



**ΑΝΟΙΚΤΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΜΒΑ)»  
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ: 2013-2014

## **ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ**

**Ηλεκτρονικές συναλλαγές (υπηρεσίες) με το  
Ελληνικό Δημόσιο και η αποδοχή και  
προτίμηση τους από τους πολίτες.  
Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν αυτή την  
αποδοχή.**

**Μπακούρης Ανδρέας (Α.Μ. 11100277)**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΑΣΤΕΡΙΟΥ**

**ΑΘΗΝΑ, ΜΑΪΟΣ 2014**



## Περίληψη

Ο κύριος σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να προσδιοριστεί ο βαθμός αποδοχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (ηλεκτρονικές συναλλαγές με το δημόσιο), από τους πολίτες στην Ελλάδα. Οι συναλλακτικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ των πολιτών (ηλεκτρονικές συναλλαγές) με την κυβέρνηση μέσω του Διαδικτύου εξετάστηκαν στη μελέτη αυτή. Για το σκοπό αυτό, το κύριο ερευνητικό ερώτημα είναι ποια η αποδοχή των πολιτών για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές καθώς επίσης και ο καθορισμός και η κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, τη χρήση τους από τους πολίτες, και ποια η εικόνα για τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών. Τα ευρήματα αυτής της μελέτης περιλαμβάνουν το σχεδιασμό και την υλοποίηση στρατηγικών που μπορούν να χρησιμεύσουν ως κατευθυντήριες γραμμές για την κυβέρνηση χώρας, καθώς και για τους αναλυτές και σχεδιαστές ηλεκτρονικών συναλλαγών στο δημόσιο.

Η έρευνα διερευνά τέσσερις διαφορετικούς κοινωνικούς παράγοντες: την εμπιστοσύνη όσον αφορά την ασφάλεια και την προστασία της ιδιωτικής ζωής και την εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση, τις στάσεις και τις πεποιθήσεις των πολιτών απέναντι σε αυτόν τον τρόπο εξυπηρέτησης, το διαδίκτυο και τις δεξιότητες στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και την εργονομία και λειτουργικότητα στο σχεδιασμό ιστοσελίδας. Οι μετρήσεις που χρησιμοποιούνται κατά την εξέταση αυτών των παραγόντων είναι προσαρμοσμένες σε προηγούμενες έρευνες και οι μετρήσεις των βασικών μεταβλητών έγιναν με μεθοδολογία που βασίζεται στο μοντέλο “Technology Acceptance Model (TAM)”. Έχουν αναπτυχθεί νέες μετρήσεις για τους παράγοντες του Διαδικτύου που σχετίζονται με τις πεποιθήσεις, το internet και την εμπιστοσύνη στις δεξιότητες ηλεκτρονικών υπολογιστών και το σχεδιασμό ιστοσελίδων. Η έρευνα χρησιμοποιεί διερευνητική παραγοντική ανάλυση για να προσδιορίσει τους βασικούς παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την αποδοχή της στην Ελλάδα.

## **Abstract**

The main purpose of this paper is to determine the degree of acceptance of electronic governance ( e-business to the public ), from citizens in Greece. Transactional interactions between citizens ( e-business ) and government through the Internet, were examined in this study. For this purpose, the main research question is which is the citizen's acceptance for electronic transactions as well as the definition and understanding of the factors affecting electronic transactions and use by citizens and what are the real needs of citizens. The findings of this study include the design and implementation of strategies that can serve as guidelines for the country's government and for analysts and designers of electronic transactions in public.

The research explores four different social factors: confidence in the safety and privacy and trust in government, attitudes and beliefs of citizens in this way of service, the Internet and the skills to use computers, and ergonomics and functionality to website design. The measurements used in the examination of these factors are adjusted in previous surveys and measurements of key variables were based to methodology of the model "Technology Acceptance Model (TAM)". New metrics have developed for Internet players associated with beliefs, the internet and confidence in computer skills and web design. The research uses exploratory factor analysis to identify the key factors that can affect e-Government and its acceptance in Greece.

## Πίνακας Περιεχομένων

### Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup> Δημόσια Διοίκηση

1.0 Εισαγωγή	7
1.1 Σκοπός της Μελέτης	9
1.2 Ερευνητικά Ερωτήματα	10
1.3 Αναγκαιότητα Και Σπουδαιότητα Έρευνας	10
1.4 Διάρθρωση της Μελέτης	12

### Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup> Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

2.0 Ορισμοί	13
2.1 Είδη Συναλλαγών και Υπηρεσιών	15
2.2 Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των ηλεκτρονικών συναλλαγών	16
2.3 Δημόσια Μεταρρύθμιση	17
2.4 Συμμετοχή των πολιτών	18
2.5 Ανασταλτικοί παράγοντες και Προκλήσεις	19
2.6 Πλεονεκτήματα από τη χρήση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών	22
2.6.1 Πλεονεκτήματα για τους πολίτες	23
2.6.2 Πλεονεκτήματα για το Δημόσιο	24

### Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup> Μεθοδολογία Έρευνας

3.0 Γενική περιγραφή	27
3.1 Μέθοδος Έρευνας	29

### Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup> Αποτελέσματα & συζήτηση

4.0 Αποτελέσματα	31
4.1 Συζήτηση αποτελεσμάτων	57

### Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup> Ανακεφαλαίωση

5.0 Επίλογος & προτάσεις	61
5.1 Περιορισμοί της έρευνας	65

Βιβλιογραφία	61
--------------	----

Ενδεικτικοί Ιστόχωροι Δημοσίου & η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ERMIS	69
---	----

Ερωτηματολόγιο	74
----------------	----

## **Ευχαριστίες**

Η παρούσα εργασία αφιερώνεται στην οικογένεια μου για τη συμπαράσταση και την...υπομονή της σε όλη την τετράχρονη διάρκεια της ενασχόλησης μου με το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών. Επιπλέον ιδιαίτερες ευχαριστίες στο συνάδελφο και φίλο Σταύρο Κουνελάκη για τη βοήθεια του στη χρήση του στατιστικού προγράμματος SPSS στην παρούσα εργασία.

# Κεφάλαιο Πρώτο

## Δημόσια Διοίκηση

### 1.0 Εισαγωγή

Κατά τα τελευταία χρόνια, η χρήση του Διαδικτύου έχει αυξηθεί δραματικά. Το 2010, το 49% του πληθυσμού της Ελλάδας χρησιμοποιούσαν το διαδίκτυο σε τακτική βάση. Πέρα από την χρήση ως πηγή πληροφοριών, το 38% των χρηστών του Διαδικτύου παράγγειλαν προϊόντα και υπηρεσίες μέσω του Διαδικτύου (EUROSTAT, 2011). Αυτή η τακτική και η χρήση του μέσου δημιουργεί προσδοκίες των online υπηρεσιών της κυβέρνησης που είναι διαθέσιμες εδώ και χρόνια ήδη στον ιδιωτικό τομέα. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις απαιτούν πιο εξατομικευμένη βοήθεια, συνεχή πρόσβαση σε πληροφορίες και αποτελεσματική αλληλεπίδραση χωρίς χαρτιά για να ολοκληρώσουν τις διοικητικές διαδικασίες σε απευθείας σύνδεση. (Aichholzer & Westholm, 2003, σ. 2).

Οι νέες απαιτήσεις προς την κυβέρνηση και τη διοίκηση αφορούν στις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στρατηγικών σε διάφορα επίπεδα διακυβέρνησης. Ήδη το 2008, η Ελληνική κυβέρνηση αποσκοπούσε στο να δοθεί απευθείας σύνδεση με όλες τις υπηρεσίες διαχείρισης μέχρι το τέλος του 2010 (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2008). Αν και αυτό δεν έχει επιτευχθεί με επιτυχία στο σύνολο των υπηρεσιών, αρκετές προσπάθειες έχουν γίνει σε επίπεδο οικονομικό και φορολογικό, αλλά οι περισσότερες υπηρεσίες σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης γίνονται ακόμα σε χαρτί και η διαθεσιμότητα των online υπηρεσιών είναι χαμηλή (Καρπούζης 2008). Εκτός από τη συνεχή πίεση από το κοινό για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών, οι τοπικές κοινότητες και δήμοι αντιμετωπίζουν τους περιορισμούς του προϋπολογισμού. Επιπλέον, η πολλαπλότητα των συστημάτων συχνά οδηγεί σε αναποτελεσματική διαδικασία ροών και υψηλό κόστος (Παυλίδης 2007).

Πολλές σημαντικές έρευνες έχουν γίνει για την αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τοπικό, και ευρύτερα ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Οι προσπάθειες αυτές αφορούν γενικά τον προσδιορισμό των στόχων που θα μπορούσαν να αξιολογήσουν την ποιότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των ηλεκτρονικών συναλλαγών των πολιτών με το Ελληνικό Δημόσιο (Παυλίδης 2007). Σε γενικές γραμμές κρίνεται ότι τόσο στην Ελλάδα όσο

και στην Ευρώπη οι "κυβερνητικές ιστοσελίδες δεν κάνουν πλήρη χρήση της διαθέσιμης τεχνολογίας, και υπάρχουν προβλήματα όσον αφορά την πρόσβαση και τη δημοκρατική προσέγγιση". (West, 2000, σ. 45).

Το τρέχον επίπεδο της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και της παροχής υπηρεσιών αντικατοπτρίζει τις προσπάθειες να αφεθεί πίσω ο παραδοσιακός τρόπος και επίσης δείχνει ότι οι διάφορες υπηρεσίες και λειτουργίες έχουν εγκριθεί από τις πόλεις που εισέρχονται στην παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για παράδειγμα πληρωμές που θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν βοηθητικά προγράμματα, φόρους, πρόστιμα, άδειες και εγγραφές, εγκαταστάσεις, εξυπηρέτηση πελατών, ηλεκτρονικές προμήθειες, επικοινωνία, άδειες κλπ. (Παυλίδης 2007).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ή e-κυβέρνηση, αποτελεί βασικό μέσο για τον εκσυγχρονισμό και τη μεταρρύθμιση, καθώς οι κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν τη συνεχή πίεση της αύξησης της απόδοσής τους και την προσαρμογή στην πίεση της νέας κοινωνίας της πληροφορίας. (Morven McLean και Tawfik Jelassi, 2003). Η δυνατότητα για τη βελτίωση της πρόσβασης των πολιτών στις υπηρεσίες έχει κάνει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μια ελκυστική επένδυση για τους κυβερνητικούς οργανισμούς, τροφοδοτώντας την παγκόσμια εφαρμογή τέτοιων εφαρμογών (Al-Kibsi et al. , 2001, Σια και Neo, 1997, Chan και Pan, 2003)

Η e-κυβέρνηση, επιτρέπει σε κυβερνητικούς οργανισμούς την παροχή καλύτερων υπηρεσιών προς τους ψηφοφόρους τους (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2008). Συναλλαγές όπως η αρχειοθέτηση των φόρων σε απευθείας σύνδεση, που υποβάλλουν αίτηση για θέσεις εργασίας, την ανανέωση αδειών οδήγησης, καθώς και την παραγγελία ψυχαγωγικών και επαγγελματικών αδειών μπορούν πλέον να πραγματοποιούνται σε απευθείας σύνδεση, γρήγορα και αποτελεσματικά (West, 2002).

Για πολλά χρόνια η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχει θεωρηθεί ως η «μαγική συνταγή» που θα μπορούσε να βελτιώσει την απόδοση του δημόσιου τομέα και την παροχή των υπηρεσιών του. Ωστόσο, η υιοθέτηση και χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (επίσης γνωστή ως αφομοίωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης) παραμένει χαμηλά και μακριά από ικανοποιητική σήμερα. Ο στόχος της Ελλάδας για την ανάπτυξη των δημόσιων υπηρεσιών είναι να παρέχει τέτοιες υπηρεσίες γρήγορα και με το μικρότερο δυνατό διοικητικό φόρτο (Παυλίδης 2007). Η αποτελεσματικότητα του οργανισμού που παρέχει την υπηρεσία, πρέπει επίσης να αυξηθεί με



την ανάπτυξη μιας δημόσιας υπηρεσίας. Προηγούμενες μελέτες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημόσιου τομέα έχουν εστιαστεί στον αριθμό του Διαδικτύου και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους χρήστες, καθώς και την ικανοποίηση των ιδιωτών και των επιχειρήσεων. Το ευρύτερο κοινωνικό και οικονομικό αντίκτυπο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε διάφορες ομάδες - στόχους έχει γενικά θεωρηθεί επίσης.

## **1.1 Σκοπός της Μελέτης**

Στην παρούσα μελέτη θα αναλύσουμε την κατάσταση των υπηρεσιών τεχνολογίας και συναλλαγών με το ελληνικό δημόσιο, και θα παρουσιαστούν οι προσεγγίσεις και καλές πρακτικές που οι χώρες του ΟΟΣΑ έχουν χρησιμοποιήσει, συγκριτικά με την Ελλάδα, για την αντιμετώπιση των φαινομένων αφομοίωσης. σκοπός της μελέτης είναι η εστίαση στο πώς αντιλαμβάνονται οι πολίτες τις οργανωτικές, διαρθρωτικές, και τεχνολογικές αλλαγές που έχουν γίνει για τη διευκόλυνση των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο τομέα και ποιες αλλαγές απαιτούνται για τη βελτίωση αυτών. Κατά τη διαδικασία της απόδοσης κυβερνητικών λειτουργιών και διαδικασιών εσωτερικής απόδοσης και αποτελεσματικότητας, οι χρήστες συχνά ξεχάστηκαν. Αυτό οδηγεί σε μια σημαντική αλλαγή της εστίασης και της προσέγγισης στα μέσα της δεκαετίας του 2000, από την κεντρικότητα ιεράρχησης των αποτελεσμάτων για τις κυβερνήσεις, στην προτεραιότητα του χρήστη των δημόσιων υπηρεσιών.

Επιμέρους στόχοι αυτής της ανάλυσης είναι να εντοπίσει και να αποδείξει τον κοινωνικό και οικονομικό αντίκτυπο που επιτυγχάνεται με την ανάπτυξη των δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα και την υλοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η μελέτη έθεσε ως στόχο να αναπτύξει τους αριθμητικούς δείκτες που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για να σχεδιάσουν την περαιτέρω ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς και για τη βελτίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η μελέτη εντοπίζει, επίσης, τις τεχνολογικές, νομικές και οργανωτικές προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούνται για την επιτυχή εφαρμογή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς και τυχόν εμπόδια για την επίτευξη περισσότερων στόχων. Ένας άλλος σημαντικός στόχος της μελέτης ήταν να αναπτυχθεί μια μέθοδος αξιολόγησης των επιπτώσεων που θα μπορούσαν επίσης να χρησιμοποιηθούν στο μέλλον.

## 1.2 Ερευνητικά Ερωτήματα

Ως βασικό ερευνητικό ερώτημα της παρούσης εργασίας τίθεται η διερεύνηση της γνώσης και της γενικότερης συμπεριφοράς (πρόθεσης και αιτιών χρήσης ή/και μη χρήσης, καθώς και ικανοποίησης) των πολιτών σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με το Δημόσιο. Αναλυτικότερα :

- Η καταγραφή των χαρακτηριστικών/δυνατοτήτων των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το Δημόσιο, που συνεισφέρουν στην αποτελεσματικότητα των συναλλαγών, συμπεριλαμβανομένων της ευκολίας χρήσης και χρησιμότητας των συναλλαγών, της ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, της διαφάνειας και αξιοπιστίας των συναλλαγών.
- Η διερεύνηση της γνώσης των Ελλήνων πολιτών με την χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών και του βαθμού εξοικείωσης τους με το διαδίκτυο
- Η διερεύνηση των κύριων λόγων που οδηγούν τους πολίτες στη χρήση ή μη των ηλεκτρονικών συναλλαγών
- Η διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν θετικά τη στάση εμπιστοσύνης και κατά συνέπεια την πρόθεση χρήσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το Δημόσιο στην Ελλάδα

Τα ερευνητικά ερωτήματα της συγκεκριμένης μελέτης μπορούν επομένως να συνοψιστούν στα ακόλουθα:

- Πως αντιλαμβάνονται οι Έλληνες χρήστες τις συναλλαγές με το δημόσιο
- Ποιες οι προτιμήσεις και απαιτήσεις των πολιτών
- Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την αποδοχή και χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Ποιες βελτιώσεις απαιτούνται για την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το Δημόσιο

## 1.3 Αναγκαιότητα & Σπουδαιότητα της έρευνας

Από τα αποτελέσματα της εργασίας αυτής είναι δυνατό να συναχθούν σημαντικά συμπεράσματα που θα βοηθήσουν στη διαμόρφωση μιας πολιτικής από τη Δημόσια Διοίκηση ώστε να ενισχυθεί η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, σαν ένα μέρος

του συνολικού σχεδιασμού χρήσης των νέων τεχνολογιών με έμφαση στον πολίτη. Επιπλέον θα πετύχει αύξηση της ποιότητας ζωής αφού δεν θα απαιτείται σπατάλη άσκοπου χρόνου για χρήση συναλλαγών με αυτοπρόσωπη παρουσία. Τέλος, η στροφή προς τη χρήση αυτού του είδους των υπηρεσιών, μπορεί να λειτουργήσει σαν μοχλός γεφύρωσης του ψηφιακού χάσματος που παρατηρείται σε κάποιες κατηγορίες πολιτών.

Πιο αναλυτικά, τα οφέλη για τους πολίτες από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση είναι τα ακόλουθα :

- Ευκολία - Διαθεσιμότητα, καθώς είναι διαθέσιμη επί 24ώρου βάσεως και 365 ημέρες το χρόνο. Δεν υπάρχει ωράριο λειτουργίας όπως των «φυσικών» Δημοσίων Υπηρεσιών και κάθε πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί χωρίς να περιμένει στο γκισέ μιας Υπηρεσίας.
- Ταχύτητα, καθώς οι χρήστες μπορούν να εκτελέσουν γρήγορα οποιαδήποτε συναλλαγή. Όλες οι υπηρεσίες είναι συγκεντρωμένες σε ένα και μόνο σημείο, στο δικτυακό τόπο της Υπηρεσίας ή καλύτερα σε ένα δικτυακό τόπο για ένα σύνολο συναφών Υπηρεσιών ή ακόμα και για όλο το Δημόσιο, στο οποίο ο πολίτης μπορεί με την είσοδό του να επιλέξει την συναλλαγή που θέλει να κάνει και σε πολύ λίγο χρόνο να την έχει ολοκληρώσει.
- Πρόσβαση. Η πρόσβαση στο internet σημαίνει αυτομάτως και πρόσβαση στην Δημόσια Υπηρεσία διότι αυτή «απέχει» από τον πολίτη όσο το πάτημα ενός κουμπιού στον ηλεκτρονικό του υπολογιστή. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση λοιπόν εκμηδενίζει τις αποστάσεις και καταργεί τα σύνορα.
- Ενημέρωση. Ο πολίτης μπορεί να έχει οποιαδήποτε στιγμή άμεση και πλήρη ενημέρωση για ότι χρειαστεί όπως για παράδειγμα την ασφαλιστική εικόνα του, τα υπόλοιπα των φορολογικών υποχρεώσεων του κλπ.
- Μείωση Κόστους. Αν απαιτείται κάποιο κόστος για την υπηρεσία ή υπάρχει οφειλή, συνήθως αυτό γίνεται σε συνεργασία με Τραπεζικούς φορείς που έχουν χαμηλότερο τιμολόγιο για τις συναλλαγές που εκτελούνται μέσω διαδικτύου με μηδενικές προμήθειες τις περισσότερες φορές.
- Μεγαλύτερος έλεγχος, καθώς οι πολίτες βλέπουν αναλυτικά όλες τις υποθέσεις τους και ενημερώνονται για την πορεία και την έκβαση τους.

- Ορθολογικότερες αποφάσεις, αφού οι πολίτες μπορούν να συλλέξουν αβίαστα τις πληροφορίες που επιθυμούν με σκοπό να πάρουν κάποια απόφαση, χωρίς καμία πίεση από κάποιον υπάλληλο μιας Δημόσιας Υπηρεσίας.

Τα συμπεράσματα που είναι δυνατό να παραχθούν μέσω των αποτελεσμάτων της παρούσης εργασίας σημαντικά θα βοηθήσουν εξίσου και τη Δημόσια Διοίκηση, προκειμένου αυτή να βελτιώσει και να ενισχύσει το βαθμό χρήσης των τεχνολογιών Internet και mobile, ως μέρος ενός συνολικού στρατηγικού σχεδιασμού των εναλλακτικών δικτύων - καναλιών που προσφέρονται σήμερα, στον αντίποδα των παραδοσιακών Δημοσίων υπηρεσιών. Η βελτίωση αυτή των ψηφιακών Υπηρεσιών και συναλλαγών, που θα έχει σαν αποτέλεσμα την αύξηση της αποδοχής τους και της χρήσης τους, είναι δυνατόν να επιτύχει σημαντική μείωση του κόστους παροχής των υπηρεσιών αυτών από το Δημόσιο, πράγμα εξαιρετικά σημαντικό στην περίοδο της κρίσης που βιώνουμε. Παράλληλα, είναι εφικτό μέσω της μεγαλύτερης αποδοχής των παραπάνω τεχνολογιών να επιτευχθεί σημαντική μείωση του λειτουργικού τους κόστους, να αυξηθούν τα Δημόσια έσοδα κλπ.

#### **1.4 Διάρθρωση της Μελέτης**

Στο πρώτο μέρος της μελέτης γίνεται μια πρώτη προσέγγιση του θέματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της χρήσης των υπηρεσιών από τους πολίτες, και παρουσιάζονται ο σκοπός της μελέτης και τα κύρια ερευνητικά ερωτήματα.

Στο δεύτερο μέρος επιχειρείται η βιβλιογραφική ανασκόπηση των θεμάτων που αφορούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα και διεθνώς, των παραγόντων που αφορούν στις προτιμήσεις των πολιτών, και εκείνων που επηρεάζουν τη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο σε όλους τους τομείς.

Στο τρίτο κεφάλαιο θα παρουσιαστεί η μεθοδολογία της έρευνας, και στο τέταρτο κεφάλαιο τα αποτελέσματα της έρευνας και η συζήτηση τους.

Στο πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο θα γίνει αποτίμηση των αποτελεσμάτων για τα πρώτα κύρια συμπεράσματα, και θα γίνουν και οι σχετικές προτάσεις για το μέλλον.

## Κεφάλαιο Δεύτερο

### Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

#### 2. 0 Ορισμοί

Τα τελευταία χρόνια, ο όρος «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση» έχει τεθεί σε συζήτηση ως μετασχηματιστική δύναμη στη δημόσια διοίκηση. Ειδικά η συντομογραφία του «eGovernment» αντηχεί σε όλη δημόσιες αρχές. Ωστόσο, πολλά ερωτήματα παραμένουν. Είναι ο όρος απλώς άλλο ένα τσιτάτο μικρής διάρκειας στην εποχή των ηλεκτρονικών όρων; Πώς ο όρος διαφέρει από άλλους, όπως η διοίκηση, η eService ή το ηλεκτρονικό εμπόριο; Μήπως ο όρος αντιπροσωπεύει ένα νέο είδος ηλεκτρονικής μεταρρύθμισης; Μέχρι σήμερα, δεν υπάρχει κοινώς αποδεκτός ορισμός, αλλά μάλλον ένα σύνολο αναπληρωματικών περιγραφών του όρου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Hahamis et al, 2005).

Ένας ευρέως διαδεδομένος ορισμός που δημοσιεύθηκε από τους Lucke και Reinermann (2000), επικεντρώνεται στην επιχειρηματική διαδικασία: η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει το χειρισμό των διαδικασιών στο πλαίσιο της κυβέρνησης, με τη βοήθεια των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας (ΤΠΕ) μέσω ηλεκτρονικών μέσων. Οι Lucke und Reinermann υποθέτουν ότι, ως αποτέλεσμα της τεχνολογικής ανάπτυξης, οι διαδικασίες θα είναι σύντομα σε θέση να ολοκληρώνονται πλήρως ηλεκτρονικά (Lücke & Reinermann, 2000, σ. 1.). Συγκριτικά, ο Schedler επικεντρώνεται στην κυβερνητική αλληλεπίδραση για το καθορισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την οργανωτική μορφή της κυβέρνησης να ενσωματώσει τις αλληλεπιδράσεις με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους κρατικούς οργανισμούς μέσω της υιοθέτησης σύγχρονων ΤΠΕ (Schedler et al. , 2003, σελ. 6). Μια πιο στενή περιγραφή δίνει έμφαση στην χρήση και εμφανίστηκε στο E-Government Act του 2002 (ΗΠΑ, 2002, σ. 4). :

Με τον όρο «Ηλεκτρονική κυβέρνηση» νοείται η χρήση από την κυβέρνηση των web-based εφαρμογών του Διαδικτύου και άλλων τεχνολογιών της πληροφορίας, [...], για να ενισχύσει την πρόσβαση και την παράδοση πληροφοριών και υπηρεσιών προς το κοινό, σε συνεργασία με άλλους οργανισμούς, και άλλες κρατικές οντότητες, ή να επιφέρει βελτιώσεις στις λειτουργίες της κυβέρνησης που μπορεί να περιλαμβάνουν την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα, την ποιότητα των υπηρεσιών, ή τη μετατροπή τους (Hahamis et al, 2005).

Σήμερα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, που νοείται τόσο ως χρήση των ΤΠΕ και οι ευρείες επιπτώσεις της στη δημόσια διακυβέρνηση έχει μετακινηθεί από το να είναι μόνο «ένα ακόμη εργαλείο για το γραφείο», σε ένα βασικό μοχλό για την καινοτομία και την αλλαγή. Η Ε-κυβέρνηση ως εργαλείο για το Μετασχηματισμό (ΟΟΣΑ, 2007) διερεύνησε αυτά τα θέματα και τόνισε ότι οι χώρες του ΟΟΣΑ χρησιμοποιούν ολοένα και περισσότερο την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως ένα στρατηγικό εργαλείο για την καινοτομία των παρεχόμενων υπηρεσιών και ως υποστήριξη για τη διαρθρωτική και επιχειρηματική διαδικασία αλλαγών (Zissis et al, 2008). Έχει γίνει αναπόσπαστο μέρος της παροχής υπηρεσιών σε όλο το δημόσιο τομέα, για τη στήριξη και την ενίσχυση της παροχής υπηρεσιών προς τους χρήστες. Ο μετασχηματισμός του δημόσιου τομέα έχει γίνει σαφώς με μια μετάβαση πιο ανοικτός και φιλικός προς το χρήστη του δημόσιου τομέα.

Στα μέσα του 90, οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαρθρώνονταν παγκοσμίως σε τρεις κύριες κατηγορίες για να εξυπηρετούν ξεχωριστούς στόχους, τις λειτουργίες και τις ομάδες-στόχους (HACH, 2005, σ. 59.):

- ❖ e-Assistance : στηρίζει τους πολίτες στην οργάνωση της καθημερινής ζωής μέσω των Online πληροφοριών και λειτουργιών (π. χ. ώρες λειτουργίας, χάρτης της πόλης, πληροφορίες τουρισμού, αναζήτηση εργασίας).
- ❖ e-Administration περιλαμβάνει την επεξεργασία των κυβερνητικών πράξεων με ηλεκτρονικά μέσα (π. χ. φόροι εισοδήματος, καταχώριση νέας εταιρίας, δήλωση γέννησης και τα πιστοποιητικά γάμου).
- ❖ Ηλεκτρονική Δημοκρατία δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να συμμετέχουν σε πολιτικές αποφάσεις που χρησιμοποιούν την online επικοινωνία (π. χ. πολιτικά φόρουμ, eVoting)

Στον τομέα της ηλεκτρονικής διοίκησης, με στόχο τη βελτιστοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, εντοπίστηκαν τρεις διαφορετικές ομάδες-στόχοι της αλληλεπίδρασης (Zissis et al, 2008). Ανάλογα με την έννοια των ηλεκτρονικών συναλλαγών, οι σχέσεις στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση διαφοροποιούνται σε διακυβέρνηση προς Καταναλωτές (G2C), Government to Business (G2B) και σε διακυβέρνηση προς κυβέρνηση (G2G). Λόγω αυτών των αναλογιών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει συχνά απλοποιηθεί ως "ηλεκτρονικό εμπόριο από την κυβέρνηση". Ωστόσο, ακόμη και αν οι δύο έννοιες βασίζονται στην ίδια τεχνολογία, συγκρίνοντας τα επιχειρηματικά μοντέλα, πολλά διακριτικά χαρακτηριστικά προκύπτουν. Ο δημόσιος τομέας προσφέρει ετερογενή προϊόντα σε μια ετερογενή ομάδα-

στόχο και μετά από νομικές απαιτήσεις, αντί της ζήτησης της αγοράς. Η μεταφορά των εννοιών, όπως ο καθορισμός των σχέσεων θα πρέπει να γίνει με προσοχή (βλ. Gisler & Brüchner, 2002, σ. 7-8).

## 2.1 Είδη Συναλλαγών και Υπηρεσιών

Για να καταλάβουμε τις "υπηρεσίες" στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο όρος πρέπει να οριστεί και να διακριθεί από τη γενική της έννοια. Στα οικονομικά, η παροχή υπηρεσιών περιγράφει το όφελος της δημιουργίας που είναι μη υλικό, το οποίο παρέχεται σε αντάλλαγμα για τα χρήματα (βλ. Knoke, 2003, σ. 78). Οι κυβερνητικές υπηρεσίες μπορεί να οριστούν εν αντιθέσει πολύ ευρύτερες όπως και κάθε επαφή ή διαδικασία μεταξύ πολιτών ή επιχειρήσεων και της τοπικής αυτοδιοίκησης (Bundesministerium Des Innern, 2006, σ. 35.). οι υπηρεσίες διαφέρουν στο φάσμα της έντασης: μπορούν να έχουν δεσμευτικό χαρακτήρα κατά την υποβολή φορολογικών δηλώσεων, ή μπορούν να είναι εντελώς ανώνυμες σαν μια κοινοποίηση μιας καταστροφής σε δημόσιο χώρο. Η ένταση επηρεάζει την ηλεκτρονική ενεργοποίηση των υπηρεσιών. Οι online υπηρεσίες κατατάσσονται σε τρία κύρια επίπεδα αλληλεπίδρασης (Mehlich, 2002, σ. 75.):

- Πληροφορίες που περιγράφουν τις γενικές υπηρεσίες πληροφοριών που λαμβάνει απευθείας σύνδεση ο χρήστης.
- Η επικοινωνία, η ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ μεμονωμένων προσώπων, όπως e-mail ή φόρουμ.
- Συναλλαγή, που καλύπτει τη διαδικασία άκρο-προς-άκρο που περιέχει όλες τις ροές πληροφοριών οι οποίες είναι απαραίτητες για να επιτευχθεί η υπηρεσία.

Ο Mehlich (2002, σελ. . 91) κατατάσσει τις υπηρεσίες ανάλογα με τη λειτουργία και τις διαφοροποιεί μεταξύ των ακόλουθων διαδικασιών:

- ⊕ διαδικασίες πληροφοριών: περιλαμβάνουν κάθε πληροφορία όπως τις ώρες ή τις ευθύνες των αρχών λειτουργίας.
- ⊕ διαδικασίες καταχώρησης: περιγράφουν πχ τις εγγραφές, των μαθητών στο σχολείο ή το εταιρειών στο εμπορικό μητρώο.
- ⊕ δήλωση διαδικασιών: είναι για παράδειγμα φορολογικές δηλώσεις ή οι αλλαγές του ονόματος.

- ⊕ διαδικασίες άδειας: περιλαμβάνουν την παράδοση αδειών (π.χ. πάρκινγκ, κτίριο, εργοστάσιο)
- ⊕ διαδικασίες κατανομής: αναφέρεται στην παροχή εξατομικευμένων πληροφοριών, όπως τη διανομή αναγκαίων πιστοποιητικών.
- ⊕ διαδικασίες ελέγχου: αυτές περιλαμβάνουν τις εκλογές, τις δημόσιες αποφάσεις, κλπ.

## **2. 2 Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των ηλεκτρονικών συναλλαγών**

Ένας από τους στόχους της e-Κυβέρνησης είναι να κάνει την κυβέρνηση και τις πολιτικές της πιο αποτελεσματικές: η παροχή στους πολίτες ταχύτερης και καλύτερης πρόσβασης του κοινού στην πληροφόρηση και τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες με έναν πιο προσωπικό και οικονομικά αποδοτικό τρόπο (Bekkers & Ζουρίδης 1999, Heeks 2003, Prins 2001). Η αύξηση της απόδοσης θα ενισχύσει την ποιότητα των υπηρεσιών και τη φιλοδοξία να επιτύχουν πιο αποδοτικά αποτελέσματα σε βασικούς τομείς πολιτικής (Relyea, 2002). Η e-κυβέρνηση θα προωθήσει επίσης την ημερήσια διάταξη των μεταρρυθμίσεων (ο εκσυγχρονισμός των διοικήσεων) και ταυτόχρονα την προώθηση των στόχων της οικονομικής πολιτικής (ΟΟΣΑ, 2003). Επιπλέον, η παροχή δημόσιας υπηρεσίας μέσω των ΤΠΕ, θα οδηγήσει επίσης σε βελτίωση των σχέσεων μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών.

Η αποδοτικότητα μοιάζει με την παραγωγικότητα. Η e-κυβέρνηση είναι πολύ σημαντική για τη μείωση του κόστους. Η μείωση του κόστους είναι η κύρια κινητήρια δύναμη για τη χρήση των ΤΠΕ από την κυβέρνηση. Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να αποκτηθεί αυτή η αποδοτικότητα, και μερικοί από τους τρόπους είναι οι εξής:

- Αντικατάσταση αιτήσεων με βάση το χαρτί από την online αίτηση. Αυτό περικόπτει το κόστος εισόδου δεδομένων και χειροκίνητου έλεγχου.
- Βελτίωση της διαχείρισης αρχείων, αποτελεσματική χρήση των περιορισμένων πόρων και του εργατικού δυναμικού.
- Μεγαλύτερη ανταλλαγή και δικτύωση των δεδομένων με την κυβέρνηση, που έχει ως σκοπό να εξαλείψει το κόστος των πολλαπλών ελέγχων των δεδομένων.



- Μείωση του κόστους των κυβερνητικών εκτυπώσεων και της διανομής του κόστους στηριζόμενη περισσότερο σε απευθείας σύνδεση, δημοσίευση, επιστολή, ειδήσεις κλπ (Zissis et al, 2008).

Η κυβέρνηση θα πρέπει να μοιάζει με μια εταιρεία επιχειρήσεων, που εστιάζει κατά κύριο λόγο στους πελάτες. Η υιοθέτηση εστίασης στον πελάτη είναι το κύριο μέρος των μεταρρυθμίσεων της δημόσιας διοίκησης της ατζέντας των χωρών και των στρατηγικών ηλεκτρονικής διοίκησης (Zissis et al, 2008).

Η εστίαση στον πελάτη / πολίτη σχετίζεται με την παροχή στους πολίτες με μια συνεκτική διασύνδεση με την κυβέρνηση που αντικατοπτρίζει την ανάγκη τους και όχι τη δομή της κυβέρνησης (Γιαμπουράς, 2006). Οι πρωτοβουλίες για τη βελτίωση εστίασης στον πελάτη : on-line πύλες επικεντρωμένες σε συγκεκριμένα θέματα ή ομάδες, συγκεντρώνοντας σχετικές πληροφορίες και υπηρεσίες που απευθύνονται σε συγκεκριμένες ομάδες πολιτών, έτσι ώστε οι σχετικές πληροφορίες να μπορούν να βρεθούν πιο εύκολα, e-mail λίστες για την προώθηση εξατομικευμένων πληροφοριών για συγκεκριμένες ομάδες, και όταν οι πληροφορίες καθίστανται διαθέσιμες να επιτρέπουν τον εντοπισμό τους από χρήστες, οι οποίοι σκοπεύουν να πραγματοποιούν συναλλαγές ρουτίνας με την κυβέρνηση, όπως με τις on-line δημόσιες υπηρεσίες (Γιαμπουράς, 2006). Στις χώρες που παρατηρείται υψηλό επίπεδο δημοσίων δαπανών υπάρχει αναποτελεσματική παροχή δημοσίων υπηρεσιών γεγονός που οφείλεται κατά κύριο λόγο στην κακή διοίκηση, σε καθυστερήσεις, στη διαφθορά, σε κακή οργάνωση και σε ελλιπή προσόντα των δημοσίων υπαλλήλων. (Gant, J. P. , 2002)

### **2.3 Δημόσια Μεταρρύθμιση**

Η δημόσια μεταρρύθμιση υπήρξε μια από τις ατζέντες των χωρών πολύ πριν προκύψει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τώρα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για την μεταρρύθμιση, λαμβάνοντας υπόψη ότι, η μεταρρύθμιση είναι επίσης πολύ απαραίτητη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Zissis et al, 2008). Η μεταρρύθμιση είναι απαραίτητη, διότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο την ψηφιοποίηση, αλλά σχετίζεται με τη χρήση των ΤΠΕ για να μετατρέψει τη διαδικασία, τη δομή και τον πολιτισμό σε κάτι πιο απτό για τους πολίτες (Ασημακόπουλος, 2006). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση χρησιμεύει ως εργαλείο για τη μεταρρύθμιση: η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών κάνει τις διαδικασίες πιο διαφανείς, βοηθά στην παροχή υπηρεσιών με πιο αποτελεσματικούς τρόπους,

διευκολύνει την ενσωμάτωση των υπηρεσιών και των διαδικασιών και επιτρέπει την ενοποιημένη κυβέρνηση (Ασημακόπουλος, 2006).

Η χρήση των ΤΠΕ ως ένα μέσο για να αυξηθεί η παραγωγικότητα της εργασίας έχει διαφορετικές διαστάσεις. Η πρώτη διάσταση είναι η δημιουργία δικτύων και η αυτοματοποίηση και απλούστευση των διαδικασιών μέσα σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο. Σκοπός, για παράδειγμα, είναι για την Ελλάδα η ψηφιοποίηση των αρχείων εγγράφων στους μεγάλους δήμους της (Γιαμπουράς, 2006). Αυτό μπορεί να θεωρηθεί ένα πρώτο βήμα προς την ηλεκτρονική διαχείριση της ροής εργασίας, δεδομένου ότι προσφέρει σημαντικά κέρδη αποδοτικότητας, χωρίς να απαιτούνται βαθείς αλλαγές των εσωτερικών διαδικασιών.

## **2. 4 Συμμετοχή των πολιτών**

Η συμμετοχή των πολιτών είναι απαραίτητη για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης (Gouscos, 2001). Για το σκοπό αυτό, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιστά δυνατή την εμπλοκή των πολιτών στη διαδικασία χάραξης πολιτικής, εμποδίζει τη διαφθορά, προωθεί την υποχρέωση λογοδοσίας και τη διαφάνεια.

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι σύνδεσης των πολιτών με την κυβέρνηση. Η διαβούλευση και ανάδραση από τους χρήστες των υπηρεσιών πχ. τα αρχεία καταγραφής ιστού, τα ερωτηματολόγια και οι επαφές ανατροφοδότησης εκ μέρους των πολιτών, καθιστούν ενεργό τη συμμετοχή τους και καλύτερη την αντιμετώπιση των αναγκών τους (Gouscos, 2001).

Το σημαντικότερο πλεονέκτημα για τους πολίτες από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφορά στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα, τα οφέλη είναι:

- ✓ Πρόσβαση στις υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 ημέρες τη βδομάδα (Torres et al. 2005).
- ✓ Μείωση του χρόνου συναλλαγής με τη χρήση των προ-συμπληρωμένων ηλεκτρονικών φορμών, καθώς και του χρόνου που πρέπει να διαθέσουν για να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους.
- ✓ Μείωση του κόστους συναλλαγής καθώς δεν είναι απαραίτητη πια η παρουσία τους στο φυσικό χώρο των υπηρεσιών.
- ✓ Γρηγορότερη εξυπηρέτηση και απάντηση για την ολοκλήρωση των υποθέσεων τους. (Gouscos, 2001)

Συμπερασματικά, οι κύριοι λόγοι δημιουργίας και ύπαρξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνοψίζονται επομένως στα ακόλουθα:

- η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βελτιώνει την αποδοτικότητα
- βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών
- συμβάλλει στην επίτευξη των αποτελεσμάτων της πολιτικής
- συμβάλλει στην επίτευξη των οικονομικών στόχων
- μπορεί να είναι ο κύριος συντελεστής για τη μεταρρύθμιση
- χτίζει την εμπιστοσύνη μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης (Torres et al. , 2005).

Μέχρι τώρα, οι κύριες κινητήριες δυνάμεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η βελτίωση της αποδοτικότητας και η αποτελεσματική υλοποίηση των αποτελεσμάτων των πολιτικών (Torres et al. , 2005).

Πρόσφατα, η έμφαση έχει μετατοπιστεί προς άλλους στόχους: τη βελτίωση των υπηρεσιών, την αύξηση της υπευθυνότητας, τη διευκόλυνση της συμμετοχής.

## **2. 5 Ανασταλτικοί παράγοντες και Προκλήσεις**

Ενώ παρέχονται κάποιες βασικές πληροφορίες σχετικά με το Δημόσιο και κάποιες συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιηθούν στο διαδίκτυο, η παροχή υπηρεσίας πλήρους συναλλαγής εξακολουθεί να είναι πολύ χαμηλή στην Ελλάδα. Η ετήσια μέτρηση για την "διαθεσιμότητα των δημοσίων υπηρεσιών σε απευθείας σύνδεση" από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, καταγράφει μόνο το 15% των υπηρεσιών στη χώρα μας (OECD, 2010). Είναι σημαντικό βέβαια να λάβουμε υπόψη ότι μόνο το ήμισυ των συμμετεχουσών χωρών κατέληξαν σε ποσοστό μεγαλύτερο του 50% για τις υπηρεσίες με πλήρεις συναλλαγές διαθέσιμες στο διαδίκτυο (Cargemini, 2006, σελ. 6, 9).

Η πιο συχνή επικοινωνία για τις υπηρεσίες που βασίζονται στη συμπλήρωση εντύπων εξακολουθεί να είναι προσωπική και σε χαρτί. Εάν η επικοινωνία είναι άμορφη, μπορεί εύκολα να μετακινηθεί ηλεκτρονικά. Οι άμορφες αιτήσεις έτσι μεταφέρονται από το προσωπικό με το τηλέφωνο, ταχυδρομείο και φαξ (Mehlich, 2002, σ. 84.). Ίσως, το σημαντικότερο εμπόδιο για την εφαρμογή των online υπηρεσιών είναι επομένως ο κανόνας του δικαίου που απαιτεί ορισμένες διατυπώσεις και τυπολογία. Ενώ μια ιδιωτική επιχείρηση μπορεί να αλλάξει ουσιαστικά τις διαδικασίες της «κατά τη διάρκεια μιας νύχτας», με

απόφαση του διευθυντή της εταιρείας, μια δημόσια αρχή συνήθως περιορίζεται από το νόμο για μια τέτοια αναδιοργάνωση. Ο λόγος είναι ιστορικός. Όταν δημιουργήθηκε το Διοικητικό Δίκαιο, η ηλεκτρονική επικοινωνία ήταν σπάνια σε συζητήσεις (Gisler & Brüchner, 2002, σ. 18.). Ως εκ τούτου, τα νομικά πλαίσια πρέπει τώρα να προσαρμοστούν. Ήδη έχει γίνει καλή πρόοδος, αλλά οι ουσιαστικές μεταρρυθμίσεις του Διοικητικού Δικαίου πρέπει ακόμη να διευθετηθούν για να ανταποκριθούν στην πρόκληση της απευθείας σύνδεσης διαθεσιμότητας της υπηρεσίας (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2006, σ. 21).

Μια ακόμα σημαντική πρόκληση των online διαθέσιμων συναλλαγών με το δημόσιο είναι η αρχή της «ίσης μεταχείρισης». Η κυβέρνηση πρέπει να εγγυηθεί ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις που δεν έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο λαμβάνουν τα ίδια οφέλη (Gouscos, 2001). Στο πλαίσιο αυτό, ο όρος «ψηφιακό χάσμα» τίθεται σε συζήτηση. Το κοινωνικό και οικονομικό χάσμα οδηγεί σε μια πολύ διαφορετική χρήση (ή μη χρήση καθόλου) των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και συναλλαγών. Τα άτομα μπορεί να έχουν διαφορετικές δεξιότητες και εμπειρίες με τις ΤΠΕ, που οδηγεί σε έλλειψη εμπιστοσύνης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η τεχνολογία είναι προσιτή για ορισμένες κοινωνικές ομάδες, τα γλωσσικά εμπόδια ή μια αναπηρία μπορεί να εμποδίσουν κάποιο πρόσωπο από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και συναλλαγών με το δημόσιο (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2006, σ. 17.).

Έτσι, σε αντίθεση με το ηλεκτρονικό εμπόριο, το Δημόσιο πρέπει να εξυπηρετεί τις ανάγκες όλων των ατόμων και δεν μπορεί να προσανατολίσει την παρουσία της στο Διαδίκτυο προς μια ακριβή ομάδα-στόχο. Ως εκ τούτου, το δημόσιο αντιμετωπίζει τη δυσκολία σαφούς προσανατολισμού σε μια ομάδα-στόχο και την προσφορά των υπηρεσιών με επίκεντρο τον χρήστη σε απευθείας σύνδεση (Aichholzer & Westholm, 2003).

Οι ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες συχνά καθοδηγούνται από την πλευρά των παραγόντων προσφοράς (Bertot & Jaeger, 2006, Gareis et al, 2004). Στην προσέγγιση αυτή, οι κυβερνήσεις συχνά αρχίζουν να επεκτείνουν το χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών τους, δημιουργώντας μια ηλεκτρονική έκδοση των υφιστάμενων (offline) υπηρεσιών τους (van Dijk et al, 2008). Επιπλέον, οι τεχνολογικές δυνατότητες και όχι οι ανάγκες των χρηστών έχουν καθορίσει κατά κύριο λόγο το σχεδιασμό των ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών. Πάρα πολλή προσοχή έχει δοθεί στην ίδια την τεχνολογία, και όχι στις πραγματικές ανάγκες και προσδοκίες των χρηστών – πολιτών.

Επιπλέον, οι εργαζόμενοι σε δημόσιους οργανισμούς δεν έχουν απαραίτητα τη δυνατότητα, τις γνώσεις και τις δεξιότητες για να ανταποκριθούν στις νέες ανάγκες που δημιουργούνται από την εφαρμογή των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Ο Δημόσιος Τομέας στην Ελλάδα είχε πολύ μικρή εμπειρία στην ανάπτυξη της πληροφορικής (Γιαμπουράς, 2006). Κατά συνέπεια, το έργο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υποφέρει από έλλειψη ικανοτήτων όσον αφορά τις γνώσεις πληροφορικής και των πόρων. Υπάλληλοι που δεν είχαν σχέση με τις ΤΠΕ κλήθηκαν να συμμετάσχουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Γιαμπουράς, 2006). Επιπλέον, το στάδιο της έναρξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα μπορεί να περιγραφεί ως χαοτικό, αργό και αβέβαιο. Τα υπουργεία ήταν σε δυσκολία να αποφασίσουν ως προς το τι πρέπει να γίνει και πέρασαν τρία χρόνια για να ξεκινήσει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο (Γιαμπουράς, 2006).

Ένας από τους λόγους ήταν η έλλειψη σαφών στόχων: Όταν κάθε υπουργείο ζητήθηκε να ξεκινήσει για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατά το έτος 2001, δεν ήταν σίγουροι για το τι να κάνουν. Δεν υπήρχε σαφής αποστολή σε εθνικό επίπεδο και σε κάθε υπουργείο ζητήθηκε να προετοιμάσουν το δικό τους σχέδιο (Γιαμπουράς, 2006). Οι σωστές κατευθυντήριες γραμμές δεν είχαν προβλεφθεί και δεν υπήρχε έμφαση στο τι και το πώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να κάνει. Ως αποτέλεσμα, υπήρξε μια πολύ μακρά περίοδος αβεβαιότητας και σύγχυσης, και ως εκ τούτου, μια καθυστέρηση ετών στην έναρξη του έργου (Γιαμπουράς, 2006).

Ένα ακόμα θέμα που είναι ανασταλτικός παράγοντας, αλλά ταυτόχρονα και πρόκληση για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι η ιδιωτικότητα. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι ένα κρίσιμο ζήτημα για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο στις ανεπτυγμένες όσο και στις αναπτυσσόμενες χώρες. Οι Layane και Lee [2008], εντοπίζουν την ιδιωτική ζωή και το απόρρητο ως κρίσιμα εμπόδια στο δρόμο για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η προστασία Προσωπικών Δεδομένων αναφέρεται στην εγγύηση ενός κατάλληλου επιπέδου προστασίας όσον αφορά τις πληροφορίες που αποδίδονται σε ένα άτομο (Basu, 2004). οι Seifert και Bonham (2005) τόνισαν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα πρέπει να προσεγγιστεί με ένα μάτι προς την προστασία της ιδιωτικής ζωής.

## 2.6 Πλεονεκτήματα από τη χρήση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

Οι μελετητές έχουν προτείνει τα πλεονεκτήματα που μπορεί να σχετίζονται με τη δημιουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως τη διευκόλυνση της γενικής πρόσβασης των πολιτών, τη συμμετοχή και την ολοκλήρωση υπηρεσιών, κλπ (Zhiyuan, 2002). Σύμφωνα με ορισμένες πρόσφατες μελέτες, οι διαδραστικές ιστοσελίδες της κυβέρνησης ενθαρρύνουν τη μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων (Carter και Belanger, 2005), την αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών και την εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση και την αύξηση των επιπέδων της λογοδοσίας από τις κυβερνητικές υπηρεσίες (Wong και Welch, 2004).

Οι κυβερνητικές ιστοσελίδες μπορούν επίσης να προωθήσουν τη συνεργασία μεταξύ οργανισμών. Ο Zhiyuan (2002) σκιαγραφεί μια σειρά από μοντέλα συνεργασίας μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που περιλαμβάνουν τη σχέση κυβέρνηση και πολίτη, τη σχέση κυβέρνησης προς επιχείρηση, και τη σχέση κυβέρνησης εργαζόμενου, ως μοντέλα αλληλεπίδρασης. Άλλες μελέτες καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι πολίτες γίνονται πιο ενεργοί στη διαδικασία λήψης αποφάσεων από τις κυβερνήσεις, αποκτούν πρόσβαση σε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις των κυβερνήσεών τους και μπορούν να αναπτύξουν στενότερες σχέσεις και μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στις κυβερνήσεις τους (Basu, 2004). Οι γνώμες διαφέρουν σε σχέση με τα αποτελέσματα που μπορούν να αναμένονται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ορισμένοι ειδικοί πιστεύουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρόκειται να φέρει επανάσταση στο δημόσιο τομέα και στις πολιτικές διαδικασίες σε παγκόσμιο επίπεδο και, ειδικότερα, να δώσει στις αναπτυσσόμενες χώρες την ευκαιρία να στρώσουν το δρόμο προς την κατεύθυνση της χρηστής διακυβέρνησης (Howard, 2007).

Ένα βασικό επιχείρημα σε αυτή τη μελέτη είναι ότι ο αντίκτυπος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τις αλληλεπιδράσεις της κυβέρνησης-πολίτη επηρεάζεται από ένα συνδυασμό παραγόντων, και ότι τα χαρακτηριστικά των κυβερνητικών ιστοσελίδων είναι απαραίτητα για την ευχρηστία τους, τις επιπτώσεις τους στις υπηρεσίες και την παροχή πληροφοριών, καθώς και τη συμβολή τους στο μετασχηματισμό των σχέσεων κυβέρνησης πολιτών.

## 2.6.1 Πλεονεκτήματα για τους πολίτες

Ο αναμενόμενος αντίκτυπος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην αύξηση της πρόσβασης στην πληροφόρηση και την ενθάρρυνση της μεγαλύτερης συμμετοχής των πολιτών έχει σημαντικές συνέπειες για τις λιγότερο βιομηχανικές χώρες, όπου οι λιγότερο αναπτυγμένοι οργανισμοί είχαν ως αποτέλεσμα την ανεπαρκή πρόσβαση στην ενημέρωση και την αναποτελεσματική παροχή υπηρεσιών (Basu, 2004). Όπως κατέληξε στο συμπέρασμα ο Howard (2007), οι ηλεκτρονικές συναλλαγές θα επιτρέψουν στις αναπτυσσόμενες χώρες να κάνουν την μέχρι σήμερα άπιαστη κοινωνικο-οικονομική πρόοδο, επιτρέποντας τη δημοκρατική πολιτική και επικοινωνιακή υποδομή για να βοηθήσουν τη χώρα να κάνει ένα άλμα προς τα εμπρός. Η έρευνα για τις επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις λιγότερο αναπτυγμένες χώρες εξακολουθεί να είναι μικρή σε σύγκριση με εκείνη των αναπτυγμένων χωρών. Πολλή συζήτηση στην ακαδημαϊκή βιβλιογραφία υπάρχει σχετικά με τον αντίκτυπο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο μετασχηματισμό των σχέσεων μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών, των επιχειρήσεων, και τα άλλα όπλα της κυβέρνησης, που βασίζεται στις εμπειρίες από τη μελέτη των αναπτυγμένων δυτικών χωρών (Dada, 2006).

Αυτές είναι γενικές σκέψεις που αναμένεται να προκύψουν ως αποτέλεσμα της χρήσης των μεθόδων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες υπηρεσίες, τις πληροφορίες και τα συναφή προβλήματα τους σε αυτόν τον τομέα. Υπάρχουν πολλά ερωτήματα που τίθενται στις απόψεις που σχετίζονται με την κοινωνική δικαιοσύνη, την πολιτική συμμετοχή διευρύνοντας την εποπτική αρχή για την κυβέρνηση, την ασφάλεια των πληροφοριών και την εμπιστευτικότητα, την κοινωνική και πολιτική αλλαγή που αναμένεται λόγω του ανοικτού χαρακτήρα και την τεχνολογική παγκοσμιοποίηση στον κόσμο. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές προσφέρουν την εγγύηση ίσων ευκαιριών για όλους όσοι ασχολούνται με τις υπηρεσίες όσον αφορά την πρόσβαση σε πληροφορίες ή παρέχουν πραγματικές υπηρεσίες και την ευθύνη για την ανάπτυξη της κοινωνικής συνείδησης και την υποστήριξη των απαιτήσεων της προσαρμογής σε αυτήν την αλλαγή. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές εξασφαλίζουν την υποστήριξη της αρχής της συμμετοχής στην πολιτική ζωή όλων των πολιτών σε όλα τα πολιτιστικά, οικονομικά, κοινωνικά και τεχνολογικά επίπεδα. Η πολιτική συμμετοχή περιλαμβάνει την αλληλεπίδραση της νομοθετικής εξουσίας και των πολιτών, δίνοντας τις απόψεις και τις παρατηρήσεις επί των σχεδίων νόμων που περιλαμβάνουν την υγεία, την παιδεία, την δημόσια τάξη και τις άλλες αρμοδιότητες του κράτους το οποίο πρέπει να ενισχύσει το ρόλο των πολιτών στον τομέα αυτό.

## 2.6.2 Πλεονεκτήματα για το δημόσιο

Η ανάπτυξη και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιφέρει επιπτώσεις και αλλαγές στη δομή και τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης (Snellen, 2000). Σε ένα παραδοσιακό γραφειοκρατικό μοντέλο η ροή πληροφοριών κινείται μόνο κάθετα, και σπάνια μεταξύ των υπηρεσιών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διασπά τους δικαιοδοτικούς φραγμούς για να επιτρέψει πιο ολοκληρωμένες υπηρεσίες στο σε όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης. Το παραδοσιακό περιβάλλον κυβέρνησης κάνει πιο δύσκολη την πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες, που δεν διατίθεται για τους ανθρώπους σε απομακρυσμένες περιοχές πρόσβασης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει τη δυνατότητα να αυξήσει την πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες, και καθιστά ευκολότερο για τους πολίτες να συμμετέχουν και να συνεισφέρουν στις κυβερνητικές διαδικασίες, ενώ διευκολύνει σημαντικά τις συναλλαγές με το δημόσιο ανεξάρτητα από καιρικές συνθήκες, αποστάσεις ή προσβασιμότητα.

Οι υποθέσεις και προβλέψεις σχετικά με τη συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την αναδιάρθρωση της παροχής υπηρεσιών από τις δημόσιες υπηρεσίες έχουν ωστόσο προσβληθεί από ασυνεπή επίπεδα δέσμευσης και την μη ικανότητα για την εφαρμογή των τεχνολογιών της πληροφορίας για την ενσωμάτωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών στους δημόσιους φορείς. Σαφώς οι διαφορετικές κοινωνικές, πολιτιστικές, πολιτικές και οικονομικές συνθήκες επηρεάζουν την υιοθέτηση και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Μια ολοκληρωμένη σειρά από παράγοντες οδήγησαν σε αυξανόμενες τάσεις να εφαρμοστεί αυτό που είναι γνωστό ως e-κυβέρνηση, η οποία αντιπροσωπεύει μια αναδυόμενη φιλοσοφία που επιβάλλεται από την ψηφιακή επανάσταση, την παγκοσμιοποίηση, των δημοκρατικών τάσεων, κλπ. Αυτή η αλλαγή στη σκέψη και την πρακτική της δημόσιας διοίκησης είναι ακόμη στο στάδιο των φιλοδοξιών και τις αρχές των στρατηγικών σχεδίων για να επιτευχθεί ακόμη και στην κοιτίδα του τεχνολογικά ανεπτυγμένου πολιτισμού.

Η έλευση του Διαδικτύου και της ψηφιακής συνδεσιμότητας, καθώς και η έκρηξη και ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ηλεκτρονικών επιχειρηματικών μοντέλων στον ιδιωτικό τομέα, έχουν ενθαρρύνει τον δημόσιο τομέα να επανεξετάσει τα ιεραρχικά και γραφειοκρατικά οργανωτικά μοντέλα. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την αναδιοργάνωση των μεθόδων παροχής δημόσιων υπηρεσιών μέσω της καινοτομίας (με τη χρήση νέων



τεχνολογιών επικοινωνίας). Οι κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο είναι αντιμέτωπες με την πρόκληση του μετασχηματισμού και της ανάγκης για εκσυγχρονισμό των διοικητικών πρακτικών και συστημάτων διαχείρισης.

Οι κυβερνήσεις έχουν αρχίσει να αναγνωρίζουν τις πιθανές ευκαιρίες που προσφέρονται από τις ΤΠΕ και το ηλεκτρονικό επιχειρείν για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των πολιτών, για να προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες και να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα μέσω του εξορθολογισμού των εσωτερικών διαδικασιών. Το παραδοσιακό γραφειοκρατικό μοντέλο, που χαρακτηρίζεται από την εσωτερική παραγωγική αποτελεσματικότητα, τη λειτουργική λογική, τον ιεραρχικό έλεγχο και βασίζεται σε κανόνες διαχείρισης, έχει αντικατασταθεί από τον ανταγωνισμό και τις απαιτήσεις της οικονομίας που βασίζεται στη γνώση. Αυτές περιλαμβάνουν την ευελιξία, την οργάνωση του δικτύου, την κάθετη και οριζόντια ολοκλήρωση, την καινοτόμο επιχειρηματικότητα, την οργανωτική μάθηση, την παράδοση ταχύτερων υπηρεσιών και μια πελατοκεντρική στρατηγική. Αυτά τα νέα παραδείγματα αλλαγής έχουν έμφαση στη συντονισμένη κατασκευή δικτύου, την εξωτερική συνεργασία, και την εξυπηρέτηση πελατών (Ho, 2002) τόσο του ιδιωτικού όσο και του δημόσιου τομέα.

Οι λόγοι για τη στροφή προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορούν συνοπτικά να περιγραφούν ως εξής:

Επιτάχυνση της τεχνολογικής προόδου και των συναφών γνωστικών επαναστάσεων. Η τεχνολογική επανάσταση οδήγησε στην ανάδειξη πολλών συγκριτικών πλεονεκτημάτων και πρακτικών εφαρμογών σε διάφορους τομείς της ανθρώπινης ζωής, συμπεριλαμβανομένης της ποιότητας των υπηρεσιών και των αγαθών που παρέχονται από τα (δημόσια και ιδιωτικά) ιδρύματα. Αυτή η επανάσταση αποτελεί μια μοναδική ευκαιρία για τα άτομα, τις κυβερνήσεις και οργανώσεις επιχειρήσεων για τη βελτίωση της ποσότητας και της ποιότητας της ανθρώπινης ζωής.

Υπάρχουν πολλές οικονομικές επιπτώσεις για τη στροφή προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα συνοδευτικά συστήματα και μεθόδους εργασίας, καθώς και ρυθμιστικές, νομοθετικές και ανθρώπινες απαιτήσεις. Ένας από τους βασικούς στόχους της είναι να παρέχει καλύτερες υπηρεσίες με χαμηλότερο κόστος. Τα έξοδα περιλαμβάνουν το άμεσο οικονομικό κόστος και τα λοιπά έξοδα που οφείλονται στις δαπάνες που επιβαρύνουν

την εθνική οικονομία, μέσω της εισαγωγής της τεχνολογίας ή τις επενδύσεις που απαιτούνται για την ηλεκτρονική συναλλαγή, καθώς και τη δημιουργία συστημάτων πληροφορικής κλπ.

Οι πραγματικές εμπειρίες όσον αφορά την εφαρμογή και τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τη βελτίωση της συμμετοχής των πολιτών στην κυβέρνηση δεν έχουν ακόμη μελετηθεί επαρκώς σε αναπτυσσόμενες χώρες.



Το TAM επικεντρώνεται στις εξηγήσεις της στάσης και πρόθεσης να χρησιμοποιηθεί μια συγκεκριμένη τεχνολογία ή υπηρεσία. Έχει γίνει ένα ευρέως εφαρμοσμένο μοντέλο για την αποδοχή του χρήστη και τη χρήση των υπηρεσιών. Υπάρχει μια σειρά από μετα-αναλύσεις σχετικά με το TAM που έχουν αποδείξει ότι είναι ένα έγκυρο, και ισχυρό μοντέλο για την πρόβλεψη της αποδοχής από τους χρήστες (Bertrand και Bouchard, 2008). Το TAM, ήταν επίσης το πρώτο μοντέλο που χρησιμοποίησε εξωτερικές ως βασικούς παράγοντες στη μελέτη υιοθέτηση της τεχνολογίας. Το TAM προσπαθεί να εξηγήσει τη διαδικασία έγκρισης και τους υποκείμενους παράγοντες που επιδρούν στην τεχνολογία αποδοχής. Το μοντέλο έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως στην έρευνα πληροφοριακών συστημάτων (Arbuckle, 1995).

Το TAM μοντέλο, το οποίο ασχολείται με τις αντιλήψεις, σε αντίθεση με την πραγματική χρήση, δείχνει ότι όταν στους χρήστες παρουσιάζεται μια νέα τεχνολογία, δύο σημαντικοί παράγοντες επηρεάζουν την απόφασή τους σχετικά με το πώς και πότε θα το χρησιμοποιούν (Davis, 1989). Το TAM υποθέτει ότι η συμπεριφορική πρόθεση ενός ατόμου να υιοθετήσει ένα σύστημα καθορίζεται από δύο πεποιθήσεις, την αντίληψη της χρησιμότητας και την αντιληπτή ευκολία χρήσης. Η αντίληψη της χρησιμότητας ορίζεται ως «ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο σύστημα θα ενισχύσει την παραγωγικότητα του», ενώ η αντιληπτή ευκολία χρήσης ορίζεται ως «ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο σύστημα θα βοηθηθεί στην προσπάθειά του» (Davis, 1989). Μεταξύ αυτών των δύο, η αντιληπτή ευκολία χρήσης έχει άμεσες επιπτώσεις στην αντίληψη της χρησιμότητας με τη χρήση της τεχνολογίας (Adams et al 1992, Davis 1989).

Ο Davis (1989) διαπίστωσε επίσης ότι υπάρχει σχέση μεταξύ των πεποιθήσεων των χρηστών για τη χρησιμότητα μιας τεχνολογίας και τη στάση και την πρόθεση να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία. Ωστόσο, η αντιληπτή χρησιμότητα επιδεικνύει ισχυρότερη και πιο συνεπή σχέση με τη χρήση από ό, τι άλλες μεταβλητές που αναφέρονται στη βιβλιογραφία. Επιπλέον, ένα άτομο μπορεί να υιοθετήσει μια τεχνολογία, αν αυτός ή αυτή την αντιλαμβάνεται ως βολική, χρήσιμη και κοινωνικά επιθυμητή, ακόμη και αν δεν απολαμβάνει τη χρήση της τεχνολογίας (Saga & Zmud, 1994). Έτσι, θα μπορούσε να υπάρχει δυνατότητα άμεσης σχέσης μεταξύ των πεποιθήσεων και των προθέσεων.

Οι δύο αυτοί καθοριστικοί παράγοντες προσδιορίζουν ουσιαστικά τη στάση των χρηστών απέναντι στο πληροφοριακό σύστημα και έπειτα η στάση τους αυτή με τη σειρά της θα ορίσει την πρόθεσή τους για χρήση και τελικά την αποδοχή ή μη της τεχνολογίας.

Το μοντέλο TAM, προκειμένου να εξηγήσει τη συμπεριφορά υιοθέτησης πληροφοριακών συστημάτων από τους χρήστες και να μετρήσει το βαθμό αποδοχής τους από αυτούς, εφαρμόζει τη χρήση ερωτηματολογίου. Συνίσταται δηλαδή στη διεξαγωγή ποσοτικής έρευνας, με χρήση όσο το δυνατόν μεγαλύτερου δείγματος, με δημοσκόπηση σε τυχαία δειγματοληψία, και τέλος στατιστική ανάλυση των δεδομένων που συλλέχτηκαν. Είναι ένα από τα πιο διαδεδομένα εργαλεία στην έρευνα των πληροφοριακών συστημάτων σε σχέση με τη συμπεριφορά των ανθρώπων απέναντι σ' αυτά και για την αξιολόγηση της αποδοχής μιας τεχνολογικής καινοτομίας από τους καταναλωτές/πελάτες/πολίτες.

### **3.1 Μέθοδος Έρευνας**

Το όργανο που χρησιμοποιείται σε αυτή την έρευνα είναι το ερωτηματολόγιο. Τα στοιχεία που έχουν επιλεγεί για τα κατασκευάσματα έχουν ως επί το πλείστον προσαρμοστεί από προηγούμενες μελέτες ώστε να εξασφαλιστεί η εγκυρότητα του περιεχομένου. Τα προϊόντα μέτρησης της αντιληπτής χρησιμότητας, η ευκολία χρήσης, η στάση και η πρόθεση να υιοθετήσουν τις μεθόδους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ελήφθησαν από τον Davies (1989), τα στοιχεία για τη μέτρηση της αντιληπτής αξιοπιστίας και συναλλαγής κόστους προσαρμόστηκαν από τους Luarn & Lin (2005), η αντίληψη της αποτελεσματικότητας μετρήθηκε με τα στοιχεία προσαρμοσμένα από τον Bandura (1982), και τα στοιχεία της αντιληπτής κανονιστικής χρήσης ελήφθησαν από τους Taylor & Todd (1995). Τα στοιχεία τροποποιήθηκαν ώστε να καταστούν σημαντικά στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Χρησιμοποιήθηκε 5-βάθμια κλίμακα Likert με επιλογές που κυμαίνονται από το «διαφωνώ απόλυτα» ως το «συμφωνώ απόλυτα» για όλες τις ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, συμπεριλήφθηκαν στο τέλος του ερωτηματολογίου.

Για να ελεγχθεί η εγκυρότητα των στοιχείων πραγματοποιήθηκε επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση και αξιοπιστία των παραγόντων που αξιολογήθηκαν με τη χρήση του Cronbach (1951) άλφα. Η εγκυρότητα δομής αξιολογήθηκε χρησιμοποιώντας επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση (CFA) για να ελεγχθεί η τακτοποίηση των δεδομένων στο μοντέλο. Η επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων (CFA) είναι μια στατιστική τεχνική που χρησιμοποιείται για την επαλήθευση της δομής παραγόντων ενός συνόλου με βάση τις μεταβλητές. Ο CFA επιτρέπει στον ερευνητή να ελέγξει την υπόθεση ότι υπάρχει μια σχέση μεταξύ των

μεταβλητών και των βασικών λανθανουσών κατασκευών τους (εν προκειμένω των απαντήσεων με βάση το φύλο και την ηλικία).

Χρησιμοποιήθηκε μέθοδος δειγματοληψίας ευκολίας δεδομένου ότι δεν είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν επίσημες λίστες από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, ή δημόσιους φορείς σχετικά με τους χρήστες ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Για να εξασφαλιστεί ένα καλύτερο ποσοστό ανταπόκρισης και συνεργασίας από πιθανούς ερωτηθέντες, ο ερευνητής προσέγγισε πολίτες στα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ) του Δημοσίου, όπου ήταν δυνατή η εύρεση τόσο ενός ικανού αριθμού πολιτών, όσο και δείγματος που σχετίζεται με την έρευνα, λόγω συναλλαγών με το Δημόσιο. Οι πολίτες ενημερώθηκαν για το σκοπό και το περιεχόμενο της έρευνας, τη διαδικασία που θα έπρεπε να λάβει χώρα, και δόθηκαν οι αναγκαίες διαβεβαιώσεις σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων των πολιτών.

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε επιλεγμένους ερωτώμενους από διαφορετικά ΚΕΠ και ο ερευνητής συνέλεξε τα ερωτηματολόγια από τους ερωτηθέντες ή επί τόπου ή με τη μέθοδο του ταχυδρομείου. Συνολικά 190 ερωτηματολόγια συλλέχθηκαν από το σύνολο των 230 ερωτηματολόγια που διανεμήθηκαν. Υπήρχαν 20 ερωτηματολόγια που απορρίφθηκαν λόγω έλλειψης επαρκών στοιχείων ή λαθών. Ως εκ τούτου, μόνο 170 ερωτηματολόγια χρησιμοποιήθηκαν για την ανάλυση των δεδομένων, δίνοντας έτσι ένα ποσοστό ανταπόκρισης περίπου 75% στην έρευνα. Τα αποτελέσματα της έρευνας καθώς και η συζήτηση τους δίδονται στο επόμενο κεφάλαιο.

## Κεφάλαιο Τέταρτο

### Αποτελέσματα και συζήτηση

#### 4.0 Αποτελέσματα

Συνολικά 170 ερωτηματολόγια χρησιμοποιούνται για την παρούσα έρευνα. Το μέγεθος του δείγματος είναι πολύ μικρό. Το υψηλότερο μέγεθος του δείγματος θα μπορούσε να παρέχει πιο ακριβή και ακριβή αποτελέσματα για τους ερευνητές. Ωστόσο, σε αυτή την έρευνα, 170 άτομα χρησιμοποιούνται ως δείγμα τελικό για την έρευνα μας. Για την αξιοπιστία, χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Cronbach alpha , που όταν δείχνει ότι οι τιμές κυμαίνονται από 0,7068 - 0,9296, σημαίνει συνήθως ότι οι μετρήσεις είναι αξιόπιστες ( Straub, 1989 ). Για την εγκυρότητα του περιεχομένου, η πράξη θεωρήθηκε ότι έχει έγκυρο περιεχόμενο καθώς αυτό αποτελείται από ερωτήσεις από διάφορες εμπειρικές μελέτες TAM με προηγουμένως δοκιμασμένες ερωτήσεις ισχύος.

Αυτή η μελέτη χρησιμοποίησε έρευνα που περιλαμβάνει 20 σημεία για να εξετάσει τους διαφορετικούς κοινωνικούς παράγοντες με τον πιο πρακτικό τρόπο. Τα περισσότερα από τα στοιχεία της έρευνας είχαν προσαρμοστεί από προηγούμενες μελέτες. Η μελέτη περιλαμβάνει τις εξής ανεξάρτητες μεταβλητές (IVs): την εμπιστοσύνη προς το Διαδίκτυο και την κυβέρνηση (Carter και Belenger [2003], στάσεις και πεποιθήσεις (Vassilakis et al, 2005), την αντίληψη στην ευκολία χρήσης και τη χρησιμότητα (Davis 1989, Carter 2003).

Για τη επεξεργασία των στοιχείων που συγκεντρώθηκαν χρησιμοποιήθηκαν μέθοδοι περιγραφικής Στατιστικής , που βασίζεται στην επεξεργασία των βασικών χαρακτηριστικών ενός συνόλου δεδομένων από ένα δείγμα, χωρίς να εξάγει συμπεράσματα για τον πληθυσμό. Οι δείκτες της περιγραφικής στατιστικής που χρησιμοποιήθηκαν σε αυτήν την εργασία είναι η σχετική συχνότητα σε ποσοστό επί τοις εκατό.

Ο ερευνητής αναδιατύπωσε τις υποκλίμακες για να καταστεί δυνατή η εφαρμογή σε Έλληνες συμμετέχοντες. Τα αυτο-αναπτυγμένα στοιχεία του ερευνητή έχουν ως βάση την προηγούμενη βιβλιογραφία και περιλαμβάνουν στάσεις και πεποιθήσεις, εμπιστοσύνη για το ίντερνετ και ευκολία στις δεξιότητες ηλεκτρονικών υπολογιστών. Αυτή η μελέτη μετρά τους διαφορετικούς παράγοντες, που βασίζονται στο διαδίκτυο (web) ως το κύριο μέσο για τη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επειδή η αγγλική δεν είναι η πρώτη γλώσσα

της Ελλάδας και οι περισσότεροι άνθρωποι δεν μιλούν άπταιστα αγγλικά, το ερωτηματολόγιο προσαρμόστηκε στα ελληνικά.

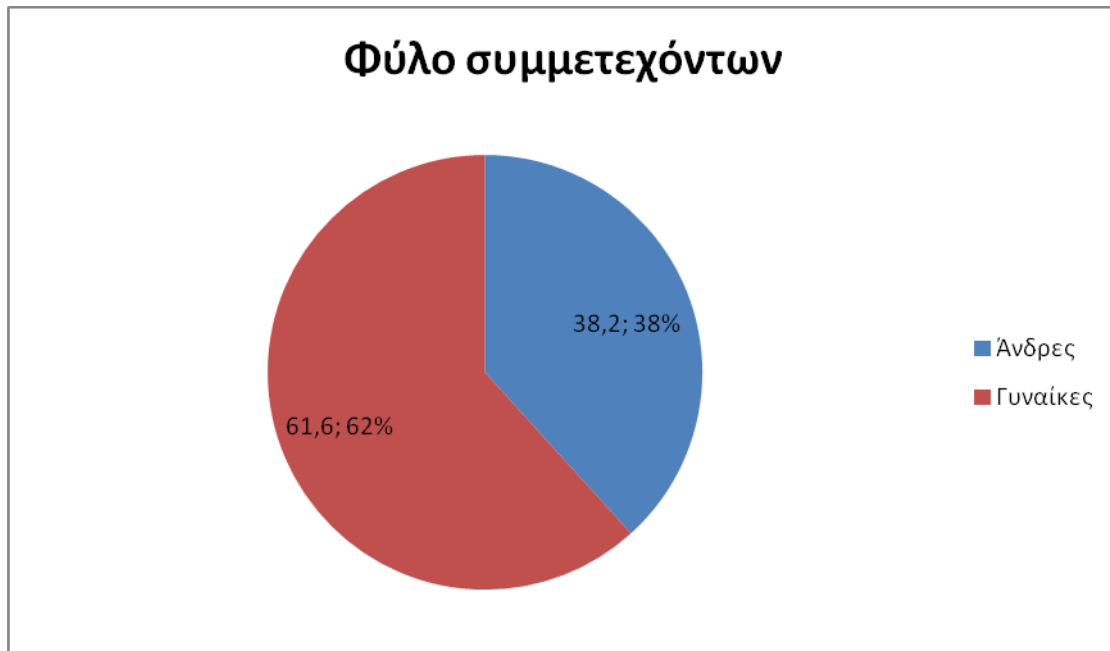
Δοκιμάστηκε πιλοτικά η έρευνα σε μια ομάδα εθελοντών πριν δοθούν στους συμμετέχοντες. Οι είκοσι πέντε συμμετέχοντες προσδιορίστηκαν με βάση την εκπαίδευση και την ικανότητα να χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες της πληροφορίας τους. Οι συμμετέχοντες προσεγγίστηκαν για να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο και να δώσουν ανατροφοδότηση και σχόλια για τα διάφορα αντικείμενα που χρησιμοποιούνται στην έρευνα. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ανέφερε επικάλυψη μεταξύ σε μια σειρά από στοιχεία. Οι ερωτηθέντες έδωσαν τις παρατηρήσεις τους σχετικά με τα στοιχεία που πρέπει να αποκλειστούν για να διασφαλιστεί ότι δεν θα επαναληφθούν με άλλα στοιχεία που χρησιμοποιούνται.

Μετά τον αποκλεισμό αυτών των στοιχείων, η τροποποιημένη έκδοση του ερωτηματολογίου απεστάλη εκ νέου στην πιλοτική ομάδα για να ολοκληρωθεί, ζητώντας τους να εκτιμηθεί ο χρόνος που απαιτείται για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Οι ερωτηθέντες εκτιμώντας την ευκολία κατανόησης του ερωτηματολογίου, ανέφεραν το χρόνο που απαιτείται για να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο που είναι 10 - 15 λεπτά. Η τελική έκδοση του ερωτηματολογίου σχεδιάστηκε με βάση την ανατροφοδότηση. Στη συνέχεια, το ερωτηματολόγιο αξιολογήθηκε από τον ερευνητή που ενέκρινε την τελική μορφή του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιείται για την πραγματική έρευνα. Το τελικό ερωτηματολόγιο αποτελείται από δύο τμήματα με 20 ερωτήσεις συνολικά.

Ο ερευνητής σχεδίασε τα κυριότερα ερωτήματα για την εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο και τις δεξιότητες στον υπολογιστή με βάση τη σημασία του internet και τις δεξιότητες πληροφορικής που απαιτούνται για να αλληλεπιδρούν με την κυβέρνηση μέσω των δικτυακών τόπων και όχι την αξιολόγηση των διαφόρων υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της υπηρεσίας e-κυβερνητικών ιστοσελίδων. Επίσης, οι ερωτήσεις δείχνουν τη σημασία του Διαδικτύου και του ηλεκτρονικού αλφαριθμητισμού των συμμετεχόντων σε σχέση με την ευαισθητοποίηση των πλεονεκτημάτων του διαδικτύου..

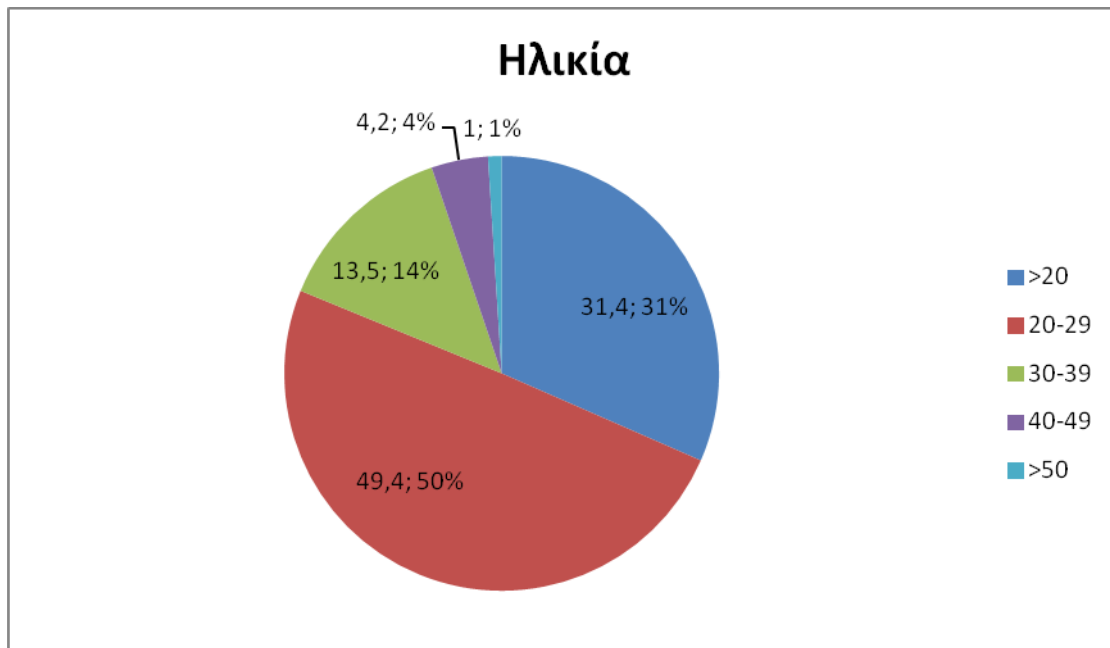
Υπήρχαν 38,2% άνδρες και 61,6% γυναίκες ερωτηθέντων. Έτσι, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήταν γυναίκες.





**Πίνακας 1: Φύλο Συμμετεχόντων**

Η ανάλυση αποκαλύπτει ότι το 49,4% ήταν στην περιοχή των 20-29 ετών, 31,4% ήταν λιγότερο από 20 ετών, 13,5% ήταν στην περιοχή των 30-39 ετών, 4,2% ήταν στην περιοχή των 40-49 ετών ηλικία, και 1% ήταν άνω των 50 ετών. Τα ποσοστά αυτά δείχνουν ότι το φάσμα 20-29 ετών είναι η μεγαλύτερη ομάδα του δείγματος.



**Πίνακας 2: ηλικία συμμετεχόντων**

Χρησιμοποιήσαμε διερευνητική παραγοντική ανάλυση για τον προσδιορισμό συγκεκριμένων παραγόντων που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα και την άποψη των Ελλήνων χρηστών. Τα 20 σημεία που μετρήθηκαν μέσω της κλίμακας Likert υποβλήθηκαν σε ανάλυση αξονικών συστατικών με τη χρήση του SPSS έκδοση 16.0 .

Πριν από την εκτέλεση αξονικής ανάλυσης στοιχείων, αξιολογήθηκε η καταλληλότητα των στοιχείων για την ανάλυση παράγοντα. Ο έλεγχος της συσχέτισης αποκάλυψε την παρουσία συντελεστών από 0,3 και άνω. Η τιμή Kaiser - Meyer-Oklin ήταν 0.869, και η δοκιμή του Bartlett για τη σφαιρικότητα της πέτυχε στατιστική σημαντικότητα, υποστηρίζοντας την ακρίβεια του πίνακα συσχέτισης. Πραγματοποιήσαμε μια ανάλυση αξονική συνιστωσών με περιστροφή Varimax . Η αξονική ανάλυση παράγοντα, αποκάλυψε την παρουσία 14 συνιστωσών με τις ιδιοτιμές να υπερβαίνουν το 1. Μια επιθεώρηση του σχεδίου της εργασίας αποκάλυψε μια σαφή ρήξη μετά την τέταρτη συνιστώσα. Εμείς διατηρήσαμε 4 συνιστώσες για τη μέτρηση, καθώς αυτές οι συνιστώσες έδειξαν μια σειρά από ισχυρές αλληλο-φορτίσεις. Αυτά τα στοιχεία είναι: ο σχεδιασμός της σελίδας, η αντίληψη της χρησιμότητας, η πολυπλοκότητα, και η εμπιστοσύνη στην ιστοσελίδα και στην κυβέρνηση. Τα κύρια συστατικά ακολουθώς αξιολογήθηκαν για την αξιοπιστία χρησιμοποιώντας Cronbach α.

Ο Πίνακας 3 παρουσιάζει τα κύρια συστατικά της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης και της ανάλυσης αξιοπιστίας.

<b>Μέτρηση</b>	<b>Cronbach</b>
Εμπιστοσύνη στο Ίντερνετ	0.774
Εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση	0.755
Πεποιθήσεις	0.726
Σχεδιασμός Ιστοσελίδας	0.896
Αντιληπτή χρησιμότητα	0.852
Πολυπλοκότητα	0.755

**Πίνακας 3**

Στον Πίνακα 4 παρακάτω, γίνεται παράθεση των απαντήσεων των συμμετεχόντων στις ερωτήσεις με βάση τη μεταβλητή του φύλου:

Ερώτηση	N (άνδρες)	N (γυναίκες)
1	0,834	0,767
2	0,808	0,765
3	0,759	0,576
4	0,750	0,654
5	0,712	0,645
6	0,899	0,697
7	0,705	0,678
8	0,878	0,768
9	0,856	0,812
10	0,845	0,567
11	0,723	0,634
12	0,683	0,599
13	0,790	0,645
14	0,823	0,768
15	0,812	0,799
16	0,785	0,713
17	0,866	0,812
18	0,832	0,766
19	0,813	0,723
20	0,845	0,744

**Πίνακας 4**

Σε όλες τις ερωτήσεις ο βαθμός εμπλοκής των ανδρών με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι υψηλότερος σε σχέση με τις γυναίκες.

Ο επόμενος πίνακας (πίνακας 5) δείχνει τις απαντήσεις των συμμετεχόντων με βάση την ηλικία τους, δείχνοντας σαφώς υψηλότερα αποτελέσματα για τις ηλικίες 20-29.

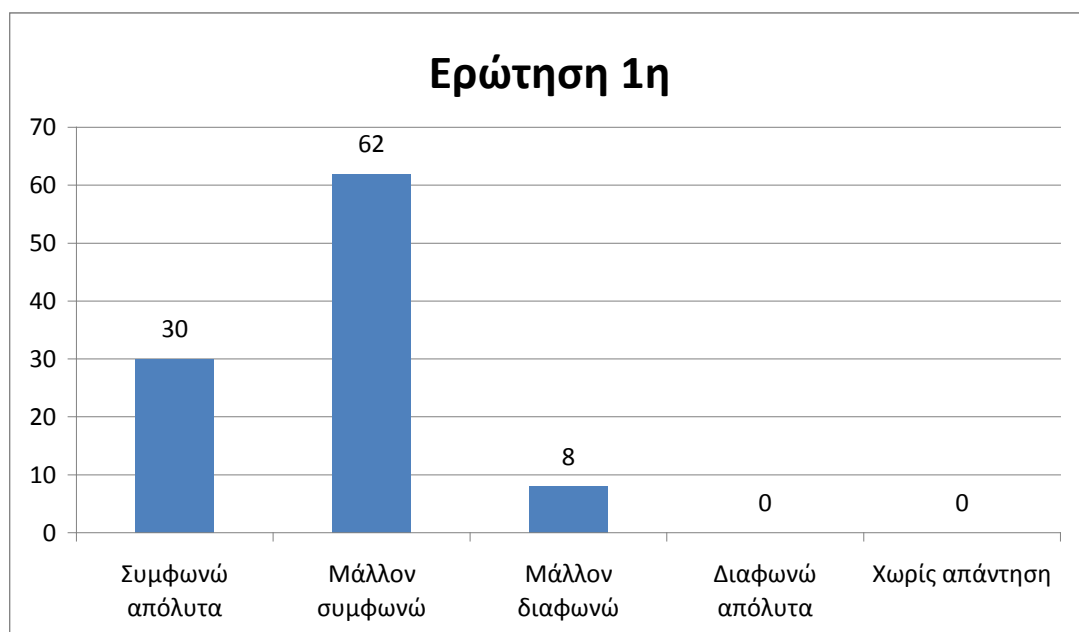
Ερώτηση	N (20-29)	N (30-39)
1	0,867	0,733
2	0,834	0,755
3	0,790	0,543
4	0,793	0,622`
5	0,777	0,644
6	0,876	0,614
7	0,705	0,567
8	0,855	0,456
9	0,834	0,655
10	0,812	0,555
11	0,789	0,612
12	0,765	0,677
13	0,744	0,685
14	0,889	0,689
15	0,856	0,645
16	0,812	0,678
17	0,844	0,764
18	0,832	0,765
19	0,856	0,734
20	0,834	0,712

**Πίνακας 5**

Στη συνέχεια θα γίνει στατιστική παρουσίαση των απαντήσεων των συμμετεχόντων στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου και θα ακολουθήσει συζήτηση επί των αποτελεσμάτων.

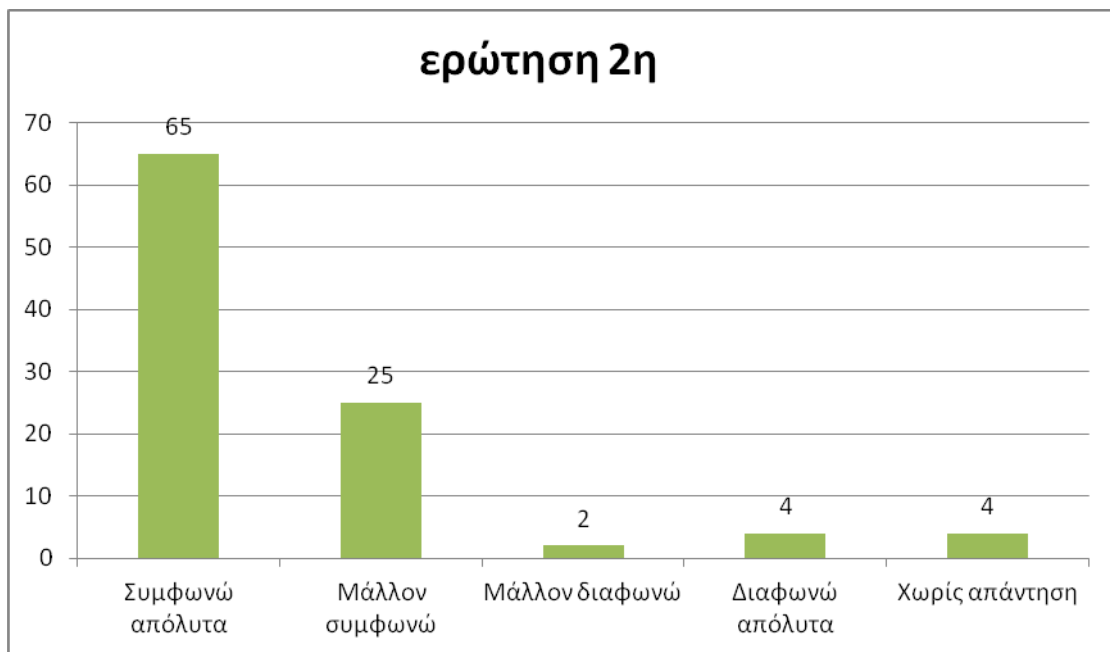
**Ερώτηση 1<sup>η</sup> Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο ή με άλλους φορείς**

Απάντηση	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	30
Μάλλον συμφωνώ	62
Μάλλον διαφωνώ	8
Διαφωνώ απόλυτα	0
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170



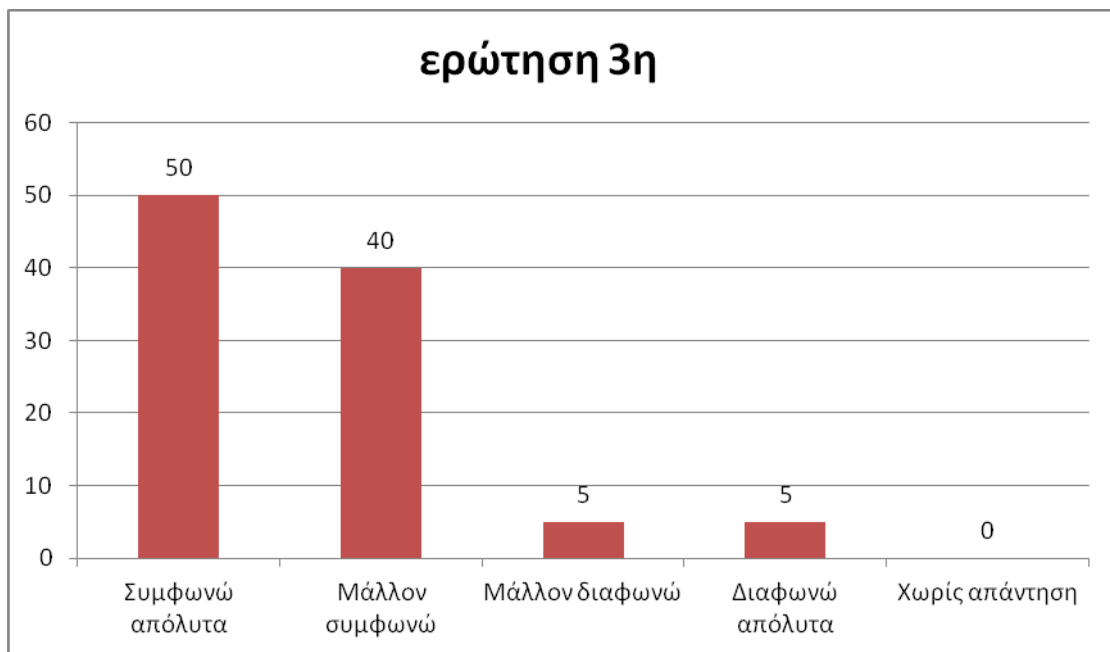
**Ερώτηση 2<sup>η</sup>: Η χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο θα βελτιώσει την παραγωγικότητα μου**

Ερώτηση 2	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	65
Μάλλον συμφωνώ	25
Μάλλον διαφωνώ	2
Διαφωνώ απόλυτα	4
Χωρίς απάντηση	4
Σύνολο Ερωτώμενων	170



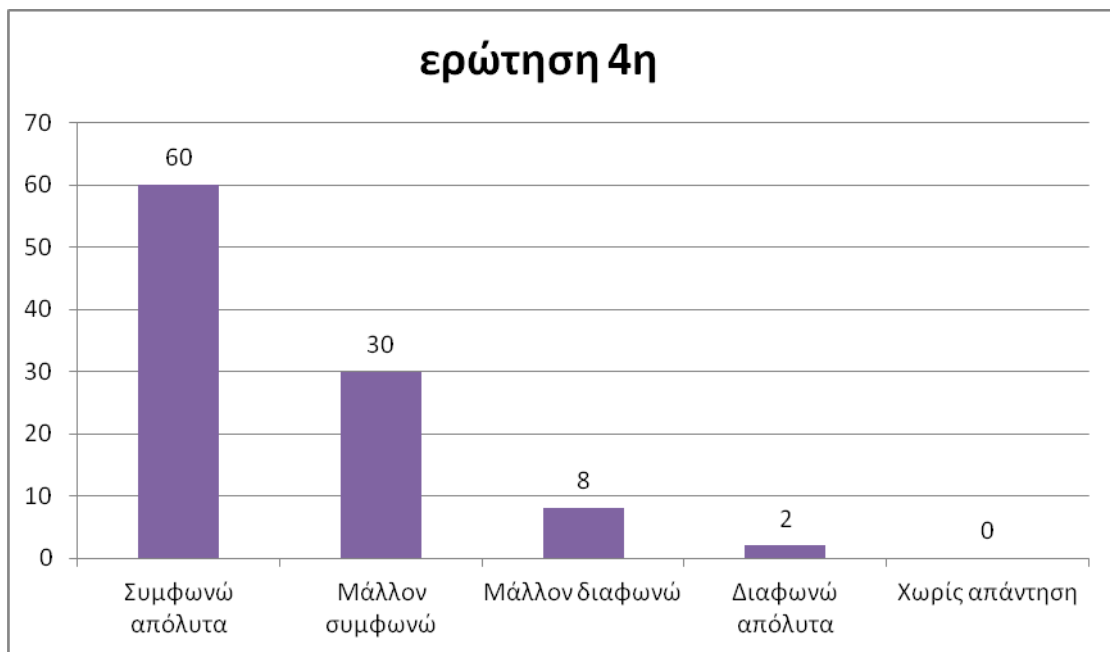
**Ερώτηση 3<sup>η</sup>: Η χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο θα βελτιώσει την αποτελεσματικότητά μου**

Ερώτηση 3	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	50
Μάλλον συμφωνώ	40
Μάλλον διαφωνώ	5
Διαφωνώ απόλυτα	5
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170



**Ερώτηση 4<sup>η</sup>: Η χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο θα μου επιτρέψει να κάνω ευκολότερα τις συναλλαγές μου**

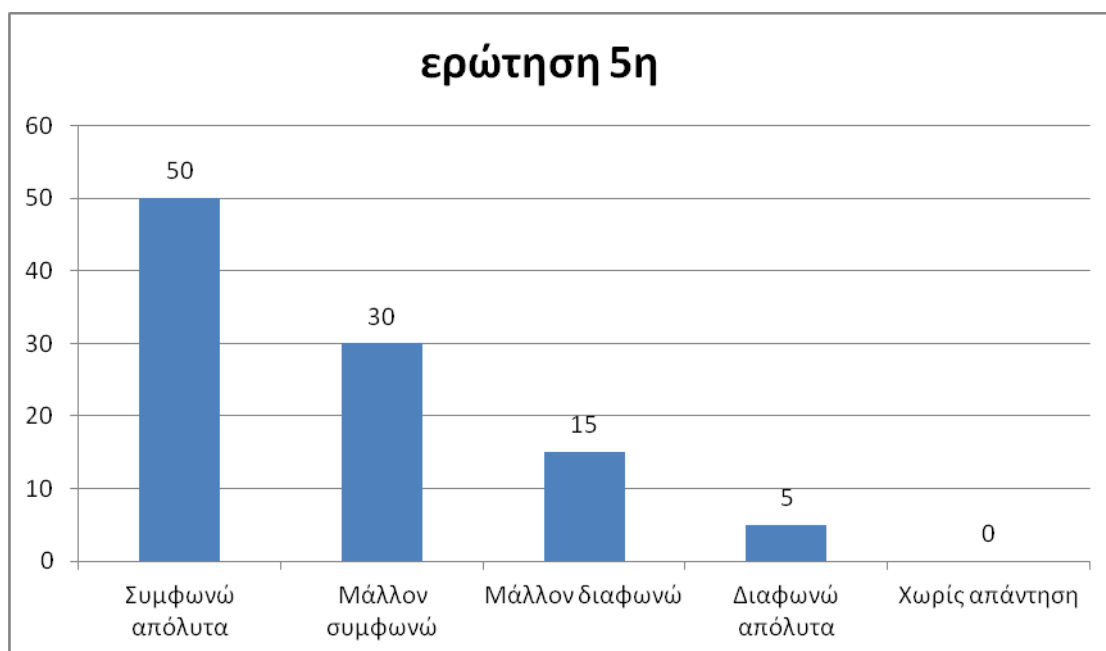
Ερώτηση 4	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	60
Μάλλον συμφωνώ	30
Μάλλον διαφωνώ	8
Διαφωνώ απόλυτα	2
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170





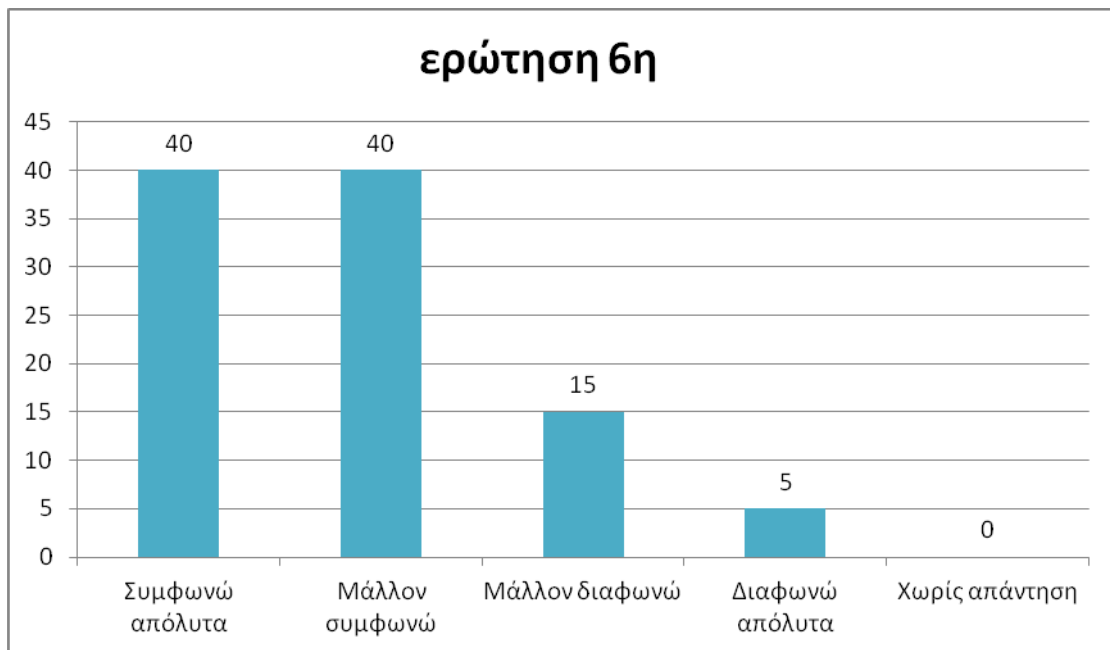
## Ερώτηση 5<sup>η</sup> Βρίσκω το σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο χρήσιμο

Ερώτηση 5	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	50
Μάλλον συμφωνώ	30
Μάλλον διαφωνώ	15
Διαφωνώ απόλυτα	5
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170



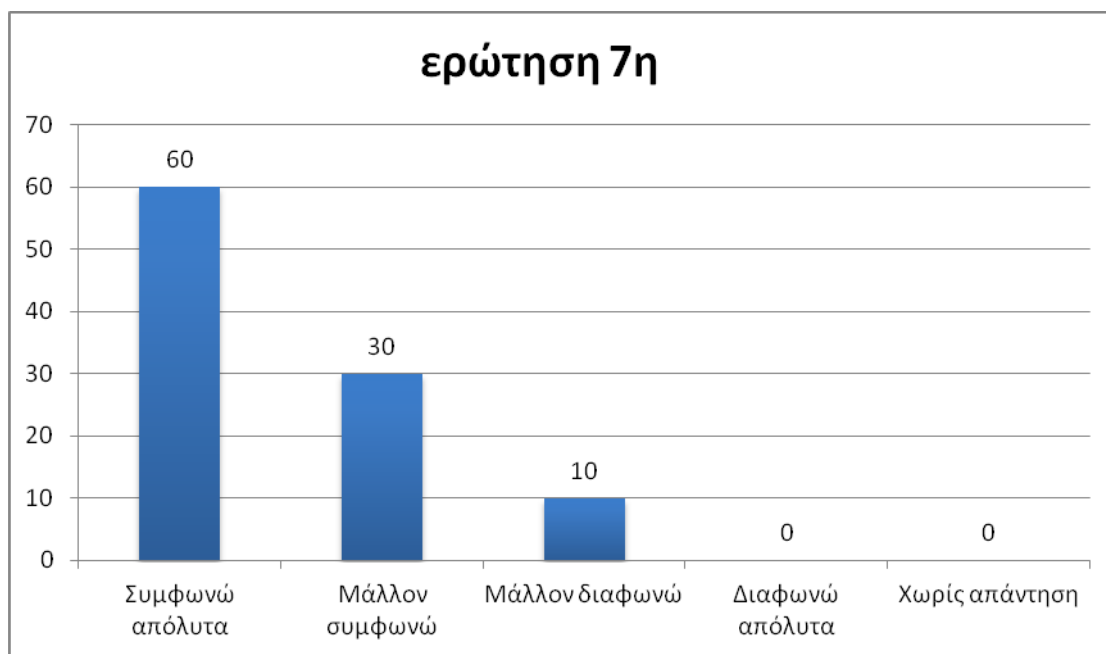
**Ερώτηση 6<sup>η</sup> Χρησιμοποιώντας το σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο έχω πιο ακριβείς συναλλαγές**

Ερώτηση 6	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	40
Μάλλον συμφωνώ	40
Μάλλον διαφωνώ	15
Διαφωνώ απόλυτα	5
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170



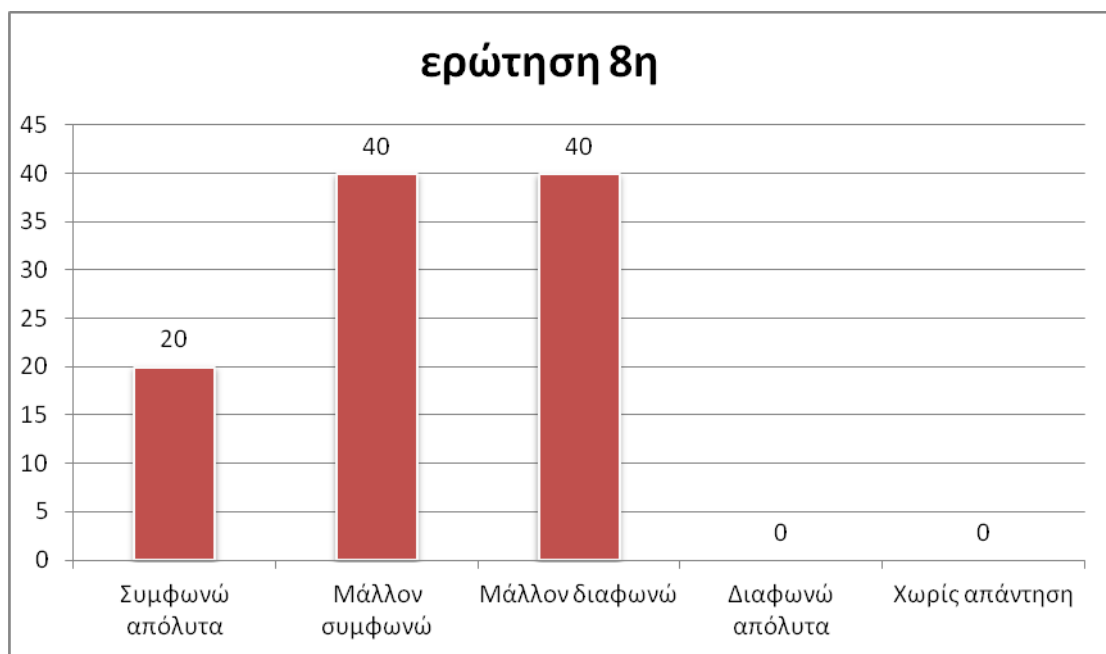
**Ερώτηση 7<sup>η</sup> Χρησιμοποιώντας το σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο έχω πιο γρήγορες συναλλαγές**

Ερώτηση 7	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	60
Μάλλον συμφωνώ	30
Μάλλον διαφωνώ	10
Διαφωνώ απόλυτα	0
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170



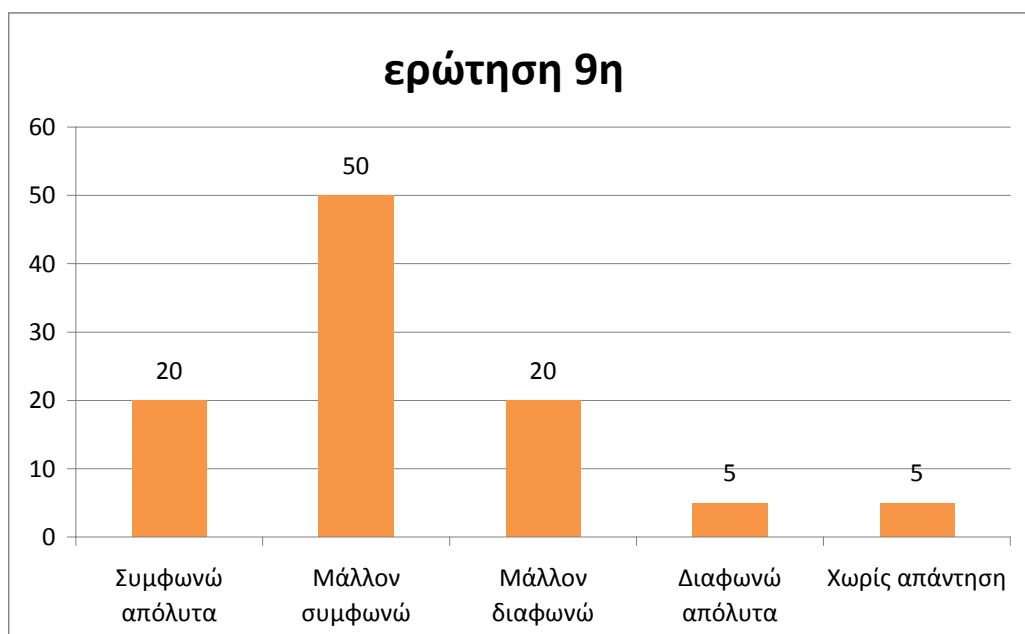
**Ερώτηση 8<sup>η</sup> Είναι εύκολο να μάθω πως χρησιμοποιείται ένα σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο**

Ερώτηση 8	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	20
Μάλλον συμφωνώ	40
Μάλλον διαφωνώ	40
Διαφωνώ απόλυτα	0
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170



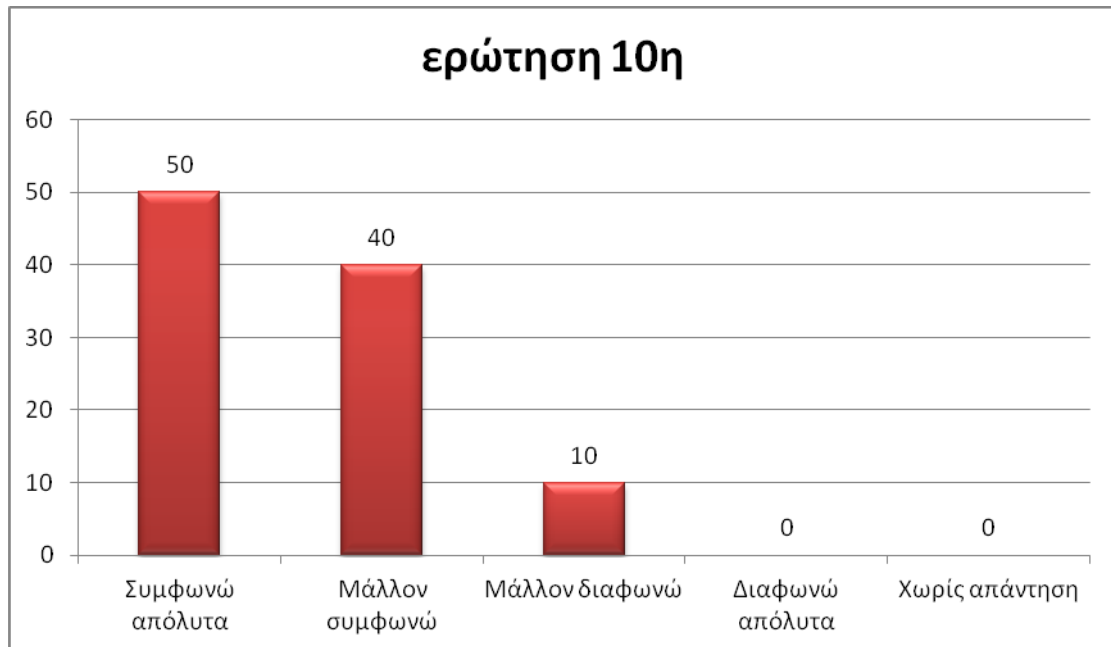
**Ερώτηση 9<sup>η</sup> Βρίσκω εύκολη τη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο**

Ερώτηση 9	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	20
Μάλλον συμφωνώ	50
Μάλλον διαφωνώ	20
Διαφωνώ απόλυτα	5
Χωρίς απάντηση	5
Σύνολο Ερωτώμενων	170



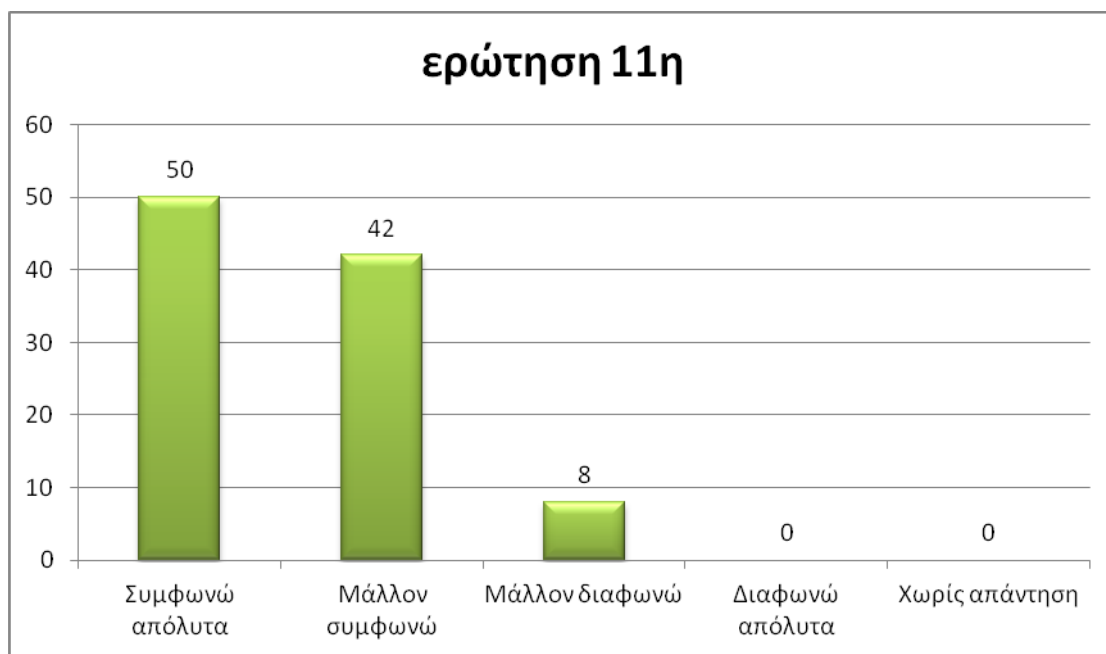
### Ερώτηση 10<sup>η</sup> Η χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο είναι πρακτική

Ερώτηση 10	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	50
Μάλλον συμφωνώ	40
Μάλλον διαφωνώ	10
Διαφωνώ απόλυτα	0
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170



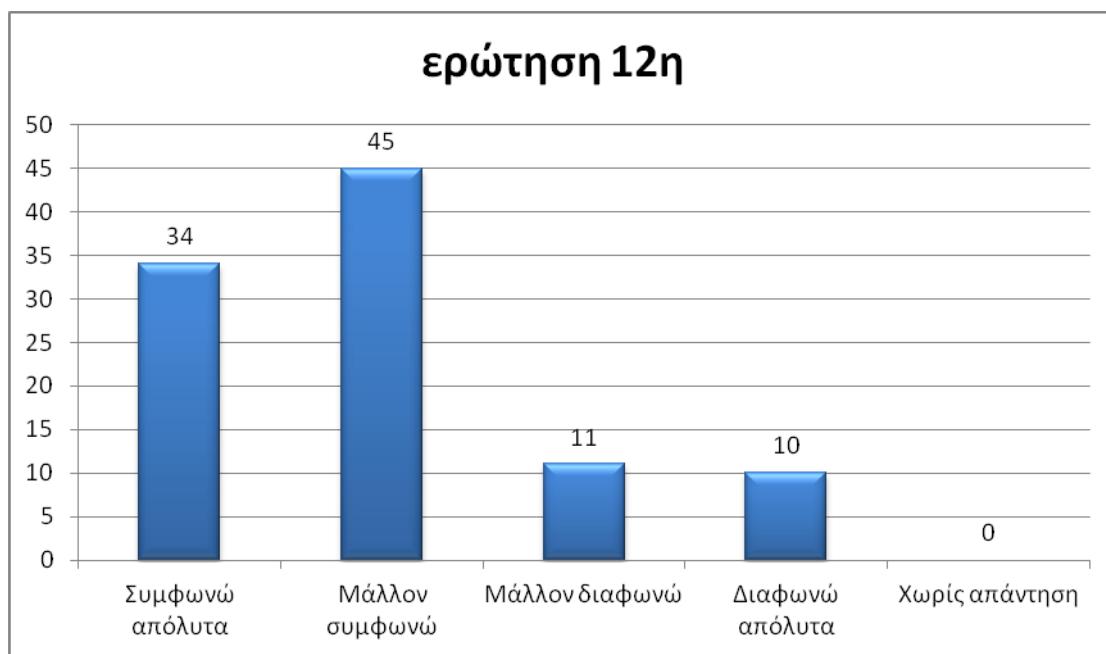
**Ερώτηση 11<sup>η</sup> Βρίσκω ωφέλιμη τη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο**

Ερώτηση 11	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	50
Μάλλον συμφωνώ	42
Μάλλον διαφωνώ	8
Διαφωνώ απόλυτα	0
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170



**Ερώτηση 12<sup>η</sup> Βρίσκω σαφή και κατανοητή τη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο**

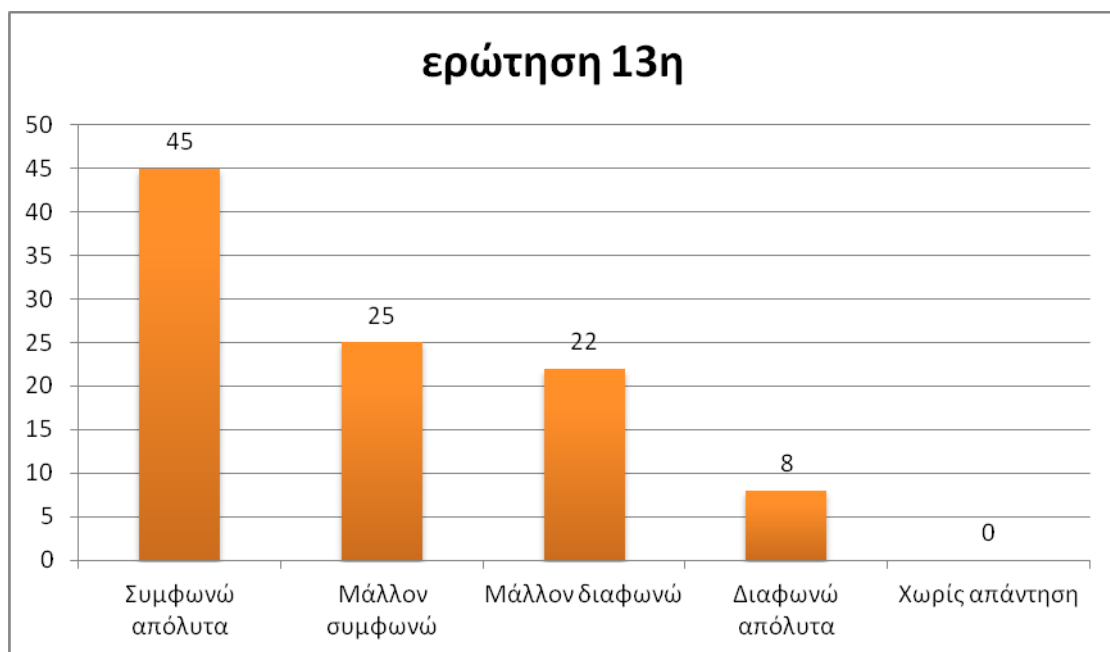
Ερώτηση 12	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	34
Μάλλον συμφωνώ	45
Μάλλον διαφωνώ	11
Διαφωνώ απόλυτα	10
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170





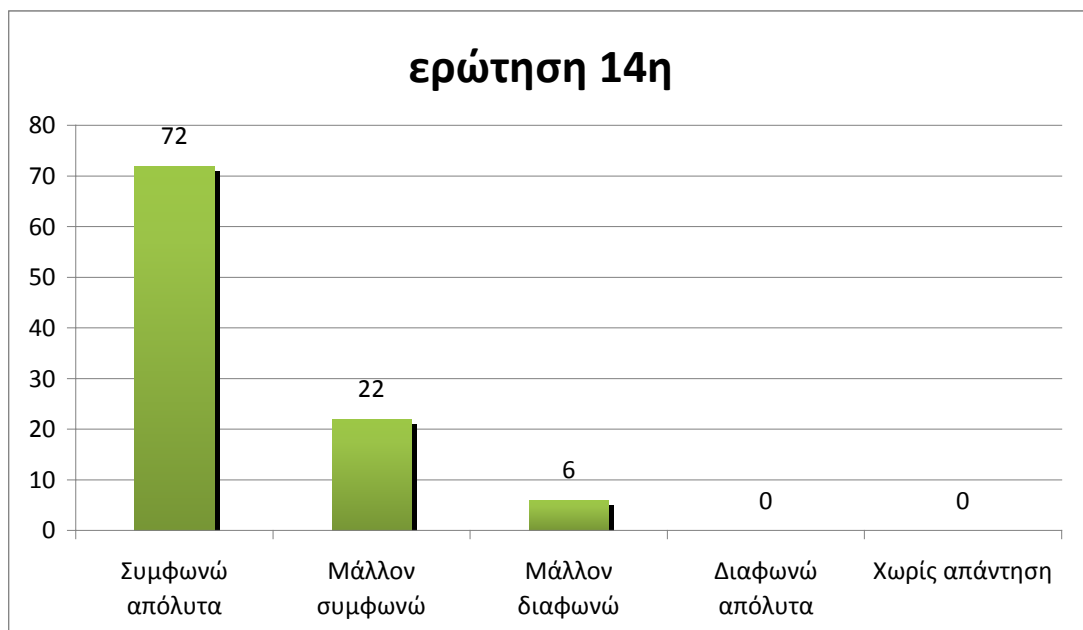
**Ερώτηση 13<sup>η</sup> Άνθρωποι που γνωρίζω πιστεύουν ότι η χρήση του συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι μια καλή ιδέα**

Ερώτηση 13	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	45
Μάλλον συμφωνώ	25
Μάλλον διαφωνώ	22
Διαφωνώ απόλυτα	8
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170



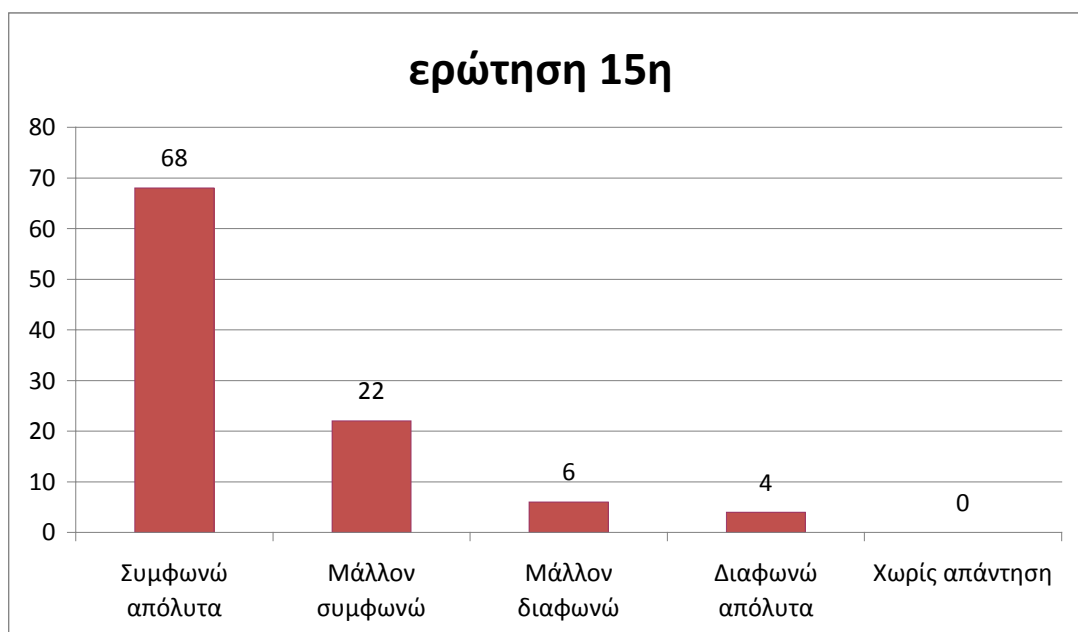
**Ερώτηση 14<sup>η</sup> Διάβασα / είδα δημοσιεύματα ότι η χρήση Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι μια καλή ιδέα**

Ερώτηση 14	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	72
Μάλλον συμφωνώ	22
Μάλλον διαφωνώ	6
Διαφωνώ απόλυτα	0
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170



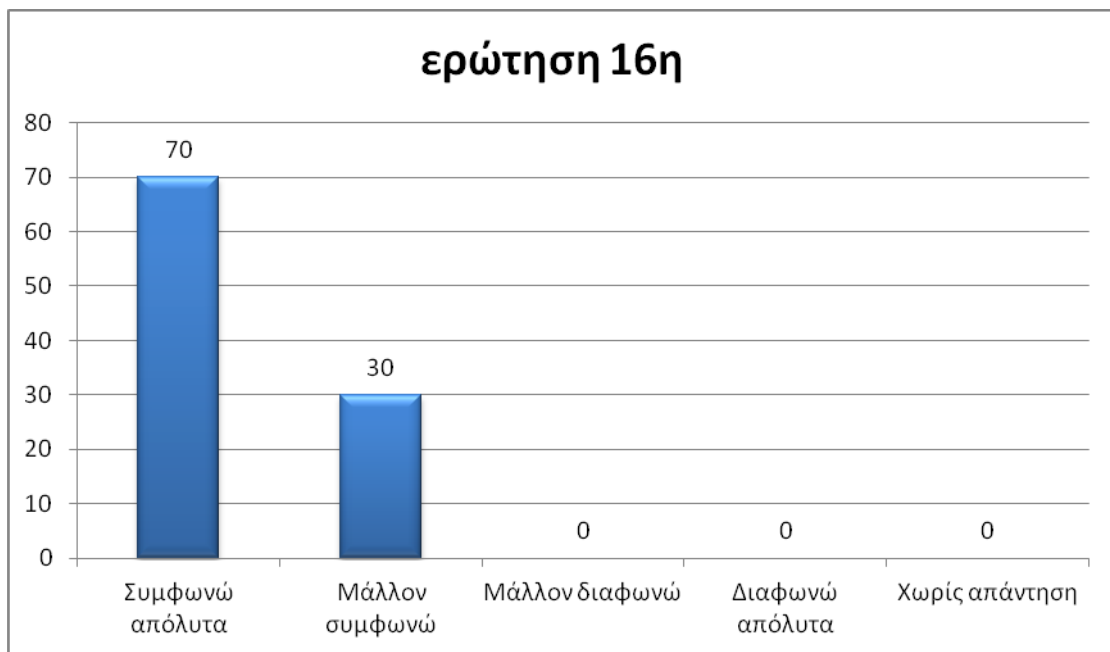
**Ερώτηση 15<sup>η</sup> Ανησυχώ για τα επίπεδα ασφάλειας στη χρήση Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Ερώτηση 15	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	68
Μάλλον συμφωνώ	22
Μάλλον διαφωνώ	6
Διαφωνώ απόλυτα	4
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170



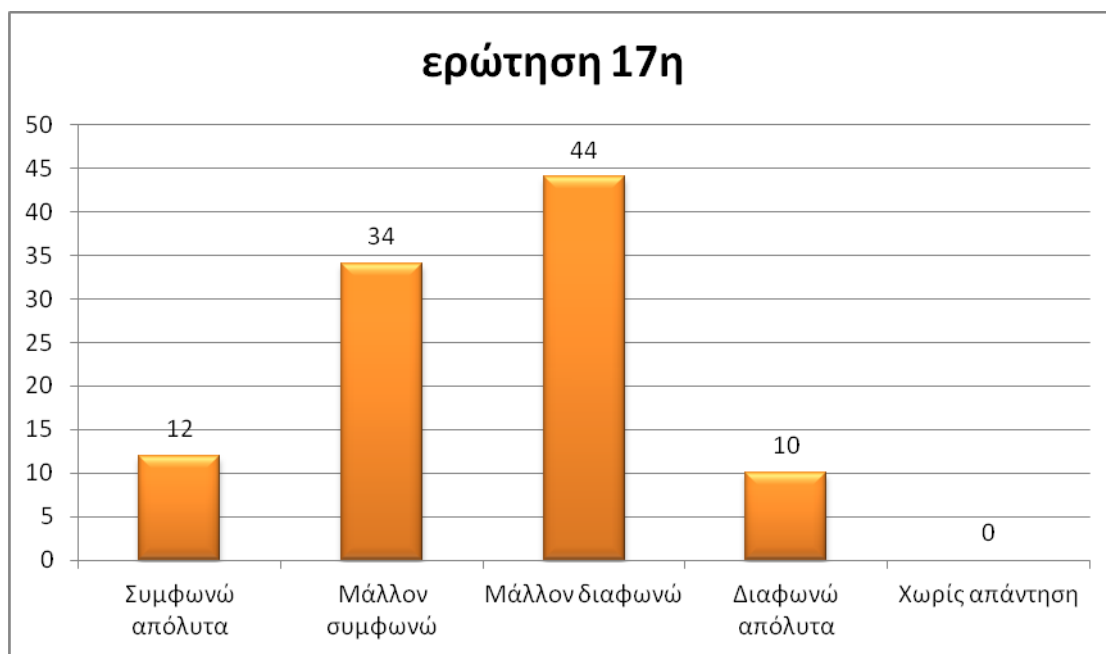
**Ερώτηση 16<sup>η</sup> Θα πρέπει να αποδειχθεί η αξιοπιστία των συστημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο και μετά να χρησιμοποιηθούν ευρέως**

Ερώτηση 16	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	70
Μάλλον συμφωνώ	30
Μάλλον διαφωνώ	0
Διαφωνώ απόλυτα	0
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170



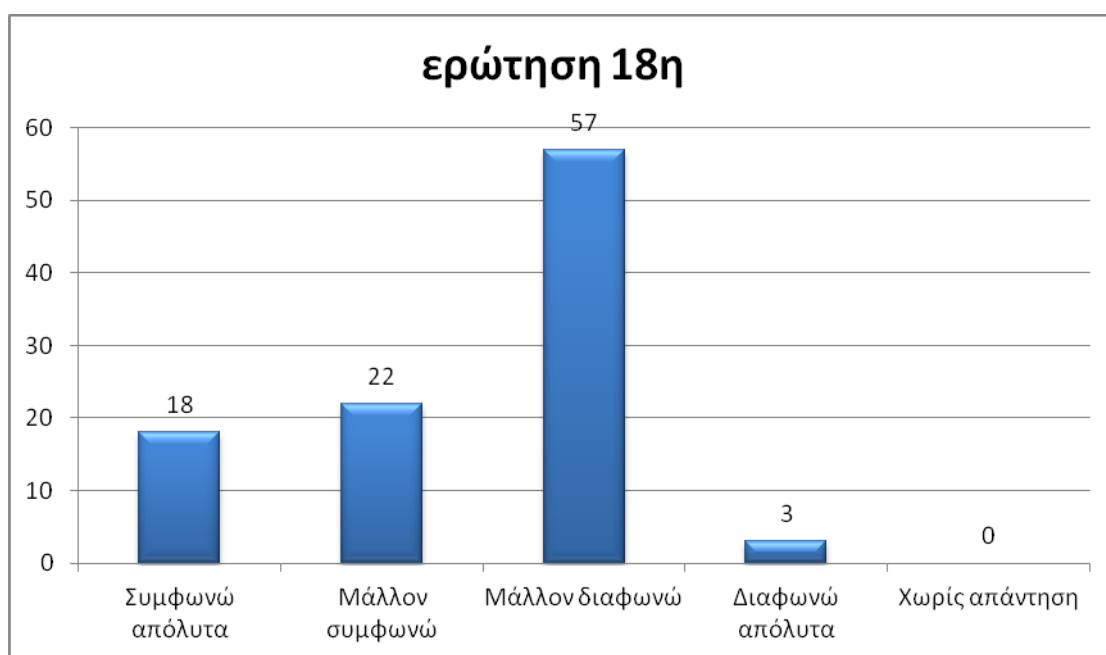
**Ερώτηση 17<sup>η</sup> Είμαι ικανοποιημένος από τα ηλεκτρονικά συστήματα συναλλαγών με το δημόσιο**

Ερώτηση 17	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	12
Μάλλον συμφωνώ	34
Μάλλον διαφωνώ	44
Διαφωνώ απόλυτα	10
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170



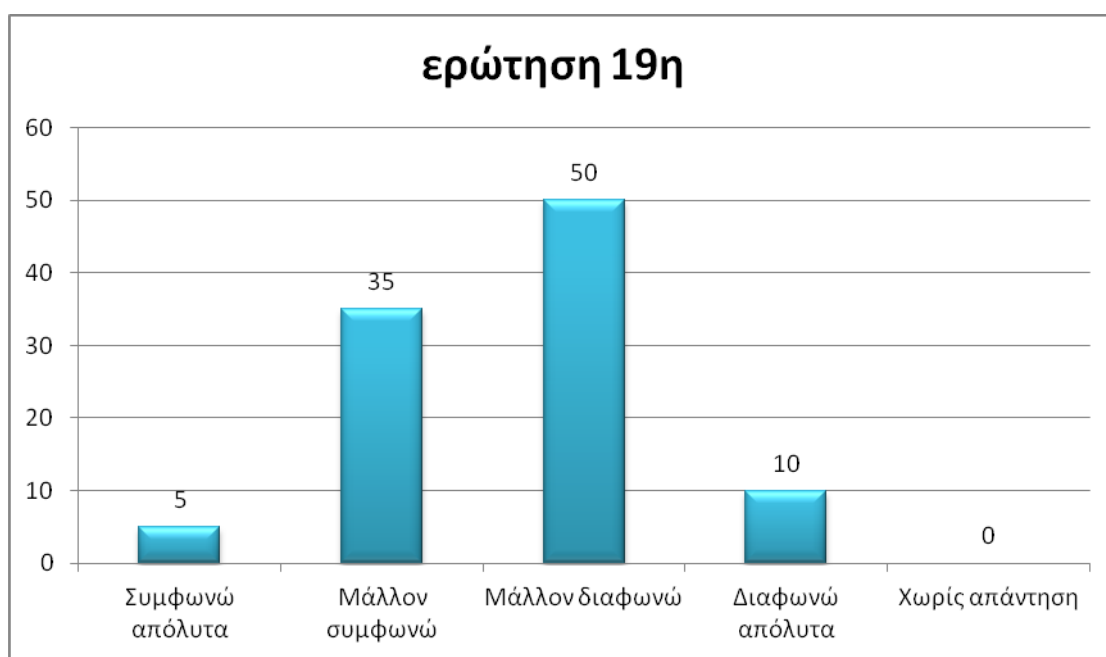
**Ερώτηση 18<sup>η</sup> Έχω πρόσβαση στο υλικό, το λογισμικό και τις υπηρεσίες που απαιτούνται για τις συναλλαγές με το δημόσιο**

Ερώτηση 18	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	18
Μάλλον συμφωνώ	22
Μάλλον διαφωνώ	57
Διαφωνώ απόλυτα	3
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170



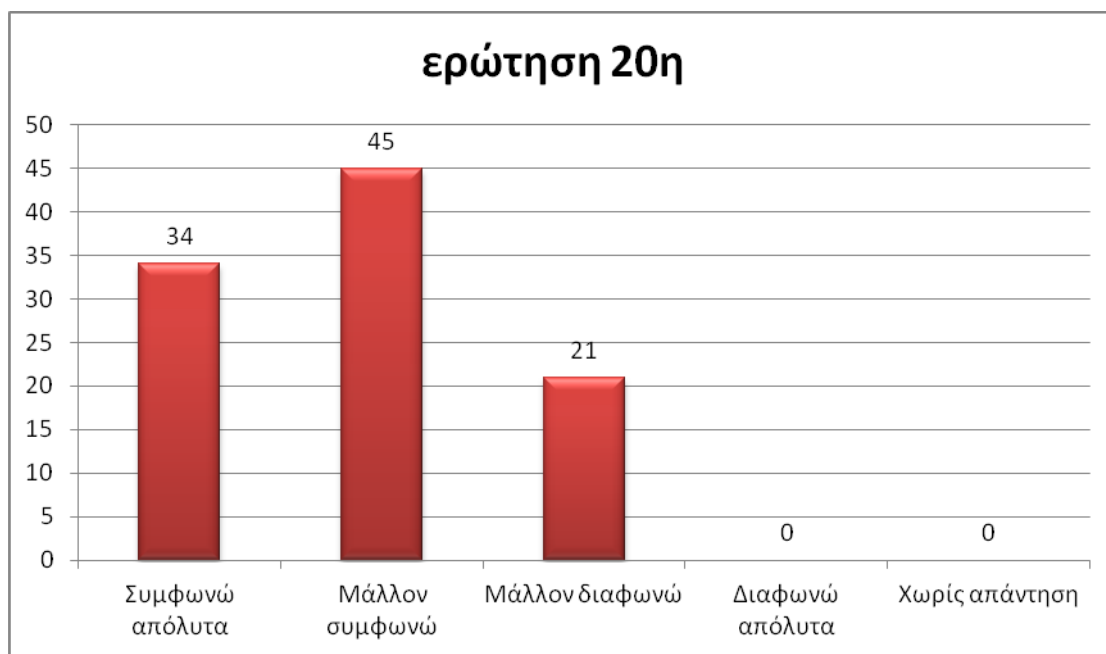
**Ερώτηση 19<sup>η</sup> Είμαι ικανοποιημένος από την ενημέρωση σχετικά με τις δυνατότητες των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο**

Ερώτηση 19	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	5
Μάλλον συμφωνώ	35
Μάλλον διαφωνώ	50
Διαφωνώ απόλυτα	10
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170



**Ερώτηση 20<sup>η</sup> Έχω την πρόθεση να χρησιμοποιήσω το σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο περισσότερο στο κοντινό μέλλον**

Ερώτηση 20	Ποσοστό %
Συμφωνώ απόλυτα	34
Μάλλον συμφωνώ	45
Μάλλον διαφωνώ	21
Διαφωνώ απόλυτα	0
Χωρίς απάντηση	0
Σύνολο Ερωτώμενων	170





## 4.1 Συζήτηση

Σε αυτή την ενότητα, θα συζητήσουμε τα κύρια αποτελέσματα της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης. Ο Πίνακας 3 παραπάνω παραθέτει τους κύριους παράγοντες για περαιτέρω συζήτηση.

### Εμπιστοσύνη στο Internet και την κυβέρνηση

Αυτή η έρευνα δείχνει ότι η εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση είναι μια αναγνωρίσιμη ανησυχία των χρηστών του διαδικτύου στην Ελλάδα. Όπως τονίστηκε προηγουμένως, η έλλειψη κεντρικότητας των υπηρεσιών προς τους πολίτες είναι μία από τις κύριες αδυναμίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην χώρα. Η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο και η εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση ήταν ένα σημαντικό εύρημα από την παραγοντική ανάλυση που διεξάγεται στη μελέτη αυτή (Carter, and Bélange, 2003). Στην εν λόγω μελέτη, η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο και η εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση, έχουν αναδειχθεί ως ένα σημαντικό συστατικό με την ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης, που δείχνει την εμπιστοσύνη τους ως προγνωστικό δείκτη για την πρόθεση των πολιτών να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η φύση της ηλεκτρονικής αλληλεπίδρασης με υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οδηγεί σε θέματα προστασίας της ιδιωτικής ζωής, ασφάλειας και εμπιστοσύνης των πολιτών που αλληλεπιδρούν με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της κυβέρνησης. Η κύρια ανησυχία των πολιτών, σε πολλές χώρες σε όλο τον κόσμο, είναι ο φόβος ότι οι πληροφορίες τους θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν με μη επιθυμητούς τρόπους.

Προηγούμενη έρευνα που διεξήχθη από τους Κάρτερ και Bélanger [2003 ] αναφέρει την μέτρηση άλφα τόσο για τους παράγοντες εμπιστοσύνης στο διαδίκτυο και την εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση, η οποία ήταν αντίστοιχα 0,93 και 0,874. Ωστόσο, οι τιμές άλφα, για τους παράγοντες που καταγράφονται εδώ είναι 0,774 και 0,755 αντίστοιχα. Παρά το γεγονός ότι, η έρευνα αυτή υιοθετεί τις περισσότερες από τις μετρήσεις των δύο παραγόντων από τη μελέτη που διεξήγαγαν οι Κάρτερ και Bélanger, η έρευνα δίνει χαμηλότερες τιμές άλφα. Όμως, οι Κάρτερ και Bélanger πραγματοποίησαν τη μελέτη τους στις ΗΠΑ, όπου η υποδομή τεχνολογίας των πληροφοριών είναι ισχυρές και όπου οι νομικές δομές για τη χρήση του διαδικτύου είναι πιο προηγμένες σε σχέση με την Ελλάδα. Η κυβέρνηση στην Ελλάδα έχει αρχίσει να σχεδιάζει την κατάλληλη νομική δομή για τη χρήση του Διαδικτύου για να πείσει τους ανθρώπους με την ασφάλεια της παροχής των στοιχείων τους μέσω των δικτυακών

τόπων της κυβέρνησης. Επίσης, οι κυβερνητικές οντότητες στην Ελλάδα θα πρέπει να δείξουν την προθυμία και την ικανότητα να παρέχουν στους πολίτες πελατοκεντρικές προσωποποιημένες υπηρεσίες με την προώθηση στο κοινό των στρατηγικών τους .

### **Πεποιθήσεις**

Οι πεποιθήσεις έχουν αναδειχθεί ως ένα αναγνωρίσιμο συστατικό που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την έγκριση της από τους Έλληνες. Οι Hill et al. (2003) αναφέρουν ότι «μεγάλο μέρος της τεχνολογίας που σχεδιάζεται και παράγεται στις βιομηχανικές χώρες είναι πολιτισμικά προκατειλημμένη υπέρ των κοινωνικών και πολιτιστικών τους συστημάτων, και κατά συνέπεια, οι αναπτυσσόμενες χώρες αντιμετωπίζουν πολιτιστικά και κοινωνικά εμπόδια κατά τη μεταφορά της τεχνολογίας στην πράξη". Οι άνθρωποι στην Ελλάδα βρίσκουν το διαδίκτυο ως μια προσέγγιση για να διαλύσουν τους περιορισμούς της παραδοσιακής και κοινωνικής ζωής. Η μελέτη αυτή δείχνει αξιοπιστία  $\alpha = 0.726$  από τις μετρήσεις που χρησιμοποιήθηκαν, συμπεριλαμβανομένων των πεποιθήσεων.

### **Ο σχεδιασμός των ιστοσελίδων**

Επιπλέον, ο σχεδιασμός των ιστοσελίδων έχει αναδειχθεί ως ένα αναγνωρίσιμο συστατικό που σχετίζεται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την αποδοχή τους από τους πολίτες στην Ελλάδα. Τα κύρια σημεία για να εξετάσει κανείς τις e-κυβερνητικές ιστοσελίδες με βάση τις διάφορες μελέτες αξιολόγησης επικεντρώθηκαν στα κύρια περιεχόμενα που οι ιστοσελίδες θα πρέπει να περιέχουν για να εξασφαλιστεί η πρόσβαση των πολιτών. Για παράδειγμα, οι κυβερνητικές ιστοσελίδες θα πρέπει να παρέχουν σαφείς οδηγίες για την πλοήγηση στις σελίδες ηλεκτρονικής συναλλαγής με το δημόσιο. Η μελέτη αυτή αναφέρει μια υψηλή τιμή της αξιοπιστίας που αφορά την ευκολία χρήσης και το σχεδιασμό των ιστοσελίδων των ηλεκτρονικών συναλλαγών  $\alpha = 0,896$ . Μια προηγούμενη εννοιολογική μελέτη υπογραμμίζει τη σημασία της αντιμετώπισης των επιπτώσεων του σχεδιασμού ιστοσελίδας για τη χρήση των online υπηρεσιών.

Η προαναφερθείσα τιμή άλφα καταδεικνύει την αναγκαιότητα του σχεδιασμού μιας ιστοσελίδας κυβέρνησης με επαρκή χαρακτηριστικά, καθώς μέχρι πρόσφατα στην Ελλάδα δεν υπήρχε πρότυπο σχεδιασμού για τις ιστοσελίδες για τα υπουργεία ή τις άλλες οντότητες της κυβέρνησης. Οι ιστοσελίδες έχουν εξεταστεί από το πρόγραμμα ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης στην Ελλάδα ως το κύριο κανάλι για την έναρξη παροχής κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών σε ON-LINE σύνδεση. Ωστόσο, η ιδέα της αλληλεπίδρασης με την κυβέρνηση μέσω web είναι ακόμα μια νέα ιδέα για τους περισσότερους ανθρώπους στη χώρα, που χρησιμοποιείται για την οριστικοποίηση των συναλλαγών τους με βάση την εργασία που βασίζεται στο χαρτί και τον παραδοσιακό τρόπο.

Έτσι, όπως οι ιστοσελίδες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι κύριες πύλες για την κυβέρνηση για να αλληλεπιδρούν με τους πολίτες, οι κυβερνητικές ιστοσελίδες πρέπει να είναι διαθέσιμες με τον σχεδιασμό να μπορεί να εξασφαλίσει μεγαλύτερη ικανοποίηση για τους πολίτες της χώρας και ως εκ τούτου να τους δημιουργεί περισσότερο την πρόθεση να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και το σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο. Ο σχεδιασμός των ιστοσελίδων θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί σε περαιτέρω έρευνα για να εξετάσει την επιρροή της για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα .

### **Χρησιμότητα & πολυπλοκότητα**

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα είχαν γνώση για το internet και έτσι ήταν πιο ικανοί να αξιολογήσουν σε ποιο βαθμό η χρήση των ιστοσελίδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι εύκολο να γίνει κατανοητή έτσι ώστε και να χρησιμοποιηθεί και σε ποιο βαθμό είναι χρήσιμη για τη διεξαγωγή των διαφόρων συναλλαγών. Ως εκ τούτου, τα ερωτήματα αξιολόγησης αυτών των δύο κατασκευασμάτων είχαν το αναμενόμενο αποτέλεσμα στην παραγοντική ανάλυση. Περαιτέρω έρευνα θα πρέπει να καθορίσει την επίδραση των δύο αυτών παραγόντων σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Προηγούμενη έρευνα, που διενεργήθηκε από τον Κάρτερ και Βέλanger, χρησιμοποιεί την πολυπλοκότητα και την αντιληπτή χρησιμότητα ως τα κύρια κατασκευάσματα για να διερευνήσει την επιρροή τους και συνεργάζεται με άλλους παράγοντες, για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την έγκριση τους από το κοινό. Στην έρευνα αυτή, η πολυπλοκότητα δεν είχε συμπεριληφθεί στο μοντέλο της υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης λόγω της ομοιότητάς της με την αντιληπτή ευκολία χρήσης. Έτσι, η τιμή άλφα δεν αναφέρθηκε για την πολυπλοκότητα. Ωστόσο, η τιμή άλφα για την πολυπλοκότητα που καταγράφονται εδώ ήταν 0,755. Η έρευνα αυτή προσαρμόζει τις μετρήσεις της πολυπλοκότητας από προηγούμενες έρευνες που διεξήχθησαν στο πλαίσιο της web-based αγοράς (e-business), η οποία αποκαλύπτει επίσης την αξιοπιστία της πολυπλοκότητας με το  $\alpha = 0,78$ . Επιπλέον, αυτή η έρευνα παρουσιάζει την αξιοπιστία της αντιληπτής χρησιμότητας με άλφα = 0,852. Οι συμμετέχοντες που ρωτήθηκαν στην εν λόγω έρευνα είχαν διαφορετικά επίπεδα τεχνογνωσίας ηλεκτρονικών υπολογιστών και του

διαδικτύου, ενώ οι συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα ήταν όλοι εγγράμματοι όσον αφορά τη χρήση του internet. Ως εκ τούτου, προτείνουμε ότι η έρευνα υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που γίνεται με χρήση συμμετεχόντων με παρόμοια επίπεδα διαδικτυακού αλφαριθμητισμού πρέπει να μετρούν τόσο την πολυπλοκότητα όσο και την αντιληπτή χρησιμότητα.

# Κεφάλαιο Πέμπτο

## Ανακεφαλαίωση

### 5.0 Επίλογος και Προτάσεις

Η παρούσα μελέτη διερευνά διάφορους παράγοντες που σχετίζονται με την ηλεκτρονική έκδοση της κυβέρνησης στην Ελλάδα. Οι παράγοντες εξετάστηκαν με ερωτηματολόγιο με βάση το Technology Acceptance Model (TAM), που αφορά τη διάχυση της θεωρίας της καινοτομίας, και προηγούμενης έρευνας για κοινωνικούς παράγοντες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την αποδοχή της, προκειμένου να προσδιοριστούν οι κύριοι κοινωνικοί παράγοντες που επηρεάζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Αυτό το έγγραφο καταδεικνύει επίσης τις βασικές μετρήσεις που χρησιμοποιούνται για την εξέταση αυτών των παραγόντων, οι περισσότεροι εκ των οποίων εγκρίθηκαν από τα στοιχεία. Η έρευνα αυτή χρησιμοποίησε τη διερευνητική παραγοντική ανάλυση για να εντοπίσει τους κατάλληλους και αξιόπιστους παράγοντες. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι ο σχεδιασμός της ιστοσελίδας, οι πεποιθήσεις, η αντίληψη της χρησιμότητας, η πολυπλοκότητα, η εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση και η ηλεκτρονική έκδοση της κυβέρνησης είναι τα κύρια συστατικά που απαιτούν περαιτέρω ανάλυση. Η γνώση των παραγόντων που επηρεάζουν την έγκριση θα επιτρέψει στην Ελληνική κυβέρνηση να αναπτύξει ηλεκτρονικές υπηρεσίες που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών της. Η θέση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, αλλά και η αποδοχή της βρίσκεται ακόμη σε στάδιο ανάπτυξης παρά την αυξανόμενη σημασία και την έμφαση που δίνουν οι κυβερνήσεις στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Επί του παρόντος, υπάρχει μια έλλειψη προσοχής στη διερεύνηση των παραγόντων που μπορούν να επηρεάσουν τους πολίτες στην υιοθέτηση της e-κυβέρνησης. Αυτή η έρευνα έχει εντοπίσει σχετικά κοινωνικά ζητήματα για την Ελλάδα και τα αποτελέσματα μπορούν πολύ εύκολα να προσαρμοστούν με άλλες πολιτιστικά και κοινωνικά παρόμοιες χώρες για να τους βοηθήσει να εξετάσουν τους κοινωνικούς παράγοντες στην ηλεκτρονική έκδοση της κυβέρνησης.

Όσον αφορά τις πτυχές της ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων, τα ευρήματα δείχνουν ότι η αύξηση της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας και διαθεσιμότητας των κρίσιμων e-government υποδομών είναι ζωτικής σημασίας για τη διευκόλυνση της ασφαλούς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, της μεγαλύτερης υιοθέτησης και χρήσης της. Επίσης, αυτό θα

οικοδομήσει την εμπιστοσύνη μεταξύ των συμμετεχόντων, δηλαδή τους πάροχους των υπηρεσιών και τους χρήστες. Ως εκ τούτου, επηρεάζουν θετικά την πρόθεσή τους να υιοθετήσουν και να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία. Είναι κρίσιμης σημασίας για τις οργανώσεις να εξετάσουν τις πτυχές της ασφάλειας κατά την εισαγωγή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τους. Αυτά περιλαμβάνουν την εφαρμογή και τη χρήση των προτύπων ασφαλείας, τις πολιτικές και τις βέλτιστες πρακτικές.

Στην Ελλάδα, η οποία υστερεί σε σχέση με άλλες χώρες της ΕΕ στην e-κυβέρνηση, λίγες μελέτες έχουν πραγματοποιηθεί σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την αποδοχή τους από πολίτες. Η μελέτη μπορεί να χρησιμεύσει ως σημείο εκκίνησης για άλλες έρευνες υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο χρήστης πρέπει να τοποθετηθεί στο επίκεντρο των μελλοντικών εξελίξεων, ως εκ τούτου, οι κυβερνήσεις θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των χρηστών, τις καθιερωμένες πρακτικές μάρκετινγκ για την προώθηση των υπηρεσιών και στην παροχή κατάρτισης για τους χρήστες, προκειμένου να καταστούν τα συστήματα ελκυστικά για αυτούς.

Τα προγράμματα κατάρτισης θα πρέπει να τονίσουν τις δυνατότητες των συστημάτων e-Government και θα πρέπει να βοηθήσουν τους χρήστες να κατανοήσουν το σχετικό πλεονέκτημα, το ενδιαφέρον για εργασία και γενικά την αυξημένη αξία τους σε σχέση με τα υπάρχοντα γραφειοκρατικά συστήματα.

Τα ευρήματα μπορούν επίσης να παρέχουν χρήσιμες συστάσεις για την ανάπτυξη των πρακτικών και τη χάραξη πολιτικής. Οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής μπορεί να βελτιώσουν τη στρατηγική e-Government για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη μέσω της συμβατότητας της παρακολούθησης, του σχετικού πλεονεκτήματος, του ενδιαφέροντος για την εργασία, της αντίληψης της χρησιμότητας και της ευκολίας χρήσης, παράγοντες δηλαδή που επηρεάζουν την πρόθεση να χρησιμοποιηθούν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες.

Οι στρατηγικές και πρακτικές λύσεις για την ανάπτυξη ενός επιτυχημένου προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα είναι ζητήματα που πρέπει να μελετηθούν. Αυτή η μελέτη δείχνει ότι η έγκριση ορισμένων ειδικών στρατηγικών θα διευκολύνει τη μετάβαση της χώρας σε μια κοινωνία της πληροφορίας και την οικονομία της γνώσης. Οι επιπτώσεις αυτές είναι επίσης σχετικές με χώρες που είναι παρόμοιες με την Ελλάδα. Οι χώρες αυτές μπορούν να λαμβάνουν υπόψη τις συγκεκριμένες στρατηγικές για την κατάστασή τους (π.χ.

τις στρατηγικές αντιμετώπισης της επικράτησης της συλλογικής κουλτούρας σε μια χώρα). Οι προτάσεις περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- την ενίσχυση των e-συναλλαγών ως εργαλείου επικοινωνίας μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών,
- την κατανόηση και την αξιοποίηση των αξιών της διατήρησης της εξουσίας
- να επιτρέπει κανάλια επικοινωνίας για την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των πολιτών
- να λαμβάνει υπόψη τις πολιτιστικές ανάγκες των πολιτών
- να λειτουργεί για τη βελτίωση της δημόσιας εικόνας και της αντίληψης των κρατικών υπηρεσιών και
- να αναπτύσσει τις υποδομές του Διαδικτύου στην Ελλάδα

Οι e-συναλλαγές μπορεί να θεωρηθούν ως εργαλείο για την ενίσχυση της επικοινωνίας μεταξύ των πολιτών και της κυβέρνησης. Παρά το γεγονός ότι η Ελλάδα είναι μια χώρα με υψηλό πλαίσιο κουλτούρας, οι κάτοικοι εκδηλώνουν την επιθυμία να βελτιωθούν οι σημερινές παραδοσιακές μέθοδοι επικοινωνίας με τις κυβερνητικές υπηρεσίες της χώρας. Για τη βελτίωση της επικοινωνίας μέσα από το on-line περιβάλλον, οι κρατικές υπηρεσίες μπορούν να επεκτείνουν το πεδίο εφαρμογής τους σε άλλα κανάλια επικοινωνίας. Οι οδηγίες που παρέχονται από τα συστήματα ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι ανεπαρκείς όσον αφορά τη σαφήνεια και τη χρηστικότητα. Για να υποστηρίξει επαρκώς τους χρήστες, η κυβέρνηση μπορεί να προσθέσει χαρακτηριστικά όπως on-line chat κειμένου, μηνύματα ήχου, video conferencing, webinars και σε απευθείας σύνδεση με εργαλεία συνεργασίας. Τα φόρουμ και οι ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Twitter και Facebook) μπορούν επίσης να βελτιώσουν την επικοινωνία. Οι κρατικές υπηρεσίες μπορούν να ενσωματώσουν τη χρήση των sites κοινωνικής δικτύωσης στις διαδικασίες και τις πρακτικές ηλεκτρονικών συναλλαγών και να αυξηθεί η χρήση τους από κυβερνητικούς υπαλλήλους. Ωστόσο, η αποτελεσματική χρήση αυτών των καινοτομιών απαιτεί υψηλά επίπεδα διαφάνειας, την ανοχή, την υπομονή και την κατανόηση από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων. Προτείνεται η κυβέρνηση να αυξήσει την παρουσία της μέσω των κοινωνικών δικτύων και να παρέχει υποστήριξη με κείμενο (π.χ. chat ή e-mail), φωνή και βίντεο στους πολίτες της.

Η χρήση αυτών των εργαλείων απαιτεί επίσης την υποστήριξη από την ανώτερη διοίκηση προς τους οργανισμούς, καθώς και την εκπαίδευση και τα προγράμματα ευαισθητοποίησης

για τους δημόσιους υπαλλήλους οι οποίοι συχνά αλληλεπιδρούν με το κοινό. Η βελτίωση των υπηρεσιών μπορεί να γίνει και με τη βοήθεια της γνώμης ενεργών ομάδων (task force) που αποτελούνται από προγραμματιστές και ειδικούς πληροφοριακών συστημάτων και επισπεύδει τις απαντήσεις στα σχόλια. Τέτοιες ομάδες είναι σε μοναδική θέση για να υιοθετήσουν εφικτές προτάσεις από το κοινό. Η ταχεία ανταπόκριση σε θέματα που υλοποιούνται σε απτές αλλαγές και τις εξελίξεις στις ηλεκτρονικές κυβερνητικές ιστοσελίδες, ενθαρρύνοντας έτσι την εμπιστοσύνη σε αυτά τα κανάλια επικοινωνίας και την ενίσχυση των αντιλήψεων της ακεραιότητας της κυβέρνησης (Baumgarten, 2009).

Οι πολίτες εμπιστεύονται το Διαδίκτυο ως μεσάζοντα μεταξύ αυτών και της κυβέρνησης, αλλά η συνέχιση της πίστης απαιτεί συνεχή στήριξη. Οι κρατικές υπηρεσίες μπορούν επίσης να καταβάλλουν προσπάθειες για να ενθαρρύνουν την εμπιστοσύνη σε αυτούς που αμφισβητούν την αποτελεσματικότητα του Διαδικτύου. Η ασφάλεια του internet μπορεί να ενισχυθεί με τη ρύθμιση της χρήσης, δηλαδή μπορούν να χρησιμοποιηθούν μέθοδοι ελέγχου ταυτότητας, μέθοδοι κρυπτογράφησης, ή πολιτικές που υπάρχουν αποκλειστικά στο Διαδίκτυο, όπως οι υποδομές δημόσιου κλειδιού ή σύνθετες τεχνικές ελέγχου ταυτότητας με κωδικό πρόσβασης. Η έρευνα στο Διαδίκτυο και οι καινοτομίες έχουν δημιουργήσει πολλές μεθόδους και τεχνικές για τον έλεγχο ταυτότητας. Αυτά τα χαρακτηριστικά θα ενισχύσουν την εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο, ειδικά όταν υπάρξουν εκστρατείες ευαισθητοποίησης που διατίθενται για τις μεθόδους ασφάλειας στο Διαδίκτυο και την ασφάλεια, οπότε οι πολίτες θα συνειδητοποιήσουν ότι το Διαδίκτυο μπορεί να εγγυηθεί την προστασία της ιδιωτικής ζωής και του απορρήτου (Al-Gahtani, 2011).

Οι κυβερνήσεις και δημόσιοι φορείς θα πρέπει να σκεφτούν και τα ακόλουθα:

- Η συμμετοχή των πολιτών πρέπει να αυξηθεί προκειμένου να επιτευχθεί η μέγιστη αξιοποίηση των απαιτούμενων ηλεκτρονικών συναλλαγών
- Για την επίτευξη των προσδοκιών του κοινού, διαφανείς πολιτικές μαζί με ορισμένους βήματα προς βήματα βιώσιμους στόχους θα πρέπει να διατηρηθούν σύμφωνα με την ισχύουσα κατάσταση. Ως εκ τούτου, η κυβέρνηση θα πρέπει να αρχίσει να σκέπτεται πιο στρατηγικά για το πώς οι ηλεκτρονικές συναλλαγές μπορούν να παίξουν ρόλο στην ενίσχυση της παραγωγικότητας και τη χρήση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα σε μεγαλύτερο βαθμό.



- Μια ενιαία πύλη μπορεί να παράγει καλύτερες συγκυρίες επικοινωνίας μεταξύ των διαφόρων τμημάτων και των πολιτών. Η προσπάθεια της Εθνικής πύλης «ΕΡΜΗΣ» είναι προς αυτή την κατεύθυνση.
- Η ευαισθητοποίηση και αξιοποίηση θα πρέπει να ενθαρρύνονται σε όλα τα επίπεδα.
- Θα πρέπει επίσης να εξεταστεί η ευελιξία σε σχέση με τη γλώσσα, τον πολιτισμό, και την ευκολία των πολιτών.

## 5.1 Περιορισμοί της Έρευνας

Αυτή η μελέτη εξετάζει τους κοινωνικούς παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την έγκριση της από ένα δείγμα των πολιτών της χώρας. Οι κλίμακες των ειδών της έρευνας ήταν προσαρμοσμένες κυρίως σε έγκυρες και αξιόπιστες έρευνες που πραγματοποιήθηκαν στις δυτικές χώρες. Έτσι, τα στοιχεία αυτά έχουν σχεδιαστεί για να ταιριάζουν με την κοινωνική και πολιτιστική ζωή στις χώρες αυτές. Η έρευνα αυτή διεξάγεται σε μία από τις χώρες της Μεσογείου που είναι η Ελλάδα, όπου η κοινωνική και η παραδοσιακή ζωή παίζει σημαντικό ρόλο στον προσδιορισμό των διαφόρων πτυχών της ατομικής ζωής και όπου οι συναλλαγές με το διαδίκτυο έχουν αρχίσει να γίνονται ολοένα και πιο συχνές για ηλικίες που είναι ωστόσο σχετικά νέες. Έτσι, η περαιτέρω ποιοτική έρευνα είναι απαραίτητη για να εξετάσει πιο αναλυτικά την έννοια και την ερμηνεία του στοιχείου κλίμακας που χρησιμοποιούνται εδώ και να εξετάσει αν άλλοι παράγοντες είναι επίσης σημαντικοί για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την αποδοχή της από πολίτες στην Ελλάδα. Επίσης, η μελλοντική έρευνα θα πρέπει να εντοπίσει τη σχέση μεταξύ των κοινωνικών παραγόντων και της εξαρτημένης μεταβλητής, της αποδοχής δηλαδή των ηλεκτρονικών συναλλαγών από πολίτες στο διαδίκτυο. Τέλος, το παρόν έγγραφο μετρά κοινωνικούς παράγοντες, εστιάζοντας στην ιστοσελίδα ως το κύριο κανάλι για να τρέξει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Περαιτέρω έρευνα θα πρέπει να μετρήσει τους κοινωνικούς παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την αποδοχή των ηλεκτρονικών συναλλαγών, και να εξετάσει και τους διαφορετικούς μηχανισμούς υπουργείων και δημόσιων υπηρεσιών.

## **Βιβλιογραφία**

Barry, d. K. (2003), web services and service oriented architectures: the savvy manager's guide - your road map to emerging it. Amsterdam: morgan kaufmann publishers,inc..

Bechmann, Gotthard/Beck, Silke (2002), E-Government: Chancen zur Rationalisierung und Demokratisierung der Verwaltung?, in: Technikfolgenabschätzung - Theorie und Praxis, Heft 3/4, S. 5-13, <http://www.itas.fzk.de/tatup/023/Inhalt.htm> (back)

Beep Knowledge System (2002-2004), <http://www.beepgovernment.org> [Aktualisierter Link: <http://www.beep-eu.org/>, 25.01.2011] (back)

Behringer, j. & Holtzblatt, k. (2006), designing composite applications: driving user productivity and business innovation for next generation business applications. San francisco, ca: sap press.

Bekkers, Victor (2003), E-Government and the Emergence of Virtual Organizations in the Public Sector, in: Information Policy, No. 8, S. 89-101. (back)

Bélanger, and L. Carter, (2008) "Trust and risk in e government adoption", The Journal of Strategic Information Systems, , pp.165-176.

Bélanger, F.; Carter, L. (2008), Trust and risk in e-government adoption. J. Strateg. Inf. Syst. 2008, 17, 165–176.

Benamou, Norbert/Busson, Alain/Keravel, Alain (2004), Impact of e-Government Interoperability in Local Governments, in: Traunmüller, Roland (Hrsg.), EGOV 2004, 3rd International Conference on Electronic Government, August 30-September 3, Zaragoza, Spain, Proceedings, S. 84-90.

Brown, t. (2005), strategy by design. Masters of design - fast company: how fast people work June special issue

Carter, L.; Weerakkody, V. E-Government adoption: A cultural comparison. Inf. Syst. Front. 10, 473–482

Davis, F (1989) “Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology”, *MIS Quarterly*, 1989, pp 319-340.

Economides, A. A., & Terzis, V. (2008). Evaluating tax sites: an evaluation framework and its application. *Electronic Government, an International Journal* 5(3), 321–344.

Gouscos, D Maria A. Lambrou, Gregoris Mentzas, Panagiotis Georgiadis: (2003) A Methodological Approach for Defining One-Stop e-Government Service Offerings. *EGOV* 173-176

Hahamis, P., Iles, J., & Healy, M. (2005). E-government in Greece: Bridging the gap between need and reality. *Electronic Journal of e-Government*, 3 (4), 185-192.

Hill, Hermann (2004b), Good Governance - Konzepte und Kontexte, in: Schuppert, Gunnar Folke (Hrsg.), *Governance-Forschung, Band 1, Manuskript S. 1-24 (im Erscheinen)*

Hirschheim, R., & Smithson, S. (1999). Evaluation of information systems: A critical assessment. In Willcocks L. and Lester S. (Eds.), *Beyond the IT Productivity Paradox* West Sussex, UK, J. Wiley & Sons, 381-409.

Holtzblatt, k. & Beyer, h. (1999), *contextual design: defining customer-centered systems*. San francisco, ca: morgan kaufmann publishers, inc. idabc *egovernment observatory* (2006), *egovernment in germany*. European commission

M. Holderness, (1998), Who are the world’s information poor?. In B.D. Loader (Ed.), *Cyberspace divide: Equality, agency and policy in the information age*, Routledge London and New York,

Mehlich, h. (2002), *electronic government: die elektronische verwaltungsreform; grund lagen - entwicklungsstand - zukunftsprospektiven*. Wiesbaden: dr. Th. Gabler gmbh.

Newcomer, e. & Lomow, g (2005), *understanding service-oriented architecture(soa) with web services (independent technology guides)*. Amsterdam: addison

Phippen, and H. Lacohee, (2006) “eGovernment - issues in citizen engagement”, *BT Technology Journal*, pp. 205 – 208

Pons, A. (2004) “E-Government for Arab Countries”, Journal of Global Information Technology Management, pg. 30.

Reinermann, Heinrich/Lucke, Jörn von (2000), Portale in der öffentlichen Verwaltung. Internet - Call Center - Bürgerbüro (Speyerer Forschungsberichte 205). (back)

Reinermann, Heinrich/Lucke, Jörn von (2002a), Electronic Government in Deutschland (Speyerer Forschungsberichte 226).

Toffler A (1995). Creating a new civilization: The politics of the third wave. Kansas City, MO: Turner.

Vassilakis, C G. Lepouras, J. Fraser, S. Haston, and Georgiadis, P (2005) “Barriers to Electronic Service Development”, E - Service Journal, , pg. 41.

West DM (2000). Assessing e-government: The Internet, democracy, and service delivery by state and federal governments, World Bank, Washington, [www.worldbank.org/publicsector/egov/EgovReportUS00.htm](http://www.worldbank.org/publicsector/egov/EgovReportUS00.htm)

Γιαμπουράς Μ (2006) Ημερίδα: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενάντια στην Κακοδιοίκηση και τη Διαφθορά (ΤΕΕ-ΓΕΔΔ-ΠΣΔΜΗΥΠ)

Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (2008) (ΚΤΠ Α.Ε.)

Νόμος 3979 ΦΕΚ Α 138-2011 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (2011)

Μικρή πρόοδος στις ηλεκτρονικές συναλλαγές με το Δημόσιο(2013) Εφ. Καθημερινή

Νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τον πολίτη (2013) Υφυπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

## **Ενδεικτικοί Ιστόχωροι δημοσίου**

[Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης \(ΑΜΚΑ\)](#)

[Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού \(ΑΣΕΠ\)](#)

[Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα](#)

[Βουλή των Ελλήνων](#)

[Γενική Γραμματεία Δημοσίων Έργων](#)

[Γενική Γραμματεία Εμπορίου](#)

[Γενική Γραμματεία Επικοινωνίας - Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης](#)

[Γενική Γραμματεία Ισότητας](#)

[Γενική Γραμματεία Καταναλωτή](#)

[Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς](#)

[Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών](#)

[Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας](#)

[Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης](#)

[Δήμος Αθηναίων](#)

[Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού \(ΔΕΗ\)](#)

[Δημόσια Επιχείρηση Παροχής Αερίου \(ΔΕΠΑ\)](#)

[Διαύγεια](#)

[Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας](#)

[Διεπιστημονικός Οργανισμός Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών και Πληροφορικής \(ΔΟΑΤΑΠ\)](#)

[Διεύθυνση Διαβατηρίων Ελληνικής Αστυνομίας](#)

[Διεύθυνση Εκπαίδευσης Ναυτικών Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας](#)

[Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου](#)

[Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων \(ΕΕΤΤ\)](#)

[Εθνική Πύλη ermis](#)

[Εθνικό Ίδρυμα Νεότητας](#)

[Εθνικό Τυπογραφείο](#)

[Εθνικός Οργανισμός Τουρισμού \(ΕΟΤ\)](#)

[Εθνικός Οργανισμός Φαρμάκων](#)

[Ελεγκτικό Συνέδριο](#)

[Ελληνική Αστυνομία](#)

[Ελληνική Στατιστική Αρχή \(ΕΛ.ΣΤΑΤ.\)](#)

[Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας \(ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε.\)](#)

[Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών \(ΕΒΕΑ\)](#)

[Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών](#)

[Επιτροπή Ανταγωνισμού](#)

[ΕΥΔΑΠ](#)

[Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων \(ΙΚΑ\)](#)

[Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών \(ΙΚΥ\)](#)

[Κέντρο Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας](#)

[Κέντρο Ελέγχου και Πρόληψης Νοσημάτων \(ΚΕ.ΕΛ.Π.ΝΟ.\)](#)

[Κτηματολόγιο Α.Ε](#)

[Μουσείο Ακρόπολης](#)

[Νομικό Συμβούλιο του Κράτους](#)

[Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού \(ΟΑΕΔ\)](#)

[Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών \(ΟΑΣΑ\)](#)

[Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων \(ΟΓΑ\)](#)

[Οργανισμός Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων \(ΕΛΓΑ\)](#)

[Οργανισμός Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης \(ΟΕΕΚ\)](#)

[Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος \(ΟΤΕ\)](#)

[Πρωθυπουργός της Ελλάδας](#)

[Πυροσβεστικό Σώμα](#)

[Συμβούλιο της Επικρατείας](#)

[Συνήγορος του Καταναλωτή](#)

[Συνήγορος του Πολίτη](#)

[Σώμα Επιθεωρητών - Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης \(Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.\)](#)

[Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων \(ΤΠΔ\)](#)

[Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας ΤΕΕ](#)

[Τράπεζα της Ελλάδος](#)

[Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής της Γ. Γ. Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης](#)

[Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων](#)

[Υπουργείο Ανάπτυξης \(Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας & Ναυτιλίας\)](#)

[Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας & Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων](#)

[Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής](#)

[Υπουργείο Εσωτερικών / Στοιχεία εκλογικού Σώματος](#)

[Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης](#)

[Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας](#)

[Υπουργείο Οικονομικών](#)

[Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης & Θρησκευμάτων](#)

[ΥΠΕΧΩΔΕ](#)

[Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής](#)

[Υπουργείο Πολιτισμού & Τουρισμού](#)

[Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης](#)

[Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης](#)

[Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης / Η Ελλάδα σβήνει το τσιγάρο](#)

[Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων](#)

[Υπουργείου Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης](#)

[Startup Greece](#)



# Η εθνική πύλη Δημόσιας Διοίκησης ERMIS.

The screenshot displays the ERMIS website interface. At the top, there is a navigation bar with the ERMIS logo and the text 'Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης'. Below this, the main content area is divided into several sections:

- Θεματικό Ευρετήριο (Thematic Directory):** A central section with a blue header, containing sub-sections for 'Πολίτες' (Citizens) and 'Φορείς Δημοσίου' (Public Bodies). It lists various services such as 'ΑΜΕΑ', 'Επιχειρήσεις / Οργανισμοί', and 'Πολίτες'.
- Εξελκινάω δουλειά (Accelerate work):** A blue box on the right side with the text 'Υποβολή e - φακέλου Οδηγία 123/2006/ΕΚ'.
- Εθνική Πύλη ermis:** A section on the left side with the text 'Σχετικά με την πύλη ermis' and 'Θεματικό ευρετήριο'.
- 4th European eGovernment Awards 2009 Nominee:** A section on the left side with the text 'ERMIS Interoperability Infrastructure for Service Transformation'.
- Δημοσιογραφικά (Journalism):** A section on the left side with the text 'ΕΥΓΟ Διαδικτυακός τόπος της Ελλάδας για την Οδηγία των Υπηρεσιών'.
- enterprise europe network:** A section on the left side with the text 'Κέντρα Εμπρόθεσης Πολιτών'.
- Επικοινωνία (Communication):** A section on the left side with the text 'Στείλτε παρατηρήσεις, ακόμα και προτάσεις για την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ermis'.
- Επικαιρές ανακοινώσεις (Latest news):** A section on the right side with the text '19/05/14 - Οδηγίες για την κινητικότητα υπαλλήλων σε διαθεσιμότητα'.
- Δημοφιλείς υπηρεσίες (Popular services):** A section on the right side with a list of services: 1. Απόσπασμα ατομικού λογαριασμού ΙΚΑ, 2. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης (Ειδικό Ληξιαρχείο), 3. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου (Ειδικό Ληξιαρχείο), 4. Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (για επιχειρήσεις - εργοδότες), 5. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου (Ειδικό Ληξιαρχείο).
- Δημοφιλείς κατηγορίες (Popular categories):** A section on the right side with a list of categories: 1. Ασφάλιση ΙΚΑ, 2. Εργασιακά έγγραφα, 3. Συντάξεις ΙΚΑ, 4. Γέννηση, 5. Οικογένεια.

At the bottom of the page, there is a footer with the text 'ΚτΠ ΑΕ' and several navigation links: 'Χάρτης ιστοχώρου', 'Βοήθεια', 'Προσβασιμότητα', 'Όροι χρήσης', 'Προσωπικά δεδομένα', and 'Χρήσιμα εργαλεία'.

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### Μέρος Α. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

		Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ λίγο	Διαφωνώ λίγο	Διαφωνώ απόλυτα	Δε γνωρίζω
1	Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο ή με άλλους φορείς					
2	Η χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο θα βελτιώσει την παραγωγικότητα μου					
3	Η χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο θα βελτιώσει την αποτελεσματικότητά μου					
4	Η χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο θα μου επιτρέψει να κάνω ευκολότερα τις συναλλαγές μου					
5	Βρίσκω το σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο χρήσιμο					
6	Χρησιμοποιώντας το σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο έχω πιο ακριβείς συναλλαγές					
7	Χρησιμοποιώντας το σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο έχω πιο γρήγορες συναλλαγές					
8	Είναι εύκολο να μάθω πως χρησιμοποιείται ένα σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο					
9	Βρίσκω εύκολη τη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο					
10	Η χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο είναι πρακτική					
11	Βρίσκω ωφέλιμη τη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο					

12	Βρίσκω σαφή και κατανοητή τη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο					
13	Άνθρωποι που γνωρίζω πιστεύουν ότι η χρήση του συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι μια καλή ιδέα					
14	Διάβασα / είδα δημοσιεύματα ότι η χρήση Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι μια καλή ιδέα					
15	Ανησυχώ για τα επίπεδα ασφάλειας στη χρήση Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης					
16	Θα πρέπει να αποδειχθεί η αξιοπιστία των συστημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο και μετά να χρησιμοποιηθούν ευρέως					
17	Είμαι ικανοποιημένος από τα ηλεκτρονικά συστήματα συναλλαγών με το δημόσιο					
18	Έχω πρόσβαση στο υλικό, το λογισμικό και τις υπηρεσίες που απαιτούνται για τις συναλλαγές με το δημόσιο					
19	Είμαι ικανοποιημένος από την ενημέρωση σχετικά με τις δυνατότητες των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο					
20	Έχω την πρόθεση να χρησιμοποιήσω το σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο περισσότερο στο κοντινό μέλλον					

## Μέρος Β Δημογραφικά Στοιχεία

### 21. Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

### 22. Ηλικία

- μέχρι και 19 ετών
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50 και άνω

**23. Επίπεδο εκπαίδευσης**

- Δημοτικό/3-τάξιο Γυμνάσιο
- Λύκειο
- Πανεπιστημιακός Τίτλος Σπουδών
- Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό

**24. Επάγγελμα/Ιδιότητα**

- Ιδιωτικός υπάλληλος
- Δημόσιος υπάλληλος
- Ελεύθερος επαγγελματίας
- Επιχειρηματίας
- Συνταξιούχος
- Φοιτητής/Μαθητής
- Οικιακά
- Ανεργος

**25. Μηνιαίο καθαρό οικογενειακό εισόδημα**

- Μέχρι 500 €
- 501 μέχρι 1000 €
- 1001 μέχρι 1500 €
- 1501 μέχρι 2000 €
- 2001 μέχρι 2500 €
- 2501 και άνω