



ΑΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**“ Η ΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΤΗΝ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ”**



ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΡΕΚΟΥΜΗ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ

ΕΠΙΒΛ. ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΒΟΥΤΥΝΙΩΤΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2013

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

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 δημόσιων υπηρεσιών, η βελτίωση της απόδοσης, η μείωση του κόστους και η καλύτερη αποδοτικότητα των υπαλλήλων της. Για να γίνει αντιληπτή η δυναμική της νέας τάσης πρέπει να μελετηθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την εφαρμογή της αφ' ενός και την αποδοχή και υιοθέτησή της αφετέρου. Η Ελλάδα αποτελεί ουραγό στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συγκρινόμενη με τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες.

Στόχος της παρούσας εργασίας είναι να εξετάσει τους παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά και την πρόθεση χρήσης των δημόσιων υπαλλήλων, αναφορικά με την χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για τους σκοπούς της εργασίας δοκιμάστηκαν οι παράγοντες του μοντέλου της Ενοποιημένης Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (UTAUT), με τους 4 βασικούς παράγοντες (1) αναμενόμενη απόδοση, (2) αναμενόμενη προσπάθεια, (3) κοινωνικές επιρροές και (4) συνθήκες διευκόλυνσης, με το αντίστοιχο ερωτηματολόγιο. Οι υπάλληλοι της περιφέρειας Πελοποννήσου απετέλεσαν το δείγμα για αυτή την έρευνα. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι υπάλληλοι χρησιμοποιούν τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και θεωρούν τους παράγοντες 'αναμενόμενη απόδοση' και 'αναμενόμενη προσπάθεια' σημαντικούς για την χρήση τους. Δεν εμπιστεύονται πολύ το διαδίκτυο και δεν χρησιμοποιούν τους ιστοχώρους των δημοσίων υπηρεσιών. Οι ασκούντες πολιτική οφείλουν να αναλάβουν πρωτοβουλίες και να προωθήσουν ενέργειες που να στοχεύουν αφενός στην πληροφόρηση και στην εξοικείωση των υπαλλήλων με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφετέρου να αναπτύξουν χρήσιμους, εύχρηστους, ασφαλείς και περισσότερο λειτουργικούς ιστοχώρους.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με θέμα «Η στάση των δημοσίων υπαλλήλων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση», πραγματοποιήθηκε, στο πλαίσιο της πτυχιακής εργασίας του τμήματος Διοίκηση Επιχειρήσεων και Οργανισμών – Τοπικής Αυτοδιοίκησης του ΤΕΙ Καλαμάτας.

Στο σημείο αυτό αισθάνομαι την ανάγκη να εκφράσω τις ειλικρινείς και θερμές ευχαριστίες μου σε όσους συνέβαλαν στην ολοκλήρωση αυτής της προσπάθειας :

Πρώτα απ' όλα, στην επιβλέπουσα καθηγήτριά μου κ. Αναστασία Βουτυνιώτη για τη συνεχή καθοδήγηση, την άριστη υποστήριξη, τις ουσιώδεις συμβουλές, καθώς και την αδιάκοπη συμπαράσταση και ενθάρρυνση που μου παρείχε σε όλο αυτό το διάστημα. Τους υπαλλήλους της Περιφέρειας Πελοποννήσου για την βοήθειά τους και τον χρόνο που διέθεσαν για την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων. Χωρίς την βοήθειά τους δεν θα ήταν δυνατόν να πραγματοποιηθεί αυτή η πτυχιακή εργασία.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω όλους εκείνους που με έμαθαν να «προσπερνώ» και βοήθησαν να γίνουν «ανεκτοί» οι συμβιβασμοί των τελευταίων χρόνων: την οικογένεια μου και τους φίλους μου. Σε αυτούς, που με την καθημερινή τους συμπαράσταση, την υπομονή τους και την θετική τους σκέψη, ιδιαίτερα τις εποχές των μεγάλων διλήμμάτων, συνέβαλαν στην εκπλήρωση του στόχου μου, αφιερώνεται η εργασία αυτή.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	9
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	9
1.1 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (E-government)	9
1.1.1 Στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	10
1.1.2 Οι βασικές αρχές για μια επιτυχή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	11
1.2 Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	13
1.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ΟΤΑ.....	15
1.3.1 Τομείς και είδη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους ΟΤΑ	15
1.4 Προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	17
1.5 Η κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση.....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	182
ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	222
2.1 Γενικά	222
2.2 Ο ρόλος των δημοσίων υπαλλήλων	244
2.3 Μοντέλα αποδοχής των νέων τεχνολογιών	255
2.3.1 Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης (Theory of Reasoned Action – TRA)	266
2.3.2 Θεωρία Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Theory of Planned Behavior -TPB)....	27
2.3.3 Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model – TAM)...	29
2.3.4 Ενοποιημένη θεωρία της αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας (Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology – UTAUT).....	310
2.4 Εμπειρία διαδικτύου και ηλεκτρονικών υπηρεσιών.....	34
2.4.1 Δημογραφικοί παράγοντες	35
2.4.2 Η μεταβλητή της ηλικία	36

2.4.3 Η εκπαίδευση.....	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	38
3.1 Μεθοδολογία της έρευνας	38
3.2 Επεξεργασία ερωτηματολογίου.....	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	82
4.1 Συμπεράσματα από επεξεργασία ερωτηματολογίου	82
4.2 Γενικά συμπεράσματα	83
4.3 Προτάσεις.....	87
Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία	89
Ελληνική Βιβλιογραφία.....	91
Διαδικτυακές πηγές	92
Παράρτημα	93

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ - ΕΙΚΟΝΩΝ

Γράφημα 1.1: Ποσοστό % διαθεσιμότητας των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις χώρες της Ε.Ε. το 2010.....	19
Γράφημα 1.2: Ποσοστό % χρήσης των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις χώρες της Ε.Ε. το 2010.....	20
Εικόνα 2.1: Η θεωρία της προσχεδιασμένης συμπεριφοράς (TPB).....	28
Εικόνα 2.2: Αρχικό μοντέλο αποδοχής της τεχνολογίας (TAM).....	31
Εικόνα 2.3: Το μοντέλο ενοποιημένης θεωρίας αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας (UTAUT).....	32

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στα μέσα του 20^{ου} αιώνα, εισήχθησαν στην καθημερινότητα των δημόσιων υπαλλήλων σύγχρονες και αξιόπιστες εφαρμογές, 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, υπαλλήλων, επιχειρήσεων και κυβερνητικών φορέων. Το μοντέλο αυτό, βασισμένο στις διαρκώς εξελισσόμενες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, μπορεί να αναχθεί σε βασικό διάλογο αλληλεπίδρασης της κοινωνίας με το κράτος.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο με συγκεκριμένες δράσεις και προγράμματα που έχουν υλοποιηθεί προκειμένου να εκσυγχρονιστεί ο δημόσιος τομέας. Οι δημόσιες υπηρεσίες μεταμορφώνονται, αφήνοντας στο παρελθόν την απαρχαιωμένη εικόνα λειτουργίας και υιοθετώντας τις επιταγές της εξελιγμένης τεχνολογικά εποχής. Το προσωπικό του δημοσίου τομέα διαδραματίζει πολύ σπουδαίο ρόλο στις τεχνολογικές αλλαγές που ορίζει η Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι μεταβολές που απαιτούνται να γίνουν στο δημόσιο τομέα είναι καθοριστικές για την έκβαση του αποτελέσματος. Ο ρόλος των υπαλλήλων στην μετάβαση στη κοινωνία της πληροφορίας είναι σημαντικός και καθοριστικός, καθώς οφείλει να προσαρμοστεί στα νέα δεδομένα εξυπηρετώντας με τη βοήθεια της τεχνολογίας, να δράσει διαφορετικά από απ' ότι στο παρελθόν.

Η απαίτηση για αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη, 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 των δημόσιων υπηρεσιών. Κοινή συνισταμένη, είναι μια υπηρεσία με "εκπαιδευμένο" προσωπικό, 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 το διαδίκτυο.

Η παρούσα πτυχιακή «Η στάση των δημοσίων υπαλλήλων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση» αποτελείται από τέσσερα κεφάλαια.

Στο 1^ο Κεφάλαιο, παρουσιάζεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα πλεονεκτήματα της στην κοινωνία, στο δημόσιο τομέα. Επίσης παρουσιάζεται έρευνα συγκριτικής αξιολόγησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σχετικά με την θέση της Ελλάδας στην Ευρώπη των 27.

Στο 2^ο κεφάλαιο εξετάζεται ο ρόλος των δημοσίων υπαλλήλων, καθώς επίσης και θεωρίες αποδοχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στο 3^ο κεφάλαιο παρατίθενται και σχολιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη με την υποβολή ερωτηματολογίων, σε δείγμα 94 υπαλλήλων και η οποία αφορούσε τη στάση των υπαλλήλων των δημόσιων οργανισμών στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τέλος στο 4^ο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα από την επεξεργασία των απαντήσεων των ερωτηματολογίων που συμπλήρωσαν οι υπάλληλοι και κάποια άλλα γενικά συμπεράσματα και προτάσεις.

Από την επεξεργασία των απαντήσεων της έρευνας διαπιστώνουμε ότι οι υπάλληλοι των υπηρεσιών έχουν μια καλή γνώση στη χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών. Επιπλέον τα πληροφοριακά συστήματα και η χρήση του διαδικτύου, είναι σχετικά εύκολα να τα μάθουν και να τα διαχειρίζονται. Τα εμπιστεύονται γιατί η δουλειά τους γίνεται πιο ενδιαφέρουσα και την κάνουν πιο γρήγορα και πιο εύκολα σε λιγότερο χρόνο. Τέλος θετικές εντυπώσεις έχουμε από τα αποτελέσματα αν θα τα χρησιμοποιούν και στο μέλλον.

Τα προβλήματα που αντιμετώπισα στην εκπόνηση αυτής της πτυχιακής, ήταν στο να πειστούν οι υπάλληλοι να συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια, γιατί κάποιοι από αυτούς δεν ήταν πρόθυμοι να τα συμπληρώσουν και έβρισκαν διάφορες δικαιολογίες, όπως δεν είχαν χρόνο. Πιστεύω βέβαια ότι αρκετοί φοβόντουσαν ότι θα χρειαστεί να δώσουν προσωπικά στοιχεία παρ' όλη την διαβεβαίωση ότι το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και θα χρησιμοποιηθεί μόνο για στατιστικούς λόγους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-government)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government)¹ είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις, έτσι ώστε να βελτιωθούν οι κυβερνητικές υπηρεσίες, οι συναλλαγές με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους κυβερνητικούς οργανισμούς και να ενισχυθούν οι δημοκρατικές διαδικασίες.

Σύμφωνα με τον ορισμό της Ε.Ε.², «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών».

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι μια απλή παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και χρήση υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση. Η έννοια της³ δηλαδή είναι, όχι η απλή εστίαση στη χρήση των νέων τεχνολογιών στα συστήματα του δημοσίου τομέα αλλά, η ριζική μεταβολή της γραφειοκρατίας και η βαθύτερη διευκόλυνση των διαδικασιών συμμετοχής των πολιτών στο δημόσιο.

Στους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να αλλάξει η νοοτροπία των συναλλαγών στις δημόσιες υπηρεσίες, αλλά και ο τρόπος οργάνωσης αυτών. Ένας κύριος στόχος είναι η ανατροπή αυτών των διαδικασιών. Επιδιώκεται μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση να γίνουν ουσιαστικές αλλαγές στις διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης και στο νομικό καθεστώς της, έτσι ώστε να επιτευχθεί μια νόμιμη και ασφαλής πρόσβαση στις υπηρεσίες του δημοσίου. Αυτές οι αλλαγές είναι απαραίτητες τόσο στη συνεργασία μεταξύ των ίδιων των φορέων της δημόσιας διοίκησης, όσο και στην αντιμετώπιση της παροχής των υπηρεσιών προς τους πολίτες.

¹ Tony Carrizales (2008), *“Functions of E-Government: A Study of Municipal Practices”*, State & Local Government Review Vol. 40, No. 1, Sage publications, p.12-26.

² European Commission, *“ICT for public Services”*, Digital Agenda for Europe, <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/ict-public-services>

³ OECD - e-government studies (2003), *“The e-government imperative”*, OECD publishing.

Φυσικά όλες αυτές οι απαιτούμενες από το e-government αλλαγές είναι θεμελιώδεις τόσο στην δημόσια διοίκηση, αλλά και στην Αυτοδιοίκηση που εξετάζουμε στην παρούσα μελέτη.

Η εξέλιξη στη δημόσια διοίκηση μέσω των νέων τεχνολογιών επί της ουσίας συνίσταται στην εξυπηρέτηση των πολιτών, ώστε να μειωθεί το κόστος κάθε αναλαμβανόμενου έργου και κατά συνέπεια οι πόροι να χρησιμοποιούνται πιο σωστά. Εξοικονομείται σημαντικός χρόνος για τη διαχείριση των έργων και των αναγκών του δημοσίου, ο οποίος μπορεί να διοχετευθεί στον καλύτερο έλεγχο των διαδικασιών ακόμα και από απόσταση. Επιπλέον οι ΤΠΕ είναι ένας επικουρικός παράγοντας για την ύπαρξη διαφάνειας αφού η πρόσβαση στην πληροφόρηση είναι άμεση και για όλους. Και ακόμα εξυπηρετεί καλύτερα τις δημοκρατικές διαδικασίες, όπως διάθεση υπηρεσιών για υποβολή διάφορων αιτημάτων και παραπόνων, ηλεκτρονικές ψηφοφορίες, πολιτικές και κοινωνικές συζητήσεις. Επομένως, μερικά από αυτά τα πλεονεκτήματα μας δείχνουν ότι η λογική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να εξυπηρετεί τον άνθρωπο και όχι να τον υποκαθιστά.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση⁴ θέτει πρακτικά ζητήματα για τις εφαρμογές της στη δημόσια διοίκηση, όπως στον τομέα της υγείας πρόνοιας και κοινωνικής φροντίδας χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικές παροχές διευκόλυνσης. Άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι ηλεκτρονικές αιτήσεις, ψηφιακοί διαδραστικοί χάρτες, Wi-Fi δίκτυα σε πολλά σημεία για ευκολότερη πρόσβαση στο διαδίκτυο, εφαρμογές για έξυπνα κινητά τηλέφωνα, κ.α.

1.1.1 Στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι βασικοί στόχοι⁵ που επιδιώκονται με την εφαρμογή και την υλοποίηση ενός πλαισίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση, αφορούν όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, και τους ίδιους τους δημόσιους οργανισμούς αλλά και τους υπαλλήλους και εστιάζονται στα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της.

⁴ Κωνσταντίνος Γάκης (2011). «Καλλικράτης: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην αυτοδιοίκηση». Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε (Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης), <http://www.eetaa.gr/hmerides2010/vliko/tabook11.pdf/>

⁵ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, «Ο Νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», Οδικός Χάρτης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, http://www.egovplan.gr/?page_id=14

Έτσι λοιπόν βασική επιδίωξη είναι να εξυπηρετηθεί ο πολίτης και η επιχείρηση χρησιμοποιώντας τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και συναλλαγές με το δημόσιο φορέα. Μέσα από αυτή τη διαδικασία αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών γίνεται απλούστευση των διαδικασιών των συναλλαγών και μειώνονται οι διοικητικές επιβαρύνσεις προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ένα ακόμα επακόλουθο είναι ο περιορισμός της γραφειοκρατίας.

Σπουδαίος στόχος της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να περιοριστούν τα φαινόμενα διαφθοράς που ταλανίζουν το δημόσιο τομέα και επηρεάζουν την εμπιστοσύνη των πολιτών και των επιχειρήσεων. Αυτός ο στόχος είναι από τους πιο σημαντικούς στην προσπάθεια ανάπτυξης και εδραίωσης της σχέσης των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση και μπορεί να υλοποιηθεί αφού είναι γεγονός ότι οι υπηρεσίες ελέγχονται πιο εύκολα και η πληροφόρηση είναι διαθέσιμη παντού και σε όλους τους ενδιαφερόμενους.

Επί πλέον μέσα από το σύστημα την ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών επιδιώκεται η βελτίωση των συνθηκών εργασίας των εργαζομένων και η αύξηση της αποδοτικότητά τους. Αυτό με τη σειρά του μπορεί να προσφέρει καλύτερη ποιότητα στη λειτουργία του δημοσίου τομέα⁶.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επίσης στοχεύει στο να προσφέρει τη δυνατότητα στο δημόσιο τομέα να είναι παραγωγικός, αξιοποιώντας καλύτερα τα χρήματα των φορολογουμένων. Παραγωγικότητα του δημοσίου τομέα σημαίνει αξιοποίηση του χρόνου, μείωση των πολύωρων αναμονών στις ουρές, περισσότερος χρόνος για ουσιαστική επαγγελματική διαπροσωπική επικοινωνία και άρα πιο ικανοποιητικές βελτιωμένες υπηρεσίες των εργαζομένων στη δημόσια διοίκηση. Η δημόσια διοίκηση βάζει ενεργό ρόλο στη διαφάνεια στις υπηρεσίες της οι οποίες μάλιστα, είναι ανοιχτές για όλους και εξατομικευμένες στις ανάγκες του καθενός.

1.1.2 Οι βασικές αρχές για μια επιτυχή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η Έκθεση του ΟΟΣΑ⁷ το 2003 που ασχολείται με την αναγκαιότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καταλήγει σε συγκεκριμένες αρχές που πρέπει να τηρούνται, ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτές οι αρχές, χωρισμένες σε τομείς είναι:

⁶ “E-Government/ The Goals of E-Government” Wiki Books, http://en.wikibooks.org/wiki/E-government/The_Goals_of_e-Government

⁷ OECD - e-government studies (2003), “The e-government imperative”, OECD publishing.

- Ο 1ος τομέας αφορά το *Όραμα – Πολιτική βούληση*
 - **Ηγεσία και Δέσμευση:** Απαιτούνται ηγέτες με δέσμευση έτσι ώστε να αντιμετωπίσουν τις αναταραχές των αλλαγών, να επιμείνουν όταν τα οφέλη αργούν να εμφανιστούν, να ανταποκριθούν όταν τα πράγματα πάνε στραβά και να οραματισθούν και να σχεδιάσουν το μέλλον.
 - **Ολοκλήρωση:** Είναι ένα γνώρισμα της ηλεκτρονικής κυβέρνησης που αυξάνει τις δυνατότητες του δημόσιου τομέα, αλλά δεν αποτελεί αυτοσκοπό. Πρέπει να ενσωματωθεί στους ευρύτερους στόχους προσφοράς πολιτικών και υπηρεσιών, στις ευρύτερες διαδικασίες μεταρρύθμισης της διαχείρισης του δημοσίου τομέα και σε ευρύτερες δραστηριότητες της Κοινωνίας της Πληροφορίας.
- Ο 2^{ος} τομέας αφορά τα *Κοινά Πλαίσια – Συνεργασία*
 - **Συνεργασία μεταξύ κρατικών υπηρεσιών:** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πιο αποτελεσματική όταν οι κρατικές υπηρεσίες συνεργάζονται σε ομάδες με επίκεντρο τον πελάτη. Είναι απαραίτητα κοινά πλαίσια λειτουργίας, ώστε να διασφαλιστεί η λειτουργικότητα και να αναπτυχθεί η αποτελεσματικότητα.
 - **Χρηματοδότηση:** Το κόστος των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών πρέπει να θεωρείται επένδυση που θα αποδώσει στο μέλλον. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί ένα επίπεδο βεβαιότητας μελλοντικών χρηματοδοτήσεων ώστε να διασφαλιστεί η βιωσιμότητα των έργων, να αποφευχθεί η σπατάλη πόρων και να επιτευχθεί το μέγιστο όφελος από τα συγκεκριμένα επίπεδα χρηματοδότησης.
- Ο 3^{ος} τομέας αφορά τη *στόχευση στον πελάτη*
 - **Πρόσβαση:** Οι κυβερνήσεις πρέπει να ακολουθήσουν πολιτικές που θα βελτιώσουν την πρόσβαση σε υπηρεσίες μέσω διαδικτύου.
 - **Επιλογή:** Οι πελάτες θα πρέπει να έχουν επιλογή στη μέθοδο με την οποία θα έρχονται σε επαφή με την κυβέρνηση και η υιοθέτηση των διαδικτυακών υπηρεσιών δεν θα πρέπει να μειώσει αυτή την επιλογή. Η παροχή υπηρεσιών πρέπει να καθοδηγείται από τις ανάγκες του πελάτη.
 - **Συμμετοχή πολιτών:** Η πληροφόρηση και οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να είναι υψηλού επιπέδου και να εμπλέκουν τους πολίτες στην πολιτική διαδικασία.

- **Προστασία της ιδιωτικής ζωής:** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν πρέπει να καταστρατηγήσει τις ισχύουσες προσδοκίες για την προστασία της ιδιωτικής ζωής.

➤ Ο 4^{ος} τομέας τέλος, η *ευθύνη* η οποία διέπεται από:

- **Λογοδοσία:** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει την δυνατότητα να ενδυναμώνει τη διαδικασία καταλογισμού ευθυνών και λογοδοσίας. Αυτό δεν πρέπει να μειωθεί από την εμπλοκή του ιδιωτικού τομέα.
- **Έλεγχος και αξιολόγηση:** Ο προσδιορισμός της ζήτησης, του κόστους, των οφελών και των επιπτώσεων της ηλεκτρονικής κυβέρνησης είναι κρίσιμος παράγοντας για τη διατήρηση της εξάπλωσής της. Όσοι υλοποιούν προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν μπορούν να προσμένουν σε υποστήριξη εάν δεν μπορούν να καθορίσουν τα οφέλη.

1.2 Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η Δημόσια Διοίκηση τα τελευταία χρόνια έχει αναπτύξει στενή σχέση με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την προσφορά των υπηρεσιών της. Ο σκοπός αυτής της προσπάθειας είναι να μπορέσει η Δημόσια Διοίκηση να βοηθηθεί, έτσι ώστε να αντιμετωπίζει καίρια τα προβλήματα της, αλλά και τις διάφορες προκλήσεις που προκύπτουν στο χώρο των υπηρεσιών της. Βεβαίως ο σκοπός αυτός πρέπει να δίνει έμφαση στην αξιοποίηση των ΤΠΕ ως αρωγούς και όχι ως αυτοσκοπό. Η πιο βασική πρόκληση είναι να καταστούν οι υπηρεσίες του δημοσίου τομέα πιο προσιτές και οικονομικά πιο αποτελεσματικές. Το αποτέλεσμα από την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών θα μπορεί να βελτιώσει τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες και τις δημοκρατικές διαδικασίες σε συνδυασμό με τις απαιτούμενες οργανωτικές αλλαγές.

Οι διοικούντες στο δημόσιο αλλά και οι υπάλληλοι χρειάζονται την ανάπτυξη ενός συστήματος δημόσιας διοίκησης που να ξεπερνά την τεχνοκρατία, αλλά να συνάδει με τα οφέλη που προκύπτουν από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε όλους τους τομείς της.

Είναι πολύ σημαντικό να σκεφτούμε πως ένα σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βοηθά τις κυβερνήσεις να ξεφύγουν από τα στενά όρια της κυβέρνησης, αλλά να επεκταθούν και στην κοινωνία των πολιτών και τις ιδιωτικές επιχειρήσεις. Πρέπει λοιπόν το σύστημα αυτό μέσω της τεχνολογίας να παρέχει δυνατότητες σε ένα ευρύ σύνολο θεμάτων, όπως την πολιτική, την κοινωνία, την

οικονομία και τις διοικητικές διαδικασίες. Επομένως, η δημόσια διοίκηση πρέπει να εμπλουτιστεί μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αξιοποιώντας τις τεράστιες δυνατότητες που προσφέρει⁸.

Πρακτικά οι δημόσιες αρχές οφείλουν να επιταχύνουν τη χρήση των ΤΠΕ στις σχέσεις τους με τους πολίτες αφού μέσω αυτών ξεπερνούν εμπόδια χρόνου και απόστασης και διασφαλίζουν αποτελεσματικότητα στις υπηρεσίες τους. Επομένως, γίνεται εύκολα αντιληπτή η αναγκαιότητα για επενδύσεις σε ΤΠΕ λόγω της σύνδεσης της δημόσιας διοίκησης με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Για να επιτευχθούν οι επενδύσεις αυτές είναι αναγκαίο να ανακατανομηθούν οι πόροι και να γίνουν ουσιαστικές αλλαγές στη λειτουργία των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα.

Στην προσπάθεια αυτή θα πρέπει να εισαχθούν νέα εργαλεία κατάλληλα για τη μετατροπή μιας δημόσιας διοίκησης σε ψηφιακό κράτος⁹. Αυτό δεν συνεπάγεται αλλαγή αποσπασματική με την εγκατάσταση εφαρμογών, προγραμμάτων, μηχανημάτων που υποστηρίζουν τα ψηφιακά δεδομένα, αλλά ουσιαστικότερες αλλαγές. Αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο ώστε να μειωθεί η γραφειοκρατία και ανασχεδιασμός των επιχειρησιακών διεργασιών. Αλλαγές στο τρόπο εργασίας των υπαλλήλων που να συνδυάζεται με την κατάλληλη επιμόρφωσή τους. Αυτό είναι και το κρισιμότερο ζήτημα που ο δημόσιος τομέας έχει να αντιμετωπίσει πρακτικά όταν επιδιώκει μια μετάβαση των υπηρεσιών του στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι δημόσιοι υπάλληλοι θα πρέπει μέσω της επιμόρφωσης να αποδεχτούν την ψηφιακή διευκόλυνση και άρα η επιδίωξη μέσω της κατάρτισής τους έχει δύο διαστάσεις. Καταρχήν στόχος είναι να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητά τους και κατά συνέπεια της διοίκησης γενικότερα, καθώς επίσης και η δυνατότητα να χρησιμοποιούν τα εργαλεία των νέων τεχνολογιών όσο καλύτερα γίνεται προς το κοινό συμφέρον για μια καθολικότητα υπηρεσιών.

Σε κάποιες χώρες οι οποίες όπου εφαρμόστηκαν οι απαιτούμενες μεταβολές και πρακτικές στο δημόσιο τομέα, αποδεικνύεται ότι η παροχή των δημοσίων υπηρεσιών τους έχει βελτιωμένη ποιότητα, ο χρόνος αναμονής στις ουρές έχει

⁸ Rajesh Kumar Shakya (2010), "E-Governance and public administration system approach", ASPA National Weblog, <http://aspanational.wordpress.com/2010/11/02/e-governance-and-public-administration-system-approach/>

⁹ David Brown (2005), "Electronic government and public administration", International Review of Administrative sciences Vol. 71(2), Sage publications p.241-254

μειωθεί, η παραγωγικότητα παρουσίασε σημαντική αύξηση και βελτιώθηκε η εικόνα της διαφάνειας¹⁰.

1.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ΟΤΑ

Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις τοπικές αρχές διοίκησης λαμβάνει ολοένα και μεγαλύτερη διάσταση. Η Τοπική Αυτοδιοίκηση (Τ.Α.) έχει θέσει τα τελευταία χρόνια ένα πλαίσιο εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την ταχύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση συμβάλει στον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών της καθώς επιτρέπει να παρέχονται υπηρεσίες αποτελεσματικές και με μικρότερο κόστος εξυπηρέτησης. Επιπλέον συμβάλει στην γρηγορότερη λήψη αποφάσεων των τοπικών αρχών, πολλές φορές μάλιστα για καίρια ζητήματα ανάπτυξης και βοηθά στο να σχεδιαστεί μια ευρύτερη στρατηγική για την ανάπτυξη σε τοπικό επίπεδο.

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) λαμβάνοντας μεγαλύτερη ανάπτυξη των υπηρεσιών τους με τη βοήθεια του διαδικτύου, μπορούν και εξυπηρετούν με μεγαλύτερη άνεση και ταχύτητα τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

1.3.1 Τομείς και είδη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους ΟΤΑ

Ορισμένοι από τους τομείς στους οποίους μπορούν να εισαχθούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στα τοπικά κέντρα εξουσίας εξυπηρετώντας πολίτες και επιχειρήσεις είναι:

1. **Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.** Πιο συγκεκριμένα, κάποιες από πολλές υπηρεσίες για τους πολίτες είναι¹¹:
 - Πληρωμή δημοτικών τελών, φόρων, προστίμων.
 - Εγγραφή ή διαγραφή ή τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα και έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων και πληροφόρηση γι' αυτά.

¹⁰ Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTi (2010), "Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action", 9th Benchmark measurement, i2010, Europe's Information Society http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=6537

¹¹ Μιχαλόπουλος Φίλιππος (2012), «Η ελληνική πραγματικότητα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους ΟΤΑ», αναρτήθηκε στο <http://socialactivism.gr/index.php/diaxeirisi-gnosis/223-ota>, Social Activism, Ηλεκτρονική Εφημερίδα Κοινωνικού Ακτιβισμού.

- Σχετικά με τις συγκοινωνίες, το οδικό δίκτυο, τους χώρους στάθμευσης κ.ά.
2. Σχετικά με την *εκπαίδευση, τον πολισμό και την ψυχαγωγία*. Ο πολίτης μπορεί να πληροφορηθεί για τις υποδομές, τα προγράμματα και το κόστος εκπαίδευσης ενηλίκων του δήμου. Ακόμα να ενημερώνεται για πολιτιστικές – ψυχαγωγικές δραστηριότητες και εκδηλώσεις, για την πολιτική προώθησης πολιτισμού και ψυχαγωγίας
 3. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες στον *τομέα της υγείας και της κοινωνικής φροντίδας*¹². Σε αυτή την περίπτωση καλούνται να βοηθήσουν οι νέες τεχνολογίες επικοινωνίας ώστε να διευκολυνθεί και να γίνει πιο αποτελεσματική η επικοινωνία ανάμεσα σε νοσοκομεία, γιατρούς και τοπικές υπηρεσίες κοινωνικής αλληλεγγύης. Με την ηλεκτρονική επικοινωνία καθίσταται ευκολότερη η μεταφορά των απαιτούμενων πόρων για τη σωστή χρηματοδότησή τους. Επιπλέον εξοικονομείται χρόνος καθώς τα ιατρικά αρχεία γίνονται πιο εύκολα προσβάσιμα μέσω της ηλεκτρονικής τους διάθεσης και αρχειοθέτησης.
 4. *Τοπική δημοκρατία* αξιοποιώντας τις ΤΠΕ. Οι τοπικές αρχές μέσω του διαδικτύου και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μπορούν να δημοσιεύουν πολιτικά θέματα, στα οποία οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν γρήγορη και εύκολη πρόσβαση. Αυτό έχει ως συνέπεια τη διαφάνεια στις πολιτικές δράσεις και αποφάσεις, αλλά και την συμμετοχή των πολιτών οι οποίοι μπορούν πιο εύκολα να παρακολουθούν τις εξελίξεις σε τοπικό επίπεδο και να καταθέτουν γνώμες και ιδέες. Δηλαδή, μέσω της χρήσης των ΤΠΕ μπορούν να διαμορφώνονται κανάλια για πολιτικό διάλογο της διοίκησης με τους πολίτες. Διάφορα εργαλεία που συμβάλλουν στην επίτευξη αυτών των διαδικασιών είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τα blogs, τα forums κ.ά. Μέσω του διαδικτύου μπορούν να πραγματοποιηθούν πιο γρήγορα διάφορες δημοσκοπήσεις σε πολιτικά θέματα με ενεργή την κοινή γνώμη οι οποίες μπορούν και να επηρεάζουν το πολιτικό σκηνικό. Η τοπική κοινωνία αποκτά τη δύναμη της γρήγορης πληροφόρησης και δράσης και υπάρχει συμμετοχική δημοκρατία.

¹² Μιχαλόπουλος Φίλιππος (2012), «Η ελληνική πραγματικότητα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους ΟΤΑ», αναρτήθηκε στο <http://socialactivism.gr/index.php/diaxeirisi-gnosis/223-ota>. Social Activism, Ηλεκτρονική Εφημερίδα Κοινωνικού Ακτιβισμού.

Από την πλευρά των *επιχειρήσεων* κάποιες υπηρεσίες είναι:

- Σχετικά με τις άδειες ίδρυσης και λειτουργίας ή τις ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας.
- Πληρωμές δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων. 1.3.2 Προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα

1.4 Προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο με συγκεκριμένες δράσεις και προγράμματα που έχουν υλοποιηθεί προκειμένου να εκσυγχρονιστεί ο δημόσιος τομέας. Κάποια σημαντικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που υλοποιήθηκαν είναι¹³:

- Το πρόγραμμα «Κλεισθένης»: Εντάχθηκε στο Β' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης και αποτέλεσε την πρώτη προσπάθεια εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης με την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το πρόγραμμα «Κλεισθένης» περιελάμβανε στόχους για έργα που θα συνέβαλαν στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων καθώς και στην κατάρτιση του ανθρωπίνου δυναμικού. Σήμερα το πρόγραμμα αυτό έχει λήξει. Ουσιαστικά την περίοδο 1994 – 1999 που αφορά αυτό το πρόγραμμα, δεν έγιναν μεταρρυθμίσεις στην δημόσια διοίκηση καθώς το πολιτικό σκηνικό τότε δεν ευνοούσε την επικέντρωση σε αυτό το στόχο και δεν τέθηκε ως πρωτεύων.
- Το πρόγραμμα «Πολιτεία». Εντάχθηκε στο Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης και στόχευε και αυτό σε ένα αναγκαίο θεσμικό πλαίσιο για την επιτυχή πορεία της μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης. Περιελάμβανε τις αρχές πολιτικής και τις βασικές δράσεις για τη μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα. Το πλαίσιο αυτό συμπληρώνεται με τα επιχειρησιακά προγράμματα «Διοίκηση με Στόχους» και «Δείκτες Αξιολόγησης και Επιδόσεων». Το πρόγραμμα αυτό έληξε το 2008.
- Το πρόγραμμα «Σύζευξις»: Είναι ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών και έχει ως σκοπό τη διαμόρφωση ενός ενιαίου τεχνικού και λειτουργικού περιβάλλοντος επικοινωνίας των δημόσιων υπηρεσιών μεταξύ τους, αλλά και

¹³ Σπακούρη Άννα (2008), Εκπαιδευτικό υλικό: «Εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης», Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Προγραμμάτων ΚΠΣ ΥΠΕΠΘ (ΕΥΕΠ ΥΠΕΠΘ)

με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Επιδιώκεται η βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών για την επικοινωνία μεταξύ των φορέων με χαμηλό κόστος αλλά ταυτόχρονα ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών.

- Το πρόγραμμα «Αριάδνη»: Στοχεύει στο να βελτιώσει την ποιότητα της επικοινωνίας και της εξυπηρέτησης που δέχεται ο πολίτης από τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα. Αποσκοπεί στη συνεργασία της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς η υλοποίηση του προγράμματος γίνεται κεντρικά αλλά και από αποκεντρωμένες υπηρεσίες.
- Η εθνική πύλη «Ερμής»¹⁴: Αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η εθνική αυτή πύλη έχει ως στόχο να εκσυγχρονιστεί η δημόσια διοίκηση με τις βέλτιστες υπηρεσίες για τον πολίτη έτσι ώστε να του προσδίδεται η επιθυμητή προστιθέμενη αξία.

Ο «Ερμής» λοιπόν λέγεται και Κυβερνητική Πύλη και παρέχει δράσεις σε πολλά επίπεδα παρέχοντας την απαραίτητη πληροφόρηση στους πολίτες αλλά και στις επιχειρήσεις για όλες τους τις συναλλαγές με τη δημόσια διοίκηση. Επιπλέον της πληροφόρησης παρέχονται ορισμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για συναλλαγές του πολίτη με τη δημόσια διοίκηση.

Οι βασικοί άξονες του «Ερμή» είναι λοιπόν η πληροφόρηση, η διαλειτουργικότητα (πλήρεις ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τα πληροφοριακά συστήματα της δημόσιας διοίκησης) και η ασφάλεια στις συναλλαγές.

1.5 Η κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Παρακάτω παρουσιάζονται τα στοιχεία της συγκριτικής αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, από έρευνα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το 2010¹⁵. Σε αυτή μετρώνται ο δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης, ο δείκτης ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας και ο δείκτης χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

¹⁴ Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης (Ermis), ανακτήθηκε από <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

¹⁵ 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-dae.cfm?item_id=6537

- **Ο δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης:** Βασικό δείκτη της ανάπτυξης μιας υπηρεσίας αποτελεί ο δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης¹⁶ που αποδίδει στην υπηρεσία μια επίδοση (%) ανάλογα με το επίπεδο ηλεκτρονικής ωριμότητας που αυτή έχει επιτύχει. Από το μέσο όρο των μετρήσεων και για τις 20 υπηρεσίες προκύπτει ο συνολικός δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης των χωρών.

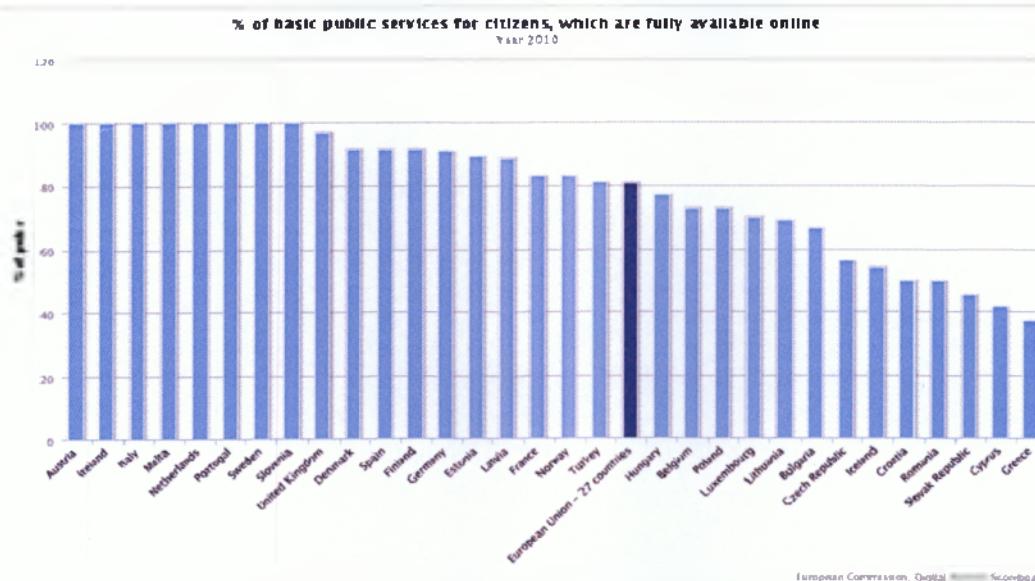
Ο δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης για τις 20 βασικές υπηρεσίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση των 27 για το 2010, φέρει την Ελλάδα στην τελευταία θέση. Τα αντίστοιχα ποσοστά διαμορφώνονται ως εξής:

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

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

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

- **Δείκτης ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας:** Αντίστοιχα με το δείκτη ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης μιας χώρας, μετριέται και ο δείκτης πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας¹⁷. Εδώ δίνεται βαθμολογία 100% στις



Γράφημα 1.1: Ποσοστό % διαθεσιμότητας των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις χώρες της E.E. το 2010

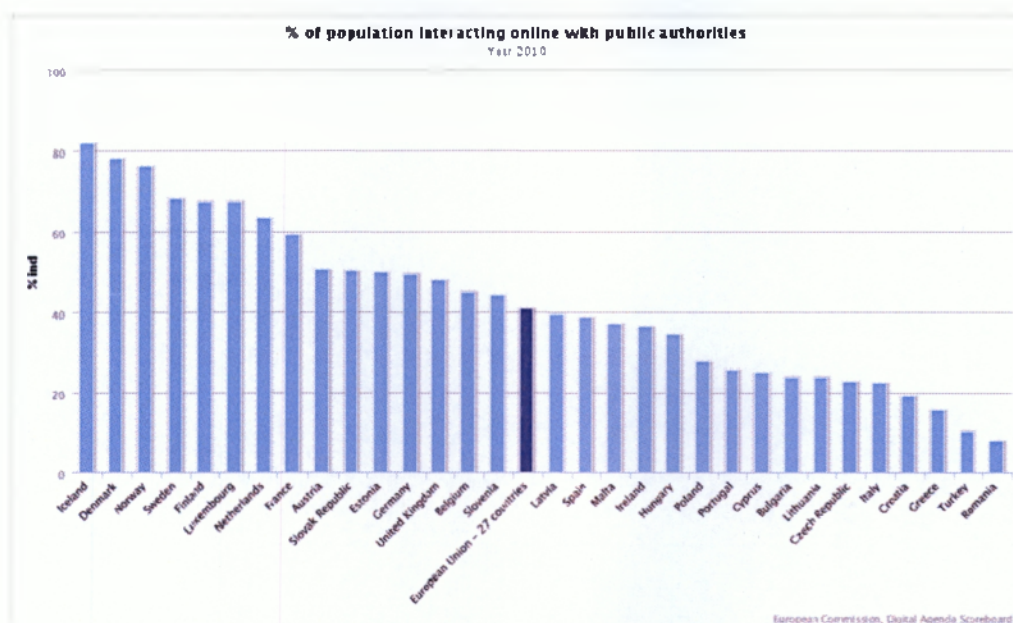
¹⁶ EU 2010 “Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action 9th Benchmark Measurement”, pp. 8 http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/item-detail-dae.cfm?item_id=6537

¹⁷ Στο ίδιο

υπηρεσίες που έχουν επιτύχει το μέγιστο επίπεδο 3/3, 4/4 ή 5/5 και 0% στις υπόλοιπες. Ο μέσος όρος για την Ευρώπη το 2010, φτάνει το 82%. Σύμφωνα με την έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης, η Ιταλία, η Μάλτα, η Αυστρία, η Πορτογαλία και η Σουηδία έχουν 100% διαθέσιμες και τις 20 βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικά.

Η Ελλάδα με 10 στις 20 υπηρεσίες να είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά, (5 για πολίτες και 5 για επιχειρήσεις), έχει ποσοστό 48%. Αξίζει να σημειωθεί πως οι παραπάνω επιδόσεις φέρνουν την Ελλάδα τελευταία στην ευρωπαϊκή κατάταξη και για τον δείκτη της πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας.

Εξ ίσου σημαντική είναι και η πλευρά της ζήτησης των υπηρεσιών. Διότι η επιτυχία αυτών των πρωτοβουλιών δεν εξαρτάται μόνο από την προσφορά νέων προηγμένων υπηρεσιών, αλλά και από την προθυμία των πολιτών να αποδεχθούν και να χρησιμοποιήσουν τις εν λόγω καινοτομίες¹⁸. Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η πρόσληψη των πλεονεκτημάτων της παγκοσμίως υπολείπεται, γεγονός που σημαίνει ότι πολλές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν χρησιμοποιούνται στον βαθμό που αναμενόταν.



Γράφημα 1.2: Ποσοστό % χρήσης των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις χώρες της Ε.Ε. το 2010

¹⁸ Carter, L., Belanger, F., 2005, "The utilization of e- government services: citizen trust, innovation and acceptance factors", Information Systems Journal, Vol. 15 No 1.

Αντίστοιχα υπάρχει προβληματισμός¹⁹ και στις ευρωπαϊκές κυβερνήσεις για την περιορισμένη τους χρήση από τους πολίτες, παρά την αξιοσημείωτη ανάπτυξη των υπηρεσιών σε όλες τις χώρες. Το ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο να διαμορφώνεται στο 32% για την Ε.Ε. των 27 και στο 13% για την Ελλάδα. Όσον αφορά την Ελλάδα, όπως παρουσιάζεται και στο παραπάνω γράφημα, είναι τρίτη από το τέλος στη χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πολίτες.

Σύμφωνα με αναφορά των Ηνωμένων Εθνών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση²⁰, η Ελλάδα βρίσκεται στη λίστα με τις χώρες που θεωρούνται ως «Αναδύομενοι Ηγέτες» στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και καταλαμβάνει την 17 θέση. Σύμφωνα με την αναφορά αυτές οι χώρες (και η Ελλάδα), έχουν επενδύσει σημαντικούς πόρους σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αναφέρεται πως έχουν επεκτείνει τις υποδομές τους και τις δεξιότητες του προσωπικού τους, με στόχο να εξελιχθούν περαιτέρω στην παροχή των υπηρεσιών και να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών ώστε να επιτύχουν βιώσιμη ανάπτυξη. Στην Ελλάδα, ιστότοποι των φορέων της δημόσια διοίκησης προσφέρουν υπηρεσίες κυρίως πληροφοριακού χαρακτήρα. Επίσης, αρκετοί φορείς διαθέτουν σε ηλεκτρονική μορφή μέσω του διαδικτυακού τους τόπου, τα έντυπα των αιτήσεων και άλλα έγγραφα που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών και επιχειρήσεων με το φορέα. Οι παραπάνω πρακτικές ικανοποιούν τα επίπεδα 1 και 2 της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Όλα τα παραπάνω υποδηλώνουν σαφώς ότι η Ελλάδα πρέπει να εντείνει τις προσπάθειές της, ώστε να αρθούν τα εμπόδια και να ενθαρρυνθούν οι χρήστες να κάνουν χρήση των διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

¹⁹ 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-dae.cfm?item_id=6537

²⁰ United Nations 2012. “Egovernment Survey. E-Government for the People” New York, NY: United Nations. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

2.1 Γενικά

Για την επιτυχημένη υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης²¹, οι κυβερνήσεις θα πρέπει να ορίσουν σκοπούς, στρατηγικούς αντικειμενικούς στόχους, προτεραιότητες μέσα στο πλαίσιο της εθνικής τους πολιτικής, καθώς και να κατανοήσουν τις μεταβλητές που επηρεάζουν την υιοθέτηση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να τις λάβουν υπόψη στην στρατηγική τους. Για να καταστεί υλοποιήσιμη και αποτελεσματική πρέπει να πληρούνται προϋποθέσεις, όπως η εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και ο εκσυγχρονισμός των υποδομών των πληροφοριακών συστημάτων. Επίσης πρέπει να εξασφαλιστεί ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι δομημένες γύρω από τις ανάγκες του πολίτη και όχι τις δομές του οργανισμού. Τόσο οι πολίτες, όσο και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το δημόσιο πρέπει να αντιμετωπίζονται στο νέο αυτό πλαίσιο ως πελάτες και αυτό που ενδιαφέρει είναι ο βαθμός ικανοποίησης τους, από τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Τότε μόνο θα τις χρησιμοποιούν και θα τις υιοθετήσουν.

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών χρησιμοποιούμενες στη δημόσια διοίκηση, όπως εξετάζεται στην παρούσα εργασία, σίγουρα προσφέρουν πολλαπλά οφέλη και στον φορέα, αλλά και στους υπαλλήλους. Αποτελούν ένα παράγοντα κλειδί για ποιοτικότερες υπηρεσίες. Επί πλέον δίνουν τη δυνατότητα στους υπαλλήλους να αποδώσουν καλύτερα και ταχύτερα στην διεκπεραίωση της καθημερινής εργασίας τους. Είναι επομένως απαραίτητη και η αποδοχή των ΤΠΕ από τους υπαλλήλους και τα στελέχη των οργανισμών και ακόμα να υπάρχει συνεχιζόμενη επιμόρφωση και εκπαίδευση τους, ώστε να ανταποκρίνονται στο νέο τρόπο λειτουργίας των δημόσιων οργανισμών και στο νέο ρόλο τους.

Το πρόβλημα όμως που αναδείχθηκε και στο προηγούμενο κεφάλαιο, είναι η μη απολαβή των ωφελειών που απορρέουν από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, από τους χρήστες. Δηλαδή η μη αποδοχή και υιοθέτησή τους από τους ενδιαφερόμενους χρήστες.

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

Έρευνες που εστιάζουν στην ζήτηση αυτών των υπηρεσιών από τους χρήστες, αναδεικνύουν κάποια προβλήματα – εμπόδια στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Σύμφωνα με αυτές²², φαίνεται να υπάρχει έλλειψη γνώσης, από πλευράς των κυβερνήσεων, των παραγόντων που μπορούν να βοηθήσουν τους πολίτες να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε συνδυασμό με την απουσία ικανότητας των Κυβερνητικών οργανισμών να παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών.

Άλλοι λόγοι περιλαμβάνουν την αδυναμία μερικών πολιτών να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο λόγω του κόστους εγκατάστασης και συντήρησης μιας νέας σύνδεσης, ή λόγω των ελλειψών υποδομών για τη μεταφορά των υπηρεσιών του διαδικτύου στην περιφέρεια. Η Ελλάδα αποτελεί ακριβό κράτος - μέλος στις χρεώσεις του διαδικτύου και τα ευρυζωνικά δίκτυα δεν είναι διαθέσιμα στο σύνολο του ελληνικού πληθυσμού. Ακόμα υπάρχουν άτομα που δεν έχουν τις απαραίτητες γνώσεις στη χρήση υπολογιστή και διαδικτύου, οπότε απαιτείται επιμόρφωση των πολιτών με προγράμματα κατάρτισης.

Άλλοτε πάλι, οι ιστότοποι δεν προσφέρουν ξεκάθαρη διεπαφή και εύκολη πλοήγηση και ως εκ τούτου απαιτούν εξειδικευμένες γνώσεις πληροφορικής από τον χρήστη στην περιήγηση και άντληση πληροφοριών. Η μη εύκολη πλοήγηση, κάνει το χρήστη να μην μπορεί να βρει αυτό που ψάχνει, άλλες φορές να αισθάνεται μπερδεμένος και τελικά να καταβάλει μεγάλο κόπο. Τελικά, αποτέλεσμα θα είναι ο χρήστης να εγκαταλείψει τον ιστότοπο χωρίς να έχει εξυπηρετηθεί και να μην τον επισκεφθεί πάλι.

Πάρα πολύ σημαντικός ανασταλτικός παράγοντας επίσης είναι ο ενδοιασμός ή και φόβος που επιδεικνύουν οι άνθρωποι σχετικά με την κατάθεση προσωπικών τους στοιχείων στο διαδίκτυο. Ο ενδοιασμός είναι ακόμα μεγαλύτερος αν εμπλέκονται και δεδομένα οικονομικής φύσεως, με αποτέλεσμα οι υπηρεσίες στις οποίες εμπλέκονται τέτοια δεδομένα, να χρησιμοποιούνται ακόμα σε μικρότερο ποσοστό.

²² Σιγάλα, Μ., 2009, Σημειώσεις του μαθήματος Νέες τεχνολογίες και ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Π.Μ.Σ στις Ευρωπαϊκές Πολιτικές Νεολαίας, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει και τα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα των δημόσιων οργανισμών. Και αυτά δεν τυχαίνουν πάντα της αποδοχής των χρηστών. Μερικές φορές υπάρχει απροθυμία από την πλευρά των υπαλλήλων – χρηστών να δεχτούν και να χρησιμοποιούν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών και να ενστερνιστούν τις αλλαγές και τα νέα δεδομένα στον εργασιακό χώρο. Αξίζει να σημειωθεί πως η μελέτη της αποδοχής και του βαθμού αφομοίωσης των τεχνολογιών από τους υπαλλήλους στο δημόσιο τομέα, είναι σύνθηρες τα τελευταία χρόνια, καθώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει εισέλθει στο χώρο της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα σε ένα πολύ μεγάλο ποσοστό, και συνεχώς επεκτείνεται. Επομένως, αυτό αποτέλεσε και αποτελεί κατά καιρούς ένα μεγάλο ζήτημα το οποίο αξίζει να μελετηθεί.

2.2 Ο ρόλος των δημοσίων υπαλλήλων

Το προσωπικό του δημοσίου τομέα διαδραματίζει το σπουδαιότερο ρόλο σε ότι αφορά όλες τις τεχνολογικές αλλαγές στους δημοσίους οργανισμούς. Ο ρόλος του στην μετάβαση στη κοινωνία της πληροφορίας είναι σημαντικός και καθοριστικός, καθώς οφείλει να προσαρμοστεί στα νέα δεδομένα, δηλ να υποβοηθηθεί από την τεχνολογία στην εκτέλεση των καθηκόντων του.

Έτσι λοιπόν οι απαιτήσεις για τους δημοσίους υπαλλήλους είναι καίριες και επιτακτικές. Συνοπτικά οι υπάλληλοι οφείλουν:

- 1) Να κάνουν «κτήμα» τους τη νέα κατάσταση στον τομέα της εξυπηρέτησης των πολιτών και του γενικότερου κλίματος σχεδιασμού και τροποποίησης των δράσεων της δημόσιας διοίκησης αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες.
- 2) Να συμμετέχουν στην διαδικασία κατά την οποία ο δημόσιος τομέας θα προσαρμοστεί, ώστε να μετασχηματιστούν οι υπηρεσίες του και να υποστηριχθεί η απόπειρα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- 3) Να προωθήσουν την αντίληψη και την ιδέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο ευρύτερο σύστημα της δημόσιας διοίκησης.
- 4) Να συντονίσουν τις διαδικασίες οργάνωσης και λειτουργίας των οργανισμών όπου εργάζεται ο καθένας ώστε να προωθηθεί το ολοκληρωμένο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- 5) Να εκπαιδευτούν στις νέες τεχνολογίες μέσω των οποίων θα παρέχουν υπηρεσίες στους πολίτες και τις υπηρεσίες.

- 6) Να συμμετέχουν σε δραστηριότητες οι οποίες προωθούν τα νέα δεδομένα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και να προωθούν την αναγκαιότητα για ανθρώπινο δυναμικό εξειδικευμένο στις νέες τεχνολογίες.

Η μέχρι σήμερα εμπειρία έχει δείξει ότι κάποιες από τις νέες αυτές δυνατότητες και καινοτομίες γίνονται αποδεκτές σε μεγάλο βαθμό από τις ομάδες στις οποίες απευθύνονται, ενώ αντίθετα κάποιες άλλες γίνονται δεκτές σε μικρότερο βαθμό, ακόμα και σχεδόν καθόλου, καταλήγοντας σε μερική ή και πλήρη αποτυχία. Για τον λόγο αυτό είναι απαραίτητο για κάθε νέο Πληροφοριακό Σύστημα που δημιουργείται, να πραγματοποιείται συστηματική μελέτη όσον αφορά την αποδοχή του, τόσο κατά την φάση του σχεδιασμού του όσο και κατά την φάση της πιλοτικής λειτουργίας του, αλλά και κατά την φάση της παραγωγικής λειτουργίας του.

Η παρούσα πτυχιακή εργασία ερευνά τους παράγοντες που καθορίζουν την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους υπαλλήλους της Περιφέρειας Πελοποννήσου. Υπάρχουν πολλές θεωρίες και αντίστοιχα μοντέλα που επιδιώκουν να εξηγήσουν την πρόθεση κάποιου να χρησιμοποιήσει και να υιοθετήσει τις νέες τεχνολογίες. Τα μοντέλα αυτά προτείνουν κάποιους βασικούς παράγοντες για τους οποίους η εμπειρία ή και οι προϋπάρχουσες θεωρίες δείχνουν να καθορίζουν το βαθμό αποδοχής μιας νέας τεχνολογίας ή καινοτομίας. Για κάθε νέα τεχνολογία, σύστημα, ή καινοτομία, η σημασία κάθε ενός από τους παράγοντες αυτούς διαφέρει. Κάποιοι παράγοντες επηρεάζουν σημαντικά το βαθμό αποδοχής, κάποιοι άλλοι λιγότερο.

2.3 Μοντέλα αποδοχής των νέων τεχνολογιών

Οι έρευνες που έχουν γίνει σχετικά με το ζήτημα της αποδοχής των νέων τεχνολογιών έχουν αναπτύξει θεμελιώδεις θεωρίες και μοντέλα που λαμβάνουν υπόψη τους την εξέταση διαφόρων μεταβλητών ποιοτικών και μη, ώστε να μετρηθεί η συμβολή τους στην καθοριστική συμπεριφορά του ατόμου. Όλες αυτές οι θεωρίες που αναφέρονται παρακάτω και οι οποίες προέκυψαν από τη βιβλιογραφική έρευνα, έχουν ως βάση τους την κοινωνική ψυχολογία.

Έχουν υπάρξει αρκετές έρευνες από το 1980 περίπου μέχρι και σήμερα και εμείς θα αναφέρουμε μερικές από τις πιο σημαντικές, που θεμελιώθηκαν και

υποστηρίχθηκαν από αρκετούς ερευνητές και αποτέλεσαν σημείο αναφοράς και εξαγωγής συμπερασμάτων. Θα γίνει μία παρουσίαση αυτών με σκοπό να χρησιμοποιήσουμε τους βασικούς τους άξονες από τις ίδιες τις θεωρίες, ώστε να δημιουργηθεί ένα ερωτηματολόγιο βάσει του οποίου θα εξαχθούν τα συμπεράσματά μας στο δεύτερο ερευνητικό μέρος της παρούσας εργασίας.

Όπως αναφέρουμε λοιπόν και στις παρακάτω ενότητες, σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη των μοντέλων αποδοχής των συστημάτων τεχνολογίας κατέχουν οι μεταβλητές. Η καταλληλότητα αυτών των μεταβλητών που επί της ουσίας αποτελούν τους παράγοντες πρόβλεψης συμπεριφοράς και εξήγησης της χρήσης των τεχνολογιών, βοηθούν αφενός μεν στην απολαβή των ωφελειών από τα συστήματα, αλλά και στην καλύτερη πρόβλεψη.

Επομένως θα αναφέρουμε την θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης (Theory of Reasoned Action-TRA), τη θεωρία Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Theory of Planned Behavior-TPB), το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model-TAM) και τέλος την Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology – UTAUT).

2.3.1 Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης (Theory of Reasoned Action – TRA)

Η θεωρία της αιτιολογημένης δράσης (TRA) προσπαθεί να αναλύσει αν η συμπεριφορά ενός ατόμου μπορεί να προβλεφθεί βάσει της στάσης του και των υποκειμενικών προτύπων του. Αυτό το ζήτημα έχει απασχολήσει κατά καιρούς την κοινωνική ψυχολογία, ώστε να μπορέσει να διαμορφώσει μια θεωρία που να εξετάζει την πρόθεση συμπεριφοράς και σε ποιους παράγοντες αυτή στηρίζεται. Οι Fishbein και Ajzen²³ το 1975 ανέπτυξαν μία θεωρία στην οποία υποστήριζαν ότι στο να προβλεφθεί η συμπεριφορά ενός ατόμου πρέπει να ληφθεί υπόψη εάν το άτομο προτίθεται να εκφράσει την συμπεριφορά του. Δηλαδή, να δηλώσει τη στάση του προς μια ενδεχόμενη συμπεριφορά, αλλά και την εκτίμησή του για το πως τα άλλα άτομα θα αντιληφθούν την συμπεριφορά αυτή. Η στάση του ατόμου σε μια ενδεχόμενη συμπεριφορά σίγουρα επηρεάζεται και από κάποιους παράγοντες οι οποίοι περιορίζουν την πρόθεση συμπεριφοράς του ατόμου.

²³ Fishbein, M., Ajzen, I. (1975), "Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research", Reading, MA: Addison-Wesley.

Τα βασικά στοιχεία λοιπόν αυτής της θεωρίας είναι η ‘πρόθεση συμπεριφοράς’ η οποία εξαρτάται από τη ‘στάση του ατόμου’ αλλά και τα *πρότυπά του*. Τα ‘υποκειμενικά πρότυπα’ επί της ουσίας είναι η επιρροή των ατόμων από τον κοινωνικό περίγυρο και από τα άτομα που είναι σημαντικά γι’ αυτούς, για το αν θα διαμορφώσουν μια ενδεχόμενη συμπεριφορά. Επομένως αυτοί έχουν επιρροή στην πρόθεση συμπεριφοράς ενός ατόμου. Για να γίνει πιο κατανοητή η έννοια των υποκειμενικών προτύπων, μπορούμε να θεωρήσουμε ως θετικό υποκειμενικό πρότυπο αυτό από το οποίο το άτομο παρακινείται από τις απαιτήσεις άλλων ατόμων και καθορίζει την συμπεριφορά του σύμφωνα με αυτές. Σε αντίθετη περίπτωση, αρνητικό υποκειμενικό πρότυπο νοείται αυτό από το οποίο το άτομο παρακινείται από τις αντιδράσεις των άλλων ατόμων και θέλει να ικανοποιήσει τις προσδοκίες τους, οι οποίες είναι αρνητικές ως προς την ενδεχόμενη συμπεριφορά του. Επομένως οι αντιδράσεις του κοινωνικού περιγύρου για την ενδεχόμενη συμπεριφορά του ατόμου, είτε θετικές είτε αρνητικές, επηρεάζουν ανάλογα την ‘πρόθεση συμπεριφοράς’ του.

Η ‘στάση του ατόμου’ που χαρακτηρίζει και επηρεάζει την ‘πρόθεσή’ του να εκτελέσει την ενδεχόμενη συμπεριφορά του, νοείται ως μια πεποίθηση η οποία αφορά μια ιδιαίτερη συμπεριφορά, η οποία σταθμίζεται από την αξιολόγηση αυτής της πεποίθησης.

Η ‘πρόθεση συμπεριφοράς’²⁴ από την άλλη είναι ένας συνδυασμός των ‘στάσεων του ατόμου’ για την ενδεχόμενη συμπεριφορά, άλλα και των ‘υποκειμενικών προτύπων’ που έχουν δημιουργηθεί για την συμπεριφορά. Αυτός ο συνδυασμός που αποδίδει την ‘πρόθεση συμπεριφοράς ενός ατόμου’, έχει βρεθεί ότι τελικά προβλέπει και την ‘πραγματική συμπεριφορά’ του.

2.3.2 Θεωρία Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Theory of Planned Behavior - TPB)

Η Θεωρία Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς²⁵ (TPB) είναι μία προέκταση της θεωρίας TRA, περιλαμβάνοντας επιπλέον άλλη μία μεταβλητή και ουσιαστικά προβλέπει τις συμπεριφορές ατόμων, τα οποία δεν έχουν τον πλήρη έλεγχο στο να

²⁴ Taylor, S., Todd, P. A. (1995), “Understanding information technology usage: A test of competing models, *Information Systems Research*”, 6(2), pp.144- 176.

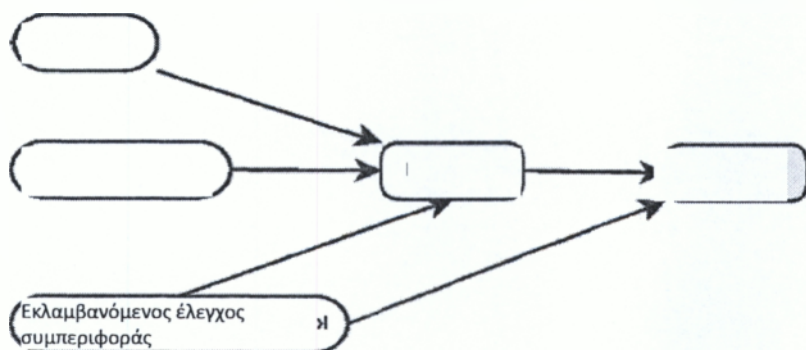
²⁵ Ajzen, I. (1991), “The Theory of Planned Behavior”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, pp. 179-211.

διαμορφώσουν την συμπεριφορά που θέλουν, δεν έχουν δηλαδή την αυτοπεποίθηση να διαμορφώσουν και να δείξουν πρόθεση συμπεριφοράς. Η επιπλέον μεταβλητή που ορίζει η θεωρία είναι η μεταβλητή του ‘αντιλαμβανόμενου ελέγχου συμπεριφοράς’ και είναι επομένως μία μέτρηση της αντίληψης του ατόμου για τον έλεγχο που ο ίδιος έχει στη συμπεριφορά.

Επομένως, η μεταβλητή της θεωρίας που συνίσταται στον ‘αντιλαμβανόμενο έλεγχο συμπεριφοράς’²⁶ ερμηνεύεται ως το κατά πόσο τα άτομα αντιλαμβάνονται την παρουσία ή την απουσία των απαραίτητων ευκαιριών με τις οποίες θα μπορούν να διαμορφώσουν μια συμπεριφορά. Εξαρτάται βέβαια από τις ‘πεποιθήσεις ελέγχου’, δηλαδή το πώς τα άτομα αντιλαμβάνονται αυτές τις ευκαιρίες για την εκτέλεση της συμπεριφοράς.

Η βασική αρχή της θεωρίας TPB είναι οι αποφάσεις για την συμπεριφορά ενός ατόμου δεν είναι αυθόρμητες, αλλά λαμβάνονται ύστερα από μία αιτιολογημένη διαδικασία. Κατά τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας η συμπεριφορά του ατόμου επηρεάζεται από τις ‘στάσεις’, τα ‘υποκειμενικά πρότυπα’, αλλά ταυτόχρονα και από τις ‘πεποιθήσεις ελέγχου’ πάνω στη συμπεριφορά, δηλαδή πεποιθήσεις που αφορούν στην παρουσία παραγόντων που καθορίζουν είτε θετικά, είτε αρνητικά την συμπεριφορά και στο πώς το άτομο αντιλαμβάνεται την ισχύ αυτών των παραγόντων.

Παρακάτω παρουσιάζεται σχηματικά η θεωρία TPB.



Εικόνα 2.1: Η θεωρία της προσχεδιασμένης συμπεριφοράς (TPB), *Πηγή:* Ajzen, I. (1991)

²⁶ Ajzen, I., Madden, T. J. (1986), "Prediction of goal-directed behavior: Attitudes, intentions, and perceived behavioral control", *Journal of experimental social psychology*, 22, pp. 453-474.

Η θεωρία της προσχεδιασμένης συμπεριφοράς μπορούμε να πούμε ότι μπορεί να δώσει μία εξήγηση στη συμπεριφορά των ατόμων εκείνων που δεν μπορεί να καλύψει η θεωρία της αιτιολογημένης δράσης και αφορά κυρίως τα άτομα με χαμηλή αυτοπεποίθηση στη διαμόρφωση συμπεριφοράς. Επομένως, ίσως η θεωρία TPB έχει καταφέρει καλύτερη πρόβλεψη της πρόθεσης συμπεριφοράς ενός ατόμου όταν ο έλεγχος απέναντι στη συμπεριφορά είναι ελλιπής.

2.3.3 Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model – TAM)

Το μοντέλο αποδοχής της τεχνολογίας (TAM) βασίζεται στην θεωρία αιτιολογημένης δράσης (TRA) που αναφέραμε σε προηγούμενη ενότητα. Γίνεται μία προσπάθεια υλοποίησης ενός μοντέλου το οποίο θα είναι περιεκτικό και τεκμηριωμένο, περιγράφοντας τα στοιχεία εκείνα τα οποία εξηγούν την αποδοχή στις τεχνολογίες και στα πληροφοριακά συστήματα γενικότερα. Η προσπάθεια σε αυτό το μοντέλο είναι να ερμηνευθεί η συμπεριφορά των χρηστών των νέων τεχνολογιών βασιζόμενο στην κοινωνική ψυχολογία, όπως άλλωστε και η θεωρία TRA πάνω στην οποία βασίζεται το μοντέλο²⁷.

Το μοντέλο TAM λοιπόν επιδιώκει να καθορίσει τις σχέσεις ορισμένων στοιχείων που είναι η ‘Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα’, ‘Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης’, η ‘Στάση προς τη Χρήση’, η ‘Συμπεριφορική Πρόθεση για Χρήση’ και η ‘Πραγματική Χρήση’²⁸.

Η ‘Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα’ ορίζεται ως η πιθανότητα που υπάρχει σε ένα άτομο να αντιληφθεί και να χρησιμοποιήσει μια τεχνολογική εφαρμογή η οποία θα τον βοηθήσει να αυξήσει την απόδοσή του στην εργασία. Η χρησιμότητα σαν έννοια νοείται ως η ικανότητα χρήσης κάποιου συστήματος ή εφαρμογής με ευνοϊκό αποτέλεσμα. Στην περίπτωση αυτή είναι αντιλαμβανόμενη, καθώς ο χρήστης είναι σε θέση να υποθέσει τις ευνοϊκές απολαβές από τη χρήση. Εάν το άτομο που καλείται να χρησιμοποιήσει μια τεχνολογική εφαρμογή, πιστέψει ότι η αλληλεπίδραση θα είναι θετική άρα και η απόδοση θα είναι θετική από αυτή τη χρήση, τότε η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα είναι σαφώς υψηλή.

²⁷ Davis, F. D., (1989), “Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology”, MIS Quarterly, vol. 13(3), p.p. 319-340.

²⁸ Davis, F. D., Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R., (1989), “User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. Management Science”, vol. 35(8), pp. 982-1003.

Η ‘Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης’ είναι ουσιαστικά ο βαθμός ο οποίος θεωρεί ένα άτομο πως η χρησιμοποίηση μιας τεχνολογικής εφαρμογής είναι εύκολη. Δηλαδή ο βαθμός δυσκολίας που υπάρχει στην προσπάθεια χρήσης της εφαρμογής. Η έννοια της ‘αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης’ περιέχει και τον όρο «ευκολία» στο συγκεκριμένο εξεταζόμενο στοιχείο του μοντέλου TAM, για να γίνει η διάκριση της έννοιας της προσπάθειας. Σε αυτό το σημείο γίνεται αντιληπτό το γεγονός ότι αυτό το στοιχείο που εισάγει το μοντέλο TAM, η ‘αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης’ που περιέχει την έννοια της προσπάθειας, υπονοεί πως η προτίμηση ενός ατόμου για την εφαρμογή εξαρτάται από την ευκολία στη χρήση της. Αυτό ισχύει όταν τα υπόλοιπα στοιχεία για την αξιολόγηση μιας εφαρμογής στη χρήση της είναι σταθερά και ίσα²⁹.

Στο μοντέλο λοιπόν και τα δύο στοιχεία της ‘Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας’ και της ‘Αντιλαμβανόμενης Ευκολίας’ στη χρήση συσχετίζονται με το πώς σκέφτεται ένα άτομο σχετικά με τη χρησιμοποίηση μιας τεχνολογικής εφαρμογής ή ενός λογισμικού και πως τελικά επηρεάζεται στη διαμόρφωση της στάσης του.

Η ‘Στάση προς τη Χρήση’ είναι η αξιολόγηση ενός ατόμου για τη χρήση μιας τεχνολογική εφαρμογής. Μπορεί να είναι είτε θετική είτε αρνητική, ανάλογα με τα συναισθήματα που του προκαλεί σχετικά με τη χρήση της.

Η ‘Συμπεριφορική Πρόθεση για τη Χρήση’ αναφέρεται στην πρόθεση ενός ατόμου να διαμορφώσει μια συμπεριφορά, να την ενστερνιστεί και να την εκτελέσει. Αντικατοπτρίζονται έτσι οι στόχοι του ατόμου και οι αναμενόμενες αντιδράσεις του.

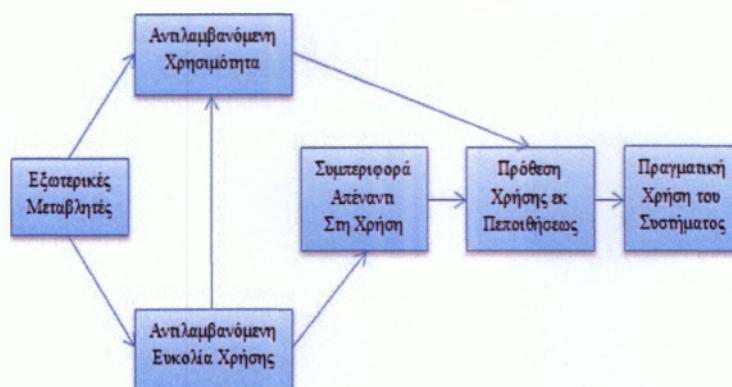
Η ‘Πραγματική Χρήση’ ορίζεται εν τέλει ως η συμπεριφορά του ατόμου η διαμόρφωση της οποίας ερμηνεύεται από τη Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης (TRA) και στην οποία βασίζεται το μοντέλο TAM³⁰. Αφορά στην κατανόηση της συμπεριφοράς μέσα από την πρόθεση του ατόμου, τις πεποιθήσεις, τη στάση και τα υποκειμενικά του πρότυπα.

Σύμφωνα με την εικόνα που ακολουθεί φαίνεται ότι εξωτερικοί παράγοντες διαμορφώνουν την αντιλαμβανόμενη ευκολία της χρήσης και την ‘αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα’. Αυτά τα στοιχεία έπειτα διαμορφώνουν τη ‘στάση προς τη χρήση’ δηλαδή, την πρόθεση που έχει ο χρήστης μιας τεχνολογικής εφαρμογής και που

²⁹ Davis, F.D., «User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, user perceptions and behavioral impacts», 1991, *Int. J. Man-Machine Studies* (1993) 38, pp. 475-487

³⁰ Στο ίδιο.

τελικά οδηγεί στην πραγματική χρήση της εφαρμογής, δηλαδή τη διαμόρφωση της συμπεριφοράς του.



Εικόνα 2.2: Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (TAM) Πηγή: Davis, F. D. (1989)

Έχουν γίνει επίσης αρκετές έρευνες οι οποίες έχουν χρησιμοποιήσει στην βάση τους το μοντέλο TAM. Ενδεικτικά αναφέρουμε μία έρευνα των Lederer et al το 2000³¹, που διεξήχθη στο διαδίκτυο από χρήστες οι οποίοι το χρησιμοποιούσαν, και μετρήθηκε η συχνότητα επίσκεψης ιστοσελίδων. Αντικείμενο της μελέτης ήταν η επιρροή της ‘αντιλαμβανόμενης ευκολίας’ και ‘αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας’ στη χρήση. Δηλαδή η επιρροή με βάση το χρόνο και την επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η ‘αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης’ εξαρτάται από το σκοπό χρήσης της ιστοσελίδας, το τι διαπραγματεύεται η ιστοσελίδα και από τα ευρύτερα χαρακτηριστικά της. Τοποθετώντας όλους τους παράγοντες που επηρεάζουν τη διαμόρφωση συμπεριφοράς του χρήστη ως προς το διαδίκτυο, η ευκολία στην κατανόησή του είναι το στοιχείο που κυριαρχεί στη συμπεριφορά των χρηστών.

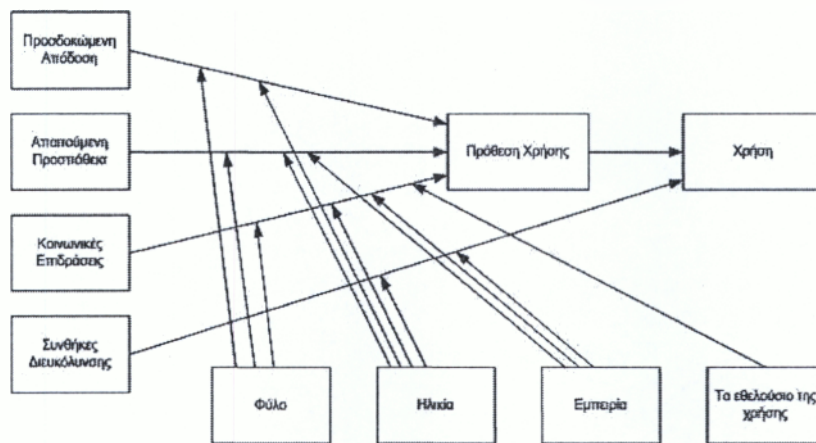
2.3.4 Ενοποιημένη Θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology – UTAUT)

Οι θεωρίες που αναλύσαμε στις προηγούμενες ενότητες διαμόρφωσαν και τα αντίστοιχα μοντέλα για να προβλέψουν την αποδοχή και τη χρήση των νέων τεχνολογιών, λαμβάνοντας κάποιους παράγοντες κάθε φορά και βασίζονται πάντα

³¹ Lederer, Albert L., Maupin, Donna J., Sena, Mark P. & Zhuang, Youlong (2000), “The Technology Acceptance Model and the World Wide Web.”, 29 (3), pp. 269-282.

στην κοινωνική ψυχολογία³². Όμως στις έρευνες που γίνονταν από κάποιους ερευνητές προέκυπτε η ανάγκη να ακολουθηθεί ένα συγκεκριμένο μοντέλο αποδοχής, περιλαμβάνοντας όσο το δυνατόν περισσότερους παράγοντες που έθεταν τα υπόλοιπα μοντέλα.

Προκειμένου λοιπόν να δημιουργηθεί ένα συγκεκριμένο μοντέλο το οποίο θα λάμβανε υπόψη το συνδυασμό όλων των δυνατών παραγόντων των θεωριών που είχαν αναπτυχθεί, οι Venkatesh et al το 2003, εισήγαγαν την Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology – UTAUT). Παρακάτω στην εικόνα 2.3, βλέπουμε σχηματικά τη θεωρία UTAUT.



Εικόνα 2.3: Το μοντέλο Ενοποιημένης Θεωρίας Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (UTAUT) *Πηγή:* Venkatesh et al (2003)

Το μοντέλο UTAUT, προσπαθεί να συνδυάσει όλους τους δυνατούς παράγοντες των προηγούμενων θεωριών ύστερα από την έρευνα των Venkatesh et al και καταγραφή των αποτελεσμάτων. Σύμφωνα με το μοντέλο η ‘πρόθεση χρήσης’ (Behavioral Intention) εξαρτάται με θετικό τρόπο από την προσδοκία για επίδοση, την προσπάθεια για επίδοση και την κοινωνική επιρροή. Ενώ οι συνθήκες υποδομών είναι παράγοντας που επηρεάζει την πραγματική χρήση της εφαρμογής της τεχνολογίας. Η Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας επίσης εξηγεί ότι η πρόθεση χρήσης εξαρτάται κατά κάποιο βαθμό και από άλλα στοιχεία

³² Wikipedia, “Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology”, αναρτήθηκε στο http://en.wikipedia.org/wiki/Unified_theory_of_acceptance_and_use_of_technology

όπως, το φύλο, η ηλικία, η εμπειρία του χρήστη και από το βαθμό στον οποίο η εφαρμογή της τεχνολογίας είναι εθελοντική ή όχι.

Αναλυτικότερα στο μοντέλο περιλαμβάνονται οι εξής 4 παράγοντες:

I. Η 'προσδοκώμενη απόδοση' 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 και αντίστοιχους παράγοντες από άλλα μοντέλα. Ο βαθμός της επίδρασης εξαρτάται από το φύλο και την ηλικία του χρήστη και οι υψηλότερες τιμές εμφανίζονται σε άνδρες νεαρής ηλικίας.

II. Η 'αναμενόμενη 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: 'αντλαμβανόμενη 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 αντλαμβάνονται έναν ιστοχώρο ως εύκολο να χρησιμοποιηθεί, αισθάνονται ότι έχουν τον έλεγχο των ενεργειών τους χρησιμοποιώντας τον, θα εκτιμήσουν τη χρησιμότητά του ιστοχώρου ως υψηλή.

Και η 'αναμενόμενη 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.

- III. Οι 'κοινωνικές επιδράσεις'. Σύμφωνα με το μοντέλο, η συμπεριφορά του ατόμου επηρεάζεται από την κριτική που πιστεύει ότι θα δεχτεί από το περιβάλλον του, σαν αποτέλεσμα της εξοικειώσής του με τη χρήση της νέας τεχνολογίας. Ο παράγοντας που σχετίζεται 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.
- IV. Οι 'συνθήκες υποστήριξης ή διευκόλυνσης' 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 διακυβέρνησης³³ (π.χ. αν ο χρήστης έχει υπολογιστή, σύνδεση στο διαδίκτυο, πρόγραμμα περιήγησης στο διαδίκτυο ή μπορεί εύκολα να τον βρει).

2.4 Εμπειρία διαδικτύου και ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Στο ηλεκτρονικό εμπόριο κάποιες δημογραφικές μεταβλητές, όπως η χρήση διαδικτύου επηρεάζουν θετικά τις στάσεις των καταναλωτών. Το διαδίκτυο μπορεί να εκτελέσει πολλαπλές λειτουργίες, όπως επικοινωνία, συναλλαγή ή και διάυλο διανομής υπηρεσιών. Για τους χρήστες, που κάνουν αγορές μέσω του διαδικτύου μπορεί να είναι αργό εγχείρημα, ειδικά για εκείνους που δεν είναι εξοικειωμένοι με την πλοήγησή του. Η χρήση του διαδικτύου ως κανάλι αγορών απαιτεί συγκεκριμένη γνώση, τη «βασική εκπαίδευση διαδικτύου». Δηλαδή το πόσο πεπειραμένος και ικανός είναι ο χρήστης στη χρήση του διαδικτύου, έχει αποδειχθεί ότι έχει ένα σημαντικό αντίκτυπο στην εμπειρία, στην στάση και στην πρόθεση χρήσης του διαδικτύου³⁴. Αυτοί που δεν είναι πολύ έμπειροι με τη χρήση του, είναι λιγότερο

³³ 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

³⁴ Καραβασίλης Ι. 2012 "Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Διοίκηση και Οργάνωση Δημόσιων Οργανισμών. Η περίπτωση της Ελλάδας στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης". Διδακτορική

πιθανό να έχουν μια θετική εμπειρία κατά τη χρήση ενός ιστοχώρου είναι επομένως λιγότερο πιθανό να αναπτύξουν εμπιστοσύνη σε μια ηλεκτρονική επιχείρηση ή οργανισμό. Ως εκ τούτου, οι χρήστες διαδικτύου που θεωρούνται πεπειραμένοι, είναι πιθανότερο να αγοράσουν ηλεκτρονικά και να το χρησιμοποιήσουν για ηλεκτρονικές υπηρεσίες, από εκείνους που δεν έχουν σχετική εμπειρία. Δηλαδή η γνώση χρήσης του διαδικτύου αποτελεί ενισχυτικό παράγοντα για χρήση και λήψης ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους δημόσιους οργανισμούς. Επίσης παρατηρείται ότι οι πεπειραμένοι καταναλωτές τείνουν να αντιληφθούν θετικότερα τη χρησιμότητα του ηλεκτρονικού καναλιού, γεγονός που στη συνέχεια, θα έχει έναν θετικό αντίκτυπο στη συμπεριφορά τους.

Ερευνητές³⁵ έχουν μελετήσει τη συσχέτιση της εμπειρίας και των στάσεων και έχουν καταδείξει ότι η εμπειρία συσχετίζεται θετικά με τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές και στις νέες τεχνολογίες γενικότερα.

Οι κυβερνητικοί φορείς πρέπει να εξετάσουν αυτό το γεγονός κατά το σχεδιασμό των ιστοχώρων τους, ώστε να εξυπηρετούν και τον άπειρο χρήστη διαδικτύου, παρέχοντας παράλληλα και προηγμένες λειτουργίες κατάλληλες για πεπειραμένους χρήστες διαδικτύου.

2.4.1 Δημογραφικοί παράγοντες

Στο ηλεκτρονικό εμπόριο, τέσσερις σχετικοί δημογραφικοί παράγοντες, ηλικία, φύλο, εκπαίδευση, και εισόδημα, έχουν μια σημαντική επίδραση στη καταναλωτική στάση στις ηλεκτρονικές αγορές. Το ίδιο ισχύει και για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Ένας παράγοντας που έχει ερευνηθεί, αφορά το φύλο του ατόμου. Τα αποτελέσματα των πρώτων ερευνών που μελετούν τον παράγοντα του φύλου ως προς τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές, δείχνουν ότι διαφέρουν και επηρεάζονται³⁶. Ο υπολογιστής και ειδικότερα ο σχεδιασμός και ο προγραμματισμός του (εφαρμογές

διατριβή, Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών σπουδών, Σχολή Οικονομικών κ Οικονομικών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

³⁵ Βαλήλη Αγγελική. 2007. "Οι στάσεις των υπάλληλων των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές". Πτυχιακή εργασία, Μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών στην Οργανωτική και Οικονομική Ψυχολογία, Πάντειο Πανεπιστήμιο.

³⁶ Στο ίδιο

του), αρχικά προορίζονταν κυρίως για χρήση από άνδρες. Επίσης, τα πρώτα τουλάχιστον χρόνια που άρχισαν να χρησιμοποιούνται οι υπολογιστές, είχε δημιουργηθεί το στερεότυπο ότι η χρήση τους αφορά περισσότερο τους άνδρες. Βέβαια καθώς, τα επόμενα χρόνια, οι υπολογιστές και οι νέες τεχνολογίες είναι μέρος της καθημερινής ζωής (εργασία, σπίτι, σχολείο), η δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης είναι ίδια και για τα δύο φύλα. Υπάρχει αύξηση του αριθμού των κοριτσιών τόσο σε σχολές που σχετίζονται με την τεχνολογία των υπολογιστών, όσο και σε θέσεις εργασίας όπου απαιτούνται γνώσεις και δεξιότητες χρήσης υπολογιστή. Τα αποτελέσματα των περισσότερων πρόσφατων ερευνών³⁷ λοιπόν, δείχνουν πως δεν υπάρχουν διαφορές στις στάσεις αγοριών και κοριτσιών προς τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

2.4.2 Η μεταβλητή της ηλικίας

Η ηλικία είναι ένας παράγοντας που επηρεάζει την πρόθεση κάποιου να χρησιμοποιήσει και υιοθετήσει τις νέες τεχνολογίες και το διαδίκτυο. Οι νεώτεροι ενήλικοι, ειδικά εκείνοι κάτω των 25, ενδιαφέρονται περισσότερο για τη χρησιμοποίηση των νέων τεχνολογιών, όπως το διαδίκτυο, προκειμένου να εντοπίσουν νέα προϊόντα, να αναζητήσουν πληροφορίες προϊόντων, να συγκρίνουν και να αξιολογήσουν εναλλακτικές λύσεις³⁸. Ένας λόγος για αυτό είναι ότι οι μεγαλύτερης ηλικίας καταναλωτές αντιλαμβάνονται τα οφέλη των διαδικτυακών αγορών ως πιο μικρά, εξ' αιτίας του κόστους της έρευνας που απαιτείται για να το κάνουν αποτελεσματικά, και επομένως αποφεύγουν τις αγορές στο διαδίκτυο.

2.4.3 Η εκπαίδευση

Το επίπεδο εκπαίδευσης παίζει επίσης ένα σημαντικό ρόλο στη στάση των καταναλωτών απέναντι στις ηλεκτρονικές αγορές. Οι πιο μορφωμένοι καταναλωτές είναι πιο άνετοι στη χρησιμοποίηση καταστημάτων μη παραδοσιακών, δηλ. ηλεκτρονικών. Ένας λόγος για αυτό είναι ότι η εκπαίδευση συσχετίζεται συχνά θετικά με το επίπεδο βασικής εκπαίδευσης διαδικτύου ενός ατόμου.

³⁷ Βαλήλη Αγγελική. 2007. "Οι στάσεις των υπάλληλων των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές". Πτυχιακή εργασία, Μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών στην Οργανωτική και Οικονομική Ψυχολογία, Πάντειο Πανεπιστήμιο.

³⁸ Στο ίδιο

Οι ραγδαίες εξελίξεις στον τομέα των νέων τεχνολογιών απαιτούν από το εργατικό δυναμικό να αποκτά συνεχώς τις δεξιότητες που θα το καταστήσει ικανό να ανταποκρίνεται στη χρήση των νέων μέσων της τεχνολογίας. Οι οργανισμοί αναζητούν εργαζόμενους με γνώσεις και εξειδίκευση στις νέες τεχνολογίες και συχνά στρέφονται σε εργαζόμενους νεαρής ηλικίας, πρόσφατα αποφοιτήσαντες από την εκπαίδευση. Τα άτομα νεαρής ηλικίας με εκπαίδευση θεωρούνται περισσότερο εξοικειωμένα με τις νέες τεχνολογίες, σε αντίθεση με τα μεγαλύτερα άτομα τα οποία έχουν ολοκληρώσει την εκπαίδευση πριν από χρόνια.

Συμπερασματικά, οι έρευνες για την αποδοχή των νέων τεχνολογιών έχουν δείξει ότι μεταξύ των κοινωνικοοικονομικών χαρακτηριστικών των ατόμων, η ηλικία αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για το εάν ένα άτομο θα αποδεχτεί και θα προσαρμοστεί στις νέες τεχνολογίες. Υποστηρίζεται³⁹ ότι οι νεότεροι είναι εκείνοι που αποδέχονται τις νέες τεχνολογίες, και ότι οι νέοι χαρακτηρίζονται ως πιο ριψοκίνδυνοι όταν έρχονται σε επαφή με νέες τεχνολογίες.

Υπάρχουν βέβαια και μελέτες⁴⁰ που δεν εμφανίζουν σημαντικές διαφορές στα άτομα μικρότερης και μεγαλύτερης ηλικίας, για τη στάση απέναντι στις νέες τεχνολογίες. Τόσο οι νέοι όσο και οι μεγάλοι ενήλικες έχουν θετικές στάσεις, γεγονός που αποδεικνύει πως τόσο η εμπειρία, όσο και η προηγούμενη γνώση (εκπαίδευση) στους υπολογιστές παίζουν σημαντικότερο ρόλο στον καθορισμό των στάσεων σε σύγκριση με την ηλικία.

³⁹ Καραβασύλης Ι. 2012 “Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Διοίκηση και Οργάνωση Δημόσιων Οργανισμών. Η περίπτωση της Ελλάδας στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης”. Διδακτορική διατριβή, Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών σπουδών, Σχολή Οικονομικών κ Οικονομικών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

⁴⁰ Στο ίδιο

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Μεθοδολογία της έρευνας

Σκοπός αυτής της έρευνας είναι να διερευνηθεί ο ρόλος των υπαλλήλων, οι οποίοι χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με βάση τις προσδοκίες τους από τη χρήση καθώς επίσης και τα εμπόδια χρήσης. Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική προσέγγιση και πραγματοποιήθηκε με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου το οποίο διενεμήθη σε υπάλληλους της Περιφέρειας Πελοποννήσου.

Χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο από την έρευνα των AlAwadhi S., Morris A., 2008, αφού μεταφράστηκε στα ελληνικά. Αποτελείται από κλειστές ερωτήσεις, οι οποίες διακρίνονται σε 3 τμήματα, στις εισαγωγικές ερωτήσεις, (επίπεδο εμπειρίας στη χρήση διαδικτύου, επίπεδο ικανοτήτων στη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, χρήση διαδικτυακών τόπων των κυβερνητικών οργανισμών), στα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία και επίπεδο εκπαίδευσης) και στο κύριο μέρος. 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.

Για την ανάπτυξη του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκαν δομικές μεταβλητές από το μοντέλο UTAUT⁴¹ και συμπεριλήφθηκαν οι παράγοντες για την χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε παρατίθεται στο Παράρτημα 1.

Η έρευνα πεδίου πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα 1 Μαΐου έως 30 Αυγούστου 2013. Κατά την διάρκεια της διεξαγωγής της έρευνας, τα ερωτηματολόγια που μοιράστηκαν ήταν 115, αυτά που συμπληρώθηκαν τελικά

⁴¹ 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

ανήλθαν στα 100, ενώ μετά από έλεγχο των κενών απαντήσεων, πολλαπλών απαντήσεων και ανακριβειών τα 94 ήταν αξιοποιήσιμα. Μερικά ερωτηματολόγια χάθηκαν, άλλα πάλι δεν συμπληρώθηκαν λόγω φόβου και άγνοιας. Να επισημάνουμε επίσης ότι παράλληλα με το μοίρασμα των ερωτηματολογίων σε έντυπη μορφή, δόθηκε και η δυνατότητα συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ηλεκτρονικά. Όμως οι υπάλληλοι, εκτός ελαχίστων εξαιρέσεων, δεν προτίμησαν το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο και συμπλήρωσαν το έντυπο.

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.

Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε από υπαλλήλους Δημοσίων Υπηρεσιών (Περιφέρεια Πελοποννήσου) που εργάζονται στα γραφεία. 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 αφορούσαν 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.

3.2 Επεξεργασία ερωτηματολογίου

Η επιτυχία ενός θεσμού, και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη συγκεκριμένη περίπτωση, κρίνεται από την απήχηση που έχει στο κοινό καθώς όσοι περισσότεροι άνθρωποι γνωρίζουν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του, τόσο πιο πετυχημένος αυτός θεωρείται. Προκειμένου να διερευνηθεί εάν και κατά πόσο οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρησιμοποιούνται από τους υπαλλήλους, διεξήχθη έρευνα σε πλήθος 94 ατόμων, οι οποίοι κλήθηκαν μεταξύ άλλων να εκφράσουν την άποψή τους σε θέματα σχετικά με τις νέες τεχνολογίες και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση γενικότερα, έτσι ώστε τα συμπεράσματα να συγκλίνουν

όσο το δυνατόν περισσότερο στην πραγματική κατάσταση. Οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων εισήχθησαν στο λογισμικό επεξεργασίας λογιστικών φύλλων Excel έκδοση 2010, μέσω του οποίου έγινε και η επεξεργασία. Παρακάτω παρουσιάζονται και αναλύονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν.

3.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

→ Φύλο

Πίνακας 3.1: Το φύλο των ερωτωμένων

	Συχνότητα	Ποσοστό
Άνδρας	46	51,1%
Γυναίκα	48	48,9%
Σύνολο	94	100%

Σύμφωνα με τον πίνακα και γράφημα 3.1, συμπεραίνουμε ότι ως προς το φύλο, το εξεταζόμενο δείγμα των υπαλλήλων, είναι σχετικά ισορροπημένο. Οι 46 (το 48,9%) των ερωτηθέντων είναι άνδρες και οι 48 (το 51,1%) είναι γυναίκες.



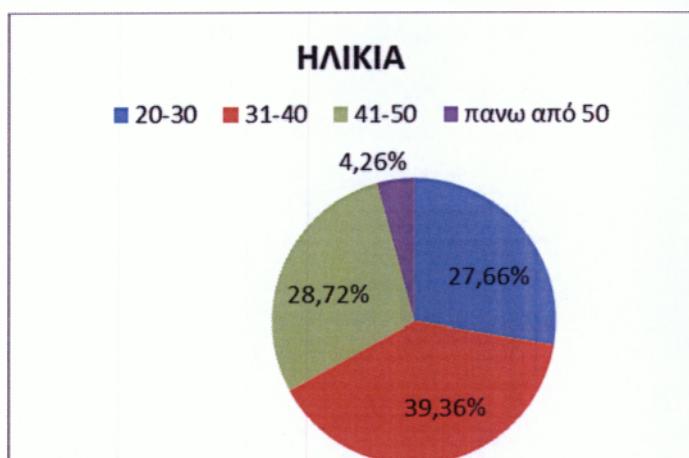
Γράφημα 3.1: Το φύλο των ερωτώμενων

→ Η Ηλικία

Το δείγμα μας εκπροσωπεί όλες τις κατηγορίες των ηλικιών. Αναλυτικά, το 27,7% των ερωτηθέντων είναι μεταξύ 20-30 ετών, το 39,4% από 31 - 40 ετών, το 28,7% ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 41-50, ενώ πολύ μικρή ή αντιπροσώπευση έχει η ομάδα άνω των 50 ετών, στην οποία ανήκει το 4,3% του δείγματος.

Πίνακας 3.2: Η ηλικία των ερωτωμένων

	Συχνότητα	Ποσοστό
20-30	26	27,7%
31-40	37	39,4%
41-50	27	28,7%
πάνω από 50	4	4,3%
Σύνολο	94	100%



Γράφημα 3.2: Η ηλικία των ερωτωμένων

Γενικά στην κοινωνία οι νέες ηλικίες χρησιμοποιούν περισσότερο τις νέες τεχνολογίες.

→ **Επίπεδο εκπαίδευσης**

Πίνακας 3.3: Το εκπαιδευτικό επίπεδο των ερωτωμένων

	Συχνότητα	Ποσοστό
Πρωτοβάθμια	0	0,00%
Δευτεροβάθμια	23	24,47%
Τριτοβάθμια	48	51,06%
Μεταπτυχιακό		
Διδακτορικό	23	24,47%
Σύνολο	94	100%

Το επίπεδο εκπαίδευσης του δείγματος προσφέρει ενδιαφέροντα στοιχεία. Κανένας δεν δήλωσε απόφοιτος πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, το 23,40% ότι έχει ολοκληρώσει τις σπουδές του σε επίπεδο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 51,06% απάντησε ότι έχει τίτλο τριτοβάθμιου εκπαιδευτικού ιδρύματος και 24,47% ότι είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου.



Γράφημα 3.3: Το εκπαιδευτικό επίπεδο των ερωτωμένων.

→ Επίπεδο εμπειρίας στο διαδίκτυο

Πίνακας 3.4: Επίπεδο εμπειρίας των ερωτωμένων στο διαδίκτυο

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ανύπαρκτο	0	0,00%
Αρχάριο	1	1,06%
Μεσαίο	32	34,04%
Προχωρημένο	39	41,49%
Πολύ προχωρημένο	22	23,40%
Σύνολο	94	100%

Το επίπεδο εμπειρίας στο διαδίκτυο του δείγματος προσφέρει ενδιαφέροντα στοιχεία. Από του υπαλλήλους που ερωτήθηκαν δεν υπήρχε κανένας με ανύπαρκτη γνώση στο διαδίκτυο, μόλις το 1,06% έχει αρχάριο επίπεδο, το 34,04% βρίσκεται σε ένα μεσαίο επίπεδο, ενώ το 41,49% έχει προχωρημένο επίπεδο και το 23,40% είναι σε πολύ προχωρημένο επίπεδο γνώσης του διαδικτύου. Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα το 65% έχει καλό έως πολύ επίπεδο εμπειρίας και ένα 99% έχει εμπειρία στο διαδίκτυο.



Γράφημα 3.4: Επίπεδο εμπειρίας των ερωτημένων στο διαδίκτυο.

→ Επίπεδο εμπειρίας συναλλαγών στο διαδίκτυο

Πίνακας 3.5: Κάνω συχνά συναλλαγές στο διαδίκτυο

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	14	14,89%
Διαφωνώ	17	18,09%
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	23,40%
Συμφωνώ	26	27,66%
Συμφωνώ απόλυτα	15	15,96%
Σύνολο	94	100%



Διάγραμμα 3.5: Κάνω συχνά συναλλαγές στο διαδίκτυο

Στον παραπάνω πίνακα 3.5 και διάγραμμα 3.5 εμφανίζεται πόσο συχνά οι υπάλληλοι κάνουν συναλλαγές στο διαδίκτυο. Από του υπαλλήλους που ερωτήθηκαν το 14,89% διαφωνεί απόλυτα, ενώ το 18,09% διαφωνεί απλώς, το 23,40% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, καθώς το 27,66% συμφωνεί, ενώ το 15,96% συμφωνεί απόλυτα. Δηλαδή το 1/3 των ερωτηθέντων δεν χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για κάποιου είδους συναλλαγές, ενώ αυτοί που πραγματοποιούν λίγο ή περισσότερο είναι περίπου το 43%.

→Χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών για τη λήψη πληροφοριών και υπηρεσιών.

Πίνακας 3.6:Χρήση των διαδικτυακών τόπων για λήψη πληροφοριών και υπηρεσιών.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	2,13%
Διαφωνώ	14	14,89%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	27	28,72%
Συμφωνώ	37	39,36%
Συμφωνώ απόλυτα	14	14,89%
Σύνολο	94	100%

Στο παραπάνω πίνακα και διάγραμμα 3.6 εμφανίζεται κατά πόσο οι υπάλληλοι χρησιμοποιούν τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών για τη λήψη πληροφοριών και υπηρεσιών. Από του υπαλλήλους που ερωτήθηκαν το 2,13% διαφωνεί απόλυτα, ενώ το 14,89% διαφωνεί απλώς, το 28,72% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, καθώς το 39,36% συμφωνεί ενώ το 14,89% συμφωνεί απόλυτα. Δηλαδή το 55% περίπου χρησιμοποιεί περισσότερο ή λιγότερο τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών για τη λήψη πληροφοριών και υπηρεσιών. Σε σχέση με προηγούμενο διάγραμμα, όπου το 99% περίπου χρησιμοποιεί το διαδίκτυο βλέπουμε ότι ένα πολύ μικρότερο ποσοστό το χρησιμοποιεί για να λαμβάνει πληροφορίες και υπηρεσίες από τους άλλους δημόσιους οργανισμούς.



Γράφημα 3.6: Χρήση των διαδικτυακών τόπων για λήψη πληροφοριών και υπηρεσιών

→ Η χρήση του υπολογιστή και του διαδικτύου γίνεται σε εθελοντική βάση.

Πίνακας 3.7: Χρήση του υπολογιστή και διαδικτύου σε εθελοντική βάση

	Συχνότητα	Ποσοστό
Όχι, είναι απαραίτητα	56	59,57%
Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα	10	10,64%
Ναι	28	29,79%
Σύνολο	94	100%

Οι υπάλληλοι στην ερώτηση αν χρησιμοποιούν τον υπολογιστή και το διαδίκτυο σε εθελοντική βάση δήλωσαν κατά 59,57% ότι είναι απαραίτητη η χρήση τους, ενώ το 10,64% είπε ότι τα χρησιμοποιεί αλλά, υπάρχουν προβλήματα και τέλος 29,79% δήλωσε ότι ναι το χρησιμοποιούν σε εθελοντική βάση. Δηλαδή ένα ποσοστό 30% περίπου τα χρησιμοποιεί εθελοντικά διότι έχει καταλάβει την αξία των νέων τεχνολογιών.



Γράφημα 3.7: Χρήση του υπολογιστή και διαδικτύου σε εθελοντική βάση

Δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο.

Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν αν στο χώρο εργασίας τους, υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο. Απάντησαν σε δυο συγκεκριμένες ερωτήσεις, οι οποίες παρουσιάζονται παρακάτω σε ισάριθμους πίνακες συχνότητας - ποσοστών και συνοψίζονται όλες στο γράφημα 3.8.

→ **Δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή στο χώρο εργασίας.**

Πίνακας 3.8: Υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή

	Συχνότητα	Ποσοστό
Δυστυχώς όχι	0	0,00%
Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα	11	11,70%
Ναι, ελεύθερα	83	88,30%
Σύνολο	94	100%

Οι απαντήσεις στο ερώτημα αν στο χώρο εργασίας, υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή έχουν ως εξής: κανένας δεν είπε 'δυστυχώς όχι', ενώ το 11,70% ανέφερε ναι, αλλά υπάρχουν προβλήματα και το 88,30% απάντησε πως ναι είναι ελεύθερη η πρόσβαση σε υπολογιστή.

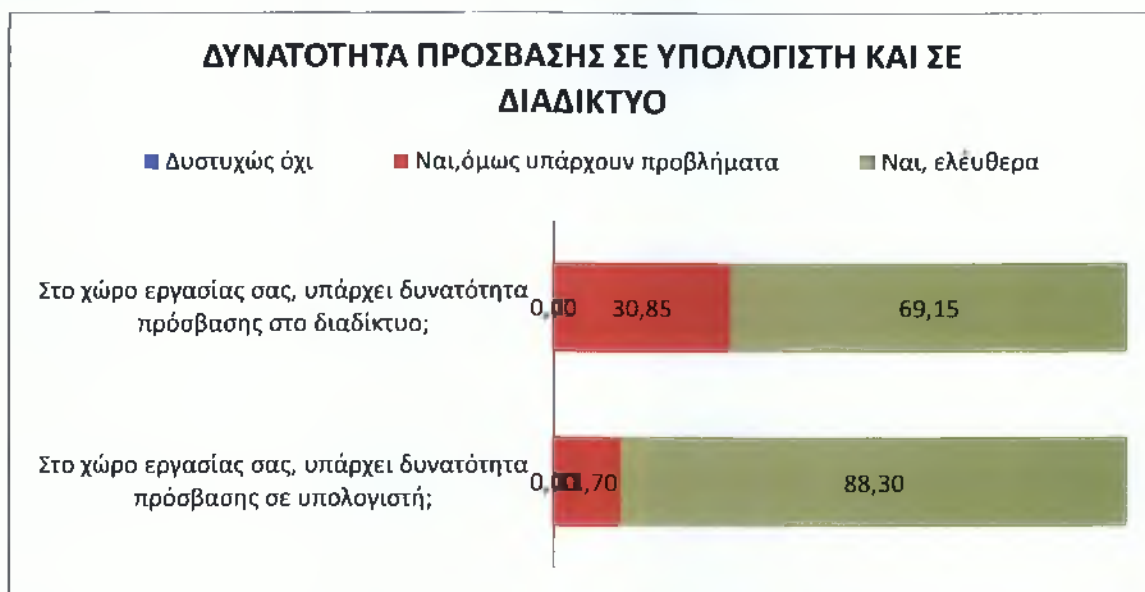
→ **Στο χώρο εργασίας σας, υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο.**

Πίνακας 3.9: Υπάρχει δυνατότητα πρόσβαση σε υπολογιστή

	Συχνότητα	Ποσοστό
Δυστυχώς όχι	0	0,00%
Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα	29	30,85%
Ναι, ελεύθερα	65	69,15%
Σύνολο	94	100%

Στο ερώτημα αν στο χώρο εργασίας υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο, οι απαντήσεις έχουν ως εξής: κανένας δεν είπε δυστυχώς όχι, ενώ το 30,85% ανέφερε ναι, αλλά υπάρχουν προβλήματα και το 69,15% απάντησε πως ναι, είναι ελεύθερη η πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα 3.8 που ακολουθεί:



Διάγραμμα 3.8: Δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή και το διαδίκτυο.

3.2 Το επίπεδο των ικανοτήτων στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής.

Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν ερωτήσεις σχετικά με το επίπεδο των ικανοτήτων τους ως προς τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής. Απάντησαν σε τρεις συγκεκριμένες ερωτήσεις, οι οποίες παρουσιάζονται παρακάτω σε ισάριθμους πίνακες συχνότητων - ποσοστών και συνοψίζονται όλες στο διάγραμμα 3.9.

→ Χρήση Η/Υ, αρχείων και επεξεργασία κειμένου (π.χ. Windows και Word)

Πίνακας 3.10: Χρήση Η/Υ, διαχείριση αρχείων και επεξεργασία κειμένου

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ανύπαρκτο	0	0,00%
Αρχάριοι	2	2,13%
Μεσαίο	16	17,02%
Προχωρημένο	76	80,85%
Σύνολο	94	100%

Οι απαντήσεις σε αυτή την ερώτηση είναι δείχνουν ότι κανένας δεν έχει ανύπαρκτο επίπεδο χρήσης Η/Υ, αρχείων και επεξεργασία κειμένου, ενώ σε επίπεδο αρχάριων είναι οι 2 από τους 94 (2,13%), σε ένα μεσαίο επίπεδο είναι μόλις το

17,02% και ένα εντυπωσιακό 80,85% είναι σε προχωρημένο επίπεδο. Δηλαδή όλοι σχεδόν γνωρίζουν να χειρίζονται τον υπολογιστή και να χρησιμοποιούν την επεξεργασία κειμένου.

→ **Επεξεργασία λογιστικών Φύλλων (πχ Excel)**

Πίνακας 3.11: Επεξεργασία λογιστικών φύλλων.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ανύπαρκτο	1	1,06%
Αρχάριοι	5	5,32%
Μεσαίο	45	47,87%
Προχωρημένο	43	45,74%
Σύνολο	94	100%

Στην ερώτηση σχετικά με το επίπεδο ικανοτήτων επεξεργασίας λογιστικών φύλλων τα αποτελέσματα είναι εμφανή με βάση τις απαντήσεις των ερωτηθέντων. Μόλις το 1,06% είναι ανύπαρκτο, ενώ σε επίπεδο αρχάριων είναι 5,32%, σε ένα μεσαίο επίπεδο είναι το 47,87% και σε προχωρημένο επίπεδο είναι 45,74% των υπαλλήλων.

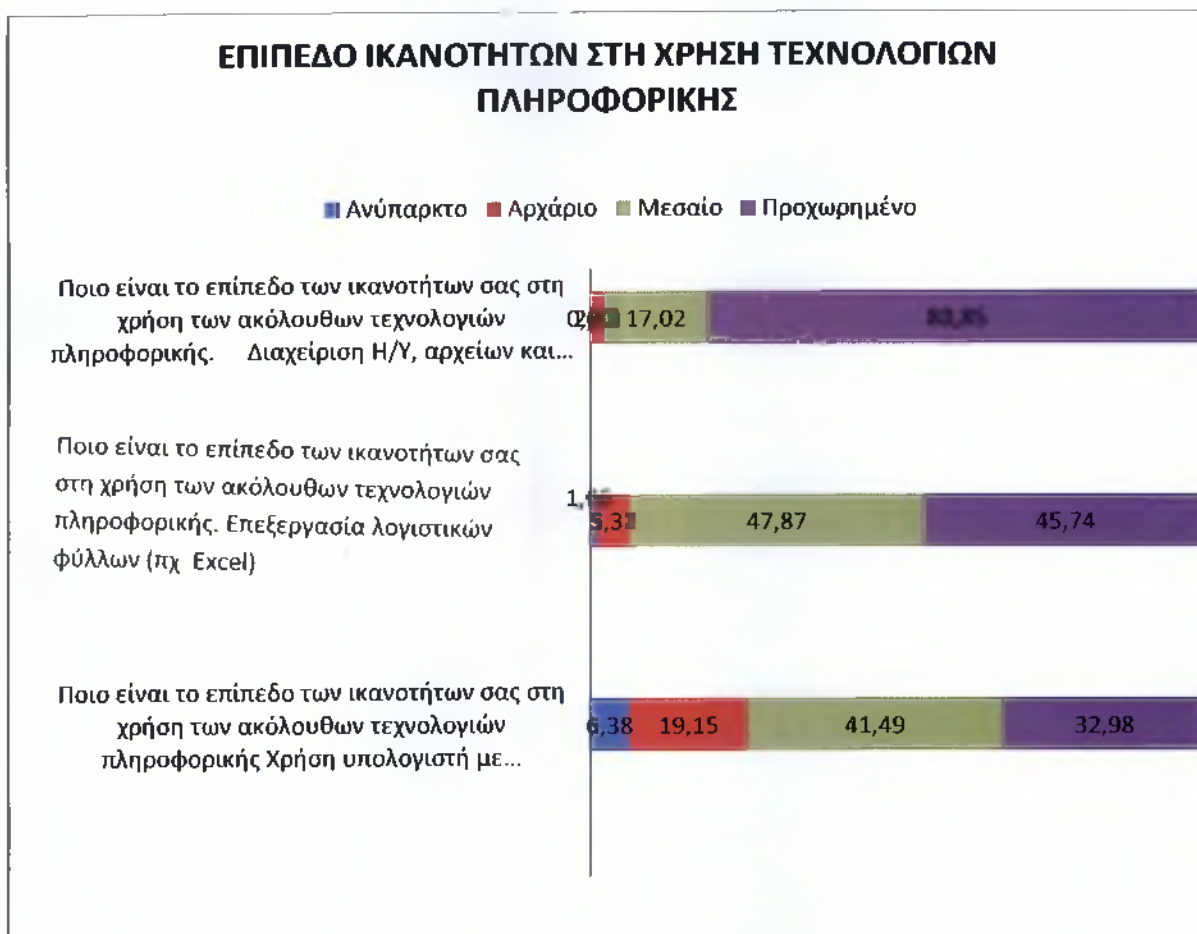
→ **Χρήση υπολογιστή με εξειδικευμένη εφαρμογή για τις ανάγκες της δουλειάς.**

Πίνακας 3.12: Χρήση υπολογιστή με εξειδικευμένη εφαρμογή, για τις ανάγκες της δουλειάς.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ανύπαρκτο	6	6,38%
Αρχάριοι	18	19,15%
Μεσαίο	39	41,49%
Προχωρημένο	31	32,98%
Σύνολο	94	100%

Με βάση τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, στον πίνακα και γράφημα 3.12, παρουσιάζονται, ότι μόνο το 6,38% έχει ανύπαρκτο επίπεδο στη χρήση εξειδικευμένης εφαρμογής για τις ανάγκες της δουλειάς του, ενώ σε επίπεδο αρχάριων είναι το 19,15%, σε ένα μεσαίο επίπεδο ανήκουν οι περισσότεροι, το 41,49%, και σε προχωρημένο επίπεδο ανήκει το 32,98%.

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα 3.9 που ακολουθεί:



Διάγραμμα 3.9: Επίπεδο ικανοτήτων στη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής.

Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα συμπεραίνουμε ότι όλοι σχεδόν γνωρίζουν να χειρίζονται τον υπολογιστή και να χρησιμοποιούν την επεξεργασία κειμένου. Η συντριπτική πλειοψηφία, ένα ποσοστό 94% χρησιμοποιεί τα λογιστικά φύλλα, λίγο μικρότερο ποσοστό από αυτό που χρησιμοποιεί την επεξεργασία κειμένου. Και πάνω από το 74% χειρίζεται εξειδικευμένη εφαρμογή στην εργασία του.

3.3 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 συχνότητας- ποσοστών και συνοψίζονται όλες στο διάγραμμα 3.10.

→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 πολλοί χρήστες δεν αισθάνονται άνετα αφού το 9,57% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι διαφωνεί πολύ, το 28,72% ότι διαφωνεί, το 36,17% έδωσε ουδέτερη απάντηση έχοντας το υψηλότερο ποσοστό και μόλις το 24,47% και το 1,06% απαντούν ότι συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα αντίστοιχα.

Πίνακας 3.13: Το Διαδίκτυο έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	9	9,57%
Διαφωνώ	27	28,72%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	34	36,17%
Συμφωνώ	23	24,47%
Συμφωνώ απόλυτα	1	1,06%
Σύνολο	94	100%

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

Πίνακας 3.14: Είμαι πεπεισμένος/η ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, με προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο διαδίκτυο

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	4	4,26%
Διαφωνώ	22	23,40%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	39	41,49%
Συμφωνώ	17	18,09%
Συμφωνώ απόλυτα	12	12,77%
Σύνολο	94	100%

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 94 (4,26%) δήλωσαν ότι διαφωνούν

πολύ, 22 στους 94 ότι διαφωνούν (23,40%), 39 στους 94 (41,49%) δεν μπόρεσαν να αποφανθούν, 17 στους 94 συμφώνησαν (18,09%) και 12 στους 94 (12,77%) συμφώνησαν απόλυτα.

→ **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 17,02% δήλωσε ότι διαφωνεί πολύ, το 34,04% ότι διαφωνεί, το 31,91% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 11,70% ότι συμφωνεί και το 5,32% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 3.15: Αισθάνομαι ασφαλής όταν στέλνω ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	16	17,02%
Διαφωνώ	32	34,04%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	30	31,91%
Συμφωνώ	11	11,70%
Συμφωνώ απόλυτα	5	5,32%
Σύνολο	94	100%

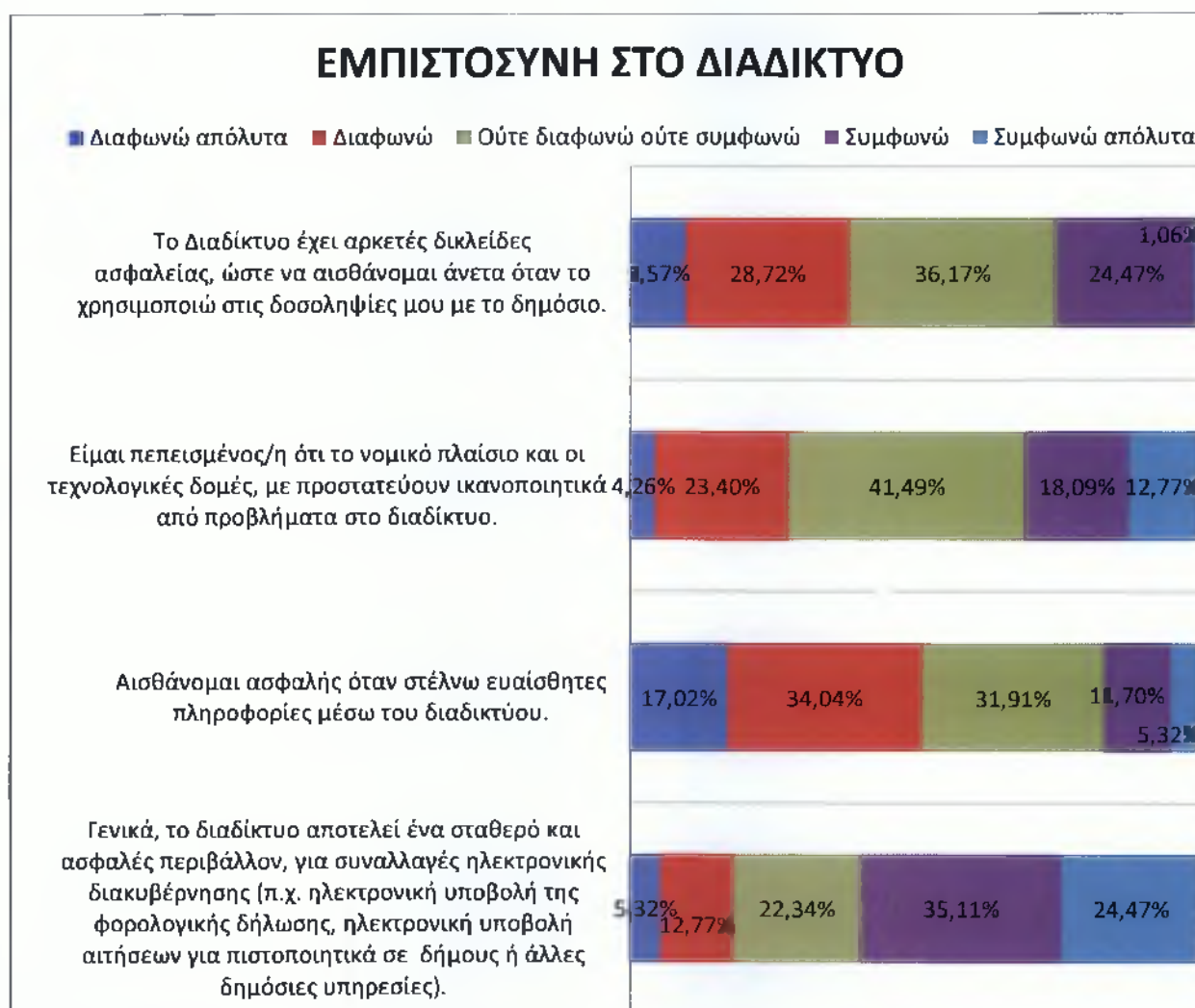
→ Γενικά, το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή της φορολογικής δήλωσης, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων για πιστοποιητικά σε δήμους ή άλλες δημόσιες υπηρεσίες).

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 5,32% δήλωσε ότι διαφωνεί πολύ, το 12,77% ότι διαφωνεί, το 22,34% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 35,11% ότι συμφωνεί και το 24,47% ότι συμφωνεί πολύ.

Πίνακας 3.16: Το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	5	5,32%
Διαφωνώ	12	12,77%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	21	22,34%
Συμφωνώ	33	35,11%
Συμφωνώ απόλυτα	23	24,47%
Σύνολο	94	100%

Οι παραπάνω απαντήσεις στις αντίστοιχες ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα 3.10 που ακολουθεί:



Διάγραμμα 3.10: Εμπιστοσύνη στο Διαδίκτυο.

Ενώ ένα 60% περίπου εκφράζεται θετικά στην ερώτηση ότι το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλίδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνεται άνετα όταν το χρησιμοποιεί στις

δοσοληψίες του με το δημόσιο, ένα μικρότερο ποσοστό, δηλ. μόνο ένα 31% περίπου εκφράζεται ότι έχει πεισθεί ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, τον προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο διαδίκτυο. Τα ποσοστά θετικής έκφρασης (25,5%) μειώνονται ακόμα περισσότερο στην επόμενη ερώτηση, σχετικά με το αν το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλίδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνεται άνετα όταν το χρησιμοποιεί στις δοσοληψίες του με το δημόσιο. Τις περισσότερες αρνητικές απαντήσεις, ποσοστό (60%) συγκεντρώνει η ερώτηση σχετικά με τον αν αισθάνονται ασφαλείς όταν στέλνουν ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου.

3.4 Αναμενόμενη Απόδοση

Κατόπιν εξετάζεται ο παράγοντας ‘αναμενόμενη απόδοση’ μέσω τεσσάρων ερωτήσεων, οι οποίες παρουσιάζονται παρακάτω σε ισάριθμους πίνακες συχνοτήτων - ποσοστών και συνοψίζονται όλες στο διάγραμμα 3.11.

→Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών, τελειώνω τη δουλειά μου πιο γρήγορα.

Πίνακας 3.17: Τελειώνω την δουλειά μου πιο γρήγορα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	0	0,00%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	8	8,51%
Συμφωνώ	43	45,74%
Συμφωνώ απόλυτα	43	45,74%
Σύνολο	94	100%

Σε αυτήν την ερώτηση, είναι εμφανές ότι οι ερωτηθέντες, πιστεύουν ότι χρησιμοποιώντας τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών τελειώνουν τη δουλειά τους πιο γρήγορα γι’ αυτό και το ποσοστό είναι μηδενικό, ενώ το 8,51% δεν μπορεί να αποφανθεί και 45,74% απάντησε ότι συμφωνεί και το 45,74% επίσης συμφωνεί απόλυτα.

→Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών, κάνω τη δουλειά μου πιο εύκολα.

Πίνακας 3.18: Κάνω τη δουλειά πιο εύκολα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	0	0,00%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	2	2,13%
Συμφωνώ	49	52,13%
Συμφωνώ απόλυτα	43	45,74%
Σύνολο	94	100%

Ανάλογες είναι και οι απαντήσεις που δόθηκαν στην ερώτηση αν με την χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, κάνουν τη δουλειά τους πιο εύκολα. Δηλαδή κανένας δεν διαφώνησε, ενώ 2 στους 94 ούτε συμφώνησαν ούτε διαφώνησαν, 49 στους 94 (52,13%) συμφώνησαν και 43 στους 94 (45,74%) συμφώνησαν απόλυτα.

→Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών οι δουλειές ρουτίνας τελειώνουν πολύ πιο γρήγορα.

Πίνακας 3.19: Οι δουλειές ρουτίνας τελειώνουν πολύ πιο γρήγορα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	0	0,00%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	8	8,51%
Συμφωνώ	36	38,30%
Συμφωνώ απόλυτα	50	53,19%
Σύνολο	94	100%

Καθώς επίσης ανάλογες είναι και οι απαντήσεις που δόθηκαν και αν με την χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών οι δουλειές ρουτίνας τελειώνουν πολύ πιο γρήγορα. Δηλαδή διαφώνησαν απόλυτα και διαφώνησαν οι 0 στους 94, ενώ 8 στους 94 (8,51%) έδωσαν ουδέτερη απάντηση, 36 στους 94 (38,30%) συμφώνησαν και το μεγαλύτερο ποσοστό (53,19%) συμφώνησε απόλυτα, δηλαδή 50 στους 94.

→ Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών έχω προνόμια ή αυξάνονται οι πιθανότητες μου να πάρω προαγωγή.

Πίνακας 3.20: Αυξάνονται οι πιθανότητες για προαγωγή.

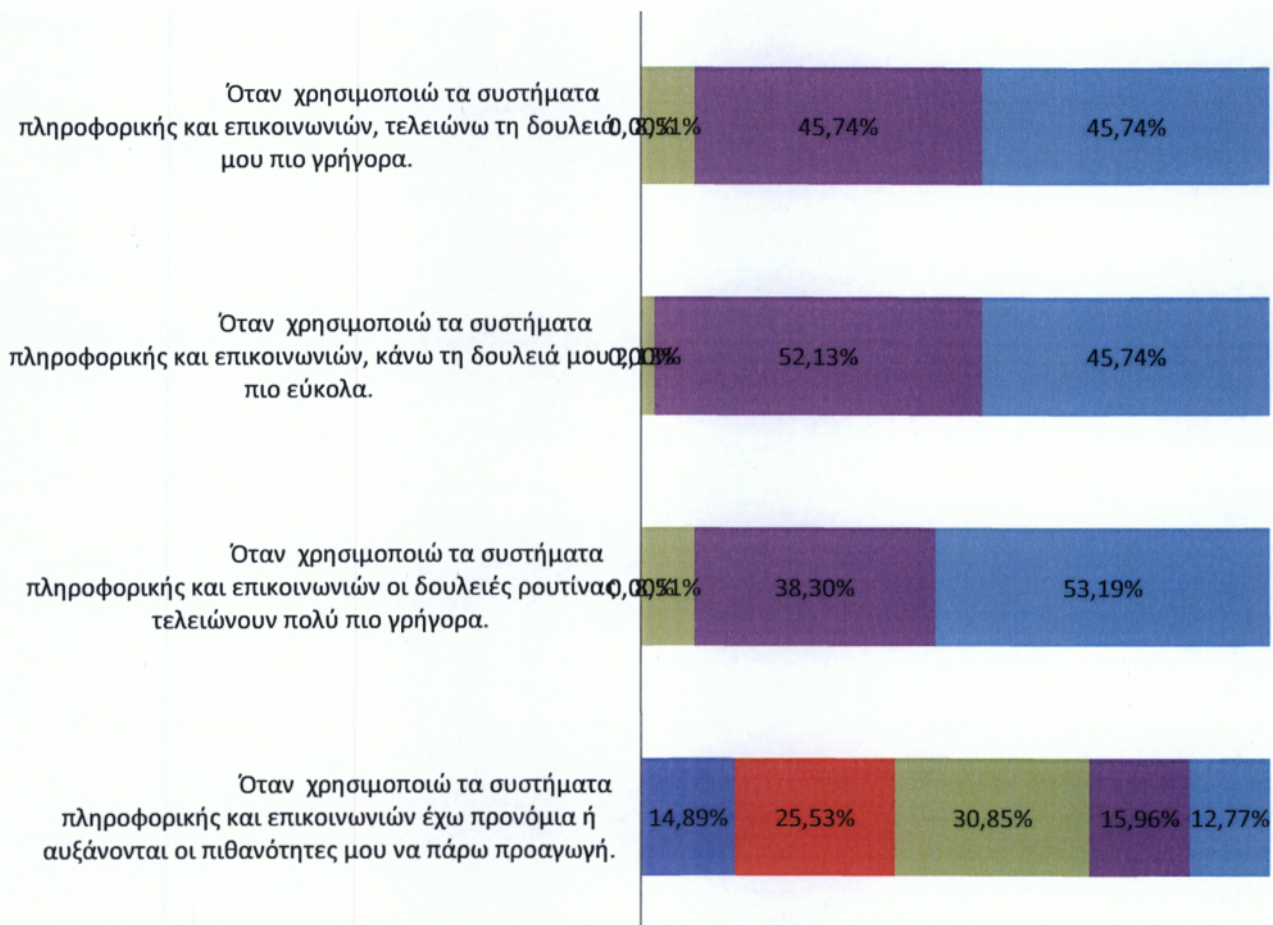
	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	14	14,89%
Διαφωνώ	24	25,53%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	29	30,85%
Συμφωνώ	15	15,96%
Συμφωνώ απόλυτα	12	12,77%
Σύνολο	94	100%

Το ερώτημα αυτό καλούνται να δώσουν την γνώμη τους οι ερωτώμενοι, αν υπάρχουν δηλαδή προνόμια ή αυξάνονται οι πιθανότητες για προαγωγή χρησιμοποιώντας τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι 14,89% διαφωνούν απόλυτα, το 25,53% διαφωνούν, ουδέτερη στάση κράτησε το 30,85%, ενώ συμφωνούν 15,96% και 12,77% συμφωνούν απόλυτα. Δηλαδή το περίπου 40% δεν θεωρεί ότι υπάρχουν προνόμια ή θα πάρει προαγωγή αν χρησιμοποιεί τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών, ενώ θετικά αποφαίνεται ένα 29% των ερωτωμένων. Οι γνώμες σχεδόν είναι μοιρασμένες. Προφανώς για το ποσοστό που δεν συμφωνεί είτε δεν υπάρχουν εμφανή προνόμια, ή αυτά αν υπάρχουν δεν θεωρούνται σημαντικά ή δεν θεωρεί ότι είναι λόγος για προαγωγή. Ένα τρίτο των ερωτωμένων δεν μπορεί να αποφανθεί και ποσοστό λιγότερο από το ένα τρίτο θεωρεί ότι υπάρχουν προνόμια ή είναι λόγος προαγωγής.

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα 3.11 που ακολουθεί:

ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

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



Διάγραμμα 3.11: Αναμενόμενη απόδοση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών.

Στο παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε ότι το 97% περίπου θεωρεί όταν χρησιμοποιεί τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών κάνει την δουλειά του πιο εύκολα, ενώ με χαμηλότερο ποσοστό το 90% περίπου, εκφράζεται θετικά στην ερώτηση ότι όταν χρησιμοποιεί τα συστήματα πληροφορικής τελειώνει την δουλειά πιο γρήγορα καθώς και με το ίδιο ποσοστό (90% περίπου) οι δουλειές ρουτίνας τελειώνουν πολύ πιο γρήγορα. Τις περισσότερες αρνητικές απαντήσεις, ποσοστό (40%) συγκεντρώνει η ερώτηση σχετικά με το αν χρησιμοποιώντας τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών υπάρχουν προνόμια ή αυξάνονται οι πιθανότητες για προαγωγή.

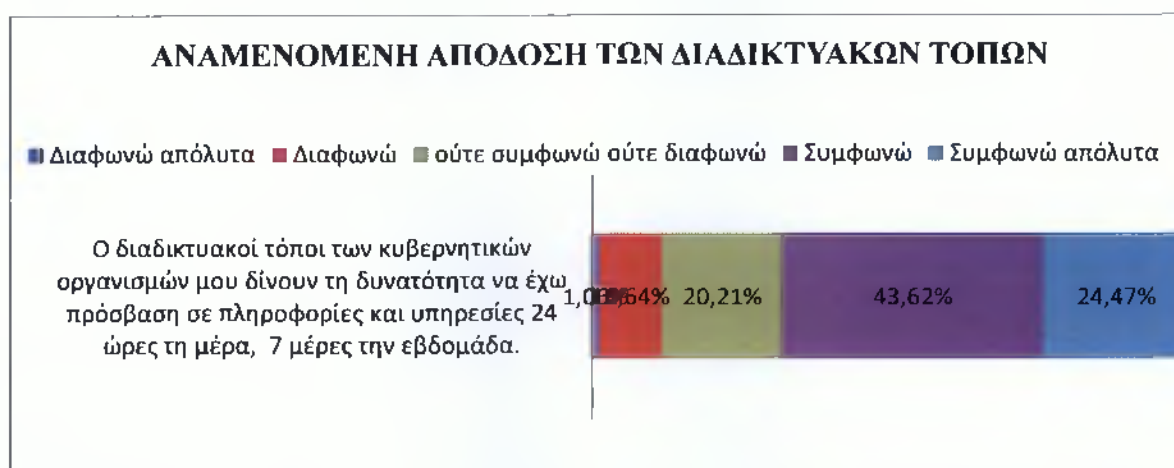
Αναμενόμενη Απόδοση (δικτυακοί τόποι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης)

→ Ο διαδικτυακοί τόποι των κυβερνητικών οργανισμών μου δίνουν τη δυνατότητα να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα.

Πίνακας 3.21: Δίνουν τη δυνατότητα την πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,06%
Διαφωνώ	10	10,64%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	19	20,21%
Συμφωνώ	41	43,62%
Συμφωνώ απόλυτα	23	24,47%
Σύνολο	94	100%

Το ερώτημα αυτό δείχνει αν υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα και τα αποτελέσματα έδειξαν ότι 1,06% διαφώνησαν απόλυτα, 10,64% διαφώνησαν, ουδέτερη στάση κράτησε το 20,21%, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό με διαφορά από τα υπόλοιπα συμφώνησαν με 43,62% και 24,47% συμφώνησαν απόλυτα. Προφανώς οι περισσότεροι υπάλληλοι με ποσοστό 68,09% συμφώνησαν ότι έχουν την δυνατότητα και πρόσβαση στη χρήση των διαδικτυακών τόπων όποτε χρειαστεί.



Διάγραμμα 3.12: Αναμενόμενη απόδοση των διαδικτυακών τόπων.

3.5 Αναμενόμενη Προσπάθεια

Το ζήτημα της αναμενόμενης προσπάθειας είναι ένα θέμα το οποίο κλήθηκαν να σχολιάσουν οι ερωτηθέντες. Απάντησαν σε επτά συγκεκριμένες ερωτήσεις, οι οποίες φαίνονται παρακάτω σε ισάριθμους πίνακες συχνοτήτων - ποσοστών και συνοψίζονται στο διάγραμμα 3.13.

→ **Βρίσκω τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών εύκολα στη χρήση.**

Πίνακας 3.23: Τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών είναι εύκολα στη χρήση.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	5	5,32%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	19	20,21%
Συμφωνώ	43	45,74%
Συμφωνώ απόλυτα	27	28,72%
Σύνολο	94	100%

Οι απαντήσεις στο παραπάνω ερώτημα αν οι υπάλληλοι βρίσκουν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών εύκολα στην χρήση τους, δείχνουν ότι αυτοί που διαφώνησαν και διαφώνησαν απόλυτα ήταν μόλις οι 5 από τους 94 (5,32%), οι 19 στους 94 (20,21%) ούτε συμφώνησαν αλλά ούτε και διαφώνησαν, ενώ οι 43 στους 94 (το 45,74%) συμφώνησαν και οι 27 στους 94 (28,72%) συμφωνεί απόλυτα. Μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι υπάλληλοι δεν θεωρούν δύσκολα τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών.

→ **Είναι εύκολο να μάθω να τα χρησιμοποιώ.**

Στον παρακάτω πίνακα συνοψίζονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων των Δ. υπαλλήλων στην ερώτηση αν είναι εύκολο να μάθουν να χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα. Παρατηρούμε ότι μόνο το 2,13% διαφωνεί, ουδέτερη στάση έχει μόλις το 9,57%, ενώ με υψηλό ποσοστό συμφωνεί το 60,64% και το 27,66% συμφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 3.24: Είναι εύκολο να τα μάθω.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	2	2,13%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	9	9,57%
Συμφωνώ	57	60,64%
Συμφωνώ απόλυτα	26	27,66%
Σύνολο	94	100%

→ Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση τους.

Επίσης ανάλογες είναι και οι απαντήσεις που δόθηκαν στην παραπάνω ερώτηση, αν είναι εύκολο να γίνουν επιδέξιοι στην χρήση τους, και παρουσιάζονται στον πίνακα 3.25. Παρατηρούμε ότι μόνο το 3,19% διαφωνεί, ουδέτερη στάση έχει μόλις το 10,64%, ενώ με υψηλό ποσοστό συμφωνεί το 56,38% και το 29,79% συμφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 3.25: Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση τους.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	3	3,19%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	10	10,64%
Συμφωνώ	53	56,38%
Συμφωνώ απόλυτα	28	29,79%
Σύνολο	94	100%

→ Η αλληλεπίδρασή (επαφή) μου με αυτά είναι ξεκάθαρη και κατανοητή.

Πίνακας 3.26: Η αλληλεπίδρασή (επαφή) μου είναι ξεκάθαρη και κατανοητή.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	2	2,13%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	13	13,83%
Συμφωνώ	53	56,38%
Συμφωνώ απόλυτα	26	27,66%
Σύνολο	94	100%

Όσο αν η αλληλεπίδραση τους είναι ξεκάθαρη και κατανοητή βλέπουμε πάλι ότι δεν διαφωνεί κανένας απόλυτα, ενώ ένα χαμηλό ποσοστό 2,13% απλά διαφώνησε, μόλις ένα 13,83 ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε, το 56,38% συμφώνησε και το 27,66% συμφώνησε απόλυτα.

→ Βρίσκω τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών ευέλικτα στη χρήση τους.

Πίνακας 3.22: Τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών είναι ευέλικτα στη χρήση.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	3	3,19%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	17	18,09%
Συμφωνώ	53	56,38%
Συμφωνώ απόλυτα	21	22,34%
Σύνολο	94	100%

Παρουσιάζονται οι απαντήσεις κατά πόσο οι ερωτώμενοι υπάλληλοι θεωρούν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών ευέλικτα στην χρήση. Οι απαντήσεις τους έδειξαν ότι κανένας δεν διαφωνεί απόλυτα και μόνο το 3,19% διαφωνεί,

ουδέτερη στάση κράτησε το 18,09%, ενώ συμφωνεί το 56,38% και το 22,34% συμφωνεί απόλυτα.

→ Η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών δεν μου αφαιρεί πολύ χρόνο από τα καθημερινά μου καθήκοντα.

Πίνακας 3.27: εν αφαιρεί πολύ χρόνο από τα καθημερινά μου καθήκοντα.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	14	14,89%
Διαφωνώ	14	14,89%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	28	29,79%
Συμφωνώ	25	26,60%
Συμφωνώ απόλυτα	13	13,83%
Σύνολο	94	100%

Όπως παρουσιάζεται και στον πίνακα 3.27, οι απαντήσεις στο ερώτημα αν η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών δεν μου αφαιρεί πολύ χρόνο από τα καθημερινά τους καθήκοντα, οι 14 στους 94 (14,89%) διαφώνησαν απόλυτα, οι 14 στους 94 (14,89%) διαφώνησαν, οι 28 στους 94 (29,79%) ούτε συμφώνησαν αλλά ούτε και διαφώνησαν, οι 25 στους 94 συμφώνησαν και οι 13 στους 94 συμφώνησαν απόλυτα.

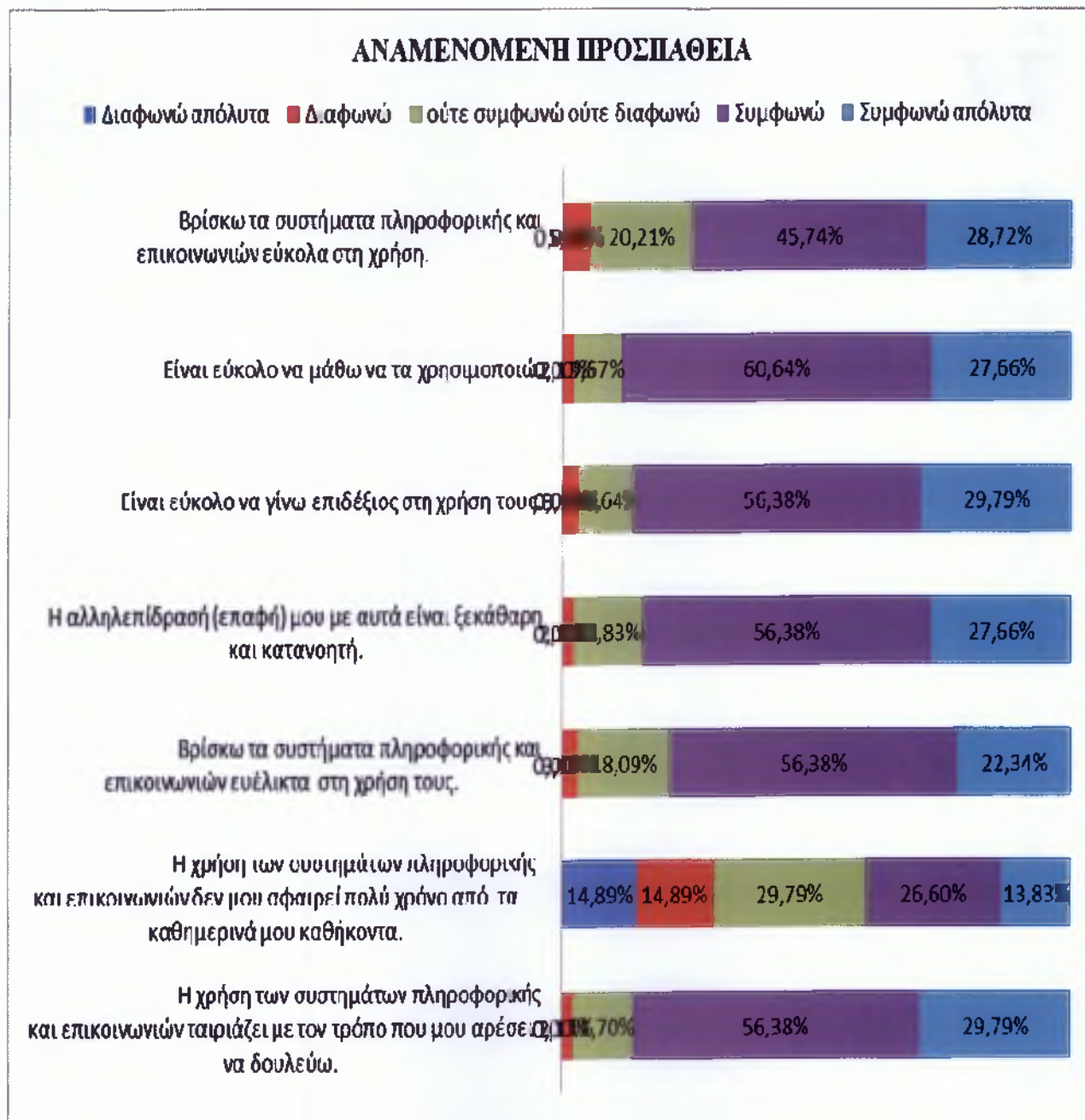
→ Η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών ταιριάζει με τον τρόπο που μου αρέσει να δουλεύω.

Πίνακας 3.28: Ταιριάζει με τον τρόπο που μου αρέσει να δουλεύω.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	2	2,13%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	11	11,70%
Συμφωνώ	53	56,38%
Συμφωνώ απόλυτα	28	29,79%
Σύνολο	94	100%

Στο ερώτημα αν η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών ταιριάζει με τον τρόπο που αρέσει στους υπαλλήλους να δουλεύουν, βλέπουμε πάλι ότι κανένας δεν διαφώνησε απόλυτα, ενώ μόλις το 2,13% διαφώνησε, το 11,70% δεν μπορούσε να αποφανθεί, το μεγαλύτερο ποσοστό συμφώνησε (56,38%) και το 29,79% συμφώνησε απόλυτα.

Οι απαντήσεις στις παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα 3.13 που ακολουθεί:



Διάγραμμα 3.13: Αναμενόμενη προσπάθεια

Αντίστοιχα και στο παραπάνω διάγραμμα οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι κυρίως θετικές. Δηλαδή, οι υπάλληλοι βρίσκουν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών εύκολα στην χρήση τους (74,46%), και είναι εύκολο να μάθουν να τα χρησιμοποιούν (88% περίπου), καθώς και να γίνουν επιδέξιοι στην χρήση τους (86,17%). Επιπλέον, μπορούμε να διακρίνουμε ότι η αλληλεπίδραση τους με τα συστήματα είναι κατανοητή, γι' αυτό και το ποσοστό είναι υψηλό στο 85% περίπου. Αρχίζει να πέφτει το ποσοστό στο 78,72%, στην ερώτηση αν θεωρούν τα συστήματα ευέλικτα στην χρήση τους. Τις πιο μοιρασμένες απαντήσεις τις έχουμε στην ερώτηση αν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών δεν αφαιρούν πολύ χρόνο από τα καθημερινά καθήκοντα των υπαλλήλων, όπου το 30% περίπου διαφώνησε, ενώ συμφώνησε το 40% περίπου των ερωτηθέντων. Τέλος βλέπουμε ότι η χρήση των συστημάτων ταιριάζει με τον τρόπο που τους αρέσει να δουλεύουν και αυτό φαίνεται στο υψηλό ποσοστό 86%.

3.5.1 Αναμενόμενη προσπάθεια (δικτυακοί τόποι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης)

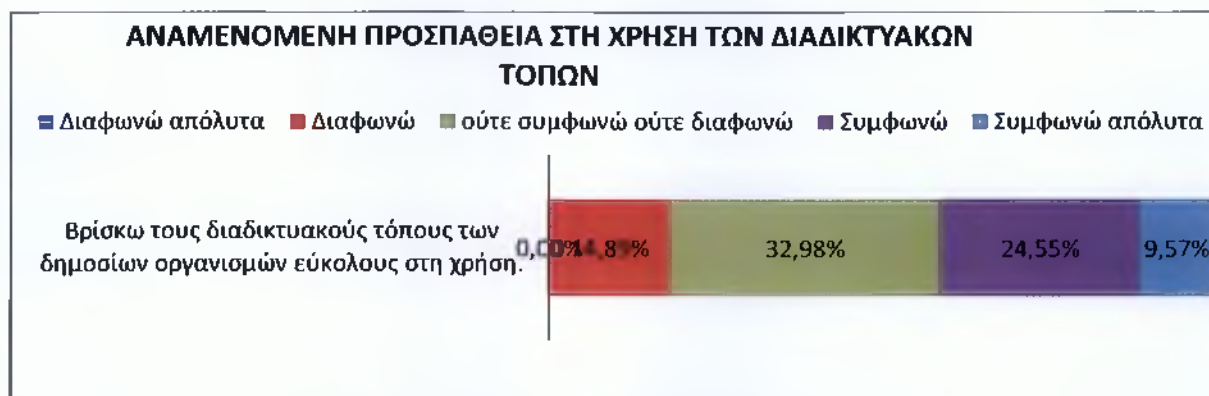
→ Βρίσκω τους διαδικτυακούς τόπους των δημοσίων οργανισμών εύκολους στη χρήση.

Πίνακας 3.29: Οι διαδικτυακοί τόποι των δημοσίων οργανισμών είναι εύκολοι στη χρήση.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	14	14,89%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	31	32,98%
Συμφωνώ	40	42,55%
Συμφωνώ απόλυτα	9	9,57%
Σύνολο	94	100%

Οι απαντήσεις των υπαλλήλων στο ερώτημα αν οι διαδικτυακοί τόποι των δημοσίων οργανισμών είναι εύκολοι στη χρήση, είναι ενδιαφέρουσες σύμφωνα και με τον πίνακα 3.29. Κανένας δεν διαφωνεί απόλυτα ενώ μόνο το 14,89% διαφωνεί, με

σχετικά υψηλό ποσοστό είναι οι πιο ουδέτεροι με 32,98%, ενώ το υψηλότερο ποσοστό των υπαλλήλων (42,55%) συμφωνεί ότι είναι εύκολοι στην χρήση τους και ένα αρκετά μικρό ποσοστό συμφώνησε απόλυτα (9,57%).



Γράφημα 3.14: Αναμενόμενη προσπάθεια των διαδικτυακών τόπων.

3.6 Εξωτερικές Επιρροές

Οι δημόσιοι υπάλληλοι κλήθηκαν να απαντήσουν ερωτήσεις που αφορούν τις εξωτερικές επιρροές που δέχονται. Απάντησαν σε έξι συγκεκριμένες ερωτήσεις, οι οποίες φαίνονται παρακάτω σε ισάριθμους πίνακες συχνοτήτων - ποσοστών και συνοψίζονται όλες στο διάγραμμα 3.15.

→Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα, πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών.

Πίνακας 3.30: Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	2,13%
Διαφωνώ	7	7,45%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	31	32,98%
Συμφωνώ	39	41,49%
Συμφωνώ απόλυτα	15	15,96%
Σύνολο	94	100%

Στο ερώτημα αν οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ, οι απαντήσεις είναι αρκετά ενδιαφέρουσες. Το 2,13% και 7,45% διαφώνησαν απόλυτα και διαφώνησαν αντίστοιχα, το 32,98% δεν μπορεί να αποφανθεί, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων συμφώνησε (το 41,49%) συμφώνησε και το 15,96% συμφώνησε απόλυτα.

→ Θα τα χρησιμοποιώ, αν και οι φίλοι μου τα χρησιμοποιούν.

Πίνακας 3.31: Θα τα χρησιμοποιώ, αν και οι φίλοι μου τα χρησιμοποιούν.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	41	43,62%
Διαφωνώ	23	24,47%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	15	15,96%
Συμφωνώ	8	8,51%
Συμφωνώ απόλυτα	7	7,45%
Σύνολο	94	100%

Στον παραπάνω πίνακα μπορούμε να διακρίνουμε ότι οι υπάλληλοι απάντησαν στο ερώτημα αν θα χρησιμοποιούν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών αν και οι φίλοι τους τα χρησιμοποιούν. Οι περισσότεροι διαφώνησαν απόλυτα, με το υψηλό ποσοστό 43,62%, διαφώνησε το 24,47%, πιο ουδέτερο ήταν ένα ποσοστό 15,96%, ενώ αυτοί που συμφώνησαν ήταν οι μόλις 8,51% και αυτοί που συμφώνησαν απόλυτα ήταν οι 7,45%.

→ Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών.

Αντίστοιχα και σε αυτό το ερώτημα βλέπουμε εξίσου ενδιαφέρουσες απαντήσεις. Δηλαδή μόλις το 5,32% διαφώνησε απόλυτα και το 15,96% διαφώνησε. Ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε το 34,04%, συμφώνησε το 28,72% και συμφώνησε απόλυτα το 15,96%. Σε αυτό το σημείο μπορούμε να πούμε ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι (44,68%) δήλωσαν ότι οι άνθρωποι που τους επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιούν, εντυπωσιακό είναι ότι το 1/3 των ερωτηθέντων δεν μπορούν να αποφανθούν.

Πίνακας 3.32: Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	5	5,32%
Διαφωνώ	15	15,96%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	32	34,04%
Συμφωνώ	27	28,72%
Συμφωνώ απόλυτα	15	15,96%
Σύνολο	94	100%

→ Έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη διοίκηση της Περιφέρειας, για να τα χρησιμοποιώ.

Σε αυτή την ερώτηση βλέπουμε τι πιστεύουν οι υπάλληλοι ως προς το κατά πόσο η διοίκηση τους ενθαρρύνει και υποστηρίζει τους υπαλλήλους για να τα χρησιμοποιούν. Από αυτούς ένα ποσοστό 7,45% (7 στους 94) διαφώνησε απόλυτα, ένα ίδιο ποσοστό (7,45%) διαφώνησε, σε πιο ουδέτερο κλίμα ήταν οι απαντήσεις του 36,17%, όπου ήταν και οι περισσότεροι, ενώ συμφώνησε το 32,98% και συμφώνησε απόλυτα το 15,96 των ερωτωμένων.

Πίνακας 3.33: Έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη διοίκηση της Περιφέρειας, για να τα χρησιμοποιώ.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	7	7,45%
Διαφωνώ	7	7,45%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	34	36,17%
Συμφωνώ	31	32,98%
Συμφωνώ απόλυτα	15	15,96%
Σύνολο	94	100%

→ Γενικά, η διοίκηση της Περιφέρειας υποστηρίζει τη χρήση τους.

Πίνακας 3.34: Γενικά, η διοίκηση της Περιφέρειας υποστηρίζει τη χρήση τους.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,06%
Διαφωνώ	10	10,64%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	29	30,85%
Συμφωνώ	40	42,55%
Συμφωνώ απόλυτα	14	14,89%
Σύνολο	94	100%

Σε αυτό το ερώτημα αναζητάμε την άποψη των ερωτωμένων, αν η διοίκηση της Περιφέρειας υποστηρίζει τη χρήση τους. Μόλις το 1,06% διαφώνησε απόλυτα, το 10,64% διαφώνησε, το 30,85% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε, ενώ το 42,55% συμφώνησε και το 14,89% συμφώνησε απόλυτα. Βλέπουμε ότι οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες πιστεύουν ότι η διοίκηση της Περιφέρειας υποστηρίζει την χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και αυτό είναι καλό γιατί υπάρχει πρόοδος στους δήμους.

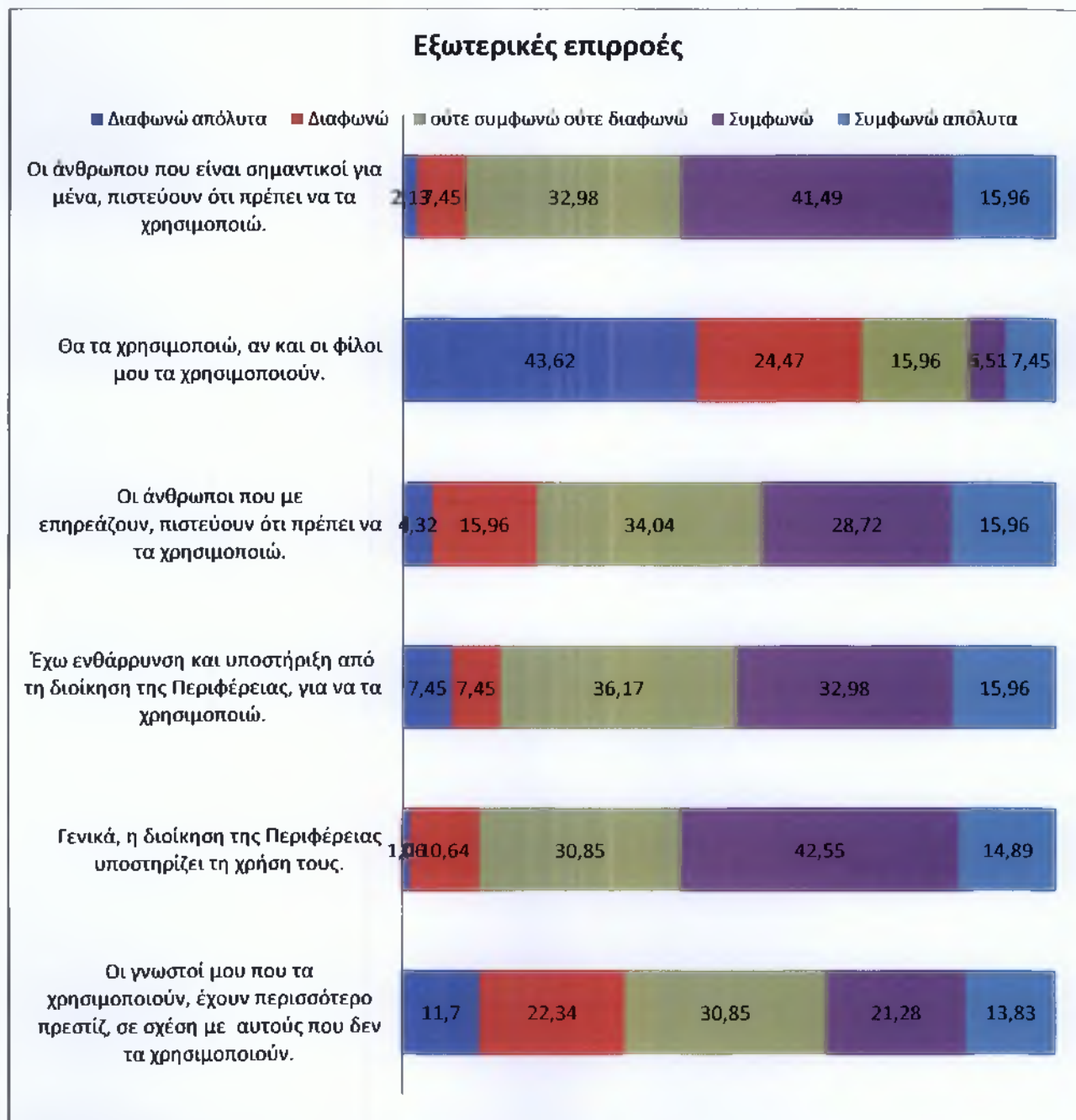
→ Οι γνωστοί μου που τα χρησιμοποιούν, έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν.

Πίνακας 3.35: Οι γνωστοί μου που τα χρησιμοποιούν, έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	11	11,70%
Διαφωνώ	21	22,34%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	29	30,85%
Συμφωνώ	20	21,28%
Συμφωνώ απόλυτα	13	13,83%
Σύνολο	94	100%

Στην ερώτηση αν αυτοί που τα χρησιμοποιούν, έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν, οι απαντήσεις είναι μοιρασμένες. Δηλαδή το 11,70% διαφώνησε απόλυτα, το 22,34% διαφώνησε, καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό (30,85%) ανήκει σε αυτούς που ήταν πιο ουδέτεροι, επίσης το 21,28% συμφώνησε και το 13,83% συμφώνησε απόλυτα.

Οι απαντήσεις στις παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα 3.15 που ακολουθεί:



Διάγραμμα 3.15: Εξωτερικές Επιρροές.

Ενώ ένα 65% περίπου εκφράζεται θετικά στην ερώτηση αν οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για αυτόν πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιεί, ενώ αντίθετα το 68% πιστεύει δεν είναι απαραίτητο να τα χρησιμοποιεί, αν και οι φίλοι του τα χρησιμοποιούν. Επίσης ένα 45% περίπου υποστηρίζει ότι οι άνθρωποι που τους επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιούν. Επιπλέον υπάρχει ενθάρρυνση και υποστήριξη από την Περιφέρεια για την χρήση τους (50% περίπου) και γενικά η διοίκηση της Περιφέρειας υποστηρίζει την χρήση τους με σχετικά υψηλό ποσοστό 60% περίπου. Τις περισσότερες αρνητικές απαντήσεις, ποσοστό (50%) συγκεντρώνει η ερώτηση σχετικά με τον αν οι γνωστοί μου που τα χρησιμοποιούν, έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν.

3.7 Συνθήκες διευκόλυνσης στη χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών

Οι ερωτώμενοι δημόσιοι υπάλληλοι κλήθηκαν να απαντήσουν να απαντήσουν σε ερωτήσεις που αφορούν τις 'συνθήκες διευκόλυνσης'. Απάντησαν σε τέσσερις συγκεκριμένες ερωτήσεις, οι οποίες φαίνονται παρακάτω σε ισάριθμους πίνακες συχνοτήτων - ποσοστών και συνοψίζονται όλες στο διάγραμμα 3.16.

→ Έχω εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, για να τα χρησιμοποιώ.

Πίνακας 3.36: Έχω εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,06%
Διαφωνώ	4	4,26%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	13	13,83%
Συμφωνώ	44	46,81%
Συμφωνώ απόλυτα	32	34,04%
Σύνολο	94	100%

Στο ερώτημα αν είναι εύκολη η πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, μόνο 1 στους 94 διαφώνησε απόλυτα, οι 4 στους 94 (4,26%) διαφώνησαν, οι 13 στους 94 (13,83%) ούτε συμφώνησαν και ούτε διαφώνησαν, ενώ οι 44 στους 94 (46,81%) συμφώνησαν και οι 32 στους 94 (34,04%) συμφώνησαν απόλυτα.

→ Έχω τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να τα χρησιμοποιώ.

Πίνακας 3.37: Έχω τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	5	5,32%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	11	11,70%
Συμφωνώ	46	48,94%
Συμφωνώ απόλυτα	32	34,04%
Σύνολο	94	100%

Στην ερώτηση αν υπάρχει η γνώση και η εμπειρία που απαιτούνται για τη χρήση τους, κανένας δεν διαφώνησε απόλυτα, ενώ το 5,32% διαφώνησε, το 11,7% ήταν ουδέτερο. Το μεγαλύτερο ποσοστό συμφώνησε 48,94% και το 34,04% συμφώνησε απόλυτα.

→ Με δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τη γνώση που απαιτούνται για τη χρήση τους, μου είναι εύκολο να τα χρησιμοποιώ.

Πίνακας 3.38: Με δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τη γνώση που απαιτούνται για τη χρήση τους, μου είναι εύκολο να τα χρησιμοποιώ

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	4	4,26%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	13	13,83%
Συμφωνώ	46	48,94%
Συμφωνώ απόλυτα	31	32,98%
Σύνολο	94	100%

Στο ερώτημα αν με δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τη γνώση που απαιτούνται για τη χρήση τους, οι ερωτηθέντες απάντησαν: κανένας δεν διαφώνησε απόλυτα, αλλά διαφώνησε το 4,26%, πιο ουδέτερη απάντηση έδωσε το 13,83%, ενώ συμφώνησε το 48,94% και συμφώνησε απόλυτα το 32,98%.

→Υπάρχει ένα άτομο ή ομάδα ατόμων για να με βοηθήσει, όταν έχω δυσκολίες με τη χρήση τους.

Πίνακας 3.39: Υπάρχει ένα άτομο ή ομάδα ατόμων για να με βοηθήσει, όταν έχω δυσκολίες με τη χρήση τους.

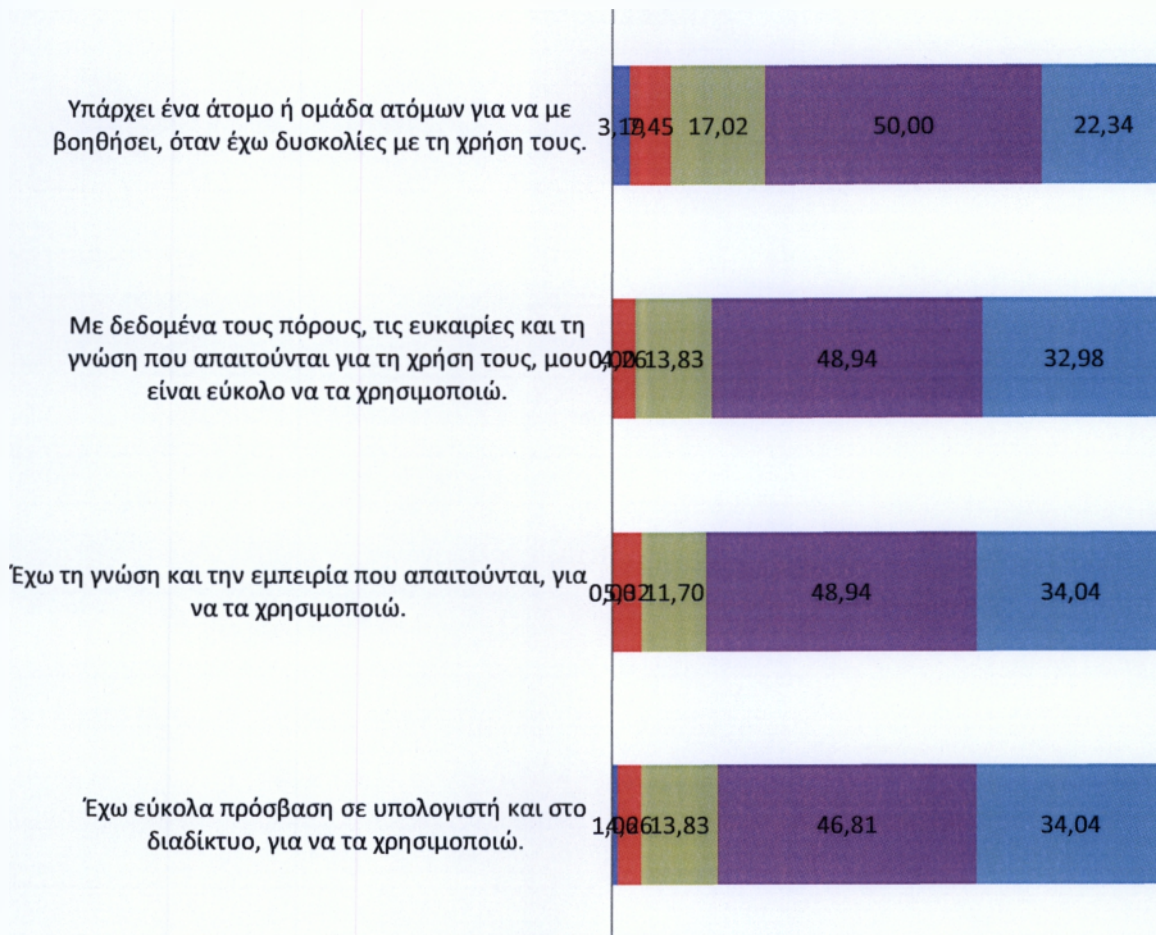
	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	3	3,19%
Διαφωνώ	7	7,45%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16	17,02%
Συμφωνώ	47	50,00%
Συμφωνώ απόλυτα	21	22,34%
Σύνολο	94	100%

Στο ερώτημα αυτό βλέπουμε το πνεύμα αλληλοβοήθειας ανάμεσα στους υπαλλήλους, γι' αυτό μόνο 3 στους 94 διαφώνησαν απόλυτα και 7 στους 94 διαφώνησαν, ενώ οι 16 στους 94 ούτε συμφώνησαν αλλά ούτε και διαφώνησαν, οι 47 στους 94 συμφώνησαν και οι 21 στους 94 συμφώνησαν απόλυτα. Ευχάριστο είναι ότι το αίσθημα του ανταγωνισμού δεν είναι τόσο έντονο, αφού οι περισσότεροι από τους υπαλλήλους δήλωσαν ότι όταν έχουν κάποιες δυσκολίες με την χρήση των συστημάτων πληροφοριών και επικοινωνιών θα τους βοηθήσουν συνάδελφοι τους.

Οι απαντήσεις στις παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα 3.16 που ακολουθεί:

Συνθήκες Διευκόλυνσης

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



Γράφημα 3.16: Συνθήκες διευκόλυνσης

Παρατηρούμε ότι οι υπάλληλοι της Περιφέρειας έχουν εύκολη πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, για να τα χρησιμοποιούν και αυτό φαίνεται από το υψηλό ποσοστό 80%. Τα ποσοστά θετικής έκφρασης (82,02%) συνεχίζονται ακόμα με μεγαλύτερο ποσοστό, στην επόμενη ερώτηση, σχετικά με το αν υπάρχει η κατάλληλη γνώση και εμπειρία για να τα χρησιμοποιούν. Ένα ίδιο περίπου ποσοστό, 81,92% εκφράζεται και αυτό θετικά ότι έχει τους πόρους, τις ευκαιρίες και την γνώση που απαιτούνται, για να τα χρησιμοποιεί. Ένα 80% περίπου εκφράζεται θετικά στην ερώτηση ότι υπάρχει ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων για να βοηθήσει, όταν υπάρχουν δυσκολίες με την χρήση τους.

3.7.1 Συνθήκες Διευκόλυνσης για τη χρήση των διαδικτυακών τόπων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

→ Έχω εύκολα πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών, όταν χρειάζεται.

Πίνακας 3.40: Έχω εύκολα πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	10	10,64%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	31	32,98%
Συμφωνώ	44	46,81%
Συμφωνώ απόλυτα	9	9,57%
Σύνολο	94	100%

Στο ερώτημα αν υπάρχει εύκολα πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών όταν χρειάζεται, κανένας δεν διαφώνησε απόλυτα ενώ το 10,64% διαφώνησε, το 32,98% ήταν πιο ουδέτερο, συμφώνησε το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων με 46,81% και το 9,57% συμφώνησε απόλυτα.

→ Έχω τον απαιτούμενο χρόνο να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημοσίων οργανισμών.

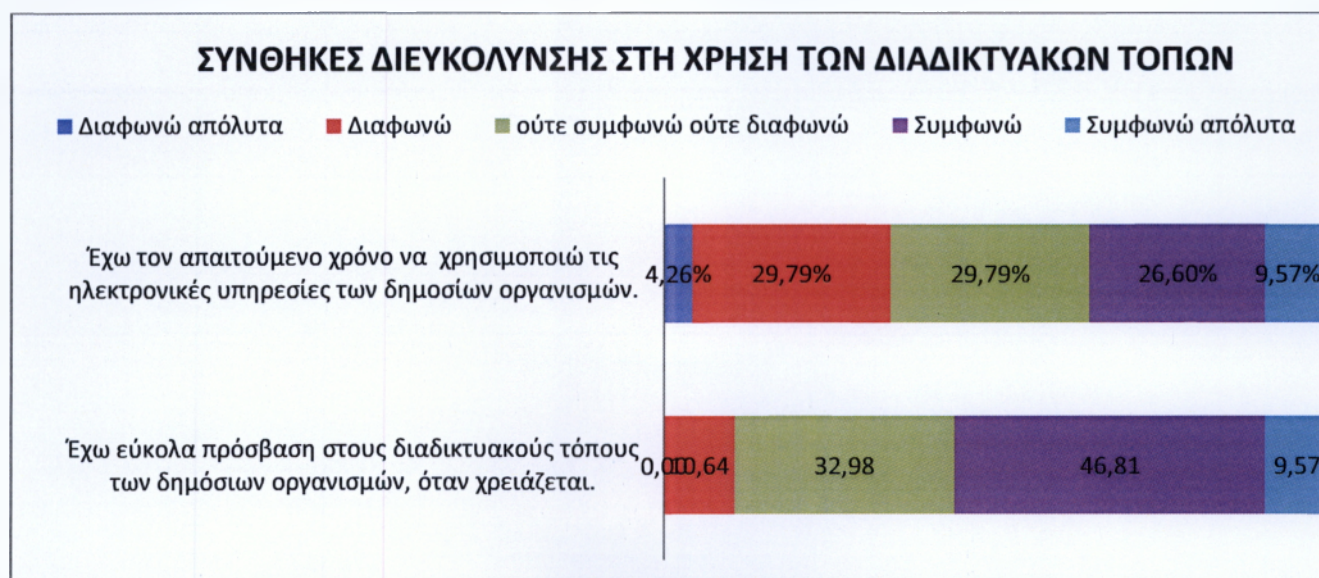
Το ερώτημα αυτό καλούνται να δώσουν την γνώμη τους αν έχουν τον απαιτούμενο χρόνο να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημοσίων οργανισμών. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι 4,26% διαφωνούν απόλυτα, το 29,79% διαφωνούν, ουδέτερη στάση κράτησε το 29,79%, ενώ συμφώνησε το 26,60% και 9,57% συμφώνησε απόλυτα. Οι απαντήσεις που έδωσαν οι υπάλληλοι χωρίζονται σε σχεδόν ισόποσα ποσοστά, δηλαδή το 36% έχει τον απαιτούμενο χρόνο για να χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών, ενώ το 34% δεν

διαθέτει αυτόν τον χρόνο και το πιο ενδιαφέρον είναι ότι ένα υψηλό ποσοστό (30%) δεν μπορεί να αποφανθεί.

Πίνακας 3.41: Έχω τον απαιτούμενο χρόνο να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημοσίων οργανισμών

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	4	4,26%
Διαφωνώ	28	29,79%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	28	29,79%
Συμφωνώ	25	26,60%
Συμφωνώ απόλυτα	9	9,57%
Σύνολο	94	100%

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα 3.17 που ακολουθεί:



Διάγραμμα 3.17: Συνθήκες διευκόλυνσης στη χρήση των διαδικτυακών τόπων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Στο παραπάνω διάγραμμα διακρίνουμε ότι στην ερώτηση αν έχω τον απαιτούμενο χρόνο για να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών οι απόψεις των ερωτηθέντων είναι μοιρασμένες, γιατί το 35% περίπου διαφώνησε και το 36,17% συμφώνησε. Στην ερώτηση αν έχουν εύκολη πρόσβαση

στους διαδικτυακούς τόπους των δημοσίων οργανισμών όταν χρειάζεται, συμφώνησε το μεγαλύτερο ποσοστό (74,87%).

3.8 Στάση απέναντι στις νέες τεχνολογίες.

Οι απαντήσεις στα ερωτήματα για την στάση απέναντι στις νέες τεχνολογίες οι απαντήσεις των υπαλλήλων είναι αρκετά ενδιαφέρουσες. Απάντησαν σε δύο συγκεκριμένες ερωτήσεις, οι οποίες φαίνονται παρακάτω σε ισάριθμους πίνακες συχνοτήτων - ποσοστών και συνοψίζονται όλες στο διάγραμμα 3.18.

→Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών η δουλειά μου γίνεται πιο ενδιαφέρουσα.

Πίνακας 3.42: Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών η δουλειά μου γίνεται πιο ενδιαφέρουσα.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	3	3,19%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	24	25,53%
Συμφωνώ	35	37,23%
Συμφωνώ απόλυτα	32	34,04%
Σύνολο	94	100%

Στον παραπάνω πίνακα εμφανίζονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων των Δ. υπαλλήλων στην ερώτηση αν η δουλειά τους γίνεται πιο ενδιαφέρουσα όταν χρησιμοποιούν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών. Παρατηρούμε ότι το 3,19% διαφωνεί, ουδέτερη στάση έχει το 25,53%, ενώ με υψηλό ποσοστό συμφωνεί το 37,23% και το 34,04% συμφωνεί απόλυτα.

→Η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών είναι καλή ιδέα.

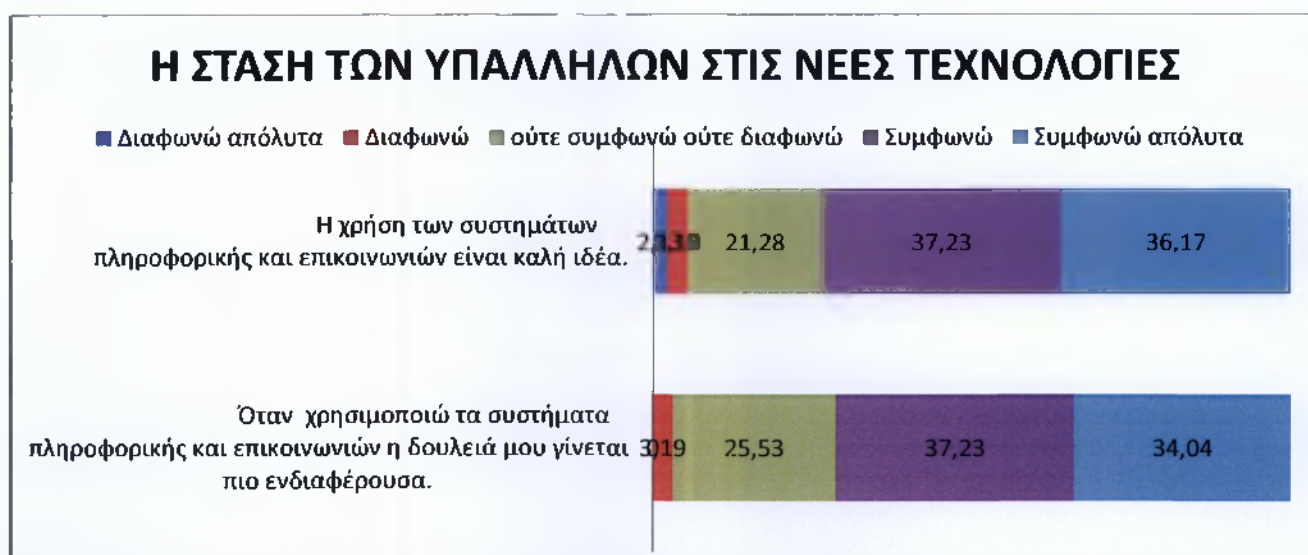
Στην ερώτηση αν η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών είναι καλή ιδέα, το 2,13% διαφώνησε απόλυτα, το 3,19% διαφώνησε, το 21,28% ήταν ουδέτερο, ενώ το υψηλό ποσοστό συμφωνεί το 37,23% και αμέσως μετά με μικρή διαφορά συμφωνεί απόλυτα το 36,17%.

Πίνακας 3.43: Η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών είναι καλή ιδέα.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	2,13%
Διαφωνώ	3	3,19%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	20	21,28%
Συμφωνώ	35	37,23%
Συμφωνώ απόλυτα	34	36,17%
Σύνολο	94	100%

Όπως παρατηρούμε στον παραπάνω πίνακα για την στάση των υπαλλήλων στις νέες τεχνολογίες, το 73,40% των ερωτηθέντων εκφράζεται θετικά στην ερώτηση ότι η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών είναι καλή ιδέα. Τα ποσοστά θετικής έκφρασης (71,27%) συνεχίζονται στην ερώτηση ότι όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών η δουλειά μου γίνεται πιο ενδιαφέρουσα.

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα 3.18 που ακολουθεί:



Διάγραμμα 3.18: Η Στάση των υπαλλήλων στις νέες τεχνολογίες

3.8.1 Στάση απέναντι στη χρήση των διαδικτυακών τόπων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

→ Η χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών είναι μια ευχάριστη εμπειρία.

Πίνακας 3.44: Η χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών είναι μια ευχάριστη εμπειρία.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	2,13%
Διαφωνώ	9	9,57%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	40	42,55%
Συμφωνώ	32	34,04%
Συμφωνώ απόλυτα	11	11,70%
Σύνολο	94	100%

Στο συγκεκριμένο ερώτημα διερευνούμε την άποψη των ερωτωμένων αν βρίσκουν τη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών ευχάριστη εμπειρία. Όπως βλέπουμε το 2,13% διαφωνεί απόλυτα, το 9,57% διαφωνεί, το 42,55% είναι ουδέτερο, ενώ το 34,04% συμφωνεί και το 11,70% συμφωνεί απόλυτα.

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα 3.19 που ακολουθεί:



Διάγραμμα 3.18: Η στάση των υπαλλήλων στις νέες τεχνολογίες των διαδικτυακών τόπων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

3.9 Πρόθεση χρήσης

Η πρόθεση των υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν τις τεχνολογίες και στο μέλλον είναι το θέμα το οποίο κλήθηκαν να απαντήσουν οι υπάλληλοι. Απάντησαν σε δύο συγκεκριμένες ερωτήσεις, οι οποίες φαίνονται παρακάτω σε ισάριθμους πίνακες συχνότητας - ποσοστών και συνοψίζονται όλες στο διάγραμμα 3.20.

→ **Προτίθεται να τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον.**

Πίνακας 3.45: Προτίθεται να τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,06%
Διαφωνώ	3	3,19%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	8	8,51%
Συμφωνώ	40	42,55%
Συμφωνώ απόλυτα	42	44,68%
Σύνολο	94	100%

Στο ερώτημα αν οι Δ. υπάλληλοι προτίθενται να τα χρησιμοποιούν στο άμεσο μέλλον. Οι απαντήσεις που έδωσαν είναι ότι διαφώνησε απόλυτα το 1,06%, το 3,19% διαφώνησε, το 8,51% ήταν ουδέτερο, ενώ το 42,55% συμφώνησε και το 44,68% συμφώνησε απόλυτα. Αντιλαμβανόμαστε ότι οι υπάλληλοι έχουν σκοπό να χρησιμοποιούν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών και στο μέλλον γιατί θετική απάντηση έδωσε περίπου το 87% των ερωτηθέντων, το οποίο είναι ένα πολύ υψηλό ποσοστό και αυτό είναι ένα ευχάριστο αποτέλεσμα.

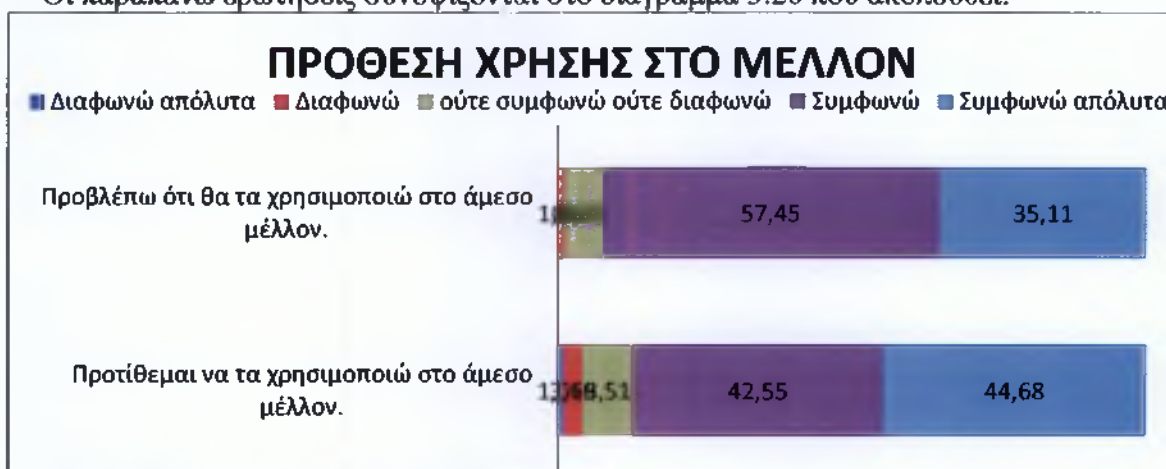
→ **Προβλέπω ότι θα τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον.**

Αντίστοιχες είναι και οι απαντήσεις στην ερώτηση αν οι υπάλληλοι προβλέπουν ότι θα τα χρησιμοποιούν στο άμεσο μέλλον. Μόνο 1,06% διαφώνησε, το 6,38% έδωσε ουδέτερη απάντηση, ενώ ο μεγαλύτερος αριθμός υπαλλήλων που ήταν πάνω από τους μισούς συμφώνησε ότι θα τα χρησιμοποιεί στο άμεσο μέλλον με 57,45% και το 35,11% συμφώνησε απόλυτα.

Πίνακας 3.46: Προβλέπω ότι θα τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	1	1,06%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	6	6,38%
Συμφωνώ	54	57,45%
Συμφωνώ απόλυτα	33	35,11%
Σύνολο	94	100%

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα 3.20 που ακολουθεί:



Διάγραμμα 3.20: Πρόθεση χρήσης και στο μέλλον.

Στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι Δ. υπάλληλοι της Περιφέρειας, προβλέπουν ότι θα κάνουν χρήση των συστημάτων και στο άμεσο μέλλον με ποσοστό 73% περίπου, επίσης με το υψηλό ποσοστό 87% έχουν την πρόθεση να τα χρησιμοποιούν στο άμεσο μέλλον.

3.9.1 Πρόθεση χρήσης των διαδικτυακών τόπων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

→ Προτιμώ να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από το να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς.

Σε αυτή την ερώτηση οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι μοιρασμένες σε σχεδόν ίσια ποσοστά, εκτός από το 5,32% που διαφώνησε απόλυτα στο να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από το να έρχονται σε άμεση επαφή

(πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, το 21,28% διαφώνησε, το 31,91% ούτε συμφώνησε ούτε διαφώνησε, το 27,66% συμφώνησε και μόλις το 13,83% συμφώνησε απόλυτα

Πίνακας 3.48: Χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	5	5,32%
Διαφωνώ	20	21,28%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	30	31,91%
Συμφωνώ	26	27,66%
Συμφωνώ απόλυτα	13	13,83%
Σύνολο	94	100%

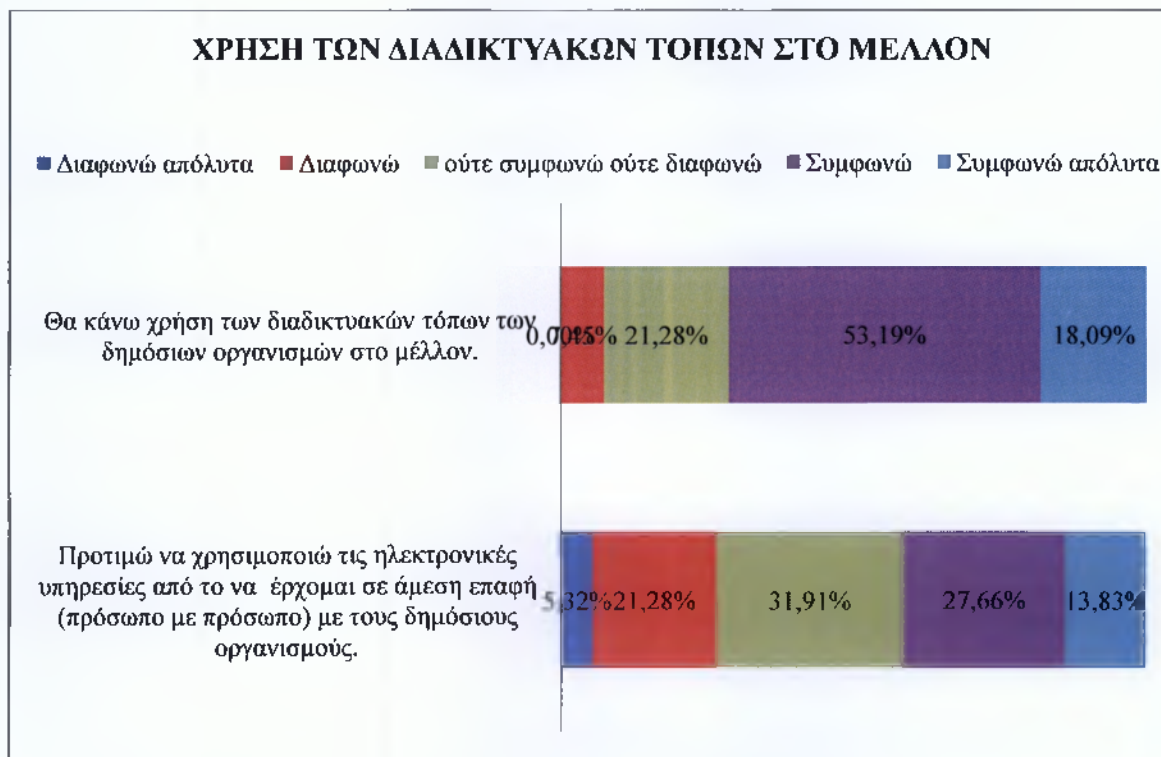
→ Θα κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον.

Στην παραπάνω ερώτηση συνοψίζονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων των Δ. υπαλλήλων στην ερώτηση αν θα κάνουν χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον. Παρατηρούμε ότι το 7,45% διαφωνεί, ουδέτερη στάση το 21,28%, ενώ με υψηλό ποσοστό συμφωνεί το 53,19% και το 18,09% συμφωνεί απόλυτα. Όπως παρατηρούμε στον ως άνω πίνακα με πολύ υψηλό ποσοστό 71,28%, οι υπάλληλοι θα χρησιμοποιούν τους διαδικτυακούς τόπους και στο μέλλον ενώ μόλις 7,45% διαφώνησε δηλαδή απάντησε ότι δεν θα κάνει χρήση τους στο μέλλον.

Πίνακας 3.49: Θα κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	7	7,45%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	20	21,28%
Συμφωνώ	50	53,19%
Συμφωνώ απόλυτα	17	18,09%
Σύνολο	94	100%

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα 3.21 που ακολουθεί:



Διάγραμμα 3.21: Πρόθεση χρήσης των διαδικτυακών τόπων στο μέλλον.

Αντίστοιχα και σε αυτόν τον πίνακα βλέπουμε ότι πολύ θετικά τα αποτελέσματα στην ερώτηση αν θα χρησιμοποιούν τους διαδικτυακούς τόπους των δημοσίων οργανισμών στο μέλλον. Συμφωνεί το υψηλό ποσοστό 81% περίπου, ενώ στο δεύτερο ερώτημα οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι αρκετά ενδιαφέρουσες, αφού το 46,49% προτιμάει να χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε σχέση με αυτούς που προτιμούν να έρχονται σε άμεση επαφή με τους δημόσιους οργανισμούς (31% περίπου).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 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 και γενικά στην εφαρμογή καλύτερων διαδικασιών στη διοίκηση. Επιπρόσθετα, μπορεί να αποτελέσει πηγή ανάπτυξης μέσω της βελτίωσης της παροχής υπηρεσιών και της ανταλλαγής πληροφοριών. Στο πλαίσιο αυτό, η Ευρωπαϊκή Ένωση υιοθέτησε μια σειρά από στρατηγικές και προγράμματα με στόχο τη δημιουργία των απαραίτητων υποδομών, 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 τους. Κάποιοι τομείς στους οποίους μπορούν να εισαχθούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, όπως ηλεκτρονικές υπηρεσίες στον τομέα της υγείας και της κοινωνικής φροντίδας, στον τομέα της εκπαίδευσης, του πολιτισμού και της ψυχαγωγίας και επίσης υπηρεσίες για την προώθηση της δημοκρατίας.

Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα έχει σημειωθεί μεγάλη πρόοδος προκειμένου να εκσυγχρονιστεί ο δημόσιος τομέας. Υπήρξαν σημαντικά προγράμματα που υλοποιήθηκαν και είχαν αποτελέσματα. Αυτά είναι το πρόγραμμα «Κλεισθένης», το πρόγραμμα «Πολιτεία», το πρόγραμμα «Σύζευξις», το πρόγραμμα «Αριάδνη» και η εθνική πύλη «Ερμής».

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) τα τελευταία χρόνια έχουν θέσει ένα πλαίσιο εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την ποιοτικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Επομένως υπάρχει μεγαλύτερη ανάπτυξη με τη βοήθεια του διαδικτύου και μπορούν και εξυπηρετούν με μεγαλύτερη άνεση και ταχύτητα τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η λειτουργία του δημόσιου τομέα στην Ελλάδα όμως χαρακτηρίζεται από ιδιαίτερη πολυπλοκότητα και το ποσό των δαπανών για τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών δεν απέδωσε τα αναμενόμενα. Οι εγγενείς αυτές

αδυναμίες της δημόσιας διοίκησης αναστέλλουν και επιβραδύνουν την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Χώρα.

Σύμφωνα με το δείκτη ανάπτυξης των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Ε.Ε, η Ελλάδα το 2010 με 10 στις 20 υπηρεσίες να είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά, έχει ποσοστό 48%. Αξίζει να σημειωθεί πως οι παραπάνω επιδόσεις φέρνουν την Ελλάδα τελευταία στην ευρωπαϊκή κατάταξη και για τους δείκτες της ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των 20 βασικών υπηρεσιών. Τις τελευταίες θέσεις καταλαμβάνει και στο δείκτη χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, το ίδιο χρονικό διάστημα.

Ένας πολύ βασικός παράγοντας για την εισαγωγή, χρήση και υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών της πληροφορικής και επικοινωνιών είναι οι υπάλληλοι, οι οποίοι στελεχώνουν τις δημόσιες υπηρεσίες και ο ρόλος τους στην μετάβαση στη κοινωνία της πληροφορίας είναι σημαντικός και καθοριστικός.

Η έρευνα είχε ως στόχο να διερευνήσει το ρόλο των δημοσίων υπαλλήλων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Για την εκπόνηση της χρησιμοποίησα την θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της τεχνολογίας (μοντέλο UTAUT), το οποίο βασιζόμενο σε 4 βασικούς παράγοντες της ‘προσδοκώμενης απόδοσης’, της ‘αναμενόμενης προσπάθειας’, τις ‘κοινωνικές επιδράσεις’ και τις ‘συνθήκες υποστήριξης ή διευκόλυνσης’ να διερευνήσουν την ‘πρόθεση χρήσης’ της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

4.2 Συμπεράσματα από την επεξεργασία του ερωτηματολογίου.

Η παρούσα εργασία ερευνά την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους εργαζόμενους που απασχολούνται στο Δημόσιο. Όπως προελέχθη, η διεξαγωγή της έρευνας πραγματοποιήθηκε στην Περιφέρεια Πελοποννήσου και τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν σε δημόσιους υπαλλήλους, που εργάζονται στα γραφεία. Τα συμπεράσματα από την έρευνα βάσει των απαντήσεων των ερωτηματολογίων είναι εμφανή σε μεγάλο βαθμό.

Ξεκινώντας την ανάλυση θα ήθελα να αναφέρω ότι προσπάθησα να κρατήσω μια σταθερότητα όσον αφορά το φύλο των ερωτώμενων, έτσι ώστε να μην υπερέχει κάποιο φύλο περισσότερο από το άλλο στα αποτελέσματα της έρευνας. Όσον αφορά

τις ηλικίες των ερωτώμενων, υπάρχει υπεροχή των πιο μικρών ηλικιών, διότι αυτές χρησιμοποιούν περισσότερο τις νέες τεχνολογίες. Τέλος ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης, το μεγαλύτερο ποσοστό κατέχουν οι ερωτώμενοι με δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια εκπαίδευση.

Το επίπεδο των ερωτώμενων στη χρήση των νέων τεχνολογιών, μπορούμε να πούμε ότι όλοι όσοι πήραν μέρος στην παρούσα έρευνα είχαν από ικανοποιητικό μέχρι προχωρημένο επίπεδο. Όλοι οι ερωτώμενοι σχεδόν είναι εξοικειωμένοι με την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο και με την χρήση του υπολογιστή στις εφαρμογές αυτοματισμού γραφείου. Ακόμα και σε πιο εξειδικευμένες εφαρμογές το επίπεδο είναι αρκετά καλό. Έχουν πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο στο χώρο της δουλειάς τους, που σημαίνει ότι υπάρχουν πληροφοριακά συστήματα στις υπηρεσίες της Περιφέρειας Πελοποννήσου.

Όπως παρουσιάζεται στην έρευνα η πλειοψηφία των υπαλλήλων της Περιφέρειας Πελοποννήσου θεωρεί ότι το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον για τις συναλλαγές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως π.χ. για την ηλεκτρονική υποβολή της φορολογικής δήλωσης. Όμως από τα αποτελέσματα και άλλων απαντήσεων, το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για πληροφόρηση μόνο και δεν κάνει συναλλαγές μέσω διαδικτύου. Οι περισσότεροι δεν πιστεύουν πως υπάρχουν αρκετές δικλίδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνονται άνετα για να πραγματοποιούν τις συναλλαγές με το δημόσιο. Ακόμα οι περισσότεροι διστάζουν να δίνουν προσωπικά στοιχεία και δεδομένα. Από όλα αυτά συμπεραίνουμε ότι τελικά υπάρχει μια αίσθηση κίνδυνου η οποία γίνεται υψηλότερη όταν πρέπει να εμπεριέχονται δεδομένα προσωπικά ή οικονομικής φύσεως που είναι απαραίτητα για τις συναλλαγές.

Οι ερωτηθέντες υπάλληλοι έχουν πρόσβαση στα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών, όποτε είναι απαραίτητο. Είναι πολύ δεκτικοί στη χρήση τους και θεωρούν ότι τους βοηθούν ώστε οι εργασίες ρουτίνας να τελειώνουν πιο γρήγορα και κάνουν και την δουλειά τους πιο εύκολη. Τα θεωρούν εύκολα στη χρήση και έχουν εξασκηθεί ώστε να είναι επιδέξιοι στην χρήση τους. Επίσης τα θεωρούν ευέλικτα στη χρήση τους και ταιριάζουν με τον τρόπο που οι ίδιοι προτιμούν να δουλεύουν. Παρουσιάζεται μια διαφορά όμως όσον αφορά τη χρήση ανάμεσα στα συστήματα πληροφορικής και στους διαδικτυακούς τόπους. Δηλαδή οι περισσότεροι πιστεύουν

ότι η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών είναι εύκολη, ενώ η χρήση των διαδικτυακών τόπων δεν τους φαίνεται ούτε εύκολη, αλλά ούτε και δύσκολη, άρα προτιμούν να χρησιμοποιούν περισσότερο τα συστήματα πληροφορικής και όχι τους διαδικτυακούς τόπους. Πιστεύουν ότι η αλληλεπίδραση τους με αυτά είναι πιο ξεκάθαρη και κατανοητή.

Προφανώς οι εφαρμογές πληροφορικής που χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι είναι παραμετροποιήσιμες και προσαρμόσιμες στις ανάγκες της εργασίας τους. Επίσης καθώς οι προμηθεύτριες εταιρείες με την προμήθεια αναλαμβάνουν και την εκπαίδευση των χρηστών, φαίνεται ότι έχουν πράγματι εκπαιδεύσει τους υπαλλήλους- χρήστες στη χρήση τους και επίσης τους παρέχουν υποστήριξη και βοήθεια σε περίπτωση δυσκολίας ή προβλήματος. Ως προς τους διαδικτυακούς τόπους των δημοσίων οργανισμών δεν φαίνεται να τους προτιμούν πολύ. Και αυτό είτε γιατί δεν τους εμπιστεύονται πολύ ότι θα εξυπηρετηθούν, είτε γιατί έχουν συνηθίσει να δουλεύουν με απευθείας επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες, ίσως και μέσω τηλεφώνου. Επίσης είναι αλήθεια ότι η πλειοψηφία των διαδικτυακών τόπων των δημοσίων οργανισμών περιορίζονται σε πληροφοριακού χαρακτήρα υπηρεσίες ή μονόδρομη αλληλεπίδραση (παρέχουν την δυνατότητα κατεβάσματος μιας αίτησης), δηλαδή δεν προσφέρουν ολοκληρωμένες υπηρεσίες, όποτε δεν υπάρχει πραγματική εξυπηρέτηση.

Όπως σε κάθε υπηρεσία έτσι και στην Περιφέρεια όπου εξετάζουμε υπάρχουν κάποιες εξωτερικές επιρροές για τους υπαλλήλους. Σημασία έχει να δούμε πως αντιδρούν σε αυτές και οφείλουμε να ομολογήσουμε ότι τα αποτελέσματα είναι πολύ ενδιαφέροντα. Υπάρχει ένα κλίμα θετικό ως προς τις νέες τεχνολογίες. Οι άνθρωποι που τους επηρεάζουν και εμπιστεύονται πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιούν. Όμως δεν είναι λόγος γι' αυτούς να τα χρησιμοποιούν αν οι φίλοι τους τα χρησιμοποιούν. Χρησιμοποιώντας τα δεν θεωρούν ότι θα έχουν προνόμια ή θα πάρουν προαγωγή, ούτε για να αποκτήσουν περισσότερο πρεστίτζ. Μπορούμε να πούμε ότι και η διοίκηση της Περιφέρειας τους ενθαρρύνει και τους υποστηρίζει για να τα χρησιμοποιούν.

Επιπλέον, επιβεβαιώνεται ότι υπάρχουν πολλά συστήματα πληροφορικής και πρόσβαση στο διαδίκτυο στις υπηρεσίες της Περιφέρειας, άρα έχουν εύκολη πρόσβαση σε υπολογιστή, στο διαδίκτυο και στους διαδικτυακούς τόπους των

δημόσιων οργανισμών όταν χρειάζεται. Το επίπεδο των υπαλλήλων είναι αρκετά υψηλό αφού κατέχουν και την κατάλληλη γνώση και εμπειρία, αν και μερικές φορές δεν έχουν τον χρόνο που απαιτείται για την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επίσης από τις απαντήσεις σε μια επόμενη ερώτηση κατά πόσο 'υπάρχουν άτομα για να τους βοηθήσουν' και εδώ για ακόμη μια φορά τα αποτελέσματα είναι θετικά σε μεγάλο βαθμό. Είτε υπάρχει το αίσθημα της αλληλοβοήθειας και ο ένας βοηθάει τον άλλον όταν υπάρχει κάποιο πρόβλημα στην χρήση τους, είτε οι ειδικοί της πληροφορικής, είτε κάποιος άλλος υποστηρίζουν την χρήση τους.

Όσον αφορά την στάση των υπαλλήλων απέναντι στις νέες τεχνολογίες, οι ερωτώμενοι απαντούν πολύ θετικά γιατί βρίσκουν καλή ιδέα την χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και ότι η δουλειά τους γίνεται πιο ενδιαφέρουσα. Βέβαια δεν είναι το ίδιο θετικά τα αποτελέσματα στο ερώτημα αν θεωρούν τη χρήση των διαδικτυακών τόπων ευχάριστη εμπειρία, γιατί ένα μεγάλο μέρος των υπαλλήλων απάντησε αρνητικά και ένα πιο μικρό θετικά.

Παρατηρούμε επίσης ότι οι απαντήσεις είναι μοιρασμένες, στο ερώτημα αν προτιμούν να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών παρά να έχουν άμεση επαφή με τους δημόσιους οργανισμούς. Οι περισσότεροι υπάλληλοι απαντούν θετικά ενώ υπάρχει ένα μεγάλο ποσοστό πάνω από 30% που δεν μπορεί να αποφανθεί. Ενώ τα αποτελέσματα δείχνουν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων προτίθεται να κάνει χρήση των συστημάτων στο άμεσο μέλλον, δεν μπορεί να το αποφανθεί αν και θα το επιθυμούσε. Όπως επίσης ένα μεγάλο ποσοστό των υπαλλήλων θα ήθελε να κάνει χρήση των διαδικτυακών τόπων στο μέλλον.

Γενικά βλέπουμε ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι της Περιφέρειας προτιμούν περισσότερο να χρησιμοποιούν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών, από το να κάνουν χρήση των διαδικτυακών τόπων και αυτό φαίνεται στις απαντήσεις τους που είναι περισσότερο θετικές όσον αφορά τα συστήματα πληροφορικής, σε σχέση με τους διαδικτυακούς τόπους των δημοσίων οργανισμών που είναι πιο αμφιλεγόμενες. Είναι πιθανό κατά την άποψή μου, να υπεισέρχεται και ο παράγοντας της διαστακτικότητας στο νέο και άγνωστο. Οι δικτυακοί τόποι είναι δυναμικοί και μπορεί να εμφανίζονται διαφορετικοί κάθε μέρα, άρα δεν είναι σίγουρα κάτι γνωστό στο οποίο έχω μεγάλη εμπειρία. Αυτή την άποψή μου έρχεται να ενισχύσει και το γεγονός ότι πολύ λίγοι δέχθηκαν να συμπληρώσουν την ηλεκτρονική φόρμα του

ερωτηματολογίου, αλλά προτίμησαν την έντυπη. Πιθανότατα να είχαν ξανασυμπληρώσει και στο παρελθόν ερωτηματολόγιο σε τέτοια μορφή και ήταν περισσότερο εξοικειωμένοι μαζί του.

4.3 Προτάσεις

Καθώς λοιπόν οι απαιτήσεις των πολιτών αυξάνονται, οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να αναζητήσουν όχι μόνο καινούργιους τρόπους στην εξυπηρέτηση των πολιτών, αλλά και πιο βελτιωμένους ταυτόχρονα, χρησιμοποιώντας νέα μέσα και εκμεταλλευόμενες πάντα την ανάπτυξη της τεχνολογίας. Πρέπει να υπάρχει αναβάθμιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικά, τον τελευταίο λόγο όμως έχουν οι πολίτες που θα πρέπει να ενημερωθούν για τις δυνατότητες που τους προσφέρονται, ώστε να εξυπηρετούνται αποτελεσματικά.

Οι ιστότοποι όταν δημιουργούνται, μέσω κυβερνητικών πρωτοβουλιών, πρέπει να είναι καλά σχεδιασμένοι και να μην αποκλίνουν από τις απαιτήσεις των πολιτών, ώστε να μην υπάρχει απογοήτευση της δυσκολίας. Η Πολιτεία πρέπει να συνεχίσει να εμπλουτίζει τους διαδικτυακούς τόπους με περισσότερες πληροφορίες και υπηρεσίες και να επικαιροποιεί το περιεχόμενο συχνά, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Στη συνέχεια θα μπορούσε να αναπτύξει δράσεις και να οργανώσει καμπάνιες για τη διάδοση πληροφοριών σχετικών με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ώστε να γνωρίζουν οι πολίτες τις λειτουργίες και τα οφέλη της και τα πλεονεκτήματα από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αυτό θα οδηγούσε στην αύξηση της χρησιμότητας που αντιλαμβάνονται οι πολίτες (αναμενόμενη απόδοση, στην δική μας θεωρία) απέναντι στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα βελτιωνόταν η στάση τους και θα αυξάνονταν οι πιθανότητες για χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η δυσπιστία απέναντι στις Κυβερνητικές υπηρεσίες είναι δεδομένη, ιδιαίτερα στην Ελλάδα, τα τελευταία χρόνια. Η υπόθεση περιλέκεται ακόμα περισσότερο, αν συνδυάζεται με τις απαντήσεις στις ερωτήσεις για την εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο. Λιγότεροι από τους μισούς ερωτώμενους δεν πιστεύουν ότι το διαδίκτυο έχει δικλίδες ασφαλείας, ώστε να τους προστατεύει, ενώ μόνο ένα μικρό ποσοστό 15% πιστεύει πολύ ότι το διαδίκτυο είναι ασφαλές. Επίσης η συντριπτική πλειοψηφία από αυτούς θεωρεί ότι γενικά υπάρχει μεγάλη αβεβαιότητα και ότι οι ηλεκτρονικές

συναλλαγές ενέχουν πολλούς κινδύνους. Θα πρέπει λοιπόν η κυβέρνηση να αναλάβει πρωτοβουλίες ώστε να καταστεί το διαδίκτυο ασφαλές για ηλεκτρονικές συναλλαγές και οι κυβερνητικοί φορείς πρέπει να λάβουν τα απαραίτητα μέτρα ώστε οι ιστότοποί τους να παρέχουν την δυνατότητα ασφαλών συναλλαγών και να ενημερώνουν τους πολίτες για αυτό.

Πρέπει ακόμα να υπογραμμιστεί ότι η Κυβέρνηση πρέπει να επιμείνει στην ενίσχυση της ευκολίας πρόσβασης, της ευχρηστίας και της λειτουργικότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχει, να αυξήσει τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, την αξιοπιστία, την ασφάλεια και να διεξάγει συχνά μελέτες που να αποτυπώνουν την ικανοποίηση των χρηστών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες, ως σφυγμομέτρηση για την κατεύθυνση που πρέπει να πάρει για να αντιστραφεί το αρνητικό κλίμα που επικρατεί και να πραγματοποιηθεί η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

Ajzen, I., Madden, T. J. (1986), "Prediction of goal-directed behavior: Attitudes, intentions, and perceived behavioral control", *Journal of experimental social psychology*, 22, pp. 453-474.

Ajzen, I. (1991), "The Theory of Planned Behavior", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, pp. 179-211.

AlAwadhi S., Morris A., 2008. "The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait", *Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences* -

Brown D. (2005), "Electronic government and public administration", *International Review of Administrative sciences* Vol. 71(2), Sage publications p.241-254

Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTi (2010), "Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action", 9th Benchmark measurement, i2010, Europe's Information Society
http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=6537

Carter, L., Belanger, F., 2005, "The utilization of e- government services: citizen trust, innovation and acceptance factors", *Information Systems Journal*, Vol. 15 No 1.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R., (1989), "User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*", vol. 35(8), pp. 982-1003.

Davis, F.D., 1993 «User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, user perceptions and behavioral impacts», 1991, *Int. J. Man-Machine Studies* (38, pp. 475-487

Davis, F. D., (1989), "Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology", *MIS Quarterly*, vol. 13(3), p.p. 319-340.

European Commission, "ICT for public Services", Digital Agenda for Europe, <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/ict-public-services>

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-dae.cfm?item_id=65371

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

Fishbein, M., Ajzen, I. (1975), "Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research", Reading, MA: Addison-Wesley.

Lederer, Albert L., Maupin, Donna J., Sena, Mark P. & Zhuang, Youlong (2000), "The Technology Acceptance Model and the World Wide Web.", 29 (3), pp. 269-282.

OECD - e-government studies (2003), "The e-government imperative", OECD publishing.

Rajesh Kumar Shakya (2010), "E-Governance and public administration system approach", ASPA National Weblog, <http://aspanational.wordpress.com/2010/11/02/e-governance-and-public-administration-system-approach/>

Taylor, S., Todd, P. A. (1995), "Understanding information technology usage: A test of competing models, Information Systems Research", 6(2), pp.144- 176.

Tony Carrizales (2008), "Functions of E-Government: A Study of Municipal Practices", State & Local Government Review Vol. 40, No. 1, Sage publications, p.12-26.

United Nations 2012. "Egovernment Survey. E-Government for the People" New York, NY: United Nations.

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.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* (27:3), pp. 425 – 478

Ελληνική Βιβλιογραφία

Βαλήλη Αγγελική. 2007. "Οι στάσεις των υπάλληλων των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές". Πτυχιακή εργασία, Μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών στην Οργανωτική και Οικονομική Ψυχολογία, Πάντειο Πανεπιστήμιο.

Καραβασίλης Ι. 2012 "Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Διοίκηση και Οργάνωση Δημόσιων Οργανισμών. Η περίπτωση της Ελλάδας στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης". Διδακτορική διατριβή, Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών σπουδών, Σχολή Οικονομικών κ Οικονομικών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Γάκης Κωνσταντίνος (2011). «Καλλικράτης: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην αυτοδιοίκηση». Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε (Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης), <http://www.eetaa.gr/hmerides2010/yliko/tabook11.pdf/>

Μιχαλόπουλος Φίλιππος (2012), «Η ελληνική πραγματικότητα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους ΟΤΑ», αναρτήθηκε στο <http://socialactivism.gr/index.php/diaxeirisi-gnosis/223-ota>, Social Activism, Ηλεκτρονική Εφημερίδα Κοινωνικού Ακτιβισμού.

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

Σπακούρη Άννα (2008), Εκπαιδευτικό υλικό: «Εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης», Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Προγραμμάτων ΚΠΣ ΥΠΕΠΘ (ΕΥΕΠ ΥΠΕΠΘ)

Διαδικτυακοί τόποι

http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/item-detail-dae.cfm?item_id=6537 <http://www.eetaa.gr/hmerides2010/yliko/tabook11.pdf/>

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

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

http://en.wikibooks.org/wiki/E-government/The_Goals_of_e-Government

http://en.wikipedia.org/wiki/Unified_theory_of_acceptance_and_use_of_technology

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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

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

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

Είμαι στην διάθεσή σας για οποιοδήποτε διευκρίνιση.

Σας ευχαριστώ πολύ, εκ των προτέρων για τη συνεργασία.

Ρεκούμη Ευαγγελία

email: evangelia_rekoumi@hotmail.com

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

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

1.2 Στο χώρο εργασίας σας ...

Υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης
 Σε υπολογιστή Δυστυχώς όχι Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα Ναι, ελεύθερα
 Στο διαδίκτυο Δυστυχώς όχι Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα Ναι, ελεύθερα

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

1.3 Ποιο είναι το επίπεδο των ικανοτήτων σας στη χρήση των ακόλουθων τεχνολογιών πληροφορικής.

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

2.	Η άποψή σας για τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
	Είναι εύκολο να μάθω να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Η αλληλεπίδρασή (επαφή) μου με αυτά είναι ξεκάθαρη και κατανοητή.	1	2	3	4	5
	Έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη διοίκηση της Περιφέρειας, για να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Οι γνωστοί μου που τα χρησιμοποιούν, έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν.	1	2	3	4	5
	Υπάρχει ένα άτομο ή ομάδα ατόμων για να με βοηθήσει, όταν έχω δυσκολίες με τη χρήση τους.	1	2	3	4	5
	Προτίθεμαι να τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον.	1	2	3	4	5
	Θα τα χρησιμοποιώ, αν και οι φίλοι μου τα χρησιμοποιούν.	1	2	3	4	5
	Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Γενικά, η διοίκηση της Περιφέρειας υποστηρίζει τη χρήση τους.	1	2	3	4	5

	Έχω εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, για να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Προβλέπω ότι θα τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον.	1	2	3	4	5
	Έχω τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να τα χρησιμοποιήσω.	1	2	3	4	5
	Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση τους.	1	2	3	4	5
	Με δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τη γνώση που απαιτούνται για τη χρήση τους, μου είναι εύκολο να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
2.1	Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών. ...	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Όχι συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
	Τελειώνω τη δουλειά μου πιο γρήγορα.	1	2	3	4	5
	Κάνω τη δουλειά μου πιο εύκολα.	1	2	3	4	5
	Οι δουλειές ρουτίνας τελειώνουν πολύ πιο γρήγορα.	1	2	3	4	5
	Η δουλειά μου γίνεται πιο ενδιαφέρουσα.	1	2	3	4	5
	Αυξάνονται οι πιθανότητες να πάρω προαγωγή.	1	2	3	4	5
2.2	Η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών...					
	Ταιριάζει με τον τρόπο που μου αρέσει να δουλεύω.	1	2	3	4	5
	Ταιριάζει με το στυλ δουλειάς μου.	1	2	3	4	5
	Δεν μου αφαιρεί πολύ χρόνο από τα καθημερινά μου καθήκοντα.	1	2	3	4	5
	Είναι καλή ιδέα.	1	2	3	4	5
2.3	Βρίσκω τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών. ...					
	Ευέλικτα κατά τη χρήση τους.	1	2	3	4	5
	Εύκολα στη χρήση.	1	2	3	4	5
	Χρήσιμα στη δουλειά μου.	1	2	3	4	5
3.	Η άποψή σας για τη χρήση του διαδικτύου	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Όχι συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
	Κάνω συχνά συναλλαγές μέσω διαδικτύου.	1	2	3	4	5
	Γενικά, το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή της φορολογικής δήλωσης, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων για πιστοποιητικά στις Περιφέρειες ή άλλες δημόσιες υπηρεσίες).	1	2	3	4	5

	Είμαι πεπεισμένος/η ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, με προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο διαδίκτυο.	1	2	3	4	5
	Αισθάνομαι ασφαλής, όταν στέλνω ευαίσθητες πληροφορίες μέσω διαδικτύου.	1	2	3	4	5
	Το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ στις δοσοληψίες μου με το δημόσιο.	1	2	3	4	5
4.	Η άποψή σας για τη χρήση των διαδικτυακών τόπων των κυβερνητικών οργανισμών	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
	Ο διαδικτυακοί τόποι των κυβερνητικών οργανισμών μου δίνουν τη δυνατότητα να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα.	1	2	3	4	5
	Βρίσκω τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών εύκολους στη χρήση.	1	2	3	4	5
	Έχω εύκολα πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών, όταν χρειάζεται.	1	2	3	4	5
	Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους.	1	2	3	4	5
	Το βρίσκω δύσκολο να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών, λόγω έλλειψης χρόνου.	1	2	3	4	5
	Η χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών είναι μια ευχάριστη εμπειρία.	1	2	3	4	5
	Μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς.	1	2	3	4	5
	Χρησιμοποιώ τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνω πληροφορίες και υπηρεσίες.	1	2	3	4	5
	Θα κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων οργανισμών στο μέλλον.	1	2	3	4	5

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

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

Σας ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο που αφιερώσατε!
