



**ΤΕΙ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Η ΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ**

**ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ**

**ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΚΕΠ**

Νικόλαος Ρουσάκης: Α.Μ. 2005073

Επιβλέπουσα: Βουτυνιώτη Αναστασία

Καλαμάτα 2014

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα τελευταία χρόνια η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει κάνει δυναμικά την εμφάνιση της και συντελεί στη μετάβαση των συμβατικών Κυβερνήσεων σε Κυβερνήσεις που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με τη σωστή εφαρμογή της, τα οφέλη που προκύπτουν είναι πολλά, όπως η αναβάθμιση των προσφερόμενων δημόσιων υπηρεσιών, η καλύτερη προσβασιμότητα, η βελτίωση της απόδοσης και η μείωση του κόστους.

Στόχος της παρούσας εργασίας είναι να εξετάσει τους παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά και την πρόθεση χρήσης των δημοτών του Δήμου Καλαμάτας, αναφορικά με την χρήση του site του δήμου για υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τον ρόλο που διαδραματίζουν τα ΚΕΠ. Για τους σκοπούς της εργασίας δοκιμάστηκαν οι παράγοντες του μοντέλου UTAUT, που επηρεάζουν την υιοθέτηση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τους παράγοντες της ‘εμπιστοσύνης’. Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική προσέγγιση και πραγματοποιήθηκε με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, το οποίο διανεμήθη σε ενήλικες δημότες στη πόλη της Καλαμάτας. 54 δημότες απάντησαν στην έρευνα. Η επεξεργασία των ερωτηματολογίων έγινε με Excel 2003. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι εκτός από την ‘αναμενόμενη απόδοση’ και ‘απαιτούμενη προσπάθεια’, η ‘εμπιστοσύνη’ αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι ασκούντες πολιτική οφείλουν να αναλάβουν πρωτοβουλία και να προωθήσουν ενέργειες που να στοχεύουν αφενός στην πληροφόρηση και στην εξοικείωση των πολιτών με την έννοια και τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αφετέρου να αναπτύξουν εύχρηστους και περισσότερο λειτουργικούς ιστοτόπους.

## Ευχαριστίες

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με θέμα «Η Στάση των πολιτών έναντι των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ο ρόλος των ΚΕΠ», πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της πτυχιακής εργασίας του τμήματος Διοίκηση Επιχειρήσεων και Οργανισμών, κατεύθυνση Τοπικής Αυτοδιοίκησης του ΤΕΙ Πελοποννήσου.

Στο σημείο αυτό, θα ήθελα να απευθύνω τις ιδιαίτερες ευχαριστίες μου σε όσους συνέβαλλαν, με τον ένα ή άλλο τρόπο, στην εκπόνηση της πτυχιακής μου εργασίας. Θα ήθελα να ευχαριστήσω την καθηγήτρια μου κ. Βουτυνιώτη Αναστασία για τη καθοδήγηση, την υποστήριξη και τις ουσιώδεις συμβουλές της όσον αφορά τη διεκπεραίωση της παρούσας πτυχιακής εργασίας.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω τους υπαλλήλους του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Καλαμάτας, για την βοήθειά τους και τον χρόνο που διέθεσαν για την συμπλήρωση ερωτηματολογίων και την εύρεση πληροφοριών για την δημιουργία αυτής της εργασίας.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή.....	2
<b><u>Κεφάλαιο 1: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση</u></b> .....	4
1.1 Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	4
1.2 Ορισμοί Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	4
1.3 Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	5
1.4 Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	6
1.5 Πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	7
1.5.1 Πλεονεκτήματα προς πολίτες.....	7
1.5.2 Πλεονεκτήματα προς επιχειρήσεις.....	7
1.5.3 Πλεονεκτήματα προς Δημόσιες Αρχές.....	8
1.6 Εμπόδια στην πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	8
1.6.1 Ελεύθερη Πρόσβαση για όλους.....	8
1.6.2 Εμπιστοσύνη των χρηστών.....	9
1.6.3 Διαλειτουργικότητα.....	9
1.6.4 Προσωπικά δεδομένα πολιτών.....	9
1.7 Προϋποθέσεις χρήσης - σωστού σχεδιασμού.....	10
1.8 Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	12
1.9 Νομοθετικό πλαίσιο στην Ελλάδα.....	14
1.10 Αναβάθμιση της σχέσης πολίτη-κράτους.....	15
<b><u>Κεφάλαιο 2: Κέντρα εξυπηρέτησης Πολιτών</u></b> .....	17
2.1 Ο θεσμός των ΚΕΠ.....	17
2.2 Θεσμικό Πλαίσιο λειτουργίας.....	18
2.3 Αρμοδιότητες των ΚΕΠ.....	22

2.3.1 Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών.....	22
2.3.2 Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης.....	23
2.4 Ο ρόλος των ΚΕΠ σε θέματα Ισότητας.....	24
2.5 Διεκπεραίωση διαδικασιών μέσω EUGO και ΚΕΠ που είναι ΕΚΕ.....	25
<b><u>Κεφάλαιο 3: Αποδογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης</u></b> .....	29
3.1 Αποδογή και πρόθεση χρήσης τεχνολογιών.....	29
3.2 Η θεωρία TRA.....	29
3.3 Η θεωρία TPB.....	30
3.4 Το μοντέλο TAM.....	30
3.5 Το ενοποιημένο μοντέλο UTAUT (2003).....	31
3.5.1 Προσδόκιμο Επιδόσεων.....	32
3.5.2 Προσδόκιμο Προσπάθειας.....	32
3.5.3 Κοινωνική επιρροή.....	33
3.5.4 Συνθήκες υποδομών.....	33
<b><u>Κεφάλαιο 4: Έρευνα και ερωτηματολόγια</u></b> .....	34
4.1 Μεθοδολογία της έρευνας.....	34
4.2 Επεξεργασία ερωτηματολογίων.....	34
4.2.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος .....	35
4.2.2 Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο.....	37
4.2.3 Εμπιστοσύνη στο δήμο.....	40
4.2.4 Εμπιστοσύνη στα ΚΕΠ.....	43
4.2.5 Αναμενόμενη απόδοση.....	46
4.2.6 Αναμενόμενη Προσπάθεια.....	50
4.2.7 Εξωτερικές επιρροές.....	53

4.2.8 Συνθήκες διευκόλυνσης.....	57
4.2.9 Στάση έναντι των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου.....	62
4.2.10 Πρόθεση χρήσης.....	64
<b><u>Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα</u></b> .....	66
5.1 Συμπεράσματα από επεξεργασία ερωτηματολογίων.....	66
5.2 Γενικά συμπεράσματα.....	69
<b><u>Βιβλιογραφία</u></b> .....	71
<b><u>Παράρτημα</u></b> .....	73

## **Πίνακας συντμήσεων και συντομογραφιών**

### ΛΑΤΙΝΙΚΕΣ

G to NPO Non-Profit Organization

G to C Government to Citizen

G to G Government to Government

G to B Government to Business

G to OTHER Government to Other

ATM Automated Teller Machine

EUGO Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων

### ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ

ΚΕΠ Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών

ΥΠΕΣΔΔΑ Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης

ΚΥΑ Κοινή Υπουργική Απόφαση

ΥΜΕ Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών

ΟΓΑ Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων

ΦΠΑ Φόρος Προστιθέμενης Αξίας

ΜΜΕ Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

ΟΑΕΔ Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού

ΟΤΑ Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης

ΑΣΕΠ Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού

Ε.Ε. Ευρωπαϊκή Ένωση

ΕΚΕ Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης

ΕΟΧ Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο

ΕΕΤΤ Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Με την ανατολή του 21<sup>ου</sup> αιώνα, εισήχθησαν στην καθημερινότητα των πολιτών νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες. Τις τεχνολογίες αυτές αξιοποιούν και τα ανεπτυγμένα κράτη για να δημιουργήσουν μέσα για την καλύτερη λειτουργία του κρατικού μηχανισμού. Τα μέσα αυτά θα παρέχουν την δυνατότητα στους πολίτες να πραγματοποιήσουν τις δοσοληψίες τους με το δημόσιο πιο εύκολα, πιο γρήγορα και πιο αξιόπιστα. Έτσι αναπτύχθηκαν οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government), οι οποίες αφήνουν πίσω την απαρχαιωμένη εικόνα λειτουργίας και εισάγουν την γραφειοκρατία σε ένα νέο και τεχνολογικά εξελιγμένο επίπεδο παρέχοντας σε καθημερινή βάση σε πολίτες, επιχειρήσεις και οργανισμούς, εφαρμογές και υπηρεσίες οι οποίες καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων που ικανοποιούν αντίστοιχα συγκεκριμένες κρατικές λειτουργίες.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται με την χρησιμοποίηση ηλεκτρονικών μέσων (με την αξιοποίηση των τεχνολογιών του διαδικτύου, των κινητών μέσων, των κέντρων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και της αμφίδρομης τηλεόρασης) είναι υψηλότερης ποιότητας, έχουν μικρότερο χρηματικό και χρονικό κόστος για τον πολίτη, και εδραιώνουν σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και κράτους. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έτσι συμβάλλει στη βελτίωση της σχέσης πολιτών – διοίκησης, ενώ παράλληλα προσφέρει περισσότερες ευκαιρίες συμμετοχής στους δημοκρατικούς θεσμούς και διαδικασίες. Τόσο οι πολίτες, όσο και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το δημόσιο αντιμετωπίζονται στο νέο αυτό πλαίσιο ως πελάτες και αυτό που ενδιαφέρει είναι ο βαθμός ικανοποίησής τους από τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

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



Τα τελευταία χρόνια άρχισαν να εφαρμόζονται πολιτικές που έχουν ως στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών και την ανατροπή της εικόνας που είχαμε μέχρι σήμερα για τη Δημόσια Διοίκηση, που παρέμενε για πολλά χρόνια εγκλωβισμένη σε ένα αντιαναπτυξιακό ρόλο.

Ένα από τα μοντέλα οργάνωσης που φιλοδοξούν να πετύχουν τους πιο πάνω στόχους είναι τα κέντρα εξυπηρέτησης του πολίτη ή ΚΕΠ. Στόχος ως δημόσια υπηρεσία αφ ενός είναι να προσφέρει στον πολίτη τις υπηρεσίες που χρειάζεται κατά τον καλύτερο, αποτελεσματικότερο και ταχύτερο τρόπο και αφ ετέρου να πάει όσο πιο κοντά στον πολίτη γίνεται. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί από την πλευρά του πολίτη η διάθεση για συνεργασία με τη δημόσια υπηρεσία έτσι ώστε το αποτέλεσμα να είναι το καλύτερο δυνατό.

Η παρούσα πτυχιακή «Η στάση των πολιτών έναντι των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ο ρόλος των ΚΕΠ» αποτελείται από πέντε κεφάλαια.

Στο 1<sup>ο</sup> κεφάλαιο, παρουσιάζεται αναλυτικά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι στόχοι, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά της.

Στο 2<sup>ο</sup> κεφάλαιο εξετάζεται ο θεσμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, των οποίων ο κορμός βασίζεται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Το 3<sup>ο</sup> κεφάλαιο αποτελείται από το θεωρητικό υπόβαθρο της αποδοχής και υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποίο στηρίζει τη δημιουργία και τις αρχές του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιείται στην εργασία.

Στο 4<sup>ο</sup> κεφάλαιο παρατίθενται και σχολιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη με την υποβολή ερωτηματολογίων σε δείγμα 54 ατόμων και η οποία αφορούσε τη χρήση του διαδικτύου, το δήμο Καλαμάτας και τα ΚΕΠ καθώς επίσης και τις υπηρεσίες της ιστοσελίδας [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr).

Στο 5<sup>ο</sup> κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα από όλη την εργασία, με μεγαλύτερη όμως έμφαση στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων από την επεξεργασία των απαντήσεων των ερωτηματολογίων από τους δημότες και κάποια άλλα γενικά συμπεράσματα.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

## Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

### 1.1 Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Από το 1994, οπότε άρχισε η εμπορική χρήση του Internet, μεγάλος αριθμός εταιρειών και επιχειρήσεων υιοθέτησε το Διαδίκτυο για την προώθηση προϊόντων και την παροχή υπηρεσιών. Ακολουθώντας την τάση αυτή, οι κυβερνήσεις άρχισαν να χρησιμοποιούν νέα εργαλεία της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας (Information and Communication Technologies, ICTs) με αποτέλεσμα τη ανάπτυξη και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government).

Ο κύριος στόχος των καινοτομιών αυτών είναι να ληφθούν υπόψη οι τάσεις της κοινής γνώμης, οι οποίες συνοψίζονται στον περιορισμό της διασπάθισης του δημόσιου χρήματος και στη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών. Οι πολίτες τείνουν να συμπεριφέρονται στο δημόσιο τομέα με τον ίδιο τρόπο ως εάν ήταν πελάτες ιδιωτικών εταιρειών, γεγονός που σημαίνει ότι απαιτούν συνεχώς περισσότερα αγαθά ή υπηρεσίες με μικρότερο κόστος και υψηλότερη ποιότητα και φαίνεται να αντιλαμβάνονται ότι η υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητα του δημόσιου τομέα, όπως συμβαίνει και με τον ιδιωτικό τομέα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα κεντρικό ζήτημα στην κοινωνία της πληροφορίας σε όλα τα επίπεδα: τοπικό, εθνικό, περιφερειακό και παγκόσμιο.

### 1.2 Ορισμοί ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται από τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης ως «Η χρήση από την Κυβέρνηση εφαρμογών του διαδικτύου και άλλων τεχνολογιών, σε συνδυασμό με διαδικασίες που ενσωματώνουν αυτές τις τεχνολογίες για την ενίσχυση της πρόσβασης στην κρατική πληροφορία και υπηρεσία προς το κοινό, άλλες υπηρεσίες και κρατικές οντότητες, ή την βελτίωση σε κυβερνητικές λειτουργίες ως προς την αποτελεσματικότητα, την ποιότητα των υπηρεσιών και τον μετασχηματισμό τους».

Επίσης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να οριστεί<sup>1</sup> και «ως ο μετασχηματισμός των εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων του δημόσιου τομέα μέσω της χρήσης της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας, με σκοπό την προαγωγή της υπευθυνότητας της δημόσιας διοίκησης, την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της σχέσης κόστους-αποτελεσματικότητας και την ενίσχυση της θεσμοθετημένης συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Οι εφαρμογές της τεχνολογίας της πληροφορίας και της επικοινωνίας στο δημόσιο τομέα μπορούν να χρησιμοποιηθούν σαν ένα στρατηγικό εργαλείο ανάπτυξης και συγχρόνως ως απάντηση στις τρέχουσες προκλήσεις της παγκοσμιοποίησης.

Η αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση, σύμφωνα με τον Δημοσθένη Αναγνωστόπουλο<sup>2</sup>, περιλαμβάνει επανεξέταση οργανώσεων και διαδικασιών, και αλλαγή αντιλήψεων και συμπεριφορών, έτσι ώστε οι δημόσιες υπηρεσίες να παρέχονται με πιο αποτελεσματικό τρόπο στους πολίτες. Αν εφαρμοστεί καλά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει την ευκολία σε όλους τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς να εκτελούν τις συναλλαγές τους με την κυβέρνηση πιο εύκολα, πιο γρήγορα και με χαμηλότερο κόστος. Παρόλα αυτά, η καθιέρωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν βασίζεται στην υιοθέτηση μοντέρνων τεχνολογιών, αλλά στο βαθμό της αποδοχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους χρήστες.

### **1.3 Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για να διευκολυνθεί η καλύτερη και αποτελεσματικότερη διοίκηση. Βελτιώνει τη διαμόρφωση και την εφαρμογή των πολιτικών που ασκεί το Δημόσιο και βοηθά τον δημόσιο τομέα να αντιμετωπίσει τις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για την παροχή περισσότερων και καλύτερων υπηρεσιών με λιγότερους πόρους.

---

<sup>1</sup> Γιαννουκάκου Αικατερίνη, 2011, “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”, Εισήγηση στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης, Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης.

<sup>2</sup> Χονδροκούκης Γρ. 2011, “Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η προσαρμογή και η εφαρμογή της στην Ελληνική Πραγματικότητα”, Πανεπιστήμιο Πειραιά, διδακτικές σημειώσεις .

Ενώ η τεχνολογία δεν μπορεί να μετατρέψει τις κακές διαδικασίες σε καλές, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει στον δημόσιο τομέα μια επιλογή για να επιτελέσει διαφορετικά τα καθήκοντά του.

Ορισμένες κυβερνήσεις έχουν μειώσει δραστικά το χρόνο που χρειάζεται για την ίδρυση νέας εταιρίας και προσφέρουν δωρεάν ηλεκτρονική εγγραφή στα μητρώα. Με τον τρόπο αυτό οι επιχειρηματίες έχουν τη δυνατότητα να αφιερώσουν τους περιορισμένους πόρους τους σε πραγματικά επιχειρηματικές δραστηριότητες. Με τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων κοινωνικής ασφάλισης οι εταιρίες εξοικονομούν ήδη σήμερα διοικητικά γενικά έξοδα και έτσι ελευθερώνονται πόροι για την παραγωγή ή την καινοτομία.

#### **1.4 Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Οι στόχοι της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι<sup>3</sup>:

1. Η εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης μέσα από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και με την καθιέρωση της ηλεκτρονικής συναλλαγής σε κάθε δημόσιο φορέα.
2. Η πλήρης αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών προκειμένου να περιοριστεί δραστικά η γραφειοκρατία.
3. Η απλούστευση των διαδικασιών που θα επιφέρει δραστική μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων που υφίστανται πολίτες και επιχειρήσεις κατά τις συναλλαγές τους με φορείς του δημόσιου τομέα.
4. Η μείωση εμφάνισης φαινομένων διαφθοράς και η εδραίωση σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα σε πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς του δημόσιου τομέα.
5. Η Δημιουργία προϋποθέσεων Ανάπτυξης.
6. Η Βελτίωση των συνθηκών εργασίας των εργαζομένων με ταυτόχρονη αύξηση της αποδοτικότητάς τους και η επίτευξη του τρίπτυχου

---

<sup>3</sup> Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης  
[[http://www.egovplan.gr/?page\\_id=14](http://www.egovplan.gr/?page_id=14)]

ευελιξία, ταχύτητα, ποιότητα με ασφάλεια στην εσωτερική επικοινωνία και λειτουργία των φορέων.

Γενικότερα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει σημαντική κινητήρια δύναμη για αλλαγή της κουλτούρας της Δημόσιας Διοίκησης καθώς επίσης και να συμβάλει σημαντικά στην ανάπτυξη και παγίωση των βασικών αρχών της «Καλής Διακυβέρνησης», όπως είναι η συμμετοχή των πολιτών, η συνεκτικότητα μεταξύ των διαφόρων πολιτικών και προγραμμάτων, η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα, η διαφάνεια και η λογοδοσία.

## **1.5 Πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

### **1.5.1 Πλεονεκτήματα προς πολίτες**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιστά δυνατή όχι μόνον την ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες των δημόσιων αρχών, αλλά διευκολύνει επίσης σε μεγάλο βαθμό τις συναλλαγές των διοικουμένων με τη μείωση του χρόνου αναμονής. Εξάλλου, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενθαρρύνει την άμεση επικοινωνία μεταξύ των διοικουμένων και των υπευθύνων χάραξης πολιτικής. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα, αξιοποιώντας ιδίως τα ηλεκτρονικά φόρουμ, τους εικονικούς χώρους συζητήσεων και την ηλεκτρονική ψήφο, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήσεις στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και να διατυπώνουν τη γνώμη τους επί των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο. Σήμερα, οι μονοαπευθυντικές πύλες του Διαδικτύου καθίστανται σταδιακά το πρότυπο για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών στο κοινό.

### **1.5.2 Πλεονεκτήματα προς επιχειρήσεις**

Η βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών επιφέρει αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας. Αυτό οφείλεται στη μείωση του κόστους των ιδίων των δημόσιων υπηρεσιών, αλλά και του κόστους συναλλαγής για τις επιχειρήσεις (χρόνος, πόροι). Παραδείγματος χάριν, η ηλεκτρονική διεκπεραίωση των τελωνειακών διατυπώσεων και του ΦΠΑ, καθώς και η ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών δηλώσεων, έχουν το πλεονέκτημα να επιταχύνουν τις διαδικασίες, ενώ παράλληλα βελτιώνουν την ποιότητα της διεκπεραίωσης. Οι προηγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, από την άποψη της δυνατότητας διάδρασης και της προσφοράς συναλλαγών, έχουν αναπτυχθεί

περισσότερο για τις υπηρεσίες που απευθύνονται στις επιχειρήσεις απ' ό τι για τις υπηρεσίες προς το κοινό.

### **1.5.3 Πλεονεκτήματα προς Δημόσιες Αρχές**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιστά δυνατή την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των εθνικών, περιφερειακών και τοπικών αρχών, αλλά και των θεσμικών οργάνων της Κοινότητας. Οι περιφερειακές και τοπικές δημόσιες αρχές είναι συχνά πολύ προηγμένες στον τομέα της παροχής ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο έχει εξάλλου αναχθεί σε προτεραιότητα των Διαρθρωτικών Ταμείων.

## **1.6 Εμπόδια στην πορεία της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Για την εφαρμογή σε πλήρη κλίμακα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανακύπτουν δύσκολα ζητήματα<sup>4</sup>. Πρέπει, μεταξύ άλλων, να εξασφαλιστεί η εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διάδραση με τις κυβερνήσεις, η ευρεία πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ώστε να μην δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα, η διαλειτουργικότητα της ανταλλαγής πληροφοριών χωρίς οργανωτικά και εθνικά σύνορα, καθώς και να προωθηθούν υπηρεσίες που να υποστηρίζουν την κινητικότητα στην εσωτερική αγορά, αλλά επίσης και την παγκόσμια.

### **1.6.1 Ελεύθερη Πρόσβαση για όλους**

Απαραίτητη προϋπόθεση για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να εξασφαλισθεί σε όλους η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Το ζήτημα είναι πολύ σημαντικό, διότι υπάρχει πραγματικός κίνδυνος να δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα λόγω της άνισης πρόσβασης στις πληροφορίες και στις τεχνολογίες των πληροφοριών. Στο πλαίσιο αυτό, η εκπαίδευση και η κατάρτιση έχουν ουσιώδη σημασία, ώστε οι πολίτες να αποκτήσουν τις αναγκαίες γνώσεις πληροφορικής, για να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν πλήρως τις υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ευχερέστερη πρόσβαση στις υπηρεσίες προϋποθέτει επίσης ενίσχυση της πολυπλατφορμικής προσέγγισης (πρόσβαση στις

---

<sup>4</sup> Σιγάλα, Μ., 2009, Σημειώσεις του μαθήματος Νέες τεχνολογίες και ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Π.Μ.Σ στις Ευρωπαϊκές Πολιτικές Νεολαίας, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

υπηρεσίες από διάφορες πλατφόρμες: προσωπικοί υπολογιστές, ψηφιακή τηλεόραση, κινητά τερματικά, δημόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο κ.λπ.).

### **1.6.2 Εμπιστοσύνη των χρηστών**

Οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να προσφέρονται ηλεκτρονικά μόνον υπό συνθήκες που εγγυώνται στους χρήστες την απολύτως ασφαλή πρόσβαση. Στο πλαίσιο αυτού του στόχου, η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων, η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών και επικοινωνιών είναι ζητήματα πρωτίστης σημασίας, για τα οποία πρέπει να προβλέπεται μέγιστος βαθμός προστασίας. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, πρέπει να προωθηθούν τεχνολογίες που βελτιώνουν την προστασία της ιδιωτικής ζωής στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, κυρίως μέσω κατάλληλων κοινοτικών προγραμμάτων. Σε γενικότερο επίπεδο, η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, η καταπολέμηση του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο και η ασφάλεια λειτουργίας αποτελούν προκαταρκτικές προϋποθέσεις για μια μακρόβια κοινωνία της πληροφορίας.

### **1.6.3 Διαλειτουργικότητα**

Ως διαλειτουργικότητα νοείται ο τρόπος με τον οποίο διασυνδέονται τα συστήματα, οι πληροφορίες και οι μέθοδοι εργασίας. Η διαλειτουργικότητα των συστημάτων πληροφοριών καθιστά επομένως δυνατή την ενσωμάτωση της παροχής υπηρεσιών σε μια μονοαπευθυντική πύλη, όποιος και εάν είναι ο αριθμός των διαφορετικών συστημάτων ή διοικητικών οργανισμών που μεσολαβούν. Η διαλειτουργικότητα δεν νοείται ωστόσο μόνο ως σύνδεση δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Αφορά επίσης οργανωτικά θέματα, όπως π.χ. την ανάγκη να εξασφαλίζεται η συνεργασία με οργανισμούς εταίρους, οι οποίοι έχουν διαφορετικό τρόπο εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας. Για τη δημιουργία υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα μπορούν να επικοινωνούν με υπηρεσίες άλλων χωρών χρειάζεται επίσης κατ' ανάγκη η σύναψη συμφωνιών επί κοινών προτύπων και προδιαγραφών.

### **1.6.4 Προσωπικά δεδομένα πολιτών**

Η διαφύλαξη της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων των πολιτών, είναι ένας από τους θεμέλιους λίθους κάθε δημοκρατικής κοινωνίας. Είναι

ένα από τα βασικά δικαιώματα του πολίτη που παίζει και σημαντικό ρόλο στην εξάσκηση άλλων δημοκρατικών του δικαιωμάτων. Είναι επίσης ένα δικαίωμα που σχετίζεται αναμφίβολα με την ανθρώπινη αυτονομία και αξιοπρέπεια.

Οι μοντέρνες Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών μαζί με τις υπόλοιπες αλλαγές που φέρνουν, έχουν την δυνατότητα να εισβάλουν και να καταστρέψουν τον ιδιωτικό χώρο των πολιτών. Έτσι τα συστήματα που θα αναπτυχθούν για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, πρέπει να δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία του ιδιωτικού απορρήτου των πολιτών. Αυτό θα γίνει με σωστό σχεδιασμό, τόσο τεχνολογικό, όσο και πολιτικό. Το γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκεται στα πρώτα στάδια ανάπτυξης της, δίνει μια σημαντική ευκαιρία στις κυβερνήσεις να κάνουν τις σωστές επιλογές, πριν τεθούν σε λειτουργία μεγαλύτερης κλίμακας τεχνολογικά συστήματα, όπου οποιαδήποτε αλλαγή θα είναι δυσκολότερη και με μεγάλο κόστος. Αν δεν προληφθεί η προστασία του ιδιωτικού απορρήτου, η υπονόμηση και η υποβάθμιση όλων των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα είναι βέβαιη.

### **1.7 Προϋποθέσεις χρήσης - σωστού σχεδιασμού**

Όσον αφορά στην πλήρη εκμετάλλευση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι απαραίτητη η τήρηση ορισμένων ελάχιστων απαιτήσεων. Το πιο βασικό είναι οι υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης να διαθέτουν την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή για να παρέχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Συνακόλουθα οι διαδικασίες της πρέπει να έχουν την κατάλληλη δομή και διασύνδεση ώστε να μπορούν να αξιολογούν τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών, ενώ και τα στελέχη πρέπει να είναι τεχνολογικά καταρτισμένα για να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις και αρμοδιότητες του ρόλου τους. Από την άλλη μεριά βέβαια οι πολίτες και οι επιχειρήσεις πρέπει να έχουν πρόσβαση σε υπολογιστικά συστήματα και επικοινωνιακά μέσα για να έχουν τη δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο<sup>5</sup>.

Τέλος πρέπει να διαθέτουν τις βασικές γνώσεις πληροφορικής ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα τους παρέχονται.

---

<sup>5</sup> Σιγάλα, Μ., 2009, Σημειώσεις του μαθήματος Νέες τεχνολογίες και ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Π.Μ.Σ στις Ευρωπαϊκές Πολιτικές Νεολαίας, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας



Για να γίνουν όμως όλα αυτά εφικτά πρέπει το κράτος και οι δημόσιοι φορείς να κινητοποιηθούν και να παρέχουν κίνητρα σε πολίτες και επιχειρήσεις για την χρησιμοποίηση των νέων τεχνολογιών και τη δυνατότητα παρακολούθησης σεμιναρίων για την πρόσβαση και τα οφέλη από την χρήση του διαδικτύου στη καθημερινότητα μας. Επίσης και τα ΜΜΕ πρέπει να παρέχουν διαρκή ενημέρωση για τις συνεχώς αναπτυσσόμενες τεχνολογίες και τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από αυτές. Επίσης το κράτος μπορεί να προσφέρει επιδοτούμενα προγράμματα προς τις επιχειρήσεις κινητοποιώντας αυτές να εισάγουν τις νέες τεχνολογίες και κυρίως το διαδίκτυο κατά την παραγωγική διαδικασία. Κατά την ηλεκτρονικοποίηση πέντε είναι τα βασικά στοιχεία για να επιτευχθεί μια άκρως λειτουργική χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης :

- **Μεταρρύθμιση – Ανασχεδιασμός των διαδικασιών:** πιο συγκεκριμένα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι απλά η αυτοματοποίηση των υπαρχόντων διαδικασιών και αδυναμιών. Πρόκειται για την δημιουργία μίας νέας σχέσης μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών - επιχειρήσεων. Για το λόγο αυτό πρέπει να γίνει σωστός σχεδιασμός των διαδικασιών πριν γίνει η ηλεκτρονικοποίησή τους, γεγονός που θα επιτευχθεί αντιμετωπίζοντας τις από την οπτική γωνία του χρήστη και αποσκοπώντας στην εξυπηρέτηση των αναγκών του.

- **Ηγεσία:** με τον όρο αυτό εννοούμε ότι πρέπει να συγκροτηθεί μία ομάδα ατόμων εξουσιοδοτημένων να επιβλέπουν το όλο εγχείρημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και θα διαθέτουν τις απαραίτητες τεχνικές γνώσεις για να το υποστηρίξουν μια τέτοια πρωτοβουλία διαθέτοντας συγχρόνως την στήριξη από τους αρμόδιους κρατικούς φορείς.

- **Στρατηγική επένδυση:** με τον όρο αυτό ουσιαστικά αναφερόμαστε στην εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων. Αυτό επιτυγχάνεται κάνοντας ένα σωστό οικονομικό σχεδιασμό τόσο βραχυπρόθεσμο όσο και μακροπρόθεσμο θέτοντας ξεκάθαρους στόχους.

- **Συνεργασία:** για την σωστή υλοποίηση και πλήρη εκμετάλλευση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει να υπάρξει αρμονική συνεργασία μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης και του ιδιωτικού τομέα.

- **Δημόσια ενασχόληση:** η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι απλά μια αποτελεσματική πρωτοβουλία με σκοπό την περικοπή εξόδων και τη

μείωση του κόστους, αλλά είναι μία ουσιαστική προσπάθεια για την βελτίωση της καθημερινότητας των απλών πολιτών.

## 1.8 Επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Το Διαδίκτυο αποτελεί ένα από τα βασικά κανάλια εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων από τους φορείς του δημοσίου τομέα. Η αποδοχή που γνωρίζει το Διαδίκτυο ως μέσο πρόσβασης σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες των φορέων της δημόσιας διοίκησης είναι πολύ μεγάλη σε διεθνές επίπεδο. Στην Ελλάδα, η παρουσία των φορέων της δημόσιας διοίκησης στο Διαδίκτυο περιορίζεται, εκτός μερικών εξαιρέσεων, στην παροχή πληροφοριακού υλικού για τις υπηρεσίες που παρέχει κάθε φορέας. Επίσης, αρκετοί φορείς διαθέτουν, μέσω του διαδικτυακού τους τόπου, σε ηλεκτρονική μορφή τα έντυπα των αιτήσεων και άλλα έγγραφα που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών και επιχειρήσεων με το φορέα. Οι παραπάνω πρακτικές ικανοποιούν τα επίπεδα 1 και 2 της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένα<sup>6</sup>:

• **Υπηρεσίες Επιπέδου 1:** Αφορούν μόνο στην Πληροφόρηση των χρηστών για τις διάφορες υπηρεσίες, τον τρόπο παροχής τους, τους εμπλεκόμενους φορείς, τα απαραίτητα δικαιολογητικά και το συνολικό χρόνο διεκπεραίωσης. Βέβαια για να θεωρηθούν αξιόπιστες και χρήσιμες για τους πολίτες πρέπει να υπάρχει συνεχής ενημέρωση και ανανέωση όποτε υπάρχει αλλαγή επί της διαδικασίας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 1 είναι η ενημέρωση από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, για παράδειγμα τον δήμο της Καλαμάτας, για τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για τη χορήγηση πιστοποιητικού γέννησης.

• **Υπηρεσίες Επιπέδου 2:** Αφορούν στην Αλληλεπίδραση των χρηστών με τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων κ.τ.λ.) το οποίο οι χρήστες μπορούν να το “κατεβάσουν” στον υπολογιστή τους, να το εκτυπώσουν, να το

---

<sup>6</sup> Γιαννουκάκου Αικατερίνη, 2011, “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”, Εισήγηση στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης, Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης.

επεξεργαστούν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα σε φυσικό επίπεδο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν ένα μεγάλο μέρος των υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΚΕΠ και περιλαμβάνουν τα έντυπα των αιτήσεων με δυνατότητα τοπικής αποθήκευσης στον υπολογιστή, όπως για παράδειγμα η χορήγηση αντιγράφου πτυχίου πανεπιστημίου για στρατολογία ή άλλη χρήση.

Ωστόσο, η χρησιμότητα των διαδικτυακών τόπων μεγιστοποιείται από την παροχή υπηρεσιών στα επίπεδα 3 και 4 της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

• **Υπηρεσίες Επίπεδου 3:** Αφορούν την Αμφίδρομη διάδραση όπου ο χρήστης αποκτά πρόσβαση σε υπηρεσίες του φορέα με ηλεκτρονικό τρόπο αλλά η διαδικασία ολοκληρώνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα υπηρεσίας αυτού του επιπέδου είναι η συμπλήρωση και κατάθεση αίτησης για μια βεβαίωση μέσω του διαδικτυακού τόπου του αρμόδιου φορέα και η λήψη της βεβαίωσης με επίσκεψη στο φορέα, όπου γίνεται και εξακρίβωση των στοιχείων του χρήστη. Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν δηλαδή online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρος του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας. Παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 3 είναι η ηλεκτρονική αναζήτηση εργασίας από το δικτυακό τόπο του ΟΑΕΔ.

• **Υπηρεσίες Επιπέδου 4:** Εδώ πρόκειται για Συναλλαγή όπου οι υπηρεσίες αυτού του επιπέδου εκτελούνται πλήρως ηλεκτρονικά, με το αποτέλεσμα τους (π.χ. βεβαίωση) να λαμβάνεται απευθείας από το διαδικτυακό τόπο του φορέα. Σε πολλές από αυτές πραγματοποιούνται και οικονομικές συναλλαγές ηλεκτρονικά. Αυτό σημαίνει δηλαδή ότι έχουμε πλήρη υποκατάσταση της αντίστοιχης μη-ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Ομοίως και εδώ απαιτούνται μηχανισμοί αναγνώρισης ταυτοποίησης οι οποίοι μάλιστα οφείλουν να είναι πιο αυστηροί από τους αντίστοιχους του επιπέδου 3 λόγω της υλοποίησης της υπηρεσίας πλήρως ηλεκτρονικά. Παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 4 αποτελεί η συμπλήρωση και κατάθεση της φορολογική δήλωσης.

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης συνίσταται να προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδων 3 και 4 για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό συναλλαγών τους με πολίτες, γεγονός αυτονόητο που αποσκοπεί στην αποσυμφόρηση της γραφειοκρατίας και στην ταχύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Σε κάθε περίπτωση, η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα επίπεδα 3 και 4 προϋποθέτει από το χρήστη τη δήλωση της ταυτότητάς του με την υποβολή κάποιων διακριτικών στοιχείων που του χορηγούνται κατά την εγγραφή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα.

## **1.9 Νομοθετικό πλαίσιο στην Ελλάδα**

Απαραίτητη προϋπόθεση για την ανάπτυξη των νέων τεχνολογικών εφαρμογών είναι η προσαρμογή και επικαιροποίηση του νομικού πλαισίου. Λειτουργικά και νομοθετικά κενά, απαξιωμένα νομικά καθεστώτα και απαρχαιωμένες δομές λειτουργούν ως τροχοπέδη στην τεχνολογική και κοινωνική πρόοδο.

Η προστασία της ιδιωτικής ζωής και της πνευματικής ιδιοκτησίας, η ηλεκτρονική προστασία (κρυπτογράφηση), η νομική υπόσταση των ηλεκτρονικών συμβάσεων και η νομική ρύθμιση της ευθύνης των παροχέων υπηρεσιών Διαδικτύου είναι ορισμένα από τα σημαντικότερα ζητήματα που προκύπτουν στο πλαίσιο της νέας ψηφιακής εποχής.

Ειδικότερα, όσον αφορά την ηλεκτρονική προστασία, οι πρώτες νομοθετικές πρωτοβουλίες για τη διασφάλιση της ηλεκτρονικής υπογραφής και των ηλεκτρονικών συναλλαγών με τους φορείς του ελληνικού Δημοσίου, είναι σχετικά πρόσφατες.

Σήμερα, οι ηλεκτρονικές υπογραφές χρησιμοποιούνται:

1. Για την έγκυρη - νομικά - υπογραφή ηλεκτρονικών εγγράφων
2. Για ελεγχόμενη (προσωπική) πρόσβαση σε Τηλεματικές Υπηρεσίες
3. Για κρυπτογράφηση δεδομένων και εγγράφων (διασφάλιση απορρήτου)
4. Για «υπογραφή» και άλλων ψηφιακών αντικειμένων (ηλεκτρονικά βιβλία, ψηφιακές ταινίες κ.λπ. για τη μη αλλοίωσή τους)
5. Για αξιόπιστες διαβεβαιώσεις τρίτου

Παράλληλα, βρίσκονται σε εξέλιξη σχεδιασμοί που μελλοντικά:

- i. θα επιτρέψουν την χρησιμοποίηση των Ηλεκτρονικών Υπογραφών από κάθε ψηφιακό μέσω (κινητό τηλέφωνο, αμφίδρομη τηλεόραση κ.ά.)
- ii. θα προσφέρουν την δυνατότητα για επιλεκτική προβολή πιστοποιημένων ιδιοτήτων του υποκειμένου, κατά την βούλησή του, σε οποιαδήποτε απομακρυσμένη του επικοινωνία, διατηρώντας έτσι όπου επιθυμεί ο ίδιος - και δεν επιβάλλεται από τις περιστάσεις το αντίθετο - την ανωνυμία του (με την χρήση ψευδώνυμου).

### **1.10 Αναβάθμιση της σχέσης πολίτη-κράτους**

Έχει ήδη αποδειχθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει σημαντικές συνέπειες στη ζωή των πολιτών. Οι πολίτες έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες πρόσβασης στις πληροφορίες από τις δημόσιες αρχές. Έτσι, έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν πώς δαπανώνται οι φόροι που καταβάλλουν και πώς λαμβάνονται οι αποφάσεις, εντείνονται δηλαδή τα δικαιώματά τους<sup>7</sup>.

Αυτό αποτελεί βελτίωση ώστε οι δημόσιοι φορείς να είναι περισσότερο διαφανείς, υπόλογοι και ανοικτοί. Ενισχύεται η δημοκρατική διαδικασία. Επιπλέον, η μεγαλύτερη διαφάνεια ενισχύει την καταπολέμηση της διαφθοράς και της απάτης. Αυτά είναι σημαντικά δυναμικά πλεονεκτήματα, όχι μόνο για την Ευρώπη αλλά και για τις αναπτυσσόμενες χώρες και τις αναδυόμενες οικονομίες σε όλη την υφήλιο. Η ενίσχυση της άμεσης επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και ιθυνόντων χάραξης πολιτικής είναι σημαντικό θέμα. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα, αξιοποιώντας τα ηλεκτρονικά φόρουμ, τους εικονικούς χώρους συζητήσεων και την ηλεκτρονική ψηφοφορία, να διατυπώσουν τις απόψεις τους, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήματα στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και έτσι να συμβάλλουν με ενημερωμένες απόψεις στη δημοκρατική διαδικασία. Οι μονοαπευθυντικές πύλες καθίστανται σταδιακά ο κανόνας για την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες.

Στις πύλες παρέχονται συχνά κατευθύνσεις για τα "καθοριστικά γεγονότα της ζωής", όπου συγκεντρώνονται όλες οι σχετικές με συγκεκριμένο στάδιο της ζωής

---

<sup>7</sup> Γιαννουκάκου Αικατερίνη, 2011, "Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση", Εισήγηση στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης, Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης.

πληροφορίες για τους πολίτες. Αυτές οι ηλεκτρονικές πύλες για τους πολίτες εξελίσσονται όλο και περισσότερο με την προσθήκη ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, ηλεκτρονικών πληρωμών (πράγμα που θέτει το ζήτημα σχετικά με την επιλογή των προτύπων) και αυξημένες δυνατότητες διάδρασης. Αυξάνεται σταδιακά η χρήση των ηλεκτρονικών πυλών, παρότι δεν είναι ακόμα ευρέως διαδεδομένη.

Μολονότι αρχίζουν να αναδύονται ειδικές για τα άτομα με αναπηρία ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είναι ακόμη σχετικώς σπάνια η δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες αυτές με τρόπους διαφορετικούς από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, όπως για παράδειγμα μέσω ψηφιακής τηλεόρασης ή κινητά τερματικά για εκτός γραμμής (offline) πρόσβαση, ώστε να εξασφαλιστεί ότι δεν αποκλείονται τα άτομα με αναπηρία.

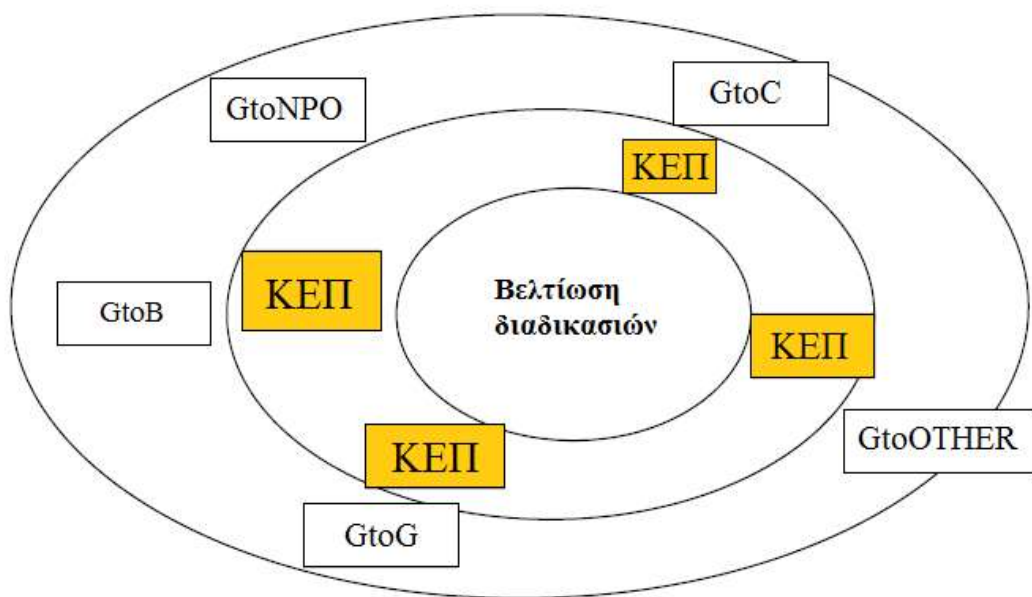
## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### Κέντρα εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)

#### 2.1 Ο θεσμός των ΚΕΠ

Ο θεσμός των ΚΕΠ αποτελεί μια απάντηση στο αίτημα για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και μπορεί να εξελιχθεί τόσο ως εργαλείο για την αύξηση της ανταποκρισιμότητας της διοίκησης στις ανάγκες του πολίτη όσο και ως εργαλείο της βελτίωσης διαδικασιών και της διοίκησης αλλαγής (change management).

Σχηματικά η βελτίωση διαδικασιών βρίσκεται στην καρδιά του 'change management' στην κατάληξη του οποίου βρίσκονται (και) τα ΚΕΠ ως σημεία στα οποία υλοποιείται η βελτίωση για τον πολίτη.



Σχήμα 2.1: βελτίωση διαδικασιών μέσω των ΚΕΠ

Σε επίπεδο διαδικασιών Government to Government (GtoG) και Government to Citizen (GtoC) δε μπορούν στην πραγματικότητα να διαχωριστούν: κανείς σχεδιάζει μία αλλαγή στο επίπεδο του back office έχοντας κατά νου μια επιθυμητή κατάσταση στη σχέση GtoC.

Στο επίπεδο του front office τα ΚΕΠ είναι ταυτόχρονα δύο πράγματα: πρώτον αποτελούν για τη διοίκηση το αντίστοιχο ενός δικτύου πώλησης για μια εταιρεία. Δηλαδή αποτελεί την γεωγραφική αντιπροσώπευση και το κοντινότερο σημείο εξυπηρέτησης («αγοράς») όλων των «προϊόντων» της διοίκησης. Είναι δηλαδή ένα φυσικό σημείο το οποίο επιχειρείται να είναι το πρόσωπο της διοίκησης προς τον πολίτη. Δεύτερον είναι one stop shops-δηλαδή ο πολίτης δεν υποχρεούται παρά μόνο να απευθυνθεί σε ένα ΚΕΠ για να ασκήσει ένα δικαίωμα ή μια υποχρέωση και εξαιτίας αυτού του χαρακτήρα αναμένεται να αποτελέσουν το κρίσιμο πείραμα της μετάβασης σε ολοκληρωμένα σημεία εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μέσω του ειδικού portal το οποίο ήδη περιλαμβάνει τις πιστοποιημένες διαδικασίες και τα αντίστοιχα έντυπα τα οποία μπορεί να «κατεβάσει» από το δικτυακό τόπο. Κυρίως όμως μπορεί να υλοποιήσει τη χρησιμοποίηση ενός intranet της διοίκησης μέσα από το οποίο γίνονται οι αναζητήσεις στοιχείων, καταγράφονται τα αιτήματα και οι διαδικασίες, αλλά και μικραίνει ο χρόνος αναζήτησης ενώ (υπό προϋποθέσεις) μπορεί να γίνει και εκτύπωση δικαιολογητικών και επαλήθευση στοιχείων που αφορούν το αίτημα του πολίτη.

Μέσω των ΚΕΠ οι πολίτες μπορούν να διεκπεραιώσουν πάνω από 1000 πιστοποιημένες με υπουργικές αποφάσεις διοικητικές διαδικασίες φορέων του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα. Ο πολίτης υποβάλλει το αίτημά του για την έκδοση κάποιου πιστοποιητικού, άδειας κ.λπ. στο ΚΕΠ που θα επιλέξει, το οποίο στη συνέχεια απευθύνεται στην αρμόδια υπηρεσία, η οποία εκδίδει το πιστοποιητικό ή την άδεια και το ΚΕΠ ειδοποιεί τον ενδιαφερόμενο να παραλάβει την πράξη που ζήτησε<sup>8</sup>.

## **2.2 Θεσμικό Πλαίσιο λειτουργίας**

Στην ελληνική διοίκηση η έννοια της υπηρεσίας μιας στάσης εμφανίζεται σε πρωτόλειες μορφές από τα τέλη της δεκαετίας του '80. Ο Ν. 1599/86 δημιούργησε τα γραφεία ενημέρωσης πολιτών στις Νομαρχίες – που δεν ευτύχησε ιδιαίτερα σε ένα ακόμη ανώριμο διοικητικό περιβάλλον. Στα χρόνια που ακολούθησαν κάτω από την επίδραση και των ιδεών της ολικής ποιότητας αλλά και συγκεκριμένων αναγκών,

---

<sup>8</sup> Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, “Δικαιώματα πολιτών και επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τις Δημόσιες Υπηρεσίες (σελ. 7)”.



διαμορφώθηκαν προσπάθειες σε περιφερειακό επίπεδο πχ. πρόγραμμα ΑΣΤΕΡΙΑΣ<sup>9</sup>, πρόγραμμα περιορισμένων διαδρομών στις Νομαρχίες κοκ. Η ευρωπαϊκή και διεθνής εμπειρία γύρω από το θέμα αποτελούν έναν ακόμα παράγοντα που ωθεί προς αυτή την κατεύθυνση.

Σύμφωνα με το Νόμο 3013/02<sup>10</sup> Άρθρο 31 για την σύσταση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, όπως τροποποιήθηκε με την παράγραφο 5α του άρθρου 11 του Ν. 3146/03<sup>11</sup> η πρόταση α' της παρ.1 αναδιατυπώθηκε ως εξής:

*"Στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Αποστολή των Κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες."*

Ωστόσο τα εξής σημεία θα πρέπει να τονιστούν σχετικά με τη λειτουργία των ΚΕΠ:

A. Οι διαδικασίες αφορούν μεν εσωτερικά στην κατασκευή μιας βάσης δεδομένων κοινής και προσιτής στους χρήστες από πολλά φυσικά σημεία αλλά ακόμα δεν υπάρχει ηλεκτρονική διαβίβαση, ούτε από τα ΚΕΠ στις υπηρεσίες ούτε μέσω του διαδικτυακού τύπου.

B. Η καθετοποίηση της εξυπηρέτησης είναι εξωτερική, αφορά τον πολίτη, όχι τις εσωτερικές διαδικασίες που μεσολαβούν ανάμεσα στο ΚΕΠ και τις Δημόσιες υπηρεσίες. Έτσι σύμφωνα με την ανάλυση που προηγήθηκε η διαδικασία αφορά απλοποίηση κατ' αρχάς στο επίπεδο της διαδικασίας και κατόπιν ενσωμάτωσης σε υπολογιστικό περιβάλλον. Πρόκειται δηλαδή για δύο ξεχωριστές και μη σχετιζόμενες κατά την φάση της διαμόρφωσής τους διαδικασίες:

- απλοποίηση πρώτα

---

<sup>9</sup> Στο πλαίσιο της καλύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών και της αναπτυξιακής στρατηγικής για τα νησιά το πρώην Υπουργείο Αιγαίου σχεδίασε σε συνεργασία με το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης το πρόγραμμα διοικητικής εξυπηρέτησης των πολιτών του Αιγαίου «Αστερίας» το οποίο συνέβαλε στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και υπήρξε προάγγελος των σημερινών Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

<sup>10</sup> ΦΕΚ 102/Α'

<sup>11</sup> ΦΕΚ 125/Α'

- διαμόρφωση βάσης απλοποιημένων διαδικασιών ύστερα.

Σε ότι αφορά την εκκίνηση των διαδικασιών απλοποίησης το αρχικό μοντέλο ήθελε την πρωτοβουλία να έχει η Διεύθυνση Απλοποίησης διαδικασιών και Παραγωγικότητας του ΥΠΕΣΔΔΑ. Η διεύθυνση θα συνεργαζόταν με τα υπόλοιπα υπουργεία δια των αντίστοιχων διευθύνσεων απλούστευσης διαδικασιών για να προταθούν αρμοδιότητες/διαδικασίες προς απλοποίηση. Ωστόσο αυτή η μεθοδολογία που επιχειρήθηκε αρχικά, στην πορεία (και κυρίως με την απροθυμία της διοίκησης να προτείνει διαδικασίες προς απλοποίηση) έγινε αλλαγή του τρόπου προσέγγισης. Η διεύθυνση Απλοποίησης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ) κατέγραψε με ίδιους πόρους διαδικασίες που αφορούσαν την εξυπηρέτηση του πολίτη και που π.χ. υπήρχαν σε Οδηγούς του πολίτη και οι οποίες αφού πρώτα γίνονταν σχέδιο με την υπογραφή του Υπουργού Εσωτερικών στέλνονταν για διαβούλευση στα αρμόδια υπουργεία. Η διαδικασία αυτή υπήρξε επιτυχέστερη και είχε ως αποτέλεσμα την έκδοση αρκετών Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων. Φυσικά υπήρξαν διαδικασίες που ενώ προτάθηκαν δεν έγιναν δεκτές από τα αρμόδια υπουργεία. Κυρίως πρόκειται για διατάξεις που είχαν έμμεσο ή άμεσο οικονομικό αντίκτυπο (πχ. κατάργηση ή ενοποίηση παραβόλων).

Σε ότι δε αφορά στη μορφή της απλοποίησης των διαδικασιών αυτές αφορούν κυρίως σε ενδοϋπηρεσιακή αναζήτηση εγγράφων (πληροφοριών) χωρίς την ανάμειξη του πολίτη, κατάργηση ή απλοποίηση των εγγράφων (πχ. της υπεύθυνης δήλωσης) και ηλεκτρονικοποίησή τους ώστε να είναι άμεσα διαθέσιμες στον πολίτη και τέλος συντμήσεις χρόνου<sup>12</sup>.

Γ. Ένα άλλο σημείο αφορά στις διαδικασίες μέσω των οποίων ένα ΚΕΠ συλλέγει τις πληροφορίες για το λογαριασμό του πολίτη και ιδιαίτερα όπου απαιτείται διαδικασία με παραπάνω από ένα υπουργείο πχ. αν για την έκδοση μιας άδειας είναι αρμόδιο το ΥΜΕ, αλλά για την έκδοση πρέπει να εκδοθεί ποινικό μητρώο ποιος αναλαμβάνει την έκδοσή του; Το ΥΜΕ ως αποδεχόμενο την παραγγελία ή το ΚΕΠ ως εντολοδόχος; Το παράδειγμα είναι αποκαλυπτικό της έννοιας του ενιαίου

---

<sup>12</sup> Αφορούν κυρίως σε εφαρμογή του Νόμου 1943/91 ο οποίος προβλέπει ανώτατες προθεσμίες για την υλοποίηση μιας σειράς διαδικασιών και από τις οποίες μια σειρά υπηρεσιών είχαν καταφέρει να εξαιρεθούν με αιτιολογίες όπως πχ. έλλειψη προσωπικού με αποτέλεσμα την επιμήκυνση του χρόνου σε μη παραδεκτά επίπεδα

backoffice. Σε έναν τέτοιο διοικητικό κόσμο αυτή η διάσταση δεν έχει νόημα: ο εγκεκριμένος χρήστης είτε στο ΚΕΠ είτε στο υπουργείο, αυτός που χειρίζεται το φάκελο του πολίτη αναζητά την πληροφορία σε μια βάση δεδομένων και εκδίδει το έγγραφο στον τοπικό εκτυπωτή του.

Δ. Οι συναρμοδιότητες είναι ένα άλλο σημείο στο οποίο μπορούν να βοηθήσουν τα ΚΕΠ καθώς σήμερα οι περισσότερες από τις πιστοποιημένες διαδικασίες αφορούν σε κάθετες αρμοδιότητες εντός της ίδιας υπηρεσιακής μονάδας (πχ. ενός και μόνο αρμόδιου υπουργείου). Από την πληροφόρηση που μας έδωσε η Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας πάντως υπάρχουν ΚΥΑ που υπογράφονται μέχρι και από τέσσερις υπουργούς (δηλαδή ανήκουν στις συναρμοδιότητες) αν και όπως διευκρινίστηκε τις περισσότερες φορές μια αρμοδιότητα ανήκει κατά 80% σε ένα υπουργείο. Ο χρόνος για την υλοποίηση μιας ΚΥΑ (από τη διαβούλευση μέχρι την υπογραφή) μπορεί να είναι από 2-3 μήνες όταν εμπλέκεται μόνο ένα αρμόδιο υπουργείο ως και 7-8 μήνες προκειμένου για συναρμοδιότητες. Οι ΚΥΑ που υπογράφηκαν αποτέλεσαν τη βάση για τις διαδικασίες οι οποίες «πιστοποιήθηκαν» να εκτελούνται και μέσω των ΚΕΠ.

Ε. Τα πρώτα στοιχεία από τη λειτουργία των ΚΕΠ δείχνουν ότι τα δημοφιλέστερα ζητούμενα μέσω των ΚΕΠ είναι έγγραφα του Υπ. Δικαιοσύνης (ποινικό μητρώο), του Υπ. Μεταφορών (αντίγραφα αδειών) και του ΥΠΕΣΔΔΑ (διαβατήρια, μεταδημοτεύσεις) κλπ.

Μια σειρά από νέες διαδικασίες πρόκειται σύντομα να ενταχθούν στα ΚΕΠ με προτεραιότητα για τις μεν αγροτικές περιοχές αφορούν θέματα αγροτικών αποζημιώσεων, ΟΓΑ και στις αστικές περιοχές θέματα που αφορούν στο ΙΚΑ και τα φορολογικά ζητήματα και άλλα.

Τα προβλήματα που κυρίως έχουν εμφανιστεί αφορούν στην: Μη συνεργασία των καθ' ύλην αρμόδιων φορέων, είτε με τη μορφή της αμφισβήτησης της δικαιοδοσίας του ΚΕΠ, της αμφισβήτησης του ότι ο υπάλληλος που ζητάει τα στοιχεία προέρχεται από το ΚΕΠ (αυθεντικοποίηση) αλλά και της ζήτησης περισσότερων δικαιολογητικών από αυτά που προβλέπει η ΚΥΑ κοκ.

## 2.3 Αρμοδιότητες των ΚΕΠ

Τα ΚΕΠ, λόγω της ευρείας αποδοχής τους από τους πολίτες, έχουν εμπλουτιστεί με μεγάλο αριθμό διαδικασιών, ενώ το πεδίο λειτουργίας τους έχει πλέον διευρυνθεί και σε άλλους τομείς, της κοινωνικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας, πέραν του στενού δημόσιου τομέα, για την λειτουργία του οποίου είχαν αρχικά ιδρυθεί<sup>13</sup>.

Το εύρος των δραστηριοτήτων των ΚΕΠ, καθώς και η νομοθετική κάλυψη των λειτουργικών τους αναγκών, η οποία προέκυψε κατά την εξέλιξή τους, ρυθμίστηκε με σειρά νομοθετικών διατάξεων, καλύπτοντας τα κενά τα οποία παρατηρήθηκαν μετά την πιλοτική εφαρμογή του προγράμματος αυτού.

Αρμοδιότητες της Διεύθυνσης είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες Υπηρεσίες.

### 2.3.1. Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών

Στις αρμοδιότητες του Τμήματος ανήκουν:

- Η ενημέρωση και πληροφόρηση των πολιτών για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.
- Η παραλαβή αιτήσεων πολιτών, για τη διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο. Διαθέτει για διευκόλυνσή τους έντυπα αιτήσεων κατά το άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας<sup>14</sup>.
- Ο έλεγχος της πληρότητας των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται

---

<sup>13</sup> Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

<sup>14</sup> Σύμφωνα με το Ν. 2690/1999, για τη διευκόλυνση των ενδιαφερομένων, χρησιμοποιούνται έντυπα αιτήσεων, τα οποία χορηγούν υποχρεωτικώς οι δημόσιες αρχές, για όλα τα θέματα που εμπíπτουν στην αρμοδιότητά τους. Στα έντυπα αναφέρονται οι προβλεπόμενες από τη νομοθεσία προϋποθέσεις για την ικανοποίηση του αιτήματος, οι εφαρμοστέες διατάξεις, τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει ο ενδιαφερόμενος, καθώς και ο χρόνος μέσα στον οποίο θα δοθεί η απάντηση. Αν ο ενδιαφερόμενος δηλώσει ότι δεν μπορεί να γράψει, ο αρμόδιος υπάλληλος, ύστερα από προφορική έκθεση του αιτήματος του ενδιαφερομένου, οφείλει να συντάξει ο ίδιος την αίτηση.

δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το Κ.Ε.Π. τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.

- Η διαβίβαση των φακέλων των υποθέσεων των πολιτών, με όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία, με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο. Το τελικό έγγραφο αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία και πάλι στο Κ.Ε.Π. υποβολής της αρχικής αίτησης, από το οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του αποστέλλεται στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή.

Επιπλέον το Κ.Ε.Π. παρέχει και τις εξής υπηρεσίες:

- Επικύρωση διοικητικών εγγράφων.
- Θεώρηση γνησίου υπογραφής.
- Χορήγηση παράβολων, κινητών επισήμων και υπεύθυνων δηλώσεων.
- Χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.
- Χορήγηση οποιουδήποτε άλλου πιστοποιητικού καθορίζεται από Υπουργικές Αποφάσεις.

### **2.3.2. Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης**

Στις αρμοδιότητες του Τμήματος ανήκουν:

- Η παραλαβή αιτήσεων πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του οικείου ΟΤΑ α΄ ή β΄ βαθμού.
- Η προώθηση των ανωτέρω αιτημάτων στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες, η παρακολούθηση της διαδικασίας διεκπεραίωσης, η τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών, η παραλαβή του σχετικού εγγράφου και η αποστολή του στο Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής της αίτησης.
- Η λειτουργία, εκμετάλλευση και συντήρηση του εξοπλισμού πληροφορικής της Διεύθυνσης και η ασφάλεια του εξοπλισμού αυτού.
- Η τήρηση στατιστικών στοιχείων, σχετικών με τη διακίνηση των ανωτέρω αναφερόμενων αιτήσεων πολιτών.

- Η υποδοχή και η διαχείριση των παραπόνων και των προτάσεων των πολιτών για τη βελτίωση των διοικητικών υπηρεσιών.
- Η ανακοίνωση των προκηρύξεων και αποτελεσμάτων ΑΣΕΠ και φορέων του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα.
- Τέλος, οι πάσης φύσεως αρμοδιότητες που εκχωρούνται στα Κ.Ε.Π. με αποφάσεις των αρμοδίων Υπουργών.

## 2.4 Ο ρόλος των ΚΕΠ σε θέματα Ισότητας

Η διεύρυνση της λειτουργίας των ΚΕΠ επί θεμάτων ισότητας θα έχει σε πρώτο στάδιο πιλοτικό χαρακτήρα ενώ προβλέπεται η σταδιακή επέκταση του μέτρου στα ΚΕΠ όλης της χώρας.

Γυναίκες και άνδρες θα μπορούν να λαμβάνουν από αρμόδιους υπαλλήλους των ΚΕΠ, έγκυρες απαντήσεις σε ερωτήματα της καθημερινότητας τους και ειδικότερα σε ότι αφορά στο:

- Νέο θεσμικό πλαίσιο: Μεταξύ άλλων για την ίση μεταχείριση στην απασχόληση, για την αντιμετώπιση της ενδοοικογενειακής βίας, για τις γονικές άδειες, για την συμμετοχή των γυναικών στην πολιτική και στην εκπαίδευση.
- Προγράμματα και τις δράσεις προώθησης των ίσων ευκαιριών στην απασχόληση, επιχειρηματικότητα, την εκπαίδευση, τη συμμετοχή στα κέντρα λήψης αποφάσεων, την καταπολέμηση της βίας και του trafficking<sup>15</sup>.
- Παράλληλα ενισχύεται ο ρόλος των μηχανισμών προώθησης της ισότητας και ιδιαίτερα της Εθνικής Επιτροπής για την Ισότητα Ανδρών και Γυναικών και του Συνηγόρου του Πολίτη, μέσω της διασύνδεσης τους με το τοπικό και περιφερειακό δίκτυο των ΚΕΠ.

---

<sup>15</sup> Το εμπόριο ανθρώπων, συνήθως με σκοπό την σεξουαλική δουλειά, καταναγκαστική εργασία ή την εμπορική σεξουαλική εκμετάλλευση για τον διακινητή ή για άλλους, ή για την εξαγωγή των οργάνων ή ιστών, συμπεριλαμβανομένων των παρένθετη μητρότητα και την αφαίρεση ωαρίων.

## 2.5 Διεκπεραίωση διαδικασιών μέσω EUGO και ΚΕΠ που είναι ΕΚΕ

Διεκπεραίωση διαδικασιών μέσω EUGO – Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), ως Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Ε.Κ.Ε.) και των καθ' ύλην αρμοδίων υπηρεσιών<sup>16</sup>.

Με το Ν. 3844/2010<sup>17</sup> ενσωματώθηκε στο εσωτερικό δίκαιο η Οδηγία 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου (Οδηγία των Υπηρεσιών), για την πρόσβαση σε δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών και την άσκησή τους, στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς της Ε.Ε. Η παροχή υπηρεσιών, σύμφωνα με την Οδηγία αυτή, αναφέρεται τόσο στη μόνιμη άσκηση δραστηριότητας πολίτη κράτους μέλους της Ε.Ε. σε άλλο κράτος μέλος της επιλογής του (εγκατάσταση παρόχου), όσο και στην περιστασιακή και προσωρινή άσκηση της συγκεκριμένης δραστηριότητας από τον πάροχο σε ένα ή περισσότερα κράτη – μέλη εκτός του κράτους αδειοδότησης και εγκατάστασής του (διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών).

Ο ανασχεδιασμός και η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών παροχής υπηρεσιών σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Οδηγίας 2006/123/Ε.Κ καθώς και η ένταξή τους στα Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης έχει πραγματοποιηθεί με την κατάρτιση και δημοσίευση Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων μεταξύ των Υπουργών Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Οικονομικών και του εκάστοτε καθ' ύλην αρμοδίου Υπουργού.

Έχουν ήδη εκδοθεί 107 Κ.Υ.Α, με τις οποίες έχουν ενταχθεί στα Ε.Κ.Ε πάνω από 400 διαδικασίες παροχής υπηρεσιών (140 από τις οποίες αφορούν σε διασυνοριακή άσκηση επαγγέλματος).

Οι ΚΥΑ αυτές επιφέρουν τις εξής απλουστεύσεις:

- Κατάργηση α) δικαιολογητικών που δεν προσφέρουν προστιθέμενη αξία στις αδειοδοτήσεις καθώς και β) δικαιολογητικών στα οποία

---

<sup>16</sup> <http://www.ydmed.gov.gr/?p=4099>

<sup>17</sup> ΦΕΚ 63/Α'3-5-2010

προβάλλονται παρόμοιες με άλλα δικαιολογητικά ή υπερβολικές απαιτήσεις από τον αιτούντα

- Προσκόμιση απλών φωτοαντιγράφων πιστοποιητικών στη θέση πρωτοτύπων ή επικυρωμένων αντιγράφων τους. Στις περιπτώσεις που απαιτούνται πρωτότυπα πιστοποιητικά, είναι δυνατή η προσκόμιση φωτοαντιγράφου συνοδευόμενου από υπεύθυνη δήλωση με την οποία βεβαιώνεται η ακρίβεια των δηλουμένων στοιχείων<sup>18</sup>

- Επέκταση για το 99% των διαδικασιών της Οδηγίας 2006/123/Ε.Κ. του μέτρου της σιωπηρής έγκρισης διοικητικής πράξης σε περίπτωση που παρέρχεται άπρακτη η προθεσμία για την έκδοση της σχετικής άδειας

- Αποτύπωση στα τυποποιημένα έντυπα της υποχρέωσης της διοίκησης να αναζητά αυτεπάγγελτα ή να δέχεται υπεύθυνη δήλωση για συγκεκριμένα δικαιολογητικά.

- Χρήση πιστοποιημένων εντύπων τα οποία έχουν καταρτισθεί στα πρότυπα των εντύπων των διαδικασιών που ήδη είναι ενταγμένες στα Κ.Ε.Π

Τέλος, για όλες τις παραπάνω διαδικασίες τη σημαντικότερη απλούστευση αποτελεί η δυνατότητα της εξ' αποστάσεως διεκπεραίωσής τους με την ηλεκτρονική υποβολή των αιτήσεων και των δικαιολογητικών τους<sup>19</sup>.

---

<sup>18</sup> Ν. 3345/2005, αρθ. 16, Παρ. 6

<sup>19</sup> Για τις περιπτώσεις που δεν απαιτείται έλεγχος κτιριακής εγκατάστασης





**ΚΕΠ**

**και έγινε!**



**ΚΕΠ** πήρες; **1500** τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πολιτών

Οδηγός του πολίτη | ΚΕΠ | Νέα & Ανακοινώσεις | Προβολή

Αρχική Σελίδα | Επικοινωνία | Forum | Σύνδεσμοι | **RSS 2.0** | Εργαλεία | Χάρτης | Βοήθεια

My Kep.Gov.gr

- » Οι Πολίτες Ρωτούν
- » Οι Πολίτες Προτείνουν
- » Οι Πολίτες Αιτούνται
- » Φορείς Δημ. Διοίκησης

- » ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ
- » ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ
- » ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ
- » ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ & ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ
- » ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ
- » ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ ΑΡΧΕΣ
- » ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ
- » ΛΟΙΠΟΙ ΦΟΡΕΙΣ
- » ΑΡΜΟΔΙΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ
- » ΑΡΜΟΔΙΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΗΜΩΝ
- » ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
- » ΠΟΛΥΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Αρχική σελίδα > Αρχική σελίδα

» Μπήκες ΚΕΠ!

Καλώς ήλθατε στον δικτυακό τόπο των ΚΕΠ, ο οποίος έχει σχεδιαστεί και αναπτυχθεί για την ηλεκτρονική πληροφόρηση και εξυπηρέτησή σας από το σπίτι και το γραφείο σας.

Ο δικτυακός τόπος ενημερώνεται καθημερινά με τις πιο πρόσφατες πληροφορίες που καλύπτουν όλο το εύρος του Δημόσιου Τομέα, καθιστώντας τον το σημείο αναφοράς σας στο Διαδίκτυο για τις συναλλαγές σας με τη Δημόσια Διοίκηση.

Επιπρόσθετα, σας δίνει πλέον την δυνατότητα να υποβάλλετε ηλεκτρονικές αιτήσεις προς τα ΚΕΠ για μία σειρά Διοικητικών διαδικασιών, υλοποιώντας στην Ελλάδα το πιο ουσιαστικό βήμα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

### Επικαιρότητα

- » 18/02/14 - Νέα Διατίμηση προξενικών Τελών και Δικαιωμάτων
- » 18/02/14 - Ανακοίνωση έναρξης Ειδικών Τμημάτων Ιταλικών για Δημοσίους Υπαλλήλους στο Ιταλικό [...]



Δείτε όλα τα Νέα»

Εικόνα 2.2: Η Διαδικτυακή Πύλη των ΚΕΠ

Η εξυπηρέτηση των κοινοτικών παρόχων υπηρεσιών, Ελλήνων ή προερχόμενων από κράτη μέλη της ΕΕ/ΕΟΧ, όσον αφορά α) στην παροχή πληροφοριών σχετικά με την αδειοδότηση που τους ενδιαφέρει και β) την υποβολή της αίτησης καθώς και την κατάθεση των απαραίτητων δικαιολογητικών για τη διεκπεραίωση της αντίστοιχης διαδικασίας, πραγματοποιείται με τους ακόλουθους τρόπους:

- i. Εξ' αποστάσεως μέσω του ηλεκτρονικού Ε.Κ.Ε.<sup>20</sup>, Στην περίπτωση αυτή ο ενδιαφερόμενος μπορεί να εκκινήσει και να ολοκληρώσει την διαδικασία, ώστε να ασκήσει νόμιμα την παροχή της υπηρεσίας του μέσω του [www.eu-go.gr](http://www.eu-go.gr). Απαραίτητη κατά περίπτωση είναι είτε η ηλεκτρονική υπογραφή χαλαρής αποθήκευσης, είτε η προηγμένη ψηφιακή υπογραφή του ενδιαφερόμενου. Η ηλεκτρονική υπογραφή βασίζεται σε ψηφιακό πιστοποιητικό που έχει εκδοθεί από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης που είναι στους καταλόγους εμπιστευσης. Μέσω του «ΕΡΜΗ» και των ΚΕΠ οι φυσικά ταυτοποιημένοι χρήστες «ΕΡΜΗ» μπορούν να αιτηθούν την έκδοση

<sup>20</sup> ERMIS – EU-GO: [www.eu-go.gr](http://www.eu-go.gr)

προηγμένης ψηφιακής υπογραφής, ή ηλεκτρονικής υπογραφή χαλαρής αποθήκευσης.

ii. Από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών τα οποία λειτουργούν και ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης, ο ενδιαφερόμενος μπορεί να εκκινήσει την διαδικασία, ώστε να ασκήσει νόμιμα την παροχή της υπηρεσίας.

iii. Από τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες με αυτοπρόσωπη παρουσία του παρόχου. Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να εκκινήσει την διαδικασία ώστε να ασκήσει νόμιμα την παροχή της υπηρεσίας του με φυσική παρουσία στις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες, οι οποίες χειρίζονται το αίτημα του ενδιαφερόμενου παρόχου σύμφωνα με την ΚΥΑ για την σχετική διαδικασία.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### Αποδοχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

#### 3.1 Αποδοχή και πρόθεση χρήσης τεχνολογιών

Η παγκόσμια έρευνα στους χώρους των πληροφοριακών συστημάτων, της ψυχολογίας και της κοινωνιολογίας έχει οδηγήσει στην κατασκευή διάφορων θεωρητικών μοντέλων προσδιορισμού των παραγόντων που επηρεάζουν την αποδοχή και χρήση των νέων τεχνολογιών. Ο παράγοντες αυτοί αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ερευνών ερμηνεύουν ποσοστό μεγαλύτερο από το 40% της διακύμανσης των ατομικών καταγεγραμμένων προθέσεων χρήσης νέων τεχνολογιών<sup>21</sup>.

#### 3.2 Η θεωρία TRA

Προερχόμενη από το πεδίο της Κοινωνικής Ψυχολογίας, η Θεωρία Αιτιολογημένων Δραστηριοτήτων (Theory of Reasoned Action – TRA) διατυπώθηκε από τους M. Fishbein και I. Ajzen το 1975 με σκοπό να ερμηνεύσει και να προβλέψει την ανθρώπινη συμπεριφορά σε καθορισμένες καταστάσεις. Πρόκειται για μια από τις θεμελιώδεις θεωρίες που έχουν χρησιμοποιηθεί για να προβλεφθεί ένα ευρύ φάσμα συμπεριφορών. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή η ατομική συμπεριφορά η οποία τελικά εκδηλώνεται οδηγείται σε μεγάλο βαθμό από την ατομική πρόθεση επίδειξης της συμπεριφοράς αυτής. Οι παράγοντες που επηρεάζουν κυρίως την πρόθεση χρήσης είναι η προδιάθεση προς την επίδειξη καθορισμένης συμπεριφοράς (Attitude Towards Behaviour - ATB) και το υποκειμενικό πρότυπο (Subjective Norm). Τα δύο αυτά μεγέθη ορίζονται ως εξής<sup>22</sup>:

- Attitude Towards Behaviour (ATB): είναι ‘τα θετικά ή αρνητικά συναισθήματα ενός ατόμου σχετικά με τη διαδικασία εκτέλεσης μιας προσδιορισμένης ενέργειας’.
- Subjective Norm (SN): είναι ‘η ατομική αντίληψη σχετικά με το αν τα πρόσωπα που εκλαμβάνονται ως σημαντικά για το άτομο (χρήστη) συναινούν

<sup>21</sup> Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση. Οργάνωση, τεχνολογία και εφαρμογές. Αποστολάκης Ι., Λουκής Ευ., Χάλαρης Ι. 2008, Εκδόσεις Παπαζήση.

<sup>22</sup> Στο ίδιο

στην επίδειξη της προσδιορισμένης συμπεριφοράς (πχ. χρήση νέου συστήματος).

### 3.3 Η θεωρία TPB

Το 1985 ο I. Ajzen πρότεινε τη θεωρία σχεδιασμένης (ή προγραμματισμένης) συμπεριφοράς (Theory of Planned Behavior), η οποία αποτελεί επέκταση της TRA. Πρόκειται για ένα ακόμη μοντέλο ερμηνείας προερχόμενο από το πεδίο της κοινωνιολογίας το οποίο έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως για να ερμηνεύσει κοινωνικές συμπεριφορές και χρήση τεχνολογιών πληροφορικής. Σύμφωνα με τη θεωρία, η πρόθεση επίδειξης καθορισμένης συμπεριφοράς μπορεί να προβλέψει σε μεγάλο βαθμό και την πιθανότητα εμφάνισης (ή επίδειξης) αντίστοιχης συμπεριφοράς. Η πρόθεση αυτή καθορίζεται από παράγοντες όπως το υποκειμενικό πρότυπο (SN), ο εκλαμβανόμενος έλεγχος (επίδειξης) συμπεριφοράς (PBC), και οι ατομικές προδιαθέσεις προς την επίδειξη καθορισμένης συμπεριφοράς (attitude towards behaviour – ATB). Τα μεγέθη SN και ATB ορίζονται όπως στη θεωρία TRA. Το μέγεθος PBC ορίζεται ως η εκλαμβανόμενη ευκολία ή δυσκολία επίδειξης της καθορισμένης συμπεριφοράς<sup>23</sup>.

### 3.4 Το μοντέλο TAM

Το μοντέλο ερμηνείας για την αποδοχή της τεχνολογίας Technology Acceptance Model (TAM) αποτελεί μια διαφοροποίηση της θεωρίας TRA και αναπτύχθηκε από τον F. Davis το 1989. Είναι κατάλληλο για μελέτες σε περιβάλλοντα πληροφοριακών συστημάτων και σχεδιάστηκε προκειμένου να προβλέψει την αποδοχή και χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας. Το μοντέλο αυτό γνωρίζει ευρεία επιστημονική αποδοχή και έχει εφαρμοστεί σε μεγάλη ποικιλία τεχνολογιών και χρηστών. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό η αποδοχή και χρήση μιας νέας τεχνολογίας εξαρτάται από τον βαθμό εκλαμβανόμενης χρησιμότητας (perceived usefulness – PU) και εκλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης (perceived ease of use – PEoU)<sup>24</sup>.

Τα μεγέθη αυτά ορίζονται ως εξής:

---

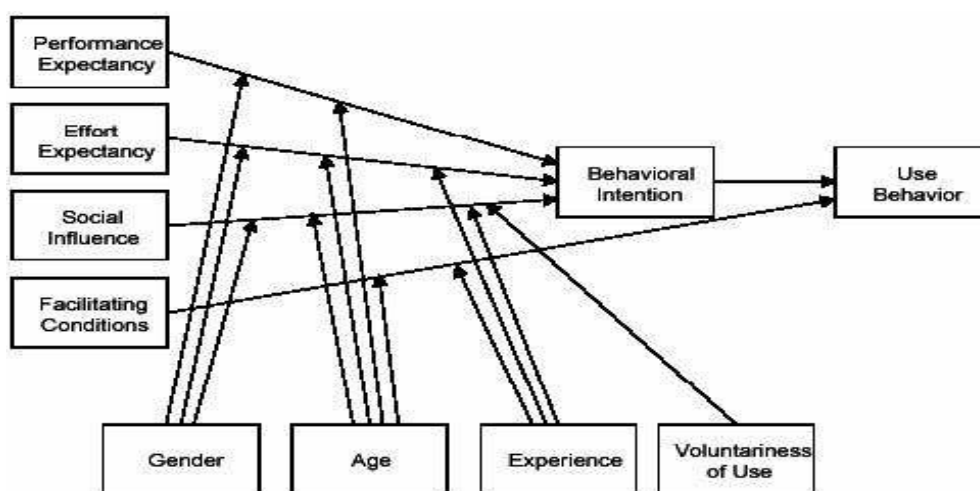
<sup>23</sup>. Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση. Οργάνωση, τεχνολογία και εφαρμογές. Αποστολάκης Ι., Λουκής Ευ., Χάλαρης Ι. 2008, Εκδόσεις Παπαζήση.

<sup>24</sup> Στο ίδιο

**Εκλαμβανόμενη χρησιμότητα (PU):** είναι ‘ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο θεωρεί πως χρησιμοποιώντας μια συγκεκριμένη τεχνολογία (σύστημα ή υπηρεσία) θα βελτιώσει την επίδοσή του στις εργασίες τις οποίες εκτελεί’.

**Εκλαμβανόμενη ευκολία χρήσης (PEoU):** είναι ‘ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο θεωρεί πως η χρήση μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας (συστήματος ή υπηρεσίας) θα γίνεται με ευκολία, χωρίς δηλαδή ιδιαίτερο κόπο’.

### 3.5 Το ενοποιημένο μοντέλο UTAUT (2003)



Σχήμα 3.1: Το μοντέλο UTAUT της ενοποιημένης θεωρίας αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας

Τα μοντέλα των προηγούμενων παραγράφων συνιστούν διαφορετικές προσεγγίσεις για την πρόβλεψη αποδοχής και χρήσης νέων τεχνολογιών, εξετάζοντας διαφορετικές πτυχές του θέματος. Έτσι, κατά τις μελέτες τους οι ερευνητές έπρεπε να διαλέξουν ένα από τα μοντέλα αυτά, βάσει της εμπειρίας τους ή των ειδικότερων αναγκών τους, αγνοώντας τους παράγοντες τους οποίους λαμβάνουν υπ’ όψιν τα άλλα μοντέλα. Προκειμένου να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα αυτό, ο Venkatesh et al.<sup>25</sup> επιχείρησαν να διαμορφώσουν μια ενοποιημένη θεωρία αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology - UTAUT), ολοκληρώνοντας τους παράγοντες των παραπάνω μοντέλων σε ένα και μόνον μοντέλο, το οποίο θα χρησιμοποιείται για την ερμηνεία της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Το ενοποιημένο αυτό μοντέλο ύστερα από δοκιμές και μελέτες βρέθηκε να είναι αποτελεσματικότερο των προηγούμενων, φτάνοντας στο σημείο να

<sup>25</sup> Venkatesh, V. Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis, F. D. (2003). ‘User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View’. MIS Quarterly

μπορεί να ερμηνεύσει σε ποσοστό 70% τη διακύμανση των καταγεγραμμένων τιμών πρόθεσης χρήσης (Behavioural Intention to use – BI)<sup>26</sup>.

Το μοντέλο ορίζει πως η πρόθεση χρήσης (Behavioral Intention), η οποία οδηγεί τελικώς στη χρήση μιας τεχνολογίας πληροφόρησης, οδηγείται (επηρεάζεται) κατά θετικό τρόπο από τρεις παράγοντες:

1. το προσδόκιμο επιδόσεων
2. το προσδόκιμο προσπάθειας
3. την κοινωνική επιρροή

Σύμφωνα με το μοντέλο, ο τέταρτος παράγοντας (συνθήκες υποδομών) επηρεάζει όχι την πρόθεση χρήσης, αλλά την πραγματική χρήση της νέας τεχνολογίας. Επίσης, στο πλαίσιο του μοντέλου εξετάζεται η επίδραση η οποία ασκείται στην πρόθεση χρήσης από το γένος, την ηλικία, την εμπειρία του χρήστη καθώς και από τον βαθμό στον οποίο η χρήση της νέας τεχνολογίας είναι εθελοντική ή επιβαλλόμενη.

### 3.5.1 Προσδόκιμο Επιδόσεων

Το Προσδόκιμο Επιδόσεων<sup>27</sup> (Performance Expectancy – PE) ορίζεται ως ‘ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο θεωρεί πως η χρήση ενός συστήματος (ή υπηρεσίας) θα βελτιστοποιήσει τις επιδόσεις της εργασίας του’. Ο παράγοντας αυτός αποτελεί συνιστώσα των εξής επιμέρους παραγόντων των προηγούμενων μοντέλων: της εκλαμβανόμενης χρησιμότητας (TAM), της καταλληλότητας του συστήματος για τον συγκεκριμένο στόχο (MPCU), του συγκριτικού πλεονεκτήματος (IDT) και του προσδόκιμου των αποτελεσμάτων (SCT).

### 3.5.2 Προσδόκιμο Προσπάθειας

Το Προσδόκιμο Προσπάθειας<sup>28</sup> (*Effort Expectancy – EE*) ορίζεται ως ‘ο βαθμός ευκολίας χρήσης ενός συστήματος (ή υπηρεσίας). Ο παράγοντας αυτός αποτελεί συνιστώσα των εξής επιμέρους παραγόντων των προηγούμενων μοντέλων: της εκλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης, της πολυπλοκότητας, και της ευκολίας χρήσης.

---

<sup>26</sup> Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση. Οργάνωση, τεχνολογία και εφαρμογές. Αποστολάκης Ι., Λουκής Ευ., Χάλαρης Ι. 2008, Εκδόσεις Παπαζήση.

<sup>27</sup> Στο ίδιο

<sup>28</sup> Στο ίδιο

### 3.5.3 Κοινωνική επιρροή

Η Κοινωνική Επιρροή<sup>29</sup> ορίζεται ως ‘ο βαθμός κατά τον οποίο ένα άτομο εκλαμβάνει πως σημαντικά για αυτό πρόσωπα πιστεύουν πως πρέπει να χρησιμοποιήσει το σύστημα’. Όπως και οι δύο προηγούμενοι παράγοντες, θεωρείται πως ασκεί άμεση επίδραση στην πρόθεση χρήσης μιας νέας τεχνολογίας. Ο παράγοντας αυτός αποτελεί συνιστώσα των εξής προηγούμενων μοντέλων: του υποκειμενικού προτύπου (TRA, TPB), των κοινωνικών παραγόντων, και της δημόσιας εικόνας (IDT).

### 3.5.4 Συνθήκες υποδομών

Ο όρος Συνθήκες Υποδομών<sup>30</sup> (*Facilitating Conditions – FC*) χρησιμοποιείται για να εκφράσει τον ‘βαθμό στον οποίο ένα άτομο θεωρεί πως διατίθενται οι απαραίτητες οργανωτικές και τεχνολογικές υποδομές προκειμένου να υποστηρίξουν τη χρήση του συστήματος’. Ο παράγοντας αυτός αποτελεί συνιστώσα του ‘εκλαμβανόμενου ελέγχου συμπεριφοράς’ (TPB) και της συμβατότητας (IDT).

---

<sup>29</sup> Στο ίδιο

<sup>30</sup> Στο ίδιο

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

### Έρευνα και ερωτηματολόγια

#### 4.1 Μεθοδολογία της έρευνας

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

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στη συγκεκριμένη έρευνα αποτελείται μόνο από κλειστές ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις αυτές διακρίνονται σε τρία βασικά τμήματα, στις εισαγωγικές ερωτήσεις, (χρήση διαδικτύου για πληροφορίες και συναλλαγές) στο κύριο μέρος (αναμενόμενη προσπάθεια, αναμενόμενη απόδοση, εξωτερικές επιρροές, εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο, εμπιστοσύνη στο Δήμο και τα ΚΕΠ) και στα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης και εμπειρία στη χρήση ίντερνετ). Η διαδικασία που χρησιμοποιήθηκε για τη διανομή των ερωτηματολογίων είναι αυτή της δειγματοληψίας ευχέρειας (convenience sampling), καθώς επιλέχθηκαν τα πιο προσπελάσιμα στοιχεία του πληθυσμού. Η συγκεκριμένη μέθοδος επιλέχθηκε διότι επιτρέπει τη συγκέντρωση στοιχείων γρήγορα, εύκολα και με μικρό κόστος. Επίσης παρέχει μεγαλύτερη ευελιξία και ελευθερία στην επιλογή των μελών του δείγματος. Επίσης η επιλογή των ερωτωμένων δεν έγινε με βάση την εμπειρία τους σε θέματα ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

#### 4.2 Επεξεργασία ερωτηματολογίων

Η επιτυχία ενός θεσμού κρίνεται από την απήχηση που έχει στο κοινό καθώς όσοι περισσότεροι άνθρωποι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του, τόσο πιο πετυχημένος αυτός θεωρείται. Προκειμένου να διερευνηθεί εάν και κατά πόσο οι υπηρεσίες του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρησιμοποιούνται από τους πολίτες, διεξήχθη έρευνα σε πλήθος 54 ατόμων, οι οποίοι κλήθηκαν μεταξύ άλλων να αξιολογήσουν και τη λειτουργικότητα συγκεκριμένου ιστότοπου, του δήμου

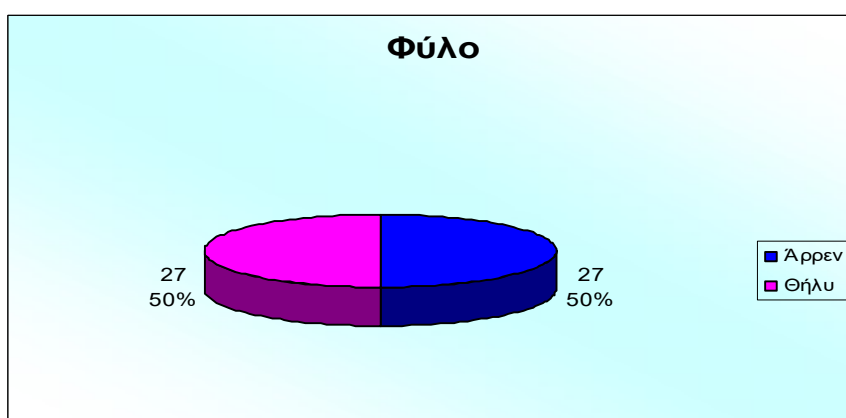


Καλαμάτας, έτσι ώστε τα συμπεράσματα να συγκλίνουν όσο το δυνατόν περισσότερο στην πραγματική κατάσταση. Παρακάτω παρουσιάζονται και αναλύονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν.

#### 4.2.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

##### Φύλο

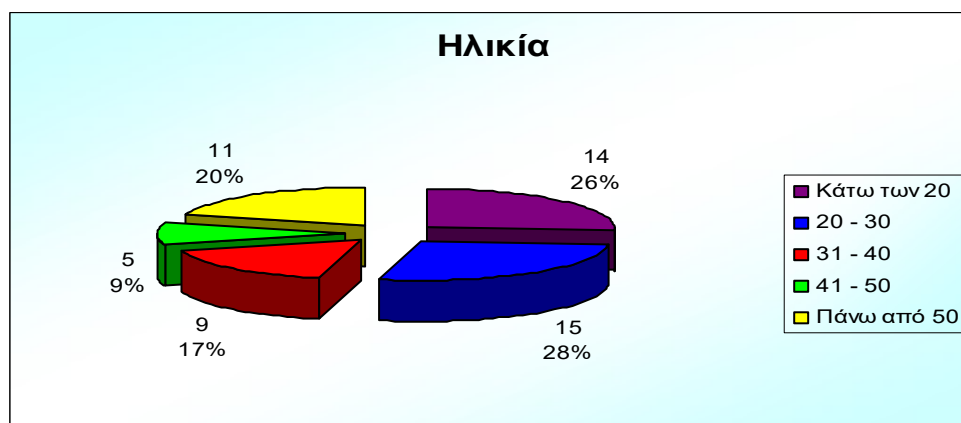
Διερευνώντας τα δημογραφικά χαρακτηριστικά όσων απάντησαν στα ερωτηματολόγια, όπως εμφανίζεται στο και Γράφημα, συμπεραίνουμε ότι ως προς το φύλο, το εξεταζόμενο δείγμα των πολιτών, είναι ισορροπημένο με το 50% των ερωτηθέντων να είναι άνδρες και το 50% γυναίκες.



Γράφημα 4.1: Το φύλο των ερωτώμενων

##### Ηλικία

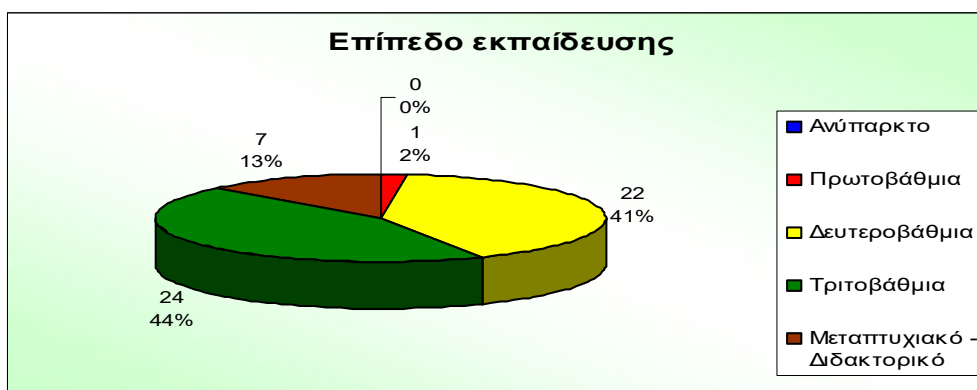
Το δείγμα μας εκπροσωπεί όλες τις κατηγορίες των ηλικιών, με αφετηρία τα 18 χρόνια. Αναλυτικά, το 26% των ερωτηθέντων είναι κάτω των 20 ετών, το 28% μεταξύ 20-30, το 17% από 31 έως 40 ετών, το 9% ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 41-50 ενώ η ομάδα άνω των 50 ετών ανήκει το 20% του δείγματος.



Γράφημα 4.2: Η Ηλικία των ερωτώμενων

## Επίπεδο εκπαίδευσης

Το επίπεδο εκπαίδευσης του δείγματος προσφέρει τα εξής στοιχεία. Από το συνολικό δείγμα των 54 ατόμων, δεν είχαμε κανένα άτομο που να δήλωσε ανύπαρκτο επίπεδο εκπαίδευσης και πρωτοβάθμιο επίπεδο είχαμε μόνο ένα άτομο. 22 ότι έχουν ολοκληρώσει τις σπουδές τους σε επίπεδο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 24 απάντησαν ότι έχουν τίτλο τριτοβάθμιου εκπαιδευτικού ιδρύματος και 7 ότι είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου.



Γράφημα 4.3: Το Επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτώμενων

## Είμαι εξοικειωμένος με την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο.

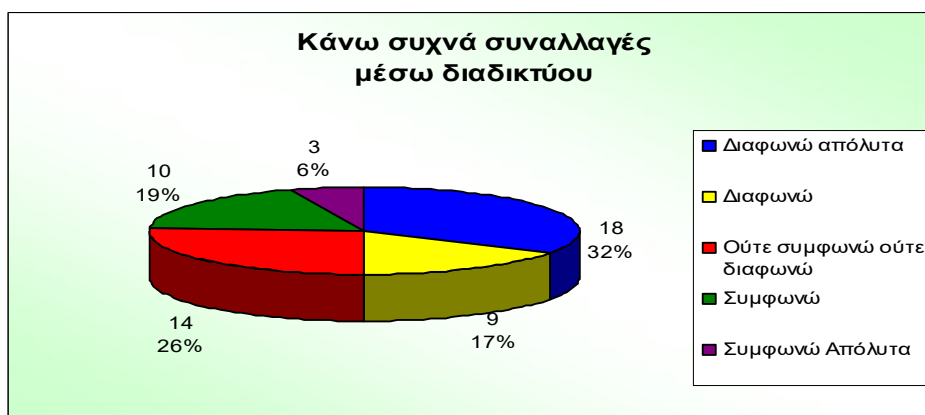
Αναφορικά με την εξοικείωση των ερωτηθέντων με τη χρήση του διαδικτύου παρατηρήθηκε ότι το μεγαλύτερο από τα ποσοστά του δείγματος νιώθει απόλυτη εξοικείωση με την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο σε ποσοστό που ανέρχεται στο 39% με 21 στους 54. Εξοικειωμένοι είναι οι 18 στους 54 (33%) ενώ τα ποσοστά που αφορούν χρήστες μη εξοικειωμένους με την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο είναι 17% όπου απλά διαφωνεί και το 11% είναι ουδέτερο, ενώ δεν έχουμε κανέναν ερωτηθέντα που να διαφωνεί απόλυτα με καθόλου εξοικείωση με την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο.



Γράφημα 4.4: Η εξοικείωση των ερωτώμενων με τη αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο

### Κάνω συχνά συναλλαγές μέσω Διαδικτύου.

Στο δείγμα μας σχεδόν οι μισοί ερωτηθέντες, όπως φαίνεται στο διάγραμμα, έχουν δώσει αρνητικές απαντήσεις ως προς τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου. Όπως δήλωσε το 32% των ερωτηθέντων, δεν κάνουν καμία συναλλαγή μέσω διαδικτύου, ποσοστό 17% δήλωσε αρνητικό στη συναλλαγή από το internet ενώ ουδέτερη στάση κράτησε το 26%. Θετικά απάντησε το 25% από το οποίο το 19% αφορούσε απαντήσεις «συμφωνώ» και το 6% απαντήσεις «συμφωνώ απόλυτα».



Γράφημα 4.5: Το φύλο των ερωτώμενων

#### 4.2.2 Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο

Το ζήτημα της εμπιστοσύνης στο διαδίκτυο είναι ένα επίκαιρο ζήτημα το οποίο κλήθηκαν να σχολιάσουν οι ερωτηθέντες. Απάντησαν σε τέσσερις συγκεκριμένες ερωτήσεις, οι οποίες φαίνονται παρακάτω:

##### 1. Το Διαδίκτυο έχει αρκετές δικλίδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ στις δοσοληψίες μου με το δημόσιο

Σε αυτήν την ερώτηση, είναι εμφανές ότι οι περισσότεροι χρήστες δεν αισθάνονται άνετα αφού το 13,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι διαφωνεί πολύ, το 39,7% ότι διαφωνεί, το 28,8% έδωσε ουδέτερη απάντηση και μόλις το 16,4% δήλωσε θετικό με το 12,3% και το 4,1% να απαντούν ότι συμφωνούν και συμφωνούν πολύ αντίστοιχα.

Πίνακας 4.1: Η αίσθηση ασφάλειας των ερωτώμενων για τις δοσοληψίες τους με το Δήμο

	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	3	5,56%
Συμφωνώ	24	44,44%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	13	24,07%
Διαφωνώ	12	22,22%
Διαφωνώ Απόλυτα	2	3,7%

**2. Είμαι πεπεισμένος/η ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, με προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο διαδίκτυο.**

Ανάλογες είναι οι απαντήσεις που δόθηκαν αναφορικά με το πόσο προστατευμένοι αισθάνονται οι ερωτηθέντες από το νομικό πλαίσιο και τις τεχνολογικές δομές. Συγκεκριμένα, 6 στους 54 δήλωσαν ότι διαφωνούν πολύ, 7 στους 54 ότι διαφωνούν, 12 στους 54 δε συμφώνησαν αλλά και ούτε διαφώνησαν, 28 στους 54 συμφώνησαν και 1 στους 54 συμφώνησαν απόλυτα.

*Πίνακας 4.2: Το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, με προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο διαδίκτυο*

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	1	1,85%
<b>Συμφωνώ</b>	28	51,85%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	12	22,22%
<b>Διαφωνώ</b>	7	12,96%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	6	11,11%

**3. Αισθάνομαι ασφαλής όταν στέλνω ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου.**

Στο ίδιο κλίμα ήταν και οι απαντήσεις που έδωσε το δείγμα όταν ερωτήθηκε πόση ασφάλεια αισθάνεται όταν στέλνει ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου. Το 12,96% δήλωσε ότι διαφωνεί απόλυτα, το 22,22% ότι διαφωνεί, το 24,07% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 40,74% ότι συμφωνεί ενώ κανένας δεν αισθάνεται απόλυτα ασφαλής όταν στέλνει ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου.

*Πίνακας 4.3: Αισθάνομαι ασφαλής όταν στέλνω ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου*

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	0	0,00%
<b>Συμφωνώ</b>	22	40,74%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	13	24,07%
<b>Διαφωνώ</b>	12	22,22%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	7	12,96%

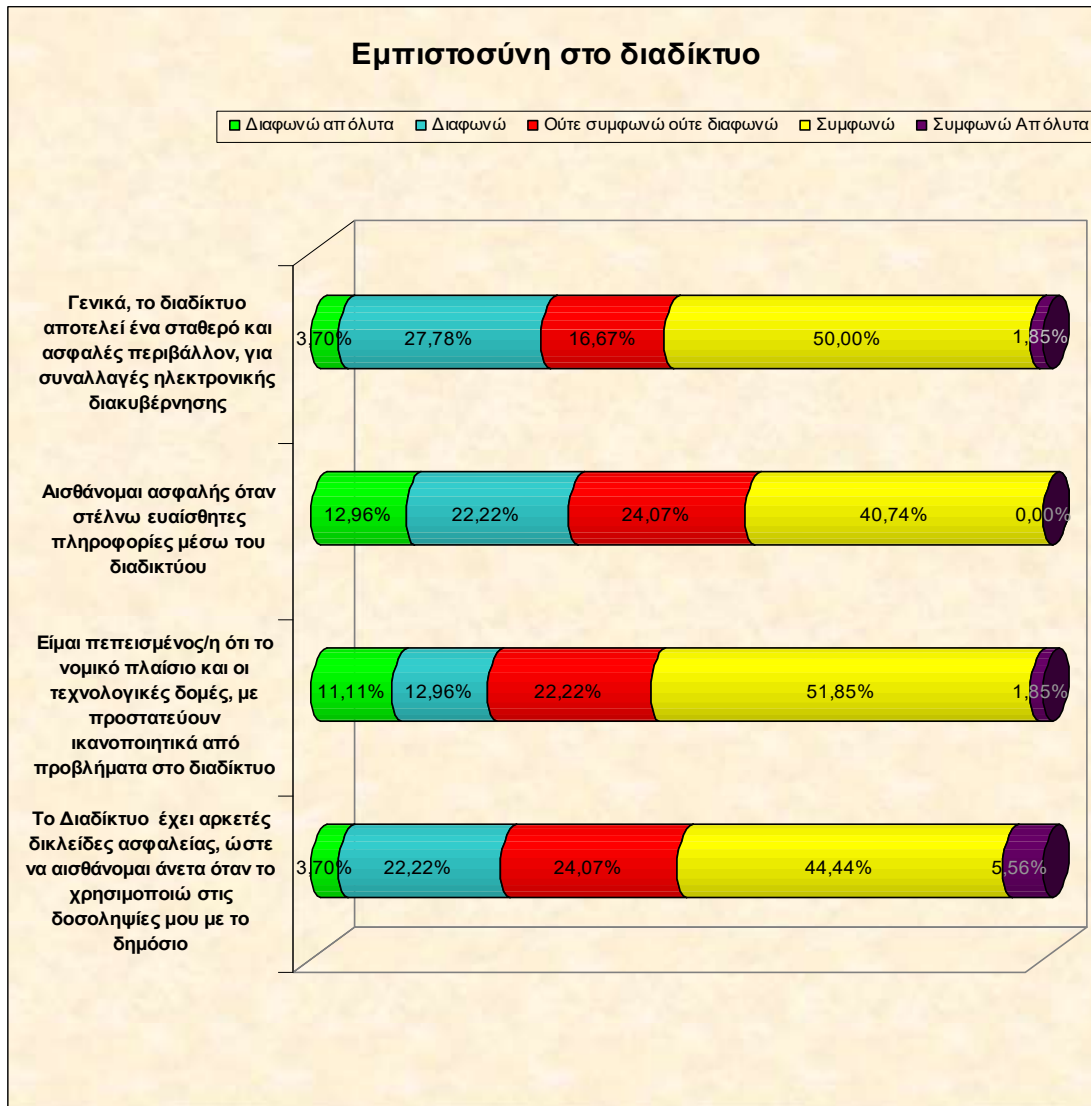
**4. Γενικά, το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.**

Οι περισσότερες απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτηθέντες στην ερώτηση που αφορούσε πόσο ασφαλές θεωρούν το διαδίκτυο για συναλλαγές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν θετικές. Αναλυτικά, το 1,85% δήλωσε ότι συμφωνεί απόλυτα, το 50% ότι συμφωνεί, το 16,67% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 27,78% ότι διαφωνεί και το 3,7% ότι διαφωνεί απόλυτα.

*Πίνακας 4.4: Το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	1	1,85%
<b>Συμφωνώ</b>	27	50,00%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	9	16,67%
<b>Διαφωνώ</b>	15	27,78%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	2	3,70%

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Γράφημα 4.6: Συνοπτική απεικόνιση της εμπιστοσύνης των ερωτώμενων στο διαδίκτυο

### 4.2.3 Εμπιστοσύνη στο δήμο

Η εμπιστοσύνη στο δήμο Καλαμάτας ήταν το επόμενο ζήτημα, για το οποίο οι συμμετέχοντες στην έρευνα, κλήθηκαν να δώσουν απαντήσεις σε συγκεκριμένες ερωτήσεις.

#### 1. Ο Δήμος Καλαμάτας είναι άξιος εμπιστοσύνης, για διεκπεραίωση ηλεκτρονικών δοσοληψιών (συναλλαγών) με αξιοπιστία.

Στην ερώτηση εάν θεωρεί το δήμο άξιο εμπιστοσύνης για την αξιόπιστη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών το 77,77% των ερωτηθέντων απάντησε θετικά με το 24,07% να συμφωνεί απόλυτα και το 53,7% απλά να συμφωνεί. Το

18,52% απάντησε ουδέτερα, χωρίς να συμφωνεί αλλά ούτε να διαφωνεί, το 3,7% διαφωνεί ενώ το ποσοστό των ερωτηθέντων που διαφωνεί απόλυτα είναι 0%.

*Πίνακας 4.5: Ο Δήμος Καλαμάτας είναι άξιος εμπιστοσύνης, για διεκπεραίωση ηλεκτρονικών δοσοληψιών (συναλλαγών) με αξιοπιστία*

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	13	24,07%
<b>Συμφωνώ</b>	29	53,70%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	10	18,52%
<b>Διαφωνώ</b>	2	3,70%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	0	0,00%

## **2. Κατά την γνώμη μου, ο Δήμος Καλαμάτας είναι αξιόπιστος.**

Την αξιοπιστία του δήμου Καλαμάτας κλήθηκαν να σχολιάσουν με τις απαντήσεις τους οι συμμετέχοντες στην έρευνα. Όπως προκύπτει από αυτήν την ερώτηση το μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων, ίσο με 53,7% συμφωνεί με την παραπάνω δήλωση. Το 24,07% δήλωσε ότι συμφωνεί απόλυτα, το 16,67% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 1,85% διαφωνεί και το 3,7% δήλωσε ότι διαφωνεί απόλυτα.

*Πίνακας 4.6: Η γνώμη των ερωτώμενων για την αξιοπιστία του Δήμου Καλαμάτας*

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	13	24,07%
<b>Συμφωνώ</b>	29	53,70%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	9	16,67%
<b>Διαφωνώ</b>	1	1,85%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	2	3,70%

## **3. Πιστεύω ότι ο Δήμος Καλαμάτας ενδιαφέρεται για το συμφέρον μου.**

Στην ερώτηση εάν πιστεύουν ότι ο δήμος Καλαμάτας ενδιαφέρεται για το συμφέρον τους, οι απαντήσεις που δόθηκαν δείχνουν ότι το 37,04% δεν απαντάει ούτε θετικά ούτε αρνητικά. Το 13,67% δήλωσε ότι διαφωνεί με την πρόταση αυτή, το 9,26% ότι διαφωνεί απόλυτα, το 29,63% ότι συμφωνεί και το 7,41% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 4.7: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν ο Δήμος Καλαμάτας ενδιαφέρεται για το συμφέρον τους

	Συχνότητα	Ποσοστό
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	4	7,41%
<b>Συμφωνώ</b>	16	29,63%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	20	37,04%
<b>Διαφωνώ</b>	9	13,67%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	5	9,26%

#### 4. Νομίζω ότι μπορώ να εμπιστευόμαι το Δήμο Καλαμάτας.

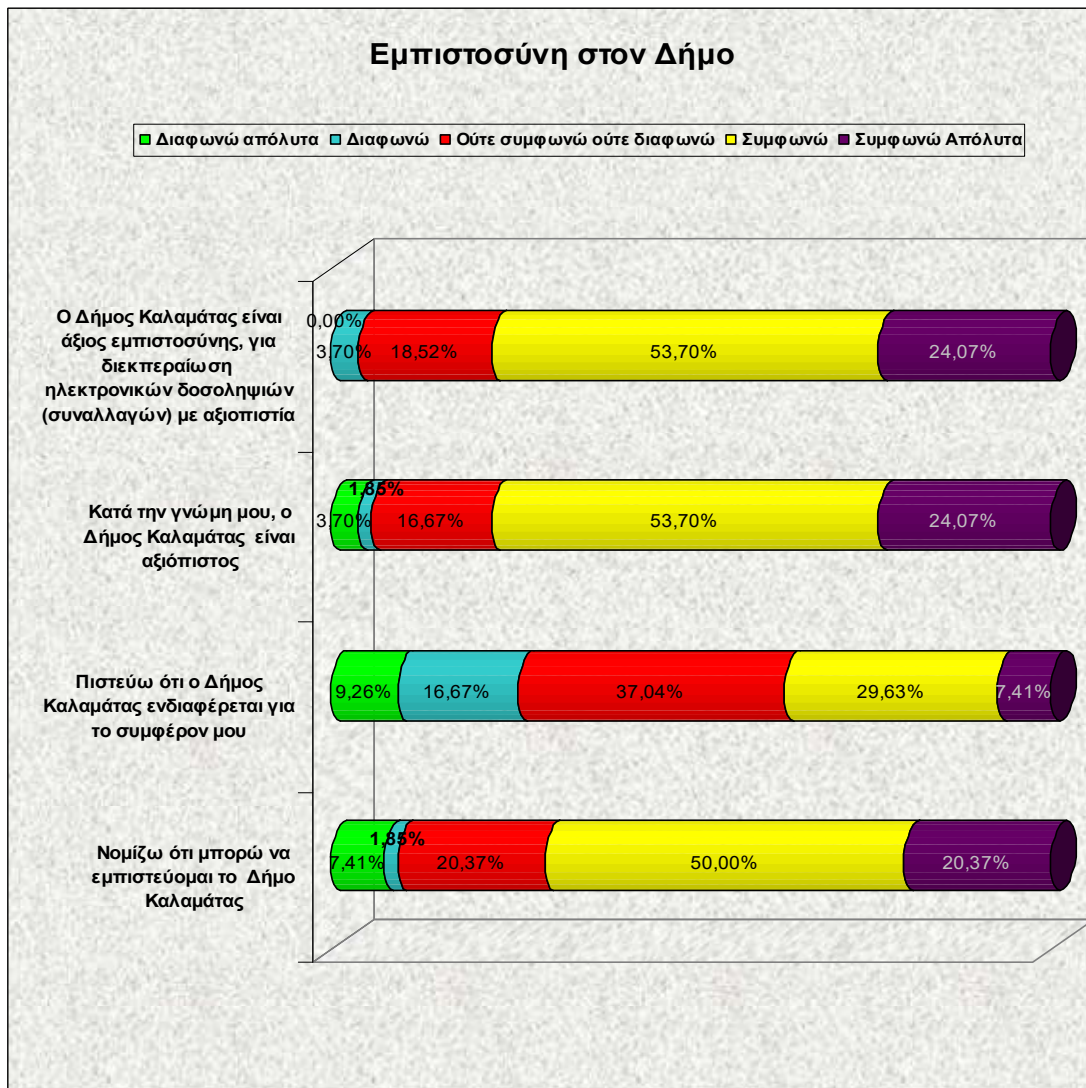
Το αίσθημα της εμπιστοσύνης στο δήμο Καλαμάτας όπως προκύπτει από τα ακόλουθα αποτελέσματα, το 7,41% δήλωσε ότι δεν τον εμπιστεύεται καθόλου, το 1,85% ότι δεν τον εμπιστεύεται, το 20,37% διατήρησε ουδέτερη στάση, το 50% απάντησε ότι τον εμπιστεύεται και το 20,37% ότι τον εμπιστεύεται απόλυτα.

Πίνακας 4.8: Η εμπιστοσύνη των ερωτώμενων στο Δήμο Καλαμάτας

	Συχνότητα	Ποσοστό
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	11	20,37%
<b>Συμφωνώ</b>	27	50,00%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	11	20,37%
<b>Διαφωνώ</b>	1	1,85%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	4	7,41%



Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Γράφημα 4.7: Συνοπτική απεικόνιση της εμπιστοσύνης των ερωτώμενων στο Δήμο

#### 4.2.4 Εμπιστοσύνη στα ΚΕΠ

Η εμπιστοσύνη που αισθάνονται απέναντι στο θεσμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών ήταν το επόμενο πακέτο ερωτήσεων που κλήθηκαν να απαντήσουν όσοι συμμετείχαν στην έρευνα. Η στάση των πολιτών απέναντι στα ΚΕΠ είναι έκδηλη από τις απαντήσεις που δόθηκαν.

##### 1. Δεν πιστεύω ότι οι πληροφορίες που διαβιβάζονται μέσω των ΚΕΠ θα χρησιμοποιηθούν με άσχημο τρόπο.

Οι απαντήσεις που δόθηκαν διαμορφώνουν την έξης εικόνα: Το 3,7% δήλωσε ότι διαφωνεί απόλυτα με την παραπάνω πρόταση, δηλαδή πιστεύουν ότι οι πληροφορίες που διαβιβάζονται μέσω των ΚΕΠ θα χρησιμοποιηθούν με άσχημο

τρόπο, ενώ δεν είχαμε κανέναν ερωτηθέντα που απλά να διαφωνεί. Ουδέτερη στάση κράτησε το 7,41% ενώ τα ποσοστά που εμπιστεύονται και εμπιστεύονται απόλυτα τα ΚΕΠ για τον τρόπο χρήσης των πληροφοριών τους είναι 29,63% και 59,26% αντίστοιχα.

*Πίνακας 4.9: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν πιστεύουν ότι οι πληροφορίες που διαβιβάζονται μέσω των ΚΕΠ θα χρησιμοποιηθούν με άσχημο τρόπο*

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	32	59,26%
<b>Συμφωνώ</b>	16	29,63%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	4	7,41%
<b>Διαφωνώ</b>	0	0,00%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	2	3,7%

**2. Τα ΚΕΠ έχουν αρκετές δικλίδες ασφαλείας (κωδικούς ασφαλείας, ασφαλείς συνδέσεις), ώστε να αισθάνομαι ασφαλής όταν τα χρησιμοποιώ για τις δοσοληψίες μου με το Δημόσιο.**

Στη συνέχεια διερευνήθηκε η ασφάλεια που αισθάνονται οι χρήστες όταν χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ για τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση, αναφορικά με τις δικλίδες ασφαλείας που διαθέτουν. Όπως φαίνεται και στον πίνακα που ακολουθεί, το 1/3 (33,33%) των ερωτηθέντων αισθάνεται απόλυτα ασφαλής όταν χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ. Το 44,44% των ερωτηθέντων συμφωνεί με την παραπάνω δήλωση και το 22,22% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Όπως φαίνετε στον παρακάτω πίνακα, δεν είχαμε κανέναν ερωτηθέντα που να διαφωνεί ή να διαφωνεί απόλυτα.

*Πίνακας 4.10: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν αισθάνονται ασφάλεια όταν χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ για δοσοληψίες με το Δημόσιο*

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	18	33,33%
<b>Συμφωνώ</b>	24	44,44%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	12	22,22%
<b>Διαφωνώ</b>	0	0,00%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	0	0,00%

### 3. Κατά την άποψή μου τα ΚΕΠ είναι αξιόπιστα.

Οι απαντήσεις στην ερώτηση που αφορούσε στην αξιοπιστία των ΚΕΠ είναι οι ακόλουθες: Σε ποσοστό 40,74% συμφώνησε ότι τα ΚΕΠ είναι αξιόπιστα και το 35,19% συμφώνησε απόλυτα. Ουδέτερη στάση κράτησε με την απάντησή του το 16,67% που δήλωσε πως ούτε συμφωνεί αλλά ούτε διαφωνεί με την παραπάνω πρόταση ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό ίσο με 3,7% απάντησε ότι δεν θεωρεί τα ΚΕΠ αξιόπιστα, καθώς το ποσοστό που διαφωνεί απόλυτα είναι επίσης 3,7%.

Πίνακας 4.11: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν πιστεύουν ότι τα ΚΕΠ είναι αξιόπιστα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	19	35,19%
Συμφωνώ	22	40,74%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	9	16,67%
Διαφωνώ	2	3,70%
Διαφωνώ Απόλυτα	2	3,70%

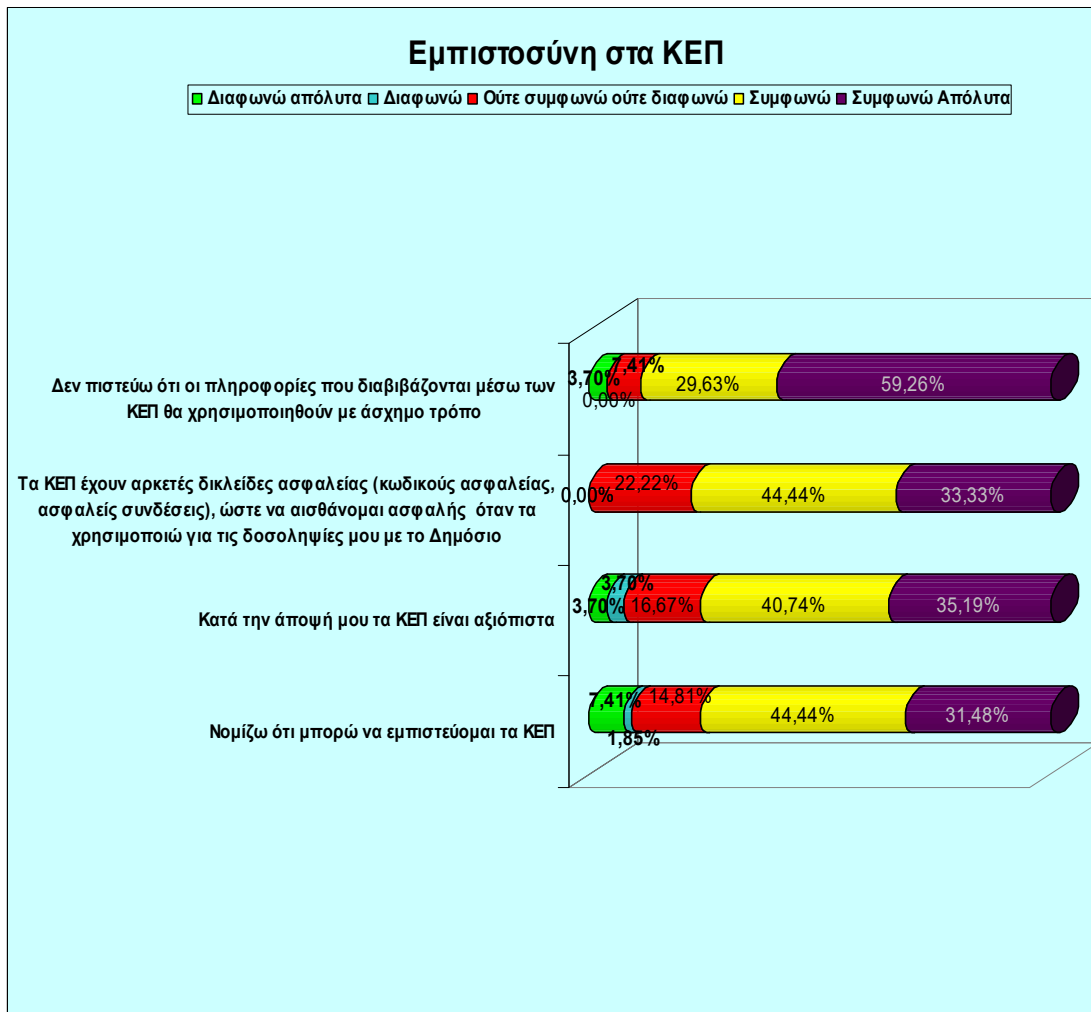
### 4. Νομίζω ότι μπορώ να εμπιστευόμαι τα ΚΕΠ.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησαν θετικά με το 44,44% αυτών να συμφωνεί ότι μπορεί να εμπιστευόμαστε τα ΚΕΠ και το 31,48% να συμφωνεί απόλυτα. Αρνητικές απαντήσεις υπήρξαν σε ποσοστό 9,26% από το οποίο το 1,85% διαφωνεί και το υπόλοιπο 7,41% διαφωνεί απόλυτα. Ουδέτερη στάση κράτησε με την απάντησή του το 14,81%.

Πίνακας 4.12: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν εμπιστεύονται τα ΚΕΠ

	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	17	31,48%
Συμφωνώ	24	44,44%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	8	14,81%
Διαφωνώ	1	1,85%
Διαφωνώ Απόλυτα	4	7,41%

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Γράφημα 4.8: Συνοπτική απεικόνιση της εμπιστοσύνης των ερωτώμενων στα ΚΕΠ

#### 4.2.5 Αναμενόμενη απόδοση

Την απόδοση της ιστοσελίδας του δήμου Καλαμάτας ([www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr)) σχολίασαν με τις απαντήσεις τους οι ερωτηθέντες στις παρακάτω ερωτήσεις.

**1. Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να ζητήσω τις υπηρεσίες που χρειάζομαι μέσω των ΚΕΠ, από το να πάω επί τόπου στο δημαρχείο και να τις ζητήσω από τους υπαλλήλους του Δήμου.**

Η εικόνα που διαμορφώθηκε όταν οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν προτιμούν να εξυπηρετηθούν μέσω των ΚΕΠ, αντί να επισκεφθούν επί τόπου το δημαρχείο ήταν η εξής: Το 35,19% στάθηκε υπέρ αυτής της επιλογής και το 7,41%

απόλυτα υπέρ αυτής. Ουδέτερη στάση κράτησε το 35,19%, διαφώνησε το 18,52% και διαφώνησε πολύ το 3,7%.

*Πίνακας 4.13: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν προτιμούν να ζητήσουν τις υπηρεσίες που χρειάζονται μέσω των ΚΕΠ αντί του Δημαρχείου*

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	4	7,41%
<b>Συμφωνώ</b>	19	35,19%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	19	35,19%
<b>Διαφωνώ</b>	10	18,52%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	2	3,70%

## **2. Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να ζητήσω τις υπηρεσίες μέσω των ΚΕΠ, από το να τις ζητήσω απ' ευθείας από το [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr)**

Η προτίμηση των πολιτών να εξυπηρετηθούν από τα ΚΕΠ, αντί μέσω της ιστοσελίδας του δήμου Καλαμάτας, προκύπτει από τις απαντήσεις που δόθηκαν στην αντίστοιχη ερώτηση. Ειδικότερα, ποσοστό ίσο με 31,48% προτιμά να εξυπηρετηθεί μέσω των ΚΕΠ, ενώ και τα 3,7% το προτιμά πολύ. Στον αντίποδα, 3,7% του δείγματος δήλωσε ότι προτιμά απόλυτα να εξυπηρετηθεί μέσω της διεύθυνσης [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr), 9,6% εξέφρασε ότι προτιμά να εξυπηρετηθεί μέσω της διεύθυνσης [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr) ενώ το 27,78% δεν πήρε συγκεκριμένη θέση.

*Πίνακας 4.14: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν προτιμούν να ζητήσουν τις υπηρεσίες μέσω των ΚΕΠ, από το να τις ζητήσουν απ' ευθείας από το [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr)*

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	2	3,70%
<b>Συμφωνώ</b>	17	31,48%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	15	27,78%
<b>Διαφωνώ</b>	18	33,33%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	2	3,70%

**3. Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να πάω επί τόπου στο Δημαρχείο για τις υπηρεσίες που χρειάζομαι, από να τις ζητήσω ηλεκτρονικά στο [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr).**

Στην ερώτηση αυτή διαπιστώθηκε ότι το ποσοστό των ερωτηθέντες που προτιμούν να εξυπηρετούνται από το δημαρχείο παρά από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δήμου Καλαμάτας φτάνει το 22,22% ενώ το 9,26% είναι απόλυτα σύμφωνο με την ίδια άποψη. Τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες υποστηρίζει απόλυτα το 1,85% και απλά τις υποστηρίζει το 40,74%. Τέλος, ουδέτερη στάση κράτησε το 25,93% των ερωτηθέντων.

*Πίνακας 4.15: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν προτιμούν να πάνε επί τόπου στο Δημαρχείο για τις υπηρεσίες που χρειάζονται, από να τις ζητήσουν ηλεκτρονικά στο [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr).*

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	5	9,26%
<b>Συμφωνώ</b>	12	22,22%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	14	25,93%
<b>Διαφωνώ</b>	22	40,74%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	1	1,85%

**4. Θα χρειαστώ λιγότερο χρόνο για να πάρω τις πληροφορίες ή και τις υπηρεσίες που χρειάζομαι.**

Σε αυτήν την πρόταση βλέπουμε τους ερωτηθέντες να δίνουν απαντήσεις που να μην συνδέονται με τις απαντήσεις τους μέχρι στιγμής. Το μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων συμφωνεί ότι θα πάρει τις πληροφορίες και τις υπηρεσίες που χρειάζονται σε λιγότερο χρόνο με το 68,52% των συνολικών απαντήσεων να συμφωνεί. Πιο συγκεκριμένα, το 22,22% των ερωτηθέντων συμφωνεί απόλυτα και το 46,3% αυτών απλά συμφωνεί. Το 27,78% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την παραπάνω πρόταση και το 3,7% των ερωτηθέντων διαφωνεί. Κανένας από τους ερωτηθέντες δεν διαφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 4.16: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν θα χρειαστούν λιγότερο χρόνο για να πάρουν τις πληροφορίες ή και τις υπηρεσίες που χρειάζονται

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	12	22,22%
<b>Συμφωνώ</b>	25	46,30%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	15	27,78%
<b>Διαφωνώ</b>	2	3,70%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	0	0,00%

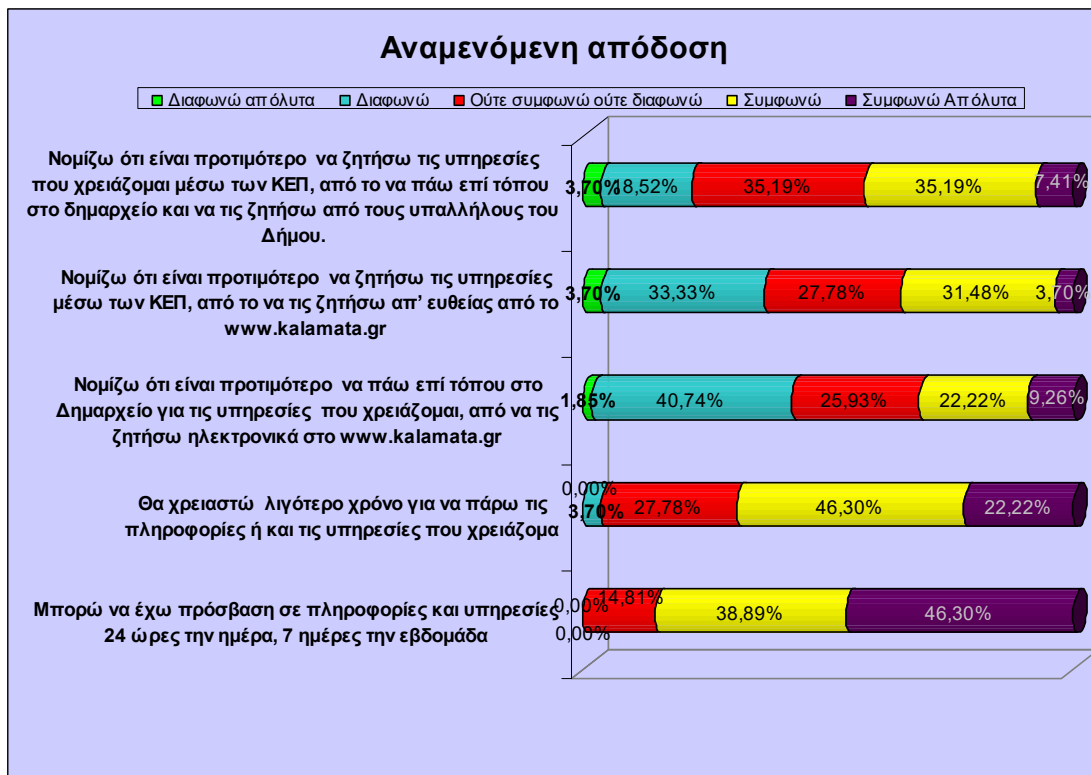
### 5. Μπορώ να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα

Οι απαντήσεις που έδωσε το δείγμα στην επόμενη ερώτηση και η οποία αφορούσε την πρόσβαση μέσω της ιστοσελίδας του δήμου Καλαμάτας, σε διάφορες υπηρεσίες του διαμορφώθηκαν ως εξής: Συγκεκριμένα, το μεγαλύτερο από τα ποσοστά που δόθηκαν είναι αυτό στο οποίο αντιστοιχεί το 46,3% όπου οι ερωτηθέντες συμφωνούν απόλυτα με την παραπάνω δήλωση. Το 38,89% δήλωσε ότι συμφωνεί, το 14,81% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και κανένας από τους ερωτηθέντες δεν απάντησε αρνητικά.

Πίνακας 4.17: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	25	46,30%
<b>Συμφωνώ</b>	21	38,89%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	8	14,81%
<b>Διαφωνώ</b>	0	0,00%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	0	0,00%

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Γράφημα 4.9: Συνοπτική απεικόνιση της αναμενόμενης απόδοσης της ιστοσελίδας του δήμου Καλαμάτας

#### 4.2.6 Αναμενόμενη Προσπάθεια

Την εμπειρία τους από τη χρήση της ιστοσελίδας του δήμου Καλαμάτας που βρίσκεται στη διεύθυνση [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr), κλήθηκαν να σχολιάσουν στη συνέχεια οι ερωτηθέντες, απαντώντας στο πακέτο ερωτήσεων που φαίνεται παρακάτω:

- Μου είναι εύκολο να μπω σε αυτό και να πραγματοποιήσω ότι χρειάζομαι (Να πάρω πληροφορίες, να κατεβάσω αιτήσεις και να τις στείλω).**

Στην ερώτηση εάν οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι είναι εύκολο να μπου στην ηλεκτρονική διεύθυνση του δήμου Καλαμάτας και να κάνουν αυτό που χρειάζονται, δεν υπήρξε κάποιος που να διαφώνησε απόλυτα με αυτήν την πρόταση και ποσοστό 16,67% των ερωτηθέντων απλά διαφώνησαν. Οι 8 από τους 54 δεν απάντησαν ούτε θετικά αλλά και ούτε αρνητικά με το ποσοστό να είναι 14,81%, ποσοστό 31,48% συμφώνησε και ποσοστό 37,04% συμφώνησε πολύ.



Πίνακας 4.18: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν τους είναι εύκολο να μπουν σε αυτό και να πραγματοποιήσουν ότι χρειάζονται

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	20	37,04%
<b>Συμφωνώ</b>	17	31,48%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	8	14,81%
<b>Διαφωνώ</b>	9	16,67%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	0	0,00%

## 2. Με βολεύει να το χρησιμοποιώ.

Στην ερώτηση για το εάν βολεύει τους χρήστες να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική σελίδα του δήμου Καλαμάτας, οι 16 στους 54 δήλωσαν ότι συμφωνούν πολύ, οι 23 στους 54 ότι συμφωνούν, 6 εκ του συνολικού δείγματος δεν απάντησαν ούτε θετικά ούτε αρνητικά, 9 στους 54 διαφώνησαν και κανένας από τους ερωτηθέντες δεν διαφώνησε απόλυτα.

Πίνακας 4.19: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν τους βολεύει να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική σελίδα του δήμου Καλαμάτας

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	16	29,63%
<b>Συμφωνώ</b>	23	42,59%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	6	11,11%
<b>Διαφωνώ</b>	9	16,67%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	0	0,00%

## 3. Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση του.

Αν και δεν είναι απόλυτη η εμπιστοσύνη του δείγματος απέναντι στην ηλεκτρονική ιστοσελίδα του δήμου Καλαμάτας, οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες έκριναν ότι μπορούν να γίνουν επιδέξιοι χρήστες της. Αναλυτικότερα, ποσοστό 35,19% αυτών απάντησαν θετικά σε αυτό και 25,93% απόλυτα θετικά. Ουδέτερη στάση κράτησε το 14,81% ενώ αρνητικά απάντησε το 22,22% και απόλυτα αρνητικά το 1,85%.

Πίνακας 4.20: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν τους είναι εύκολο να γίνουν επιδέξιοι στη χρήση της ηλεκτρονικής ιστοσελίδας του δήμου Καλαμάτας

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	14	25,93%
<b>Συμφωνώ</b>	19	35,19%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	8	14,81%
<b>Διαφωνώ</b>	12	22,22%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	1	1,85%

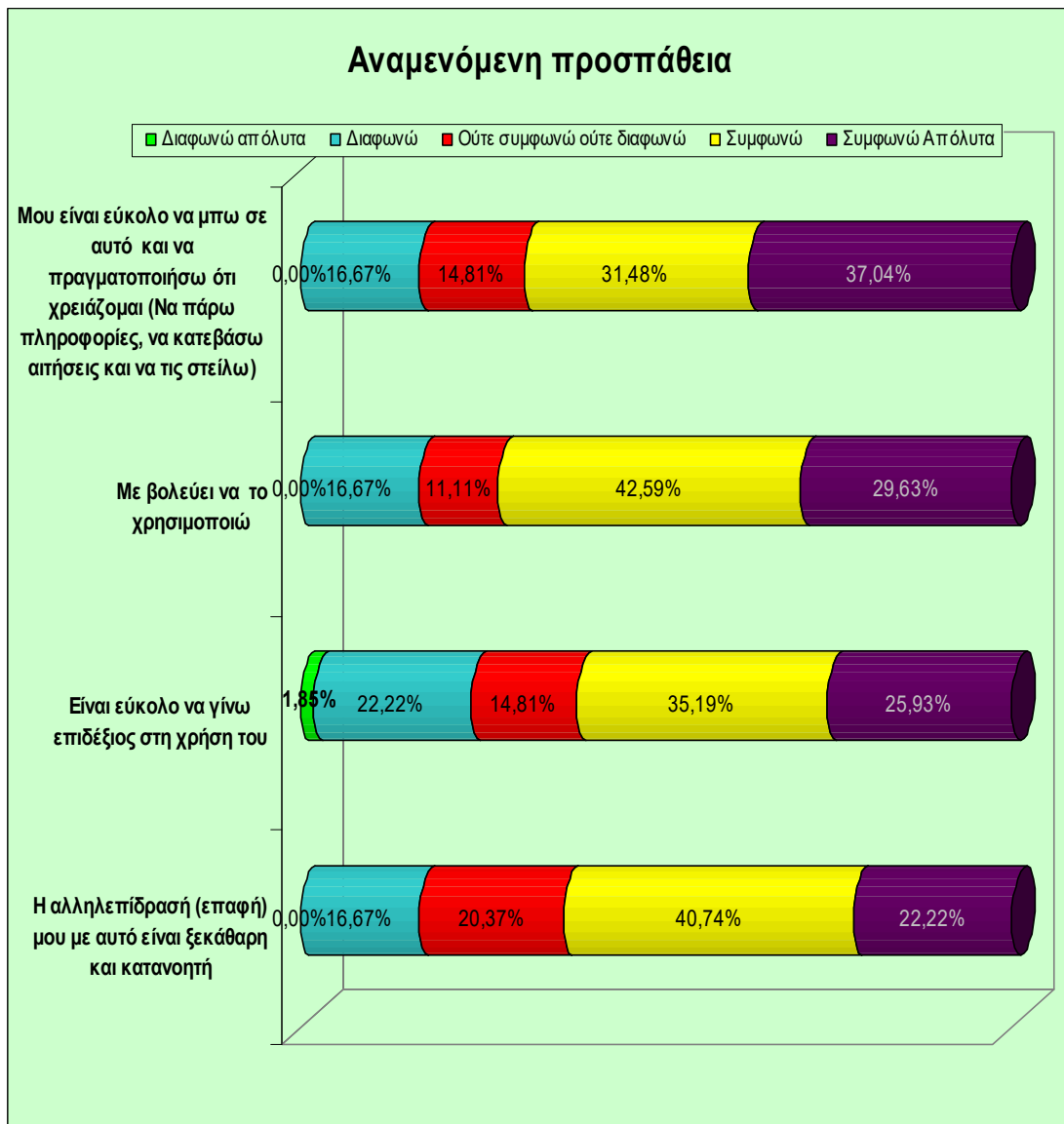
#### 4. Η αλληλεπίδρασή (επαφή) μου με αυτό είναι ξεκάθαρη και κατανοητή.

Η επαφή των ερωτηθέντων με την ηλεκτρονική σελίδα του δήμου Καλαμάτας είναι ξεκάθαρη και κατανοητή, αφού το 22,22% συμφώνησε απόλυτα με αυτήν την πρόταση, το 40,74% συμφώνησε και το 20,37% δεν απάντησε ούτε θετικά ούτε αρνητικά. Αρνητική ήταν η στάση 9 ερωτηθέντων από τους 54 οι οποίοι δήλωσαν ότι διαφωνούν χωρίς να έχουμε κανέναν ο οποίος να δήλωσε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 4.20: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν η αλληλεπίδρασή (επαφή) τους με την ηλεκτρονική σελίδα του δήμου Καλαμάτας είναι ξεκάθαρη και κατανοητή

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	12	22,22%
<b>Συμφωνώ</b>	22	40,74%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	11	20,37%
<b>Διαφωνώ</b>	9	16,67%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	0	0,00%

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Γράφημα 4.10: Συνοπτική απεικόνιση της αναμενόμενης προσπάθειας της ιστοσελίδας του δήμου Καλαμάτας

#### 4.2.7 Εξωτερικές επιρροές

Στα πλαίσια της έρευνας εξετάστηκαν εάν και κατά πόσο οι εξωτερικοί παράγοντες επηρεάζουν τους χρήστες αναφορικά με την χρήση του [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr)

1. Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (εφημερίδες περιοδικά, τηλεόραση και ραδιόφωνο) με επηρέασαν να το χρησιμοποιώ.

Διερευνήθηκε εάν τα μέσα μαζικής ενημέρωσης επηρέασαν τους χρήστες να χρησιμοποιήσουν τη σελίδα [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr). Τα αποτελέσματα είχαν ως εξής: Το

31,48% διαφώνησε απόλυτα, το 33,33% διαφώνησε, το 33,33% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε, το 1,85% συμφώνησε και κανένας δεν συμφώνησε πολύ.

Πίνακας 4.21: Η άποψη των ερωτώμενων για το εάν τα μέσα μαζικής ενημέρωσης τους επηρέασαν να χρησιμοποιήσουν τη σελίδα *www.kalamata.gr*

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	0	0.00%
<b>Συμφωνώ</b>	1	1.85%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	18	33.33%
<b>Διαφωνώ</b>	18	33.33%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	17	31.48%

## 2. Τα ΚΕΠ ενθαρρύνουν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Καλαμάτας.

Οι απαντήσεις του μεγαλύτερου μέρους τους δείγματος στην ερώτηση εάν τα ΚΕΠ ενθαρρύνουν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δήμου Καλαμάτας ήταν θετικές αφού το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε πως συμφωνεί το 62,96% με το 50% να συμφωνεί και το 12,96% να συμφωνεί απόλυτα. Στις υπόλοιπες κατηγορίες απαντήσεων, το 24,07% δήλωσε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 5,56% ότι διαφωνεί, το 7,41% διαφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 4.22: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν τα ΚΕΠ ενθαρρύνουν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δήμου Καλαμάτας

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	7	12,96%
<b>Συμφωνώ</b>	27	50,00%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	13	24,07%
<b>Διαφωνώ</b>	3	5,56%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	4	7,41%

**3. Θα χρησιμοποιήσω τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δ. Καλαμάτας, αν και οι φίλοι μου τις χρησιμοποιούν.**

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος η τάση να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δήμου Καλαμάτας, εάν και οι φίλοι τους κάνουν το ίδιο. Χαρακτηριστικά προέκυψε ότι 16 από τα 54 άτομα διαφώνησαν με την πρόταση αυτή ( οι 8 από αυτούς πολύ και οι 8 απλά διαφώνησαν) ενώ ποσοστό 25,93% δεν πήρε αρνητική ή θετική θέση. Οι 23 στους 54 απάντησαν ότι συμφωνούν και οι 1 στους 54 ότι συμφωνεί απόλυτα.

*Πίνακας 4.23: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν θα χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δήμου Καλαμάτας, εάν και οι φίλοι τους κάνουν το ίδιο*

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	1	1,85%
<b>Συμφωνώ</b>	23	42,59%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	14	25,93%
<b>Διαφωνώ</b>	8	14,81%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	8	14,81%

**4. Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του.**

Εν συνεχεία διερευνήθηκε εάν υπάρχουν άτομα στο περιβάλλον που επηρεάζουν τους χρήστες και οι οποίοι πιστεύουν ότι οι ίδιοι πρέπει να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του δήμου Καλαμάτας που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής του σελίδας. Το 7,41% του δείγματος απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα, το 44,44% με 24 απαντήσεις από τους 54 ερωτηθέντες απάντησε ότι συμφωνεί. Το 25,93% είναι ουδέτερο χωρίς να συμφωνεί ούτε να διαφωνεί ενώ το 22,22% απάντησε αρνητικά με το 11,11% να δηλώνει ότι διαφωνεί και το άλλο 11,11% να διαφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 4.24: Ο βαθμός επιρροής από τους ανθρώπους για την χρήση των υπηρεσιών του Δήμου

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	4	7,41%
<b>Συμφωνώ</b>	24	44,44%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	14	25,93%
<b>Διαφωνώ</b>	6	11,11%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	6	11,11%

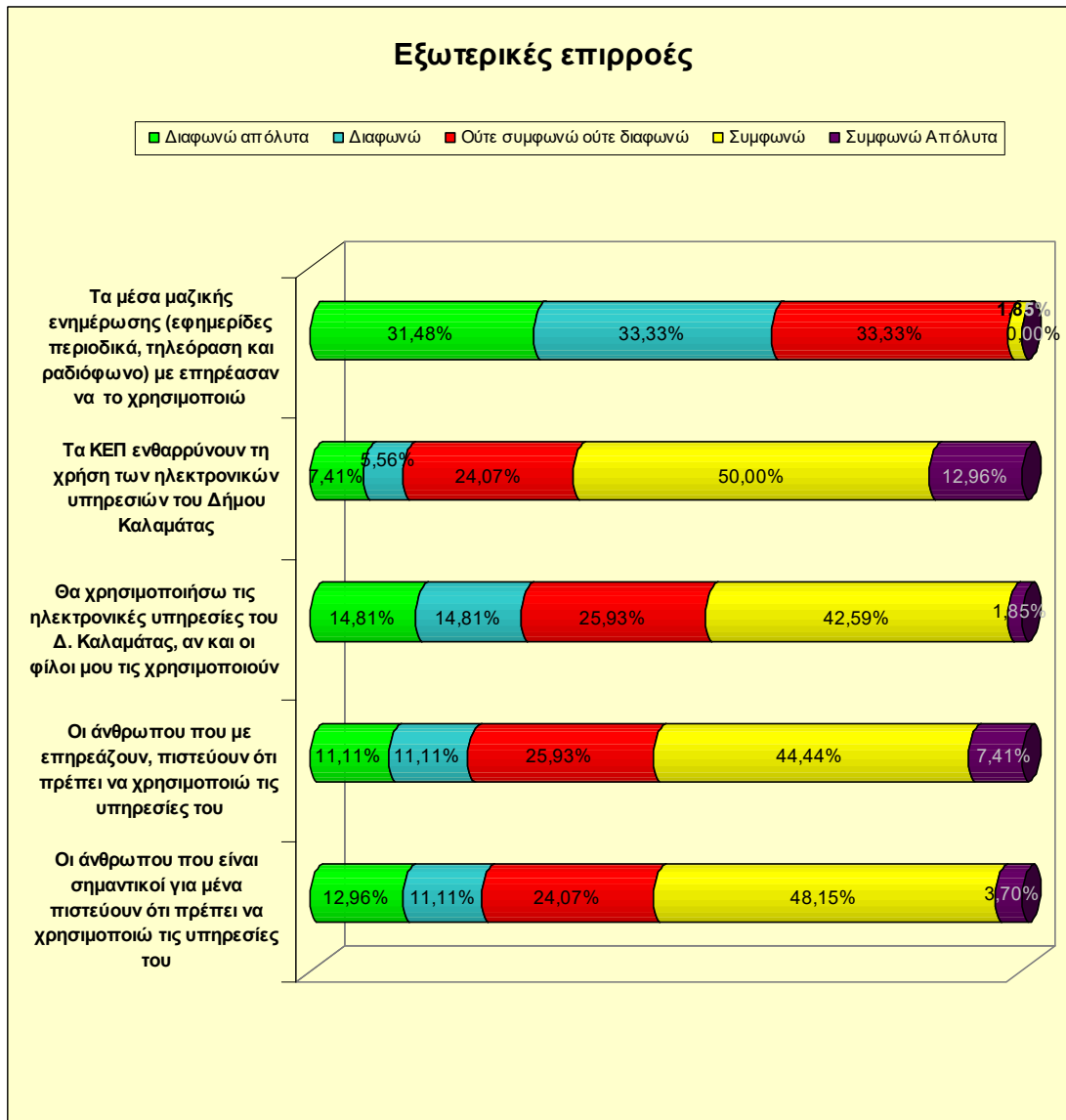
**5. Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του.**

Από τις απαντήσεις που δόθηκαν στην παραπάνω ερώτηση, προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό όσων συμμετείχαν στην έρευνα και το οποίο φτάνει το 48,15% συμφωνεί και το 3,7% συμφωνεί απόλυτα. Ποσοστό 12,96% διαφώνησε απόλυτα, 11,11% διαφώνησε ενώ 24,07% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

Πίνακας 4.25: Η άποψη των ερωτώμενων για το αν οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για αυτούς πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	2	3,70%
<b>Συμφωνώ</b>	26	48,15%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	13	24,07%
<b>Διαφωνώ</b>	6	11,11%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	7	12,96%

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Γράφημα 4.11: Συνοπτική απεικόνιση των εξωτερικών επιρροών των ερωτώμενων

#### 4.2.8 Συνθήκες διευκόλυνσης

Οι συνθήκες διευκόλυνσης τόσο σε επίπεδο πρόσβασης στο διαδίκτυο όσο και σε επίπεδο κατοχής των απαραίτητων προγραμμάτων αλλά και της απαιτούμενης γνώσης, ήταν τα θέματα του επόμενου πακέτου ερωτήσεων που κλήθηκε να απαντήσει το δείγμα και οι οποίες διαμορφώνουν την εικόνα που φαίνεται παρακάτω.

**1. Υπάρχει πάντα ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων στα ΚΕΠ για να με βοηθήσει, όταν έχω δυσκολίες στις δοσοληψίες μου με το Δήμο.**

Οι περισσότεροι από τους μισούς ερωτηθέντες απάντησαν θετικά στην ερώτηση εάν υπάρχει πάντα ένα άτομο στα ΚΕΠ που μπορεί να τους βοηθήσει σε ενδεχόμενα προβλήματα που θα αντιμετωπίσουν κατά τις συναλλαγές τους με το δήμο Καλαμάτας αφού το 53,7% δήλωσε ότι συμφωνεί με αυτήν την πρόταση και το 9,26% ότι συμφωνεί απόλυτα. Ουδέτερο έμεινε το 24,07% και ποσοστό που άγγιξε το 3,7% δήλωσε ότι διαφωνεί. Απόλυτα διαφώνησε το 9,26%.

*Πίνακας 4.26: Η ύπαρξη ατόμου στα ΚΕΠ για την βοήθεια στις δοσοληψίες με τον Δήμο*

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	5	9,26%
<b>Συμφωνώ</b>	29	53,70%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	13	24,07%
<b>Διαφωνώ</b>	2	3,70%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	5	9,26%

**2. Είναι εύκολο να μάθω να περιηγούμαι σε αυτό.**

Και σε αυτήν την ερώτηση το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος απάντησε θετικά στις παρακάτω ερωτήσεις. Το 29,63% απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα και το 33,33% ότι συμφωνεί. Το 20,37% είναι ουδέτερο και το 16,67% είναι αρνητικό χωρίς να υπάρχουν απόλυτα αρνητικές απαντήσεις.

*Πίνακας 4.27: Η ευκολία των ερωτώμενων να μάθουν να περιηγούνται στο διαδίκτυο*

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	16	29,63%
<b>Συμφωνώ</b>	18	33,33%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	11	20,37%
<b>Διαφωνώ</b>	9	16,67%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	0	0,00%



**3. Έχω τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να κάνω χρήση του.**

Στα ίδια επίπεδα είναι τα ποσοστά θετικών απαντήσεων, σε σχέση με τις προηγούμενες απαντήσεις στις ερωτήσεις με παρόμοιο θέμα καθώς την απαιτούμενη γνώση και εμπειρία για να κάνουν χρήση του [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr) δήλωσε ότι διαθέτει το 75,93% του δείγματος. Το 7,41% δεν απάντησε ούτε θετικά ούτε αρνητικά, το 16,67% δήλωσε ότι διαφωνεί και 0% ότι διαφωνεί απόλυτα.

*Πίνακας 4.28: Επίπεδα γνώσης και εμπειρίας για την χρήση του “kalamata.gr”*

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	26	48,15%
<b>Συμφωνώ</b>	15	27,78%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	4	7,41%
<b>Διαφωνώ</b>	9	16,67%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	0	0,00%

**4. Έχω εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, για να το χρησιμοποιώ.**

Σε παρόμοιο ποσοστό σε σχέση με την προηγούμενη ερώτηση ήταν οι απαντήσεις που έδωσε το δείγμα για το εάν έχει εύκολη πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο για να χρησιμοποιήσει τη διεύθυνση [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr). Συγκεκριμένα θετικά απάντησε το 79,63% (το 16,67% συμφώνησε και το 62,96% συμφώνησε απόλυτα), ουδέτερη στάση κράτησε το 9,26% ενώ διαφώνησε το 11,11% και διαφώνησε πολύ το 0%.

Πίνακας 4.29: Τα επίπεδα ευκολίας πρόσβασης σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	34	62,96%
<b>Συμφωνώ</b>	9	16,67%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	5	9,26%
<b>Διαφωνώ</b>	6	11,11%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	0	0,00%

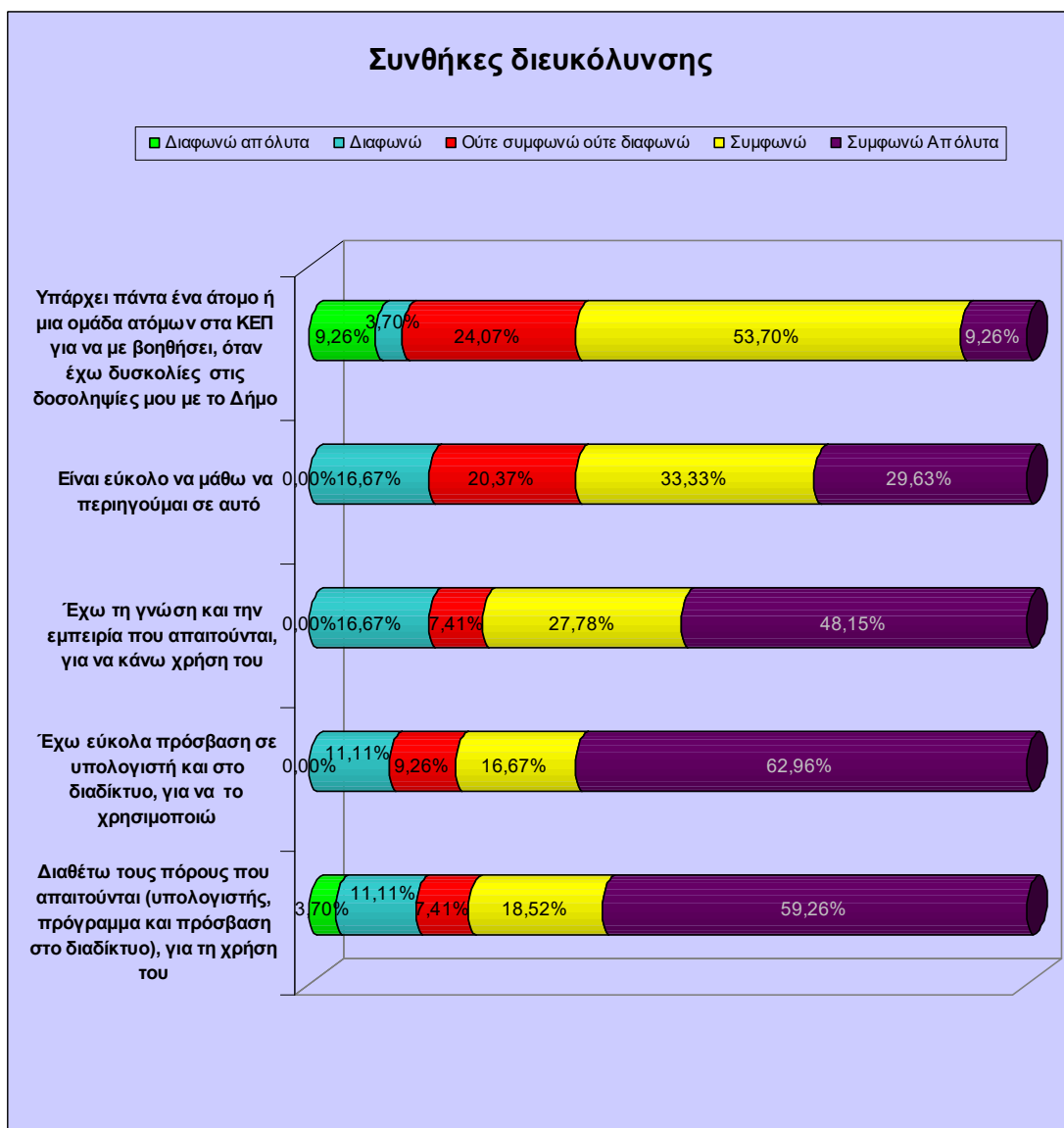
**5. Διαθέτω τους πόρους που απαιτούνται (υπολογιστής, πρόγραμμα και πρόσβαση στο διαδίκτυο), για τη χρήση του.**

Εεκάθαρη είναι η εικόνα ότι οι περισσότεροι χρήστες σε ποσοστό που φτάνει το 77,78% διαθέτουν υπολογιστή και πρόγραμμα για να κάνουν χρήση του ηλεκτρονικού τόπου του δήμου Καλαμάτας. Από το 77,78% το 18,52% ήταν οι απαντήσεις «συμφωνώ» και το 59,26% οι απαντήσεις «συμφωνώ απόλυτα». Στην ίδια ερώτηση το 3,7% δήλωσε ότι διαφωνεί απόλυτα, το 11,11% ότι διαφωνεί και το 7,41% δε συμφώνησε ούτε διαφώνησε.

Πίνακας 4.30: Διάθεση πόρων για την χρήση του "kalamata.gr"

	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Συμφωνώ Απόλυτα</b>	32	59,26%
<b>Συμφωνώ</b>	10	18,52%
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	4	7,41%
<b>Διαφωνώ</b>	6	11,11%
<b>Διαφωνώ Απόλυτα</b>	2	3,70%

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Γράφημα 4.12: Συνοπτική απεικόνιση των συνθηκών διευκόλυνσης για την χρήση του ιστοτόπου του Δήμου Καλαμάτας

#### 4.2.9 Στάση έναντι των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου

##### 1. Όταν έχω δοσοληψίες με το Δήμο Καλαμάτας, με βολεύει να πηγαίνω στα ΚΕΠ και να εξυπηρετούμαι.

Η προτίμηση στην εξυπηρέτηση από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών είναι έκδηλη μέσω των απαντήσεων που δόθηκαν στην αντίστοιχη ερώτηση. Ειδικότερα, το 29,63% δήλωσε ότι συμφωνεί όταν έχει δοσοληψίες με το δήμο Καλαμάτας να επιλέγει τα ΚΕΠ για να εξυπηρετηθεί και το 7,41% ότι συμφωνεί απόλυτα. Ούτε συμφώνησε αλλά και ούτε διαφώνησε το 50% ενώ οι διαφωνούντες ανήλθαν στο ποσοστό του 12,96% από το οποίο το 9,26% διαφωνεί και το 3,7% διαφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 4.31: Η προτίμηση των ερωτώμενων στα ΚΕΠ έναντι του Δήμου

	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	4	7,41%
Συμφωνώ	16	29,63%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	27	50,00%
Διαφωνώ	5	9,26%
Διαφωνώ Απόλυτα	2	3,70%

##### 2. Η χρήση του είναι μια ευχάριστη εμπειρία.

Στην ερώτηση στο αν η χρήση του [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr) είναι μια ευχάριστη εμπειρία τα ποσοστά των απαντήσεων έχουν ως εξής: Συμφωνεί απόλυτα το 3,7%, το 18,52% συμφωνεί, το 46,3% είναι ουδέτερο, το 22,22% διαφωνεί και το 9,29% διαφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 4.32: Η χρήση του portal του δήμου σαν μια ευχάριστη εμπειρία

	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	2	3,70%
Συμφωνώ	10	18,52%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	25	46,30%
Διαφωνώ	12	22,22%
Διαφωνώ Απόλυτα	5	9,29%

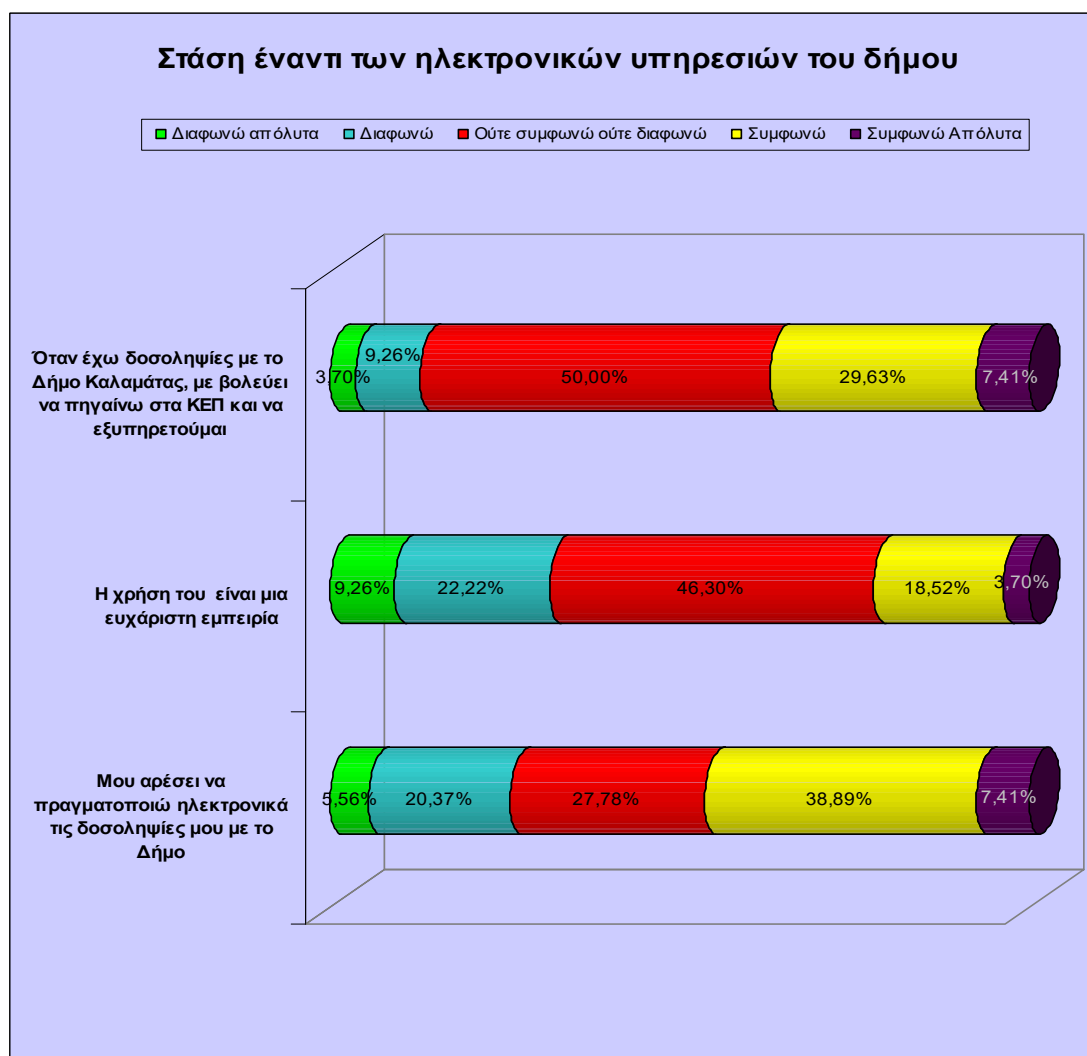
### 3. Μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με το Δήμο.

Τον παραδοσιακό τρόπο εξυπηρέτησης αντί μέσω χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων, δήλωσε ότι προτιμά 46,3% από το οποίο το 7,41% συμφωνεί απόλυτα στις απαντήσεις του και το 38,89% απλά συμφωνεί. Το 27,78% ούτε συμφωνεί αλλά ούτε και διαφωνεί, το 20,37% διαφωνεί και το 5,56% είναι αυτό που διαφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 4.33: Η προτίμηση των ερωτώμενων για την πραγματοποίηση των δοσοληψιών τους με τον Δήμο με ηλεκτρονικά μέσα.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	4	7,41%
Συμφωνώ	21	38,89%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	15	27,78%
Διαφωνώ	11	20,37%
Διαφωνώ Απόλυτα	3	5,56%

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Γράφημα 4.13: Στάση των ερωτώμενων έναντι των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου

#### 4.2.10 Πρόθεση χρήσης

Η πρόθεση των δημοτών να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δήμου Καλαμάτας, μέσω του ιστοτόπου του, ήταν το επίκεντρο των επόμενων ερωτήσεων στις οποίες απάντησε το δείγμα.

##### 1. Προτίθεμαι να πηγαίνω στα ΚΕΠ και να εξυπηρετούμαι για τις διάφορες υποθέσεις μου με το Δήμο Καλαμάτας.

Την εμπιστοσύνη των ερωτηθέντων δείχνουν να κερδίζουν τα ΚΕΠ αφού στην ερώτηση εάν προτίθενται να πηγαίνουν στα ΚΕΠ για να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους με το δήμο Καλαμάτας, το 44,44% απάντησε ότι συμφωνεί και το 11,11% ότι συμφωνεί απόλυτα. Ούτε συμφώνησε αλλά και ούτε διαφώνησε το 27,78%, διαφώνησε το 11,11% και διαφώνησε απόλυτα το 5,56%.

Πίνακας 4.34: Η πρόθεση των ερωτώμενων να πηγαίνουν στα ΚΕΠ και να εξυπηρετούνται για τις διάφορες υποθέσεις τους με το Δήμο Καλαμάτας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	6	11,11%
Συμφωνώ	24	44,44%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	15	27,78%
Διαφωνώ	6	11,11%
Διαφωνώ Απόλυτα	3	5,56%

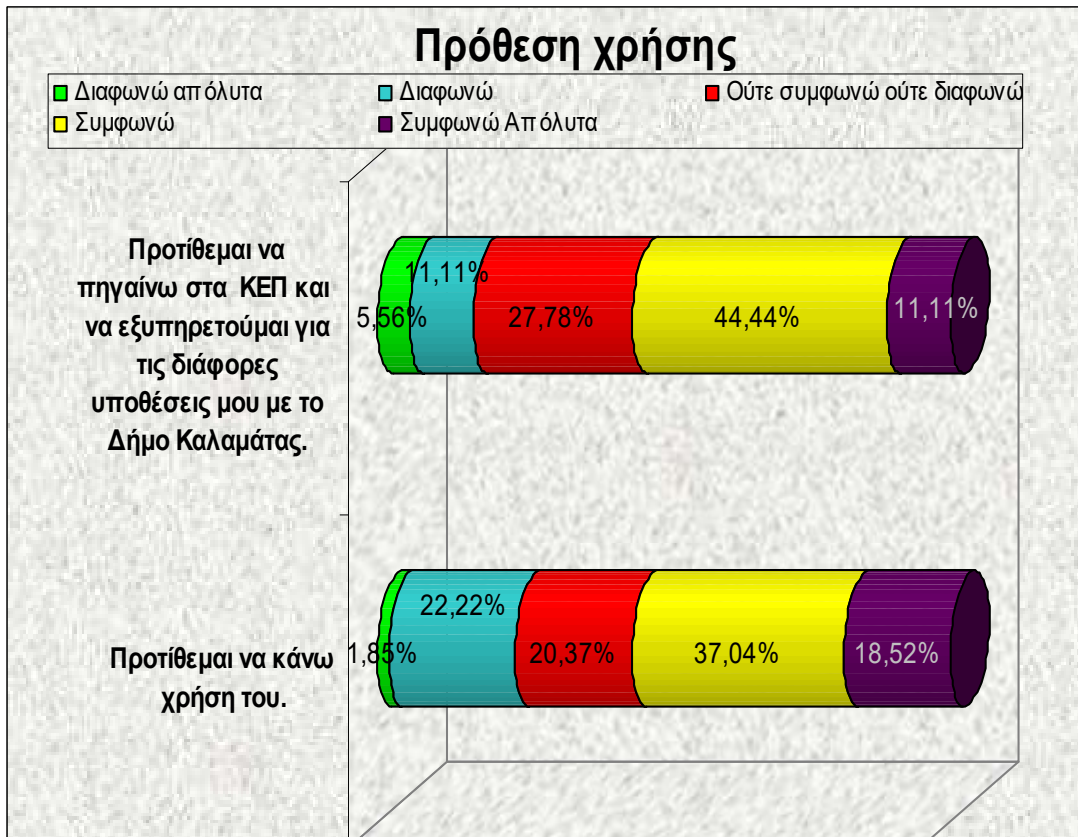
##### 2. Προτίθεμαι να κάνω χρήση του.

Θετική είναι η στάση που κράτησε η πλειοψηφία του δείγματος, όταν ερωτήθηκε εάν προτίθεται να κάνει χρήση του [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr) στο μέλλον. Συγκεκριμένα, το 37,04% απάντησε ότι συμφωνεί, το 18,52% ότι συμφωνεί απόλυτα, το 20,37% δε δήλωσε ούτε συμφωνία αλλά και ούτε διαφωνία, το 22,22% απάντησε ότι διαφωνεί και το 1,85% διαφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 4.35: Πρόθεση χρήσης του [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr)

	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	10	18,52%
Συμφωνώ	20	37,04%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	11	20,37%
Διαφωνώ	12	22,22%
Διαφωνώ Απόλυτα	1	1,85%

Οι παραπάνω ερωτήσεις συνοψίζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Γράφημα 4.14: Η πρόθεση χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

### Συμπεράσματα

#### 5.1 Συμπεράσματα από επεξεργασία ερωτηματολογίων

Τα συμπεράσματα από την έρευνα και βάσει των απαντήσεων των ερωτηματολογίων είναι εμφανή σε μεγάλο βαθμό. Ξεκινώντας την ανάλυση θα ήθελα να αναφέρω ότι προσπάθησα να κρατήσω μια σταθερότητα όσο αναφορά στο φύλο των ερωτώμενων, έτσι ώστε να μην υπερέχει κάποιο φύλο περισσότερο από το άλλο στα αποτελέσματα της έρευνας. Την ίδια σταθερότητα προσπάθησα να κρατήσω και στις ηλικίες των ερωτηθέντων με μεγαλύτερη στις πιο παραγωγικές ηλικίες. Τέλος όσο αναφορά το επίπεδο εκπαίδευσης, το μεγαλύτερο ποσοστό παρουσιάζεται σε ερωτηθέντες με δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια εκπαίδευση.

Τώρα όσο αναφορά για το επίπεδο εξοικείωσης των ερωτηθέντων με το διαδίκτυο έχουμε αποκλείσει τα ερωτηματολόγια στα οποία έχουν δηλώσει ότι δεν έχουν καμία εξοικείωση με το διαδίκτυο, ενώ στα περισσότερα από τα ερωτηματολόγια τα οποία έχουν γίνει δεκτά, οι ερωτηθέντες μας δήλωσαν ότι έχουν επαρκή ή και μεγάλη εξοικείωση με την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο.

Όπως παρουσιάζεται παραπάνω στην έρευνα οι δημότες νιώθουν ασφάλεια στο διαδίκτυο. Παρόλα αυτά όμως, σχεδόν οι μισοί από τους ερωτηθέντες δεν κάνουν συναλλαγές μέσω διαδικτύου, ενώ πιστεύουν ότι υπάρχουν αρκετές δικλίδες ασφαλείας ώστε να πραγματοποιήσουν ηλεκτρονικά συναλλαγές με το δημόσιο και ενώ υπάρχουν οι κατάλληλες δομές, παρόλα αυτά δεν κάνουν χρήση των διαδικτυακών τόπων δημοσίων υπηρεσιών.

Σε αυτό το σημείο πρέπει να αναφέρουμε ότι όπως φάνηκε από τα αποτελέσματα της έρευνας, τα ΚΕΠ χαίρουν της εμπιστοσύνης των πολιτών, που τα προτιμούν για τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση. Οι ερωτηθέντες απαντούν θετικά στην εμπιστοσύνη τους για τα ΚΕΠ ότι είναι αξιόπιστα και ότι τα στοιχεία που μοιράζονται θα χρησιμοποιηθούν με σωστό τρόπο.

Μπορούμε να προσθέσουμε ότι τα ΚΕΠ τείνουν να αποτελέσουν το στάδιο μετάβασης από τις απαρχαιωμένες δημόσιες υπηρεσίες, στη χρήση των σύγχρονων υπηρεσιών που προσφέρει το μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο θεσμός αυτός,



που αγκαλιάστηκε από τους πολίτες και κέρδισε την εμπιστοσύνη τους, γύρισε τη σελίδα στην εξυπηρέτηση του κοινού. Το επόμενο βήμα, είναι η αυτόνομη διεκπεραίωση των υποθέσεων με τις κρατικές υπηρεσίες.

Από την άλλη πλευρά ως προς το Δήμο Καλαμάτας, οι ερωτηθέντες φαίνεται να εμπιστεύονται το Δήμο Καλαμάτας, όχι τόσο όσο για το αν ενδιαφέρεται ο Δήμος για το συμφέρον τους, αλλά για το ότι είναι αξιόπιστος. Ο ιστότοπός του εκπληρώνει όλες εκείνες τις απαιτήσεις, από απλή ενημέρωση έως και εξυπηρέτηση των δημοτών, ενώνοντας όλους τους παλιούς Καποδιστριακούς δήμους σε ένα πλέον Καλλικρατικό.

Διχασμένοι είναι οι ερωτηθέντες, όπως αποτυπώνεται σε επόμενη ερώτηση για την προτίμηση εξυπηρέτησης από τα ΚΕΠ, για αναζήτηση πληροφοριών από τον ιστότοπο του Δήμου κάτι το οποίο παρουσιάζεται από την προτίμηση για ακόμη μια φορά και την εμπιστοσύνη για τα ΚΕΠ, αλλά καταδεικνύει και την άγνοια μερικών δημοτών για την ύπαρξη του ιστότοπου ή τις δυνατότητες που παρέχει για αναζήτηση πληροφοριών. Αλλά και σε επίπεδο εξυπηρέτησης οι δημότες επιλέγουν για ακόμα μια φορά τα ΚΕΠ από τους υπαλλήλους του Δήμου, ίσως γιατί είναι πιο εύκολα προσβάσιμα. Αυτό επίσης μπορεί να οφείλεται και στο γεγονός ότι το Δημαρχείο της Καλαμάτας εκτός ότι είναι ένα κτήριο με αρκετές υπηρεσίες, δεν στεγάζει όλες οι υπηρεσίες του Δήμου σε αυτό, όπως για παράδειγμα το δημοτολόγιο.

Επίσης από τις απαντήσεις των δημοτών σε επόμενη ερώτηση κατά πόσο 'υπάρχουν άτομα για να τους βοηθήσουν και να τους εξυπηρετήσουν στα ΚΕΠ' και εδώ για ακόμη μια φορά οι απαντήσεις των ερωτώμενων είναι θετικές σε μεγάλο βαθμό. Αυτό οφείλεται στο ότι τα ΚΕΠ είναι πιο εξειδικευμένα στην εξυπηρέτηση του πολίτη και εκτός αυτού μπορώ να πω με σιγουριά - επειδή γνώρισα και τους υπαλλήλους που δουλεύουν στα ΚΕΠ και για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα παρατήρησα τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν - ότι είναι πάντα εξυπηρετικοί και έτοιμοι να βοηθήσουν τον πολίτη σε οποιοδήποτε θέμα του. Επίσης αξίζει σε αυτό το σημείο να αναφέρουμε ότι όλοι οι υπάλληλοι στο Δήμο Καλαμάτας, όσους γνώρισα είναι άμεσα διαθέσιμοι να εξυπηρετήσουν οποιονδήποτε χρειάζεται το οτιδήποτε.

Τώρα όσο αναφορά για τον ιστότοπο του δήμου, οι δημότες απάντησαν θετικά ότι η πρώτη επαφή είναι ξεκάθαρη και κατανοητή. Αυτό πρέπει να οφείλεται στο ότι είναι ένα καλά εδραιωμένο σύστημα με το οποίο οι δημότες εξοικειωμένοι μαζί του. Φαίνεται να καλύπτει τις αυξημένες ανάγκες της εποχής μας αποτελεσματικά. Ως προς το ρίσκο που μπορεί να αισθάνονται οι πολίτες όταν

κάνουν εγγραφή στην πύλη του Δήμου Καλαμάτας αυτή είναι χαμηλή, αφού το μόνο που ζητείται είναι προαιρετικά να δώσουν τη προσωπική τους διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ένα προσωπικό κωδικό, για να συνδεθούν.

Τώρα στο επόμενο τμήμα του ερωτηματολογίου όπου ρωτάει κατά πόσο κάποιος δημότης θα χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του ιστότοπου επηρεαζόμενος από κάποιον φίλο του που το χρησιμοποιεί, οι ερωτώμενοι απαντούν θετικά, δείχνοντας έτσι ότι οι σχέσεις τους με τους φίλους τους επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό τις αποφάσεις τους, όσο αναφορά την διευκόλυνσή τους με τις συναλλαγές τους με τον Δήμο. Επίσης φαίνεται οι δημότες να θέλουν να επηρεάσουν θετικά από τους ανθρώπους γύρω τους, για την χρήση του ιστότοπου.

Ως προς την ερώτηση κατά πόσο τα μέσα μαζικής ενημέρωσης επηρέασαν τους πολίτες να χρησιμοποιήσουν το portal, οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι αρνητικές, αλλά μπορώ να πω ότι το θεωρώ κατανοητό, γιατί εκτός από κάποια ενημερωτικά φυλλάδια τα οποία διανεμήθηκαν από τον χώρο των ΚΕΠ δεν υπήρχε η απαραίτητη ενημέρωση για τους πολίτες. Η έλλειψη ενημέρωσης σχετικά με το kalamata.gr ήταν τέτοια ούτε οι υπάλληλοι του ΚΕΠ Καλαμάτας δεν είχαν τις απαραίτητες πληροφορίες έτσι ώστε να μπορούν να εξυπηρετήσουν σε μεγάλο βαθμό τους πολίτες.

Όσο αναφορά για τα ΚΕΠ και την ενθάρρυνση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Καλαμάτας οι ερωτώμενοι απαντάνε σε μικρό ποσοστό θετικά, πράγμα το οποίο δείχνει για ακόμα μια φορά ότι ο ιστότοπος δεν είναι γνωστός ούτε σε κάποιους από τους υπαλλήλους του ΚΕΠ, αλλά ούτε και του Δήμου!

Στο τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου, όπου ρωτούνται οι δημότες κατά πόσο διαθέτουν τους πόρους, έτσι ώστε να επισκεφθούν την διαδικτυακή πύλη του Δήμου Καλαμάτας οι απαντήσεις είναι θετικές και επίσης έχουν και την γνώση που απαιτείται ώστε να κάνουν χρήση όταν χρειάζεται. Σε αυτό το σημείο μπορούμε να αναφέρουμε επίσης ότι ακόμα και να μην έχει κάποιος δημότης πρόσβαση στο ιντερνέτ από το σπίτι του, κάτι το οποίο συμβαίνει συχνά, στην πόλη της Καλαμάτας υπάρχουν πλέον αρκετά στέκια με δυνατότητα ελεύθερης και δωρεάν πρόσβασης στο ιντερνέτ. Έτσι λοιπόν οι δημότες μπορούν πολύ εύκολα να είναι χρήστες.

Όπως προελέχθη, η διεξαγωγή της έρευνας πραγματοποιήθηκε στην πόλη της Καλαμάτας και τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν σε 100. Κατά την διάρκεια όμως της επεξεργασίας τους μερικά ερωτηματολόγια κρίθηκαν ακατάλληλα προς χρήση στην έρευνα και στο τέλος συλλέχθηκαν 54 ερωτηματολόγια που ήταν

χρησιμοποιήσιμα. Να επισημάνουμε επίσης ότι παράλληλα με το μοίρασμα των ερωτηματολογίων σε έντυπη μορφή, δόθηκε και η δυνατότητα συμπλήρωσης ερωτηματολογίου ηλεκτρονικά. Όμως οι δημότες δεν τα προτίμησαν.

Αξίζει ακόμα να σημειωθεί ότι πριν την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων υπήρχε μια διαδικασία εξοικείωσης με τον ιστότοπο του Δήμου Καλαμάτας. Επίσης έδωσα τις απαραίτητες διευκρινήσεις σε όσους την χρειάστηκαν για την απάντηση κάθε ερωτηματολογίου και ήμουν εκεί για να απαντήσω σε οποιαδήποτε ερώτηση υπήρχε, για κάτι που δεν ήταν πλήρως κατανοητό.

## **5.2 Γενικά συμπεράσματα**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει προσελκύσει σημαντικά την προσοχή των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής ένωσης καθώς μπορεί να συμβάλει στην αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των υπηρεσιών τους, στην εφαρμογή καλύτερων διαδικασιών στη διοίκηση. Επιπρόσθετα, μπορεί να αποτελέσει πηγή ανάπτυξης μέσω της βελτίωσης της παροχής υπηρεσιών και της ανταλλαγής πληροφοριών χωρίς περιορισμούς χώρου και χρόνου.

Η λειτουργία του δημόσιου τομέα στην Ελλάδα χαρακτηρίζεται από ιδιαίτερη πολυπλοκότητα, χαμηλή απόδοση, έλλειψη μηχανοργάνωσης, ελάχιστες τεχνολογικές υποδομές και μικρό ποσοστό δαπανών για τις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας. Οι εγγενείς αυτές αδυναμίες της δημόσιας διοίκησης αναστέλλουν και επιβραδύνουν την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Χώρα.

Καθώς λοιπόν οι απαιτήσεις των πολιτών αυξάνονται, οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να αναζητήσουν όχι μόνο καινούργιους τρόπους αναφορικά με την εξυπηρέτηση των πολιτών, αλλά και πιο βελτιωμένους, ταυτόχρονα χρησιμοποιώντας νέα μέσα και εκμεταλλευόμενες πάντα την ανάπτυξη της τεχνολογίας.

Όσο αναφορά τα ΚΕΠ είναι προφανές ότι πρώτος και άμεσος στόχος της λειτουργίας των ΚΕΠ είναι η μετατροπή των σχέσεων του κράτους με τους πολίτες από άσχημες που είναι μέχρι τώρα σε σχέσεις φιλικές και σχέσεις εμπιστοσύνης. Επίσης μέσω της ανάπτυξης του θεσμού των ΚΕΠ, γίνεται προσπάθεια να γίνει πραγματικότητα το όραμα της ψηφιακής Ελλάδας. Οι πολίτες τα επιλέγουν συνειδητά έναντι των κλασικών δημοσίων υπηρεσιών, λόγω της καλύτερης εξυπηρέτησης που εισπράττουν. Τα ΚΕΠ είναι η χαρακτηριστική απόδειξη και ένα από τα πλέον ενδεδειγμένα παραδείγματα, που αποδεικνύει τις τεράστιες δυνατότητες που έχει η σύγχρονη δημόσια διοίκηση, αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες και τις δυνατότητες

της πληροφορικής, να καταστεί απολύτως φιλική προς τον πολίτη. Ήδη, στην Ελλάδα μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 1500, αλλά και της ιστοσελίδας των ΚΕΠ [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr) επιχειρείται η εξυπηρέτηση των πολιτών με τη χρήση νέων μεθόδων επικοινωνίας, καλύπτοντας με αυτόν τον τρόπο τις αυξημένες ανάγκες των πολιτών. Τα ΚΕΠ εξελίσσονται σε υπηρεσίες μιας στάσης, δηλαδή σε υπηρεσίες που επιτρέπουν την εξυπηρέτηση του πολίτη και τη διεκπεραίωση πολύπλοκων διοικητικών διαδικασιών, έστω και αν οι διαδικασίες αυτές εμπλέκουν περισσότερους από έναν δημόσιους φορείς. Η ικανοποίηση του πολίτη πρέπει να είναι στις προτεραιότητες κάθε υπηρεσίας. Έχοντας τα ΚΕΠ ως σκοπό λειτουργίας τους αυτή την ικανοποίηση του πολίτη, έχουν ήδη αναγνωριστεί ως θεσμός που οδηγεί στη μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα. Οι πολίτες δείχνουν να αναγνωρίζουν το μέγεθος των υπηρεσιών που προσφέρονται από τα ΚΕΠ και μένουν πολύ ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτησή που τους προσφέρουν. Έτσι το σύνθημα των ΚΕΠ, «ΚΕΠ και έγινε!», δεν αποτελεί ψευδαίσθηση αλλά ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του πολίτη.

Κατά τη γνώμη μου η αρχή από το Δήμο Καλαμάτας για αναβάθμιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικά επιτεύχθηκε κατά ένα βαθμό, τον τελευταίο λόγο όμως έχουν οι πολίτες που θα πρέπει να ενημερωθούν για τις δυνατότητες που τους προσφέρει αυτό ώστε να εξυπηρετούνται αποτελεσματικά.

Η άγνοια των πολιτών για την ύπαρξη καλύτερων και ευκολότερων τρόπων για την εξυπηρέτησή τους θα πρέπει να αντιστραφεί έτσι ώστε όλοι μαζί να καταφέρουν και από τις δυο πλευρές να τελειοποιήσουν και να καλύψουν τις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες της σημερινής εποχής.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Γιαννουκάκου Αικατερίνη, 2011, “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”, Εισήγηση στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης, Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης.
- Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση. Οργάνωση, τεχνολογία και εφαρμογές. Αποστολάκης Ι., Λουκής Ευ., Χάλαρης Ι. 2008, Εκδόσεις Παπαζήση ΑΕΒΕ.
- ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και τη μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ε.Ε.Τ.Α.Α.Α. Α.Ε.), ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2006, σελ. 17.
- Χρίστος Ροδοσθένους, 2005, “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Υπάρχουσα κατάσταση και μελλοντικές προοπτικές (σελ. 8-10)”. Εργασία για το μάθημα «Τηλεματική και Εκπαίδευση από Απόσταση», Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Σπυρίδων Η. Βερονίκης, 2010, “Μελέτη Παραμέτρων Σχεδίασης Συστημάτων Πανταχού Παρόντος Υπολογιστή για την Ανάπτυξη και Αξιολόγηση Υπηρεσιών σε Περιβάλλοντα Υβριδικών Βιβλιοθηκών (σελ. 36-43)”. Διδακτορική διατριβή, Τμήμα Αρχαιονομίας – Βιβλιοθηκονομίας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο.
- Αλέξανδρος Κουμιώτης, 2010, “Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα (σελ. 15-16)”. Μεταπτυχιακή Διατριβή, Τμήμα Πληροφορικής, Πανεπιστήμιο Πειραιώς.
- Σιγάλα, Μ., 2009, Σημειώσεις του μαθήματος Νέες τεχνολογίες και ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Π.Μ.Σ στις Ευρωπαϊκές Πολιτικές Νεολαίας, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών, Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας, Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, 2006.
- Ευτύχης Μανουσέλης, 2012, “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ορισμός, Διαλειτουργικότητα, Τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα” (σελ. 9-12). Διπλωματική Εργασία, Τμήμα Μηχανικών Η/Υ & Πληροφορικής, Πολυτεχνική Σχολή, Πανεπιστήμιο Πατρών.

- Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, “Δικαιώματα πολιτών και επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τις Δημόσιες Υπηρεσίες (σελ. 7)”, Μάρτιος 2012.
- Χαράλαμπος Πλούμης, 2009, “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ορισμός, Ανάλυση & Τεχνολογίες Ανάπτυξης Μοντέλου Αιτήσεων-Εγκρίσεων (σελ. 8-9)”. Διπλωματική Εργασία, Τομέας Επικοινωνιών Ηλεκτρονικής και Συστημάτων Πληροφορικής, Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο.
- Χονδροκούκης Γρ. 2011, “Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η προσαρμογή και η εφαρμογή της στην Ελληνική Πραγματικότητα”, Πανεπιστήμιο Πειραιά, διδακτικές σημειώσεις
- Venkatesh, V. Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis, F. D. (2003). ‘User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View’. MIS Quarterly (27:3)

#### **Διαδικτυακές Πηγές:**

- [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/124226b\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124226b_el.htm)
- [http://www.egovplan.gr/?page\\_id=14](http://www.egovplan.gr/?page_id=14)
- <http://www.ydmed.gov.gr/?p=4099>
- [www.eu-go.gr](http://www.eu-go.gr)

#### **Φύλλα Εφημερίδας της Κυβερνήσεως:**

- ΦΕΚ 102/Α΄
- ΦΕΚ 125/Α΄
- ΦΕΚ 63/Α΄/3-5-2010

#### **Νόμοι:**

- Νόμος 1943/1991
- Νόμος 3345/2005
- Νόμος 2690/1999

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Το ερωτηματολόγιο το οποίο δόθηκε στους δημότες του Δήμου Καλαμάτας για να συμπληρώσουν είναι το ακόλουθο:

### 1. Χρήση Διαδικτύου

Είμαι εξοικειωμένος με την αναζήτηση πληροφοριών στο Διαδίκτυο.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Το Διαδίκτυο δεν έχει αρκετές δικλείδες ασφαλείας, ώστε να αισθάνομαι άνετα όταν το χρησιμοποιώ στις δοσοληψίες μου με το δημόσιο.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Είμαι πεπεισμένος/η ότι το νομικό πλαίσιο και οι τεχνολογικές δομές, με προστατεύουν ικανοποιητικά από προβλήματα στο διαδίκτυο.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Κάνω συχνά συναλλαγές μέσω διαδικτύου.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Αισθάνομαι ασφαλής όταν στέλνω ευαίσθητες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Γενικά, το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον, για συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή της φορολογικής δήλωσης, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων για πιστοποιητικά σε δήμους ή άλλες δημόσιες υπηρεσίες).

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

## 2. Η άποψή σας για το Δήμο Καλαμάτας και τα ΚΕΠ

Νομίζω ότι μπορώ να εμπιστευόμαι το Δήμο Καλαμάτας.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Νομίζω ότι μπορώ να εμπιστευόμαι τα ΚΕΠ.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Πιστεύω ότι ο Δήμος Καλαμάτας ενδιαφέρεται για το συμφέρον μου.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Κατά την άποψή μου τα ΚΕΠ είναι αξιόπιστα.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Κατά την γνώμη μου, ο Δήμος Καλαμάτας δεν είναι αξιόπιστος.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>



Τα ΚΕΠ έχουν αρκετές δικλίδες ασφαλείας (κωδικούς ασφαλείας, ασφαλείς συνδέσεις), ώστε να αισθάνομαι ασφαλής όταν τα χρησιμοποιώ για τις δοσοληψίες μου με το Δημόσιο.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Ο Δήμος Καλαμάτας είναι άξιος εμπιστοσύνης, για διεκπεραίωση ηλεκτρονικών δοσοληψιών (συναλλαγών) με αξιοπιστία.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Δεν πιστεύω ότι οι πληροφορίες που διαβιβάζονται μέσω των ΚΕΠ θα χρησιμοποιηθούν με άσχημο τρόπο.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

### **3. Η άποψή σας σχετικά με το [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr)**

Η αλληλεπίδρασή (επαφή) μου με αυτό είναι ξεκάθαρη και κατανοητή.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Με βολεύει να το χρησιμοποιώ.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση του.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Μου είναι εύκολο να μπω σε αυτό και να πραγματοποιήσω ότι χρειάζομαι (Να πάρω πληροφορίες, να κατεβάσω αιτήσεις και να τις στείλω).

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Έχω εύκολα πρόσβαση σε αυτό όταν χρειάζεται.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Είναι εύκολο να μάθω να περιηγούμαι σε αυτό.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Έχω τη γνώση και την εμπειρία που απαιτούνται, για να κάνω χρήση του.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Προτίθεμαι να κάνω χρήση του.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Έχω εύκολα πρόσβαση σε υπολογιστή και στο διαδίκτυο, για να το χρησιμοποιώ.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Η χρήση του είναι μια ευχάριστη εμπειρία.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Διαθέτω τους πόρους που απαιτούνται (υπολογιστής, πρόγραμμα και πρόσβαση στο διαδίκτυο), για τη χρήση του.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (εφημερίδες περιοδικά, τηλεόραση και ραδιόφωνο) με επηρέασαν να το χρησιμοποιώ.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Με δεδομένα τους πόρους, τις ευκαιρίες και τη γνώση που απαιτούνται για τη χρήση του, μου είναι εύκολο να το χρησιμοποιώ.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

#### **4. Αν χρησιμοποιήσω τον ιστότοπο του Δ. Καλαμάτας ([www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr))**

Θα πάρω τις υπηρεσίες που χρειάζομαι πιο γρήγορα

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Μπορώ να έχω πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Θα χρειαστώ λιγότερο χρόνο για να πάρω τις πληροφορίες ή και τις υπηρεσίες που χρειάζομαι.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

## 5. Οι Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Δ. Καλαμάτας και τα ΚΕΠ.

Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να πάω επί τόπου στο Δημαρχείο για τις υπηρεσίες που χρειάζομαι, από να τις ζητήσω ηλεκτρονικά στο [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr).

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Θα χρησιμοποιήσω τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δ. Καλαμάτας, αν και οι φίλοι μου τις χρησιμοποιούν.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Υπάρχει πάντα ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων στα ΚΕΠ για να με βοηθήσει, όταν έχω δυσκολίες στις δοσοληψίες μου με το Δήμο.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Τα ΚΕΠ ενθαρρύνουν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Καλαμάτας.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Δεν μου αρέσει να πραγματοποιώ ηλεκτρονικά τις δοσοληψίες μου με το Δήμο.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να ζητήσω τις υπηρεσίες που χρειάζομαι μέσω των ΚΕΠ, από το να πάω επί τόπου στο δημαρχείο και να τις ζητήσω από τους υπαλλήλους του Δήμου.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Όταν έχω δοσοληψίες με το Δήμο Καλαμάτας, με βολεύει να πηγαίνω στα ΚΕΠ και να εξυπηρετούμαι.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να ζητήσω τις υπηρεσίες μέσω των ΚΕΠ, από το να τις ζητήσω απ' ευθείας από το [www.kalamata.gr](http://www.kalamata.gr)

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Προτίθεμαι να πηγαίνω στα ΚΕΠ και να εξυπηρετούμαι, για τις διάφορες υποθέσεις μου με το Δήμο Καλαμάτας.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

**6. Σχετικά με τον εαυτό σας, σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με καθεμία από τις ακόλουθες δηλώσεις;**

Γενικά δεν εμπιστεύομαι τους ανθρώπους.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Γενικά εμπιστεύομαι άλλους ανθρώπους, εκτός και αν υπάρχει λόγος για το αντίθετο.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Πιστεύω ότι γενικά οι άνθρωποι είναι άξιοι εμπιστοσύνης.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Γενικά έχω εμπιστοσύνη στην ανθρωπότητα.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

**7. Παρακαλώ σκεφτείτε ένα ιδανικό εργασιακό περιβάλλον, αγνοώντας την παρούσα εργασία σας. Σε ποιό βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με καθεμία από τις ακόλουθες δηλώσεις;**

Ο συναγωνισμός μεταξύ συναδέλφων, συνήθως προκαλεί περισσότερο κακό, απ' ότι καλό.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Οι κανόνες μίας εταιρείας ή οργανισμού δεν θα πρέπει να παραβιάζονται, ακόμη και όταν ένας υπάλληλος θεωρεί πως είναι για το συμφέρον της εταιρείας.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Μπορεί να είναι κάποιος καλός διευθυντής, χωρίς να έχει ακριβείς απαντήσεις στις περισσότερες ερωτήσεις των υφισταμένων του, σχετικά με την εργασία τους.

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

Σχετικά με την παρούσα εργασία σας, νιώθετε αγχωμένος/η ή σε υπερένταση;

	1	2	3	4	5	
<i>Διαφωνώ απόλυτα</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Συμφωνώ απόλυτα</i>

**8. Δημογραφικά Στοιχεία**

**Φύλο:**

- Άνδρας
- Γυναίκα

**Ηλικία:**

- Κάτω των 20
- 20 - 30
- 31 - 40
- 41 - 50
- Πάνω από 50

**Επίπεδο εκπαίδευσης:**

- Υποχρεωτικό
- Πρωτοβάθμια
- Δευτεροβάθμια
- Τριτοβάθμια
- Μεταπτυχιακό - Διδακτορικό

**Τι από τα παρακάτω εκφράζει καλύτερα το επίπεδο εμπειρίας σας στο Διαδίκτυο;**

- Ανύπαρκτο
- Αρχάριο
- Μεσαίο
- Προχωρημένο