



ΑΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

"Η ΣΤΑΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ Ο
ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΚΕΠ"



ΦΟΙΤΗΤΗΣ : ΠΑΤΕΛΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ

ΕΠΙΒΛ. ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ : ΒΟΥΤΥΝΙΩΤΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2013

Περίληψη

Τα τελευταία χρόνια η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει κάνει δυναμικά την εμφάνισή της και συντελεί στη μετάβαση των συμβατικών Κυβερνήσεων σε Κυβερνήσεις που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με τη σωστή εφαρμογή της, τα οφέλη που προκύπτουν είναι πολλά, όπως η αναβάθμιση των προσφερόμενων δημόσιων υπηρεσιών, η βελτίωση της απόδοσης, η καλύτερη προσβασιμότητα και η μείωση του κόστους. Όμως η περιορισμένη γνώση γύρω από το ζήτημα της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν συντελεί προς αυτή την κατεύθυνση. Η Ελλάδα αποτελεί ουραγό στην ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συγκρινόμενη με τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες. Για να γίνει αντιληπτή η δυναμική της νέας τάσης πρέπει να μελετηθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την εφαρμογή της.

Στόχος της παρούσας εργασίας είναι να εξετάσει τους παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά και την πρόθεση χρήσης των δημοτών του Δήμου Βόλου, αναφορικά με την χρήση του portal του δήμου για υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τον ρόλο που διαδραματίζουν τα ΚΕΠ. Για τους σκοπούς της εργασίας δοκιμάστηκαν οι παράγοντες του μοντέλου UTAUT, που επηρεάζουν την υιοθέτηση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τους παράγοντες της 'εμπιστοσύνης'. Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική προσέγγιση και πραγματοποιήθηκε με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου το οποίο διενεμήθη σε ενήλικες δημότες στη πόλη του Βόλου. 73 δημότες απάντησαν στην έρευνα. Η επεξεργασία των ερωτηματολογίων έγινε με Excel 10. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι εκτός από την 'αναμενόμενη απόδοση' και 'απαιτούμενη προσπάθεια' η 'εμπιστοσύνη' αποτελεί εξίσου καθοριστικό παράγοντα για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι ασκούντες πολιτική οφείλουν να αναλάβουν πρωτοβουλία και να προωθήσουν ενέργειες που να στοχεύουν αφενός στην πληροφόρηση και στην εξοικείωση των πολιτών με την έννοια και τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αφετέρου να αναπτύξουν εύχρηστους και περισσότερο λειτουργικούς ιστοχώρους.

Ευχαριστίες

Στο σημείο αυτό, θα ήθελα να απευθύνω τις ιδιαίτερες ευχαριστίες μου σε όσους συνέβαλλαν, με τον ένα ή άλλο τρόπο, στην εκπόνηση της πτυχιακής μου εργασίας. Θα ήθελα να ευχαριστήσω την καθηγήτρια μου κ. Βουτυνιώτη Αναστασία για τη βοήθειά της και την καθοδήγηση της όσον αφορά τη διεκπεραίωση της παρούσας έρευνας.

Πίνακας Περιεχομένων

Περίληψη	i
Ευχαριστίες	ii
Πίνακας Περιεχομένων	iii
Πίνακας συντιμήσεων και συντομογραφιών	vi
Εισαγωγή	1
Κεφάλαιο 1	4
1.1 Ορισμός ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	4
1.2 Χαρακτηριστικά ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	4
1.3 Στόχοι	5
1.4 Μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	5
1.5 Πλεονεκτήματα χρήσης	6
1.5.1 Πλεονεκτήματα προς πολίτες	7
1.5.2 Πλεονεκτήματα προς επιχειρήσεις	8
1.5.3 Πλεονεκτήματα προς κυβέρνηση	8
1.6 Μειονεκτήματα χρήσης	9
1.7 Παράγοντες επιτυχίας	10
1.8 Τα επίπεδα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	11
1.9 Μοντέλα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	12
1.10 Δημόσιες υπηρεσίες	14
1.11 Επίπεδα ολοκλήρωσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	15
1.12 Κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη	16
1.12.1 Δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης	16
1.12.2 Δείκτης πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας	17
1.13 Πίνακας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ποσοστά και επίπεδα αλλαγών	18
1.14 Η παλιά διαδικτυακή πύλη του Δήμου Βόλου	20
1.15 Η νέα διαδικτυακή πύλη του Δήμου Βόλου	21

Κεφάλαιο 2	24
2.1 Τα ΚΕΠ και η σύσταση τους	24
2.2 Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας	24
2.3 Αρμοδιότητες των ΚΕΠ.....	25
2.4 Η διαδρομή μιας αίτησης.....	27
2.5 Η προθεσμία διεκπεραίωσης υποθέσεων	28
2.6 Η διαδικτυακή πύλη των ΚΕΠ	28
2.6.1 Οδηγός του πολίτη.....	29
2.6.1.1 Οι δημοφιλέστερες υπηρεσίες	30
2.6.2 Οι ανάγκες μου	31
2.6.3 Άλλες επιλογές μέσω http://www.kep.gov.gr	33
2.6.3.1 Εύρεση ΚΕΠ.....	33
2.6.3.2 Απαντήσεις σε διάφορα θέματα.....	34
2.7 Η εποπτεία των ΚΕΠ.....	34
2.8 Χαρακτηριστικά ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	35
2.9 Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ermis	36
2.10 Αρμοδιότητες των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ως Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ)	36
2.11 Διεκπεραίωση διαδικασιών από τα ΚΕΠ ως ΕΚΕ	37
2.12 Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ermis	38
2.13 Η αρχική σελίδα των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης ΕΚΕ	38
2.14 ΕΚΕ στην Ευρώπη.....	39

Κεφάλαιο 3	40
3.1 Εισαγωγή	40
3.2 Προβλήματα υιοθέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	42
3.3 Το μοντέλο υιοθέτησης της τεχνολογίας (TAM).....	44
3.4 Η ενοποιημένη θεωρία αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας.....	47
Κεφάλαιο 4	55
4.1 Μεθοδολογία της έρευνας	55
4.2 Επεξεργασία ερωτηματολογίων.....	57
Κεφάλαιο 5	92
5.1 Συμπεράσματα από επεξεργασία ερωτηματολογίων	92
5.2 Γενικά συμπεράσματα	96
Βιβλιογραφία ξένη.....	100
Βιβλιογραφία ελληνική.....	101
Διαδικτυακές πηγές.....	102
Παράρτημα Α.....	103
Παράρτημα Β.....	107
Παράρτημα Γ	108
Παράρτημα Δ.....	110
Παράρτημα Ε.....	112

Πίνακας συντμήσεων και συντομογραφιών

ΛΑΤΙΝΙΚΕΣ

B2G	Business to Government
C2G	Citizen to Government
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizen
G2E	Government to Employee
G2G	Government to Government
G2N	Government to Nonprofit
GIS	Geographic Information System
N2G	Nonprofit to Government
SMS	Short Message Service
SSL	Secure Sockets Layer
TAM	Technology Acceptance Model
UTAUT	Unified theory of acceptance and use of technology

ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ

ΑΜΕΑ	Άτομα με Αναπηρία
ΔΟΛ	Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΚΕ	Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης
ΕΟΤ	Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού
ΚΕΠ	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΟΑΕΕ	Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών
ΤΕΒΕ	Ταμείο Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδος
ΤΠΕ	Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών
ΥΑΠ	Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής
ΥΠΕΣΔΔΑ	Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης
ΦΕΚ	Φύλλα Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
ΔΟΛ	Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας

Εισαγωγή

Με την ανατολή του 21^{ου} αιώνα, εισήχθησαν στην καθημερινότητα των πολιτών σύγχρονες και αξιόπιστες υπηρεσίες, βασισμένες στο μοντέλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η εμφάνιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η σταδιακή αύξηση της χρήσης των υπηρεσιών της, εισήγαγε ένα σύγχρονο τρόπο συναλλαγών και επικοινωνίας μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και κυβερνητικών φορέων. Το μοντέλο αυτό, βασισμένο στις διαρκώς εξελισσόμενες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, μπορεί να αναχθεί σε βασικό δίαυλο αλληλεπίδρασης της κοινωνίας με το κράτος.

Με κύριο σκοπό την άμεση, αξιοκρατική και δίχως χρονικούς περιορισμούς εξυπηρέτηση του κοινού, οι δημόσιες υπηρεσίες μεταμορφώνονται, αφήνοντας στο παρελθόν την απαρχαιωμένη εικόνα λειτουργίας και υιοθετώντας τις επιταγές της εξελιγμένης τεχνολογικά εποχής. Επίσης, είναι πλέον ξεκάθαρο, ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι συνώνυμο της μηχανοργάνωσης καθώς περικλείει πληθώρα εφαρμογών και υπηρεσιών που απολαμβάνουν καθημερινά πολίτες, επιχειρήσεις και οργανισμοί καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων που ικανοποιούν αντίστοιχα συγκεκριμένες κρατικές λειτουργίες.

Η απαίτηση για ταχύτερη, αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη και για την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών έχει στις μέρες μας καταστεί ιδιαίτερα επιτακτική σε όλα τα σύγχρονα κράτη, ιδιαίτερα στις χώρες μέλη της Ε.Ε. Η αδυναμία της παραδοσιακής, γραφειοκρατικά οργανωμένης, δημόσιας διοίκησης να ανταποκριθεί σε ικανοποιητικό βαθμό στις απαιτήσεις πολιτών, έχει οδηγήσει στην αναζήτηση νέων μεθόδων οργάνωσης και λειτουργίας της δημόσιας υπηρεσίας. Προς την κατεύθυνση αυτή έχουν γίνει πολλές προσπάθειες. Κοινή συνισταμένη, σε όλες τις περιπτώσεις, είναι μια υπηρεσία με καλύτερη και πιο ευέλικτη οργάνωση, λιγότερη γραφειοκρατία και απλούστερες διαδικασίες. Μια υπηρεσία που θα κινείται με ταχύτερους ρυθμούς, αξιοποιώντας στο έπακρο τις δυνατότητες που μας παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία και ιδιαίτερα το διαδίκτυο. Μια υπηρεσία που να θέτει τον πολίτη στο επίκεντρο της δράσης της και να είναι σε θέση, χωρίς να τον υποβάλλει σε αχρείαστη ταλαιπωρία, να προσφέρει σε αυτόν, γρήγορα και αποτελεσματικά, υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Το έντονο ενδιαφέρον της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση τις τελευταίες δεκαετίες, αποτυπώνεται αδρά με την ανάπτυξη πολιτικών και προγραμμάτων που στοχεύουν στην αύξηση της παραγωγικότητας, στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής των πολιτών, στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των δημοσίων υπηρεσιών και στη συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Η Ελλάδα εξακολουθεί να υπολείπεται των άλλων κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην ετοιμότητα για ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ο προσδοκώμενος μετασχηματισμός της Δημόσιας Διοίκησης, που θα προέκυπτε από την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δεν μπορούμε να πούμε ότι έχει επιτευχθεί.

Τα τελευταία χρόνια άρχισαν να εφαρμόζονται πολιτικές που έχουν ως στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών και την ανατροπή της εικόνας που είχαμε μέχρι σήμερα για τη Δημόσια Διοίκηση, που παρέμενε για πολλά χρόνια εγκλωβισμένη σε ένα αντι-αναπτυξιακό ρόλο.

Ένα από τα μοντέλα οργάνωσης που φιλοδοξούν να πετύχουν τους πιο πάνω στόχους είναι τα κέντρα εξυπηρέτησης του πολίτη, τα citizens service centers, όπως είναι γνωστά στον Ευρωπαϊκό χώρο ή ΚΕΠ στα ελληνικά. Στόχος ως δημόσια υπηρεσία αφ ενός είναι να προσφέρει στον πολίτη τις υπηρεσίες που χρειάζεται κατά τον καλύτερο, αποτελεσματικότερο και ταχύτερο τρόπο και αφ ετέρου να πάει όσο πιο κοντά στον πολίτη γίνεται. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί από την πλευρά του πολίτη η διάθεση για συνεργασία με τη δημόσια υπηρεσία έτσι ώστε υο αποτέλεσμα να είναι το καλύτερο δυνατό.

Η παρούσα πτυχιακή «Η στάση των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ο ρόλος των ΚΕΠ» αποτελείται από τέσσερα κεφάλαια.

Στο 1^ο κεφάλαιο, παρουσιάζεται αναλυτικά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα πλεονεκτήματά της και ακόμα πιο συγκεκριμένα ότι αφορά την Ελλάδα.

Στο 2^ο κεφάλαιο εξετάζεται ο θεσμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, των οποίων ο κορμός βασίζεται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Το 3^ο κεφάλαιο αποτελείται από το θεωρητικό υπόβαθρο της αποδοχής και υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποίο στηρίζει τη δημιουργία και τις αρχές του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιείται στην εργασία.

Στο 4^ο κεφάλαιο παρατίθενται και σχολιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη με την υποβολή ερωτηματολογίων σε δείγμα 73 ατόμων και η οποία αφορούσε τη χρήση του διαδικτύου, το δήμο Βόλου και τα ΚΕΠ καθώς επίσης και τις υπηρεσίες της ιστοσελίδας <http://dimosvolos.gr>. Τέλος παρουσιάζονται τα συμπεράσματα από όλη την εργασία, με μεγαλύτερη όμως έμφαση στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων από την επεξεργασία των απαντήσεων των ερωτηματολογίων από τους δημότες και κάποια άλλα γενικά συμπεράσματα.

Από την επεξεργασία των απαντήσεων της έρευνας διαπιστώνουμε ότι οι δημότες του Δ. Βόλου έχουν την δυνατότητα και την εμπειρία να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο. Εμπιστεύονται το δήμο τους, αλλά περισσότερο εμπιστεύονται τα ΚΕΠ και τα προτιμούν στις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση. Τα ΚΕΠ τείνουν να αποτελέσουν το στάδιο μετάβασης από τις απαρχαιωμένες δημόσιες υπηρεσίες, στη χρήση των σύγχρονων υπηρεσιών που προσφέρει το μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τέλος θετικές εντυπώσεις έχουμε από τα συμπεράσματα και από τη δημιουργία του νέου portal του Δ. Βόλου διότι η πρώτη επαφή ήταν ξεκάθαρη και κατανοητή.

Τα προβλήματα που συνάντησα σε αυτή την πτυχιακή εργασία αφορούν κυρίως τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων. Οι δημότες του Δ. Βόλου δεν ήταν πρόθυμοι να τα συμπληρώσουν και έβρισκαν διάφορες δικαιολογίες, όπως δεν είχαν χρόνο. Αρκετοί επίσης φοβόντουσαν ότι θα χρειαστεί να δώσουν προσωπικά στοιχεία παρ' όλη την διαβεβαίωση ότι το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και θα χρησιμοποιηθεί μόνο για στατιστικούς λόγους. Πολλοί ακόμα δεν ήταν ενημερωμένοι για τον ιστότοπο και τις υπηρεσίες που προσφέρει, και για τον λόγο αυτό χρειάστηκε σχεδόν σε όλους να γίνει μια διαδικασία εξοικείωσης με τον διαδικτυακό τόπο του Δ. Βόλου. Άλλο ένα πρόβλημα ήταν ότι ο Δ. Βόλου είναι στην διαδικασία αντικατάστασης του παλιού ιστότοπου με τον καινούργιο, τον οποίο δημιουργούν σταδιακά και δημοσιεύουν, με αποτέλεσμα στο καινούργιο ιστότοπο να μην λειτουργούν όλες τις επιλογές που υπάρχουν. Προτιμήσαμε όμως να χρησιμοποιηθεί ο καινούργιος ιστότοπος διότι ο παλιός δεν υφίσταται πλέον.

Κεφάλαιο 1

Η εμφάνιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η σταδιακή αύξηση της χρήσης των υπηρεσιών της, εισήγαγε ένα σύγχρονο τρόπο συναλλαγών και επικοινωνίας μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και κυβερνητικών φορέων. Το μοντέλο αυτό, βασισμένο στις διαρκώς εξελισσόμενες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, μπορεί να αναχθεί σε βασικό δίαυλο αλληλεπίδρασης της κοινωνίας με το κράτος.

Επίσης, είναι πλέον ξεκάθαρο, ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι συνώνυμο της μηχανοργάνωσης καθώς περικλείει πληθώρα εφαρμογών και υπηρεσιών που απολαμβάνουν καθημερινά πολίτες, επιχειρήσεις και οργανισμοί καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων που ικανοποιούν αντίστοιχα συγκεκριμένες κρατικές λειτουργίες.

1.1 Ορισμός ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση – αγγλικός όρος e- government- αναφέρεται στη δυνατότητα της αμφίδρομης αλληλεπίδρασης μεταξύ των πολιτών και της δημόσιας διοίκησης διαμέσου των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών^{1,2} (ΤΠΕ) με στόχο την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς κάθε συναλλασσόμενη πλευρά. Αυτός ο τρόπος λήψης και παροχής υπηρεσιών αποτελεί τον απόγονο των δια ζώσης συναλλαγών κάθε προσώπου, φυσικού ή νομικού, με τις δημόσιες υπηρεσίες και τη δημόσια διοίκηση γενικότερα.

1.2 Χαρακτηριστικά ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν αφενός τα θεμέλια της ορθής και αποδοτικής λειτουργίας της και αφετέρου τους άξονες πάνω στους οποίους διαμορφώνονται οι στόχοι των υπηρεσιών που προσφέρει. Τα γνωρίσματα αυτά είναι:

A. Η εύκολη πρόσβαση σε όλους τους χρήστες, αφενός χωρίς τη ζήτηση εξειδικευμένων λειτουργικών απαιτήσεων αφετέρου από οποιαδήποτε σημείο υπάρχει η δυνατότητα σύνδεσης στο ζητούμενο δίκτυο.

¹ <http://e-government.fcnet.gr/default.aspx?pid=87>

² http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124226b_el.htm

Β. Η ασφάλεια στα προσωπικά δεδομένα και στα στοιχεία που ζητούνται κατά τις συναλλαγές.

Γ. Η ευκολία στη χρήση μέσω ενός φιλικού περιβάλλοντος διεπαφής με περιορισμένη πολυπλοκότητα.

Δ. Η καινοτομία και ο διαρκής εκσυγχρονισμός των παρεχόμενων υπηρεσιών.

1.3 Στόχοι

Ο ορισμός και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συνθέτουν τους βασικούς στόχους^{3,4} της οι οποίοι όπως θεσμοθετήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση αναφέρονται στα:

Α. Παροχή ποιοτικών, άμεσων και ταυτόχρονα χαμηλών σε κόστος υπηρεσιών, βασισμένων στις σύγχρονες τεχνολογικές κατευθύνσεις.

Β. Δημιουργία πληροφοριακών συστημάτων, με επικοινωνούσες βάσεις δεδομένων που επιτρέπουν τη διαχείριση έγκυρων στοιχείων που χρειάζονται για τη λειτουργία τους οι δημόσιοι οργανισμοί.

Γ. Ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών.

1.4 Μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η διαδικασία της αλληλεπίδρασης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφέρεται στις σχέσεις που αναπτύσσει το κράτος με κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο και διακρίνεται σε δυο μεγάλες κατηγορίες. Το εξωστρεφές και το εσωστρεφές μοντέλο διακυβέρνησης.

Στο σχήμα 1.1 που ακολουθεί απεικονίζονται τα μοντέλα αυτά καθώς επίσης και οι σχέσεις αλληλεπίδρασης που περικλείουν στους κόλπους τους.

Έτσι στο εξωστρεφές μοντέλο, διακρίνουμε τις σχέσεις που αναπτύσσει η κυβέρνηση με τρίτους και ειδικότερα με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις ενώ στο εσωστρεφές τη σχέση της κυβέρνησης με τον εαυτό της.

³ <http://e-government.fcnet.gr/default.aspx?pid=87>

⁴ http://www.egovplan.gr/?page_id=14

Στην πρώτη περίπτωση⁵ οι παρεχόμενες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έχουν ως αποδέκτες τους πολίτες αλλά και τις διάφορες επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το κράτος και στη δεύτερη περίπτωση τους οργανισμούς που εκτελούν το έργο της. Στο σημείο αυτό αποτυπώνεται πλήρως το φαινόμενο της αλληλεπίδρασης διαμέσου των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς δημιουργείται ένας κύκλος μεταξύ των εμπλεκομένων, εντός του οποίου διατηρούνται όλα τα οφέλη από τη χρήση των σύγχρονων υπηρεσιών.



Σχήμα 1.1: τα μοντέλα της διακυβέρνησης

1.5 Πλεονεκτήματα χρήσης

Τα πλεονεκτήματα⁶ που απορρέουν από την εκμετάλλευση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν αποδέκτες όλες τις συναλλασσόμενες πλευρές. Στη βάση αυτών, κατατάσσεται η δυνατότητα της εξυπηρέτησης δίχως χρονικούς περιορισμούς. Οι ταμπέλες με την αναγραφή των ωραρίων εξυπηρέτησης του κοινού στις διάφορες υπηρεσίες, έχουν περάσει στο παρελθόν αφού πλέον όποιος επιθυμεί μπορεί να επισκεφθεί την ιστοσελίδα συγκεκριμένου κυβερνητικού φορέα, καθ' όλη τη διάρκεια του 24ωρου και όλες τις μέρες του χρόνου και να διευθετήσει ηλεκτρονικά το ζήτημά του. Εν συνεχεία παρουσιάζονται τα οφέλη που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τόσο στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όσο και στο κρατικούς φορείς και οργανισμούς.

⁵ http://www.ictplus.gr/files/10_ICT_FORUM_2008/SPEECHES_01_10/KOTSILAS_KTP_01_10.pdf

⁶ http://www.itk.hu/netis/doc/ISCB_gre/NETIS09.pdf

1.5.1. Πλεονεκτήματα προς πολίτες

Η εξοικείωση των πολιτών με το διαδίκτυο, ευνοεί και την τάση τους να κάνουν χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα πλεονεκτήματα αυτής της επιλογής, είναι μεγάλου βεληνεκούς και γίνονται άμεσα αντιληπτά από τους χρήστες, την ίδια στιγμή που χρησιμοποιούν μια διαδικτυακή υπηρεσία.

Ειδικότερα, τα πλεονεκτήματα αυτά είναι⁷:

Διαφανής μεταχείριση όλων υπό ίσους όρους: Η ανωνυμία που προσφέρει η ηλεκτρονική επίσκεψη των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες, δημιουργεί συνθήκες ισότιμης αντιμετώπισής τους από τους εκπροσώπους τους ελαχιστοποιώντας τα φαινόμενα μεροληψίας και υστερόβουλης συμπεριφοράς.

Ελαχιστοποίηση χρόνου διεκπεραίωσης υποθέσεων: Το παραδοσιακό μοντέλο εξυπηρέτησης των πολιτών που καθιστούσε αναπόφευκτη την πολύωρη αναμονή σε ορισμένες υπηρεσίες δίνει τη θέση του στην άμεση εξυπηρέτησή τους. Η κατάθεση συγκεκριμένων αιτημάτων προς διεκπεραίωση με την πρόσβαση σε αντίστοιχες ιστοσελίδες μετασχηματίζεται σε άμεση λήψη του αντίστοιχου εγγράφου, εφόσον υπάρχει η σχετική δυνατότητα. Έτσι οι πολίτες εξοικονομούν χρόνο καθώς δεν χρειάζεται πλέον να επισκεφθούν περισσότερες από μία φορές κάποια δημόσια υπηρεσία για να τακτοποιήσουν εκκρεμότητές τους.

Ταχύτατη και έγκυρη αναζήτηση πληροφορίας: Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να αντλήσουν πληροφορίες που θα τους βοηθήσουν είτε να προετοιμάσουν την επίσκεψή τους σε κάποια δημόσια υπηρεσία, είτε να ενημερωθούν για νέες κυβερνητικές πολιτικές που τους αφορούν άμεσα. Οι πληροφορίες αυτές- σύμφωνα με το ιδανικό μοντέλο λειτουργίας- ανανεώνονται τακτικά ώστε να είναι έγκυρες και επικαιροποιημένες.

Αυτονομία εξυπηρέτησης: Αφορά στη δυνατότητα να χρησιμοποιήσει το κοινό συγκεκριμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όποια στιγμή το επιθυμεί, από οποιοδήποτε

⁷ Χονδροκούκης Γρ. 2011, "Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η προσαρμογή και η εφαρμογή της στην Ελληνική Πραγματικότητα", Πανεπιστήμιο Πειραιά, διδακτικές σημειώσεις, σελ. 9

σημείο έχει πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή. Καταργούνται έτσι οι χρονικοί περιορισμοί και παρέχεται ευελιξία στις συναλλαγές με το δημόσιο.

1.5.2 Πλεονεκτήματα προς επιχειρήσεις

Σημαντικά είναι τα οφέλη που αποκομίζουν οι επιχειρήσεις που επιλέγουν να χρησιμοποιήσουν τις εφαρμογές που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση για να συνδιαλλαχτούν με το κράτος. Σε αυτά συγκαταλέγονται οι⁸:

Διαφάνεια και περιορισμός διαφθοράς: Οι επιχειρήσεις μπορούν να εκδηλώνουν ενδιαφέρον και να καταθέτουν τις προσφορές τους σε ανοιχτούς διαγωνισμούς, υπό το πρίσμα της διαφάνειας και της ελαχιστοποίησης φαινομένων διαφθοράς.

Αύξηση παραγωγικότητας: Η μείωση του χρόνου που απαιτείται για την πραγματοποίηση συναλλαγών με το δημόσιο, μεταφράζεται σε αύξηση της παραγωγικότητας προς την ίδια την επιχείρηση.

1.5.3 Πλεονεκτήματα προς κυβέρνηση

Όσο η κυβέρνηση ενισχύει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, επενδύοντας σε εφαρμογές που βελτιώνουν τη λειτουργία της, τόσο η απόδοση των κρατικών οργανισμών θα αυξάνεται και θα επιτυγχάνεται ο στόχος της σωστής παροχής υπηρεσιών προς όλους. Τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν επομένως για την ίδια την κυβέρνηση είναι:⁹

Ασφαλής και άμεση ροή πληροφοριών: Οι κρατικές υπηρεσίες μπορούν να αντλήσουν αλλά και να ανταλλάσσουν με ασφάλεια όσες πληροφορίες χρειάζονται για να διεκπεραιώνουν τις κυβερνητικές διαταγές, δεδομένου ότι χρησιμοποιούν εφαρμογές υψηλής ασφάλειας.

Μείωση λειτουργικού κόστους: Οι δαπάνες που απαιτεί η λειτουργία των κρατικών υπηρεσιών, μπορούν να περιοριστούν σημαντικά. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η απλή μεταφορά ενός εγγράφου για την οποία δε χρειάζεται πλέον ούτε η εκτύπωσή του αλλά και ούτε η αποστολή του με κάποια ταχυδρομική υπηρεσία παρά μόνο η εμφάνισή του στις οθόνες των ηλεκτρονικών υπολογιστών.

⁸ Χονδροκούκης Γρ. 2011, Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η προσαρμογή και η εφαρμογή της στην Ελληνική Πραγματικότητα, Πανεπιστήμιο Πειραιά, διδακτικές σημειώσεις, σελ. 10

⁹ Στο ίδιο

Μείωση εργασιακού φόρτου: Με την αυτοματοποίηση διαδικασιών που παλαιότερα καταναλώναν ανθρώπινους εργασιακούς πόρους, μειώνεται ο όγκος δουλειάς για τους υπαλλήλους, με αποτέλεσμα οι υπηρεσίες να γίνονται περισσότερο αποδοτικές και να ανταποκρίνονται πιο άμεσα στα εισερχόμενα αιτήματα.

1.6 Μειονεκτήματα χρήσης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, παρουσιάζει ορισμένα μειονεκτήματα τα οποία όμως δεν υπερτερούν έναντι των πλεονεκτημάτων της με αποτέλεσμα τα οφέλη από τη χρήση της, να είναι περισσότερα αλλά και σημαντικότερα. Συγκεκριμένα τα μειονεκτήματα που δημιουργούνται είναι¹⁰:

Εκθεση προσωπικών δεδομένων: Το γεγονός ότι τρίτοι έχουν πρόσβαση στα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα φυσικών και νομικών προσώπων, θέτει σε πρωταρχική θέση τα ζητήματα ασφάλειας.

Ενυαισθησία συστήματος: Σε μια εποχή που οι ηλεκτρονικές επιθέσεις ακόμα και στους πλέον ασφαλείς ιστοχώρους είναι πραγματικά γεγονότα, τίθεται σε σημαντική βάση το ζήτημα ασφάλειας των συστημάτων που εφαρμόζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Γίνεται εύκολα σαφές ότι ενδεχόμενη επίθεση σε κάποια ηλεκτρονική κρατική υπηρεσία θα μπορούσε να προκαλέσει σοβαρή αναστάτωση στη λειτουργία του συστήματος και κατάρρευση των συναλλαγών που εκτελούνται τη δεδομένη στιγμή.

Συρρίκνωση εργασιακών θέσεων: Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει άμεσο αντίκτυπο στην αγορά εργασίας και ειδικότερα στον αριθμό των προσφερόμενων θέσεων. Η αυτοματοποίηση ολοένα και περισσότερων συναλλαγών που έχει το κράτος με τρίτους, περιορίζει το μέγεθος των θέσεων εργασίας, αφού για τη διεκπεραίωση ορισμένων αιτημάτων, δεν απαιτείται πλέον η συμμετοχή του ανθρώπινου παράγοντα. Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η δυνατότητα εξόφλησης του φόρου εισοδήματος μέσω τραπέζης. Σε αυτήν την περίπτωση, η μεταφορά των χρημάτων γίνεται μέσω διαδικασίας που εποπτεύει εξ ολοκλήρου ο οφειλέτης και δεν απαιτείται αφενός η προσέλευση σε κάποιο τραπεζικό κατάστημα για τη λήψη χρηματικού ποσού αφετέρου η επίσκεψη σε ταμείο της εφορίας για την καταβολή πληρωμής.

¹⁰ Σπυράκης Γρ., Σπυράκη Χρ., 2009, "Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government): Εφαρμογές, οφέλη και κίνδυνοι", τεύχος Διοικητικής ενημέρωσης, σελ. 58

Περιορισμός στη δημιουργία διαπροσωπικών σχέσεων: Η διεκπεραίωση διαδικασιών που παλαιότερα πραγματοποιούνταν με την ανθρώπινη παρουσία και από τις δύο πλευρές, στην εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτεί την ύπαρξη μόνο ενός από τους συμβαλλόμενους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τον περιορισμό τόσο της ανάπτυξης νέων διαπροσωπικών σχέσεων, όσο και της διατήρησης των ήδη υπαρχουσών. Σε επόμενο βήμα, αν αυτό το φαινόμενο λάβει μεγαλύτερες διαστάσεις θα οδηγήσει στην αποξένωση και την απομόνωση των ανθρώπων.

Απομάκρυνση των πολιτών από το κράτος: Εκμεταλλευόμενος τις δυνατότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο πολίτης δεν προσέρχεται με την ίδια συχνότητα στις δημόσιες υπηρεσίες με αποτέλεσμα να απομακρύνεται από αυτές. Η απομάκρυνση αυτή δεν είναι μόνο τυπική αλλά και ουσιαστική, διότι η ελάττωση του αριθμού των επισκέψεων στα κρατικά καταστήματα, περιορίζει την ενημέρωση του δημότη γύρω από νέες δράσεις, προγράμματα και εκδηλώσεις για τα οποία δεν μπορεί να λάβει γνώση με τη χρήση μόνο συγκεκριμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Είναι αξιοσημείωτο το γεγονός, ότι ορισμένα από τα πλεονεκτήματα που επιφέρει η χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο κράτος, αποτελούν ταυτόχρονα μειονεκτήματα προς τους πολίτες. Χαρακτηριστικότερο παράδειγμα όλων, είναι η μείωση των λειτουργικών δαπανών από πλευράς μισθών που μεταφράζεται σε συρρίκνωση των διαθέσιμων θέσεων εργασίας.

1.7 Παράγοντες επιτυχίας

Για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επισημαίνονται οι παρακάτω παράγοντες επιτυχίας:

A. Κατάρτιση ενιαίου πλαισίου λειτουργίας

Για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι υψίστης σημασίας η κατάρτιση ενός ενιαίου και συγκεκριμένου πλαισίου λειτουργίας της, μέσα από το οποίο καθορίζονται και οι στόχοι του έργου.

Β. Εξάλειψη ψηφιακού χάσματος

Ακόμα και σήμερα, το φαινόμενο του ψηφιακού χάσματος, είναι στην Ελλάδα πραγματικότητα. Μείζον ζήτημα είναι η εκπαίδευση του υπάρχοντος προσωπικού ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του συστήματος και να αξιοποιούν τις δυνατότητές του.

Γ. Κατοχύρωση ψηφιακής υπογραφής

Η ψηφιακή υπογραφή¹¹ είναι θεμελιώδες κομμάτι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς μέσω αυτής, επιτυγχάνονται: (α) η σύνδεση της ηλεκτρονικής συναλλαγής με το συναλλασσόμενο που υπογράφει, (β) η εγγύηση της γνησιότητας των ψηφιακών δεδομένων και (γ) η τήρηση των συμφωνηθέντων κατά τη συναλλαγή, που αποτελεί και διασφάλισή τους.

Δ. Σύσταση διαλειτουργικού συστήματος

Η δυνατότητα να αλληλεπιδρούν οι δημόσιοι φορείς και να ανταλλάσσουν πληροφορίες και δεδομένα, κάτω από την ομπρέλα ενός ασφαλούς συστήματος, είναι ένα από τα κλειδιά της επιτυχίας για το θεσμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

1.8 Τα επίπεδα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Στην παρούσα φάση, μπορούμε να διακρίνουμε πέντε επίπεδα ωριμότητας¹² στο πεδίο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Φάση 1. Πληροφορία. Ο πελάτης λαμβάνει γενικές μόνο πληροφορίες, όσον αφορά τη διαδικασία της συγκεκριμένης περίπτωσης και τα απαιτούμενα έγγραφα.

Φάση 2. Μονόδρομη επικοινωνία. Περιλαμβάνεται η πρώτη φάση και επίσης είναι δυνατή η λήψη και συμπλήρωση (με ηλεκτρονικό τρόπο) των διαφόρων αιτήσεων και φορμών που απαιτεί η συγκεκριμένη διαδικασία, με καθοδήγηση ή χωρίς, η διαβίβαση και διεκπεραίωση όμως των εγγράφων γίνεται με τον παραδοσιακό τρόπο

¹¹ http://www.egovplan.gr/?page_id=14

¹² Szilárd Molnár, Budapest, July 2007, "eGovernment in the European Union", σελ. 12-13

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

Φάση 4. Συναλλαγή. Υπάρχουν υπηρεσίες που εξασφαλίζουν ότι η όλη τη συναλλαγή (διοικητική διαδικασία) πραγματοποιείται online. Ο πολίτης παραλαμβάνει τα αναγκαία πιστοποιητικά και έγγραφα με ηλεκτρονικό τρόπο και οι ταμειακές ροές (εισπράξεις / πληρωμές) μπορούν επίσης να γίνουν ηλεκτρονικά.

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

1.9 Μοντέλα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ανάλογα με τους παράγοντες που βρίσκονται σε αλληλεπίδραση, διαμορφώνεται το ανάλογο μοντέλο υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι κυβερνητικές υπηρεσίες (G) αλληλεπιδρούν με εξωτερικές οντότητες όπως οι πολίτες (C), οι επιχειρήσεις (B) ή άλλες κυβερνητικές οργανώσεις (G). Έτσι προκύπτουν τα παρακάτω μοντέλα υπηρεσιών¹³:

G2C (Government to Citizen) : Κυβέρνηση προς πολίτες

Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται σε αυτό το μοντέλο αφορούν την αλληλεπίδραση μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και των πολιτών. Τέτοιες μπορεί να είναι η πληροφόρηση των πολιτών, η ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων και η έκδοση πιστοποιητικών.

¹³ Zhiyuan Fang, 2002, "E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development", International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol. 10, No.2, σελ. 7

G2B (Government to Business): Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις

Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται σε αυτό το μοντέλο αφορούν την αλληλεπίδραση μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών και ιδιωτικών επιχειρήσεων. Αφορούν εκτός από την ηλεκτρονική πληροφόρησή τους, συναλλαγές όπως είναι η έκδοση αδειών λειτουργίας και η πληρωμή φόρων.

G2G (Government to Government) : Κυβέρνηση προς κυβέρνηση

Το συγκεκριμένο μοντέλο περιλαμβάνει υπηρεσίες αλληλεπίδρασης μεταξύ της Κυβέρνησης και άλλων τμημάτων της, επικοινωνία των οποίων είναι απαραίτητη για την εύρυθμη λειτουργία της. Οι υπηρεσίες αυτές θέτουν τις βάσεις για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της συνεργασίας των διαφόρων επιπέδων διοίκησης.

Τέτοιες υπηρεσίες είναι η ηλεκτρονική διακίνηση πληροφοριών και εγγράφων, η σύνδεση πολλαπλών βάσεων δεδομένων για την αποφυγή επικαλύψεων και η απλούστευση διαυπηρεσιακών συναλλαγών.

Το μοντέλο αυτό επίσης αναφέρεται και στην εξυπηρέτηση αναγκών επικοινωνίας και συναλλαγών μεταξύ της Κυβέρνησης και άλλων Κυβερνήσεων.

Ο Zhiyuan (2002) προτείνει και τα εξής μοντέλα:

C2G (Citizen to Government) : Πολίτης προς Κυβέρνηση

Αναφέρεται στην ώθηση από τους πολίτες ώστε να τεθούν οι δημόσιες υπηρεσίες σε απευθείας σύνδεση, μέσω της διαδικασίας της ηλεκτρονικής παροχής υπηρεσιών.

B2G (Business to Government) : Επιχειρήσεις προς Κυβέρνηση

Αναφέρεται στην ενεργό κίνηση πρωτοβουλιών για ηλεκτρονικές συναλλαγές, όπως είναι οι ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες, και η ανάπτυξη μιας ηλεκτρονικής αγοράς για την κυβέρνηση.

G2E (Government to Employee) : Κυβέρνηση προς υπαλλήλους

Αναφέρεται στην ανάληψη πρωτοβουλιών που θα διευκολύνουν τη διαχείριση των δημοσίων υπηρεσιών και την εσωτερική επικοινωνία ανάμεσα στους κυβερνητικούς εργαζόμενους μέσω ενός ηλεκτρονικού γραφείου.

G2N: (Government to Nonprofit) : Κυβέρνηση προς ΜΚΟ

Η κυβέρνηση παρέχει πληροφορίες και επικοινωνία για τις Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις, τα πολιτικά κόμματα και τις κοινωνικές οργανώσεις.

N2G: (Nonprofit to Government) : ΜΚΟ προς κυβέρνηση

Αναφέρεται στην ανταλλαγή πληροφοριών και στην επικοινωνία μεταξύ κυβέρνησης και ΜΚΟ, πολιτικών κομμάτων και κοινωνικών οργανώσεων.

1.10 Δημόσιες υπηρεσίες

Περιγραφική Ονομασία	Σύντομη Περιγραφή
Φόρος εισοδήματος	Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης φόρου
Εύρεση εργασίας	Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας από αντίστοιχα γραφεία
Κοινωνική ασφάλιση	Επιδόματα ανεργίας, τέκνων, σπουδών, ιατρικά κόστη
Προσωπικά έγγραφα	Διαβατήριο, άδεια οδήγησης
Καταχώρηση αυτοκινήτου	καινούρια, μεταχειρισμένα, εισαγόμενα
Οικοδομική Άδεια	Αίτηση για άδεια οικοδόμησης
Δήλωση στην Αστυνομία	π.χ. περίπτωση κλοπής
Δημόσιες Βιβλιοθήκες	Κατάλογοι, εργαλεία αναζήτησης
Πιστοποιητικά	Γέννησης, γάμου, θανάτου
Ανώτατη εκπαίδευση	Εγγραφή μέλους στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση
Αλλαγή διεύθυνσης	Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας
Υπηρεσίες υγείας	Ενημέρωση για διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία,

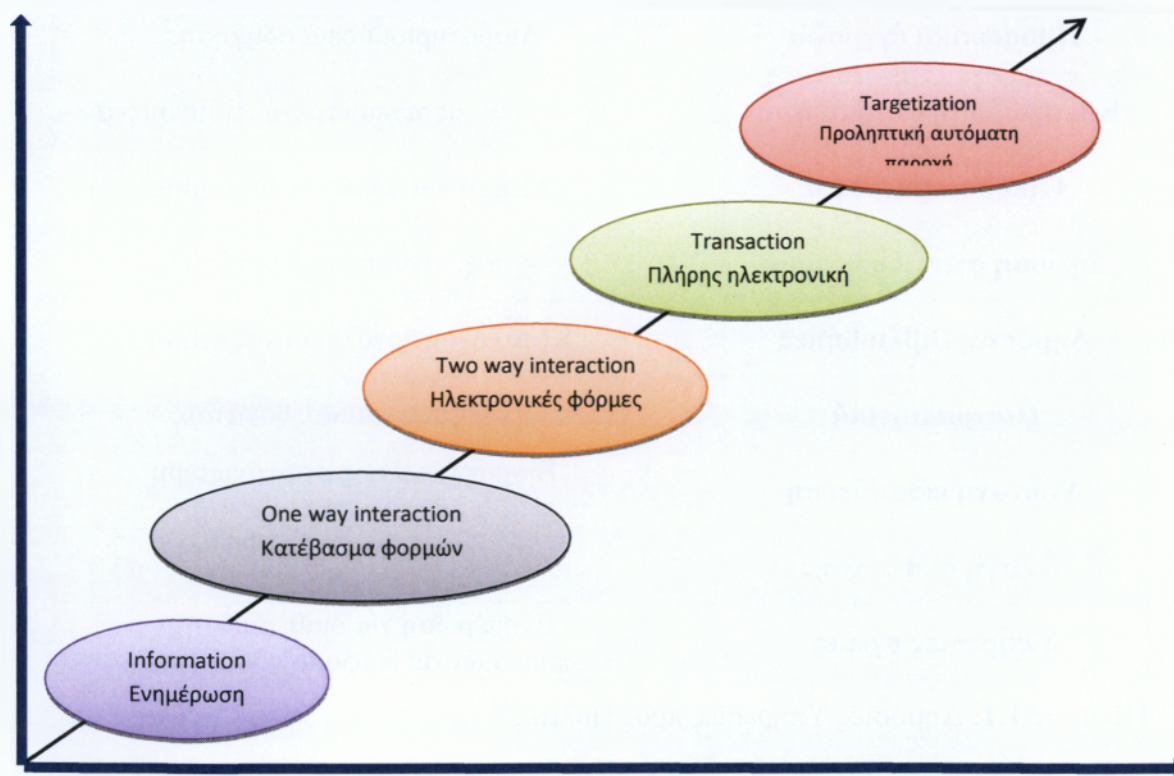
Πίνακας 1.1: Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες¹⁴

¹⁴ EU 2010 "Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action 9th Benchmark Measurement", σελ. 61

Περιγραφική Ονομασία	Σύντομη Περιγραφή
Εργοδοτικές εισφορές	Εισφορές που αποδίδουν οι επιχειρήσεις στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζόμενους που
Φορολογία	Δήλωση και γνωστοποίηση της φορολογίας μιας επιχείρησης
ΦΠΑ	Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης ΦΠΑ
Σύσταση εταιρείας	Καταχώρηση νέας εταιρείας
Στατιστικά Δεδομένα	Υποβολή πληροφοριών των επιχειρήσεων σε στατιστικά γραφεία / υπηρεσίες / φορείς
Τελωνεία	Δήλωση προϊόντων
Περιβαλλοντικές άδειες	Άδειες σχετικές με το περιβάλλον και την τήρηση προδιαγραφών / Μελέτες
Δημόσιες Προμήθειες	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημόσιων προμηθειών

Πίνακας 1.2: Δημόσιες Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις¹⁵

1.11 Επίπεδα ολοκλήρωσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης



Σχήμα 1.2: Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης¹⁶

¹⁵ Στο ίδιο

¹⁶ Szilárd Molnár, (2007), "eGovernment in the European Union", Budapest.

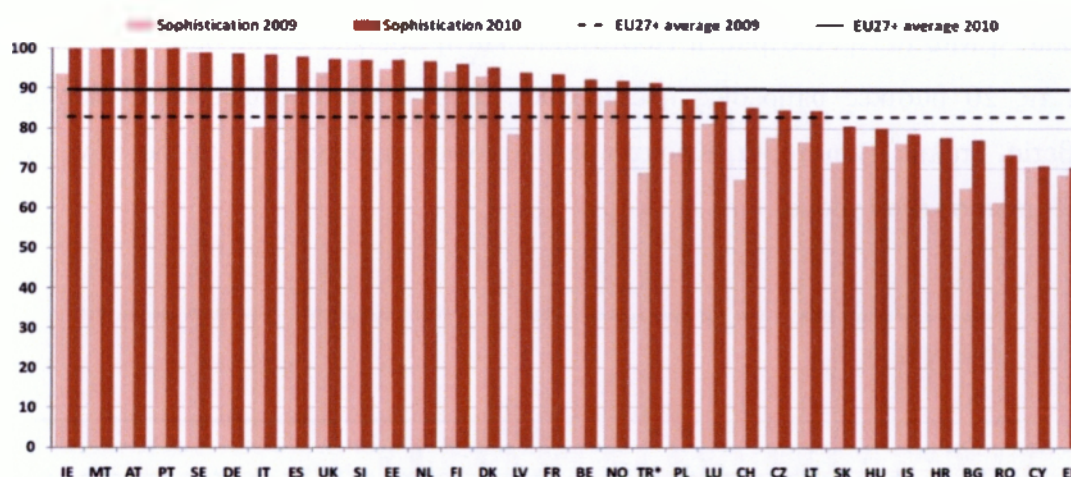
http://www.academia.edu/1308369/eGovernment_in_the_European_Union σελ. 13

1.12 Κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη

Σύμφωνα με την παραπάνω αναφορά μου στις 20 βασικές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες θα παρουσιάσω από κάτω την έρευνα που έχει γίνει για την συγκριτική αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

1.12.1 Δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης

Βασικό δείκτη της ανάπτυξης μιας υπηρεσίας αποτελεί ο δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης που αποδίδει στην υπηρεσία μια επίδοση (%) ανάλογη του επιπέδου ηλεκτρονικής ωριμότητας που αυτή έχει επιτύχει. 1) πληροφόρηση, 2) ηλεκτρονική λήψη εντύπων, 3) ηλεκτρονική αποστολή συμπληρωμένων εντύπων, 4) ολοκλήρωση συναλλαγής, 5) εξατομικευμένη παροχή υπηρεσίας / προσωποποίηση. Από το μέσο όρο των μετρήσεων και για τις 20 υπηρεσίες προκύπτει ο συνολικός δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης της χώρας.



Γράφημα 1.1: Ποσοστό % Ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης στις χώρες της Ε.Ε. 2009-2010¹⁷

Στην Ευρώπη για το 2010 ο δείκτης της ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης βρίσκεται στο 90% μετά από αύξηση 7% από το 2009. Κορυφαίες στην κατάταξη όπως φαίνεται και στο σχήμα επάνω είναι οι χώρες Ιρλανδία, Μάλτα και Αυστρία με το ποσοστό 100% και ακολουθούν οι χώρες Σουηδία, Γερμανία και Ιταλία με 99%¹⁸.

¹⁷ EU 2010 "Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action 9th Benchmark Measurement", pp. 7. http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/item-detail-dae.cfm?item_id=6537

¹⁸ <http://www.ekt.gr/content/display?prnbr=82722>

Ο δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης για τις 20 βασικές υπηρεσίες της Ελλάδας η οποία κατέχει την τελευταία θέση το 2010 διαμορφώνεται ως εξής:

65% για τις υπηρεσίες προς πολίτες (E.E. 87%)

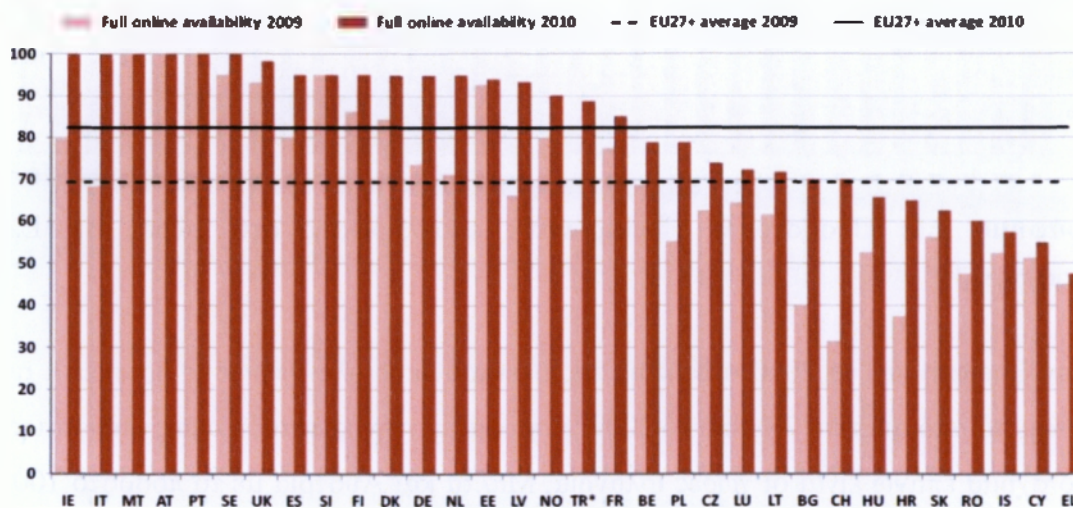
78% για τις υπηρεσίες προς επιχειρήσεις (E.E. 94%)

70% για το σύνολο των 20 υπηρεσιών (E.E. 90%)

1.12.2 Δείκτης πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας

Αντίστοιχα με το δείκτη ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης μιας χώρας, μετριέται και ο δείκτης πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας. Εδώ δίνεται βαθμολογία 100% στις υπηρεσίες που έχουν επιτύχει το μέγιστο επίπεδο 3/3, 4/4 ή 5/5 και 0% στις υπόλοιπες¹⁹.

Ο μέσος όρος για την Ευρώπη φτάνει το 82% ενώ το 2009 ήταν 69%. Σύμφωνα με την έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης όπως φαίνεται και στο παρακάτω σχήμα η Ιταλία, η Μάλτα, η Αυστρία, η Πορτογαλία και η Σουηδία έχουν διαθέσιμες 100% και τις 20 βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικά. Πρέπει να σημειωθεί πως οι χώρες Ελβετία, Ιταλία, Βουλγαρία, Κροατία και Λετονία παρουσιάζουν άνοδο πάνω από 25% μέσα σε έναν χρόνο.



¹⁹ <http://www.ekt.gr/content/display?prnbr=82722>

Γράφημα 1.2: Ποσοστό % διαθεσιμότητας των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις χώρες της Ε.Ε. 2009-2010²⁰

Η Ελλάδα με 10 στις 20 υπηρεσίες να είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά 5 για πολίτες και 5 για επιχειρήσεις διαμορφώνει ποσοστό 48%. Αξίζει να σημειωθεί πως οι παραπάνω επιδόσεις φέρνουν την Ελλάδα τελευταία στην ευρωπαϊκή κατάταξη και για τον δείκτη της πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας. Ωστόσο, παρά την αξιοσημείωτη σε πολλές χώρες ανάπτυξη των υπηρεσιών, προβληματίζει τις ευρωπαϊκές κυβερνήσεις η περιορισμένη τους χρήση από τους πολίτες, με το ποσοστό των ατόμων να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο να διαμορφώνεται στο 32% για την Ε.Ε. 27 και στο 13% για την Ελλάδα.

1.13 Πίνακας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ποσοστά και επίπεδα αλλαγών

Χώρες	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	Επίπεδο 2012	Επίπεδο 2010	Αλλαγές
Νότια Κορέα	0.9283	1	1	-
Ολλανδία	0.9125	2	5	+3 ↑
Ηνωμένο Βασίλειο	0.8960	3	4	+1 ↑
Δανία	0.8889	4	7	+3 ↑
Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής	0.8687	5	2	-3 ↓
Γαλλία	0.8635	6	10	+4 ↑
Σουηδία	0.8599	7	12	+5 ↑
Νορβηγία	0.8593	8	6	-2 ↓
Φινλανδία	0.8505	9	19	+10 ↑
Σιγκαπούρη	0.8474	10	11	+1 ↑
Καναδάς	0.8430	11	3	-8 ↓
Αυστραλία	0.8390	12	8	-4 ↓

²⁰ EU 2010 "Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action 9th Benchmark Measurement", pp. 8 http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/item-detail-dac.cfm?item_id=6537

Νέα Ζηλανδία	0.8381	13	14	+1 ↑
Λίχτενσταϊν	0.8264	14	23	+9 ↑
Ελβετία	0.8134	15	18	+3 ↑
Ισραήλ	0.8100	16	26	+10 ↑
Γερμανία	0.8079	17	15	-2 ↓
Ιαπωνία	0.8019	18	17	-1 ↓
Λουξεμβούργο	0.8014	19	25	+6 ↑
Εσθονία	0.7987	20	20	-
Αυστρία	0.7840	21	24	+3 ↑
Ισλανδία	0.7835	22	22	-
Ισπανία	0.7770	23	9	-14 ↓
Βέλγιο	0.7718	24	16	-8 ↓
Σλοβενία	0.7492	25	29	+4 ↑
Μονακό	0.7468	26	184	+158 ↑
Ρωσία	0.7345	27	59	+32 ↑
Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα	0.7344	28	49	+21 ↑
Λιθουανία	0.7333	29	28	-1 ↓
Κροατία	0.7328	30	35	+5 ↑
Ουγγαρία	0.7201	31	27	-4 ↓
Ιταλία	0.7190	32	38	+6 ↑
Πορτογαλία	0.7165	33	39	+6 ↑
Ιρλανδία	0.7149	34	21	-13 ↓
Μάλτα	0.7131	35	30	-5 ↓
Μπαχρέιν	0.6946	36	13	-23 ↓
Ελλάδα	0.6872	37	41	+4 ↑

Πίνακας 1.3: ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ποσοστά και επίπεδα αλλαγών²¹

Παγκόσμιος μέσος όρος 0.496 Ελλάδα 0.687

1.14 Η παλιά διαδικτυακή πύλη του Δήμου Βόλου



Εικόνα 1.1: Η παλιά διαδικτυακή πύλη <http://www.volos-city.gr/>

Αξιοσημείωτο είναι σε αυτό το σημείο να αναφέρουμε²² ότι οι δημότες προτιμούν την προσωπική επίσκεψη στο γραφείο που στεγάζεται στο χώρο του Δημαρχείου του Βόλου, καθώς και την τηλεφωνική επικοινωνία, ενώ σχεδόν ανύπαρκτη είναι η ηλεκτρονική κατάθεση των αιτημάτων τους μέσα από την ιστοσελίδα του Δήμου.

²¹ <http://unpan3.un.org/egovkb/datacenter/countryview.aspx>

²² Εφημερίδα ΤΑΧΥΔΡΟΜΟΣ, Κυριακή 27 Ιανουαρίου 2013, σελ. 14

1.15 Η νέα διαδικτυακή πύλη του Δήμου Βόλου



Εικόνα 1.2: Η νέα διαδικτυακή πύλη <http://dimosvolos.gr/>

Το νέο portal του Δήμου Βόλου²³ αποτελεί έναν ανασχεδιασμό της παλιάς ιστοσελίδας του Δήμου Βόλου, ενοποιώντας το ηλεκτρονικό υλικό των επιμέρους ιστοσελίδων των πρώην Δήμων, σε μια προσπάθεια να αναβαθμιστεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και την επικοινωνία μαζί τους.

Όπως τόνισε και ο Δήμαρχος Βόλου Πάνος Σκοτινιώτης το portal αυτό δημιουργήθηκε χωρίς κανένα οικονομικό κόστος για τον Δήμο, δημιουργήθηκε εθελοντικά από ομάδα επιστημόνων του Κέντρου Έρευνας, Τεχνολογίας και Ανάπτυξης Θεσσαλίας του καθηγητή του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας Ηλία Χιούστη.

Οι επιστήμονες τόνισαν πως η νέα πλατφόρμα υπηρετεί το στόχο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αναβαθμίζει σημαντικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους δημότες, όπου ανταποκρίνεται στις αυξημένες απαιτήσεις της εποχής μας όσο πιο αποτελεσματικά για την ενημέρωση και επικοινωνία των πολιτών με το Δήμο.

²³ <http://taxydromos.gr/article.php?id=70289&cat=1>

Οι υπάλληλοι του Δήμου Βόλου αναφέρουν ότι η παλιά διαδικτυακή πύλη τους ικανοποιούσε περισσότερο γιατί ήταν πιο εύκολο για αυτούς να βρουν τα στοιχεία που εκείνοι ήθελαν πιο γρήγορα. Όσο για τη νέα διαδικτυακή πύλη αναφέρουν ότι ενώ είναι πιο αποτελεσματική, αποδοτική και προσφέρει άμεσα διαδραστική επικοινωνία των δημοτών με το Δήμο Βόλου για διάφορα θέματα κυρίως αιτήματα παρόλα αυτά θεωρούν πως τους δυσκολεύει περισσότερο στην αναζήτηση των στοιχείων τους.

Σε επικοινωνία μου με τους δημότες κατά τη διάρκεια του μοιράσματος και συλλογής των ερωτηματολογίων μου ανέφεραν πως προτιμούν να επισκέπτονται ή να επικοινωνούν με τη γραμματεία του Δημαρχείου παρά να επισκέπτονται την ιστοσελίδα του Δήμου. Οι πολίτες εκτός από το γεγονός ότι δεν γνώριζαν τη δυνατότητα αποστολής αιτημάτων στην ιστοσελίδα του Δήμου Βόλου δεν γνώριζαν ούτε τις υπηρεσίες που παρέχει. Εκτός αυτού τόνισαν ότι δε θα έδιναν τα προσωπικά τους στοιχεία αριθμό ταυτότητας και αριθμό φορολογικού μητρώου για να κάνουν εγγραφή στην ιστοσελίδα του Δήμου και λογαριασμό γιατί δεν ήξεραν ότι τα προσωπικά δεδομένα τους θα ήταν ασφαλή.

Μπορούμε να αναφέρουμε πως στην παλιά διαδικτυακή πύλη του Δήμου Βόλου υπάρχει μεγάλος όγκος από σκόρπια δεδομένα μη κατηγοριοποιημένα στην αρχική σελίδα κάτι το οποίο κουράζει παράλληλα η αρχική σελίδα είναι μεγάλη σε μήκος κάτι το οποίο την κάνει μη λειτουργική. Έχει μεγάλο αριθμό φωτογραφιών κάτι το οποίο σημαίνει ότι σε κάποιον χρήστη με χαμηλή σύνδεση στο παρελθόν θα αργούσε να του την εμφανίσει.

Για να κάνει κάποιος ένα νέο λογαριασμό χρειάζεται απαραίτητα να δώσει τον αριθμό ταυτότητάς του και τον αριθμό του φορολογικού μητρώου. Η νέα διαδικτυακή πύλη του Δήμου Βόλου τώρα οργανώνει όλα όσα χρειάζεται να εμφανίζονται εύκολα και γρήγορα στην αρχική σελίδα. Όλος ο όγκος των δεδομένων είναι χωρισμένος σε τμήματα. Έχει μήκος και πλάτος μιας οθόνης για καλύτερο αποτέλεσμα και φορτώνει πολύ πιο εύκολα. Στη νέα πύλη είναι πολύ πιο εύκολο κάποιος να δημιουργήσει ένα νέο λογαριασμό απλά βάζοντας ένα όνομα χρήστη ένα κωδικό και απλά επικυρώνοντας με έναν σύνδεσμο από το e-mail του. Η μεγάλη διαφορά της νέας διαδικτυακής πύλης από την παλιά είναι ότι πλέον συνδέονται όλοι οι παλιοί δήμοι σε έναν του Δήμου Βόλου.

Το κομμάτι της επικοινωνίας δεν είναι ένα απλό e-mail είναι επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο. Γίνεται προσπάθεια για αναβάθμιση των χαρτών gis. Τέλος μπορούμε να πούμε ότι είναι πιο αποτελεσματικό και αποδοτικό γιατί κάθε τμήμα ελέγχει το δικό του περιεχόμενο στην πύλη με αρμόδιο υπεύθυνο που σκοπό έχει να ενημερώνει καθημερινά τα νέα στοιχεία που χρειάζεται να δημοσιοποιηθούν και ελέγχεται για την εγκυρότητα και νομιμότητα των στοιχείων του από τον αρμόδιο προϊστάμενο, Διευθυντή ή αντιδήμαρχο για την επίσημη δημοσιοποίηση στην πύλη. Η νέα πύλη είναι σε μεταβατικό στάδιο.

Αυτή τη στιγμή ο Δήμος διαθέτει και τις δύο διαδικτυακές πύλες με την καινούργια να ενημερώνεται και να αναβαθμίζεται καθημερινά. Στόχος της νέας ηλεκτρονικής πύλης να προσφέρει στο μέλλον ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Κεφάλαιο 2

2.1 Τα ΚΕΠ και η σύστασή τους

Στα πλαίσια της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της υιοθέτησης προσφερόμενων κρατικών υπηρεσιών απαλλαγμένων από γραφειοκρατικές διαδικασίες, έλλειψη αξιοκρατίας, άσκοπες μετακινήσεις και μεγάλες χρονικές καθυστερήσεις αποφασίστηκε η σύσταση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Με κεντρικό σύνθημά τους *«διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες»*, τα κέντρα αυτά, θεωρούνται γνήσια τέκνα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και δημιουργήθηκαν με βασικό στόχο αυτό ακριβώς που ορίζεται στην ονομασία τους. Την εξυπηρέτηση του πολίτη.

2.2 Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας

Το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας τους βασίζεται στο Άρθρο 31 του Ν.3013/2002 (ΦΕΚ102/Α'), όπως τροποποιήθηκε με την παρ. 5 του άρθρου 11 του Ν.3146/2003 (ΦΕΚ 125/Α') και όπου υπογραμμίζεται ότι²⁴: *«στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Αποστολή των Κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες.»*

Η λειτουργία των πρώτων ΚΕΠ ξεκίνησε στις 3.7.2001 ως υπαγόμενη στη Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους- Πολίτη της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης στο πλαίσιο των Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων «Κοινωνία της Πληροφορίας», «Πολιτεία», «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» και «ΑΡΙΑΔΝΗ» και θεωρείται μείζονος σημασίας διοικητική μεταρρύθμιση.

²⁴ Άρθρο 31, ΦΕΚ 102/Α'/01/05/2002 Ν. 3013

Η φιλοσοφία της λειτουργίας τους βασίζεται στην αρχή της ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης του πολίτη από μια θέση εργασίας (one stop shop), σύμφωνα με την οποία ο πολίτης, απευθυνόμενος μόνο σε ένα κατάστημα ΚΕΠ μπορεί να διεκπεραιώσει τις διοικητικές του υποθέσεις.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, αλλάζουν την κατάσταση που επικρατούσε επί πολλές δεκαετίες κατά τις συναλλαγές με το δημόσιο. Ενώ παλαιότερα οι πολίτες ήταν υποχρεωμένοι να μεταβαίνουν σε περισσότερες από μία υπηρεσίες για τη συγκέντρωση δικαιολογητικών, έχουν πλέον τη δυνατότητα επισκεπτόμενοι ένα ΚΕΠ να αναθέσουν εκεί τον όγκο της δουλειάς που θα έκαναν οι ίδιοι. Η εικόνα που αποτύπωνε ταλαιπωρημένους και εκνευρισμένους πολίτες, να προσπαθούν να φέρουν εις πέρας τις υποθέσεις τους και να συνεννοηθούν με τους κρατικούς υπαλλήλους έχει πλέον αλλάξει και τη θέση της πήραν ικανοποιημένα πρόσωπα ανθρώπων, που μέσω των κέντρων αυτών κατάφεραν να διευθετήσουν γρήγορα και δίχως κόπο τα ζητήματά τους.

Σήμερα τα ΚΕΠ στην ελληνική επικράτεια είναι 1086²⁵ (βλέπε παράρτημα Γ) και στα πλαίσια του επιχειρησιακού προγράμματος «Καλλικράτης» έχουν περάσει όλα στη δικαιοδοσία των κατά τόπους δήμων. Το ωράριο λειτουργίας τους είναι καθημερινά από τις 08:00 έως τις 20:00 και το Σάββατο από τις 08:00 έως τις 14:00.

2.3 Αρμοδιότητες των ΚΕΠ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών έχουν ως σκοπό²⁶ την εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών σε ποικίλα ζητήματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων των δημοσίων υπηρεσιών και η λειτουργία τους περιστρέφεται γύρω από δυο άξονες Την ενημέρωση των πολιτών και την παραλαβή των αιτήσεων.

²⁵ <http://www.cityofathens.gr/eksypiretisi-politi/k-e-p>

²⁶ http://www.egovplan.gr/?page_id=14

Αναλυτικότερα, τα ΚΕΠ υποχρεούνται να:

- ◆ Ενημερώνουν, καθοδηγούν και κατευθύνουν τους πολίτες σχετικά με τις ενέργειες που πρέπει να ακολουθήσουν προκειμένου να διεκπεραιώσουν τις διοικητικές υποθέσεις τους, αποτελεσματικά και σε όσο το δυνατόν πιο σύντομο χρονικό διάστημα.
- ◆ Παραλαμβάνουν τις αιτήσεις των πολιτών, οι οποίες αφορούν τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους από τις δημόσιες υπηρεσίες του Δημοσίου.
- ◆ Διαθέτουν στους πολίτες όλα τα απαραίτητα έντυπα αιτήσεων που προβλέπονται από το άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν. 2690/1999).
- ◆ Ελέγχουν την εγκυρότητα και την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών. Σε περίπτωση που κάποια αίτηση είναι ελλιπής και για τη διεκπεραίωση μιας υπόθεσης απαιτούνται επιπλέον δικαιολογητικά, το Κ.Ε.Π. τα αναζητά και τα παραλαμβάνει από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.
- ◆ Διαβιβάζουν τους φακέλους με τις αιτήσεις των πολιτών, στις αρμόδιες υπηρεσίες. Το έγγραφο που ζητείται από τις αιτήσεις και αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία πίσω στο Κ.Ε.Π. υποβολής της αρχικής αίτησης, από το οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του αποστέλλεται από το Κ.Ε.Π. στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή.

Επιπλέον, τα ΚΕΠ παρέχουν και τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- ◆ Χορήγηση αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας.
- ◆ Επικύρωση διοικητικών εγγράφων.
- ◆ Θεώρηση γνησίου υπογραφής.
- ◆ Χορήγηση παραβόλων.
- ◆ Χορήγηση υπεύθυνων δηλώσεων.

Βάσει των παραπάνω, γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών απαλλάσσουν τόσο τον πολίτη από την εμπλοκή του σε πολύπλοκες γραφειοκρατικές διαδικασίες όσο και τις υπηρεσίες από την τακτική παρουσία των πολιτών σε αυτές.

2.4 Η διαδρομή μιας αίτησης

Από τη στιγμή που ένας πολίτης εισέλθει σε ένα Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών για να αναθέσει τη διεκπεραίωση μιας διοικητικής του υπόθεσης, η διαδικασία που ακολουθείται είναι συγκεκριμένη. Αρχικά συμπληρώνεται ηλεκτρονικά μια αίτηση-καταχώρηση των στοιχείων του πολίτη που ενέχει και υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986. Τα στοιχεία αυτά διατηρούνται στη βάση δεδομένων του συστήματος και στον ενδιαφερόμενο αντιστοιχεί πια ένας μοναδικός κωδικός αριθμός. Μόλις καταχωρηθεί η αίτηση, επιλέγεται αν ο πολίτης θα ενημερωθεί μέσω sms μόλις διεκπεραιωθεί η υπόθεσή του ή όχι, καθώς επίσης και ο τρόπος παραλαβής του εγγράφου που ζητήθηκε, που δύναται να πραγματοποιηθεί με παραλαβή είτε από την υπηρεσία είτε μέσω της ηλεκτρονικής θυρίδας της πύλης ermis (βλέπε ενότητα 2.7)

Σημειώνεται ότι η παραλαβή από θυρίδα μπορεί να πραγματοποιηθεί εφόσον και ταυτόχρονα ισχύουν: α. το παραγόμενο έγγραφο είναι δυνατόν να ψηφιοποιηθεί, β: σε περίπτωση που το ΚΕΠ διαθέτει τον απαραίτητο εξοπλισμό ψηφιοποίησης (scanner) και γ: ο πολίτης είναι ταυτοποιημένος στην πύλη ermis . Κατόπιν η αίτηση παίρνει ηλεκτρονικό πρωτόκολλο μέσω της υπηρεσίας e- ker, ο υπεύθυνος υπάλληλος τη διαχειρίζεται και την επόμενη ημέρα- όπως προβλέπεται με το άρθρο 11 του ν. 3230/2004 - διαβιβάζεται στην αντίστοιχη υπηρεσία.

Με την υποβολή της αίτησης ο πολίτης λαμβάνει την απόδειξη που αντιστοιχεί στο αίτημα που υπέβαλλε και στην οποία αναφέρονται τα εξής στοιχεία:

Αριθμός πρωτοκόλλου, ημερομηνία υποβολής της αίτησης, το κατάστημα στο οποίο υποβλήθηκε η αίτηση και τα στοιχεία του υπαλλήλου που την παρέλαβε.

Η αποστολή της αίτησης στην αντίστοιχη υπηρεσία μπορεί να πραγματοποιηθεί με αρκετούς τρόπους, όπως μέσω fax, courier, on line, ταχυδρομικώς ή ακόμα και ιδιοχείρως. Το παραγόμενο έγγραφο από την εκάστοτε αρμόδια υπηρεσία, αποστέλλεται στο ΚΕΠ που υπέβαλλε το αίτημα και αφού λάβει πρωτόκολλο εισερχόμενου εγγράφου εκδίδεται το αντίστοιχο διαβιβαστικό έγγραφο προς τον πολίτη, ο οποίος και ενημερώνεται για την παραλαβή του είτε μέσω sms που αποστέλλεται από το Υπουργείο Εσωτερικών, είτε τηλεφωνικά από τον υπάλληλο.

2.5 Η προθεσμία διεκπεραίωσης υποθέσεων

Σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 6 και 7 του ν.3242/2004 (ΦΕΚ 102 Α'/24.5.2004) και η οποία ισχύει και για τα ΚΕΠ, ορίζεται ότι²⁷: «για τη διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες, τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου τίθεται ο γενικός κανόνας, όλες οι ως άνω υπηρεσίες να απαντούν σε αιτήματα πολιτών και να διεκπεραιώνουν τις σχετικές υποθέσεις μέσα στην προθεσμία των πενήντα (50) ημερών, κατ' ανώτατο όριο, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες».

Σε περίπτωση²⁸ που για τη διεκπεραίωση μιας υπόθεσης απαιτείται η υποβολή δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή στοιχείων, η προθεσμία ξεκινά από την υποβολή ή τη συγκέντρωση του συνόλου των στοιχείων αυτών.

2.6 Η διαδικτυακή πύλη των ΚΕΠ

The screenshot shows the homepage of the KEPI (Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών) website. At the top, there is a search bar and navigation links. The main banner features the KEPI logo and the text 'ΚΕΠ πήρες; 1500 τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πολιτών'. Below this, there are several sections: a sidebar on the left with a 'My Kep.Go' menu listing various government services, a central content area with a '1500' banner and text about the digital government, and a 'Επικαιρότητα' (News) section with recent updates. The page is designed in a professional, user-friendly style with a blue and green color scheme.

Εικόνα 2.1: Η αρχική σελίδα του ιστότοπου των ΚΕΠ

²⁷ Άρθρα 6,7 ΦΕΚ 102/Α'/24/5/2004 Ν. 3242

²⁸ Άρθρα 6 ΦΕΚ 102/Α'/24/5/2004 Ν. 3242

Ως τέκνα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών δεν θα μπορούσαν να μη διαθέτουν στο διαδίκτυο μια σελίδα φιλική προς το χρήστη, μέσω της οποίας είναι δυνατή η πληροφόρηση των πολιτών αλλά και η διεκπεραίωση διοικητικών τους υποθέσεων. Τα ΚΕΠ, εκπροσωπούνται στο διαδίκτυο²⁹ με την προσπέλαση της ηλεκτρονικής διεύθυνσης <http://www.kep.gov.gr>, η κεντρική σελίδα της οποίας φαίνεται στην εικόνα 2.3.

Πρόκειται για έναν καλά μελετημένο και σχεδιασμένο ηλεκτρονικό χώρο, με χαμηλή πολυπλοκότητα για το χρήστη όπου υπάρχει μεταξύ άλλων και η δυνατότητα αναζήτησης μέσω ειδικής μηχανής, εργαλείο που συμβάλει στον άμεσο εντοπισμό των πληροφοριών.

2.6.1 Οδηγός του πολίτη

Ο επίσημος διαδικτυακός τόπος των ΚΕΠ, λειτουργεί με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να καλύψει πλήθος αναγκών που οδηγούν τους πολίτες σε αυτοπρόσωπη επίσκεψή τους σε κάποιο κατάστημα. Μέσα από την επιλογή «Οδηγός του πολίτη» ο χρήστης μπορεί να πληροφορηθεί για το σύνολο των υποθέσεων που διεκπεραιώνουν τα ΚΕΠ και οι οποίες είναι για πρακτικούς λόγους χωρισμένες σε κατηγορίες, ανάλογα με το αντικείμενό τους³⁰. Αναλυτικότερα, οι κατηγορίες αυτές και το πλήθος των αντίστοιχων πιστοποιημένων διαδικασιών είναι:

Τομέας	Αριθμός διαδικασιών
Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση	100
Δημόσια Τάξη και Άμυνα	44
Διεθνείς Υποθέσεις και Ευρωπαϊκή Ένωση	14
Δικαιοσύνη, Πολιτεία και Δημόσια Διοίκηση	94
Εκπαίδευση και Έρευνα,	51
Επιχειρηματικότητα και Ανταγωνιστικότητα	86
Εργασία, Ασφάλιση και Σύνταξη	511
Μέσα Μεταφοράς, Ταξίδια και Τουρισμός	79
Οικονομία και Οικονομικά	74
Περιβάλλον και Φυσικοί Πόροι	103
Πολεοδομία και Κτηματολόγιο	18
Πολιτισμός και Ελεύθερος Χρόνος	2
Υγεία και Κοινωνική Μέριμνα	81

Πίνακας 2.1: υποθέσεων που διεκπεραιώνουν τα ΚΕΠ

²⁹ <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep>

³⁰ <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/citizenguide>

Για την καλύτερη πληροφόρηση του πολίτη, σε κάθε μια από τις παραπάνω υποθέσεις που μπορούν να διεκπεραιωθούν με φυσική παρουσία στα ΚΕΠ, τηλεφωνικά μέσω κλήσης στον τετραψήφιο αριθμό 1500 και ηλεκτρονικά μέσω της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης emis, παρατίθενται παραπλεύρως τα αντίστοιχα ακόλουθα εικονίδια.

2.6.1.1 Οι δημοφιλέστερες υπηρεσίες

Οι δημοφιλέστερες υπηρεσίες που πραγματοποιούνται μέσω των ΚΕΠ είναι:

1. Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
2. Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
3. Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ
4. Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας
5. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων

Επίσης, οι πιο συνηθισμένες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται στα ΚΕΠ είναι³¹:

1. Μεταβίβαση και έκδοση νέας άδειας κυκλοφορίας επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας
2. Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης και οικογενειακής κατάστασης
3. Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου γενικής ή δικαστικής χρήσης
4. Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης και οικογενειακής κατάστασης
5. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης, γάμου και θανάτου
6. Χορήγηση δελτίου μετακίνησης ΑμεΑ με τα μαζικά μέσα συγκοινωνίας
7. Ειδικό εποχιακό επίδομα του άρθρου 22 του Ν. 1836/89-ΟΑΕΔ
8. Οικογενειακό επίδομα - ΟΑΕΔ
9. Έκδοση και παραλαβή άδειας οδήγησης
10. Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης τύπου Α (πλήρες)
11. Ανανέωση άδειας οδήγησης
12. Άρση παρακράτησης κυριότητας επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας
13. Χορήγηση Πιστοποιητικών από το Πρωτοδικείο³²

³¹ <http://www.citvofathens.gr/eksvpiretisi-politi/k-e-p>

³² <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>

2.6.2 Οι ανάγκες μου

Η ιστοσελίδα των ΚΕΠ, λειτουργώντας στα πρότυπα της παροχής πλήρους ενημέρωσης των χρηστών της, παρέχει πληροφορίες και για πλήθος καταστάσεων με τις οποίες ενδέχεται να έρθει αντιμέτωπος κάποιος πολίτης. Πρόκειται για περιπτώσεις που αφορούν μεταξύ άλλων την αγορά ενός σπιτιού, της απώλειας πορτοφολιού, της ασφάλισης αλλά και του γάμου.

Η μετάβαση στη σελίδα αυτή, γίνεται μέσω της επιλογής «Οι ανάγκες μου» από το αντίστοιχο εικονίδιο που εμφανίζεται στην κεντρική σελίδα πλοήγησης.

Αναλυτικά, στον πίνακα 2.2 που ακολουθεί, παρουσιάζονται στην αριστερή στήλη όλες οι περιπτώσεις και στη δεξιά οι πληροφορίες που παρέχονται³³.

Αγοράζω σπίτι	Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την απόκτηση ή ανέγερση κατοικίας αλλά και κάθε είδους διευκολύνσεις που παρέχονται από διάφορους φορείς του δημοσίου όπως δάνεια ανέγερσης και αγοράς, επίσης ζητήματα φορολογίας, φοροαπαλλαγές για την πρώτη κατοικία.
Ανοίγω επιχείρηση	Περιλαμβάνονται υπηρεσίες, πληροφορίες και το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο για την ίδρυση επιχείρησης και σύστασης εταιρείας, επιχορηγήσεις κλπ.
Αποκτώ παιδί	Περιλαμβάνονται υπηρεσίες, πληροφορίες σχετικές με επιδόματα μητρότητας, οικογενειακά επιδόματα και βοηθήματα ασφαλιστικών ταμείων, δήλωση γέννησης και διαδικασίες που αφορούν την υιοθεσία, λειτουργία παιδότοπων και παιδικών σταθμών κλπ.
Απώλεια στην οικογένεια	Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες σχετικά με τη χορήγηση των απαραίτητων πιστοποιητικών που χρειάζονται όταν κάποιος πεθαίνει, όπως ληξιαρχική πράξη θανάτου, επιδόματα κηδείας, συντάξεις λόγω θανάτου, μεταβίβαση σύνταξη σε συγγενείς του αποθανόντος κλπ.

³³ <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/lifeevents>

Ασφαλιζομαι	Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες που σχετίζονται με την κοινωνική ασφάλιση από όλα τα ταμεία, όπως πιστοποιητικά ασφάλισης, επιδόματα ασφαλιστικών ταμείων, ασφαλιστικές εισφορές κλπ.
Βγαίνω στη σύνταξη	Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες που σχετίζονται με τη συνταξιοδότηση από όλα τα ταμεία.
Έχασα το πορτοφόλι μου	Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν την απώλεια διαβατηρίου, αστυνομικής ταυτότητας και γενικά προσωπικών εγγράφων.
Παντρεύομαι	Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες που χρειάζεται κάποιος που παντρεύεται ή είναι ήδη παντρεμένος όπως δήλωση γάμου στα δημοτολόγια, ληξιαρχική πράξη γάμου κλπ.
Πηγαίνω στρατό	Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες σχετικές με τη στρατιωτική θητεία.
Σπουδάζω	Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν υποτροφίες για σπουδές, εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση, φοιτητικά επιδόματα, στρατιωτικές υποχρεώσεις φοιτητών σπουδαστών κλπ.
Σχολική ζωή	Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες σχετικές με σχολεία και δίδακτρα ιδιωτικής εκπαίδευσης, βεβαιώσεις σπουδών σε μαθητές, σχολικό και διδακτικό έτος, εγγραφές και μετεγγραφές μαθητών κλπ.
Ταξιδεύω	Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες σχετικές με τα μεταφορικά μέσα και την έκδοση διαβατηρίων και visas.
Χωρισμός	Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες σχετικά με το νομικό πλαίσιο αλλά και τα έγγραφα και πιστοποιητικά που χρειάζεται κάποιος όταν παίρνει διαζύγιο.
Ψάχνω για δουλειά	Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες σχετικές με προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης και απόκτησης εργασιακής εμπειρίας, με την τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση, τις επιχορηγήσεις για τη ίδρυση νέας επιχείρησης, τη νεανική επιχειρηματικότητα κλπ.

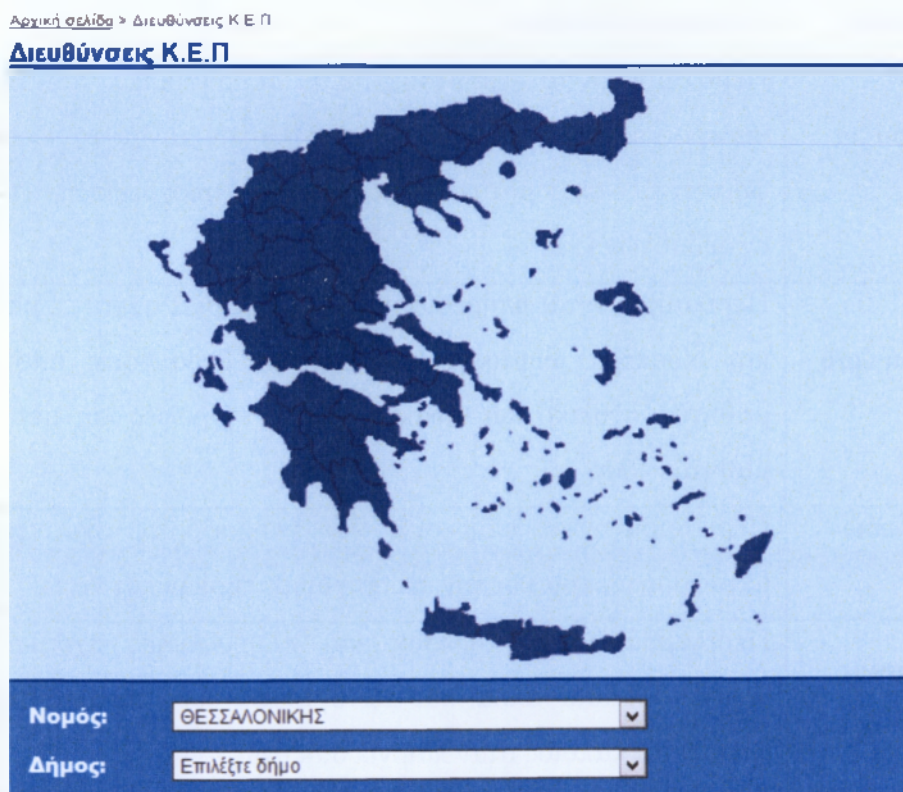
Πίνακας 2.2: καταστάσεων με τις οποίες έρχεται αντιμέτωπος ο πολίτης

2.6.3 Άλλες επιλογές μέσω <http://www.kep.gov.gr>

Με την περιήγηση στη σελίδα <http://www.kep.gov.gr>, οι χρήστες μπορούν να λάβουν πλήθος πληροφοριών για θέματα δημόσιας διοίκησης.

2.6.3.1 Εύρεση ΚΕΠ

Επιλέγοντας ΚΕΠ εμφανίζεται ένας δυναμικός χάρτης της Ελλάδας, μέσω του οποίου επιτυγχάνεται η εύρεση οποιουδήποτε ΚΕΠ της ελληνικής επικράτειας, αρχικά βάσει νομού και ακολούθως βάσει δήμου³⁴ (Εικόνα 2.2).



Εικόνα 2.2: Κατάλογος ΚΕΠ ανά Νομό

³⁴ <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/kepfind>

2.6.3.2 Απαντήσεις σε διάφορα θέματα

Όταν ο χρήστης επιλέξει ΧΑΡΤΗΣ και από εκεί ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ, μεταφέρεται σε μια σελίδα όπου δίνονται πληροφορίες για πλήθος καταστάσεων που μπορεί να προκύψουν και υπηρεσιών που ενδεχόμενα θελήσει να χρησιμοποιήσει. Ενδεικτικά αναφέρονται οι περιπτώσεις ύπαρξης ενοχλητικών τηλεφωνημάτων, έκδοσης και αντικατάστασης δελτίου αστυνομικής ταυτότητας, εγκατάστασης φωτοβολταϊκών συστημάτων αλλά και χρονική ισχύος δελτίων μετακίνησης ΑμΕΑ.

Επίσης, δίνονται πληροφορίες για τους καταναλωτές αναφορικά με την προεπιλογή φορέα και τις ηλεκτρονικές υπογραφές αλλά ενώ υπάρχουν και πληροφορίες για δωρεά οργάνων και μυελού των οστών.

2.7 Η εποπτεία των ΚΕΠ

Βασικό στοιχείο για τη σωστή λειτουργία των ΚΕΠ³⁵ ήταν η δημιουργία μιας Διεύθυνσης που θα ήταν υπεύθυνη για τη σωστή δράση και λειτουργία των ΚΕΠ. Σύμφωνα με το Νόμο 3448/2006 (ΦΕΚ 57/Α/15-03-06) δημιουργείται στο υπουργείο εσωτερικών Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας των ΚΕΠ (ΔΟΛ ΚΕΠ), η οποία είναι αρμόδια για την οργάνωση, την εποπτεία, την παρακολούθηση και το συντονισμό της λειτουργίας των ΚΕΠ με σκοπό την εξασφάλιση της παραγωγικής λειτουργίας τους και της περαιτέρω ανάπτυξης τους για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Μέχρι τότε την εποπτεία των ΚΕΠ είχε αναλάβει Ομάδα Διοίκησης Έργου που συστήθηκε στο ΥΠΕΣΔΔΑ για την παρακολούθηση και αξιολόγηση της λειτουργίας των ΚΕΠ σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις της Γενικής Διεύθυνσης Διοικητικής Οργάνωσης και διαδικασιών στις οποίες είχαν ανατεθεί αρμοδιότητες των ΚΕΠ (Άρθρο 31, Ν. 3013/2002, ΦΕΚ 102/Α).

³⁵ Άρθρο 15, ΦΕΚ 57/Α/15/03/2006 Ν. 3448

Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας ΚΕΠ ΕΙΣΑΓΕΤΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΟ ΣΑΣ :	
Χρήστης	<input type="text"/>
Κωδικός	<input type="text"/>
<input type="button" value="Είσοδος"/> <input type="button" value="Ακύρωση"/>	

Εικόνα 2.3: Η αρχική σελίδα <http://www.dolkep.gov.gr/>

2.8 Χαρακτηριστικά ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ο τετραψήφιος πανελλαδικός αριθμός 1500, καθιερώθηκε από το Υπουργείο Εσωτερικών με στόχο την 24ωρη εξυπηρέτηση των πολιτών καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου και στόχο την παροχή πληροφοριών για όλα τα θέματα της δημόσιας διοίκησης. Μέσω αυτής της γραμμής, που λειτουργεί με αστική χρέωση για τον πολίτη, είναι εφικτή η διεκπεραίωση 95 πιστοποιημένων διαδικασιών των ΚΕΠ για τις οποίες δεν απαιτούνται δικαιολογητικά από πλευράς του πολίτη ή των επιχειρήσεων ή τα δικαιολογητικά που απαιτούν μπορούν να αναζητηθούν αυτεπάγγελτα υπηρεσιακώς. Οι συγκεκριμένες συναλλαγές γίνονται είτε μέσω Web Services που λειτουργούν σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, είτε με τη δυνατότητα ο πολίτης να παραγγείλει το πιστοποιητικό και να το παραλάβει από το ΚΕΠ που τον εξυπηρετεί.

Η υπηρεσία αυτή, έχει τη δυνατότητα να εξυπηρετήσει τους πολίτες σε 6 γλώσσες πλέον των ελληνικών και απασχολείται μεταξύ άλλων με θέματα αρμοδιότητας του Σώματος Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, προστασίας κακοποιημένων γυναικών, οικονομικών μεταναστών, τιμές της αμόλυβδης και προγράμματα τουρισμού του ΕΟΤ.

2.9 Η εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ermis

Πρόκειται για την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ουσιαστικά αποτελεί τον ορισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τα ελληνικά δεδομένα, αφού προσφέρει μεταξύ άλλων υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω των οποίων μπορούν οι πολίτες να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά από την Δημόσια Διοίκηση.

Μέσω του Ermis³⁶ παρέχονται ασφαλείς υπηρεσίες με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Επισημαίνεται ότι για να γίνει χρήση των δυνατοτήτων της Πύλης ermis είναι απαραίτητη η επίσκεψη του ενδιαφερομένου σε ένα κατάστημα ΚΕΠ, προκειμένου να γίνει πιστοποίηση συγκεκριμένων στοιχείων. (κατά περίπτωση αστυνομικής ταυτότητας, διαβατηρίου, διπλώματος οδήγησης κ.α.)

2.10 Αρμοδιότητες των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ) ως ενιαίων κέντρων εξυπηρέτησης (ΕΚΕ)

Τα ΚΕΠ ως ΕΚΕ έχουν τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

1. Ενημέρωση των παρόχων και των αποδεκτών υπηρεσιών για τις πληροφορίες του άρθρου 8 του Ν. 3844/2010
2. Διεκπεραίωση ηλεκτρονικά και από απόσταση των διαδικασιών που αφορούν στην:
 - ♦ Ηλεκτρονική υποδοχή αιτήσεων και διαβίβαση φακέλων υποθέσεων που αφορούν παρόχους και αποδέκτες υπηρεσιών στις αρμόδιες υπηρεσίες.
 - ♦ Ηλεκτρονική υποδοχή ερωτημάτων επί συγκεκριμένων υποθέσεων και διαβίβασή τους στις αρμόδιες υπηρεσίες.
 - ♦ Υποδοχή εγγράφων από τις αρμόδιες υπηρεσίες και την ηλεκτρονική αποστολή τους στους παρόχους ή αποδέκτες υπηρεσιών.

³⁶ <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

Για την εκτέλεση των ανωτέρω αρμοδιοτήτων τους τα ΚΕΠ ως ΕΚΕ χρησιμοποιούν την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ στην διεύθυνση <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/sd> και την ιστοσελίδα www.eu-go.gr³⁷.



Εικόνα 2.4: Λογότυπο των ΕΚΕ

2.11 Διεκπεραίωση διαδικασιών από τα ΚΕΠ ως ΕΚΕ

Τα ΚΕΠ ως ΕΚΕ διεκπεραιώνουν τις ακόλουθες διαδικασίες³⁸:

1. Ηλεκτρονική υποδοχή της αίτησης μέσω της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ.
2. Διαβίβαση του φακέλου της υπόθεσης στις αρμόδιες υπηρεσίες.
3. Ηλεκτρονική υποδοχή και διαβίβαση ερωτημάτων παρόχων και αποδεκτών υπηρεσιών προς τις αρμόδιες υπηρεσίες που αφορούν σε προσωποποιημένη πληροφόρηση.
4. Διαβίβαση στους αιτούντες των απαντήσεων των αρμοδίων υπηρεσιών σε ηλεκτρονική μορφή.
5. Ηλεκτρονικές πληρωμές.
6. Παροχή ψηφιακά υπογεγραμμένης ηλεκτρονικής απόδειξης από την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ και τα ΚΕΠ ως ΕΚΕ για την παραλαβή της αίτησης, των δικαιολογητικών και συμπληρωματικών στοιχείων με ημερομηνία και ώρα υποβολής.
7. Παροχή από την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ υπηρεσίας επιβεβαίωσης της εγκυρότητας των ηλεκτρονικών εγγράφων που έχουν εκδοθεί από την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ.

³⁷ Άρθρο 2, ΦΕΚ 1561/Β/23/09/2010

³⁸ Άρθρο 4, ΦΕΚ 1561/Β/23/09/2010

2.14 Τα ΕΚΕ στην Ευρώπη³⁹



Εικόνα 2.7: Χώρες μέλη της Ε.Ε. οι οποίες διαθέτουν παρόμοια κέντρα που προσφέρουν εξειδικευμένες υπηρεσίες ώστε να εξυπηρετούν τους πολίτες τους.

ΕΚΕ www.eu-go.gr



Η κεντρική πύλη των ΚΕΕ βρίσκεται στη διεύθυνση: www.eu-go.gr. Σας βοηθά να ξεκινήσετε μια επιχειρηματική δραστηριότητα ή να παρέχετε υπηρεσίες στην Ελλάδα. Η πύλη είναι διαθέσιμη στα ελληνικά και εν μέρει στα αγγλικά.

Εικόνα 2.8: Φωτογραφία της Ελλάδας η οποία αποτελεί μέλος του EU GO προσφέροντας εξειδικευμένες υπηρεσίες στους πολίτες μέσω των ΕΚΕ.

³⁹ http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_el.htm

Κεφάλαιο 3

3.1 Εισαγωγή

Η Ευρωπαϊκή Ένωση τα τελευταία 15 χρόνια προσπαθεί να εφαρμόσει την πρωτοβουλία οργάνωσης κοινού μοντέλου διακυβέρνησης των κρατών – μελών της. Σε εθνικό επίπεδο, τα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχουν ξεκινήσει ενέργειες, στοχεύοντας στην πλήρη παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, αλλά και τη διεύρυνση της διαφάνειας και του ελέγχου του κυβερνητικού έργου από τους διαδικτυωμένους πολίτες, αξιοποιώντας τις δυνατότητες του διαδικτύου και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στην πορεία που θα έπρεπε να ακολουθηθεί, ώστε να οδηγήσει στην πλήρη υλοποίηση του στόχου αυτού⁴⁰. Η πορεία αυτή ξεκινάει από την απλή παροχή γενικών πληροφοριών στους πολίτες σχετικά με θέματα της δημόσιας διοίκησης, συνεχίζει με την δυνατότητα ενεργούς διάδρασης του πολίτη με την διοίκηση, επεκτείνεται στην δυνατότητα ηλεκτρονικών οικονομικών συναλλαγών και καταλήγει στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας. Σημαντικά στοιχεία αποτελούν η δημιουργία ανοικτών διόδων και πλατφόρμων επικοινωνίας μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και του πολίτη, καθώς και η δημιουργία θεσμικού πλαισίου αναφορικά με την χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής και την προστασία της ασφάλειας της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και διάδρασης.

Για να αξιοποιηθούν βέβαια οι δυνατότητες της νέας οικονομίας, εκτός από την εφαρμογή συγκεκριμένων προγραμμάτων, υπάρχει ανάγκη διαρθρωτικής μεταρρύθμισης⁴¹. Οι δημόσιες διοικήσεις συχνά παραμένουν υπερβολικά προσκολλημένες στις παραδοσιακές μεθόδους εργασίας. Οι κυβερνήσεις καθυστερούν περισσότερο όσον αφορά την ηλεκτρονική σύνδεση των υπηρεσιών, οι ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες δεν αποτελούν ακόμη πραγματικότητα, με εξαίρεση την απλή αποδοχή προσφορών με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (π.χ. δεν χρησιμοποιούνται ηλεκτρονικές αγορές).

⁴⁰ Βουτυνιώτη Α. 2011, «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση», διδακτικές σημειώσεις, ΤΕΙ Καλαμάτας, Τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης, σελ. 25

⁴¹ http://dee.gr/uploads/e-government_in_EU.pdf

Ωστόσο, έχει σημειωθεί πρόοδος σε ορισμένους τομείς, κυρίως όσον αφορά την ταχύτητα με την οποία καθιερώνεται το νομοθετικό πλαίσιο για τη νέα οικονομία στα κράτη μέλη.

Για την επιτυχημένη υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι κυβερνήσεις θα πρέπει να ορίσουν προτεραιότητες μέσα στο πλαίσιο της εθνικής τους πολιτικής, σκοπούς, όραμα και στρατηγικούς αντικειμενικούς στόχους⁴², καθώς και να κατανοήσουν τις μεταβλητές που επηρεάζουν την υιοθέτηση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να τις λάβουν υπόψη κατά τη διανομή των online υπηρεσιών τους. Για να καταστεί υλοποιήσιμη και αποτελεσματική, πρέπει να πληρούνται οι απαραίτητες προϋποθέσεις, όπως η εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και ο εκσυγχρονισμός των υποδομών πληροφοριακών συστημάτων. Επίσης μέσα από τις αλλαγές στην οργάνωση πρέπει να εξασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες είναι δομημένες γύρω από τις ανάγκες του πολίτη και όχι τις δομές του οργανισμού. Με τον τρόπο αυτό συμβάλλει στη βελτίωση της σχέσης πολιτών – διοίκησης ενώ παράλληλα προσφέρει περισσότερες ευκαιρίες συμμετοχής στους δημοκρατικούς θεσμούς και διαδικασίες⁴³. Τόσο οι πολίτες, όσο και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το δημόσιο αντιμετωπίζονται στο νέο αυτό πλαίσιο ως πελάτες και αυτό που ενδιαφέρει είναι ο βαθμός ικανοποίησης τους από τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Παράλληλα είναι απαραίτητη και η συνεχιζόμενη επιμόρφωση και εκπαίδευση των υπαλλήλων και των στελεχών που απαρτίζουν τους οργανισμούς για να ανταποκριθούν στο μετασχηματισμό του τρόπου και του ρόλου λειτουργίας των δημόσιων οργανισμών.

Η παρούσα πτυχιακή εργασία ερευνά τους παράγοντες που καθορίζουν την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους δημότες του Δ. Βόλου. Υπάρχουν πολλές θεωρίες και αντίστοιχα μοντέλα που επιδιώκουν να εξηγήσουν την πρόθεση κάποιου να χρησιμοποιήσει και να υιοθετήσει τις νέες τεχνολογίες.

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

43 Βουτυνιώτη Α. 2011, Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση, διδακτικές σημειώσεις, ΤΕΙ Καλαμάτας, Τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης, σελ. 13

Τα μοντέλα αυτά προτείνουν κάποιους βασικούς παράγοντες για τους οποίους η εμπειρία ή και προϋπάρχουσες θεωρίες δείχνουν να καθορίζουν το βαθμό αποδοχής μιας νέας τεχνολογίας ή καινοτομίας. Όμως για κάθε νέα τεχνολογία, ή σύστημα, ή καινοτομία, η σημασία κάθε ενός από τους παράγοντες αυτούς διαφέρει. Κάποιοι παράγοντες επηρεάζουν σημαντικά το βαθμό αποδοχής, κάποιοι άλλοι λιγότερο.

3.2 Προβλήματα υιοθέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Για την εφαρμογή σε πλήρη κλίμακα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανακύπτουν δύσκολα ζητήματα. Πρέπει, μεταξύ άλλων, να εξασφαλιστεί η ευρεία πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ώστε να μην δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα, η εμπιστοσύνη στις ηλεκτρονικές δοσοληψίες με τις κυβερνήσεις, η διαλειτουργικότητα της ανταλλαγής πληροφοριών χωρίς οργανωτικά και εθνικά σύνορα, η προστασία των προσωπικών δεδομένων καθώς και να προωθηθούν υπηρεσίες που να υποστηρίζουν την κινητικότητα στην εσωτερική αγορά, αλλά επίσης και στην παγκόσμια.

Μια παράμετρος είναι⁴⁴, η **ελεύθερη πρόσβαση για όλους** είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ουσιαστικά σημαίνει να εξασφαλισθεί σε όλους η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Το ζήτημα αυτό είναι πολύ σημαντικό, διότι υπάρχει πραγματικός κίνδυνος να δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα, λόγω της άνισης πρόσβασης στις πληροφορίες και στις τεχνολογίες των πληροφοριών. Στο πλαίσιο αυτό, η εκπαίδευση και η κατάρτιση έχουν ουσιώδη σημασία, ώστε οι πολίτες να αποκτήσουν τις αναγκαίες γνώσεις πληροφορικής, για να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν πλήρως τις υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Μία άλλη πολύ σημαντική παράμετρος είναι η **εμπιστοσύνη των χρηστών**⁴⁵. Οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να προσφέρονται ηλεκτρονικά μόνον υπό συνθήκες που εγγυώνται στους χρήστες την απολύτως ασφαλή πρόσβαση.

44 Βουτνιώτη Α. 2011, Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση, διδακτικές σημειώσεις, ΤΕΙ Καλαμάτας, Τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης, σελ. 25

45 <http://miun.diva-portal.org/smash/get/diva2:2049/FULLTEXT01> σελ.47

Η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων, η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών και επικοινωνιών είναι ζητήματα πρωτίστης σημασίας, για τα οποία πρέπει να προβλέπεται μεγάλος βαθμός προστασίας. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, πρέπει να προωθηθούν τεχνολογίες που βελτιώνουν την προστασία της ιδιωτικής ζωής στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση. Σε γενικότερο επίπεδο, η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, η καταπολέμηση του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο και η ασφάλεια λειτουργίας αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για μια μακρόβια κοινωνία της πληροφορίας.

Ένα άλλο θέμα που προκύπτει είναι η **διαχείριση των προσωπικών δεδομένων** των πολιτών. Η διαφύλαξη της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων των πολιτών, είναι ένας από τους θεμέλιους λίθους κάθε δημοκρατικής κοινωνίας. Είναι ένα από τα βασικά δικαιώματα του πολίτη που παίζει και σημαντικό ρόλο στην εξάσκηση άλλων δημοκρατικών του δικαιωμάτων. Είναι επίσης ένα δικαίωμα που σχετίζεται αναμφίβολα με την ανθρώπινη αυτονομία και αξιοπρέπεια. Οι μοντέρνες ΤΠΕ μαζί με τις υπόλοιπες αλλαγές που φέρνουν, έχουν την δυνατότητα να εισβάλουν στον ιδιωτικό χώρο των πολιτών. Έτσι τα συστήματα που θα αναπτυχθούν για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, πρέπει να δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία του ιδιωτικού απορρήτου των πολιτών. Αυτό θα γίνει με σωστό σχεδιασμό, τόσο τεχνολογικό, όσο και πολιτικό.

Στην Ελλάδα σαν αρνητικό επακόλουθο της καθυστερημένης εμφάνισης της είναι να μην υπάρχουν πολλοί έλληνες ερευνητές που να ασχολούνται με αυτή στα άρθρα και στις μελέτες τους.

Καθηγητές⁴⁶ ερεύνησαν τους παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην εκπαίδευση. Τελικά κατέληξαν στην διαπίστωση ότι αυτοί που ασκούν πολιτική πρέπει να εκπαιδεύσουν, να ενδυναμώσουν την

46 Karavasilis I., Vagianos D. and Zafiroopoulos K. "Investigating success factors of e-governance adoption by Greek teachers" pp. 1

http://www.academia.edu/251403/Investigating_success_factors_of_e-Governance_adoption_by_Greek_teachers

εξοικείωση των πολιτών με το διαδίκτυο και τις υπηρεσίες του, ώστε να προαχθεί η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ παράλληλα πρέπει να δημιουργηθούν ιστοσελίδες ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χρήσιμες και εύκολες στη χρήση.

Για τον σκοπό αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμα τα μοντέλα και οι αντίστοιχες θεωρίες που έχουν αναπτυχθεί όσον αφορά την αποδοχή των νέων τεχνολογιών (technology acceptance) και την αποδοχή και διάχυση των καινοτομιών (innovation acceptance and diffusion), μετά από μακροχρόνιες έρευνες που έχουν διεξαχθεί στον τομέα αυτόν. Τα μοντέλα αυτά περιγράφουν τους παράγοντες που καθορίζουν τον βαθμό αποδοχής, βασιζόμενα σε μελέτες πολυάριθμων πραγματικών περιπτώσεων ή και σε προϋπάρχουσες θεωρίες από διάφορες γνωστικές περιοχές, π.χ. η ψυχολογία.

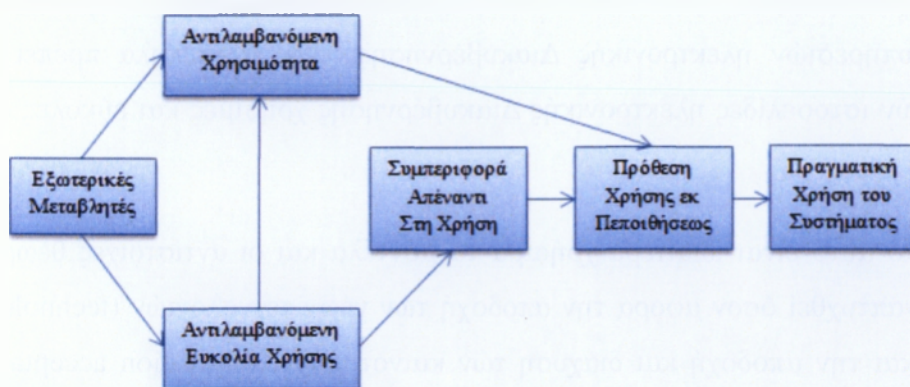
3.3 Το Μοντέλο αποδοχής της τεχνολογίας (TAM)

Το Μοντέλο αποδοχής της τεχνολογίας (TAM) αποτελεί μια επέκταση της Θεωρίας της Αιτιολογημένης δράσης (TPA) συγκεκριμένα προσαρμοσμένο για τη διαμόρφωση της αποδοχής πληροφοριακών συστημάτων από τους χρήστες.

Το TAM⁴⁷ αναπτύχθηκε από τις μελέτες ορισμένων ερευνητών και έχει ως σκοπό να εξηγήσει τους καθοριστικούς παράγοντες της υιοθέτησης των υπολογιστών και γενικότερα τη συμπεριφορά των χρηστών σε ένα μεγάλο εύρος τεχνολογιών πληροφορικής. Περιλαμβάνει και δημογραφικά χαρακτηριστικά.

Σύμφωνα με το TAM, η πραγματική χρήση ενός συστήματος τεχνολογίας από ένα άτομο επηρεάζεται από την 'εκλαμβανόμενη (αντιλαμβανόμενη) χρησιμότητα' και την 'εκλαμβανόμενη ευκολία χρήσης' του συστήματος, οι οποίες δημιουργούν μια ευνοϊκή 'στάση' ή 'συμπεριφορά για τη χρήση'. Ακολούθως αυτή η 'στάση' επηρεάζει την 'πρόθεση για τη χρήση' της τεχνολογίας και αυτή με τη σειρά της επηρεάζει την 'υιοθέτησή' της.

⁴⁷ Davis, F., Bagozi R., & Warshaw, P 1989, "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models", Management Science vol. 35, no. 8 pp. 985



Σχήμα 3.1: Οι δομικές μεταβλητές του TAM

1. 'Συμπεριφορά ή στάση προς τη χρήση': Αφορά την αξιολόγηση του συστήματος από το χρήστη και την στάση του προς τη χρήση. Οι στάσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν με σημαντική επιτυχία για να προβλέψουν τις συμπεριφορές κάτω από τις κατάλληλες συνθήκες.
2. 'Πρόθεση χρήσης': Η πρόθεση για χρήση είναι ένα μέτρο πιθανότητας ότι ένα άτομο θα χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη εφαρμογή.
3. 'Πραγματική Χρήση': Αφορά την πραγματική χρήση του συστήματος και συνήθως μετρείται με τη χρονική διάρκεια ή συχνότητα χρήσης του συστήματος.

Βασική υπόθεση στην οποία στηρίζεται η θεωρία του TAM, είναι ότι η αποδοχή των ΤΠΕ από ένα άτομο καθορίζεται από την οικειοθελή 'πρόθεση' του, να χρησιμοποιήσει αυτήν την τεχνολογία. Όπως έχει προαναφερθεί, η 'στάση' απέναντι στις νέες τεχνολογίες, επηρεάζεται από την 'εκλαμβανόμενη ευκολία χρήσης' και την 'εκλαμβανόμενη χρησιμότητα' του συστήματος.

Η 'εκλαμβανόμενη ευκολία χρήσης'⁴⁸ ορίζεται ως «ο βαθμός στον οποίο το άτομο πιστεύει ότι χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο σύστημα δε χρειάζεται εντατική σωματική ή πνευματική προσπάθεια». Μελέτες έχουν δείξει πως η 'ευκολία χρήσης' επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα πληροφοριακό σύστημα.

48 <http://www.ijikm.org/Volume5/IJIKMv5p395-413Norazah437.pdf> σελ. 397-398

Σύμφωνα με αυτούς τους ερευνητές, η πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα πληροφοριακό σύστημα ενισχύεται όταν αυτοί πιστεύουν ότι το σύστημα είναι εύκολο και άνετο να χρησιμοποιηθεί δηλαδή, «Όσο πιο εύκολο είναι ένα σύστημα στη χρήση, τόσο πιο χρήσιμο μπορεί να γίνει».

Η **‘εκλαμβανόμενη χρησιμότητα’** του συστήματος ορίζεται⁴⁹: ως ο βαθμός στον οποίο το άτομο πιστεύει ότι χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο σύστημα θα ενισχύσει την απόδοση της δουλειάς του. Αυτό προκύπτει από τον καθορισμό της λέξης χρήσιμος: «ικανός να χρησιμοποιηθεί ευνοϊκά». Εφαρμόζοντας αυτόν τον ορισμό, ως νέα τεχνολογία μπορεί να θεωρηθεί η χρήση των κυβερνητικών ιστοτόπων, και ως απόδοση του ατόμου η ηλεκτρονική εμπειρία με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσεγγίζουν το ιδανικό, διευκολύνοντας τον χρήστη να ολοκληρώσει τις υπηρεσίες που έχει σκεφθεί να εκτελέσει, θα κρίνει την απόδοση αυτών των υπηρεσιών θετικά.

Οι παράγοντες αυτοί είναι συγκεκριμένοι, απλοί, εύκολα κατανοητοί και μπορούν να διαμορφώνουν ανάλογα με την περίπτωση την χρήση ενός συστήματος. Όσο πιο χρήσιμη, πιο προσιτή και ευκολότερη στη χρήση είναι αυτή η τεχνολογία, τόσο πιθανότερο είναι να χρησιμοποιηθεί από τον χρήστη.

Οι διάφοροι τομείς που χρησιμοποιήθηκε το TAM είναι για να ελεγχθεί η αποδοχή της τεχνολογίας των ηλεκτρονικών υπολογιστών, του ηλεκτρονικού εμπορίου, των αγορών μέσω του διαδικτύου, των φορητών ηλεκτρονικών υπολογιστών κ.ά. Όπως έχουν δείξει προγενέστερες έρευνες, η θεωρία του TAM μπορεί να εφαρμοστεί και στον τομέα της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

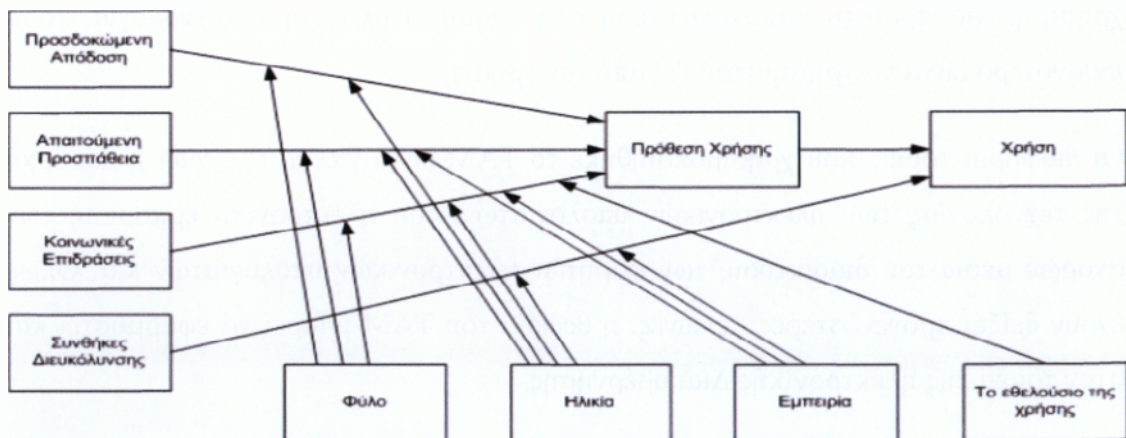
Ωστόσο μόνο η ‘ευκολία χρήσης’ και η ‘εκλαμβανόμενη χρησιμότητα’ δεν είναι αρκετά για να προσεγγίσουν και να εξηγήσουν την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από όλες τις απόψεις. Η ανάγκη για πιο ολοκληρωμένα αποτελέσματα οδήγησε στη δημιουργία και άλλων μοντέλων έρευνας.

⁴⁹ Davis, F 1989, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology”, MIS Quarterly, vol. 13, no.3, σελ. 320

3.4 Η ενοποιημένη θεωρία αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας

Το μοντέλο αυτό αποτελεί μια προσπάθεια ενοποίησης των θεωριών που αναφέρονται στην αποδοχή της τεχνολογίας και αυτών που αναφέρονται στη χρήση της τεχνολογίας. Στην θεωρία – μοντέλο συνδυάζονται τα χαρακτηριστικά οκτώ άλλων επικρατέστερων μοντέλων για την μέτρηση της αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας και δημιουργεί ένα νέο ολοκληρωμένο μοντέλο που παρουσιάζει βελτιωμένα αποτελέσματα.

Η δομή του μοντέλου UTAUT του Venkatesh φαίνεται στο παρακάτω σχήμα 3.2. Αποτελείται από τέσσερις παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση του συστήματος είτε άμεσα, είτε έμμεσα μέσω της πρόθεσης χρήσης. Επιπλέον ορίζονται τέσσερις εξωτερικοί παράγοντες, ρυθμιστές των παραγόντων αυτών. 1) Η ηλικία, 2) Το φύλο, 3) Η εμπειρία των χρηστών και 4) αν η χρήση του συστήματος είναι εθελούσια ή υποχρεωτική.



Σχήμα 3.2: Το μοντέλο UTAUT

Ο πρώτος παράγοντας ονομάζεται ‘προσδοκώμενη απόδοση’ και αποτυπώνει εάν οι χρήστες θεωρούν ότι το σύστημα θα τους βοηθήσει στην εργασία τους. Αποτελεί το προϊόν συνδυασμού παραγόντων που αναφέρονται στην απόδοση του συστήματος, που έχουν αποδεδειγμένα ισχυρή επίδραση στην πρόθεση χρήσης του συστήματος.

Η ‘προσδοκώμενη απόδοση’ παραμένει ο ισχυρότερος παράγοντας που επηρεάζει την πρόθεση χρήσης, ανεξάρτητα από το αν η χρήση του συστήματος είναι εθελούσια ή υποχρεωτική. Ο παράγοντας αυτός εμπεριέχει τον παράγοντα ‘εκλαμβανόμενη χρησιμότητα’ του μοντέλου TAM. Ο βαθμός της επίδρασης εξαρτάται από το φύλο και την ηλικία του χρήστη και οι υψηλότερες τιμές εμφανίζονται σε άνδρες νεαρής ηλικίας.

Ο δεύτερος παράγοντας, ‘**απαιτούμενη προσπάθεια**’ που επηρεάζει την πρόθεση χρήσης του συστήματος είναι η προσπάθεια που θεωρεί ο χρήστης ότι θα πρέπει να καταβάλει προκειμένου να μάθει να χειρίζεται το σύστημα. Αν ο χρήστης πιστεύει πως θα δυσκολευτεί, πιθανότατα να μην προσπαθήσει πολύ για να το χρησιμοποιήσει. Σε προηγούμενα μοντέλα, η ιδέα αυτή εμφανίζεται ως: ‘αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης’, ‘πολυπλοκότητα συστήματος’ και ‘ευκολία χρήσης’. Ο καθορισμός της δυνατότητας χρησιμοποίησης ενός ιστοχώρου εστιάζεται στα στοιχεία σχεδίασης του και στον τρόπο με τον οποίο αυτό επιδρά στη χρήση του από τους χρήστες. Ένας ιστοχώρος με υψηλή δυνατότητα χρήσης επιτρέπει εύκολη πλοήγηση, κατάλληλους μηχανισμούς αναζήτησης, σχετικό περιεχόμενο, και μια συνεπή διεπαφή. Γενικά, οι χρήστες διαδικτύου που αντιλαμβάνονται έναν ιστοχώρο ως εύκολο να χρησιμοποιηθεί και αισθάνονται ότι έχουν τον έλεγχο των ενεργειών τους χρησιμοποιώντας τον, θα εκτιμήσουν τη χρησιμότητά του ιστοχώρου ως υψηλή.

Και η ‘απαιτούμενη προσπάθεια’ είναι σημαντική, ανεξάρτητα από το αν η χρήση είναι εθελούσια ή υποχρεωτική. Ωστόσο σε κάθε περίπτωση η σπουδαιότητα της μειώνεται όσο ο χρήστης χρησιμοποιεί το σύστημα. Οι ερευνητές υποστηρίζουν ότι ο παράγοντας αυτός είναι περισσότερο σημαντικός στις γυναίκες. Επίσης η προχωρημένη ηλικία και η εμπειρία των χρηστών επηρεάζει την επίδραση της προσπάθειας.

Ο τρίτος παράγοντας είναι αυτός των ‘**κοινωνικών επιδράσεων**’. Σύμφωνα με το μοντέλο, η συμπεριφορά του ατόμου επηρεάζεται από την κριτική που πιστεύει ότι θα δεχτεί από το περιβάλλον του, σαν αποτέλεσμα της εξοικείωσής του με τη χρήση της νέας τεχνολογίας. Ο παράγοντας που σχετίζονται με τις κοινωνικές επιδράσεις δεν είναι ιδιαίτερα σημαντικός σε εργασιακό περιβάλλον που προωθεί την εθελούσια χρήση συστημάτων.

Ωστόσο όταν η χρήση είναι υποχρεωτική, η σπουδαιότητά του αυξάνει, διότι η επιθυμία των εργαζομένων να κάνουν «καλή εντύπωση» είναι μεγαλύτερη όταν μέσα στο περιβάλλον τους συγκαταλέγονται άνθρωποι που έχουν την δυνατότητα να τους αξιολογήσουν θετικά ή αρνητικά.

Ο τελευταίος παράγοντας ονομάζεται **‘συνθήκες διευκόλυνσης’** και είναι ο βαθμός στον οποίο το άτομο πιστεύει ότι υπάρχει η απαραίτητη οργανωτική και τεχνική υποδομή, καθώς και η βούληση από τα ανώτερα στρώματα διοίκησης για την υποστήριξη της χρήσης του συστήματος. Πόσο δηλαδή άλλοι εξωτερικοί παράγοντες διευκολύνουν το χρήστη στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης⁵⁰ (π.χ. αν ο χρήστης έχει υπολογιστή, πρόγραμμα περιήγησης στο διαδίκτυο, σύνδεση στο διαδίκτυο ή μπορεί εύκολα να τον βρει).

Παρόλο που το μοντέλο UTAUT φαίνεται το πιο κατάλληλο για να εξηγήσει το φαινόμενο της αποδοχής στην Ελλάδα, εξακολουθούν να υπάρχουν και άλλοι καθοριστικοί παράγοντες που δεν έχουν περιληφθεί στο μοντέλο (όπως για παράδειγμα η εμπιστοσύνη), ώστε να μπορεί να εφαρμοστεί στα ελληνικά δεδομένα.

Η Έννοια της εμπιστοσύνης⁵¹

Η εμπιστοσύνη αποτελεί μια πολύπλοκη έννοια που έχει μονοπωλήσει το ενδιαφέρον σε αρκετές περιπτώσεις και από διαφορετική προοπτική. Σε γενικές γραμμές, εμπιστοσύνη είναι η προσωπική πεποίθηση του καθενός ότι οι υπόλοιποι άνθρωποι θα συμπεριφερθούν με ηθικό και κοινωνικά αποδεκτό τρόπο, και όχι ευκαιριακά εκμεταλλεζόμενοι την κατάσταση.

Εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Η **‘εμπιστοσύνη’** είναι θεμελιώδης έννοια στη μελέτη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς προηγούμενες έρευνες έδειξαν ότι η ύπαρξη εμπιστοσύνης διευκολύνει σημαντικά την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και θα πρέπει να θεμελιωθεί με σκοπό την επιτυχή υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

⁵⁰ Venkatesh, V. Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis, F. D. (2003). ‘User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View’. MIS Quarterly (27:3), pp. 425 - 478

⁵¹ <http://www.web.uta.edu/management/Dr.Casper/Fall10/BSAD6314/BSAD%206314-Student%20Articles/Moderated%20Multiple%20Regression/WEB%20TRUST.pdf> σελ. 11-12

Αντιλήψεις σχετικά με την εμπιστοσύνη⁵² μπορούν να επηρεάσουν την πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Γι' αυτό το λόγο θεωρείται ένας πολύ σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει την πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η 'εμπιστοσύνη' κάνει τους πολίτες να αισθάνονται άνετα να μοιραστούν προσωπικές πληροφορίες, να κάνουν συναλλαγές με την κυβέρνηση, και να ενεργούν σύμφωνα με τις επιταγές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σύμφωνα με έρευνες «η υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από την σιγουριά των χρηστών απέναντι στις τεχνολογίες και απέναντι στον παράγοντα που παρέχει την υπηρεσία». Επίσης, ορισμένοι ερευνητές το 2005 ισχυρίζονται ότι οι πολίτες που εμπιστεύονται τους οργανισμούς που παρέχουν τις υπηρεσίες, είναι πιο πιθανό να υιοθετήσουν τις υπηρεσίες που παρέχουν αυτοί οι οργανισμοί ηλεκτρονικά και επιπλέον υποστηρίζουν πως η 'εμπιστοσύνη' είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας που διαμορφώνει την στάση των χρηστών απέναντι στη χρήση ενός ηλεκτρονικού φορολογικού συστήματος.

Στη συνέχεια οι ερευνητές μέσω της μελέτης τους εξέτασαν το ρόλο που παίζει η εμπιστοσύνη στην επιτυχία των ιστοσελίδων ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα αποτελέσματα φανέρωσαν ότι η εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση είναι αυτή που συνδέεται σημαντικά με την γενικότερη εμπιστοσύνη στις κυβερνητικές ιστοσελίδες και επηρεάζει την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Προηγούμενες έρευνες έδειξαν ότι γενικά οι πολίτες δεν εμπιστεύονται την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το πρόβλημα της εμπιστοσύνης μπορεί να προέρχεται από μερικούς κρίσιμους παράγοντες, όπως η απρόσωπη φύση του online περιβάλλοντος, η χρήση της τεχνολογίας, θέματα ασφάλειας, η αβεβαιότητα και ο κίνδυνος της χρήσης ανοιχτών υποδομών. Υπάρχει μάλιστα το ενδεχόμενο, το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο να προϋποθέτει την ανταλλαγή ευαίσθητων δεδομένων μεταξύ κυβερνητικών οργανισμών ή και πολιτών. Στο περιβάλλον αυτό και με δεδομένη την ανάγκη για ακριβείς πληροφορίες, η εμπιστοσύνη προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να ενισχυθεί.

⁵² Horst, M., Kuttschreuter, M. and Gutteling, J.M., (2007). Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands", Vol. 23, No. 4, pp.. 1838-1852

Οι δικτυακοί τόποι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολύ περισσότερο από μια διεπαφή τεχνολογίας πληροφορικής και είναι ανοιχτοί στο κοινό και προσβάσιμοι από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου. Ερευνητές⁵³ διερεύνησαν τον ρόλο της εμπιστοσύνης στην επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αναφέρουν πως διαφορετικοί τύποι κινδύνων και αβεβαιότητας κυριαρχούν στις συναλλαγές. Στο μοντέλο διερεύνησης υπάρχουν δύο διαστάσεις των απόψεων των πολιτών για την εμπιστοσύνη απέναντι στους δικτυακούς τόπους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η 'εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση' και η 'εμπιστοσύνη στην τεχνολογία'.

α) Εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση (κυβερνητικό φορέα): Πρώτα απ' όλα είναι παρά πολύ σημαντικό κάποιος να εμπιστεύεται τον φορέα, ότι δηλαδή μπορεί να παρέχει αξιόπιστες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Λόγω της απρόσωπης φύσης του διαδικτύου, οι πολίτες χρήστες πρέπει να πιστεύουν ότι ο οργανισμός που προσφέρει τις υπηρεσίες είναι αξιόπιστος. Ορίζεται ως «η εμπιστοσύνη στην συγκεκριμένη οργανωτική και λειτουργική δομή του κράτους». Η εμπιστοσύνη στην Κυβέρνηση συνήθως αναφέρεται στον τρόπο που οι πολίτες εκλαμβάνουν τις ενέργειες της Κυβέρνησης και τον τρόπο που τις αντιμετωπίζουν, αν δηλαδή τις θεωρούν σωστές και τις εμπιστεύονται ή αν τις θεωρούν λανθασμένες και τις αποδοκιμάζουν.

Οι ερευνητές⁵⁴ θεωρούν ότι η εμπιστοσύνη στον κυβερνητικό οργανισμό έχει πολύ μεγάλο αντίκτυπο στην χρήση της τεχνολογίας. Επίσης προκειμένου να υποστηριχθούν τα έργα της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι πολίτες πρέπει να πιστεύουν ότι ο κυβερνητικός οργανισμός κατέχει την αναγκαία τεχνολογία να πραγματοποιεί και να διατηρεί ασφαλή τα συστήματα. Διαφανείς, ακριβείς, αξιόπιστες επαφές με τους παρόχους υπηρεσιών αυξάνουν την εμπιστοσύνη και την αποδοχή των υπηρεσιών.

Σύμφωνα με ερευνητές ένας δικτυακός τόπος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί στην πραγματικότητα τον μεσολαβητή μεταξύ της κυβέρνησης που παρέχει δημόσιες υπηρεσίες μέσω των παραδοσιακών καναλιών και των πολιτών.

⁵³ Teo, T Srivastava S. & Jiang, L. 2008, "Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study", *Journal of Management Information Systems*, vol. 25, no.3, pp. 99 - 131

⁵⁴ Papadopoulou, P., Nikolaidou, M., and Martakos, D., (2010), What is trust in e-Government? A proposed typology, 43rd Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), pp. 1-10

Επομένως, αν η κυβέρνηση δείξει ειλικρινές ενδιαφέρον και είναι ικανή να προσφέρει αποτελεσματικές υπηρεσίες, το πιθανότερο για τους πολίτες είναι να πιστέψουν ότι οι δικτυακοί τόποι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σχεδιάστηκαν και συντηρούνται για να ικανοποιούν τις ανάγκες τους.

Αντίθετα υποσχέσεις που δεν πραγματοποιούνται και συμπεριφορά απάτης από τους υπαλλήλους και τους υπευθύνους μειώνει την εμπιστοσύνη και αυξάνει την αντίσταση στα προγράμματα ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η έλλειψη εμπιστοσύνης είναι από τα πιο σπουδαία εμπόδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ειδικά όταν εμπλέκονται προσωπικά δεδομένα ή οικονομικής φύσεως πληροφορίες. Αν η εμπιστοσύνη ενός πολίτη στην κυβέρνηση είναι χαμηλή, τότε αυτός τείνει να αμφιβάλει για τις πολιτικές και τις ενέργειες της κυβέρνησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μια πρωτοβουλία που την στηρίζει η κυβέρνηση, επομένως, η εμπιστοσύνη σε ένα δικτυακό τόπο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προέρχεται από την εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση.

‘Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο’: Η εμπιστοσύνη του πολίτη στην κυβέρνηση είναι απαραίτητη, αλλά δεν είναι επαρκής για τους χρήστες του δικτυακού τόπου, ώστε να διαμορφώσουν την πεποίθηση ότι οι συναλλαγές θα ολοκληρωθούν με επιτυχία στο online περιβάλλον, καθώς υπάρχουν ανησυχίες για την αξιοπιστία της υποδομής του διαδικτύου.

Κάποιος για να χρησιμοποιήσει το ένα νέο σύστημα πρέπει να εμπιστευτεί τον μηχανισμό μέσω του οποίου παρέχεται η υπηρεσία. Η δημόσια διοίκηση πρέπει να έχει την ικανότητα να προσφέρει ασφαλείς υπηρεσίες. Οι ερευνητές όρισαν την εμπιστοσύνη στην τεχνολογία «ως το βαθμό στον οποίο οι χρήστες ενός διαδικτυακού τόπου εμπιστεύονται την επάρκεια και την ασφάλεια του διαδικτύου». Η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο είναι από τα πιο σημαντικά είδη εμπιστοσύνης σε περιβάλλοντα αποστάσεων (όπως αυτή του διαδικτύου), όπου ευαίσθητες πληροφορίες βρίσκονται σε κοινή χρήση. Αυτός που εμπιστεύεται το διαδίκτυο πιστεύει ότι έχουν ληφθεί τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας και ότι το διαδίκτυο είναι μια αξιόπιστη τεχνολογία.

Εάν ο πολίτης δεν αισθάνεται ασφαλής στην παροχή των προσωπικών του πληροφοριών μέσω του διαδικτύου, ελαχιστοποιεί τις πιθανότητες επιτυχούς ολοκλήρωσης συναλλαγών με δικτυακούς τόπους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο κίνδυνος της ασφάλειας αναφέρεται στην ασφάλεια των πιστωτικών καρτών και άλλων οικονομικών πληροφοριών. Εάν ο πολίτης θεωρεί ότι η τεχνολογία που χρησιμοποιείται στους δικτυακούς τόπους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ανασφαλής, θα ανησυχεί για διαρροή των προσωπικών του πληροφοριών, όπως οι κωδικοί πρόσβασης, τα συνθηματικά που χρησιμοποιεί, επιθέσεις από ιούς και επιθέσεις από χάκερς στους αριθμούς των προσωπικών του καρτών. Ακόμα πολλοί χρήστες ανησυχούν για το ότι οι πληροφορίες τους μπορούν να παρεμποδιστούν και να κλαπούν κατά τη μεταφορά από τον υπολογιστή τους στους κεντρικούς υπολογιστές επιχείρησης. Υπάρχει λίγη γενική ενημέρωση για τη δύναμη του ασφαλούς πρωτοκόλλου, Secure Sockets Layer (SSL) που χρησιμοποιείται ευρέως στον παγκόσμιο ιστό και πολλοί ιστοχώροι δεν βεβαιώνουν επαρκώς τους χρήστες τους ότι χρησιμοποιούν αυτό το πρωτόκολλο για να εξασφαλίσουν τις συναλλαγές τους.

Μια ερευνήτρια⁵⁵ μελέτησε τους παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή και χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και προσδιόρισε την ηλικία, την εκλαμβανόμενη χρησιμότητα, την εκλαμβανόμενη ποιότητα, την εκλαμβανόμενη ανησυχία για τα προσωπικά δεδομένα, την εκλαμβανόμενη αξιοπιστία του οργανισμού, την εμπιστοσύνη στην τεχνολογία, την πρόθεση για πίστη, καθώς και τα χρόνια της εμπειρίας στη χρήση του διαδικτύου, ως τις δομικές μεταβλητές που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη των πολιτών στην Ρουμανία.

Στην έρευνα που υλοποίησαν⁵⁶ στη Ρουμανία, ανέλυσαν την περίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τον ρόλο που παίζουν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 'επίπεδο της εκπαίδευσης' είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας.

⁵⁵ Colesca, S. E. (2009). Understanding Trust in e-Government. Economics of engineering decisions, Research Centre in Public Administration and Public Services, Academy of Economic Studies, Bucharest, Romania, pp. 7

⁵⁶ Colesca, S. E. and Dobrica, L. (2008). Adoption and use of e - government services: The case of Romania, Journal of Applied Research and Technology, Vol. 6, No.3, pp.. 204-217.

Το γεγονός αυτό φανερώνει ότι το περιεχόμενο των δικτυακών τόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πιο προσιτό σε ανθρώπους με υψηλό μορφωτικό επίπεδο. Οι χρήστες, οι οποίοι έχουν υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο, θεωρούν ότι οι δικτυακοί τόποι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν περισσότερες πληροφορίες.

Όσον αφορά την **‘ηλικία’**, οι νεότεροι από τους ερωτώμενους είναι πιο πιθανό να υιοθετήσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σχέση με τους μεγαλύτερους. Επίσης οι νεαροί χρήστες τείνουν να έχουν πιο ανοιχτές ιδέες για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφορικά με τους μεγαλύτερους. Τα ευρήματα αυτά συνάδουν με ευρήματα από προηγούμενες έρευνες, που ισχυρίζονται ότι η ηλικία είναι σημαντικός παράγοντας στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η **‘προηγούμενη εμπειρία’** στη χρήση του διαδικτύου είναι καθοριστικός παράγοντας στην **‘εκλαμβανόμενη ευκολία χρήσης’** και την **‘εκλαμβανόμενη χρησιμότητα’**. Πιο έμπειροι χρήστες, επιδιώκουν περισσότερη αξία από τις υπηρεσίες διαδικτύου. Αυτό είναι εύλογο, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η εμπειρία βοηθά στη μείωση του κόστους αναζήτησης πληροφοριών. Χρήστες με προηγούμενη εμπειρία στη χρήση του διαδικτύου, ειδικά αν είναι ικανοποιημένοι, είναι πιθανότερο να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Κεφάλαιο 4

4.1 Μεθοδολογία της έρευνας

Σκοπός αυτής της έρευνας είναι να διερευνηθούν οι αντιλήψεις των πολιτών - δημοτών οι οποίοι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και ειδικότερα, αυτών που χρησιμοποιούν το portal του Δήμου Βόλου σε σχέση με εκείνους που δεν τον χρησιμοποιούν με βάση το δημογραφικό τους προφίλ, τις προσδοκίες τους από τη χρήση καθώς επίσης και τα αναμενόμενα οφέλη και εμπόδια χρήσης. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου το οποίο διανεμήθη σε ενήλικες δημότες στην πόλη του Βόλου.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στη συγκεκριμένη έρευνα αποτελείτο μόνο από κλειστές ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις αυτές διακρίνονται σε τρία βασικά τμήματα, στις εισαγωγικές ερωτήσεις, (χρήση διαδικτύου για πληροφορίες και συναλλαγές) στο κύριο μέρος (εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο, εμπιστοσύνη στο Δήμο και τα ΚΕΠ) και στα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης και εμπειρία στη χρήση ίντερνετ). Η διαδικασία που χρησιμοποιήθηκε για τη διανομή των ερωτηματολογίων είναι αυτή της δειγματοληψίας ευχέρειας (convenience sampling), καθώς επιλέχθηκαν τα πιο προσπελάσιμα στοιχεία του πληθυσμού. Η συγκεκριμένη μέθοδος επιλέχθηκε διότι επιτρέπει τη συγκέντρωση στοιχείων γρήγορα, εύκολα και με μικρό κόστος. Επίσης παρέχει μεγαλύτερη ευελιξία και ελευθερία στην επιλογή των μελών του δείγματος. Επίσης η επιλογή των ερωτωμένων δεν έγινε με βάση την εμπειρία τους σε θέματα ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Για την ανάπτυξη της εργασίας χρησιμοποιήθηκαν δομικές μεταβλητές από το UTAUT⁵⁷ και συμπεριλήφθηκαν οι παράγοντες της 'εμπιστοσύνης στο διαδίκτυο' και η 'εμπιστοσύνη στους 'κυβερνητικούς φορείς' (Δ. Βόλου και ΚΕΠ), από το μοντέλο μιας διατριβής⁵⁸ για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

⁵⁷ Venkatesh, V. Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis, F. D. (2003). 'User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View'. MIS Quarterly (27:3), Σελ. 425 - 478

⁵⁸ Faris Al-Sobhi 2011, 'The Roles of Intermediaries in the Adoption of E-Government Services in Saudi Arabia'. Phd thesis, Brunel University σελ.247-250

Το μοντέλο που δημιουργείται ενσωματώνει στις παραπάνω μεταβλητές και την πρόθεση χρήσης, όπως έχει προκύψει από τη βιβλιογραφία των Πληροφοριακών Συστημάτων (IS), αποτελεί έναν ισχυρό παράγοντα πρόβλεψης της πραγματικής χρήσης ενός συστήματος.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε παρατίθεται στο Παράρτημα Α.

Η έρευνα πεδίου πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα 01 Μαρτίου έως 31 Μαρτίου 2013. Ο αριθμός των ερωτηματολογίων που μοιράστηκαν συνολικά ανέρχεται στα 120, η συλλογή τους έγινε μετά από 5 ημέρες. Τα ερωτηματολόγια που συμπληρώθηκαν τελικά ανήλθαν στα 100, ενώ μετά από έλεγχο των κενών απαντήσεων, πολλαπλών απαντήσεων και ανακρίβειών τα 73 ήταν αξιοποιήσιμα.

Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε από δημότες του Δήμου Βόλου που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και το portal του Δήμου. Ειδικότερα, οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν ήταν διχοτομικές(φύλο) και πολλαπλής επιλογής και οι κλίμακες που χρησιμοποιήθηκαν για να μετρήσουν τις απόψεις των ερωτώμενων ήταν η Likert (5 βαθμίδων) και η κλίμακα σπουδαιότητας. Κατά τον σχεδιασμό του ερωτηματολογίου, δόθηκε προσοχή στην απλότητα των ερωτήσεων. Το ερωτηματολόγιο χωρίστηκε σε θεματικές ενότητες, όπου οι ερωτήσεις που αφορούν το ίδιο θέμα τοποθετήθηκαν στην ίδια ενότητα, ενώ και η σειρά των ερωτήσεων ήταν τέτοια που η μετάβαση από την μια στην άλλη να γίνεται χωρίς δυσκολία. Επίσης τοποθετήθηκαν ερωτήσεις με το ίδιο θέμα αλλά με διαφορετική μορφή για να διαπιστώσουμε ότι ο ερωτηθέντας έχει όντως κατανοήσει αυτό που ζητάμε και δεν απάντησε τυχαία στις ερωτήσεις.

Πιλοτική μελέτη

Το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε τελικά στους ερωτώμενους δεν είναι ακριβώς ίδιο με αυτό που είχε σχεδιαστεί αρχικά. Όπως είναι φυσιολογικό, προτού πραγματοποιηθεί η έρευνα, έγινε ένας προέλεγχος του ερωτηματολογίου για να διαπιστωθούν ατέλειες που ενδεχομένως υπήρχαν. Ειδικότερα, ο προέλεγχος του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε για να εντοπιστούν σημεία που δεν ήταν κατανοητά ή σαφή στους ερωτώμενους, για να διαπιστωθούν τυχόν λάθη στη διατύπωση των ερωτήσεων, για να δοθεί η ευκαιρία στους συμμετέχοντες να κάνουν σχόλια και προτάσεις για βελτίωση του ερωτηματολογίου ώστε να τους διευκολύνει.

Για την ανάλυση των απαντήσεων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική προσέγγιση. Τη συλλογή των ερωτηματολογίων διαδέχτηκε η καταχώριση των στοιχείων που συλλεχθήκαν σε βάση δεδομένων και στη συνέχεια έλαβε χώρα η στατιστική ανάλυση τους με τη χρησιμοποίηση του Excel (έκδοση 2010). Για τα δεδομένα και το επίπεδο της εργασίας κρίθηκε απαραίτητη στατιστική ανάλυση.

4.2 Επεξεργασία ερωτηματολογίων

Η επιτυχία ενός θεσμού κρίνεται από την απήχηση που έχει στο κοινό καθώς όσοι περισσότεροι άνθρωποι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του, τόσο πιο πετυχημένος αυτός θεωρείται. Προκειμένου να διερευνηθεί εάν και κατά πόσο οι υπηρεσίες του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρησιμοποιούνται από τους πολίτες, διεξήχθη έρευνα σε πλήθος 73 ατόμων, οι οποίοι κλήθηκαν μεταξύ άλλων να αξιολογήσουν και τη λειτουργικότητα συγκεκριμένου ιστότοπου, του δήμου Βόλου, έτσι ώστε τα συμπεράσματα να συγκλίνουν όσο το δυνατόν περισσότερο στην πραγματική κατάσταση. Παρακάτω παρουσιάζονται και αναλύονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν.

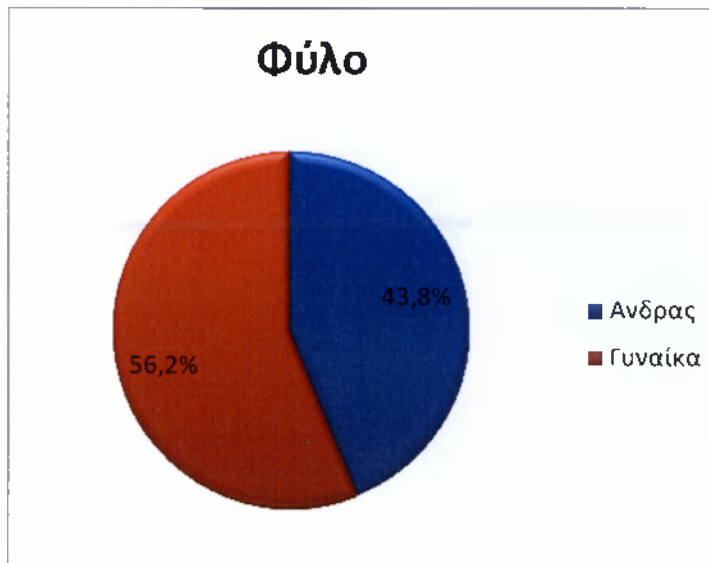
Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

→ Φύλο

Διερευνώντας τα δημογραφικά χαρακτηριστικά όσων απάντησαν στα ερωτηματολόγια, όπως εμφανίζεται στον Πίνακα και Γράφημα 4.1, συμπεραίνουμε ότι ως προς το φύλο, το εξεταζόμενο δείγμα των πολιτών, είναι σχετικά ισορροπημένο με το 43,8% των ερωτηθέντων να είναι άνδρες και το 56,2% γυναίκες.

Πίνακας 4.1: Το φύλο των ερωτώμενων

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ανδρας	32	43,8%
Γυναίκα	41	56,2%



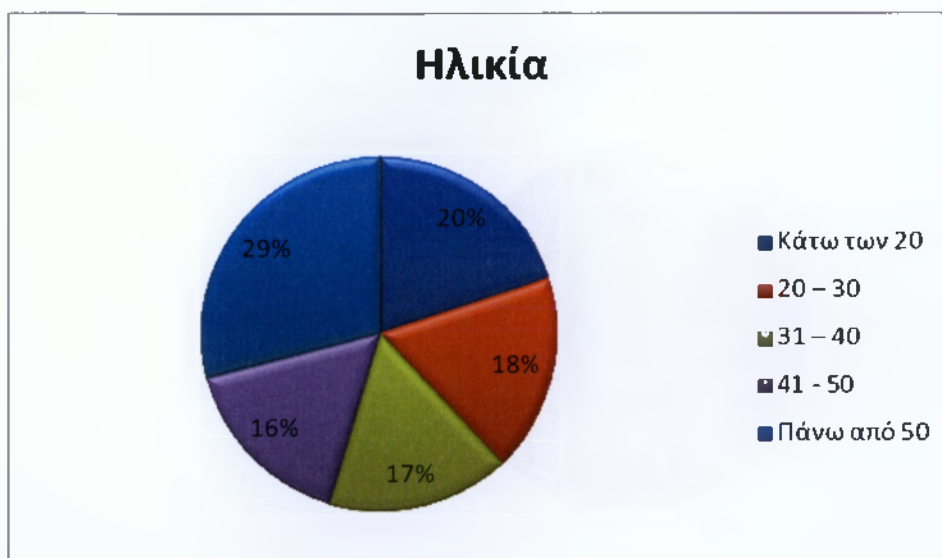
Γράφημα 4.1: Το φύλο των ερωτώμενων

→ **Ηλικία**

Το δείγμα μας εκπροσωπεί όλες τις κατηγορίες των ηλικιών, με αφετηρία τα 18 χρόνια. Αναλυτικά, το 20% των ερωτηθέντων είναι κάτω των 20 ετών, το 18% μεταξύ 20-30, το 17% από 31 έως 40 ετών, το 16% ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 41-50 ενώ σχετική απόκλιση έχει η ομάδα άνω των 50 ετών, στην οποία ανήκει το 29% του δείγματος.

Πίνακας 4.2: Η ηλικία των ερωτώμενων

	Συχνότητα	Ποσοστό
Κάτω των 20	11	20%
20 - 30	10	18%
31 - 40	9	17%
41 - 50	9	16%
Πάνω από 50	16	29%



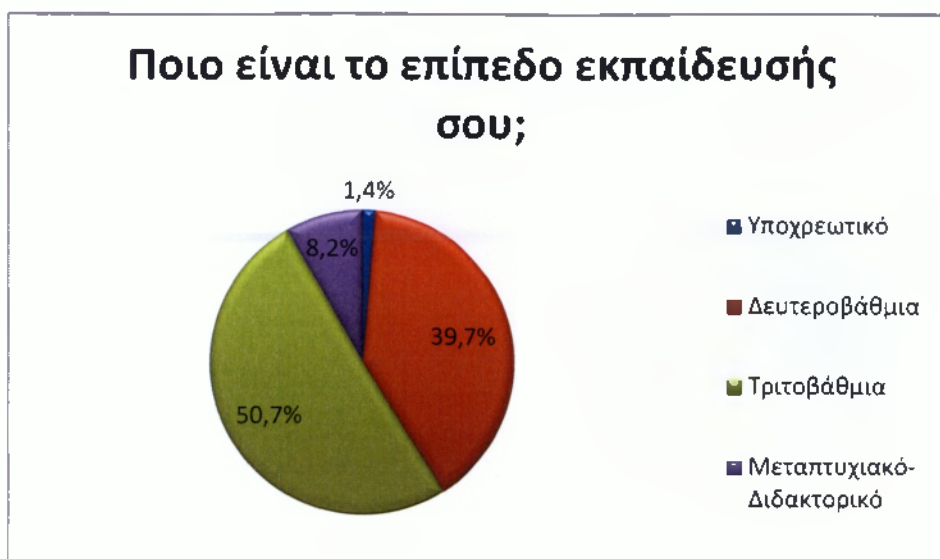
Γράφημα 4.2: Η ηλικία των ερωτώμενων

→ Επίπεδο εκπαίδευσης

Το επίπεδο εκπαίδευσης του δείγματος προσφέρει ενδιαφέροντα στοιχεία. Από το συνολικό δείγμα των 73 ατόμων, 1 δήλωσε απόφοιτος υποχρεωτικής εκπαίδευσης, 29 ότι έχουν ολοκληρώσει τις σπουδές τους σε επίπεδο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 37 απάντησαν ότι έχουν τίτλο τριτοβάθμιου εκπαιδευτικού ιδρύματος και 6 ότι είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου. Στο διάγραμμα και γράφημα 4.3 που ακολουθούν φαίνονται και τα αντίστοιχα ποσοστά επί τοις εκατό.

Πίνακας 4.3: Το επίπεδο της εκπαίδευσης των ερωτώμενων

	Συχνότητα	Ποσοστό
Υποχρεωτικό	1	1,4%
Δευτεροβάθμια	29	39,7%
Τριτοβάθμια	37	50,7%
Μεταπτυχιακό - Διδακτορικό	6	8,2%



Γράφημα 4.3: Το επίπεδο της εκπαίδευσης των ερωτώμενων

Εξοικείωση με τη χρήση του διαδικτύου

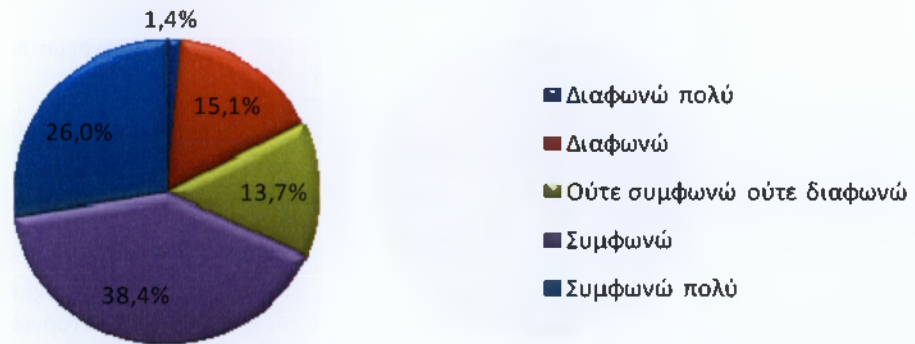
→ **Είμαι εξοικειωμένος με την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο.**

Αναφορικά με την εξοικείωση των ερωτηθέντων με τη χρήση του διαδικτύου παρατηρήθηκε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος νιώθει εξοικείωση με την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο σε ποσοστό που ανέρχεται στο 38,4%. Απόλυτα εξοικειωμένοι είναι οι 19 στους 73 (26%) ενώ μικρότερα είναι τα ποσοστά που αφορούν χρήστες μη εξοικειωμένους με την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο καθώς το 1,4% διαφωνεί πολύ με την πρόταση ότι είναι εξοικειωμένο, το 15,1% απλά διαφωνεί και το 13,7% είναι ουδέτερο.

Πίνακας 4.4: Εξοικείωση με την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	1	1,4%
Διαφωνώ	11	15,1%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	10	13,7%
Συμφωνώ	28	38,4%
Συμφωνώ πολύ	19	26,0%

Είμαι εξοικειωμένος με την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο



Γράφημα 4.4: Εξοικείωση με την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο

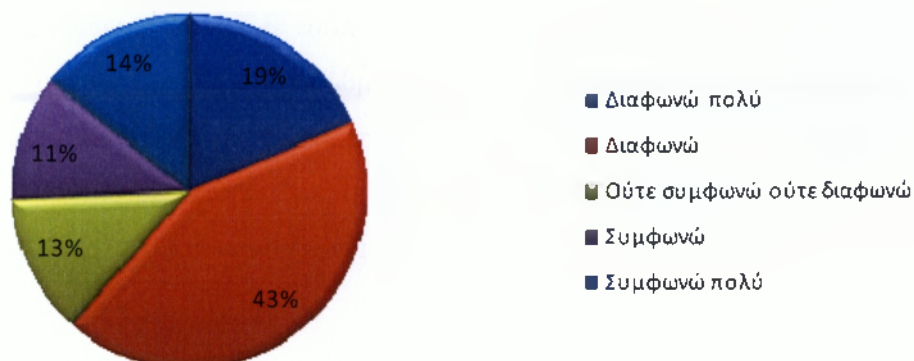
→ **Κάνω συχνά συναλλαγές μέσω Διαδικτύου.**

Το δείγμα μας στη συντριπτική του πλειοψηφία, φαίνεται ότι δεν κάνει συχνά συναλλαγές μέσω διαδικτύου, όπως δήλωσε άλλωστε το 43% των ερωτηθέντων. Επίσης, ποσοστό 19% δήλωσε τελείως αρνητικό στη συναλλαγή από το ιντερνέτ. Ουδέτερη στάση κράτησε το 13%, ενώ θετικά απάντησε το 25%. Από το τελευταίο ποσοστό, το 11% αφορούσε απαντήσεις «συμφωνώ» και το 14% απαντήσεις «συμφωνώ πολύ».

Πίνακας 4.5: Χρήση διαδικτύου για συναλλαγές

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	13	19%
Διαφωνώ	30	43%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	9	13%
Συμφωνώ	8	11%
Συμφωνώ πολύ	10	14%

Κάνω συχνά συναλλαγές μέσω διαδικτύου



Γράφημα 4.5: Χρήση διαδικτύου για συναλλαγές

Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο

Το ζήτημα της εμπιστοσύνης στο διαδίκτυο ήταν ένα επίκαιρο ζήτημα το οποίο κλήθηκαν να σχολιάσουν οι ερωτηθέντες. Απάντησαν σε τέσσερις συγκεκριμένες ερωτήσεις, οι οποίες φαίνονται παρακάτω σε ισάριθμους πίνακες συχνοτήτων-ποσοστών και συνοψίζονται όλες στο διάγραμμα 4.6.

→ Το Διαδίκτυο έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ στις δοσοληψίες μου με το δημόσιο.

Σε αυτήν την ερώτηση, είναι εμφανές ότι οι περισσότεροι χρήστες δεν αισθάνονται άνετα αφού το 13,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι διαφωνεί πολύ, το 39,7% ότι διαφωνεί, το 28,8% έδωσε ουδέτερη απάντηση και μόλις το 16,4% δήλωσε θετικό με το 12,3% και το 4,1% να απαντούν ότι συμφωνούν και συμφωνούν πολύ αντίστοιχα.

Πίνακας 4.6: Το Διαδίκτυο έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	10	13,7%
Διαφωνώ	29	39,7%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	21	28,8%
Συμφωνώ	9	12,3%
Συμφωνώ πολύ	3	4,1%

→ **Είμαι πεπεισμένος/η ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, με προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο διαδίκτυο.**

Ανάλογες είναι και οι απαντήσεις που δόθηκαν αναφορικά με το πόσο προστατευμένοι αισθάνονται οι ερωτηθέντες από το νομικό πλαίσιο και τις τεχνολογικές δομές. Συγκεκριμένα, 4 στους 73 δήλωσαν ότι διαφωνούν πολύ, 26 στους 73 ότι διαφωνούν, 24 στους 73 δε συμφώνησαν αλλά και ούτε διαφώνησαν, 11 στους 73 συμφώνησαν και 7 στους 73 συμφώνησαν απόλυτα.

Πίνακας 4.7: Είμαι πεπεισμένος/η ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, με προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο διαδίκτυο

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	4	5,5%
Διαφωνώ	26	35,6%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	24	32,9%
Συμφωνώ	11	15,1%
Συμφωνώ πολύ	7	9,6%

→ **Αισθάνομαι ασφαλής όταν στέλνω ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου.**

Στο ίδιο κλίμα ήταν και οι απαντήσεις που έδωσε το δείγμα όταν ερωτήθηκε πόση ασφάλεια αισθάνεται όταν στέλνει ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου. Το 16,4% δήλωσε ότι διαφωνεί πολύ, το 34,2% ότι διαφωνεί, το 21,9% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 23,3% ότι συμφωνεί και το 2,7% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 4.8: Αισθάνομαι ασφαλής όταν στέλνω ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	12	16,4%
Διαφωνώ	25	34,2%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16	21,9%
Συμφωνώ	17	23,3%
Συμφωνώ πολύ	2	2,7%

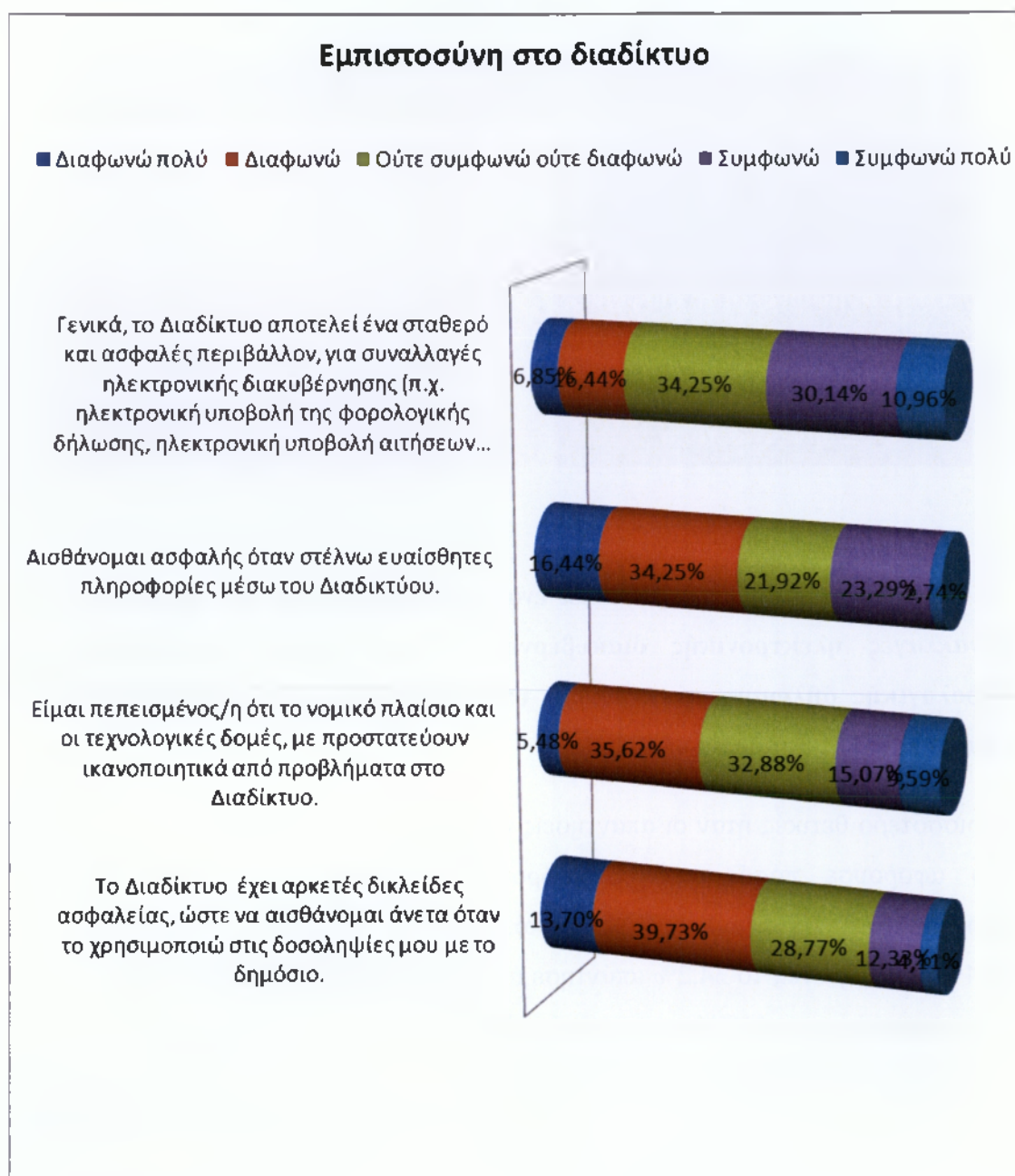
→ Γενικά, το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή της φορολογικής δήλωσης, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων για πιστοποιητικά σε δήμους ή άλλες δημόσιες υπηρεσίες).

Περισσότερο θετικές ήταν οι απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτηθέντες στην ερώτηση που αφορούσε πόσο ασφαλές θεωρούν το διαδίκτυο για συναλλαγές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αναλυτικά, το 6,8% δήλωσε ότι διαφωνεί πολύ, το 16,4% ότι διαφωνεί, το 34,2% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 30,1% ότι συμφωνεί και το 11% ότι συμφωνεί πολύ.

Πίνακας 4.9: Το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	5	6,8%
Διαφωνώ	12	16,4%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	25	34,2%
Συμφωνώ	22	30,1%
Συμφωνώ πολύ	8	11,0%

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα 4.6 που ακολουθεί:



Γράφημα 4.6: Η εμπιστοσύνη των ερωτώμενων στο διαδίκτυο

Εμπιστοσύνη στα ΚΕΠ

Η εμπιστοσύνη που αισθάνονται απέναντι στο θεσμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών ήταν το επόμενο πακέτο ερωτήσεων που κλήθηκαν να απαντήσουν όσοι συμμετείχαν στην έρευνα. Από τα αποτελέσματα είναι έκδηλη η τάση των πολιτών να εμπιστεύονται τα ΚΕΠ, όπως προκύπτει από τις απαντήσεις που δόθηκαν.

→ **Νομίζω ότι μπορώ να εμπιστευόμαι τα ΚΕΠ.**

Επί της συγκεκριμένης ερώτησης, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησαν θετικά με το 46% αυτών να συμφωνεί ότι μπορεί να εμπιστευτεί τα ΚΕΠ και το 12,3% να συμφωνεί πολύ. Αρνητικές απαντήσεις δεν υπήρξαν ενώ ουδέτερη στάση κράτησε με την απάντησή του το 23,3%.

Πίνακας 4.10: Εμπιστοσύνη στα ΚΕΠ

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	0	0,0%
Διαφωνώ	0	0,0%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	17	23,3%
Συμφωνώ	46	63,0%
Συμφωνώ πολύ	9	12,3%

→ **Κατά την άποψή μου, τα ΚΕΠ είναι αξιόπιστα.**

Περίπου ανάλογα ήταν τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τις απαντήσεις στην ερώτηση που αφορούσε στην αξιοπιστία των ΚΕΠ. Ειδικότερα, ποσοστό 44% συμφώνησε ότι τα ΚΕΠ είναι αξιόπιστα και το 12,3% συμφώνησε απόλυτα. Ουδέτερη στάση κράτησε με την απάντησή του το 23,3% που δήλωσε πως ούτε συμφωνεί αλλά ούτε διαφωνεί με την παραπάνω πρόταση ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό ίσο με 2,7% απάντησε ότι δεν θεωρεί τα ΚΕΠ αξιόπιστα.

Πίνακας 4.11: τα ΚΕΠ είναι αξιόπιστα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	0	0,0%
Διαφωνώ	2	2,7%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	17	23,3%
Συμφωνώ	44	60,3%
Συμφωνώ πολύ	9	12,3%

→ Τα ΚΕΠ έχουν αρκετές δικλίδες ασφαλείας (κωδικούς ασφαλείας, ασφαλείς συνδέσεις) ώστε να αισθάνομαι ασφαλής όταν τα χρησιμοποιώ για τις δοσοληψίες μου με το Δημόσιο.

Στη συνέχεια διερευνήθηκε η ασφάλεια που αισθάνονται οι χρήστες όταν χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ για τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση, αναφορικά με τις δικλίδες ασφαλείας που διαθέτουν. Όπως φαίνεται και στον πίνακα που ακολουθεί 1 στους 73 δήλωσε ότι διαφωνεί απόλυτα με την πρόταση αυτή, 3 στους 73 ότι διαφωνούν, 41 στους 73 δεν απάντησαν ούτε θετικά αλλά και ούτε αρνητικά, 24 στους 73 απάντησαν ότι συμφωνούν και 3 στους 73 ότι συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 4.12: Τα ΚΕΠ έχουν αρκετές δικλίδες ασφαλείας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	1	1,4%
Διαφωνώ	3	4,1%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	41	56,2%
Συμφωνώ	24	32,9%
Συμφωνώ πολύ	3	4,1%

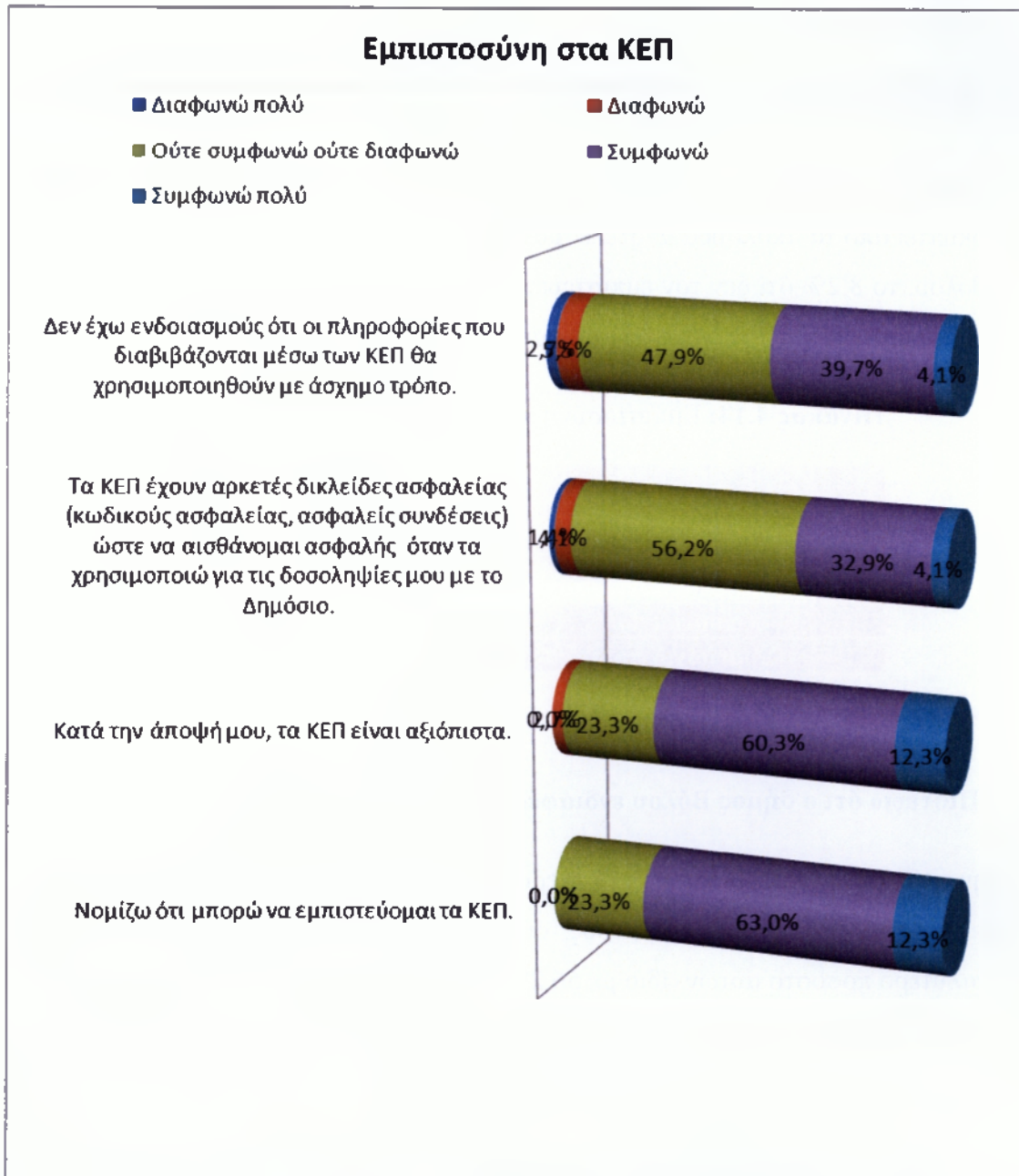
→ Δεν έχω ενδοιασμούς ότι οι πληροφορίες που διαβιβάζονται μέσω των ΚΕΠ θα χρησιμοποιηθούν με άσχημο τρόπο.

Το επόμενο ερώτημα αφορούσε στην ύπαρξη ενδοιασμών ή όχι, ότι τα δεδομένα που διαβιβάζονται μέσω των ΚΕΠ θα χρησιμοποιηθούν με άσχημο τρόπο. Οι απαντήσεις που δόθηκαν διαμορφώνουν μια διαφορετική εικόνα σε σχέση με τις προηγούμενες αφού το 2,7% και το 5,5% δήλωσε ότι διαφωνούν πολύ και ότι διαφωνούν αντίστοιχα, το 47,9% κράτησε ουδέτερη στάση, το 39,7% είπε ότι συμφωνεί και το 4,1% ότι συμφωνεί πολύ.

Πίνακας 4.13: Οι πληροφορίες που διαβιβάζονται μέσω των ΚΕΠ δεν θα χρησιμοποιηθούν με άσχημο τρόπο

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	2	2,7%
Διαφωνώ	4	5,5%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	35	47,9%
Συμφωνώ	29	39,7%
Συμφωνώ πολύ	3	4,1%

Το διάγραμμα που ακολουθεί αποτυπώνει τα αποτελέσματα των ερωτήσεων που αφορούσαν τα ΚΕΠ.



Γράφημα 4.7: Η εμπιστοσύνη των ερωτώμενων προς τα ΚΕΠ

Εμπιστοσύνη στο δήμο

Η εμπιστοσύνη στο δήμο Βόλου ήταν το επόμενο ζήτημα για το οποίο κλήθηκαν να δώσουν απαντήσεις σε συγκεκριμένες ερωτήσεις, οι συμμετέχοντες στην έρευνα.

→ **Νομίζω ότι μπορώ να εμπιστευόμαι το δήμο Βόλου.**

Αρχικά διερευνήθηκε το αίσθημα της εμπιστοσύνης στο δήμο Βόλου και όπως προκύπτει από τα ακόλουθα αποτελέσματα, το 1,4% δήλωσε ότι δεν τον εμπιστεύεται καθόλου, το 8,2% ότι δεν τον εμπιστεύεται, το 31,5% διατήρησε ουδέτερη στάση, το 53,4% απάντησε ότι τον εμπιστεύεται και το 4,1% ότι τον εμπιστεύεται πολύ.

Πίνακας 4.14: Εμπιστοσύνη προς το Δήμο Βόλου

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	1	1,4%
Διαφωνώ	6	8,2%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	23	31,5%
Συμφωνώ	39	53,4%
Συμφωνώ πολύ	3	4,1%

→ **Πιστεύω ότι ο δήμος Βόλου ενδιαφέρεται για το συμφέρον μου.**

Στην ερώτηση που υποβλήθηκε στους ερωτηθέντες, εάν πιστεύουν ότι ο δήμος Βόλου ενδιαφέρεται για το συμφέρον τους, οι απαντήσεις που δόθηκαν δείχνουν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών- ίδιο με 56,2% - δεν απαντάει ούτε θετικά ούτε αρνητικά. Το 5,5% δήλωσε ότι διαφωνεί πολύ με την πρόταση αυτή, το 16,4% ότι διαφωνεί, το 19,2% ότι συμφωνεί και το 1,4% ότι συμφωνεί πολύ.

Πίνακας 4.15: Πιστεύω ότι ο δήμος Βόλου ενδιαφέρεται για το συμφέρον μου

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	4	5,5%
Διαφωνώ	12	16,4%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	41	56,2%
Συμφωνώ	14	19,2%
Συμφωνώ πολύ	1	1,4%

→ Κατά την γνώμη μου, ο δήμος Βόλου είναι αξιόπιστος.

Την αξιοπιστία του δήμου Βόλου κλήθηκαν να σχολιάσουν με τις απαντήσεις τους οι συμμετέχοντες στην έρευνα. Όπως προκύπτει και σε αυτήν την ερώτηση το μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων, ίσο με 42,5% διατήρησε ουδέτερη στάση. Το 5,5% δήλωσε ότι διαφωνεί πολύ, το 16,4% ότι διαφωνεί, το 30,1% ότι συμφωνεί και το 2,7% ότι συμφωνεί πολύ.

Πίνακας 4.16: Ο Δήμος Βόλου είναι αξιόπιστος

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	4	5,5%
Διαφωνώ	12	16,4%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	31	42,5%
Συμφωνώ	22	30,1%
Συμφωνώ πολύ	2	2,7%

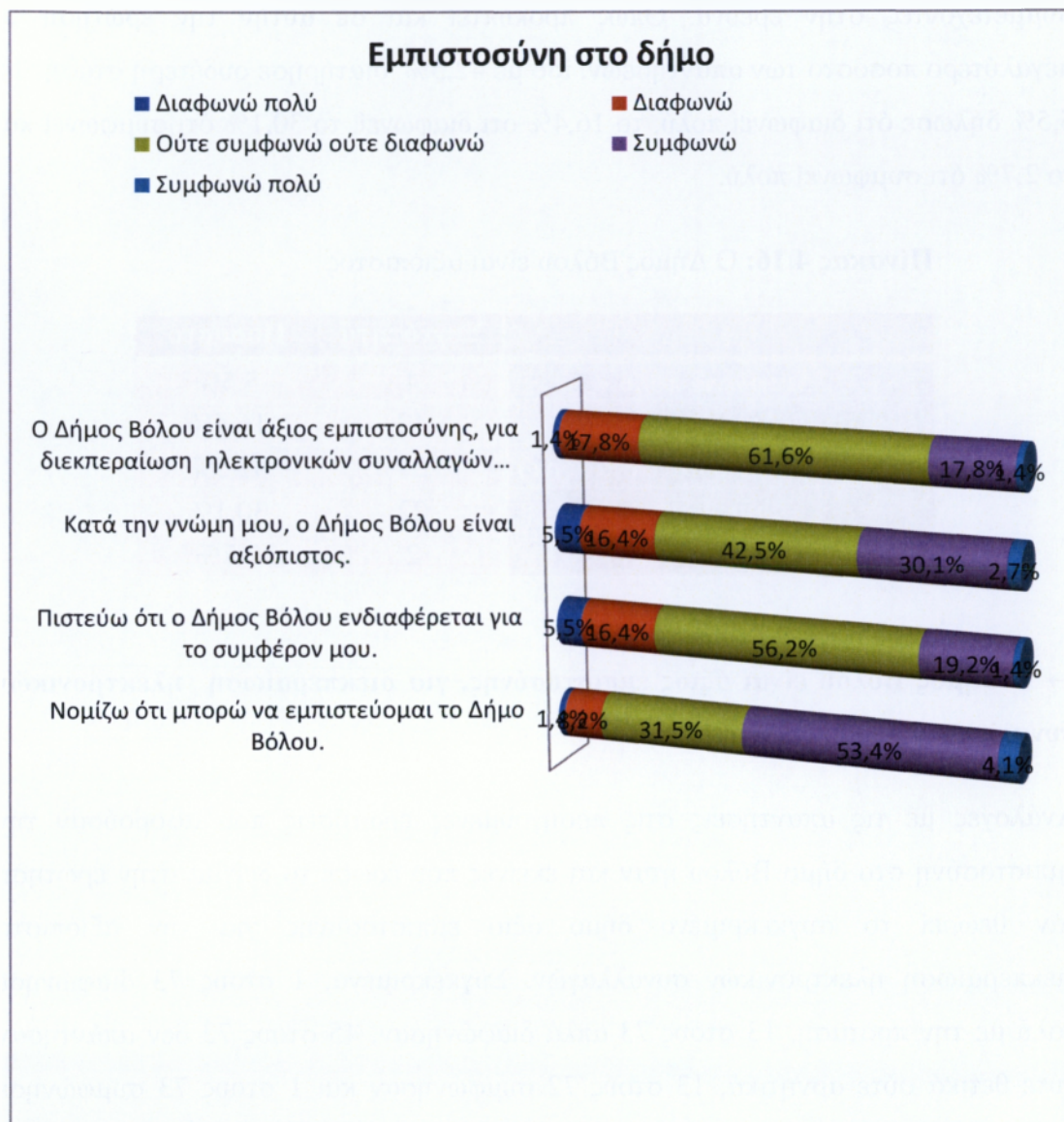
→ Ο δήμος Βόλου είναι άξιος εμπιστοσύνης, για διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών με αξιοπιστία.

Ανάλογες με τις απαντήσεις στις προηγούμενες ερωτήσεις που αφορούσαν την εμπιστοσύνη στο δήμο Βόλου ήταν και εκείνες που έδωσε το δείγμα στην ερώτηση εάν θεωρεί το συγκεκριμένο δήμο άξιο εμπιστοσύνης για την αξιόπιστη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών. Συγκεκριμένα, 1 στους 73 διαφώνησε πολύ με την πρόταση, 13 στους 73 απλά διαφώνησαν, 45 στους 73 δεν απάντησαν ούτε θετικά ούτε αρνητικά, 13 στους 72 συμφώνησαν και 1 στους 73 συμφώνησε πολύ.

Πίνακας 4.17: Ο δήμος Βόλου είναι άξιος εμπιστοσύνης, για διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών με αξιοπιστία

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	1	1,4%
Διαφωνώ	13	17,8%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	45	61,6%
Συμφωνώ	13	17,8%
Συμφωνώ πολύ	1	1,4%

Στο γράφημα 4.8 που ακολουθεί, αποτυπώνεται το σύνολο των απαντήσεων που δόθηκαν και οι οποίες αφορούσαν την εμπιστοσύνη στο δήμο Βόλου.



Γράφημα 4.8: Η εμπιστοσύνη των ερωτώμενων στο Δήμο

Αναμενόμενη απόδοση

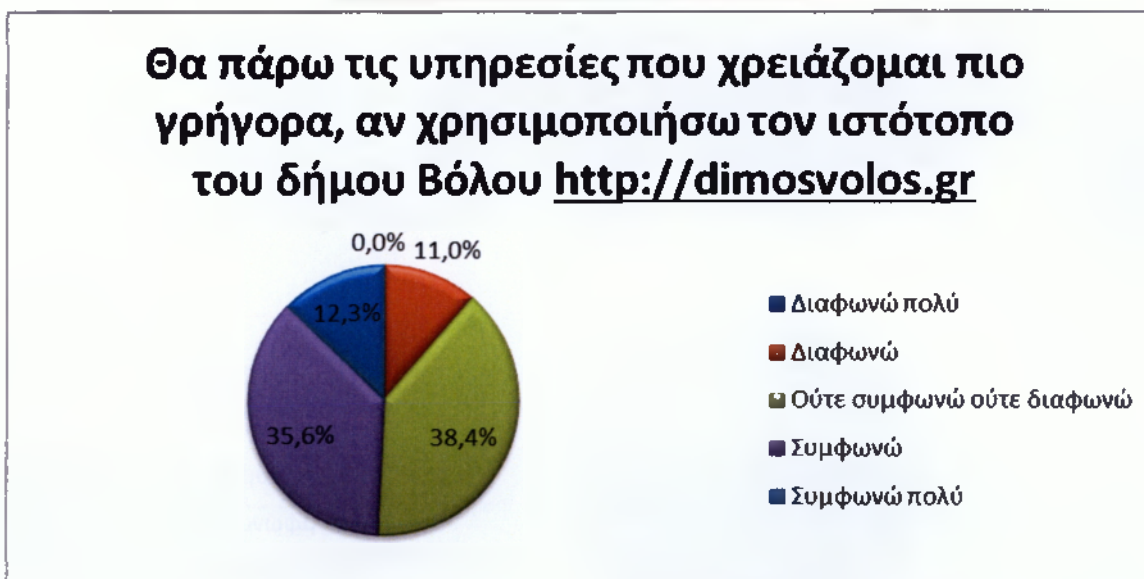
Την απόδοση της ιστοσελίδας του δήμου Βόλου <http://dimosvolos.gr> σχολίασαν με τις απαντήσεις τους οι ερωτηθέντες.

→ Θα πάρω τις υπηρεσίες που χρειάζομαι πιο γρήγορα, αν χρησιμοποιήσω τον ιστότοπο του δήμου Βόλου <http://dimosvolos.gr>.

Το δείγμα, στο μεγαλύτερο ποσοστό του που έφτασε το 38,4% κρατά ουδέτερη στάση στην ερώτηση εάν πιστεύει ότι μέσω της ιστοσελίδας του δήμου Βόλου θα πάρει πιο γρήγορα τις υπηρεσίες που χρειάζεται. Κανένας από τους ερωτηθέντες δε δήλωσε ότι διαφωνεί πολύ ενώ 8 στους 73 απάντησαν ότι διαφωνούν. Το 35,6% απάντησε ότι συμφωνεί και το 12,3% ότι συμφωνεί πολύ.

Πίνακας 4.18: Θα πάρω τις υπηρεσίες που χρειάζομαι πιο γρήγορα, αν χρησιμοποιήσω τον ιστότοπο του δήμου Βόλου <http://dimosvolos.gr>

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	0	0,0%
Διαφωνώ	8	11,0%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	28	38,4%
Συμφωνώ	26	35,6%
Συμφωνώ πολύ	9	12,3%



Γράφημα 4.9: Οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι θα πάρουν τις υπηρεσίες που χρειάζονται πιο γρήγορα χρησιμοποιώντας τον ιστότοπο <http://dimosvolos.gr> ή όχι

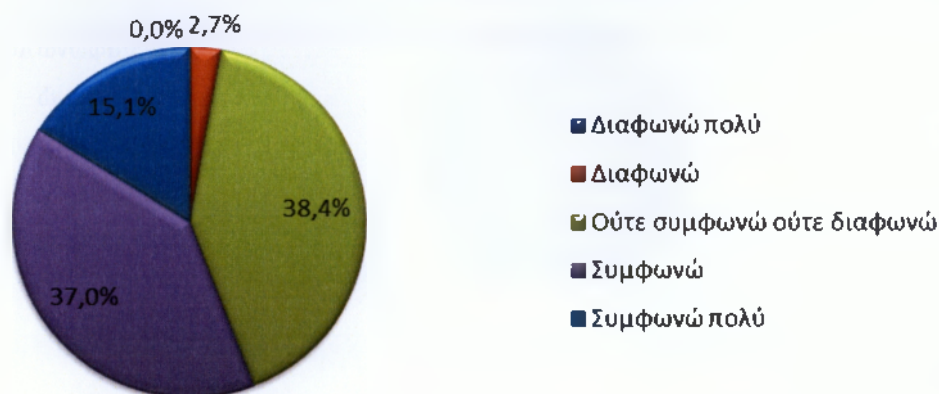
→ Το <http://dimosvolos.gr> μου δίνει την δυνατότητα να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες την ημέρα / 7 ημέρες την εβδομάδα

Ανάλογα διαμορφώθηκαν και οι απαντήσεις που έδωσε το δείγμα στην επόμενη ερώτηση και η οποία αφορούσε την πρόσβαση μέσω της ιστοσελίδας του δήμου Βόλου, σε διάφορες υπηρεσίες του. Συγκεκριμένα, οι περισσότεροι -28 στους 73- δε συμφώνησαν ούτε διαφώνησαν, κανένας δε διαφώνησε πολύ, 2 διαφώνησαν, 27 συμφώνησαν και 11 συμφώνησαν πολύ.

Πίνακας 4.19: Το <http://dimosvolos.gr> μου δίνει την δυνατότητα να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες την ημέρα / 7 ημέρες την εβδομάδα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	0	0,0%
Διαφωνώ	2	2,7%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	28	38,4%
Συμφωνώ	27	37,0%
Συμφωνώ πολύ	11	15,1%

Το <http://dimosvolos.gr> μου δίνει την δυνατότητα να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες την ημέρα / 7 ημέρες την εβδομάδα



Γράφημα 4.10: Κατά πόσο έχουν οι ερωτώμενοι τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες χρησιμοποιώντας τον ιστότοπο <http://dimosvolos.gr>

→ Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να πάω επί τόπου στο δημαρχείο για τις υπηρεσίες που χρειάζομαι, από να τις ζητήσω ηλεκτρονικά στο <http://dimosvolos.gr>

Από την επόμενη ερώτηση διαπιστώθηκε ότι οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες, με ποσοστό που φτάνει το 27,4% προτιμούν να εξυπηρετούνται από το δημαρχείο παρά από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δήμου Βόλου, οι οποίες προσφέρονται μέσω της ιστοσελίδας του ενώ το 2,7% είναι απόλυτα σύμφωνο με την ίδια άποψη. Τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες υποστηρίζει απόλυτα το 6,8% και απλά τις υποστηρίζει το 15,1%. Τέλος, ουδέτερη στάση κράτησε το 23,3% των ερωτηθέντων.

Πίνακας 4.20: Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να πάω επί τόπου στο δημαρχείο για τις υπηρεσίες που χρειάζομαι, από να τις ζητήσω ηλεκτρονικά στο <http://dimosvolos.gr>

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	5	6,8%
Διαφωνώ	11	15,1%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	17	23,3%
Συμφωνώ	20	27,4%
Συμφωνώ πολύ	2	2,7%



Γράφημα 4.11: Κατά πόσο είναι προτιμότερο να πάνε οι ερωτώμενοι απευθείας στο Δημαρχείο για τις υπηρεσίες που χρειάζονται ή να τις ζητήσουν ηλεκτρονικά στο <http://dimosvolos.gr>

→ Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να ζητήσω τις υπηρεσίες μέσω των ΚΕΠ από το να τις ζητήσω απ' ευθείας από το <http://dimosvolos.gr>

Η προτίμηση των πολιτών να εξυπηρετηθούν από τα ΚΕΠ, αντί μέσω της ιστοσελίδας του δήμου Βόλου, προκύπτει από τις απαντήσεις που δόθηκαν στην αντίστοιχη ερώτηση. Ειδικότερα, ποσοστό ίσο με 41,1% προτιμά να εξυπηρετηθεί μέσω των ΚΕΠ, ενώ και τα 13,7% το προτιμά πολύ. Στον αντίποδα, 1,4% του δείγματος δήλωσε ότι προτιμά απόλυτα να εξυπηρετηθεί μέσω της διεύθυνσης <http://dimosvolos.gr>, 9,6% εξέφρασε την ίδια προτίμηση ενώ το 30,1% δεν πήρε συγκεκριμένη θέση.

Πίνακας 4.21: Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να ζητήσω τις υπηρεσίες μέσω των ΚΕΠ από το να τις ζητήσω απ' ευθείας από το <http://dimosvolos.gr>

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	1	1,4%
Διαφωνώ	7	9,6%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	30,1%
Συμφωνώ	30	41,1%
Συμφωνώ πολύ	10	13,7%



Γράφημα 4.12: Κατά πόσο είναι προτιμότερο να πάνε οι ερωτώμενοι απευθείας στα ΚΕΠ για τις υπηρεσίες που χρειάζονται από το να τις ζητήσουν ηλεκτρονικά στο <http://dimosvolos.gr>

→ Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να ζητήσω τις υπηρεσίες που χρειάζομαι μέσω των ΚΕΠ, από το να πάω επί τόπου στο δημαρχείο και να τις ζητήσω από τους υπαλλήλους του Δήμου.

Ανάλογη είναι η εικόνα που διαμορφώθηκε όταν οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν προτιμούν να εξυπηρετηθούν μέσω των ΚΕΠ, αντί να επισκεφθούν επί τόπου το δημαρχείο καθώς το 34,2% στάθηκε υπέρ αυτής της επιλογής και το 19,2% απόλυτα υπέρ αυτής. Ουδέτερη στάση κράτησε το 24,7%, διαφώνησε το 16,4% και διαφώνησε πολύ το 4,1%.

Πίνακας 4.22: Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να ζητήσω τις υπηρεσίες που χρειάζομαι μέσω των ΚΕΠ, από το να πάω επί τόπου στο δημαρχείο και να τις ζητήσω από τους υπαλλήλους του Δήμου

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	3	4,1%
Διαφωνώ	12	16,4%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	18	24,7%
Συμφωνώ	25	34,2%
Συμφωνώ πολύ	14	19,2%

Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να ζητήσω τις υπηρεσίες που χρειάζομαι μέσω των ΚΕΠ, από το να πάω επί τόπου στο δημαρχείο και να τις ζητήσω από τους υπαλλήλους του Δήμου.



Γράφημα 4.13: Κατά πόσο είναι προτιμότερο να πάνε οι ερωτώμενοι στα ΚΕΠ για τις υπηρεσίες που χρειάζονται από το να τις ζητήσουν απευθείας από τους υπαλλήλους του Δήμου

Αναμενόμενη προσπάθεια

Την εμπειρία τους από τη χρήση της ιστοσελίδας του δήμου Βόλου που βρίσκεται στη διεύθυνση <http://dimosvolos.gr>, κλήθηκαν να σχολιάσουν στη συνέχεια οι ερωτηθέντες, απαντώντας σε ένα πακέτο ερωτήσεων που φαίνονται παρακάτω:

→ **Η επαφή μου με το <http://dimosvolos.gr> είναι ξεκάθαρη και κατανοητή.**

Από ουδέτερη έως αρνητική είναι η άποψη των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το εάν η επαφή τους με την ηλεκτρονική σελίδα του δήμου Βόλου είναι ξεκάθαρη και κατανοητή, αφού το 2,7% διαφώνησε πολύ με αυτήν την πρόταση, το 26,0% διαφώνησε και το 30,1% δεν απάντησε ούτε θετικά ούτε αρνητικά. Θετική ήταν η στάση 27 ερωτηθέντων από τους 73, οι οποίοι σε ποσοστό 24,7% δήλωσαν ότι συμφωνούν και σε 12,3% ότι συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 4.23: Η επαφή μου με το <http://dimosvolos.gr> είναι ξεκάθαρη και κατανοητή

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	2	2,7%
Διαφωνώ	19	26,0%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	30,1%
Συμφωνώ	18	24,7%
Συμφωνώ πολύ	9	12,3%

→ **Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος χρήστης του <http://dimosvolos.gr>**

Αν και δεν είναι απόλυτη η εμπιστοσύνη του δείγματος απέναντι στην ηλεκτρονική ιστοσελίδα του δήμου Βόλου, οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες έκριναν ότι μπορούν να γίνουν επιδέξιοι χρήστες της. Αναλυτικότερα, ποσοστό 45,2% αυτών απάντησαν θετικά σε αυτό και 13,7% απόλυτα θετικά. Ουδέτερη στάση κράτησε το 30,1% ενώ αρνητικά απάντησε το 4,1% και απόλυτα αρνητικά το 2,7%.

Πίνακας 4.24: Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος χρήστης του <http://dimosvolos.gr>

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	2	2,7%
Διαφωνώ	3	4,1%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	30,1%
Συμφωνώ	33	45,2%
Συμφωνώ πολύ	10	13,7%

→ Με βολεύει να χρησιμοποιώ το <http://dimosvolos.gr>

Στην ερώτηση για το εάν βολεύει τους χρήστες να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική σελίδα του δήμου Βόλου, οι 2 στους 73 δήλωσαν ότι διαφωνούν πολύ, οι 10 στους 73 ότι διαφωνούν, 28 εκ του συνολικού δείγματος δεν απάντησαν ούτε θετικά ούτε αρνητικά, 25 στους 73 διαφώνησαν και 6 στους 73 διαφώνησαν απόλυτα.

Πίνακας 4.25: Με βολεύει να χρησιμοποιώ το <http://dimosvolos.gr>

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	2	2,7%
Διαφωνώ	10	13,7%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	28	38,4%
Συμφωνώ	25	34,2%
Συμφωνώ πολύ	6	8,2%

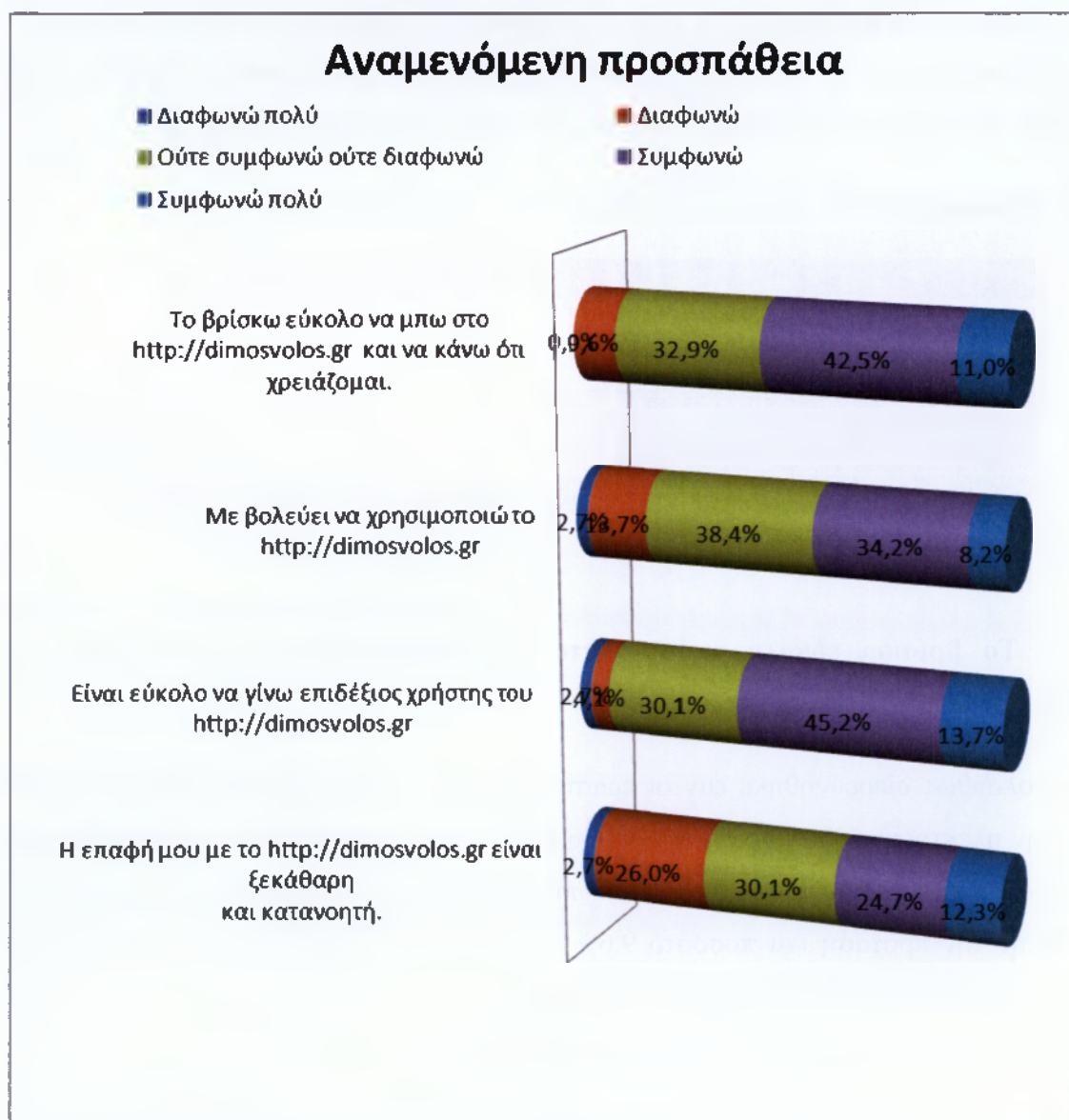
→ Το βρίσκω εύκολο να μπω στο <http://dimosvolos.gr> και να κάνω ότι χρειάζομαι.

Ακολούθως διερευνήθηκε εάν οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι είναι εύκολο να μπου στην ηλεκτρονική διεύθυνση του δήμου Βόλου και να κάνουν αυτό που χρειάζονται. Από τις απαντήσεις που δόθηκαν δεν υπήρξε κάποιος που να διαφώνησε απόλυτα με αυτήν την πρόταση και ποσοστό 9,6% των ερωτηθέντων απλά διαφώνησαν. Οι 24 από τους 73 δεν απάντησαν ούτε θετικά αλλά και ούτε αρνητικά, ποσοστό 42,5% συμφώνησε και ποσοστό 11% συμφώνησε πολύ.

Πίνακας 4.26: Το βρίσκω εύκολο να μπω στο <http://dimosvolos.gr> και να κάνω ότι χρειάζομαι

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	0	0,0%
Διαφωνώ	7	9,6%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	24	32,9%
Συμφωνώ	31	42,5%
Συμφωνώ πολύ	8	11,0%

Τα στατιστικά στοιχεία που αφορούν την αναμενόμενη προσπάθεια από την επίσκεψη στο <http://dimosvolos.gr> συνοψίζονται στο παρακάτω διάγραμμα.



Γράφημα 4.14: Στατιστικά ερωτώμενων που αφορούν την αναμενόμενη προσπάθεια

Εξωτερικές επιρροές

Στα πλαίσια της έρευνας εξετάστηκαν εάν και κατά πόσο οι εξωτερικοί παράγοντες επηρεάζουν τους χρήστες αναφορικά με την χρήση του <http://dimosvolos.gr>.

→ **Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του <http://dimosvolos.gr>**

Από τις απαντήσεις που δόθηκαν στην παραπάνω ερώτηση, προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό όσων συμμετείχαν στην έρευνα και το οποίο φτάνει το 41,1%, ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Ποσοστό 4,1% διαφώνησε πολύ, 26% διαφώνησε ενώ στον αντίποδα ποσοστό 24,7% συμφώνησε και 4,1% συμφώνησε πολύ.

Πίνακας 4.27: Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του <http://dimosvolos.gr>

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	3	4,1%
Διαφωνώ	19	26,0%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	30	41,1%
Συμφωνώ	18	24,7%
Συμφωνώ πολύ	3	4,1%

→ **Θα χρησιμοποιήσω τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δήμου Βόλου αν και οι φίλοι μου τις χρησιμοποιούν.**

Ανεπηρέαστη παραμένει για το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος η τάση να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δήμου Βόλου, εάν και οι φίλοι τους κάνουν το ίδιο. Χαρακτηριστικά προέκυψε ότι 43 από τα 73 άτομα διαφώνησαν με την πρόταση αυτή (οι 12 από αυτούς πολύ και οι 31 απλά διαφώνησαν) ενώ ποσοστό 27,4% δεν πήρε αρνητική ή θετική θέση. Οι 6 στους 73 απάντησαν ότι συμφωνούν και οι 4 στους 73 ότι συμφωνούν πολύ.

Πίνακας 4.28: Θα χρησιμοποιήσω τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δήμου Βόλου αν και οι φίλοι μου τις χρησιμοποιούν

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	12	16,4%
Διαφωνώ	31	42,5%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	20	27,4%
Συμφωνώ	6	8,2%
Συμφωνώ πολύ	4	5,5%

→ Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του <http://dimosvolos.gr>

Εν συνεχεία διερευνήθηκε εάν υπάρχουν άτομα στο περιβάλλον που επηρεάζουν τους χρήστες και οι οποίοι πιστεύουν ότι οι ίδιοι πρέπει να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του δήμου Βόλου που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής του σελίδας. Από τις απαντήσεις προέκυψε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό δε δέχεται τέτοιες επιρροές, αφού το 9,6% απάντησε ότι διαφωνεί πολύ και το 31,5% ότι διαφωνεί ενώ ένα σημαντικό ποσοστό που ανέρχεται σε 31,5% δε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Στην ίδια ερώτηση 27,4% του δείγματος φαίνεται να έχει τέτοιες επιρροές, με τα ποσοστά που συμφωνούν και που συμφωνούν πολύ να φτάνουν το 21,9% και το 5,5% αντίστοιχα.

Πίνακας 4.29: Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του <http://dimosvolos.gr>

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	7	9,6%
Διαφωνώ	23	31,5%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	23	31,5%
Συμφωνώ	16	21,9%
Συμφωνώ πολύ	4	5,5%

→ Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (εφημερίδες περιοδικά, τηλεόραση και ραδιόφωνο) με επηρέασαν να χρησιμοποιήσω το <http://dimosvolos.gr>

Διερευνήθηκε επίσης εάν τα μέσα μαζικής ενημέρωσης επηρέασαν τους χρήστες να χρησιμοποιήσουν τη σελίδα <http://dimosvolos.gr>. Από τα αποτελέσματα δεν προκύπτουν μεγάλες αποκλίσεις στις απόψεις τους αφού το 15,1% διαφώνησε απόλυτα, το 28,8% διαφώνησε, το 37% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε, το 15,1% συμφώνησε και το 4,1% συμφώνησε πολύ.

Πίνακας 4.30: Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (εφημερίδες περιοδικά, τηλεόραση και ραδιόφωνο) με επηρέασαν να χρησιμοποιήσω το <http://dimosvolos.gr>

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	11	15,1%
Διαφωνώ	21	28,8%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	27	37,0%
Συμφωνώ	11	15,1%
Συμφωνώ πολύ	3	4,1%

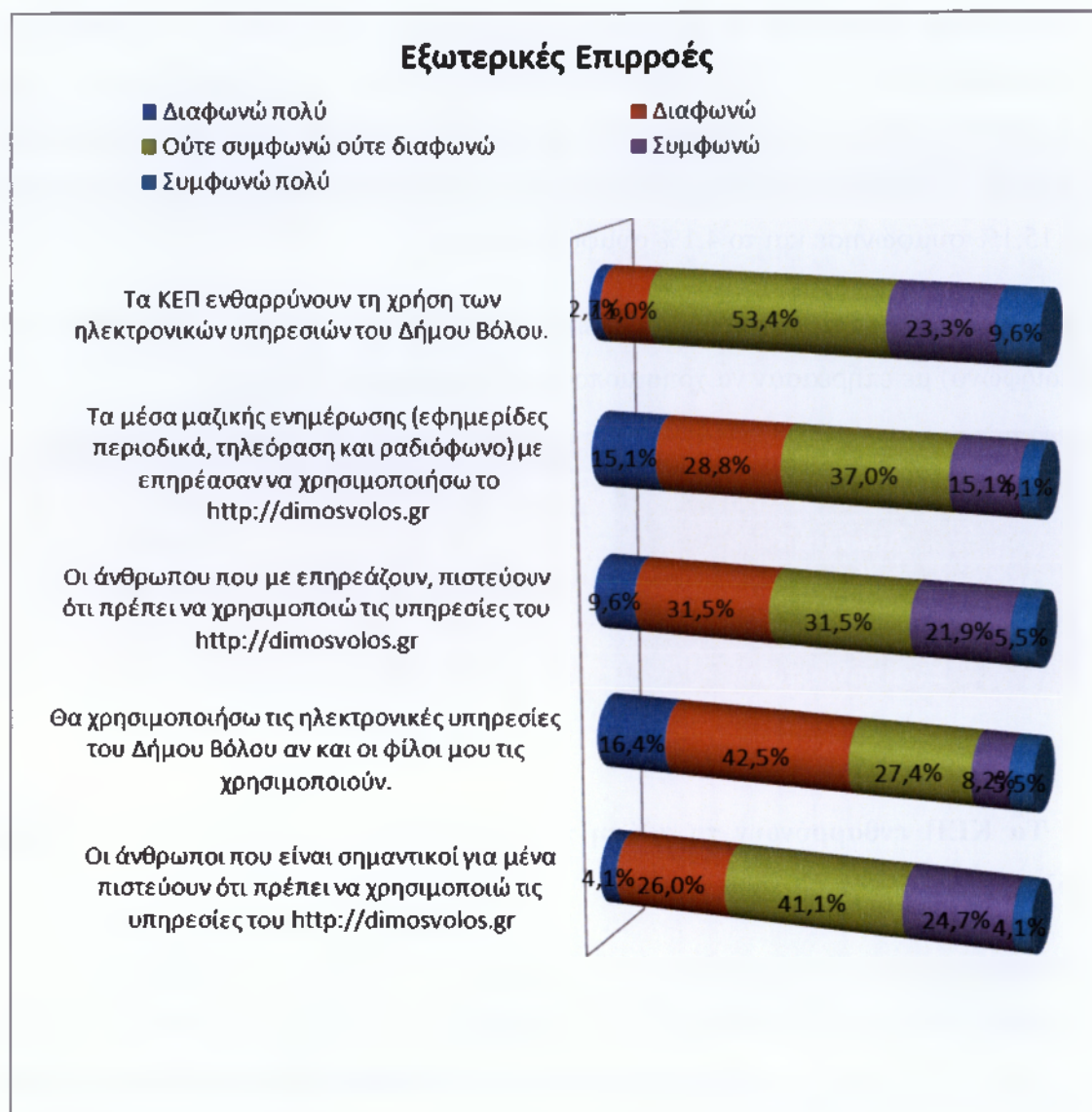
→ Τα ΚΕΠ ενθαρρύνουν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δήμου Βόλου.

Ουδέτερες ήταν οι απαντήσεις του μεγαλύτερου μέρους τους δείγματος στην ερώτηση εάν τα ΚΕΠ ενθαρρύνουν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δήμου Βόλου, αφού το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε πως ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Στις υπόλοιπες κατηγορίες απαντήσεων, το 2,7% δήλωσε ότι διαφωνεί πολύ, το 11% ότι διαφωνεί, το 23,3% συμφώνησε και το 9,6% συμφώνησε πολύ.

Πίνακας 4.31: Τα ΚΕΠ ενθαρρύνουν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δήμου Βόλου

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	2	2,7%
Διαφωνώ	8	11,0%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	39	53,4%
Συμφωνώ	17	23,3%
Συμφωνώ πολύ	7	9,6%

Το σύνολο των απαντήσεων που αφορούν στις εξωτερικές επιρροές αποτυπώνεται διαγραμματικά παρακάτω:



Γράφημα 4.15: Στατιστικά ερωτώμενων στις εξωτερικές επιρροές

Συνθήκες διευκόλυνσης

Οι συνθήκες διευκόλυνσης τόσο σε επίπεδο πρόσβασης στο διαδίκτυο όσο και σε επίπεδο κατοχής των απαραίτητων προγραμμάτων αλλά και της απαιτούμενης γνώσης, ήταν τα θέματα του επόμενου πακέτου ερωτήσεων που κλήθηκε να απαντήσει το δείγμα και οι οποίες διαμορφώνουν την εικόνα που φαίνεται στους παρακάτω πίνακες.

→ Διαθέτω τους πόρους που απαιτούνται (υπολογιστής, πρόγραμμα και πρόσβαση στο διαδίκτυο), για τη χρήση του <http://dimosvolos.gr>

Ξεκάθαρη είναι η εικόνα ότι οι περισσότεροι χρήστες – σε ποσοστό που φτάνει το 75,3%- διαθέτουν υπολογιστή και πρόγραμμα για να κάνουν χρήση του ηλεκτρονικού τόπου του δήμου Βόλου. Από το 75,3% το 39,7% ήταν οι απαντήσεις «συμφωνώ» και το 35,6% οι απαντήσεις «συμφωνώ πολύ». Στην ίδια ερώτηση το 2,7% δήλωσε ότι διαφωνεί πολύ, το 8,2% ότι διαφωνεί και το 6,8% δε συμφώνησε ούτε διαφώνησε.

Πίνακας 4.32: Διαθέτω τους πόρους που απαιτούνται (υπολογιστής, πρόγραμμα και πρόσβαση στο διαδίκτυο), για τη χρήση του <http://dimosvolos.gr>

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	2	2,7%
Διαφωνώ	6	8,2%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	5	6,8%
Συμφωνώ	29	39,7%
Συμφωνώ πολύ	26	35,6%

→ Έχω εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο Διαδίκτυο για να χρησιμοποιώ το <http://dimosvolos.gr>

Σε μικρό ποσοστό διαφοροποιημένες σε σχέση με την προηγούμενη ερώτηση ήταν οι απαντήσεις που έδωσε το δείγμα για το εάν έχει εύκολη πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο για να χρησιμοποιήσει τη διεύθυνση <http://dimosvolos.gr>. Συγκεκριμένα θετικά απάντησε το 61,7% (το 37% συμφώνησε και το 24,7% συμφώνησε πολύ), ουδέτερη στάση κράτησε το 23,3% ενώ διαφώνησε το 9,6% και διαφώνησε πολύ το 1,4%.

Πίνακας 4.33: Έχω εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο Διαδίκτυο για να χρησιμοποιώ το <http://dimosvolos.gr>

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	1	1,4%
Διαφωνώ	7	9,6%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	17	23,3%
Συμφωνώ	27	37,0%
Συμφωνώ πολύ	18	24,7%

→ Έχω τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να κάνω χρήση του <http://dimosvolos.gr>

Ελαφρώς μειωμένα είναι τα ποσοστά θετικών απαντήσεων, σε σχέση με τις προηγούμενες απαντήσεις στις ερωτήσεις με παρόμοιο θέμα καθώς την απαιτούμενη γνώση και εμπειρία για να κάνουν χρήση του <http://dimosvolos.gr> δήλωσε ότι διαθέτει το 57,6% του δείγματος. Το 16,4% δεν απάντησε ούτε θετικά ούτε αρνητικά, το 16,4% δήλωσε ότι διαφωνεί και το 2,7% ότι διαφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 4.34: Έχω τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να κάνω χρήση του <http://dimosvolos.gr>

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	2	2,7%
Διαφωνώ	12	16,4%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	12	16,4%
Συμφωνώ	21	28,8%
Συμφωνώ πολύ	21	28,8%

→ Έχω εύκολα πρόσβαση στο <http://dimosvolos.gr> όταν χρειάζεται.

Σε ποσοστό που φτάνει το 69,9% ανέρχονται οι θετικές απαντήσεις των χρηστών που δηλώνουν ότι έχουν εύκολα πρόσβαση στην ηλεκτρονική σελίδα του δήμου Βόλου όταν χρειάζεται. Από το ποσοστό του 69,9%, το 45,2% αφορούσε τις απαντήσεις «συμφωνώ» και το 24,7% τις απαντήσεις «συμφωνώ πολύ». Το 16,4% των ερωτηθέντων δεν απάντησε ούτε θετικά ούτε αρνητικά, το 5,5% δήλωσε ότι διαφωνεί και το 1,4% ότι διαφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 4.35: Έχω εύκολα πρόσβαση στο <http://dimosvolos.gr> όταν χρειάζεται

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	1	1,4%
Διαφωνώ	4	5,5%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	12	16,4%
Συμφωνώ	33	45,2%
Συμφωνώ πολύ	18	24,7%

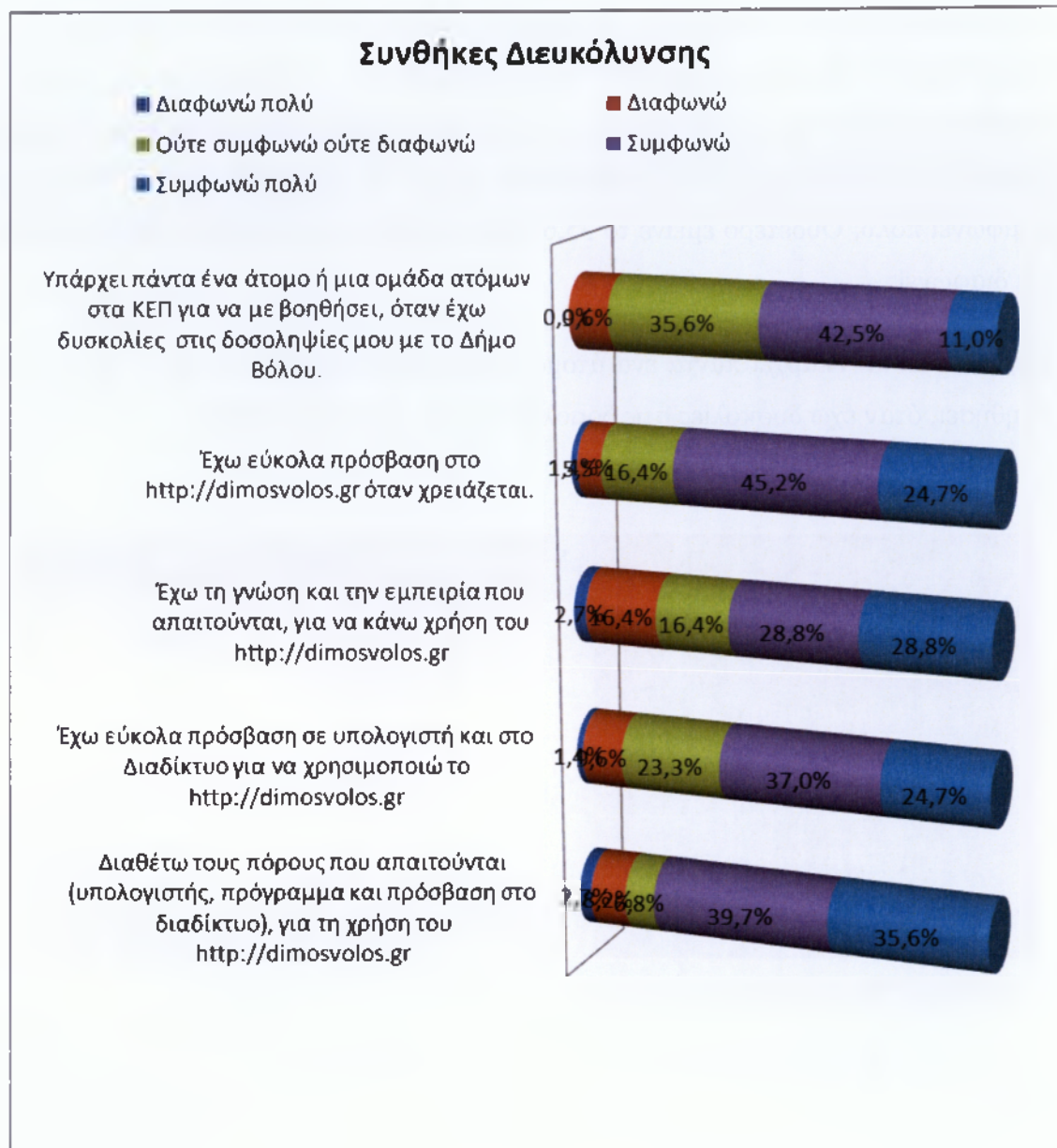
→ Υπάρχει πάντα ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων στα ΚΕΠ για να με βοηθήσει, όταν έχω δυσκολίες στις δοσοληψίες μου με το δήμο Βόλου.

Οι περισσότεροι από τους μισούς ερωτηθέντες απάντησαν θετικά στην ερώτηση εάν υπάρχει πάντα ένα άτομο στα ΚΕΠ που μπορεί να τους βοηθήσει σε ενδεχόμενα προβλήματα που θα αντιμετωπίσουν κατά τις συναλλαγές τους με το δήμο Βόλου αφού το 42,5% δήλωσε ότι συμφωνεί με αυτήν την πρόταση και το 11% ότι συμφωνεί πολύ. Ουδέτερο έμεινε το 35,6% και ποσοστό που άγγιξε το 9,6% δήλωσε ότι διαφωνεί.

Πίνακας 4.36: Υπάρχει πάντα ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων στα ΚΕΠ για να με βοηθήσει, όταν έχω δυσκολίες στις δοσοληψίες μου με το δήμο Βόλου

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	0	0,0%
Διαφωνώ	7	9,6%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	35,6%
Συμφωνώ	31	42,5%
Συμφωνώ πολύ	8	11,0%

Το σύνολο των απαντήσεων που αφορούν τις συνθήκες διευκόλυνσης αποτυπώνεται στο γράφημα 4.16 παρακάτω.



Γράφημα 4.16: Στατιστικά ερωτώμενων των συνθηκών διευκόλυνσης

Στάση έναντι ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον Δήμο

→ Μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με το δήμο Βόλου.

Τον παραδοσιακό τρόπο εξυπηρέτησης αντί μέσω χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων, δήλωσε ότι προτιμά η πλειοψηφία του δείγματος αφού σε ποσοστό 50,7% απάντησαν ότι δεν τους αρέσει να πραγματοποιούν ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες τους με το δήμο Βόλου. Σημαντικό είναι και το ποσοστό εκείνων που ούτε συμφώνησαν αλλά κα ούτε διαφώνησαν καθώς άγγιξε το 34,2% ενώ οι θετικές απαντήσεις ήταν σε ποσοστό 8,2% «συμφωνώ» και σε ποσοστό 6,8% «συμφωνώ πολύ».

Πίνακας 4.37: Μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με το Δ. Βόλου

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	9	12,3%
Διαφωνώ	28	38,4%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	25	34,2%
Συμφωνώ	6	8,2%
Συμφωνώ πολύ	5	6,8%

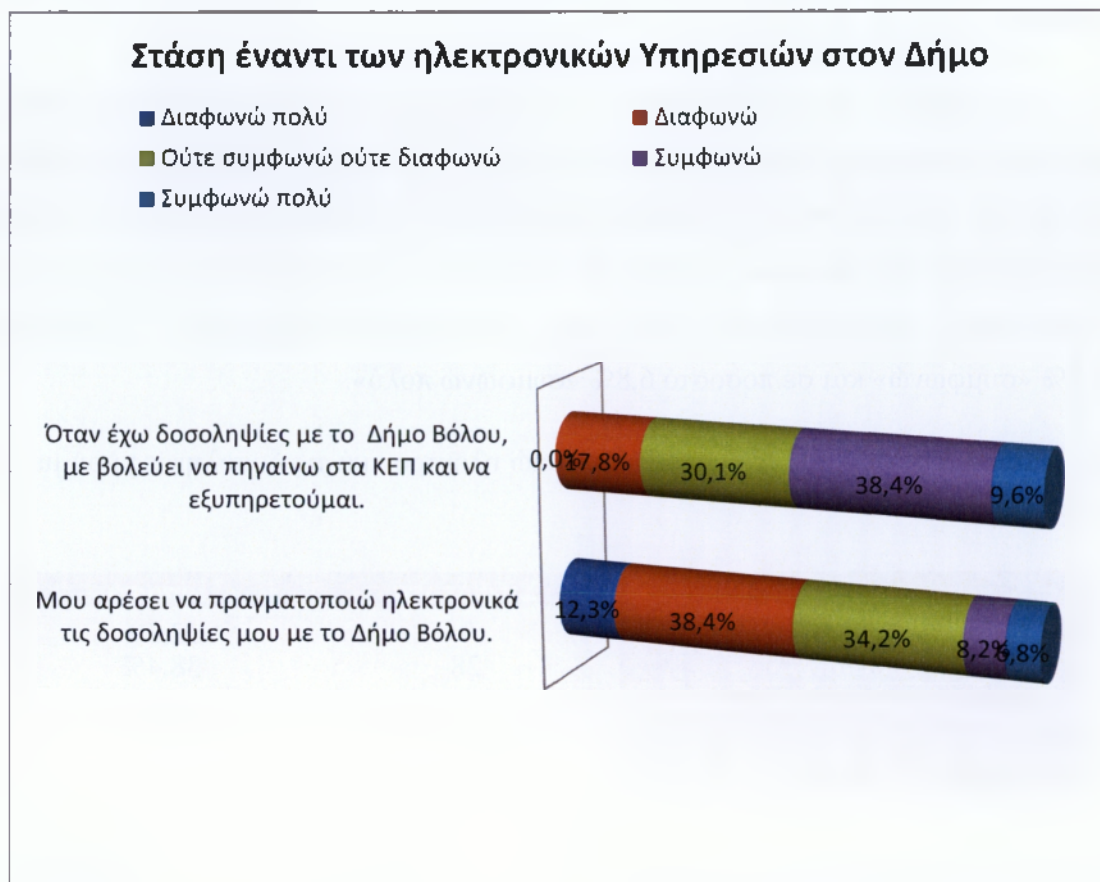
→ Όταν έχω δοσοληψίες με το δήμο Βόλου, με βολεύει να πηγαίνω στα ΚΕΠ και να εξυπηρετούμαι.

Η προτίμηση στην εξυπηρέτηση από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών είναι έκδηλη μέσω των απαντήσεων που δόθηκαν στην αντίστοιχη ερώτηση. Ειδικότερα, το 38,4% δήλωσε ότι συμφωνεί όταν έχει δοσοληψίες με το δήμο Βόλου να επιλέγει τα ΚΕΠ για να εξυπηρετηθεί και το 9,6% ότι συμφωνεί πολύ. Ούτε συμφώνησε αλλά και ούτε διαφώνησε το 30,1% ενώ οι διαφωνούντες ανήλθαν στο ποσοστό του 17,8%.

Πίνακας 4.38: Όταν έχω δοσοληψίες με το δήμο Βόλου, με βολεύει να πηγαίνω στα ΚΕΠ και να εξυπηρετούμαι

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	0	0,0%
Διαφωνώ	13	17,8%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	30,1%
Συμφωνώ	28	38,4%
Συμφωνώ πολύ	7	9,6%

Στο παρακάτω διάγραμμα συνοψίζονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων που αφορούν στη Στάση έναντι ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στο δήμο.



Γράφημα 4.17: Στατιστικά στάσης ερωτώμενων έναντι των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον Δήμο

Πρόθεση χρήσης

Η πρόθεση των δημοτών να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δήμου Βόλου, μέσω του ιστοτόπου του, ήταν το επίκεντρο των επόμενων ερωτήσεων στις οποίες απάντησε το δείγμα.

→ Προτίθεται να κάνω χρήση του <http://dimosvolos.gr> στο μέλλον.

Θετική είναι η στάση που κράτησε η πλειοψηφία του δείγματος, όταν ερωτήθηκε εάν προτίθεται να κάνει χρήση του <http://dimosvolos.gr> στο μέλλον. Συγκεκριμένα, το 47,9% απάντησε ότι συμφωνεί, το 11% ότι συμφωνεί απόλυτα, το 24,7% δε δήλωσε ούτε συμφωνία αλλά και ούτε διαφωνία και μόνο το 12,3% απάντησε ότι διαφωνεί.

Πίνακας 4.39: Προτίθεμαι να κάνω χρήση του <http://dimosvolos.gr> στο μέλλον

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	0	0,0%
Διαφωνώ	9	12,3%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	18	24,7%
Συμφωνώ	35	47,9%
Συμφωνώ πολύ	8	11,0%

→ Αν έχω δοσοληψίες με το δήμο Βόλου, θα κάνω χρήση του <http://dimosvolos.gr>

Αρκετά διαφοροποιημένες σε σχέση με την προηγούμενη ερώτηση είναι οι απαντήσεις που έδωσε το δείγμα στην ερώτηση εάν για τις δοσοληψίες του με το δήμο Βόλου σκοπεύει να κάνει χρήση του <http://dimosvolos.gr> αφού το 15,1% δήλωσε ότι συμφωνεί και το 2,7% ότι συμφωνεί απόλυτα. Το 35,6% κράτησε ουδέτερη στάση, το 19,2% διαφώνησε και το 2,7% διαφώνησε απόλυτα.

Πίνακας 4.40: Αν έχω δοσοληψίες με το δήμο Βόλου, θα κάνω χρήση του <http://dimosvolos.gr>

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	2	2,7%
Διαφωνώ	14	19,2%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	35,6%
Συμφωνώ	11	15,1%
Συμφωνώ πολύ	2	2,7%

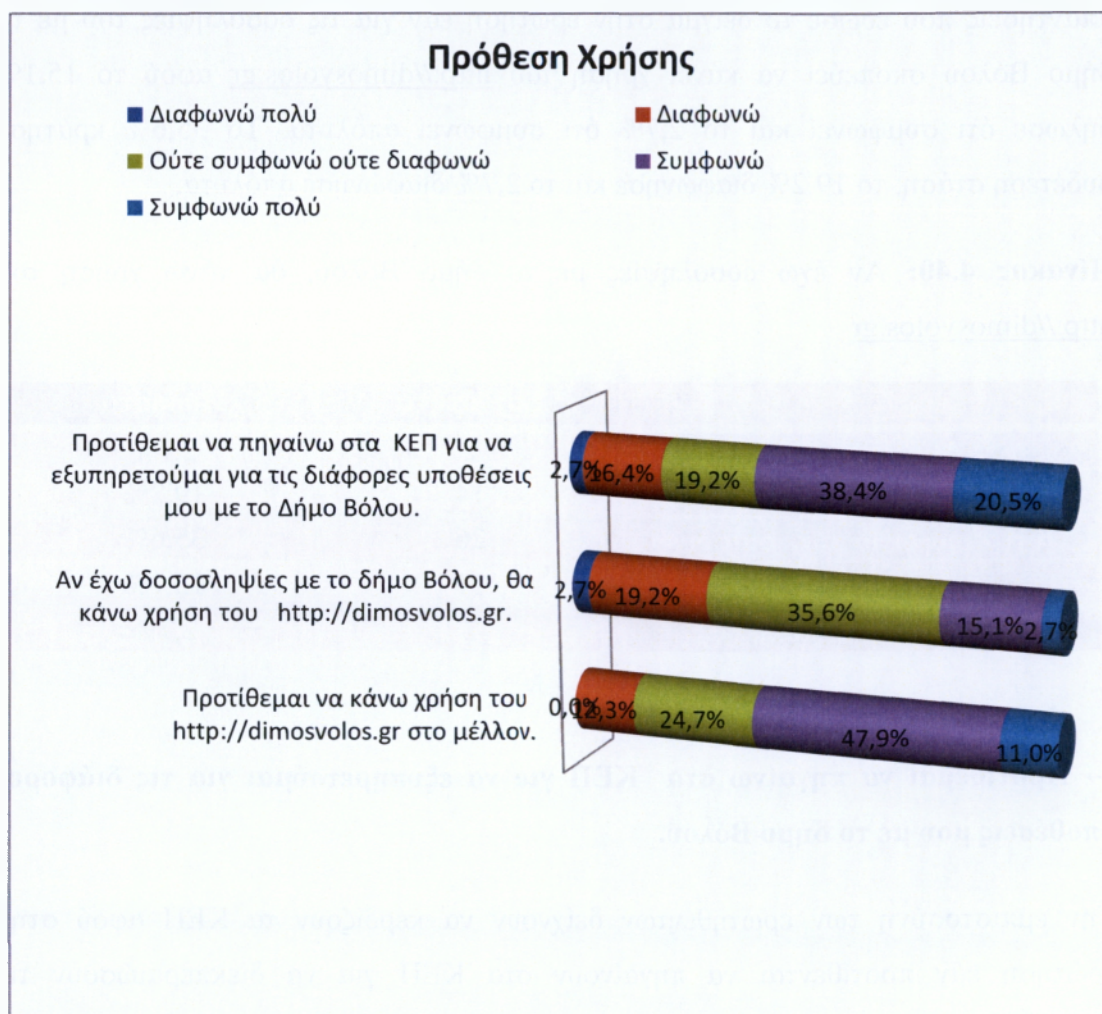
→ Προτίθεμαι να πηγαίνω στα ΚΕΠ για να εξυπηρετούμαι για τις διάφορες υποθέσεις μου με το δήμο Βόλου.

Την εμπιστοσύνη των ερωτηθέντων δείχνουν να κερδίζουν τα ΚΕΠ αφού στην ερώτηση εάν προτίθενται να πηγαίνουν στα ΚΕΠ για να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους με το δήμο Βόλου, το 38,4% απάντησε ότι συμφωνεί και το 20,5% ότι συμφωνεί απόλυτα. Ούτε συμφώνησε αλλά και ούτε διαφώνησε το 19,2%, διαφώνησε το 16,4% και διαφώνησε πολύ το 2,7%.

Πίνακας 4.41: Προτίθεμαι να πηγαίνω στα ΚΕΠ για να εξυπηρετούμαι για τις διάφορες υποθέσεις μου με το δήμο Βόλου

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ πολύ	2	2,7%
Διαφωνώ	12	16,4%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	14	19,2%
Συμφωνώ	28	38,4%
Συμφωνώ πολύ	15	20,5%

Συνοπτικά, όλες οι απαντήσεις που αφορούν την πρόθεση χρήσης φαίνονται στο παρακάτω διάγραμμα.



Γράφημα 4.18: Στατιστικά ερωτώμενων για την πρόθεση χρήσης

Κεφάλαιο 5

Συμπεράσματα

5.1 Συμπεράσματα από επεξεργασία ερωτηματολογίων

Τα συμπεράσματα από την έρευνα και βάσει των απαντήσεων των ερωτηματολογίων είναι εμφανή σε μεγάλο βαθμό. Ξεκινώντας την ανάλυση θα ήθελα να αναφέρω ότι προσπάθησα να κρατήσω μια σταθερότητα όσο αναφορά στο φύλο των ερωτώμενων, έτσι ώστε να μην υπερέχει κάποιο φύλο περισσότερο από το άλλο στα αποτελέσματα της έρευνας. Την ίδια σταθερότητα προσπάθησα να κρατήσω και στις ηλικίες των ερωτώμενων με μεγαλύτερη στις πιο παραγωγικές ηλικίες. Τέλος όσο αναφορά το επίπεδο εκπαίδευσης, το μεγαλύτερο ποσοστό παρουσιάζεται σε ερωτώμενους με τριτοβάθμια εκπαίδευση και μεταπτυχιακά.

Τώρα όσο αναφορά για το επίπεδο των ερωτώμενων με το διαδίκτυο μπορούμε να πούμε ότι όλοι όσοι πήραν μέρος στην παρούσα έρευνα είχαν από ικανοποιητικό επίπεδο μέχρι προχωρημένο. Οι ερωτώμενοι δείχνουν να είναι εξοικειωμένοι με την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο. Σε αυτό το σημείο μπορούμε να αναφέρουμε ότι σημαντικό ρόλο παίζει και το πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, το οποίο ανά τακτά διαστήματα διοργανώνει σεμινάρια και ημερίδες για το διαδίκτυο και για την ασφάλεια του διαδικτύου σε γονείς και παιδιά.

Όπως παρουσιάζεται παραπάνω στην έρευνα οι δημότες δεν νιώθουν ασφάλεια στο διαδίκτυο για αυτό το λόγο το μεγαλύτερο ποσοστό δεν κάνει συναλλαγές μέσω διαδικτύου, πιστεύει πως δεν υπάρχουν αρκετές δικλίδες ασφαλείας, ώστε να πραγματοποιήσουν ηλεκτρονικά συναλλαγές με το δημόσιο, δεν υπάρχουν κατάλληλες δομές παρόλα αυτά είναι αναγκασμένοι ορισμένες φορές να πραγματοποιούν αναζήτηση για θέματα που τους αφορούν σε διαδεδομένους διαδικτυακούς τόπους δημοσίων υπηρεσιών.

Κατά τη γνώμη μου παρόλα αυτά νομίζω ότι δεν είναι θέμα μόνο της πόλης του Βόλου, αλλά κατά κύριο λόγο σε όλη την Ελλάδα δεν παρέχεται προστασία είτε από μεριά δημοσίου, είτε από τη σκοπιά του ιδιωτικού τομέα στην ασφάλεια στο διαδίκτυο. Το κόστος που χρειάζεται να δαπανηθεί για να επιτευχθεί ένας τέτοιος στόχος είναι τόσο μεγάλο με αποτέλεσμα η ασφάλεια να έρχεται σε δεύτερη μοίρα.

Σε αυτό το σημείο πρέπει να αναφέρουμε ότι όπως φάνηκε από τα αποτελέσματα της έρευνας, τα ΚΕΠ χαίρουν της εμπιστοσύνης των πολιτών, που τα προτιμούν για τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση. Οι ερωτώμενοι απαντούν θετικά στην εμπιστοσύνη τους για τα ΚΕΠ ότι είναι αξιόπιστα και ότι τα στοιχεία που μοιράζονται θα χρησιμοποιηθούν με σωστό τρόπο. Ωστόσο, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη, ότι τα παραπάνω παρατηρούνται σε μια κρίσιμη εποχή για την Ελλάδα, κατά την οποία ο λαός αντιμετωπίζει σοβαρές οικονομικές δυσκολίες και έχει χάσει την εμπιστοσύνη του στους δημόσιους θεσμούς, για αυτό και μεγάλος αριθμός των ερωτηθέντων διατηρεί επιφυλακτική στάση ακόμα και απέναντι στο συνάνθρωπο. Επίσης μπορούμε να προσθέσουμε ότι τα ΚΕΠ τείνουν να αποτελέσουν το στάδιο μετάβασης από τις απαρχαιωμένες δημόσιες υπηρεσίες, στη χρήση των σύγχρονων υπηρεσιών που προσφέρει το μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο θεσμός αυτός, που αγκαλιάστηκε από τους πολίτες και κέρδισε την εμπιστοσύνη τους, γύρισε τη σελίδα στην εξυπηρέτηση του κοινού. Το επόμενο βήμα, είναι η αυτόνομη διεκπεραίωση των υποθέσεων με τις κρατικές υπηρεσίες.

Από την άλλη πλευρά τώρα έχουμε και το Δήμο Βόλου. Οι ερωτώμενοι φαίνεται να εμπιστεύονται το Δήμο Βόλου, όχι τόσο όσο για το αν ενδιαφέρεται ο Δήμος για το συμφέρον τους, αλλά για το ότι είναι αξιόπιστος.

Τώρα όσο αναφορά για το κομμάτι των ηλεκτρονικών συναλλαγών, όπως ανέφερα και παραπάνω το νέο portal του Δήμου Βόλου είναι σε μεταβατικό στάδιο. Μόλις εδώ και λίγο καιρό έχει καταργηθεί η παλιά διαδικτυακή πύλη και έχει αντικατασταθεί από τη νέα. Το νέο portal δεν διαθέτει ακόμα δυνατότητες ηλεκτρονικών συναλλαγών, αλλά όπως με πληροφόρησαν οι υπεύθυνοι του τμήματος προγραμματισμού είναι στα μελλοντικά σχέδια να παρέχονται και τέτοιου είδους υπηρεσίες μέσα από το portal. Το νέο portal εκπληρώνει όλες εκείνες τις απαιτήσεις, από απλή ενημέρωση έως και εξυπηρέτηση των δημοτών, ενώνοντας όλους τους παλιούς Καποδιστριακούς δήμους σε ένα πλέον Καλλικρατικό.

Σε αυτή τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο ο μόνος τρόπος για να εξυπηρετηθεί ένας δημότης, είναι μέσω του Δημαρχείου μιας και ηλεκτρονικά μέσω του portal δε παρέχονται υπηρεσίες πληρωμών για αυτό και οι ερωτώμενοι απάντησαν θετικά σε αυτό το μέρος του ερωτηματολογίου.

Μεγαλύτερη όμως απήχηση, όπως αποτυπώνεται σε μια επόμενη ερώτηση είναι η προτίμηση εξυπηρέτησης από τα ΚΕΠ, για αναζήτηση πληροφοριών από ότι στο portal του Δήμου κάτι το οποίο δείχνει από τη μια την προτίμηση για ακόμη μια φορά και την εμπιστοσύνη για τα ΚΕΠ, αλλά καταδεικνύει και την άγνοια μερικών δημοτών για την ύπαρξη του νέου portal ή τις νέες δυνατότητες που παρέχει για αναζήτηση πληροφοριών αυτή τη στιγμή. Αλλά και σε επίπεδο εξυπηρέτησης οι δημότες επιλέγουν για ακόμα μια φορά τα ΚΕΠ από τους υπαλλήλους του Δήμου, ίσως γιατί είναι πιο εύκολα προσβάσιμα. Αυτό επίσης μπορεί να οφείλεται και στο γεγονός ότι το Δημαρχείο του Βόλου εκτός ότι είναι ένα κτήριο με αρκετές υπηρεσίες, δεν στεγάζει όλες οι υπηρεσίες του Δήμου σε αυτό, όπως για παράδειγμα το δημοτολόγιο, πράγμα το οποίο κάνει το ΚΕΠ πιο αποτελεσματικό.

Επίσης από τις απαντήσεις των δημοτών σε μια παρακάτω ερώτηση κατά πόσο 'υπάρχουν άτομα για να τους βοηθήσουν και να τους εξυπηρετήσουν' και εδώ για ακόμη μια φορά οι απαντήσεις των ερωτώμενων είναι θετικές σε μεγάλο βαθμό. Αυτό οφείλεται πιστεύω γιατί τα ΚΕΠ είναι πιο εξειδικευμένα στην εξυπηρέτηση του πολίτη και εκτός αυτού μπορώ να πω με σιγουριά - επειδή γνώρισα και τους υπαλλήλους που δουλεύουν στα ΚΕΠ - ότι είναι πάντα εξυπηρετικοί και έτοιμοι να βοηθήσουν τον πολίτη σε οποιοδήποτε θέμα του. Επίσης αξίζει σε αυτό το σημείο να αναφέρουμε ότι όλοι οι υπάλληλοι στο Δήμο Βόλου, όσους γνώρισα είναι άμεσα διαθέσιμοι να εξυπηρετήσουν οποιονδήποτε χρειάζεται το οτιδήποτε.

Τώρα όσο αναφορά για το νέο portal του δήμου, οι δημότες απάντησαν θετικά ότι η πρώτη επαφή είναι ξεκάθαρη και κατανοητή, όμως όχι με μεγάλο ποσοστό και αυτό πρέπει να οφείλεται ότι είναι καινούργιο και δεν είναι οι δημότες εξοικειωμένοι μαζί του. Φαίνεται να καλύπτει τις αυξημένες ανάγκες της εποχής μας αποτελεσματικά. Ως προς το ρίσκο που μπορεί να αισθάνονται οι πολίτες όταν κάνουν εγγραφή στην πύλη του Δ. Βόλου αυτή είναι χαμηλή, αφού το μόνο που ζητείται είναι προαιρετικά να δώσουν τη προσωπική τους διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ένα προσωπικό κωδικό, για να συνδεθούν.

Τώρα στο επόμενο τμήμα του ερωτηματολογίου όπου ρωτάει κατά πόσο κάποιος δημότης θα χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του νέου portal επηρεαζόμενος από κάποιον φίλο του που το χρησιμοποιεί, οι ερωτώμενοι απαντούν αρνητικά, δείχνοντας έτσι ότι προτιμούν να έχουν τη δική τους γνώμη και να επιλέγουν τις

κινήσεις που θα ακολουθήσουν καθαρά από την προηγούμενη εμπειρία τους. Επίσης δεν φαίνεται οι δημότες να θέλουν να επηρεάσουν θετικά ή αρνητικά τους ανθρώπους γύρω τους, για την χρήση του νέου portal.

Ως προς την ερώτηση κατά πόσο τα μέσα μαζικής ενημέρωσης επηρέασαν τους πολίτες να χρησιμοποιήσουν το νέο portal, οι απαντήσεις των ερωτώμενων είναι αρνητικές, αλλά μπορώ να πω ότι το θεωρώ κατανοητό, γιατί εκτός από την ημέρα όπου έγινε γνωστό το νέο portal στους δημοσιογράφους και δημοσιεύτηκε την επόμενη μέρα στις τοπικές εφημερίδες, καμιά επιπλέον ενημέρωση δεν δόθηκε στους δημότες του Βόλου.

Όσο αναφορά για τα ΚΕΠ και την ενθάρρυνση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Βόλου οι ερωτώμενοι απαντάνε σε μικρό ποσοστό θετικά, πράγμα το οποίο δείχνει για ακόμα μια φορά ότι το νέο portal είναι σε μεταβατικό στάδιο.

Στο τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου, όπου ρωτούνται οι δημότες κατά πόσο διαθέτουν τους πόρους, έτσι ώστε να επισκεφθούν την διαδικτυακή πύλη του Δήμου Βόλου οι απαντήσεις είναι θετικές και επίσης έχουν και την γνώση που απαιτείται ώστε να κάνουν χρήση όταν χρειάζεται. Σε αυτό το σημείο μπορούμε να αναφέρουμε επίσης ότι ακόμα και να μην έχει κάποιος δημότης υπολογιστή σπίτι του, κάτι το οποίο δεν συμβαίνει πολύ συχνά, στην πόλη του Βόλου υπάρχουν πλέον αρκετά στέκια με δυνατότητα χρήσης ιντερνέτ, ακόμα και δωρεάν. Έτσι λοιπόν οι δημότες μπορούν πολύ εύκολα να είναι χρήστες διαδικτύου και υπολογιστή ακόμα και αν δεν είναι δικός τους.

Όπως προελέχθη, η διεξαγωγή της έρευνας πραγματοποιήθηκε στην πόλη του Βόλου και τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν σε 100 δημότες τις πρώτες μέρες του Μαρτίου. Κατά την διάρκεια όμως της διεξαγωγής της έρευνας μερικά ερωτηματολόγια χάθηκαν, αλλά πάλι δεν συμπληρώθηκαν λόγω φόβου και άγνοιας και στο τέλος του μήνα συλλέχθηκαν 100 και από αυτά ήταν χρησιμοποιήσιμα τα 73. Να επισημάνουμε επίσης ότι παράλληλα με το μοίρασμα των ερωτηματολογίων σε έντυπη μορφή, δόθηκε και η δυνατότητα συμπλήρωσης ερωτηματολογίου ηλεκτρονικά. Όμως οι δημότες δεν τα προτίμησαν.

Αξίζει ακόμα να σημειωθεί ότι πριν την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων υπήρχε μια διαδικασία εξοικείωσης με τον νέο ιστότοπο του Δ. Βόλου. Επίσης έδωσα τις απαραίτητες διευκρινήσεις σε όσους την χρειάστηκαν για την απάντηση κάθε ερωτηματολογίου και ήμουν εκεί για να απαντήσω σε οποιαδήποτε ερώτηση υπήρχε, για κάτι που δεν ήταν πλήρως κατανοητό.

5.2 Γενικά συμπεράσματα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει προσελκύσει σημαντικά την προσοχή των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής ένωσης καθώς μπορεί να συμβάλει στην αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των υπηρεσιών τους, στην εφαρμογή καλύτερων διαδικασιών στη διοίκηση. Επιπρόσθετα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει πηγή ανάπτυξης μέσω της βελτίωσης της παροχής υπηρεσιών και της ανταλλαγής πληροφοριών χωρίς χωροχρονικούς περιορισμούς. Στο πλαίσιο αυτό, η Ευρωπαϊκή ένωση υιοθέτησε μια σειρά από στρατηγικές και προγράμματα με στόχο τη δημιουργία των απαραίτητων υποδομών (λογισμικό, μοντέλα, υπηρεσίες, κτλ.), οι οποίες στοχεύουν να καταστήσουν εφικτή την προσφορά υπηρεσιών με τη χρήση των νέων τεχνολογιών και του διαδικτύου από τη δημόσια διοίκηση, να προκαλέσουν μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης και μείωση του διοικητικού της φόρτου και να ενδυναμώσουν πολίτες και επιχειρήσεις με το σχεδιασμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών και άξονα τις ανάγκες των χρηστών. Για την Ευρωπαϊκή ένωση ο συντονισμός των εθνικών διοικήσεων των κρατών μελών της και ο βαθμός ανταπόκρισής τους στο εγχείρημα της οικονομικής της προόδου μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αποτέλεσε αντικείμενο εντατικής προσπάθειας που εκφράστηκε με την ανάπτυξη διαδοχικών στρατηγικών και πρωτοβουλιών.

Η λειτουργία του δημόσιου τομέα στην Ελλάδα χαρακτηρίζεται από ιδιαίτερη πολυπλοκότητα, χαμηλή απόδοση, έλλειψη μηχανοργάνωσης, ελάχιστες τεχνολογικές υποδομές και μικρό ποσοστό δαπανών για τις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας. Οι εγγενείς αυτές αδυναμίες της δημόσιας διοίκησης αναστέλλουν και επιβραδύνουν την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Χώρα.

Τις πρώτες θέσεις της κατάταξης για το 2010 και για το 2012 σύμφωνα με το δείκτη ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των Ηνωμένων Εθνών κατέχουν χώρες, όπως η Νότια Κορέα, η Ολλανδία, το Ηνωμένο βασίλειο.

Η Ελλάδα κατέχει το 2010 τη 41^η θέση, ενώ το 2012 καταφέρνει αύξηση 4% και έρχεται στη θέση 37. Βρίσκεται κάτω από το μέσο όρο των χωρών της Ε.Ε..

Καθώς λοιπόν οι απαιτήσεις των πολιτών αυξάνονται, οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να αναζητήσουν όχι μόνο καινούργιους τρόπους αναφορικά με την εξυπηρέτηση των πολιτών, αλλά και πιο βελτιωμένους, ταυτόχρονα χρησιμοποιώντας νέα μέσα και εκμεταλλευόμενες πάντα την ανάπτυξη της τεχνολογίας.

Όσο αναφορά τα ΚΕΠ είναι προφανές ότι πρώτος και άμεσος στόχος της λειτουργίας των ΚΕΠ είναι η μετατροπή των σχέσεων του κράτους με τους πολίτες από τραυματικές που είναι μέχρι τώρα σε σχέσεις φιλικές, σχέσεις εμπιστοσύνης και ουσίας. Μέσω των ΚΕΠ το όραμα της ψηφιακής Ελλάδας γίνεται πραγματικότητα. Η ανάπτυξη του θεσμού είναι αλματώδης. Οι πολίτες συμμετέχουν στην προσπάθεια αυτή και ανταποκρίνονται θετικά στο κάλεσμα της δημόσιας διοίκησης. Τα επιλέγουν συνειδητά έναντι των κλασικών δημοσίων υπηρεσιών, λόγω της ανώτερης εξυπηρέτησης που εισπράττουν. Τα ΚΕΠ είναι η χαρακτηριστική απόδειξη και ένα από τα πλέον ενδεδειγμένα παραδείγματα, που αποδεικνύει τις τεράστιες δυνατότητες που έχει η σύγχρονη δημόσια διοίκηση, αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες και τις δυνατότητες της πληροφορικής, να καταστεί απολύτως φιλική προς τον πολίτη. Ήδη, στην Ελλάδα μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 1500, αλλά και της ιστοσελίδας των ΚΕΠ www.kep.gov.gr επιχειρείται η εξυπηρέτηση των πολιτών με τη χρήση νέων μεθόδων επικοινωνίας, καλύπτοντας με αυτόν τον τρόπο τις αυξημένες ανάγκες των πολιτών, προσαρμοζόμενες στα νέα δεδομένα της τεχνολογικής εξέλιξης. Τα ΚΕΠ εξελίσσονται σε υπηρεσίες μιας στάσης, δηλαδή σε υπηρεσίες που επιτρέπουν την εξυπηρέτηση του πολίτη και τη διεκπεραίωση πολύπλοκων διοικητικών διαδικασιών από έναν υπάλληλο έστω και αν οι διαδικασίες αυτές εμπλέκουν περισσότερους από έναν δημόσιους φορείς. Η ικανοποίηση του πολίτη πρέπει να κατευθύνει κάθε υπηρεσία, παρεχόμενη από το δημόσιο για αυτό και η ποιότητα της υπηρεσίας θα πρέπει να είναι υψηλή. Έχοντας τα ΚΕΠ ως σκοπό λειτουργίας τους αυτή την ικανοποίηση του πολίτη, έχουν ήδη αναγνωριστεί ως θεσμός που οδηγεί στη μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα. Οι πολίτες δείχνουν να αναγνωρίζουν το μέγεθος των υπηρεσιών που όχι μόνο προσφέρονται, αλλά και ικανοποιούνται από τα ΚΕΠ. Έτσι το σύνθημα των ΚΕΠ, «ΚΕΠ και έγινε!», δεν αποτελεί ψευδαισθηση αλλά ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του πολίτη.

Σε αυτό το σημείο αξίζει να σημειωθεί ότι κατά την διάρκεια της διεξαγωγής αυτής της εργασίας, ο Δήμος Βόλου προχώρησε ένα βήμα παρακάτω και δημιούργησε ένα καινούργιο portal, τη νέα διαδικτυακή πύλη του Δήμου Βόλου. Ξεκινώντας μια έρευνα για το πώς θα ήταν καλύτερο να προωθήσω τα ερωτηματολόγια στους δημότες επισκέφθηκα την παλιά διαδικτυακή πύλη του Δήμου Βόλου, η οποία μπορώ να πω με δυσκόλεψε αρχικά και στο τέλος με έβγαλε τελείως από το δρόμο μου, γιατί για την συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου ο πολίτης θα έπρεπε να μπει στη διαδικασία να δώσει τον αριθμό ταυτότητας του, αλλά και τον αριθμό του φορολογικού του μητρώου. Παρ' όλες αυτές τις δυσκολίες η διαδικασία αυτή είχε τελικά και την θετική της πλευρά. Εκείνες λοιπόν τις ημέρες λίγο πριν την παρουσίαση του νέου portal φτάνει στα χέρια μου το δημοσίευμα της εφημερίδας ταχυδρόμος, τοπικής εφημερίδας του Βόλου με το παρακάτω δημοσίευμα. «Αξιοσημείωτο είναι ότι, οι δημότες προτιμούν την προσωπική επίσκεψη στο γραφείο που στεγάζεται στο χώρο του Δημαρχείου του Βόλου, καθώς και την τηλεφωνική επικοινωνία, ενώ σχεδόν ανύπαρκτη είναι η ηλεκτρονική κατάθεση των αιτημάτων μέσα από την διαδικτυακή πύλη του Δήμου». Από την παραπάνω δημοσίευση παίρνουμε μια πρώτη εικόνα ότι οι δημότες δεν χρησιμοποιούν την διαδικτυακή πύλη του Δήμου Βόλου. Επίσης σε συνομιλία με τους δημότες το διασταύρωσα ότι ίσχυε.

Με την κατάργηση της παλιάς διαδικτυακής πύλης, το νέο portal συνεχίζει να είναι ακόμα και σήμερα σε μεταβατικό στάδιο. Όπως και να έχει πάντως αυτό το νέο portal δημιουργήθηκε χωρίς κανένα οικονομικό κόστος, εθελοντικά. Όπως δε ανέφεραν οι επιστήμονες που το δημιούργησαν, η νέα πλατφόρμα υπηρετεί το στόχο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αναβαθμίζει σημαντικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους δημότες, οι οποίες ανταποκρίνονται στις αυξημένες απαιτήσεις της εποχής μας πιο αποτελεσματικά, για ενημέρωση και επικοινωνία των πολιτών με το Δήμο. Παρόλα αυτά θα αργήσει να έρθει η μέρα όπου οι πολίτες θα μπορούν να ικανοποιούν όλες τις ανάγκες τους χρησιμοποιώντας αποκλειστικά το portal.

Κατά τη γνώμη μου η αρχή από το Δήμο Βόλου για αναβάθμιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικά επιτεύχθηκε κατά ένα βαθμό, τον τελευταίο λόγο όμως έχουν οι πολίτες που θα πρέπει να ενημερωθούν για τις δυνατότητες που τους προσφέρει αυτό ώστε να εξυπηρετούνται αποτελεσματικά.

Η άγνοια και η αδιαφορία των πολιτών θα πρέπει να αντιστραφεί έτσι ώστε όλοι μαζί να καταφέρουν και από τις δυο πλευρές να τελειοποιήσουν και να καλύψουν τις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες της σημερινής εποχής.

Βιβλιογραφία ξένη

Colesca, S. E. 2009. "Understanding Trust in e-Government". Economics of engineering decisions, Research Centre in Public Administration and Public Services, Academy of Economic Studies, Bucharest, Romania, pp. 7.
<http://www.ktu.edu.lt/mokslas/zurnalai/inzeko/63/1392-2758-2009-3-63-07.pdf>

Colesca, S. E. and Dobrica, L. 2008. "Adoption and use of e - government services: The case of Romania", Journal of Applied Research and Technology, Vol. 6, No.3, pp. 204-217.

Davis, F., Bagozi R., & Warshaw, P. 1989, "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models", Management Science vol. 35, no. 8, pp. 985.

Davis, F 1989, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology", MIS Quarterly, vol. 13, no.3, pp. 320

EU 2010 "Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action 9th Benchmark Measurement", pp. 7,8,61.
http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/item-detail-dae.cfm?item_id=6537

Faris Al-Sobhi 2011, 'The Roles of Intermediaries in the Adoption of E-Government Services in Saudi Arabia'. Phd thesis, Brunel University σελ. 247-250
<http://bura.brunel.ac.uk/bitstream/2438/6499/1/FulltextThesis.pdf>

Horst, M., Kuttischreuter, M. and Gutteling, J. M., 2007. "Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands", Computers in Human Behavior, Vol. 23, No. 4, pp. 1838-1852.

Karavasilis I., Vagianos D. and Zafiropoulos K. "Investigating success factors of e-governance adoption by Greek teachers" pp. 1
http://www.academia.edu/251403/Investigating_success_factors_of_e-Governance_adoption_by_Greek_teachers

Papadopoulou, P., Nikolaidou, M., and Martakos, D., (2010), "What is trust in e – Government? A proposed typology", 43rd Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), pp. 1-10.
<http://cgi.di.uoa.gr/~peggy/papers/HICSS%202010.pdf>

Szilárd Molnár, (2007), "eGovernment in the European Union", Budapest. pp. 13
http://www.academia.edu/1308369/eGovernment_in_the_European_Union

Teo, T Srivastava S. & Jiang, L. 2008, "Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study", Journal of Management Information Systems, vol. 25, no.3, pp.

99 – 131.

<http://bschool.nus.edu/staff/bizteosh/TeoSrivastavaJiangJMIS2008TrustEGovSuccess.pdf>

Venkatesh, V. Morris, M.G., Davis, G.B., and Davis, F.D. (2003). “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View”. *MIS Quarterly*, Vol 27, No 3, pp.. 425-478.

Zhiyuan Fang, 2002, “e-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development”, *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, Vol. 10, No.2, pp. 1-22.

Βιβλιογραφία ελληνική

Βουτυνιώτη Α. 2011, “Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση”, διδακτικές σημειώσεις, ΤΕΙ Καλαμάτας, Τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης, σελ. 3, 13, 25.

Εφημερίδα ΤΑΧΥΔΡΟΜΟΣ, Κυριακή 27 Ιανουαρίου 2013, σελ. 14

Σιγάλα, Μ., 2009, “Νέες τεχνολογίες και ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”, Π.Μ.Σ στις Ευρωπαϊκές Πολιτικές Νεολαίας, διδακτικές σημειώσεις, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, σελ. 3, 25, 31.

Σπυράκης Γρ., Σπυράκη Χρ., 2009, “Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government): Εφαρμογές, οφέλη και κίνδυνοι”, Διοικητική ενημέρωση, τεύχος 263, σελ. 58,66
http://www.special-edition.gr/pdf_dioik_enim/pdf_de_46/SPIRAKIS%20SPIRAKI.pdf

Χονδροκούκης Γρ. 2011, Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η προσαρμογή και η εφαρμογή της στην Ελληνική Πραγματικότητα, Πανεπιστήμιο Πειραιά, διδακτικές σημειώσεις, σελ. 9-11
http://www.tex.unipi.gr/undergraduate/notes/efarmoges_comp/e_government.pdf

Άρθρο 31, ΦΕΚ 102/Α'01/05/2002 Ν. 3013

Άρθρα 6,7 ΦΕΚ 102/Α'24/5/2004 Ν. 3242

Άρθρο 15, ΦΕΚ 57/Α'15/03/2006 Ν. 3448

Άρθρα 1,2,4,6, ΦΕΚ 1561/Β'23/09/2010

Αριθμ. ΔΟΛ ΚΕΠ/Φ.16/2/οικ. 2406 ΦΕΚ 261/Β'17/02/2011

Αριθμ. ΔΟΛ ΚΕΠ/Φ.1/63/10894 ΦΕΚ 2774/Β'15/10/2012

Διαδικτυακές πηγές

<http://e-government.fcnet.gr/default.aspx?pid=87>

http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_el.htm

http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/I24226b_el.htm

http://dee.gr/uploads/e-government_in_EU.pdf σελ.2

<http://taxydromos.gr/article.php?id=70289&cat=1>

<http://unpan3.un.org/egovkb/datacenter/countryview.aspx>

<http://www.citvofathens.gr/eksypiretisi-politi/k-e-p>

http://www.egovplan.gr/?page_id=14

<http://www.ekt.gr/content/display?prnbr=82722>

<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

<http://www.ictplus.gr/files/10 ICT FORUM 2008/SPEECHES 01 10/KOTSILAS KTP 01 10.pdf> σελ. 5

<http://www.ijikm.org/Volume5/IJIKMv5p395-413Norazah437.pdf> σελ. 397-398

http://www.ittk.hu/netis/doc/ISCB_gre/NETIS09.pdf σελ. 225-226

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep>

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/citizenguide>

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/kepfind>

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/lifeevents>

<http://miun.diva-portal.org/smash/get/diva2:2049/FULLTEXT01> σελ.47

http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20130517_kep_nomothesia.pdf σελ. 2

<http://wweb.uta.edu/management/Dr.Casper/Fall10/BSAD6314/BSAD%206314-Student%20Articles/Moderated%20Multiple%20Regression/WEB%20TRUST.pdf> σελ. 11-12

Παράρτημα Α

ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Το ερωτηματολόγιο, στο οποίο πρόκειται να απαντήσετε, σχεδιάστηκε για να διερευνηθούν οι παράγοντες, που διαμορφώνουν τη στάση των Ελλήνων, έναντι των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των φορέων Τοπικής Αυτοδιοίκησης και το ρόλο των ΚΕΠ.

Για να απαντήσετε στις ερωτήσεις, θα πρέπει να έχετε αποκτήσει εμπειρίες, από πλοήγηση στον ιστοχώρο του Δήμου Βόλου.

Προτεινόμενος τρόπος απόκτησης εμπειριών, από τον ιστοχώρο του Δήμου Βόλου <http://dimosvolos.gr>

1. Αρχικά, πρέπει να αποκτήσετε ατομικό Username και Password, με εγγραφή στον ιστοχώρο του Δήμου Βόλου <http://dimosvolos.gr> και να επιστρέψετε εδώ, για να τις επόμενες οδηγίες.
2. Συνδεθείτε στον ιστοχώρο του Δήμου Βόλου, ως χρήστης.
3. Περιηγηθείτε για λίγα λεπτά στον ιστοχώρο του Δήμου.
4. Υποθέστε ότι θέλετε να βρείτε πληροφορίες, ή έχετε να πραγματοποιήσετε δοσοληψίες ή συναλλαγές με τον Δήμο (πχ υποβολή αίτησης και λήψη πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης, από την υπηρεσία του Δημοτολογίου. Βρείτε πληροφορίες για τα δικαιολογητικά που απαιτούνται, την αίτηση που πρέπει να υποβληθεί και αρχίστε τη διαδικασία παραγγελίας του πιστοποιητικού (Προσοχή: Μην αποστείλετε το αίτημα).
5. Αποσυνδεθείτε, για να συνεχίσετε με την απάντηση του ερωτηματολογίου.

Σας ευχαριστώ πολύ, εκ των προτέρων.

Νικόλαος Πατέλης

email:

nikolaospatelis@hotmail.com

1.	Χρήση και εμπιστοσύνη στο Διαδίκτυο	Συμφωνώ Απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα
1.1	Είμαι εξοικειωμένος με την αναζήτηση πληροφοριών στο Διαδίκτυο	1	2	3	4	5
1.2	Κάνω συχνά συναλλαγές μέσω Διαδικτύου	1	2	3	4	5
1.3	Το Διαδίκτυο έχει αρκετές δικλίδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ στις δοσοληψίες μου με το δημόσιο	1	2	3	4	5
1.4	Είμαι πεπεισμένος/η ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, με προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο Διαδίκτυο	1	2	3	4	5
1.5	Αισθάνομαι ασφαλής όταν πραγματοποιώ ηλεκτρονικές συναλλαγές	1	2	3	4	5
1.6	Γενικά, το Διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή της φορολογικής δήλωσης, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων για πιστοποιητικά σε δήμους ή άλλες δημόσιες υπηρεσίες)	1	2	3	4	5
2.	Εμπιστοσύνη στο Δήμο.					
2.1	Νομίζω ότι μπορώ να εμπιστευόμαι το Δήμο Βόλου	1	2	3	4	5
2.2	Πιστεύω ότι ο Δήμος Βόλου ενδιαφέρεται για το συμφέρον μου	1	2	3	4	5
2.3	Κατά την γνώμη μου, ο Δήμος Βόλου είναι αξιόπιστος	1	2	3	4	5
2.4	Ο Δήμος Βόλου είναι άξιος εμπιστοσύνης, για διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών με αξιοπιστία	1	2	3	4	5
	Εμπιστοσύνη στα ΚΕΠ (Trust of the KEP)					
2.5	Νομίζω ότι μπορώ να εμπιστευόμαι τα ΚΕΠ	1	2	3	4	5
2.6	Κατά την άποψή μου τα ΚΕΠ είναι αξιόπιστα	1	2	3	4	5
2.7	Τα ΚΕΠ έχουν αρκετές δικλίδες ασφαλείας (κωδικούς ασφαλείας, ασφαλείς συνδέσεις) ώστε να αισθάνομαι ασφαλής όταν τα χρησιμοποιώ για τις δοσοληψίες μου με το Δημόσιο	1	2	3	4	5
2.8	Δεν έχω ενδοιασμούς ότι οι πληροφορίες που διαβιβάζονται μέσω των ΚΕΠ θα χρησιμοποιηθούν με άσχημο τρόπο	1	2	3	4	5

3.	Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Δήμου					
	Αναμενόμενη Απόδοση (Performance Expectancy)					
3.1	Θα εξυπηρετηθώ πιο γρήγορα, αν χρησιμοποιήσω το http://dimosvolos.gr	1	2	3	4	5
3.2	Θα πάρω τις υπηρεσίες που χρειάζομαι πιο γρήγορα, αν χρησιμοποιήσω τον ιστότοπο του Δήμου Βόλου http://dimosvolos.gr	1	2	3	4	5
3.3	Το http://dimosvolos.gr μου δίνει την δυνατότητα να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες την ημέρα/ 7 ημέρες την εβδομάδα	1	2	3	4	5
3.4	Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να πάω επί τόπου στο Δημαρχείο για τις υπηρεσίες που χρειάζομαι από να τις ζητήσω ηλεκτρονικά στο http://dimosvolos.gr	1	2	3	4	5
3.5	Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να ζητήσω τις υπηρεσίες μέσω των ΚΕΠ από το να τις ζητήσω απ' ευθείας από το http://dimosvolos.gr	1	2	3	4	5
3.6	Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να ζητήσω τις υπηρεσίες που χρειάζομαι μέσω των ΚΕΠ, από το να πάω επί τόπου στο δημαρχείο και να τις ζητήσω από τους υπαλλήλους του Δήμου	1	2	3	4	5
	Αναμενόμενη Προσπάθεια (Effort Expectancy)					
3.7	Η επαφή μου με http://dimosvolos.gr είναι ξεκάθαρη και κατανοητή	1	2	3	4	5
3.8	Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση του http://dimosvolos.gr	1	2	3	4	5
3.9	Με βολεύει να χρησιμοποιώ το http://dimosvolos.gr	1	2	3	4	5
3.10	Το βρίσκω εύκολο να μπω στο http://dimosvolos.gr και να κάνω ότι χρειάζομαι	1	2	3	4	5
3.11	Όταν έχω δυσκολίες με το Δήμο Βόλου, με βολεύει να πηγαίνω στα ΚΕΠ και να εξυπηρετούμαι	1	2	3	4	5
	Εξωτερικές επιρροές (Social Influence)					
3.12	Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του http://dimosvolos.gr	1	2	3	4	5
3.13	Θα χρησιμοποιούσα τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δ. Βόλου αν και οι φίλοι μου τις χρησιμοποιήσουν	1	2	3	4	5
3.14	Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του http://dimosvolos.gr	1	2	3	4	5
3.15	Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (εφημερίδες περιοδικά, τηλεόραση και ραδιόφωνο) με επηρέασαν να χρησιμοποιήσω το kalamata.gr	1	2	3	4	5
3.16	Τα ΚΕΠ ενθαρρύνουν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Βόλου	1	2	3	4	5

Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating Conditions)						
3.17	Διαθέτω τους πόρους που απαιτούνται (υπολογιστής και πρόσβαση στο διαδίκτυο), για τη χρήση του kalamata.gr	1	2	3	4	5
3.18	Έχω εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο για να χρησιμοποιώ το http://dimosvolos.gr	1	2	3	4	5
3.19	Έχω τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να κάνω χρήση του http://dimosvolos.gr	1	2	3	4	5
3.20	Έχω εύκολα πρόσβαση στο kalamata.gr όταν χρειάζεται	1	2	3	4	5
3.21	Υπάρχει πάντα ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων στα ΚΕΠ για να με βοηθήσει όταν έχω δυσκολίες στις δοσοληψίες μου με το δημόσιο	1	2	3	4	5
Στάση έναντι των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου						
3.22	Δεν μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με το Δήμο	1	2	3	4	5
3.23	Όταν έχω δοσοληψίες με το Δήμο Βόλου, με βολεύει να πηγαίνω στα ΚΕΠ και να εξυπηρετούμαι	1	2	3	4	5
Πρόθεση χρήσης (intention to use)						
3.24	Προτίθεμαι να κάνω χρήση του http://dimosvolos.gr στο μέλλον	1	2	3	4	5
3.25	Αν έχω δοσοληψίες με το δήμο Βόλου, θα κάνω χρήση του http://dimosvolos.gr απ' ευθείας	1	2	3	4	5
3.26	Προτίθεμαι να πηγαίνω στα ΚΕΠ για να εξυπηρετούμαι για τις διάφορες υποθέσεις μου με το δήμο	1	2	3	4	5

4. Δημογραφικά Στοιχεία: Παρακαλώ βάλτε ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι.

4.1 Φύλο:	<input type="checkbox"/> Άρρεν	<input type="checkbox"/> Θήλυ		
4.2 Ηλικία:	<input type="checkbox"/> κάτω των 20	<input type="checkbox"/> 20-30	<input type="checkbox"/> 31-40	<input type="checkbox"/> άνω των 40
4.3 Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσής σου;	<input type="checkbox"/> Υποχρεωτικό	<input type="checkbox"/> Δευτεροβάθμια	<input type="checkbox"/> Τριτοβάθμια	<input type="checkbox"/> Μεταπτυχιακό-Διδακτορικό

Πίνακας : Το ερωτηματολόγιο της πτυχιακής

Παράρτημα Β

Στην ιστοσελίδα αυτή, εκτός από θέματα που άπτονται της δικαιοδοσίας των ΚΕΠ, ο πολίτης μπορεί να πληροφορηθεί για ζητήματα της επικαιρότητας (επιλογή ΕΠΙΚΑΙΡΟΤΗΤΑ), να εισέλθει στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του Παρατηρητηρίου τιμών υγρών καυσίμων καθώς της και να πάρει πληροφορίες γύρω από της σημαντικότερους θεσμούς και φορείς της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, της είναι ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας, η Βουλή των Ελλήνων, τα δικαστήρια, οι ανεξάρτητες αρχές κ.α. (εικόνα)

- » ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ
- » ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ
- » ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ
- » ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ & ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ
- » ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ
- » ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ ΑΡΧΕΣ
- » ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ
- » ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
- » ΑΡΜΟΔΙΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΗΜΩΝ
- » ΑΡΜΟΔΙΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ
- » ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
- » ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ
- » ΛΟΙΠΟΙ ΦΟΡΕΙΣ
- » ΟΙΚΕΙΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (Δ Ο Υ.)

Εικόνα : Διαθεσιμότητα εναλλακτικής πληροφόρησης μέσα από την ιστοσελίδα των ΚΕΠ

Παράρτημα Γ

Τα ΚΕΠ ανά Νομό

Τα ΚΕΠ ανά Νομό⁵⁹ Στον πίνακα υπ' αριθμόν 5, καταγράφεται το πλήθος των ΚΕΠ που λειτουργούν σε κάθε νομό της Ελλάδας. Όπως είναι αναμενόμενο λόγω πληθυσμού, τα περισσότερα ΚΕΠ λειτουργούν στους νομούς Αττικής και Θεσσαλονίκη ενώ τα λιγότερα στους νομούς Δράμας, Ζακύνθου και Λευκάδας.

ΝΟΜΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΕΠ
Αιτωλοακαρνανίας	31
Αργολίδας	16
Αρκαδίας	23
Αρτας	17
Αχαΐας	22
Αττικής	157
Βοιωτίας	19
Γρεβενών	14
Δράμας	7
Δωδεκανήσου	33
Έβρου	14
Ευβοίας	27
Ευρυτανίας	12
Ζακύνθου	7
Ηλείας	21
Ημαθίας	13
Ηρακλείου	28
Θεσπρωτίας	11
Θεσσαλονίκης	48
Ιωαννίνων	40
Καβάλας	13
Καρδίτσας	21

⁵⁹ <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/kepfind>

Καστοριάς	14
Κέρκυρας	14
Κεφαλονιάς	9
Κιλκίς	8
Κοζάνης	20
Κορινθίας	17
Κυκλάδων	35
Λακωνίας	21
Λάρισας	32
Λασιθίου	10
Λέσβου	20
Λευκάδας	7
Μαγνησίας	24
Μεσσηνίας	32
Ξάνθης	12
Πέλλας	13
Περίας	15
Πρέβεζας	10
Ρεθύμνου	11
Ροδόπης	13
Σάμου	10
Σερρών	25
Τρικάλων	24
Φθιώτιδας	20
Φλώρινας	12
Φωκίδας	13
Χαλκιδικής	15
Χανίων	25
Χίου	11
ΣΥΝΟΛΟ	1086

Πίνακας : Τα ΚΕΠ ανά νομό

Παράρτημα Δ

Καθορισμός / λειτουργία των ΚΕΠ ως ΕΚΕ

Τα κατωτέρω Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργούν και ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης⁶⁰⁶¹⁶²:

Α/Α	Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης	ΝΟΜΟΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ
01	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ	ΕΒΡΟΥ	394
02	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΞΑΝΘΗΣ	ΞΑΝΘΗΣ	314
03	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ	ΡΟΔΟΠΗΣ	593
04	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΔΡΑΜΑΣ	ΔΡΑΜΑΣ	312
05	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΑΒΑΛΑΣ	ΚΑΒΑΛΑΣ	143
06	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΑΤΤΙΚΗΣ	870
07	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ	ΑΘΗΝΩΝ	1
08	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΠΕΙΡΑΙΑ	ΠΕΙΡΑΙΩΣ	3
09	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ	ΑΤΤΙΚΗΣ	310
10	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΧΙΟΥ	ΧΙΟΥ	102
11	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΛΕΣΒΟΥ	ΛΕΣΒΟΥ	104
12	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΣΑΜΟΥ	ΣΑΜΟΥ	316
13	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΑΓΡΙΝΙΟΥ	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	0132Π
14	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΠΑΤΡΕΩΝ	ΑΧΑΪΑΣ	384
15	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΠΥΡΓΟΥ	ΗΛΕΙΑΣ	404
16	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΦΛΩΡΙΝΑΣ	ΦΛΩΡΙΝΗΣ	477
17	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	319
18	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΓΡΕΒΕΝΩΝ	ΓΡΕΒΕΝΩΝ	124
19	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΟΖΑΝΗΣ	ΚΟΖΑΝΗΣ	123
20	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΠΡΕΒΕΖΗΣ	ΠΡΕΒΕΖΗΣ	467
21	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	322
22	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΑΡΤΑΙΩΝ	ΑΡΤΑΣ	492
23	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΗΓΟΥΜΕΝΙΤΣΗΣ	ΘΕΣΣΠΡΩΤΙΑΣ	211
24	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	548

⁶⁰ Άρθρο 1, ΦΕΚ 1561/Β/23-09-2010

⁶¹ Αριθμ. ΔΟΛ ΚΕΠ/Φ.16/2/οικ. 2406 ΦΕΚ 261/Β/17/02/2011

⁶² Αριθμ. ΔΟΛ ΚΕΠ/Φ.1/63/10894 ΦΕΚ 2774/Β/15/10/2012

25	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΤΡΙΚΚΑΙΩΝ	ΤΡΙΚΑΛΩΝ	327
26	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΛΑΡΙΣΑΣ	ΛΑΡΙΣΗΣ	325
27	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΒΟΛΟΥ	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	452
28	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΕΡΚΥΡΑΣ	ΚΕΡΚΥΡΑΣ	329
29	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΛΕΥΚΑΔΑΣ	ΛΕΥΚΑΔΑΣ	331
30	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	428
31	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΖΑΚΥΝΘΟΥ	ΖΑΚΥΝΘΟΥ	121
32	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΙΑΚΙΣ	ΚΙΑΚΙΣ	336
33	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	2
34	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΕΔΕΣΣΑΣ	ΠΕΛΛΗΣ	339
35	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΝΕΑΣ ΠΡΟΠΟΝΤΙΔΑΣ	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	982
36	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΒΕΡΟΙΑΣ	ΗΜΑΘΙΑΣ	273
37	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ	ΠΙΠΕΡΙΑΣ	340
38	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	407
39	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΣΕΡΡΩΝ	ΣΕΡΡΩΝ	341
40	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΡΕΘΥΜΝΟΥ	ΡΕΘΥΜΝΗΣ	8
41	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ	ΛΑΣΙΘΙΟΥ	10
42	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	332
43	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΧΑΝΙΩΝ	ΧΑΝΙΩΝ	9
44	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΡΟΔΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	343
45	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΣΥΡΟΥ	ΚΥΚΛΑΔΩΝ	53
46	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΑΡΓΟΥΣ - ΜΥΚΗΝΩΝ	ΑΡΓΟΛΙΔΟΣ	487
47	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΣΠΑΡΤΗΣ	ΛΑΚΩΝΙΑΣ	440
48	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΙΝΘΙΩΝ	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	346
49	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	260
50	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΧΑΛΚΙΔΕΩΝ	ΕΥΒΟΙΑΣ	348
51	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΑΡΠΕΝΗΣΙΟΥ	ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	481
52	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΔΕΛΦΩΝ	ΦΩΚΙΔΟΣ	350
53	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΛΕΒΑΔΕΩΝ	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	387
54	ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΛΑΜΙΕΩΝ	ΦΘΙΩΤΙΔΟΣ	133

Πίνακας : Τα Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών ανά νομό

Παράρτημα Ε

Αρμόδιος συντονιστικός φορέας των ΕΚΕ

Η Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής (ΥΑΠ) της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει την ευθύνη του συντονισμού και της εποπτείας εφαρμογής των διατάξεων της παρούσας απόφασης. Η ΥΑΠ συνεργάζεται με τη Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας των ΚΕΠ, της Γενικής Διεύθυνσης Οργάνωσης και Διαδικασιών, όταν αυτό απαιτείται, για την εφαρμογή των διατάξεων της απόφασης αυτής⁶³.

Η διεύθυνση οργάνωσης και λειτουργίας (ΔΟΛ) των ΚΕΠ

Η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας (ΔΟΛ) των ΚΕΠ συγκροτείται από τρεις οργανικές μονάδες⁶⁴:

1. Τμήμα Λειτουργίας των ΚΕΠ
2. Επιχειρησιακό Κέντρο των ΚΕΠ
3. Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων ΚΕΠ

Οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Οργάνωσης και λειτουργίας ΚΕΠ κατανέμονται μεταξύ των Τμημάτων της ως εξής⁶⁵:

1. Τμήμα Λειτουργίας των ΚΕΠ με τις ακόλουθες αρμοδιότητες:
 1. Μελέτη και εισήγηση για την ίδρυση ή διακοπή της λειτουργίας ΚΕΠ.
 2. Διατύπωση προτάσεων και λήψη μέτρων για τη βελτίωση της λειτουργίας των ΚΕΠ και των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.
 3. Σχεδιασμός και εφαρμογή συστήματος ελέγχου και αξιολόγησης της λειτουργίας των ΚΕΠ.
 4. Μελέτη και εισήγηση μέτρων και ρυθμίσεων που προάγουν τη λειτουργία των ΚΕΠ.
 5. Έλεγχος, παρακολούθηση και συντονισμός της λειτουργίας των ΚΕΠ σε συνεργασία με τους οικείους συνδέσμους ή υπεύθυνους Περιφερειών.

⁶³ Άρθρο 6, ΦΕΚ 1561/Β'/23/09/2010

⁶⁴ Άρθρο 15, ΦΕΚ 57/Α/15/03/2006, Ν. 3448

⁶⁵ Άρθρο 15, ΦΕΚ 57/Α/15/03/2006, Ν. 3448

2. Επιχειρησιακό Κέντρο ΚΕΠ. Οι αρμοδιότητες του Επιχειρησιακού Κέντρου που λειτουργεί σε επίπεδο τμήματος είναι οι ακόλουθες:
 1. Η παραλαβή και διακίνηση της αλληλογραφίας που αφορά τα ΚΕΠ.
 2. Η υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας των ΚΕΠ η παροχή οδηγιών και η μέριμνα για την αντιμετώπιση και επίλυση πάσης φύσεως ζητημάτων που προκύπτουν από τη λειτουργία τους και αφορούν οικονομικά, τεχνικά λειτουργικά θέματα, καθώς και θέματα κατάστασης προσωπικού τους, σε συνεργασία με τις καθ' ύλη αρμόδιες μονάδες του Υπουργείου.

3. Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων ΚΕΠ, με τις ακόλουθες αρμοδιότητες:
 1. Μέριμνα για την καλή λειτουργία και την περαιτέρω αξιοποίηση των Πληροφοριακών Συστημάτων των ΚΕΠ.
 2. Τον έλεγχο και συντονισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων που υποστηρίζουν το έργο των ΚΕΠ, καθώς και των Πληροφοριακών υποσυστημάτων διαλειτουργικότητας ΚΕΠ και δημοσίων υπηρεσιών.
 3. Έλεγχος της παραγωγικότητας των ΚΕΠ, τήρηση στατιστικών στοιχείων για την παραγωγικότητα τους, ανάλυση των στατιστικών αυτών στοιχείων και λήψη μέτρων για την αντιμετώπιση τυχόν δυσλειτουργιών των ΚΕΠ και της συνεργασίας τους με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Νομοθεσία για τα ΚΕΠ

N. 3013/2002 ΦΕΚ 102/Α´	N. 3536/2007 ΦΕΚ 42/Α´
N. 3051/2002 ΦΕΚ 220/Α´	N. 3613/2007 ΦΕΚ 263/Α´
N. 3146/2003 ΦΕΚ 125/Α´	N. 3731/2008 ΦΕΚ 263/Α´
N. 3200/2003 ΦΕΚ 281/Α´	N. 3762/2009 ΦΕΚ 75/Α´
N. 3202/2003 ΦΕΚ 284/Α´	N. 3801/2009 ΦΕΚ 163/Α´
N. 3230/2004 ΦΕΚ 44/Α´	N. 3844/2010 ΦΕΚ 63/Α´
N. 3242/2004 ΦΕΚ 102/Α´	N. 3852/2010 ΦΕΚ 87/Α´
N. 3260/2004 ΦΕΚ 151/Α´	N. 3853/2010 ΦΕΚ 90/Α´
N. 3320/2005 ΦΕΚ 48/Α´	N. 3863/2010 ΦΕΚ 115/Α´
N. 3345/2005 ΦΕΚ 138/Α´	N. 3979/2011 ΦΕΚ 138/Α´
N. 3448/2006 ΦΕΚ 57/Α´	N. 4024/2011 ΦΕΚ 226/Α´
N. 3491/2006 ΦΕΚ 207/Α´	N. 4071/2012 ΦΕΚ 85/Α´
N. 3528/2007 ΦΕΚ 26/Α´	N. 4072/2012 ΦΕΚ 86/Α´

Πίνακας : Νόμοι οργάνωσης και λειτουργίας των ΚΕΠ⁶⁶

⁶⁶ http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20130517_kep_nomothesia.pdf