

Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών
Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και
Αυτοδιοίκηση

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους ΟΤΑ Β΄
Βαθμού: Απόψεις υπαλλήλων Περιφερειών

Πασχάλη Σταυρούλα

Κομοτηνή, Σεπτέμβριος 2023

University of Peloponnese
Faculty of Social and Political Sciences
Department of Political Studies and International
Relations

Master Program in
Local and Regional Development and Self-
Government

E-Governance in Level 2 Local Government
Organizations: Views of employees of Regions

Paschali Stavroula

Komotini, September 2023

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Θωμά Πουφινά για την υποστήριξη και την καθοδήγηση που μου παρείχε σε όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας, καθώς και όλους τους συναδέλφους των Περιφερειών που συνετέλεσαν στην επιτυχή διενέργεια της επιστημονικής μου έρευνας. Θα ήθελα, επίσης, να ευχαριστήσω την οικογένεια μου για τη συμπαράσταση και την εμπύχωση σε όλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού μου.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους ΟΤΑ Β΄ Βαθμού: Απόψεις υπάλληλων Περιφερειών

Λέξεις κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Τεχνολογίες Πληροφόρησης και Επικοινωνιών, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Περιφέρειες

Περίληψη

Ο στόχος της συγκεκριμένης εργασίας ήταν να εξετάσει τον ρόλο των εργαζομένων που χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπό το φως τόσο των προσδοκιών, όσο και των φραγμών χρήσης τους. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση τυποποιημένου ερωτηματολογίου σε δείγμα 694 υπάλληλων των Περιφερειών της Ελλάδας από διάφορα τμήματα. Τα βασικά ευρήματα της έρευνας καταδεικνύουν ότι τα βασικότερα οφέλη που προσφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η εξοικονόμηση χρόνου, η λιγότερη γραφειοκρατία, η μείωση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και η παροχή δυνατοτήτων ανάπτυξης υποβαθμισμένων και απομακρυσμένων περιοχών. Από την άλλη, τα σημαντικότερα προβλήματα αφορούν στην έλλειψη ικανοποιητικής και δωρεάν ψηφιακής εκπαίδευσης στους πολίτες, στην χρήση τεχνολογικά παρωχημένων πληροφοριακών συστημάτων στο Δημόσιο και στην ανεπαρκή διαλειτουργικότητα συστημάτων των Δημοσίων Υπηρεσιών. Τα ευρήματα της συγκεκριμένης εργασίας καταδεικνύουν ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι ενημερωμένοι/εξοικειωμένοι επαρκώς με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υποστηρίζοντας ότι η χρήση τους είναι εύκολη και ότι αποτελεί βασικό θετικό παράγοντα για την πιο γρήγορη και ενδιαφέρουσα διεκπεραίωση των εργασιών τους, παρουσιάζοντας στην ουσία την υφιστάμενη κατάσταση, αποτυπώνοντας τυχόν προβλήματα και διατυπώνοντας προτάσεις βελτίωσης και μελλοντικής έρευνας.

E-Governance in Level 2 Local Government Organizations: Views of employees of Regions

Keywords: E-Government, Information and Communication Technologies, Local Government Organizations, Regions

Abstract

The objective of this thesis was to examine the role of employees using new e-government technologies and services in light of both their expectations and barriers to their use. The research was carried out using a standardized questionnaire on a sample of 694 employees of the Regions of Greece from various departments. The main findings of the research show that the main benefits offered by E-Government are time saving, less bureaucracy, reducing the cost of services provided, improving the quality of services provided and providing opportunities for the development of degraded and remote areas, while the most important problems concern the lack of adequate and free digital education for citizens, the use of technologically outdated information systems in public bodies and the insufficient interoperability of Public Services systems. The findings of this thesis demonstrate that civil servants are sufficiently informed/familiar with the use of e-Government services, arguing that their use is easy and that it is a key positive factor for the faster and more interesting completion of their tasks, presenting in essence the existing situation, capturing any problems and formulating proposals for improvement and future research.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Με την παρούσα δήλωση:

1. Δηλώνω ρητά και ανεπιφύλακτα ότι η διπλωματική εργασία που σας καταθέτω αποτελεί προϊόν δικής μου πνευματικής προσπάθειας, δεν παραβιάζει τα δικαιώματα τρίτων μερών και ακολουθεί τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα επιστημονικής συγγραφής, τηρώντας πιστά την ακαδημαϊκή δεοντολογία.
2. Οι απόψεις που εκφράζονται αποτελούν αποκλειστικά ευθύνη της συγγραφέως και ο επιβλέπων, οι εξεταστές, το Τμήμα και το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου δεν υιοθετούν κατ' ανάγκη τις εκφραζόμενες απόψεις ούτε φέρουν οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν λάθη και παραλείψεις.

Η δηλούσα

.....
(Υπογραφή)

Περιεχόμενα

Περίληψη	4
Abstract	5
Κατάλογος Πινάκων και Διαγραμμάτων	9
Κεφάλαιο 1 ^ο : Εισαγωγή	13
Κεφάλαιο 2 ^ο : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	15
2.1 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	15
2.2 Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	16
2.3 Βασικές αρχές επιτυχημένης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	18
2.4 Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	19
2.5 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ΟΤΑ	21
2.6 Προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	22
2.7 Σχέδιο Δράσης 2014-2020 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	24
2.8 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση	29
Κεφάλαιο 3 ^ο : Αποδοχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	34
3.1 Ο ρόλος των δημοσίων υπαλλήλων.....	35
3.2 Μοντέλα αποδοχής των νέων τεχνολογιών	37
3.2.1 Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης.....	37
3.3.2 Θεωρία Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς.....	38
3.3.3 Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας	41
3.3.4 Ενοποιημένη Θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας.....	43
Κεφάλαιο 4 ^ο : Βιβλιογραφική επισκόπηση.....	46
Κεφάλαιο 5 ^ο : Μεθοδολογία της έρευνας.....	52
5.1 Στόχος της έρευνας.....	52
5.2 Ερευνητικά ερωτήματα.....	52
5.3 Δείγμα της έρευνας.....	52

5.4 Ερευνητική διαδικασία	57
5.5 Εργαλείο συλλογής δεδομένων.....	57
5.6 Περιορισμοί της έρευνας	58
5.7 Στατιστική ανάλυση.....	59
Κεφάλαιο 6 ^ο : Ανάλυση αποτελεσμάτων.....	60
6.1 Ανάλυση απαντήσεων.....	60
6.2 Συσχετίσεις δημογραφικών στοιχείων με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων	72
Κεφάλαιο 7 ^ο : Προτάσεις.....	76
Κεφάλαιο 8 ^ο : Συμπεράσματα.....	79
Βιβλιογραφία	82
Παράρτημα Ι	88
Ερωτηματολόγιο	88
Παράρτημα ΙΙ.....	95
Πίνακες συσχετίσεων δημογραφικών στοιχείων	95
Παράρτημα ΙΙΙ.....	112
Διαγράμματα συσχετίσεων δημογραφικών στοιχείων	112

Κατάλογος Πινάκων και Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 2.1: Συνολική ωριμότητα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ΕΕ27+ (μέσος όρος ανά διετία)	31
Διάγραμμα 5.1: Ποσοστά του φύλου των συμμετεχόντων	53
Διάγραμμα 5.2: Ποσοστά της ηλικίας των συμμετεχόντων	54
Διάγραμμα 5.3: Ποσοστά του μορφωτικού επίπεδου των συμμετεχόντων.....	54
Πίνακας 5.1: Ποσοστά και συχνότητες των συμμετεχόντων ανά Περιφέρεια.....	55
Διάγραμμα 5.4: Ποσοστά της υπηρεσιακής κατάστασης των συμμετεχόντων.....	56
Διάγραμμα 5.5: Ποσοστά της προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων	56
Διάγραμμα 6.1: Ποσοστά σχετικά με το τι ποσοστό διεκπεραίωσης θεμάτων θεωρούν οι συμμετέχοντες ότι γίνεται ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα στην υπηρεσία.....	60
Διάγραμμα 6.2: Ποσοστά και συχνότητες σχετικά με το τι θεωρούν οι συμμετέχοντες ότι αντιπροσωπεύει ο όρος “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”	61
Πίνακας 6.2: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το πόσο εξοικειωμένοι είναι οι συμμετέχοντες με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιούν στην υπηρεσία τους	62
Πίνακας 6.3: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το πόσο εύκολη είναι η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών	63
Πίνακας 6.4: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν οι συμμετέχοντες τελειώνουν τη δουλειά τους πιο γρήγορα όταν χρησιμοποιούν Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών	63
Πίνακας 6.5: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν οι συμμετέχοντες κάνουν τη δουλειά τους πιο εύκολα όταν χρησιμοποιούν τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών	64
Πίνακας 6.6: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν γίνεται η δουλειά τους πιο ενδιαφέρουσα όταν χρησιμοποιούν τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών	64
Πίνακας 6.7: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών ταιριάζει με τον τρόπο που τους αρέσει να δουλεύουν	65

Πίνακας 6.8: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών δεν τους αφαιρεί πολύ χρόνο από τα καθημερινά τους καθήκοντα.....	66
Πίνακας 6.9: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν με τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γίνεται ικανοποιητική η τηλεφωνική/ ηλεκτρονική επικοινωνία με πολίτες και άλλους φορείς	66
Πίνακας 6.10: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν με τις εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βελτιώνεται η παρεχόμενη από το Δημόσιο πληροφόρηση/ ενημέρωση	67
Πίνακας 6.11: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν με τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μειώνεται η πολυνομία/ δυσλειτουργία και γραφειοκρατία.....	67
Πίνακας 6.12: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν με τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι δυνατή η εξυπηρέτηση του πολίτη 24ώρες/ 7ημέρες/ εβδομάδα	68
Πίνακας 6.13: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν πιστεύουν οι συμμετέχοντες ότι η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει συμβάλει στην διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών προς αποφυγή πλαστών πιστοποιητικών, εντοπισμό διαφθορών κ.α.	68
Πίνακας 6.14: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν πιστεύουν οι συμμετέχοντες ότι οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλουν σημαντικά στην άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων του πολίτη προς το Δημόσιο.....	69
Πίνακας 6.15: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν πιστεύουν οι συμμετέχοντες ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι ενημερωμένοι/εξοικειωμένοι επαρκώς στις νέες τεχνολογίες.....	70
Πίνακας 6.16: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν επιθυμούν οι συμμετέχοντες να διεκπεραιώνεται μεγαλύτερος όγκος των εργασιών τους μέσω των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών	70
Διάγραμμα 6.4: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το ποια θεωρούν οι συμμετέχοντες ότι είναι τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	71
Διάγραμμα 6.5: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το ποια θεωρούν οι συμμετέχοντες ότι είναι τα προβλήματα που προκαλεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην καθημερινότητα τους	72
Διάγραμμα 6.6: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα 2 φύλα	73

Διάγραμμα 6.7: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στις ηλικίες.....	73
Διάγραμμα 6.8: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα μορφωτικά επίπεδα	74
Διάγραμμα 6.9: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα έτη προϋπηρεσίας.....	74
Διάγραμμα 6.10: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στις περιφέρειες	75
Πίνακας Π1: Ανάλυση one way anova σχετικά με την ανεξάρτητη μεταβλητή του φύλου των συμμετεχόντων	95
Πίνακας Π2: Μέσοι όροι των απαντήσεων σε σχέση με τα 2 φύλα	97
Πίνακας Π3: Ανάλυση one way anova σχετικά με την ανεξάρτητη μεταβλητή της ηλικίας των συμμετεχόντων.....	98
Πίνακας Π4: Μέσοι όροι των απαντήσεων σε σχέση με τις ηλικίες.....	100
Πίνακας Π5: Ανάλυση one way anova σχετικά με την ανεξάρτητη μεταβλητή του μορφωτικού επιπέδου των συμμετεχόντων	101
Πίνακας Π6: Μέσοι όροι των απαντήσεων σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο.....	103
Πίνακας Π7: Ανάλυση one way anova σχετικά με την ανεξάρτητη μεταβλητή της προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων.....	104
Πίνακας Π8: Μέσοι όροι των απαντήσεων σε σχέση με τα έτη προϋπηρεσίας.....	106
Πίνακας Π9: Βαθμός εμπιστοσύνης ανά Περιφέρεια	107
Πίνακας Π10: Μέσοι όροι των απαντήσεων σε σχέση με τις περιφέρειες των συμμετεχόντων	108
Πίνακας Π11: Μέσοι όροι των απαντήσεων σε σχέση με τις περιφέρειες	110
Διάγραμμα Π1: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με το αν η διεκπεραίωση των θεμάτων γίνεται ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα.....	112
Διάγραμμα Π2: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την εξοικείωση με την χρήση Η.Δ.....	113
Διάγραμμα Π3: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την εύκολη η χρήση ΤΠΕ.....	114
Διάγραμμα Π4: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την γρηγορότερη διεκπεραίωση των εργασιών με χρήση ΗΔ	115
Διάγραμμα Π5: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την πιο εύκολη διεκπεραίωση των εργασιών με χρήση ΤΠΕ	116
Διάγραμμα Π6: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την πιο ενδιαφέρουσα εργασία με χρήση ΗΔ.....	117
Διάγραμμα Π7: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με το αν η χρήση των ΤΠΕ ταιριάζει με τον τρόπο που αρέσει να εργάζονται οι υπάλληλοι.....	118

Διάγραμμα Π8: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την αφαίρεση χρόνου από τα καθημερινά καθήκοντα.....	119
Διάγραμμα Π9: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την ικανοποιητική η τηλεφωνική/ ηλεκτρονική επικοινωνία με πολίτες και άλλους φορείς	120
Διάγραμμα Π10: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την βελτίωση παρεχομένων υπηρεσιών από το Δημόσιο.....	121
Διάγραμμα Π11: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την μείωση δυσλειτουργίας & γραφειοκρατίας	122
Διάγραμμα Π12: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την εξυπηρέτηση του πολίτη 24ώρες /7ημέρες/εβδομάδα.....	123
Διάγραμμα Π13: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την συμβολή της ΗΔ στη διασταύρωση στοιχείων, εντοπισμό διαφθορών	124
Διάγραμμα Π14: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων του πολίτη προς το Δημόσιο.....	124
Διάγραμμα Π15: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με αν είναι ενημερωμένοι/εξοικειωμένοι επαρκώς οι δημόσιοι υπάλληλοι στις νέες τεχνολογίες	126
Διάγραμμα Π16: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με τη διεκπεραίωση μεγαλύτερου όγκου εργασιών μέσω Τ.Π.Ε.....	127

Κεφάλαιο 1^ο: Εισαγωγή

Στα μέσα του 20^{ου} αιώνα σύγχρονες και αξιόπιστες εφαρμογές βασισμένες στην ηλεκτρονική κυβέρνηση ενσωματώθηκαν στη καθημερινή εργασία των δημοσίων υπαλλήλων. Με την έλευση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την κλιμακούμενη χρήση των υπηρεσιών της οι εργαζόμενοι, οι επιχειρήσεις και οι κρατικοί φορείς μπορούν πλέον να συναλλάσσονται και να επικοινωνούν με πιο σύγχρονο τρόπο. Αυτό το μοντέλο μπορεί να αναχθεί σε ένα θεμελιώδες κανάλι αλληλεπίδρασης μεταξύ κοινωνίας και κράτους, επειδή βασίζεται στις συνεχώς αναπτυσσόμενες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας.

Με ειδικές πρωτοβουλίες και προγράμματα που έχουν τεθεί σε εφαρμογή για τον εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα έχει προχωρήσει σημαντικά. Οι δημόσιες υπηρεσίες αλλάζουν, απομακρύνονται από το απαρχαιωμένο μοντέλο λειτουργίας και ενστερνίζονται τις απαιτήσεις της σύγχρονης, τεχνολογικά προηγμένης εποχής. Το προσωπικό των δημοσίων φορέων είναι ζωτικής σημασίας για τις τεχνολογικές εξελίξεις που ορίζει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι βελτιώσεις του δημόσιου τομέα που πρέπει να γίνουν θα επηρεάσουν σε μεγάλο βαθμό το τελικό αποτέλεσμα. Οι εργαζόμενοι διαδραματίζουν κρίσιμο και σημαντικό ρόλο στη μετάβαση στην κοινωνία της πληροφορίας, επειδή πρέπει να αλλάξουν τον τρόπο με τον οποίο ενεργούν προκειμένου να ανταποκριθούν στις νέες πληροφορίες χρησιμοποιώντας την τεχνολογία για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Σήμερα, όλα τα σύγχρονα κράτη, ειδικά εκείνα που είναι μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, πρέπει να ανταποκριθούν στο αίτημα για πιο αποτελεσματική και αποδοτική εξυπηρέτηση των πολιτών. Η παραδοσιακή, γραφειοκρατικά δομημένη ανικανότητα της δημόσιας διοίκησης να ανταποκριθεί επαρκώς στις ανάγκες των πολιτών έχει ωθήσει την αναζήτηση νέων δομών για τη διαχείριση των δημοσίων υπηρεσιών. Είναι μια υπηρεσία που απαιτεί εκπαιδευμένους υπαλλήλους, καλύτερη και πιο προσαρμόσιμη οργάνωση, λιγότερη γραφειοκρατία και λιγότερες περίπλοκες διαδικασίες.

Ο στόχος της συγκεκριμένης εργασίας είναι να εξετάσει τον ρόλο των εργαζομένων που χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπό το φως τόσο των προσδοκιών, όσο και των φραγμών χρήσης τους. Επιπλέον, μέσω της έρευνας, θα είναι δυνατό να αξιολογηθεί ο τρόπος με τον οποίο οι

εργαζόμενοι αλληλεπιδρούν με τις νέες τεχνολογίες και πώς χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες στην εργασία τους, καθώς και πόσο χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ποια αποτελέσματα ενδέχεται να περιμένουν και τυχόν προκλήσεις μπορεί να συναντήσουν.

Η εργασία χωρίζεται σε 2 βασικά μέρη, το θεωρητικό και το ερευνητικό. Το θεωρητικό μέρος αποτελείται από τα 4 πρώτα κεφάλαια. Πέρα από την εισαγωγή που αποτελεί το 1^ο κεφάλαιο της εργασίας, στο 2^ο κεφάλαιο παρουσιάζονται αναλυτικά η έννοια της, οι στόχοι, οι βασικές αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ευρύτερα και στη Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, καθώς και το Σχέδιο Δράσης 2014-2020 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Στο 3ο κεφάλαιο παρουσιάζεται η αποδοχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ο ρόλος των δημοσίων υπαλλήλων, σε συνδυασμό με τα μοντέλα αποδοχής των νέων τεχνολογιών. Το 4ο κεφάλαιο αφορά στην βιβλιογραφική επισκόπηση σχετικών με το θέμα ερευνών.

Το ερευνητικό μέρος της εργασίας αποτελείται από τα 4 κεφάλαια. Στο 5^ο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας (στόχος, ερευνητικά ερωτήματα, δείγμα, ερευνητική διαδικασία, εργαλείο συλλογής δεδομένων, περιορισμοί και στατιστική ανάλυση. Στο 6^ο κεφάλαιο γίνεται η ανάλυση των αποτελεσμάτων, όπως αυτά προέκυψαν από τη συλλογή των πρωτογενών δεδομένων. Τέλος, στο 7^ο και 8^ο κεφάλαιο αποτυπώνονται οι βασικές προτάσεις και τα συμπεράσματα της έρευνας.

Κεφάλαιο 2^ο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

2.1 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η χρήση της Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις για την προώθηση δημοκρατικών διαδικασιών, ενισχύοντας παράλληλα τις κρατικές υπηρεσίες και τις αλληλεπιδράσεις με το κοινό, τις εταιρείες και άλλους κυβερνητικούς οργανισμούς. Η Ευρωπαϊκή Ένωση (2012) ορίζει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως *«τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες προσωπικού, με στόχο τη βελτίωση της δημόσιας υπηρεσίας, την ενίσχυση της δημοκρατίας και την υποβοήθηση της εφαρμογής των δημοσίων πολιτικών»*.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι κάτι περισσότερο από τη χρήση υπολογιστών για τη δημόσια διοίκηση και την προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Με άλλα λόγια, η σημασία της εκτείνεται πέρα από την έμφαση στη χρήση των νέων τεχνολογιών στα συστήματα του δημόσιου τομέα και περιλαμβάνει επίσης μια ριζική αναθεώρηση της γραφειοκρατίας και μια πιο διεξοδική διευκόλυνση των διαδικασιών συμμετοχής των πολιτών. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προσπαθεί να αλλάξει τόσο τον τρόπο που βλέπουν οι άνθρωποι στις δημόσιες υπηρεσίες, όσο και τον τρόπο οργάνωσης των δημόσιων συναλλαγών. Ο επανασχεδιασμός αυτών των διαδικασιών είναι ένας κρίσιμος στόχος. Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πρόκειται να γίνουν μεγάλες αλλαγές στη νομική στάση και τις πρακτικές της δημόσιας διοίκησης, προκειμένου να δημιουργηθεί μια ασφαλής και νόμιμη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες. Τόσο στην αντιμετώπιση της παροχής υπηρεσιών στους πολίτες όσο και στο συντονισμό μεταξύ των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. (Γιαννουκάκου, 2011).

Φυσικά, όλες αυτές οι αλλαγές που επιφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ζωτικής σημασίας τόσο για τον δημόσιο τομέα, όσο και για την τοπική αυτοδιοίκηση που εξετάζει αυτή η μελέτη. Προκειμένου να μειωθεί το κόστος των υπηρεσιών που εκτελείται και, συνεπώς, να γίνει καλύτερη χρήση των πόρων, η δημόσια διοίκηση εξελίσσεται μέσω της χρήσης νέας τεχνολογίας. Ο χρόνος που εξοικονομείται για τη διαχείριση έργων και των κοινωνικών απαιτήσεων μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη βελτίωση του ελέγχου της διαδικασίας, ακόμη και από

απόσταση. Οι ΤΠΕ συνεχίζουν να υποστηρίζουν με καλύτερο τρόπο τις δημοκρατικές διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένης της παροχής υπηρεσιών για την υποβολή διαφορετικών αιτημάτων και καταγγελιών, την ηλεκτρονική ψηφοφορία, τις πολιτικές και κοινωνικές συζητήσεις και συμβάλλουν στη διαφάνεια, καθιστώντας τις πληροφορίες εύκολα προσβάσιμες σε όλους τους ανθρώπους. Επομένως, μερικά από αυτά τα οφέλη καταδεικνύουν ότι το σκεπτικό πίσω από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι να βοηθάει τους ανθρώπους και όχι να παίρνει τη θέση τους.

Η χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκόλυνσης στους τομείς της κοινωνικής μέριμνας και της πρόνοιας υγείας θέτει πρακτικά προβλήματα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση. Άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν ηλεκτρονικά προγράμματα, διαδραστικούς ψηφιακούς χάρτες, σημεία πρόσβασης Wi-Fi για ευρεία πρόσβαση στο διαδίκτυο, προγράμματα για φορητές συσκευές με έξυπνες οθόνες, κ.λπ. (Γιαννουκάκου, 2011).

2.2 Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το ευρύ κοινό, οι επιχειρήσεις και οι ίδιες οι κυβερνητικές οντότητες, καθώς και οι εργαζόμενοι, κερδίζουν από την εφαρμογή ενός πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση. Χρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες διαδικτύου και τις αλληλεπιδράσεις με την κυβέρνηση που είναι πλέον διαθέσιμες, ο κύριος στόχος είναι να βοηθηθούν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις. Μέσω της χρήσης νέας τεχνολογίας, επισπεύδονται οι διαδικασίες διεκπεραίωσης διαφόρων θεμάτων και μειώνονται οι διοικητικές επιβαρύνσεις προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ένα άλλο αποτέλεσμα είναι η μείωση της γραφειοκρατίας (Βουτυνιώτη, 2013).

Ένας από τους βασικούς στόχους της ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η μείωση του προβλήματος της διαφθοράς που επηρεάζει την δημόσια διοίκηση και υπονομεύει την εμπιστοσύνη των πολιτών και των επιχειρήσεων. Επειδή οι πληροφορίες είναι άμεσα διαθέσιμες και οι υπηρεσίες είναι πιο απλές στη διαχείριση, αυτός ο στόχος, ο οποίος είναι από τους σημαντικότερους στην προσπάθεια ενίσχυσης και ανάπτυξης των δεσμών των ανθρώπων με τη δημόσια διοίκηση, μπορεί να επιτευχθεί. Επιπλέον, η χρήση νέας τεχνολογίας από το σύστημα στοχεύει στη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος των εργαζομένων και στην ενίσχυση της

παραγωγικότητας. Από αυτό μπορεί να προκύψουν λειτουργίες καλύτερης ποιότητας στον δημόσιο τομέα.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προσπαθεί επίσης να καταστήσει τον δημόσιο τομέα πιο παραγωγικό, ώστε τα κεφάλαια των φορολογουμένων να χρησιμοποιούνται πιο αποτελεσματικά. Η παραγωγικότητα στον δημόσιο τομέα συνεπάγεται καλύτερη διαχείριση του χρόνου, λιγότερο χρόνο στη σειρά, περισσότερο χρόνο για ουσιαστική επαγγελματική διαπροσωπική επικοινωνία και, τελικά, καλύτερες υπηρεσίες που παρέχονται από το προσωπικό της δημόσιας διοίκησης. Ο δημόσιος τομέας συμβάλλει ενεργά στη διαφάνεια των υπηρεσιών του, οι οποίες είναι ουσιαστικά προσβάσιμες σε όλους και προσαρμοσμένες στις ανάγκες του καθενός (Κιοσσέ, 2011).

Στο παραπάνω πλαίσιο υπάρχει μια κατηγοριοποίηση των ειδών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

G2C (Κυβέρνηση προς τους πολίτες)

- Δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να επωφεληθούν από την αποτελεσματική παροχή ενός μεγάλου φάσματος δημόσιων υπηρεσιών.
- Διευρύνει την προσβασιμότητα και τη διαθεσιμότητα των κρατικών υπηρεσιών και επίσης βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών
- Ο πρωταρχικός στόχος είναι να γίνει η κυβέρνηση φιλική προς τον πολίτη.

G2B (Κυβέρνηση προς τις επιχειρήσεις)

- Επιτρέπει στην επιχειρηματική κοινότητα να αλληλεπιδρά με την κυβέρνηση χρησιμοποιώντας εργαλεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Ο στόχος είναι να μειωθεί η γραφειοκρατία που θα εξοικονομήσει χρόνο και θα μειώσει το λειτουργικό κόστος. Αυτό θα δημιουργήσει επίσης ένα πιο διαφανές επιχειρηματικό περιβάλλον κατά τις συναλλαγές με την κυβέρνηση.
- Οι πρωτοβουλίες του G2B βοηθούν σε υπηρεσίες, όπως η αδειοδότηση, οι προμήθειες, οι άδειες και η είσπραξη εσόδων.

G2E (Κυβέρνηση προς υπαλλήλους)

- Αυτό το είδος αλληλεπίδρασης είναι μεταξύ της κυβέρνησης και των υπαλλήλων της.
- Τα εργαλεία ΤΠΕ βοηθούν στο να γίνουν αυτές οι αλληλεπιδράσεις γρήγορες και αποτελεσματικές και έτσι αυξάνουν τα επίπεδα ικανοποίησης των εργαζομένων.

G2G (Κυβέρνηση σε Κυβέρνηση)

- Επιτρέπει την απρόσκοπτη αλληλεπίδραση μεταξύ διαφόρων κρατικών φορέων.
- Αυτό το είδος αλληλεπίδρασης μπορεί να είναι μεταξύ διαφόρων τμημάτων και υπηρεσιών εντός της κυβέρνησης ή μεταξύ δύο κυβερνήσεων.
- Ο πρωταρχικός στόχος είναι η αύξηση της αποδοτικότητας, της απόδοσης (Srinivas, 2023).

2.3 Βασικές αρχές επιτυχημένης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές που πρέπει να ακολουθηθούν για την επίτευξη των στόχων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρέχονται στο συμπέρασμα της Έκθεσης του ΟΟΣΑ (2014) σχετικά με την απαίτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτές οι οδηγίες, χωρισμένες σε κατηγορίες, είναι:

1. Η πρώτη ενότητα εστιάζει στο όραμα και την πολιτική βούληση.
 - **Ηγεσία και δέσμευση:** Για να αντιμετωπιστούν οι ανατροπές της αλλαγής, για να κατοχυρωθούν τα οφέλη, για να υπάρξει σωστή ανάδραση και αντίδραση σε περιπτώσεις δυσλειτουργιών και για να προβλεφθεί και να σχεδιαστεί το μέλλον, απαιτούνται ηγέτες με δέσμευση.
 - **Ολοκλήρωση:** Είναι μια πτυχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που βελτιώνει τις δεξιότητες του δημόσιου τομέα, χωρίς να είναι στόχος από μόνη της. Πρέπει να συμπεριληφθεί σε ευρύτερους στόχους για την παροχή πολιτικών και υπηρεσιών, σε ευρύτερες πρωτοβουλίες αναθεώρησης της διαχείρισης του δημόσιου τομέα και σε ευρύτερες πρωτοβουλίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας.
2. Η δεύτερη ενότητα εστιάζει στη συνεργασία με κοινά πλαίσια.
 - **Συνεργασία μεταξύ κυβερνητικών οργανισμών:** Οι κρατικοί οργανισμοί αποδίδουν καλύτερα όταν συνεργάζονται σε ομάδες εστιασμένες στον πελάτη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Για να καταστεί σίγουρο ότι όλα λειτουργούν σωστά και να αυξηθεί η παραγωγικότητα, απαιτούνται κοινά πλαίσια λειτουργίας.
 - **Χρηματοδότηση:** Το κόστος της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών θα πρέπει να θεωρείται ως μακροπρόθεσμες επενδύσεις που θα αποδώσουν μερίσματα. Για να διασφαλιστεί η επιβίωση των προγραμμάτων, να αποτραπεί

η κακή διαχείριση πόρων και να αντληθεί η μεγαλύτερη αξία από καθορισμένα επίπεδα χρηματοδότησης, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση χρειάζεται κάποια μελλοντική βεβαιότητα χρηματοδότησης.

3. Η Τρίτη ενότητα εστιάζει στη στόχευση πελατών (πολίτες).
 - **Πρόσβαση:** Οι νομοθέτες θα πρέπει να εργαστούν για να αυξήσουν την πρόσβαση σε διαδικτυακές υπηρεσίες.
 - **Επιλογή:** Οι άνθρωποι θα πρέπει να μπορούν να επιλέγουν πώς να επικοινωνούν με το κράτος και η χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών δεν πρέπει να περιορίζει τις επιλογές τους. Οι ανάγκες των πελατών πρέπει να καθοδηγούν την παροχή υπηρεσιών.
 - **Συμμετοχή των πολιτών:** οι υψηλής ποιότητας πληροφορίες και υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που εμπλέκουν τους πολίτες στη δημοκρατική διαδικασία είναι απαραίτητες.
 - **Προστασία της ιδιωτικής ζωής:** Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν πρέπει να παραβιάζει τυχόν νομικές απαιτήσεις απορρήτου.
4. Η τέταρτη ενότητα αφορά στην η ευθύνη η οποία καθορίζεται από:
 - **Λογοδοσία:** Η διαδικασία κατανομής ευθυνών και υποστήριξης της λογοδοσίας μπορεί να ενισχυθεί από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα δεν θα πρέπει να μειώσει αυτό.
 - **Έλεγχος και αξιολόγηση:** Η παρακολούθηση και η αξιολόγηση των πλεονεκτημάτων και των επιπτώσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι απαραίτητη για τη διασφάλιση της συνεχούς διάδοσης της.

2.4 Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Τα τελευταία χρόνια, η Δημόσια Διοίκηση έχει σφυρηλατήσει στενή σχέση με τη χρήση των ΤΠΕ για την παροχή των υπηρεσιών της. Η πρωτοβουλία αυτή στοχεύει να βοηθήσει τη Δημόσια Διοίκηση να αντιμετωπίσει τόσο τα βασικά της ζητήματα, όσο και τις διαφορετικές δυσκολίες που προκύπτουν στην παροχή των υπηρεσιών της. Αυτός ο στόχος πρέπει φυσικά να αναδεικνύει τη χρήση των ΤΠΕ ως εργαλείου παρά ως μέσου για έναν σκοπό. Το μεγαλύτερο επίκαιρο θέμα είναι να γίνουν οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα περισσότερο προσβάσιμες και προσιτές. Μαζί με τις απαραίτητες οργανωτικές αλλαγές, τα αποτελέσματα από τη χρήση της νέας τεχνολογίας θα

μπορέσουν να ενισχύσουν τις δημοκρατικές διαδικασίες και τις δημόσιες υπηρεσίες που προσφέρονται σήμερα (Παντελαίου, 2022).

Η θέσπιση ενός συστήματος δημόσιας διοίκησης που υπερβαίνει την τεχνοκρατία και συνάδει με τα πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλους τους τομείς της είναι απαραίτητη τόσο για τους δημόσιους διοικητικούς όσο και για τους εργαζόμενους. Η κατανόηση του τρόπου με τον οποίο ένα σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επιτρέπει στις κυβερνήσεις να επεκταθούν πέρα από τα παραδοσιακά όρια της και να εμπλακούν με την κοινωνία των πολιτών και τον επιχειρηματικό κόσμο είναι ζωτικής σημασίας. Ως αποτέλεσμα, η χρήση της τεχνολογίας αυτού του συστήματος πρέπει να προσφέρει ευκαιρίες σε διάφορους τομείς, συμπεριλαμβανομένων της πολιτικής, της κοινωνίας, της οικονομίας και των διοικητικών διαδικασιών. Αξιοποιώντας τις τεράστιες δυνατότητες που παρέχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η δημόσια διοίκηση πρέπει να βελτιωθεί.

Οι δημόσιοι φορείς πρέπει να επιταχύνουν τη χρήση των ΤΠΕ στις αλληλεπιδράσεις τους με τους πολίτες, προκειμένου να εγγυηθούν την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών τους και να παρακάμψουν τους περιορισμούς χρόνου και απόστασης. Ως αποτέλεσμα, είναι σαφές ότι η επένδυση στις ΤΠΕ είναι απαραίτητη δεδομένης της σύνδεσης μεταξύ δημόσιας διοίκησης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για τη χρηματοδότηση αυτών των δαπανών, είναι απαραίτητο να ανακαταμεμηθούν τα κεφάλαια και να αλλάξει ουσιαστικά ο τρόπος με τον οποίο παρέχονται οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα (Λαμπρίδης, 2018).

Στο πλαίσιο αυτής της προσπάθειας θα πρέπει να εισαχθούν νέα εργαλεία που μπορούν να βοηθήσουν στη μετατροπή μιας δημόσιας διοίκησης σε ψηφιακό κράτος. Αυτό συνεπάγεται πιο σημαντικές αλλαγές αντί για σταδιακές, όπως η εγκατάσταση λογισμικού, προγραμμάτων ή υλικού που υποστηρίζει ψηφιακά δεδομένα. αλλαγές στη θεσμική δομή για τον εξορθολογισμό των εταιρικών διαδικασιών και τον περιορισμό της γραφειοκρατίας. προσαρμογές στον τρόπο λειτουργίας των ανθρώπων μαζί με την ανάλογη εκπαίδευση. Το παραπάνω είναι το σημαντικότερο πρόβλημα που πρέπει ουσιαστικά να επιλύσει ο δημόσιος τομέας για να μεταφέρει τις υπηρεσίες του στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ψηφιακή εγκατάσταση θα πρέπει να γίνει αποδεκτή από τους δημόσιους εργαζόμενους μέσω της εκπαίδευσης, επομένως ο στόχος τους θα πρέπει να έχει δύο διαστάσεις. Κατ' αρχήν, στόχος είναι η βελτίωση της αποτελεσματικότητάς τους και κατ' επέκταση της διοίκησης γενικότερα, καθώς και η

δυνατότητα χρήσης των νέων τεχνολογικών εργαλείων, όσο το δυνατόν καλύτερα για το κοινό συμφέρον.

Έχει διαπιστωθεί ότι η ποιότητα της παροχής δημόσιας υπηρεσίας, η παραγωγικότητα και η αντίληψη της διαφάνειας έχουν βελτιωθεί σε διάφορα έθνη όταν εφαρμόστηκαν οι απαραίτητες μεταρρυθμίσεις και πολιτικές στον δημόσιο τομέα (Παντελαίου, 2022).

2.5 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ΟΤΑ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση υιοθετείται από τις τοπικές διοικητικές αρχές με διαρκώς αυξανόμενο ρυθμό. Η τοπική αυτοδιοίκηση έχει αναπτύξει ένα πλαίσιο εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για να παρέχει στους πολίτες ταχύτερη και καλύτερη εξυπηρέτηση. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην περιφερειακή και τοπική αυτοδιοίκηση βοηθά στην αναβάθμιση των υπηρεσιών της, επιτρέποντας την παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών σε χαμηλότερες τιμές υπηρεσιών. Επιπλέον, διευκολύνει την ανάπτυξη μιας πιο εμπειριστατωμένης στρατηγικής τοπικής ανάπτυξης και βοηθά τις τοπικές κυβερνήσεις να κάνουν επιλογές πιο γρήγορα, τακτικά, σε κρίσιμα ζητήματα που σχετίζονται με την ανάπτυξη. Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) μπορούν και εξυπηρετούν πολίτες και επιχειρήσεις πιο γρήγορα και άνετα ως αποτέλεσμα της αυξημένης ανάπτυξης των υπηρεσιών τους από το διαδίκτυο (Γάκης, 2021).

Μερικοί από τους πιο βασικούς τομείς στους οποίους υπάρχει δυνατότητα εισαγωγής ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους ΟΤΑ, εξυπηρετώντας πολίτες και επιχειρήσεις είναι:

1. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις:
 - Πληρωμή διαφόρων προστίμων, τελών-φόρων.
 - Διαγραφή ή εγγραφή ή τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα, έκδοση διοικητικών εγγράφων και βεβαιώσεων, κ.ά.
 - Συγκοινωνίες, οδικό δίκτυο, χώρους στάθμευσης, κ.ά.
2. Αναφορικά με τη συμμετοχή των πολιτών, την εκπαίδευση και την ψυχαγωγία. Οι εγκαταστάσεις, τα προγράμματα και η εκπαίδευση ενηλίκων των δήμων είναι διαθέσιμα στο κοινό. Επίσης το κοινό μπορεί να ενημερώνεται για εκδηλώσεις και δραστηριότητες σχετικές με τον πολιτισμό και την ψυχαγωγία, όπως και την προώθηση της πολιτικής πολιτισμού και ψυχαγωγίας.

3. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που σχετίζονται με τις κοινωνικές παροχές και την υγεία. Σε αυτήν την περίπτωση χρειάζονται νέα εργαλεία επικοινωνίας για τη διευκόλυνση και τη βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των τοπικών φορέων κοινωνικής αλληλεγγύης, των νοσοκομείων και των γιατρών. Οι απαραίτητοι πόροι για την αποτελεσματική χρηματοδότησή του μεταδίδονται ευκολότερα χάρη στην ηλεκτρονική επικοινωνία. Η αυξημένη προσβασιμότητα των ιατρικών αρχείων λόγω της ηλεκτρονικής τους διαθεσιμότητας και αποθήκευσης εξοικονομεί επίσης χρόνο.
4. Χρήση ΤΠΕ για την προώθηση της τοπικής δημοκρατίας. Οι τοπικές κυβερνήσεις μπορούν να δημοσιεύουν πολιτικά θέματα στο διαδίκτυο και μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών, παρέχοντας στους ανθρώπους και τις εταιρείες άμεση πρόσβαση. Ως αποτέλεσμα, οι πολιτικές αποφάσεις και δραστηριότητες είναι διαφανείς και οι πολίτες είναι πιο πιθανό να συμμετάσχουν επειδή μπορούν πιο εύκολα να ακολουθούν τις τοπικές εξελίξεις και να καταθέσουν τα σχόλιά τους. Δηλαδή, οι ΤΠΕ μπορεί να χρησιμοποιηθούν για την παροχή διαύλων πολιτικής επικοινωνίας μεταξύ της κυβέρνησης και του λαού. Το email, τα ιστολόγια, τα forums και άλλα εργαλεία είναι μερικά από τα εργαλεία που βοηθούν αυτές τις διαδικασίες να είναι επιτυχείς. Οι ηλεκτρονικές δημοσκοπήσεις για πολιτικά θέματα μπορούν να διεξαχθούν πιο γρήγορα με ενεργό κοινή γνώμη, κάτι που μπορεί να επηρεάσει το πολιτικό τοπίο. Η τοπική κοινωνία ενδυναμώνεται με την γρήγορη ενημέρωση και δράση και καλλιεργείται η συμμετοχική δημοκρατία.

Όσον αφορά τις επιχειρήσεις ορισμένες παρεχόμενες υπηρεσίες είναι οι εξής:

- Άδειες επαγγελματικών δραστηριοτήτων, ίδρυση
- Πληρωμές προστίμων, φόρων –τελών (Κιοσσέ, 2011; Λαμπρίδης, 2018; Γάκης, 2021).

2.6 Προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Με ειδικές πρωτοβουλίες και προγράμματα που έχουν τεθεί σε εφαρμογή για τον εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα έχει προχωρήσει σημαντικά. Σημαντικές πρωτοβουλίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Το πρόγραμμα «Κλεισθένης»: Ήταν η πρώτη προσπάθεια εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης μέσω της εισαγωγής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και εντάχθηκε στο Β' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης. Το πρόγραμμα «Κλεισθένης» περιλάμβανε στόχους για πρωτοβουλίες που θα υποστήριζαν τόσο την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού όσο και τη δημιουργία ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων. Γενικά, δεν έγιναν αλλαγές στη δημόσια διοίκηση κατά τη χρονική περίοδο 1994–1999 που να σχετίζεται με αυτό το πρόγραμμα, επειδή το πολιτικό κλίμα εκείνη την εποχή δεν υποστήριζε την εστίαση σε αυτόν τον στόχο και δεν αποτελούσε κορυφαία προτεραιότητα (Σπακούρη, 2008).
- Το πρόγραμμα «Πολιτεία»: Αποτελούσε μέρος του τρίτου πλαισίου στήριξης της κοινότητας και επιχείρησε επίσης να δημιουργήσει το θεσμικό πλαίσιο που απαιτείται για να προχωρήσει με επιτυχία η μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης. Κάλυψε τις κατευθυντήριες αρχές και τα ουσιαστικά βήματα για τη διοικητική μεταρρύθμιση στην Ελλάδα. Τα επιχειρησιακά προγράμματα «Διαχείριση κατά Στόχους» και «Αξιολόγηση και Δείκτες Απόδοσης» αποτελούν συμπλήρωμα αυτού του πλαισίου (Γάκης, 2021).
- Το Πρόγραμμα «Συζέξεις»: Είναι μια πρωτοβουλία του Υπουργείου Εσωτερικών με στόχο την ανάπτυξη ενός ενιαίου τεχνικού και λειτουργικού περιβάλλοντος επικοινωνίας δημόσιας υπηρεσίας τόσο με ιδιώτες όσο και με επιχειρήσεις. Ο στόχος είναι να διεξαχθούν πιο ομαλά οι κυβερνητικές λειτουργίες, παρέχοντας στους πολίτες ομοιόμορφες υπηρεσίες με λογικό κόστος. (<http://www.syzefxis.gov.gr/>).
- Το πρόγραμμα «Αριάδνη»: Στοχεύει στην ανύψωση του επιπέδου εξυπηρέτησης και επικοινωνίας που λαμβάνουν οι πολίτες από φορείς του δημόσιου τομέα. Καθώς το πρόγραμμα υλοποιείται τόσο κεντρικά όσο και μέσω αποκεντρωμένων φορέων, προσπαθεί να ενισχύσει τη συνεργασία μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης (Γάκης, 2021).
- Η εθνική πύλη «Ερμής»: Είναι η μόνη διαδικτυακή πύλη του δημοσίου για την επεξεργασία ασφαλών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την ενημέρωση ιδιωτών και επιχειρήσεων. Με τις μεγαλύτερες υπηρεσίες για τον πολίτη, αυτή η εθνική πύλη επιδιώκει να εκσυγχρονίσει τη δημόσια διοίκηση και να του προσφέρει την επιθυμητή πρόσθετη αξία (<http://www.ermis.gov.gr/>).

- Τον Μάρτιο του 2018 τέθηκε σε εφαρμογή το σύστημα «*IPIIDA*», το οποίο αποτελεί το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης εγγράφων, πρωτοκόλλου, ροών εργασιών και δραστηριοτήτων. Βασικός στόχος του συστήματος είναι η ενίσχυση της επιτελικής διοίκησης των φορέων, η βελτίωση της ταχύτητας διακίνησης και έγκρισης των εγγράφων, η ενίσχυση της διαφάνειας, η επαύξηση της ακεραιότητας και της ασφάλειας των πληροφοριών, καθώς και η εξοικονόμηση πόρων (<https://iridacloud.gov.gr>).
- Το 2022 με στόχο την πρόσβαση των πολιτών στη δημόσια πληροφορία που αφορά τις δημόσιες υπηρεσίες και διαδικασίες τέθηκε σε εφαρμογή η διασύνδεση του gov.gr με το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών «*Μίτος*». Μέσω της πλατφόρμας πραγματοποιείται μία βασική διασύνδεση μεταξύ υπηρεσιών και μητρώων του Δημοσίου και παρέχεται η δυνατότητα στους πολίτες να μπορούν να αναζητούν εύκολα και απλά κάθε λεπτομέρεια σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησής τους (mitos.gov.gr).

Σε γενικές γραμμές και σύμφωνα με το Ετήσιο Σχέδιο Δράσης 2023 του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης τίθενται ορισμένοι μελλοντικοί βασικοί στόχοι:

- Στόχος 1: Ενίσχυση Ψηφιακής Στρατηγικής
- Στόχος 2: Αναβάθμιση οριζόντιων και τομεακών συστημάτων/ Ενίσχυση Διαλειτουργικότητας
- Στόχος 3: Σύγχρονες και ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες με σεβασμό στα χρήματα του πολίτη
- Στόχος 4: Ενίσχυση Τηλεπικοινωνιών
- Στόχος 5: Στήριξη έργων υποδομών εθνικής προτεραιότητας
- Στόχος 6: Ενίσχυση Ψηφιακών Δεξιοτήτων
- Στόχος 7: Βελτίωση Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος
- Στόχος 8: Διευκόλυνση της επιχειρηματικότητας (πρώην doing business) (ΥΨΔ, 2022).

2.7 Σχέδιο Δράσης 2014-2020 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης, η αναβίωση του θεσμικού πλαισίου και η εφαρμογή νέων και προηγμένων τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών αποτελούν τα θεμέλια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Προκειμένου η Ηλεκτρονική

Διακυβέρνηση να λειτουργεί αποτελεσματικά, είναι καθήκον κάθε κυβέρνησης να τη στηρίζει με νέες πρωτοβουλίες και πολιτικές που επικαιροποιούν τη θεσμική βάση και την εθνική υποδομή. Το πιο πρόσφατο Σχέδιο Δράσης 2014-2020 δημιουργήθηκε με την καθοδήγηση του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και με την έγκριση του Κυβερνητικού Συμβουλίου Μεταρρύθμισης και βασίστηκε στην Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Υποστηρίζεται κατά κύριο λόγο από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «*Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα 2014-2020*» προϋπολογισμού 486.913.888 ευρώ. Από το ποσό αυτό, τα 109.685.472 ευρώ θα προέλθει από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων και τα 377.228.416 ευρώ από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Εμπειρογνώμονες από θεσμικούς φορείς, τον ιδιωτικό τομέα και υπουργεία και φορείς της Δημόσιας Διοίκησης συνεργάστηκαν στενά για τη σύνταξη του εν λόγω κειμένου, το οποίο βασίζεται σε εκτιμήσεις της τρέχουσας κατάστασης καθώς και στις θεμελιώδεις αρχές και πρωταρχικούς στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Είναι ένα νομικά εκτελεστό έγγραφο που χρησιμεύει ως οδικός χάρτης για πρωτοβουλίες ηλεκτρονικών μεταρρυθμίσεων με μακροπρόθεσμους και βραχυπρόθεσμους ορίζοντες υλοποίησης και δράσης. Με τη βοήθεια κατάλληλων μεθόδων και αξιόπιστων δεικτών, αυτές οι πρωτοβουλίες θα αξιολογηθούν και θα τροποποιηθούν ανάλογα με τις ανάγκες. Τόσο η δημόσια διοίκηση όσο και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναβαθμίζονται και αυτό απαιτεί αλλαγή του νόμου που διέπει τις διοικητικές διαδικασίες. Ο εκσυγχρονισμός του θεσμικού πλαισίου σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ελεγκτικό, στρατηγικό και τεχνολογικό επίπεδο περιλαμβάνει:

- Παραδείγματα διαλειτουργικότητας ανάμεσα σε φορείς και συστήματα δημόσιου τομέα περιλαμβάνουν την επανεξέταση των ρυθμίσεων διασταύρωσης και εξουσιοδότησης ηλεκτρονικής ταυτότητας προς ένα ενιαίο σύστημα επαλήθευσης ταυτότητας για πολίτες και δημόσιους λειτουργούς, την επιπλέον εξειδίκευση σε ρυθμίσεις ανοιχτών δημόσιων δεδομένων και τη διαθεσιμότητα δημόσιων πληροφοριών, και την αξιολόγηση και την ενημέρωση των κατευθυντήριων αρχών και προτύπων για την προσβασιμότητα, την ασφάλεια και το απόρρητο. Η θεσμοθέτηση τεχνικών για τη διαχείριση, την επίβλεψη και τη χρηματοδότηση έργων ΤΠΕ κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους θεωρείται επίσης κρίσιμη, όπως και ο εξορθολογισμός των απαιτήσεων και διαδικασιών για την προμήθεια δημόσιων

έργων πληροφορικής. Απαιτείται ειδική νομοθεσία για τον εξορθολογισμό των δομών τόσο σε επίπεδο διαχείρισης και εποπτεία της εφαρμογής των θεσμικών διατάξεων, καθώς και σε επίπεδο λειτουργικής αποτελεσματικότητας επιμέρους ηλεκτρονικών συστημάτων και δημόσιων ιστοσελίδων.

Η επιτυχία του προγράμματος εξαρτάται από την αποτελεσματική χρήση των πόρων και την ταχεία ανάθεση έργων μέσω συμβάσεων και ο προϋπολογισμός περιλαμβάνει δαπάνες τόσο για την ανάπτυξη, όσο και για τη βιωσιμότητα. Οι ρόλοι των εργαζομένων - χρηστών της δημόσιας διοίκησης προβλέπεται να είναι καθοριστικοί, από το αρχικό στάδιο του σχεδιασμού του έργου.

Επιπλέον, θα είναι απαραίτητο να παρέχεται το ελάχιστο υλικό και λογισμικό και να αντικαθίσταται τέτοιο υλικό και λογισμικό σε τακτική βάση. Πρέπει επίσης να διαθέτουν την απαιτούμενη τεχνογνωσία και εμπειρία (<http://www.ktpae.gr>).

Το Σχέδιο Δράσης 2014 – 2020 αναλύει διεξοδικά τα υφιστάμενα προβλήματα και θέτει τους εξής στόχους:

1. Εκσυγχρονισμός διοίκησης και κράτους:

- Χρήση τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών για τον εξορθολογισμό των διαδικασιών: Παράγεται μια μορφή ηλεκτρονικής γραφειοκρατίας με την ηλεκτρονική καταχώριση έντυπων εγγράφων και την εκτύπωση έντυπων αντιγράφων ηλεκτρονικών εγγράφων. Επιπλέον, η θεσμική δομή δεν επιτρέπει την έκδοση διοικητικών πράξεων με χρήση πληροφοριακών συστημάτων και δέχεται μόνο έντυπα έγγραφα ως πρωτότυπα. Μέσω της διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων, στόχος είναι ο εξορθολογισμός αυτών των διαδικασιών και η προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς ανθρώπινη αλληλεπίδραση ή έντυπη τεκμηρίωση. Η έγκριση της διοίκησης θα γίνει χωρίς την ανάγκη δημιουργίας διοικητικής πράξης και η θεσμική δομή θα επιτρέψει τον εξορθολογισμό των λειτουργιών.
- Ψηφιοποίηση διεργασιών και διαχείριση ηλεκτρονικών εγγράφων: Τα έγγραφα εξόδου των δημόσιων φορέων διαφέρουν σημαντικά ως προς τη μορφή και τη διαδικασία έκδοσης και η επικοινωνία μεταξύ τους μερικές φορές καθυστερεί. Η πλειονότητα των εγγράφων εξακολουθεί να είναι γραμμένη σε χαρτί, γεγονός που οδηγεί σε σπατάλη χρόνου και χρήματος και υποχρησιμοποίηση ΤΠΕ. Για τη διαχείριση και τη διανομή μοντελοποιημένων ηλεκτρονικών εγγράφων για

όλους τους φορείς και υπηρεσίες, πρέπει να δημιουργηθεί ένα ενιαίο ηλεκτρονικό περιβάλλον.

- Ενιαία διαχείριση των πόρων της δημόσιας διοίκησης: Δεδομένου του υψηλού κόστους συντήρησης που σχετίζεται με τις τεχνικές υποδομές, δεν υπάρχουν αρκετοί πόροι για τη λειτουργία ή την αναβάθμισή τους. Ενώ το ανθρώπινο δυναμικό των υπηρεσιών και των οργανισμών δεν αξιοποιείται στο έπακρο των δυνατοτήτων του η διαμόρφωση μιας ενιαίας πολιτικής για την αγορά, χρήση και συντήρηση της πληροφοριακής υποδομής του κράτους είναι η απάντηση σε αυτό το ζήτημα. Για την αύξηση της παραγωγικότητας της λειτουργίας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι διαδικασίες και το ανθρώπινο δυναμικό θα πρέπει επίσης να βρίσκονται υπό παρακολούθηση (<http://www.ktpae.gr>).

2. Επανασύνδεση πολίτη με Κράτος και Διοίκηση:

- Ολοκληρωμένη διαχείριση των αλληλεπιδράσεων μεταξύ της κυβέρνησης, των ανθρώπων και των επιχειρήσεων: Όπως αναφέρθηκε ήδη, κανένα κρατικό ίδρυμα ή υπηρεσία δεν επικοινωνεί αποτελεσματικά μεταξύ τους ή συνεργάζεται για την παροχή υπηρεσιών στον χρήστη. Για να συγκεντρώσει τις πληροφορίες που απαιτούνται για μια μεμονωμένη συναλλαγή με το Δημόσιο, ο χρήστης πρέπει να κάνει ατομικές επαφές με κάθε υπηρεσία.
- Η δημιουργία ενός ενιαίου σημείου πρόσβασης στις κρατικές υπηρεσίες είναι απαραίτητη γιατί πλέον δεν υπάρχει επαρκής αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρονται από την πύλη Ερμής και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, γεγονός που αφήνει τους χρήστες χωρίς τυποποιημένη εμπειρία εξυπηρέτησης. Πάνω από 1.000 ιστότοποι στο διαδίκτυο απαιτούν συντήρηση και αναβάθμιση, γεγονός που προκαλεί σύγχυση στους χρήστες και αύξηση του κόστους. Αντίθετα, θα αυξηθούν οι αρμοδιότητες των Κ.Ε.Π. και για όλες τις υπηρεσίες οι χρήστες θα αλληλεπιδρούν με το κοινό μέσω μιας ενιαίας τοποθεσίας από όπου θα λάμβαναν τα αποτελέσματα της επεξεργασίας του αιτήματός τους.
- Συμμετοχική Δημοκρατία: Επειδή η δημόσια διοίκηση θεωρείται αναποτελεσματική και διεφθαρμένη, υπάρχει αποξένωση και δυσπιστία από την πλευρά του λαού. Αυτή η εσφαλμένη αντίληψη πρέπει να εξαλειφθεί με την προώθηση των αρχών αξιολόγησης, συνεργασίας και λογοδοσίας του δημόσιου τομέα, καθώς και με τη βελτίωση του νομικού συστήματος και την αύξηση της

διαφάνειας. Η ηλεκτρονική υπηρεσία διευκολύνει την ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών και μειώνει τις ανησυχίες για τη διαφθορά.

- Ψηφιακός Αλφαριθμητισμός και Ψηφιακή Ένταξη: Πολλοί άνθρωποι δεν διαθέτουν την απαραίτητη εκπαίδευση όσον αφορά στη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και το προσωπικό του δημόσιου δεν διαθέτει την απαραίτητη εκπαίδευση όσον αφορά στην υποστήριξη της ηλεκτρονικής μεταρρύθμισης. Αυτά τα ζητήματα σχετίζονται με την ψηφιακή ένταξη και τον ψηφιακό γραμματισμό. Πρέπει να αναπτυχθούν στοχευμένα προγράμματα κατάρτισης και πρωτοβουλίες προκειμένου να εκπαιδευτούν πρώτα άλλα μέλη του προσωπικού. Η εγκατάσταση ηλεκτρονικών κέντρων δημόσιας υπηρεσίας στις πόλεις (όπως Κ.Ε.Π.) απαιτείται και για τους πολίτες.
- Αυθεντικοποίηση πολιτών: Οι μεμονωμένοι χρήστες διαφόρων υπηρεσιών του διαδικτύου διαθέτουν μοναδικούς κωδικούς ελέγχου ταυτότητας που δεν είναι συνδεδεμένοι μεταξύ τους. Η απλότητα των διαδικασιών ελέγχου ταυτότητας χρήστη μιας υπηρεσίας αποτρέπει τους χρήστες. Οι διάφοροι κωδικοί ελέγχου ταυτότητας χρήστη (Αριθμός Φορολογικού Μητρώου, Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης, Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας κ.λπ.) θα συνδεθούν για να λυθεί αυτό το πρόβλημα. Επιπλέον, θα πρέπει να εφαρμοστούν νέες τεχνικές ελέγχου ταυτότητας που επιτρέπουν στον χρήστη να επιλέξει αυτό που του ταιριάζει καλύτερα (έξυπνη κάρτα, κινητό τηλέφωνο, άλλη προσωπική φορητή συσκευή). Ενώ το θεσμικό πλαίσιο θα ενισχύσει τις υποδομές αυθεντικοποίησης (<http://www.ktpae.gr>).

3. Συντονισμός οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης:

- Διασύνδεση βασικών μητρώων Δημόσιας Διοίκησης: Δεδομένου ότι κάθε δημόσια υπηρεσία διατηρεί το δικό της ανεξάρτητο μητρώο ατόμων και επιχειρήσεων, είναι αδύνατο να βρεθούν και να αξιοποιηθούν δεδομένα για χρήστες από άλλο φορέα. Επιπλέον, είναι υποχρεωμένοι να εισάγουν τα στοιχεία του ίδιου χρήστη δύο φορές. Τα βασικά μητρώα, συμπεριλαμβανομένου του Μητρώου Φορολογουμένων, του Μητρώου Ασφαλισμένων, του Φορολογικού Μητρώου, του Μητρώου Αστυνομικών Ταυτοτήτων και των Μητρώων Επιχειρήσεων, θα ακολουθήσουν ένα κοινό

δεσμευτικό πρότυπο σύμφωνα, με το νέο Σχέδιο Δράσης όπου θα διασυνδέονται και θα συνεργάζονται μεταξύ τους

- Ανοικτή διάθεση σε δημόσια δεδομένα: Η πρόσβαση του κοινού στα δεδομένα είναι περιορισμένη. Η ανάπτυξη θα διευκολυνθεί από την πρόσβαση του κοινού στην πληροφόρηση και θα αξιοποιηθούν πλήρως τα δημόσια δεδομένα από την δημόσια διοίκηση τα οποία είναι ήδη σε ηλεκτρονική μορφή άρα η χρήση τους καθίσταται πιο εύκολη υπό την προϋπόθεση ότι τηρούνται αυστηρά τα νομικά πλαίσια και έχει εξαλειφθεί η διαφθορά. (<http://www.ktpae.gr>).

2.8 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Η ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού των κυβερνήσεων παραμένει κορυφαία προτεραιότητα για την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.). Επιδιώκοντας τη φιλοδοξία της Ε.Ε. για την Ψηφιακή Δεκαετία, η Ευρώπη στοχεύει να παρέχει όλες τις βασικές δημόσιες υπηρεσίες ηλεκτρονικά έως το 2030. Επενδύσεις και πολιτικές ακρογωνιαίου λίθου έχουν τεθεί σε εφαρμογή για να συμβεί αυτό. Για παράδειγμα, τα κράτη μέλη πέτυχαν να διαθέσουν περισσότερο από το 26% των δαπανών στο πλαίσιο του μηχανισμού ανάκαμψης και ανθεκτικότητας της Ε.Ε. στην ψηφιακή μετάβαση. Επιπλέον, η Ευρώπη έχει βάλει τα θεμέλια για πιο ανθρωποκεντρικές ψηφιακές πρωτοβουλίες, σεβόμενες τις ευρωπαϊκές αξίες, μέσω της (προτεινόμενης) Διακήρυξης για τα Ψηφιακά Δικαιώματα και Αρχές (European Commission, 2022).

Ο κορωνοϊός έχει θέσει πολίτες, επιχειρήσεις και κυβερνήσεις σε δοκιμασία. Έχει ωθήσει την Ευρώπη να επανεξετάσει την αξία της ψηφιοποίησης και τον τρόπο παροχής των κρατικών υπηρεσιών. Κατάφεραν οι κυβερνήσεις να προσαρμοστούν και να γίνουν πιο ψηφιοποιημένες; Το σημείο αναφοράς Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απαντά σε αυτό το ερώτημα και συγκρίνει τον τρόπο με τον οποίο οι κυβερνήσεις παρέχουν ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Ως διεθνώς αναγνωρισμένη μελέτη, εξετάζει τον τρόπο με τον οποίο οι κυβερνητικοί ιστότοποι και οι πύλες για πολίτες και επιχειρήσεις συνεχίζουν να βελτιώνονται σε όλη την Ευρώπη. Αυτή η έκδοση αποτυπώνει τον ψηφιακό μετασχηματισμό των κυβερνήσεων το 2020 και το 2021, σε ιστορικές περιόδους κοινωνικής και οικονομικής ανθεκτικότητας (European Commission, 2022).

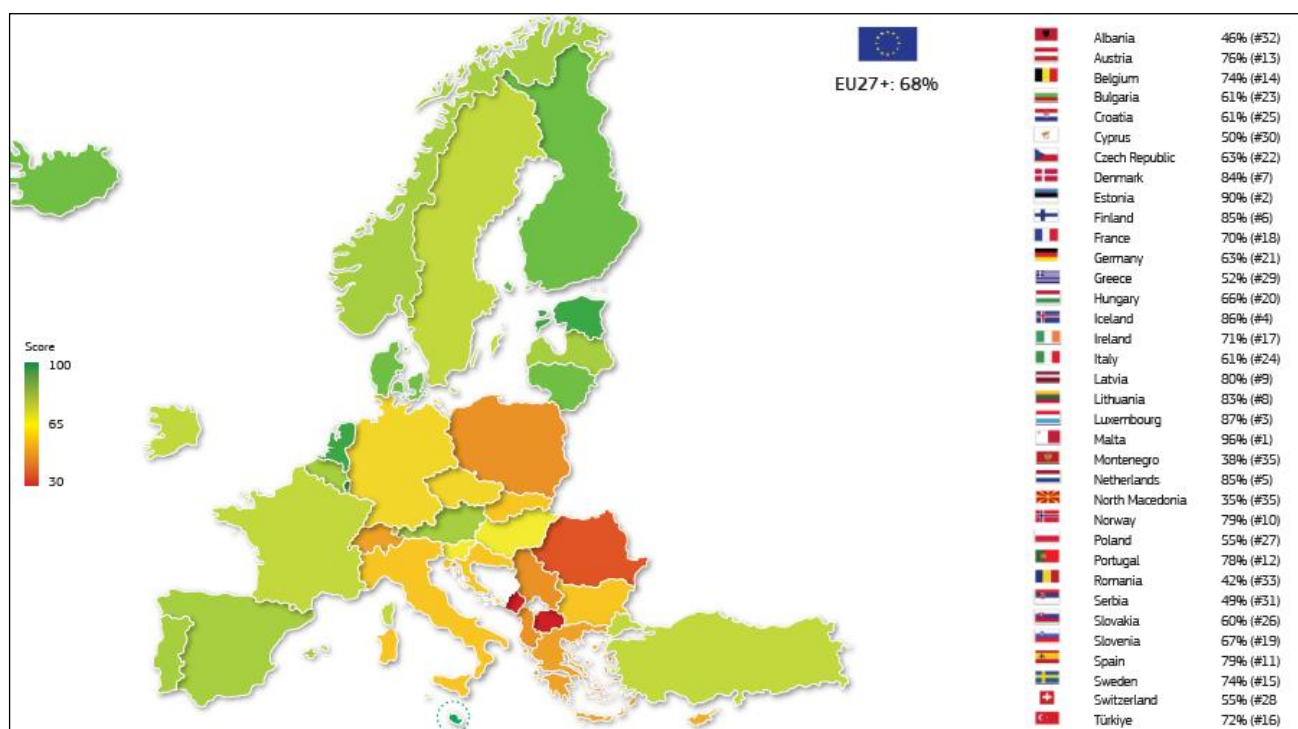
Με το User Centricity (χρηστοκεντρικότητα), περισσότερες από οκτώ στις δέκα κρατικές υπηρεσίες, (81%) είναι πλέον διαθέσιμες στο διαδίκτυο. Με την επαναχρησιμοποίηση δεδομένων, το 6% των υπηρεσιών παρέχεται ακόμη και προληπτικά, χωρίς να απαιτείται προσπάθεια από τον χρήστη. Επιπλέον, το 92% των κυβερνητικών ιστοτόπων παρουσιάζουν πληροφορίες με τρόπο φιλικό προς τα κινητά και το 87% έχουν λειτουργία ανατροφοδότησης. Για τη διαφάνεια, το 58% των κυβερνητικών πυλών ενημερώνει τους χρήστες για το εάν και ποια από τα προσωπικά τους δεδομένα έχουν συμβουλευτεί και υποβληθεί σε επεξεργασία από τις δημόσιες διοικήσεις, για παράδειγμα για να επαληθευτεί εάν ένα άτομο είναι κατάλληλο για υπηρεσία του δημόσιου τομέα. Επιπλέον, λιγότερες από τις μισές υπηρεσίες, το 43%, υποδεικνύουν πόσο χρόνο θα χρειαστεί για να ολοκληρωθεί μια ηλεκτρονική διαδικασία. Μόνο το ένα τρίτο των διοικήσεων προσκαλούν ενεργά τους χρήστες να έχουν λόγο στον σχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών (European Commission, 2022).

Για τους Key Enablers (κλειδί πιστοποίησης), τα δύο τρίτα όλων των υπηρεσιών επιτρέπουν στους χρήστες να αναγνωρίζουν τον εαυτό τους στο διαδίκτυο με τη χρήση μιας επίσημης λύσης ηλεκτρονικής αναγνώρισης. Ομοίως, τα διαλειτουργικά συστήματα δεδομένων βοηθούν τις κυβερνήσεις να συμπληρώσουν εκ των προτέρων το 67% των ηλεκτρονικών εντύπων αιτήσεων με πληροφορίες που είναι ήδη γνωστές. Περισσότερα από τα τρία τέταρτα των κυβερνήσεων έχουν εφαρμόσει μια λύση ψηφιακού γραμματοκιβωτίου και προσφέρουν υπηρεσίες όπου οι χρήστες μπορούν να ανεβάσουν ή να αποκτήσουν ηλεκτρονική τεκμηρίωση. Για τις Διασυννοριακές Υπηρεσίες, σχεδόν οι μισές υπηρεσίες, το 46%, μπορούν να ολοκληρωθούν ηλεκτρονικά από αλλοδαπούς. Βασικά εμπόδια είναι τα γλωσσικά ζητήματα και το γεγονός ότι μόνο το ένα τέταρτο των υπηρεσιών δέχεται eID (electronic identification schemes= ένα σύνολο υπηρεσιών που παρέχονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για να καταστεί δυνατή η διασυννοριακή αμοιβαία αναγνώριση των εθνικών συστημάτων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, το οποίο επιτρέπει στους ευρωπαίους πολίτες να χρησιμοποιούν τα εθνικά τους eID όταν έχουν πρόσβαση σε διαδικτυακές υπηρεσίες σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες).

Οι Ευρωπαίοι ηγέτες στην ωριμότητα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η Μάλτα (96%) και η Εσθονία (90%). Οι ψηφιακές κυβερνήσεις τους είναι οι πιο χρηστοκεντρικές, διαφανείς, τεχνολογικά δυνατές και ανοιχτές σε χρήστες από άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Άλλες πρωτοπόροι είναι το Λουξεμβούργο (87%), η Ισλανδία (86%), η Ολλανδία (85%), η Φινλανδία (85%), η Δανία (84%), η Λιθουανία (83%), η

Λετονία (80%), η Νορβηγία (79%), Ισπανία (79%) και Πορτογαλία (78%). Η συνολική απόδοση της ΕΕ27+ ανέρχεται κατά μέσο όρο στο 68% (Διάγραμμα 2.1) (European Commission, 2022).

Διάγραμμα 2.1: Συνολική ωριμότητα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ΕΕ27+ (μέσος όρος ανά διετία)



Πηγή: European Commission, 2022

Οι ευρωπαϊκές διοικήσεις συνέχισαν τον μετασχηματισμό των ψηφιακών υπηρεσιών τους κατά τη διάρκεια της πανδημίας του κορωνοϊού. Ωστόσο, οι δημόσιες διοικήσεις δεν μπορούν να επιτύχουν από μόνες τους. Χρειάζονται η μία την άλλη και τους χρήστες τους, ενώ συγχρονίζουν την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών. Υπάρχουν τρεις κύριες προκλήσεις:

1. Επαναπροσέγγιση των διαφορετικών χρηστών: με πολλούς διαφορετικούς τύπους χρηστών προς εξυπηρέτηση, ο χρηστοκεντρικός σχεδιασμός πρέπει να ανταποκρίνεται στις ανάγκες κάθε ατόμου, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με ορισμένες αναπηρίες ή με χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες. Σύμφωνα με τη μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (2022) δείχνει ότι οι κυβερνήσεις μπορούν να βελτιώσουν την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χωρίς αποκλεισμούς. Μαζί, οι κυβερνήσεις θα πρέπει:

- Να εξετάσουν τις ανάγκες τόσο των πολιτών όσο και των επιχειρήσεων.
- Να προσαρμόσουν τις υπηρεσίες για πολίτες καθώς και για διασυννοριακούς χρήστες.
- Να διασφαλίσουν αντιληπτές, λειτουργικές, κατανοητές και διαδραστικές ιστοσελίδες για άτομα με αναπηρία, καθώς μόνο το 16% των ιστοσελίδων πληρούν επί του παρόντος επιλεγμένα κριτήρια προσβασιμότητας στο διαδίκτυο.
- Να εξυπηρετήσουν χρήστες με διαφορετικές συσκευές, καθώς το 77% των επιλεγμένων υπηρεσιών είναι προσβάσιμες στο διαδίκτυο μέσω επιτραπέζιων υπολογιστών, ενώ μόνο το 62% είναι προσβάσιμο μέσω smartphone και tablet, με χαμηλότερη ενσωμάτωση, eDocuments και Authentic Sources για χρήστες κινητών.
- Να συνδημιουργήσουν υπηρεσίες με τους χρήστες, που επί του παρόντος παρέχονται από το ένα τρίτο των κυβερνήσεων, καθώς και να αυξήσουν την ευαισθητοποίηση, να απλοποιήσουν τις υπηρεσίες, να προσφέρουν υποστήριξη και να παρέχουν εναλλακτικά κανάλια για να αγκαλιάσουν την πολυμορφία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με γνώμονα τις ευρωπαϊκές αξίες και αρχές.

2. Εκ νέου ευθυγράμμιση της εμπειρίας των χρηστών: τα γεγονότα της ζωής των πολιτών και των επιχειρήσεων συχνά περιλαμβάνουν υπηρεσίες από πολλούς κρατικούς φορείς. Χρειάζονται καλά εννορηστωμένα κυβερνητικά δίκτυα για την εξυπηρέτηση των χρηστών καθ' όλη τη διάρκεια της διαδρομής τους. Τα κοινά επόμενα βήματα περιλαμβάνουν:

- Να ξεπεραστούν τα κενά στις υπηρεσίες σε πολλά επίπεδα διακυβέρνησης. Στην Ευρώπη, το 84% όλων των υπηρεσιών που παρέχονται από οργανισμούς της κεντρικής κυβέρνησης είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο, ενώ το 71% των περιφερειακών υπηρεσιών και μόνο το 60% των τοπικών υπηρεσιών μπορούν να ολοκληρωθούν ψηφιακά.

- Να αξιοποιηθεί ο ρόλος των κυβερνητικών πυλών, μέσω των οποίων μπορεί να βρεθεί το 93% όλων των υπηρεσιών. Αυτό θα επιτρέψει στους χρήστες να ολοκληρώσουν όλες τις υπηρεσίες που σχετίζονται με το γεγονός της ζωής τους μέσω ενιαίων θυρίδων.

3. Ενίσχυση της φιλοδοξίας διαλειτουργικότητας: οι καλά εφαρμοσμένες και διαλειτουργικές βασικές τεχνολογίες επιτρέπουν τη δημιουργία των θεμελίων για την

επόμενη γενιά ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι δημόσιες διοικήσεις, οι καθιερωμένοι πάροχοι πληροφορικής, οι καινοτόμες νεοφυείς επιχειρήσεις και άλλοι καινοτόμοι καλούνται να:

- προωθήσουν τη διαλειτουργική ανταλλαγή δεδομένων για την παροχή περισσότερων υπηρεσιών προληπτικά και να αυξήσουν το τρέχον επίπεδο μόλις 6%. Τα συνδεδεμένα και συνεπή συστήματα επιτρέπουν επίσης στις κυβερνήσεις να προσυμπληρώσουν περισσότερες ηλεκτρονικές αιτήσεις με πληροφορίες που είναι ήδη γνωστές, επί του παρόντος στο 67%. Κάθε φορά που τα προσωπικά δεδομένα χρησιμοποιούνται ξανά σε φόρμες, θα πρέπει να είναι ορατό σε περισσότερες λύσεις παρακολούθησης προσωπικών δεδομένων, που είναι επί του παρόντος διαθέσιμες στο 58% των κυβερνήσεων.

- ανοίξουν το δρόμο για μελλοντικές ηλεκτρονικές ταυτοποιήσεις, για παράδειγμα επιλύοντας προβλήματα σύνδεσης, καθώς αυτή τη στιγμή λιγότερο από το μισό, το 46% των υπηρεσιών επιτρέπει μια και μόνο σύνδεση. Επιπλέον, οι χρήστες μπορούν να συνδεθούν με ηλεκτρονικές ταυτοποιήσεις τους για τα τρία τέταρτα των υπηρεσιών της κεντρικής κυβέρνησης, αλλά μόνο για περίπου το ένα τρίτο των περιφερειακών και τοπικών διοικήσεων. Η ευρύτερη εφαρμογή διαλειτουργικών λύσεων θα δημιουργήσει μια πιο συνεπή εμπειρία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για διαφορετικούς χρήστες, διαφορετικούς παρόχους υπηρεσιών σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες (European Commission, 2022).

Κεφάλαιο 3^ο: Αποδοχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Για την επιτυχή εφαρμογή των εθνικών πολιτικών, οι κυβερνήσεις πρέπει να θέσουν στόχους, στρατηγικούς στόχους και προτεραιότητες εντός αυτών των πολιτικών και να γνωρίζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρέπει να πληρούνται οι προϋποθέσεις για να είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πρακτική και αποτελεσματική, συμπεριλαμβανομένης της υιοθέτησης τεχνολογίας αιχμής και του εκσυγχρονισμού της θεμελίωσης των συστημάτων πληροφόρησης. Επιπρόσθετα, πρέπει να διασφαλιστεί ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες σχεδιάζονται με γνώμονα τις απαιτήσεις του πολίτη και όχι τις οργανωτικές δομές. Σημασία έχει ο βαθμός της ευχαρίστησής τους με τις υπηρεσίες και μόνο τότε θα τις αξιοποιήσουν και θα τις αποδεχτούν (Κανελλοπούλου, 2022).

Οι ΤΠΕ που χρησιμοποιούνται στη δημόσια διοίκηση αναμφίβολα παρέχουν τόσο στον οργανισμό όσο και στους εργαζόμενους μια σειρά πλεονεκτημάτων. Είναι ζωτικής σημασίας για υπηρεσίες υψηλότερης ποιότητας. Δίνουν επίσης στους εργαζόμενους τη δυνατότητα να ολοκληρώνουν τις καθημερινές τους εργασίες πιο γρήγορα και αποτελεσματικά. Για να μπορούν να προσαρμοστούν στον νέο τους ρόλο και στους μεταβαλλόμενους τρόπους λειτουργίας των δημοσίων οργανισμών, είναι απαραίτητο οι εργαζόμενοι και τα στελέχη των οργανισμών να αποδέχονται τις ΤΠΕ και να έχουν συνεχή κατάρτιση και εκπαίδευση. Ωστόσο, το ζήτημα, που τονίστηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, είναι ότι οι καταναλωτές δεν λαμβάνουν τα πλεονεκτήματα που συνδέονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Συγκεκριμένα, η αποδοχή και υιοθέτησή τους από τους αρμόδιους χρήστες (Alexopoulos et al, 2010).

Η χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών παρεμποδίζεται από μια σειρά ζητημάτων, σύμφωνα με έρευνα που επικεντρώνεται στη ζήτηση των χρηστών για αυτές τις υπηρεσίες. Ισχυρίζονται ότι οι κυβερνήσεις φαίνεται να αγνοούν τα στοιχεία ενθάρρυνσης των πολιτών προς την χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ότι οι κυβερνητικές οντότητες δεν είναι επίσης σε θέση να προσφέρουν υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προσαρμοσμένες στις απαιτήσεις των πολιτών.

Άλλες αιτίες περιλαμβάνουν το κόστος εγκατάστασης και διατήρησης μιας νέας σύνδεσης, που εμποδίζει ορισμένους κατοίκους να έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο ή η έλλειψη υποδομής στην περιοχή που θα επέτρεπε την παροχή υπηρεσιών Διαδικτύου. Η Ελλάδα είναι ένα ακριβό κράτος μέλος όσον αφορά το κόστος του Διαδικτύου και

δεν έχουν όλοι στην Ελλάδα πρόσβαση σε ευρυζωνικά δίκτυα. Εξακολουθεί να είναι ζωτικής σημασίας η εκπαίδευση του κοινού μέσω προγραμμάτων κατάρτισης, επειδή υπάρχουν ακόμη κάποιοι που δεν διαθέτουν τις δεξιότητες που απαιτούνται για τη χρήση υπολογιστή και Διαδικτύου (Τσακανίκας και συν, 2014).

Οι ιστότοποι δεν διαθέτουν διαισθητική διεπαφή χρήστη και απλή πλοήγηση, γεγονός που καθιστά δύσκολη την περιήγηση και την πρόσβαση σε πληροφορίες για χρήστες χωρίς ειδικές δεξιότητες πληροφορικής. Οι χρήστες πρέπει να καταβάλουν μεγάλη προσπάθεια για να αποκτήσουν αυτό που ψάχνει γιατί η πλοήγηση είναι δύσκολη, αφήνοντάς τους απογοητευμένους και περιστασιακά μπερδεμένους. Η τελική συνέπεια έγκειται στο γεγονός οι χρήστες να εξέρχονται από τους ιστότοπους χωρίς να λαμβάνουν καμία υπηρεσία και δεν επιστρέφουν ποτέ. Ο δισταγμός ή ακόμα και ο φόβος που έχουν πολλοί κατά την παροχή των προσωπικών τους στοιχείων στο Διαδίκτυο είναι ένας άλλος εξαιρετικά σημαντικός αποτρεπτικός παράγοντας. Εάν υπάρχουν και οικονομικά στοιχεία, υπάρχει ακόμη μεγαλύτερη υποψία, με αποτέλεσμα χαμηλότερο ποσοστό χρήσης για τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν τέτοια δεδομένα.

Τα εσωτερικά συστήματα διαχείρισης πληροφοριών των κρατικών φορέων αποτελούν επίσης μέρος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιπλέον, οι χρήστες δεν τα αποδέχονται πάντα. Οι εργαζόμενοι-χρήστες μπορεί περιστασιακά να είναι απρόθυμοι να αποδεχτούν και να χρησιμοποιήσουν ΤΠΕ, καθώς και να αποδέχονται τις αλλαγές και τις νέες πληροφορίες στο χώρο εργασίας. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η έρευνα για το πώς οι εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα υιοθετούν και ενσωματώνουν τη νέα τεχνολογία έχει γίνει πιο διαδεδομένη τα τελευταία χρόνια ως αποτέλεσμα της σημαντικής και συνεχούς επέκτασης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να μελετηθεί καθώς αυτό ήταν, και εξακολουθεί να είναι, ένα σημαντικό ζήτημα (Κανελλοπούλου, 2022).

3.1 Ο ρόλος των δημοσίων υπαλλήλων

Η πιο σημαντική συμβολή σε όλες τις τεχνολογικές προόδους στους δημόσιους οργανισμούς γίνεται από τους υπαλλήλους του δημόσιου τομέα. Δεδομένου ότι πρέπει να προσαρμοστούν στις νέες πληροφορίες και να βασιστούν στην τεχνολογία για να εκπληρώσουν τη δουλειά τους, οι δημόσιοι υπάλληλοι διαδραματίζουν κρίσιμο και σημαντικό ρόλο στη μετάβαση στην κοινωνία της πληροφορίας. Τα κριτήρια για τους

πολιτικούς υπαλλήλους είναι επομένως κρίσιμα και απαραίτητα. Συμπερασματικά, οι εργαζόμενοι πρέπει:

1) Να διεκδικήσουν ως «κτήμα» τους το σύγχρονο περιβάλλον σχεδιασμού και προσαρμογής των λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης μέσω της εφαρμογής νέων τεχνολογιών.

2) Να εμπλακούν ενεργά στη διαδικασία μετασχηματισμού των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα και να υποστηρίξει την προσπάθεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3) Να αναπτύξουν το ολοκληρωμένο σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συντονίζοντας τη δομή και τις λειτουργικές πρακτικές των οργανισμών όπου εργάζονται όλοι.

4) Να λάβουν εκπαίδευση στη νέα τεχνολογία που θα χρησιμοποιήσουν για να προσφέρουν σε ανθρώπους και υπηρεσίες.

5) Να συμμετέχουν σε εκστρατείες προώθησης τόσο της ανάγκης για ανθρώπινο δυναμικό με επίκεντρο τις νεότερες τεχνολογίες όσο και τα νέα δεδομένα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Νικολάκης, 2009; Κιοσσέ, 2011).

Η διαχρονική εμπειρία έχει αποδείξει ότι ενώ πολλές από αυτές τις καινούργιες καινοτομίες και δυνατότητες γίνονται αποδεκτές ευρέως από το κοινό-στόχο, άλλες γίνονται αποδεκτές σε μικρότερο επίπεδο ή και καθόλου, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε μερική ή και ολική αποτυχία. Για το λόγο αυτό, είναι σημαντικό να πραγματοποιηθεί μια μεθοδική μελέτη αποδοχής από τον χρήστη για κάθε νέο πληροφοριακό σύστημα που δημιουργείται, τόσο σε όλη τη φάση σχεδιασμού και πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος όσο και κατά τη φάση λειτουργίας της παραγωγής (Νικολάκης, 2009).

Η παρούσα διπλωματική εξετάζει τα στοιχεία που επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι στις Περιφέρειες της Ελλάδας υιοθετούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η πρόθεση κάποιου να χρησιμοποιήσει και να αποδεχτεί τη νέα τεχνολογία εξηγείται από μια ποικιλία θεωριών και ταιριασμένων μοντέλων. Ο βαθμός αποδοχής μιας νέας τεχνολογίας ή εφεύρεσης λέγεται ότι καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από την εμπειρία ή τις προϋπάρχουσες θεωρίες, σύμφωνα με τα θεμελιώδη κριτήρια που συνεπάγονται αυτά τα μοντέλα. Το βάρος που δίνεται σε καθεμία από αυτές τις μεταβλητές ποικίλλει ανάλογα με τη νέα τεχνολογία, σύστημα ή καινοτομία. Ορισμένες μεταβλητές έχουν μεγάλο αντίκτυπο στην αποδοχή, ενώ άλλες έχουν λιγότερο.

3.2 Μοντέλα αποδοχής των νέων τεχνολογιών

Θεμελιώδεις μοντέλα και θεωρίες που εξετάζουν την αξιολόγηση πολυάριθμων ποιοτικών και μη παραγόντων, προκειμένου να υπολογιστεί η συμβολή τους στη συμπεριφορά λήψης αποφάσεων των ατόμων έχουν καθιερωθεί ως αποτέλεσμα έρευνας για το θέμα της αποδοχής των νέων τεχνολογιών. Όλες οι υποθέσεις που αναφέρονται παρακάτω βασίζονται στην κοινωνική ψυχολογία και αναπτύχθηκαν ως αποτέλεσμα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης. Από το 1980 περίπου, έχουν γίνει αρκετές έρευνες. Θα επισημανθούν μερικά από τα πιο σημαντικά μοντέλα αποδοχής των νέων τεχνολογιών, τα οποία αναπτύχθηκαν και υποστηρίχθηκαν από πολλούς ακαδημαϊκούς και χρησίμευσαν ως σημείο αναφοράς και ευρήματα.

Μεταβλητές, όπως το φύλο, το μορφωτικό επίπεδο, η προϋπηρεσία, η ηλικία, κ.λπ., είναι ζωτικής σημασίας για τη δημιουργία μοντέλων αποδοχής τεχνολογικών συστημάτων. Η καταλληλότητα αυτών των μεταβλητών, οι οποίες στην πραγματικότητα χρησιμεύουν ως κριτήρια για την πρόβλεψη της συμπεριφοράς και την εξήγηση της τεχνολογικής χρήσης, βοηθά τόσο στην απόκτηση των πλεονεκτημάτων των συστημάτων όσο και στη βελτίωση των προβλέψεων. Υπό το πρίσμα αυτό, θα παρουσιαστεί η Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης (Theory of Reasoned Action-TRA), η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Theory of Planned Behavior-TPB), το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model-TAM) και, τέλος, η Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology- UTAUT) (Venkatesh et al., 2003).

3.2.1 Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης

Η θεωρία της αιτιολογημένης δράσης εξετάζει εάν κάποιος μπορεί να προβλέψει τη συμπεριφορά κάποιου άλλου με βάση τις απόψεις και τα υποκειμενικά πρότυπα του. Η κοινωνική ψυχολογία έχει επικεντρωθεί περιστασιακά σε αυτό το ζήτημα, προκειμένου να αναπτύξει μια θεωρία, η οποία εξετάζει την συμπεριφοράς και τα στοιχεία που την επηρεάζουν. Οι Ajzen και Fishbein (1975) ανέπτυξαν μια θεωρία, κατά την οποία υποστήριξαν ότι κατά την πρόβλεψη της συμπεριφοράς ενός ατόμου πρέπει να λαμβάνεται υπόψη εάν το άτομο σκοπεύει να εκφράσει τη συμπεριφορά του. Να δηλώσει δηλαδή τη στάση του απέναντι σε μια πιθανή συμπεριφορά, αλλά και την εκτίμησή του για το πώς θα αντιληφθούν αυτή τη

συμπεριφορά οι άλλοι άνθρωποι. Η στάση του ατόμου απέναντι σε μια πιθανή συμπεριφορά σίγουρα επηρεάζεται από κάποιους παράγοντες που περιορίζουν τη συμπεριφορική πρόθεση του ατόμου.

Η «συμπεριφορική πρόθεση», η οποία εξαρτάται από τη «στάση του ατόμου» και τους κανόνες του, είναι επομένως ένα από τα θεμελιώδη συστατικά αυτής της θεωρίας. Ουσιαστικά, οι «υποκειμενικοί κανόνες» αναφέρονται στην ανταπόκριση ενός ατόμου στο κοινωνικό του περιβάλλον και στους ανθρώπους που είναι σημαντικοί για αυτόν στον καθορισμό του εάν τελικά θα διαμορφώσουν μια συμπεριφορά. Ως αποτέλεσμα, έχουν αντίκτυπο στη συμπεριφορική πρόθεση κάποιου. Για να κάνουμε πιο ξεκάθαρη την ιδέα των υποκειμενικών προτύπων, θα μπορούσαμε να ορίσουμε ένα θετικό υποκειμενικό πρότυπο ως αυτό που καθοδηγεί τη συμπεριφορά ενός ατόμου παρακινώντας το από τις προσδοκίες των άλλων ανθρώπων (Sheppard et al., 1988).

Αντίθετα, ένα αρνητικό υποκειμενικό πρότυπο είναι εκείνο όπου το άτομο καθοδηγείται από το πώς θα αντιδράσουν οι άλλοι άνθρωποι απέναντί του και θέλει να ανταποκριθεί στις δυσμενείς προσδοκίες τους για τη συμπεριφορά του. Κατά συνέπεια, η «συμπεριφορική πρόθεση» του ατόμου επηρεάζεται σύμφωνα με τις αντιδράσεις του κοινωνικού περιβάλλοντος στην προβαλλόμενη συμπεριφορά του, είτε αυτές οι απαντήσεις είναι καλές είτε αρνητικές. Η «στάση του ατόμου» νοείται ως μια πεποίθηση για μια συγκεκριμένη δραστηριότητα που σταθμίζεται μέσω της αξιολόγησης αυτής της πεποίθησης και καθορίζει την «πρόθεσή» του να πραγματοποιήσει την ενδεχόμενη συμπεριφορά του.

Από την άλλη πλευρά, η «συμπεριφορική πρόθεση» συνδυάζει τις «στάσεις» του ατόμου απέναντι στην πιθανή δραστηριότητα με τα «υποκειμενικά πρότυπα» που έχουν καθιερωθεί για τη συμπεριφορά. Ανακαλύφθηκε ότι αυτός ο συνδυασμός, ο οποίος καθορίζει την «συμπεριφορική πρόθεση» ενός ατόμου, τελικά προβλέπει την «πραγματική συμπεριφορά» του (Ajzen και Fishbein, 1975).

3.3.2 Θεωρία Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς

Οι πείθοντες συχνά ενδιαφέρονται περισσότερο να πείσουν τους άλλους να υιοθετήσουν εθελοντικές ενέργειες. Οι προθέσεις ενός ατόμου να συμπεριφερθεί οικειοθελώς με έναν συγκεκριμένο τρόπο καθορίζονται άμεσα από τις προθέσεις του να το πράξουν. Για παράδειγμα, το να κάνεις κάποιον να κάνει διαλογισμό θα απαιτήσει, τουλάχιστον, να έχει την πρόθεση να διαλογιστεί. Ένα βασικό ζήτημα στο

πλαίσιο της πειθούς είναι επομένως να καθοριστεί τι επηρεάζει τις συμπεριφορικές προθέσεις. Η Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης και η επέκτασή της η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς είναι συνήθως χρησιμοποιούμενες θεωρίες πειθούς που εξηγούν ποιες μεταβλητές προβλέπουν συμπεριφορικές προθέσεις (Ajzen, 1991).

Η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς επεκτείνει τη Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης συμπεριλαμβάνοντας τον αντιληπτό έλεγχο της συμπεριφοράς. Η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς υποστηρίζει ότι μια συμπεριφορά καθορίζεται άμεσα από τις προθέσεις ενός ατόμου και τον αντιληπτό έλεγχο της συμπεριφοράς. Ο αντιληπτός έλεγχος συμπεριφοράς, που αναφέρεται επίσης ως αυτο-αποτελεσματικότητα, περιλαμβάνει τον βαθμό στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι έχει τον έλεγχο της εκτέλεσης αυτής της συμπεριφοράς. Οι προθέσεις, με τη σειρά τους, προβλέπονται άμεσα από (1) τη στάση ενός ατόμου απέναντι στη συμπεριφορά, (2) υποκειμενικούς κανόνες και (3) τον αντιληπτό έλεγχο συμπεριφοράς (Ajzen, 1991).

Οι στάσεις, οι υποκειμενικοί κανόνες και ο αντιληπτός έλεγχος συμπεριφοράς δεν συμβάλλουν πάντα εξίσου στην πρόβλεψη των προθέσεων. Μερικές φορές, οι προθέσεις ενός ατόμου μπορεί να καθορίζονται σε μεγάλο βαθμό από στάσεις και οι υποκειμενικοί κανόνες μπορεί να έχουν μικρή ή καθόλου επιρροή. Άλλες φορές, οι προθέσεις ενός ατόμου μπορεί να καθορίζονται σε μεγάλο βαθμό από υποκειμενικούς κανόνες και οι συμπεριφορές μπορεί να έχουν μικρή ή καθόλου επιρροή. Για παράδειγμα, οι προθέσεις των φοιτητών κολεγίου για διαλογισμό μπορεί σε μεγάλο βαθμό να καθοδηγούνται από τη στάση τους ότι ο καθημερινός διαλογισμός είναι καλός, ωφέλιμος και σημαντικός ανεξάρτητα από το αν άλλοι άνθρωποι πιστεύουν ότι πρέπει να διαλογιστούν μπορεί να μην επηρεάσει τόσο έντονα τις προθέσεις τους. Ο μόνος τρόπος για να προσδιοριστεί η σχετική σημασία των στάσεων, των υποκειμενικών κανόνων και του αντιλαμβανόμενου ελέγχου της συμπεριφοράς στις προθέσεις είναι να μετρηθούν αυτές οι μεταβλητές σε μια ομάδα συμμετεχόντων στη μελέτη και να πραγματοποιηθεί μια στατιστική ανάλυση (Annesi, 2005).

Η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς υποστηρίζει ότι οι προθέσεις οδηγούν σε συμπεριφορά. Ωστόσο, οι προθέσεις δεν εγγυώνται πάντα τη συμπεριφορά. Για παράδειγμα, κάποιος μπορεί να σκοπεύει να διαλογίζεται καθημερινά αλλά να μην το ακολουθεί. Υπάρχουν διάφοροι παράγοντες που επηρεάζουν τη δύναμη της σχέσης μεταξύ προθέσεων και συμπεριφοράς.

Πρώτον, η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς υπογραμμίζει μια αρχή της ιδιαιτερότητας. Αυτό σημαίνει ότι για την καλύτερη πρόβλεψη της συμπεριφοράς, οι στάσεις, οι υποκειμενικοί κανόνες και οι αντιληπτές πεποιθήσεις ελέγχου συμπεριφοράς πρέπει να σχετίζονται με συγκεκριμένες προθέσεις και μια επακόλουθη συγκεκριμένη συμπεριφορά. Αυτά τα πλαίσια σημειώνουν ότι κάθε δεδομένη συμπεριφορά περιλαμβάνει ενέργεια, στόχο, πλαίσιο και χρονική περίοδο.

Επιπλέον, η χρονική σταθερότητα των προθέσεων επηρεάζει τη δύναμη της σχέσης μεταξύ προθέσεων και συμπεριφοράς. Εάν οι προθέσεις ενός ατόμου κυμαίνονται με την πάροδο του χρόνου (π.χ. κάποιες μέρες σκοπεύω να κάνω διαλογισμό και άλλες όχι), τότε οι προθέσεις που μετρώνται σε μια συγκεκριμένη στιγμή ενδέχεται να μην προβλέπουν επακόλουθη συμπεριφορά. Καθώς η σταθερότητα των προθέσεων ενός ατόμου αυξάνεται με την πάροδο του χρόνου, οι προθέσεις γίνονται καλύτερος προγνωστικός παράγοντας συμπεριφοράς (Rhodes & Dickau, 2013).

Η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς εστιάζει στον ορθολογικό συλλογισμό και αποκλείει τον ρόλο των συναισθηματικών και υποσυνείδητων επιρροών (Sniehotta et al., 2014). Οι μελετητές έχουν υποστηρίξει τη σημασία αυτών των μεταβλητών και ως εκ τούτου έχουν προτείνει ότι τα αναμενόμενα συναισθήματα και οι παρελθούσες, συνήθειες συμπεριφορές θα πρέπει να προστεθούν στη Θεωρία της Σχεδιασμένης Συμπεριφοράς για να προβλέψουν καλύτερα τις προθέσεις και την επακόλουθη συμπεριφορά.

Οι άνθρωποι προβλέπουν τα συναισθήματα που θα βιώσουν μετά την εκτέλεση μιας συγκεκριμένης συμπεριφοράς - για παράδειγμα, ένα άτομο μπορεί να αναμένει να νιώθει τύψεις, ενοχές ή υπερηφάνεια εάν ακολουθήσει ή όχι μια συγκεκριμένη συμπεριφορά. Τα αναμενόμενα συναισθήματα μπορούν επομένως να διαμορφώσουν και να παρακινήσουν συμπεριφορές καθώς οι άνθρωποι προσπαθούν να αποφύγουν τα αρνητικά συναισθήματα και να αποκτήσουν θετικά συναισθήματα. Η προηγούμενη έρευνα έχει βρει ότι τα αναμενόμενα συναισθήματα έχουν προσθέσει την ερμηνευτική δύναμη της Θεωρίας της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς για την πρόβλεψη, για παράδειγμα, του προ συμπτωματικού ελέγχου καρκίνου, του εμβολιασμού, της χρήσης ζώνης ασφαλείας, συμπεριφορές φροντίδας, δωρεά μυελού των οστών και εγγραφή δότη οργάνων (Ajzen, 1991).

Τα συγκεκριμένα αναμενόμενα συναισθήματα που έχουν μελετηθεί περιλαμβάνουν την αναμενόμενη λύπη, την ενοχή και την υπερηφάνεια. Για

παράδειγμα, μια μετα-ανάλυση διαπίστωσε ότι η αναμενόμενη λύπη προστέθηκε σημαντικά και ανεξάρτητα στην πρόβλεψη τόσο των προθέσεων όσο και της μελλοντικής συμπεριφοράς πέρα από τις μεταβλητές της Θεωρίας της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς. Προηγούμενη έρευνα σημειώνει επίσης ότι οι άνθρωποι θα αποφεύγουν ενέργειες που αναμένουν ότι θα τους κάνουν να αισθάνονται ένοχοι. Έτσι, η αναμενόμενη ενοχή χρησιμεύει ως σημαντικός παράγοντας πρόβλεψης των προθέσεων. Τέλος, η αναμενόμενη υπερηφάνεια μπορεί να επηρεάσει τις προθέσεις και τις συμπεριφορές, ειδικά για συμπεριφορές που συμμορφώνονται με τα κοινωνικά πρότυπα και τις κοινωνικές συμπεριφορές (Tracey & Robins, 2004).

Η συμπεριφορά του παρελθόντος μπορεί να έχει σημαντική επιρροή στη μελλοντική συμπεριφορά, ειδικά όταν η προηγούμενη συμπεριφορά είναι συνηθισμένη ή ρουτίνα (Sniehotta, 2014). Αυτή η συνήθης συμπεριφορά είναι συχνά αυτόματη αντί για πλήρως σκόπιμη και έτσι μπορεί να επηρεάσει τις ίδιες τις προθέσεις ή να επηρεάσει άμεσα τη συμπεριφορά παρακάμπτοντας τις προθέσεις. Καθώς η συμπεριφορά γίνεται πιο συνηθισμένη, η σχέση μεταξύ της προηγούμενης συμπεριφοράς και της μελλοντικής συμπεριφοράς αυξάνεται (Ajzen, 1991).

3.3.3 Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας

Η Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης, η οποία παρουσιάστηκε παραπάνω, είναι η βάση του Μοντέλου Αποδοχής της Τεχνολογίας. Γίνεται προσπάθεια να εφαρμοστεί στην πράξη ένα μοντέλο που θα είναι εμπειριστατωμένο και καλά τεκμηριωμένο, καθορίζοντας τους παράγοντες που συμβάλλουν στην ευρεία υιοθέτηση τεχνολογιών και πληροφοριακών συστημάτων. Αυτό το μοντέλο κάνει μια προσπάθεια να εξηγήσει πώς συμπεριφέρονται οι χρήστες της νέας τεχνολογίας χρησιμοποιώντας τόσο την κοινωνική ψυχολογία όσο και τη θεωρία του Μοντέλου Αποδοχής της Τεχνολογίας, πάνω στην οποία είναι χτισμένο το μοντέλο. Αντίστοιχα, το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας στοχεύει να εξακριβώσει τις συνδέσεις μεταξύ μερικών στοιχείων, συμπεριλαμβανομένων των «*Αντιληπτή Χρησιμότητα*», «*Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης*», «*Στάση προς τη Χρήση*», «*Συμπεριφορική Πρόθεση Χρήσης*» και «*Πραγματική Χρήση*» (Davis, 1989).

Οι Adams et al.,(1992) υποστηρίζουν ότι «*η πιθανότητα ένα άτομο να αντιληφθεί και να χρησιμοποιήσει μια τεχνολογική εφαρμογή προκειμένου να βελτιώσει την απόδοση της εργασίας του είναι γνωστή ως αντιληπτή χρησιμότητα. Η ικανότητα*

χρήσης ενός συστήματος ή ενός προγράμματος με επιτυχία εννοείται με την έννοια της χρηστικότητας. Σε αυτήν την περίπτωση, πιστεύεται ότι ο χρήστης είναι σε θέση να προβλέψει τα θετικά αποτελέσματα της κατανάλωσης. Η αντιληπτή χρησιμότητα είναι προφανώς υψηλή εάν το άτομο που καλείται να χρησιμοποιήσει μια τεχνολογική εφαρμογή πιστεύει ότι η δέσμευση θα είναι επωφελής και, ως αποτέλεσμα, η απόδοση θα είναι θετική από αυτή τη χρήση».

Ο όρος «*Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης*» αναφέρεται στο πόσο απλό είναι ένα άτομο πως αντιλαμβάνεται τη χρήση μιας τεχνολογικής εφαρμογής. Δηλαδή, πόσο δύσκολο είναι να προσπαθήσει να χρησιμοποιήσει την εφαρμογή. Στο συγκεκριμένο εξεταζόμενο στοιχείο του Μοντέλου Αποδοχής της Τεχνολογίας, η έννοια της «*αντιληπτής ευκολίας χρήσης*» περιλαμβάνει επίσης τη λέξη «ευκολία» για να το ξεχωρίσει από την έννοια της προσπάθειας. Πρέπει να σημειωθεί ότι ο παράγοντας «*αντιληπτή ευκολία χρήσης*» που παρέχεται από το μοντέλο TAM, το οποίο περιλαμβάνει την έννοια της προσπάθειας, υποδηλώνει ότι οι προτιμήσεις των ατόμων σχετικά με μία εφαρμογή, εξαρτώνται από το πόσο απλή είναι η χρήση της. Όταν όλοι οι άλλοι παράγοντες αξιολόγησης για τη χρήση μιας εφαρμογής διατηρούνται σταθεροί και ίσοι, αυτό ισχύει (Adams et al., 1992).

Τα στοιχεία «*Αντιληπτή Χρησιμότητα*» και «*Αντιληπτή Ευκολία Χρήσης*» του μοντέλου σχετίζονται με τον τρόπο με τον οποίο ένα άτομο αντιλαμβάνεται τη χρήση μιας τεχνολογικής εφαρμογής ή λογισμικού και πώς αυτή η αντίληψη επηρεάζει τελικά τον τρόπο με τον οποίο αναπτύσσει τη στάση του. Ο όρος «*Στάση προς τη χρήση*» αναφέρεται στο πώς αισθάνεται κάποιος για τη χρήση μιας συγκεκριμένης τεχνολογικής εφαρμογής. Ανάλογα με τα συναισθήματα που προκαλούνται από την τεχνολογική εφαρμογή αναφορικά με τον τρόπο χρήσης της, μπορεί να είναι είτε θετικά είτε αρνητικά. Ο στόχος ενός ατόμου να δημιουργήσει, να υιοθετήσει και να εξασκήσει μια συμπεριφορά αναφέρεται ως «*συμπεριφορική πρόθεση χρήσης*». Αυτό αντιπροσωπεύει τους στόχους και τις αναμενόμενες απαντήσεις του ατόμου.

Στο τέλος, η «*Πραγματική Χρήση*» χρησιμοποιείται για να περιγράψει τη συμπεριφορά ενός ατόμου, η κατασκευή της οποίας εξηγείται μέσω της Θεωρίας της Αιτιολογημένης Δράσης και πάνω στην οποία έχει τις βάσεις της το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας. Συνεπάγεται την ανάλυση της συμπεριφοράς στο πλαίσιο των στόχων, των υποθέσεων, των στάσεων και των προσωπικών προτύπων ενός ατόμου. Οι εξωτερικές συνθήκες μπορούν να αλλάξουν αυτό που θεωρείται «*αντιληπτή χρησιμότητα*» και «*αντιληπτή απλότητα*». Αυτές οι μεταβλητές στη συνέχεια

επηρεάζουν τη «στάση προς τη χρήση» ή την πρόθεση ενός χρήστη, η οποία επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιεί πραγματικά το πρόγραμμα ή πώς διαμορφώνει τη συμπεριφορά του (Bagozzi et al., 1992).

3.3.4 Ενοποιημένη Θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας

Η Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας είναι ένα μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας που διατυπώθηκε από τον Venkatesh, Viswanath, Morris, Davis, Gordon και Fred (2003). Το μοντέλο στοχεύει να εξηγήσει τις προθέσεις των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα πληροφοριών και την επακόλουθη συμπεριφορά χρήσης. Η θεωρία υποστηρίζει ότι υπάρχουν τέσσερις βασικές δομές: 1) προσδόκιμο απόδοσης, 2) προσδόκιμο προσπάθειας, 3) κοινωνική επιρροή και 4) διευκόλυνση των συνθηκών.

Τα τρία πρώτα είναι άμεσοι καθοριστικοί παράγοντες της πρόθεσης χρήσης και της συμπεριφοράς, και ο τέταρτος είναι ένας άμεσος καθοριστικός παράγοντας της συμπεριφοράς των χρηστών. Το φύλο, η ηλικία, η εμπειρία και ο εθελοντισμός χρήσης αναμένεται να μετριάσουν τον αντίκτυπο των τεσσάρων βασικών δομών στην πρόθεση και τη συμπεριφορά χρήσης. Η θεωρία αναπτύχθηκε μέσω μιας ανασκόπησης και ενοποίησης των δομών οκτώ μοντέλων που είχε χρησιμοποιήσει παλαιότερη έρευνα για να εξηγήσει τη συμπεριφορά χρήσης συστημάτων πληροφοριών (θεωρία αιτιολογημένης δράσης, μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας, μοντέλο κινήτρων, θεωρία προγραμματισμένης συμπεριφοράς, συνδυασμένη θεωρία προγραμματισμένης συμπεριφοράς /μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας, μοντέλο χρήσης προσωπικού υπολογιστή, θεωρία διάχυσης καινοτομιών και κοινωνική γνωστική θεωρία). Μεταγενέστερη επικύρωση από τους Venkatesh et al. (2003) του μοντέλου σε μια διαχρονική μελέτη βρήκε ότι αντιπροσωπεύει το 70% της διακύμανσης στη Συμπεριφορική Πρόθεση Χρήσης και περίπου το 50% στην Πραγματική Χρήση.

Το μοντέλο αυτό περιλαμβάνει ορισμένους βασικούς παράγοντες, όπως: Απαιτούμενη Προσπάθεια, Προσδοκώμενη Απόδοση, Κοινωνικές Επιδράσεις, αλλά και άλλους νέους παράγοντες, όπως το Κίνητρο Ευχαρίστησης, η Αξία Τιμής και η Συνήθεια.

Ο παράγοντας, «Προσδοκώμενη απόδοση», ρωτά τους χρήστες εάν περιμένουν μια εφαρμογή ή ένα σύστημα να τους βοηθήσει να εκτελέσουν τις εργασίες τους πιο αποτελεσματικά. Οι προγραμματιστές του μοντέλου ισχυρίζονται ότι αυτό το στοιχείο

είναι σχεδόν πανομοιότυπο με τον παράγοντα «*Αντιληπτή Χρησιμότητα*» που παρατηρείται σε άλλα μοντέλα. Η πιθανότητα χρήσης μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας αυξάνεται αναλογικά με το πόσο πολύτιμη πιστεύει ο χρήστης ότι είναι. Το φύλο και η ηλικία κάθε χρήστη έχουν αντίκτυπο σε αυτό το στοιχείο, το οποίο έχει σημαντικό αντίκτυπο στις προθέσεις του χρήστη να χρησιμοποιήσει το σύστημα (Venkatesh et al., 2012).

Η «*Απαιτούμενη προσπάθεια*» αναφέρεται στην ποσότητα εργασίας που ο χρήστης θεωρεί απαραίτητη για τη λειτουργία του συστήματος. Μπορεί να αποφασίσει να μην χρησιμοποιήσει το λογισμικό ή το σύστημα εάν πιστεύει ότι θα απαιτήσει πολλή δουλειά. Εδώ, η ιδέα του «ελέγχου» είναι καθοριστική. Όταν ένας χρήστης αντιλαμβάνεται ένα σύστημα ή μια εφαρμογή ως απλό, αισθάνεται να κατέχει τον έλεγχο των δραστηριοτήτων που αναλαμβάνει και, ως εκ τούτου, μπορεί να αξιολογήσει σε μεγάλο βαθμό τη χρησιμότητα του συστήματος ή της εφαρμογής. Όταν ένας χρήστης αρχίζει να αποκτά εμπειρία, η σημασία αυτού του στοιχείου μπορεί, ωστόσο, να μειωθεί σημαντικά (Βουτυνιώτη, 2016).

Ο τρίτος παράγοντας, τα «*Κοινωνικές Επιδράσεις*», αξιολογεί τον τρόπο με τον οποίο επηρεάζονται οι συμπεριφορές των χρηστών από τις κριτικές που αναμένουν να λάβουν από το περιβάλλον τους. Ο τέταρτος παράγοντας, που αναφέρεται ως «*Συνθήκες Διευκόλυνσης*», ρωτά τον χρήστη εάν πιστεύει ότι πληρούνται οι τεχνικές και οργανωτικές απαιτήσεις του συστήματος. Το «*Κίνητρο ευχαρίστησης*» είναι μια άλλη σκέψη. Ο όρος αναφέρεται στην απόλαυση ή την απόλαυση του χρήστη κατά τη χρήση της εφαρμογής.

Ο τελευταίος παράγοντας είναι η «*Αξία τιμής*». Ο όρος περιγράφει τη σύγκριση του χρήστη μεταξύ των πλεονεκτημάτων των τεχνολογιών και του χρηματικού κόστους που σχετίζεται με τη χρήση τους. Εάν τα πλεονεκτήματα της νέας τεχνολογίας υπερβαίνουν το κόστος που συνεπάγεται η αξιοποίησή της, αυτό το στοιχείο έχει τεράστιο αντίκτυπο στους χρήστες. Σημαντική επίδραση παίζουν επίσης οι δημογραφικοί προβληματισμοί. Η ηλικία, το φύλο, η εμπειρία και η εκπαίδευση είναι μεταξύ των δημογραφικών πτυχών που λαμβάνονται υπόψη και χρησιμοποιούνται ως συντονιστές (Venkatesh et al., 2012).

Όταν οι υπολογιστές μπήκαν για πρώτη φορά στη ζωή των ανθρώπων, τόσο από άποψη σχεδιασμού όσο και από πλευράς παιχνιδιών, η πλειοψηφία των ατόμων ήταν άνδρες. Εξάλλου, ο άντρας εκτίθετο συχνότερα σε ρυθμίσεις όπου ήταν απαραίτητο. Αυτό είναι εμφανές από τις αρχικές μελέτες που έγιναν σχετικά με το πώς

αισθάνθηκαν και αποδέχθηκαν οι δύο φυλές την τεχνολογία της πληροφορίας. Και τα δύο φύλα χρειάστηκαν τελικά γνώση ηλεκτρονικών υπολογιστών τα επόμενα χρόνια. Κάθε χώρος εργασίας χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για τη διεξαγωγή επιχειρήσεων. Η ικανότητα εκτέλεσης καθημερινών εργασιών και υποχρεώσεων, καθώς και η τεχνική κατανόηση των υπολογιστών είναι πλέον εγγενώς συνδεδεμένη με την εύρεση εργασίας. Ως αποτέλεσμα, προκύπτει ότι και τα δύο φύλα έχουν πλήρη επίγνωση των αντίστοιχων πεδίων της επιστήμης και της τεχνολογίας. Τα ευρήματα πρόσφατης έρευνας, ωστόσο, δείχνουν ότι δεν υπάρχουν πλέον διακρίσεις στις στάσεις των φύλων. Οι γυναίκες έχει μπει ενεργά στο εργατικό δυναμικό, έχουν αποκτήσει κορυφαία ταλέντα και τα εφαρμόζουν στις καθημερινές της δραστηριότητες (Βουτυνιώτη, 2016).

Η ηλικία παίζει σημαντικό ρόλο στο εάν οι άνθρωποι υιοθετούν διαδικτυακές κυβερνητικές υπηρεσίες. Οι νεότεροι είναι πιο ανοιχτοί σε υπηρεσίες διαδικτύου από τους ηλικιωμένους, σύμφωνα με ευρήματα από προηγούμενη έρευνα (Βουτυνιώτη, 2016).

Είναι γνωστό ότι οι μορφωμένοι καταναλωτές έχουν συνηθίσει να χρησιμοποιούν διαδικτυακές υπηρεσίες. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνδέονται στενά με το επίπεδο τεχνολογικής εκπαίδευσης των ανθρώπων, καθώς βοηθούν τους ανθρώπους με τις καθημερινές τους δουλειές και δραστηριότητες τόσο στην εργασία όσο και στο σπίτι χρησιμοποιώντας εξειδικευμένο λογισμικό. Δεδομένου ότι όλα τα επαγγελματικά και επιστημονικά πεδία επηρεάζονται ή απαιτούν την αξιοποίησή τους, η τεχνολογία της πληροφορίας είναι θεμελιώδης για κάθε δράση του σύγχρονου ανθρώπου. Ως αποτέλεσμα, όσοι έχουν υψηλότερα επίπεδα εκπαίδευσης είναι πιο ανοιχτοί στο να αγκαλιάσουν τη νέα τεχνολογία (Βουτυνιώτη, 2016).

Οι δεξιότητες και η εμπειρία του χρήστη συνδέονται με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Απαιτούνται ειδικές γνώσεις για το κανάλι αγορών online υπηρεσίας. Διαπιστώθηκε ότι οι ενημερωμένοι καταναλωτές προχωρούν και κατεβάζουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες διαδικτύου μόλις συνειδητοποιήσουν τα πλεονεκτήματα του ηλεκτρονικού καναλιού. Καταλαβαίνουν ότι η τεχνολογία έχει προχωρήσει τόσο γρήγορα και έχει διαποτίσει την καθημερινή ζωή του ατόμου. Ως αποτέλεσμα, επιδρούν ευνοϊκά στη συμπεριφορά τους και γίνονται ουσιαστικά σε σημαντικούς τομείς της ζωής τους (Βουτυνιώτη, 2016).

Κεφάλαιο 4^ο: Βιβλιογραφική επισκόπηση

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-governance) είναι η εφαρμογή της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών σε πολίτες, οργανισμούς και κυβέρνηση ψηφιακά (Iyer & Rao, 2017). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει στρατηγικές και πορείες δράσεων και πραγματοποιείται μέσω ατόμων, τεχνολογίας και ψηφιακών διαδικασιών. Από τη δεκαετία του 1970, οι πρωτοβουλίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εφαρμόστηκαν με επιτυχία και πέτυχαν νέο επίπεδο ανάπτυξης στις ανεπτυγμένες και αναπτυσσόμενες χώρες. Αλλά υπάρχει μια τεράστια διαφορά στην ανάπτυξη που επιτυγχάνεται και από τους δύο τύπους χωρών (Liu et al., 2017). Στο τρέχον σενάριο, σύμφωνα με τον OCDE (2015) και το WEF (2016), οι αναπτυσσόμενες χώρες υστερούν πολύ σε σχέση με τις ανεπτυγμένες χώρες. Ωστόσο, υπάρχει μια βελτίωση στις αναπτυσσόμενες χώρες από το 2000 έως το 2015 με τη βοήθεια των παραγόντων έκχυσης.

Αποδεικνύεται μέσα από στοιχεία που πραγματοποιήθηκαν από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ότι είναι πολύ επωφελής για τις ανεπτυγμένες, τις αναπτυσσόμενες και τις λιγότερο αναπτυσσόμενες χώρες, με άλλα λόγια, επωφελής τόσο για τα πλούσια όσο και για τα φτωχά έθνη (Colesca, 2015). Στην Έρευνα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Ηνωμένων Εθνών το 2014, αναφέρεται ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα μπορούσε να προσφέρει το κατάλληλο μέλλον, ιδιαίτερα σε αυτό το πολύπλευρο και πολύπλοκο σενάριο που αντιμετωπίζουν οι κοινωνίες σήμερα. Ο Hasan (2003) δήλωσε ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βοηθά στην αύξηση της παραγωγικότητας και της χρησιμότητας των κυβερνητικών επιδόσεων.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν προορίζεται μόνο για τη φιλοξενία ή την εξερεύνηση εργαλείων υψηλής τεχνολογίας, επιχειρεί πρωτίστως να επιφέρει μια επανάσταση στην προσέγγιση και την εργασιακή κουλτούρα για να αφομοιώσει τις κυβερνητικές διαδικασίες και λειτουργίες για να βοηθήσει την πρόοδο του έθνους. Η εμφάνιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπήρξε μια από τις πιο σημαντικές επεκτάσεις του Ιστού, κάνοντας παγκόσμια στροφή προς την αυξημένη ανάπτυξη της Πληροφορικής. Σήμερα, η ανάπτυξη οποιουδήποτε έθνους εξαρτάται από τις χρήσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τη διείσδυσή τους (Qian, 2011).

Σύμφωνα με τον West (2004) τις δύο προηγούμενες δεκαετίες, οι ραγδαία εμβρυϊκές ΤΠΕ έχουν διεισδύσει σχεδόν σε κάθε πτυχή της κυβέρνησης, της εταιρείας και της καθημερινής ζωής. Οι ψηφιακές πληροφορίες αυξάνονται σε όγκο και ποικιλομορφία. Οι ΤΠΕ έχουν επηρεάσει έντονα τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των ατόμων και των πολιτισμών στους οποίους ζουν. Η χρήση του Διαδικτύου επέτρεψε την αποφυγή πολλών από τα τεχνικά εμπόδια που εμποδίζουν μια διαφανή σχέση μεταξύ των πολιτών και της δημόσιας διοίκησης, επιτρέποντας την αποκάλυψη λεπτομερέστερων πληροφοριών, την αύξηση της συχνότητας και της επικαιρότητας των παρεχόμενων πληροφοριών, τη μείωση της εκτύπωσης και το κόστος διανομής πληροφοριών. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει νέα στυλ ηγεσίας, τρόπους συζήτησης και λήψης αποφάσεων για πολιτικές και επενδύσεις, τρόπους πρόσβασης στην εκπαίδευση, τρόπους ακρόασης των πολιτών και τρόπους οργάνωσης και παροχής πληροφοριών και υπηρεσιών.

Ο Gichoya (2005) πρότεινε ότι οι παράγοντες που ευθύνονται για την επιτυχή λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι εκείνοι οι παράγοντες των οποίων η παρουσία ή η απουσία ρυθμίζει την επιτυχία μιας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η απουσία και η παρουσία αυτών των παραγόντων είναι οι αιτίες της αποτυχίας και της επιτυχίας. Λίγα από αυτά είναι: οπτικοποίηση και πολιτική, κρατική παροχή, εξωτερική πίεση και υποστήριξη των ενδιαφερομένων, προσδοκίες των καταναλωτών, τεχνολογικός μετασχηματισμός, καινοτομία και παγκοσμιοποίηση. Οι Hossanetal. (2006) πρότειναν ότι η εσωτερική πολιτική επιθυμία, το συνολικό όραμα και η στρατηγική, η ισχυρή διαχείριση αλλαγών, η κυριαρχία της πολιτικής/ιδιοτελούς συμφέροντος, η επαρκής τεχνολογική υποδομή και η αποτελεσματική διαχείριση έργου είναι οι παράγοντες επιτυχίας.

Σε έρευνα τους οι Darwazeh, Khrisat & Dajah (2016) προσδιόρισαν την επίδραση της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με τις διαστάσεις της (μείωση κόστους, αποδοτικότητα ανθρώπινου δυναμικού, διαφάνεια και ποιότητα υπηρεσιών) στην απόδοση της εργασίας με τις διαστάσεις της (ολοκλήρωση εργασίας, πίστη στην εργασία και συμμόρφωση του προσωπικού) στον Δήμο του Αμμάν. Η έρευνα χρησιμοποιεί την περιγραφική αναλυτική μέθοδο (θεωρητική και πεδίου) και διανεμήθηκαν 245 ερωτηματολόγια σε όλο το διοικητικό προσωπικό του Δήμου. Η έρευνα φανέρωσε ότι υπάρχει εμφανής επίδραση της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην απόδοση του προσωπικού, στη συμμόρφωση των εργαζομένων με κανονισμούς και οδηγίες και οι συναλλαγές χαρακτηρίζονται από ακρίβεια και

ποιότητα σε αντίθεση με την κατάσταση στο παρελθόν. Η μελέτη καταλήγει στο ότι είναι απαραίτητο να αυξηθούν τα κίνητρα, ώστε η πίστη του προσωπικού να γίνει μεγαλύτερη και ότι είναι σημαντικό να γίνεται συνεχής βελτίωση για να διατηρηθεί το παρόν επίπεδο απόδοσης.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κυριαρχεί ολοένα και περισσότερο στη μελέτη της δημόσιας διοίκησης. Οι δημόσιοι υπάλληλοι έχουν ουσιαστικό ρόλο στη διαδικασία της κυβερνητικής λειτουργίας και μπορούν να θεωρηθούν ως το κύριο μέσο επικοινωνίας μεταξύ του παρόχου υπηρεσιών (κυβέρνηση) και των τελικών χρηστών (πολίτες). Οι Iong & Phillips (2023) σε έρευνα τους μελέτησαν τους παράγοντες συμπεριφοράς των δημοσίων υπαλλήλων σχετικά με τις προθέσεις τους να υιοθετήσουν υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο Δήμο Μακάο. Μέσω 10 ημιδομημένων συνεντεύξεων που αναπτύχθηκαν με βάση την προηγούμενη βιβλιογραφία σχετικά με τη Θεωρία της Σχεδιασμένης Συμπεριφοράς και τις μελέτες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η στάση των κρατικών υπαλλήλων για την υιοθέτηση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι θετική. Ωστόσο, η αντιληπτή ευκολία χρήσης είναι χαμηλή και πιστεύεται ότι απαιτείται εκπαίδευση για να αυξηθεί η αυτοπεποίθηση και όχι οι δεξιότητες. Ένας ισχυρός παράγοντας που επηρεάζει τη συμπεριφορά για την υιοθέτηση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η εξωτερική επιρροή, ειδικά από ανωτέρους στην εργασία και την κυβερνητική πολιτική.

Η αποτελεσματικότητα, η εμπιστοσύνη και η υποστήριξη του κοινού επηρεάζονται από την ποιότητα των διοικητικών υπηρεσιών. Πολλά προβλήματα επιλύονται μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επειδή βελτιώνει την ποιότητα ζωής των πολιτών, ενισχύει τον ανταγωνισμό και την επιχειρηματικότητα, μειώνει τη γραφειοκρατία, μειώνει τους χρόνους αναμονής για την ολοκλήρωση των διαδικασιών δημόσιας διοίκησης και γενικά επιταχύνει τις διοικητικές διαδικασίες. Παρά την τεράστια πρόοδο, η απόδοση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Ελλάδας εξακολουθεί να υστερεί σε σχέση με τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι πρωτοβουλίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βρίσκονται σε αρχικό στάδιο σε πολλές αναπτυσσόμενες χώρες. Η επιτυχία των συγκεκριμένων πρωτοβουλιών επηρεάζεται από την κρατική υποστήριξη, καθώς και από την υιοθέτηση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πολίτες. Σε έρευνα τους οι Alawadhi και Morris (2008) υιοθέτησαν το ενοποιημένο μοντέλο αποδοχής και χρήσης τεχνολογίας (Unified of Acceptance and Use of Technology- UTAUT) για να διερευνήσουν

παράγοντες που καθορίζουν την υιοθέτηση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε μια αναπτυσσόμενη χώρα, το Κουβέιτ. Ερευνήθηκαν 880 μαθητές, χρησιμοποιώντας μια τροποποιημένη έκδοση του μοντέλου UTAUT. Τα εμπειρικά δεδομένα αποκαλύπτουν ότι η προσδοκία απόδοσης, η προσδοκία προσπάθειας και η επιρροή των συνομηλίκων καθορίζουν τη συμπεριφορική πρόθεση των μαθητών. Επιπλέον, οι συνθήκες διευκόλυνσης και οι προθέσεις συμπεριφοράς καθορίζουν τη χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους μαθητές. Οι επιπτώσεις για τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων και οι προτάσεις για περαιτέρω έρευνα λαμβάνονται επίσης υπόψη σε αυτή τη μελέτη.

Η Περδικούρη (2021) ερευνήσε τις διαδικασίες και τα πρότυπα για τον εξορθολογισμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τα συνέδεσε με την επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών. Η ερευνήτρια χρησιμοποίησε ερωτηματολόγιο για την συλλογή δεδομένων σε δείγμα 152 πολιτών και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι πολίτες θέλουν όλες οι υπηρεσίες που παρέχει η ελληνική δημόσια διοίκηση να ολοκληρώνονται αποκλειστικά διαδικτυακά, γιατί πιστεύουν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει επιταχύνει τις διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης, έχει μειώσει τους χρόνους αναμονής και βοήθησε την ελληνική δημόσια διοίκηση να μειώσει τη γραφειοκρατία, αλλά εξακολουθεί να υστερεί πολύ σε σχέση με άλλες χώρες.

Σε έρευνα του ο Σιμωνίδης (2021) εξέτασε ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την υιοθέτηση και τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους δημόσιους υπαλλήλους, καθώς και πώς αισθάνονται για τα πλεονεκτήματα και τη συμβολή της στη διοικητική μεταρρύθμιση. Για τη συλλογή των δεδομένων από το δείγμα, το οποίο αποτελούνταν από 208 μέλη του πολιτικού προσωπικού του Υπουργείου Ε.Α., χρησιμοποιήθηκε συστηματικό ερωτηματολόγιο (βασισμένο στην κλίμακα Ενιαίας Θεωρίας Τεχνολογίας Αποδοχής και Χρήσης). Τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας κατέδειξαν ότι το ανθρώπινο δυναμικό έχει πολύ καλή στάση και αποδοχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και καλή γνώση των πλεονεκτημάτων και της αξίας της. Από την άλλη πλευρά, η ελληνική κυβέρνηση θα πρέπει να εφαρμόσει τεχνικές Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας και Διαχείρισης Αλλαγών, ενισχύοντας τη συμμετοχή του προσωπικού και τη συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη, προκειμένου να επιτευχθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης και η συνεχής βελτίωση της ποιότητάς της.

Προκειμένου να προσδιορίσει εάν η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εφαρμόστηκε καλά στην Ελλάδα πριν και κατά τη διάρκεια της τρέχουσας πανδημίας covid-19, η

Καϊάφα (2021) εξέτασε πόσο καλά λειτουργούσαν οι κυβερνητικές δομές που ασχολούνται με τους πολίτες σε καθημερινή βάση. Τα δεδομένα συγκεντρώθηκαν με τη χρήση ερωτηματολογίων και ένα δείγμα 325 συμμετεχόντων περιελάμβανε προσωπικό στενού δημοσίου τομέα του νομού Αχαΐας που ασχολούνται τακτικά με την εξυπηρέτηση του κοινού (Οργανισμός Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού, Κ.Ε.Π, Δήμους, Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία κ.λπ.). Η μελέτη διαπίστωσε ότι η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βοήθησε στη διασταύρωση δεδομένων μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών για την αποτροπή πλαστών πιστοποιητικών και τον εντοπισμό τους και ότι οι υπηρεσίες που προσφέρει το κράτος στους πολίτες μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι επαρκώς φιλικές προς το χρήστη, ασφαλείς, και γρήγορες. Ωστόσο, είναι ζωτικής σημασίας η ελληνική κυβέρνηση να ενσωματώσει τις προσπάθειες ανάπτυξης έργων στις στρατηγικές της για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Στη μελέτη της, η Ρεκούμη (2013) εξέτασε τις μεταβλητές που διαμορφώνουν τη χρήση από τους πολίτες των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Περιφέρεια Πελοποννήσου, καθώς και τη συμπεριφορά και το σκοπό τους να χρησιμοποιούν τους δημόσιους υπαλλήλους. Το δείγμα της έρευνας αφορούσε σε 94 υπαλλήλους της περιφέρειας και το εργαλείο συλλογής δεδομένων ήταν το ερωτηματολόγιο των Alawadhi και Morris (2008), στο οποίο εμπεριέχονται ερωτήσεις σχετικά με την εμπειρία της χρήσης του διαδικτύου, τις ικανότητες της χρήσης ΤΠΕ και της χρήσης ιστοτόπων δημόσιων οργανισμών. Τα ευρήματα της έρευνας αποκάλυψαν ότι παρόλο που οι εργαζόμενοι δεν εμπιστεύονται ιδιαίτερα το διαδίκτυο και δεν χρησιμοποιούν ιστοσελίδες δημόσιων υπηρεσιών, χρησιμοποιούν συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και εκτιμούν τα χαρακτηριστικά «*αναμενόμενη απόδοση*» και «*αναμενόμενη προσπάθεια*». Το κύριο εύρημα της ερευνήτριας είναι ότι οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής πρέπει να προωθήσουν προσπάθειες και μέτρα που αρχικά θα επικεντρωθούν στην εκπαίδευση και την εξοικείωση του προσωπικού με τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αφού πριν δημιουργήσουν πρακτικούς, φιλικούς προς τον χρήστη, ασφαλείς και πιο λειτουργικούς ιστότοπους.

Τέλος, η Κατεργάρι (2017) εξέτασε τις μεταβλητές επιρροής της χρήσης, της συμπεριφοράς και της πρόθεσης χρήσης των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους υπαλλήλους του Δήμου Καλλιθέας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα δεδομένα της έρευνας συλλέχθηκαν με τη χρήση ερωτηματολογίου που διαμορφώθηκε σύμφωνα με το ερευνητικό παράδειγμα UTAUT

με μέγεθος δείγματος 100 ατόμων. Τα κύρια συμπεράσματα της μελέτης έδειξαν ότι αν και οι εργαζόμενοι του Δήμου Καλλιθέας εξέφρασαν κάποιες ανησυχίες για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων, μπορούν να χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες σε τακτική βάση στην εργασία τους και ήταν επίσης πρόθυμοι να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες και τις υπηρεσίες που θα προσφέρονται στο μέλλον.

Κεφάλαιο 5^ο: Μεθοδολογία της έρευνας

5.1 Στόχος της έρευνας

Ο στόχος αυτής της έρευνας είναι να εξετάσει τον ρόλο των εργαζομένων που χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπό το φως τόσο των προσδοκιών, όσο και των φραγμών χρήσης τους. Επιπλέον, μέσω της έρευνας, θα είναι δυνατό να αξιολογηθεί ο τρόπος με τον οποίο οι εργαζόμενοι αλληλεπιδρούν με τις νέες τεχνολογίες και πώς τις χρησιμοποιούν στην εργασία τους, καθώς και πόσο χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ποια είναι τα προσδοκώμενα αποτελέσματα και ποιες τυχόν προκλήσεις μπορεί να συναντήσουν.

5.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα που κλήθηκε να απαντήσει η συγκεκριμένη έρευνα είναι τα εξής:

- Ποια είναι η σχέση/στάση των υπαλλήλων των Περιφερειών με τις νέες τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνιών στο χώρο εργασίας τους;
- Ποια είναι οφέλη και ποια τα προβλήματα από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης;

5.3 Δείγμα της έρευνας

Ένα δείγμα είναι ένα μικρότερο σύνολο δεδομένων που επιλέγει ένας ερευνητής από έναν μεγαλύτερο πληθυσμό, χρησιμοποιώντας μια προκαθορισμένη μέθοδο μεροληψίας επιλογής. Αυτά τα στοιχεία είναι γνωστά ως σημεία δείγματος. Η δημιουργία δείγματος είναι μια αποτελεσματική μέθοδος διεξαγωγής έρευνας. Η έρευνα ολόκληρου του πληθυσμού είναι συχνά αδύνατη, δαπανηρή και χρονοβόρα. Ως εκ τούτου, η εξέταση του δείγματος παρέχει πληροφορίες που ο ερευνητής μπορεί να εφαρμόσει σε ολόκληρο τον πληθυσμό (Cohen et al., 2008).

Το δείγμα της συγκεκριμένης έρευνας αποτελείται από 694 υπάλληλους των Περιφερειών της Ελλάδας από διάφορες Διευθύνσεις, τμήματα. Η δειγματοληψία

ευχέρειας (convenience sampling) είναι η διαδικασία που χρησιμοποιήθηκε για τη διανομή των ερωτηματολογίων με την επιλογή των πιο προσπελάσιμων στοιχείων του πληθυσμού. Αυτή η μέθοδος επιλέχθηκε, καθώς παρέχει τη δυνατότητα συγκέντρωσης στοιχείων με γρήγορο και εύκολο τρόπο και έχει μικρό κόστος. Επίσης παρέχει μεγαλύτερη ευελιξία και ελευθερία στην επιλογή των μελών του δείγματος (Cohen et al., 2008).

Επίσης, εξετάστηκε το μεγαλύτερο δυνατό μέγεθος του δείγματος (694) σε σχέση με το πληθυσμό (8375 υπάλληλοι), προκειμένου να εξαχθούν πιο αξιόλογα συμπεράσματα για το σύνολο του πληθυσμού. Επιλέγοντας δείκτη εμπιστοσύνης 95%, ποσοστό σφάλματος με μέγιστη αποδεκτή τιμή 0,05 και λόγω έλλειψης πληροφοριών για τον πληθυσμό το κριτήριο μορφής δείγματος με τιμή 0,5, το μεγαλύτερο δυνατό δείγμα που έδειξε ο παραπάνω υπολογισμός είναι 367,31. Ομοίως στην περίπτωση που το ποσοστό σφάλματος λάβει την τιμή 0,04 το μεγαλύτερο δυνατό δείγμα είναι 560,14. Ο τύπος που χρησιμοποιήθηκε για τον υπολογισμό του μεγέθους του δείγματος είναι:

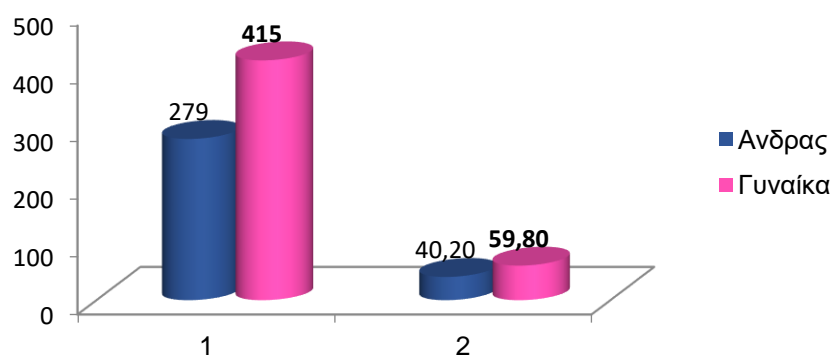
$$\text{Μέγεθος δείγματος} = \frac{\frac{Z^2 * p(1-p)}{e^2}}{1 + \frac{Z^2 * p(1-p)}{e^2 N}}$$

Πηγή: Cochran, 1977

Εξετάστηκε ο βαθμός εμπιστοσύνης για το δείγμα (694) της έρευνας, ο οποίος είναι 96,43%, οδηγώντας στο συμπέρασμα ότι τα αποτελέσματα της έρευνας αντικατοπτρίζουν κατά μεγάλο ποσοστό τις απόψεις του πληθυσμού. Επίσης εξετάστηκε και ο βαθμός εμπιστοσύνης ανά Περιφέρεια (Πίνακας Π5). Έχοντας υπόψη το γενικό κανόνα που επικρατεί, όσο το δυνατό μεγαλύτερο το δείγμα τόσο πιο αντιπροσωπευτικό, μπορεί να υποστηριχτεί ότι η συγκεκριμένη έρευνα είναι αξιόπιστη (Saunders et al., 2014).

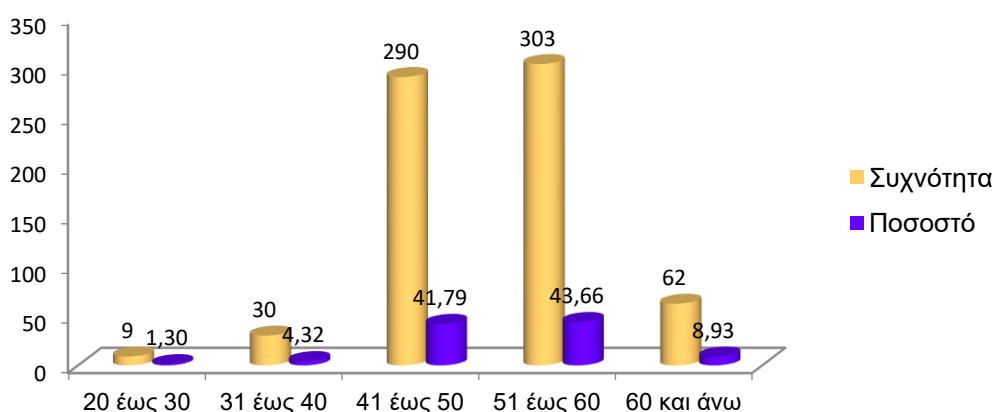
Πιο συγκεκριμένα, σχετικά με το φύλο των συμμετεχόντων στην έρευνα το 40,2% (n= 279) είναι άντρες και το 59,8% (n= 414) γυναίκες (Διάγραμμα 5.1).

Διάγραμμα 5.1: Ποσοστά του φύλου των συμμετεχόντων



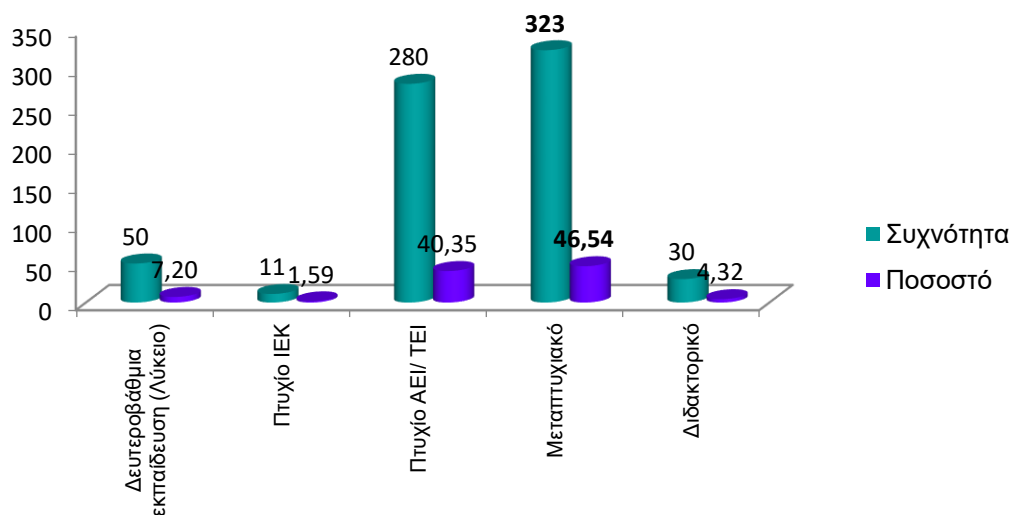
Όσον αφορά στην ηλικία των συμμετεχόντων στην έρευνα το 1,3% (n= 9) είναι από 20 έως 30 ετών, το 4,3% (n= 30) από 31 έως 40 ετών, το 41,8% (n= 290) από 41 έως 50 ετών, το 43,7% (n= 303) από 51 έως 60 ετών και το 8,9% (n= 62) από 61 ετών και πάνω (Διάγραμμα 5.2).

Διάγραμμα 5.2: Ποσοστά της ηλικίας των συμμετεχόντων



Αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα το 7,2% (n= 50) είναι απόφοιτοι λυκείου, το 1,6% (n= 11) απόφοιτοι ΙΕΚ, το 40,3% (n= 280) απόφοιτοι ΑΕΙ/ ΤΕΙ, το 46,5% (n= 323) κάτοχοι μεταπτυχιακού και το 4,3% (n= 30) κάτοχοι διδακτορικού (Διάγραμμα 5.3).

Διάγραμμα 5.3: Ποσοστά του μορφωτικού επιπέδου των συμμετεχόντων



Όσον αφορά στην Περιφέρεια στην οποία εργάζονται ο παρακάτω πίνακας 5.1 παρουσιάζει αναλυτικά τις συχνότητες και τα ποσοστά.

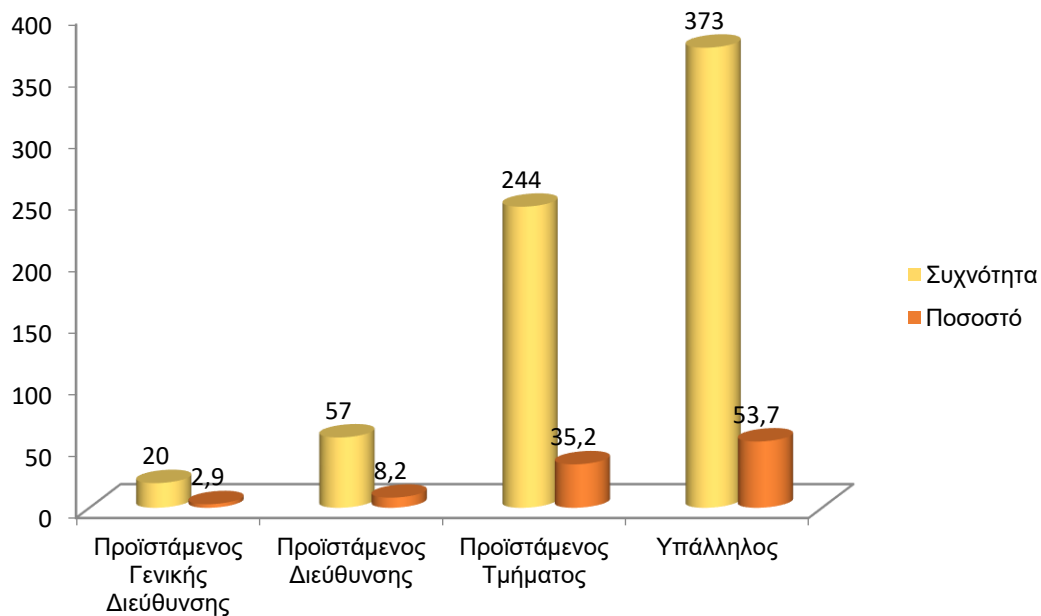
Πίνακας 5.1: Ποσοστά και συχνότητες των συμμετεχόντων ανά Περιφέρεια

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης	54	7,8
Αττικής	52	7,5
Βορείου Αιγαίου	36	5,2
Δυτικής Ελλάδας	78	11,2
Δυτικής Μακεδονίας	50	7,2
Ηπείρου	65	9,4
Θεσσαλίας	44	6,3
Ιονίων Νήσων	38	5,5
Κεντρικής Μακεδονίας	51	7,3
Κρήτης	86	12,4
Νοτίου Αιγαίου	62	8,9

Πελοποννήσου	39	5,6
Στερεάς Ελλάδας	39	5,6
Σύνολο	694	100,0

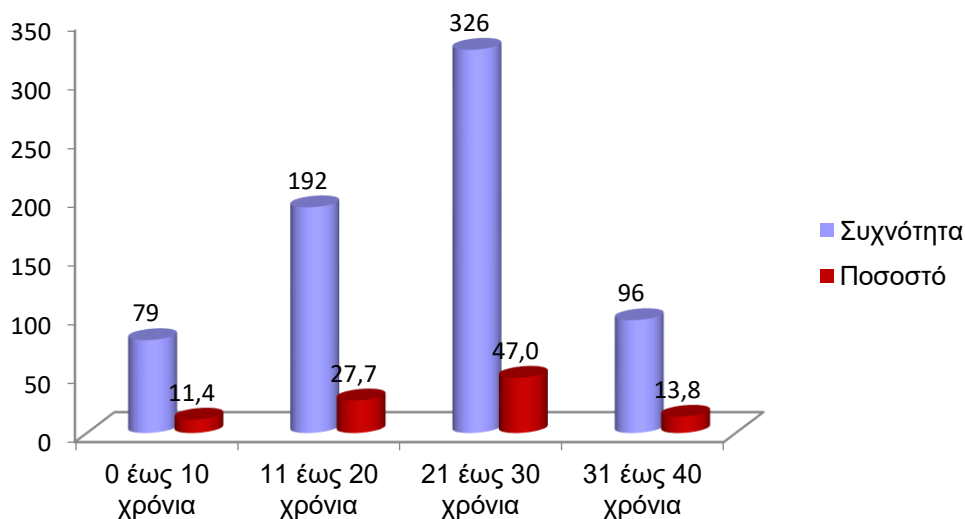
Σχετικά με την υπηρεσιακή κατάσταση των συμμετεχόντων στην έρευνα το 2,9% (n= 20) είναι προϊστάμενοι γενικής διεύθυνσης, το 8,2% (n= 57) προϊστάμενοι διεύθυνσης, το 35,2% (n= 244) προϊστάμενοι τμήματος και το 53,7% (n= 373) υπάλληλοι (Διάγραμμα 5.4).

Διάγραμμα 5.4: Ποσοστά της υπηρεσιακής κατάστασης των συμμετεχόντων



Τέλος, όσον αφορά την προϋπηρεσία των συμμετεχόντων στην έρευνα το 11,4% (n= 79) έχουν από 0 έως 10 χρόνια, το 27,7% (n= 192) από 11 έως 20 χρόνια, το 47% (n= 326) από 21 έως 30 χρόνια και το 13,8% (n= 96) από 31 έως 40 χρόνια (Διάγραμμα 5.5).

Διάγραμμα 5.5: Ποσοστά της προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων



5.4 Ερευνητική διαδικασία

Η έρευνα εκπονήθηκε στο χρονικό διάστημα από 1 έως 15 Σεπτεμβρίου 2023. Κατά την διεξαγωγή της έρευνας αποστάλθηκαν τα ερωτηματολόγια μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας Google Forms. Σε πρώτη φάση η ερευνήτρια, κατόπιν συνεννόησης με την Γραμματεία της Δ/σης Διοίκησης απέστειλε το ερωτηματολόγιο σε αυτή με σκοπό να το προωθηθεί στους υπαλλήλους της Π.Ε. Ροδόπης και στις άλλες Περιφερειακές Ενότητες της Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας Θράκης. Επίσης η ερευνήτρια το προώθησε στις γραμματείες των υπολοίπων 12 Περιφερειών με σκοπό την προώθηση του στους υπαλλήλους των Περιφερειών. Επίσης, μέσω των επίσημων ιστοτόπων των Περιφερειών δημιουργήθηκαν λίστες e-mails των υπαλλήλων, όπου και ομαδοποιήθηκαν και ξανά προωθήθηκαν από την ίδια ερευνήτρια με σκοπό την όσο το δυνατό μεγαλύτερη συλλογή απαντήσεων από τους ερωτηθέντες. Επιπρόσθετα, η ερευνήτρια επικοινωνήσε προς ενημέρωση με τις γραμματείες των υπόλοιπων Περιφερειών, όπως επίσης και παρείχε τις απαραίτητες διευκρινήσεις μέσω mail σε όσους την χρειάστηκαν.

5.5 Εργαλείο συλλογής δεδομένων

Σύμφωνα με τα ευρήματα της βιβλιογραφική επισκόπησης επιλέχθηκε η ποσοτική έρευνα και ως καταλληλότερο εργαλείο συλλογής δεδομένων το

ερωτηματολόγιο. Ο στόχος, η φύση και ο τρόπος διεξαγωγής της έρευνας προδιαθέτουν τις παραπάνω μεθόδους. Πιο συγκεκριμένα, για τις ανάγκες της έρευνας επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο από την έρευνα των Alawadhi και Morris (2008), το οποίο χρησιμοποιήθηκε και στις έρευνες των Ρεκούμη (2013) και Κατεργάρη (2017) και μεταφράστηκε στα ελληνικά.

Σχετικά με την ποσοτική έρευνα, αυτή αφορά σε μια μέθοδο με κύριο εργαλείο τη μαθηματική, αριθμητική και στατιστική εύρεση συσχετίσεων ανάμεσα σε παραμέτρους και φαινόμενα, αλλά και τη βασική ποσοτική ανάλυση, ερμηνεία και παρουσίαση των ευρημάτων. Στη διάρκεια της ποσοτικής έρευνας, οι ερευνητές προσπαθούν να καταλήξουν σε ορισμένα συμπεράσματα, όπως αυτά προκύπτουν μετά από την αξιοποίηση ποσοτικών δεδομένων και έχουν συλλεχθεί από βάσεις στατιστικών δεδομένων, ερωτηματολόγια, κλπ.. Βασικοί στόχοι των ερευνητών είναι να ελέγξουν ή να εκτιμήσουν τις σχέσεις που παρουσιάζονται ανάμεσα σε ένα φαινόμενο με ένα άλλο. Σύμφωνα με τα παραπάνω προκύπτει ότι η ποσοτική έρευνα τείνει να αποτελεί μια αντικειμενική έρευνα, καθώς προσφέρει τη δυνατότητα στους ερευνητές να εξετάζουν οποιοδήποτε θέμα και παράμετρο επιθυμούν, χρησιμοποιώντας τις εξειδικευμένες επιστημονικές μεθόδους και προσπερνώντας της δεσμεύσεις που απαιτεί κάθε έρευνα (Cohen et al., 2008).

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αποτελείται από ερωτήσεις κλειστού τύπου, οι οποίες διακρίνονται σε 2 τμήματα, στις δημογραφικές ερωτήσεις και στις βασικές ερωτήσεις (επίπεδο εμπειρίας χρήσης διαδικτύου, επίπεδο ικανοτήτων χρήσης συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, χρήση ιστοτόπων των κυβερνητικών οργανισμών, κλπ). Πιο συγκεκριμένα, οι ερωτήσεις ήταν πολλαπλής επιλογής και διχοτομικές και οι κλίμακες αφορούσαν σε 5βαθμη Likert.

5.6 Περιορισμοί της έρευνας

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι αυτή η έρευνα είχε διάφορες ελλείψεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τον αντικατοπτρισμό της γενικής πρακτικής της έρευνας. Το σύνολο των υπαλλήλων στις Περιφέρειες είναι 8375 και στάλθηκαν περίπου 3461 ερωτηματολόγια ηλεκτρονικά, εκ των οποίων επιστράφηκαν απαντημένα τα 694. Ο αριθμός των υπαλλήλων προέκυψε μετά τις απαντήσεις σχετικού mail που απέστειλε η ερευνήτρια προς τις Δ/νσεις Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού των 13 Περιφερειών.

Υπήρξε ανταπόκριση από αρκετές Περιφέρειες, στις περιπτώσεις όμως που δεν απαντήθηκε το σχετικό ερώτημα η ερευνήτρια μέσω της εφαρμογής του ΥΠ.ΕΣ., «Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού» δημιούργησε λίστες υπηρετούντων μόνιμων υπαλλήλων διαφόρων ειδικοτήτων, οι οποίες στατιστικά διεκπεραιώνουν την εργασία τους μέσω η/υ. Επίσης υπήρξε τηλεφωνική επικοινωνία με δύο Περιφέρειες για τον αριθμό απεσταλμένων ερωτηματολογίων, λόγω του ότι η αποστολή του ερωτηματολογίου έγινε μέσω των αρμόδιων τμημάτων των υπηρεσιών και όχι με ομαδικές αποστολές από την ερευνήτρια. Ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να παράσχουν τις αμερόληπτες κρίσεις τους σχετικά με την αξιοπιστία του δείγματος και της έρευνας, ωστόσο είναι σύνηθες για τους συμμετέχοντες στην έρευνα να προκαλούν μεροληψία για τον εαυτό τους. Ο περιορισμένος αριθμός πηγών βιβλιογραφίας που χρησιμοποιούνται σε αυτή τη συγκεκριμένη μελέτη σχετικά με τη διαχείριση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις Ελληνικές Περιφέρειες υποδηλώνει ότι είναι συνετό να αναγνωριστεί ότι η έρευνα είναι προκαταρκτική και υπόκειται σε ορισμένους περιορισμούς που μπορεί να έχουν ουσιαστικό αντίκτυπο στη γενίκευση των αποτελεσμάτων.

5.7 Στατιστική ανάλυση

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων, όπως αυτά προέκυψαν από τα ερωτηματολόγια, πραγματοποιήθηκε με την χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS. Πιο συγκεκριμένα, η στατιστική επεξεργασία αφορά σε αναλύσεις συχνοτήτων, συντελεστές συσχέτισης.

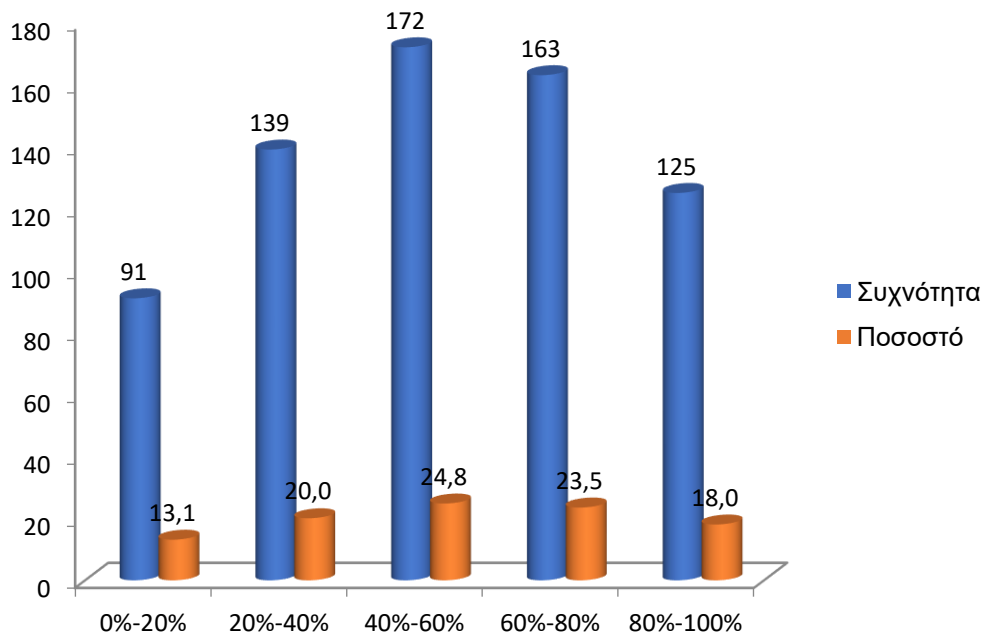
Κεφάλαιο 6^ο: Ανάλυση αποτελεσμάτων

6.1 Ανάλυση απαντήσεων

Στην ερώτηση σχετικά με το ποιες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χρησιμοποιούν στην υπηρεσία τους οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά το 72% το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγραφών (ΣΗΔΕ), κατά 55% το Πρόγραμμα Διαύγεια, κατά 49% το Πρόγραμμα Ίριδα, κατά 42% τις ψηφιακές υπογραφές και 42% το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο. Επίσης, οι συμμετέχοντες απάντησαν σε μικρότερα ποσοστά ότι χρησιμοποιούν εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως σύστημα άμεσων μηνυμάτων, Λογισμικό Λογιστικής Διαχείρισης, Εφαρμογή Οικονομικής Διαχείρισης (OTS), ΚΗΜΔΗΣ, & ΕΣΗΔΗΣ, GOV.GR, TAXIS, Ergorama, Αριάδνη, Docutracks, Πάπυρος, COMIDOR, e-ΕΦΚΑ, ΟΣΠΑ, κλπ.

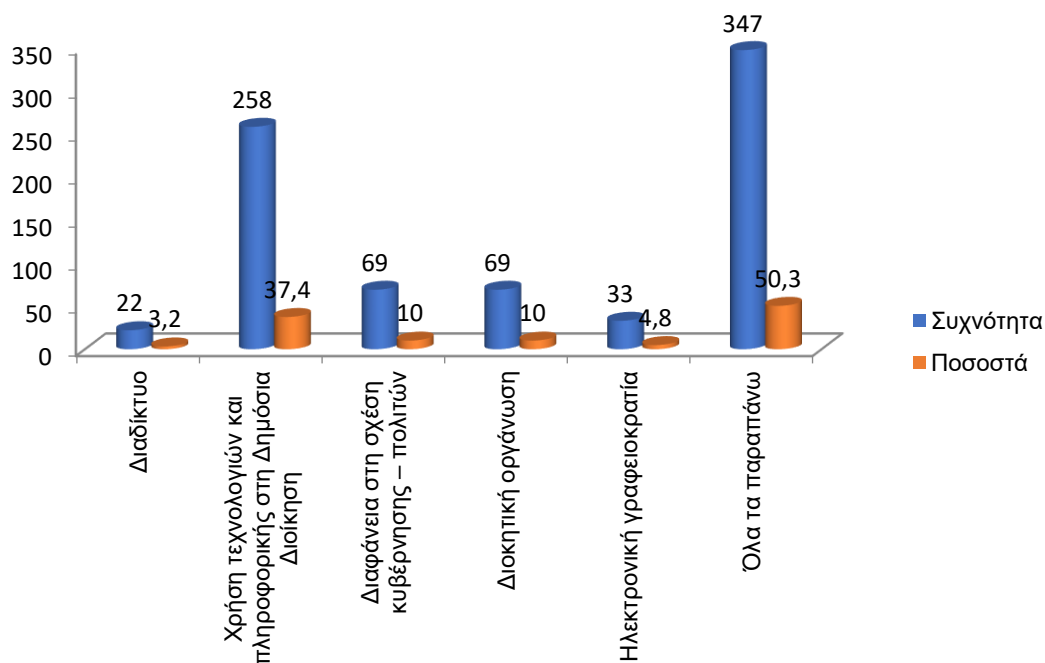
Σχετικά με το τι ποσοστό στην υπηρεσία τους η διεκπεραίωση των θεμάτων γίνεται ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 13,2% (n= 91) από 0 έως 20%, κατά 20,1% (n= 139) από 20 έως 40%, κατά 24,9% (n= 172) από 40 έως 60%, κατά 23,6% (n= 163) από 60 έως 80% και κατά 18,1% (n= 125) από 80 έως 100% (Διάγραμμα 6.1).

Διάγραμμα 6.1: Ποσοστά σχετικά με το τι ποσοστό διεκπεραίωσης θεμάτων θεωρούν οι συμμετέχοντες ότι γίνεται ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα στην υπηρεσία



Στην ερώτηση σχετικά με το τι πιστεύουν ότι αντιπροσωπεύει ο όρος “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση” οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά το 3,2% (n= 22) το διαδίκτυο, κατά 37,4% (n= 258) η χρήση τεχνολογιών και πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση, κατά 10% (n= 69) η διαφάνεια στη σχέση κυβέρνησης – πολιτών, κατά 10% (n= 69) η διοικητική οργάνωση, κατά 4,8% (n= 33) η ηλεκτρονική γραφειοκρατία και κατά 50,3% (n= 347) όλα τα παραπάνω (Διάγραμμα 6.2).

Διάγραμμα 6.2: Ποσοστά και συχνότητες σχετικά με το τι θεωρούν οι συμμετέχοντες ότι αντιπροσωπεύει ο όρος “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”



Στην ερώτηση σχετικά με το πόσο εξοικειωμένοι είναι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιούν στην υπηρεσία τους οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 0,9% (n= 6) πολύ λίγο, κατά 2,7% (n= 19) λίγο, κατά 15,8% (n= 109) ούτε λίγο ούτε πολύ, κατά 49,4% (n= 342) πολύ και κατά 31,2% (n= 216) πάρα πολύ (Πίνακας 6.2).

Πίνακας 6.2: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το πόσο εξοικειωμένοι είναι οι συμμετέχοντες με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιούν στην υπηρεσία τους

	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ λίγο	6	0,9
Λίγο	19	2,7
Ούτε λίγο/Ούτε πολύ	109	15,8
Πολύ	342	49,4
Πάρα πολύ	216	31,2
Σύνολο	692	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το πόσο εύκολη είναι η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 0,9%

(n= 6) πολύ λίγο, κατά 2,1% (n= 14) λίγο, κατά 30,2% (n= 206) ούτε λίγο ούτε πολύ, κατά 49,7% (n= 339) πολύ και κατά 17,2% (n= 117) πάρα πολύ (Πίνακας 6.3).

Πίνακας 6.3: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το πόσο εύκολη είναι η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών

	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ λίγο	6	0,9
Λίγο	14	2,1
Ούτε λίγο/Ούτε πολύ	206	30,2
Πολύ	339	49,7
Πάρα πολύ	117	17,2
Σύνολο	682	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν τελειώνουν τη δουλειά τους πιο γρήγορα όταν χρησιμοποιούν Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 0,6% (n= 4) ότι διαφωνούν απόλυτα, κατά 4,5% (n= 31) ότι διαφωνούν, κατά 20,5% (n= 141) ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, κατά 50,1% (n= 345) ότι συμφωνούν και κατά 24,3% (n= 167) ότι συμφωνούν απόλυτα (Πίνακας 6.4).

Πίνακας 6.4: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν οι συμμετέχοντες τελειώνουν τη δουλειά τους πιο γρήγορα όταν χρησιμοποιούν Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	4	0,6
Διαφωνώ	31	4,5
Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ	141	20,5
Συμφωνώ	345	50,1
Συμφωνώ απόλυτα	167	24,3
Σύνολο	688	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν κάνουν τη δουλειά τους πιο εύκολα όταν χρησιμοποιούν τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 0,3% (n= 2) ότι διαφωνούν απόλυτα, κατά 3,5% (n= 24) ότι διαφωνούν, κατά 18,6% (n= 128) ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, κατά 53,6% (n= 369) ότι συμφωνούν και κατά 24,1% (n= 166) ότι συμφωνούν απόλυτα (Πίνακας 6.5).

Πίνακας 6.5: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν οι συμμετέχοντες κάνουν τη δουλειά τους πιο εύκολα όταν χρησιμοποιούν τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	0,3
Διαφωνώ	24	3,5
Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ	128	18,6
Συμφωνώ	369	53,6
Συμφωνώ απόλυτα	166	24,1
Σύνολο	689	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν γίνεται η δουλειά τους πιο ενδιαφέρουσα όταν χρησιμοποιούν τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 0,6% (n= 4) ότι διαφωνούν απόλυτα, κατά 6,7% (n= 46) ότι διαφωνούν, κατά 30,2% (n= 208) ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, κατά 44,1% (n= 304) ότι συμφωνούν και κατά 18,4% (n= 127) ότι συμφωνούν απόλυτα (Πίνακας 6.6).

Πίνακας 6.6: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν γίνεται η δουλειά τους πιο ενδιαφέρουσα όταν χρησιμοποιούν τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	4	0,6
Διαφωνώ	46	6,7

Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ	208	30,2
Συμφωνώ	304	44,1
Συμφωνώ απόλυτα	127	18,4
Σύνολο	689	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών ταιριάζει με τον τρόπο που τους αρέσει να δουλεύουν οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 0,4% (n= 3) ότι διαφωνούν απόλυτα, κατά 2,3% (n= 16) ότι διαφωνούν, κατά 18% (n= 125) ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, κατά 50,9% (n= 353) ότι συμφωνούν και κατά 27,4% (n= 190) ότι συμφωνούν απόλυτα (Πίνακας 6.7).

Πίνακας 6.7: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών ταιριάζει με τον τρόπο που τους αρέσει να δουλεύουν

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	3	0,4
Διαφωνώ	16	2,3
Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ	125	18,0
Συμφωνώ	353	50,9
Συμφωνώ απόλυτα	190	27,4
Σύνολο	694	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών δεν τους αφαιρεί πολύ χρόνο από τα καθημερινά τους καθήκοντα οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 2,2% (n= 15) ότι διαφωνούν απόλυτα, κατά 15% (n= 104) ότι διαφωνούν, κατά 29,3% (n= 203) ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, κατά 40,3% (n= 280) ότι συμφωνούν και κατά 12,1% (n= 84) ότι συμφωνούν απόλυτα (Πίνακας 6.8).

Πίνακας 6.8: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών δεν τους αφαιρεί πολύ χρόνο από τα καθημερινά τους καθήκοντα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	15	2,2
Διαφωνώ	104	15,0
Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ	203	29,3
Συμφωνώ	280	40,3
Συμφωνώ απόλυτα	84	12,1
Σύνολο	694	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν με τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γίνεται ικανοποιητική η τηλεφωνική/ηλεκτρονική επικοινωνία με πολίτες και άλλους φορείς οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 0,3% (n= 2) ότι διαφωνούν απόλυτα, κατά 5,1% (n= 35) ότι διαφωνούν, κατά 20,9% (n= 144) ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, κατά 58,8% (n= 406) ότι συμφωνούν και κατά 14,9% (n= 103) ότι συμφωνούν απόλυτα (Πίνακας 6.9).

Πίνακας 6.9: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν με τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γίνεται ικανοποιητική η τηλεφωνική/ ηλεκτρονική επικοινωνία με πολίτες και άλλους φορείς

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	0,3
Διαφωνώ	35	5,1
Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ	144	20,9
Συμφωνώ	406	58,8
Συμφωνώ απόλυτα	103	14,9
Σύνολο	690	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν με τις εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βελτιώνεται η παρεχόμενη από το Δημόσιο πληροφόρηση/ ενημέρωση οι

συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 2,5% (n= 17) ότι διαφωνούν, κατά 16,2% (n= 111) ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, κατά 58,7% (n= 403) ότι συμφωνούν και κατά 22,7% (n= 156) ότι συμφωνούν απόλυτα (Πίνακας 6.10).

Πίνακας 6.10: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν με τις εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βελτιώνεται η παρεχόμενη από το Δημόσιο πληροφόρηση/ ενημέρωση

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ	17	2,5
Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ	111	16,2
Συμφωνώ	403	58,7
Συμφωνώ απόλυτα	156	22,7
Σύνολο	687	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν με τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μειώνεται η πολυνομία/ δυσλειτουργία και γραφειοκρατία οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 5,1% (n= 35) ότι διαφωνούν απόλυτα, κατά 19,4% (n= 134) ότι διαφωνούν, κατά 28,7% (n= 198) ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, κατά 33,5% (n= 231) ότι συμφωνούν και κατά 13,2% (n= 91) ότι συμφωνούν απόλυτα (Πίνακας 6.11).

Πίνακας 6.11: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν με τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μειώνεται η πολυνομία/ δυσλειτουργία και γραφειοκρατία

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	35	5,1
Διαφωνώ	134	19,4
Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ	198	28,7
Συμφωνώ	231	33,5
Συμφωνώ απόλυτα	91	13,2
Σύνολο	689	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν με τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι δυνατή η εξυπηρέτηση του πολίτη 24ώρες/ 7ημέρες/ εβδομάδα οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 3,3% (n= 23) ότι διαφωνούν απόλυτα, κατά 15,9% (n= 110) ότι διαφωνούν, κατά 24,3% (n= 168) ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, κατά 40,3% (n= 278) ότι συμφωνούν και κατά 16,1% (n= 111) ότι συμφωνούν απόλυτα (Πίνακας 6.12).

Πίνακας 6.12: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν με τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι δυνατή η εξυπηρέτηση του πολίτη 24ώρες/ 7ημέρες/ εβδομάδα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	23	3,3
Διαφωνώ	110	15,9
Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ	168	24,3
Συμφωνώ	278	40,3
Συμφωνώ απόλυτα	111	16,1
Σύνολο	690	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν πιστεύουν ότι η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει συμβάλει στην διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών προς αποφυγή πλαστών πιστοποιητικών, εντοπισμό διαφθορών κ.α. οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 3,5% (n= 24) ότι εντοπίζεται η διαφθορά μέσα σε μια υπηρεσία, κατά 22,8% (n= 158) ότι εντοπίζεται ένα πλαστό έγγραφο που ήλθε από αλλού και κατά 73,8% (n= 512) και τα δύο (Πίνακας 6.13).

Πίνακας 6.13: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν πιστεύουν οι συμμετέχοντες ότι η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει συμβάλει στην διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών προς αποφυγή πλαστών πιστοποιητικών, εντοπισμό διαφθορών κ.α.

Συχνότητα Ποσοστό

Βρίσκουμε την διαφθορά μέσα σε μια Υπηρεσία	24	3,5
Εντοπίζουμε ένα πλαστό έγγραφο που ήρθε από αλλού	158	22,8
Και τα δύο	512	73,8
Σύνολο	694	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν πιστεύουν ότι οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλουν σημαντικά στην άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων του πολίτη προς το Δημόσιο οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 0,9% (n= 6) πολύ λίγο, κατά 5,2% (n= 36) λίγο, κατά 20,5% (n= 141) ούτε λίγο ούτε πολύ, κατά 53,6% (n= 368) πολύ και κατά 19,8% (n= 136) πάρα πολύ (Πίνακας 6.14).

Πίνακας 6.14: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν πιστεύουν οι συμμετέχοντες ότι οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλουν σημαντικά στην άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων του πολίτη προς το Δημόσιο

	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ λίγο	6	0,9
Λίγο	36	5,2
Ούτε λίγο/Ούτε πολύ	141	20,5
Πολύ	368	53,6
Πάρα πολύ	136	19,8
Σύνολο	687	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν πιστεύουν ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι ενημερωμένοι/εξοικειωμένοι επαρκώς στις νέες τεχνολογίες οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 5,9% (n= 41) πολύ λίγο, κατά 27,6% (n= 191) λίγο, κατά 48,6% (n= 336) ούτε λίγο ούτε πολύ, κατά 17,1% (n= 118) πολύ και κατά 0,7% (n= 5) πάρα πολύ (Πίνακας 6.15).

Πίνακας 6.15: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν πιστεύουν οι συμμετέχοντες ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι ενημερωμένοι/εξοικειωμένοι επαρκώς στις νέες τεχνολογίες

	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ λίγο	41	5,9
Λίγο	191	27,6
Ούτε λίγο/Ούτε πολύ	336	48,6
Πολύ	118	17,1
Πάρα πολύ	5	0,7
Σύνολο	691	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το αν επιθυμούν να διεκπεραιώνεται μεγαλύτερος όγκος των εργασιών τους μέσω των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 1,4% (n= 10) πολύ λίγο, κατά 3,3% (n= 23) λίγο, κατά 20,4% (n= 141) ούτε λίγο ούτε πολύ, κατά 51,6% (n= 356) πολύ και κατά 23,2% (n= 160) πάρα πολύ (Πίνακας 6.16).

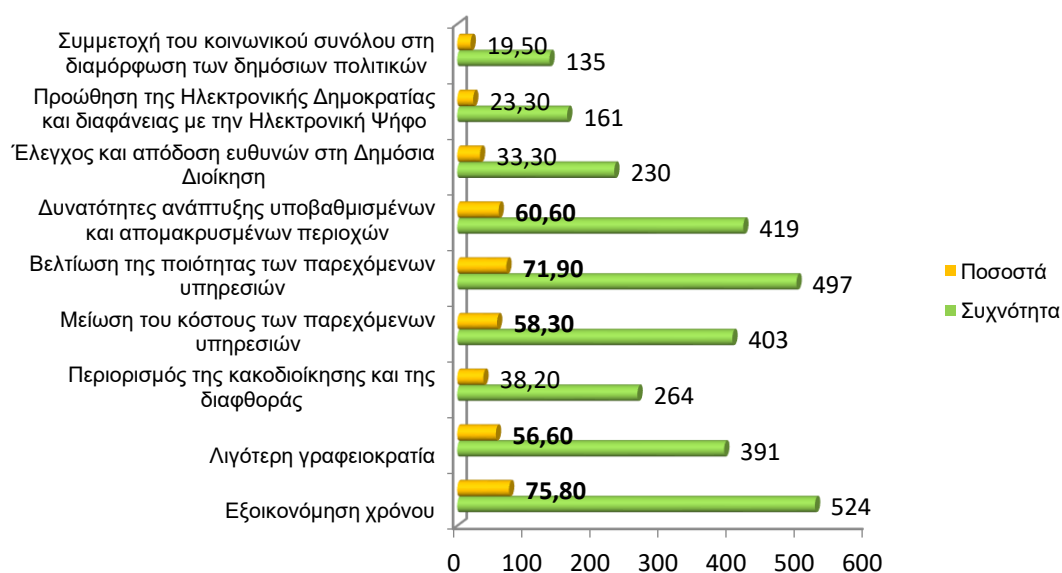
Πίνακας 6.16: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το αν επιθυμούν οι συμμετέχοντες να διεκπεραιώνεται μεγαλύτερος όγκος των εργασιών τους μέσω των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών

	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ λίγο	10	1,4
Λίγο	23	3,3
Ούτε λίγο/Ούτε πολύ	141	20,4
Πολύ	356	51,6
Πάρα πολύ	160	23,2
Σύνολο	690	100,0

Στην ερώτηση σχετικά με το ποια θεωρούν ότι είναι τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 75,8% (n= 524) η εξοικονόμηση χρόνου, κατά 56,6% (n= 391) η λιγότερη γραφειοκρατία, κατά 38,2%

(n= 264) ο περιορισμός της κακοδιοίκησης και της διαφθοράς, κατά 58,3% (n= 403) η μείωση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών, κατά 71,9% (n= 497) η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, κατά 60,6% (n= 419) η παροχή δυνατοτήτων ανάπτυξης υποβαθμισμένων και απομακρυσμένων περιοχών, κατά 33,3% (n= 230) ο έλεγχος και απόδοση ευθυνών στη Δημόσια Διοίκηση, κατά 23,3% (n= 161) η προώθηση της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας και διαφάνειας με την Ηλεκτρονική Ψήφο και κατά 19,5% (n= 135) η συμμετοχή του κοινωνικού συνόλου στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών (Διάγραμμα 6.4).

Διάγραμμα 6.4: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το ποια θεωρούν οι συμμετέχοντες ότι είναι τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Τέλος, στην ερώτηση σχετικά με το ποια θεωρούν ότι είναι τα προβλήματα που προκαλεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην καθημερινότητα τους οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν κατά 28,4% (n= 196) ο μεγάλος χρόνος αναμονής στο διαδίκτυο/ τηλέφωνο και οι δυσνόητες οδηγίες, κατά 62,6% (n= 432) η έλλειψη επαρκούς και δωρεάν ψηφιακής εκπαίδευσης στους πολίτες, κατά 42,2% (n= 291) η έλλειψη εμπιστοσύνης για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο, κατά 53,5% (n= 369) η χρήση τεχνολογικά ξεπερασμένων πληροφοριακών συστημάτων σε δημόσιους φορείς, κατά 65,4% (n= 451) η ανεπαρκής διαλειτουργικότητα συστημάτων των Δημοσίων Υπηρεσιών και κατά 45,4% (n= 313) η μη ολοκληρωμένη παροχή της ηλεκτρονικής υπηρεσίας (Διάγραμμα 6.5).

Διάγραμμα 6.5: Ποσοστά και συχνότητα σχετικά με το ποια θεωρούν οι συμμετέχοντες ότι είναι τα προβλήματα που προκαλεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην καθημερινότητά τους

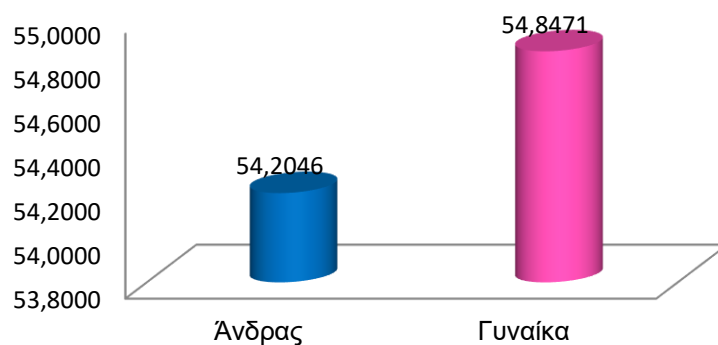


6.2 Συσχετίσεις δημογραφικών στοιχείων με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων

Σχετικά με το πως οι ανεξάρτητες μεταβλητές (φύλο, ηλικία, προϋπηρεσία, επίπεδο σπουδών) επηρεάζουν τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, χρησιμοποιήθηκε η μέτρηση one way anova (ανάλυση διακύμανσης), η οποία συγκρίνει τους μέσους όρους των απαντήσεων δύο ή περισσότερων ανεξάρτητων ομάδων, προκειμένου να προσδιορίσει εάν υπάρχουν στατιστικά στοιχεία ότι οι μέσοι όροι των απαντήσεων του σχετικού πληθυσμού είναι σημαντικά διαφορετικοί.

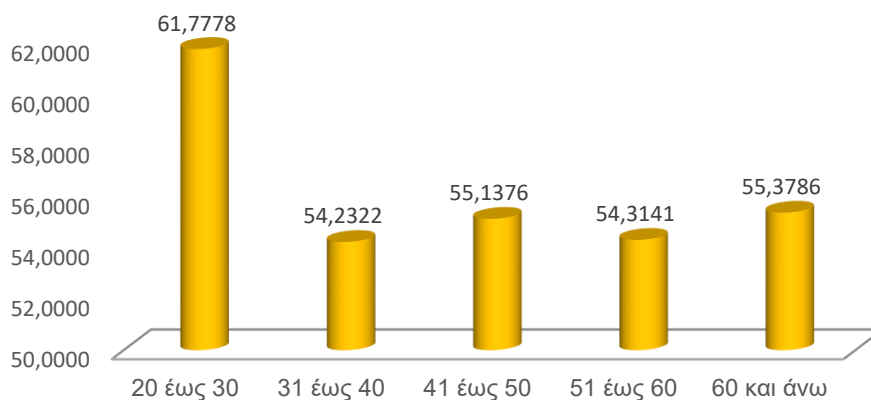
Αν και, όπως φαίνεται από το παρακάτω διάγραμμα 6.6 υπάρχει διαφορά ανάμεσα στο άθροισμα των μέσων όρων των απαντήσεων των 2 φύλων, ωστόσο η ανάλυση anova φανέρωσε ότι οι διαφορές αυτές δεν είναι στατιστικώς σημαντικές (Διάγραμμα 6.6 και Πίνακας Π1 και Π2).

Διάγραμμα 6.6: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα 2 φύλα



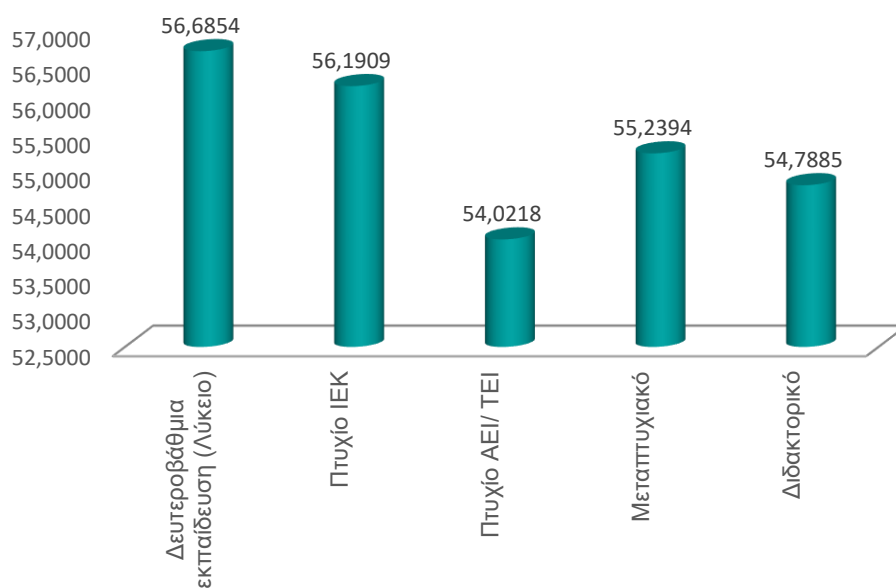
Όσον αφορά την ηλικία, όπως φαίνεται από το παρακάτω διάγραμμα 6.7 υπάρχει διαφορά ανάμεσα στο άθροισμα των μέσων όρων των απαντήσεων των ηλικιών, ωστόσο η ανάλυση απονα φανέρωσε ότι οι διαφορές ανάμεσα στις διάφορες ηλικίες δεν είναι στατιστικώς σημαντικές σχεδόν σε όλες τις ερωτήσεις (Διάγραμμα 6.7 και Πίνακας Π3 και Π4).

Διάγραμμα 6.7: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στις ηλικίες



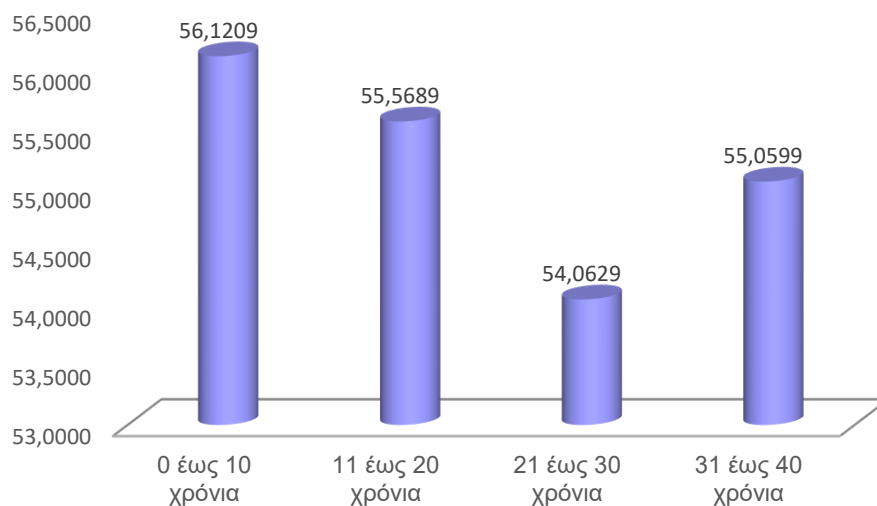
Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο, όπως φαίνεται από το παρακάτω διάγραμμα 6.8 υπάρχει διαφορά ανάμεσα στο άθροισμα των μέσων όρων των απαντήσεων των μορφωτικών επιπέδων, ωστόσο η ανάλυση απονα φανέρωσε ότι οι διαφορές ανάμεσα στα μορφωτικά επίπεδα δεν είναι στατιστικώς σημαντικές σε όλες τις ερωτήσεις (Διάγραμμα 6.8 και Πίνακας Π5 και Π6).

Διάγραμμα 6.8: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα μορφωτικά επίπεδα



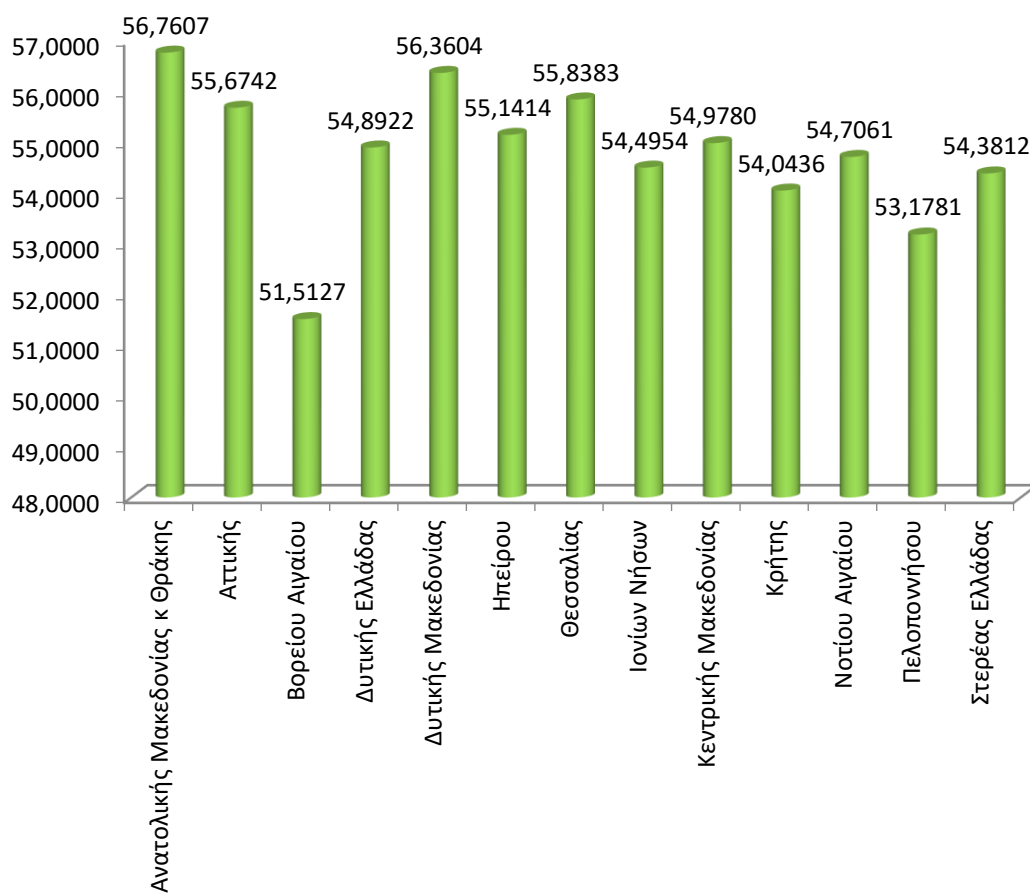
Όσον αφορά στην προϋπηρεσία, όπως φαίνεται από το παρακάτω διάγραμμα 6.9 υπάρχει διαφορά ανάμεσα στο άθροισμα των μέσων όρων των απαντήσεων των ετών προϋπηρεσίας, η ανάλυση απονα φανέρωσε ότι οι διαφορές ανάμεσα στα έτη προϋπηρεσίας δεν είναι στατιστικώς σημαντικές σχεδόν σε όλες τις ερωτήσεις (Διάγραμμα 6.9 και Πίνακας Π7 και Π8).

Διάγραμμα 6.9: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στα έτη προϋπηρεσίας



Τέλος, όσον αφορά στην περιφέρεια, όπως φαίνεται από το παρακάτω διάγραμμα 6.10 υπάρχει διαφορά ανάμεσα στο άθροισμα των μέσων όρων των απαντήσεων των περιφερειών, η ανάλυση απονα φανέρωσε ότι οι διαφορές ανάμεσα στις περιφέρειες δεν είναι στατιστικώς σημαντικές σχεδόν σε όλες τις ερωτήσεις (Διάγραμμα 6.10 και Πίνακας Π10 και Π11).

Διάγραμμα 6.10: Μέσοι όροι των απαντήσεων ανάμεσα στις περιφέρειες



Κεφάλαιο 7^ο: Προτάσεις

Από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει πάντα να αναζητούν νέους και καλύτερους τρόπους εξυπηρέτησης του κοινού, υιοθετώντας καινοτόμες μεθόδους και χρησιμοποιώντας πάντα την τεχνολογική πρόοδο. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να αναβαθμιστούν, αλλά οι πολίτες έχουν τελικά το τελευταίο λόγο και θα πρέπει να ενημερώνονται για τις επιλογές που έχουν στη διάθεσή τους, προκειμένου να εξυπηρετηθούν σωστά.

Κατά την δημιουργία τους, μέσω κυβερνητικών πρωτοβουλιών, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να σχεδιάζονται προσεκτικά και να τηρούν τις ανάγκες τόσο των πολιτών, όσο και του προσωπικού. Προκειμένου οι χρήστες να γνωρίζουν τα πλεονεκτήματα της υιοθέτησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μπορεί η Κεντρική Διοίκηση να επινοήσει στρατηγικές και να συντονίσει εκστρατείες διάδοσης πληροφοριών αναφορικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αυτό θα βελτιώνει τη στάση των ανθρώπων απέναντι στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα αύξανε την πιθανότητα χρήσης των υπηρεσιών και θα ενίσχυε την αντίληψή τους για τη χρησιμότητα των υπηρεσιών.

Τα τελευταία χρόνια, ειδικά στην Ελλάδα, η δυσπιστία στις κρατικές υπηρεσίες αποτελεί ανησυχητικό φαινόμενο. Η Κεντρική Διοίκηση να λάβει μέτρα για να διασφαλίσει ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είναι ασφαλείς για ηλεκτρονικές συναλλαγές και οι κρατικές υπηρεσίες θα πρέπει να εφαρμόσουν τις απαιτούμενες αλλαγές στα ηλεκτρονικά τους συστήματα, προκειμένου να επιτρέψουν ασφαλείς συναλλαγές και να ενημερώσουν το κοινό για αυτό το ενδεχόμενο.

Η Κεντρική Διοίκηση πρέπει να συνεχίσει να επιμένει στη βελτίωση της προσβασιμότητας, της χρηστικότητας και της λειτουργικότητας στον τομέα της παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αυξάνοντας τη ασφάλεια, την αξιοπιστία και την διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και τη διεξαγωγή τακτικών ερευνών που αποτυπώνουν την ικανοποίηση των χρηστών με τις υπηρεσίες που προσφέρονται, προκειμένου να αλλάξει το σημερινό δυσμενές περιβάλλον και να εφαρμόσει πιο διεξοδικά την υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος αυτός οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων οφείλουν να προβούν στην υιοθέτηση ενός συστήματος Στρατηγικής Διοίκησης σύμφωνα με τις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και πιο συγκεκριμένα:

- Να τοποθετήσει έμπειρο ανθρώπινο δυναμικό με εξειδικευμένη κατάρτιση στην πρώτη γραμμή του ψηφιακού μετασχηματισμού, το οποίο θα καθοδηγεί, θα εκπαιδεύει συναδέλφους και θα έχει την ικανότητα να καταγράφει τις μοναδικές ανάγκες κάθε οργανισμού (σε συνεργασία με συναδέλφους). Ως αποτέλεσμα, το πλήρες δυναμικό κάθε φορέα συμβάλλει στη διαδικασία σχεδιασμού, η οποία βελτιώνει την αποτελεσματικότητα, τη διαφάνεια και τη συνετή χρήση των πόρων. Ένας από τους κύριους μοχλούς για τη δημιουργία επιχειρησιακών διαδικασιών και μιας κουλτούρας συνεργασίας είναι η συμμετοχή των εργαζομένων στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων.
- Να καθιερωθούν σε τακτική βάση συστηματικά προγράμματα επιμόρφωσης και κατάρτισης για όλους τους δημόσιους υπαλλήλους, στο πλαίσιο μιας συνεχούς εξέλιξης των ΤΠΕ.
- Να αναπτυχθούν ετήσιες έρευνες ικανοποίησης του προσωπικού, χρησιμοποιώντας μετρήσεις, οι οποίες θα ποικίλλουν ανάλογα με τους στόχους κάθε ιδρύματος, με έμφαση στην υιοθέτηση και χρήση εφαρμογών ΤΠΕ. Τα αποτελέσματα μπορούν να συγκριθούν με την πάροδο του χρόνου και μεταξύ φορέων, αποτελώντας τη βάση για τον γρήγορο εντοπισμό και την εξάλειψη των προβλημάτων καθώς και για καλύτερο οργανωτικό, επιχειρησιακό και εκπαιδευτικό σχεδιασμό.
- Να γίνει αξιοποίηση της πρόσφατης εμπειρίας, να προαχθεί η ενοποίηση των μητρώων και να επιταχυνθεί η ψηφιοποίηση των δεδομένων και παράλληλα να αποκτήσουν όλοι οι δημόσιοι υπάλληλοι ψηφιακές υπογραφές, χρησιμοποιώντας συγχρόνως όσο το δυνατόν περισσότερο ενιαίες δικτυακές πύλες.
- Να μην αντιμετωπίζεται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μόνο ως μια «ψηφιακή γραφειοκρατία», όπως συμβαίνει με πολλές από τις διαδικασίες που χρησιμοποιούνται στη «Διαύγεια», όπου ο όγκος των φυσικών εγγράφων διατηρείται στο σύνολό του και ενισχύεται από την απαίτηση σάρωση ορισμένων από αυτά και το ανέβασμα τους στην πλατφόρμα.
- Να βελτιωθεί η οριζόντια διασύνδεση και οι ολοκληρωμένες ψηφιακές υπηρεσίες προς όλες τις κατευθύνσεις (μεταξύ οργανισμών, επιχειρήσεων και ατόμων), με φιλόξενες πύλες που προσφέρουν σχόλια, βοήθεια πλοήγησης και

άμεση αλληλεπίδραση με τους χρήστες για επίλυση προβλημάτων, συμβουλές και σχόλια.

Τέλος, σε μελλοντική βάση, θα πρέπει να διεξαχθούν έρευνες, οι οποίες θα αφορούν σε μεγαλύτερο δείγμα υπαλλήλων, όχι μόνο σε περιφερειακό, αλλά και σε δημοτικό επίπεδο, προκειμένου να προκύψουν πιο αντιπροσωπευτικά αποτελέσματα. Επίσης, η έρευνα θα πρέπει να διεξαχθεί και από την πλευρά των πολιτών σε τοπικό, αλλά και διεθνές επίπεδο.

Κεφάλαιο 8^ο: Συμπεράσματα

Τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ενδιαφέρονται για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, γιατί μπορεί να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των υπηρεσιών τους και, γενικότερα, την εφαρμογή καλύτερων διοικητικών διαδικασιών. Βελτιώνοντας την παροχή υπηρεσιών και την ανταλλαγή πληροφοριών, μπορεί επίσης να προωθήσει την ανάπτυξη. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει υιοθετήσει μια σειρά από στρατηγικές και προγράμματα για τη δημιουργία της απαραίτητης υποδομής σε αυτό το πλαίσιο, με στόχο να δώσει τη δυνατότητα στη δημόσια διοίκηση να παρέχει υπηρεσίες χρησιμοποιώντας νέες τεχνολογίες και το Διαδίκτυο, να μεταμορφώσει τη δημόσια διοίκηση, να μειώσει τον διοικητικό της φόρτο και να ενδυναμώσει τους πολίτες και επιχειρήσεις μέσω του σχεδιασμού ηλεκτρονικών υπηρεσιών γύρω από τις ανάγκες τους. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες στην υγεία και την κοινωνική περίθαλψη, την εκπαίδευση, τον πολιτισμό και την ψυχαγωγία, καθώς και υπηρεσίες για την προώθηση της δημοκρατίας είναι μερικοί από τους τομείς στους οποίους θα μπορούσαν να εφαρμοστούν για την εξυπηρέτηση τόσο των κατοίκων, όσο και των επιχειρήσεων.

Για τον εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα, η Ελλάδα έχει σημειώσει σημαντικές προόδους στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Σημαντικά προγράμματα τέθηκαν σε εφαρμογή και απέφεραν αποτελέσματα. Για να παρέχουν στους πολίτες υψηλότερη ποιότητα και ταχύτερη εξυπηρέτηση, οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης δημιούργησαν πρόσφατα ένα πλαίσιο εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ως εκ τούτου, με τη βοήθεια του Διαδικτύου, υπάρχει αυξημένη ανάπτυξη και είναι σε θέση και παρέχουν σε άτομα και επιχειρήσεις με μεγαλύτερη άνεση και ταχύτητα.

Η υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από το προσωπικό είναι το αντικείμενο αυτής της έρευνας. Όπως ήταν αναμενόμενο, στην έρευνα συμμετείχε αντιπροσωπευτικό δείγμα εργαζομένων από όλες τις Περιφέρειες. Με βάση κυρίως τις απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο, τα ευρήματα της έρευνας είναι σαφή.

Για το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά στην χρήση τεχνολογιών και πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση και σε μεγάλο ποσοστό, της τάξεως του 50% η διεκπεραίωση των θεμάτων γίνεται ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα. Θετικό εύρημα είναι ότι οι υπάλληλοι είναι αρκετά εξοικειωμένοι με την

χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με ποσοστό φτάνει το 80% περίπου. Επίσης, πολλοί συμμετέχοντες θεωρούν ότι η χρήση των ΤΠΕ εύκολη (70%) και υποστηρίζουν ότι τελειώνουν τη δουλειά τους πιο γρήγορα όταν τις χρησιμοποιούν (75%), αλλά και πιο εύκολα (77%), υποστηρίζοντας παράλληλα ότι η δουλειά τους γίνεται πιο ενδιαφέρουσα (62%).

Επιπλέον, οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι η χρήση των ΤΠΕ ταιριάζει με τους τρόπους που τους αρέσει να δουλεύουν (77%), αν και σχεδόν οι μισοί υποστηρίζουν ότι μπορεί να τους αφαιρέσει αρκετό χρόνο από τα καθημερινά τους καθήκοντα. Ωστόσο, θεωρούν οι συγκεκριμένες εφαρμογές καταστούν πιο ικανοποιητική τη τηλεφωνική/ ηλεκτρονική επικοινωνία με τους πολίτες και άλλους φορείς (72%) και βελτιώνουν σημαντικά την παρεχόμενη από το δημόσιο πληροφόρηση/ ενημέρωση (80%).

Στο αν οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μειώνουν την πολυνομία/δυσλειτουργία και γραφειοκρατία μόνο το 50% απάντησε θετικά, υποστηρίζοντας παράλληλα ότι οι συγκεκριμένες εφαρμογές προσφέρουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης του πολίτη 24ώρες/ 7ημέρες/ εβδομάδα κατά 56%. Επίσης, οι συμμετέχοντες υποστηρίζουν σε μεγάλο ποσοστό (74%) ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προσφέρει τη δυνατότητα εντοπισμού της διαφθοράς μέσα σε μια υπηρεσία και των πλαστών εγγράφων, συμβάλλοντας παράλληλα στην άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων του πολίτη προς το δημόσιο(73%).

Ωστόσο, το ποσοστό των συμμετεχόντων που συμφωνούν με το ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι ενημερωμένοι/εξοικειωμένοι επαρκώς στις νέες τεχνολογίες μειώνεται πολύ (17%), αν και εκφράζουν την επιθυμία να διεκπεραιώνεται μεγαλύτερος όγκος εργασιών μέσω των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (74%).

Τέλος, τα βασικότερα οφέλη που προσφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, σύμφωνα με τους συμμετέχοντες, είναι η εξοικονόμηση χρόνου, η λιγότερη γραφειοκρατία, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η μείωση του κόστους και η παροχή δυνατοτήτων ανάπτυξης υποβαθμισμένων και απομακρυσμένων περιοχών. Από την άλλη, τα σημαντικότερα προβλήματα που προκαλεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορούν στην έλλειψη επαρκούς και δωρεάν ψηφιακής εκπαίδευσης στους πολίτες, στην χρήση τεχνολογικά ξεπερασμένων πληροφοριακών συστημάτων σε δημόσιους φορείς και στην ανεπαρκή διαλειτουργικότητα συστημάτων των Δημοσίων Υπηρεσιών.

Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσση

- Adams, D.A., Nelson, R.R., Todd, P.A. (1992). Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication. *MIS Q.*, 16, 227-247.
- Alawadhi, S, Morris, A. (2008). *The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-Government Services in Kuwait*. Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences, Hawaii.
- Alexopoulos, A., Gaki, E., Angelis, V., Dimaki, K. (2010). *Information and Communication Technologies as Means of Bridging Regional Inequalities*. 49th Congress of the European Regional Science Association, “Territorial cohesion of Europe and integrative planning, Lodz, Poland.
- Annesi, J.J. (2005). Correlations of depression and total mood disturbance with physical activity and self-concept in preadolescents enrolled in an after-school an after school exercise program. *Psychological Reports*, 96(3), 891-898.
- Bagozzi, R., Davis, F., Warshaw, P. (1992). Development and Test of a Theory of Technological Learning and Usage. *Human Relations*, 45, 12-22.
- Cohen, L., Manion, L., Morrison, K. (2008). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Technigues*. New York: John Wiley & Sons.
- Colesca, S.E. (2015). Understanding trust in E-government. *Engineering Economics*, 63(4), 7–15.
- Darwazeh, S., Khrisat, D., Dajah, S. (2016). Effect of Application of E-Government on the Staff Performance in the Greater Amman Municipality. A Field Study. *Research in Business and Management*, 3, 19-31.
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *Management Information Systems Research*, 13(3), 319–340
- European Commission (2022). *eGovernment Benchmark 2022. Synchronising Digital Governments*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Commission, (2012). *eGovernment Benchmark Framework 2012-2015* Luxembourg: Publications Office of the European Union.

- European Commission, (2020). *eGovernment Benchmark 2020*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Commission, (2022). *eGovernment Benchmark 2022. Synchronising Digital Governments*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Fishbein, M., Ajzen, Icek. (1975). *Belief, attitude, intention and behaviour: An introduction to theory and research*. Boston: Addison-Wesley Publishing Co.
- Gichoya, D. (2005). Factors affecting the successful implementation of ICT projects in government. *The Electronic Journal of e-Government*, 3(4), 175–184.
- Hasan, S. (2003). Introducing e-government in Bangladesh: problems and prospects. *International Social Science Review*, 78(3–4), 111–125.
- Hossan, C.G., Habib, M.W., Kushchu, I. (2006). *Success and failure factors for e-government projects implementation in developing countries: a study on the perception of government officials of Bangladesh*. Proceedings of the 2nd European Conference on Mobile Government, Mobile Government Consortium International, ICFAI University Press, Hyderabad.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211,
- Long, K.Y., Phillips, J. (2023). The transformation of government employees' behavioral intention towards the adoption of E-government services: An empirical study. *Social Sciences & Humanities Open*, 7(1), 12-23.
- Iyer, L.S., Rao, R.S. (2017). E-governance diffusion in the telecenters of Karnataka – a gender analysis. *International Journal of Business Information Systems*, 24(4), 452–468.
- Liu, L., Ju, J., Feng, Y. (2017). An extensible framework for collaborative e-governance platform workflow modeling using data flow analysis. *Information Technology for Development*, 23(2), 1–23.
- OECD (2015). *Digital Economy Outlook 2015*. Retrieved from <http://www.oecd.org/publications/oecd-digitaleconomy-outlook-2015-9789264232440-en.htm> (Accessed 19/6/2023).
- OECD, (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*, OECD: Paris. Retrieved from www.oecd.org/gov/digital-

[government/Recommendation-digital-governmentstrategies.pdf](#) (Accessed 19/6/2023).

- Qian, H. (2011). Citizen-centric e-Strategies toward more successful e-Governance. *Journal of E-Governance*, 34(3), 119–129.
- Rhodes RE, Dickau L. (2012). Moderators of the intention-behaviour relationship in the physical activity domain: a systematic review. *Br J Sports Med.* 47(4), 215-225.
- Saunders, M., Lewis, P., Thornhill, A. (2014). *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία*. Θεσσαλονίκη: Δίσιγμα.
- Srinivas, H. (2023). Four Kinds of E-Governance: A Stakeholder Analysis. GDRC Research Output: Concept Note Series C-039. Kobe, Japan: Global Development Research Center. Retrieved from <https://www.gdrc.org/u-gov/egov-03.html> (Accessed 14/8/2023).
- Sheppard, B., Hartwick, J., Warshaw, P. (1988). The Theory of Reasoned Action: A Meta-Analysis of Past Research with Recommendations for Modifications and Future Research. *Journal of Consumer Research*, 15, 12-22.
- Sniehotta, F.F., Pesseau, J., Araújo-Soares, V. (2014). Time to retire the theory of planned behaviour. *Health Psychol Rev*, 8(1), 1-7.
- Tracy, J. L., Robins, R. W. (2004). Putting the self into self-conscious emotions: A theoretical model. *Psychological Inquiry*, 15(2), 103–125.
- United Nations (2002). Benchmarking E-government: A Global Perspective- Assessing the UN Member States. New York: UN.
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J., Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.

WEF (2016). *Global Information Technology Report 2016*. Retrieved from www3.weforum.org (Accessed 19/6/2023).

West, D.M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15–27.

Wihlborg, E., Hedström, K., Larsson, H. (2017). *E-government for all – Norm-critical perspectives and public values in digitalization*. Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences, IEEE Conference Proceedings, Hawaii.

Ελληνόγλωσση

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

Βουτυνιώτη, Α. (2016). *Η Αποδοχή και Χρήση των Υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση και Δημιουργία Θεωρητικού Μοντέλου*. 1ο Πανελλήνιο Συνέδριο Τεχνολογίας, Οικονομίας και Διοίκησης, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, Τρίπολη.

Γάκης, Κ. (2021). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αυτοδιοίκηση*. Αθήνα: ΕΕΤΑΑ.

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

Καϊάφα, Δ. (2021). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, μελέτη περίπτωσης Δομές Δημοσίου*. Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Αθήνα.

Κανελλοπούλου, Α. (2022). *Ο βαθμός και οι παράγοντες επηρεασμού της αποδοχής, της ικανοποίησης και της εξοικείωσης των πολιτών, ως προς τις νέες τεχνολογίες και καινοτομίες που εφαρμόζονται σήμερα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση*. Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Πατρών, Πάτρα.

- Κατεργάρη, Ο. (2017). *Η στάση των υπάλληλων ΟΤΑ έναντι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η περίπτωση του δήμου Καλλιθέας*. Διπλωματική Εργασία, ΤΕΙ Πελοποννήσου, Καλαμάτα.
- Κιοσσέ Ι. Ε. (2011). *Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε και την Ελλάδα – Οι επιδόσεις των χωρών*. Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.
- Λαμπρίδης, Χ. (2018). *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στις δασικές υπηρεσίες στην Ελλάδα*. Διπλωματική εργασία, ΑΠΘ, Θεσσαλονίκη.
- Νικολάκης, Ν. (2009). *Δημιουργία Βάσης Γνώσης για τη Διαχείριση Δεξιοτήτων των Δημοσίων Υπαλλήλων σε Ζητήματα Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)*. Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Μυτιλήνη.
- Παντελαίου, Α. (2022). *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση. Η περίπτωση της ανεξάρτητης αρχής δημοσίων εσόδων (ΑΑΔΕ)*. Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Αιγάλεω.
- Περδικούρη, Ε. (2021). *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στο πλαίσιο επιτάχυνσης διοικητικών διαδικασιών. Μέθοδοι και κριτήρια απλούστευσης*. Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Αθήνα.
- Ρεκούμη, Ε. (2013). *Η στάση των δημοσίων υπάλληλων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Διπλωματική εργασία, ΑΤΕΙ Καλαμάτας, Καλαμάτα.
- Σιμωνίδης, Χ. (2021). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και μεταρρύθμιση της δημοσίας διοίκησης. Στάσεις και αποδοχή των δημοσίων υπάλληλων ως προς την αναγκαιότητα και την χρήση των ψηφιακών εργαλείων: μελέτη περίπτωσης σε παραγωγική μονάδα του υπουργείου Ε.Α*. Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Αθήνα.
- Σπακούρη, Α. (2008), *Εκπαιδευτικό υλικό: «Εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης»*. Αθήνα: Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Προγραμμάτων ΚΠΣ ΥΠΕΠΘ.
- Τσακανίκας, Α., Danchev, S., Γιωτόπουλος, Γ., Κόρρα, Ε., Παύλου, Γ. (2014). *Υιοθέτηση των ΤΠΕ και ψηφιακή ανάπτυξη στην Ελλάδα*. Αθήνα: Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (IOBE).
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2022). *Ετήσιο Σχέδιο Δράσης 2023*. Ανάκτηση από <https://mindigital.gr/wp->

content/uploads/2023/02/ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ_ΣΥΝΟΨΗ_ΕΣΔ-2023_ΥΨΔ.pdf
(12/8/2023).

Διαδικτυακές πηγές

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

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

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

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

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

<http://www.vvenkatesh.com>

<https://iridacloud.gov.gr>

<https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

<https://mitos.gov.gr>

Παράρτημα Ι

Ερωτηματολόγιο

Η έρευνα αυτή πραγματοποιείται για τις ανάγκες της διπλωματικής μου εργασίας στο πλαίσιο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση» του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Για τις ανάγκες της έρευνας σχεδιάστηκε ένα ερωτηματολόγιο, για να διερευνηθούν οι παράγοντες, που διαμορφώνουν τη στάση των υπαλλήλων των δημόσιων οργανισμών, έναντι της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και γενικότερα των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Ο.Τ.Α. Β' Βαθμού. Η συμμετοχή σας στην έρευνα αυτή είναι ανώνυμη, πάρα πολύ σημαντική και ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου είναι 7 λεπτά.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για το χρόνο σας,

Πασχάλη Σταυρούλα

Α' Μέρος

Φύλλο

Άνδρας

Γυναίκα

Ηλικία

20-30

31-40

41-50

51-60

60 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

Βασική εκπαίδευση (Γυμνάσιο)

Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Λύκειο)

Πτυχίο ΙΕΚ

Πτυχίο ΑΕΙ/ ΤΕΙ

Μεταπτυχιακό

Διδακτορικό

Σε ποια από τις 13 Περιφέρειες εργάζεστε ;

Υπηρεσιακή κατάσταση

Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης

Προϊστάμενος Διεύθυνσης

Προϊστάμενος Τμήματος

Υπάλληλος

Χρόνια υπηρεσίας

0-10

11-20

21-30

31-40

41 και άνω

Β΄ Μέρος

Ποιες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χρησιμοποιείτε στην υπηρεσία σας;

Τι πιστεύετε ότι αντιπροσωπεύει ο όρος “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”; (παραπάνω από μία επιλογή)

Διαδίκτυο

Χρήση τεχνολογιών και πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση

Διαφάνεια στη σχέση κυβέρνησης - πολιτών

Διοικητική οργάνωση

Ηλεκτρονική γραφειοκρατία

Όλα τα παραπάνω

Σε τι ποσοστό στην υπηρεσία σας η διεκπεραίωση των θεμάτων γίνεται ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα;

0%-20%

20%-40%

40%-60%

60%-80%

80%-100%

Είστε εξοικειωμένοι με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείτε στην υπηρεσία σας;

Πολύ λίγο

Λίγο

Ούτε λίγο/Ούτε πολύ

Πολύ

Πάρα πολύ

Είναι εύκολη η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών;

Πολύ λίγο

Λίγο

Ούτε λίγο/Ούτε πολύ

Πολύ

Πάρα πολύ

Όταν χρησιμοποιείτε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών τελειώνετε τη δουλειά σας πιο γρήγορα;

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

Όταν χρησιμοποιείτε τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών κάνετε τη δουλειά σας πιο εύκολα;

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

Όταν χρησιμοποιείτε τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών κάνετε τη δουλειά σας πιο ενδιαφέρουσα;

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών ταιριάζει με τον τρόπο που σας αρέσει να δουλεύετε;

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών δεν σας αφαιρεί πολύ χρόνο από τα καθημερινά σας καθήκοντα;

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

Με τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γίνεται ικανοποιητική η τηλεφωνική/ ηλεκτρονική επικοινωνία με πολίτες και άλλους φορείς;

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

Με τις εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βελτιώνεται η παρεχόμενη από το Δημόσιο πληροφόρηση/ενημέρωση;

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

Με τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μειώνεται η πολυνομία/δυσλειτουργία και γραφειοκρατία;

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

Με τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι δυνατή η εξυπηρέτηση του πολίτη 24ώρες /7ημέρες/εβδομάδα;

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

Πιστεύετε ότι η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει συμβάλλει στην διασταύρωση στοιχείων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών προς αποφυγή πλαστών πιστοποιητικών, εντοπισμό διαφθορών κ.α.;

Βρίσκουμε την διαφθορά μέσα σε μια Υπηρεσία ?

Εντοπίζουμε ένα πλαστό έγγραφο που ήρθε από αλλού?

Και τα δύο

Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλουν σημαντικά στην άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων του πολίτη προς το Δημόσιο;

Πολύ λίγο

Λίγο

Ούτε λίγο/Ούτε πολύ

Πολύ

Πάρα πολύ

Πιστεύετε ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι ενημερωμένοι/εξοικειωμένοι επαρκώς στις νέες τεχνολογίες;

Πολύ λίγο

Λίγο

Ούτε λίγο/Ούτε πολύ

Πολύ

Πάρα πολύ

Επιθυμείτε να διεκπεραιώνετε μεγαλύτερο όγκο των εργασιών σας μέσω των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών;

Πολύ λίγο

Λίγο

Ούτε λίγο/Ούτε πολύ

Πολύ

Πάρα πολύ

Ποια από τα παρακάτω θεωρείτε ότι είναι τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης; (παραπάνω από μία επιλογή)

Εξοικονόμηση χρόνου

Λιγότερη γραφειοκρατία

Περιορισμός της κακοδιοίκησης και της διαφθοράς

Μείωση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών

Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών

Δυνατότητες ανάπτυξης υποβαθμισμένων και απομακρυσμένων περιοχών

Έλεγχος και απόδοση ευθυνών στη Δημόσια Διοίκηση

Προώθηση της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας και διαφάνειας με την Ηλεκτρονική Ψήφο

Συμμετοχή του κοινωνικού συνόλου στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών

Ποια από τα παρακάτω προβλήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δυσκολεύουν την καθημερινότητά σας; (παραπάνω από μία επιλογή)

Μεγάλος χρόνος αναμονής στο διαδίκτυο/ τηλέφωνο και δυσνόητες οδηγίες

Έλλειψη επαρκούς και δωρεάν ψηφιακής εκπαίδευσης στους πολίτες

Έλλειψη εμπιστοσύνης για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο

Χρήση τεχνολογικά ξεπερασμένων πληροφοριακών συστημάτων σε δημόσιους φορείς

Ανεπαρκής διαλειτουργικότητα συστημάτων των Δημοσίων Υπηρεσιών

Μη ολοκληρωμένη παροχή της ηλεκτρονικής υπηρεσίας

Παράρτημα II

Πίνακες συσχετίσεων δημογραφικών στοιχείων

Πίνακας Π1: Ανάλυση one way ανοα σχετικά με την ανεξάρτητη μεταβλητή του φύλου των συμμετεχόντων

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
E1	BetweenGroups	,013	1	,013	,020	,887
	WithinGroups	451,228	690	,654		
	Total	451,241	691			
E2	BetweenGroups	1,516	1	1,516	2,546	,111
	WithinGroups	404,761	680	,595		
	Total	406,277	681			
E3	BetweenGroups	,363	1	,363	,536	,464
	WithinGroups	464,288	686	,677		
	Total	464,651	687			
E4	BetweenGroups	,346	1	,346	,583	,445
	WithinGroups	407,283	687	,593		
	Total	407,628	688			
E5	BetweenGroups	,681	1	,681	,928	,336
	WithinGroups	504,645	687	,735		
	Total	505,327	688			
E6	BetweenGroups	,015	1	,015	,021	,886
	WithinGroups	517,961	692	,748		
	Total	517,977	693			
E7	BetweenGroups	10,870	1	10,870	10,448	,001
	WithinGroups	719,949	692	1,040		
	Total	730,818	693			

E8	BetweenGroups	1,749	1	1,749	3,139	,077
	WithinGroups	383,412	688	,557		
	Total	385,161	689			
E9	BetweenGroups	,118	1	,118	,241	,624
	WithinGroups	334,706	685	,489		
	Total	334,824	686			
E10	BetweenGroups	4,409	1	4,409	3,781	,052
	WithinGroups	801,193	687	1,166		
	Total	805,602	688			
E11	BetweenGroups	,012	1	,012	,011	,917
	WithinGroups	752,487	688	1,094		
	Total	752,499	689			
E12	BetweenGroups	,401	1	,401	1,444	,230
	WithinGroups	192,452	692	,278		
	Total	192,853	693			
E13	BetweenGroups	,827	1	,827	1,229	,268
	WithinGroups	461,036	685	,673		
	Total	461,863	686			
E14	BetweenGroups	3,728	1	3,728	5,598	,018
	WithinGroups	458,845	689	,666		
	Total	462,573	690			
E15	BetweenGroups	,027	1	,027	,039	,844
	WithinGroups	478,264	688	,695		
	Total	478,291	689			

Πίνακας Π2: Μέσοι όροι των απαντήσεων σε σχέση με τα 2 φύλα

	Ανδρας		Γυναίκα	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
E1	4,0683	,82318	4,0773	,79880
E2	3,7445	,80319	3,8407	,74952
E3	3,9022	,87044	3,9490	,78911
E4	3,9495	,82816	3,9951	,72828
E5	3,6931	,89061	3,7573	,83379
E6	4,0000	,86914	3,9904	,86248
E7	3,2652	1,11622	3,5205	,94992
E8	3,7690	,79676	3,8717	,71087
E9	4,0000	,75455	4,0267	,65940
E10	3,2058	1,15041	3,3689	1,02987
E11	3,5036	1,06044	3,4951	1,03584
E12	2,6738	,55399	2,7229	,50870
E13	3,8195	,90284	3,8902	,75971
E14	2,7004	,82121	2,8502	,81260
E15	3,9097	,91037	3,9225	,77822

Πίνακας Π3: Ανάλυση one way ανομα σχετικά με την ανεξάρτητη μεταβλητή της ηλικίας των συμμετεχόντων

		Sum of Squares	df	MeanSquare	F	Sig.
E1	BetweenGroups	3,990	4	,997	1,532	,191
	WithinGroups	447,252	687	,651		
	Total	451,241	691			
E2	BetweenGroups	8,566	4	2,142	3,645	,006
	WithinGroups	397,711	677	,587		
	Total	406,277	681			
E3	BetweenGroups	8,224	4	2,056	3,077	,016
	WithinGroups	456,427	683	,668		
	Total	464,651	687			
E4	BetweenGroups	4,662	4	1,165	1,978	,096
	WithinGroups	402,967	684	,589		
	Total	407,628	688			
E5	BetweenGroups	6,539	4	1,635	2,242	,063
	WithinGroups	498,787	684	,729		
	Total	505,327	688			
E6	BetweenGroups	7,981	4	1,995	2,695	,030
	WithinGroups	509,996	689	,740		
	Total	517,977	693			
E7	BetweenGroups	2,392	4	,598	,566	,688
	WithinGroups	728,427	689	1,057		
	Total	730,818	693			
E8	BetweenGroups	2,975	4	,744	1,333	,256

	WithinGroups	382,186	685	,558		
	Total	385,161	689			
	BetweenGroups	,651	4	,163	,332	,856
E9	WithinGroups	334,172	682	,490		
	Total	334,824	686			
	BetweenGroups	12,543	4	3,136	2,704	,030
E10	WithinGroups	793,060	684	1,159		
	Total	805,602	688			
	BetweenGroups	5,071	4	1,268	1,162	,326
E11	WithinGroups	747,428	685	1,091		
	Total	752,499	689			
	BetweenGroups	1,655	4	,414	1,491	,203
E12	WithinGroups	191,198	689	,278		
	Total	192,853	693			
	BetweenGroups	1,210	4	,302	,448	,774
E13	WithinGroups	460,653	682	,675		
	Total	461,863	686			
	BetweenGroups	5,135	4	1,284	1,925	,105
E14	WithinGroups	457,438	686	,667		
	Total	462,573	690			
	BetweenGroups	2,357	4	,589	,848	,495
E15	WithinGroups	475,934	685	,695		
	Total	478,291	689			

Πίνακας Π4: Μέσοι όροι των απαντήσεων σε σχέση με τις ηλικίες

	20 έως 30		31 έως 40		41 έως 50		51 έως 60		60 και άνω	
	Mean	Std.	Mean	Std.	Mean	Std.	Mean	Std.	Mean	Std.
	Deviation		Deviation		Deviation		Deviation		Deviation	
E1	4,4444	,72648	3,9333	1,01483	4,1211	,84730	4,0629	,75109	3,9194	,77456
E2	4,6667	,50000	3,9655	,68048	3,8223	,78432	3,7492	,76362	3,7581	,76148
E3	4,6667	,50000	3,9667	,88992	3,9512	,81789	3,8533	,82508	4,0806	,77456
E4	4,4444	,88192	3,9333	,78492	3,9965	,74090	3,9172	,79644	4,1311	,71822
E5	4,4444	,88192	3,7667	,62606	3,7596	,86585	3,6645	,88149	3,8065	,74303
E6	4,7778	,44096	3,9333	,78492	4,0517	,95255	3,9406	,81161	3,9032	,69447
E7	3,5556	1,50923	3,1667	1,11675	3,4483	1,04190	3,4158	,99270	3,3871	1,01392
E8	4,1111	,60093	3,7333	,69149	3,8201	,76522	3,8067	,77758	4,0000	,51215
E9	4,2222	,83333	4,0000	,69481	4,0278	,73199	3,9933	,65535	4,0492	,73996
E10	4,1111	1,05409	3,3667	1,06620	3,3750	1,09401	3,1827	1,06919	3,4098	1,03886
E11	4,1111	,78174	3,4667	1,10589	3,5260	1,06402	3,4400	1,05994	3,5806	,85982
E12	2,7778	,44096	2,8333	,53067	2,6517	,56368	2,7360	,50454	2,7097	,45762
E13	4,1111	,60093	3,8000	,80516	3,8711	,79384	3,8367	,86747	3,9344	,74986
E14	3,0000	,50000	2,4333	,85836	2,7743	,81006	2,8411	,82400	2,7581	,82354
E15	4,3333	,70711	3,9333	,82768	3,9410	,83059	3,8742	,84558	3,9508	,80470

Πίνακας Π5: Ανάλυση one way anova σχετικά με την ανεξάρτητη μεταβλητή του μορφωτικού επιπέδου των συμμετεχόντων

		Sum of Squares	df	MeanSquare	F	Sig.
E1	BetweenGroups	5,568	4	1,392	2,146	,074
	WithinGroups	445,674	687	,649		
	Total	451,241	691			
E2	BetweenGroups	,344	4	,086	,144	,966
	WithinGroups	405,933	677	,600		
	Total	406,277	681			
E3	BetweenGroups	3,869	4	,967	1,434	,221
	WithinGroups	460,782	683	,675		
	Total	464,651	687			
E4	BetweenGroups	4,914	4	1,229	2,087	,081
	WithinGroups	402,714	684	,589		
	Total	407,628	688			
E5	BetweenGroups	5,027	4	1,257	1,718	,144
	WithinGroups	500,300	684	,731		
	Total	505,327	688			
E6	BetweenGroups	4,793	4	1,198	1,609	,170
	WithinGroups	513,184	689	,745		
	Total	517,977	693			
E7	BetweenGroups	6,482	4	1,620	1,541	,188
	WithinGroups	724,337	689	1,051		
	Total	730,818	693			

	BetweenGroups	4,256	4	1,064	1,913	,106
E8	WithinGroups	380,905	685	,556		
	Total	385,161	689			
	BetweenGroups	3,825	4	,956	1,970	,097
E9	WithinGroups	330,999	682	,485		
	Total	334,824	686			
	BetweenGroups	9,110	4	2,277	1,956	,100
E10	WithinGroups	796,493	684	1,164		
	Total	805,602	688			
	BetweenGroups	2,277	4	,569	,520	,721
E11	WithinGroups	750,222	685	1,095		
	Total	752,499	689			
	BetweenGroups	1,813	4	,453	1,635	,164
E12	WithinGroups	191,040	689	,277		
	Total	192,853	693			
	BetweenGroups	5,826	4	1,457	2,178	,070
E13	WithinGroups	456,037	682	,669		
	Total	461,863	686			
	BetweenGroups	,761	4	,190	,283	,889
E14	WithinGroups	461,812	686	,673		
	Total	462,573	690			
	BetweenGroups	5,054	4	1,263	1,829	,121
E15	WithinGroups	473,238	685	,691		
	Total	478,291	689			

Πίνακας Π6: Μέσοι όροι των απαντήσεων σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο

	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Λύκειο)		Πτυχίο ΙΕΚ		Πτυχίο ΑΕΙ/ ΤΕΙ		Μεταπτυχιακό		Διδακτορικό	
	Mean	Std. Deviatio n	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviatio n	Mean	Std. Deviatio n	Mean	Std. Deviatio n
E1	3,9200	,87691	4,2727	,64667	3,9964	,75762	4,1424	,84781	4,2333	,67891
E2	3,7400	,69429	3,9000	,56765	3,8109	,68925	3,7981	,85514	3,8333	,79148
E3	4,1020	,74288	4,0909	,70065	3,8597	,84445	3,9688	,82228	3,8333	,74664
E4	4,2245	,71488	4,2727	,64667	3,9203	,76336	3,9814	,78789	3,9333	,69149
E5	4,0000	,64550	3,6364	,80904	3,7040	,85492	3,7360	,86928	3,5333	1,00801
E6	4,0400	,87970	4,2727	,64667	3,9000	,84072	4,0588	,88093	4,0000	,90972
E7	3,5000	,95298	3,0909	1,04447	3,3214	1,03188	3,4830	1,04652	3,6000	,81368
E8	3,9800	,71400	3,9091	,70065	3,7401	,76444	3,8758	,74263	3,9000	,66176
E9	4,1042	,59213	4,2000	,42164	3,9281	,69698	4,0685	,72131	4,0667	,63968
E10	3,6939	,89452	3,3636	1,20605	3,3094	1,04311	3,2336	1,14220	3,3333	,92227
E11	3,6600	,87155	3,4545	1,03573	3,4604	,99287	3,4953	1,11558	3,6333	1,03335
E12	2,8000	,45175	2,9091	,30151	2,6964	,53278	2,7028	,53297	2,5333	,57135
E13	4,0400	,69869	3,9091	,83121	3,7806	,80525	3,9216	,84868	3,6552	,76885
E14	2,8400	,81716	2,7273	,78625	2,7626	,81132	2,7981	,82764	2,9000	,84486
E15	4,0408	,67575	4,1818	,60302	3,8315	,79359	3,9751	,89058	3,8000	,80516

Πίνακας Π7: Ανάλυση one way ανομα σχετικά με την ανεξάρτητη μεταβλητή της προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων

		Sum of Squares	df	MeanSquare	F	Sig.
E1	BetweenGroups	6,194	3	2,065	3,219	,022
	WithinGroups	440,740	687	,642		
	Total	446,935	690			
E2	BetweenGroups	2,859	3	,953	1,602	,188
	WithinGroups	402,774	677	,595		
	Total	405,633	680			
E3	BetweenGroups	6,986	3	2,329	3,475	,016
	WithinGroups	457,660	683	,670		
	Total	464,646	686			
E4	BetweenGroups	3,702	3	1,234	2,089	,100
	WithinGroups	403,926	684	,591		
	Total	407,628	687			
E5	BetweenGroups	5,048	3	1,683	2,301	,076
	WithinGroups	500,207	684	,731		
	Total	505,254	687			
E6	BetweenGroups	6,416	3	2,139	2,886	,035
	WithinGroups	510,571	689	,741		
	Total	516,987	692			
E7	BetweenGroups	,183	3	,061	,058	,982
	WithinGroups	730,461	689	1,060		
	Total	730,644	692			
E8	BetweenGroups	5,008	3	1,669	3,009	,030

	WithinGroups	380,124	685	,555		
	Total	385,132	688			
	BetweenGroups	3,261	3	1,087	2,236	,083
E9	WithinGroups	331,562	682	,486		
	Total	334,824	685			
	BetweenGroups	15,295	3	5,098	4,413	,004
E10	WithinGroups	790,215	684	1,155		
	Total	805,510	687			
	BetweenGroups	5,820	3	1,940	1,780	,150
E11	WithinGroups	746,427	685	1,090		
	Total	752,247	688			
	BetweenGroups	1,211	3	,404	1,453	,226
E12	WithinGroups	191,553	689	,278		
	Total	192,765	692			
	BetweenGroups	3,162	3	1,054	1,567	,196
E13	WithinGroups	458,682	682	,673		
	Total	461,844	685			
	BetweenGroups	4,149	3	1,383	2,073	,103
E14	WithinGroups	457,798	686	,667		
	Total	461,948	689			
	BetweenGroups	2,511	3	,837	1,205	,307
E15	WithinGroups	475,774	685	,695		
	Total	478,284	688			

Πίνακας Π8: Μέσοι όροι των απαντήσεων σε σχέση με τα έτη προϋπηρεσίας

	0 έως 10 χρόνια		11 έως 20 χρόνια		21 έως 30 χρόνια		31 έως 40 χρόνια	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
E1	3,9747	,93335	4,1354	,84531	4,1262	,76139	3,8737	,71818
E2	3,9231	,73448	3,8586	,72251	3,7666	,82048	3,7158	,72439
E3	4,1139	,84713	4,0105	,82072	3,8328	,82840	3,9468	,75302
E4	4,1154	,77260	4,0000	,74692	3,9077	,78416	4,0532	,75302
E5	3,9487	,77119	3,7277	,86403	3,6698	,88269	3,7684	,80494
E6	4,0886	,89428	4,1250	,76917	3,9264	,91186	3,8958	,82691
E7	3,4304	1,15118	3,4010	,99243	3,4325	1,02884	3,3958	,99978
E8	3,9231	,75195	3,8429	,72289	3,7538	,78234	3,9895	,64404
E9	4,1139	,71589	4,0681	,68100	3,9441	,69934	4,0745	,70694
E10	3,6076	1,05512	3,3854	1,07196	3,1636	1,09648	3,3656	1,01922
E11	3,6667	1,06499	3,5625	1,06159	3,4074	1,05605	3,5368	,94318
E12	2,7848	,54704	2,7240	,49272	2,6626	,54599	2,7292	,51256
E13	3,9744	,75549	3,8743	,76428	3,7988	,88099	3,9574	,76080
E14	2,5823	,76137	2,8482	,82269	2,8031	,82663	2,8105	,81599
E15	3,8734	,91100	4,0052	,75042	3,8677	,87013	3,9468	,79470

Πίνακας Π9: Βαθμός εμπιστοσύνης ανά Περιφέρεια

	Πληθυσμός ανά Περιφέρεια	Δείγμα ανά Περιφέρεια	Επίπεδο Εμπιστοσύνης %	Μεγαλύτερο δυνατό μέγεθος πληθυσμού 95%
Ανατ. Μακεδονίας και Θράκης	766	54	87,14	256
Αττικής	1173	52	86,71	289
Βορείου Αιγαίου	360	36	84,50	202
Δυτικής Ελλάδας	644	78	89,59	241
Δυτικής Μακεδονίας	552	50	86,78	227
Ηπείρου	570	65	88,55	229
Θεσσαλίας	761	44	85,65	255
Ιονίων Νήσων	230	38	85,47	144
Κεντρικής Μακεδονίας	1100	51	86,59	285
Κρήτης	650	86	90,15	241
Νοτίου Αιγαίου	400	62	88,55	196
Πελοποννήσου	607	39	84,81	235
Στερεάς Ελλάδας	562	39	84,86	228
Σύνολο	8375	694		

**Επίπεδο εμπιστοσύνης για
τον συνολικό πληθυσμό
8375 είναι 96,43%**

Πίνακας Π10: Μέσοι όροι των απαντήσεων σε σχέση με τις περιφέρειες των συμμετεχόντων

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
E1	Between Groups	22,115	12	1,843	2,916	,001
	Within Groups	429,126	679	,632		
	Total	451,241	691			
E2	Between Groups	8,960	12	,747	1,257	,240
	Within Groups	397,317	669	,594		
	Total	406,277	681			
E3	Between Groups	6,316	12	,526	,775	,677
	Within Groups	458,335	675	,679		
	Total	464,651	687			
E4	Between Groups	10,655	12	,888	1,512	,115
	Within Groups	396,973	676	,587		
	Total	407,628	688			
E5	Between Groups	6,367	12	,531	,719	,734
	Within Groups	498,960	676	,738		
	Total	505,327	688			
E6	Between Groups	17,226	12	1,435	1,952	,026
	Within Groups	500,751	681	,735		
	Total	517,977	693			
E7	Between Groups	11,103	12	,925	,875	,572
	Within Groups	719,715	681	1,057		
	Total	730,818	693			
E8	Between Groups	7,924	12	,660	1,185	,290

	Within Groups	377,237	677	,557		
	Total	385,161	689			
	Between Groups	5,514	12	,460	,941	,505
E9	Within Groups	329,309	674	,489		
	Total	334,824	686			
	Between Groups	6,025	12	,502	,424	,954
E10	Within Groups	799,578	676	1,183		
	Total	805,602	688			
	Between Groups	9,873	12	,823	,750	,702
E11	Within Groups	742,625	677	1,097		
	Total	752,499	689			
	Between Groups	4,149	12	,346	1,248	,246
E12	Within Groups	188,704	681	,277		
	Total	192,853	693			
	Between Groups	7,366	12	,614	,910	,536
E13	Within Groups	454,497	674	,674		
	Total	461,863	686			
	Between Groups	10,836	12	,903	1,355	,183
E14	Within Groups	451,737	678	,666		
	Total	462,573	690			
	Between Groups	6,135	12	,511	,733	,720
E15	Within Groups	472,156	677	,697		
	Total	478,291	689			

Πίνακας Π11: Μέσοι όροι των απαντήσεων σε σχέση με τις περιφέρειες

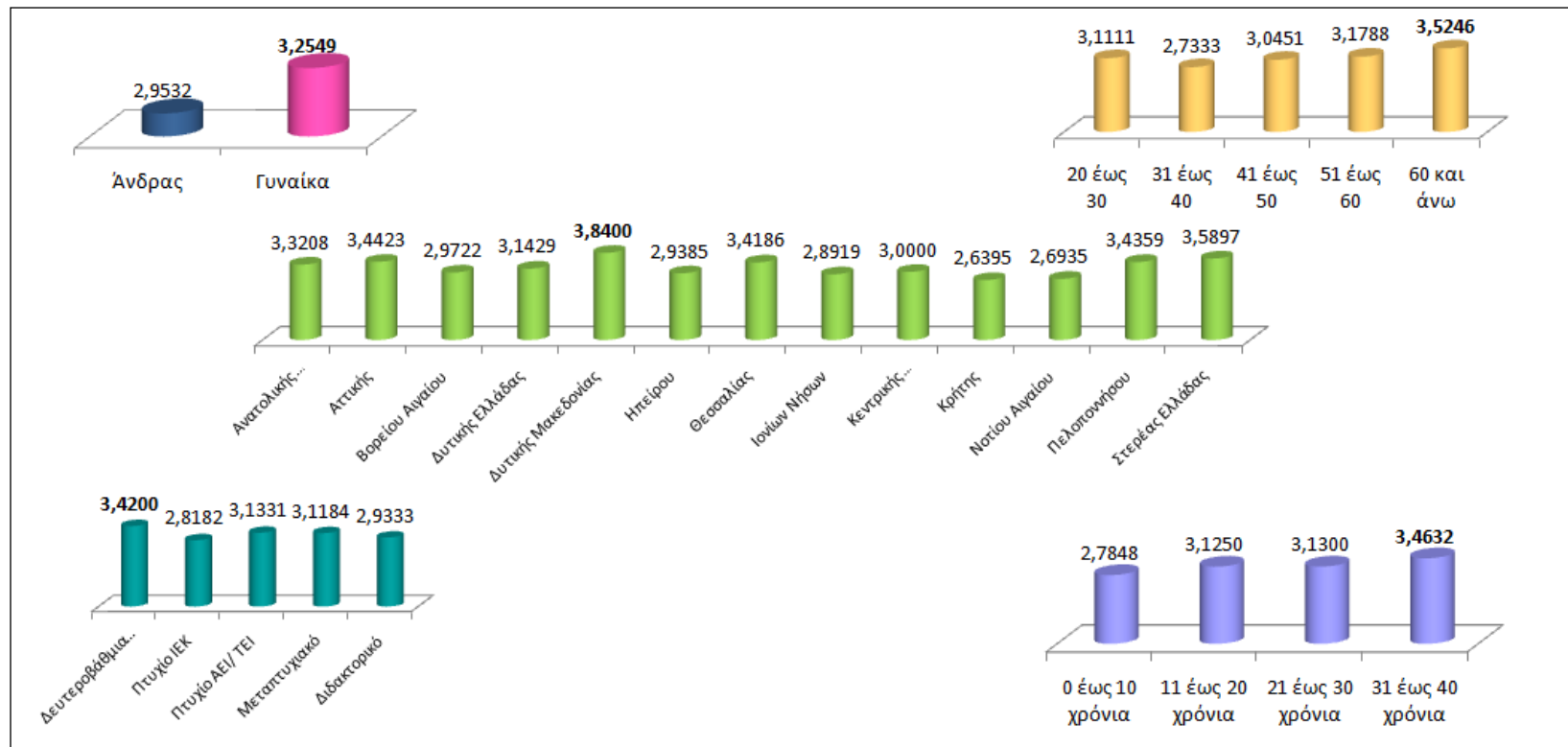
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15
Ανατολικής Μακεδονίας κ Θράκης	Mean	4,1296	3,9630	4,0000	4,1509	3,9074	4,2037	3,7037	3,9245	4,0556	3,4630	3,7037	2,5926	4,0370	2,8889	4,0370
	N	54	54	54	53	54	54	54	53	54	54	54	54	54	54	54
	Std. Deviation	,67422	,75143	,72684	,60116	,75906	,68349	,81564	,75572	,68451	1,11106	,88231	,56697	,69941	,83929	,69941
Αττικής	Mean	4,0577	3,8846	4,0000	4,0000	3,6923	4,1346	3,5769	3,8077	4,0588	3,3077	3,6731	2,6154	3,9615	2,9231	3,9808
	N	52	52	52	51	52	52	52	52	51	52	52	52	52	52	52
	Std. Deviation	,82637	,67603	,79212	,77460	1,00075	,76770	1,07277	,74198	,75926	1,12961	,98461	,59914	,71295	,76302	,69987
Βορείου Αιγαίου	Mean	3,8611	3,6111	3,6389	3,5556	3,4571	3,6111	3,2500	3,5278	3,8889	3,1389	3,2500	2,8056	3,7222	2,5278	3,6667
	N	36	36	36	36	35	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
	Std. Deviation	,89929	,80277	,86694	,90851	,88593	1,02198	,90633	,87786	,62234	,99003	1,02470	,46718	,70147	,73625	1,04198
Δυτικής Ελλάδας	Mean	4,0513	3,8052	4,0128	4,0128	3,7949	3,9615	3,3333	3,8077	4,0260	3,3333	3,4359	2,6795	3,8947	2,7692	3,9740
	N	78	77	78	78	78	78	78	78	77	78	78	78	76	78	77
	Std. Deviation	,68181	,81174	,79762	,72959	,82744	,84427	1,05272	,72179	,60641	1,08910	1,11180	,59202	,88813	,88160	,76044
Δυτικής Μακεδονίας	Mean	4,3400	4,0204	3,9600	4,0800	3,8400	4,1000	3,5000	3,8800	4,1400	3,3600	3,5400	2,7600	3,9000	2,9400	4,0000
	N	50	49	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Std. Deviation	,68839	,72139	,96806	,82906	,79179	,86307	1,01519	,82413	,63920	1,06445	1,05386	,51745	,76265	,73983	,90351
Ηπείρου	Mean	4,1875	3,7969	3,9538	3,9531	3,6825	4,2000	3,5231	3,9077	4,0154	3,3077	3,3692	2,6462	3,8906	2,8308	3,8769
	N	64	64	65	64	63	65	65	65	65	65	65	65	64	65	65
	Std. Deviation	,79433	,75969	,77924	,78538	,81963	,83292	1,06225	,57887	,69580	1,18484	1,12596	,51329	,77903	,76177	,91015
Θεσσαλίας	Mean	4,1628	3,8049	4,0465	4,0930	3,7674	3,9091	3,4318	3,9535	4,0233	3,3256	3,6429	2,8636	3,8372	2,9070	4,0698
	N	43	41	43	43	43	44	44	43	43	43	42	44	43	43	43
	Std. Deviation	,84319	,67895	,81514	,83990	,89542	,93556	1,22755	,72222	,77116	1,10671	1,10036	,34714	,99834	,94652	,85622
Ιονίων Νήσων	Mean	3,8684	3,7297	3,9459	4,0000	3,7895	3,8158	3,3684	3,8378	4,1081	3,2432	3,5135	2,8421	3,7632	2,7778	3,8919

	N	38	37	37	38	38	38	38	37	37	37	37	38	38	36	37
	Std. Deviation	,84377	,69317	,81466	,69749	,77661	,98242	,97040	,76425	,65760	1,23391	1,01712	,43659	,75101	,72155	,69856
Κεντρικής Μακεδονίας	Mean	4,2157	3,8600	3,9804	3,9412	3,7451	4,1373	3,2157	3,8431	4,0200	3,1765	3,3725	2,6863	4,0196	2,8235	3,9412
	N	51	50	51	51	51	51	51	51	50	51	51	51	51	51	51
	Std. Deviation	,67272	,67036	,73458	,75926	,77054	,77510	1,06421	,64413	,68482	,99410	,99922	,50952	,64777	,84157	,85818
Κρήτης	Mean	3,8023	3,6706	3,8795	3,9651	3,7176	3,9186	3,3721	3,8605	4,0588	3,3333	3,5116	2,6744	3,8023	2,6163	3,8605
	N	86	85	83	86	85	86	86	86	85	84	86	86	86	86	86
	Std. Deviation	,93078	,93080	,91595	,83240	,95882	,93576	1,14836	,82836	,69613	1,10130	1,05990	,51886	1,01541	,81412	,88335
Νοτίου Αιγαίου	Mean	4,0000	3,7213	3,8226	3,9194	3,7097	3,9516	3,3871	3,9194	4,0484	3,4262	3,5323	2,7581	3,8167	2,8387	3,8548
	N	62	61	62	62	62	62	62	62	62	61	62	62	60	62	62
	Std. Deviation	,88707	,71019	,87823	,75310	,93013	,93085	,99762	,77456	,77729	1,05608	1,09721	,53364	,81286	,83359	,90258
Πελοποννήσου	Mean	3,9744	3,6579	3,8205	3,8421	3,6154	3,7692	3,3333	3,7105	3,7895	3,1538	3,5263	2,6923	3,6316	2,8718	3,7895
	N	39	38	39	38	39	39	39	38	38	39	38	39	38	39	38
	Std. Deviation	,87320	,84714	,64367	,59395	,71139	,62667	,77233	,56511	,66405	,93298	,92230	,52082	,78572	,95089	,77661
Στερέας Ελλάδας	Mean	4,4615	3,9211	3,9474	4,0769	3,6667	4,0000	3,3846	3,6154	3,8205	3,1795	3,3846	2,6410	3,7949	2,5641	3,9231
	N	39	38	38	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
	Std. Deviation	,60027	,78436	,86828	,77407	,89834	,85840	,98983	,84652	,82308	1,04810	1,11486	,58432	,83286	,68036	,77407
Total	Mean	4,0737	3,8021	3,9302	3,9768	3,7315	3,9942	3,4179	3,8304	4,0160	3,3033	3,4986	2,7032	3,8617	2,7902	3,9174
	N	692	682	688	689	689	694	694	690	687	689	690	694	687	691	690
	Std. Deviation	,80810	,77239	,82240	,76973	,85702	,86455	1,02692	,74767	,69863	1,08210	1,04506	,52753	,82053	,81878	,83318

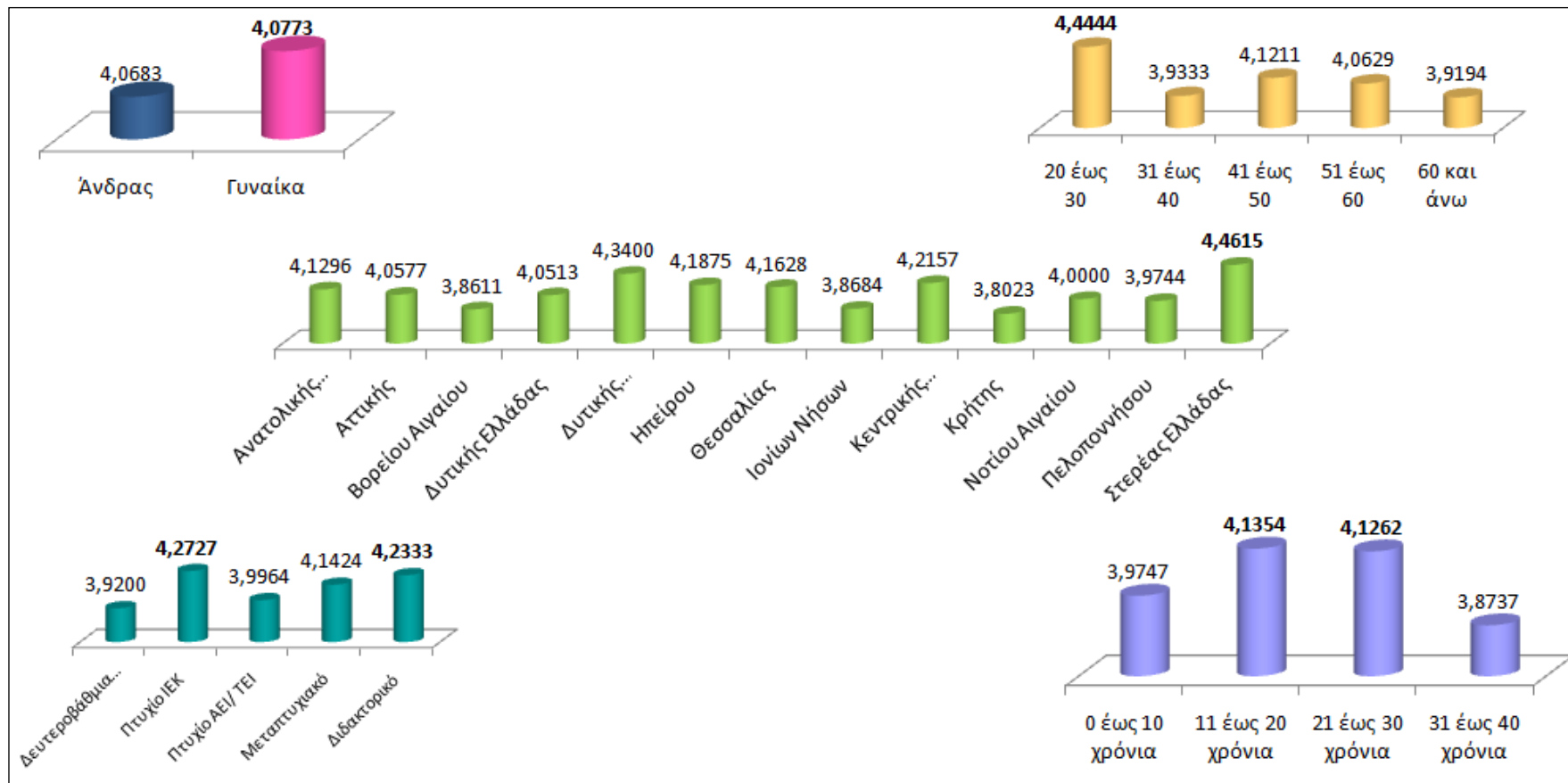
Παράρτημα III

Διαγράμματα συσχετίσεων δημογραφικών στοιχείων

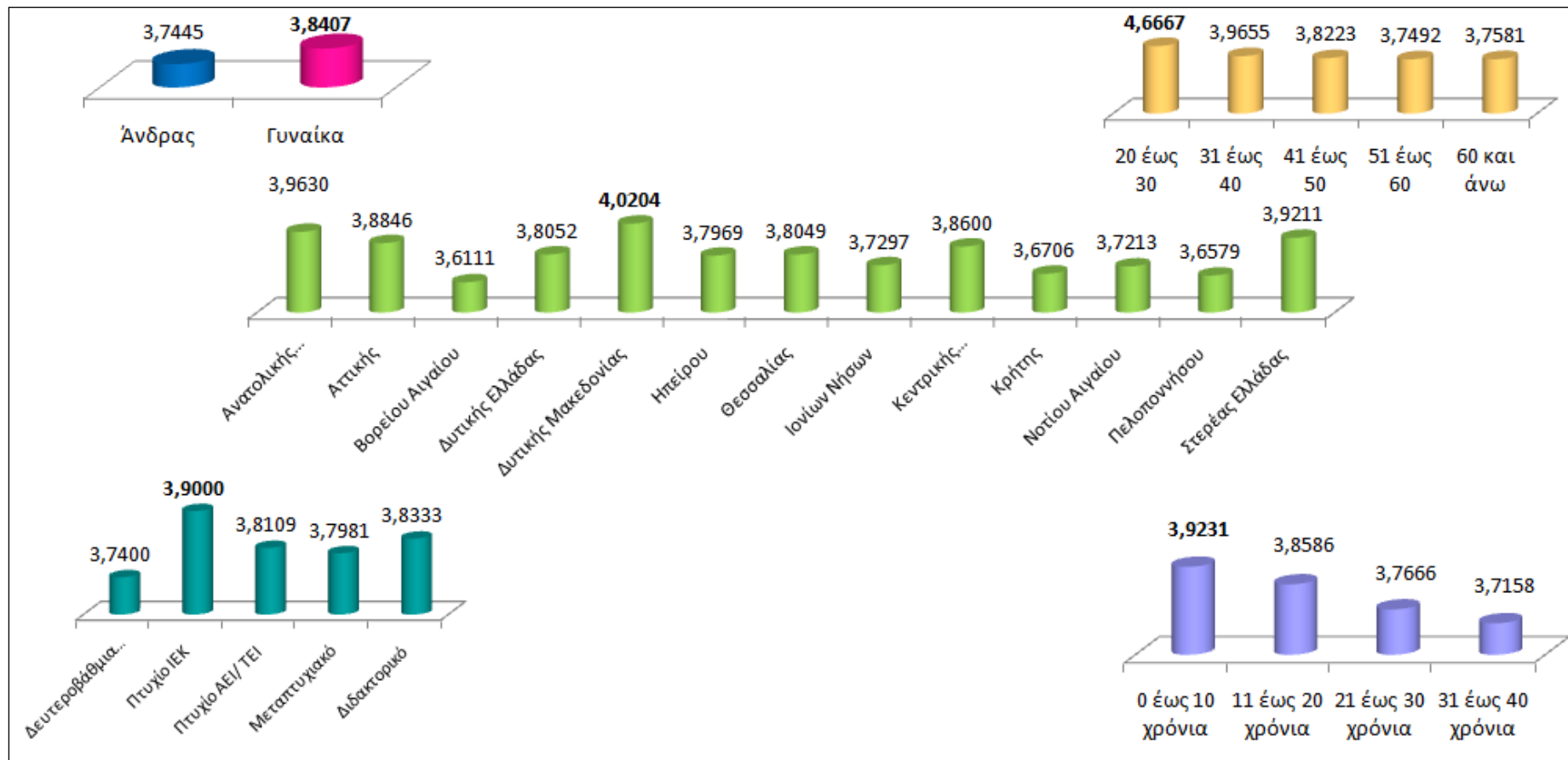
Διάγραμμα ΠΙ: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με το αν η διεκπεραίωση των θεμάτων γίνεται ηλεκτρονικά και όχι έγχαρτα



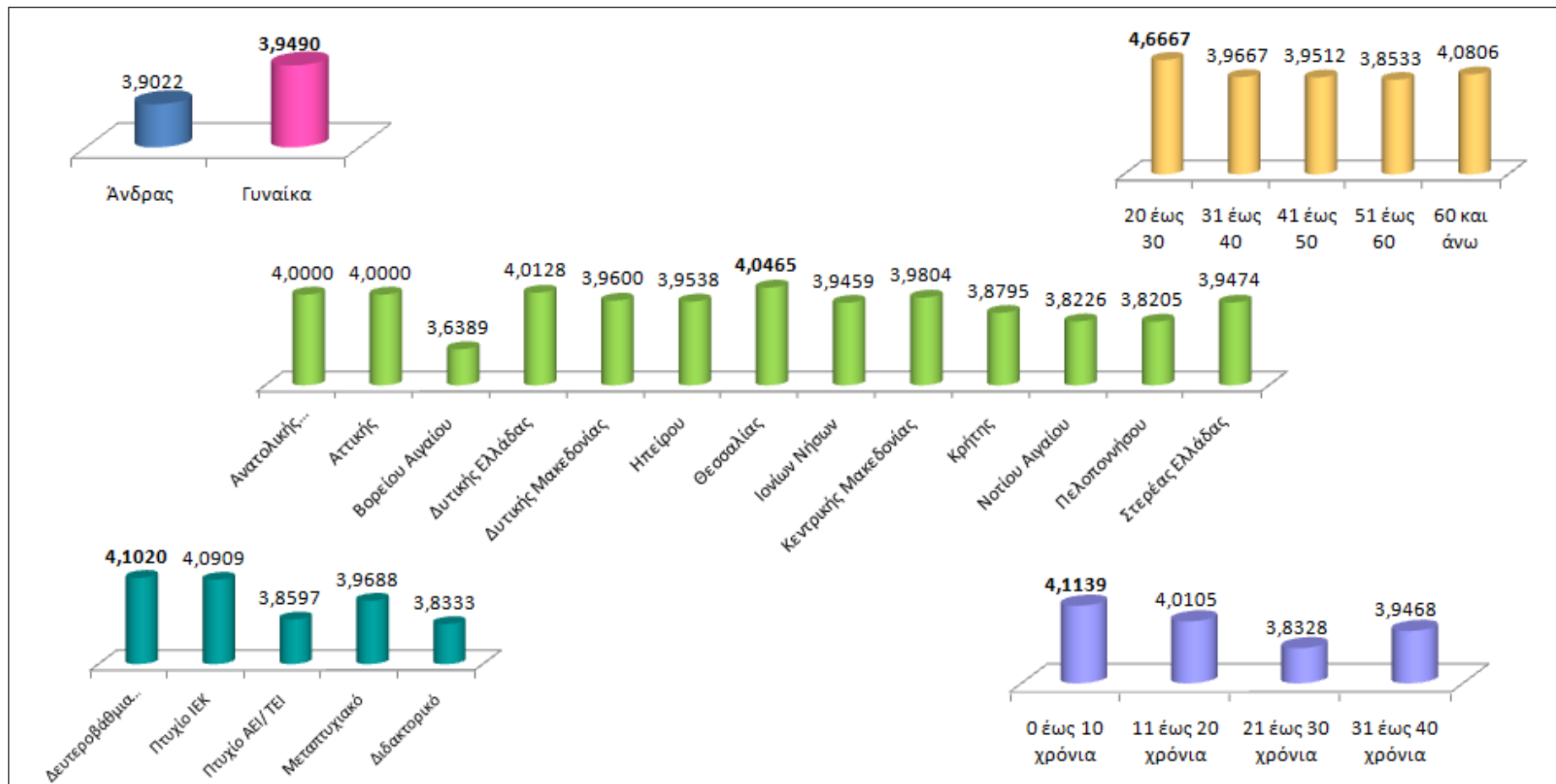
Διάγραμμα Π2: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την εξοικείωση με την χρήση Η.Δ.



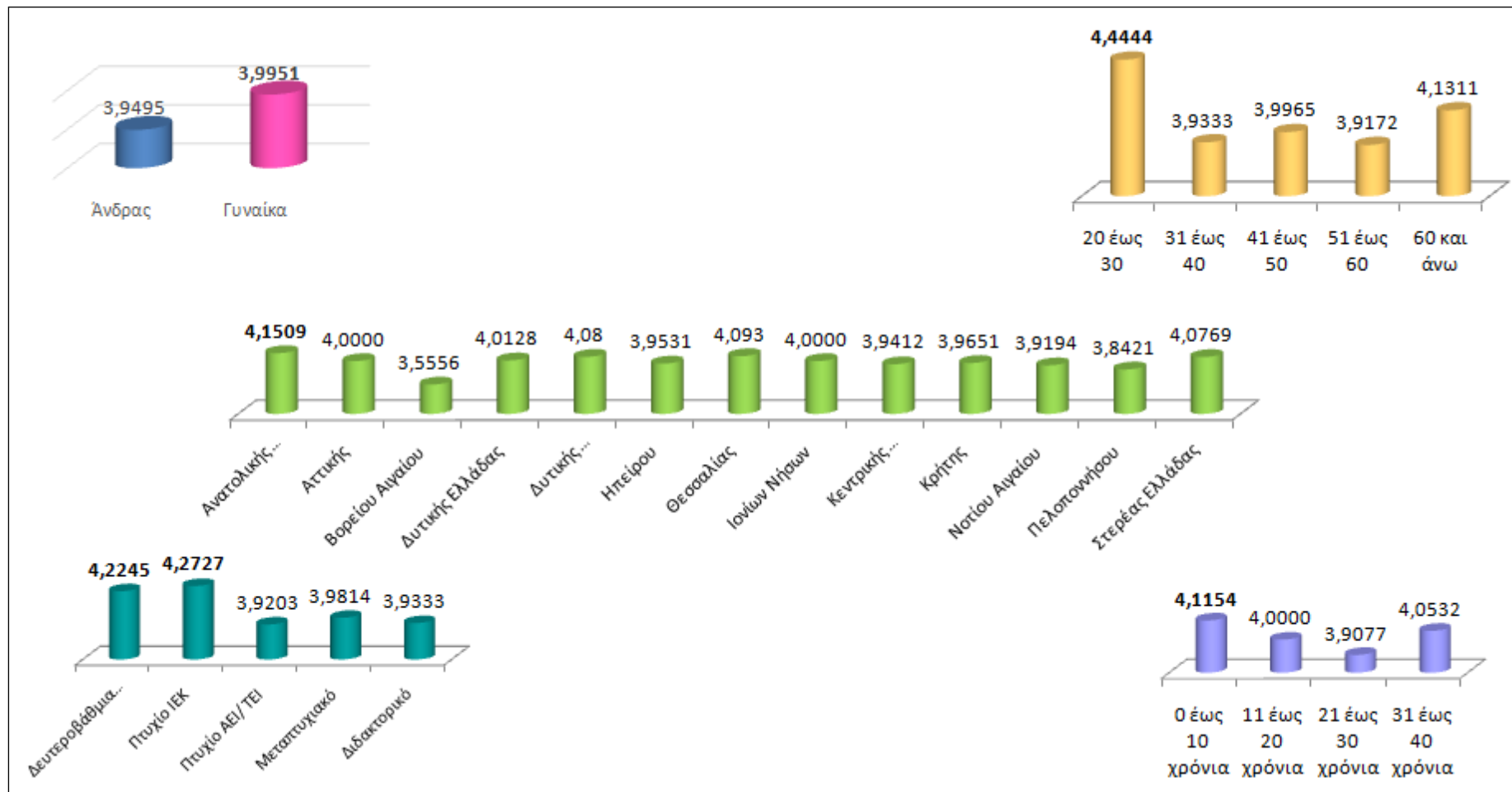
Διάγραμμα Π3: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την εύκολη η χρήση ΤΠΕ



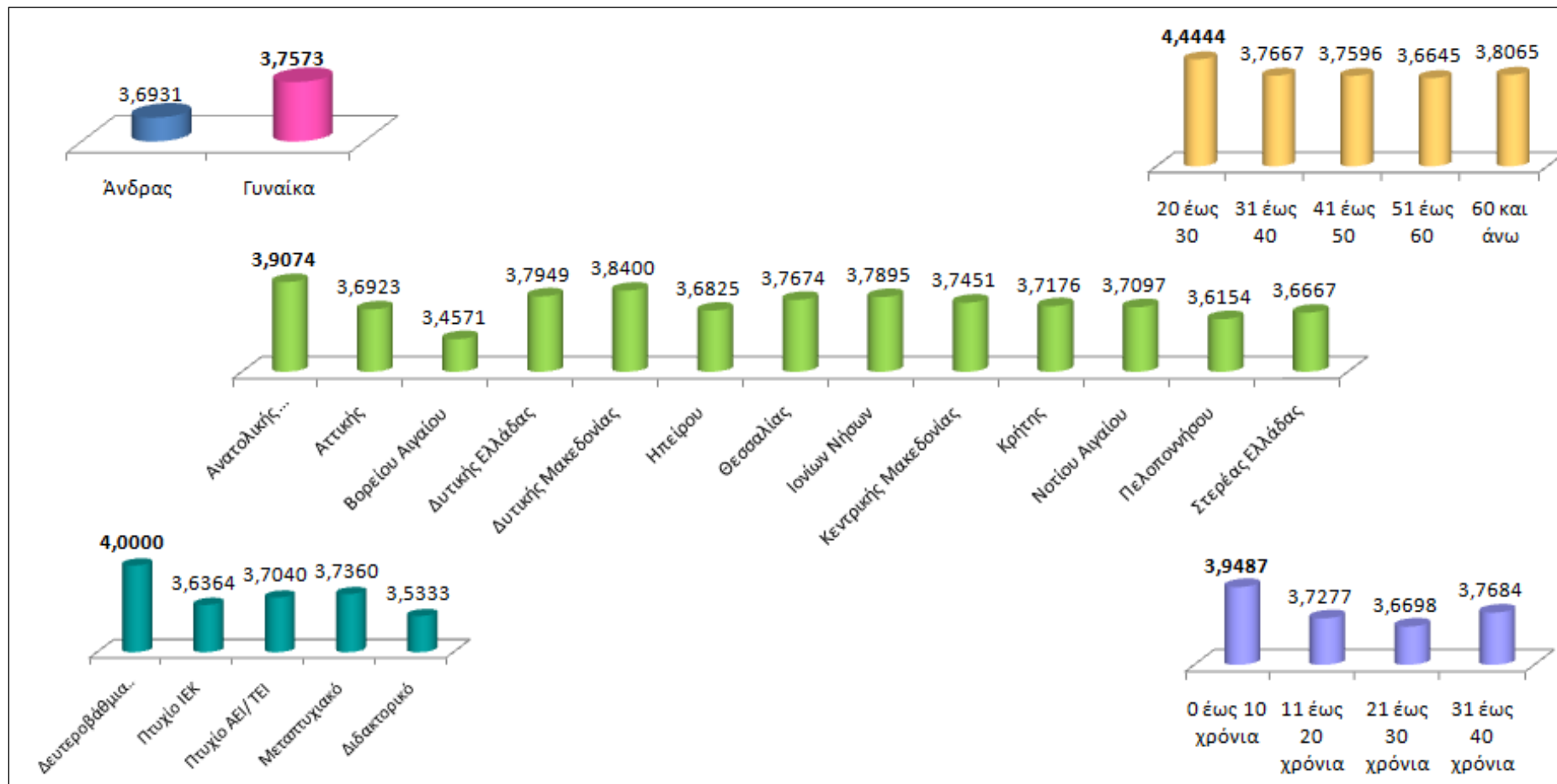
Διάγραμμα Π4: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την γρηγορότερη διεκπεραίωση των εργασιών με χρήση ΗΔ



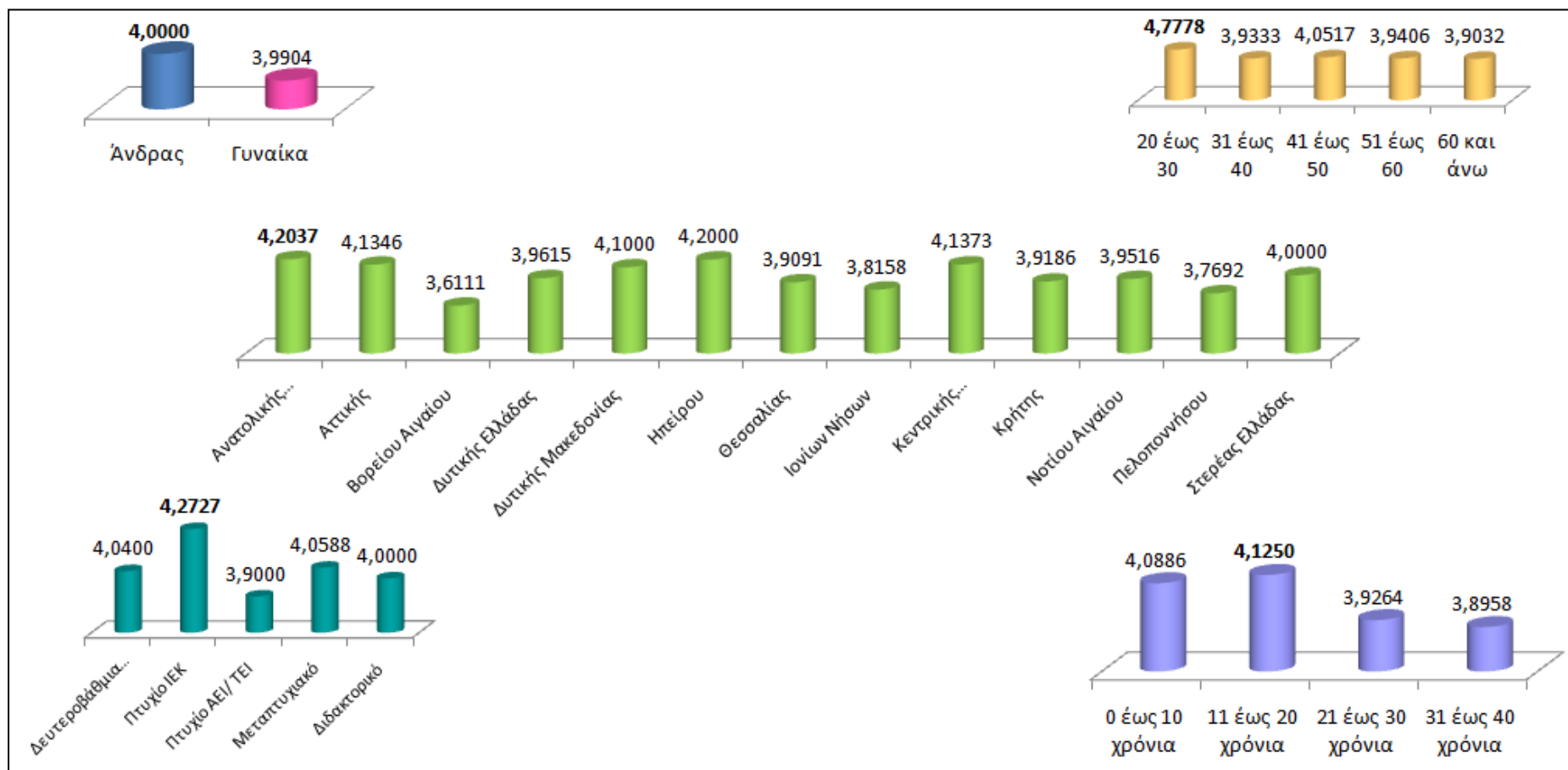
Διάγραμμα Π15: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την πιο εύκολη διεκπεραίωση των εργασιών με χρήση ΤΠΕ



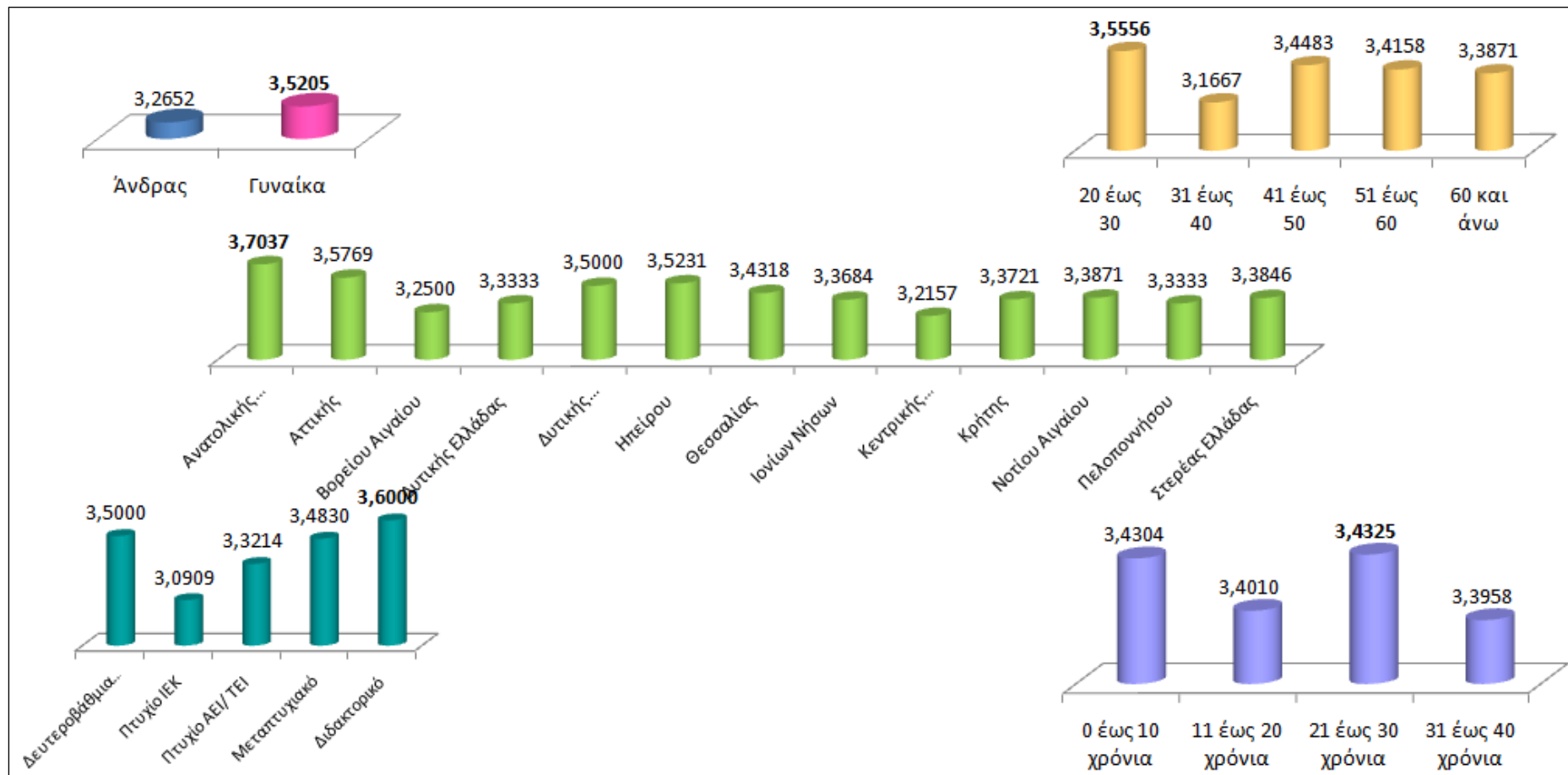
Διάγραμμα Π6: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την πιο ενδιαφέρουσα εργασία με χρήση ΗΔ



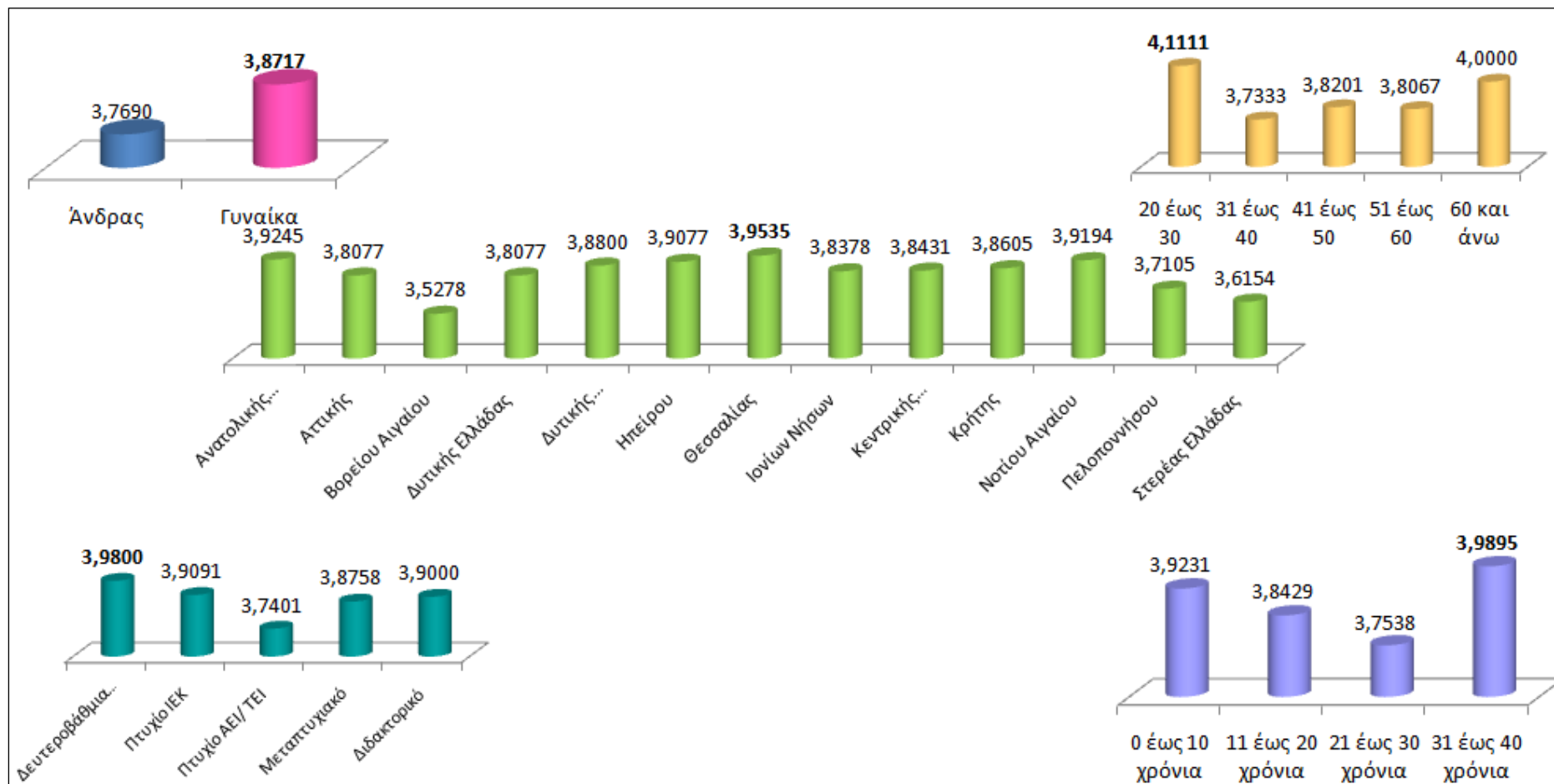
Διάγραμμα Π7: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με το αν η χρήση των ΤΠΕ ταιριάζει με τον τρόπο που αρέσει να εργάζονται οι υπάλληλοι



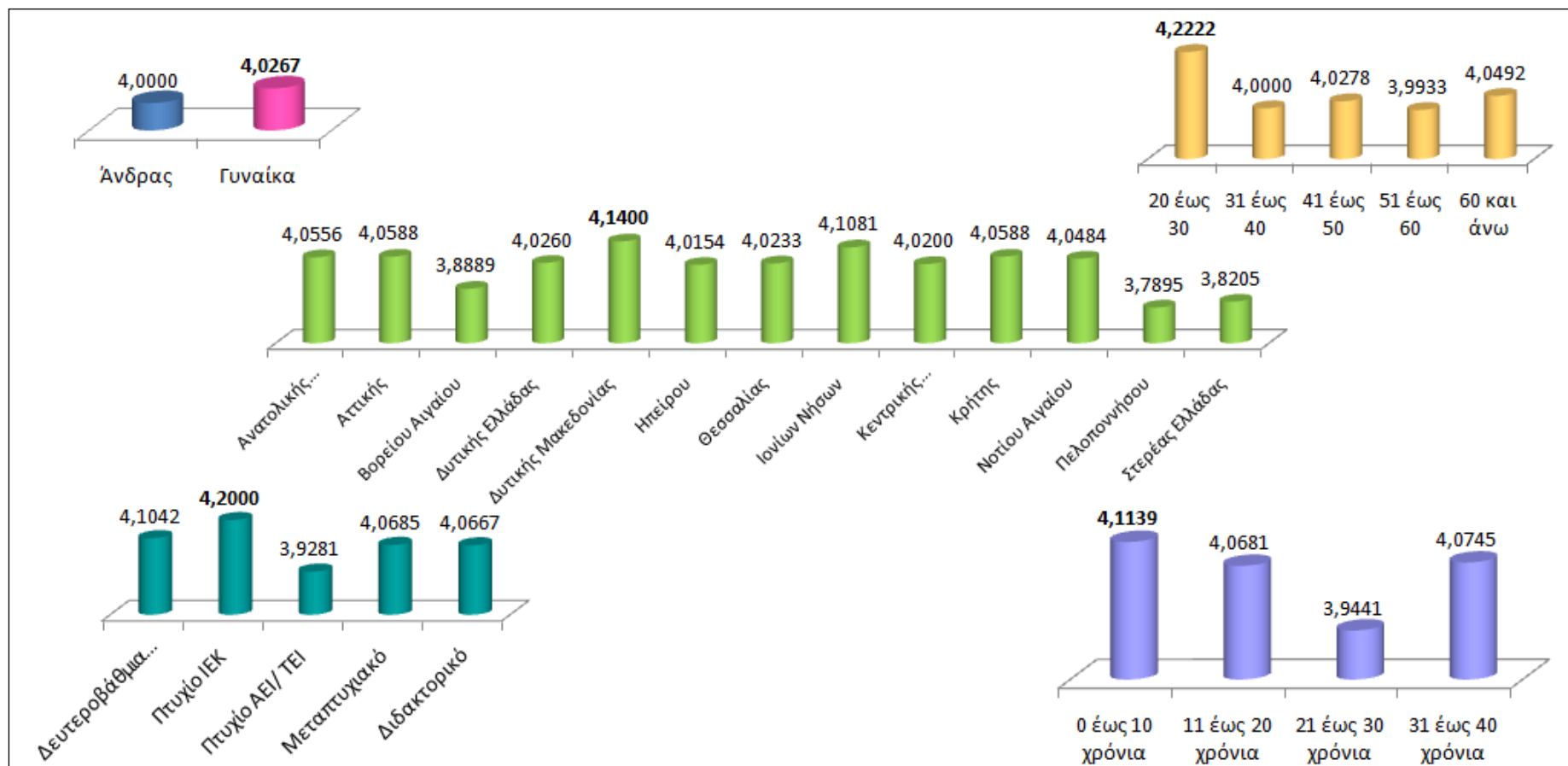
Διάγραμμα Π8: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την αφαίρεση χρόνου από τα καθημερινά καθήκοντα



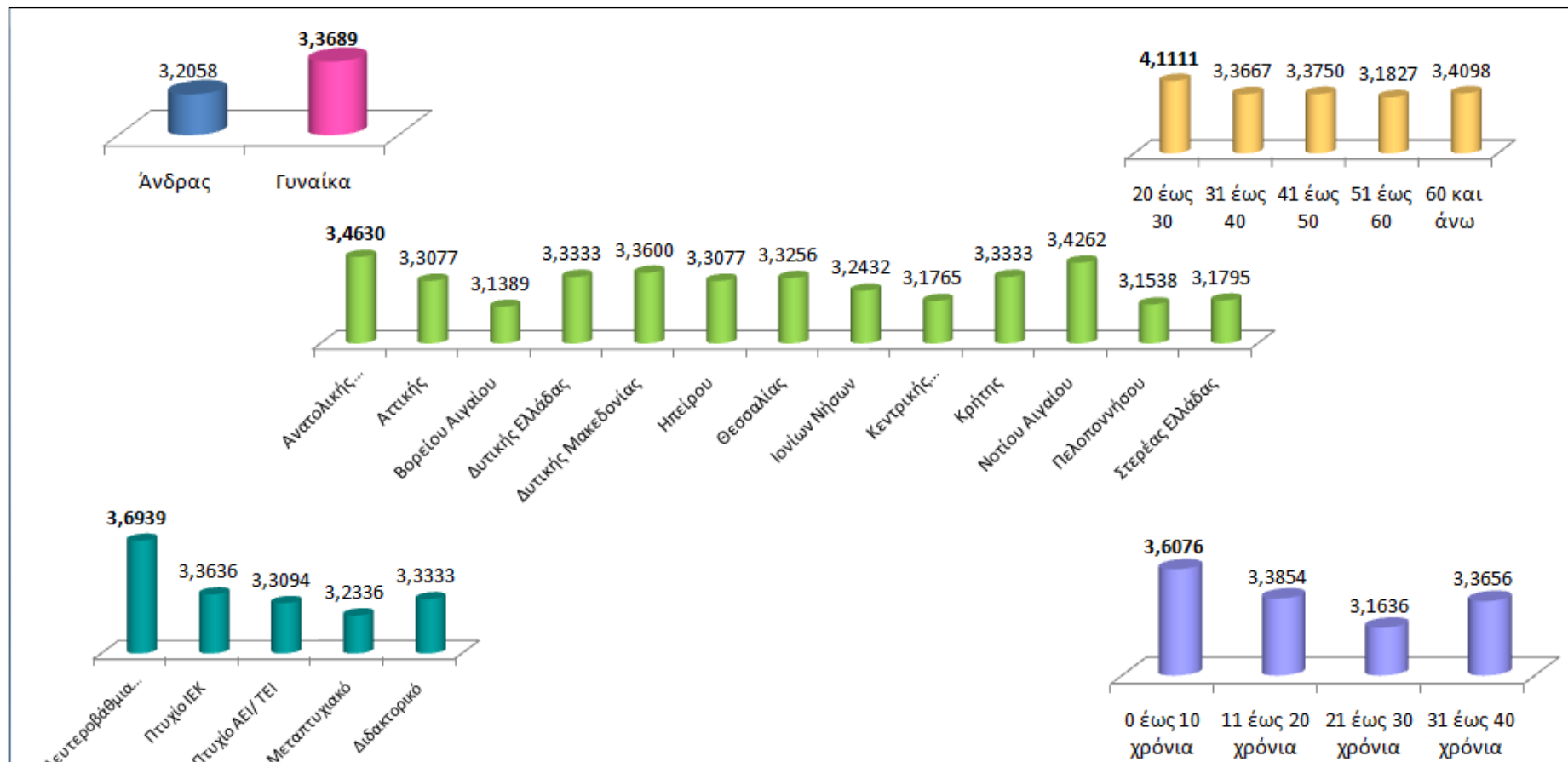
Διάγραμμα Π9: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την ικανοποιητική η τηλεφωνική/ ηλεκτρονική επικοινωνία με πολίτες και άλλους φορείς



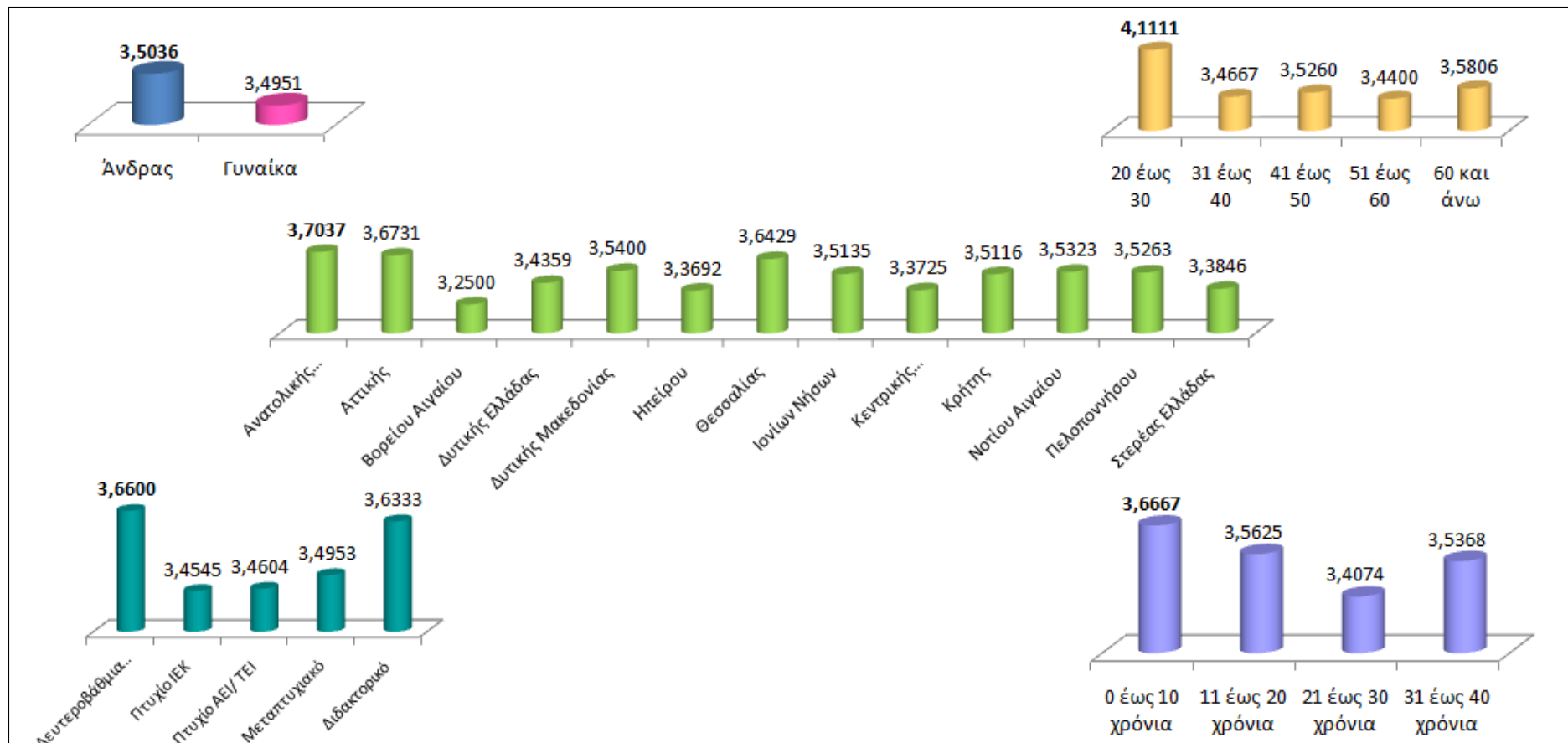
Διάγραμμα Π10: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την βελτίωση παρεχομένων υπηρεσιών από το Δημόσιο



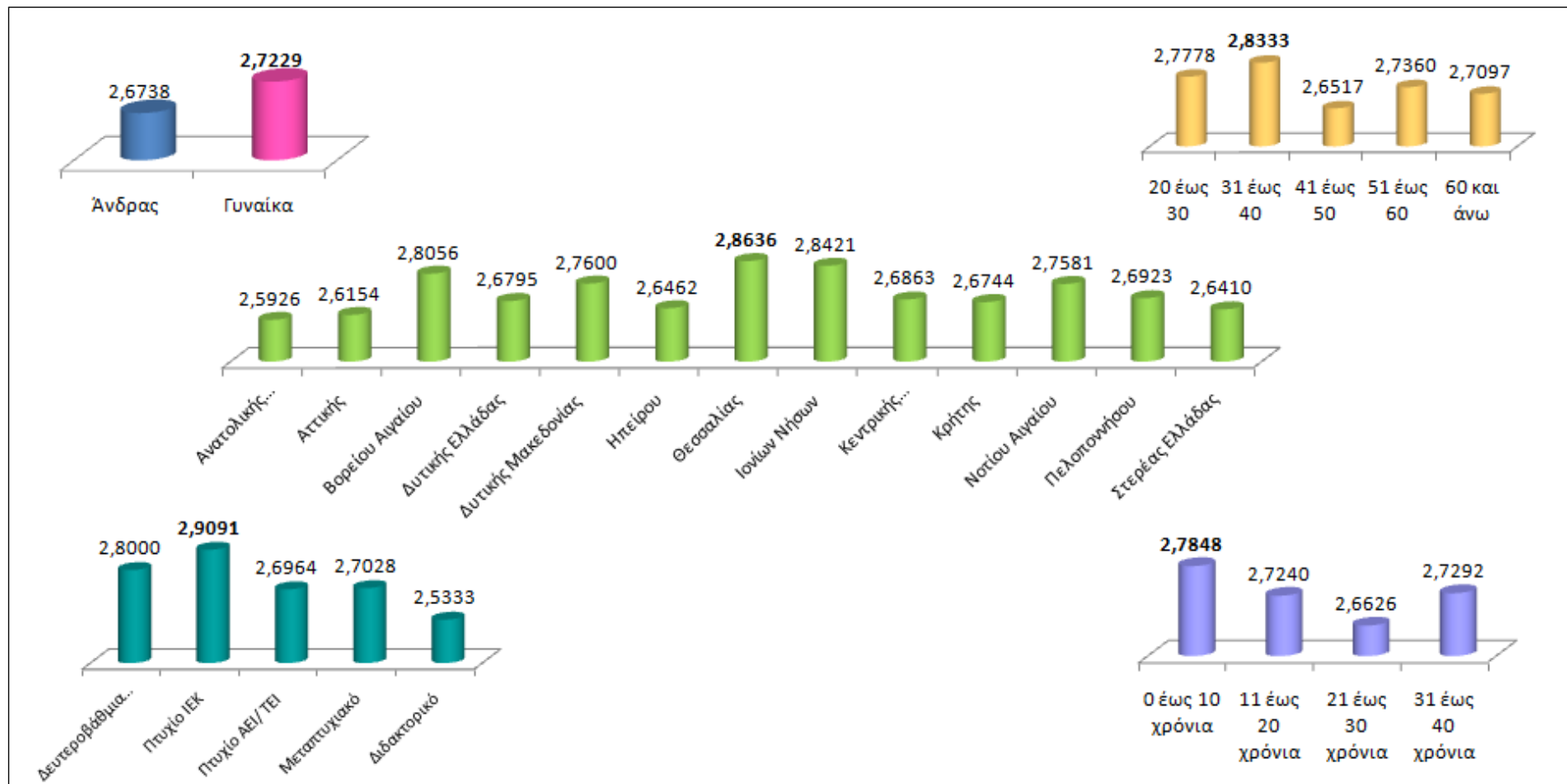
Διάγραμμα Π11: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την μείωση δυσλειτουργίας & γραφειοκρατίας



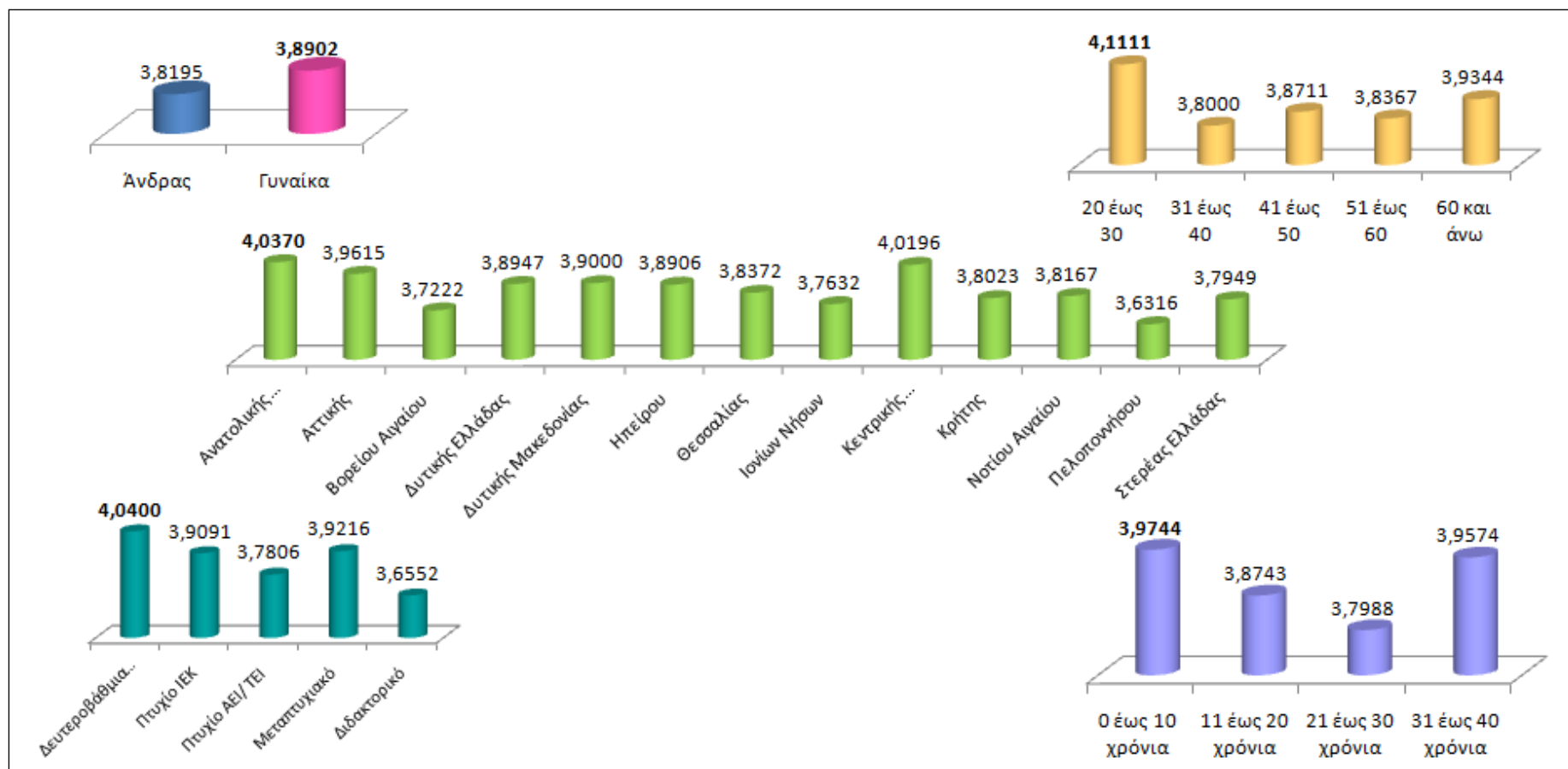
Διάγραμμα Π12: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την εξυπηρέτηση του πολίτη 24ώρες /7ημέρες/εβδομάδα



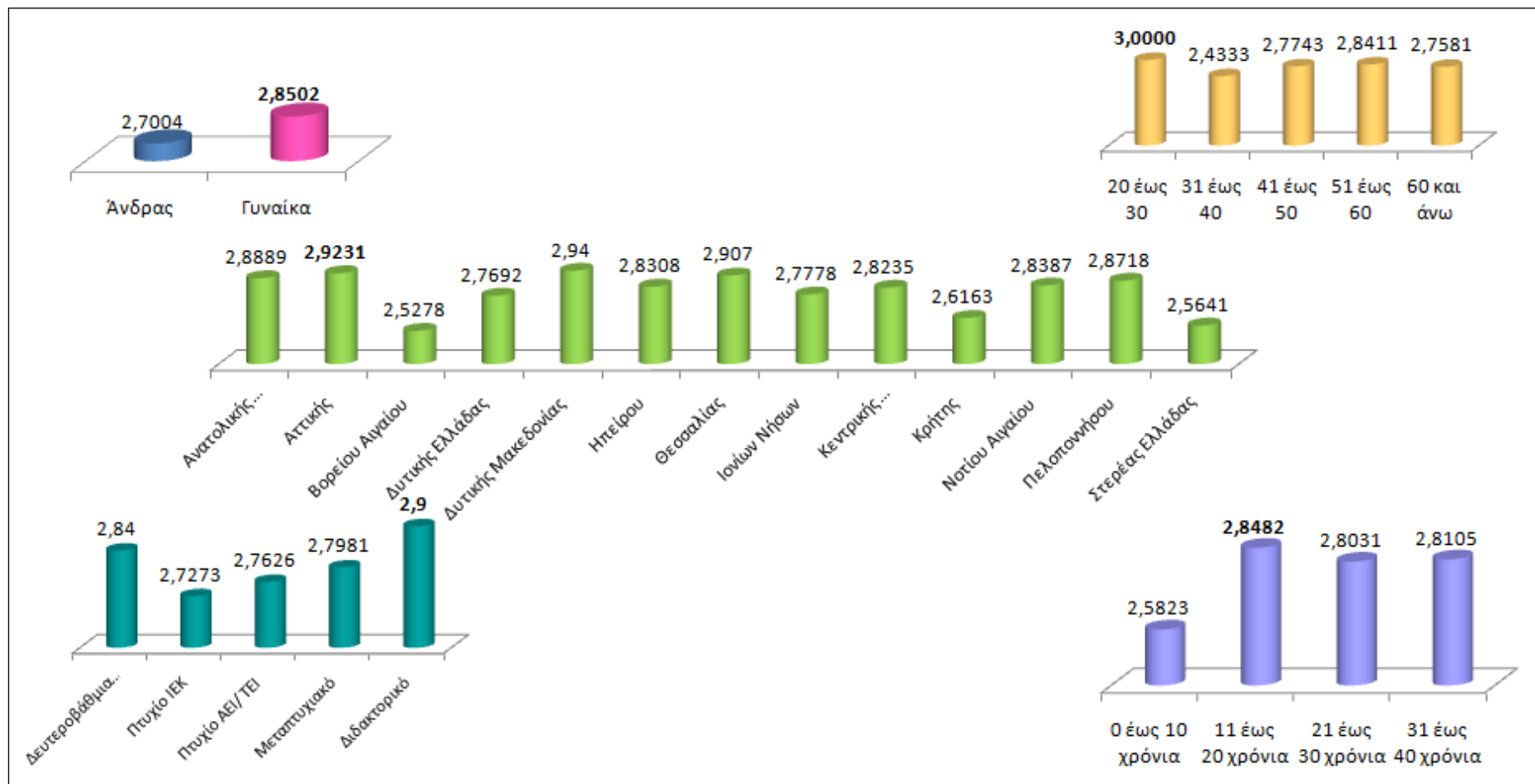
Διάγραμμα Π13: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την συμβολή της ΗΔ στη διασταύρωση στοιχείων, εντοπισμό διαφορών



Διάγραμμα Π14: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με την άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων του πολίτη προς το Δημόσιο



Διάγραμμα Π15: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με αν είναι ενημερωμένοι/εξοικειωμένοι επαρκώς οι δημόσιοι υπάλληλοι στις νέες τεχνολογίες



Διάγραμμα Π16: Μέσοι όροι των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με τη διεκπεραίωση μεγαλύτερου όγκου εργασιών μέσω Τ.Π.Ε.

