

ΤΕΙ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ
Κατεύθυνση: Τοπικής Αυτοδιοίκησης

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«Η ΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΟΤΑ ΕΝΑΝΤΙ ΤΗΣ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ
ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ.»**

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΚΑΤΕΡΓΑΡΗ ΟΥΡΑΝΙΑ
ΕΠΙΒΛ. ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ : ΒΟΥΤΥΝΙΩΤΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2017

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ανάπτυξη των τεχνολογιών επηρεάζει σε τεράστιο βαθμό την καθημερινότητα των πολιτών των αναπτυγμένων και αναπτυσόμενων χωρών. Οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών έχουν γίνει απαραίτητο κομμάτι της ζωής μας και μας διευκολύνουν σε πολλές δραστηριότητες μας. Η Δημόσια Διοίκηση έχει υιοθετήσει λοιπόν πολλές από αυτές τις λειτουργίες για την ανάπτυξη των υπηρεσιών της και την διευκόλυνση των πολιτών, με αποτέλεσμα την δημιουργία μιας νέας μορφής διακυβέρνησης, την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης αναπτύσσουν συνεχώς τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχουν και η Ελλάδα προσπαθεί με τη σειρά της να ενσωματώσει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις νέες τεχνολογίες στην Διακυβέρνηση. Η παρούσα εργασία λοιπόν εξετάζει τους παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση, τη συμπεριφορά και την πρόθεση χρήσης των υπαλλήλων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, όσον αφορά την χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Για την διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκαν ερωτηματολόγια δομημένα σύμφωνα με το μοντέλο της Ενοποιημένης Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (UTAUT), με τους 4 βασικούς παράγοντες (1) απαιτούμενη προσπάθεια, (2) προσδοκώμενη απόδοση, (3) κοινωνικές επιδράσεις και (4) συνθήκες διευκόλυνσης. Οι υπάλληλοι του Δήμου Καλλιθέας έδειξαν ότι είναι εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες και είναι σε θέση να τις χρησιμοποιούν καθημερινά και στην εργασία του. Παρόλα αυτά κρατούν μια επιφύλαξη σχετικά με των ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων αλλά είναι σίγουρα διατεθειμένοι να συνεχίσουν και στο μέλλον να κάνουν χρήση των τεχνολογιών και των υπηρεσιών που προσφέρονται. Η περαιτέρω εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και προγραμμάτων που προσφέρει το Κράτος είναι σίγουρα απαραίτητη, ενώ προσοχή πρέπει να δοθεί στην ευκολία χρήσης και στην απλούστευση των υπηρεσιών. Τέλος, το κλειδί στην προώθηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι η ενημέρωση των πολιτών και η συνεχής εκπαίδευση των υπαλλήλων.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Με την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά πρώτον, την καθηγήτρια Αναστασία Βουτυνιώτη που ήταν υπεύθυνη για την πτυχιακή μου, για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση της καθόλη την διαδικασία συγγραφής της πτυχιακής μου, καθώς και την στήριξη και κατανόηση της σε μια περίοδο κατά τη διάρκεια της πτυχιακής, η οποία ήταν δύσκολη για μένα. Στη συνέχεια θα ήθελα να ευχαριστήσω την διοίκηση του Δήμου Καλλιθέας και συγκεκριμένα το Τμήμα Προσωπικού για τη βοήθεια στην διανομή και συλλογή των ερωτηματολογίων, καθώς και όλους τους υπαλλήλους που αφιέρωσαν τον χρόνο τους για την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, όλους εκείνους τους ανθρώπους που στάθηκαν στο πλευρό μας αυτή τη δύσκολη περίοδο συγγραφής της εργασίας μας. Ιδιαίτερα, ευχαριστώ την καθηγήτρια μου, που με την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση της συνέβαλε στην ολοκλήρωση της εργασίας. Επίσης, ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω και σε εκείνα τα άτομα τα οποία αφιέρωσαν το χρόνο τους στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Ευχαριστώ πολύ!

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	7
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	7
1.1 Ορισμός.....	8
1.2 Χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	8
1.3 Μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	9
1.4 Τα επίπεδα αξιολόγησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	10
1.5 Η εισαγωγή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	11
1.5.1 Πρόγραμμα Κλεισθένης.	12
1.5.2 Πρόγραμμα ΣΥΖΕΥΞΙΣ.....	12
1.5.3 Εθνική Πύλη «Ερμής».....	13
1.6 Η Ηλεκτρονικής Αυτοδιοίκηση	14
1.7 Υποσυστήματα της Ηλεκτρονικής Αυτοδιοίκησης	14
1.7.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την εξυπηρέτηση του πολίτη	16
1.7.2 Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»	16
1.8 Η κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια	17
1.9 Σχέδιο Δράσης 2014-2020 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	22
1.10 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση από την πλευρά της ζήτησης και αποδοχής τη	25
1.11 Η επαφή των υπαλλήλων της Δημόσιας Διοίκησης με τις νέες τεχνολογίες.....	25
1.12 Οι διάφορες θεωρίες – Μοντέλα για την αποδοχή των νέων τεχνολογιών	29
1.13 Παρουσίαση του μοντέλου έρευνας UTAUT που επιλέχθηκε.....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	35
ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ	35
2.1 Μεθοδολογία έρευνας.....	35
2.2 Ανάλυση ερωτηματολογίων	35

2.2.1 Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος	36
2.2.2 Εισαγωγικές ερωτήσεις	38
2.2.3 Απαιτούμενη Προσπάθεια	42
2.2.4 Απαιτούμενη Προσπάθεια στους δικτυακούς τόπους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των δημοσίων οργανισμών	44
2.2.5 Προσδοκώμενη Απόδοση	45
2.2.6 Προσδοκώμενη Απόδοση από τη χρήση των διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των δημοσίων οργανισμών	47
2.2.7 Κοινωνικές Επιδράσεις.....	48
2.2.8 Συνθήκες Διευκόλυνσης.....	49
2.2.9 Συνθήκες Διευκόλυνσης στη χρήση των διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των δημοσίων οργανισμών	51
2.2.10 Πρόθεση Χρήσης	52
2.2.11 Πρόθεση Χρήσης των διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των δημοσίων οργανισμών.....	54
2.2.12 Εμπιστοσύνη στο Διαδίκτυο	55
2.2.13 Επαφή με τη Κυβερνητική διαδικτυακή πύλη Ερμής	57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	35
3.1 Γενικά συμπεράσματα από την έρευνα	58
3.2 Συμπεράσματα από την ανάλυση των ερωτηματολογίων.....	58
3.3 Προτάσεις	61
Βιβλιογραφία ξένη.....	62
Βιβλιογραφία ελληνική	62
Διαδικτυακοί τόποι	62
Παράρτημα.....	64

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 1. 1: Υποπρογράμματα του Επιχειρησιακού Προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» 2005-2007.....	17
---	----

ΠΙΝΑΚΑΣ 1. 2: : Οι επιδόσεις της Ελλάδας στις 20 βασικές υπηρεσίες σε σύγκριση με το μέσο όρο της ΕΕ27 συν Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και Τουρκία.	18
ΠΙΝΑΚΑΣ 1. 3: Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών Η/Δ για επιχειρήσεις (2012).....	18
ΠΙΝΑΚΑΣ 1. 4: Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών Η/Δ για ιδιώτες (2012).....	19
ΠΙΝΑΚΑΣ 1. 5: Παγκόσμια κατάταξη των χωρών της Ε.Ε και των Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και Τουρκία σχετικά με την υιοθέτηση της Η/Δ από το κράτος.	21
ΠΙΝΑΚΑΣ 1. 6: Οι παράγοντες των διαφόρων ερευνητικών μοντέλων αποδοχής.	30
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 1: Το φύλο των ερωτηθέντων.....	36
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 2: Η ηλικία των ερωτηθέντων.	36
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 3: Το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων.	37
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 4: Το επίπεδο εμπειρίας των ερωτηθέντων στο διαδίκτυο.....	38
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 5: Χρήση των διαδικτυακών τόπων για λήψη πληροφοριών και υπηρεσιών	38
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 6: Κάνω συχνά συναλλαγές στο διαδίκτυο.	39
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 7: Δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, στο χώρο εργασίας.	40
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 8: Χρήση του υπολογιστή και διαδικτύου σε εθελοντική βάση.....	41
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 9: Το επίπεδο των ικανοτήτων στη χρήση των ακόλουθων τεχνολογιών πληροφορικής.....	41
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 10: Απαιτούμενη Προσπάθεια.....	43
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 11: Εύκολια στη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημοσίων οργανισμών.....	44
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 12: Προσδοκώμενη Απόδοση.....	45
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 13: Οι κυβερνητικοί διαδικτυακοί τόποι μου δίνουν τη δυνατότητα να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24/7 μέρες την εβδομάδα.....	47
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 14: Επιδράσεις από τον κοινωνικό περίγυρο και το εργασιακό περιβάλλον.....	48
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 15: Συνθήκες Διευκόλυνσης.....	50
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 16: Συνθήκες Διευκόλυνσης στη χρήση των διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	51
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 17 Πρόθεση Χρήσης.....	53
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 18: Πρόθεση Χρήσης των δικτυακών των Δημόσιων οργανισμών.....	54
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 19: Εμπιστοσύνη στο Διαδίκτυο.....	55
ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 20: Γνωρίζω την κεντρική κυβερνητική δικτυακή πύλη «Ερμής».....	57

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

ΓΡΑΦΗΜΑ 1. 1: Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ...	11
ΓΡΑΦΗΜΑ 1. 2: Ποσοστό % χρήσης του Internet στην Ε.Ε και στην Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και Τουρκία	20
ΓΡΑΦΗΜΑ 1. 3: Χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ΕΕ των 28 χωρών	20
ΓΡΑΦΗΜΑ 1. 4: Το μοντέλο (UTAUT)	31
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 1: Το φύλο των ερωτηθέντων	36
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 2 Η ηλικία των ερωτηθέντων.....	37
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 3: Το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων.....	37
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 4: Το επίπεδο εμπειρίας των ερωτηθέντων στο διαδίκτυο	38
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 5: Χρήση των διαδικτυακών τόπων για λήψη πληροφοριών και υπηρεσιών	39
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 6: Κάνω συχνά συναλλαγές στο διαδίκτυο.....	39
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 7: Δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, στο χώρο εργασίας.....	40
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 8: Χρήση του υπολογιστή και διαδικτύου σε εθελοντική βάση	41
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 9: Το επίπεδο των ικανοτήτων στη χρήση των ακόλουθων τεχνολογιών πληροφορικής	42
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 10: Απαιτούμενη Προσπάθεια . Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 11: Εύκολία στη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημοσίων οργανισμών..... Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 12: Προσδοκώμενη Απόδοση.. Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 13: Οι κυβερνητικοί διαδικτυακοί τόποι μου δίνουν τη δυνατότητα να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24/7 μέρες την εβδομάδα Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 14 : Επιδράσεις από τον κοινωνικό περίγυρο και το εργασιακό περιβάλλον..... Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 15: Συνθήκες Διευκόλυνσης.....	50
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 16: Συνθήκες Διευκόλυνσης στη χρήση των διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	52
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 17: Πρόθεση Χρήσης	53
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 18: Πρόθεση Χρήσης των δικτυακών των Δημόσιων οργανισμών.....	54
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 19: Εμπιστοσύνη στο Διαδίκτυο	56
ΓΡΑΦΗΜΑ 2. 20: Γνωρίζω την κεντρική κυβερνητική δικτυακή πύλη «Ερμής»	57

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στη σημερινή κοινωνία, όπου υπάρχει η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας και οι τεχνολογικές εξελίξεις είναι ραγδαίες, έχει δημιουργηθεί η ανάγκη για ταχύτερη μεταφορά πληροφοριών, καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών. Ο ιδιωτικός τομέας έχει ξεκινήσει υιοθετώντας μια νέα μορφή μανάτζμεντ και η Δημόσια Διοίκηση οφείλει να συμβαδίζει με τα νέα δεδομένα. Η λύση για τον εκσυγχρονισμό της βρίσκεται στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών είναι η λύση για να καλυφθούν οι καινούργιες ανάγκες που έχουν δημιουργηθεί στην Δημόσια Διακυβέρνηση, η οποία είναι το μέσο να ξεπεραστεί το κλασικό μοντέλο της γραφειοκρατικής διοίκησης και να εκσυγχρονιστεί ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας του κρατικού μηχανισμού, ενώ η σχέση του πολίτη με το Κράτος θα βελτιωθεί, καθώς θα υπάρχει περισσότερη διαφάνεια και αμεσότητα, κάνοντας την πρόσβαση και την συμμετοχή του πολίτη στην Δημόσια Διοίκηση ευκολότερη.

Το ανθρώπινο δυναμικό του Δημοσίου έχει κεντρικό ρόλο στην ανάπτυξη και υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η συγκεκριμένη εργασία επικεντρώνεται στη σημασία των υπαλλήλων του Δημοσίου και συγκεκριμένα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ως παράγοντες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αλλά και σαν χρήστες αυτής. Ο ρόλος τους εξετάζεται σε συνδυασμό με την παρούσα κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και γίνεται αναφορά στη σημασία της κατάρτισης και εκπαίδευσης των υπαλλήλων. Αρχικά γίνεται η παρουσίαση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στη συνέχεια παρουσιάζεται η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και η παρούσα κατάσταση της, ενώ στη συνέχεια γίνεται ανάλυση της έρευνας για τη χρήση των Νέων Τεχνολογιών στους υπαλλήλους του Δήμου Καλλιθέας με τη χρήση ερωτηματολογίων.

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων από τα ερωτηματολόγια δείχνει ότι οι υπάλληλοι του Δήμου είναι ενήμεροι για τη σημασία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και έχουν εκπαιδευτεί στη χρήση των Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Βρίσκουν πως η εργασία τους γίνεται πιο εύκολα και αποτελεσματικά με τη χρήση των νέων τεχνολογιών. Φαίνεται ότι θα κάνουν σίγουρα χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο μέλλον, βέβαια υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης της εργασιακής νοοτροπίας και σίγουρα περιθώρια βελτίωσης των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Το πρόβλημα που παρουσιάστηκε κατά τη διάρκεια της εργασίας ήταν η χαμηλή συμμετοχή στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, καθώς πολλοί υπάλληλοι ήταν δύσπιστοι σχετικά με την ανωνυμία επεξεργασίας και περαιτέρω χρήσης τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 Ορισμός.

Ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να έχει διαφορετικούς ορισμούς, καθώς είναι μια πολυδιάστατη έννοια όπου εμπλέκονται αρκετοί παράγοντες, διοικητικοί, τεχνολογικοί, πολιτικοί, αλλά και κοινωνικοί. Είναι λάθος να θεωρήσει κάποιος ότι σκοπός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η συνέχιση του υπάρχοντος γραφειοκρατικού συστήματος λειτουργίας, είναι κάτι περισσότερο από την αυτοματοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών που υπάρχουν και των υπηρεσιών που ήδη προσφέρονται στους πολίτες (Γιαννουκάκου, 2011).

Ο ορισμός που δίνει ο επίσημος διαδικτυακός χώρος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, “Europa”, για να κατανοήσουμε καλύτερα το σκοπό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι ο εξής: “ *Η χρήση των Τ.Π.Ε. στην Δημόσια Διοίκηση σε συνδυασμό με την οργανωτική αλλαγή και τις νέες δεξιότητες για την βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών και δημοκρατικών διαδικασιών και στην ενίσχυση της στήριξης στις δημόσιες πολιτικές*”.

Ένας άλλος ορισμός περιγράφει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως “*ένα πλέγμα υπηρεσιών που χρησιμοποιώντας την ψηφιακή τεχνολογία και κυρίως το διαδίκτυο φιλοδοξεί να βελτιώσει την ποιότητα και την ταχύτητα των Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης και να δώσει λύσεις σε καθημερινά προβλήματα γρηγορότερα και με μικρότερο κόστος*” (Γιαννουκάκου, 2011).

Τέλος συμπεραίνουμε ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δημιουργήθηκε για πρακτικούς λόγους, ώστε να βελτιώσει την αποδοτικότητα και να μειώσει το κόστος χρήσης των υπηρεσιών του Κράτους, αλλά και για να βελτιώσει την δημοκρατική συμμετοχή και να αυξήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών στη Δημόσια Διοίκηση και τα Όργανα του Κράτους. Επειδή λοιπόν η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση φέρνει αλλαγές στο τεχνολογικό μέρος όσο και στο διοικητικό, το συμπέρασμα που συνοψίζει τους παραπάνω ορισμούς είναι πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν επικεντρώνεται στην αναβάθμιση της τεχνολογίας, αλλά απώτερο σκοπό έχει την αναδιάρθρωση των κυβερνητικών υπηρεσιών και την ποιότητα παροχής τους (Γιαννουκάκου, 2011).

1.2 Χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το βασικότερο χαρακτηριστικό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν θα μπορούσε να είναι άλλο από την ευκολία στη χρήση για να γίνει αποδεκτή από τούς χρήστες. Θα πρέπει λοιπόν όλες οι υπηρεσίες να γίνουν ηλεκτρονικές, μέσω ενός πολυεπίπεδου συστήματος επικοινωνίας όπου συμμετέχουν όλοι οι φορείς του δημοσίου και παρέχουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα υπηρεσιών και φυσικά θα είναι διαθέσιμες ανά πάσα στιγμή ανεξαρτήτως χώρου, είτε δηλαδή ο χρήστης βρίσκεται στο χώρο εργασίας, στο σπίτι είτε σε κάποια δημόσια τοποθεσία. Η πρόσβαση των χρηστών στις υπηρεσίες πρέπει να είναι το ίδιο εύκολη σε όλους και να μην περιθωριοποιούνται

κάποιες κοινωνικές ομάδες που δεν είναι εξοικειωμένες με την τεχνολογία.

Σημαντικό κομμάτι για την λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η εμπιστοσύνη. Οι χρήστες πρέπει να αισθάνονται ασφαλείς και προστατευμένοι στις συναλλαγές του με το Δημόσιο, οπότε είναι απαραίτητο να έχει αναπτυχθεί ένα νομικό πλαίσιο και να υπάρχουν διάφορα στάδια ταυτοπροσωπίας. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι ακόμη να αναπτυχθεί ένα σύστημα επικοινωνίας, ώστε οι ανάγκες και τα παράπονα των χρηστών να γίνονται γνωστά. Ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών πρέπει να καταγράφεται με κάποιο τρόπο προκειμένου να γίνονται βελτιώσεις στους τρόπους εξυπηρέτησης. Είναι επίσης απαραίτητο να δίνονται αρκετές επιλογές στον τρόπο επικοινωνίας των χρηστών, όπως το διαδίκτυο, η τηλεφωνική εξυπηρέτηση και κέντρα εξυπηρέτησης που συγκεντρώνουν πλήθος υπηρεσιών. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πρέπει να είναι ένα ανοιχτό σύστημα που αλληλεπιδρά με τους χρήστες και να προσφέρει καινούργιες δυνατότητες συμμετοχής στα κοινά.

Τέλος, όσον αφορά την οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης, πίσω από το πρόσωπο που βλέπουν οι χρήστες, είναι αναγκαίο να υπάρχουν κοινά πρωτόκολλα επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών. Για την αποφυγή της μεταφοράς της γραφειοκρατίας στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τη μείωση του κόστους λειτουργίας θα πρέπει οι υπηρεσίες και οι διάφοροι φορείς του δημοσίου να αλληλοεπιδρούν μεταξύ τους, να μοιράζονται τα δεδομένα και να τα επεξεργάζονται από κοινού (Βουτυνιώτη, 2013).

1.3 Μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ανάλογα με τις υπηρεσίες που προσφέρει και ποιοι είναι οι χρήστες χωρίζεται σε τρία μοντέλα, όπως:

- *Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (G2G)*

Είναι τα πληροφοριακά συστήματα για την εσωτερική επικοινωνία των κρατικών υπηρεσιών και την συνεργασία των δημοσίων οργανισμών για την κοινή αξιοποίηση πληροφοριακών πόρων και τον καλύτερο δυνατό διοργανωτικό συντονισμό. Επίσης για τον ίδιο σκοπό συνδέονται και δημόσιοι οργανισμοί διαφορετικών κρατών μέσω υπερεθνικών πληροφοριακών συστημάτων. Ενώ υπάρχουν και συστήματα υποστήριξης ομάδων εργασίας μέσα σε κάθε οργανισμό (Γιαννουκάκου, 2011).

- *Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις και Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (G2B-G2C).*

Μέσω αυτών των πληροφοριακών συστημάτων εκσυγχρονίζεται η επικοινωνία και οι συναλλαγές

του Κράτους με τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Υπηρεσίες όπως πραγματοποίηση πληρωμών, έκδοση εγγράφων, εμπορικές συμφωνίες και καταθέσεις προσφορών που προορίζονται για επιχειρήσεις, βοηθούν στην αύξηση της ανάπτυξης, την μείωση του κόστους και τη διαφάνεια.

Από την άλλη πλευρά οι εφαρμογές που προορίζονται για τους πολίτες έχουν πιο ορατά αποτελέσματα, καθώς χρησιμοποιούν απλοποιημένες υπηρεσίες για να διευκολύνουν τις συνδιαλλαγές με τους δημόσιους οργανισμούς. Προσφέρουν ευκολότερη πρόσβαση και γρηγορότερη διεκπεραίωση των εργασιών, ενώ παράλληλα ενθαρρύνουν την συμμετοχή στα κοινά και ενδυναμώνουν την εμπιστοσύνη του πολίτη στο Κράτος (Γιαννουκάκου, 2011).

1.4 Τα επίπεδα αξιολόγησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το “Benchmarking E-Government” (2002) έχουν καθοριστεί πέντε επίπεδα αξιολόγησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με σκοπό να προσδιοριστεί η πρόοδος των υπηρεσιών των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

1ο επίπεδο: Πληροφόρηση (Information): Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν μόνο πληροφορίες για τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία και γενικότερα παρέχουν βοήθεια στις συναλλαγές με φορείς του δημοσίου.

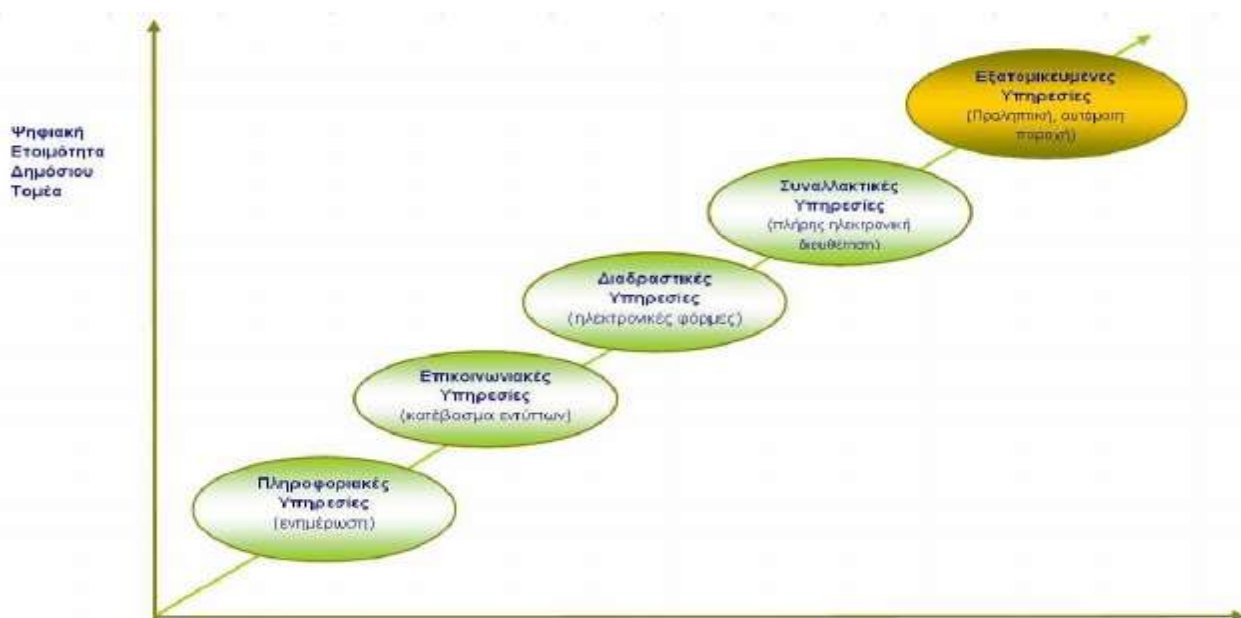
2ο επίπεδο: Αλληλεπίδραση: Λήψη (μεταφόρτωση – downloading) εντύπων (One-way interaction): Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχουν πληροφορίες για τον τρόπο διεκπεραίωσης τους αλλά και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ.) το οποίο οι χρήστες μπορούν να «κατεβάσουν» στον υπολογιστή τους, ώστε να είναι προετοιμασμένοι στις συναλλαγές τους με τους φορείς του δημοσίου.

3ο επίπεδο: Αμφίδρομη αλληλεπίδραση: επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης (Two-way interaction): Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν ηλεκτρονικές φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Για την προστασία των προσωπικών δεδομένων χρησιμοποιούνται μηχανισμοί ταυτοποίησης και κωδικοί αναγνώρισης των χρηστών αυτών των υπηρεσιών.

4ο επίπεδο: Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή (Transaction): Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που πέρα από φόρμες αποστολής στοιχείων, υποστηρίζουν λειτουργίες για την ολοκλήρωση οικονομικών συναλλαγών ανάμεσα στον χρήστη και την υπηρεσία. Η λειτουργία αυτού του είδους, σε αυτό το επίπεδο, πρέπει να είναι σε θέση να υποκαταστήσει πλήρως τις διαπροσωπικές συναλλαγές του χρήστη με την υπηρεσία.

5ο επίπεδο: Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών (Personalisation): Σε αυτό το επίπεδο η υπηρεσία-φορέας πρέπει να γίνει απόλυτα φιλική προς το χρήστη και προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής των

υπηρεσιών. Η παροχή ορισμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι αυτοματοποιημένη καθώς η υπηρεσία-φορέας έχει προνοήσει για την διευκόλυνση του χρήστη (ΚτΠ Α.Ε, 2013).



Γράφημα 1.1 : Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Πηγή: Παρατηρητήριο της ΚτΠ

1.5 Η εισαγωγή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Σύμφωνα με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Ελλάδα όπως και τα υπόλοιπα Κράτη-Μέλη, πρέπει να αναπτύξουν εθνικά προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τελικός στόχος είναι η σύνδεση των εθνικών Δημοσίων Διοικήσεων σε ένα ενιαίο πλαίσιο. Έπρεπε να δημιουργηθούν κάποια προγράμματα για την προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας και τον εκσυγχρονισμό του Δημοσίου. Η Ελλάδα έπρεπε να αναλάβει τις ανάλογες πρωτοβουλίες νομοθετικά και οργανωτικά ώστε να εφαρμόσει δικά της προγράμματα, εντός χρονικών ορίων (Γιαννουκάκου, 2011).

Βασικές λοιπών προϋποθέσεις για τη διάδοση και εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, εκτός από την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, είναι να γίνουν βασικές αλλαγές στις οργανωτικές δομές του Δημόσιου τομέα και να εκπαιδευτούν οι δημόσιοι υπάλληλοι, ώστε να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις νέα τεχνολογίες και οργάνωση. Επίσης πρέπει να γίνεται σωστή ενημέρωση και εκπαίδευση των πολιτών, καθώς και να γίνει η εύκολη πρόσβαση των πολιτών στο διαδίκτυο και τις νέες τεχνολογίες. Τέλος, είναι απαραίτητο να θεσπιστεί το κατάλληλο θεσμικό πλαίσιο, προκειμένου να παρέχει ασφάλεια στους χρήστες αλλά και ευελιξία κινήσεων στους Δημόσιους φορείς και υπηρεσίες (Αποστολάκης, κά, 2004).

1.5.1 Πρόγραμμα Κλεισθένης.

Το πρόγραμμα Κλεισθένης είναι «ένα επιχειρησιακό πρόγραμμα εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης που συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και αποβλέπει στην αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης μέσα από την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ανάπτυξη του ανθρωπίνου δυναμικό» (<http://www.infosociety.gr/>).

Το πρόγραμμα αυτό εντάχθηκε στο Β΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης και ήταν η πρώτη ολοκληρωμένη και συστηματική προσπάθεια ώστε να δημιουργηθούν οι απαραίτητες βάσεις για την δημιουργία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης με την εισαγωγή των πληροφοριακών συστημάτων. Στόχος ήταν οι δημόσιες υπηρεσίες να μπορέσουν να λύσουν διοικητικά και οργανωτικά προβλήματα με τη δημιουργία πληροφοριακών συστημάτων για την υποστήριξη της Κεντρικής Διοίκησης αλλά και της Περιφερειακής και Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Πλέον το πρόγραμμα «Κλεισθένης» λειτούργησε από το 1994-1999, και παρόλο που δεν έγιναν μεταρρυθμιστικές παρεμβάσεις τελικά, το πρόγραμμα συντέλεσε στη δημιουργία ενός νέου πλαισίου - ρόλου που πρέπει να διαδραματίσει η Δημόσια Διοίκηση. Το πρόγραμμα «Κλεισθένης» άρχισε, δυστυχώς, να λειτουργεί σε μια εποχή που η μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης δεν ήταν προτεραιότητα στην πολιτική και μεταρρυθμιστικής ατζέντας. Επίσης δε περιλάμβανε ολοκληρωμένες δράσεις, αλλά στόχευε σε συγκεκριμένες πολιτικές (Σπακούρη, 2008).

1.5.2 Πρόγραμμα ΣΥΖΕΥΞΙΣ

Το πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι «η μελέτη και δημιουργία του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης και έχει σκοπό τη διαμόρφωση ενός ενιαίου τεχνικού και λειτουργικού περιβάλλοντος επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών, μεταξύ τους αλλά και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις» (<http://www.syzefxis.gov.gr/>).

Το πρόγραμμα αυτό, εξασφάλισε την παροχή τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης και κλίμακας. Καλύπτει όλη την Ελληνικής Επικράτειας με σύνδεση περίπου 4.500 φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Προσφέρει σε αυτούς δωρεάν τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ των εσωτερικών τους υπηρεσιών αλλά και άλλων υπηρεσιών, αλλά και Ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και επίσης υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου. Σκοπός είναι η αποτελεσματικότερη διαχείριση και διακίνηση των δεδομένων των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα, η αποφυγή επικαλύψεων – επαναλήψεων, η μείωση του κόστους της επικοινωνίας και η αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρονται στον πολίτη.

Προσφέρει Διαδικτυακή Πύλη με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, όπως υπηρεσίες καταλόγου, εφαρμογές τηλεσυνεργασίας σε όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης και υποδομές ασφάλειας για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών με την σύνδεση των ΚΕΠ στον ενιαίο κορμό της Δημόσιας Διοίκησης. Σκοπός είναι ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης. Η δημιουργία του δικτύου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ 2», είναι συνέχεια του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ 1».

Σημαντικό είναι ακόμα ότι δημιουργήθηκε ηλεκτρονικό σύστημα τηλεκαίδευσης για την αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα, τόσο όσον αφορά την κατάρτιση στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων, όσο και στην απόκτηση βασικών δεξιοτήτων στη χρήση των νέων τεχνολογιών (<http://www.syzefxis.gov.gr/>).

1.5.3 Εθνική Πύλη «Ερμής»

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αποσκοπεί, μέσα από ένα σύνολο δράσεων, στο γενικότερο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη. Φορέας λειτουργίας και χρηματοδότησης είναι το πρώην Υπουργείο Εσωτερικών – Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και χρηματοδοτήθηκε από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης, σε ποσοστό 80% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και 20% από Εθνικούς Πόρους.

Σκοπός της είναι να παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις που εγγράφονται στην Πύλη, σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση, είτε είναι φυσικές ή ηλεκτρονικές, καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών για αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση. Οι χρήστες παραλαμβάνουν το αποτέλεσμα στην ηλεκτρονική τους θυρίδα είτε από το επιλεγμένο ΚΕΠ, ανάλογα με το περιεχόμενο. Δημοφιλέστερες υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών που προσφέρονται στην ηλεκτρονική σελίδα του «Ερμή» (<http://www.ermis.gov.gr/>), είναι οι εξής:

- Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
- Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
- Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης
- Βεβαιώσεις χρόνου ασφάλισης στο ΙΚΑ
- Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας
- Απόσπασμα ατομικού λογαριασμού ΙΚΑ
- Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου (Ειδικό Ληξιαρχείο)

- Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης (Ειδικό Ληξιαρχείο)
- Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου (Ειδικό Ληξιαρχείο)
- Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (για επιχειρήσεις – εργοδότες)
- Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
- Χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας (Εθνικό Δημοτολόγιο)
- Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ (Εθνικό Δημοτολόγιο)
- Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
- Έλεγχος εγκυρότητας ηλεκτρονικών εγγράφων «Ερμής» που είναι ψηφιακά υπογεγραμμένα

1.6 Η Ηλεκτρονική Αυτοδιοίκηση.

Λέγοντας Ηλεκτρονική Αυτοδιοίκηση εννοούμε μια νέα μορφή Δημόσιας Διοίκησης, η οποία χρησιμοποιεί ευρύτατα τις τεχνολογίες της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιακών, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών και η βελτίωση των συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων. Με άλλα λόγια είναι μια πολιτική και τεχνολογική στρατηγική που επικεντρώνεται στην χρήση των νέων μέσων από τις τοπικές κοινωνίες (Βουτυνιώτη, 2013).

Μέσω της σύνδεσης των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης με την Κεντρική Διοίκηση και την Περιφέρεια ανταλλάσσονται κυρίως διοικητικές πληροφορίες. Η επικοινωνία μεταξύ τους στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στους παραδοσιακούς τρόπους μεταφοράς πληροφοριών βέβαια είναι απαραίτητο να αξιοποιούνται στο μέγιστο οι δυνατότητες που δίνουν τα πληροφοριακά συστήματα, τα οποία παρέχουν περισσότερη ασφάλεια και αξιοπιστία. Ενώ θα υπάρχει μια ξεκάθαρη εικόνα για την πραγματική κατάσταση του οργανισμού στη διοίκηση, ώστε να μπορέσουν να γίνουν οι απαραίτητες αλλαγές και να ληφθούν οι σωστότερες αποφάσεις. Επίσης δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να έχουν άμεση επαφή με τους φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης για την αναζήτηση πληροφοριών και την πραγματοποίηση συναλλαγών, και θα είναι σε θέση να εξυπηρετηθούν χωρίς να χρειαστεί να προσέλθουν σε πολλές υπηρεσίες για ένα μόνο θέμα (Βουτυνιώτη, 2013)

Τέλος, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία στις εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Περιφέρειας και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, καθώς σύμφωνα με έρευνα της Eurostat για το 2011 προκύπτει πώς υστερούν σε σχέση με την Κεντρική Διοίκηση, ενώ υπάρχουν και μεγάλες διαφοροποιήσεις ανάμεσα στους μεγαλύτερους και μικρότερους Δήμους. Αυτό το πρόβλημα έχει αποδοθεί στην ανεπαρκή χρηματοδότηση και την έλλειψη στρατηγικής και ικανοτήτων. Παρατηρείται ότι στις ιστοσελίδες των μικρότερων Δήμων παρέχονται πληροφορίες μόνο σχετικά με πιστοποιητικά, ενώ στους μεγαλύτερους Δήμους παρέχονται αυτά τα πιστοποιητικά και προς τηλεφόρτωση (Κιοσσέ, 2011).

1.7 Υποσυστήματα της Ηλεκτρονικής Αυτοδιοίκησης.

- Συστήματα E.R.P (Enterprise Resource Planning): Είναι Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα τα οποία αποτελούν σημαντικό εργαλείο της Διοίκησης και διαχειρίζονται τις διαδικασίες ενός οργανισμού, όπου όλοι οι χρήστες έχουν μπροστά τους ένα κοινό σύστημα, ανεξαρτήτως της λειτουργίας που θέλουν να εκτελέσουν. Λόγο των συγκεντρωμένων και ταξινομημένων πληροφοριών που διαθέτουν μπορούν να δώσουν μια πολύ καλή εικόνα για τη λειτουργία του οργανισμού και μπορούν να υποστηρίξουν λογισμικό λήψης αποφάσεων για την καταγραφή των κινήσεων. Δραστηριότητες που υποστηρίζονται είναι οι εξής (Βουτυνιώτη, 2013).

1. Οικονομική και Λογιστική διαχείριση (π.χ. Τ.Α.Π, Ύδρευση – Αποχέτευση, Διαχείριση Κοιμητηρίων)
2. Διοικητικές (π.χ. Δημοτική κατάσταση, Ανθρώπινο δυναμικό, Πρωτόκολλο)
3. Τεχνικές Υπηρεσίες (π.χ. Παρακολούθηση έργων)

- Γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών: Αποτελούν τράπεζες πληροφοριών που συλλέγουν, αποθηκεύουν, επεξεργάζονται και αναλύουν δεδομένα και φαινόμενα που εξελίσσονται σε γεωγραφικό χώρο. Είναι συστήματα γενικού σκοπού που μπορούν να διαμορφωθούν για να καλύψουν τις ανάγκες διαφόρων εφαρμογών, όπως για παράδειγμα πολεοδομικός σχεδιασμός, κτηματολόγιο, στοιχεία για τον πληθυσμό, δίκτυα αλλά γεωλογικές μελέτες, δημοσκοπήσεις και στατιστικές έρευνες. Με τη δημιουργία του Ολοκληρωμένου Γεωγραφικού Πληροφοριακού Συστήματος (<http://gis.ypes.gr/>) καλύπτονται οι ανάγκες της Κεντρικής Διοίκησης σχετικά με την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής σε θέματα οργάνωσης και λειτουργίας του δημόσιου τομέα, ενώ παρέχεται άμεση και αξιόπιστη πληροφόρηση στον πολίτη (Βουτυνιώτη, 2013).
- Διαδικτυακή Πύλη – Ηλεκτρονική Σελίδα: Εξασφαλίζει την πρόσβαση και ενημέρωση των πολιτών από υπηρεσίες οποιαδήποτε ώρα και μέρα και δίνει τη δυνατότητα για συναλλαγές είτε στην ίδια ηλεκτρονική διεύθυνση, είτε συνδέει τον ενδιαφερόμενο σε προσήκοντες διαδικτυακούς τόπους. Συνδυάζει δεδομένα που προέρχονται από βάσεις δεδομένων, άπλα αρχεία-κείμενα αλλά και δεδομένα του διαδικτύου σε μια ειδικά μορφοποιημένη σελίδα. Σημαντικό είναι να επικαιροποιείται συνεχώς από τους διαχειριστές της (Βουτυνιώτη, 2013).

Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με το έργο «Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες» οι Δήμοι με σκοπό την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών και ειδικά του Διαδικτύου, εξυπηρετούν τους δημότες και τις επιχειρήσεις, με αμφίδρομα μέσα επικοινωνίας, και τους παρέχουν ενημέρωση για τη διοίκηση και λειτουργεί του Δήμου (προϋπολογισμό, δημοτικές

αποφάσεις, δημοτικά προγράμματα κ.τ.λ.) και τους δίνουν τη δυνατότητα να προμηθεύονται πιστοποιητικά και έγγραφα του Δήμου (Νικολάκης, 2009).

- Διαχείριση Σχέσεων με τον Πολίτη: Μέσω αυτής της εφαρμογής εξυπηρετούνται με ευκολία οι πολίτες, καταθέτοντας αιτήσεις, και υποβάλλοντας παράπονα, μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τηλεφωνικά και με προσέλευση σε κάποιο Δημοτικό κατάστημα. Οι πληροφορίες και οι αιτήσεις μπορούν έτσι να εξεταστούν συγκεντρωτικά και αναλυτικά καθώς είναι ταξινομημένες και φιλτράρονται. Επίσης παρακολουθείται καλύτερα η διεκπεραίωση των αιτημάτων και η απόδοση των υπαλλήλων (Βουτυνιώτη, 2013).

1.7.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Το επιχειρησιακό πρόγραμμα αυτό δημιουργήθηκε από τη Κοινωνία της Πληροφορίας του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης το 1999 για την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών του Δήμου προς τον πολίτη σε τομείς δημοσιονομικούς, χρηματοοικονομικούς, διοικητικούς και περιφερειακής ανάπτυξης. Δημιουργήθηκαν χώροι με τον απαιτούμενο εξοπλισμό για την εύκολη πρόσβαση των πολιτών στο διαδίκτυο, τα λεγόμενα infokiosks. (Βουτυνιώτη, 2013) Αυτή τη στιγμή υπάρχει η «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.», η οποία είναι μια Δημόσια Επιχείρηση Κοινής Ωφέλειας, εποπτευόμενη από το Υπουργείο Εσωτερικών, που ιδρύθηκε το 2001 με σκοπό τη διασφάλιση της ομαλής υλοποίησης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας». Η ΚτΠ Α.Ε. υλοποιεί έργα πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών σε όλη την Ελληνική επικράτεια και παρέχει συμβουλευτικές και τεχνικές υπηρεσίες σε πολλούς Φορείς του Δημοσίου (<http://www.ktpae.gr/>)

1.7.2 Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Το πρώην Υπουργείο Εσωτερικών είχε δημιουργήσει το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» σε συνεργασία με το επιχειρησιακό πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας στο πλαίσιο του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης. Το πρόγραμμα αυτό είχε σκοπό να εξασφαλιστεί το αναγκαίο θεσμικό πλαίσιο για την καλύτερη εφαρμογή των μεταρρυθμίσεων που θα επιφέρει. Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» για το 2003 είχε ως στόχο την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών δίνοντας βάρος στη στήριξη των ΚΕΠ και μετασχηματισμό του σε ηλεκτρονικά ΚΕΠ, με θεσμική και τεχνική διαλειτουργικότητα. Σε γενικά πλαίσια προώθησε την χρήση νέων τεχνολογιών, την βελτίωση των υποδομών και την αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού (Σπακούρη, 2008). Με το επιχειρησιακό πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» 2005-2007 υλοποιήθηκαν 7 υποπρογράμματα.

Πίνακας 1.1 : Υποπρογράμματα του Επιχειρησιακού Προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» 2005-2007

Υποπρογράμματα	Πλήθος ενταγμένων έργων
1. Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων	53 έργα
2. Νέα Συστήματα Οργάνωσης και Διοίκησης Δημόσιων Υπηρεσιών	51 έργα
3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	54 έργα
4. Ενδυνάμωση Ανθρώπινου Δυναμικού	6 έργα
5. Διαφάνεια και Αξίες Χρηστής Διακυβέρνησης	17 έργα
6. Διαχείριση Φυσικών Καταστροφών	12 έργα
7. Τεχνική Βοήθεια	20 έργα

Πηγή ΥΠΙΕΣ – www.gspa.gr

Με την εφαρμογή του προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» για την περίοδο 2008-2010 συνεχίζεται η βελτίωση της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, διασφαλίζεται η πρόοδος των μέχρι τότε προγραμμάτων και εισάγονται και κάποιοι καινούργιοι στόχοι με 5 νέα υποπρογράμματα:

- Σύγχρονη Διακυβέρνηση
- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- Πολιτική Προστασία
- Ενδυνάμωση Ανθρώπινου Δυναμικού
- Τεχνική Βοήθεια

Κεντρική ιδέα του προγράμματος είναι η διοικητική και τεχνική σύγκλιση της Ελλάδας με τις υπόλοιπες χώρες της ΕΕ, δίνοντας βάρος στην κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού, στο συντονισμό της δράσης των συναρμόδιων φορέων και επανέλεγχο των δράσεων τους, στις πηγές χρηματοδότησης, στη διαφάνεια και τις αξίες χρηστής διακυβέρνησης (Κιοσσέ, 2011).

1.8 Η κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια.

Στην Ελλάδα το κρατικό όργανο αρμόδιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ). Μέχρι τώρα, η Ελλάδα, παρουσίαζε υστέρηση στο 72% των δεικτών του Ευρωπαϊκού ψηφιακού θεματολογίου (Digital Scoreboard, Παρατηρητήριο για τη ΔΜ, ΚτΠ ΑΕ,), και χαμηλές επιδόσεις στη διείσδυση της ευρυζωνικότητας, καθώς αποτελεί το ακριβότερο κράτος - μέλος στις χρεώσεις του διαδικτύου, την τακτική χρήση του διαδικτύου, τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών και ηλεκτρονικών

προμηθειών. Το 2012 η Ελλάδα πέτυχε το ανώτατο επίπεδο για επτά (7) από τις είκοσι (20) βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ΕΕ, οι οποίες παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες 1.2, 1.3 και 1.4, οχτώ (8) υπηρεσίες για επιχειρήσεις και δώδεκα (12) για ιδιώτες.

Όμως, η επίδοσή της σε ποσοστό παροχής ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις εντός Ε.Ε το 2010 την κατέταξε στην τελευταία θέση. Η εφαρμογή του προγράμματος Δι@ύγεια για την προαγωγή της διαφάνειας και του ελέγχου των πράξεων της Διοίκησης με δημοσιεύσεις των πράξεων δαπανών, το σύστημα παροχής οικονομικών υπηρεσιών TAXIS, είναι από τις πιο επιτυχημένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Πίνακας 1.2 : Οι επιδόσεις της Ελλάδας στις 20 βασικές υπηρεσίες σε σύγκριση με το μέσο όρο της ΕΕ27 συν Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και Τουρκία.

% ολοκλήρωσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	ΕΛΛΑΔΑ (2010)	ΕΕ27 (2010)
Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες	65%	87%
Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις	78%	94%
Σύνολο 20 υπηρεσιών	70%	90%

Πηγή: (<http://www.ktpae.gr>)

Πίνακας 1.3 : Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών Η/Δ για επιχειρήσεις (2012)

Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες	Επίπεδο	Ανώτατο Επίπεδο	Επίπεδο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (%)	Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους	4	4	100%	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ)
Φόρος εισοδήματος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4	4	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4	4	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Σύσταση επιχείρησης	2	4	50%	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)
Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες	4	5	80%	Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.)
Δηλώσεις στα τελωνεία	4	4	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Περιβαλλοντικές άδειες	2	5	40%	Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής/ Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
Δημόσιες Προμήθειες	2	4	50%	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)

Πηγή: (<http://www.ktpae.gr>)

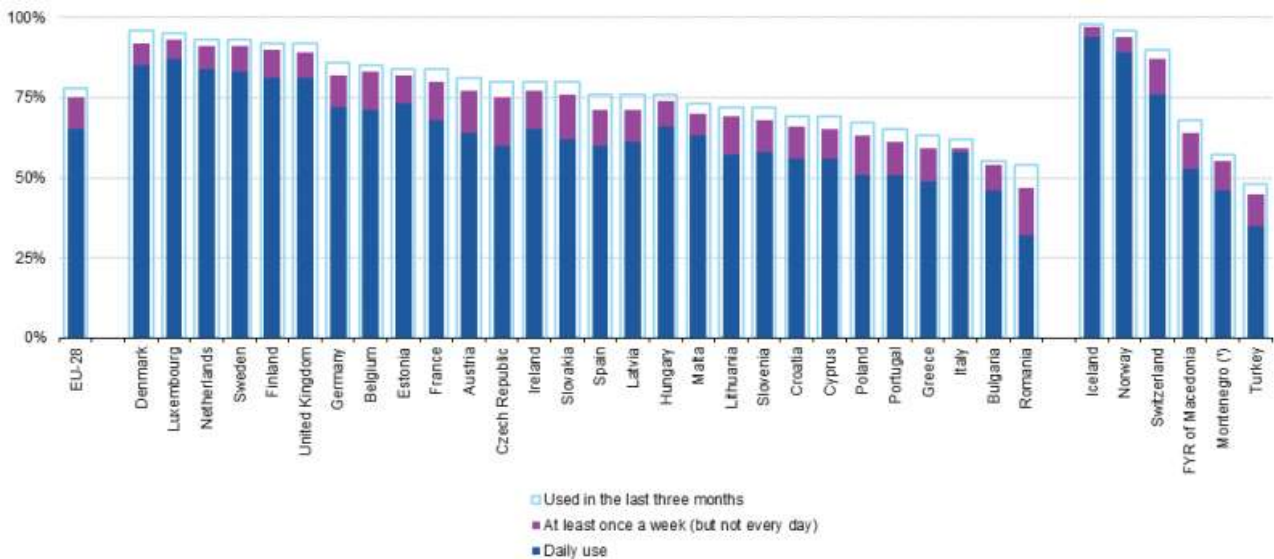
Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες	Επίπεδο	Ανώτατο Επίπεδο	Επίπεδο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (%)	Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες
Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	5	5	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)

Πίνακας 1.4: Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών Η/Δ για ιδιώτες (2012)

Εύρεση εργασίας	4	4	100%	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (Επίδομα Ανεργίας/ Οικογενειακό Επίδομα/ Επίδομα σπουδών/ Ιατρικά κόστη)	2,25	5	45%	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)/ Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)/ Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών (ΙΚΥ)/ Υπουργείο Υγείας
Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο 40% και άδεια οδήγησης 60%)	2,5	5	50%	Υπουργείο Δημοσίας Τάξης & Προστασίας του Πολίτη - Ελληνική Αστυνομία (διεύθυνση διαβατηρίων)/ Κέντρα Ενημέρωσης Πολιτών (ΚΕΠ)
Δήλωση Αυτοκινήτου	ν/α*	4	--	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Οικοδομική άδεια	2	4	50%	e- ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ (Υπουργείο Περιβάλλοντος Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής (ΥΠΕΚΑ) και το Υπουργείο Εσωτερικών (συναρμοδιότητα))
Δήλωση προς την αστυνομία	1	3	33%	Υπουργείο Δημοσίας Τάξης & Προστασίας του Πολίτη - Ελληνική Αστυνομία
Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	4	5	80%	Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων, Πολιτισμού & Αθλητισμού
Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή	3	4	75%	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση	2	4	50%	Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων, Πολιτισμού & Αθλητισμού
Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)	4	4	100%	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)	2	4	50%	Υπουργείο Υγείας

Πηγή: <http://www.ktpae.gr>*Η υπηρεσία «Δήλωση Αυτοκινήτου», η οποία μέχρι πρόσφατα παρέχονταν μέσω της ιστοσελίδας τη ΓΓΠΣ και ήταν πλήρως διαθέσιμη ηλεκτρονικά (υπηρεσία “e-Οχήματα”), πλέον είναι εκτός λειτουργίας γιατί το αρχείο Οχημάτων ενημερώνεται αυτόματα από τα στοιχεία του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών και δεν είναι εφικτή η άμεση ενημέρωση της υπηρεσίας e-Οχήματα με πρόσφατα στοιχεία, από τους πολίτες.

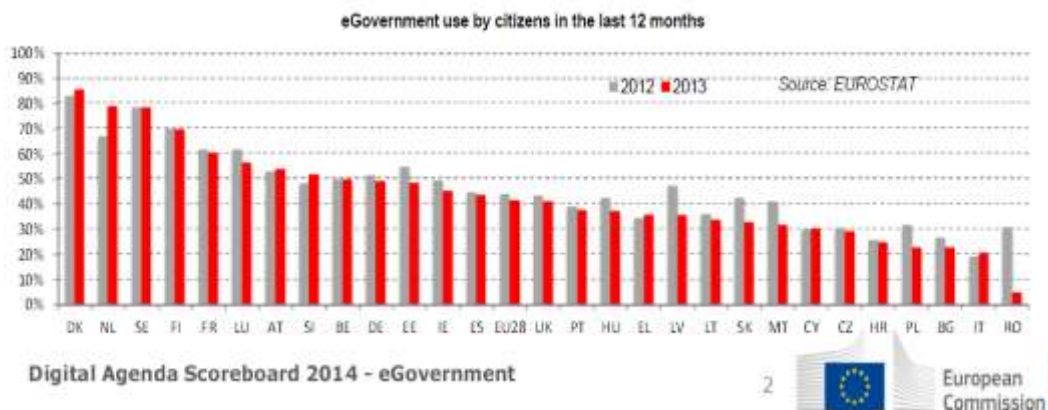
Σε πρόσφατες έρευνες της eurostat για το 2014, το 81% των ελληνικών νοικοκυριών έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και με ποσοστό αύξησης της χρήση 28% μεταξύ 2009-2014. ενώ 52% των Ελλήνων ηλικίας 16-29 γνωρίζουν να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο.



(*) 2012
 Source: Eurostat (online data codes: isoc_ci_ifp_lu and isoc_ci_ifp_fu)

Γράφημα 1.2: Ποσοστό % χρήσης του Internet στην Ε.Ε και στην Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και Τουρκία. Πηγή: (<http://ec.europa.eu/eurostat/>)

Σύμφωνα με την κατάταξη του UN για την υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνηση και χρησιμοποιώντας σαν μονάδα μέτρησης τον δείκτη EGDI (Υποδομής), η Ελλάδα έρχεται 34η παγκοσμίως με 178 χώρες. Στον πίνακα 1.5 απεικονίζονται και οι 28 χώρες της Ε.Ε και η Τουρκία για το 2014.



Digital Agenda Scoreboard 2014 - eGovernment



Γραφημα 1.3: Χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ΕΕ των 28 χωρών. Πηγή: European Commission, Digital Agenda Scoreboard, eGovernment, 2014.

Σε έρευνα της Ευρωπαϊκής Έπιτροπής (2014) για τις EU28 χώρες, η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, παίρνει βαθμό 35%, ενώ ο μέσος όρος των χωρών είναι 41% (Γράφημα 1.3).

Πίνακας 1.5: Παγκόσμια κατάταξη των χωρών της Ε.Ε και των Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και Τουρκία σχετικά με την υιοθέτηση της Η/Δ από το κράτος.

Country	Rank 2014	EGDI 2014
 France	4	0.8938
 Netherlands	5	0.8897
 United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	8	0.8695
 Finland	10	0.8449
 Spain	12	0.8410
 Sweden	14	0.8225
 Estonia	15	0.8180
 Denmark	16	0.8162
 Iceland	19	0.7970
 Austria	20	0.7912
 Germany	21	0.7864
 Ireland	22	0.7810
 Italy	23	0.7593
 Luxembourg	24	0.7591
 Belgium	25	0.7564
 Lithuania	29	0.7271
 Switzerland	30	0.7267
 Latvia	31	0.7178
 Greece	34	0.7118
 Portugal	37	0.6900
 Hungary	39	0.6637
 Malta	40	0.6518
 Slovenia	41	0.6505
 Poland	42	0.6482
 Montenegro	45	0.6346
 Croatia	47	0.6282
 Slovakia	51	0.6148
 Czech Republic	53	0.6070
 Cyprus	58	0.5958
 Romania	64	0.5632
 Turkey	71	0.5443
 Bulgaria	73	0.5421
 The former Yugoslav Republic of Macedonia	96	0.4720

Πηγή: (<http://www.unpan.org/>)

Από την παραπάνω επισκόπηση της κατάστασης της Χώρας μας, όσον αφορά τους τομείς αιχμής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αναδεικνύει σημαντικά υπαρκτά προβλήματα.

1.9 Σχέδιο Δράσης 2014-2020 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βασίζεται στη υιοθέτηση νέων και εξελιγμένων Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας, στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και την ανανέωση του θεσμικού πλαισίου. Ευθύνη της εκάστοτε Κυβέρνησης είναι να στηρίζει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με νέα προγράμματα και δράσεις, τα οποία ανανεώνουν το θεσμικό πλαίσιο και την κρατική υποδομή προκειμένου να λειτουργεί σωστά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Το τελευταίο Σχέδιο Δράσης 2014 – 2020 το οποίο έχει συσταθεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ), στηρίζεται στην Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και έχει εγκριθεί από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Μεταρρύθμισης. Χρηματοδοτείται κυρίως από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014 – 2020», ύψους 486.913.888 ευρώ. Από αυτό το ποσό τα 377.228.416 ευρώ που θα προέλθουν από την Ευρωπαϊκή Ένωση καθώς και τα 109.685.472 ευρώ που θα προέλθουν από εθνικούς πόρους.

Για τη σύνταξη του εν λόγω κειμένου, έχουν δουλέψει εμπειρογνώμονες από θεσμικούς φορείς αλλά και τον ιδιωτικό τομέα, ενώ έχουν συνεργαστεί στενά Υπουργεία και φορείς της Δημόσιας Διοίκησης και στηρίζεται στις βασικές αρχές και τους κατευθυντήριους στόχους της Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και αξιολογήσεις σχετικά με την υφιστάμενη κατάσταση. Αποτελεί ένα δεσμευτικό κείμενο για όλου τους δημόσιους φορείς, το οποίο λειτουργεί σαν οδηγός δράσεων και έργων ηλεκτρονικής μεταρρύθμισης με μακροπρόθεσμο και βραχυπρόθεσμο ορίζοντα πραγματοποίησης και δράσης. Τα προγράμματα αυτά θα αξιολογούνται και θα αναθεωρούνται όποτε αυτό είναι αναγκαίο με κατάλληλους μηχανισμούς και αξιόπιστους δείκτες.

Η αναβάθμιση των της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συνάδει με αυτή της Δημόσιας Διοίκησης και αυτό απαιτεί και προσαρμογή της νομοθεσίας που αφορά στις διοικητικές διαδικασίες. Η ανανέωση του θεσμικού πλαισίου για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε στρατηγικό, επιχειρησιακό, τεχνολογικό και ελεγκτικό επίπεδο περιλαμβάνει:

“Διαλειτουργικότητα μεταξύ συστημάτων και φορέων της δημόσιας διοίκησης, την αναθεώρηση των ρυθμίσεων της ηλεκτρονικής αυθεντικοποίησης και εξουσιοδότησης προς την κατεύθυνση του ενιαίου συστήματος αυθεντικοποίησης πολιτών και δημόσιων λειτουργιών, την περαιτέρω εξειδίκευση των ρυθμίσεων για τα ανοιχτά δημόσια δεδομένα και τη διάθεση της δημόσιας πληροφορίας, την αξιολόγηση και επικαιροποίηση των αρχών και προτύπων για την προσβασιμότητα, την ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας. Επίσης αναγκαία κρίνεται η απλούστευση των προδιαγραφών και των διαδικασιών ανάθεσης δημόσιων έργων πληροφορικής και η θεσμοθέτηση διαδικασιών διαχείρισης, παρακολούθησης και χρηματοδότησης των έργων ΤΠΕ για όλο τον κύκλο ζωής τους. Ειδικότερη νομοθεσία απαιτείται για τον εξ'ορθολογισμό των δομών τόσο σε επίπεδο διαχείρισης και εποπτείας της εφαρμογής των θεσμικών προβλέψεων, όσο και σε επίπεδο

λειτουργικής αποτελεσματικότητας των επιμέρους ηλεκτρονικών συστημάτων και δημόσιων διαδικτυακών τόπων” (<http://www.ktpae.gr>).

Ο προϋπολογισμός συμπεριλαμβάνει το κόστος ανάπτυξης καθώς και το κόστος βιωσιμότητας, ενώ προϋπόθεση για την επιτυχία του προγράμματος αποτελεί η απορρόφηση των επενδύσεων και η ανάθεση των έργων μέσω συμβάσεων να γίνει χωρίς καθυστερήσεις. Ο ρόλος των υπαλλήλων – χρηστών των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης θα είναι καθοριστικός από το σχεδιασμό έως και την πραγματική λειτουργία του έργου ώστε να είναι βιώσιμο μετά από την ολοκλήρωση του και τη διακοπή της χρηματοδότησης, καθώς θα πρέπει να κατέχουν τεχνογνωσία και εμπειρία, ενώ υποχρεωτική θα είναι και η παροχή του ελάχιστου εξοπλισμού και του απαραίτητου λογισμικού αλλά και η ανανέωση του εξοπλισμού και του λογισμικού (<http://www.ktpae.gr>).

1.9.1 Στρατηγικές κατευθύνσεις του Σχεδίου Δράσης 2014 – 2020.

Στα πλαίσια του Σχεδίου Δράσης 2014 – 2020 έχουν αναλυθεί τα υφιστάμενα προβλήματα και έχουν τεθεί οι εξής στόχοι

1. Εκσυγχρονισμός Κράτους και Διοίκησης

- Απλούστευση διαδικασιών με χρήση Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας : Η ηλεκτρονική καταχώρηση των έντυπων δικαιολογητικών και η δημιουργία έντυπων αντιγράφων των ηλεκτρονικών δικαιολογητικών δημιουργεί ένα είδος ηλεκτρονικής γραφειοκρατίας. Επιπλέον το θεσμικό πλαίσιο αναγνωρίζει ως πρωτότυπα μόνο τα έντυπα έγγραφα, ενώ από τα πληροφοριακά συστήματα δεν μπορούν να εκδοθούν διοικητικές πράξεις. Στόχος είναι να απλοποιηθούν αυτές οι διαδικασίες και η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών να γίνεται χωρίς την ανθρώπινη παρέμβαση και έντυπα δικαιολογητικά, μέσω της διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων. Η έγκριση από τη διοίκηση θα γίνεται χωρίς την έκδοση διοικητικής πράξης, ενώ το θεσμικό πλαίσιο θα προβλέπει την απλούστευση των διαδικασιών.
- Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων και ψηφιοποίηση διεργασιών : Η επικοινωνία μεταξύ των Δημοσίων φορέων καθυστερεί και τα έγγραφα τα οποία παράγουν έχουν μεγάλο βαθμό διαφοροποίησης στη μορφή αλλά και τη διαδικασία έκδοσης. Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας δεν αξιοποιούνται επαρκώς καθώς το μεγαλύτερο μέρος των εγγράφων είναι έντυπα, με αποτέλεσμα να γίνεται σπατάλη χρόνου και πόρων. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητη η δημιουργία ενός κοινού, για όλους τους φορείς και τις υπηρεσίες, ηλεκτρονικού περιβάλλοντος διαχείρισης και διακίνησης μοντελοποιημένων ηλεκτρονικών εγγράφων. Θα πρέπει επίσης, να γίνουν διαθέσιμες ψηφιακές υπογραφές, των οποίων η χρήση θα είναι υποχρεωτική.

- **Ενιαία διαχείριση πόρων Δημόσιας Διοίκησης :** Οι πόροι δεν είναι επαρκείς για τη λειτουργία, είτε την βελτίωση των τεχνολογικών υποδομών, οι οποίες έχουν υψηλό κόστος συντήρησης. Ενώ το προσωπικό των φορέων και των υπηρεσιών δεν αξιοποιείται όπως θα έπρεπε. Η λύση σε αυτό το πρόβλημα είναι η δημιουργία μιας ενιαίας πολιτικής σχετικά με την απόκτηση, λειτουργία και συντήρηση των πληροφοριακών δομών του Δημοσίου. Θα πρέπει να υπάρχει επίσης εποπτεία των διαδικασιών και του ανθρωπίνου δυναμικού για να είναι πιο παραγωγική η λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (<http://www.ktpae.gr>).
2. **Επανασύνδεση πολίτη με Κράτος και Διοίκηση.**
- **Ενιαία διαχείριση σχέσεων Κράτους, πολιτών και επιχειρήσεων:** Όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω κάθε φορέας και υπηρεσία του Δημοσίου δεν επικοινωνούν και δε συνεργάζονται αποτελεσματικά για την παροχή υπηρεσιών στο χρήστη. Ο χρήστης είναι υποχρεωμένος να απευθυνθεί ξεχωριστά σε κάθε υπηρεσία για να συλλέξει τα απαραίτητα δεδομένα για μια μόνο συναλλαγή του με το Δημόσιο. Για την ολοκληρωμένη διαχείριση των συναλλαγών του χρήστη ενιαία και ολοκληρωμένη διαχείριση των συναλλαγών του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες, ανεξάρτητα από τον τρόπο πρόσβασής του, τα δεδομένα οφείλουν να διακινούνται εσωτερικά από τη μία υπηρεσία στην άλλη, με η χρήση προφανώς πληροφοριακών συστημάτων.
 - **Δημιουργία ενιαίου σημείου πρόσβασης στις υπηρεσίες του Δημοσίου:** Ο αριθμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από τον ΕΡΜΗ δεν είναι ο βέλτιστος με τις παρούσες συνθήκες, το ίδιο συμβαίνει και με τον διαθέσιμο αριθμό υπηρεσιών από τα ΚΕΠ, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει ενιαία διαδικασία εξυπηρέτησης των χρηστών. Στο διαδίκτυο βρίσκονται πάνω από 1.000 διαδικτυακοί τόποι που χρειάζονται ενημέρωση και συντήρηση, κάτι που αποπροσανατολίζει τους χρήστες και αυξάνει τα κόστη. Αντιθέτως, θα διευρυνθούν οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ και για κάθε υπηρεσία ο χρήστης θα επικοινωνεί με το δημόσιο μέσα από ένα μοναδικό σημείο από όπου θα λαμβάνει το τελικό προϊόν επεξεργασίας του αιτήματός του.
 - **Συμμετοχική Δημοκρατία:** Παρατηρείται αποξένωση και δυσπιστία των πολιτών προς τη Δημόσια Διοίκηση, καθώς θεωρείται αναποτελεσματική και διεφθαρμένη. Για να αλλάξει αυτή η πεποίθηση πρέπει να προωθηθεί η αρχή της αξιολόγησης, της συν εργατικότητας και της λογοδοσίας του Δημοσίου τομέα, μέσα από τη βελτίωση του νομοθετικού πλαισίου και για την ενίσχυση της διαφάνειας. Μέσω της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης ελαχιστοποιούνται οι υποψίες για ύπαρξη διαφθοράς και θα προωθείται πιο εύκολα η συμμετοχής των πολιτών.
 - **Ψηφιακή ένταξη και ψηφιακός αλφαριθμητισμός:** Αρκετοί πολίτες δεν έχουν την απαιτούμενη κατάρτιση για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αλλά και υπάλληλοι του δημόσιου τομέα δεν διαθέτουν την απαραίτητη εκπαίδευση για να υποστηρίξουν την ηλεκτρονική

μεταρρύθμιση. Για την επιμόρφωση λοιπών των υπαλλήλων αρχικά, είναι απαραίτητο να δημιουργηθούν στοχευμένα επιμορφωτικά προγράμματα και προγράμματα κατάρτισης. Ενώ και για τους πολίτες είναι αναγκαία η εγκατάσταση κέντρων διαδικτυακών δημοσίων υπηρεσιών στις πόλεις (πχ σε ΚΕΠ).

- Αυθεντικοποίηση πολιτών: Οι χρήστες για τις διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν διαφορετικούς κώδικες αυθεντικοποίησης οι οποίοι δεν συνδέονται μεταξύ τους. Οι μέθοδοι αυθεντικοποίησης του χρήστη μια υπηρεσίας είναι δύσχρηστοι και αυτό αποθαρρύνει τους χρήστες. Λύση σε αυτό το πρόβλημα θα είναι οι διαφορετικοί κωδικοί αυθεντικοποίησης των χρηστών (ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, ΑΔΤ κλπ) να διασυνδεθούν. Επίσης θα πρέπει να υιοθετηθούν καινούργιες μέθοδοι αυθεντικοποίησης (κινητό τηλέφωνο, έξυπνη κάρτα, άλλη προσωπική φορητή συσκευή), όπου ο χρήστης θα μπορεί να διαλέξει. Κάθε πολίτης θα επιλέγει αυτόν που του ταιριάζει. Ενώ οι υποδομές αυθεντικοποίησης θα ενισχυθούν από το θεσμικό πλαίσιο (<http://www.ktpae.gr>).

3. Συντονισμός οριζόντιων πολιτικών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση.

- Διασύνδεση βασικών μητρώων Δημόσιας Διοίκησης : Οι διάφορες δημόσιες υπηρεσίες έχουν ανεξάρτητα μητρώα πολιτών και επιχειρήσεων και δεν είναι σε θέση να εντοπίσουν και να χρησιμοποιήσουν τις πληροφορίες για τους χρήστες από έναν άλλον φορέα. Επίσης αναγκάζονται να καταχωρήσουν διπλά πληροφορίες για τον ίδιο χρήστη. Σύμφωνα με το νέο Σχέδιο Δράσης τα βασικά μητρώα (όπως το Μητρώο Φορολογουμένων, Μητρώο Ασφαλισμένων, Δημοτολόγιο, Μητρώο Αστυνομικών Ταυτοτήτων, Μητρώα επιχειρήσεων) πρόκειται να διασυνδεθούν μέσω ενός κοινού δεσμευτικού προτύπου και θα δια λειτουργούν μεταξύ τους, αλλά και κάθε νέο μητρώο που θα δημιουργείται θα ακολουθεί το κοινό πρότυπο.
- Ανοιχτή διάθεση Δημόσιας πληροφορίας : Τα δεδομένα αποτελούν που έχει στη διάθεση του το Δημόσιο δεν αξιοποιούνται πλήρως. Με τη δημόσια διάθεση της πληροφορίας θα προωθηθεί η ανάπτυξη και η Δημόσια Διοίκηση θα αξιοποιήσει πλήρως τις δημόσιες πληροφορίες που διαθέτει, αλλά σε ηλεκτρονική, πιο εκμεταλλεύσιμη μορφή, με προϋπόθεση φυσικά να τηρείται αυστηρά το νομοθετικό πλαίσιο και να εξαλειφθεί η διαφθορά (<http://www.ktpae.gr>).

1.10 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση από την πλευρά της ζήτησής και αποδοχής της.

Η σημασία της αποδοχής των νέων τεχνολογιών και των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι παρα πολύ μεγάλη. Καθώς παρα πολλοί δημόσιοι οργανισμοί και επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο έχουν ξεκινήσει πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να

παρέχουν στους πολίτες και στις επιχειρήσεις πιο εύκολους τρόπους για πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες (π.χ. τα διάφορα συστήματα ηλεκτρονικής πληροφόρησης, ηλεκτρονικών συναλλαγών, ηλεκτρονικής δημοκρατίας, οι εικονικές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες). 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. Η μέχρι σήμερα εμπειρία έχει δείξει ότι κάποιες από τις νέες αυτές δυνατότητες και καινοτομίες γίνονται αποδεκτές σε μεγάλο βαθμό από τις ομάδες στόχους στις οποίες απευθύνονται, ενώ αντίθετα κάποιες άλλες γίνονται δεκτές σε μικρότερο βαθμό, ακόμα και σχεδόν καθόλου, καταλήγοντας σε μερική ή και πλήρη αποτυχία.

Για να καταστεί υλοποιήσιμη και αποτελεσματική, πρέπει να πληρούνται οι απαραίτητες προϋποθέσεις, όπως η εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και ο εκσυγχρονισμός των υποδομών Πληροφοριακών Συστημάτων. Επίσης μέσα από τις αλλαγές στην οργάνωση πρέπει να εξασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες είναι δομημένες γύρω από τις ανάγκες του πολίτη και όχι τις δομές του οργανισμού. Με τον τρόπο αυτό συμβάλλει στη βελτίωση της σχέσης πολιτών – διοίκησης ενώ παράλληλα προσφέρει περισσότερες ευκαιρίες συμμετοχής στους δημοκρατικούς θεσμούς και διαδικασίες (Βουτυνιώτη, 2013). Τόσο οι πολίτες, όσο και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το Δημόσιο αντιμετωπίζονται στο νέο αυτό πλαίσιο ως πελάτες και αυτό που ενδιαφέρει είναι ο βαθμός ικανοποίησης τους από τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Παράλληλα είναι απαραίτητη και η συνεχιζόμενη επιμόρφωση και εκπαίδευση των υπαλλήλων και των στελεχών που απαρτίζουν τους οργανισμούς για να ανταποκριθούν στο μετασχηματισμό του τρόπου και του ρόλου λειτουργίας των δημόσιων οργανισμών.

Για την επιτυχημένη υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι κυβερνήσεις θα πρέπει να ορίσουν προτεραιότητες μέσα στο πλαίσιο της εθνικής τους πολιτικής, σκοπούς, όραμα και στρατηγικούς αντικειμενικούς στόχους (Σιγάλα, 2009), καθώς και να κατανοήσουν τις μεταβλητές που επηρεάζουν την υιοθέτηση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και να τις λάβουν υπόψη κατά τη διανομή των on – line υπηρεσιών τους.

Για να δημιουργηθεί λοιπόν μια επιτυχημένη ηλεκτρονική υπηρεσία, το Κράτος πρέπει να γνωρίζει ποιοι παράγοντες επηρεάζουν τη χρήση των τεχνολογιών, με ποιους τρόπους θα βελτιωθεί η σχέση των πολιτών και χρηστών με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τι ζήτηση υπάρχει ακριβώς στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, για να αυξήσουν τη χρήση των υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό η αξιολόγηση από του ίδιους τους χρήστες της ηλεκτρονικής υπηρεσίας κατά την φάση της πιλοτικής λειτουργίας του, αλλά και κατά την φάση της παραγωγικής λειτουργίας του, είναι ο καλύτερος τρόπος να βελτιωθεί η υπηρεσία, καθώς επιτυχία για την ηλεκτρονική υπηρεσία αποτελεί η πλήρης αποδοχή της από τους χρήστες (Venkatesh, 2003).

Τα εμπόδια για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μπορεί να είναι διάφορα, από την δυσκολία σύνδεσης στο διαδίκτυο, λόγο κόστους, την κακή σχεδίαση των ηλεκτρονικών

υπηρεσιών που είναι δύσκολες στη χρήση και την έλλειψη υποδομών περισσότερο στους διαδικτυακούς χώρους της Τοπικής Αυτοδιοίκησης λόγω περιορισμένων πόρων (Κιοσσέ, 2011). Επίσης, πολλοί χρήστες έχουν ενδοιασμούς όταν πρόκειται για οικονομικές συναλλαγές ή χρειάζεται να δώσουν προσωπικά τους στοιχεία.

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

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

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

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

Κεντρικό ρόλο στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχουν οι δημόσιοι υπάλληλοι, οι οποίοι πρέπει είναι τεχνολογικά ενημερωμένοι και συνεχώς να εκπαιδεύονται στις νέες υπηρεσίες. Τα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα πρέπει να είναι καθημερινό εργαλείο της δουλειάς τους και να αντικαταστήσουν την έντυπη μορφή των υπηρεσιακών εγγράφων. Πρέπει να έχουν τα εφόδια και την ανάλογη νοοτροπία για να υποστηρίξουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και να την προωθήσουν στους πολίτες (<http://www.ktpae.gr>).

1.11 Η επαφή των υπαλλήλων της Δημόσιας Διοίκησης με τις νέες τεχνολογίες.

Μεγάλη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στην εκπαίδευση και επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης, συνδυαστικά και με άλλα θεσμικά μέτρα. Η επιτυχής ενσωμάτωση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση και στον τομέα την Τοπικής Αυτοδιοίκησης εξαρτάται από την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της, σχετικά με τη χρήση σύγχρονων συστημάτων αυτοματισμού γραφείου και τηλεπικοινωνιών, αλλά και κάποιες διοικητικές και διαχειριστικές αλλαγές που συνοδεύουν την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών. Είναι αναγκαίο οι υπάλληλοι να αποκτήσουν συνεργατική νοοτροπία, που να ξεπερνά την προσήλωση στις ιεραρχικές σχέσεις, οι οποίες δυσχεραίνουν την οριζόντια συνεργασία εντός και εκτός της ίδιας της υπηρεσίας (Νικολάκης, 2009).

Σύμφωνα με τα στελέχη της ανώτατης διοίκησης ένα εμπόδιο για την εισαγωγή και διαχείριση ολοκληρωμένων και τυποποιημένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, είναι η έλλειψη γενικότερης παιδείας των υπαλλήλων στη χρήση Η/Υ και η έλλειψη επαρκούς εκπαίδευσης στα προγράμματα που χρησιμοποιεί η υπηρεσία. Η ηλικία των υπαλλήλων και η νοοτροπία τους όσον αφορά τη χρησιμότητα των ηλεκτρονικών υπολογιστών επισημαίνουν ότι η πηγή αυτού του προβλήματος. Επίσης, σύμφωνα με έρευνες της eurostat για το 2011 η Ελλάδα έχει ένα από τα χαμηλότερα ποσοστά υπαλλήλων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στην Ευρώπη, με 21%, σε σχέση και με το ποσοστό ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης, όταν το μέσο όρο στην Ε.Ε είναι 22,8% (Κιοσσέ, 2011).

Για τη λύση του παραπάνω προβλήματος λοιπόν, θα πρέπει κατά πρώτον, με την υλοποίηση έργων πληροφορικής, ως μέρος της σύμβασης και από τους αναδόχους των αντιστοίχων έργων, να γίνεται και κατάρτιση των υπαλλήλων πάνω σε αυτά τα προγράμματα, η οποία να αποσκοπεί στη διάχυση της χρήσης των συστημάτων από τους. Κατά δεύτερον, οι υπάλληλοι θα πρέπει να εκπαιδευτούν στους νέους κανόνες εργασίας και τις οργανωτικές αλλαγές που θα επέλθουν, με την εμπλοκή βεβαίως και του στελεχιακού δυναμικού ώστε οι υπάλληλοι να συνειδητοποιήσουν ότι δεν χρειάζεται να αποφεύγουν τις αλλαγές. Η είσοδος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα καθημερινά τους καθήκοντα συχνά μπορεί να ερμηνευτεί από τους υπαλλήλους ως ένα ακόμη βάρος το οποίο προστίθεται στην ήδη αυξημένη δυσαρέσκεια για τα ισχύοντα στο εργασιακό

περιβάλλον, εάν η λειτουργία των παραδοσιακών τεχνικών συνεχίζεται παράλληλα με τις νέες ψηφιακές τεχνικές.

Μέσω του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α), το οποίο είναι υπεύθυνο για τον εκσυγχρονισμό της οργάνωσης και λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, κεντρικής και Περιφερειακής και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης (Ε.Σ.Δ.Δ.), πραγματοποιούνται επιμορφωτικά προγράμματα για τους υπαλλήλους, ώστε να ενισχύσουν τις δεξιότητές τους και μέσω της πιστοποίησης να αποκτήσουν επιπλέον μόρια και προοπτική εξέλιξης στην Υπηρεσία τους. Όσο αφορά τις ψηφιακές δεξιότητες, παρατηρούμε ότι το πρόγραμμα σπουδών της σχολής περιλαμβάνει μαθήματα που αφορούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, αλλά δεν καλύπτουν περισσότερο από τις βασικές δεξιότητες χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.) οργανώνει επιμορφωτικά προγράμματα, συνέδρια, ημερίδες και διημερίδες καθ' όλη τη διάρκεια του έτους ενώ προσφέρει συμβουλευτική υπηρεσία για παρακολούθηση μελλοντικών προγραμμάτων (Νικολάκης, 2009).

Τέλος, οι υπάλληλοι της Δημόσιας Διοίκησης είναι οι πρώτοι αποδέκτες και χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, πριν από τους πολίτες, για το λόγο αυτό έχει μεγάλη σημασία η γνώμη των υπαλλήλων ως χρήστες των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Οι τεχνολογίες και τα συστήματα που χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι στην εργασία τους θα πρέπει να είναι σχεδιασμένα γύρω από το χρήστη και τις ιδιαίτερες ανάγκες και προτιμήσεις του.

1.12 Οι διάφορες θεωρίες – Μοντέλα για την αποδοχή των νέων τεχνολογιών.

Είναι απαραίτητο για κάθε νέο ΠΣ που δημιουργείται, να πραγματοποιείται συστηματική μελέτη όσον αφορά την αποδοχή του, τόσο κατά την φάση του σχεδιασμού του, κατά την φάση της πιλοτικής λειτουργίας, αλλά και κατά την φάση της παραγωγικής λειτουργίας του.

Για τον σκοπό αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμα τα μοντέλα και οι αντίστοιχες θεωρίες που έχουν αναπτυχθεί όσον αφορά την αποδοχή νέων τεχνολογιών και την αποδοχή και διάχυση των καινοτομιών, μετά από μακροχρόνιες έρευνες που έχουν διεξαχθεί στον τομέα αυτόν. Τα μοντέλα αυτά περιγράφουν τόσο τους τρόπους μέτρησης του βαθμού αποδοχής όσο και 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. Οι διάφορες θεωρίες για την αποδοχή των νέων Τεχνολογιών συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 1.6: Οι παράγοντες των διαφόρων ερευνητικών μοντέλων αποδοχής.

Οι παράγοντες των διαφόρων ερευνητικών μοντέλων αποδοχής	
Θεωρία της αιτιολογημένης δράσης (TRA)	<ul style="list-style-type: none"> • Προδιάθεση χρήσης : Τα θετικά είτε αρνητικά αισθήματα του χρήστη για την νέα τεχνολογία. • Υποκειμενικό πρότυπο : Πως αντιλαμβάνεται ο χρήστης τη γνώμη των ανθρώπων που θεωρεί σημαντικούς, σχετικά με τη χρήση της νέας τεχνολογίας.
Θεωρία σχεδιασμένης συμπεριφοράς (TBP)	<ul style="list-style-type: none"> • Αντιλαμβανόμενος έλεγχος της συμπεριφοράς : Κατά πόσο ο χρήστης αντιλαμβάνεται ότι είναι εύκολη είτε δύσκολη η χρήση της νέας τεχνολογίας. • Προδιάθεση χρήσης • Υποκειμενικό πρότυπο
Μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM /TAM2)	<ul style="list-style-type: none"> • Αντιληπτή ευκολία χρήσης : Κατά πόσο ο χρήστης θεωρεί εύχρηστη τη νέα τεχνολογία. • Αντιληπτή χρησιμότητα : Κατά πόσο ο χρήστης θεωρεί χρήσιμη στην δουλειά του τη νέα τεχνολογία. • Υποκειμενικό πρότυπο (TAM2)
Συνδυασμένη TAM και TPB (C-TAM-TBP)	<ul style="list-style-type: none"> • Αντιλαμβανόμενος έλεγχος της συμπεριφοράς • Εκλαμβανόμενη χρησιμότητα • Αντιληπτή ευκολία χρήσης • Προδιάθεση χρήσης • Υποκειμενικό πρότυπο
Κινητήριο μοντέλο (MM)	<ul style="list-style-type: none"> • Εξωγενή κίνητρα : Τα κίνητρα για την χρήση της νέας τεχνολογίας που θα φέρουν επιθυμητά αποτελέσματα πέρα από την πραγματοποίηση της ίδιας της εργασίας του χρήστη (προσωπικά οφέλη όπως προαγωγή, αύξηση κ.α) • Ενδογενή κίνητρα : Κίνητρα για την χρήση της νέας τεχνολογίας που έχουν σαν αποτέλεσμα την επιτυχημένη πραγματοποίηση της εργασίας του χρήστη.
Μοντέλο αξιοποίησης H/Y (MPCU)	<ul style="list-style-type: none"> • Πολυπλοκότητα : Κατά πόσο η νέα τεχνολογία είναι δύσκολη στην κατανόηση και χρήση. • Καταλληλότητα του συστήματος για τη δουλειά : Κατά πόσο η χρήση της νέας τεχνολογίας θα αυξήσει την απόδοση του χρήστη. • Διευκόλυνση των συνθηκών: Εάν η νέα τεχνολογία διαθέτει παράγοντες που παρακινούν και διευκολύνουν τη χρήση της. • Κοινωνικοί παράγοντες : Το κοινωνικό περιβάλλον του χρήστη και οι αλληλεπιδράσεις του με αυτό. • Επιδράσεις της χρήσης στο άτομο : Οι συναισθηματικές επιδράσεις από τη χρήση της νέας τεχνολογίας. • Μακροπρόθεσμες συνέπειες : Οι επιδράσεις της χρήσης της νέας τεχνολογίας στο μέλλον.
Θεωρία διάχυσης της καινοτομίας (IDT)	<ul style="list-style-type: none"> • Σχετικό πλεονέκτημα : Κατά πόσο η νέα τεχνολογία είναι καλύτερη από την προηγούμενη. • Εικόνα : Κατά πόσο η χρήση της νέας τεχνολογίας βελτιώνει την εικόνα του χρήστη. • Ορατή χρήση : Κατά πόσο ο χρήστης βλέπει άλλα άτομα να χρησιμοποιούν τη νέα τεχνολογία. • Συμβατότητα : Η συμβατότητα με άλλες τεχνολογίες και τις υπάρχουσες ανάγκες. • Επίδειξη αποτελεσμάτων : Πόσο ορατά είναι τα αποτελέσματα της χρήσης της νέας τεχνολογίας στους άλλους.

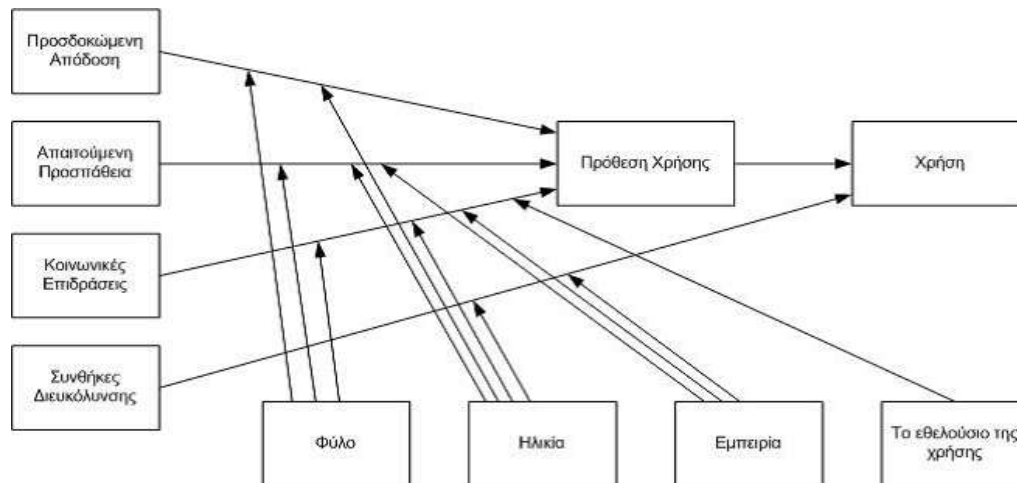
	<ul style="list-style-type: none"> • Εθελούσιο χρήσης : Κατά πόσο η χρήση είναι εθελούσια είτε όχι. • Ευκολία χρήσης.
Κοινωνιολογική γνωστική θεωρία (SCT)	<ul style="list-style-type: none"> • Αποτελέσματα προσδοκιών για την απόδοση : Κατά πόσο οι προσδοκίες για την εργασιακή απόδοση του χρήστη επιτεύχθηκαν • Αποτελέσματα προσωπικών προσδοκιών : Κατά πόσο ο χρήστης αισθάνεται ικανοποίηση για την ολοκλήρωση της εργασίας του με τη βοήθεια της χρήσης της νέας τεχνολογίας. • Αυτό-αποτελεσματικότητα : Πως κρίνει ο ίδιος ο χρήστης την ικανότητα του να κάνει χρήση της νέας τεχνολογίας. • Αποτέλεσμα : Πως κρίνει το αποτέλεσμα από τη χρήση της τεχνολογίας. • Άγχος : Από τη χρήση της νέας τεχνολογίας.

Πηγή : Venkatesh et al. (2003)

1.13 Παρουσίαση του μοντέλου έρευνας UTAUT που επιλέχθηκε.

Το UTAUT, η Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας, είναι ένα μοντέλο που αναπτύχθηκε το 2003 από τον καθηγητή πληροφορικής V. Venkatesh, και βασίστηκε στην κοινωνική γνωστική θεωρία με ένα συνδυασμό από 8 διαφορετικά ερευνητικά μοντέλα αποδοχής νέων τεχνολογιών χρησιμοποιώντας ποιοτικές και ποσοτικές μεταβλητές. Τα ερευνητικά αυτά μοντέλα είναι η θεωρία της αιτιολογημένης δράσης (TRA), η θεωρία της σχεδιασμένης συμπεριφοράς (TPB), το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM / TAM2), ένα μοντέλο που συνδυάζει το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας και τη θεωρία της σχεδιασμένης συμπεριφοράς (C-TAM-TPB), το κινητήριο μοντέλο (MM), το μοντέλο αξιοποίησης του ηλεκτρονικού υπολογιστή (MPCU), τη θεωρία διάχυσης της καινοτομίας (IDT) και την κοινωνιολογική γνωστική θεωρία (SCT).

Το μοντέλο UTAUT χρησιμοποιεί τέσσερις βασικούς καθοριστικούς παράγοντες σχετικά με την χρήση και την πρόθεση, την προσδοκώμενη επίδοση, την απαιτούμενη προσπάθεια, την κοινωνικές επιδράσεις και τις συνθήκες διευκόλυνσης, σε συνδυασμό με άλλα στοιχεία που καθορίζουν τις κοινωνικές συμπεριφορές και τις ψυχολογικές επιρροές όπως, το φύλο, η ηλικία, και η εμπειρία του χρήστη και τέλος ο βαθμό στον οποίο η εφαρμογή της τεχνολογίας είναι εθελοντική ή όχι. Είναι λοιπόν είναι ένα χρήσιμο εργαλείο που χρησιμοποιείται για την εκτίμηση της πιθανότητας επιτυχίας νέων τεχνολογιών και βοηθά να κατανοηθούν καλύτερα οι κινητήριες δυνάμεις της αποδοχής προκειμένου να σχεδιάσουν προληπτικά παρεμβάσεις (Venkatesh et al, 2003).



Γραφημα 1.4 : Το μοντέλο (UTAUT). Πηγή: (<http://www.vvenkatesh.com/>)

- **Πρόθεση Χρήσης:** Ο βαθμός στον οποίο ο χρήστης έχει δείξει ότι είτε εθελοντικά είτε υποχρεωτικά σκοπεύει μελλοντικά να κάνει χρήση του προγράμματος και με τι διάρκεια και συχνότητα.
- **Προσδοκώμενη Απόδοση:** Ο βαθμός στον οποίο ο χρήστης πιστεύει ότι η χρήση του συστήματος θα βοηθήσει να αποδώσει καλύτερα στην εργασία του. Οι προσδοκίες του χρήστη μπορεί να σχετίζονται μόνο με την απόδοση του στην εργασία αλλά και με προσωπικές – ατομικές προσδοκίες όπως μια προαγωγή. Η επιρροή του προσδοκώμενης απόδοσης στην πρόθεσή της χρήσης επηρεάζεται από το φύλο και την ηλικία. Έχει αποδειχθεί ότι υψηλότερες τιμές σε αυτόν το δείκτη εμφανίζονται στους άνδρες και ιδιαίτερα για στους νεότερους άνδρες.
- **Απαιτούμενη Προσπάθεια:** Ο βαθμός ευκολίας που σχετίζονται με την εκμάθηση και χρήση του συστήματος. Όσο πιο εύρηστο και λιγότερο περίπλοκο φαίνεται ένα σύστημα τόσο πιο πολύ προσελκύει το χρήστη. Η επιρροή της απαιτούμενης προσπάθειας στην πρόθεση χρήσης επηρεάζονται από το φύλο , την ηλικία , και εμπειρία , έτσι ώστε τα αποτελέσματα θα είναι ισχυρότερα για τις γυναίκες και κυρίως νεότερες γυναίκες που δεν έχουν αποκτήσει μεγάλη εμπειρία στο χώρο της εργασίας (Venkatesh, 2003).
- **Κοινωνικές Επιδράσεις:** Είναι ο βαθμός στον οποίο οι χρήστες αντιλαμβάνονται ότι άτομα από το οικείο τους περιβάλλον, τα οποία θεωρούν σημαντικά, πιστεύουν ότι θα πρέπει να χρησιμοποιούν μια συγκεκριμένη τεχνολογία και κατά συνέπεια πόσο επηρεάζονται από το οικείο τους περιβάλλον τους. Η γνώμη και η εικόνα που έχουν για το χρήστη άτομα από την οικογένεια του, συνάδελφοι και προϊστάμενοι, μπορεί να βελτιώνεται ή και όχι, ανάλογα με την χρήση ή όχι της νέας τεχνολογίας. Η κοινωνική επίδραση επηρεάζει την πρόθεση χρήσης σύμφωνα με το φύλο, την ηλικία, το εθελούσιο της χρήσης και την εμπειρία. Τα αποτελέσματα τείνουν να είναι ισχυρότερα για τις γυναίκες, ιδίως γυναίκες μεγαλύτερης ηλικίας με όχι αρκετή εμπειρία και υποχρεωτική χρήση της τεχνολογίας (Venkatesh, 2003).

- **Συνθήκες Διευκόλυνσης:** Ο βαθμός στον οποίο ο χρήστης πιστεύει ότι υπάρχει μια οργανωτική και τεχνική υποδομή για να υποστηρίξει και να διευκολύνει την εκπαίδευση του χρήστη στη νέα τεχνολογία και τη χρήση του συστήματος, παρέχοντας τεχνική υποστήριξη και κατά πόσο η νέα τεχνολογία φαίνεται εύχρηστη και κατάλληλη για τις ανάγκες του χρήστη. Η επίδραση των συνθηκών διευκόλυνσης θα αξιολογηθεί από την ηλικία και την εμπειρία. Το αποτέλεσμα συνήθως είναι ισχυρότερα για τους εργαζομένους μεγαλύτερης ηλικίας και με αρκετή εμπειρία πάνω στην προ υπάρχουσα τεχνολογία. Τέλος, επηρεάζουν κατευθείαν την χρήση και δεν καθορίζουν τόσο πολύ την πρόθεση χρήσης (Venkatesh, 2003).
- **Η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο:** Η εμπιστοσύνη ως προς το διαδίκτυο φαίνεται ότι είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας ο οποίος παίζει ρόλο στην πρόθεση χρήσης και τελικά στη χρήση της νέας τεχνολογίας και αφορά στα μέτρα ασφαλείας, στα δίκτυα ασφαλείας και στις οργανωτικές δομές αυτού του ηλεκτρονικού διαύλου επικοινωνίας (Zafiroopoulos et al., 2011). Ένα νέο σύστημα για να χρησιμοποιηθεί από κάποιο άτομο πρέπει το άτομο αυτό να εμπιστεύεται τον μηχανισμό μέσω του οποίου παρέχεται η υπηρεσία. Αυτός που εμπιστεύεται το διαδίκτυο πιστεύει ότι έχουν ληφθεί τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας και ότι το διαδίκτυο είναι μια αξιόπιστη τεχνολογία. Η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο είναι από τα πιο σημαντικά είδη εμπιστοσύνης σε περιβάλλοντα αποστάσεων, όπως αυτή του διαδικτύου, όπου ευαίσθητες πληροφορίες βρίσκονται σε κοινή χρήση. Τέλος και η εμπιστοσύνη που έχει ο χρήστης στις νέες τεχνολογίες, σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών του και των προσωπικών του στοιχείων, παίζει μεγάλο ρόλο στην πρόθεση χρήσης.
- **Φύλο:** Φυσικά η πρόσβαση σε τεχνολογίες πληροφορικής είναι ίση και για τα δύο φύλα, παρόλα αυτά έχει παρατηρηθεί ότι οι άντρες ασχολούνται περισσότερο με την τεχνολογία και τη χρήση υπολογιστών. Αυτό οφείλεται σε κάποια στερεότυπα που είχαν δημιουργηθεί στο παρελθόν, τα οποία υποστήριζαν ότι οι άντρες είχαν μεγαλύτερη κλήση στις θετικές επιστήμες, με αποτέλεσμα η προώθηση των υπολογιστών να στοχεύει περισσότερο στον αντρικό πληθυσμό. Και κατ'επέκταση λανθασμένα μπορεί κάποιος να υποθέσει πως οι άντρες είναι καταλληλότεροι και πιο καταρτισμένοι για να κάνουν χρήση υπολογιστή. Στις νεότερες γενιές αυτό το φαινόμενο φαίνεται να εξασθενεί.
- **Ηλικία:** Οι νεότερες ηλικίες που έχουν αποφοιτήσει πρόσφατα φαίνεται να είναι περισσότερο εξοικειωμένες με τις νέες τεχνολογίες και θεωρείται ότι μπορούν να προσαρμοστούν ευκολότερα στη χρήση νέων τεχνολογιών. Η δημιουργία αυτού του στερεότυπου κάνει δυσκολότερη την εκπαίδευση των μεγαλύτερων ηλικιών στις νέες τεχνολογίες διότι επιδρά αρνητικά στην ψυχολογία τους αλλά και στην εικόνα που έχουν οι συνάδελφοι και οι προϊστάμενοί τους.

- **Εμπειρία:** Εκτός φυσικά από την εμπειρία του εργαζόμενου πάνω στο αντικείμενο της δουλειάς του, σημαντικό ρόλο παίζει και η εμπειρία στην χρήση του Internet γενικά. Ηλεκτρονικές συναλλαγές, αγορές αλλά και μορφές ηλεκτρονικής ψυχαγωγίας μπορούν να βοηθήσουν το χρήστη να εξοικειωθεί με μια νέα τεχνολογία και στον εργασιακό χώρο και να έχει θετικές εμπειρίες, ενώ παράλληλα βοηθά στο να αναπτυχθεί εμπιστοσύνη στις νέες τεχνολογίες, σχετικά με θέματα ασφάλειας και αποτελεσματικότητας.

Το επίπεδο εκπαίδευσης του χρήστη, είναι επίσης σημαντικό, καθώς το υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης συνήθως συνεπάγεται ότι ο χρήστης διαθέτει και περισσότερες γνώσεις πάνω στον τομέα των νέων τεχνολογιών, είναι πιο δεκτικός σε μια καινούργια τεχνολογία, αλλά και ότι μπορεί να εκπαιδευτεί με μεγαλύτερη ευκολία. Στο ερωτηματολόγιο συμπεριλήφθησαν μεταβλητές που μετρούν την εμπειρία των χρηστών και την εξοικείωση τους με το διαδίκτυο και τα συστήματα πληροφορικής. Μεμονωμένες δεξιότητες στη χρήση του διαδικτύου, όπως για παράδειγμα πόσο πεπειραμένος και ικανός είναι ο χρήστης στη χρήση του διαδικτύου, έχει αποδειχθεί ότι έχει ένα σημαντικό αντίκτυπο στην εμπειρία, στην τοποθέτηση, και στην πρόθεση χρήσης του διαδικτύου (Καραβασίλης, 2012).

- **Το εθελούσιο της χρήσης:** Είναι ο βαθμός στον οποίο ο χρήστης αντιλαμβάνεται ως υποχρεωτική τη χρήση της νέας τεχνολογίας για την ολοκλήρωση της εργασίας του (Venkatesh, 2003).

Πέρα από τους παράγοντες που φαίνονται στο σχεδιάγραμμα και αποτελούν τη βάση για το μοντέλο UTAUT, στο ερωτηματολόγιο περιέχονται και άλλες ερωτήσεις που παραπέμπουν σε περισσότερους παράγοντες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

2.1 Μεθοδολογία έρευνας.

Μέσω της έρευνας που πραγματοποιήθηκε στους υπαλλήλους του Δήμου Καλλιθέας μπορεί να αξιολογηθεί η σχέση των υπαλλήλων με τις νέες τεχνολογίες και τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο χώρο εργασίας αλλά και εκτός. Σκοπός είναι να διερευνηθεί ο ρόλος των υπαλλήλων, κατά πόσο χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και σε τι βαθμό και ποια είναι τα προσδοκώμενα αποτελέσματα και οι όποιες δυσκολίες στη χρήση.

Για την πραγματοποίηση της έρευνας έγινε ποσοτική ανάλυση και χρησιμοποιήθηκαν ερωτηματολόγια δομημένα σύμφωνα με το μοντέλο έρευνας UTAUT, το οποίο θεωρήθηκε το πιο κατάλληλο για την συγκεκριμένη έρευνα. Συμπεριλήφθηκαν επίσης και ερωτήσεις σχετικά με τη χρήση του διαδικτυακού χώρου «Ερμής». Τα ερωτηματολόγια περιλαμβάνουν ερωτήσεις εισαγωγικές (επίπεδο εμπειρίας στη χρήση διαδικτύου, επίπεδο ικανοτήτων στη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, χρήση διαδικτυακών τόπων των κυβερνητικών οργανισμών), δημογραφικά και κοινωνιολογικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία και επίπεδο εκπαίδευσης) και το κυρίως μέρος των ερωτήσεων βάση του UTAUT. Οι ερωτήσεις ήταν πολλαπλής επιλογής και μετρήθηκαν μέσω της κλίμακας των πέντε βαθμίδων (Likert) και της κλίμακας σπουδαιότητας. Η διανομή των ερωτηματολογίων έγινε μόνο σε υπαλλήλους των υπηρεσιών του Δήμου που εργάζονται στα γραφεία, ώστε να είναι σίγουρο ότι χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή στο χώρο εργασίας.

Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν και συμπληρώθηκαν μεταξύ Νοεμβρίου 2014 και Απριλίου 2015. Είχαν επίσης αποσταλεί ηλεκτρονικά αλλά ελάχιστοι προτίμησαν το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο από το έντυπο. Μοιράστηκαν περισσότερα από 120 ερωτηματολόγια και η διανομή και συλλογή των ερωτηματολογίων συνεχίστηκε μέχρι να συλλεχθούν 100 έγκυρα ερωτηματολόγια. Οι υπάλληλοι οι οποίοι δεν δέχθηκαν να συμμετέχουν στην έρευνα ισχυρίστηκαν ότι δεν διαθέτουν χρόνο, είτε φάνηκαν καχύποπτοι σχετικά με τη χρήση της έρευνας και των αποτελεσμάτων. Η διανομή των ερωτηματολογίων έγινε με τη βοήθεια και την άδεια του τμήματος προσωπικού του Δήμου, το οποίο και παρακίνησε τους υπαλλήλους να συμμετέχουν. Τέλος, είχαν δοθεί διευκρινίσεις σε όλους τους συμμετέχοντες και ήμουν διαθέσιμη να απαντήσω σε ερωτήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

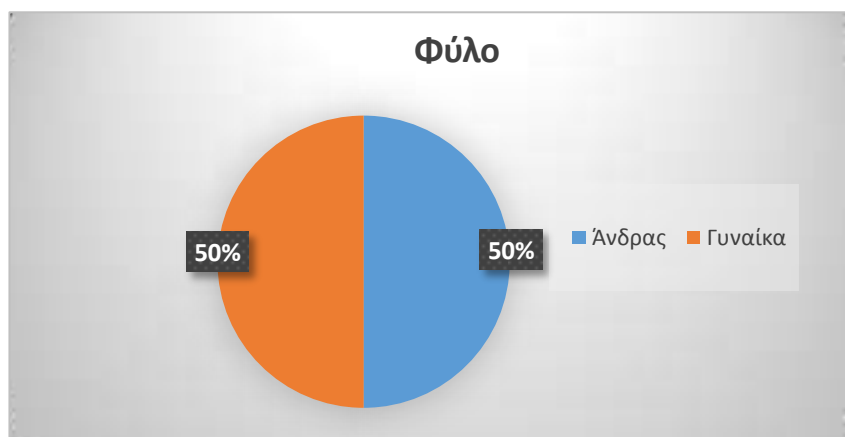
2.2 Ανάλυση ερωτηματολογίων.

Ακολουθεί η ποσοτική ανάλυση των 100 ερωτηματολογίων που συλλέχθηκαν και εισήχθησαν στο λογισμικό επεξεργασίας λογιστικών φύλλων Excel, με σκοπό να φανεί και να αξιολογηθεί η σχέση των υπαλλήλων του Δήμου Καλλιθέας με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η ανάλυση χωρίζεται σε υποενότητες σύμφωνα με τη δομή του μοντέλου UTAUT και η συχνότητα του δείγματος έχει παρουσιαστεί μόνο με ποσοστά, καθώς το σύνολο των ερωτώμενων είναι 100.

2.2.1 Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Πίνακας 2.1: Το φύλο των ερωτηθέντων

Απαντήσεις	Ποσοστά
Ανδρας	50%
Γυναίκα	50%
Σύνολο	100%



Γράφημα 2.1: Το φύλο των ερωτηθέντων

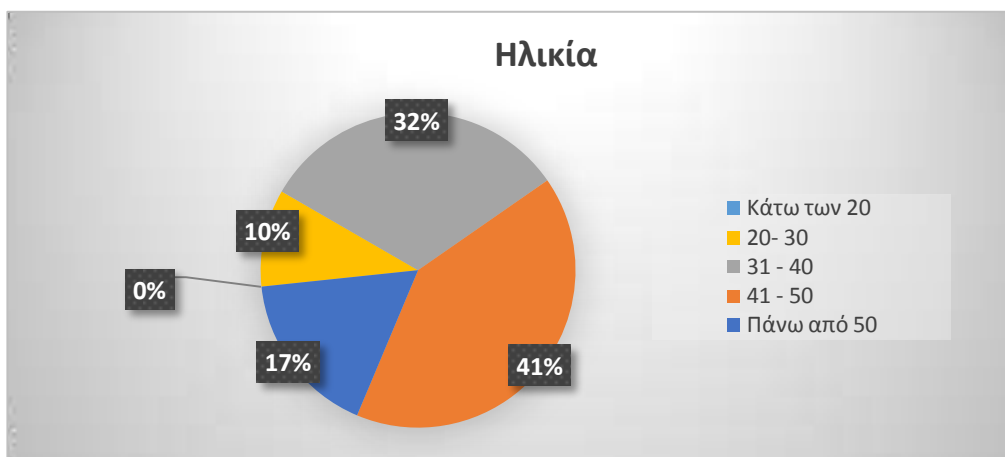
Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα 2.1 το δείγμα των υπαλλήλων είναι ισορροπημένο ως προς το φύλλο, με αναλογία 50% Άντρες και 50% Γυναίκες.

Πίνακας 2.2: Η ηλικία των ερωτώμενων

Απαντήσεις	Ποσοστά
Κάτω των 20	0%
20- 30	10%
31 - 40	32%
41 - 50	41%
Πάνω από 50	17%
Σύνολο	100%

Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα 2.2 το ποσοστό των υπαλλήλων μεταξύ 20-30 είναι το χαμηλότερο, ενώ το υψηλότερο είναι αυτό των 41-50. Συγκεκριμένα, το 10% των ερωτηθέντων

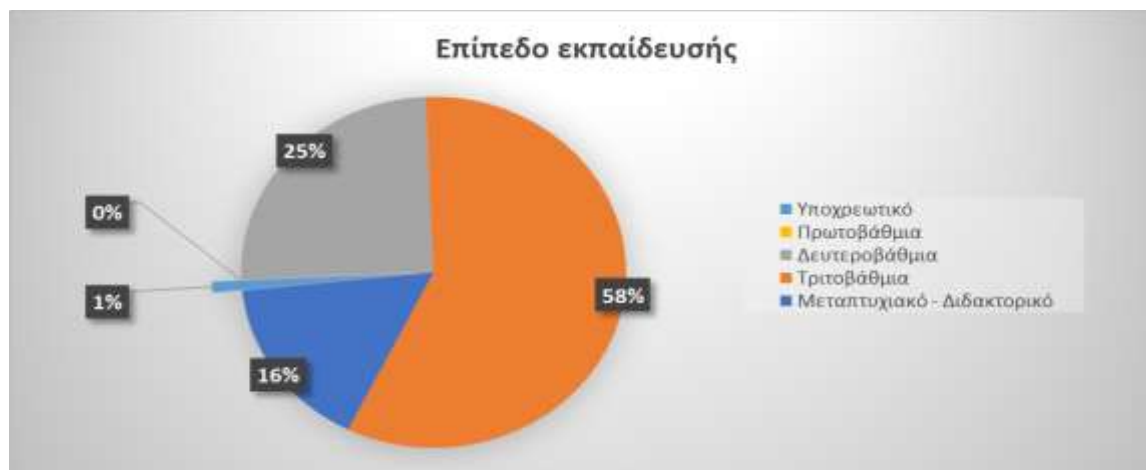
είναι μεταξύ 20-30 ετών, το 32% από 31 - 40 ετών, το 41% ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 41-50, ενώ η ομάδα άνω των 50 ετών, στην οποία ανήκει το 17% του δείγματος.



Γράφημα 2.2: Η ηλικία των ερωτηθέντων

Πίνακας 2.3: Το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων.

Απαντήσεις	Ποσοστά
Υποχρεωτικό	1%
Πρωτοβάθμια	0%
Δευτεροβάθμια	25%
Τριτοβάθμια	58%
Μεταπτυχιακό - Διδακτορικό	16%
<i>Σύνολο</i>	<i>100%</i>



Γράφημα 2.3: Το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων

Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα 2.3 στο επίπεδο εκπαίδευσης εμφανίζεται το παράδοξο του ενός ατόμου 1% με υποχρεωτική εκπαίδευση, ενώ δεν βρέθηκε κανείς με πρωτοβάθμια εκπαίδευση. Το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό έχει δευτεροβάθμια εκπαίδευση 25% και το μεγαλύτερο ποσοστό έχει τριτοβάθμια εκπαίδευση 58%, ενώ με μεταπτυχιακό είτε διδακτορικό 16%.

2.2.2 Εισαγωγικές ερωτήσεις.

α) Εμπειρία στο διαδίκτυο

Πίνακας 2.4: Το επίπεδο εμπειρίας των ερωτηθέντων στο διαδίκτυο.

Απαντήσεις	Ποσοστά
Ανύπαρκτο	0%
Αρχάριο	0%
Μεσαίο	31%
Προχωρημένο	42%
Πολύ προχωρημένο	27%
Σύνολο	100%



Γράφημα 2.4: Το επίπεδο εμπειρίας στο διαδίκτυο των ερωτηθέντων

Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα 2.4 κανένας από τους ερωτηθέντες υπαλλήλους δεν βρίσκεται σε ανύπαρκτο είτε αρχάριο επίπεδο εμπειρία στο διαδίκτυο. Σε μεσαίο επίπεδο δήλωσε το

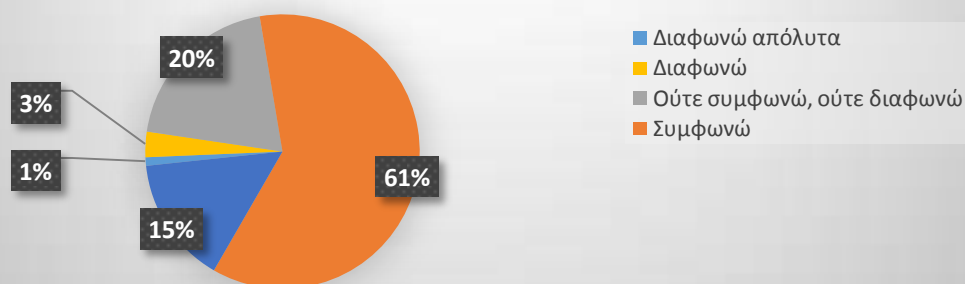
31%, σε προχωρημένο 42% και πολύ προχωρημένο το μικρότερο ποσοστό με 27%. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι όλοι οι υπάλληλοι παραπάνω από επαρκείς γνώσεις πάνω στη χρήση του διαδικτύου.

β) Χρήση των διαδικτυακών τόπων του Δημοσίου

Πίνακας 2.5: Χρήση των διαδικτυακών τόπων για λήψη πληροφοριών και υπηρεσιών.

Απαντήσεις	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	1%
Διαφωνώ	3%

Χρησιμοποιώ τους δικτυακούς τόπους των Δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνω πληροφορίες και υπηρεσίες.



Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	20%
Συμφωνώ	61%
Συμφωνώ απόλυτα	15%
<i>Σύνολο</i>	<i>100%</i>

Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα 2.5 από του υπαλλήλους που ερωτήθηκαν το 1% μόνο διαφωνεί απόλυτα, ενώ το 3% διαφωνεί απλώς, το 20% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, καθώς το 61%

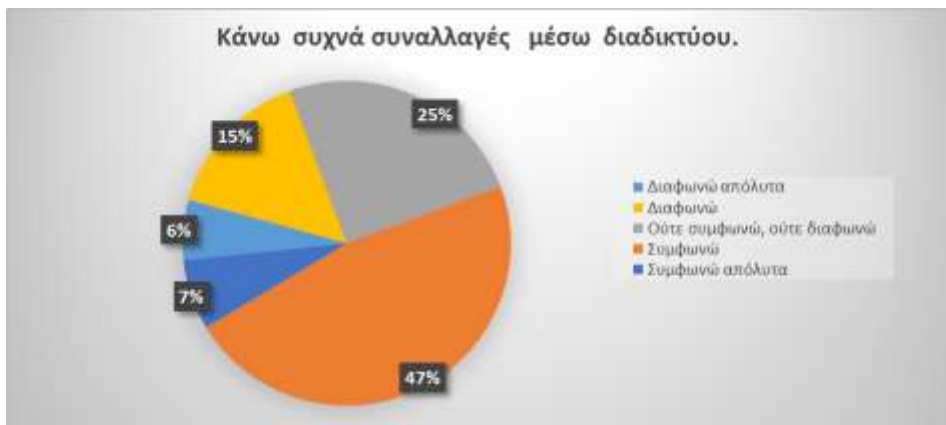
Γράφημα 2.5: Χρήση των διαδικτυακών τόπων για λήψη πληροφοριών και υπηρεσιών.

συμφωνεί ενώ το 15% συμφωνεί απόλυτα. Φαίνεται ότι από τους υπαλλήλους οι οποίοι κάνουν χρήση του διαδικτύου πολλοί είναι αυτοί που είναι ενημερωμένοι και εκπαιδευμένοι ώστε να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

γ) Πραγματοποίηση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

Πίνακας 2.6: Κάνω συχνά συναλλαγές στο διαδίκτυο.

Απαντήσεις	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	6%
Διαφωνώ	15%
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	25%
Συμφωνώ	47%
Συμφωνώ απόλυτα	7%
<i>Σύνολο</i>	<i>100%</i>



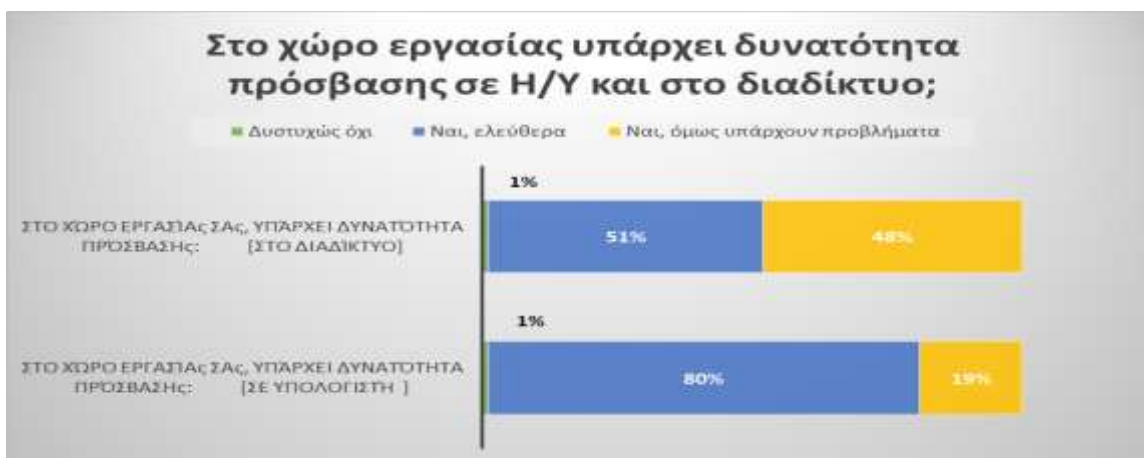
Γράφημα 2.6: Κάνω συχνά συναλλαγές στο διαδίκτυο.

Σύμφωνα με τον Πίνακα και το Γράφημα 2.6, από τους υπαλλήλους που ερωτήθηκαν εάν κάνουν συχνά συναλλαγές στο διαδίκτυο το 6% διαφωνεί απόλυτα, ενώ το 15% διαφωνεί απλώς, το 25% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό 47% έδειξε να συμφωνεί αλλά μόνο το 7% φαίνεται να συμφωνεί απόλυτα.

δ) Πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο στο χώρο εργασίας

Πίνακας 2.7: Δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, στο χώρο εργασίας

	Στο χώρο εργασίας σας, υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης: [Σε υπολογιστή]	Στο χώρο εργασίας σας, υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης: [Στο διαδίκτυο]
Απαντήσεις	Ποσοστά	Ποσοστά
Δυστυχώς όχι	1%	1%
Ναι, ελεύθερα	80%	51%
Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα	19%	48%
Σύνολο	100%	100%



Γράφημα 2.7: Δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, στο χώρο εργασίας.

Στον πίνακα και το γράφημα 2.7 φαίνεται ότι οι υπάλληλοι στο ερώτημα αν στο χώρο εργασίας,

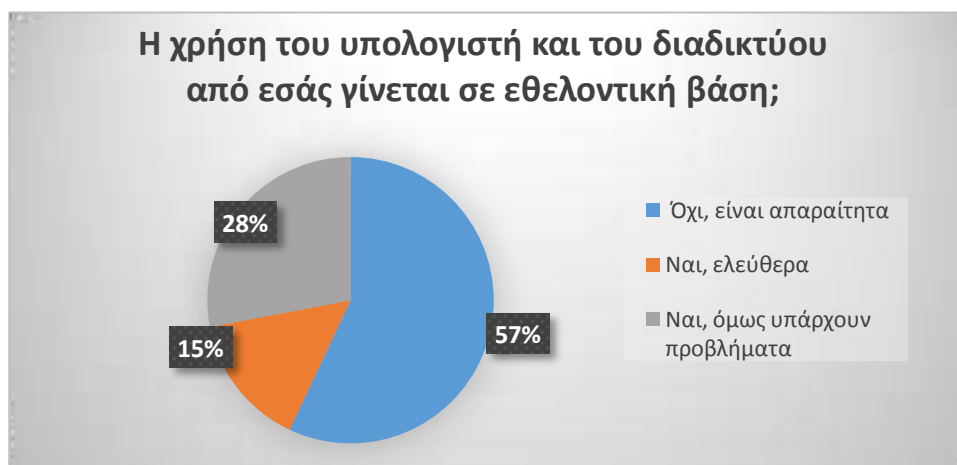
υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή απάντησαν με 1% δυστυχώς όχι, πιθανώς να είναι κάποιος υπάλληλος που η θέση του δεν απαιτεί τη χρήση υπολογιστή, ενώ το 80% απάντησε πως ναι είναι ελεύθερη η πρόσβαση σε υπολογιστή, και το 19% ανέφερε ναι, αλλά υπάρχουν προβλήματα.

Στο ερώτημα αν υπάρχει δυνατότητα πρόσβαση στο διαδίκτυο στο χώρο εργασίας, οι υπάλληλοι απάντησαν με 1% δυστυχώς όχι, το 51% ανέφερε ναι ελεύθερα, και το 48% ανέφερε ναι, αλλά υπάρχουν προβλήματα. Φαίνεται πως υπάρχουν αρκετά προβλήματα με τη πρόσβαση στο διαδίκτυο.

ε) Χρήση του υπολογιστή και διαδικτύου σε εθελοντική βάση.

Πίνακας 2.8: Χρήση του υπολογιστή και διαδικτύου σε εθελοντική βάση.

Απαντήσεις	Ποσοστά
Όχι, είναι απαραίτητα	57%
Ναι, ελεύθερα	15%
Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα	28%
Σύνολο	100%



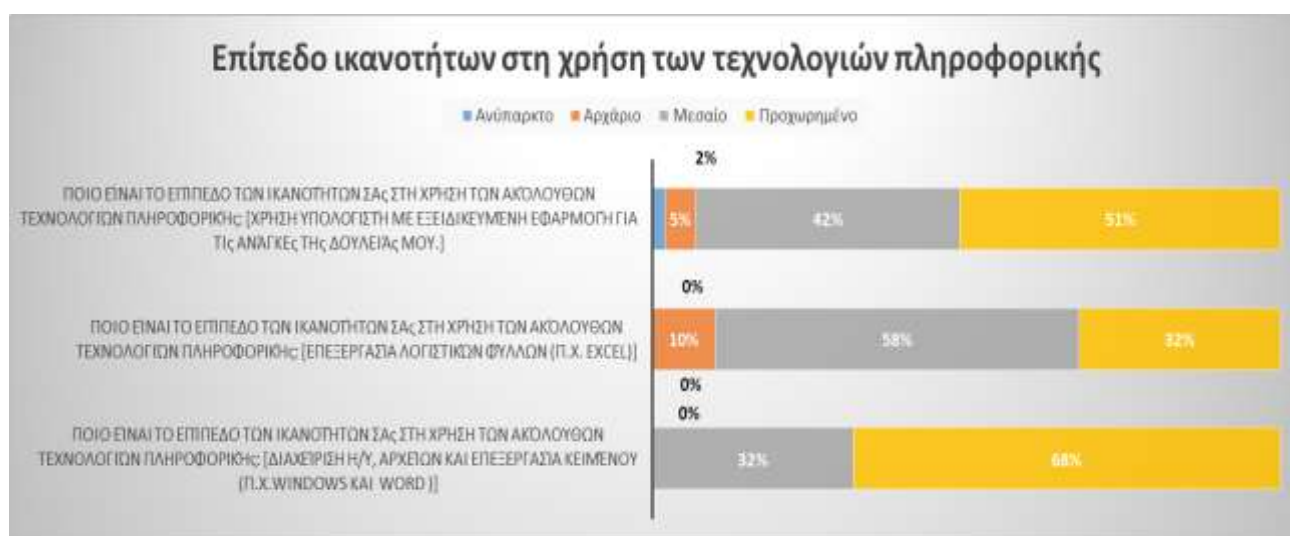
Γράφημα 2.8: Χρήση του υπολογιστή και διαδικτύου σε εθελοντική βάση.

Σύμφωνα με τον Πίνακα και το Γράφημα 2.8 ,οι υπάλληλοι στην ερώτηση αν χρησιμοποιούν τον υπολογιστή και το διαδίκτυο σε εθελοντική βάση απάντησαν κατά 57% ότι είναι απαραίτητο να κάνουν χρήση του υπολογιστή και του διαδικτύου, ενώ το 15% δήλωσε ότι ναι το χρησιμοποιεί σε εθελοντική βάση και τέλος 28% είπε ότι τα χρησιμοποιεί εθελοντικά αλλά υπάρχουν προβλήματα. Φαίνεται λοιπόν ότι υπάρχουν αρκετά τεχνικά προβλήματα ή και σχετικά με την κατάρτιση των υπαλλήλων πού δεν βοηθούν στο να γίνεται η χρήση εθελοντικά και με ευκολία.

στ) επίπεδο των ικανοτήτων στη χρήση λογισμικού

Πίνακας 2.9: Το επίπεδο των ικανοτήτων στη χρήση των ακόλουθων τεχνολογιών πληροφορικής

	Διαχείριση Η/Υ, αρχείων και επεξεργασία κειμένου (π.χ. Windows και Word)	Επεξεργασία λογιστικών φύλλων (π.χ. Excel)	Χρήση υπολογιστή με εξειδικευμένη εφαρμογή για τις ανάγκες της δουλειάς μου.
Απαντήσεις	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά
Ανύπαρκτο	0%	0%	2%
Αρχάριο	0%	10%	5%
Μεσαίο	32%	58%	42%
Προχωρημένο	68%	32%	51%
Σύνολο	100%	100%	100%



Γράφημα 2.9: Επίπεδο ικανοτήτων στη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής.

Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα 2.9, φαίνεται πως κανένας δεν έχει ανύπαρκτο επίπεδο ικανοτήτων στη διαχείριση Η/Υ, αρχείων και επεξεργασία κειμένου και κανένας δεν βρίσκεται σε επίπεδο αρχαρίων, ενώ σε ένα μεσαίο επίπεδο είναι το 32% και 68% είναι σε προχωρημένο επίπεδο. Στη συνέχεια φαίνεται πως κανένας δεν έχει ανύπαρκτο επίπεδο ικανοτήτων στη επεξεργασία λογιστικών Φύλλων, το 10% είναι σε επίπεδο αρχαρίων, το 58% είναι σε μεσαίο επίπεδο και το 32% προχωρημένο επίπεδο.

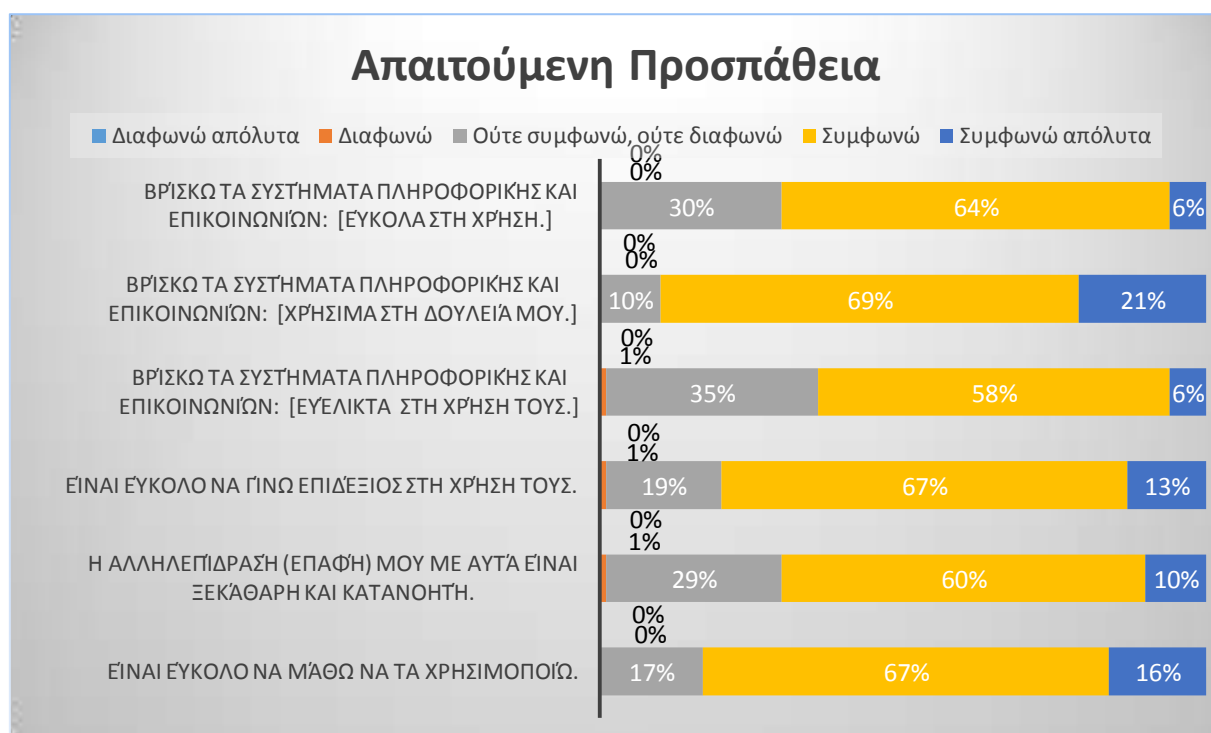
Τέλος, φαίνεται ότι το 2% δηλώνει ότι δεν κάνει χρήση υπολογιστή με εξειδικευμένη εφαρμογή, για τις ανάγκες της δουλειάς, ίσως γιατί δεν είναι απαραίτητο στη θέση που βρίσκονται. Το 5% βρίσκεται σε αρχάριο επίπεδο, το 42% είναι σε μεσαίο επίπεδο και το 51% προχωρημένο επίπεδο. Τα αποτελέσματα δείχνουν πως όλοι οι υπάλληλοι είναι ικανοποιητικά εκπαιδευμένοι στη χρήση υπολογιστή και για τις ειδικές ανάγκες της δουλειάς.

2.2.3 Απαιτούμενη Προσπάθεια.

Οι υπάλληλοι έπρεπε να αξιολογήσουν πόσο εύχρηστα και κατανοητά θεωρούν τα συστήματα πληροφορικής και τεχνολογιών και κάτ. επέκταση πόσο εύκολο είναι να μάθουν να τα χειρίζονται. Τα αποτελέσματα των 6 ερωτήσεων αυτής της ενότητας απεικονίζονται στον Πίνακα και γράφημα 2.10.

Πίνακας 2.10: Απαιτούμενη Προσπάθεια.

	Είναι εύκολο να μάθω να χρησιμοποιώ συστήματα πληροφορικής και τεχνολογιών.	Η αλληλεπίδραση ή μου με τα συστήματα πληροφορικής και τεχνολογιών είναι ξεκάθαρη.	Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση συστημάτων πληροφορικής και τεχνολογιών.	Βρίσκω τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών ευέλικτα στη χρήση τους.	Βρίσκω τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών χρήσιμα στη δουλειά μου.	Βρίσκω τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών εύκολα στη χρήση.
Απαντήσεις	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Διαφωνώ	0%	1%	1%	1%	0%	0%
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	17%	29%	19%	35%	10%	30%
Συμφωνώ	67%	60%	67%	58%	69%	64%
Συμφωνώ απόλυτα	16%	10%	13%	6%	21%	6%
Σύνολο	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Γράφημα 2.10: Απαιτούμενη Προσπάθεια.

Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα **2.10**, δεν υπάρχει κάποιος υπάλληλος που να διαφωνεί απόλυτα είτε να διαφωνεί ότι τα συστήματα πληροφορικής και τεχνολογιών είναι εύκολο να μάθει κάποιος να τα χρησιμοποιεί. Το 17% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, ενώ το 67% συμφωνεί και το 16% συμφωνεί απόλυτα πως τα συστήματα πληροφορικής και τεχνολογιών είναι εύκολα στην εκμάθηση. Επίσης, δεν υπάρχει κάποιος υπάλληλος που να διαφωνεί απόλυτα ότι η αλληλεπίδρασή με τα συστήματα πληροφορικής και τεχνολογιών είναι ξεκάθαρη, όμως το 1% διαφωνεί. Το 29% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 60% συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα ότι η αλληλεπίδρασή με τα συστήματα πληροφορικής και τεχνολογιών είναι ξεκάθαρη.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα δεν διαφωνεί απόλυτα κανένας υπάλληλος ότι είναι εύκολο να γίνει επιδέξιος στη χρήση συστημάτων πληροφορικής και τεχνολογιών, όμως το 1% διαφωνεί. Το 19% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 67% συμφωνεί και το 13% συμφωνεί απόλυτα ότι είναι εύκολο να γίνουν επιδέξιοι. Στη συνέχεια φαίνεται πως δεν διαφωνεί απόλυτα κανένας υπάλληλος ότι τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών είναι ευέλικτα στη χρήση τους και 1% διαφωνεί. Ενώ το 35% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 58% συμφωνεί και το 6% συμφωνεί απόλυτα..

Επίσης, δεν υπάρχει κάποιος υπάλληλος που να διαφωνεί απόλυτα είτε να διαφωνεί ότι τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών είναι χρήσιμα στη δουλειά του. Το 10% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 69% συμφωνεί και το 21% συμφωνεί απόλυτα. Ενώ στην τελευταία ερώτηση δεν υπάρχει κάποιος υπάλληλος που να διαφωνεί απόλυτα είτε να διαφωνεί ότι τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών είναι εύκολα στη χρήση. Το 30% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 64% συμφωνεί και το 6% συμφωνεί απόλυτα.

Τέλος, τα αποτελέσματα δείχνουν πως οι υπάλληλοι που ερωτήθηκαν είναι επί το πλείστον θετικοί απέναντι στη χρήση συστημάτων πληροφορικής και τεχνολογιών, έχουν προφανώς την κατάλληλη κατάρτιση και τα πληροφοριακά συστήματα που τους αφορούν έχουν δημιουργηθεί σύμφωνα με τις ανάγκες της εργασίας τους, καθώς το 70% τα θεωρεί ευκολόχρηστα, το 90% τα θεωρεί χρήσιμα και το 64% τα θεωρεί ευέλικτα, με κάποια περιθώρια εξέλιξης ίσως, αφού το 35% των υπαλλήλων φαίνεται κάπως αδιάφορο. Η ευκολία στην εκμάθηση με 80% και η ευκολία στο να γίνουν επιδέξια χρήστες με 83% είναι ουσιαστικά η ίδια ερώτηση και τα ίδια ποσοστά δείχνουν ότι οι ερωτώμενοι έχουν κατανοήσει το θέμα. Τέλος, το 70% βρίσκει ότι η αλληλεπίδρασή με τα συστήματα πληροφορικής και τεχνολογιών είναι ξεκάθαρη

2.2.4 Απαιτούμενη Προσπάθεια στους δικτυακούς τόπους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των δημοσίων οργανισμών.

Πίνακας 2.11: Εύκολια στη χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημοσίων οργανισμών.

Απαντήσεις	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0%
Διαφωνώ	10%
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	44%
Συμφωνώ	43%
Συμφωνώ απόλυτα	3%
Σύνολο	100%



Γράφημα 2.11: Απαιτούμενη Προσπάθεια στους δικτυακούς τόπους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των δημοσίων οργανισμών

Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα **2.11**, οι απαντήσεις των υπαλλήλων στο ερώτημα αν οι διαδικτυακοί τόποι των δημοσίων οργανισμών είναι εύκολοι στη χρήση, δείχνουν ότι παρόλο που κανείς δεν διαφωνεί απόλυτα, το 10% διαφωνεί, με το υψηλότερο ποσοστό είναι οι ουδέτεροι που ούτε συμφωνούν, ούτε διαφωνούν με 44%, ενώ το ποσοστό των υπαλλήλων συμφωνεί ότι είναι εύκολοι στην χρήση τους είναι 43% και ένα μικρό ποσοστό συμφώνησε απόλυτα 3%. Εδώ τα αποτελέσματα δεν είναι πολύ θετικά καθώς δεν φαίνονται αρκετά ικανοποιημένοι από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

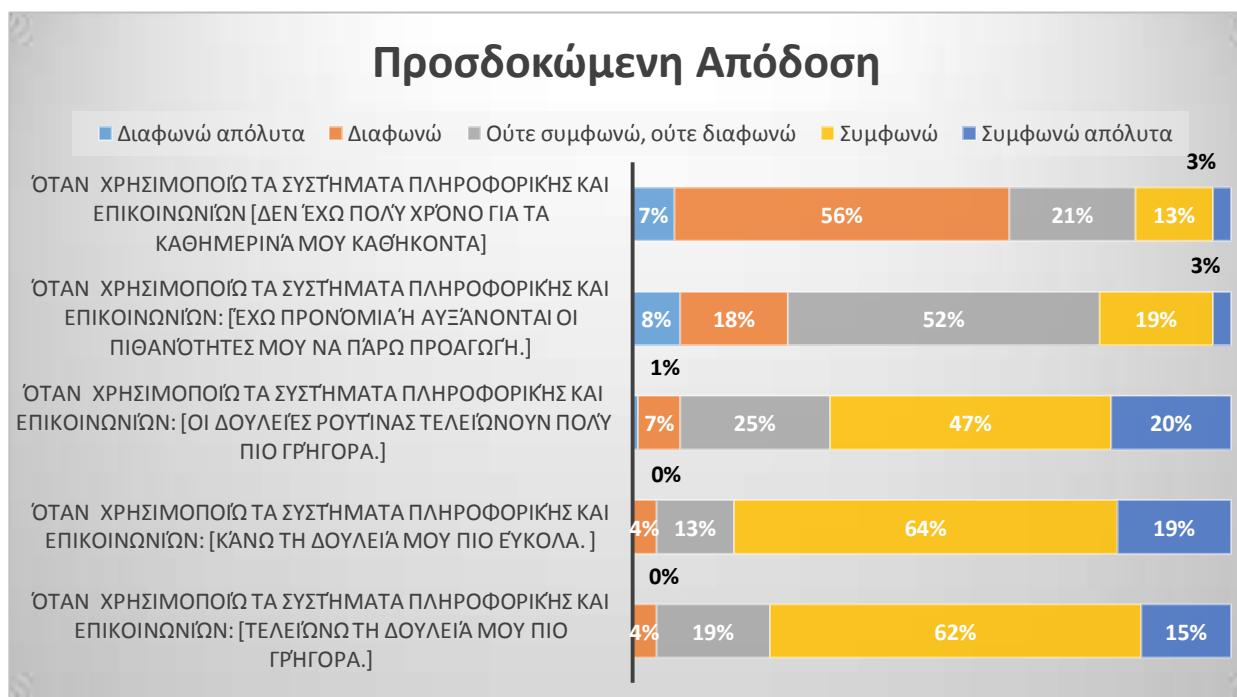
2.2.5 Προσδοκώμενη Απόδοση.

Στις ερωτήσεις αυτής της ενότητας οι υπάλληλοι αξιολόγησαν την απόδοση που είχαν στην εργασία τους, αφού έκαναν χρήση των συστημάτων πληροφορικής και τεχνολογιών. Κατά πόσο είναι ευχαριστημένοι και βελτιώθηκε η ποιότητα της εργασίας τους.

Πίνακας 2.12: Προσδοκώμενη Απόδοση.

Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών,	Τελειώνω τη δουλειά μου πιο γρήγορα.	Κάνω τη δουλειά μου πιο εύκολα.	Οι δουλειές ρουτίνας τελειώνουν πολύ πιο γρήγορα.	Έχω προνόμια ή αυξάνονται οι πιθανότητες μου να πάρω προαγωγή.	Δεν έχω πολύ χρόνο για τα καθημερινά μου καθήκοντα
--	--------------------------------------	---------------------------------	---	--	--

Απαντήσεις	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0%	0%	1%	8%	7%
Διαφωνώ	4%	4%	7%	18%	56%
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	19%	13%	25%	52%	21%
Συμφωνώ	62%	64%	47%	19%	13%
Συμφωνώ απόλυτα	15%	19%	20%	3%	3%
Σύνολο	100%	100%	100%	100%	100%



Γράφημα 2.12: Προσδοκώμενη Απόδοση.

Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα 2.12 δεν υπάρχει κάποιος υπάλληλος που να διαφωνεί απόλυτα ότι τελειώνει την δουλειά του πιο γρήγορα με τη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, αλλά ένα 4% διαφωνεί. Το 19% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το μεγαλύτερο ποσοστό 62% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 15% συμφωνεί απόλυτα. Επίσης, δεν υπάρχει κάποιος υπάλληλος που να διαφωνεί απόλυτα ότι κάνει την δουλειά του πιο εύκολα με τη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, όμως το 4% διαφωνεί, ενώ το 13% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το μεγαλύτερο ποσοστό 64% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 19% συμφωνεί απόλυτα.

Στη επόμενη ερώτηση βλέπουμε ότι το 1% διαφωνεί απόλυτα ότι τελειώνει τις δουλειά ρουτίνας πιο γρήγορα με τη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, το 7% διαφωνεί, ενώ το 25% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 47% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 20% συμφωνεί απόλυτα. Σχετικά με το αν έχει προνόμια ή αυξάνονται οι πιθανότητες να πάρει προαγωγή με τη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, το 8% διαφωνεί απόλυτα και το 17% διαφωνεί, ενώ το 52% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 19% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 3% συμφωνεί απόλυτα.

Όπως φαίνεται το 7% διαφωνεί απόλυτα ότι με τη χρήση συστημάτων πληροφορικής και

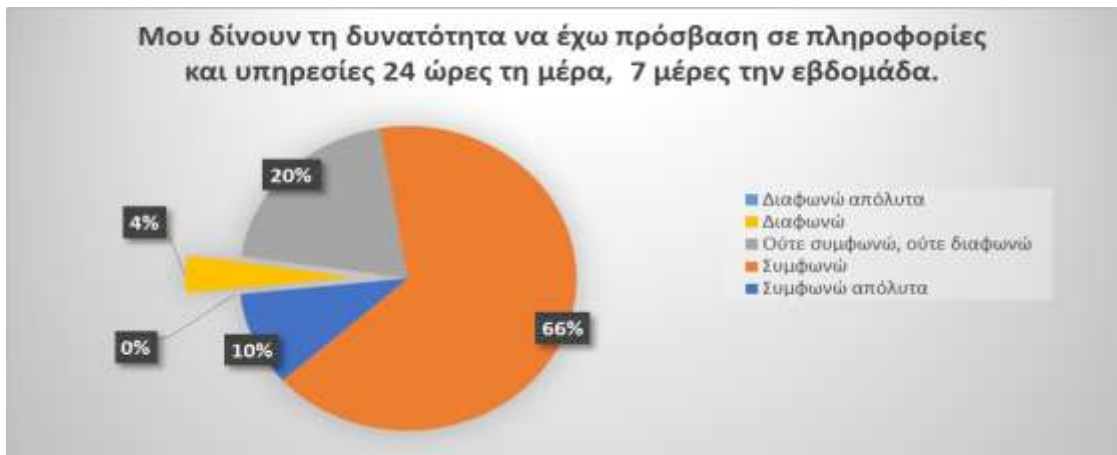
επικοινωνιών δεν έχει πολύ χρόνο για τα καθημερινά του καθήκοντα, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό 56% διαφωνεί, το 21% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 13% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 3% συμφωνεί απόλυτα.

Τέλος, από τα αποτελέσματα φαίνεται πως το 83% έχει τα επιθυμητά αποτελέσματα και κάνει πιο εύκολα τη δουλειά του με τη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και το 77% τελειώνει πιο γρήγορα τη δουλειά του, βέβαια για δουλειές ρουτίνας δεν είναι τόσο υψηλά τα ποσοστά και ίσως χρειάζονται κάποιες βελτιώσεις καθώς από τους υπαλλήλους 67% δήλωσαν πως τελειώνουν πιο γρήγορα και αρκετοί δεν ήταν σίγουροι με 25%. Πιθανότατα επειδή πρόκειται για το δημόσιο τομέα και λαμβάνοντας υπόψη την παρούσα κατάσταση το 19% μόνο πιστεύει πως έχει περισσότερα προνόμια και πιθανότητα προαγωγής ενώ το 62% δηλώνει πως η χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών του αφαιρεί χρόνο από τα καθημερινά του καθήκοντα, ίσως γιατί σε μεγάλο μέρος πρέπει να δουλεύουν και με έγγραφα έντυπα.

2.2.6 Προσδοκώμενη Απόδοση από τη χρήση των διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των δημοσίων οργανισμών.

Πίνακας 2.13: Οι κυβερνητικοί διαδικτυακοί τόποι μου δίνουν τη δυνατότητα να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24/7 μέρες την εβδομάδα.

Απαντήσεις	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0%
Διαφωνώ	4%
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	20%
Συμφωνώ	66%
Συμφωνώ απόλυτα	10%
Σύνολο	100%



Γράφημα 2.13: Προσδοκώμενη Απόδοση από τη χρήση των διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των δημοσίων οργανισμών.

Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα **2.13** φαίνεται πως κανείς δεν διαφωνεί απόλυτα ότι οι διαδικτυακοί τόποι των κυβερνητικών οργανισμών είναι διαθέσιμοι 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα αλλά το 4% δεν φαίνεται πολύ ικανοποιημένο καθώς διαφωνεί. Το 20% φαίνεται αδιάφορο αφού ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το μεγαλύτερο ποσοστό με 66% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα, πράγμα που σημαίνει πως οι διαδικτυακοί τόποι των κυβερνητικών οργανισμών ικανοποιούν σε αυτό το θέμα τους υπαλλήλους-χρήστες του Δήμου.

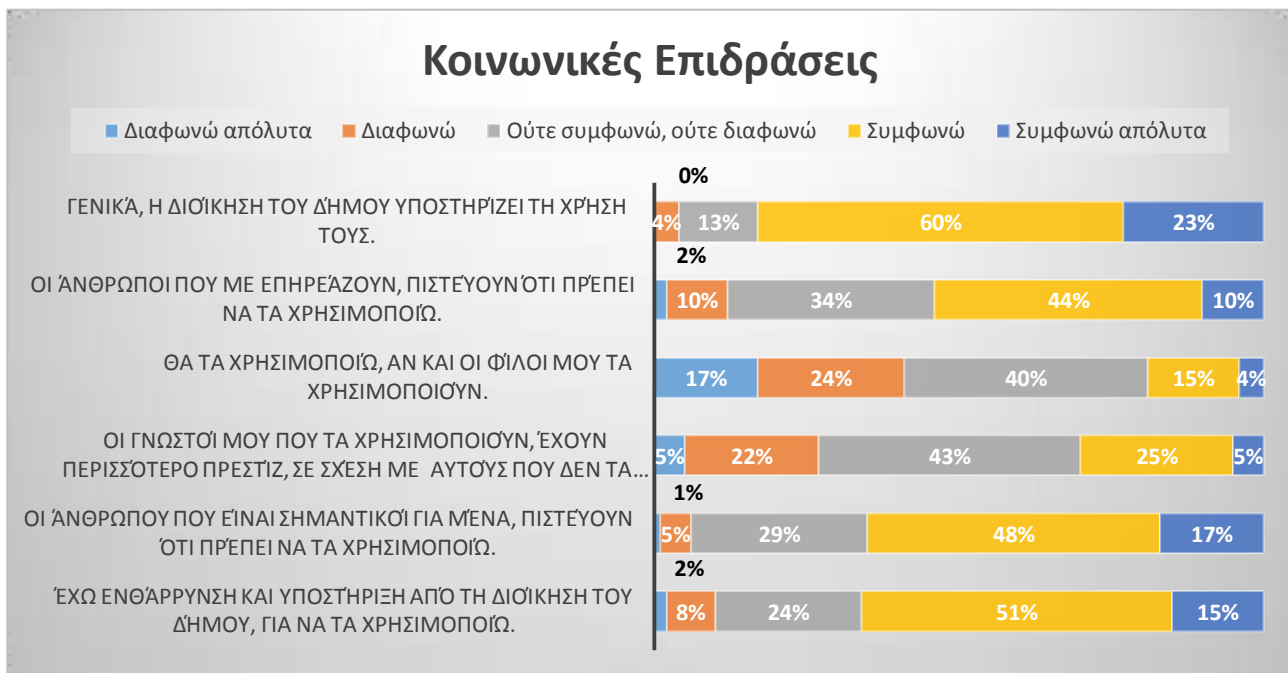
2.2.7 Κοινωνικές Επιδράσεις.

Οι υπάλληλοι είναι πιθανό να επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό και από τον κοινωνικό τους περίγυρο σχετικά με τη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών.

Πίνακας 2.14: Επιδράσεις από τον κοινωνικό περίγυρο και το εργασιακό περιβάλλον.

	Έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη διοίκηση του δήμου, για να τα χρησιμοποιώ	Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ	Οι γνωστοί μου που τα χρησιμοποιούν, έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν	Θα τα χρησιμοποιώ, αν και οι φίλοι μου τα χρησιμοποιούν	Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ	Γενικά, η διοίκηση του δήμου υποστηρίζει τη χρήση τους.
Απαντήσεις	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	2%	1%	5%	17%	2%	0%
Διαφωνώ	8%	5%	22%	24%	10%	4%
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	24%	29%	43%	40%	34%	13%
Συμφωνώ	51%	48%	25%	15%	44%	60%
Συμφωνώ απόλυτα	15%	17%	5%	4%	10%	23%

Σύνολο	100%	100%	100%	100%	100%	100%
--------	------	------	------	------	------	------



Γράφημα 2.14: Κοινωνικές Επιδράσεις

Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα 2.14 το 2% διαφωνεί απόλυτα ότι έχει ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη διοίκηση του δήμου, για να χρησιμοποιεί συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών, 8% διαφωνεί, ενώ το 24% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το μεγαλύτερο ποσοστό το 51% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 15% συμφωνεί απόλυτα. Στη συνέχεια, το 1% διαφωνεί απόλυτα ότι οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για εκείνους πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιούν και το 5% διαφωνεί, ενώ το 29% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το μεγαλύτερο ποσοστό το 48% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 17% συμφωνεί απόλυτα.

Στην ερώτηση εάν οι γνωστοί τους που τα χρησιμοποιούν, έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν, το 5% διαφωνεί απόλυτα και μεγάλο ποσοστό διαφωνεί με 22%, ενώ το 43% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, μόλις το 25% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 5% συμφωνεί απόλυτα. Επίσης, το 17% διαφωνεί απόλυτα ότι θα τα χρησιμοποιώ, αν και οι φίλοι τους τα χρησιμοποιούν, μεγάλο ποσοστό διαφωνεί με 24%, ενώ το 40% φαίνεται αδιάφορο αφού ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, μόλις το 15% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 4% συμφωνεί απόλυτα.

Στη συνέχεια, το 2% διαφωνεί απόλυτα ότι οι άνθρωποι που τους επηρεάζουν πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιούν, το 10% διαφωνεί, ενώ το 34% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 44% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα. Ενώ στην τελευταία ερώτηση κανείς από τους ερωτηθέντες δεν διαφωνεί απόλυτα ότι η διοίκηση του δήμου υποστηρίζει τη χρήση τους, μόλις το 4% διαφωνεί, το 13% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, επίσης σε μεγάλο ποσοστό με 60% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 23% συμφωνεί απόλυτα.

Τέλος, φαίνεται τα αποτελέσματα των ερωτήσεων που αφορούν τις κοινωνικές επιδράσεις δείχνουν κατά αρχήν πώς με ποσοστό 83% υπάρχει επαρκής στήριξη από το Δήμο για τη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών. Οι άνθρωποι που επηρεάζουν τους υπάλληλους με ποσοστό 54% πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιούν συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών, ενώ οι άνθρωποι που οι ερωτηθέντες θεωρούν σημαντικούς για εκείνους με ποσοστό 63% τους ενθαρρύνουν να κάνουν χρήση, καθώς και ο Δήμος υποστηρίζει επίσης τη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών με ποσοστό 66%. Φαίνεται πώς οι υπάλληλοι δεν έχουν ίσως αρκετή ενθάρρυνση από τον κοινωνικό τους περίγυρο, με εξαίρεση ίσως τον εργασιακό τους χώρο. Επίσης, φαίνεται να μην επηρεάζονται πολύ από φίλους καθώς μόνο το 19% δηλώνει πως θα τα χρησιμοποιεί εάν το κάνουν οι φίλοι τους Τέλος, δεν θεωρούν ότι έχουν περισσότερο πρεστίς οι γνωστοί τους που χρησιμοποιούν συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών, καθώς μόλις το 30% συμφωνεί.

2.2.8 Συνθήκες Διευκόλυνσης.

Με τις ερωτήσεις αυτού του τμήματος του ερωτηματολογίου αξιολογείται ο βαθμός στον οποίο οι υπάλληλοι αισθάνονται ότι υπάρχει η κατάλληλη εκπαίδευση, τεχνική υποστήριξη και υποδομή που τους βοηθά όταν δουλεύουν με συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών.

Πίνακας 2.15: Συνθήκες Διευκόλυνσης.

	Υπάρχει ένα άτομο ή ομάδα ατόμων για να με βοηθήσει, όταν έχω δυσκολίες με τη χρήση τους.	Έχω εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, για να τα χρησιμοποιώ.	Έχω τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να τα χρησιμοποιώ.	Με δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τη γνώση που απαιτούνται για τη χρήση τους, μου είναι εύκολο να τα χρησιμοποιώ.
Απαντήσεις	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	3%	1%	0%	0%
Διαφωνώ	8%	0%	0%	8%
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	21%	9%	24%	14%
Συμφωνώ	55%	58%	54%	61%
Συμφωνώ απόλυτα	13%	32%	22%	17%
<i>Σύνολο</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>



Γράφημα 2.15: Συνθήκες Διευκόλυνσης.

Σύμφωνα με τον πίνακα 2.15 και το γράφημα, το 3% των υπαλλήλων διαφωνεί απόλυτα και το 8% διαφωνεί όταν ερωτήθηκαν εάν υπάρχει ένα άτομο ή ομάδα ατόμων για να τους βοηθά, όταν έχουν δυσκολίες με τη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών. Το 21% σε αυτή την ερώτηση ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 55% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 13% συμφωνεί απόλυτα. Επίσης, στην επόμενη ερώτηση, το 1% περιέργως, των υπαλλήλων διαφωνεί απόλυτα και κανένας δεν διαφωνεί ότι έχει εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, για να χρησιμοποιεί συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών, αλλά το 9% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 58%, που είναι και το μεγαλύτερο ποσοστό, δηλώνει ότι συμφωνεί ενώ το 32% συμφωνεί απόλυτα.

Στην συνέχεια φαίνεται πώς κανένας εκ των ερωτηθέντων υπαλλήλων δεν διαφωνεί απόλυτα είτε δεν διαφωνεί ότι έχει τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να τα χρησιμοποιεί συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών, ενώ το 24% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 54% δηλώνει ότι συμφωνεί ενώ το 22% συμφωνεί απόλυτα. Στην ερώτηση εάν με δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τη γνώση που απαιτούνται για τη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, κανένας εκ των ερωτηθέντων δεν διαφωνεί απόλυτα αλλά το 8% διαφωνεί ότι, ενώ το 14% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το μεγαλύτερο ποσοστό 61% δηλώνει ότι συμφωνεί ενώ το 17% συμφωνεί απόλυτα.

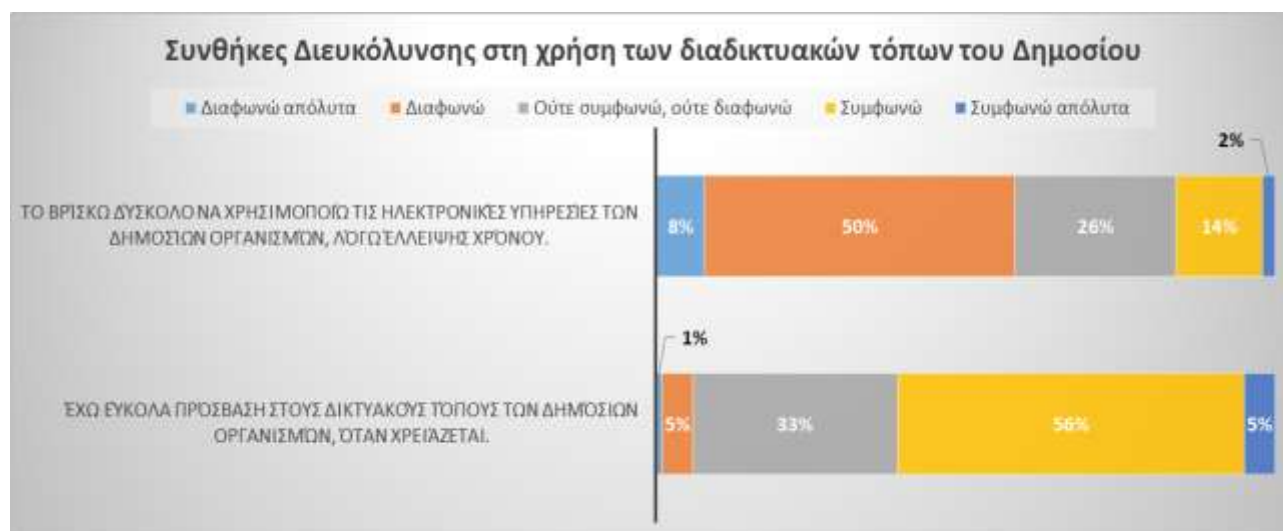
Τέλος, το 78% θεωρεί πως με δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τη γνώση που απαιτούνται για τη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, είναι εύκολο να τα χρησιμοποιεί, ενώ με όχι τόσο υψηλό ποσοστό 68% οι υπάλληλοι δηλώνουν πως υπάρχει ένα

άτομο ή ομάδα ατόμων για να τους βοηθήσει, όταν έχουν δυσκολίες με τη χρήση τους, εδώ ίσως υπάρχουν. Σε ποσοστό 90% δηλώνουν πως έχουν εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο φυσικά και το 76% φαίνεται να είναι εκπαιδευμένο στη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, καθώς δηλώνουν ότι έχουν τη γνώση και την εμπειρία να τα χρησιμοποιούν.

2.2.9 Συνθήκες Διευκόλυνσης στη χρήση των διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των δημοσίων οργανισμών.

Πίνακας 2.16: Συνθήκες Διευκόλυνσης στη χρήση των διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

	Έχω εύκολα πρόσβαση στους δικτυακούς τόπους των Δημόσιων οργανισμών, όταν χρειάζεται.	Το βρίσκω δύσκολο να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των Δημοσίων οργανισμών, λόγω έλλειψης χρόνου.
Απαντήσεις	Ποσοστά	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	1%	8%
Διαφωνώ	5%	50%
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	33%	26%
Συμφωνώ	56%	14%
Συμφωνώ απόλυτα	5%	2%
Σύνολο	100%	100%



Γράφημα 2.16: Συνθήκες Διευκόλυνσης στη χρήση των διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα 2.16 το 1% διαφωνεί απόλυτα και το 5% διαφωνεί ότι έχει εύκολα πρόσβαση στους δικτυακούς τόπους των Δημοσίων οργανισμών, όταν χρειάζεται, ενώ το 33% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το μεγαλύτερο ποσοστό 56% δηλώνει ότι συμφωνεί και

το 5% μόνο συμφωνεί απόλυτα. Ενώ, στην δεύτερη ερώτηση το 8% διαφωνεί απόλυτα και το 50% διαφωνεί ότι βρίσκει δύσκολο να χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των Δημοσίων οργανισμών, λόγω έλλειψης χρόνου. Το 26% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 14% δηλώνει ότι συμφωνεί, ενώ το 2% συμφωνεί απόλυτα.

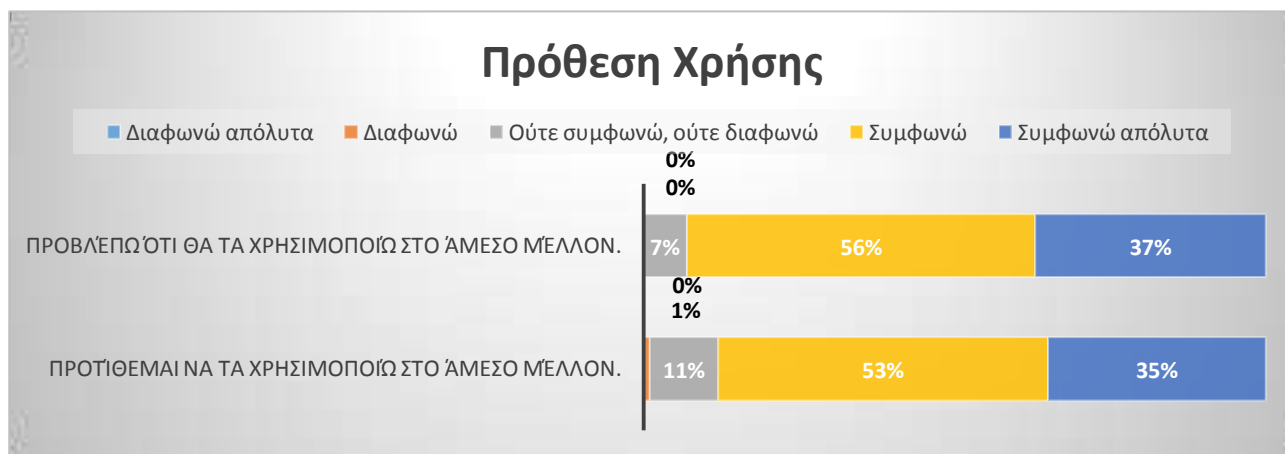
Από τις απαντήσεις των υπαλλήλων που ερωτήθηκαν το 61% μόνο δηλώνει πως έχει εύκολη πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των Δημοσίων οργανισμών, ποσοστό που δεν είναι ικανοποιητικό. Ενώ το 58% διαφωνεί ότι το βρίσκει δύσκολο να χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των Δημοσίων οργανισμών, λόγω έλλειψης χρόνου, ποσοστό που πάλι θα έπρεπε να είναι μεγαλύτερο.

2.2.10 Πρόθεση Χρήσης.

Σε αυτό το τμήμα του ερωτηματολογίου οι υπάλληλοι που ερωτήθηκαν δείχνουν κατά πόσο έχουν την πρόθεση, μελλοντικά να κάνουν χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών. Τα αποτελέσματα των ερωτήσεων παρουσιάζονται στον πίνακα και στο Γράφημα **2.17**.

Πίνακας 2.17: Πρόθεση Χρήσης.

	Προτίθεμαι να τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον.	Προβλέπω ότι θα τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον.
Απαντήσεις	Ποσοστά	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0%	0%
Διαφωνώ	1%	0%
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	11%	7%
Συμφωνώ	53%	56%
Συμφωνώ απόλυτα	35%	37%
<i>Σύνολο</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>



Γράφημα 2.17: Πρόθεση Χρήσης.

Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα 2.17 κανείς δεν διαφωνεί απόλυτα αλλά το 1% διαφωνεί ότι προτίθεται να χρησιμοποιεί στο άμεσο μέλλον συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών, το 11% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 53% που είναι και το μεγαλύτερο ποσοστό, δηλώνει ότι συμφωνεί και το 35% συμφωνεί απόλυτα. Επίσης, κανείς δεν διαφωνεί απόλυτα ούτε και διαφωνεί ότι προβλέπει να χρησιμοποιεί στο άμεσο μέλλον συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών, το 7% μόνο ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 56% που είναι και το μεγαλύτερο ποσοστό, δηλώνει ότι συμφωνεί και το 37% συμφωνεί απόλυτα.

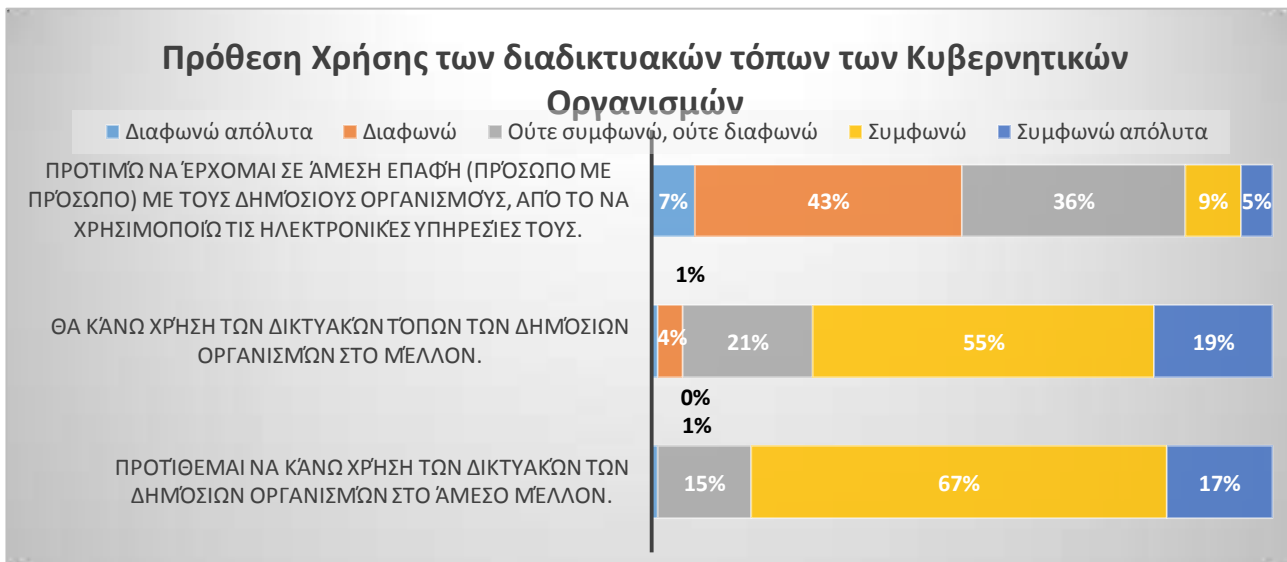
Από τα αποτελέσματα φαίνεται ότι το 88% των ερωτηθέντων προτίθεται, με βάση τις τωρινές συνθήκες, να χρησιμοποιεί συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών, ενώ το 93% προβλέπει ότι θα τα χρησιμοποιεί σίγουρα, στο μέλλον, στα πλαίσια των καθημερινών του καθηκόντων. Από τα αποτελέσματα φαίνεται πως η πλειοψηφία αναγνωρίζει την σημασία της χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, και πως μελλοντικά βασικό κομμάτι της εργασίας τους θα είναι η χρήση των συστημάτων.

2.2.11 Πρόθεση Χρήσης των διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των δημοσίων οργανισμών.

Πίνακας 2.18: Πρόθεση Χρήσης των δικτυακών των Δημόσιων οργανισμών.

	Προτίθεται να κάνω χρήση των δικτυακών των Δημόσιων οργανισμών στο άμεσο μέλλον.	Θα κάνω χρήση των δικτυακών τόπων των Δημόσιων Οργανισμών στο μέλλον.	Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους Δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους.
Απαντήσεις	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά

Διαφωνώ απόλυτα	1%	1%	7%
Διαφωνώ	0%	4%	43%
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	15%	21%	36%
Συμφωνώ	67%	55%	9%
Συμφωνώ απόλυτα	17%	19%	5%
Σύνολο	100%	100%	100%



Γράφημα 2.18: Πρόθεση Χρήσης των διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα 2.18 το 1% διαφωνεί απόλυτα, ενώ κανένας δεν διαφωνεί ότι προτίθεται να κάνει χρήση των δικτυακών των Δημόσιων οργανισμών στο άμεσο μέλλον. Το 15% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό 67% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 17% συμφωνεί απόλυτα. Στη συνέχεια το 1% διαφωνεί απόλυτα, ενώ το 4% διαφωνεί ότι θα κάνει χρήση των δικτυακών των Δημόσιων οργανισμών στο μέλλον. Το 21% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 55% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 19% συμφωνεί απόλυτα. Ενώ στην τελευταία ερώτηση το 7% διαφωνεί απόλυτα, ενώ το 43% διαφωνεί ότι προτιμά να έρχεται σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους Δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους. Το 36% φαίνεται αναποφάσιστο καθώς ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 9% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 5% συμφωνεί απόλυτα.

Τέλος, μόνο το 50% των ερωτηθέντων διαφωνεί ότι προτιμά να έρχεται σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους Δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους, ενώ 36% είναι αναποφάσιστοι. Αυτό φανερώνει την ανάγκη να προωθηθούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες των Δημόσιων οργανισμών περισσότερο και ίσως να γίνουν πιο φιλικές προς τους χρήστες. Από ότι φαίνεται στην ερώτηση εάν θα κάνουν χρήση των δικτυακών των Δημόσιων οργανισμών στο μέλλον, το 74% απάντησε ότι συμφωνεί και το 21% είναι αναποφάσιστο, ενώ στην ερώτηση εάν προτίθενται να κάνουν χρήση των δικτυακών των

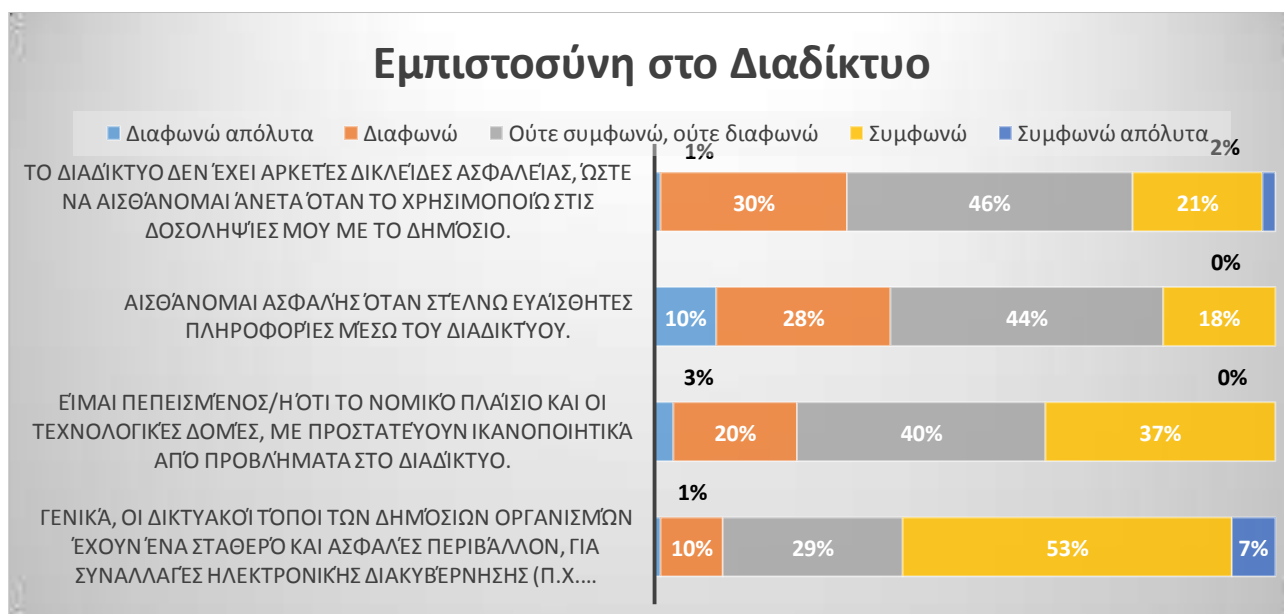
Δημόσιων οργανισμών στο άμεσο μέλλον το 84% απάντησε θετικά και το 15% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

2.2.12 Εμπιστοσύνη στο Διαδίκτυο.

Στις ακόλουθες απαντήσεις φαίνεται εάν οι υπάλληλοι έχουν εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους, καθώς η εμπιστοσύνη επηρεάζει σημαντικά την πρόθεση χρήσης.

Πίνακας 2.19: Εμπιστοσύνη στο Διαδίκτυο.

	Γενικά, οι δικτυακοί τόποι των Δημόσιων οργανισμών έχουν ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Είμαι πεπεισμένος/η ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, με προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο διαδίκτυο.	Αισθάνομαι ασφαλής όταν στέλνω ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου.	Το διαδίκτυο δεν έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ στις δόσοληψίες μου με το δημόσιο.
Απαντήσεις	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	1%	3%	10%	1%
Διαφωνώ	10%	20%	28%	30%
Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	29%	40%	44%	46%
Συμφωνώ	53%	37%	18%	21%
Συμφωνώ απόλυτα	7%	0%	0%	2%
Σύνολο	100%	100%	100%	100%



Γράφημα 2.19: Εμπιστοσύνη στο Διαδίκτυο.

Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα 2.19 το 1% διαφωνεί απόλυτα και το 10% διαφωνεί ότι οι δικτυακοί τόποι των Δημόσιων οργανισμών έχουν ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ το 29% ούτε συμφωνεί ούτε

διαφωνεί, το 53% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 7% συμφωνεί απόλυτα. Στην επόμενη ερώτηση φαίνεται πώς το 3% διαφωνεί απόλυτα και το 20% διαφωνεί ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, με προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο, ενώ το 40% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 37% δηλώνει ότι συμφωνεί, όμως δεν υπάρχει κάποιος που να συμφωνεί απόλυτα.

Επίσης, το 10% διαφωνεί απόλυτα και το 28% δυστυχώς διαφωνεί ότι αισθάνεται ασφαλής όταν στέλνει ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου. Το 44% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 18% δηλώνει ότι συμφωνεί αλλά δεν υπάρχει κάποιος που να συμφωνεί απόλυτα. Στην τελευταία ερώτηση το 1% διαφωνεί απόλυτα και το 30% διαφωνεί ότι το διαδίκτυο δεν έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ στις δοσοληψίες μου με το δημόσιο. Το 46% φαίνεται ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το 21% δηλώνει ότι συμφωνεί και το 2% συμφωνεί απόλυτα.

Πολλοί από τους ερωτηθέντες φαίνεται να μην είναι σίγουροι ότι μπορούν να εμπιστευτούν το διαδίκτυο για συναλλαγές που αφορούν τα ευαίσθητα προσωπικά τους δεδομένα. Το 18% μόνο συμφωνεί ότι αισθάνεται ασφαλής όταν στέλνει ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου, το μεγαλύτερο ποσοστό είναι αναποφάσιστο με 44% και 38% δυστυχώς διαφωνεί. Σχετικά με τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο συγκεκριμένα φαίνεται να έχουν λίγο περισσότερη εμπιστοσύνη, καθώς το 31% πιστεύει ότι το διαδίκτυο έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνεται άνετα όταν το χρησιμοποιεί στις δοσοληψίες του με το δημόσιο αλλά και οι αναποφάσιστοι είναι αρκετοί με 46%. Επίσης, φαίνεται πως το 60% βρίσκει ότι οι δικτυακοί τόποι των Δημόσιων οργανισμών έχουν ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά δεν έχουν αρκετή εμπιστοσύνη στο νομικό πλαίσιο καθώς το 37% μόνο πιστεύει ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, τους προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο διαδίκτυο, ενώ το 23% όχι και περισσότεροι ήταν οι αναποφάσιστοι.

2.2.13 Επαφή με τη Κυβερνητική διαδικτυακή πύλη Ερμής.

Οι ερωτήσεις αυτές δείχνουν τη σχέση που έχουν οι υπάλληλοι του Δήμου με την πύλη «Ερμής», η οποία είναι η ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Πίνακας 2.20: Γνωρίζω την κεντρική κυβερνητική δικτυακή πύλη «Ερμής».

	Γνωρίζω την κεντρική κυβερνητική δικτυακή πύλη «Ερμής».	Έχω κάνει χρήση της κεντρικής κυβερνητικής δικτυακής πύλης
--	---	--

		«Ερμής»
Απαντήσεις	Ποσοστά	Ποσοστά
Ναι	40%	65%
Όχι	60%	35%
Σύνολο	100%	100%



Γράφημα 2.20: Επαφή με τη Κυβερνητική διαδικτυακή πύλη Ερμής.

Σύμφωνα με τον πίνακα και το γράφημα **2.20** δυστυχώς μόνο το 40% γνωρίζει την πύλη «Ερμής» και το 60% όχι. Ενώ από τα άτομα που γνωρίζουν την πύλη «Ερμής» το 65% έχει κάνει και χρήση των υπηρεσιών της πύλης, ενώ το 35% όχι, που και πάλι είναι μικρό ποσοστό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

3.1 Γενικά Συμπεράσματα.

Η Ε.Ε έχει κάνει προσπάθειες να προωθήσει σε όλα τα κράτη μέλη της την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μέσω στρατηγιών και προγραμμάτων. Η Ελλάδα εδώ και χρόνια έχει υπάρξει ο αποδέκτης τέτοιων προγραμμάτων, τα οποία έχει προσαρμόσει στις δικές της ανάγκες, για παράδειγμα με το πρόγραμμα Κλεισθένης, Πολιτεία, Σύζευξις και άλλα, προκειμένου να αναπτύξει τις βάσεις και τις υποδομές για την δημιουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των εκσυγχρονισμό των τεχνολογιών που χρησιμοποιούν οι υπηρεσίες. Τα δίκτυα και οι συνδέσεις έχουν βελτιωθεί κατά πολύ τα τελευταία χρόνια στη χώρα, ενώ οι σημαντικότερες υπηρεσίες του Δημοσίου έχουν γίνει πλέον και ηλεκτρονικές. Σε γενικές γραμμές βέβαια η έρευνα για αυτήν την εργασία δείχνει ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα υστερεί αρκετά σε σχέση με χώρες της Ε.Ε, οι οποίες είναι πιο αναπτυγμένες οικονομικά και τεχνολογικά, αλλά το πρόβλημα δεν βρίσκεται μόνο στη χρηματοδότηση για την ανάπτυξη των τεχνολογιών, βρίσκεται σε μεγάλο βαθμό και στη ηλεκτρονική παιδεία και επιμόρφωση των χρηστών.

Η Ελλάδα έχει να καλύψει ακόμα αρκετό έδαφος στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να γίνουν λιγότερο περίπλοκες και περισσότερο εύχρηστες και πελατοκεντρικές, ενώ η διοικητική αναδιοργάνωση του δημόσιων υπηρεσιών θα βοηθήσει στην προώθηση των νέων κανόνων εργασίας. Η γνώμη και οι ανάγκες των χρηστών έχουν καθοριστικό ρόλο στην βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Οι υπάλληλοι του Δημοσίου και του της Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι ταυτόχρονα και χρήστες και παράγοντες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, για το λόγο αυτό πρέπει να δοθεί μεγάλη σημασία στο ρόλο τους. Η επιμόρφωση και η υιοθέτηση μιας νέας εργασιακής νοοτροπίας, σύμφωνα με τα νέα δεδομένα, πρέπει να γίνει προτεραιότητα της Διοίκησης.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα έχει τις βάσεις για να αναπτυχθεί και η έρευνες της Ε.Ε δείχνουν πρόοδο αλλά οι ρυθμοί δεν είναι οι αναμενόμενοι και τα περισσότερα έργα που πραγματοποιούνται για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αντιμετωπίζουν προβλήματα μετά τη δημιουργία τους, στην φάση της λειτουργίας και της συντήρησης καθώς τα έργα πέρα από τη σχεδίαση απαιτούν περαιτέρω παρακολούθηση και χρηματοδότηση.

3.2 Συμπεράσματα από την ανάλυση των ερωτηματολογίων.

Η συγκεκριμένη εργασία έχει σκοπό να ερευνήσει τη στάση των εργαζομένων του Δήμου Καλλιθέας στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης. Οι εργαζόμενοι που έλαβαν μέρος, όπως προαναφέρθηκε, εργάζονται στα γραφεία του Δήμου, ενώ τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν έχουν βασιστεί στην Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (UTAUT), με παράγοντες όπως η απαιτούμενη προσπάθεια, προσδοκώμενη απόδοση, οι κοινωνικές επιδράσεις και οι συνθήκες διευκόλυνσης, ώστε να διευκρινιστεί η πρόθεση χρήσης.

Αρχικά στο φύλο των ερωτηθέντων υπήρξε απόλυτη ισορροπία, ενώ στην πλειοψηφία των ερωτηθέντων οι ηλικίες ήταν ανάμεσα σε 41-50 και 31-40, δυστυχώς λίγοι ήταν οι εργαζόμενοι 20-30, γεγονός που δείχνει δεν υπάρχουν νέοι εργαζόμενοι που μπορεί να έχουν προσληφθεί στο Δήμο πρόσφατα. Το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων είναι επί το πλείστον τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, γεγονός που είναι θετικό για την προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Επίσης, όλοι οι ερωτηθέντες εργαζόμενοι έχουν εμπειρία στην χρήση του διαδικτύου και είναι αρκετά εξοικειωμένοι με τις συναλλαγές στο διαδίκτυο και συγκεκριμένα ακόμα περισσότεροι με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου με το Δημόσιο. Δυστυχώς βέβαια πολλοί ανέφεραν ότι ενώ έχουν πρόσβαση σε υπολογιστή και το διαδίκτυο, υπάρχουν προβλήματα στη χρήση τους, ίσως τεχνικά. Οι περισσότεροι βρίσκουν τον υπολογιστή και το διαδίκτυο απαραίτητα στην εργασία τους, και η χρήση τους δεν γίνεται εθελοντικά και ακόμα όλοι σχεδόν έχουν εκπαιδευτεί στη χρήση υπολογιστή και προγραμμάτων εξειδικευμένων για την εργασία τους.

Όσον αφορά την απαιτούμενη προσπάθεια, η πλειοψηφία έδειξε να είναι θετική απέναντι στη χρήση συστημάτων πληροφορικής και του διαδικτύου. Όλοι σχεδόν οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι είναι χρήσιμα και οι περισσότεροι τα θεωρούν εύχρηστα και εύκολα στην κατανόηση καθώς και οι ίδιοι θεωρούν ότι είναι σε θέση να τα χρησιμοποιούν. Βέβαια, βρέθηκε και ένα ποσοστό αναποφάσιστων σχετικά με την ευελιξία χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων, το οποίο δεν είναι αμελητέο (35%). Ενώ, σχετικά με τη χρήση των διαδικτυακών τόπων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης λιγότεροι από τους μισούς τους θεωρούν εύκολους στη χρήση και δυστυχώς ένα πολύ μεγάλο ποσοστό είναι αναποφάσιστοι (44%).

Σχετικά με την προσδοκώμενη απόδοση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες δηλώνουν ότι δεν τους αφαιρούνε χρόνο από τα καθημερινά τους καθήκοντα, αντιθέτως τους εξοικονομούν χρόνο και η εργασία τους γίνεται πιο εύκολη, αλλά σχεδόν κανείς δεν πιστεύει ότι με τη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών θα έχει προσωπικά οφέλη όπως προαγωγή είτε προνόμια. Επίσης, οι περισσότεροι βρίσκουν αποδοτικούς τους διαδικτυακούς τόπους των κυβερνητικών οργανισμών στην αναζήτηση πληροφοριών.

Η επιρροή που δέχονται οι εργαζόμενοι από τη διοίκηση του Δήμου φαίνεται να είναι ιδιαίτερα αξιοπρόσεκτη, καθώς υποστηρίζει τη χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και αυτό είναι ιδιαίτερα θετικό. Ενώ, οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για τους ερωτηθέντες φαίνεται να τους επηρεάζουν θετικά, δεν φαίνεται οι ερωτηθέντες να θέλουν να χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα μόνο εάν τα χρησιμοποιούν οι φίλοι τους, γεγονός

που δείχνει ότι έχουν κατανοήσει τη σημασία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γενικότερα και οι επιρροές που δέχονται είναι θετικές.

Στη συνέχεια της ανάλυσης, οι ερωτηθέντες βρίσκουν ότι υπάρχουν οι πόροι και οι γνώσεις σε μεγάλο βαθμό, ώστε να διευκολύνουν τη χρήση των συστημάτων πληροφορικής. Δηλώνουν, επίσης, σχεδόν όλοι ότι έχουν την απαραίτητη βοήθεια στο χώρο εργασίας και την εκπαίδευση, ενώ η πρόσβαση σε υπολογιστή είναι σίγουρη. Το ίδιο παρατηρείται και για τους διαδικτυακούς τόπους του Δημοσίου, ενώ λίγοι είναι οι ερωτηθέντες οι οποίοι δεν διαθέτουν τον απαιτούμενο χρόνο για να τους χρησιμοποιούν.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων δηλώνει ότι προβλέπουν πως θα χρησιμοποιεί τα συστήματα πληροφοριών και επικοινωνιών στο μέλλον, αλλά λίγο λιγότεροι δηλώνουν προτίθενται από μόνοι τους να τα χρησιμοποιούν. Σε ακόμα μεγαλύτερο ποσοστό προτίθενται να χρησιμοποιούν τους διαδικτυακούς τόπους του Δημοσίου, ένα λίγο μικρότερο ποσοστό δηλώνει ότι σίγουρα θα τους χρησιμοποιεί, βέβαια μόνο οι μισοί υπάλληλοι προτιμούν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σε σχέση με την προσωπική επαφή και ίσως δεν είναι ακόμα σίγουροι πως η δουλειά τους θα γίνει καλύτερα ηλεκτρονικά από ότι προσωπικά, εάν προσέλθουν δηλαδή στην υπηρεσία οι ίδιοι.

Η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο δεν φαίνεται να είναι αρκετή, καθώς οι ερωτηθέντες υπάλληλοι σε μεγάλο ποσοστό είναι αναποφάσιστοι και αρκετοί διαφωνούν πως το διαδίκτυο είναι ασφαλές για συναλλαγές, ενώ πολλοί επίσης δεν αισθάνονται ασφαλείς να στέλνουν ευαίσθητες πληροφορίες μέσω διαδικτύου και ακόμα περισσότεροι αμφιβάλλουν για το νομικό πλαίσιο και τις τεχνολογικές δομές που τους προστατεύουν στο διαδίκτυο. Βέβαια φαίνονται λίγο πιο σίγουροι για την ασφάλεια των διαδικτυακών τόπων των Δημοσίων οργανισμών για συναλλαγές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Δυστυχώς είναι λιγότεροι από τους μισούς αυτοί που γνωρίζουν τον «Ερμή» και ακόμα λιγότεροι αυτοί που την έχουν χρησιμοποιήσει, γεγονός που δείχνει ότι πιθανότατα δεν είναι πολύ καλά ενημερωμένοι σχετικά με τη διαδικτυακή πύλη «Ερμής», πιθανότατα βρίσκουν πιο ξεκάθαρη την προσωπική επαφή και τους κλασικούς τρόπους συναλλαγών οι οποίοι τους είναι οικείοι, σε σχέση με το ηλεκτρονικό περιβάλλον των υπηρεσιών. Από τα αποτελέσματα είναι φανερό πως πέρα από το χώρο της δουλειάς δεν είναι πολύ εξοικειωμένοι με την χρήση άλλων διαδικτυακών τόπων και πιθανότατα εάν δεν είναι αναγκασμένοι να μην διαλέγουν γενικότερα να κάνουν χρήση του διαδικτύου για τις συναλλαγές τους, όπως φάνηκε και από το πολύ μικρό ποσοστό που επέλεξε να συμπληρώσει το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο. Η εμπιστοσύνη στην ασφάλεια που παρέχει το διαδίκτυο είναι ένα σημαντικό πρόβλημα, παρόλο που η κατάρτιση τους δείχνει να είναι ικανοποιητική. Προφανώς η σημασία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τους είναι αντιληπτή αλλά ένα ποσοστό την αντιμετωπίζει περισσότερο σαν υποχρέωση, ίσως διότι δεν είναι σίγουροι για την λειτουργία των διαδικτυακών τόπων και την ασφάλεια τους.

3.3 Προτάσεις.

Η συνεχής εξέλιξη της τεχνολογίας επιτρέπει στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση να εξελίσσεται παράλληλα, ενώ την ίδια στιγμή αυξάνονται οι απαιτήσεις των χρηστών για καλύτερη εξυπηρέτηση. Οι νεότερες γενεές είναι περισσότερο εξοικειωμένες με την χρήση των νέων τεχνολογιών, αλλά και στις μεγαλύτερες ηλικίες έχει διαδοθεί η χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του διαδικτύου. Ο δημόσιος τομέας πρέπει να είναι σε θέση να συμβαδίζει με τις νέες αυξανόμενες απαιτήσεις των χρηστών. Το Κράτος λοιπόν πρέπει να δώσει μεγάλη σημασία στην αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η χρηματοδότηση, ο σωστός προγραμματισμός και το ανθρώπινο δυναμικό είναι οι βάσεις για την εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Είναι απαραίτητο να πραγματοποιούνται προγράμματα κατάρτισης των υπαλλήλων και ενημέρωσης των πολιτών για τις δυνατότητες που προσφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Οι νέες τεχνολογίες και το ηλεκτρονικό περιβάλλον των υπηρεσιών μπορεί να φαίνεται άγνωστο και δυσνόητο στους χρήστες εάν δεν είναι εύχρηστες και ευκολονόητες, ενώ το ίδιο μπορεί να συμβεί και με την χρήση των συστημάτων πληροφορικής εάν δυσκολεύουν αντί να διευκολύνουν την εργασία τους. Για το λόγο αυτό οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα προγράμματα που χρησιμοποιούνται στους Δημόσιους οργανισμούς, οφείλουν να είναι εύχρηστα και όχι περίπλοκα με ξεκάθαρες οδηγίες, ώστε να αυξηθεί η αναμενόμενη απόδοση των χρηστών.

Ένα σημαντικό πρόβλημα ακόμη είναι η γραφειοκρατία, η οποία έχει δημιουργήσει ένα κλίμα δυσπιστίας στους πολίτες και ένα αίσθημα απογοήτευσης στους εργαζόμενους του Δημοσίου, οι οποίοι βλέπουν ότι η γραφειοκρατία συνεχίζεται και στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Το Κράτος λοιπόν, πρέπει να κρατήσει μακριά την γραφειοκρατία από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και να δώσει έμφαση στη διαφάνεια και την ποιότητα των υπηρεσιών ώστε να αυξηθεί σαν αποτέλεσμα η πρόθεση χρήσης.

Άλλος ένας σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει την πρόθεση χρήσης είναι η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο. Οι υπάλληλοι που συμμετείχαν πιστεύουν επί το πλείστον ότι δεν υπάρχει ασφάλεια στο διαδίκτυο, ώστε να κάνουν άφοβα συναλλαγές που απαιτούν την αποστολή προσωπικών δεδομένων. Το Κράτος θα πρέπει να ενισχύσει το νομικό πλαίσιο που προστατεύει τους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίες θα πρέπει να έχουν περισσότερες δικλείδες ασφαλείας. Ενώ θα πρέπει, επίσης, να γίνει γνωστό στους πολίτες ότι οι συναλλαγές τους προστατεύονται και οι ιστότοποι των δημοσίων υπηρεσιών δεν είναι κάτι άγνωστο και επίφοβο, το οποίο δεν συνδέεται με το Δημόσιο και το Κράτος γενικότερα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

United Nations - DPEPA (2002) Benchmarking E-government: A Global Perspective --- Assessing the UN Member States.

<https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/english.pdf>

European Commission, Eurostat (2013) “Special Module 2013: individuals – e-government”

http://ec.europa.eu/eurostat/data/database?node_code=isoc_ciegi_pb

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

United Nations (2014) “E-Government Survey” New York, NY: United Nations

<http://unpan3.un.org/egovkb/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>

Ελληνική Βιβλιογραφία

Αποστολάκης, Ι. Λουκής, Ε. Χάλαρης, Ι. (2004), “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Πρόγραμμα Πληροφορικής.

Βουτυνιώτη Α. (2013) “. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση”. Σημειώσεις του μαθήματος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Π.Σ. Τοπική Αυτοδιοίκηση, Α.Τ.Ε.Ι. Πελοποννήσου.

Γιαννουκάκου Α. (2011) “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση” Διδακτικές Σημειώσεις, Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Περιφεριακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης, Θεσσαλονίκη.

Κιοσσέ Ι. Ε. (2011), “Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε και την Ελλάδα – Οι επιδόσεις των χωρών”, Διπλωματική εργασία, Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής, Ειδικότητα: Επιχειρηματική Πληροφορική, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε, (2013), “Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα”. Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση.

Νικολάκης Ν. (2009), “Δημιουργία Βάσης Γνώσης για τη Διαχείριση Δεξιοτήτων των Δημοσίων Υπαλλήλων σε Ζητήματα Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)”, Διπλωματική εργασία, Σχολή Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων, Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

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

Σπακούρη Α. (2008), Εκπαιδευτική Ενότητα: «Εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης», της Πράξης «Επιμόρφωση Στελεχών Διοίκησης της Εκπαίδευσης» του Μέτρου 2.1 του ΕΠΕΑΕΚ, ΠΥπ.Ε.Π.Θ. / Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Προγραμμάτων Κ.Π.Σ.

Διαδικτυακοί τόποι

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

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

<http://www.infosociety.gr/infosoc/el-GR/>

<http://www.opengov.gr/minreform/?p=1382>

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

<http://www.vvenkatesh.com>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

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

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

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

Είμαι στην διάθεσή σας για οποιοδήποτε διευκρίνιση.

Σας ευχαριστώ πολύ, εκ των προτέρων για τη συνεργασία.

Ουρανία Κατεργάρη

email: katergari.rania@gmail.gr

1.1 Τι από τα παρακάτω εκφράζει καλύτερα το επίπεδο εμπειρίας σας στο ιντερνέτ; <input type="checkbox"/> Ανύπαρκτο <input type="checkbox"/> Αρχάριο <input type="checkbox"/> Μεσαίο <input type="checkbox"/> Προχωρημένο <input type="checkbox"/> Πολύ προχωρημένο					
1.2 Στο χώρο εργασίας σας ...					
Υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης, σε υπολογιστή <input type="checkbox"/> Δυστυχώς όχι <input type="checkbox"/> Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα <input type="checkbox"/> Ναι, ελεύθερα στο διαδίκτυο <input type="checkbox"/> Δυστυχώς όχι <input type="checkbox"/> Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα <input type="checkbox"/> Ναι, ελεύθερα					
Η χρήση του υπολογιστή και του διαδικτύου από εσάς γίνεται σε εθελοντική βάση; <input type="checkbox"/> Όχι, είναι απαραίτητα <input type="checkbox"/> Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα <input type="checkbox"/> Ναι					
1.3 Ποιο είναι το επίπεδο των ικανοτήτων σας στη χρήση των ακόλουθων τεχνολογιών πληροφορικής; (Οδηγία: Κυκλώστε παρακάτω το νούμερο που σας ταιριάζει).					
		Ανύπαρ κτο	Αρχάριο	Μεσαίο	Προχωρ ημένο
Διαχείριση Η/Υ, αρχείων και επεξεργασία κειμένου (π.χ. Windows και Word)		1	2	3	4
Επεξεργασία λογιστικών φύλλων (π.χ. Excel)		1	2	3	4
Χρήση υπολογιστή με εξειδικευμένη εφαρμογή για τις ανάγκες της δουλειάς μου.		1	2	3	4

2.	Η άποψή σας για τα Συστήματα Πληροφορικής και Επικοινωνιών.	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
	Είναι εύκολο να μάθω να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Η αλληλεπίδρασή (επαφή) μου με αυτά είναι ξεκάθαρη και κατανοητή.	1	2	3	4	5
	Έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη διοίκηση του δήμου, για να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Οι γνωστοί μου που τα χρησιμοποιούν, έχουν περισσότερο πρεστίζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν.	1	2	3	4	5
	Υπάρχει ένα άτομο ή ομάδα ατόμων για να με βοηθήσει, όταν έχω δυσκολίες με τη χρήση τους.	1	2	3	4	5
	Προτίθεμαι να τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον.	1	2	3	4	5
	Θα τα χρησιμοποιώ, αν και οι φίλοι μου τα χρησιμοποιούν.	1	2	3	4	5
	Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Γενικά, η διοίκηση του δήμου υποστηρίζει τη χρήση τους.	1	2	3	4	5
	Έχω εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, για να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Προβλέπω ότι θα τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον.	1	2	3	4	5
	Έχω τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
	Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση τους.	1	2	3	4	5

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

	Ο διαδικτυακοί τόποι των κυβερνητικών οργανισμών μου δίνουν τη δυνατότητα να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα.	1	2	3	4	5
	Βρίσκω τους διαδικτυακούς τόπους των δημοσίων οργανισμών εύκολους στη χρήση.	1	2	3	4	5
	Έχω εύκολα πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών, όταν χρειάζεται.	1	2	3	4	5
	Προτίθεμαι να κάνω χρήση των διαδικτυακών των δημόσιων οργανισμών στο άμεσο μέλλον.	1	2	3	4	5
	Το βρίσκω δύσκολο να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημοσίων οργανισμών, λόγω έλλειψης χρόνου.	1	2	3	4	5
	Θα κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων Οργανισμών στο μέλλον.	1	2	3	4	5
	Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους.	1	2	3	4	5
	Χρησιμοποιώ τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνω πληροφορίες και υπηρεσίες.	1	2	3	4	5
	Αν δεν χρησιμοποιείτε τους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών γενικά στη ζωή σας, μπορείτε να δώσετε τους κύριους λόγους για αυτήν την στάση σας.					
5.	Γνωρίζω την κεντρική κυβερνητική διαδικτυακή πύλη «Ερμής».	Ναι		Όχι		
	Αν απαντήσατε «ναι» στην προηγούμενη ερώτηση απαντήστε και στην επόμενη, διαφορετικά πηγαίνετε στην ενότητα 6.					
	Έχω κάνει χρήση της κεντρικής κυβερνητικής διαδικτυακής πύλης «Ερμής».	Ναι		Όχι		
6.	Παρακαλώ σκεφτείτε ένα ιδανικό εργασιακό περιβάλλον, αγνοώντας την παρούσα εργασία σας. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις ακόλουθες δηλώσεις;	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
	Ο συναγωνισμός μεταξύ συναδέλφων συνήθως προκαλεί περισσότερο κακό, απ' ότι καλό.	1	2	3	4	5
	Οι κανόνες ενός οργανισμού δεν θα πρέπει να παραβιάζονται, ακόμη και όταν ένας υπάλληλος θεωρεί πως είναι για το συμφέρον του οργανισμού ή της εταιρείας.	1	2	3	4	5
	Μπορεί να είναι κάποιος καλός διευθυντής, χωρίς να έχει ακριβείς απαντήσεις στις περισσότερες ερωτήσεις των υφισταμένων του, σχετικά με την εργασία τους.	1	2	3	4	5

Σχετικά με την παρούσα εργασία σας, νιώθετε αγχωμένος/η ή σε υπερένταση;	Καθόλου	Λίγο	Μερικές φορές	Συχνά	Πολύ συχνά
--	---------	------	---------------	-------	------------

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

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

Σας ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο που αφιερώσατε!