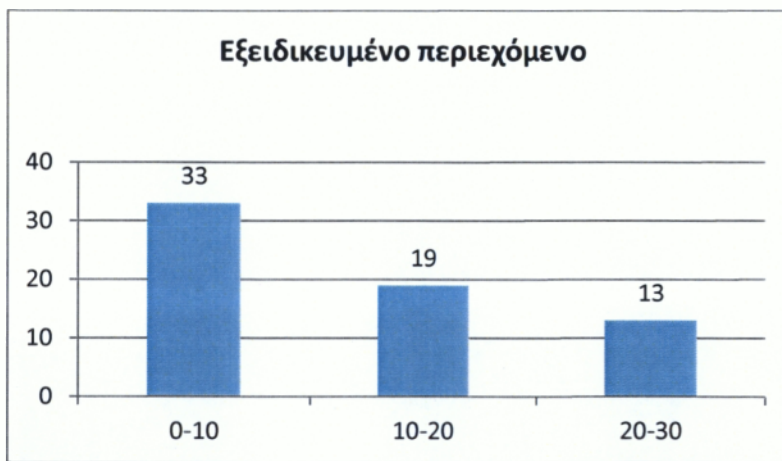
Γράφημα 3.28 – Ενημέρωση ιστοτόπου για τελευταία φορά

Οι περισσότεροι δήμοι, 29 το σύνολο, ενημερώνουν καθημερινά τις ιστοσελίδες τους (γράφημα 3.28). Αν προσθέσουμε και τους 15 δήμους που ανταποκρίνονται σε διάστημα μικρότερο της μιας εβδομάδας, βλέπουμε ότι 44 δήμοι ανταποκρίνονται τακτικά σε αυτό το κομμάτι. Μόλις 3 δήμοι βρέθηκαν να ανανεώνουν την ιστοσελίδα τους σε διάστημα μέχρι ένα μήνα, και ένας δήμος πάνω από ένα χρόνο.

17 δήμοι δεν έχουν στις ιστοσελίδες τους ένδειξη ημερομηνίας στα όσα αναρτούν, με αποτέλεσμα να μη δύναται να προσδιοριστεί χρονικά, η συχνότητα με την οποία ενημερώνεται η ιστοσελίδα τους.

3.3.3 – Εξειδικευμένο περιεχόμενο

Όταν μιλάμε για εξειδικευμένο περιεχόμενο εννοούμε διαθέσιμες πληροφορίες προς τους χρήστες από τις ιστοσελίδες των δήμων, σχετικά με προκηρύξεις νέων θέσεων εργασίας στον φορέα, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τους οικονομικούς προϋπολογισμούς των δήμων.



Γράφημα 3.29 – Εξειδικευμένο περιεχόμενο

Οι περισσότεροι δήμοι στις ιστοσελίδες τους, 33 στο σύνολο των 65, έχουν μονοψήφια βαθμολογία στην ενότητα αυτή. Επίσης, 19 δήμοι έχουν μεσαίων τμών βαθμολογίες, ενώ παράλληλα μόλις 13 δήμοι ξεπερνούν τους 20 βαθμούς και φτάνουν ακόμη και το άριστα του 30 (Γράφημα 3.29).

Ο μέσος όρος της ενότητας αυτής κυμαίνεται στο 12,23 και πάνω από αυτόν βρίσκονται 28 δήμοι.

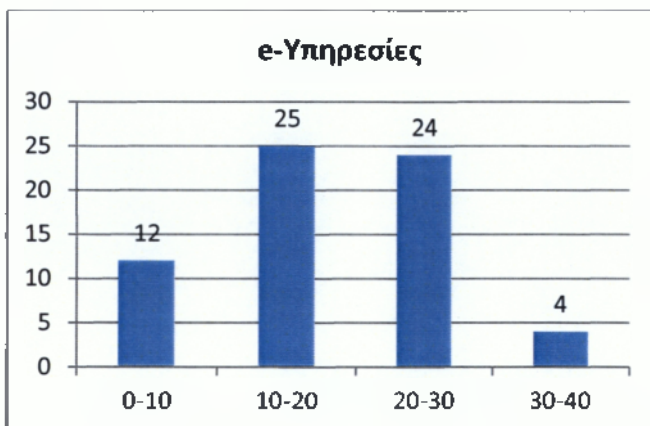
3.4 – e-Υπηρεσίες

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είναι ίσως το κομμάτι με την μεγαλύτερη ποιοτική βαρύτητα στις ιστοσελίδες των δήμων, καθώς είναι ζωτικής σημασίας τομέας για την υλοποίηση της έννοιας «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» στην πράξη.

Αυτός ο άξονας χωρίζεται σε δύο ενότητες :

- Γενικές Πληροφορίες για τις υπηρεσίες
- e-υπηρεσίες και αριθμός υπηρεσιών και επίπεδο αυτών

Στο παρακάτω γράφημα 3.30, βλέπουμε πως 12 δήμοι παρουσιάζουν μονοψήφια νούμερα στην βαθμολογία, δείχνοντας ότι ακόμα δεν έχουν αναπτύξει τις ιστοσελίδες τους στο συγκεκριμένο κομμάτι. 49 δήμοι συγκεντρώνουν βαθμολογίες από 10-30 βαθμούς, προσφέροντας στοιχειώδης υπηρεσίες στους πολίτες, ενώ μόλις 4 δήμοι ξεπερνούν τις 30 μονάδες, δείχνοντας καλή παρουσία στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ξεπερνώντας τα στοιχειώδη και προσφέροντας ακόμα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών.



Γράφημα 3.30 – e-Υπηρεσίες

Ο μέσος όρος των βαθμολογιών ανήλθε στο 18,30 και τον ξεπέρασαν οι 33 από τους 65 δήμους.

Ξεχωρίζουν με τη μέγιστη τους βαθμολογία οι δήμοι Πατρέων και Λιβαδέων, με βαθμολογίες 32,50 έκαστος.

Παρακάτω, παρατίθενται οι πίνακες, με τη βαθμολογία κάθε ιστοσελίδας στον άξονα αυτό, αλλά και στις επιμέρους ενότητες που τον απαρτίζουν

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος βαθμός	Ρόδου	Ηρακλείου	Κέρκυρας	Θεσσαλονίκης	Καλαμαριάς	Αγίας Παρασκευής	Ρεθύμνης	Αγίου Νικολάου	Ζακύνθου	Γρασιακάστρου	Νάουσας	Λαγκαδά	Χαϊδαρίου	Φυλαθέης	Φυλαδέλφειας	Αλίμου	Αμφικλείας	Τανάγρας	Καρπενήσιου
3. e-υπηρεσίες - 40%	40	22,70	30,30	23,68	16,35	26,95	25,95	27,60	26,65	17,65	27,00	21,35	24,50	21,00	16,60	15,45	18,00	7,00	17,04	21,00
3.1 γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες 75%	75	56,30	63,75	45,00	26,25	56,25	52,50	52,50	52,50	30,00	52,50	45,00	52,50	41,25	33,75	26,25	33,75	7,50	33,75	41,25
3.2 e-υπηρεσίες αριθμός υπηρεσιών και επίπεδο τους 25%	25	11,75	12,00	14,20	14,63	11,13	12,38	16,50	14,13	14,13	15,00	8,38	8,75	11,25	7,75	12,38	11,25	10,00	8,85	11,25
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος	Αλίμου	Καρπενήσιου	Πάρου	Μυκόνου	Ανδρού	Πλατενιάς	Αρχάνου	Σκύδρας	Κασσάνδρας	Ιθάκης	Ρεθύμνης	Μαρκοπούλου	Αίγινας	Σπερτιάς	Αθηναίων	Καλαμάτας	Κορινθίων	Ιωαννίνων	Βόλου
3. e-υπηρεσίες - 40%	40	19,65	7,00	22,50	22,50	31,75	14,00	15,95	27,15	16,15	17,50	4,50	19,50	5,50	1,00	22,00	22,70	18,70	17,50	20,00
3.1 γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες 75%	75	33,75	15,00	52,50	52,50	67,50	26,25	26,25	52,50	26,25	30,00	11,25	45,00	11,25	0,00	45,00	45,00	33,75	26,25	37,50
3.2 e-υπηρεσίες αριθμός υπηρεσιών και επίπεδο τους 25%	25	15,38	2,50	3,75	3,75	11,88	8,75	13,63	15,38	14,13	13,75	0,00	3,75	2,50	2,50	10,00	11,75	13,00	17,50	12,50

Πίνακας 3.7 – Αναλυτική βαθμολογία στον άξονα e-υπηρεσίες

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος βαθμός	Καβάλα	Πατρέων	Ορεστιάδας	Καστοριάς	Αρταίων	Καλαμπάκας	Ναυπακτών	Ναυπλίου	Λεβαδέων	Σάρου	Σύρου-Εριμούπολης	Τοπείρου	Θάσου	Αμυνταίου	Πάργας	Μέτσοβου	Ζίτσας	Αγιάς	Φαρσάλων
3. e-υπηρεσίες - 40%	40	23,70	32,50	22,20	16,70	16,00	1,50	17,00	20,50	32,50	12,00	23,50	28,00	13,50	8,00	8,00	6,50	21,50	16,70	15,00
3.1 γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες 75%	75	41,25	60,00	41,25	22,50	30,00	3,75	33,75	41,25	60,00	22,50	45,00	52,50	15,00	11,25	11,25	11,25	41,25	26,25	18,75
3.2 e-υπηρεσίες αριθμός υπηρεσιών και επίπεδο τους 25%	25	18,00	21,25	14,25	19,25	10,00	0,00	8,75	10,00	21,25	7,50	13,75	17,50	18,75	8,75	8,75	5,00	12,50	15,50	18,75
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος βαθμός	Καλαβρύτων	Αρχαίας Ολυμπίας	Επιδαύρου	Ευρώτα	Μεγαλόπολης	Βραλησίων	Μάνδρας-Ειδυλλίας	Ιστιαίας Αιδηψού											
3. e-υπηρεσίες - 40%	40	9,70	9,70	17,20	20,00	22,70	28,75	12,50	1,50											
3.1 γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες 75%	75	7,50	7,50	33,75	45,00	41,25	60,00	22,50	0,00											
3.2 e-υπηρεσίες αριθμός υπηρεσιών και επίπεδο τους 25%	25	16,75	16,75	9,25	5,00	15,50	11,88	8,75	3,75											

Πίνακας 3.8 – Αναλυτική βαθμολογία στον άξονα e-υπηρεσίες

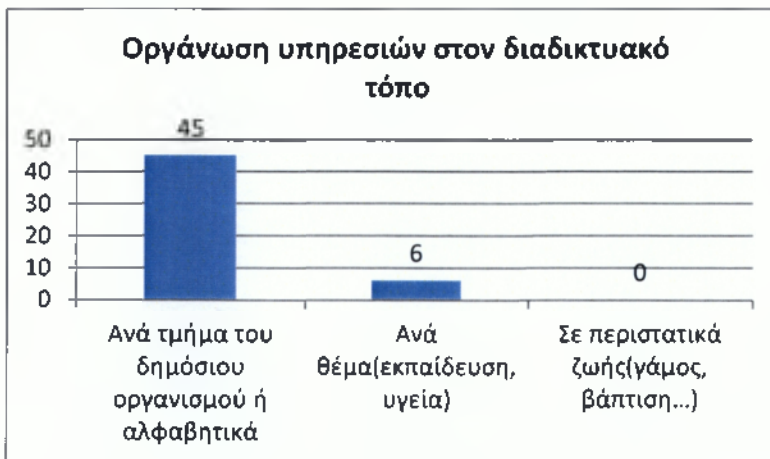
3.4.1 - Γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες

Οι γενικές πληροφορίες σχετίζονται με την οργάνωση των υπηρεσιών στον δικτυακό τόπο, τα στοιχεία επαφής με τον κυβερνητικό οργανισμό, την ύπαρξη ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ανά υπηρεσία ή ανά υπάλληλο και τον τρόπο, τα κανάλια επικοινωνίας δηλαδή με τα οποία μπορεί να παρέχεται πληροφόρηση στον πολίτη για τις υπηρεσίες.



Γράφημα 3.31 – Γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες

Στο κομμάτι των γενικών πληροφοριών σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (γράφημα 3.31), 16 δήμοι μόλις παρουσιάζουν βαθμολογίες 50-75. Οι περισσότεροι δήμοι, 32 στον αριθμό, παρουσιάζουν μεσαίας κλίμακας βαθμολογία, ενώ 17 δήμοι παίρνουν χαμηλές τιμές, κάτω των 25 βαθμών. Ο μέσος όρος είναι 34,55 και τον ξεπερνούν 31 δήμοι.



Γράφημα 3.32 – Οργάνωση υπηρεσιών στον διαδικτυακό τόπο

Παρατηρούμε στο γράφημα 3.32 πως δεν έχουν όλοι οι δήμοι στις ιστοσελίδες τους οργανωμένες τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

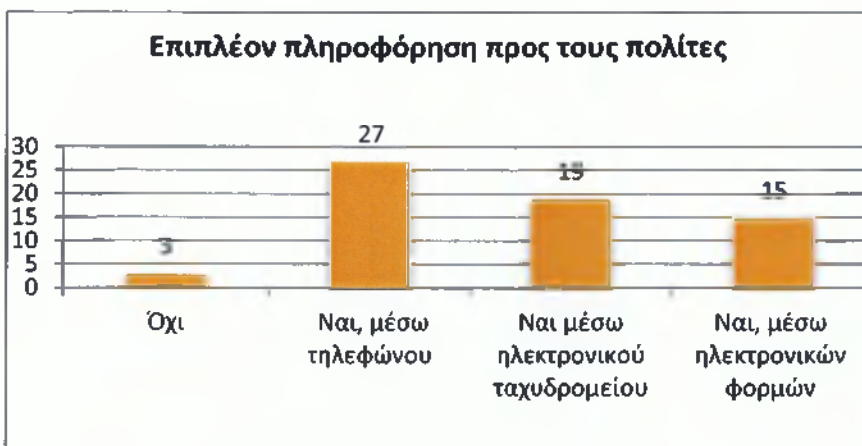
Από τους 51 δήμους που τις έχουν λοιπόν, η συντριπτική πλειοψηφία τις παρέχει ανά τμήμα του δημοσίου οργανισμού ή αλφαβητικά. Μόλις 6 δήμοι τις παρέχουν ανά θέμα, ενώ κανείς δεν τις έχει ταξινομημένες ανά περιστατικά ζωής.



Γράφημα 3.33 – Διαθέσιμη ηλεκτρονική διεύθυνση για τις υπηρεσίες του φορέα

Παρατηρούμε στο γράφημα 3.33 πως 25 δήμοι δεν προσφέρουν ηλεκτρονική διεύθυνση για επικοινωνία του χρήστη με τις υπηρεσίες του. Κάποιοι δήμοι όμως, ελάχιστοι, είχαν υπό κατασκευή τη συγκεκριμένη τους σελίδα στο κομμάτι των υπηρεσιών και της επικοινωνίας.

Στους υπόλοιπους δήμους, με ελαφρύ προβάδισμα βλέπουμε 15 δήμους να παρέχουν μία ηλεκτρονική διεύθυνση ανά τμήμα, μόλις 12 ανά υπάλληλο, και 13 δήμους να προσφέρουν μία για όλα τα τμήματα του Ο.Τ.Α.



Γράφημα 3.34 – Επιπλέον πληροφόρηση προς τους πολίτες

Στο γράφημα 3.34 βλέπουμε τον διάλογο επικοινωνίας με τον οποίο οι πολίτες μπορούν να ζητήσουν από τους φορείς πληροφορίες σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Οι περισσότεροι δήμοι προσφέρουν τηλεφωνική εξυπηρέτηση, ενώ μόλις 15 παρέχουν ολοκληρωμένη φόρμα επικοινωνίας και 19 παρέχουν ηλεκτρονική διεύθυνση. 3 δήμοι δεν προσφέρουν κάποιο τρόπο στους πολίτες ώστε αυτοί να πληροφορηθούν σχετικά με τις υπηρεσίες τους

3.4.2 – e-υπηρεσίες. Αριθμός υπηρεσιών και επίπεδο τους

Στα πλαίσια του προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», υλοποιούνται δημοτικά και διαδημοτικά πληροφοριακά συστήματα εξυπηρέτησης πολιτών και ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Σύμφωνα με το έγγραφο «Προδιαγραφές της Δημοτικής Πύλης» της Ε.Υ.Δ της Ε.Π.Κ.τ.Π, προτείνονται προς υλοποίηση από τους δήμους 82 ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδου 2 και 23 ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδου 3 ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στην αξιολόγησή μας, εξετάζουμε τον αριθμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, το επίπεδο στο οποίο προσφέρονται, ενώ παράλληλα συνάρτηση αυτής της βαθμολογίας στην ενότητα είναι και η διαθεσιμότητα αποστολής ενός αιτήματος μέσω ηλεκτρονικής φόρμας, αν είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά προκηρύξεις προμηθειών του φορέα καθώς και δυνατότητες πληρωμής τελών ή κλήσεων προς τους δήμους με ηλεκτρονική συναλλαγή.



Γράφημα 3.35 – e-υπηρεσίες. Αριθμός υπηρεσιών και επίπεδο τους.

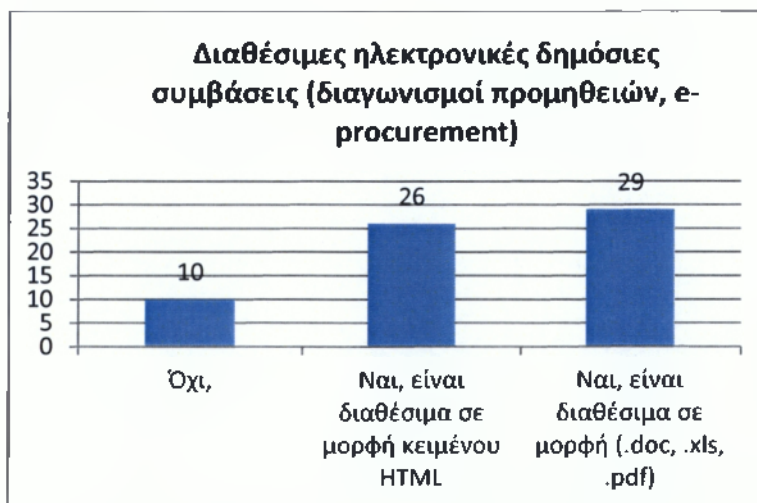
Μόλις 8 δήμοι παρέχουν ποιοτικές e-υπηρεσίες, καθώς συγκεντρώνουν τις βαθμολογίες που πλησιάζουν το μέγιστο. Όπως παρατηρούμε και στο γράφημα 3.35, σε επίπεδο 1 αρκετοί δήμοι προσφέρουν πληροφόρηση όπως απαιτείται. Σε επίπεδο 2 και 3, λίγοι δήμοι ανταποκρίνονται σε καλό επίπεδο. Ο μέσος όρος που είναι 11,37

μονάδες, αποδεικνύει πως όντως ο πήχης της προσπάθειας είναι πολύ χαμηλά για τους δήμους. Τον μέσο όρο τον ξεπερνούν 35 δήμοι.

Στο γράφημα 3.36 παρατηρούμε ότι 49 στους 67 Ο.Τ.Α παρέχουν ηλεκτρονική φόρμα αποστολής παραπόνων ή αιτημάτων, ενώ μόλις 2 δήμοι την παρέχουν μέσω τηλεφώνου και ακόμα 3 μέσω e-mail. Άξιο αναφοράς είναι το γεγονός ότι 11 δήμοι δεν παρέχουν δυνατότητα αποστολής παραπόνων.

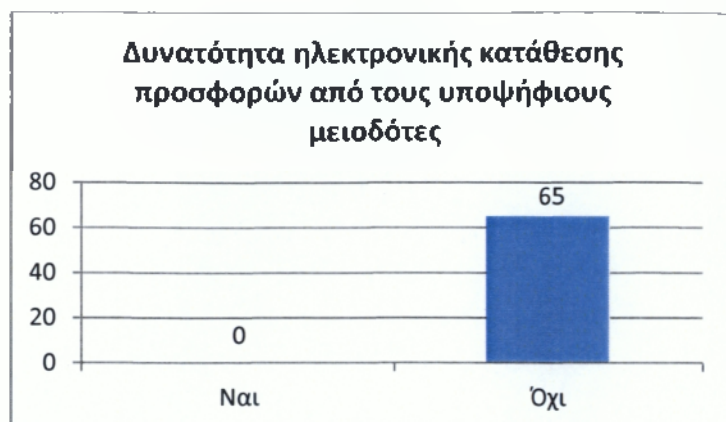


Γράφημα 3.36 – Υπαρξη διαθέσιμης υπηρεσίας αποστολής παραπόνων ή αιτημάτων



Γράφημα 3.37 – Διαθέσιμες ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις

Μόνο 10 Ο.Τ.Α. δεν παρέχουν με ηλεκτρονικό τρόπο τις συμβάσεις και τους διαγωνισμούς προμηθειών που προκηρύσσουν (γράφημα 3.37). Οι υπόλοιποι 55 τις παρέχουν είτε σε μορφή αρχείου ανάγνωσης, όπου και παίρνουν μεγαλύτερο βαθμό, είτε σε HTML μορφή κειμένου.



Γράφημα 3.38 – Δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης προσφορών

Επίσης, όπως δείχνει το γράφημα 3.38., κανένας Ο.Τ.Α στην ιστοσελίδα του δεν προσφέρει δυνατότητα κατάθεσης προσφοράς με ηλεκτρονικό τρόπο, καθώς δεν υπάρχει και το σχετικό νομικό πλαίσιο ιδιαίτερα ανεπτυγμένο στον τομέα αυτό.



Γράφημα 3.39 – Δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής κλήσεων ή τελών

Η μεγάλη πλειοψηφία των δήμων (38 στους 65), δεν προσφέρουν ηλεκτρονικές πληρωμές τελών στους πολίτες (γράφημα 3.39). Μόλις 20 δήμοι παρέχουν ηλεκτρονική φόρμα πληρωμής ενώ 7 δήμοι απλώς παρέχουν πληροφορίες για τη διαδικασία πληρωμών.

Να σημειωθεί εδώ το γεγονός ότι αρκετοί δήμοι δηλώνουν ότι προσφέρουν ηλεκτρονικές πληρωμές μέσα από τις ιστοσελίδες τους, αλλά αυτό στη πράξη δεν γίνεται. Και αυτό διότι υπάρχει πρόβλημα με τις ψηφιακές υπογραφές.

3.5 – e-Συμμετοχή πολιτών

Η Ηλεκτρονική Συμμετοχή χωρίζεται σε τρεις υποενότητες. Στην Πληροφόρηση, τις Διαβουλεύσεις και την Ενεργό Συμμετοχή.

Στο παρακάτω γράφημα (γράφημα 3.40) βλέπουμε το πώς κατανεμήθηκαν οι βαθμολογίες για τον άξονα αυτό, και παρακάτω παρατίθενται οι πίνακες με την αναλυτική βαθμολογία κάθε ιστοσελίδας για κάθε ενότητα που απαρτίζει αυτόν τον άξονα.



Γράφημα 3.40 – e-Συμμετοχή Πολιτών

Όσον αφορά την e-συμμετοχή πολιτών, 6 μόλις ιστοσελίδες συγκεντρώνουν βαθμολογία άνω του 5 με άριστα το 10. Δηλαδή, 59 ιστοσελίδες δήμων βρίσκονται κάτω από τη βάση.

Ο μέσος όρος των βαθμολογιών είναι μόλις 1,80 και τον ξεπερνούν μόλις 18 στους 65 ΟΤΑ.

Οι δήμοι Πατρέων με 6,8 και Καβάλας με 6,6 είναι οι προπορευόμενοι ΟΤΑ στη βαθμολογία του τομέα αυτού.

Σε ποσοστά, αυτό μεταφράζεται στο 9% του συνόλου των δήμων οι οποίοι εξετάστηκαν. Πολύ μικρό σαν νούμερο, το οποίο δείχνει πως δεν υπάρχει η απαραίτητη έκταση της δραστηριότητας αυτής στο σύνολο των δήμων της χώρας.

Παρακάτω ακολουθούν και οι αναλυτικότεροι πίνακες με τις βαθμολογίες.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος Βαθμολογία	Ρόδου	Ηρακλείου	Κέρκυρας	Θεσσαλονίκης	Καλαμαριάς	Αγίας Παρασκευής	Ρεθύμνης	Αγίου Νικολάου	Ζακύνθου	Ορατοκάστρο υ	Νάουσας	Λαγκαδά	Χαϊδαρίου	Φιλαδέλφης- Ψυχικού	Φιλαδέλφεια ς	Αλιμίου	Αμφίκλειας	Τανάγρας	Καρπενησίου
4. Ε-συμμετοχή πολιτών 10%	10	0,90	6,54	5,22	0,90	2,22	2,22	5,22	1,70	5,22	3,90	3,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	4,34
4.1 Πληροφόρηση 30%	30	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00
4.2 Διαβουλεύσεις 30%	30	0,00	30,00	30,00	0,00	0,00	0,00	30,00	0,00	30,00	30,00	30,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30,00
4.3 Ενεργός συμμετοχή 40%	40	0,00	26,40	13,20	0,00	13,20	13,20	13,20	8,00	13,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,40
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος Βαθμολογία	Λήμνου υ	Καρπ άθου	Πάρο υ	Μυκό νου υ	Άνδρο υ	Πλάτα νιά	Αρχάν ων	Σηθιόρ ας	Κασσ άνδρα	Ιθάκη ς	Ραφή νας	Μαρκ σπούλ	Αίγινα ς	Σπέτσ ών	Αθηνα ίων	Καλα μάτας	Κοριν θίων	Ιωανν ιτών	Βόλου
4. Ε-συμμετοχή πολιτών 10%	10	0,90	0,90	2,40	0,90	0,90	1,74	3,94	1,30	1,30	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,85	0,85	0,90	4,40
4.1 Πληροφόρηση 30%	30	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	4,50	4,50	9,00	9,00
4.2 Διαβουλεύσεις 30%	30	0,00	0,00	15,00	0,00	0,00	0,00	18,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	21,00
4.3 Ενεργός συμμετοχή 40%	40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,40	12,40	4,00	4,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,00	4,00	0,00	14,00

Πίνακας 3.9 – Αναλυτική βαθμολογία στον άξονα e-συμμετοχή πολιτών

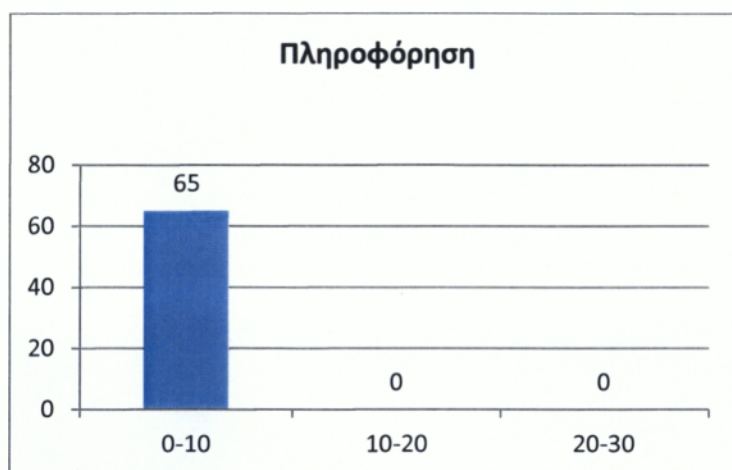
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΔΗΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος Βαθμολογία	Καβάλα	Πατρέων	Ορεστιάδας	Καστοριάς	Αρταίων	Καλαμπάκας	Ναυπακτίων	Ναυπλιέων	Λεβαδέων	Σάμου	Σύρου- Ερμούπολης	Τοπείρος	Θάσου	Αμυνταίου	Πάργας	Μέτσοβου	Ζίτσας	Αγιάς	Φαρσάλων
4. Ε-συμμετοχή πολιτών 10%	10	6,62	6,82	2,40	0,45	0,45	0,00	3,45	1,65	1,45	3,45	0,45	0,85	0,45	0,45	0,90	0,45	3,20	0,45	0,45
4.1 Πληροφόρηση 30%	30	9,00	9,00	9,00	4,50	4,50	0,00	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	9,00	4,50	9,00	4,50	4,50
4.2 Αναβολές 30%	30	30,00	30,00	9,00	0,00	0,00	0,00	30,00	0,00	0,00	30,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9,00	0,00	0,00
4.3 Ενεργός συμμετοχή 40%	40	27,20	29,20	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,00	10,00	0,00	0,00	4,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14,00	0,00	0,00
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΔΗΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος Βαθμολογία	Καλαβρύτων	Αρχαίας Ολυμπίας	Επίδαυρου	Ευρώτα	Μεγαλόπολη ς	Βριλλησίων	Μάνδρας- Ειδυλλίας	Ισταίας- Αιδηψου											
4. Ε-συμμετοχή πολιτών 10%	10	0,90	0,90	0,85	1,25	0,85	1,65	0,90	0,45											
4.1 Πληροφόρηση 30%	30	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	9,00	9,00	4,50											
4.2 Αναβολές 30%	30	4,50	4,50	0,00	0,00	0,00	7,50	0,00	0,00											
4.3 Ενεργός συμμετοχή 40%	40	0,00	0,00	4,00	8,00	4,00	0,00	0,00	0,00											

Πίνακας 3.10 – Αναλυτική βαθμολογία στον άξονα ε-συμμετοχή πολιτών

3.5.1 – Πληροφόρηση

Στην ενότητα της πληροφόρησης, η μοναδική ερώτηση του ερωτηματολογίου αναφέρεται στο κατά πόσο υπάρχουν διαθέσιμα έγγραφα για την πολιτική του οργανισμού, τα οποία διαχωρίζονται σε τρεις κατηγορίες :

- Βασικά πολιτικά έγγραφα
- Μεσαίου επιπέδου πολιτικά έγγραφα
- Υψηλού επιπέδου πολιτικά έγγραφα



Γράφημα 3.41 – Πληροφόρηση

Όπως φαίνεται και στο γράφημα 3.41, όλοι οι δήμοι βαθμολογούνται με μονοψήφιο αριθμό στον τομέα αυτό, ο οποίος αφορά την διαθεσιμότητα των πολιτικών εγγράφων ανάλογα με το επίπεδο τους.

Ο μέσος όρος είναι 7,40 και τον ξεπερνούν 43 δήμοι. Όλοι οι δήμοι λόγω της «Διαύγειας» παρέχουν πρόσβαση σε βασικά πολιτικά έγγραφα.

3.5.2 – Διαβουλεύσεις

Οι ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις εντάσσονται στο πλαίσιο της εφαρμογής της ηλεκτρονικής δημοκρατίας. Εδώ ελέγχεται το κατά πόσο είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις για θέματα τοπικής αρμοδιότητας, στα οποία οι πολίτες καλούνται να δώσουν την άποψη τους.

Στο παρακάτω γράφημα (γράφημα 3.42) παρατηρούμε πως μόνο 14 δήμοι έχουν ενεργοποιημένη αυτή τη δυνατότητα στις ιστοσελίδες τους, και από αυτούς οι 12 παρέχουν ολοκληρωμένο πλαίσιο με ενεργές συζητήσεις για φλέγοντα ζητήματα

του τόπου τους, όπου μπορεί να παρέμβει ένας πολίτης με την άποψη του. Μέσος όρος των βαθμολογιών είναι 6,43 και τον ξεπερνάνε 17 ιστοσελίδες δήμων.

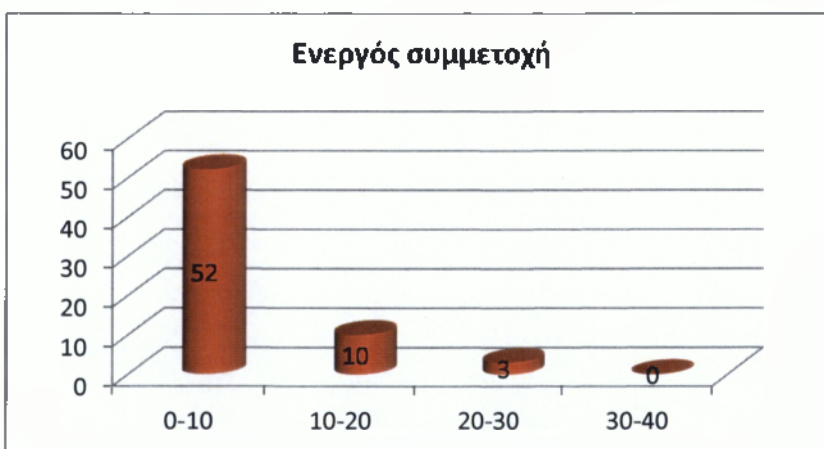


Γράφημα 3.42 – Διαβουλεύσεις

3.5.3 – Ενεργός Συμμετοχή

Κλείνοντας, στην ενεργός συμμετοχή, εξετάζεται η ύπαρξη η όχι διαδικτυακών forum, chat, blogs ώστε οι πολίτες να θέτουν θέματα και να συζητούν προβληματισμούς τους ή προτάσεις για τον δήμο τους.

Επίσης, η ύπαρξη δημοσκοπήσεων πάνω σε θέματα που περιλαμβάνονται σε δημόσιο διάλογο και ενσωματώνονται στη διαδικασία λήψης απόφασης καθώς και αν δίνεται η δυνατότητα για έναν πολίτη, να θέσει προς συζήτηση ένα θέμα για το δημοτικό συμβούλιο.



Γράφημα 3.43 – Ενεργός συμμετοχή

Ελάχιστοι δήμοι παίρνουν βαθμολογία άνω της βάσης του 20 με άριστα το 40 (3 Ο.Τ.Α.), αρκετοί δήμοι συγκεντρώνουν μηδενική βαθμολογία, ενώ 10 δήμοι παρέχουν υποτυπώσεις και βασικές υποδομές (γράφημα 3.43). Με τον μέσο όρο να κυμαίνεται στις 4,21 μονάδες, τον ξεπερνούν μόλις 18 δήμοι.

3.6 – Τελική βαθμολογία

Αθροίζοντας λοιπόν την βαθμολογία σε κάθε έναν από τους 4 βασικούς τομείς που εξετάστηκαν μέσα από το ερωτηματολόγιο, προκύπτει η τελική βαθμολογία της αξιολόγησης της ιστοσελίδας του εκάστοτε δήμου.

Στο παρακάτω γράφημα, οι βαθμολογίες είναι χωρισμένες σε τέσσερις κλάσεις. Παρατηρούμε πως το μεγαλύτερο ποσοστό των δήμων και συγκεκριμένα το 47,69%, βαθμολογείται από 25 έως 50 βαθμούς. Ένα άλλο μεγάλο μέρος του δείγματος, 38,46% παίρνει βαθμολογίες από 50 έως 75 βαθμούς. Μόλις 7 ιστοσελίδες των Ο.Τ.Α, το 10,77% του εξεταζόμενου δείγματος, βαθμολογούνται με τιμή κάτω των 25 μονάδων, ενώ οι «αριστεύσαντες» δήμοι είναι μόλις 2, ήτοι 3,08% του δείγματος, οι οποίοι συγκεντρώνουν βαθμολογία από 75 έως 100 βαθμούς.

Ο μέσος όρος στις τελικές βαθμολογίες του συνόλου των δήμων είναι 45,25 μονάδες, και πάνω από αυτόν βρίσκονται 34 δήμοι.



Γράφημα 3.44 – Τελική βαθμολογία

Παρακάτω, παρατίθενται πίνακες με την τελική βαθμολογία ανά άξονα για το σύνολο των εξεταζόμενων ιστοσελίδων, καθώς και πίνακας με τους μέσους όρους ανά άξονα και τελική βαθμολογία με το δείγμα ταξινομημένο σε 4 πληθυσμιακές ομάδες

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος βαθμός	Ρόδου	Ηρακλείου	Κέρκυρας	Θεσσαλονίκης	Καλαμαριάς	Αγίας Παρασκευής	Ρεθύμνης	Αγίου Νικολάου	Ζακύνθου	Ωραιόκαστρου	Νάουσας	Λαγκαδιά	Χαϊδαρίου	Φιλοθέης-Ψυχικού	Φιλαδέλφειας	Αλίμου	Αμφικλείας	Τανάγρας	Καρπασίου	Λήμνου	Καρπέθου
1. Γενικά χαρακτηριστικά-30%	30	19,23	22,68	14,76	12,57	17,31	15,36	18,18	11,37	11,40	12,33	18,30	11,94	14,19	16,71	13,92	13,77	7,05	9,84	17,46	12,00	13,23
2. Ε- περιεχόμενο-20%	20	13,44	15,42	17,40	16,64	16,10	14,00	13,38	8,36	13,06	12,46	12,78	15,50	8,06	15,14	9,94	8,40	8,66	10,18	8,88	10,98	12,26
3. ε- υπηρεσίες - 40%	40	22,70	30,30	23,68	16,35	26,95	25,95	27,60	26,65	17,65	27,00	21,35	24,50	21,00	16,60	15,45	18,00	7,00	17,04	21,00	19,65	7,00
4. Ε- συμμετοχή πολιτών 10%	10	0,90	6,54	5,22	0,90	2,22	2,22	5,22	1,70	5,22	3,90	3,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	4,34	0,90	0,90
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	100	56,27	74,86	59,08	47,22	63,12	59,63	65,00	53,10	42,63	56,29	56,01	50,12	51,59	42,27	45,41	42,61	23,35	36,44	52,98	41,43	32,11

Πίνακας 3.11 (πάνω) και 3.12 (κάτω) – Τελική βαθμολογία αναλυτικά στους 4 άξονες και συγκεντρωτική

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος βαθμός	Πάφου	Μυκόνου	Λαύρου	Πλατανιά	Αργάνων	Σκύδρας	Κασσάνδρας	Ιθάκης	Ραφήνας	Μαροκοπούλου	Αίγινας	Σπερτιών	Αθηναίων	Καλαμάτας	Κορινθίων	Ιωαννιτών	Βόλου	Καβάλας	Πατρέων	Ορεστιάδας	Καστοριάς
1. Γενικά χαρακτηριστικά-30%	30	14,79	13,68	17,01	11,94	11,67	12,96	13,44	19,62	7,29	12,39	5,97	6,99	16,77	18,09	9,48	12,63	19,26	20,22	23,82	14,91	13,20
2. Ε- περιεχόμενο- 20%	20	13,54	5,32	7,56	13,66	14,26	8,02	10,40	5,20	10,48	11,04	11,68	17,40	10,98	10,98	13,10	10,00	17,02	17,22	11,64	7,46	13,16
3. ε- υπηρεσίες - 40%	40	22,50	22,50	31,75	14,00	15,95	27,15	16,15	17,50	4,50	19,50	5,50	1,00	22,00	22,70	18,70	17,50	20,00	23,70	32,50	22,20	16,70
4. Ε- συμμετοχή πολιτών 10%	10	2,40	0,90	0,90	1,74	3,94	1,30	1,30	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,85	0,85	0,90	4,40	6,62	6,82	2,40	0,45
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	100	51,95	50,62	54,98	35,24	45,22	55,67	38,91	48,42	17,89	43,27	23,41	20,57	57,07	52,62	40,01	44,13	53,66	67,56	80,36	51,15	37,81

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος Βαθμολογία	Αρταίων	Καλαμπάκας	Ναυπακτιών	Ναυπλιών	Λεβαδέων	Σάμου	Σύρου-Ερμούπολης	Τοπείρου	Θάσου	Αμυνταίου	Πάργας	Μέτσοβου	Ζίτσας	Αγιά	Φαρσάλων	Καλαβρύτων	Αρχαίας Ολυμπίας	Επίδαυρου	Ευρίωτα	Μεγαλόπολης	Βραλλησίων	Μάνδρας-Ειδυλλίας	Ιστιαιάς - Αιδηψού
1. Γενικά χαρακτηριστικά-30%	30	9,96	13,11	9,96	12,48	19,98	14,40	16,38	19,05	13,89	12,12	10,20	11,79	13,65	15,06	12,84	11,25	11,34	17,25	17,37	14,76	14,82	12,12	6,75
2. Ε-περιεχόμενο-20%	20	4,46	13,88	11,58	11,08	8,60	8,64	11,26	4,40	8,70	8,62	5,92	11,80	6,88	8,92	5,38	6,30	10,98	12,30	10,94	16,26	12,32	8,62	0,00
3. ε-υπηρεσίες - 40%	40	16,00	1,50	17,00	20,50	32,50	12,00	23,50	28,00	13,50	8,00	8,00	6,50	21,50	16,70	15,00	9,70	9,70	17,20	20,00	22,70	28,75	12,50	1,50
4. Ε-συμμετοχή πολιτών 10%	10	0,45	0,00	3,45	1,65	1,45	3,45	0,45	0,85	0,45	0,45	0,90	0,45	3,20	0,45	0,45	0,90	0,90	0,85	1,25	0,85	1,65	0,90	0,45
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	100	39,57	19,07	44,29	46,21	65,01	38,45	48,97	59,16	32,24	29,27	27,72	24,66	50,15	39,09	37,21	27,23	28,24	46,28	50,92	49,25	61,48	37,84	17,32

ΑΞΟΝΕΣ	ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ				
	Δήμοι με πληθυσμό <21.000	Δήμοι με πληθυσμό 21.001-51.000	Δήμοι με πληθυσμό 51.001-71.000	Δήμοι με πληθυσμό >71.001	Σύνολο 65 Ο.Τ.Α που εξετάστηκαν
1. Γενικά χαρακτηριστικά-30%	13,60	14,25	13,57	<u>14,29</u>	14,00
2. Ε-περιεχόμενο-20%	10,18	11,05	11,47	<u>12,01</u>	10,90
3. ε-υπηρεσίες - 40%	16,90	18,63	18,71	<u>19,71</u>	18,30
4. Ε-συμμετοχή πολιτών 10%	1,53	1,93	1,94	<u>2,22</u>	1,80
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	42,38	46,08	45,65	<u>48,33</u>	45,25

Πίνακας 3.13 (πάνω) - Τελική βαθμολογία αναλυτικά στους 4 άξονες και συγκεντρωτική

Πίνακας 3.14 (κάτω) – Μέσοι όροι βαθμολογιών ανά άξονα και τελική βαθμολογία, με βάση πληθυσμιακό κριτήριο

Παρατηρούμε στον πίνακα 3.14, ότι τόσο στους 4 άξονες, όσο και στη τελική βαθμολογία, οι δήμοι με πληθυσμό μεγαλύτερο των 71.001 συγκεντρώνουν μεγαλύτερους μέσους όρους από τις υπόλοιπες πληθυσμιακές κατηγορίες στις οποίες ταξινομήσαμε το δείγμα. Επίσης, βρίσκεται πάνω και από τους μέσους όρους του συνόλου των 65 Ο.Τ.Α που εξετάστηκαν. Οι διαφορές όμως δεν είναι τόσο μεγάλες ώστε να πούμε πως ως μεγάλοι δήμοι αναπτύσσουν και εξελίσσουν καλύτερα τις ιστοσελίδες τους για τις οικονομικές δυνατότητες που έχουν και μπορούν να εφαρμόζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση όσο καλύτερα γίνεται.

Οι δήμοι με πληθυσμό 51.001-71.000, πλην του άξονα των Γενικών Χαρακτηριστικών, βρίσκονται πάνω από τους μέσους όρους του συνόλου του δείγματος. Επίσης το προβάδισμα τους έναντι των αντίστοιχων αξόνων για τους δήμους 21.001-51.000 είναι απειροελάχιστο, ενώ παράλληλα οι τελευταίοι, τους προσπερνούν βαθμολογικά στον άξονα των Γενικών Χαρακτηριστικών. Επίσης και αυτοί οι δήμοι βρίσκονται πάνω από τους γενικούς μέσους όρους.

Κλείνοντας, παρατηρούμε ότι οι δήμοι με πληθυσμό κάτω από 21.000 κατοίκους, βρίσκονται κάτω από τους αντίστοιχους γενικούς μέσους όρους όλων των πληθυσμιακών κατηγοριών αλλά και του γενικού συνόλου αλλά με πολύ μικρές διαφορές επίσης. Αυτό καταδεικνύει πως παρά τους λιγότερους πόρους σε σχέση με τους άλλους δήμους, προσπαθούν και παρέχουν ανεκτής ποιότητας ιστοσελίδες, και επίσης αποδεικνύεται το γεγονός πως περισσότεροι ή λιγότεροι πόροι δεν αλλάζουν σε μεγάλη κλίμακα την ποιότητα μιας ιστοσελίδας. Περισσότερο θέμα σχεδιασμού και προγραμματισμού στο χτίσιμο μιας ιστοσελίδας είναι αυτό που κάνει τη μεγάλη διαφορά, παρά ο προϋπολογισμός της.

Πιθανόν όμως και δήμοι με μεγάλο πληθυσμό, να μην δίνουν την απαραίτητη βαρύτητα στο να διατηρούν μια υψηλού επιπέδου ιστοσελίδα στο κοινό της και μικρότεροι δήμοι να αξιοποιούν στο έπακρο τα στοιχεία που απαιτούνται για να διατηρούν μια ιστοσελίδα που να παρέχει τα βασικά εργαλεία για την καλύτερη εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.7 - Οι δήμοι που πρότευσαν

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζουμε και αναλύουμε τις ιστοσελίδες δήμων που συγκέντρωσαν από τις μεγαλύτερες βαθμολογίες, καθώς και την ιστοσελίδα του δήμου Τρικκαίων την οποία αν και δεν συμπεριλάβαμε στην έρευνα μας για την εξαγωγή αποτελεσμάτων, την αξιολογήσαμε μιας και αποτελεί παράδειγμα καλής πρακτικής στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

3.7.1 - Δήμος Πατρέων – Τελική βαθμολογία 80,36



Εικόνα 3.1 – Αρχική σελίδα δήμου Πατρέων

Ο Δήμος Πατρέων είχε την ιστοσελίδα που κέρδισε την πρώτη θέση στην αξιολόγηση, με βαθμολογία 80,36 στα 100.

Διαθέτει μια άριστα οργανωμένη ιστοσελίδα με πληθώρα προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και μεγάλο βάρος στην ηλεκτρονική δημοκρατία, τόσο με τη λειτουργία forum συζητήσεων για τους πολίτες, όσο και με ενεργές

δημοσκοπήσεις για θέματα που αφορούν άμεσα την εύρυθμη λειτουργία του δήμου .

Στα Γενικά Χαρακτηριστικά είχε 23,82 βαθμούς, με άριστες επιδόσεις στην Πολυγλωσσία και στη Προσβασιμότητα. Στο Ηλεκτρονικό Περιεχόμενο είχε 11,64 βαθμούς, στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που πήρε και το μεγάλο προβάδισμα είχε 32,50 βαθμούς και στην Ηλεκτρονική Συμμετοχή πολιτών 6,82, το μεγαλύτερο βαθμό απ’ όλες τις ιστοσελίδες.

A/A	ΑΞΙΟΝΕΣ	Μέγιστο Βάρος	Δήμος Πατρέων	Μέσος όρος
1	Γενικά χαρακτηριστικά- 30%	30	23,82	14,00
2	e- περιεχόμενο- 20%	20	11,64	10,90
3	E-υπηρεσίες - 40%	40	32,50	18,30
4	E- συμμετοχή πολιτών 10%	10	6,82	1,80
	ΣΥΝ.ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	100	80,36	45,25

Πίνακας 3.15 – Συγκεντρωτική βαθμολογία δήμου Πατρέων

3.7.2 - Δήμος Ηρακλείου – Τελική βαθμολογία 74,86



Εικόνα 3.2 – Αρχική σελίδα δήμου Ηρακλείου

Μια αξιολογή ιστοσελίδα είναι αυτή του δήμου Ηρακλείου. Συγκέντρωσε τελική βαθμολογία 74,86 χάρη στη πολύ καλή του επίδοση στα Γενικά Χαρακτηριστικά και την ηλεκτρονική συμμετοχή πολιτών.

Παρέχει σημαντικές και πλούσιες πληροφορίες για τα αξιοθέατα και τα τουριστικά μέρη της περιοχής για τους επισκέπτες του, ενώ δεν παραλείπει να έχει και μια πλούσια προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφοριών για τους δημότες του.

Ο Δήμος Ηρακλείου βρίσκεται πολύ πάνω από τον μέσο όρο σε όλους τους άξονες. Έχει τη καλύτερη βαθμολογία στα Γενικά Χαρακτηριστικά με 22,68. Στο Ηλεκτρονικό Περιεχόμενο συγκέντρωσε 15,42 βαθμούς, στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες 30,30 και στην Ηλεκτρονική Συμμετοχή πολιτών 6,54.

A/A	ΑΞΟΝΕΣ	Μέγιστο Βάρος	Δήμος Ηρακλείου	Μέσος όρος
1	Γενικά χαρακτηριστικά- 30%	30	22,68	14,00
2	e- περιεχόμενο- 20%	20	15,42	10,90
3	E-υπηρεσίες - 40%	40	30,30	18,30
4.	E- συμμετοχή πολιτών 10%	10	6,54	1,80
	ΣΥΝ.ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	100	74,86	45,25

Πίνακας 3.16 – Συγκεντρωτική βαθμολογία δήμου Ηρακλείου

3.7.3 - Δήμος Καβάλας – Τελική βαθμολογία 67,56



Εικόνα 3.3 – Αρχική σελίδα δήμου Καβάλας

Ο Δήμος Καβάλας εντυπωσιάζει με την απόδοση του στη τελική βαθμολογία με 67,56 βαθμούς, οφείλοντας τη στους τομείς των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών όπου συγκεντρώνει 23,70 βαθμούς και την Ηλεκτρονική Συμμετοχή με 6,62 βαθμούς.

Στα Γενικά Χαρακτηριστικά συγκεντρώνει 20,22 βαθμούς και στο Ηλεκτρονικό Περιεχόμενο 12,94.

A/A	ΑΞΟΝΕΣ	Μέγιστο Βάρος	Δήμος Καβάλας	Μέσος όρος
1	Γενικά χαρακτηριστικά- 30%	30	23,70	14,00
2	e- περιεχόμενο- 20%	20	12,94	10,90
3	E-υπηρεσίες - 40%	40	23,70	18,30
4.	E- συμμετοχή πολιτών 10%	10	6,62	1,80
	ΣΥΝ.ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	100	67,56	45,25

Πίνακας 3.17 – Συγκεντρωτική βαθμολογία δήμου Καβάλας

3.7.4 - Δήμος Λεβαδέων – Τελική βαθμολογία 65,01

Με πολύ δυναμική παρουσία στον άξονα των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (32,50), ο Δήμος Λεβαδέων συγκεντρώνει 65,01 στην τελική βαθμολογία.



Εικόνα 3.4 – Αρχική σελίδα δήμου Λεβαδέων

Έχοντας καλή παρουσία στο Γενικό Περιεχόμενο (19,98) αλλά υστερώντας στο Ηλεκτρονικό Περιεχόμενο με 8,60 μόλις και στην Ηλεκτρονική Συμμετοχή με 1,45.

A/A	ΑΞΙΟΝΕΣ	Μέγιστο Βάρος	Δήμος Λεβαδέων	Μέσος όρος
1	Γενικά χαρακτηριστικά- 30%	30	23,70	14,00
2	e- περιεχόμενο- 20%	20	12,94	10,90
3	E-υπηρεσίες - 40%	40	23,70	18,30
4.	E- συμμετοχή πολιτών 10%	10	6,62	1,80
	ΣΥΝ.ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	100	67,56	45,25

Πίνακας 3.18 – Συγκεντρωτική βαθμολογία δήμου Λεβαδέων

3.7.5 - Δήμος Ρεθύμνης – Τελική βαθμολογία 65,00

Ο δεύτερος νομός της Κρήτης που πλασάρεται στην πρώτη πεντάδα, αυτός του Ρεθύμνου, με 67,00 βαθμούς.

Από τους ελάχιστους δήμους που προσφέρουν πλοήγηση στις υπηρεσίες του δήμου με βάση τη προεπιλογή του χρήστη στην αρχική σελίδα. Ως τουριστικός νομός διαθέτει επίσης μεγάλο εύρος πληροφόρηση για τον επισκέπτη και χρήσιμο χάρτη με δυνατότητες GIS.



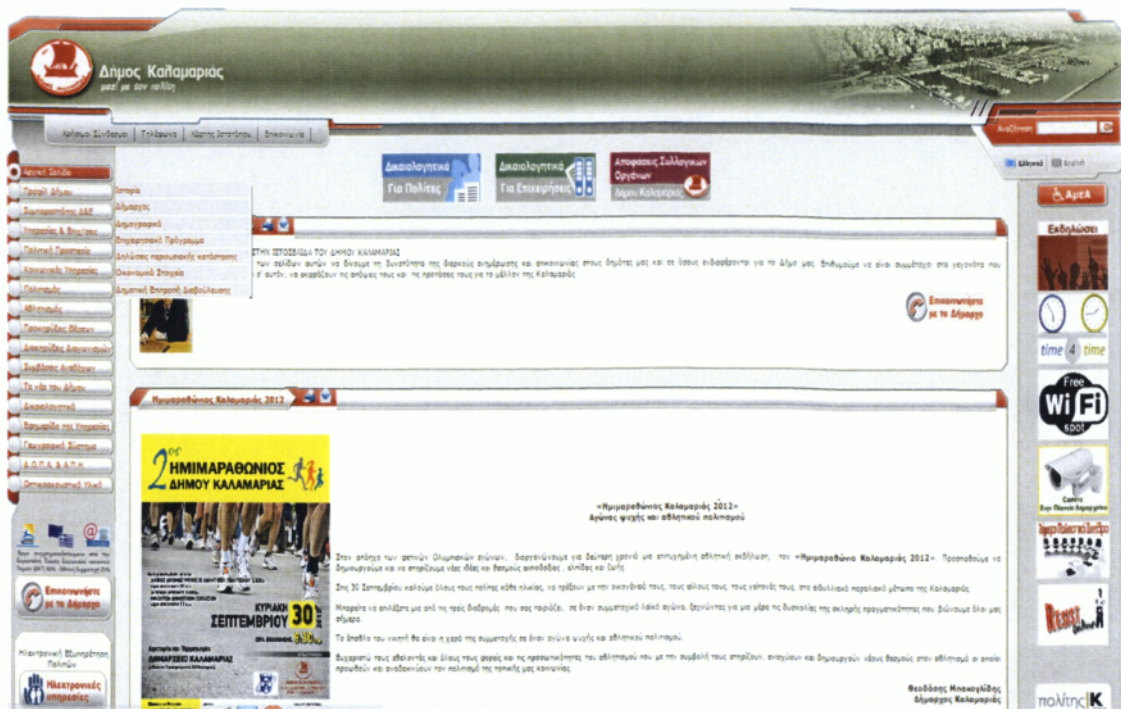
Εικόνα 3.5 – Αρχική σελίδα δήμου Ρεθύμνης

Η πολύ καλή παρουσία του στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες με 27,60 και στα Γενικά Χαρακτηριστικά με 18,18 τον βοήθησαν να υπερκαλύψει την υστέρηση στον άξονα της Ηλεκτρονικής Συμμετοχής με 1,70 (οριακά κάτω του μέσου όρου), και του Ηλεκτρονικού Περιεχομένου όπου τα πήγε επίσης μέτρια με 13,38.

A/A	ΑΞΟΝΕΣ	Μέγιστο Βάρος	Δήμος Ρεθύμνου	Μέσος όρος
1	Γενικά χαρακτηριστικά- 30%	30	18,18	14,00
2	e- περιεχόμενο- 20%	20	13,38	10,90
3	E-υπηρεσίες - 40%	40	27,60	18,30
4	E- συμμετοχή πολιτών 10%	10	1,70	1,80
	ΣΥΝ.ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	100	67,00	45,25

Πίνακας 3.19 – Συγκεντρωτική βαθμολογία δήμου Ρεθύμνης

3.7.6 - Δήμος Καλαμαριάς – Τελική βαθμολογία 63,12



Εικόνα 3.6 – Αρχική σελίδα δήμου Καλαμαριάς

Έχοντας καλή παρουσία σε Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες (26,95) και Γενικό Περιεχόμενο (17,31), ο Δήμος Καλαμαριάς συγκεντρώνει τελική βαθμολογία με 63,12 βαθμούς. Στο Ηλεκτρονικό Περιεχόμενο συγκεντρώνει 16,10 ενώ στην Ηλεκτρονική Συμμετοχή χρειάζεται ακόμα περισσότερη προσπάθεια καθώς συγκεντρώνει μόλις 2,22 βαθμούς.

A/A	ΛΕΞΗΝΕΣ	Μέγιστο Βάρος	Δήμος Ρεθύμνου	Μέσος όρος
1	Γενικά χαρακτηριστικά- 30%	30	17,31	14,00
2	e- περιεχόμενο- 20%	20	16,10	10,90
3	E-υπηρεσίες - 40%	40	26,95	18,30
4.	E- συμμετοχή πολιτών 10%	10	2,22	1,80
	ΣΥΝ.ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	100	63,12	45,25

Πίνακας 3.20 – Συγκεντρωτική βαθμολογία δήμου Καλαμαριάς

3.7.7 - Δήμος Αθηναίων – Τελική βαθμολογία 57,07



Εικόνα 3.7 – Αρχική σελίδα δήμου Αθηναίων

Η ιστοσελίδα του Δήμου πρωτεύουσας της Ελλάδος, συγκεντρώνει τελική βαθμολογία 57,07 βαθμών. Σαν τόσο μεγάλος και οργανωμένος δήμος, πιστεύουμε πως θα μπορούσε να έχει ακόμα μεγαλύτερη βαθμολογία.

Στην πτυχιακή εργασία των Αλεξόπουλου-Μπρή για την αξιολόγηση της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των ΟΤΑ (ΤΕΙ Καλαμάτας – Τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης 2011), ο Δήμος Αθηναίων είχε βαθμολογηθεί με 53,30 για την προηγούμενη ιστοσελίδα του όμως.

Η νέα ιστοσελίδα του Δήμου Αθηναίων την οποία και αξιολογήσαμε εμείς και βρίσκεται σε λειτουργία από τον Δεκέμβριο του 2011, παρουσίασε ελάχιστη βελτίωση στη τελική βαθμολογία όπως βλέπουμε.

Η βαθμολογία του στην Ηλεκτρονική Συμμετοχή πολιτών είναι μόλις 0,90 βαθμοί όσο ακριβώς και για την προηγούμενη ιστοσελίδα τους, και ίσως αυτός να είναι ο λόγος που μένει τόσο πίσω στη γενική κατάταξη. Ουσιαστικά δεν προχώρησε σε κάποια σημαντική βελτίωση στον τομέα της Ηλεκτρονικής Συμμετοχής ώστε να ενισχύσει την συμμετοχή των πολιτών μέσα από τις ευκαιρίες που δίνει η αξιοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στα Γενικά Χαρακτηριστικά, παρουσιάζει μια μέτρια εικόνα με 16,77 και ενώ στην προηγούμενη ιστοσελίδα του, λάμβανε 17,90 βαθμούς. Στο Ηλεκτρονικό περιεχόμενο με 10,98, επίσης βρίσκεται κάτω των προσδοκιών, καθώς με την παλιά του ιστοσελίδα λάμβανε 14,10 βαθμούς.

Στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες έχει καλή βαθμολογία ελαφρώς βελτιωμένος με την προηγούμενη αξιολόγηση, και ανεβαίνει από το 20,5 στο 22,00 για την νέα του σελίδα. Σε γενικές γραμμές όμως πιστεύουμε πως έχει τα περιθώρια και τις δυνατότητες να αναπτύξει περισσότερο την ιστοσελίδα του.

Ωστόσο έχει καλοσχεδιασμένη ιστοσελίδα, με πολλές φωτογραφίες και μεγάλη πληροφόρηση πάνω στους ιστορικούς χώρους και τα αξιοθέατα της πρωτεύουσας, καθώς και τις διάφορες εκδηλώσεις που λαμβάνουν χώρα υπό την αιγίδα του Δήμου Αθηναίων.

A/A	ΑΞΙΟΝΕΣ	Μέγιστο Βάρος	Δήμος Αθηναίων 2011	Δήμος Αθηναίων 2012
1	Γενικά χαρακτηριστικά- 30%	30	17,9	16,77
2	e- περιεχόμενο- 20%	20	14,1	10,98
3	E-υπηρεσίες - 40%	40	20,5	22,00
4.	E- συμμετοχή πολιτών 10%	10	0,9	0,9
	ΣΥΝ.ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	100	53.3	57,07

Πίνακας 3.21 – Συγκεντρωτική βαθμολογία δήμου Αθηναίων και σύγκριση με παλιά ιστοσελίδα του (2011)

3.7.8 - Ο Δήμος Τρικκαίων – Τελική Βαθμολογία 47,70

Ο Δήμος Τρικκαίων εξετάστηκε χωρίς να συμπεριληφθεί στα συγκεντρωτικά αποτελέσματα της έρευνας, λόγω του ότι «...λειτουργεί βάσει ολοκληρωμένων διαδικασιών, ενώ ως "Πρώτη Ψηφιακή πόλη της Ελλάδας" (ανακηρυγμένη το 2004 από τον Υπουργό Οικονομίας, Κο Φώλια), καθιερώνει υψηλά τεχνολογικά και ευρυζωνικά εθνικά πρότυπα, χρησιμοποιώντας και προσφέροντας τεχνογνωσία και σε άλλους Δήμους της χώρας.»

Από την αρχική του σελίδα και μόνο, παρατηρούμε τις δυνατότητες που μπορεί να προσφέρει η ιστοσελίδα στους πολίτες, με συνδέσμους για ηλεκτρονικές υπηρεσίες, υπηρεσίες παραπόνων, λειτουργία ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων και ψηφιακών χαρτών.



Εικόνα 3.8 – Αρχική σελίδα δήμου Τρικαίων



Εικόνα 3.9 – Αρχική σελίδα e-trikala για τις ηλεκτρονικές υποδομές και υπηρεσίες του Δήμου Τρικαίων

Παράλληλα με την ιστοσελίδα, ο Δήμος Τρικκαίων προσφέρει στους πολίτες και την διαδικτυακή πύλη e-trikala.gr, η οποία προσφέρει όπως αναφέρει χαρακτηριστικά στη σελίδα «...ένα ολοκληρωμένο σύνολο εφαρμογών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών (ΤΠΕ), οι οποίες είναι εστιασμένες στις ανάγκες μιας μεσαίου μεγέθους πόλης όπως τα Τρίκαλα. Διανύοντας τον 21ο αιώνα και με τη βοήθεια της τεχνολογίας, οι πολίτες κάθε ηλικίας, απολαμβάνουν χρηστικά «προϊόντα» για τις συναλλαγές τους και την από απόσταση εξυπηρέτησή τους καθώς και έργα πληροφόρησης με τοπικό και τουριστικό περιεχόμενο. Η ομάδα του e-trikala βασιζόμενη στη νέα ευρυζωνική πραγματικότητα δημιουργεί και ολοκληρώνει ψηφιακά έργα και προηγμένες ευρυζωνικές υπηρεσίες, προς όφελος του πολίτη...»

A/A	ΛΕΞΟΝΕΣ	Μέγιστο Βάρος	Δήμος Τρικκαίων	Μέσος όρος
1	Γενικά χαρακτηριστικά- 30%	30	15,06	14,00
2	e- περιεχόμενο- 20%	20	17,22	10,90
3	E-υπηρεσίες - 40%	40	15,50	18,30
4.	E- συμμετοχή πολιτών 10%	10	4,20	1,80
	ΣΥΝ.ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	100	47,70	45,25

Πίνακας 3.22 – Συγκεντρωτική βαθμολογία Δήμου Τρικκαίων

Όπως παρατηρούμε στα αποτελέσματα της αξιολόγησης, ο δήμος Τρικκαίων συγκεντρώνει 47,70 βαθμούς στην τελική βαθμολογία και βρίσκεται ελαφρώς πιο πάνω από τον γενικό μέσο όρο των 65 δήμων που εξετάστηκαν στην έρευνα.

Στον άξονα των Γενικών Χαρακτηριστικών έχει επίσης προβάδισμα μιας μονάδας περίπου, ενώ στο Ηλεκτρονικό Περιεχόμενο εντυπωσιάζει με το 17,22 έναντι του μέσου όρου με 10,90 με άριστα το 20.

Στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες βρίσκεται πίσω, έχοντας 15,50 έναντι 18,30 αλλά παρ' όλα αυτά, εντυπωσιάζει με τη βαθμολογία του στην Ηλεκτρονική Συμμετοχή, όπου συγκεντρώνει 4,20 με μέσο όρο το 1,80.

Συμπερασματικά λοιπόν για την ιστοσελίδα του Δήμου Τρικκαίων, μπορούμε να πούμε ότι αποτελεί όντως καλή πρακτική εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, καθώς εντάσσει σε μεγάλο βαθμό τις δυνατότητες που προσφέρει, και ιδιαίτερα σε ότι αφορά το παρεχόμενο περιεχόμενο πληροφόρησης και την ηλεκτρονική δημοκρατία και συμμετοχή των πολιτών.

3.8 – Σύγκριση των αποτελεσμάτων με τα αντίστοιχα της έρευνας του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2007)

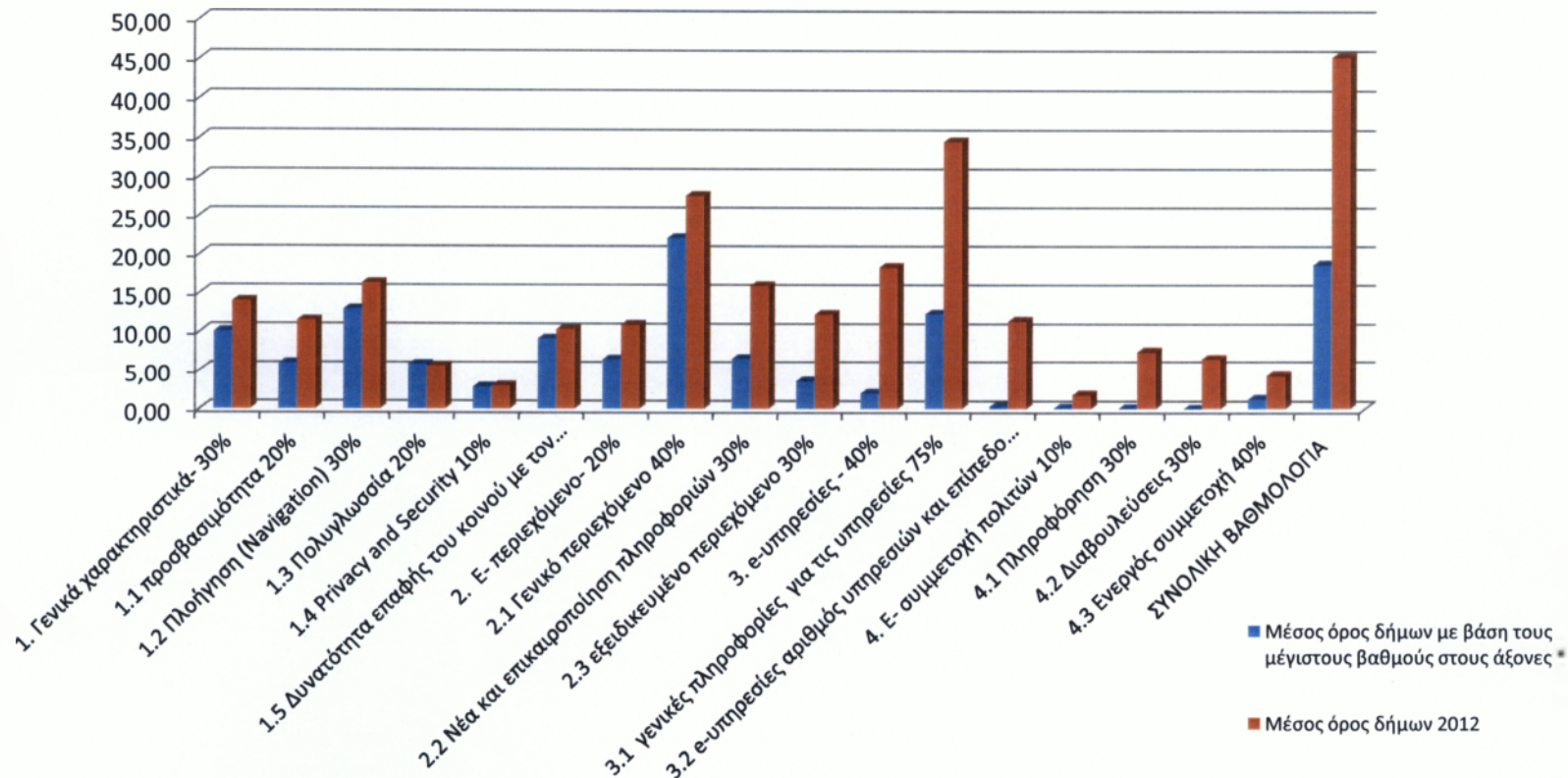
Στην ενότητα αυτή θα συγκρίνουμε τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήσαμε, με τα αντίστοιχα αποτελέσματα της έρευνας του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας που έλαβε χώρα το 2007. Η σύγκριση αυτή αφορά τους μέσους όρους των βαθμολογιών που προέκυψαν στους άξονες, αλλά και των παραγόντων του.

Χρονικά οι δύο έρευνες έχουν διαφορά 5 ετών. Το 2007 υπήρχε ακόμα ως διοικητική οργάνωση στους ΟΤΑ το «Καποδίστριας», ενώ σήμερα οι ΟΤΑ έχουν συνενωθεί με το σχέδιο διοικητικής μεταρρύθμισης «Καλλικράτης». Οι συνενωμένοι δήμοι τώρα, θα έπρεπε λογικά να διαθέτουν και περισσότερους πόρους.

Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι με την συνένωση των ΟΤΑ λόγω «Καλλικράτη» και με την ανάπτυξη της τεχνολογίας, μέσα σε 5 χρόνια η διαφορά των αποτελεσμάτων των βαθμολογιών θα έπρεπε να είναι αρκετά μεγάλη, υπέρ της δικής μας έρευνας.

Στην επόμενη σελίδα ακολουθεί το γράφημα το οποίο αποτυπώνει την εικόνα της μεγάλης διαφοράς μεταξύ των αποτελεσμάτων των δύο ερευνών. Στον οριζόντιο άξονα βρίσκονται οι άξονες της έρευνας και οι παράγοντες που τους απαρτίζουν, και στον κάθετο οι τελικές βαθμολογίες στους μέσους όρους των δήμων. Επίσης, παρακάτω παρατίθενται πίνακες με τις βαθμολογίες των δύο ερευνών, ενώ παράλληλα αναλύονται οι διαφορές που προκύπτουν μεταξύ τους στα αποτελέσματα.

Σύγκριση αποτελεσμάτων της παρούσας πτυχιακής εργασίας, με την μελέτη του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία (2007), στους άξονες.



Γράφημα 3.45- Σύγκριση βαθμολογιών της μελέτης του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2007) με της παρούσας πτυχιακής εργασίας

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος βαθμός	Μέσος όρος δήμων με άριστα 100 *	Μέσος όρος δήμων με βάση τους μέγιστους βαθμούς στους άξονες *	Μέσος όρος δήμων 2012
1. Γενικά χαρακτηριστικά- 30%	30	33,58	10,07	14,00
1.1 προσβασιμότητα 20%	20	29,74	5,95	11,50
1.2 Πλοήγηση (Navigation) 30%	30	43,16	12,95	16,33
1.3 Πολυγλωσσία 20%	20	29,10	5,82	5,57
1.4 Privacy and Security 10%	10	27,82	2,78	2,93
1.5 Δυνατότητα επαφής του κοινού με τον οργανισμό 20%	20	30,42	9,13	10,35
2. E- περιεχόμενο- 20%	20	32,14	6,43	10,91
2.1 Γενικό περιεχόμενο 40%	40	55,24	22,10	27,57
2.2 Νέα και επικαιροποίηση πληροφοριών 30%	30	21,74	6,52	15,92
2.3 εξειδικευμένο περιεχόμενο 30%	30	11,76	3,53	12,23
3. e-υπηρεσίες - 40%	40	5,04	2,02	18,30
3.1 γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες 75%	75	16,38	12,29	34,56
3.2 e-υπηρεσίες αριθμός υπηρεσιών και επίπεδο τους 25%	25	1,26	0,32	11,37
4. E- συμμετοχή πολιτών 10%	10	1,37	0,14	1,81
4.1 Πληροφόρηση 30%	30	0,26	0,08	7,41
4.2 Διαβουλεύσεις 30%	30	0,00	0,00	6,44
4.3 Ενεργός συμμετοχή 40%	40	3,23	1,29	4,22
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	100	18,66	18,66	45,26

Πίνακας 3.23 - Σύγκριση βαθμολογιών της μελέτης του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2007) με τις παρούσας πτυχιακές εργασίας

Στην μελέτη του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2007), οι μέγιστες βαθμολογίες για τους άξονες και τις ενότητες του ερωτηματολογίου είχαν υπολογιστεί όλες με άριστα το 100. Υπήρξε ανάγκη μετατροπής των βαθμολογιών στα μέγιστα των βαθμολογιών του ερωτηματολογίου, όπως πραγματοποιήσαμε στην έρευνα μας, για είναι δυνατή η συγκριτική ανάλυση, που ακολουθεί.

Ως πρώτο συμπέρασμα παρατηρούμε πως η μέση συνολική τελική βαθμολογία των δήμων το 2007 ήταν 18,66 βαθμοί έναντι του σήμερα που βρίσκεται στο 45,26 με άριστα το 100. Αυτό δείχνει πως όλοι οι δήμοι έχουν βελτιώσει σε μεγάλο βαθμό τις ιστοσελίδες τους, και αυτό μπορεί να ερμηνευτεί από διάφορους παράγοντες. Ένας από αυτούς είναι η εξέλιξη της τεχνολογίας. Ένας άλλος παράγοντας μπορούμε να πούμε πως είναι και τα προγράμματα που έτρεξαν οι δήμοι για την τεχνολογική τους αναβάθμιση, την τελευταία πενταετία, καθώς και ο «Καλλικράτης», από τον οποίο προέκυψαν λιγότεροι και μεγαλύτεροι ΟΤΑ, με αποτέλεσμα την καλύτερη διάθεση πόρων, ώστε να μπορεί να αναπτυχθεί και να συντηρηθεί ένα καλά οργανωμένο σύστημα νέων τεχνολογιών

Αναλύοντας τον άξονα των Γενικών Χαρακτηριστικών, παρατηρούμε ότι η διαφορά δεν είναι τόσο μεγάλη, ώστε να μπορεί να δικαιολογηθεί η διαφορά στη τελική βαθμολογία. Ο μέσος όρος από 10,07 έφτασε μόλις στο 14,00 ως αποτέλεσμα των καλών χαρακτηριστικών της Προσβασιμότητας και της Πλοήγησης. Στη Πολυγλωσσία π.χ. το 2007 ήταν σε καλύτερο επίπεδο ο μέσος όρος (5,82 έναντι 5,57 σήμερα), ενώ στην Ιδιωτικότητα και Ασφάλεια, καθώς και στην Δυνατότητα επαφής του χρήστη με τον οργανισμό, οι διαφορές είναι ελάχιστες αυξημένες σήμερα.

Μεγάλη διαφορά σημειώνεται στον άξονα του Ηλεκτρονικού Περιεχομένου. Το 6,43 του μέσου όρου των ΟΤΑ, της έρευνας του 2007 γίνεται 10,91 βαθμοί, με την διαφορά να είναι εμφανής και μεγάλη σε όλες τις κατηγορίες του άξονα αυτού.

Ακόμα μεγαλύτερη εμφανίζεται η διαφορά στον άξονα των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών. Μέσα σε μια πενταετία λοιπόν, το 2,02 του 2007 εκτοξεύεται στο 18,30 το 2012. Αυτό δείχνει ότι η ανάπτυξη των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στο σύνολο των δήμων, είναι μια δραστηριότητα που εξελίσσεται σε βάθος χρόνου παράλληλα με τις προσφερόμενες από την τεχνολογία δυνατότητες. Αξίζει να σημειωθεί πως ο μέσος

όρος των e-υπηρεσιών το 2007 ήταν στο μηδενικού επιπέδου 0,32 και το 2012 βρίσκεται στο ικανοποιητικό 11,37.

Κλείνοντας, και η Ηλεκτρονική Συμμετοχή είναι ελαφρώς βελτιωμένη μέσα στην πενταετία, που απέχουν οι δύο έρευνες, καθώς το 0,14 γίνεται 1,84 στην δική μας έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 Συμπεράσματα

Συμπερασματικά θα σταθούμε στα σημεία εκείνα τα οποία χρήζουν σχολιασμού και επισήμανσης, σε ότι αφορά την έρευνα μας στο σύνολο των ιστοτόπων των 65 δήμων που πραγματοποιήσαμε. Πρώτα απ' όλα η αξιολόγηση όλων των ιστοτόπων πραγματοποιήθηκε και από τους δυο συμμετέχοντες στην πτυχιακή, οπότε αυξήθηκε η πιθανότητα τα αποτελέσματα να είναι περισσότερο ακριβή.

Στον άξονα των Γενικών χαρακτηριστικών, γενικά οι βαθμολογίες που συγκέντρωσαν οι δήμοι ήταν μέτριες. Οι δικτυακοί τόποι εμφανίζονται καλά δομημένοι, παρέχοντας αξιόπιστες επιλογές πλοήγησης και αναζήτησης. Αυτό επιτρέπει στους χρήστες να παραμείνουν για περισσότερο χρόνο στο δικτυακό τόπο, προσφέροντάς τους μεγαλύτερη ικανοποίηση. Ο χρήστης πρέπει να μπορεί να αναζητεί και να προσπελαύνει τις σχετικές πληροφορίες χωρίς να απαιτούνται ιδιαίτερες γνώσεις και ικανότητες και χωρίς να απαιτείται να γνωρίζει απαραίτητα τη δομή και τις αρμοδιότητες κάθε υπηρεσίας.

Οι μέτριοι βαθμοί οφείλονται διότι στην υποκατηγορία της Ιδιωτικότητας και Ασφάλειας η βαθμολογία είναι μικρή ή και ακόμα μηδενική. Το γεγονός αυτό υποδηλώνει ότι δεν έχει δοθεί μεγάλη προτεραιότητα από τους δήμους στην ανάρτηση σε εμφανές σημείο «Δήλωση ιδιωτικότητας και Ασφάλειας». Θα πρέπει λοιπόν να γίνει κατανοητό από τους κατασκευαστές ή αυτούς που συντηρούν τον ιστοτόπο, ή από το ίδιο το τμήμα του δήμου το οποίο ασχολείται με τον ιστοτόπο, πως θα πρέπει να καταβληθεί μεγαλύτερη προσπάθεια σε ότι αφορά τον παράγοντα αυτό.

Άλλος ένας παράγοντας που μειώνει την βαθμολογία είναι το γεγονός ότι, παρά πολλοί δήμοι δεν παρέχουν βοήθεια σχετικά με τη χρήση του ιστοτόπου, ενώ ακόμα περισσότερο, σχεδόν κανένας δήμος δεν προσφέρει βοήθεια για τη χρήση της μηχανής αναζήτησης. Οι ιστοτόποι δεν αρκεί να παρέχουν μια εύκολη διεπαφή και να είναι φιλικό προς το χρήστη, αλλά θα πρέπει να υπάρχει βοήθεια στο μενού τους,

ώστε ανά πάσα στιγμή ο χρήστης να καταφεύγει εκεί και να διευκολύνεται η πλοήγηση του.

Για την πολυγλωσσία έχουμε να παρατηρήσουμε πως οι περισσότεροι δήμοι που προσφέρουν ξενόγλωσσο κείμενο, παρέχουν μόνο περίληψη του ιστότοπου, ή πληροφορίες τουριστικού ενδιαφέροντος. Θα ήταν καλό τουλάχιστον το τουριστικό περιεχόμενο να προσφέρεται όχι μόνο στα Αγγλικά, όπως συνήθως συμβαίνει, αλλά και σε δύο ή τρεις ακόμα γλώσσες, ώστε να παρέχει σημαντική πληροφόρηση στη γλώσσα κάθε τουρίστα επισκέπτη του δήμου.

Όσον αφορά την επικοινωνία του χρήστη με τον οργανισμό, θα πρέπει να δίνονται περισσότερα στοιχεία επικοινωνίας των δημοτών με τα μέλη του Δημοτικού Συμβουλίου. Συνήθως προσφέρεται μόνο ονοματεπώνυμο και διεύθυνση του προϊσταμένου της γραμματείας του δημοτικού συμβουλίου, ενώ θα έπρεπε να υπάρχει τουλάχιστον κάποιο mail ακόμη και για το σύνολο του εκάστοτε συνδυασμού.

Στο Ηλεκτρονικό Περιεχόμενο, εντύπωση προκαλεί το γεγονός πως μόνο 4 δήμοι κάνουν αναφορά στο όραμα και την αποστολή τους. Θετικό είναι πως οι περισσότεροι ιστότοποι έχουν εντάξει πληροφόρηση με χάρτες διαδραστικούς GIS και πολύ ελάχιστοι με στατικούς. Αυτό οφείλεται στη χρηματοδότηση από Ευρωπαϊκά Προγράμματα στα οποία μετείχαν οι δήμοι, με σκοπό την ανάπτυξη διαδραστικών χαρτών.

Θετικά επίσης προσμετρείται και το γεγονός πως οι ιστότοποι στη μεγάλη τους πλειοψηφία αναρτούν τοπικά νέα και επικαιροποιούν τις ειδήσεις αυτές σχεδόν καθημερινά. Η ενημέρωση που παρέχεται σχετικά με ειδήσεις και εκδηλώσεις τοπικού ενδιαφέροντος μπορεί να χαρακτηριστεί σχεδόν πλήρης, καθώς έχει αυξηθεί τόσο η ποσότητα και το εύρος του περιεχομένου, όσο και η συχνότητα με την οποία ενημερώνονται πλέον οι δικτυακοί τόποι.

Η πληροφόρηση που παρέχεται για την οργάνωση, την εσωτερική λειτουργία, τη διάρθρωση των τμημάτων και γενικότερα για τις δυνατότητες επικοινωνίας πολιτών και επιχειρήσεων παραμένει σε μέτριο επίπεδο. Θα πρέπει να παρέχεται ηλεκτρονική διεύθυνση κάθε υπάλληλου, ιδιαίτερα όταν απασχολείται σε συγκεκριμένη αρμοδιότητα μιας υπηρεσίας, ώστε για οποιαδήποτε πληροφόρηση, ο

πολίτης να έχει άμεση επαφή με τον καθ' ύλη αρμόδιο υπάλληλο. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να οργανώνονται στους ιστοτόπους περισσότερο ανά περιστατικά ζωής και όχι ανά τμήματα ή υπηρεσίες, ώστε ο δημότης να εντοπίζει πιο εύκολα την υπηρεσία που χρειάζεται.

Στο κομμάτι των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, οι δήμοι δείχνουν να παρέχουν τα βασικά. Στο σύνολό τους έχουν ξεπεράσει με άνεση το α' επίπεδο κατηγοριοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που περιλαμβάνει πληροφόρηση των πολιτών για τη διαδικασία, τα δικαιολογητικά και το κόστος που απαιτείται για τη λήψη των υπηρεσιών που παρέχουν οι δήμοι.

Μικρότερο ποσοστό των υπηρεσιών των δήμων καταλαμβάνει το 2^ο και 3^ο επίπεδο κατηγοριοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Στους ιστοτόπους διατίθενται φόρμες αποστολής αιτημάτων και ο χρήστης μπορεί να παραγγείλει εύκολα ένα πιστοποιητικό σε πολλούς δήμους με ηλεκτρονική του αίτηση

Σε ότι αφορά τις Ηλεκτρονικές Πληρωμές (4^ο επίπεδο), οι περισσότεροι δήμοι παρέχουν πληροφόρηση για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να πληρώνουν οι δημότες κάποια τέλη ή κλήσεις, κυρίως μέσω τραπεζής. Όμως ηλεκτρονικές πληρωμές δεν πραγματοποιούνται, όπως επιβεβαιώθηκε από τηλεφωνική επικοινωνία με τους πιο μεγάλους δήμους, αν και φαίνεται στους ιστοτόπους ότι πραγματοποιούνται. Αυτό συμβαίνει διότι εκτός των άλλων δεν έχουν λυθεί τα θέματα των ψηφιακών υπογραφών.

Εκεί που όμως σχεδόν όλοι οι δήμοι πρέπει να καταβάλλουν περισσότερη προσπάθεια, είναι ο τομέας της Ηλεκτρονικής Συμμετοχής πολιτών. Πολύ λίγοι δήμοι εντάσσουν έστω τη διαβούλευση για σημαντικά θέματα που αφορούν τον τόπο τους. Ακόμα και αυτοί που παρέχουν τη λειτουργία αυτή, δεν προσφέρουν θέματα για διαβούλευση. Σε κάποιους ιστοτόπους υπάρχουν forum δήμων, αλλά δεν υπάρχει θεματολογία, και ο διαχειριστής δεν παρακινεί τους χρήστες να συμμετέχουν, θέτοντας κάποια θέματα προς συζήτηση.

Επίσης, οι ηλεκτρονικές δημοσκοπήσεις εμφανίζονται σπάνια, και πολλές φορές περιορίζονται σε ερωτήσεις αν είναι καλός ο ιστότοπος ή τι θα πρέπει να περιέχει, και όχι για σημαντικά θέματα που απασχολούν τον κάθε δήμο. Κανονικά θα

έπρεπε οι γνώμες των δημοτών να ενσωματώνονται στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων από τα αιρετά όργανα.

Θα πρέπει να αρχίσει να λαμβάνεται σοβαρά υπ' όψιν, η παρουσία των δήμων μέσα από τα διάφορα social media, εννοώντας τις ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης, όπως το Facebook, Twitter, LinkedIn. Καλό θα ήταν να υπάρχει μέσω των site δυνατότητα ή link ώστε ο χρήστης να βρεθεί στη σελίδα του δήμου σε κάποιο social media τόπο. Ήδη ο δήμος Ηρακλείου, αλλά και πολλοί άλλοι δήμοι, έχουν παρουσία στα social media, και προσφέρουν μέσα από τον ιστότοπό τους link για μετάβαση εκεί.

Σαν γενικό συμπέρασμα όσον αφορά την σύγκριση των αποτελεσμάτων των αξιολογήσεων των ιστοτόπων των ΟΤΑ από εμάς, και από τους Πανοπούλου Ε. Ταμπούρη και Ταραμπάνη το 2007, συμπεραίνουμε ότι μέσα σε μία 5ετία, έχουν βελτιωθεί στο σύνολο τους οι διαδικτυακοί τόποι των δήμων, ιδιαίτερα στους άξονες των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και των Γενικών Χαρακτηριστικών.

4.2. Περιορισμοί της εργασίας

Η εργασία πραγματοποιήθηκε σε δείγμα 65 από το σύνολο των 325 ΟΤΑ, καλύπτοντας όλες τις περιφέρειες της Ελλάδος, καθώς και τις πληθυσμιακές ομάδες. Το δείγμα δίνει τη δυνατότητα διεξαγωγής συμπερασμάτων για το σύνολο των ΟΤΑ, καθώς αποτελεί το 20% του συνολικού πληθυσμού τους, περιλαμβάνει δήμους από όλες τις περιφέρειες και με διαφορετικούς πληθυσμούς. Οπότε μπορεί να θεωρηθεί αντιπροσωπευτικό.

Ωστόσο, ο περιορισμός έγκειται στο γεγονός ότι επιλέχθηκαν ορισμένοι δήμοι από τις γεωγραφικές και πληθυσμιακές ομάδες στις οποίες χωριστήκαν, και έτσι, έμειναν κάποιοι δήμοι εκτός έρευνας, που πιθανόν θα είχαν μεγαλύτερες βαθμολογίες ή και μικρότερες από αυτούς που επελέγησαν. Σε επόμενη έρευνα θα μπορούσαν να αξιολογηθούν επί πλέον δήμοι, ώστε να αυξηθεί το δείγμα και να υπάρχει μεγαλύτερη αξιοπιστία στα συμπεράσματα για το σύνολο των δήμων.

Επίσης, ορισμένες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου πρακτικά έχουν ξεπερασμένη ισχύ. Το κατά πόσο γρήγορα ανοίγει η ιστοτόπος μετρημένη σε δευτερόλεπτα, ειδικά την εποχή των ADSL συνδέσεων, δεν προσφέρει ουσιαστικά

κάτι στη βαθμολογία και την αξιολόγηση. Όλες οι σελίδες ανοίγουν ταχύτατα και όλα τα σπίτια σχεδόν έχουν τέτοιες συνδέσεις. Στο ερωτηματολόγιο αναφέρεται ταχύτητα 56,6 kb/s, η οποία όμως δεν εφαρμόζεται σε κανένα δίκτυο. Έτσι αναγκαστήκαμε να προσαρμόσουμε την μέτρηση στη ταχύτητα ενός υπολογιστή με μια σύνδεση ADSL των 4 mbps.

Κατά τη διαδικασία της αξιολόγησης και για το έλεγχο των υπηρεσιών β' και γ' επιπέδου υπήρχε η δυνατότητα εγγραφής και ανάκτησης κωδικού πρόσβασης για την είσοδο στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν οι ΟΤΑ α' βαθμού, έτσι ώστε ελέγχθηκαν όσα αναφέρονται στους ιστότοπος των δήμων, για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Όμως δεν ήταν δυνατόν να γίνει πιστοποίηση του χρήστη, η οποία απαιτεί επί τόπου μετάβαση στον κάθε δήμο και είναι απαραίτητη για υπηρεσίες δ' επιπέδου.

Σε επίπεδο ηλεκτρονικής συμμετοχής το Πρόγραμμα «Διαύγεια» προβλέπει την υποχρεωτική ανάρτηση στο Διαδίκτυο κανονιστικών και άλλων πράξεων προς ενημέρωση του κοινού, ενώ για πρώτη φορά με το Δημοτικό και Κοινοτικό Κώδικα προβλέπεται η διενέργεια δημοσίων διαβουλεύσεων και δημοψηφισμάτων για θέματα τοπικού ενδιαφέροντος.

4.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Από θεωρητικής και τεχνολογικής σκοπιάς σε παγκόσμιο επίπεδο έχουν αναπτυχθεί πρότυπα και τεχνολογίες οι οποίες υποστηρίζουν την ανάπτυξη και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση και οι οποίες εξελίσσονται συνεχώς. Αυτό που απαιτείται είναι η αξιοποίηση και η προσαρμογή του υπάρχοντος θεωρητικού και τεχνολογικού πλαισίου από τους ΟΤΑ α' βαθμού, ώστε να δημιουργήσουν ένα εναλλακτικό ηλεκτρονικό κανάλι παροχής υπηρεσιών, ανεξάρτητο, αλλά και συμπληρωματικό των παραδοσιακών.

Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης καταγράφηκε η εμφάνιση και σε μικρό βαθμό η ποιότητα του περιεχομένου σε πληροφορίες. Επίσης μέσω του ερωτηματολογίου καταγράφηκαν πληροφορίες για μεγάλο μέρος των αρμοδιοτήτων των δήμων, αλλά δεν κατέστη δυνατό να καταγραφούν συγκεκριμένες πληροφορίες, οι οποίες ενδεχόμενα να είναι δημοφιλείς και με μεγάλη απήχηση στο κοινό που τις λαμβάνει. Επιπρόσθετα δε γίνεται καταγραφή συγκεκριμένων υπηρεσιών ή εγγράφων που προσφέρονται από συγκεκριμένα τμήματα. Δε δίνεται οπότε η δυνατότητα μέσω

του ερωτηματολογίου να «αποκαλυφθεί» η συνεισφορά όλων των τμημάτων των δήμων στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Με με το Πρόγραμμα «Καλλικράτης» μεταφέρονται πρόσθετες αρμοδιότητες στους υπάρχοντες τομείς δραστηριοποίησης των ΟΤΑ α' βαθμού, οι οποίες προέρχονται και από τις καταργημένες Νομαρχίες. Με αυτό το Πρόγραμμα καθορίζεται και η διάρθρωση των τμημάτων των δήμων. Το ερωτηματολόγιο έχει καταρτιστεί πριν τεθεί σε ισχύ το πρόγραμμα «Καλλικράτης», όποτε δεν περιλαμβάνει παράγοντες για όλες τις αρμοδιότητες των δήμων, σήμερα. Θα ήταν σκόπιμο να επανεξεταστεί και να συμπεριλάβει επιπλέον παράγοντες.

Η μελλοντική έρευνα οφείλει να εξειδικεύσει και να καταγράψει σε μεγαλύτερο βάθος τις περιπτώσεις που ο δημότης έρχεται σε επαφή με τα τμήματα και τις επιχειρήσεις των δήμων. Κρίσιμο σημείο αποτελεί η αναλυτική περιγραφή των αρμοδιοτήτων των δήμων, ώστε ακολούθως να αξιολογηθεί κατά πόσο μπορούν αυτές να προσφερθούν μέσω του Διαδικτύου, σε ποιο βαθμό και αν πράγματι τελικά προσφέρονται, είτε ως απλή πληροφόρηση, είτε ως έγγραφα, είτε ως υπηρεσίες.

Καταλήγοντας αυτό που απαιτείται είναι η επιτάχυνση των ρυθμών και η μεγαλύτερη συνειδητοποίηση των πραγματικών δυνατοτήτων που προσφέρουν οι ΤΠΕ. Οι προσπάθειες για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την πλευρά των δήμων οφείλουν να αποσκοπούν στην αύξηση της αποτελεσματικότητάς τους, τη βελτίωση της λειτουργίας τους και των αποφάσεών τους. Προτεραιότητα των ΟΤΑ α' βαθμού πρέπει να αποτελεί η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, ανεξάρτητα από χρονικούς ή γεωγραφικούς περιορισμούς, όπου και αν βρίσκονται, ανά πάσα στιγμή: 24 ώρες την ημέρα και 7 ημέρες την εβδομάδα. Η πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων με τη διασφάλιση της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας κειμένων και εγγράφων με τρόπο απλό, κατανοητό και εν γένει φιλικό προς τους χρήστες, η μεγαλύτερη εμπλοκή των πολιτών στα τοπικά δρώμενα και η ενδυνάμωση του ρόλου τους στη διαμόρφωση και τον έλεγχο των αποφάσεων που τους αφορούν, έτσι ώστε να μην μείνει κανείς πολίτης στο «ψηφιακό περιθώριο».

Βιβλιογραφία

5.1 Ελληνική Βιβλιογραφία

1. Βουτυνιώτη Αν., «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση», Σημειώσεις τμήματος Τοπικής Αυτοδιοίκησης, 2001
2. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Υπηρεσίες και Εφαρμογές, Δρ. Γ. Χαραλαμπίδης, Ιούνιος 2006
3. Παρατηρητήριο της Κοινωνίας της Πληροφορίας (2007), «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ
4. Πτυχιακή εργασία του τμήματος Τοπικής Αυτοδιοίκησης του ΤΕΙ Καλαμάτας «Η αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους ΟΤΑ α' βαθμού μέσω των διαδικτυακών τους τόπων», Αλεξόπουλος Αλ., Μπίρη Γ., Καλαμάτα 2011

5.2 Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

1. Henriksson, A., Yi, Y., Frost, B. and Middleton, M. (2006), "Evaluation instrument for e-government web sites", Proceedings Internet Research 7.0: Internet Convergences, Brisbane, Queensland, Australia.
3. Holzer, M. and Kim, S-T (2005), Digital Governance in Municipalities Worldwide (2005), A Longitudinal Assessment of Municipal Web sites throughout the World, The e-Governance Institute, available at: <http://andromeda.rutgers.edu/egovinst/Website/researchpgp.htm>.
3. Nielsen, J. (2000), Designing Web Usability: The Practice of Simplicity, New Riders Publishing, Indianapolis, IN.
4. Panopoulou E., Tambouris E., Tarambanis K., 2008, "A framework for evaluating web sites of public authorities, Aslib Proceedings: New Information Perspectives, Vol. 60, No. 5, 2008, pp. 517-546

5.3 Ηλεκτρονικές πηγές

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, "Η Κοινωνία της Πληροφορίας", <<http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=7>>.

<http://www.mytilene.gr/>

<http://www.rhodes.gr/el/>

<http://www.heraklion.gr/>

<http://www.corfu.gr/web/guest/home>

<http://www.thessaloniki.gr/portal/page/portal/DimosThessalonikis>

<http://www.kalamaria.gr/>

<http://www.agiaparaskevi.gr/>

<http://www.rethymno.gr/>

<http://www.dimosagn.gr/>

<http://www.zakynthion.gov.gr/>

<http://www.oraiokastro.gr/>

<http://www.naoussa.gr/>

<http://www.lagadas.gr>

<http://www.haidari.gr>

<http://www.psychiko.gov.gr/>

<http://www.neafiladelfeia.gr/>

<http://www.alimos.gov.gr/el-gr/Default.aspx>

<http://www.dimos-amfiklias-elatias.gr/>

<http://www.tanagra.gr/>

<http://www.karpenissi.gr/>

<http://www.limnos.gov.gr/>

<http://www.karpathos.gr/>

<http://www.paros.gr/>

<http://www.mykonos.gr/>

<http://www.andros.gov.gr/>

<http://www.platanias.gr/>

<http://www.dimos-archanon-asterousion.gr/>

<http://www.skydra.gr/>

<http://www.kassandra.gr/>

<http://www.ithaki.gr/>

<http://www.anat-attiki.gr/Default.aspx?id=201&nt=19>

<http://www.markopoulo.gr/frontoffice/portal.asp?cpage=NODE&cnode=1>

<http://www.aegina.gr/online/>

<http://spetses.gr/>

<http://www.ioannina.gr/>

<http://www.volos-city.gr/>

<http://www.trikalacity.gr/>

<http://www.e-patras.gr/portal/web/common/home>

<http://www.cityofathens.gr/>

<http://www.kavala.gov.gr/web/guest/home>

<http://www.korinthos.gr>

<http://www.kalamata.gr/>

<http://www.orestiada.gr/portal/page/portal/Orestiada>

<http://www.kastoriacity.gr/>

<http://www.arta.gr/index.html>

<http://www.kalambaka.gov.gr/>

<http://www.nafpaktos.gr/>

<http://www.nafplio.gr/>

<http://www.livadia.gr/portal/page/portal/dimosLevadeon>

<http://www.vathi.gr/>

<http://www.hermoupolis.gr/>

<http://www.topeiros.gr/>

<http://www.thassos.gr/>

<http://www.amyntaio.gr/>

<http://www.dimospargas.gr/>

<http://metsovo.gr/site/>

<http://www.zitsa.gov.gr/>

<http://www.dimosagias.gr/>

<http://www.farsala.gov.gr/>

<http://www.depapoz.gr/>

www.arxaiolympia.gov.gr/

<http://www.epidavros.gr/>

<http://www.eurota.gr/el/>

<http://www.megalopoli.gr/default.asp>

<http://www.aegina.gr/online/>

<http://www.mandras-eyvllias.gr/>

<http://www.dimosistiaiasaidipsou.net/>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Περιφέρεια	Δήμοι με πληθυσμό >75.000	Πληθυσμός	Δήμοι με πληθυσμό 50.001-75.000	Πληθυσμός	Δήμοι με πληθυσμό 25.001 <50.000	Πληθυσμός	Δήμοι με πληθυσμό <25.000	Πληθυσμός
Κεντρική Μακεδονίας και Θράκης			Δ. Καβάλας	71.360	Δ. Ορεστιάδας	37.530	Δ. Τοπείρου	11.480
							Δ. Θάσου	13.720
Κεντρικής Μακεδονίας	Δ. Θεσσαλονίκης	322.240			Δ. Ωραιόκαστρου	38.330	Δ. Σκύδρας	20.090
	Δ. Καλαμαριάς	91.270			Δ. Νάουσας	32.470	Δ. Κασσάνδρας	16.710
					Δ. Λαγκαδά	40.800		
Βόρειας Μακεδονίας					Δ. Καστοριάς	35.830	Δ. Αμυνταίου	16.890
Αιτωλικής Πελοποννήσου	Δ. Ιωαννιτών	111.740			Δ. Αρταίων	42.980	Δ. Πάργας	11.940
							Δ. Μετσόβου	6.240
							Δήμος Ζίτσας	14.810
Αιτωλικής Πελοποννήσου	Δ. Βόλου	144.420			Δ. Καλαμπάκας	21.280	Δ. Αγιάς	11.440
							Δ. Φαρσάλων	18.650
Αιτωλικής Πελοποννήσου	Δ. Πατρέων	214.580			Δ. Ναυπακτίας	27.570	Δ. Καλαβρύτων	11.220
							Δ. Αρχ. Ολυμπίας	13.410
Αιτωλικής Πελοποννήσου			Δ. Κορινθίων	58.280	Δ. Ναυπλιέων	33.260	Δ. Επιδαύρου	8.070
			Δ. Καλαμάτας	70.130			Δ. Ευρώτα	18.050
							Δ. Μεγαλόπολης	11.030
Αιτωλικής Πελοποννήσου					Δ. Λεβαδέων	31.230	Δ. Ιστιαιας - Αιδηψού	20.990
							Δ. Αμφίκλειας - Ελάσσειας	10.940
							Δ. Τανάγρας	19.340
							Δ. Καρπενησίου	13.500
Αιτωλικής Πελοποννήσου	Δ. Αθηναίων	655.780	Δ. Αγ. Παρασκευής	59.500	Δ. Χαϊδαρίου	46.590	Δ. Μάνδρας - Ειδυλλίας	17.890
					Δ. Φιλοθέης - Ψυχικού	26.750	Δ. Ραφήνας - Πικερμίου	19.940
					Δ. Φιλαδέφειας - Χαλκηδόνος	35.470	Δ. Μαρκ/ούλου Μεσογαίας	20.070
					Δ. Αλίμου	41.830	Δήμος Αίγινας	13.190
					Δ. Βριλησίων		Δ. Σπετσών	4.070

βορ. Αιγαίου					Δ. Σάμου	32.760	Δ. Λήμνου	17.000
Νότιο Αιγαίου	Δ. Ρόδου	115.290					Δ. Καρπάθου	6.160
							Δ. Σύρου – Ερμούπολης	21.390
							Δ. Πάρου	13.710
							Δ. Μυκόνου	10.190
							Δ. Ρεθύμνου	9.170
Κρήτης	Δ. Ηρακλείου	173.450	Δ. Ρεθύμνης	54.900	Δ. Αγίου Νικολάου	26.430	Δ. Πλατανιά	16.760
							Δ. Αρχανών - Αστερουσίων	16.650
Νοτίων Νήσων	Δ. Κέρκυρας	101.080			Δ. Ζακύνθου	40.650	Δ. Ιθάκης	3.180
Σύνολο νήμων πειλογής 65		9		5		18		33
Σύνολο νήμων πικράτειας: 25		42		24		94		165
10% επί συνόλου πικράτειας: 5		8,40		4,80		18,8		33,01

Πίνακας Χ1: Το δείγμα των ΟΤΑ που επελέγη

Πίνακας Χ2: Ταξινόμηση του δείγματος κατά περιφέρειες και πληθυσμό.

Περιφέρειες και πληθυσμιακές ομάδες	Πλήθος ΟΤΑ /περιφέρεια κ πληθυσμιακή κατηγορία	Ποσοστό ΟΤΑ επί συνόλου	Πλήθος ΟΤΑ που πρέπει να επιλεγούν	Πλήθος ΟΤΑ που επιλέγηκαν
Ανατ. Μακεδονίας και Θράκης	22	6,77%	4,40	4
>75.000	0			
50001-75.000	5			1
25001- 50.000	3			1
<250000	14			2
Κεντρικής Μακεδονίας	38	11,69%	7,60	7
>75.000	7			2
50001-75.000	6			
25001- 50.000	12			3
<250000	13			2
Δυτ. Μακεδονίας	12	3,69%	2,40	2
>75.000	0			
50001-75.000	1			

25001- 50.000	4			1
<250000	7			1
Ηπείρου	18	5,54%	3,60	5
>75.000	1			1
50001-75.000	0			
25001- 50.000	3			1
<250000	14			3
Θεσσαλίας	25	7,69%	5,00	5
>75.000	2			1
50001-75.000	1			
25001- 50.000	3			2
<250000	19			2
Στερεάς Ελλάδας	25	7,69%	5,00	5
>75.000	1			
50001-75.000	1			
25001- 50.000	4			1
<250000	19			4
Δυτικής Ελλάδος	19	5,85%	3,80	4
>75.000	2			1
50001-75.000	0			
25001- 50.000	6			1
<250000	11			2
Πελοποννήσου	26	8,00%	5,20	6
>75.000	0			
50001-75.000	2			2
25001- 50.000	5			1
<250000	19			3
Αττικής	66	20,31%	13,20	12
>75.000	10			1
50001-75.000	11			1
25001- 50.000	28			5
<250000	11			5
Βορείου Αιγαίου	9	2,77%	1,80	2
>75.000	1			
50001-75.000	1			
25001- 50.000	1			1
<250000	6			1
Νοτίου Αιγαίου	33	10,15%	6,60	6
>75.000	1			1
50001-75.000	0			
25001- 50.000	1			1
<250000	31			4
Κρήτης	24	7,38%	4,80	5
>75.000	2			1
50001-75.000	1			1
25001- 50.000	4			1
<250000	17			2

Ιονίων Νήσων	7	2,15%	1,40	2
>75.000	1			1
50001-75.000	0			
25001- 50.000	2			1
<250000	4			

Πίνακας Χ3: Το ερωτηματολόγιο αναλυτικά με τον μέγιστο βαθμό για κάθε ερώτηση, σε κάθε διάσταση και άξονα για τους τέσσερεις δήμους.

A/A	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος βαθμός
	1. Γενικά χαρακτηριστικά-30%	30
	1.1 προσβασιμότητα 20%	20
1.	Ο χρόνος που απαιτείται για να φορτωθεί ο τόπος με σύνδεση 6,0 Mb :η απάντηση να δοθεί σε δευτερόλεπτα Να γίνει τεστ προσβασιμότητας της αρχικής σελίδας με χρήση του εργαλείου: http://webwait.com/	30
2.	Ο τόπος περνάει το πρώτο επίπεδο του ελέγχου προσβασιμότητας WCAG της W3C;	30
	_ Όχι _ Ναι.	
2α.	Ο τόπος είναι συμβατός με όλους τους φυλλομετρητές (browsers) σύμφωνα με το WCAG της W3C;(internet explorer, mozilla firefox, opera)	25
	_ Όχι _ Ναι Αν όχι, με ποιους	
3	Προσφέρεται σύνδεση στην τόπο για την απόκτηση (ελεύθερου) λογισμικού που απαιτείται για την ανάγνωση εγγράφων και γενικότερα για τη λειτουργία του τόπου;(π.χ. adobe reader pdf, ή προγράμματα για να δούμε βίντεο)	15
	_ Όχι _ Ναι	
	1.2 Πλοήγηση (Navigation) 30%	30
4	Το μήκος της κεντρικής σελίδας του τόπου: Πόσες οθόνες σε μήκος πρέπει να προσπελαστούν από τον επισκέπτη του τόπου ώστε να δει ολόκληρη την κεντρική σελίδα;	9
	Δεν υπάρχει κεντρική σελίδα	0

	Περισσότερες από 5 σελίδες	2
	3 με 4 σελίδες	4
	_ Το πολύ 2 σελίδες	9
5.	Είναι το μενού πλοήγησης οργανωμένο με ξεκάθαρη δομή;	8
	_ Όχι	0
	_ Πληροφορίες ομαδοποιημένες ανά θέμα ή υπηρεσία ή τύπο χρήστη	6
	_ Πληροφορίες ομαδοποιημένες με βάση την προεπιλογή του χρήστη	8
6.	Το μενού πλοήγησης παραμένει στην ίδια περιοχή σε όλες τις σελίδες του τόπου;	8
	_ Ναι_ Όχι	0
7.	Είναι ορατή σε κάθε σελίδα η «διαδρομή» την οποία έχουμε ακολουθήσει;	8
	_ Όχι	0
	Ναι, χωρίς ενεργές συνδέσεις	4
	Ναι, με ενεργές συνδέσεις	8
8	Υπάρχει η επιλογή «Επιστροφή στην Κεντρική Σελίδα» σε όλες τις σελίδες του τόπου;	8
	_ Ναι_ Όχι	0
9.	Είναι διαθέσιμος χάρτης πλοήγησης (site-map) ή δείκτης από Α-Ω (A-Z index);	8
	_ Όχι	0
	_ Διαθέσιμος χάρτης πλοήγησης	8
	_ Διαθέσιμος αλφαβητικός δείκτης	6
10.	Εφόσον υπάρχει χάρτης πλοήγησης ή δείκτης από Α-Ω: τα περιεχόμενά του αποτελούν ενεργές συνδέσεις;	6
	Όχι Ναι	
11.	Είναι διαθέσιμη στον τόπο μηχανή αναζήτησης	10
	_ Όχι.	0
	_ Βασική αναζήτηση	5
	_ Προχωρημένη αναζήτηση	8
	_ Προχωρημένη αναζήτηση σε βάσεις δεδομένων	10
12.	Οι συνδέσεις που ενεργοποιούνται αλλάζουν χρώμα σε σχέση με το αρχικό τους χρώμα;	8
	_ Όχι_ Ναι	

13.	Υπάρχει πληροφόρηση του χρήστη για την κατάσταση του συστήματος ανά πάσα στιγμή(π.χ. φορτώνεται η ιστοσελίδα);	8
	_ Όχι_ Ναι	
13α	Είναι τα χρώματα, οι χαρακτήρες κλπ είναι ομοιόμορφα σε όλο τον τόπο;	8
	_ Όχι_ Ναι	
14.	Υπάρχει διαθέσιμη η επιλογή «Βοήθεια» για τη χρήση του τόπου;	6
	_ Όχι	0
	_ Βασική βοήθεια	3
	-Προχωρημένη βοήθεια	6
15.	Υπάρχει διαθέσιμη βοήθεια σχετική με τη λειτουργία της μηχανής αναζήτησης του τόπου(search tips);	5
	_ Όχι_ Ναι	
	1.3 Γενικά χαρακτηριστικά – πολυγλωσσία 20%	20
16.	Έχει ο τόπος περιεχόμενο σε άλλες γλώσσες (πέρα από Ελληνικά);	20
	_ Όχι	0
	_ Μία γλώσσα	10
	_ Δύο γλώσσες	15
	Περισσότερες από δύο γλώσσες	20
17.	Για κάθε γλώσσα, πόσο είναι το περιεχόμενο που παρέχεται;	80
	Δεν λειτουργεί	0
	_ Περίληψη του περιεχομένου του τόπου	50
	_ Όλος ο τόπος είναι διαθέσιμος σε αυτή τη γλώσσα	80
	1.4 Privacy and Security 10%	10
18.	Υπάρχει στον τόπο δήλωση προστασίας προσωπικών δεδομένων και αναφορά για χρησιμοποίηση τεχνολογίας Δημοσίου Κλειδιού - PKI (Public Key Infrastructure) για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών των πολιτών με τον Ο.Τ.Α.;	30
	_ Όχι_ Ναι	
19.	Ζητούνται σε οποιοδήποτε σημείο προσωπικά στοιχεία του πολίτη;	30

	_ Όχι_ Ναι	
20.	Αν ΝΑΙ, είναι ασφαλής η σύνδεση μέσω ασφαλούς εξυπηρετητή (π.χ. μέσω https)	30
	_ Όχι_ Ναι	
21	Αν ΝΑΙ, υπάρχει πληροφόρηση για τη χρήση των προσωπικών δεδομένων;	10
	_ Όχι_ Ναι	
	1.5 Δυνατότητα επαφής του κοινού με τον οργανισμό 20%	20
22	Περιέχονται τα παρακάτω στοιχεία στον ιστότοπο: α) για τον φορέα:	25
	_ Ταχυδρομική διεύθυνση	5
	_ Ταχυδρομική διεύθυνση, Τηλέφωνο	18
	Ταχυδρομική διεύθυνση, Τηλέφωνο, e- mail επικοινωνίας	25
23	Παρέχονται τα παρακάτω στοιχεία στον ιστότοπο: β) για τα μέλη του δημοτικού συμβουλίου:	25
	_ Ταχυδρομική διεύθυνση	5
	_ Ταχυδρομική διεύθυνση, Τηλέφωνο	18
	Ταχυδρομική διεύθυνση, Τηλέφωνο, e- mail επικοινωνίας	25
24	Μπορούν οι πολίτες να έλθουν σε επαφή γ) με τον υπεύθυνο για την διαχείριση του διαδικτυακού τόπου	25
	_ όχι	0
	_ Ναι μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω ηλεκτρονικής φόρμας	25
25	Μπορούν οι πολίτες να έλθουν σε επαφή με τον φορέα και να υποβάλουν τα παράπονα τους ή να ζητήσουν κάτι	25
	_ όχι	0
	_ Ναι μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω ηλεκτρονικής φόρμας	25
	2. Ε- περιεχόμενο- 20%	20
	2.1 Γενικό περιεχόμενο 40%	40
26	Συνολικά ο τόπος περιέχει:	30
	_ Μια σελίδα	5
	_ Έως 10 σελίδες	15
	_ 10-100 σελίδες	25
	_ Πάνω από 100 σελίδες	30

27.	Ο τόπος περιλαμβάνει πληροφόρηση για τα παρακάτω θέματα(εδώ η βαθμολογία θα μπει αθροιστικά):	36
	_ Χαιρετισμός δημάρχου	4
	_ Οργάνωση φορέα	4
	_ Υπηρεσίες Φορέα	4
	_ Τουρισμός	4
	_ Επιχειρηματικότητα	4
	_ Ιστορία τόπου	4
	_ Αθλητισμός	4
	_ Πολιτισμός	4
	_ Εκπαίδευση / Πρόνοια	4
28.	Υπάρχει ειδική αναφορά στην αποστολή, το όραμα και τις προτεραιότητες του Ο.Τ.Α.;	10
	_ Όχι	0
	_ Ναι, σε μορφή κειμένου HTML	5
	_ Ναι, σε μορφή (.doc, .xls, .pdf)	10
29	Υπάρχουν διαθέσιμες εξωτερικές συνδέσεις (ιδιωτικός και δημόσιος τομέας) – χρήσιμα τηλέφωνα;	14
	_ Όχι_ Ναι	
30	Παρέχει ο τόπος δυνατότητες GIS (Geographic Information System) – Υπάρχουν online χάρτες της περιοχής κλπ;	10
	_ Όχι	0
	_ Στατικούς χάρτες GIS	4
	_ Χάρτες GIS σε μορφή αρχείου (.pdf, jpg)	8
	_ Δια-δραστικοί ηλεκτρονικοί χάρτες GIS	10
	2.2 Νέα και επικαιροποίηση πληροφοριών 30%	30
31.	Πότε ενημερώθηκε ο τόπος για τελευταία φορά;	34
	_ πριν 0-1 ημέρες	34
	_ > 1 εβδομάδα	25
	_ < 1 μήνα	20
	_ < 1 χρόνο	10
	_ > 1 χρόνο	5
	_ δεν υπάρχει ένδειξη χρονολογίας ενημέρωσης του τόπου	0
32.	Δημοσιεύονται τοπικά ΝΕΑ στον τόπο;	33

	_ Όχι	0
	_ κάθε ημέρα	33
	_ κάθε 2-3 ημέρες	30
	_ κάθε εβδομάδα	20
	_ πιο αραιά	10
33.	Υπάρχει διαθέσιμο «Ημερολόγιο Γεγονότων»;	33
	_ Όχι	0
	_ Ναι, παρουσιάζονται σε HTML μορφή	15
	_ Ναι, παρουσιάζονται σε αρχείο .doc ή .pdf	20
	_ Ναι, παρουσιάζονται με δυνατότητα αναζήτησης	33
	2.3 εξειδικευμένο περιεχόμενο 30%	30
34.	Είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά οι προκηρύξεις νέων θέσεων εργασίας που απαιτούνται για την κάλυψη των αναγκών του Φορέα;	50
	_ Όχι_ Ναι	
35.	Είναι διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τους οικονομικούς προϋπολογισμούς των Ο.Τ.Α.;	50
	_ Όχι	0
	_ Ναι, σε μορφή κειμένου HTML	35
	_ Ναι, σε μορφή (.doc, .xls, .pdf)	50
	3. e-υπηρεσίες - 40%	40
	3.1 γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες 75%	75
36.	Πως είναι οργανωμένες οι υπηρεσίες στον διαδικτυακό τόπο	25
	_ Ανά τμήμα του δημόσιου οργανισμού	10
	_ αλφαβητικά	10
	_ Ανά θέμα(εκπαίδευση, υγεία)	20
	_ Σε περιστατικά ζωής(γάμος, βάπτιση...)	25
37.	Υπάρχουν στοιχεία επαφής α) με τα διάφορα τμήματα του κυβερνητικού οργανισμού	25
	_ όχι	0
	Όνομα, Ταχυδρομική διεύθυνση	10
	Όνομα, Ταχυδρομική διεύθυνση, Αριθμός τηλεφώνου	15

	Όνομα, Ταχυδρομική διεύθυνση, Αριθμός τηλεφώνου , Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	20
	Όνομα, Ταχυδρομική διεύθυνση, Αριθμός τηλεφώνου , Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και Ωράριο Λειτουργίας	25
38.	Η ηλεκτρονική διεύθυνση που είναι διαθέσιμη για επικοινωνία με τα τμήματα είναι:	25
	_ Μία για κάθε τμήμα	15
	_ Μία για κάθε υπάλληλο του τμήματος	25
	_ Μία για όλα τα τμήματα	5
39.	Μπορούν οι πολίτες να ζητούν επιπλέον πληροφορίες όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών	25
	_ Όχι	0
	_ Ναι, μέσω τηλεφώνου	10
	_ ναι μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	15
	_ Ναι, μέσω ηλεκτρονικών φορμών	25
	3.2 e-υπηρεσίες αριθμός υπηρεσιών και επίπεδο τους 25%	25
40	Αριθμός υπηρεσιών που προσφέρονται :	30
	σε επίπεδο 2 _____ από τις 82	15
	σε επίπεδο 3 _____ από τις 23	15
41	Υπάρχει διαθέσιμη υπηρεσία αποστολής παραπόνων ή αιτημάτων	20
	Ναι, μέσω τηλεφώνου	10
	_ ναι μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	15
	_ Ναι, μέσω ηλεκτρονικών φορμών	20
42	Οι χρήστες μπορούν παρακολουθήσουν την πορεία του αιτήματός τους	10
	_ Ναι_ Όχι	
43	Είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις (διαγωνισμοί προμηθειών, e-procurement);	15
	_ Όχι,	0
	_ Ναι, είναι διαθέσιμα σε μορφή κειμένου HTML	10
	_ Ναι, είναι διαθέσιμα σε μορφή (.doc, .xls, .pdf)	15

44	Δίνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης προσφορών από τους υποψήφιους μειοδότες	10
	<input type="checkbox"/> Ναι, <input type="checkbox"/> Όχι	
45.	Δίνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής κλήσεων, τελών στάθμευσης ή γενικά τελών αρμοδιότητας του Φορέα;	15
	<input type="checkbox"/> Όχι	0
	<input type="checkbox"/> Ναι, δίνονται απλά πληροφορίες	5
	<input type="checkbox"/> Ναι, προσφέρεται ηλεκτρονική φόρμα πληρωμής	15
	4. Ε- συμμετοχή πολιτών 10%	10
	4.1 Πληροφόρηση 30%	30
46.	Υπάρχουν διαθέσιμα έγγραφα για την πολιτική του οργανισμού (policy documents) και ποιου επιπέδου;	100
	<input type="checkbox"/> Όχι	0
	<input type="checkbox"/> Βασικά πολιτικά έγγραφα	30
	<input type="checkbox"/> Μεσαίου επιπέδου πολιτικά έγγραφα	70
	<input type="checkbox"/> Υψηλού επιπέδου πολιτικά έγγραφα	100
	4.2 Διαβουλεύσεις 30%	30
47.	Γίνονται ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις σε σημαντικά τοπικά θέματα	100
	-Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/>	
	4.3 Ενεργός συμμετοχή 40%	40
48.	Υπάρχουν στον διαδικτυακό τόπο chats, blogs, e-forums ώστε να μπορούν οι πολίτες να λένε τις απόψεις τους	33
	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι	
	Υπάρχουν δημοσκοπήσεις που αναφέρονται στα τοπικά θέματα και τα οποία περιλαμβάνονται στις δημόσιες συζητήσεις τα οποία ενσωματώνονται στη διαδικασία λήψης αποφάσεων;	33
	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι	
50	Δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να θέσουν ένα θέμα προς συζήτηση στην ατζέντα του διοικητικού ή δημοτικού συμβουλίου;	34
	<input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/> Ναι	
	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	100

Πίνακας Χ3 : Ερωτηματολόγιο Ραπορούλου Ε., Tambouris Ε., Tarambanis Κ. (2008)