



Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Σχολή Επιστημών Διοίκησης και Οικονομίας

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών

**Π.Μ.Σ. στην Οργάνωση & Διοίκηση Δημόσιων Υπηρεσιών, Οργανισμών
& Επιχειρήσεων**

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**«Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε Ελλάδα και Ε.Ε. και
μέτρηση της αποδοχής της – Μελέτη περίπτωσης της
ελληνικής Δημοτικής Αστυνομίας»**

Χατζής Αντώνιος

Επιβλέπων : Τιμόθεος Αγγελίδης, Επίκουρος Καθηγητής

Τρίπολη, Φεβρουάριος 2014

Ευχαριστίες

Θεωρώ υποχρέωσή μου να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στον επιβλέποντα Επίκουρο Καθηγητή Τιμόθεο Αγγελίδη, ο οποίος με τις συμβουλές του και την καθοδήγησή του συνέβαλε στην ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους διδάσκοντες του Μεταπτυχιακού Προγράμματος, οι οποίοι πέρα από το διδακτικό τους έργο, το οποίο επιτέλεσαν άψογα, συνετέλεσαν σημαντικά στη δημιουργία ενός ζεστού κλίματος καθ' όλη τη διάρκεια των μαθημάτων.

Ακολουθως, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους πρώην συναδέλφους μου στη Δημοτική Αστυνομία Αθήνας καθώς και σε όλες τις Περιφέρειες της Χώρας, τόσο για τη διευκόλυνση που μου παρείχαν ως προς την παρακολούθηση των μαθημάτων, όσο και για τη σημαντική συμβολή τους στην περάτωση της μεταπτυχιακής μου διατριβής, με τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων.

Τέλος, η εργασία αυτή αφιερώνεται σε όλους όσους με στήριξαν στην προσπάθειά μου αυτή, ο καθένας με το δικό του τρόπο και ιδιαίτερα στην οικογένειά μου η οποία πάντα υπήρξε αρωγός στην επίτευξη των στόχων μου.

Περιεχόμενα

| | |
|--|------|
| Ευχαριστίες | i |
| Συνοτομογραφίες..... | vi |
| Περίληψη | viii |
| Abstract..... | ix |
| Εισαγωγή..... | 1 |
| Κεφάλαιο 1 – Τι είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;..... | 3 |
| 1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης | 3 |
| 1.2 Τύποι Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης..... | 3 |
| 1.3 Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης..... | 5 |
| 1.4 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονική Δημοκρατία | 8 |
| Κεφάλαιο 2 - Ευρωπαϊκή Ψηφιακή Στρατηγική & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ... | 11 |
| 2.1 Στρατηγική της Λισαβόνας..... | 11 |
| 2.2 eEurope 2002 | 15 |
| 2.3 eEurope 2005 | 18 |
| 2.4 Στρατηγική i2010 | 21 |
| 2.5 Ψηφιακή Ατζέντα Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης 2011-2015 | 23 |
| Κεφάλαιο 3 - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ελλάδα | 26 |
| 3.1 Η Περίοδος 1994-2000 και το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης» ... | 27 |
| 3.2 Η περίοδος 2000-2006 και « Η κοινωνία της πληροφορίας»..... | 30 |
| 3.3 Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013..... | 35 |
| 3.4 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013 | 41 |
| 3.5 Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 | 44 |
| Κεφάλαιο 4 – Μέθοδοι μέτρησης της αποδοχής της Τεχνολογίας | 49 |
| 4.1 Η Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης (TRA)..... | 49 |
| 4.2 Η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB)..... | 51 |
| 4.3 Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας TAM | 54 |
| 4.4 Η εξέλιξη του μοντέλου αποδοχής της τεχνολογίας – TAM 2 | 58 |

| | |
|---|-----|
| Κεφάλαιο 5 - Μέτρηση της αποδοχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους υπαλλήλους της ελληνικής Δημοτικής Αστυνομίας | 62 |
| 5.1 Ερευνητικό μοντέλο και υποθέσεις..... | 62 |
| 5.2 Ερωτηματολόγιο και δειγματοληψία | 66 |
| 5.3 Περιγραφική Στατιστική | 69 |
| 5.4 Έλεγχος αξιοπιστίας – κανονικότητας | 77 |
| 5.5 Έλεγχος Υποθέσεων | 79 |
| Συμπεράσματα – Προτάσεις..... | 98 |
| Βιβλιογραφία | 100 |
| Παράρτημα..... | 106 |

Ευρετήριο Εικόνων

| | |
|---|----|
| Εικόνα 1: Νήματα Δράσεων Ελληνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2006 – 2013 | 41 |
| Εικόνα 2:: Η Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης (Ajzen & Fishbein) | 51 |
| Εικόνα 3: Η θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Ajzen, 1991)..... | 53 |
| Εικόνα 4: Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (Davis, 1993)..... | 57 |
| Εικόνα 5: Τελική μορφή του TAM (Venkatesh & Davis, 1996) | 59 |
| Εικόνα 6: Νέο Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας TAM2 (Venkatesh & Davis 2000) | 59 |
| Εικόνα 7: Το Ερευνητικό Μοντέλο που χρησιμοποιήθηκε..... | 65 |
| Εικόνα 8: Ποσοστό ανδρών-γυναικών δείγματος | 69 |
| Εικόνα 9: Ποσοστά ηλικιακών γκρουπ δείγματος | 70 |
| Εικόνα 10: Ποσοστά μορφωτικού επιπέδου δείγματος..... | 71 |
| Εικόνα 11: Ποσοστά περιφέρειας εργασίας δείγματος | 72 |
| Εικόνα 12: Ποσοστιαία εμπειρία χρήσης διαδικτύου | 73 |
| Εικόνα 13: Είδος ιστοσελίδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (%) | 74 |
| Εικόνα 14: Συχνότερος λόγος χρήσης ιστοσελίδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (%) | 75 |
| Εικόνα 15: Συχνότητα Χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (%) | 76 |

Ευρετήριο Πινάκων

| | |
|--|----|
| Πίνακας 1: Έλεγχος Αξιοπιστίας..... | 78 |
| Πίνακας 2: Έλεγχος Κανονικότητας | 79 |
| Πίνακας 3: Έλεγχος συσχέτισης φύλου – Αντιλαμβανόμενης Ευκολίας Χρήσης ... | 80 |
| Πίνακας 4: Έλεγχος ισότητας διακυμάνσεων με το τεστ του Levene..... | 80 |
| Πίνακας 5: Τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni | 81 |
| Πίνακας 6: Έλεγχος ισότητας διακυμάνσεων με το τεστ του Levene..... | 82 |
| Πίνακας 7: Τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni | 83 |
| Πίνακας 8: Έλεγχος συσχέτισης Αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης - Χρόνια χρήσης διαδικτύου | 84 |
| Πίνακας 9: Ανάλυση Διακύμανσης | 85 |
| Πίνακας 10: Έλεγχος ισότητας διακυμάνσεων με το τεστ του Levene | 85 |
| Πίνακας 11: Τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni | 86 |
| Πίνακας 12: Έλεγχος ισότητας διακυμάνσεων με το τεστ του Levene | 87 |
| Πίνακας 13 : Τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni | 87 |
| Πίνακας 14: Έλεγχος συσχέτισης Αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας - Χρόνια χρήσης διαδικτύου | 89 |
| Πίνακας 15: Απλή γραμμική παλινδρόμηση, εξαρτημένη μεταβλητή αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, ανεξάρτητη αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης | 91 |
| Πίνακας 16: Απλή γραμμική παλινδρόμηση, εξαρτημένη μεταβλητή αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, ανεξάρτητη αντιλαμβανόμενη εμπιστοσύνη | 91 |
| Πίνακας 17: Συντελεστής r^2 μοντέλου 1 πολυμεταβλητής γραμμικής παλινδρόμησης..... | 92 |
| Πίνακας 18: Μοντέλο 1 πολυμεταβλητής γραμμικής παλινδρόμησης..... | 92 |
| Πίνακας 19: Μοντέλο 1 πολυμεταβλητής γραμμικής παλινδρόμησης - Έλεγχος συγγραμικότητας ανεξάρτητων μεταβλητών..... | 93 |
| Πίνακας 20: Απλή γραμμική παλινδρόμηση, εξαρτημένη μεταβλητή ικανοποίηση χρήστη, ανεξάρτητη αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης | 93 |
| Πίνακας 21: Απλή γραμμική παλινδρόμηση, εξαρτημένη μεταβλητή ικανοποίηση χρήστη, ανεξάρτητη αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα | 94 |
| Πίνακας 22: Απλή γραμμική παλινδρόμηση, εξαρτημένη μεταβλητή ικανοποίηση χρήστη, ανεξάρτητη αντιλαμβανόμενη ποιότητα..... | 95 |
| Πίνακας 23: Συντελεστής r^2 μοντέλου 2 πολυμεταβλητής γραμμικής παλινδρόμησης..... | 95 |
| Πίνακας 24: Μοντέλο 2 πολυμεταβλητής γραμμικής παλινδρόμησης..... | 96 |
| Πίνακας 25: Μοντέλο 2 πολυμεταβλητής γραμμικής παλινδρόμησης - Έλεγχος συγγραμικότητας ανεξάρτητων μεταβλητών..... | 96 |

| | |
|--|----|
| Πίνακας 26: Απλή γραμμική παλινδρόμηση, εξαρτημένη μεταβλητή υιοθέτηση Η/Δ, ανεξάρτητη αντιλαμβανόμενη εμπιστοσύνη | 97 |
| Πίνακας 27: Απλή γραμμική παλινδρόμηση, εξαρτημένη υιοθέτηση Η/Δ, ανεξάρτητη ικανοποίηση χρήστη | 97 |

Συντομογραφίες

ΑΕΠ - Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν

ΑΜΕΑ - Άτομα με Αναπηρία

Α.Σ.Ε.Π - Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού

ΕΣΠΑ - Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς

Ε.Π.- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

ΕΕ - Ευρωπαϊκή Ένωση

ΚΕΠ - Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών

ΚΠΣ - Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης

ΚτΠ - Κοινωνία της Πληροφορίας

ΜΚΟ - Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις

ΟΑΕΔ - Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού

ΟΗΕ - Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών

ΟΤΑ - Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης

ΤΠΕ - Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας

ΤΠ - τεχνολογίες πληροφορικής

Η/Υ - Ηλεκτρονικός Υπολογιστής

ΜΚΟ - Μη Κυβερνητικοί Οργανισμοί

Η/Δ - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

ADSL - Asymmetric Digital Subscriber Line

EA - υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

G2B - Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις

G2C - Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση

G2C - Κυβέρνηση-προς-Πολίτες

G2E - Κυβέρνηση-προς-Υπαλλήλους

PEU - αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης

PU - αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα

PT - αντιλαμβανόμενη εμπιστοσύνη

PQ - αντιλαμβανόμενη ποιότητα

TAM - Technology Acceptance Model

TAM2 - Extended Technology Acceptance Model

TRA - Theory of Reasoned Action TRA

TPB - Theory of Planned Behavior

US - ικανοποίηση του χρήστη

Περίληψη

Η μετάβαση στην κοινωνία της πληροφορίας και των σύγχρονων τεχνολογιών σηματοδότησε μια νέα εποχή στις σχέσεις μεταξύ κράτους – πολιτών. Οι διαδικτυακοί τρόποι συναλλαγής και πληροφόρησης των πολιτών αρχίζουν να κερδίζουν έδαφος, καθώς οι χώρες της Ε.Ε. κινούνται προς την κατεύθυνση αυτή με αυξανόμενους ρυθμούς. Οι νέες αυτές υπηρεσίες οι οποίες αποτελούν εν γένει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μιας χώρας είναι και το αντικείμενο της Διατριβής.

Η συγκεκριμένη μεταπτυχιακή διατριβή εστιάζει στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τόσο εντός Ελλάδος, όσο και στο ευρύτερο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Παρουσιάζονται οι διάφοροι τύποι και τα επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και η πορεία της Ε.Ε. γενικότερα, αλλά και της Ελλάδας ειδικότερα προς την ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και στην επίτευξη ψηφιακής σύγκλισης μεταξύ των κρατών-μελών.

Εν συνεχεία παρουσιάζονται διάφορες μέθοδοι αξιολόγησης της αποδοχής τεχνολογικών συστημάτων. Γίνεται εκτενής αναφορά στο Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (TAM) του Davis καθώς και σε προγενέστερα μοντέλα τα οποία αποτέλεσαν ουσιαστικά τα θεμέλια πάνω στα οποία χτίστηκε το TAM.

Σε μια προσπάθεια αποτίμησης της ελληνικής ψηφιακής στρατηγικής από την πλευρά του πολίτη, θέτουμε το εύλογο ερώτημα : «Ποια είναι η άποψη των τελικών αποδεκτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εντός της ελληνικής δημοτικής αστυνομίας;» Θα αποπειραθούμε να απαντήσουμε αυτό το ερώτημα, στηριζόμενοι σε ένα ευρέως αποδεκτό μοντέλο μέτρησης της υιοθέτησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με τη βοήθεια της ποσοτικής έρευνας και της Στατιστικής.

Abstract

The transition to the information and modern technologies society heralded a new era for the relation between the state and its citizens. The Internet ways of transaction and information of citizens begin to gain ground, as the EU countries are moving in this direction with increasing pace. These new services which form the electronic governance of a country are the subject of the Thesis.

This thesis focuses on e-governance, both within Greece and in the wider context of the European Union. It presents the various types and levels of e-governance, as well as the path of EU in general and the one of Greece in particular, to the digitization of Public Administration and to the achievement of digital convergence between Member States.

Moreover, it presents various methods of assessing the acceptance of technological systems. There is an extensive reference to the Technology Acceptance Model (TAM) of Davis as well as to earlier models which were the foundation upon which TAM was built.

In an effort to evaluate the Greek digital strategy from the citizens' point of view, we raise the obvious question: "What is the point of view of the final recipients of e-services within the Greek Municipal Police?" We will attempt to answer this question, based on a widely accepted measuring model of the adoption of e-Government services, with the help of quantitative research and statistics.

Εισαγωγή

Η μετάβαση στην κοινωνία της πληροφορίας και των σύγχρονων τεχνολογιών σηματοδότησε μια νέα εποχή στις σχέσεις μεταξύ κράτους – πολιτών. Οι διαδικτυακοί τρόποι συναλλαγής και πληροφόρησης των πολιτών αρχίζουν να κερδίζουν έδαφος καθώς οι χώρες της Ε.Ε. κινούνται προς την κατεύθυνση αυτή με αυξανόμενους ρυθμούς. Οι νέες αυτές υπηρεσίες οι οποίες αποτελούν εν γένει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μιας χώρας είναι και το αντικείμενο της Διατριβής.

Η συγκεκριμένη μεταπτυχιακή διατριβή εστιάζει στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τόσο εντός Ελλάδος, όσο και στο ευρύτερο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Παρουσιάζονται οι διάφοροι τύποι και τα επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και η πορεία της Ε.Ε. γενικότερα, αλλά και της Ελλάδας ειδικότερα, προς την ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και στην επίτευξη ψηφιακής σύγκλισης μεταξύ των κρατών-μελών.

Στο πρώτο κεφάλαιο δίνεται ο Ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και τα χαρακτηριστικά της, όπως οι τύποι Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα επίπεδά της, αλλά και η σύνδεσή της με την ηλεκτρονική δημοκρατία.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι κυριότεροι σταθμοί της Ευρωπαϊκής Ένωσης προς την κατεύθυνση της ψηφιοποίησης της Δημόσιας Διοίκησης. Αρχής γενομένης από τη Λισαβόνα με την υψίστης σημασίας «Στρατηγική» της, εν συνεχεία οι πρωτοβουλίες eEurope 2002 και 2005 και κατόπιν η Στρατηγική i2010 διαμόρφωσαν τη σημερινή κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ε.Ε. Το πέρασμα από το σήμερα στο αύριο επιχειρείται με την Ψηφιακή Ατζέντα Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης

2011-2015 η οποία αποτελεί το τελευταίο υποκεφάλαιο του συγκεκριμένου κεφαλαίου.

Το τρίτο κεφάλαιο αφορά τις κύριες Ψηφιακές Στρατηγικές και Επιχειρησιακά Προγράμματα εντός συνόρων, ξεκινώντας από το 1994 και το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης», συνεχίζοντας με την «Κοινωνία της Πληροφορίας» την περίοδο 2000-2006, περνώντας από την Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 και καταλήγοντας στο σήμερα με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013. Τέλος, παρουσιάζεται η μελλοντική Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014 – 2020.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται μέθοδοι μέτρησης της αποδοχής τεχνολογικών συστημάτων, όπως η Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης (TRA) και η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB). Στο υποκεφάλαιο 4.3 παρουσιάζεται το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας TAM το οποίο έχει χρησιμοποιηθεί σε πλήθος ερευνών και τυγχάνει ευρείας αποδοχής από την επιστημονική κοινότητα, ενώ στο τελευταίο υποκεφάλαιο παρουσιάζεται η εξέλιξή του, το TAM2.

Στο τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζεται η εμπειρική μελέτη σχετικά με την αποδοχή και χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους υπαλλήλους της Δημοτικής Αστυνομίας ανά την Ελλάδα. Αναλύονται όλα τα στάδια της έρευνας, από το ερωτηματολόγιο και τη δειγματοληψία μέχρι την παρουσίαση των πρωτογενών δεδομένων μέσω της περιγραφικής στατιστικής καθώς και η περαιτέρω επεξεργασία τους και ο έλεγχος των ερευνητικών υποθέσεων.

Τέλος, ακολουθούν τα Συμπεράσματα της εργασίας καθώς και ερευνητικές προτάσεις ως συνέχεια της παρούσης.

Κεφάλαιο 1 – Τι είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο όρος «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» αναφέρεται στη χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση με στόχο την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις.

Μέσω της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δίνεται η δυνατότητα παροχής καλύτερων υπηρεσιών προς τους πολίτες, η βελτίωση των συναλλαγών μεταξύ κράτους και επιχειρήσεων, η ενδυνάμωση των πολιτών μέσω της πρόσβασης σε πληροφορίες και ή αποτελεσματικότερη διαχείριση των αναγκών και υποχρεώσεων της κρατικής κυβέρνησης.

Κάποια από τα οφέλη που παρέχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η μεγαλύτερη ασφάλεια και άνεση στην πραγματοποίηση των συναλλαγών με εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου και μείωση της γραφειοκρατίας, αύξηση των κρατικών εσόδων με παράλληλη μείωση του κόστους, περισσότερη διαφάνεια και κατά συνέπεια η καταπολέμηση της διαφθοράς αφού όλες οι ενέργειες μπορούν να ελεγχθούν.

1.2 Τύποι Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες τις οποίες παρέχει η δημόσια διοίκηση κατηγοριοποιούνται ανάλογα με τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα στα οποία απευθύνονται. Συγκεκριμένα διακρίνουμε τις εξής κατηγορίες :

- **G2C (Government to Citizen)** Στη συγκεκριμένη κατηγορία ανήκουν όλες εκείνες οι υπηρεσίες οι οποίες απευθύνονται προς τους πολίτες-χρήστες. Οι εν λόγω υπηρεσίες παρέχονται από διάφορους φορείς της δημόσιας διοίκησης, όπως Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες, Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ), Περιφέρειες καθώς και από άλλες δημόσιες υπηρεσίες, όπως ΙΚΑ, ΕΟΠΥΥ και ΟΑΕΔ. Ενδεικτικά αναφέρουμε ορισμένες υπηρεσίες της συγκεκριμένης κατηγορίας, όπως είναι η εκτύπωση εκκαθαριστικού σημειώματος φυσικού προσώπου από το taxisnet της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων, η χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας από το Δήμο που ανήκει και η βεβαίωση ανεργίας από τον ΟΑΕΔ.
- **G2B (Government to Business)** Η δεύτερη αυτή κατηγορία συμπεριλαμβάνει όλες τις υπηρεσίες οι οποίες απευθύνονται σε επιχειρήσεις. Αφορούν, κυρίως, την υποβολή αιτήσεων και τη χορήγηση δικαιολογητικών ή βεβαιώσεων, από κρατικούς φορείς, απαραίτητων για τη σωστή και νόμιμη λειτουργία των επιχειρήσεων. Ενδεικτικά η απόδοση του ΦΠΑ και η υποβολή φορολογικής δήλωσης νομικού προσώπου μέσω της πλατφόρμας του taxisnet της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών, η λήψη πιστοποιητικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας από το ΙΚΑ καθώς και ο έλεγχος του δικαιώματος χρήσης της επωνυμίας και του διακριτικού τίτλου της επιχείρησης από το Εμπορικό Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών.
- **G2E (Government to Employee)** Πρόκειται ουσιαστικά για μια υποκατηγορία των υπηρεσιών προς πολίτες και συγκεκριμένα αφορά τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης προς τους εργαζόμενους στους φορείς που την απαρτίζουν. Χαρακτηριστικό

παράδειγμα η ηλεκτρονική επιμόρφωση των δημοσίων υπαλλήλων μέσω προγραμμάτων του Ινστιτούτου Επιμόρφωσης της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.

- **G2G (Government to Government-national)** Στη συγκεκριμένη κατηγορία υπάγονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που πραγματοποιούνται μεταξύ διαφόρων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης εντός των συνόρων μιας χώρας. Η ηλεκτρονική αποστολή των μορίων των υπό διαθεσιμότητα υπαλλήλων από έναν Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης προς τον ΑΣΕΠ μέσω της χρήσης εξειδικευμένου λογισμικού αποτελεί ένα πολύ καλό παράδειγμα.
- **G2G (Government to Government-international)** Πρόκειται για υπηρεσίες μεταξύ των κυβερνήσεων δύο ή περισσότερων χωρών, δηλαδή για υπηρεσίες οι οποίες «ξεφεύγουν» από τα εθνικά σύνορα.

1.3 Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ψηφιοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί πρωταρχικό στόχο της ψηφιακής στρατηγικής των κρατών σε διεθνές επίπεδο. Στην Ελλάδα το επίπεδο των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών περιορίζεται, εκτός λιγοστών εξαιρέσεων, στην παροχή πληροφοριακού υλικού για τις υπηρεσίες που παρέχει κάθε φορέας. Επίσης, αρκετοί φορείς διαθέτουν, μέσω του διαδικτυακού τους τόπου, σε ηλεκτρονική μορφή τα έντυπα των αιτήσεων και άλλα έγγραφα που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών και επιχειρήσεων με το φορέα. Προκειμένου να ποσοτικοποιηθεί ο βαθμός που έχει αναπτυχθεί η κάθε υπηρεσία, καθορίστηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση πέντε επίπεδα αξιολόγησης. Τα επίπεδα αυτά όπως αναφέρονται σε

έκθεση του Παρατηρητηρίου της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτΠ Μάιος 2013) είναι τα ακόλουθα:

- ***Επίπεδο 1^ο : Πληροφόρηση (Information)***

Στο επίπεδο αυτό εντάσσονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσής τους. Οι πληροφορίες αφορούν στα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, κλπ. Χαρακτηριστικό παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 1 είναι η ενημέρωση από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, π.χ τους κατά τόπους δήμους, για τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για τη χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης.

- ***Επίπεδο 2^ο : Αλληλεπίδραση: Αήψη (μεταφόρτωση – downloading) εντύπων (One-way interaction)***

Στο 2^ο επίπεδο ανήκουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσής τους καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να «κατεβάσουν» στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα. Πληθώρα υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΚΕΠ εμπίπτουν στην στο 2^ο επίπεδο και περιλαμβάνουν τα έντυπα των αιτήσεων με δυνατότητα τοπικής αποθήκευσης στον υπολογιστή και εν συνεχεία της υποβολής τους με τη φυσική πλέον παρουσία του αιτούντος.

- ***Επίπεδο 3ο: Αμφίδρομη αλληλεπίδραση: επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης (Two-way interaction)***

Έχουμε να κάνουμε με ηλεκτρονικές υπηρεσίες που εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική

αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

Παράδειγμα ηλεκτρονικής υπηρεσίας που ανήκει στο 3^ο επίπεδο είναι η συμπλήρωση αίτησης μέσω του διαδικτύου για λήψης βεβαίωσης (μόνιμο κατοικίας, ληξιαρχική πράξη γεννήσεως κτλ.) και η δια ζώσης παραλαβή της από τον αρμόδιο φορέα κατόπιν εξακρίβωσης των στοιχείων του αιτούντος.

- ***Επίπεδο 4ο: Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή (Transaction)***

Πρόκειται για ηλεκτρονικές υπηρεσίες που, εκτός από φόρμες αποστολής στοιχείων, υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης ολοκληρώνει τις οικονομικές συναλλαγές που περιλαμβάνει η υπηρεσία και για το λόγο αυτό απαιτούνται μηχανισμοί αναγνώρισης και ταυτοποίησης οι οποίοι μάλιστα οφείλουν να είναι πιο αυστηροί από τους αντίστοιχους του επιπέδου 3. Η λειτουργία αυτού του επιπέδου, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Υπηρεσία Επιπέδου 4 αποτελεί η συμπλήρωση και υποβολή της φορολογικής δήλωσης μέσω του taxisnet της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων. Κοινό χαρακτηριστικό των παρεχόμενων υπηρεσιών επιπέδων 3 και 4 είναι η προϋπόθεση της δήλωσης της ταυτότητας του χρήστη κατόπιν εγγραφής του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του αρμόδιου φορέα και την απόκτηση συνήθως συνθηματικού και κωδικού πρόσβασης. Σημαντική είναι η συνεισφορά των υπηρεσιών των δύο αυτών επιπέδων στην αποσυμφόρηση την γραφειοκρατίας και στην ταχύτερη εξυπηρέτηση φυσικών και νομικών προσώπων κατά τη συνδιαλλαγή τους με τη Δημόσια Διοίκηση.

- ***Επίπεδο 5^ο : Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών (Personalisation)***

Στην περίπτωση της στοχευμένης παροχής υπηρεσιών, ο φορέας-πάροχος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση.

Το επίπεδο αυτό περιλαμβάνει την «αυτόματη» παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, κατά την οποία ο δημόσιος φορέας ενεργεί προνοητικά με σκοπό να αυξήσει την ποιότητα της υπηρεσίας και τη φιλικότητα προς τον χρήστη ή, σε πολλές περιπτώσεις, να ολοκληρώνει αυτόματα την υπηρεσία χωρίς να χρειαστεί να μεσολαβήσει ο πολίτης ή η επιχείρηση. Όπως π.χ. κατά την υποβολή φορολογικών δηλώσεων και κατοχής περιουσιακών στοιχείων, όπου ζητείται από το χρήστη να προβεί στις απαραίτητες διορθώσεις ή τροποποιήσεις και όχι στην εξαρχής συμπλήρωσή τους εφόσον αυτό έχει ήδη γίνει μία φορά.

1.4 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονική Δημοκρατία

Η Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy) είναι μέρος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και προσδιορίζεται στη χρήση των τεχνολογιών ενημέρωσης και των στρατηγικών από δημοκρατικούς φορείς στις πολιτικές διαδικασίες των τοπικών κοινοτήτων, των κρατών/περιοχών, των εθνών και στο παγκόσμιο γίγνεσθαι. (Τριανταφύλλου, 2006). Κατά τον Steven Clift, η ηλεκτρονική δημοκρατία δημιουργεί τις βάσεις σε ένα κοινωνικό σύστημα, που επιτρέπει μια περισσότερο δραστήρια και αποφασιστική συμμετοχή των πολιτών στα κοινά (Clift, 2007). Σύμφωνα με τον ίδιο η ηλεκτρονική δημοκρατία ορίζεται ως «ο τρόπος με τον οποίο το

Internet μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να ενισχύσει τις δημοκρατικές διαδικασίες και να παρέχει αυξημένες ευκαιρίες στα άτομα και τις κοινότητες προκειμένου να αλληλεπιδρούν με την κυβέρνηση και στις κυβερνήσεις προκειμένου να λαμβάνουν μηνύματα από τις κοινότητες.»

Από την επιστημονική κοινότητα έχουν υιοθετηθεί διάφορα μοντέλα ηλεκτρονικής δημοκρατίας. Σύμφωνα με τον OECD υπάρχουν τρεις τύποι ηλεκτρονικής δημοκρατίας:

α) η παροχή υπηρεσιών μίας κατεύθυνσης (one way)

β) η αμφίδρομη σχέση, όπου οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν ανατροφοδότηση σε σχέση με τα διάφορα ζητήματα

γ) η σχέση συνεργασίας, εντός της οποίας οι πολίτες εμπλέκονται ενεργά στη διαμόρφωση πολιτικών.

Σύμφωνα με τους Coleman και Gotze υπάρχουν τουλάχιστον τέσσερα μοντέλα ηλεκτρονικής δημοκρατίας (Coleman and Gotze, 2001):

α) Το μοντέλο της άμεσης δημοκρατίας.

β) Το δεύτερο μοντέλο είναι οι ηλεκτρονικές κοινότητες, οι οποίες συνίστανται σε ένα αυτόνομο δίκτυο πολιτών.

γ) Το τρίτο μοντέλο περιλαμβάνει τις ηλεκτρονικές δημοσκοπήσεις και έρευνες, καθώς και τα τοπικά δημοψηφίσματα και τις δημόσιες αιτήσεις (petitions) πολιτών.

δ) Το τέταρτο μοντέλο αφορά την online δημόσια συμμετοχή στην πολιτική διαδικασία.

Όπως αναφέρουν οι Γ. Σπυράκης και Χ. Σπυράκη η ηλεκτρονική δημοκρατία θεμελιώνεται πάνω σε τρεις βασικές αρχές:

α) Την ηλεκτρονική συμμετοχή (e-participation), δηλαδή τη δυνατότητα των πολιτών να ενημερώνονται, να εκφράζουν τη γνώμη

τους μέσω δημοσκοπήσεων, να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων μέσω ψηφοφορίας, να θέτουν ζητήματα και να αναμιγνύονται στον πολιτικό διάλογο με τη βοήθεια των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας.

β) Την ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-voting), δηλαδή την ψηφοφορία μέσω του Διαδικτύου ή άλλων μέσων επικοινωνίας. Η ηλεκτρονική ψηφοφορία δύναται να διεξαχθεί με διαφορετικούς τρόπους και για το λόγο αυτό διακρίνουμε τρεις κατηγορίες ηλεκτρονικής ψηφοφορίας (Κάτσικας και Μήτρου, 2004). Στην πρώτη κατηγορία ο ψηφοφόρος έχει τη δυνατότητα να ψηφίζει με τη βοήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών, οι οποίοι έχουν εγκατασταθεί στα παραδοσιακά εκλογικά κέντρα. Στη δεύτερη κατηγορία οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να ψηφίσουν μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών, οι οποίοι βρίσκονται σε ειδικά διαμορφωμένα περίπτερα. Στην τελευταία κατηγορία, ο πολίτης μπορεί να ψηφίσει μέσω του διαδικτύου από οποιονδήποτε ηλεκτρονικό υπολογιστή όπου και αν βρίσκεται αυτός.

γ) Την ηλεκτρονική πληροφόρηση, η οποία μπορεί να θεωρηθεί ότι εμπεριέχεται στην αρχή της ηλεκτρονικής συμμετοχής και ουσιαστικά αφορά τη διάχυση της πληροφορίας με ηλεκτρονικά μέσα από τους κρατικούς φορείς προς τους πολίτες.

Κεφάλαιο 2 - Ευρωπαϊκή Ψηφιακή Στρατηγική & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Προ της έλευσης της νέας χιλιετίας η διάχυση και διαχείριση της πληροφορίας είχε ήδη αρχίσει να απασχολεί του ηγέτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι τομείς της επιστήμης και της τεχνολογίας καθώς και η προώθηση της απασχόλησης πέρασαν στο προσκήνιο και η ανάπτυξή τους έγινε κύριο μέλημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Προς την κατεύθυνση αυτή το Δεκέμβριο του 1993 δημοσιεύτηκε η «Λευκή Βίβλος για την ανάπτυξη, την ανταγωνιστικότητα και την απασχόληση: οι προκλήσεις και η αντιμετώπισή τους για τη μετάβαση στον 21^ο αιώνα». Αυτή ήταν η πρώτη προσπάθεια αποτύπωσης των προκλήσεων και των ευκαιριών της νέας χιλιετίας σχετικά με την ευρωπαϊκή ανταγωνιστικότητα, την ανάπτυξη και την απασχόληση. Από το σημείο αυτό και έπειτα η στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα προσανατολιστεί ξεκάθαρα στην ψηφιακή εποχή και την ανάγκη ανάπτυξης και ωρίμανσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των κρατών μελών, αρχής γενομένης από τη Στρατηγική της Λισαβόνας.

2.1 Στρατηγική της Λισαβόνας

Κατά τη σύνοδο κορυφής της Λισαβόνας το Μάρτιο του 2000, οι ηγέτες των κυβερνήσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης συμφώνησαν σ' ένα νέο στρατηγικό στόχο για την Ευρωπαϊκή Ένωση: να την αναδείξουν στην ανταγωνιστικότερη οικονομία του κόσμου έως το 2010. Η στρατηγική που έγινε γνωστή ως στρατηγική της Λισαβόνας απαιτούσε δράση σε διάφορα μέτωπα: την εσωτερική αγορά, την κοινωνία των πληροφοριών, την έρευνα, την εκπαίδευση, τις διαρθρωτικές οικονομικές μεταρρυθμίσεις, το σταθερό συνάλλαγμα, καθώς και ένα μακροοικονομικό

μείγμα πολιτικής που να ευνοεί την ανάπτυξη και τα βιώσιμα δημόσια οικονομικά. Οι κύριοι στόχοι που συμφωνήθηκαν είναι οι εξής:

1. Δημιουργία θέσεων απασχόλησης

Η δημιουργία θέσεων απασχόλησης ήταν καθοριστικός στόχος της Λισαβόνας, αν και θεωρήθηκε ότι θα είναι κατά κύριο λόγο αποτέλεσμα της οικονομικής ανάπτυξης που θα προκύψει από τη βελτιωμένη ανταγωνιστικότητα, τις διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις και τη μείωση της γραφειοκρατίας. Ο συνολικός στόχος ήταν να αυξηθεί το ποσοστό απασχόλησης στο 70% του πληθυσμού έως το 2010, με ενδιάμεσο στόχο το 67% έως το 2005. Το Κοινοβούλιο σε πολλά ψηφίσματά του τόνισε ότι απαιτούνται μεγαλύτερες προσπάθειες, ιδίως όσον αφορά τη συμφιλίωση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής και, κατά συνέπεια, την ενθάρρυνση περισσότερων γυναικών να εργασθούν.

Δύο επικουρικοί στόχοι που τέθηκαν στη Λισαβόνα ήταν να αυξηθεί το ποσοστό των εργαζόμενων γυναικών από 51% που ήταν το 1999 (σε σύγκριση με το 61% των ανδρών) σε 60% το 2010 καθώς και η αύξηση του ποσοστού απασχόλησης των εργαζομένων μεγαλύτερης ηλικίας (τέτοιοι ορίζονται οι εργαζόμενοι ηλικίας 55 έως 64 ετών) στο 50% το 2010.

1. Εσωτερική αγορά

Καθοριστικό στοιχείο της στρατηγικής της Λισαβόνας ήταν μια ολοκληρωμένη και πλήρως λειτουργική ενιαία ευρωπαϊκή αγορά. Η άρση των εμποδίων στον ανταγωνισμό και η πρόσβαση των εταιρειών άλλων κρατών μελών στις εθνικές αγορές με ίσους όρους θεωρήθηκαν στοιχεία καίρια για την οικονομική ανάπτυξη.

2. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Οι αποτελεσματικές και διαφανείς χρηματοπιστωτικές αγορές προωθούν την ανάπτυξη μέσω της καλύτερης κατανομής κεφαλαίων. Στη Λισαβόνα έγινε έκκληση για μεγαλύτερη ολοκλήρωση των εθνικών χρηματιστηριακών αγορών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και από τότε το Κοινοβούλιο έχει εγκρίνει σειρά νομοθετικών διατάξεων για θέματα όπως το ενιαίο διαβατήριο για τους φορείς που εκδίδουν ομόλογα και μετοχές· η τόνωση του ανταγωνισμού μεταξύ τραπεζών και χρηματιστηρίων σχετικά με την εκτέλεση εντολών· οι κοινοί κανόνες εναντίον της παράνομης χρήσης εμπιστευτικών πληροφοριών και της χειραγώγησης της αγοράς· η άρση των φραγμών στις επενδύσεις σε συνταξιοδοτικά ταμεία· το άνοιγμα της αγοράς της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης· η προστασία των μετόχων της μειοψηφίας κατά τις προσφορές εξαγοράς· και τέλος, οι απαιτήσεις διαφάνειας για τις εισηγμένες στο χρηματιστήριο εταιρείες.

3. Ένα περιβάλλον φιλικό προς τις επιχειρήσεις

Η δημιουργία περιβάλλοντος περισσότερο φιλικού προς τις επιχειρήσεις, ιδίως τις μικρομεσαίες, ήταν ένα άλλο στοιχείο της στρατηγικής της Λισαβόνας. Έγινε προσπάθεια εξάλειψης της γραφειοκρατίας καθώς και μείωσης του κόστους ίδρυσης νέων εταιρειών. Στον τομέα αυτό, υποστηρίχθηκαν προσπάθειες ως προς τη βοήθεια προς των μικρομεσαίων επιχειρήσεων όπως για παράδειγμα με το να γίνει ευκολότερο για τις επιχειρήσεις αυτές να ανταγωνίζονται για δημόσιες συμβάσεις ή να έχουν πρόσβαση σε πιστώσεις ερευνών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

4. Κοινωνία των πληροφοριών

Ένας ακόμα πυλώνας ήταν η ανάπτυξη της κοινωνίας των πληροφοριών, με στόχο τη στροφή προς μια οικονομία βασισμένη στις γνώσεις και τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης σε τομείς με έντονο αναπτυξιακό δυναμικό. Υιοθετήθηκε το όραμα μιας πλήρως ολοκληρωμένης και ελευθερωμένης αγοράς τηλεπικοινωνιών, η οποία αναμένεται να οδηγήσει σε χαμηλότερο κόστος και χαμηλότερες τιμές για τους χρήστες, τόσο ιδιώτες όσο

και εταιρείες, και έτσι να μειώσουν επίσης το κόστος της πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Επίσης, εγκρίθηκε περαιτέρω νομοθεσία για τη διεύρυνση της χρήσης του Διαδικτύου, με τη δημιουργία ενός ονόματος περιοχής .eu, την αντιμετώπιση των μαζικών σκληρών μηνυμάτων και τη διευκόλυνση των αγορών μέσω Διαδικτύου.

5. Μείγμα πολιτικής

Ένα άλλο ευρύ ζήτημα είναι το "μακροοικονομικό μείγμα πολιτικής", δηλαδή η καλύτερη εξισορρόπηση των εργαλείων οικονομικής πολιτικής για την επίτευξη της ανάπτυξης. Σύμφωνα με το Κοινοβούλιο, η πτώση του ρυθμού αύξησης του ΑΕΠ οφείλεται στην έλλειψη διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων στα περισσότερα κράτη μέλη. Επίσης, το Κοινοβούλιο υποστήριξε με συνέπεια το Σύμφωνο για τη Σταθερότητα και την Ανάπτυξη και οι βουλευτές πρότειναν να καθιερωθεί ένα σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης όταν τα κράτη μέλη δεν κατορθώνουν να επιτύχουν δημοσιονομικό πλεόνασμα σε περιόδους έντονης ανάπτυξης και όχι μόνο όταν αυξάνονται τα ελλείμματα σε περιόδους ύφεσης.

6. Έρευνα και εκπαίδευση

Η έρευνα και η εκπαίδευση έχουν μείζον αντίκτυπο στην ανάπτυξη και την απασχόληση. Όπως τόνισαν οι ηγέτες της ΕΕ στη Λισαβόνα, "η επένδυση στους ανθρώπους και η ανάπτυξη ενός ενεργητικού και δυναμικού κράτους πρόνοιας" είναι ζητήματα καίρια για την οικονομία της γνώσης. Τούτο σημαίνει ότι τα κράτη μέλη πρέπει να έχουν στόχο να αυξήσουν τις κατά κεφαλήν επενδύσεις στους ανθρώπινους πόρους και να δώσουν μεγαλύτερη προτεραιότητα στη διά βίου μάθηση, δεδομένου ότι η βελτίωση των δεξιοτήτων ενισχύει την απασχολησιμότητα. Προς την κατεύθυνση αυτή να αποφασίστηκε να αφιερωθεί το 3% του ΑΕΠ στην έρευνα και ανάπτυξη για κάθε κράτος μέλος ενώ παράλληλα δόθηκε έμφαση σε προσπάθειες προώθησης της κινητικότητας των ερευνητών και των σπουδαστών μέσω του προγράμματος Erasmus Mundus. Τέλος, ένας ακόμα στόχος είναι η μείωση του ποσοστού των νέων που εγκαταλείπουν τα θρανία χωρίς να έχουν αποκομίσει οποιονδήποτε τίτλο ή προσόντα σε 10% έως το 2010.

Εν κατακλείδι, η στρατηγική της Λισαβόνας αποτέλεσε το πλαίσιο ανάπτυξης πρωτοβουλιών και προγραμμάτων για την εισαγωγή των Ευρωπαίων πολιτών στην ψηφιακή εποχή και για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) μπορούν να βοηθήσουν τις Δημόσιες Διοικήσεις να αντιμετωπίσουν τις πολυάριθμες προκλήσεις. Ωστόσο, οι ΤΠΕ δεν αποτελούν αυτοσκοπό. Το επίκεντρο πρέπει να είναι η αξιοποίηση των ΤΠΕ σε συνδυασμό με τις οργανωτικές αλλαγές και την απόκτηση νέων δεξιοτήτων, ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες Δημόσιες υπηρεσίες, οι δημοκρατικές διαδικασίες και οι πολιτικές που ασκεί ο Δημόσιος τομέας (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων 2003).

2.2 eEurope 2002

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισαβόνας η Ε.Ε. στο Συμβούλιο του Ελσίνκι (8/12/1999) εγκαινίασε την πολιτική πρωτοβουλία eEurope 2002 η οποία στοχεύει στην εκμετάλλευση των ευκαιριών που δημιουργεί η Κοινωνία της Πληροφορίας έτσι ώστε να διασφαλιστούν οι θετικές οικονομικές και κοινωνικές συνέπειές της πάνω στην Ένωση, καθώς και η ανάπτυξη της ευρωπαϊκής απασχόλησης και της παραγωγικότητας για τις επόμενες δεκαετίες. Απώτερος σκοπός της πρωτοβουλίας είναι να καταστεί η Κοινωνία της Πληροφορίας προσβάσιμη από όλους τους Ευρωπαίους πολίτες. Ειδικότερα, δημοσιεύει ένα Σχέδιο Δράσης το οποίο θέτει συγκεκριμένους στόχους και δίνει μια πιο αναλυτική περιγραφή του τι ορίζεται σαν online κυβέρνηση. Οι δράσεις της πρωτοβουλίας διαρθρώνονται με άξονες τρεις καίριους στόχους, που πρέπει να έχουν επιτευχθεί μέχρι το τέλος του 2002:

1. Φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο

- Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο

- Ταχεία πρόσβαση στο Διαδίκτυο για ερευνητές και φοιτητές
- Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες

2. Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες

- Είσοδος της νεολαίας στην ψηφιακή εποχή
- Η εργασία στην οικονομία της γνώσης
- Συμμετοχή όλων των πολιτών στην οικονομία της γνώσης

3. Τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου

- Επιτάχυνση της διάδοσης του Ηλεκτρονικού Εμπορίου
- Ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες
- Ηλεκτρονική υγειονομική περίθαλψη
- Ψηφιακό περιεχόμενο για τα παγκόσμια δίκτυα
- Νοήμονα συστήματα μεταφορών

Στον τομέα της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στόχος του eEurope 2002 ήταν να διατίθενται όλες οι βασικές Δημόσιες υπηρεσίες σε ηλεκτρονική σύνδεση έως τα τέλη του 2002. Ο ορισμός των είκοσι (20) βασικών υπηρεσιών συμφωνήθηκε στο Συμβούλιο και χρησιμοποιήθηκε ως βάση για έρευνες και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από δέκα χιλιάδες (10.000) εθνικούς, περιφερειακούς και τοπικούς παρόχους υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα πρόκειται για δώδεκα (12) υπηρεσίες για τους πολίτες και οκτώ (8) για τις επιχειρήσεις. Ο κατάλογος αυτός των υπηρεσιών αποτελεί έκτοτε τη βάση συγκριτικής αξιολόγησης της προόδου των κρατών-μελών στον τομέα της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι υπηρεσίες αυτές σύμφωνα με τα Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας είναι :

Δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες

1. Φόρος Εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση.
2. Υπηρεσίες εξεύρεσης εργασίας.
3. Εισφορές κοινωνικών ασφαλίσεων.
 - 3.1. Επίδομα Ανεργίας
 - 3.2. Οικογενειακά Επίδοματα
 - 3.3. Ιατρικά έξοδα
 - 3.4. Υποτροφίες σε φοιτητές
4. Προσωπικά Έγγραφα.
 - 4.1. Διαβατήρια
 - 4.2. Άδειες Οδήγησης
5. Εγγραφή αυτοκινήτου (νέα, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα).
6. Άδειες οικοδομής.
7. Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής).
8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διαθέσιμοι κατάλογοι, εργαλεία αναζήτησης).
9. Πιστοποιητικά, request and delivery.
 - 9.1. Γεννήσεως
 - 9.2. Γάμου
10. Εγγραφή στην ανώτατη εκπαίδευση/ Πανεπιστήμια.
11. Δήλωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης).
12. Υπηρεσίες Υγείας (π.χ. διαθεσιμότητα υπηρεσιών στα νοσοκομεία, ραντεβού στα νοσοκομεία).

Δημόσιες Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις

13. Εισφορά κοινωνικών ασφαλίσεων εργαζομένων.
14. Φόρος εταιριών: δήλωση, ειδοποίηση.
15. Φ.Π.Α: δήλωση, ειδοποίηση.
16. Εγγραφή νέας εταιρίας.
17. Υποβολή δεδομένων στις στατιστικές υπηρεσίες.

18. Τελωνειακές δηλώσεις.
19. Άδειες που σχετίζονται με το περιβάλλον.
20. Δημόσιες προμήθειες.

Το Φεβρουάριο του 2003 η Επιτροπή δημοσιεύει την τελική αναφορά για την πρωτοβουλία eEurope 2002 στην οποία αναφέρει για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση: «οι βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι [διαθέσιμες] online. Τώρα χρειάζονται αυξημένο βαθμό διαδραστικότητας και απαιτούν back-office αναδιοργάνωση για να επιτύχουν πλήρεις αποδοτικότητες». Εν τούτοις, δεν παραλείπεται και η αναφορά στο ρόλο της τοπικής και περιφερειακής αυτοδιοίκησης στην όλη προσπάθεια «Το Συμβούλιο καθόρισε 20 βασικές υπηρεσίες και τις χρησιμοποίησε σαν ερευνητική βάση για την παροχή online υπηρεσιών από 10.000 εθνικούς, τοπικούς και περιφερειακούς παρόχους». Επίσης, λίγο πιο κάτω στην αξιολόγηση των υπηρεσιών υγείας που προσφέρονται online, αναφέρει «Η Ανακοίνωση προσκαλεί τα Κράτη Μέλη και τις εθνικές και περιφερειακές υγειονομικές αρχές να εφαρμόσουν τα ποιοτικά κριτήρια...»

2.3 eEurope 2005

Όπως είναι λογικό, η κατάσταση υλοποίησης της Κοινωνίας της Πληροφορίας είχε εξελιχθεί από το 2000, όπως και οι στόχοι της Επιτροπής. Σκοπός της Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν αποτελούσε πλέον η προώθηση της χρήσης του Διαδικτύου αλλά η ανάπτυξη και η χρήση ευρυζωνικών υπηρεσιών. Έτσι, λίγο πριν τελειώσει η περίοδος υλοποίησης της πρωτοβουλίας eEurope 2002, η Επιτροπή προετοίμασε τη συνέχιση της πρωτοβουλίας αυτής την οποία ονόμασε eEurope 2005 και παρουσίασε στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002. Οι βασικοί

στόχοι, τους οποίους επιδιώκει να επιτύχει η Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι το 2005 μέσω του eEurope 2005, είναι:

1. Σύγχρονες Δικτυακές Δημόσιες Υπηρεσίες
 - 1.1. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government)
 - 1.2. Ηλεκτρονική μάθηση (e-learning)
 - 1.3. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health)
2. Δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business)
3. Ασφαλής υποδομή πληροφοριών
4. Γενικευμένη διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης
5. Συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking)

Συγκρίνοντας τους στόχους αυτούς με εκείνους της πρωτοβουλίας eEurope 2002, γίνεται φανερό ότι πλέον το κύριο ενδιαφέρον μετατοπίζεται από την προώθηση της χρήσης του Διαδικτύου στην χρήση και ανάπτυξη ευρυζωνικών υπηρεσιών. Ωστόσο, και στις δύο πρωτοβουλίες διαπιστώνει κανείς ότι η ανάπτυξη υπηρεσιών και εφαρμογών, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αποτελούν τα μέσα για την επίτευξη του βασικού στόχου της πρωτοβουλίας και όχι κάποιο τελικό αποτέλεσμα.

Μία άλλη βασική διαφορά αυτής της πρωτοβουλίας είναι ότι κάνει μία διαφοροποίηση του όρου «σύγχρονες online δημόσιες υπηρεσίες» από τον όρο «ηλεκτρονική διακυβέρνηση». Έτσι, γίνεται ακόμα πιο φανερός ο σημαντικός ρόλος που διαδραματίζει ο δημόσιος τομέας στην επίτευξη των στόχων που θέτει η πρωτοβουλία.

Αναφορικά με την τοπική και περιφερειακή αυτοδιοίκηση, στην πρωτοβουλία eEurope 2005 αρχίζει να διαφαίνεται πιο ξεκάθαρα ο ρόλος και σημασία των κυβερνήσεων τοπικού και περιφερειακού επιπέδου. Η Επιτροπή αναγνωρίζει όλο και περισσότερο τον συγκεκριμένο και σχετικά περιορισμένο ρόλο της καθώς και ότι η τελική ευθύνη για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βρίσκεται στις επιμέρους δημόσιες

διοικήσεις των Κρατών Μελών. Αντιλαμβάνεται ότι η υλοποίηση των στόχων και πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ξεπερνά τα όρια των δικών της αποφάσεων και επαφίεται στις δραστηριότητες και πρωτοβουλίες που αναπτύσσουν οι κυβερνήσεις όλων των επιπέδων (εθνικές, περιφερειακές, τοπικές).

Από τα παραπάνω, γίνεται φανερό ότι με την πάροδο του χρόνου, ο ρόλος των τοπικών και περιφερειακών αυτοδιοικήσεων γίνεται όλο και πιο σημαντικός στην υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των πολιτικών που αφορούν την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Τέλος, το σχέδιο δράσης προβλέπει μέτρα με σκοπό την ανάλυση, την καταγραφή και τη διάδοση ορθών πρακτικών, κυρίως μέσω διασκέψεων και δικτύων υποστήριξης. Η διαδικασία συγκριτικής αξιολόγησης που δρομολογήθηκε στο πλαίσιο του eEurope 2002, προβλέπει την εκπόνηση νέου καταλόγου δεικτών και νέας μεθοδολογίας σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης μέχρι το τέλος του 2002.

Λίγο μετά τη δημοσίευση της πρωτοβουλίας eEurope 2005, ακολούθησε η ενδιάμεση επιθεώρηση που είχε ζητήσει το Συμβούλιο. Για την επιθεώρηση αυτή η Επιτροπή είχε ορίσει μία περίοδο σύσκεψης από τον Ιούνιο ως τον Σεπτέμβριο του 2003 για να επιβεβαιωθεί και να διασφαλιστεί η γνώμη όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Βάσει των σχολίων, προτάσεων και γνώμων που συγκεντρώθηκαν, η Επιτροπή δημοσίευσε την ενδιάμεση Επιθεώρηση τον Φεβρουάριο του 2004, έτσι ώστε να συμπεριληφθεί στην ατζέντα του εαρινού Ευρωπαϊκού Συμβουλίου που θα συναντιόταν τον Μάρτιο.

Στα συμπεράσματα της η Επιτροπή εκφράζει μία σχετικά μέτρια ικανοποίηση για τα αποτελέσματα που είχαν επιτευχθεί. Για μία ακόμη φορά, δεν παραλείπεται η αναφορά στις περιφερειακές και τοπικές αυτοδιοικήσεις, τώρα όμως με σκοπό να τονιστούν οι υπάρχουσες ανισότητες από περιφέρεια σε περιφέρεια.

Παρ' όλα αυτά, το Εαρινό Συμβούλιο που έλαβε χώρα στις Βρυξέλλες τον Μάρτιο του 2004 δεν έδωσε την δέουσα προσοχή στην Ενδιάμεση Επιθεώρηση και ανέβαλε την εις βάθος ανάλυση του για τον Μάιο του 2005.

Σε συνέχεια της ενδιάμεσης επιθεώρησης του eEurope 2005 τον Μάιο του 2004 η Επιτροπή παρουσίασε στο Συμβούλιο μία ανακοίνωση με την οποία αναθεώρησε το Σχέδιο Δράσης του eEurope 2005. Αναφορικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η Επιτροπή εστίασε περισσότερο στη θεμελίωση ενός πλαισίου ανταλλαγής καλών πρακτικών και για το λόγο αυτό πρόσθεσε την παρακάτω νέα δράση:

Δράση 5: Υλοποίηση του πλαισίου ανταλλαγής καλών πρακτικών που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέχρι τα μέσα του 2005, μέσω της διευκόλυνσης ανταλλαγής καλών πρακτικών και της μάθησης από εμπειρίες σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Με τον τρόπο αυτό, γίνεται για άλλη μια φορά μία έμμεση αναφορά στον ρόλο των τοπικών και περιφερειακών κυβερνήσεων για την πρόοδο και την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας 2007)

2.4 Στρατηγική i2010

Τον Ιούνιο του 2005 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εισήγαγε την “Στρατηγική i2010 – Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση». Η νέα πρωτοβουλία πολιτικής με χρονικό ορίζοντα το 2010, στηρίζεται εν μέρει στην εκτίμηση ότι κατά μέσο όρο τα κράτη μέλη θα έχουν υλοποιήσει τα προηγούμενα σχέδια δράσης και θα έχουν επιτύχει τους στόχους του 2005. Το σχέδιο αυτό αλλάζει

προσανατολισμό και εστιάζει σε εκείνα τα σημεία των ΤΠΕ τα οποία η Επιτροπή θεωρεί άκρως σημαντικά για τη συνολική ανάπτυξη της καινοτομίας και την αύξηση των θέσεων εργασίας. Η προσέγγιση που ακολουθεί η Επιτροπή θέτει σαν απώτερο στόχο την **ψηφιακή σύγκλιση** υπηρεσιών, δικτύων και μέσων μαζικής επικοινωνίας. Έτσι, αυτή τη φορά η Επιτροπή θα υποστηρίξει ιδίως τα ευρυζωνικά δίκτυα ασφαλείας και υψηλής ταχύτητας τα οποία προσφέρουν πλούσια και διαφορετικά περιεχόμενα στην Ευρώπη.

Εξάλλου, η αλλαγή προσανατολισμού της νέας πρωτοβουλίας i2010 διαφαίνεται και από την αλλαγή της ονομασίας της. Το πρόθεμα «e» αντικαθίσταται από το «i», το οποίο περιλαμβάνει τις εξής τρεις ερμηνείες:

1. «*Internal market for information services*», δηλαδή η δημιουργία ενός κοινού Ευρωπαϊκού χώρου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, όπου η ευρωπαϊκή τεχνογνωσία και τεχνολογία διαχέονται στο εσωτερικό της Ευρώπης με μεγαλύτερη ταχύτητα και αξιοποιούνται από όλους τους ευρωπαίους πολίτες που ενδεικτικά περιλαμβάνει την ανάπτυξη ασφαλών δικτύων και υπηρεσιών, τη δημιουργία και προσβασιμότητα υψηλής ποιότητας Ευρωπαϊκού επιγραμμικού περιεχομένου καθώς και την ενίσχυση της εσωτερικής αγοράς και κινητοποίηση προς ταχύτερα ευρυζωνικά δίκτυα.
2. «*Investment in ICT innovation for competitiveness*», δηλαδή επενδύσεις σε καινοτομία για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, προκειμένου να βελτιωθεί η ευρωπαϊκή και εθνική ανταγωνιστικότητα που ενδεικτικά περιλαμβάνει ενίσχυση των τάσεων στην βιομηχανική καινοτομία ανάπτυξη καινοτόμων τεχνολογιών ΤΠΕ που εξυπηρετούν πλατύτερα στρώματα πληθυσμών, διευκόλυνση επιχειρήσεων κάθε μεγέθους και κυρίως των ΜΜΕ για να αναπτύξουν και να χρησιμοποιήσουν καινοτόμες εφαρμογές, το σχεδιασμό ενδο- και

δια-επιχειρησιακών συστημάτων ενδυνάμωση των ΤΠΕ σε όλες τις μαθησιακές και εκπαιδευτικές διαδικασίες.

3. «*Inclusion and better quality of life*», δηλαδή η ισότιμη συμμετοχή των ευρωπαίων πολιτών και η εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής, μέσω των δυνατοτήτων της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Αυτές οι τρεις προτεραιότητες αποβλέπουν στο να στηρίξουν την οικονομική μεγέθυνση και τη δημιουργία θέσεων εργασίας στο πλαίσιο της νέας ώθησης που δίνεται στη στρατηγική της Λισαβόνας.

Τον Απρίλιο του 2006 η Επιτροπή εκδίδει το Σχέδιο Δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση θέλοντας να δείξει ότι ο τομέας αυτός αποτελεί «αναπόσπαστο μέρος της στρατηγικής πρωτοβουλίας i2010 της Επιτροπής για την απασχόληση και την ανάπτυξη στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Στο κείμενο αυτό, η Επιτροπή από την πρώτη σελίδα κιόλας, τονίζει την καθοριστική σημασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την επίτευξη των στόχων της αναθεωρημένης ατζέντας της Λισαβόνας, καθώς και το σημαντικό ρόλο των τοπικών και περιφερειακών κυβερνήσεων στην επίτευξη τους. Προς την κατεύθυνση της εξάλειψης της γραφειοκρατίας αναγνωρίζεται ως καταλυτικός παράγοντας η συνεχής πρόοδος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, γεγονός που αντικατοπτρίζεται στην επίσημη έκθεση της Επιτροπής όπου τονίζεται ότι «έως το 2010, οι ευρωπαίοι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν στη διάθεσή τους, σε τοπικό, περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο, ασφαλή και πρακτικά ηλεκτρονικά μέσα...»

2.5 Ψηφιακή Ατζέντα Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης 2011-2015

Τον Οκτώβριο του 2009 ο Πρόεδρος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής *José Manuel Barroso*, ανέφερε χαρακτηριστικά: «*Έχουμε ήδη αρκετά από τα συστατικά στοιχεία από τις διάφορες στρατηγικές και τα μέσα που η ΕΕ*

έχει αναπτύξει τα τελευταία χρόνια. Αλλά κάθε ένα από αυτά αναπτύχθηκε ξεχωριστά: δεν προσφέρουν μια ολιστική άποψη του είδους της κοινωνίας που θέλουμε να οικοδομήσουμε για το μέλλον. Πρέπει να αναθεωρήσουμε την τρέχουσα Στρατηγική της Λισαβόνας ώστε να προσαρμοστεί στη μετά το 2010 περίοδο, μετατρέποντάς την σε μια στρατηγική σύγκλισης και συντονισμού, ώστε να υλοποιηθεί αυτό το ολοκληρωμένο όραμα της ΕΕ για το 2020.»

Το Δεκέμβριο του 2010 παρουσιάστηκε το σχέδιο δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την περίοδο 2011-2015 όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αντανακλά τις τέσσερις προτεραιότητες που καθορίζονται από την υπουργική δήλωση του Malmö (5η Διάσκεψη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση) το 2009. Ο γενικός στόχος της «Ψηφιακής Ατζέντας 2011-2015» είναι να διευκολύνει τη μετάβαση των υπαρχουσών διοικήσεων σε μια νέα γενιά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, η Επιτροπή καθορίζει τις παρακάτω τέσσερις προτεραιότητες:

- **Ενδυνάμωση των χρηστών** η οποία αποσκοπεί στην αύξηση της ικανότητας των πολιτών, των επιχειρήσεων και άλλων οργανισμών για να είναι ενεργοί στην κοινωνία, μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογικών εργαλείων. Για την ενδυνάμωση των χρηστών, η Επιτροπή προτίθεται να προωθήσει δράσεις για:
 - Ανάπτυξη υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί γύρω από τις ανάγκες των χρηστών (π.χ. εξατομικευμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες)
 - Εισαγωγή της από κοινού σχεδίασης υπηρεσιών με στόχο οι χρήστες να παίζουν ενεργό ρόλο στο σχεδιασμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών
 - Καθορισμός ενός κοινού συνόλου δεικτών επαναχρησιμοποίησης πληροφοριών του δημόσιου τομέα.

- Βελτίωση της διαφάνειας
- **Ενίσχυση της εσωτερικής αγοράς** με στόχο την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μία χώρα όταν ο χρήστης βρίσκεται σε διαφορετική χώρα της Ε.Ε. Προκειμένου να ενισχυθεί η εσωτερική αγορά καταυτό τον τρόπο, η Επιτροπή προτείνει τις εξής δράσεις:
 - Απρόσκοπτες υπηρεσίες από επιχειρήσεις προς τις δημόσιες διοικήσεις άλλων χωρών μέσω ενός πανευρωπαϊκού δικτύου υποδομών.
 - Προσωπική κινητικότητα μέσω της ανάπτυξης υπηρεσιών οι οποίες θα δίνουν τη δυνατότητα στους πολίτες της ΕΕ να σπουδάσουν, να εργαστούν, να διαμένουν, να λάβουν υγειονομική περίθαλψη και να συνταξιοδοτούνται από τη χώρα που θα επιλέξουν εντός της ΕΕ.
 - Υλοποίηση διασυνοριακών υπηρεσιών σε επίπεδο Ε.Ε.
- **Βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των κυβερνήσεων και των διοικήσεων.** Προκειμένου να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα των κυβερνήσεων και των διοικήσεων, τονίζεται η ανάγκη προώθησης των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (ΤΠΕ), το οποίο θα επιτρέψει:
 - Τη βελτίωση των οργανωτικών διαδικασιών μέσω της αναδιαμόρφωσης της διαδικτυακής πύλης ePractice και τον εξορθολογισμό των διοικητικών διαδικασιών.
 - Μείωση του διοικητικού φόρτου με τη χρησιμοποίηση των ήδη καταχωρημένων προσωπικών στοιχείων των πολιτών.
 - Προτεραιότητα στην Πράσινη διοίκηση.

- **Δημιουργία προϋποθέσεων για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.** Η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη απαιτεί την εφαρμογή συγκεκριμένων προϋποθέσεων όπως οι εξής:
 - Διαλειτουργικότητα
 - Αναγνώριση και επαλήθευση ταυτότητας του χρήστη
 - Καινοτομία

Κεφάλαιο 3 - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ελλάδα

Η πορεία της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα ξεκινάει ουσιαστικά το 1994 . Με κύριο μοχλό χρηματοδότησης το Β' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης η Ελλάδα οραματίζεται την Κοινωνία της Πληροφορίας. Μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κλεισθένης» οι στόχοι της ελληνικής κυβέρνησης επικεντρώνονται κυρίως στην ανάπτυξη κυβερνητικών διαδικτυακών πυλών για την παροχή πληροφοριών καθώς και στην προσπάθεια εφοδιασμού των κυβερνητικών οργανισμών με τεχνολογικό εξοπλισμό, με στόχο την εξοικείωση των υπαλλήλων με τα τεχνολογικά μέσα καθώς και στην παρακίνησή τους για εκσυγχρονισμό (Νταλιάννη 2009). Με τη βοήθεια του Γ' ΚΠΣ κατά την προγραμματική περίοδο 2000-2006 η Χώρα ακολουθεί μια προσέγγιση για την ανάπτυξη της «Κοινωνίας της Πληροφορίας» η οποία βασίστηκε στη «Λευκή Βίβλο» με αρχική έκδοση το έτος 1999. Παρά το γεγονός ότι ξεκινάει η παροχή κάποιων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η τεχνολογική θέση της Ελλάδας στον Παγκόσμιο χάρτη δε βελτιώνεται ουσιαστικά, κυρίως λόγω

της έλλειψης τεχνολογικής κουλτούρας, του αναποτελεσματικού θεσμικού πλαισίου, καθώς και της αποσπασματικής αντιμετώπισης των νέων τεχνολογιών. Το γεγονός αυτό, καθιστά άμεση προτεραιότητα της ελληνικής ψηφιακής στρατηγικής κατά την περίοδο 2006-2013 το «Ψηφιακό Άλμα» με σκοπό την ανάκτηση του χαμένου εδάφους. Η ψηφιακή στρατηγική εναρμονίζεται με τις βασικές κατευθύνσεις της ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας i2010, με στόχο να βάλει τις ΤΠΕ στην καθημερινότητα των πολιτών και των επιχειρήσεων. Η ψηφιακή σύγκλιση παραμένει ο βασικός άξονας κατά την 5^{ης} προγραμματική περίοδο 2014-2020, με ιδιαίτερη έμφαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ώστε να επιτευχθεί η πολυπόθητη *διοικητική μεταρρύθμιση και η παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τους πολίτες*.

3.1 Η Περίοδος 1994-2000 και το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης»

Το πρώτο ουσιαστικό βήμα για την ανάπτυξη των ΤΠΕ και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε το 1994 με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης» το οποίο συγχρηματοδοτήθηκε με κεφάλαια του Β' ΚΠΣ και της ελληνικής πολιτείας. Κύριο αντικείμενο του προγράμματος ήταν η δημιουργία συνθηκών για συνεχή εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα μέσω παρεμβάσεων σε τεχνικό, οργανωσιακό και εκπαιδευτικό επίπεδο (Παρατηρητήριο για την ΚτΠ Αύγουστος 2007). Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών ήταν μία από τις κύριες προτεραιότητές του. Ανάμεσα στα πιο σημαντικά έργα που περιελάμβανε το πρόγραμμα ήταν:

Επιχειρησιακά έργα και έργα πληροφορικής στους τομείς των δημόσιων οικονομικών, κοινωνικού και οικονομικού ενδιαφέροντος, με ιδιαίτερη βαρύτητα στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών και τη δημιουργία ενός εθνικού δικτύου δημόσιας διοίκησης. Εισαγωγικά και συνεχιζόμενα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης για το προσωπικό της Δημόσιας Διοίκησης. Μελέτες και εφαρμογές για τη χρήση των νέων τεχνολογιών στις δημόσιες υπηρεσίες και για τη δημιουργία της απαραίτητης κοινής υποδομής.

Το 1995 δημοσιεύτηκε το White Paper «Ελληνική Στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας: Ένα εργαλείο για την Απασχόληση, την Ανάπτυξη και την Ποιότητα ζωής». Η στρατηγική αυτή είχε τέσσερις στόχους προς πραγματοποίηση μέσα σε μία περίοδο 10 – 15 ετών:

1. Αύξηση της χρήσης των υψηλών ΤΠ προκειμένου να μειωθεί το κενό μεταξύ της Ελλάδας και των εταίρων της και να επιτευχθούν τα διεθνή επίπεδα.
2. Προετοιμασία των ελληνικών επιχειρήσεων να ενσωματώσουν τις ΤΠΕ.
3. Αύξηση του αριθμού των πολιτών που έχουν πρόσβαση στις ΤΟ.
4. Ενθάρρυνση των ηλεκτρονικών συναλλαγών στις δημόσιες υπηρεσίες.

Ακολούθως, τον Μάρτιο του 1997 η Ελληνική Κυβέρνηση υιοθέτησε ένα «Στρατηγικό Σχέδιο για τη Διοικητική Αναμόρφωση», το οποίο έθεσε τέσσερις κύριες περιοχές δράσης:

1. Τη δομή του συστήματος διοίκησης
2. Τις δραστηριότητές του
3. Τους ανθρώπινους πόρους του
4. Τις νέες ΤΠΕ

Η εισαγωγή και χρήση των πληροφοριακών συστημάτων θα έπρεπε να συνοδεύει τις οργανωσιακές αλλαγές και την λειτουργική αναδιαμόρφωση.

Τον Φεβρουάριο του 1998 η Ελληνική Κυβέρνηση ξεκίνησε ένα καινοτόμο τηλεφωνικό κέντρο το οποίο έδωσε τη δυνατότητα στους πολίτες να κάνουν αιτήσεις για ένα πλήθος εγγράφων καλώντας τον πανεθνικό τετραψήφιο τηλεφωνικό αριθμό 1502. Σύμφωνα με αυτό το πρόγραμμα, οι αιτήσεις των πολιτών καταχωρούνται από υπαλλήλους, οι οποίοι παρέχουν πληροφορίες λαμβάνοντας υπ' όψη τις διαθέσιμες υπηρεσίες και διαδικασίες και συμπληρώνουν μία ηλεκτρονική φόρμα μέσω Η/Υ. Αυτή στη συνέχεια προωθείται άμεσα μέσω του Διαδικτύου και μέσω fax προς την αρμόδια υπηρεσία, η οποία εκδίδει και στέλνει ταχυδρομικά τα ζητούμενα έγγραφα στον αιτούντα, μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο (10 ημέρες). Σε περίπτωση που καταπατηθεί το παραπάνω χρονικό πλαίσιο, οι χρήστες (πολίτες) μπορούν να αιτηθούν αποζημίωση έως και 600€. Στις 23 Ιουνίου του 2003 το πρόγραμμα βραβεύτηκε με το πρώτο βραβείο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών στην κατηγορία «Αποτελέσματα βελτίωσης δημοσίων υπηρεσιών» για την γεωγραφική περιοχή Β. Αμερικής και Ευρώπης.

Τον Φεβρουάριο του 1999 η Ελληνική Κυβέρνηση δημοσίευσε το White Paper «Η Ελλάδα στη Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Δράσεις», το οποίο ενημερώθηκε το 2002. Το συγκεκριμένο κείμενο έθεσε την ελληνική πολιτική για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Παρουσίασε μία λεπτομερή στρατηγική, έθεσε προτεραιότητες και συγκεκριμένους στόχους, όπως επίσης και πόρους και μηχανισμούς για την επίτευξή τους.

3.2 Η περίοδος 2000-2006 και « Η κοινωνία της πληροφορίας»

Το δεύτερο ουσιαστικό βήμα για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Ελλάδας έγινε την περίοδο 2000-2006 κυρίως μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας». Ήδη, από την αρχή της εν λόγω χρονικής περιόδου που χαρακτηρίζεται από την ένταξη της Ελλάδας στην Οικονομική και Νομισματική Ένωση και την ευρωπαϊκή ενοποίηση γενικότερα, έχει διαμορφωθεί μία συνολική στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας, με συγκεκριμένους στόχους και διαδικασίες εφαρμογής. Αυτή η στρατηγική στηρίζεται πάνω σε μερικές βασικές αρχές:

- *Καινοτομία και επιχειρηματικές πρωτοβουλίες:* Η ΚτΠ αναπτύσσεται στηριζόμενη στους μηχανισμούς της αγοράς και το θεσμικό πλαίσιο πρέπει να διευκολύνει τις νέες επιχειρηματικές πρωτοβουλίες και την καινοτομία.
- *Δημοκρατία και ατομικές ελευθερίες:* Η ΚτΠ πρέπει να ενισχύει τις δημοκρατικές διαδικασίες και να διαφυλάσσει τα δικαιώματα των πολιτών.
- *Ίσες ευκαιρίες και αλληλεγγύη:* Η ΚτΠ πρέπει να δίνει σε όλους τους πολίτες πρόσβαση στις ευκαιρίες, τη γνώση και τις αγορές που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες και να είναι αλληλέγγυα σε όσους δεν καταφέρουν να ενταχθούν.

Με στόχο την υλοποίηση της στρατηγικής της Κοινωνίας της Πληροφορίας με έναν συγκροτημένο και ολοκληρωμένο τρόπο, υιοθετήθηκε το 2000 το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Πρόκειται για «ένα καινοτόμο οριζόντιο πρόγραμμα, που εκτείνεται μεταξύ κυβερνητικών τμημάτων, το οποίο στοχεύει να υλοποιήσει τα βασικά σημεία του White Paper της Ελληνικής Κυβέρνησης

του 1999 με τίτλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας». Προς υποστήριξη του προγράμματος το 2001 η Ελληνική κυβέρνηση ίδρυσε την εταιρεία κρατικής ιδιοκτησίας «Κοινωνία της Πληροφορίας», η οποία θα υποστηρίζει τα κυβερνητικά τμήματα και υπηρεσίες σε όλα τα στάδια του σχεδιασμού επενδύσεων σε ΤΠΕ, της υλοποίησης και της λειτουργίας τους, υπό καθεστώς οικονομικής και διοικητικής αυτονομίας.

Οι γενικοί στρατηγικοί στόχοι του Επιχειρησιακού Προγράμματος ΚτΠ για την περίοδο 2000-2006 είναι δύο:

- 1. Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής**
Αφορά τη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής του πολίτη μέσα από παρεμβάσεις σε μία σειρά από κρίσιμους τομείς, όπως η Δημόσια Διοίκηση, η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον. Οι παρεμβάσεις αφορούν κυρίως στην ένταξη σε παραγωγική λειτουργία στους παραπάνω τομείς ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, που συμβάλλουν στη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών και την παροχή υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο στη Δημόσια Διοίκηση.
- 2. Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό:** Αφορά στη δημιουργία συνθηκών κατάλληλων για την ενίσχυση μιας διαδικασίας οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης, όπου η τεχνολογία και η γνώση αποτελούν τον κύριο μοχλό αύξησης της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας, των εισοδημάτων, της απασχόλησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού. Ενέχει δράσεις για την ανάπτυξη των υποδομών τηλεπικοινωνιών, την ενίσχυση της οικονομικής μηχανής και της απασχόλησης με την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, τη δημιουργία ενός συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης προσαρμοσμένου στις ανάγκες του 21ου αιώνα, καθώς και την προβολή του ελληνικού πολιτισμού.

Για την επίτευξη των δύο γενικών στόχων το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα 'ΚτΠ' κινείται πάνω σε τέσσερις άξονες δράσης:

1. **Εκπαίδευση και Πολιτισμός:** Εξοπλισμός, δικτύωση, κατάρτιση εκπαιδευτικών και ψηφιακό περιεχόμενο για τη δημιουργία ενός εκπαιδευτικού συστήματος για τον 21ο αιώνα, χρήση νέων τεχνολογιών για τεκμηρίωση και προβολή του ελληνικού πολιτισμού.
2. **Πολίτες και Ποιότητα Ζωής:** χρήση ΤΠΕ για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη σε κρίσιμους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, βελτίωση της ποιότητας ζωής με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην υγεία και την πρόνοια, στο περιβάλλον, στις μεταφορές, καθώς και στην ανάπτυξη εφαρμογών και υποδομών του Κτηματολογίου.
3. **Ψηφιακή Οικονομία και Απασχόληση:** δημιουργία συνθηκών για τη μετάβαση στη 'νέα οικονομία' με την προώθηση του ηλεκτρονικού επιχειρείν, της έρευνας και της διασύνδεσής της με την παραγωγή, της κατάρτισης στις νέες τεχνολογίες, της απασχόλησης και της τηλε-εργασίας, την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τις ΜΜΕ.
4. **Επικοινωνίες:** στήριξη της διαδικασίας απελευθέρωσης της αγοράς, δράσεις ανάπτυξης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής σε απομακρυσμένες περιοχές για παροχή προηγμένων υπηρεσιών με χαμηλό κόστος και σημείων πρόσβασης για τους πολίτες.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί τμήμα του άξονα δράσεων «Πολίτες και Ποιότητα Ζωής» και περιέχει τα παρακάτω: βελτιωμένη ποιότητα υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις από τους φορείς δημόσιας διοίκησης σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, ανάπτυξη διαδικτυακών εφαρμογών και χρήση των ΤΠΕ προκειμένου να οργανωθούν

πιο αποδοτικά και να επανασχεδιαστούν διαδικασίες και η επικοινωνία μέσα και μεταξύ κυβερνητικών τμημάτων, καλύπτοντας όλη τη δημόσια διοίκηση, υποστήριξη της δημιουργίας γεωγραφικής και περιβαλλοντικής χαρτογράφησης και πληροφοριακών συστημάτων management, συνδέοντας την κεντρική με τις τοπικές εξουσίες, χρήση των ΤΠ με σκοπό την προώθηση και την υποστήριξη μίας ευρύτερης στρατηγικής για την παροχή υψηλότερης ποιότητας υπηρεσιών υγείας και πρόνοιας σε όλους τους πολίτες και για την μεταρρύθμιση του management στον τομέα της υγείας και τη χρηματοδότησή του, εισαγωγή τηλεματικών εφαρμογών σε επίγειες, θαλάσσιες και αέριες μεταφορές (intelligent transport).

Το 2000 επίσης ξεκίνησε το πρόγραμμα «Αριάδνη» για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται από περιφερειακές και τοπικές υπηρεσίες, ιδιαιτέρως μέσω της χρήσης του Διαδικτύου για τις περισσότερες συναλλαγές και επικοινωνίες με την κεντρική κυβέρνηση και για τις περισσότερες συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το πρόγραμμα, το οποίο προβλεπόταν να ολοκληρωθεί εντός της περιόδου 2000 – 2006, έθεσε τον στόχο της δημιουργίας καταστημάτων «μίας στάσης» για την παροχή δημοσίων υπηρεσιών σε δήμους και κοινότητες, όπου οι πολίτες θα είχαν τη δυνατότητα να ολοκληρώσουν τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο ελαχιστοποιώντας το απαιτούμενο κόστος και χρόνο. Το πρόγραμμα επίσης περιείχε ένα φιλόδοξο έργο απλοποίησης των διοικητικών διαδικασιών, με στόχο την ελάττωση του αντίστοιχου οικονομικού βάρους για πολίτες και επιχειρήσεις. Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε περιείχε την χαρτογράφηση των υπαρχόντων διαδικασιών, την επισκόπηση του αντίστοιχου νομικού πλαισίου και την προετοιμασία ενός αναθεωρημένου νομικού / ρυθμιστικού πλαισίου βασισμένου σε ποιοτικά κριτήρια, με τελικό στόχο την ψηφιοποίηση της αναθεωρημένης διαδικασίας. Σαν ένα τμήμα του προγράμματος «Αριάδνη»,

το πρόγραμμα «Αστερίας» στοχεύει στη βελτίωση των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών στους κατοίκους των ελληνικών νησιών.

Το Μάιο του 2000 ξεκίνησε το πρόγραμμα «Πολιτεία» για την αναμόρφωση της δημόσιας διοίκησης, το οποίο έθεσε τους στόχους μίας εθνικής στρατηγικής για τον εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα. Οι κύριοι στόχοι του ήταν η εισαγωγή σύγχρονων χρηματοοικονομικών μοντέλων, η απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, η στρατολόγηση καλά εκπαιδευμένων δημοσίων υπαλλήλων και η εισαγωγή σύγχρονων μεθόδων διοίκησης και ελέγχου, προκειμένου να διασφαλιστεί η διαφάνεια και να καταπολεμηθεί η διαφορά. Ο γενικότερος στόχος ήταν η μετάβαση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης σε μία σύγχρονη, εξωστρεφή δομή, εστιασμένη στην καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών.

Την 1^η Απριλίου του 2001 η Ελληνική Κυβέρνηση έθεσε σε εφαρμογή το κυβερνητικό δίκτυο «Σύζευξις», σαν ένα πιλοτικό έργο, με τη συμμετοχή 15 κρατικών οργανισμών. Ο στόχος του προγράμματος είναι να αποτελέσει ένα πανεθνικό εσωτερικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης, συνδέοντας ολοκληρωτικά περισσότερους από 1.700 οργανισμούς σε εθνικό επίπεδο. Το δίκτυο θα προσφέρει εξελιγμένες υπηρεσίες επικοινωνιών και πληροφοριών, περιλαμβάνοντας τηλεφωνία και μεταφορά δεδομένων και εικόνας.

Την άνοιξη του 2002 εγκαινιάστηκαν τα πρώτα δέκα «Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών» (ΚΕΠ), τα οποία είναι δημόσια καταστήματα «μίας στάσης», εντός ή κοντά σε δημοτικά και κοινοτικά γραφεία. Τα ΚΕΠ έχουν σαν απώτερο στόχο να προσφέρουν όλες τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω ολοκληρωμένων διαδικασιών που χρησιμοποιούν ΤΠΕ. Ο αριθμός των ΚΕΠ αναμενόταν να έχει φτάσει τα 1.100 μέχρι το τέλος του 2003. Τα φυσικά καταστήματα μίας στάσης συμπληρώνονται από μία διαδικτυακή πύλη (internet portal) μία τηλεφωνική γραμμή χωρίς χρέωση που λειτουργεί 7 ημέρες την εβδομάδα και 24 ώρες την ημέρα.

Το 2004 δημιουργήθηκε μία Επιτροπή για την Απλοποίηση των Κεντρικών Διαδικασιών. Οι κύριοι στόχοι της ήταν ο σχεδιασμός, η υλοποίηση, η παρακολούθηση και η αξιολόγηση των διοικητικών απλοποιήσεων, η αναμόρφωση των κατάλληλων οργανωσιακών δομών για την υποστήριξη της πολιτικής απλοποίησης και ο προσχεδιασμός των δραστηριοτήτων προς ενημέρωση των κυβερνητικών αξιωματούχων ως προς τις μεθόδους και τεχνικές απλοποίησης.

Το Μάρτιο του 2005 ξεκίνησε το τριετές πρόγραμμα «Πολιτεία 2005 – 2007» για την «επανάδρυση της δημόσιας διοίκησης». Οι στόχοι του προγράμματος ήταν η καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών εστιάζοντας στις πραγματικές τους ανάγκες, αυξάνοντας τη διαφάνεια στη δημόσια διοίκηση, υλοποιώντας την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε όλα τα διοικητικά επίπεδα, αναδομώντας τις υπηρεσίες και τις διαδικασίες, προστατεύοντας την ιδιωτικότητα του πολίτη και ισχυροποιώντας την εφαρμογή του νόμου (Παρατηρητήριο για την ΚτΠ Αύγουστος 2007).

3.3 Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013

Πριν το 2006, τόσο στην Ελλάδα στο πλαίσιο του Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» όσο και στην Ευρώπη στο πλαίσιο των επιμέρους εθνικών πολιτικών για τις νέες τεχνολογίες, σχεδιάζονταν και υλοποιούνταν δράσεις για την αξιοποίηση μεν των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, αλλά συνήθως κατά τρόπο αποσπασματικό. Οι χρηματοδοτούμενες πράξεις, ήταν αυτοτελείς και αντιστοιχίζονταν μονοσήμαντα με κάποιο συγκεκριμένο στόχο της εκάστοτε πολιτικής, χωρίς απαραίτητα άμεσες συνδέσεις και συνέργιες με άλλες πρωτοβουλίες. Ως αποτέλεσμα, είχαμε τη συχνή εμφάνιση του φαινομένου σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, επιτυχημένων μεν τεχνολογικών δράσεων οι οποίες ωστόσο παρέμεναν μεμονωμένες.

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 στοχεύει στην εξάλειψη του παραπάνω φαινομένου ακολουθώντας την γενικότερη πολιτική συνοχής της Ε.Ε. Η πρώτη φάση υλοποίησης αφορά την προγραμματική περίοδο 2006-2007 κατά την οποία υλοποιούνται εκατοντάδες δράσεις που αξιοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών σε όλο σχεδόν το εύρος της κοινωνίας και της οικονομίας. Η δεύτερη φάση υλοποίησης ξεκινάει το 2008 και με διαθέσιμο πλέον χρηματοδοτικό εργαλείο το Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» συνολικού προϋπολογισμού 2 δις. ευρώ, η Ψηφιακή Στρατηγική ακολουθεί μια διαφορετική, **περισσότερο ανθρωποκεντρική αντίληψη**, στο σχεδιασμό νέων δράσεων για τις τεχνολογίες πληροφορικής και ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Λόγω των παραπάνω, και με δεδομένο το Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» και τους Στόχους του που υλοποιείται στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ 2007-2013, η Ψηφιακή Στρατηγική ακολουθεί μια διαφορετική φιλοσοφία σχεδιασμού νέων δράσεων. Αντί για μεμονωμένες δράσεις, σχεδιάζονται ολοκληρωμένες παρεμβάσεις που αποτελούνται από σύνολα δράσεων. Τα σύνολα δράσεων αποκτούν την «κωδική» ονομασία **«νήματα δράσεων»**. Κάθε νήμα δράσεων αποτελείται από περισσότερες της μιας τεχνολογικής δράσης και έχει ένα κοινό στόχο που αναφέρεται στην πραγματική- καθημερινή ζωή πολιτών και επιχειρήσεων. *(Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013)*

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 σχεδιάζεται πάνω στις εξής κατευθύνσεις – στόχους:

Κατεύθυνση 1: Αξιοποίηση των ΤΠΕ για τη βελτίωση της παραγωγικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων

- Ο Στόχος 1.1 αφορά σε δράσεις προώθησης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις για ενίσχυση της παραγωγικότητας (σε σημαντικό ποσοστό κρατικές ενισχύσεις).
- Ο Στόχος 1.2 αφορά σε δράσεις ανάπτυξης ψηφιακών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις.
- Ο Στόχος 1.3 αφορά σε δράσεις που ενισχύουν την προστιθέμενη αξία του κλάδου τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο ΑΕΠ της χώρας.
- Ο Στόχος 1.4 αφορά σε δράσεις ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας, αξιοποιώντας νέες τεχνολογίες.

Κατεύθυνση 2: Αξιοποίηση των ΤΠΕ για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών

- Ο Στόχος 2.1 αφορά σε δράσεις ΤΠΕ από φορείς εκτός δημοσίου προς πολίτες. Χωρίζεται εσωτερικά σε:
 - Στόχος 2.1 S (Προσφορά - Supply): για δράσεις παροχής ψηφιακών υπηρεσιών και ψηφιακού περιεχομένου προς πολίτες
 - Στόχος 2.1 U (Χρήση - Use): για δράσεις ενίσχυσης της αξιοποίησης και χρήσης ΤΠΕ και των ψηφιακών υπηρεσιών, από τους πολίτες (σε σημαντικό ποσοστό ενισχύσεις)
- Ο Στόχος 2.2 αφορά σε παροχή ψηφιακών υπηρεσιών (κάθε είδους υπηρεσία) από δημόσιους φορείς σε πολίτες.

Στο πλαίσιο της Ψηφιακής Στρατηγικής και του Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» έχουν κατ' αρχάς προσδιορισθεί 9 Νήματα Δράσεων, τα οποία με εργαλείο τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών αντιστοιχίζονται σε κρίσιμες καθημερινές διαστάσεις της ζωής των πολιτών και επιχειρήσεων.

Τα 9 Νήματα δεν επελέγησαν τυχαία. Είναι αμοιβαίως αποκλειόμενα (δηλαδή δεν επικαλύπτει το ένα το άλλο), αθροιζόμενα όμως όλα μαζί αντιστοιχίζονται στις καθημερινές δραστηριότητες και ασχολίες των πολιτών. Τα 9 Νήματα Δράσεων αποτελούν την Ανθρώπινη διάσταση.

Οι δράσεις που θα χρηματοδοτηθούν στο πλαίσιο του Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» πρέπει να αντιστοιχίζονται τόσο σε συγκεκριμένους Στόχους του Προγράμματος (μέσω των σχετικών Προσκλήσεων), όσο – κυρίως- σε συγκεκριμένα Νήματα από τα ήδη προσδιορισθέντα.

Τα 9 Νήματα που αντιστοιχίζονται σε στιγμιότυπα της καθημερινής ζωής είναι:

- **1ο νήμα – Ψηφιακή Γνώση:** ψηφιακή πρόσβαση σε περισσότερη γνώση, πέρα και πλεόν της επίσημης εκπαιδευτικής διαδικασίας. Το συγκεκριμένο νήμα δεν αφορά μόνο σε μαθητές ή φοιτητές, αλλά και σε εργαζόμενους, σε στελέχη επιχειρήσεων, σε καθέναν που είτε παράγει, είτε διαχειρίζεται είτε αναζητά με ψηφιακό τρόπο γνώση. Περιλαμβάνει δράσεις που ενισχύουν την πρόσβαση στη γνώση, την ψηφιοποίηση, την τεκμηρίωση και τη διάθεση της γνώσης από όσους τη διαχειρίζονται και την προσφέρουν.
- **2ο νήμα – Ψηφιακός καταναλωτής:** ενίσχυση των καταναλωτών, ώστε να μπορούν να αγοράζουν ηλεκτρονικώς φθηνότερα και καλύτερα προϊόντα αλλά και να ενημερώνονται καλύτερα για τις επικρατούσες τιμές. Παράλληλα περιλαμβάνονται δράσεις ηλεκτρονικού

εμπορίου για επιχειρήσεις, αλλά και δράσεις για ΜΚΟ και φορείς του δημοσίου, όπου με εργαλείο τις νέες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλλουν στην καλύτερη και πληρέστερη ενημέρωση και προστασία του καταναλωτή.

- **3ο νήμα - Ψηφιακή προστασία του φυσικού περιβάλλοντος:** ηλεκτρονική παρακολούθηση και πρόληψη καταστροφών στο φυσικό περιβάλλον, ψηφιακές δράσεις για την εξοικονόμηση ενέργειας, την παρακολούθηση της ενεργειακής απόδοσης, δράσεις για την πολιτική προστασία κλπ.
- **4^ο νήμα – Ψηφιακή Ασφάλεια:** δράσεις για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης πολιτών και επιχειρήσεων στα νέα ψηφιακά μέσα και την ψηφιακή ασφάλεια.
- **5^ο νήμα – Ψηφιακή Υποστήριξη της Εργασίας:** δράσεις για την υποστήριξη της αναζήτησης και εξεύρεσης εργασίας, την πρόσβαση στην εργασία με αποδοτικότερο τρόπο, την αποτελεσματικότερη χρήση των μέσων μαζικής μεταφοράς, την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών που διευκολύνουν την εργασία, την προσφορά εργασίας από επιχειρήσεις αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες κλπ.
- **6^ο νήμα – Ψηφιακή Υποστήριξη του ‘Ευ ζην’:** δράσεις με τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ψυχαγωγία, τον πολιτισμό, τον αθλητισμό, τον τουρισμό, την υγεία καθώς και κάθε άλλη δραστηριότητα που βελτιώνει την ποιότητα ζωής των πολιτών, εξοικονομεί χρόνο και τους διευκολύνει στις καθημερινές τους ψυχαγωγικές ή άλλες δραστηριότητες.
- **7^ο νήμα - Ψηφιακή Υποστήριξη της κοινωνικής και οικονομικής ενσωμάτωσης και της συμμετοχής:** δράσεις

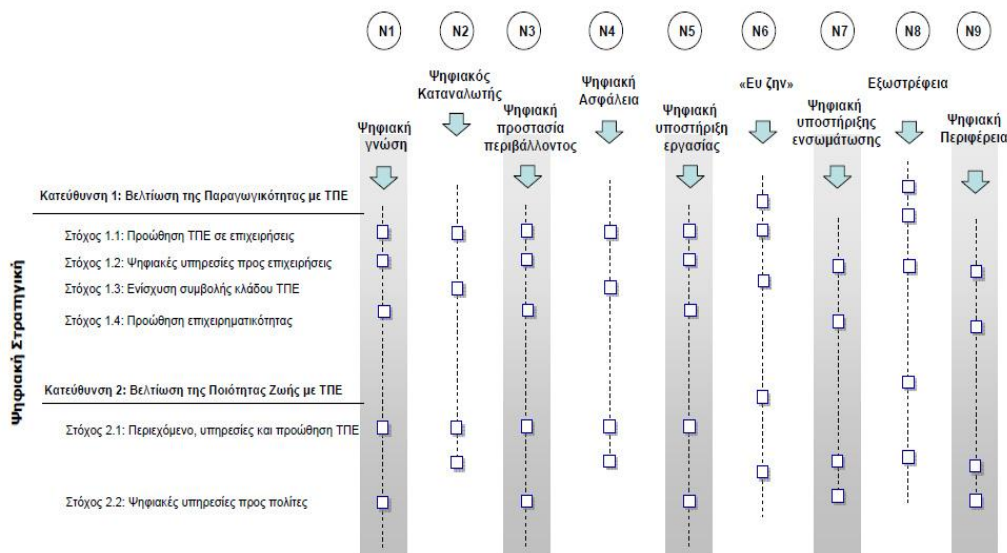
για την ενσωμάτωση μη-προνομιούχων κοινωνικών ομάδων καθώς και ομάδων πολιτών που εμφανίζουν χαμηλότερα ποσοστά συμμετοχής στην Ψηφιακή Ελλάδα. Περιλαμβάνονται επίσης δράσεις που ενισχύουν τη συμμετοχή των πολιτών σε δραστηριότητες και τοπικά δρώμενα και συμβάλουν στην ενεργοποίησή τους.

- **8ο νήμα – Ψηφιακή Υποστήριξη της Εξωστρέφειας:** ενίσχυση της επιχειρηματικής εξωστρέφειας εκτός των παραδοσιακών τοπικών αγορών αλλά και εκτός Ελληνικών συνόρων και παράλληλη ενίσχυση της δικτύωσης και της επικοινωνίας με τους Έλληνες της διασποράς.
- **9ο νήμα – Ψηφιακή Περιφέρεια:** πολύ εξειδικευμένες τεχνολογικές δράσεις σε τοπικό επίπεδο, που αξιοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών για να αναδείξουν ή να αξιοποιήσουν πολύ συγκεκριμένα και ιδιαίτερα τοπικά χαρακτηριστικά που δεν απαντώνται σε άλλες περιοχές. Αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ως εργαλείου ανάπτυξης για την ανάδειξη τοπικών ιδιαιτεροτήτων και συγκριτικών πλεονεκτημάτων.

Η Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 όπως περιγράφηκε, αποτυπώνεται σχηματικά παρακάτω.

Ψηφιακή Στρατηγική

Νήματα δράσεων



Εικόνα 1: Νήματα Δράσεων Ελληνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2006 – 2013

3.4 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013

Το όραμα της Ψηφιακής Σύγκλισης για την Ελλάδα αποτελεί τον πυρήνα της στρατηγικής για τις ΤΠΕ που υιοθετείται για την Προγραμματική Περίοδο 2007-2013. Για την εκπλήρωση του σχεδιάζεται το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» το οποίο αποτελεί Επιχειρησιακό Πρόγραμμα με εθνικό χαρακτήρα. Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα λαμβάνει υπόψη του τις στρατηγικές κατευθύνσεις σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, αλλά και τις ειδικότερες στρατηγικές επιλογές και τις κατευθύνσεις της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 της Ελλάδας.

Λαμβάνοντας υπόψη το παραπάνω όραμα ο Στρατηγικός Στόχος για το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» για την περίοδο 2007 – 2013 περιγράφεται ως **«Ψηφιακή σύγκλιση της χώρας με την ΕΕ αξιοποιώντας τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ)»**. Για την επίτευξη του στόχου και με δεδομένο ότι η θέση της Ελλάδας στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, συγκρινόμενη τόσο με τις χώρες της ΕΕ-25 όσο και παγκοσμίως, κινείται σε χαμηλότερα επίπεδα από τα επιθυμητά απαιτείται η επίτευξη **«Ψηφιακού Άλματος»** και όχι μια περισσότερο ήπια προσέγγιση προκειμένου να ανακτηθεί ο χαμένος χρόνος και να αξιοποιηθούν οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών δυναμικά.

Ο στρατηγικός στόχος αναλύεται σε γενικούς και ειδικούς στόχους, οι οποίοι εξειδικεύουν τις παρεμβάσεις του Προγράμματος σε εθνικό επίπεδο και είναι οι εξής :

- **Γενικός Στόχος 1: Βελτίωση της παραγωγικότητας με αξιοποίηση των ΤΠΕ**

Στοχεύεται η ενίσχυση της διείσδυσης των νέων τεχνολογιών στην παραγωγική διαδικασία σε συνδυασμό με την ανάπτυξη επιχειρηματικών καινοτομιών, ως των στρατηγικών μέσων βελτίωσης της παραγωγικότητας των επιχειρήσεων, με έμφαση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Μέσω των παρεμβάσεων αυτών, το ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» θα συμβάλλει στην επίτευξη του αντίστοιχου στόχου της Ψηφιακής Στρατηγικής που αναφέρεται στην παροχή αναβαθμισμένων ψηφιακών βασικών δημόσιων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις οι οποίες εκτιμάται ότι θα συμβάλλουν και στην εξοικονόμηση του μέσου χρόνου που απαιτείται για την πραγματοποίηση συναλλαγών έναντι παραδοσιακών μεθόδων.

- **Γενικός Στόχος 2: ΤΠΕ και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής.** Στοχεύεται η χωρίς διακρίσεις πρόσβαση των πολιτών στις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών και στη γνώση, η διαθεσιμότητα ψηφιακών υπηρεσιών, που προβλέπονται από το e-Europe 2005 και το i2010, προς τους πολίτες καθώς και η καταπολέμηση του ψηφιακού χάσματος σε όλες του τις εκφάνσεις (γεωγραφικές, ηλικιακές, άτομα με αναπηρία κλπ.). Δίνεται επίσης έμφαση στον ανασχεδιασμό και την ψηφιακή διάθεση των πιο συχνά χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών ή/και των υπηρεσιών αυτών που περιλαμβάνονται στο Σχέδιο i2010, καθώς και στη στοχευμένη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών των περιφερειών βάσει των τοπικών αναγκών.

Οι ανωτέρω Γενικοί Στόχοι εξυπηρετούνται από 6 **Ειδικούς Στόχους**, η επίτευξη των οποίων θα εξασφαλίσει αφενός τη διάχυση των ΤΠΕ τόσο στις επιχειρήσεις όσο και στους πολίτες και, αφετέρου θα μεγιστοποιήσει τις ωφέλειες από τη χρήση των ΤΠΕ, προσαρμόζοντας τις αντίστοιχες εφαρμογές στις εκάστοτε ανάγκες των χρηστών.

- **Ειδικός Στόχος 1** Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις.
- **Ειδικός Στόχος 2** Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις & βελτίωση της παραγωγικότητας του Δημοσίου τομέα με την χρήση ΤΠΕ.
- **Ειδικός Στόχος 3** Ενίσχυση της συμβολής του κλάδου των ΤΠΕ στην Ελληνική Οικονομία.
- **Ειδικός Στόχος 4** Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ.
- **Ειδικός Στόχος 5** Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ – Ισότιμη συμμετοχή των πολιτών στην Ψηφιακή Ελλάδα.

- **Ειδικός Στόχος 6** Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης για τον Πολίτη.

3.5 Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020

Στα πλαίσια εναρμόνισης Ελληνικής Εθνικής Στρατηγικής με την αντίστοιχη της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την 5^η προγραμματική περίοδο 2014- 2020, δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Όπως χαρακτηριστικά ανέφερε ο Πρωθυπουργός της Χώρας Αντώνης Σαμαράς στο πλαίσιο των προγραμματικών δηλώσεων της Κυβέρνησης την 06.07.2012 *"Δεν μπορεί να υπάρξει διοικητική μεταρρύθμιση και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας προς τους πολίτες χωρίς την ουσιαστική αξιοποίηση νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών..."*

Η Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στοχεύει, πάντα σε συνδυασμό πάντα με τον αντίστοιχο στρατηγικό σχεδιασμό για τις ΤΠΕ, στην ανάπτυξη της παραγωγικότητας, της εξωστρέφειας, την επενδυτική ενίσχυση καθώς και την ανάπτυξη της απασχόλησης. Πιο συγκεκριμένα οι στόχοι της Στρατηγικής συνοψίζονται στα ακόλουθα σημεία:

- Παροχή του μέγιστου δυνατού αριθμού ψηφιακών υπηρεσιών προς τον πολίτη και την επιχείρηση ειδικότερα υπηρεσιών "4ου ή 5ου επιπέδου", δηλαδή υπηρεσιών που ολοκληρώνονται διαδικτυακά, χωρίς φυσική παρουσία του πολίτη στη δημόσια διοίκηση.

- Δημιουργία περιβάλλοντος πλήρως ψηφιακής συνεργασίας/επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών και των στελεχών της δημόσιας διοίκησης
- Χρήση σύγχρονων υποδομών και διασφάλιση ποιοτικών, και ασφαλών συνθηκών ψηφιακής ανάπτυξης για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τον δημόσιο τομέα.

Για την επίτευξη των συγκεκριμένων στόχων η εθνική στρατηγική συνεχίζει να κινείται στις δύο κατευθύνσεις που αφορούν Πολίτες και Επιχειρήσεις ενώ προστίθεται και μία τρίτη:

- **Στρατηγική κατεύθυνση 3:Κράτος**

Περιλαμβάνονται ψηφιακές πολιτικές που αποσκοπούν στη ουσιαστική αναδιοργάνωση του κράτους και στην εσωτερική βελτίωση της παραγωγικότητας, της αποδοτικότητας και της οργάνωσής του (π.χ. G2G, αναδιοργανώσεις), αξιοποιώντας τεχνολογικά εργαλεία. Στο πλαίσιο αυτής της στρατηγικής κατεύθυνσης, επιδιώκεται η διαμόρφωση ενός νέου περιβάλλοντος και μιας νέας κουλτούρας λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα, αξιοπιστία και παραγωγικότητα.

Κάθε έργο και δράση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εντάσσεται σε μία από τις στρατηγικές κατευθύνσεις, δεδομένου ότι εξυπηρετεί συγκεκριμένο σκοπό, ενώ παράλληλα συμβάλλει καθοριστικά στην υλοποίηση επιμέρους στόχων και μετρήσιμων αποτελεσμάτων. Το τελικό αποτέλεσμα είναι η δημιουργία ενός "**ψηφιακού προφίλ**" για κάθε έργο ή δράση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με προκαθορισμένο βάρος συμβολής στην επίτευξη της εθνικής στρατηγικής και συγκεκριμένη προτεραιότητα υλοποίησης.

Το πλαίσιο ανάπτυξης της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διαμορφώνεται πάνω σε τέσσερις βασικούς και πρωταρχικούς πυλώνες:

- **Προσέγγιση με επίκεντρο την πληροφορία (*data oriented approach*)**

Μία τέτοια στρατηγική προσέγγιση μας μεταφέρει από το επίπεδο διαχείρισης εγγράφων που βρισκόμαστε σήμερα σε μία νέα, πιο σύγχρονη πραγματικότητα διαχείρισης διακριτών τμημάτων πληροφορίας, ανοιχτών δεδομένων και περιεχομένου τα οποία μπορούν εύκολα γίνουν αντικείμενο επεξεργασίας, να σημειωθούν, να χαρακτηριστούν, να διαμοιραστούν, να διασφαλισθούν και να παρουσιαστούν με έναν τρόπο που είναι πολύ πιο χρήσιμος και κατανοητός για τον αποδέκτη αυτής της πληροφορίας.

- **Προσέγγιση κοινής πλατφόρμας (*shared platform*)**

Αποτελεί προϋπόθεση συνεργασίας ανάμεσα στις διάφορες δομικές και λειτουργικές μονάδες του κράτους (Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες, Διευθύνσεις, Φορείς κλπ) προκειμένου να μειωθούν οι δαπάνες, να προωθηθεί η ανάπτυξη, να εφαρμοσθούν συνεκτικά πρότυπα, και να διασφαλισθεί η δημιουργία και παράδοση δεδομένων και πληροφοριών με συνοχή και αξιοπιστία.

- **Προσέγγιση με επίκεντρο τον τελικό χρήστη**

Από τις πληροφορίες που παρέχονται, μέχρι το σύστημα διαχείρισης και τον τρόπο οργάνωσης καθώς και την παρουσίαση, το επίκεντρο πρέπει να είναι οι ανάγκες των πολιτών, των επιχειρήσεων και των στελεχών των δημοσίων φορέων. Βάζοντας τον τελικό χρήστη στο επίκεντρο, σημαίνει ότι ποιοτικές πληροφορίες και υπηρεσίες είναι προσβάσιμες, ισχύουσες και ακριβείς οποιαδήποτε στιγμή εκείνος τις χρειάζεται.

ο **Ασφάλεια και Ιδιωτικότητα**

Ο σχεδιασμός της ψηφιακής ανάπτυξης δεν μπορεί να παραγνωρίσει τους κινδύνους που αφορούν σε εσκεμμένες επιθέσεις ή τυχαίες παραβιάσεις ασφάλειας και ιδιωτικότητας, είτε σε εφαρμογές είτε σε πληροφορία. Απέναντι σε αυτούς τους κινδύνους, λαμβάνονται τα μέγιστα δυνατά μέτρα στη βάση των βέλτιστων διεθνών πρακτικών, τόσο από την πλευρά της τεχνολογίας όσο και της νομοθεσίας. Για να υποστηριχθεί η ανταλλαγή πληροφοριών και η συνεργασία, χρειάζεται να υπάρχει σιγουριά και παράλληλα εγγύηση για την ασφάλεια των δεδομένων σε ολόκληρο τον τεχνολογικό κύκλο ζωής

Για να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του σύγχρονου ελληνικού περιβάλλοντος, όπως αυτό έχει διαμορφωθεί τα τελευταία χρόνια, και να επιτύχει ουσιαστική μεταρρύθμιση, η Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βασίζεται στις ακόλουθες γενικές σχεδιαστικές αρχές:

- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ) είναι βασική συνιστώσα της Διοικητικής Μεταρρύθμισης (ΔΜ). Οι πολιτικές ΗΔ και ΔΜ πρέπει να κινούνται παράλληλα και συντονισμένα.
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναπτύσσεται με τρόπο συντονισμένο, με τη συνεργασία του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα.
- Κάθε έργο ή/και δράση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οδηγεί σε μετρήσιμα αποτελέσματα ως προς την απλούστευση δομών και διαδικασιών, και ως προς τη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης.

- Η ανάπτυξη των ΤΠΕ ενισχύει το αίσθημα ασφάλειας των πολιτών, διασφαλίζει την προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων, των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων, της σφαίρας της ιδιωτικής ζωής και της ταυτότητας των πολιτών, ενώ η μείωση των αποδεκτών κινδύνων σε πληροφοριακά συστήματα είναι εγγυημένη.
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι ευκαιρίες που επιφέρει λαμβάνονται υπόψη κατά την εκπόνηση όλων των τομεακών και οριζόντιων πολιτικών.
- Λαμβάνονται υπόψη οι εξελίξεις που σημειώνονται τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Επιπλέον, η Ελλάδα, ως ενεργός εταίρος, μοιράζεται την εμπειρία και τη γνώση της αλλά και μαθαίνει από τους άλλους.
- Ο δημόσιος τομέας εξασφαλίζει ίση μεταχείριση σε διαφορετικές τεχνολογικές πλατφόρμες που χρησιμοποιούν το κατάλληλο υλικό και λογισμικό και διασφαλίζει τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων πληροφοριών με τη χρήση ανοικτών προτύπων.
- Η συλλογή δεδομένων και η ανάπτυξη λύσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χαρακτηρίζονται από την αρχή της δυνατότητας επαναχρησιμοποίησης.
- Λαμβάνονται υπόψη τα συμφέροντα τόσο των δημιουργών όσο και των χρηστών της πνευματικής ιδιοκτησίας.

Κεφάλαιο 4 – Μέθοδοι μέτρησης της αποδοχής της Τεχνολογίας

4.1 Η Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης (TRA)

Η θεωρία της αιτιολογημένης δράσης, είναι ένα μοντέλο για την πρόβλεψη της πρόθεσης της συμπεριφοράς ενός ατόμου. Το εν λόγω μοντέλο, το οποίο εντάσσεται στον τομέα της κοινωνικής ψυχολογίας, αναπτύχθηκε από τους Martin Fishbein και Icek Ajzen (1975, 1980), οι οποίοι βασιζόμενοι σε προηγούμενες έρευνες σχετικά με τη θεωρία της συμπεριφοράς, προσπάθησαν να ανακαλύψουν και να ερμηνεύσουν τους καθοριστικούς παράγοντες οι οποίοι συντελούν στις συμπεριφορικές προθέσεις ενός ατόμου. Σύμφωνα με το TRA ο καθοριστικότερος παράγοντας για τη συμπεριφορά ενός ατόμου είναι η πρόθεση της συμπεριφοράς (ή συμπεριφορική πρόθεση) η οποία είναι συνάρτηση δύο μεταβλητών:

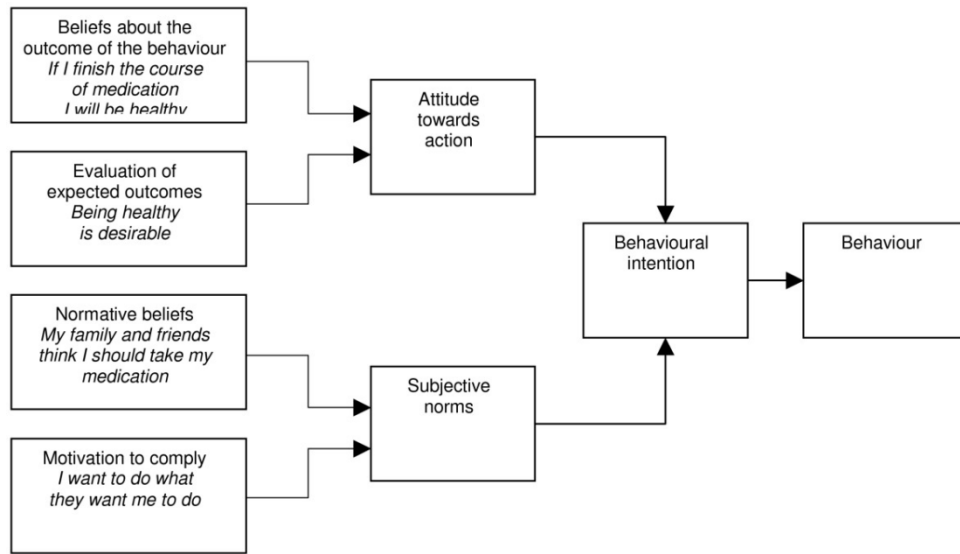
1. Η στάση (attitude) του ατόμου απέναντι στη συμπεριφορά, η οποία με τη σειρά της διαμορφώνεται από τις πεποιθήσεις του ατόμου για τα πιθανά αποτελέσματα της συμπεριφοράς του, καθώς και την αξιολόγηση και εκτίμηση αυτών.
2. Η υποκειμενική νόρμα (subjective norm) ως συνδυασμός των κανονιστικών πεποιθήσεων του κοινωνικού περιγύρου του ατόμου (κοινωνικές πεποιθήσεις) και την προθυμία εκπλήρωσης των προσδοκιών τους.

Η στάση ενός ατόμου, η οποία ορίζεται ως «το γενικό αίσθημα εύνοιας ή μη του ατόμου απέναντι στη συμπεριφορά» κατά τους Ajzen & Fishbein (1980), καθορίζεται από τις προσωπικές τους πεποιθήσεις σχετικά με την εκτέλεση της συγκεκριμένης συμπεριφοράς και των αποτελεσμάτων που θα προκύψουν, αλλά και από την εκτίμηση και

αξιολόγηση των αποτελεσμάτων αυτών. Συνεπώς αν ένα άτομο θεωρεί πως μια συγκεκριμένη συμπεριφορά θα τον οδηγήσει σε θετικά αποτελέσματα και θα αποκομίσει κάποιο όφελος θα σχηματίσει θετική στάση ως προς τη συγκεκριμένη συμπεριφορά. Αντίθετα αν το άτομο θα σχηματίσει αρνητική στάση απέναντι σε μία δράση η οποία θεωρεί ότι θα έχει αρνητικές συνέπειες για αυτό.

Η δεύτερη μεταβλητή, η υποκειμενική νόρμα, καθορίζεται από τις κανονιστικές πεποιθήσεις (normative beliefs) του ατόμου, δηλαδή η αίσθηση που έχει το άτομο για το κατά πόσο ο κοινωνικός του περίγυρος συμφωνεί ή διαφωνεί με την εκτέλεση συγκεκριμένης ενέργειας-συμπεριφοράς. Αν για παράδειγμα, ένα άτομο θεωρεί πως σημαντικοί γι αυτόν άνθρωποι όπως οικογένεια, φίλοι, συνάδελφοι, ανώτεροι στην εργασία (McKenzie & Smeltzer 2001) εγκρίνουν μία συγκεκριμένη συμπεριφορά αυτό μπορεί να λειτουργήσει ως κίνητρο για τον ίδιο. Σημαντικό ρόλο παίζει επίσης και η προθυμία του ατόμου να ικανοποιήσει τις προσδοκίες του στενού κοινωνικού περιγυρου.

Σύμφωνα λοιπόν με τη Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης ο καθοριστικότερος παράγοντας της συμπεριφοράς ενός ατόμου είναι η συμπεριφορική πρόθεση. Η εγκυρότητα της συγκεκριμένης θεωρίας είναι άμεσα συνδεδεμένη με το βαθμό βουλευτικού ελέγχου της συμπεριφοράς. Σε περιπτώσεις που εξωτερικοί παράγοντες (οικονομικοί, επαγγελματικοί, ελεύθερος χρόνος κτλ.) επηρεάζουν τη συμπεριφορά του ατόμου, οι μεταβλητές του συγκεκριμένου μοντέλου δεν επαρκούν για να εξηγήσουν και να προβλέψουν σε ικανοποιητικό βαθμό τη συμπεριφορά του ατόμου.



Εικόνα 2:: Η Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης (Ajzen & Fishbein)

4.2 Η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB)

Ο Icek Ajzen το 1985 στο άρθρο του με τίτλο *"From intentions to actions: A theory of planned behavior"* θεμελιώνει τη θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς η οποία ουσιαστικά αποτελεί επέκταση της θεωρίας της Αιτιολογημένης Δράσης (Martin Fishbein & Icek Ajzen 1975, 1980). Ο Icek Ajzen θέλησε να βελτιώσει την προϋπάρχουσα Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης καθώς αυτή δεν ανταποκρινόταν ικανοποιητικά σε συνθήκες ελλιπούς βουλητικού ελέγχου της συμπεριφοράς του ατόμου. Το γεγονός ότι στην TRA δε λαμβάνονται υπόψη οι εξωτερικοί παράγοντες οι οποίοι ενδεχομένως να επηρεάσουν την πρόθεση της συμπεριφοράς ενός ατόμου, οδήγησε τον Ajzen και τους συνεργάτες του (Ajzen, 1991; Ajzen and Driver, 1991; Ajzen and Madden, 1986) στην εισαγωγή μιας νέας μεταβλητής, του *εκλαμβανόμενου συμπεριφορικού ελέγχου*.

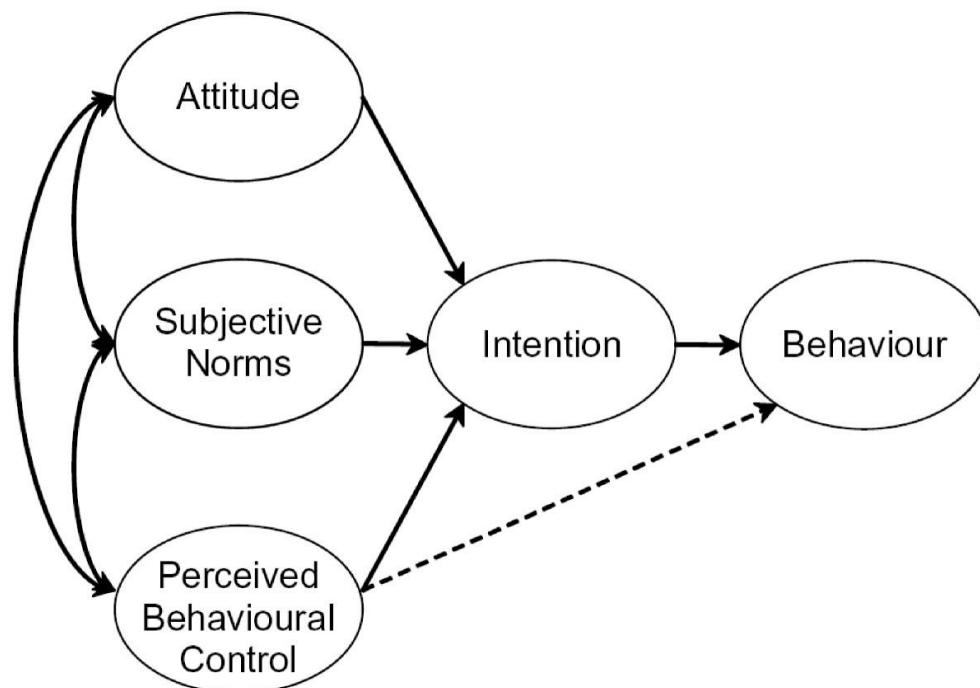
Ο εκλαμβανόμενος συμπεριφορικός έλεγχος (Perceived Behavioural Control) καθορίζεται από τις πεποιθήσεις του ατόμου σχετικά με την παρουσία ή απουσία εμποδίων για την εκδήλωση συγκεκριμένης συμπεριφοράς σε συνδυασμό με τον εκλαμβανόμενο αντίκτυπο και επιρροή καθενός από τους παράγοντες ελέγχου ως προς την εκδήλωση ή μη της συγκεκριμένης συμπεριφοράς. Ο εκλαμβανόμενος συμπεριφορικός έλεγχος έχει άμεση συσχέτιση με τις εμπειρίες του ατόμου και εξαρτάται κυρίως όχι τόσο από τις πραγματικές ικανότητες αυτού αλλά από τις ικανότητες τις οποίες πιστεύει ότι έχει. Συνεπώς, η αυτοπεποίθηση και η αντίληψη που έχει το άτομο για τις ικανότητές του παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στον εκλαμβανόμενο συμπεριφορικό έλεγχο.

Η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς υιοθετεί ένα μοντέλο τριών μεταβλητών για την πρόβλεψη της πρόθεσης της συμπεριφοράς ενός ατόμου. Η πρώτη μεταβλητή είναι η *στάση* του ατόμου, δηλαδή ο βαθμός στον οποίο το άτομο πιστεύει πως τα αποτελέσματα από την εκδήλωση συγκεκριμένης συμπεριφοράς θα είναι θετικά ή αρνητικά. Η δεύτερη μεταβλητή είναι ο *κοινωνικός παράγοντας* και αναφέρεται στην αίσθηση που έχει το άτομο για τη γνώμη που έχουν σημαντικά για αυτόν άτομα, σχετικά με την εκδήλωση της εξεταζόμενης συμπεριφοράς, η οποία μπορεί να λειτουργήσει είτε ενθαρρυντικά είτε ανασταλτικά. Η τρίτη και τελευταία μεταβλητή είναι ο εκλαμβανόμενος συμπεριφορικός έλεγχος δηλαδή η αντιλαμβανόμενη, από το άτομο, ευκολία ή δυσκολία εκτέλεσης συγκεκριμένης ενέργειας (συμπεριφοράς).

Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη θεωρία η συμπεριφορά ενός ατόμου καθορίζεται από το συνδυασμό της πρόθεσης του ατόμου και του ελέγχου που έχει ως προς την εκδήλωση της συμπεριφοράς. Η αντίληψη του ατόμου όσον αφορά το έλεγχο που έχει ως προς την εκδήλωση της συμπεριφοράς μαζί με την πρόθεσή του, αναμένεται να έχουν άμεση επίδραση στη συμπεριφορά του, ιδιαίτερα στην περίπτωση κατά την οποία ο

εκλαμβανόμενος έλεγχος είναι σωστή εκτίμηση του πραγματικού ελέγχου και όταν ο βουλητικός έλεγχος δεν είναι ιδιαίτερα υψηλός. Η επίδραση του εκλαμβανόμενου συμπεριφορικού ελέγχου μειώνεται και η πρόθεση από μόνη της επαρκεί για την πρόβλεψη της πρόθεσης της συμπεριφοράς σε καταστάσεις υψηλού βουλητικού ελέγχου.

Τα συμπεράσματα από την εφαρμογή της Θεωρίας της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς ποικίλουν. Η συμπεριφορά ενός ατόμου φαίνεται να επηρεάζεται είτε από το συνδυασμό πρόθεσης – εκλαμβανόμενου συμπεριφορικού ελέγχου είτε ξεχωριστά από καθεμία από τις δύο αυτές μεταβλητές, ενώ σχετικά με την πρόβλεψη της πρόθεσης οι έρευνες συγκλίνουν στην άποψη πως ο κοινωνικός παράγοντας είναι ελάχιστος σημασίας συγκρινόμενος με τους άλλους δύο (στάση, εκλαμβανόμενος συμπεριφορικός έλεγχος).



Εικόνα 3: Η θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Ajzen, 1991)

4.3 Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας TAM

Η αποδοχή και η υιοθέτηση της τεχνολογίας από τους χρήστες (καθώς και η μέτρησή της) έχει αποτελέσει ένα σημαντικό πεδίο μελέτης περισσότερο από δύο δεκαετίες. Παρά το γεγονός ότι πολλά μοντέλα έχουν αναπτυχθεί με σκοπό να εξηγήσουν και να προβλέψουν τη χρήση ενός πληροφοριακού συστήματος, το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model ή TAM) είναι αυτό που έχει τραβήξει την αμέριστη προσοχή της κοινότητας των Πληροφοριακών Συστημάτων. Έτσι, είναι σημαντικό για οποιονδήποτε είναι διατεθειμένος να μελετήσει την αποδοχή των χρηστών της τεχνολογίας να κατανοήσει το συγκεκριμένο μοντέλο.

Το συγκεκριμένο μοντέλο, το οποίο αναπτύχθηκε από τον Fred. D. Davis (1989) και την ομάδα του, έχει ως σκοπό τη μελέτη των καθοριστικών παραγόντων, οι οποίοι συμβάλουν στη διαμόρφωση της συμπεριφοράς των χρηστών, ως προς την αποδοχή και εν συνεχεία τη χρησιμοποίηση της τεχνολογίας και των σύγχρονων εφαρμογών πληροφορικής. Σύμφωνα με το συγκεκριμένο μοντέλο οι δύο καθοριστικότεροι παράγοντες υιοθέτησης της τεχνολογίας, όπως αυτοί μεταφράστηκαν στην έρευνα του Τεχνολογικού Παρατηρητηρίου (2002) είναι:

Η Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης (Perceived Ease of Use) η οποία σύμφωνα με τον Davis (1989) ορίζεται ως «ο βαθμός, στον οποίο ένα άτομο

πιστεύει ότι η χρήση ενός συγκεκριμένου συστήματος θα είναι εύκολη, δηλαδή δεν θα απαιτεί έντονη σωματική ή πνευματική προσπάθεια» .

Η **Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα** (Perceived Usefulness) η οποία ορίζεται ως «ο βαθμός, στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο σύστημα θα αυξήσει την απόδοσή του στην εργασία του», (Davis 1989)

Σύμφωνα με Mohammad Chuttur (Overview of the Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions) για τη μέτρηση των δύο παραπάνω μεταβλητών ο Davis αρχικά χρησιμοποίησε βαθμολογικές κλίμακες οι οποίες χρησιμοποιούνταν στην ψυχολογία, σε τρία στάδια: την προκαταρκτική φάση, την εμπειρική έρευνα, και ένα εργαστηριακό πείραμα, τροποποιώντας και βελτιώνοντας σε κάθε στάδιο τις χρησιμοποιούμενες κλίμακες μέτρησης.

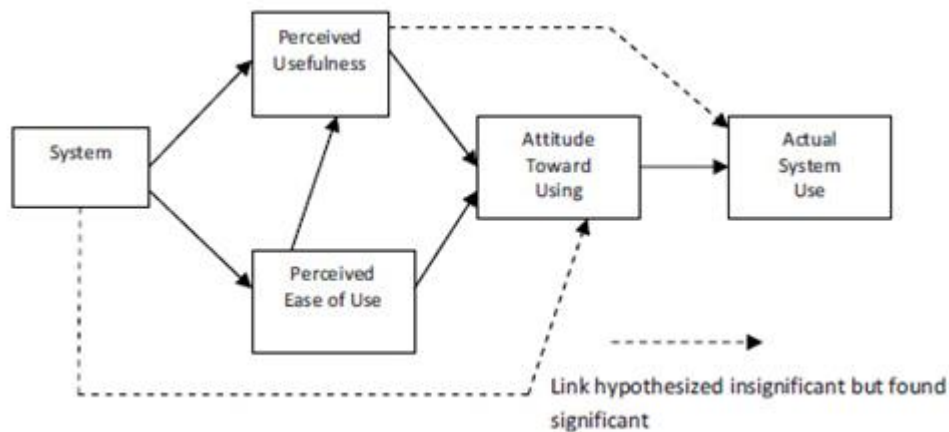
Στην προκαταρκτική φάση, ο Davis (1989) πήρε συνέντευξη από 15 πεπειραμένους χρήστες ηλεκτρονικών υπολογιστών για να αξιολογήσει 14 παραμέτρους οι οποίες πίστευε πως ήταν οι κατάλληλες για τη μέτρηση της Αντιλαμβανόμενης Ευκολίας Χρήσης και Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας. Τα αρχικά ερωτηματολόγια περιείχαν 14 ερωτήσεις για τη μέτρηση καθεμίας εκ των δύο μεταβλητών και μετά την αξιολόγηση και κατηγοριοποίηση τους, ορισμένες εκ των αρχικών ερωτήσεων του ερωτηματολογίου απορρίφθηκαν ενώ κάποιες άλλες τροποποιήθηκαν ώστε να σχηματιστεί ένα νέο ερωτηματολόγιο με 10 πλέον ερωτήσεις για κάθε μεταβλητή.

Για να εξετάσει την εγκυρότητα και την αξιοπιστία του νέου ερωτηματολογίου ο Davis (1989) διεξήγαγε μια έρευνα με τη συμμετοχή 112 εργαζομένων της IBM στο Τορόντο του Καναδά. Ο Davis τους ζήτησε να αξιολογήσουν 2 προγράμματα που χρησιμοποιούσαν ήδη στην εργασία τους, απαντώντας στο ερωτηματολόγιο των 10 ερωτήσεων με τη χρήση

7βάθμιας κλίμακας τύπου Likert. Η επεξεργασία των απαντήσεων με τη βοήθεια της στατιστικής ανάλυσης έδειξε υψηλό βαθμό εγκυρότητας και αξιοπιστίας του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου. Οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν να απαντήσουν σχετικά με τη στάση τους απέναντι στα 2 συγκεκριμένα προγράμματα με τη χρήση ενός ερωτηματολογίου το οποίο σχεδιάστηκε από τους Ajzen και Fishbein (1980). Κατόπιν, τους ζητήθηκε να αποτυπώσουν σε μια κατηγορική κλίμακα την πραγματική χρήση των δύο συστημάτων. Τα αποτελέσματα έδειξαν, ότι η αυτό-αναφερόμενη χρήση, είχε ισχυρή συσχέτιση τόσο με την Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης όσο και με την Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα και για τα δύο συστήματα της IBM, επιβεβαιώνοντας έτσι το αρχικό μοντέλο TAM του Davis (1985).

Παρολανά , ο Davis βελτίωσε περαιτέρω τις 10 ερωτήσεις του κάθε ερωτηματολογίου καταλήγοντας σε 2 ερωτηματολόγια των 6 ερωτήσεων έκαστο, διότι πίστευε πως η σύμπτυξη τους θα ήταν πρακτικότερη σε ρεαλιστικές καταστάσεις και μετρήσεις. Εν συνεχεία, διεξήγαγε εκ νέου έρευνα με τη χρήση του τελευταίου ερωτηματολογίου, τα συμπεράσματα της οποίας ήταν έως ένα βαθμό αναπάντεχα για τον ίδιο. Ανακάλυψε συσχετίσεις τις οποίες θεωρούσε ασήμαντες μέχρι τότε.

Έτσι, ο Davis (1993) πρότεινε, σε αντίθεση με τις αρχικές του προβλέψεις, πως η Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα θα μπορούσε να έχει άμεση επιρροή στην πραγματική χρήση ενός πληροφοριακού συστήματος. Παράλληλα, ανακάλυψε πως τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του προς εξέταση συστήματος μπορούν να επηρεάσουν άμεσα τη στάση ενός ατόμου απέναντι στο σύστημα, χωρίς αναγκαστικά το άτομο να σχηματίσει μια πραγματική πεποίθηση για το σύστημα.



Εικόνα 4: Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (Davis, 1993)

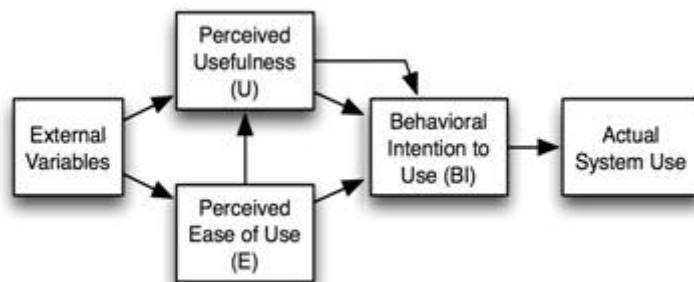
Το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας ως επέκταση της Θεωρίας της Αιτιολογημένης Δράσης (TRA) προϋποθέτει πως κατά τη διαδικασία διαμόρφωσης της πρόθεσης για την εκδήλωση μιας συμπεριφοράς το άτομο μπορεί να εκδηλώσει τη συγκεκριμένη συμπεριφορά με ελεύθερη βούληση και χωρίς κανέναν περιορισμό. Στην πραγματικότητα όμως υπάρχουν αρκετοί περιορισμοί οι οποίοι περιορίζουν την εκδήλωση κάποιας συμπεριφοράς. Σύμφωνα με τους Bagozzi, Davis και Warshaw : «Επειδή οι νέες τεχνολογίες, όπως οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές είναι πολύπλοκες και στο μυαλό αυτών που αποφασίζουν υπάρχει το στοιχείο της αβεβαιότητας, όσον αφορά την επιτυχή υιοθέτησή τους, οι άνθρωποι διαμορφώνουν στάσεις και προθέσεις σχετικά με την προσπάθεια εκμάθησης των νέων τεχνολογιών πριν ακόμη ξεκινήσουν την πραγματική προσπάθεια εκμάθησής τους. Οι στάσεις και οι προθέσεις ως προς της χρήση ενδέχεται να είναι μην ορθά σχηματισμένες ή να μην έχουν μεγάλο βαθμό σιγουριάς ειδάλλως μπορούν να σχηματιστούν μόνο μετά την εξέλιξη της προκαταρκτικής απόπειρας εκμάθησης της χρήσης της τεχνολογίας. Έτσι, η

πραγματική χρήση μπορεί να μην είναι άμεση συνέπεια τέτοιων στάσεων και προθέσεων.»

4.4 Η εξέλιξη του μοντέλου αποδοχής της τεχνολογίας – TAM 2

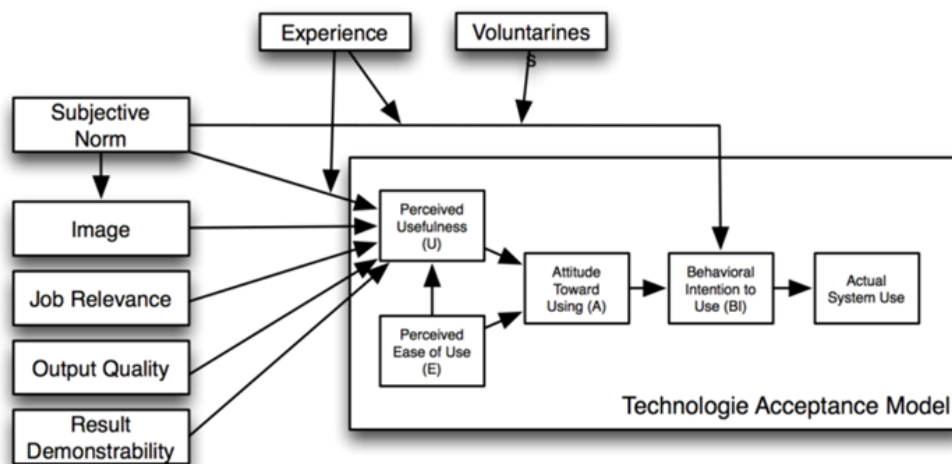
Η ευρεία αποδοχή του Μοντέλου Αποδοχής της Τεχνολογίας από την επιστημονική κοινότητα, οδήγησε σε περαιτέρω έρευνες με στόχο την εκ βαθέων διερεύνηση της συσχέτισης μεταξύ των διαφόρων μεταβλητών στο μοντέλο TAM.

Μία αρχική τροποποίηση του TAM ήταν η προσθήκη της μεταβλητής Συμπεριφορική Πρόθεση η οποία επηρεάζεται άμεσα από την Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα ενός συστήματος (Davis, Bagozzi, Warshaw, 1989). Εντούτοις, το κύριο εύρημα της έρευνας των Davis, Bagozzi και Warshaw (1989) ήταν ότι τόσο η Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης όσο και η Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα βρέθηκαν να έχουν άμεση επίδραση στη Συμπεριφορική Πρόθεση, συνεπώς η μεταβλητή Στάση Απέναντι στη Χρήση κρίθηκε μη απαραίτητη. Μία επιπρόσθετη αλλαγή στο αρχικό μοντέλο TAM, ήταν η προσθήκη Εξωτερικών Μεταβλητών οι οποίες ενδεχομένως να επηρεάζουν τις πεποιθήσεις του ατόμου σχετικά με τη χρήση ενός συστήματος (Venkatesh & Davis, 1996).



Εικόνα 5: Τελική μορφή του TAM (Venkatesh & Davis, 1996)

Το 2000 οι Venkatesh & Davis (2000) πρότειναν μία επέκταση του TAM, το TAM2, με την προσθήκη νέων μεταβλητών, όπως φαίνεται στην εικόνα 6.



Εικόνα 6: Νέο Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας TAM2 (Venkatesh & Davis 2000)

Οι νέες μεταβλητές οι οποίες συμπεριλήφθηκαν λαμβάνουν υπόψη την επιρροή τόσο των εξωτερικών παραγόντων όσο και εσωτερικών στη διαμόρφωση της πρόθεσης και κατ' επέκταση της χρήσης ενός συστήματος. Οι μεταβλητές αυτές κατηγοριοποιήθηκαν σε μεταβλητές κοινωνικών

διεργασιών και διεργασίες προσωπικής αντίληψης. Στην πρώτη κατηγορία μεταβλητών ανήκουν:

- *Κοινωνικός Περίγυρος (Subjective Norm)*: Όπως και στη Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης, η οποία αποτέλεσε το θεωρητικό υπόβαθρο για τη θεμελίωση του TAM οι κοινωνικές επιρροές μετρώνται με τη συγκεκριμένη μεταβλητή η οποία ορίζεται ως *η προσωπική αντίληψη του ατόμου για το αν, τα σημαντικά για αυτόν άτομα, θεωρούν πως πρέπει να προβεί ή όχι στην υπό εξέταση συμπεριφορά* (Fishbein and Ajzen 1975, p. 302).
- *Βούληση Επιλογής Χρήσης (Voluntariness)*: Για να γίνει διάκριση μεταξύ της προαιρετικής ή υποχρεωτικής χρήσης ενός συστήματος, στο μοντέλο εισήχθη η συγκεκριμένη μεταβλητή, η οποία ορίζεται ως *ο βαθμός στον οποίο οι πιθανοί χρήστες αντιλαμβάνονται την απόφαση χρήσης υποχρεωτική ή όχι* (Agarwal and Prasad 1997, Hartwick and Barki 1994, Moore and Benbasat 1991).
- *Εικόνα (Image)*: Τα άτομα συχνά ανταποκρίνονται στις κοινωνικές επιρροές για τη δημιουργία ή τη διατήρηση μιας ευνοϊκής εικόνας στον κοινωνικό τους περίγυρο (Kelman 1958). Το κοινωνικό στάτους ενός ατόμου, υπήρξε αντικείμενο μελέτης των Moore και Benbasat (1991) οι οποίοι ορίζουν την εικόνα ως *το βαθμό αντίληψης του ατόμου κατά πόσο η χρήση μιας καινοτομίας θα ενισχύσει την κοινωνική του θέση*.

Η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει τις μεταβλητές:

- *Επαγγελματική Συνάφεια (Job Relevance)* : Η συγκεκριμένη μεταβλητή αναφέρεται στην κρίση του ατόμου σχετικά με τη συνάφεια του συστήματος με την εργασία του και συγκεκριμένα ορίζεται ως η αντίληψη ενός ατόμου σχετικά με το βαθμό στον οποίο το υπό έρευνα σύστημα μπορεί να βρει εφαρμογή στην εργασία του (Venkatesh, Davis 2000). Με άλλα λόγια η επαγγελματική συνάφεια είναι συνάρτηση της σπουδαιότητας των εφαρμογών του συστήματος με την εργασία του ερωτώμενου.
- *Ποιότητα Αποτελέσματος (Output Quality)* : Σύμφωνα με το μοντέλο TAM2 αν και η *Επαγγελματική Συνάφεια* παίζει μεγάλο ρόλο, τα άτομα αναμένεται να λάβουν σοβαρότερα υπόψη τους το κατά πόσο το σύστημα εκτελεί με ακρίβεια και συνέπεια τις προαναφερθείσες εφαρμογές, το οποίο αναφέρεται ως *Ποιότητα Αποτελέσματος*.
- *Αποδεικτικότητα Αποτελέσματος (Result Demonstrability)* : Ακόμα και το πιο αποτελεσματικά συστήματα ενδέχεται να αποτύχουν να συγκεντρώσουν την αποδοχή των χρηστών αν τα πιθανά οφέλη από τη χρήση του συστήματος δεν είναι ξεκάθαρα. Σύμφωνα με τους Moore και Benbasat (1991) η *Αποδεικτικότητα του Αποτελέσματος* μετράει το βαθμό στον οποίο είναι εμφανή εξ αρχής τα αποτελέσματα της χρήσης ενός συστήματος (καινοτομίας)

Το TAM2 αποτελεί μια σημαντική επέκταση του Μοντέλου Αποδοχής της Τεχνολογίας με την εισαγωγή νέων μεταβλητών οι οποίες αποτελούν τους καθοριστικότερους παράγοντες διαμόρφωσης μιας εκ των δύο αρχικών μεταβλητών, της Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας. Περαιτέρω έρευνες έχουν διεξαχθεί στην προσπάθεια καθορισμού των σημαντικότερων

παραγόντων για τη διαμόρφωση της Αντιλαμβανόμενης Ευκολίας Χρήσης. Όπως κάθε θεωρητικό μοντέλο τόσο το TAM όσο και το TAM2 έχουν τους υποστηρικτές και τους κατακριτές τους, παρ'όλαυτά παραμένουν ως τα πιο αποδεκτά μοντέλα μέτρησης της αποδοχής και υιοθέτησης της τεχνολογίας και των πληροφοριακών συστημάτων.

Κεφάλαιο 5 - Μέτρηση της αποδοχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους υπαλλήλους της ελληνικής Δημοτικής Αστυνομίας

5.1 Ερευνητικό μοντέλο και υποθέσεις

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνηθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν τη στάση, την πρόθεση καθώς και την πραγματική χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην περίπτωση των υπαλλήλων της Δημοτικής Αστυνομίας. Για την επίτευξη του προαναφερθέντος στόχου και την εξερεύνηση της αποδοχής και υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έγινε χρήση του ευρέως αποδεκτού *Μοντέλου Αποδοχής της Τεχνολογίας (TAM)* του Davis.

Οι μεταβλητές *αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης* και *αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα* παίζουν καθοριστικό ρόλο στο *Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας* καθώς επηρεάζουν την πρόθεση χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η οποία με τη σειρά της έχει άμεση συσχέτιση με την πραγματική χρήση. Στο ερευνητικό μοντέλο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα, εκτός από τις δύο προαναφερθείσες μεταβλητές γίνεται μέτρηση των μεταβλητών *αντιλαμβανόμενη εμπιστοσύνη*, *αντιλαμβανόμενη ποιότητα*, *ικανοποίηση χρήστη*, *υιοθέτηση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης* και *δημογραφικοί παράγοντες* ακολουθώντας το ερευνητικό μοντέλο των S. E. Colesca & L. Dobrica (*Adoption and use of e-government services: the case of Romania*).

Στην προσπάθεια κατανόησης των παραγόντων που επηρεάζουν την αποδοχή και υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην περίπτωση των υπαλλήλων της Δημοτικής Αστυνομίας, διατυπώθηκαν, στο πλαίσιο της έρευνας, οι ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις:

- **H1:** Τα δημογραφικά- κοινωνικά χαρακτηριστικά έχουν στατιστικά σημαντική συσχέτιση με την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης μίας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
 - **H1a:** Οι γυναίκες θα βαθμολογήσουν χαμηλότερα την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απ' ότι οι άντρες.
 - **H1b:** Η αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα διαφέρει μεταξύ των διαφορετικών ηλικιακών γκρουπ.
 - **H1c:** Το επίπεδο εκπαίδευσης θα επιφέρει διαφοροποίηση στην αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- **H1d:** Η συνολική εμπειρία χρήσης του διαδικτύου θα έχει θετική συσχέτιση με την αντιλαμβανόμενη ευκολίας χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

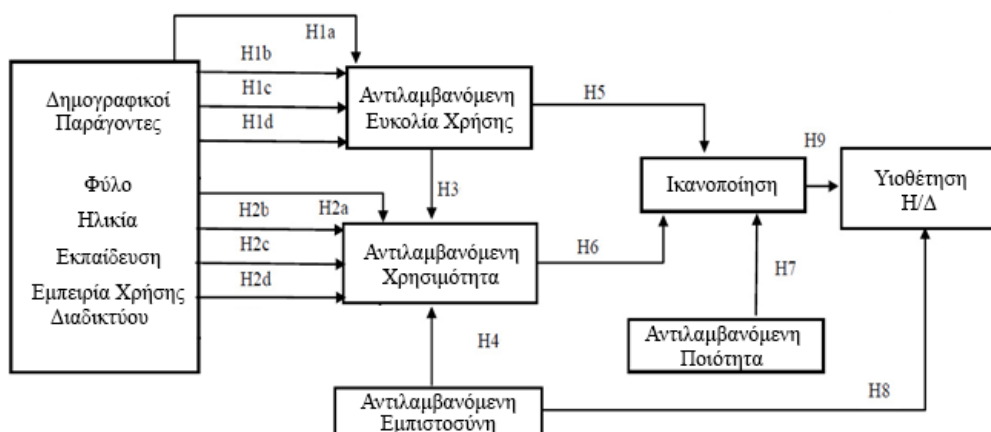
- **H2:** Τα δημογραφικά-κοινωνικά χαρακτηριστικά έχουν στατιστικά σημαντική συσχέτιση με την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα μίας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
 - **H2a:** Οι γυναίκες θα βαθμολογήσουν χαμηλότερα την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απ' ότι οι άντρες.
 - **H2b:** Η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα διαφέρει μεταξύ των διαφορετικών ηλικιακών γκρουπ.
 - **H2c:** Το επίπεδο εκπαίδευσης θα επιφέρει διαφοροποίηση στην αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
 - **H2d:** Η συνολική εμπειρία χρήσης του διαδικτύου θα έχει θετική συσχέτιση με την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- **H3:** Η αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης μίας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα επηρεάσει θετικά την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητά της.

- **H4:** Η Υψηλή αντιλαμβανόμενη εμπιστοσύνη μίας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα οδηγήσει σε αυξημένη αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα.

- **H5:** Η αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα έχει θετική επιρροή στην ικανοποίηση.
- **H6:** Η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα έχει θετική επιρροή στην ικανοποίηση.
- **H7:** Η αυξημένη αντιλαμβανόμενη ποιότητα θα οδηγήσει σε αυξημένη ικανοποίηση από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- **H8:** Ο Υψηλός βαθμός αντιλαμβανόμενης εμπιστοσύνης μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα οδηγήσει σε αυξημένο βαθμό υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- **H9:** Η ικανοποίηση των χρηστών έχει θετική επιρροή στην υιοθέτηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τα παραπάνω παρουσιάζονται συνοπτικά στο παρακάτω σχήμα:



Εικόνα 7: Το Ερευνητικό Μοντέλο που χρησιμοποιήθηκε

5.2 Ερωτηματολόγιο και δειγματοληψία

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε βασίστηκε σε παλαιότερες έρευνες αποδοχής της τεχνολογίας μέσω του μοντέλου TAM όπως η έρευνα των S. E. Colesca¹ & L. Dobrica (Adoption and use of e-government services: the case of Romania) για την εξασφάλιση υψηλού βαθμού εγκυρότητας και αξιοπιστίας. Μετά τον αρχικό σχεδιασμό του ερωτηματολογίου, δόθηκε σε δείγμα 20 ατόμων για προέλεγχο (pretest).

Από τα άτομα αυτά ζητήθηκε να το συμπληρώσουν υπό την παρακολούθηση του ερευνητή και να το σχολιάσουν, εντοπίζοντας ενδεχόμενα σημεία που δημιουργούσαν δυσκολίες στην κατανόηση ερωτήσεων. Ο προέλεγχος οδήγησε σε ορισμένες διορθώσεις του ερωτηματολογίου κυρίως για λόγους καλύτερης αποσαφήνισης και κατανόησης από την πλευρά του ερωτώμενου καθώς και στην τροποποίηση δύο ερωτήσεων σχετικών με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος.

Το τελικό ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 33 ερωτήσεις. Για τη μέτρηση των πρώτων 25 ερωτήσεων χρησιμοποιήθηκε εφταβάθμια κλίμακα Likert με ακραίες τιμές «Διαφωνώ Απόλυτα» (1) και «Συμφωνώ Απόλυτα» (7). Η επιλογή της εφταβάθμιας κλίμακας Likert έγινε εξαιτίας του γεγονότος ότι χρησιμοποιήθηκε αρχικά από τον Davis καθώς και από άλλους ερευνητές σε παρόμοιες έρευνες μέτρησης της αποδοχής της τεχνολογίας. Οι πρώτες τέσσερις ερωτήσεις χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της *αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης* και έχουν ως αντικείμενο:

- Ερώτηση 1: Ευχρηστία
- Ερώτηση 2: Πλοήγηση Ιστοσελίδας

- Ερώτηση 3: Προσβασιμότητα
- Ερώτηση 4: Παροχή Βοήθειας

Οι ερωτήσεις 5-9 αποτυπώνουν την *αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα* μέσω των παρακάτω χαρακτηριστικών:

- Ερώτηση 5: Περιεχόμενο
- Ερώτηση 6: Ενημέρωση Πληροφοριών
- Ερώτηση 7: Διαφάνεια
- Ερώτηση 8: Οφέλη Χρήσης
- Ερώτηση 9: Επικοινωνία με Κυβερνητικά Στελέχη

Οι ακόλουθες τέσσερις ερωτήσεις αποσκοπούν στη μέτρηση του βαθμού της *αντιλαμβανόμενης εμπιστοσύνης* των χρηστών:

- Ερώτηση 10: Αξιοπιστία Παρόχων
- Ερώτηση 11: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων
- Ερώτηση 12: Ασφάλεια Συναλλαγών
- Ερώτηση 13: Αρνητικές Συνέπειες

Για τη μέτρηση της *αντιλαμβανόμενης ποιότητας* των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμπεριελήφθησαν οι ερωτήσεις 14-17:

- Ερώτηση 14: Ακριβείς Πληροφορίες
- Ερώτηση 15: Αξιοπιστία Πληροφοριών
- Ερώτηση 16: Σχετικότητα Πληροφοριών
- Ερώτηση 17: Ευκολία Κατανόησης Πληροφοριών

Οι επόμενες έξι ερωτήσεις αντικατοπτρίζουν το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών από τη χρήση των υπηρεσιών:

- Ερώτηση 18: Συνολική Ικανοποίηση
- Ερώτηση 19: Ικανοποίηση από το Περιεχόμενο

- Ερώτηση 20: Ικανοποίηση από το Περιβάλλον Χρήσης
- Ερώτηση 21: Ικανοποίηση από την Ταχύτητα
- Ερώτηση 22: Ικανοποίηση από την Ποιότητα
- Ερώτηση 23: Ικανοποίηση από την Ασφάλεια

Οι ακόλουθες τρεις ερωτήσεις χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της υιοθέτησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από το χρήστη:

- Ερώτηση 24: Προθυμία Χρήσης
- Ερώτηση 25: Πρόθεση Χρήσης
- Ερώτηση 26: Συχνότητα Χρήσης

Οι υπόλοιπες ερωτήσεις αφορούν κάποια δημογραφικά και κοινωνικά στοιχεία των ερωτηθέντων, όπως το επίπεδο εκπαίδευσής τους, την περιφέρεια στην οποία εργάζονταν, την ηλικία τους, το φύλο τους και τα συνολικά χρόνια που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο.

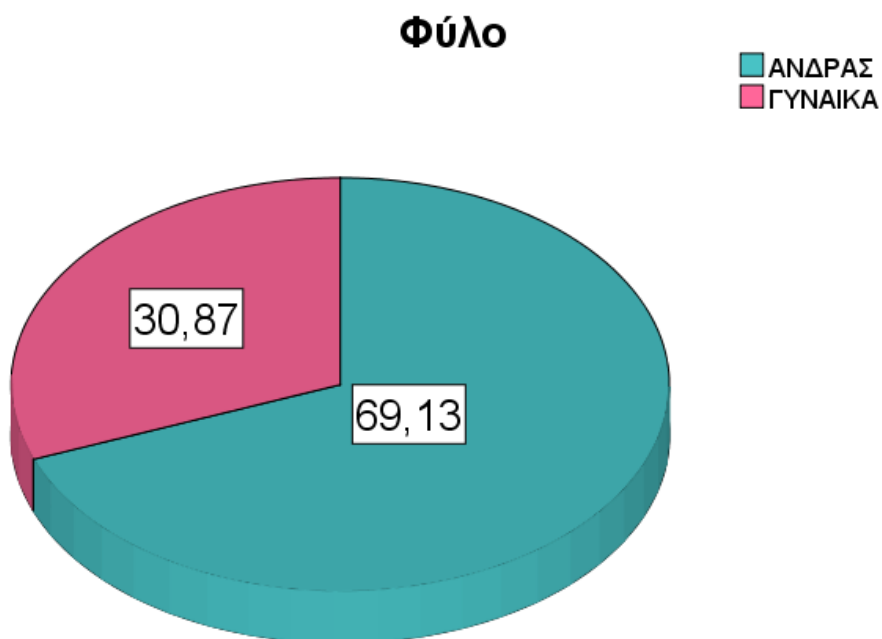
Εν συνεχεία, το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε τόσο μέσω του διαδικτύου με τη χρήση online φόρμας όσο και σε έντυπη μορφή ώστε να δοθεί η δυνατότητα να συμπληρωθεί και από άτομα που δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο. Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της αναλογικής στρωματοποιημένης τυχαίας δειγματοληψίας με στρώματα την περιφέρεια εργασίας και το φύλο. Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε μέσα σε χρονικό διάστημα δύο μηνών (Δεκέμβριος 2013 & Ιανουάριος 2014) και ο τελικός απολογισμός ήταν 157 ερωτηματολόγια. Από αυτά αποκλείστηκαν 8 λόγω ακαταλληλότητας, καταλήγοντας σε 149 έγκυρα ερωτηματολόγια.

Κατόπιν της συλλογής των ερωτηματολογίων ακολούθησε η κωδικοποίηση των χρησιμοποιούμενων μεταβλητών. Τα αποτελέσματα κωδικοποιήθηκαν και αρχειοθετήθηκαν με τη βοήθεια του προγράμματος Microsoft Excel ενώ στη συνέχεια με τη βοήθεια του προγράμματος SPSS

έγινε η επεξεργασία και η στατιστική ανάλυση αυτών, καθώς και ο έλεγχος των ερευνητικών υποθέσεων.

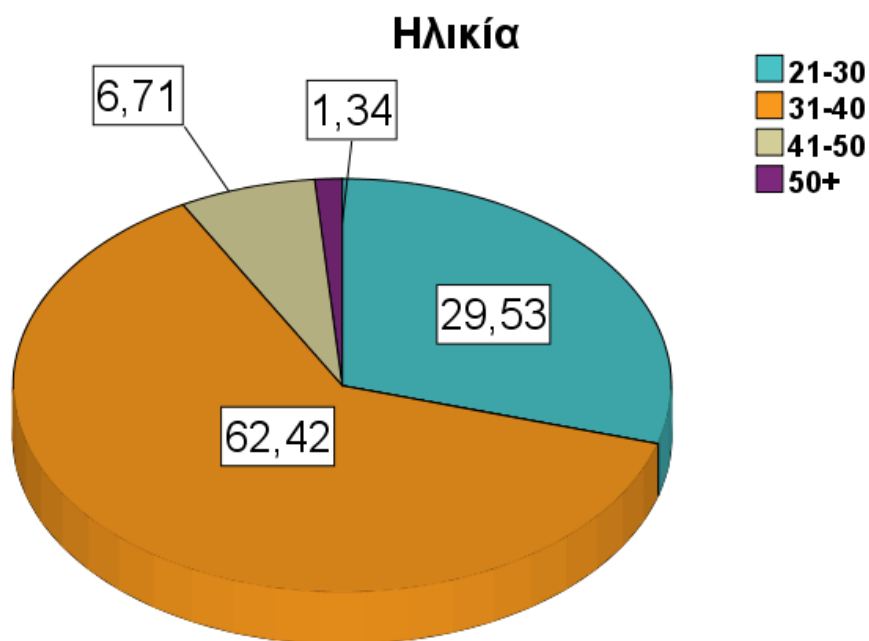
5.3 Περιγραφική Στατιστική

Από τους 149 ερωτηθέντες οι άντρες κατέχουν την πλειοψηφία με ποσοστό 69,13% (103 άτομα) έναντι του 30,87% (46 άτομα) που αποτελεί το ποσοστό των γυναικών που συμμετείχαν στην έρευνα.



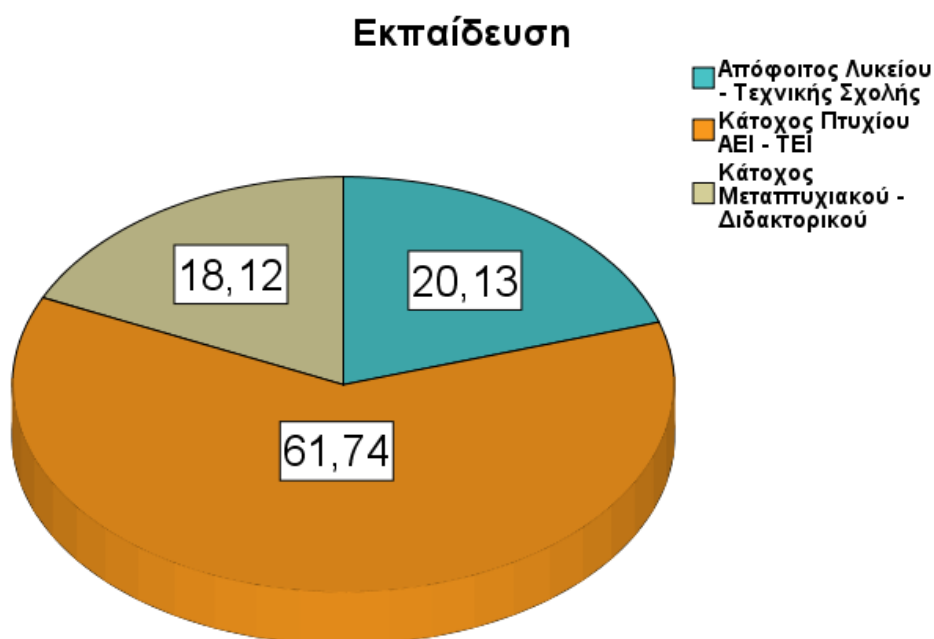
Εικόνα 8: Ποσοστό ανδρών-γυναικών δείγματος

Η ηλικία των ερωτηθέντων ομαδοποιήθηκε σε τέσσερις κλάσεις για τη διευκόλυνση της επεξεργασίας των πρωτογενών δεδομένων. Έτσι, παρατηρούμε πως το πρώτο ηλικιακό γκρουπ 21-30 ετών περιλαμβάνει 44 άτομα ήτοι 29,53% επί του συνόλου, το δεύτερο γκρουπ, 31-40 ετών, κατέχει τη μερίδα του λέοντος με ποσοστό 62,42% (93 άτομα), στο τρίτο γκρουπ 41-50 ετών εντάσσεται το 6,71% (10 άτομα) των ερωτηθέντων, ενώ μόλις 2 άτομα είναι πάνω από 50 ετών το οποίο ποσοστιαία αντιστοιχεί μόλις στο 1,34%.



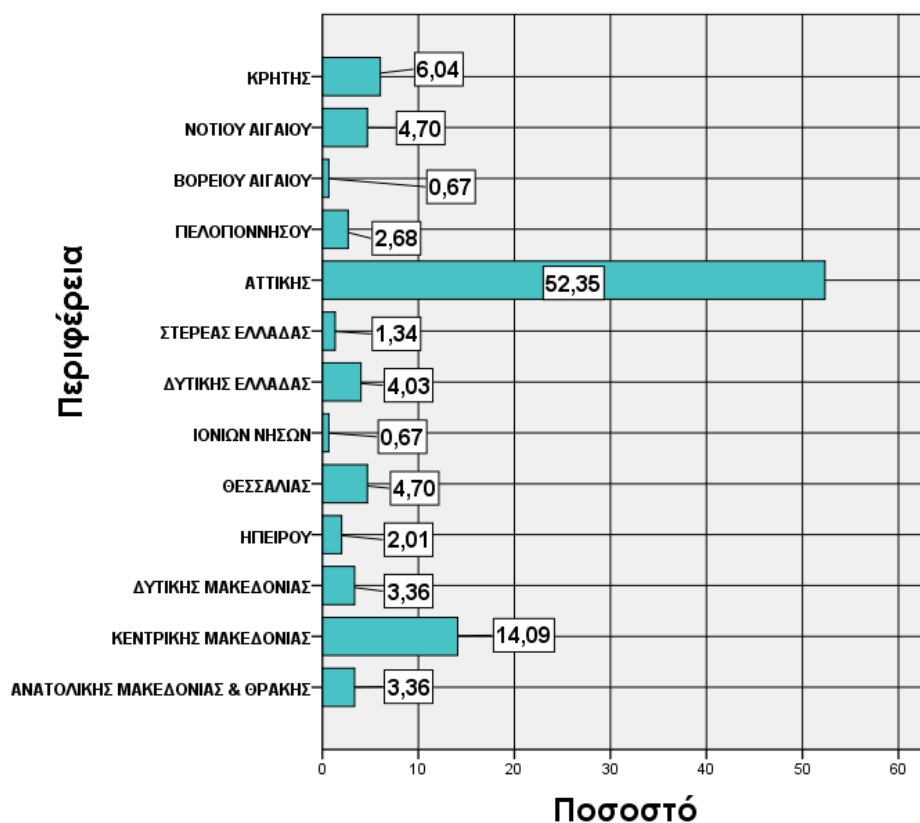
Εικόνα 9: Ποσοστά ηλικιακών γκρουπ δείγματος

Το υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης των δημοτικών αστυνομικών αντικατοπτρίζεται στο γεγονός πως το μεγαλύτερο ποσοστό 61,75% (92 άτομα) καταλαμβάνουν οι κάτοχοι πτυχίου ΑΕΙ-ΤΕΙ και ακολουθούν οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 20,13% (30 άτομα) ενώ 27 άτομα είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών αποτελώντας το 18,12%.



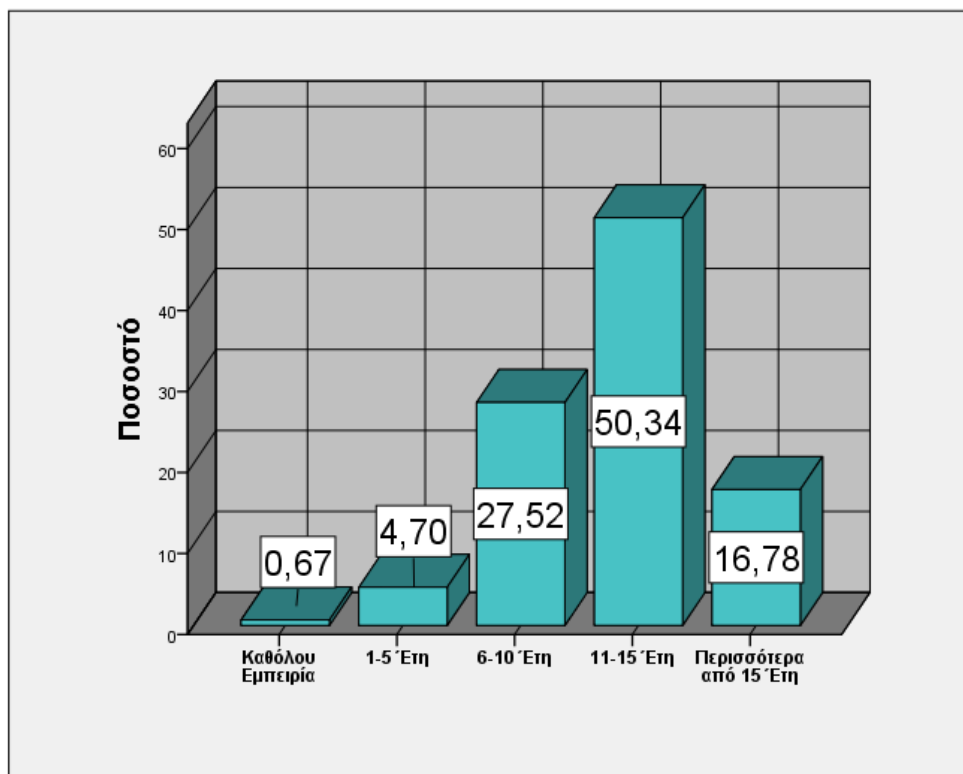
Εικόνα 10: Ποσοστά μορφωτικού επιπέδου δείγματος

Όσον αφορά τη γεωγραφική κατανομή, σε συντριπτικό ποσοστό 52,3% (78 άτομα) οι ερωτηθέντες εργάζονται στην Περιφέρεια Αττικής, με την Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας να ακολουθεί με ποσοστό 14,1% (21 άτομα) και τις Περιφέρειες Στερεάς Ελλάδας και Βορείου Αιγαίου να έχουν τα χαμηλότερα ποσοστά 1,3% και 0,7% αντίστοιχα.



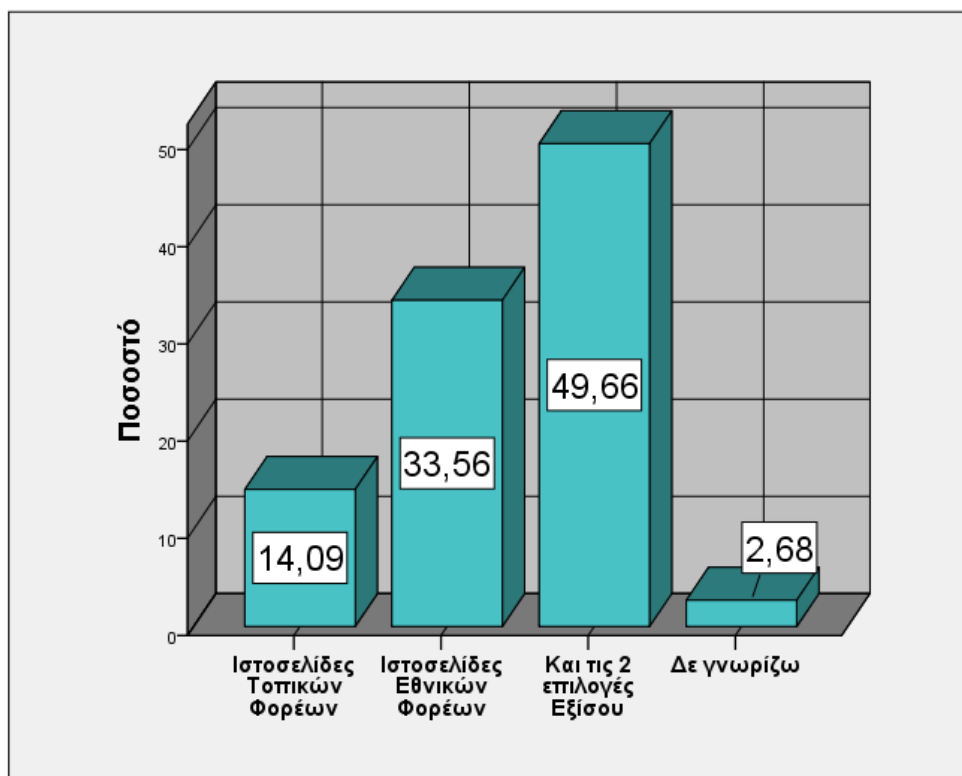
Εικόνα 11: Ποσοστά περιφέρειας εργασίας δείγματος

Σχετικά με την εμπειρία χρήσης του διαδικτύου παρατηρούμε πως τα περισσότερα άτομα που έλαβαν μέρος στην έρευνα είναι αρκετά εξοικειωμένοι αφού 50,3% (75 άτομα) δήλωσε πως χρησιμοποιεί το διαδίκτυο τα τελευταία 11-15 έτη, 27,5%(41) τα τελευταία 6-10 έτη, 16,8% (25 άτομα) περισσότερα από 15 χρόνια, ενώ οι «αρχάριοι» στη χρήση διαδικτύου με εμπειρία 1-5 έτη αποτελούν το 4,7% (7 άτομα) καθώς και 1 άτομο το οποίο δεν είχε καθόλου εμπειρία στη χρήση του διαδικτύου με αμελητέο ποσοστό 0,7%.

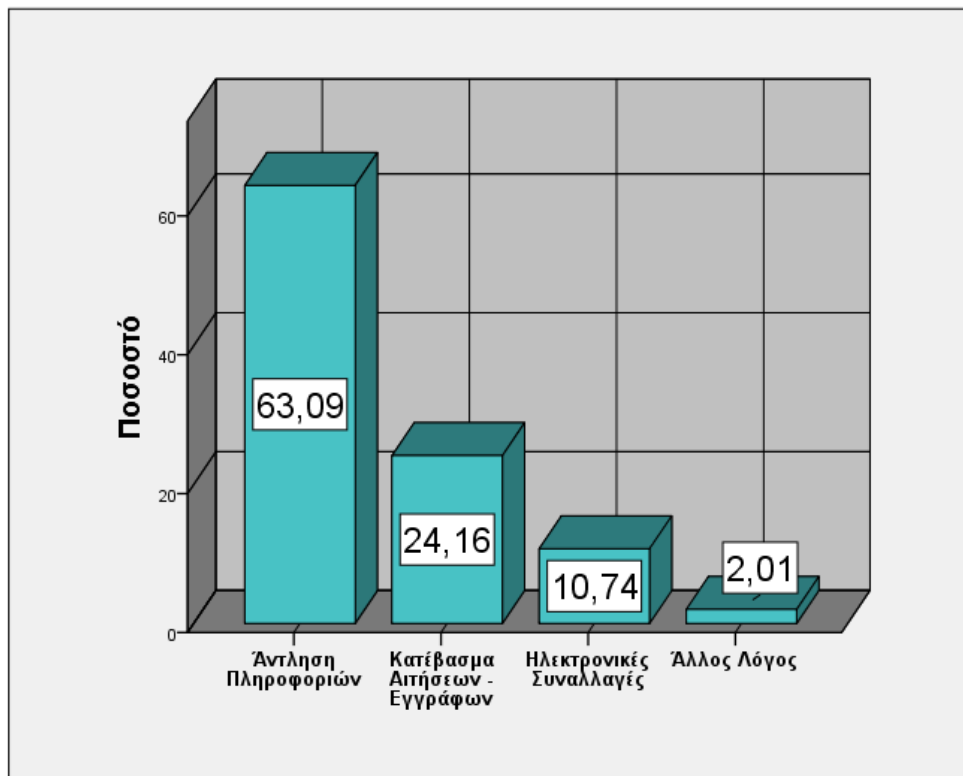


Εικόνα 12: Ποσοστιαία εμπειρία χρήσης διαδικτύου

Συνεχίζοντας, παρατηρούμε πως ο συχνότερος λόγος χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η άντληση πληροφοριών με ποσοστό 63,1% (94 άτομα) μέσω ιστοσελίδων εθνικών και τοπικών φορέων εξίσου (49,7%), ενώ ακολουθεί το «κατέβασμα» εγγράφων-αιτήσεων με 24,2% και το ομολογουμένως χαμηλό ποσοστό του 10,7% των ερωτηθέντων οι οποίοι δήλωσαν πως ο συχνότερος λόγος χρήσης υπηρεσιών Η/Δ είναι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές.



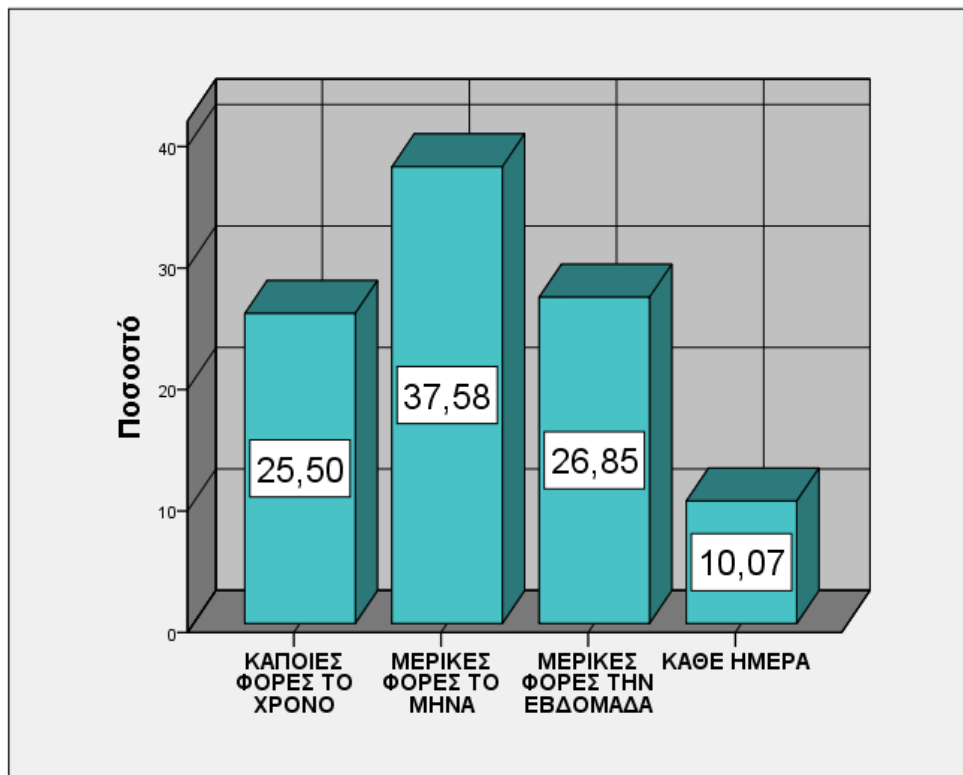
Εικόνα 13: Είδος ιστοσελίδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (%)



Εικόνα 14: Συχνότερος λόγος χρήσης ιστοσελίδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (%)

Σχετικά με τη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών Η/Δ το τοπίο δεν είναι ξεκάθαρο καθώς το ποσοστό των ατόμων που τις χρησιμοποιούν κάποιες φορές το χρόνο είναι περίπου ίσο με εκείνων που τις χρησιμοποιούν μερικές φορές την εβδομάδα (25,5% έναντι 26,8% αντίστοιχα). Το μεγαλύτερο ποσοστό 37,6% (56 άτομα) δήλωσαν πως χρησιμοποιούν υπηρεσίες

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μερικές φορές το μήνα, ενώ σε ποσοστό 10,1% (15 άτομα) η αντίστοιχη χρήση είναι καθημερινή.



Εικόνα 15: Συχνότητα Χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (%)

5.4 Έλεγχος αξιοπιστίας – κανονικότητας

Κατά τη χρησιμοποίηση μίας κλίμακας πολλών ερωτήσεων για την μέτρηση ενός φαινομένου πρέπει να διασφαλίζεται ότι η κλίμακα αυτή είναι αξιόπιστη. Η έννοια της αξιοπιστίας αναφέρεται στο κατά πόσο η συγκεκριμένη κλίμακα μετράει με συνέπεια το φαινόμενο για το οποίο έχει σχεδιαστεί και με την μέτρησή της εντοπίζεται πόσο συνεπείς και σταθερές είναι οι εκτιμήσεις της κλίμακας. Για τη μέτρηση της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου επιλέχθηκε η μέθοδος μέτρησης του συντελεστή Cronbach η οποία είναι και η συχνότερο χρησιμοποιούμενη μέθοδος. Οι τιμές του συντελεστή κυμαίνονται μεταξύ 0 και 1 και όσο πλησιάζει την μονάδα τόσο πιο αξιόπιστη θεωρείται η κλίμακα. Αν $\alpha > 0,7$ τότε η κλίμακα θεωρείται αξιόπιστη, ενώ αποδεκτές μπορούν να γίνουν και τιμές μεγαλύτερες του 0,5. Όπως φαίνεται στον πίνακα της επόμενης σελίδας όλες οι μεταβλητές ικανοποιούν τη συνθήκη Cronbach's Alpha $> 0,7$ με κάποιες από αυτές να παίρνουν τιμή πολύ κοντά στη μονάδα, δηλαδή πολύ υψηλό βαθμό αξιοπιστίας. Οι μετρούμενες μεταβλητές είναι η *αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης (PEU)*, η *αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (PU)*, η *αντιλαμβανόμενη εμπιστοσύνη (PT)*, η *αντιλαμβανόμενη ποιότητα (PQ)*, η *ικανοποίηση του χρήστη (US)* και η *υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (EA)*.

Πίνακας 1: Έλεγχος Αξιοπιστίας

| Variable | Cronbach's Alpha | N of Items |
|----------|------------------|------------|
| PEU | 0,758 | 4 |
| PU | 0,734 | 5 |
| PT | 0,775 | 4 |
| PQ | 0,889 | 4 |
| US | 0,900 | 6 |
| EA | 0,959 | 3 |

Στη συνέχεια έγινε έλεγχος κανονικότητας των μεταβλητών του δείγματος. Ελέγχθηκαν οι τιμές της κύρτωσης και της ασυμμετρίας των μεταβλητών σε συνδυασμό με το Κεντρικό Οριακό Θεώρημα, σύμφωνα με το οποίο εάν το δείγμα υπερβαίνει τα 30 άτομα, τότε μπορούμε να υποθέσουμε ότι τα δεδομένα μας ακολουθούν την κανονική κατανομή. Οι τιμές αυτές είναι επιθυμητό να κυμαίνονται μεταξύ ± 1 (στα πλαίσια ερευνών κοινωνικών φαινομένων γίνονται αποδεκτές και τιμές μεταξύ του ± 2).

Όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα για καμία από τις μεταβλητές οι τιμές κύρτωσης και ασυμμετρίας δεν ξεπερνούν τα όρια του ± 1 . Συνεπώς, με βάση τους δείκτες κύρτωσης και ασυμμετρίας και από το Κεντρικό Οριακό Θεώρημα (N: 149) θεωρούμε ότι το δείγμα μας δεν αποκλίνει πολύ από την κανονική κατανομή και μπορούμε να προχωρήσουμε σε στατιστικές αναλύσεις που τη θέτουν ως προϋπόθεση.

Πίνακας 2: Έλεγχος Κανονικότητας

| | N | Skewness | | Kurtosis | |
|--------------------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|
| | Statistic | Statistic | Std. Error | Statistic | Std. Error |
| PEU | 149 | ,120 | ,199 | -,457 | ,395 |
| PU | 149 | ,228 | ,199 | ,305 | ,395 |
| PT | 149 | -,218 | ,199 | -,426 | ,395 |
| PQ | 149 | -,582 | ,199 | -,039 | ,395 |
| US | 149 | -,217 | ,199 | -,340 | ,395 |
| EA | 149 | -,173 | ,199 | -,230 | ,395 |
| Valid N (listwise) | 149 | | | | |

5.5 Έλεγχος Υποθέσεων

Για τον έλεγχο των δύο πρώτων ομάδων ερευνητικών υποθέσεων **H1** και **H2** προχωρήσαμε σε έλεγχο συσχέτισεων. Αρχικά ελέγξαμε την ισότητα των διακυμάνσεων μεταξύ των διαφορετικών γκρουπ ώστε εν συνεχεία να επιλέξουμε το κατάλληλο στατιστικό τεστ συσχέτισης. Να σημειώσουμε ότι η κανονικότητα έχει αποδειχθεί για τις υπό ανάλυση μεταβλητές. Συγκεκριμένα:

Για τον έλεγχο της ερευνητικής υπόθεσης **H1a** έγινε ανάλυση διακύμανσης ANOVA, στην οποία δεν παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση της αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης μεταξύ των δύο

φύλων (Sig 0,105). Συγκεκριμένα, ο μέσος όρος της αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης είναι ελάχιστα μεγαλύτερος στις γυναίκες (16,20 έναντι 15,04). Συνεπώς η συγκεκριμένη υπόθεση απορρίπτεται.

Πίνακας 3: Έλεγχος συσχέτισης φύλου – Αντιλαμβανόμενης Ευκολίας Χρήσης

| PEU | | | | | |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Between Groups | 42,554 | 1 | 42,554 | 2,665 | ,105 |
| Within Groups | 2347,084 | 147 | 15,967 | | |
| Total | 2389,638 | 148 | | | |

Η ερευνητική υπόθεση **H1b** απορρίπτεται αφού το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni δεν έδειξε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση της αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης μεταξύ των ηλικιακών γκρουπ. Η ισότητα των διακυμάνσεων μεταξύ των ηλικιακών γκρουπ όπως φαίνεται από το τεστ του Levene (Sig 0,609) μας οδήγησε στην επιλογή του τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni.

Πίνακας 4: Έλεγχος ισότητας διακυμάνσεων με το τεστ του Levene

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable PEU is equal across AGE_GROUPS

| F | df1 | df2 | Sig. |
|------|-----|-----|------|
| ,611 | 3 | 145 | ,609 |

Πίνακας 5: Τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni

Dependent Variable: PEU

| (I) AGE_GROUP | (J) AGE_GROUP | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval Lower Bound |
|------------------|------------------|-----------------------------|------------|-------|---|
| | 31-40 | -,66 | ,733 | 1,000 | -2,62 |
| 21-30 | 41-50 | -1,57 | 1,403 | 1,000 | -5,32 |
| | 50+ | 3,93 | 2,896 | 1,000 | -3,81 |
| | 21-30 | ,66 | ,733 | 1,000 | -1,30 |
| 31-40 | 41-50 | -,91 | 1,333 | 1,000 | -4,47 |
| | 50+ | 4,59 | 2,862 | ,665 | -3,06 |
| | 21-30 | 1,57 | 1,403 | 1,000 | -2,18 |
| 41-50 | 31-40 | ,91 | 1,333 | 1,000 | -2,66 |
| | 50+ | 5,50 | 3,102 | ,470 | -2,80 |
| | 21-30 | -3,93 | 2,896 | 1,000 | -11,68 |
| 50+ | 31-40 | -4,59 | 2,862 | ,665 | -12,25 |
| | 41-50 | -5,50 | 3,102 | ,470 | -13,80 |

Η ερευνητική υπόθεση **H1c** επίσης απορρίπτεται αφού το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni (εξασφαλίστηκε η ισότητα των διακυμάνσεων μέσω του τεστ Levene όπου Sig. 0,338) δεν έδειξε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση της αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης μεταξύ των γκρουπ διαφορετικού εκπαιδευτικού υπόβαθρου.

Πίνακας 6: Έλεγχος ισότητας διακυμάνσεων με το τεστ του Levene

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable PEU is equal across EKPAIDEYSH

| F | df1 | df2 | Sig. |
|-------|-----|-----|------|
| 1,093 | 2 | 146 | ,338 |

Πίνακας 7: Τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni

Dependent Variable: PEU

| (I) | (J) | Mean | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval |
|--|--|---------------------|------------|-------|-------------------------------|
| ΕΚΡΑΙΔΕΥΣ Η | ΕΚΡΑΙΔΕΥΣ Η | Difference (I-J) | | | Lower Bound |
| | ΚΑΤΟΧΟΣ ΠΤΥΧΙΟΥ ΑΕΙ-ΤΕΙ | -1,62 | ,837 | ,163 | -3,65 |
| ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΛΥΚΕΙΟΥ- ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ | ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙ ΚΟΥ- ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚ ΟΥ | -,33 | 1,056 | 1,000 | -2,89 |
| | ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΛΥΚΕΙΟΥ- ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ | 1,62 | ,837 | ,163 | -,40 |
| ΚΑΤΟΧΟΣ ΠΤΥΧΙΟΥ ΑΕΙ-ΤΕΙ | ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙ ΚΟΥ- ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚ ΟΥ | 1,29 | ,871 | ,422 | -,82 |
| | ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΛΥΚΕΙΟΥ- ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ | ,33 | 1,056 | 1,000 | -2,22 |
| ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙ ΚΟΥ- ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚ ΟΥ | ΚΑΤΟΧΟΣ ΠΤΥΧΙΟΥ ΑΕΙ-ΤΕΙ | -1,29 | ,871 | ,422 | -3,40 |

Η ερευνητική υπόθεση **H1d** επίσης απορρίπτεται. Κατά τον έλεγχο συσχέτισης που πραγματοποιήθηκε χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής Spearman (διότι η μεταβλητή χρόνια χρήσης διαδικτύου δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή) και έδειξε πως δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών *αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης* και *χρόνια χρήσης του διαδικτύου* (Sig.=0,554).

Πίνακας 8: Έλεγχος συσχέτισης Αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης - Χρόνια χρήσης διαδικτύου

Correlations

| | | PEU | XRONIAX RSHS | |
|----------------|------------------|-------------------------|-----------------|-------|
| Spearman's rho | PEU | Correlation Coefficient | 1,000 | -,049 |
| | | Sig. (2-tailed) | . | ,554 |
| | | N | 149 | 149 |
| | XRONIAXRH SHS | Correlation Coefficient | -,049 | 1,000 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,554 | . |
| | | N | 149 | 149 |

Για τον έλεγχο της ερευνητικής υπόθεσης H2a έγινε ανάλυση διακύμανσης ANOVA, στην οποία δεν παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση της αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης μεταξύ

των δύο φύλων (Sig 0,719). Συγκεκριμένα, ο μέσος όρος της αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας είναι ελάχιστα μεγαλύτερος στις γυναίκες (19,85έναντι 19,56). Συνεπώς η συγκεκριμένη υπόθεση απορρίπτεται.

Πίνακας 9: Ανάλυση Διακύμανσης

| PU | | | | | |
|----------------|----------------|-----|-------------|------|------|
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Between Groups | 2,578 | 1 | 2,578 | ,130 | ,719 |
| Within Groups | 2917,275 | 147 | 19,845 | | |
| Total | 2919,852 | 148 | | | |

Η ερευνητική υπόθεση **H2b** απορρίπτεται αφού το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni δεν έδειξε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση της *αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας* μεταξύ των ηλικιακών γκρουπ. Η ισότητα των διακυμάνσεων μεταξύ των ηλικιακών γκρουπ όπως φαίνεται από το τεστ του Levene (Sig 0,275) μας οδήγησε στην επιλογή του προαναφερθέντος τεστ.

Πίνακας 10: Έλεγχος ισότητας διακυμάνσεων με το τεστ του Levene

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable PU is equal across AGE_GROUPS

| F | df1 | df2 | Sig. |
|-------|-----|-----|------|
| 1,304 | 3 | 145 | ,275 |

Πίνακας 11: Τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni

Dependent Variable: PU

| (I) | (J) | Mean | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval |
|-----------|-----------|---------------------|------------|-------|-------------------------------|
| AGE_GROUP | AGE_GROUP | Difference (I-J) | | | Lower Bound |
| | 31-40 | -,06 | ,818 | 1,000 | -2,25 |
| 21-30 | 41-50 | -1,40 | 1,566 | 1,000 | -5,59 |
| | 50+ | -1,50 | 3,233 | 1,000 | -10,15 |
| | 21-30 | ,06 | ,818 | 1,000 | -2,13 |
| 31-40 | 41-50 | -1,34 | 1,488 | 1,000 | -5,32 |
| | 50+ | -1,44 | 3,195 | 1,000 | -9,99 |
| | 21-30 | 1,40 | 1,566 | 1,000 | -2,79 |
| 41-50 | 31-40 | 1,34 | 1,488 | 1,000 | -2,64 |
| | 50+ | -,10 | 3,463 | 1,000 | -9,36 |
| | 21-30 | 1,50 | 3,233 | 1,000 | -7,15 |
| 50+ | 31-40 | 1,44 | 3,195 | 1,000 | -7,11 |
| | 41-50 | ,10 | 3,463 | 1,000 | -9,16 |

Η ερευνητική υπόθεση **H2c** επίσης απορρίπτεται αφού το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni (εξασφαλίστηκε η ισότητα των

διακυμάνσεων μέσω του τεστ Levene όπου Sig. 0,902) δεν έδειξε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση της αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας μεταξύ των γκρουπ διαφορετικού εκπαιδευτικού υπόβαθρου.

Πίνακας 12: Έλεγχος ισότητας διακυμάνσεων με το τεστ του Levene

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable PU is equal across EKPAIDEYSH

| F | df1 | df2 | Sig. |
|------|-----|-----|------|
| ,103 | 2 | 146 | ,902 |

Πίνακας 13 : Τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni

Dependent Variable: PU

| (I) | (J) | Mean | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval |
|---|--|---------------------|------------|------|-------------------------------|
| EKPAIDEYS H | EKPAIDEYS H | Difference (I-J) | | | Lower Bound |
| ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΛΥΚΕΙΟΥ- ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ | ΚΑΤΟΧΟΣ ΠΤΥΧΙΟΥ ΑΕΙ-ΤΕΙ | -2,42* | ,918 | ,028 | -4,64 |
| | ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙ ΚΟΥ- ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚ ΟΥ | -2,34 | 1,158 | ,135 | -5,14 |

| | | | | | |
|--|--|-------|-------|-------|-------|
| ΚΑΤΟΧΟΣ ΠΤΥΧΙΟΥ ΑΕΙ-ΤΕΙ | ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΛΥΚΕΙΟΥ- ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ | 2,42* | ,918 | ,028 | ,20 |
| | ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙ ΚΟΥ- ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚ ΟΥ | ,08 | ,955 | 1,000 | -2,24 |
| ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙ ΚΟΥ- ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚ ΟΥ | ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΛΥΚΕΙΟΥ- ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ | 2,34 | 1,158 | ,135 | -,46 |
| | ΚΑΤΟΧΟΣ ΠΤΥΧΙΟΥ ΑΕΙ-ΤΕΙ | -,08 | ,955 | 1,000 | -2,39 |

Η ερευνητική υπόθεση **H2d** απορρίπτεται. Κατά τον έλεγχο συσχέτισης που πραγματοποιήθηκε χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής Spearman (διότι η μεταβλητή χρόνια χρήσης διαδικτύου δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή) έδειξε πως δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών *αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα* και *χρόνια χρήσης του διαδικτύου* (Sig.=0,107).

Πίνακας 14: Έλεγχος συσχέτισης Αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας - Χρόνια χρήση διαδικτύου

Correlations

| | | PU | XRONIAX RSHSHS |
|----------------|-------------------------|-------|-------------------|
| Spearman's rho | Correlation Coefficient | 1,000 | -,133 |
| | PU | | |
| | Sig. (2-tailed) | . | ,107 |
| | N | 149 | 149 |
| | XRONIAXRH SHS | | |
| | Sig. (2-tailed) | ,107 | . |
| | N | 149 | 149 |

Για τον έλεγχο των ερευνητικών υποθέσεων **H3 – H9** προχωρήσαμε σε ανάλυση γραμμικής παλινδρόμησης, ώστε να διαπιστώσουμε τη μαθηματική σχέση (και ως ένα βαθμό την επίδραση) μεταξύ της εξαρτημένης και της ανεξάρτητης μεταβλητής (ή ανεξάρτητων στην περίπτωση πολυμεταβλητής παλινδρόμησης). Πιο συγκεκριμένα:

- Για να εξετάσουμε την ισχύ των ερευνητικών προτάσεων **H3** και **H4** «τρέξαμε» 3 μοντέλα γραμμικών παλινδρομήσεων. Αρχικά, μία απλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή την *αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (PU)* και ανεξάρτητη την *αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης (PEU)*, εν συνεχεία δεύτερη απλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή την

αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (*PU*) και ανεξάρτητη την αντιλαμβανόμενη εμπιστοσύνη (*PT*) και τέλος πολυμεταβλητή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (*PU*) και ανεξάρτητες την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης (*PEU*) και την αντιλαμβανόμενη εμπιστοσύνη (*PT*).

- Όμοια, οι ερευνητικές υποθέσεις **H5**, **H6** και **H7** εξετάστηκαν, αρχικά, μέσω τριών διαφορετικών απλών γραμμικών παλινδρομήσεων με εξαρτημένη μεταβλητή και στις τρεις την ικανοποίηση του χρήστη (*US*) και ανεξάρτητη στην πρώτη παλινδρόμηση (ερευνητική υπόθεση H5) την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης (*PEU*), στη δεύτερη παλινδρόμηση (ερευνητική υπόθεση H6) την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (*PU*) και τέλος στην τρίτη παλινδρόμηση (ερευνητική υπόθεση H7) ανεξάρτητη μεταβλητή ήταν η αντιλαμβανόμενη ποιότητα (*PQ*). Εν συνεχεία, προχωρήσαμε σε πολυμεταβλητή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή την ικανοποίηση του χρήστη (*US*) και ανεξάρτητες τις τρεις προαναφερθείσες μεταβλητές αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης (*PEU*), αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (*PU*) και αντιλαμβανόμενη ποιότητα (*PQ*).
- Οι δύο τελευταίες υποθέσεις **H8** και **H9** διερευνήθηκαν μέσω δύο απλών γραμμικών παλινδρομήσεων με εξαρτημένη μεταβλητή την υιοθέτηση των υπηρεσιών *H/A* (*EG*) και ανεξάρτητη μεταβλητή την αντιλαμβανόμενη εμπιστοσύνη (*PT*) αρχικά και την αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση (*PS*) ακολούθως.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της στατιστικής επεξεργασίας η ερευνητική υπόθεση **H3** υποστηρίζεται, όπως δείχνει ο συντελεστής 0,631 της μεταβλητής *PEU*, δηλαδή η αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης επηρεάζει θετικά την

αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1% (Sig. ,000)

Πίνακας 15: Απλή γραμμική παλινδρόμηση, εξαρτημένη μεταβλητή αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, ανεξάρτητη αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized t | Sig. | Collinearity Statistics |
|-------|-----------------------------|------------|----------------|-------|-------------------------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9,938 | 1,191 | 8,345 | ,000 |
| | PEU | ,631 | ,075 | ,571 | 8,427 |

a. Dependent Variable: PU

Ακολούθως, η ερευνητική υπόθεση **H4** υποστηρίζεται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, δηλαδή η αντιλαμβανόμενη εμπιστοσύνη έχει θετική επιρροή (ο συντελεστής PT είναι 0,440) στην αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1% (Sig ,000).

Πίνακας 16: Απλή γραμμική παλινδρόμηση, εξαρτημένη μεταβλητή αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, ανεξάρτητη αντιλαμβανόμενη εμπιστοσύνη

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized t | Sig. | |
|-------|-----------------------------|------------|----------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 12,448 | 1,185 | 10,501 | ,000 |
| | PT | ,440 | ,070 | ,462 | 6,316 |

a. Dependent Variable: PU

Οι ερευνητικές υποθέσεις **H3-H4** επιβεβαιώνονται και από το ακόλουθο μοντέλο πολυμεταβλητής παλινδρόμησης με ισχυρότερη την επίδραση της *αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης*. Ο συντελεστής Adjusted R Square φανερώνει ότι οι συγκεκριμένες μεταβλητές μπορούν να ερμηνεύσουν μόνο το 38,5% της μεταβλητότητας της εξαρτημένης μεταβλητής ενώ η τιμή του δείκτη VIF ($1,180 < 2$) φανερώνει πως δεν υπάρχει πρόβλημα συγγραμμικότητας

Πίνακας 17: Συντελεστής r^2 μοντέλου 1 πολυμεταβλητής γραμμικής παλινδρόμησης

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,627 ^a | ,393 | ,385 | 3,483 |

a. Predictors: (Constant), PT, PEU

Πίνακας 18: Μοντέλο 1 πολυμεταβλητής γραμμικής παλινδρόμησης

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| (Constant) | 7,411 | 1,295 | | 5,722 | ,000 | |
| 1 PEU | ,509 | ,077 | ,461 | 6,579 | ,000 | ,848 |
| PT | ,269 | ,067 | ,282 | 4,032 | ,000 | ,848 |

a. Dependent Variable: PU

Πίνακας 19: Μοντέλο 1 πολυμεταβλητής γραμμικής παλινδρόμησης - Έλεγχος συγγραμμικότητας ανεξάρτητων μεταβλητών

| Model | | Collinearity Statistics |
|-------|------------|-------------------------|
| | | VIF |
| | (Constant) | |
| 1 | PEU | 1,180 |
| | PT | 1,180 |

a. Dependent Variable: PU

Η ερευνητική υπόθεση **H5** υποστηρίζεται όπως δείχνει ο συντελεστής 0,946 της μεταβλητής PEU, δηλαδή η *αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης* έχει θετική επιρροή στην *ικανοποίηση των χρηστών* σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1% (Sig. ,000)

Πίνακας 20: Απλή γραμμική παλινδρόμηση, εξαρτημένη μεταβλητή ικανοποίηση χρήστη, ανεξάρτητη αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized t | Sig. | | |
|-------|-----------------------------|------------|----------------|-------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| | (Constant) | 10,637 | 1,488 | 7,147 | ,000 | |
| 1 | PEU | ,946 | ,094 | ,640 | 10,106 | ,000 |

a. Dependent Variable: US

Η ερευνητική υπόθεση **H6** υποστηρίζεται σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα, δηλαδή η *αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα* έχει θετική επιρροή (συντελεστής PU είναι 0,835) στην *ικανοποίηση των χρηστών* σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1% (Sig ,000).

Πίνακας 21: Απλή γραμμική παλινδρόμηση, εξαρτημένη μεταβλητή *ικανοποίηση χρήστη*, ανεξάρτητη *αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα*

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------------|
| | B | Std. Error | | | |
| 1 | (Constant) | 8,792 | 1,733 | 5,073 | ,000 |
| | PU | ,835 | ,086 | ,625 | 9,701 ,000 |

a. Dependent Variable: US

Ομοίως, δεχόμαστε την ερευνητική υπόθεση **H7**, αφού ο συντελεστής 1,067 της ανεξάρτητης μεταβλητής *αντιλαμβανόμενη ποιότητα*, φανερώνει τη θετική επιρροή που έχει επί της εξαρτημένης μεταβλητής *ικανοποίηση χρήστη*, επίσης σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1% (Sig ,000)

Πίνακας 22: Απλή γραμμική παλινδρόμηση, εξαρτημένη μεταβλητή ικανοποίηση χρήστη, ανεξάρτητη αντιλαμβανόμενη ποιότητα

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Beta | t | Sig. | |
|-------|-----------------------------|------------|-------------------|-------|--------|------|
| | B | Std. Error | | | | |
| 1 | (Constant) | 6,043 | 1,432 | 4,220 | ,000 | |
| | PQ | 1,067 | ,078 | ,750 | 13,727 | ,000 |

a. Dependent Variable: US

Οι ερευνητικές υποθέσεις H5-H6-H7 επιβεβαιώνονται και από το παρακάτω μοντέλο πολυμεταβλητής παλινδρόμησης (μοντέλο 2), το οποίο όμως χρήζει περαιτέρω διερεύνησης διότι η τιμή 2,045 του δείκτη VIF της μεταβλητής PU φανερώνει ότι πιθανόν έχουμε πρόβλημα συγγραμικότητας. Ο συντελεστής Adjusted R Square φανερώνει ότι οι συγκεκριμένες μεταβλητές μπορούν να ερμηνεύσουν μόνο το 64,5% της μεταβλητότητας της εξαρτημένης μεταβλητής, δηλαδή της *ικανοποίησης του χρήστη*.

Πίνακας 23: Συντελεστής r^2 μοντέλου 2 πολυμεταβλητής γραμμικής παλινδρόμησης

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,807 ^a | ,652 | ,645 | 3,537 |

a. Predictors: (Constant), PQ, PEU, PU

Πίνακας 24: Μοντέλο 2 πολυμεταβλητής γραμμικής παλινδρόμησης

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | Sig. | Collinearity Statistics |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------------------------|
| | B | Std. Error | Beta | | Tolerance |
| | (Constant) | 2,185 | 1,464 | | ,138 |
| 1 | PEU | ,459 | ,091 | ,311 | ,000 ,638 |
| | PU | ,136 | ,094 | ,102 | ,148 ,489 |
| | PQ | ,739 | ,096 | ,519 | ,000 ,527 |

Πίνακας 25: Μοντέλο 2 πολυμεταβλητής γραμμικής παλινδρόμησης - Έλεγχος συγγραμικότητας ανεξάρτητων μεταβλητών

Coefficients^a

| Model | Collinearity Statistics | |
|-------|-------------------------|-------|
| | VIF | |
| | (Constant) | |
| 1 | PEU | 1,568 |
| | PU | 2,045 |
| | PQ | 1,897 |

a. Dependent Variable: US

Η ερευνητική υπόθεση **H8** επιβεβαιώνεται όπως δείχνει ο συντελεστής 0,745 της μεταβλητής PT, δηλαδή η *αντιλαμβανόμενη εμπιστοσύνη* έχει θετική επιρροή στην *υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης* σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1% (Sig. ,000)

Πίνακας 26: Απλή γραμμική παλινδρόμηση, εξαρτημένη μεταβλητή υιοθέτηση Η/Δ, ανεξάρτητη αντιλαμβανόμενη εμπιστοσύνη

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized t | Sig. | | |
|-------|-----------------------------|------------|----------------|-------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 13,003 | 1,448 | 8,981 | ,000 | |
| | PT | ,745 | ,085 | ,585 | 8,753 | ,000 |

a. Dependent Variable: EA

Ομοίως, δεχόμαστε την ερευνητική υπόθεση **H9**, αφού ο συντελεστής 0,460 της ανεξάρτητης μεταβλητής *ικανοποίηση χρηστών*, φανερώνει τη θετική επιρροή που έχει επί της εξαρτημένης μεταβλητής *υιοθέτηση της τεχνολογίας*, επίσης σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1% (Sig ,000)

Πίνακας 27: Απλή γραμμική παλινδρόμηση, εξαρτημένη υιοθέτηση Η/Δ, ανεξάρτητη ικανοποίηση χρήστη

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized t | Sig. | | |
|-------|-----------------------------|------------|----------------|-------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 4,776 | 1,360 | 3,513 | ,001 | |
| | US | ,460 | ,053 | ,585 | 8,753 | ,000 |

a. Dependent Variable: EA

Συμπεράσματα – Προτάσεις

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί σημαντικό γνώμονα χάραξης της στρατηγικής τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε ελληνικό επίπεδο. Σημαντική πρόοδος έχει επιτευχθεί ως προς την ψηφιοποίηση της διακυβέρνησης των κρατών-μελών της Ε.Ε., χωρίς δυστυχώς την εξάλειψη των ανισοτήτων μεταξύ τους. Το γεγονός αυτό έχει αναδιαμορφώσει την ψηφιακή στρατηγική η οποία πλέον στρέφεται προς την ευρωπαϊκή σύγκλιση με στόχο το 2020 η ψαλίδα να κλείσει αισθητά.

Από την άλλη πλευρά ο βασικός «κριτής» των ψηφιακών επιτευγμάτων μίας κυβέρνησης είναι ο πολίτης-χρήστης ο οποίος είναι και ο τελικός αποδέκτης των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για το λόγο αυτό κρίνεται αναγκαία η αποτύπωση τόσο της γνώμης του, όσο και της επί του πρακτέου χρήσης των εν λόγω υπηρεσιών.

Στην περίπτωση των υπαλλήλων της Δημοτικής Αστυνομίας ανά την Ελλάδα η έρευνα που διεξήχθη, στηριζόμενη στο ερευνητικό μοντέλο TAM έδειξε πως οι δημογραφικοί – κοινωνικοί παράγοντες δεν παίζουν στατιστικά σημαντικό ρόλο στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα αποτελέσματα δεν ήταν ίδια όμως στη μελέτη των επιμέρους μεταβλητών του ερευνητικού μοντέλου, αφού η ικανοποίηση των χρηστών και η αντιλαμβανόμενη εμπιστοσύνη βρέθηκαν να επηρεάζουν θετικά την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η μέτρηση της αποδοχής και υιοθέτησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την πλευρά των κρατών-μελών της Ε.Ε και όχι από την πλευρά του χρήστη, όπως έγινε στην παρούσα εργασία. Η ποσοτικοποίηση, δηλαδή, και η καταγραφή της μέχρι τώρα πορείας μέσω των δεικτών που έχει εισάγει η Ε.Ε. καθώς και οι παράγοντες που συντελούν στη διαφοροποίηση των αποτελεσμάτων μεταξύ των κρατών. Η προσπάθεια δημιουργίας ενός στατιστικού μοντέλου το

οποίο θα εξετάσει τη συσχέτιση μεταξύ των εθνικών ιδιαιτεροτήτων (π.χ. πολίτευμα, θρησκεία κ.ά) ενός κράτους και του βαθμού υιοθέτησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Βιβλιογραφία

Επιτροπή των ευρωπαϊκών κοινοτήτων *«Η στρατηγική i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση»*, Βρυξέλλες 1.6.2005

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ» Προγραμματική Περίοδος 2007–2013, ΕΠΙΣΗΜΗ ΥΠΟΒΟΛΗ Αθήνα, Σεπτέμβριος 2012

Καραβασίλης Ιωάννης Ιορδ. (Θεσσαλονίκη 2012), *«Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Διοίκηση και Οργάνωση Δημοσίων Οργανισμών. Η περίπτωση της Ελλάδας στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης»* Διδακτορική Διατριβή

Κάτσικας, Σ., Μήτρου, Λ. (2004). *Συστήματα Ηλεκτρονικής Ψηφοφορίας*. Αθήνα: Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (Φεβρουάριος 2007) *«Η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο Δημόσιο (eGovernment)»*

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (Μάιος 2007) *«Η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ»*

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (Αύγουστος 2007) *«Μελέτη Βελτίωσης Αποδοτικότητας των Επενδύσεων σε Τεχνολογίες Πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση»*

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (Νοέμβριος 2007)
«Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα»

Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (Μάιος 2008) *«Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών»*

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (Σεπτέμβριος 2012)
«Έρευνα για την ανάπτυξη & διείσδυση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων»

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (Μάιος 2013) *«Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα»*

Κοντογιάννης Βασίλειος, *«Μελέτη πρόθεσης χρήσης των ηλεκτρονικών καναλιών διανομής τραπεζικών υπηρεσιών: Διεύρυνση του TAM στο Web Banking»*, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Λαλάς Χρήστος (2002). *Το Μικτό Λεξικό του Internet*. Αθήνα: Διάυλος

Νάκου Όλγα (2012) *«Διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν την πρόθεση ανακύκλωσης»*, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο

Νταλιάνη, Μ (2009) *«Αγροτικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσβάσιμες από διαφορετικά μέσα επικοινωνίας»* Διδακτορική Διατριβή, Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Σπυράκης Γρηγόρης και Σπυράκη Χριστίνα: *«Από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ηλεκτρονική Δημοκρατία»*

Τριανταφύλλου, Β. (2006) *Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*

Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013:Κατευθύνσεις δράσεων στο πλαίσιο του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013)

Szilárd Molnár: «Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση»

Ξενογλώσση

Ajzen, I 1985, *'From intentions to actions: A theory of planned behavior'*, in J. Kuhl & J. Beckmann (eds.), *Action.control: From cognition to behavior Heidelberg, Springer, pp.11-36.*

Ajzen, I 1988, *Attitudes, personality, and behavior. Milton-Keynes, England, Open University, Press and Chicago, IL, Dorsey Press.*

Ajzen, I 1991, *'The theory of planned behavior'*, *Organ. Behavior and Human Decision Processes* 50 179-211.

Ajzen, I 2006, *'Constructing a TpB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations'*,

Ajzen, I & Fishbein, M 1980, Understanding attitudes and predicting social behavior, Prentice.Hall, Englewood Cliffs, NJ

Ajzen, I., & Madden, T. J. (1986). *Prediction of goal directed behavior: Attitudes, intentions, and perceived behavioral control. Journal of Experimental Social Psychology, 22, 453-474.*

Ajzen, I., & Driver, B. L. (1991). *Prediction of leisure participation from behavioral, normative, and control beliefs: An application of the theory of planned behavior. Leisure Sciences, 13, 185-204.*

Bagozzi, R Davi, F & Warshaw, P 1992, 'Development and Test of a Theory of Technological Learning and Usage', Human Relations, vol. 45, no. 7, pp.659-686.

Clift, S. (2007). *Public Strategies for the Online World, Minneapolis, MN: Publicus, Net.*

Coleman, S., Gotze, J. (2001). *Bowling together: Online Public Engagement in Policy Deliberation. London: Hansard Society*

S. E. Colesca, L. Dobrica "Adoption and use of E-Government services: The case of Romania", Journal of Applied Research and Technology Vol 6, No 03

Davis, F Bagozzi, R & Warshaw, P 1992, 'Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace', Journal of Applied Social Psychology, vol. 22, no. 14, pp. 1111-1132

Digital Europe "A TRANSFORMATIONAL AGENDA FOR THE DIGITAL AGE" DIGITALEUROPE's Vision 2020

European Commission "The European eGovernment Action Plan 2011-2015 Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government", Brussels 15.12.2010

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

S. L. Huff, and M. C. Munro (eds.), *Proceedings of the Fifteenth International Conference on Information Systems, Vancouver, British Columbia, pp. 213-227.*

OECD (2003). Promises and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement, Paris, Organization for Economic Co-Operation and Development, pp. 32, 55-56

McKenzie JF & Smeltzer JL 2001, *Planning, implementing, and evaluating healthpromotion programs: A primer. Third edition, Allyn and Bacon, Boston.*

Mohammad Chuttur (2009) “*Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions*” *Sprouts Working Papers on Information Systems, 9(37), Indiana University, USA*

Venkatesh, V & Davis, FD 1994, ‘*Modeling the Determinants of Perceived Ease of Use*’, in J. I. DeGross,

Venkatesh, V & Davis, F 2000, ‘*A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies*’, *Management Science, vol. 46, no. 2, pp. 186-204.*

Ιστοσελίδες

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

<http://www.digitaleurope.org/>

<http://www.digitalgreece2020.gr/>

<http://www.observatory.gr>

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