

ΤΕΙ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Η ΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΟΤΑ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**



ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΚΑΛΑΜΒΟΚΑ ΜΑΡΙΑ, ΑΜ: 2005126

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΒΟΥΤΥΝΙΩΤΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2018

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θεωρώ υποχρέωσή μου να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτρια μου για την πολύτιμη καθοδήγησή της. Επιπλέον, θέλω να ευχαριστήσω τους υπαλλήλους του Δήμου Καλαμάτας για την συμμετοχή τους στην έρευνα που εφάρμοσα με την χρήση ερωτηματολογίου.

Επιπρόσθετα, οφείλω να αφιερώσω την πτυχιακή μου εργασία στην οικογένεια μου, που μου συμπαράσταθηκε σε όλα τα χρόνια της φοίτησής μου στο Τ.Ε.Ι. Πελοποννήσου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνιστά σήμερα μια νέα πρόκληση στην εφαρμογή της δημόσιας διοίκησης, καθώς υποδηλώνει και απαιτεί την εγκατάλειψη αναποτελεσματικών και χρονοβόρων διαδικασιών στα πλαίσια της εξυπηρέτησης των πολιτών. Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναπτύσσονται εφαρμογές με την χρήση του διαδικτύου προκειμένου να παρέχονται υπηρεσίες και να επιτυγχάνονται αποτελέσματα που η παραδοσιακή γραφειοκρατία- ιδίως στην Ελλάδα- δεν ήταν σε θέση να ολοκληρώσει. Εκτός, όμως, από την κρατική πρωτοβουλία για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, χρειάζεται, επίσης, και οι δημόσιοι λειτουργοί να είναι όχι μόνο ενήμεροι για τις πρακτικές και μεθόδους της, αλλά και δεκτικοί ώστε να την ολοκληρώσουν. Η παρούσα εργασία αφορά σε μια περιεκτική μελέτη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με ερευνητικό μέρος.

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. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με την χρήση ερωτηματολογίου σε Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην περιοχή της Καλαμάτας, με τη συμμετοχή 80 εργαζομένων ώστε να ερευνηθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το ερωτηματολόγιο βασίζεται στο 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 ΟΤΑ στην Καλαμάτα έδειξαν ότι είναι εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες και είναι σε θέση να τις χρησιμοποιούν καθημερινά και στην εργασία τους. Βέβαια κρατούν επιφυλάξεις σχετικά με των ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων, αλλά είναι διατεθειμένοι να συνεχίσουν και στο μέλλον να κάνουν χρήση των τεχνολογιών και των υπηρεσιών που προσφέρονται. Η περαιτέρω εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών 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.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	ii
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	iii
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	iv
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	vii
ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ - ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ.....	viii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΝΑ: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	3
1.1 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	3
1.2 Οι Διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	6
• Ηλεκτρονική διαχείριση (e-management).....	6
• Ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services).....	6
• Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce).....	6
• Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy).....	7
1.3 Οι Υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	7
1.4 Τα Πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	8
1.5 Τα Μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	9
1.6 Το Χρονοδιάγραμμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	10
1.7 Η ηλεκτρονική υπογραφή.....	13
• Η χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής στην Ελλάδα.....	14
1.8 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ο Ελληνικός Δημόσιος Τομέας.....	16
1.9 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι ΟΤΑ.....	18
1.10 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση από την πλευρά της ζήτησης και αποδοχής της.....	19
1.11 Οι Οργανωσιακές αλλαγές στον Δημόσιο Τομέα.....	23

1.12 Στατιστικά στοιχεία για την Αποδοχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Ευρώπη και Ελλάδα	25
1.13 Οι Θεωρίες - Μοντέλα Αποδοχής & Χρήσης των Νέων Τεχνολογιών	27
• Η Στάση Απέναντι στις Νέες Τεχνολογίες.....	31
• Το φύλο	32
• Η ηλικία.....	32
• Το εθελούσιο της χρήσης.....	33
• Η Εμπειρία των Ατόμων ως προς τη Χρήση του Υπολογιστή	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΥΟ: Η ΕΡΕΥΝΑ	34
2.1 Η Ερευνητική Μεθοδολογία	34
2.2 Δημογραφικά Δεδομένα.....	35
• 2.2.1 Φύλο	35
• 2.2.2 Ηλικία.....	36
• 2.2.3 Επίπεδο Εκπαίδευσης.....	37
2.3 Χρήση Διαδικτύου	37
2.4 Εμπιστοσύνη στο Διαδίκτυο	40
2.5 Αναμενόμενη Απόδοση.....	42
2.6 Αναμενόμενη Προσπάθεια.....	45
2.7 Εξωτερικές Επιρροές.....	47
2.8 Συνθήκες Διευκόλυνσης.....	49
2.9 Στάση έναντι των ΤΠΕ.....	52
2.10 Πρόθεση Χρήσης των ΤΠΕ	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΑ: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	57
3.1 Γενικά Συμπεράσματα.....	57
3.2 Συμπεράσματα από την έρευνα.....	57
3.3 Προτάσεις.....	58
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	62

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	67
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ	68
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	69

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 2.1 Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με το φύλο.....	35
Πίνακας 2.2: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την ηλικία.....	36
Πίνακας 2.3: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης	37
Πίνακας 2.4: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τη χρήση διαδικτύου.....	37
Πίνακας 2.7 Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την εμπιστοσύνη που δείχνουν στο Διαδίκτυο	41
Πίνακας 2.8 Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την Αναμενόμενη Απόδοση Συστημάτων Πληροφορικής & Επικοινωνιών.....	42
Πίνακας 2.9: Συχνότητες & ποσοστά σχετικά με την Αναμενόμενη Απόδοση των δικτυακών τόπων	44
Πίνακας 2.10 Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την Αναμενόμενη Προσπάθεια στα συστήματα πληροφορικής.....	45
Πίνακας 2.11: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την Αναμενόμενη Προσπάθεια στους ιστοτόπους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	46
Πίνακας 2.12: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τις εξωτερικές επιρροές	47
Πίνακας 2.13: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τις συνθήκες διευκόλυνσης Συστημάτων ΠΕ.....	49
Πίνακας 2.14: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τις συνθήκες διευκόλυνσης διαδικτυακών τόπων	50
Πίνακας 2.15: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την στάση τους έναντι των Συστημάτων ΠΕ.....	52
Πίνακας 2.16: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την στάση τους έναντι των διαδικτυακών τόπων	53
Πίνακας 2.17: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την πρόθεση χρήσης Συστημάτων ΠΕ	54
Πίνακας 2.18: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την πρόθεση χρήσης διαδικτυακών τόπων.....	55

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ - ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1.1 Παράγοντες επιρροής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πηγή: Deakins, Caves & Dillon, 2001	4
Σχήμα 1.2 Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006 – 2013. Πηγή: Επιτροπή Πληροφορικής, 2005, Σελ. 63.....	11
Σχήμα 1.3: Ενοποιημένη Θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (Μοντέλο UTAUT).....	29
Γράφημα 2.1 Ποσοστό των ερωτηθέντων ως προς το φύλο	36
Γράφημα 2.2 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την ηλικία	36
Γράφημα 2.3 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης.....	37
Γράφημα 2.4α Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τη χρήση διαδικτύου.....	38
Γράφημα 0.4β: Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την πραγματοποίηση συναλλαγών.....	38
Γράφημα 0.5: Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τη χρήση των ΤΠΕ στο χώρο εργασίας.....	39
Γράφημα 2.6 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με το επίπεδο ικανοτήτων στη χρήση των ΤΠΕ.....	40
Γράφημα 2.7 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την εμπιστοσύνη που δείχνουν στο Διαδίκτυο	42
Γράφημα 2.8 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την Αναμενόμενη Απόδοση Συστημάτων Πληροφορικής & Επικοινωνιών.....	433
Γράφημα 2.9 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την Αναμενόμενη Απόδοση δικτυακών τόπων	44
Γράφημα 2.10 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την Αναμενόμενη Προσπάθεια στα συστήματα πληροφορικής.....	46
Γράφημα 2.11 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την Αναμενόμενη Προσπάθεια στους ιστότοπους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	47
Γράφημα 2.12 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τις εξωτερικές επιρροές.....	48
Γράφημα 2.13 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τις συνθήκες διευκόλυνσης Συστημάτων ΠΕ.....	50
Γράφημα 2.14 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τις συνθήκες διευκόλυνσης διαδικτυακών τόπων	51

Γράφημα 2.15 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την στάση τους έναντι των Συστημάτων ΠΕ.....	52
Γράφημα 2.16 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την στάση τους έναντι των διαδικτυακών τόπων	53
Γράφημα 2.17 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την πρόθεση χρήσης Συστημάτων ΠΕ.....	55
Γράφημα 2.18 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την πρόθεση χρήσης διαδικτυακών τόπων	56

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ευρεία χρήση του διαδικτύου, σε κάθε κοινωνική και επαγγελματική έκφανση της σύγχρονης ζωής, είναι ορατή και σαφής. Οι εφαρμογές του διαδικτύου είναι ποικίλες, εφαρμόζονται από όλες τις ηλικίες και, κυρίως, χρησιμεύουν στην εξοικονόμηση χρόνου για την ολοκλήρωση εργασιών. Στο περιβάλλον αυτό, αναπτύχθηκε και η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που αφορά στην χρήση του διαδικτύου στα πλαίσια της δημόσιας διοίκησης από κρατικούς οργανισμούς και φορείς. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνιστά μια καινοτομία η οποία υιοθετείται διεθνώς με χαρακτηριστικό συνηθέστερο παράδειγμα την χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής, για την ταυτοποίηση ατόμων.

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.

Η παρούσα εργασία σκοπό έχει να μελετήσει την αποδοχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους εργαζόμενους στην Τοπική Αυτοδιοίκηση. Στόχοι της είναι: α) να διερευνήσει την αποδοχή των συστημάτων πληροφορικής από τους εργαζόμενους στους οργανισμούς της τοπικής αυτοδιοίκησης για τις ανάγκες της εργασίας τους και β) να διερευνήσει την αποδοχή των ιστοτόπων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους εργαζόμενους στην τοπική αυτοδιοίκηση. Η έρευνα διεξήχθη στους εργαζόμενους της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Καλαμάτα.

Η εργασία είναι ερευνητική και αποτελείται από 3 μέρη.

Το πρώτο κεφάλαιο αποτελεί την βιβλιογραφική ανασκόπηση. Στις ενότητες του ορίζεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι υπηρεσίες της, αναφέρονται τα βασικά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματά της. Και δίνονται στατιστικά στοιχεία για την αποδοχή της στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Το δεύτερο κεφάλαιο αποτελεί το ερευνητικό μέρος. Για την έρευνα, χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο το οποίο διανεμήθηκε σε 80 εργαζόμενους στους οργανισμούς της

τοπικής αυτοδιοίκησης στην Καλαμάτα. Χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο που βασίζεται στο μοντέλο – θεωρία UTAUT. Βάσει των απαντήσεων διερευνάται η αποδοχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διερευνώνται οι παράγοντες που επηρεάζουν την καλύτερη αποδοχή της από τους εργαζομένους.

Το τρίτο και τελευταίο κεφάλαιο περιλαμβάνει τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από την έρευνα και τα γενικά συμπεράσματα, αλλά και προτάσεις σχετικά με την επέκταση της αποδοχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς κρίνεται ως ιδιαίτερα χρήσιμη και αποδοτική, όχι μόνο για τους πολίτες, για τους εργαζομένους, αλλά και στους ίδιους τους δημόσιους φορείς.

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 ΕΝΑ: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

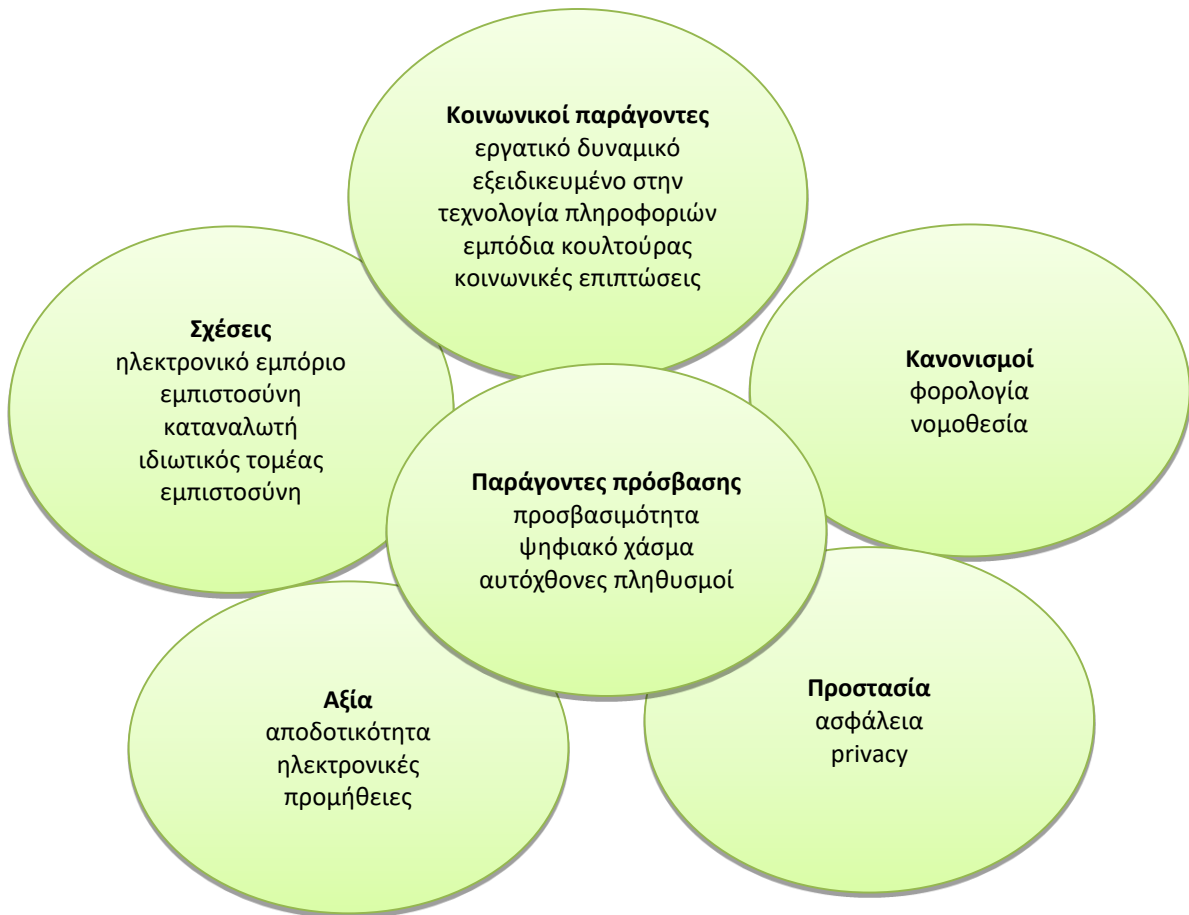
Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government) είναι η εισαγωγή της πληροφορικής και γενικά των νέων τεχνολογίας στη Δημόσια Διοίκηση. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2003), ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση θεωρείται η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού. Σκοπός είναι η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, η βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, η ενδυνάμωση της δημοκρατίας καθώς και η υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει τα εξής (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007):

- Συγκεκριμένες ενέργειες για την ανάπτυξη των διοικητικών συστημάτων και των διαδικασιών οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης και της εργασίας (ή αλλιώς Back-Office)
- Παροχή υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου για την καλύτερη και γρήγορη εξυπηρέτηση τόσο των επιχειρήσεων (G2B) όσο και των πολιτών (G2C).
- Ηλεκτρονική επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών μεταξύ των Διοικήσεων των δημόσιων υπηρεσιών (G2G).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δύναται να αλλάξει και να διαμορφώσει τις μεθόδους λειτουργίας των δημόσιων οργανισμών, την επικοινωνία τόσο μεταξύ τους όσο και με τους πολίτες και τις ιδιωτικές επιχειρήσεις, καθώς και την εταιρική τους κουλτούρα (Curtin, G, Sommer, M. & Sommer, V., 2003).

Στο Σχήμα 1.1 που ακολουθεί απεικονίζονται οι παράγοντες που επηρεάζουν την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.



Σχήμα 0.1: Παράγοντες επιρροής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πηγή: Deakins, Caves & Dillon, 2007

Σύμφωνα με το παραπάνω Σχήμα 1.1, υπάρχουν τα εξής βασικά ζητήματα που προκύπτουν από την υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Deakins, Dillon & Chen, 2007):

- Η προσβασιμότητα των πολιτών και των επιχειρήσεων στις διαδικτυακές υπηρεσίες της κυβέρνησης
- η διαδικτυακή συλλογή των φόρων, των επιτοκίων και των εισφορών
- η αποδοτικότητα, η οποία απαιτεί την ελάχιστη κατανάλωση πόρων μίας επιχείρησης για την επιτυχή της λειτουργία
- Η λήψη μέτρων ασφαλείας ενάντια σε κάποια κλοπή δεδομένων ή οικονομικών πόρων, σε κάποιο σαμποτάζ, κατασκοπεία κτλ.

- Το ηλεκτρονικό εμπόριο, δηλαδή η πραγματοποίηση οικονομικών συναλλαγών με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων
- Η εταιρική κουλτούρα των επιχειρήσεων
- Η ιδιωτικότητα, δηλαδή η ασφάλεια στα προσωπικά δεδομένα των ανθρώπων
- Η εμπιστοσύνη των πολιτών στην ειλικρίνεια και την αξιοπιστία των υπαλλήλων της τοπικής αυτοδιοίκησης
- Η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές
- Η ύπαρξη νομοθεσίας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- Το κατάλληλα εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό για τη χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών
- Οι επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην κοινωνία
- Οι ηλεκτρονικές προμήθειες, όπου η χρήση του διαδικτύου αποσκοπεί στον εξορθολογισμό της αγοράς και της προμήθειας αγαθών και υπηρεσιών
- Το ψηφιακό χάσμα, το οποίο προκύπτει από διαφορές στο οικονομικό στάτους, στο φύλο, τη φυλή, τις φυσικές ικανότητες των ανθρώπων και την τοποθεσία που βρίσκονται
- Αυτόχθονες πληθυσμοί – μειονότητες, οι οποίες θεωρούν ότι είναι τελείως διαφορετικές από την υπόλοιπη κοινωνία.

Οι Παρασκευάς, Ασημακόπουλος και Τριανταφύλλου, (2015) επισημαίνουν ότι η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων δεν πρέπει να γίνεται αντιληπτή ως πανάκεια στη λύση όλων των προβλημάτων ενός οργανισμού. Από έρευνες που πραγματοποιήθηκαν σε μεγάλα πανεπιστήμια των ΗΠΑ σχετικά με την αμερικανική πραγματικότητα, διαπιστώθηκε ότι σε οργανισμούς που παρουσίαζαν οργανωτικά προβλήματα και δυσλειτουργίες, η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών όχι μόνο δεν έλυσε τα προβλήματα αυτά, αλλά τα επιδείνωσε. Αντίθετα, σε οργανισμούς με υγιή οργανωτική δομή προέκυψαν πολλαπλά θετικά αποτελέσματα με την εφαρμογή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επίσης, ένας βασικός παράγοντας, που δεν πρέπει να αγνοείται στη

λειτουργία ενός συστήματος πληροφορικής, είναι ο άνθρωπος, υπό την έννοια του χρήστη του συστήματος. Ειδικά για την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στον δημόσιο τομέα απαιτείται προσεκτικός σχεδιασμός, με μεθοδική ανάλυση των δομών, των σχέσεων, των επικαλύψεων και των δυσλειτουργιών του έργου που απαιτείται να παραχθεί, αλλά και ορθή επιλογή του ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Οι διαπιστώσεις αυτές ισχύουν, γενικά, και για τον ιδιωτικό τομέα.

1.2 Οι Διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι οι ακόλουθες (Κεμαλής, 2006):

- *Ηλεκτρονική διαχείριση (e-management)*

Η ηλεκτρονική διαχείριση αφορά στα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται από τους δημόσιους οργανισμούς για την ολοκλήρωση των λειτουργιών τους. Η ηλεκτρονική διαχείριση απαιτεί άμεση οργανωτική αναδιάρθρωση της δημόσιας διοίκησης, δηλαδή τη μεταβολή του τρόπου με τον οποίο εργάζονται και διαχειρίζονται τις αρμοδιότητες τα διάφορα τμήματα των δημόσιων οργανισμών.

- *Ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services)*

Οι δημόσιες υπηρεσίες αναρτούν στις ιστοσελίδες τους πληροφορίες που αφορούν στα κυβερνητικά τμήματα και τους αξιωματούχους, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας με αυτά. Επιπλέον, δίνουν διάφορα δεδομένα τα οποία αφορούν στην ανάπτυξη της οικονομίας, σε νόμους, διάφορες ειδικές ανακοινώσεις, πληροφορίες που έχουν να κάνουν με εκλογές και ψηφοφορίες κ.ο.κ. Επιπροσθέτως, οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να κατεβάσουν και να εκτυπώσουν διάφορες αιτήσεις ή ακόμα και να τις συμπληρώσουν online. Επίσης, τόσο οι πολίτες όσο και οι ιδιωτικές επιχειρήσεις τακτοποιούν άμεσα τις φορολογικές τους υποχρεώσεις.

- *Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce)*

Μέσα από το ηλεκτρονικό εμπόριο οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν τη δυνατότητα να προβαίνουν σε αναζήτηση και αγορά οικονομικότερων προμηθειών.

- *Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy)*

Η ηλεκτρονική δημοκρατία μπορεί να επιτευχθεί μέσω της τεχνολογίας της πληροφορίας, καθώς δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να συμμετέχουν έμμεσα ή άμεσα στη διαδικασία λήψης αποφάσεων (παραδείγματος χάρη, δημόσια διαβούλευση για ένα μείζον ζήτημα κοκ.). Επίσης, οι πολίτες μέσω του Διαδικτύου μπορούν να αλληλοεπιδρούν μεταξύ τους και με τους κυβερνητικούς αξιωματούχους.

1.3 Οι Υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα είδη της ηλεκτρονικής αλληλεπίδρασης των επιχειρήσεων και των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι τα εξής (Eurostat, 2013):

- Η απόκτηση των απαιτούμενων πληροφοριών
- Το κατέβασμα (downloading) των ηλεκτρονικών αιτήσεων
- Η αποστολή στις δημόσιες υπηρεσίες των συμπληρωμένων αιτήσεων μέσω του διαδικτύου
- Η ηλεκτρονική διαχείριση των διοικητικών λειτουργιών.

Σύμφωνα με την Ε.Ε. οι δημόσιες υπηρεσίες οφείλουν να παρέχουν μέσω του Διαδικτύου στους πολίτες τις εξής διαδικασίες (Σαριδάκης & Στασής, 2007):

- Φόρο εισοδήματος
- Αναζήτηση εργασίας
- Εισφορές της πρόνοιας
- Διάφορα προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο, άδεια οδήγησης)
- Καταχώρηση αυτοκινήτων
- Αίτηση για οικοδομική άδεια
- Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. περίπτωση κλοπής)

- Δημόσιες βιβλιοθήκες (αναζήτηση βιβλίων)
- Αίτηση και διάθεση πιστοποιητικών (γέννησης και γάμου)
- Εγγραφή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση
- Δήλωση αλλαγής διεύθυνσεως του πολίτη
- Εξυπηρέτηση σχετικά με την υγεία (πχ. κλείσιμο ραντεβού στα εξωτερικά ιατρεία των νοσοκομείων κτλ)

Ενώ οι διαδικασίες που πρέπει να παρέχουν μέσω του Διαδικτύου οι δημόσιες υπηρεσίες στις επιχειρήσεις είναι οι εξής (Σαριδάκης & Στασής, 2007):

- Εργοδοτικές εισφορές
- Δήλωση των φόρων της επιχείρησης
- Δήλωση Φ.Π.Α.
- Ίδρυση μιας νέας επιχείρησης
- Υποβολή στατιστικών στοιχείων στις στατιστικές υπηρεσίες
- Διάφορες περιβαλλοντικές άδειες
- Δήλωση δασμών
- Δημόσιες προμήθειες.

1.4 Τα Πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει πολλαπλά οφέλη για την κοινωνία, τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και το δημόσιο τομέα. Πιο συγκεκριμένα, με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση οι δημόσιοι οργανισμοί μπορούν να προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες στο κοινωνικό σύνολο, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη της οικονομίας. Επιπρόσθετα, όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να διεκπεραιώνουν όλες τις συναλλαγές του με το κράτος γρήγορα και χωρίς να απαιτείται η αναμονή τους στους δημόσιους οργανισμούς. Με τον τρόπο αυτό θα μειωθούν σε σημαντικό βαθμό οι ουρές

αναμονής των πολιτών και τα προβλήματα που προκύπτουν από αυτή επηρεάζοντας αρνητικά την ομαλή λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών (Σαριδάκης & Στασής, 2007).

Παράλληλα, αυξάνεται η αποδοτικότητα των δημόσιων οργανισμών, μειώνοντας, με τον τρόπο αυτό, τις δαπάνες που καταβάλλονται κατά την άσκηση της δημόσιας διοίκησης. Δηλαδή, μπορεί να μειωθεί σημαντικά ο διοικητικός φόρτος, ο οποίος εκτιμάται κατ' αναλογία του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος περίπου στο 6,8% για την Ελλάδα. Επίσης, οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων ή και σε διαβουλεύσεις ορισμένων θεμάτων. Επιπλέον, με την ψηφιοποίηση ορισμένων διαδικασιών, συρρικνώνεται σημαντικά ο χρόνος που απαιτείται να ξοδεύουν καθημερινά οι δημόσιοι υπάλληλοι για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, ενώ αυξάνεται η παραγωγικότητα της δημόσιας διοίκησης (Σαριδάκης & Στασής, 2007).

Σε γενικές γραμμές, το βασικό πλεονέκτημα που μπορεί να προκύψει από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η σημαντική μείωση της γραφειοκρατίας που χαρακτηρίζει τις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς αποτελεί μεγάλο εμπόδιο στην εύρυθμη και την ταχεία ολοκλήρωση των διαδικασιών που εκτελούνται από αυτές. Επομένως, τα οφέλη που προκύπτουν από τον περιορισμό της γραφειοκρατίας είναι σημαντικά τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις, και για την οικονομία γενικά, καθώς αίρονται μεγάλα εμπόδια.

1.5 Τα Μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ένα από τα μειονεκτήματα που ενδεχομένως να έχει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι το γεγονός ότι προσωπική επαφή μεταξύ των πελατών των υπηρεσιών και των υπαλλήλων θα μειωθεί σε σημαντικό βαθμό. Η προσωπική επαφή θεωρείται από πολλούς ανθρώπους ιδιαίτερα σημαντική.

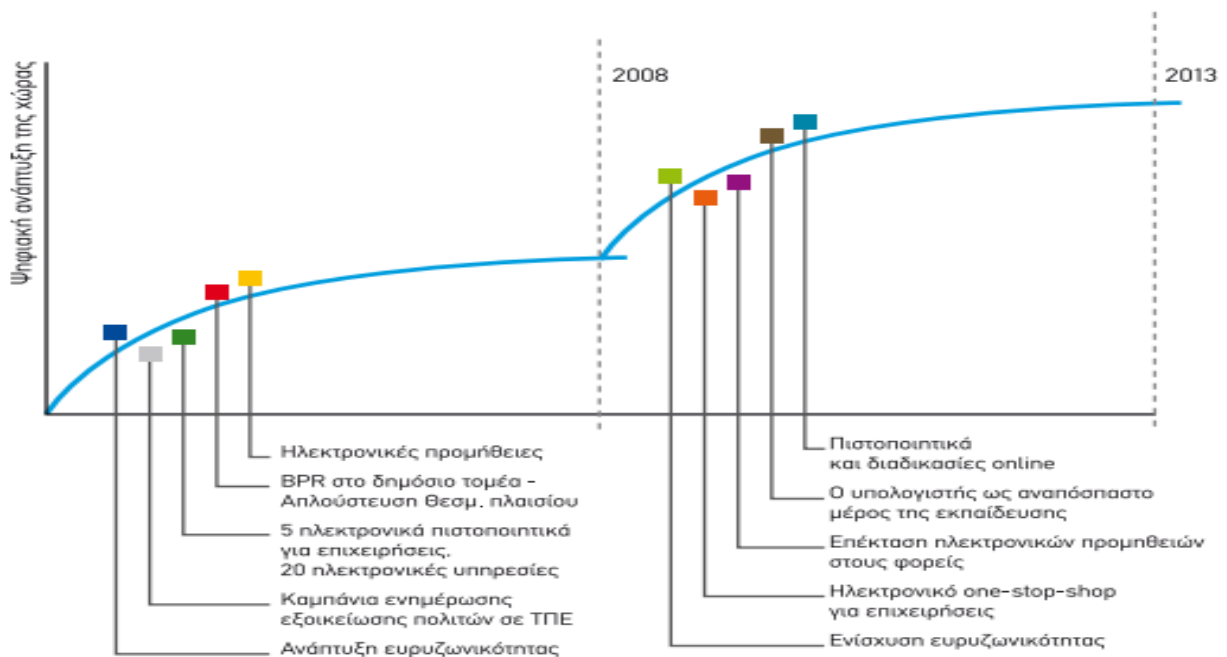
Ένα άλλο εξίσου σημαντικό μειονέκτημα που δύναται να προκύψει από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η δυσχέρεια που ενδεχομένως να αντιμετωπίσουν ορισμένοι πολίτες στην προσπάθειά τους να βρουν ορισμένες πληροφορίες είτε αυτή οφείλεται στην έλλειψη ηλεκτρονικού υπολογιστή ή και σύνδεσης στο Διαδίκτυο, είτε στην ελλιπή γνώση της τεχνολογίας (παραδείγματος χάρη οι ηλικιωμένοι ενδεχομένως να αισθανθούν ότι τους αφαιρείται η πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες καθώς η

πλειοψηφία δε γνωρίζει να χρησιμοποιεί τον ηλεκτρονικό υπολογιστή), είτε στο γεγονός ότι ορισμένες πληροφορίες που απαιτούνται από τους πολίτες να μην είναι διαθέσιμες ή σωστά ταξινομημένες, προκειμένου ο μέσος χρήστης να μπορεί να τις εντοπίσει εύκολα και γρήγορα. Για τον παραπάνω λόγο, θεωρείται ιδιαίτερα σημαντικό οι ιστοσελίδες των δημόσιων υπηρεσιών να είναι κατανοητές από όλους τους χρήστες, καθώς και καλά σχεδιασμένες, παρέχοντας στον πολίτη ευκολία στη χρήση τους.

Καθώς ολοένα και περισσότερες διαδικασίες της Δημόσιας Διοίκησης ψηφιοποιούνται, υπάρχει μεγάλος κίνδυνος πολλές δημόσιες υπηρεσίες να δέχονται επιθέσεις από hackers, θέτοντας, παράλληλα, σε κίνδυνο προσωπικά δεδομένα των πολιτών. Για το λόγο αυτό απαιτείται να υπάρχουν μεγάλες δικλίδες ασφαλείας. Επίσης, η μεγάλη επισκεψιμότητα των ιστοσελίδων του δημόσιων υπηρεσιών από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, προκειμένου να εξυπηρετηθούν, ενδεχομένως να οδηγήσει στην αποδιοργάνωση της λειτουργίας της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και του δημόσιου τομέα γενικά.

1.6 Το Χρονοδιάγραμμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Το πρώτο μεγάλο βήμα για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα αποτελεί η εκπόνηση της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006 – 2013 (Εικόνα 1.1) με βασικές δράσεις να αποτελούν οι ηλεκτρονικές προμήθειες, η απλούστευση του θεσμικού πλαισίου, η παροχή 20 ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η ανάπτυξη και η ενίσχυση της ευρυζωνικότητας, η χρήση του υπολογιστή στην εκπαίδευση, με σκοπό την ψηφιακή ανάπτυξη της Ελλάδας (Επιτροπή Πληροφορικής, 2005).



Σχήμα 0.2 Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006 – 2013. Πηγή: Επιτροπή Πληροφορικής, 2005, Σελ. 63

Σημαντικό βήμα, επίσης, για την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της χώρας ήταν η ψήφιση του Νόμου 3979 το 2011, όπου ρυθμίζεται η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών από τους φορείς του δημόσιου τομέα.

Ακολούθησε η επικύρωση του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τον Απρίλιο του 2012 και στη συνέχεια η Υπουργική Απόφαση με την οποία ρυθμίζεται η διαδικασία και ο τρόπος ηλεκτρονικής επιβεβαίωσης της λήψης και της ασφαλούς χρονοσήμανσης, οι προδιαγραφές και τα πρότυπα του συστήματος για τη γνωστοποίηση των εγγράφων σε φυσικά πρόσωπα ή Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου με χρήση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών. Παράλληλα ρυθμίζεται και η ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και οργανισμών και των φυσικών προσώπων ή των Νομικών Προσώπων Ιδιωτικού Δικαίου (Γκιώνης, 2013).

Επιπλέον, το Μάρτιο του 2012 πραγματοποιήθηκε δημόσια διαβούλευση της Εθνικής Στρατηγικής για τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών και για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Στη συνέχεια, τον Απρίλιο του 2013 πραγματοποιήθηκε δημόσια διαβούλευση για το Ελληνικό Σχέδιο Δράσης της Πρωτοβουλίας Συνεργασίας για την Ανοικτή Διακυβέρνηση.

Ορισμένες από τις προγραμματισμένες δράσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της περιόδου 2011 - 2015 της Ευρωπαϊκής Ένωσης ήταν οι εξής (Επιτροπή Πληροφορικής & Επικοινωνιών, 2012):

- Δημιουργία Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών
- Ηλεκτρονική συνταγογράφηση
- Απογραφή των δικαιούχων επιδομάτων
- Ηλεκτρονική τιμολόγηση σε όλες τις συναλλαγές των επιχειρήσεων
- Διενέργεια ηλεκτρονικών πληρωμών
- Δημιουργία πλατφόρμας για την ηλεκτρονική διεκπεραίωση των εξαγωγών / εισαγωγών
- Δημιουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος για το Εθνικό ληξιαρχείο
- Δημιουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος για την Ηλεκτρονική Πολεοδομία
- Ηλεκτρονική έκδοση περιβαλλοντικών αδειών
- Δημιουργία Ηλεκτρονικού Μητρώου Υποψηφίων στις εξετάσεις του ΑΣΕΠ
- Ηλεκτρονική αλλαγή της διεύθυνσης κατοικίας
- Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών Δημόσιας Περιουσίας και Εθνικών Κληροδοτημάτων
- Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από την Ελληνική Αστυνομία
- Δημιουργία Συστήματος Ναυτιλιακών Πληροφοριών
- Ηλεκτρονική παροχή αιτήσεων και πληροφοριών διαμονής και απόδοσης Ιθαγένειας
- Ηλεκτρονικός κατάλογος των οικονομικών δραστηριοτήτων

- Ψηφιοποίηση των υποθηκοφυλακείων
- Υπηρεσία μίας Στάσης (One-Stop Shop) για την αδειοδότηση και έγκριση
- Διαβουλεύσεις, προσκλήσεις ενδιαφέροντος, παροχή δεδομένων, δυνατότητα στους πολίτες για διατύπωση παραπόνων ή προτάσεων.

Οι περισσότερες από τις παραπάνω ενέργειες βρίσκονται σε εξέλιξη, ενώ οι υπόλοιπες έχουν υλοποιηθεί.

Στο Παράρτημα Ι παρουσιάζεται το χρονοδιάγραμμα εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνηση και των Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων για την Ελλάδα και την Ευρώπη.

1.7 Η ηλεκτρονική υπογραφή

Σε πολλές από τις προαναφερόμενες υπηρεσίες και παροχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εντάσσεται η δυνατότητα χρήσης της ηλεκτρονικής υπογραφής, ως μέσο περαιτέρω διευκόλυνσης και εξοικονόμησης χρόνου για συναλλαγές με το τον δημόσιο τομέα.

Με βάση την Οδηγία 1999/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρώπης (Ευρωπαϊκή Ένωση, 1999) η ηλεκτρονική υπογραφή νοείται ως: *δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή τα οποία είναι συνημμένα σε, ή λογικά συσχετιζόμενα με, άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα και τα οποία χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας*. Επίσης, ως προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή θεωρείται η ηλεκτρονική υπογραφή που συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα, είναι ικανή να ταυτοποιήσει τον υπογράφοντα, δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο, και συνδέεται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο ώστε να μπορεί να εντοπιστεί οποιαδήποτε επακόλουθη αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων. Ακόμα, ως υπογράφων νοείται κάθε: φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατέχει διάταξη δημιουργίας υπογραφής και ενεργεί είτε για λογαριασμό του, είτε εξ ονόματος φυσικού ή νομικού προσώπου ή φορέα που αντιπροσωπεύει. Οι ψηφιακές υπογραφές θεωρούνται αποδεκτές σε νομικές διαδικασίες και δεν απορρίπτονται λόγω της ηλεκτρονικής μορφής τους.

Ο Πλεξίδας (2013) αναφέρει ότι οι ηλεκτρονικές υπογραφές συνδέονται με τα υπογεγραμμένα δεδομένα με τέτοιο τρόπο ώστε οποιαδήποτε επέμβαση να μπορεί να γίνει αντιληπτή, αλλά και να μπορεί, επίσης, να αναγνωρισθεί ο αποστολέας πέρα από κάθε αμφιβολία. Η δε χρήση της ολοκληρώνεται με δύο διαδικασίες: α) τη δημιουργία της υπογραφής και β) την επαλήθευσή της.

Οι ηλεκτρονικές υπογραφές χρησιμοποιούνται στα ηλεκτρονικά έγγραφα και ουσιαστικά αποτελούν τη ψηφιακή εικόνα μιας χειρόγραφης υπογραφής. Όμως, η φερεγγυότητά της χειρόγραφης υπογραφής είναι αμφισβητήσιμη. Αντίθετα, οι ηλεκτρονικές υπογραφές που παράγονται με τη βοήθεια της κρυπτογραφίας, συνιστούν μια ιδιαίτερα αξιόπιστη μέθοδο για την υπογραφή ηλεκτρονικών εγγράφων (Τσιώτση, 2013).

- *Η χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής στην Ελλάδα*

Στο Νόμο 2672/1998 (ΦΕΚ 290, 1998), γίνεται για πρώτη φορά λόγος στην ελληνική νομοθεσία σε σχέση με τις ηλεκτρονικές υπογραφές, αλλά ο Πλεξίδας (2013) αναφέρει ότι στον εν λόγω νόμο δεν προσδιορίζεται ρητά ότι νομικά η ψηφιακή υπογραφή εξομοιώνεται με την ιδιόχειρη. Η διευκρίνιση αυτή δόθηκε με το μετέπειτα Προεδρικό Διάταγμα 150 (ΦΕΚ 125, 2001), όπου χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι: *η προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που βασίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και δημιουργείται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής επέχει θέση ιδιόχειρης υπογραφής τόσο στο ουσιαστικό όσο και στο δικονομικό δίκαιο.*

Για την απόκτηση ηλεκτρονικής υπογραφής ο ενδιαφερόμενος, θα πρέπει να απευθυνθεί σε έναν Πάροχο Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ηλεκτρονικής υπογραφής). Αυτή τη στιγμή, στην Ελλάδα υπάρχουν τρεις πάροχοι, οι οποίοι έχουν και τη δυνατότητα για παροχή αναγνωρισμένων πιστοποιητικών κατά δήλωση του παρόχου και είναι οι εξής (Επιχειρώ, 2013):

- Η Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ), τον οποίο κατά κύριο λόγο χρησιμοποιούν οι φορείς του Δημοσίου.
- Η εταιρεία Adacom, που λειτουργεί από το 2004 και προσφέρει υπηρεσίες σε 22 χώρες και, κατά κύριο λόγο, χρησιμοποιείται από εταιρείες του ιδιωτικού τομέα.

- Το Χρηματιστήριο Αθηνών, το οποίο παρέχει υπηρεσίες προς τις εισηγμένες σε αυτό εταιρείες.

Αφού πιστοποιηθεί από τον πάροχο η ταυτότητα του ενδιαφερομένου, τον εγγράφει στο σύστημά του και του δίνει ένα ειδικό USB, τα αποκαλούμενα και token. Το token που παραλαμβάνει είναι κενό και η διαδικασία εγγραφής γίνεται μέσω του Διαδικτύου. Για παράδειγμα, στην περίπτωση του ΑΠΕΔ και του Δημοσίου ο χρήστης αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία εγγραφής καλείται να συνδεθεί μέσω του διαδικτυακού συστήματος της πύλης 'ΕΡΜΗΣ' για να αποκτήσει τα αποκαλούμενα και ψηφιακά πιστοποιητικά, τα οποία στη συνέχεια και χρησιμοποιεί σε κάθε έγγραφο που θέλει να αποστείλει. Το κόστος από τη χρήση της ψηφιακής υπογραφής, εξαρτάται από διάφορους παράγοντες. Το κόστος ενός token είναι περίπου 80 ευρώ, όμως, η τιμή μειώνεται σε περιπτώσεις μαζικών παραγγελιών (Επιχειρώ, 2013).

Το Εθνικό Τυπογραφείο, για παράδειγμα, υπογράφει ψηφιακά την ηλεκτρονική μορφή των Φύλλων Εφημερίδος της Κυβερνήσεως αυτόματα, με την παραγωγή τους, από το 2006 και μετά (Εθνικό Τυπογραφείο, 2016). Η ψηφιακή υπογραφή στα Φ.Ε.Κ. εγκαθίσταται με ειδικές διαδικασίες με χρήση κατάλληλα διαμορφωμένου λογισμικού και ειδικού υλικού και υποδομών από εξουσιοδοτημένο υπάλληλο του Εθνικού Τυπογραφείου. Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται η αυθεντικότητα και η μη αλλοίωση του περιεχομένου των ηλεκτρονικών Φ.Ε.Κ.

Η χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής, αξιολογείται και από τους ελεύθερους επαγγελματίες, όπως οι δικηγόροι, από το 2013. Η ηλεκτρονική υπογραφή δικηγόρου και η ηλεκτρονική κατάθεση δικογράφων ξεκίνησε να εφαρμόζεται, αρχικά, από τους δικηγόρους της Αθήνας, αλλά επεκτείνεται και σε άλλες πόλεις της Ελλάδος. Πρόσφατα, ανακοινώθηκε και η εκκίνηση χρήση της ψηφιακής υπογραφής και από το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Πειραιά.

Οι ψηφιακές υπογραφές έπρεπε ήδη να χρησιμοποιούνται από τα μέσα της περασμένης δεκαετίας, καθώς ενσωματώνονταν στο δίκτυο του «Σύζευξις», αλλά η απορρόφηση μέχρι το 2013 ήταν μάλλον απογοητευτική (Η Ημερησία, 2013). Σημειώνεται ότι το δίκτυο «Σύζευξις» αποτελεί έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα. Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου, με σκοπό να καλύψει όλες τις

ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με τη χρήση ψηφιακών μέσων (Ε.Κ.Α.Π.Τ.Υ., 2012).

1.8 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ο Ελληνικός Δημόσιος Τομέας

Ο ελληνικός δημόσιος τομέας θεωρείται πολύπλοκος σε μεγάλο βαθμό, για το λόγο ότι περιλαμβάνει πάρα πολλούς οργανισμούς και ιδρύματα. Ο ελληνικός δημόσιος τομέας, είναι κατακερματισμένος, δεν διαθέτει μια ενιαία στρατηγική που να αποσκοπεί στην ανάπτυξη και υιοθέτηση πληροφοριακών συστημάτων. Οι πιο βασικές ενέργειες στις οποίες προέβησαν οι εκάστοτε ελληνικές κυβερνήσεις για την επίτευξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της χώρας είναι οι ακόλουθες (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2012):

- η έκδοση της Λευκής Βίβλου το 1995 με τίτλο: «Η Ελληνική Στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας»
- η έκδοση της Λευκής Βίβλου το 1999 με τίτλο: «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Δράσεις»
- το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας
- η Ψηφιακή Στρατηγική 2006 - 2013
- η υλοποίηση των προγραμμάτων
 - Κλεισθένης
 - Αριάδνη
 - Πολιτεία 2000
 - Πολιτεία 2005 - 2007
 - Πολιτεία 2008 - 2010
 - Ψηφιακή Σύγκλιση
 - Ψηφιακή Ελλάδα 2020
- το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση
- το Πρόγραμμα Διοικητική Μεταρρύθμιση
- το δίκτυο «Σύζευξις»
- το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ
- η κυβερνητική πύλη «Ερμής»
- το Startup Greece για την ενίσχυση της νεανικής επιχειρηματικότητας
- η ανοικτή διακυβέρνηση στην ιστοσελίδα opengov.gr

- το Labs.OpenGov.gr για την καινοτομία
- το geodata.gov.gr για τη διάθεση γεωχωρικών δεδομένων
- το πρόγραμμα «Διαύγεια»

Ο Καρούνος (2012) τονίζει στην συμβολή του προγράμματος «Διαύγεια» το οποίο πρέπει να αποτελέσει και το παράδειγμα για περαιτέρω αξιοποίηση των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο ελληνικό δημόσιο. Συγκεκριμένα αναφέρει ότι μέσω του προγράμματος αυτού προέκυψαν τεχνικές και επιχειρησιακές καινοτομίες που θα μπορούσαν να προσαρμοστούν στις απαιτήσεις πολλών παρόμοιων παρεμβάσεων. Οι καινοτομίες αυτές, αναλυτικότερα, προσδιορίζονται στα κάτωθι:

- Η κινητοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων μέσα από ανοιχτές διαδικασίες για την υποστήριξη της καθημερινής χρήσης της «Διαύγειας» σε όλους τους φορείς του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα.
- Η χρησιμοποίηση υπαρχουσών υπολογιστικών υποδομών και ανθρωπίνου δυναμικού για την ανάπτυξη και λειτουργία των εφαρμογών του προγράμματος.
- Ο σχεδιασμός και ανάπτυξη των εφαρμογών σπονδυλωτά, με συνεχή εμπλοκή των χρηστών σε όλα τα στάδια.
- Η χρήση ανοιχτού λογισμικού και η διάθεση όλων των δεδομένων ελεύθερα σε οποιονδήποτε θέλει να τα επεξεργαστεί. Τα ανοιχτά δεδομένα αποτελούν την πιο σημαντική συμβολή του προγράμματος. Τα κλειστά δεδομένα, στην κακή εκδοχή, συμβάλλουν στην αδιαφάνεια και στην αποκλειστική χρήση τους για ιδιοτελείς σκοπούς από όσους έχουν ανεξέλεγκτη πρόσβαση. Στην δε καλή εκδοχή, διαμορφώνεται η πεποίθηση σε διευθυντικά στελέχη κρατικών οργανισμών ότι μπορούν να προσκομίσουν έσοδα στα ταμεία τους πωλώντας μονοπωλιακά τα δεδομένα. Η λογική των κλειστών δεδομένων στερεί από πολλούς κλάδους της οικονομίας τη δυνατότητα προσφοράς ανταγωνιστικών υπηρεσιών με πολλαπλασιαστικά οφέλη για το σύνολο της οικονομίας.

Βασικές λοιπόν 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).

1.9 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι ΟΤΑ

Σύμφωνα με το άρθρο 102 του Συντάγματος του 1975 (Βουλή των Ελλήνων, 2010), τη πρώτη βαθμίδα Τοπικής Αυτοδιοίκησης αποτελούν οι Δήμοι και Κοινότητες, ενώ οι υπόλοιπες βαθμίδες αφήνεται να ορισθούν με νόμο. Το Σύνταγμα ορίζει, επίσης, ότι η Διοίκηση των τοπικών υποθέσεων ανήκει στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) και ότι οι Ο.Τ.Α. αναλαμβάνουν Διοικητική Αυτοτέλεια. Το κράτος ασκεί εποπτεία στους Ο.Τ.Α., χωρίς να εμποδίζει την πρωτοβουλία και την ελεύθερη δράση τους. Οι τρέχουσες αρμοδιότητες των Ο.Τ.Α. αναφέρονται στο νόμο 3852 (ΦΕΚ 87, 2010) του 2010 με βάση τον οποίο εφαρμόστηκε το πρόγραμμα «Καλλικράτης» το οποίο αφορούσε στη μεταρρύθμιση της τοπικής αυτοδιοίκησης της χώρας.

Όπως αναφέρει ο Γάκης (2011) η τοπική αυτοδιοίκηση ξεκίνησε την εισαγωγή των ΤΠΕ, πρωτίστως, στο τομέα των εσόδων με τη μηχανοργάνωση των διαδικασιών πληρωμών και παρακολούθησης των οικονομικών πράξεων, συναλλαγών και λοιπών. Κάποιοι δήμοι έχουν ήδη υιοθετήσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως μείζονα πολιτική κι έχουν αναπτύξει σχετικές υποδομές, προγράμματα και πολλές πιλοτικές εφαρμογές. Παρόλα αυτά, δεν υφίσταται ακόμη η ανάπτυξη μιας κεντρικής εφαρμογής για τους δήμους της χώρας, ενώ μόλις πρόσφατα αναπτύχθηκαν κι εφαρμογές που σχετίζονται με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που αφορούσε στους Ο.Τ.Α. και τη μεταξύ τους διασύνδεση για τη καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών ήταν το πρόγραμμα «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» που εφαρμόστηκε στα νησιά του Αιγαίου το 2002. Το πρόγραμμα λειτούργησε μέσω του δικτύου των «Γραφείων του Πολίτη» σε κάθε δήμο και αργότερα επεκτάθηκε σε όλη τη χώρα με το όνομα «Αριάδνη». Μέσω της ηλεκτρονικής δικτύωσης του διοικητικού μηχανισμού που περιλάμβανε τους δήμους, τις νομαρχίες και τις περιφέρειες συνδέθηκαν ταμεία, ο ΟΑΕΔ και άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Μέσω του προγράμματος «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» όλες οι διοικητικές υπηρεσίες παρέχονταν από τον δήμο, δηλαδή, στον πλησιέστερο προς τον

πολίτη διοικητικό επίπεδο. Τα «Γραφεία του Πολίτη» υπήρξαν οι πρόδρομοι των σημερινών Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών. Οι ενδιαφερόμενοι προσέρχονται στον ΚΕΠ, συμπλήρωναν το ψηφιοποιημένο έντυπο αίτησης το οποίο αποστέλλονταν ηλεκτρονικά από τον υπάλληλο του «ΚΕΠ» στην αρμόδια υπηρεσία για διεκπεραίωση και παραλαμβάνεται επίσης, από τον ίδιο υπάλληλο το απαντητικό έγγραφο με μειωμένο κόστος και σε λιγότερο χρόνο. Τα ΚΕΠ μετατράπηκαν σε κέντρα παροχής ολοκληρωμένων διοικητικών υπηρεσιών.

1.10 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση από την πλευρά της ζήτησης και αποδοχής της

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 μεγαλύτερο 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 (Voutinioti, 2013).

Επίσης εμπειρικές έρευνες, έχουν δείξει καθαρά ότι είναι πολύ σημαντική η αξιολόγηση της αποδοχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους χρήστες, σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Και ότι η επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τοπικό επίπεδο είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία της σε εθνικό επίπεδο (Voutinioti, 2013).

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 (Voutinioti, 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.

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). Βέβαια 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.

Τα εμπόδια για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μπορεί να είναι διάφορα, από την δυσκολία σύνδεσης στο διαδίκτυο λόγω κόστους, την κακή σχεδίαση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που είναι δύσκολες στη χρήση και την έλλειψη υποδομών λόγω περιορισμένων πόρων. Οι πολίτες δηλαδή πρέπει να έχουν πρόσβαση σε υπολογιστικά συστήματα και 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 παρέχονται.

Επίσης, πολλοί χρήστες έχουν ενδοιασμούς ιδίως όταν πρόκειται για οικονομικές συναλλαγές ή χρειάζεται να δώσουν προσωπικά τους στοιχεία (Καραβασίλης, 2012) λόγω έλλειψης εμπιστοσύνης των χρηστών. Οι πολίτες που εμπιστεύονται τους οργανισμούς που παρέχουν τις υπηρεσίες, είναι πιο πιθανό να υιοθετήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους 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 (Σιγάλα, 2009). 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.

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

Κεντρικό ρόλο στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχουν οι δημόσιοι υπάλληλοι, οι οποίοι πρέπει να είναι τεχνολογικά ενημερωμένοι και συνεχώς να εκπαιδεύονται στις νέες υπηρεσίες. 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. 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>). 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 είναι 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%.

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 αντιστοιχών έργων, να γίνεται και κατάρτιση των υπαλλήλων πάνω σε αυτά τα προγράμματα, η οποία να αποσκοπεί στη διάχυση της χρήσης των συστημάτων από τους. Κατόπιν, 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).

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.

1.11 Οι Οργανωσιακές αλλαγές στον Δημόσιο Τομέα

Πρέπει να αναφερθεί ότι η καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι εύκολη υπόθεση. Για να παρέχονται υπηρεσίες με επίκεντρο τον χρήστη και να περιοριστεί η γραφειοκρατία, φαινόμενο που είναι ιδιαίτερα εκτενές στην Ελλάδα, απαιτείται η από κοινού αξιοποίηση των πληροφοριών από όλες τις διοικητικές υπηρεσίες και σε διαφορετικά επίπεδα διοίκησης. Αυτό, όμως, υποδηλώνει ότι απαιτούνται και οργανωσιακές αλλαγές (ΕΕΤΑΑ, 2006).

Η οργανωσιακή αλλαγή μπορεί να περιλαμβάνει τα εξής (Schermerhorn, et al., 2000):

- επανασχεδιασμό της εργασίας, όπως είναι για παράδειγμα το περιεχόμενο της εργασίας, η σύμπτυξη των διαφόρων έργων κοκ.
- μεταβολή της τυπικής δομής που επικρατεί στην επιχείρηση, όπως για παράδειγμα οι μεταβολές στο οργανόγραμμα, τις αρμοδιότητες κοκ.
- μεταβολή στο εργατικό δυναμικό, όπως είναι για παράδειγμα οι απολύσεις, οι προσλήψεις, η συνεχιζόμενη εκπαίδευση κοκ.
- μεταβολή στην οργανωσιακή κουλτούρα της επιχείρησης.

Συνήθως, οι οργανωσιακές αλλαγές πραγματοποιούνται (Mullins, 1999):

- στη δομή και τις διαδικασίες της επιχείρησης

- στον τεχνολογικό εξοπλισμό και τα διάφορα μηχανήματα που χρησιμοποιούνται
- στο σχεδιασμό και την οργάνωση του έργου που πρέπει να πραγματοποιηθεί
- στο ανθρώπινο δυναμικό, όπως για παράδειγμα το σύστημα αμοιβών και ανταμοιβών και η εκπαίδευση των εργαζομένων κ.ά.

Οποιαδήποτε οργανωσιακή αλλαγή, όμως, παρόλο που μπορεί να θεωρείται θεμιτή και αποτελεσματική δεν σημαίνει ότι δεν προσκρούει και σε αντιστάσεις. Η αλλαγή που επέρχεται μέσα σε μία επιχείρηση είναι δυνατόν να προκαλέσει τις αντιδράσεις των εργαζομένων, καθώς αυτή ενδεχομένως να τους δημιουργήσει διάφορα συναισθήματα όπως στρες, φόβο, αβεβαιότητα και άλλα. Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, μια οργανωσιακή αλλαγή μπορεί να επιφέρει τις εξής αντιδράσεις των εργαζομένων (Χυτήρης, 2001):

- αποδοχή της οργανωσιακής αλλαγής, καθώς οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η αλλαγή αυτή δύναται να προκαλέσει νέες ευκαιρίες και να βελτιωθούν οι εργασιακές συνθήκες
- απόρριψη της οργανωσιακής αλλαγής, καθώς νιώθουν φόβο ότι η αλλαγή αυτή ενδεχομένως να τους στερήσει τη δουλειά τους ή τα διάφορα προνόμια που απολαμβάνουν, ή να τους μειώσει το μισθό κ.ο.κ.
- αντίσταση των εργαζομένων, η οποία αποτελεί μία πιο ήπια αντίδραση, καθώς οι εργαζόμενοι δεν προβαίνουν σε απεργία, αλλά δεν στηρίζουν την αλλαγή αυτή
- ανοχή, η οποία προκύπτει από την ουδέτερη στάση που υιοθετούν οι εργαζόμενοι απέναντι σε μία οργανωσιακή αλλαγή, για το λόγοι ότι πιστεύουν ότι η αλλαγή αυτή δε βλάπτει τα συμφέροντά τους, αλλά ούτε και τους προσφέρει περισσότερα προνόμια.

Ο Γάκης (2011) υποστηρίζει ότι αυτό που κρίνεται αναγκαίο για τους Ο.Τ.Α. στην Ελλάδα είναι η δημιουργία μιας ενιαίας πλατφόρμας παροχής υπηρεσιών προς πολίτες κι επιχειρήσεις, καθώς η ανάπτυξη των συστημάτων και διαδικασιών στους Ο.Τ.Α. γίνεται σε στάδια που εμπλέκουν, στις περισσότερες περιπτώσεις, περισσότερους του ενός προμηθευτές, διαφορετικές τεχνολογίες και πλατφόρμες υλοποίησης. Επιπλέον, το επίπεδο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι διαφορετικό και, σαφώς, όχι στατικό.

Συχνά, νομικές, κανονιστικές και διαδικαστικές μεταβολές προκαλούν την ανάγκη αλλαγής των διαδικασιών και των δομών των δεδομένων. Για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων αναπτύσσονται συστήματα που συνδέονται με διαδικτυακές πύλες. Αυτά τα συστήματα, όμως, επιβαρύνονται με τις αδυναμίες των υπηρεσιών που καλούνται να καταστήσουν διαθέσιμες μέσω διαδικτύου με αποτέλεσμα να προκύπτει:

- Καθυστέρηση στην ανταπόκριση στις κανονιστικές μεταβολές και στην προσαρμογή στις αλλαγές.
- Αδυναμία παρακολούθησης της εξέλιξης των συστημάτων και των τεχνολογιών τους.
- Δυσκαμψία ανταπόκρισης στις μεταβαλλόμενες κι επεκτεινόμενες ανάγκες των χρηστών.

Για να αξιοποιηθεί ορθά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα είναι ο ισχυρός ηγετικός ρόλος σε πολιτικό επίπεδο ώστε να καμφθούν οι αντιστάσεις και να υπερπηδηθούν τα εμπόδια, να προωθηθούν οι οργανωτικές αλλαγές, να αλλάξουν οι αντιλήψεις, να υποστηριχθούν οι επενδύσεις ώστε να υπάρχει μακροπρόθεσμη προοπτική, ενώ βραχυπρόθεσμα να επιδιώκονται με επιμονή συγκεκριμένα αποτελέσματα. Δεν πρέπει να λησμονείται ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση υποδηλώνει υψηλές δαπάνες εγκατάστασης, ενώ χρειάζεται χρόνος για να αποδώσει. Τα στοιχεία αυτά είναι ιδιαίτερα επιβαρυντικά για την Ελλάδα που βρίσκεται σε χρόνια ύφεση και ταλανίζεται από την εκτεταμένη γραφειοκρατία σε όλα τα επίπεδα (ΕΕΤΑΑ, 2006).

1.12 Στατιστικά στοιχεία για την Αποδοχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Ευρώπη και Ελλάδα

Στα ευρωπαϊκά πλαίσια, όπου εντάσσεται και η Ελλάδα, φαίνεται ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει καταγράψει πρόοδο, αλλά οι Ευρωπαίοι πολίτες ζητούν την περαιτέρω βελτίωση των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών, αλλά και των υπηρεσιών σε διασυνοριακό επίπεδο, σύμφωνα με έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Σήμερα, σχεδόν ένα στους δύο πολίτες - 46% - χρησιμοποιεί πλέον το Διαδίκτυο για εύρεση εργασίας, για την υποβολή της φορολογικής δήλωσης, για καταχώριση γέννησης, για έκδοση διαβατηρίου ή για άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 80% αναφέρει ότι χάρη στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες εξοικονομούν χρόνο, το 76%

ότι είναι αρεστή η ευελιξία που τους προσφέρουν και το 62% ότι τους βοηθούν να εξοικονομούν χρήματα. Ωστόσο, οι χρήστες δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες και τις ηλεκτρονικές αγορές, παρά από τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της Συγκριτικής Έκθεσης του 2012 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συμμετείχαν 28.000 χρήστες του Διαδικτύου από 32 χώρες. Τα σημαντικότερα πορίσματα ήταν τα εξής (Ο Φιλελεύθερος, 2013):

- Οι πιο δημοφιλείς υπηρεσίες ήταν η δήλωση φόρου εισοδήματος. Το 73% των χρηστών υποβάλλουν τη φορολογική τους δήλωση ηλεκτρονικά- η δήλωση αλλαγής διεύθυνσης (57%) και η εγγραφή σε ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και/ή η υποβολή αίτησης για σπουδαστική υποτροφία (56%).
- Παρόλο που το 54% των ερωτηθέντων εξακολουθούν να προτιμούν τις συναλλαγές πρόσωπο με πρόσωπο ή άλλες παραδοσιακές μορφές εξυπηρέτησης, τουλάχιστον το 30% δήλωσε ότι θα μπορούσε να είναι τακτικοί χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εάν οι παρεχόμενες υπηρεσίες ήταν καλύτερα προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους.
- Το 47% των χρηστών ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών κατάφεραν να διεκπεραιώσουν αυτό που ήθελαν, ενώ το 46% το διεκπεραίωσε μόνον εν μέρει.
- Η έκθεση κατέδειξε, επίσης, ότι είναι αναγκαίο να βελτιωθούν οι διαδικτυακές υπηρεσίες που σχετίζονται με σημαντικά γεγονότα στη ζωή ενός πολίτη, όπως η απώλεια ή η εύρεση εργασίας, η σύσταση επιχείρησης και η εγγραφή για σπουδές.
- Στην πλειονότητά τους τα κράτη μέλη παρέχουν ορισμένες πληροφορίες για πραγματοποίηση σπουδών ή σύσταση επιχείρησης από το εξωτερικό. Μόνον 9 χώρες επιτρέπουν στους πολίτες άλλων κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης να εγγράφονται για σπουδές ηλεκτρονικά, ενώ μόνον 17 χώρες τους επιτρέπουν να κάνουν ορισμένα βήματα για τη σύσταση επιχείρησης μέσω Διαδικτύου.

Στην Ελλάδα παρά τη σημαντική αύξηση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών (δηλαδή πληροφόρηση και συναλλαγές) από τους δημόσιους οργανισμούς, η

πρόσφατη κατάταξη την φέρνει να είναι κάτω από το μέσο όρο των 28 κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης με σκορ 46,2 ενώ ο μέσος όρος είναι 55,3 (European Commission, Digital Agenda Scoreboard, eGovernment, 2015). Όσον αφορά την πλευρά της ζήτησης (δηλαδή, το επίπεδο της χρήσης από τους πολίτες) στα αποτελέσματα από την ίδια έρευνα, παίρνει βαθμό 35%, κάτω πάλι από το μέσο όρο. Περισσότερα στατιστικά παρουσιάζονται στο Παράρτημα II. Όσον αφορά την Τοπική Αυτοδιοίκηση, η online παρουσία καλύπτει κυρίως υπηρεσίες ενημέρωσης ή βασικές συναλλαγές (Voutinioti, 2013), αλλά ακόμη και εκεί το επίπεδο της χρήσης είναι πολύ χαμηλό. Αυτό υποδηλώνει σαφώς ότι η Ελλάδα πρέπει εντείνει τις προσπάθειές της για να ενθαρρύνει τους πιθανούς χρήστες να κάνουν χρήση των διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

1.13 Οι Θεωρίες - Μοντέλα Αποδοχής & Χρήσης των Νέων Τεχνολογιών

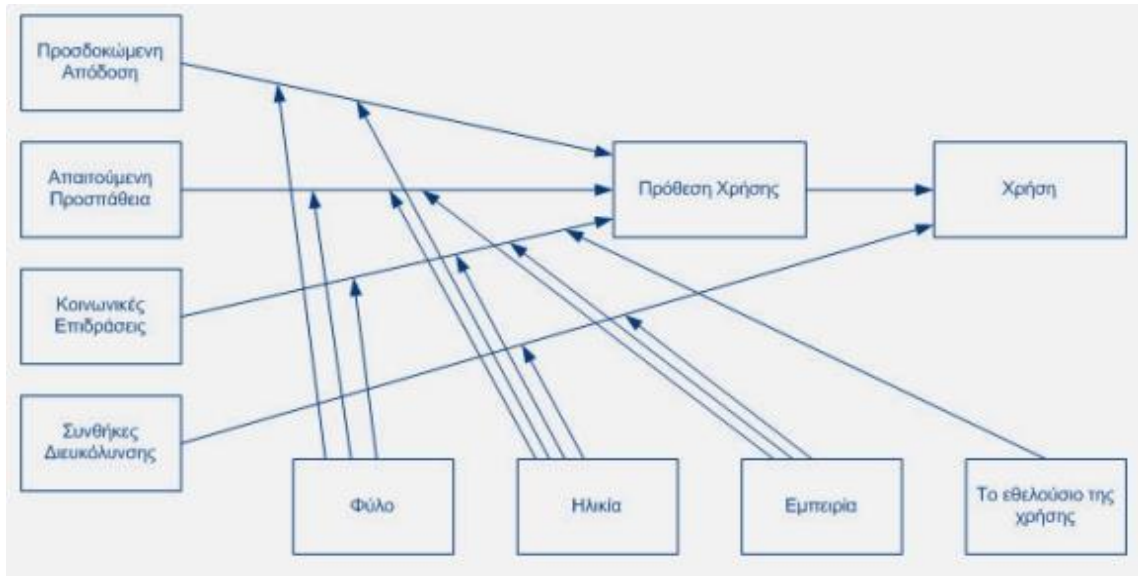
Είναι απαραίτητο για κάθε νέο ΠΣ που δημιουργείται, να πραγματοποιείται συστηματική μελέτη όσον αφορά την αποδοχή του, τόσο κατά την φάση του σχεδιασμού του, κατά την φάση της πιλοτικής λειτουργίας, αλλά και κατά την φάση της παραγωγικής λειτουργίας του.

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. Υπάρχουν αρκετές θεωρίες – μοντέλα που αφορούν στην αποδοχή και τη χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφόρησης, ορισμένες εκ των οποίων είναι οι εξής:

- **Η Θεωρία Διάχυσης Καινοτομιών (IDT)**, η οποία αναπτύχθηκε από τον Rogers το 1983 και υποστηρίζει ότι η αποδοχή ενός τεχνολογικά καινοτόμου συστήματος καθορίζεται από το συγκριτικό πλεονέκτημα, τη συμβατότητα και την ευκολία χρήσης του

- **Το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (TAM)** το οποίο αναπτύχθηκε από τον Davis το 1989, σύμφωνα με το οποίο η αποδοχή της νέας τεχνολογίας από ένα άτομο προσδιορίζεται σε μεγάλο βαθμό από την πρόθεση χρήσης που επιδεικνύει το άτομο. Επιπρόσθετα, η πρόθεση της χρήσης των νέων τεχνολογιών προσδιορίζεται σύμφωνα με την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης και τη αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα που προσφέρουν. Το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας έχει εφαρμοσθεί σε αρκετές έρευνες, καθώς θεωρείται εύκολο στη χρήση του, ενώ δύναται να ερμηνεύσει τη συμπεριφορά όλων των χρηστών ενός συστήματος είτε αυτοί είναι άπειροι είτε έμπειροι (Wangripatwong, Chutimaskul & Papasratorn, 2008).
- **Η Θεωρία της Σχεδιασμένης (Προγραμματισμένης) Συμπεριφοράς (TPB)** που αναπτύχθηκε από τον Ajzen το 1991, διατείνεται ότι η υιοθέτηση μιας συμπεριφοράς καθορίζεται από την πρόθεση που έχει το άτομο. Η πρόθεση εξαρτάται από την στάση που υιοθετεί το άτομο έναντι των διάφορων κοινωνικών προτύπων (Καρκαλέτση, Σκορδίλης & Κουτσούκη, 2008). Σύμφωνα με την TPB ένα άτομο θα δεχθεί να χρησιμοποιήσει τις νέες τεχνολογίες, αν τις αξιολογεί με θετικό τρόπο, αν θεωρεί ότι κάποιος άλλος που είναι σημαντικός γι' αυτόν εγκρίνουν την απόφαση που λαμβάνει για τη χρήση των νέων τεχνολογιών και νιώθει ότι έχει υπό έλεγχο τους διάφορους παράγοντες που την επηρεάζουν.
- **Το Εκτεταμένο Μοντέλο της Σχεδιασμένης Συμπεριφοράς (DTPB)** από τους Taylor & Todd (1995a), το οποίο περιλαμβάνει περισσότερους παράγοντες από την αρχική Θεωρία της Σχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB), οι οποίοι φαίνονται να είναι πολύ σημαντικοί για την ερμηνεία της συμπεριφοράς του ατόμου σχετικά με την αποδοχή ή τη μη αποδοχή
- **Η Ενοποιημένη θεωρία της αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας (UTAUT)** των Venkatesh, Morris, Davis και Davis (2003). Το μοντέλο αυτό τείνει να συμπεριλάβει τις 8 επικρατέστερες θεωρίες αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας:
 - τη Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης (TRA)
 - το Μοντέλο της Αποδοχής της Τεχνολογίας (TAM)
 - τη Θεωρία της Προγραμματισμένης Συμπεριφοράς (TPB)
 - το Συνδυασμό του TAM και του TPB (C-TAM-TPB)

- το Μοντέλο της Χρήσης Υπολογιστών (MPCU)
- τη Θεωρία Διάχυσης της Τεχνολογίας (IDT)
- την Κοινωνική Γνωσιακή Θεωρία (SCT)
- το Μοντέλο Υποκίνησης (MM).



Σχήμα 0.3: Ενοποιημένη Θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (Μοντέλο UTAUT). Πηγή: Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003

Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, υπάρχουν 4 βασικοί παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν με άμεσο ή με έμμεσο τρόπο τη χρήση μιας τεχνολογίας πληροφόρησης μέσω της πρόθεσης χρήσης. Οι παράγοντες αυτοί είναι:

- η προσδοκώμενη απόδοση
- η απαιτούμενη προσπάθεια
- οι κοινωνικές επιρροές.

Ο παράγοντας «συνθήκες διευκόλυνσης ή υποδομών», δεν επηρεάζει την πρόθεση χρήσης, αλλά την πραγματική χρήση της τεχνολογίας. Επιπλέον προσδιορίζονται τέσσερις ρυθμιστές των παραγόντων αυτών, οι οποίοι είναι η ηλικία, το φύλο, η εμπειρία των χρηστών, και αν η χρήση του συστήματος είναι εκούσια ή υποχρεωτική.

Ο παράγοντας «προσδοκώμενη απόδοση» (Performance Expectancy) αφορά στην αντίληψη που έχουν οι χρήστες σχετικά με το αν το νέο σύστημα θα μπορέσει να τους παρέχει μία ορισμένη βοήθεια στην εκτέλεση των εργασιακών τους καθηκόντων.

Δηλαδή, ο παράγοντας αυτός ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο το άτομο θεωρεί ότι η χρήση της νέας τεχνολογίας θα βελτιστοποιήσει την επίδοσή του στην εργασία. Στην ουσία ο παράγοντας αυτός περιλαμβάνει ένα συνδυασμό από παράγοντες των οποίων η χρήση σε άλλα μοντέλα έχει αποδείξει ότι προκαλούν μεγάλη επίδραση στην πρόθεση της χρήσης του συστήματος. Ο βαθμός της επίδρασης ενδεχομένως να επηρεάζεται τόσο από το φύλο όσο και από την ηλικία των χρηστών. Αξίζει, επίσης, να σημειωθεί ότι η «προσδοκώμενη απόδοση» θεωρείται ο πιο σημαντικός και ισχυρός παράγοντας που επιδρά στην πρόθεση χρήσης της νέας τεχνολογίας, ανεξάρτητα από το αν η χρήση της νέας τεχνολογίας είναι εθελούσια ή υποχρεωτική.

Ένας άλλος παράγοντας ο οποίος επηρεάζει σημαντικά την πρόθεση του εργαζομένου να χρησιμοποιήσει το νέο σύστημα ή τη νέα τεχνολογία αποτελεί η «απαιτούμενη προσπάθεια» που πρέπει να καταβάλλει, προκειμένου να μάθει να χρησιμοποιεί το νέο σύστημα. Με άλλα λόγια, η απαιτούμενη προσπάθεια ή το προσδόκιμο προσπάθειας (effort expectancy) είναι το επίπεδο ευκολίας ή δυσκολίας της εκμάθησης και χρήσης της νέας τεχνολογίας. Στην περίπτωση που ο χρήστης θεωρεί ότι θα δυσκολευτεί να μάθει να χρησιμοποιεί το σύστημα, αναμένεται να είναι αρνητικός στη χρήση του νέου συστήματος. Αξίζει, ωστόσο, να σημειωθεί το γεγονός ότι η απαιτούμενη προσπάθεια είναι σημαντική για όσο χρονικό διάστημα διαρκεί η πρώτη χρήση του συστήματος. Στη συνέχεια, η επίδραση της απαιτούμενης προσπάθειας βαίνει μειούμενη. Επίσης, η «απαιτούμενη προσπάθεια» επηρεάζεται από την ηλικία, καθώς και από την εμπειρία του εργαζομένου.

Σύμφωνα με τον παράγοντα «κοινωνικές επιδράσεις» (social influence) ο εργαζόμενος επηρεάζεται αρκετά από την κριτική που θεωρεί ότι θα του ασκηθεί από άλλα άτομα του περιβάλλοντός του τα οποία ενδεχομένως να θεωρεί ως σημαντικά, σχετικά με τη χρήση του συστήματος. Να σημειωθεί ότι οι κοινωνικές επιδράσεις επηρεάζουν σε μεγαλύτερο βαθμό τις γυναίκες παρά τους άνδρες στη διαμόρφωση της πρόθεσης χρήσης του συστήματος.

Ένας άλλος παράγοντας είναι οι «συνθήκες διευκόλυνσης ή υποστήριξης» (facilitating conditions) ο οποίος αφορά στο βαθμό τον οποίο ο εργαζόμενος πιστεύει ότι υπάρχει η κατάλληλη οργανωτική και τεχνική υποδομή, αλλά και η διάθεση από τα ανώτερα

διοικητικά στελέχη για την παροχή υποστήριξης σε αυτόν, προκειμένου να μπορέσει να προβεί στη σωστή και αποδοτική χρήση του συστήματος.

Το υπό μελέτη μοντέλο περιλαμβάνει την «πρόθεση χρήσης» (behavioural intention) και τη «συμπεριφορά χρήσης» (use behaviour). Η πρόθεση χρήσης αποτελεί το βαθμό που το άτομο πρόκειται να αποδεχθεί και να χρησιμοποιήσει τη νέα τεχνολογία. Ενώ, η «συμπεριφορά χρήσης» εκφράζει μόνο την πραγματική χρήση της νέας τεχνολογίας, καταγράφοντας το χρονικό διάστημα όπου γίνεται χρήση της νέας τεχνολογίας, η συχνότητα χρήσης της καθώς και το πλήθος των χρήσεων.

- *Η Στάση Απέναντι στις Νέες Τεχνολογίες*

Η πρόβλεψη της ανθρώπινης συμπεριφοράς με βάση τη «στάση του ατόμου» αποτελεί ένα ζήτημα που διερευνά η κοινωνική ψυχολογία, για το λόγο ότι αρκετές φορές υπάρχει μία αναντιστοιχία ανάμεσα στις στάσεις και τη συμπεριφορά του ατόμου.

Σύμφωνα με τη Θεωρία της Λογικής Δράσης των Ajzen και Fishbein (1980), η συμπεριφορά ενός ατόμου (στάση) μπορεί να προβλεφθεί σε συνάρτηση με την πρόθεση που έχει για να εκφράσει τη συμπεριφορά αυτή. Η πρόθεση αυτή καθορίζεται από 2 παράγοντες, οι οποίοι είναι οι εξής (Γεώργας, 1995):

- η στάση του ατόμου ως προς τις συνέπειες που θα έχει για τον ίδιο η συμπεριφορά που ενδεχομένως υιοθετήσει
- η εκτίμηση που κάνει σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα του περιβάλλοντός του θα κρίνουν και θα αξιολογήσουν τη συμπεριφορά που ενδεχομένως υιοθετήσει. Επομένως, αν τα άτομα που ο ίδιος θεωρεί σημαντικά δεν αντιδράσουν με αρνητικό τρόπο, ή αν η αποδοκιμασία τους δεν είναι έντονη ή σημαντική για τον ίδιο, τότε το άτομο θα υιοθετήσει το στυλ συμπεριφοράς που ο ίδιος επιθυμεί.

Η θεωρία αυτή επεκτάθηκε από τον Ajzen (1991) και ονομάστηκε «Θεωρία της Ελεγχόμενης Συμπεριφοράς». Ισχύουν τα ίδια με την προηγούμενη θεωρία, αλλά η διαφορά είναι ότι η πρόθεση του ατόμου να εκδηλώσει μια ενδεχόμενη συμπεριφορά, θα προκαλέσει την εκτέλεσή της, αρκεί το άτομο να θεωρεί ότι η συμπεριφορά αυτή είναι ελεγχόμενη από τον ίδιο.

- *Το φύλο*

Έχουν πραγματοποιηθεί αρκετές μελέτες πάνω στις στάσεις των ατόμων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών στο χώρο εργασίας. Αν και υπάρχει μία διάκριση των τεχνολογιών σε τεχνολογίες για γυναίκες και τεχνολογίες για άνδρες, ωστόσο με την ευρεία χρήση τους τα τελευταία χρόνια, μεταβάλλεται η διάκριση αυτή, μειώνοντας, δηλαδή τις διαφυλικές διαφορές στις στάσεις απέναντι στη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Αξίζει να αναφερθεί ότι η χρήση του υπολογιστή αρχικά είχε σχεδιαστεί για χρήση από το ανδρικό φύλο, ενώ τα ΜΜΕ την παρουσίαζαν ως μία δραστηριότητα που απευθυνόταν στους άνδρες. Επίσης, η χρήση του υπολογιστή θεωρούνταν ότι συσχετιζόταν σε κάποιο βαθμό με τις δεξιότητες στις θετικές επιστήμες, τις οποίες κατείχαν, σύμφωνα με την κοινωνία, περισσότερο οι άνδρες

Επιπρόσθετα, η μελέτη των στάσεων για τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή ανά φύλο, αποδεικνύει ότι οι στάσεις διαφοροποιούνται όταν συνεκτιμούνται και άλλες μεταβλητές, όπως για παράδειγμα αν το άτομο διαθέτει δικό του υπολογιστή στο σπίτι, ή όταν το άτομο παρακολουθεί κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης για χρήση υπολογιστή. Με άλλα λόγια, όταν λαμβάνονται και αυτοί οι παράγοντες, τότε οι διαφορές στις στάσεις ως προς τη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή μεταξύ των δύο φύλων μειώνονται σημαντικά, ή ακόμα δεν καταγράφεται καμία διαφορά στις στάσεις των ατόμων που παρακολουθούν κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης στους υπολογιστές. Ένα γενικό συμπέρασμα που μπορεί να προκύψει είναι ότι οι μελέτες επί των στάσεων των ατόμων στους υπολογιστές διαφοροποιούνται ανάλογα με τη μεθοδολογία που εφαρμόζουν, καθώς και από τις διάφορες μεταβλητές που συνεκτιμούν.

- *Η ηλικία*

Άλλος παράγοντας που επηρεάζει την στάση που υιοθετεί ένα άτομο απέναντι στη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή αποτελεί η ηλικία του. Θεωρείται ιδιαίτερα σημαντικός, καθώς η ευρεία χρήση της τεχνολογίας καθιστά αναγκαίο πολλοί εργαζόμενοι να μπορούν να εργάζονται αποδοτικά με τη χρήση του υπολογιστή. Παράλληλα, η ηλικία επηρεάζει την αποδοχή του ατόμου και την επιθυμία του για προσαρμογή στη χρήση των τεχνολογιών, καθώς, κυρίως τα νέα άτομα αποδέχονται και προσαρμόζονται πιο εύκολα στη χρήση των τεχνολογιών, για το λόγο ότι έρχονται σε μεγάλη επαφή με την τεχνολογία. Αντίθετα, τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας δεν

προβαίνουν σε μεγάλη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή, καθώς το χρησιμοποιούν όταν θεωρούν ότι υπάρχει ανάγκη. Αυτό ενδεχομένως να οφείλεται στο γεγονός ότι τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας δεν είναι τόσο εξοικειωμένα με τη χρήση του υπολογιστή.

- *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).

- *Η Εμπειρία των Ατόμων ως προς τη Χρήση του Υπολογιστή*

Υπάρχει πληθώρα ερευνών (Jones & Clarke, 1994; Smith, et al., 2000), οι οποίες αποδεικνύουν τη θετική σχέση που υπάρχει ανάμεσα στην εμπειρία των ατόμων ως προς τη χρήση του υπολογιστή και τις στάσεις που υιοθετούν απέναντι στις νέες τεχνολογίες και τη χρήση του. Άλλη παράμετρος η οποία επηρεάζει την εξοικείωση και συνεπώς τις στάσεις των ατόμων έναντι στη χρήση του υπολογιστή, είναι οι ικανότητες που έχουν να χρησιμοποιούν την τεχνολογία. Δηλαδή, άτομα τα οποία που δε διαθέτουν μεγάλη ικανότητα στη χρήση του υπολογιστή, τείνουν να αποφεύγουν τη χρήση του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΥΟ: Η ΕΡΕΥΝΑ

2.1 Η Ερευνητική Μεθοδολογία

Για την επιτυχή ολοκλήρωση της παρούσας μελέτης, πραγματοποιήθηκε δευτερογενής ποσοτική έρευνα με τη χρήση ενός δομημένου ερωτηματολογίου, προκειμένου να διερευνηθούν οι παράγοντες, οι οποίοι διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και γενικότερα των Υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους υπαλλήλους ΟΤΑ.

Στη συνέχεια διανεμήθηκε στις υπηρεσίες και τμήματα του Δήμου Καλαμάτας και της Περιφερειακής Ενότητας Μεσσηνίας.

Το ερωτηματολόγιο (Παράρτημα ΙΙΙ) συμπληρώθηκε συνολικά από 80 εργαζομένους. Να σημειωθεί ότι υπήρξε προθυμία κυρίως από άτομα που γνωρίζουν πληροφορική αλλά και από τους προϊσταμένους των τμημάτων. Αντίθετα, άτομα ηλικίας από 45 ετών και άνω δεν ήταν θετικά στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, ενώ κάποιιοι αρνήθηκαν να το συμπληρώσουν.

Σημειώνεται, επίσης, ότι δεν επιστράφηκαν 8 ερωτηματολόγια, ενώ 12 ερωτηματολόγια δεν ήταν πλήρως απαντημένα. Επομένως, κρίθηκε σκόπιμο να ακυρωθούν και να μη συμπεριληφθούν στην παρούσα έρευνα τα ερωτηματολόγια αυτά, καθώς δεν πληρούσαν όλες τις απαραίτητες προϋποθέσεις ορθής συμπλήρωσης που απαιτούνταν για την αποτελεσματική συλλογή των δεδομένων.

Η έρευνα διήρκεσε περίπου 1 μήνα και συγκεκριμένα το χρονικό διάστημα 15-2-2014 έως και 15-3-2014. Πριν την έναρξη της διανομής των ερωτηματολογίων στο προσωπικό των παραπάνω τμημάτων και υπηρεσιών, υπήρξε επικοινωνία με την Διευθύντρια των Διοικητικών και στη συνέχεια με τον προϊστάμενο του εκάστοτε τμήματος ή Διεύθυνσης.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 6 ενότητες. Στην πρώτη ενότητα ζητείται από τους ερωτηθέντες να δηλώσουν το επίπεδο εμπειρίας τους στο Ίντερνετ και το επίπεδο των ικανοτήτων τους όσον αφορά τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής, καθώς και εάν υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο στον εργασιακό τους χώρο.

Στις επόμενες ενότητες του ερωτηματολογίου, ζητείται η άποψή τους για τα συστήματα πληροφορικής, καθώς και για τη χρήση του διαδικτύου και των διαδικτυακών τόπων των κυβερνητικών οργανισμών. Πιο αναλυτικά, ζητείται να απαντήσουν σε ερωτήσεις σχετικά με την ευκολία χρήσης, με την αναμενόμενη απόδοση από την χρήση τους, πόσο τους επηρεάζουν οι εξωτερικές επιρροές για να τα χρησιμοποιούν και αν υπάρχουν οι συνθήκες που να διευκολύνουν τη χρήση τους. Επίσης ζητείται να απαντήσουν πόσο συμφωνούν ή διαφωνούν σε ερωτήσεις σχετικά με την εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο.

Επιπροσθέτως, ζητείται να εκφράσουν την άποψή τους για την στάση τους και την πρόθεσή τους να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ.

Η τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος, όπως για παράδειγμα:

- το φύλο τους
- η ηλικία τους και
- το επίπεδο εκπαίδευσής τους.

Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων, οι απαντήσεις κωδικοποιήθηκαν και επεξεργάστηκαν καταλλήλως με τη χρήση του προγράμματος Microsoft Office – Excel 2010.

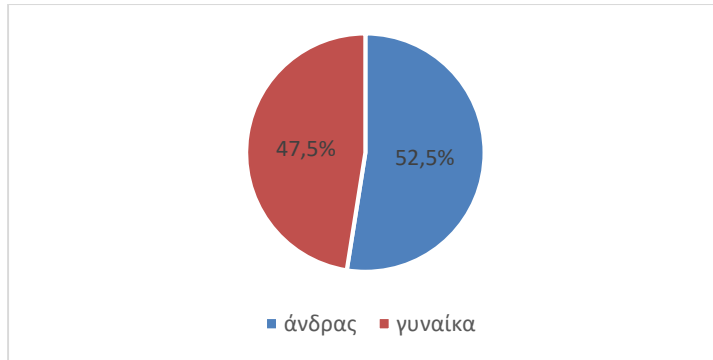
2.2 Δημογραφικά Δεδομένα

• 2.2.1 Φύλο

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως το δείγμα της παρούσας μελέτης αποτελείται από 80 άτομα.

Πίνακας 0.1 Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με το φύλο

φύλο	συχνότητες	ποσοστά
άνδρας	42	52,5%
γυναίκα	38	47,5%



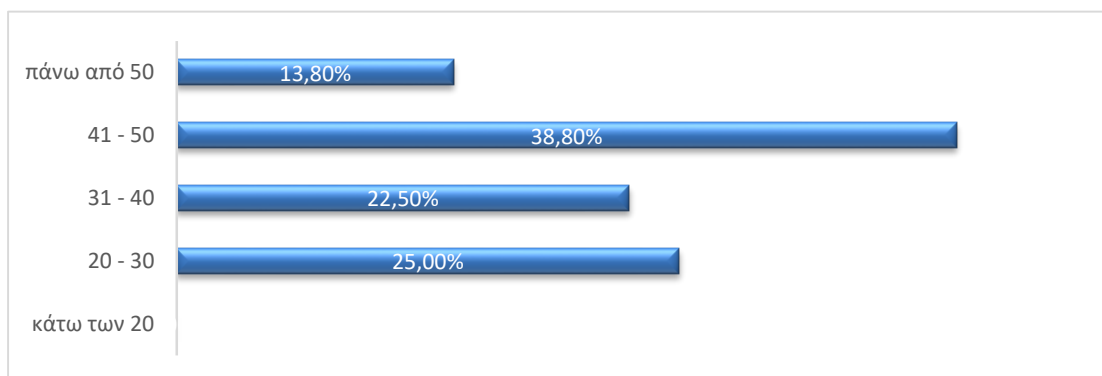
Γράφημα 0.1: Ποσοστό των ερωτηθέντων ως προς το φύλο

Συγκεκριμένα, το 52,5% είναι άνδρες και το υπόλοιπο 47,5% είναι γυναίκες (βλ. Πίνακα 2.1, Γράφημα 2.1)

- 2.2.2 Ηλικία

Πίνακας 0.2: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την ηλικία

Ηλικία	Συχνότητες	Ποσοστά
κάτω των 20	0	0,0%
20 - 30	20	25,0%
31 - 40	18	22,5%
41 - 50	31	38,8%
πάνω από 50	11	13,8%



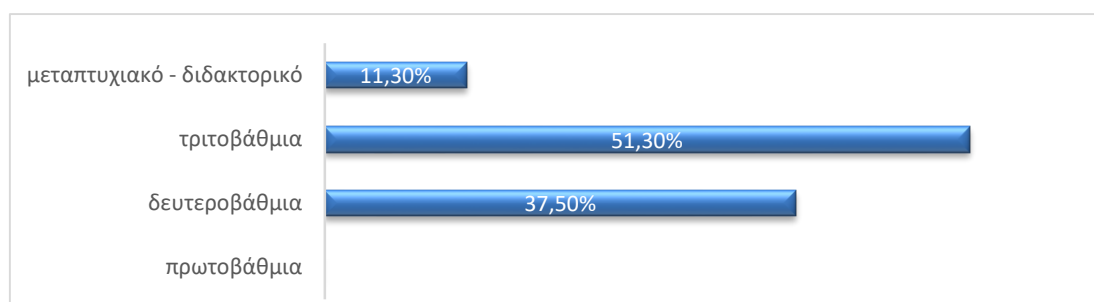
Γράφημα 0.2: Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την ηλικία

Από τα 80 άτομα του δείγματος, το 25% είναι ηλικιακά από 20 έως 30 ετών, το 22,5% είναι από 31 έως 40 ετών, το 38,8% είναι από 41 έως 50 ετών, και το 13,8% είναι άτομα άνω των 50 ετών (βλ. Πίνακα 2.2, Γράφημα 2.2). Συνεπώς, παρατηρείται ότι η πλειοψηφία του δείγματος βρίσκεται στην ηλικιακή ομάδα 41 – 50 ετών.

- 2.2.3 Επίπεδο Εκπαίδευσης

Πίνακας 0.3: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης

επίπεδο εκπαίδευσης	συχνότητες	Ποσοστά
πρωτοβάθμια	0	0,0%
δευτεροβάθμια	30	37,5%
τριτοβάθμια	41	51,3%
μεταπτυχιακό - διδακτορικό	9	11,3%



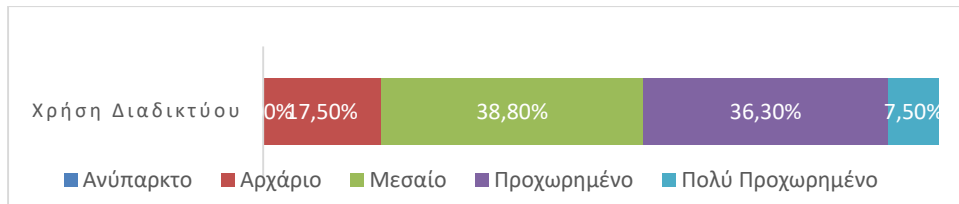
Γράφημα 0.3: Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης

Μελετώντας το επίπεδο εκπαίδευσης του δείγματος, η πλειοψηφία είναι απόφοιτοι της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (51,3%), το 37,5% είναι απόφοιτοι της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ το 11,3% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος (βλ. Πίνακα 2.3, Γράφημα 2.3).

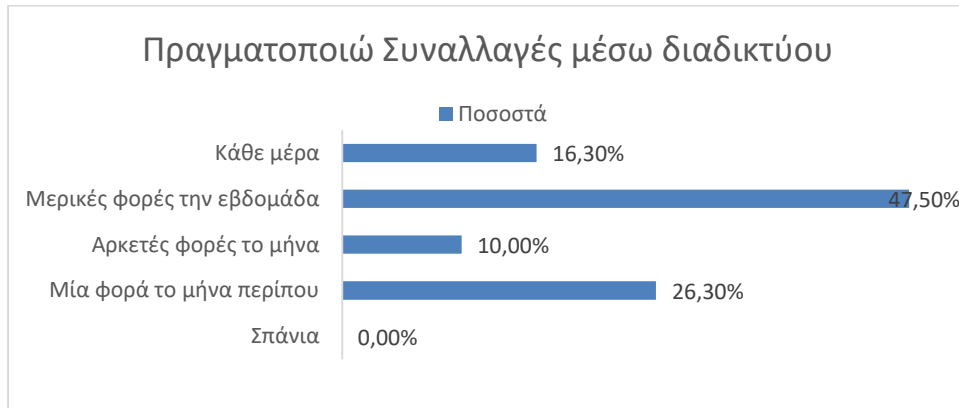
2.3 Χρήση Διαδικτύου

Πίνακας 0.4: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τη χρήση διαδικτύου

Χρήση Διαδικτύου	Συχνότητες	Ποσοστά	Πραγματοποιώ Συναλλαγές Μέσω Διαδικτύου	Συχνότητες	Ποσοστά
Ανύπαρκτο	0	0,0%	Σπάνια	0	0,00%
Αρχάριο	14	17,5%	Μία φορά το μήνα περίπου	21	26,30%
Μεσαίο	31	38,8%	Αρκετές φορές το μήνα	8	10,00%
Προχωρημένο	29	36,3%	Μερικές φορές την εβδομάδα	38	47,50%
Πολύ Προχωρημένο	6	7,5%	Κάθε μέρα	13	16,30%



Γράφημα 0.5α: Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τη χρήση διαδικτύου



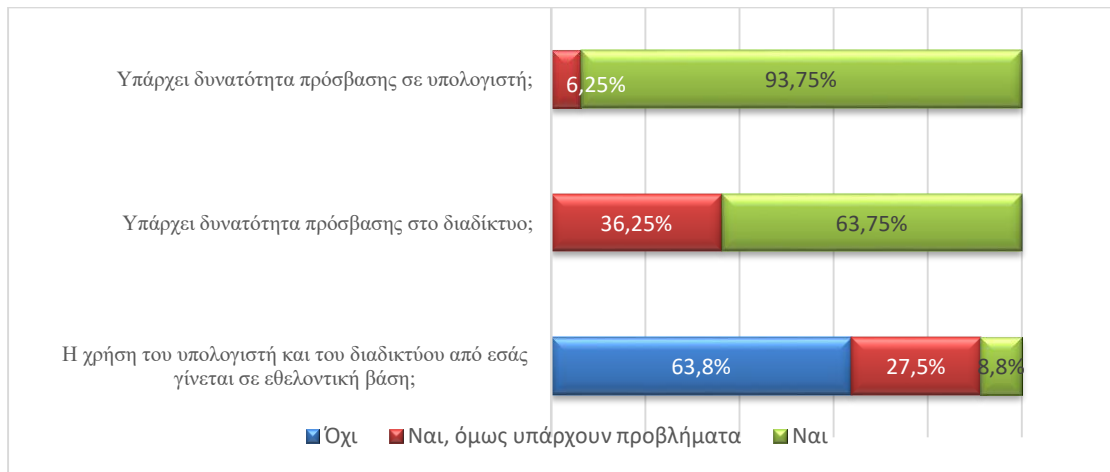
Γράφημα 0.4β: Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την πραγματοποίηση συναλλαγών.

Ως προς τη χρήση του Διαδικτύου, το 17,5% είναι αρχάριοι, το 38,8% κάνει μεσαία χρήση, το 36,3% βρίσκονται σε προχωρημένο επίπεδο και μόλις το 7,5% σε πολύ προχωρημένο στάδιο (βλ. Πίνακα 2.4α). Επιπλέον, όσον αφορά την πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω του Διαδικτύου, το 26,3% απάντησε μία φορά το μήνα, το 10% αρκετές φορές το μήνα, 47,5% μερικές φορές την εβδομάδα και το 16,3% κάθε μέρα. Συνεπώς, η πλειοψηφία του δείγματος κάνει συχνή χρήση του Διαδικτύου προκειμένου να πραγματοποιήσει διάφορες συναλλαγές (βλ. Πίνακα 2.4β).

Πίνακας 0.5: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τη χρήση των ΤΠΕ στο χώρο εργασίας

Υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή;		Υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο;		Η χρήση του υπολογιστή και του διαδικτύου από εσάς γίνεται σε εθελοντική βάση;	
Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα	5 6,3%	Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα	29 36,3%	Όχι, είναι απαραίτητα	51 63,75%
Ναι, ελεύθερα	75 93,8%	ναι, ελεύθερα	51 63,8%	Ναι, όμως υπάρχουν προβλήματα	22 27,50%

δυστυχώς όχι	0	0,0%	δυστυχώς όχι	0	0,0%	ναι	7	8,75%
---------------------	---	------	---------------------	---	------	------------	---	-------



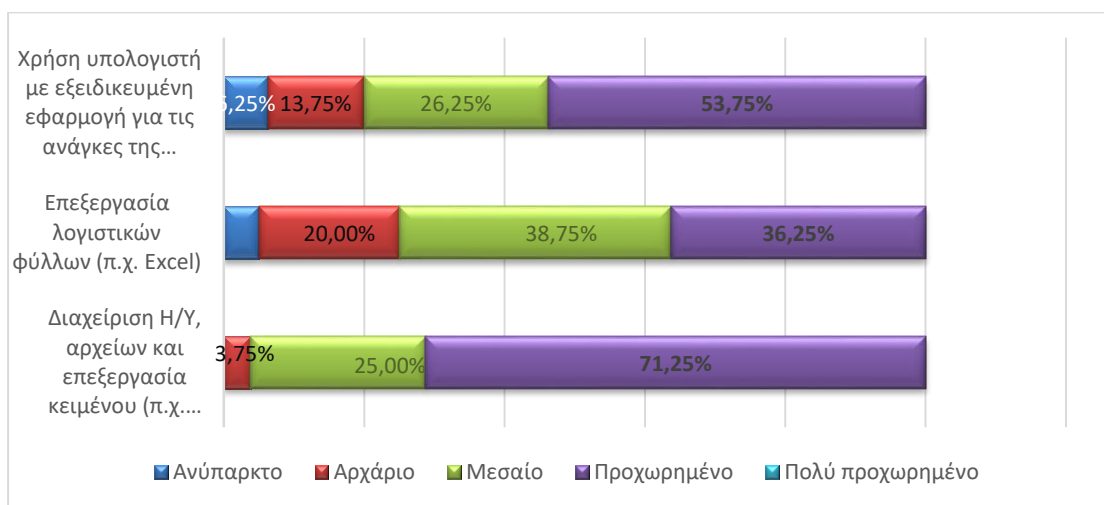
Γράφημα 0.5: Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τη χρήση των ΤΠΕ στο χώρο εργασίας

Πίνακας 0.6: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τη χρήση των ΤΠΕ στο χώρο εργασίας

	Διαχείριση Η/Υ, αρχείων και επεξεργασία κειμένου (π.χ. Windows & Word)		Επεξεργασία λογιστικών φύλλων (π.χ. Excel)		Χρήση υπολογιστή με εξειδικευμένη εφαρμογή για τις ανάγκες της δουλειάς μου	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Ανύπαρκτο	0	0,00%	4	5,00%	5	6,25%
Αρχάριο	3	3,75%	16	20,00%	11	13,75%
Μεσαίο	20	25,00%	31	38,75%	21	26,25%
Προχωρημένο	57	71,25%	29	36,25%	43	53,75%
Πολύ	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

προχωρημ ένο						
-------------------------	--	--	--	--	--	--

Όσον αφορά στη χρήση των ΤΠΕ στο χώρο της εργασίας, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (93,8%) δηλώνει ότι υπάρχει ελεύθερα η δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή, το 63,8% συμφωνεί ότι υπάρχει ελεύθερα η δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο, και το 63,75% υποστηρίζουν ότι η χρήση του υπολογιστή και του διαδικτύου από αυτούς δεν γίνεται σε εθελοντική βάση, αλλά είναι απαραίτητη (βλ. Πίνακα 2.5, Γράφημα 2.5).



Γράφημα 0.6: Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με το επίπεδο ικανοτήτων στη χρήση των ΣΠΕ

Διερευνώντας τις ικανότητες των ερωτηθέντων στη χρήση των ΤΠΕ, η πλειοψηφία (71,25%) απάντησε ότι διαχειρίζεται τον Η/Υ και αρχεία και παράλληλα επεξεργάζεται κείμενο (π.χ. Windows & Word) σε προχωρημένο επίπεδο (βλ. Πίνακα 2.6, Γράφημα 2.6). Σχετικά με την ικανότητά τους για επεξεργασία λογιστικών φύλλων (π.χ. Excel), το 75% απάντησε ότι βρίσκονται σε μεσαίο ή προχωρημένο στάδιο. Επίσης, το 80% είπαν ότι κάνουν χρήση υπολογιστή με εξειδικευμένη εφαρμογή για τις ανάγκες της δουλειάς τους σε μεσαίο ή προχωρημένο επίπεδο (βλ. Πίνακα 2.6, Γράφημα 2.6).

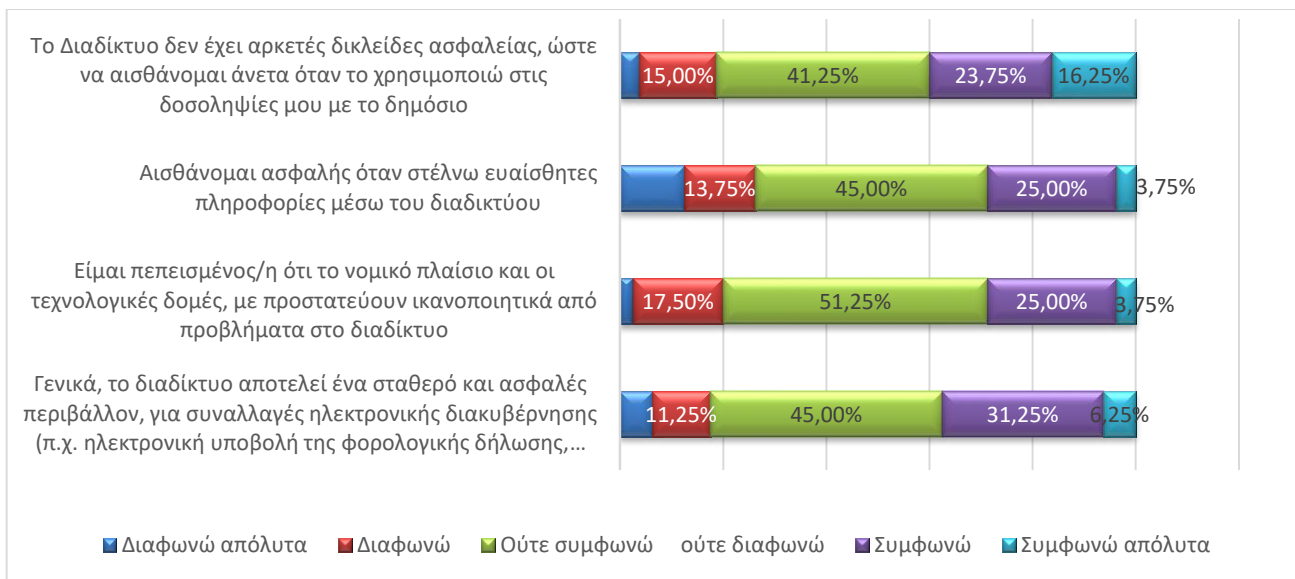
2.4 Εμπιστοσύνη στο Διαδίκτυο

Σχετικά την εμπιστοσύνη που έχουν απέναντι στο Διαδίκτυο, σύμφωνα με τα δεδομένα του Πίνακα 2.7, το 45% δήλωσε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί ότι το Διαδίκτυο

αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ 37,5% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα (βλ. Πίνακα 2.7, Γράφημα 2.7).

Πίνακας 0.6 Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την εμπιστοσύνη που δείχνουν στο Διαδίκτυο

	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)		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 δικλίδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ στις δοσοληψίες μου με το δημόσιο	
	συχνότητες	ποσοστά	συχνότητες	ποσοστά	συχνότητες	ποσοστά	συχνότητες	ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	5	6,25%	2	2,50%	10	12,50%	3	3,75%
Διαφωνώ	9	11,25%	14	17,50%	11	13,75%	12	15,00%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	36	45,00%	41	51,25%	36	45,00%	33	41,25%
Συμφωνώ	25	31,25%	20	25,00%	20	25,00%	19	23,75%
Συμφωνώ απόλυτα	5	6,25%	3	3,75%	3	3,75%	13	16,25%



Γράφημα 0.7 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την εμπιστοσύνη που δείχνουν στο Διαδίκτυο

Επιπλέον, οι ερωτηθέντες κατά πλειοψηφία (51,25%) είπαν ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν στην ερώτηση εάν είναι πεπεισμένοι ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές τους προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο διαδίκτυο, ενώ το 28,75% απάντησε καταφατικά, με το 3,75% να συμφωνεί απόλυτα (βλ. Πίνακα 2.7, Γράφημα 2.7).

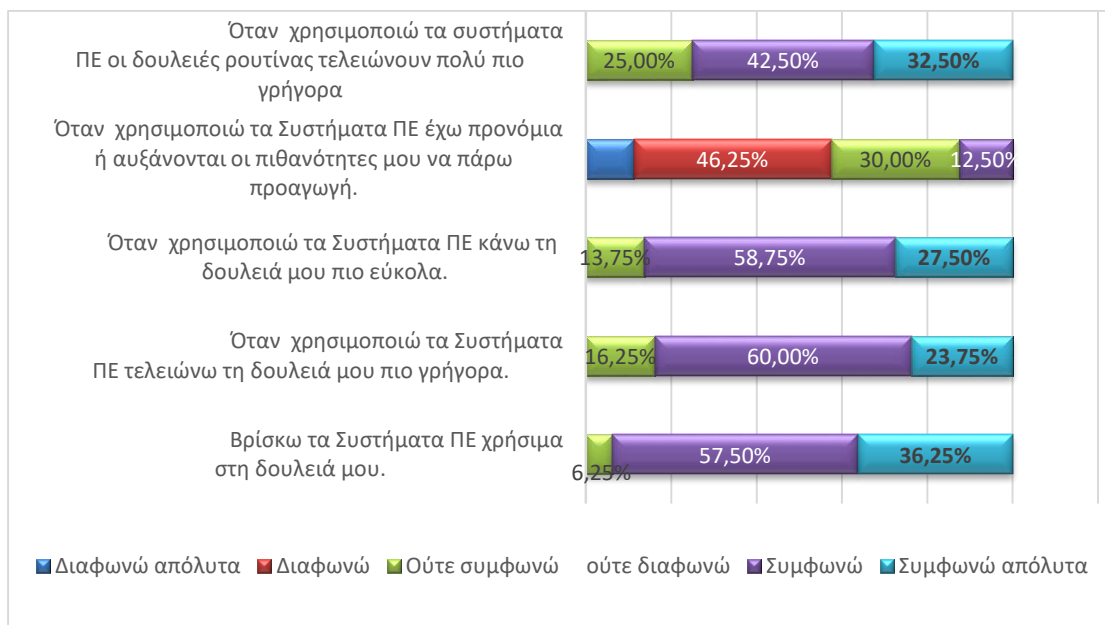
Παράλληλα, οι ερωτηθέντες κατά πλειοψηφία (45%) είπαν ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν στην ερώτηση εάν αισθάνονται ασφαλείς όταν στέλνουν ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου, ενώ το 28,75% απάντησε καταφατικά, με το 3,75% να συμφωνεί απόλυτα. Επίσης, οι ερωτηθέντες κατά πλειοψηφία (41,25%) είπαν ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν στην ερώτηση εάν το Διαδίκτυο δεν έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνονται άνετα όταν το χρησιμοποιούν στις δοσοληψίες τους με το δημόσιο, ενώ το 40% απάντησε καταφατικά, με το 16,25% να συμφωνεί απόλυτα (βλ. Πίνακα 2.7, Γράφημα 2.7).

Συνεπώς, μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα ότι οι ερωτηθέντες είναι λίγο έως πολύ επιφυλακτικοί ως προς την εμπιστοσύνη τους απέναντι στο διαδίκτυο.

2.5 Αναμενόμενη Απόδοση

Πίνακας 0.7 Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την Αναμενόμενη Απόδοση Συστημάτων Πληροφορικής & Επικοινωνιών.

	Βρίσκω τα Συστήματα ΠΕ χρήσιμα στη δουλειά μου		Όταν χρησιμοποιώ τα Συστήματα ΠΕ τελειώνω τη δουλειά μου πιο γρήγορα		Όταν χρησιμοποιώ τα Συστήματα ΠΕ κάνω τη δουλειά μου πιο εύκολα		Όταν χρησιμοποιώ τα Συστήματα ΠΕ έχω προνόμια ή αυξάνονται οι πιθανότητες μου να πάρω προαγωγή		Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα ΠΕ οι δουλειές ρουτίνας τελειώνουν πολύ πιο γρήγορα	
	συχνότη τες	ποσοστά	συχνότη τες	ποσοστά	συχνότη τες	ποσοστά	συχνότη τες	ποσοστά	συχνότη τες	ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	11,25%	0	0,00%
Διαφωνώ	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	37	46,25%	0	0,00%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	5	6,25%	13	16,25%	11	13,75%	24	30,00%	20	25,00%
Συμφωνώ	46	57,50%	48	60,00%	47	58,75%	10	12,50%	34	42,50%
Συμφωνώ απόλυτα	29	36,25%	19	23,75%	22	27,50%	0	0,00%	26	32,50%



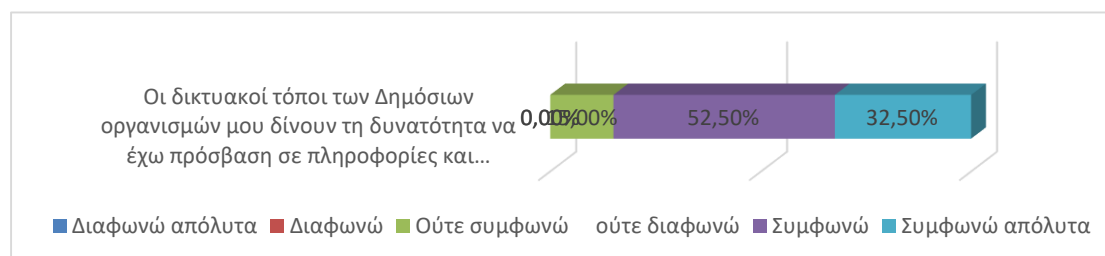
Γράφημα 0.8 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την Αναμενόμενη Απόδοση Συστημάτων Πληροφορικής & Επικοινωνιών

Διερευνώντας την Αναμενόμενη Απόδοση Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (93,75%) απάντησε ότι βρίσκει τα Συστήματα ΠΕ χρήσιμα στη δουλειά του (βλ. Πίνακα 2.8, Γράφημα 2.8). Επίσης, το 83,75% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με την διαπίστωση ότι όταν χρησιμοποιούν τα Συστήματα ΠΕ τελειώνουν τη δουλειά τους πιο γρήγορα. Επιπρόσθετα, το 86,25%

συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με την διαπίστωση ότι όταν χρησιμοποιεί τα Συστήματα ΠΕ κάνουν τη δουλειά τους πιο εύκολα. Παράλληλα, το 75% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με την διαπίστωση ότι όταν χρησιμοποιεί τα Συστήματα ΠΕ οι δουλειές ρουτίνας τελειώνουν πολύ πιο γρήγορα. Ωστόσο, το 57,5% διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα με την διαπίστωση ότι όταν χρησιμοποιεί συστήματα ΠΕ έχουν προνόμια ή αυξάνονται οι πιθανότητες τους να πάρουν προαγωγή (βλ. Πίνακα 2.8, Γράφημα 2.8).

Πίνακας 0.8: Συχνότητες & ποσοστά σχετικά με την Αναμενόμενη Απόδοση των δικτυακών τόπων

	Οι δικτυακοί τόποι των Δημόσιων οργανισμών μου δίνουν τη δυνατότητα να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα	
	συχνότητες	ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%
Διαφωνώ	0	0,00%
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	12	15,00%
Συμφωνώ	42	52,50%
Συμφωνώ απόλυτα	26	32,50%



Γράφημα 0.9 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την Αναμενόμενη Απόδοση δικτυακών τόπων

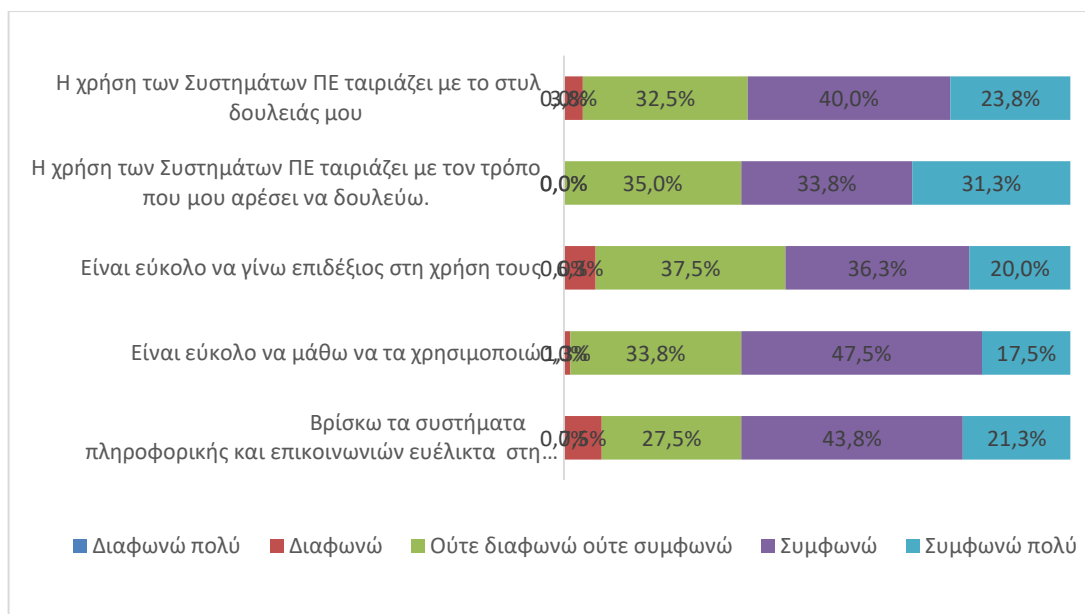
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (85%) απάντησε ότι συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα στην διαπίστωση ότι οι δικτυακοί τόποι των Δημόσιων οργανισμών τους δίνουν τη

δυνατότητα να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα (βλ. Πίνακα 2.9, Γράφημα 2.9).

2.6 Αναμενόμενη Προσπάθεια

Πίνακας 0.9 Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την Αναμενόμενη Προσπάθεια στα συστήματα πληροφορικής

	Βρίσκω τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών ευέλικτα στη χρήση		Είναι εύκολο να μάθω να τα χρησιμοποιώ		Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση τους		Η χρήση των Συστημάτων ΠΕ ταιριάζει με τον τρόπο που μου αρέσει να δουλεύω		Η χρήση των Συστημάτων ΠΕ ταιριάζει με το στυλ δουλειάς μου	
	συχνότητα	ποσοστό	συχνότητα	ποσοστό	συχνότητα	ποσοστό	συχνότητα	ποσοστό	συχνότητα	ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Διαφωνώ	6	7,50%	1	1,25%	5	6,25%	0	0,00%	3	3,75%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	27,50%	27	33,75%	30	37,50%	28	35,00%	26	32,50%
Συμφωνώ	35	43,75%	38	47,50%	29	36,25%	27	33,75%	32	40,00%
Συμφωνώ απόλυτα	17	21,25%	14	17,50%	16	20,00%	25	31,25%	19	23,75%



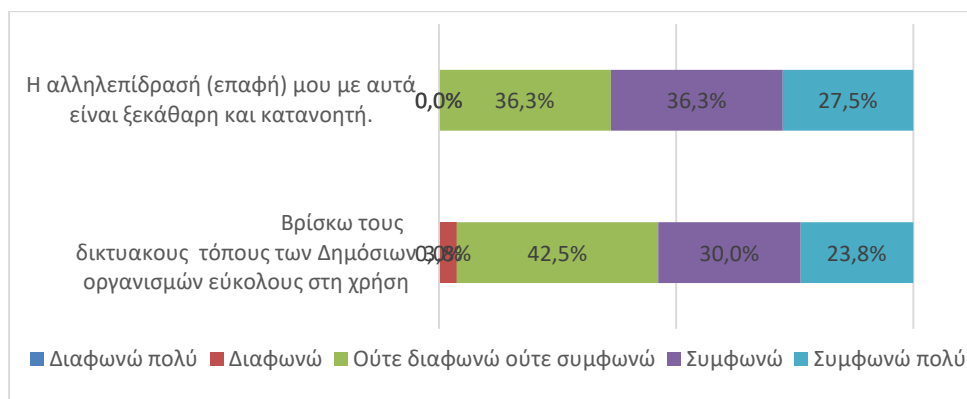
Γράφημα 0.10: Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την Αναμενόμενη Προσπάθεια στα συστήματα πληροφορικής

Διερευνώντας την αναμενόμενη προσπάθεια, στην ερώτηση εάν βρίσκουν τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών ευέλικτα στη χρήση, το 65% απάντησε ότι συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα. Επίσης, σχετικά με το εάν θεωρούν ότι είναι εύκολο να μάθουν να τα χρησιμοποιούν, το 65% απάντησε ότι συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα. Στο εάν είναι εύκολο να γίνουν επιδέξιοι στη χρήση τους το 56,25% απάντησε ότι συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα (βλ. Πίνακα 2.10, Γράφημα 2.10). Επιπλέον, σχετικά με το εάν η χρήση των Συστημάτων ΠΕ ταιριάζει με τον τρόπο που τους αρέσει να δουλεύουν το 65% απάντησε ότι συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα. Όσον αφορά στην ερώτηση «εάν η χρήση των Συστημάτων ΠΕ ταιριάζει με το στυλ δουλειάς τους» το 63,75% απάντησε ότι συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 0.10: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την Αναμενόμενη Προσπάθεια στους ιστοτόπους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

	Βρίσκω τους δικτυακούς τόπους των Δημόσιων οργανισμών εύκολους στη χρήση		Η αλληλεπίδρασή (επαφή) μου με αυτά είναι ξεκάθαρη και κατανοητή	
	συχνότητες	ποσοστά	συχνότητες	ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%	0	0,00%
Διαφωνώ	3	3,75%	0	0,00%

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	34	42,50%	29	36,25%
Συμφωνώ	24	30,00%	29	36,25%
Συμφωνώ απόλυτα	19	23,75%	22	27,50%



Γράφημα 0.4 Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την Αναμενόμενη Προσπάθεια στους ιστοτόπους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Όσον αφορά στο «εάν βρίσκουν τους δικτυακούς τόπους των Δημόσιων οργανισμών εύκολους στη χρήση» το 53,75% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα. Επιπλέον, στον ίδιο βαθμό συμφωνεί το 63,75% στη διαπίστωση ότι η αλληλεπίδραση (επαφή) τους με αυτά είναι ξεκάθαρη και κατανοητή (βλ. Πίνακα 2.11, Γράφημα 2.11).

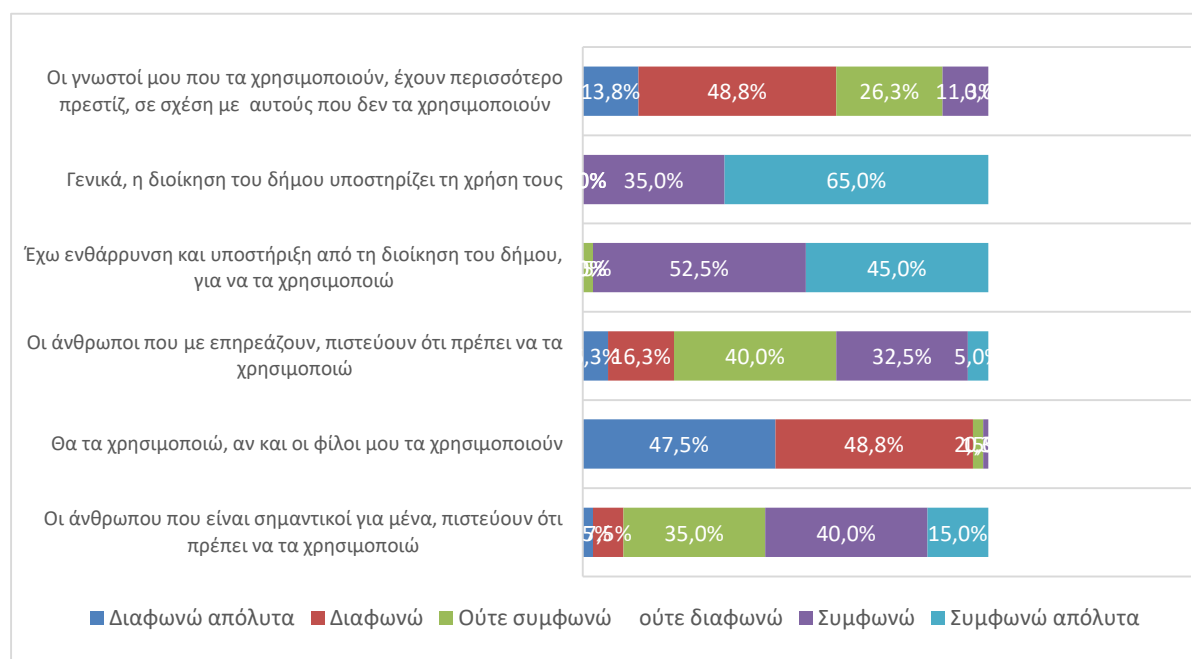
2.7 Εξωτερικές Επιρροές

Στη συνέχεια διερευνώνται οι εξωτερικές επιρροές που δέχονται οι ερωτηθέντες του δείγματος.

Πίνακας 0.11: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τις εξωτερικές επιρροές

Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ	Θα τα χρησιμοποιώ, αν και οι φίλοι μου τα χρησιμοποιούν	Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ	Έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη διοίκηση του δήμου, για να τα χρησιμοποιώ	Γενικά, η διοίκηση του δήμου υποστηρίζει τη χρήση τους	Οι γνωστοί μου που τα χρησιμοποιούν, έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν
--	--	--	---	---	---

	συχνότητες	ποσοστά	συχνότητες	ποσοστά	συχνότητες	ποσοστά	συχνότητες	ποσοστά	συχνότητες	ποσοστά	συχνότητες	ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	2	2,50%	38	47,50%	5	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	11	13,75%
Διαφωνώ	6	7,50%	39	48,75%	13	16,25%	0	0,00%	0	0,00%	39	48,75%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	28	35,00%	2	2,50%	32	40,00%	2	2,50%	0	0,00%	21	26,25%
Συμφωνώ	32	40,00%	1	1,25%	26	32,50%	42	52,50%	28	35,00%	9	11,25%
Συμφωνώ απόλυτα	12	15,00%	0	0,00%	4	5,00%	36	45,00%	52	65,00%	0	0,00%



Γράφημα 0.12: Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τις εξωτερικές επιρροές

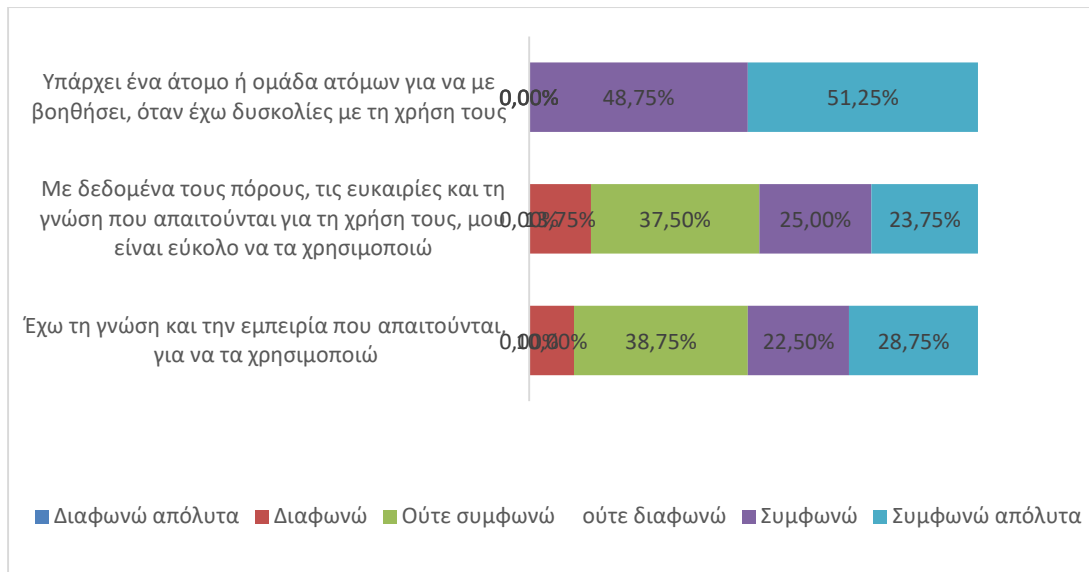
Συγκεκριμένα, στη διαπίστωση «οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ (τα συστήματα πληροφορικής)», το 65% απάντησε ότι συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα, ενώ το 35% είναι ουδέτεροι. Να σημειωθεί ότι στην ερώτηση εάν θα χρησιμοποιεί τα συστήματα πληροφορικής στην περίπτωση που και οι φίλοι τους τα χρησιμοποιούν έδωσαν αρνητική απάντηση το 96,25% (βλ. Πίνακα 2.12, Γράφημα 2.12).

Επίσης, το 37,5% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με την ερώτηση «οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να τα χρησιμοποιώ», ενώ το 40% δηλώνουν αδιάφοροι με αυτή την εξωτερική επιρροή. Παράλληλα, στη διαπίστωση «έχω ενθάρρυνση και υποστήριξη από τη διοίκηση του δήμου, για να τα χρησιμοποιώ» όλοι σχεδόν οι ερωτηθέντες (97,5%) συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα. Επομένως, παρατηρούμε ότι οι δημόσιες υπηρεσίες ενθαρρύνουν σε μεγάλο βαθμό τους εργαζομένους να κάνουν χρήση των συστημάτων πληροφορικής. Το ίδιο συμπέρασμα επιβεβαιώνεται και από τον αριθμό των καταφατικών απαντήσεων που δόθηκαν (συμφωνώ ή συμφωνώ απόλυτα) στην ερώτηση εάν γενικά, η διοίκηση του δήμου υποστηρίζει τη χρήση τους. Αντίθετα, το 62,5% των ερωτηθέντων διαφωνεί ή και διαφωνεί απόλυτα με την άποψη ότι οι γνωστοί τους που τα χρησιμοποιούν, έχουν περισσότερο πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν. Το συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι οι ερωτηθέντες κατά πλειοψηφία θεωρούν ότι η χρήση των συστημάτων πληροφορικής δεν σχετίζεται με το πρεστίτζ των ανθρώπων. Δηλαδή, σύμφωνα με αυτούς, δεν είναι απόλυτο ότι οι χρήστες που χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα έχουν περισσότερο πρεστίτζ από αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν (βλ. Πίνακα 2.12, Γράφημα 2.12).

2.8 Συνθήκες Διευκόλυνσης

Πίνακας 0.12: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τις συνθήκες διευκόλυνσης Συστημάτων ΠΕ

	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	Υπάρχει ένα άτομο ή ομάδα ατόμων για να με βοηθήσει, όταν έχω δυσκολίες με τη χρήση τους
Διαφωνώ απόλυτα	0,00%	0,00%	0,00%
Διαφωνώ	10,00%	13,75%	0,00%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	38,75%	37,50%	0,00%
Συμφωνώ	22,50%	25,00%	48,75%
Συμφωνώ απόλυτα	28,75%	23,75%	51,25%

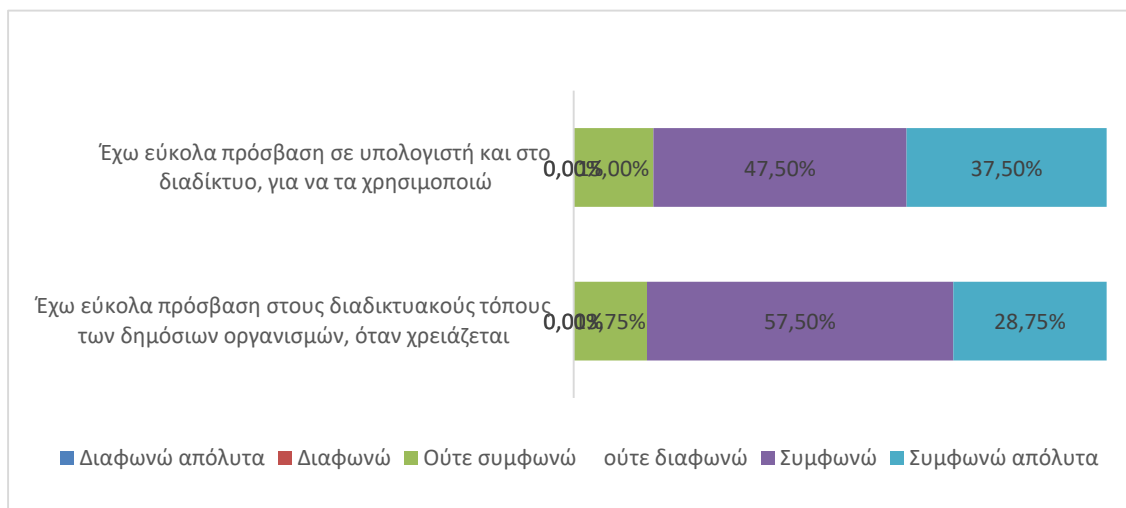


Γράφημα 0.5: Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τις συνθήκες διευκόλυνσης Συστημάτων ΠΕ

Παρατηρώντας τις απαντήσεις για τις συνθήκες διευκόλυνσης Συστημάτων ΠΕ, το 51,25% των ερωτηθέντων συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα στην ερώτηση «Έχω τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να τα χρησιμοποιώ», ενώ το 38,75% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την άποψη αυτή. Επομένως, το μισό δείγμα έχει ορισμένη ως και αρκετή εμπειρία για να χρησιμοποιεί τα Συστήματα ΠΕ. Επίσης, το 48,75% των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ως προς το εάν με δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τη γνώση που απαιτούνται για τη χρήση τους, τους είναι εύκολο να τα χρησιμοποιεί, ενώ το 37,5% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί (βλ. Πίνακα 2.13, Γράφημα 2.13). Σχετικά με το εάν υπάρχει ένα άτομο ή ομάδα ατόμων για να τους βοηθήσει, όταν έχουν δυσκολίες με τη χρήση τους, δεν υπήρξε καμία αρνητική απάντηση, καθώς όλοι οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν ότι συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα. Επομένως, όλοι οι εργαζόμενοι στις δημόσιες υπηρεσίες έχουν έστω μία στοιχειώδη γνώση πάνω στα πληροφοριακά συστήματα και μπορούν να βοηθήσουν το συνάδελφό τους σε περίπτωση που παραστεί ανάγκη. Συμπερασματικά οι μισοί έχουν την γνώση και την εμπειρία που απαιτείται για να χρησιμοποιούν τα Συστήματα ΠΕ.

Πίνακας 0.13: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με τις συνθήκες διευκόλυνσης διαδικτυακών τόπων

	Έχω εύκολα πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών, όταν χρειάζεται		Έχω εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, για να τα χρησιμοποιώ	
	συχνότητες	ποσοστά	συχνότητες	ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%	0	0,00%
Διαφωνώ	0	0,00%	0	0,00%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	12	13,75%	11	15,00%
Συμφωνώ	38	57,50%	46	47,50%
Συμφωνώ απόλυτα	30	28,75%	23	37,50%



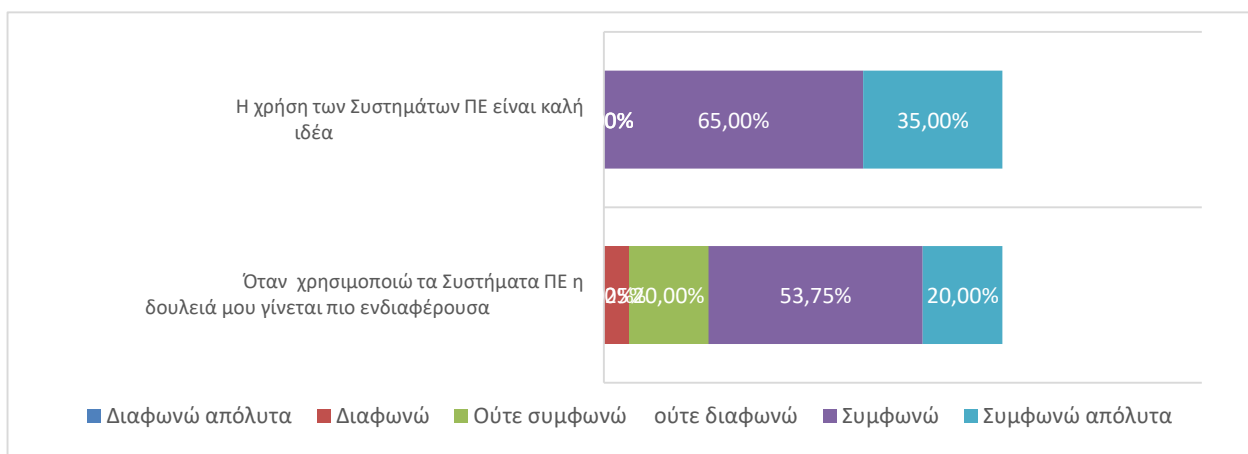
Γράφημα 0.6: Ποσοστά των ερωτηθέντων όσον αφορά τις συνθήκες διευκόλυνσης διαδικτυακών τόπων

Μελετώντας τις συνθήκες διευκόλυνσης στη χρήση των διαδικτυακών τόπων, το 85% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι έχουν εύκολα πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων οργανισμών, όταν χρειάζεται. Επιπλέον, το 86,25% των ερωτηθέντων απάντησε καταφατικά σχετικά με την εύκολη πρόσβασή τους σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, για να χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα (βλ. Πίνακα 2.14, Γράφημα 2.14).

2.9 Στάση έναντι των ΤΠΕ

Πίνακας 0.14: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την στάση τους έναντι των Συστημάτων ΠΕ

	Όταν χρησιμοποιώ τα Συστήματα ΠΕ η δουλειά μου γίνεται πιο ενδιαφέρουσα		Η χρήση των Συστημάτων ΠΕ είναι καλή ιδέα	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%	0	0,00%
Διαφωνώ	5	6,25%	0	0,00%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16	20,00%	0	0,00%
Συμφωνώ	43	53,75%	52	65,00%
Συμφωνώ απόλυτα	16	20,00%	28	35,00%

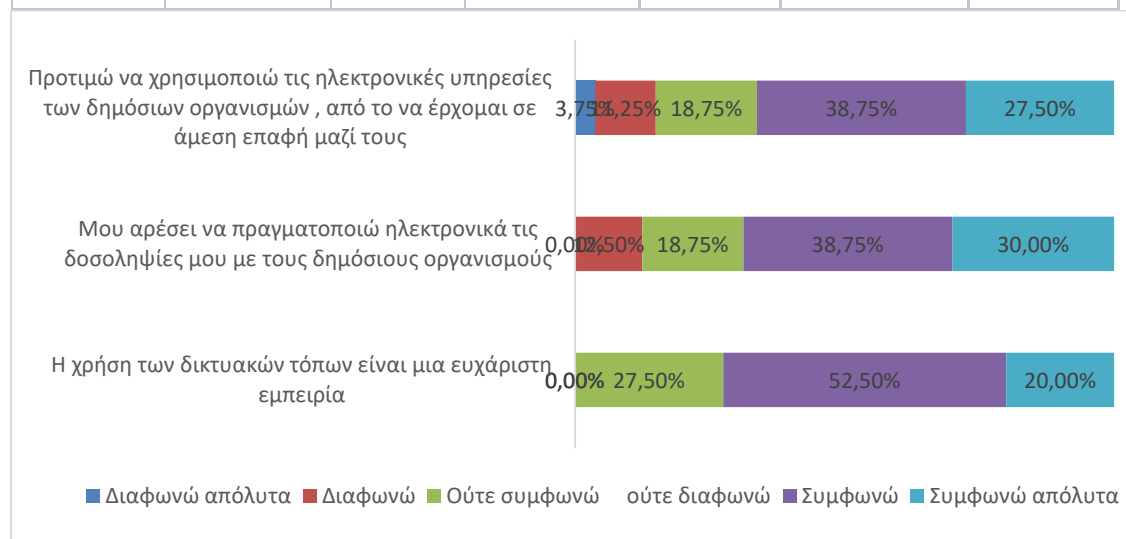


Γράφημα 0.7: Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την στάση τους έναντι των Συστημάτων ΠΕ

Μελετώντας την στάση των ερωτηθέντων έναντι των Συστημάτων ΠΕ, στην ερώτηση «όταν χρησιμοποιώ τα Συστήματα ΠΕ η δουλειά μου γίνεται πιο ενδιαφέρουσα», το 73,75% απάντησε ότι συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα, ενώ όλοι οι ερωτηθέντες συμφωνούν σχετικά με το εάν θεωρούν ότι η χρήση των Συστημάτων ΠΕ είναι καλή ιδέα (βλ. Πίνακα 2.15, Γράφημα 2.15).

Πίνακας 0.15: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την στάση τους έναντι των διαδικτυακών τόπων

	Η χρήση των διαδικτυακών τόπων είναι μια ευχάριστη εμπειρία		Μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς		Προτιμώ να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών , από το να έρχομαι σε άμεση επαφή μαζί τους	
	συχνότητες	ποσοστά	συχνότητες	ποσοστά	συχνότητες	ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%	0	0,00%	3	3,75%
Διαφωνώ	0	0,00%	10	12,50%	9	11,25%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	27,50%	15	18,75%	15	18,75%
Συμφωνώ	42	52,50%	31	38,75%	31	38,75%
Συμφωνώ απόλυτα	16	20,00%	24	30,00%	22	27,50%



Γράφημα 0.8: Ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την στάση τους έναντι των διαδικτυακών τόπων

Στη συνέχεια, διερευνώντας την στάση των συμμετεχόντων έναντι των διαδικτυακών τόπων, παρατηρείται ότι το 72,5% των ερωτηθέντων συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα στη διατύπωση ότι η χρήση των δικτυακών τόπων είναι μια ευχάριστη εμπειρία, ενώ το 27,5% δηλώνουν ουδέτεροι. Επίσης, το 68,75% των ερωτηθέντων συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με την ερώτηση «Μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς», ενώ λίγο χαμηλότερο βαθμό συμφωνίας (66,25%) επιδεικνύουν σχετικά με τον εάν προτιμούν να χρησιμοποιούν τις

ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών από το να έρχονται σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) μαζί τους (βλ. Πίνακα 2.16, Γράφημα 2.16).

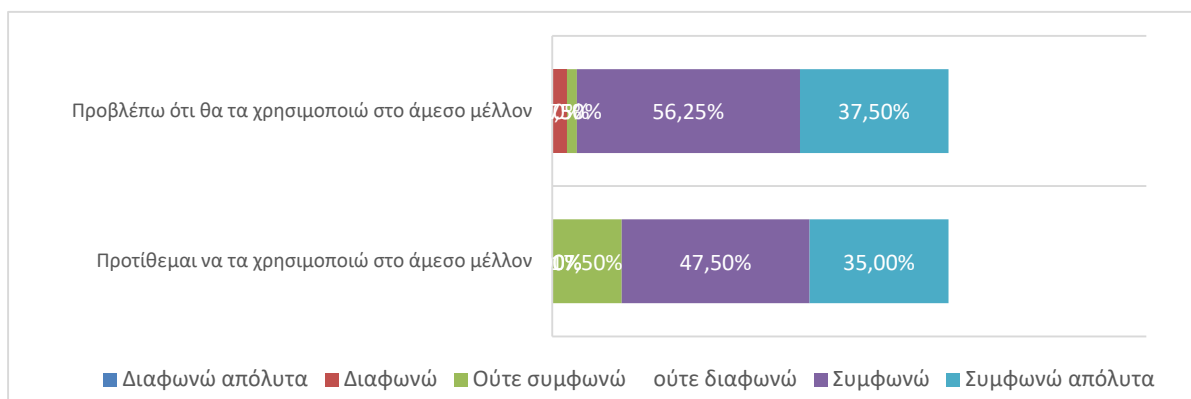
Συνεπώς, συμπεραίνουμε ότι οι ερωτηθέντες επιδεικνύουν θετική στάση έναντι των διαδικτυακών τόπων.

2.10 Πρόθεση Χρήσης των ΤΠΕ

Στη συνέχεια, διερευνάται η πρόθεση χρήσης των Συστημάτων ΤΠΕ.

Πίνακας 0.16: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την πρόθεση χρήσης Συστημάτων ΠΕ

	Προτίθεται να τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον		Προβλέπω ότι θα τα χρησιμοποιώ στο άμεσο μέλλον	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,00%	0	0,00%
Διαφωνώ	0	0,00%	3	3,75%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	14	17,50%	2	2,50%
Συμφωνώ	38	47,50%	45	56,25%
Συμφωνώ απόλυτα	28	35,00%	30	37,50%

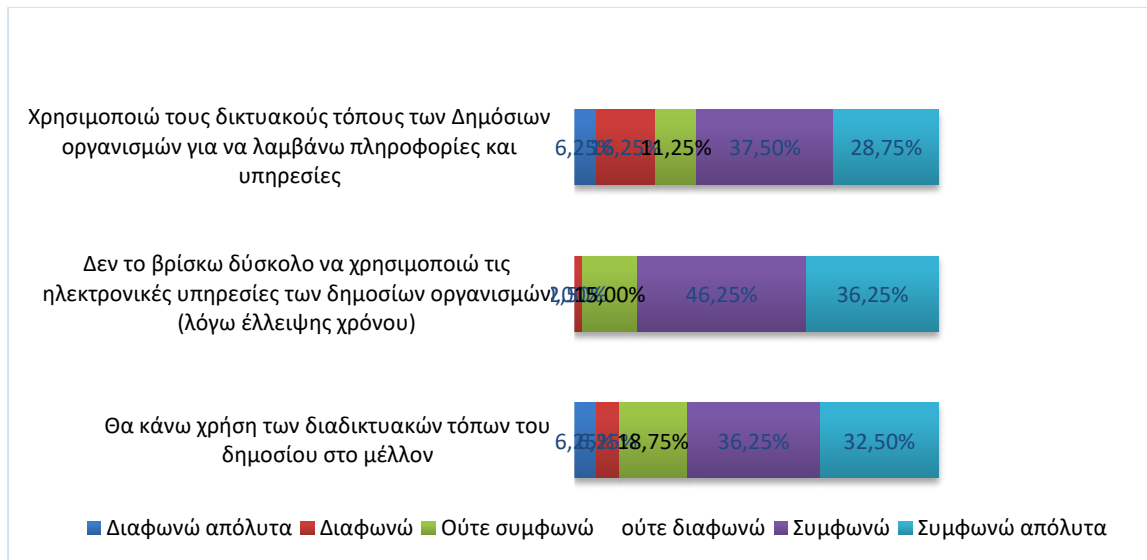


Γράφημα 0.9: Ποσοστά των ερωτηθέντων όσον αφορά με την πρόθεση χρήσης Συστημάτων ΠΕ

Αναλυτικά, στην ερώτηση εάν προτίθενται να τα χρησιμοποιούν στο άμεσο μέλλον, το 82,5% των ερωτηθέντων συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα, ενώ το 93,75% των ερωτηθέντων συμφωνεί στην ερώτηση εάν προβλέπουν ότι θα τα χρησιμοποιούν στο άμεσο μέλλον (βλ. Πίνακα 2.17, Γράφημα 2.17).

Πίνακας 0.17: Συχνότητες & ποσοστά των ερωτηθέντων σχετικά με την πρόθεση χρήσης διαδικτυακών τόπων

	Θα κάνω χρήση των διαδικτυακών τόπων του δημοσίου στο μέλλον		Δεν το βρίσκω δύσκολο να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημοσίων οργανισμών (π.χ. λόγω έλλειψης χρόνου)		Χρησιμοποιώ τους δικτυακούς τόπους των Δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνω πληροφορίες και υπηρεσίες	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	5	6,25%	29	0,00%	5	6,25%
Διαφωνώ	5	6,25%	37	2,50%	13	16,25%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	15	18,75%	12	15,00%	9	11,25%
Συμφωνώ	29	36,25%	2	46,25%	30	37,50%
Συμφωνώ απόλυτα	26	32,50%	0	36,25%	23	28,75%



Γράφημα 0.10: Ποσοστά των ερωτηθέντων όσον αφορά την πρόθεση χρήσης διαδικτυακών τόπων

Όσον αφορά στην πρόθεση χρήσης των διαδικτυακών τόπων εκ μέρους των ερωτηθέντων, στην ερώτηση εάν θα κάνουν χρήση των διαδικτυακών τόπων του δημοσίου στο μέλλον, το 68,75% του δείγματος απάντησε ότι συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα, ενώ αρνητική απάντηση έδωσε μόλις το 12,5% (βλ. Πίνακα 2.18, Γράφημα 2.18). Επιπλέον, στην ερώτηση «Εάν δεν το βρίσκουν δύσκολο να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημοσίων οργανισμών», το 82,5% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα. Ενώ στην ερώτηση εάν χρησιμοποιούν τους δικτυακούς τόπους των Δημόσιων οργανισμών για να λαμβάνουν πληροφορίες και υπηρεσίες, το 66,25% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα (βλ. Πίνακα 2.18, Γράφημα 2.18).

Συνεπώς, παρατηρείται ότι οι ερωτηθέντες κατά πλειοψηφία επιδεικνύουν μία σημαντική πρόθεση να κάνουν χρήση των διαδικτυακών τόπων, ενώ ένα λίγο μικρότερο ποσοστό τους χρησιμοποιεί. Βέβαια τα ποσοστά για την πρόθεση χρήσης των Συστημάτων πληροφορικής είναι μεγαλύτερα από τα αντίστοιχα ποσοστά της πρόθεσης χρήσης των ιστοτόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΑ: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

3.1 Γενικά Συμπεράσματα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνιστά μια νέα διάσταση στα πλαίσια της βελτίωσης της δημόσιας διοίκησης, όπου πληθώρα κρατικών υπηρεσιών επιδιώκεται να παρέχεται με τη χρήση εφαρμογών του διαδικτύου. Η σημαντική τεχνολογική πρόοδος, άλλωστε, που έχει επιτευχθεί κατά τα τελευταία χρόνια δεν θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστο και το τομέα της δημόσιας διοίκησης. Στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διεθνώς αναπτύσσονται ποικίλες εφαρμογές που έχουν μειώσει το πρόβλημα της γραφειοκρατίας και της αναμονής για τη συμπλήρωση εγγράφων και τη λήψη τους. Από ισχυρότερα πλεονεκτήματα που φέρνει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η αμεσότητα στην εξυπηρέτηση, αλλά και η διαφάνεια στις διαδικασίες, καθώς ενισχύεται κι ενθαρρύνεται η συμμετοχή των πολιτών.

Τις τελευταίες δεκαετίες, στην Ελλάδα, έχουν λάβει χώρα αρκετές ενέργειες με σκοπό την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, καθώς και συγκεκριμένες προγραμματισμένες δράσεις με σκοπό την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

3.2 Συμπεράσματα από την έρευνα

Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας, στις δημόσιες υπηρεσίες υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο με μικρά προβλήματα που αφορούν κυρίως στη σύνδεση στο διαδίκτυο, ενώ η χρήση τους είναι κατά βάση απαραίτητη. Επιπλέον, οι υπάλληλοι κατά πλειοψηφία κάνουν χρήση του υπολογιστή με εξειδικευμένες εφαρμογές για τις ανάγκες της δουλειάς τους.

Παράλληλα, οι ερωτηθέντες κατά πλειοψηφία επιβεβαιώνουν και δηλώνουν ικανοποιημένοι από την Αναμενόμενη Απόδοση τόσο των Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών κυρίως στο χώρο εργασίας τους, όσο και των δικτυακών τόπων. Περίπου στον ίδιο βαθμό συμφωνίας κυμαίνονται και τα ποσοστά των απαντήσεων που αφορούν στην ευκολία χρήσης στα Συστήματα Πληροφορικής και στους ιστοτόπους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Όσον αφορά με τις εξωτερικές επιρροές, παρατηρούμε ότι οι δημόσιες υπηρεσίες ενθαρρύνουν σε μεγάλο βαθμό τους εργαζομένους τους να κάνουν χρήση των

συστημάτων πληροφορικής. Το ίδιο συμπέρασμα επιβεβαιώνεται και από τον αριθμό των καταφατικών απαντήσεων που δόθηκαν (συμφωνώ ή συμφωνώ απόλυτα) στην ερώτηση εάν γενικά, η διοίκηση του δήμου υποστηρίζει τη χρήση τους.

Επιπρόσθετα, διερευνώντας τις συνθήκες διευκόλυνσης των Πληροφοριακών Συστημάτων και των διαδικτυακών τόπων, οι μισοί ερωτηθέντες έχουν την γνώση και την εμπειρία τις ευκαιρίες και τους πόρους που απαιτούνται για να χρησιμοποιούν τα Συστήματα ΠΕ.

Παράλληλα, η στάση που υιοθετούν έναντι των Πληροφοριακών Συστημάτων και των διαδικτυακών τόπων είναι αρκετά θετική, και επιβεβαιώνουν κατά πλειοψηφία την πρόθεση χρήσης αυτών.

Ωστόσο, κατά τη χρήση του Διαδικτύου για τις συναλλαγές τους, οι ερωτηθέντες επιδεικνύουν δυσπιστία, καθώς θεωρούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες μπορεί να δέχονται επιθέσεις από hackers, θέτοντας, παράλληλα, σε κίνδυνο τα προσωπικά τους δεδομένα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι ερωτηθέντες δηλώνουν ουδετερότητα κατά πλειοψηφία στις ερωτήσεις που αφορούν στην ασφάλεια του διαδικτύου, στο εάν το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές τους προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο διαδίκτυο, στην ασφάλεια που νιώθουν όταν στέλνουν ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου και εάν το Διαδίκτυο διαθέτει αρκετές δικλίδες ασφαλείας.

Καθώς η χρήση της τεχνολογίας συχνά αντιμετωπίζεται με επιφυλακτικότητα από τους δημόσιους υπαλλήλους, μάλλον, λόγω άγνοιας, είναι επιτακτική η σωστή και ολοκληρωμένη ενημέρωσή και εκπαίδευση τους, ώστε να καταστούν σαφή τα πλεονεκτήματα της. Οι νέες τεχνολογίες έχουν καταστεί πλέον αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας όλων, είτε στον ιδιωτικό είτε στον δημόσιο βίο. Ως εκ τούτου, η αξιοποίησή τους από τους δημόσιους φορείς, μόνο συμφέρουσα μπορεί να είναι.

3.3 Προτάσεις

Οι διαδικτυακοί τόποι που δημιουργούνται από δημόσιους φορείς χρειάζεται να μελετώνται και να σχεδιάζονται ορθώς και να μην αποκλίνουν από τις απαιτήσεις των πολιτών, ώστε να χαρακτηρίζεται ως προσιτή και χρήσιμη η λειτουργία τους. Οι δημόσιοι φορείς, ακόμα, πρέπει να εμπλουτίζουν τις ηλεκτρονικές τους σελίδες με

πληροφορίες και υπηρεσίες που θα ανταποκρίνονται στις σύγχρονες εξελίξεις και αλλαγές, παρέχοντας έγκαιρη και σωστή πληροφόρηση.

Προκειμένου το ψηφιακό κράτος να καταστεί πραγματικότητα, απαιτείται συνολική μετατροπή και όχι μεμονωμένες βελτιώσεις. Ο δημόσιος τομέας πρέπει να είναι σε θέση να συμβαδίζει με τις νέες αυξανόμενες απαιτήσεις των χρηστών. Πρέπει να δοθεί 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.

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.

Η επιμόρφωση των δημόσιων υπαλλήλων είναι κρίσιμο στοιχείο και ο στόχος της πρέπει να είναι διττός: αφενός, η βελτίωση της αποτελεσματικότητας της διοίκησης και, αφετέρου, η καλύτερη δυνατή χρήση των εργαλείων που συνδέονται με την κοινωνία της πληροφορίας για το κοινό συμφέρον. Επιπρόσθετα, η οργάνωση ενημερωτικών εκδηλώσεων και δράσεων όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, θα μπορούσε να συμβάλλει στο να γνωρίσουν οι πολίτες τις λειτουργίες και τα πλεονεκτήματα από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Με τον τρόπο αυτό, θα μπορούσε να ενισχυθεί η αντίληψη των υπαλλήλων και των πολιτών όσον αφορά την χρησιμότητα των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα βελτιωνόταν η στάση τους απέναντι στη σύγχρονη αυτή στάση και θα αυξάνονταν οι πιθανότητες για χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Είναι απαραίτητο να πραγματοποιούνται προγράμματα κατάρτισης των υπαλλήλων και ενημέρωσης των πολιτών για τις δυνατότητες που προσφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

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 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 δικλίδες 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.

Πρέπει να αναφερθεί ότι η καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι εύκολη υπόθεση. Απαιτείται η από κοινού αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών από όλες τις διοικητικές υπηρεσίες και σε διαφορετικά επίπεδα διοίκησης. Αυτό, όμως, υποδηλώνει ότι απαιτούνται και οργανωσιακές αλλαγές, επανασχεδιασμός των εργασιών, μεταβολές στις υπάρχουσες δομές των φορέων, μεταβολές στους εργαζόμενους και στην οργανωσιακή κουλτούρα των δημόσιων υπηρεσιών.

Οποιαδήποτε οργανωσιακή αλλαγή, όμως, παρόλο που μπορεί να θεωρείται θεμιτή και αποτελεσματική δεν σημαίνει ότι δεν προσκρούει και σε αντιστάσεις. Η αλλαγή που επέρχεται μέσα σε ένα οργανισμό είναι δυνατόν να προκαλέσει τις αντιδράσεις των εργαζομένων, καθώς αυτή ενδεχομένως να τους δημιουργήσει διάφορα συναισθήματα, όπως στρες, φόβο, αβεβαιότητα και άλλα.

Απαιτείται η δημιουργία μιας ενιαίας πλατφόρμας παροχής υπηρεσιών προς πολίτες κι επιχειρήσεις, καθώς η ανάπτυξη των συστημάτων και διαδικασιών στους δημόσιους οργανισμούς αλλά και στους Ο.Τ.Α. γίνεται σε στάδια που εμπλέκουν, στις περισσότερες περιπτώσεις, περισσότερους του ενός προμηθευτές, διαφορετικές τεχνολογίες και πλατφόρμες υλοποίησης. Συχνά, νομικές, κανονιστικές και διαδικαστικές μεταβολές προκαλούν την ανάγκη αλλαγής των διαδικασιών και των δομών των δεδομένων. Για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων

αναπτύσσονται συστήματα που συνδέονται με διαδικτυακές πύλες. Αυτά τα συστήματα, όμως, επιβαρύνονται με τις αδυναμίες των υπηρεσιών που καλούνται να καταστήσουν διαθέσιμες μέσω διαδικτύου με αποτέλεσμα να προκύπτει δυσκαμψία ανταπόκρισης στις κανονιστικές μεταβολές, στις μεταβαλλόμενες κι επεκτεινόμενες ανάγκες και καθυστέρηση.

Αυτό που ουσιαστικά χρειάζεται για να αξιοποιηθεί ορθά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα είναι ο ισχυρός ηγετικός ρόλος σε πολιτικό επίπεδο για να καμφθούν οι αντιστάσεις και να υπερπηδηθούν τα εμπόδια, να αλλάξουν οι αντιλήψεις, να προωθηθούν οι οργανωτικές αλλαγές, να υποστηριχθούν οι επενδύσεις και να μην λησμονηθεί η μακροπρόθεσμη προοπτική, ενώ βραχυπρόθεσμα να επιδιώκονται με επιμονή συγκεκριμένα αποτελέσματα. Βέβαια, δεν πρέπει να λησμονείται ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί υψηλές δαπάνες εγκατάστασης, ενώ χρειάζεται χρόνος για να αποδώσει. Τα στοιχεία αυτά είναι ιδιαίτερα επιβαρυντικά για την Ελλάδα που βρίσκεται σε χρόνια ύφεση και ταλανίζεται από την εκτεταμένη γραφειοκρατία σε όλα τα επίπεδα.

Επιπρόσθετα, πρέπει να αναφερθεί ότι η δυσπιστία απέναντι στις δημόσιες υπηρεσίες είναι εκτεταμένη, ιδίως στη περίπτωση της Ελλάδας. Για το λόγο αυτό χρειάζεται να καταβληθεί ακόμη πιο συστηματική κι εντατική προσπάθεια, ώστε να υιοθετηθεί αποτελεσματικά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όχι μόνο από άποψη υλικοτεχνική, αλλά και υπό την έννοια της αποδοχής από τους ωφελούμενες ομάδες. Έτσι, οι δημόσιες αρχές πρέπει να τονίζουν και να επιμένουν στην ανάδειξη των θετικών στοιχείων που συνίστανται στην ενίσχυση της ευκολίας πρόσβασης, της ευχρηστίας και της λειτουργικότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά και, ταυτόχρονα, να αυξήσουν τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, την αξιοπιστία, την ασφάλεια τους. Επίσης να διεξάγουν συχνά μελέτες που να αποτυπώνουν την ικανοποίηση των χρηστών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Οι σφυγμομετρήσεις αυτές πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψη για την κατεύθυνση που πρέπει να ακολουθείται ώστε να αντιστραφεί το αρνητικό κλίμα και να πραγματοποιηθεί η αποδοχή και υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behaviour. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 50 (2), 179-211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). Understanding attitudes and predicting social behavior. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Curtin, G., Sommer, M. & Sommer, V. (2003), *The world of E-Government* (2nd Edition), The Howorth Political Press.
- Davis, F. D. (1989), “Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology”, *MIS Quarterly*, 13(3): 319–340
- Deakins, E., Caves, A. & Dillon, S. M. (2001), *Issues of e-government in the United States*, University of Waikato Department of Management Systems Working Paper Series, No 2001- 01.
- Deakins, E., Dillon, S. & Chen, W. J. (2007), “A Comparison between E-Government Practices in Taiwan and New Zealand”, *Communications of the ICISA*, 8(2): 1-24.
- Jones, T. & Clarke, V. A. (1994), “A computer Attitude Scale for Secondary Students”, *Computers and Education*, 22: 315-318.
- Mullins, L. J. (1999), *Management and organizational behavior* (5th edition), Prentice Hall.
- Rogers, E. M. (1983), *The diffusion of innovations*, New York: Free Press.
- Schermerhorn, J., Hunt, J. & Osborn, R. (2000), *Organizational Behavior*, John Wiley & Sons, Inc.
- Smith, B., Caputi, P. & Rawstorne, P. (2000), “Differentiating Computer Experience and Attitudes towards Computers : an Empirical Investigation”, *Computers in Human Behavior*, 16: 59-81.
- Taylor, S. & Todd, P. A. (1995a), “Assessing IT Usage: The Role of Prior Experience”, *MIS Quarterly* (19)2: 561-570.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G. & Davis, F. (2003), “User acceptance of information technology: Toward a unified view”, *MIS Quarterly*, 24(3): 425-478.
- Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W. & Papisratorn, B. (2008), “Understanding citizen's continuance intention to use e-government website: a composite view of technology acceptance model and computer self-efficacy”, *The Electronic Journal of e-Government*, 6(1): 55–56.

Voutinioti, A. (2013). Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the Role of Citizen Service Centres. *Procedia Technology*, 8, 238–244.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βουλή των Ελλήνων, (2010), *Σύνταγμα της Ελλάδος: Όπως αναθεωρήθηκε με το Ψήφισμα της 27^{ης} Μαΐου 2008 της Η' Αναθεωρητικής Βουλής των Ελλήνων*.

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

Γάκης, Κ. (2011), *Καλλικράτης: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αυτοδιοίκηση*, Αθήνα: ΕΕΤΑΑ ΑΕ.

Γκιώνης, Π. (2013), *Υιοθέτηση των Ηλεκτρονικών Μέσων από το ΥΠΕΘΑ κατά τη Σύναψη Δημόσιων Συμβάσεων / Ηλεκτρονικές Δημόσιες Συμβάσεις (ΗΔΣ)*, Διατριβή, Ανώτατη Διακλαδική Σχολή Πολέμου.

Γεώργας, Δ. (1995), *Κοινωνική Ψυχολογία*, Τόμος Α, Δ' έκδοση, Αθήνα.

ΕΕΤΑΑ- Ελληνική Εταιρεία Τοπική Ανάπτυξης & Αυτοδιοίκησης Α.Ε., (2006), *Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για τη ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και τη μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*.

Εξπρές, (2013), ««Πραγματικότητα η ηλεκτρονική υπογραφή δικηγόρου και η ηλεκτρονική κατάθεση δικογράφων», 22 Ιουλίου.

Επιτροπή Πληροφορικής & Επικοινωνιών, (2012), *Εθνική Στρατηγική για τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση* (2^η Έκδοση).

Επιτροπή Πληροφορικής, (2005), *Ψηφιακή Στρατηγική 2006 – 2013*, Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού, Ανάκτηση από:

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

[37351BFC69B9/3053/ktp_all.pdf](http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/A13F889F-DE92-4DCF-B64A-37351BFC69B9/3053/ktp_all.pdf), Ημερομηνία ανάκτησης: 19/12/2013.

Ευρωπαϊκή Ένωση, (1999), «Οδηγία 1999/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Δεκεμβρίου 1999, σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές», Ανάκτηση από: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A31999L0093>, ημερομηνία ανάκτησης 25/3/2017.

Η Ημερησία, (2013), «Πώς λειτουργεί η ψηφιακή υπογραφή», 2 Νοεμβρίου.

- Καρκαλέτση, Φ., Σκορδίλης, Ε. (2008), “Η Εφαρμογή της Θεωρίας Σχεδιασμένης Συμπεριφοράς για την Υιοθέτηση Υγιεινής Διατροφής σε Ενήλικες”, *Αναζητήσεις στη Φυσική Αγωγή και τον Αθλητισμό*, 6(2): 195 - 205.
- Καρούνος, Θ., (2012), «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και δημόσια διοίκηση: επτά προτάσεις», *Η Καθημερινή*, 9 Σεπτεμβρίου.
- 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.
- Νόμος 2672, (1998), «Οικονομικοί Πόροι της Νομαρχιακής αυτοδιοίκησης και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 290, Τεύχος Α΄, 28/12/1998.
- Νόμος 3852/2010, «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης- Πρόγραμμα Καλλικράτης», ΦΕΚ 87, Τεύχος Α, 7/6/2010.
- Ο Φιλελεύθερος, (2013), «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Οι Ευρωπαίοι πολίτες ζητούν περισσότερα», 28 Μαΐου.
- Παρασκευάς, Μ., Ασημακόπουλος, Γ., Τριανταφύλλου, Β. (2015), *Κοινωνία της πληροφορίας*, Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
- Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, (2007), *Η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο Δημόσιο (eGovernment)*, Μελέτη, Παραδοτέο: Π3: Διεξαγωγή έρευνας για τις δεξιότητες των Δημοσίων Υπαλλήλων στη χρήση ΤΠΕ, Ανάκτηση από: <http://www.observatory.gr/files/meletes/eGov-%CE%A03-%CE%AD%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B1-eSkills.pdf>, Ημερομηνία ανάκτησης: 16/12/2013.
- Πλεξίδης, Α., (2013), *Ψηφιακή Υπογραφή*, Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων.
- Προεδρικό Διάταγμα 150, (2001), «Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το Κοινοτικό Πλαίσιο για τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές, ΦΕΚ 125, Τεύχος Α΄, 27/6/2001.
- Σαριδάκης, Ν. & Στασής, Α. (2007), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, Γραφείο Γενικού Γραμματέα Δημόσιας Διοίκησης, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Ανάκτηση από: http://84.205.229.18/securityc/d/greek/E_government/intro.pdf, Ημερομηνία ανάκτησης: 16/12/2013.

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

Τσιώτση, Χ., (2013), *Όταν βάζουμε την υπογραφή μας ηλεκτρονικά*, News, Ανάκτηση από:<http://www.news.gr/dikaio-internet/article/58476/otan-vazoyme-thn-yrographh-mas-hlektronika.html>, Ημερομηνία ανάκτησης 25/3/2017.

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (2012), *Ελληνικό Σχέδιο Δράσης, Πρωτοβουλία Συνεργασίας για την Ανοικτή Διακυβέρνηση*, Ανάκτηση από: http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20120419_OGP_ACTION-PLAN_greek.pdf, Ημερομηνία ανάκτησης: 21/12/2013.

Χυτήρης, Λ. (2001), *Οργανωσιακή συμπεριφορά*, Αθήνα: Interbooks.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

European Commission, Digital Agenda Scoreboard, 2016. European Digital Progress Report. Ανάκτηση από: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-digital-progress-report>. Ημερομηνία ανάκτησης: 16/2/2017

European Commission, Eurostat (2013) “Special Module 2013: individuals – e-government” http://ec.europa.eu/eurostat/data/database?node_code=isoc_ciegi_pb

ΕΛΣΤΑΤ, Τομέας Στατιστικών Πληροφοριών και Ερευνών (2016). Ανάκτηση από: <http://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SAM03/> Ημερομηνία ανάκτησης: 16/2/2017

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2003), «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: η επιγραμματική δημόσια διοίκηση», Ανάκτηση από: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV%3A124226b>, Ημερομηνία Ανάκτησης 28/3/2017.

Επιχειρώ, (2013), «Πως λειτουργεί η ψηφιακή υπογραφή», Ανάκτηση απο: <http://www.epixeiro.gr/%CE%B5%CE%B9%CE%B4%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82/top-stories-%CE%B1%CF%80%CF%8C-%CF%84%CE%BF-%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%B4%CE%AF%CE%BA%CF%84%CF%85%CE%BF/12421-%CF%80%CF%8E%CF%82-%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B5%CE%AF-%CE%B7-%CF%88%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE->

[%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AE](#)

, Ημερομηνία ανάκτησης 28/3/2017.

Εθνικό Τυπογραφείο, (2016), «Ψηφιακή Υπογραφή», Ανάκτηση από:
<http://www.et.gr/index.php/2010-01-21-13-05-53/2010-01-28-13-41-04>,

Ημερομηνία ανάκτησης 30/3/2017.

Ε.Κ.Α.Π.Τ.Υ., (2012), ««ΣΥΖΕΥΞΙΣ – Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης»,
Ανάκτηση από:

<https://www.ekapty.gr/%CE%AD%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B1-%CE%BA%CE%B1%CE%B9->

[%CE%B1%CE%BD%CE%AC%CF%80%CF%84%CF%85%CE%BE%CE%B7/%CE%AD%CF%81%CE%B3%CE%B1-](#)

[%CF%80%CF%81%CE%BF%CE%B3%CF%81%CE%AC%CE%BC%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1/%CF%83%CF%85%CE%B6%CE%B5%CF%](#)

[85%CE%BE%CE%B9%CF%83-](#)

[%CE%B5%CE%B8%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C-](#)

[%CE%B4%CE%AF%CE%BA%CF%84%CF%85%CE%BF-](#)

[%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B1%CF%8](#)

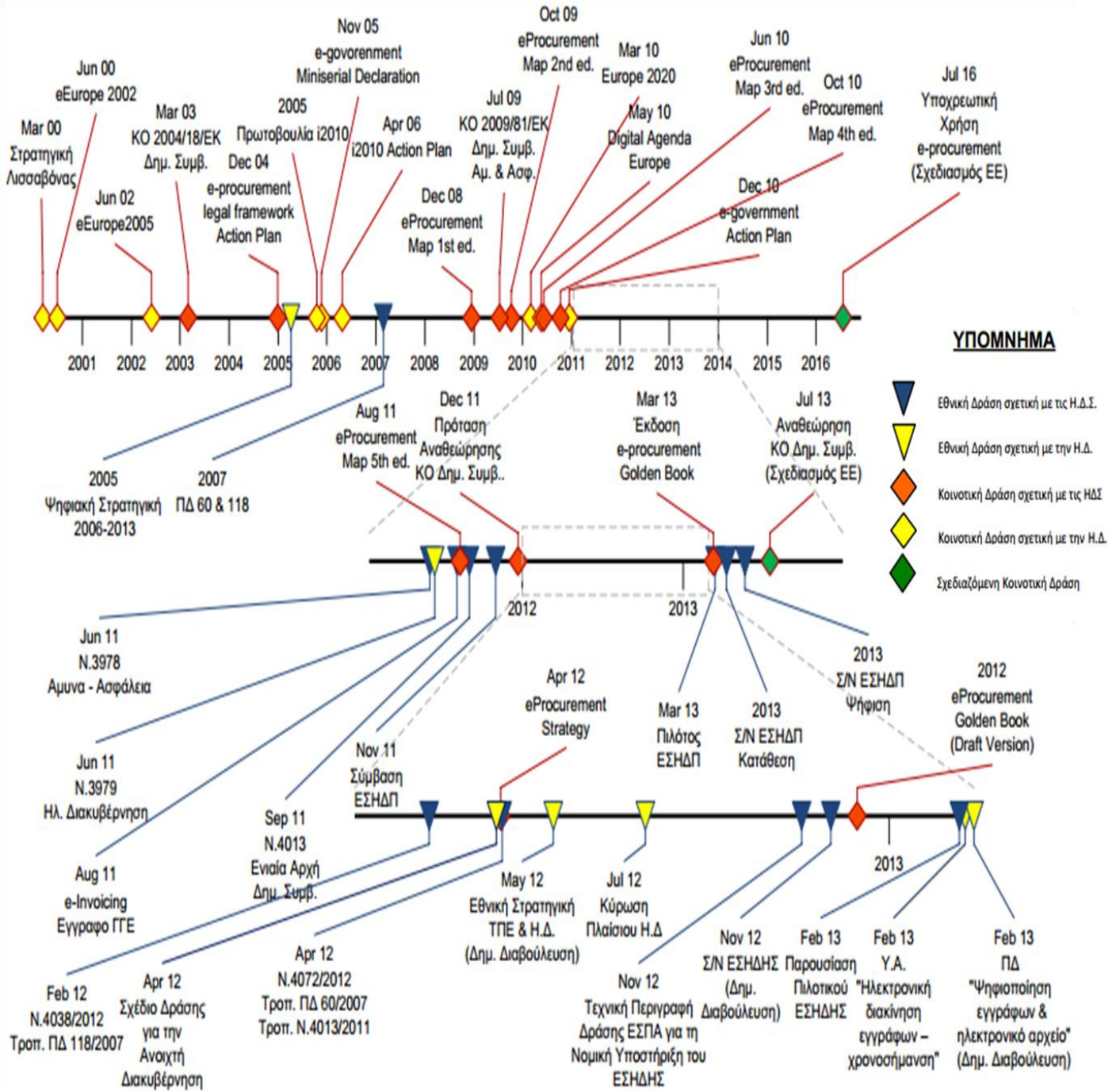
[2-%CE%B4%CE%B9%CE%BF/](#), Ημερομηνία ανάκτησης 30/3/2017.

Γενική Γραμματεία Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής, (χ.η.), «Πρόγραμμα Αστερίας»,
διαθέσιμο στο:

<http://www.ypai.gr/site/home/Basic+Menu/Programs/Oloklirwmena/Asterias.cs>

[p](#), Ημερομηνία ανάκτησης 31/3/2017.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι



Εικόνα 1: Χρονοδιάγραμμα εξέλιξης δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων (Ευρώπη – Ελλάδα). Πηγή: Γκιώνης, 2013, Σελ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Table V.1: Δείκτες ICT και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την Ελλάδα και την ΕΕ28 για το 2015.

Δείκτης	Ελλάδα	Μ.Ο. ΕΕ28
Νοικοκυριά με πρόσβαση στο διαδίκτυο	68.1%	82%
Πληθυσμός ηλικίας 16 – 74 που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο συχνά	66.8%	94.3%
Επιχειρήσεις με πρόσβαση στο Διαδίκτυο	87%	95%
Άτομα που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα	63%	73%
Νοικοκυριά με γρήγορη σύνδεση στο Διαδίκτυο (ADSL)	67%	80%
Επιχειρήσεις με γρήγορη σύνδεση στο Διαδίκτυο (ADSL)	85%	95%
Άτομα που έχουν αγοράσει/ παραγγείλει ηλεκτρονικά τους τελευταίους 3 μήνες	24%	43%
Άτομα που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για να αλληλοεπιδρούν με τους δημόσιους οργανισμούς	46%,	46%
Για να παίρνουν πληροφορίες από τους δημόσιους οργανισμούς (2014-2015)	42%	40%
Για να κατεβάζουν φόρμες από τους δημόσιους οργανισμούς	24%,	28%
Για να στέλνουν συμπληρωμένες αιτήσεις	25%	26%
Επιχειρήσεις που έχουν λάβει παραγγελίες ηλεκτρονικά μέσα στον προηγούμενο χρόνο	6%	17%
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με επίκεντρο τον πολίτη (2012-2013)	50%	70%
Διαφάνεια	22%	49%
Χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πολίτες	35%	41%

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

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

Είμαι στην διάθεσή σας για οποιοδήποτε διευκρίνιση.

Σας ευχαριστώ πολύ, εκ των προτέρων για τη συνεργασία.

Μαρία Καλαμβόκα

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

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

2.	Η άποψή σας για τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Όυτε 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 πρεστίτζ, σε σχέση με αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν.	1	2	3	4	5
	Υπάρχει ένα άτομο ή ομάδα ατόμων για να με βοηθήσει, όταν έχω δυσκολίες με τη χρήση τους.	1	2	3	4	5
	Προτίθεται 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 χρησιμοποιήσω.	1	2	3	4	5

	Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση τους.	1	2	3	4	5
	Με δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τη γνώση που απαιτούνται για τη χρήση τους, μου είναι εύκολο να τα χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5
2.1	Όταν χρησιμοποιώ τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών. ...	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	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
	Αυξάνονται οι πιθανότητες να πάρω προαγωγή.	1	2	3	4	5
2.2	Η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών...					
	Ταιριάζει με τον τρόπο που μου αρέσει να δουλεύω.	1	2	3	4	5
	Ταιριάζει με το στυλ δουλειάς μου.	1	2	3	4	5
	Μου αφαιρεί πολύ χρόνο από τα καθημερινά μου καθήκοντα.	1	2	3	4	5
	Είναι καλή ιδέα.	1	2	3	4	5
2.3	Βρίσκω τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών. ...					
	Ευέλικτα κατά τη χρήση τους.	1	2	3	4	5
	Εύκολα στη χρήση.	1	2	3	4	5
	Χρήσιμα στη δουλειά μου.	1	2	3	4	5
3.	Η άποψή σας για τη χρήση του διαδικτύου	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	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 δικλίδες 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
	Οι 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 τρόπους των δημοσίων οργανισμών εύκολους στη χρήση.	1	2	3	4	5
	Έχω εύκολα πρόσβαση στους διαδικτυακούς τρόπους των δημοσίων οργανισμών, όταν χρειάζεται.	1	2	3	4	5
	Προτιμώ να έρχομαι σε άμεση επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο) με τους δημόσιους οργανισμούς, από το να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους.	1	2	3	4	5
	Το βρίσκω δύσκολο να χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημοσίων οργανισμών, λόγω έλλειψης χρόνου.	1	2	3	4	5
	Η χρήση των διαδικτυακών τρόπων των δημοσίων οργανισμών είναι μια ευχάριστη εμπειρία.	1	2	3	4	5
	Δεν μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με τους δημόσιους οργανισμούς.	1	2	3	4	5
	Χρησιμοποιώ τους διαδικτυακούς τρόπους των δημοσίων οργανισμών για να λαμβάνω πληροφορίες και υπηρεσίες.	1	2	3	4	5
	Θα κάνω χρήση των διαδικτυακών τρόπων των δημοσίων οργανισμών στο μέλλον.	1	2	3	4	5

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

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

Σας ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο που αφιερώσατε!