



Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση

Έρευνα για την ανάπτυξη &
διείσδυση
υπηρεσιών ηλεκτρονικής
εξυπηρέτησης Πολιτών &
Επιχειρήσεων

Σεπτέμβριος 2012

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Σκοπός της έρευνας	3
Η ταυτότητα της έρευνας	3
1. Αποτελέσματα Έρευνας Πολιτών	4
2. Αποτελέσματα Έρευνας Επιχειρήσεων 10+	21
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	32

Σκοπός της έρευνας

Το Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση παρουσιάζει τα αποτελέσματα μελέτης για την ανάπτυξη και διείσδυση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πολίτες και επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Στόχος των ερευνών που διεξήχθησαν στο πλαίσιο της μελέτης ήταν η ποσοτική προσέγγιση του οφέλους που αποκομίζουν οι τελικοί χρήστες από τις υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και της ικανοποίησής τους από το επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Μεταξύ άλλων, η έρευνα αποτιμά τα παρακάτω:

- ✓ Το ποσοστό των πολιτών/ επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της **δημόσιας διοίκησης**.
- ✓ Το ποσοστό των πολιτών που χρησιμοποιούν τις διαθέσιμες υπηρεσίες **ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης** (πέραν των αμιγώς δημόσιων υπηρεσιών).
- ✓ Τα **επίπεδα ικανοποίησης** πολιτών/ επιχειρήσεων από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- ✓ Την **πρόθεση χρήσης** ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο μέλλον.
- ✓ Τα **οφέλη** που αποκομίζουν από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- ✓ Τα **προβλήματα** που αντιμετωπίζουν ή έχουν αντιμετωπίσει κατά την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Η ταυτότητα της έρευνας

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΣΕ ΠΟΛΙΤΕΣ	
Είδος Έρευνας/Μέθοδος Συλλογής Δεδομένων	Τηλεφωνική έρευνα (CATI) με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου
Περίοδος Έρευνας	27 Μαΐου 2011 – 1 Ιουνίου 2011
Μέθοδος Δειγματοληψίας	Στρωματοποιημένη τυχαία δειγματοληψία
Πληθυσμός Στόχος	Έλληνες πολίτες ηλικίας 16-74 ετών
Δείγμα	1606 Έλληνες πολίτες επιλεγμένοι αναλογικά ως προς το φύλο την ηλικία και τον τόπο διαμονής τους (γεωγραφικό διαμέρισμα της χώρας)
ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	
Είδος Έρευνας/Μέθοδος Συλλογής Δεδομένων	Τηλεφωνική έρευνα με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου
Περίοδος Έρευνας	24 Μαΐου 2011 – 8 Ιουνίου 2011
Μέθοδος Δειγματοληψίας	Στρωματοποιημένη τυχαία δειγματοληψία
Πληθυσμός Στόχος	Ελληνικές Επιχειρήσεις, προσωπικό άνω των 10 ατόμων
Δείγμα	679 Ελληνικές επιχειρήσεις μεγέθους 10+ , αντιπροσωπευτικά επιλεγμένες ως προς συγκεκριμένους κλάδους δραστηριότητας και τα γεωγραφικά διαμερίσματα της χώρας.

1. Αποτελέσματα Έρευνας Πολιτών

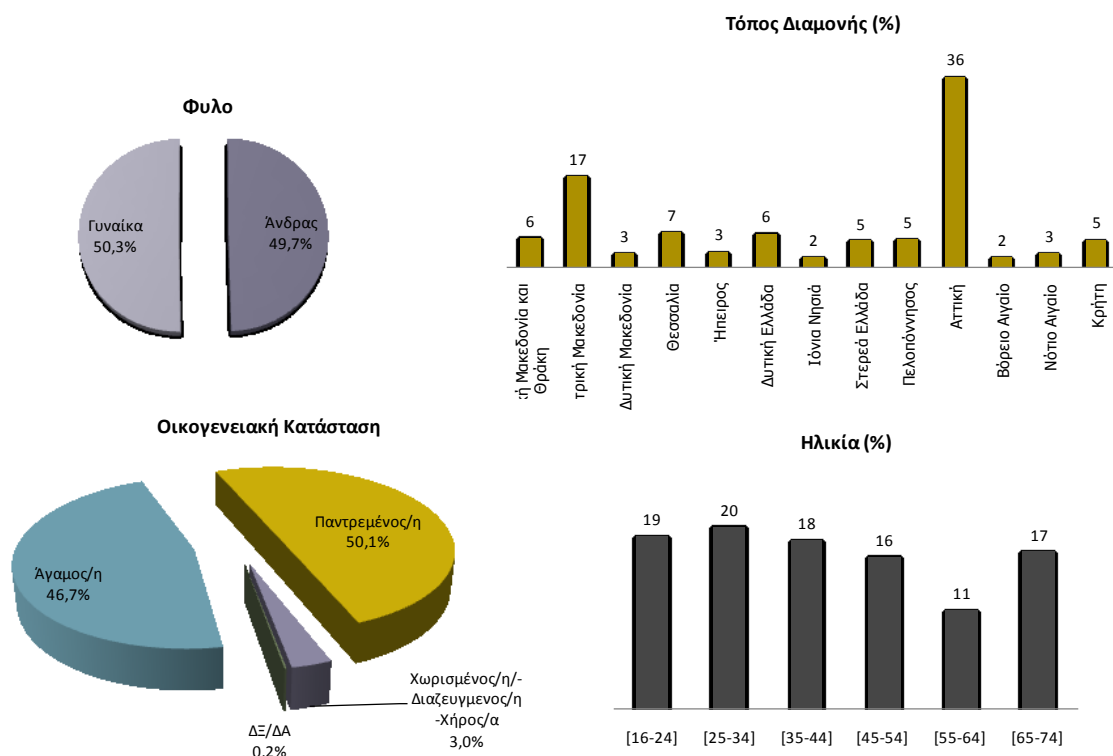
Το παρόν κεφάλαιο περιγράφει αναλυτικά τα αποτελέσματα της πανελλήνιας έρευνας που διενεργήθηκε σε Έλληνες πολίτες 16-74 ετών. Τα αποτελέσματα για κάθε ενότητα που περιγράφεται παρακάτω, περιέχουν σφάλμα εκτίμησης της τάξης του $\pm 1,7\%$.

1.1. Δημογραφικά στοιχεία

Πραγματοποιήθηκε επιλογή στρωματοποιημένου τυχαίου δείγματος **1606 Ελλήνων πολιτών** που συγκέντρωσαν τα εξής χαρακτηριστικά:

- Το σύνολο των ερωτηθέντων είναι σχεδόν εξίσου μοιρασμένο στα 2 φύλα (50,3% γυναίκες και 49,7% άνδρες), όπως ισχύει και στον πληθυσμό της χώρας.
- Το δείγμα κατανέμεται ομοιόμορφα σε όλες τις ηλικίες, με ελαφρώς μικρότερη εκπροσώπηση των ηλικιών 55-64 ετών
- Σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων, οι περισσότεροι είναι παντρεμένοι (50,1%), και σχεδόν όλοι οι υπόλοιποι άγαμοι (46,7%).
- Μεγαλύτερο βαθμό εκπροσώπησης είχαν στην έρευνα κάτοικοι των περιοχών της Αττικής (περίπου 35%) και ακολούθησε η Κεντρική Μακεδονία (περίπου 16%). Όλες οι περιοχές εκπροσωπήθηκαν βάσει τον αναλογιών τους στον πληθυσμό της χώρας.

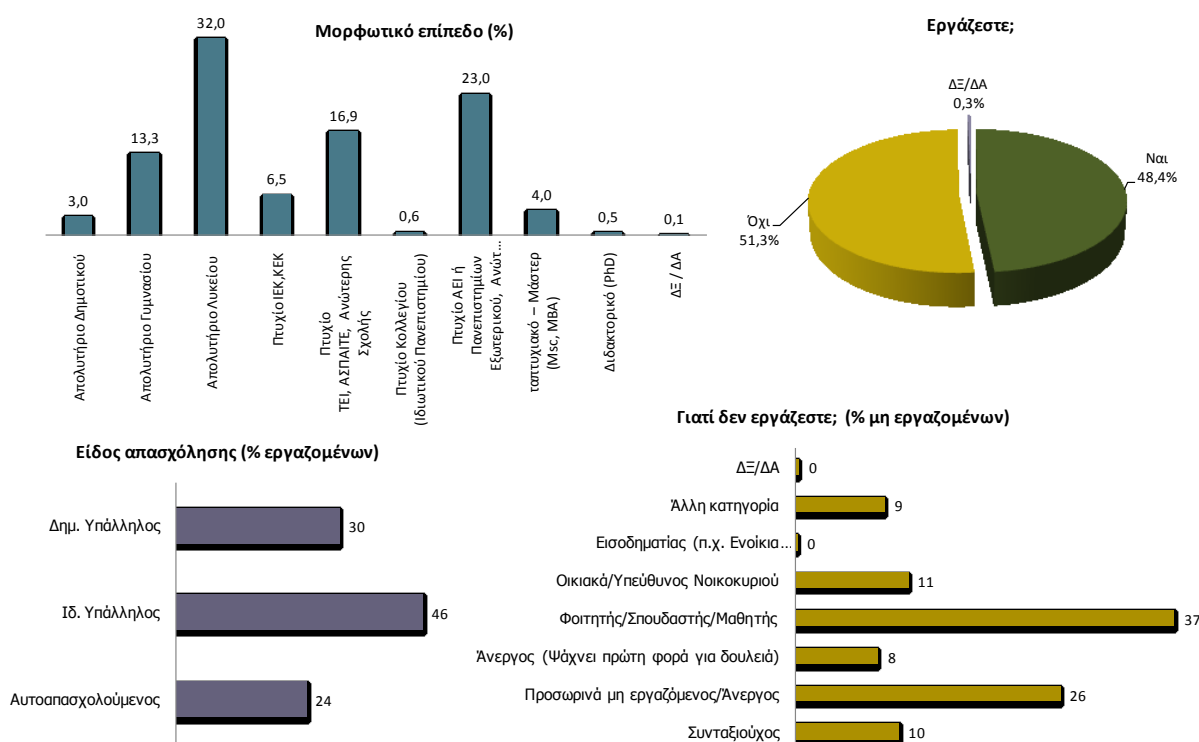
Σχήμα 1: Βασικά Δημογραφικά στοιχεία ερωτώμενων



Όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης και το είδος απασχόλησης των ερωτηθέντων προέκυψαν τα εξής (βλ. Σχήμα 2):

- Η πλειοψηφία δηλώνει ότι δεν εργάζεται (51,3%), κυρίως λόγω της μεγάλης συμμετοχής «φοιτητών/σπουδαστών» (36,5%) ή «προσωρινά μη εργαζόμενων/ ανέργων» (25,5%) στο δείγμα.
- Το ποσοστό των εργαζομένων είναι κατά κύριο λόγο ιδιωτικοί (45,6%) ή δημόσιοι (30,3%) υπάλληλοι.
- Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι κάτοχοι Απολυτήριου Λυκείου (32%) και ακολουθούν οι Πτυχιούχοι ΑΕΙ (23%) και ΤΕΙ (16,9%).

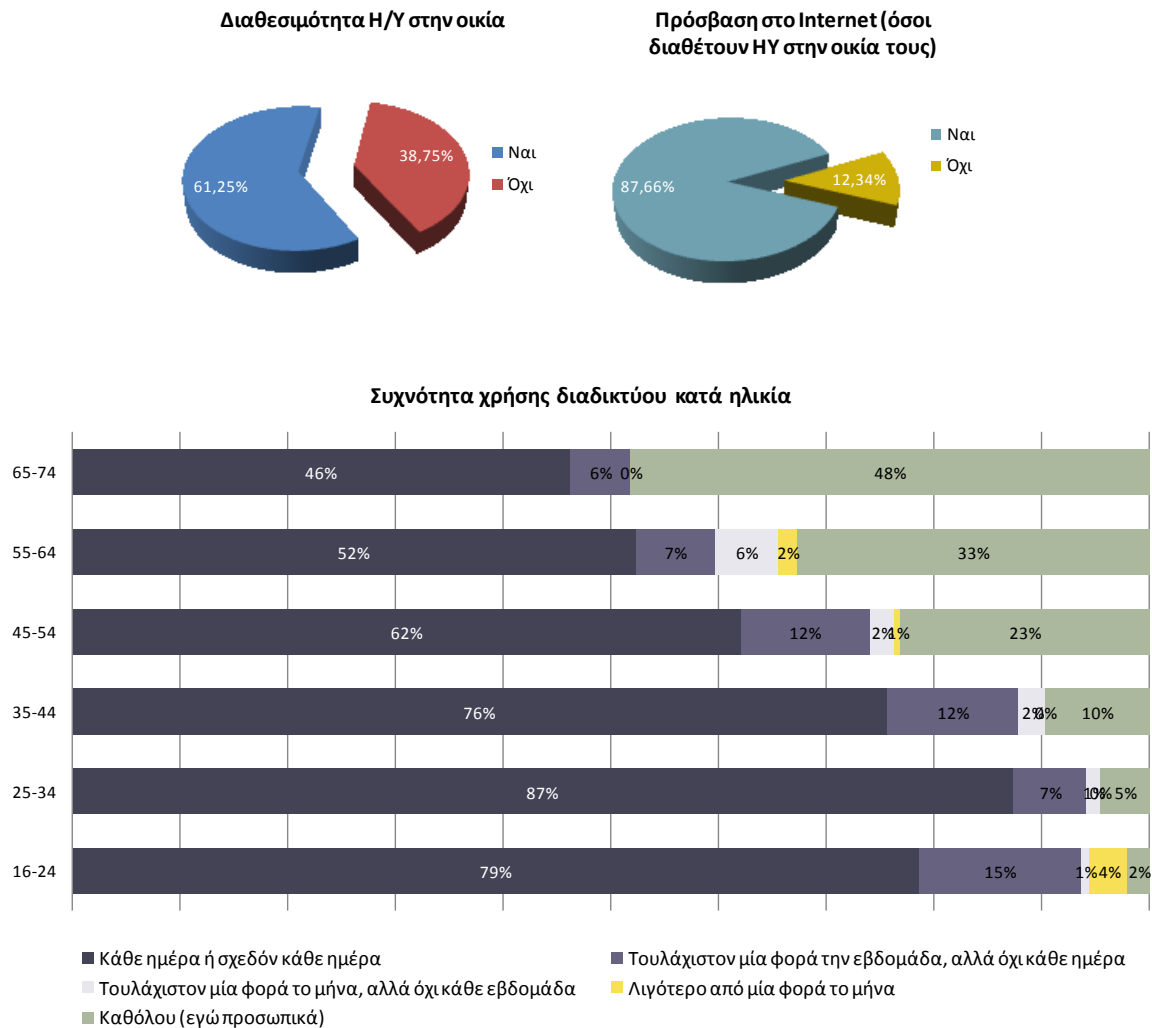
Σχήμα 2: Μορφωτικό επίπεδο & Απασχόληση ερωτώμενων



1.2. Χρήση Η/Υ, Πρόσβαση στο Διαδίκτυο & Συχνότητα Χρήσης

Ως προς την εξοικείωση των ερωτώμενων με τις τεχνολογίες πληροφορικής, 6 στους 10 απάντησαν ότι διαθέτουν ηλεκτρονικό υπολογιστή στο σπίτι τους, ενώ από αυτούς η μεγάλη πλειοψηφία (88%) είναι και χρήστες του διαδικτύου. Ως προς τη συχνότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο, διαφοροποίηση παρατηρείται ως προς την ηλικία των χρηστών (βλ. Σχήμα 3) όπου όσο νεότεροι είναι οι χρήστες τόσο πιο συχνά το χρησιμοποιούν.

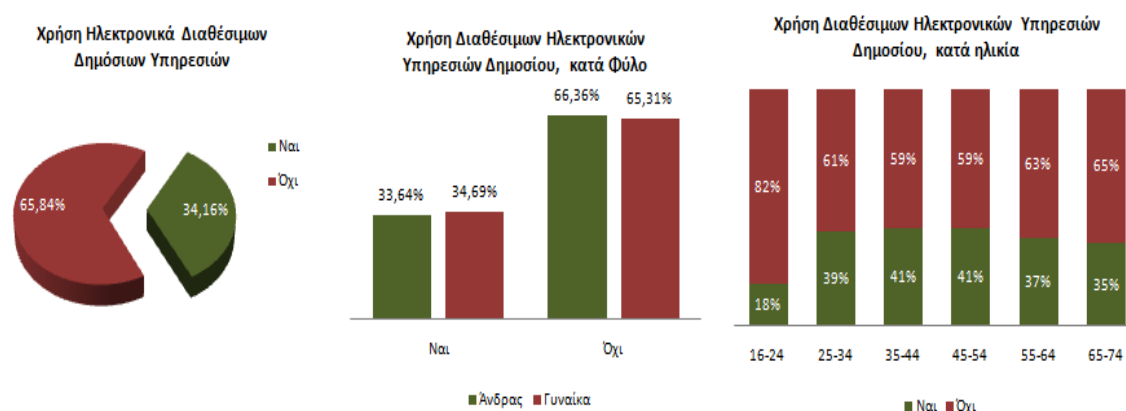
Σχήμα 3: Χρήση Η/Υ και διαδικτύου



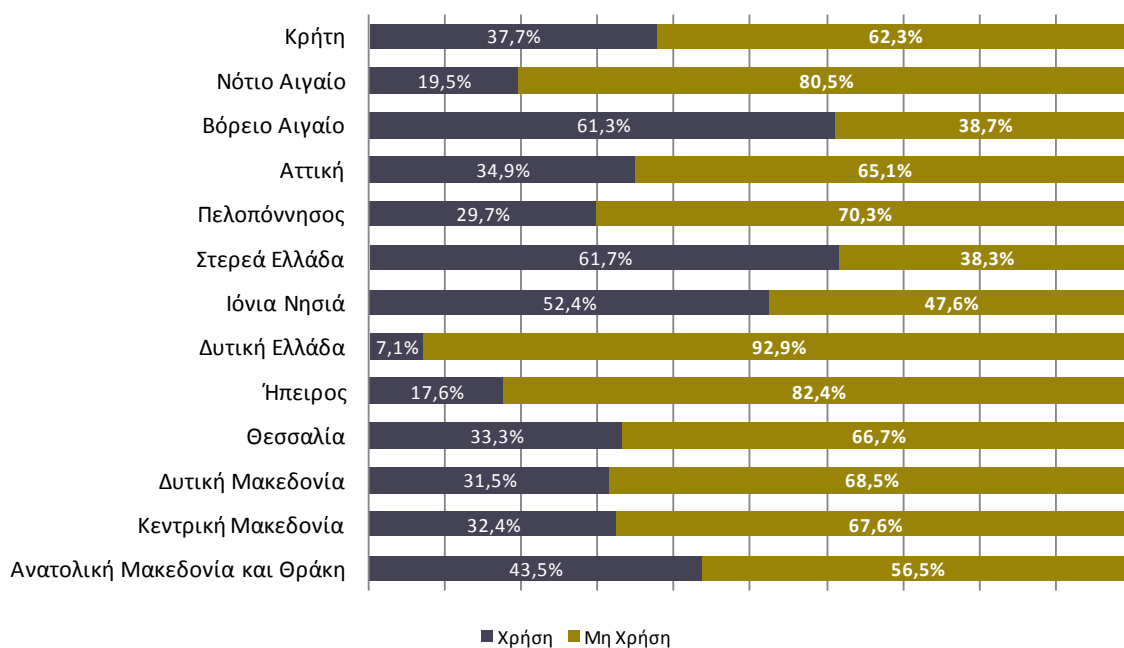
1.3. Χρήση, Συχνότητα και Λόγοι Χρήσης των Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Υπηρεσιών του Δημοσίου

Σε μια πρώτη διερεύνηση της σχέσης των ερωτώμενων με τις ηλεκτρονικά διαθέσιμες υπηρεσίες του δημοσίου, προκύπτει ότι το **34,16% των πολιτών που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του δημοσίου που παρέχονται ηλεκτρονικά**. Μεταξύ ανδρών και γυναικών δεν παρατηρείται διαφοροποίηση στον παραπάνω δείκτη, ενώ στην ανά ηλικία κατανομή προκύπτει ότι τα άτομα **16-24** ετών χρησιμοποιούν λιγότερο τις υπηρεσίες (18%) ενώ τα άτομα **35-54** ετών συγκεντρώνουν τα υψηλότερα ποσοστά χρήσης (41%). Τέλος, η ανάλυση ανά περιφέρεια καταδεικνύει πως η χαμηλότερη διείσδυση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών παρατηρείται στη **Δυτική Ελλάδα** με μόλις **7,1%** ενώ πρώτες έρχονται οι περιφέρειες της **Στερεάς Ελλάδας** και του **Βορείου Αιγαίου** με **61,7%** και **61,3%** αντίστοιχα.

Σχήμα 4: Χρήση Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Δημοσίων Υπηρεσιών
(Βάση: % ατόμων με δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο)

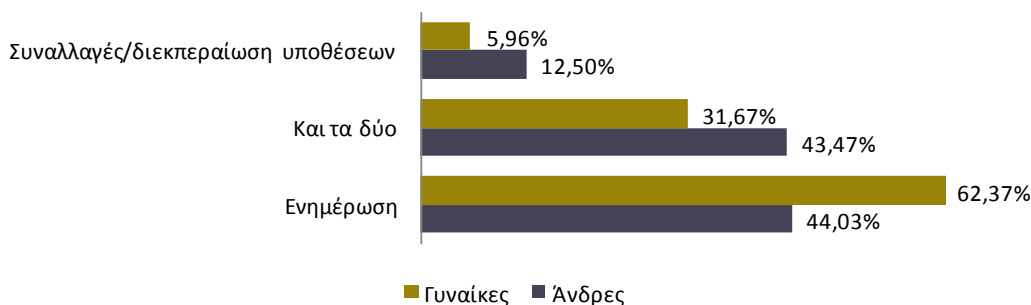


Χρήση Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Δημοσίων υπηρεσιών, κατά Περιφέρεια



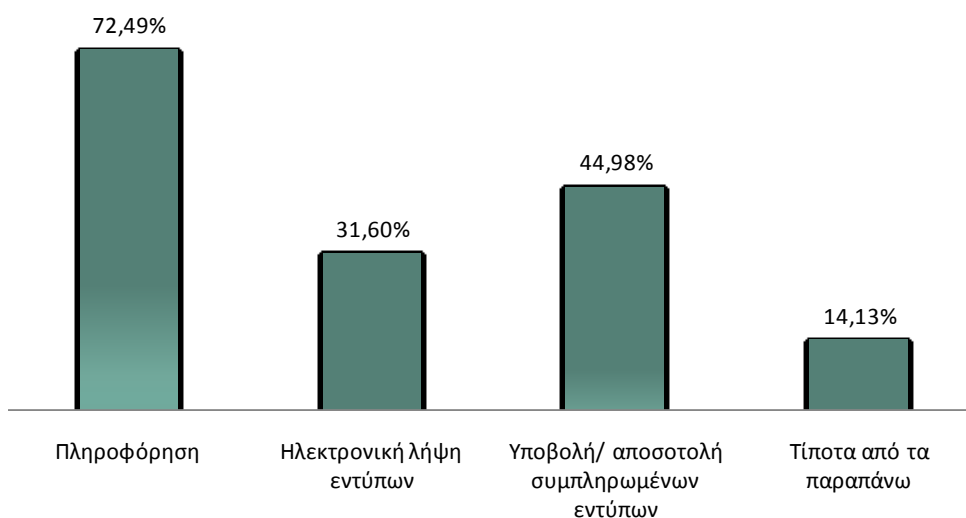
Σχετικά με τους λόγους χρήσης των υπηρεσιών, οι **γυναίκες** δήλωσαν ότι τις χρησιμοποιούν κυρίως για πληροφόρηση ή/και ενημέρωση, ενώ οι **άνδρες** τις χρησιμοποιούν εξίσου για ενημέρωση αλλά και ηλεκτρονική διεκπεραίωση υποθέσεων και συναλλαγών (βλ. Σχήμα 5).

Σχήμα 5: Λόγοι χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ανά φύλο



Εξειδικεύοντας αναφορικά με τους **λόγους χρήσης** των υπηρεσιών, ως σημαντικότερος προβάλλει η **λήψη πληροφόρησης** από ιστοσελίδες δημόσιων υπηρεσιών (72%). Επίσης, το 32% των χρηστών «κατεβάζει» ηλεκτρονικά διαθέσιμες αιτήσεις, φόρμες κλπ, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό της τάξης του 45% ολοκληρώνει συναλλαγές μέσω διαδικτύου (π.χ. υποβολή φορολογικής δήλωσης).

Σχήμα 6: Λόγοι χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, ανά είδος δραστηριότητας
(Βάση: άτομα που κάνουν χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών)



1.4. Βασικές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δημοσίου Πλήρως Διαθέσιμες - Γνώση & Βαθμός Χρήσης

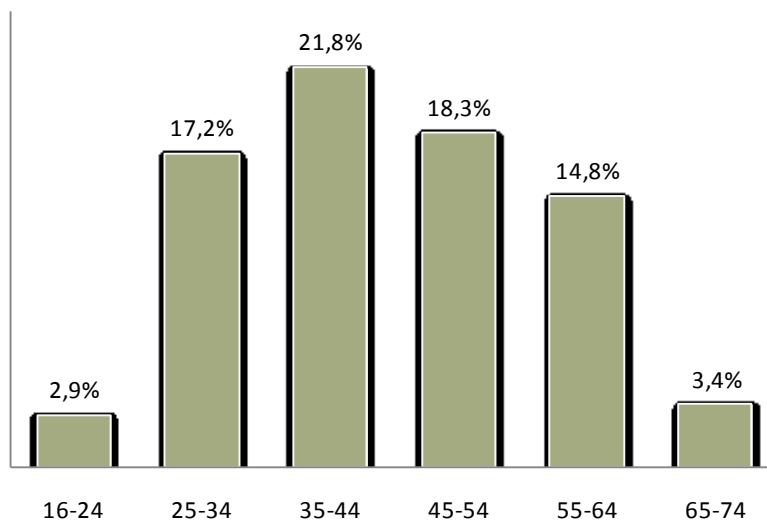
Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θεσπίσει ένα κατάλογο 20 υπηρεσιών (12 για πολίτες, 8 για επιχειρήσεις) που χαρακτηρίζει ως «βασικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης» και τις αξιολογεί για όλα τα κράτη-μέλη ετησίως προκειμένου να καταγράφεται η πρόοδος που επιτελείται σε κάθε χώρα (βλ. Παράρτημα). Κάθε υπηρεσία, ανάλογα με το πόσο ολοκληρωμένη είναι σε ψηφιακό επίπεδο, λαμβάνει κάποιο σκορ. Οι υπηρεσίες που φτάνουν στο μέγιστο σκορ, ικανοποιώντας όλα τα κριτήρια που έχουν τεθεί, χαρακτηρίζονται ως «πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά».

Στόχος της παρούσας ενότητας είναι να διερευνήσει κατά πόσο οι πολίτες γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα, οι οποίες είναι οι εξής:

- **Υπηρεσία Υποβολής Φόρου Εισοδήματος** (Υποβολή φορολογικής δήλωσης φυσικών προσώπων και ειδοποίηση αποτελέσματος εκκαθάρισης)
- **Υπηρεσία αναζήτησης εργασίας** (Αναζήτηση θέσεων εργασίας, υποβολή βιογραφικού μέσω της πύλης του ΟΑΕΔ)
- **Ηλεκτρονική δήλωση μεταβολής στοιχείων αυτοκινήτου** (μέσω της πύλης Taxinet, εφαρμογή e-Οχήματα)
- **Ηλεκτρονική αίτηση για λήψη πιστοποιητικών** (πιστοποιητικά γέννησης και γάμου, μέσω της ηλεκτρονικής πύλης των ΚΕΠ)

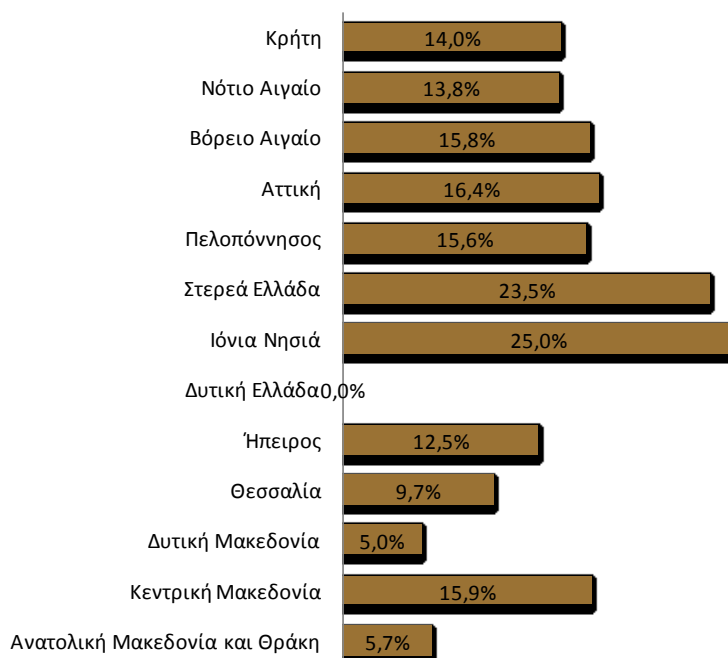
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το **14,58% των χρηστών του διαδικτύου έχουν χρησιμοποιήσει στο παρελθόν ή χρησιμοποιούν** τουλάχιστον 1 από τις παραπάνω υπηρεσίες. Μεταξύ των δύο φύλων δεν παρατηρούνται σημαντικές διαφοροποιήσεις, ωστόσο στην ανά ηλικία ανάλυση η ομάδα **35-44 ετών** χρησιμοποιεί περισσότερο τις υπηρεσίες από οποιαδήποτε άλλη ομάδα (21,8%, βλέπε Σχήμα 7). Ακολουθούν οι ομάδες **45-54** και **25-34** με 18,3% και 14,8% αντιστοίχως.

Σχήμα 7: Χρήση βασικών υπηρεσιών ανά ηλικία
(Βάση: χρήστες του διαδικτύου)



Στην ανάλυση ανά περιφέρεια παρατηρούνται μεγάλες αποκλίσεις. Συγκεκριμένα, η **Δυτική Ελλάδα** εμφανίζει αμελητέα ποσοστά χρήσης, ενώ τα μεγαλύτερα ποσοστά καταγράφονται στα **Ιόνια Νησιά** (25%) και έπονται **Στερεά Ελλάδα** (23,5%), **Κεντρική Μακεδονία** και **Βόρειο Αιγαίο** με 16%.

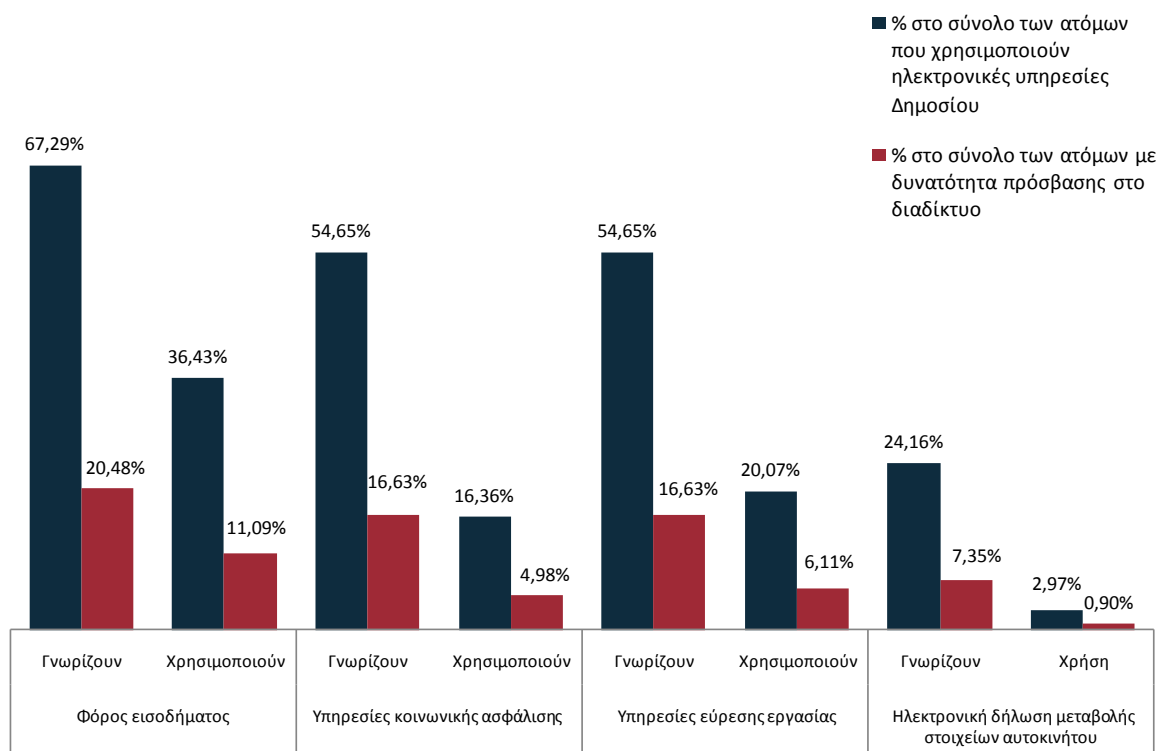
Σχήμα 8: Χρήση βασικών υπηρεσιών ανά Περιφέρεια
(Βάση: χρήστες του διαδικτύου)



Στη συνέχεια, τα ποσοστά χρήσης αναλύονται στις 4 συγκριμένες υπηρεσίες του δημοσίου που είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά. Σύμφωνα με το Σχήμα 9, και με αναφορά στο σύνολο του δείγματος, η υπηρεσία «Φόρου Εισοδήματος» αποτελεί αυτή με τη μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητα (20,4%) και χρήση (11,9%) από όλες. Δεδομένου ότι, σύμφωνα και με στοιχεία της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων, η διεύθυνση του Taxisnet φτάνει το **20%** περίπου των δηλώσεων Ε1 που υποβάλλονται ετησίως, η παραπάνω, χαμηλότερη, εκτίμηση του 11,09% οφείλεται στην υψηλή συγκέντρωση μη εργαζομένων στο δείγμα – πολλών εκ των οποίων δεν είναι υπόχρεοι υποβολής φορολογικής δήλωσης. Οι υπηρεσίες «Κοινωνικής Ασφάλισης» και «Εύρεσης Εργασίας» ισοβαθμούν στην αναγνωρισιμότητα, ωστόσο διαφοροποιούνται ελαφρώς στα ποσοστά χρήσης (4,98% και 6,11%).

Με τις μπλε μπάρες στο Σχήμα 9, φαίνονται τα ποσοστά εκφρασμένα ως προς το σύνολο των ατόμων που είναι ήδη χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σχήμα 9: Αναγνωρισιμότητα και χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών



1.5. Επιλεγμένοι Δικτυακοί Τόποι Δημοσίου – Δείκτες Επισκεψιμότητας & Χρήσης

Πέραν των βασικών διαγνωστικών ερωτήσεων για τη χρήση των διαθέσιμων υπηρεσιών, η έρευνα επιχείρησε να εμβαθύνει, αξιολογώντας την **αναγνωρισιμότητα** και **χρησιμότητα** κομβικών ιστοτόπων της δημόσιας διοίκησης που έχουν δημιουργηθεί για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Έτσι, σε όσους απάντησαν ότι κάνουν χρήση των ηλεκτρονικά διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών (ήτοι το 34,16% του δείγματος, βλ. Σχήμα 4), έγινε μια σειρά εστιασμένων ερωτήσεων, τα αποτελέσματα των οποίων παρουσιάζονται παρακάτω.

Αρχικά επιλέχθηκαν 3 βασικοί ιστοτόποι/ κατηγορίες ιστοτόπων της δημόσιας διοίκησης και ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να δηλώσουν αν τους έχουν επισκεφθεί. Πρόκειται για:

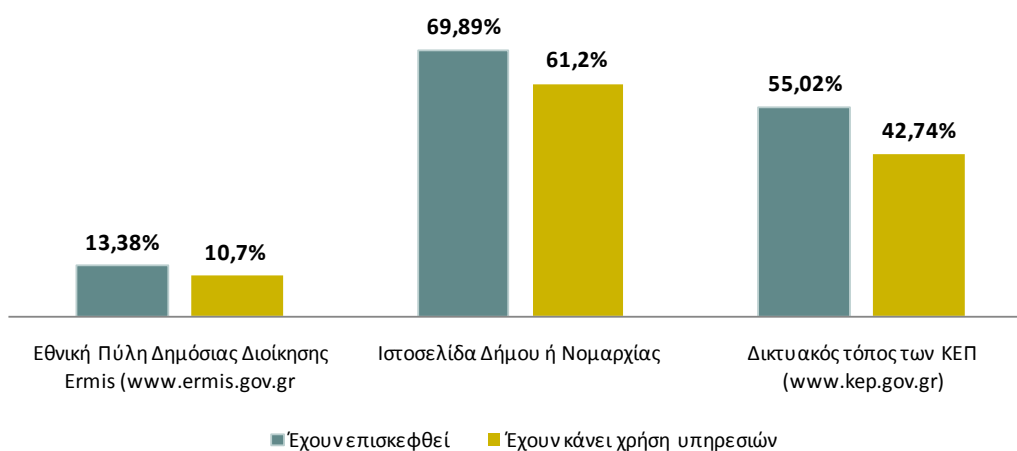
- A) Την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης Ermis (www.ermis.gov.gr)
- B) Το δικτυακό τόπο των ΚΕΠ (www.kep.gov.gr)
- Γ) Την ιστοσελίδα του Δήμου/ της Νομαρχίας που υπάγεται ο κάθε ερωτώμενος

Πίνακας 1: Επισκεψιμότητα επιλεγμένων ιστοτόπων του δημοσίου
(Βάση: όσοι έχουν χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες)

Δημόσιοι Δικτυακοί Τόποι	% επισκεψιμότητας
Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης Ermis (www.ermis.gov.gr)	13,38%
Ιστοσελίδα Δήμου ή Νομαρχίας	69,89%
Δικτυακός τόπος των ΚΕΠ (www.kep.gov.gr)	55,02%

Από τα αποτελέσματα γίνεται φανερό ότι, μεταξύ των χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, οι περισσότεροι έχουν **επισκεφθεί σελίδες του Δήμου ή της Νομαρχίας τους** (70%) και το **δικτυακό τόπο των ΚΕΠ** (55%), αλλά όχι εξίσου και το portal του «ΕΡΜΗ» (13%). Το σχήμα 10 παρουσιάζει τα ποσοστά επισκεψιμότητας, μαζί και με το ποσοστό αυτών που προβαίνουν τελικά σε χρήση υπηρεσιών.

Σχήμα 10: Επισκεψιμότητα δικτυακών τόπων του δημοσίου και χρήση υπηρεσιών
(Βάση: όσοι έχουν χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες)

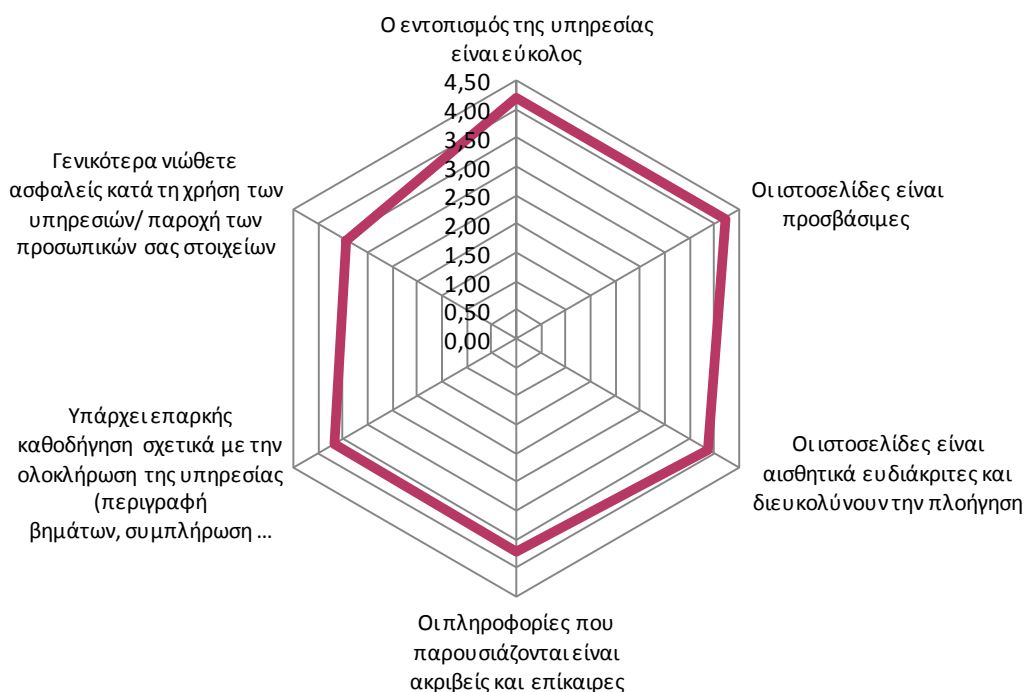


1.6. Δείκτες Αξιολόγησης των Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Υπηρεσιών του Δημοσίου

Στη συνέχεια ζητήθηκε από τα άτομα που έχουν κάνει στο παρελθόν χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, να αξιολογήσουν μια σειρά χαρακτηριστικών εκφράζοντας τη συμφωνία τους σε μια σειρά προτάσεων χρησιμοποιώντας κλίμακα 1-5, όπου 1=διαφωνώ απόλυτα, 5= συμφωνώ απόλυτα. Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, μαζί με το μέσο «σκορ» που διαμορφώθηκε από τις απαντήσεις των πολιτών (βλ. επίσης Σχήμα 11).

Χαρακτηριστικά υπηρεσιών	Σκορ
Ο εντοπισμός της υπηρεσίας είναι εύκολος	4,21
Οι ιστοσελίδες είναι προσβάσιμες	4,21
Οι ιστοσελίδες είναι αισθητικά ευδιάκριτες και διευκολύνουν την πλοήγηση	3,85
Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι ακριβείς και επίκαιρες	3,7
Υπάρχει επαρκής καθοδήγηση σχετικά με την ολοκλήρωση της υπηρεσίας (περιγραφή βημάτων, συμπλήρωση πεδίων)	3,67
Γενικότερα νιώθετε ασφαλείς κατά τη χρήση των υπηρεσιών/ παροχή των προσωπικών σας στοιχείων;	3,44

Σχήμα 11. Αξιολόγηση χαρακτηριστικών χρήσης ηλεκτρονικών σελίδων δημοσίου: σκορ



Όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα, όλες οι προτάσεις βρίσκουν, σε γενικές γραμμές, σύμφωνους τους ερωτώμενους. Αξίζει να αναφερθεί, ωστόσο, πως ένα σημαντικό ποσοστό της τάξης του 30% δηλώνει ότι **δε νιώθει ασφάλεια με την παροχή προσωπικών δεδομένων** μέσω του διαδικτύου κατά τη χρήση των υπηρεσιών (βλ. πίνακα 2). Επίσης, ένα παρόμοιο ποσοστό διατηρεί επιφυλάξεις σχετικά με το κατά πόσον οι **πληροφορίες που παρουσιάζονται στις ιστοσελίδες είναι ακριβείς και επίκαιρες**, ενώ 4 στους 10 φαίνεται να **ζητούν περισσότερη καθοδήγηση** σχετικά με την ολοκλήρωση της υπηρεσίας.

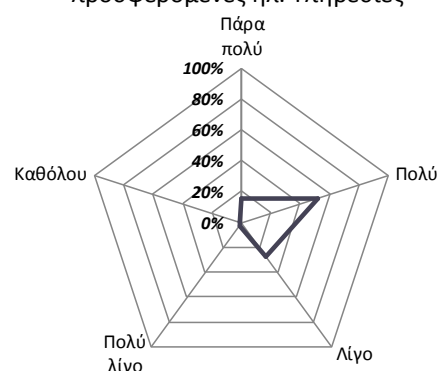
Πίνακας 2. Αξιολόγηση Χαρακτηριστικών Χρήσης Ηλεκτρονικών Σελίδων Δημοσίου

Ισχυρισμοί	Διαφωνώ Απόλυτα	Μάλλον Διαφωνώ	Ούτε Δ/Σ	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα	ΔΞ/ΔΑ	Σκορ
Ο εντοπισμός της υπηρεσίας είναι εύκολος	2,03%	4,98%	10,16%	32,22%	49,88%	0,81%	4,21
Οι ιστοσελίδες είναι προσβάσιμες	0,41%	1,22%	13,26%	37,25%	45,81%	2,06%	4,21
Οι ιστοσελίδες είναι αισθητικά ευδιάκριτες και διευκολύνουν την πλοήγηση	4,88%	4,88%	20,73%	35,84%	32,88%	0,81%	3,85
Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι ακριβείς και επίκαιρες	2,03%	13,41%	22,90%	27,85%	32,29%	1,63%	3,70
Υπάρχει επαρκής καθοδήγηση σχετικά με την ολοκλήρωση της υπηρεσίας (περιγραφή θημάτων, συμπλήρωση πεδίων)	3,35%	11,38%	18,02%	32,71%	31,28%	2,84%	3,67
Γενικότερα νιώθετε ασφαλείς κατά τη χρήση των υπηρεσιών/ παροχή των προσωπικών σας στοιχείων	20,05%	8,94%	10,97%	25,93%	33,87%	0,41%	3,44

Θέλοντας να προσεγγίσουμε τη συνολική εμπειρία των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τους ρωτήσαμε πόσο ικανοποιημένοι είναι από την έως τώρα χρήση τους. Η αιχμή στο «Πολύ» σε ποσοστό άνω του 50% υποδηλώνει χαρακτηριστικά πως όσοι έχουν χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες έχουν μείνει ικανοποιημένοι από αυτές. Για την ακρίβεια το αθροιστικό ποσοστό στις κατηγορίες «Πολύ» και «Πάρα Πολύ» ικανοποιημένοι, ανέρχεται σε 68,2%. Ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης επιβεβαιώνεται και από το μέσο σκορ στην κλίμακα ικανοποίησης, 2,22 (αντιστοιχεί στην κατηγορία «Πολύ»). Παρόλα αυτά, το 27,1% που δηλώνει «Λίγο Ικανοποιημένο» δεν είναι καθόλου αμελητέο ποσοστό.

Πίνακας 3: Ικανοποίηση από τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου

Κλίμακα Ικανοποίησης	Ποσοστά
Πάρα πολύ	15,96%
Πολύ	52,23%
Λίγο	27,07%
Πολύ λίγο	3,03%
Καθόλου	1,70%
Συνολικό Σκορ	2,22

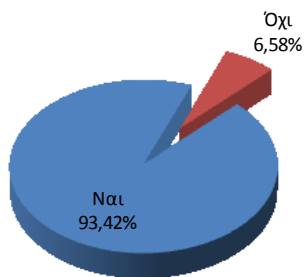
Σχήμα 12. Επίπεδα ικανοποίησης από τις προσφερόμενες ηλ. Υπηρεσίες

Τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από τη χρήση των υπηρεσιών, προφανώς μεταφράζονται σε κάποια μορφή προσλαμβανόμενου οφέλους για τους πολίτες. Πράγματι, το **93,42%** του συνόλου των χρηστών αναγνωρίζει την ύπαρξη οφέλους και μάλιστα ως σημαντικότερα αναδεικνύονται η **εξοικονόμηση χρόνου** και η **μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών** (βλ. Πίνακα 4, Σχήμα 13).

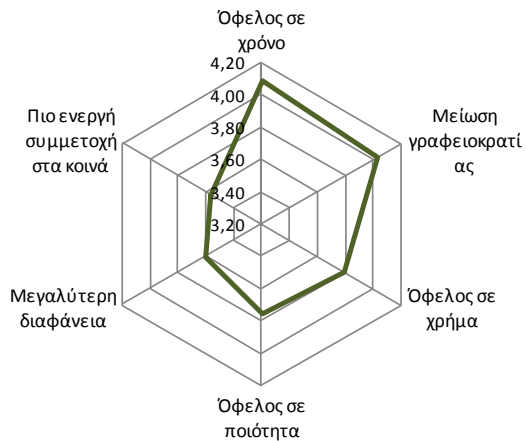
Πίνακας 1: Οφέλη από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Αποκομίζετε όφελος από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών δημοσίου;	% χρηστών
Ναι	93,42%
Όχι	6,58%
Κατάταξη Ωφελειών	Σκορ
Όφελος σε χρόνο	4,09
Μείωση γραφειοκρατίας (απλούστευση διαδικασιών)	4,03
Όφελος σε χρήμα	3,79
Όφελος σε ποιότητα υπηρεσιών	3,75
Μεγαλύτερη διαφάνεια	3,60
Πιο ενεργή συμμετοχή στα κοινά	3,57

Σχήμα 13α. Αποκομίζετε όφελος από τη χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών;



Σχήμα 13β. Οφέλη: Σκορ

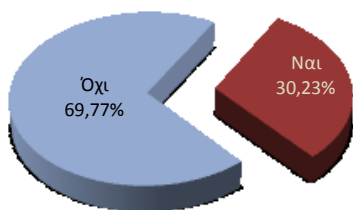


Φυσικά, η ύπαρξη οφέλους δεν αναιρεί και την ύπαρξη δυσκολιών κατά την χρήση των υπηρεσιών. Σύμφωνα με τον Πίνακα 5 και το Σχήμα 14, προκύπτει ότι το **30,23%** των ερωτώμενων που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες έχουν αντιμετωπίσει πρόβλημα κατά την χρήση τους. Σε ποσοστό 49,33% αυτό εντοπίζεται στη **διαθεσιμότητα της ιστοσελίδας** όπου φιλοξενείται η υπηρεσία ενώ με 37,33% και 36% ακολουθούν προβλήματα σχετικά με το **περιεχόμενο, την ακρίβεια και το επίπεδο επικαιροποίησης** των παρεχομένων πληροφοριών. Τέλος, σημαντικό ποσοστό χρηστών (32%) δήλωσαν ότι αντιμετώπισαν **δυσκολία** στη χρήση των υπηρεσιών.

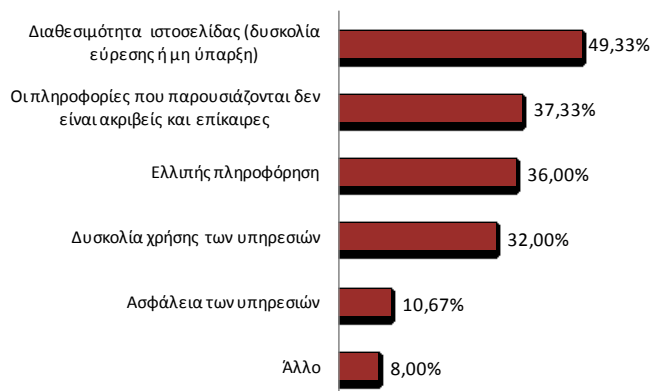
Πίνακας 5. Αντιμετώπιση Προβλημάτων από τη Χρήση των Υπηρεσιών - Κατάταξη Προβλημάτων

Αντιμετωπίσατε Προβλήματα στη Χρήση των Υπηρεσιών;	Σύνολο Πολιτών που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες
Ναι	30,23%
Όχι	69,77%
Κατάταξη Προβλημάτων	Ποσοστό (%)
Διαθεσιμότητα ιστοσελίδας (δυσκολία εύρεσης ή μη ύπαρξη)	49,33%
Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται δεν είναι ακριβείς και επίκαιρες	37,33%
Ελλιπής πληροφόρηση	36,00%
Δυσκολία χρήσης των υπηρεσιών	32,00%
Ασφάλεια των υπηρεσιών	10,67%
Άλλο	8,00%

Σχήμα 14α. Αντιμετωπίσατε προβλήματα κατά τη χρήση των υπηρεσιών;



Σχήμα 14β. Κατάταξη προβλημάτων



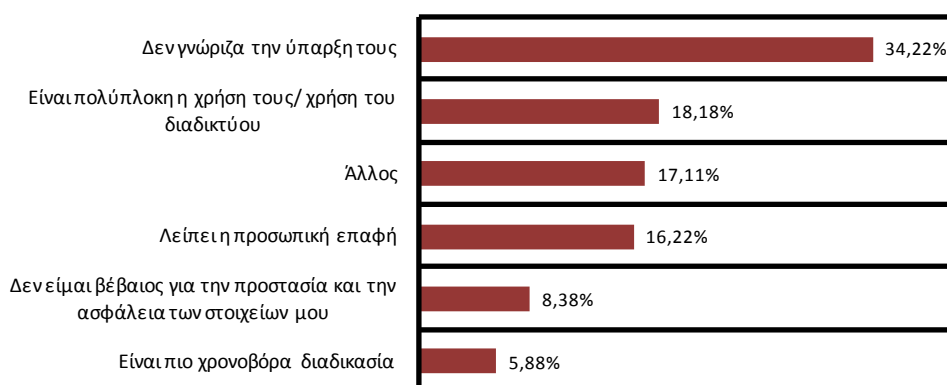
Μη Χρήση των Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Δημόσιων Υπηρεσιών – Λόγοι

Όπως είδαμε παραπάνω, το 65,84% του συνόλου του δείγματος δεν έχει χρησιμοποιήσει υπηρεσίες του δημοσίου που είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά. Ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι λόγοι μη χρήσης τέτοιων υπηρεσιών. 1 στους 3 ερωτώμενους δηλώνει ότι ο λόγος που δεν χρησιμοποίησε έως τώρα τέτοιου είδους υπηρεσίες είναι διότι **δεν γνώριζε την ύπαρξή τους**. Το 18,18% θεωρεί **περίπλοκη τη χρήση των υπηρεσιών/ του διαδικτύου** ενώ το 17,11% δηλώνει «**Άλλο λόγο (π.χ. δεν χρειάστηκε μέχρι τώρα ή δεν ξέρουν να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες γενικά)**». Ένα σημαντικό ποσοστό (16,22%) θεωρεί πως **λείπει η προσωπική επαφή**, ενώ το 8,38% **δεν νιώθει ασφάλεια** για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Τέλος, 5,88% των ερωτηθέντων βρίσκει **χρονοβόρα** την διαδικασία (βλ. Πίνακα 6 και Σχήμα 15).

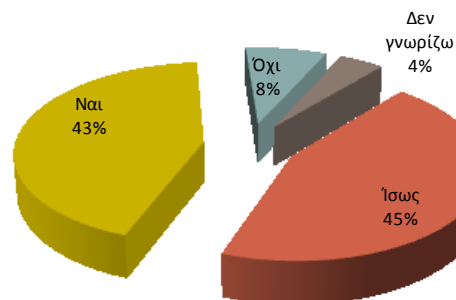
Τέλος, όσον αφορά το σύνολο των πολιτών που έχουν χρησιμοποιήσει στο παρελθόν ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης, σχεδόν οι μισοί προτίθενται να τις ξαναχρησιμοποιήσουν (43,24%), ενώ ένα αντίστοιχο ποσοστό (44,52%) «ίσως» ξαναχρησιμοποιήσουν τέτοιες υπηρεσίες (βλέπε Πίνακα 7 και Σχήμα 16).

Πίνακας 6. Λόγοι Μη Χρήσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δημοσίου

Λόγοι	Ποσοστό
Είναι πιο χρονοβόρα διαδικασία	5,88%
Δεν είμαι βέβαιος για την προστασία και την ασφάλεια των στοιχείων μου	8,38%
Λείπει η προσωπική επαφή	16,22%
Άλλος	17,11%
Είναι πολύπλοκη η χρήση τους/ χρήση του διαδικτύου	18,18%
Δεν γνώριζα την ύπαρξη τους	34,22%

Σχήμα 15. Λόγοι μη χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών**Πίνακας 7. Πρόθεση Χρήσης**

Πιστεύετε ότι θα χρησιμοποιήσετε κάποια/ες από τις διαθέσιμες υπηρεσίες στο μέλλον;	% (Ναι)
Ίσως	44,52%
Ναι	43,24%
Όχι	7,89%
Δεν γνωρίζω	4,34%
Σύνολο	100,00%

Σχήμα 16. Πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών

1.7. Δημιουργούμενες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δημοσίου που εξυπηρετούν την καθημερινή ζωή των πολιτών – Γνώση & Βαθμός Χρήσης

Πέραν των υπηρεσιών αμιγώς δημόσιου χαρακτήρα, στόχος της παρούσας έρευνας ήταν και η μέτρηση του βαθμού γνώσης, χρήσης αλλά και της πρόθεσης χρήσης στο μέλλον μια σειράς υπαρχόντων ή προβλεπόμενων υποδομών και υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση της καθημερινής ζωής των πολιτών.

Οι υποδομές/ υπηρεσίες που επιλέχθηκαν είναι οι παρακάτω:

1. Ασύρματα σημεία ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο (wi-fi)
2. Υπηρεσίες πληροφόρησης σχετικά με τουρισμό, αξιοθέατα, πολιτιστικά δρώμενα, κλπ μέσω των portals Δήμων και Περιφερειών
3. Τεχνολογίες ξενάγησης σε μουσεία και αρχαιολογικούς χώρους
4. Υπηρεσίες ηλεκτρονικών καταλόγων βιβλιοθηκών
5. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής κράτησης/αγοράς εισιτηρίων
6. Συστήματα πληρωμής για ελεγχόμενη στάθμευση
7. Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (forums συζητήσεων, διαβουλεύσεις, κλπ).

Από μια πρώτη διερευνητική ερώτηση, προέκυψε ότι σχεδόν 1 στους 3 πολίτες (31,3%) χρησιμοποιεί τουλάχιστον μια από τις παραπάνω κατηγορίες υπηρεσιών. Με αναφορά στο σύνολο των χρηστών του διαδικτύου, το αντίστοιχο ποσοστό αγγίζει το 55,5%, ήτοι περισσότεροι από 1 στους 2 χρήστες.

Εξειδικεύοντας ανά κατηγορία υπηρεσιών, λαμβάνουμε τα παρακάτω αποτελέσματα:

Πίνακας 8. Υπηρεσίες που εξυπηρετούν την καθημερινή ζωή των πολιτών: Αναγνωρισιμότητα, χρήση, ικανοποίηση, πρόθεση χρήσης

	Αναγνωρι- σιμότητα (%)	Χρήση (% επί όσων γνωρίζουν)	Χρήση (% επί συνόλου)	Ικανοποιί- ηση (σκορ)	Πρόθεση Χρήσης (%)
Ασύρματα σημεία ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο (wi-fi)	57,35%	59,57%	19,10%	3,82	10,07%
Υπηρεσίες πληροφόρησης σχετικά με τουρισμό, αξιοθέατα, πολιτιστικά δρώμενα, κλπ	35,29%	65,71%	13,20%	3,62	10,18%
Τεχνολογίες ξενάγησης σε μουσεία και αρχαιολογικούς χώρους	31,56%	45,52%	8,60%	4,01	7,81%
Υπηρεσίες ηλεκτρονικών καταλόγων βιβλιοθηκών	32,69%	55,36%	10,10%	3,92	8,48%
Συστήματα πληρωμής για ελεγχόμενη στάθμευση	9,39%	22,89%	1,30%	3,92	10,29%
Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (forums συζητήσεων, διαβουλεύσεις, κλπ)	27,94%	42,91%	6,80%	3,98	9,39%
Υπηρεσίες ηλεκτρονικής κράτησης/αγοράς εισιτηρίων	55,20%	64,75%	20,50%	4,42	7,69%

Τη μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητα μεταξύ των πολιτών που είναι χρήστες του διαδικτύου απολαμβάνει η «**Χρήση ασύρματων σημείων ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο (WiFi)**» με ποσοστό 57,35%, ενώ από αυτούς το 59,57% τα χρησιμοποιεί κιόλας.

Δεύτερη σε αναγνωρισιμότητα έρχεται η υπηρεσία «**Ηλεκτρονικής κράτησης/αγοράς εισιτηρίων για δραστηριότητες ψυχαγωγίας**» με 55,20%, όπου και εδώ 64,75% αυτών έχουν κάνει χρήση της σχετικής υπηρεσίας.

Τα portals των δήμων και περιφερειών, ενώ έχουν σχετικά χαμηλή αναγνωρισιμότητα, εμφανίζουν πολύ υψηλή χρήση με 65,71%. Σημειωτέον, είναι και το μεγαλύτερο ποσοστό χρήσης μεταξύ των υπηρεσιών που εξετάστηκαν.

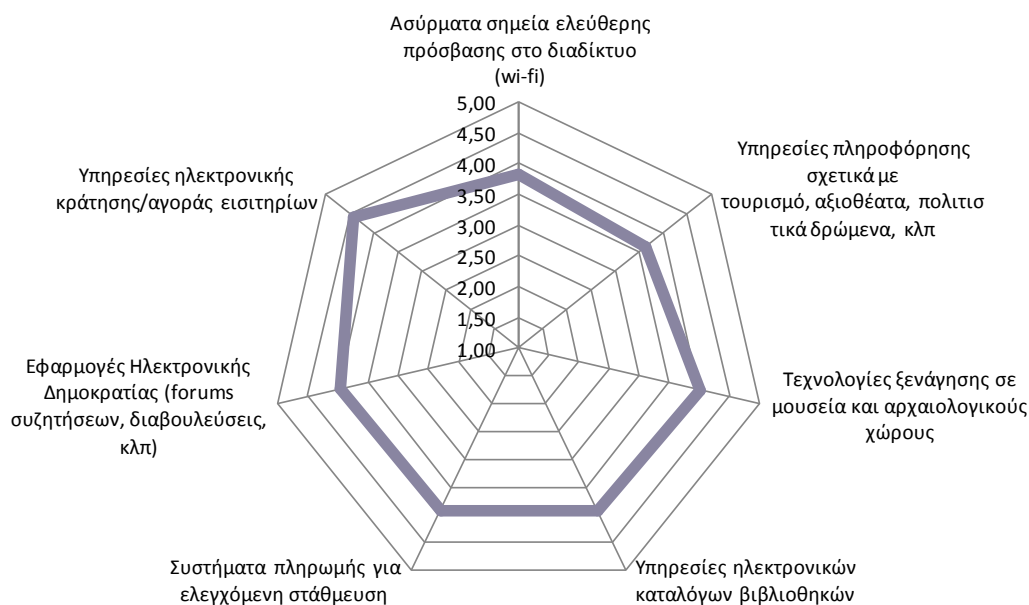
Η ηλεκτρονική δημοκρατία και η χρήση Ηλεκτρονικών καταλόγων βιβλιοθηκών, αφενός έχουν χαμηλά ποσοστά αναγνωρισιμότητας, αφετέρου εμφανίζουν μεγάλα ποσοστά χρήσης εντός του κοινού που τα γνωρίζει. Αυτό αποτελεί και ένδειξη για την αναγκαιότητα διάδοσης των υπηρεσιών μέσω στοχευμένων ενεργειών ενημέρωσης.

Τελευταία σε αναγνωρισιμότητα και χρήση έρχεται η υπηρεσία **Συστημάτων Ελεγχόμενης Στάθμευσης**.

Η παραπάνω κατάταξη διατηρείται και όταν αναφερόμαστε στο σύνολο των πολιτών (ανεξαρτήτως χρήσης του διαδικτύου), με τις υπηρεσίες «Ηλεκτρονικής κράτησης/αγοράς εισιτηρίων για δραστηριότητες ψυχαγωγίας», «wifi» και «Portal Δήμων & Περιφερειών» να παρουσιάζουν τα υψηλότερα ποσοστά χρήσης (20,5%, 19,1% και 13,2% αντιστοίχως).

Όσον αφορά τον βαθμό ικανοποίησης από τις εν λόγω ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με υψηλότερο σκορ το 5 **οι περισσότερες υπηρεσίες κινούνται μεταξύ 3,9-4,42** (η ηλεκτρονική κράτηση/αγορά εισιτηρίων αγγίζει το 4,42), υποδηλώνοντας υψηλό βαθμό ικανοποίησης για τους χρήστες. Εξάιρεση στα παραπάνω αποτελούν οι υπηρεσίες πληροφόρησης για τουρισμό/ πολιτισμό μέσω των portals Δήμων και Περιφερειών που συγκεντρώνουν μέσο σκορ αξιολόγησης 3,62 (ουδέτεροι προς ικανοποιημένοι) και τα σημεία ασύρματης πρόσβασης στο διαδίκτυο με σκορ 3,82 (σχεδόν ικανοποιημένοι).

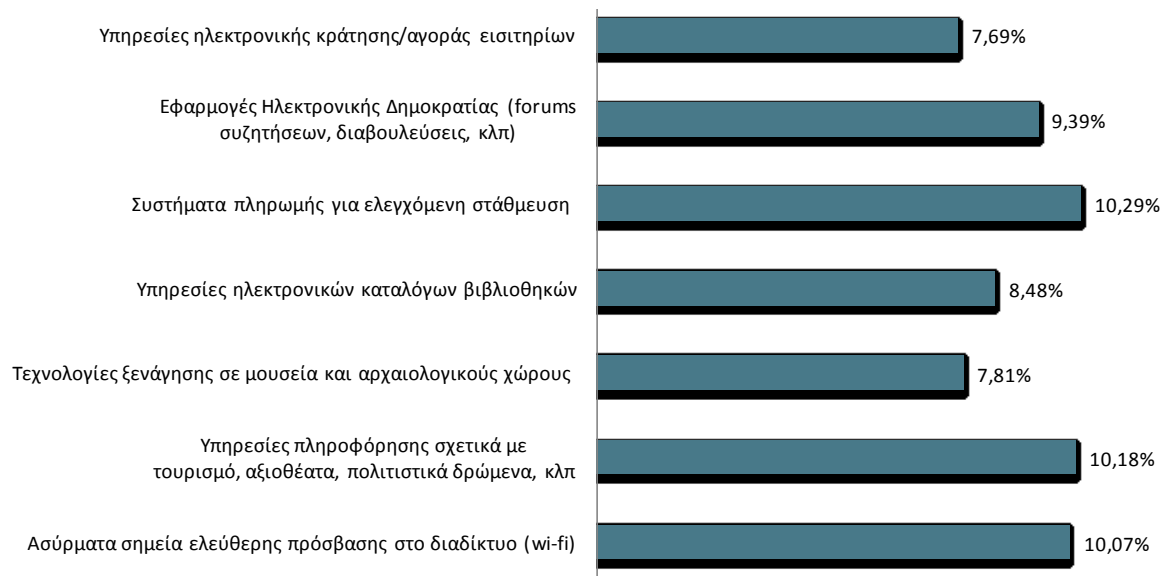
Σχήμα 173: Ικανοποίηση από τη χρήση υπηρεσιών εξυπηρέτησης της καθημερινής ζωής των πολιτών (σκορ)



Η υπηρεσία που έρχεται πρώτη σε «πρόθεση χρήσης» στο άμεσο μέλλον είναι τα **συστήματα στάθμευσης** (10,29%), ακολουθούμενα από τα **portals των δήμων και περιφερειών** (10,18%) και τα

ασύρματα δίκτυα ελεύθερης πρόσβασης-wifi (10,07%). Όλα τα ποσοστά πρόθεσης δεν διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους, κινούμενα στην περιοχή του 8% με 10%. Το μικρότερο ποσοστό συγκεντρώνει η υπηρεσία ηλεκτρονικής κράτησης με 7,69%.

Σχήμα 184: Πρόθεση χρήσης υπηρεσιών



2. Αποτελέσματα Έρευνας Επιχειρήσεων 10+

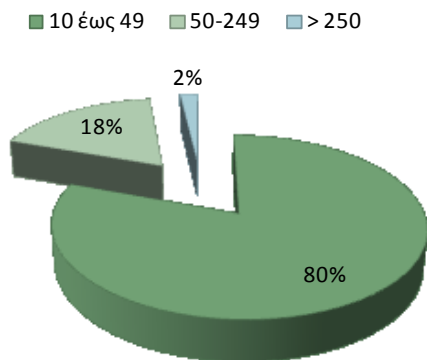
Μέρος της μελέτης αποτέλεσε και η διερεύνηση της ανάπτυξης και διείσδυσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις ελληνικές επιχειρήσεις. Το παρόν κεφάλαιο περιγράφει αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνας που διενεργήθηκε επί το σύνολο των ελληνικών επιχειρήσεων μεγέθους 10+ εργαζομένων. Τα αποτελέσματα για κάθε ενότητα που περιγράφεται παρακάτω, περιέχουν σφάλμα εκτίμησης της τάξης του $\pm 2,2\%$.

2.1. Δημογραφικά Στοιχεία Επιχειρήσεων

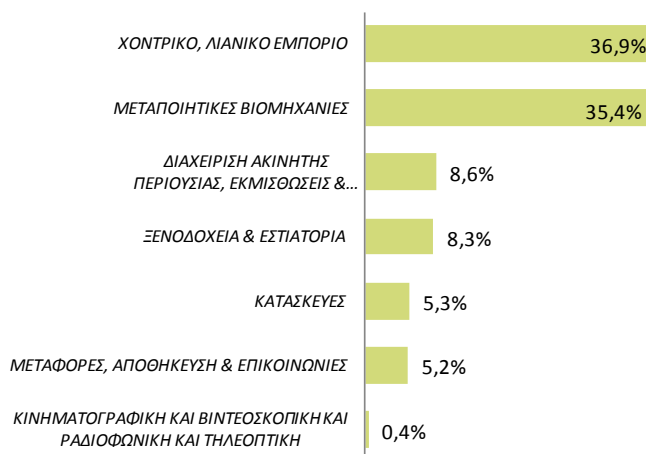
Για τους σκοπούς της συγκεκριμένης έρευνας επελέγη στρωματοποιημένο τυχαίο δείγμα μεγέθους 679 επιχειρήσεων που συγκεντρώσαν τα εξής χαρακτηριστικά:

- αναφορικά με το μέγεθος των επιχειρήσεων του δείγματος, η μεγάλη πλειοψηφία (80,55%) απασχολούσε 10- 49 εργαζομένους κατά την περίοδο της έρευνας.
- όσον αφορά τη δραστηριότητα, οι περισσότερες επιχειρήσεις προέρχονται από τον κλάδο του «Χονδρικού, Λιανικού εμπορίου» (36,91%) και ακολουθούν οι «Μεταποιητικές Βιομηχανίες» (35,37%).
- το 56,56% των επιχειρήσεων προήλθαν από την Αττική και το 17,87% από την Κεντρική Μακεδονία, σύμφωνα με τις επικρατούσες αναλογίες στον πληθυσμό.

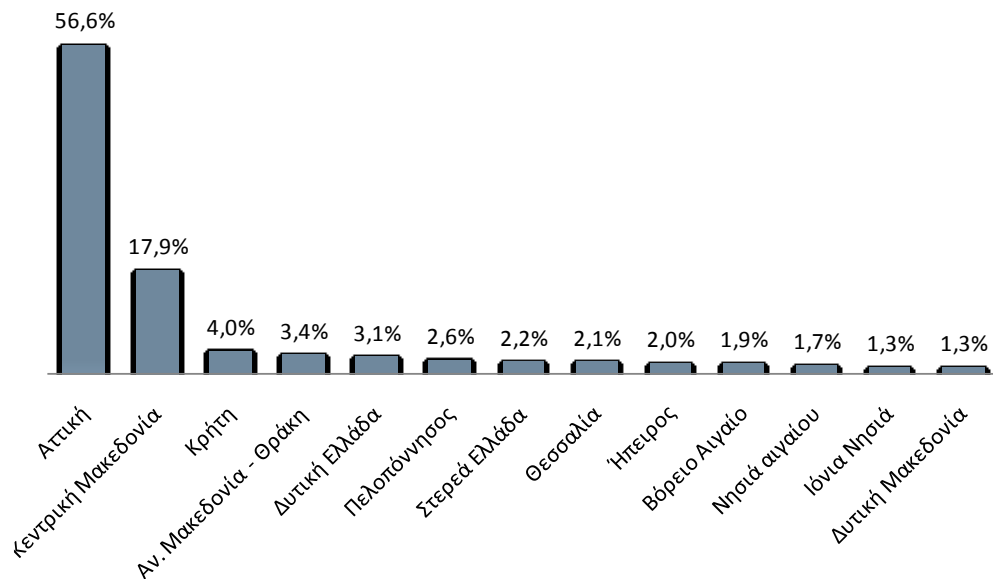
Σχήμα 19α. Αριθμός εργαζομένων



Σχήμα 19β. Κλάδος δραστηριότητας



Σχήμα 19γ. Περιφέρεια

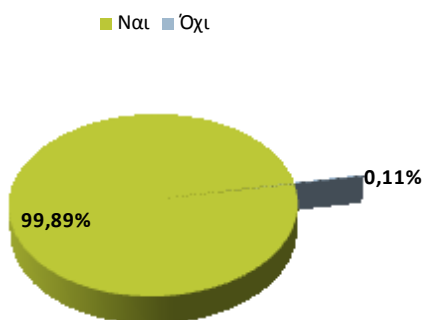


2.2. Χρήση Η/Υ, Σύνδεση στο Διαδίκτυο & Βασικοί λόγοι χρήσης

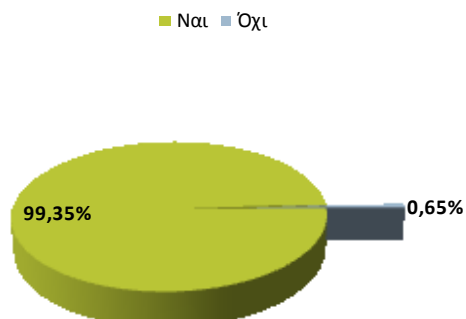
Μέρος των ερωτήσεων της έρευνας είχε στόχο την ποσοτικοποίηση τους βαθμού χρήσης του διαδικτύου από τις ελληνικές επιχειρήσεις για τις καθημερινές τους δραστηριότητες.

Όπως ήταν αναμενόμενο, σχεδόν το σύνολο των επιχειρήσεων έκανε χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή κατά το 2010 (99,89%) και το 99,35% των επιχειρήσεων διαθέτε και σύνδεση με το διαδίκτυο.

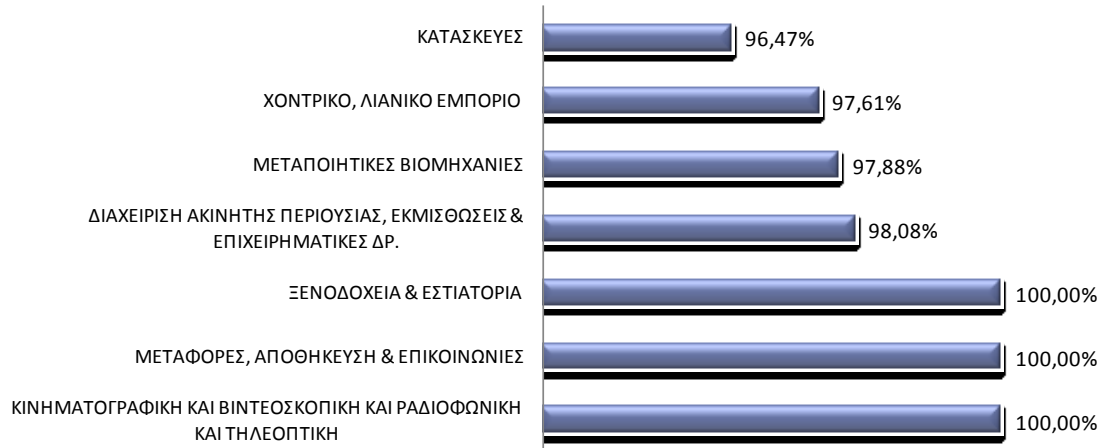
Σχήμα 20α. Χρήση Η/Υ



Σχήμα 20β. Διαθεσιμότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο

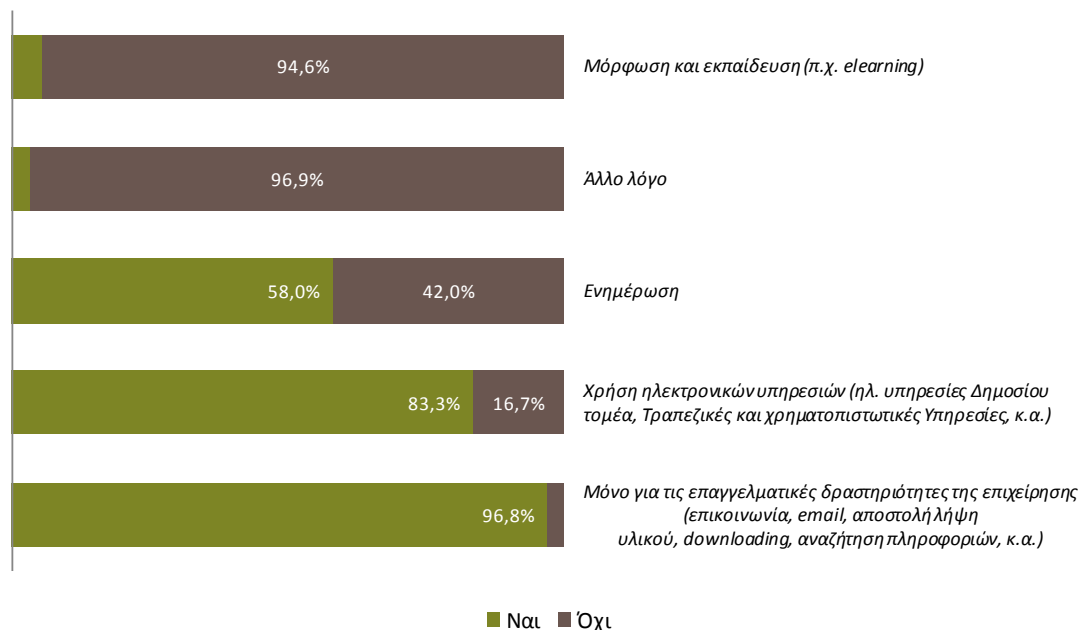


Σχήμα 20γ. Χρήση διαδικτύου ανά Κλάδο



Εν συνεχεία, αναλύθηκαν οι κυριότεροι λόγοι χρήσης του διαδικτύου από τις επιχειρήσεις. **Η διεκπεραίωση επαγγελματικών δραστηριοτήτων** (μέσω email, ανταλλαγής υλικού και πληροφόρησης, κλπ), καθώς και οι **ηλεκτρονικές συναλλαγές (δημόσιου τομέα, τραπεζικές και λοιπές χρηματοπιστωτικές)** έχουν τεράστια διείσδυση στις επιχειρήσεις σε ποσοστά 96,8% και 83,3% αντιστοίχως. 6 στις 10 επιχειρήσεις χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για λόγους **ενημέρωσης**, ενώ **η χρήση προγραμμάτων e-learning** δεν έχει ιδιαίτερη απήχηση (5,36%).

Σχήμα 21: Λόγοι χρήσης του διαδικτύου

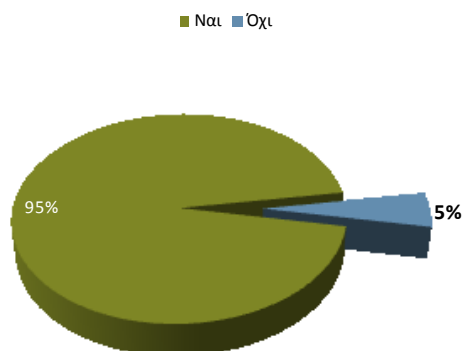


Ενδιαφέρον παρουσιάζει ο συσχετισμός των υψηλών ποσοστών χρήσης του διαδικτύου για τους σκοπούς διάφορων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με την καθεαυτού χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών που αναλύεται παρακάτω.

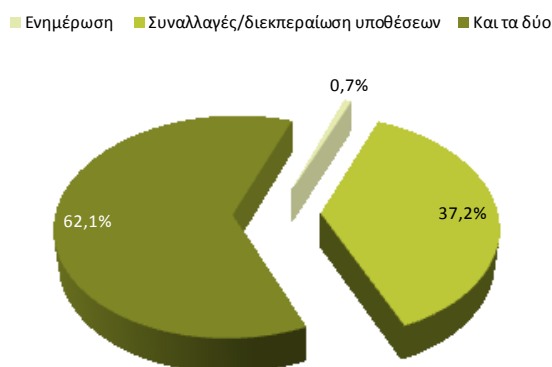
2.3. Βασικές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δημοσίου Πλήρως Διαθέσιμες στις επιχειρήσεις - Γνώση & Βαθμός Χρήσης

Βασικός στόχος της έρευνας είναι η αποτύπωση του βαθμού γνώσης και χρήσης των υπηρεσιών του δημοσίου που είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά για την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, όλες σχεδόν οι επιχειρήσεις (94,8%) χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο, είτε αμιγώς για συναλλαγές και διεκπεραίωση υποθέσεων (37%,2), είτε συνδυαστικά και με λόγους ενημέρωσης (62,08%).

Σχήμα 22α. Χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών



Σχήμα 22β. Λόγοι χρήσης



Δείκτης Χρήσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δημοσίου που είναι Πλήρως Διαθέσιμες

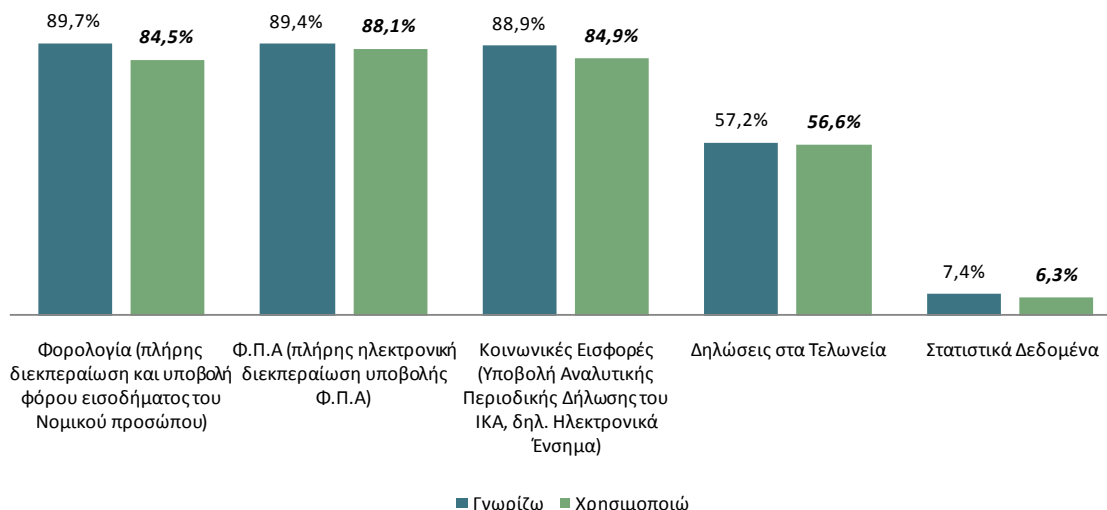
Αντίστοιχα με τα όσα αναφέρθηκαν στην έρευνα για τους πολίτες, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει ορίσει και αξιολογεί ετησίως για όλα τα κράτη-μέλη 8 «βασικές δημόσιες υπηρεσίες» που αφορούν στις επιχειρήσεις (βλ. Παράρτημα). Οι υπηρεσίες που φτάνουν σε επίπεδο να προσφέρουν τη δυνατότητα πλήρους ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης χαρακτηρίζονται ως «πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά», και για την Ελλάδα είναι οι εξής πέντε:

- Υποβολή φόρου εισοδήματος νομικών προσώπων
- Υποβολή ΦΠΑ
- Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (ΙΚΑ)
- Δηλώσεις σε Τελωνεία
- Υποβολή δεδομένων στη Στατιστική Αρχή

Και σε αυτήν την περίπτωση, προκύπτει ότι 9 στις 10 επιχειρήσεις χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τουλάχιστον μια από τις παραπάνω υπηρεσίες. Η μεγαλύτερη διείσδυση παρατηρείται στον κλάδο Κινηματογραφικών, Βιντεοσκοπικών και Ραδιοφωνικών δραστηριοτήτων (100%) ενώ η μικρότερη,

αλλά επίσης πολύ υψηλή, παρατηρείται σε ποσοστό 87,5% σε Ξενοδοχεία & Εστιατόρια. Αναλυτικά, ανά υπηρεσία, τα ποσοστά αναγνωρισιμότητας και χρήσης φαίνονται στο διάγραμμα που ακολουθεί.

Σχήμα 23. Αναγνωρισιμότητα & χρήση πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών



Συνοψίζοντας τα συμπεράσματα:

- Η υπηρεσία της **Φορολογίας** (κυρίως για υποβολή φόρου εισοδήματος) είναι η πιο αναγνωρίσιμη από όλες με ποσοστό 89,71%. Το 84,5% των επιχειρήσεων δήλωσαν πως την χρησιμοποιούν.
- Η υπηρεσία της **Ηλεκτρονικής Υποβολής Φ.Π.Α.** για τις επιχειρήσεις είναι η δεύτερη πιο αναγνωρίσιμη (89,4%) από όλες αλλά παράλληλα είναι και η **μεγαλύτερο ποσοστό χρήσης (88,14%)**.
- Η υπηρεσία των **Κοινωνικών Εισφορών** έρχεται τρίτη σε αναγνωρισιμότητα (88,9%), αλλά δεύτερη σε ποσοστό χρήσης (84,9%).
- Η υπηρεσία **ηλεκτρονικών Δηλώσεων σε Τελωνεία** παρουσιάζει ένα ποσοστό αναγνωρισιμότητας αλλά και χρήσης περίπου 57%.
- Πολύ χαμηλά είναι τα ποσοστά αναγνωρισιμότητας και χρήσης των υπηρεσιών **Υποβολής Στατιστικών Δεδομένων** (7,4% και 6,3% αντίστοιχα), γεγονός που οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι ορισμένοι μόνο κλάδοι υποχρεούνται στην αποστολή στατιστικών στοιχείων στο δημόσιο (π.χ. επιχειρήσεις Μεταφορών, Αποθήκευσης και Επικοινωνιών) .

2.4. Δείκτες Αξιολόγησης των Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων Υπηρεσιών του Δημοσίου από τις Επιχειρήσεις

Σε αντιστοιχία με τους πολίτες, ζητήθηκε και από τις επιχειρήσεις να αξιολογήσουν μια σειρά χαρακτηριστικών της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών χρησιμοποιώντας κλίμακα 1-5, όπου 1=διαφωνώ απόλυτα, 5= συμφωνώ απόλυτα. Με τα γενικά σκορ να κινούνται μεταξύ 3 και 4, προκύπτει ότι οι επιχειρήσεις δεν αξιολογούν αρνητικά τις υπηρεσίες, ωστόσο κρατούν επιφυλάξεις απέναντι και σε μια πλήρως θετική αξιολόγηση.

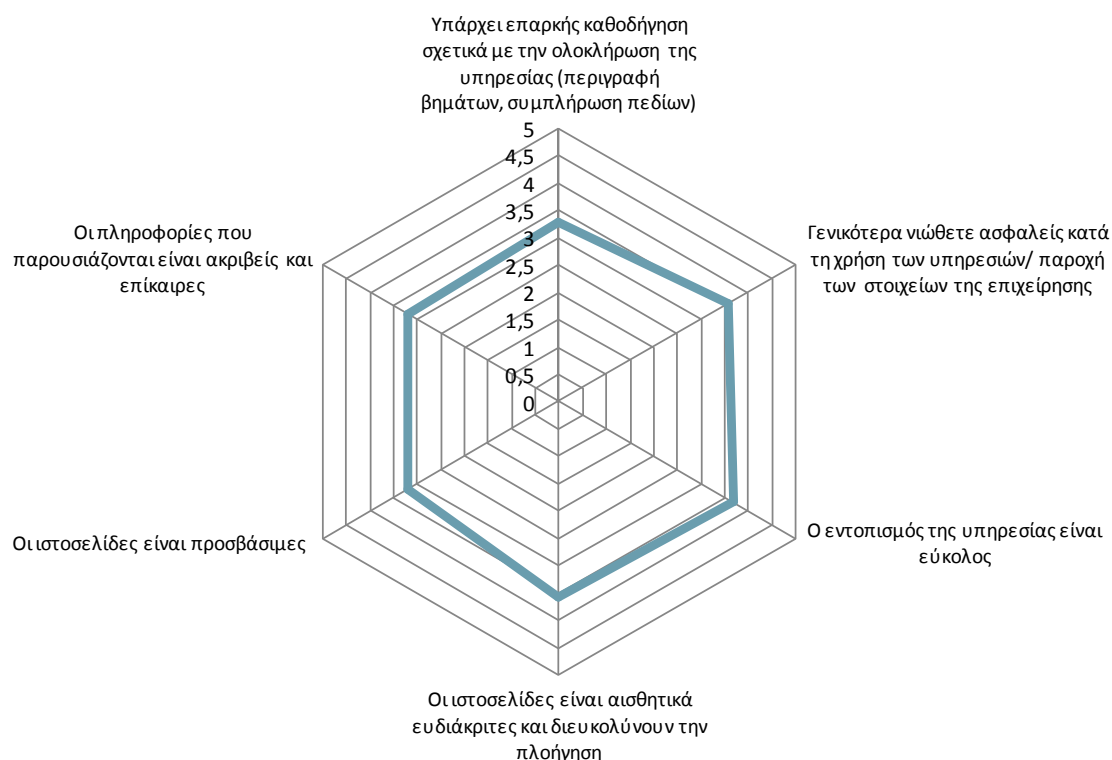
Χαρακτηριστικά υπηρεσιών	Σκορ
Ο εντοπισμός της υπηρεσίας είναι εύκολος	3,68
Οι ιστοσελίδες είναι προσβάσιμες	3,20
Οι ιστοσελίδες είναι αισθητικά ευδιάκριτες και διευκολύνουν την πλοήγηση	3,59
Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι ακριβείς και επίκαιρες	3,21
Υπάρχει επαρκής καθοδήγηση σχετικά με την ολοκλήρωση της υπηρεσίας (περιγραφή βημάτων, συμπλήρωση πεδίων)	3,27
Γενικότερα νιώθετε ασφαλείς κατά τη χρήση των υπηρεσιών/ παροχή των προσωπικών σας στοιχείων;	3,56

Ο Πίνακας 9 δίνει τα αναλυτικά ποσοστά ανά κατηγορία απάντησης. Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων «Συμφωνεί» ή «Συμφωνεί απόλυτα» με όλους τους προ-οριοθετημένους ισχυρισμούς, σε ποσοστό γύρω στο 80% ή περισσότερο.

Πίνακας 9. Χαρακτηριστικά Χρήσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δημοσίου

Ισχυρισμοί	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα	Ούτε Διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Σκορ
Υπάρχει επαρκής καθοδήγηση σχετικά με την ολοκλήρωση της υπηρεσίας (περιγραφή βημάτων, συμπλήρωση πεδίων)	4,22%	0,42%	15,97%	74,79%	4,60%	3,27
Γενικότερα νιώθετε ασφαλείς κατά τη χρήση των υπηρεσιών/ παροχή των στοιχείων της επιχείρησης	2,31%	0,14%	9,99%	84,07%	3,48%	3,56
Ο εντοπισμός της υπηρεσίας είναι εύκολος	1,21%	0,71%	7,97%	83,47%	6,64%	3,68
Οι ιστοσελίδες είναι αισθητικά ευδιάκριτες και διευκολύνουν την πλοήγηση	1,37%	0,51%	9,41%	85,68%	3,04%	3,59
Οι ιστοσελίδες είναι προσβάσιμες	3,59%	0,96%	17,40%	74,52%	3,53%	3,20
Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι ακριβείς και επίκαιρες	4,35%	0,26%	16,96%	75,39%	3,03%	3,21

Σχήμα 24. Αξιολόγηση χαρακτηριστικών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις: σκορ



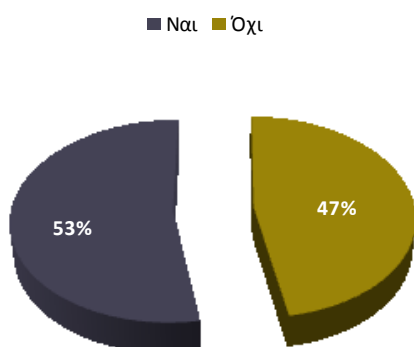
Προβλήματα κατά τη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δημοσίου

Αναφορικά με την αντιμετώπιση προβλημάτων κατά τη χρήση των υπηρεσιών, ένα ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό επιχειρήσεων της τάξης του 53%, δήλωσε ότι έχει αντιμετωπίσει δυσκολίες κατά τη χρήση των υπηρεσιών. Όπως προκύπτει από την έρευνα, το πρόβλημα με τη μεγαλύτερη συχνότητα εμφάνισης σχετίζεται με τη **διαθεσιμότητα** της εκάστοτε ιστοσελίδας και της εύρυθμης λειτουργίας της. Σε πολύ μικρότερο βαθμό, ακολουθούν θέματα δυσκολίας χρήσης των υπηρεσιών, υποστήριξης των χρηστών και πληροφόρησης. Στον αντίποδα, θέματα ασφάλειας των υπηρεσιών δε φαίνεται να έχουν προβληματίσει τις επιχειρήσεις (βλ. πίνακα 10).

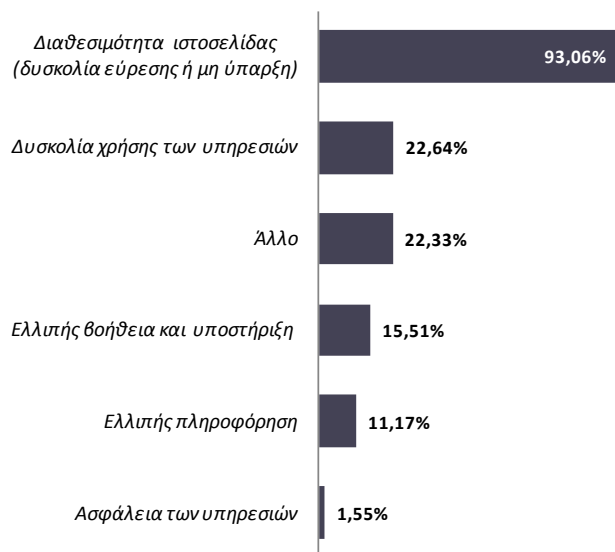
Πίνακας 10. Υπαρξη και Κατάταξη Προβλημάτων κατά τη Χρήση Ηλεκτρονικών Δημόσιων Υπηρεσιών

Έχετε αντιμετωπίσει προβλήματα κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών Υπηρεσιών;	
Ναι	52,94%
Όχι	47,06%
Τι είδους προβλήματα αντιμετωπίσατε; (% θετικών απαντήσεων)	
Ασφάλεια των υπηρεσιών	1,55%
Ελλιπής πληροφόρηση	11,17%
Ελλιπής βοήθεια και υποστήριξη	15,51%
Άλλο	22,33%
Δυσκολία χρήσης των υπηρεσιών	22,64%
Διαθεσιμότητα ιστοσελίδας (δυσκολία εύρεσης ή μη ύπαρξης)	93,06%

Σχήμα 25α. Αντιμετωπίσατε προβλήματα κατά τη χρήση των υπηρεσιών;



Σχήμα 25β. Κατάταξη προβλημάτων



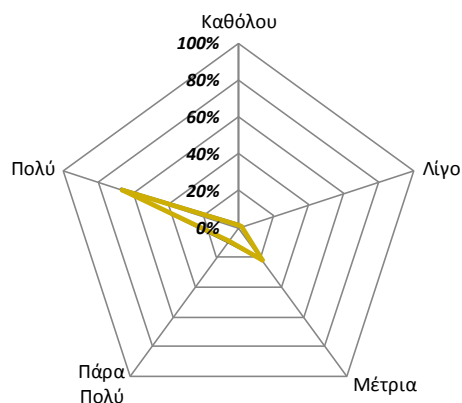
Βαθμός Ικανοποίησης από την χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών

Αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, το 66% των επιχειρήσεων δήλωσαν «πολύ ικανοποιημένες» και άλλο ένα 9% «πάρα πολύ ικανοποιημένες», ενώ ένα σημαντικό ποσοστό (21,74%) δήλωσε «μέτρια» ικανοποιημένο.

Σχήμα 56: Επίπεδα ικανοποίησης από τη χρήση ηλ. υπηρεσιών

Πίνακας 11. Ικανοποίηση από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

	% επιχ/σεων
Καθόλου	1,25%
Λίγο	1,43%
Μέτρια	21,74%
Πάρα Πολύ	9,16%
Πολύ	66,43%



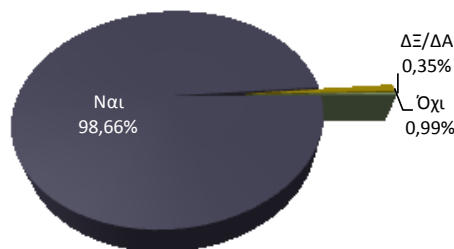
Δείκτες Ύπαρξης ή Μη Οφέλους από τη Χρήση – Κατάταξη Ωφελειών

Είναι αναμενόμενο η υψηλή ικανοποίηση από τη χρήση των υπηρεσιών να μεταφράζεται και σε κάποια μορφή προσλαμβανόμενου οφέλους για τις επιχειρήσεις. Πράγματι, από την έρευνα προκύπτει ότι το 98,66% των επιχειρήσεων συμφωνούν ότι οφελούνται από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

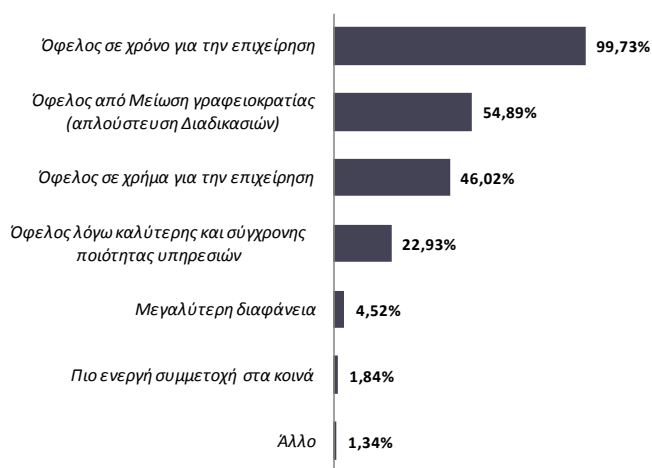
Πίνακας 12. Αποκομίζετε οφέλη από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Ναι	98,66%
Όχι	0,99%
ΔΞ/ΔΑ	0,35%
Κατάταξη Ωφελειών	
Άλλο	1,34%
Πιο ενεργή συμμετοχή στα κοινά	1,84%
Μεγαλύτερη διαφάνεια	4,52%
Όφελος λόγω καλύτερης και σύγχρονης ποιότητας υπηρεσιών	22,93%
Όφελος σε χρήμα για την επιχείρηση	46,02%
Όφελος από μείωση γραφειοκρατίας (απλούστευση διαδικασιών)	54,89%
Όφελος σε χρόνο για την επιχείρηση	99,73%

Σχήμα 67α: Αποκομίζετε οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλ. διακυβέρνησης;



Σχήμα 27β: Σημαντικότερα οφέλη



Από το πλήθος των επιχειρήσεων που διαπιστώνει ύπαρξη οφέλους, το 99,73% θεωρεί πως η εξοικονόμηση χρόνου είναι το κατεξοχήν και κυρίαρχο όφελος. Δεύτερο στην κατάταξη είναι το όφελος που προκύπτει από τη μείωση της γραφειοκρατίας (54,89%) και τρίτο το όφελος σε χρήματα, με ποσοστό 46,02%. Οφέλη που σχετίζονται με διαφάνεια συναλλαγών και συμμετοχή στα κοινά, δεν αναγνωρίστηκαν από τις επιχειρήσεις ως σημαντικά.

2.5. Μη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δημοσίου – Λόγοι

Όπως είδαμε παραπάνω στο σχήμα 22, μόνο το 5,2% του συνόλου των ελληνικών επιχειρήσεων δεν χρησιμοποιεί υπηρεσίες του δημοσίου που είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά. Παρακάτω σχολιάζονται οι λόγοι μη χρήσης τέτοιων υπηρεσιών από το συγκεκριμένο μικρό ποσοστό επιχειρήσεων. Συγκεκριμένα,

- Η ανησυχία για την «ασφάλεια των στοιχείων» προτάσσεται ως ο πιο σημαντικός ανασταλτικός παράγοντας που συντελεί στη μη χρήση των υπηρεσιών (30,3%).
- Ακολουθεί η κατηγορία «Άλλος λόγος» (π.χ. δεν τις έχουν χρειαστεί ή είναι επιλογή του εργοδότη) και η «πολυπλοκότητα της χρήσης των υπηρεσιών/ιστοτόπου», με ποσοστό 27,27%.

- Ένα ποσοστό 12,12% δεν γνώριζε την ύπαρξη των υπηρεσιών ενώ ίδιο ποσοστό δήλωσε πως η απουσία προσωπικής επαφής αποτελεί τον λόγο που δεν χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες.
- Τέλος, το 3,03% θεωρεί πιο χρονοβόρα την ηλεκτρονική διαδικασία.

Πίνακας 13. Λόγοι Μη Χρήσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δημοσίου

Λόγοι Μη Χρήσης	
Ανησυχία για την ασφάλεια των στοιχείων	30,30%
Άλλος, αναφέρατε	27,27%
Είναι πολύπλοκη η χρήση των υπηρεσιών/ιστοτόπου/ χρήση του διαδικτύου	27,27%
ΔΞ/ΔΑ	15,15%
Δεν γνώριζα την ύπαρξη τους	12,12%
Λείπει η προσωπική επαφή	12,12%
Είναι πιο χρονοβόρα διαδικασία	3,03%

Σχήμα 28: Λόγοι μη χρήσης



2.6. Πρόθεση Χρήσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δημοσίου στο μέλλον

Σημαντική είναι η αποτύπωση της πρόθεσης χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου στο άμεσο μέλλον από τις επιχειρήσεις. Είναι γνωστό πως πλήθος των συγκεκριμένων υπηρεσιών (π.χ. ΦΠΑ, φορολογία εισοδήματος, που συγκεντρώνουν τα μεγαλύτερα ποσοστά χρήσης) συνδέονται με συγκεκριμένες χρονικές περιόδους (μια φορά το χρόνο) για τις επιχειρήσεις και τις δραστηριότητες τους καθώς και με συγκεκριμένες νομικές υποχρεώσεις για διάφορους κλάδους επιχειρήσεων. Πάρα τον υψηλό βαθμό χρήσης και την υψηλή ικανοποίηση από τέτοιες υπηρεσίες, παρατηρήθηκε ότι,

- Το 29,16% δηλώνει πως θα χρησιμοποιήσει **σίγουρα** τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου στο αμέσως επόμενο διάστημα
- ενώ μεγαλύτερο ποσοστό 35,33% δηλώνει πως **ίσως** τις χρησιμοποιήσει.

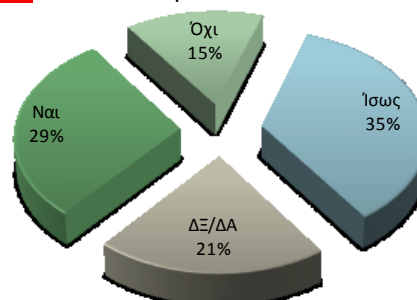
Επιπλέον,

- ένα μεγάλο ποσοστό 20,74% δήλωσε ότι δεν γνωρίζει ή αρνήθηκε να απαντήσει (πάλι πιθανόν λόγο άγνοιας άμεσων υποχρεώσεων της επιχείρησης)
- ενώ 14,78% των ερωτηθέντων **απέρριψε** ρητά τη μελλοντική χρήση των υπηρεσιών.

Πίνακας 14. Πρόθεση χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου στο μέλλον

Ναι	29,16%
Όχι	14,78%
Ίσως	35,33%
ΔΞ/ΔΑ	20,74%

Σχήμα 29. Πρόθεση χρήσης ηλ. υπηρεσιών στο μέλλον



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Η Ομάδα Εργασίας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, μετά από διαβούλευση, και αξιοποιώντας τη συνεργασία φορέων όλων των Κρατών – Μελών, πρότεινε στις 12 Φεβρουαρίου του 2001, κατάλογο **20 βασικών δημοσίων υπηρεσιών**, 12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις. Ο κατάλογος, ο οποίος παρατίθεται στον πίνακα που ακολουθεί, έγινε κοινά αποδεκτός, και αποτελεί έκτοτε τη βάση **συγκριτικής αξιολόγησης** της προόδου των Κρατών – Μελών στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες

A/A	Δημόσια υπηρεσία
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΟΛΙΤΕΣ	1. Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	2. Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας
	3. Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης
	4. Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)
	5. Καταχώρηση οχήματος (καινούρια, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)
	6. Έκδοση οικοδομικής άδειας
	7. Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ., σε περίπτωση κλοπής)
	8. Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)
	9. Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή
	10. Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση
	11. Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)
	12. Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	13. Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους
	14. Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	15. ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	16. Έναρξη επιχείρησης
	17. Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες
	18. Τελωνειακές διασαφήσεις
	19. Περιβαλλοντικές άδειες
	20. Δημόσιες Προμήθειες

Είναι προφανές ότι, πέραν του προσδιορισμού των υπηρεσιών που αποτελούν το αντικείμενο της μέτρησης, προκειμένου να καταστούν οι σχετικοί δείκτες λειτουργικοί, ήταν απαραίτητο να μετρηθεί το **επίπεδο εξέλιξης** των αντιστοίχων υπηρεσιών. Προς το σκοπό αυτό υιοθετήθηκε πλαίσιο **τεσσάρων σταδίων**, τα οποία εμπλουτίστηκαν και με ένα πέμπτο το 2007:

► **Στάδιο 1 - Πληροφόρηση: Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες**

Παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, κλπ.

► **Στάδιο 2 - Αλληλεπίδραση: Λήψη (μεταφόρτωση – downloading) εντύπων**

Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα.

► **Στάδιο 3 - Αμφίδρομη αλληλεπίδραση: επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης**

Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρος του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

► **Στάδιο 4 - Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή**

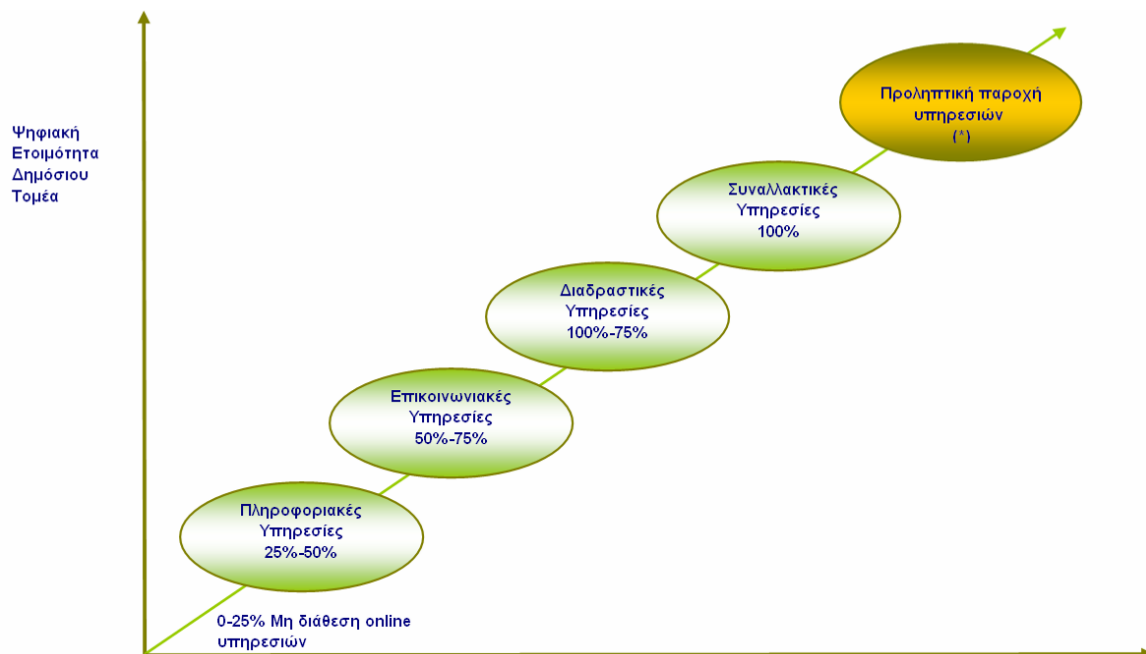
Εκτός από φόρμες αποστολής στοιχείων, υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης αυτού του επιπέδου, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

► **Στάδιο 5 Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών**

Το κράτος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση

Παρακάτω παρουσιάζονται σχηματικά τα επίπεδα **ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης (online sophistication)** μιας υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



(*) Με την εισαγωγή του 5ου επιπέδου (μέτρηση 2007) τα βάρη στις κατηγορίες θα μεταβληθούν

Όπως φαίνεται και από το παραπάνω γράφημα, κάθε επίπεδο αντιστοιχεί και σε ένα εύρος τιμών στην ποσοστιαία κλίμακα μέτρησης (0-100%).

Η λογική της μεθόδου για τη μέτρηση του επιπέδου ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης είναι ότι κάθε υπηρεσία που εξετάζεται βαθμολογείται ανάλογα με το στάδιο εξέλιξης που έχει επιτύχει. Κάθε στάδιο βαθμολογείται με ένα βαθμό, έτσι, για παράδειγμα, μια υπηρεσία που παρέχει ηλεκτρονικά μόνο πληροφόρηση, παίρνει 1 βαθμό. Στη συνέχεια, ο βαθμός αυτός διαιρείται με το ανώτατο επιτεύξιμο επίπεδο της αντίστοιχης υπηρεσίας (3 ή 4 - κατά περίπτωση) και προκύπτει η τελική βαθμολογία, ως ποσοστό επί τις εκατό.

$$\text{Online Sophistication} = (\text{Τρέχων Επίπεδο} / \text{Μέγιστο Επίπεδο}) * 100\%$$

Υπηρεσίες που λαμβάνουν τη μέγιστη επιτεύξιμη βαθμολογία (ήτοι 3/3 ή 4/4) έχουν επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης 100% και χαρακτηρίζονται ως **πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά (fully available online)**.

$$\text{Full Online Availability} = \begin{cases} 1 & \text{αν Online Sophistication} = 100\% \\ 0 & \text{διαφορετικά} \end{cases}$$

Η ανωτέρω αξιολόγηση για κάθε υπηρεσία σε κάθε χώρα, γίνεται με βάση το **δικτυακό τόπο** που προσφέρει την υπηρεσία (π.χ. εθνική πύλη για τη δημόσια διοίκηση), ώστε να διαπιστωθεί πόσο πλήρης είναι η προσφορά.

Σε πολλές περιπτώσεις, ωστόσο, είναι δυνατόν η ίδια υπηρεσία να προσφέρεται μέσω **πλήθους** δικτυακών τόπων σε επίπεδο κεντρικής, περιφερειακής και τοπικής διοίκησης (π.χ. δυνατότητα αιτήσεων για πιστοποιητικά). Για περιπτώσεις αυτές, η μεθοδολογία της έρευνας προσαρμόζεται κατάλληλα, κατά περίπτωση, ώστε να λαμβάνει υπόψη το επίπεδο ολοκλήρωσης **όλων των διαφορετικών παρόχων** και να παράγει το αντίστοιχο αντιπροσωπευτικό συνολικό σκορ για την υπηρεσία.