



ΑΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«Η ΣΤΑΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ Δ. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ»

e-governement



ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ : ΚΑΤΣΑΡΑΚΗ ΕΛΠΙΔΑ

ΕΠΙΒΛ. ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ : ΒΟΥΤΥΝΙΩΤΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2013

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

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

Στόχος της παρούσας εργασίας είναι να εξετάσει τους παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά και την πρόθεση χρήσης των δημοτών του Δ. Ηρακλείου, Κρήτης, αναφορικά με την χρήση του ιστοτόπου του Δήμου για υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για τους σκοπούς της εργασίας δοκιμάστηκαν οι παράγοντες της Θεωρίας της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB) με τις μεταβλητές 'εμπιστοσύνη' και 'κίνδυνος'. Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο διανεμήθη σε ενήλικες δημότες στο Ηράκλειο, Κρήτης. Η επεξεργασία των ερωτηματολογίων έγινε με Excel 10. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι δημότες Ηρακλείου θεωρούν τους παράγοντες 'ευκολία χρήσης' και 'χρησιμότητα', αλλά και την 'εμπιστοσύνη' και τον 'εκλαμβανόμενο κίνδυνο', σημαντικούς για την χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

	Εισαγωγή	1
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	
1.1	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	4
1.2	Τα επίπεδα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	5
1.3	Μοντέλα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	6
1.4	Εμπόδια στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	7
1.5	Στατιστικά ως προς τη χρήση του διαδικτύου και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	9
1.6	Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον κόσμο και στην Ελλάδα	10
1.7	Τα σχέδια για την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα σήμερα	12
1.8	Ο Δήμος Ηρακλείου	
1.8.1	Η Ψηφιακή Στρατηγική του Δήμου Ηρακλείου	13
1.8.2	Διαδικτυακή πύλη του Δήμου Ηρακλείου	14
1.8.3	Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δ. Ηρακλείου	15
1.8.4	Η «ευρυζωνικότητα» στο Δ. Ηρακλείου	22
1.8.5	Το Σχέδιο του Δήμου Ηρακλείου για την Ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας	23
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
2.1	Εισαγωγή	25
2.2	Προβλήματα υιοθέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	26
2.3	Έρευνες στο εξωτερικό και στην Ελλάδα	28
2.4	TAM - Technology Acceptance Model	29
2.4.1	Εκλαμβανόμενη Ευκολία χρήσης	30
2.4.2	Εκλαμβανόμενη Χρησιμότητα	30
2.5	Η Θεωρία της Προγραμματισμένης ή Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB)	32
2.5.1	Βασικοί παράγοντες της θεωρίας TPB (Ajzen, 1991).	32
2.5.2	Τα Υποκειμενικά Πρότυπα - Υποκειμενικές συνήθειες	33
2.6	Η εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	34
2.7	Εκλαμβανόμενος κίνδυνος	37
2.8	Εμπειρία διαδικτύου και ηλεκτρονικών υπηρεσιών	38
2.9	Δημογραφικοί παράγοντες	39
2.9.1	Η μεταβλητή της ηλικίας	40
2.9.2	Η εκπαίδευση	41
2.10	Η εφαρμογή των μοντέλων διεθνώς και στην Ελλάδα	42
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	
3	Εμπειρική έρευνα	44
3.1	Μεθοδολογία έρευνας και δείγμα	44
3.2	Ανάλυση αποτελεσμάτων στατιστικής επεξεργασίας	45
3.2.1	Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος	45
3.2.2	Χρήση διαδικτύου	47
3.2.3	Ο παράγοντας εμπιστοσύνη	48

3.2.4	Αξιολόγηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Δήμου Ηρακλείου	53
3.2.5	Εξωτερικές επιρροές	58
3.2.6	Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος της Συμπεριφοράς	61
3.3	Απαντήσεις στην ερώτηση ανοικτού τύπου	64
3.4	Συμπεράσματα	65
3.5	Προτάσεις	67
	Βιβλιογραφία ξένη	68
	Βιβλιογραφία ελληνική	69
	Διαδικτυακές πηγές	70
	Παράρτημα I: Ερωτηματολόγιο	71
	Παράρτημα II: Οι απαντήσεις στην ερώτηση ανοικτού τύπου	75

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

1.1	«Αναδυόμενοι Ηγέτες» στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (UN, 2012)	10
3.1	Το φύλο των ερωτωμένων	45
3.2	Η ηλικιακή κατανομή των ερωτωμένων	46
3.3	Επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτωμένων	47
3.4	Αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο	47
3.5	Πραγματοποίηση συναλλαγών στο διαδίκτυο	48
3.6	Η Εμπιστοσύνη των ερωτωμένων στο διαδίκτυο	49
3.7	Εκλαμβανόμενος κίνδυνος	51
3.8	Εμπιστοσύνη στον Δ. Ηρακλείου	52
3.9	Η εκλαμβανόμενη χρησιμότητα του ιστότοπου του Δ. Ηρακλείου	54
3.10	Ευκολία χρήσης του ιστότοπου του Δ. Ηρακλείου	55
3.11	Η εμπιστοσύνη στον ιστότοπο του Δ. Ηρακλείου	57
3.12	Οι επιρροές από στενό περιβάλλον	58
3.13	Επιρροές από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης	60
3.14	Αντιλαμβανόμενος έλεγχος συμπεριφοράς	61
3.15	Η στάση έναντι του ιστότοπου του Δ. Ηρακλείου	62
3.16	Η πρόθεση χρήσης του ιστότοπου του Δ. Ηρακλείου	63

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

1.1	Η αρχική σελίδα του ιστότοπου του Δήμου Ηρακλείου	14
1.2	Διαβάθμιση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Ηρακλείου	17

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

2.1	Το μοντέλο TAM και οι σχέσεις των παραγόντων που το απαρτίζουν	29
2.2	Η θεωρία της προσχεδιασμένης συμπεριφοράς	32

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

1.1	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Νότια Ευρώπη (UN, 2012)	11
3.1	Το φύλο των ερωτωμένων	45
3.2	Η ηλικιακή κατανομή των ερωτωμένων	46
3.3	Επίπεδο εκπαίδευσης	46
3.4	Αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο	47
3.5	Πραγματοποίηση συναλλαγών στο διαδίκτυο	48
3.6	Η Εμπιστοσύνη των ερωτωμένων στο διαδίκτυο	49
3.7	Εκλαμβανόμενος κίνδυνος	50
3.8	Εμπιστοσύνη στον Δ. Ηρακλείου	52
3.9	Η εκλαμβανόμενη χρησιμότητα του ιστότοπου του Δ. Ηρακλείου	53
3.10	Ευκολία χρήσης του ιστότοπου του Δ. Ηρακλείου	55
3.11	Η εμπιστοσύνη στον ιστότοπο του Δ. Ηρακλείου	56
3.12	Οι επιρροές από στενό περιβάλλον	58
3.13	Επιρροές από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης	59
3.14	Αντιλαμβανόμενος έλεγχος συμπεριφοράς	61
3.15	Η στάση έναντι του ιστότοπου του Δ. Ηρακλείου	62
3.16	Η πρόθεση χρήσης του ιστότοπου του Δ. Ηρακλείου	63
3.17	Απαντήσεις στην ανοικτή ερώτηση	64

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΜΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΛΑΤΙΝΙΚΕΣ	
GIS	Geographic Information System
G2B	Government – to – Business
G2C	Government – to – Citizen
G2G	Government – to – Government
Wi-fi	Ασύρματο δίκτυο
TPB	Theory of Planned Behavior
IS	Information Systems
TAM	Technology Acceptance Model
SSL	Secure Sockets Layer
ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ	
Γ.Σ.Π.	Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών
ΑΜΕΑ	Άτομα με ειδικές ανάγκες
Ε.Ε	Ευρωπαϊκή Ένωση
Ε.Π	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Η.Δ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
Κ.τ.Π	Κοινωνία της Πληροφορίας
Κ.Ε.Π.	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
Ο.Τ.Α	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
Π.Σ	Πληροφοριακό Σύστημα
Τ.Π.Ε	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

Εισαγωγή

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σχετίζεται με την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και ιδιαίτερα του διαδικτύου και αποσκοπεί στην διευκόλυνση, με άμεσο, γρήγορο και αξιόπιστο τρόπο της πρόσβασης των πολιτών στις υπηρεσίες και τις πληροφορίες της δημόσιας διοίκησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σηματοδοτεί μια νέα αντίληψη στην εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων από τις δημόσιες υπηρεσίες και απαντά στην πρόκληση για παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τους πολίτες.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται με την χρησιμοποίηση ηλεκτρονικών μέσων (με την αξιοποίηση των τεχνολογιών του διαδικτύου, των κινητών μέσων, των κέντρων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και της αμφίδρομης τηλεόρασης) είναι υψηλότερης ποιότητας, έχουν μικρότερο χρηματικό και χρονικό κόστος για τον πολίτη, και εδραιώνουν σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και κράτους. Μέσα από τις αλλαγές στην οργάνωση πρέπει να εξασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες είναι δομημένες γύρω από τις ανάγκες του πολίτη και όχι τις δομές του οργανισμού (Σιγάλα, 2009). Με τον τρόπο αυτό η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα συμβάλλει στη βελτίωση της σχέσης πολιτών – διοίκησης, ενώ παράλληλα θα προσφέρει περισσότερες ευκαιρίες συμμετοχής στους δημοκρατικούς θεσμούς και διαδικασίες. Τόσο οι πολίτες, όσο και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το δημόσιο αντιμετωπίζονται στο νέο αυτό πλαίσιο ως πελάτες (Σιγάλα, 2009) και αυτό που ενδιαφέρει είναι ο βαθμός ικανοποίησης τους από τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εφαρμόζεται ήδη επιτυχώς στις αναπτυγμένες χώρες, τόσο στην Ε.Ε. όσο και σε άλλα κράτη παγκοσμίως, ενώ γίνονται εντατικές προσπάθειες εφαρμογής της και στις εξελισσόμενες χώρες. Σε σχέση με τα υπόλοιπα κράτη της Ε.Ε. η Ελλάδα προχωρά με πολύ αργούς ρυθμούς στην υιοθέτηση και εφαρμογή των σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Η Ελλάδα κατατάσσεται μόλις στην τριακοστή τρίτη θέση ως προς την γενική ετοιμότητα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Zafirooulos, 2011). Το γεγονός αυτό είναι αποτέλεσμα κυρίως της ανωριμότητας και της αδυναμίας που παρουσιάζουν οι κρατικοί θεσμοί να ανταποκριθούν στην ολοκληρωμένη και επιτυχημένη εφαρμογή ενός τέτοιου εγχειρήματος. Οι διοικητικές διαδικασίες (Σιγάλα, 2009) στην Ελλάδα βασίζονται σε μεγάλο ποσοστό στο γραφειοκρατικό

μοντέλο Διοίκησης και στερούνται αυτοματοποίησης. Παράλληλα όμως και οι Έλληνες πολίτες παρουσιάζουν σημαντική καθυστέρηση, έναντι των υπόλοιπων Ευρωπαίων, στην υιοθέτηση και χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών στην καθημερινότητά τους. Ένα μεγάλο ποσοστό πολιτών, δεν είναι εξοικειωμένο με τα νέα πληροφοριακά συστήματα και το διαδίκτυο και ένα άλλο αισθάνεται ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές δεν είναι ασφαλείς και θα αναλάβει μεγάλο κίνδυνο.

Η παρούσα πτυχιακή εργασία ερευνά τις απόψεις των δημοτών Ηρακλείου, ως προς τους παράγοντες που καθορίζουν την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. 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 προϋπάρχουσες θεωρίες δείχνουν να καθορίζουν το βαθμό αποδοχής μιας νέας τεχνολογίας ή καινοτομίας.

Για την εργασία χρησιμοποιήθηκαν οι παράγοντες από το Μοντέλο - Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB) (Ajzen, 1991). Στους παράγοντες του μοντέλου αυτού ενσωματώθηκαν και άλλες μεταβλητές, όπως η εμπιστοσύνη, η οποία όπως έχει προκύψει από τη βιβλιογραφία των Πληροφοριακών Συστημάτων (IS), αποτελεί έναν ισχυρό παράγοντα πρόβλεψης της πραγματικής χρήσης ενός Πληροφοριακού Συστήματος. Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο, που αποτυπώνει τις απόψεις και τη συμπεριφορά των ερωτώμενων στο ζήτημα της υιοθέτησης της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ακολούθησε η στατιστική ανάλυση των απαντήσεων - δεδομένων που συλλέχθηκαν με το λογισμικό Excel 10.

Η παρούσα πτυχιακή εργασία αποτελείται από εξής κεφάλαια

Στο **κεφάλαιο 1** παρουσιάζονται ο ορισμός και τα εισαγωγικά στοιχεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης παρουσιάζεται το e-Ηράκλειο, ο διαδικτυακός του τόπος με τις υπηρεσίες που προσφέρει, τα ευρυζωνικά δίκτυα και τα wi-fi.

Το **κεφάλαιο 2** ασχολείται με την παρουσίαση δύο βασικών μοντέλων αποτύπωσης της των παραγόντων, που επηρεάζουν τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες, καθώς και άλλων παραγόντων που υπάρχουν στη βιβλιογραφία και αφορούν το συγκεκριμένο θέμα.

Στο κεφάλαιο 3, γίνεται η παρουσίαση και η ανάλυση των αποτελεσμάτων μέσω στατιστικής επεξεργασίας με το λογισμικό. Αρχικά, παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα των δημογραφικών στοιχείων και κατόπιν παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων από τα ερωτηματολόγια.

Επίσης, συνοψίζονται τα συμπεράσματα της πτυχιακής εργασίας. Αρχικά, παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από τα ερωτηματολόγια που συμπληρώθηκαν και στη συνέχεια δίνονται γενικά συμπεράσματα.

Ευχαριστίες

Η ζωή είναι ένας κύκλος...

Όλα από κάπου ξεκινούν και κάπου τελειώνουν... κάπως έτσι λοιπόν ξεκίνησα και εγώ στο Ανώτατο Τεχνολογικό Ίδρυμα Καλαμάτας, στο τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Κλείνοντας λοιπόν αυτό το κύκλο της ζωής μου, που αναφέρεται στις σπουδές μου, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσα αλλά και αξιοσέβαστη καθηγήτρια μου, κα. Αναστασία Βουτυνιώτη για την αστείρευτη υπομονή, αλλά και για την πλήρη εμπιστοσύνη της ως προς το πρόσωπο μου καθώς και για την πολύτιμη βοήθεια της στην υλοποίηση της παρούσας πτυχιακής εργασίας.

Κάθε παιδί έχει τους δικούς του ήρωες...

Σ αυτό το σημείο λοιπόν θα ήθελα να εκφράσω την απέραντη ευγνωμοσύνη μου, στους ήρωες-γονείς μου, αλλά και στα αδέρφια μου, για την ανεξάντλητη ψυχολογική υποστήριξη, για την ατελείωτη αγάπη τους αλλά και για τον συνεχή τους αγώνα όλα αυτά τα φοιτητικά χρόνια.

Κλείνοντας...

Η πτυχιακή αυτή εργασία είναι αφιερωμένη στην πολυαγαπημένη μου θεία, Μαρία Μπουμπάκη

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η «χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και ειδικά των τηλεπικοινωνιών, για να διευκολυνθεί και να βελτιωθεί η επάρκεια των κυβερνητικών υπηρεσιών και πληροφοριών που παρέχονται στους πολίτες, στους εργαζόμενους, στις επιχειρήσεις και στις κρατικές υπηρεσίες (Γιαννουκάκη, 2010).

Πολλά πληροφοριακά συστήματα (εσωτερικά και εξωστρεφή) που αναπτύσσονται και τίθενται σε λειτουργία από ιδιωτικές επιχειρήσεις και δημόσιους οργανισμούς προσφέρουν νέες δυνατότητες στους χρήστες τους. Αφετέρου πολλοί δημόσιοι οργανισμοί και επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο έχουν ξεκινήσει πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ηλεκτρονικού εμπορίου για να παρέχουν στους πολίτες και στις επιχειρήσεις πιο εύκολους τρόπους για πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες (π.χ. διάφορα συστήματα ηλεκτρονικής πληροφόρησης, ηλεκτρονικών συναλλαγών, ηλεκτρονικής δημοκρατίας, εικονικές- ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες).

Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εκτός από τις προαναφερθέντες βασικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καλύπτει ένα μεγάλο εύρος λειτουργιών, όπως ηλεκτρονική προμήθεια αγαθών, συλλογή – διαχείριση και ανάλυση δεδομένων, ενδοεταιρική συνεργασία και επικοινωνία, ηλεκτρονική εκπαίδευση, διαχείριση ανθρωπίνων πόρων, ηλεκτρονική ψηφοφορία κ.ά. Εάν επιτευχτεί καθολική ή έστω και μερική εφαρμογή των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τα οφέλη που θα προκύψουν θα είναι πολλαπλά (στρατηγικά – διοικητικά - λειτουργικά). Σύμφωνα με τον Τριανταφύλλου (2006), μερικά από τα οφέλη είναι η βελτίωση της αλληλεπίδρασης μεταξύ Κυβέρνησης και πολιτών και η αύξηση της ικανοποίησης από τους πολίτες, η μείωση του κόστους και του χρόνου μετακινήσεων και αναμονής για τη διεκπεραίωση των εργασιών. Υπάρχει βελτίωση της πρόσβαση, της χρήσης και της αξιοπιστίας των πληροφοριών και η συντομότερη ολοκλήρωση των υπηρεσιών, λόγω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών.

Στην κατεύθυνση αυτή γίνονται προσπάθειες από όλο και περισσότερες ευρωπαϊκές κυβερνήσεις να δημιουργήσουν ηλεκτρονικές πύλες πληροφόρησης, καταστήματα μίας στάσης, γραφεία πληροφόρησης και προσφέρουν σεμινάρια κατάρτισης πληροφορικής στους πολίτες. Γενικά γίνονται προσπάθειες να αυξηθούν οι δυνατότητες πρόσβασης των πολιτών στο διαδίκτυο και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Παρά τα προβλήματα, τόσο θεσμικά, όσο και λειτουργικά, παρατηρείται ότι η χρήση των κρατικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών αναπτύσσεται σταθερά στην Ευρωπαϊκή Ένωση, αλλά και στην Ελλάδα. Πολλές φορές όμως οι πρωτοβουλίες (Σιγάλα, 2009) από τις κεντρικές κυβερνήσεις, περιφέρειες και τοπικούς φορείς παραμένουν ανεξάρτητες και μεμονωμένες λύσεις με ασυντόνιστη και αβέβαιη εφαρμογή. Αναγκαία είναι η συλλογική και στρατηγική ανάπτυξη των μοντέλων ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που θα μπορέσουν να οδηγήσουν σε μια σύγχρονη οργανωτική μορφή σε διοικητικό, οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο, .

Όσο αυξάνονται οι χρήστες που έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες του διαδικτύου, τόσο οι κυβερνητικές ιστοσελίδες τείνουν να γίνουν σημαντικό σημείο επαφής των πολιτών με την Κυβέρνηση. Ωστόσο παρ' όλη τη βελτίωση των κυβερνητικών ιστοσελίδων, αυτές μειονεκτούν έναντι των εμπορικών, που παρουσιάζουν έντονη ανάπτυξη και παρέχουν ποικίλες υπηρεσίες. Το γεγονός αυτό οδηγεί σε σταδιακή ελάττωση της ικανοποίησης των πολιτών από αυτές (Σιγάλα, 2009) με αποτέλεσμα το χαμηλό επίπεδο υιοθέτησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κάτω των προσδοκιών τους.

1.2 Τα επίπεδα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

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

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

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

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

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

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

1.3 Μοντέλα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ο Zhou (2001) εισήγαγε την άποψη ότι ένα μοντέλο ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελείται από τρία συστατικά μέρη, την κυβέρνηση, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ανάλογα με τους παράγοντες που βρίσκονται σε αλληλεπίδραση, διαμορφώνεται το ανάλογο μοντέλο υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι κυβερνητικές υπηρεσίες (G) αλληλεπιδρούν με εξωτερικές οντότητες όπως οι πολίτες (C), οι επιχειρήσεις (B) ή άλλες κυβερνητικές οργανώσεις (G). Έτσι προκύπτουν τα παρακάτω μοντέλα υπηρεσιών

- G2C (Government to Citizen): Κυβέρνηση προς πολίτες

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

- G2B (Government to Business): Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις

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

➤ G2G (Government to Government) : Κυβέρνηση προς κυβέρνηση

Το συγκεκριμένο μοντέλο περιλαμβάνει υπηρεσίες αλληλεπίδρασης μεταξύ της Κυβέρνησης και άλλων τμημάτων της, επικοινωνία των οποίων είναι απαραίτητη για την εύρυθμη λειτουργία της. Οι υπηρεσίες αυτές θέτουν τις βάσεις για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της συνεργασίας των διαφόρων επιπέδων διοίκησης. Τέτοιες υπηρεσίες είναι η ηλεκτρονική διακίνηση πληροφοριών και εγγράφων, η σύνδεση πολλαπλών βάσεων δεδομένων για την αποφυγή επικαλύψεων και η απλούστευση διυπηρεσιακών συναλλαγών.

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

1.4 Εμπόδια στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Παρά την σημαντική πρόοδο από την πλευρά της προσφοράς ηλεκτρονικών υπηρεσιών και το μεγάλο πλήθος των διαδραστικών υπηρεσιών, εξ ίσου σημαντική είναι και η πλευρά της ζήτησης των υπηρεσιών από τους πολίτες. Διότι η επιτυχία αυτών των πρωτοβουλιών δεν εξαρτάται μόνο από την προσφορά των νέων προηγμένων υπηρεσιών και καινοτομιών, αλλά και από την προθυμία των πολιτών να αποδεχθούν και να χρησιμοποιήσουν τις εν λόγω καινοτομίες (Carter & Belanger, 2005). Οι πολίτες φαίνεται να υστερούν στην χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στην πρόσληψη των πλεονεκτημάτων της, γεγονός που σημαίνει ότι πολλές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν χρησιμοποιούνται στον βαθμό που αναμενόταν. Έρευνες που εστιάζουν στην ζήτηση αυτών των υπηρεσιών από τους ενδιαφερόμενους αναδεικνύουν κάποια προβλήματα – εμπόδια στην χρήση των διαδικτυακών τόπων.

Βασικό εμπόδιο στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης φαίνεται να είναι η 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 (Αντωνοπούλου, 2010).

Σε αρκετές περιπτώσεις μάλιστα είναι αδύνατη η πρόσβαση στο διαδίκτυο λόγω του μεγάλου κόστους εγκατάστασης και συντήρησης μιας νέας σύνδεσης, λόγω των ελλειπών υποδομών για τη μεταφορά των υπηρεσιών του διαδικτύου στην επαρχία. Η Ελλάδα αποτελεί το ακριβότερο κράτος - μέλος στις χρεώσεις του διαδικτύου και τα ευρυζωνικά δίκτυα είναι διαθέσιμα μόνο στο 12% του ελληνικού πληθυσμού, όταν ο μέσος όρος στην Ε.Ε. των 15 είναι 90% (Σιγάλα, 2009).

Κατόπιν εντοπίζονται προβλήματα ως προς τη σχεδίαση και διαχείριση των ιστοσελίδων. Πολλές ιστοσελίδες απαιτούν εξειδικευμένες γνώσεις πληροφορικής από τον χρήστη προκειμένου κάποιος να περιηγηθεί και να αντλήσει πληροφορίες από αυτές. Η μη εύκολη πλοήγηση, κάνει το χρήστη να μην μπορεί να βρει αυτό που ψάχνει, άλλες φορές να αισθάνεται μπερδεμένος, είτε ακόμα χαμένος μέσα στον ιστότοπο καταλαμβανόμενος από αίσθηση αναποτελεσματικότητας. Το τελικό αποτέλεσμα θα είναι ο χρήστης να εγκαταλείψει τον ιστότοπο χωρίς να έχει εξυπηρετηθεί και να μην το ξαναεπισκεφθεί.

Άλλος λόγος μη χρήσης των προσφερόμενων υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου, είναι ότι ο πολίτης μπορεί να γνωρίζει για μια συγκεκριμένη υπηρεσία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά να μην είναι σε θέση να την εντοπίσει στο διαδίκτυο. Για να βρεθεί μια υπηρεσία μέσω μιας αναζήτησης, χρειάζεται ο χρήστης να γνωρίζει το όνομα της υπηρεσίας (ή τουλάχιστον να χρησιμοποιεί όρους αναζήτησης που προβλέπονται από το φορέα παροχής υπηρεσιών). Για να βρεθεί η υπηρεσία μέσω της περιήγησης, μπορεί να χρειάζεται να γνωρίζει ποιός κυβερνητικός οργανισμός παρέχει την υπηρεσία αυτή, καθώς και αν είναι σε θέση να εντοπίσει την υπηρεσία στην κυβερνητική ιστοσελίδα.

Πάρα πολύ σημαντικός επίσης είναι ο ενδιασμός ή και φόβος που επιδεικνύουν οι άνθρωποι σχετικά με την κατάθεση προσωπικών τους στοιχείων στο διαδίκτυο. Ο ενδιασμός είναι ακόμα μεγαλύτερος αν εμπλέκονται και δεδομένα οικονομικής φύσεως, με αποτέλεσμα οι υπηρεσίες 3^{ου} και 4^{ου} επιπέδου στις οποίες εμπλέκονται τέτοια δεδομένα, να χρησιμοποιούνται ακόμα σε μικρότερο ποσοστό.

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.

1.5 Στατιστικά ως προς τη χρήση του διαδικτύου και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με στοιχεία από τη eurostat (<http://epp.eurostat.ec.europa.eu>) το ποσοστό πρόσβασης των ελληνικών νοικοκυριών στο διαδίκτυο κυμαίνεται στο 38%, όταν το αντίστοιχο ποσοστό για την Ευρώπη των 27 είναι 65% και για την Ευρώπη των 15 είναι 68%. Αν ανατρέξουμε σε ποσοστά που αφορούν την πρόσβαση στο διαδίκτυο ανάλογα με τον τρόπο σύνδεσης, τότε παρατηρούμε ότι στην Ελλάδα τα νοικοκυριά που διατηρούν ευρυζωνική σύνδεση καλύπτουν το 33% ενώ στην Ε.Ε. των 27, το ποσοστό φτάνει το 56% και στην Ε.Ε. των 15 το 59%.

Με βάση τα δεδομένα που αντλήθηκαν από την ιστοσελίδα <http://epp.eurostat.ec.europa.eu> της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες του 2009 για να αλληλεπιδράσουν με κάποια δημόσια υπηρεσία στην Ελλάδα, είναι πολύ χαμηλό σε σύγκριση με τα αντίστοιχα ποσοστά των ευρωπαίων πολιτών. Συγκεκριμένα, το ποσοστό των Ελλήνων που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο για να αντλήσουν πληροφορίες από κυβερνητικές ιστοσελίδες φτάνει το 10,7% ενώ το αντίστοιχο ποσοστό στην Ε.Ε. των 27 είναι 27,5% και στην Ε.Ε. των 15 είναι σχεδόν το τριπλάσιο (30,6%). Το ποσοστό των Ελλήνων που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο για να κατεβάσουν επίσημα κυβερνητικά έντυπα φτάνει μόλις το 5,7% όταν στην Ε.Ε. των 27 το ποσοστό αυτό είναι 17,5% και στην Ε.Ε. των 15 είναι 19,3%. Είναι αποθαρρυντικές οι στατιστικές μετρήσεις για τα άτομα που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο για να στείλουν συμπληρωμένα έντυπα σε κάποια δημόσια υπηρεσία. Το ποσοστό για την Ελλάδα είναι 4%, για την Ε.Ε. των 27 το ποσοστό είναι λίγο πάνω από το διπλάσιο (12,7%) και για την Ε.Ε. των 15 είναι 14,4%. Η Ελλάδα βρίσκεται

πλησιέστερα στα ποσοστά των χωρών της βαλκανικής χερσονήσου (Ρουμανία, Βουλγαρία, ΠΓΔΜ, Κροατία). Φαίνεται πως υπάρχει ένα ψηφιακό χάσμα που μας χωρίζει από τις αναπτυγμένες χώρες της Ε.Ε.

Αυτό υποδηλώνει σαφώς ότι η Ελλάδα πρέπει να εντείνει τις προσπάθειές της για να αρθούν τα εμπόδια ώστε να ενθαρρύνει τους πιθανούς χρήστες να κάνουν χρήση των διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

1.6 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον κόσμο και στην Ελλάδα

Σύμφωνα με την αναφορά των Ηνωμένων Εθνών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (United Nations, 2012), η Ελλάδα βρίσκεται στη λίστα με τις χώρες που θεωρούνται ως «Αναδυόμενοι Ηγέτες» στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Γράφημα 1.1) και καταλαμβάνει την 17 θέση. Χαρακτηριστικά στην αναφορά αναφέρεται ότι αυτές οι χώρες, μεταξύ τους και η Ελλάδα, έχουν επενδύσει σημαντικούς πόρους για θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα τελευταία χρόνια. Επίσης αναφέρεται πως έχουν επεκτείνει τις υποδομές τους και τις δεξιότητες του προσωπικού τους, με στόχο να εξελιχθούν περαιτέρω στην παροχή των υπηρεσιών και να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες των τεχνολογιών για να επιτύχουν βιώσιμη ανάπτυξη.



Γράφημα 1.1: «Αναδυόμενοι Ηγέτες» στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (United Nations, 2012)

Σύμφωνα με την ίδια αναφορά των Ηνωμένων Εθνών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (United Nations, 2012), η Ελλάδα βρίσκεται ανάμεσα στις χώρες της Νότιας Ευρώπης οι οποίες το 2012 ανέβηκαν θέσεις στην παγκόσμια κατάταξη σε σχέση με το 2010. Πιο συγκεκριμένα, η Ελλάδα από την 41η θέση, ανέβηκε στην 37η (Πίνακας 1.1).

Country	E-gov development index		World e-gov development ranking	
	2012	2010	2012	2010
Spain	0.7770	0.7516	23	9
Slovenia	0.7492	0.6243	25	29
Croatia	0.7328	0.5858	30	35
Italy	0.7190	0.5800	32	38
Portugal	0.7165	0.5787	33	39
Malta	0.7131	0.6129	35	30
Greece	0.6872	0.5708	37	41
Serbia	0.6312	0.4585	51	81
San Marino	0.6305	N/A	52	N/A
Montenegro	0.6218	0.5101	57	60
Andorra	0.6172	0.5148	58	57
The former Yugoslav Rep. of Macedonia	0.5587	0.5261	70	52
Bosnia and Herzegovina	0.5328	0.4698	79	74
Albania	0.5161	0.4519	86	85
Sub Regional Average	0.6574	0.5566		
World Average	0.4482	0.4406		

Πίνακας 1.1: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Νότια Ευρώπη (United Nations, 2012)

Στο πλαίσιο αυτό, αναφέρεται επίσης πως είναι επιτακτικό οι πληροφορίες και οι υπηρεσίες να προσανατολίζονται προς την αντιμετώπιση των αναγκών και των ανησυχιών των πολιτών, ιδιαίτερα των ευπαθών ομάδων. Απαιτείται επίσης η αντιμετώπιση των πολιτών, όχι μόνο ως παθητικούς δέκτες των πληροφοριών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αλλά και ως ενεργοί εταίροι οι οποίοι αλληλεπιδρούν με την κυβέρνηση, μέσω των ΤΠΕ για τη διάδοση των σχετικών κυβερνητικών πληροφοριών.

Στην Ελλάδα, η παρουσία των φορέων της δημόσια διοίκησης στο διαδίκτυο περιορίζεται, εκτός μερικών εξαιρέσεων, στην παροχή πληροφοριακού υλικού για τις

υπηρεσίες που παρέχει κάθε φορέας. Επίσης, αρκετοί φορείς διαθέτουν, μέσω του διαδικτυακού τους τόπου, σε ηλεκτρονική μορφή τα έντυπα των αιτήσεων και άλλα έγγραφα που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών και επιχειρήσεων με το φορέα. Οι παραπάνω πρακτικές ικανοποιούν τα επίπεδα 1 και 2 της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

1.7 Τα σχέδια για την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα σήμερα

Στην Ελλάδα σήμερα, η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μέρος της ψηφιακής στρατηγικής 2006 - 2013 (http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/A13F889F-DE92-4DCF-B64A-37351BFC69B9/3053/ktp_all.pdf), η οποία βασίστηκε στη διεθνή εμπειρία των πιο ανεπτυγμένων τεχνολογικά χωρών στην Ευρώπη, στη μελέτη των διεθνών και ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα της κοινωνίας της πληροφορίας (π.χ. i2010).

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

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

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

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

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

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

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

Βέβαια σε όλα αυτά υπάρχει ο βραχυπρόθεσμος και μακροπρόθεσμος ορίζοντας σχεδιασμού.

Πιο συγκεκριμένα μέχρι το 2008 σαν βασικοί στόχοι είχαν τεθεί η επέκταση της ευρυζωνικότητας, η ενημέρωση και εξοικείωση των πολιτών με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, οι ηλεκτρονικές προμήθειες και η παροχή των βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικά, ενώ μέχρι το 2013 η επέκταση των ηλεκτρονικών προμηθειών στους φορείς, η χρήση του υπολογιστή ως αναπόσπαστο μέρος της εκπαίδευσης, η ύπαρξη ηλεκτρονικού one-stop-shop για τις επιχειρήσεις και όλων των πιστοποιητικών και διαδικασιών online. Στην υλοποίηση βοηθούν τα Επιχειρησιακά Προγράμματα της Ψηφιακής Σύγκλισης και Διοικητικής Μεταρρύθμισης, τα οποία αποτελούν προγράμματα μετασχηματισμού της Ελληνικής Κοινωνίας με εργαλείο τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Αυτά τα Επιχειρησιακά Προγράμματα χαρακτηρίζονται από υψηλό βαθμό καινοτομίας σε ότι αφορά την τεχνολογική και κοινωνικό-οικονομική τους διάσταση, εμπλέκουν στο σχεδιασμό και στην υλοποίησή τους όλους τους Δημόσιους Φορείς σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο και πολλές χιλιάδες μικρομεσαίες επιχειρήσεις και υποστηρίζουν πολλαπλούς στόχους κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης.

1.8 Ο Δήμος Ηρακλείου

1.8.1 Η Ψηφιακή Στρατηγική του Δήμου Ηρακλείου

Στόχος του Δ. Ηρακλείου (<http://www.heraklion.gr>) είναι η δημιουργία μιας «Κοινωνίας της γνώσης» που να είναι μια κοινωνία για όλους, χωρίς κινδύνους

ανισοτήτων, όπως η ψηφιακή διαίρεση, όπου διαφυλάσσονται τα δικαιώματα του πολίτη, καθώς και η ελευθερία έκφρασης και πληροφόρησης. Ο Δ. Ηρακλείου συμμετέχει στην «κοινωνία της γνώσης» που δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για την ανάπτυξη, την ευημερία και την ποιότητα ζωής. Οι νέες τεχνολογίες αλλάζουν τον τρόπο εργασίας, διασκέδασης, επικοινωνίας και συναλλαγής, μεταλλάσσοντας τις βάσεις του οικονομικού ανταγωνισμού. Αποτελούν εργαλείο για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, δημιουργούν νέες δεξιότητες και την ανάγκη συνεχούς μάθησης και μεταβολής του εκπαιδευτικού συστήματος. Παράλληλα, επιτρέπουν τη βελτίωση των υπηρεσιών στην υγεία, την πρόνοια, το περιβάλλον, τις μεταφορές και συμβάλλουν στην ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς.

1.8.2 Διαδικτυακή πύλη του Δήμου Ηρακλείου

Η Δικτυακή Πύλη του Δήμου Ηρακλείου παρέχει στους πολίτες, επιχειρηματίες και επισκέπτες πληροφορίες για το Ηράκλειο. Επίσης παρέχει στους Πολίτες πληροφόρηση για τη λειτουργία του Δήμου, δηλαδή για θέματα σχετικά με τη διοίκηση, τη διάρθρωση, τις παρεχόμενες υπηρεσίες, έγγραφα, άδειες, βεβαιώσεις κλπ. καθώς και τις απαιτούμενες προϋποθέσεις. Ακόμα προσφέρει και πιο προηγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Ενημερώνει τους πολίτες για επίκαιρα θέματα, όπως: εκδηλώσεις που διοργανώνει ο Δήμος Ηρακλείου, Δημοπρασίες- Διακηρύξεις, Δελτία Τύπου, Προσλήψεις. Στους επισκέπτες προσφέρει, πληροφορίες σχετικές με την ιστορία του Δήμου Ηρακλείου, για τα μνημεία, για τα μουσεία, για διαδρομές στη πόλη, ταξιδιωτικές οδηγίες καθώς και φωτογραφίες και χάρτες της Πόλης. Επίσης, η πύλη ενημερώνει τους Πολίτες για θέματα πολεοδομικά, συγκοινωνιακά, αλλά και για αθλητικές, πολιτιστικές κά εκδηλώσεις που διοργανώνει ο Δήμος.



Εικόνα 1.1: Η αρχική σελίδα του ιστότοπου του Δήμου Ηρακλείου

1.8.3 Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δ. Ηρακλείου

Ο Δήμος Ηρακλείου είναι από τους πρωτοπόρους ΟΤΑ και παρέχει ένα σύνολο ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δ. Ηρακλείου, διαχωρίζονται σε τρεις βασικές κατηγορίες: ανοιχτές υπηρεσίες, υπηρεσίες που απαιτούν εγγραφή του χρήστη και υπηρεσίες που απαιτούν την

εγγραφή και την ταυτοποίηση χρήστη. Στόχος της ενότητας αυτής είναι η άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών, προσφέροντας τη δυνατότητα πρόσβασης "Επίπεδου Α" και "Επίπεδου Β" μέσω του συστήματος σε διάφορες υπηρεσίες του Δήμου.

Κάθε Πολίτης, επιλέγοντας μία υπηρεσία από το μενού, *Για Πολίτες* ή *Για Επιχειρήσεις*, έχει πρόσβαση στις αιτήσεις που πρέπει να συμπληρώσει και στα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει στην υπηρεσία του Δήμου.

Επίσης μπορεί να αιτηθεί ηλεκτρονικά μία από τις διαθέσιμες υπηρεσίες, επιλέγοντας το *e-αιτήματα*.

Μερικές από τις **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες** που προσφέρει η δικτυακή πύλη είναι οι εξής:

- Αιτήματα & Παράπονα
- Πληρωμές Οφειλών
- Δανειστική Βιβλιοθήκη
- Ευρετήριο Αποφάσεων Συλλογικών Οργάνων
- Ψηφιοποιημένο Υλικό της Βικελαίας Δημοτικής Βιβλιοθήκης
- Δημοψηφίσματα
- Newsletters
- Ομάδες Συζητήσεων (forum)

Τα αναφερόμενα επίπεδα πιστοποίησης ταυτότητας είναι:

Επίπεδο Α: Πιστοποίηση ταυτότητας απλού χρήστη

Η πιστοποίηση ταυτότητας Επιπέδου Α, γίνεται από τον ίδιο τον πολίτη με την απλή καταχώρηση προσωπικών στοιχείων στο σύστημα. Η είσοδός τους στο σύστημα είναι ελεγχόμενη και γίνεται με την χρήση «ονόματος χρήστη» (username) και «συνθηματικού» (password) που οι ίδιοι ορίζουν. Μετά την επιτυχή εισαγωγή στο σύστημα, κάθε χρήστης Επιπέδου Α έχει δικαίωμα υποβολής αιτήματος.

Επίπεδο Β: Πιστοποίηση ταυτότητας εξουσιοδοτημένου χρήστη

Η πιστοποίηση ταυτότητας Επιπέδου Β, γίνεται με την προσωπική παρουσία του Πολίτη στην Αρμόδια Υπηρεσία του Δήμου και με την επίδειξη της Αστυνομικής Ταυτότητας ή του Διαβατηρίου του.

Η είσοδος του στο σύστημα είναι ελεγχόμενη και γίνεται με την χρήση «ονόματος χρήστη» (username) και «συνθηματικού» (password). Κάθε πιστοποιημένος χρήστης Επιπέδου Β έχει δικαίωμα πρόσβασης σε προσωπικά δεδομένα όπως π.χ. οικονομικές οφειλές, κλήσεις, εκκρεμότητες κτλ. και πληρωμή των οφειλών του από το χώρο του.

<http://www.heraklion.gr/syllogika/front/index.php>.

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Είσοδος της ενότητας αυτής είναι η άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών προσφέροντας τη δυνατότητα πρόσβασης Επιπέδου Α και Επιπέδου Β μέσω του συστήματος σε διάφορες υπηρεσίες της Δ.Π.Α. και Πολίτες επιλέγοντας μια υπηρεσία από το μενού **Για Πολίτες** ή **Για Επιχειρήσεις** έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες που πρέπει να συμπληρωθεί και στα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει στις υπηρεσίες του Δήμου. Είναι επίσης δυνατό να απευθύνεται ηλεκτρονικά μία από τις διαθέσιμες υπηρεσίες μας επιλέγοντας το **Επιπέδου Β**.

Ο **Ηλεκτρονικός Υπολογιστής** έχει προσαρμοστεί μέσω της πύλης μας:

- Αδειοδότηση & Περσόνια
- Παγκόσμια Θερμάδα
- Ευρωπαϊκά Διαφοροποιημένα Σιδηροδρομικά Οχήματα
- Ψηφιοποιημένα Έγγραφα της Βικελαίας Δημοτικής Βιβλιοθήκης
- Διαφοροποιημένα
- Νεωρότητα
- Ομάδες Σιδηροδρομικών Πυλόνων

Τα αναφερόμενα επίπεδα πιστοποίησης ταυτότητας είναι:

Επίπεδο Α: Πιστοποίηση ταυτότητας απλού χρήστη

Η πιστοποίηση ταυτότητας Επιπέδου Α, γίνεται από τον ίδιο τον πολίτη με την οπτική καταχώριση προσωπικών στοιχείων στο σύστημα. Η είσοδος τους στο σύστημα είναι ελεγχόμενη και γίνεται με την χρήση «ονόματος χρήστη» (username) και «συνθηματικού» (password) που ο ίδιος ορίζει.

Μετά την επιτυχή εισαγωγή στο σύστημα κάθε χρήστης Επιπέδου Α έχει δικαίωμα πρόσβασης σε:

Επίπεδο Β: Πιστοποίηση ταυτότητας εξουσιοδοτημένου χρήστη

Η πιστοποίηση ταυτότητας Επιπέδου Β γίνεται με την προσωπική παρουσία του Πολίτη στην Αρμόδια Υπηρεσία του Δήμου και με την επίδειξη της Αστυνομικής Ταυτότητας ή του Διαβατηρίου του. Η είσοδος του στο σύστημα είναι ελεγχόμενη και γίνεται με την χρήση «ονόματος χρήστη» (username) και «συνθηματικού» (password).

Κάθε πιστοποιημένος χρήστης Επιπέδου Β έχει δικαίωμα πρόσβασης σε προσωπικά δεδομένα όπως π.χ. οικονομικές οφειλές κλήσεις, εκκρεμότητες κτλ. και πληρωμή των οφειλών του από το χώρο του.

Ο πολίτης παραλαμβάνει τα αποτελέσματα των αιτημάτων του ηλεκτρονικά, δικαιολογητικά κ.α.) από την αντίστοιχη υπηρεσία του Δήμου ή ταχυδρομικώς στην οριζόμενη από τον αυτόν διευθυνση με την επίδειξη της Αστυνομικής Ταυτότητας ή του Διαβατηρίου του.

Εγγραφείτε Λογόν με επιλεγώντας των ακόλουθα σύνδεσμο **Εγγραφή Πολίτη** για Επίπεδο Α ή με μια άλλη ενοκλήση σας στο Δήμο. Γραφείο 4 Οικονομική Υπηρεσία Λογισμ για Επίπεδο Β

Εικόνα 1.2: Διαβάθμιση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Ηρακλείου

Ο πολίτης παραλαμβάνει τα αποτελέσματα των αιτημάτων του (πιστοποιητικά, δικαιολογητικά κ.α) από την αντίστοιχη Υπηρεσία του Δήμου ή ταχυδρομικώς στην ορισμένη από αυτόν διεύθυνση, με την επίδειξη της Αστυνομικής Ταυτότητας ή του Διαβατηρίου του. Επιπλέον, η πύλη διαθέτει αναζήτηση αποφάσεων συλλογικών οργάνων του Δήμου στο σύνδεσμο:

Η ιστοσελίδα του Δήμου Ηρακλείου διαθέτει κύριο μενού αφιερωμένο στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες το οποίο χωρίζεται σε τρία υπό-μενού, ως εξής:

α) e- Ηράκλειο

β) e- Αιτήματα και

γ) e- Πληρωμές.

Αναλυτικότερα ο κάθε πολίτης μπορεί να έχει πρόσβαση σε συγκεκριμένες υπηρεσίες ανάλογα το μενού που θα επιλέξει, ως εξής:

α) e-Ηράκλειο



Οι πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του Δήμου απολαμβάνουν:

- εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στο διαδίκτυο για όλους
- παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου
- τόνωση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας

Επίσης στην προσπάθεια του να προσφέρει στους δημότες ευρυζωνικές υπηρεσίες εντελώς δωρεάν, έθεσε σε λειτουργία Ασύρματο Δίκτυο σε εσωτερικούς χώρους του Δήμου αλλά και σε κεντρικές πλατείες και οδούς της Πόλης. (βλ. παρακάτω κεφ. Ευρυζωνικής στρατηγικής)

β) e – Αιτήματα



Ο Δήμος Ηρακλείου, από

τους πρώτους δήμους στην Ελλάδα,

προσφέρει στους Δημότες του Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες. Μέσω της ιστοσελίδας κάθε πολίτης μπορεί να κατεβάσει στον υπολογιστή του επίσημα έντυπα, να τα συμπληρώσει, είτε ηλεκτρονικά, πριν την εκτύπωση, είτε με το χέρι εκ των υστέρων και να τα καταθέσει στην ανάλογη υπηρεσία. Επίσης προσφέρει και ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων ώστε να μην είναι απαραίτητη η επίσκεψη των δημοτών στις υπηρεσίες του Δήμου.

Η ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων που προσφέρει η πύλη στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-governement) αφορά σε πρώτη φάση τις παρακάτω τριάντα (30) υπηρεσίες:

- Παράπονα / Εισηγήσεις / Γενικά Αιτήματα
- **ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ**
 - Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης
 - Χορήγηση Πιστοποιητικού Έκδοσης Ταυτότητας
 - Χορήγηση Πιστοποιητικού Γέννησης και Εντοπιότητας
 - Πιστοποιητικό Ταυτοπροσωπίας (διπλοεγγεγραμμένου) σε περίπτωση εκλογών
 - Αλλαγή Διεύθυνσης για Εκλογικούς Καταλόγους
- **ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟ**
 - Ληξιαρχική Πράξη Γεννήσεως
 - Ληξιαρχική Πράξη Γάμου
 - Ληξιαρχική Πράξη Θανάτου
- **ΜΗΤΡΩΟ ΑΡΡΕΝΩΝ**
 - Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγραφής στα Μητρώα Αρρένων
 - Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης για Μειωμένη Θητεία

- **ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ & ΠΡΑΣΙΝΟ**
 - Απομάκρυνση Ογκωδών Αντικειμένων
 - Κλάδεμα, Κοπή και Φύτευση Δένδρων
 - Άλλα Αιτήματα για Θέματα Καθαριότητας
- **ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ**
 - Κατάθεση Ένστασης Αντίρρησης για Παράνομη Στάθμευση
 - Απομάκρυνση Εγκαταλειμμένων Οχημάτων
 - Άλλα Αιτήματα για Θέματα Δημοτικής Αστυνομίας
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ**
 - Έκδοση Δημοτικής Ενημερότητας Βεβαιωμένων Χρεών
 - Ηλεκτρονικές Πληρωμές Χρεών
- **ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ**
 - Βλάβες Οδοστρώματος
 - Τοποθέτηση Πινακίδων Σήμανσης και Καθρεπτών
 - Τοποθέτηση Φωτιστικών Σωμάτων
 - Κατασκευή και Συντήρηση Υπαίθριων Χώρων (παιδικών χαρών, πάρκων κ.λπ.)
 - Βλάβες του Δικτύου Δημοτικού Φωτισμού
 - Βεβαιώσεις Αρίθμησης Οδών
 - Βεβαίωση Ακριβούς Διεύθυνσης Ακινήτων
 - Άλλα Αιτήματα για Θέματα Τεχνικής Υπηρεσίας
- **ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ**

- ο Παραχώρηση εκθεσιακών χώρων στα Ενετικά τείχη (Πύλη Αγίου Γεωργίου, Πύλη Βηθλεέμ, Πύλη Βιτούρι, Προμαχώνας, Πύλη Παντοκράτορα, Πάρκο Νεολαίας),
- ο Χρήση κοινόχρηστων αιθουσών του Δήμου (Λότζια, Ανδρόγεω, Βασιλική Αγίου Μάρκου, Θεατρικός Σταθμός, Κηποθέατρο Ν. Καζαντζάκη και Μ. Χατζηδάκη)

• ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ

- ο Αντίγραφα στοιχείων οικοδομικών αδειών
- ο Βεβαίωση τελεσιδικίας πράξεων αναλογισμού αποζημιώσεως
- ο Παροχή των αντιγράφων πράξεων αναλογισμού αποζημιώσεως στους ενδιαφερόμενους
- ο Έλεγχος οικοδομών για τυχόν επικίνδυνες κατασκευές
- ο Άλλα Αιτήματα για Θέματα Πολεοδομίας

Προϋπόθεση για την ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων είναι η **εγγραφή** των πολιτών ως χρήστες στη διαδικτυακή πύλη και η συμπλήρωση όλων των στοιχείων τους.

γ) e – Πληρωμές



Με τις **Ηλεκτρονικές Πληρωμές Οφειλών** οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ενημερωθούν για τις **Βεβαιωμένες Οφειλές** τους προς τον Δήμο Ηρακλείου και να πληρώσουν ηλεκτρονικά το σύνολο ή μέρος αυτών με κατάθεση στον τραπεζικό λογαριασμό του Δήμου Ηρακλείου. Για να χρησιμοποιήσουν την Υπηρεσία Ηλεκτρονικών Πληρωμών απαιτούνται τα παρακάτω (μόνο την πρώτη φορά):

1. **Εγγραφή στην Πύλη του Δήμου** (<http://www.heraklion.gr/signup.html>)
2. **Πιστοποίηση Ταυτότητας Χρήστη** (με την επίδειξη ταυτότητας στην Οικονομική Υπηρεσία του Δήμου, Γραφείο 4, Λότζια).

Υπάρχει και η ιστοσελίδα του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS) του Δήμου Ηρακλείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://gis.heraklion.gr/> ή δια μέσου της ιστοσελίδας του Δήμου Ηρακλείου (www.heraklion.gr). Ο Δήμος Ηρακλείου Κρήτης, προκειμένου να βελτιώσει τις υπηρεσίες του προς τους πολίτες, αξιοποίησε ευρωπαϊκές πηγές χρηματοδότησης και δημιούργησε ένα Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (Γ.Σ.Π. ή G.I.S.). Με στόχο την ταχύτερη, ευκολότερη και καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη στην ενημέρωσή του για τα **πολεοδομικά δεδομένα** και τη συνεργασία του με την υπηρεσία, δημιουργήθηκε ένα δυναμικό σύστημα το οποίο διασφαλίζει την καλύτερη οργάνωση των δεδομένων της Διεύθυνσης Πολεοδομίας και την αναβάθμιση των υπηρεσιών της.

Ο κάθε ενδιαφερόμενος, μηχανικός, δικηγόρος κ.τ.λ., αλλά και ο απλός πολίτης, θα μπορεί από το χώρο του, σε εργάσιμες και μη ώρες και ημέρες, να ενημερώνεται και να αντλεί υλικό μέσω του διαδικτύου για διάφορα πολεοδομικά θέματα. Π.χ. οι ισχύοντες όροι δόμησης, η πορεία των αιτήσεων οικοδομικών αδειών, η εξέλιξη των πολεοδομικών μελετών και πράξεων εφαρμογής, σε ένα ενιαίο χάρτη του Δήμου Ηρακλείου.

Σημαντικό είναι ότι υπάρχει και το forum, όπου οι πολίτες μπορούν αφού έχουν κάνει ήδη εγγραφή, να πουν την άποψή τους για διάφορα θέματα που αφορούν την Πόλη, όπως για παράδειγμα η καθαριότητα, το κυκλοφοριακό, το πράσινο κ.ά.

1.8.4 Η «ευρυζωνικότητα» στο Δ. Ηρακλείου

Στην πραγματικότητα και σε καθημερινούς όρους, η «ευρυζωνικότητα» αποτελεί συνδυασμό υποδομής και ψηφιακών («ευρυζωνικών») υπηρεσιών που προσφέρουν στον πολίτη τη δυνατότητα για:

- Ηλεκτρονικές συναλλαγές με τις Δημόσιες Υπηρεσίες, πολύ γρήγορα και με ασφάλεια των δεδομένων από το σπίτι ή το γραφείο (υπηρεσίες όπως υποβολή φορολογικής δήλωσης, ηλεκτρονική υποβολή πιστοποιητικών κλπ).
- Ηλεκτρονικές οικονομικές συναλλαγές, μέσω εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης (internet banking κλπ.) με ευκολία, ταχύτητα και ασφάλεια.
- Εργασία εξ' αποστάσεως, μέσω μεθόδων τηλε-εργασίας.

- Διεύρυνση των αγορών των επιχειρήσεων, για τη διάθεση των αγαθών και των υπηρεσιών τους παγκοσμίως μέσω του Διαδικτύου, με χαμηλό κόστος.
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας. Υπηρεσίες φροντίδας υγείας και πρόνοιας σε ευπαθείς ομάδες πληθυσμού και κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών, μέσω τηλεϊατρικής.
- Ενημέρωση και ψυχαγωγία. Παρακολούθηση ταινιών με άμεση επιλογή από ηλεκτρονικές ταινιοθήκες, επιλογή και άμεση αγορά της επιθυμητής μουσικής από ηλεκτρονικά δισκοπωλεία, έγκαιρη ηλεκτρονική κράτηση εισιτηρίων για θεάματα, παραστάσεις και αθλητικούς αγώνες χωρίς περιττές ουρές αναμονής κλπ.
- Καλύτερη και φθηνότερη επικοινωνία, με δυνατότητα τηλεφωνικής συνομιλίας σε συνδυασμό με εικόνα και πρακτικά μηδενικό κόστος, και πολλά άλλα.

1.8.5 Το Σχέδιο του Δήμου Ηρακλείου για την Ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας:

Η Ψηφιακή Στρατηγική του Δήμου Ηρακλείου προβλέπει την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας με τις παρακάτω κατηγορίες δράσεων:

- Επέκταση ευρυζωνικών υποδομών
 - Η κατασκευή του Μητροπολιτικού Ευρυζωνικού Δικτύου Οπτικών Ινών (Metropolitan Area Network) που θα διασύνδεει σχολεία, νοσοκομεία, δημόσιες υπηρεσίες, εφορίες, εκπαιδευτικά ιδρύματα, ερευνητικά κέντρα κλπ.).
 - Η δημιουργία Σημείων Ασύρματης Ευρυζωνικής Πρόσβασης στο Διαδίκτυο σε χώρους προσβάσιμους από το κοινό (Wireless Hotspots).
 - Λειτουργία τριών Κέντρων Ελεύθερης Πρόσβασης στο διαδίκτυο: στο Πολύκεντρο Νεολαίας στην οδό Ανδρόγεω, στο Αθλητικό Κέντρο στις Πατέλες και και στα νέα κτίρια στην πρώην Λαχαναγορά.
- Ανάπτυξη ευρυζωνικού περιεχομένου και υπηρεσιών
 - Ανάπτυξη Συστήματος Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου

- ο Ηλεκτρονικό Σύστημα Περιήγησης στην Πόλη του Ηρακλείου
- ο Ψηφιοποίηση Αρχείων Βικελαίας Δημοτικής Βιβλιοθήκης

Το Ασύρματο Δίκτυο του Δήμου Ηρακλείου είναι μία προσπάθεια του Δήμου να προσφέρει στους δημότες του ευρυζωνικές υπηρεσίες εντελώς δωρεάν. Με χρήση συσκευών τεχνολογίας Wi-Fi, όπως φορητοί υπολογιστές, κινητά τηλέφωνα και υπολογιστές tablets, μπορούν οι πολίτες να συνδεθούν στο Internet, όταν είναι εντός της εμβέλειας της υπηρεσίας. Το ασύρματο δίκτυο εξυπηρετεί εσωτερικούς χώρους του Δήμου, αλλά και εξωτερικούς χώρους. Καλύπτονται κεντρικές πλατείες του δήμου, κεντρικοί οδοί καθώς και κάποια πιο απομακρυσμένα σημεία. Τα σημεία που καλύπτονται από το δίκτυο είναι διαθέσιμα στο χάρτη της ιστοσελίδας του Δήμου. Το Ασύρματο Δίκτυο του Ηρακλείου αναπτύσσεται συνέχεια, και υπάρχουν σχέδια για ακόμα περισσότερη κάλυψη στο εγγύς μέλλον εντός της Πόλης, αλλά και σε περιφερειακά σημεία.

Η πόλη του Ηρακλείου τα τελευταία χρόνια, βελτιώνει και ενδυναμώνει τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών, επιταχύνοντας τη συνεχή αλλαγή τους σε μια πρωτοπόρα έξυπνη πόλη με ισχυρό brandname. Ήδη βρίσκεται στη λίστα του 'Intelligent Community Forum', διεθνούς οργανισμού που εδρεύει στη Νέα Υόρκη, ως μια από τις 21 πιο έξυπνες πόλεις του κόσμου για τα έτη 2012 και 2013.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Εισαγωγή

Στο κεφαλαίο αυτό γίνεται η παρουσίαση 2 βασικών θεωριών που υπάρχουν στη βιβλιογραφία και προσπαθούν να εντοπίσουν παράγοντες για τη χρήση και αποδοχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες. Παρουσιάζονται πιο αναλυτικά η θεωρία στην οποία βασίζεται το ερωτηματολόγιο (βλ. Παράρτημα Ι) και οι παράγοντες που έχουν περιληφθεί σε αυτό και σύμφωνα με τους επιστήμονες επηρεάζουν την πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα ιστοχώρο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για την λήψη πληροφοριών και ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Οι έρευνες για την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, μέχρι τώρα έχουν επικεντρωθεί κυρίως στην πλευρά της προσφοράς των υπηρεσιών από τους δημόσιους οργανισμούς και αφορούν τις πολιτικές, τις στρατηγικές, τις προκλήσεις, τεχνικά θέματα, και αξιολόγηση της ευχρηστίας των ιστοχώρων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πολλοί ερευνητές που έχουν ασχοληθεί με την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, στράφηκαν κυρίως στην διερεύνηση του πλαισίου εφαρμογής της, αλλά και των τρόπων που μπορούν να τη διευκολύνουν, λαμβάνοντας υπόψη τη σχέση μεταξύ κράτους και πολιτών (Βουτυνιώτη, 2011). Λίγη προσοχή όμως έχει δοθεί στη ζήτηση ή στην διάθεση των πολιτών προς αυτές, ειδικά στις χώρες όπου οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι σε αρχικό στάδιο.

Παράλληλα μελέτες έχουν δείξει ότι η επιτυχία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονική διακυβέρνηση κ.α.) στηρίζεται στη διαρκή αξιολόγησή τους με στόχο την εύρεση παραμέτρων που επηρεάζουν την πρόθεση χρήσης. Οι περισσότερες ερευνητικές δραστηριότητες στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στρέφονται γύρω από τον τρόπο παροχής υπηρεσιών με λίγη έμφαση στον τελικό χρήστη/πολίτη και στην αποδοχή χρήσης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η Κυβέρνηση που επιδιώκει την εφαρμογή της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οφείλει να λάβει υπ' όψιν της τις αντιλήψεις των πολιτών για τους ιστοτόπους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να ερευνήσει εκείνους τους παράγοντες που επηρεάζουν την πρόθεση τους να τις χρησιμοποιήσουν (Καραβασίλης, 2012). Βασικό μέλημα είναι η εξεύρεση και εφαρμογή τεχνικών για την υιοθέτηση της από

τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, αλλά και από τους εργαζόμενους και στελέχη των δημοσίων υπηρεσιών.

Αρκετές έρευνες έχουν χρησιμοποιήσει μοντέλα από τις κοινωνικές επιστήμες για να μπορέσουν να μετρήσουν την πρόθεση χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες.

2.2 Προβλήματα υιοθέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

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

Σύμφωνα με τον Heeks, (2008), η **Ελεύθερη Πρόσβαση** για όλους είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ουσιαστικά σημαίνει να εξασφαλισθεί σε όλους η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Το ζήτημα αυτό είναι πολύ σημαντικό, διότι υπάρχει πραγματικός κίνδυνος να δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα, λόγω της άνισης πρόσβασης στις πληροφορίες και στις τεχνολογίες των πληροφοριών (Heeks, 2008). Στο πλαίσιο αυτό, η εκπαίδευση και η κατάρτιση έχουν ουσιώδη σημασία, ώστε οι πολίτες να αποκτήσουν τις αναγκαίες γνώσεις πληροφορικής, για να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν πλήρως τις υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ευρεία πρόσβαση στις υπηρεσίες προϋποθέτει επίσης την ενίσχυση της πρόσβασης στις υπηρεσίες από διάφορες πλατφόρμες, όπως για παράδειγμα: προσωπικοί υπολογιστές, ψηφιακή τηλεόραση, κινητά τερματικά, δημόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο κ.λπ.

Επιπλέον σημαντικό ρόλο παίζει και η **διαλειτουργικότητα** (Τριαντάφυλλου, 2006). Ως διαλειτουργικότητα νοείται ο τρόπος με τον οποίο διασυνδέονται τα συστήματα και οι πληροφορίες. Η διαλειτουργικότητα των συστημάτων πληροφοριών καθιστά επομένως δυνατή την ενσωμάτωση της παροχής υπηρεσιών σε μια μόνο πύλη, όποιος και εάν είναι ο αριθμός των διαφορετικών συστημάτων ή διοικητικών οργανισμών

που μεσολαβούν. Η διαλειτουργικότητα δεν πρέπει να γίνεται αντιληπτή μόνο ως σύνδεση δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Αφορά επίσης οργανωτικά θέματα, όπως π.χ. την ανάγκη να εξασφαλίζεται η συνεργασία με οργανισμούς εταίρους, οι οποίοι έχουν διαφορετικό τρόπο εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας. Για τη δημιουργία υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα μπορούν να επικοινωνούν με υπηρεσίες άλλων χωρών χρειάζεται επίσης κατ' ανάγκη η σύναψη συμφωνιών επί κοινών προτύπων και προδιαγραφών.

Ωστόσο οι χαμηλοί ρυθμοί υιοθέτησης οφείλονται σε λόγους που αφορούν και τους ίδιους τους πολίτες. Συχνά παρατηρείται πως προτιμούν να μείνουν προσκολλημένοι στις απαρχαιωμένες γραφειοκρατικές μεθόδους συνεργασίας με τις δημόσιες υπηρεσίες, αποφεύγοντας οτιδήποτε νέο και διαφορετικό. Εκτός από την έλλειψη επαρκούς πληροφόρησης και την πολυπλοκότητα των νέων συστημάτων, σε πολλές περιπτώσεις η αντίσταση στις καινοτομίες από πλευράς πολιτών, συντελεί στην παρεμπόδιση της υιοθέτησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Σιγάλα, 2009).

Μία άλλη πολύ σημαντική παράμετρος είναι η **Εμπιστοσύνη των χρηστών** (Sang et al., 2009; Carter & Belanger, 2005;). Οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να προσφέρονται ηλεκτρονικά μόνον υπό συνθήκες που εγγυώνται στους χρήστες την απολύτως ασφαλή πρόσβαση. Η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων, η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών και επικοινωνιών είναι ζητήματα πρωτίστης σημασίας, για τα οποία πρέπει να προβλέπεται μεγάλη προστασία. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, πρέπει να προωθηθούν τεχνολογίες που βελτιώνουν την προστασία της ιδιωτικής ζωής στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση. Σε γενικότερο επίπεδο, η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, η καταπολέμηση του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο και η ασφάλεια λειτουργίας αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για μια μακρόβια κοινωνία της πληροφορίας.

Ένα άλλο θέμα που σχετίζεται με το προηγούμενο είναι η **διαχείριση των προσωπικών δεδομένων** των πολιτών (Σιγάλα, 2009). Η διαφύλαξη της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων των πολιτών, είναι ένας από τους θεμέλιους λίθους κάθε δημοκρατικής κοινωνίας. Είναι ένα από τα βασικά δικαιώματα του πολίτη και παίζει σημαντικό ρόλο στην εξάσκηση άλλων δημοκρατικών του δικαιωμάτων. Είναι επίσης ένα δικαίωμα που σχετίζεται αναμφίβολα με την

ανθρώπινη αυτονομία και αξιοπρέπεια. Οι μοντέρνες ΤΠΕ μαζί με τις υπόλοιπες αλλαγές που φέρνουν, έχουν την δυνατότητα να εισβάλουν και να καταστρέψουν τον ιδιωτικό χώρο των πολιτών. Έτσι τα συστήματα που θα αναπτυχθούν για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, πρέπει να δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία του ιδιωτικού απορρήτου των πολιτών. Αν δεν προβλεφθεί η προστασία του ιδιωτικού απορρήτου, η υπονόμηση και η υποβάθμιση όλων των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα είναι βέβαιη. Αυτό θα γίνει με σωστό σχεδιασμό, τόσο τεχνολογικό, όσο και πολιτικό.

2.3 Έρευνες στο εξωτερικό και στην Ελλάδα

Οι Teo et al. (2008) μέσω της μελέτης τους εξέτασαν το ρόλο που παίζει η εμπιστοσύνη στην επιτυχία των ιστοσελίδων ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα αποτελέσματα φανέρωσαν ότι η εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση είναι αυτή που συνδέεται σημαντικά με την γενικότερη εμπιστοσύνη στις κυβερνητικές ιστοσελίδες και επηρεάζει την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ο Hung et al. (2006) διεξήγαγαν μελέτη για την αναγνώριση των παραγόντων που καθορίζουν την αποδοχή των πολιτών απέναντι στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Σύμφωνα με την έρευνα, η αποδοχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εκτός των άλλων, μπορεί να ερμηνευτεί με όρους συμπεριφοράς, με τα 'υποκειμενικά πρότυπα' (subjective norms) και τον 'αντιλαμβανόμενο έλεγχο της συμπεριφοράς'.

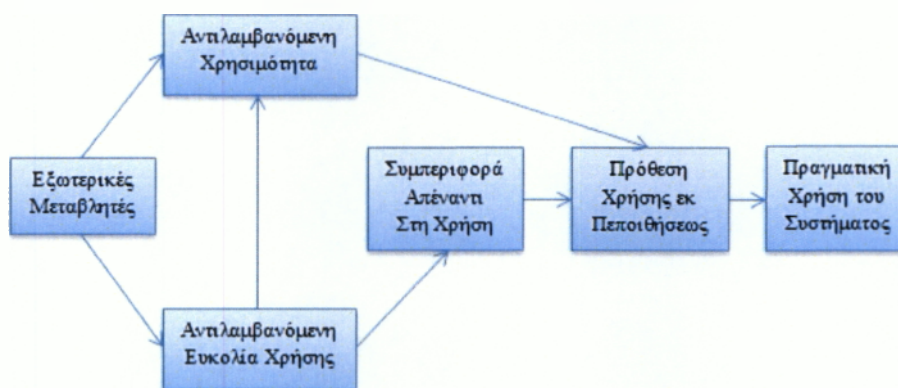
Στην Ελλάδα σαν αρνητικό επακόλουθο της καθυστερημένης εμφάνισης της είναι να μην υπάρχουν πολλοί έλληνες ερευνητές που να ασχολούνται με αυτή στα άρθρα και στις μελέτες τους.

Ο Zafirooulos et al. (2011) ερεύνησαν τους παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην εκπαίδευση. Τελικά κατέληξαν στην διαπίστωση ότι αυτοί που ασκούν πολιτική πρέπει να εκπαιδεύσουν, να ενδυναμώσουν την εξοικείωση των πολιτών με το διαδίκτυο και τις υπηρεσίες του, ώστε να προαχθεί η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ παράλληλα πρέπει να δημιουργηθούν ιστοσελίδες ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χρήσιμες και εύκολες στη χρήση.

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

2.4 TAM - Technology Acceptance Model

Μια πολύ σημαντική θεωρία που σχετίζεται με την αποδοχή της νέας τεχνολογίας και ειδικότερα τα πληροφοριακά συστήματα – IS (Information Systems), είναι η θεωρία του Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας – TAM (Davis, 1989). Τα αποτελέσματα που έχουν προκύψει από τις εμπειρικές έρευνες για το μοντέλο TAM είναι ότι μετρά την πραγματική συμπεριφορά των χρηστών, συνδέοντας την με την στάση και την πρόθεση χρήσης.



Σχήμα 2.1: Το μοντέλο TAM και οι σχέσεις των παραγόντων που το απαρτίζουν

Πρωτεργάτης της θεωρίας του TAM ήταν ο Davis με τους συνεργάτες του το 1989. Βασική υπόθεση στην οποία στηρίζεται η θεωρία του TAM, όπως αναφέρει και ο Davis et al, (1989) είναι ότι η αποδοχή των ΤΠΕ από ένα άτομο καθορίζεται από την οικειοθελή 'πρόθεσή' του, να χρησιμοποιήσει αυτήν την τεχνολογία. Η 'πρόθεση χρήσης' καθορίζεται από δυο επιμέρους παράγοντες. Ο πρώτος αφορά στην 'εκλαμβανόμενη χρησιμότητα' και ο δεύτερος στην 'εκλαμβανόμενη ευκολία χρήσης'. Οι παράγοντες αυτοί είναι συγκεκριμένοι, απλοί, εύκολα κατανοητοί και

μπορούν να επηρεάσουν τη χρήση ενός συστήματος (Καραβασίλης, 2012). Όσο πιο χρήσιμη πιο προσιτή και ευκολότερη στη χρήση είναι αυτή η τεχνολογία, τόσο πιθανότερο είναι να χρησιμοποιηθεί από τον χρήστη. Οι 'εκλαμβανόμενη χρησιμότητα' και η 'εκλαμβανόμενη ευκολία χρήσης' θα επηρεάσουν την 'στάση προς χρήση' ενός ατόμου ενός λογισμικού ή συστήματος νέας τεχνολογίας. Η 'στάση προς χρήση' θα επηρεάσει την 'πρόθεση για χρήση' και αυτή στη συνέχεια, την 'πραγματική χρήση'. Σε μεγάλο μέρος της βιβλιογραφίας των Πληροφοριακών Συστημάτων, η 'πρόθεση χρήσης' ταυτίζεται με την 'πραγματική χρήση', καθώς θεωρούν ότι ο ένας όρος έχει αμεσότητα συνάφεια με τον άλλον. Άρα, ο δεύτερος συχνά παραλείπεται.

2.4.1 Εκλαμβανόμενη Ευκολία χρήσης

Ως 'ευκολία χρήσης' ή 'εκλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης' ορίζεται η αντίληψη του ατόμου ότι η χρήση της νέας τεχνολογίας θα είναι χωρίς προσπάθεια (Davis et al., 1989). Αυτό προκύπτει από τον ορισμό της «ευκολίας»: «απαλλαγμένο από δυσκολία ή μεγάλη προσπάθεια». Οι χρήστες προτιμούν μία εφαρμογή που να γίνεται αντιληπτή και να είναι ευκολότερη στη χρήση σε σχέση με μία άλλη. Μελέτες έχουν δείξει πως η 'ευκολία χρήσης' επηρεάζει θετικά την πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα πληροφοριακό σύστημα (Καραβασίλης, 2012). Σύμφωνα με αυτόν, η πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα πληροφοριακό σύστημα ενισχύεται όταν αυτοί πιστεύουν ότι το σύστημα είναι εύκολο και άνετο να χρησιμοποιηθεί. Επίσης «όσο πιο εύκολο είναι ένα σύστημα στη χρήση, τόσο πιο χρήσιμο μπορεί να γίνει».

Τα «χαρακτηριστικά των διεπαφών του ιστότοπου», όπως η ταχύτητα φόρτωσης, η πλοήγηση, οι λειτουργίες αναζήτησης και η βοήθεια που παρέχεται από τον ιστότοπο παίζουν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της 'ευκολίας χρήσης'.

2.4.2 Εκλαμβανόμενη Χρησιμότητα

Ο Davis et al. (1989), ορίζει ως 'εκλαμβανόμενη χρησιμότητα', «το βαθμό στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο σύστημα θα ενισχύσει την απόδοσή του». Αυτό προκύπτει από τον καθορισμό της λέξης χρήσιμος: «ικανός να χρησιμοποιηθεί ευνοϊκά». Ως σύστημα ή νέα τεχνολογία μπορεί να θεωρηθεί η χρήση των κυβερνητικών ιστοτόπων, και ως απόδοσή του ατόμου, η

εμπειρία του με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επίσης η 'χρησιμότητα' συνδέεται με την 'ευκολία χρήσης' ως προς τον καθορισμό της στάσης απέναντι στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Σύμφωνα με τη θεωρία του TAM, η 'χρησιμότητα' επηρεάζεται από την 'ευκολία χρήσης', επειδή όσο ευκολότερη είναι μια τεχνολογία στη χρήση της, τόσο πιο χρήσιμη αυτή μπορεί να θεωρείται (Davis et al., 1989). Εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι εύκολες, διευκολύνοντας τον χρήστη να εκτελέσει τις υπηρεσίες που έχει σκεφθεί, θα κρίνει την απόδοση αυτών των υπηρεσιών θετικά.

Στη συνέχεια, ένα σύστημα με υψηλή 'αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα', είναι αυτό για το οποίο ο χρήστης πιστεύει ότι υπάρχει μια θετική σχέση μεταξύ χρήσης-απόδοσης, επηρεάζει τη στάση του απέναντι στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και την ακολούθως την πρόθεσή του να τις χρησιμοποιήσει (Sang et al., 2009).

Σύμφωνα με τους Sang et al. (2009), οι χρήστες θεωρούν έναν ιστότοπο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρήσιμο αν τους βοηθάει όχι μόνο να βρίσκουν τις πληροφορίες που ψάχνουν, αλλά και στο να διεξάγουν διοικητικές συναλλαγές. Επιπλέον, υποστηρίζουν ότι μία αύξηση στη 'χρησιμότητα', θα επηρεάσει θετικά την 'πρόθεση' των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

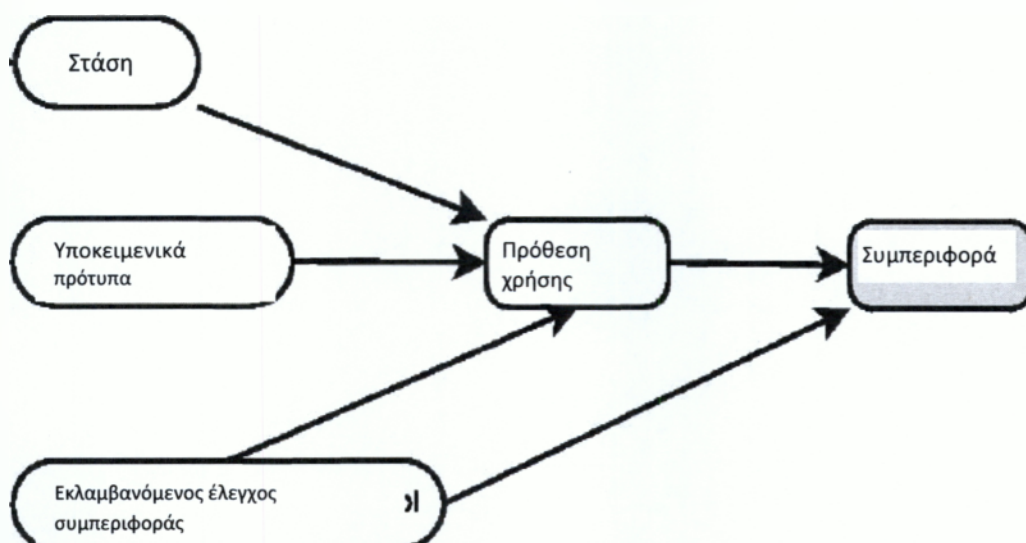
Η θεωρία – μοντέλο TAM έχει χρησιμοποιηθεί, για να ελεγχθεί η αποδοχή της τεχνολογίας των ηλεκτρονικών υπολογιστών, του ηλεκτρονικού εμπορίου, των αγορών μέσω του διαδικτύου, των φορητών ηλεκτρονικών υπολογιστών κ.ά., (Sang et al., 2009). Επίσης, η θεωρία του TAM μπορεί να εφαρμοστεί και στον τομέα της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

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

2.5 Η Θεωρία της Προγραμματισμένης ή Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB)

Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι μια εθελοντική μεμονωμένη συμπεριφορά και μπορεί να εξηγηθεί από τη θεωρία της

Προγραμματισμένης (προσχεδιασμένης) Συμπεριφοράς (Theory of Planned Behavior-TPB) που προτείνεται από Ajzen, 1991.



Σχήμα 2.2: Η Θεωρία Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς

2.5.1 Βασικοί παράγοντες της θεωρίας TPB

Όπως και στο μοντέλο TAM, βασική ιδέα και αυτής της θεωρίας (Ajzen, 1991) είναι ότι η 'πρόθεση συμπεριφοράς' ενός ατόμου μπορεί να προβλέψει την 'πραγματική συμπεριφορά'. Στο μοντέλο TPB, η 'πρόθεση συμπεριφοράς', προβλέπεται από τρεις παράγοντες: (α) τη 'στάση του ατόμου' έναντι της συμπεριφοράς, (β) τα 'υποκειμενικά πρότυπα', (γ) και τον 'εκλαμβανόμενο έλεγχο συμπεριφοράς'.

Και σε αυτό το μοντέλο TPB, χρησιμοποιούνται τα δυο βασικά στοιχεία της προηγούμενης θεωρίας – μοντέλου TAM, 'εκλαμβανόμενη χρησιμότητα' και η 'εκλαμβανόμενη ευκολία χρήσης' τα οποία προβλέπουν τη 'στάση' ενός ατόμου απέναντι στη χρησιμοποίηση ενός λογισμικού ή νέας τεχνολογίας. Η στάση απέναντι στην ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά την αντίληψη και την προδιάθεση που έχει ο κάθε πολίτης απέναντι στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η πρόθεση χρήσης εκφράζει την προδιάθεση του πολίτη να εμπλακεί ενεργά στις υπηρεσίες της Κυβέρνησης που παρέχονται μέσω του διαδικτύου. Συνήθως η

πρόθεση χρήσης μιας τεχνολογίας επηρεάζεσαι από μεταβλητές όπως η προσδοκώμενη απόδοση, η προσδοκώμενη προσπάθεια, η κοινωνική επιρροή και η ύπαρξη συνθηκών διευκόλυνσης (Καραβασίλης, 2012).

2.5.2. Τα Υποκειμενικά Πρότυπα - Υποκειμενικές συνήθειες

Τα 'υποκειμενικά πρότυπα' απεικονίζουν τις εκλαμβανόμενες απόψεις του «περίγυρου». Ο «περίγυρος» είναι ένα μεμονωμένο άτομο ή μια ομάδα ατόμων των οποίων οι πεποιθήσεις είναι σημαντικές για το άτομο. Τα 'υποκειμενικά πρότυπα' είναι το πώς αντιλαμβάνεται ένα άτομο τις γνώμες τρίτων, σχετικά με την υλοποίηση της συμπεριφοράς, δηλαδή την αξιολόγηση του για το πόσο οι άλλοι θα αποδοκίμαζαν ή θα επιδοκίμαζαν τη συμπεριφορά του. Δηλαδή αν οι άλλοι (κάποιο άτομο ή ομάδα) είναι σημαντικά πρόσωπα για τον ίδιο, με συνέπεια να αναζητά την εκτίμηση τους, τότε τείνει να συμπεριφερθεί ανάλογα με τη θέληση των άλλων. Αντίθετα, αν η αποδοκίμασία των άλλων δεν είναι σημαντική για το ίδιο το άτομο, δε θα συμπεριφερθεί ανάλογα με τις επιθυμίες τους (Καραβασίλης, 2012).

Επίσης οι 'εξωτερικές επιρροές' από τον τύπο και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης επηρεάζουν την πρόθεση του χρήστη στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ο 'Εκτιμώμενος (αντιλαμβανόμενος) έλεγχος συμπεριφοράς' αναφέρεται στις αντιλήψεις του ατόμου για « την παρουσία ή την απουσία των πόρων και ευκαιριών που είναι απαραίτητοι για να εκτελέσει μία συμπεριφορά» (Καραβασίλης, 2012).

Ο 'αντιλαμβανόμενος έλεγχος της συμπεριφοράς' είναι η αντίληψη για τη διαθεσιμότητα των δεξιοτήτων, των πηγών και των ευκαιριών. Αναφέρεται στο βαθμό που το άτομο νιώθει ότι έχει τον έλεγχο σε μια συγκεκριμένη δράση-συμπεριφορά. Ο χρήστης πρέπει να αισθάνεται αποτελεσματικός όταν χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από μόνος του. Επίσης κατά πόσο άλλοι εξωτερικοί παράγοντες διευκολύνουν το χρήστη στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. ο χρήστης έχει υπολογιστή, πρόγραμμα περιήγησης στο διαδίκτυο, σύνδεση στο διαδίκτυο ή μπορεί εύκολα να βρει).

Σύμφωνα λοιπόν με την εν λόγω θεωρία, ο 'αντιλαμβανόμενος έλεγχος της συμπεριφοράς' σε συνδυασμό με την 'πρόθεση για τη συμπεριφορά' μπορούν να προβλέψουν την 'επίτευξη' της συμπεριφοράς.

Παρόλο που το μοντέλο TPB φαίνεται κατάλληλο για να εξηγήσει το φαινόμενο της αποδοχής στην Ελλάδα, εξακολουθούν να υπάρχουν άλλοι καθοριστικοί υποπαράγοντες που δεν έχουν περιληφθεί. Μια σειρά από υποπαράγοντες στους οποίους αναλύονται οι παράγοντες θα μπορούσαν να συμπληρώσουν το TPB μοντέλο, το οποίο εξηγεί την πρόθεση κάποιου να αποδεχθεί, να χρησιμοποιήσει και να υιοθετήσει τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για παράδειγμα, πρόσφατες μελέτες της online συμπεριφοράς υπογραμμίζουν ότι είναι πολύ σημαντικό να συμπεριληφθεί ο παράγοντας 'εμπιστοσύνη' στην αξιολόγηση της αποδοχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ώστε να γίνει μια πιο καλή κατανόηση της αποδοχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους χρήστες. Οι παράγοντες αυτοί φαίνονται κατάλληλοι για τη συγκεκριμένη περίπτωση (της Ελλάδας) και αναφέρονται στην υπάρχουσα βιβλιογραφία για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στις περιπτώσεις, όπου την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι στα αρχικά στάδια. Αυτοί οι παράγοντες είναι η εμπιστοσύνη και ο κίνδυνος.

2.6 Η εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Η εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται ως «η γενική πεποίθηση που επηρεάζει την πρόθεση κάποιου να δεσμευτεί στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση» (Paradouroulou et al., 2010). Συχνά τίθεται το ζήτημα της πίστης στις συνδιαλλαγές που συμβαίνουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση γιατί υπάρχει η απουσία της αλληλεπίδρασης πρόσωπο με πρόσωπο. Η απουσία άμεσης επικοινωνίας στις περισσότερες περιπτώσεις δρα ανασταλτικά, ενώ στην περίπτωση της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συντελεί στην διατήρηση της υιοθέτησης της σε χαμηλά επίπεδα

Η εμπιστοσύνη σαν έννοια έχει απασχολήσει πολλούς ερευνητές. Σε γενικές γραμμές, εμπιστοσύνη είναι η «προσωπική πεποίθηση του καθενός ότι οι υπόλοιποι άνθρωποι θα συμπεριφερθούν με φιλικό και κοινωνικά αποδεκτό τρόπο και όχι ευκαιριακά εκμεταλλευόμενοι την κατάσταση» (Αντωνοπούλου, 2010). Σύμφωνα με τους ερευνητές, η 'έλλειψη εμπιστοσύνης' είναι ένα από τα σημαντικότερα εμπόδια για

την υιοθέτηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ειδικά όταν εμπλέκονται οικονομικής φύσεως ή προσωπικά δεδομένα.

Οι αντιλήψεις σχετικά με την 'εμπιστοσύνη' μπορούν να επηρεάσουν την πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με τους Belanger and Carter (2008), «η υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από την σιγουριά των χρηστών απέναντι στις τεχνολογίες και απέναντι στον παράγοντα που παρέχει την υπηρεσία». Αυτοί απέδειξαν ότι για να υπάρξει εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, απαιτείται η ύπαρξη εμπιστοσύνης στον κυβερνητικό φορέα που παρέχει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επίσης, ισχυρίζονται ότι οι πολίτες που εμπιστεύονται τους οργανισμούς που παρέχουν τις υπηρεσίες, είναι πιο πιθανό να υιοθετήσουν τις υπηρεσίες που παρέχουν αυτοί οι οργανισμοί ηλεκτρονικά και επιπλέον υποστηρίζουν πως η 'εμπιστοσύνη' είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας που διαμορφώνει την 'στάση' των χρηστών, ιδιαίτερα όταν εμπλέκονται προσωπικής ή οικονομικής φύσεως δεδομένα. Και ακολούθως η έλλειψη εμπιστοσύνης είναι από τα πιο σπουδαία εμπόδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στην βιβλιογραφία υπάρχουν πολλά είδη 'εμπιστοσύνης' και τα δύο που προαναφέρθηκαν και χρησιμοποιούνται στη συγκεκριμένη εργασία είναι:

α) Εμπιστοσύνη στον κυβερνητικό φορέα: Πρώτα απ' όλα είναι παρά πολύ σημαντικό κάποιος να εμπιστεύεται τον φορέα, ότι δηλαδή μπορεί να παρέχει αξιόπιστες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Λόγω της απρόσωπης φύσης του διαδικτύου, οι πολίτες χρήστες πρέπει να πιστεύουν ότι ο οργανισμός που προσφέρει τις υπηρεσίες είναι αξιόπιστος. Ορίζεται ως «η εμπιστοσύνη στην συγκεκριμένη οργανωτική και λειτουργική δομή του κράτους» (Papadopoulou et al., 2010). Η 'εμπιστοσύνη' στον Κυβερνητικό οργανισμό συνήθως αναφέρεται στον τρόπο που οι πολίτες εκλαμβάνουν τις ενέργειες του δημόσιου φορέα και τον τρόπο που τις αντιμετωπίζουν, αν δηλαδή τις θεωρούν σωστές και τις εμπιστεύονται ή αν τις θεωρούν λανθασμένες και τις αποδοκιμάζουν. Σύμφωνα με τους Zafiroopoulos et al., (2011), ορίζεται ως «η κρίση του ατόμου, ότι το σύστημα και οι πολιτικοί αξιωματούχοι είναι υπεύθυνοι και θα πράξουν το ορθό ακόμη και στην περίπτωση απουσίας συνεχούς ελέγχου». Όταν η Κυβέρνηση είναι αξιόπιστη, αντιλαμβάνεται

τις προσδοκίες των πολιτών, τις κατανοεί και εξευρίσκει τρόπους για να ανταποκριθεί σε αυτές, και τότε η πολιτική εμπιστοσύνη ενισχύεται.

Επίσης προκειμένου να υποστηριχθούν τα έργα της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι πολίτες πρέπει να πιστεύουν ότι ο κυβερνητικός οργανισμός κατέχει την αναγκαία τεχνολογία να πραγματοποιεί και να διατηρεί ασφαλή τα συστήματα. Διαφανείς, ακριβείς, αξιόπιστες επαφές με τους παρόχους υπηρεσιών αυξάνουν την εμπιστοσύνη και την αποδοχή των υπηρεσιών. Αντίθετα ανεκπλήρωτες υποσχέσεις και συμπεριφορά απάτης από τους υπαλλήλους και τους υπευθύνους μειώνει την εμπιστοσύνη και αυξάνει την αντίσταση στα προγράμματα ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Αντωνοπούλου, 2010).

β) Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο: Ορίζεται ως «η εμπιστοσύνη στα μέτρα ασφαλείας, στα δίκτυα ασφαλείας και στις οργανωτικές δομές αυτού του ηλεκτρονικού διαύλου επικοινωνίας» (Zafirooulos et al., 2011). Κάποιος για να χρησιμοποιήσει ένα νέο σύστημα πρέπει να εμπιστεύεται τον μηχανισμό μέσω του οποίου παρέχεται η υπηρεσία. Αυτός που εμπιστεύεται το διαδίκτυο πιστεύει ότι έχουν ληφθεί τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας και ότι το διαδίκτυο είναι μια αξιόπιστη τεχνολογία. Η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο είναι από τα πιο σημαντικά είδη εμπιστοσύνης σε περιβάλλοντα αποστάσεων, όπως αυτή του διαδικτύου, όπου ευαίσθητες πληροφορίες βρίσκονται σε κοινή χρήση.

Υπάρχουν πολλές παρερμηνείες του γενικού πληθυσμού χρηστών διαδικτύου ως προς την ασφάλεια του παγκόσμιου ιστού και του διαδικτύου γενικότερα. Παραδείγματος χάριν, πολλοί χρήστες ανησυχούν ακόμα για το ότι οι πληροφορίες τους μπορούν να παρεμποδιστούν και να κλαπούν κατά τη μεταφορά από τον υπολογιστή τους στους κεντρικούς υπολογιστές επιχείρησης. Υπάρχει λίγη γενική ενημέρωση για τη δύναμη του ασφαλούς πρωτοκόλλου, Secure Sockets Layer (SSL) που χρησιμοποιείται ευρέως στον παγκόσμιο ιστό και πολλοί ιστοχώροι δεν βεβαιώνουν επαρκώς τους χρήστες τους ότι χρησιμοποιούν αυτό το πρωτόκολλο για να εξασφαλίσουν τις συναλλαγές τους.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι τα είδη της εμπιστοσύνης που αναφερθήκαν σχετίζονται και αλληλεπιδρούν μεταξύ τους. Η εμπιστοσύνη στον κυβερνητικό φορέα

φαίνεται πως παίζει καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη τόσο της εμπιστοσύνης στο διαδίκτυο, όσο και της εμπιστοσύνης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

2.7 Εκλαμβανόμενος κίνδυνος

Πολλοί χρήστες διαδικτύου έχουν γενικές αντιλήψεις για τον παγκόσμιο ιστό που μπορούν να καθορίσουν τη συμπεριφορά τους προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και το ηλεκτρονικό εμπόριο. Μια κρίσιμη αντίληψη αφορά τον 'κίνδυνο' που περιλαμβάνουν η διάδραση και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές. Η δεύτερη διάσταση συσχετίζεται με την υποδομή του ίδιου του διαδικτύου.

Ο κίνδυνος δεν είναι εύκολο να μετρηθεί αντικειμενικά γι' αυτό οι επιστημονικές έρευνες εστιάζουν στο πως ο χρήστης εκλαμβάνει τον κίνδυνο. Ως 'εκλαμβανόμενος κίνδυνος' νοείται «ο κίνδυνος που αντιλαμβάνεται ο χρήστης μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας πως υπάρχει, όταν χρησιμοποιεί την υπηρεσία αυτή» (Belanger, and Carter, 2008). Το αίσθημα του κινδύνου διαφέρει από άνθρωπο σε άνθρωπο ανάλογα με την ιδιοσυγκρασία και τον χαρακτήρα του. Για τον παράγοντα 'κίνδυνο', υπάρχει το επιχείρημα ότι η υιοθέτηση μιας νέας τεχνολογίας περιλαμβάνει κίνδυνο και αβεβαιότητα (Καραβασίλης, 2012). Αν ασχοληθεί κανείς με κάτι καινούργιο, όπως οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, ο βαθμός αβεβαιότητας που συνδέεται με αυτές, είναι μεγάλος. Όταν τα δεδομένα στέλνονται σε ηλεκτρονική μορφή κάποιος κακόβουλος τρίτος μπορεί να επέμβει στη διαδικασία και να τα παραποιήσει ακόμη και να τα καταστρέψει.

Είναι γνωστό επίσης ότι το πρόγραμμα πλοήγησης μπορεί να διατηρεί ευαίσθητες πληροφορίες, όπως το ιστορικό των ιστοσελίδων και αποθηκευμένους κωδικούς ασφαλείας (passwords). Οι πληροφορίες αυτές θα μπορούσαν να αποκαλυφθούν σε τρίτους με διάφορους τρόπους, όπως κακόβουλο λογισμικό Trojan, spyware, κτλ, κενό ασφάλειας στο πρόγραμμα πλοήγησης ή ακόμη σε κάποιες περιπτώσεις οικειοθελώς, μέσω κατάλληλων παραπλανητικών ως προς το χρήστη τεχνασμάτων. Σε πολλές περιπτώσεις λοιπόν, οι πληροφορίες που αποστέλλει ο χρήστης σε δικτυακούς τόπους, όπως λόγω χάρη στοιχεία πιστωτικής κάρτας στα πλαίσια μιας ηλεκτρονικής αγοράς, διατρέχουν κίνδυνο αποκάλυψης σε μη έμπιστες οντότητες ή υποκλοπής από τρίτους κατά τη μεταφορά. Ο κίνδυνος αυτός αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα για πολλούς πολίτες, ως προς την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Ο αντιληπτός περιβαλλοντικός κίνδυνος μπορεί να έχει μια σαρωτική επίδραση στην πρόθεση χρηστών διαδικτύου να λάβουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Οι εμπειρικές μελέτες έχουν δείξει ότι η εμπιστοσύνη στην ασφάλεια του διαδικτύου μπορεί γενικά να αυξήσει την εμπιστοσύνη σε μια συγκεκριμένη επιχείρηση ή οργανισμό (Καραβασίλης, 2012). Η εμπειρία έχει επίσης δείξει ότι η αύξηση της 'εκλαμβανόμενης εμπιστοσύνης' μειώνει τον 'εκλαμβανόμενο κίνδυνο' (Belanger and Carter, 2008). Για να είναι ικανή η εμπιστοσύνη των πολιτών να υπερπηδήσει το εμπόδιο του 'εκλαμβανόμενου κινδύνου' και να υπάρξει υιοθέτηση και χρήση της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η πολιτεία οφείλει να πείσει τους πολίτες ότι έχει την τεχνογνωσία και τα μέσα να διασφαλίσει αυτές τις διαδικασίες.

Η σχέση του 'κινδύνου' και της 'εμπιστοσύνης' είναι αλληλένδετη. Η 'εμπιστοσύνη' χρειάζεται μόνο όταν υπάρχουν αβέβαιες καταστάσεις και ο 'εκλαμβανόμενος κίνδυνος' μειώνεται, όταν τα άτομα εμπιστεύονται τους άλλους, οι οποίοι εμπλέκονται στη συναλλαγή και όταν υπάρχει κίνδυνος, η 'εμπιστοσύνη' είναι υποχρεωτική (Καραβασίλης, 2012). Ο 'εκλαμβανόμενος κίνδυνος' είναι το βασικό εμπόδιο για την υιοθέτηση του ηλεκτρονικού εμπορίου και οπωσδήποτε έχει αρνητική επίδραση στην αποδοχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Και σύμφωνα με τους Horst et al. (2007), οι έννοιες της 'εμπιστοσύνης' και του 'εκλαμβανόμενου κινδύνου' είναι άρρηκτα συνδεδεμένες. Όταν γίνεται λόγος για ηλεκτρονικές υπηρεσίες που περιλαμβάνουν αλληλεπίδραση μεταξύ δυο μερών και όχι απλά άντληση πληροφοριών, τότε ο εκλαμβανόμενος κίνδυνος γίνεται πιο έντονος (Horst et al., 2007). Ο κίνδυνος εντοπίζεται ως αποτέλεσμα δυο συγκεκριμένων λειτουργιών, οι πληροφορίες στέλνονται ηλεκτρονικά και αποθηκεύονται ηλεκτρονικά. Οι σύγχρονες μέθοδοι συλλογής και αποθήκευσης δεδομένων είναι πιο εύκολες και γρήγορες, όμως φαίνεται πως στερούνται ασφάλειας σε σχέση με τις γραφειοκρατικές μεθόδους.

2.8 Εμπειρία διαδικτύου και ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Στο ηλεκτρονικό εμπόριο κάποιες δημογραφικές μεταβλητές, όπως η χρήση internet επηρεάζουν θετικά τις στάσεις των καταναλωτών. Το διαδίκτυο μπορεί να εκτελέσει πολλαπλές λειτουργίες, όπως επικοινωνία, συναλλαγή ή και διάυλο διανομής. Για τους χρήστες, που ψωνίζουν 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». Και επίσης ένα σημαντικό χαρακτηριστικό είναι το επίπεδο δεξιοτήτων διαδικτύου του online χρήστη. Μεμονωμένες δεξιότητες στη χρήση του διαδικτύου, δηλ., πόσο πεπειραμένος και ικανός είναι ο χρήστης στη χρήση του διαδικτύου, έχει αποδειχθεί ότι έχει ένα σημαντικό αντίκτυπο στην εμπειρία, στην τοποθέτηση, και στην πρόθεση χρήσης του διαδικτύου (Καραβασίλης, 2012). 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. Αυτοί που δεν είναι πολύ άνετοι με τη χρήση του είναι λιγότερο πιθανό να έχουν μια θετική εμπειρία κατά τη χρήση ενός ιστοχώρου και 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.

Ερευνητές έχουν μελετήσει τη συσχέτιση της εμπειρίας και των στάσεων και έχουν καταδείξει ότι η εμπειρία συσχετίζεται θετικά με τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές (Βαλήλη Α., 2007).

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.

2.9 Δημογραφικοί παράγοντες

Παρά τη ραγδαία αύξηση των νέων χρηστών διαδικτύου, το κοινωνικοοικονομικό τους προφίλ δεν έχει παρουσιάσει ουσιαστικές αλλαγές. Στο ηλεκτρονικό εμπόριο, τέσσερις σχετικοί δημογραφικοί παράγοντες, ηλικία, φύλο, εκπαίδευση, και εισόδημα, έχουν μια σημαντική επίδραση στη καταναλωτική στάση απέναντι στις online αγορές. Το ίδιο ισχύει και για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Ένα χαρακτηριστικό το οποίο έχει τύχει μεγάλης ερευνητικής προσοχής, αφορά το φύλο του ατόμου. Ο υπολογιστής και ειδικότερα ο σχεδιασμός και ο προγραμματισμός του, καθώς και οι ψυχαγωγικές του πτυχές (π.χ. παιχνίδια) αρχικά προορίζονταν κυρίως για χρήση από άνδρες. Η χρήση του, χαρακτηρίζονταν από την κοινωνία ως κατάλληλη περισσότερο για άνδρες και αγόρια παρά για γυναίκες και μικρά κορίτσια.

Μέσα λοιπόν από τη διαδικασία της κοινωνικοποίησης (Βαλήλη, 2007), για τα πρώτα τουλάχιστον χρόνια που άρχισαν να χρησιμοποιούνται οι υπολογιστές, είχε δημιουργηθεί το στερεότυπο ότι η χρήση τους αφορά περισσότερο τους άνδρες. Το παραπάνω αντανακλάται στα αποτελέσματα μελετών που δείχνουν την αριθμητική υπεροχή των ανδρών τόσο όσον αφορά στη χρήση υπολογιστή, όσο και στη συμμετοχή τους σε σχολές που σχετίζονται με την επιστήμη των υπολογιστών, αλλά και σε εργασιακές θέσεις που απαιτούν κάποια εξειδίκευση σε τεχνικά ζητήματα υπολογιστών.

Τα αποτελέσματα των πρώτων ερευνών που μελετούν τις διαφορές του φύλου ως προς τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές, δείχνουν ότι διαφέρουν και επηρεάζονται σαφώς (Βαλήλη, 2007).

Ωστόσο, τα επόμενα χρόνια, η τεχνολογία των υπολογιστών είναι παρούσα σε όλους τους τομείς της καθημερινής ζωής (εργασία, σπίτι, σχολείο), η χρήση τους αυξάνεται και η κατοχή ηλεκτρονικού υπολογιστή γίνεται επιτακτική ανάγκη για τη διεκπεραίωση πληθώρας εργασιών. Η δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης είναι ίδια και για τα δύο φύλα και ταυτόχρονα σημειώνεται 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. Αναμενόμενα λοιπόν και εύλογα είναι τα αποτελέσματα των περισσότερων πρόσφατων ερευνών, που καταδεικνύουν πως δεν υφίστανται διαφορές στις στάσεις αγοριών και κοριτσιών προς τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές (Βαλήλη, 2007).

2.9.1 Η μεταβλητή της ηλικίας

Η επιρροή της ηλικίας είναι αξιοπρόσεχτη μέσω του γεγονότος ότι έναντι των μεγαλύτερων καταναλωτών, 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 λύσεις (Βαλήλη, 2007). Ένας λόγος για αυτό είναι ότι οι μεγαλύτερης ηλικίας καταναλωτές αντιλαμβάνονται τα οφέλη των διαδικτυακών αγορών ως πιο μικρά από το κόστος της έρευνας που απαιτείται για να το κάνουν αποτελεσματικά, και επομένως αποφεύγουν τις αγορές στο διαδίκτυο.

2.9.2 Η εκπαίδευση

Η εκπαίδευση διαδραματίζει επίσης ένα σημαντικό ρόλο στη στάση των καταναλωτών απέναντι στις on-line αγορές. Οι υψηλότερα μορφωμένοι καταναλωτές είναι πιο άνετοι στη χρησιμοποίηση καταστημάτων μη παραδοσιακών, όπως ηλεκτρονικών. Ένας λόγος για αυτό είναι ότι η εκπαίδευση συσχετίζεται συχνά θετικά με το επίπεδο βασικής εκπαίδευσης διαδικτύου ενός ατόμου.

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 παρά σε εργαζόμενους μεγαλύτερης ηλικίας οι οποίοι βρίσκονται στην αγορά εργασίας για 10 ή 20 χρόνια. Τα άτομα νεαρής ηλικίας θεωρούνται περισσότερο εξοικειωμένα με την τεχνολογία των υπολογιστών, σε αντίθεση με τα μεγαλύτερα άτομα τα οποία έχουν ολοκληρώσει τη βασική εκπαίδευση πριν από χρόνια.

Οι έρευνες για τη μελέτη της αποδοχής των νέων τεχνολογιών έχουν δείξει ότι μεταξύ άλλων κοινωνικοοικονομικών χαρακτηριστικών των ατόμων, η ηλικία αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για το εάν ένα άτομο θα αποδεχτεί και θα προσαρμοστεί στις νέες τεχνολογίες. Υποστηρίζεται ότι εκείνοι που αποδέχονται τις νέες τεχνολογίες των επικοινωνιών είναι νεότεροι, σε σύγκριση με εκείνους που δε την αποδέχονται. Οι νέοι χαρακτηρίζονται ως πιο ριψοκίνδυνοι όταν έρχονται σε επαφή με νέα μέσα τεχνολογίας (Καραβασίλης, 2012).

Παρ' όλα αυτά, μελέτες για τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές δεν έχουν καταδείξει σημαντικές διαφορές στα άτομα μικρότερης και μεγαλύτερης ηλικίας. Τόσο οι νέοι όσο και οι μεγάλοι ενήλικες έχουν θετικές στάσεις, γεγονός που

αποδεικνύει πως τόσο η εμπειρία όσο και η προηγούμενη γνώση για τους υπολογιστές διαδραματίζουν σημαντικότερο ρόλο στη διαφοροποίηση των στάσεων σε σύγκριση με την ηλικία (Καραβασίλης, 2012).

2.10 Η εφαρμογή των μοντέλων διεθνώς και στην Ελλάδα

Οι TAM και TPB έχουν επικυρωθεί εμπειρικά, και χρησιμοποιούνται ευρέως για την πρόβλεψη ή την εξήγηση της γνωστικής και συναισθηματικής συμπεριφοράς χρησιμοποιώντας τη σχέση πεποίθηση – πρόθεση – συμπεριφορά στην κοινωνική ψυχολογία (Αντωνοπούλου, 2012). Η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς έχει εφαρμοστεί σε περισσότερες από 900 έρευνες (Αντωνοπούλου, 2012). Έχει υποστηριχτεί δε, σε πολλές αναλύσεις, ότι η προβλεψιμότητά της είναι ισχυρότερη σε σύγκριση με άλλες θεωρίες. Στις περισσότερες έρευνες έχει φανεί ότι η ανθρώπινη συμπεριφορά επηρεαζόταν είτε από την ‘πρόθεση’ και τον ‘αντιλαμβανόμενο έλεγχο’ είτε ξεχωριστά από μία από αυτές τις δύο μεταβλητές. Με τη σειρά της, η ‘πρόθεση’ επηρεαζόταν περισσότερο είτε από τη ‘στάση’ απέναντι στη συμπεριφορά, είτε από τον ‘αντιλαμβανόμενο έλεγχο της συμπεριφοράς’. Τα ‘υποκειμενικά πρότυπα’ συνήθως είχαν τη μικρότερη επίδραση στην πρόβλεψη της ‘πρόθεσης’.

Στην Ελλάδα, η θεωρία έχει εφαρμοστεί και στο χώρο των Τεχνολογιών, της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας στην εκπαίδευση, με σκοπό να εξεταστούν οι παράγοντες που επηρεάζουν τους εκπαιδευτικούς να τις χρησιμοποιήσουν στη διδασκαλία τους, καθώς επίσης, για να μελετηθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν τα στελέχη της εκπαίδευσης στο να υποστηρίξουν την εισαγωγή και εφαρμογή των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας στα σχολεία (Zafiroopoulos et al., 2011).

Στην εργασία της η Βαλήλη Α, 2007, εξέτασε τις στάσεις των υπαλλήλων των ΚΕΠ και των θετικών στάσεων των απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Οι υπάλληλοι στα Κ.Ε.Π. χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή για τη διεκπεραίωση σχεδόν όλων των υποθέσεων της εργασίας τους. Η χρήση τους γίνεται καθημερινά με εντατικούς ρυθμούς, η επαφή τους με το εν λόγω μέσο της τεχνολογίας είναι άμεση και η εμπειρία χρήσης αρκετά μεγάλη. Οι εργαζόμενοι στα Κ.Ε.Π. διακρίνονται από θετικές στάσεις για τους υπολογιστές και τη χρήση τους. Υπάρχει θετική συσχέτιση του χρόνου εργασιακής εμπειρίας στις εν λόγω υπηρεσίες με τις στάσεις και οι

υπάλληλοι οι οποίοι διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι σημειώνουν πιο θετικές στάσεις σε σύγκριση με τους υπαλλήλους που δε διαθέτουν. Δεν παρατηρούνται διαφορές στις στάσεις προς τους υπολογιστές γενικότερα, οι άνδρες συμμετέχοντες δηλώνουν περισσότερο θετικά συναισθήματα για τους υπολογιστές και τη χρήση τους, σε σύγκριση με τις γυναίκες. Τέλος, όπως αποδείχτηκε, η ηλικία των συμμετεχόντων δεν συσχετίζεται με τις στάσεις.

Επιπλέον, στην έρευνα της αποδεικνύει τη βαρύτητα του ρόλου της εμπειρίας χρήσης υπολογιστή στη διαμόρφωση των στάσεων ή ακόμα πιο σωστά τη συσχέτιση της εμπειρίας με τις στάσεις. Η διαμόρφωση θετικών στάσεων των εργαζομένων απέναντι στην τεχνολογία των υπολογιστών και γενικότερα στις νέες τεχνολογίες είναι υψίστης σημασίας για τις σύγχρονες οργανώσεις, όπως είναι τα Κ.Ε.Π., όπου η εύρυθμη και αποδοτική λειτουργία τους βασίζεται στη χρήση των νέων τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών. Τονίζεται ιδιαίτερα η σημασία της παροχής κατάλληλης εκπαίδευσης και υποστήριξης στους εργαζομένους για την ορθή χρήση των νέων τεχνολογιών προκειμένου να αποφευχθεί και να εξαλειφθεί η εκδήλωση τυχόν αρνητικών συναισθημάτων απέναντι στους υπολογιστές και τη χρήση τους όπως είναι το άγχος, το αίσθημα απειλής ή δυσφορίας.

Ο Καραβασίλης το 2012 στην έρευνά του για τους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους εκπαιδευτικούς και τα στελέχη εκπαίδευσης, προσδιορίζει τον 'εκλαμβανόμενο κίνδυνο', την 'εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση', τον 'εκλαμβανόμενο έλεγχο συμπεριφοράς', την 'εκλαμβανόμενη ευκολία χρήσης', την 'εκλαμβανόμενη χρησιμότητα', τα 'κοινωνικά πρότυπα' και 'συμβατότητα' ως παράγοντες που έμμεσα ή άμεσα επηρεάζουν την υιοθέτηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μάλιστα προσδιορίζει την 'εκλαμβανόμενη χρησιμότητα' και την 'συμβατότητα' ως τους πιο σημαντικούς παράγοντες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3. Εμπειρική έρευνα

3.1 Μεθοδολογία έρευνας και δείγμα

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

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε αποτελείται από ερωτήσεις κλειστού τύπου και μια ανοικτού τύπου, οι οποίες διακρίνονται σε τρία βασικά τμήματα, στις εισαγωγικές ερωτήσεις, στο κύριο μέρος και στα δημογραφικά χαρακτηριστικά. Η διαδικασία που χρησιμοποιήθηκε για τη διανομή των ερωτηματολογίων είναι αυτή της δειγματοληψίας ευχέρειας και η επιλογή των ερωτωμένων δεν έγινε με βάση την εμπειρία τους σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Για το λόγο αυτό χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο που παρατίθεται στο Παράρτημα I, το οποίο βασίστηκε στα ερωτηματολόγια ανάλογων προηγούμενων ερευνών από τον Kanat Ir. E. (2009) και την Αντωνοπούλου (2010).

Η έρευνα πεδίου πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα 07 Ιουνίου έως 30 Αυγούστου 2012. Ο αριθμός των ερωτηματολογίων που μοιράστηκαν συνολικά ανέρχεται στα 125, και η συλλογή τους έγινε μετά από 2 ημέρες. Τα ερωτηματολόγια που συμπληρώθηκαν τελικά ήταν 103, ενώ μετά από έλεγχο των κενών απαντήσεων, πολλαπλών απαντήσεων και ανακρίβειών τα 98 ήταν αξιοποιήσιμα.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την επίτευξη των στόχων είναι η παρακάτω:

Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε από δημότες του Δ. Ηρακλείου που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και γνωρίζουν τον ιστότοπο του Δήμου. Το μεγαλύτερο μέρος των ερωτήσεων που απαρτίζουν το ερωτηματολόγιο, αποτελείται από κλίμακες

Likert πέντε βαθμίδων, με βαθμό συμφωνίας που κυμαίνεται από «συμφωνώ πολύ» ως «διαφωνώ πολύ» και μίας διχοτομικής ερώτησης (ερώτηση 1 σχετικά με το φύλο). Κλίμακες απλής επιλογής εμφανίζονται στην ενότητα «δημογραφικά χαρακτηριστικά».

Οι εισαγωγικές ερωτήσεις αποβλέπουν στη εξερεύνηση του επιπέδου εξοικείωσης και στην ικανότητα χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και των υπηρεσιών διαδικτύου από τους πολίτες - δημότες. Το τελευταίο τμήμα του ερωτηματολογίου αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τα οποία στοχεύουν στη διερεύνηση του φύλου, της ηλικιακής κλίμακας και του μορφωτικού επιπέδου των ερωτώμενων.

Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική προσέγγιση. Τη συλλογή των ερωτηματολογίων διαδέχτηκε η καταχώριση των στοιχείων που συλλεχθήκαν σε βάση δεδομένων και στη συνέχεια έλαβε χώρα η στατιστική ανάλυση τους, με τη χρήση του Excel (έκδοση 2010), ώστε να εξαχθούν συμπεράσματα.

3.2 Ανάλυση αποτελεσμάτων στατιστικής επεξεργασίας

3.2.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

➤ Το φύλο

Πίνακας 3.1: το φύλο των ερωτωμένων		
Φύλο	Συχνότητα	Ποσοστό
Γυναίκα	48	49%
Άνδρας	50	51%



Γράφημα 3.1: Το φύλο των ερωτωμένων

Διερευνώντας τα δημογραφικά χαρακτηριστικά αυτών που απάντησαν τα ερωτηματολόγια, μπορούμε να πούμε ότι ως προς το φύλο, το εξεταζόμενο δείγμα των πολιτών, είναι αρκετά ισορροπημένο από άποψης φύλου, με το 51% των μελών του να είναι άνδρες και το 49% γυναίκες.

➤ Ηλικιακή κατανομή

Πίνακας 3.2: Η ηλικιακή κατανομή των ερωτωμένων		
Ηλικία	Συχνότητα	Ποσοστό
< 20	11	11%
21- 30	38	39%
31 - 40	41	42%
41- 50	8	8%



Γράφημα 3.2: Ηλικιακή κατανομή των ερωτωμένων

Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις η σχετική πλειοψηφία των ερωτηθέντων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα των 31 - 40 με ποσοστό 42%, ακολουθεί με μικρή διαφορά η ηλικιακή ομάδα των 20 – 30 με ένα 39%, έπειτα η ομάδα η μικρότερη των 20 ετών με 11% και τέλος απαντώνται οι ηλικίες 41 – 50. Δηλαδή το 81% ανήκει στην ομάδα 20-40 ετών, που κυρίως χρησιμοποιεί το διαδίκτυο.

➤ Επίπεδο εκπαίδευσης

Πίνακας 3.3 : Επίπεδο εκπαίδευσης		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Δευτεροβάθμια	21	21%
Τριτοβάθμια	54	55%
Μεταπτυχιακό-Διδακτορικό	23	24%



Γράφημα 3.3: Το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων 55% έχει στην κατοχή της πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης, ένα ποσοστό 24% κατέχει μεταπτυχιακό ή διδακτορικό δίπλωμα και τέλος ακολουθούν οι απόφοιτοι λυκείου με 21%.

3.2.2 Χρήση διαδικτύου

➤ Χρήση διαδικτύου για αναζήτηση πληροφοριών

Πίνακας 3.4: Αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο

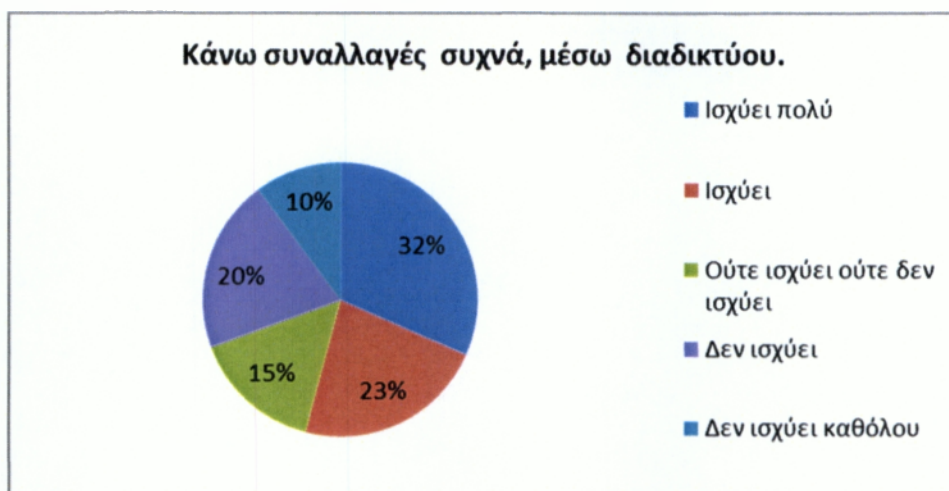
	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ πολύ	59	60%
Συμφωνώ	28	29%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	6	6%
Διαφωνώ	4	4%
Διαφωνώ πολύ	1	1%



Γράφημα 3.4: Αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο

➤ Χρήση διαδικτύου ως προς την πραγματοποίηση συναλλαγών

	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ πολύ	31	31,6%
Συμφωνώ	22	22,4%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	15	15,3%
Διαφωνώ	20	20,4%
Διαφωνώ πολύ	10	10,2%



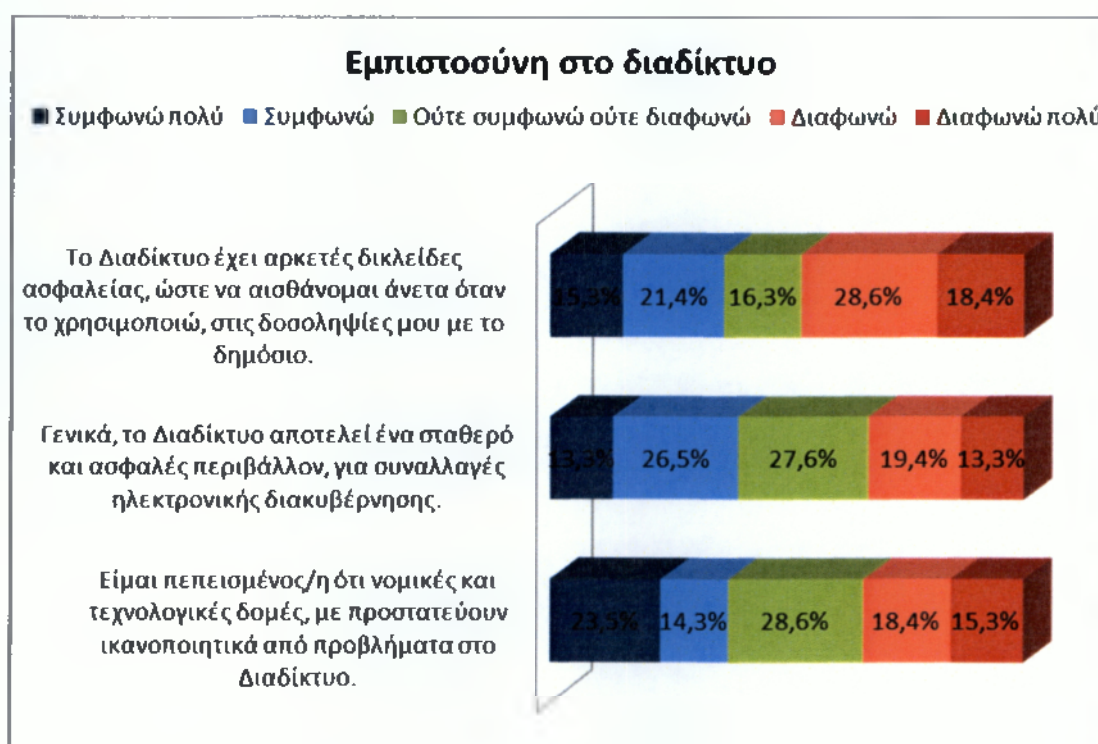
Γράφημα 3.5: Πραγματοποίηση συναλλαγών στο διαδίκτυο

Από τα δύο παραπάνω γραφήματα (3.4 και 3.5) προκύπτει ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων 89% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για αναζήτηση πληροφοριών, ενώ ένα αρκετά μικρότερο ποσοστό 54% των ερωτώμενων πραγματοποιεί συναλλαγές στο διαδίκτυο.

3.2.3 Ο παράγοντας εμπιστοσύνη

➤ **Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο**

Πίνακας 3.6: Η Εμπιστοσύνη των ερωτωμένων στο διαδίκτυο			
	Το Διαδίκτυο έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ, στις δοσοληψίες μου με το δημόσιο.	Γενικά, το Διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.	Είμαι πεπεισμένος/η ότι νομικές και τεχνολογικές δομές, με προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο Διαδίκτυο.
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Συμφωνώ πολύ	15,3%	13,3%	23,5%
Συμφωνώ	21,4%	26,5%	14,3%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16,3%	27,6%	28,6%
Διαφωνώ	28,6%	19,4%	18,4%
Διαφωνώ πολύ	18,4%	13,3%	15,3%



Γράφημα 3.6: Εμπιστοσύνη των ερωτωμένων στο διαδίκτυο

Περίπου οι μισοί των ερωτωμένων 47% δεν πιστεύουν ότι το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλίδες ασφαλείας ώστε να το χρησιμοποιούν, ενώ μόνο το 36,7% πιστεύει ότι έχει δικλίδες ασφαλείας.

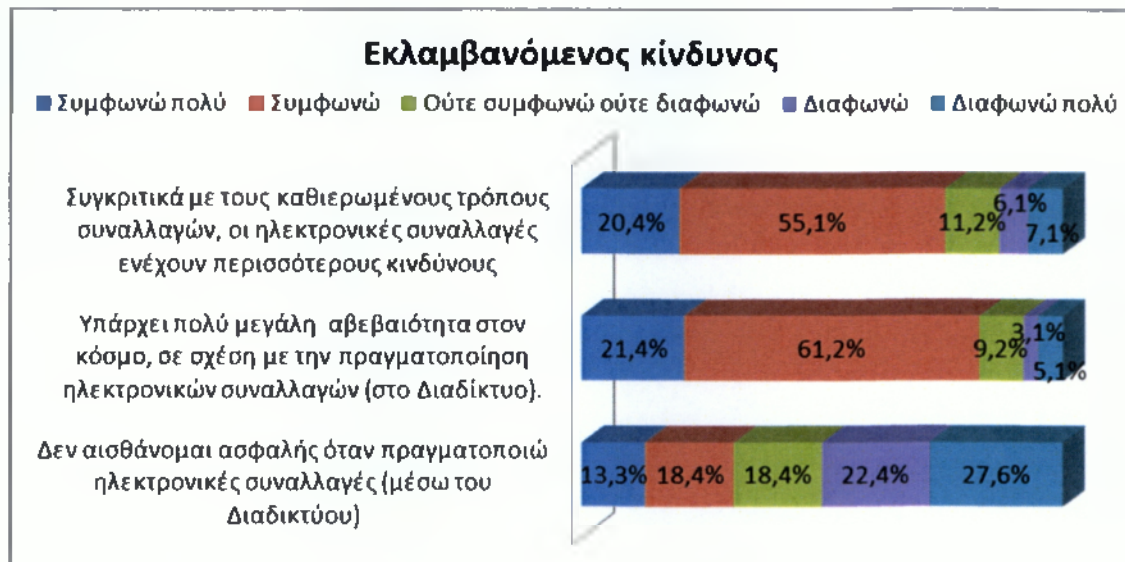
Το 39,8% συμφωνούν ότι το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ 32,7% δεν ενστερνίζεται αυτή την άποψη. Υπάρχει και ένα ποσοστό 27,6% που δεν μπορεί να αποφανθεί.

Όσον αφορά το νομικό και θεσμικό πλαίσιο του διαδικτύου, οι γνώμες είναι διχασμένες. Το 33,7% δεν πιστεύει ότι προστατεύεται ικανοποιητικά στο διαδίκτυο, ενώ το 37,8% θεωρεί ότι προστατεύεται. Ακόμα ένα ποσοστό 28,6% δεν μπορεί να αποφανθεί.

Από τις απαντήσεις και στις τρεις ερωτήσεις, και βάσει του Γραφήματος 3.6, μόνο ένα ποσοστό 37% περίπου θεωρεί ότι μπορεί να εμπιστευτεί το διαδίκτυο.

➤ Εκλαμβανόμενος κίνδυνος

Πίνακας 3.7: Εκλαμβανόμενος κίνδυνος			
	Δεν αισθάνομαι ασφαλής όταν πραγματοποιώ ηλεκτρονικές συναλλαγές	Υπάρχει πολύ μεγάλη αβεβαιότητα στον κόσμο, σε σχέση με την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών.	Συγκριτικά με τους καθιερωμένους τρόπους συναλλαγών, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές ενέχουν περισσότερους κινδύνους
Συμφωνώ πολύ	13,3%	21,4%	20,4%
Συμφωνώ	18,4%	61,2%	55,1%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	18,4%	9,2%	11,2%
Διαφωνώ	22,4%	3,1%	6,1%
Διαφωνώ πολύ	27,6%	5,1%	7,1%



Γράφημα 3.7: Εκλαμβανόμενος κίνδυνος

Οι μισοί από τους ερωτούμενους 50%, αισθάνονται περισσότερο ή λιγότερο ασφαλείς, όταν εκτελούν ηλεκτρονικές συναλλαγές, ενώ το 31,7% δεν αισθάνεται ασφαλή και ένα ποσοστό 18,4% δεν μπορεί να αποφασίσει.

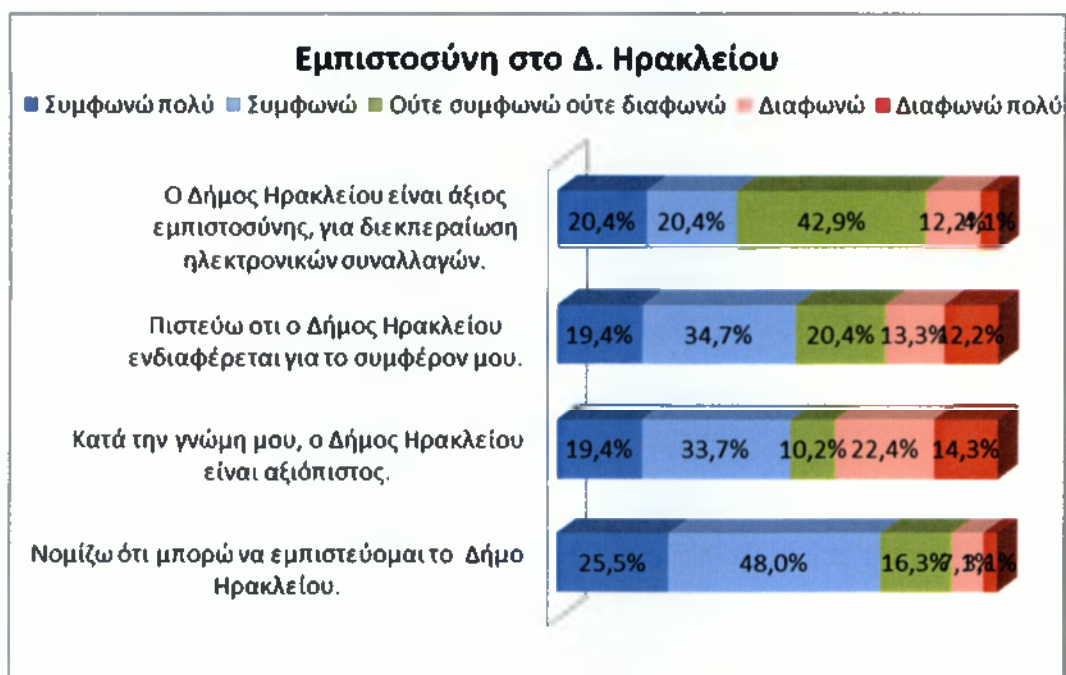
Στην ερώτηση αν υπάρχει μεγάλη αβεβαιότητα στο κόσμο γενικά στην πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών, η μεγάλη πλειοψηφία 82,6% απαντά ότι συμφωνεί, ενώ το 8,2% διαφωνεί και το 9,2% δεν μπορεί να αποφασίσει.

Όσον αφορά την ερώτηση αν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές ενέχουν περισσότερους κινδύνους η συντριπτική πλειοψηφία 75,5% συμφωνεί, το 8,2% είναι αρνητικό ενώ το 11,2% είναι ουδέτερο.

Συνοψίζοντας, τα αποτελέσματα και από τις 3 προηγούμενες ερωτήσεις για τον παράγοντα αντιληπτό κίνδυνο, ότι οι ερωτούμενοι θεωρούν ότι ενέχεται αρκετός κίνδυνος στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

➤ **Εμπιστοσύνη στον κυβερνητικό οργανισμό (Δ. Ηρακλείου)**

Πίνακας 3.8: Εμπιστοσύνη στον Δ. Ηρακλείου				
	Νομίζω ότι μπορώ να εμπιστευόμαι το Δ. Ηρακλείου	Κατά την γνώμη μου, ο Δήμος Ηρακλείου είναι αξιόπιστος.	Ο Δήμος Ηρακλείου είναι άξιος εμπιστοσύνης, για διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών.	Πιστεύω ότι ο Δήμος Ηρακλείου ενδιαφέρεται για το συμφέρον μου.
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Συμφωνώ πολύ	25,5%	19,4%	20,4%	19,4%
Συμφωνώ	48,0%	33,7%	20,4%	34,7%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16,3%	10,2%	42,9%	20,4%
Διαφωνώ	7,1%	22,4%	12,2%	13,3%
Διαφωνώ πολύ	3,1%	14,3%	4,1%	12,2%



Γράφημα 3.8: Εμπιστοσύνη στον Δ. Ηρακλείου

Μόνο το 25,5% εμπιστεύονται τον Δήμο, ενώ οι μισοί περίπου των ερωτωμένων 48% τον εμπιστεύονται λιγότερο. Υπάρχει και ένα ποσοστό των ερωτωμένων 16% που δεν μπορεί να αποφασίσει και ένα 10,2% που δεν εμπιστεύεται καθόλου το Δήμο Ηρακλείου.

Οι μισοί περίπου των ερωτωμένων 53,1% πιστεύουν ότι ο Δήμος Ηρακλείου είναι αξιόπιστος, ενώ ένα 36,7% πιστεύουν πως δεν είναι και ένα 10,2% δεν μπορεί να αποφασίσει.

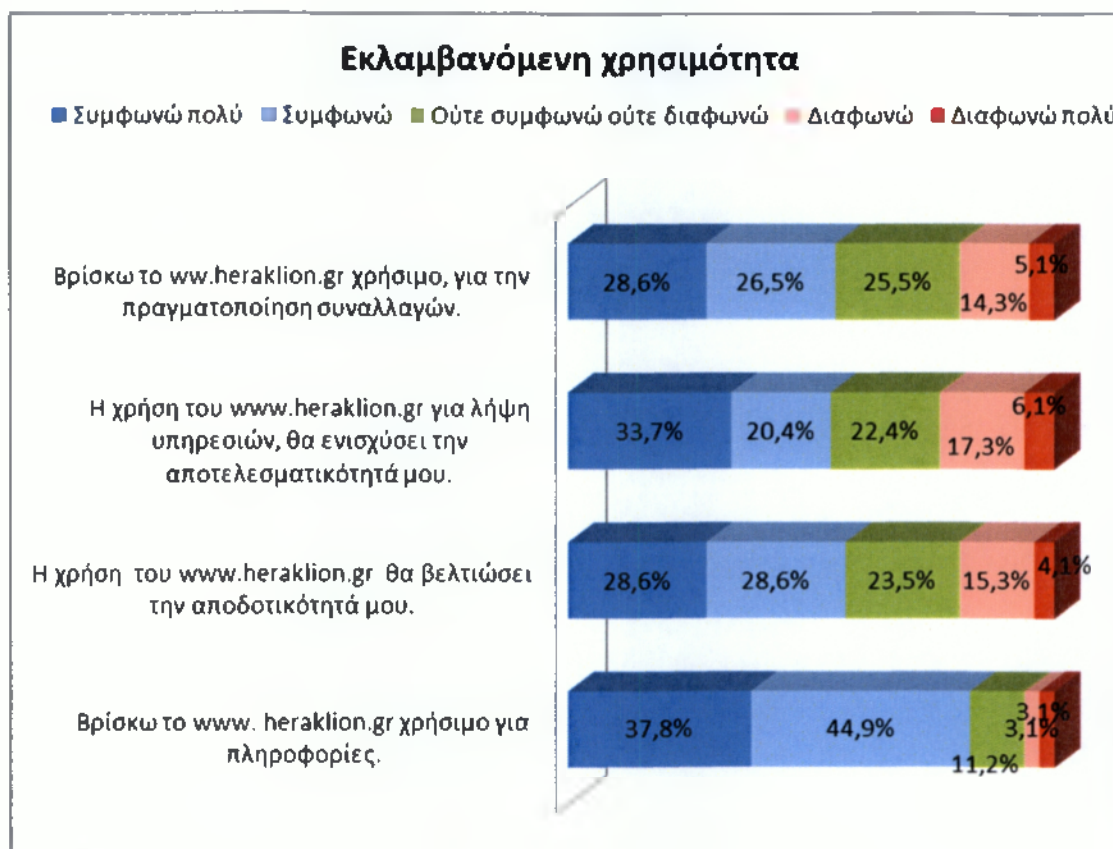
Ως προς τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών, ένα μεγάλο ποσοστό 40,8% πιστεύει ότι μπορεί να εμπιστευτεί πολύ ή λιγότερο το Δήμο, ενώ ένα άλλο 42,9% δεν μπορεί να αξιολογήσει. Αυτό προφανώς εξηγείται από το γεγονός ότι δεν έχουν χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου, οπότε δεν τις έχουν αξιολογήσει και δεν μπορούν να αποφανθούν ως προς την ικανότητά του φορέα. Τέλος ένα 16,3% δεν εμπιστεύεται το Δήμο ως προς τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Ένα ικανοποιητικό ποσοστό 54,1%, περίπου οι μισοί ερωτούμενοι, πιστεύουν ότι ο Δήμος Ηρακλείου ενδιαφέρεται για το συμφέρον τους, ενώ ένα 25,5% είναι αρνητικό και ένα 20,4% δεν μπορεί να αποφασίσει.

3.2.4 Αξιολόγηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Δήμου Ηρακλείου

➤ Η εκλαμβανόμενη χρησιμότητα

Πίνακας 3.9: Η εκλαμβανόμενη χρησιμότητα του ιστότοπου του Δ. Ηρακλείου				
	Βρίσκω το www.heraklion.gr χρήσιμο για πληροφορίες.	Η χρήση του www.heraklion.gr θα βελτιώσει την αποδοτικότητά μου.	Η χρήση του www.heraklion.gr για λήψη υπηρεσιών, θα ενισχύσει την αποτελεσματικότητά μου.	Βρίσκω το www.heraklion.gr χρήσιμο, για την πραγματοποίηση συναλλαγών.
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Συμφωνώ πολύ	37,8%	28,6%	33,7%	28,6%
Συμφωνώ	44,9%	28,6%	20,4%	26,5%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	11,2%	3,5%	22,4%	25,5%
Διαφωνώ	3,1%	15,3%	17,3%	14,3%
Διαφωνώ πολύ	3,1%	4,1%	6,1%	5,1%



Γράφημα 3.9: Εκλαμβανόμενη χρησιμότητα του ιστότοπου του Δ. Ηρακλείου

Η συντριπτική πλειοψηφία 82,7% βρίσκει τον ιστότοπο του Δ. Ηρακλείου χρήσιμο για να πάρει πληροφορίες. Παρ' όλο που η πλειοψηφία των ερωτωμένων βρίσκει τον ιστότοπο χρήσιμο για λήψη πληροφοριών, μόνο οι μισοί περίπου 55,1% περίπου το βρίσκουν χρήσιμο για πραγματοποίηση συναλλαγών, ένα 25,5% δεν μπορεί να αποφανθεί αν του είναι χρήσιμο και ένα 19,4% δεν το βρίσκει χρήσιμο για συναλλαγές. Προφανώς δεν το έχουν χρησιμοποιήσει για υπηρεσίες και δεν μπορούν να αντιληφθούν την χρησιμότητά του σε αυτόν τον τομέα.

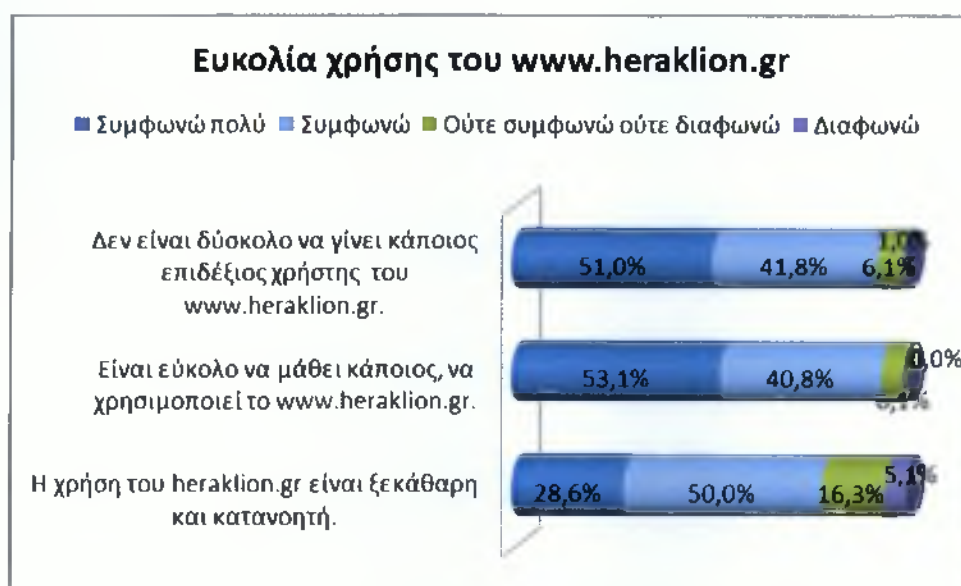
Το 57,2% των ερωτωμένων πιστεύει ότι θα γίνουν πιο αποδοτικοί με την χρήση του ιστότοπου του Δήμου. Το 22,4% δεν ξέρει, και ένα 19,4% δεν συμφωνεί.

Η πλειοψηφία των ερωτωμένων, δηλ. το 54,1% συμφωνεί ότι η χρήση του ιστότοπου του Δήμου θα αυξήσει την αποτελεσματικότητά του. Το 22,4% δεν μπορεί να αποφανθεί, ενώ το 23,4% δεν πιστεύει ότι θα γίνει πιο αποτελεσματικός στη δουλειά του, χρησιμοποιώντας το www.heraklion.gr.

Από το προηγούμενο γράφημα 3.9 συμπεραίνουμε ότι το 57,2% των ερωτωμένων πιστεύει ότι θα γίνουν περισσότερο αποδοτικοί ή αποτελεσματικοί με τη χρήση του ιστότοπου. Επίσης συμπεραίνουμε ότι το βρίσκουν πολύ χρήσιμο για να πάρουν πληροφορίες, αλλά όχι για πιο προχωρημένες συναλλαγές (3^{ου} ή 4^{ου} επιπέδου).

➤ **Ευκολία χρήσης**

Πίνακας 3.10: Ευκολία χρήσης του ιστότοπου του Δ. Ηρακλείου			
	Η χρήση του heraklion.gr είναι ξεκάθαρη και κατανοητή.	Είναι εύκολο να μάθει κάποιος, να χρησιμοποιεί το www.heraklion.gr.	Δεν είναι δύσκολο να γίνει κάποιος επιδέξιος χρήστης του www.heraklion.gr.
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Συμφωνώ πολύ	28,6%	53,1%	51,0%
Συμφωνώ	50,0%	40,8%	41,8%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16,3%	6,1%	6,1%
Διαφωνώ	5,1%	0,0%	1,0%
Διαφωνώ πολύ	0,0%	0,0%	0,0%



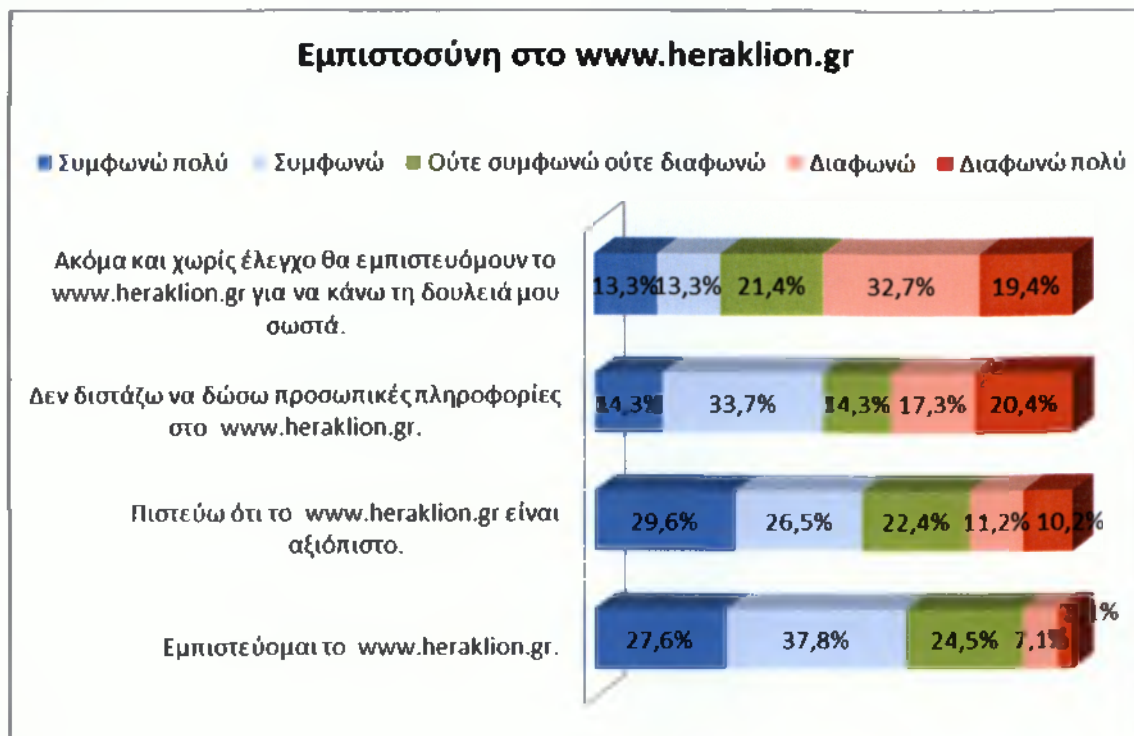
Γράφημα 3.10: Ευκολία χρήσης του ιστότοπου του Δ. Ηρακλείου

Από τον παραπάνω πίνακα καθώς και από το παραπάνω διάγραμμα (3.10) προκύπτει πως, η συντριπτική πλειοψηφία 78,6% βρίσκει το στήσιμο του ιστότοπου ξεκάθαρο και κατανοητό, ενώ ένα ποσοστό 16,3 δεν μπορεί να αποφανθεί και μόνο ένα ποσοστό 5,1% δεν το βρίσκει εύκολο.

Όλοι σχεδόν οι ερωτώμενοι 93,9% θεωρούν ότι είναι εύκολο να μάθει κάποιος να χρησιμοποιεί τον ιστότοπο του Δήμου Ηρακλείου, καθώς και όλοι σχεδόν οι ερωτώμενοι 92,8%) θεωρούν ότι μπορούν να γίνουν επιδέξιοι χρήστες του ιστότοπου του Δήμου Ηρακλείου.

➤ **Εμπιστοσύνη στον ιστότοπο του Δ. Ηρακλείου**

Πίνακας 3.11: Η εμπιστοσύνη στον ιστότοπο του Δ. Ηρακλείου				
	Εμπιστεύομαι το www.heraklion.gr.	Πιστεύω ότι το www.heraklion.gr είναι αξιόπιστο.	Δεν διστάζω να δώσω προσωπικές πληροφορίες στο www.heraklion.gr.	Ακόμα και χωρίς έλεγχο θα εμπιστευόμουν το www.heraklion.gr για να κάνω τη δουλειά μου σωστά.
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Συμφωνώ πολύ	27,6%	29,6%	14,3%	13,3%
Συμφωνώ	37,8%	26,5%	33,7%	13,3%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	24,5%	22,4%	14,3%	21,4%
Διαφωνώ	7,1%	11,2%	17,3%	32,7%
Διαφωνώ πολύ	3,1%	10,2%	20,4%	19,4%



Γράφημα 3.11: Εμπιστοσύνη στον ιστότοπο του Δ. Ηρακλείου

Η πλειοψηφία 65,4% εμπιστεύονται τον ιστότοπο του Δήμου και ένα 24,5% δεν μπορεί να αποφανθεί. Μόνο ένα ποσοστό 10,2% δεν τον εμπιστεύεται.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτωμένων 56,1% πιστεύει ότι ο ιστότοπος του Δήμου είναι αξιόπιστος, ένα 22,4% δεν μπορεί να αποφανθεί και ένα 21,4% δεν πιστεύει ότι είναι αξιόπιστο.

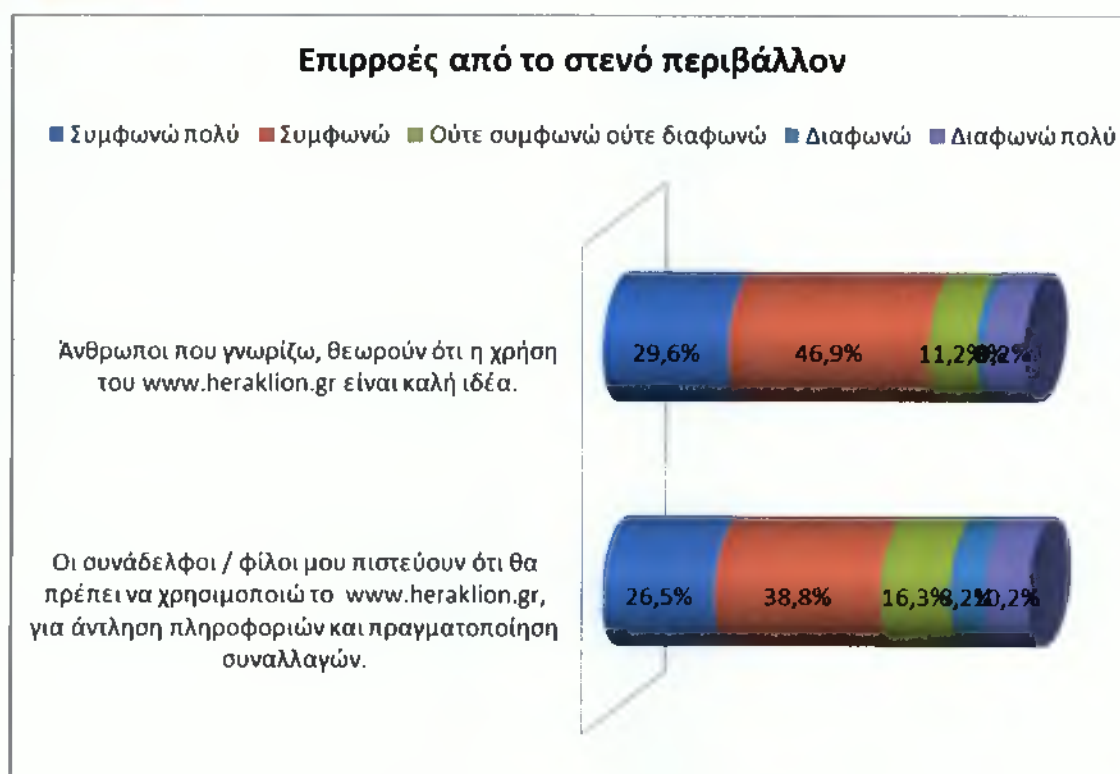
Περίπου οι μισοί από τους ερωτώμενους 48% δεν διστάζουν να δώσουν προσωπικές πληροφορίες στον ιστότοπο του Δήμου, ενώ το 37,7% διστάζει.

Όσον αφορά αν θα εμπιστεύονταν χωρίς να ελέγξουν τον ιστότοπο του Δήμου για να κάνουν την δουλειά τους, ένα μικρό ποσοστό 26,6% απαντά ότι συμφωνεί, ενώ οι μισοί περίπου 52,1% διαφωνούν. Υπάρχει και ένα ποσοστό 21,4% που δεν μπορεί να αποφανθεί.

3.2.5 Εξωτερικές επιρροές

➤ Οι επιρροές από στενό περιβάλλον

Πίνακας 3.12: Οι επιρροές από στενό περιβάλλον		
	Οι συνάδελφοι / φίλοι μου πιστεύουν ότι θα πρέπει να χρησιμοποιώ το www.heraklion.gr , για άντληση πληροφοριών και πραγματοποίηση συναλλαγών.	Άνθρωποι που γνωρίζω, θεωρούν ότι η χρήση του www.heraklion.gr είναι καλή ιδέα.
	Ποσοστό	Ποσοστό
Συμφωνώ πολύ	26,5%	29,6%
Συμφωνώ	38,8%	46,9%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16,3%	11,2%
Διαφωνώ	10,2%	9,2%
Διαφωνώ πολύ	8,2%	2,0%



Γράφημα 3.12: Επιρροές από το στενό περιβάλλον

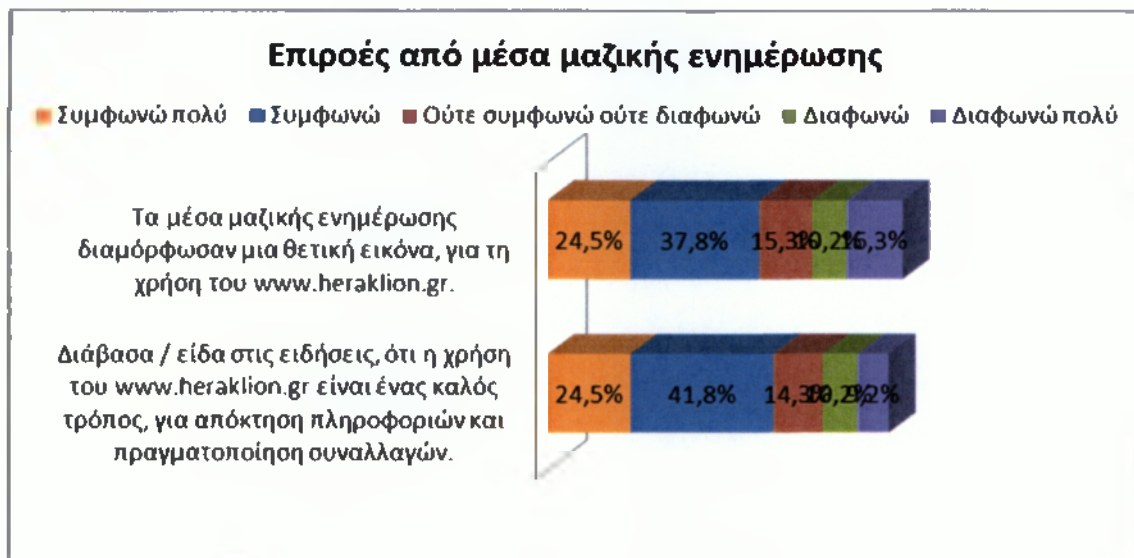
Ένα ποσοστό 65,3% αποφαινόνται ότι οι φίλοι και συνάδελφοί τους πιστεύουν ότι θα πρέπει να χρησιμοποιούν τον ιστότοπο του δήμου για άντληση πληροφοριών και πραγματοποίηση συναλλαγών, ένα 16,3% δεν ξέρουν και ένα 18,4% δεν συμφωνούν.

Ένα πολύ μεγάλο ποσοστό 76,5% συμφωνούν ότι οι γνωστοί τους θεωρούν ότι η χρήση του ιστότοπου είναι καλή ιδέα, ενώ ένα 11,2% δεν μπορεί να αποφανθεί και ένα 11,2% δεν συμφωνεί.

Από τον πίνακα 3.12 και το διάγραμμα 3.12 συμπεραίνουμε ότι οι περισσότεροι από τους ερωτώμενους απαντούν ότι οι γνωστοί τους και αυτοί που εκτιμούν διάκεινται ευνοϊκά προς τη χρήση του ιστότοπου του Δήμου.

► **Επιρροές από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης**

Πίνακας 3.13: Οι επιρροές από ΜΜΕ		
	Διάβασα / είδα στις ειδήσεις, ότι η χρήση του www.heraklion.gr είναι ένας καλός τρόπος, για απόκτηση πληροφοριών και πραγματοποίηση συναλλαγών.	Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης διαμόρφωσαν μια θετική εικόνα, για τη χρήση του www.heraklion.gr.
	Ποσοστό	Ποσοστό
Συμφωνώ πολύ	24,5%	24,5%
Συμφωνώ	41,8%	37,8%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	14,3%	15,3%
Διαφωνώ	10,2%	10,2%
Διαφωνώ πολύ	9,2%	16,3%



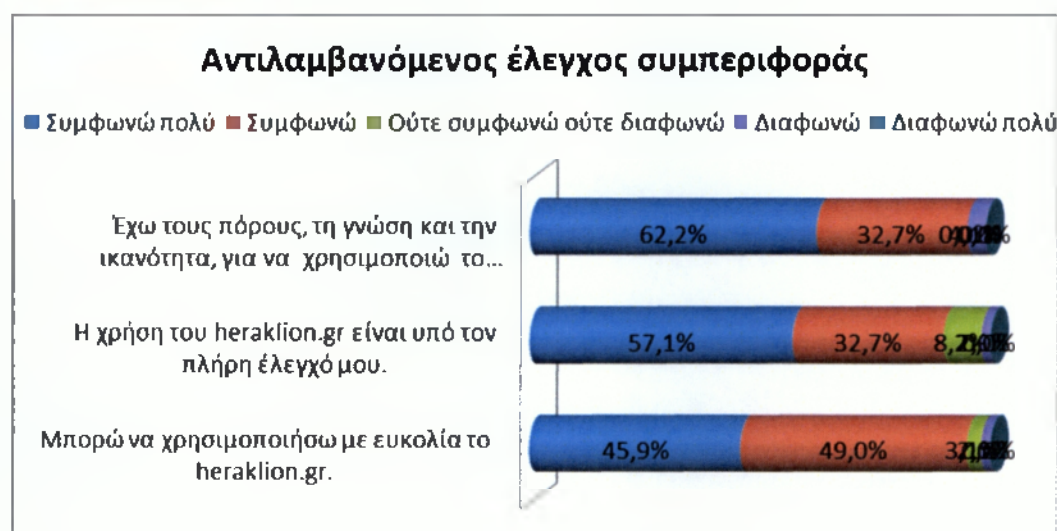
Γράφημα 3.13:Επιρροές από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης

Ένα μεγάλο ποσοστό 66,3% έχουν ενημερωθεί από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης ότι μπορούν να χρησιμοποιήσουν τον ιστότοπο του Δήμου για να πάρουν πληροφορίες και να πραγματοποιήσουν συναλλαγές. Ένα ποσοστό 19,4% δεν έχουν ενημερωθεί από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης ότι μπορούν να χρησιμοποιήσουν τον ιστότοπο για απόκτηση πληροφοριών και πραγματοποίηση συναλλαγών, ενώ ένα ποσοστό μεγέθους 14,3% δεν έχουν αποφανθεί.

Επίσης, ένα μεγάλο ποσοστό 62,3% έχει σχηματίσει μια θετική εικόνα για τη χρήση του ιστότοπου του Δήμου Ηρακλείου μέσω των μέσων μαζικής ενημέρωσης. Ένα ποσοστό 26,5% πιστεύει πως δεν έχουν σχηματίσει θετική γνώμη για τον ιστότοπο του Δήμου Ηρακλείου τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, ενώ ένα 15,3% είναι ουδέτερο.

3.2.6 Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος της Συμπεριφοράς

Πίνακας 3.14: Αντιλαμβανόμενος έλεγχος συμπεριφοράς			
	Μπορώ να χρησιμοποιήσω με ευκολία το www.heraklion.gr .	Η χρήση του www.heraklion.gr είναι υπό τον πλήρη έλεγχό μου.	Έχω τους πόρους, τη γνώση και την ικανότητα, για να χρησιμοποιώ το www.heraklion.gr .
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Συμφωνώ πολύ	45,9%	57,1%	62,2%
Συμφωνώ	49,0%	32,7%	32,7%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	3,1%	8,2%	0,0%
Διαφωνώ	2,0%	2,0%	4,1%
Διαφωνώ πολύ	0%	1,0%	0%



Γράφημα 3.14: Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος της Συμπεριφοράς

Ένα ποσοστό 94,9% έχει την ικανότητα να χρησιμοποιήσει με ευκολία τον ιστότοπο, ένα ποσοστό 2% δεν μπορεί και ένα 3,1% δεν ξέρει.

Η μεγάλη πλειοψηφία 89,8% αποφαινεται ότι έχει το πλήρη έλεγχο του ιστότοπου του Δήμου Ηρακλείου, ένα μικρό ποσοστό 3% δεν μπορεί να ελέγξει τον ιστότοπο ενώ ένα 8,2% δεν γνωρίζει.

Η συντριπτική πλειοψηφία 94,9% των ερωτημένων διαθέτει τους απαραίτητους πόρους για πρόσβαση και χρήση του ιστότοπου του Δήμου ενώ το ποσοστό μεγέθους 4,1% δεν διαθέτει τους πόρους.

3.2.5. Η στάση προς την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Πίνακας 3.15: Η στάση έναντι του ιστοτόπου του Δ. Ηρακλείου			
	Η χρήση του www.heraklion.gr είναι καλή ιδέα.	Μου αρέσει η ιδέα να χρησιμοποιώ το www.heraklion.gr για λήψη υπηρεσιών.	Η χρήση του www.heraklion.gr είναι μια ευχάριστη εμπειρία.
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Συμφωνώ πολύ	40,8%	28,6%	36,7%
Συμφωνώ	41,8%	26,5%	39,8%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	15,3%	15,3%	20,4%
Διαφωνώ	2,0%	19,4%	3,1%
Διαφωνώ πολύ	0,0%	10,2%	0,0%



Γράφημα 3.15: Η στάση έναντι του ιστοτόπου του Δ. Ηρακλείου

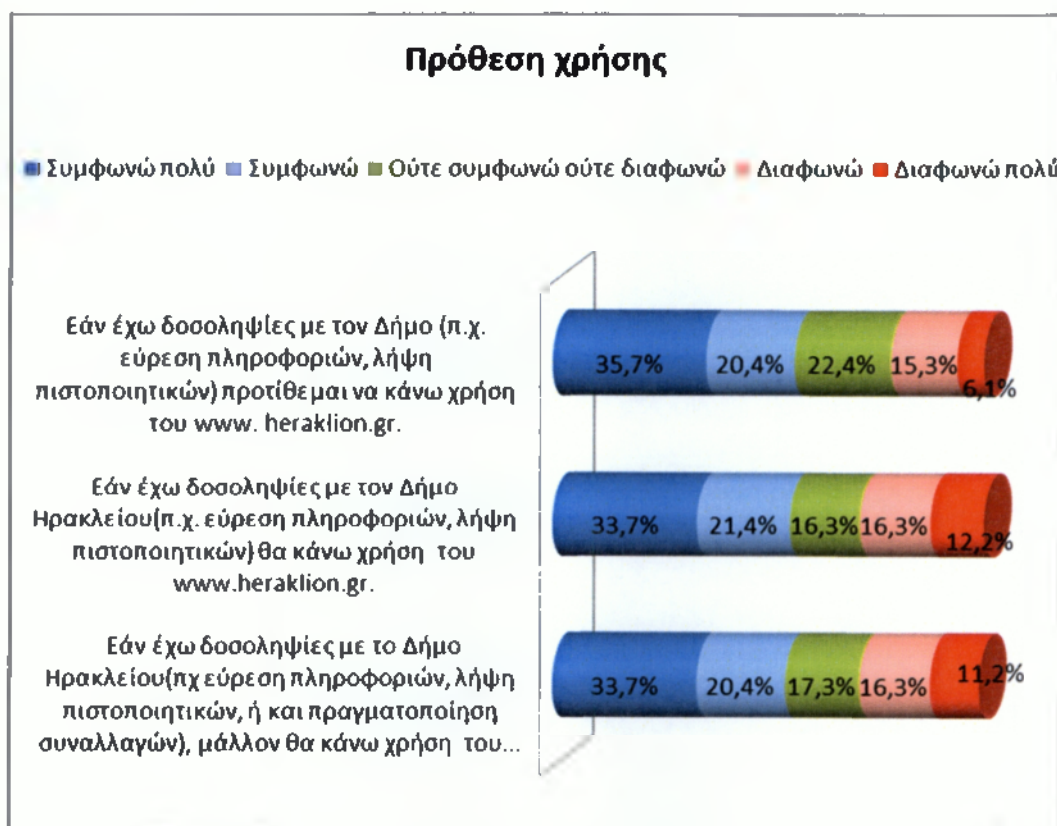
Η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτωμένων 82,6% συμφωνεί ότι η χρήση του ιστοτόπου του Δήμου είναι καλή ιδέα. Ένα ποσοστό 15,3% δεν μπορεί να αποφασίσει.

Ένα ποσοστό 55,1% συμφωνεί ότι του αρέσει η ιδέα να χρησιμοποιήσει τον ιστοτόπο του Δήμου για λήψη υπηρεσιών, ένα ποσοστό 29,6% δεν του αρέσει η ιδέα.

Ένα μεγάλο ποσοστό 76,5% βρίσκει την πλοήγηση στον ιστοτόπο του Δήμου Ηρακλείου μια ευχάριστη εμπειρία, και ένα 20,4% δεν την βρίσκει ούτε ευχάριστη ούτε δυσάρεστη εμπειρία.

➤ Πρόθεση χρήσης της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Δ. Ηρακλείου

Πίνακας 3.16: Η πρόθεση χρήσης του ιστοτόπου του Δ. Ηρακλείου			
	Εάν έχω δοσοληψίες με τον Δήμο (π.χ. εύρεση πληροφοριών, λήψη πιστοποιητικών) προτίθεμαι να κάνω χρήση του www.heraklion.gr .	Εάν έχω δοσοληψίες με τον Δήμο Ηρακλείου (π.χ. εύρεση πληροφοριών, λήψη πιστοποιητικών) θα κάνω χρήση του www.heraklion.gr .	Εάν έχω δοσοληψίες με το Δήμο Ηρακλείου(πχ εύρεση πληροφοριών, λήψη πιστοποιητικών, ή και πραγματοποίηση συναλλαγών), μάλλον θα κάνω χρήση του heraklion.gr .
	Ποσοστό	Ποσοστό	Ποσοστό
Συμφωνώ πολύ	35,7%	33,7%	33,7%
Συμφωνώ	20,4%	21,4%	20,4%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22,4%	16,3%	17,3%
Διαφωνώ	15,3%	16,3%	16,3%
Διαφωνώ πολύ	6,1%	12,2%	11,2%



Γράφημα 3.16: Πρόθεση χρήσης του ιστοτόπου του Δ. Ηρακλείου

Μόνο ένα ποσοστό 56,1% συμφωνεί ότι προτίθεται να κάνει χρήση του ιστότοπου του Δήμου, ένα ποσοστό 22,4% δεν μπορεί να αποφασίσει και ένα άλλο ποσοστό 21,4% δεν προτίθεται.

Ένα ποσοστό 55,1% συμφωνούν ότι αν θα χρειαστεί να εκτελέσουν κάποιες δοσοληψίες με τον Δήμο θα χρησιμοποιήσουν τον ιστότοπο του Δήμου για να εξυπηρετηθούν, ένα 16,3% δεν έχουν αποφασίσει και ένα ποσοστό 28,5% δεν θα το χρησιμοποιήσουν.

Ένα ποσοστό 54,1% συμφωνούν ότι αν θα χρειαστεί να εκτελέσουν κάποιες δοσοληψίες με τον Δήμο μάλλον θα χρησιμοποιήσουν τον ιστότοπο του Δήμου, ένα 17,3% δεν έχουν αποφασίσει και ένα ποσοστό 27,5% δεν θα το χρησιμοποιήσουν.

3.3 Οι απαντήσεις στην ερώτηση ανοικτού τύπου

Η ερώτηση που τέθηκε και η απάντησή της ήταν προαιρετική, ήταν: «Εάν έχετε απαντήσει ότι δεν προτίθεστε να χρησιμοποιήσετε τον διαδικτυακό τόπο του Δ. Ηρακλείου, μπορείτε να δώσετε τους κύριους λόγους για αυτήν την στάση σας;».

Συνοψίζοντας τις απαντήσεις (11 στο σύνολο, Παραρτημα ΙΙ) στην ανοικτή ερώτηση, 5 στους 11 απαντούν ότι δεν εμπιστεύονται το διαδίκτυο. Οι 7 στους 11 αποφαίνονται ότι δεν εμπιστεύονται τον ιστότοπο του δήμου για συναλλαγές. Αρκετοί αποφαίνονται διότι δεν λειτουργούν αυτές οι υπηρεσίες. Άλλοι δηλώνουν ότι ο λόγος μη χρήσης του ιστότοπου είναι, ότι έχουν αιτηθεί ένα πιστοποιητικό και δεν έχουν πάρει απάντηση (μη εξυπηρέτηση από το Δήμο). Οι 2 στους 11 μόνο δηλώνουν ότι εμπιστεύονται τον Δ. Ηρακλείου. Όλοι σχεδόν δηλώνουν ότι θα χρησιμοποιήσουν τον ιστότοπο για ενημέρωση και πληροφορίες και όχι για κάτι παραπάνω.

	Λόγοι μη χρήσης του ιστότοπου του Δήμου	Απαντήσεις
•	Μη εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο	1,7,8,9,10
•	Μη εμπιστοσύνη στο ιστότοπο του Δήμου	3,4,5,6,7,8,11
•	Μη εξυπηρέτηση από το Δήμο	2,3,6
•	Εμπιστοσύνη στο Δήμο	4,5

3.4 Συμπεράσματα

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στους δημότες Ηρακλείου, Κρήτης και συλλέχθηκαν 98 ερωτηματολόγια χρησιμοποίησιμα με απαντήσεις. Μετά την επεξεργασία τους εξάγονται τα εξής συμπεράσματα:

Η κατανομή του δείγματος σε σχέση με το φύλο είναι περίπου ισομεγέθης. Ως προς την ηλικιακή κατανομή το μεγαλύτερο ποσοστό (το 81%) ανήκει στην ομάδα 20- 40 ετών, που κυρίως χρησιμοποιεί το διαδίκτυο (20-40 ετών) και έχει τις περισσότερες πιθανότητες να χρησιμοποιήσει και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δ. Ηρακλείου. Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτωμένων έχει πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και είναι η ομάδα που έχει περισσότερες πιθανότητες να χρησιμοποιεί και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δ. Ηρακλείου.

Σχεδόν όλοι οι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για αναζήτηση πληροφοριών, ενώ ένα αρκετά μικρότερο ποσοστό 54% των ερωτωμένων πραγματοποιεί συναλλαγές στο διαδίκτυο. Στο ίδιο συμπέρασμα οδηγούν και οι απαντήσεις στην ανοικτή ερώτηση. Αυτό συνδυάζεται με τις απαντήσεις στις επόμενες 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.

Όσον αφορά τον αν αισθάνονται αυτοί οι ίδιοι ότι υπάρχει κίνδυνος στο διαδίκτυο, το ποσοστό ανέρχεται σε 30% περίπου, ενώ η συντριπτική πλειοψηφία από αυτούς θεωρεί ότι γενικά υπάρχει μεγάλη αβεβαιότητα στον κόσμο και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές ενέχουν πολλούς κινδύνους.

Ως προς την εμπιστοσύνη στο Δήμο Ηρακλείου, ενώ ένα ποσοστό πάνω από 70% αποφαινεται ότι εμπιστεύεται το δήμο του, στις άλλες ερωτήσεις αν είναι αξιόπιστος ή αν ενδιαφέρεται για το συμφέρον των δημοτών δεν είναι τόσο θετικός. Ένα ποσοστό λίγο πάνω από 50% αποφαινεται θετικά. Από τις απαντήσεις στην ερώτηση σχετικά με το αν εμπιστεύονται το δήμο για διεκπεραίωση ηλεκτρονικών

συναλλαγών το μεγαλύτερο ποσοστό (43%) αποφάινεται ότι δεν μπορεί να απαντήσει. Προφανώς δεν τις έχουν χρησιμοποιήσει και δεν ξέρουν.

Όσον αφορά την εμπιστοσύνη στον ιστότοπο του Δήμου, που αποτυπώνει την εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ένα μεγάλο ποσοστό πάνω από 60% αποφάινεται ότι τον εμπιστεύεται. Όμως στις επόμενες ερωτήσεις οι θετικές απαντήσεις μειώνονται και ένα μικρότερο ποσοστό δίνει τις προσωπικές του πληροφορίες χωρίς δισταγμό. Επίσης οι θετικές απαντήσεις στην ερώτηση αν «θα εμπιστευόμουν χωρίς έλεγχο τον ιστότοπο του δήμου», μειώνονται ακόμα και η πλειοψηφία (πάνω από 50%) δεν θα το έκανε.

Ως προς το κατά πόσο εκλαμβάνει το δείγμα χρήσιμο τον ιστότοπο, η συντριπτική του πλειοψηφία προτιμά να τον χρησιμοποιεί για πληροφορίες και πολύ λιγότεροι (55%) για συναλλαγές. Στο ίδιο συμπέρασμα οδηγούν και οι απαντήσεις στην ανοικτή ερώτηση. Οι μισοί περίπου θεωρούν ότι χρησιμοποιώντας το θα γίνουν πιο αποδοτικοί και πιο αποτελεσματικοί.

Ως προς την ευκολία χρήσης του ιστότοπου, και από τις τρεις ερωτήσεις συμπεραίνουμε ότι όλοι σχεδόν παραδέχονται ότι δεν αντιμετωπίζουν δυσκολία στη χρήση του ιστότοπου και έχουν τον πλήρη έλεγχό του, καθώς επίσης ότι κατέχουν ή έχουν εύκολη πρόσβαση τους απαραίτητους πόρους (δηλαδή υπολογιστή, πρόγραμμα και σύνδεση στο διαδίκτυο) για την πρόσβαση και την χρήση του ιστότοπου του Δήμου Ηρακλείου.

Η χρήση του ιστότοπου όσο και η πλοήγηση σ' αυτόν, για την συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος (80%) είναι καλή ιδέα και ευχάριστη εμπειρία.

Όσον αφορά την πρόθεση του δείγματος για χρήση του ιστότοπου του Δήμου Ηρακλείου, για δοσοληψίες δηλαδή για εύρεση πληροφοριών και λήψη πιστοποιητικών, ένα 50% περίπου προτίθεται να κάνει χρήση του ιστότοπου προκειμένου να εξυπηρετηθεί, ενώ ένα ποσοστό 25% περίπου δεν θα χρησιμοποιήσει τον ιστότοπο και ένα 25% δεν ξέρει, δεν έχει ακόμα αποφασίσει.

Συνοψίζοντας όλα τα παραπάνω και τις απαντήσεις στην ερώτηση ανοικτού τύπου, το γενικό συμπέρασμα είναι ότι οι δημότες Ηρακλείου χρησιμοποιούν τον ιστότοπο του Δήμου για ενημέρωση και όχι για κάτι παραπάνω. Προφανώς και ο Δήμος δεν είναι

έτοιμος για διεκπεραίωση υψηλότερου επιπέδου υπηρεσιών ή οι δημότες δεν το γνωρίζουν διότι δεν έχουν ενημερωθεί.

3.5 Προτάσεις

Πρόταση είναι να λειτουργήσουν σωστά οι υπηρεσίες 3^{ου} επιπέδου, δηλαδή αποστολή αιτήσεων και πιστοποιητικών, ώστε να εξυπηρετηθούν οι δημότες και να είναι ευχαριστημένοι. Παράλληλα να γίνει προσπάθεια να λειτουργήσουν κάποιες υπηρεσίες συναλλαγών πιλοτικά, οι οποίες ανάλογα με την ανταπόκριση να επεκταθούν.

Πολύ σημαντικός παράγοντας φαίνεται να είναι η εμπιστοσύνη. Ο δήμος Ηρακλείου οφείλει να λειτουργεί σωστά και να εξυπηρετεί τους πολίτες ώστε, να ενισχυθεί και να εδραιωθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών προς αυτόν. Αυτή η εμπιστοσύνη θα ενισχύσει και την εμπιστοσύνη προς τον ιστότοπό του, ώστε να τον εμπιστεύονται και να τον χρησιμοποιούν και για συναλλαγές. Ακόμα αυτή η εμπιστοσύνη θα βοηθήσει να υπερπηδηθούν τα εμπόδια που τίθενται από την αίσθηση του κινδύνου και της ανασφάλειας στο διαδίκτυο.

Πολύ σημαντική είναι τέλος και η ενημέρωση με καμπάνιες στον τύπο και στα ΜΜΕ, ώστε να γίνουν γνωστές οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Και ακόμα εφόσον οι δημότες εξυπηρετούνται, θα ενημερώνουν τους γνωστούς, φίλους και οικογένειά τους ώστε να διαδοθεί η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση στο δήμο.

Στην Ελλάδα υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός προσφερόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρόλα αυτά η υιοθέτησή τους από τους πολίτες υστερεί. Έχει παρατηρηθεί πως υπάρχει ένα κενό ανάμεσα στις προσφερόμενες υπηρεσίες και στην υιοθέτησή τους από τους χρήστες. Υπάρχουν ερευνητικές προσπάθειες αναγνώρισης των παραμέτρων υιοθέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η παρούσα πτυχιακή είχε σαν στόχο να αναγνωρίσει τις παραμέτρους που επηρεάζουν την πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πιο συγκεκριμένα αυτές που διατίθενται στον ιστοχώρο του Δ. Ηρακλείου Κρήτης.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΞΕΝΗ

- Ajzen, I. 1991. "The theory of planned behavior". Organizational Behavior and Human Decision Process, 50.
- Belanger, F. and Carter, L. 2008. "Trust and risk in e - government adoption", Journal of Strategic Information Systems, Vol. 17, No 2.
- 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. 1989. "Perceived Usefulness, "Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". MIS Quarterly, 13, No 3
- European Union. 2010. "Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action". 9th Benchmark Measurement.
- Heeks, R., 2008, "e-Government for Development", Institute for Development Policy Management, University of Manchester, UK.
- Horst, M., Kuttschreuter, M. and Gutteling, J.M., 2007. "Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands", Computers in Human Behavior, Vol. 23, No. 4.
- Hung, S. Y., Chang, C. M., Yu, T. J., 2006. "Determinants of user acceptance of the e-government services: the case of online tax filling and payment system", Government Information Quarterly, Vol. 23., No 1.
- Kanat Irfan Emrah 2009. "e-Government adoption model based on theory of Planned behavior: Empirical investigation". Master thesis, the Graduate School of Informatics, Institute of the Middle East, Technical University.
- Papadopoulou, P., Nikolaidou, M., and Martakos, D., 2010, "What is trust in e – Government? A proposed typology", 43rd Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS).

Sang, S., Lee, J. D. and Lee J. 2009 “e-Government adoption in ASEAN: the case of Cambodia”, Internet Research, Vol. 19, No. 5.

Teo, T. Srivastava S. & Jiang, L. 2008, “Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study”, Journal of Management Information Systems, Vol. 25, No.3.

United Nations 2002. “Benchmarking E-government: A Global Perspective”. New York, NY: United Nations.

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf48>

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>

Zafiropoulos, K., Karavasilis, I. and Vrana, V. 2011. “Exploring e-governance acceptance by primary and secondary education teachers in Greece”, Future Internet 2012, Vo 4, 2, 528-544.

Zhou, H. 2001. “Global Perspectives on E-Government”. In proceedings of the 3rd Caribbean Ministerial Consultation and High-Level Workshop, Jamaica.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗ

Αντωνοπούλου Δ. 2010, “Διερεύνηση της υιοθέτησης της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τα στελέχη οργανισμών”. Διπλωματική εργασία, Π.Μ.Σ. στις Ευρωπαϊκές Πολιτικές Νεολαίας. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

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.

Βουτυνιώτη Α. 2011, “Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση”, Διδακτικές σημειώσεις, ΤΕΙ Καλαμάτας, Τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Γιαννουκάκου Αικατερίνη, 2011, “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”, Εισήγηση στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης, Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης.

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

Σιγάλα, Μ., 2009, “Νέες τεχνολογίες και ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”, Διδακτικές Σημειώσεις, Π.Μ.Σ στις Ευρωπαϊκές Πολιτικές Νεολαίας, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

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

ru6.cti.gr/broadband/el/ekdhloseis/agrinio_5_11_05/triantafilou.ppt

Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013: Επιτροπή πληροφορικής, Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/A13F889F-DE92-4DCF-B64A-37351BFC69B9/3053/ktp_all.pdf

ΔΙΑΔΥΚΤΙΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu>

<http://www.heraklion.gr>

http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/A13F889F-DE92-4DCF-B64A-37351BFC69B9/3053/ktp_all.pdf

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

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

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

Προτεινόμενος τρόπος απόκτησης εμπειριών, από τον ιστοχώρο του Δήμου Ηρακλείου_www.heraklion.gr :

1. Αρχικά, πρέπει να αποκτήσετε ατομικό Username και Password, με εγγραφή στον ιστοχώρο του Δήμου Ηρακλείου (www.heraklion.gr) και να επιστρέψετε εδώ, για να τις επόμενες οδηγίες.
2. Συνδεθείτε στον ιστοχώρο του Δήμου Ηρακλείου, ως χρήστης.
3. Περιηγηθείτε για λίγα λεπτά στον ιστοχώρο του Δήμου.
4. Υποθέστε ότι θέλετε ένα πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, από την υπηρεσία του Δημοτολογίου. Βρείτε πληροφορίες για τα δικαιολογητικά που απαιτούνται, την αίτηση που πρέπει να υποβληθεί και αρχίστε τη διαδικασία παραγγελίας του πιστοποιητικού (Προσοχή: Μην αποστείλετε το αίτημα).
5. Αρχίστε τη διαδικασία αποστολής αιτήματος αποκομιδής ογκώδους αντικειμένου (Προσοχή: Μην αποστείλετε το αίτημα).
6. Αποσυνδεθείτε, για να συνεχίσετε με την απάντηση του ερωτηματολογίου.

Σας ευχαριστώ πολύ, εκ των προτέρων.

Ελπίδα Κατσαράκη

email: jadore0210@yahoo.gr

1.	Χρήση Διαδικτύου	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
1.1	Είμαι εξοικειωμένος με την αναζήτηση πληροφοριών στο Διαδίκτυο.	1	2	3	4	5
1.2	Κάνω συχνά συναλλαγές μέσω Διαδικτύου.	1	2	3	4	5
	Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο					
1.3	Το Διαδίκτυο δεν έχει αρκετές δικλίδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ στις δοσοληψίες μου με το δημόσιο.	1	2	3	4	5
1.4	Γενικά, το Διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή της φορολογικής δήλωσης, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων για πιστοποιητικά σε δήμους ή άλλες δημόσιες υπηρεσίες).	1	2	3	4	5
1.5	Είμαι πεπεισμένος/η ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, με προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο Διαδίκτυο.	1	2	3	4	5
	Εκλαμβανόμενος Κίνδυνος					
1.6	Δεν αισθάνομαι ασφαλής όταν πραγματοποιώ ηλεκτρονικές συναλλαγές	1	2	3	4	5
1.7	Υπάρχει πολύ μεγάλη αβεβαιότητα στον κόσμο, σε σχέση με την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών	1	2	3	4	5
1.8	Συγκριτικά με τους καθιερωμένους τρόπους συναλλαγών, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές ενέχουν περισσότερους κινδύνους.	1	2	3	4	5
	2. Η άποψή σας για το Δ. Ηρακλείου					
2.1	Νομίζω ότι μπορώ να εμπιστευόμαι το Δ. Ηρακλείου	1	2	3	4	5
2.2	Κατά την γνώμη μου, ο Δήμος Ηρακλείου είναι αξιόπιστος.	1	2	3	4	5
2.3	Ο Δήμος Ηρακλείου είναι άξιος εμπιστοσύνης, για διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών.	1	2	3	4	5
2.4	Πιστεύω ότι ο Δήμος Ηρακλείου ενδιαφέρεται για το συμφέρον μου.	1	2	3	4	5
	Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Δήμου Ηρακλείου.					

	Απαντήστε τις παρακάτω ερωτήσεις, βασιζόμενοι στην εμπειρία που αποκτήσατε, κατά την πλοήγηση στον ιστοχώρο του Δήμου Ηρακλείου (www.heraklion.gr) και από την επαφή σας με τις υπηρεσίες, που προσφέρονται εκεί.	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
	Εκλαμβανόμενη χρησιμότητα					
2.5	Βρίσκω το www.heraklion.gr χρήσιμο για πληροφορίες.	1	2	3	4	5
2.6	Η χρήση του www.heraklion.gr θα βελτιώσει την αποδοτικότητά μου.	1	2	3	4	5
2.7	Η χρήση του www.heraklion.gr για λήψη υπηρεσιών, θα ενισχύσει την αποτελεσματικότητά μου.	1	2	3	4	5
2.8	Βρίσκω το ww.heraklion.gr χρήσιμο, για την πραγματοποίηση συναλλαγών.	1	2	3	4	5
	Ευκολία χρήσης					
2.9	Η χρήση του heraklion.gr είναι ξεκάθαρη και κατανοητή.	1	2	3	4	5
2.10	Είναι εύκολο να μάθει κάποιος, να χρησιμοποιεί το www.heraklion.gr.	1	2	3	4	5
2.11	Δεν είναι δύσκολο να γίνει κάποιος επιδέξιος χρήστης του www.heraklion.gr.	1	2	3	4	5
	Εμπιστοσύνη στον ιστότοπο					
2.12	Εμπιστεύομαι το www.heraklion.gr.	1	2	3	4	5
2.13	Πιστεύω ότι το www.heraklion.gr είναι αξιόπιστο.	1	2	3	4	5
2.14	Δεν διστάζω να δώσω προσωπικές πληροφορίες στο www.heraklion.gr.	1	2	3	4	5
2.15	Ακόμα και χωρίς έλεγχο θα εμπιστευόμουν το www.heraklion.gr για να κάνω τη δουλειά μου σωστά.	1	2	3	4	5
	Υποκειμενικά πρότυπα					
	Εξωτερικές επιρροές					
2.16	Οι συνάδελφοι / φίλοι μου πιστεύουν ότι θα πρέπει να χρησιμοποιώ το www.heraklion.gr, για άντληση πληροφοριών και πραγματοποίηση συναλλαγών.	1	2	3	4	5
2.17	Άνθρωποι που γνωρίζω, θεωρούν ότι η χρήση του www.heraklion.gr είναι καλή ιδέα.	1	2	3	4	5
	Επιρροές από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ

2.18	Διάβασα / είδα στις ειδήσεις, ότι η χρήση του www.heraklion.gr είναι ένας καλός τρόπος, για απόκτηση πληροφοριών και πραγματοποίηση συναλλαγών.	1	2	3	4	5
2.19	Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης διαμόρφωσαν μια θετική εικόνα, για τη χρήση του www.heraklion.gr .	1	2	3	4	5
	Εκλαμβανόμενος έλεγχος συμπεριφοράς					
2.20	Μπορώ να χρησιμοποιήσω με ευκολία το www.heraklion.gr .	1	2	3	4	5
2.21	Η χρήση του www.heraklion.gr είναι υπό τον πλήρη έλεγχό μου.	1	2	3	4	5
2.22	Έχω τους πόρους, τη γνώση και την ικανότητα, για να χρησιμοποιώ το www.heraklion.gr .	1	2	3	4	5
	Η στάση προς την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	1	2	3	4	5
2.23	Η χρήση του www.heraklion.gr είναι καλή ιδέα.	1	2	3	4	5
2.24	Μου αρέσει η ιδέα να χρησιμοποιώ το www.heraklion.gr για λήψη υπηρεσιών.	1	2	3	4	5
2.25	Η χρήση του www.heraklion.gr είναι μια ευχάριστη εμπειρία.	1	2	3	4	5
	Πρόθεση χρήσης της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Δ. Ηρακλείου	1	2	3	4	5
2.26	Εάν έχω δυσκολίες με τον Δήμο (π.χ. εύρεση πληροφοριών, λήψη πιστοποιητικών) προτίθεμαι να κάνω χρήση του www.heraklion.gr .	1	2	3	4	5
2.27	Εάν έχω δυσκολίες με τον Δήμο Ηρακλείου (π.χ. εύρεση πληροφοριών, λήψη πιστοποιητικών) θα κάνω χρήση του www.heraklion.gr .	1	2	3	4	5
2.28	Εάν έχω δυσκολίες με τον Δήμο Ηρακλείου (π.χ. εύρεση πληροφοριών, λήψη πιστοποιητικών) θα κάνω χρήση του www.heraklion.gr στο μέλλον.					
	Εάν έχετε απαντήσει ότι δεν προτίθεστε να χρησιμοποιήσετε τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών, μπορείτε να δώσετε τους κύριους λόγους για αυτήν την στάση σας.					

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

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Οι απαντήσεις στη ανοικτού τύπου ερώτηση

1. Πιστεύω ότι το internet δεν είναι αξιόπιστο για συναλλαγές, παρόλο που εμπιστεύομαι τον Δήμο Ηρακλείου.
2. Γιατί όσες φορές έχω προσπαθήσει να επικοινωνήσω ή έχω αιτηθεί δικαιολογητικά δεν έχω λάβει απάντηση και τα αιτήματά μου δεν έχουν διεκπεραιωθεί χωρίς να χρειαστεί η επίσκεψή μου στο αρμόδιο γραφείο του Δήμου.
3. Το www.heraklion.gr είναι χρήσιμο και αξιόπιστο για να λάβεις ενημερώσεις και πληροφορίες σχετικά με το τι γίνεται στη πόλη μου, όμως στις ηλεκτρονικές συναλλαγές δεν είναι και τόσο ενεργοί! Γι αυτό, την ιστοσελίδα του Δήμου Ηρακλείου θα την χρησιμοποιούσα ευχάριστα και θα την εμπιστευόμουν απλά για ενημέρωση και όχι για λήψη πιστοποιητικών και πραγματοποίηση άλλων ηλεκτρονικών συναλλαγών.
4. Πιστεύω ότι ο Δήμος Ηρακλείου ενδιαφέρεται αρκετά για το συμφέρον μου. Η ιστοσελίδα του Δήμου είναι πολύ καλή για την ενημέρωση προς τους πολίτες ως προς τις ενέργειες του Δήμου (κοινωνικές, πολιτικές, οικονομικές κτλ), όμως δεν θα εμπιστευόμουν σχεδόν ποτέ να δώσω τα προσωπικά και οικονομικά στοιχεία μου σε οποιαδήποτε ιστοσελίδα κ όχι μόνο στην ιστοσελίδα του Δήμου μου.
5. Κάνω συχνά συναλλαγές χρησιμοποιώντας το διαδίκτυο. Το Δήμο μου τον εμπιστεύομαι και θα έκανα χρήση της ιστοσελίδας για λήψη πιστοποιητικών και διαφόρων άλλων υπηρεσιών σε περίπτωση που λειτουργούσε σωστά. Στο παρελθόν είχα κάνει κάποια αίτηση για λήψη πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης και ποτέ δεν το έλαβα, αλλά ούτε ενημερώθηκα για τη κατάσταση και το κόλλημα έκδοσης και αποστολής του σε εμένα. Από τότε χρησιμοποιώ μόνο την ιστοσελίδα για ενημέρωση και όχι για χρήση λήψης υπηρεσιών.
6. Κάνω συχνά διάφορες συναλλαγές μέσω του διαδικτύου. Ίσως δεν είναι τόσο ασφαλές, όπως οι καθιερωμένοι τρόποι, όμως με εξυπηρετεί περισσότερο λόγω έλλειψης χρόνου. Πιστεύω όμως ότι θα πρέπει να λειτουργεί σωστά η ιστοσελίδα του Δήμου στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του, διότι παλαιότερα είχα κάνει μια αίτηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης το οποίο δεν έφτασε ποτέ σε εμένα, αλλά και ποτέ δεν ενημερώθηκα για αυτό.

7. Πάντα υπάρχει αμφιβολία για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Χρησιμοποιώ συχνά την ιστοσελίδα του Δήμου για ενημέρωση και για λήψη πληροφοριών, όμως όχι για ηλεκτρονικές συναλλαγές διότι δεν είναι ακόμα ενεργή η υπηρεσία.
8. Θα έκανα, σε περίπτωση που έκανα γενικότερα ηλεκτρονικές συναλλαγές. Χρησιμοποιώ όμως συχνά την ιστοσελίδα για ενημέρωση.
9. Δεν εμπιστεύομαι γενικότερα το διαδίκτυο για ηλεκτρονικές συναλλαγές.
10. Δεν θα χρησιμοποιούσα ποτέ το διαδίκτυο για οποιαδήποτε συναλλαγή.
11. Δεν θα χρησιμοποιούσα ποτέ την ιστοσελίδα για να ζητήσω κάποιο πιστοποιητικό ούτε οποιοδήποτε άλλο έγγραφο ηλεκτρονικό.