

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
Ι Δ Ρ Υ Μ Α



ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

Τ.Ε.Ι. ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ
ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΩΝ ΔΗΜΩΝ ΜΕΣΩ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΚΙΝΗΤΩΝ
ΤΗΛΕΦΩΝΩΝ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ
ΓΛΥΦΑΔΑΣ

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΝΙΚΟΥ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ – ΣΩΤΗΡΙΑ

ΕΠΙΒΛ. ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ : ΒΟΥΤΥΝΙΩΤΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2018

Ευχαριστίες

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 την εμπιστοσύνη και την αφιέρωση πολύτιμου χρόνου ώστε να ολοκληρωθεί η πτυχιακή αυτή. Επιπλέον, θέλω να ευχαριστήσω θερμά το προσωπικό του Δήμου Γλυφάδας, για τη βοήθεια που μου πρόσφεραν στη συγκέντρωση των στοιχείων. Επιπρόσθετα, οφείλω να αφιερώσω την πτυχιακή μου εργασία στους γονείς μου για όλα όσα μου έχουν προσφέρει στη διάρκεια των μαθητικών και φοιτητικών μου χρόνων και την αμέριστη υποστήριξη τους σε κάθε μου επιλογή.

Περίληψη

Η εργασία έχει θέμα την αποδοχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δήμων μέσω εφαρμογών κινητών τηλεφώνων, η περίπτωση του Δήμου Γλυφάδας. Σκοπός της παρούσας πτυχιακής είναι η έρευνα και η παρουσίαση των πλεονεκτημάτων, των μειονεκτημάτων και των δυνατοτήτων της ενσωμάτωσης της Ηλεκτρονικής και κινητής Διακυβέρνησης στο σύγχρονο τρόπο ζωής.

Η χρήση αυτών των νέων τεχνολογιών έχει και προκλήσεις που πρέπει να ξεπεραστούν, οι οποίες εξετάζονται. Άμεσα συνδεδεμένο με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι το m-Government, το οποίο αφορά τη χρήση των κινητών τεχνολογιών, όπως για παράδειγμα κινητά τηλέφωνα, τα PDAs, WiFi συσκευές ή Bluetooth συσκευές. Η ενσωμάτωση του m-Government-προσφέρει πληθώρα οφελών τόσο διοικητικό και κυβερνητικό επίπεδο, όσο και σε κοινωνικό επίπεδο. Θα πρέπει, ωστόσο, να διενεργηθούν έρευνες αναφορικά με τις τεχνολογικές υποδομές, την ασφάλεια, την προστασία των προσωπικών δεδομένων, την φιλικότητα προς τον χρήστη καθώς και τα νομικά ζητήματα για να καταστεί δυνατή η μετάβαση στο e-Government και το m-Government.

Ο Δήμος Γλυφάδας απαντώντας στις προκλήσεις καιρών προσφέρει την εφαρμογή «Fixmycity», η οποία αποτελεί και το αντικείμενο της παρούσας πτυχιακής εργασίας. Ο Δήμος προώθησε την εφαρμογή αποσκοπώντας στην διευκόλυνση των δημοτών στην καθημερινότητά τους. Όμως θα πρέπει να ερευνηθεί κατά πόσο χρησιμοποιείται η εφαρμογή, και αν δεν χρησιμοποιείται ευρέως ποιες είναι οι αιτίες; Η πτυχιακή εργασία έχει ως στόχο να διερευνήσει μέσω των ερωτηματολογίων, αν και κατά πόσο οι δημότες Γλυφάδας γνωρίζουν την εφαρμογή, τις δυνατότητές της και τα οφέλη που θα μπορεί να τους προσφέρει στην καθημερινότητά τους. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι μια μεγάλη μερίδα των πολιτών δεν γνώριζε για την εφαρμογή, παρ' όλη την ενημέρωση που έκανε ο Δήμος. Αυτή η άγνοια οδηγούσε πολλούς στο να αντιδρούν στο να λάβουν μέρος στην έρευνα. Ωστόσο, μια άλλη μερίδα πολιτών ήταν πολύ θετικοί στο να γνωρίσουν την εφαρμογή και μάλιστα την χαρακτήρισαν εύκολη στη χρήση, χρήσιμη και ένα μεγάλο μέρος αυτών θα την χρησιμοποιεί στο μέλλον.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, m-Government, Fixmycity, Δήμος Γλυφάδας

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	i
Περίληψη	ii
Συντομογραφίες	viii
Εισαγωγή	1
ΠΡΩΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ Η ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΜΕΣΩ ΚΙΝΗΤΩΝ ΜΕΣΩΝ.	3
1.1 Εισαγωγή	3
1.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	3
1.2.1 Κατηγορίες υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	5
1.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και το m-Government	6
1.3.1 Πεδία εφαρμογής του m-Government	7
1.4 Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών	9
1.5 Η αποδοχή των νέων τεχνολογιών	11
1.6 Οι Θεωρίες – Μοντέλα για την αποδοχή των νέων τεχνολογιών	11
1.7 Μοντέλο UTAUT2	13
1.7.1 Φύλο	15
1.7.2 Ηλικία	16
1.7.3 Εκπαίδευση	16
1.7.4 Εμπειρία Διαδικτύου και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών	16
ΔΕΥΤΕΡΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΙΝΗΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΑΠΟ ΟΤΑ	17
2.1 Εισαγωγή	17
2.2 Παροχή εφαρμογών για κινητά μέσα από τους ΟΤΑ	17
2.3 Εφαρμογές Κινητών Μέσων στον Δήμο της Γλυφάδας	19
2.3.1 Η εφαρμογή «Fixmycity»	19
2.3.2 Εγκατάσταση και χρήση της εφαρμογής	20
2.3.3 Τα στατιστικά	20
2.3.4 Συνέντευξη	20
2.3.5 Το βραβείο του «Fixmycity»	21
2.3.6 Fixmyschool	22
ΤΡΙΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΈΡΕΥΝΑ	23
3.1 Εισαγωγή	23
3.2 Ερευνητική Μέθοδος	23
3.3 Το Δείγμα	24
3.4 Ερευνητικό υλικό και εργαλεία	25
Αποτελέσματα	26
3.5 Δημογραφικά	26
3.5.1 Το Φύλο	26
3.5.2 Η Ηλικία	26
3.5.3 Το επίπεδο της εκπαίδευσης	27
3.6 Χρήση Διαδικτύου και διαδικτυακών τόπων	28
3.6.1 Η Χρήση διαδικτύου	28
3.6.2 Χρήση διαδικτυακών τόπων του δημοσίου	29

3.7 Χρήση εφαρμογών στα κινητά μέσα	30
3.8 Χρήση της εφαρμογής Fixmycity	32
3.8.1 Χρήση της εφαρμογής «Fixmycity» είτε από το κινητό ή από τον υπολογιστή.	32
3.8.2 Συνήθως χρησιμοποιώ το Fixmycity	33
3.9 Απαιτούμενη Προσπάθεια	34
3.10 Προσδοκώμενη Απόδοση	36
3.11 Κοινωνικές Επιδράσεις	38
3.12 Εξωτερικές επιδράσεις - ενημέρωση	40
3.13 Συνθήκες Διευκόλυνσης	41
3.14 Συνήθεια	44
3.15 Κίνητρο Ευχαρίστησης	45
3.16 Αξία Τιμής	47
3.17 Πρόσθεση Χρήσης	49
ΤΕΤΑΡΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	51
4.1 Συμπεράσματα	51
4.2 Συμπεράσματα από την επεξεργασία του ερωτηματολογίου	52
4.3 Προτάσεις	55
Βιβλιογραφικές Αναφορές	57
Διαδικτυακές πηγές	58
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α (ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ)	59
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β (ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ)	60
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ (ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ «Fixmycity»)	65

Κατάλογος Πινάκων

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1: Φύλο	26
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2: Ηλικία	26
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.3: Το επίπεδο της εκπαίδευσης.....	27
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.4: Χρήση Διαδικτύου.....	28
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.5: Χρήση διαδικτυακών τόπων του δημοσίου.....	29
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.6: Χρήση εφαρμογών κινητών μέσων	30
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.7: Χρήση της εφαρμογής «Fixmycity» είτε από το κινητό ή από τον υπολογιστή.....	32
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.8: Συνήθως χρησιμοποιώ το Fixmycity.....	33
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.9: Απαιτούμενη Προσπάθεια	34
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.10: Προσδοκώμενη Απόδοση	36
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.11: Κοινωνικές Επιδράσεις.....	38
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.12: Εξωτερικές επιδράσεις - ενημέρωση.....	40
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.13: Συνθήκες Διευκόλυνσης.....	42
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.14: Συνήθεια	44
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.15: Κίνητρο Ευχαρίστησης.....	45
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.16: Αξία Τιμής.....	47
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.17: Πρόσθεση Χρήσης.....	49

Κατάλογος Γραφημάτων

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.1: Φύλο	26
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.2: Ηλικία.....	27
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.3: Το επίπεδο της εκπαίδευσης	28
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.4: Χρήση Διαδικτύου	29
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.5: Χρήση διαδικτυακών τόπων του δημοσίου	30
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.6: Χρήση εφαρμογών κινητών μέσων.....	32
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.7: Χρησιμοποιώ την εφαρμογή «Fixmycity» είτε από το κινητό ή από τον υπολογιστή.	33
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.8: Συνήθως χρησιμοποιώ το Fixmycity	34
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.9: Απαιτούμενη Προσπάθεια	36
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.10: Προσδοκώμενη Απόδοση	38
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.11: Κοινωνικές Επιδράσεις	39
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.12: Εξωτερικές επιδράσεις – ενημέρωση.....	41
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.13: Συνθήκες Διευκόλυνσης	43
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.14: Συνήθεια.....	45
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.15: Κίνητρο Ευχαρίστησης	47
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.16: Αξία Τιμής.....	48
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.17: Πρόσθεση Χρήσης	50

Συντομογραφίες

DTPB	Decomposed Theory of Planned Behaviour
e-Government	Electronic Government
ICT	Information & Communication Technologies
M-Democracy	Mobile Democracy
m-Government	Mobile Government
M-Parking	Mobile Parking
M-Traffic	Mobile Traffic
m-Voting	Mobile Voting
PDA's	Personal Digital Assistant
TAM	Technology Acceptance Model
DOI	The Diffusion of Innovations Theory
TPB	Theory of Planned Behaviour
UTAUT	Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology
UTAUT2	Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology2
H/Y	Ηλεκτρονικός Υπολογιστής
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας

Εισαγωγή

Αντικείμενο της παρούσας εργασίας είναι η αποδοχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δήμων μέσω εφαρμογών στα κινητά τηλέφωνα. Επιπρόσθετα, εξετάζεται και πιο συγκεκριμένα η περίπτωση του Δήμου Γλυφάδας και της εφαρμογής που ανέπτυξε.

Σκοπός της εργασίας είναι να εξεταστούν εννοιολογικά το e-Government και το m-Government, τα οφέλη και οι προκλήσεις της εφαρμογής τους, το περιβάλλον για την ενσωμάτωσή τους καθώς και τα βήματα που έχουν γίνει ως τώρα στην Ελλάδα προς αυτή την κατεύθυνση.

Για να εξαχθούν αυτά τα συμπεράσματα διενεργήθηκε μια έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίων στον Δ. Γλυφάδας σχετικά με την εφαρμογή «Fixmycity». Η εν λόγω εφαρμογή αποτελεί καινοτομία για τα δεδομένα της Ελλάδας και χρησιμοποιήθηκε από τον Δήμο με σκοπό την καλύτερη πληροφόρηση και συμμετοχή των κατοίκων στα τοπικά ζητήματα.

Τα ερωτηματολόγια που δημιουργήθηκαν μοιράστηκαν σε άτομα που προσφέρθηκαν να συμμετέχουν στην έρευνα. Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για την εφαρμογή και τις υπηρεσίες της και κατόπιν συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο. Οι απαντήσεις που συλλέχθηκαν εξετάστηκαν ενδελεχώς και εξήχθησαν συμπεράσματα.

Παρακάτω θα γίνει μια συνοπτική περιγραφή των κεφαλαίων που περιλαμβάνονται στην παρούσα εργασία.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, στις κατηγορίες της, στην συσχέτιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με την Διακυβέρνηση μέσω κινητών μέσων. Επιπρόσθετα αναφέρονται λεπτομερώς τα πεδία εφαρμογής του m-Government και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, ενώ εξετάζονται οι θεωρίες για την αποδοχή των νέων τεχνολογιών από τους πολίτες.

Το δεύτερο κεφάλαιο αφορά τις εφαρμογές κινητών μέσων που εφαρμόστηκαν στον Δ. Γλυφάδας και συγκεκριμένα την εφαρμογή «Fixmycity». Πιο συγκεκριμένα, δίνονται πληροφορίες για το πώς μπορούν να την εγκαταστήσουν οι πολίτες και τον τρόπο λειτουργίας της. Επιπρόσθετα αναφέρονται και παρόμοιες εφαρμογές που έχουν χρησιμοποιηθεί σε άλλους δήμους στην Ελλάδα.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρέχεται λεπτομερής περιγραφή της ερευνητικής μεθόδου, του δείγματος, του ερευνητικού υλικού και των εργαλείων που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα. Ακόμα, παρουσιάζονται αναλυτικά οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου που δόθηκαν από τους συμμετέχοντες στην έρευνα.

Το τέταρτο κεφάλαιο περιλαμβάνει τα γενικά συμπεράσματα που προέκυψαν μελετώντας την βιβλιογραφία κατά την εκπόνηση της πτυχιακής και κατόπιν παρουσιάζονται συνοπτικά τα συμπεράσματα από την έρευνα.

Στο τελευταίο μέρος της εργασίας, στο παράρτημα παρατίθεται οι ερωτήσεις της συνέντευξης και το ερωτηματολόγιο το οποίο διανεμήθηκε, καθώς και στατιστικά στοιχεία από τον Δήμο για την χρήση της εφαρμογής από τους δημότες.

Το πρώτο πρόβλημα της έρευνας ήταν η δυσκολία συγκέντρωσης ικανοποιητικού αριθμού συμμετεχόντων, καθώς ένα μέρος των δημοτών εξέφρασε ανασφάλεια σχετικά με την εφαρμογή, διότι δεν γνώριζε την ύπαρξή της. Κάποιοι δημότες είχαν πολύ θετική διάθεση να πληροφορηθούν για την εφαρμογή και να κατανοήσουν τον τρόπο λειτουργίας της. Ωστόσο, υπήρξε αδυναμία συγκέντρωσης ενός αντιπροσωπευτικού δείγματος, η οποία και θα ήταν η ιδανική μέθοδος. Θα ήταν ιδιαίτερα κοστοβόρα και χρονοβόρα διαδικασία. Για τον λόγο αυτό, το δείγμα της παρούσας εργασίας είναι δείγμα ευκολίας.

ΠΡΩΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ Η ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΜΕΣΩ ΚΙΝΗΤΩΝ ΜΕΣΩΝ.

1.1 Εισαγωγή

Σκοπός του εν λόγω κεφαλαίου είναι η συνοπτική παρουσίαση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Εξετάζεται ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και του m-Government στην σύγχρονη ζωή, τα οφέλη που προσφέρουν τόσο σε κυβερνητικό όσο και σε κοινωνικό επίπεδο καθώς και οι προκλήσεις που θα πρέπει να αντιμετωπιστούν.

1.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Είναι ευρέως γνωστό ότι ο σύγχρονος τρόπος ζωής χαρακτηρίζεται από φρενήρεις ρυθμούς, πολλές ώρες εργασίας και ελάχιστες ελεύθερες ώρες χαλάρωσης. Έτσι, μπορεί να ερμηνευτεί και ο λόγος για τον οποίο ο χρόνος είναι τόσο σημαντικός παράγοντας στη ζωή του σύγχρονου ανθρώπου. Αυτές οι συνθήκες στην καθημερινότητα κάνουν πολύ δύσκολη την διεκπεραίωση εξωτερικών δουλειών ή υποχρεώσεων καθώς η διεκπεραίωση υποχρεώσεων στις δημόσιες υπηρεσίες είναι απίστευτα χρονοβόρα λόγω της γραφειοκρατίας και των απαρχαιωμένων συστημάτων που εφαρμόζονται για την εξυπηρέτηση του κοινού. Σ' αυτό ακριβώς το πρόβλημα έρχεται να δώσει λύση η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δίνοντας νέα πνοή στα συστήματα που χρησιμοποιούνται και μειώνοντας αισθητά τον χρόνο που απαιτείται για τέτοιες υποχρεώσεις αλλά και βελτιώνοντας τη συνεργασία διαφορετικών τμημάτων και υπηρεσιών. Τα τελευταία χρόνια η τεχνολογία έχει εισέλθει με πολλούς τρόπους στην καθημερινότητα του σύγχρονου ανθρώπου και έχει αλλάξει πολλές πτυχές της. Όλο και περισσότεροι τομείς, όπως η επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων, ο τρόπος ενημέρωσης, η εκπαίδευση, ο τρόπος εργασίας, οι συναλλαγές, έχουν πωληθεί από τις νέες τεχνολογίες. Παρότι υπάρχουν αρκετοί επικριτές που υποστηρίζουν ότι η τεχνολογία έχει συμβάλει και αρνητικά, είναι κοινώς παραδεκτό ότι η εισαγωγή της τεχνολογίας σε όλους αυτούς τους τομείς έχει συμβάλει στην ταχύτερη και αποδοτικότερη λειτουργία αυτών των τομέων. Ένας από τους τομείς είναι ο Δημόσιος Τομέας, δηλ. αυτό που ονομάζουμε Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να οριστεί με ποικίλους τρόπους *«καθώς πρόκειται για μια πολυδιάστατη έννοια, η οποία εμπερικλείει πολλές αλληλοεξαρτώμενες*

συνιστώσες –κοινωνικές, πολιτικές, διοικητικές, τεχνολογικές, οικονομικές και νομικές» (Γιαννουκάκου, 2011, σελ.4). Σύμφωνα λοιπόν με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2003), ως Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται: *“η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας στις Δημόσιες Διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθούν η παροχή δημοσίων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το Δημόσιο”*. Εν ολίγοις, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί βοήθημα για τον πολίτη καθώς τον διευκολύνει στην διεκπεραίωση των υποχρεώσεων του προς τους Δημόσιους Φορείς μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή. Αυτή η εξέλιξη είναι σημαντική αν αναλογιστεί κανείς ότι ο σύγχρονος άνθρωπος έχει ιδιαίτερη ανάγκη εξοικονόμησης χρόνου.

Η ενσωμάτωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον τρόπο συναλλαγής με την κυβέρνηση είναι ένα τεράστιο βήμα που θα επιφέρει πολλά οφέλη τόσο στους πολίτες και στις επιχειρήσεις όσο και στην ίδια την κυβέρνηση. Είναι γνωστό ότι η εξέλιξη ανέδειξε περισσότερο την αξία της πληροφορίας στις σύγχρονες κοινωνίες, ώστε να μιλάμε για κοινωνία της πληροφορίας και οι κυβερνήσεις να παράγουν πληθώρα πληροφοριών, οι οποίες αποθηκεύονται, επαναχρησιμοποιούνται ή διαγράφονται. Αυτές οι διαδικασίες, δηλ. της αποθήκευσης, της επαναχρησιμοποίησης ή της διαγραφής, γίνονται ταχύτερα και με λιγότερη προσπάθεια ηλεκτρονικά σε σχέση με πώς διενεργούνταν τα προηγούμενα χρόνια, δηλ. χειρωνακτικά. Επιπρόσθετα, οι πληροφορίες μπορούν να ελέγχονται με μεγαλύτερη ευκολία από τους υπαλλήλους που τις επεξεργάζονται. Επομένως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να αυξήσει την αποτελεσματικότητα της Δημοσίας Διοίκησης, καθώς και να βελτιώσει την εμπειρία των πολιτών και των επιχειρήσεων αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Ανατρέχοντας σε διάφορες μελέτες και εργασίες των τελευταίων ετών είναι εύκολο να διαπιστώσει κανείς ότι τα οφέλη της ενσωμάτωσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι πολύ περισσότερα. Ενδεικτικά, σύμφωνα με την Καρακύκλα (2013):

- η μείωση του κόστους των δημόσιων υπηρεσιών
- η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- η αναδιοργάνωση και ο εξορθολογισμός των διεργασιών της δημόσιας διοίκησης

- η αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών
- η ελάττωση της άμεσης επαφής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες
- η μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών και επέκταση της διαθεσιμότητας των δημόσιων υπηρεσιών (24 ώρες χωρίς τοπικούς περιορισμούς)
- η δυνατότητα ελέγχου και απόδοσης ευθυνών στη δημόσια διοίκηση
- η προώθηση της δημοκρατίας μέσω της ελάττωσης της διαφθοράς

Τα οφέλη, ωστόσο, δεν σταματούν σε πολιτικό και διοικητικό επίπεδο αλλά επεκτείνονται και σε κοινωνικό. Σύμφωνα πάλι με την Καρακύκλα (2013), η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

1. Ωφελεί κάποιες ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, όπως για παράδειγμα με αναπηρίες καθώς οι διαδικασίες διεκπεραίωσης των υποθέσεων απλουστεύονται.
2. Διευκολύνει τη συμμετοχή του κοινωνικού συνόλου στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών.

1.2.1 Κατηγορίες υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χωρίζονται σε δύο κατηγορίες ανάλογα με το ποιος παρέχει και σε ποιον απευθύνεται μια υπηρεσία:

1. Από τη Δημόσια Διοίκηση προς τρίτους (Δούκα, 2010) :

a. Government to Citizen (G2C): αυτή η υπηρεσία αφορά πολίτες. Συγκεκριμένα, σ' αυτή την κατηγορία συγκαταλέγονται όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται προς τους πολίτες από τους Δημοσίους φορείς, όπως Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες και ΟΤΑ και άλλες δημόσιες υπηρεσίες, όπως το ΙΚΑ και ο ΟΑΕΔ.

b. Government to Business (G2B): αυτή η υπηρεσία αφορά τις επιχειρήσεις και συγκαταλέγονται όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από τους δημόσιους φορείς και αφορούν κυρίως τη χορήγηση διάφορων ειδών δικαιολογητικών, βεβαιώσεων και αιτήσεων τα οποία είναι απαραίτητα για τη σωστή και νόμιμη λειτουργία τους.

c. Government to Employee (G2E): αυτή η υπηρεσία αφορά τους εργαζομένους. Ουσιαστικά είναι μια υποκατηγορία των υπηρεσιών προς πολίτες και απευθύνεται σε όλους εκείνους που εργάζονται.

a. Government to Government (G2G): αυτή η υπηρεσία αφορά τις διάφορες υπηρεσίες που πραγματοποιούνται μεταξύ των φορέων του Δημόσιου σε εθνικό ή διεθνές επίπεδο.

1.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και το m-Government

Τις τελευταίες δεκαετίες παρατηρείται μια ραγδαία αύξηση κτήσης αλλά και χρήσης των κινητών μέσων. Όλο και περισσότεροι άνθρωποι όλων των ηλικιών χρησιμοποιούν κινητά μέσα για να επικοινωνήσουν και για να ενημερωθούν. Παράλληλα με την ραγδαία άνοδο των κινητών μέσων παρατηρείται και εκτενής χρήση του διαδικτύου. Ωστόσο, σ' αυτό το σημείο εντοπίζεται ένα πρόβλημα σε σχέση με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Το διαδίκτυο παρέχει πρόσβαση μόνο σε ορισμένες κρατικές υπηρεσίες. Σ' αυτό το πρόβλημα έρχεται να δώσει λύση το m-Government. Το m-Government είναι *«μια εφαρμογή τεχνολογιών, πληροφορικής και επικοινωνιών (ICT) για την παροχή πληροφοριών και δημοσίων υπηρεσιών στους πολίτες μέσω τεχνολογιών κινητών συσκευών»* (Kushchu & Kuscu, 2003, pp 253-260). Η χρήση των συσκευών κινητής τηλεφωνίας έχει γίνει απαραίτητη και πολλοί από τους χρήστες δεν μπορούν να φανταστούν την καθημερινότητα τους χωρίς αυτή. Εφόσον εμπεριέχει σημαντικές λειτουργίες και πλεονεκτήματα που διευκολύνουν την ζωή τους και μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν σε όλους τους χώρους (Ghyasi, F., & Kushchu, 2004). Ωστόσο δεν θα πρέπει το e-Government και το m-Government να λαμβάνονται υπόψη ως δύο διαφορετικοί τομείς. *«Το e-Government περιλαμβάνει τη χρήση όλων των τεχνολογιών, που απαιτούνται, για την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες, τη βελτίωση των κυβερνητικών δραστηριοτήτων και την απλοποίηση των διαδικασιών τους. Από την άλλη πλευρά, το m-Government είναι ένα πρόσθετο στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και περιορίζεται στη χρήση των κινητών τεχνολογιών, όπως είναι τα κινητά τηλέφωνα, τα PDAs, Wi Fi συσκευές, Bluetooth συσκευές και ασύρματα δίκτυα στην παροχή υπηρεσιών»* (Δούκα, 2010, σελ. 77).

Η ενσωμάτωση του m-Government στην εκάστοτε κυβέρνηση έχει να προσφέρει πολλαπλά οφέλη. Αφενός σε διοικητικό και κυβερνητικό επίπεδο το m-Government θα δώσει στους κυβερνητικούς υπαλλήλους μεγαλύτερη πρόσβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση χωρίς χρονικό ή τοπικό περιορισμό. Κατ' επέκταση αυτό θα αυξήσει

την παραγωγικότητα και την αποδοτικότητα του δημόσιου τομέα καθώς και την συνεργασία μεταξύ των διάφορων κυβερνητικών οργανισμών. Στην Ελλάδα η γραφειοκρατία και η ταλαιπωρία των πολιτών στον Δημόσιο Τομέα αποτελεί μεγάλο πρόβλημα. Αυτό το φαινόμενο θα μειωθεί κατά πολύ μέσω της ενσωμάτωσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ωστόσο, τα οφέλη του m-Government δεν σταματούν εδώ αλλά εκτείνονται και σε κοινωνικό επίπεδο καθώς πολλά άτομα με κινητικές δυσκολίες ή ηλικιωμένα άτομα, τα οποία θα έχουν τη δυνατότητα να διεκπεραιώνουν τις εκκρεμότητές τους με ευκολία και χωρίς να χρειαστεί να μετακινούνται.

Για να καταστεί δυνατή η μετάβαση από το e-Government στο m-Government απαιτείται η διεξαγωγή ερευνών σχετικά με τις τεχνολογικές υποδομές, την ασφάλεια των συστημάτων, την προστασία των προσωπικών δεδομένων, την ασφάλεια, την φιλικότητα προς τον χρήστη, νομικά ζητήματα καθώς και τις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε κυβέρνησης που πρόκειται να χρησιμοποιήσει το εν λόγω σύστημα.

1.3.1 Πεδία εφαρμογής του m-Government

Έχοντας αναλύσει τα οφέλη του m-Government καθίσταται εμφανής η αναγκαιότητα ενσωμάτωσής του στον διοικητικό τομέα. Ωστόσο, το m-Government μπορεί να εφαρμοστεί και σε άλλους τομείς της σύγχρονης ζωής έχοντας τα ίδια ευεργετικά αποτελέσματα. Ήδη σε πολλές χώρες έχουν γίνει βήματα ενσωμάτωσής του στην πυρόσβεση, στις επείγουσες ιατρικές υπηρεσίες, στην εκπαίδευση, στις υπηρεσίες που σχετίζονται με τις μεταφορές και τις μετακινήσεις, καθώς και στην επιβολή του νόμου. Παρακάτω σύμφωνα με την Δούκα (2010) θα αναλύονται περισσότερο αυτές οι υπηρεσίες.

i) Πυρόσβεση: Χρησιμοποιώντας τις φορητές τεχνολογίες, οι πυροσβέστες λαμβάνουν πληροφορίες για τα σημεία, όπου εκτυλίσσεται κάποιο περιστατικό πυρκαγιάς. Επιπρόσθετα, αν εγκατασταθούν τα κατάλληλα συστήματα στο εσωτερικό του πυροσβεστικού σώματος, θα μπορούν να ενημερωθούν άμεσα για το μέγεθος της φωτιάς. Δηλαδή θα έχουν ψηφιακή εικόνα και θερμοκρασία του δωματίου πριν την άφιξη τους, με τη βοήθεια ενός συστήματος ανίχνευσης καπνού που θα υπάρχει και ασύρματους αισθητήρες θα εντοπίζουν την έκταση της πυρκαγιάς.

ii) Εκπαίδευση: Ένας περαιτέρω τομέας στον οποίο αναμένεται να εφαρμοστεί το m-Government είναι η Εκπαίδευση. Το διαδίκτυο καθώς και τα κινητά τηλέφωνα

μπορούν να συμβάλλουν καθοριστικά στην βελτιστοποίηση του εκπαιδευτικού συστήματος και στην καλύτερη συνεννόηση και συνεργασία καθηγητών, μαθητών και γονέων. Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις όπου οι γονείς αδυνατούν να παρευρεθούν στο σχολείο για να παραλάβουν τους βαθμούς και για να ενημερωθούν για τις επιδόσεις των παιδιών τους. Με τη βοήθεια των κινητών τηλεφώνων, οι καθηγητές θα μπορούν να στέλνουν πληροφορίες για τις επιδόσεις των μαθητών στους γονείς που για τον οποιοδήποτε λόγο δεν μπορούν να παρευρεθούν στο σχολείο. Επιπρόσθετα, δίνεται η δυνατότητα ενημέρωσης των γονιών σε περίπτωση που προκύψει κάτι έκτακτο αναφορικά με το πρόγραμμα του σχολείου. Το m-Government μπορεί επίσης να εφαρμοστεί και σε πανεπιστημιακό επίπεδο. Έτσι οι φοιτητές μπορούν να λαμβάνουν ενημερώσεις για τις εκδηλώσεις του πανεπιστημίου, τις ώρες γραφείου των καθηγητών και τα αποτελέσματα των εξετάσεων κλπ.

iii) Σύστημα Υγείας: Δεν είναι λίγες οι φορές που λόγω της κακής αρχειοθέτησης των εξετάσεων ή του ιστορικού των ασθενών έχουν προκύψει λάθη ή καθυστερήσεις. Οι γιατροί χρησιμοποιώντας τις προαναφερθείσες εφαρμογές θα έχουν γρήγορη και ευκολότερη πρόσβαση στις αναγκαίες πληροφορίες. Επιπλέον, η επικοινωνία των γιατρών με τους ασθενείς καθίσταται ευκολότερη καθώς η αποστολή εργαστηριακών εξετάσεων, ιατρικών οδηγιών καθώς και αιτήσεων άμεσης ανάγκης διενεργείται ταχύτερα. Επομένως, το m-Government θα αποτελέσει μια «σανίδα σωτηρίας» τόσο για τους γιατρούς όσο και για τους ασθενείς.

iv) M-Traffic: Τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότεροι άνθρωποι χρησιμοποιούν φορητές συσκευές, οι οποίες διαθέτουν ενσωματωμένους χάρτες και υπηρεσίες πλοήγησης. Αυτές οι συσκευές έχουν τη δυνατότητα να προσδιορίζουν την βέλτιστη διαδρομή που θα πρέπει να ακολουθήσει ο οδηγός. Πρόκειται για μια ιδιαίτερα χρήσιμη υπηρεσία καθώς το κυκλοφοριακό πρόβλημα τα τελευταία χρόνια είναι πολύ έντονο ειδικά στα μεγάλα αστικά κέντρα. Έτσι, το μεγάλο βήμα της τεχνολογίας θα είναι να βρεθεί ο κατάλληλος τρόπος υπολογισμού της βέλτιστης διαδρομής σε συνάρτηση με την υπάρχουσα κυκλοφορία στους δρόμους. Στόχος είναι να μπορούν αυτές οι συσκευές να εκσυγχρονίζονται και να συμβαδίζουν με τους πραγματικούς χάρτες, έτσι ώστε να διασφαλίζουν την καθημερινή μετακίνηση των οδηγών στους δρόμους. Καθώς σε τακτά χρονικά διαστήματα να πληροφορούνται για τις πραγματικές συνθήκες της κυκλοφορίας και να τους παρέχονται οι κατάλληλες οδηγίες πλοήγησης.

v) M-Parking: Οι νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες μπορούν να διευκολύνουν τους πολίτες και στην καθημερινότητα τους και συγκεκριμένα τη ζωή τους στην πόλη. Μέσω της υπηρεσίας m-Parking ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να καταβάλλει τα τέλη στάθμευσης μέσω γραπτού μηνύματος.

vi) Επιβολή του νόμου: Σύμφωνα με πηγές, η Αμερική είναι από τις πρώτες χώρες που έχουν εφαρμόσει το m-Government στην επιβολή του νόμου και συγκεκριμένα στις περιπολίες, όπου οι κρατικοί αξιωματικοί χρησιμοποιούν ασύρματα δίκτυα. Κατ' αυτόν τον τρόπο έχουν την δυνατότητα να αποκτούν πληθώρα πληροφοριών γρήγορα.

vii) M-Democracy: Η άνοδος της τεχνολογίας και η σταδιακή ενσωμάτωση του m-Government μπορούν να συμβάλλουν σημαντικά και στην ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών. Μέσω των υπηρεσιών οι κυβερνήσεις θα έχουν τη δυνατότητα μιας αμεσότερης επικοινωνίας με τους πολίτες, ζητώντας τη γνώμη τους για διάφορα ζητήματα και αναμένοντας τα σχόλια, τις παρατηρήσεις αλλά και τις ερωτήσεις τους. Επιπρόσθετα, είναι ο νέος διάυλος επικοινωνίας του πολίτη με το κράτος αφού μπορεί να αποτελέσει χώρο εκλογών και ψηφοφορίας, μέσω της κινητής τηλεφωνίας, το οποίο αναφέρεται ως m-Voting. Κάτι τέτοιο εκτός από την βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ του κράτους και των πολιτών θα διευκόλυνε σημαντικά και τη συμμετοχή των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, όπως τα ηλικιωμένα άτομα ή τα άτομα με κάποιο είδος αναπηρίας, που πολλές φορές αισθάνονται αποκλεισμένοι από τα κοινά. Ωστόσο, το m-Voting δεν έχει γίνει ακόμη πλήρως αποδεκτό από τους πολίτες καθώς πολλοί διστάζουν να στείλουν την ψήφο τους μέσω κινητού τηλεφώνου.

1.4 Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

Καθίσταται προφανές και κατανοητό ότι όλες αυτές οι υπηρεσίες θα διευκολύνουν πάρα πολλές πτυχές της καθημερινότητας του σύγχρονου ανθρώπου. Ωστόσο, για να υπάρξει πλήρης επιτυχία στην ενσωμάτωση και στην αποδοχή αυτών των υπηρεσιών από τους πολίτες που θα τις χρησιμοποιήσουν θα πρέπει να εκπληρωθούν ορισμένες απαιτήσεις όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται. Οι εν λόγω απαιτήσεις μπορούν, σύμφωνα με την Γεωργιάδου (2010), να συνοψιστούν σε επτά στοιχεία. Πιο συγκεκριμένα αυτές είναι:

1.Ενημέρωση: Η ενημέρωση αποτελεί το πρωταρχικό και ίσως το ουσιαστικότερο βήμα της διαδικασίας. Είναι βασικό οι χρήστες να έχουν ενημερωθεί για την ύπαρξη

της υπηρεσίας, για το τι μπορεί να τους προσφέρει, για το που μπορεί να τους διευκολύνει, για το πώς σχετίζεται με αυτούς καθώς και για το ποιες διαδικασίες θα πρέπει να ακολουθήσουν για να αποκτήσουν πρόσβαση σ' αυτή.

2.Προσβασιμότητα: Η προσβασιμότητα αποτελεί ένα ακόμη καίριο στοιχείο της διαδικασίας. Όλοι οι πολίτες ανεξάρτητα από την κατάσταση στην οποία βρίσκονται θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία.

3.Διαθεσιμότητα: Είναι γνωστό ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα χρησιμοποιούν υλικό και λογισμικό για να εξασφαλίσουν την λειτουργία τους. Ωστόσο, οι υπηρεσίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες και χωρίς διακοπές. Αυτό αποτελεί μια αρκετά μεγάλη ανησυχία καθώς είναι πιθανό οι ασύρματες και οι φορητές συσκευές να αποτύχουν να συνδεθούν.

4.Αξιοπιστία: Η επιτυχία ή αποτυχία του m-Government εξαρτάται σε πολύ μεγάλο βαθμό από την ικανότητα της υπηρεσίας να εκτελεί με διαφάνεια, ακρίβεια και συνέπεια.

5. Ακρίβεια: Ως ακρίβεια στα πλαίσια του το m-Government νοείται *«η συμφωνία μεταξύ της υποσχόμενης υπηρεσίας και αυτής που τελικά παρέχεται»*. Δεν υπονοείται η απουσία σφαλμάτων στην λειτουργία των υπηρεσιών, αλλά στόχος είναι η όσο το δυνατόν αρτιότερη λειτουργία αυτών.

6. Ανταπόκριση: Η ταχύτητα της υπηρεσίας αναφορικά με τον χειρισμό των αιτήσεων, την περιήγηση στις ιστοσελίδες και την εκπλήρωση των εντολών είναι αυτή που καθορίζει το υφίσταται υψηλή ή χαμηλή ανταπόκριση.

7. Ευγένεια και Βοήθεια: Εκτός από τα προηγούμενα έξι σημεία τα οποία κατά κύριο λόγο αφορούν την απόδοση των υπηρεσιών παίζει πολύ σημαντικό ρόλο και ο ανθρώπινος παράγοντας. Οι παροχές των υπηρεσιών πρέπει να διακατέχονται από ευγένεια, φιλικότητα, διακριτικότητα, εξυπηρέτηση και αποτελεσματικότητα διαφορετικά οι χρήστες θα είναι δυσαρεστημένοι. Η μακροχρόνια και συστηματική χρήση θα υλοποιηθεί, εάν οι εφαρμογές του m-Government ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις - ανάγκες των πολιτών.

1.5 Η αποδοχή των νέων τεχνολογιών

Πολλοί δημόσιοι οργανισμοί σε όλο τον κόσμο προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να παρέχουν στους πολίτες και στις επιχειρήσεις πιο εύκολους τρόπους για πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες και για αύξηση της διαφάνειας και του ελέγχου του κυβερνητικού έργου (π.χ. εικονικές - ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες και συστήματα ηλεκτρονικών συναλλαγών, υπηρεσίες ηλεκτρονικής δημοκρατίας). Όμως η επιτυχία αυτών των πρωτοβουλιών δεν εξαρτάται μόνο από την προσφορά των νέων προηγμένων υπηρεσιών, αλλά και από την προθυμία των πολιτών να αποδεχθούν και να τις χρησιμοποιήσουν. Η μέχρι σήμερα εμπειρία έχει δείξει ότι κάποιες από τις νέες αυτές καινοτομίες γίνονται αποδεκτές σε μεγάλο ή μικρότερο βαθμό από τις ομάδες στόχους στις οποίες απευθύνονται, ενώ αντίθετα κάποιες άλλες και σχεδόν καθόλου, καταλήγοντας σε μερική ή και πλήρη αποτυχία. Επίσης εμπειρικές έρευνες, έχουν δείξει καθαρά ότι είναι πολύ σημαντική η αξιολόγηση της αποδοχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους χρήστες, σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Και ότι η επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τοπικό επίπεδο είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία της σε εθνικό επίπεδο (Βουτυνιώτη, 2016).

Στην Ελλάδα παρά τη σημαντική αύξηση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών (δηλαδή πληροφόρηση και συναλλαγές) από τους δημόσιους οργανισμούς, η πρόσφατη κατάταξη την φέρνει να είναι κάτω από το μέσο όρο των 28 κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης με σκορ 46,2 ενώ ο μέσος όρος είναι 55,3 (European Commission, Digital Agenda Scoreboard, eGovernment, 2015). Όσον αφορά την πλευρά της ζήτησης (δηλαδή, το επίπεδο της χρήσης από τους πολίτες) στα αποτελέσματα από την ίδια έρευνα, παίρνει βαθμό 25,2%, κάτω πάλι από το μέσο όρο. Όσον αφορά την Τοπική Αυτοδιοίκηση, η online παρουσία καλύπτει κυρίως υπηρεσίες ενημέρωσης ή βασικές συναλλαγές (Βουτυνιώτη, 2016), αλλά ακόμη και εκεί το επίπεδο της χρήσης είναι πολύ χαμηλό. Αυτό υποδηλώνει σαφώς ότι η Ελλάδα πρέπει εντείνει τις προσπάθειές της για να ενθαρρύνει τους πιθανούς χρήστες να κάνουν χρήση των διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

1.6 Οι Θεωρίες – Μοντέλα για την αποδοχή των νέων τεχνολογιών

Όπως έχει προαναφερθεί η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στην καθημερινότητα αποτελεί πρόκληση καθώς οι εν δυνάμει χρήστες πρέπει να αναγνωρίσουν τα οφέλη

τους και να τις εμπιστευθούν. Γι' αυτόν ακριβώς τον λόγο έχουν αναπτυχθεί πολλές θεωρίες, οι οποίες αποσκοπούν στο να επεξηγήσουν γιατί ένας χρήστης δέχεται να χρησιμοποιήσει και να ενσωματώσει τις νέες τεχνολογίες στη ζωή του. Οι αναπτυχθείσες θεωρίες και τα μοντέλα έχουν αναδείξει κάποιους παράγοντες βάσει των οποίων μπορεί να καθοριστεί ο βαθμός αποδοχής μιας νέας τεχνολογίας. Οι εν λόγω θεωρίες βασίζονται σε μελέτες πολυάριθμων πραγματικών περιπτώσεων ή και σε θεωρίες από διάφορες γνωστικές περιοχές, πχ. Κοινωνική ψυχολογία (Βουτυνιώτη, 2016).

Παρακάτω παρουσιάζονται ορισμένα από τα πιο αναγνωρισμένα μοντέλα και θεωρίες αναφορικά με την αποδοχή και την χρήση των νέων τεχνολογιών:

- **Μοντέλο αποδοχής της τεχνολογίας (TAM)**, (Davis, 1989): Στο εν λόγω μοντέλο η πρόθεση της χρήσης μιας νέας τεχνολογίας καθορίζεται από τρεις βασικούς παράγοντες, οι οποίοι είναι η ευκολία στη χρήση, η χρησιμότητα καθώς και η πρόθεση χρήσης.
- **Θεωρία της προσχεδιασμένης συμπεριφοράς (TPB)**, (Ajzen, 1991): Η θεωρία αυτή ερμηνεύει την συμπεριφορά σε πολλές διαφορετικές περιστάσεις και κυρίως με αναφορά στα πληροφοριακά συστήματα. Οι βασικοί παράγοντες αυτής της θεωρίας είναι οι ακόλουθοι: στάση και διάθεση, υποκειμενικοί παράγοντες και τέλος ο εκτιμώμενος έλεγχος συμπεριφοράς.
- **Εκτεταμένο μοντέλο της προσχεδιασμένης συμπεριφοράς (DTPB)**, (Taylor & Todd, 1995): Στο εν λόγω μοντέλο έχουν προστεθεί ορισμένοι παράγοντες, οι οποίοι βοηθούν σημαντικά στην ερμηνεία της συμπεριφοράς. Αυτό το μοντέλο καθορίζεται από περισσότερους παράγοντες συγκριτικά με τα προαναφερθέντα μοντέλα και θεωρίες και συγκεκριμένα από: τη στάση και τη διάθεση, τους υποκειμενικούς παράγοντες, τις εξωτερικές επιρροές και τις διαπροσωπικές επιρροές, τον εκτιμώμενο έλεγχο συμπεριφοράς, την αυτό-αποτελεσματικότητα και τέλος τις συνθήκες διευκόλυνσης.
- **Θεωρία Διάχυσης των Καινοτομιών (DOI)**, (Rogers, 2003): Σ' αυτή τη θεωρία γίνεται ενδελεχής ανάλυση των χαρακτηριστικών αυτών που αποδέχονται την καινοτομία. Η εν λόγω θεωρία βρίσκει κυρίως εφαρμογή σε εργαζόμενους ενώ δεν χρησιμοποιείται τόσο σε καταναλωτές ή σε δέκτες υπηρεσιών. Οι παράγοντες που την καθορίζουν είναι οι εξής: συγκριτικό

πλεονέκτημα, ευκολία χρήσης, πολυπλοκότητα, συμβατότητα, ορατά αποτελέσματα και δυνατότητα δοκιμής.

- **Ενοποιημένη Θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (UTAUT)**, (Venkatesh et al., 2003): Η εν λόγω θεωρία – όπως προδίδει και η ονομασία της- συμπεριλαμβάνει παράγοντες οχτώ προηγούμενων μοντέλων. Βρίσκει κυρίως εφαρμογή στη μέτρηση της αποδοχής των καινοτομιών από υπηρεσίες. Καθοριστικό ρόλο στην εν λόγω θεωρία διαδραματίζουν οι εξής παράγοντες: εκτιμώμενη απόδοση, εκτιμώμενη προσπάθεια, κοινωνική επιρροή και τέλος οι συνθήκες διευκόλυνσης.
- **Ενοποιημένη Θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας2 (UTAUT2)**, (Venkatesh et al., 2012): Πρόκειται για επέκταση του προηγούμενου μοντέλου και εξειδικεύεται στη μέτρηση της αποδοχής από καταναλωτές και χρήστες νέων τεχνολογιών. Το εν λόγω μοντέλο, το οποίο χρησιμοποίησα και εγώ για τη διεξαγωγή της έρευνάς μου, χαρακτηρίζεται από την εκτιμώμενη απόδοση, την εκτιμώμενη προσπάθεια, την κοινωνική επιρροή, τις συνθήκες διευκόλυνσης, τη συνήθεια, τα κίνητρα ευχαρίστησης και την αξία τιμής.

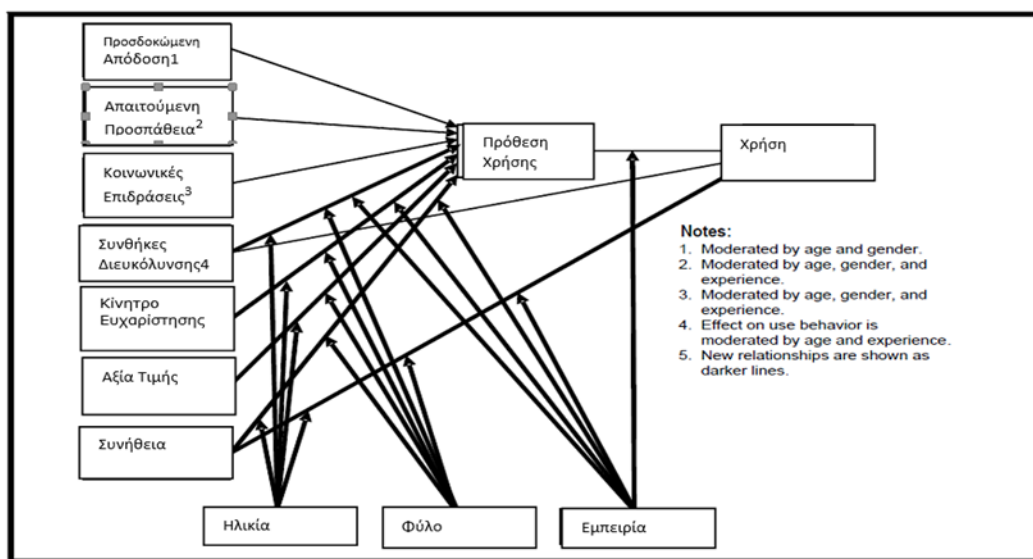
1.7 Μοντέλο UTAUT2

Στο σημείο αυτό θα αναλυθεί λεπτομερώς το εργαλείο UTAUT2 που χρησιμοποίησα για τη διεξαγωγή της έρευνάς μου. Πρόκειται για μια νέα έκδοση του μοντέλου UTAUT «Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης Της Τεχνολογίας» (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology). Οι ερευνητές μελέτησαν την αποδοχή εφαρμογών στα κινητά μέσα από τους χρήστες στο Χονγκ- Κονγκ και δημιούργησαν το μοντέλο αυτό.

Σύμφωνα με τους Venkatesh et al. (2012), η θεωρία του UTAUT2 είναι χρήσιμη και κατάλληλη. Μέσω αυτής αναλύεται και επεξηγείται καλύτερα το φαινόμενο της αποδοχής των νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα.

Το μοντέλο αυτό, εμπερικλείει κάποιους βασικού παράγοντες, οι οποίοι είναι: Προσδοκώμενη Απόδοση, Απαιτούμενη Προσπάθεια, Κοινωνικές Επιδράσεις,

Συνθήκες Διευκόλυνσης οι οποίοι υπάρχουν και στο προηγούμενο μοντέλο UTAUT.



Εικόνα 1.1 Το μοντέλο UTAUT2 (Venkatesh et al., 2012)

Το UTAUT2 εμπερικλείει και άλλους εντελώς καινούριους παράγοντες όπως: Κίνητρο Ευχαρίστησης, Αξία Τιμής και Συνήθεια.

Ο πρώτος παράγοντας, αυτός της «Προσδοκώμενης Απόδοσης», αφορά την γνώμη των χρηστών για το αν η εφαρμογή ή το σύστημα θα συμβάλλει θετικά στην εργασία τους. Σύμφωνα με τους δημιουργούς του μοντέλου, αυτός ο παράγοντας είναι σχεδόν ίδιος με τον παράγοντα της «Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας», που χρησιμοποιείται στα άλλα μοντέλα, π.χ. TAM, TPB). Όσο πιο χρήσιμη αντιλαμβάνεται - θεωρεί ο χρήστης μια συγκεκριμένη τεχνολογία, τόσο περισσότερο αυξάνονται οι πιθανότητες να την χρησιμοποιήσει. Ο συγκεκριμένος παράγοντας έχει ισχυρή επίδραση στην πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν το σύστημα και επηρεάζεται από το φύλο και την ηλικία του εκάστοτε χρήστη (Venkatesh et al., 2012).

Η «Απαιτούμενη Προσπάθεια» αντικατοπτρίζει την προσπάθεια που θεωρεί ο χρήστης ότι πρέπει να καταβάλει για να μπορέσει να κάνει χρήση του συστήματος. Σε περίπτωση που θεωρεί ότι πρέπει να καταβάλει μεγάλη προσπάθεια, είναι πιθανό να μην επιλέξει να χρησιμοποιήσει την εφαρμογή ή το σύστημα. Εδώ είναι πολύ σημαντική η έννοια του «ελέγχου». Όταν ο χρήστης πιστεύει ότι μια εφαρμογή ή ένα σύστημα είναι εύκολη, τότε νιώθει ότι έχει τον έλεγχο των ενεργειών που εκτελεί και κατ' επέκταση αξιολογεί τη χρησιμότητα τους υψηλή. Ωστόσο, η σημασία του εν λόγω

παράγοντα μπορεί να μειωθεί αρκετά όταν ο χρήστης ξεκινήσει να αποκτά εμπειρία (Βουτυνιώτη, 2016).

Οι «Κοινωνικές Επιδράσεις» αποτελούν τον τρίτο παράγοντα και αξιολογούν το πώς ασκείται επιρροή στον χρήστη και στη συμπεριφορά του μέσω της κριτικής που θεωρεί ότι θα δεχτεί από το περιβάλλον του.

Ο τέταρτος παράγοντας είναι οι «Συνθήκες Διευκόλυνσης» και αφορά το αν πιστεύει ο χρήστης ότι υπάρχει η απαιτούμενη οργανωτική και τεχνική υποδομή για την υποστήριξη της χρήσης του συστήματος.

Ένας περαιτέρω παράγοντας είναι το «Κίνητρο Ευχαρίστησης». Ως «Κίνητρο Ευχαρίστησης» ορίζεται η ευχαρίστηση ή διασκέδαση του ατόμου όταν χρησιμοποιεί την εφαρμογή.

Τέλος, ο τελευταίος παράγοντας είναι η «Αξία Τιμής». Η «Αξία Τιμής» αφορά τη συγκριτική αξιολόγηση που κάνει ο χρήστης ανάμεσα στα πλεονεκτήματα των τεχνολογιών και στο χρηματικό κόστος που πρέπει να καταβληθεί για τη χρήση τους. Ο εν λόγω παράγοντας επηρεάζει σημαντικά τους χρήστες εάν τα πλεονεκτήματα της νέας τεχνολογίας είναι σημαντικά περισσότερα από το χρηματικό ποσό που καταβάλλεται για τη χρήση της.

Επίσης οι δημογραφικοί παράγοντες διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο. Οι δημογραφικοί παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη και εξετάζονται σε ρόλο ρυθμιστή είναι το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση και η εμπειρία. Παρακάτω αναλύεται ο κάθε παράγοντας ξεχωριστά (Venkatesh et al., 2012).

1.7.1 Φύλο

Η είσοδος των υπολογιστών στην ζωή των ανθρώπων, αρχικά αφορούσε κυρίως τον ανδρικό πληθυσμό, τόσο στον σχεδιασμό τους όσο και στα παιχνίδια. Άλλωστε ο άντρας είχε μεγαλύτερη επαφή με χώρους εργασίας που απαιτούσαν η χρήση τους. Αυτό φαίνεται από τις πρώτες έρευνες που έγιναν ως προς τις στάσεις και την αποδοχή των δύο φύλων απέναντι στην τεχνολογία της πληροφορικής. Στα χρόνια που ακολούθησαν η γνώση της πληροφορικής τέθηκε αναγκαία και για τα δύο φύλα. Όλοι οι χώροι εργασίας διεκπεραιώνουν τις υπηρεσίες τους διαμέσου του διαδικτύου. Σήμερα τόσο η εύρεση εργασίας είναι πολύ στενά συνδεδεμένη με τις επιστημονικές

γνώσεις των Η/Υ, όσο και η κάλυψη καθημερινών δραστηριοτήτων και υποχρεώσεων. Έτσι κατά επέκταση και τα δυο φύλα παρατηρούμε στον ίδιο βαθμό να αποκτούν μεγάλη εξοικείωση με την τεχνολογία και την επιστήμη τους (Βουτυνιώτη, 2016). Τα αποτελέσματα των τελευταίων ερευνών όμως δείχνουν πως δεν υπάρχουν πια διαφορές στις στάσεις των δύο φύλων. Η γυναίκα έχει μπει δυναμικά στην παραγωγή, έχει αποκτήσει δεξιότητες υψηλού επιπέδου και έχει βάλει στην καθημερινότητα της την χρήση τους (Βουτυνιώτη, 2016).

1.7.2 Ηλικία

Η ηλικία είναι σημαντικός παράγοντας στην αποδοχή των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα ευρήματα από προηγούμενες έρευνες δείχνουν ότι οι νεότεροι είναι περισσότερο τολμηροί και ανοιχτοί στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε σχέση με τους μεγαλύτερους (Βουτυνιώτη, 2016).

1.7.3 Εκπαίδευση

Έχει διαπιστωθεί ότι οι μορφωμένοι καταναλωτές είναι εξοικειωμένοι στην χρήση των on-line υπηρεσιών. Το επίπεδο εκπαίδευσης των ατόμων στις νέες τεχνολογίες είναι στενά συνδεδεμένο με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αφού επιλύουν τις εργασίες και τις καθημερινές ασχολίες τους, τόσο στην εργασία όσο και στο σπίτι. Ακολουθώντας εξειδικευμένες εφαρμογές. Η πληροφορική είναι απαραίτητη σε κάθε δραστηριότητα του σύγχρονου ανθρώπου, εφόσον όλοι οι επαγγελματικοί και επιστημονικοί τομείς επηρεάζονται ή και απαιτούν την χρήση τους. Άρα τα άτομα που διακρίνονται από υψηλό εκπαιδευτικό επίπεδο έχουν περισσότερη δεκτικότητα στις νέες τεχνολογίες (Βουτυνιώτη, 2016).

1.7.4 Εμπειρία Διαδικτύου και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αλληλένδετες με την εμπειρία και την ικανότητα του χρήστη. Το κανάλι αγορών υπηρεσιών on-line χρειάζεται συγκεκριμένη γνώση. Έχει παρατηρηθεί ότι οι έμπειροι χρήστες αναγνωρίζουν τις ευεργετικές παροχές του ηλεκτρονικού καναλιού και προβαίνουν στη λήψη ηλεκτρονικών υπηρεσιών του διαδικτύου. Αντιλαμβάνονται ότι η τεχνολογία έχει εξελιχθεί με τόσο γρήγορο ρυθμό και έχει διεισδύσει στην καθημερινότητα του ατόμου. Έτσι έχουν θετικό αντίκτυπο στην συμπεριφορά τους και τους καθιστούν απαραίτητους σε βασικούς τομείς της ζωής τους (Βουτυνιώτη, 2016).

ΔΕΥΤΕΡΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΙΝΗΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΑΠΟ ΟΤΑ

2.1 Εισαγωγή

Σκοπός του δευτέρου κεφαλαίου είναι η συνοπτική παρουσίαση των εφαρμογών, οι οποίες βοηθούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

2.2 Παροχή εφαρμογών για κινητά μέσα από τους ΟΤΑ

Σήμερα, έχουν δημιουργηθεί αρκετές εφαρμογές για να διευκολύνουν την καθημερινότητα του πολίτη. Έχουν ξεκινήσει πρώτα με εφαρμογές που έχουν μεγάλο «αντίκτυπο» στους πολίτες (παράπονα, αιτήματα για διόρθωση βλαβών) και επεκτείνουν σιγά σιγά τις εφαρμογές και σε άλλους τομείς.

2.2.1 Η εφαρμογή «IMCityThess»

Στον Δήμο της Θεσσαλονίκης δημιουργήθηκε μια πύλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η «IMCityThess». Όλοι οι δημότες έχουν την δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν την εφαρμογή μέσω των κινητών τους τηλεφώνων. Η εφαρμογή αυτή παρέχει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις δράσεις του Δήμου με σκοπό την γρηγορότερη και την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Επιπρόσθετα, οι δημότες έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται λεπτομερώς για τα έργα που υλοποιούνται στο Δήμο (thestival, 2015).

Ενδεικτικά, η πύλη παρέχει, μεταξύ άλλων, τις εξής υπηρεσίες και εφαρμογές:

- Πλατφόρμα ανοιχτών δεδομένων
- Apps4Thessaloniki (ιδέες εφαρμογές από πολίτες - προγραμματιστές της Πόλης)
- Hackathon (Εφαρμογές από προγραμματιστές της Πόλης - συνδιοργάνωση με το Ίδρυμα Ανοικτής Γνώσης (OKFN) και την ομάδα URENIO του ΑΠΘ)
- Εφαρμογές ευφυούς κινητικότητας
- Χάρτης των WiFi spots
- Εφαρμογή «Βελτιώνω την πόλη μου»

Ο Δ. Θεσσαλονίκης μέσω αυτών των εφαρμογών θα λαμβάνει αιτήματα από τους πολίτες και έχει θέσει ως στόχο να ανταποκρίνεται μέσα σε 24 ώρες. Ο Δήμαρχος της Θεσσαλονίκης είναι πολύ θετικός στην προώθηση των νέων τεχνολογιών. Έχει μάλιστα δηλώσει ότι επιθυμεί με την ενσωμάτωση και τη χρήση αυτών των εφαρμογών η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση να αναπτυχθεί ώστε η Θεσσαλονίκη να καταστεί μια «ευφυής» πόλη. Για την υλοποίηση των πλάνων της «ευφυούς πόλης», έχουν κατατεθεί από τον Δήμο προτάσεις χρηματοδότησης προγραμμάτων που αφορούν μεταξύ άλλων την «ευφυή» διακυβέρνηση, την «ευφυή» διαχείριση ενέργειας, τη βιώσιμη κινητικότητα, τον «ευφυή» αστικό σχεδιασμό και την ανθεκτικότητα και περιλαμβάνουν εφαρμογές, όπως η «έξυπνη» κολώνα φωτισμού (thestival, 2015).

2.2.2 Η εφαρμογή «Novonville»

Η εφαρμογή «Novonville» ελληνικής προέλευσης, είναι ουσιαστικά μια ψηφιακή πλατφόρμα μέσω της οποίας καθίσταται δυνατή η σύνδεση των Δημοτών με τις Δημοτικές Υπηρεσίες. Διατίθεται δωρεάν στα κινητά τηλέφωνα. Τέθηκε για πρώτη φορά σε λειτουργία πριν 2,5 χρόνια στην Ελλάδα. Σύμφωνα με τα τελευταία στοιχεία, έχει εφαρμοστεί σε 40 Δήμους όχι μόνο της Ελλάδας, αλλά και της Μεγάλης Βρετανίας, του Βελγίου και της Ελβετίας (liberal, 2017).

Όπως και στην προηγούμενη εφαρμογή, οι δημότες έχουν τη δυνατότητα να αναφέρουν καθημερινά προβλήματα καθώς και να πληροφορούνται για το στάδιο της επίλυσης αυτών των προβλημάτων. Επιπρόσθετα, οι κάτοικοι ενός Δήμου ενημερώνονται για επίκαιρα και σημαντικά γεγονότα της πόλης τους (liberal, 2017).

Όπως ανέφεραν και οι ίδιοι οι δημιουργοί σε μια εξαιρετικά δύσκολη χρονική περίοδο στην οποία οι Δήμοι και οι Περιφέρειες προσπαθούν να φέρουν εις πέρας τις εργασίες και τις υποχρεώσεις τους. Ωστόσο, η απαξίωση από τους πολίτες προς το μέρος τους και τα προβλήματα του παρελθόντος κάνει την κατάσταση ακόμη πιο δύσκολη. Το «novonville» θα καταφέρει να συμβάλλει στην οργάνωση των διαθέσιμων πόρων καθώς και στην στενή και παραγωγική συνεργασία των υπηρεσιών. Επιπρόσθετα, χάρη σε αυτή την πλατφόρμα θα είναι δυνατή η ύπαρξη διαφάνειας και αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών και των δημοτών, συμβάλλοντας έτσι στον γενικότερο στόχο που έχει τεθεί, δηλαδή στην άμεση διάδραση των υπηρεσιών του δήμου και του δημότη (liberal, 2017).

Το επόμενο βήμα-στόχος των δημιουργών είναι να φέρουν στο κινητό τηλέφωνο κάθε δημότη όλες τις υπηρεσίες που διατίθενται από τον δήμο, όπως για παράδειγμα: τις πληρωμές, την έκδοση πιστοποιητικών και εγγράφων και τις προσωπικές πληροφορίες κάθε Δημότη (liberal, 2017).

Τέλος, υπάρχουν και άλλες παρόμοιες εφαρμογές όπως: «Fix Your City TODAY», «InstaFixCity social GPS City», «IntelligentCity», κ.α. Στην συνέχεια θα παρουσιαστεί η εφαρμογή «Fixmycity» του Δήμου Γλυφάδας.

2.3 Εφαρμογές Κινητών Μέσων στον Δήμο της Γλυφάδας

2.3.1 Η εφαρμογή «Fixmycity»

Η εφαρμογή «Fixmycity» δηλαδή «Διορθώνω την πόλη μου», αποτελεί πρωτοβουλία του Δήμου Γλυφάδας και πρωτοπορία για τα ελληνικά δεδομένα. Οι πολίτες έχοντας στη διάθεσή τους μόνο ένα smartphone ή έναν υπολογιστή μπορούν να αναφέρουν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στον Δήμο τους. Μ' αυτόν τον τρόπο προσπάθησε ο Δήμος να ενσωματώσει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην καθημερινή ζωή των ανθρώπων και να βελτιώσει την επικοινωνία του Δήμου με τους δημότες του.

Πρόκειται για μια σύγχρονη ηλεκτρονική πλατφόρμα εξυπηρέτησης. Πιο συγκεκριμένα, οι κάτοικοι της Γλυφάδας μπορούν να αναφέρουν με πολύ εύκολο και αποτελεσματικό τρόπο καθημερινά προβλήματα που μπορεί να έρθουν αντιμέτωποι. Κάποια από αυτά τα προβλήματα είναι: επικίνδυνες κολώνες, ανεπαρκής φωτισμός, καμένοι λαμπτήρες, λακκούβες, σπασμένα πεζοδρόμια και σκουπίδια (Iefimerida, 2016). Με αυτή την εφαρμογή, επομένως, ο Δήμος στοχεύει στην ταχύτερη επίλυση των προβλημάτων των πολιτών. Με άλλα λόγια, κατεβάζοντας μια απλή εφαρμογή μπορεί κάποιος να γλιτώσει τη γραφειοκρατία και τις «ουρές» αναμονής (Εφημερίδα έθνος, 2016).

Ο Δήμαρχος της Γλυφάδας, Γιώργο Παπανικολάου, ανέφερε ότι τον ενδιαφέρει:

- η καθημερινότητα του πολίτη να είναι το πρώτιστο μέλημα της δημοτικής του αρχής.
- βασικός στόχος να δίνουν λύσεις χωρίς να ταλαιπωρούν με περιττή γραφειοκρατία τους πολίτες.

- να αξιοποιούν την τεχνολογία και την εξέλιξή της για να μπορούν να εξυπηρετούν τους δημότες τους πιο γρήγορα, πιο άμεσα και πιο αποτελεσματικά.

2.3.2 Εγκατάσταση και χρήση της εφαρμογής

Κάθε χρήστης μπορεί να «κατεβάσει» στον υπολογιστή, στο τάμπλετ ή στο κινητό του την εφαρμογή «Fixmymcity» εύκολα και δωρεάν. Οι οδηγίες εγκατάστασης παρέχονται αναλυτικά στην ιστοσελίδα του Δήμου (<http://glyfada.fixmymcity.today/#user-info>).

Η εφαρμογή «Fixmymcity» μπορεί να χρησιμοποιηθεί με δύο τρόπους, είτε μέσω ενός σταθερού υπολογιστή είτε μέσω ενός έξυπνου κινητού. Στην πρώτη περίπτωση, ο χρήστης μπαίνει στην εφαρμογή από τον υπολογιστή του και δηλώνει το σημείο της βλάβης. Στη δεύτερη περίπτωση, η εφαρμογή εντοπίζει αυτόματα και αμέσως το σημείο του χρήστη. Στη συνέχεια, έχει την δυνατότητα να ανεβάσει μια φωτογραφία σχετική με το αίτημα ή να περιγράψει το περιστατικό. Ύστερα, συμπληρώνει τα προσωπικά στοιχεία που απαιτούνται. Οι υπηρεσίες του Δήμου έρχονται σε επικοινωνία μαζί του και του δίνουν έναν κωδικό. Με αυτόν τον κωδικό, μπορεί να δηλώσει τυχόν βλάβη και να παρακολουθεί την εξέλιξη του αιτήματος του. Τέλος, ο χρήστης ενημερώνεται μέσω της εφαρμογής αλλά και μέσω e-mail, μόλις ολοκληρωθεί η αποκατάσταση της βλάβης (Iefimerida, 2016).

2.3.3 Τα στατιστικά

Από διάφορα στατιστικά στοιχεία φαίνεται ότι η εφαρμογή έχει γίνει ευρέως γνωστή και χρησιμοποιείται από όλο και περισσότερους χρήστες. Επιπλέον, οι υπηρεσίες του δήμου έχουν γίνει ταχύτερες και ανταποκρίνονται πολύ πιο γρήγορα σε τυχόν προβλήματα. Όταν τέθηκε σε λειτουργία το «Fixmymcity», τα αιτήματα ήταν περίπου 2.730 (Εφημερίδα έθνος, 2016). Τελευταία, ο αριθμός των αιτημάτων έχει φτάσει στα 17.013 και από αυτά μόνο τα 3.061 βρίσκονται σε εκκρεμότητα. Περισσότερα στατιστικά δίνονται στο Παράρτημα Γ.

2.3.4 Συνέντευξη

Σύμφωνα με την συνέντευξη όπου μου έδωσε προσωπικά ο Παναγιώτης Μάστορας, ένας εκ των χειριστών της εφαρμογής και μηχανικός Η/Υ, η ιδέα για την εφαρμογή «Fixmymcity» υπήρχε από τον προηγούμενο δήμαρχο, αλλά δεν υλοποιήθηκε. Υπήρχε

μια πρώτη εφαρμογή, το «eAsti», το οποίο λειτούργησε μόνο για μικρό διάστημα. Με την παλιά εφαρμογή υπήρχαν δυο κύριες υπηρεσίες, καθαριότητα και τεχνική υπηρεσία. Οι υπηρεσίες αυτές είχαν ένα τηλεφωνικό κέντρο το οποίο δεχόντουσαν αιτήματα χειρόγραφα, όμως δεν υπήρχε διάθεση και κανείς δεν ήθελε αυτή τη δουλειά. Το πρόβλημα ήταν δομικό. Δεν υπήρχε υποστήριξη από τον Δήμο.

Στην συνέχεια, η εταιρεία Evolution Projects δημιούργησε την εφαρμογή. Παρουσίασε μια έτοιμη λύση, την οποία προσάρμοσαν σταδιακά. Στην αρχή η εταιρεία τους προσέφερε εκπαίδευση σχετικά με τον τρόπο λειτουργία της και τους παρείχε προσωπικό. Ακόμα και σήμερα, η επαφή μαζί της εξακολουθεί να υπάρχει, διότι βελτιώνουν και αλλάζουν συνεχώς την εφαρμογή, ανάλογα με τις ανάγκες του δήμου.

Ο Δήμος ενημέρωσε τους δημότες για την εφαρμογή τοποθετώντας πολλές διαφημίσεις σε λεωφορεία της δημοτικής συγκοινωνίας, σε φωτεινές ταμπέλες και στις στάσεις των λεωφορείων. Οι δημότες άρχισαν να ανταποκρίνονται σταδιακά. Ωστόσο, οι χρήστες δεν έχουν πει ότι δυσκολεύονται με τη χρήση της.

Ακόμα, έχει παρατηρήσει θετική εξέλιξη για τον Δήμο Γλυφάδας μετά τη δημιουργία της εφαρμογής. Καταγράψαν τους τύπους των βλαβών που υπάρχουν και χρειάζεται να λυθούν επειγόντως. Πιο συγκεκριμένα, εδώ και χρόνια οι ηλεκτρολόγοι ισχυρίζονταν ότι υπήρχαν πάρα πολλές βλάβες, αλλά δεν μπορούσαν να τις μετρήσουν. Πλέον μπορούν να οργανώσουν τα δρομολόγια, να υπολογίσουν περίπου τι οχήματα και πόσο προσωπικό χρειάζεται για την επιδιόρθωση των βλαβών.

2.3.5 Το βραβείο του «Fixmycity»

Το 2016, στην Τεχνόπολη του Δήμου Αθηναίων πραγματοποιήθηκαν τα «Best City Awards», όπου απονεμήθηκε στον Δήμο Γλυφάδας χρυσό βραβείο «για το ολοκληρωμένο σύστημα παρακολούθησης και διαχείρισης εργασιών με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών» (vimaonline, 2016). Ο Δήμαρχος Γλυφάδας, Γ. Παπανικολάου δήλωσε ότι στόχος τους είναι να λύνουν γρήγορα και αποτελεσματικά τα προβλήματα των δημοτών. «*Παραλάβαμε την πολύ τιμητική αυτή διάκριση εκ μέρους όλων των εργαζομένων που δουλεύουν με πείσμα και μεράκι καθημερινά, ώστε ο Δήμος Γλυφάδας να παρέχει τις καλύτερες δυνατές ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες*», είπε σε σχετική δήλωση (vimaonline, 2016). Με άλλα λόγια, υπάρχει πανελλαδική αναγνώριση για την εφαρμογή αυτή.

2.3.6 *Fixmyschool*

Εκτός από το «Fixmycity» έχει δημιουργηθεί και μία άλλη εφαρμογή, το «Fixmyschool». Πρόκειται για μια ηλεκτρονική πλατφόρμα που έχει καταχωρημένα και διαχειρίζεται όλα τα σχολικά κτίρια. Στη συγκεκριμένη εφαρμογή καταγράφονται όλες οι βλάβες και όλες οι ελλείψεις που μπορεί να προκύψουν μέσα σε ένα σχολείο. Έτσι, διευκολύνεται ο τρόπος αντιμετώπισης τυχόν προβλημάτων όσον αφορά τα σχολικά κτίρια.

Πιο συγκεκριμένα, μέσω της συγκεκριμένης εφαρμογής κάθε διευθυντής Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης μπορεί να υποβάλει μια παραγγελία ή ένα αίτημα ανάλογα τις ανάγκες που παρουσιάζει το κάθε σχολείο. (Εφημερίδα έθνος, 2016). Μπορεί επίσης να ανεβάσει αντίστοιχη φωτογραφία με τη βλάβη. Με τις παραγγελίες και τα αιτήματα ο Δήμος είναι σε θέση να γνωρίζει τις ανάγκες κάθε σχολείου και να δράσει όσον το δυνατόν γρηγορότερα.

Τέλος, υπάρχει εφαρμογή σε εξέλιξη όπου θα περιέχει τις εξής κατηγορίες :

- BikeWays (Ποδηλατόδρομοι, Χώροι Στάθμευσης Ποδηλάτων)
- TouristGuide (Ξενοδοχεία-Αξιοθέατα, Πισίνες-Παραλίες, Αθλητικές Υποδομές)
- CityRoutes (Δημοτική Συγκοινωνία)
- «Fixmycity» (Σχολικά κτίρια, Προμηθευτές, Προβολή Σχολείων)
- MarinaWatch (Α, Β, Γ, Δ Λεκάνη)
- MyCityLife (Εστιατόρια, Καφετέριες, Διασκέδαση)
- CemeteryWatch (Φόρμα αίτησης, Α Κοιμητήριο Γλυφάδας)
- CityPoints (Ιστοί φωτισμού, Πράσινοι κάδοι, Μπλε κάδοι, Κίτρινοι κάδοι, Υπόγειοι κάδοι, Στάσεις Δημοτικής, Στάσεις Αστικών, Στάσεις Υπεραστικών, Δημοτικά Διαμερίσματα)
- DisabledWays (AMEA Ιδιωτικών Χώρων, Διαδρομές AMEA)

ΤΡΙΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΈΡΕΥΝΑ

3.1 Εισαγωγή

Σκοπός του κεφαλαίου είναι η συνοπτική παρουσίαση της ερευνητικής μεθόδου, των δειγμάτων και των εργαλείων που χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα εργασία. Ακόμα, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της επεξεργασίας των δεδομένων ανά παράγοντα από το εργαλείο UTAUT2.

3.2 Ερευνητική Μέθοδος

Κατά τη διεξαγωγή μιας έρευνας είναι πολύ σημαντικό να καθοριστούν ορισμένες αρχές ώστε να μπορέσει να είναι αποτελεσματική. Είναι γνωστό ότι υπάρχουν τρία βασικά είδη πηγών πληροφόρησης: οι συνεντεύξεις / ερωτηματολόγια, τα γεγονότα / παρατηρήσεις και οι στατιστικές.

Για την έρευνα που διενεργήθηκε στην παρούσα εργασία χρησιμοποιήθηκε η πρώτη ερευνητική μέθοδος, αυτή των ερωτηματολογίων σε συνδυασμό με την ερευνητική μέθοδο της συνέντευξης.

Όσον αφορά τώρα την ερευνητική μέθοδο της συνέντευξης, αυτή χρησιμοποιήθηκε κατά κύριο λόγο στην ερευνητική διαδικασία που αφορά την εφαρμογή «Fixmycity» που αναφέρθηκε στο δεύτερο κεφάλαιο. Οι συνεντεύξεις ουσιαστικά είναι η ερευνητική μέθοδος κατά την οποία ο ερευνητής υποβάλλει στο δείγμα μια σειρά καλά δομημένων ερωτήσεων. Σκοπός αυτής της διαδικασίας είναι να ανακαλύψει την γνώμη του ερωτηθέντος αναφορικά με το ζήτημα ενδιαφέροντος. Υπάρχουν πολλά διαφορετικά είδη συνέντευξης ανάλογα με τον σκοπό που θέλει κάθε φορά να πετύχει ο ερευνητής. Ενδεικτικά τα πιο σημαντικά από αυτά είναι: η κατευθυνόμενη ή δομημένη συνέντευξη, η ήμι-κατευθυνόμενη και η ελεύθερη συνέντευξη. Στην ερευνητική μέθοδο της συνέντευξης είναι πολύ σημαντική η ορθή κατάρτιση του ερευνητή έτσι ώστε η συνέντευξη να κυλήσει ομαλά χωρίς να αισθανθούν περίεργα οι ερωτηθέντες- κάτι που είναι πιθανό να επηρεάζει και τις απαντήσεις τους.

Στη μέθοδο των ερωτηματολογίων ο ερευνητής καλείται να υποβάλλει μια σειρά ερωτήσεων στους συμμετέχοντες. Στόχος του ερευνητή είναι να λάβει όσο το δυνατόν περισσότερες απαντήσεις έτσι ώστε να μπορέσει να συγκρίνει τις απόψεις, τα χαρακτηριστικά και τις συμπεριφορές των συμμετεχόντων. Είναι σημαντικό να

αναφερθεί σ' αυτό το σημείο ότι τα ερωτηματολόγια και κατ' επέκταση οι ερωτήσεις που τα απαρτίζουν μπορούν να δομηθούν με διαφορετικούς τρόπους.

Η ερευνητική μέθοδος των ερωτηματολογίων, όπως και όλες οι προαναφερθείσες μέθοδοι, έχει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Το σημαντικότερο πλεονέκτημα των ερωτηματολογίων είναι ότι αποτελούν την λιγότερο κοστοβόρα μέθοδο – γεγονός που συνέβαλε στην απόφαση μου να χρησιμοποιήσω την εν λόγω μέθοδο. Επιπρόσθετα τα ερωτηματολόγια δεν λειτουργούν περιοριστικά αναφορικά με τον χρόνο. Πιο συγκεκριμένα, επειδή συνήθως βρίσκονται σε έντυπη μορφή μπορούν να σταλούν εύκολα και γρήγορα σε πληθώρα ατόμων. Ένα περαιτέρω πλεονέκτημα των ερωτηματολογίων είναι ότι ξεπερνούν το πρόβλημα της «άμεσης επικοινωνίας». Πολύ συχνά παρατηρείται το φαινόμενο –και ειδικά κατά τη διάρκεια συνεντεύξεων- οι ερωτηθέντες να μην απαντούν αυτό που πραγματικά θέλουν. Έτσι, τα ερωτηματολόγια θα λέγαμε ότι δημιουργούν ένα «δίχτυ ασφαλείας» που διευκολύνει τους ερωτηθέντες στο να εκφράσουν την πραγματική τους άποψη. Επιπλέον, ο ερευνητής δεν έχει τη δυνατότητα να επηρεάσει τους ερωτηθέντες ως προς την απάντηση που θα δώσουν.

Ωστόσο, δεν θα πρέπει να παραβλεφθούν και τα μειονεκτήματα της εν λόγω μεθόδου. Αφενός, είναι θετικό ότι σε μια ερώτηση ανοιχτού τύπου ο ερωτηθείς δύναται να απαντήσει ό,τι θέλει αλλά αυτό ενέχει τον κίνδυνο να μην μπορεί ο ερευνητής να ερμηνεύσει την απάντηση που δόθηκε. Επίσης, είναι πιθανό να προκύψει το ακριβώς αντίθετο πρόβλημα. Συγκεκριμένα, πολλοί ερωτηθέντες αποφεύγουν να συμμετέχουν στη συμπλήρωση ερωτηματολογίων γιατί νιώθουν ότι τους επιβάλλεται να απαντήσουν με συγκεκριμένο τρόπο.

3.3 Το Δείγμα

Για τη συλλογή ενός αντιπροσωπευτικού δείγματος είναι απαραίτητο να διατίθεται ένας απαιτούμενος αριθμός μελών του πληθυσμού καθώς και η απαραίτητη προθυμία των εν λόγω μελών να συμμετέχουν στην εκάστοτε έρευνα. Ωστόσο, αυτή η διαδικασία –όπως προαναφέρθηκε- πολλές φορές είναι ιδιαιτέρως χρονοβόρα και κοστοβόρα. Επομένως, λόγω της έλλειψης χρόνου καθώς και του υψηλού κόστους δεν κατέστη δυνατή η συγκέντρωση αντιπροσωπευτικού δείγματος. Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από άτομα που προσφέρθηκαν να απαντήσουν και γι' αυτό το δείγμα μπορεί να χαρακτηριστεί ως δείγμα ευκολίας. Ωστόσο, τα δεδομένα που συλλέχθηκαν

εξετάστηκαν ενδελεχώς και τα αποτελέσματα ελέγχθηκαν λαμβάνοντας υπόψη τα εν δυνάμει σφάλματα έτσι ώστε τα συμπεράσματα να είναι έγκυρα.

Ύστερα από δύο μήνες κατά τους οποίους διεξήγαγα την έρευνα μου συνέταξα τα ερωτηματολόγια, τα στοιχεία των οποίων παραθέτω παρακάτω. Ο αριθμός των ερωτηματολογίων που διανεμήθηκαν ήταν 200 και συλλέχθηκαν τα 120. Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων από τους ερωτηθέντες και μετά από ενδελεχή έλεγχο για πιθανές διπλές απαντήσεις και ανακρίβειες τα 15 εξ αυτών κρίθηκαν μη αξιοποιήσιμα.

3.4 Ερευνητικό υλικό και εργαλεία

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα αφορούσε τους πολίτες-δημότες της Γλυφάδας και τη χρήση της εφαρμογής «Fixmycity» από αυτούς. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται εξ ολοκλήρου από κλειστές ερωτήσεις. Αρχικά, οι ερωτήσεις αφορούν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και δεδομένα των πολιτών που απάντησαν, όπως παραδείγματος χάριν το φύλο, η ηλικία και το επίπεδο μόρφωσης. Στη συνέχεια, λαμβάνονται ορισμένες πληροφορίες για την σχέση των συμμετεχόντων με το διαδίκτυο και τέλος αναφορικά με το αν γνωρίζουν και αν χρησιμοποιούν την εφαρμογή «Fixmycity» του Δήμου Γλυφάδας. Η διαδικασία που χρησιμοποιήθηκε για τη διανομή των ερωτηματολογίων είναι αυτή του δείγματος ευκολίας καθώς – όπως έχει ήδη αναφερθεί και ανωτέρω- αποτελούσε τον λιγότερο κοστοβόρο και χρονοβόρο τρόπο.

Για την εκπόνηση της παρούσας εργασίας χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο UTAUT2. Το εν λόγω εργαλείο, το οποίο αποτελεί εξέλιξη του αρχικού UTAUT, περιλαμβάνει μια σειρά από νέους παράγοντες, οι οποίοι είναι: *«το κίνητρο, η συνήθεια και τιμή»* (Καλαματιανού, 2015). Το εργαλείο UTAUT2 αφορά ουσιαστικά τον τρόπο με τον οποίο οι νέες τεχνολογίες και τα νέα πληροφοριακά συστήματα γίνονται αποδεκτά από τους τελικούς χρήστες. Τέλος, θα ήθελα να σημειωθεί ότι το ερωτηματολόγιο του UTAUT2 μεταφράστηκε από τα Αγγλικά στα Ελληνικά από επαγγελματίες μεταφραστές.

Αποτελέσματα

3.5 Δημογραφικά

3.5.1 Το Φύλο

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1: Φύλο

Φύλο	Συχνότητες	Ποσοστά
Άνδρας	53	50,5%
Γυναίκα	52	49,5%

Εξετάζοντας τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των πολιτών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, παρατηρούμε ότι ως προς το φύλο, το εξεταζόμενο δείγμα των πολιτών, ότι είναι ισομερές κατανομημένο. Πιο συγκεκριμένα, το 50,5% των ερωτηθέντων να είναι άνδρες και το 49,5% γυναίκες.



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.1: Φύλο

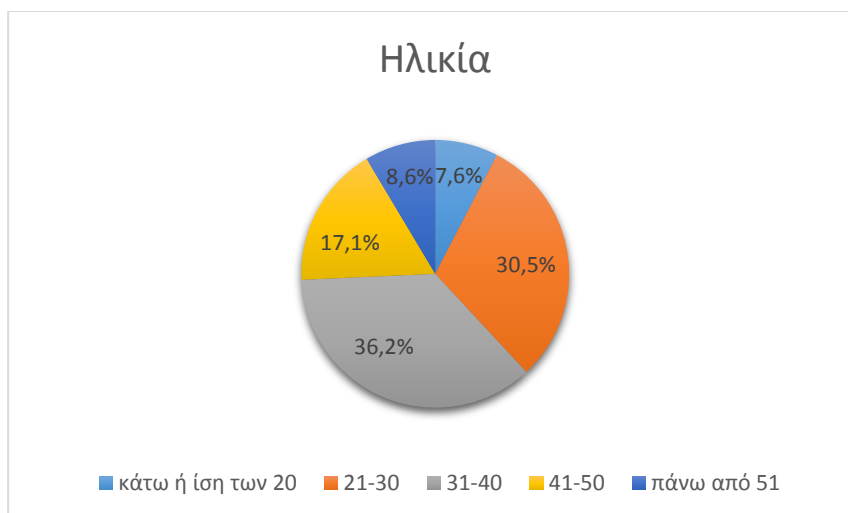
3.5.2 Η Ηλικία

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2: Ηλικία

Ηλικία	Συχνότητες	Ποσοστά
κάτω ή ίση των 20	8	7,6%
21-30	32	30,5%
31-40	38	36,2%
41-50	18	17,1%
πάνω από 51	9	8,6%

Το δείγμα μας εκπροσωπεί όλες τις κατηγορίες των ηλικιών. Αναλυτικά, το 7,6% είναι κάτω ή ίση των 20 ετών, το 30,5% μεταξύ 21-30 ετών, το 36,2% από 31-40 ετών, το

17,1% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 41-50, και το 8,6% πάνω από 51 ετών. Το μεγαλύτερο ποσοστό (66,7%) ανήκει στις ηλικίες 21- 40 ετών.



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.2: Ηλικία

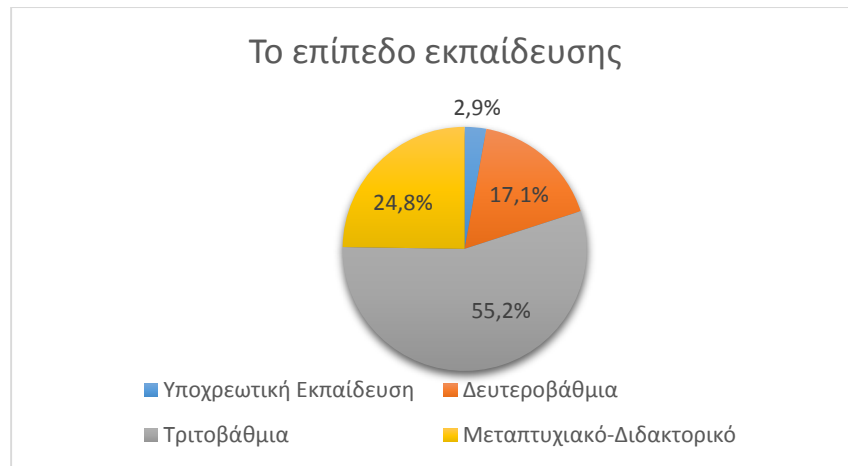
3.5.3 Το επίπεδο της εκπαίδευσης

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.3: Το επίπεδο της εκπαίδευσης

Το επίπεδο της εκπαίδευσης	Συχνότητες	Ποσοστά
Υποχρεωτική Εκπαίδευση	3	2,9%
Δευτεροβάθμια	18	17,1%
Τριτοβάθμια	58	55,2%
Μεταπτυχιακό-Διδακτορικό	26	24,8%

Μέσα από έρευνα που υλοποιήθηκε παρατηρήθηκε ότι 3 δήλωσαν απόφοιτοι υποχρεωτικής εκπαίδευσης, 18 είχαν ολοκληρώσει τις σπουδές τους σε επίπεδο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 58 απάντησαν πως κατείχαν τίτλο τριτοβάθμιου εκπαιδευτικού ιδρύματος και 26 ότι ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου.

Παρατηρούμε λοιπόν, ότι ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης τους οι περισσότεροι είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.3: Το επίπεδο της εκπαίδευσης

3.6 Χρήση Διαδικτύου και διαδικτυακών τόπων

3.6.1 Η Χρήση διαδικτύου

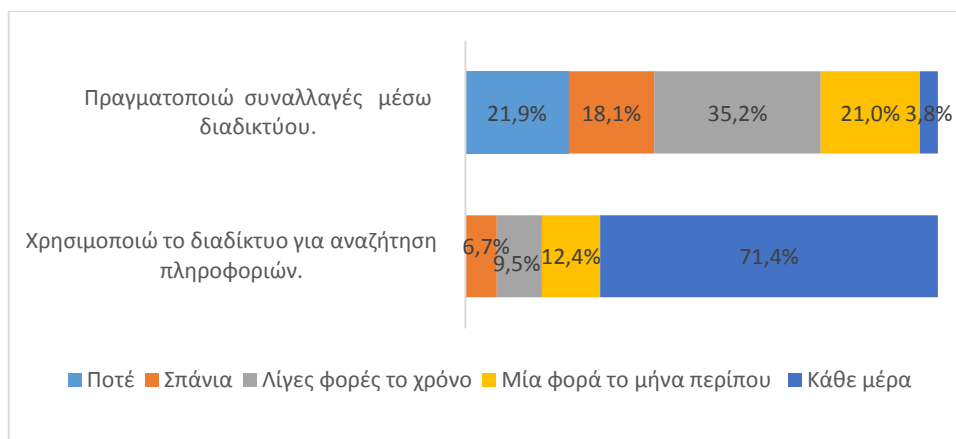
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.4: Χρήση Διαδικτύου

Χρήση Διαδικτύου	Πραγματοποιώ συναλλαγές μέσω διαδικτύου.		Χρησιμοποιώ το διαδίκτυο για αναζήτηση πληροφοριών.	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Ποτέ	23	21,9%	0	0,0%
Σπάνια	19	18,1%	7	6,7%
Λίγες φορές το χρόνο	37	35,2%	10	9,5%
"Μία φορά το μήνα περίπου	22	21,0%	13	12,4%
Κάθε μέρα	4	3,8%	75	71,4%

Στην ερώτηση αν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για αναζήτηση πληροφοριών το 71,4% των ερωτηθέντων απάντησε «κάθε μέρα», το 12,4% «μια φορά το μήνα περίπου», το 9,5% και 6,7% δήλωσε «λίγες φορές το χρόνο» και «σπάνια» αντίστοιχα. Να σημειωθεί ότι κανένας δεν απάντησε «ποτέ».

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων για την πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω διαδικτύου, το μεγαλύτερο ποσοστό 35,2% πραγματοποιεί λίγες φορές το χρόνο. Επίσης το 18,1% απάντησε σπάνια, το 21,0% μια φορά το μήνα περίπου και ποτέ δήλωσε ποσοστό 21,9%. Ενώ με συχνότητα κάθε μέρα απάντησε το 3,8%.

Γενικά οι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για ενημέρωση και όχι τόσο για συναλλαγές.



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.4: Χρήση Διαδικτύου

3.6.2 Χρήση διαδικτυακών τόπων του δημοσίου

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.5: Χρήση διαδικτυακών τόπων του δημοσίου

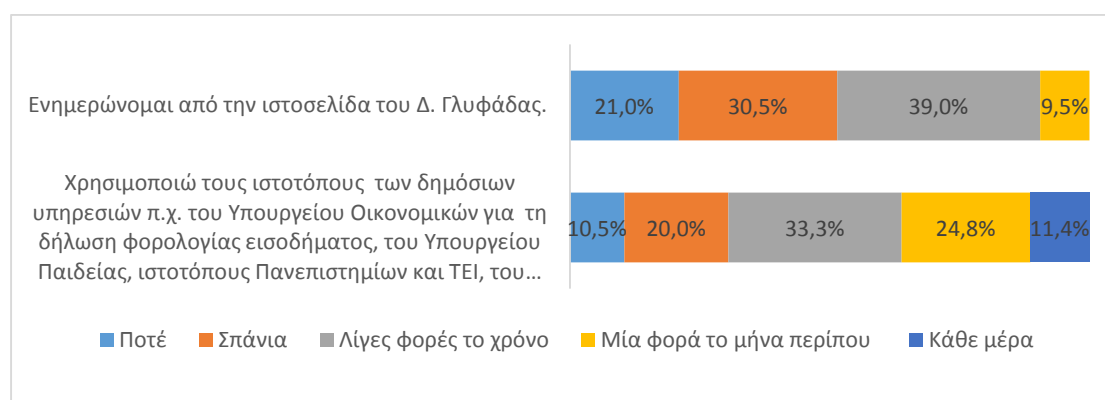
Χρήση διαδικτυακών τόπων του δημοσίου	Ενημερώνομαι από την ιστοσελίδα του Δ. Γλυφάδας.		Χρησιμοποιώ τους ιστοτόπους των δημόσιων υπηρεσιών π.χ. του Υπουργείου Οικονομικών για τη δήλωση φορολογίας εισοδήματος, του Υπουργείου Παιδείας, ιστοτόπους Πανεπιστημίων και ΤΕΙ, του ΙΚΑ, ΟΑΕΔ κλπ.	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Ποτέ	22	21,0%	11	10,5%
Σπάνια	32	30,5%	21	20,0%
Λίγες φορές το χρόνο	41	39,0%	35	33,3%
"Μία φορά το μήνα περίπου"	10	9,5%	26	24,8%
Κάθε μέρα	0	0,0%	12	11,5%

Οι ερωτηθέντες απάντησαν ότι ενημερώνονται από την ιστοσελίδα του Δ. Γλυφάδας «λίγες φορές το χρόνο» (ποσοστό 39,0%), το 21,0% δήλωσε τελείως αρνητικό, το 30,5% απάντησε «σπάνια» και το 9,5% «μια φορά το μήνα περίπου». Ενώ, κάθε μέρα δεν απάντησε κανένας.

Στο ίδιο κλίμα ήταν και οι απαντήσεις, αν χρησιμοποιούν κάθε μέρα τους ιστοτόπους των δημόσιων υπηρεσιών, π.χ. του Υπουργείου Οικονομικών για τη δήλωση φορολογίας εισοδήματος, του Υπουργείου Παιδείας, ιστοτόπους Πανεπιστημίων και

ΤΕΙ, του ΙΚΑ, ΟΑΕΔ κλπ. Το 11,5% «κάθε μέρα», το 24,8% «μια φορά το μήνα περίπου» και το 33,3% δήλωσε «λίγες φορές τον χρόνο». Επίσης το 20,0% απάντησε «σπάνια» καθώς και το 10,5% «ποτέ».

Με δεδομένα τα παραπάνω, παρατηρούμε ότι οι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν περισσότερο συχνά τους ιστοτόπους των δημόσιων υπηρεσιών από ότι τον ιστότοπο του Δ. Γλυφάδας, ίσως διότι είναι περισσότεροι οι ιστότοποι από έναν και τους χρειάζονται περισσότερο.



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.5: Χρήση διαδικτυακών τόπων του δημοσίου

3.7 Χρήση εφαρμογών στα κινητά μέσα

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.6: Χρήση εφαρμογών κινητών μέσων

Χρήση εφαρμογών κινητών μέσων	Παιχνίδια		Μηνύματα με ήχο και εικόνα		Μηνύματα		Εφαρμογές		Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο		Περιήγηση σε ιστοσελίδες	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Ποτέ	24	22,9%	8	7,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%
Σπάνια	27	25,7%	17	16,2%	17	16,2%	9	8,6%	18	17,1%	8	7,6%
Λίγες φορές το χρόνο	18	17,1%	13	12,4%	13	12,4%	7	6,7%	13	12,4%	8	7,6%
Μία φορά το μήνα περίπου	7	6,7%	16	15,2%	5	4,8%	7	6,7%	10	9,5%	7	6,7%
Μερικές φορές την εβδομάδα	14	13,3%	25	23,8%	25	23,8%	11	10,5%	34	32,4%	7	6,7%
Κάθε μέρα	13	12,4%	21	20,0%	29	27,6%	43	41,0%	19	18,1%	32	30,5%
Πολλές φορές κάθε μέρα	2	1,9%	4	3,8%	16	15,2%	28	26,7%	9	8,6%	43	41,0%

Οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν κατά πόσο χρησιμοποιούν εφαρμογές παιχνιδιών στα κινητά μέσα. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε «σπάνια» (25,7%), το 22,9% «ποτέ» και το 17,1% «λίγες φορές το χρόνο». Επιπλέον το 13,3% «μερικές φορές την εβδομάδα», το 12,4% «κάθε μέρα» και το 6,7% «μία φορά το μήνα περίπου». Ενώ μόνο το 1,9% δήλωσε «πολλές φορές κάθε μέρα».

Η έρευνα έδειξε ότι η επισκεψιμότητα στις ιστοσελίδες έχει τεράστια ανταπόκριση και αποδοχή. Αναλυτικά, το 41,0% περιηγείται «πολλές φορές κάθε μέρα» και το 30,5% «κάθε μέρα». Επίσης, «σπάνια» και «λίγες φορές το χρόνο» απάντησε το 7,6% αντίστοιχα. Ομοίως «μία φορά το μήνα περίπου» και «μερικές φορές την εβδομάδα» δήλωσε το 6,7%, ενώ κανένας «ποτέ».

Οι ερωτηθέντες αναγνώρισαν την χρησιμότητα και προσφορά του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και συγκεκριμένα το 32,4% το χρησιμοποιεί «μερικές φορές την εβδομάδα». Παράλληλα, 18,1% «κάθε μέρα», 17,1% «σπάνια», 12,4% «λίγες φορές το χρόνο» και 9,5% «μία φορά το μήνα περίπου». Τέλος, το 8,6% δήλωσε «πολλές φορές κάθε μέρα» και το 1,0% «ποτέ».

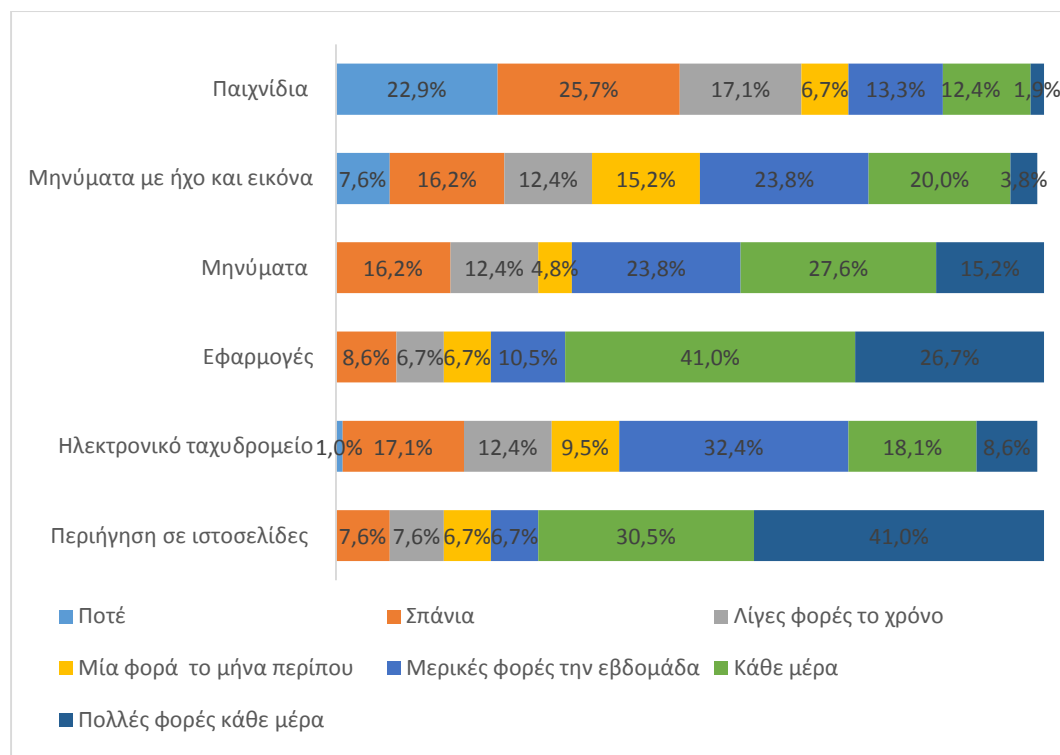
Ο βαθμός χρήσης των πολιτών στις εφαρμογές απλών μηνυμάτων ήταν μεγάλος. Το 15,2% «πολλές φορές κάθε μέρα», το 27,6% αποκρίθηκε «κάθε μέρα» και το 23,8% «μερικές φορές την εβδομάδα». Ενώ, το 16,2% δήλωσε «σπάνια», το 12,4% «λίγες φορές τον χρόνο», το 4,8% «μια φορά το μήνα περίπου» και κανένας «ποτέ».

Το ενδιαφέρον των πολιτών ήταν σημαντικό στην χρήση μηνυμάτων με ήχο και εικόνα. Το 23,8% συμφώνησε στο «μερικές φορές την εβδομάδα», το 20,0% «κάθε μέρα» και το 16,2% «σπάνια». Ωστόσο το 15,2% δήλωσε «μια φορά το μήνα περίπου», το 12,4% «λίγες φορές τον χρόνο», το 7,6% «ποτέ» και το 3,8 «πολλές φορές κάθε μέρα»

Η έρευνα έδειξε ότι οι εφαρμογές των κινητών μέσων είναι σπουδαίο εργαλείο στην ζωή των πολιτών και έχουν ευρεία απήχυσή, αφού διευκολύνουν και εξυπηρετούν στις καθημερινές ανάγκες και δραστηριότητες τους. Έτσι, το 26,7% δήλωσε «πολλές φορές κάθε μέρα», το 41,0% τις χρησιμοποιεί «κάθε μέρα», και το 10,5 «μερικές φορές την εβδομάδα». Στη συνέχεια, μόλις το 6,7% απάντησε «λίγες φορές τον χρόνο», όπως και «μια φορά το μήνα περίπου». Ενώ, το 8,6% «σπάνια» και κανένας ποτέ.

Γενικά μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν με μεγαλύτερη συχνότητα το κινητό για ενημέρωση σε διάφορους ιστοτόπους, για ανταλλαγή

μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και μηνύματα σε κινητά, και όχι τόσο για παιχνίδια και μηνύματα με ήχο και εικόνα.



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.6: Χρήση εφαρμογών κινητών μέσων

3.8 Χρήση της εφαρμογής Fixmycity

3.8.1 Χρήση της εφαρμογής «Fixmycity» είτε από το κινητό ή από τον υπολογιστή.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.7: Χρήση της εφαρμογής «Fixmycity» είτε από το κινητό ή από τον υπολογιστή.

Χρήση της εφαρμογής «Fixmycity» είτε από το κινητό ή από τον υπολογιστή.	Συχνότητες	Ποσοστά
Ποτέ	12	11,4%
Δεν την έχω χρησιμοποιήσει ως τώρα, αλλά την είδα και μου αρέσει να την χρησιμοποιώ	14	13,3%
Σπάνια	28	26,7%
Λίγες φορές τον χρόνο	39	37,1%
Μια φορά τον μήνα περίπου	12	11,4%
Πολύ συχνά, σχεδόν κάθε μέρα	0	0,0%

Αρχικά, στην ερώτηση αν χρησιμοποιούν την εφαρμογή «Fixmycity» είτε από κινητό ή από τον υπολογιστή το μεγαλύτερο ποσοστό (37,1%) απάντησε «λίγες φορές τον

χρόνο», το 11,4% και το 26,7% «μια φορά τον μήνα περίπου» και «σπάνια» αντίστοιχα. Μπορεί να μην την χρησιμοποιεί κανείς «πολύ συχνά, σχεδόν κάθε μέρα», και το 11,4% να απάντησε, ότι την χρησιμοποιεί μια φορά τον μήνα, ωστόσο το 13,3% δήλωσε πως «δεν την έχω χρησιμοποιήσει ως τώρα, αλλά την είδα και μου αρέσει να την χρησιμοποιώ».



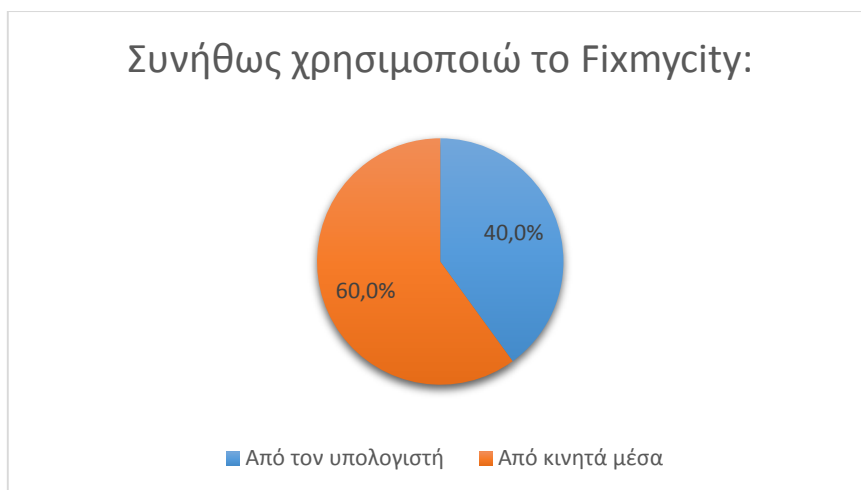
ΓΡΑΦΗΜΑ 3.7: Χρησιμοποιώ την εφαρμογή «Fixmycity» είτε από το κινητό ή από τον υπολογιστή.

3.8.2 Συνήθως χρησιμοποιώ το Fixmycity

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.8: Συνήθως χρησιμοποιώ το Fixmycity

Συνήθως χρησιμοποιώ το fixmycity	Συχνότητες	Ποσοστά
Από τον υπολογιστή	42	40,0%
Από κινητά μέσα	63	60,0%

Παράλληλα υπάρχει διαφορά στο μέσο μέσω του οποίου χρησιμοποιούν το Fixmycity. Συγκεκριμένα το 60,0% δήλωσε «από κινητά μέσα» και το υπόλοιπο 40,0% «από τον υπολογιστή».



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.8: Συνήθως χρησιμοποιώ το Fixmycity

3.9 Απαιτούμενη Προσπάθεια

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.9: Απαιτούμενη Προσπάθεια

Απαιτούμενη Προσπάθεια	Το βρίσκω εύκολο να μπου στην εφαρμογή και να πραγματοποιήσω ό,τι χρειάζομαι		Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση της		Η αλληλεπίδρασή (επαφή) μου με την εφαρμογή είναι ξεκάθαρη και κατανοητή		Είναι εύκολο να μάθω να χρησιμοποιώ την εφαρμογή	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,0%	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%
Διαφωνώ πολύ	4	3,8%	2	1,9%	4	3,8%	2	1,9%
Διαφωνώ	1	1,0%	1	1,0%	5	4,8%	8	7,6%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	7	6,7%	9	8,6%	9	8,6%	6	5,7%
Συμφωνώ	27	25,7%	21	20,0%	22	21,0%	19	18,1%
Συμφωνώ πολύ	42	40,0%	27	25,7%	39	37,1%	37	35,2%
Συμφωνώ απόλυτα	24	22,9%	45	42,9%	25	23,8%	33	31,4%

Στην ερώτηση αν βρίσκουν εύκολο να μπου στην εφαρμογή και να πραγματοποιήσουν ό,τι χρειάζονται (π.χ. Να στείλουν ένα αίτημα), οι πολίτες με ποσοστό 22,9% «συμφωνούν απόλυτα», το 40,0% είπε «συμφωνώ πολύ» και 25,7%

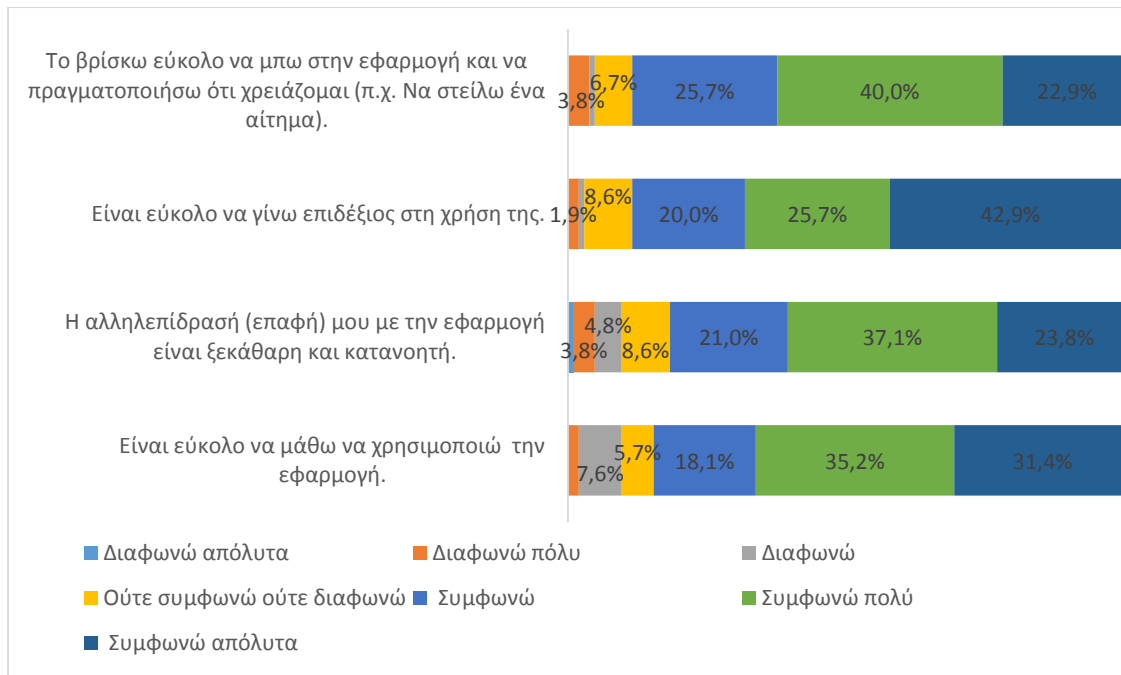
«συμφωνώ». Ελάχιστοι ήταν εκείνοι που είχαν ουδέτερη στάση (ούτε συμφώνησαν ούτε διαφώνησαν) με το 6,7% του συνόλου. Επίσης δήλωσε ποσοστό 1,0% «διαφωνώ», 3,8% «διαφωνώ πολύ» και κανένας «διαφωνώ απόλυτα».

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων έδειξε ενδιαφέρον και εμπιστοσύνη. Όπως και ότι μπορεί πολύ εύκολα να γίνει επιδέξιος στη χρήση της. Πιο συγκεκριμένα η πλειοψηφία δήλωσε το 42,9% «συμφωνώ απόλυτα», το 25,7% «συμφωνώ πολύ» και το 20,0% «συμφωνώ». Ενώ η μειοψηφία ήταν εκείνη που απάντησε «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» με 8,6%, «διαφωνώ» το 1,0%, «διαφωνώ πολύ» το 1,9% και κανένας «διαφωνώ απόλυτα».

Ανάλογα διαμορφώθηκαν και οι απαντήσεις στην ερώτηση «η αλληλεπίδρασή (επαφή) μου με την εφαρμογή είναι ξεκάθαρη και κατανοητή». Αναλυτικά το 23,8% δήλωσε «συμφωνώ απόλυτα», το 37,1% «συμφωνώ πολύ» και το 21,0% «συμφωνώ». Ενώ η μειοψηφία ήταν εκείνη που απάντησε «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» με 8,6%, «διαφωνώ» το 3,8%, «διαφωνώ πολύ» το 3,8% και το 1,0% «διαφωνώ απόλυτα».

Στην ερώτηση αν πιστεύουν ότι είναι εύκολο να μάθουν να χρησιμοποιούν την εφαρμογή, ένα μικρό ποσοστό απάντησε αρνητικά με το 1,9% «διαφωνώ πολύ», το 7,6% «διαφωνώ» και 5,7% «ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ». Καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν σύμφωνο με την εύκολη διαχείριση της εφαρμογής. Εφόσον δήλωσε το 31,4% «συμφωνώ απόλυτα», 35,2% «συμφωνώ πολύ» και το 18,1% «συμφωνώ».

Από τα παραπάνω γίνεται φανερό ότι οι χρήστες δεν δυσκολεύονται στη χρήση της εφαρμογής.



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.9: Απαιτούμενη Προσπάθεια

3.10 Προσδοκώμενη Απόδοση

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.10: Προσδοκώμενη Απόδοση

Προσδοκώμενη Απόδοση	Αν χρησιμοποιήσω την εφαρμογή, αυξάνονται οι πιθανότητες μου να πετύχω πράγματα που είναι σημαντικά για μένα.		Αν χρησιμοποιώ την εφαρμογή, θα γίνω πιο παραγωγικός/η.		Η εφαρμογή με βοηθά να πραγματοποιώ ότι χρειάζομαι πιο γρήγορα.		Βρίσκω την εφαρμογή χρήσιμη στην καθημερινότητά μου.	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,0%	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%
Διαφωνώ πολύ	6	5,7%	4	3,8%	5	4,8%	7	6,7%
Διαφωνώ	26	24,8%	12	11,4%	9	8,6%	3	2,9%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	34	32,4%	33	31,4%	21	20,0%	27	25,7%
Συμφωνώ	31	29,5%	40	38,1%	41	39,0%	33	31,4%
Συμφωνώ πολύ	5	4,8%	12	11,4%	22	21,0%	22	21,0%
Συμφωνώ απόλυτα	3	2,9%	4	3,8%	6	5,7%	13	12,4%

Το επόμενο ερώτημα αφορά το γεγονός, του κατά πόσο πιστεύουν, ότι μπορούν να αυξηθούν οι πιθανότητες τους, στο να πετύχουν σημαντικά πράγματα για αυτούς, όταν χρησιμοποιήσουν την εφαρμογή. Οι απαντήσεις των ερωτηθέντων έδειξαν ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με το 32,4%, συμφώνησε το 29,5% και το 24,8%

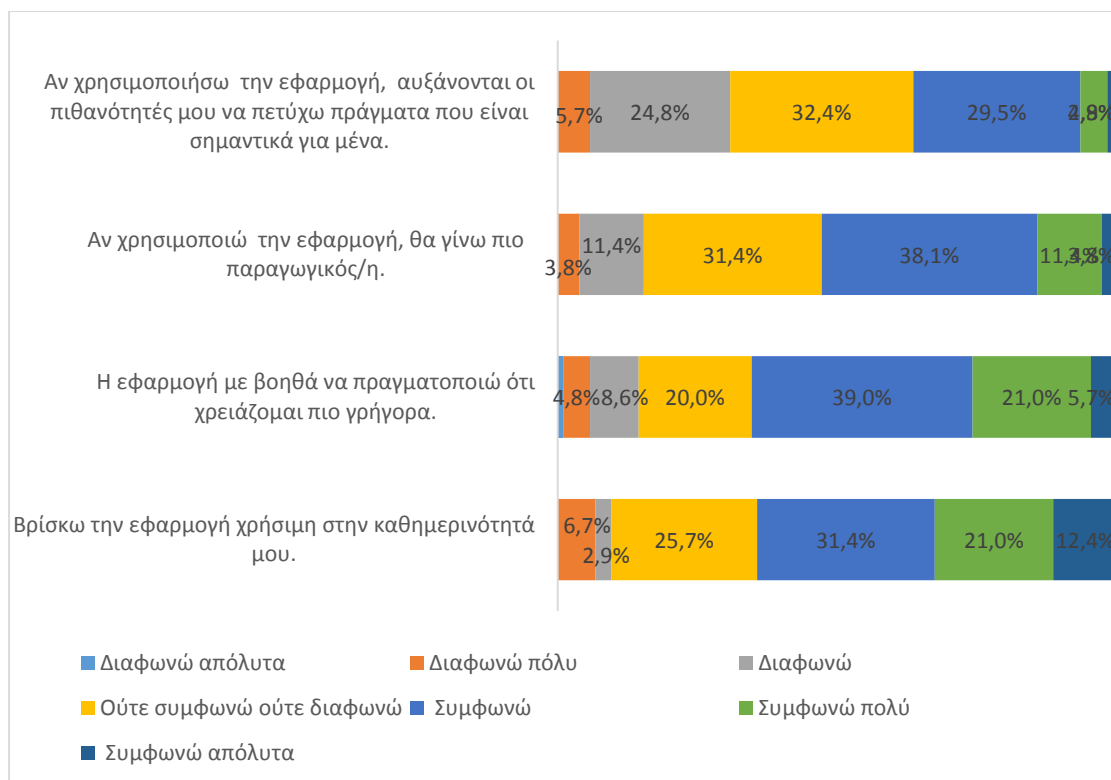
διαφώνησε. Ακόμα ελάχιστοι ήταν εκείνοι που διαφώνησαν πολύ με ποσοστό 5,7% και κανένας δεν διαφώνησε απόλυτα. Ενώ, το 4,8% δήλωσε «συμφωνώ πολύ».

Στην ερώτηση αν γίνουν πιο παραγωγικοί χρησιμοποιώντας την εφαρμογή το μεγαλύτερο ποσοστό συμφώνησε με το 38,1% των ερωτηθέντων. Ύστερα ακολούθησε το 31,4 με «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ». Ίδια αποτελέσματα έφεραν οι απαντήσεις «συμφωνώ πολύ» και «διαφωνώ» με το 11,4% αντίστοιχα, όπως και οι «συμφωνώ απόλυτα» και «διαφωνώ πολύ» με το 3,8%. Ενώ κανένας δεν απάντησε «διαφωνώ απόλυτα».

Περισσότερο θετικές ήταν οι απαντήσεις αν η εφαρμογή τους βοηθάει να πραγματοποιούν ότι χρειάζονται πιο γρήγορα. Έτσι το 39,0% των απαντήσεων ήταν «συμφωνώ», το 21,0% «συμφωνώ πολύ» και το 5,7% «συμφωνώ απόλυτα». Στην συνέχεια, το 20,0% δήλωσε «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ». Μικρό ήταν το ποσοστό που δήλωσε αρνητικά, το 8,6% «διαφωνώ», το 4,8% «διαφωνώ πολύ» και το 1,0% «διαφωνώ απόλυτα».

Το δείγμα μας κλήθηκε να πει τη γνώμη του, το κατά πόσο βρίσκουν την εφαρμογή χρήσιμη στην καθημερινότητα τους. Έτσι το 31,4% δήλωσε «συμφωνώ», το 21,0% «συμφωνώ πολύ» και το 12,4% «συμφωνώ απόλυτα». Βέβαια μεγάλο ήταν και το ποσοστό που απάντησε «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» με το 25,7%. Αντίθετα πολύ λίγοι εκείνοι που έδωσαν αρνητική απάντηση. Πιο συγκεκριμένα, το 2,9% δήλωσε «διαφωνώ», το 6,7% «διαφωνώ πολύ» και κανένας «διαφωνώ απόλυτα».

Όπως προκύπτει οι ερωτώμενοι νιώθουν ότι χρησιμοποιώντας την εφαρμογή θα γίνουν πιο παραγωγικοί και συμφωνούν ότι είναι χρήσιμη στην καθημερινότητα τους.



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.10: Προσδοκώμενη Απόδοση

3.11 Κοινωνικές Επιδράσεις

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.11: Κοινωνικές Επιδράσεις

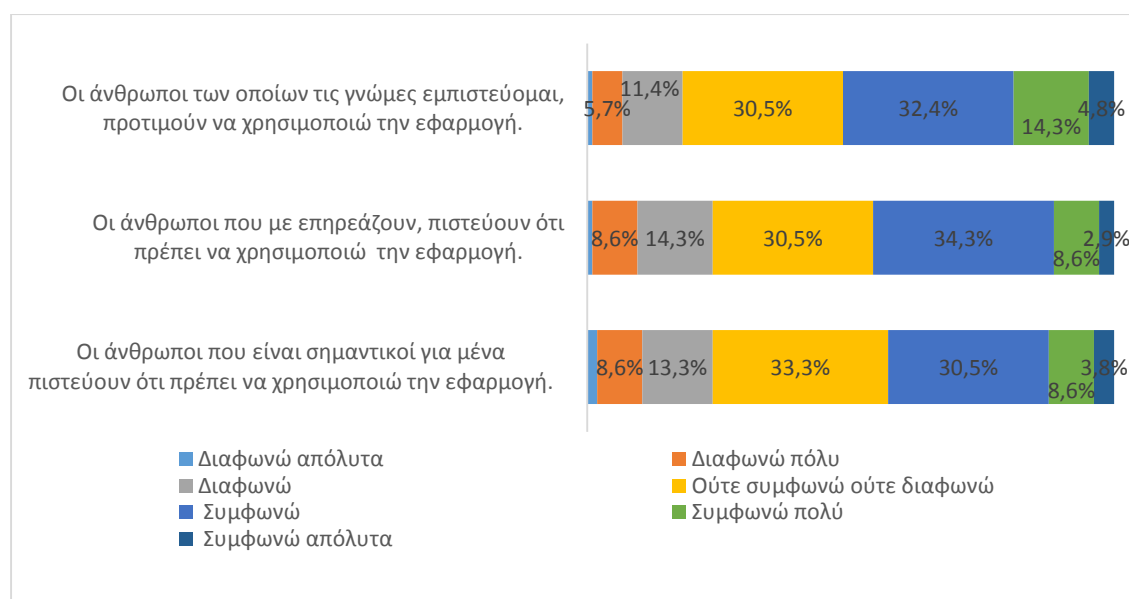
Κοινωνικές Επιδράσεις	Οι άνθρωποι των οποίων τις γνώμες εμπιστεύομαι, προτιμούν να χρησιμοποιώ την εφαρμογή.		Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ την εφαρμογή.		Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ την εφαρμογή.	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,0%	1	1,0%	2	1,9%
Διαφωνώ πολύ	6	5,7%	9	8,6%	9	8,6%
Διαφωνώ	12	11,4%	15	14,3%	14	13,3%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	32	30,5%	32	30,5%	35	33,3%
Συμφωνώ	34	32,4%	36	34,3%	32	30,5%
Συμφωνώ πολύ	15	14,2%	9	8,6%	9	8,6%
Συμφωνώ απόλυτα	5	4,8%	3	2,9%	4	3,8%

Στην συνέχεια του ερωτηματολογίου ερωτήθηκαν, αν οι άνθρωποι που εμπιστεύονται την γνώμη τους, προτιμούν ο ερωτώμενος να χρησιμοποιεί την εφαρμογή. Αναλυτικά, δήλωσε το 1,0% «διαφωνώ», το 5,7% «διαφωνώ πολύ» και το 11,4% «διαφωνώ». Στην συνέχεια, περισσότεροι ήταν εκείνοι που απάντησαν «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» με το 30,5% και το 32,4% «συμφωνώ» των ερωτηθέντων. Επιπρόσθετα το 14,2% δήλωσε «συμφωνώ πολύ» και το 4,8% «συμφωνώ απόλυτα».

Ανάλογα ήταν τα αποτελέσματα και στην ερώτηση, αν οι άνθρωποι που τους επηρεάζουν πιστεύουν, ότι πρέπει να χρησιμοποιούν την εφαρμογή. Το 1,0% δήλωσε «διαφωνώ απόλυτα», το 8,6% «διαφωνώ πολύ» και το 14,3% «διαφωνώ». Να υπογραμμίσουμε ότι στην πορεία της μελέτης διαπιστώθηκε ότι το ποσοστό «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» ήταν 30,5%, ενώ το 34,3% «συμφωνώ». Καθώς το υπόλοιπο δείγμα απάντησε «συμφωνώ πολύ» με το 8,6% και το 2,9% «συμφωνώ απόλυτα».

Παράλληλα συνέχισαν με την ίδια γνώμη και στην επόμενη ερώτηση, οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για αυτούς πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιούν την εφαρμογή. Το 1,9% δήλωσε «διαφωνώ απόλυτα», το 8,6% «διαφωνώ πολύ» και το 13,3% «διαφωνώ». Ακόμα, το 33,3% απάντησε «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» και το 30,5% «συμφωνώ». Τέλος δήλωσε το 8,6% «συμφωνώ πολύ» και το 3,8% «συμφωνώ απόλυτα».

Ειδικότερα ένα μεγάλο ποσοστό επηρεάζεται από τους ανθρώπους που περιβάλλεται, ενώ κάποιιοι κρατούν ακόμα ουδέτερη στάση.



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.11: Κοινωνικές Επιδράσεις

3.12 Εξωτερικές επιδράσεις - ενημέρωση

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.12: Εξωτερικές επιδράσεις - ενημέρωση

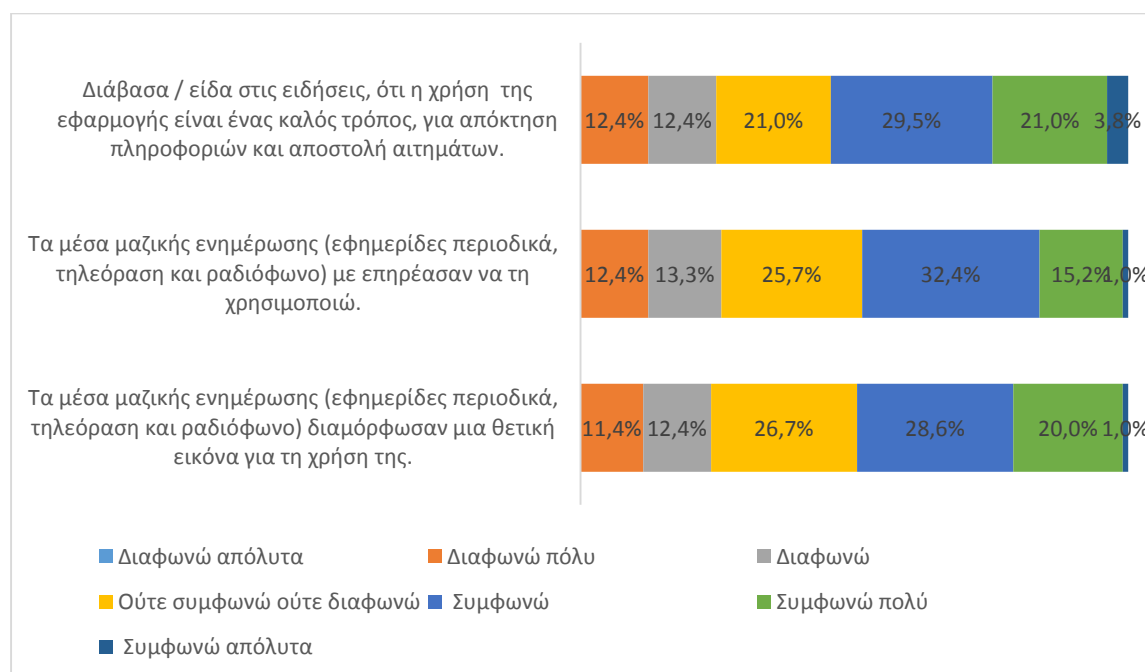
Εξωτερικές επιδράσεις - ενημέρωση	Διάβασα / είδα στις ειδήσεις, ότι η χρήση της εφαρμογής είναι ένας καλός τρόπος, για απόκτηση πληροφοριών και αποστολή αιτημάτων.		Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (εφημερίδες περιοδικά, τηλεόραση και ραδιόφωνο) με επηρέασαν να τη χρησιμοποιώ.		Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (εφημερίδες περιοδικά, τηλεόραση και ραδιόφωνο) διαμόρφωσαν μια θετική εικόνα για τη χρήση της.	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Διαφωνώ πολύ	13	12,4%	13	12,4%	12	11,4%
Διαφωνώ	13	12,4%	14	13,3%	13	12,4%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	21,0%	27	25,7%	28	26,7%
Συμφωνώ	31	29,5%	34	32,4%	30	28,6%
Συμφωνώ πολύ	22	21,0%	16	15,2%	21	20,0%
Συμφωνώ απόλυτα	4	3,8%	1	1,0%	1	1,0%

Σε επόμενη ερώτηση σχολίασαν αν διάβασαν στις ειδήσεις ότι η χρήση της εφαρμογής είναι ένας καλός τρόπος, για απόκτηση πληροφοριών και αποστολή αιτημάτων. Συγκριμένα, κανένας δεν ήταν εκείνος που απάντησε «διαφωνώ απόλυτα», ενώ ίδιο ποσοστό 12,4% είχαν οι απαντήσεις «διαφωνώ πολύ» και «διαφωνώ» αντίστοιχα. Ισομερές ήταν τα αποτελέσματα στις απαντήσεις «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» και «συμφωνώ πολύ» με το 21,0%. Ακόμα, το 29,5% δήλωσε «συμφωνώ» και το 3,8% «συμφωνώ απόλυτα».

Στο ίδιο κλίμα ήταν και οι απαντήσεις για την ερώτηση αν έχουν επηρεαστεί από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, για να χρησιμοποιούν την εφαρμογή. Ειδικότερα, κανένας δεν δήλωσε «διαφωνώ απόλυτα», το 12,4% «διαφωνώ πολύ» και το 13,3% «διαφωνώ». Στην συνέχεια το 25,7% απάντησε «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» και το 32,4% «συμφωνώ». Τέλος, το 15,2% δήλωσε «συμφωνώ πολύ» και το 1,0% «συμφωνώ απόλυτα».

Παράλληλα με παρόμοια ποσοστά ακολούθησε και η επόμενη ερώτηση, αν τα μέσα μαζικής ενημέρωσης διαμόρφωσαν θετική εικόνα για τη χρήση της, με κανέναν ερωτώμενο να δηλώσει «διαφωνώ απόλυτα». Στη συνέχεια το 11,4% δήλωσε «διαφωνώ πολύ» και το 12,4% «διαφωνώ». Κοντινά αποτελέσματα είχαν οι απαντήσεις « ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» με 26,7%, « συμφωνώ» με 28,6% και «συμφωνώ πολύ» με 20,0%. Ενώ 1,0% των ερωτηθέντων δήλωσε «συμφωνώ απόλυτα».

Είναι χρήσιμο λοιπόν να τονιστεί ότι οι μισοί περίπου μόνο ενημερώθηκαν από τις καμπάνιες του Δήμου για την ύπαρξη της εφαρμογής.



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.12: Εξωτερικές επιδράσεις – ενημέρωση

3.13 Συνθήκες Διευκόλυνσης

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.13: Συνθήκες Διευκόλυνσης

Συνθήκες Διευκόλυνσης	Μπορώ να έχω βοήθεια από άλλους, όταν έχω δυσκολία στη χρήση της.		Η χρήση της είναι συμβατή με άλλες τεχνολογίες που χρησιμοποιώ.		Διαθέτω τα απαιτούμενα (υπολογιστή, σύνδεση στο διαδίκτυο ή κινητό νέας τεχνολογίας με σύνδεση στο διαδίκτυο), για να χρησιμοποιώ την εφαρμογή.		Έχω τη γνώση που απαιτείται, για να χρησιμοποιώ την εφαρμογή.	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Διαφωνώ πολύ	3	2,9%	1	1,0%	0	0,0%	2	1,9%
Διαφωνώ	6	5,7%	2	1,9%	5	4,8%	7	6,7%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	25	23,8%	10	9,5%	9	8,6%	9	8,6%
Συμφωνώ	32	30,5%	10	9,5%	15	14,3%	12	11,4%
Συμφωνώ πολύ	16	15,2%	26	24,8%	23	21,9%	23	21,9%
Συμφωνώ απόλυτα	23	21,9%	56	53,3%	53	50,5%	52	49,5%

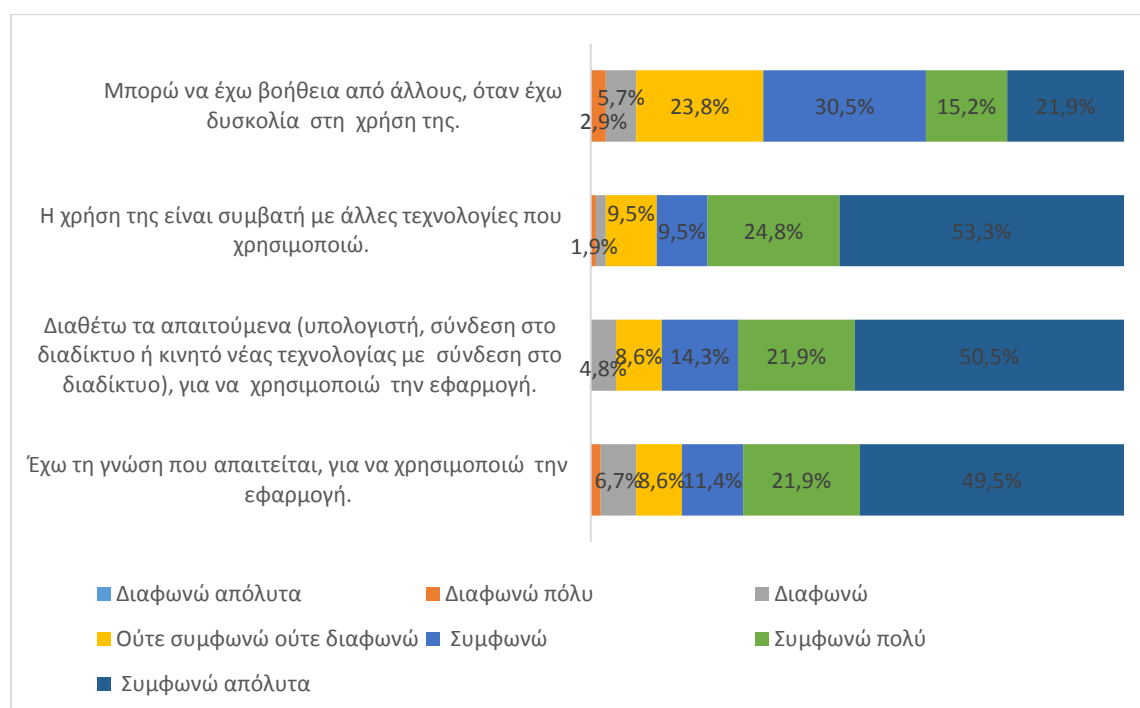
Το επόμενο ερώτημα αφορούσε αν οι χρήστες μπορούν να έχουν βοήθεια από άλλους, όταν υπάρχει δυσκολία στη χρήση της εφαρμογής. Το 21,9% δήλωσε «συμφωνώ απόλυτα», το 15,2% «συμφωνώ πολύ» και οι περισσότεροι «συμφωνώ» με το 30,5%. Στην συνέχεια 23,8% απάντησαν «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ». Ενώ ελάχιστοι ήταν εκείνοι που δήλωσαν «διαφωνώ» με 5,7% , «διαφωνώ πολύ» το 2,9% και κανέναν «διαφωνώ απόλυτα».

Περισσότερο θετικές ήταν οι απαντήσεις στην ερώτηση αν η χρήση της είναι συμβατή με άλλες τεχνολογίες που χρησιμοποιούν. Το 53,3% απάντησε «συμφωνώ απόλυτα» και το 24,8% «συμφωνώ πολύ». Οι απαντήσεις «συμφωνώ» και «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» είχαν ποσοστό 9,5% αντίστοιχα. Ενώ μόλις το 1,9% δήλωσε «διαφωνώ», το 1,0% «διαφωνώ πολύ» και κανέναν «διαφωνώ απόλυτα».

Δεν υπάρχει αμφιβολία, ότι στην ερώτηση αν διαθέτουν τα απαραίτητα για να χρησιμοποιούν την εφαρμογή, πάνω από το μισό δείγμα απάντησε θετικά. Συγκεκριμένα, κανένας δεν απάντησε «διαφωνώ απόλυτα» και «διαφωνώ πολύ», το 4,8% «διαφωνώ» και το 8,6% των ερωτηθέντων «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ». Ενώ απάντησε το 50,5% «συμφωνώ απόλυτα», 21,9% «συμφωνώ πολύ» και 14,3% «συμφωνώ».

Ανάλογες ήταν και οι απαντήσεις αν έχουν την γνώση που απαιτείται για να χρησιμοποιούν την εφαρμογή. Το 1,9% δήλωσε «διαφωνώ πολύ», το 6,7% «διαφωνώ» και το 8,6% «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ», ενώ κανένας «διαφωνώ απόλυτα». Ακόμα το 11,4% απάντησε «συμφωνώ», το 21,9% «συμφωνώ πολύ» και το 49,5% «συμφωνώ απόλυτα».

Ευκολά λοιπόν μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα ότι οι χρήστες διαθέτουν και την γνώση αλλά και όλα τα απαιτούμενα (υπολογιστή ή κινητά νέας γενιάς) για να χρησιμοποιούν την εφαρμογή. Ακόμα, και στην περίπτωση που δυσκολευτούν, έχουν την δυνατότητα να έχουν την κατάλληλη βοήθεια.



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.13: Συνθήκες Διευκόλυνσης

3.14 Συνήθεια

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.14: Συνήθεια

Συνήθεια	Είμαι συνηθισμένος να χρησιμοποιώ την εφαρμογή για να εξυπηρετούμαι.		Πρέπει να χρησιμοποιώ την εφαρμογή.		Η χρήση της εφαρμογής μου έχει γίνει συνήθεια.	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	9	8,6%	4	3,8%	12	11,4%
Διαφωνώ πολύ	5	4,8%	3	2,9%	9	8,6%
Διαφωνώ	6	5,7%	3	2,9%	9	8,6%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	23	21,9%	13	12,4%	28	26,7%
Συμφωνώ	40	38,1%	27	25,7%	33	31,4%
Συμφωνώ πολύ	12	11,4%	35	33,3%	6	5,7%
Συμφωνώ απόλυτα	10	9,5%	20	19,0%	8	7,6%

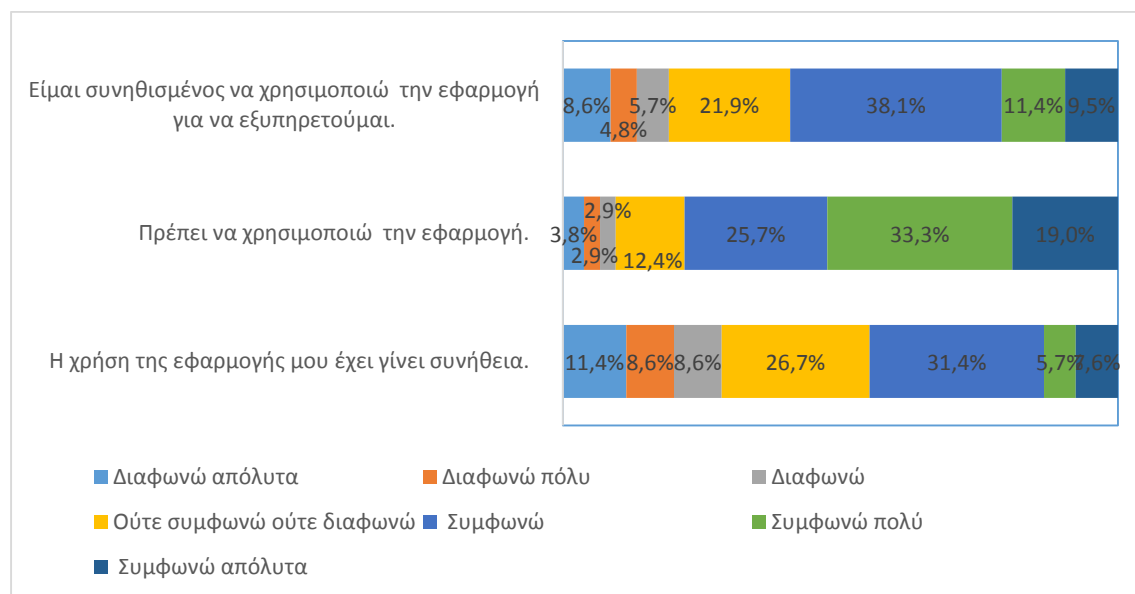
Κατόπιν το δείγμα ρωτήθηκε αν είναι συνηθισμένοι να χρησιμοποιούν την εφαρμογή για να εξυπηρετούνται. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων αποκρίθηκε «συμφωνώ» με ποσοστό 38,1% και ακολούθησε η απάντηση «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» με 21,9%. Επίσης το «συμφωνώ πολύ» και «συμφωνώ απόλυτα» μόλις πλησίασε το 11,4% και 9,5%. Ομοίως οι απαντήσεις «διαφωνώ απόλυτα» και «διαφωνώ πολύ» είχαν μικρό ποσοστό 8,6% και 4,8%.

Οι ερωτηθέντες βρήκαν πολύ ενδιαφέρουσα την εφαρμογή, εφόσον οι περισσότεροι δήλωσαν «συμφωνώ πολύ» με το 33,3% ,ακολούθησε «συμφωνώ» με 25,7% και «συμφωνώ απόλυτα» 19,0%. Ενώ «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» είχε το 12,4%. Να τονίσουμε ότι ελάχιστοι ήταν εκείνοι που αρνήθηκαν να χρησιμοποιούν την εφαρμογή. Αναλυτικά, «διαφωνώ» δήλωσε το 3,8%, «διαφωνώ πολύ» και «διαφωνώ απόλυτα» το 2,9% αντίστοιχα.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων αναγνώρισαν την σπουδαιότητα της εφαρμογής και την έβαλαν συστηματικά στη ζωή τους. Ένα σημαντικά μεγάλο μέρος απάντησε «συμφωνώ» με ποσοστό 31,4%, το 26,7% αμφιταλαντεύονταν στο «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» και ακολούθησε με μικρότερο ενδιαφέρον το «συμφωνώ

πολύ» και το «συμφωνώ απόλυτα» με 5,7% και 7,6% αντίστοιχα. Τέλος «διαφωνώ απόλυτα» δήλωσε το 11,4% ενώ στο ίδιο ποσοστό 8,6% κινήθηκαν οι απαντήσεις «διαφωνώ πολύ» και «διαφωνώ».

Είναι φανερό ότι η εφαρμογή γίνεται σταδιακά συνήθεια στους χρήστες, προφανώς γιατί έχουν αντιληφθεί την χρησιμότητά της. Ένα πολύ μεγάλο ποσοστό συμφωνεί ότι πρέπει να την χρησιμοποιεί για να εξυπηρετείται.



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.14: Συνήθεια

3.15 Κίνητρο Ευχαρίστησης

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.15: Κίνητρο Ευχαρίστησης

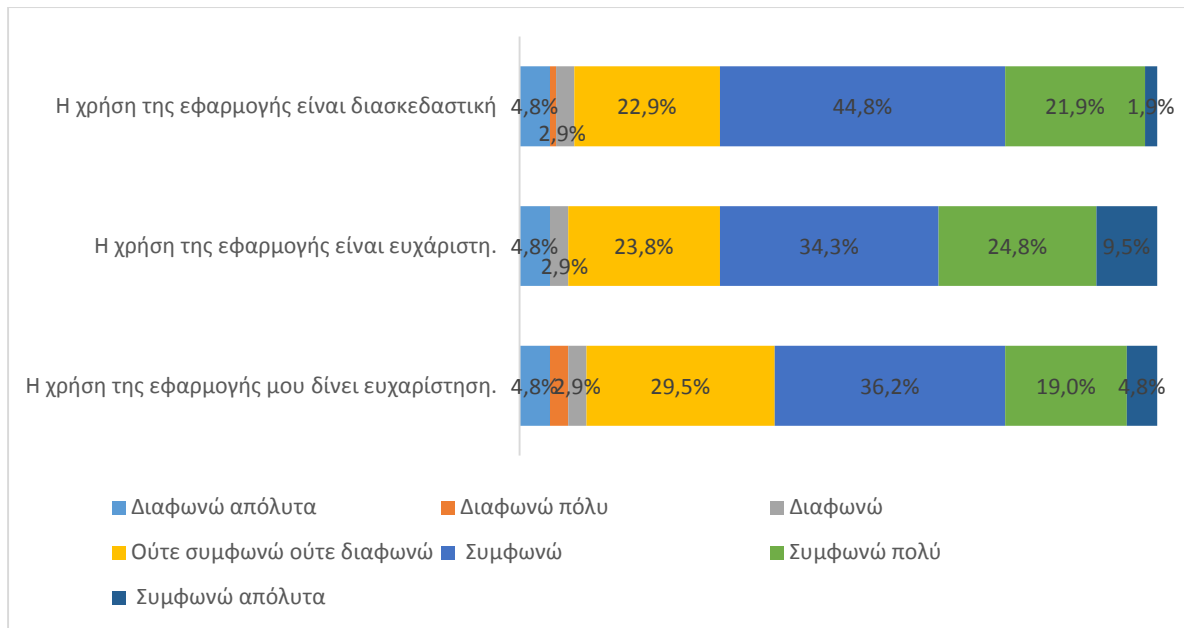
Κίνητρο Ευχαρίστησης	Η χρήση της εφαρμογής είναι διασκεδαστική		Η χρήση της εφαρμογής είναι ευχάριστη.		Η χρήση της εφαρμογής μου δίνει ευχαρίστηση	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	5	4,8%	5	4,8%	5	4,8%
Διαφωνώ πολύ	1	1,0%	0	0,0%	3	2,9%
Διαφωνώ	3	2,9%	3	2,9%	3	2,9%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	24	22,9%	25	23,8%	31	29,5%
Συμφωνώ	47	44,8%	36	34,3%	38	36,2%
Συμφωνώ πολύ	23	21,9%	26	24,8%	20	19,0%
Συμφωνώ απόλυτα	2	1,9%	10	9,5%	5	4,8%

Το μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων ήταν θετικό στην ερώτηση, αν η χρήση της εφαρμογής είναι διασκεδαστική. Πιο συγκεκριμένα το 44,8% δήλωσε «συμφωνώ», το 21,9% «συμφωνώ πολύ» και το 1,9% «συμφωνώ απόλυτα». Ύστερα ουδέτερη στάση κράτησε το 22,9% με «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ». Επιπλέον πολύ λίγοι ήταν αυτοί που ήταν αρνητικοί, με το 4,8% «διαφωνώ απόλυτα», το 1,0% «διαφωνώ πολύ» και το 2,9% «διαφωνώ».

Στη συνέχεια ερωτήθηκαν αν η χρήση της εφαρμογής είναι ευχάριστη, όπου το 34,3% παρουσίασε ενθουσιασμό δηλώνοντας «συμφωνώ», το 24,8% «συμφωνώ πολύ» και το 9,5% «συμφωνώ απόλυτα». Βέβαια ένα μεγάλο ποσοστό δήλωσε «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» με το 23,8%, ενώ ελάχιστοι ήταν εκείνοι που απάντησαν αρνητικά. Συγκεκριμένα, το 4,8% δήλωσε «διαφωνώ απόλυτα», το 2,9% «διαφωνώ» και κανένας «διαφωνώ πολύ».

Ανάλογα ήταν τα αποτελέσματα όταν ερωτήθηκαν αν η χρήση της εφαρμογής τους δίνει ευχαρίστηση, με το 36,2% «συμφωνώ», το 19,0% «συμφωνώ πολύ» και το 4,8% «συμφωνώ απόλυτα». Ανάλογο ποσοστό παρέμεινε με το 29,5% να δηλώνει «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ». Τέλος, το 4,8% απάντησε «διαφωνώ απόλυτα». Καθώς το «διαφωνώ πολύ» και το «διαφωνώ» έφεραν το ίδιο ποσοστό 2,9%.

Κατά κοινή ομολογία οι χρήστες δήλωσαν ότι η εφαρμογή είναι αρκετά ευχάριστη και διασκεδαστική, παρ' όλο που είναι μια χρηστική εφαρμογή και δεν έχει σκοπό την ευχαρίστηση των χρηστών.



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.15: Κίνητρο Ευχαρίστησης

3.16 Αξία Τιμής

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.16: Αξία Τιμής

Αξία Τιμής	Η χρέωση για να έχω εφαρμογές στο κινητό είναι καλή.		Τα χρήματα που απαιτούνται για να έχω ίντερνετ και εφαρμογές στο κινητό μου είναι λογικά για αυτά που προσφέρουν		Το κόστος που απαιτείται για να έχω εφαρμογές στο κινητό μου, είναι λογικό (π.χ. για να έχω ίντερνετ στο κινητό).	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,0%	2	1,9%	2	1,9%
Διαφωνώ πολύ	4	3,8%	7	6,7%	8	7,6%
Διαφωνώ	5	4,8%	6	5,7%	7	6,7%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	14	13,3%	16	15,2%	16	15,2%
Συμφωνώ	27	25,7%	32	30,5%	26	24,8%
Συμφωνώ πολύ	25	23,8%	27	25,7%	29	27,6%
Συμφωνώ απόλυτα	29	27,6%	15	14,3%	17	16,2%

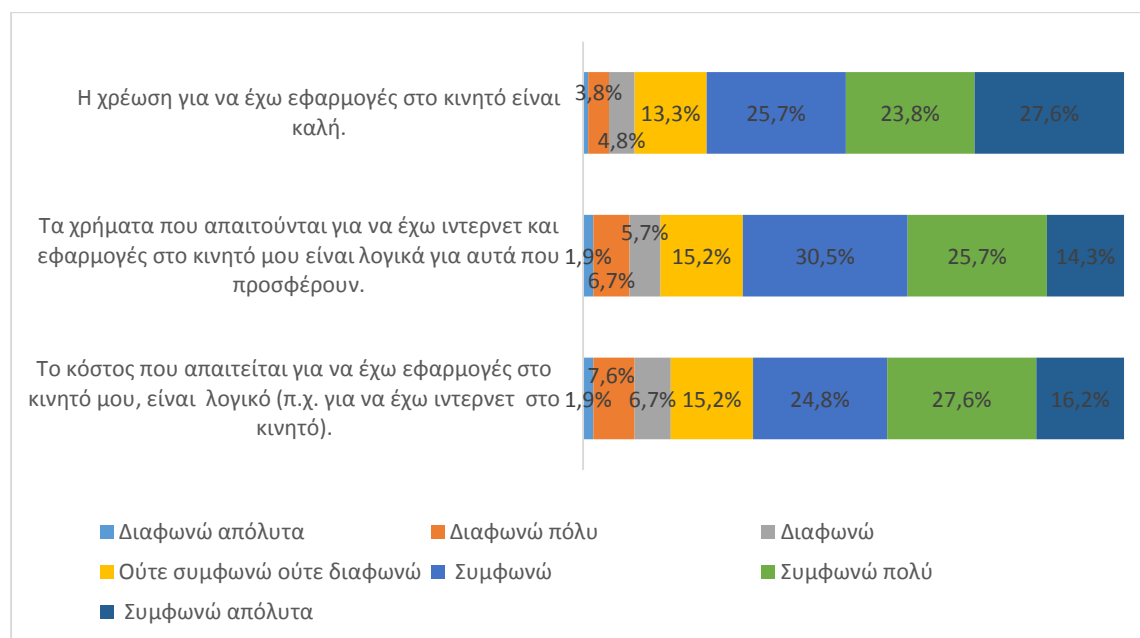
Ικανοποιημένοι δείχνουν οι χρήστες για την χρέωση που έχουν οι εφαρμογές. Συγκεκριμένα, το 27,6% δήλωσε «συμφωνώ απόλυτα», το 23,8% «συμφωνώ πολύ» και το 25,7% «συμφωνώ». Βέβαια υπήρξαν πάλι εκείνοι που δεν ήταν σίγουροι με

ποσοστό 13,3%, ενώ το 1,0% απάντησε «διαφωνώ απόλυτα». Επιπρόσθετα το «διαφωνώ πολύ» και το «διαφωνώ» είχαν ποσοστό το 3,8%.

Παράλληλα, θεωρούν ότι είναι λογικά τα χρήματα που απαιτούνται για να έχουν ίντερνέτ για αυτά που προσφέρουν. Το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε «συμφωνώ» με το 30,5%, το 25,7% «συμφωνώ πολύ» και το 14,3% «συμφωνώ απόλυτα». Έλλειψη ενδιαφέροντος παρουσίασε το 15,2% με «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ». Ακόμα, το 5,7% απάντησε «διαφωνώ», το 6,7% «διαφωνώ πολύ» και το 1,9% «διαφωνώ απόλυτα».

Ανάλογες ήταν οι απαντήσεις στην ερώτηση, αν το κόστος που απαιτείται για να έχουν εφαρμογές είναι λογικό. Το 24,8% δήλωσε «συμφωνώ» το 27,6% «συμφωνώ πολύ» και το 16,2% «συμφωνώ απόλυτα». Αξιοσημείωτο είναι το 15,2% «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ». Επίσης, το 6,7% απάντησε «διαφωνώ», το 7,6% «διαφωνώ πολύ» και το 1,9% «διαφωνώ απόλυτα».

Ειδικότερα οι ερωτηθέντες υποστηρίζουν ότι είναι ικανοποιημένοι από τα χρήματα που απαιτούνται για να έχουν εφαρμογές και ίντερνετ στο κινητό τους, ώστε να χρησιμοποιούν και την εφαρμογή του Δήμου.



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.16: Αξία Τιμής

3.17 Πρόσθεση Χρήσης

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.17: Πρόσθεση Χρήσης

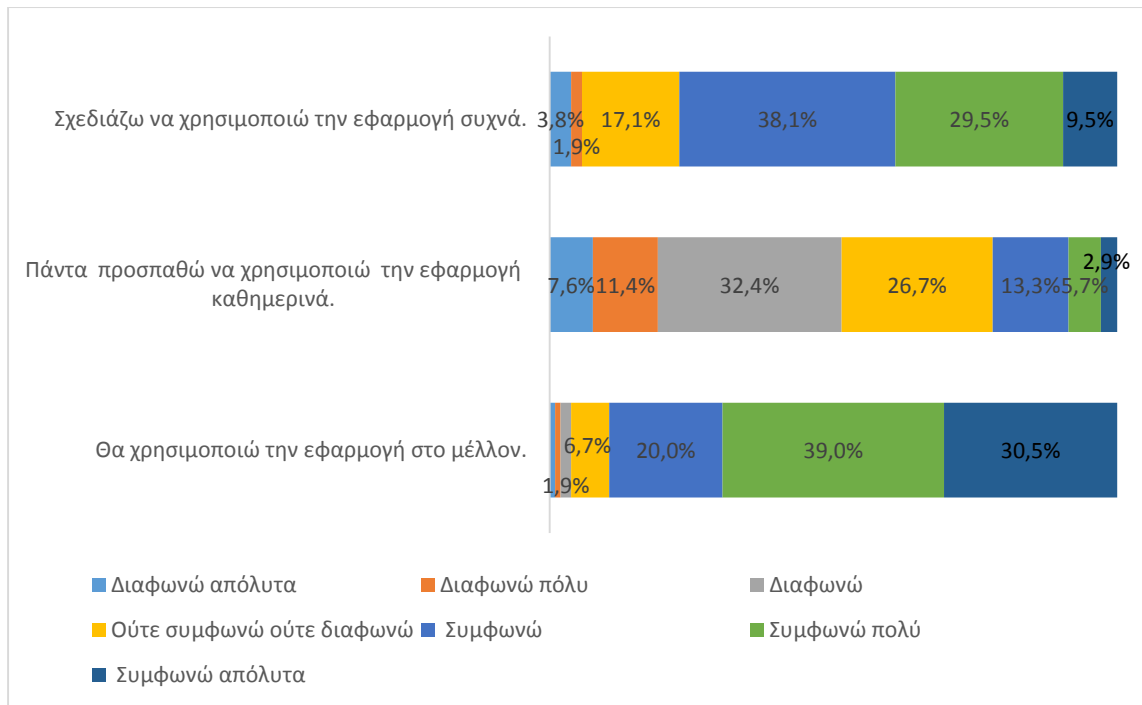
Πρόσθεση Χρήσης	Σχεδιάζω να χρησιμοποιώ την εφαρμογή συχνά.		Πάντα προσπαθώ να χρησιμοποιώ την εφαρμογή καθημερινά.		Θα χρησιμοποιώ την εφαρμογή στο μέλλον.	
	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά	Συχνότητες	Ποσοστά
Διαφωνώ απόλυτα	4	3,8%	8	7,6%	1	1,0%
Διαφωνώ πολύ	2	1,9%	12	11,4%	1	1,0%
Διαφωνώ	0	0,0%	34	32,4%	2	1,9%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	18	17,1%	28	26,7%	7	6,7%
Συμφωνώ	40	38,1%	14	13,3%	21	20,0%
Συμφωνώ πολύ	31	29,5%	6	5,7%	41	39,0%
Συμφωνώ απόλυτα	10	9,5%	3	2,9%	32	30,4%

Ακολούθησε η ερώτηση αν σχεδιάζουν να χρησιμοποιήσουν την εφαρμογή. Το 38,1% δήλωσε «συμφωνώ», το 29,5% «συμφωνώ πολύ» και το 9,5% «συμφωνώ απόλυτα». Ενώ το 17,1% «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ», το 1,9% «διαφωνώ πολύ», το 3,8% «διαφωνώ απόλυτα» και κανένας «διαφωνώ».

Παράλληλα δήλωσαν ότι δεν είναι πρόθυμοι να χρησιμοποιούν την εφαρμογή καθημερινά, με ποσοστό 32,4% «διαφωνώ», το 11,4% «διαφωνώ πολύ», το 7,6% «διαφωνώ απόλυτα» και το 26,7% «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ». Επίσης, το 13,3% απάντησε «συμφωνώ», το 5,7% «συμφωνώ πολύ» και το 2,9% «συμφωνώ απόλυτα».

Ωστόσο, ήταν θετικοί να χρησιμοποιούν την εφαρμογή στο μέλλον, με το μεγαλύτερο ποσοστό να δίνει θετικές απαντήσεις. Το 20,0% δήλωσε «συμφωνώ», το 39,0% «συμφωνώ πολύ» και το 30,4% «συμφωνώ απόλυτα». Τέλος, ελάχιστοι ήταν εκείνοι που απάντησαν αρνητικά με το 1,0% «διαφωνώ απόλυτα», το 1,0% «διαφωνώ πολύ», το 1,9% «διαφωνώ» και το 6,7% «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ».

Γενικά οι χρήστες σχεδιάζουν να χρησιμοποιούν την εφαρμογή στο μέλλον συχνά, αλλά όχι τώρα δεν την χρησιμοποιούν καθημερινά.



ΓΡΑΦΗΜΑ 3.17: Πρόσθεση Χρήσης

ΤΕΤΑΡΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

4.1 Συμπεράσματα

Στην παρούσα εργασία αναλύθηκαν ο ορισμός, τα πλεονεκτήματα και οι προκλήσεις της ενσωμάτωσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην καθημερινότητα, καθώς και τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη για την εφαρμογή «Fixmycity».

Σύμφωνα με μελέτες και έρευνες που έχουν διενεργηθεί τα τελευταία χρόνια, αλλά και παλαιότερες έχει διαπιστωθεί ότι οι νέες τεχνολογίες προσφέρουν πολλά οφέλη στη Δημόσια Διοίκηση και στην Τοπική Αυτοδιοίκηση. Η ανάγκη όμως έχει καταστεί πιο επιτακτική πρόσφατα, καθώς οι ανάγκες του σύγχρονου κόσμου αλλάζουν. Η γραφειοκρατία αυξάνεται και δυσχεραίνει την διεκπεραίωση των υποχρεώσεων των πολιτών και την εξυπηρέτησή τους, ο ελεύθερος χρόνος διαρκώς λιγοστεύει, ο συμβατικός και παλιός τρόπος διεξαγωγής των εργασιών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης κρίνεται μη παραγωγικός και μη αποτελεσματικός και τέλος –σε ένα ευρύτερο πλαίσιο– η επικοινωνία των πολιτών με την κυβέρνηση και η συμμετοχή των πολιτών στα κοινά καθίσταται όλο και πιο δύσκολη. Όπως προαναφέρθηκε και στο πρώτο κεφάλαιο, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η ένταξη δηλαδή των νέων τεχνολογιών στον Δημόσιο Τομέα έρχεται να δώσει λύση σε πολλά από αυτά τα προβλήματα.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι άμεσα συνδεδεμένη με τα κινητά μέσα και κατ' επέκταση με το m-Government. Όπως αναφέρθηκε και στο πρώτο κεφάλαιο, το m-Government δεν πρέπει να θεωρείται ως ένας ξεχωριστός τομέας αλλά ως ένας άμεσα συνδεδεμένος τομέας με το e-government. Το m-Government έχει μάλιστα πληθώρα πεδίων εφαρμογής. Ενδεικτικά, ορισμένα από αυτά είναι: η πυρόσβεση, η εκπαίδευση, το σύστημα υγείας, το m-Traffic, το M-Democracy, το M-Parking, καθώς και η επιβολή του νόμου.

Οι δήμοι έχουν δημιουργήσει σε εφαρμογές για κινητά μέσα, όπως για παράδειγμα ο Δ. Θεσσαλονίκης, ο Δ. Ευόσμου, ο Δ. Βούλας-Βάρης-Βουλιαγμένης η οποίοι παρέχουν αρκετές εφαρμογές που αποσκοπούν στην διευκόλυνση των δημοτών καθώς και στην πιο ενεργή συμμετοχή τους στα κοινά των Δήμων.

Η εφαρμογή «Fixmycity» αποτελεί μια πρωτοβουλία του Δήμου Γλυφάδας είναι μια καινοτομία για τα ελληνικά δεδομένα. Η εφαρμογή δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες έχοντας στη διάθεσή τους μόνο ένα smartphone ή έναν υπολογιστή να αναφέρουν

διάφορα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στον Δήμο τους. Επιπρόσθετα, εκτός από την εφαρμογή «Fixmycity» δημιουργήθηκε και μια περαιτέρω εφαρμογή, η «Fixmyschool». Η συγκεκριμένη εφαρμογή αφορά τη διαχείριση και την καταχώρηση όλων των βλαβών και ελλείψεων που προκύπτουν στα σχολικά κτίρια, ώστε να μπορεί άμεσα να γίνει η αποκατάστασή τους.

Όπως συμβαίνει και με την αποδοχή κάθε νέας τεχνολογίας, έχουν διενεργηθεί πολλές μελέτες και έρευνες για το πώς θα καταστεί ευκολότερη η χρήση και αποδοχή τους. Αυτές οι έρευνες οδήγησαν στη δημιουργία μοντέλων και θεωριών σκοπός των οποίων είναι να επεξηγήσουν για ποιο λόγο ένας χρήστης δέχεται να χρησιμοποιήσει και να ενσωματώσει τις εφαρμογές των κινητών στη ζωή του, ή δυσκολεύεται να το κάνει.

Για τη διεξαγωγή της παρούσας εργασίας χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο UTAUT2 ως εργαλείο και συγκεκριμένα το ερωτηματολόγιο του. Το εν λόγω εργαλείο εμπερικλείει ορισμένους βασικούς παράγοντες, οι οποίοι είναι: η Προσδοκώμενη απόδοση, η απαιτούμενη προσπάθεια, οι κοινωνικές επιδράσεις, οι συνθήκες διευκόλυνσης, το κίνητρο ευχαρίστησης, η αξία τιμής και η συνήθεια. Επιπρόσθετα, το μοντέλο UTAUT2 συμπεριλαμβάνει και ορισμένους δημογραφικούς παράγοντες, οι οποίοι συνοπτικά είναι: το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση και η εμπειρία διαδικτύου και ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Τα ερωτηματολόγιο, αφού μεταφράστηκε στα ελληνικά από επαγγελματίες μεταφραστές μοιράστηκε σε 200 περίπου δημότες Γλυφάδας, που ήταν πρόθυμοι να λάβουν μέρος. Συλλέχθηκαν 120 ερωτηματολόγια, τα οποία επεξεργάστηκαν με το Microsoft Excel, αναλύθηκαν οι απαντήσεις και διεξάχθηκαν τα συμπεράσματα.

4.2 Συμπεράσματα από την επεξεργασία του ερωτηματολογίου

Κρίνεται απαραίτητο να αναφερθεί ότι το δείγμα των ερωτηθέντων ενημερώθηκε αρχικά από εμένα για την ύπαρξη της εφαρμογής και την παροχή υπηρεσιών της. Κατόπιν, έλαβαν γνώση για τα βήματα εισόδου στην εφαρμογή και οι περισσότεροι κατάφεραν να περιηγηθούν στην εφαρμογή. Αμέσως μετά ακολούθησε η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Σε περίπτωση που προέκυπτε οποιαδήποτε απορία είχα τη δυνατότητα να το συζητήσω με τους συμμετέχοντες και να τους απαντήσω.

Ξεκίνησα προσπαθώντας το εξεταζόμενο δείγμα των πολιτών να είναι ισομερώς κατανομημένο μεταξύ των δύο φύλων, έτσι ώστε να είναι όσο το δυνατόν πιο αντικειμενικά τα αποτελέσματα της έρευνας. Η ηλικιακή ομάδα που έδειξε ενδιαφέρον ήταν οι πιο νέοι που είχαν σχέση με τις νέες τεχνολογίες. Επίσης και αυτοί με υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης, δηλ. οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Όλοι όσοι πήραν μέρος στην έρευνα είχαν καθημερινή ενασχόληση με το διαδίκτυο και ήταν σε μεγάλο βαθμό εξοικειωμένοι στην αναζήτηση πληροφοριών. Παρά την εξοικείωση με το διαδίκτυο η πλειονότητα των συμμετεχόντων έδειξε δισταγμό αναφορικά με την πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Αυτό προκύπτει κυρίως λόγω του φόβου υποκλοπής των προσωπικών τους στοιχείων και της ανασφάλειας που διατηρούν ότι μπορούν να εξαπατηθούν. Η έρευνα έδειξε ότι οι ερωτώμενοι δεν έχουν εισάγει στην καθημερινότητα τους την ενημέρωση για τις υπηρεσίες και τα νέα του Δ. Γλυφάδας διάμεσου της ιστοσελίδας, ούτε την καθημερινή χρήση των ιστοτόπων των δημόσιων υπηρεσιών. Αυτό πιθανόν να συμβαίνει διότι δεν έχουν κερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών, αλλά υπάρχουν και αρκετοί που έχουν έλλειψη ενημέρωσης.

Όσο αφορά τα ψυχαγωγικά παιχνίδια, η συμμετοχή ήταν πολύ μικρή. Αυτό προκύπτει κυρίως από το γεγονός ότι η οικονομική κρίση – και τα προβλήματα που απορρέουν από αυτήν - οι πολίτες δεν έχουν τη δυνατότητα να ασχοληθούν. Ωστόσο, στην επικοινωνία τους επιλέγουν σε μεγάλο βαθμό τα μηνύματα και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Κυρίαρχη θέση έχει η περιήγηση σε ιστοσελίδες, αφού διευκολύνουν την ζωής τους και ενημερώνονται εύκολα και γρήγορα.

Αναφορικά με την εφαρμογή «Fixmycity» οι πολίτες την χρησιμοποιούν κυρίως όταν αντιμετωπίζουν κάποιο τοπικό πρόβλημα, το οποίο πρέπει να διευθετηθεί. Συνήθως η πρόσβαση γίνεται μέσω των κινητών τηλεφώνων, διότι όπου και να είναι έχουν άμεση επαφή με την εφαρμογή και διευθετούν το αίτημά τους γρήγορα.

Οι ερωτηθέντες επέδειξαν ευνοϊκή και θετική στάση απέναντι στην εφαρμογή. Πιο συγκεκριμένα, δεν ανέφεραν κάποια δυσκολία κατά τη χρήση της και όπως κατέστη φανερό ήταν αρκετά εύκολο για αυτούς να μάθουν να την χρησιμοποιούν και να στέλνουν τα αιτήματα τους στον Δήμο. Η ευκολία αυτή ενισχύεται από την οργάνωση, την υλικοτεχνική υποδομή, τους αρμόδιους υπαλλήλους και τις επιμέρους υπηρεσίες

που συμβάλλουν ως σύνολο στην γρήγορη επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν.

Στην ερώτηση αν η εφαρμογή αυξάνει τις πιθανότητες να πετύχουν πράγματα που είναι σημαντικά για αυτούς, διαπιστώθηκε ότι κάποιοι πολίτες φάνηκε να μην έχουν απόλυτη εμπιστοσύνη στο τι μπορεί να γίνει. Αυτό κατά κύριο λόγο οφείλεται στην ελλιπή ενημέρωση και στην άγνοια των πολιτών για την εφαρμογή και τις δυνατότητές της. Ωστόσο, μια άλλη μερίδα πολιτών πιστεύει ότι η εφαρμογή αυτή μπορεί διευθετήσει πολλά από τα προβλήματα - αιτήματα τους. Επίσης το μεγαλύτερο ποσοστό των πολιτών θεωρεί, ότι η εφαρμογή θα συμβάλλει ουσιαστικά στην γρήγορη διεκπεραίωση των υποχρεώσεών τους. Κατ' αυτόν τον τρόπο θα εξοικονομούν χρόνο από την καθημερινότητα τους και θα είναι πιο παραγωγικοί και αποδοτικοί. Συμπερασματικά, η πλειονότητα των πολιτών – παρά τους οποιουσδήποτε δισταγμούς- σχημάτισε θετική άποψη για την εφαρμογή και κατάφερε να αναγνωρίσει τα οφέλη που θα προκύψουν από την ενσωμάτωση και τη χρήση της στην καθημερινή ζωή.

Οι κοινωνικές επιδράσεις έχουν επίσης καθοριστικό ρόλο. Ορισμένοι πολίτες εξέφρασαν την επιθυμία να χρησιμοποιήσουν την εφαρμογή «Fixmycity» για την διεκπεραίωση των ζητημάτων τους. Αυτή η επιθυμία, ωστόσο, εξεφράσθη αφού πρώτα ήρθαν σε επαφή με την εφαρμογή και είδαν τα πλεονεκτήματά της. Ένα ποσοστό των πολιτών διατήρησε σχετικά ουδέτερη στάση. Σ' αυτή τη μερίδα πολιτών ανήκαν τα άτομα που δεν γνώριζαν την εφαρμογή και τις υπηρεσίες που προσφέρει με αποτέλεσμα να μην ταχθεί υπέρ αλλά ούτε και κατά της εφαρμογής.

Σπουδαίο ρόλο στην ενημέρωση των πολιτών έχουν οι εξωτερικές επιδράσεις όπως εφημερίδες, περιοδικά, τηλεόραση και ραδιόφωνο. Η πληροφόρηση των πολιτών από τα δελτία ειδήσεων απέδειξε, ότι η εφαρμογή είναι ένας καλός τρόπος για την απόκτηση πληροφοριών και την αποστολή αιτημάτων. Τα δελτία ειδήσεων είχαν τη δυνατότητα να διαμορφώσουν θετική εικόνα στους πολίτες, ώστε ένα μεγάλο ποσοστό να την χρησιμοποιεί και να την έχει εντάξει στην ζωή του. Ο Δ. Γλυφάδας τοποθετώντας διαφημίσεις σε λεωφορεία της δημοτικής συγκοινωνίας, σε φωτεινές ταμπέλες και σε στάσεις λεωφορείων κατάφερε να ενημερώσει τους δημότες για την εφαρμογή.

Οι πολίτες συμφώνησαν, ότι υπάρχουν συνθήκες διευκόλυνσης σε περίπτωση που αντιμετωπίσουν δυσκολίες κατά τη χρήση της καθώς λειτουργεί η τηλεφωνική γραμμή

εξυπηρέτησης 15464 για τους δημότες. Επίσης είναι συμβατή με άλλες τεχνολογίες που χρησιμοποιούν καθώς σχεδόν η πλειονότητα των δημοτών διαθέτει σύνδεση με το διαδίκτυο και κατέχει τις απαιτούμενες γνώσεις για τη χρήση του.

Οι δημότες που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο έχουν αποκτήσει ήδη την συνήθεια να χρησιμοποιούν την εφαρμογή και να εξυπηρετούνται. Ενώ ένα άλλο μεγάλο ποσοστό πολιτών συμφώνησε ότι είναι αναγκαίο να μάθουν να τη χρησιμοποιούν.

Η πλειονότητα των χρηστών υποστήριξε, ότι εκτός από την παροχή υπηρεσιών που προσφέρει, η πλοήγηση της είναι ταυτόχρονα ευχάριστη και διασκεδαστική.

Επίσης το κόστος που απαιτείται για την πρόσβαση στο διαδίκτυο και στις εφαρμογές του κινητού τηλεφώνου, τους φαίνεται ικανοποιητικό σε σχέση με τα πλεονεκτήματα που αποκομίζονται. Άλλωστε γενικά υπάρχουν πάρα πολλές εφαρμογές που καλύπτουν τις ανάγκες και οτιδήποτε ενδιαφέρει κάθε χρήστη κινητού, αλλά και δημότη.

Τελειώνοντας την έρευνα διαπιστώθηκε, πως το δείγμα δεν είναι σύμφωνο στην καθημερινή χρήση της εφαρμογής, παρά μόνο όταν την έχει ανάγκη. Ωστόσο υπήρξε μεγάλη προθυμία από τους δημότες να την χρησιμοποιούν με μεγαλύτερη συχνότητα στο μέλλον.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, διεξάγεται το συμπέρασμα ότι η διάθεση της εφαρμογής μέσω υπολογιστή και κινητού είναι μια έξυπνη κίνηση, εφόσον οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να επιλέξουν το μέσο μέσω του οποίου θα έχουν πρόσβαση στις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κάθε φορά που υπάρχει η ανάγκη.

4.3 Προτάσεις

Παρότι πλέον όλο και περισσότεροι άνθρωποι όλων των ηλικιών έχουν στην κατοχή τους κινητά μέσα, δεν γνωρίζουν όλοι πώς θα μπορέσουν να διεκπεραιώνουν τις υποχρεώσεις τους μέσα από αυτά ή πώς μπορούν να συμμετέχουν ενεργά στην τοπική κοινότητα χρησιμοποιώντας τα. Επίσης ακόμα στην Ελλάδα η σύνδεση των κινητών στο διαδίκτυο είναι αρκετά ακριβή σε σχέση με άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, δηλαδή υπάρχει μειωμένη προσβασιμότητα. Από την άλλη πλευρά και η μεγάλη πλειοψηφία των δημόσιων οργανισμών δεν προσφέρει υπηρεσίες για κινητά μέσα, δηλ. δεν υπάρχει διαθεσιμότητα των εφαρμογών. Βέβαια σταδιακά οι δημόσιες υπηρεσίες αρχίζουν και προσφέρουν κάποιες. Είναι αυτονόητο ότι αυτή είναι μια ιδιαίτερα δύσκολη πρόκληση

που πρέπει να ξεπεραστεί. Πρέπει οι υπηρεσίες που προσφέρονται να διακρίνουν την ποιότητά τους, ως προς την εκπλήρωση ορισμένων απαιτήσεων, όπως η αξιοπιστία, η ακρίβεια, η ανταπόκριση και η ευγένεια και η παρεχόμενη βοήθεια.

Επίσης πολύ σημαντική είναι και η ενημέρωση των πολιτών σχετικά με την ύπαρξή τους, τα προαπαιτούμενα για την εγκατάσταση και χρήση τους, πώς λειτουργούν και τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν. Όταν εκπληρωθούν αυτές οι απαιτήσεις, οι πολίτες θα είναι πιο δεκτικοί στην αποδοχή και στην ενσωμάτωση αυτών των τεχνολογιών στην καθημερινότητά τους.

Σύμφωνα με την έρευνα, παρότι ορισμένοι δεν έχουν εντάξει την εφαρμογή στην καθημερινότητα τους, έδειξαν προθυμία να την χρησιμοποιούν στο μέλλον. Άρα οι πολίτες ξεκινούν να χρησιμοποιούν την εφαρμογή και αν θεωρούν ότι θα τους είναι χρήσιμη και θα διευκολύνει στην καθημερινότητα τους θα χρησιμοποιήσουν και αυτή και τις νέες που θα δημιουργήσει ο Δήμος.

Ο Δήμος Γλυφάδας θα μπορούσε να παρέχει φόρουμ και live chat, ώστε οι πολίτες να εκφράζουν την γνώμη τους και να αναφέρουν τις δυσκολίες που μπορεί να αντιμετωπίζουν.

Παράλληλα καλό θα ήταν να αυξήσει τις διαφημιστικές καμπάνιες γιατί υπάρχουν πολίτες ακόμα που δεν γνωρίζουν την ύπαρξη της εφαρμογής. Μέσω του μάρκετινγκ θα μπορέσει η εφαρμογή να καταστεί γνωστή σε περισσότερους πολίτες.

Τέλος, υπάρχουν πολίτες που δεν είναι καλά καταρτισμένοι ή αν δεν γνωρίζουν πώς να χρησιμοποιήσουν τις εν λόγω εφαρμογές. Θα ήταν χρήσιμη η οργάνωση σεμιναρίων σχετικά με τις νέες τεχνολογίες γενικά, αλλά και πιο εξειδικευμένα για τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και μέσω υπολογιστών αλλά και μέσω κινητών μέσων.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

- Ajzen, I. (1991) 'The theory of planned behavior', *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 50, No. 2, pp.179–211.
- Davis, F.D. (1989) 'Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology', *MIS Quarterly*, 13(3), pp.319–339
- European Commission, Digital Agenda Scoreboard, 2015 Digital Agenda Targets Progress Report. Ανακτήθηκε από:<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/download-scoreboard-reports>
- Ghyasi, F., & Kushchu, I. (2004). m-Government: Cases of developing 95 countries, *The 4th. European conference on E-Government, Castle Dublin, Ireland*, p. 887-898
- Kushchu, I., & Kuscu, H. (2003). From E-Government to M-government: Facing the Inevitable, *The 3rd European conference on E-Government (ECEG03)*, Trinity College, Dublin
- Rogers, E.M. (2003) *Diffusion of Innovation*, 5th ed., Free Press, New York.
- Taylor, S. and Todd, P.A. (1995) 'Understanding information technology usage: a test of competing models', *Information Systems Research*, 6(2), pp.144–176.
- Venkatesch, V., Morris, M., Davis, G. and Davis, F. (2003) 'User acceptance of information technology: toward a unified view', *MIS Quarterly*, 27(3), pp.425–478.
- Venkatesh, V. Y. L. Thong, J., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information Technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), pp.157-178.
- Βουτυνιώτη, Α. (2016). *Η Αποδοχή και Χρήση των Υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση και Δημιουργία Θεωρητικού Μοντέλου*. 1ο Πανελλήνιο Συνέδριο Τεχνολογίας, Οικονομίας και Διοίκησης, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, Τρίπολη.
- Γεωργιάδου, Α. (2010). *Ανάλυση των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με έμφαση στις Υπηρεσίες μέσω Κινητών Συσκευών*, Πτυχιακή εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονία, Θεσσαλονίκη
- Γιαννουκάκου, Α. (2011). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Υπουργείο Εσωτερικών Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης & Ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Εθνικό κέντρο δημόσιας διοίκησης & Αυτοδιοίκησης. Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης, Θεσσαλονίκης.

- Δούκα, Μ. (2010). *Ανάλυση των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με Έμφαση στις Υπηρεσίες μέσω Κινητών Συσκευών*. Πτυχιακή εργασία. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.
- Καλαματιανού, Μ.Α. (2015). *Επιτυχία και αποτυχία έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*. Διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Πειραιά.
- Καρακύκλα, Θ και Καρακύκλας, Δ. (2013). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Πτυχιακή εργασία Α.Τ.Ε.Ι. Πειραιά, Αιγάλεω.

Διαδικτυακές πηγές

- Nonoville: Η ελληνική εφαρμογή για «έξυπνους» δήμους που κατακτά την Ευρώπη. (2017, Ιούλιος 07). Ιστοσελίδα www.liberal.gr. Ανακτήθηκε από <https://tinyurl.com/y97y8nf4>
- Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης: (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ). (2003). Ανακτήθηκε από <https://tinyurl.com/ybf39p4x>
- Γλυφάδα Fixmycity: Μέσω μίας εφαρμογής οι δημότες θα διορθώνουν την πόλη τους. (2016, Μάιος 14). Ιστοσελίδα iefimerida.gr. Ανακτήθηκε από <http://tinyurl.com/zrxhgg5>
- Διορθώστε τις κακοτεχνίες στην πόλη σας με το Fixmycity, (2017, Μάρτιος 30). Ιστοσελίδα cnn.gr. Ανακτήθηκε από <https://tinyurl.com/y78z6em4>
- Ιστοσελίδα Δήμου Γλυφάδας. Ανακτήθηκε από <http://www.glyfada.gr>
- Καινοτομεί και εξυπηρετεί η πλατφόρμα «Fixmycity» (2016, Δεκέμβριος 15). Ιστοσελίδα inewsgr.com. Ανακτήθηκε από <https://tinyurl.com/y8h5wn6c>
- Ο Δήμος Γλυφάδας βραβεύθηκε για το Fixmycity. (2016, Οκτώβριος 27). Ιστοσελίδα vimaonline.gr. Ανακτήθηκε από <https://tinyurl.com/ybvhpqgr>
- Ολόκληρος ο δήμος Θεσσαλονίκης και στο κινητό σας - Έτοιμη η πύλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (2015, Ιούνιος 09). Ιστοσελίδα <http://www.thestival.gr>. Ανακτήθηκε από <https://tinyurl.com/ycowln3g>
- Παπανικολάου, Γ. (2016). Ρεπορτάζ στο Attica TV για το "Fixmycity" του Δήμου Γλυφάδας. Ανακτήθηκε από https://www.youtube.com/watch?v=hbzxBDZ_Fko

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α (ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ)

Οι ερωτήσεις της συνέντευξη στον Παναγιώτη Μάστορα

Πώς προέκυψε η ιδέα για την εφαρμογή «Fixmycity»;

Πόσο χρειάστηκε για να ολοκληρωθεί;

Με ποιους τρόπους έγινε γνωστή η εφαρμογή στους κατοίκους της Γλυφάδας;

Ο κόσμος ανταποκρίνεται; Την χρησιμοποιεί; Και αν ναι, αντιμετωπίζει δυσκολίες όσον αφορά στη χρήση της;

Έχετε παρατηρήσει θετική εξέλιξη για τον Δήμο Γλυφάδας μετά τη δημιουργία της εφαρμογής;

Υπάρχει κάποια καινούργια εφαρμογή σε εξέλιξη ή κάποια άλλη που προσπαθείτε να επεκτείνετε, εκτός από το «Fixmycity»;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β (ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ)
Η ΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΜΕΣΩ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ.

Το ερωτηματολόγιο, στο οποίο πρόκειται να απαντήσετε, σχεδιάστηκε για να διερευνηθούν οι παράγοντες, που διαμορφώνουν τη στάση των δημοτών, έναντι των υπηρεσιών των φορέων Τοπικής Αυτοδιοίκησης, και συγκεκριμένα του Δ. Γλυφάδας, μέσω υπολογιστών ή κινητών συσκευών.

Υπάγεται στα πλαίσια εκπόνησης πτυχιακής εργασίας στο τμήμα ΔΕΟ, του ΤΕΙ Πελοποννήσου, για την ολοκλήρωση της οποίας η συμμετοχή σας θεωρείται πάρα πολύ σημαντική.

Σας ενημερώνουμε ότι θα τηρηθεί απόλυτη ανωνυμία και εχεμύθεια.

Για να απαντήσετε στις ερωτήσεις, θα πρέπει να έχετε αποκτήσει εμπειρία, με τις εφαρμογές «Fixmycity» του Δήμου Γλυφάδας για τον λόγο αυτό αν δεν τις έχετε χρησιμοποιήσει, περιηγηθείτε για λίγα λεπτά στην εφαρμογή αυτή, είτε μέσω υπολογιστή είτε κατεβάζοντας την εφαρμογή στο κινητό σας.

Προτεινόμενη περιήγηση στην εφαρμογή «Fixmycity»

1. Στείλτε μια αίτηση-βλάβη, Παρακολουθήστε την εξέλιξη της αίτησή σας. Υποθέστε ότι θέλετε να στείλετε ένα αίτημα στο Δήμο (π.χ. υποβολή αίτησης για διόρθωση κατεστραμμένου οδοστρώματος ή για αντικατάσταση μπλε κάδου ανακύκλωσης).
2. Προβολή σημείων περιβαλλοντικού ενδιαφέροντος. Εδώ μπορείτε να δείτε για παράδειγμα τα σημεία φωτισμού του Δήμου ή τις στάσεις των λεωφορείων κοντά στο σπίτι σας.

Είμαι στην διάθεσή σας για οποιοδήποτε διευκρίνιση.

Σας ευχαριστώ πολύ, εκ των προτέρων.

Νίκου Κωνσταντίνα

konnank95@gmail.com

Χρήση διαδικτύου.	Ποτέ	Σπάνια	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα ή περισσότερο		
Χρησιμοποιώ το διαδίκτυο για αναζήτηση πληροφοριών.	1	2	3	4	5		
Πραγματοποιώ συναλλαγές μέσω διαδικτύου.	1	2	3	4	5		
Χρησιμοποιώ τους ιστοτόπους των δημόσιων υπηρεσιών π.χ. του Υπουργείου Οικονομικών για τη δήλωση φορολογίας εισοδήματος, του Υπουργείου Παιδείας, ιστοτόπους Πανεπιστημίων και ΤΕΙ, του ΙΚΑ, ΟΑΕΔ κλπ.	1	2	3	4	5		
Ενημερώνομαι από την ιστοσελίδα του Δ. Γλυφάδας.	1	2	3	4	5		
Χρησιμοποιώ την εφαρμογή fixmycity.	1	2	3	4	5		
Συνήθως χρησιμοποιώ το fixmycity: 1 <input type="checkbox"/> από τον υπολογιστή. 2 <input type="checkbox"/> από το κινητό τηλέφωνο.							
Ερωτήσεις σχετικά με την εφαρμογή Fixmycity	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
Είναι εύκολο να μάθω να χρησιμοποιώ την εφαρμογή.	1	2	3	4	5	6	7
Η αλληλεπίδρασή (επαφή) μου με την εφαρμογή είναι ξεκάθαρη και κατανοητή.	1	2	3	4	5	6	7
Το βρίσκω εύκολο να μπω στην εφαρμογή και να πραγματοποιήσω ότι χρειάζομαι (π.χ. Να στείλω ένα αίτημα).	1	2	3	4	5	6	7
Βρίσκω την εφαρμογή χρήσιμη στην καθημερινή μου ζωή.	1	2	3	4	5	6	7
Η εφαρμογή με βοηθά να πραγματοποιήσω ότι χρειάζομαι πιο γρήγορα.	1	2	3	4	5	6	7
Είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση της.	1	2	3	4	5	6	7
Αν χρησιμοποιήσω την εφαρμογή, θα γίνω πιο παραγωγικός/η.	1	2	3	4	5	6	7

Αν χρησιμοποιήσω την εφαρμογή, αυξάνονται οι πιθανότητές μου να πετύχω πράγματα που είναι σημαντικά για μένα.	1	2	3	4	5	6	7
Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ την εφαρμογή.	1	2	3	4	5	6	7
Οι άνθρωποι που με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ την εφαρμογή.	1	2	3	4	5	6	7
Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (εφημερίδες περιοδικά, τηλεόραση και ραδιόφωνο) διαμόρφωσαν μια θετική εικόνα για τη χρήση της.	1	2	3	4	5	6	7
Οι άνθρωποι των οποίων τις γνώμες εμπιστεύομαι, προτιμούν να χρησιμοποιώ την εφαρμογή.	1	2	3	4	5	6	7
Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (εφημερίδες περιοδικά, τηλεόραση και ραδιόφωνο) με επηρέασαν να τη χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5	6	7
	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
Έχω τη γνώση που απαιτείται, για να χρησιμοποιώ την εφαρμογή.	1	2	3	4	5	6	7
Διάβασα / είδα στις ειδήσεις, ότι η χρήση της εφαρμογής είναι ένας καλός τρόπος, για απόκτηση πληροφοριών και αποστολή αιτημάτων.	1	2	3	4	5	6	7
Διαθέτω τα απαιτούμενα (υπολογιστή, σύνδεση στο διαδίκτυο ή κινητό νέας τεχνολογίας με σύνδεση στο διαδίκτυο), για να χρησιμοποιώ την εφαρμογή.	1	2	3	4	5	6	7
Η χρήση της είναι συμβατή με άλλες τεχνολογίες που χρησιμοποιώ.	1	2	3	4	5	6	7
Μπορώ να έχω βοήθεια από άλλους, όταν έχω δυσκολία στη χρήση της.	1	2	3	4	5	6	7
Η χρήση της εφαρμογής μου έχει γίνει συνήθεια.	1	2	3	4	5	6	7
Η χρήση της εφαρμογής είναι ευχάριστη.	1	2	3	4	5	6	7
Πρέπει να χρησιμοποιώ την εφαρμογή.	1	2	3	4	5	6	7
Η χρήση της εφαρμογής μου δίνει ευχαρίστηση.	1	2	3	4	5	6	7

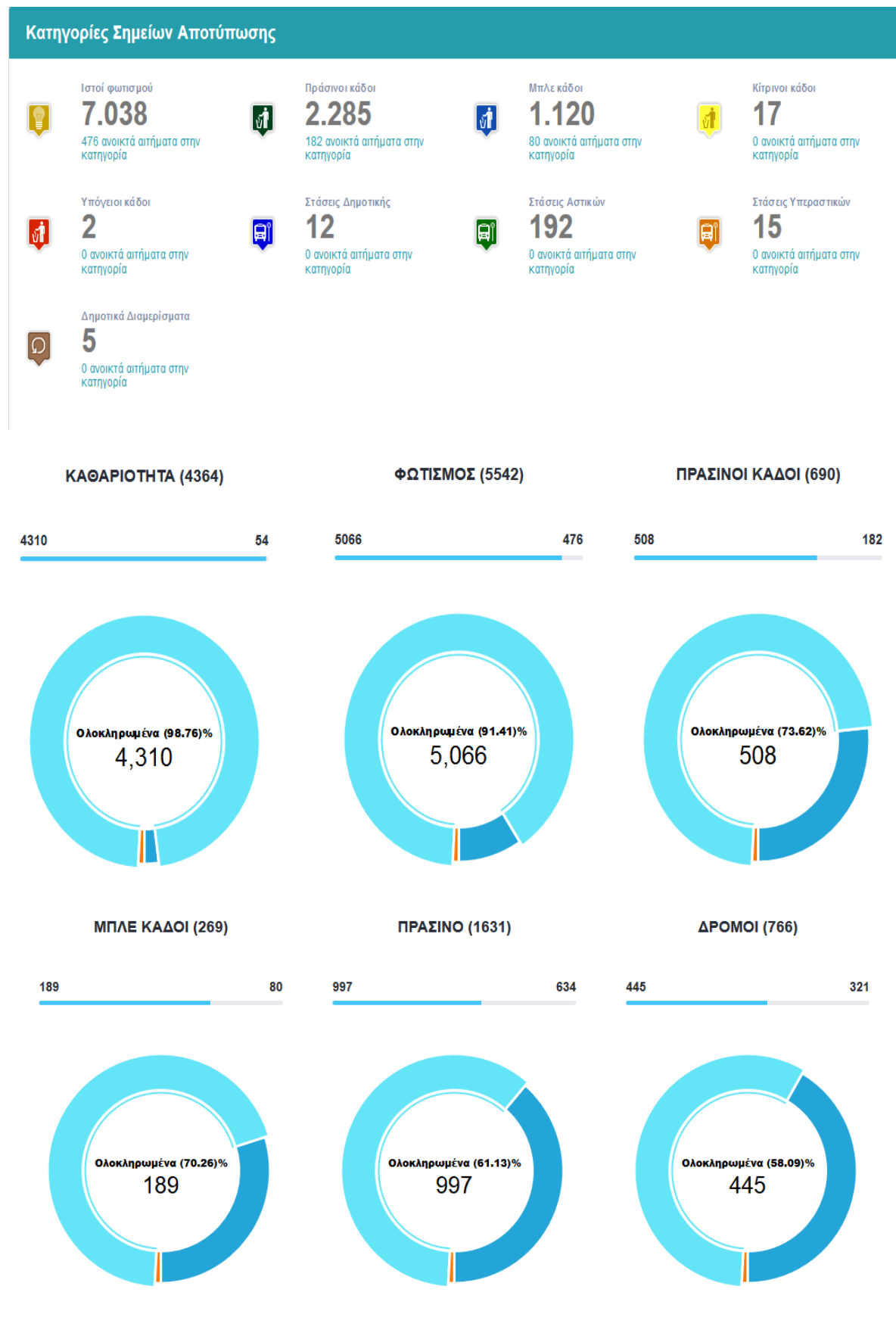
Το κόστος που απαιτείται για να έχω εφαρμογές στο κινητό μου, είναι λογικό (π.χ. για να έχω ιντερνέτ στο κινητό).	1	2	3	4	5	6	7
Θα χρησιμοποιώ την εφαρμογή στο μέλλον.	1	2	3	4	5	6	7
Τα χρήματα που απαιτούνται για να έχω ιντερνέτ και εφαρμογές στο κινητό μου είναι λογικά για αυτά που προσφέρουν.	1	2	3	4	5	6	7
Είμαι συνηθισμένος να χρησιμοποιώ την εφαρμογή για να εξυπηρετούμαι.	1	2	3	4	5	6	7
Η χρήση της εφαρμογής είναι διασκεδαστική	1	2	3	4	5	6	7
Η χρέωση για να έχω εφαρμογές στο κινητό είναι καλή.	1	2	3	4	5	6	7
Πάντα προσπαθώ να χρησιμοποιώ την εφαρμογή καθημερινά.	1	2	3	4	5	6	7
Σχεδιάζω να χρησιμοποιώ την εφαρμογή συχνά.	1	2	3	4	5	6	7
Η άποψή σας για το Δήμο Γλυφάδας							
Νομίζω ότι μπορώ να εμπιστευόμαι το Δήμο Γλυφάδας.	1	2	3	4	5	6	7
Πιστεύω ότι ο Δ. Γλυφάδας ενδιαφέρεται για το συμφέρον μου.	1	2	3	4	5	6	7
Κατά την γνώμη μου, ο Δ. Γλυφάδας δεν είναι αξιόπιστος.	1	2	3	4	5	6	7
Ο Δ. Γλυφάδας είναι άξιος εμπιστοσύνης, για διεκπεραίωση ηλεκτρονικών δοσοληψιών (συναλλαγών) με αξιοπιστία.	1	2	3	4	5	6	7
Πιστεύω ότι ο Δ. Γλυφάδας θα ανταποκριθεί στο αίτημά που θα στείλω.	1	2	3	4	5	6	7
Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τα παρακάτω μέσω κινητού τηλεφώνου:							
	Ποτέ	Σπάνια	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα περίπου	Μερικές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα	Πολλές φορές κάθε μέρα
α) Μηνύματα	1	2	3	4	5	6	7
β) Multimedia Μηνύματα (με ήχο και εικόνα)	1	2	3	4	5	6	7
γ) Παιχνίδια	1	2	3	4	5	6	7
δ) Περιήγηση σε ιστοσελίδες	1	2	3	4	5	6	7
ε) Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	1	2	3	4	5	6	7
στ) Εφαρμογές	1	2	3	4	5	6	7

Δημογραφικά Στοιχεία: Παρακαλώ βάλτε ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι.

Φύλο:	<input type="checkbox"/> Άνδρας	<input type="checkbox"/> Γυναίκα			
Ηλικία:	<input type="checkbox"/> κάτω ή ίση των 20	<input type="checkbox"/> 21-30	<input type="checkbox"/> 31-40	<input type="checkbox"/> 41-50	<input type="checkbox"/> πάνω από 51
Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσής σας;					
<input type="checkbox"/> Υποχρεωτική Εκπαίδευση	<input type="checkbox"/> Δευτεροβάθμια	<input type="checkbox"/> Τριτοβάθμια	<input type="checkbox"/> Μεταπτυχιακό-Διδακτορικό		

Σας ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο που αφιερώσατε!

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ (ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ «Fixmycity»)



ΣΗΜΑΝΣΗ (379)

201 178



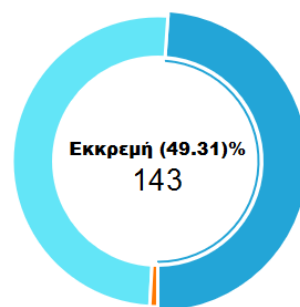
ΠΕΖΟΔΡΟΜΙΑ (734)

352 382



ΦΡΕΑΤΙΑ (290)

147 143



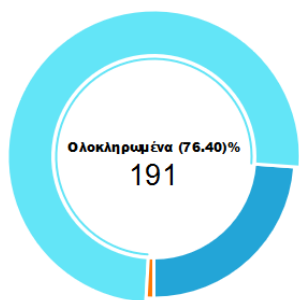
ΣΧΟΛΕΙΑ (246)

205 41



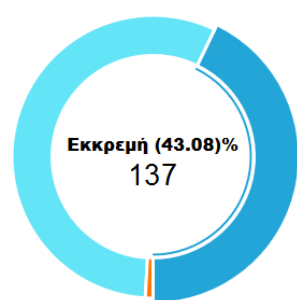
ΠΛΑΤΕΙΕΣ (250)

191 59



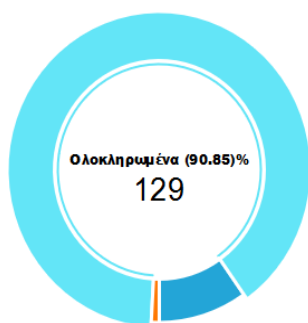
ΠΑΙΔΙΚΕΣ ΧΑΡΕΣ (318)

181 137



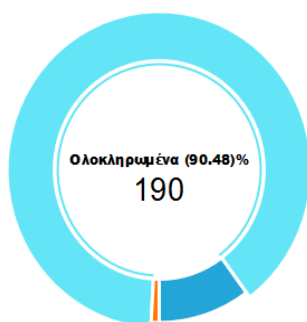
ΜΑΡΙΝΕΣ (142)

129 13



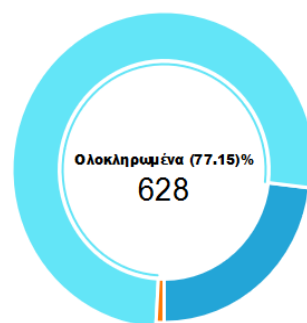
ΕΓΚΑΤΑΛΕΛΕΙΜΜΕΝΑ ΟΧΗΜΑΤΑ (210)

190 20



ΆΛΛΟ (814)

628 186



**ΑΔΕΣΠΟΤΑ ΖΩΑ ΣΥΝΤΡΟΦΙΑΣ
(208)**



ΠΑΙΔΙΚΟΙ ΣΤΑΘΜΟΙ (24)



ΟΙΚΟΠΕΔΑ (136)



Σύνολο Αιτημάτων: 17013

