

**Διερεύνηση της αντίληψης
των Ελλήνων πολιτών
σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών
που απαιτούν ταυτοποίηση**



**«Διερεύνηση της αντίληψης των Ελλήνων πολιτών
σχετικά με τη χρήση
ηλεκτρονικών υπηρεσιών
που απαιτούν ταυτοποίηση»**

Δρ Α. Κουντζέρης

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας

Σταδίου 33, 105 59, Αθήνα

Τηλ.: +302103313080, Fax: +302103313086

<http://www.observatory.gr>

Το «Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας» εντάσσεται στο Ε.Π «Ψηφιακή Σύγκλιση» και συγχρηματοδοτείται σε ποσοστό 80% από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και 20% από Εθνικούς Πόρους.



Ιανουάριος 2011

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Επιτελική σύνοψη	4
2. Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών & εμπιστοσύνη στη διαχείριση προσωπικών δεδομένων	6
3. Αντιλήψεις & παράγοντες που επηρεάζουν την ηλεκτρονική ταυτοποίηση	9
4. Θεωρητική τεκμηρίωση της έρευνας	11
4.1 Αντιληπτή χρησιμότητα και ευκολία στη χρήση	11
4.2 Αντιληπτή συμβατότητα	12
4.3 Αντιληπτό οικονομικό όφελος, οικονομία χρόνου & επίπεδο συνολικής εξυπηρέτησης	12
4.4 Αντιληπτοί κίνδυνοι σχετικά με εφαρμογές ταυτοποίησης	13
4.5 Αντιληπτή εμπιστοσύνη	13
4.6 Εξωτερικοί παράγοντες & μεταβλητές	13
4.7 Προσωπικοί (ατομικοί) παράγοντες & μεταβλητές	14
5. Ερευνητική μεθοδολογία και οργάνωση	15
6. Συμπεράσματα και προτάσεις	16
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I: Σενάρια	17
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II: Ερωτηματολόγιο	18

1. Επιτελική σύνοψη

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που απαιτούν ταυτοποίηση περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα υφιστάμενων υπηρεσιών όπως υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας μέσω καρτών SIM, υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης όπως στο Facebook, υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών όπως η ηλεκτρονική τραπεζική (online banking), αγορές μέσω διαδικτύου αλλά και δημόσιες υπηρεσίες. Η ανάγκη για ηλεκτρονική ταυτοποίηση εμφανίζεται μεγαλύτερη στο πλαίσιο περισσότερο προηγούμενων υπηρεσιών, όπως π.χ. για υπηρεσίες που βασίζονται σε ετικέτες RFID ή στη χρήση βιομετρίας. Όλες αυτές οι υφιστάμενες (αλλά και μελλοντικές) υπηρεσίες απαιτούν από τον πολίτη να έχει τη δυνατότητα αναγνωρίζεται και να ταυτοποιείται μοναδικά. Η ηλεκτρονική ταυτοποίηση αποτελεί επομένως βασικό παράγοντα και προϋπόθεση για την αποτελεσματική και ασφαλή χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών από τους πολίτες. Αποτελεί όμως και πρόκληση δεδομένου ότι περιλαμβάνει de facto τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων και επομένως ενέχει κινδύνους παραβίασης της ιδιωτικότητας από την μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, συλλογή και επεξεργασία προσωπικών ή και ευαίσθητων δεδομένων. Για το λόγο αυτό, δηλαδή από την απαίτηση των πολιτών για την προστασία του προσωπικού τους απορρήτου, προκύπτει η ανάγκη για ένα αξιόπιστο περιβάλλον ηλεκτρονικής ταυτοποίησης μέσα από το οποίο να ενισχύεται η εμπιστοσύνη των πολιτών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και η πεποίθηση τους ότι διασφαλίζεται η προστασία των προσωπικών τους δεδομένων.

Η παρούσα μελέτη αφορά στο σχεδιασμό και τη διενέργεια έρευνας που έχει πρωταρχικό στόχο τη διερεύνηση της αντίληψης των Ελλήνων πολιτών χρηστών του διαδικτύου σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ηλεκτρονική ταυτοποίηση. Η έρευνα αυτή προτείνεται και είναι χρήσιμη στο πλαίσιο της εφαρμογής της «κάρτας του πολίτη» που αναμένεται μέσα στο 2011. Η «έξυπνη» ηλεκτρονική κάρτα-ταυτότητα του πολίτη που σχεδιάζεται από τους αρμόδιους κρατικούς φορείς δεν θα υποκαταστήσει απλά το δελτίο αστυνομικής ταυτότητας αλλά θα έχει ευρύτερη χρήση εφόσον θα διαθέτει επιπλέον όλα τα στοιχεία (ΑΜΚΑ, ΑΦΜ, αριθμό δημοτολογίου) που απαιτούνται έτσι ώστε να είναι πλήρως εφικτές οι ηλεκτρονικές συναλλαγές με δημόσιες υπηρεσίες. Αποτελεί επομένως κρίσιμο μέσο για την αποτελεσματικότερη, φιλικότερη και ασφαλέστερη εξυπηρέτηση των πολιτών από τη Δημόσια Διοίκηση και βασικό όχημα για τη ταχύτερη μετάβαση στην ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση. Η καθιέρωση της Κάρτας αναμένεται να διευκολύνει την ευρύτατη ανάπτυξη υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για κάθε πολίτη της χώρας και να συμβάλλει αποφασιστικά στη βελτίωση της ταχύτητας και της ασφάλειας των υπηρεσιών που παρέχονται στον πολίτη-δημότη, τον πολίτη-ασφαλισμένο, τον πολίτη-φορολογούμενο, τον πολίτη-αγρότη, τον πολίτη-φοιτητή κ.λπ. Ταυτόχρονα, η Κάρτα Πολίτη αναμένεται να αποτελέσει κίνητρο προς τον ιδιωτικό τομέα της οικονομίας για την ανάπτυξη νέων, σύγχρονων και καινοτομικού χαρακτήρα υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών – κατόχων της κάρτας, όπως έχει δείξει η διεθνής εμπειρία στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και σε πληθώρα άλλων χωρών.

Είναι λοιπόν σημαντικό να αναγνωρίσουμε ευθύς εξ αρχής την καίρια σημασία της υιοθέτησης της «κάρτας του πολίτη» από τους ίδιους τους πολίτες και επομένως να διερευνήσουμε από τώρα τους παράγοντες εκείνους που επηρεάζουν την απόφαση των Ελλήνων πολιτών να υιοθετήσουν και να χρησιμοποιούν (ή όχι) μια ηλεκτρονική υπηρεσία που περιλαμβάνει την ταυτοποίησή τους, στην προκειμένη περίπτωση μέσω της κάρτας του πολίτη. Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα μελέτη περιλαμβάνει τα εξής:

Στην ενότητα 2 τεκμηριώνεται ότι η υφιστάμενη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ευρώπη και ιδιαίτερα στην Ελλάδα υπολείπεται των προσδοκιών και των στόχων της στρατηγικής της Λισσαβόνας (i2010) και αναδεικνύεται ότι αυτό μπορεί εν μέρει να αποδοθεί στο ότι υπάρχει πρόβλημα εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και των κρατικών αρχών. Για την Ελλάδα παρατηρείται έλλειμμα εμπιστοσύνης δεδομένου ότι η χώρα εμφανίζει ένα από τα μεγαλύτερα ποσοστά δυσπιστίας των πολιτών ως προς την αποτελεσματικότητα των αρχών σχετικά με την προστασία των δικαιωμάτων τους.

Στην ενότητα 3 γίνεται μια δευτερογενής ανάλυση των παραγόντων που επηρεάζουν την αντίληψη των πολιτών σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ηλεκτρονική ταυτοποίηση. Η ανάλυση βασίζεται στην ανασκόπηση ενός σημαντικού αριθμού μελετών και ερευνητικών αποτελεσμάτων για θέματα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, προστασίας προσωπικών δεδομένων και ασφάλειας των συναλλαγών και στην ανάλυση των τεχνολογικών αλλά και των ρυθμιστικών τάσεων σε επίπεδο ΕΕ27 από τη σκοπιά του πολίτη-χρήστη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Στην ενότητα 4 τεκμηριώνεται η μεθοδολογία με την βοήθεια της οποίας προέκυψαν οι ενότητες και οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο για τη διερεύνηση της αντίληψης των Ελλήνων πολιτών σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ταυτοποίηση. Βασικός μας στόχος είναι η μέτρηση της προδιάθεσης των Ελλήνων πολιτών να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες αυτές και όχι η μέτρηση της ίδιας της χρήσης τους, δεδομένου ότι τέτοιες υπηρεσίες δεν υφίστανται ακόμα στην Ελλάδα ή στην καλύτερη περίπτωση είναι στα αρχικά στάδια ανάπτυξης τους. Διατυπώνουμε την άποψη ότι *η μέτρηση της προδιάθεσης των πολιτών για υιοθέτηση και χρήση της «κάρτας πολίτη» μπορεί να μας διαφωτίσει σχετικά με την επιτυχία του όλου εγχειρήματος*. Η προσέγγισή μας έχει στόχο τη συσχέτιση των παραγόντων που επηρεάζουν τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ταυτοποίηση με υφιστάμενες θεωρίες συμπεριφοριστικής ανάλυσης και μέτρησης, όπου αυτό είναι δυνατό.

Ο σχεδιασμός της έρευνας και του ερωτηματολογίου και ο προτεινόμενος τρόπος υλοποίησης της παρουσιάζονται στην ενότητα 5.

Στην ενότητα 6 παρουσιάζονται τα συμπεράσματα και επιπλέον η πρότασή μας για μια ενημερωτική εκστρατεία και διαβούλευση στο πλαίσιο της εφαρμογής της κάρτας πολίτη, προκειμένου να γνωρίζει ο πολίτης τα βασικά θέματα που προκύπτουν από την εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος και να δημιουργηθούν οι προϋποθέσεις και το κλίμα εμπιστοσύνης που είναι απαραίτητο για την ευρεία υιοθέτηση της κάρτας. Αναπόσπαστο κομμάτι της ενημερωτικής εκστρατείας προτείνεται να είναι και η διενέργεια της παρούσας έρευνας, με στόχο την ανίχνευση της αντίληψης των Ελλήνων πολιτών σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ταυτοποίηση και σκοπό την πρόληψη αρνητικών αντιλήψεων και δημοσιευμάτων. Προτείνεται η διαδικτυακή αυτή έρευνα να γίνει υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών και της Ομάδας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Γραφείου του Πρωθυπουργού.

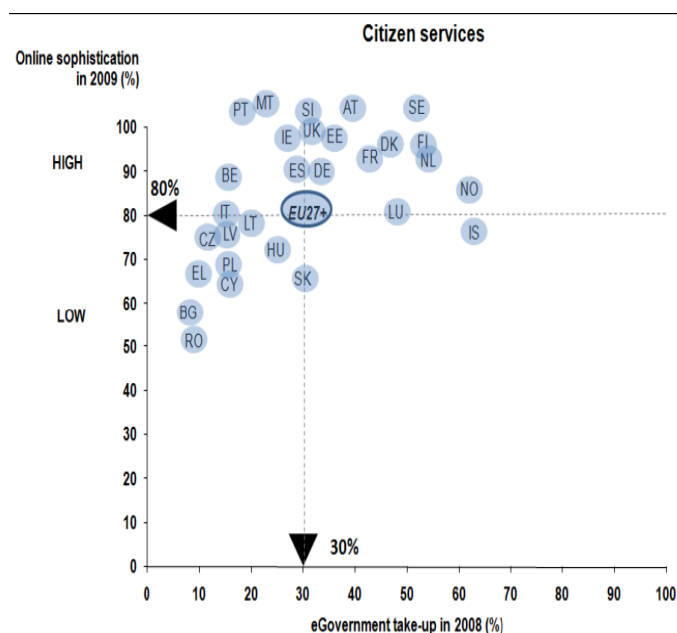
2. Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών & εμπιστοσύνη στη διαχείριση προσωπικών δεδομένων

Στην παρούσα ενότητα διαπιστώνουμε ότι η χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών υπολείπεται των προσδοκιών και των στόχων της στρατηγικής της Λισσαβόνας (i2010) και ότι οι νέοι στόχοι που έθεσε πρόσφατα η ΕΕ είναι μετριοπαθείς και ρεαλιστικοί, εν μέρει επειδή το πλαίσιο για τη διαχείριση ηλεκτρονικών ταυτοτήτων στην Ευρώπη δεν έχει ωριμάσει πλήρως και οι περισσότερες χώρες μέλη βρίσκονται ακόμα είτε στα αρχικά στάδια της εφαρμογής είτε στο στάδιο της εσωτερικής εναρμόνισης. Τεκμηριώνεται επίσης ότι η δημιουργία εμπιστοσύνης είναι καθοριστική για την ευρεία αποδοχή και αξιοπιστία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ηλεκτρονική ταυτοποίηση. Αναδεικνύεται ότι στην Ελλάδα υφίσταται έλλειμμα εμπιστοσύνης δεδομένου ότι η χώρα εμφανίζει ένα από τα μεγαλύτερα ποσοστά δυσπιστίας των πολιτών ως προς την αποτελεσματικότητα των αρχών σχετικά με την προστασία των δικαιωμάτων τους.

2.1 Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και οι στόχοι για το 2015

Η σχέση των Ελλήνων με το διαδίκτυο έχει βελτιωθεί αισθητά τα τελευταία χρόνια, ωστόσο παρατηρείται υστέρηση όταν πρόκειται για διαδικτυακές δραστηριότητες που απαιτούν ηλεκτρονική ταυτοποίηση ή/και εμπεριέχουν οικονομικές συναλλαγές¹. Ενδεικτικά, η ανάλυση των πιο πρόσφατων διαθέσιμων στοιχείων καταδεικνύει τα εξής:

- 1 στους 10 Έλληνες έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για να παραγγείλει ή να αγοράσει αγαθά ή υπηρεσίες, ενώ



ένα ελαφρώς μικρότερο ποσοστό (8%) προχώρησε σε ανάλογη ενέργεια κατά το τελευταίο τρίμηνο του 2009. Τα αντίστοιχα ποσοστά για τον μέσο Ευρωπαίο πολίτη κινούνται σε επίπεδα 3,5 φορές υψηλότερα (37%).

- 1 στους 20 Έλληνες χρησιμοποιεί συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής, με το αντίστοιχο χάσμα έναντι της ευρωπαϊκής ένωσης να εκτοξεύεται στις 27 ποσοστιαίες μονάδες το 2009 (5% έναντι 32%).

- Μόλις 1 στους 100 Έλληνες έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για πώληση αγαθών ή υπηρεσιών το

2009, π.χ. μέσω ηλεκτρονικών πλειστηριασμών. Το αντίστοιχο ευρωπαϊκό ποσοστό αγγίζει το 10%.

- Όσον αφορά στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το 2009, το 12% των Ελλήνων έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για συναλλαγές με δημόσιες υπηρεσίες και μόλις το 4% στο 3ο επίπεδο (επιστροφή συμπληρωμένων εγγράφων) που απαιτεί ταυτοποίηση. Τα αντίστοιχα ευρωπαϊκά ποσοστά αγγίζουν το 38% και το 18% αντιστοίχως.

¹ Η στάση των Ελλήνων απέναντι στις αγορές από απόσταση, Παρατηρητήριο ΚτΠ, 2010

- Όσον αφορά στις επιχειρήσεις, μόλις το 6% των Ελληνικών ΜΜΕ πούλησαν ηλεκτρονικά για ποσό ίσο ή μεγαλύτερο από το 1% του κύκλου εργασιών τους. Το αντίστοιχο ευρωπαϊκό ποσοστό είναι διπλάσιο (12%).

Σύμφωνα με τα παραπάνω στοιχεία και με δεδομένο ότι το 38% των Ελλήνων και το 60% των ευρωπαίων πολιτών χρησιμοποιούν συχνά το διαδίκτυο (2009), είναι προφανές ότι όσον αφορά στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και ειδικά τις συναλλαγές που απαιτούν ταυτοποίηση, τα ποσοστά πέφτουν σημαντικά και είναι απογοητευτικά. Είναι σαφές ότι η υιοθέτηση και ευρεία αποδοχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ταυτοποίηση υπολείπεται του προσδοκώμενου στην Ελλάδα αλλά και στην Ευρώπη.

Σε επίπεδο στρατηγικής το Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη (Digital Agenda 2020) που εφαρμόζεται στην παρούσα δεκαετία καθορίζει τον καταλυτικό ρόλο που πρέπει να αναλάβουν οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) ώστε η Ευρώπη να επιτύχει τους φιλόδοξους στόχους της. Σύμφωνα με τους στόχους που έχουν τεθεί, το 33% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων της ΕΕ πρέπει έως το 2015 να διεξάγουν αγορές/πωλήσεις μέσω διαδικτύου και το 50% των πολιτών πρέπει να πραγματοποιεί αγορές μέσω διαδικτύου. Επιπλέον, το 50% των πολιτών πρέπει να χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και περισσότεροι από τους μισούς να επιστρέφουν συμπληρωμένα έντυπα. Συγκεκριμένα προβλέπονται, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Προώθηση ηλεκτρονικού εμπορίου: Το 50% του πληθυσμού πρέπει να πραγματοποιεί αγορές μέσω διαδικτύου έως το 2015 (βάση: το 2009 το 37% των ατόμων ηλικίας 16-74 έχει παραγγείλει προϊόντα ή υπηρεσίες για ιδιωτική χρήση κατά τους τελευταίους 12 μήνες)
- Διασυννοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο: Το 20% του πληθυσμού πρέπει να πραγματοποιεί διασυννοριακές αγορές μέσω διαδικτύου το 2015 (βάση: το 2009 το 8% των ατόμων ηλικίας 16-74 έχει παραγγείλει προϊόντα ή υπηρεσίες από πωλητές άλλων χωρών της Ε.Ε. κατά τους τελευταίους 12 μήνες)
- Ηλεκτρονικό εμπόριο για επιχειρήσεις: Το 33% των ΜΜΕ πρέπει να διεξάγουν αγορές/πωλήσεις μέσω διαδικτύου μέχρι το 2015 (βάση: κατά τη διάρκεια του 2009, 24% και 12% των επιχειρήσεων, αντίστοιχα, αγόρασαν/πούλησαν ηλεκτρονικά, για ποσό ίσο ή μεγαλύτερο από το 1% του κύκλου εργασιών συνόλου των αγορών).
- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Το 50% των πολιτών να χρησιμοποιούν την e-διακυβέρνηση, περισσότεροι από τους μισούς να επιστρέφουν συμπληρωμένα έντυπα (βάση: το 2009, το 38% των ατόμων ηλικίας 16-74 είχαν κάνει χρήση των υπηρεσιών e-διακυβέρνησης τους τελευταίους 12 μήνες και 47% από αυτούς χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες e-διακυβέρνησης για αποστολή συμπληρωμένων εντύπων).

Η ΕΕ θέτει μετριοπαθείς και ρεαλιστικούς στόχους για την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσα στην προσεχή πενταετία γιατί αναγνωρίζει ότι η ευρεία αποδοχή και χρήση των υπηρεσιών αυτών από τους πολίτες δεν είναι δεδομένη και εξαρτάται από το επίπεδο εμπιστοσύνης που προσδιορίζει την ασφάλεια και την αξιοπιστία των συναλλαγών αυτών και αφορά σε όλες τις εμπλεκόμενες οντότητες (πολίτες, δημόσια διοίκηση, παρόχους ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς υποστήριξης λειτουργιών ηλεκτρονικής ταυτοποίησης).

2.2 Η σημασία της εμπιστοσύνης και η Ελληνική πραγματικότητα

Η δημιουργία εμπιστοσύνης είναι λοιπόν καθοριστική για την ευρεία αποδοχή και αξιοπιστία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ταυτοποίηση επειδή οι συναλλαγές αυτές περιλαμβάνουν τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων και επομένως ενέχουν κινδύνους παραβίασης της ιδιωτικότητας από την μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, συλλογή και επεξεργασία τους. Η δημιουργία εμπιστοσύνης αφορά σε όλες τις εμπλεκόμενες οντότητες και αγγίζει θέματα όπως η ασφάλεια των συναλλαγών, η προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών και ο έλεγχος αυτών (αποκλειστική διαχείριση και επιμέλεια) από τους ίδιους τους πολίτες, η διαφάνεια των διαδικασιών αλλά και θέματα σωστής

ενημέρωσης των πολιτών. Όλα αυτά επηρεάζουν σημαντικά τον βαθμό υιοθέτησης αλλά και παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ταυτοποίηση.

Στην Ελλάδα καταγράφεται μια ζοφερή εικόνα αλληπάλληλων παραβάσεων των προσωπικών δεδομένων στην ετήσια έκθεση της ΑΠΔΠΧ² (ηλεκτρονικές επικοινωνίες, χρηματοπιστωτικός τομέας, υγεία-ασφάλιση). Μέσα στο 2009 παρατηρήθηκε αύξηση της παραβατικότητας αλλά και των προσφυγών, καταγγελιών αλλά και ερωτημάτων που υπέβαλαν πολίτες προς την ΑΠΔΠΧ, η οποία επέβαλλε πρόστιμα και σε αρκετές περιπτώσεις διαγραφή στοιχείων, καταστροφή αρχείων, κλπ. Σύμφωνα με το Ευρωβαρόμετρο³, για την Ελλάδα προκύπτει επίσης ότι:

- Οι πολίτες στην Ελλάδα, παρουσιάζουν από τα μεγαλύτερα ποσοστά δυσπιστίας ως προς την αποτελεσματικότητα των ανεξάρτητων αρχών για την προστασία του καταναλωτή, καθώς μόνο 4 στους 10 δηλώνουν ικανοποιημένοι. Πάνω από το 50% των Ελλήνων πολιτών φέρονται να μην εμπιστεύονται ούτε τις δημόσιες αρχές για τον ίδιο λόγο.
- Μόλις 3 στους 10 Έλληνες αισθάνονται ασφάλεια με τα ισχύοντα μέτρα για την προστασία του καταναλωτή, ενώ παρόμοιο ποσοστό «Διαφωνεί απόλυτα» με έναν τέτοιο ισχυρισμό.
- Η Ελλάδα έρχεται 25η σε σύνολο 27 χωρών ως προς τις θετικές απαντήσεις των πολιτών στην άποψη ότι οι επιχειρήσεις σέβονται τα δικαιώματά τους (41%), ενώ, ταυτόχρονα, συγκεντρώνει και το υψηλότερο ποσοστό πανευρωπαϊκά σε αυτούς που «Διαφωνούν απόλυτα» με το παραπάνω(20%).

Σχετικά με τις εμπορικές σελίδες στο διαδίκτυο, το 36% των Ελλήνων που πήραν μέρος στην έρευνα του Ευρωβαρόμετρου, απάντησαν ότι δε διάβασαν ποτέ σε ιστοσελίδες που επισκέφθηκαν κατά τους τελευταίους 12 μήνες τους όρους χρήσης των προσωπικών τους δεδομένων από την επιχείρηση, γνωστών και ως «δήλωση απορρήτου». Από αυτούς που διάβασαν δηλώσεις απορρήτου, το 64% τις κρίνει αρκετά έως πολύ κατανοητές, και το 33% τις βρίσκει αρκετά έως πολύ δυσνόητες. Σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες, η Ελλάδα βρίσκεται σε αρκετά καλή θέση στον εν λόγω δείκτη (10η) και υψηλότερα από το μέσο όρο της ΕΕ (19η θέση). Τέλος, 4 στους 10 Έλληνες δηλώνουν ότι πραγματοποιούν επισκέψεις και σε ιστοσελίδες όπου διατηρούν επιφυλάξεις για την επαρκή προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Η επιτυχής αντιμετώπιση των θεμάτων ιδιωτικότητας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων πολιτών στο πλαίσιο των υπηρεσιών που απαιτούν ηλεκτρονική ταυτοποίησης είναι εκ των ων ουκ άνευ προϋπόθεση για την δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης τους πολίτες-χρήστες των υπηρεσιών. Συμπερασματικά, είναι σημαντικό να διερευνηθεί η άποψη των Ελλήνων πολιτών σχετικά με τα θέματα αυτά, ειδικά ενόψει την εφαρμογής της «κάρτας πολίτη».

² Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων , <http://www.dpa.gr/>

³ http://ec.europa.eu/public_opinion/index_en.htm

3. Αντίληψεις & παράγοντες που επηρεάζουν την ηλεκτρονική ταυτοποίηση

Η κυρίαρχη αντίληψη που αναπαράγεται από μερίδα του έντυπου και ηλεκτρονικού τύπου είναι ότι οι κίνδυνοι που δημιουργούνται από την υιοθέτηση και χρήση της «ηλεκτρονικής ταυτότητας» αφορούν στον πυρήνα των θεμελιωδών δικαιωμάτων μας, την παραβίαση της ιδιωτικότητας, της προσωπικότητας και των ατομικών ελευθεριών μας με τη συνεχή παρακολούθηση. Καταγγέλλεται ότι με την ηλεκτρονική κάρτα οι δημόσιες αρχές θα μπορούν να καταγράφουν την οικονομική μας δραστηριότητα, το καταναλωτικό μας «προφίλ», τις συνήθειές μας και τις προτιμήσεις μας, με κίνδυνο να γίνουμε χειραγωγήσιμοι και με βιοπορτρέτα. Ότι υφίστανται κίνδυνοι από τη χρήση των δεδομένων αυτών από την εκάστοτε εξουσία ή τον εκάστοτε διαχειριστή του ηλεκτρονικού συστήματος. Ότι υφίστανται κίνδυνοι από την τυχόν διαβίβαση των δεδομένων μας σε τρίτους. Κίνδυνοι από τυχόν υποκλοπή των δεδομένων μας, μέσω hackers. Κίνδυνοι από την τυχόν αντιγραφή των σκληρών δίσκων από τις κρατικές βάσεις δεδομένων, όπου θα είναι αποθηκευμένα τα στοιχεία των καρτών των πολιτών.

Η αντίληψη αυτή ενισχύεται από το γεγονός ότι κατά παράβαση των συμφωνημένων κανόνων εμπιστευτικότητας πολλές από τις εφαρμογές που παρέχονται από την ιστοσελίδα κοινωνικής δικτύωσης Facebook έχουν παράσχει σε εταιρείες πληροφορίες για την ταυτότητα εκατομμυρίων χρηστών του, όπως τονίζεται από την εφημερίδα «Wall Street Journal». Σύμφωνα με την ιστοσελίδα της εφημερίδας, οι προγραμματιστές των πιο δημοφιλών εφαρμογών στο Facebook έχουν διαβιβάσει σε διαφημιστές και εταιρείες ερευνών στο ιντερνέτ πληροφορίες όπως το όνομα, ή τα ονόματα των φίλων δεκάδων χρηστών του.

Παρόλη τη δημόσια συζήτηση, από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας διαπιστώνουμε ότι δεν υφίστανται συστηματικές έρευνες που να αφορούν στη διερεύνηση της αντίληψης των πολιτών σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ηλεκτρονική ταυτοποίηση, δηλαδή δεν υφίσταται μια πιο αντικειμενική καταγραφή. Εξαιρεση αποτελεί η έρευνα «Young people and emerging digital services»⁴ η οποία εστιάζει στη νέα γενιά. Από την έρευνα αυτή προκύπτει ότι, παρόλο που υφίστανται αρκετοί παράγοντες που επηρεάζουν τη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, οι δύο πιο σημαντικοί αφορούν στη διασφάλιση ότι τα προσωπικά δεδομένα προστατεύονται από κακόβουλη χρήση και ότι οι συναλλαγές είναι ασφαλείς. Οι νέοι ηλικίας 15-25 χρόνων ενδιαφέρονται περισσότερο για τις εγγυήσεις που παρέχονται για την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων και την ασφάλεια των συναλλαγών στις οποίες εμπλέκονται, παρά για τον έλεγχο και αποκλειστική διαχείριση των προσωπικών τους δεδομένων από τους ίδιους.

Από την ανασκόπηση μελετών και ερευνητικών αποτελεσμάτων για θέματα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, προστασίας προσωπικών δεδομένων και ασφάλειας των συναλλαγών και από την ανάλυση των τεχνολογικών αλλά και των ρυθμιστικών τάσεων σε επίπεδο ΕΕ27⁵ από τη σκοπιά του πολίτη χρήστη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα που είναι χρήσιμα και θέτουν το πλαίσιο της προτεινόμενης έρευνας.

1. Η αντίληψη των πολιτών σχετικά με τις ΤΠΕ γενικότερα και τα συστήματα διαχείρισης ηλεκτρονικών ταυτοτήτων είναι διφορούμενες. Ενώ οι ΤΠΕ αυτές καθ' αυτές δεν εκλαμβάνονται ως επικίνδυνες, οι πολίτες της ΕΕ ζητούν περισσότερη ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας τους στις συναλλαγές, προσωποποίηση των υπηρεσιών και ευκολία στη χρήση τους, καθώς επίσης και καλύτερης ποιότητας περιεχόμενο. Στην προτεινόμενη έρευνα θα αξιολογηθεί η αντίληψη των πολιτών για τα οφέλη και τους κινδύνους που σχετίζονται με τη χρήση

⁴ Young people and emerging digital services , March 2009, Institute for Prospective Technological Studies, European Commission

⁵ Ηλεκτρονική ταυτότητα πολιτών και επιλογές πολιτικής & υποδομών - η Ευρωπαϊκή εμπειρία, Παρατηρητήριο ΚτΠ, <http://www.observatory.gr/files/meletes/eID%20Status%20&%20Citizen%20benefits%20v1.3%20final.pdf>

συστημάτων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης έτσι ώστε να εκτιμηθεί η πρόθεση τους να υιοθετήσουν τέτοια συστήματα.

2. Οι πολίτες διακηρύττουν τη σημασία της ιδιωτικότητας και ανησυχούν για την παραβίαση της όταν χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αλλά αυτό δεν προκύπτει από τη διαδικτυακή τους συμπεριφορά. Οι ίδιοι οι πολίτες δεν δείχνουν να προβληματίζονται ιδιαίτερα σχετικά με τα διαθέσιμα στο διαδίκτυο προσωπικά τους δεδομένα που οι ίδιοι αναρτούν, δεδομένου ότι στο πλαίσιο της εγγραφής τους σε διαδικτυακές υπηρεσίες χρησιμοποιούν πραγματικά ονόματα, διευθύνσεις και δημογραφικά στοιχεία. Δηλαδή, ενώ η δυνατότητα επιλογών για ανωνυμία και για έλεγχο όσον αφορά στην πρόσβαση και επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων είναι σημαντική για τους πολίτες, οι ίδιοι δεν δείχνουν να κάνουν χρήση αυτών των επιλογών στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων κοινωνικής δικτύωσης. Η συμπεριφορά αυτή ονομάζεται το «παράδοξο της ιδιωτικότητας». Στην προτεινόμενη έρευνα θα αξιολογηθεί η σημασία και οι αιτίες που προκαλούν αυτό το «παράδοξο της ιδιωτικότητας» και θα διερευνηθεί ο τρόπος με τον οποίο οι πολίτες διαχειρίζονται τα προσωπικά τους δεδομένα.
3. Η ύπαρξη εμπιστοσύνης μεταξύ των εμπλεκόμενων (πολίτες, δημόσιοι και ιδιωτικοί πάροχοι ηλεκτρονικών υπηρεσιών και φορείς υποστήριξης υποδομών) είναι καθοριστική για την ευρεία αποδοχή και αξιοπιστία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ηλεκτρονική ταυτοποίηση, όπως έχουμε ήδη επισημάνει. Παρόλο που η ύπαρξη πλαισίου κανόνων που ρυθμίζει την χρήση και επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων είναι πολύ σημαντική, πολλοί από τους πολίτες δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και αισθάνονται ανασφαλείς σχετικά με το πως χρησιμοποιούνται τελικά τα προσωπικά τους δεδομένα, με αποτέλεσμα να μην εμπιστεύονται αρκετά την ικανότητα και την αποτελεσματικότητα των αρμόδιων αρχών να διαχειριστούν τα δεδομένα αυτά. Είναι άλλωστε ευρέως αποδεκτό ότι ζούμε σε εποχή όπου κυριαρχεί η καχυποψία των πολιτών απέναντι στους θεσμούς, πράγμα που δυσχεραίνει την υιοθέτηση λύσεων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης. Για τους λόγους αυτούς η δημιουργία εμπιστοσύνης θα εξεταστεί από την προτεινόμενη έρευνα. Θα αξιολογηθεί το επίπεδο της γνώσης, της αξιοποίησης αλλά και της εμπιστοσύνης των πολιτών στα ρυθμιστικά και στα άλλα τεχνολογικά εργαλεία που έχουν στόχο την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Επιπλέον θα διερευνηθεί η αντίληψη των πολιτών σχετικά με τη θεσμική προστασία της ιδιωτικότητας.
4. Για την επιτυχημένη ανάπτυξη και εισαγωγή νέων συστημάτων διαχείρισης ηλεκτρονικών ταυτοτήτων είναι χρήσιμη μια εξισορροπημένη στρατηγική προσέγγιση όσον αφορά στα θέματα προστασίας της ιδιωτικότητας αφ ενός, και των (δυνητικών) ωφελειών που προκύπτουν για τους πολίτες από τη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα αφ εταίρου. Σε γενικές γραμμές, οι πολίτες ανησυχούν πρωταρχικά για εκείνες τις περιπτώσεις για τις οποίες η παραβίαση της ιδιωτικότητας τους οδηγεί σε προβλήματα ασφάλειας των συναλλαγών. Όμως είναι λίγες οι περιπτώσεις των καθημερινών συναλλαγών που θεωρούνται ιδιαίτερες και πολύ προσωπικές. Η χρήση πλαστών στοιχείων για κακόβουλη χρήση αποτελεί την υπ αριθμόν ένα απειλή για τους πολίτες. Η προτεινόμενη έρευνα επομένως θα διερευνήσει κατά πόσον οι πολίτες είναι ενήμεροι και γνωρίζουν τις νέες τεχνολογίες ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και αν και σε ποιο βαθμό αντιλαμβάνονται τους δυνητικούς κινδύνους (παραβίαση ιδιωτικότητας και ασφάλειας στις συναλλαγές) αλλά και τις ωφέλειες.

Τα παραπάνω συμπεράσματα αναλύονται περεταίρω στην επόμενη ενότητα που αποτελεί και τη θεωρητική τεκμηρίωση για την προτεινόμενη έρευνα.

4. Θεωρητική τεκμηρίωση της έρευνας

Στην ενότητα αυτή τεκμηριώνεται η προσέγγιση με την βοήθεια της οποίας προέκυψαν οι ενότητες και οι τελικές ερωτήσεις που περιλαμβάνονται στην έρευνα για τη διερεύνηση της αντίληψης των Ελλήνων πολιτών σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ηλεκτρονική ταυτοποίηση. Βασικός μας στόχος είναι η μέτρηση της προδιάθεσης των Ελλήνων πολιτών να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες αυτές και όχι η μέτρηση της ίδιας της χρήσης τους, δεδομένου ότι τέτοιες υπηρεσίες δεν υφίστανται ακόμα στην Ελλάδα ή στην καλύτερη περίπτωση είναι στα αρχικά στάδια ανάπτυξης τους. Διατυπώνουμε την άποψη ότι η μέτρηση της προδιάθεσης των πολιτών για υιοθέτηση και χρήση της «κάρτας πολίτη» μπορεί να μας διαφωτίσει σχετικά με την επιτυχία του όλου εγχειρήματος.

Η προσέγγιση μας βασίζεται τους εξής 4 άξονες και έχει στόχο τη συσχέτιση των παραγόντων που επηρεάζουν τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ηλεκτρονική ταυτοποίηση της προηγούμενης ενότητας με υφιστάμενες θεωρίες και μεθοδολογίες συμπεριφοριστικής ανάλυσης και μέτρησης, όπου αυτό είναι δυνατό.

- Αντίληψη των πολιτών σχετικά με την τεχνολογία, με γνώμονα τη μεθοδολογία Technology Acceptance Model⁶ που πραγματεύεται την προδιάθεση για υιοθέτηση και χρήση κάποιας τεχνολογίας.
- Χαρακτηριστικά υιοθέτησης της τεχνολογίας, με γνώμονα τη θεωρία για τη Διάχυση της Καινοτομίας (Diffusion of Innovation Theory⁷) που αναλύει τους λόγους που επηρεάζουν (προκαλούν) την εξάπλωση και διάδοση νέων ιδεών και τεχνολογιών.
- Αντίληψη των πολιτών σχετικά με κινδύνους και αρνητικές επιπτώσεις που ενδεχομένως προκύπτουν από την υιοθέτηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ηλεκτρονική ταυτοποίηση
- Αξιοπιστία και εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο, στις τεχνολογίες ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και στους αρμόδιους φορείς για τη διαχείριση και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.

Η στάση των πολιτών στο πλαίσιο τριών (3) υποθετικών σεναρίων χρήσης υπηρεσιών που απαιτούν ηλεκτρονική ταυτοποίηση αποτελεί επίσης μέρος της προσέγγισης μας και οι σχετικές ερωτήσεις περιλαμβάνονται στο προτεινόμενο ερωτηματολόγιο.

4.1 Αντιληπτή χρησιμότητα και ευκολία στη χρήση

Σύμφωνα με το Technology Acceptance Model (TAM) η αντιληπτή χρησιμότητα (perceived usefulness) και η αντιληπτή ευκολία στη χρήση (perceived ease of use) επηρεάζουν τη στάση των ανθρώπων απέναντι σε ένα νέο τεχνολογικό προϊόν ή υπηρεσία και επομένως την πρόθεση τους για υιοθέτηση και χρήση του. Η αντιληπτή χρησιμότητα ορίζεται σαν «ο βαθμός που ο πολίτης πιστεύει ότι η υιοθέτηση και χρήση ενός συγκεκριμένου τεχνολογικού προϊόντος μπορεί να βελτιώσει την (εργασιακή) απόδοση του» και η αντιληπτή ευκολία στη χρήση σαν «ο βαθμός που ο πολίτης πιστεύει ότι η χρήση ενός συγκεκριμένου τεχνολογικού προϊόντος δεν απαιτεί ιδιαίτερη προσπάθεια».⁸ Η αντιληπτή χρησιμότητα και η αντιληπτή ευκολία στη χρήση αντικατοπτρίζουν την υποκειμενική εκτίμηση των πολιτών-χρηστών, η οποία ενδέχεται (ή όχι) να εκπροσωπεί την αντικειμενική αλήθεια. Οι δείκτες αυτοί έχουν ήδη αξιοποιηθεί στο πλαίσιο ερευνών σχετικά με τη μέτρηση της προδιάθεσης των πολιτών να υιοθετήσουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες που βασίζονται στις ΤΠΕ, όπως π.χ. για υπηρεσίες ηλεκτρονικής είσπραξης διοδίων και για νέα προϊόντα λογισμικού. Επομένως, οι δείκτες

6 <http://www.istheory.yorku.ca/Technologyacceptancemodel.htm>

7 <http://www.stanford.edu/class/symlsys205/Diffusion%20of%20Innovations.htm>

8 F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," MIS quarterly 13 (1989).

αντιληπτή χρησιμότητα και η αντιληπτή ευκολία στη χρήση αξιοποιούνται στο πλαίσιο της προτεινόμενης έρευνας και ερωτηματολογίου.

4.2 Αντιληπτή συμβατότητα

Σύμφωνα με τη Θεωρία για τη Διάχυση της Καινοτομίας, το ποσοστό διάχυσης της τεχνολογίας επηρεάζεται από τους εξής παράγοντες:

- Το συγκριτικό πλεονέκτημα της καινοτομίας, δηλαδή κατά πόσο είναι ανώτερη από την τεχνολογία που φιλοδοξεί να αντικαταστήσει (αντιστοίχως, από τον προκάτοχό της)
- Τη συμβατότητα της με υφιστάμενες ανάγκες, εμπειρίες, αξίες και τα πιστεύω των πολιτών που αναμένεται ότι θα την υιοθετήσουν (δηλ. των υποψηφίων χρηστών)
- Την πολυπλοκότητα της, δηλαδή το βαθμό δυσκολίας χρήσης και κατανόησης της καινοτομίας που οι υποψήφιοι χρήστες αντιλαμβάνονται και αντιμετωπίζουν.
- Το κατά πόσο είναι δυνατή η δοκιμαστική χρήση της καινοτομίας σε περιορισμένο και ελεγχόμενο περιβάλλον.
- Το κατά πόσο είναι ορατά τα αποτελέσματα και οι ωφέλειες που προκύπτουν από την καινοτομία

Σε γενικές γραμμές οι παράγοντες που αφορούν στο συγκριτικό πλεονέκτημα, στη συμβατότητα και στην πολυπλοκότητα της καινοτομίας είναι οι παράγοντες με τη μεγαλύτερη συνάφεια στο πλαίσιο της διερεύνησης των τάσεων των πολιτών για υιοθέτηση των καινοτομιών ΤΠΕ. Επιπλέον, η πολυπλοκότητα είναι συμβατή με την αντιληπτή ευκολία στη χρήση που προκύπτει από το TAM, ενώ η αντιληπτή χρησιμότητα του TAM και το συγκριτικό πλεονέκτημα αποτελούν για πολλούς την ίδια έννοια.

Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας επιλέξαμε τους δοκιμασμένους δείκτες που προκύπτουν από το Technology Acceptance Model, σε αντίθεση με τους αντίστοιχους δείκτες που προκύπτουν από τη θεωρία για τη διάχυση της καινοτομίας. Ο βασικός λόγος είναι ότι οι δείκτες που προκύπτουν από τη θεωρία για τη διάχυση της καινοτομίας δεν είναι απολύτως συμβατοί, δεδομένου ότι το σύστημα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης που μας ενδιαφέρει και αποτελεί το αντικείμενο της παρούσας μελέτης (δηλαδή η κάρτα πολίτη) δεν υφίσταται γιατί δεν έχει εγκατασταθεί ακόμα. Για το λόγο αυτό δείκτες όπως η δυνατότητα δοκιμαστικής χρήσης και η εκτίμηση της ορατότητας των αποτελεσμάτων δεν είναι μετρήσιμοι. Επομένως, στο πλαίσιο της προτεινόμενης έρευνας και ερωτηματολογίου, από τους δείκτες διάχυσης της καινοτομίας θα αξιοποιηθεί μόνο ο δείκτης για τη συμβατότητα.

4.3 Αντιληπτό οικονομικό όφελος, οικονομία χρόνου & επίπεδο συνολικής εξυπηρέτησης

Όπως έχουμε ήδη επισημάνει, οι πολίτες είναι διατεθειμένοι να θυσιάσουν μέρος από την ασφάλεια των διαδικτυακών τους συναλλαγών προκειμένου (με αντάλλαγμα) να επωφεληθούν από υπηρεσίες που προσφέρονται δωρεάν. Ο αντίφαση μεταξύ της ασφάλειας κατά τη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών αφ ενός και των δυνητικών ωφελειών που προκύπτουν για τους πολίτες από τη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών αφ εταίρου, αποτελεί ερευνητικό άξονα συμπεριφοριστικής ανάλυσης σχετικά με την υιοθέτηση συστημάτων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης. Στο πλαίσιο αυτό, οι δείκτες που αφορούν στο αντιληπτό οικονομικό όφελος, στην αντιληπτή οικονομία χρόνου και στο επίπεδο συνολικής εξυπηρέτησης (overall convenience) είναι δυνατό να δώσουν σχετικά ασφαλείς προβλέψεις, όπως αναδεικνύεται και από τη μελέτη «A Social Cognitive Theory of Internet Uses and Gratifications» σχετικά με την υιοθέτηση διαδικτυακών υπηρεσιών⁹. Ειδικά το αντιληπτό οικονομικό όφελος μπορεί να επηρεάσει τη συμπεριφορά των πολιτών ως προς την υιοθέτηση υπηρεσιών που απαιτούν ηλεκτρονική ταυτοποίηση.

9 R. LaRose and M. S. Eastin, "A Social Cognitive Theory of Internet Uses and Gratifications: Toward a New Model of Media Attendance," Journal of Broadcasting and Electronic Media 48 (2004).

4.4 Αντιληπτοί κίνδυνοι σχετικά με εφαρμογές ταυτοποίησης

Οι δείκτες που έχουμε αναλύσει μέχρι τώρα αφορούν σε σημαντικούς παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την υιοθέτηση μιας νέας καινοτόμου υπηρεσίας γιατί εστιάζουν στα αντιληπτά πλεονεκτήματα της τεχνολογίας που την υποστηρίζει. Είναι όμως σημαντικό να ληφθούν υπόψη και τα εμπόδια που επιδρούν αρνητικά στην υιοθέτηση μιας καινοτομίας. Οι περισσότερες μελέτες δείχνουν ότι ο βαθμός απροθυμίας των πολιτών να αποκαλύψουν δημόσια τα προσωπικά τους δεδομένα εξαρτάται από την αντίληψη τους σχετικά με σοβαρότητα και τη σφοδρότητα των δυνητικών αρνητικών επιπτώσεων (κινδύνων) που θα είχε αυτή η αποκάλυψη. Συμπερασματικά, οι συγκεκριμένοι κίνδυνοι που προκύπτουν από την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ταυτοποίηση πρέπει να συμπεριληφθούν στο αναλυτικό μας μοντέλο έτσι ώστε να διερευνηθούν οι αντιλήψεις των πολιτών σχετικά με τους κινδύνους αυτούς. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι η υιοθέτηση μιας χρεωστικής ή μιας πιστωτικής κάρτας περιλαμβάνει οικονομικούς κινδύνους που όμως είναι κατά πολύ ηπιότεροι από τους κινδύνους που δυνητικά προκύπτουν από την υιοθέτηση της κάρτας του πολίτη. Το αναλυτικό μας μοντέλο (και οι σχετικοί δείκτες του ερωτηματολογίου) εστιάζει σε κινδύνους που αφορούν συγκεκριμένα σε εφαρμογές ηλεκτρονικής ταυτοποίησης όπως οικονομικοί κίνδυνοι, κίνδυνοι ασφάλειας συναλλαγών και σε ψυχολογικούς παράγοντες. Έχει αποδειχθεί ότι ο αντιληπτός κίνδυνος από τη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση τρίτων σε προσωπικά δεδομένα πολιτών λειτουργεί αρνητικά ως προς την προδιάθεση των πολιτών να υιοθετήσουν ηλεκτρονικές συναλλαγές¹⁰.

4.5 Αντιληπτή εμπιστοσύνη

Ένας ακόμα δείκτης που σχετίζεται με την υιοθέτηση λύσεων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης αφορά στην εμπιστοσύνη (trust) και συγκεκριμένα στην αντιληπτή αξιοπιστία (φερεγγυότητα) των αρμοδίων αρχών και φορέων πιστοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω διαδικτύου αλλά και του ίδιου του μέσου (δηλαδή του διαδικτύου). Πολλές από τις μελέτες για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καταδεικνύουν ότι η αντιληπτή αξιοπιστία έχει επιπτώσεις στην πρόθεση για χρήση, ειδικά στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση προς τους πολίτες¹¹. Η απόφαση ενός πολίτη να χρησιμοποιήσει ή όχι μια νέα εφαρμογή ηλεκτρονικής ταυτοποίησης εξαρτάται από το πόσο εμπιστεύεται το φορέα που παρέχει την υπηρεσία αυτή αλλά και από το πόσο εμπιστεύεται την τεχνολογική υποδομή παροχής και υποστήριξης (enabling technologies) αλλά και το μέσο πάνω στην οποία εκτελούνται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές. Προτείνονται λοιπόν να αξιολογηθούν οι εξής 3 συνιστώσες που αφορούν στην εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο, την εμπιστοσύνη στην τεχνολογία παροχής και υποστήριξης και την εμπιστοσύνη στο φορέα που παρέχει την υπηρεσία. Αυτές οι τρεις συνιστώσες θα αξιολογηθούν ξεχωριστά αλλά και σε συνδυασμό, στο πλαίσιο του ερωτηματολογίου.

4.6 Εξωτερικοί παράγοντες & μεταβλητές

Προκειμένου να βελτιωθούν τα αποτελέσματα του TAM χρησιμοποιούνται συνήθως επιπλέον μεταβλητές που αφορούν σε εξωτερικούς παράγοντες¹². Σύμφωνα με τη θεωρία του Κοινωνικού Προσδιορισμού της Ταυτότητας (social identification theory) υφίστανται 3 βασικοί παράγοντες που έχουν συντονισμένη επίδραση στην αντίληψη που έχει ο καθένας μας για την ίδια του την ταυτότητα: Ο πρωταγωνιστής (δηλ. ο ίδιος ο πολίτης), το ακροατήριο (δηλ. οι φορείς ή τα άτομα που μετέχουν στη συναλλαγή) και οι συνθήκες. Δείκτες που αφορούν στους πρωταγωνιστές περιλαμβάνονται ήδη στους δείκτες που έχουν προταθεί μέχρι τώρα. Επομένως έχουμε προσθέσει μόνο ερωτήματα που αφορούν στο ακροατήριο, δηλ. στους φορείς που οι πολίτες εμπιστεύονται περισσότερο να αποθηκεύουν και να επεξεργάζονται προσωπικά τους δεδομένα.

10 A. D. Miyazaki and A. Fernandez, "Consumer Perceptions of Privacy and Security Risks for Online Shopping," Journal of Consumer Affairs 35.1 (2001).

11 L. Carter and F. Belanger, "The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors," Information Systems Journal 15.1 (2005).

12 Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology."

4.7 Προσωπικοί (ατομικοί) παράγοντες & μεταβλητές

Δημογραφικά στοιχεία: Σύμφωνα με τα περισσότερα στοιχεία τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την αντίληψη των πολιτών σχετικά με τις ΤΠΕ. Ενδεικτικά, σύμφωνα με το Ευρωβαρόμετρο, το φύλο επιδρά καταλυτικά στην αντίληψη των πολιτών σχετικά με την εμπιστοσύνη (οι άνδρες έχουν περισσότερο αρνητικές απόψεις). Η ηλικία είναι ένας άλλος καθοριστικός παράγοντας (οι νεότεροι υπερτερούν αισθητά σε σύγκριση με το γενικό πληθυσμό ως προς τη χρήση όλων ανεξαιρέτως των εξελιγμένων διαδικτυακών υπηρεσιών¹³). Επομένως συμπεριλάβαμε τα εξής δημογραφικά χαρακτηριστικά και μεταβλητές στο ερωτηματολόγιο: Φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, περιοχή κατοικίας (αστική, ημιαστική και αγροτική) και επάγγελμα.

Παράγοντες που αφορούν στην εμπειρία του χρήστη: Είναι γνωστό ότι η εντατική χρήση του διαδικτύου έχει την τάση να αμβλύνει τις αντιστάσεις των χρηστών και να περιορίζει τις αρνητικές τους αντιλήψεις σχετικά με το διαδίκτυο και τη χρήση του. Επομένως συμπεριλάβαμε στο ερωτηματολόγιο ερωτήματα που συνδέονται με τη χρήση του διαδικτύου, όπως το διάστημα και η συχνότητα χρήση, ο τόπος και οι συσκευές πρόσβασης και οι διαδικτυακές δεξιότητες.

Στάσεις και συμπεριφορές σχετικά με την επεξεργασία προστασία των προσωπικών δεδομένων: Στο ερωτηματολόγιο έχουν συμπεριληφθεί ερωτήσεις που αφορούν στην καχυποψία που έχουν οι πολίτες για τον τρόπο χρήσης και επεξεργασίας των προσωπικών τους δεδομένων αλλά και ερωτήσεις που αφορούν στην ενημέρωσή τους (σχετικά με το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο και τους κανόνες) καθώς επίσης και ερωτήσεις σχετικά με την συμπεριφορά τους (π.χ. για τα μέτρα που λαμβάνουν με σκοπό να προστατέψουν τα προσωπικά τους δεδομένα).

¹³ Νέες τάσεις στη χρήση του διαδικτύου για επικοινωνία, πληροφόρηση και ψυχαγωγία, Παρατηρητήριο ΚτιΠ, 2010, <http://www.observatory.gr/files/meletes/>

5. Ερευνητική μεθοδολογία και οργάνωση

Βασικός στόχος μας είναι ο σχεδιασμός ενός ερωτηματολογίου που απευθύνεται στους Έλληνες πολίτες και η μέσω αυτού διενέργεια έρευνας για τη διερεύνηση της αντίληψης τους σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ηλεκτρονική ταυτοποίηση, ενόψει της εφαρμογής της «κάρτας του πολίτη» που σχεδιάζεται και αναμένεται μέσα στο 2011.

Προτείνεται να γίνει δημοσίευση του ερωτηματολογίου στο διαδίκτυο (online) δεδομένου ότι διαδικτυακές έρευνες επιτρέπουν την πρόσβαση σε ένα πολύ μεγάλο ακροατήριο καθώς επίσης και την γρήγορη και εύκολη συλλογή και αποθήκευση μεγάλου όγκου στοιχείων και πληροφοριών που είναι άμεσα επεξεργάσιμα. Επιπλέον, οι διαδικτυακές έρευνες είναι κατά πολύ οικονομικότερες από τις αντίστοιχες έρευνες πεδίου. Υποστηρίζουν τη διαδραστικότητα και τον πειραματισμό με τη δομή και το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου, δεδομένου ότι η προτεινόμενη μεθοδολογία αλλά και το ερωτηματολόγιο είναι επεκτάσιμα και αναμένεται να εφαρμοστούν σε μεγαλύτερη κλίμακα. Τέλος, τα αποτελέσματα της έρευνας θα μπορούν να γενικευτούν (είναι δηλαδή θεωρητικά γενικεύσιμα), εφόσον δεν συντρέχει λόγος να υποθέσουμε ότι το δείγμα μας θα είναι πολωμένο (δηλαδή ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα θα είναι, π.χ. όλοι άνδρες ή όλοι κάτοικοι αστικών περιοχών). Επομένως τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν να θεωρηθούν ότι αποτελούν ισχυρή ένδειξη για τη στάση των Ελλήνων πολιτών σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ταυτοποίηση αλλά και σχετικά με τις ΤΠΕ και το διαδίκτυο γενικότερα.

Προκειμένου να αποκτήσουν συγκεκριμένο πλαίσιο, συνοχή και νόημα οι ερωτήσεις που αφορούν σε συμπεριφοριστικούς παράγοντες (π.χ. προδιάθεση, στάση, κίνητρα, δυνητικοί κίνδυνοι, οφέλη) ένα μέρος του ερωτηματολογίου βασίζεται σε 3 υποθετικά σενάρια που παρουσιάζονται στο Παράρτημα Ι. Έτσι, το προτεινόμενο ερωτηματολόγιο αποτελείται από τις πέντε ενότητες που προκύπτουν από τη θεωρητική τεκμηρίωση της έρευνας, ως εξής:

- Υιοθέτηση και χρήση του διαδικτύου (E1-E5) και προδιάθεση για καινοτομία (E6)
- Ερωτήσεις σχετικές με τα υποθετικά σενάρια (ειδικές E7-E9 και γενικές E11-E18)
- Επίπεδο κατανόησης και αντίληψη για συστήματα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (E19-E21)
- Διαχείριση των προσωπικών δεδομένων (E22-E29)
- Επίπεδο κατανόησης και αντίληψη για το θεσμικό πλαίσιο και τις τεχνολογίες προστασίας προσωπικών δεδομένων (E30-E32)

Σε μια επιπλέον ενότητα του ερωτηματολογίου (6) περιλαμβάνονται οι ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά στοιχεία (E33-37). Το προτεινόμενο ερωτηματολόγιο παρουσιάζεται στο Παράρτημα ΙΙ.

6. Συμπεράσματα και προτάσεις

Μεγάλη μερίδα των πολιτών που αλληλεπιδρούν με υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα και ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν είναι εξοικειωμένοι ή/και δε γνωρίζουν την αναγκαιότητα και τη σημασία της προστασίας των προσωπικών, οικονομικών και ευαίσθητων δεδομένων τους. Είναι σημαντικό, στο πλαίσιο της εφαρμογής της κάρτας πολίτη, να γίνει μια ενημερωτική εκστρατεία, στα πρότυπα παρόμοιων εκστρατειών που πραγματοποιήθηκαν στο Ηνωμένο Βασίλειο ([Get Safe Online](#)) και στη Γερμανία ([Sicher im Netz](#)), με στόχο να ευαισθητοποιηθεί το ευρύ κοινό σε θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων και ασφαλών ηλεκτρονικών συναλλαγών και να γνωρίζει ο πολίτης τα βασικά θέματα και τους κινδύνους που προκύπτουν από τη μη ορθολογιστική χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Μια τέτοια εκστρατεία ενημέρωσης πολιτών αναμένεται να βοηθήσει σημαντικά στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης που είναι απαραίτητο για την ευρεία υιοθέτηση της κάρτας

Σκοπός και αποτέλεσμα αυτής της ενημερωτικής εκστρατείας είναι να γνωρίζει ο πολίτης όλες τις πληροφορίες και να πάρει απαντήσεις στα κρίσιμα θέματα, έτσι ώστε να πειστεί ότι ο σχεδιασμός, η κατασκευή και η χρήση της κάρτας του πολίτη θα συμμορφώνονται πλήρως με τις αρχές της αναλογικότητας, της νομιμότητας και της σκοπιμότητας και με τα δικαιώματα που κατοχυρώνονται στον χάρτη θεμελιωδών δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στην Ευρωπαϊκή Σύμβαση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, στην Κοινοτική Οδηγία 95/46/EK για τα προσωπικά δεδομένα και στο Σύνταγμά μας. Στο πλαίσιο της ενημερωτικής εκστρατείας μεταξύ άλλων, θα πρέπει να απαντηθούν ερωτήματα, ενδεικτικά όπως τα εξής: Ποια Αρχή θα είναι υπεύθυνη για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων. Ποιος θα επιβλέπει την αρχή αυτή; Ποια θα είναι η πολιτική και τα μέτρα ασφαλείας για τη διαδικασία τήρησης και πρόσβασης των δεδομένων; Με ποιον τρόπο θα παρέχονται εγγυήσεις για τη μη αλλοίωσή τους, τη μη διαβίβασή τους και φυσικά τη μη χρήση τους από τρίτους; Για πόσο χρόνο θα διατηρούνται τα δεδομένα και σε ποια βάση δεδομένων; Θα λαμβάνεται υπ' όψιν η συγκατάθεσή των πολιτών κατά τη χρήση της κάρτας; Θα χρησιμοποιούνται τα δεδομένα μόνο για το σκοπό που συλλέγονται; Τα στοιχεία που συγκεντρώνονται θα είναι κατάλληλα, συναφή και όχι υπερβολικά σε σχέση με τους σκοπούς, για τους οποίους συγκεντρώνονται;

Αναπόσπαστο κομμάτι της ενημερωτικής εκστρατείας προτείνεται να είναι και η διενέργεια της προτεινόμενης διαδικτυακής έρευνας με στόχο την ανίχνευση της αντίληψης των Ελλήνων πολιτών σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ταυτοποίηση και απώτερο σκοπό την σωστή ενημέρωση, τη διαφάνεια και την πρόληψη αρνητικών αντιλήψεων και δημοσιευμάτων. Τα αποτελέσματα της έρευνας αναμένεται επίσης να βοηθήσουν στην εκτίμηση εκ των προτέρων της αναμενόμενης υιοθέτησης της κάρτας από τους πολίτες και να μας διαφωτίσουν σχετικά με τα εμπόδια, τα κίνητρα αλλά και για τις γενικότερες συνθήκες κάτω από τις οποίες θα αναπτυχθεί και ευοδωθεί το όλο εγχείρημα, από τη σκοπιά των ίδιων των πολιτών. Μέσω της έρευνας δίνεται η ευκαιρία στους πολίτες να συμμετάσχουν και να συνδιαμορφώσουν την τελική λύση μαζί με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τους άλλους εμπλεκόμενους. Επιπλέον, μέσω της ίδιας της έρευνας αλλά κυρίως κατά τη δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων αναμένεται να επιτευχθούν και οι παρακάτω συνέργειες:

- Η επίτευξη ευρείας δημοσιότητας του έργου υλοποίησης ώστε να ενδιαφερθεί, να κινητοποιηθεί και να συμμετέχει ικανοποιητικός αριθμός ωφελούμενων πολιτών στους προβλεπόμενους χρόνους,
- Η δημιουργία θετικής εικόνας για την «κάρτα πολίτη» στην κοινωνία,
- Η ενίσχυση της εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και των εμπλεκόμενων δημόσιων φορέων, δηλαδή μεταξύ των πολιτών και του κράτους,

Προτείνεται η διαδικτυακή αυτή έρευνα να γίνει υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών και της Ομάδας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Γραφείου του Πρωθυπουργού.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: Σενάρια

1. Μαρία 16 χρονών

Η φίλη σου η Μαρία είναι 16 χρονών και πολύ κοινωνική, πολυάσχολη και πάντα σε επαφή με τους φίλους της. Μια διαδικτυακή επιχείρηση της προσφέρει μια καινούργια υπηρεσία που υπόσχεται να την βοηθήσει να οργανώσει καλύτερα την επαφή με τους φίλους της και επιπλέον να γνωρίσει νέους ανθρώπους. Συγκεκριμένα, υπόσχεται να την βοηθήσει να βρει ανθρώπους που επιθυμεί να συναντήσει και φίλους που έχουν τις ίδιες αντιλήψεις με εκείνη στην περιοχή όπου βρίσκεται ανά πάσα στιγμή (π.χ. στο μπαρ, κλαμπ, γυμναστική και πανεπιστήμιο).

Η υπηρεσία είναι προσιτή μέσω του κινητού τηλεφώνου της και βασίζεται στην κάρτα SIM. Η γεωγραφική θέση της Μαρίας εντοπίζεται κάθε φορά που αυτή μπαίνει την υπηρεσία και επιπλέον ανιχνεύονται οι τρέχουσες δραστηριότητες της και συνδυάζονται με αυτές άλλων ανθρώπων. Τι θα της συστήνατε?

2. Βασίλης 18 χρονών

Ο φίλος σου ο Βασίλης είναι 18 χρονών και έφυγε από το χωριό του για να βρει εργασία σε ένα ξενοδοχείο στην Αθήνα κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού. Για να διατηρήσει επαφή με τους φίλους του και να διαχειριστεί τη νέα του ζωή καλύτερα, πρέπει να έχει πρόσβαση στο κινητό του τηλέφωνο, στο e mail του, και να χρησιμοποιήσει μια σειρά ιστοχώρων όπως το facebook, skype, online banking, πληρωμή φόρου on-line, σύνδεση με καταστήματα κ.λπ.

Δεδομένου ότι δεν έχει διαδίκτυο στο σπίτι, χρησιμοποιεί ένα κοντινό internet καφέ. Ο ιδιοκτήτης του καφέ προσφέρεται να διαχειριστεί όλες τις παραπάνω δραστηριότητές του, από έναν ενιαίο ιστοχώρο, χρησιμοποιώντας μια σύνδεση και έναν κωδικό πρόσβασης. Τι θα του συστήνατε ?

3. Αλίκη 18 χρονών

Η φίλη σας η Αλίκη είναι 18 ετών και οργανώνει ένα τρίμηνο ταξίδι στο εξωτερικό κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού. Θα έχει μαζί της ηλεκτρονικό διαβατήριό για να επισκεφτεί όλες τις χώρες που έχει κατά νου.

Μια εταιρία προσφέρει στο passport chip της, πρόσθετες πληροφορίες της επιλογής της, όπως προτιμήσεις ταξιδιού, προτιμήσεις τροφίμων, την ψηφιακή υπογραφή της, κάποια χρήματα έκτακτης ανάγκης κ.λπ.

Με αυτό το ενισχυμένο τσιπ θα μπορούσε να έχει πρόσβαση σε μια σειρά από υπηρεσίες χωρίς να χρειάζεται να μεταφέρει πρόσθετα έγγραφα. Για παράδειγμα, shopping malls θα μπορούσαν να την συμβουλέψουν για τα ενδύματα που μπορεί να της αρέσουν καθώς περνά από αυτά, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες θα μπορούσαν να της προτείνουν μια πρόσθετη επίσκεψη βασισμένη στη διαδρομή της, και θα μπορούσε να χρεωθεί η κάρτα της σε περίπτωση ιατρικής έκτακτης ανάγκης. Τι θα της συστήνατε ?

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: Ερωτηματολόγιο

1. Υιοθέτηση και Χρήση Διαδικτύου

Διάρκεια χρήσης Διαδικτύου					
E1		Λιγότερο από ένα χρόνο	Από 1 έως 3 χρόνια	Από 3 έως 5 χρόνια	Παραπάνω από 5 χρόνια
101	Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο?	1	2	3	4

Τόπος σύνδεσης		
E2	Από πού συνδέεστε στο Διαδίκτυο?	Σημειώστε όσα ταιριάζουν
201	Συνήθως από τον τόπο διαμονής μου (σπίτι, πατρικό, φοιτητική εστία) μέσω ευρυζωνικότητας	1
202	Συνήθως από τον τόπο διαμονής μου (σπίτι, πατρικό, φοιτητική εστία) μέσω τηλεφωνικής συσκευής	1
203	Από το χώρο εργασίας	1
204	Από το σχολείο ή το πανεπιστήμιο	1
205	Πληρώνοντας δίκτυο wi-fi (αεροδρόμιο, σταθμό τρένου...)	1
206	Από ένα internet cafe	1

Συχνότητα σύνδεσης		
E3	Πόσο συχνά συνδέεστε στο Διαδίκτυο?	
301	Αρκετές φορές τη μέρα	1
302	Μία φορά τη μέρα	1
303	Μερικές φορές την εβδομάδα	1
304	Λιγότερο από μία φορά την εβδομάδα	1
305	Λιγότερο από μία φορά το μήνα	1
306	Ποτέ	1

Συσκευές σύνδεσης		
E4	Τι συσκευή χρησιμοποιείτε για να συνδεθείτε στο Διαδίκτυο?	Σημειώστε όσα ταιριάζουν
401	Προσωπικό υπολογιστή γραφείου	1
402	Κοινό υπολογιστή γραφείου	1
403	Φορητό υπολογιστή	1
404	WII, playstation ή κάποια άλλη κονσόλα παιχνιδιού	1
405	Κινητό τηλέφωνο ή PDA μέσω GPRS ή 3G	1

Διαδικτυακές δεξιότητες		
E5	Κάνετε κάποια από τις παρακάτω δραστηριότητες στο Διαδίκτυο?	Σημειώστε όσα ταιριάζουν
501	Έλεγχο ηλεκτρονικής αλληλογραφίας	1
502	Άμεσα μηνύματα	1
503	Συμμετοχή σε χώρους συνομιλίας, ομάδες ενημέρωσης ή σε online φόρουμ συζήτησης	1
504	Χρήση μηχανής αναζήτησης για την εύρεση πληροφοριών	1
505	Χρήση ιστοχώρων (flicker, Youtube κτλ.) για να μοιράζεστε φωτογραφίες, βίντεο ταινίες κτλ.	1
506	Πραγματοποίηση ή λήψη τηλεφωνικών κλήσεων μέσω Διαδικτύου	1
507	Διαχείριση προσωπικού προφίλ σε έναν ιστοχώρο κοινωνικής δικτύωσης όπως το Youtube, το MySpace ή το Facebook	1
508	Σχεδιασμό ή συντήρηση ενός ιστοχώρου (όχι απλά ένα blog)	1
509	Διατήρηση ενός web-log (ή ότι ονομάζεται Blog)	1
510	Εγκατάσταση plug-ins σε browser (πλοηγό διαδικτύου)	1
511	Χρήση λογισμικού peer-to-peer για ανταλλαγή μουσικής, ταινιών, κλπ.	1

Προδιάθεση για καινοτομία				
E6	Πού θα τοποθετούσατε τον εαυτό σας, σε σχέση με τις ομοιότητες σας?	Διαφωνώ απόλυτα	Σε	Συμφωνώ απόλυτα
601	Είμαι από τους πρώτους που δοκιμάζουν τις νέες τεχνολογίες	1		7
602	Όταν ακούω για μία νέα τεχνολογία, ψάχνω τρόπους να την υιοθετήσω	1		7
603	Μου αρέσει να πειραματίζομαι με τις νέες τεχνολογίες	1		7

2. Σενάρια

Ερωτήσεις σχετικές με τα συγκεκριμένα σενάρια του Παραρτήματος Ι.

Πιθανή συμπεριφορά					
E7	Αν ήσουν η Μαρία τι θα έκανες?	Διαφωνώ		Συμφωνώ	Δεν γνωρίζω
701	Θα το χρησιμοποιούσες μόνο αν το κινητό είχε επιπρόσθετη ασφάλεια, όπως Αναγνώριση Δακτυλικού αποτυπώματος, Αναγνώριση φωνής ή κάποιοι τόπο για την ταυτοποίηση του εαυτού μου.	1		7	8
702	Θα ήμουν προσεκτική μιας και χρησιμοποιώντας την υπηρεσία διατρέχεις κινδύνους γνωρίζοντας αγνώστους	1		7	8
703	Θα ήταν χρήσιμο αν η υπηρεσία είχε την δυνατότητα να συνδεθεί με τα δικά μου προφίλ διαδικτυακής κοινωνικής δικτύωσης π.χ Facebook, Myspace, ktl	1		7	8

Πιθανή συμπεριφορά

E8	Αν ήσουν η Αλίκη τι θα έκανες?	Διαφωνώ		Συμφωνώ	Δεν γνωρίζω
801	θα το χρησιμοποιούσα μόνο να το Chip μπορούσε να απενεργοποιηθεί όταν ήταν απαραίτητο εφόσον οι κινήσεις μου μπορούν να καταγραφούν και για άλλους λόγους	1		7	8
802	Θα χρησιμοποιούσα μόνο την υπηρεσία αν τα δεδομένα τα οποία παράγονταν καταστρέφονταν όταν δεν θα μου ήταν αναγκαία	1		7	8
803	Θα ήταν χρήσιμο αν αυτές οι πληροφορίες ήταν διαθέσιμες στο διαδίκτυο για ενημέρωση και συμβουλή	1		7	8

Πιθανή συμπεριφορά					
E9	Αν ήσουν ο Βασίλης	Διαφωνώ		Συμφωνώ	Δεν γνωρίζω
901	Το σύστημα δεν είναι αρκετά ασφαλές, θα προτιμούσα τη χρήση ασφαλέστερων τεχνολογιών όπως το δακτυλικό αποτύπωμα για την ταυτοποίηση μου σε κάποιο site.	1		7	8
902	Θα ήμουν προσεκτικός, μιας και η ύπαρξη όλων των δεδομένων μου σε ένα μόνο μέρος θα μπορούσε να οδηγήσει σε απάτη ταυτοποίησης.	1		7	8
903	Θα προτιμούσα να χρησιμοποιήσω ένα παρόμοιο σύστημα το οποίο στηρίζεται σε έξυπνη κάρτα ώστε να την έχω μαζί μου και να την χρησιμοποιώ και σε συναλλαγές εκτός διαδικτύου.	1		7	8

Ερωτήσεις κοινές για όλα τα σενάρια του Παραρτήματος Ι.

Συστάσεις				
E11	Θα πρότεινες στους φίλους σου να εγγραφούν στην υπηρεσία?	Θα το σύστηνα		Αποθάρρυνα
		1		5

Πρόθεση για την υιοθέτηση και χρήση ηλεκτρονικής ταυτοποίησης					
E12	Τι άλλο θα πρότεινες στους φίλους σου?	Διαφωνώ		Συμφωνώ	Δεν γνωρίζω
1201	Αυτός/η θα πρέπει να κάνει αίτηση για την υπηρεσία το συντομότερο δυνατό	1			7
1202	Αυτός/η θα πρέπει να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία μόλις ενεργοποιηθεί	1			7
1203	Αυτός/η θα πρέπει να περιμένει μέχρι κάποιοι φίλοι να το χρησιμοποιήσουν πριν να εγγραφεί.	1			7
1204	Αυτός/η θα πρέπει να πάρει λεπτομερείς πληροφορίες πριν εγγραφεί	1			7

Συμπεριφορά				
E13	Γενικά τι πιστεύεις	Διαφωνώ		Συμφωνώ
		1		5
1301	Η χρήση της υπηρεσίας είναι	καλή ιδέα		κακή ιδέα

1302	Η χρήση της υπηρεσίας είναι	έξυπνη ιδέα		χαζή ιδέα
1303	Η χρήση της υπηρεσίας είναι	ελκυστική ιδέα		μη ελκυστική ιδέα
1304	Η ιδέα της χρήσης της υπηρεσίας	μου αρέσει		δεν μου αρέσει

E14	Τι θα έκανε αυτή την υπηρεσία ελκυστική	Ναι	Όχι	Δεν γνωρίζω
1401	Αν κάποιος φίλος το σύστηναν ανεπιφύλακτα αυτός/η θα το χρησιμοποιούσε	1	2	3
1402	Αν η υπηρεσία ήταν δωρεάν	1	2	3
1403	Αν μπορούσες να επιλέξεις τα προσωπικά δεδομένα που αυτός/η θα έδιναν	1	2	3
1404	Αν η υπηρεσία σου γλύτωνε χρόνο	1	2	3
1405	Αν ήταν πολύ εύκολη η εγγραφή	1	2	3
1406	Αν υπήρχε πλήρης προστασία των προσωπικών δεδομένων	1	2	3

Καλοί και έμπιστοι πάροχοι υπηρεσίας

E15.	Ποιος θα μπορούσε να παρέχει την υπηρεσία που προτείνετε στο σενάριο?	Σημειώστε όσα ταιριάζουν
1501	Μια γνωστή ιδιωτική εταιρία	1
1502	Μια καινούργια εξειδικευμένη εταιρία	1
1503	Μια εταιρία την οποία γνωρίζεις καλά	1
1504	Μια μη κερδοσκοπική εταιρία	1
1505	Κεντρική κυβέρνηση	1
1506	Ένας φορέας της κυβέρνησης	1
1507	Τοπική Αυτοδιοίκηση	1
1508	Δεν γνωρίζω	1

Τα οφέλη της υπηρεσίας

E16	Ποια είναι τα ενδεχόμενα οφέλη που θα μπορούσες να αναφέρεις έναν φίλο σου	Ναι	Όχι	Δεν γνωρίζω
1601	Η υπηρεσία απαιτεί ελάχιστη προσπάθεια	1	2	3
1602	Είναι εύκολο να κάνεις σε αυτή την υπηρεσία αυτό που θέλεις	1	2	3
1603	Το σύστημα παρέχει ασφαλή ταυτοποίηση	1	2	3
1604	Το σύστημα σε βοηθά να γλυτώσεις χρήματα	1	2	3
1605	Το σύστημα παρέχει μια πολύτιμη υπηρεσία	1	2	3
1606	Το σύστημα παρέχει εύκολη ταυτοποίηση	1	2	3
1607	Το σύστημα παρέχει τη δυνατότητα αποτελεσματικού	1	2	3

	ελέγχου των προσωπικών δεδομένων			
--	----------------------------------	--	--	--

Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας				
E17	Σε ποιο βαθμό συμφωνείς με την ακόλουθη περιγραφή της υπηρεσίας	Διαφωνώ		Συμφωνώ
1701	Το να μάθεις να χρησιμοποιείς την υπηρεσία είναι εύκολο	1		7
1702	Η υπηρεσία είναι εύκολη στη χρήση	1		7
1703	Θα εμπιστευόμουν το σύστημα	1		7
1704	Νομίζω ότι η υπηρεσία θα είναι αξιόπιστη	1		7
1705	Πιστεύω ότι η χρήση του συστήματος ταιριάζει με τον τρόπο που μου αρέσει να αναγνωρίζομαι ηλεκτρονικά.	1		7
1706	Η χρήση της υπηρεσίας ταιριάζει με τον τρόπο ζωής μου	1		7
1707	Τα πλεονεκτήματα της υπηρεσίας μου είναι εμφανή	1		7

Πιθανοί κίνδυνοι				
E18	Ποιοι είναι οι πιθανοί κίνδυνοι που θα ανέφερες στον φίλο σου	Διαφωνώ		Συμφωνώ
1801	Οι δραστηριότητες σου μπορεί να καταγράφονται	1		7
1802	Πληροφορίες που συλλέγονται μπορεί να χρησιμοποιηθούν εναντίον σου στο μέλλον	1		7
1803	Κάποιος μπορεί να εισβάλει στο σύστημα και να υποκλέψει τα προσωπικά σου δεδομένα	1		
1804	Μπορεί να υπάρξουν χωρίς την άδεια σου χρεώσεις στην πιστωτική σου κάρτα	1		7
1805	Κάποιος θα μπορούσε να προσποιηθεί εσένα	1		7
1806	Θα λαμβάνεις άχρηστες εμπορικές προσφορές & διαφημίσεις	1		7
1807	Η ιδιωτικότητα σου μπορεί να είναι σε κίνδυνο, με αποτέλεσμα να έρθεις σε δύσκολη θέση	1		7
1808	Η ιδιωτικότητα σου μπορεί να είναι σε κίνδυνο, με σοβαρές προσωπικές επιπτώσεις	1		7
1809	Τα προσωπικά σου δεδομένα μπορεί να δοθούν σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.	1		7

3. Γνώση και Αντίληψη των eID Συστημάτων

Γνώση				
E19	Γνωρίζετε τα παρακάτω συστήματα ταυτοποίησης?	Δεν το έχω ακουστά	Το έχω ακουστά, αλλά δεν μπορώ να το εξηγήσω	Το γνωρίζω και μπορώ να το εξηγήσω

1901	PIN/κωδικός	1	2	3
1902	RFID (Radio Frequency Identification) – Τεχνολογία ραδιοσυχνικής αναγνώρισης προϊόντων	1	2	3
1903	Αναγνώριση δακτυλικών αποτυπωμάτων	1	2	3
1904	Αναγνώριση Ίριδας	1	2	3
1905	IP διεύθυνση [π.χ. Μέσω του διαδικτυακού πάροχου]	1	2	3
1906	Ηλεκτρονική Υπογραφή	1	2	3

Πλαίσιο Χρήσης

E20	Πού πιστεύετε ότι είναι χρήσιμα αυτά τα συστήματα ταυτοποίησης?	Σημειώστε όσα ταιριάζουν
2011	Πρόσβαση σε προσωπικές συσκευές (π.χ. Κινητό τηλέφωνο, PDA, αυτοκίνητο ...)	1
2012	Πρόσβαση σε κοινόχρηστους ηλεκτρονικούς χώρους (π.χ. Κοινωνικά Δίκτυα)	1
2013	Πρόσβαση σε απομακρυσμένες υπηρεσίες (π.χ. ηλεκτρονικό εμπόριο, τραπεζικές συναλλαγές, ηλεκτρονική διακυβέρνηση)	1
2014	Έλεγχος πρόσβασης σε φυσικά ελεγχόμενους/περιορισμένους χώρους	1
2015	Πρόσβαση σε μη απομακρυσμένες υπηρεσίες (π.χ. Ταμειακή μηχανή)	1
2016	Άλλες εφαρμογές (π.χ. ηλεκτρονικές κάρτες-ταυτότητες)	1
2017	Πουθενά	1

Καθοριστικοί Παράγοντες Εφικτότητας (enablers)

E21	Τι από τα παρακάτω θα σας ενθάρρυνε να χρησιμοποιήσετε συστήματα ταυτοποίησης?	Σημειώστε όσα ταιριάζουν
2101	Μία απόδειξη μετά την παροχή πληροφορίας και τη διαδικασία ταυτοποίησης	1
2102	Πληροφορίες σχετικά με το σύστημα ταυτοποίησης	1
2103	Πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των δεδομένων που δώσατε	1
2104	Μαρτυρίες ανθρώπων που έχουν πειραματιστεί με τη χρήση συστημάτων ταυτοποίησης	1
2105	Εγγύηση ότι εφαρμόζεται ο νόμος περί προστασίας προσωπικών δεδομένων	1
2106	Ένα σήμα ή λογότυπο που να αποδεικνύει ότι το σύστημα είναι ασφαλές	1
2107	Εγγυήσεις ότι τα δεδομένα δεν μεταπωλούνται ή επαναχρησιμοποιούνται από άλλο οργανισμό	1
2108	Ένα ενιαίο αρχείο με όλες τις συναλλαγές μου και τις αλληλεπιδράσεις, έτσι ώστε να γνωρίζω τι πληροφορίες υπάρχουν για εμένα	1
2109	Άλλα (προσδιορίστε)	1
2110	Κανένα	1

4. Διαχείριση Προσωπικών Δεδομένων

Παροχή πληροφοριών				
E22	Σημειώστε ποιες πληροφορίες παρέχετε στο Διαδίκτυο	Ναι	Όχι	Δεν γνωρίζω
2201	Όνομα / επίθετο	1	2	3
2202	Ηλικία	1	2	3
2203	Εθνικότητα	1	2	3
2204	Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας	1	2	3
2205	Ταχυδρομική Διεύθυνση	1	2	3
2206	Σωματική εμφάνιση	1	2	3
2207	Προσωπικά ενδιαφέροντα	1	2	3
2208	Προτιμήσεις / Απόψεις	1	2	3
2209	Ανθρώπους που συναντώ τακτικά, τους φίλους μου / Μέλη εταιριών	1	2	3
2210	Μέρη που συχνάζω	1	2	3
2211	Πληροφορίες που παρέχω σε Κοινωνικά Δίκτυα όπως το Facebook ή το Study VZ	1	2	3
2212	Φωτογραφίες μου	1	2	3
2213	Οικονομικές πληροφορίες (εισοδήματα, πιστώσεις, ...)	1	2	3
2214	Ιατρικές πληροφορίες (αριθμός κοινωνικής ασφάλισης, ...)	1	2	3
2215	Τραπεζικές πληροφορίες (αριθμός τραπεζικής κάρτας, αριθμός τραπεζικού λογαριασμού, ...)	1	2	3
2216	Δικαστικές πληροφορίες (ποινικό μητρώο, ...)	1	2	3
2217	Βιομετρικές πληροφορίες (δακτυλικό αποτύπωμα, ίριδα...)	1	2	3

Εμπιστοσύνη σε μεσολαβητές σχετικά με το χειρισμό προσωπικών δεδομένων					
E23	Συνολικά, πόσο εμπιστεύεστε τους ακόλουθους ανθρώπους ή αρχές για να χειριστούν τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια?	Πολύ	Σε	Καθόλου	Δεν γνωρίζω
2301	Ένα φίλο, μέλος της οικογένειας	1		5	6
2302	Την Τοπική Αρχή	1		5	6
2303	Το Κράτος	1		5	6
2304	Την Ευρωπαϊκή Ένωση	1		5	6
2305	Μία ευρέως γνωστή εταιρία	1		5	6
2306	Μία εταιρία με την οποία σχετίζομαι	1		5	6
2307	Μία άγνωστη εταιρία	1		5	6
2308	Ένα μη κερδοσκοπικό οργανισμό	1		5	6

Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο				
E24	Γενικότερα, σχετικά με το διαδίκτυο, πιστεύετε ότι ...	Διαφωνώ απόλυτα	Σε	Συμφωνώ απόλυτα
2401	Το διαδίκτυο παρέχει αρκετά μέτρα προστασίας ώστε να μπορώ με άνεση να δώσω online τις προσωπικές μου πληροφορίες	1		7
2402	Το διαδίκτυο είναι πλέον ένα αξιόπιστο και ασφαλές	1		7

	περιβάλλον για συναλλαγές			
2403	Το διαδίκτυο παρέχει ένα έμπιστο περιβάλλον όπου μπορούμε να προβούμε σε συναλλαγές σχετικά με τη διασκέδαση, την απασχόληση και την εργασία	1		7
2404	Το διαδίκτυο είναι αρκετά ασφαλές ώστε να διασφαλίζει την ιδιωτικότητα μου κατά τη διάρκεια της διασκέδασης, της εργασίας και των προσωπικών μου δραστηριοτήτων	1		7
2405	Είμαι σίγουρος ότι μπορώ να προστατεύσω την ιδιωτικότητα στο διαδίκτυο	1		7

Οφέλη (Πλεονεκτήματα)

E25	Πόσο πρόθυμοι είστε να παρέχετε προσωπικά δεδομένα για τους ακόλουθους λόγους?	Πολύ πρόθυμοι	Σε	Καθόλου πρόθυμοι
2501	Για εξοικονόμηση χρόνου (να μην καταγράφω τις πληροφορίες αρκετές φορές για παράδειγμα)	1		5
2502	Για να επωφεληθώ από μία καλύτερη υπηρεσία (π.χ. Εκπαίδευση, υγεία, κτλ)	1		5
2503	Για να λάβω πολύτιμες πληροφορίες	1		5
2504	Για διασκέδαση, απόλαυση	1		5
2505	Για να κάνω μία καλή πράξη, να βοηθήσω	1		5
2506	Για να συνδεθώ με άλλους	1		5
2507	Για να επωφεληθώ από εξατομικευμένες εμπορικές προσφορές	1		5
2508	Για να λάβω δώρα ή δείγματα	1		5
2509	Για να λάβω χρήματα ή μειώσεις τιμών	1		5
2510	Για να συνδεθώ με ασφάλεια σε ένα σύστημα (π.χ. online banking)	1		5

Ανησυχία για την προστασία της ιδιωτικότητας

E26	Πόσο ανήσυχοι είστε για τους ακόλουθους κινδύνους σχετικά με τις προσωπικές σας πληροφορίες	Πολύ ανήσυχοι	Σε	Καθόλου ανήσυχοι
2601	Ιδιωτικές εταιρίες κατέχουν πληροφορίες για μένα που θεωρώ εμπιστευτικές	1		5
2602	Οι προσωπικές μου πληροφορίες χρησιμοποιούνται εν αγνοία μου	1		5
2603	Τα προσωπικά μου δεδομένα μοιράζονται με τρίτους χωρίς τη συγκατάθεσή μου	1		5
2604	Η online συμπεριφορά μου και οι δραστηριότητές μου μπορούν να παρακολουθηθούν	1		5
2605	Τα προσωπικά μου δεδομένα χρησιμοποιούνται για να μου στέλνουν εμπορικές προσφορές	1		5
2606	Η ταυτότητά μου και το προφίλ μου αναδημιουργούνται χρησιμοποιώντας προσωπικά δεδομένα από διάφορες πηγές	1		5
2607	Οι απόψεις και η συμπεριφορά μου μπορεί να παραποιηθούν βάσει των προσωπικών πληροφοριών μου στο διαδίκτυο	1		5
2608	Η φήμη μου μπορεί να χαλάσει λόγω των προσωπικών πληροφοριών μου στο διαδίκτυο	1		5
2609	Υπάρχει ο κίνδυνος κλοπής της ταυτότητάς μου στο διαδίκτυο	1		5
2610	Η προσωπική μου ασφάλεια μπορεί να κινδυνεύει λόγω των προσωπικών πληροφοριών μου στο διαδίκτυο	1		5
2611	Μπορεί να γίνω θύμα οικονομικής απάτης στο διαδίκτυο	1		5

Υπευθυνότητα για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο		
E27	Ποιος είναι υπεύθυνος για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο?	
2701	Στο διαδίκτυο, είναι δική μου ευθύνη η προστασία των προσωπικών μου δεδομένων	1
2702	Η κυβέρνηση είναι υπεύθυνη για την προστασία των προσωπικών μου δεδομένων στο διαδίκτυο	2
2703	Είναι καθενός ευθύνη η διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο	3
2704	Είναι ευθύνη της εταιρίας με την οποία συναλλάσσομαι, η προστασία των προσωπικών μου δεδομένων	4
2705	Είναι ευθύνη της αστυνομικής αρχής και των δικαστηρίων, η εξασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο	5

Συμπεριφορά παροχής στοιχείων ταυτότητας					
E28	Στο Διαδίκτυο, πόσο συχνά ...	Ποτέ	Μερικές φορές	Συχνά	Πάντα
2801	Δίνετε την πραγματική σας ταυτότητα	1	2	3	4
2802	Χρησιμοποιείτε ψευδώνυμο	1	2	3	4
2803	Δίνετε το ελάχιστο της πληροφορίας	1	2	3	4
2804	Δίνετε λάθος πληροφορία	1	2	3	4
2805	Δεν απαντάτε προσωπικές ερωτήσεις	1	2	3	4
2806	Δίνετε την ταυτότητα κάποιου άλλου	1	2	3	4

Συμπεριφορικά μέτρα αυτοπροστασίας					
Q11	Στο Διαδίκτυο, συνήθως διασφαλίζω την προστασία των προσωπικών μου δεδομένων και της ταυτότητάς μου με τους ακόλουθους τρόπους	Ποτέ	Μερικές φορές	Συχνά	Πάντα
2901	Διαβάζω την πολιτική για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των ιστοχώρων	1	2	3	4
2902	Χρησιμοποιώ λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με ψευδώνυμο για να προστατεύσω την ταυτότητά μου	1	2	3	4
2903	Αναβαθμίζω το λογισμικό για την προστασία από ιούς	1	2	3	4
2904	Ανιχνεύω τα δεδομένα με λογισμικό anti-spy ware	1	2	3	4
2905	Εγκαθιστώ patches στα λειτουργικά συστήματα	1	2	3	4
2906	Διαγράφω τα «cookies»	1	2	3	4
2907	Χρησιμοποιώ εργαλεία και στρατηγικές για να περιορίσω την ανεπιθύμητη ηλεκτρονική αλληλογραφία (spam)	1	2	3	4
2908	Ελέγχω ότι συναλλαγή παρέχει προστασία ή ότι ο ιστοχώρος έχει ένα διακριτικό ασφαλείας πριν εισάγω πολύτιμα προσωπικά δεδομένα	1	2	3	4
2909	Προσαρμόζω τα προσωπικά μου δεδομένα, έτσι ώστε να μην υπάρχει καμία πιθανή σύνδεση μεταξύ των προφίλ	1	2	3	4
2910	Αλλάζω τις εφαρμογές ασφαλείας της μηχανής αναζήτησής μου για να αυξήσω την προστασία μου	1	2	3	4
2911	Χρησιμοποιώ εργαλεία και εφαρμογές που περιορίζουν τη συλλογή προσωπικών δεδομένων (π.χ. Firewall, cookie filtering)	1	2	3	4

5. Γνώση της Νομοθεσίας και των Συστημάτων Ασφαλείας

Δικαιώματα (γενικά)					
E30	Γνωρίζετε τα δικαιώματά σας όσον αφορά στην προστασία δεδομένων?	Δεν το έχω ακούσει ποτέ	Το έχω ακουστά, αλλά στην πραγματικότητα δεν το γνωρίζω	Το γνωρίζω ελάχιστα	Το γνωρίζω πολύ καλά
3001		1	2	3	4

Αντιληπτή προστασία					
E31	Για κάθε μία από τις ακόλουθες δηλώσεις, παρακαλώ σημειώστε αν συμφωνείτε ή όχι	Διαφωνώ απόλυτα	Σε	Συμφωνώ απόλυτα	
3101	Στην Ελλάδα, τα προσωπικά μου δεδομένα προστατεύονται με το σωστό τρόπο	1		7	
3102	Η εθνική νομοθεσία μπορεί να αντιμετωπίσει επιτυχώς τον αυξανόμενο αριθμό ατόμων που δίνουν προσωπικές πληροφορίες στο Διαδίκτυο	1		7	
3103	Πιστεύω ότι τα συστήματα που χρησιμοποιούν οι δημόσιες αρχές για τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πολιτών είναι τεχνικά ασφαλή	1		7	
3104	Πιστεύω ότι οι πολίτες θα μπορούν να διατηρούν ένα καλό επίπεδο ελέγχου των προσωπικών τους δεδομένων	1		7	
3105	Θα μπορώ να πάντα να βασιστώ στις δημόσιες αρχές, αν προκύψουν προβλήματα με τα προσωπικά μου δεδομένα	1		7	
3106	Πιστεύω ότι οι αρχές που διαχειρίζονται τα προσωπικά μου δεδομένα ενεργούν επαγγελματικά και υπεύθυνα.	1		7	

Επιθυμητή προστασία				
E32	Ποιοι πιστεύετε ότι είναι αποτελεσματικοί τρόποι προστασίας της ταυτότητάς σας στο διαδίκτυο και αλλού (offline)?	Πολύ αποτελεσματικό	Σε	Καθόλου αποτελεσματικό
3201	Να δίνεται στους χρήστες περισσότερος άμεσος έλεγχος των δεδομένων της ταυτότητάς τους	1		4
3202	Να είναι διαθέσιμες περισσότερες πηγές ελέγχου και επιβολής/ενίσχυσης των ρυθμίσεων/κανονισμών που υπάρχουν	1		4
3203	Να υπάρχει η απαίτηση, οι φορείς παροχής υπηρεσιών να λαμβάνουν μεγαλύτερα μέτρα προστασίας της ταυτότητας των πελατών τους	1		4
3204	Να βρεθεί καλύτερη τεχνική λύση που να διασφαλίζει την ιδιωτικότητα και την προστασία των χρηστών	1		4
3205	Να παρέχεται βασική εκπαίδευση για την ασφαλή διαχείριση ταυτότητας	1		4
3206	Καλύτερη ενημέρωση για τις επιπτώσεις της μη ασφαλούς συμπεριφοράς σχετικά με την παροχή προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο	1		4
3207	Να παρέχονται σαφείς κατευθυντήριες γραμμές για την ασφαλή διαχείριση ταυτότητας, online	1		4

	και offline			
3208	Να γίνεται συχνότερη χρήση των προειδοποιήσεων και των ενδείξεων για την επισήμανση πιθανών επισφαλών συμπεριφορών	1		4

6. Δημογραφικά Στοιχεία και Ατομικές Μεταβλητές

Γένος			
E33		Άνδρας	Γυναίκα
3301	Είστε...	1	2

Ηλικία			
E34			
3401	Έτος γεννήσεώς σας		

Επαγγελματική κατάσταση		
E35	Ποια είναι η επαγγελματική σας κατάσταση?	
3501	Μαθητής	1
3502	Αυτοαπασχολούμενος	2
3503	Διευθυντής	3
3504	Υπάλληλος	4
3505	Αγρότης	5
3506	Οικιακά	6
3507	Άνεργος	7
3508	Στρατιωτική/δημόσια υπηρεσία/ευρύτερος δημόσιος τομέας	8
3509	Άλλο	9
3510	Προσδιορίστε	10

Εκπαίδευση		
E36	Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσής σας?	
3601	Διδακτορικό δίπλωμα	1
3603	Μεταπτυχιακό πιστοποιητικό, δίπλωμα	3
3605	Πτυχιακό πιστοποιητικό, δίπλωμα	5
3606	Επαγγελματικό πιστοποιητικό	6
3607	Απολυτήριο λυκείου	7
3608	Υποχρεωτική εκπαίδευση	8

3612	Άλλο	12
3613	Προσδιορίστε	13

Αστική / αγροτική περιοχή				
E37		Μητροπολιτική περιοχή	Άλλη αστική περιοχή	Αγροτική περιοχή
3701	Κατοικείτε σε...	1	2	3