



Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο

Τμήμα Πληροφορικής & Τηλεματικής

Πτυχιακή Εργασία

***Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών διακυβέρνησης – Ηλεκτρονική Πύλη
ΕΡΜΗΣ των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών***

Δασκαλοπούλου Αθανασία: Α.Μ. 20806

Αθήνα, Ιούλιος 2012

Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο
Τμήμα Πληροφορικής & Τηλεματικής

Πτυχιακή Εργασία

*Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών διακυβέρνησης – Ηλεκτρονική Πύλη
ΕΡΜΗΣ των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών*

Δασκαλοπούλου Αθανασία

A.M. 20806

Επιβλέπων Καθηγητής: Δημοσθένης Αναγνωστόπουλος, Καθηγητής

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή: Δημοσθένης Αναγνωστόπουλος, Καθηγητής
Κωνσταντίνα Βασιλοπούλου, Λέκτορας
Μαλβίνα Βαμβακάρη, Επίκουρη Καθηγήτρια

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	6
Περίληψη.....	7
Abstract	9
1. Εισαγωγή.....	10
1.1 Πλεονεκτήματα από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	11
1.2 Τύποι υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	12
1.3 Στατιστικά ως προς τη χρήση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	13
1.4 Προβλήματα υιοθέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	16
1.5 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	18
1.6 Η περίπτωση του ΕΡΜΗ	20
1.7 Σκοπός – Αντικειμενικοί Στόχοι	21
1.8 Δομή	23
2. Βιβλιογραφική Επισκόπηση.....	25
2.1 Θεωρητικό Πλαίσιο	25
2.1.1 Θεωρία Διάχυσης των Καινοτομιών	34
2.1.2 Θεωρία της Λογικής Δράσης (Theory of Reasoned Action, TRA):	37
2.1.3 Μοντέλο Επιτυχίας Πληροφοριακών Συστημάτων των DeLone & McLean.....	38
2.1.4 Εμπιστοσύνη	40
2.2 Σύνοψη Κεφαλαίου - Παρουσίαση Μοντέλου	41
3. Μεθοδολογία.....	43
3.1 Ανάπτυξη Ερωτηματολογίου.....	43
3.2 Διανομή Ερωτηματολογίου	50
3.3 Συμμετέχοντες	51
3.4 Κλιμακοποίηση.....	52
3.5 Τεχνικά Ζητήματα.....	52
4. Αποτελέσματα – Ανάλυση	54
4.1 Δημογραφικά Στοιχεία	54
4.1.1 Διαφορές ως προς το φύλο	56

4.1.2	Διαφορές ως προς την Ηλικία	57
4.1.3	Διαφορές ως προς το Εισόδημα	57
4.1.4	Διαφορές Ανάλογα με την Εκπαίδευση	58
4.2	Παραγοντική Ανάλυση	59
4.3	Ανάλυση Αξιοπιστίας.....	62
4.3.1	Παράγοντας 1 – Ποιότητα των Υπηρεσιών	62
4.3.2	Παράγοντας 2 – Ποιότητα των Πληροφοριών.....	63
4.3.3	Παράγοντας 3 – Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος.....	63
4.3.4	Παράγοντας 4 – Εμπιστοσύνη	64
4.3.5	Παράγοντας 5 – Σχετικό Πλεονέκτημα.....	65
4.3.6	Παράγοντας 6 – Υποκειμενική Εκτίμηση.....	65
4.3.7	Παράγοντας 7 – Πολυπλοκότητα.....	66
4.3.8	Παράγοντας 8 – Συμβατότητα	66
4.3.9	Παράγοντας 9 - Παρατηρητικότητα.....	67
4.3.10	Παράγοντας 10 – Ποιότητα του Συστήματος	67
4.4	Ανάλυση Παλινδρόμησης	72
4.5	Συμπεράσματα Κεφαλαίου.....	73
5.	Συμπεράσματα.....	74
5.1	Εμπιστοσύνη.....	74
5.2	Συμβατότητα.....	75
5.3	Πολυπλοκότητα	76
5.4	Σχετικό Πλεονέκτημα.....	76
5.5	Ποιότητα των Πληροφοριών	77
5.6	Ποιότητα των Υπηρεσιών	77
5.7	Υποκειμενική Εκτίμηση	78
5.8	Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος της Συμπεριφοράς	79
5.9	Παρατηρητικότητα	79
5.10	Περιορισμοί	79

5.11	Συνεισφορά Πτυχιακής Εργασίας.....	80
5.12	Περαιτέρω Έρευνα.....	81
	Βιβλιογραφία.....	82
	Παραρτήματα	88
	Παράρτημα 1	88
	Παράρτημα 2	96
	Παράρτημα 3	103
	Παράρτημα 4	104
	Παράρτημα 5	105
	Παράρτημα 6	109
	Παράρτημα 7	111
	Παράρτημα 8	112

Ευχαριστίες

Η εκπόνηση της παρούσας εργασίας πραγματοποιήθηκε στο Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεματικής του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου Αθηνών από τον Οκτώβριο 2011 έως τον Ιούλιο 2012.

Επιθυμώ να εκφράσω τις ευχαριστίες μου σε όλους εκείνους που συνέβαλαν άμεσα ή έμμεσα στην ολοκλήρωση της πτυχιακής μου εργασίας και κατά συνέπεια των προπτυχιακών μου σπουδών.

Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω τον Πρύτανη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου Αθηνών και Πρόεδρο του Τμήματος Πληροφορικής και Τηλεματικής, Καθηγητή Δημοσθένη Αναγνωστόπουλο, ο οποίος υπήρξε και ο επιβλέπων της παρούσας πτυχιακής εργασίας. Η συμβολή του για την ολοκλήρωση της πτυχιακής εργασίας μου ήταν καταλυτικής σημασίας καθώς μου προσέφερε καθοδήγηση και πολύτιμες συμβουλές.

Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω την Επίκουρη Καθηγήτρια, Μαλβίνα Βαμβακάρη για την υπομονή και το χρόνο που διέθεσε καθώς και για τη σχολαστικότητα που επέδειξε έτσι ώστε το αποτέλεσμα της πτυχιακής μου εργασίας να είναι το καλύτερο δυνατό.

Σε αυτό το σημείο θα ήθελα να πω ένα μεγάλο ευχαριστώ στην Λέκτορα, Κωνσταντίνα Βασιλοπούλου για την καθοδήγηση, τη βοήθεια και τις συμβουλές που μου προσέφερε όχι μόνο για την εκπόνηση της παρούσας πτυχιακής εργασίας, αλλά και για το σύνολο των προπτυχιακών μου σπουδών. Δίπλα της διαμόρφωσα τον τρόπο που σκέφτομαι, έμαθα να δουλεύω και να γράφω, με έκανε να αγαπήσω την έρευνα και αποτέλεσε την έμπνευση μου για να ακολουθήσω ακαδημαϊκή καριέρα. Η υποστήριξη και η ενθάρρυνση της ήταν πάντα κίνητρο για να δουλεύω περισσότερο και να προσπαθώ να εξελίξομαι συνεχώς.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους υπαλλήλους των ΚΕΠ και τη διεύθυνση του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τις πληροφορίες που μας έδωσαν κατά τη διάρκεια της έρευνας μας, καθώς και για τη βοήθειά τους για τη διανομή των ερωτηματολογίων.

Τέλος, ιδιαίτερα ευχαριστώ όλους τους πολίτες που διέθεσαν λίγο από το χρόνο τους για να απαντήσουν το ερωτηματολόγιο.

Περίληψη

Η πτυχιακή εργασία επικεντρώνεται σε δύο σημαντικά προβλήματα:

- Το πρώτο σχετίζεται με την ύπαρξη ενός μεγάλου αριθμού προσφερόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά με την υιοθέτησή τους από τους πολίτες να υστερεί. Έχει παρατηρηθεί πως υπάρχει ένα κενό ανάμεσα στις προσφερόμενες υπηρεσίες και στην υιοθέτησή τους από τους χρήστες. Υπάρχει πληθώρα ερευνητικών προσπαθειών αναγνώρισης των παραμέτρων υιοθέτησης αυτών των υπηρεσιών.
- Το δεύτερο πρόβλημα αφορά στην αδυναμία των μοντέλων που υπάρχουν να εξηγήσουν σε βάθος τους παράγοντες που επηρεάζουν τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το πρόβλημα αυτό πηγάζει από το γεγονός ότι οι ερευνητές, τόσο στο θεωρητικό όσο και στο πρακτικό επίπεδο, στον ερευνητικό χώρο της Επικοινωνίας Ανθρώπου Υπολογιστή, έχουν δώσει ελάχιστη έως καθόλου προσοχή στην μελέτη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τη σκοπιά της παροχής υπηρεσίας.

Η υπόθεση πάνω στην οποία βασίζεται η πτυχιακή εργασία αφορά τη δυνατότητα κατασκευής ενός μοντέλου μέτρησης πρόθεσης χρήσης λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του χρήστη ενός πληροφοριακού συστήματος, ο οποίος είναι ταυτόχρονα και πολίτης που διεκπεραιώνει μία υπηρεσία.

Ο βασικός **στόχος** της πτυχιακής εργασίας είναι η ανάπτυξη ενός θεωρητικά θεμελιωμένου μοντέλου για την αναγνώριση παραμέτρων που επηρεάζουν την πρόθεση χρήσης πολιτών/δυνητικών χρηστών να υιοθετήσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πιο συγκεκριμένα της πλατφόρμας ΕΡΜΗ των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Στην πτυχιακή εργασία χρησιμοποιήθηκε μία ποικιλία ερευνητικών μεθόδων όπως:

- 1) ποιοτική ανάλυση, (η οποία βασίζεται σε συνεντεύξεις εις βάθος), και ποσοτική (βασισμένη σε ερωτηματολόγια).
- 2) εκτενής βιβλιογραφική επισκόπηση στον ερευνητικό χώρο της Επικοινωνίας Ανθρώπου Υπολογιστή και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ο στόχος ήταν η ανάπτυξη ενός θεωρητικού πλαισίου το οποίο θεωρεί τις ανάγκες του χρήστη και ταυτόχρονα τις ανάγκες του ως πολίτη που διεκπεραιώνει μία υπηρεσία. Αυτό το πλαίσιο αποτέλεσε τη βάση για την ανάπτυξη του μοντέλου αξιολόγησης της πρόθεσης των χρηστών.

- 3) ποσοτική ανάλυση, μελέτη πρακτικής εφαρμογής (βασισόμενη σε αποτελέσματα χρηστών) χρησιμοποιώντας το site του ΕΡΜΗ, προκειμένου να εξετασθεί η αξιοπιστία των προτεινόμενων παραμέτρων.

Τα **αποτελέσματα** της πτυχιακής αυτής είναι τα ακόλουθα:

Πρώτον, ένα θεωρητικό πλαίσιο νέου τρόπου μέτρησης της πρόθεσης των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες του χρήστη ενός πληροφοριακού συστήματος, ο οποίος είναι ταυτόχρονα και πολίτης που διεκπεραιώνει μία υπηρεσία.

Δεύτερον, ένα μοντέλο βασισμένο σε αυτό το θεωρητικό πλαίσιο. Το μοντέλο αξιολογήθηκε ως προς την εγκυρότητα και αξιοπιστία στο site του ΕΡΜΗ.

Αυτή η πτυχιακή εργασία **συμβάλλει** ουσιαστικά στους ακόλουθους ερευνητικούς τομείς: Επικοινωνίας Ανθρώπου Υπολογιστή και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Abstract

The motivation for this dissertation is the fact that even though there are many e-government systems, their adoption lacks behind. There is a gap between the offered services and their adoption by the users. There are many current techniques evaluating the users' intention to use e-government systems, but they are not able to explain deeply the reasons why the users use an e-government system, because they do not consider the needs of the users as citizens who perform a service. The problem arises because researchers and practitioners in Human Computer Interaction (HCI) have not considered the aspect of the service offered.

The hypothesis underlying this dissertation is that it is possible to construct an evaluation technique for users' intention to use an e-government system that is based upon a framework of the needs of computer users who are at the same time citizens who perform a service.

The principal **aim** of this dissertation is to develop a well-defined and easy-to-use technique that enables a government agency to evaluate the users' intention to use a specific e-government system.

A variety of research methods were used. First, in-depth interviews and a questionnaire-based survey were conducted. Secondly, a theoretical framework was developed taking into consideration the needs of the user as a citizen. This was achieved through examining the literature relating to e-government and HCI. This framework was used as a basis to develop an evaluation technique for users' intention to use an e-government system. Finally, a study was conducted using the proposed technique at ERMIS website, assessing the reliability and validity of the candidate intention to use attributes for the evaluation of e-government sites.

The **outcomes** of this dissertation are first, a theoretical framework that suggests system quality, service quality and information quality as a new type of measurement of intention to use e-government websites and second, a technique – based on this framework – that has been tested to the ERMIS website and has the potential to be further developed to become more effective and easy-to-use. This dissertation contributes to current thinking in the fields of Human Computer Interaction and e-government.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1. Εισαγωγή

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται από τον OECD (2008) ως «Η χρήση από την Κυβέρνηση εφαρμογών του διαδικτύου και άλλων τεχνολογιών, σε συνδυασμό με διαδικασίες που ενσωματώνουν αυτές τις τεχνολογίες για την ενίσχυση της πρόσβασης στην κρατική πληροφορία και υπηρεσία προς το κοινό, άλλες υπηρεσίες και κρατικές οντότητες, ή την βελτίωση σε κυβερνητικές λειτουργίες ως προς την αποτελεσματικότητα, την ποιότητα των υπηρεσιών και τον μετασχηματισμό τους».

Η αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει επανεξέταση οργανώσεων και διαδικασιών, και αλλαγή αντιλήψεων και συμπεριφορών, έτσι ώστε οι δημόσιες υπηρεσίες να παρέχονται με πιο αποτελεσματικό τρόπο στους πολίτες. Αν εφαρμοστεί καλά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει την ευκολία σε όλους τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς να εκτελούν τις συναλλαγές τους με την κυβέρνηση πιο εύκολα, πιο γρήγορα και με χαμηλότερο κόστος. Παρόλα αυτά, η καθιέρωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν βασίζεται στην υιοθέτηση μοντέρνων τεχνολογιών, αλλά στο βαθμό της αποδοχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους χρήστες (Αναγνωστόπουλος, 2006).

Παρόλο που οι αναπτυγμένες χώρες έχουν αξιοποιήσει τις δυνατότητες που προσφέρει το internet για να e-ενεργοποιήσουν τις κυβερνητικές υπηρεσίες και να δελεάσουν τους πολίτες, οι αναπτυσσόμενες χώρες είναι συγκριτικά αργές στην ανάπτυξη στρατηγικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Stoltzfus, 2004; Karunanada & Weerakkody, 2006; Weerakkody et al., 2007). Άρα, σύμφωνα με αυτή την άποψη, τα δυνητικά πλεονεκτήματα του internet και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν έχουν ακόμα αξιοποιηθεί σε πολλές χώρες συμπεριλαμβανομένης και της Ελλάδας.

Σύμφωνα με τους Al-Busaidy και Weerakkody (2009), τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι μόνο η ύπαρξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τους πολίτες, αλλά υποστηρίζουν πως και ο ιδιωτικός τομέας (μικρές, μεσαίες και μεγάλες εταιρίες) μπορεί επίσης να επωφεληθεί από τα διαφορετικά στάδια ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Δεδομένου ότι ο δημόσιος τομέας θεωρείται πολλές φορές γραφειοκρατικός, αναποτελεσματικός και λιγότερο αναπτυγμένος τεχνολογικά (Irani et al., 2005), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί

να θεωρηθεί ως επανάσταση αφού έχει τη δυνατότητα να αλλάξει ριζικά τον δημόσιο τομέα και να προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα, τα οποία πριν δεν προβλεπόταν (Irani et al., 2005).

Παρόλα αυτά, για να επιτευχθεί εκτενής και επιτυχημένη ανάπτυξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα πρέπει να βρεθούν υποδειγματικές στρατηγικές και πρακτικές (Irani et al., 2005; Weerakkody et al., 2007). Τα πλεονεκτήματα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να είναι ξεκάθαρα προς τους πολίτες και τα εμπόδια που θα πρέπει να ξεπεραστούν μέσα στο δημόσιο τομέα, καθώς και οι θεσμικές αλλαγές που θα πρέπει να γίνουν, θα πρέπει να σχεδιαστούν σε ένα δομημένο στρατηγικό πλαίσιο (Hazlett & Hill, 2003). Επιπλέον, η εισαγωγή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση θα πρέπει να γίνεται με βάση συγκεκριμένες προτεραιότητες (Αναγνωστόπουλος, 2006). Ορισμένες υπηρεσίες οι οποίες χαρακτηρίζονται ως «κρίσιμου ενδιαφέροντος» για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, θα πρέπει να υλοποιούνται πρώτες και προτείνεται επίσης η δωρεάν διανομή in-house προγραμμάτων για την περαιτέρω υποστήριξη των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Αναγνωστόπουλος 2006).

1.1 Πλεονεκτήματα από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνεισφέρει στην αύξηση της παραγωγικότητας της Δημόσιας Διοίκησης και σε καλύτερες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις (Warkentin et al., 2002).

Η πρώτη επιτυγχάνεται με την μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών, με την μείωση των αναγκών επικοινωνίας με το κοινό, με τον καλύτερο συντονισμό ανάμεσα στους φορείς καθώς χρησιμοποιούν κοινά πρότυπα, με την καλύτερη αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών που οδηγεί σε αναδιοργάνωση των διαδικασιών και με τη δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας, όπως τηλε-εργασία, τηλε-εκπαίδευση και forums.

Η δεύτερη εξασφαλίζεται με την μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης, με την μείωση του κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις, με την αύξηση της ασφάλειας και της ακεραιότητας των δεδομένων, με την παροχή υπηρεσιών σε βάση 24x7 και με την δυνατότητα παροχής υπηρεσιών που δεν κάνουν διακρίσεις σε φύλο, χρώμα και ηλικία.

Επιπλέον ο χρήστης μίας ηλεκτρονικής υπηρεσίας δεν χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης και πως αυτές εμπλέκονται έτσι ώστε να επιτευχθεί η εξυπηρέτησή του. Η μόνη του ευθύνη

είναι να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (One Stop Shop).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση με τη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών φέρνει πιο κοντά τις κυβερνήσεις με τους πολίτες, αφού κάνει τις υπηρεσίες πιο προσβάσιμες, πιο αποτελεσματικές και πιο υπεύθυνες. Αυτό επιτυγχάνεται σύμφωνα με τους Warkentin et al. (2002):

- 1) παρέχοντας μεγαλύτερη πρόσβαση στις κυβερνητικές πληροφορίες
- 2) προωθώντας την δημόσια ενασχόληση με την αλληλεπίδραση του κοινού με κυβερνητικά όργανα
- 3) μειώνοντας την πιθανότητα για διαφθορά και κερδοσκοπία κάνοντας όλες τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές στον απλό πολίτη
- 4) παρέχοντας δυνατότητες ανάπτυξης σε γεωργικές και παραδοσιακά υποβαθμισμένες περιοχές.

Τέλος η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει στο να παρέχονται όλες αυτές οι δυνατότητες σε όλους τους πολίτες, ανεξαρτήτως εισοδήματος και κοινωνικής κατάστασης.

1.2 Τύποι υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ανάλογα με το ποιος παρέχει και σε ποιον απευθύνεται μία υπηρεσία έχουμε τις εξής κατηγορίες (Horst et al, 2007; Doong et al., 2010):

G2C (Government to Citizen): Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται όλες εκείνες οι υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται προς πολίτες-χρήστες από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, όπως Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες και Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) και άλλες δημόσιες υπηρεσίες, όπως ΙΚΑ και ΟΑΕΔ .

Ενδεικτικά αναφέρουμε κάποια παραδείγματα, όπως είναι η αίτηση χορήγησης αντιγράφου φορολογικής ενημερότητας από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, η χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας από το Δήμο που ανήκει και οικογενειακού επιδόματος από τον ΟΑΕΔ.

G2B (Government to Business): Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλες οι υπηρεσίες που απευθύνονται σε επιχειρήσεις και επίσης παρέχονται από τους κρατικούς φορείς και αφορούν κυρίως στη χορήγηση διαφόρων ειδών δικαιολογητικών, βεβαιώσεων και αιτήσεων που είναι απαραίτητα για τη σωστή και νόμιμη λειτουργίας τους.

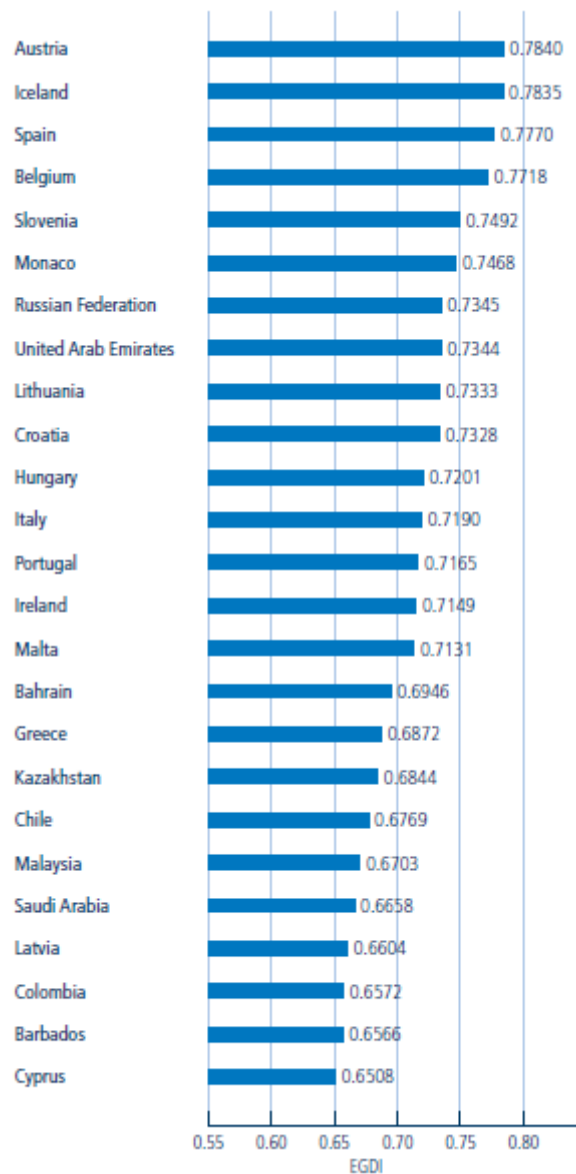
Ενδεικτικά αναφέρουμε κάποια παραδείγματα, όπως είναι ο έλεγχος εγκυρότητας ΑΦΜ και φορολογικής ενημερότητας από το Υπουργείο Οικονομικών, η λήψη πιστοποιητικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας από το ΙΚΑ και ο έλεγχος του δικαιώματος χρήσης της επωνυμίας και του διακριτικού τίτλου της επιχείρησης από το Εμπορικό Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών.

G2E (Government to Employee): Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλες οι υπηρεσίες που απευθύνονται στους εργαζομένους. Αυτές αποτελούν ουσιαστικά μία υποκατηγορία των υπηρεσιών προς πολίτες και απευθύνονται σε όλους εκείνους που εργάζονται. Χαρακτηριστικό παράδειγμα η αναζήτηση θέσεων εργασίας από τον ΟΑΕΔ.

G2G (Government to Government): Η κατηγορία αυτή αναφέρεται στα διάφορα είδη υπηρεσιών που πραγματοποιούνται μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης σε εθνικό επίπεδο και σε όλες εκείνες που “ξεπερνούν” τα εθνικά σύνορα και υλοποιούνται από την συνεργασία ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες χώρες.

1.3 Στατιστικά ως προς τη χρήση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με την αναφορά των Ηνωμένων Εθνών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (2012), η Ελλάδα βρίσκεται στη λίστα με τις χώρες που θεωρούνται ως «Αναδυόμενοι Ηγέτες» (Εικόνα 1.1) στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, στην 17 θέση. Χαρακτηριστικά αναφέρει ότι αυτές οι χώρες, μεταξύ τους και η Ελλάδα, έχουν επενδύσει σημαντικούς πόρους για θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα τελευταία χρόνια. Επίσης αναφέρει πως έχουν επεκτείνει τις υποδομές τους και τις δεξιότητες του προσωπικού τους, με στόχο να εξελιχθούν περαιτέρω στην παροχή των υπηρεσιών και να εκμεταλλευτούν στο έπακρο της δυνατότητας των τεχνολογιών για να επιτύχουν μακροχρόνια και βιώσιμη ανάπτυξη.



Εικόνα 1.1: «Αναδυόμενοι Ηγέτες» στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (UN, 2012)

Σύμφωνα με την αναφορά των Ηνωμένων Εθνών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (2012), η Ελλάδα βρίσκεται ανάμεσα στις χώρες της Νότιας Ευρώπης οι οποίες το 2012 αύξησαν την παγκόσμια κατάταξή τους σε σχέση με το 2010. Πιο συγκεκριμένα, η Ελλάδα από την 41^η θέση, ανέβηκε στην 37^η (Εικόνα 1.2).

Country	E-gov. development index		World e-gov. development ranking	
	2012	2010	2012	2010
Spain	0.7770	0.7516	23	9
Slovenia	0.7492	0.6243	25	29
Croatia	0.7328	0.5858	30	35
Italy	0.7190	0.5800	32	38
Portugal	0.7165	0.5787	33	39
Malta	0.7131	0.6129	35	30
Greece	0.6872	0.5708	37	41
Serbia	0.6312	0.4585	51	81
San Marino	0.6305	N/A	52	N/A
Montenegro	0.6218	0.5101	57	60
Andorra	0.6172	0.5148	58	57
The former Yugoslav Rep. of Macedonia	0.5587	0.5261	70	52
Bosnia and Herzegovina	0.5328	0.4698	79	74
Albania	0.5161	0.4519	86	85
Sub Regional Average	0.6574	0.5566		
World Average	0.4882	0.4406		

Εικόνα 1.2: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Νότια Ευρώπη (UN, 2012)

Επιπλέον, σύμφωνα με την αναφορά των Ηνωμένων Εθνών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (2012), για να μπορέσει η ηλεκτρονική συμμετοχή (e-participation) να συνεισφέρει στην βιώσιμη ανάπτυξη και κοινωνικό-οικονομική ανύψωση των πολιτών, θα πρέπει ο ρόλος της κυβέρνησης να μην είναι αυτός του ελεγκτή των πληροφοριών και των υπηρεσιών (Εικόνα 1.3).

Στο πλαίσιο αυτό, αναφέρει επίσης πως είναι επιτακτικό οι πληροφορίες και οι υπηρεσίες να προσανατολίζονται προς την αντιμετώπιση των αναγκών και των ανησυχιών των πολιτών, ιδιαίτερα των ευπαθών ομάδων. Απαιτεί επίσης την αντιμετώπιση των πολιτών όχι μόνο ως παθητικούς δέκτες των πληροφοριών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αλλά και ως ενεργούς εταίρους οι οποίοι αλληλεπιδρούν με την κυβέρνηση μέσω των ΤΠΕ με βάση τη διάδοση των σχετικών κυβερνητικών πληροφοριών.

	Country	E-infor- mation	E-consul- tation	E-decision making	Total
Over 67%	Netherlands	75	84	67	81
	Republic of Korea	75	78	100	81
	Kazakhstan	100	76	67	77
	Singapore	75	76	83	77
	United Kingdom	100	70	83	74
	United States	75	78	50	74
	Israel	75	73	67	72
	Estonia	75	65	33	62
34%- 66%	Colombia	75	59	50	60
	United Arab Emirates	50	54	100	60
	Egypt	25	54	83	55
	Bahrain	50	49	83	53
	Chile	25	59	33	53
	Russian Federation	50	59	17	53
	Qatar	75	51	33	51
	Saudi Arabia	50	49	67	51
	Mongolia	75	43	67	49
	France	50	43	67	47
	Mexico	25	51	33	47
	Denmark	25	51	17	45
	El Salvador	0	54	17	45
	Lithuania	100	38	33	43
	Brazil	0	43	50	40
	Brunei Darussalam	50	38	33	38
	Hungary	50	30	67	36
	Oman	50	32	50	36
	Peru	50	35	0	32
	Rep. of Moldova	25	32	33	32
	Austria	50	27	33	30
	Portugal	50	32	0	30
	Ethiopia	0	32	17	28
	Greece	0	30	33	28
	Thailand	0	30	17	26

Εικόνα 1.3: e-participation (UN, 2012)

1.4 Προβλήματα υιοθέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

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

Σύμφωνα με τον Heeks (2008), η Ελεύθερη Πρόσβαση για όλους είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ουσιαστικά σημαίνει να εξασφαλισθεί σε όλους η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Το ζήτημα αυτό είναι πολύ σημαντικό, διότι υπάρχει πραγματικός κίνδυνος να δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα - λόγω της άνισης πρόσβασης στις πληροφορίες και στις τεχνολογίες των πληροφοριών (Heeks, 2008). Στο πλαίσιο αυτό, η εκπαίδευση και η κατάρτιση έχουν ουσιώδη σημασία, ώστε οι πολίτες να αποκτήσουν τις αναγκαίες γνώσεις πληροφορικής, για να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν πλήρως τις υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η ευχερέστερη πρόσβαση στις υπηρεσίες προϋποθέτει επίσης την ενίσχυση της πολυπλατφορμικής προσέγγισης (πρόσβαση στις υπηρεσίες από διάφορες πλατφόρμες: προσωπικοί υπολογιστές, ψηφιακή τηλεόραση, κινητά τερματικά, δημόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο κ.λπ.) .

Μία άλλη πολύ σημαντική παράμετρος είναι η Εμπιστοσύνη των χρηστών (Sang et al., 2009; Carter 2008; Carter & Weerakkody, 2008; Carter & Belanger, 2005; Lee & Lei, 2007). Οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να προσφέρονται ηλεκτρονικά μόνον υπό συνθήκες που εγγυώνται στους χρήστες την απολύτως ασφαλή πρόσβαση (Fu et al., 2006). Στο πλαίσιο αυτού του στόχου, η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων, η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών και επικοινωνιών είναι ζητήματα πρωτίστης σημασίας, για τα οποία πρέπει να προβλέπεται μέγιστος βαθμός προστασίας. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, πρέπει να προωθηθούν τεχνολογίες που βελτιώνουν την προστασία της ιδιωτικής ζωής στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, κυρίως μέσω κατάλληλων κοινοτικών προγραμμάτων. Σε γενικότερο επίπεδο, η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, η καταπολέμηση του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο και η ασφάλεια λειτουργίας αποτελούν προκαταρκτικές προϋποθέσεις για μια μακρόβια κοινωνία της πληροφορίας.

Επιπλέον σημαντικό ρόλο παίζει και η Διαλειτουργικότητα (Χαραλαμπίδης, 2006). Ως διαλειτουργικότητα νοείται ο τρόπος με τον οποίο διασυνδέονται τα συστήματα και οι πληροφορίες. Η διαλειτουργικότητα των συστημάτων πληροφοριών καθιστά επομένως δυνατή την ενσωμάτωση της παροχής υπηρεσιών σε μια μονοαπευθυντική πύλη, όποιος και εάν είναι ο αριθμός των διαφορετικών συστημάτων ή διοικητικών οργανισμών που μεσολαβούν. Η διαλειτουργικότητα δεν νοείται ωστόσο μόνο ως σύνδεση δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Αφορά επίσης οργανωτικά θέματα, όπως π.χ. την ανάγκη να εξασφαλίζεται η συνεργασία με

οργανισμούς εταίρους, οι οποίοι έχουν διαφορετικό τρόπο εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας. Για τη δημιουργία υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα μπορούν να επικοινωνούν με υπηρεσίες άλλων χωρών χρειάζεται επίσης κατ' ανάγκη η σύναψη συμφωνιών επί κοινών προτύπων και προδιαγραφών.

Ένα άλλο θέμα που προκύπτει είναι η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πολιτών (Beldad et al., 2011). Η διαφύλαξη της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων των πολιτών, είναι ένας από τους θεμέλιους λίθους κάθε δημοκρατικής κοινωνίας. Είναι ένα από τα βασικά δικαιώματα του πολίτη που παίζει και σημαντικό ρόλο στην εξάσκηση άλλων δημοκρατικών του δικαιωμάτων. Είναι επίσης ένα δικαίωμα που σχετίζεται αναμφίβολα με την ανθρώπινη αυτονομία και αξιοπρέπεια. Οι μοντέρνες ΤΠΕ μαζί με τις υπόλοιπες αλλαγές που φέρνουν, έχουν την δυνατότητα να εισβάλουν και να καταστρέψουν τον ιδιωτικό χώρο των πολιτών. Έτσι τα συστήματα που θα αναπτυχθούν για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, πρέπει να δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία του ιδιωτικού απορρήτου των πολιτών. Αυτό θα γίνει με σωστό σχεδιασμό, τόσο τεχνολογικό, όσο και πολιτικό.

Το γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκεται στα πρώτα στάδια ανάπτυξης της, δίνει μια σημαντική ευκαιρία στις κυβερνήσεις να κάνουν τις σωστές επιλογές, πριν τεθούν σε λειτουργία μεγαλύτερης κλίμακας τεχνολογικά συστήματα, όπου οποιαδήποτε αλλαγή θα είναι δυσκολότερη και με μεγάλο κόστος. Αν δεν προληφθεί η προστασία του ιδιωτικού απορρήτου, η υπονόμευση και η υποβάθμιση όλων των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα είναι βέβαιη.

1.5 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μέρος της ψηφιακής στρατηγικής 2006-2013 (Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013: Πρόταση προς δημόσια διαβούλευση, Επιτροπή πληροφορικής), η οποία βασίστηκε στη διάγνωση και τον εντοπισμό της ρίζας των προβλημάτων, στη διεθνή εμπειρία των πιο ανεπτυγμένων τεχνολογικά χωρών στην Ευρώπη, στη μελέτη των διεθνών και ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα της κοινωνίας της πληροφορίας (πχ i2010) και στη διαμόρφωση πολιτικών σε συνεργασία με τους φορείς και λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής οικονομίας.

Οι 6 βασικές κατευθύνσεις της ψηφιακής στρατηγικής και το πώς αυτές θα προσπαθήσουν να υλοποιηθούν εντοπίζονται στα εξής:

- 1) στην προώθηση χρήσης ΤΠΕ στις επιχειρήσεις: αυτό θα γίνει με αύξηση της διαθεσιμότητας ευρυζωνικής πρόσβασης, την υποστήριξη ηλεκτρονικών συναλλαγών και τη διάχυση βέλτιστων επιχειρηματικών πρακτικών.
- 2) στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και στην αναδιοργάνωση του δημόσιου φορέα: αυτό θα γίνει με βελτίωση διαδικασιών του δημόσιου φορέα μέσω ανασχεδιασμού (BRP) και την παροχή ηλεκτρονικών προμηθειών, ηλεκτρονικών πιστοποιητικών και ηλεκτρονικού one-stop-shop για τις επιχειρήσεις.
- 3) στην υποστήριξη του κλάδου των ΤΠΕ: αυτό θα γίνει με απλούστευση του θεσμικού πλαισίου σχετικού με έργα ΤΠΕ και συντονισμό προώθησης Ελληνικών εταιριών ΤΠΕ στο εξωτερικό.
- 4) στην προώθηση επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ: αυτό θα γίνει με την απλούστευση της διαδικασίας έναρξης επιχειρήσεων ιδίως αυτών που βασίζονται σε καινοτομικά επιχειρηματικά μοντέλα και με τη βελτίωση επιχειρηματικών δεξιοτήτων στην πανεπιστημιακή εκπαίδευση.
- 5) στη βελτίωση της καθημερινότητας μέσω ΤΠΕ: αυτό θα υλοποιηθεί με ενίσχυση διείσδυσης της ευρυζωνικότητας, με μεγάλης κλίμακας καμπάνιας ενημέρωσης-εξοικείωσης πολιτών με ΤΠΕ, με ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρήσιμες για την καθημερινότητα των πολιτών και με την ενίσχυση του ρόλου των ΤΠΕ στην εκπαίδευση ως υποστηρικτικό μέσο σε όλα τα μαθήματα-προγράμματα
- 6) στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη: αυτό θα γίνει με την μεταφορά των 20 πιο συχνά χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών σε πλήρη ηλεκτρονική μορφή και τη διαμόρφωση στοχευμένων δράσεων για την εξυπηρέτηση πολιτών της Περιφέρειας βάσει των τοπικών αναγκών (πχ κινητά κέντρα εκπαίδευσης).

Βέβαια σε όλα αυτά υπάρχει ο βραχυπρόθεσμος και μακροπρόθεσμος ορίζοντας σχεδιασμού. Πιο συγκεκριμένα μέχρι το 2008 σαν βασικοί στόχοι είχαν τεθεί η επέκταση της

ευρυζωνικότητας, η ενημέρωση και εξοικείωση των πολιτών με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, το E-procurement και η παροχή των βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικά, ενώ μέχρι το 2013 η επέκταση του E-procurement στους φορείς, η χρήση του υπολογιστή ως αναπόσπαστο μέρος της εκπαίδευσης, η ύπαρξη ηλεκτρονικού one-stop-shop για τις επιχειρήσεις και όλων των πιστοποιητικών και διαδικασιών online. Για όλα αυτά βέβαια κρίνεται απαραίτητη η σύμπραξη του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα. Στην υλοποίηση φυσικά θα βοηθήσουν τα Επιχειρησιακά Προγράμματα της Ψηφιακής Σύγκλισης και Διοικητικής Μεταρρύθμισης, τα οποία αποτελούν προγράμματα μετασχηματισμού της Ελληνικής Κοινωνίας με εργαλείο τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, χαρακτηρίζονται από υψηλό βαθμό καινοτομίας σε ότι αφορά την τεχνολογική και κοινωνικό-οικονομική τους διάσταση, εμπλέκουν στο σχεδιασμό και στην υλοποίησή τους όλους τους Δημόσιους Φορείς σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο και πολλές χιλιάδες μικρομεσαίες επιχειρήσεις και υποστηρίζουν πολλαπλούς στόχους κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης.

Δυστυχώς παρατηρείται όμως έλλειψη ενός ενιαίου νομοθετικού πλαισίου σε επίπεδο ΕΕ, το οποίο δυσχεραίνει την πλήρη υιοθέτηση και λειτουργία συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κάθε χώρα έχει υιοθετήσει διαφορετικό νομοθετικό πλαίσιο. Συνεπώς θα πρέπει να οριστεί ένα κοινό σύνολο, συμβατό με όλες τις χώρες το οποίο θα διέπει όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Στην Ελλάδα δεν υπάρχει συγκεκριμένη νομοθεσία αυτή τη στιγμή γύρω από το θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Σαφώς έχουν θεσπιστεί νόμοι περί Προστασίας Δεδομένων και Ιδιωτικότητας και περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ενώ και η Ελευθερία της Πληροφορίας κατοχυρώνεται με άρθρο του Ελληνικού Συντάγματος. Οι Ηλεκτρονικές Υπογραφές και Ηλεκτρονικές Ταυτότητες έχουν κατοχυρωθεί με Προεδρικό Διάταγμα που υλοποιεί συγκεκριμένη ευρωπαϊκή οδηγία (Προεδρικό Διάταγμα 150/2001).

1.6 Η περίπτωση του ΕΡΜΗ

Αυτή την στιγμή στην Ελλάδα σαν δικτυακή πύλη Δημόσιας Διοίκησης έχουμε την πύλη του ΕΡΜΗ οπού παρέχεται ένας τεράστιος αριθμός υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα, είναι διαθέσιμα σε εκτυπώσιμη μορφή διάφορα δικαιολογητικά, ενώ παρέχεται και η δυνατότητα online υποβολής αιτήσεων για ένα μικρό σχετικά αριθμό υπηρεσιών. Τα ΚΕΠ δέχονται πάνω από 9 εκατομμύρια επισκέψεις τον μήνα, ενώ καθημερινά ένας μεγάλος αριθμός από πολίτες

χρησιμοποιούν την πύλη του ΕΡΜΗ για την αλληλεπίδρασή τους με την κυβέρνηση. Ο μέσος χρόνος εξυπηρέτησης των πολιτών δεν ξεπερνά συνήθως τις 7 μέρες.

Σύμφωνα με έρευνα που διεξήγαγε το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το χρονικό διάστημα από 01/01/2010 έως 01/12/2010, έχουν υποβληθεί συνολικά: 3.032.804 αιτήσεις, εκ των οποίων οι 2.988.763 υποβλήθηκαν με φυσική παρουσία στα ΚΕΠ, οι 5.282 ηλεκτρονικά μέσω του portal του ΕΡΜΗ και 38.759 τηλεφωνικά μέσω του τηλεφωνικού Κέντρου 1500.

Σύμφωνα με το portal του ΕΡΜΗ (<http://www.ermis.gov.gr>), το σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίζονται σε δύο διαφορετικές κατηγορίες, ανάλογα με την δυνατότητα υλοποίησής τους μέσω του διαδικτύου. Σε υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή και σε υπηρεσίες με πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση. Στην πρώτη κατηγορία, τις υπηρεσίες μπορεί ο πολίτης να τις υποβάλλει ηλεκτρονικά από την πύλη του ΕΡΜΗ αλλά θα πρέπει να μεταβεί στο ΚΕΠ της επιλογής του για να παραλάβει την αντίστοιχη βεβαίωση / πιστοποιητικό που παράγει η υπηρεσία. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν 98 υπηρεσίες. Στην δεύτερη κατηγορία, τις υπηρεσίες μπορεί ο πολίτης να τις εκτελέσει από την πύλη του ΕΡΜΗ και να τις ολοκληρώσει on-line. Το προϊόν της υπηρεσίας (βεβαίωση / πιστοποιητικό) αποθηκεύεται στην ηλεκτρονική θυρίδα του για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα όπου και είναι προσβάσιμο από αυτόν. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν 12 υπηρεσίες. Αρχικά, για να εκτελέσει ο πολίτης μία ηλεκτρονική υπηρεσία από την πύλη ΕΡΜΗ, θα πρέπει να μεταβεί σε οποιοδήποτε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), για να πιστοποιήσει την ορθότητα των στοιχείων που απαιτούνται. Η λίστα με τις διαθέσιμες υπηρεσίες υπάρχει στο Παράρτημα 1.

1.7 Σκοπός – Αντικειμενικοί Στόχοι

Στην Ελλάδα υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός προσφερόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρόλα αυτά η υιοθέτησή τους από τους πολίτες υστερεί. Έχει παρατηρηθεί πως υπάρχει ένα κενό ανάμεσα στις προσφερόμενες υπηρεσίες και στην υιοθέτησή τους από τους χρήστες. Υπάρχει πληθώρα ερευνητικών προσπαθειών αναγνώρισης των παραμέτρων υιοθέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρόλα αυτά, όλοι συμφωνούν ότι μελλοντικές μελέτες θα πρέπει να λάβουν υπόψη τους τα εξής: α) η συμπεριφορά χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να είναι στοχευμένη, β) τα site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που υπάρχουν έχουν διαφορετικούς στόχους, π.χ. να ενημερώσουν, να

διεκπεραιώσουν συναλλαγές, να ανταλλάξουν ευαίσθητα δεδομένα κτλ και ως εκ τούτου και διαφορετικό τρόπο σχεδίασης και γ) οι πολίτες/δυνητικοί χρήστες των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν διαφορετικό προφίλ ανάλογα με την προσφερόμενη υπηρεσία (π.χ. οι χρήστες του site του ΕΡΜΗ είναι δυνητικά όλοι οι πολίτες σε αντίθεση με το site του ΙΚΑ ΑΠΔ που οι χρήστες του είναι μόνο οι λογιστές των επιχειρήσεων).

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, **ο σκοπός** της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι: να αναπτυχθεί ένα μοντέλο για την αναγνώριση των παραμέτρων που επηρεάζουν την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πιο συγκεκριμένα την πλατφόρμα του ΕΡΜΗ των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Αντικειμενικοί Στόχοι:

- 1) Η ανάπτυξη ενός μοντέλου που συνδυάζει μοντέλα από τις κοινωνικές επιστήμες (DOI, TRA) και πληροφοριακά συστήματα ώστε να εξηγήσει καλύτερα την πρόθεση των χρηστών να υιοθετήσουν το site του ΕΡΜΗ.
- 2) Να εξετάσει κατά πόσο το Μοντέλο Επιτυχίας Πληροφοριακών Συστημάτων των DeLone & McLean μπορεί να συνεισφέρει στην εξήγηση της πρόθεσης των χρηστών να υιοθετήσουν το site του ΕΡΜΗ.
- 3) Τέλος, να εξηγήσουμε την αξιοπιστία αυτού του μοντέλου σε ένα πραγματικό περιβάλλον, εν προκειμένου τον ΕΡΜΗ.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την επίτευξη των στόχων είναι η παρακάτω:

- 1) Εκτενής βιβλιογραφική επισκόπηση υφιστάμενων μελετών με στόχο την ανάπτυξη του μοντέλου.
- 2) Ποιοτική μελέτη μέσω συνεντεύξεων με υπαλλήλους των ΚΕΠ με στόχο την προσαρμογή των παραμέτρων που χρησιμοποιήθηκαν στο μοντέλο για την αξιολόγηση του site του ΕΡΜΗ.
- 3) Ποσοτική μελέτη με στόχο την αξιολόγηση του προτεινόμενου μοντέλου ως προς την αξιοπιστία και την εγκυρότητά του να μετρήσει την πρόθεση χρήσης του site του ΕΡΜΗ.

1.8 Δομή

Η παρούσα πτυχιακή εργασία είναι δομημένη ως εξής:

Στο **κεφάλαιο 1** παρουσιάζονται τα εισαγωγικά στοιχεία και οι ορισμοί. Επίσης, παρουσιάζεται ο στόχος και η δομή της εργασίας.

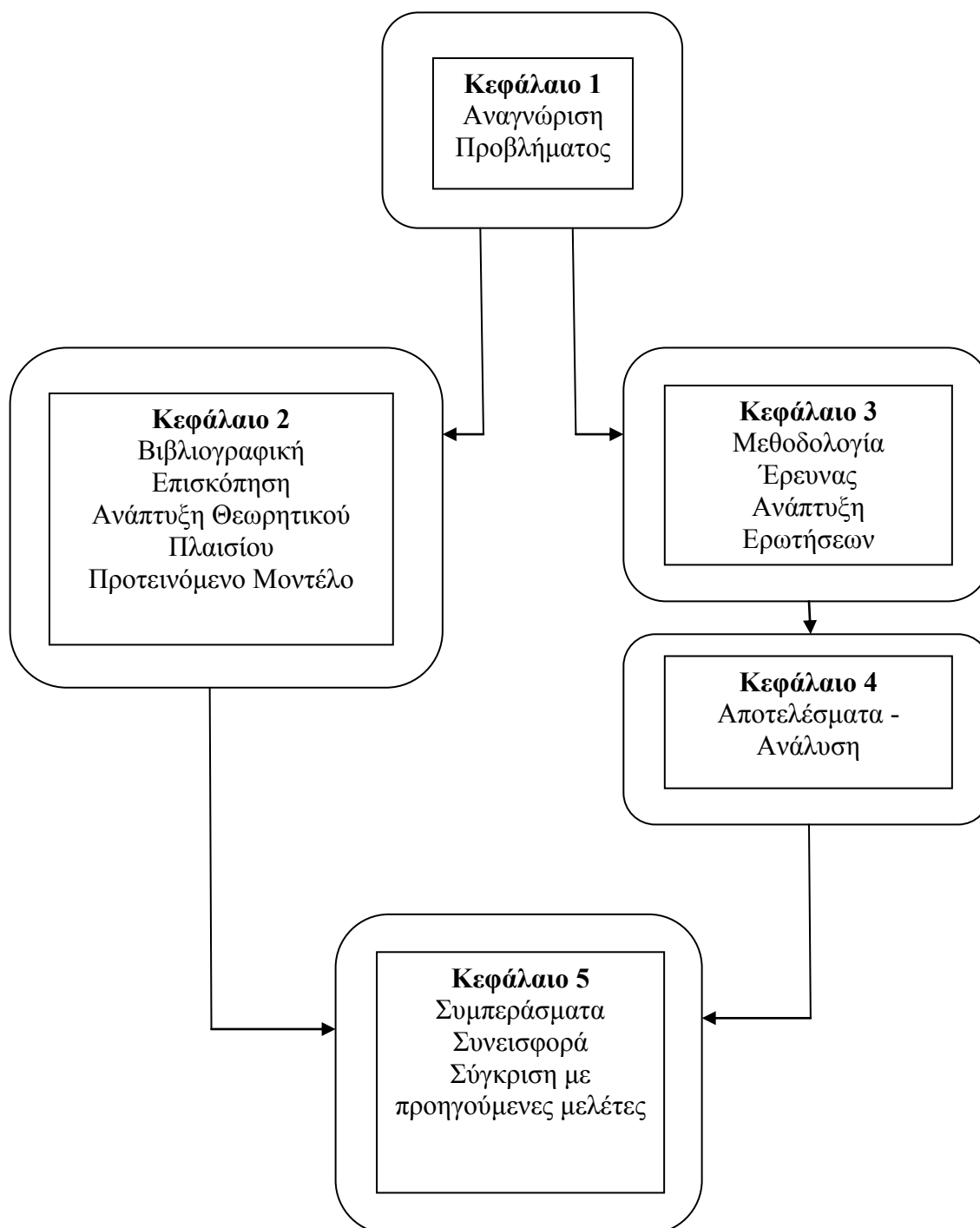
Σκοπός του **κεφαλαίου 2** είναι η παρουσίαση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας που αφορά ορισμένα από τα μοντέλα που προσπαθούν να μετρήσουν την χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από πολίτες. Επίσης, παρουσιάζουμε τις αρχικές μας υποθέσεις σχετικά με τους παράγοντες που επηρεάζουν την πρόθεση των χρηστών χρησιμοποιήσουν το site του ΕΡΜΗ για την εκτέλεση μίας πληθώρας ηλεκτρονικών υπηρεσιών (βλ. Παράρτημα 1). Τέλος, προτείνουμε ένα καινούργιο μοντέλο που προσπαθεί να εξηγήσει τους παράγοντες που οδηγούν τους πολίτες να χρησιμοποιήσουν ένα site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σκοπός του **κεφαλαίου 3** είναι η παρουσίαση της μεθοδολογίας που ακολουθήθηκε για την ανάπτυξη και τη διανομή του ερωτηματολογίου, καθώς και τη συλλογή των αποτελεσμάτων. Επίσης παρουσιάζεται το προφίλ των συμμετεχόντων (φύλο, ηλικία, επάγγελμα, εκπαίδευση, τόπος κατοικίας). Τέλος, γίνεται αναφορά στην κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε, καθώς και στα τεχνικά ζητήματα που προέκυψαν.

Στόχος του **κεφαλαίου 4** είναι η παρουσίαση και η ανάλυση των αποτελεσμάτων. Αρχικά, παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα των δημογραφικών στοιχείων. Τέλος, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της παραγοντικής ανάλυσης, της ανάλυσης αξιοπιστίας και της ανάλυσης παλινδρόμησης.

Στο **κεφάλαιο 5** συνοψίζονται τα συμπεράσματα της πτυχιακής εργασίας που πραγματοποιήθηκε. Αρχικά, παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από τους ελέγχους που πραγματοποιήσαμε και στη συνέχεια αναλύονται οι μελλοντικές κατευθύνσεις που θα μπορούσε να ακολουθήσει η μελέτη μας, οι περιορισμοί της, καθώς και η συνεισφορά της.

Παρακάτω παρουσιάζεται το σχεδιάγραμμα της **δομής** της πτυχιακής εργασίας:



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2. Βιβλιογραφική Επισκόπηση

Σκοπός του παρόντος κεφαλαίου είναι η παρουσίαση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας που αφορά ορισμένα από τα μοντέλα που προσπαθούν να μετρήσουν την χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από πολίτες. Επίσης, παρουσιάζουμε τις αρχικές μας υποθέσεις σχετικά με τους παράγοντες που επηρεάζουν την πρόθεση των χρηστών χρησιμοποιήσουν το site του ΕΡΜΗ για την εκτέλεση μίας πληθώρας ηλεκτρονικών υπηρεσιών (βλ. Παράρτημα 1). Τέλος, προτείνουμε ένα καινούργιο μοντέλο που προσπαθεί να εξηγήσει τους παράγοντες που οδηγούν τους πολίτες να χρησιμοποιήσουν ένα site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2.1 Θεωρητικό Πλαίσιο

Όπως αναφέρθηκε και στην εισαγωγή πληθώρα ερευνών έχουν χρησιμοποιήσει μοντέλα από τις κοινωνικές επιστήμες για να μπορέσουν να μετρήσουν την πρόθεση χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από πολίτες. Προς αυτή την κατεύθυνση ο Πίνακας 2.1 παρουσιάζει αναλυτικά μελέτες που έχουν χρησιμοποιήσει τη Θεωρία της Διάχυσης των Καινοτομιών (Diffusion of Innovation Theory), τη Θεωρία της Λογικής Δράσης (Theory of Reasoned Action), το Μοντέλο Αποδοχής (TAM) και το μοντέλο επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων (Updated IS Success Model) των DeLone & McLean (2003).

Ο Πίνακας 2.1 έχει διαμορφωθεί ως εξής:

- Συγγραφέας μελέτης
- Θεωρητικό πλαίσιο στο οποίο βασίστηκε ο συγγραφέας
- Παράμετροι που χρησιμοποιήθηκαν έτσι ώστε να αξιολογηθούν ως προς την επιρροή στην πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Μεθοδολογία έρευνας
- Ευρήματα των μελετών

Η παρουσίαση του Πίνακα 2.1 έχει στόχο την απεικόνιση των περισσότερων ερευνών που έχουν χρησιμοποιηθεί μέχρι σήμερα για τη μέτρηση της πρόθεσης των χρηστών να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Συγγραφείς/Μελέτη	Θεωρητικό Πλαίσιο	Γνωρίσματα	Μεθοδολογία Έρευνας	Ευρήματα
“User acceptance of a G2B system: a case of electronic procurement system in Malaysia” (2010), Murali Sambasivan, George Patric Wemyss, Raduan Che Rose	UTAUT (2003), DeLone & McLean Updated IS Success model (2003), Trust	PU, Assurance of services by the service providers, Responsiveness of the service providers, Facilitating conditions, PEOU, PR, Trust, Design Quality (Service Quality), Web Design Quality (Information Quality), Web Design Quality (System Quality) → Intention to Use Intention to Use → Actual Usage Behavior	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις): 358 Τύπος Χρηστών: Κυβερνητικοί χρήστες από διαφορετικά υπουργία Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: EPS (G2B) σύστημα στη Μαλαισία	PU, Assurance of services by the service providers, Responsiveness of the service providers, Facilitating conditions, PEOU, Web Design Quality (Service Quality) → Intention to Use Intention to Use → Actual Usage Behavior
“E-government adoption in	TAM, TAM2, DOI,	PU, PEOU, Relative	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες	PU, Relative Advantage,

ASEAN: the case of Cambodia” (2009), Sinawong Sang, Jeong-Dong Lee, Jongsu Lee	Trust	Advantage, Compatibility, Trust → E-Government Acceptance	Απαντήσεις):112 Τύπος Χρηστών: Δημόσιοι Υπάλληλοι σε 12 υπουργία στην Καμπότζη Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: E-ASEAN	Trust → E-Government Acceptance
“E-government diffusion: a comparison of adoption constructs”, (2008), Lemuria Carter	TAM, Online Trust, Computer Self - Efficacy	PU, PEOU, Trust of the Internet, Trust of the government, Computer Self –Efficacy, Previous e-Government Transaction → Intention to Use	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις):105 Τύπος Χρηστών: Πολίτες Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Department of Motor Vehicle (DMV) και Department of Taxation (TAX) in USA	PU, PEOU, Trust of the Internet, Previous e-Government Transaction → Intention to Use
“E-government adoption: A cultural comparison”, (2008), Lemuria Carter, Vishanth Weerakkody	DOI, Trust	Relative Advantage, Trust, Internet Accessibility, Internet Skill → Intention to Use	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις):260 Τύπος Χρηστών: Πολίτες στο ΒΔ Λονδίνο	Relative Advantage, Trust → Intention to Use

			Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Ηνωμένο Βασίλειο	
“The utilization of e- government services: citizen trust, innovation and acceptance factors”, (2005), Lemuria Carter, France Belanger	TAM, DOI, Trust	Relative Advantage, Compatibility, Image, Complexity, Trust of Internet, Trust of Government, PEOU, PU → Intention to Use	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις): 105 Τύπος Χρηστών: Πολίτες Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Department of Motor Vehicle (DMV) and Department of Taxation (TAX) in USA	Compatibility, Trust of Internet, Trust of Government, PEOU → Intention to Use
“Measuring the success of the Greek taxation information system”, (2010) Jordan Floropoulos, Charalambos Spathis, Dimitrios Halvatzis, Maria Tsipouridou	DeLone & McLean Updated IS Success model (2003), Seddon's IS Success model (1997)	Information Quality, System Quality, Service Quality → PU, US Perceived Usefulness →	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις): 340 Τύπος Χρηστών: Έλληνες λογιστές Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: TAXIS	System Quality, Information Quality, Service Quality → PU

		User Satisfaction		
“Understanding the link between IT service and IS quality”, (2009) Song Zhijie, Wang Yanfeng	SERVPERF, DeLone & McLean Updated IS Success model (2003)	Service Quality → Perceived System Quality Service Quality, System Quality → User Satisfaction	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις):160 Τύπος Χρηστών: Employees of 10 organizations Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: -	Service Quality → Perceived System Quality Service Quality, System Quality → User Satisfaction
“The adoption of electronic tax filling systems : an empirical study”, (2002), Yi-Shun Wang	TAM	PU, PEOU, Perceived Credibility → Behavioral Intention	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις):260 Τύπος Χρηστών: Πολίτες που είχαν συμπληρώσει φορολογική Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Σύστημα συμπλήρωσης φορολογικής δήλωσης στην Ταϊβάν	PU, PEOU, Perceived Credibility → Behavioral Intention
“An extension of Trust and TAM model with TPB in	TAM, TPB, TRA, Trust	PU, Attitude, Perceived Behavior	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις):1032	Attitude, Perceived Behavior

the initial adoption of on-line tax: an empirical study”, (2005) Ing-Long Wu, Jian-Liang Chen		Control, Subjective Norm → Intention	Τύπος Χρηστών: Χρήστες on-line συστημάτων συμπλήρωσης φορολογικής δήλωσης Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Σύστημα συμπλήρωσης φορολογικής δήλωσης	Control → Intention
“Determinants of user acceptance of the e-government services: the case of online tax filling and payment system”, (2006) Shin-Yuan Hung, Chia-Ming Chang, Ting-Jing Yu	TPB	Attitude, Subjective Norm, Perceived Behavior Control → Intention	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις):1099 Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Φορολογούμενοι πολίτες Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: OTFPS σύστημα συμπλήρωσης φορολογικής δήλωσης	Attitude, Subjective Norm, Perceived Behavior Control → Intention
“Perceived usefulness, personal experiences, risk	TAM, TRA, TPB	Perceived Behavioral Control, PU →	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις): 238	PU → Intention

perception and trust as determinants of adoption of e-gov services in the Netherlands”, (2007), Mark Horst, Margot Kuttischreuter, Jan M. Gutteling		Intention	Τύπος Χρηστών: Ολλανδοί πολίτες Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: E-services που είχαν χρησιμοποιήσει οι συμμετέχοντες	
“Assesing citizen adoption of e-government in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success”, (2011), Fengyi Lin, Seedy S. Fofanah, Deron Liang	TAM	PU, Attitude Towards Using → Behavioral Intention	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις):146 Τύπος Χρηστών: Εργαζόμενοι Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: IFMIS, OGWP (συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Γκάμπια)	Attitude Towards Using → Behavioral Intention
"An empirical study on the impact of quality antecedents on tax payers' acceptance of Internet tax-filing systems", (2005), I-Chiu Chang, Yi-	TAM, TRA, DeLone & McLean Updated IS Success model (2003)	Attitude Towards Using, PU → Behavior Intention	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις):141 Τύπος Χρηστών: Φορολογούμενοι πολίτες στην Ταϊβάν Τύπος υπηρεσίας	Attitude Towards Using → Behavior Intention

Chang Li, Won-Fu Hung, Hisn-Ginn Hwang			Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Σύστημα συμπλήρωσης φορολογικής δήλωσης	
"Acceptance of electronic tax filing: A study of taxpayer intentions", (2006), Jen-Ruei Fu, Cheng- Kiang Farn, Wen-Pin Chao	TAM, TPB	PEOU, PU, Subjective Norm, Self- Efficacy, Resource Facilitating Conditions, Technology Facilitating Conditions, Perceived Risk → Behavior Intention	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις): 26,989 Τύπος Χρηστών: Φορολογούμενοι πολίτες στην Ταϊβάν Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Σύστημα συμπλήρωσης φορολογικής δήλωσης	PEOU, PU, Self-Efficacy, Resource Facilitating Conditions, Technology Facilitating Conditions, Perceived Risk → Behavior Intention
"Adoption of E- Government Services in Macao", (2007), Chang Boon Patrick Lee, U Lan Edith Lei	TAM, DOI, Trust	PU, PEOU, Trust, Compatibility → Intention to Use	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις): 226 Τύπος Χρηστών: Πολίτες στο Μακάο Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Συστήματα ηλεκτρονικής	Trust, Compatibility → Intention to Use

			διακυβέρνησης στο Μακάο	
"Understanding Citizen's Continuance Intention to Use e-Government Website: a Composite View of Technology Acceptance model and computer Self-Efficacy" , (2008), Sivaporn Wangpipatwong, Wichian Chutimaskul, Borworn Papasratorn	TAM, Computer Self-Efficacy	PU, PEOU, Computer Self-Efficacy → Continuance Intention	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις): 614 Τύπος Χρηστών: Πολίτες στην Ταϊλάνδη Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	PU, PEOU, Computer Self-Efficacy → Continuance Intention
"Determinants of service quality and continuance intention of online services: The case of eTax" , (2009), Paul Jen Hwa Hu, Susan A Brown, James Y. L. Thong, Frank K Y Chan, Kar Yan Tam	TAM, DeLone & McLean Updated IS Success model (2003), SERVQUAL	PU, Service Quality → Continuance Intention	Μέγεθος Δείγματος (Εγκυρες Απαντήσεις): 518 Τύπος Χρηστών: Χρήστες του internet Τύπος υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Σύστημα συμπλήρωσης φορολογικής δήλωσης στο Χόνγκ	PU, Service Quality → Continuance Intention

			Κόνγκ	
--	--	--	-------	--

Πίνακας 2.1: Προηγούμενες μελέτες

Ο Πίνακας 2.1, περιλαμβάνει μελέτες που έχουν χρησιμοποιήσει τα παραπάνω μοντέλα σαν βάση για να μετρήσουν την υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από πολίτες. Μελετώντας τον παραπάνω πίνακα, συμπεραίνουμε ότι:

- 1) Δεν υπάρχουν μελέτες αξιολόγησης των ΚΕΠ
- 2) Δεν ενσωματώνου στοιχεία του IS success model σε παραδοσιακά μοντέλα όπως το DOI, TAM, TRA

Στη συνέχεια ακολουθεί μία περιγραφή και εξέταση πως αυτά τα μοντέλα χρησιμοποιούνται και προτείνεται ένα νέο θεωρητικό πλαίσιο το οποίο έχει ως στόχο να μας βοηθήσει να καταλάβουμε καλύτερα την υιοθέτηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πιο συγκεκριμένα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

2.1.1 Θεωρία Διάχυσης των Καινοτομιών

Η θεωρία της διάχυσης των καινοτομιών μετράει την υιοθέτηση των τεχνολογιών και την επιτυχία των υλοποιήσεων. “Βλέπει τις καινοτομίες σαν να κοινοποιούνται μέσα από ορισμένα κανάλια, με την πάροδο του χρόνου και μέσα από ένα συγκεκριμένο κοινωνικό σύστημα” (Rogers, 1995). Σύμφωνα με τον Rogers (1995), κάθε άνθρωπος κατέχει διαφορετικό βαθμό προθυμίας για να υιοθετήσει τις καινοτομίες και έτσι παρατηρείται πως η υιοθέτηση μίας καινοτομίας από ένα πληθυσμό στο χρόνο, ακολουθεί την κανονική κατανομή.

Η θεωρία της διάχυσης των καινοτομιών μπορεί να χρησιμοποιηθεί στη δική μας περίπτωση γιατί η χρήση του site του ΕΡΜΗ είναι μία επιλογή για τους πολίτες. Οι πολίτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν το site του ΕΡΜΗ για να πληροφορηθούν για διάφορους δημόσιους οργανισμούς, για να υποβάλουν ερωτήσεις και σε κάποιες περιπτώσεις, ακόμα και για να πραγματοποιήσουν συναλλαγές.

Οι ορισμοί των παραμέτρων μίας καινοτομίας που χρησιμοποιούνται στη θεωρία της διάχυσης των καινοτομιών, είναι οι ακόλουθοι: Σχετικό Πλεονέκτημα (Relative Advantage): “Ο βαθμός στον οποίο μία καινοτομία θεωρείται καλύτερη από την ιδέα την οποία αντικαθιστά” (Rogers, 1995), Συμβατότητα (Compatibility): “Ο βαθμός στον οποίο μία καινοτομία θεωρείται συμβατή με τις υπάρχουσες αξίες, τις παλαιότερες εμπειρίες και τις ανάγκες των χρηστών ” (Rogers, 1995),

Πειραματισμός (Trialability): “Ο βαθμός στον οποίο ένας χρήστης μπορεί να πειραματιστεί με μία καινοτομία σε έναν περιορισμένο βαθμό” (Rogers, 1995), Παρατηρητικότητα (Observability): “Ο βαθμός στον οποίο τα αποτελέσματα μίας καινοτομίας είναι ορατά στους άλλους” (Rogers, 1995) και Πολυπλοκότητα (Complexity): “Ο βαθμός στον οποίο μία καινοτομία θεωρείται σχετικά δύσκολο να κατανοηθεί ” (Rogers, 1995). Σύμφωνα με τον Rogers (1995), οι τέσσερις πρώτοι παράγοντες σχετίζονται θετικά με τον βαθμό υιοθέτησης μίας καινοτομίας, ενώ ο τελευταίος, η πολυπλοκότητα, σχετίζεται αρνητικά.

Τα θεωρητικά μοντέλα της αποδοχής της τεχνολογίας (Technology Acceptance Model) και της διάχυσης των καινοτομιών έχουν επικαλυπτόμενα γνωρίσματα. Η Πολυπλοκότητα, το γνώρισμα από τη θεωρία της διάχυσης των καινοτομιών είναι παρόμοιο (σε αντίθετη κατεύθυνση) με το γνώρισμα Ευκολία Χρήσης (Perceived Ease Of Use) από το μοντέλο της αποδοχής της τεχνολογίας. Επίσης το γνώρισμα Σχετικό Πλεονέκτημα είναι παρόμοιο με το γνώρισμα Χρησιμότητα (Perceived Usefulness) (Venkatesh et al., 2003; Carter & Belanger, 2005; Moore & Benbasat, 1991). Έτσι, στη μελέτη μας συσχετίσαμε τα γνωρίσματα Πολυπλοκότητα και Σχετικό Πλεονέκτημα με τα γνωρίσματα Ευκολία Χρήσης και Χρησιμότητα του μοντέλου της αποδοχής της τεχνολογίας.

Οι ορισμοί των παραπάνω γνωρίσματα είναι οι εξής: Χρησιμότητα ορίζεται ως «ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο σύστημα θα ενισχύσει την απόδοσή του» (Davis et al, 1989, σελ. 320.). Και ως Ευκολία Χρήσης ορίζεται ο “βαθμός στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η χρήση ενός συστήματος δεν θα απαιτεί προσπάθεια» (Davis et al., 1989, σελ. 320). Η Χρησιμότητα και η Ευκολία Χρήσης επηρεάζουν τη στάση των ατόμων απέναντι στη χρήση ενός συστήματος, το οποίο με τη σειρά του επηρεάζει την πρόθεσή τους να το χρησιμοποιήσουν, το οποίο καθορίζει την πραγματική χρήση του συστήματος (Davis et al., 1989).

Ένας μεγάλος αριθμός από μελέτες έχουν αποδείξει τη σύνδεση μεταξύ της Χρησιμότητας και της Πρόθεσης των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα πληροφοριακό σύστημα (Sambasivan et al., 2009; Carter, 2008; Carter & Weerakkody, 2008; Wang, 2002; Horst et al., 2007; Fu et al., 2006). Σύμφωνα με τον Sang et al. (2009), οι χρήστες θεωρούν ένα site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρήσιμο αν τους βοηθάει όχι μόνο στο να βρίσκουν τις πληροφορίες που ψάχνουν, αλλά και στο να διεξάγουν διοικητικές συναλλαγές. Επιπλέον, υποστηρίζουν ότι μία αύξηση στη Χρησιμότητα και το Σχετικό Πλεονέκτημα, θα επηρεάσει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για την περαιτέρω πρόβλεψη της εγκυρότητας ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι Wangpiratwon et

al. (2008) και οι Hu et al. (2009) βρήκαν ότι η Χρησιμότητα επηρεάζει θετικά την Συνέχιση της Πρόθεσης (Continuance Intention) των χρηστών να χρησιμοποιούν ένα πληροφοριακό σύστημα. Η Συνέχιση της Πρόθεσης ορίζεται ως η πρόθεση ενός ατόμου να συνεχίσει να χρησιμοποιεί μία υπηρεσία αφότου την έχει αποδεχθεί (Bhattacharjee, 2001).

Προηγούμενες μελέτες έχουν δείξει πως η Ευκολία Χρήσης επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα πληροφοριακό σύστημα (Sambasivan et al., 2009; Carter, 2008; Wang, 2002; Fu et al., 2006). Σύμφωνα με τον Sambasivan et al. (2009), η πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα πληροφοριακό σύστημα ενισχύεται όταν αυτοί πιστεύουν ότι το σύστημα είναι εύκολο και άνετο να χρησιμοποιηθεί και γι' αυτό περισσότεροι χρήστες θα αρχίσουν να το χρησιμοποιούν. Οι Wangpipatwon et al. (2008) βρήκαν ότι η Ευκολία Χρήσης ενισχύει έμμεσα την Συνέχιση της Πρόθεσης (Continuance Intention) των χρηστών να χρησιμοποιούν ένα πληροφοριακό σύστημα μέσω της Χρησιμότητας. «Όσο πιο εύκολο είναι ένα σύστημα στη χρήση, τόσο πιο χρήσιμο μπορεί να γίνει» (Wangpipatwon et al., 2008).

Επιπλέον, πολλές μελέτες έχουν αποκαλύψει ότι η Συμβατότητα είναι ένας από τους παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα πληροφοριακό σύστημα (Carter & Belanger, 2005; Lee & Lei, 2007). Η Συμβατότητα έχει βρεθεί πολλές φορές ότι έχει την πιο σημαντική σχέση με τις προθέσεις χρήσης ενός συστήματος (Carter & Belanger, 2005; Van Slyke et al., 2004). Σύμφωνα με τους Carter & Belanger (2005), οι χρήστες θα είναι πιο πρόθυμοι να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αν αυτό είναι συμβατό, συνεπές με τον τρόπο που τους αρέσει να αλληλεπιδρούν με τους άλλους.

Τέλος, παρόλο που προηγούμενες μελέτες δεν έχουν βρει κάποια ισχυρή σύνδεση ανάμεσα στην Παρατηρητικότητα, τον Πειραματισμό και την Πρόθεση των ατόμων να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα (Agarwal & Prasad, 1997), εμείς τα συμπεριλαμβάνουμε στο μοντέλο μας.

Βασιζόμενοι στα παραπάνω επιχειρήματα, προτείνουμε τις ακόλουθες υποθέσεις:

H1: Το Σχετικό Πλεονέκτημα επηρεάζει την πρόθεση των ατόμων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

H2: Η Πολυπλοκότητα επηρεάζει την πρόθεση των ατόμων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

H3: Ο Πειραματισμός επηρεάζει την πρόθεση των ατόμων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

H4: Η Συμβατότητα επηρεάζει την πρόθεση των ατόμων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

H5: Η Παρατηρητικότητα επηρεάζει την πρόθεση των ατόμων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

2.1.2 Θεωρία της Λογικής Δράσης (Theory of Reasoned Action, TRA):

Ένα θέμα λοιπόν που έχει απασχολήσει την κοινωνική ψυχολογία, είναι κατά πόσο η συμπεριφορά μπορεί να προβλεφθεί βάσει των στάσεων, δεδομένης της ασυνέπειας που παρατηρείται πολλές φορές μεταξύ στάσεων και συμπεριφοράς. Μία από τις πιο κυρίαρχες θεωρίες που μελετούν το εν λόγω θέμα είναι η θεωρία των Fishbein και Ajzen (1975).

Οι Fishbein και Ajzen, θεωρούν ότι η πρόβλεψη της συμπεριφοράς βρίσκεται σε άμεση συνάρτηση με την πρόθεση του ατόμου να εκφράσει αυτή τη συμπεριφορά. Η πρόθεση του εξαρτάται από δύο παραμέτρους: τη στάση του προς την ενδεχόμενη συμπεριφορά και την υποκειμενική εκτίμηση του σχετικά με το πώς αντιλαμβάνονται άλλα άτομα την ενδεχόμενη συμπεριφορά του. Αναγνωρίζει ότι υπάρχουν καταστάσεις ή παράγοντες που περιορίζουν την επιρροή της στάσης στην συμπεριφορά. Αυτό συμβαίνει όταν οι στάσεις μας, μας ωθούν να κάνουμε κάτι αλλά οι υποκειμενικοί κανόνες προτείνουν να κάνουμε κάτι διαφορετικό. Σύμφωνα με τους Sambasivan et al. (2009), αυτό το μοντέλο υποστηρίζει ότι η συμπεριφορά ενός ατόμου καθιερώνεται από την πρόθεσή του να εκτελέσει τη συμπεριφορά και η πρόθεσή του επηρεάζεται εξίσου από τη στάση του και τις υποκειμενικές εκτιμήσεις του.

Οι ορισμοί των γνωρισμάτων που χρησιμοποιούνται στη θεωρία της λογικής δράσης, είναι οι ακόλουθοι: Η Υποκειμενική Εκτίμηση του ατόμου αναφορικά με την αντίληψη των άλλων, σχετίζεται με την αξιολόγηση του για το πόσο οι άλλοι θα αποδοκίμαζαν ή θα επιδοκίμαζαν τη συμπεριφορά του. Η παράμετρος αυτή είναι συνυφασμένη με την επιθυμία του να συμμορφωθεί με τους άλλους. Δηλαδή αν οι άλλοι (κάποιο άτομο ή ομάδα) είναι σημαντικά πρόσωπα για τον ίδιο, με συνέπεια να αναζητά την εκτίμηση τους, τότε τείνει να συμπεριφερθεί ανάλογα με τη θέληση των άλλων. Αντίθετα, αν η αποδοκιμασία των άλλων δεν είναι σημαντική για το ίδιο το άτομο, δε θα συμπεριφερθεί ανάλογα με τις επιθυμίες τους (Grad et al., 1996). Ο Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος της Συμπεριφοράς αναφέρεται στο βαθμό που το άτομο νιώθει ότι

έχει τον έλεγχο σε μια συγκεκριμένη δράση-συμπεριφορά. Επίσης, αναφέρεται στο βαθμό που το άτομο αντιλαμβάνεται ότι είναι εύκολο ή δύσκολο να πραγματοποιήσει τη συμπεριφορά που τον ενδιαφέρει, δεδομένων των παραγόντων που συνδέονται άμεσα με τη συμπεριφορά. Ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με τις καταστάσεις και τις δράσεις της δεδομένης στιγμής.

Ένας μεγάλος αριθμός από μελέτες έχουν εφαρμόσει τη θεωρία της λογικής δράσης και έχουν αποδείξει τη σύνδεση μεταξύ του Αντιλαμβανόμενου Ελέγχου της Συμπεριφοράς και της Πρόθεσης των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα πληροφοριακό σύστημα (Taylor & Todd, 1995; Bhattacharjee, 2000; Wu & Chen, 2005; Hung et al., 2006;). Σύμφωνα με τους Wu & Chen (2005), αντανακλά την αντίληψη των ατόμων για την ευκολία ή δυσκολία προς την εκτέλεση μίας συγκεκριμένης συμπεριφοράς και επιπλέον αντανακλά την παρουσία παραγόντων ελέγχου που μπορεί είτε να διευκολύνουν, είτε να παρεμποδίσουν την εκτέλεση μίας συγκεκριμένης συμπεριφοράς.

Επίσης, προηγούμενες μελέτες έχουν δείξει πως η Υποκειμενική Εκτίμηση επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα πληροφοριακό σύστημα (Taylor & Todd, 1995; Bhattacharjee, 2000; Hung et al., 2006;). Σύμφωνα με τους Wu & Chen (2005), εκφράζει ότι την αντιλαμβανόμενη οργανωσιακή ή κοινωνική πίεση που δέχεται ένα άτομο όταν εκτελεί μία συγκεκριμένη συμπεριφορά.

Βασιζόμενοι στα παραπάνω επιχειρήματα, προτείνουμε τις ακόλουθες υποθέσεις:

H6: Ο Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος της Συμπεριφοράς επηρεάζει την πρόθεση των ατόμων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

H7: Η Υποκειμενική Εκτίμηση επηρεάζει την πρόθεση των ατόμων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

2.1.3 Μοντέλο Επιτυχίας Πληροφοριακών Συστημάτων των DeLone & McLean

Το μοντέλο επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων των DeLone & McLean (2003) βασίζεται στην έρευνα των επικοινωνιών (communications research) των Shannon and Weaver (1949) και στην θεωρία του Mason (1978). Σε αυτό το μοντέλο, η Ποιότητα του Συστήματος μετράει τεχνική επιτυχία, η Ποιότητα των Πληροφοριών μετράει σημασιολογική επιτυχία και η Χρήση, η Ικανοποίηση του χρήστη, οι Επιπτώσεις στο Άτομο και οι Επιπτώσεις στις

Οργανώσεις μετράνε την *επιτυχία της αποτελεσματικότητας* (DeLone & McLean, 1992), (DeLone & McLean, 2003).

Δέκα χρόνια μετά την δημοσίευση του πρώτου τους μοντέλου, οι DeLone & McLean πρότειναν το επικαιροποιημένο μοντέλο επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων. Σε αυτό το μοντέλο, εισήγαγαν και την Ποιότητα των Υπηρεσιών για να μπορέσουν να μετρήσουν την διαβεβαίωση, την εμπάθεια και την ανταπόκριση των πληροφοριακών συστημάτων. Επίσης, συνέπτυξαν τις Επιπτώσεις στο Άτομο και τις Επιπτώσεις στις Οργανώσεις στα Net Benefits. Ένα σύστημα μπορεί να αξιολογηθεί από την άποψη της Ποιότητας των Πληροφοριών, της Ποιότητας του Συστήματος και της Ποιότητας των Υπηρεσιών. Αυτά τα χαρακτηριστικά επηρεάζουν την Χρήση ή την Πρόθεση για Χρήση και την Ικανοποίηση του Χρήστη (Sang & Lee, 2009). Επιπλέον τα Net Benefits θα επηρεάσουν θετικά ή αρνητικά την Ικανοποίηση του Χρήστη και την μετέπειτα χρήση του συστήματος (Featherman & Pavlou, 2003).

Στη μελέτη μας χρησιμοποιούμε την Ποιότητα του Συστήματος, των Υπηρεσιών και των Πληροφοριών για να εξηγήσουμε την πρόθεση των ατόμων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι ορισμοί των γνωρισμάτων που χρησιμοποιούνται στο μοντέλο επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων των DeLone & McLean, είναι οι ακόλουθοι: Ποιότητα του Συστήματος: «Πόσο καλά το υλικό και το λογισμικό δουλεύουν μαζί». Σύμφωνα με τους DeLone and McLean (2003), αποτελεί ένα από τα πιο μελετημένα γνωρίσματα της επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων. Ποιότητα των Πληροφοριών: «Η ποιότητα των πληροφοριών που παράγει το σύστημα». Ποιότητα των Υπηρεσιών: «Η υποστήριξη που δέχονται οι χρήστες του συστήματος από τα μέλη της τεχνικής υποστήριξης».

Το μοντέλο επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων των DeLone & McLean έχει χρησιμοποιηθεί σε πολλές μελέτες για να μετρήσει την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Rai et al., 2002; Seddon & Kiew, 1994; Wang et al., 2008). Αρχικά η Ποιότητα των Υπηρεσιών έχει χρησιμοποιηθεί όχι μόνο για να μετρήσει τη Χρήση των πληροφοριακών συστημάτων (Sambasivan et al., 2010), αλλά επίσης και τη Συνέχιση της Πρόθεσης των χρηστών να χρησιμοποιούν ένα πληροφοριακό σύστημα (Hu et al., 2009). Σύμφωνα με τους Hu et al. (2009), τα άτομα είναι πιο πιθανό να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ξανά αν η Ποιότητα των Υπηρεσιών ήταν καλή.

Επιπλέον, οι Zhijie & Yanfeng (2009) υποστηρίζουν ότι η Ποιότητα των Υπηρεσιών επηρεάζει θετικά την Ποιότητα του Συστήματος και την Ικανοποίηση των Χρηστών (έμμεσα μέσω της Ποιότητας του Συστήματος).

Σύμφωνα με τους Sang & Lee (2009), οι χρήστες ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, χρησιμοποιούν μια εφαρμογή που βασίζεται στο internet για να αναζητήσουν αποτελέσματα και για να διεξάγουν συναλλαγές και γι' αυτό το λόγο χρειαζόμαστε ένα σύστημα με καλή Ποιότητα του Συστήματος, Ποιότητα των Υπηρεσιών και Ποιότητα των Πληροφοριών, με την αιτιολογία ότι αυτά τα γνωρίσματα θα επηρεάσουν και θα ενθαρρύνουν τους χρήστες να το χρησιμοποιήσουν.

Επιπλέον, υπάρχει εκτεταμένη έρευνα στην κοινότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων που παρέχει αποδείξεις για τη σημαντική επιρροή της Ποιότητας του Συστήματος, των Υπηρεσιών και των Πληροφοριών στην Χρησιμότητα (Floropoulos et al., 2010; Wang & Liao, 2007). Σύμφωνα με τους Floropoulos et al. (2010), όσο ψηλότερη είναι η Ποιότητα των Πληροφοριών, τόσο ψηλότερη είναι η ικανοποίηση των χρηστών.

Βασιζόμενοι στα παραπάνω επιχειρήματα, προτείνουμε τις ακόλουθες υποθέσεις:

H8: Η Ποιότητα του Συστήματος επηρεάζει την πρόθεση των ατόμων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

H9: Η Ποιότητα των Υπηρεσιών επηρεάζει την πρόθεση των ατόμων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

H10: Η Ποιότητα των Πληροφοριών επηρεάζει την πρόθεση των ατόμων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2.1.4 Εμπιστοσύνη

Αντιλήψεις σχετικά με την Εμπιστοσύνη μπορούν να επηρεάσουν την πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Γι' αυτό το λόγο θεωρείται ένας πολύ σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει την πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Wu and Chen, 2005; Horst et al, 2007). Σύμφωνα με τους Carter (2008) *«η υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από την σιγουριά των χρηστών απέναντι στις τεχνολογίες και απέναντι στον παράγοντα που παρέχει την*

υπηρεσία». Επίσης, οι Carter and Belanger, (2005) ισχυρίζονται ότι οι πολίτες που εμπιστεύονται τους οργανισμούς που παρέχουν τις υπηρεσίες, είναι πιο πιθανό να υιοθετήσουν της υπηρεσίες που παρέχουν αυτοί οι οργανισμοί ηλεκτρονικά και επιπλέον υποστηρίζουν πως η Εμπιστοσύνη είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας που διαμορφώνει την στάση των χρηστών απέναντι στη Χρήση ενός on-line φορολογικού συστήματος.

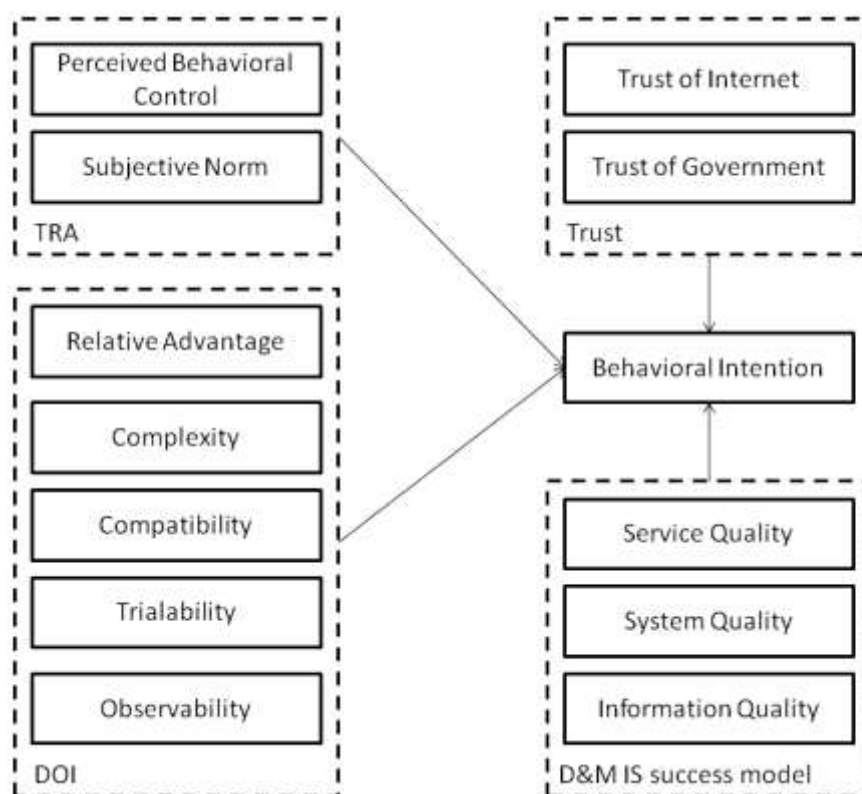
Βασιζόμενοι στα παραπάνω επιχειρήματα, προτείνουμε τις ακόλουθες υποθέσεις:

H11: Η Εμπιστοσύνη στο Internet επηρεάζει την πρόθεση των ατόμων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

H12: Η Εμπιστοσύνη στην Κυβέρνηση επηρεάζει την πρόθεση των ατόμων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2.2 Σύνοψη Κεφαλαίου - Παρουσίαση Μοντέλου

Βασιζόμενοι στην υπάρχουσα βιβλιογραφία που αφορά ορισμένα από τα μοντέλα που προσπαθούν να μετρήσουν την χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από πολίτες, καταλήξαμε στις αρχικές μας υποθέσεις σχετικά με τους παράγοντες που επηρεάζουν την πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την εκτέλεση ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Τέλος, μέσα από αυτές τις υποθέσεις προκύπτει το ακόλουθο μοντέλο (Εικόνα 2.1):



Εικόνα 2.1: Προτεινόμενο Μοντέλο Μέτρησης Παραμέτρων Επιρροής Πρόθεσης Χρήσης Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3. Μεθοδολογία

Σκοπός του παρόντος κεφαλαίου είναι η παρουσίαση της μεθοδολογίας που ακολουθήθηκε για την ανάπτυξη και τη διανομή του ερωτηματολογίου, καθώς και τη συλλογή των αποτελεσμάτων. Επίσης παρουσιάζεται το προφίλ των συμμετεχόντων (φύλο, ηλικία, επάγγελμα, εκπαίδευση, τόπος κατοικίας). Τέλος, γίνεται αναφορά στην κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε, καθώς και στα τεχνικά ζητήματα που προέκυψαν.

3.1 Ανάπτυξη Ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε δύο μέρη. Το πρώτο ασχολείται με την κρίση του χρήστη για συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του συστήματος, καθώς και με τη μέτρηση της Πρόθεσης χρήσης του site στο μέλλον. Το δεύτερο ασχολείται με τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία και την τεχνολογική πείρα του ερωτώμενου. Ακολουθεί η περαιτέρω ανάλυση των δύο μερών.

Αρχικά, το πρώτο μέρος ασχολείται με την αντίληψη των χρηστών για το site του ΕΡΜΗ. Οι παράμετροι που μετράνε την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν ένα site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν περιγράφονται στον Πίνακα 3.1. Όλες οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν στο ερωτηματολόγιο μεταφράστηκαν από τα Αγγλικά στα Ελληνικά. Εικόνες από το online ερωτηματολόγιο υπάρχουν στο Παράρτημα 3 καθώς και το ερωτηματολόγιο που μοιράστηκε στα ΚΕΠ υπάρχει στο Παράρτημα 2.

Παρόλο που συνίσταται οι ερωτήσεις να παρουσιάζονται σε εννοιολογικές ομάδες, όπου είναι δυνατό, έχει υποστηριχτεί ότι οι ενδοσυσχετίσεις (intercorrelations) μεταξύ των κοντινών ερωτήσεων μπορεί να διογκωθούν. Παρόλα αυτά, οι Davis and Venkatesh (1996) έκαναν τρία πειράματα έτσι ώστε να αξιολογήσουν άμεσα την επίδραση της ομαδοποίησης (grouping) (ερωτήσεων που αναπαριστούν μία παράμετρο μαζί) έναντι της μίξης μεταξύ (intermixing) των (διάσπαρτων ερωτήσεων) ψυχομετρικών κλιμάκων του TAM και βρήκαν ότι οι ερωτώμενοι μπερδεύονταν και ενοχλούνταν περισσότερο όταν οι ερωτήσεις ήταν διάσπαρτες. Αυτό μπορεί να είναι μία πηγή για λάθη και προκατάληψη αν η ενόχληση των ερωτώμενων με τη δομή των ερωτήσεων αντικατοπτριστεί στις απαντήσεις τους. Γι' αυτό το λόγο, οι ερωτήσεις σε αυτό το ερωτηματολόγιο παρουσιάστηκαν σε ομάδες που σχετίζονται με την κάθε παράμετρο.

Οι παράμετροι και οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν για να τις αναπαραστήσουν παρουσιάζονται στον Πίνακα 3.1 παρακάτω, με τη σειρά με την οποία εμφανίζονται στο ερωτηματολόγιο. Αυτή η σειρά επιλέχθηκε για να προσφέρει μία λογική ροή των ερωτήσεων, από τις πρώτες εντυπώσεις για το site, μέχρι τις εντυπώσεις που σχηματίζονται αργότερα κατά την επίσκεψη στο site. Επίσης στην πρώτη στήλη του Πίνακα 3.1 φαίνεται το όνομα του συγγραφέα από τον οποίο υιοθετήθηκαν οι ερωτήσεις.

Παράμετρος	Ερωτήσεις
Perceived Behavioral Control: Ο βαθμός που το άτομο νιώθει ότι έχει τον έλεγχο σε μια συγκεκριμένη δράση-συμπεριφορά. (Wu & Chen, 2005)	BC1: Θα μπορούσα να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ καλά. BC2: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ ήταν στον απόλυτο έλεγχο μου (δεν αισθάνθηκα να “χάνομαι”). BC3: Διαθέτω τις γνώσεις και τις ικανότητες για να χρησιμοποιήσω το site του ΕΡΜΗ.
Complexity: Ο βαθμός στον οποίο μία καινοτομία θεωρείται σχετικά δύσκολο να κατανοηθεί. (Moore & Benbasat, 1991)	Comp1: Πιστεύω πως το site του ΕΡΜΗ είναι δύσχρηστο. Comp2: Είναι εύκολο για μένα να θυμάμαι πως να εκτελώ εργασίες στο site του ΕΡΜΗ. Comp3: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ χρειάζεται πολλή διανοητική προσπάθεια. Comp4: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ είναι συχνά κουραστική. Comp5: Η αλληλεπίδραση μου με το site του ΕΡΜΗ είναι σαφής και κατανοητή. Comp6: Γενικά, πιστεύω πως η χρήση του site του ΕΡΜΗ είναι εύκολη. Comp7: Πιστεύω πως είναι εύκολο να κάνω αυτά που θέλω στο site του ΕΡΜΗ. Comp8: Το να μάθω να χειρίζομαι το site του ΕΡΜΗ ήταν εύκολο για μένα.
Relative Advantage: Ο βαθμός στον οποίο μία καινοτομία θεωρείται καλύτερη από την ιδέα την οποία αντικαθιστά.	RA1: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα αυξήσει την ικανότητα μου να συγκεντρώνω πληροφορίες από κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες.

(Carter & Belanger, 2005; Dearing, 2007)	RA2: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα αυξήσει την ικανότητα μου να αλληλεπιδρώ με κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες. RA3: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα καταστήσει πιο εύκολη την αλληλεπίδραση μου με τις κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες. RA4: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα μου δώσει μεγαλύτερο έλεγχο στην αλληλεπίδραση μου με τις κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες.
Compatibility: Ο βαθμός στον οποίο μία καινοτομία θεωρείται συμβατή με τις υπάρχουσες αξίες, τις παλαιότερες εμπειρίες και τις ανάγκες των χρηστών. (Hung et al., 2006)	Compat1: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ ταιριάζει με τον τρόπο που δουλεύω. Compat2: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ ταιριάζει με το στυλ της δουλειάς μου. Compat3: Η σχεδίαση του site του ΕΡΜΗ είναι συμβατή με τον τρόπο που δουλεύω.
Information Quality: Η ποιότητα των πληροφοριών που παράγει το σύστημα. (Lin et al., 2011)	Το site του ΕΡΜΗ παρέχει : InfQ1: σωστές πληροφορίες. InfQ2: ολοκληρωμένες πληροφορίες. InfQ3: ακριβείς πληροφορίες. InfQ4: σχετικές πληροφορίες. InfQ5: επίκαιρες πληροφορίες.
System Quality: Πόσο καλά το υλικό και το λογισμικό δουλεύουν μαζί. (Zhijie & Yanfeng 2009; Sambasivan et al., 2010; Floropoulos et al., 2010)	SySQ1: Το site του ΕΡΜΗ έχει όμορφη εμφάνιση και είναι εύκολο στην κατανόηση. SySQ2: Το site του ΕΡΜΗ είναι αρκετά γρήγορο για τις ανάγκες μου. SySQ3: Τα αποτελέσματα του site του ΕΡΜΗ είναι αξιόπιστα. SySQ4: Το site του ΕΡΜΗ σπάνια πέφτει και είναι εύκολο να ανακτηθεί. SySQ5: Το site του ΕΡΜΗ παρέχει ασφάλεια. SySQ6: Το site του ΕΡΜΗ εξασφαλίζει την επιτυχή ολοκλήρωση των αιτημάτων μου (π.χ. Εκτύπωση αποδικτικού συναλλαγής). SySQ7: Το site του ΕΡΜΗ αποτελείται από κατανοητά βήματα χρήσης για τη

	διεκπεραίωση ενός αιτήματος.
Service Quality: Η υποστήριξη που δέχονται οι χρήστες του συστήματος από τα μέλη της τεχνικής υποστήριξης. (Zhijie & Yanfeng 2009; Sambasivan et al., 2010)	SeQ1: Το site του ΕΡΜΗ όντως παρέχει τις υπηρεσίες όπως αυτές περιγράφονται στην αρχική σελίδα. SeQ2: Στο site του ΕΡΜΗ μπορώ να πληροφορηθώ για το πότε θα πραγματοποιηθούν/ολοκληρωθούν οι υπηρεσίες (π.χ. ενημέρωση χρονικής διάρκειας διεκπεραίωσης αιτήματος πιστοποιητικού γεννήσεως). SeQ3: Τα links (διασυνδέσεις), όπως Συχνές Ερωτήσεις και τα Ενημερωτικά Φυλλάδια (μοιράζονται στα ΚΕΠ) είναι κατανοητά και ελκυστικά. SeQ4: Το site του ΕΡΜΗ παρέχει γρήγορες απαντήσεις στους χρήστες. SeQ5: Το site του ΕΡΜΗ παρέχει σιγουριά στη λύση προβλημάτων (π.χ. Έκδοση πιστοποιητικού γεννήσεως, κ.α.). SeQ6: Το site του ΕΡΜΗ παρέχει ειδοποίηση ολοκλήρωσης συναλλαγής μέσω e-mail (follow-up service) στους χρήστες.
Subjective Norm: Η αξιολόγηση του για το πόσο οι άλλοι θα αποδοκίμαζαν ή θα επιδοκίμαζαν τη συμπεριφορά του ατόμου. (Wu & Chen, 2005)	SN1: Άνθρωποι οι οποίοι είναι σημαντικοί για εμένα πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ. SN2: Άνθρωποι οι οποίοι με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ. SN3: Άνθρωποι των οποίων τις γνώμες υπολογίζω προτιμούν να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ.
Observability: Ο βαθμός στον οποίο τα αποτελέσματα μίας καινοτομίας είναι ορατά στους άλλους,	O1: Έχω δει τι μπορούν να κάνουν άλλοι χρησιμοποιώντας το site του ΕΡΜΗ. O2: Είναι εύκολο για μένα να παρακολουθώ άλλους να χρησιμοποιούν το site του ΕΡΜΗ.

(Moore & Benbasat, 1991)	O3: Είχα πολλές ευκαιρίες να δω το site του ΕΡΜΗ να χρησιμοποιείται O4: Δεν έχω δει πολλούς άλλους να χρησιμοποιούν το site του ΕΡΜΗ.
Trialability: Ο βαθμός στον οποίο ένας χρήστης μπορεί να πειραματιστεί με μία καινοτομία σε έναν περιορισμένο βαθμό. (Moore & Benbasat, 1991)	T1: Είχα την ευκαιρία να χρησιμοποιήσω πολλές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. T2: Μπορώ να έχω πρόσβαση στο site του ΕΡΜΗ από διάφορους χώρους (π.χ. Από το σπίτι φίλου ή συγγενή, από internet cafe, από τον εργασιακό μου χώρο, από το πανεπιστήμιό μου κ.α.).
Trust of the Internet: Η σιγουριά των χρηστών απέναντι στις τεχνολογίες. (Carter & Belanger, 2005)	ToI1: Το Διαδίκτυο μου παρέχει ασφάλεια και το χρησιμοποιώ για να πραγματοποιήσω προσωπικές συναλλαγές και με άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. TAXISnet). ToI2: Αισθάνομαι σίγουρος/η ότι οι νομικές και τεχνολογικές δομές του site του ΕΡΜΗ με προστατεύουν επαρκώς από τυχόν προβλήματα στο Διαδίκτυο.
Trust of the Government: Η σιγουριά των χρηστών απέναντι στον παράγοντα που παρέχει την υπηρεσία. (Carter & Belanger, 2005)	ToG1: Αισθάνομαι ότι μπορώ να εμπιστευθώ το site του ΕΡΜΗ για να πραγματοποιήσω τις συναλλαγές μου με αξιοπιστία. ToG2: Εμπιστεύομαι ότι το site του ΕΡΜΗ λαμβάνει υπόψη (προασπίζει) τα συμφέροντά μου. ToG3: Αισθάνομαι σιγουριά ότι οι υπηρεσίες θα διεκπεραιωθούν όπως προδιαγράφηκαν από την υπηρεσία.

Πίνακας 3.1: Το ερωτηματολόγιο

Επιπλέον, συνίσταται η μέτρηση της Πρόθεσης Χρήσης του site στο μέλλον να ακολουθεί ορισμένες κατευθύνσεις (Fishbein and Ajzen, 1975). Αυτές είναι οι εξής:

- 1) Η πρόθεση πρέπει να σχετίζεται με μία συγκεκριμένη συμπεριφορά.
- 2) Αν ο χρόνος για την εκπλήρωση της συμπεριφοράς είναι στο πολύ μακρινό μέλλον έτσι ώστε ένα άτομο να μπορεί να είναι ξεκάθαρο για τις αληθινές στάσεις και προθέσεις του σε σχέση με κάποια πράξη, τότε είναι πολύ πιθανό να εκθέσει τις προσδοκίες του αντί των πραγματικών προθέσεων του. Γι' αυτό το λόγο, οι ερωτήσεις που μετράνε την Πρόθεση θα πρέπει να εκφράζονται σε ένα συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο. Όσο πιο κοντινός είναι ο χρόνος που μπορεί να προβλεφθεί η Πρόθεση, τόσο μικρότερη θα είναι η τάση να χρησιμοποιούμε τις προσδοκίες αντί των πραγματικών προθέσεων.
- 3) Τέλος, προτείνεται η Πρόθεση να μετριέται χρησιμοποιώντας παραπάνω από μία μεταβλητές. Γι' αυτό το λόγο, στο ερωτηματολόγιο μας χρησιμοποιήσαμε τρεις ερωτήσεις για να εκτιμήσουμε την Πρόθεση Χρήσης του site στο μέλλον, χρησιμοποιώντας τη δομή των Fu et al. (2006), όπως φαίνεται στον Πίνακα 3.2 παρακάτω.

	Καθόλου Πιθανό						Πιθανό
ΒΙ1: Θα ήθελα να προτείνω τη χρήση του site του ΕΡΜΗ για δηλώσεις, έκδοση πιστοποιητικών σε φίλους και συναδέλφους	1	2	3	4	5	6	7
ΒΙ2: Την επόμενη φορά το site του ΕΡΜΗ για έκδοση πιστοποιητικών, δηλώσεις θα είναι η πρώτη μου επιλογή.	1	2	3	4	5	6	7
ΒΙ3: Θα χρησιμοποιήσω ξανά την επόμενη φορά το site του ΕΡΜΗ για έκδοση πιστοποιητικών, δηλώσεις.	1	2	3	4	5	6	7

Πίνακας 3.2: Αναπαράσταση της Πρόθεσης Χρήσης του site στο μέλλον (Fu et al., 2006).

Το δεύτερο μέρος αποτελείται από τα δημογραφικά στοιχεία (Πίνακας 3.3). Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν περιλαμβάνουν το φύλο, την ηλικία, το εισόδημα, την εκπαίδευση, το επάγγελμα και τον τόπο κατοικίας. Μαζί με τα δημογραφικά στοιχεία το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 63 ερωτήσεις συνολικά.

Δημογραφικά:**Φύλο:** (Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)

- ☐ Άνδρας
☐ Γυναίκα

Ηλικία: (Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)

- ☐ 20-24 ετών
☐ 25-29 ετών
☐ 30-34 ετών
☐ 35-39 ετών
☐ 40-44 ετών
☐ 45-49 ετών
☐ 50-54 ετών
☐ 55-59 ετών
☐ 60 ετών και πάνω

Ποιό είναι το ετήσιο εισόδημά σας: (Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)

- ☐ Κανένα
☐ Λιγότερο από 6,000 €
☐ 6,001–10,000 €
☐ 10,001–15,000 €
☐ 15,001–20,000 €
☐ 20,001–30,000 €
☐ 30,000-50,000 €
☐ 50,000-70,000 €
☐ 70,000 € ή παραπάνω

Εκπαίδευση: (Επιλέξτε το ανώτερο)

- ☐ Δημοτικό
☐ Γυμνάσιο
☐ Λύκειο
☐ Πανεπιστήμιο/ΤΕΙ/Κολλέγιο
☐ Μεταπτυχιακές σπουδές και άνω
☐ Καμία απάντηση

Το επάγγελμά σας είναι (Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)

- ☐ Ιδιωτικός Υπάλληλος
- ☐ Δημόσιος Υπάλληλος
- ☐ Ελεύθερος Επαγγελματίας
- ☐ Αγρότης
- ☐ Έμπορος
- ☐ Εισοδηματίας
- ☐ Συνταξιούχος
- ☐ Φοιτητής
- ☐ Άνεργος

Τόπος Κατοικίας: (Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)

- ☐ Αττική
- ☐ Στερεά Ελλάδα
- ☐ Κεντρική Μακεδονία
- ☐ Ανατολική Μακεδονία και Θράκη
- ☐ Δυτική Μακεδονία
- ☐ Ήπειρος
- ☐ Ιόνια Νησιά
- ☐ Θεσσαλία
- ☐ Πελοπόννησος
- ☐ Κρήτη
- ☐ Νησιά Αιγαίου
- ☐ Ακριτικά Νησιά

Πίνακας 3.3: Αναπαράσταση των εξωτερικών μεταβλητών του ερωτηματολογίου

3.2 Διανομή Ερωτηματολογίου

Η διάθεση του ερωτηματολογίου έγινε τόσο ηλεκτρονικά, όσο και εκτυπωμένο σε πολλά ΚΕΠ ανά την Ελλάδα. Το ερωτηματολόγιο αναρτήθηκε στο site του ΕΡΜΗ στην κατηγορία Νέα και Ανακοινώσεις ΕΡΜΗΣ και ο σύνδεσμος είναι ο ακόλουθος: <http://goo.gl/gFlg4>. Επίσης, είναι προσβάσιμο και από τα Πρόσφατα στα Νέα και Ανακοινώσεις ΕΡΜΗΣ, από τον ακόλουθο σύνδεσμο: <http://goo.gl/kGV5D>.

Συνολικά από τα 175 ερωτηματολόγια, τα 12 ήταν από το site του ΕΡΜΗ. Ακολουθήθηκε επίσης η μεθοδολογία convenience sampling όπως έχει ακολουθηθεί και στο παρελθόν από τους Horst et al. (2007) με στόχο τη μέτρηση αποδοχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ολλανδία. Πιο συγκεκριμένα τα υπόλοιπα 163 ερωτηματολόγια μοιράστηκαν σε ΚΕΠ στην Αττική, στη Στερεά Ελλάδα, στη Κεντρική Μακεδονία, στην Ανατολική Μακεδονία και Θράκη, στη Δυτική Μακεδονία, στην Ήπειρο, στα Ιόνια Νησιά, στη Θεσσαλία, στην Πελοπόννησο, στην Κρήτη και στα Νησιά Αιγαίου. Τα αποτελέσματα της κατανομής του πληθυσμού ανά περιοχή παρουσιάζονται στον Πίνακα 3.4.

	Αττική	Στερεά Ελλάδα	Κ. Μακεδονία	Α. Μακεδονία και Θράκη	Δ. Μακεδονία	Ήπειρος	Ιόνια Νησιά	Θεσσαλία	Πελοπόννησος	Κρήτη	Νησιά Αιγαίου
Άνδρας	20	1	12	3	4	6	1	4	1	1	4
Γυναίκα	20	3	42	8	17	7	2	7	5	5	2
Σύνολο	40	4	54	11	21	13	3	11	6	6	6

Πίνακας 3.4: Αποτελέσματα κατανομής πληθυσμού

3.3 Συμμετέχοντες

Τους συμμετέχοντες της έρευνας αποτέλεσαν 175 πολίτες οι οποίοι είχαν χρησιμοποιήσει το site του ΕΡΜΗ για να εκτελέσουν κάποια από τις υπηρεσίες που προσφέρει. Για τις ανάγκες της έρευνας αρχικά κατασκευάσαμε ένα πιλοτικό ερωτηματολόγιο το οποίο μοιράστηκε σε 30 υπαλλήλους των ΚΕΠ. Ο στόχος ήταν διττός:

- 1) Να χρησιμοποιήσουμε τα αποτελέσματα που πήραμε για να βελτιώσουμε τη δομή του ερωτηματολογίου πριν το δώσουμε στους πολίτες.
- 2) Να αξιοποιήσουμε την εμπειρία των υπαλλήλων έτσι ώστε να πάρουμε στοιχεία τα οποία σχετίζονται με τις υπηρεσίες που παρέχει ο ΕΡΜΗΣ. Με αυτόν τον τρόπο μπορούμε να μετρήσουμε καλύτερα την πραγματική συμπεριφορά των ερωτώμενων.

Στο ερωτηματολόγιο που διατέθηκε online, οι χρήστες δεν μπορούσαν να το υποβάλουν αν δεν είχαν συμπληρώσει όλες τις απαντήσεις. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να μην λείπουν δεδομένα. Επίσης από τα 200 ερωτηματολόγια που μοιράσαμε στα ΚΕΠ, τα 163 ήταν έγκυρα (81,5% response rate). Στη συνέχεια ελέγξαμε τις μεταβλητές για αποκλίσεις από την κανονικότητα.

3.4 Κλιμακοποίηση

Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου, χρησιμοποιήθηκε likert κλίμακα 7 σημείων. Για τις ερωτήσεις 1 έως 46, το 1 σήμαινε Διαφωνώ Απόλυτα και το 7 Συμφωνώ Απόλυτα. Ενώ για τις ερωτήσεις 47 έως 49, το 1 σήμαινε Καθόλου Πιθανό και το 7 Πιθανό.

Συνίσταται να χρησιμοποιούνται κλίμακες με 5 έως 7 σημεία (Kirakowski and Corbett, 1990; Tull and Hawkins, 1990; and Lewis, 1995). Ο Nunnally (1967). Σημειώνει ότι όσο μεγαλύτερος είναι ο αριθμός των βημάτων που χρησιμοποιούνται σε μία κλίμακα, τόσο μεγαλύτερη είναι η αξιοπιστία της κλίμακας, αλλά με ραγδαία μείωση των επιστροφών. «Αν τα βήματα που χρησιμοποιούνται σε μία κλίμακα αυξηθούν από 2 σε 20, η αύξηση της αξιοπιστίας είναι ταχεία στην αρχή. Τείνει να σταθεροποιείται γύρω στο 7 και στη συνέχεια, γύρω στα 11 βήματα, υπάρχει ένα μικρό κέρδος στην αξιοπιστία από την αύξηση των βημάτων» (Nunnally, 1967). Τελικά, επιλέχθηκε μία κλίμακα μονού αριθμού έτσι ώστε να μπορέσουν οι ερωτώμενοι να εκφράσουν ουδετερότητα (Kirakowski and Corbett, 1990). Οι Hung et al. (2006) χρησιμοποίησαν και αυτοί κλίμακα 7 σημείων για να αξιολογήσουν το online σύστημα συμπλήρωσης φορολογικής δήλωσης και πληρωμών ΟΤΦPS στην Ταϊβάν.

Για το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου, το μέρος που αφορά τα δημογραφικά στοιχεία, χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής επειδή είναι πιο εύκολο να συμπληρωθούν. Επίσης, στο τέλος του ερωτηματολογίου παρείχαμε μία φόρμα για τους ερωτώμενους όπου μπορούσαν να τη συμπληρώσουν αν είχαν σχόλια είτε για το ερωτηματολόγιο, είτε για το ίδιο το site του ΕΡΜΗ.

3.5 Τεχνικά Ζητήματα

Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε online χρησιμοποιώντας το LimeSurvey (βλ. Παράρτημα 3), το οποίο είναι ένα ανοιχτό λογισμικό για την κατασκευή ερωτηματολογίων. Τα αποτελέσματα αποθηκευόταν κατευθείαν στον server (Galaxy, Hua) του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου. Εάν ορισμένες από τις απαντήσεις του ερωτηματολογίου ήταν κενές, ζητούνταν από τους πολίτες να επανεξετάσουν το ερωτηματολόγιο και να μελετήσουν τις απαντήσεις που δεν είχαν συμπληρώσει. Μόλις οι πολίτες συμπλήρωναν το ερωτηματολόγιο, πατώντας το κουμπί «Υποβολή», τα αποτελέσματα αποθηκευόταν στο διακομιστή (server). Μέσα από το panel του

διαχειριστή που παρέχει το LimeSurvey, είχαμε ανά πάσα στιγμή πρόσβαση στις απαντήσεις των πολιτών. Στη συνέχεια υπήρχε η δυνατότητα να γίνει εξαγωγή (export) των απαντήσεων σε Excel ή SPSS αρχείο για να είναι δυνατή η επεξεργασία τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4. Αποτελέσματα – Ανάλυση

Στόχος του παρόντος κεφαλαίου είναι η παρουσίαση και η ανάλυση των αποτελεσμάτων. Αρχικά, παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα των δημογραφικών στοιχείων. Τα αποτελέσματα αυτών των στατιστικών αναλύσεων παρουσιάζονται ως εξής. Πρώτων, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που αφορούν το συνολικό αριθμό των ερωτώμενων. Δεύτερον, γίνεται μία σύντομη ανάλυση που εξετάζει τη σχέση μεταξύ φύλου, ηλικίας, εισοδήματος, εκπαίδευσης και της Πρόθεσης των χρηστών χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τέλος, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της παραγοντικής ανάλυσης, της ανάλυσης αξιοπιστίας και της ανάλυσης παλινδρόμησης.

Στα πλαίσια του κεφαλαίου 4 πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες στατιστικές αναλύσεις:

- 1) Αρχικά, πραγματοποιήθηκε όπου χρειάστηκε έλεγχος κανονικότητας με χρήση του μη παραμετρικού ελέγχου Kolmogorov Smirnov (βλ. Παράρτημα 5) ο οποίος έδειξε ότι οι κατανομές των τιμών των ερωτήσεων ακολουθούν την κανονική κατανομή σε επίπεδο σημαντικότητας $\alpha = 5\%$.
- 2) Στη συνέχεια, για τον έλεγχο της επιρροής των προτεινόμενων γνωρισμάτων στην Πρόθεση των χρηστών να υιοθετήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εφαρμόστηκε παραγοντική ανάλυση (factor analysis) και ανάλυση παλινδρόμησης (regression analysis) ενώ για τον έλεγχο της εσωτερικής συνέπειας (internal consistency) των παραγόντων που προέκυψαν εφαρμόστηκε ανάλυση αξιοπιστίας (reliability analysis).

Σημειώνεται ότι η επεξεργασία των δεδομένων και οι στατιστικές αναλύσεις της έρευνας πραγματοποιήθηκαν με χρήση του Στατιστικού Πακέτου για τις Κοινωνικές Επιστήμες (SPSS, v18.0).

4.1 Δημογραφικά Στοιχεία

Ακολουθούν οι Πίνακες 4.1, 4.2, 4.3 και 4.4 οι οποίοι περιγράφουν ορισμένα από τα δημογραφικά στοιχεία που χρησιμοποιήσαμε.

Φύλο	Άνδρες	57
	Γυναίκες	118
Ηλικία	20 – 35 ετών	57
	36 – 44 ετών	86
	45 ετών και πάνω	32

Πίνακας 4.1: φύλο, ηλικία

	Mean	Std. Deviation
Επαγγελματική Εμπειρία	2,66	,792
Χρήση του διαδικτύου	2,89	,408
Χρήση site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	2,23	1,069
Ηλικία	2,29	1,109
Εισόδημα	2,43	,919
Εκπαίδευση	4,01	,602

Πίνακας 4.2: Παρουσιάζονται οι μέσοι και οι τυπικές αποκλίσεις

	Συχνότητα	Ποσοστό
Άνδρας	57	32,6
Γυναίκα	118	67,4
Σύνολο	175	100,0

Πίνακας 4.3: Παρουσιάζονται η συχνότητα και τα ποσοστά για το φύλο

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ιδιωτικός Υπάλληλος	16	9,1
Δημόσιος Υπάλληλος	131	74,9
Ελεύθερος Επαγγελματίας	5	2,9
Αγρότης	1	,6
Έμπορος	3	1,7
Συνταξιούχος	1	,6
Φοιτητής	14	8,0
Άνεργος	4	2,3
Σύνολο	175	100,0

Πίνακας 4.4: Παρουσιάζονται η συχνότητα και τα ποσοστά για το επάγγελμα**4.1.1 Διαφορές ως προς το φύλο**

Ο έλεγχος της ύπαρξης διαφορών και για τις τρεις παραμέτρους της Πρόθεσης των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως προς το φύλο πραγματοποιήθηκε με χρήση δίπλευρου έλεγχου t σε ανεξάρτητα δείγματα. Ο έλεγχος t είναι μια διαδικασία που χρησιμοποιείται για τη σύγκριση δειγματικών μέσων προκειμένου να δούμε αν υπάρχουν αρκετά στοιχεία για να συμπεράνουμε ότι οι μέσοι των αντίστοιχων πληθυσμιακών κατανομών επίσης διαφέρουν (George & Mallery, 2003). Στο συλλεγέν δείγμα 57 άνδρες έχουν μέσο όρο 5,58 πιθανότητα να προτείνουν τη χρήση του site του ΕΡΜΗ για δηλώσεις, έκδοση πιστοποιητικών σε φίλους και συναδέλφους, 118 γυναίκες έχουν μέσο όρο 5,64. Σύμφωνα με το δίπλευρο έλεγχο t , οι μέσοι δεν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά σε επίπεδο σημαντικότητας 5% (p -value = 0.786). Ομοίως, ο μέσος όρος των ανδρών που την επόμενη φορά για έκδοση πιστοποιητικών, δηλώσεων θα είναι η πρώτη τους επιλογή το site του ΕΡΜΗ είναι 5,26 και των γυναικών 5,42. Οι μέσοι δεν διαφέρουν σημαντικά σε επίπεδο $p < 0.05$ ($p = 0.524$). Τέλος, οι μέσοι των ανδρών που θα χρησιμοποιήσουν ξανά την επόμενη φορά το site του ΕΡΜΗ για έκδοση πιστοποιητικών, δηλώσεων είναι 5,39 και των γυναικών 5,44. Οι μέσοι δεν διαφέρουν σημαντικά σε επίπεδο $p < 0.05$ ($p = 0.823$). Άρα καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η συμπεριφορά των πολιτών ανεξάρτητα από το φύλο τους είναι παρόμοια. Στον Πίνακα 4.5 φαίνονται τα αποτελέσματα.

Ερώτηση Πρόθεσης	Άνδρας	Γυναίκα	t	Sig. (2-tailed)
BI1: Θα ήθελα να προτείνω τη χρήση του site του ΕΡΜΗ για δηλώσεις, έκδοση πιστοποιητικών σε φίλους και συναδέλφους	5,58	5,64	-,272	,786
BI2: Την επόμενη φορά το site του ΕΡΜΗ για έκδοση πιστοποιητικών, δηλώσεις θα είναι η πρώτη μου επιλογή	5,26	5,42	-,638	,524
BI3: Θα χρησιμοποιήσω ξανά την επόμενη φορά το site του	5,39	5,44	-,224	,823

ΕΡΜΗ	για	έκδοση				
πιστοποιητικών,	δηλώσεις					

Πίνακας 4.5: Παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του ελέγχου t σε ανεξάρτητα δείγματα

4.1.2 Διαφορές ως προς την Ηλικία

Ο έλεγχος της ύπαρξης διαφορών και για τις τρεις παραμέτρους της Πρόθεσης των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως προς την ηλικιακή ομάδα (20-35 ετών, 36-44 ετών, 45 ετών και πάνω) που ανήκουν πραγματοποιήθηκε με χρήση μονόδρομης ανάλυσης παλινδρόμησης (One-Way ANOVA). Οι ηλικιακές ομάδες ορίστηκαν μετά από κατάλληλες συγχωνεύσεις (βλ. Παράρτημα 4).

Η ανάλυση διακύμανσης είναι μια διαδικασία που χρησιμοποιείται για να συγκρίνουμε μέσους δειγμάτων και να δούμε αν υπάρχουν επαρκή στοιχεία για να συμπεράνουμε ότι οι μέσοι των αντίστοιχων πληθυσμιακών κατανομών επίσης διαφέρουν και η μονόδρομη ανάλυση παλινδρόμησης μπορεί να μας πει αν υπάρχουν σημαντικές διαφορές σε κάποια από τις συγκρίσεις μεταξύ των τριών ηλικιακών ομάδων του δείγματός μας (George & Mallery, 2003).

Τα αποτελέσματα του ελέγχου One-Way ANOVA μας δείχνουν πως το p-value για την BI1 ερώτηση είναι ίσο με 0.284, για την BI2 είναι ίσο με 0.339 και για την BI3 είναι ίσο με 0.279 ($p\text{-value} > \alpha = 0.05$), το οποίο σημαίνει ότι οι μέσοι δεν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Έχοντας κάνει και τον έλεγχο Levene's για την ομοιογένεια της διακύμανσης, βλέπουμε πως η τιμή σημαντικότητας για την BI1 ερώτηση είναι ίση με 0.887, για την BI2 είναι ίση με 0.853 και για την BI3 είναι ίση με 0.795 ($p\text{-value} > \alpha = 0.05$), το οποίο σημαίνει ότι οι διακυμάνσεις για την Πρόθεση Χρήσης του site για κάθε μία από τις τρεις ηλικίες δεν διαφέρουν σημαντικά. Άρα καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η συμπεριφορά των πολιτών που ανήκουν σε αυτές τις τρεις ηλικιακές ομάδες είναι παρόμοια. Θεωρούμε ότι αυτό συμβαίνει διότι ανεξάρτητα από την ηλικία τους όλοι οι συμμετέχοντες είναι ήδη χρήστες του site του ΕΡΜΗ.

4.1.3 Διαφορές ως προς το Εισόδημα

Ο έλεγχος της ύπαρξης διαφορών και για τις τρεις παραμέτρους της Πρόθεσης των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως προς το εισόδημά τους (Λιγότερο από 10,000 €, 10,001–15,000 €, 15,001–20,000 €, 20,000 € ή παραπάνω) πραγματοποιήθηκε με χρήση μονόδρομης ανάλυσης παλινδρόμησης (One-Way ANOVA). Οι ομάδες ανάλογα με το εισόδημα ορίστηκαν μετά από κατάλληλες συγχωνεύσεις (βλ. Παράρτημα 4).

Τα αποτελέσματα του ελέγχου One-Way ANOVA μας δείχνουν πως το p-value για την BI1 ερώτηση είναι ίσο με 0.127, για την BI2 είναι ίσο με 0.166 και για την BI3 είναι ίσο με 0.128 ($p\text{-value} > \alpha = 0.05$), το οποίο σημαίνει ότι οι μέσοι δεν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Έχοντας κάνει και τον έλεγχο Levene's για την ομοιογένεια της διακύμανσης, βλέπουμε πως η τιμή σημαντικότητας για την BI1 ερώτηση είναι ίση με 0.417, για την BI2 είναι ίση με 0.819 και για την BI3 είναι ίση με 0.725 ($p\text{-value} > \alpha = 0.05$), το οποίο σημαίνει ότι οι διακυμάνσεις για την Πρόθεση Χρήσης του site για κάθε μία από τις τρεις ομάδες των πολιτών ανάλογα με το εισόδημά τους δεν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά. Άρα καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η συμπεριφορά των πολιτών που ανήκουν σε αυτές τις τρεις ομάδες ανάλογα με το εισόδημά τους είναι παρόμοια.

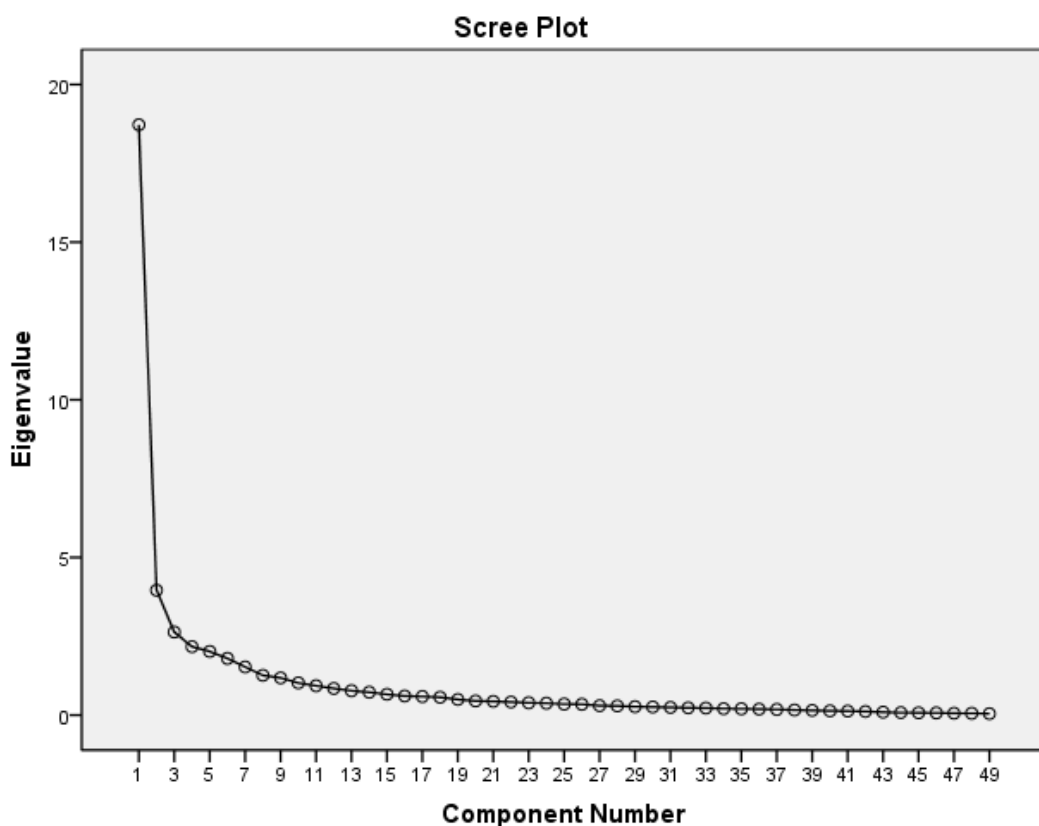
4.1.4 Διαφορές Ανάλογα με την Εκπαίδευση

Ο έλεγχος της ύπαρξης διαφορών και για τις τρεις παραμέτρους της Πρόθεσης των χρηστών να υιοθετήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως προς την εκπαίδευσή τους (Λύκειο, Πανεπιστήμιο/ΤΕΙ/Κολλέγιο, Μεταπτυχιακές σπουδές και άνω) πραγματοποιήθηκε με χρήση μονόδρομης ανάλυσης παλινδρόμησης (One-Way ANOVA).

Τα αποτελέσματα του ελέγχου One-Way ANOVA μας δείχνουν πως το p-value για την BI1 ερώτηση είναι ίσο με 0.152, για την BI2 είναι ίσο με 0.416 και για την BI3 είναι ίσο με 0.437 ($p\text{-value} > \alpha = 0.05$), το οποίο σημαίνει ότι οι μέσοι δεν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Έχοντας κάνει και τον έλεγχο Levene's για την ομοιογένεια της διακύμανσης, βλέπουμε πως η τιμή σημαντικότητας για την BI1 ερώτηση είναι ίση με 0.491, για την BI2 είναι ίση με 0.763 και για την BI3 είναι ίση με 0.882 ($p > \alpha = 0.05$), το οποίο σημαίνει ότι οι διακυμάνσεις για την Πρόθεση Χρήσης του site για κάθε μία από τις τρεις ομάδες των πολιτών ανάλογα με το επίπεδο των σπουδών τους δεν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά. Άρα καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η συμπεριφορά των πολιτών που ανήκουν σε αυτές τις τρεις ομάδες ανάλογα με το επίπεδο των σπουδών τους είναι παρόμοια.

4.2 Παραγοντική Ανάλυση

Για τον έλεγχο της επιρροής των προτεινόμενων γνωρισμάτων στην Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εφαρμόστηκε παραγοντική ανάλυση (factor analysis). Συγκεκριμένα, επιλέχθηκαν οι ερωτήσεις που εκφράζουν τις παραμέτρους που εμφανίζονται στον Πίνακα 3.1. Οι έλεγχοι σφαιρικότητας KMO στο ερωτηματολόγιο ήταν 0.908 το οποίο είναι πολύ υψηλότερο από το προτεινόμενο 0.6 (Hair et al., 1994). Οι KMO μας δείχνουν κατά πόσο η κατανομή των τιμών μας είναι επαρκής για τη διεξαγωγή ανάλυσης παραγόντων (George & Mallery, 2003). Για να κάνουμε ανάλυση των παραγόντων χρησιμοποιήσαμε μεγιστοποίηση διασποράς (Varimax rotation) και ιδιοτιμές (eigenvalues) μεγαλύτερες της μονάδας ($\text{eigenvalue} > 1$). Η ιδιοτιμή είναι το μέρος της διακύμανσης που εξηγείται από κάθε παράγοντα (George & Mallery, 2003). Τελικά εξήχθη μία λύση 10 παραγόντων που εξηγεί το 74.075% της διακύμανσης, το οποίο είναι υψηλότερο από το συνιστώμενο μικρότερο δυνατό 60% (Hair et al., 1994). Ακολουθεί το κρημνογράφημα (scree plot) (Εικόνα 4.1).



Εικόνα 4.1: Κρημνογράφημα – Λύση 10 παραγόντων

Στη συνέχεια ακολουθεί ο Πίνακας 4.6 όπου φαίνεται η δομή των παραγόντων.

	Παράγοντας									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SeQ4	,733									
SeQ2	,699									
SeQ3	,698									
SeQ6	,619	,326								
SeQ5	,572									
SeQ1	,565	,372								
SySQ6	,531	,358								
SySQ1	,498		,410							
SySQ7	,414	,401								
InfQ3		,832								
InfQ2		,827								
InfQ1		,801								
InfQ4		,740								
InfQ5		,726								
Comp2			,745							
BC1			,683							
Comp8			,669							
BC3			,659							
Comp5			,644							
BC2	,403		,585							
Comp6_7	,422		,526							
ToI2				,829						
ToG1				,788						
ToI1				,736						
ToG2				,713						
ToG3				,627		,337				
RA3					,848					
RA4					,847					
RA2					,802					
RA1			,335		,648					

SN2						,841				
SN3						,824				
SN1						,817				
Comp4							,842			
Comp3							,841			
Comp1							,748			
Compat2								,804		
Compat1			,320					,760		
Compat3								,726		
O3									,778	
O1						,325			,744	
T1									,569	
O4								-,374	,565	
O2						,438			,562	
SySQ4										,714
SySQ3	,341	,387								,499
T2				,373				,334		,497
SySQ5		,353		,422						,445
SySQ2	,403									,414

Πίνακας 4.6: Rotated Component Matrix

Ο στόχος της ανάλυσης παραγόντων είναι να επιτευχθεί μία πιο λυσιτελής και την ίδια στιγμή πιο εύκολα ερμηνεύσιμη λύση. Πιο αναλυτικά, ο Παράγοντας 1 αποτελείται από τις ερωτήσεις που μετράνε την Ποιότητα των Υπηρεσιών (SeQ) και από τρεις ερωτήσεις που μετράνε την Ποιότητα του Συστήματος (SyQ6, SyQ7, SyQ1). Ο Παράγοντας 2 αποτελείται από τις ερωτήσεις που μετράνε την Ποιότητα των Πληροφοριών (InfQ). Ο Παράγοντας 3 αποτελείται από τις ερωτήσεις που μετράνε τον Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος της Συμπεριφοράς (BC) και κάποιες από τρεις ερωτήσεις που μετράνε την Πολυπλοκότητα (Comp2, Comp8, Comp5, Comp6_7)). Ο Παράγοντας 4 αποτελείται από τις ερωτήσεις που μετράνε την Εμπιστοσύνη στο Internet (ToI) και κάποιες από τις ερωτήσεις που μετράνε την Εμπιστοσύνη στην Κυβέρνηση (ToG). Ο Παράγοντας 5 αποτελείται από τις ερωτήσεις που μετράνε το Σχετικό Αποτέλεσμα (RA). Ο Παράγοντας 6 αποτελείται από τις ερωτήσεις που μετράνε την Υποκειμενική Εκτίμηση (SN). Ο Παράγοντας 7 αποτελείται από τρεις ερωτήσεις που μετράνε την Πολυπλοκότητα (Comp4, Comp3, Comp1). Ο Παράγοντας 8 αποτελείται από τις ερωτήσεις που μετράνε την Συμβατότητα (Compat). Ο Παράγοντας 9 αποτελείται από τις ερωτήσεις που μετράνε την

Παρατηρητικότητα (Ο) και από μία ερώτηση που μετράει τον Πειραματισμό (T1) και τέλος, ο Παράγοντας 10 αποτελείται από τέσσερις ερωτήσεις που περιγράφουν την Ποιότητα του Συστήματος (SyQ4, SyQ3, SyQ5, SyQ2) και έναν παράγοντα που μετράει τον Πειραματισμό (T2).

4.3 Ανάλυση Αξιοπιστίας

Ο στόχος αυτού του σταδίου της μελέτης ήταν να αξιολογήσουμε την εσωτερική συνέπεια των παραγόντων που προτάθηκαν από την Ανάλυση των Παραγόντων (Factor Analysis). Για να μπορέσουμε να αξιολογήσουμε την αξιοπιστία των παραγόντων χρησιμοποιήσαμε τη στατιστική μέθοδο Cronbach's Alpha.

4.3.1 Παράγοντας 1 – Ποιότητα των Υπηρεσιών

Στον παράγοντα 1 ανήκουν εννέα ερωτήσεις με ένα πολύ ικανοποιητικό alpha ίσο με 0.924.

Ερωτήσεις	$\alpha =$
SeQ1: Το site του ΕΡΜΗ όντως παρέχει τις υπηρεσίες όπως αυτές περιγράφονται στην αρχική σελίδα. SeQ2: Στο site του ΕΡΜΗ μπορώ να πληροφορηθώ για το πότε θα πραγματοποιηθούν/ολοκληρωθούν οι υπηρεσίες (π.χ. ενημέρωση χρονικής διάρκειας διεκπεραίωσης αιτήματος πιστοποιητικού γεννήσεως). SeQ3: Τα links (διασυνδέσεις), όπως Συχνές Ερωτήσεις και τα Ενημερωτικά Φυλλάδια (μοιράζονται στα ΚΕΠ) είναι κατανοητά και ελκυστικά. SeQ4: Το site του ΕΡΜΗ παρέχει γρήγορες απαντήσεις στους χρήστες. SeQ5: Το site του ΕΡΜΗ παρέχει σιγουριά	0.924

στη λύση προβλημάτων (π.χ. Έκδοση πιστοποιητικού γεννήσεως, κ.α.). SeQ6: Το site του ΕΡΜΗ παρέχει ειδοποίηση ολοκλήρωσης συναλλαγής μέσω e-mail (follow-up service) στους χρήστες. SySQ6: Το site του ΕΡΜΗ εξασφαλίζει την επιτυχή ολοκλήρωση των αιτημάτων μου (π.χ. Εκτύπωση αποδικτικού συναλλαγής). SySQ7: Το site του ΕΡΜΗ αποτελείται από κατανοητά βήματα χρήσης για τη διεκπεραίωση ενός αιτήματος. SySQ1: Το site του ΕΡΜΗ έχει όμορφη εμφάνιση και είναι εύκολο στην κατανόηση.	
--	--

Πίνακας 4.7: Παράγοντας 1 – Ποιότητα των Υπηρεσιών

4.3.2 Παράγοντας 2 – Ποιότητα των Πληροφοριών

Στον παράγοντα 2 ανήκουν πέντε ερωτήσεις με ένα πολύ ικανοποιητικό alpha ίσο με 0.927.

Ερωτήσεις	$\alpha =$
Το site του ΕΡΜΗ παρέχει : InfQ1: σωστές πληροφορίες. InfQ2: ολοκληρωμένες πληροφορίες. InfQ3: ακριβείς πληροφορίες. InfQ4: σχετικές πληροφορίες. InfQ5: επίκαιρες πληροφορίες.	0.927

Πίνακας 4.8: Παράγοντας 2 - Ποιότητα των Πληροφοριών

4.3.3 Παράγοντας 3 – Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος

Στον παράγοντα 3 ανήκουν επτά ερωτήσεις με ένα πολύ ικανοποιητικό alpha ίσο με 0.871.

Ερωτήσεις	$\alpha =$
-----------	------------

BC1: Θα μπορούσα να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ καλά. BC2: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ ήταν στον απόλυτο έλεγχο μου (δεν αισθάνθηκα να “χάνομαι”). BC3: Διαθέτω τις γνώσεις και τις ικανότητες για να χρησιμοποιήσω το site του ΕΡΜΗ. Comp3: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ χρειάζεται πολλή διανοητική προσπάθεια. Comp8: Το να μάθω να χειρίζομαι το site του ΕΡΜΗ ήταν εύκολο για μένα. Comp5: Η αλληλεπίδραση μου με το site του ΕΡΜΗ είναι σαφής και κατανοητή. Comp6: Γενικά, πιστεύω πως η χρήση του site του ΕΡΜΗ είναι εύκολη. Comp7: Πιστεύω πως είναι εύκολο να κάνω αυτά που θέλω στο site του ΕΡΜΗ.	0.871
--	-------

Πίνακας 4.9: Παράγοντας 3 – Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος

4.3.4 Παράγοντας 4 – Εμπιστοσύνη

Στον παράγοντα 4 ανήκουν πέντε ερωτήσεις με ένα πολύ ικανοποιητικό alpha ίσο με 0.902.

Ερωτήσεις	$\alpha =$
ToI1: Το Διαδίκτυο μου παρέχει ασφάλεια και το χρησιμοποιώ για να πραγματοποιήσω προσωπικές συναλλαγές και με άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. TAXISnet). ToI2: Αισθάνομαι σίγουρος/η ότι οι νομικές και τεχνολογικές δομές του site του ΕΡΜΗ με προστατεύουν επαρκώς από τυχόν προβλήματα στο Διαδίκτυο. ToG1: Αισθάνομαι ότι μπορώ να εμπιστευθώ	0.902

το site του ΕΡΜΗ για να πραγματοποιήσω τις συναλλαγές μου με αξιοπιστία. ToG2: Εμπιστεύομαι ότι το site του ΕΡΜΗ λαμβάνει υπόψη (προασπίζει) τα συμφέροντά μου.	
---	--

Πίνακας 4.10: Παράγοντας 4 - Εμπιστοσύνη

4.3.5 Παράγοντας 5 – Σχετικό Πλεονέκτημα

Στον παράγοντα 5 ανήκουν τέσσερις ερωτήσεις με ένα πολύ ικανοποιητικό alpha ίσο με 0.932.

Ερωτήσεις	$\alpha =$
RA1: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα αυξήσει την ικανότητα μου να συγκεντρώνω πληροφορίες από κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες. RA2: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα αυξήσει την ικανότητα μου να αλληλεπιδρώ με κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες. RA3: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα καταστήσει πιο εύκολη την αλληλεπίδραση μου με τις κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες. RA4: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα μου δώσει μεγαλύτερο έλεγχο στην αλληλεπίδραση μου με τις κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες.	0.932

Πίνακας 4.11: Παράγοντας 5 - Σχετικό Πλεονέκτημα

4.3.6 Παράγοντας 6 – Υποκειμενική Εκτίμηση

Στον παράγοντα 6 ανήκουν τρεις ερωτήσεις με ένα πολύ ικανοποιητικό alpha ίσο με 0.958.

Ερωτήσεις	$\alpha =$
SN1: Άνθρωποι οι οποίοι είναι σημαντικοί για	0.958

εμένα πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ. SN2: Άνθρωποι οι οποίοι με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ. SN3: Άνθρωποι των οποίων τις γνώμες υπολογίζω προτιμούν να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ.	
--	--

Πίνακας 4.12: Παράγοντας 6 - Υποκειμενική Εκτίμηση

4.3.7 Παράγοντας 7 – Πολυπλοκότητα

Στον παράγοντα 7 ανήκουν τρεις ερωτήσεις με ένα πολύ ικανοποιητικό alpha ίσο με 0.825.

Ερωτήσεις	$\alpha =$
Comp1: Πιστεύω πως το site του ΕΡΜΗ είναι δύσχρηστο. Comp2: Είναι εύκολο για μένα να θυμάμαι πως να εκτελώ εργασίες στο site του ΕΡΜΗ. Comp4: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ είναι συχνά κουραστική.	0.825

Πίνακας 4.13: Παράγοντας 7 – Πολυπλοκότητα

4.3.8 Παράγοντας 8 – Συμβατότητα

Στον παράγοντα 8 ανήκουν τρεις ερωτήσεις με ένα πολύ ικανοποιητικό alpha ίσο με 0.929.

Ερωτήσεις	$\alpha =$
Compat1: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ ταιριάζει με τον τρόπο που δουλεύω. Compat2: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ ταιριάζει με το στυλ της δουλειάς μου. Compat3: Η σχεδίαση του site του ΕΡΜΗ είναι συμβατή με τον τρόπο που δουλεύω.	0.929

Πίνακας 4.14: Παράγοντας 8 – Συμβατότητα**4.3.9 Παράγοντας 9 - Παρατηρητικότητα**

Στον παράγοντα 9 ανήκουν πέντε ερωτήσεις με ένα πολύ ικανοποιητικό alpha ίσο με 0.730.

Ερωτήσεις	$\alpha =$
O1: Έχω δει τι μπορούν να κάνουν άλλοι χρησιμοποιώντας το site του ΕΡΜΗ. O2: Είναι εύκολο για μένα να παρακολουθώ άλλους να χρησιμοποιούν το site του ΕΡΜΗ. O3: Είχα πολλές ευκαιρίες να δω το site του ΕΡΜΗ να χρησιμοποιείται O4: Δεν έχω δει πολλούς άλλους να χρησιμοποιούν το site του ΕΡΜΗ. T1: Είχα την ευκαιρία να χρησιμοποιήσω πολλές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.	0.730

Πίνακας 4.15: Παράγοντας 9 - Παρατηρητικότητα**4.3.10 Παράγοντας 10 – Ποιότητα του Συστήματος**

Στον παράγοντα 10 ανήκουν πέντε ερωτήσεις με ένα πολύ ικανοποιητικό alpha ίσο με 0.792.

Ερωτήσεις	$\alpha =$
SySQ2: Το site του ΕΡΜΗ είναι αρκετά γρήγορο για τις ανάγκες μου. SySQ3: Τα αποτελέσματα του site του ΕΡΜΗ είναι αξιόπιστα. SySQ4: Το site του ΕΡΜΗ σπάνια πέφτει και είναι εύκολο να ανακτηθεί. SySQ5: Το site του ΕΡΜΗ παρέχει ασφάλεια. T2: Μπορώ να έχω πρόσβαση στο site του ΕΡΜΗ από διάφορους χώρους (π.χ. Από το	0.792

σπίτι φίλου ή συγγενή, από internet cafe, από τον εργασιακό μου χώρο, από το πανεπιστήμιό μου κ.α.).	
--	--

Πίνακας 4.16: Παράγοντας 10 – Ποιότητα του Συστήματος

Μετά τα αποτελέσματα της Ανάλυσης Παραγόντων και της Ανάλυσης Αξιοπιστίας καταλήξαμε στη δημιουργία ενός νέου ερωτηματολογίου που περιέχει τις ίδιες ερωτήσεις με κατάλληλη σειρά προτεραιότητας. Σημειώνεται ότι ανεξαρτήτως σειράς προτεραιότητας το άλφα του Cronbach's του ερωτηματολογίου είναι 0.960. Οι παράγοντες στο ερωτηματολόγιο, δείχνουν μεγάλη εσωτερική συνέπεια όπως φαίνεται από τα μεγάλα alpha στον Πίνακα 4.17.

Παράμετρος	Ερωτήσεις
Παράγοντας 1 – Ποιότητα των Υπηρεσιών Service Quality: Η υποστήριξη που δέχονται οι χρήστες του συστήματος από τα μέλη της τεχνικής υποστήριξης. System Quality: Πόσο καλά το υλικό και το λογισμικό δουλεύουν μαζί. $\alpha = 0.924$	SeQ1: Το site του ΕΡΜΗ όντως παρέχει τις υπηρεσίες όπως αυτές περιγράφονται στην αρχική σελίδα. SeQ2: Στο site του ΕΡΜΗ μπορώ να πληροφορηθώ για το πότε θα πραγματοποιηθούν/ολοκληρωθούν οι υπηρεσίες (π.χ. ενημέρωση χρονικής διάρκειας διεκπεραίωσης αιτήματος πιστοποιητικού γεννήσεως). SeQ3: Τα links (διασυνδέσεις), όπως Συχνές Ερωτήσεις και τα Ενημερωτικά Φυλλάδια (μοιράζονται στα ΚΕΠ) είναι κατανοητά και ελκυστικά. SeQ4: Το site του ΕΡΜΗ παρέχει γρήγορες απαντήσεις στους χρήστες. SeQ5: Το site του ΕΡΜΗ παρέχει σιγουριά στη λύση προβλημάτων (π.χ. Έκδοση πιστοποιητικού γεννήσεως, κ.α.). SeQ6: Το site του ΕΡΜΗ παρέχει ειδοποίηση ολοκλήρωσης συναλλαγής μέσω e-mail (follow-up service) στους χρήστες. SySQ6: Το site του ΕΡΜΗ εξασφαλίζει την επιτυχή ολοκλήρωση των αιτημάτων μου (π.χ.

	Εκτύπωση αποδικτικού συναλλαγής). SySQ7: Το site του ΕΡΜΗ αποτελείται από κατανοητά βήματα χρήσης για τη διεκπεραίωση ενός αιτήματος. SySQ1: Το site του ΕΡΜΗ έχει όμορφη εμφάνιση και είναι εύκολο στην κατανόηση.
Παράγοντας 2 – Ποιότητα των Πληροφοριών Η ποιότητα των πληροφοριών που παράγει το σύστημα. $\alpha = 0.927$	Το site του ΕΡΜΗ παρέχει : InfQ1: σωστές πληροφορίες. InfQ2: ολοκληρωμένες πληροφορίες. InfQ3: ακριβείς πληροφορίες. InfQ4: σχετικές πληροφορίες. InfQ5: επίκαιρες πληροφορίες.
Παράγοντας 3 – Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος Perceived Behavioral Control: Ο βαθμός που το άτομο νιώθει ότι έχει τον έλεγχο σε μια συγκεκριμένη δράση-συμπεριφορά. Complexity: Ο βαθμός στον οποίο μία καινοτομία θεωρείται σχετικά δύσκολο να κατανοηθεί. $\alpha = 0.871$	BC1: Θα μπορούσα να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ καλά. BC2: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ ήταν στον απόλυτο έλεγχο μου (δεν αισθάνθηκα να “χάνομαι”). BC3: Διαθέτω τις γνώσεις και τις ικανότητες για να χρησιμοποιήσω το site του ΕΡΜΗ. Comp3: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ χρειάζεται πολλή διανοητική προσπάθεια. Comp8: Το να μάθω να χειρίζομαι το site του ΕΡΜΗ ήταν εύκολο για μένα. Comp5: Η αλληλεπίδραση μου με το site του ΕΡΜΗ είναι σαφής και κατανοητή. Comp6: Γενικά, πιστεύω πως η χρήση του site του ΕΡΜΗ είναι εύκολη. Comp7: Πιστεύω πως είναι εύκολο να κάνω αυτά που θέλω στο site του ΕΡΜΗ..
Παράγοντας 4 - Εμπιστοσύνη Trust of the Internet: Η σιγουριά των χρηστών απέναντι στις τεχνολογίες.	ToI1: Το Διαδίκτυο μου παρέχει ασφάλεια και το χρησιμοποιώ για να πραγματοποιήσω προσωπικές συναλλαγές και με άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. TAXISnet).

Trust of the Government: Η σιγουριά των χρηστών απέναντι στον παράγοντα που παρέχει την υπηρεσία. $\alpha = 0.902$	ToI2: Αισθάνομαι σίγουρος/η ότι οι νομικές και τεχνολογικές δομές του site του ΕΡΜΗ με προστατεύουν επαρκώς από τυχόν προβλήματα στο Διαδίκτυο. ToG1: Αισθάνομαι ότι μπορώ να εμπιστευθώ το site του ΕΡΜΗ για να πραγματοποιήσω τις συναλλαγές μου με αξιοπιστία. ToG2: Εμπιστεύομαι ότι το site του ΕΡΜΗ λαμβάνει υπόψη (προασπίζει) τα συμφέροντά μου.
Παράγοντας 5- Σχετικό Πλεονέκτημα Relative Advantage: Ο βαθμός στον οποίο μία καινοτομία θεωρείται καλύτερη από την ιδέα την οποία αντικαθιστά. $\alpha = 0.932$	RA1: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα αυξήσει την ικανότητα μου να συγκεντρώνω πληροφορίες από κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες. RA2: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα αυξήσει την ικανότητα μου να αλληλεπιδρώ με κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες. RA3: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα καταστήσει πιο εύκολη την αλληλεπίδραση μου με τις κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες. RA4: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα μου δώσει μεγαλύτερο έλεγχο στην αλληλεπίδραση μου με τις κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες.
Παράγοντας 6 – Υποκειμενική Εκτίμηση Subjective Norm: Η αξιολόγηση του για το πόσο οι άλλοι θα αποδοκίμαζαν ή θα επιδοκίμαζαν τη συμπεριφορά του ατόμου. $\alpha = 0.958$	SN1: Άνθρωποι οι οποίοι είναι σημαντικοί για εμένα πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ. SN2: Άνθρωποι οι οποίοι με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ. SN3: Άνθρωποι των οποίων τις γνώμες υπολογίζω προτιμούν να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ.
Παράγοντας 7 – Πολυπλοκότητα Ο βαθμός στον οποίο μία καινοτομία	Comp1: Πιστεύω πως το site του ΕΡΜΗ είναι δύσκολο. Comp2: Είναι εύκολο για μένα να θυμάμαι

θεωρείται σχετικά δύσκολο να κατανοηθεί. $\alpha = 0.825$	πως να εκτελώ εργασίες στο site του ΕΡΜΗ. Comp4: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ είναι συχνά κουραστική.
Παράγοντας 8 – Συμβατότητα Ο βαθμός στον οποίο μία καινοτομία θεωρείται συμβατή με τις υπάρχουσες αξίες, τις παλαιότερες εμπειρίες και τις ανάγκες των χρηστών. $\alpha = 0.929$	Compat1: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ ταιριάζει με τον τρόπο που δουλεύω. Compat2: Η χρήση του site του ΕΡΜΗ ταιριάζει με το στυλ της δουλειάς μου. Compat3: Η σχεδίαση του site του ΕΡΜΗ είναι συμβατή με τον τρόπο που δουλεύω.
Παράγοντας 9 – Παρατηρητικότητα Observability: Ο βαθμός στον οποίο τα αποτελέσματα μίας καινοτομίας είναι ορατά στους άλλους, Trialability: Ο βαθμός στον οποίο ένας χρήστης μπορεί να πειραματιστεί με μία καινοτομία σε έναν περιορισμένο βαθμό. $\alpha = 0.730$	O1: Έχω δει τι μπορούν να κάνουν άλλοι χρησιμοποιώντας το site του ΕΡΜΗ. O2: Είναι εύκολο για μένα να παρακολουθώ άλλους να χρησιμοποιούν το site του ΕΡΜΗ. O3: Είχα πολλές ευκαιρίες να δω το site του ΕΡΜΗ να χρησιμοποιείται O4: Δεν έχω δει πολλούς άλλους να χρησιμοποιούν το site του ΕΡΜΗ. T1: Είχα την ευκαιρία να χρησιμοποιήσω πολλές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
Παράγοντας 10 - Ποιότητα του Συστήματος System Quality: Πόσο καλά το υλικό και το λογισμικό δουλεύουν μαζί. Trialability: Ο βαθμός στον οποίο ένας χρήστης μπορεί να πειραματιστεί με μία καινοτομία σε έναν περιορισμένο βαθμό. $\alpha = 0.792$	SySQ2: Το site του ΕΡΜΗ είναι αρκετά γρήγορο για τις ανάγκες μου. SySQ3: Τα αποτελέσματα του site του ΕΡΜΗ είναι αξιόπιστα. SySQ4: Το site του ΕΡΜΗ σπάνια πέφτει και είναι εύκολο να ανακτηθεί. SySQ5: Το site του ΕΡΜΗ παρέχει ασφάλεια. T2: Μπορώ να έχω πρόσβαση στο site του ΕΡΜΗ από διάφορους χώρους (π.χ. Από το σπίτι φίλου ή συγγενή, από internet cafe, από

	τον εργασιακό μου χώρο, από το πανεπιστήμιό μου κ.α.).
--	--

Πίνακας 4.17: Ερωτηματολόγιο

4.4 Ανάλυση Παλινδρόμησης

Στη συνέχεια, για τον έλεγχο της επιρροής των παραγόντων στην Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και για να εξασφαλιστεί η αξιοπιστία και η εγκυρότητα τους, εφαρμόστηκε ανάλυση παλινδρόμησης. Συγκεκριμένα, η εξαρτημένη μεταβλητή ήταν η Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και οι ανεξάρτητες μεταβλητές ήταν οι δέκα παράγοντες που προέκυψαν από την παραγοντική ανάλυση, δηλαδή οι εξής: Ποιότητα των Υπηρεσιών, Ποιότητα των Πληροφοριών, Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος, Εμπιστοσύνη, Σχετικό Πλεονέκτημα, Υποκειμενική Εκτίμηση, Συμβατότητα, Πολυπλοκότητα, Παρατηρητικότητα και Ποιότητα του Συστήματος.

Ακολουθούν οι υποθέσεις που κάναμε:

H1: Η Ποιότητα των Υπηρεσιών και επηρεάζει την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

H2: Η Ποιότητα των Πληροφοριών επηρεάζει Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

H3: Ο Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος της Συμπεριφοράς επηρεάζει την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

H4: Η Εμπιστοσύνη επηρεάζει την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

H5: Το Σχετικό Πλεονέκτημα επηρεάζει την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

H6: Η Υποκειμενική Εκτίμηση επηρεάζει την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

H7: Η Πολυπλοκότητα επηρεάζει την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

H8: Η Συμβατότητα επηρεάζει την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

H9: Η Παρατηρητικότητα επηρεάζει την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

H10: Η Ποιότητα του Συστήματος επηρεάζει την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης παλινδρόμησης συνοψίζονται στον Πίνακα 4.18 που ακολουθεί.

Υπόθεση	Παράγοντας	Coefficient	t-value	Significant	Adjusted R square	Υποστηρίζεται
H1	SeQ	0.340	4.774	0.000	6.1	NAI
H2	InfQ	0.245	3.431	0.001	3.1	NAI
H3	PBC	0.321	4.497	0.000	5.4	NAI
H4	Trust	0.367	5.155	0.000	6.8	NAI
H5	RA	0.319	4.480	0.000	5.4	NAI
H6	SN	0.443	6.219	0.000	10.2	NAI
H7	Comp	0.180	2.522	0.013	1.5	NAI
H8	Compat	0.362	5.077	0.000	6.8	NAI
H9	O	0.358	5.030	0.000	6.7	NAI
H10	SyQ	n/a	n/a	n/a	n/a	OXI

Σημείωση: R – 0.738; R square – 0.545; adjusted R square – 0.520; Standard error of the estimate – 0.94018.

Πίνακας 4.18: Αποτελέσματα της ανάλυσης παλινδρόμησης

4.5 Συμπεράσματα Κεφαλαίου

Αφότου ολοκληρώθηκε η μελέτη των δημογραφικών στοιχείων και πραγματοποιήσαμε ανάλυση παραγόντων, ανάλυση αξιοπιστίας και ανάλυση παλινδρόμησης, καταλήξαμε στην τελική μορφή του μοντέλου μας και βρήκαμε ποιες από τις αρχικές υποθέσεις μας υποστηρίζονται. Πιο συγκεκριμένα, βρήκαμε ότι εννέα παράγοντες επηρεάζουν την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι παράγοντες αυτοί είναι οι ακόλουθοι: Ποιότητα των Υπηρεσιών, Ποιότητα των Πληροφοριών, Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος, Εμπιστοσύνη, Σχετικό Πλεονέκτημα, Υποκειμενική Εκτίμηση, Συμβατότητα, Πολυπλοκότητα και Παρατηρητικότητα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5. Συμπεράσματα

Σε αυτό το κεφάλαιο συνοψίζονται τα συμπεράσματα της πτυχιακής εργασίας που πραγματοποιήθηκε. Αρχικά, παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από τους ελέγχους που πραγματοποιήσαμε και στη συνέχεια αναλύονται οι μελλοντικές κατευθύνσεις που θα μπορούσε να ακολουθήσει η μελέτη μας, οι περιορισμοί της, καθώς και η συνεισφορά της πτυχιακής εργασίας.

5.1 Εμπιστοσύνη

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι η υπόθεση H4 υποστηρίζεται. Αυτό δείχνει ότι η Εμπιστοσύνη επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Sang et al., 2009; Carter 2008; Carter & Weerakkody, 2008; Carter & Belanger, 2005; Lee & Lei, 2007). Οι παράμετροι Εμπιστοσύνη στο Internet και Εμπιστοσύνη στην Κυβέρνηση ομαδοποιούνται στον Παράγοντα 4, *Εμπιστοσύνη*. Έχουμε δει να συμβαίνει το ίδιο και σε προηγούμενες μελέτες (Carter & Belanger, 2005; Carter, 2008). Το internet είναι ένα μακρινό και απρόσωπο μέσο το οποίο δεν προσφέρει τη σιγουριά που προσφέρει η αλληλεπίδραση με έναν κυβερνητικό υπάλληλο. Στην Ελλάδα οι πολίτες έχουν συνηθίσει να αλληλεπιδρούν με την κυβέρνηση παραδοσιακά, με το να επισκέπτονται τις αντίστοιχες κυβερνητικές υπηρεσίες. Παρόλα τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι πολίτες πολλές φορές έχουν ενδοιασμούς να αποκαλύψουν τα προσωπικά τους δεδομένα στην κυβέρνηση μέσω internet με το φόβο ότι η ιδιωτική τους ζωή μπορεί να παραβιαστεί (Hart–Teeter, 2003). Η απόσταση και η αβεβαιότητα καθιστούν την Εμπιστοσύνη τόσο σημαντικό παράγοντα για την υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Carter, 2008).

Υπάρχουν πολλά εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι κυβερνήσεις έτσι ώστε να αυξήσουν την αυτοπεποίθηση των πολιτών για το internet ως ένα αξιόπιστο μέσο για να αλληλεπιδρούν με την κυβέρνηση. Αρχικά, θα μπορούσαν να παρέχουν τη δυνατότητα στους πολίτες να επικοινωνούν σε πραγματικό χρόνο με κυβερνητικούς υπαλλήλους κατά τη διάρκεια μίας συναλλαγής, έτσι ώστε και να απαντώνται τα ερωτήματα των πολιτών σχετικά με θέματα ασφάλειας, αλλά και να μπορεί η κυβέρνηση να ενημερώσει τους πολίτες για τα μέτρα

ασφάλειας που λαμβάνονται έτσι ώστε να μειωθούν οι κίνδυνοι (Carter, 2008). Ένας άλλος τρόπος θα ήταν να προσφέρουν στην ιστοσελίδα τους στατιστικά στοιχεία σχετικά με τον αριθμό των επιτυχημένων συναλλαγών καθημερινά (Carter, 2008). Για να μπορέσουν να αυξήσουν την εμπιστοσύνη των πολιτών, θα μπορούσαν να επισημαίνουν σε απλή γλώσσα όλα τα μέτρα ασφάλειας που λαμβάνονται και επίσης να χρησιμοποιούν σφραγίδες ασφάλειας όπως verisigns (Carter & Belanger, 2005). Επιπλέον, θα μπορούσαν να μοιράζουν φυλλάδια στους πολίτες για το ρόλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Carter & Belanger, 2005) και επίσης οι ίδιοι οι υπάλληλοι θα μπορούσαν να ενθαρρύνουν τους πολίτες την επόμενη φορά να προτιμήσουν το site του ΕΡΜΗ εφόσον η υπηρεσία είναι διαθέσιμη και online (π.χ. έκδοση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης). Τέλος, θα μπορούσαν να διαφημίσουν το site του ΕΡΜΗ μέσα από κάποιο άλλο site το οποίο οι πολίτες χρησιμοποιούν και εμπιστεύονται περισσότερο (π.χ. TAXIS).

5.2 Συμβατότητα

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι η υπόθεση H8 υποστηρίζεται. Αυτό δείχνει ότι η Συμβατότητα επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Carter & Belanger, 2005; Lee & Lei, 2007). Οι ερωτήσεις που αφορούν την Συμβατότητα συνιστούν τον Παράγοντα 8 (Sang et al., 2009). Έχει παρατηρηθεί ότι οι πολίτες που χρησιμοποιούν το internet είτε για κοινωνικούς (e-mail, facebook, κατέβασμα μουσικής κτλ), είτε για οικονομικούς (αγορά προϊόντων/υπηρεσιών, εξόφληση λογαριασμών κτλ), είτε για επαγγελματικούς λόγους και άρα οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι συμβατές με τον τρόπο ζωής τους, αναμένεται να υιοθετήσουν τέτοιου είδους καινοτομίες για την αλληλεπίδρασή τους με την κυβέρνηση πιο εύκολα (Carter & Belanger, 2005). Για να μπορέσουν οι κυβερνήσεις να ενθαρρύνουν τους πολίτες να χρησιμοποιούν τα site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την διεκπεραίωση υπηρεσιών, θα πρέπει να προσφέρουν τις υπηρεσίες και τις απαραίτητες πληροφορίες κατά τρόπο συμβατό με το πώς οι πολίτες έχουν συνηθίσει να αλληλεπιδρούν με την κυβέρνηση. Για παράδειγμα οι online φόρμες συμπλήρωσης θα πρέπει να μοιάζουν με τα έγγραφα που έχουν συνηθίσει να συμπληρώνουν οι πολίτες ως τώρα (Carter & Belanger, 2005). Επίσης, η Συμβατότητα θα μπορούσε να επιτευχθεί αν οι κυβερνήσεις συμφωνούσαν να τυποποιήσουν (standardize) τα interface των σελίδων τους (Carter & Belanger, 2005).

5.3 Πολυπλοκότητα

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι η υπόθεση H7 υποστηρίζεται. Αυτό δείχνει ότι η Πολυπλοκότητα επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Sambasivan et al., 2010; Carter, 2008; Carter & Belanger, 2005; Wang, 2002; Fu et al., 2006; Venkatesch et al., 2003). Οι ερωτήσεις που αφορούν την Πολυπλοκότητα συνιστούν τον Παράγοντα 7 (Lean et al., 2009; Hu et al., 2009). Για να μπορέσουν οι κυβερνήσεις να ενθαρρύνουν τους πολίτες να χρησιμοποιούν τα site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να λάβουν ορισμένα μέτρα τα οποία θα εξασφαλίζουν την εύκολη περιήγηση των χρηστών. Αρχικά, θα πρέπει να είναι εύκολο να μπορούν οι χρήστες να πλοηγηθούν μέσα στην ιστοσελίδα και επίσης οι πληροφορίες και οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρουσιάζονται σύμφωνα με τις ανάγκες τους (Carter & Belanger, 2005). Τέλος, έχει παρατηρηθεί ότι όταν οι χρήστες κουράζονται από την αναζήτηση μία πληροφορίας/υπηρεσίας μειώνεται η πρόθεσή τους να υιοθετήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, άρα θα πρέπει να είναι εύκολο να βρίσκουν γρήγορα τις πληροφορίες/υπηρεσίες που αναζητούν (Carter & Belanger, 2005).

5.4 Σχετικό Πλεονέκτημα

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι η υπόθεση H5 υποστηρίζεται. Αυτό δείχνει ότι το Σχετικό Πλεονέκτημα επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Sang et al., 2009; Carter & Weerakkody, 2008; Sambasivan et al., 2010; Carter, 2008; Wang, 2002; Horst, 2007; Fu et al., 2006). Οι ερωτήσεις που αφορούν το Σχετικό Πλεονέκτημα συνιστούν τον Παράγοντα 5 (Sang et al., 2009; Carter & Weerakkody, 2008). Για να μπορέσουν οι πολίτες να εκτιμήσουν τα πλεονεκτήματα που τους προσφέρει η χρήση μίας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πιο συγκεκριμένα το site του ΕΡΜΗ, θα πρέπει αρχικά να γνωρίζουν ότι έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιήσουν υπηρεσίες και να βρίσκουν πληροφορίες ηλεκτρονικά (Carter & Weerakkody, 2008). Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων προκύπτει πως οι πολίτες γνωρίζουν για το site του ΕΡΜΗ κυρίως από τα γραφεία των ΚΕΠ (56,0%), τη δουλειά τους (39,4%) και τους φίλους ή την οικογένειά τους (16,0%). Για να μπορέσει να γίνει γνωστό ένα site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα πρέπει οι κυβερνήσεις να κάνουν εθνικές καμπάνιες ενημέρωσης (ραδιόφωνο, τηλεόραση κτλ) όχι μόνο για την ύπαρξη της υπηρεσίας αλλά και για τα πλεονεκτήματα της χρήσης της έναντι των παραδοσιακών μέσων (Carter & Weerakkody, 2008; Carter, 2008). Επιπλέον, θα πρέπει να οργανώνουν τις ιστοσελίδες τους με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε ο χρήστης να μην χάνει χρόνο

αναζητώντας τις πληροφορίες που ψάχνει (Sang et al., 2009), να παρέχονται οι υπηρεσίες εύκολα, αποδοτικά και γρήγορα (Carter, 2008; Carter & Weerakkody, 2008), να παρέχονται πληροφορίες για την εξέλιξη της αίτησής τους (Carter & Weerakkody, 2008) και τέλος, να υπάρχει διαθέσιμο στις ιστοσελίδες τους πολύ υλικό (West, 2008). Οι χρήστες του site του ΕΡΜΗ θεωρούν ότι η χρήση του θα αυξήσει την ικανότητα τους να συγκεντρώνουν πληροφορίες από κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες (μ.ο. 5,22) άρα η ύπαρξη μεγάλου υλικού κρίνεται απαραίτητη.

5.5 Ποιότητα των Πληροφοριών

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι η υπόθεση H2 υποστηρίζεται. Αυτό δείχνει ότι η Ποιότητα των Πληροφοριών επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (DeLone & McLean, 2003; Teng & Calhoun, 1996). Οι ερωτήσεις που αφορούν την Ποιότητα των Πληροφοριών συνιστούν τον Παράγοντα 2 (Shareef et al., 2010). Το site του ΕΡΜΗ παρέχει πληροφορίες για έναν μεγάλο αριθμό από υπηρεσίες (είτε με ηλεκτρονική υποβολή, είτε με πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση) και επίσης ενημερώνει τους χρήστες για θέματα που έχουν να κάνουν με τη δημόσια διοίκηση. Το γεγονός αυτό κάνει την Ποιότητα των Πληροφοριών έναν πολύ σημαντικό παράγοντα για την πρόθεση των χρηστών να το υιοθετήσουν και να το χρησιμοποιήσουν και ως αποτέλεσμα είναι πολύ κρίσιμος ο τρόπος που θα οργανωθούν και θα παρουσιαστούν οι πληροφορίες, ειδικά για το site του ΕΡΜΗ που ο όγκος των πληροφοριών είναι μεγάλος. Για να μπορέσουν οι κυβερνήσεις να ενθαρρύνουν τους πολίτες να χρησιμοποιούν τα site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει οι πληροφορίες που προσφέρουν να είναι σωστές, ακριβείς, αξιόπιστες, κατανοητές (Floropoulos et al., 2010), ολοκληρωμένες και εύκολες στην κατανόηση (DeLone & McLean, 2003). Τέλος, είναι πολύ σημαντικό οι πληροφορίες που παρέχονται να είναι επίκαιρες (Lin et al., 2011).

5.6 Ποιότητα των Υπηρεσιών

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι η υπόθεση H1 υποστηρίζεται. Αυτό δείχνει ότι η Ποιότητα των Υπηρεσιών επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (DeLone & McLean, 2003; Sambasivan et al., 2010). Οι ερωτήσεις που αφορούν την Ποιότητα των Υπηρεσιών συνιστούν τον Παράγοντα 1. Παρατηρούμε ότι η υπόθεση H10, δεν υποστηρίζεται, δηλαδή η Ποιότητα του Συστήματος μαζί με τον Πειραματισμό δεν επηρεάζουν την Πρόθεση των χρηστών να υιοθετήσουν μία υπηρεσία

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτό ίσως οφείλεται στο γεγονός ότι το δείγμα μας αποτελούνταν από πολίτες αρκετά εξοικειωμένους με τους Η/Υ και το διαδίκτυο. Έχει παρατηρηθεί να συμβαίνει το ίδιο και σε άλλες μελέτες με αντίστοιχο δείγμα (Floropoulos et al., 2010). Επίσης, παρόλο που προσφέρεται η δυνατότητα στους πολίτες να έχουν πρόσβαση στο site του ΕΡΜΗ από διάφορους χώρους (π.χ. Από το σπίτι φίλου ή συγγενή, από internet cafe, από τον εργασιακό τους χώρο, από το πανεπιστήμιό τους κ.α.), η πλειοψηφία προτιμάει το σπίτι (60,0%) και τη δουλειά τους (78,9%). Για να μπορέσουν οι κυβερνήσεις να ενθαρρύνουν τους πολίτες να χρησιμοποιούν τα site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει οι ιστοσελίδες τους να έχουν μεγάλη διαθεσιμότητα, αξιοπιστία, προσαρμοστικότητα και μικρό χρόνο απόκρισης έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η καλή ποιότητα του συστήματος (DeLone & McLean, 2003). Επιπλέον, θα πρέπει οι ιστοσελίδες να παρέχουν διαβεβαίωση, ανταπόκριση και ενσυναίσθηση έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η καλή ποιότητα των υπηρεσιών (DeLone & McLean, 2003). Τέλος, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη και η επιρροή της Ποιότητας του Συστήματος γιατί αλλιώς η προσέγγιση θα είναι μη ολοκληρωμένη (Wang & Liao, 2007).

5.7 Υποκειμενική Εκτίμηση

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι η υπόθεση H6 υποστηρίζεται. Αυτό δείχνει ότι η Υποκειμενική Εκτίμηση επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Hung et al., 2006). Οι ερωτήσεις που αφορούν την Υποκειμενική Εκτίμηση συνιστούν τον Παράγοντα 6. Σύμφωνα με τους Venkatesh & Davis (2000), η Υποκειμενική Εκτίμηση επηρεάζει περισσότερο την Πρόθεση των χρηστών να υιοθετήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όταν έχουμε να κάνουμε με συστήματα που η χρήση τους είναι υποχρεωτική. Παρόλα αυτά βλέπουμε πως η επιρροή του κοινωνικού περιβάλλοντος των πολιτών είναι έντονη ακόμα και όταν έχουμε να κάνουμε με ένα σύστημα που η χρήση του είναι προαιρετική και λειτουργεί συμπληρωματικά με τον παραδοσιακό τρόπο, όπως ο ΕΡΜΗΣ. Στη μελέτη μας η Υποκειμενική Εκτίμηση βρέθηκε πως είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει την Πρόθεση των χρηστών να υιοθετήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για να μπορέσουν οι κυβερνήσεις να ενθαρρύνουν τους πολίτες να χρησιμοποιούν τα site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να οργανώσουν στρατηγικές marketing οι οποίες θα αυξήσουν την επιρροή των συναδέλφων τους, της οικογένειάς τους κτλ σχετικά με θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης, η ενσωμάτωση των κοινωνικών δικτύων (facebook, LinkedIn κτλ) στα site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα μπορούσε να αυξήσει την Υποκειμενική Εκτίμηση.

5.8 Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος της Συμπεριφοράς

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι η υπόθεση H3 υποστηρίζεται. Αυτό δείχνει ότι ο Αντιλαμβανόμενος Έλεγχος της Συμπεριφοράς (Wu & Chen, 2005; Hung et al., 2006; Bhattacharjee, 2000) επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι ερωτήσεις που αφορούν τον Αντιλαμβανόμενο Έλεγχο της Συμπεριφοράς συνιστούν τον Παράγοντα 3. Για να μπορέσουν οι κυβερνήσεις να ενθαρρύνουν τους πολίτες να χρησιμοποιούν τα site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να εκπαιδεύουν τους πολίτες έτσι ώστε να μπορούν να τα χρησιμοποιούν εύκολα (Hung et al., 2006), αυτό θα μπορούσε να γίνει με τη βοήθεια των υπαλλήλων των ΚΕΠ, όταν οι πολίτες τα επισκέπτονται. Επίσης, για να αισθάνονται οι πολίτες ότι έχουν τον έλεγχο και δεν «χάνονται» κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης μίας υπηρεσίας, θα πρέπει να αποτελείται από κατανοητά και λίγα βήματα.

5.9 Παρατηρητικότητα

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι η υπόθεση H3 υποστηρίζεται. Αυτό δείχνει ότι η Παρατηρητικότητα επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι ερωτήσεις που αφορούν την Παρατηρητικότητα και τον Πειραματισμό συνιστούν τον Παράγοντα 9. Οι πολίτες οι οποίοι έχουν δει άλλους να χρησιμοποιούν ιστοσελίδες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και έχουν χρησιμοποιήσει και οι ίδιοι πολλές τέτοιες υπηρεσίες, είναι πιο εύκολο να τα υιοθετήσουν.

5.10 Περιορισμοί

Υπάρχουν και περιορισμοί σ αυτή τη μελέτη. Αρχικά, το δείγμα ήταν μικρό, 175 πολίτες. Παρόλα αυτά το γεγονός ότι το δείγμα μας ποικίλει ανάλογα με την ηλικία, την εκπαίδευση, τον τόπο κατοικίας και την οικονομική κατάσταση, αυξάνει τη δυνατότητα γενίκευσης των αποτελεσμάτων. Επόμενες μελέτες θα πρέπει να αναζητήσουν μεγαλύτερο δείγμα, για να μπορέσουν να κάνουν πιο πολύπλοκο έλεγχο του μοντέλου.

Επίσης, επιλέξαμε να ελέγξουμε τις υποθέσεις μας σε έναν μόνο κρατικό κυβερνητικό οργανισμό. Προφανώς, οι απαντήσεις επηρεάστηκαν από τη φύση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας που επιλέχθηκε. Παρόλα αυτά, προσπαθήσαμε στην επιλογή μας να συμπεριλάβουμε την

κρατική κυβερνητική υπηρεσία που προσφέρει το μεγαλύτερο αριθμό από κυβερνητικές υπηρεσίες. Τα ΚΕΠ, όπως έχουμε ήδη αναφέρει, προσφέρουν ένα μεγάλο αριθμό από υπηρεσίες στους Έλληνες πολίτες.

Τέλος, τα αποτελέσματα και οι περιορισμοί τους πάρθηκαν από μία μόνο μελέτη που εξέτασε ένα συγκεκριμένο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Γι' αυτό το λόγο, θα πρέπει η γενίκευση των συμπερασμάτων για άλλα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ή άλλες ομάδες χρηστών να γίνεται με προσοχή. Είναι πολύ σημαντικό, το προτεινόμενο μοντέλο να αξιολογηθεί σε διαφορετικές ομάδες χρηστών και σε διαφορετικά συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ιδικά σε G2B και G2G. Επόμενες μελέτες θα πρέπει να συμπεριλάβουν μία μεγαλύτερη γκάμα από κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες έτσι ώστε να αξιολογηθούν τα αποτελέσματα, για παράδειγμα να συμπεριλάβουν G2B και άλλες G2C υπηρεσίες. Αυτοί οι περιορισμοί αφορούν τις περισσότερες μελέτες (Wang and Liao, 2008; Carter and Belanger, 2005).

5.11 Συνεισφορά Πτυχιακής Εργασίας

Η πτυχιακή εργασία επικεντρώνεται σε δύο σημαντικά προβλήματα:

- Το πρώτο σχετίζεται με την ύπαρξη ενός μεγάλου αριθμού προσφερόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά με την υιοθέτησή τους από τους πολίτες να υστερεί παρόλο που υπάρχει πληθώρα ερευνών που προσπαθούν να τις αναγνωρίσουν.
- Το δεύτερο πρόβλημα αφορά στην αδυναμία των μοντέλων που υπάρχουν να εξηγήσουν σε βάθος τους παράγοντες που επηρεάζουν τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διότι έχουν δώσει ελάχιστη έως καθόλου προσοχή στην μελέτη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τη σκοπιά της παροχής υπηρεσίας.

Πιστεύουμε ότι αυτή η πτυχιακή εργασία έχει συνεισφέρει στην υπάρχουσα συζήτηση σχετικά με την κατανόηση της χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών από πολίτες. Πιο συγκεκριμένα έχει:

- Κάνει μία εκτενή επισκόπηση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας για την υιοθέτηση και χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και έχει αναπτύξει ένα θεωρητικό πλαίσιο, το οποίο προτείνει παραμέτρους από τη Θεωρία της Διάχυσης των Καινοτομιών (Diffusion of Innovation Theory), τη Θεωρία της Λογικής Δράσης (Theory of Reasoned Action), το Μοντέλο Αποδοχής (TAM) και το μοντέλο επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων των DeLone & McLean.

- Προσπαθήσει να αναπτύξει ένα θεωρητικό μοντέλο για να μετρήσει την πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν το site του ΕΡΜΗ.

Πιστεύουμε ότι αυτή η πτυχιακή εργασία έχει συνεισφέρει στην υπάρχουσα έρευνα στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, παρουσιάζοντας μία επικεντρωμένη στην Υπηρεσία αντίληψη. Η έμφαση που δόθηκε στην υπηρεσία που παρέχεται, θεωρείται όλο και πιο σημαντική για την μέτρηση της πρόθεσης χρήσης. Οι συνεισφορές είναι οι ακόλουθες:

- Αρχικά με την χρήση τόσο παραμέτρων από τις κοινωνικές επιστήμες, όσο και παραμέτρων από τα πληροφοριακά συστήματα, με αποτέλεσμα να προβλέπονται με μεγαλύτερη ακρίβεια οι παράγοντες που επηρεάζουν την συμπεριφορά των πολιτών.
- Επίσης, με τη χρήση των παραμέτρων του μοντέλου επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων των DeLone & McLean, με αποτέλεσμα να κατανοούμε καλύτερα την πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιούν το site του ΕΡΜΗ.

5.12 Περαιτέρω Έρευνα

Η παρούσα πτυχιακή εργασία μπορεί να αποτελέσει βάση για πολλές καινούργιες μελέτες. Πιο συγκεκριμένα, οι μελέτες που θα ακολουθήσουν θα πρέπει να ξεπεράσουν τους περιορισμούς που αναφέρθηκαν στην παράγραφο 5.10. Οι κατευθύνσεις που προτείνονται είναι οι εξής:

- Αναζήτηση μεγαλύτερου δείγματος, για να μπορέσουν να κάνουν πιο πολύπλοκο έλεγχο του μοντέλου.
- Αναζήτηση διαφορετικών ομάδων χρηστών και διαφορετικών συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ιδικά σε G2B και G2G.
- Επέκταση σε περισσότερους κρατικούς κυβερνητικούς οργανισμούς.

Βιβλιογραφία

- Anagnostopoulos, D., (2006), “Projects of the General Secretariat for Information Systems”, Speech in the context of the 1st EUSummit on Observing IT Society, Athens, Greece, pp 27–29.
- Agarwal, R. and Prasad, J. (1997), “The Role of Innovation Characteristics and Perceived Voluntariness in the Acceptance of Information Technologies”, *Decision Sciences*, 28: 557–582. doi: 10.1111/j.1540-5915.1997.tb01322.x
- Albusaidy, M. and Weerakkody, V. (2009) “Factors Influencing E-Government Implementation Progress in Oman: A Discussion”, IGI Global, Hershey, PA, USA [ISBN: 978-1-60566-713-3]
- Beldad, A., De Jong, M., and Steehouder, M. (2011). “I trust not therefore it must be risky: Determinants of the perceived risks of disclosing personal data for e-government transactions”, *Computers in Human Behavior*. Volume 27, Issue 6, pp.2233-2242.
- Bhattacharjee, A. (2000), “Acceptance of e-commerce services: The case of electronic Brokerages”, *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics: Part A. Systems and Humans*, Vol. 30(4), pp 411–420.
- Carter, L., (2008), “E-government diffusion: a comparison of adoption constructs”, *Emerald, Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 2, No 3, pp 147-161
- Carter, L., Belanger, F., (2005), “The utilization of e- government services: citizen trust, innovation and acceptance factors”, *Information Systems Journal* Vol. 15, pp 5-25
- Carter, L., Weerakkody, V., (2008), “E-government adoption: A cultural comparison”, *Information Systems Frontiers*, Vol. 10, pp 473-482
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13, (3), pp.319-340.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R., (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35, (8), pp.982-1003.

Davis, F. D. and Venkatesh V. (1996). A critical assessment of potential measurement biases in the technology acceptance model: three experiments. *International Journal of Human-Computer Studies*. 45, pp. 19-45.

DeLone, W. H., McLean, E. R., (1992), “Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable,” *Information Systems Research*, Vol. 3, pp 60-95.

DeLone, W. H., McLean, E. R., (2003), “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten Year Update”, *Journal of management Information Systems*, Vol. 19, pp 9-30.

Doong, H-S., Wang, H-C, Foxall, G.R. (2010). Psychological traits and loyalty intentions towards e-Government services. *International Journal of Information Management*, Vol. 30, pp 457–464.

Featherman, M. S., Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: a perceived risk facets perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59, 451-474.

Fishbein, M., Ajzen, I., (1975), “Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research”, Reading, MA: Addison-Wesley

Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., Tsipouridou, M., (2010), “Measuring the success of the Greek taxation information system”, *International Journal of Information Management* Vol. 30, pp 47-56

Fu, J-R., Farn, C-K., Chao, W-P., (2006), “Acceptance of electronic tax filing: A study of taxpayer intentions”, *Information & Management*, Vol. 43, Issue 1, pp 109-126.

George, D., Mallery, P., (2003), “SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 11.0 Update”,

Haralabidis I., (2006), “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Υπηρεσίες και Εφαρμογές”.

Hart–Teeter, (2003), “The new e-government equation: ease, engagement, privacy and rotection”, [WWW document]. URL <http://www.excelgov.org>

Hazlett, S. A., & Hill, F. (2003). E-government: the realities of using IT to transform the public sector. *Managing Service Quality*, 13(6), 445 - 452.

Heeks, R. (2003). Most eGovernment-for-development projects fail: How can risks be reduced? iGovernment Working Paper Series, Paper no. 14.

Heeks, R., (2008), “e-Government for Development, Institute for development Policy management”, University of Manchester, UK

Horst, M., Kuttschreuter, M. and Gutteling, J.M. (2007). Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands. *Computers in Human Behavior*, Vol. 23, pp 1838–1852.

Hu, P. J.H., Brown, S. A., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y., Tam, K. Y., (2009), "Determinants of service quality and continuance intention of online services: The case of eTax", *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, Vol. 60(2), pp 292-306

Hung, S. Y., Chang, C. M., Yu, T. J., (2006), “Determinants of user acceptance of the egovernment services: the case of online tax filling and payment system”, *Government Information Quarterly*, Vol. 23, pp 397-122

Irani, Z., Jones, S., Love, P.E.D., Elliman, T., Themistocleous, M., 2005. Evaluating information system investments in local government: drawing lessons from two welsh cases. *Information Systems Journal* 15 (1), 61–82.

Karunanada, A. and Weerakkody, V. (2006) ‘E-government Implementation in Sri Lanka: Lessons from the UK’, Proceedings of the 8 International Information Technology Conference (IITC), Colombo, Sri Lanka, October 2006.

Kirakowski, J., and Corbett, M. (1990). *Effective Methodology for the Study of HCI*. Elsevier.

Lee, C.B.P., Lei, U.L.E., (2007), "Adoption of E-Government Services in Macao", ICEGOV2007, ACM

Lewis, J. R. (1995) IBM Computer Usability Satisfaction Questionnaires: Psychometric Evaluation and Instructions for Use. *International Journal of Human Computer Interaction*. 7, (1), pp. 57-78.

Moore, G.C. and Benbasat, I. (1991), "Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation", *Information System Research*, Vol. 2 No. 3, pp. 192-222.

Nunnally, J., C., (1967). Psychometric Theory. McGraw-Hill Inc.

OECD, (2008), Annual Report, Public Affairs Division, Public Affairs and Communications Directorate.

Petrakaki, D. (2008). Information Technology in the Service Economy: Challenges and Possibilities for the 21st Century. In IFIP International Federation for Information Processing, Volume 267, eds. Barrett, M., Davidson, E., Middleton, C., and DeGross, J. (Boston: Springer), pp. 213-227.

Rai, A., Lang, S.S., Welker, R.B. , Assessing the validity of IS success models: an empirical test and theoretical analysis, *Information Systems Research* 13 (1), 2002, pp. 5–69

Rogers, E. M. (1995). Diffusion of innovations (4th ed.). New York7 Free Press.

Sambasivan, M., Wemyss, G.P., Rose, R.C., (2010), "User acceptance of a G2B system: a case of electronic procurement system in Malaysia", *Internet research*, Vol 20, No 2, pp 169-187

Sambasivan M. Wemyss G.P and Rose R.C. 2009. 'User acceptance of a G2B system: A case of electronic procurement system in Malaysia'. *Internet Research*, 20(2): 169-187.

Sang, S., Lee, J. D., Lee, J., (2009), "E-government adoption in ASEAN: the case of Cambodia", *Internet research*, Vol. 19, No 5, pp 517-534

Seddon, P. B. and M-Y Kiew, “A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success,” *Proceedings of the International Conference on Information Systems*, Vancouver, Canada (ICIS 94) (1994), 99-110.

Shareef, M. A., Archer, N., Sharan, V., Kumar, V., “Critical Factors for Adoption of E-government: Validity of Adoption Model in Indian Context”, *Comparative E-Government, Integrated Series in Information Systems* 25, DOI 10.1007/978-1-4419-6536-3_19

Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. Urbana, IL: University of Illinois Press.

Stoltzfus, K. (2004) ‘Motivations for implementing E-Government: An Investigation of the Global Phenomenon’, University of California, Santa.

Taylor, S., Todd, P. A. (1995). Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information Systems Research*, 6(2), 144- 176.

Teng, J., Calhoun, K., (1996), “Organizational computing as a facilitator of operational and managerial decision making: An exploratory study of managers’ perceptions”, *Decision Sciences*, 27, 4, pp 673-710

Tull, D. S., and Hawkins, D. I., (1990). *Marketing Research: Meaning Measurement and Method*. 5th Edition. Macmillan Publishing Co. Inc.

Van Slyke, C., Bélanger, F. & Comunale, C. (2004) Adopting business-to-consumer electronic commerce. The effects of trust and perceived innovation characteristics. *The Data Base for Advances in Information Systems*, Vol. 35, pp 32–49.

Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G. & Davis, F. (2003) User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly*, Vol. 27, pp 425–478.

UN Survey for E-government, (2012), Economic and Social Affairs.

Wang, Y. S., (2002), “The adoption of electronic tax filing systems: an empirical study”, *Government Information Quarterly*, Vol. 20, pp 333-352

Wang, Y.-S. and Liao, Y.-W. (2008), “Assessing e-government systems success: a validation of the DeLone and McLean model of information system success”, *Government Information Quarterly*, Vol. 25 No. 4, pp. 717-33.

Wangpipatwong, S. Chutimaskul, W., Papasratorn, B., (2008), “Understanding Citizen’s Continuance Intention to Use e-Government Website: a Composite View of Technology Acceptance Model and Computer Self-Efficacy”, *The Electronic Journal of e-Government*, Vol. 6, Issue 1, pp 55 - 64, available online at www.ejeg.com

Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P.A. & Rose, G.M. 2002, "Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust", *Electronic Markets*, vol. 12, no. 3, pp. 157-162.

Weerakkody, V., Jones, S. and Olsen, E. (2007) ‘E-Government: A Comparison of Strategies in Local Authorities in the UK and Norway’, *International Journal of Electronic Business*, Inderscience, 5 (2), pp 141-159

West, D.M. (2008), *Improving Technology Utilization in Electronic Government Around the World*, The Brookings Institution, Washington, DC.

Wu, I. L., Chen J. L., (2005), “An extension of Trust and TAM model with TPB in the initial adoption of on-line tax: an empirical study”, *International Journal Human-Computer Sciences*, Vol. 62,, pp 784-808

Zhijie, S., Yanfeng, W., (2009), “Understanding the link between IT service and IS quality”, *International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering*, China, 26-27/12, pp 101-105, IEEE

Προεδρικό Διάταγμα 150/2011 «Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές». (ΦΕΚ Α' 125/25.6.2001)

Παραρτήματα

Παράρτημα 1

Υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή	Υπηρεσίες με πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση
1. Άδεια για απεντόμωση Κορινθιακής σταφίδας, σουλτανίνας	1. Απόσπασμα ατομικού λογαριασμού ΙΚΑ
2. Άδεια εισαγωγής ζώντων ζώων από τρίτη χώρα	2. Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων ΕΛΓΑ στους παραγωγούς
3. Άδεια λειτουργίας απεντομωτηρίων σύκων	3. Χορήγηση ανάλυσης αποζημιώσεων ΕΛΓΑ που καταβλήθηκαν στους παραγωγούς
4. Αίτηση - δήλωση συνταξιούχου για αλλαγή διεύθυνσης (Γ.Λογιστήριο του Κράτους/Συντάξεις Δημοσίου)	4. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου (Ειδικό Ληξιαρχείο)
5. Αίτηση καταγγελίας καταναλωτή στα ΚΕΠ	5. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης (Ειδικό Ληξιαρχείο)
6. Αναγγελία άσκησης επαγγέλματος εργοθεραπευτή	6. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου (Ειδικό Ληξιαρχείο)
7. Αναγγελία άσκησης επαγγέλματος οπτικού	7. Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (για επιχειρήσεις - εργοδότες)
8. Αντίγραφο πιστοποιητικού σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)	8. Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
9. Αντικατάσταση απωλεσθέντος βιβλιαρίου κλάδων σύνταξης και πρόνοιας από το ΤΣΑΥ	9. Χορήγηση βεβαίωσης ενισχύσεων ΠΣΕΑ σε παραγωγούς (ΕΛΓΑ)
10. Βεβαιώσεις περί τροποποίησης ή μη καταστατικών Α.Ε., περί μη ανάκλησης άδειας σύστασης Α.Ε., περί του ισχύοντος Δ.Σ., περί καταβεβλημένου κεφαλαίου Α.Ε. και λοιπών στοιχείων	10. Χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας (Εθνικό Δημοτολόγιο)

καταχωρημένων στο Μητρώο Α.Ε.	
11. Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ	11. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ (Εθνικό Δημοτολόγιο)
12. Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ	12. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
13. Βεβαίωση μη οφειλής για συμμετοχή σε διαγωνισμούς από ΟΑΕΕ-πρώην ΤΕΒΕ	
14. Βεβαίωση περί μη ασφάλισης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)	
15. Βεβαίωση περί μη συνταξιοδότησης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)	
16. Βεβαίωση ταμειακής ενημερότητας Ν. 2084/92, για θεώρηση βιβλίων και στοιχείων από τη ΔΟΥ (ΟΑΕΕ - πρώην ΤΕΒΕ)	
17. Βεβαίωση του ποσού της επιδοτούμενης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ	
18. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων	
19. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε απροστάτευτα παιδιά	
20. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε μοναχικά άτομα άνω των 65 ετών και ανασφάλιστα άτομα	
21. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης ανασφάλιστων τετραπληγικών - παραπληγικών και ακρωτηριασμένων	
22. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης Βαριά Νοητικά Καθυστερημένων (Β.Ν.Κ.)	
23. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης κωφалаλίας	

24. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα με βαριά αναπηρία	
25. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από AIDS	
26. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από αιμορροφιλία	
27. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από μεσογειακή αναιμία	
28. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε σπαστικά άτομα	
29. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τετραπληγικών - παραπληγικών ασφαλισμένων του δημοσίου	
30. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τυφλότητας	
31. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης χανσενικών	
32. Βεβαίωση χρόνου μη επιδοτούμενης ανεργίας ΟΑΕΔ	
33. Βεβαίωση χρόνου υπηρεσίας στο διπλόσιο στους Αστυνομικούς που υπηρετούν στην Ε.Κ.Α.Μ. και στο Τ.Ε.Ε.Μ (Ν. 1813/1988, άρθρα 20 παρ. 3 και 47 παρ.1)	
34. Δήλωση συμμετοχής στις εξετάσεις ιατρικής του ΔΟΑΤΑΠ της εξεταστικής περιόδου του εκάστοτε έτους	
35. Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης ασφαλισμένου για αλλαγή διεύθυνσης	
36. Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μερισματούχου για έκδοση βεβαίωσης	

χορήγησης μερίσματος	
37. Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μερισματούχου για προεξόφληση μερισμάτων	
38. Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μετόχου για τη χορήγηση βεβαίωσης εξόφλησης οφειλής (ΜΤΠΥ)	
39. Έγγραφή –Πιστοποίηση Εργοδότη για χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προκειμένου να υποβληθεί ηλεκτρονικά μέσω Κ.Ε.Π. η Αναλυτική Περιοδική Δήλωση (Α.Π.Δ.)	
40. Εγγραφή στα μητρώα ασφαλισμένων του ΚΕΑΔ δικηγόρων ή ασκούντων δικηγόρων	
41. Έκδοση βεβαιώσεων αδειών καταλληλότητας οχημάτων μεταφοράς προϊόντων ζωικής προέλευσης	
42. Έκδοση βεβαίωσης εγγραφής στο ΤΣΑΥ	
43. Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στο ΙΚΑ	
44. Έκδοση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από το ΙΚΑ	
45. Έκδοση κτηνιατρικών υγειονομικών πιστοποιητικών προϊόντων ζωικής προέλευσης	
46. Ενημέρωση καταναλωτή για τις τιμές προϊόντων και υπηρεσιών και γενικά δικαιώματα καταναλωτή για την προστασία του	
47. Καταχώρηση εγκατάστασης εκτροφής, προμήθειας, πειραματισμού Π.Δ. 160/91 (64, Α')	

48. Πιστοποιητικό Σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)	
49. Πτηνοκτηνοτροφικές εγκαταστάσεις δυναμικότητας μικρότερης των 2 ισοδύναμων ζώων (πλην των οικοσίων)	
50. Χορήγηση ακριβούς αντιγράφου βαθμολογικής αντιστοιχίας - πράξης αναγνώρισης (ΔΟΑΤΑΠ)	
51. Χορήγηση αντιγράφου άδειας επάρκειας διδασκαλίας γλώσσας (λόγω απώλειας, καταστροφής της ήδη εκδοθείσας)	
52. Χορήγηση αντιγράφου αποσπάσματος του διαγράμματος καθώς και του πίνακα που συνοδεύει μία κυρωμένη πράξη εφαρμογής (τελική ιδιοκτησία, υποχρεώσεις εισφοράς σε γη και χρήμα του ν. 1337/83)	
53. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου	
54. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης	
55. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου	
56. Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης	
57. Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου γενικής χρήσης ή δικαστικής χρήσης	
58. Χορήγηση αποσπάσματος πρακτικών Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΟΑΤΑΠ)	
59. Χορήγηση βεβαίωσης αναπηρίας (Ν. 1579/1950)	

60. Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες δασκάλους ή νηπιαγωγούς	
61. Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες καθηγητές	
62. Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για ειδικό λογαριασμό πρόσθετων παροχών (ΤΣΜΕΔΕ)	
63. Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για κύρια σύνταξη ΤΣΜΕΔΕ	
64. Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για τον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ	
65. Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (ΤΣΜΕΔΕ)	
66. Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογίας εξετάσεων πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)	
67. Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογικής αντιστοιχίας (ΔΟΑΤΑΠ)	
68. Χορήγηση βεβαίωσης για έγκριση ασφάλισης από τον ΟΓΑ - προώθηση δελτίου απογραφής για έκδοση βιβλιαρίου υγείας	
69. Χορήγηση βεβαίωσης για το ομοταγές πανεπιστημίων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο με τα αναγνωρισμένα ΑΕΙ της αλλοδαπής (ΔΟΑΤΑΠ)	
70. Χορήγηση βεβαίωσης για το ύψος των μηνιαίων αποδοχών κύριας και επικουρικής σύνταξης από το ΝΑΤ	
71. Χορήγηση βεβαίωσης εκπλήρωσης υπηρεσίας υπαίθρου ιατρού	
72. Χορήγηση βεβαίωσης επιτυχούς συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης	

επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)	
73. Χορήγηση βεβαίωσης Ζώνης Επιχειρήσεων Ν. 1854/1951	
74. Χορήγηση βεβαίωσης κατάθεσης δικαιολογητικών από το ΔΟΑΤΑΠ	
75. Χορήγηση βεβαίωσης μη συνταξιοδότησης από το ΝΑΤ	
76. Χορήγηση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον ΟΓΑ	
77. Χορήγηση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από τον ΟΓΑ	
78. Χορήγηση βεβαίωσης περί συνταξιοδότησης - διακοπής / αναστολής της συνταξιοδότησης και λοιπές βεβαιώσεις για τη συνταξιοδότηση από τον ΟΓΑ.	
79. Χορήγηση βεβαίωσης ποσού σύνταξης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)	
80. Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας Αστυνομικών Υπαλλήλων	
81. Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές δασκάλους ή νηπιαγωγούς	
82. Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές καθηγητές	
83. Χορήγηση βεβαίωσης συνταξιούχου (ΤΣΜΕΔΕ)	
84. Χορήγηση βεβαίωσης του Ν. 142/1974	
85. Χορήγηση βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας στο διπλόσιο, στους χειριστές ελικοπτέρων της Ελληνικής Αστυνομίας (Π.Δ. 1041/1979, άρθρα 41 και 43)	
86. Χορήγηση ενημερωτικού	

σημειώματος ΚΕΑΝ	
87. Χορήγηση πιστοποιητικού αποφοίτησης από Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία	
88. Χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στα μητρώα αρρένων	
89. Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας	
90. Χορήγηση πιστοποιητικού θαλάσσιας υπηρεσίας	
91. Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ανηλίκων	
92. Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ή εξέτασης σε εξωτερικά ιατρεία ενηλίκων	
93. Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης	
94. Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για δασκάλους ή νηπιαγωγούς	
95. Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για καθηγητές	
96. Χορήγηση πιστοποιητικού φοίτησης σε Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία	
97. Χορήγηση υπηρεσιακού σημειώματος για την ανανέωση βιβλιαρίου υγείας στο διάστημα που δεν έχει εκδοθεί απόφαση συνταξιοδότησης	
98. Χορήγησης βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας Αστυνομικών (Αστυφυλάκων	

– Αρχ/κων – Ανθυπαστυνόμων), Συνοριακών Φυλάκων και Ειδικών Φρουρών (Ν. 2690/1999, άρθρα 4,5 και 12)	
--	--

Παράρτημα 2

Ακολουθεί το ερωτηματολόγιο που διατέθηκε στα ΚΕΠ:

	Διαφωνώ							Συμφωνώ						
	Απόλυτα							Απόλυτα						
1. Θα μπορούσα να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ καλά.	1	2	3	4	5	6	7							
2. Η χρήση του site του ΕΡΜΗ ήταν στον απόλυτο έλεγχο μου (δεν αισθάνθηκα να “χάνομαι”).	1	2	3	4	5	6	7							
3. Διαθέτω τις γνώσεις και τις ικανότητες για να χρησιμοποιήσω το site του ΕΡΜΗ.	1	2	3	4	5	6	7							
4. Πιστεύω πως το site του ΕΡΜΗ είναι δύσχρηστο.	1	2	3	4	5	6	7							
5. Είναι εύκολο για μένα να θυμάμαι πως να εκτελώ εργασίες στο site του ΕΡΜΗ.	1	2	3	4	5	6	7							
6. Η χρήση του site του ΕΡΜΗ χρειάζεται πολλή διανοητική προσπάθεια.	1	2	3	4	5	6	7							
7. Η χρήση του site του ΕΡΜΗ είναι συχνά κουραστική.	1	2	3	4	5	6	7							
8. Η αλληλεπίδραση μου με το site του ΕΡΜΗ είναι σαφής και κατανοητή.	1	2	3	4	5	6	7							
9. Γενικά, πιστεύω πως η χρήση του site του ΕΡΜΗ είναι εύκολη.	1	2	3	4	5	6	7							
10. Πιστεύω πως είναι εύκολο να κάνω αυτά που θέλω στο site του ΕΡΜΗ.	1	2	3	4	5	6	7							
11. Το να μάθω να χειρίζομαι το site του ΕΡΜΗ ήταν εύκολο για μένα.	1	2	3	4	5	6	7							
12. Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα αυξήσει την ικανότητα μου να	1	2	3	4	5	6	7							

συγκεντρώνω πληροφορίες από κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες.							
13. Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα αυξήσει την ικανότητα μου να αλληλεπιδρώ με κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες.	1	2	3	4	5	6	7
14. Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα καταστήσει πιο εύκολη την αλληλεπίδραση μου με τις κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες.	1	2	3	4	5	6	7
15. Η χρήση του site του ΕΡΜΗ θα μου δώσει μεγαλύτερο έλεγχο στην αλληλεπίδραση μου με τις κρατικές κυβερνητικές υπηρεσίες.	1	2	3	4	5	6	7
16. Η χρήση του site του ΕΡΜΗ ταιριάζει με τον τρόπο που δουλεύω.	1	2	3	4	5	6	7
17. Η χρήση του site του ΕΡΜΗ ταιριάζει με το στυλ της δουλειάς μου.	1	2	3	4	5	6	7
18. Η σχεδίαση του site του ΕΡΜΗ είναι συμβατή με τον τρόπο που δουλεύω.	1	2	3	4	5	6	7
19. Το site του ΕΡΜΗ παρέχει :	1	2	3	4	5	6	7
σωστές πληροφορίες.	1	2	3	4	5	6	7
ολοκληρωμένες πληροφορίες.	1	2	3	4	5	6	7
ακριβείς πληροφορίες.	1	2	3	4	5	6	7
σχετικές πληροφορίες.	1	2	3	4	5	6	7
επίκαιρες πληροφορίες.	1	2	3	4	5	6	7
20. Το site του ΕΡΜΗ έχει όμορφη εμφάνιση και είναι εύκολο στην κατανόηση.	1	2	3	4	5	6	7
21. Το site του ΕΡΜΗ είναι αρκετά γρήγορο για τις ανάγκες μου.	1	2	3	4	5	6	7
22. Τα αποτελέσματα του site του ΕΡΜΗ είναι αξιόπιστα.	1	2	3	4	5	6	7
23. Το site του ΕΡΜΗ σπάνια πέφτει και είναι εύκολο να ανακτηθεί.	1	2	3	4	5	6	7
24. Το site του ΕΡΜΗ παρέχει ασφάλεια.	1	2	3	4	5	6	7
25. Το site του ΕΡΜΗ εξασφαλίζει την επιτυχή ολοκλήρωση των αιτημάτων μου (π.χ. Εκτύπωση αποδικτικού συναλλαγής).	1	2	3	4	5	6	7

26. Το site του ΕΡΜΗ αποτελείται από κατανοητά βήματα χρήσης για τη διεκπεραίωση ενός αιτήματος.	1	2	3	4	5	6	7
27. Το site του ΕΡΜΗ όντως παρέχει τις υπηρεσίες όπως αυτές περιγράφονται στην αρχική σελίδα.	1	2	3	4	5	6	7
28. Στο site του ΕΡΜΗ μπορώ να πληροφορηθώ για το πότε θα πραγματοποιηθούν/ολοκληρωθούν οι υπηρεσίες (π.χ. ενημέρωση χρονικής διάρκειας διεκπεραίωσης αιτήματος πιστοποιητικού γεννήσεως).	1	2	3	4	5	6	7
29. Τα links (διασυνδέσεις), όπως Συχνές Ερωτήσεις και τα Ενημερωτικά Φυλλάδια (μοιράζονται στα ΚΕΠ) είναι κατανοητά και ελκυστικά.	1	2	3	4	5	6	7
30. Το site του ΕΡΜΗ παρέχει γρήγορες απαντήσεις στους χρήστες.	1	2	3	4	5	6	7
31. Το site του ΕΡΜΗ παρέχει σιγουριά στη λύση προβλημάτων (π.χ. Έκδοση πιστοποιητικού γεννήσεως, κ.α.).	1	2	3	4	5	6	7
32. Το site του ΕΡΜΗ παρέχει ειδοποίηση ολοκλήρωσης συναλλαγής μέσω e-mail (follow-up service) στους χρήστες.	1	2	3	4	5	6	7
33. Άνθρωποι οι οποίοι είναι σημαντικοί για εμένα πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ.	1	2	3	4	5	6	7
34. Άνθρωποι οι οποίοι με επηρεάζουν, πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ.	1	2	3	4	5	6	7
35. Άνθρωποι των οποίων τις γνώμες υπολογίζω προτιμούν να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ.	1	2	3	4	5	6	7
36. Έχω δει τι μπορούν να κάνουν άλλοι χρησιμοποιώντας το site του ΕΡΜΗ.	1	2	3	4	5	6	7
37. Είναι εύκολο για μένα να παρακολουθώ άλλους να χρησιμοποιούν το site του ΕΡΜΗ.	1	2	3	4	5	6	7
38. Είχα πολλές ευκαιρίες να δω το site του ΕΡΜΗ να χρησιμοποιείται	1	2	3	4	5	6	7
39. Δεν έχω δει πολλούς άλλους να χρησιμοποιούν το site του ΕΡΜΗ.	1	2	3	4	5	6	7
40. Είχα την ευκαιρία να χρησιμοποιήσω πολλές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.	1	2	3	4	5	6	7

41. Μπορώ να έχω πρόσβαση στο site του ΕΡΜΗ από διάφορους χώρους (π.χ. Από το σπίτι φίλου ή συγγενή, από internet cafe, από τον εργασιακό μου χώρο, από το πανεπιστήμιό μου κ.α.).	1	2	3	4	5	6	7
42. Το Διαδίκτυο μου παρέχει ασφάλεια και το χρησιμοποιώ για να πραγματοποιήσω προσωπικές συναλλαγές και με άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. TAXISnet).	1	2	3	4	5	6	7
43. Αισθάνομαι σίγουρος/η ότι οι νομικές και τεχνολογικές δομές του site του ΕΡΜΗ με προστατεύουν επαρκώς από τυχόν προβλήματα στο Διαδίκτυο.	1	2	3	4	5	6	7
44. Αισθάνομαι ότι μπορώ να εμπιστευθώ το site του ΕΡΜΗ για να πραγματοποιήσω τις συναλλαγές μου με αξιοπιστία.	1	2	3	4	5	6	7
45. Εμπιστεύομαι ότι το site του ΕΡΜΗ λαμβάνει υπόψη (προασπίζει) τα συμφέροντά μου.	1	2	3	4	5	6	7
46. Αισθάνομαι σιγουριά ότι οι υπηρεσίες θα διεκπεραιωθούν όπως προδιαγράφηκαν από την υπηρεσία.	1	2	3	4	5	6	7
	Καθόλου Πιθανό			Πιθανό			
47. Θα ήθελα να προτείνω τη χρήση του site του ΕΡΜΗ για δηλώσεις, έκδοση πιστοποιητικών σε φίλους και συναδέλφους.	1	2	3	4	5	6	7
48. Την επόμενη φορά το site του ΕΡΜΗ για έκδοση πιστοποιητικών, δηλώσεις θα είναι η πρώτη μου επιλογή.	1	2	3	4	5	6	7
49. Θα χρησιμοποιήσω ξανά την επόμενη φορά το site του ΕΡΜΗ για έκδοση πιστοποιητικών, δηλώσεις.	1	2	3	4	5	6	7

Δημογραφικά:**1. Φύλο:** (Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)☐ Άνδρας☐ Γυναίκα**2. Ηλικία:** (Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)☐ 20-24 ετών☐ 25-29 ετών

- ☐ 30-34 ετών
- ☐ 35-39 ετών
- ☐ 40-44 ετών
- ☐ 45-49 ετών
- ☐ 50-54 ετών
- ☐ 55-59 ετών
- ☐ 60 ετών και πάνω

3. **Οικογενειακή Κατάσταση:** (Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)

- ☐ Άγαμος/η
- ☐ Παντρεμένος/η

4. **Εκπαίδευση:** (Επιλέξτε το ανώτερο)

- ☐ Δημοτικό
- ☐ Γυμνάσιο
- ☐ Λύκειο
- ☐ Πανεπιστήμιο/ΤΕΙ/Κολλέγιο
- ☐ Μεταπτυχιακές σπουδές και άνω
- ☐ Καμία απάντηση

5. **Το επάγγελμά σας είναι** (Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)

- ☐ Ιδιωτικός Υπάλληλος
- ☐ Δημόσιος Υπάλληλος
- ☐ Ελεύθερος Επαγγελματίας
- ☐ Αγρότης
- ☐ Έμπορος
- ☐ Εισοδηματίας
- ☐ Συνταξιούχος

☐ Φοιτητής

☐ Άνεργος

6. **Τόπος Κατοικίας:** (Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)

☐ Αττική

☐ Στερεά Ελλάδα

☐ Κεντρική Μακεδονία

☐ Ανατολική Μακεδονία και Θράκη

☐ Δυτική Μακεδονία

☐ Ήπειρος

☐ Ιόνια Νησιά

☐ Θεσσαλία

☐ Πελοπόννησος

☐ Κρήτη

☐ Νησιά Αιγαίου

☐ Ακριτικά Νησιά

7. **Ποιό είναι το ετήσιο εισόδημά σας:** (Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)

☐ Κανένα

☐ Λιγότερο από 6,000 €

☐ 6,001–10,000 €

☐ 10,001–15,000 €

☐ 15,001–20,000 €

☐ 20,001–30,000 €

☐ 30,000-50,000 €

☐ 50,000-70,000 €

☐ 70,000 € ή παραπάνω

8. **Πόσα χρόνια εμπειρίας έχετε στα παρακάτω:**

	Λιγότερο από ένα χρόνο	1-2 χρόνια	3-5 χρόνια	Πάνω από 5 χρόνια
Επαγγελματική Εμπειρία				
Χρήση Διαδικτύου				
Χρήση Site Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης				

9. Χρήση του site ΕΡΜΗΣ: (Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)

- ☐ Είναι η πρώτη φορά που το χρησιμοποιώ
- ☐ Το χρησιμοποιώ συχνά

10. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε;

	Περισσότερο από 1 φορά την εβδομάδα	1 φορά την εβδομάδα	1 φορά το μήνα	1 ή περισσότερες φορές το εξάμηνο	1 ή περισσότερες φορές το χρόνο	Καθόλου
Υπολογιστή						
Διαδίκτυο						
Facebook						
Twitter						
LinkedIn						
Άλλα site κοινωνικής δικτύωσης						
TaxisNet						
Site του ΟΑΕΔ						
Site του ΙΚΑ - ΑΠΔ						
Site του ΕΡΜΗ						
Άλλο site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....(παρακαλώ διευκρινίστε)						

11. Για να χρησιμοποιήσετε το site του ΕΡΜΗ συνδέεστε στο Διαδίκτυο από
(Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις):

- ☐ Το σπίτι
- ☐ Τη δουλειά
- ☐ Internet Cafe

☐ Άλλο (παρακαλώ διευκρινίστε).....

12. Γιατί χρησιμοποιείτε το site του ΕΡΜΗ (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις):

☐ Προσωπική χρήση (π.χ. έκδοση πιστοποιητικού γέννησης)

☐ Για λογαριασμό τρίτου (φίλους ή την οικογένεια μου)

13. Από που μάθατε για το site του ΕΡΜΗ (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις):

☐ Τηλεόραση

☐ Internet

☐ Τα γραφεία των ΚΕΠ

☐ Οικογένεια / Φίλοι

☐ Ραδιόφωνο

☐ Διαφημίσεις

☐ Δουλειά

☐ Αλλού (παρακαλώ διευκρινίστε).....

14. Παρακαλώ συμπληρώστε τη φόρμα εάν έχετε σχόλια :

--

Παράρτημα 3

Ακολουθούν εικόνες από το online ερωτηματολόγιο, έτσι όπως αναρτήθηκε στο site του ΕΡΜΗ:

Ερωτήσεις για το site του ΕΡΜΗ

*

	Διαφωνώ Απόλυτα 1	2	3	4	5	6	Συμφωνώ Απόλυτα 7
1. Θα μπορούσα να χρησιμοποιώ το site του ΕΡΜΗ καλά.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Η χρήση του site του ΕΡΜΗ ήταν στον απόλυτο έλεγχο μου (δεν αισθάνθηκα να "χάνομαι").	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Διαθέτω τις γνώσεις και τις ικανότητες για να χρησιμοποιήσω το site του ΕΡΜΗ.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Πιστεύω πως το site του ΕΡΜΗ είναι δύσκολο.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Είναι εύκολο για μένα να θυμάμαι πως να εκτελώ εργασίες στο site του ΕΡΜΗ.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Η χρήση του site του ΕΡΜΗ χρειάζεται πολλή διανοητική προσπάθεια.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Η χρήση του site του ΕΡΜΗ είναι συχνά κουραστική.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Η αλληλεπίδραση μου με το site του ΕΡΜΗ είναι σαφής και κατανοητή.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Δημογραφικά

*

1. Φύλο:

- ☐ Γυναίκα ☐ Άνδρας

*

2. Ηλικία: (Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις)

- ☐ 18-20 ετών
☐ 20-24 ετών
☐ 25-29 ετών
☐ 30-34 ετών
☐ 35-39 ετών
☐ 40-44 ετών
☐ 45-49 ετών
☐ 50-54 ετών
☐ 55-59 ετών
☐ 60 ετών και πάνω

*

3. Οικογενειακή Κατάσταση: (Επιλέξτε μια από τις παρακάτω απαντήσεις)

- ☐ Άγαμος/η
☐ Παντρεμένος/η

Παράρτημα 4

Ακολουθεί ο πίνακας με τις συγχωνεύσεις που έγιναν:

	Αρχικές Τιμές	Νέες Τιμές
Ηλικία	20-24 ετών 25-29 ετών 30-34 ετών 35-39 ετών 40-44 ετών 45-49 ετών 50-54 ετών 55-59 ετών 60 ετών και πάνω	20-35 ετών 36-44 ετών 45 ετών και πάνω
Εισόδημα	Κανένα Λιγότερο από 6,000 € 6,001–10,000 € 10,001–15,000 € 15,001–20,000 € 20,001–30,000 € 30,000-50,000 € 50,000-70,000 € 70,000 € ή παραπάνω	Λιγότερο από 10,000 € 10,001–15,000 € 15,001–20,000 € 20,000 € ή παραπάνω

Παράρτημα 5

Ακολουθούν οι πίνακες με τα αποτελέσματα του One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		BC1	BC2	BC3	Comp1
N		175	175	175	175
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	5,46	4,95	5,89	4,69
	Std. Deviation	1,188	1,427	1,208	1,684
Most Extreme Differences	Absolute	,179	,152	,245	,181
	Positive	,147	,130	,178	,122
	Negative	-,179	-,152	-,245	-,181
Kolmogorov-Smirnov Z		2,369	2,013	3,238	2,401
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Comp2	Comp3	Comp4	Comp5
N		175	175	175	175
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	5,11	4,83	4,36	5,19
	Std. Deviation	1,188	1,645	1,785	1,290
Most Extreme Differences	Absolute	,163	,162	,147	,163
	Positive	,163	,110	,131	,131
	Negative	-,161	-,162	-,147	-,163
Kolmogorov-Smirnov Z		2,155	2,140	1,940	2,150
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Comp6	Comp7	Comp8	RA1
N		175	175	175	175
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	5,04	5,09	5,31	5,22
	Std. Deviation	1,452	1,393	1,272	1,386
Most Extreme Differences	Absolute	,163	,178	,175	,158
	Positive	,105	,114	,127	,118
	Negative	-,163	-,178	-,175	-,158
Kolmogorov-Smirnov Z		2,160	2,361	2,319	2,093
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		RA2	RA3	RA4	Compat1
N		175	175	175	175
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	5,09	5,07	4,97	5,24
	Std. Deviation	1,343	1,276	1,297	1,385
Most Extreme Differences	Absolute	,149	,167	,166	,149
	Positive	,143	,167	,154	,135
	Negative	-,149	-,164	-,166	-,149
Kolmogorov-Smirnov Z		1,969	2,211	2,195	1,977
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,001

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Compat2	Compat3	InfQ1	InfQ2
N		175	175	175	175
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	5,34	5,13	5,41	5,02

	Std. Deviation	1,413	1,505	1,274	1,430
Most Extreme Differences	Absolute	,165	,164	,165	,145
	Positive	,126	,107	,139	,124
	Negative	-,165	-,164	-,165	-,145
Kolmogorov-Smirnov Z		2,186	2,167	2,187	1,919
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,001

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		InfQ3	InfQ4	InfQ5	SySQ1
N		175	175	175	175
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	5,18	5,05	5,07	4,81
	Std. Deviation	1,325	1,327	1,326	1,338
Most Extreme Differences	Absolute	,153	,159	,157	,151
	Positive	,153	,133	,128	,144
	Negative	-,138	-,159	-,157	-,151
Kolmogorov-Smirnov Z		2,026	2,101	2,082	1,999
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,001

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		SySQ2	SySQ3	SySQ4	SySQ5
N		175	175	175	175
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	4,95	5,20	5,19	5,34
	Std. Deviation	1,345	1,269	1,257	1,253
Most Extreme Differences	Absolute	,167	,176	,192	,193
	Positive	,119	,131	,131	,143
	Negative	-,167	-,176	-,192	-,193
Kolmogorov-Smirnov Z		2,205	2,326	2,542	2,554
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		SySQ6	SySQ7	SeQ1	SeQ2
N		175	175	175	175
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	5,28	5,21	5,17	4,86
	Std. Deviation	1,311	1,224	1,201	1,362
Most Extreme Differences	Absolute	,217	,193	,195	,147
	Positive	,127	,123	,119	,143
	Negative	-,217	-,193	-,195	-,147

Kolmogorov-Smirnov Z	2,872	2,557	2,579	1,941
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		SeQ3	SeQ4	SeQ5	SeQ6
N		175	175	175	175
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	4,86	4,97	5,07	4,98
	Std. Deviation	1,301	1,264	1,381	1,454
Most Extreme Differences	Absolute	,159	,168	,171	,192
	Positive	,132	,129	,099	,111
	Negative	-,159	-,168	-,171	-,192
Kolmogorov-Smirnov Z		2,105	2,222	2,268	2,540
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		SN1	SN2	SN3	O1
N		175	175	175	175
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	4,55	4,41	4,41	4,48
	Std. Deviation	1,656	1,719	1,692	1,800
Most Extreme Differences	Absolute	,146	,137	,162	,162
	Positive	,100	,092	,078	,099
	Negative	-,146	-,137	-,162	-,162
Kolmogorov-Smirnov Z		1,929	1,810	2,139	2,146
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001	,003	,000	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		O2	O3	O4	T1
N		175	175	175	175
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	4,87	4,23	3,71	4,68
	Std. Deviation	1,601	1,907	2,051	1,732
Most Extreme Differences	Absolute	,184	,160	,140	,162
	Positive	,097	,113	,140	,090
	Negative	-,184	-,160	-,108	-,162
Kolmogorov-Smirnov Z		2,436	2,116	1,858	2,141
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		T2	ToI1	ToI2	ToG1
N		175	175	175	175
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	5,76	5,34	5,07	5,23
	Std. Deviation	1,339	1,262	1,280	1,261
Most Extreme Differences	Absolute	,228	,203	,181	,187
	Positive	,177	,117	,127	,116
	Negative	-,228	-,203	-,181	-,187
Kolmogorov-Smirnov Z		3,020	2,687	2,401	2,470
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		ToG2	ToG3
N		175	175
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	5,13	5,12
	Std. Deviation	1,230	1,219
Most Extreme Differences	Absolute	,173	,199
	Positive	,134	,135
	Negative	-,173	-,199
Kolmogorov-Smirnov Z		2,286	2,634
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Παράρτημα 6

Ακολουθεί ο πίνακας με το Rotated Component Matrix:

Rotated Component Matrix^a

	Component									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SeQ4	,726	,221	,201	,208	,193	,106	,175	,115	,133	,067
SeQ2	,697	,249	,154	,083	,225	,283	,061	,041	-,061	,126
SeQ3	,696	,153	,209	,134	,123	,132	,059	,013	,166	,099
SeQ6	,620	,325	,058	,201	,135	,163	,053	,062	-,116	-,019
SeQ5	,567	,298	,149	,261	,158	,223	,119	,087	,069	,080
SeQ1	,555	,370	,330	,174	,233	,204	,190	,053	-,027	,139
SySQ6	,527	,362	,108	,210	,157	,160	,137	,066	,038	,258

SySQ1	,481	,273	,443	-,015	,092	,246	,276	,049	,156	,110
SySQ7	,400	,400	,338	,306	,225	,204	,206	,074	-,031	,087
SySQ2	,399	,236	,211	,187	,222	,304	,196	,150	,040	,379
InfQ3	,242	,831	,193	,086	,125	,059	,093	,093	-,065	,142
InfQ2	,237	,825	,228	,073	,116	,082	,093	,103	,001	,104
InfQ1	,206	,800	,205	,073	,193	,068	,056	,113	-,038	,176
InfQ4	,248	,737	,089	,041	,159	,095	,145	,151	,096	-,095
InfQ5	,212	,723	,194	,163	,091	,176	,097	,104	,052	,043
Comp2	,136	,049	,741	,203	,093	,064	,000	,102	,101	,110
Comp8	,249	,171	,691	,140	,198	,107	,212	,231	,069	,087
BC1	,050	,216	,679	,143	,154	,165	-,023	,215	-,009	,181
Comp5	,288	,272	,664	,204	,080	,139	,135	,067	,061	,005
BC3	-,119	,134	,630	,151	,152	-,006	-,005	,179	-,007	,333
BC2	,375	,138	,611	,145	,089	,090	,291	,115	,045	-,048
Comp7	,345	,273	,593	,082	,261	,157	,246	,163	,055	,002
Comp6	,421	,262	,533	,163	,227	,072	,349	,087	,070	-,121
ToI2	,122	,093	,175	,831	,094	,113	-,044	,065	,192	,083
ToG1	,205	,020	,168	,784	,161	,173	,047	,071	,129	,233
ToI1	,183	,150	,199	,741	,052	-,072	,032	,163	,108	-,080
ToG2	,144	,071	,189	,708	,130	,311	-,029	,101	,117	,258
ToG3	,308	,233	,135	,623	,137	,339	,093	,130	,003	,187
RA4	,217	,175	,139	,110	,845	,165	,003	,119	-,059	,068
RA3	,191	,177	,194	,151	,845	,169	-,003	,136	-,052	,107
RA2	,245	,214	,199	,191	,801	,124	,047	,135	,109	,097
RA1	,243	,222	,354	,087	,646	,115	,191	,103	,182	,120
SN2	,249	,123	,139	,159	,194	,841	-,022	,087	,169	,007
SN3	,243	,120	,149	,155	,223	,824	-,025	,099	,173	,017
SN1	,262	,206	,162	,156	,118	,815	,002	,091	,104	,057
Comp4	,126	,131	,054	,026	,045	,013	,841	,051	-,053	,091
Comp3	,088	,038	,157	-,115	,071	,030	,837	,056	-,102	,108
Comp1	,184	,178	,170	,112	-,026	-,094	,741	,064	,025	-,060
Compat2	,073	,186	,246	,149	,223	,139	,095	,798	,184	,076
Compat1	,035	,259	,329	,177	,140	,107	,095	,752	,099	,106
Compat3	,163	,227	,215	,106	,184	,173	,174	,717	,262	,038
O3	-,006	-,106	,129	,176	,028	,172	-,115	,255	,779	,027
O1	,102	,090	,034	,276	,062	,326	-,076	,094	,744	-,034
T1	,201	-,022	,277	,204	-,020	-,166	-,154	,317	,569	,078
O4	-,210	,084	-,157	-,075	,069	-,019	,233	-,389	,565	,079
O2	,164	-,027	,049	,101	-,085	,440	-,012	,252	,562	,238
SySQ4	,237	,119	,261	,162	,107	,095	,087	-,013	,122	,708
T2	-,042	,052	,164	,366	,085	-,007	,034	,342	,161	,516
SySQ3	,352	,394	-,061	,221	,217	,002	,175	,098	-,160	,467
SySQ5	,266	,356	,216	,423	,197	,003	-,019	-,038	,107	,437

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 11 iterations.

Παράρτημα 7

Ακολουθεί ο πίνακας με τα αποτελέσματα του One-Way ANOVA για τις διαφορές ως προς την εκπαίδευση:

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
BI1	Between Groups	6,261	2	3,130	1,902	,152
	Within Groups	283,088	172	1,646		
	Total	289,349	174			
BI2	Between Groups	3,846	2	1,923	,883	,416
	Within Groups	374,749	172	2,179		
	Total	378,594	174			
BI3	Between Groups	3,796	2	1,898	,831	,437
	Within Groups	392,913	172	2,284		
	Total	396,709	174			

Ακολουθεί ο πίνακας με τα αποτελέσματα του One-Way ANOVA για τις διαφορές ως προς το εισόδημα:

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
BI1	Between Groups	9,455	3	3,152	1,925	,127
	Within Groups	279,894	171	1,637		
	Total	289,349	174			
BI2	Between Groups	11,047	3	3,682	1,713	,166
	Within Groups	367,547	171	2,149		
	Total	378,594	174			
BI3	Between Groups	12,918	3	4,306	1,919	,128
	Within Groups	383,790	171	2,244		
	Total	396,709	174			

Ακολουθεί ο πίνακας με τα αποτελέσματα του One-Way ANOVA για τις διαφορές ως προς την ηλικία:

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

BI1	Between Groups	6,344	3	2,115	1,278	,284
	Within Groups	283,005	171	1,655		
	Total	289,349	174			
BI2	Between Groups	7,344	3	2,448	1,128	,339
	Within Groups	371,250	171	2,171		
	Total	378,594	174			
BI3	Between Groups	8,789	3	2,930	1,291	,279
	Within Groups	387,919	171	2,269		
	Total	396,709	174			

Παράρτημα 8

Ακολουθούν οι πίνακες του model summary των coefficients και του ANONA test:

Model Summary ^j				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,327 ^a	,107	,102	1,28638
2	,424 ^b	,180	,170	1,23605
3	,501 ^c	,251	,238	1,18469
4	,566 ^d	,321	,305	1,13146
5	,619 ^e	,384	,366	1,08100
6	,663 ^f	,440	,420	1,03398
7	,703 ^g	,495	,474	,98453
8	,726 ^h	,527	,505	,95523
9	,738 ⁱ	,545	,520	,94018

a. Predictors: (Constant), SN

b. Predictors: (Constant), SN, Trust

c. Predictors: (Constant), SN, Trust, Compat

d. Predictors: (Constant), SN, Trust, Compat, REGR factor score 9 for analysis 1

e. Predictors: (Constant), SN, Trust, Compat, REGR factor score 9 for analysis 1, REGR factor score 1 for analysis 1

f. Predictors: (Constant), SN, Trust, Compat, REGR factor score 9 for analysis 1, REGR factor score 1 for analysis 1, REGR factor score 3 for analysis 1

g. Predictors: (Constant), SN, Trust, Compat, REGR factor score 9 for analysis 1, REGR factor score 1 for analysis 1, REGR factor score 3 for analysis 1, RA

h. Predictors: (Constant), SN, Trust, Compat, REGR factor score 9 for analysis 1, REGR factor score 1 for analysis 1, REGR factor score 3 for analysis 1, RA, InfQ

- i. Predictors: (Constant), SN, Trust, Compat, REGR factor score 9 for analysis 1, REGR factor score 1 for analysis 1, REGR factor score 3 for analysis 1, RA, InfQ, Comp
- j. Dependent Variable: BI

Model Summary^j

Model	Change Statistics					Durbin-Watson
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,107	20,662	1	173	,000	1,585
2	,073	15,377	1	172	,000	
3	,071	16,235	1	171	,000	
4	,070	17,467	1	170	,000	
5	,063	17,243	1	169	,000	
6	,056	16,718	1	168	,000	
7	,055	18,300	1	167	,000	
8	,032	11,403	1	166	,001	
9	,018	6,358	1	165	,013	

j. Dependent Variable: BI

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized			95,0% Confidence Interval	
		Coefficients		Coefficients			for B	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	5,469	,097		56,237	,000	5,277	5,661
	SN	,443	,098	,327	4,546	,000	,251	,636
2	(Constant)	5,469	,093		58,527	,000	5,284	5,653
	SN	,443	,094	,327	4,731	,000	,258	,628
	Trust	,367	,094	,271	3,921	,000	,182	,552
3	(Constant)	5,469	,090		61,064	,000	5,292	5,645
	SN	,443	,090	,327	4,936	,000	,266	,621
	Trust	,367	,090	,271	4,091	,000	,190	,545
	Compat	,362	,090	,267	4,029	,000	,185	,539
4	(Constant)	5,469	,086		63,937	,000	5,300	5,637
	SN	,443	,086	,327	5,168	,000	,274	,613
	Trust	,367	,086	,271	4,284	,000	,198	,537

	Compat	,362	,086	,267	4,219	,000	,193	,531
	REGR factor score 9 for analysis 1	,358	,086	,264	4,179	,000	,189	,528
5	(Constant)	5,469	,082		66,922	,000	5,307	5,630
	SN	,443	,082	,327	5,409	,000	,282	,605
	Trust	,367	,082	,271	4,484	,000	,206	,529
	Compat	,362	,082	,267	4,416	,000	,200	,524
	REGR factor score 9 for analysis 1	,358	,082	,264	4,375	,000	,197	,520
	REGR factor score 1 for analysis 1	,340	,082	,251	4,153	,000	,179	,502
6	(Constant)	5,469	,078		69,965	,000	5,314	5,623
	SN	,443	,078	,327	5,655	,000	,289	,598
	Trust	,367	,078	,271	4,688	,000	,213	,522
	Compat	,362	,078	,267	4,617	,000	,207	,517
	REGR factor score 9 for analysis 1	,358	,078	,264	4,573	,000	,204	,513
	REGR factor score 1 for analysis 1	,340	,078	,251	4,341	,000	,186	,495
	REGR factor score 3 for analysis 1	,321	,078	,236	4,089	,000	,166	,475
7	(Constant)	5,469	,074		73,479	,000	5,322	5,616
	SN	,443	,075	,327	5,939	,000	,296	,591
	Trust	,367	,075	,271	4,923	,000	,220	,515
	Compat	,362	,075	,267	4,848	,000	,215	,509
	REGR factor score 9 for analysis 1	,358	,075	,264	4,803	,000	,211	,506
	REGR factor score 1 for analysis 1	,340	,075	,251	4,559	,000	,193	,488
	REGR factor score 3 for analysis 1	,321	,075	,236	4,294	,000	,173	,468
	RA	,319	,075	,235	4,278	,000	,172	,467
8	(Constant)	5,469	,072		75,733	,000	5,326	5,611
	SN	,443	,072	,327	6,121	,000	,300	,586
	Trust	,367	,072	,271	5,074	,000	,224	,510
	Compat	,362	,072	,267	4,997	,000	,219	,505
	REGR factor score 9 for analysis 1	,358	,072	,264	4,950	,000	,216	,501
	REGR factor score 1 for analysis 1	,340	,072	,251	4,699	,000	,197	,483
	REGR factor score 3 for analysis 1	,321	,072	,236	4,426	,000	,178	,463

	RA	,319	,072	,235	4,409	,000	,176	,462
	InfQ	,245	,072	,180	3,377	,001	,102	,388
9	(Constant)	5,469	,071		76,946	,000	5,328	5,609
	SN	,443	,071	,327	6,219	,000	,303	,584
	Trust	,367	,071	,271	5,155	,000	,227	,508
	Compat	,362	,071	,267	5,077	,000	,221	,503
	REGR factor score 9 for analysis 1	,358	,071	,264	5,030	,000	,218	,499
	REGR factor score 1 for analysis 1	,340	,071	,251	4,774	,000	,200	,481
	REGR factor score 3 for analysis 1	,321	,071	,236	4,497	,000	,180	,461
	RA	,319	,071	,235	4,480	,000	,179	,460
	InfQ	,245	,071	,180	3,431	,001	,104	,385
	Comp	,180	,071	,132	2,522	,013	,039	,320

a. Dependent Variable: BI

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
SN	1,000	1,000
2 (Constant)		
SN	1,000	1,000
Trust	1,000	1,000
3 (Constant)		
SN	1,000	1,000
Trust	1,000	1,000
Compat	1,000	1,000
4 (Constant)		
SN	1,000	1,000
Trust	1,000	1,000
Compat	1,000	1,000
REGR factor score 9 for analysis 1	1,000	1,000
5 (Constant)		
SN	1,000	1,000
Trust	1,000	1,000
Compat	1,000	1,000

	REGR factor score 9 for analysis 1	1,000	1,000
	REGR factor score 1 for analysis 1	1,000	1,000
6	(Constant)		
	SN	1,000	1,000
	Trust	1,000	1,000
	Compat	1,000	1,000
	REGR factor score 9 for analysis 1	1,000	1,000
	REGR factor score 1 for analysis 1	1,000	1,000
	REGR factor score 3 for analysis 1	1,000	1,000
7	(Constant)		
	SN	1,000	1,000
	Trust	1,000	1,000
	Compat	1,000	1,000
	REGR factor score 9 for analysis 1	1,000	1,000
	REGR factor score 1 for analysis 1	1,000	1,000
	REGR factor score 3 for analysis 1	1,000	1,000
	RA	1,000	1,000
8	(Constant)		
	SN	1,000	1,000
	Trust	1,000	1,000
	Compat	1,000	1,000
	REGR factor score 9 for analysis 1	1,000	1,000
	REGR factor score 1 for analysis 1	1,000	1,000
	REGR factor score 3 for analysis 1	1,000	1,000
	RA	1,000	1,000
	InfQ	1,000	1,000
9	(Constant)		
	SN	1,000	1,000
	Trust	1,000	1,000
	Compat	1,000	1,000

REGR factor score 9 for analysis 1	1,000	1,000
REGR factor score 1 for analysis 1	1,000	1,000
REGR factor score 3 for analysis 1	1,000	1,000
RA	1,000	1,000
InfQ	1,000	1,000
Comp	1,000	1,000

a. Dependent Variable: BI

ANOVAⁱ

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	34,190	1	34,190	20,662	,000 ^a
Residual	286,276	173	1,655		
Total	320,466	174			
2 Regression	57,683	2	28,842	18,878	,000 ^b
Residual	262,783	172	1,528		
Total	320,466	174			
3 Regression	80,468	3	26,823	19,111	,000 ^c
Residual	239,998	171	1,403		
Total	320,466	174			
4 Regression	102,830	4	25,708	20,081	,000 ^d
Residual	217,636	170	1,280		
Total	320,466	174			
5 Regression	122,980	5	24,596	21,048	,000 ^e
Residual	197,486	169	1,169		
Total	320,466	174			
6 Regression	140,854	6	23,476	21,958	,000 ^f
Residual	179,612	168	1,069		
Total	320,466	174			
7 Regression	158,592	7	22,656	23,374	,000 ^g
Residual	161,874	167	,969		
Total	320,466	174			
8 Regression	168,997	8	21,125	23,151	,000 ^h
Residual	151,469	166	,912		
Total	320,466	174			

9	Regression	174,618	9	19,402	21,950	,000 ⁱ
	Residual	145,848	165	,884		
	Total	320,466	174			

- a. Predictors: (Constant), SN
- b. Predictors: (Constant), SN, Trust
- c. Predictors: (Constant), SN, Trust, Compat
- d. Predictors: (Constant), SN, Trust, Compat, REGR factor score 9 for analysis 1
- e. Predictors: (Constant), SN, Trust, Compat, REGR factor score 9 for analysis 1, REGR factor score 1 for analysis 1
- f. Predictors: (Constant), SN, Trust, Compat, REGR factor score 9 for analysis 1, REGR factor score 1 for analysis 1, REGR factor score 3 for analysis 1
- g. Predictors: (Constant), SN, Trust, Compat, REGR factor score 9 for analysis 1, REGR factor score 1 for analysis 1, REGR factor score 3 for analysis 1, RA
- h. Predictors: (Constant), SN, Trust, Compat, REGR factor score 9 for analysis 1, REGR factor score 1 for analysis 1, REGR factor score 3 for analysis 1, RA, InfQ
- i. Predictors: (Constant), SN, Trust, Compat, REGR factor score 9 for analysis 1, REGR factor score 1 for analysis 1, REGR factor score 3 for analysis 1, RA, InfQ, Comp
- j. Dependent Variable: BI