



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση (ΜΡΑ)

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

«Αποτίμηση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων (ΣΗΔΕ) στην Επιχειρησιακή Διεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας του Υπουργείου Οικονομικών».

Η εργασία υποβάλλεται για τη μερική κάλυψη των απαιτήσεων για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης

ΜΟΣΧΟΠΟΥΛΟΥ ANNA

A.M.: 420

Επιβλέποντες καθηγητές:

Βράνα Βασιλική, καθηγήτρια Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης

Επιχειρήσεων ΔΙΠΑΕ

Καραβασίλης Γεώργιος, Έκτακτος καθηγητής ΔΙΠΑΕ

Θεσσαλονίκη, Ιούνιος 2023

Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψη προσωπικής ευθύνης

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Μοσχοπούλου Άννα του Βασιλείου, είμαι φοιτήτρια του Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση στο ΔΠΙΑΕ Τμήμα Κατερίνης με αριθμό μητρώου ΑΜ:420, δηλώνω ότι:

«Η μεταπτυχιακή αυτή εργασία έγινε από μένα την ίδια και οποιαδήποτε βοήθεια έλαβα όσον αφορά την προετοιμασία της, είναι αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Έχει γίνει πλήρης αναφορά όλων των πηγών που χρησιμοποίησα, είτε κυριολεκτικά είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Έχω την ατομική ευθύνη σε περίπτωση μη υλοποίησης των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, γεγονός που σημαίνει μη δυνατότητα απόκτησης του Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών. Επίσης, βεβαιώνω ότι τόσο η προετοιμασία όσο και η ολοκλήρωση της εργασίας μου έχει γίνει αποκλειστικά από μένα και είναι προϊόν δικής μου πνευματικής ιδιοκτησίας.

Παράβαση όσον αφορά την παραπάνω ακαδημαϊκή μου ευθύνη αποτελεί βασική αιτία ανάκλησης του πτυχίου μου».

Η δηλούσα

Μοσχοπούλου Άννα

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω από καρδιάς όλους εκείνους που συνέβαλαν, είτε άμεσα, είτε έμμεσα, στην ολοκλήρωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Ιδιαίτερα ευχαριστώ τους επιβλέποντες καθηγητές, Καραβασίλη Γεώργιο και Βράνα Βασιλική για τις καίριες παρατηρήσεις και συμβουλές τους καθώς και για τη στοχευμένη επιστημονική καθοδήγηση τους σε αυτό το όμορφο ταξίδι στη γνώση.

Περιεχόμενα	
Περίληψη	7
abstract	8
Συνομογραφίες	9
Κατάλογος Εικόνων.....	11
Κατάλογος Πινάκων	12
Κατάλογος Γραφημάτων	17
Εισαγωγή	20
A . ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ.	24
1.1. Διάρθρωση και Αρμοδιότητες.....	24
1.2.Διοικητική Διάρθρωση του Υπουργείου Οικονομικών.	24
1.3. Η Γενική Γραμματεία Φορολογικής Πολιτικής - Δημόσιας Περιουσίας.	25
1.4.Η Επιχειρησιακή Διεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας.	25
1.4.1. <i>Τμήμα Α' Διοικητικής Υποστήριξης, Προγραμματισμού και Δικαστικού.</i>	26
1.5. Α' Υποδιεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας	27
1.5.1. <i>Τμήμα Β' Έλεγχος σχετικά με Εθνικές - Κοινοτικές Δαπάνες – Καταπολέμηση Απάτης & Διαφθοράς.</i>	27
1.5.2. <i>Τμήμα Γ' Χρηματοοικονομικών Υποθέσεων.</i>	27
1.5.3. <i>Τμήμα Δ' Ειδικών Υποθέσεων και Ερευνών.</i>	28
1.6. Β' Υποδιεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας.	29
1.6.1. <i>Τμήμα Ε' Δίωξης Ναρκωτικών και Λοιπών Ελεγχόμενων Προϊόντων.</i>	29
1.6.2. <i>Τμήμα ΣΤ' Προστασίας Διανοητικής Ιδιοκτησίας και Ηλεκτρονικού Εγκλήματος.</i>	30
1.6.3. <i>Τμήμα Ζ' Ελέγχου Κανόνων Διακίνησης- Αγοράς Προϊόντων - Παροχής Υπηρεσιών.</i>	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΗΔΕ (DOCUTRACKS)	32
2.1. Εισαγωγή.....	32
2.2. Εφαρμογή Πληροφοριακού συστήματος ΣΗΔΕ (DOCUTRACKS)	32
2.3.Επίπεδα Πρόσβασης Χρηστών	33
2.4.Εισαγωγή στο σύστημα – Log In	34
2.5.Περιβάλλον ειδοποιήσεων	35

2.6.Υλικό Εκπαίδευσης.....	35
2.7. Βασικές λειτουργίες ΣΗΔΕ.....	36
2.8. Εσωτερικός κανονισμός του Υπουργείου Οικονομικών του ΣΗΔΕ (Νόμος 75929/2019).	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση	40
3.1.Εισαγωγή.....	40
3.2.Ορισμοί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	40
3.3.Μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	42
3.4. ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ.....	44
3.5.ΨΗΦΙΑΚΗ ΒΙΒΛΟΣ (Σύμφωνα το άρθρο 5 του Ν.4727/20).....	44
3.6. Οι προϋποθέσεις για μία Αποτελεσματική εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	47
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 Η μέτρηση και τα Οφέλη από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	48
4.1 Εισαγωγή.....	48
4.2. Η μέτρηση της Ηλεκτρονικής / Ψηφιακής Διακυβέρνησης	48
4.2.1.Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας «DESI».....	48
4.3. Τα οφέλη από την Ηλεκτρονική και Ψηφιακή Διακυβέρνηση.....	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 Ο ρόλος των δημοσίων υπαλλήλων στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	53
5.1.-Εισαγωγή	53
5.2.-Οι Δημόσιοι Υπάλληλοι ως βασικοί παράγοντες στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	53
5.3.-Η αποδοχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από υπαλλήλους του Δημόσιου Τομέα– Θεωρίες & Μοντέλα	55
5.3.1. Θεωρίες Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας.....	56
5.3.1α.-Θεωρία Αιτιολογημένης Δράσης (TRA)	57
5.3.1β.- Θεωρία Σχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB).....	59
5.3.1γ.-Μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM)	61
5.3.1δ.- Μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας 2 (TAM 2)	63
5.3.1ε.-Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης Τεχνολογίας (UTAUT)	64
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 Βιβλιογραφική Ανασκόπηση Ερευνητικών Δεδομένων.....	68
6.1.Εισαγωγή.....	68
6.2.Αποδοχή και Χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	68
6.3.Η αποδοχή και η χρήση για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διεθνώς	75
Β.ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	80
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 -Μεθοδολογία έρευνας	80

7.1. Συλλογή Δεδομένων.....	80
7.2. Δείγμα.....	80
7.3. Δομή Ερωτηματολογίου.....	81
7.4. Ερωτήσεις.....	82
7.5. Στατιστική Ανάλυση	83
7.6. Ερευνητικό μοντέλο	83
7.7. Μεταβλητές του ερευνητικού μοντέλου και ερευνητικές υποθέσεις.....	83
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 Ανάλυση αποτελεσμάτων-Ευρήματα	86
8.1.Περιγραφικά στατιστική ανάλυση για τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων	86
8.2. Περιγραφικά στατιστική ανάλυση για τη σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων και τη θετική στάση των υπαλλήλων στην εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ	91
8.3.Περιγραφικά στατιστική ανάλυση για τη χρηστικότητα-διαλειτουργικότητα του προγράμματος ΣΗΔΕ	96
8.4.Περιγραφική στατιστική ανάλυση για την επιμόρφωση του προγράμματος ΣΗΔΕ.....	106
8.5.Περιγραφική στατιστική για διερεύνηση των παραγόντων που διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ στην Επιχειρησιακή Διεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας του Υπουργείου Οικονομικών	118
8.6.Έλεγχος ερευνητικών υποθέσεων	139
8.6.1 Έλεγχος αξιοπιστίας Cronbach's alpha	139
8.6.2 Έλεγχος συσχετίσεων	145
8.7. Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Ελέγχων Υποθέσεων	147
8.8. Συζήτηση.....	149
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 Συμπεράσματα και Προτάσεις.....	157
9.1. Συμπεράσματα	157
9.2.Προτάσεις.....	160
9.3. Περιορισμοί και Προοπτικές της μελέτης.....	161
Βιβλιογραφία	163
-Ξένη βιβλιογραφία.....	163
-Ελληνική βιβλιογραφία.....	167
ΝΟΜΟΙ-ΠΡΟΕΔΡΙΚΑ ΔΙΑΤΑΓΜΑΤΑ	171
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ- Υπόδειγμα Ερωτηματολογίου Έρευνας	172

«Αποτίμηση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων (ΣΗΔΕ) στην Επιχειρησιακή Διεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας του Υπουργείου Οικονομικών».

Περίληψη

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα των κυβερνήσεων σε παγκόσμιο επίπεδο. Προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της Ψηφιακής Διακυβέρνησης, απαιτείται η ανάπτυξη των ψηφιακών ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού και ιδιαίτερα αυτών που ασχολούνται στο Δημόσιο Τομέα. Η επιτυχία αυτή επιτυγχάνεται με τη χρήση και αξιοποίηση των Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ).

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνηθεί το επίπεδο της χρηστικότητας-διαλειτουργικότητας του προγράμματος ΣΗΔΕ, η θετική στάση των δημοσίων υπαλλήλων, το επίπεδο της επιμόρφωσης των υπαλλήλων καθώς και οι παράγοντες (προσδοκία προσπάθειας, προσδοκία απόδοσης, κοινωνική επιρροή και συνθήκες διευκόλυνσης) που διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ στην Ε.Δ. ΣΔΟΕ Μακεδονίας.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου μέσω της πλατφόρμας Google forms και η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων της πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του λογισμικού SPSS. Η έρευνα βασίζεται σε ένα διευρυμένο μοντέλο UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology). Σχετικά με τις μεταβλητές του αρχικού μοντέλου UTAUT, επιβεβαιώθηκε η θετική επιρροή της προσδοκίας απόδοσης, προσπάθειας, της κοινωνικής επιρροής και των συνθηκών διευκόλυνσης στην πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ στην Ε.Δ ΣΔΟΕ Μακεδονίας.

Τα πορίσματα της εργασίας τονίζουν τη θετική στάση των υπαλλήλων σε σχέση με τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων, τη βελτίωση όσον αφορά την απόδοση της εργασίας των υπαλλήλων, τη δυνατότητα απομακρυσμένης εργασίας, τη διαφάνεια, την εξοικονόμηση αναλώσιμων πόρων, την ευκολότερη διακίνηση εγγράφων καθώς και την εξάλειψη της γραφειοκρατίας.

Σημαντικοί όροι: Ψηφιακή Διακυβέρνηση, Δημόσια Διοίκηση, δημόσιοι υπάλληλοι, στάσεις, αποδοχή, Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ).

Evaluation of the Electronic Document Handling System (EDHS) in

Operational Directorate of SDOE Macedonia of the Ministry of Finance

abstract

The digital transformation of Public Administration is a strategic priority of governments worldwide. In order to achieve the goals of Digital Governance, it is necessary to develop the digital capabilities of human resources, especially those working in the Public Sector. This success is achieved through the use and utilization of Electronic Document Handling Systems (EDHS).

The purpose of this research is to investigate the level of usability-interoperability of the SITE program, the positive attitude of civil servants, the level of training of the employees as well as the factors (expectation of effort, expectation of performance, social influence and facilitating conditions) that shape the intention to use the SIDE program in ED. SDOE of Macedonia.

The research was carried out using a structured questionnaire through the Google forms platform and the statistical analysis of its results was carried out using SPSS software. The research is based on an expanded UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) model. Regarding the variables of the original UTAUT model, the positive influence of performance expectation, effort, social influence and facilitating conditions on the intention to use the SIDE program in the Macedonian ED SDOE was confirmed.

The findings of the work emphasize the positive attitude of the employees in relation to the use of information systems, the improvement in terms of the performance of the employees' work, the possibility of remote work, transparency, the saving of expendable resources, the easier handling of documents as well as the eliminate red tape.

Important terms: Digital Governance, Public Administration, civil servants, attitudes, acceptance, Electronic Document Handling System (EDHS), Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).

Συντομογραφίες

ΣΔΟΕ -Σώμα Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος

Ε.Δ. ΣΔΟΕ -Επιχειρησιακή Διεύθυνση Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος

Υπ. Οικονομικών-Υπουργείο Οικονομικών

ΚΥ ΣΔΟΕ-Κεντρική Υπηρεσία Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος

ΣΗΔΕ- Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων

ΚΣΗΔΕ- Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων

ΑΑΔΕ- Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

ΔΔ -Δημόσια Διοίκηση

ΔΟΠ- Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

ΕΕ- Ευρωπαϊκή Ένωση

ΕΨΑ -Ενιαία Ψηφιακή Αγορά

Η-Δ & Η/Δ -Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

ΗΔΙΚΑ -Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης

Η/Υ -Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές

ΟΗΕ- Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών

ΟΟΣΑ- Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης

ΣΒΑ- Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης

ΤΠΕ -Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας

Ψ-Δ- Ψηφιακή Διακυβέρνηση

ΥΔΜΗΔ- Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

ΤΡΑ-Θεωρία Αιτιολογημένης Δράσης

TPB- Θεωρία σχεδιασμένης συμπεριφοράς

TAM-Μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας

TAM2- Μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας 2

UTAUT- Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης Τεχνολογίας

PE- Προσδοκία απόδοσης (Performance expectancy)

EE-Προσδοκία προσπάθειας (Effort expectancy)

SI- Κοινωνική επιρροή (social influence)

FC- Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating conditions)

BI- Πρόθεση συμπεριφοράς (Behavioral intention)

EU -European Union

n.d-no date (χωρίς χρονολόγηση)

OECD- Organization for Economic Co-operation and Development

UNO -United Nations Organization

Κατάλογος Εικόνων

A/A	Τίτλος	Σελ
2.1.	Βασική οθόνη ΣΗΔΕ	34
2.2.	Μηχανισμός ειδοποιήσεων	35
2.3.	Υλικό εκπαίδευσης	35
2.4.	Αποσύνδεση από την εφαρμογή	36
3.5.	Μετάβαση του κράτους από αναλογικό σε ψηφιακό	43
4.6.	Δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας 2022	49
5.7.	Ένα επικυρωμένο μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας	57
5.8.	Θεωρία Αιτιολογημένης Δράσης (Fishbein & Ajzen, 1975)	58
5.9.	Θεωρία Σχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Ajzen,1991)	60
5.10.	Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας 2 (Venkatesh & Davis,2000)	64
5.11.	Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης Τεχνολογίας (Venkatesh, et al., 2003)	67

Κατάλογος Πινάκων

A/A	Τίτλος	Σελ.
8.1.	κατανομή πίνακα συχνοτήτων (φύλο)	86
8.2.	κατανομή πίνακα συχνοτήτων (ηλικία)	87
8.3.	κατανομή πίνακα συχνοτήτων (τίτλος θέσης)	88
8.4.	κατανομή πίνακα συχνοτήτων (έτη υπηρεσίας)	89
8.5.	κατανομή πίνακα συχνοτήτων (ανώτερος τίτλος σπουδών)	90
8.6.	κατανομή συχνοτήτων σημαντικότητας της ηλεκτρονικής διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων στην Ε.Δ. ΣΔΟΕ Μακεδονίας	92
8.7.	κατανομή συχνοτήτων θετικής στάσης των υπαλλήλων στο πρόγραμμα ΣΗΔΕ	93
8.8.	θετική στάση των υπαλλήλων σε σχέση με το φύλο	94
8.9.	θετική στάση των υπαλλήλων σε σχέση με τον ανώτερο τίτλο σπουδών	96
8.10.	κατανομή συχνοτήτων των προσφερόμενων λειτουργιών του προγράμματος ΣΗΔΕ εξυπηρέτησης των εσωτερικών διαδικασιών του φορέα	97
8.11.	κατανομή συχνοτήτων ανταπόκρισης του μέσου χρήστη στο περιβάλλον διεπαφής του προγράμματος ΣΗΔΕ	98
8.12.	κατανομή συχνοτήτων διασφάλισης ακεραιότητας της πληροφορίας	99
8.13.	κατανομή συχνοτήτων διασφάλισης προστασίας προσωπικών δεδομένων	100
8.14.	κατανομή συχνοτήτων εξυπηρέτησης διασύνδεσης του φορέα με άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης	101

8.15.κατανομή συχνοτήτων 24ωρης λειτουργίας από απομακρυσμένη πρόσβαση στο φορέα	102
8.16.κατανομή συχνοτήτων 24ωρης λειτουργίας από απομακρυσμένη πρόσβαση του φορέα σε περιόδους πανδημίας	103
8.17.κατανομή συχνοτήτων χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία	104
8.18.κατανομή συχνοτήτων χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία σε σχέση με τον τίτλο θέσης	105
8.19.κατανομή συχνοτήτων απαραίτητης διεξαγωγής εκπαιδευτικών σεμιναρίων στο Υπ. Οικονομικών	106
8.20.κατανομή συχνοτήτων εκπαιδευτικών σεμιναρίων κατά την διάρκεια του έτους	108
8.21.κατανομή συχνοτήτων παρακολούθησης εκπαιδευτικών σεμιναρίων σχετικά με το πρόγραμμα ΣΗΔΕ από την έναρξη της εφαρμογής του	109
8.22.κατανομή συχνοτήτων ικανοποίησης από το επίπεδο των εκπαιδευτικών σεμιναρίων για το πρόγραμμα ΣΗΔΕ	110
8.23.κατανομή συχνοτήτων για το τι είναι ψηφιακή υπογραφή	111
8.24.κατανομή συχνοτήτων κατοχής ψηφιακής υπογραφής	112
8.25.κατανομή συχνοτήτων γρήγορης αναζήτησης εγγράφων του προγράμματος ΣΗΔΕ	113
8.26.κατανομή συχνοτήτων γρήγορης αποστολής εγγράφων του προγράμματος ΣΗΔΕ	114
8.27.κατανομή συχνοτήτων ηλεκτρονικής υπογραφής η οποία καθορίζει την ταυτότητα του υπογράφοντος	115

8.28.κατανομή συχνοτήτων διεκπεραίωσης πάσης φύσεως αδειών μέσω ΣΗΔΕ και όχι μέσω e-mail	116
8.29.κατανομή συχνοτήτων απλοποίησης των διαδικασιών του προγράμματος ΣΗΔΕ	117
8.30.κατανομή συχνοτήτων προσδοκίας γρήγορης ολοκλήρωσης της εργασίας μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ	119
8.31.κατανομή συχνοτήτων προσδοκίας εύκολης ολοκλήρωσης εργασίας μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ	120
8.32.κατανομή συχνοτήτων προσδοκίας αποτελεσματικότερης εργασίας μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ	121
8.33.κατανομή συχνοτήτων προσδοκίας χαμηλότερου οικονομικού κόστους μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ	122
8.34.κατανομή συχνοτήτων προσδοκίας εύκολης εκμάθησης του τρόπου χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ	123
8.35.κατανομή συχνοτήτων προσδοκίας εύκολης εφαρμογής του Προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία	125
8.36.κατανομή συχνοτήτων προσδοκίας εύκολης εφαρμογής του Προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία σε σχέση με την ηλικία	125
8.37.κατανομή προσδοκίας εύκολης επιδεξιότητας κατά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία	127
8.38.κατανομή συχνοτήτων θετικής επίδρασης του περιβάλλοντος εργασίας στην πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ	128
8.39. κατανομή συχνοτήτων θετικής επίδρασης του περιβάλλοντος εργασίας στην πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ σε σχέση με την	

ηλικία	128
8.40.κατανομή συχνοτήτων θετικής γνώμης του εξωτερικού περιβάλλοντος στην πρόθεση χρήσης νέων τεχνολογικών εφαρμογών όπως του προγράμματος ΣΗΔΕ	130
8.41. κατανομή συχνοτήτων θετικής γνώμης του εξωτερικού περιβάλλοντος στην πρόθεση χρήσης νέων τεχνολογικών εφαρμογών όπως του προγράμματος ΣΗΔΕ σε σχέση με την ηλικία	130
8.42.κατανομή συχνοτήτων μείωσης της γραφειοκρατίας στο φορέα λόγω της εφαρμογής του προγράμματος ΣΗΔΕ	131
8.43.κατανομή συχνοτήτων διάθεσης ανάλογης υλικοτεχνικής υποδομής στο φορέα για την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ	133
8.44.κατανομή διάθεσης υλικοτεχνικής υποδομής στο φορέα σε σχέση με την ηλικία	133
8.45.κατανομή συχνοτήτων διάθεσης των απαραίτητων γνώσεων και Δεξιοτήτων για τη χρήση του προγράμματος ΣΗΔΕ	134
8.46.κατανομή συχνοτήτων εξυπηρέτησης της ταχύτητας του εσωτερικού δικτύου δεδομένων του φορέα των αναγκών λειτουργίας του προγράμματος ΣΗΔΕ	136
8.47.κατανομή συχνοτήτων επαρκούς τηλεφωνικής υποστήριξης της ΓΓΠΣ κατά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ	137
8.48.κατανομή συχνοτήτων ενεργούς συμμετοχής της ΚΥ ΣΔΟΕ του Υπουργείου Οικονομικών στην υποστήριξη του προγράμματος ΣΗΔΕ	138
8.49.αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας (ενότητα χρηστικότητα- Διαλειτουργικότητα)	140

8.49α. αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας (ενότητα χρηστικότητα- Διαλειτουργικότητα)	140
8.50. αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας (προσδοκία απόδοσης)	141
8.50α. αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας (προσδοκία απόδοσης)	141
8.51. αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας (προσδοκία προσπάθειας)	142
8.51α.αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας (προσδοκία προσπάθειας)	142
8.52.αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας (κοινωνική επιρροή)	143
8.52α. αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας (κοινωνική επιρροή)	143
8.53. αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας (συνθήκες διευκόλυνσης)	144
8.53α. αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας (συνθήκες διευκόλυνσης)	144
8.54. παραμετρικός έλεγχος με συντελεστή συσχέτισης Pearson r	146
8.54α.παραμετρικός έλεγχος με συντελεστή συσχέτισης Pearson r	146
8.55.ελέγχου παραγόντων πρόθεσης χρήσης και φύλου	147
8.55α. ελέγχου παραγόντων πρόθεσης χρήσης και φύλου	148
8.56.ελέγχου μέσου όρου προσδοκίας απόδοσης και προσπάθειας	148
8.56α. ελέγχου μέσου όρου προσδοκίας απόδοσης και προσπάθειας	149

Κατάλογος Γραφημάτων

A/A	Τίτλος	Σελ.
8.1.	διάγραμμα συχνοτήτων (φύλο)	87
8.2.	διάγραμμα συχνοτήτων (ηλικία)	88
8.3.	διάγραμμα συχνοτήτων (τίτλος θέσης)	89
8.4.	διάγραμμα συχνοτήτων (έτη υπηρεσίας)	90
8.5.	διάγραμμα συχνοτήτων (ανώτερος τίτλος σπουδών)	91
8.6.	διάγραμμα σημαντικότητας της ηλεκτρονικής διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων στην Ε.Δ. ΣΔΟΕ Μακεδονίας	92
8.7.	θετική στάση των υπαλλήλων στο πρόγραμμα ΣΗΔΕ	94
8.8.	οι προσφερόμενες λειτουργίες του προγράμματος ΣΗΔΕ εξυπηρετούν τις εσωτερικές διαδικασίες του φορέα	97
8.9.	ανταπόκριση του μέσου χρήστη στο περιβάλλον διεπαφής του προγράμματος ΣΗΔΕ	98
8.10.	διασφάλιση ακεραιότητας της πληροφορίας	99
8.11.	διασφάλιση προστασίας προσωπικών δεδομένων	100
8.12.	εξυπηρέτηση διασύνδεσης του φορέα με άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης	101
8.13.	24ωρη λειτουργία από απομακρυσμένη πρόσβαση του φορέα	102
8.14.	24ωρη λειτουργία από απομακρυσμένη πρόσβαση σε περιόδους Πανδημίας	103
8.15.	χρήση του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία	105
8.16.	απαραίτητη η διεξαγωγή εκπαιδευτικών σεμιναρίων στο	

Υπουργείο Οικονομικών	107
8.17.συχνότητα εκπαιδευτικών σεμιναρίων κατά την διάρκεια του έτους	108
8.18.συχνότητα παρακολούθησης εκπαιδευτικών σεμιναρίων σχετικά με το πρόγραμμα ΣΗΔΕ από την έναρξη εφαρμογής του	109
8.19.ικανοποίηση από το επίπεδο των εκπαιδευτικών σεμιναρίων για το πρόγραμμα ΣΗΔΕ	111
8.20.τι είναι ψηφιακή υπογραφή	112
8.21.κάτοχος ψηφιακής υπογραφής	113
8.22.γρήγορη αναζήτηση εγγράφων του προγράμματος ΣΗΔΕ	114
8.23.γρήγορη αποστολή εγγράφων του προγράμματος ΣΗΔΕ	115
8.24.ηλεκτρονική υπογραφή η οποία καθορίζει την ταυτότητα του υπογράφοντος	116
8.25.διεκπεραίωση πάσης φύσεως αδειών μέσω ΣΗΔΕ και όχι μέσω e-mail	117
8.26.απλοποίηση των διαδικασιών του προγράμματος ΣΗΔΕ	118
8.27.προσδοκία γρήγορης ολοκλήρωσης της εργασίας μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ	119
8.28.προσδοκία εύκολης ολοκλήρωσης της εργασίας μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ	120
8.29.προσδοκία αποτελεσματικότερης εργασίας μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ	121
8.30.προσδοκία χαμηλότερου οικονομικού κόστους στην εργασία μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ	123
8.31.προσδοκία εύκολης εκμάθησης του τρόπου χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ	124

8.32.προσδοκία εύκολης εφαρμογής του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία	126
8.33.εύκολη επιδεξιότητα κατά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία	127
8.34.το περιβάλλον εργασίας έχει θετική επίδραση στην πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ	129
8.35.θετική γνώμη του εξωτερικού περιβάλλοντος στην πρόθεση χρήσης νέων τεχνολογικών εφαρμογών όπως του προγράμματος ΣΗΔΕ	131
8.36.μείωση της γραφειοκρατίας στο φορέα λόγω της εφαρμογής του προγράμματος ΣΗΔΕ	132
8.37.διάθεση ανάλογης υλικοτεχνικής υποδομής στο φορέα για την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ	134
8.38.διάθεση απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων για την χρήση του προγράμματος ΣΗΔΕ	135
8.39.η ταχύτητα του εσωτερικού δικτύου δεδομένων του φορέα εξυπηρετεί τις ανάγκες λειτουργίας του προγράμματος ΣΗΔΕ	136
8.40.τηλεφωνική υποστήριξη της ΓΓΠΣ κατά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ	137
8.41.η ενεργή συμμετοχή της ΚΥ ΣΔΟΕ του Υπ. Οικονομικών στην υποστήριξη του προγράμματος ΣΗΔΕ	139

Εισαγωγή

Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα μέχρι και σήμερα έχει επιδείξει σημαντικές και σοβαρές αδυναμίες στη λειτουργία της. Οι αδυναμίες αυτές εστιάζονται στον συντονισμό των διοικητικών υπηρεσιών, στη γραφειοκρατία που υφίσταται, στην αδυναμία διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού και στην αξιοποίηση νέων τεχνολογιών και υπηρεσιών.

Από την άλλη πλευρά, η εξέλιξη της τεχνολογίας καθιστά επιτακτική την ανάγκη στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Είναι απαραίτητος ο εκσυγχρονισμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών καθώς και η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών των πολιτών με το κράτος, έτσι ώστε να μπορέσουν να γίνουν οι κατάλληλες μεταρρυθμίσεις και να μπορέσουμε να οδηγηθούμε στην εξυγίανση του Δημόσιου Τομέα.

Ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government) σημαίνει τη χρησιμοποίηση όσον αφορά τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών στο Δημόσιο. Ο όρος Τεχνολογίες της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας σημαίνει τις μεθόδους και εφαρμογές της σύγχρονης τεχνολογίας που χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση πληροφοριακών υπολογιστικών συστημάτων με κύριο μέσο τον υπολογιστή. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government), σε συνδυασμό με τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), έχει ως κύριο στόχο να αναβαθμίσει όλες τις υπηρεσίες που προσφέρονται προς τους πολίτες, έτσι ώστε η Διοίκηση που ασκείται από το Δημόσιο Τομέα να γίνει αποτελεσματικότερη. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο στη μείωση της γραφειοκρατίας, ούτε στην παροχή συγκεκριμένων πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες αλλά έχει ως στόχο την πλήρη αλλαγή στην κάθε κυβερνητική δομή, αλλάζοντας την οργάνωση, τις μεθόδους και το σύνολο των στοιχείων της κυβέρνησης και διακυβέρνησης (Αποστολάκης, et al., 2008).

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ένωση, η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι «η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών στο δημόσιο Τομέα, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να επιτευχθεί βελτίωση στην παροχή δημοσίων υπηρεσιών και στις δημοκρατικές διαδικασίες» (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2006). Έτσι μια αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να αποφέρει πολλά πλεονεκτήματα όπως για παράδειγμα μεγαλύτερη αποδοτικότητα, περισσότερη διαφάνεια και συμμετοχή των πολιτών στα κοινά.

Παρόλο που τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα υπήρξαν κάποιες μικρές προσπάθειες όσον αφορά την αντιμετώπιση των προβλημάτων της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η γενική εικόνα είχε τα χαρακτηριστικά του έντονου κατακερματισμού και της ανεπαρκούς αξιοποίησης των υπαρχόντων συστημάτων. Η συμμετοχή μεγάλου αριθμού φορέων οδήγησε στην κατασπατάληση όσον αφορά την αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων και στην αναποτελεσματικότητα εξαιτίας των επικαλύψεων σχετικά με τον τρόπο που υποστηρίζονται οι δημόσιες υπηρεσίες (Βασιλάκης,et al.,2018).

Βασικός σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι:

Να καταγραφούν όλες εκείνες οι διαδικασίες της ελληνικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έτσι ώστε μέσα από την έρευνα να προκύψουν ωφέλιμα συμπεράσματα προκειμένου να βελτιωθούν τυχόν προβληματικές καταστάσεις και να τονισθούν όλες εκείνες οι ενέργειες οι οποίες θα συμβάλλουν στην εξυπηρέτηση του πολίτη από τις δημόσιες υπηρεσίες.

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει ως στόχο:

- 1.τη διερεύνηση τρόπων μέσω των οποίων θα επιτευχθεί η εξυπηρέτηση των πολιτών στην καθημερινότητα τους καθώς και στην ικανοποίηση των αναγκών τους.
- 2.τη μελέτη του τρόπου με τον οποίο οι νέες τεχνολογίες ασκούν επιρροή στη διαδικασία παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες από τις Δημόσιες Υπηρεσίες
- 3.την ανάλυση της συμβολής των νέων τεχνολογιών στη διαμόρφωση της φορολογικής πολιτικής και των δημοκρατικών διαδικασιών ενός Κράτους.
- 4.τη μελέτη της ανάγκης συνεχούς επιμόρφωσης των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση των νέων ΤΠΕ ώστε να αυξηθεί η αποδοτικότητα και παραγωγικότητά τους,
- 5.τη μελέτη και σύγκριση ως προς την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Ελλάδος σε σχέση με άλλες χώρες της Ε.Ε.
- 6.τη δυνατότητα να μπορεί να αποτελέσει η Υπηρεσία μια διοικητική δομή με εξωστρέφεια και ευελιξία, έτσι ώστε να μπορεί να κατανοεί και να ανταποκρίνεται έγκαιρα στις ανάγκες μιας εξελισσόμενης κοινωνίας και να αξιοποιεί όλες τις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού.
- 7.την επιδίωξη αποτελεσματικότερης υλοποίησης όλων των εφαρμογών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με κύριους άξονες την καινοτομία και τη δημιουργικότητα και με στόχο την ενίσχυση της σχέσης εμπιστοσύνης με τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση καθώς την κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη της περιοχής με σεβασμό στο περιβάλλον και στον πολίτη.

Η ανάγκη του Δημοσίου για τη σωστή διαχείριση και διακίνηση της αλληλογραφίας οδήγησε στη δημιουργία του συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων η οποία έπρεπε ήδη να είχε εφαρμοστεί από το 2018. Επίσης, η ύπαρξη της γραφειοκρατίας καθώς και η άρνηση για κάθε τι νέο σε ψηφιακή ανέλιξη μας οδήγησε με νέα εγκύκλιο σε άμεση εφαρμογή του ΣΗΔΕ από το 2019. Η εφαρμογή αυτή αποτέλεσε την αρχή για τον εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα γεγονός που συνεπάγεται τη μείωση χρόνου και την αύξηση της αποτελεσματικότητας.

Προς την κατεύθυνση αυτή σχεδιάστηκε το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ) του Υπουργείου Οικονομικών που αφορά στη διακίνηση και διαχείριση των εγγράφων, μέσω ψηφιακών υπογραφών, μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα. Το κράτος, σε στενή επικοινωνία με όλα τα Υπουργεία, επιτυγχάνει την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας προς όφελος όλων των πολιτών.

Τα προσδοκώμενα οφέλη όσον αφορά ένα Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων είναι:

- Ευκολία στη χρήση: αυξάνεται η παραγωγικότητα του δημοσίου τομέα όπως είναι για παράδειγμα η αξιοποίηση του χρόνου, η λήψη των απαραίτητων πληροφοριών άμεσα, μεγαλύτερος χρόνος για ουσιαστική επαγγελματική διαπροσωπική επικοινωνία και επομένως περισσότερο βελτιωμένες υπηρεσίες των εργαζομένων στη δημόσια διοίκηση.
- Εύκολη προσαρμογή σε αλλαγές: άμεση υποστήριξη στα πλαίσια των εφαρμογών εξαιτίας αλλαγών όσον αφορά το Νομικό και Θεσμικό Πλαίσιο.
- Διαλειτουργικότητα: εφαρμόζεται η δυνατότητα σύνδεσης, επικοινωνίας και συνεργασίας με άλλους φορείς και οργανισμούς.

Η συγκεκριμένη έρευνα είναι μία πρωτογενής ποσοτική έρευνα η οποία διεξήχθη για πρώτη φορά στην υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών και συγκεκριμένα στην Επιχειρησιακή Διεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας. Διενεργήθηκε με τη μέθοδο της συμπλήρωσης ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε σε μόνιμους υπαλλήλους (νυν και πρώην) του Υπουργείου Οικονομικών και συγκεκριμένα της Επιχειρησιακής Διεύθυνσης ΣΔΟΕ Μακεδονίας. Η ανάπτυξη του ερωτηματολογίου είναι βασισμένη στο μοντέλο της ενοποιημένης θεωρίας αποδοχής και τεχνολογίας (UTAUT). Επίσης, το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο κατά ένα μέρος εμπλουτίστηκε σε συνεργασία με δύο καταρτισμένους υπαλλήλους της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ).

Ο κύριος στόχος της έρευνας είναι να διερευνήσει ποιες είναι οι στάσεις των ατόμων του δείγματος όσον αφορά τα νέα δεδομένα που φέρνει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ). Η έρευνα αυτή απευθύνθηκε σε ένα σύνολο εκατό οκτώ (108) υπαλλήλων (νυν και πρώην) της Ε.Δ ΣΔΟΕ Μακεδονίας, από τους οποίους προέκυψαν εκατό (100) απαντήσεις, δείγμα πλήρως αντιπροσωπευτικό, ώστε να μπορούν να προκύψουν σωστά αποτελέσματα.

Επίσης, στόχος είναι να δημιουργηθεί μία νέα σχέση εμπιστοσύνης ανάμεσα στο κράτος και στους πολίτες, με διαδικασίες που προάγουν τη διαφάνεια και την αξιοκρατία. Η Ελλάδα μπαίνει σε μία νέα εποχή με αέρα ανανέωσης και εκσυγχρονισμού και εναρμονίζεται με τις νέες ψηφιακές προκλήσεις, ακολουθώντας τα Ευρωπαϊκά Πρότυπα.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τέσσερα μέρη. Το πρώτο μέρος είναι το εισαγωγικό σημείωμα. Το δεύτερο μέρος είναι χωρισμένο σε τρεις ενότητες: τη σημαντικότητα, τη χρηστικότητα-διαλειτουργικότητα και την επιμόρφωση σχετικά με την ηλεκτρονική διαχείριση και διακίνηση εγγράφων. Το τρίτο μέρος αναφέρεται στη διερεύνηση των παραγόντων που διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ στην Ε.Δ. ΣΔΟΕ Μακεδονίας του Υπουργείου Οικονομικών. Το τέταρτο μέρος αποτελείται από τα δημογραφικά στοιχεία που είναι το φύλο, η ηλικία, ο τίτλος θέσης, τα έτη υπηρεσίας και ο ανώτερος τίτλος σπουδών.

Α . ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ.

1.1. Διάρθρωση και Αρμοδιότητες

Η διάρθρωση και οι αρμοδιότητες του Υπουργείου Οικονομικών είναι οι εξής:

Ο Υπουργός Οικονομικών, ως προϊστάμενος του Υπουργείου, ο Αναπληρωτής Υπουργός Οικονομικών και ο Υφυπουργός Οικονομικών, Φορολογικής Πολιτικής και Δημόσιας Περιουσίας.

1.2. Διοικητική Διάρθρωση του Υπουργείου Οικονομικών.

Το Υπουργείο Οικονομικών αποτελείται από τις ακόλουθες τρεις Γενικές Γραμματείες, οι οποίες αποτελούνται από τις ακόλουθες Γενικές Διευθύνσεις, Διευθύνσεις και Τμήματα:

Α) Η Γενική Γραμματεία Φορολογικής Πολιτικής και Δημόσιας Περιουσίας στην οποία εμπεριέχονται: 1) η Γενική Διεύθυνση Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος (ΣΔΟΕ) 2) η Διεύθυνση Φορολογικής Πολιτικής 3) η Διεύθυνση Ερευνών Οικονομικού Εγκλήματος 4) η Γενική Διεύθυνση Δημόσιας Περιουσίας και Κοινωφελών Περιουσιών 5) ένα Αυτοτελές Τμήμα Μητρώου Ακίνητης Περιουσίας.

Β) Η Γενική Γραμματεία Οικονομικής Πολιτικής στην οποία εμπεριέχονται : 1) η Γενική Δ/ση που αφορά την Οικονομική Πολιτική 2) η Γενική Διεύθυνση που αφορά τις Κρατικές Ενισχύσεις και την Αρωγή 3) μια Μονάδα που αφορά τις αποκρατικοποιήσεις 4) ένα Αυτοτελές Τμήμα που αφορά τις Εκτιμήσεις και τον Προσδιορισμό Αξιών Ακινήτων.

Γ) Η Γενική Γραμματεία Δημοσιονομικής Πολιτικής στην οποία εμπεριέχονται: 1) ένα Αυτοτελές Τμήμα Επιχειρησιακής Ανάλυσης και Υποστήριξης 2) την Ειδική Γραμματεία Δημοσιονομικών Ελέγχων 3) η Γενική Δ/ση Συγχρηματοδοτούμενων Προγραμμάτων. 4) η Γενική Διεύθυνση Δημοσιονομικών ελέγχων 5) η Γενική Διεύθυνση Δημοσιονομικής Πολιτικής και Προϋπολογισμού 6) η Γενική Δ/ση Θησαυροφυλακείου και Δημοσιονομικών Κανόνων 7) Αρμόδια για θέματα ανθρωπίνου δυναμικού είναι η Υπηρεσιακή Γραμματέας του Υπουργείου

Οικονομικών και τέλος, απευθείας στον Υπουργό υπάγεται η Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους

1.3. Η Γενική Γραμματεία Φορολογικής Πολιτικής - Δημόσιας Περιουσίας.

Με το Π.Δ. 84/2019 (Α'123) έχουμε τη σύσταση της Γενική Γραμματείας Φορολογικής Πολιτικής και Δημόσιας Περιουσίας ενώ παράλληλα έχουμε την κατάργηση της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Περιουσίας καθώς και της Ειδικής Γραμματείας του Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος.

Σκοπός της Γενικής Γραμματείας Φορολογικής Πολιτικής και Δημόσιας Περιουσίας είναι: α) να αναλύει, να σχεδιάζει και να αξιολογεί την εφαρμογή της ασκούμενης φορολογικής πολιτικής ώστε να επιτυγχάνεται η δημοσιονομική βιωσιμότητα και η οικονομική ανάπτυξη. β) να εποπτεύει, να συντονίζει και να ελέγχει την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής καθώς και η προστασία της δημόσιας και κοινωφελούς περιουσίας καθώς και της ιδιωτικής περιουσίας του Δημοσίου. Επιπλέον, δίδει τις οδηγίες, ελέγχει και συντονίζει το έργο των υπηρεσιών.

Η Γενική Γραμματεία Φορολογικής Πολιτικής και Δημόσιας Περιουσίας αποτελείται από: 1) Γενική Διεύθυνση Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος (ΣΔΟΕ), στην οποία υπάγεται η Επιχειρησιακή Διεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας 2) Γενική Διεύθυνση Δημόσιας Περιουσίας Και Κοινωφελών Περιουσιών 3) Διεύθυνση Φορολογικής Πολιτικής 4) Διεύθυνση Ερευνών Οικονομικού Εγκλήματος 5) Αυτοτελές Τμήμα Μητρώου Ακίνητης Περιουσίας (ΜΑΠ). 6) Επιτροπή Εξώδικης Επίλυσης Φορολογικών Διαφορών.

1.4. Η Επιχειρησιακή Διεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας.

Η Επιχειρησιακή Διεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας συστάθηκε το 2017 (Π.Δ.142 ΦΕΚ Α'181/23-11-2017).

Οι σκοποί της Επιχειρησιακής Διεύθυνσης ΣΔΟΕ Μακεδονίας είναι : 1) Η διενέργεια ελέγχων των Δημοσίων δαπανών, προκειμένου να ανακαλυφθούν περιπτώσεις Οικονομικών εγκλημάτων 2) Η διαχείριση συναλλαγών που προέρχονται από τη διαφθορά δημοσίων λειτουργιών 3) Η αποτελεσματική προστασία από απάτες των συμφερόντων του Ελληνικού Δημοσίου και της Ε.Ε 4) Η αντιμετώπιση του Ηλεκτρονικού Οικονομικού Εγκλήματος και Διανοητικής ιδιοκτησίας και έλεγχοι περιουσιακής κατάστασης 5) Ο έλεγχος στις κινήσεις Κεφαλαίων και στο εμπόριο για παράνομες πράξεις, για να αποφευχθεί η εξαπάτηση των Αρχών 6) Η διενέργεια ελέγχων προκειμένου να αποφευχθεί η κατοχή και η διακίνηση απαγορευμένων ή με ειδικό καθεστώς αγα-

θών και ουσιών 7) Ο έλεγχος για τη σωστή τήρηση των νόμων σχετικά με τις Εθνικές και Κοινοτικές επιχορηγήσεις και επιδοτήσεις 8) Η καταπολέμηση της διαφθοράς και της απάτης ερευνώντας τις περιπτώσεις 9) Η ορθή τήρηση των νόμων για την προστασία της Δημόσιας Περιουσίας, τον καταλογισμό των παραβάσεων και την άσκηση δίωξης των υπευθύνων 10) ο έλεγχος για τη σωστή τήρηση των διατάξεων της διακίνησης, των αγοραζόμενων εμπορευμάτων –προϊόντων και της παροχής υπηρεσιών 11) Η αποτελεσματική γενικά προώθηση των οικονομικών συμφερόντων του Ελληνικού Δημοσίου στην οικονομία, στη Δημόσια περιουσία, στην επιχειρηματικότητα στον ανταγωνισμό, καθώς και των συμφερόντων της Ε.Ε. Υπάρχει συνεργασία και ενημέρωση με άλλες συναρμόδιες Αρχές και φορείς.

Η διάρθρωση της Επιχειρησιακής Διεύθυνσης ΣΔΟΕ Μακεδονία είναι: α) Α' & Β' Υποδιεύθυνση και β) επτά Τμήματα:

1.4.1. Τμήμα Α' Διοικητικής Υποστήριξης, Προγραμματισμού και Δικαστικού.

Το τμήμα αυτό υπάγεται απευθείας στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης και έχει τις εξής αρμοδιότητες :1) Ετοιμάζει τους ελέγχους/επιθεωρήσεις και παρακολουθεί την εκτέλεση αυτών. Προετοιμάζει τις οδηγίες εκτέλεσης αυτών, καθώς και την επιμόρφωση των υπαλλήλων σε θέματα ελέγχου και νομικά, που θα αντιμετωπίσουν, δίδοντας οδηγίες στους ελεγκτές. 2) Είναι υπεύθυνο για την ορθή λειτουργία των Πληροφοριακών Συστημάτων 3) Είναι υπεύθυνο για όλες τις διαδικασίες προ και μετά την άσκηση της προσφυγής, συμπληρώνοντας τον σχετικό φάκελο, με όλα τα αποδεικτικά στοιχεία λαμβάνοντας καταθέσεις απολογίες, συντάσσοντας Μηνυτήριες Αναφορές και υποβάλλοντας αυτές στον αρμόδιο Εισαγγελέα για να ασκηθεί η Ποινική Δίωξη 4) Παραδίδει όλα τα κατασχεθέντα υλικά, εμπορεύματα, βιβλία, στοιχεία κλπ, στις αρμόδιες αρχές 5) Παρακολουθεί την πορεία των μηνυτήριων αναφορών στα Δικαστήρια, μέχρι την τελεσιδικία αυτών και λαμβάνει τις αποφάσεις, μελετώντας αυτές και τις αξιολογεί, προκειμένου να βελτιωθούν οι έλεγχοι και οι μετέπειτα ενέργειες της υπηρεσίας 6) Έχει την ευθύνη της υπεράσπισης στα Ποινικά δικαστήρια, των υπαλλήλων της Επιχειρησιακής Διεύθυνσης που διώκονται στο πλαίσιο των υπηρεσιακών καθηκόντων τους 7) Συντάσσει τις καταλογιστικές πράξεις, υποβάλει τις Μηνυτήριες αναφορές για τις παραβάσεις του Ν.2121/1993 και ενημερώνει τον οργανισμό Πνευματικής Ιδιοκτησίας 8) Είναι υπεύθυνο για την αλληλογραφία της υπηρεσίας και τη σύνταξη των εγγράφων 9) Εξυπηρετεί τους

συναλλασσόμενους 10) Είναι αρμόδιο για την ανάθεση των προμηθειών και των Δημοσίων συμβάσεων, καθώς και της υπογραφής αυτών.

1.5. Α΄ Υποδιεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας

1.5.1. Τμήμα Β΄ Έλεγχος σχετικά με Εθνικές - Κοινοτικές Δαπάνες - Καταπολέμηση Απάτης & Διαφθοράς.

Έχει τις εξής αρμοδιότητες:1) Συγκεντρώνει και αφού αναλύσει, αξιολογεί τα στοιχεία και τις πληροφορίες, διενεργεί ελέγχους και έρευνες προκειμένου να αποκαλύψει, να τεκμηριώσει, και να καταπολεμήσει, οικονομικές παραβάσεις και εγκλήματα, σε βάρος των εθνικών δημοσιονομικών συμφερόντων και των οικονομικών συμφερόντων της ΕΕ 2) Διενεργεί ελέγχους και έρευνες, μετά από εντολές και οδηγίες των προϊσταμένων και συντάσσει Έκθεση Αποτελεσμάτων έρευνας/ επιθεώρησης με τα συμπεράσματα και τις προτάσεις προς τον ελεγχόμενο φορέα και θέτει προθεσμία υλοποίησης τους και παρακολουθεί την πορεία υλοποίησης τους 3) Συνεργάζεται στους ελέγχους με άλλες συναρμόδιες υπηρεσίες. 4) Προλαμβάνει και καταστέλλει τις παραβάσεις που διαπράττονται σε θέματα προμηθειών του Δημοσίου και ΝΠΔΔ-ΝΠΙΔ, τα οποία επιχορηγούνται από τον Κρατικό Προϋπολογισμό, εξετάζει τη νομιμότητα διάθεσης των κρατικών χρηματοδοτήσεων και δανείων, καθώς και παραβάσεις συμβάσεων των κρατικών επιχορηγήσεων, εθνικών και κοινοτικών επιδοτήσεων- δανείων για επενδύσεις, σε συγχρηματοδοτούμενα κοινοτικά προγράμματα 5) Επίσης ελέγχει την τήρηση της κείμενης νομοθεσίας των Επενδυτικών κινήτρων 6) Ελέγχει υποθέσεις Υπερτιμολόγησης και υποτιμολόγησης αγαθών και υπηρεσιών που αγοράζουν οι φορείς του Δημοσίου 7) Τέλος βοηθά στην επίλυση των διαφορών διαμέσου των διοικητικών και νομικών μέτρων και συμβιβασμών.

1.5.2.Τμήμα Γ΄ Χρηματοοικονομικών Υποθέσεων.

Έχει τις εξής αρμοδιότητες:1) Συγκεντρώνει και αφού αναλύσει τα στοιχεία και τις πληροφορίες, διενεργεί ελέγχους και έρευνες, προκειμένου να κατασταλούν εγκλήματα που σχετίζονται γενικά με παραβάσεις της νομοθεσίας περί Εθνικού Νομίματος (παραχάραξη, κυκλοφορία κίβδηλων νομισμάτων, τίτλων και αξιών του Δημοσίου). 2) Προβαίνει σε ελέγχους για τη διαπίστωση των οικονομικών εγκλημάτων και παραβάσεων που είναι αρμόδιο το τμήμα. 3) Συμμετέχει σε ελέγχους με συναρμόδιες υπηρεσίες της χώρας, της ΕΕ και άλλων χωρών,

προκειμένου να υπάρξει αποτελεσματικότερη δράση. 4) Ετοιμάζει τις διαπιστωτικές πράξεις των παραβάσεων του Ν2121/1993 και ενημερώνει τον Οργανισμό Πνευματικής Ιδιοκτησίας (ΟΠΙ). 5) Για τους λοιπούς ελέγχους συντάσσει την Έκθεση Αποτελεσμάτων επιθεώρησης / ελέγχου, διατυπώνοντας τα συμπεράσματα και τις προτάσεις προς τον ελεγχόμενο και προθεσμία υλοποίησης τους, παρακολουθώντας την υλοποίηση αυτών. 6) Βοηθά στην επίλυση των διαφορών μέσω διοικητικών και νομικών μέτρων και συμβιβασμών. 7) Διενεργεί ελέγχους για εγκλήματα που σχετίζονται με παραβίαση των δικαιωμάτων της Διανοητικής ιδιοκτησίας. 8) Ελέγχει τα οικονομικά εγκλήματα που διαπράττονται από παράνομες δραστηριότητες και συναλλαγές αγαθών και υπηρεσιών, οι οποίες διενεργούνται με τη χρήση Ηλεκτρονικών μέσων και νέων τεχνολογιών. 9) Διενεργεί ελέγχους για την καταπολέμηση των (πειρατικών) εμπορευμάτων. 10) Προβαίνει στους ελέγχους για τις παράνομες συναλλαγές, οι οποίες σχετίζονται με Τυχερά Παίγνια, Στοιχήματα και Καζίνο.

1.5.3. *Τμήμα Δ' Ειδικών Υποθέσεων και Ερευνών.*

Έχει τις εξής αρμοδιότητες: 1) Συγκεντρώνει και αφού αναλύσει τα στοιχεία και τις πληροφορίες διενεργεί ελέγχους και έρευνες, προκειμένου να ανακαλύψει και να καταστείλει οικονομικά εγκλήματα σε βάρος των Δημοσιονομικών συμφερόντων, της Εθνικής οικονομίας και της κοινωνίας. 2) Συντάσσει Έκθεση Αποτελεσμάτων επιθεώρησης/ελέγχου, με τα συμπεράσματα και τις προτάσεις προς τον ελεγχόμενο φορέα, θέτει προθεσμία υλοποίησης τους και παρακολουθεί αυτήν. 3) Βοηθά στην επίλυση των διαφορών, με διοικητικά και νομικά μέτρα και συμβιβασμούς. 4) Ασχολείται με έρευνες για υποθέσεις οι οποίες αφορούν τη Νομιμοποίηση Εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (ΞΕΠΛΥΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΣ). 5) Ερευνά υποθέσεις που αφορούν την προστασία της Δημόσιας Περιουσίας και ιδιαίτερα του Αιγιαλού, της παραλίας, τα Ανταλλάξιμα και δημόσια κτήματα, τις δημόσιες και ιδιωτικές δασικές εκτάσεις, την προστασία κοινόχρηστων χώρων, τις αυθαίρετες καταπατήσεις και κατασκευές με τη συνεργασία των συναρμοδίων υπηρεσιών. 6) Διενεργεί ελέγχους για δωροδοκίες, απάτες και διαχειριστικές ανωμαλίες. 7) Διενεργεί ελέγχους για την πιστή εφαρμογή των διατάξεων σχετικά με αντικείμενα που αφορούν τη Διεύθυνση Κοινοφελών Περιουσιών του Υπουργείου Οικονομικών, σε φυσικά και νομικά πρόσωπα τα οποία διενεργούν εκκαθάριση, διοίκηση και διαχείριση Εθνικών Κληροδοτημάτων, Σχολάζουσων κληρονομιών και τραπεζικών

καταθέσεων και άλλων αξιών που παραγράφονται υπέρ του Δημοσίου. 8) Επίσης διενεργεί ελέγχους, ανακρίσεις και έρευνες σε ανωτέρω φορείς καθώς και στις (ΜΚΟ). 9) Βοηθά με ελέγχους σε επιχειρήσεις που συμβάλλονται με το Δημόσιο, ΝΠΙΔ, ιδρύματα, σχολές, σωματεία, που επιδιώκουν την εκπλήρωση αγαθοεργών, κοινωνικών, πολιτιστικών και αθλητικών σκοπών και επιχορηγούνται από το κράτος ή άλλους διεθνείς οργανισμούς. 10) Συμμετέχει σε ελέγχους μαζί με συναρμόδιες υπηρεσίες της χώρας, της ΕΕ και άλλων χωρών, προκειμένου να υπάρξει μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα

1.6. Β' Υποδιεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας.

1.6.1. Τμήμα Ε' Δίωξης Ναρκωτικών και Λοιπών Ελεγχόμενων Προϊόντων.

Έχει τις εξής αρμοδιότητες: 1) Συγκεντρώνει, προγραμματίζει και αφού αναλύσει, αξιολογεί τα στοιχεία και τις πληροφορίες, και προβαίνει σε έρευνες 2) Συντάσσει Έκθεση Αποτελεσμάτων επιθεώρησης/ ελέγχου διατυπώνοντας τα συμπεράσματα και τις προτάσεις προς τον ελεγχόμενο φορέα και θέτει προθεσμία υλοποίησης τους και παρακολουθεί την υλοποίηση των προτάσεων/διορθωτικών ενεργειών από τους υπόχρεους.3)Συνεισφέρει στο να επιλύει διαφορές με διοικητικά και νομικά μέτρα και συμβιβασμούς.4) Προλαμβάνει, ερευνά, αποκαλύπτει, διώκει και καταστέλλει παραβάσεις και αδικήματα σχετικά με παράνομη παραγωγή, παρασκευή, κατοχή, μεταφορά, αποθήκευση, προμήθεια επεξεργασία, κυκλοφορία και με οποιονδήποτε τρόπο μεσολάβηση και συμμετοχή στη διακίνηση Ναρκωτικών και Ψυχοτρόπων Ουσιών, Αναβολικών Ουσιών.5) Κατά τη διενέργεια όλων των απαραίτητων ελεγκτικών επαληθεύσεων και εφόσον κριθεί αναγκαία, ζητείται η συνδρομή της αρμόδιας φορολογικής, τελωνειακής ή άλλης υπηρεσίας. 6) Δημιουργεί δίκτυα συλλογής πληροφοριών, σχετικά με μεθόδους, τρόπους, μέσα και πρόσωπα που εμπλέκονται στην εισαγωγή – εξαγωγή, εμπορία, κατοχή και αποθήκευση, διακίνηση, διάθεση, και χρήση Ναρκωτικών και πρόδρομων ουσιών, όπλων και λοιπών ελεγχόμενων προϊόντων.7) Έχει πρόσβαση σε όλα τα πληροφοριακά συστήματα (ΟΠΣ) ή βάσεις δεδομένων άλλων υπηρεσιών, αρχών, προκειμένου να είναι αποτελεσματική η δράση του τμήματος 8) Ελέγχει χερσαία, θαλάσσια και εναέρια μέσα, άτομα, επιχειρήσεις, εμπορεύματα και μέσα διακίνησης αυτών.9) Ελέγχει εμπορεύματα που έρχονται από χώρες υψηλού κινδύνου οι οποίες παράγουν και διακινούν Ναρκωτικά και Πρόδρομες Ουσίες. 10) Παρακολουθεί παραδόσεις

ναρκωτικών και ψυχοτρόπων ουσιών και συνεργάζεται με το Συντονιστικό Όργανο Δίωξης Ναρκωτικών (ΣΔΟΝ). 11) Χειρίζεται το πρόγραμμα ελέγχου (Σύστημα παρακολούθησης σχετικά με θαλάσσια διακινούμενα εμπορευματοκιβώτια MARINFO). 12) Συμμετέχει στον έλεγχο και δίωξη οικονομικών εγκλημάτων τα οποία ανακαλύπτονται στο θαλάσσιο χώρο, όπως η παράνομη διακίνηση και κατοχή ναρκωτικών, πρόδρομων και ψυχοτρόπων ουσιών, πυρομαχικών, αρχαιοτήτων, μνημείων, ραδιενεργά υλικά και πυρηνικά.

1.6.2. Τμήμα ΣΤ' Προστασίας Διανοητικής Ιδιοκτησίας και Ηλεκτρονικού Εγκλήματος.

Έχει τις εξής αρμοδιότητες: 1) Συγκεντρώνει, προγραμματίζει και αφού αναλύσει, αξιολογεί τις πληροφορίες και τα στοιχεία που έχει συλλέξει και προβαίνει σε ελέγχους και έρευνες 2) Συντάσσει Έκθεση Αποτελεσμάτων επιθεώρησης/ελέγχου διατυπώνοντας τα συμπεράσματα και τις προτάσεις προς τον ελεγχόμενο και θέτει προθεσμία υλοποίησης τους και παρακολουθεί την υλοποίηση των προτάσεων/διορθωτικών ενεργειών από τους υπόχρεους 3) Βοηθάει στην επίλυση των διαφορών με διοικητικά και νομικά μέτρα και προβαίνει σε συμβιβασμούς 4) Προβαίνει στη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών, διενεργώντας έρευνες και ελέγχους με σκοπό την καταστολή των εγκλημάτων που έχουν σχέση με την παραβίαση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, όπως πνευματικής ιδιοκτησίας και παρεμφερών δικαιωμάτων, αδείας, σήματος, ευρεσιτεχνίας, και λοιπών εμπορικών δικαιωμάτων 5) Ομοίως διενεργεί έρευνες και ελέγχους σε βάρος των Εθνικών δημοσιονομικών συμφερόντων, σε βάρος του κοινωνικού συνόλου με παράνομες συναλλαγές αγαθών και υπηρεσιών, όπως και ειδών που τελούν υπό απαγόρευση ή περιορισμό οι οποίες προωθούνται με το διαδίκτυο χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικά μέσα 6) Επίσης διενεργεί ελέγχους για τη διακίνηση εμπορευμάτων τα οποία χαρακτηρίζονται ως ΠΕΙΡΑΤΙΚΑ, τα οποία είναι η παράνομη παραποίηση ή απομίμηση των γνήσιων προϊόντων, τόσο στο υπαίθριο όσο και στο στεγασμένο εμπόριο 7) Ελέγχει και διώκει την παράνομη διεξαγωγή τυχερών παιγνίων, στοιχήματα και καζίνο 8) Διενεργεί ελέγχους για την παραχάραξη του Εθνικού νομίσματος, κίβδηλων νομισμάτων και αξιών του Δημοσίου 9) Προκειμένου να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα, διενεργεί ελέγχους από κοινού με άλλες συναρμόδιες υπηρεσίες της χώρας ή τρίτων και της ΕΕ. 10) Συντάσσει Διαπιστωτικές πράξεις των παραβάσεων που αφορούν τις διατάξεις του Ν2121/1993, με ενημέρωση του Οργανισμού Πνευματικής Ιδιοκτησίας.(ΟΠΙ).

1.6.3. *Τμήμα Ζ' Ελέγχου Κανόνων Διακίνησης- Αγοράς Προϊόντων - Παροχής Υπηρεσιών.*

Έχει τις ίδιες αρμοδιότητες με το τμήμα ΣΤ' Προστασίας Διανοητικής Ιδιοκτησίας και Ηλεκτρονικού εγκλήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΗΔΕ (DOCUTRACKS)

2.1. Εισαγωγή.

Οι Τεχνολογίες πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε), στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον, είναι καθοριστικός παράγοντας για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το Δημόσιο τα τελευταία χρόνια, έχει προχωρήσει στην αξιοποίηση των Τ.Π.Ε, με τη χρησιμοποίηση τους σε διάφορους τομείς, όπως είναι η «διαχείριση» και η «διακίνηση» της αλληλογραφίας. Για να καλυφθεί αυτή η απαίτηση δημιουργήθηκαν και λειτούργησαν διάφορα συστήματα, που ονομάζονται Συστήματα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (Σ.Η.Δ.Ε). Συγκεκριμένα παρακάτω αναλύεται το σύστημα ΣΗΔΕ (DOCUTRACKS) το οποίο εφαρμόζεται στην υπηρεσία μου.

2.2. Εφαρμογή Πληροφοριακού συστήματος ΣΗΔΕ (DOCUTRACKS)

Το πληροφοριακό σύστημα ΣΗΔΕ είναι ένα σύστημα σχετικό με την ηλεκτρονική διακίνηση και διαχείριση εγγράφων και αφορά τόσο το στενό όσο και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα στην Ελλάδα, εξασφαλίζοντας την πλήρη ψηφιοποίηση των διαδικασιών διακίνησης των εγγράφων.

Επίσης, το σύστημα αυτό αποτελείται από δυνατούς μηχανισμούς διαχείρισης υποθέσεων, οι οποίοι περιλαμβάνουν έγγραφα που ακολουθούν συγκεκριμένες ροές εργασίας όσον αφορά τη διεκπεραίωσή τους.

Οι λειτουργίες που μπορεί να πραγματοποιήσει το σύστημα DOCUTRACKS είναι οι εξής: 1) εισαγωγής εγγράφου και των μεταδεδομένων του 2) διακίνησης του εγγράφου ανάμεσα στους χρήστες 3) δήλωσης υπογραφής εγγράφων 4) αναζήτησης εγγράφων 5) Αρχειοθέτησης εγγράφων 6) Παρακολούθησης ιστορικού ενεργειών του εγγράφου.

Το DocuTracks δεν προϋποθέτει από την πλευρά του χρήστη εξειδικευμένα εργαλεία, αρκεί μόνο η δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο με χρήση ενός από τα πιο διαδεδομένα προγράμματα περιήγησης παγκόσμιου ιστού.

Ο χρήστης φτάνει μόνο να πληκτρολογήσει τη διεύθυνση (URL) του Docutracks στο πρόγραμμα περιήγησης του υπολογιστή του και αποκτά αμέσως πρόσβαση στο σύστημα. Η εφαρμογή είναι σχεδιασμένη με τέτοιο τρόπο, έτσι ώστε να μπορεί να την κατανοήσει και ο κοινός χρήστης παραπέμποντας σε διαδεδομένες εφαρμογές γραφείου.

Είναι μία αυτόνομη εφαρμογή, η οποία ασχολείται με τη διαχείριση και διακίνηση εγγράφων και υποθέσεων μέσα σε ένα οργανισμού. Επίσης, μπορεί να εφαρμοστεί

αυτόνομα αλλά και να συνδεθεί με υπάρχουσες τρίτες εφαρμογές όπως είναι για παράδειγμα η εφαρμογή του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου.

2.3.Επίπεδα Πρόσβασης Χρηστών

Το DocuTracks στηρίζει μεγάλο αριθμό χρηστών καθώς και διαφορετικούς ρόλους που ανατίθενται σε κάθε χρήστη. Η υλοποίηση όσον αφορά την εφαρμογή του γίνεται με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να λαμβάνονται υπόψη ταυτόχρονα δύο διαφορετικές συνθήκες για κάθε χρήστη:

- η Υπηρεσιακή Μονάδα στην οποία ανήκει και
- οι ρόλοι που του έχουν ανατεθεί.

Επίσης, για κάθε έγγραφο δίνεται ιδιαίτερη σημασία και στη ροή εργασίας στην οποία βρίσκεται το έγγραφο (για παράδειγμα εάν πρόκειται για εισερχόμενο έγγραφο, εξερχόμενο, σχέδιο ή ΦΕΑ-Φύλλο Εσωτερικής Αλληλογραφίας), καθώς και στην κατάστασή του.

Το σύστημα στηρίζει τα εξής είδη υπηρεσιακών μονάδων: 1)Το Κεντρικό Πρωτόκολλο 2)Υπηρεσίες: αφορά όλες τις υπηρεσιακές μονάδες ενός οργανογράμματος του φορέα 3)Τμήματα: αφορά όλες τις μικρότερες υπηρεσιακές μονάδες που υπάρχουν στην ίδια Διεύθυνση όπως προβλέπει το οργανόγραμμα του φορέα 4)Πολιτική ηγεσία: αφορά ειδικές υπηρεσιακές μονάδες που έχουν σχέση με πρόσωπα-θέσεις οι οποίες δεν είναι οργανικό τμήμα του φορέα όπως για παράδειγμα ο Υπουργός, ο Δήμαρχος κλπ. 5)Ανεξάρτητες Ομάδες: αφορούν ομάδες που υφίστανται για συγκεκριμένους ρόλους όπως είναι για παράδειγμα οι διάφορες επιτροπές 6)Εξωτερικούς Φορείς: αφορά ομάδες οι οποίες δεν έχουν σχέση με τον φορέα αλλά αν χρειαστεί μπορεί να έχουν πρόσβαση σε κάποιο από τα έγγραφα του.

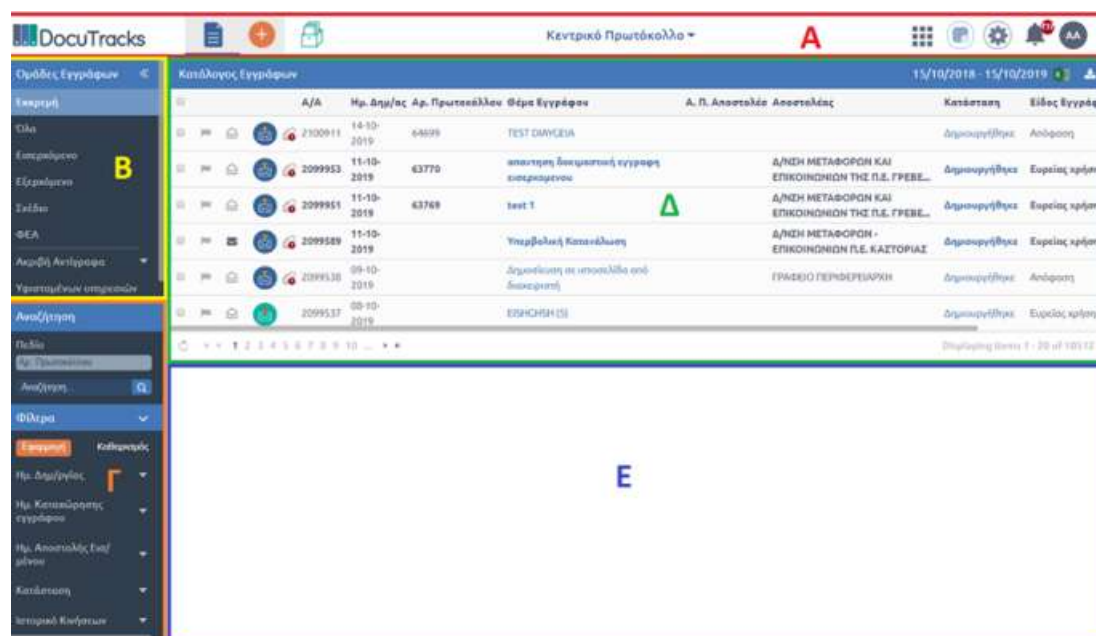
Το σύστημα υποστηρίζεται από τους παρακάτω ρόλους:

1. του Υπαλλήλου
2. του Προϊσταμένου
3. του Αναπληρωτού Προϊσταμένου
4. ΟΔΕ (Ομάδα Δημοσίευσης εγγράφων)
- 5.του Διαχειριστή
- 6.του Δημιουργού ακριβούς αντιγράφου
- 7.της Γραμματειακής Υποστήριξης
- 8.του Διαχειριστή ΕΣΠΑ
- 9.του Υπεύθυνου δημοσίευσης στο site
- 10.του Τοπικού Διαχειριστή
- 11.του Καταχωρητή Εξερχομένων
- 12.του Καταχωρητή Εισερχομένων.

2.4.Εισαγωγή στο σύστημα – Log In

Αφού καταχωρήσει ο χρήστης τα στοιχεία του στην οθόνη εισαγωγής, αυτόματα οδηγείται στη βασική οθόνη του συστήματος, μέσα από την οποία έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε όλες τις λειτουργίες του.

ΒΑΣΙΚΗ ΟΘΟΝΗ



Εικόνα 2.1: Βασική οθόνη ΣΗΔΕ

Πηγή: εγχειρίδιο χρήσης ΝΤΑΤΑΒΕΡΣ ΕΠΕ,2021

Με βάση το εγχειρίδιο χρήσης του DocuTracks (ΝΤΑΤΑΒΕΡΣ ΕΠΕ- ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ,2021) η παραπάνω οθόνη χωρίζεται σε 5 περιοχές:

Α) Περιοχή κεφαλίδας στην οποία εμπεριέχονται τα κουμπιά επιλογών του χρήστη και το πεδίο Αναζήτησης.

Β) Περιοχή Φακέλων στο πάνω αριστερό μέρος της οθόνης, στην οποία εμπεριέχονται οι φάκελοι εγγράφων, με βάση το είδος τους (και την κατάσταση τους στο ενδεχόμενο περισσότερο διαβαθμισμένων χρηστών).

Γ) Περιοχή Φίλτρων στο κάτω αριστερό μέρος της οθόνης, στην οποία εμπεριέχονται τα φίλτρα με τα οποία ο κάθε χρήστης μπορεί να περιορίσει τον αριθμό των εμφανιζόμενων εγγράφων στην περιοχή «Λίστα Εγγράφων».

Δ/ Περιοχή Λίστας Εγγράφων, όπου εμφανίζονται υπό μορφή λίστας τα έγγραφα στα οποία μπορεί να έχει πρόσβαση ο χρήστης.

Ε/ Περιοχή Λεπτομερειών στο δεξί κάτω μέρος της οθόνης, στην οποία εμφανίζονται οι επιπρόσθετες πληροφορίες του στοιχείου που επιλέγει ο χρήστης για προβολή και επεξεργασία (έγγραφα, ομάδες, κλπ.).

2.5.Περιβάλλον ειδοποιήσεων

Το σύστημα Docutracks περιέχει ενσωματωμένο μηχανισμό ειδοποιήσεων (το κουδούνι) έτσι ώστε ο κάθε χρήστης και ανάλογα με τον ρόλο που έχει στο σύστημα, να λαμβάνει γνώση για διάφορα γεγονότα, όπως τη λήψη νέου εγγράφου για κάποια ενέργεια, την αρχειοθέτηση εγγράφου κ.λ.π.(εγχειρίδιο χρήσης Docutracks 2021).

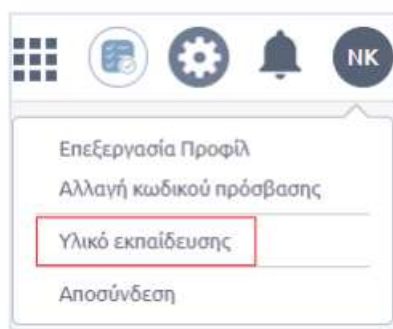


Εικόνα 2.2:Μηχανισμός ειδοποιήσεων

Πηγή: εγχειρίδιο χρήσης ΝΤΑΤΑΒΕΡΣ ΕΠΕ,2021

2.6.Υλικό Εκπαίδευσης

Στην ενότητα «Υλικό Εκπαίδευσης» δίνεται η δυνατότητα πρόσβασης του χρήστη σε εκπαιδευτικά βίντεο καθώς επίσης και σε εγχειρίδια χρήσης και διαχείρισης της εφαρμογής.

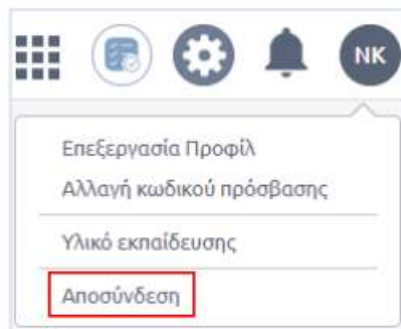


Εικόνα2.3:Υλικό εκπαίδευσης

Πηγή: εγχειρίδιο χρήσης ΝΤΑΤΑΒΕΡΣ ΕΠΕ,2021

Έξοδος από το σύστημα

Η έξοδος από την εφαρμογή επιτυγχάνεται από το κουμπί διαχείρισης στοιχείων χρήστη, πατώντας «Αποσύνδεση».



Εικόνα 2.4: Αποσύνδεση από την εφαρμογή

Πηγή: εγχειρίδιο χρήσης ΝΤΑΤΑΒΕΡΣ ΕΠΕ,2021

Το DocuTracks έχει χαρακτηριστεί από τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (OECD) το 2019 ως μία πλήρης πλατφόρμα η οποία λειτουργεί σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα όσον αφορά την ηλεκτρονική διακίνηση και διαχείριση εγγράφων.

2.7. Βασικές λειτουργίες ΣΗΔΕ

Το DOCUTRACKS είναι πλέον κατάλληλο για δημόσιους φορείς και οργανισμούς, αφού είναι πλήρως συμβατό με την πύλη gov.gr και με τη νομοθεσία και το κανονιστικό πλαίσιο για την παροχή πάσης φύσης ψηφιακών υπηρεσιών από δημόσιους φορείς (N4727/2020).

Οι επιμέρους λειτουργίες- δυνατότητες του προγράμματος ΣΗΔΕ κατανέμονται στις παρακάτω κατηγορίες:

(<https://www.docutracks.eu/proionta/docutracks/vasikes-leitourgies>).

1. τελικός χρήστης, χειριστής, δημιουργός, αποδέκτης εγγράφων και διεκπεραιωτής υποθέσεων.

- Αναζήτηση-γρήγορη αναζήτηση και εύρεση εγγράφων με διάφορα κριτήρια.
- ομαδοποίηση- η ομαδοποίηση εγγράφων και υποθέσεων με βάση τα χαρακτηριστικά τους.
- διακίνηση- ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων: διαβίβαση, επιστροφή, υπογραφή - έγκριση, απάντηση, αρχειοθέτηση, αποστολή σε εσωτερικούς και εξωτερικούς αποδέκτες.
- ψηφιακή υπογραφή-εύκολη και άμεση χρήση ψηφιακής υπογραφής και η δυνατότητα διασφάλισης της ακεραιότητας του κάθε εγγράφου.

- καταχώρηση- η γρήγορη καταχώρηση νέου εγγράφου με συμπλήρωση μόνο των απαραίτητων πεδίων.
- πρωτοκόλληση-η πρωτοκόλληση, καθώς και η δυνατότητα συσχέτισης των εγγράφων με άλλα έγγραφα, αυτόματη δημιουργία αντιγράφου σε pdf με ενσωματωμένα όλα τα στοιχεία σήμανσης (ημ/νία,αρ. πρωτ., υπογραφές, κλπ.).
- παρουσίαση της κατάστασης-προβολή της διαδρομής του εγγράφου μέσα από το φορέα σε κάθε χρήστη που έχει το δικαίωμα.
- Αρχαιοθέτηση- η δυνατότητα αρχειοθέτησης εγγράφου και η αδυναμία επεξεργασίας του εγγράφου όταν αυτό έχει δημοσιοποιηθεί σε εσωτερικούς ή εξωτερικούς αποδέκτες.

2. ο χρήστης που κατέχει θέση ευθύνης

- ανάθεση εγγράφων- Η δυνατότητα ανάθεσης εγγράφου σε υφιστάμενους χρήστες καθώς και η παρακολούθηση του ιστορικού ενεργειών του σχετικού εγγράφου.
- ιστορικό ενεργειών- η δυνατότητα προβολής του ιστορικού του κάθε εγγράφου.
- ροή ενεργειών-η ανάθεση ενέργειας για ένα έγγραφο, η διαδρομή του εγγράφου καθώς και η τυχόν επιστροφή του για διορθώσεις.
- προώθηση εγγράφων-προώθηση εγγράφων για έγκριση προς ανώτερα στελέχη της διοίκησης.
- ρυθμός διεκπεραίωσης-η δυνατότητα παρακολούθησης του ρυθμού διεκπεραίωσης ενεργειών από τους υφισταμένους χρήστες και τα στελέχη δικής του αρμοδιότητας.

3. ο συναλλασσόμενος με το φορέα

Στον εξωτερικό χρήστη - συναλλασσόμενο με τον φορέα -υποβολή αιτημάτων-η δυνατότητα γρήγορης και έγκυρης ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων στο φορέα.

4. ο διαχειριστής του συστήματος

Στο διαχειριστή του συστήματος -διαχείριση δικαιωμάτων-διαχείριση χρηστών, δικαιωμάτων πρόσβασης, εξουσιοδοτήσεων και ρόλων.

(<https://www.docutracks.eu/proionta/docutracks/vasikes-leitourgies>).

2.8. Εσωτερικός κανονισμός του Υπουργείου Οικονομικών του ΣΗΔΕ (Νόμος 75929/2019).

Παρουσιάζουμε παρακάτω ορισμένες οδηγίες σχετικά με τα άρθρα που αναφέρονται στο Νόμο 75929/2019: Το ΣΗΔΕ χρησιμοποιείται για την ηλεκτρονική πρωτοκόλληση, έκδοση, διεκπεραίωση, και αρχειοθέτηση των ηλεκτρονικών εγγράφων (άρθρο 1 παρ.27.ν.75929/2019). Επίσης, η ψηφιακή υπογραφή χαρακτηρίζεται από: α) μονοσήμαντη σύνδεση του υπογράφοντα β) καθορίζει την ταυτότητα του χρήστη που φέρνει την υπογραφή γ) δυνατότητα εντοπισμού οποιασδήποτε στο μέλλον αλλαγής των δεδομένων (άρθρο 2 του π.δ. 150/2001).

Οι ρόλοι που αναφέρονται στο ΣΗΔΕ (τα ονόματα των ρόλων στις παρενθέσεις είναι όπως παρουσιάζονται στο ΣΗΔΕ) είναι οι εξής: 1) Εισηγητής («Υπάλληλος»): Ο χρήστης του ΣΗΔΕ με ρόλο υπαλλήλου έχει τη δυνατότητα της σύνταξης, της ψηφιακής υπογραφής, της προώθησης για υπογραφή και της οργάνωσης-αρχειοθέτησης ηλεκτρονικών εγγράφων που του έχουν χρεωθεί. 2) Γραμματειακή Υποστήριξη («Γραμματεία»): Ο χρήστης του ΣΗΔΕ με ρόλο γραμματείας έχει τη δυνατότητα της διαλογής, εισαγωγής στο ΣΗΔΕ και της πρωτοκόλλησης όσον αφορά τα εισερχόμενα έγγραφα, της διεκπεραίωσης των εξερχόμενων εγγράφων, καθώς και τη δημιουργία ακριβούς αντιγράφου. 3) Θέση «Προϊστάμενος» ή «Αναπληρωτής Προϊστάμενος»: Ο χρήστης του ΣΗΔΕ με ρόλο Προϊσταμένου ή Αναπληρωτή Προϊσταμένου έχει τη δυνατότητα της χρέωσης, της ανάκτησης καθώς και της προβολής όλων των εγγράφων του φορέα στον οποίο ανήκει (άρθρο 3 ν.75929/2019).

Ως πύλες εισερχομένων εγγράφων ορίζονται όλες οι Υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών (άρθρο 4.ν.75929/2019). Όλα τα εισερχόμενα έγγραφα πρωτοκολλώνται από υπαλλήλους με ρόλο γραμματειακής υποστήριξης. Ο προϊστάμενος κάθε υπηρεσίας προβαίνει στη χρέωση των εγγράφων (άρθρο 5.ν.75929/2019). Η σύνταξη του εξερχόμενου εγγράφου πραγματοποιείται από τον υπάλληλο που του χρεώθηκε το έγγραφο με αποτέλεσμα τη δημιουργία ενός όμοιου ηλεκτρονικού εγγράφου μορφής pdf σε μορφή σχεδίου. Με την υπογραφή του ηλεκτρονικού αυτού σχεδίου από τον τελικό υπογράφοντα, έχουμε τη μετατροπή του σε εξερχόμενο έγγραφο και την ειδοποίηση ακριβούς αντιγράφου. Κατόπιν ο υπάλληλος έχοντας το ρόλο γραμματειακής υποστήριξης υπογράφει ψηφιακά το ηλεκτρονικό εξερχόμενο έγγραφο και το μετατρέπει σε ηλεκτρονικά ακριβές

αντίγραφο. Έτσι έχουμε τη δημιουργία ενός όμοιου ηλεκτρονικού εγγράφου σε μορφή pdf το οποίο φέρνει την ένδειξη «ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ» καθώς και την ψηφιακή υπογραφή του υπαλλήλου που είναι αρμόδιος για τη δημιουργία ακριβών αντιγράφων (άρθρο 8 του ν.75929/2019).

Για την καλύτερη επεξεργασία των ηλεκτρονικών εγγράφων που δεν έχουν αρχειοθετηθεί ηλεκτρονικά, μπορούν να οργανώνονται σε ηλεκτρονικούς φακέλους υποθέσεων ανάλογα με τις επιχειρησιακές ανάγκες της κάθε υπηρεσίας (άρθρο 10 ν.75929/2019). Για όλα τα ηλεκτρονικά έγγραφα και τις υποθέσεις υπάρχει η δυνατότητα αρχειοθέτησης από το χρήστη του ΣΗΔΕ που τα έχει χρεωθεί (άρθρο 11 ν.75929/2019).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

3.1.Εισαγωγή

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Η-Δ) χαρακτηρίζεται από την επιστημονική και πολιτική κοινότητα ως μία καλή πρακτική για διοικητική μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα, που οδηγεί σε μία αποτελεσματική εφαρμογή του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ και της Διακυβέρνησης, βελτιώνοντας την ποιότητα των διαδικασιών, τη διαλειτουργικότητα ανάμεσα στους φορείς και στις υπηρεσίες καθώς και τη συμμετοχή των πολιτών (Λαδής & Νταλάκου, 2010).

Επειδή αποτελεί ένα δυνατό και συνεχώς εξελισσόμενο φαινόμενο, διεθνή και εθνικά θεσμικά όργανα παρουσιάζουν διάφορους ορισμούς όσον αφορά την έννοια και το περιεχόμενο της Η-Δ και διαμορφώνουν μοντέλα για την αξιολόγηση και μέτρηση της αποτελεσματικής εφαρμογής της στους φορείς του Δημόσιου Τομέα.

3.2.Ορισμοί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Όσο περισσότερο αναπτύσσονται οι ΤΠΕ τόσο περισσότερο εξελίσσεται και η αντιμετώπιση της Η-Δ από τους διεθνείς φορείς διότι πλέον η Η-Δ δεν αντιπροσωπεύει απλά και μόνο ένα τεχνολογικό εργαλείο αλλά μία ολοκληρωμένη διοικητική πρακτική.

Στο στάδιο αυτό διατυπώνονται διάφοροι ορισμοί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ παράλληλα διαπιστώνεται ο μεγάλος βαθμός διεύθυνσης της στο Δημόσιο Τομέα.

Σύμφωνα με τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ): «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και των τηλεπικοινωνιών, ειδικά του Διαδικτύου ως εργαλείο για καλύτερη Διακυβέρνηση» (Field, 2003).

Σύμφωνα με την Παγκόσμια Τράπεζα (infoDev/World Bank, 2009) η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η χρήση των ΤΠΕ (π.χ το διαδίκτυο και οι κινητές ψηφιακές εφαρμογές κλπ.) από κυβερνητικούς φορείς, παρέχοντας τη δυνατότητα αλλαγής των σχέσεων με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις καθώς και με όλους του φορείς της Κυβέρνησης. Η Η-Δ εξασφαλίζει καλύτερη παροχή υπηρεσιών των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, καλύτερη συνδιαλλαγή μεταξύ των επιχειρήσεων

και των βιομηχανιών καθώς και τη δυνατότητα των πολιτών για άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες. Τα οφέλη που προκύπτουν έχουν ως αποτέλεσμα τον περιορισμό της διαφθοράς, την εξασφάλιση της διαφάνειας, και γενικότερα τη δημιουργία περισσότερων κερδών.

Σύμφωνα με τον ΟΗΕ, η Η-Δ (ή Ψηφιακή Διακυβέρνηση) συνδέεται με την επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ) και με τη χρήση των ΤΠΕ που την καθορίζει, επιτυγχάνεται ο μετασχηματισμός των θεσμών και γενικότερα των παρεχόμενων υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. Η Η-Δ συντελεί στη δημιουργία υπεύθυνων δημόσιων θεσμών, που συμβάλλουν στην επίτευξη των ΣΒΑ και στη δημιουργία δημόσιων υπηρεσιών που καλύπτουν αποτελεσματικά ανάγκες των πολιτών. Έτσι μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χτίζεται η εμπιστοσύνη των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση και εξασφαλίζεται η διαφάνεια και η συμμετοχή τους στα κοινά. (DPIDG, n.d.) Division for Public Institutions and Digital Government (of United Nations Organization).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση σε συνέχεια των παραπάνω ορισμών τονίζει ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο τη χρήση των εργαλείων των ΤΠΕ, αλλά και μία ολιστική ανασκόπηση των δημόσιων δομών και υπηρεσιών και της συμπεριφοράς κατά την παροχή των δημοσίων υπηρεσιών. Με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επιτυγχάνεται η πιο γρήγορη, αποτελεσματική και οικονομική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων από το δημόσιο (European Commission, 2010).

Στην έκθεση σχετικά με τη «Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020» του τότε Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ, 2014) της Ελλάδας, τονίζεται ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται στον εκσυγχρονισμό Κρατών και Διοικήσεων και έχοντας ως βάση τις Τεχνολογίες Πληροφοριών πετυχαίνει τον μετασχηματισμό στις διαδικασίες, την αναβάθμιση στις παρεχόμενες υπηρεσίες, πάντα με κύριο γνώμονα την αποτελεσματικότητα, την απόδοση, την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών και την ενεργό συμμετοχή τους.

3.3.Μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

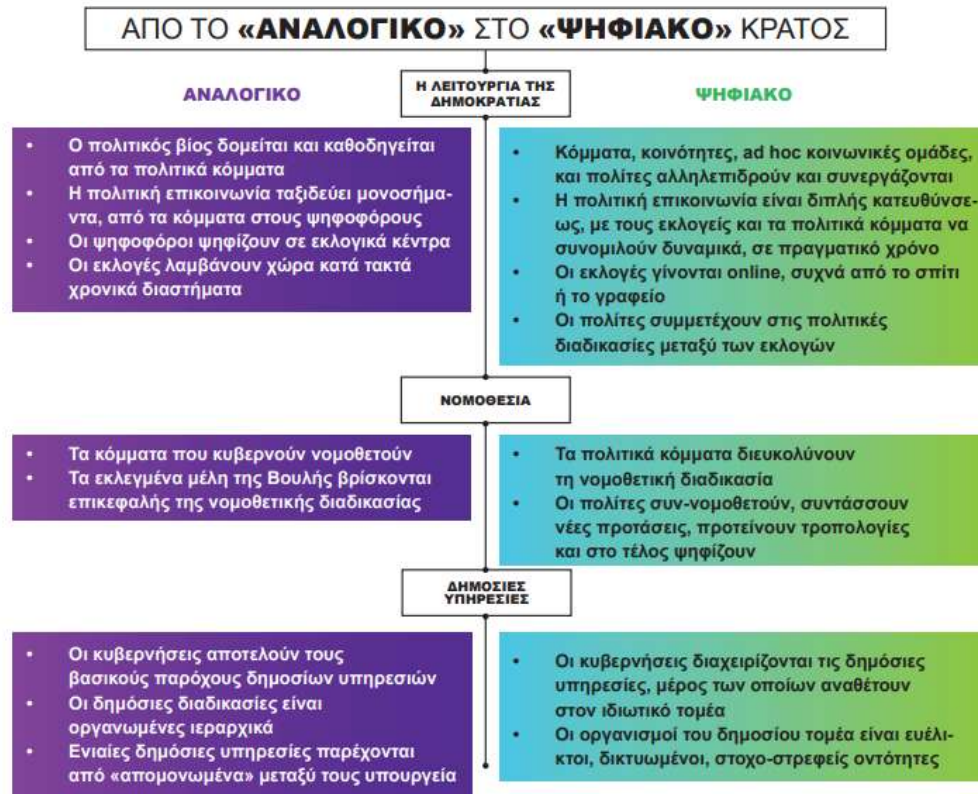
Η Η-Δ σύμφωνα με ειδικούς του μάρκετινγκ, μπορεί να χαρακτηριστεί σαν ένα είδος ηλεκτρονικού εμπορίου και έτσι μέσω αυτού του είδους μπορούν να διενεργούνται συναλλαγές ανάμεσα στην κυβέρνηση και στο δημόσιο τομέα, ανάμεσα στους πολίτες, στις επιχειρήσεις, στους δημοσίους υπαλλήλους και σε άλλες κυβερνήσεις/ δημόσιες διοικήσεις (Πανόπουλος, 2013).

Τα μοντέλα που αντιστοιχούν στις συναλλαγές αυτές είναι:

- G2C & C2G (αφορά κυβέρνηση προς πολίτες και αντίστροφα)
- G2B & B2G (αφορά κυβέρνηση προς επιχειρήσεις και αντίστροφα)
- G2G (αφορά κυβέρνηση προς κυβέρνηση/ κυβερνήσεις)
- G2E & E2G (αφορά κυβέρνηση προς υπαλλήλους και αντίστροφα – συνήθως εντάσσεται στο προηγούμενο μοντέλο)

Η εξέλιξη των ΤΠΕ επηρεάζει καθοριστικά τις κοινωνίες, τους πολιτισμούς και τις οικονομίες και σαν παράδειγμα μπορούμε να αναφέρουμε τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τα μαζικά δεδομένα (big data) και το «Διαδίκτυο των Πραγμάτων». Ο τρόπος με τον οποίο οι πολίτες αλληλοεπιδρούν μεταξύ τους και με τις κυβερνήσεις έχει επηρεαστεί πάρα πολύ από τα κοινωνικά δίκτυα. Τα ανοιχτά δεδομένα διακυβέρνησης και το υπολογιστικό νέφος, εξέλιξαν περαιτέρω τις ΤΠΕ (UN.org, n.d). Έτσι, οι διεθνείς φορείς (π.χ. ΟΟΣΑ, ΕΕ, ΟΗΕ) παρουσιάζουν την Η-Δ ως το ενδιάμεσο μοντέλο ανάμεσα στην αναλογική (φυσική) διακυβέρνηση και στην Ψηφιακή Κυβέρνηση / Διακυβέρνηση (Digital Government) (Ψ-Δ).

Ανοίγοντας το δρόμο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις, η δημόσια διοίκηση στις ψηφιακά ανεπτυγμένες οικονομίες, απολαμβάνει τα οφέλη του κρατικού ψηφιακού μετασχηματισμού και μεταμορφώνεται από «αναλογική» σε «ψηφιακή» (Εικόνα 3.5).



Εικόνα 3.5: Μετάβαση του κράτους από αναλογικό σε ψηφιακό

Πηγή: Governments of the Future, European Digital Forum,
<http://www.lisboncouncil.net/publication/publication/130.html>

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι αναγκαίος και για να επιτευχθεί απαιτείται ένα συγκεκριμένο σχέδιο δράσης. Οι χώρες οφείλουν να εκμεταλλευτούν τις μεγάλες ευκαιρίες που παρέχουν οι ψηφιακές τεχνολογίες, να αναπτύξουν την τεχνογνωσία, την ετοιμότητα και να είναι δεκτικοί για μετασχηματισμό. Η ψηφιοποίηση μπορεί να αποτελούσε επιλογή στο παρελθόν σήμερα όμως αποτελεί προαπαιτούμενο επιβίωσης.

3.4. ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

Για τα θέματα που έχουν σχέση με την Ψηφιακή διακυβέρνηση έχει ψηφιστεί ο Ν.4727/20 (ΦΕΚ 184 Α/23-9-2020).

1. Σκοπός του ν.4727/20 σύμφωνα με άρθρο 1, είναι η ρύθμιση όλων των θεμάτων που έχουν σχέση με την ψηφιακή διακυβέρνηση και ιδιαίτερα με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής από φορείς του δημόσιου τομέα.
2. Εφαρμόζεται η υποχρέωση της χρήσης ΤΠΕ όσον αφορά τους φορείς του δημόσιου τομέα για τις ανάγκες της λειτουργίας τους και τη στήριξή τους για παροχή υπηρεσιών τόσο σε φυσικά όσο και σε νομικά πρόσωπα καθώς και το δικαίωμα των προσώπων αυτών να επικοινωνούν με το Δημόσιο Τομέα μέσω της χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας-enomothesia,2022).

3.5.ΨΗΦΙΑΚΗ ΒΙΒΛΟΣ (Σύμφωνα το άρθρο 5 του Ν.4727/20)

Η ψηφιακή στρατηγική αναφέρεται στην ψηφιακή Βίβλο όπως εστιάζεται στο άρθρο 5 του Ν.4727/20 (Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας-e-nomothesia, 2022), σύμφωνα με το οποίο:

1. Η εθνική ψηφιακή στρατηγική αναφέρεται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού, η οποία έχει διάρκεια πέντε ετών και η επικαιροποίηση πραγματοποιείται κάθε χρόνο. Η ετήσια αυτή επικαιροποίηση της ψηφιακής Βίβλου συνδέεται άμεσα με το Ενοποιημένο Πρόγραμμα Κυβερνητικής Πολιτικής του Ν.4622/2019 (Α' 133) και επίσης αποτελεί δέσμευση για όλους τους φορείς της δημόσιας διοίκησης.
2. Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού διαδραματίζει σημαντικό ρόλο όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό μίας χώρας.
3. Ο απολογισμός όσον αφορά την υλοποίηση της Ψηφιακής Βίβλου πραγματοποιείται κάθε χρόνο (άρθρα 53 έως 56 του Ν.4622/2019).

Η επιτυχία των στόχων της Ψηφιακής Διακυβέρνησης πραγματοποιείται από τη σύσταση (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021):

1. Συντονιστικής Επιτροπής Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Η επιτροπή αυτή είναι υπεύθυνη για τον συντονισμό όσον αφορά την εφαρμογή της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού με στόχο την πραγματοποίηση των κατάλληλων παρεμβάσεων της στο σύνολο του δημόσιου τομέα. (Άρθρο 7 Ν.4727/20).

2. Εθνικής Ακαδημίας Ψηφιακών Ικανοτήτων

Η Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Ικανοτήτων συντονίζει όλους τους φορείς που παρέχουν ψηφιακή εκπαίδευση, δημόσιων και ιδιωτικών, με σκοπό την απόκτηση ψηφιακών ικανοτήτων για το σύνολο των πολιτών.

Ο πολίτης μπορεί να διαλέξει δωρεάν, και χωρίς κάποια ιδιαίτερη διαδικασία εγγραφή στα μαθήματα που επιθυμεί να παρακολουθήσει, για τη βελτίωση των δεξιοτήτων του. Η παρακολούθηση είναι διαδικτυακή και βασίζεται στον ρυθμό που εξυπηρετεί τον καθένα.

3. Διεύθυνσης Ψηφιακών Ικανοτήτων (ΕΔΥΤΕ).

Η Διεύθυνση αυτή υπάρχει στα πλαίσια οργανογράμματος του Εθνικού Δικτύου Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας (ΕΔΥΤΕ) και αποτελεί τον εκτελεστικό παράγοντα στην εφαρμογή της στρατηγικής της Βίβλου ψηφιακού Μετασχηματισμού με σκοπό την ψηφιακή ανέλιξη στη χώρα, σε συνεργασία με την Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Ικανοτήτων έτσι ώστε να πραγματοποιηθεί:-η ψηφιακή ανέλιξη- η διαμόρφωση ενισχυμένου ψηφιακού προφίλ των εργαζομένων- η δημιουργία διαφορετικού εκπαιδευτικού μοντέλου – η αξιοποίηση των πόρων από καινούργια χρηματοδοτικά προγράμματα με τέτοιο τρόπο ώστε να επιτυγχάνεται η εξωστρέφεια και η καινοτομία.

4. Εθνικής συμμαχίας όσον αφορά με ψηφιακές δεξιότητες και απασχόληση

Σκοπός της συμμαχίας αυτής είναι να συμβάλλει σε ευρωπαϊκό επίπεδο στη συνεργασία ανάμεσα στα κράτη -μέλη, με όλους τους φορείς, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα.

5. «Ελληνικής Εθνικής Συμμαχίας σχετικά με τις Ψηφιακές Δεξιότητες και την Απασχόληση»

Η σύσταση της συμμαχίας αυτής έγινε τον Μάιο του 2018 και υπόκειται στον συντονισμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Στόχος της είναι να γίνει γνωστή η πολιτική της Ευρώπης όσον αφορά την ανάπτυξη ψηφιακών ικανοτήτων στην Ελλάδα, η δημιουργία κατάλληλων δράσεων για την ενίσχυση τους καθώς και η προσπάθεια άμβλυνσης του ψηφιακού χάσματος ανάμεσα στην ελληνική οικονομία και κοινωνία.

6. Ακαδημίας Διαλειτουργικότητας (Interoperability Academy)

Η Εκπαίδευση όσον αφορά τη διαλειτουργικότητα γίνεται μέσω της Ακαδημίας Διαλειτουργικότητας. Η δράση πραγματοποιείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στο πλαίσιο του προγράμματος ISA2 και στόχος είναι η ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων όσον αφορά τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης. Η εκπαίδευση, είναι αναγκαία για να έχει αποτέλεσμα η ανταπόκριση των στελεχών στις απαιτήσεις της διαλειτουργικότητας.

7. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι υπεύθυνο όσον αφορά τον συντονισμό της κυβερνητικής δράσης, και τον καθορισμό της στρατηγικής κατεύθυνσης, για τη συγγραφή και την υλοποίηση της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού και τέλος για την επικαιροποίηση της.

8. Αναβάθμιση των Ψηφιακών Ικανοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων

Η αναβάθμιση όσον αφορά τις ψηφιακές ικανότητες των απασχολούμενων στο Δημόσιο Τομέα εξασφαλίζεται σε συνεργασία με το Υπουργείο Εσωτερικών και συγκεκριμένα με το ΕΚΔΔΑ, καθώς και σε συνεργασία με άλλους εκπαιδευτικούς φορείς του δημόσιου ή και του ιδιωτικού τομέα. Στόχος της συνεργασίας είναι η κατοχή του βασικού επιπέδου πιστοποιημένων ψηφιακών δεξιοτήτων δίνοντας βαρύτητα στην ανέλιξη των ψηφιακών ικανοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων.

Στις 21/6/2022 πραγματοποιήθηκε στο ΕΚΔΔΑ η Ετήσια Συνάντηση από υψηλόβαθμους εκπροσώπους των χωρών – μελών του Παγκόσμιου Δικτύου των Σχολών Διακυβέρνησης του ΟΟΣΑ (OECD – NSG) με θέμα «Exploring post-pandemic learning cultures in the public sector». Το Δίκτυο αυτό δημιουργήθηκε το 2014. Στη συνάντηση αυτή τονίστηκε ο ρόλος των Σχολών, η εφαρμογή και η

αξιολόγηση νέων τρόπων διδασκαλίας καθώς και η ενίσχυση της δια βίου μάθησης στις δημόσιες υπηρεσίες.

3.6. Οι προϋποθέσεις για μία Αποτελεσματική εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Προκειμένου να μπορεί να πραγματοποιηθεί η ανταπόκριση στις προκλήσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και της Ψηφιακής Διακυβέρνησης απαιτείται αλλαγή του τρόπου λειτουργίας, εργασίας και οργάνωσης των κυβερνητικών φορέων και διασφάλιση των απαραίτητων δεξιοτήτων για την εφαρμογή των ψηφιακών τεχνολογιών και η συνεργασία με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. (OECD, 2019).

Οι στρατηγικοί στόχοι για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση στην Ελλάδα από το 2020-2024 που θα μνημονεύονται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού είναι (Μανδραβέλης, 2020):

- Ψηφιακό κράτος για τη γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών.
- Δυνατότητα ανάπτυξης των ψηφιακών δεξιοτήτων για όλους τους πολίτες.
- Μετασχηματισμός της χώρας με σκοπό να δημιουργηθεί κατάλληλο έδαφος για την ανάπτυξη ψηφιακών επιχειρήσεων.
- Παροχή βοήθειας όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό κάθε επιχείρησης.
- Απελευθέρωση των δεδομένων του Δημοσίου που έχουν παραγωγική αξία.
- Ικανότητα διαδικτυακής εργασίας με βάση την αξιοπιστία για κάθε πολίτη
- Τοποθέτηση των σύγχρονων ΤΠΕ σε όλους τους τομείς της οικονομίας που θα επιτευχθούν μέσα από: 1) Ανοικτά δεδομένα 2) Ενίσχυση διαφάνειας 3) προστασία προσωπικών δεδομένων 4) καλύτερη προσβασιμότητα 5) Κυβερνοασφάλεια 6) εξασφάλιση της συνδεσιμότητας 7) έμφαση στην ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων 8) άνοιγμα διαδικτυακών υπηρεσιών 9) ψηφιακή ανέλιξη των δημοσίων υπηρεσιών 10) εξελεγμένες ΤΠΕ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 Η μέτρηση και τα Οφέλη από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

4.1 Εισαγωγή

Η συνεχής ανάπτυξη των ΤΠΕ ασκεί επιρροή όχι μόνο στους μηχανισμούς και στις μεθόδους, αλλά και στις απαιτήσεις συμβατότητας, ασφάλειας και αξιοπιστίας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης/ Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Η επιρροή αυτή ξεπερνά τα εθνικά σύνορα και δημιουργεί τις συνθήκες για τη συνεργασία ανάμεσα με άλλους διεθνείς θεσμικούς και πολιτικούς οργανισμούς, με απώτερο στόχο όχι μόνο τη χάραξη κοινών πολιτικών, αλλά και τη χρήση όμοιων μεθόδων για τη συστηματική μέτρηση και αξιολόγηση της Η-Δ/ Ψ-Δ.

Η Η-Δ/ Ψ-Δ αποτελεί ένα βασικό εργαλείο για τη βελτίωση της συνολικής ποιότητας της Δημόσιας Διοίκησης. Σύμφωνα με τη φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) όσον αφορά όλα τα συστήματα και τα εργαλεία διασφάλισης Ποιότητας πρέπει η διαμόρφωση τους να στηρίζεται σε συγκεκριμένους, μετρήσιμους, κοινά αποδεκτούς, εφικτούς και χρονικά προσδιορισμένους στόχους καθώς και η αξιολόγηση της επίτευξης τους να γίνεται συστηματικά και με τυποποιημένο τρόπο (Δερβιτσιώτης, 2001).

4.2. Η μέτρηση της Ηλεκτρονικής / Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Η συστηματική μέτρηση και αξιολόγηση όσον αφορά την πορεία των στρατηγικών και των πολιτικών που εφαρμόζει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ψηφιακή Διακυβέρνηση και των αποτελεσμάτων τους, θεωρείται μία θεμελιώδης διαδικασία με μεγάλη στρατηγική σημασία, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας καθώς και η δυνατότητα κοινής χρήσης των υπηρεσιών τους που ξεπερνά τοπικά και εθνικά σύνορα, βελτιώνοντας την ανθεκτικότητα και τη δυνατότητα συνύπαρξης με τα άλλα κράτη (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2018).

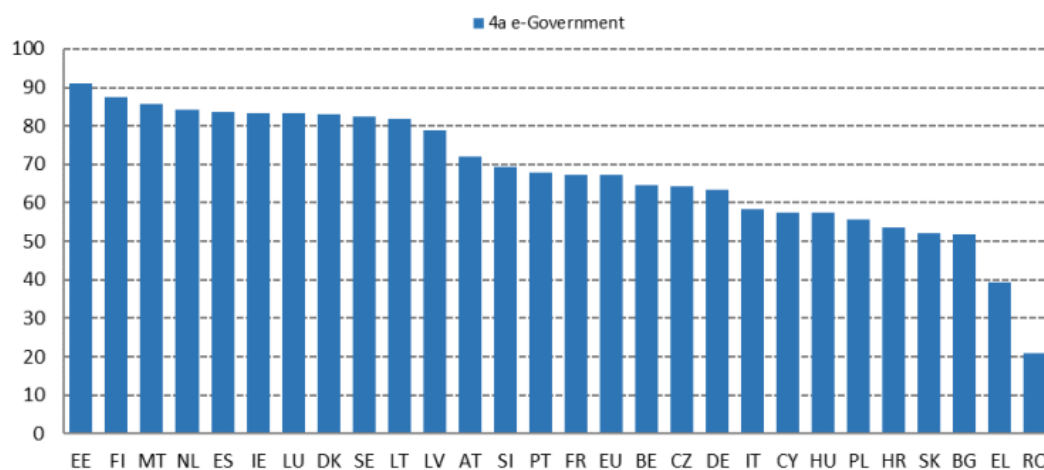
4.2.1. Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας «DESI»

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εφάρμοσε το δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (Digital Economy and Society Index – DESI), ο οποίος απεικονίζει τις ψηφιακές

επιδόσεις ανάμεσα στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η πτώση του δείκτη σε μια χώρα σύμφωνα με την ευρωπαϊκή κατάταξη δεν υποδηλώνει απαραίτητα ότι η συγκεκριμένη χώρα δεν είχε πρόοδο, αλλά ότι ενδέχεται συγκριτικά οι άλλες χώρες να παρουσίασαν πιο γρήγορη πρόοδο (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021). Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρακολουθεί τους δείκτες των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών στην ΕΕ για να εξασφαλίσει τη δυνατότητα στους πολίτες και στις κυβερνήσεις να απολαμβάνουν πλήρως το δυναμικό αυτής της τεχνολογίας (European commission, 2022).

Ο δείκτης αναφοράς για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για το 2022 αξιολογεί την παροχή υπηρεσιών σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε 35 χώρες σε όλη την Ευρώπη, σε 27 κράτη μέλη της ΕΕ καθώς και χώρες όπως είναι η Ισλανδία, η Νορβηγία, η Ελβετία, η Αλβανία, το Μαυροβούνιο, η Βόρεια Μακεδονία, η Σερβία και η Τουρκία. Πολίτες από τις συμμετέχουσες χώρες αξιολόγησαν τις υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης, επισκεπτόμενοι και αξιολογώντας περισσότερους από 14.000 ιστότοπους.

Κορυφαίες επιδόσεις παρουσιάζει η Εσθονία, η Φινλανδία, η Μάλτα και η Ολλανδία, ενώ η Ρουμανία, η Ελλάδα, η Βουλγαρία και η Σλοβακία παρουσιάζουν τη χαμηλότερη βαθμολογία.



Εικόνα 4.6: Δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας 2022

Πηγή: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2022, Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Η κατάταξη της Ελλάδος στη χαμηλότερη θέση για ψηφιακή ανέλιξη δεν της δίνει τον απαιτούμενο χρόνο να προβεί σε εφαρμογή διάφορων σταδιακά ψηφιακών στρατηγικών όπως έχει συμβεί σε άλλες ψηφιακά πιο αναπτυγμένες χώρες, όπως είναι για παράδειγμα η Νορβηγία, η Φιλανδία κλπ. Οι χώρες αυτές κατάλαβαν πριν πολλά χρόνια την ανάγκη του ψηφιακού μετασχηματισμού, τότε που η εφαρμογή των τεχνολογικών εξελίξεων ήταν ακόμα σε πολύ χαμηλά επίπεδα και ξεκίνησαν σιγά-σιγά την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών, και την προσαρμογή τους σε νέα δεδομένα, γεγονός που τους βοήθησε στους συνεχώς μεταβαλλόμενους κοινωνικούς και πολιτικούς στόχους. Η Ελλάδα εξαιτίας της χαμηλής ψηφιακής ωριμότητας της πρέπει να ενεργήσει με γρήγορα βήματα αλλά και συγχρονισμένα.

Προβλέπεται σε λίγα χρόνια εξαιτίας των μεγάλων αυξημένων ψηφιακών αναγκών, τα κράτη που δε θα μπορούν να πετύχουν μεγάλα επίπεδα ψηφιακού μετασχηματισμού θα δημιουργήσουν ένα ψηφιακό χάσμα και θα περιθωριοποιηθούν (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).

4.3. Τα οφέλη από την Ηλεκτρονική και Ψηφιακή Διακυβέρνηση

Η Η-Δ/Ψ-Δ έχει φτάσει να θεωρείται το πιο σημαντικό ζήτημα εξαιτίας της αναγνώρισης των σημαντικών επιπτώσεων που έχει η χρήση των ΤΠΕ στην οικονομία και την κοινωνία γενικότερα. Γεγονός που επιβεβαιώνει την παραδοχή αυτή είναι ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση αναπτύσσει τέτοιες συστηματικές πολιτικές δράσεις που έχουν ως στόχο την ανάπτυξη της Ενιαίας Ψηφιακής Αγοράς (ΕΨΑ).

Η ΕΨΑ εκτός από την «ελεύθερη διακίνηση εμπορευμάτων, προσώπων, υπηρεσιών και κεφαλαίων» (ορισμός της Ενιαίας Αγοράς), παρέχει τη δυνατότητα σε πολίτες και επιχειρήσεις «ανεξαρτήτως της εθνικότητά τους ή του τόπου κατοικίας τους, να ασκούν διαδικτυακές δραστηριότητες κάτω από συνθήκες θεμιτού ανταγωνισμού και με υψηλό επίπεδο προστασίας όσον αφορά τους καταναλωτές και τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα» (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2015).

Η προσέγγιση της ΕΨΑ βασίζεται στο ότι οι ΤΠΕ δεν αναγνωρίζονται πλέον ως ένας απομονωμένος τομέας, αλλά ως μια βάση με την οποία ενώνουν και συνδέουν όλους τους κοινωνικούς και οικονομικούς τομείς και αλλάζουν ριζικά τον τρόπο που ζουν και εργάζονται οι άνθρωποι.

Η Ψηφιακή οικονομία περιλαμβάνει όχι μόνο νέους τρόπους όσον αφορά τη διοίκηση και τη λειτουργία των οικονομικών οργανισμών όπως για παράδειγμα είναι η διεύρυνση αγορών, εύκολη πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες αλλά και δραστηριότητες οικονομικού περιεχομένου που αναπτύσσονται εξαιτίας της ψηφιακής ανέλιξης όπως για παράδειγμα είναι η έρευνα και καινοτομία ΤΠΕ, θέσεις απασχόλησης στον Δημόσιο τομέα κλπ (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2015).

Για την ανάπτυξη της ΕΨΑ απαιτείται η εφαρμογή της Η-Δ/Ψ-Δ διότι με τον τρόπο αυτό διευκολύνονται και οργανώνονται νομότυπα, αξιόπιστα και ισότιμα όλες οι λειτουργίες που έχουν να κάνουν με την αγορά καθώς και οι διάφορες κοινωνικές δραστηριότητες (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2015).

Ο ΟΗΕ έχει τονίσει το ρόλο που παίζουν οι ΤΠΕ στην ενίσχυση της αειφόρου ανάπτυξης και τη στήριξη των δημόσιων πολιτικών και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Υπογραμμίζει ότι οι ΤΠΕ επέφεραν καινοτομίες στη διακυβέρνηση καθώς και στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών όπως για παράδειγμα σε τομείς όπως είναι η εκπαίδευση, υγειονομική περίθαλψη και απασχόληση σχετικά με επιχειρήσεις, τη γεωργία και την επιστήμη κλπ, επειδή ο μεγαλύτερος αριθμός ατόμων έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες και δεδομένα που πριν μερικά χρόνια αυτό ήταν αδιανόητο.

Η εφαρμογή καλής σχεδιασμένης, και οργανωμένης διαδικασίας ψηφιακού μετασχηματισμού στις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης συνεπάγεται οφέλη όχι μόνο στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αλλά και στην ίδια τη Δημόσια Διοίκηση (Guo,2010; Dukic et al, 2016): – Αμεσότητα πρόσβασης σε πληροφορίες και δεδομένα – υπηρεσίες πολύ καλύτερες με γρήγορη ανταπόκριση – εύκολη προσαρμογή στις ανάγκες των χρηστών – δυνατότητα ολοκλήρωσης και πληρότητας των υπηρεσιών – καλύτερη αλληλεπίδραση ανάμεσα στους ενδιαφερόμενους και τους συμμετέχοντες– ενδυνάμωση όσον αφορά την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα του Δημόσιου τομέα – Περισσότερη ευκολία και άνεση κατά την αλληλεπίδραση με τη Δημόσια Διοίκηση – Μείωση όσον αφορά το κόστος ποιότητας καθώς και το διοικητικό ή λειτουργικό κόστος – Πιο Αποτελεσματική Διοίκηση όσον αφορά όλο το δημόσιο τομέα – Ενισχύεται η ικανοποίηση των δημόσιων λειτουργών– Ενισχύεται η διαφάνεια και η λογοδοσία και μειώνεται η διαφθορά – ενισχύεται η συμμετοχή του πολίτη, περιορίζεται ο κοινωνικός αποκλεισμός – Ενισχύεται η εμπιστοσύνη ανάμεσα στην κυβέρνηση/ΔΔ και πολιτών

– Προάγονται και βελτιώνονται οι δημοκρατικές διαδικασίες, ενισχύεται ή συμμετοχή των πολιτών στη λήψη και τον έλεγχο των αποφάσεων – Ωφελείται το περιβάλλον.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 Ο ρόλος των δημοσίων υπαλλήλων στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

5.1.-Εισαγωγή

Σύμφωνα με τη Διοικητική Επιστήμη και τη μέθοδο της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας το ανθρώπινο κεφάλαιο είναι ο πιο σημαντικός πόρος οργανισμών και επιχειρήσεων προκειμένου να πετύχουν τους στρατηγικούς τους στόχους (Δερβιτσιώτης, 2001). Η αποτελεσματική εφαρμογή της Η/Δ αλλά και κάθε διοικητική μεταρρύθμιση εξαρτάται από το ανθρώπινο δυναμικό της Δημόσιας Διοίκησης.

Προκειμένου να εφαρμοστούν και να υιοθετηθούν νέες πρακτικές και διαδικασίες από το ανθρώπινο δυναμικό μεγάλο ρόλο παίζει η στάση και οι αντιλήψεις του απέναντι στις απαιτήσεις της εργασίας του, οι γνώσεις και οι ικανότητες του (Dukic et al, 2016).

5.2.-Οι Δημόσιοι Υπάλληλοι ως βασικοί παράγοντες στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η Η-Δ/Ψ-Δ είναι ένα σύνθετο φαινόμενο και δεν αφορά μόνο την τεχνολογία αλλά έχει και άλλες πτυχές όπως κοινωνικές, πολιτικές, οικονομικές, περιβαλλοντικές.

Για την ανάπτυξη των πτυχών αυτών, ο ανθρώπινος παράγοντας είναι πάρα πολύ σημαντικός. Οι δημόσιοι υπάλληλοι αναφέρονται στη διαδικασία της Η-Δ/Ψ-Δ τόσο με το ρόλο του παρόχου, όσο και με το ρόλο του χρήστη, διότι είναι και οι ίδιοι πολίτες.

Το ανθρώπινο κεφάλαιο είναι κρίσιμος πόρος για τη Δημόσια Διοίκηση για την οργανωσιακή της ανάπτυξη και αποτελεσματικότητα της.

Επομένως, είναι απαραίτητο κάθε στρατηγική της Η-Δ να καταλαβαίνει τις ανάγκες των δημοσίων υπαλλήλων και να ανταποκρίνεται σε αυτές, προκειμένου να είναι αποτελεσματική, καθώς η επιτυχία της εξαρτάται από την αποδοχή τους σε νέες απόψεις, στάσεις και συμπεριφορές (Dukic et al, 2016).

Μία από τις σημαντικές διαστάσεις της ποιότητας στην προσέγγιση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) είναι η αποδοχή και η συμμετοχή. Με βάση τη φιλοσοφία της ΔΟΠ η ποιότητα στηρίζεται στην ικανοποίηση των αναγκών των πελατών, με το

ανθρώπινο δυναμικό να φέρει τον χαρακτηρισμό «εσωτερικός πελάτης» (Μποχώρης, 2008).

Η Η-Δ δε σημαίνει να αντικατασταθεί η υφιστάμενη γραφειοκρατία του δημόσιου τομέα με τη δημιουργία μίας νέας ηλεκτρονικής γραφειοκρατίας, αλλά ριζική αλλαγή του μοντέλου διοίκησης, λειτουργίας και επικοινωνίας του. Επομένως, δεν απαιτείται μόνο η διαθεσιμότητα των τεχνολογικών εργαλείων και η χρηματοδότηση της εγκατάστασης και ανάπτυξης τους, αλλά κυρίως η ουσιαστική υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού με τη συμμετοχή του στον σχεδιασμό των δράσεων Η-Δ, με την ανάπτυξη των δεξιοτήτων και ικανοτήτων του στη χρήση ΤΠΕ και στηρίζοντας την οργανωσιακή αναδιάρθρωση στα νέα δεδομένα που οι ΤΠΕ διαμορφώνουν (European Commission, 2015; Καζάκου & Κουτρομάνος, 2016; Γεωργαράκης και 2017).

Το ανθρώπινο δυναμικό της Δημόσιας Διοίκησης, ως χρήστης και πάροχος των δημόσιων υπηρεσιών λαμβάνει μέρος σε όλες τις διαστάσεις της Η-Δ, καθώς και στον βαθμό που έχει να κάνει με την υιοθέτηση, εφαρμογή και αποτελεσματικότητα της.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η εμπιστοσύνη του κοινού, οι ψηφιακές τεχνολογίες και τα ανοικτά και επαναχρησιμοποιούμενα δεδομένα (open re-usable data) δεν αποτελούν αυτοσκοπό, αλλά τα απαραίτητα μέσα για τη μετατροπή και την ενίσχυση των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών, έτσι ώστε να μπορούν να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των χρηστών.

Η υιοθέτηση και η εφαρμογή μίας νέας προσέγγισης όπου οι δημόσιες υπηρεσίες θα κατευθύνονται από το χρήστη αποτελεί βασική κυβερνητική προτεραιότητα, που προϋποθέτει αλλαγή στην κουλτούρα του δημόσιου τομέα: μία κουλτούρα συνεργασίας σε όλο το εύρος του με ολιστική προσέγγιση για την εξεύρεση λύσεων σε στρατηγικά ζητήματα και τέλος την αντικατάσταση της γραφειοκρατικής κουλτούρας «σιλό» που χαρακτηρίζει πολλούς φορείς του Δημοσίου (OECD, 2017 & 2019 & 2020).

Η εκπαίδευση και η επανεκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων θα πρέπει να στηρίζεται στις απαιτούμενες δεξιότητες τους που θα επιτρέπουν την εφαρμογή της «ανοικτής» προσέγγισης (συνεργασία, συντονισμός και κοινή χρήση) κατά τη χρήση των ΤΠΕ και των δεδομένων κατά την παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Απαραίτητη

προϋπόθεση είναι η αποδοχή από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων της ανάγκης για συνεχή επιμόρφωση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους καθώς και την εφαρμογή τους κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους (OECD, 2018).

5.3.-Η αποδοχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από υπαλλήλους του Δημόσιου Τομέα– Θεωρίες & Μοντέλα

Με δεδομένο ότι ο στόχος της Η-Δ/Ψ-Δ είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Δημόσιας Διοίκησης, η επιτυχία και η αποτελεσματικότητα στην εφαρμογή της εξαρτάται άμεσα από την αλλαγή του μοντέλου διοίκησης και λειτουργίας αυτής, η οποία προαπαιτεί τη δέσμευση και την αποδοχή τόσο του ανθρώπινου δυναμικού της όσο και της ηγεσίας της. Η αλλαγή αυτή του μοντέλου διοίκησης είναι μία δύσκολη μορφή διοίκησης και για να έχει τα αναμενόμενα αποτελέσματα απαραίτητη προϋπόθεση είναι η δυνατότητα αναγνώρισης των στάσεων και των αντιλήψεων των διοικουμένων καθώς και η δυνατότητα παροχής των απαραίτητων πόρων (Γεωργαράκης και συν, 2017).

Σε συγκριτικές εκθέσεις διεθνώς, ο ρόλος της ηγεσίας και των μελών της Δημόσιας Διοίκησης, θεωρείται ως μία από τις βασικές αιτίες για ανεπιτυχή ανάπτυξη της Η-Δ/ Ψ-Δ, παρά το γεγονός της ευρείας παραδοχής της ανάγκης για ανάπτυξη και ευημερία σε κοινωνικοοικονομικό επίπεδο. Η αποτυχία της Η-Δ / Ψ-Δ οδηγεί σε χαμηλή απόδοση των επενδύσεων των κυβερνήσεων σε αυτήν και επομένως σε κατασπατάληση του δημόσιου χρήματος (OECD, 2017 & 2018).

Η εξέταση των παραγόντων που επηρεάζουν τις στάσεις και τις συμπεριφορές πραγματοποιείται μέσα από μοντέλα βασισμένα σε θεωρίες της κοινωνικής ψυχολογίας που έχουν σχέση με τη μελέτη της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Οι διάφορες μεταβολές σε κοινωνικοοικονομικό και τεχνολογικό επίπεδο από τα μέσα του 20ου αιώνα, είχαν ως αποτέλεσμα τη μετάβαση στην κοινωνία της γνώσης και της πληροφορίας και δημιούργησαν τις θεωρίες μάθησης όσον αφορά την ερμηνεία των συμπεριφορών ως προς αυτήν (Καζάκου & Κουτρομάνος, 2016; OECD, 2019).

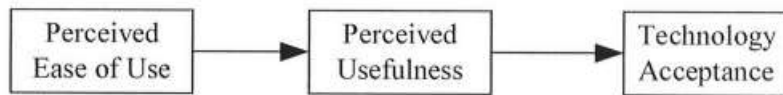
5.3.1. Θεωρίες Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας

Ο όρος θεωρία σημαίνει «ένα σύνολο αλληλοσυνδεόμενων εννοιών, ορισμών και προτάσεων που παρουσιάζουν μία συστηματική εικόνα γεγονότων ή καταστάσεων καθορίζοντας σχέσεις μεταξύ μεταβλητών, προκειμένου να εξηγήσουν και να προβλέψουν γεγονότα ή καταστάσεις» (van Ryn & Heaney (1992). Σύμφωνα με τον παραπάνω ορισμό δύο είναι οι έννοιες που τονίζονται ιδιαίτερα, η μία αφορά τη γενικότητα της εφαρμογής και η άλλη αφορά τη δυνατότητα της δοκιμής.

Η αποδοχή της τεχνολογίας αποτελεί έναν από τους πιο σημαντικούς τομείς στην έρευνα που αφορά τα συστήματα πληροφοριών (Venkatesh, et al., 2003). Με βάση τη σχετική βιβλιογραφία, η αποδοχή των χρηστών αποτελεί έναν κρίσιμο παράγοντα για την υιοθέτηση ΤΠΕ και του οποίου η κατανόηση και η πρόβλεψη μέσω πλήθους διαφόρων παραγόντων είναι δυνατή (Hu, et al., 1999). Η έρευνα στον τομέα αυτό, έχει ως σκοπό την κατανόηση των διαφόρων παραγόντων που καθορίζουν την πρόθεση των χρηστών να αποδεχτούν μία τεχνολογία, καθώς και την πραγματική συμπεριφορά τους σχετικά με τη χρήση της τεχνολογίας. Συγκεκριμένα τρεις είναι οι διαστάσεις οι οποίες εμπεριέχονται στους παράγοντες αυτούς: τα χαρακτηριστικά του χρήστη, τα χαρακτηριστικά όσον αφορά την τεχνολογία και τα χαρακτηριστικά όσον αφορά το οργανωτικό πλαίσιο.

Λόγω του ισχυρού αντίκτυπου της ανάπτυξης των ΤΠΕ σε διάφορους τομείς της καθημερινής ζωής, ένας δυνατά αναπτυσσόμενος θεωρητικός τομέας, εστιάζει πλέον στις θεωρίες Αποδοχής τεχνολογίας, που αποτελούν τη βάση των σχετικών μοντέλων διερεύνησης της. Τα μοντέλα αυτά είτε στηρίζονται σε προϋπάρχουσες θεωρίες με προεκτάσεις και προσαρμογή των παραλλαγών τους στο τεχνικό περιβάλλον, είτε έχουν αναπτυχθεί από την αρχή για την αποδοχή της τεχνολογίας (Venkatesh et al., 2003; Kazakou & Κουτρομάνος, 2016). Στην παρακάτω εικόνα 5.7 αποτυπώνεται η σχέση ανάμεσα στην αντιληπτή ευκολία χρήσης (Perceived Ease of Use)- την αντιληπτή χρησιμότητα (Perceived Usefulness) και την αποδοχή της τεχνολογίας. (Technology Acceptance).

A Validated Technology Acceptance Model



Εικόνα 5.7 : ένα επικυρωμένο μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας

(πηγή: Venkatesh et al,2003)

Η εμπειρία του ατόμου εμπλουτίζεται από τη συμπεριφορά του και έτσι δημιουργείται μία νέα αντίληψη η οποία θα οδηγήσει σε μία νέα στάση και συμπεριφορά είτε επιβεβαιώνοντας την προηγούμενη, είτε ακυρώνοντας την (Taylor& Todd 1995; Venkatesh et al, 2003).

Παρακάτω τονίζουμε τις πιο σημαντικές θεωρίες που έχουν προταθεί στη βιβλιογραφία.

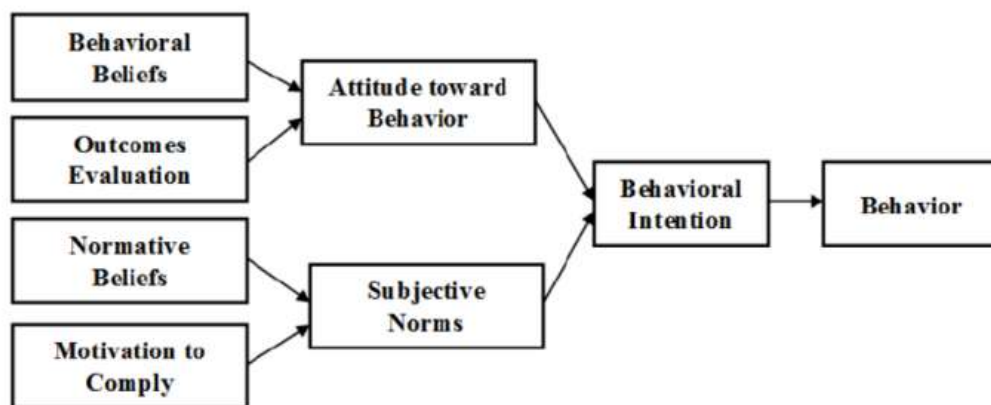
5.3.1α.-Θεωρία Αιτιολογημένης Δράσης (TRA)

Η θεωρία Αιτιολογημένης Δράσης (Theory of Reasoned Action-TRA) προέκυψε από τους Fishbein και Ajzen (1975). Το βασικό χαρακτηριστικό αυτής της θεωρίας είναι η πρόβλεψη και η εξήγηση όσον αφορά την ανθρώπινη συμπεριφορά. Αποτελεί ένα γενικό μοντέλο, το οποίο δεν έχει να κάνει με συγκεκριμένη συμπεριφορά (Jung,2008). Εάν ένα άτομο έχει πρόθεση να ακολουθήσει μία συμπεριφορά τότε είναι πράγματι πολύ πιθανό να την ακολουθήσει. Η θεωρία αυτή υποστηρίζει ότι πριν από κάθε συμπεριφορά του ανθρώπου προηγείται πάντα μία συγκεκριμένη πρόθεση, οποία ονομάζεται πρόθεση συμπεριφοράς.

Η πρόθεση συμπεριφοράς (Behavioral Intension-BI) σημαίνει την υποκειμενική πιθανότητα κάποιου ατόμου να πραγματοποιήσει μία συγκεκριμένη συμπεριφορά (Fishbein & Ajzen,1975). Αφορά όλους εκείνους τους παρακινητικούς παράγοντες, οι οποίοι ασκούν επιρροή σε μια συμπεριφορά και η οποία είναι ένδειξη για το πόσο σκληρά οι άνθρωποι είναι διατεθειμένοι να προσπαθήσουν, προκειμένου να εκτελέσουν τη συμπεριφορά (Ajzen, 1991).Σύμφωνα με τους Fishbein & Ajzen,1975, η πρόθεση περιλαμβάνει τέσσερα στοιχεία: α)τη συμπεριφορά β)το αντικείμενο- στόχο, στον οποίο οδηγείται η συμπεριφορά, γ)την κατάσταση στην

οποία πρόκειται να εφαρμοστεί η συμπεριφορά και δ)το χρόνο κατά τον οποίο πρόκειται να εφαρμοστεί η συμπεριφορά (Fishbein & Ajzen, 1975).

Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, η πρόθεση συμπεριφοράς επηρεάζεται από δύο παράγοντες: α) την προσωπική στάση απέναντι στη συμπεριφορά(Attitude toward Behavior) και β) τα υποκειμενικά πρότυπα (Subjective Norms) που έχουν σχέση με τη συμπεριφορά (Colman, 2008).



Εικόνα 5.8: Θεωρία Αιτιολογημένης Δράσης (Fishbein & Ajzen, 1975)

Η στάση απέναντι στη συμπεριφορά (Attitude toward Behavior) αναφέρεται στο πως νοιώθουν οι άνθρωποι σε μία συγκεκριμένη συμπεριφορά ή διαφορετικά, στα «θετικά ή αρνητικά συναισθήματα ενός ατόμου (ως αποτέλεσμα αξιολόγησης) σχετικά με την εκτέλεση της συμπεριφοράς στόχου» (Fishbein & Ajzen, 1975).

Η στάση απέναντι στη συμπεριφορά εξαρτάται από τις πεποιθήσεις των ατόμων για τα αποτελέσματα ή για τα χαρακτηριστικά της συμπεριφοράς (Behavioral Beliefs), τα οποία σταθμίζονται από τις αξιολογήσεις αυτών των αποτελεσμάτων ή των χαρακτηριστικών (Outcomes Evaluation). Σύμφωνα με τον Ajzen (1985), οι πεποιθήσεις αποτελούν « τα θεμελιώδη δομικά στοιχεία στην εννοιολογική δομή του ατόμου» και δημιουργούνται από πληροφορίες που εισπράττομαι από το εξωτερικό περιβάλλον.

Οι Fishbein & Ajzen (1975) υποθέτουν την ύπαρξη στενής σχέσης ανάμεσα στις πεποιθήσεις και στις στάσεις και ισχυρίζονται ότι «καθώς ένα άτομο σχηματίζει πεποιθήσεις για ένα αντικείμενο, αποκτά αυτόματα και ταυτόχρονα μια στάση απέναντι στο αντικείμενο».

Τα υποκειμενικά πρότυπα (Subjective Norms) είναι επίσης ένας από τους σημαντικούς παράγοντες της πρόθεσης συμπεριφοράς και αναφέρονται στον τρόπο με τον οποίο οι αντιλήψεις που έχει ο κοινωνικός περίγυρος μιας συγκεκριμένης ομάδας (όπως τα μέλη της οικογένειας, οι φίλοι και οι συνομήλικοι) μπορούν να επηρεάσουν την πρόθεση προς συμπεριφορά. Τα υποκειμενικά πρότυπα μπορούν να χαρακτηριστούν και ως μια κοινωνική πίεση, που αντιμετωπίζει ένα άτομο όταν αποφασίζει αν θα πρέπει να ενεργεί με συγκεκριμένο τρόπο (Venkatesh & Davis, 2000). Αποτελούνται από δύο δομικά στοιχεία: (1) τις πεποιθήσεις κανονιστικής φύσης (Normative Beliefs), δηλαδή, πεποιθήσεις ότι ορισμένα άτομα θεωρούν ότι το άτομο πρέπει ή αντίστοιχα, δεν πρέπει να εκτελεί την εν λόγω συμπεριφορά, και (2) το κίνητρο συμμόρφωσης (Motivation to Comply) με την αντίληψη των εν λόγω προσώπων (Fishbein & Ajzen, 1975).

Επομένως, σύμφωνα με τη θεωρία TRA ο πιο καθοριστικός παράγοντας της συμπεριφοράς είναι η πρόθεση συμπεριφοράς.

5.3.1β.- Θεωρία Σχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB)

Η θεωρία σχετικά με τη Σχεδιασμένη Συμπεριφορά (Theory of Planned Behavior-TPB) αποτελεί συνέχεια της θεωρίας Αιτιολογημένης Δράσης (Ajzen,1991). Η δημιουργία της οφείλεται στο γεγονός ότι το μοντέλο της TRA αναφέρεται μόνο σε συμπεριφορές οι οποίες έχουν σχέση μόνο με τον εκούσιο έλεγχο του ατόμου, δηλαδή γεγονότα, στα οποία μπορεί να αποφασίσει κατά βούληση να εκτελέσει ή να μην εκτελέσει τη συμπεριφορά (Ajzen,1991). Παρόλα αυτά, έγινε σύντομα φανερό ότι η άποψη αυτή επέβαλε περιορισμό σε μία θεωρία της οποίας ο σκοπός ήταν να προβλέψει και να ερμηνεύσει όλα τα είδη της κοινωνικά σημαντικής συμπεριφοράς (Ajzen,2012).

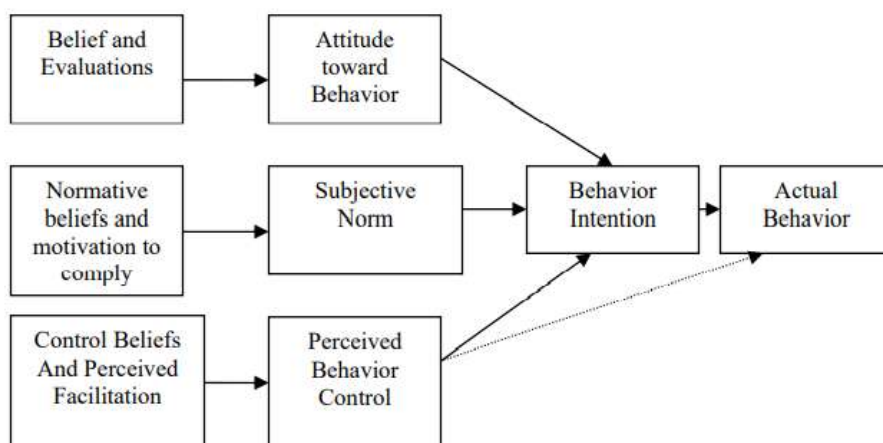
Όπως και στη θεωρία TRA, ο βασικός παράγοντας στην TPB είναι η πρόθεση συμπεριφοράς. Παρόλα αυτά η πρόθεση στην TRA μπορεί να έχει αντίκρισμά στη συμπεριφορά μόνο εάν η συγκεκριμένη συμπεριφορά βρίσκεται κάτω από τον εκούσιο έλεγχο του ατόμου και δεν υπάρχουν άλλα εμπόδια στην εξέλιξη της συμπεριφοράς. Υπάρχουν όμως ορισμένες συμπεριφορές όπου η εκτέλεση τους εξαρτάται σε ορισμένο βαθμό από άλλους παράγοντες, όπως είναι η διάθεση των απαραίτητων ευκαιριών και πόρων (π.χ. χρόνος, χρήμα κλπ). Αυτοί οι παράγοντες

δείχνουν τον πραγματικό έλεγχο των ανθρώπων σχετικά με τη συμπεριφορά (Ajzen,1985).

Με αφορμή το ανωτέρω σκεπτικό ο Ajzen (1985) οδηγήθηκε στη διεύρυνση των παραγόντων που διαμορφώνουν την πρόθεση συμπεριφοράς, αλλά και την ίδια τη συμπεριφορά, με την έννοια του αντιληπτού ελέγχου της συμπεριφοράς (Perceived Behavioral Control) και διατύπωσε έτσι τη Θεωρία Σχεδιασμένης Συμπεριφοράς.

Ο αντιληπτός έλεγχος της συμπεριφοράς σημαίνει την «αντιληπτή ευκολία ή δυσκολία εκτέλεσης της συμπεριφοράς και θεωρείται ότι αντικατοπτρίζει την εμπειρία του παρελθόντος, καθώς και τα αναμενόμενα εμπόδια και κωλύματα» (Ajzen, 1991). Καθοριστικό ρόλο παίζουν οι πεποιθήσεις ελέγχου (Control Beliefs) που έχουν σχέση με την παρουσία ή την απουσία διευκολύνσεων και εμποδίων κατά την εκτέλεση συμπεριφοράς, οι οποίες σταθμίζονται από την αντιληπτή ισχύ τους (Perceived Power) (Montano & Kasprzyk, 2015).

Ο Ajzen (1991) σημειώνει ότι οι πεποιθήσεις ελέγχου μπορεί να είναι βασισμένες κατά ένα μέρος σε προηγούμενη εμπειρία σχετικά με τη συμπεριφορά, αλλά συνήθως επηρεάζονται από πληροφορίες από εξωτερικούς παράγοντες όπως είναι οι φίλοι και τα μέλη της οικογένειας και από άλλους παράγοντες που ανάλογα αυξάνουν ή μειώνουν την αντιληπτή δυσκολία όσον αφορά την εκτέλεση της συγκεκριμένης συμπεριφοράς.



Εικόνα 5.9:- Θεωρία Σχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Ajzen, 1991)

Εννοιολογικά ο αντιληπτός έλεγχος συμπεριφοράς μοιάζει με την αυτο-αποτελεσματικότητα (Self-efficacy), η οποία χρησιμοποιείται από αρκετές θεωρίες

συμπεριφοράς. Και οι δύο έννοιες έχουν ως βάση την πεποίθηση του ατόμου ότι η εν λόγω συμπεριφορά βρίσκεται κάτω από τον έλεγχό του, παρόλο αυτά, λειτουργικά, ο αντιληπτός έλεγχος συμπεριφοράς συχνά στηρίζεται στην ευκολία ή στη δυσκολία εκτέλεσης της συμπεριφοράς, ενώ η αυτο-αποτελεσματικότητα στηρίζεται στην εμπιστοσύνη του ατόμου ότι μπορεί να πραγματοποιήσει τη συμπεριφορά, εξαιτίας των ελαφρυντικών περιστάσεων (Wallston, 2001).

5.3.1γ.-Μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM)

Η πιο γνωστή θεωρία στον τομέα της χρήσης τεχνολογιών και συστημάτων πληροφοριών είναι το Μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (Technology Acceptance Model - TAM) (Šumak & Šorgo, 2016). Είναι ένα από τα πιο ευρέως γνωστά ερευνητικά μοντέλα όσον αφορά την πρόβλεψη της χρήσης, την ατομική πρόθεση συμπεριφοράς και την αποδοχή συστήματος πληροφοριών από μεμονωμένους χρήστες (Surendran, 2012).

Αναπτύχθηκε από τον Davis (1986), ο οποίος στήριξε το εν λόγω μοντέλο προκειμένου να μπορέσει να προβλέψει και να εξηγήσει την ατομική αποδοχή ενός συγκεκριμένου συστήματος πληροφοριών. Η βασική ιδέα ανάπτυξης αυτού του μοντέλου ήταν να αυξηθεί η χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών με βασικό μέσο την προώθηση της αποδοχής της. Σύμφωνα με τον Davis, η προώθηση της αποδοχής της τεχνολογίας μπορεί να επιτευχθεί με την προϋπόθεση ότι είναι γνωστοί οι παράγοντες που την επηρεάζουν, κάτι το οποίο μπορεί να επιτευχθεί με την εξέταση της αντίληψης των χρηστών σχετικά με τη χρήση της (Davis, et al., 1989).

Το TAM στηρίχθηκε στην υιοθέτηση ενός συγκεκριμένου συστήματος από εργαζομένους στο εργασιακό τους περιβάλλον (Jung, 2008). Βασίστηκε στον ισχυρισμό της TRA ότι οι πεποιθήσεις ασκούν επιρροή στις στάσεις, οι οποίες κατόπιν οδηγούν σε προθέσεις και αυτές στη συνέχεια φτιάχνουν συμπεριφορές (Hu, et al., 1999).

Ο στόχος του TAM είναι να «παρέχει μία γενική εξήγηση των καθοριστικών παραγόντων της αποδοχής της τεχνολογίας των υπολογιστών, ικανή να εξηγήει τη συμπεριφορά των χρηστών σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριακών συστημάτων τελικού χρήστη και διάφορων πληθυσμιακών ομάδων, έγκυρη και ταυτόχρονα θεωρητικά αιτιολογημένη» (Davis, et al., 1989).

Παρομοίως με την TRA, η πρόθεση συμπεριφοράς, δηλαδή η πρόθεση χρήσης συστήματος (Intention to Use) αποτελεί ο βασικός παράγοντας της πραγματικής συμπεριφοράς (πραγματικής χρήσης του συστήματος). Το TAM, όπως και η TRA, υποθέτει ότι η πρόθεση ενός ατόμου για χρήση των ΤΠΕ εξαρτάται από τη στάση του ατόμου (στάση απέναντι στη χρήση του συστήματος). Η στάση απέναντι στη χρήση (Attitude toward Use), ακολούθως, είναι αποτέλεσμα δύο βασικών πεποιθήσεων: της αντιληπτής χρησιμότητας και της αντιληπτής ευκολίας χρήσης (Davis, 1986).

Η αντιληπτή χρησιμότητα (Perceived Usefulness) θεωρείται από τον Davis (1986) ως «ο βαθμός, στον οποίο ένα άτομο έχει την πεποίθηση ότι η χρήση ενός συγκεκριμένου συστήματος θα βοηθήσει στην απόδοση της εργασίας του». Η αντιληπτή χρησιμότητα δεν επηρεάζει μόνο τη στάση απέναντι στη συμπεριφορά αλλά και την πρόθεση συμπεριφοράς και μάλιστα άμεσα. Αυτό ισχύει διότι οι εργαζόμενοι μπορεί να έχουν πρόθεση να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα, επειδή πιστεύουν ότι είναι ωφέλιμο και ότι μπορούν να κάνουν τη δουλειά τους ακόμα καλύτερα, χωρίς να είναι σίγουρη η ταυτόχρονη ύπαρξη θετικής στάσης απέναντί του (Jung, 2008).

Η αντιληπτή ευκολία χρήσης (Perceived Ease of Use) αναφέρεται ως «ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο έχει την πεποίθηση ότι η χρήση ενός συγκεκριμένου συστήματος θα απαλλάξει το χρήστη από σωματική και πνευματική προσπάθεια» (Venkatesh & Davis, 2000).

Μία από τις κύριες διαφορές μεταξύ του TAM και της TRA είναι το γεγονός ότι στο TAM δεν περιλαμβάνεται η κοινωνική επιρροή, η έννοια του υποκειμενικού προτύπου, όπως αυτή διατυπώθηκε από τους Fishbein και Ajzen (1975). Ο λόγος έλλειψης του παράγοντα αυτού, σύμφωνα με τον Davis (1986), οφειλόταν στο γεγονός ότι σε μια δοκιμή αποδοχής, δεν μπορούν να υπάρχουν ανάλογες κοινωνικές επιρροές τη στιγμή της δοκιμής, επειδή τα άτομα επικοινωνούν πρώτη φορά με τα πληροφοριακά συστήματα.

Ο Davis και οι συνεργάτες του σύγκριναν τα δύο θεωρητικά μοντέλα, TAM και TRA, όσον αφορά την ικανότητα τους να προβλέψουν και να εξηγήσουν την αποδοχή της τεχνολογίας σε δύο διαφορετικές χρονικές περιόδους, ο Davis και οι συνεργάτες του κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι και τα δύο μοντέλα είχαν καλά αποτελέσματα

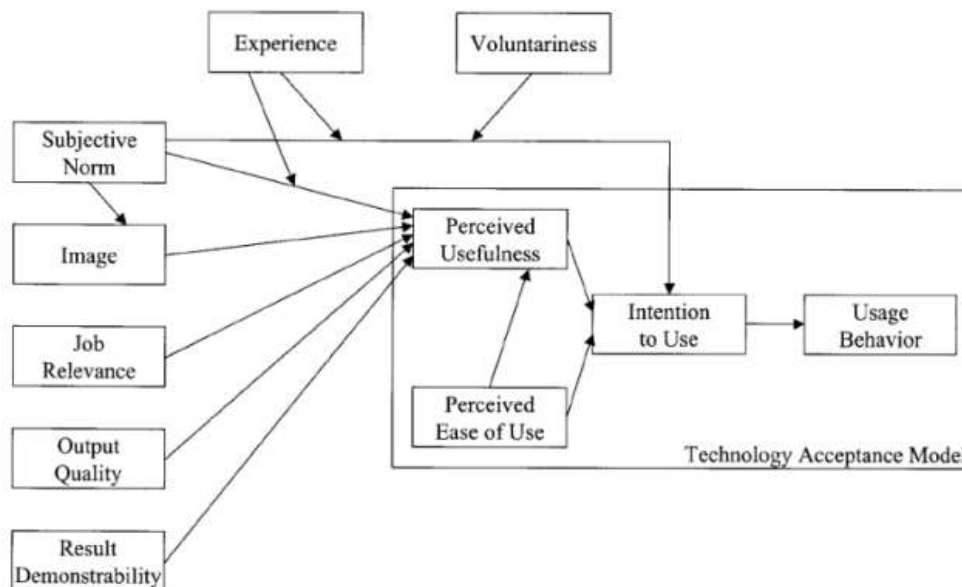
(Davis, et al., 1989). Παρόλα αυτά ενώ η TRA ερμήνευσε περίπου το 32% της διακύμανσης στην πρόθεση συμπεριφοράς, το TAM ερμήνευσε έως και το 50%. Επίσης, τα υποκειμενικά πρότυπα δεν παρουσίασαν καμία σημαντική επίδραση σε καμία χρονική περίοδο. Οι Davis et al. (1989) τονίζουν ότι η πρόθεση συμπεριφοράς είναι ο πιο βασικός παράγοντας της συμπεριφοράς χρήσης και στα δύο μοντέλα και εξηγούν ότι οποιαδήποτε άλλη μεταβλητή που επηρεάζει τη συμπεριφορά χρήσης το κάνει αυτό μέσα από την πρόθεση συμπεριφοράς. Ο βασικός παράγοντας για τη διαμόρφωση πρόθεσης χρήσης εξακολουθεί να είναι η αντιληπτή χρησιμότητα, με την αντιληπτή ευκολία χρήσης να ακολουθεί. Μια εξήγηση για τη διαφορά που παρατηρείται είναι ο λόγος ότι ο ρόλος της αντιληπτής ευκολίας χρήσης, ως σημαντικού παράγοντα της πρόθεσης χρήσης μιας τεχνολογίας, μπορεί να καταλήξει να είναι άνευ σημασίας μετά τη συνεχόμενη επαφή των χρηστών με την τεχνολογία (Chau, 1996).

Το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας έχει αποκτήσει πολλούς υποστηρικτές και έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως στην έρευνα στον τομέα της αποδοχής τεχνολογίας. Σύμφωνα με τους Saga & Zmud (όπως αναφέρεται στο Hu, et al., 1999), οι οποίοι εξέτασαν προηγούμενες μελέτες στον εν λόγω τομέα, το TAM, σε σχέση με άλλα διαθέσιμα ερευνητικά μοντέλα, διακρίνεται για την εγκυρότητα του, την εξειδίκευση του στις τεχνολογικές πληροφορίες, την πλούσια θεωρητική βάση του και τη μέγιστη εμπειρική υποστήριξη του.

5.3.1δ.- Μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας 2 (TAM 2)

Το μοντέλο TAM παρόλο που είναι ευρέως αναγνωρισμένο, σύμφωνα με αρκετούς ερευνητές χρειάζεται περισσότερη εξέταση για να μεγαλώσει η ικανότητά του να εξηγεί και να προβλέπει την ατομική αποδοχή της τεχνολογίας (Ahlan & Ahmad, 2014). Στο αρχικό μοντέλο του Davis (1986), όπως και στην TRA, λαμβάνεται υπόψη η επίδραση των εξωτερικών μεταβλητών. Παρόλα αυτά, επειδή αυτές οι εξωτερικές μεταβλητές όπως για παράδειγμα είναι τα χαρακτηριστικά του συστήματος, η εκπαίδευση κλπ, υποτίθεται ότι εξαρτώνται πλήρως από την αντιληπτή χρησιμότητα και την αντιληπτή ευκολία χρήσης (Venkatesh & Davis, 2000), δεν προσδιορίζονται περαιτέρω. Έκτοτε, έχουν γίνει προσπάθειες να εντοπιστούν οι συνιστώσες τόσο της αντιληπτής χρησιμότητας, όσο και της αντιληπτής ευκολίας χρήσης και να ενσωματωθούν στο TAM (Jung, 2008).

Για τον λόγο αυτό, οι Venkatesh και Davis (2000) προέβησαν στην επέκταση του TAM, και ενσωμάτωσαν τα δομικά στοιχεία της αντιληπτής χρησιμότητας, συμπεριλαμβάνοντας και τις μεταβλητές της κοινωνικής επιρροής και κυρίως του υποκειμενικού προτύπου (Subjective norm), της εικόνας (Image), της συνάφειας εργασίας (Job Relevance), της ποιότητας απόδοσης (Output Quality) και της αποδειξιμότητας αποτελεσμάτων (Result Demonstrability). Επιπλέον, εξέτασαν και τις επιρροές της εμπειρίας (Experience) και του εθελοντισμού (Voluntariness), ως παράγοντες ρυθμιστικούς (moderators) για τα υποκειμενικά πρότυπα. Το εν λόγω μοντέλο ονομάστηκε TAM2 και απεικονίζεται στο παρακάτω διάγραμμα (εικόνα 5.10):



Εικόνα 5.10: Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας 2 (Venkatesh & Davis, 2000)

5.3.1ε.-Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης Τεχνολογίας (UTAUT)

Η Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης Τεχνολογίας (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) έγινε γνωστή στο κοινό το 2003 με στόχο την προσπάθεια «ενοποίησης της κατακερματισμένης θεωρίας και έρευνας σχετικά με την ατομική αποδοχή της τεχνολογίας πληροφοριών σε ένα ενοποιημένο θεωρητικό μοντέλο, το οποίο να περιλαμβάνει τα βασικά στοιχεία οκτώ προηγουμένως καθιερωμένων μοντέλων» (Venkatesh, et al., 2003).

Με βάση τους δημιουργούς της, η συνύπαρξη των διαφόρων μοντέλων οδήγησε την UTAUT σε μία πολύ καλύτερη πρόβλεψη της πρόθεσης χρήσης της νέας τεχνολογίας από τα άλλα μεμονωμένα μοντέλα. Η αρχική μελέτη που επικυρώνει τη θεωρία UTAUT (Venkatesh, et al., 2003) κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η εν λόγω θεωρία μπορεί να προβλέψει και να ερμηνεύσει το 70% της διακύμανσης στην πρόθεση συμπεριφοράς, έτσι ώστε να αποκτά μεγάλη προγνωστική ισχύ (Ammenwerth, 2019).

Τα μοντέλα που αποτέλεσαν τη βάση της UTAUT είναι τα εξής: Μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM), Θεωρία αιτιολογημένης δράσης (TRA), Θεωρία σχεδιασμένης συμπεριφοράς (TPB), Θεωρία κινήτρων (MM), Συνδυασμένη TAM και TPB (C-TAM-TPB), Μοντέλο χρήσης H/Y (MPCU), Θεωρία διάχυσης καινοτομίας (DIT), Κοινωνικογνωστική θεωρία (SCT).

Κατά τη μελέτη τους, ο Venkatesh με τους συνεργάτες του: 1) μελέτησαν τη βιβλιογραφία αποδοχής χρηστών και ανέλυσαν οκτώ εξέχοντα μοντέλα, 2) προέβησαν εμπειρικά σε σύγκριση τόσο των μοντέλων αυτών, όσο και των προεκτάσεων τους, 3) κατέληξαν σε ένα ενοποιημένο μοντέλο, το οποίο περιλαμβάνει στοιχεία από τα οκτώ μοντέλα και 4) προέβησαν σε επικύρωση του ενοποιημένου μοντέλου εμπειρικά (Venkatesh, et al., 2003).

Το μοντέλο UTAUT σμίκρυνε τις τριάντα δύο μεταβλητές, οι οποίες βρέθηκαν στα οκτώ υπό εξέταση μοντέλα, σε τέσσερις βασικούς παράγοντες και τέσσερις ενδιάμεσες (ρυθμιστικές) μεταβλητές. Οι Venkatesh et al. (2003) οδηγήθηκαν στο συμπέρασμα ότι οι παράγοντες που επηρεάζουν άμεσα τη συμπεριφορά του χρήστη όσον αφορά την αποδοχή και τη χρήση τεχνολογίας είναι τέσσερις: Προσδοκία απόδοσης, Προσδοκία προσπάθειας, Κοινωνική επιρροή και Συνθήκες διευκόλυνσης.

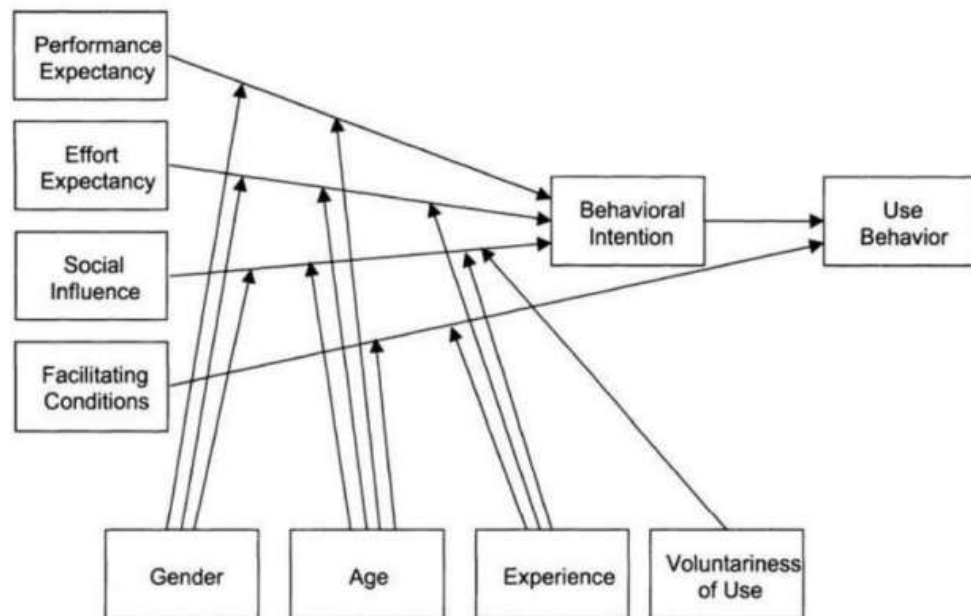
Η προσδοκία απόδοσης (Performance expectancy - PE) αναφέρεται ως «ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η χρήση του συστήματος θα το βοηθήσει να πετύχει ωφέλη στην απόδοση της εργασίας του» (Venkatesh, et al., 2003). Σχετικά με τα μοντέλα, τα οποία αποτέλεσαν τη βάση της UTAUT, η προσδοκία απόδοσης αναφέρεται σε έννοιες σχετικές με την αντιληπτή χρησιμότητα (TAM/TAM2/C-TAM-TPB), τα εξωγενή κίνητρα (MM), την εργασιακή συνάφεια (MPCU) και τις προσδοκίες αποτελεσμάτων (SCT).

Η προσδοκία απόδοσης στην UTAUT, καθώς και σε κάθε μεμονωμένο μοντέλο από τα παραπάνω, είναι ο σημαντικός παράγοντας πρόγνωσης όσον αφορά την πρόθεση υιοθέτησης τεχνολογίας (Venkatesh, et al., 2003). Οι δημιουργοί της θεωρίας αυτής, υποστήριξαν ότι η σχέση ανάμεσα στην προσδοκία απόδοσης και στην πρόθεση συμπεριφοράς εξαρτάται από δύο μεταβλητές, το φύλο και την ηλικία. Σύμφωνα με την πρώτη μεταβλητή, η έρευνα όσον αφορά τις διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα έδειξε ότι οι άνδρες παρουσιάζουν υψηλό προσανατολισμό κατά την εκτέλεση καθηκόντων τους. Αυτό επιβεβαιώθηκε και από την έρευνα των Venkatesh et al., όπου η προσδοκία απόδοσης παρουσίαζε πιο μεγάλη επιρροή στους άντρες και στους εργαζόμενους μικρότερης ηλικίας.

Η προσδοκία προσπάθειας (Effort expectancy - EE) αναφέρεται ως «ο βαθμός ευκολίας που σχετίζεται με τη χρήση του συστήματος» (Venkatesh, et al., 2003). Στα προηγούμενα μοντέλα η έννοια της προσδοκίας προσπάθειας στηρίζεται στην αντιληπτή ευκολία χρήσης (TAM/TAM2), στην πολυπλοκότητα (MPCU) και στην ευκολία χρήσης (IDT). Ειδικά όταν βρισκόμαστε στο ξεκίνημα της χρήσης μιας τεχνολογίας, όπως για παράδειγμα είναι η αποδοχή μιας καινοτομίας, το επίπεδο ευκολίας που έχει σχέση με τη χρήση αυτής της τεχνολογίας ασκεί έντονη επιρροή στη συμπεριφορά αποδοχής (Cimperman, et al., 2016).

Η κοινωνική επιρροή (Social influence - SI) αναφέρεται ως «ο βαθμός, στον οποίο ένα άτομο αντιλαμβάνεται πως σημαντικά άλλα πρόσωπα πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιήσει το νέο σύστημα» (Venkatesh, et al., 2003). Η κοινωνική επιρροή, ως ο ποιο άμεσος παράγοντας που καθορίζει την πρόθεση συμπεριφοράς, εκπροσωπείται στις προηγούμενες θεωρίες από το κοινωνικό πρότυπο (TRA, TAM2, TPB/DTPB, C-TAM-TPB), τους κοινωνικούς παράγοντες (MPCU) και την εικόνα (IDT). Ο ρόλος της κοινωνικής επιρροής στις αποφάσεις αποδοχής της τεχνολογίας είναι πολύπλοκος και υπόκειται σε ένα ευρύ φάσμα πιθανών επιρροών. Η κοινωνική επιρροή ασκεί επιρροή στην ατομική συμπεριφορά του ατόμου μέσα από τρεις μηχανισμούς: τη συμμόρφωση, την εσωτερικευση και την ταυτοποίηση (Venkatesh & Davis, 2000). Ενώ οι δύο τελευταίοι έχουν σχέση με την αλλαγή όσον αφορά τη δομή των πεποιθήσεων ενός ατόμου ή και την ανταπόκρισή του σε πιθανά οφέλη μιας κοινωνικής κατάστασης, ο μηχανισμός συμμόρφωσης επηρεάζει ένα άτομο στο να αλλάξει απλώς τις προθέσεις του, ως απάντηση στην κοινωνική πίεση.

Οι συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating Conditions - FC) αναφέρονται ως «ο βαθμός, στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι υπάρχει τεχνική και οργανωτική υποδομή για την υποστήριξη της χρήσης του συστήματος» (Venkatesh, et al., 2003). Αυτός ο ορισμός περιέχει έννοιες που εμπεριέχονται σε τρεις διαφορετικούς προγενέστερους παράγοντες: έλεγχος συμπεριφοράς (TPB/DTPB, C-TAM), συνθήκες διευκόλυνσης (MPCU) και συμβατότητα (IDT). Σύμφωνα με την UTAUT, η προσδοκία απόδοσης, η προσδοκία προσπάθειας και η κοινωνική επιρροή ασκούν επίδραση στην πρόθεση συμπεριφοράς για χρήση της τεχνολογίας, ενώ η πρόθεση συμπεριφοράς και οι συνθήκες διευκόλυνσης παίζουν καθοριστικό ρόλο στη χρήση της τεχνολογίας. Επίσης, η UTAUT αναφέρεται σε τέσσερις ενδιάμεσες μεταβλητές ατομικής διαφοροποίησης όπως είναι το φύλο, η ηλικία, η εμπειρία και ο εθελοντικός χαρακτήρας της χρήσης - οι οποίες ασκούν επίδραση στη διαμόρφωση της σχέσης ανάμεσα στους βασικούς παράγοντες που έχουν να κάνουν με τη συμπεριφορική πρόθεση και τη συμπεριφορά χρήσης (Venkatesh, et al., 2012).



Εικόνα 5.11:Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης Τεχνολογίας (Venkatesh, et al., 2003)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 Βιβλιογραφική Ανασκόπηση Ερευνητικών Δεδομένων

6.1.Εισαγωγή

Σε συνέχεια με τα προγενέστερα κεφάλαια όπου αναφέρθηκε το θεωρητικό πλαίσιο, στην ενότητα αυτή συνοψίζονται μελέτες 15ετίας που δημοσιεύτηκαν σε ελληνικά και αγγλικά επιστημονικά περιοδικά και που αφορούσαν βασικά την αποδοχή και χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τον βαθμό εφαρμογής και τη σημασία της. Οι μελέτες παρατίθενται χρονολογικά σε δύο ενότητες, μια για την Ελλάδα και μία για άλλες χώρες.

6.2.Αποδοχή και Χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Οι Alexopoulos et al (2010), υπογραμμίζοντας την επίδραση των ΤΠΕ στη διαμόρφωση της «εικόνας» μιας γεωγραφικής περιφέρειας– τον βαθμό δηλαδή με τον οποίο μπορούν να ελκύουν επιχειρηματικές δραστηριότητες, καθώς και να εξασφαλίζουν μεγάλο επίπεδο βιωσιμότητας για τους κατοίκους τους, ανέπτυξαν ένα μοντέλο «περιφερειακής ψηφιακής ετοιμότητας (regional e-readiness)». Το σκεπτικό τους στηρίχθηκε στην υπόθεση ότι η χρήση των ΤΠΕ θα μπορούσε να μειώσει σημαντικά τις γεωγραφικές αποστάσεις, και να παρέχει στις εταιρίες ένα ευρύτερο φάσμα επιλογών τοποθεσίας μειώνοντας έτσι τις περιφερειακές ανισότητες. Στο μοντέλο τους συμπεριέλαβαν τον πολλαπλασιαστή τοποθεσίας με τον πολλαπλασιαστή επικοινωνίας.

Ο πρώτος εκφράζει το πόσο κοντά είναι μια περιοχή σε κέντρα επιρροής όπως είναι οι πηγές πρώτων υλών, αγορές, κέντρα διοίκησης και βιομηχανικές συστάδες κλπ και είναι συνάρτηση του κόστους απόστασης / μεταφοράς ανάμεσα στην περιοχή και στα κέντρα αυτά επιρροής, λαμβάνοντας υπόψη τη χωροταξική ασυνέχεια.

Στο νέο (ενισχυμένο) πολλαπλασιαστή, ο αρχικός έχει βαρύτητα 70% και ο υπόλοιπος 30% αφορά τον πολλαπλασιαστή επικοινωνίας, ο οποίος είναι ένας σύνθετος δείκτης έκφρασης και αφορά την ποιότητα που έχει η υποδομή των ΤΠΕ μιας περιοχής καθώς και την ικανότητα που έχουν οι καταναλωτές, οι επιχειρήσεις και οι τοπικές αυτοδιοικήσεις να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ δημιουργικά. Για την εκτίμηση του δείκτη αυτού χρησιμοποιήθηκαν περισσότερες από τριάντα μεταβλητές, οι οποίες ταξινομήθηκαν σε πέντε κύριες κατηγορίες με βάση τα χαρακτηριστικά τους: την υποδομή συνδεσιμότητας και τεχνολογίας, το

επιχειρηματικό περιβάλλον, το κοινωνικό και πολιτιστικό περιβάλλον, την κυβερνητική πολιτική και όραμα, την υιοθέτηση/ αποδοχή των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών από καταναλωτές και επιχειρήσεις. Στις δύο τελευταίες μεταβλητές περιλαμβάνονται και θέματα Η-Δ όπως είναι για μεν την πρώτη ζητήματα σχετικά με την ψηφιακή στρατηγική και τα έργα των ΤΠΕ των τοπικών αυτοδιοικήσεων και για δε τη δεύτερη ζητήματα σχετικά με τη διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών. Η εφαρμογή του μοντέλου σε 13 ελληνικές διοικητικές περιφέρειες είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση του συνολικού δείκτη «βασικής εικόνας» σε όλες σχεδόν τις περιοχές, πλην των νησιωτικών, οι οποίες αν και διατήρησαν το μικρότερο πρόσημο παρουσίασαν καλύτερα αποτελέσματα σε σχέση με αυτές που αξιολογήθηκαν με τον αρχικό πολλαπλασιαστή. Οι συγγραφείς συμπεραίνουν ότι ακόμα και αν χαρακτηριστούν μέχρι ένα βαθμό πλασματικές οι επιδράσεις της χρήσης των ΤΠΕ στην περιφερειακή και τοπική ανάπτυξη, τα αποτελέσματα τους αποδεικνύουν ότι οι ΤΠΕ έχουν αρχίσει να ασκούν θετική επίδραση στην οικονομική δραστηριότητα των απομακρυσμένων περιοχών και νησιών και αναμένεται να γίνει μεγαλύτερη η επίδραση αυτή με την ισχυρότερη ωρίμανση και τη διεξόδου σε νέες τεχνολογίες.

Οι Papadomichelakis & Mentzas (2012) σε έρευνα που έγινε ηλεκτρονικά σε 630 χρήστες της ιστοσελίδας των ΚΕΠ (υπαλλήλους και πολίτες), όπου το δείγμα κατά 77% αποτελούνταν από εργαζόμενους του Δημοσίου), με σκοπό να αναπτύξουν κλίμακα αξιολόγησης όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών Η-Δ, σημείωσαν τις εξής διαστάσεις ποιότητας της Η-Δ: της ευκολία χρήσης / αποδοτικότητα, της εμπιστοσύνης και ασφάλειας, της αξιοπιστίας, της λειτουργικότητας, της αλληλεπίδρασης με το χρήστη.

Σε μελέτη των Τσακανίκα και συν (2014) για λογαριασμό του Ιδρύματος Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (ΙΟΒΕ) που αφορά στην «Υιοθέτηση των ΤΠΕ και ψηφιακή ανάπτυξη στην Ελλάδα» τονίσθηκαν τα εξής εμπόδια για την υιοθέτηση των ΤΠΕ και την Η-Δ στην Ελλάδα :

- εμπόδια στρατηγικού χαρακτήρα (πολύ χαμηλή πολιτική βούληση, ελάχιστος σχεδιασμός και χρηματοδότηση, μη αποτελεσματικοί μηχανισμοί όσον αφορά την παρακολούθηση οριζόντιων στη Δημόσια Διοίκηση κλπ)

- εμπόδια τεχνικού χαρακτήρα – αδυναμία όσον αφορά τον σχεδιασμό και τον προγραμματισμό (μη ύπαρξη όσον αφορά τη διαλειτουργικότητα και διασύνδεση των λειτουργικών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, ελάχιστη αξιοποίηση των υποδομών ΤΠΕ, έλλειψη συνεργασίας ανάμεσα στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, πολυπλοκότητα όσον αφορά το θεσμικό ή κανονιστικό πλαίσιο).
- εμπόδια αναποτελεσματικής εφαρμογής των ΤΠΕ (πολύ μεγάλο κόστος στην εισαγωγή και χρήση των τεχνολογικών υποδομών, πολυπλοκότητα έργων και υποδομών, πολύπλοκες διαδικασίες για τις δημόσιες συμβάσεις, ανεπαρκής αποτελεσματική παρακολούθηση).

Οι ερευνητές με βάση μία ποσοτική στατιστική ανάλυση για την τεκμηριωμένη απόδειξη των βασικών ωφελειών από τη χρήση των ΤΠΕ και της Η-Δ αναφέρουν ότι (σ.σ όλες οι τιμές και οι δείκτες αφορούν το έτος 2013 -2014):

- Η εφαρμογή των ψηφιακών υπογραφών σε όλη τη Δημόσια Διοίκηση εξοικονομεί κέρδη για το πρώτο έτος λειτουργίας 380εκ. €.
- Τα ανοικτά δεδομένα μπορούν να οδηγήσουν σε βελτίωση όσον αφορά την κατάταξη της ανταγωνιστικότητας της εθνικής οικονομίας κατά 25 θέσεις (οδηγώντας την Ελλάδα για την εξεταζόμενη περίοδο από την 56η στην 31η θέση) καθώς και την κατάταξη σε όρους διαφάνειας κατά 33 θέσεις, ενώ 100% αύξηση στη διάδοση τους (πάντα το ίδιο διάστημα) μπορεί να επιφέρει τη δημιουργία 6332 νέων επιχειρήσεων.
- Η βελτίωση όσον αφορά τις ηλεκτρονικές δεξιότητες 1000 ατόμων μπορεί να αυξήσει τις εξαγωγές κατά 13,9 εκ. €.

Οι Zafiroopoulos & Karavasilis (2014) βασίστηκαν στο Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (TAM) προκειμένου να αξιολογήσουν τους παράγοντες που ασκούν επιρροή στην αποδοχή της Η-Δ σε 230 εκπαιδευτικούς της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας δημόσιας εκπαίδευσης. Οι σημαντικοί παράγοντες που σχετίζονται με τη στάση απέναντι στην τεχνολογία, καθώς και απευθείας με την πρόθεση χρήσης ήταν η εμπιστοσύνη στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και η αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης, ενώ η στάση απέναντι στην τεχνολογία σχετίστηκε δυνατά με την πρόθεση χρήσης. Πρωταρχικό ρόλο παίζει το ενδιαφέρον για την ασφάλεια των εφαρμογών και η συνεχής επιμόρφωση των υπαλλήλων όσον αφορά τις Τεχνολογίες Πληροφοριών διότι η γνώση έχει ως

αποτέλεσμα την αύξηση της αυτοπεποίθησης και της εμπιστοσύνης απέναντι στις νέες τεχνολογίες.

Η μελέτη όσον αφορά την επιρροή που ασκεί η ψηφιακή οικονομία στην ανάπτυξη και στις θέσεις εργασίας, που εκπόνησε το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών για τον Σύνδεσμο Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) το 2015, με την υποστήριξη της Google, παρουσίασε ωφέλειες κοινωνικού και οικονομικού χαρακτήρα των ψηφιακών υπηρεσιών όσον αφορά δύο κρίσιμους τομείς της ελληνικής οικονομίας οι οποίοι είναι οι εξής: τον τομέα της διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας και τον τομέα της αποτελεσματικότητας του εθνικού δικαστικού συστήματος. Στον πρώτο τομέα της έρευνας, ο ιδιωτικός τομέας παρουσιάζει οφέλη που αφορούν την αύξηση της αποδοτικότητας της εφοδιαστικής αλυσίδας και της παραγωγικότητας του απασχολούμενου σε αυτήν προσωπικού, τη μείωση όσον αφορά τα διοικητικά έξοδα και λειτουργικά κόστη καθώς και την επιτυχία της διαφάνειας, που έχει ως αποτέλεσμα την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής, ενώ για το δημόσιο τομέα την καταπολέμηση σχετικά με το λαθρεμπόριο. Στο δεύτερο τομέα έρευνας, επιτυγχάνεται η απονομή δικαιοσύνης μέσω των ψηφιακών υπηρεσιών, η δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και η προσέλκυση ξένων κεφαλαίων και επενδύσεων και έτσι με το τρόπο αυτό πραγματοποιείται ενίσχυση της οικονομίας, παροχή διαφάνειας και πιο γρήγορη πρόσβαση στο δικαστικό σύστημα πράγμα που ενισχύει την κοινωνική ανάπτυξη και συνοχή. Τονίζεται δε, ότι «Το πιο σημαντικό αποτέλεσμα από τη διευρυμένη παροχή ψηφιακών υπηρεσιών αποτελεί η αύξηση όσον αφορά την απασχόληση, αλλά και τη δημιουργία προϋποθέσεων για μία νέα επιχειρηματικότητα» (ΣΕΒ/ELTRUN, 2015:6).

Οι Καζάκου & Κουτρομάνος (2016) ακολούθησαν το μοντέλο της Θεωρίας της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB), και εξέτασαν τις στάσεις σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε ένα δείγμα 88 στελεχών του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, το 2014. Αυτοί που έλαβαν μέρος κατά 81,8% είχαν εκπαιδευθεί στις ΤΠΕ και κατά 69,3% στην Η-Δ, ενώ χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είχε κάνει το 98,9%. Παράγοντες που είχαν συνδεθεί άμεσα με την πρόθεση χρήσης (που ήταν γενικά πολύ υψηλή) ήταν η στάση ως προς την τεχνολογία (Η-Δ) και ο αντιληπτός συμπεριφορικός έλεγχος. Αντίθετα, τα υποκειμενικά πρότυπα (που έχουν σχέση με τις κοινωνικές επιρροές) δεν είχαν

μεγάλη επιρροή, διότι αυτοί που συμμετείχαν πίστευαν ότι δε δέχονταν πιέσεις για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά ότι η επιλογή ήταν καθαρά δική τους απόφαση.

Η έκθεση του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικών Ερευνών Ρήγα και Πισκοπάνη(2017) παρέχει μία εκτενή συγκριτική αξιολόγηση της πορείας της Η-Δ και του ψηφιακού μετασχηματισμού της ελληνικής ΔΔ στην Ελλάδα και την ΕΕ, παρουσιάζοντας βέλτιστες πρακτικές και επισημαίνοντας τα προβλήματα και τα εμπόδια στην κατεύθυνση αυτή στην Ελλάδα, καθώς και τις απαραίτητες παρεμβάσεις. Οι προτάσεις των ερευνητών περιλαμβάνουν:1) Ανάπτυξη δράσεων ενημέρωσης. 2) Προληπτικά να γίνεται ανάλυση κόστους – οφέλους (οικονομικού & κοινωνικού) από ερευνητικούς φορείς για σχεδιαζόμενες πολιτικές Η-Δ, έτσι ώστε να αποφεύγεται το σχετικό κόστος της επένδυσης αν αυτή δεν έχει μεγάλη αποτελεσματικότητα.3)Γνωστοποίηση στο κοινό των δεδομένων από τους δείκτες DESI (της ΕΕ) και των δεικτών μέτρησης στόχων των πολιτικών ΤΠΕ και Η-Δ των Υπουργείων.4)Δημιουργία φορέα που να είναι ειδικά καταρτισμένος για τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση των σχετικών πολιτικών προκειμένου να αντιμετωπισθεί η στασιμότητα που παρατηρείται στον τομέα αυτό.5) Αξιοποίηση επαρκώς καταρτισμένου ενημερωμένου ανθρώπινου δυναμικού που θα συμμετέχει στα διεθνή fora με στόχο τη διαμόρφωση κοινών ευρωπαϊκών στρατηγικών και προγραμμάτων, θέτοντας τις εθνικές προτεραιότητες και διακόπτοντας την παθητική μεταφορά ευρωπαϊκών πολιτικών.

Η ομάδα του οργανισμού έρευνας και ανάλυσης «διαΝΕΟσις» (Σπινέλλης και συν, 2018) ακολούθησε μια έρευνα ποσοτική και ποιοτική (Δεκέμβριος 2016 – Ιανουάριος 2017) που περιείχε ανάλυση και κριτική μελέτη της κατάστασης που επικρατεί στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της Ελλάδας και έρευνα με ερωτηματολόγια σε 66 πολίτες και 22 δημοσίους υπαλλήλους σε σημεία – κλειδιά (π.χ. ΚΕΠ, Δ.Ο.Υ) και συνεντεύξεις όσον αφορά στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης και της αγοράς πληροφορικής, με στόχο να καταγραφεί ο τρόπος υλοποίησης του έργου της πληροφορικής και οι προτάσεις τους. Οι πολίτες όσον αφορά τη μη ικανοποίηση τους από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, τονίζουν διάφορα προβλήματα σχετικά με τη δυσκολία ταυτοποίησης, την έλλειψη εμπιστοσύνης, κενά στην παροχή πληροφοριών μεταξύ ψηφιακών συστημάτων και υπαλλήλων, ενώ η ικανοποίηση τους σε σχέση με τους Δημόσιους υπαλλήλους είναι υψηλή ως προς αυτούς που

βοηθούν στην περιήγηση του ψηφιακού περιβάλλοντος. Από την άλλη πλευρά οι Δημόσιες Υπηρεσίες καταγράφουν τα προβλήματα όσον αφορά τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και λειτουργία σχετικά με τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (π.χ. δυσκολία επικοινωνίας, έλλειψη συνεργασίας ανάμεσα στους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης και των Δημοσίων Υπηρεσιών). Τα σημαντικά οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που αναφέρουν εστιάζονται στο γρήγορο έλεγχο, στην αποτελεσματικότητα, στη διαλειτουργικότητα, και στη δημιουργία θετικής στάσης. Τα στελέχη πληροφορικής του ιδιωτικού τομέα επισημαίνουν τα θετικά στοιχεία συνεργασίας Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα. Επισημαίνουν τη «συμβιωτική σχέση» των εταιρειών ΤΠΕ και του δημοσίου και τονίζουν ότι η σχέση αυτή δεν είναι όσο θα έπρεπε αποτελεσματική εξαιτίας των χρονοκαθυστερήσεων που υπάρχουν και από τις δύο πλευρές (είτε αφορά την παράδοση έργων είτε την πληρωμή αντίστοιχα), λόγω γραφειοκρατίας και έλλειψης κεντρικού σχεδιασμού. Οι ερευνητές ταξινομούν τα προβλήματα σε 4 βασικούς τομείς: Στρατηγικός Σχεδιασμός, Κουλτούρα και Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού, Δομικά Χαρακτηριστικά ΔΔ και Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων.

Οι οργανισμοί EIT Digital και Foundation ασχολούνται κάθε έτος με μελέτες για την εξέλιξη του ψηφιακού μετασχηματισμού ιδιωτικού και δημόσιου τομέα. Πορίσματα της έρευνας για το 2020 δημοσιεύτηκαν στην ετήσια έκθεση με τίτλο «Ψηφιακός Μετασχηματισμός στην Ελλάδα, 2020-2021: Επιταχύνοντας την αλλαγή σε μια εποχή παγκόσμιας κρίσης». Στα αποτελέσματα της έρευνας γίνεται ιδιαίτερη μνεία στις εξελίξεις όσον αφορά την Η-Δ κατά την περίοδο της πανδημίας από τον COVID-19, περικλείοντας όλα τα στοιχεία έως το Σεπτέμβριο 2020. Παραθέτει τα στοιχεία από τον DESI 2020, όπου η κατάταξη της Ελλάδας εξακολουθεί να βρίσκεται στα πιο χαμηλά ευρωπαϊκά επίπεδα (προτελευταία στους 27 & HB) και τα συγκρίνει με τις γρήγορες εξελίξεις που δημιουργήθηκαν λόγω της αναγκαιότητας ανταπόκρισης στις συνθήκες της πανδημίας. Η αναγκαιότητα αυτή είχε ως αποτέλεσμα την εφαρμογή ειλημμένων αποφάσεων ως προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Η ενιαία πύλη της Δημόσιας Διοίκησης, gov.gr που ξεκίνησε τη λειτουργία της δύο μήνες νωρίτερα (Μάρτιος 2020) από ότι ήταν προγραμματισμένη, εξαιτίας των περιοριστικών μέτρων, κατά το χρόνο της έρευνας είχε εξυπηρετήσει ήδη 614 διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες προς τους πολίτες.

Στη (περιλαμβανόμενη στην έκθεση) συνέντευξη του, ο Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης τόνισε ότι η άμεση αυτή βελτίωση, δεν οφείλεται μόνο στον χειρισμό κυβερνητικής στρατηγικής, αλλά – ίσως και περισσότερο – και στο ότι οι Έλληνες πολίτες παρουσιάζουν την κατάλληλη ωριμότητα για την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης, και ανυπομονούσαν για την πραγματοποίησή του. Καθώς η έρευνα στοχεύει βασικά στην ψηφιακή ετοιμότητα και ανταπόκριση όσον αφορά τον ιδιωτικό τομέα, αποτελέσματα από την έρευνα σε 119 μεσαία και ανώτερα διοικητικά στελέχη επιχειρήσεων (μέσος χρόνος προϋπηρεσίας 20 έτη) τα οποία αντικατοπτρίζουν προβλήματα και δυνατότητες που ενδέχεται να έχουν σχέση και με το δημόσιο τομέα ήταν: 1) Η σε έντονο βαθμό ψηφιακή ανέλιξη των επιχειρήσεων (62,96% εξαιρετικά και πάρα πολύ & 30,86% αρκετά) και η μεγάλου βαθμού (90,24%) αναγνώριση για την αναγκαιότητα και χρησιμότητα της, σε περίοδο κρίσιμων συνθηκών. 2) Η εμφάνιση της τηλεργασίας σε πολύ μεγαλύτερα ποσοστά (50%-75% στο 60,98% των επιχειρήσεων), σε σχέση με την περίοδο προ covid (λιγότερο από 25% στο 70% των επιχειρήσεων). 3) Η ισχυρή (81,7%) πίστη ότι η τηλεργασία «ήρθε για να μείνει» (και μετά την πανδημία), καθώς και η ανάπτυξη της ευελιξίας και η ενίσχυση όσον αφορά τη δυνατότητα της χρήσης τεχνολογικών εργαλείων. 4) Η επισήμανση ότι η αλλαγή κουλτούρας και η ενίσχυση της ψηφιακής εκπαίδευσης του προσωπικού ως πιο αποτελεσματικών τεχνικών ψηφιακού μετασχηματισμού. 5) Η αναγνώριση ότι οι βασικές αιτίες για τον ψηφιακό μετασχηματισμό είναι η αντίσταση στην αλλαγή, η ανάγκη για νέες δεξιότητες και για ολοκληρωμένες νέες τεχνολογίες. 6) Τονίζονται βασικοί κίνδυνοι που έχουν σχέση με την πιθανή αποτυχία των ΤΠΕ όσον αφορά την προσδοκώμενη αποτελεσματικότητα, την ασφάλεια και την πιθανή αποθάρρυνση των εργαζομένων (εξαιτίας του φόβου για χαμηλή απόδοση τους και συνεπώς απώλεια της θέσης εργασίας τους). 7) Οι κύριες δεξιότητες που οδηγούν προς το ψηφιακό μετασχηματισμό αφορούν την κριτική και την αναλυτική σκέψη, την καινοτομία, τη δημιουργικότητα, την πρωτοτυπία και την ανάληψη πρωτοβουλιών (<https://thefoundation.gr/2020/12/21/digital-transformation-in-greece-2020-2021-report/>).

6.3. Η αποδοχή και η χρήση για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διεθνώς

Οι AlAwadhi & Morris (2008), εφαρμόζοντας το μοντέλο UTAUT έλεγξαν την αποδοχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε 880 φοιτητές στο Κουβέιτ, θεωρώντας ως μεταβλητές εκτίμησης της χρήσης την πρόθεση χρήσης σε 4 εβδομάδες, σε 3 μήνες ή στο μέλλον. Τα ευρήματα τους ήταν τα εξής: 1) Σχετικά με τη χρήση σε 4 εβδομάδες δεν υπάρχει άμεσα σχέση με την προσδοκώμενη απόδοση εκτός αν η εμπειρία σε Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές είναι υψηλή, ενώ έχει σχέση ισχυρή και θετική στους 3 μήνες και στο μέλλον, που σημαίνει ότι για να ενδυναμώνεται η αποδοχή θα πρέπει να αναδεικνύονται τα οφέλη της τεχνολογίας για τους χρήστες. 2) Μία θέση ισχυρή και θετική παρουσιάζει η αναμενόμενη προσπάθεια σε όλες τις χρονικές φάσεις τόσο όσον αφορά την πρόθεση χρήσης όσο και τη χρήση. Η ισχύς εμφανίζει αύξηση με την εμπειρία σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές μόνο στην άμεση περίοδο και με το Πρόγραμμα Σπουδών που παρακολουθεί ο χρήστης στη 3η περίοδο (μέλλον) (χαρακτηριστικό που αντιστοιχεί στο περιεχόμενο και τις απαιτήσεις της εργασίας). 3) Ισχυρή θέση εμφανίζουν οι Κοινωνικές επιρροές μόνο στην αρχική φάση, κυρίως για άτομα που δεν παρουσιάζουν ιδιαίτερη εμπειρία στη χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών 4) Θετική συσχέτιση παρουσιάζουν η πρόθεση χρήσης και οι Συνθήκες Διευκόλυνσης με τη χρήση, γεγονός που σημαίνει ότι η εξασφάλιση όσον αφορά τους απαραίτητους πόρους και την υποστήριξη αποτελούν βασικές προϋποθέσεις.

Οι Ozkan & Kanat (2011) βασισμένοι στο μοντέλο της Θεωρίας της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB), έλεγξαν τη στάση απέναντι στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχοντας ως βάση την ηλεκτρονική εφαρμογή του Οργανισμού Δανειοδότησης και στέγασης φοιτητών (KYK), σε δείγμα 216 φοιτητών. Έχοντας ως δεδομένο ότι η πρόθεση χρήσης καθορίζει τη χρήση, το μοντέλο τους απέδειξε ότι η πρόθεση χρήσης προσδιορίζεται από τον αντιλαμβανόμενο έλεγχο και τη στάση απέναντι στην τεχνολογία, η οποία με τη σειρά της προσδιορίζεται από τον αντιλαμβανόμενο έλεγχο, την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και την εμπιστοσύνη. Ο αντιλαμβανόμενος έλεγχος προσδιορίζεται τόσο από την εμπιστοσύνη (που διακρίνεται σε εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο και την κυβέρνηση) όσο και από το επίπεδο των ψηφιακών δεξιοτήτων και τη δυνατότητα πρόσβασης στην τεχνολογία.

Οι Baldwin et al (2012) σε μία έρευνα στη Νέα Ζηλανδία σε 240 υπαλλήλους από 6 τομείς της Δημόσιας Διοίκησης σχετικά με το αν η Η-Δ μπορεί να πετύχει μετασχηματισμό της κυβέρνησης και της Δημόσιας Διοίκησης, τη μείωση των δημοσίων φορέων, την ενίσχυση της ευελιξίας στην εργασία και τη βελτίωση των σχέσεων της Δημόσιας Διοίκησης με το κοινό, διευκολύνοντας τη συμμετοχή του στη διακυβέρνηση καταγράφουν τα εξής:1) Παρουσιάζεται ανάλυση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως τεχνολογία (33%), εξυπηρέτηση & αλληλεπίδραση (15%), ανταλλαγή πληροφοριών (14%), μετασχηματισμό & διασύνδεση κυβέρνησης και ΔΔ (13%). 2) Για τον βαθμό στον οποίο οι ΤΠΕ και η Η-Δ πετυχαίνουν τον μετασχηματισμό στη Δημόσια Διοίκηση, παρέχοντας βελτιωμένες υπηρεσίες, το 43% απάντησε «σε κάποιο βαθμό» και το 28% «σε μεγάλο βαθμό».3) Το 63,8% διαφώνησε για τη δυνατότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να πετύχει μια συνεκτική διακυβέρνηση, μειώνοντας τον αριθμό των δημόσιων φορέων. 4) Ως προς την επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη διαμόρφωση ευέλικτου περιβάλλοντος στην εργασία, το 59,8% και 47,2% θεώρησαν μηδενική ή ελάχιστη την επίδραση όταν η βελτίωση της ευελιξίας αφορά την εργασία από το σπίτι ή άλλο χώρο (εκτός σπιτιού) μακριά από το γραφείο αντίστοιχα, αλλά αρκετή ή σημαντική όταν η βελτίωση της ευελιξίας αφορά το γραφείο κατά 74,2%. 5) Αν και το 83,8% πιστεύει ότι με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βελτιώνονται σημαντικά οι σχέσεις του φορέα του με τους πολίτες, μόνο το 36,7% πιστεύει ότι βελτιώνεται η συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων και στον σχεδιασμό των πολιτικών του φορέα. 6) Όσο ψηλότερα ήταν τα επίπεδα γνώσης και ενασχόλησης με τις τεχνολογίες υπηρεσιών τόσο εντονότερος ήταν ο σκεπτικισμός και γενικότερα η συγκρατημένη υποστήριξη ως προς τις «ριζοσπαστικές» δυνατότητες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ οι υπάλληλοι που είχαν μεγαλύτερη ηλικία βαθμολόγησαν υψηλότερα την επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε σχέση με την ευελιξία του εργασιακού περιβάλλοντος.

Οι Sun & Jeyaraj (2013) σε μία έρευνα που διεξήγαγαν σε ένα κινεζικό πανεπιστήμιο με συμμετοχή από 200 φοιτητές διαδικτυακού μαθήματος σε 3 χρονικές στιγμές, με ανταπόκριση 184, 163 και 179 ατόμων στους χρόνους T0, T1 και T2 αντίστοιχα και τελικά στοιχεία από 132 άτομα σε όλη τη διάρκεια του χρόνου (ένα ακαδημαϊκό εξάμηνο του 2011), μελέτησαν την αποδοχή της τεχνολογίας. Συσχετίστηκε η πρόθεση χρήσης της τεχνολογίας σε όλες τις φάσεις σχετικά με την αντιλαμβανόμενη

χρησιμότητα και τη δυνατότητα της συμβατότητας της όσον αφορά τη συγκεκριμένη έρευνα. Τα ατομικά χαρακτηριστικά (όπως είναι η αυτοαποτελεσματικότητα) παρουσιάζουν επιρροή μόνο στην αρχική φάση, ενώ οι κοινωνικές επιρροές ασκούν επιρροή όσον αφορά τη διατήρηση και την αποδοχή της χρήσης στις επόμενες φάσεις. Επίσης, παρατηρείται ότι μετά την ολοκλήρωση της μελέτης, το 65% του δείγματος δεν αποδέχθηκε ακόμη την εξεταζόμενη τεχνολογία.

Σε μία έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (2014) «για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τη Μείωση του Διοικητικού Φόρτου» η οποία πραγματοποιήθηκε σε 30 χώρες, για το διάστημα Ιανουάριο 2013 έως Ιανουάριο 2014, προτάθηκε και αξιολογήθηκε μια στρατηγική η οποία βασίζεται σε τρία βήματα με στόχο την επίτευξη της μείωσης όσον αφορά το Διοικητικό φόρτο με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, που περιλαμβάνει την εφαρμογή: 1) Της αρχής «μόνον άπαξ (once only)»: υπολογίζεται ότι πετυχαίνει 5 δις € ετήσια μείωση κόστους από το 2017 και απαιτεί διαλειτουργικότητα και διαμοιρασμό των δεδομένων, ένωση των μητρώων, εξασφάλιση όσον αφορά την ποιότητα και την ασφάλεια των δεδομένων.2) Απλοποίηση των στρατηγικών και προσωποποίησης έτσι ώστε η αλληλεπίδραση μεταξύ Δημόσιας Διοίκησης και πολιτών και επιχειρήσεων να είναι όσο το δυνατόν πιο απλή (εύκολη, γρήγορη, αποτελεσματική και αποδοτική), κάτι που εμφανώς περιορίζει το διοικητικό φορτίο (π.χ. απλοποίηση εντύπων, απλοποίηση ή εξάλειψη διαδικασιών κλπ.).3) Την «εξορισμού ψηφιακή» στρατηγική που περιλαμβάνει συγκεκριμένες αλληλεπιδράσεις μεταξύ κυβερνήσεων/ΔΔ και χρηστών (πολιτών/ επιχειρήσεων) αποκλειστικά και μόνο μέσω ψηφιακού καναλιού. Επιτυγχάνεται μείωση έτσι του βάρους του διοικητικού κομματιού όσον αφορά τη Δημόσια Διοίκηση και το κόστος για την κυβέρνηση τόσο εξαιτίας του μικρού κόστους του ψηφιακού καναλιού, όσο και εξαιτίας της εξάλειψης της ανάγκης για λειτουργία των άλλων καναλιών, καθώς και όσον αφορά τους χρήστες, κερδίζουν χρόνο και χρήμα και αυξάνουν την ευκολία – π.χ. η δυνατότητα χρησιμοποίησης των υπηρεσιών 24 ώρες το 24ωρο. Απαιτεί υποδομές ΤΠΕ με υψηλή δυναμικότητα, προσεκτική επιλογή με βάση επιχειρησιακό σχεδιασμό των υπηρεσιών που θα ενταχθούν στη στρατηγική αυτή, καθώς και μηχανισμούς υποστήριξης για όσους δεν έχουν ή και δεν μπορούν να έχουν διαδικτυακή σύνδεση. Το οικονομικό όφελος της στρατηγικής αυτής έχει υπολογισθεί σε 10δις € για την ΕΕ των 28 ετησίως.

Ο Ο. Sebetci (2015) προσάρμοσε το μοντέλο αποδοχής της τεχνολογίας (TAM) προκειμένου να ελέγξει τη στάση και την αποδοχή των δημόσιων υπαλλήλων ως προς την εφαρμογή Η-Δ Sgb.Net που εφαρμόζεται υποχρεωτικά, από τα μέσα του 2014, σε 174 φορείς του δημοσίου στην Τουρκία (σε αντιστοιχία 11490 χρηστών). Πήραν μέρος 981 υπάλληλοι και τα αποτελέσματα ήταν η υψηλή θετική επιρροή όσον αφορά την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και τη στάση απέναντι στην τεχνολογία στη χρήση του συστήματος. Από την άλλη πλευρά, η ευκολία χρήσης δεν είχε θετική επιρροή, αποτέλεσμα που εξηγήθηκε ως ένδειξη για βελτίωση ανάμεσα στη λειτουργικότητα και στην πολυπλοκότητα του συστήματος. Επίσης, η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα είχε θετική επιρροή στη στάση ως προς τη συγκεκριμένη τεχνολογία. Η στάση αυτή ασκεί επιρροή στον βαθμό αποδοχής της υποχρεωτικότητας της χρήσης και της απαίτησης για διοικητική υποστήριξη και εξασφάλιση της απαραίτητης εκπαίδευσης και κατάρτισης, από την εγκατάσταση του συστήματος και σε όλη τη διάρκεια λειτουργίας του.

Σε μία έρευνα που διεξήγαγαν οι Dukic et al (2016) για την αποδοχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους δημόσιους υπαλλήλους στην Κροατία, σε ένα δείγμα 360 υπαλλήλων από φορείς της κυβέρνησης (20 υπουργεία, 7 φορείς Δημόσιας Διοίκησης και 18 κυβερνητικά και πολιτειακά γραφεία), με ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο το οποίο στηρίχθηκε στη θεωρία της προσχεδιασμένης συμπεριφοράς. Τα κύρια ευρήματα ήταν ο μεγάλος βαθμός όσον αφορά το βασικό επίπεδο δεξιοτήτων ΤΠΕ (ο οποίος κυμάνθηκε διαφορετικά ανάλογα με το φύλο, την ηλικία, τα χρόνια υπηρεσίας και τη θέση) και ο χαμηλότερος βαθμός όσον αφορά το προχωρημένο επίπεδο δεξιοτήτων (που κυμάνθηκε διαφορετικά μόνο σε σχέση με το φύλο). Σημειώθηκε μεγάλος βαθμός αποδοχής της Η-Δ, αλλά μικρός βαθμός ικανοποίησης όσον αφορά την ποιότητα και τον αριθμό σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι Liebenberg, Benadé και Ellis (2018), εξέτασαν την ισχύ των υποθέσεων του μοντέλου UTAUT σε δείγμα από 738 πρωτοετείς φοιτητές πληροφορικής στη Νότιο Αφρική, όσον αφορά δύο ψηφιακές εφαρμογές – το ηλεκτρονικό σύγγραμμα και το ειδικό σύστημα διαχείρισης της εκπαίδευσης τους. Επαληθεύτηκε η επίδραση όσον αφορά στην Προσδοκώμενη Απόδοση, στην Αναμενόμενη Προσπάθεια και τις Συνθήκες Διευκόλυνσης στην Πρόθεση Χρήσης, καθώς και την Πρόθεση Χρήσης και των Κοινωνικών Επιρροών στη Χρήση. Έχοντας συμπεριλάβει την

αυτοαποτελεσματικότητα, τη στάση απέναντι στην τεχνολογία και το άγχος, παρατήρησαν ότι οι δύο πρώτοι παράγοντες ακούν επιρροή διαμεσολαβητική στην αναμενόμενη προσπάθεια και την προσδοκώμενη απόδοση, ενώ δεν παρατήρησαν καμία επιρροή όσον αφορά το φύλο (ήταν το μοναδικό δημογραφικό χαρακτηριστικό ως προς το οποίο διέφερε το δείγμα).

B.ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 -Μεθοδολογία έρευνας

Σε αυτήν την ενότητα παρουσιάζεται η ερευνητική μεθοδολογία της εργασίας, όπου περιγράφεται η διαδικασία της συλλογής δεδομένων και δειγμάτων, η δομή του ερωτηματολογίου, το ερωτηματολόγιο, η στατιστική ανάλυση, το ερευνητικό μοντέλο και τέλος οι μεταβλητές του ερευνητικού μοντέλου και ερευνητικές υποθέσεις.

7.1. Συλλογή Δεδομένων

Η παρούσα έρευνα είναι μία πρωτογενής ποσοτική έρευνα η οποία διεξήχθη με τη χρήση ενός δομημένου ερωτηματολογίου. Η σύνταξη του ερωτηματολογίου είναι βασισμένη στην Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης Τεχνολογίας (UTAUT) προσαρμοσμένη στην έρευνα για το πρόγραμμα ΣΗΔΕ. Επίσης, το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο εμπλουτίστηκε κατά ένα μέρος και από δύο εξειδικευμένα άτομα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) γνωρίζοντας πάρα πολύ καλά τα προβλήματα και τις δυσκολίες που υπήρχαν και υπάρχουν όσον αφορά το πρόγραμμα ΣΗΔΕ.

Η αποστολή του ερωτηματολογίου έγινε ηλεκτρονικά στις διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) των συμμετεχόντων. Πριν τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, όλοι οι συμμετέχοντες είχαν ενημερωθεί για το ποιος είναι ο σκοπός της έρευνας, ότι η συμμετοχή τους είναι εθελοντική σε αυτή, ότι θα τηρηθεί το απόρρητο όσον αφορά τη συλλογή, την επεξεργασία και την παρουσίαση των δεδομένων. Οι απαντήσεις καταγράφηκαν αυτόματα σε ηλεκτρονική βάση δεδομένων. Χρησιμοποιήθηκε η δειγματοληψία ευκολίας, δηλαδή επιλέχθηκαν άτομα που ήταν διαθέσιμα και εύκολα προσεγγίσιμα από το εργασιακό μου περιβάλλον και συγκεκριμένα από την Ε.Δ ΣΔΟΕ Μακεδονίας.

7.2. Δείγμα

Το δείγμα της ερευνητικής εργασίας αποτέλεσαν 100 άτομα (N=100). Οι συμμετέχοντες παρέλαβαν και συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο ηλεκτρονικά γεγονός που δείχνει ότι όλοι τους κατέχουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας.

7.3. Δομή Ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας αποτελείται από τέσσερις βασικές ενότητες: η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει το *Εισαγωγικό σημείωμα*, η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει τη *σημαντικότητα*, τη *Χρηστικότητα-Διαλειτουργικότητα και την επιμόρφωση*, η τρίτη ενότητα περιλαμβάνει τους *παράγοντες που διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ* και τέλος η τέταρτη ενότητα περιλαμβάνει τα *δημογραφικά στοιχεία*. Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε με χρήση της εφαρμογής Google Forms. Αμέσως μετά ακολουθεί μια σύντομη περιγραφή των βασικών αυτών τμημάτων:

Εισαγωγικό σημείωμα – Στο σημείωμα αναφέρεται η αιτία διεξαγωγής της έρευνας, η ιδιότητα της ερευνήτριας και ο σκοπός της έρευνας συνοπτικά. Τονίζεται τόσο η εμπιστευτικότητα των απαντήσεων, όσο και η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των ερωτώμενων.

Σημαντικότητα- Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει δύο ερωτήσεις που σχετίζονται πρώτον με το πόσο σημαντική είναι η ηλεκτρονική διαχείριση και διακίνηση εγγράφων στην Ε.Δ. ΣΔΟΕ Μακεδονίας και δεύτερον με το πόσο σημαντική είναι η θετική στάση των υπαλλήλων στην εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ.

Χρηστικότητα & Διαλειτουργικότητα - Όλα τα πληροφοριακά συστήματα πρέπει να έχουν την ικανότητα να συνδέονται και να επικοινωνούν πλήρως μεταξύ τους, με σκοπό την ανταλλαγή δεδομένων, και να στηρίζονται σε συμβατά και αποδεκτά πρότυπα και ανεξαρτήτως του λειτουργικού και λογισμικού συστήματος. Επομένως, ο πολίτης δε λαμβάνει μέρος στην όλη διαδικασία από φορέα σε φορέα, παρά μόνο στο τελικό στάδιο παραλαβής της υπηρεσίας που αιτείται.

Η αναγκαιότητα των εκπαιδευτικών σεμιναρίων σχετικά με το πρόγραμμα ΣΗΔΕ είναι απαραίτητη για την εύρυθμη λειτουργία του. Η διαδικασία καταχώρησης των πληροφοριών για κάθε πολίτη γίνεται μία και μόνο φορά και διατηρείται σε ένα από τα Μητρώα των συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης. Έτσι η πληροφορία αυτή βρίσκεται στη διάθεση όλων των υπόλοιπων αρμόδιων φορέων. Η αποτελεσματικότητα από την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ του Υπουργείου Οικονομικών είναι εμφανής στην εργασία των υπαλλήλων του ΥΠ. Οικονομικών. Επίσης, η δυνατότητα λειτουργίας του προγράμματος ΣΗΔΕ σε 24ωρη λειτουργία

του φορέα είναι αναγκαία για την άμεση διεκπεραίωση των εργασιών των υπαλλήλων του Υπ. Οικονομικών.

Επιμόρφωση- Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με το εάν πρέπει να γίνονται εκπαιδευτικά σεμινάρια στο Υπουργείο Οικονομικών, πόσο συχνά πρέπει να γίνονται αυτά, κατά πόσο οι υπάλληλοι του Υπουργείου Οικονομικών είναι ικανοποιημένοι από το επίπεδο των εκπαιδευτικών σεμιναρίων, πως θα χαρακτήριζαν τις λειτουργίες του προγράμματος ΣΗΔΕ και τέλος εάν γνωρίζουν τι είναι ψηφιακή υπογραφή καθώς και εάν είναι κάτοχοι αυτής.

Παράγοντες που διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ- Η ενότητα αυτή αναφέρεται στη διερεύνηση των παραγόντων (προσδοκία απόδοσης, προσδοκία προσπάθειας, κοινωνική επιρροή και συνθήκες διευκόλυνσης) που διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ στην Ε.Δ.ΣΔΟΕ Μακεδονίας του Υπουργείου Οικονομικών.

Δημογραφικά στοιχεία – Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει πέντε ερωτήσεις που αφορούν τα χαρακτηριστικά των ερωτώμενων. Ο σκοπός των ερωτήσεων αυτών είναι η συλλογή στοιχείων των ατόμων του δείγματος σχετικά με το φύλο, την ηλικία, τον τίτλο θέσης, τα έτη υπηρεσίας και τον ανώτερο τίτλο σπουδών.

7.4. Ερωτήσεις

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 36 ερωτήσεις κλειστού τύπου και 1 ερώτηση ανοικτού τύπου. Οι ερωτήσεις είναι στο σύνολο τους υποχρεωτικές με εξαίρεση μία ερώτηση, η οποία έχει καθοριστική σημασία για τη ροή του ερωτηματολογίου. Οι κλίμακες που χρησιμοποιήθηκαν είναι οι ακόλουθες:

- Κλίμακες τύπου Likert όπου ο ερωτώμενος του δείγματος κλήθηκε να δηλώσει τον βαθμό συμφωνίας με μία διατυπωμένη πρόταση, σε μία κλίμακα πέντε τιμών από το «διαφωνώ απόλυτα» έως το «συμφωνώ απόλυτα»
- Κλίμακες τύπου Likert πέντε βαθμίδων από το «πολύ κακή» έως το «πολύ καλή» με σκοπό τη μέτρηση όσον αφορά τον βαθμό συχνότητας και ικανοποίησης των συμμετεχόντων.
- Κλίμακα απλής επιλογής με σκοπό την επιλογή μίας απάντησης από μια σειρά προτεινόμενων απαντήσεων.

- Κλίμακες πλέγματος από πολλαπλές επιλογές.
- Κλίμακες διχοτομικές με σκοπό την επιλογή μίας από δύο δυνατές τιμές.

7.5. Στατιστική Ανάλυση

Η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του λογισμικού στατιστικής επεξεργασίας IBM SPSS STATISTICS (Version 25.0) {computer software}.

7.6. Ερευνητικό μοντέλο

Το ερευνητικό μοντέλο (εννοιολογικό πλαίσιο) που αναπτύχθηκε στηρίχθηκε κατά ένα μεγάλο μέρος στην Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης Τεχνολογίας (UTAUT), η οποία αναπτύχθηκε από τους Venkatesh, et al. (2003). Η επιλογή της UTAUT σε σχέση με τα άλλα μοντέλα αποδοχής και χρήσης τεχνολογιών πληροφορίας έγινε για δύο λόγους: Πρώτον, η UTAUT αποτελεί ένα γενικό μοντέλο που έχει εξειδικευτεί στις τεχνολογίες πληροφοριών και ο σχεδιασμός της έχει γίνει με τέτοιο τρόπο ώστε να παρέχει επαρκή εξήγηση και πρόβλεψη για την αποδοχή από διάφορους πληθυσμούς χρηστών και για ένα μεγάλο φάσμα τεχνολογιών σε διάφορα οργανωτικά πλαίσια. Δεύτερον, έχει παρουσιάσει μεγάλη εμπειρική υποστήριξη όσον αφορά τη συνολική επεξηγηματική της ισχύ σε μια σημαντική ποικιλία σχετικά με τεχνολογίες, με χρήστες και οργανωτικό πλαίσιο (Hogue & Sorwar, 2017) (Cimperman, et al., 2016) (Petersen, et al., 2020) (Kohnke, et al., 2014) (Apolinário-Hagen, et al., 2018).

Το ερευνητικό μοντέλο αυτής της μελέτης δηλώνει ότι τα τέσσερα δομικά στοιχεία της UTAUT (Προσδοκία απόδοσης, Προσδοκία προσπάθειας, Κοινωνική επιρροή, Συνθήκες διευκόλυνσης) αποτελούν τους καθοριστικούς παράγοντες της πρόθεσης χρήσης.

7.7. Μεταβλητές του ερευνητικού μοντέλου και ερευνητικές υποθέσεις

Στο παραπάνω ερευνητικό μοντέλο η πρόθεση χρήσης (Behavioral Intention-BI) είναι εξαρτημένη μεταβλητή (PE, EE, SI, FC), επειδή θεωρήθηκε ότι επηρεάζεται άμεσα από τις μεταβολές των τεσσάρων ανεξάρτητων μεταβλητών που παρουσιάζονται κάτωθι:

Προσδοκία απόδοσης (performance expectancy-pe)

Στηρίζεται στον βαθμό πεποίθησης του ατόμου ότι με τη χρήση του συγκεκριμένου συστήματος θα έχει μεγαλύτερη απόδοση (Ayaz & Yanartas,2020). Σύμφωνα με την UTAUT, η προσδοκία απόδοσης αποτελεί τον πιο σημαντικό παράγοντα για τη διαμόρφωση της πρόθεσης συμπεριφοράς (Venkatesh,et al.,2003).

Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας, η προσδοκία απόδοσης σημαίνει ότι οι υπάλληλοι του δείγματος αυτής της έρευνας προτιμούν την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ εξαιτίας της χρησιμότητας της, καθώς αποκομίζουν σημαντικά οφέλη από αυτήν. Επίσης, εκτός από τη χρησιμότητα άλλα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ ενδέχεται να είναι η εξοικονόμηση χρόνου, η εξοικονόμηση χρημάτων και η ευκολία στη διεκπεραίωση των εργασιών.

Προσδοκία προσπάθειας (Effort expectancy-EE)

Περιγράφει τη γνώμη που έχουν οι χρήστες σχετικά με την προσπάθεια που έχει σχέση με τη χρήση μιας τεχνολογίας και είναι ένας σημαντικός παράγοντας πρόγνωσης αποδοχής της τεχνολογίας. Αναφέρεται στον «βαθμό ευκολίας που σχετίζεται με τη χρήση του συστήματος» (Venkatesh,et al.,2003).

Στην παρούσα έρευνα, τα περισσότερα άτομα έχουν επαρκή ικανότητα να μάθουν και να χειρίζονται την τεχνολογία. Ωστόσο, καθοριστικό ρόλο σε αυτό παίζει και η ηλικία των χρηστών. Σύμφωνα με τον Venkatesh(2003), η αυξημένη ηλικία «σχετίζεται με δυσκολία στην επεξεργασία σύνθετων ερεθισμάτων και στην επικέντρωση της προσοχής σε πληροφορίες που σχετίζονται με την εργασία». Άρα, η ηλικία ασκεί επιρροή στη σχέση ανάμεσα στην αντιληπτή ευκολία χρήσης και την πρόθεση χρήσης, και αυτό έχει ως αποτέλεσμα η σχέση αυτή να παρουσιάζεται πιο έντονη σε άτομα μεγαλύτερης ηλικίας » (Venkatesh,et al.,2003).

Σύμφωνα με τα παραπάνω, προτάθηκε η ακόλουθη ερευνητική υπόθεση:

H1:

Η προσδοκία απόδοσης έχει θετική επίδραση στην προσδοκία προσπάθειας του προγράμματος ΣΗΔΕ στην Ε.Δ. ΣΔΟΕ Μακεδονίας.

Κοινωνική επιρροή(social influence-SI)

Αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο οι αποφάσεις που λαμβάνουν οι χρήστες επηρεάζονται από τις απόψεις άλλων ανθρώπων που θεωρούνται σημαντικοί για αυτούς (Sun, et al., 2013). Η θετική επίδραση που ασκεί ο παράγοντας αυτός έχει γίνει αποδεκτή από πολλούς ερευνητές (Hogue & Sorwar, 2017), (Apolinário-Hagen, et al., 2018), (Cimperman, et al., 2016). Η UTAUT αναφέρει ότι η σχέση ανάμεσα στην κοινωνική επιρροή και στην πρόθεση συμπεριφοράς εμφανίζεται πολύ μεγαλύτερη όσον αφορά τους ηλικιωμένους χρήστες (Venkatesh, et al., 2003).

Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating conditions - FC)

Οι συνθήκες διευκόλυνσης ορίζονται ως «ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι υπάρχει τεχνική και οργανωτική υποδομή για την υποστήριξη της χρήσης του συστήματος» (Venkatesh, et al., 2003). Όσον αφορά μεγαλύτερους σε ηλικία χρήστες των ΤΠΕ, οι παράγοντες που αυξάνουν την πρόθεση χρήσης είναι η εύκολη πρόσβαση και η ύπαρξη τεχνικής υποστήριξης.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, προτάθηκε η ακόλουθη ερευνητική υπόθεση:

H2:

Η κοινωνική επιρροή έχει θετική επίδραση στις συνθήκες διευκόλυνσης του προγράμματος ΣΗΔΕ στην Ε.Δ.ΣΔΟΕ Μακεδονίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 Ανάλυση αποτελεσμάτων-Ευρήματα

8.1.Περιγραφικά στατιστική ανάλυση για τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων

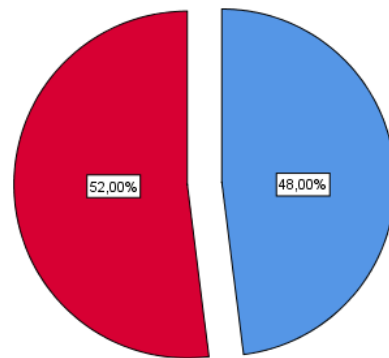
Η τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου αναφέρεται στα δημογραφικά χαρακτηριστικά του υπό μελέτη δείγματος και έχει ως σκοπό την παρουσίαση των πιο βασικών χαρακτηριστικών των ατόμων του δείγματος καθώς και τη δημιουργία μιας ολοκληρωμένης εικόνας για το σύνολο του δείγματος. Παρακάτω αναφέρονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης:

Φύλο: Σύμφωνα με τον πίνακα 8.1 και το γράφημα 8.1 που ακολουθούν το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα είναι γυναίκες. Συγκεκριμένα από το σύνολο των 100 ατόμων, το 52% ανήκει σε γυναίκες και το 48% ανήκει σε άνδρες.

Πίνακας 8.1- Κατανομή πίνακα συχνοτήτων (φύλο)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	48	48,0	48,0	48,0
	Γυναίκα	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

■ Άνδρας
■ Γυναίκα

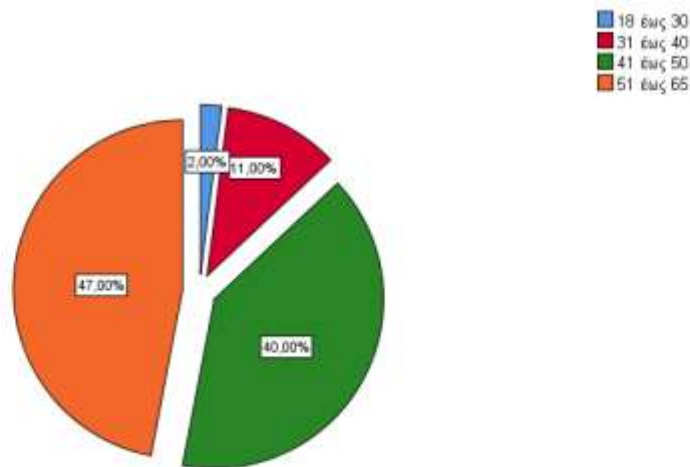


Γράφημα 8.1- διάγραμμα συχνοτήτων (φύλο)

Ηλικία: Σύμφωνα με τον πίνακα 8.2 και το γράφημα 8.2 που ακολουθούν από το σύνολο των 100 ατόμων το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα είναι από 51 έως 65 ετών (47%), μετά ακολουθούν τα άτομα που ηλικιακά είναι από 41 έως 50 ετών (40%). Κατόπιν είναι τα άτομα από 31 έως 40 ετών (11%) και τέλος τα άτομα που είναι από 18 έως 30 ετών (2%).

Πίνακας 8.2- κατανομή πίνακα συχνοτήτων (ηλικία)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 έως 30	2	2,0	2,0	2,0
	31 έως 40	11	11,0	11,0	13,0
	41 έως 50	40	40,0	40,0	53,0
	51 έως 65	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

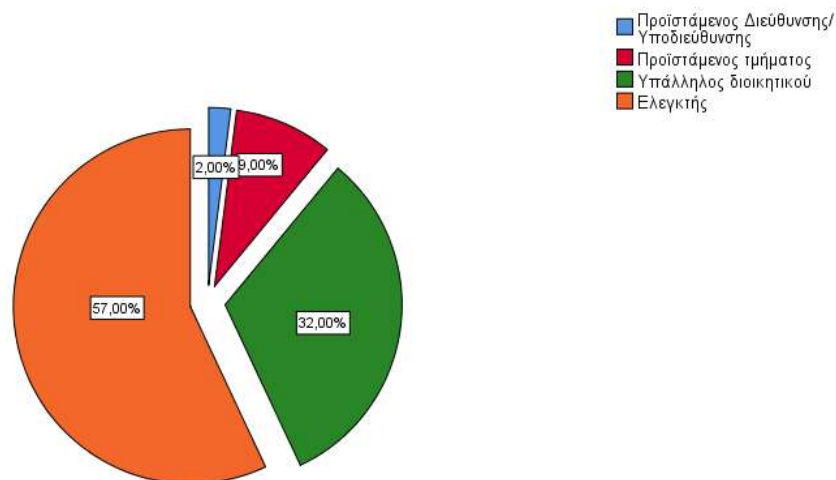


Γράφημα 8.2- διάγραμμα συχνοτήτων (ηλικία)

Τίτλος θέσης: Σύμφωνα με τον πίνακα 8.3 και το γράφημα 8.3 που ακολουθούν, βλέπουμε την κατανομή του τίτλου θέσης του δείγματος των ατόμων που ερευνούμε. Συγκεκριμένα από το σύνολο των 100 ατόμων που ερευνούμε το μεγαλύτερο πλήθος των ατόμων είναι ελεγκτές με ποσοστό 57%, ακολουθούν οι υπάλληλοι διοικητικού με ποσοστό 32%, κατόπιν οι προϊστάμενοι τμημάτων με ποσοστό 9% και τέλος ο Προϊστάμενος Διεύθυνσης /Υποδιεύθυνσης με ποσοστό 2%.

Πίνακας 8.3-κατανομή πίνακα συχνοτήτων (τίτλος θέσης)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Προϊστάμενος Διεύθυνσης/ Υποδιεύθυνσης	2	2,0	2,0	2,0
	Προϊστάμενος τμήματος	9	9,0	9,0	11,0
	Υπάλληλος διοικητικού	32	32,0	32,0	43,0
	Ελεγκτής	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

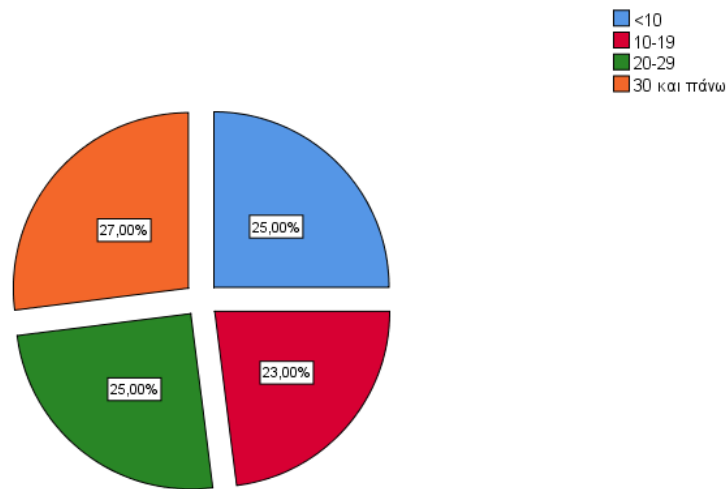


Γράφημα 8.3- διάγραμμα συχνοτήτων (τίτλος θέσης)

Έτη υπηρεσίας: Σύμφωνα με τον πίνακα 8.4 και το γράφημα 8.4 που ακολουθούν, παρατηρούμε ότι από το σύνολο των 100 ατόμων του δείγματος που ερευνούμε, το μεγαλύτερο αριθμό στα έτη υπηρεσίας έχει ο αριθμός ατόμων που κυμαίνεται από 30 και πάνω έτη υπηρεσίας με ποσοστό 27%, ακολουθεί ο αριθμός ατόμων με έτη υπηρεσίας 20-29 με ποσοστό 25%, ο αριθμός ατόμων που κυμαίνεται με έτη υπηρεσίας μικρότερα από 10 έτη υπηρεσίας με ποσοστό 25% και τέλος ο αριθμός ατόμων με έτη υπηρεσίας από 10-19 με ποσοστό 23%.

Πίνακας 8.4- κατανομή πίνακα συχνοτήτων (έτη υπηρεσίας)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<10	25	25,0	25,0	25,0
	10-19	23	23,0	23,0	48,0
	20-29	25	25,0	25,0	73,0
	30 και πάνω	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

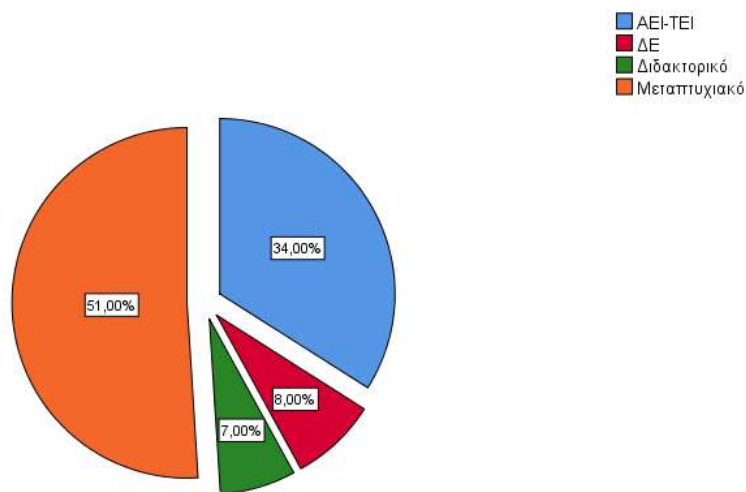


Γράφημα 8.4- διάγραμμα συχνοτήτων (έτη υπηρεσίας)

Ανώτερος τίτλος σπουδών: Σύμφωνα με τον πίνακα 8.5 και το γράφημα 8.5 που ακολουθούν από το σύνολο των 100 ατόμων του δείγματος που ερευνούμε ο μεγαλύτερος αριθμός ατόμων που έχουν ανώτερο τίτλο σπουδών είναι αυτοί που κατέχουν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών με ποσοστό 51%, ακολουθεί ο αριθμός των ατόμων που έχουν ανώτερο τίτλο σπουδών ΑΕΙ-ΤΕΙ με ποσοστό 34%, κατόπιν αυτοί που είναι ΔΕ με ποσοστό 8% και τέλος αυτοί που έχουν διδακτορικό με ποσοστό 7%.

Πίνακας 8.5- κατανομή πίνακα συχνοτήτων (ανώτερος τίτλος σπουδών)

		Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΕΙ-ΤΕΙ	34	34,0	34,0	34,0
	ΔΕ	8	8,0	8,0	42,0
	Διδακτορικό	7	7,0	7,0	49,0
	Μεταπτυχιακό	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Γράφημα 8.5- διάγραμμα συχνοτήτων (ανώτερος τίτλος σπουδών)

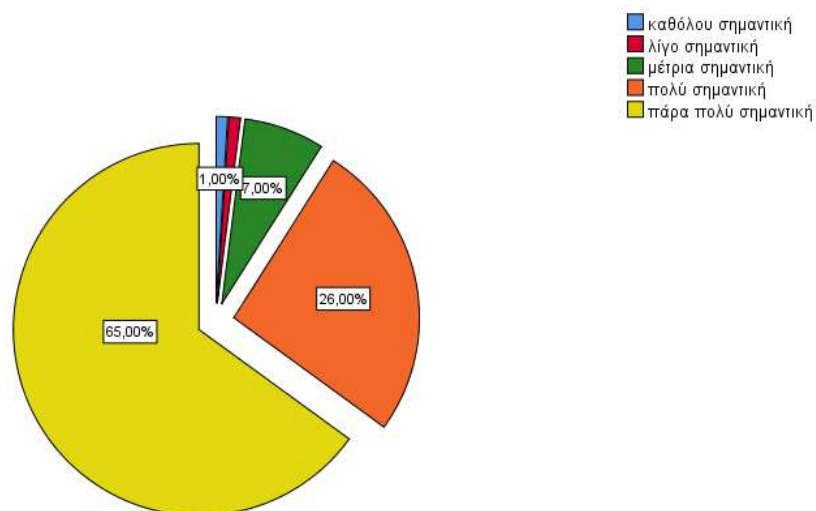
8.2. Περιγραφικά στατιστική ανάλυση για τη σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων και τη θετική στάση των υπαλλήλων στην εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ

Στη συνέχεια της ανάλυσης του ερωτηματολογίου, περνάμε σε ερωτήσεις που αφορούν την ενότητα σημαντικότητα του ερωτηματολογίου.

Στην ερώτηση 1 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν πόσο σημαντική είναι η ηλεκτρονική διαχείριση και διακίνηση εγγράφων στην Επιχειρησιακή Διεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας του Υπουργείου Οικονομικών. Σύμφωνα με το παρακάτω πίνακα 8.6 και το γράφημα 8.6, από το δείγμα 100 ατόμων, το 65% απάντησαν ότι είναι πάρα πολύ σημαντική, το 26% απάντησαν ότι είναι πολύ σημαντική, το 7% ότι είναι μέτρια σημαντική, το 1% ότι είναι λίγο σημαντική και το 1% καθόλου σημαντική. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 4.53 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό ατόμων απάντησε ότι είναι πάρα πολύ σημαντική η ηλεκτρονική διακίνηση και διαχείριση εγγράφων. Η τυπική απόκλιση (std. Deviation) 0.758 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 1 που είναι 4.53 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.6-κατανομής συχνοτήτων σημαντικότητας της ηλεκτρονικής διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων στην Ε.Δ. ΣΔΟΕ Μακεδονίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου σημαντική	1	1,0	1,0	1,0
	λίγο σημαντική	1	1,0	1,0	2,0
	μέτρια σημαντική	7	7,0	7,0	9,0
	πολύ σημαντική	26	26,0	26,0	35,0
	πάρα πολύ σημαντική	65	65,0	65,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

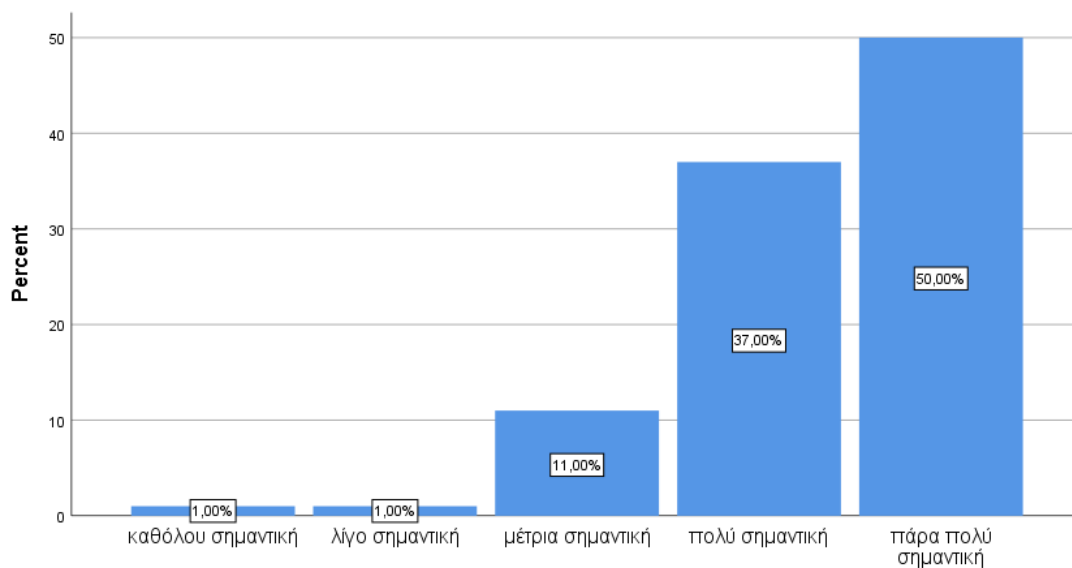


Γράφημα 8.6-διάγραμμα σημαντικότητας της ηλεκτρονικής διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων στην Ε.Δ ΣΔΟΕ Μακεδονίας

Στο ερώτημα 2 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν πόσο σημαντική είναι η θετική στάση των υπαλλήλων στην εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ. Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα 8.7 και γράφημα 8.7, από το δείγμα των 100 ατόμων, το 50% απάντησαν ότι είναι πάρα πολύ σημαντική, το 37% ότι είναι πολύ σημαντική, το 11% ότι είναι μέτρια σημαντική, το 1% ότι είναι λίγο σημαντική και το 1% καθόλου σημαντική. Επίσης, ο μέσος όρος του δείγματος είναι 4.34 που σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων θεωρούν πάρα πολύ σημαντική ή πολύ σημαντική τη θετική στάση των υπαλλήλων στο πρόγραμμα ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση 0.794 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή που είναι 4.34 είναι πολύ μικρή. Στον πίνακα 8.8 από το 48% των ανδρών, το 26% απάντησαν ότι είναι πάρα πολύ σημαντική, το 14% ότι είναι πολύ σημαντική, το 7% ότι είναι μέτρια σημαντική, και το 1% καθόλου σημαντική. Στον ίδιο πίνακα από το 52% των γυναικών, το 24% απάντησαν πάρα πολύ σημαντική, το 23% πολύ σημαντική, το 4% μέτρια σημαντική, και το 1% λίγο σημαντική. Στον πίνακα 8.9: από το 34% των ΑΕ-ΤΕΙ, το 15% απάντησαν πάρα πολύ σημαντική, το 14% πολύ σημαντική, το 4% μέτρια σημαντική, το 1% καθόλου σημαντική. Από το 8% των ΔΕ το 4% απάντησαν πάρα πολύ σημαντική, το 3% πολύ σημαντική, και το 1% λίγο σημαντική. Από το 7% σε επίπεδο διδακτορικό, το 5% απάντησαν πάρα πολύ σημαντική και το 2% πολύ σημαντική. Από το 51% σε επίπεδο μεταπτυχιακό, το 26% απάντησαν πάρα πολύ σημαντική, το 18% απάντησαν πολύ σημαντική και το 7% μέτρια σημαντική.

Πίνακας 8.7- κατανομής συχνοτήτων θετικής στάσης των υπαλλήλων στο πρόγραμμα ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου σημαντική	1	1,0	1,0	1,0
	λίγο σημαντική	1	1,0	1,0	2,0
	μέτρια σημαντική	11	11,0	11,0	13,0
	πολύ σημαντική	37	37,0	37,0	50,0
	πάρα πολύ σημαντική	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Γράφημα 8.7.- θετική στάση των υπαλλήλων στο πρόγραμμα ΣΗΔΕ

Πίνακας 8.8- θετική στάση των υπαλλήλων σε σχέση με το φύλο

			Ερώτημα_33		Total
			Ανδρας	Γυναίκα	
Ερώτημα_2	καθόλου σημαντική	Count	1	0	1
		% within Ερώτημα_2	100,0%	0,0%	100,0%
		% within Ερώτημα_33	2,1%	0,0%	1,0%
		% of Total	1,0%	0,0%	1,0%
	λίγο σημαντική	Count	0	1	1
		% within Ερώτημα_2	0,0%	100,0%	100,0%
		% within Ερώτημα_33	0,0%	1,9%	1,0%
		% of Total	0,0%	1,0%	1,0%
	μέτρια σημαντική	Count	7	4	11
		% within Ερώτημα_2	63,6%	36,4%	100,0%

		% within Ερώτημα_33	14,6%	7,7%	11,0%
		% of Total	7,0%	4,0%	11,0%
	πολύ σημαντική	Count	14	23	37
		% within Ερώτημα_2	37,8%	62,2%	100,0%
		% within Ερώτημα_33	29,2%	44,2%	37,0%
		% of Total	14,0%	23,0%	37,0%
	πάρα πολύ σημαντική	Count	26	24	50
		% within Ερώτημα_2	52,0%	48,0%	100,0%
		% within Ερώτημα_33	54,2%	46,2%	50,0%
		% of Total	26,0%	24,0%	50,0%
Total	Count	48	52	100	
	% within Ερώτημα_2	48,0%	52,0%	100,0%	
	% within Ερώτημα_33	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	48,0%	52,0%	100,0%	

Πίνακας 8.9- θετική στάση των υπαλλήλων σε σχέση με τον ανώτερο τίτλο σπουδών

Ερώτημα_2	καθόλου σημαντική	Count	Ερώτημα_37				Total
			ΑΕΙ-ΤΕΙ	ΔΕ	Διδακτορικό	Μεταπτυχιακό	
καθόλου σημαντική	Count	1	0	0	0	1	
	% within Ερώτημα_2	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
	% within Ερώτημα_37	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	
	% of Total	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	
λίγο σημαντική	Count	0	1	0	0	1	
	% within Ερώτημα_2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
	% within Ερώτημα_37	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	1,0%	
	% of Total	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	
μέτρια σημαντική	Count	4	0	0	7	11	
	% within Ερώτημα_2	36,4%	0,0%	0,0%	63,6%	100,0%	
	% within Ερώτημα_37	11,8%	0,0%	0,0%	13,7%	11,0%	
	% of Total	4,0%	0,0%	0,0%	7,0%	11,0%	
πολύ σημαντική	Count	14	3	2	18	37	
	% within Ερώτημα_2	37,8%	8,1%	5,4%	48,6%	100,0%	
	% within Ερώτημα_37	41,2%	37,5%	28,6%	35,3%	37,0%	
	% of Total	14,0%	3,0%	2,0%	18,0%	37,0%	
πέρα πολύ σημαντική	Count	15	4	5	26	50	
	% within Ερώτημα_2	30,0%	8,0%	10,0%	52,0%	100,0%	
	% within Ερώτημα_37	44,1%	50,0%	71,4%	51,0%	50,0%	
	% of Total	15,0%	4,0%	5,0%	26,0%	50,0%	
Total	Count	34	8	7	51	100	
	% within Ερώτημα_2	34,0%	8,0%	7,0%	51,0%	100,0%	
	% within Ερώτημα_37	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	34,0%	8,0%	7,0%	51,0%	100,0%	

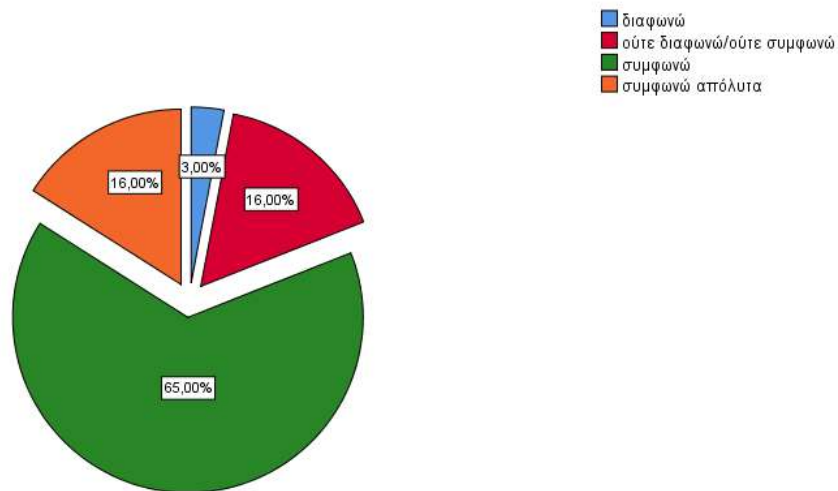
8.3.Περιγραφικά στατιστική ανάλυση για τη χρηστικότητα-διαλειτουργικότητα του προγράμματος ΣΗΔΕ

Στη συνέχεια του ερωτηματολογίου περνάμε σε ερωτήσεις που αφορούν την ενότητα χρηστικότητα-διαλειτουργικότητα του ερωτηματολογίου.

Στο ερώτημα 3 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες καλούνται να απαντήσουν εάν οι προσφερόμενες λειτουργίες του προγράμματος ΣΗΔΕ μπορούν να εξυπηρετήσουν πλήρως τις εσωτερικές διαδικασίες του φορέα. Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα 8.10 και το γράφημα 8.8, το 65% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 16% ότι συμφωνούν απόλυτα, το 16% ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν και τέλος το 3% ότι διαφωνούν. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3.94 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνούν με το ερώτημα 3. Η τυπική απόκλιση (std. Deviation) 0.664 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 3 που είναι 3.94 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.10- κατανομής συχνοτήτων των προσφερόμενων λειτουργιών του προγράμματος ΣΗΔΕ εξυπηρέτησης εσωτερικών διαδικασιών του φορέα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ	3	3,0	3,0	3,0
	ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ	16	16,0	16,0	19,0
	συμφωνώ	65	65,0	65,0	84,0
	συμφωνώ απόλυτα	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



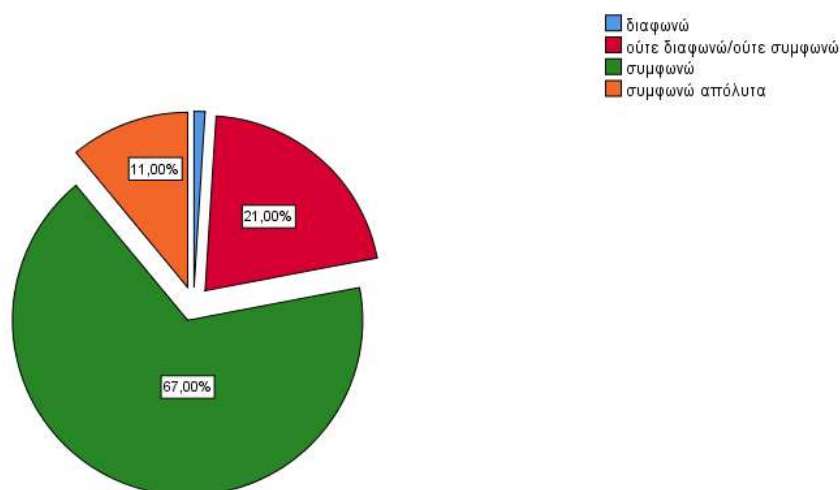
Γράφημα 8.8- οι προσφερόμενες λειτουργίες του προγράμματος ΣΗΔΕ εξυπηρετούν τις εσωτερικές διαδικασίες του φορέα

Στο ερώτημα 4 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν το περιβάλλον διεπαφής του προγράμματος ΣΗΔΕ ανταποκρίνεται στις ανάγκες του μέσου χρήστη ο οποίος δεν κατέχει εξειδικευμένες γνώσεις νέων τεχνολογιών και πληροφορικής. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.11 και το γράφημα 8. 9, το 67% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 21% ότι ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν, το 11 % ότι συμφωνούν, το 1% ότι διαφωνούν. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3.88

σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων απάντησαν ότι συμφωνούν με το ερώτημα 4. Η τυπική απόκλιση (std. Deviation) 0.591 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 4 που είναι 3.88 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.11- κατανομής συχνοτήτων ανταπόκρισης του μέσου χρήστη στο περιβάλλον διεπαφής του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ	1	1,0	1,0	1,0
	ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ	21	21,0	21,0	22,0
	συμφωνώ	67	67,0	67,0	89,0
	συμφωνώ απόλυτα	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



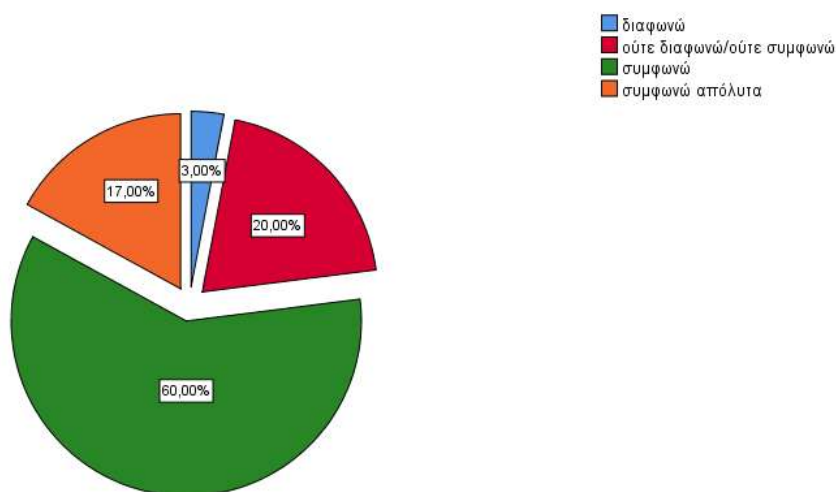
Γράφημα 8.9- ανταπόκριση του μέσου χρήστη στο περιβάλλον διεπαφής του προγράμματος ΣΗΔΕ

Στο ερώτημα 5 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν κατά τη χρήση του προγράμματος ΣΗΔΕ διασφαλίζεται η ακεραιότητα της πληροφορίας. Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα 8.12 και το γράφημα 8.10, το 60% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 20% ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν, το 17% ότι

συμφωνούν απόλυτα, και το 3% ότι διαφωνούν. Επίσης, η μέση τιμή (mean) του δείγματος 3.91 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνούν με το ερώτημα 5. Η τυπική απόκλιση (std. Deviation) 0.698 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 5 που είναι 3.91 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.12- κατανομής συχνότητας διασφάλισης ακεραιότητας της πληροφορίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ	3	3,0	3,0	3,0
	ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ	20	20,0	20,0	23,0
	συμφωνώ	60	60,0	60,0	83,0
	συμφωνώ απόλυτα	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



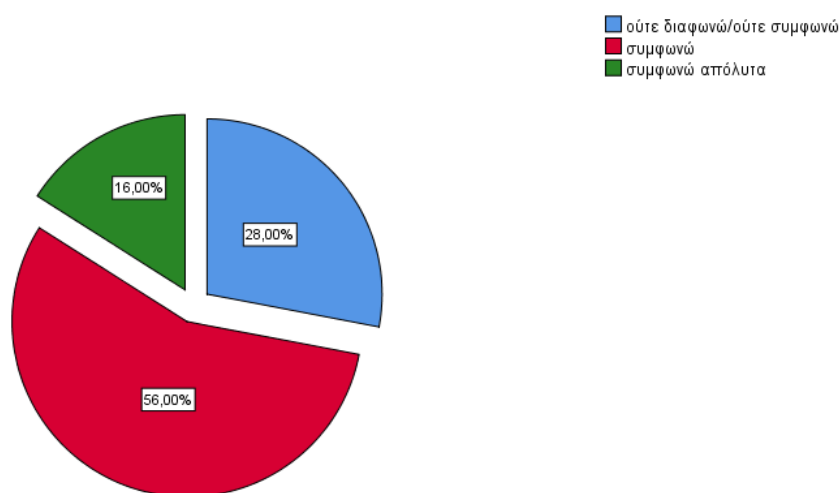
Γράφημα 8.10- διασφάλιση ακεραιότητας της πληροφορίας

Στο ερώτημα 6 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν κατά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ διασφαλίζεται η προστασία των προσωπικών δεδομένων. Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα 8.13 και το γράφημα

8.11, το 56% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 28% ότι ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν, το 16% ότι συμφωνούν απόλυτα. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,88 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων απάντησαν ότι συμφωνεί με το ερώτημα 6. Η τυπική απόκλιση (std. Deviation) 0.656 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 6 που είναι 3.88 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.13- κατανομής συχνοτήτων διασφάλισης προστασίας προσωπικών δεδομένων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ	28	28,0	28,0	28,0
	συμφωνώ	56	56,0	56,0	84,0
	συμφωνώ απόλυτα	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



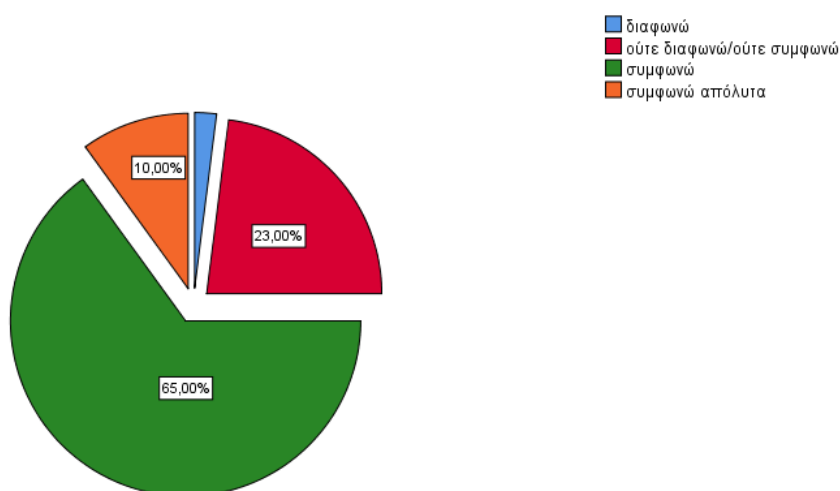
Γράφημα 8.11- διασφάλιση προστασίας προσωπικών δεδομένων

Στην ερώτηση 7 αυτής της ενότητας, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν οι υπάρχουσες λειτουργίες του προγράμματος ΣΗΔΕ εξυπηρετούν τη διασύνδεση του φορέα με τους άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης. Σύμφωνα με τον παρακάτω

πίνακα 8.14 και το γράφημα 8.12, το 65% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 23% ότι ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν, το 10% ότι συμφωνούν απόλυτα και το 2% ότι διαφωνούν. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3.83 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων απάντησε ότι συμφωνεί με το ερώτημα 7. Η τυπική απόκλιση (std. Deviation) 0.620 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 7 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.14- κατανομής συχνοτήτων εξυπηρέτησης διασύνδεσης του φορέα με άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ	2	2,0	2,0	2,0
	ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ	23	23,0	23,0	25,0
	συμφωνώ	65	65,0	65,0	90,0
	συμφωνώ απόλυτα	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



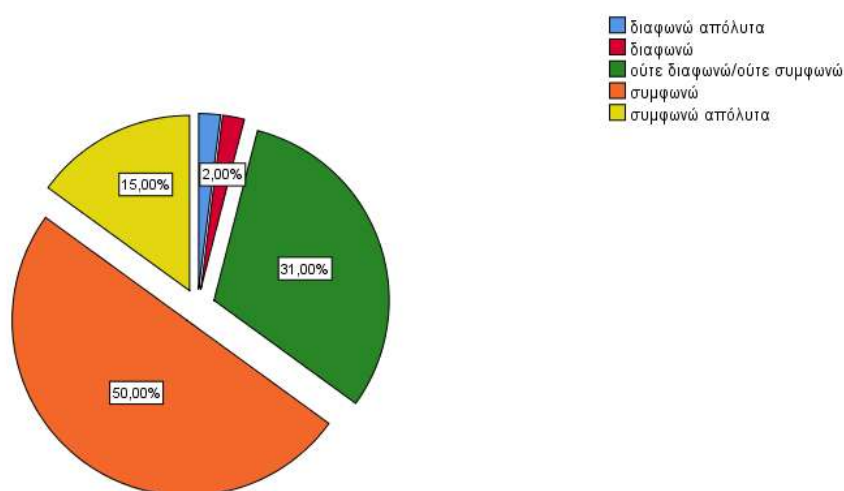
Γράφημα 8.12- εξυπηρέτηση διασύνδεσης του φορέα με άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης

Στην ερώτηση 8 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν η 24ωρη λειτουργία του φορέα εξυπηρετείται από την απομακρυσμένη πρόσβαση στο

πρόγραμμα ΣΗΔΕ. Σύμφωνα με το παρακάτω πίνακα 8.15 και γράφημα 8.13, το 50% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 31% ότι ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν, το 15% ότι συμφωνούν απόλυτα, ένα 2% ότι διαφωνούν και ένα άλλο 2% ότι διαφωνούν απόλυτα. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3.74 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνεί με την ερώτηση 8. Η τυπική απόκλιση (std. Deviation) 0.812 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 8 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.15- κατανομής συχνοτήτων 24ωρης λειτουργίας από απομακρυσμένη πρόσβαση του φορέα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ απόλυτα	2	2,0	2,0	2,0
	διαφωνώ	2	2,0	2,0	4,0
	ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ	31	31,0	31,0	35,0
	συμφωνώ	50	50,0	50,0	85,0
	συμφωνώ απόλυτα	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



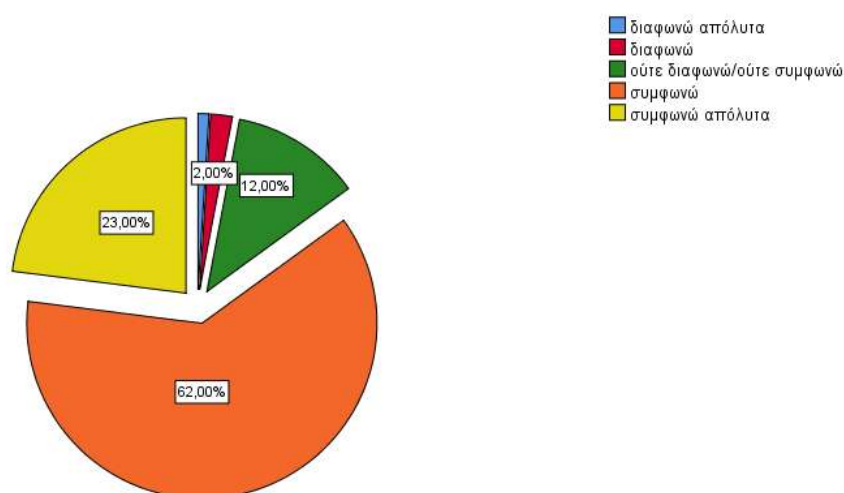
Γράφημα 8.13- 24ωρη λειτουργία απο απομακρυσμένη πρόσβαση του φορέα

Στην ερώτηση 9 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν η απομακρυσμένη χρήση του προγράμματος ΣΗΔΕ σε περιόδους πανδημίας θα

εξυπηρετούσε επαρκώς τις ανάγκες 24ωρης λειτουργίας του φορέα. Σύμφωνα με το παρακάτω πίνακα 8.16 και γράφημα 8.14, το 62% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 23% ότι συμφωνούν απόλυτα, το 12% ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν, το 2% ότι διαφωνούν και το 1% ότι διαφωνούν απόλυτα. Επίσης, η μέση τιμή (mean) του δείγματος 4,04 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνεί με την ερώτηση 9. Η τυπική απόκλιση (Std. Deviation) 0,724 σημαίνει ότι σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 9 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.16- κατανομής συχνοτήτων 24ωρης λειτουργίας από απομακρυσμένη πρόσβαση του φορέα σε περιόδους πανδημίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ απόλυτα	1	1,0	1,0	1,0
	διαφωνώ	2	2,0	2,0	3,0
	ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ	12	12,0	12,0	15,0
	συμφωνώ	62	62,0	62,0	77,0
	συμφωνώ απόλυτα	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

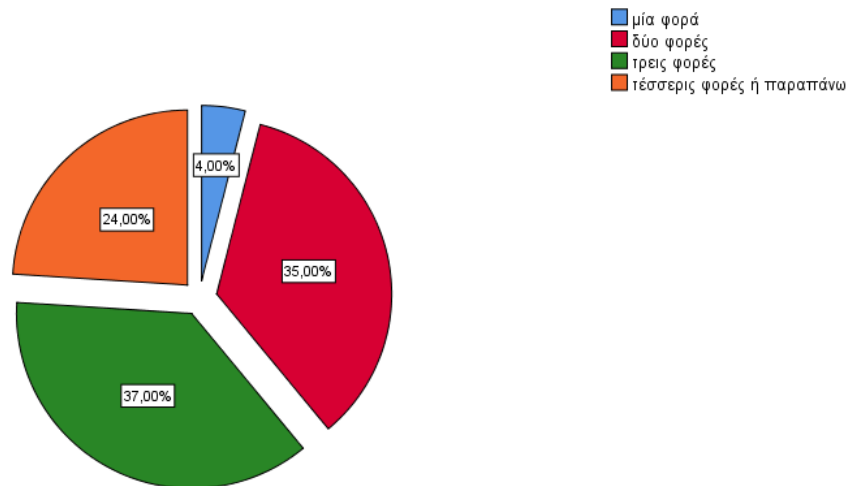


Γράφημα 8.14- 24ωρη λειτουργία απο απομακρυσμένη πρόσβαση του φορέα σε περιόδους πανδημίας

Στην ερώτηση 10 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν πόσο συχνά χρησιμοποιείται το πρόγραμμα ΣΗΔΕ στην καθημερινή τους εργασία. Σύμφωνα με το παρακάτω πίνακα 8.17 και το γράφημα 8.15, το 37% απάντησαν τρεις φορές, το 35% απάντησαν δύο φορές, το 24% απάντησαν τέσσερις φορές και παραπάνω, και το 4% απάντησαν μία φορά. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.18, από το 57% των ελεγκτών φαίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (25%) χρησιμοποιεί το πρόγραμμα ΣΗΔΕ τρεις φορές στην καθημερινή εργασία, ενώ από το 32% του τμήματος διοικητικού, το 16 % χρησιμοποιεί καθημερινά το πρόγραμμα ΣΗΔΕ τέσσερις φορές και παραπάνω. Επίσης, η μέση τιμή (mean) του δείγματος 3,81 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων χρησιμοποιούν τρεις φορές ή τέσσερις φορές και παραπάνω το πρόγραμμα ΣΗΔΕ στην καθημερινή τους εργασία. Η τυπική απόκλιση (Std. Deviation) 0,849 σημαίνει ότι σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 10 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.17- κατανομής συχνοτήτων χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	μία φορά	4	4,0	4,0	4,0
	δύο φορές	35	35,0	35,0	39,0
	τρεις φορές	37	37,0	37,0	76,0
	τέσσερις φορές ή παραπάνω	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Γράφημα 8.15- χρήση του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία

Πίνακας 8.18-κατανομή συχνοτήτων χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία σε σχέση με τον τίτλο θέσης

Ερώτημα_10	μια φορά	Count	Ερώτημα_35				Total
			Προϊστάμενος Διεύθυνσης/ Υποδιευθυντής	Προϊστάμενος τμήματος	Υπάλληλος διοικητικού	Ειδικός	
μια φορά	Count	0	0	1	3	4	
	% within Ερώτημα_10	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%	
	% within Ερώτημα_35	0,0%	0,0%	3,1%	5,3%	4,0%	
	% of Total	0,0%	0,0%	1,0%	3,0%	4,0%	
δύο φορές	Count	0	4	7	24	35	
	% within Ερώτημα_10	0,0%	11,4%	20,0%	68,6%	100,0%	
	% within Ερώτημα_35	0,0%	44,4%	21,9%	42,1%	35,0%	
	% of Total	0,0%	4,0%	7,0%	24,0%	35,0%	
τρεις φορές	Count	1	3	8	25	37	
	% within Ερώτημα_10	2,7%	8,1%	21,6%	67,6%	100,0%	
	% within Ερώτημα_35	50,0%	33,3%	25,0%	43,9%	37,0%	
	% of Total	1,0%	3,0%	8,0%	25,0%	37,0%	
τέσσερις φορές ή παραπάνω	Count	1	2	16	5	24	
	% within Ερώτημα_10	4,2%	8,3%	66,7%	20,8%	100,0%	
	% within Ερώτημα_35	50,0%	22,2%	50,0%	8,8%	24,0%	
	% of Total	1,0%	2,0%	16,0%	5,0%	24,0%	
Total	Count	2	9	32	57	100	
	% within Ερώτημα_10	2,0%	9,0%	32,0%	57,0%	100,0%	
	% within Ερώτημα_35	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	2,0%	9,0%	32,0%	57,0%	100,0%	

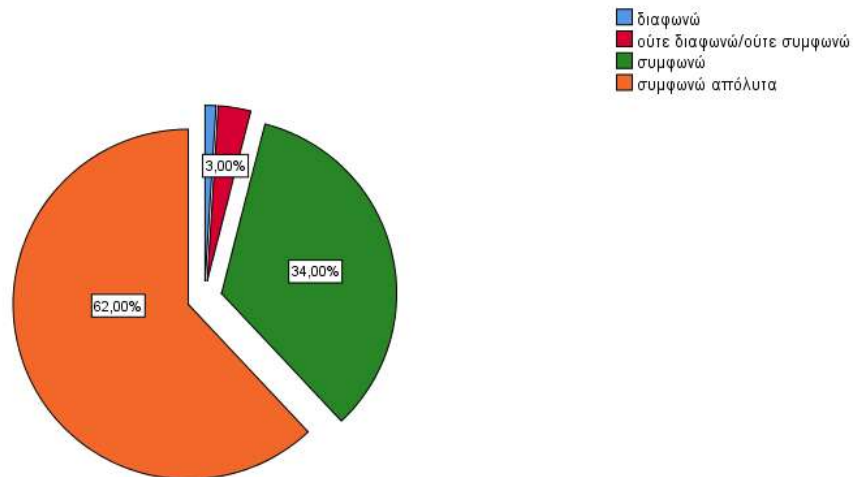
8.4.Περιγραφική στατιστική ανάλυση για την επιμόρφωση του προγράμματος ΣΗΔΕ

Στη συνέχεια περνάμε σε ερωτήσεις που αφορούν την ενότητα επιμόρφωση του ερωτηματολογίου.

Στην ερώτηση 11 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν η διεξαγωγή των εκπαιδευτικών σεμιναρίων στο Υπουργείο Οικονομικών είναι απαραίτητη. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.19 και το γράφημα 8.16, το 62% απάντησαν ότι συμφωνούν απόλυτα, το 34% ότι συμφωνούν, το 3% ούτε διαφωνούν /ούτε συμφωνούν και το 1% ότι διαφωνούν. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 4.57 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνούν απόλυτα ή συμφωνούν με την ερώτηση 11. Η τυπική απόκλιση (Std. Deviation) 0.607 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 11 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.19- κατανομής συχνοτήτων απαραίτητης διεξαγωγής εκπαιδευτικών σεμιναρίων στο Υπ. Οικονομικών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ	1	1,0	1,0	1,0
	ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ	3	3,0	3,0	4,0
	συμφωνώ	34	34,0	34,0	38,0
	συμφωνώ απόλυτα	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

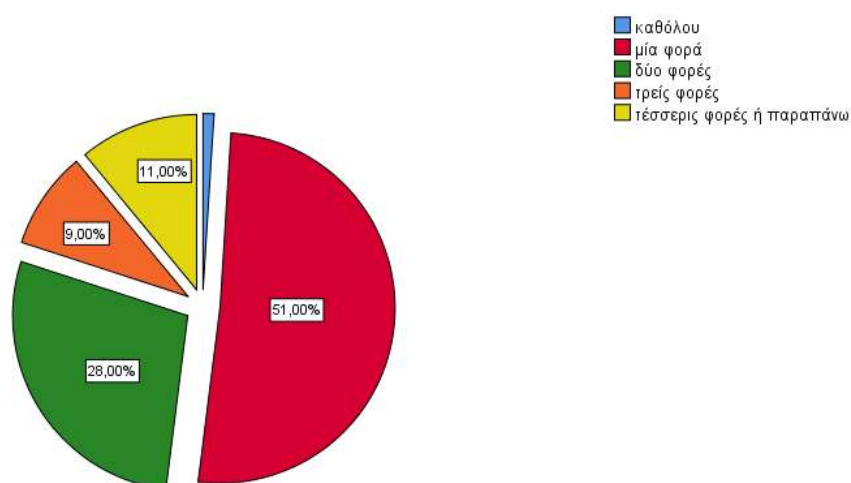


Γράφημα 8.16- απαραίτητη η διεξαγωγή εκπαιδευτικών σεμιναρίων στο Υπ.Οικονομικών

Στην ερώτηση 12 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν πόσο συχνά κατά τη διάρκεια του έτους πρέπει γίνονται εκπαιδευτικά σεμινάρια. Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα 8.20 και το γράφημα 8.17, το 51% απάντησαν ότι πρέπει να γίνονται μία φορά το χρόνο, το 28% ότι πρέπει να γίνονται δύο φορές το χρόνο, το 11% ότι πρέπει να γίνονται τέσσερις φορές ή παραπάνω το χρόνο, το 9% πρέπει να γίνονται τρεις φορές το χρόνο, και το 1% καθόλου. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 2.78 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων απάντησαν ότι, μία φορά ή δύο φορές, πρέπει να γίνονται εκπαιδευτικά σεμινάρια κατά τη διάρκεια του έτους. Η τυπική απόκλιση (Std. Deviation) 1.021 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 12 είναι πολύ μεγάλη.

Πίνακας 8.20- κατανομής συχνοτήτων εκπαιδευτικών σεμιναρίων κατά την διάρκεια του έτους

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου	1	1,0	1,0	1,0
	μία φορά	51	51,0	51,0	52,0
	δύο φορές	28	28,0	28,0	80,0
	τρεις φορές	9	9,0	9,0	89,0
	τέσσερις φορές ή παραπάνω	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



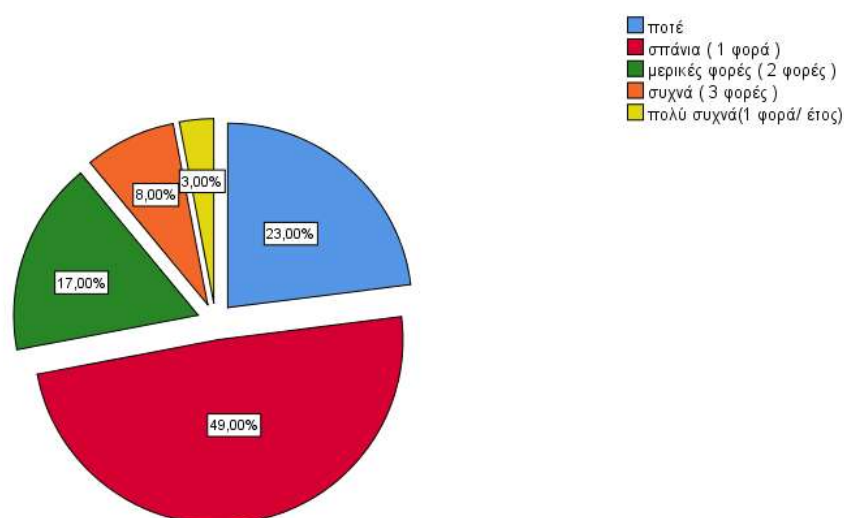
Γράφημα 8.17- συχνότητα εκπαιδευτικών σεμιναρίων κατά την διάρκεια του έτους

Στην ερώτηση 13 αυτής της ενότητας, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν πόσες φορές έχουν παρακολουθήσει εκπαιδευτικά σεμινάρια σχετικά με το πρόγραμμα ΣΗΔΕ από την έναρξη εφαρμογής του. Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα 8.21 και το γράφημα 8.18, το 49% απάντησαν σπάνια (1 φορά), το 23% απάντησαν ποτέ, το 17% μερικές φορές (2 φορές), το 8% συχνά (3 φορές) και το 3% πολύ συχνά (1 φορά/ έτος). Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 2,19 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων απάντησαν ότι, σπάνια (1 φορά) ή

μερικές φορές (2 φορές), έχουν παρακολουθήσει εκπαιδευτικά σεμινάρια από την έναρξη εφαρμογής του προγράμματος ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (Std. Deviation) 0.982 σημαίνει ότι σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 13 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.21- κατανομή συχνότητας παρακολούθησης εκπαιδευτικών σεμιναρίων σχετικά με το πρόγραμμα ΣΗΔΕ από την έναρξη της εφαρμογής του

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ποτέ	23	23,0	23,0	23,0
	σπάνια (1 φορά)	49	49,0	49,0	72,0
	μερικές φορές (2 φορές)	17	17,0	17,0	89,0
	συχνά (3 φορές)	8	8,0	8,0	97,0
	πολύ συχνά(1 φορά/έτος)	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

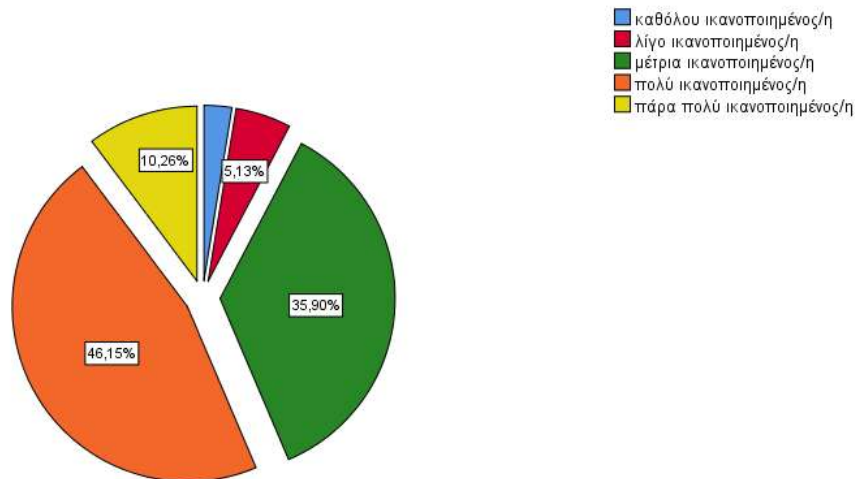


Γράφημα 8.18- συχνότητα παρακολούθησης εκπαιδευτικών σεμιναρίων σχετικά με το πρόγραμμα ΣΗΔΕ από την έναρξη εφαρμογής του

Στην ερώτηση 14 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες (από το σύνολο 100 των ερωτηθέντων συμμετείχαν οι 78) κλήθηκαν να απαντήσουν πόσο ικανοποιημένοι είναι από το επίπεδο των εκπαιδευτικών σεμιναρίων για το πρόγραμμα ΣΗΔΕ. Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα 8.22 και γράφημα 8.19, το 36% απάντησαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι, το 28% ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι, το 8% πάρα πολύ ικανοποιημένοι, το 4% είναι λίγο ικανοποιημένοι, και το 2% καθόλου ικανοποιημένοι. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,56 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων είναι πολύ ικανοποιημένοι ή μέτρια ικανοποιημένοι από το επίπεδο των εκπαιδευτικών σεμιναρίων για το πρόγραμμα ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,847 σημαίνει ότι μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 14 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.22- κατανομής συχνοτήτων ικανοποίησης από το επίπεδο των εκπαιδευτικών σεμιναρίων για το πρόγραμμα ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου ικανοποιημένος/η	2	2,0	2,6	2,6
	λίγο ικανοποιημένος/η	4	4,0	5,1	7,7
	μέτρια ικανοποιημένος/η	28	28,0	35,9	43,6
	πολύ ικανοποιημένος/η	36	36,0	46,2	89,7
	πάρα πολύ ικανοποιημένος/η	8	8,0	10,3	100,0
	Total	78	78,0	100,0	
Missing	System	22	22,0		
Total		100	100,0		

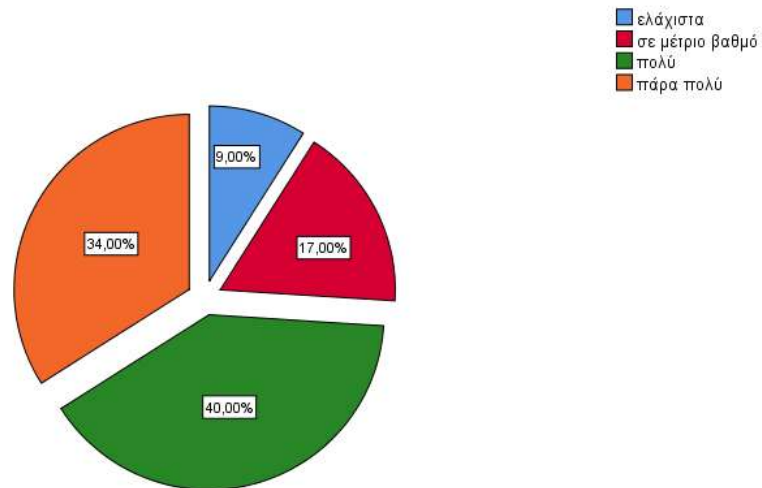


Γράφημα 8.19- ικανοποίηση από το επίπεδο των εκπαιδευτικών σεμιναρίων για το πρόγραμμα ΣΗΔΕ

Στην ερώτηση 15 αυτής της ενότητας, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν γνωρίζουν τι είναι ψηφιακή υπογραφή. Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα 8.23 και το γράφημα 8.20, το 40% απάντησαν πολύ, το 34% πάρα πολύ, το 17% σε μέτριο βαθμό και το 9% ελάχιστα. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,99 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων γνωρίζουν πολύ ή πάρα πολύ τι είναι ψηφιακή υπογραφή. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,937 σημαίνει ότι μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 15 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.23- κατανομής συχνοτήτων για το τι είναι ψηφιακή υπογραφή

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ελάχιστα	9	9,0	9,0	9,0
	σε μέτριο βαθμό	17	17,0	17,0	26,0
	πολύ	40	40,0	40,0	66,0
	πάρα πολύ	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



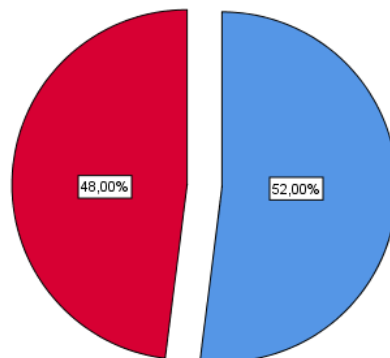
Γράφημα 8.20- τι είναι ψηφιακή υπογραφή

Στην ερώτηση 16 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν είναι κάτοχοι ψηφιακής υπογραφής, Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα 8.24 και διάγραμμα 8.21, το 52% απάντησαν ότι κατέχουν ψηφιακή υπογραφή και το 48% απάντησαν ότι δεν κατέχουν.

Πίνακας 8.24- κατανομής συχνοτήτων κατοχής ψηφιακής υπογραφής

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	52	52,0	52,0	52,0
	OXI	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

■ ΝΑΙ
■ ΟΧΙ

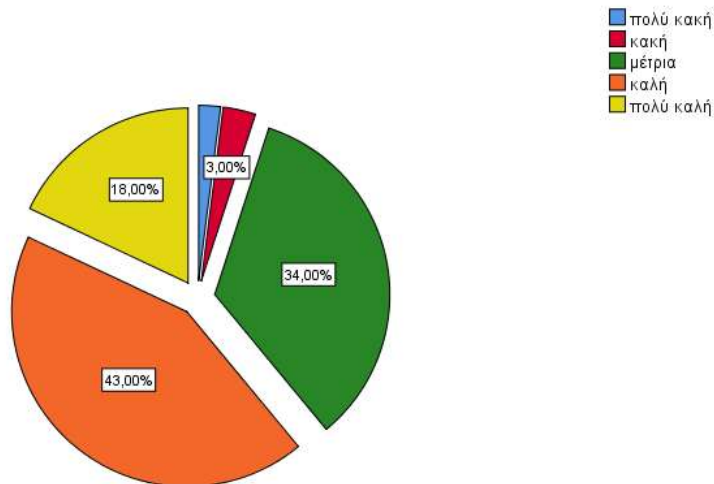


Γράφημα 8.21- κάτοχος ψηφιακής υπογραφής

Στην ερώτηση 17 α της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν πως θα χαρακτήριζαν τη γρήγορη αναζήτηση εγγράφων του προγράμματος ΣΗΔΕ. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.25 και το γράφημα 8.22, το 43% απάντησαν καλή, το 34% απάντησαν μέτρια, το 18% πολύ καλή, το 3% κακή και το 2% πολύ κακή. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,72 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων θεωρούν καλή ή μέτρια τη γρήγορη αναζήτηση εγγράφων στο πρόγραμμα ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,866 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 17α είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.25- κατανομής συχνοτήτων γρήγορης αναζήτησης εγγράφων του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	πολύ κακή	2	2,0	2,0	2,0
	κακή	3	3,0	3,0	5,0
	μέτρια	34	34,0	34,0	39,0
	καλή	43	43,0	43,0	82,0
	πολύ καλή	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

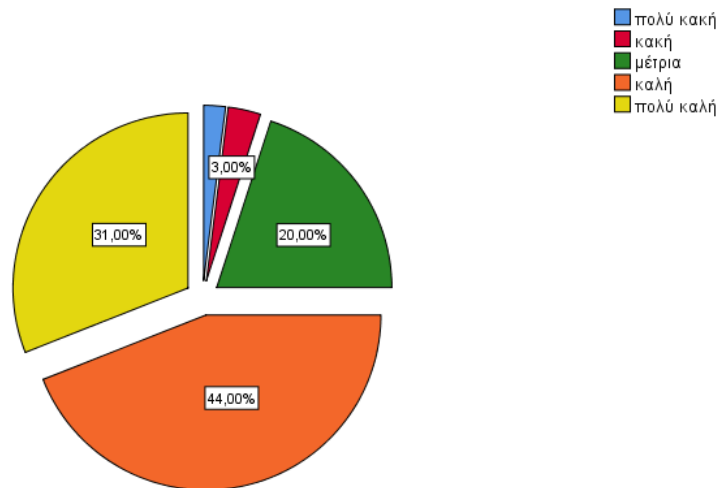


Γράφημα 8.22- γρήγορη αναζήτηση εγγράφων του προγράμματος ΣΗΔΕ

Στην ερώτηση 17β αυτής της ενότητας, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν πως θα χαρακτήριζαν τη γρήγορη αποστολή εγγράφων. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.26 και το γράφημα 8.23, το 44% απάντησαν καλή, το 31% πολύ καλή, το 20% μέτρια, το 3% κακή και το 2% πολύ κακή. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,99 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων θεωρούν καλή ή πολύ καλή τη γρήγορη αποστολή εγγράφων στο πρόγραμμα ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,904 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 17β είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.26- κατανομής συχνοτήτων γρήγορης αποστολής εγγράφων του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	πολύ κακή	2	2,0	2,0	2,0
	κακή	3	3,0	3,0	5,0
	μέτρια	20	20,0	20,0	25,0
	καλή	44	44,0	44,0	69,0
	πολύ καλή	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

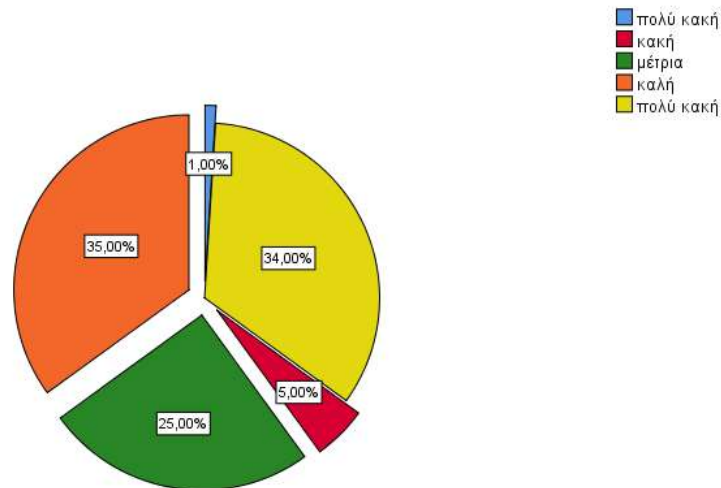


Γράφημα 8.23- γρήγορη αποστολή εγγράφων του προγράμματος ΣΗΔΕ

Στην ερώτηση 17 γ της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν πως θα χαρακτήριζαν την ηλεκτρονική υπογραφή η οποία καθορίζει την ταυτότητα του υπογράφοντος μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.27 και το γράφημα 8.24, το 35% απάντησαν καλή, το 34% πολύ κακή, το 25% μέτρια, το 5% κακή, και το 1% πολύ κακή. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,96 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων θεωρούν καλή τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής στο πρόγραμμα ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,942 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 17γ είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.27- κατανομής συχνοτήτων ηλεκτρονικής υπογραφής η οποία καθορίζει την ταυτότητα του υπογράφοντος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	πολύ κακή	1	1,0	1,0	1,0
	κακή	5	5,0	5,0	6,0
	μέτρια	25	25,0	25,0	31,0
	καλή	35	35,0	35,0	66,0
	πολύ κακή	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

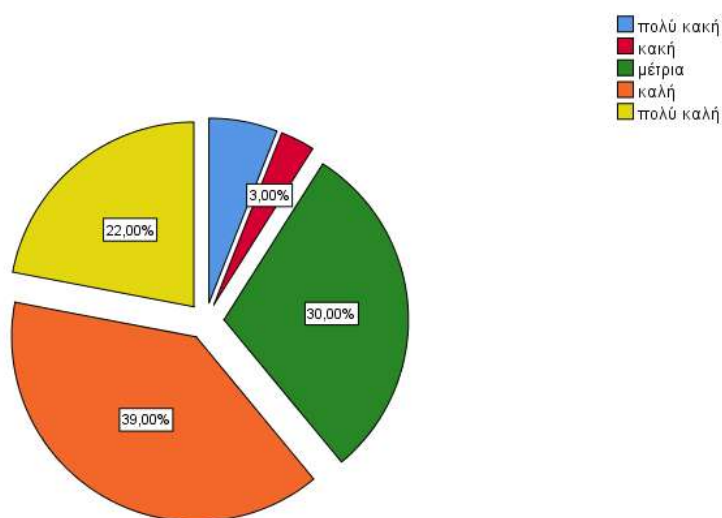


Γράφημα 8.24- ηλεκτρονική υπογραφή η οποία καθορίζει την ταυτότητα του υπογράφοντος

Στην ερώτηση 17 δ της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν πως θα χαρακτήριζαν τη διεκπεραίωση πάσης φύσεως αδειών μέσω ΣΗΔΕ και όχι μέσω email. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.28 και το γράφημα 8.25, το 39% απάντησαν καλή, το 30% απάντησαν μέτρια, το 22% πολύ καλή, το 3% κακή και το 6% πολύ κακή. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,68 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων θεωρούν καλή ή μέτρια τη διεκπεραίωση πάσης φύσεως αδειών μέσω ΣΗΔΕ και όχι μέσω e-mail. Η τυπική απόκλιση(std Deviation) 1,043 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 17δ είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.28- κατανομής συχνοτήτων διεκπεραίωσης πάσης φύσεως αδειών μέσω ΣΗΔΕ και όχι μέσω e-mail

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	πολύ κακή	6	6,0	6,0	6,0
	κακή	3	3,0	3,0	9,0
	μέτρια	30	30,0	30,0	39,0
	καλή	39	39,0	39,0	78,0
	πολύ καλή	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

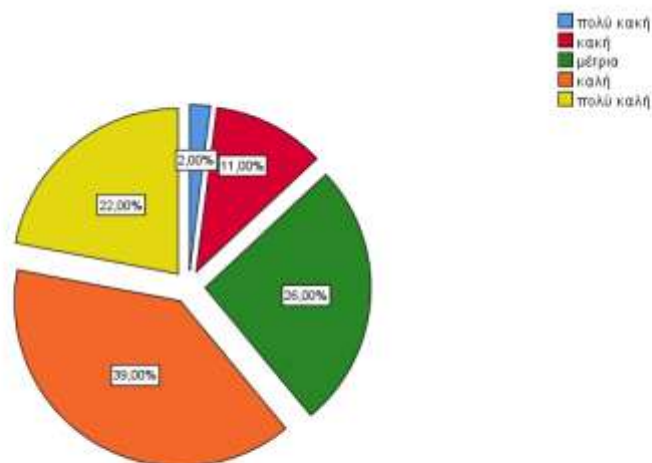


Γράφημα 8.25- διεκπεραίωση πάσης φύσεως αδειών μέσω ΣΗΔΕ και όχι μέσω e-mail

Στην ερώτηση 17 ε αυτής της ενότητας, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν πως θα χαρακτήριζαν την απλοποίηση των διαδικασιών μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ. Σύμφωνα με το πίνακα 8.29 και το γράφημα 8.26, το 39% απάντησαν καλή, το 26% απάντησαν μέτρια, το 22% πολύ καλή, το 11% κακή και το 2% πολύ κακή. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,68 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων θεωρούν καλή ή μέτρια την απλοποίηση των διαδικασιών μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 1,004 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 17ε είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.29- κατανομή συχνοτήτων απλοποίησης των διαδικασιών του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	πολύ κακή	2	2,0	2,0	2,0
	κακή	11	11,0	11,0	13,0
	μέτρια	26	26,0	26,0	39,0
	καλή	39	39,0	39,0	78,0
	πολύ καλή	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Γράφημα 8.26- απλοποίηση των διαδικασιών του προγράμματος ΣΗΔΕ

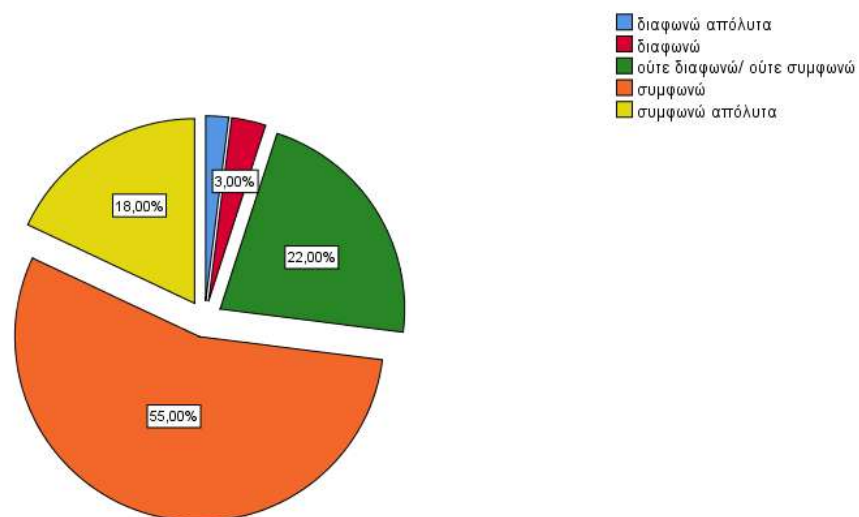
8.5.Περιγραφική στατιστική για διερεύνηση των παραγόντων που διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ στην Επιχειρησιακή Διεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας του Υπουργείου Οικονομικών

A. Προσδοκία απόδοσης

Στην ερώτηση 18 αυτής της ενότητας, οι ερωτηθέντες καλούνται να απαντήσουν εάν προσδοκούν ότι με την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ η εργασία τους θα ολοκληρώνεται πιο γρήγορα. Σύμφωνα με το πίνακα 8.30 και το γράφημα 8.27, το 55% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 22% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν, το 18% συμφωνούν απόλυτα, το 3% ότι διαφωνούν και το 2% ότι διαφωνούν απόλυτα. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,84 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνούν ότι η εργασία τους θα ολοκληρώνεται γρήγορα μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,825 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 18 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.30- κατανομή συχνότητας προσδοκίας γρήγορης ολοκλήρωσης της εργασίας μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ απόλυτα	2	2,0	2,0	2,0
	διαφωνώ	3	3,0	3,0	5,0
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	22	22,0	22,0	27,0
	συμφωνώ	55	55,0	55,0	82,0
	συμφωνώ απόλυτα	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



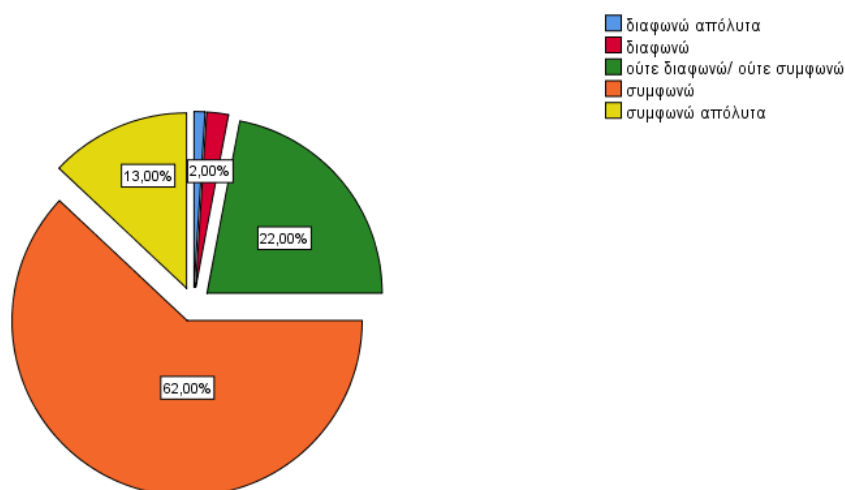
Γράφημα 8.27- προσδοκία γρήγορης ολοκλήρωσης της εργασίας μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ

Στην ερώτηση 19 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν προσδοκούν ότι με την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ η εργασία τους θα ολοκληρώνεται πιο εύκολα. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.31 και το γράφημα 8.28, το 62% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 22% ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν, το 13% συμφωνούν απόλυτα, το 2% διαφωνούν και το 1% διαφωνούν απόλυτα. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,84 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνούν ότι η εργασία τους θα ολοκληρώνεται εύκολα μέσω του

προγράμματος ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση(std Deviation) 0,707 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 19 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.31-κατανομής συχνοτήτων προσδοκίας εύκολης ολοκλήρωσης εργασίας μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ απόλυτα	1	1,0	1,0	1,0
	διαφωνώ	2	2,0	2,0	3,0
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	22	22,0	22,0	25,0
	συμφωνώ	62	62,0	62,0	87,0
	συμφωνώ απόλυτα	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



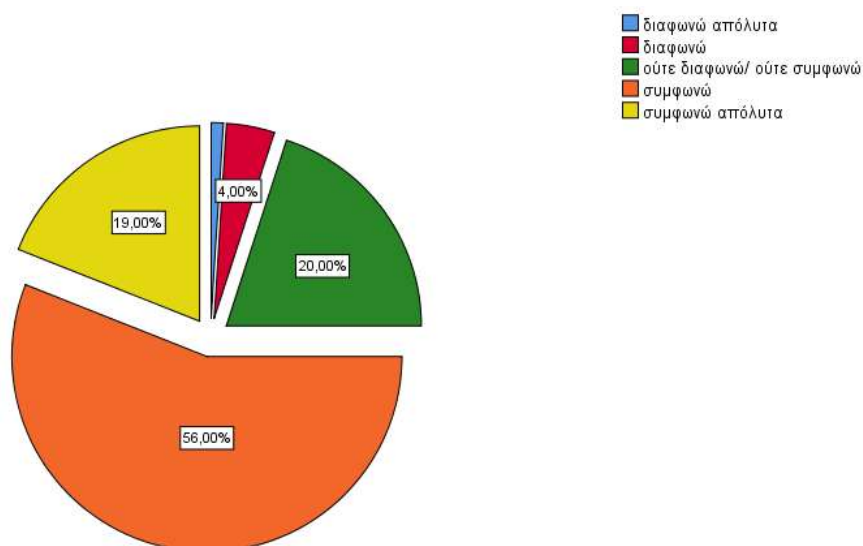
Γράφημα 8. 28- προσδοκία εύκολης ολοκλήρωσης της εργασίας μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ

Στην ερώτηση 20 αυτής της ενότητας, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν προσδοκούν ότι με την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ η εργασία τους θα γίνει αποτελεσματικότερη. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.32 και το γράφημα 8.29, το 56% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 20% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν, το 19% ότι συμφωνούν απόλυτα, το 4% ότι διαφωνούν και το 1% ότι διαφωνούν απόλυτα. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,88 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο

ποσοστό των ατόμων συμφωνούν ότι η εργασία τους θα είναι αποτελεσματικότερη μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,795 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 20 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.32- κατανομή συχνότητας προσδοκίας αποτελεσματικότερης εργασίας μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ απόλυτα	1	1,0	1,0	1,0
	διαφωνώ	4	4,0	4,0	5,0
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	20	20,0	20,0	25,0
	συμφωνώ	56	56,0	56,0	81,0
	συμφωνώ απόλυτα	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

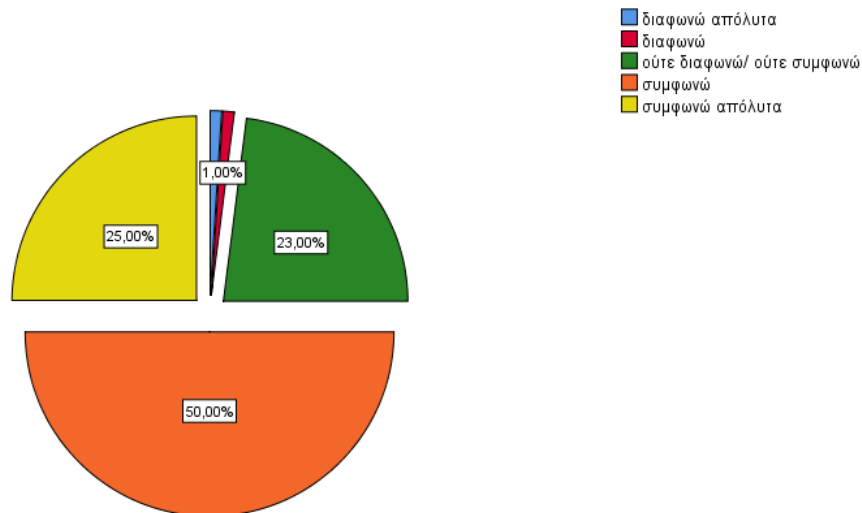


Γράφημα 8.29- προσδοκία αποτελεσματικότερης εργασίας μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ

Στην ερώτηση 21 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν προσδοκούν ότι η εργασία τους θα έχει χαμηλότερο οικονομικό κόστος με την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.33 και το γράφημα 8.30, το 50% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 25% ότι συμφωνούν απόλυτα, το 23% ότι ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν, το 1% ότι διαφωνούν και 1% ότι διαφωνούν απόλυτα. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,97 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνούν ότι η εργασία τους θα έχει χαμηλότερο οικονομικό κόστος μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,784 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 21 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.33- κατανομής συχνοτήτων προσδοκίας χαμηλότερου οικονομικού κόστους μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ απόλυτα	1	1,0	1,0	1,0
	διαφωνώ	1	1,0	1,0	2,0
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	23	23,0	23,0	25,0
	συμφωνώ	50	50,0	50,0	75,0
	συμφωνώ απόλυτα	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



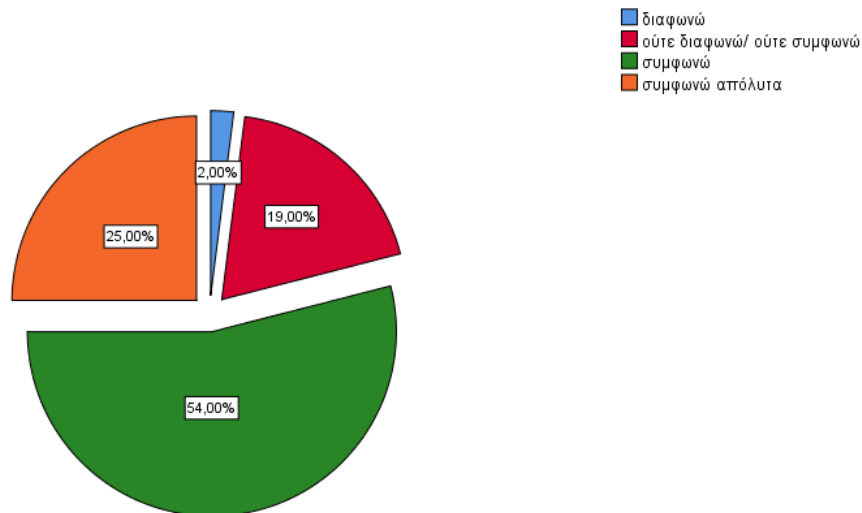
Γράφημα 8.30- προσδοκία χαμηλότερου οικονομικού κόστους μέσω του προγράμματος ΣΗΔΕ

B.προσδοκία προσπάθειας

Στην ερώτηση 22 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν προσδοκούν ότι η εκμάθηση του τρόπου χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ είναι εύκολη για αυτούς. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.34 και το γράφημα 8.31, το 54% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 25% ότι συμφωνούν απόλυτα, το 19% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν, το 2% ότι διαφωνούν. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 4,02 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνεί ότι είναι εύκολη η εκμάθηση του τρόπου χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,724 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 22 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.34- κατανομής συχνοτήτων προσδοκίας εύκολης εκμάθησης του τρόπου χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ	2	2,0	2,0	2,0
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	19	19,0	19,0	21,0
	συμφωνώ	54	54,0	54,0	75,0
	συμφωνώ απόλυτα	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Γράφημα 8.31- προσδοκία εύκολης εκμάθησης του τρόπου χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ

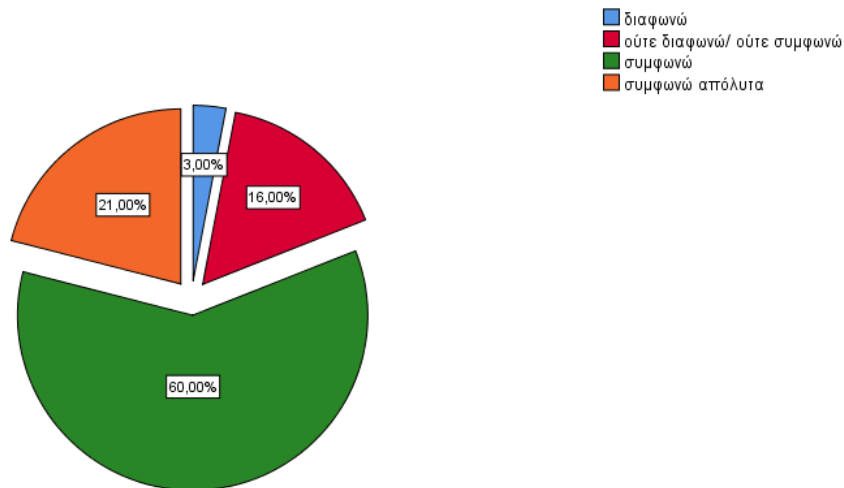
Στην ερώτηση 23 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν αν απαντήσουν εάν προσδοκούν ότι είναι εύκολη η εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή τους εργασία. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.35 καθώς και το γράφημα 8.32, το 60% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 21% ότι συμφωνούν απόλυτα, το 16% ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν, το 3% διαφωνούν. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.36 που αφορά την εύκολη εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία σε σχέση με την ηλικία, από το 47% των ατόμων του δείγματος ηλικίας 51-65 ετών απάντησαν ότι: το 25% συμφωνούν, 13% συμφωνούν απόλυτα, το 7% ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν και το 2% διαφωνούν. Από το 40% των ατόμων του δείγματος ηλικίας 41-50 απάντησαν ότι: το 27% συμφωνούν, το 8% ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν, το 4% συμφωνούν απόλυτα, και το 1% διαφωνούν. Από το 11% των ατόμων του δείγματος ηλικίας 31-40 απάντησαν ότι: το 6% συμφωνούν, το 4% συμφωνούν απόλυτα, και το 1% ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν. Από το 2% των ατόμων του δείγματος ηλικίας 18-30 το 2% απάντησαν ότι συμφωνούν. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,99 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνούν ότι είναι εύκολη η εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή τους εργασία. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,703 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 23 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.35- κατανομή συχνοτήτων προσδοκίας εύκολης εφαρμογής του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ	3	3,0	3,0	3,0
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	16	16,0	16,0	19,0
	συμφωνώ	60	60,0	60,0	79,0
	συμφωνώ απόλυτα	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Πίνακας 8.36- κατανομή συχνοτήτων προσδοκίας εύκολης εφαρμογής του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία σε σχέση με την ηλικία

		Ερώτημα 34				Total
		18 έως 30	31 έως 40	41 έως 50	51 έως 65	
Ερώτημα_23	διαφωνώ	0	0	1	2	3
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	0	1	8	7	16
	συμφωνώ	2	6	27	25	60
	συμφωνώ απόλυτα	0	4	4	13	21
Total		2	11	40	47	100

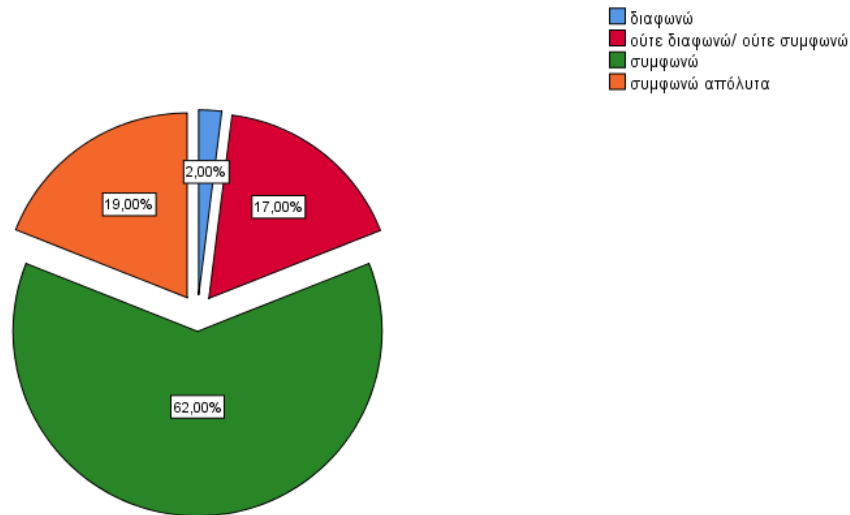


Γράφημα 8.32- προσδοκία εύκολης εφαρμογής του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία

Στην ερώτηση 24 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν προσδοκούν ότι είναι εύκολο να γίνουν επιδέξιοι στην καθημερινή τους εργασία κατά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.37 και το γράφημα 8.33, το 62% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 19% ότι συμφωνούν απόλυτα, το 17% ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν και το 2% ότι διαφωνούν. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,98 σημαίνει το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνούν ότι προσδοκούν εύκολη επιδεξιότητα κατά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή τους εργασία. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,666 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 24 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.37- κατανομή προσδοκίας εύκολης επιδεξιότητας κατά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ	2	2,0	2,0	2,0
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	17	17,0	17,0	19,0
	συμφωνώ	62	62,0	62,0	81,0
	συμφωνώ απόλυτα	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Γράφημα 8.33- εύκολη επιδεξιότητα κατά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία

Γ. Κοινωνική Επιρροή

Στην ερώτηση 25 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν το περιβάλλον εργασίας (Προϊστάμενοι, υπάλληλοι) έχει θετική επίδραση στην πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ. Σύμφωνα με το *πίνακα 8.38* και το *γράφημα 8.34*, το 57% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 26% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν, το 14% ότι συμφωνούν απόλυτα και το 3% ότι διαφωνούν. Σύμφωνα με τον *πίνακα 8.39*, από το 47% του δείγματος από 51- 65 ετών, απάντησαν ότι: το 28% συμφωνούν, το 10% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν, το 7% συμφωνούν απόλυτα και το 2% διαφωνούν. Από το 40% του δείγματος από 41-50 ετών,

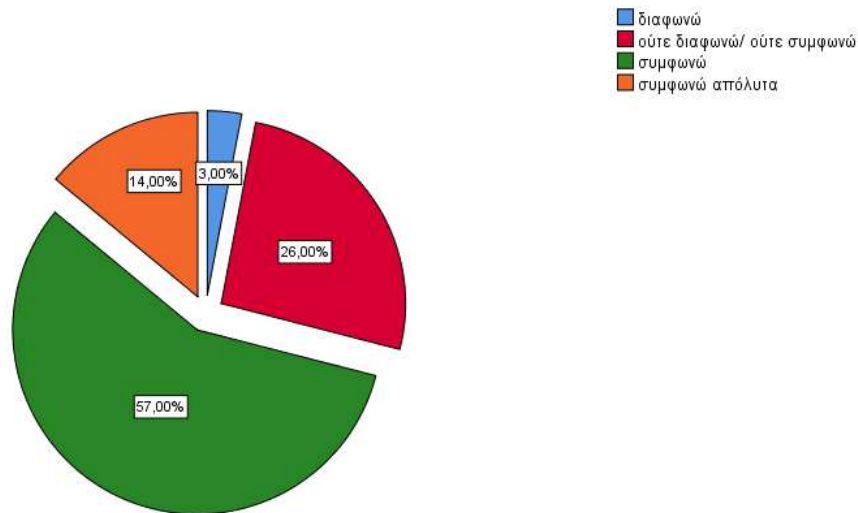
απάντησαν ότι: το 25% συμφωνούν, το 12% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν, το 2% συμφωνούν απόλυτα και το 1% διαφωνούν. Από το 11% του δείγματος από 31-40 ετών, απάντησαν ότι: το 4% συμφωνούν απόλυτα, το 4% συμφωνούν και το 3% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν. Από το 2% του δείγματος από 18-30 ετών, το 1% απάντησαν ότι συμφωνούν απόλυτα και το 1% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) 3,82 σημαίνει το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνούν ότι προσδοκούν θετική επίδραση του περιβάλλοντος εργασίας κατά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,702 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 25 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.38- κατανομής συχνοτήτων θετικής επίδρασης του περιβάλλοντος εργασίας στην πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ	3	3,0	3,0	3,0
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	26	26,0	26,0	29,0
	συμφωνώ	57	57,0	57,0	86,0
	συμφωνώ απόλυτα	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Πίνακας 8.39-κατανομής συχνοτήτων θετικής επίδρασης του περιβάλλοντος εργασίας στην πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ σε σχέση με την ηλικία

		Ερώτημα 34				Total
		18 έως 30	31 έως 40	41 έως 50	51 έως 65	
Ερώτημα_25	διαφωνώ	0	0	1	2	3
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	1	3	12	10	26
	συμφωνώ	0	4	25	28	57
	συμφωνώ απόλυτα	1	4	2	7	14
Total		2	11	40	47	100



Γράφημα 8.34- το περιβάλλον εργασίας έχει θετική επίδραση στην πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ

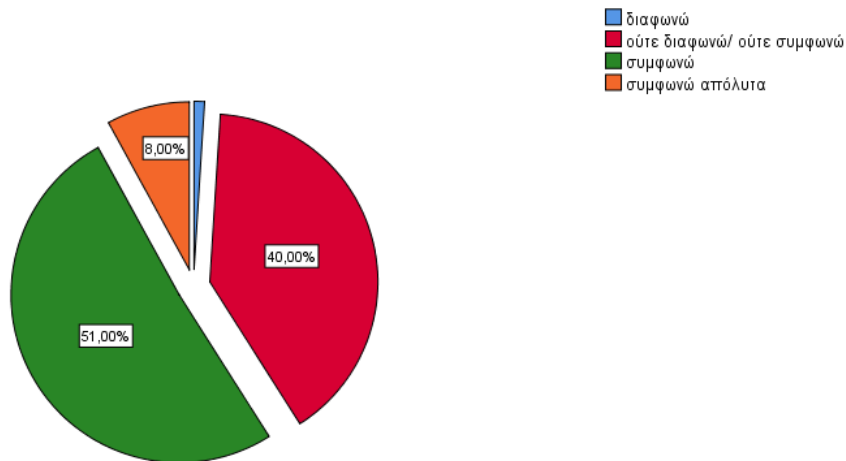
Στην ερώτηση 26 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν το εξωτερικό περιβάλλον (συναλλασσόμενοι με το φορέα) έχει θετική γνώμη στην πρόθεση χρήσης νέων τεχνολογικών εφαρμογών όπως του προγράμματος ΣΗΔΕ. Σύμφωνα με το *πίνακα 8.40* και το *γράφημα 8.35*, το 51% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 40% ότι ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν, το 8% συμφωνούν απόλυτα και το 1% διαφωνούν. Σύμφωνα με τον *πίνακα 8.41*, από 47% του δείγματος από 51-65 ετών απάντησαν ότι: το 23% συμφωνούν, το 19% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν και το 5% συμφωνούν απόλυτα. Από το 40% του δείγματος από 41-50 ετών απάντησαν ότι: το 22% συμφωνούν, το 16% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν, το 1% ότι διαφωνούν και ένα άλλο 1% συμφωνούν απόλυτα. Από το 11% του δείγματος από 31-40 ετών απάντησαν ότι: το 5% συμφωνούν, το 5% οτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν, το 1% συμφωνούν απόλυτα. Από το 2% του δείγματος από 18-30 ετών απάντησαν ότι: το 1% συμφωνούν απόλυτα και το 1% συμφωνούν. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,66 σημαίνει το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνούν ότι προσδοκούν θετική γνώμη του εξωτερικού περιβάλλοντος στην πρόθεση χρήσης νέων τεχνολογικών εφαρμογών όπως του προγράμματος ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,639 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 26 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.40- κατανομή συχνοτήτων θετικής γνώμης του εξωτερικού περιβάλλοντος στην πρόθεση χρήσης νέων τεχνολογικών εφαρμογών όπως του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ	1	1,0	1,0	1,0
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	40	40,0	40,0	41,0
	συμφωνώ	51	51,0	51,0	92,0
	συμφωνώ απόλυτα	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Πίνακας 8.41- κατανομή συχνοτήτων θετικής γνώμης του εξωτερικού περιβάλλοντος στην πρόθεση χρήσης νέων τεχνολογικών εφαρμογών όπως του προγράμματος ΣΗΔΕ σε σχέση με την ηλικία

		Ερώτημα_34				Total
		18 έως 30	31 έως 40	41 έως 50	51 έως 65	
Ερώτημα_26	διαφωνώ	0	0	1	0	1
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	0	5	16	19	40
	συμφωνώ	1	5	22	23	51
	συμφωνώ απόλυτα	1	1	1	5	8
Total		2	11	40	47	100

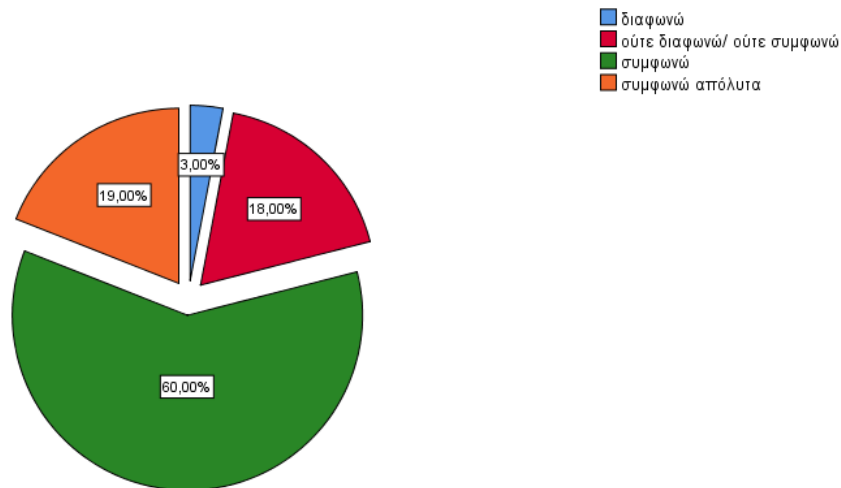


Γράφημα 8.35- θετική γνώμη του εξωτερικού περιβάλλοντος στην πρόθεση χρήσης νέων τεχνολογικών εφαρμογών όπως του προγράμματος ΣΗΔΕ

Στην ερώτηση 27 αυτής της ενότητας, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν η εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ συντελεί στη μείωση της γραφειοκρατίας του φορέα. Σύμφωνα με το πίνακα 8.42 και το γράφημα 8.36, το 60% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 19% ότι συμφωνούν απόλυτα, το 18% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν και το 3% ότι διαφωνούν. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,95 σημαίνει το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνούν στη μείωση της γραφειοκρατίας λόγω της εφαρμογής του προγράμματος ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,702 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 27 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.42- κατανομής συχνότητας μείωσης της γραφειοκρατίας στο φορέα λόγω της εφαρμογής του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ	3	3,0	3,0	3,0
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	18	18,0	18,0	21,0
	συμφωνώ	60	60,0	60,0	81,0
	συμφωνώ απόλυτα	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Γράφημα 8.36- μείωση της γραφειοκρατίας στο φορέα λόγω της εφαρμογής του προγράμματος ΣΗΔΕ

4. Συνθήκες διευκόλυνσης

Στην ερώτηση 28 αυτής της ενότητας, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν διαθέτουν την ανάλογη υλικοτεχνική υποδομή που απαιτείται στην υπηρεσία τους για την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.43 και το γράφημα 8.37, το 56% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 20% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν, το 20% συμφωνούν απόλυτα, το 3% ότι διαφωνούν και το 1% διαφωνούν απόλυτα. Σχετικά με τον πίνακα 8.44 που αφορά τη διάθεση ανάλογης υλικοτεχνικής υποδομής στο φορέα για την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ σε σχέση με την ηλικία, το 47% από 51-65 ετών απάντησαν ότι: το 10% συμφωνούν απόλυτα, το 27% συμφωνούν, το 7% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν, το 2% διαφωνούν και το 1% διαφωνούν απόλυτα. Το 40% από 41-50 ετών απάντησαν ότι: το 6% συμφωνούν απόλυτα, το 22% συμφωνούν, το 11% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν και το 1% διαφωνούν. Το 11% από 31-40 ετών απάντησαν ότι: το 4% συμφωνούν απόλυτα, το 6% συμφωνούν και το 1% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν. Το 2% από 18-30 ετών απάντησαν ότι: το 1% συμφωνούν και το 1% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,91 σημαίνει το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνούν ότι η υπηρεσία τους διαθέτει την ανάλογη υλικοτεχνική υποδομή στο φορέα τους για την εφαρμογή του

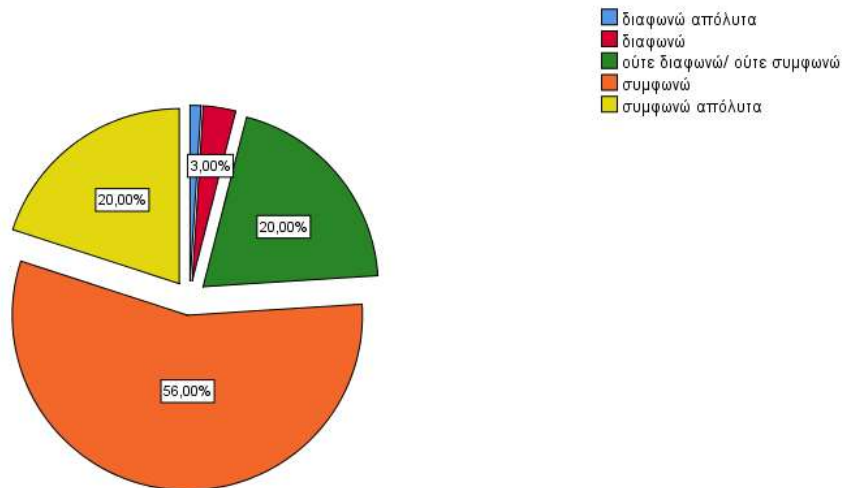
προγράμματος ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,780 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 28 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.43- κατανομή συχνότητας διάθεσης ανάλογης υλικοτεχνικής υποδομής στο φορέα για την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ απόλυτα	1	1,0	1,0	1,0
	διαφωνώ	3	3,0	3,0	4,0
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	20	20,0	20,0	24,0
	συμφωνώ	56	56,0	56,0	80,0
	συμφωνώ απόλυτα	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Πίνακας 8.44 -κατανομή διάθεσης υλικοτεχνικής υποδομής στο φορέα σε σχέση με την ηλικία

		Ερώτημα 34				Total
		18 έως 30	31 έως 40	41 έως 50	51 έως 65	
Ερώτημα_28	διαφωνώ απόλυτα	0	0	0	1	1
	διαφωνώ	0	0	1	2	3
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	1	1	11	7	20
	συμφωνώ	1	6	22	27	56
	συμφωνώ απόλυτα	0	4	6	10	20
Total		2	11	40	47	100

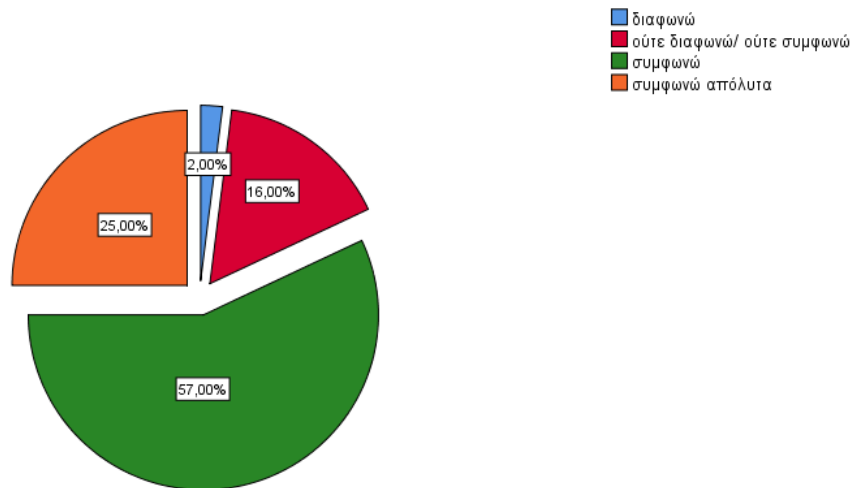


Γράφημα 8.37- διάθεση ανάλογης υλικοτεχνικής υποδομής στο φορέα για την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ

Στην ερώτηση 29 αυτής της ενότητας, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για τη χρήση του προγράμματος ΣΗΔΕ. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.45 και το γράφημα 8.38 το 57% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 25% ότι συμφωνούν απόλυτα, το 16% ότι ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν, και το 2% διαφωνούν. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 4,05 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνούν ότι η υπηρεσία τους διαθέτει την ανάλογη υλικοτεχνική υποδομή στο φορέα τους για την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,702 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 29 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.45- κατανομή συχνότητας διάθεσης των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων για τη χρήση του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ	2	2,0	2,0	2,0
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	16	16,0	16,0	18,0
	συμφωνώ	57	57,0	57,0	75,0
	συμφωνώ απόλυτα	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

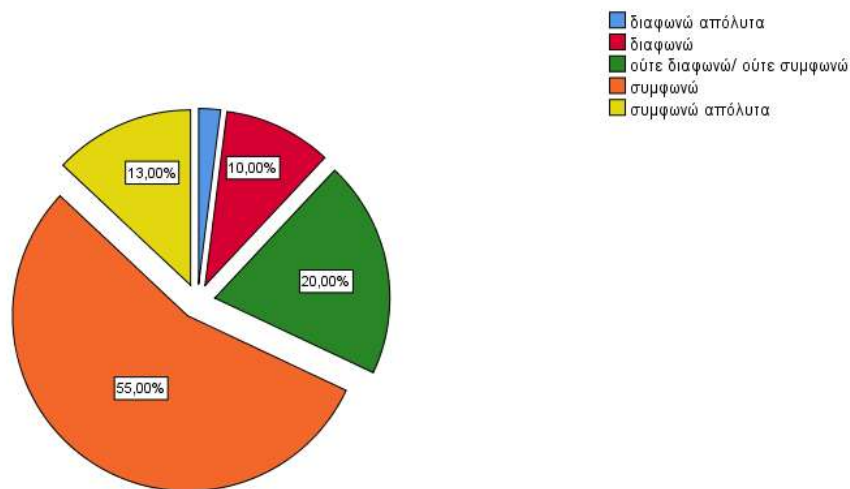


Γράφημα 8.38- διάθεση απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων για την χρήση του προγράμματος ΣΗΔΕ

Στην ερώτηση 30 αυτής της ενότητας, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν, εάν η ταχύτητα του εσωτερικού δικτύου δεδομένων του φορέα στον οποίο εργάζονται εξυπηρετεί τις ανάγκες λειτουργίας του προγράμματος ΣΗΔΕ. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.46 και το γράφημα 8.39, το 55% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 20% ότι ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν, το 13% συμφωνούν απόλυτα, το 10% διαφωνούν, και το 2% διαφωνούν απόλυτα. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,67 σημαίνει το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνεί ότι η ταχύτητα του εσωτερικού δικτύου δεδομένων του φορέα στον οποίο εργάζονται εξυπηρετεί τις ανάγκες λειτουργίας του προγράμματος ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,900 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 30 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.46- κατανομής συχνοτήτων εξυπηρέτησης της ταχύτητας του εσωτερικού δικτύου του φορέα των αναγκών λειτουργίας του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ απόλυτα	2	2,0	2,0	2,0
	διαφωνώ	10	10,0	10,0	12,0
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	20	20,0	20,0	32,0
	συμφωνώ	55	55,0	55,0	87,0
	συμφωνώ απόλυτα	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



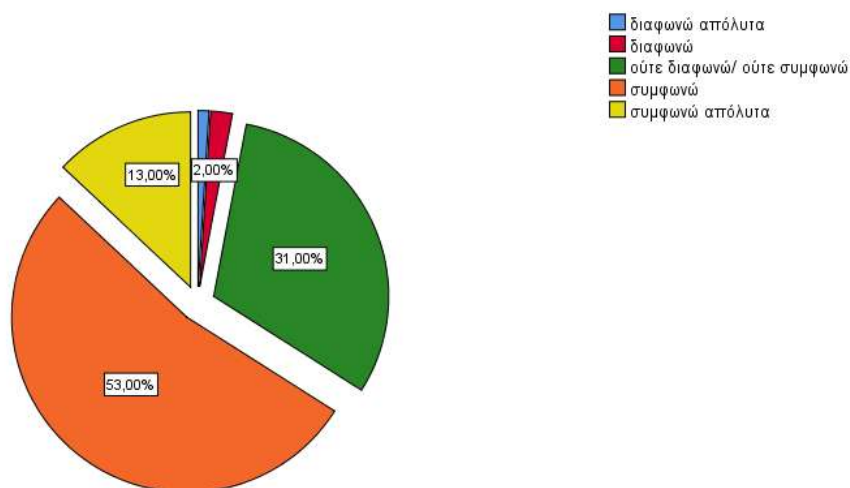
Γράφημα 8.39- η ταχύτητα του εσωτερικού δικτύου δεδομένων του φορέα εξυπηρετεί τις ανάγκες λειτουργίας του προγράμματος ΣΗΔΕ

Στην ερώτηση 31 αυτής της ενότητας, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν είναι επαρκής η τηλεφωνική υποστήριξη της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) σε περίπτωση που αντιμετωπίζουν οποιαδήποτε δυσκολία όσον αφορά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ. Σύμφωνα με τον πίνακα 8.47 και το γράφημα 8.40, το 53% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 31% ότι ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν, το 13% συμφωνούν απόλυτα, το 2% διαφωνούν και το 1% διαφωνούν

απόλυτα. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,75 σημαίνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνεί ότι η ταχύτητα του εσωτερικού δικτύου δεδομένων του φορέα στον οποίο εργάζονται εξυπηρετεί τις ανάγκες λειτουργίας του προγράμματος ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,744 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 31 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.47- κατανομής συχνοτήτων επαρκούς τηλεφωνικής υποστήριξης της ΓΓΠΣ κατά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ απόλυτα	1	1,0	1,0	1,0
	διαφωνώ	2	2,0	2,0	3,0
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	31	31,0	31,0	34,0
	συμφωνώ	53	53,0	53,0	87,0
	συμφωνώ απόλυτα	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



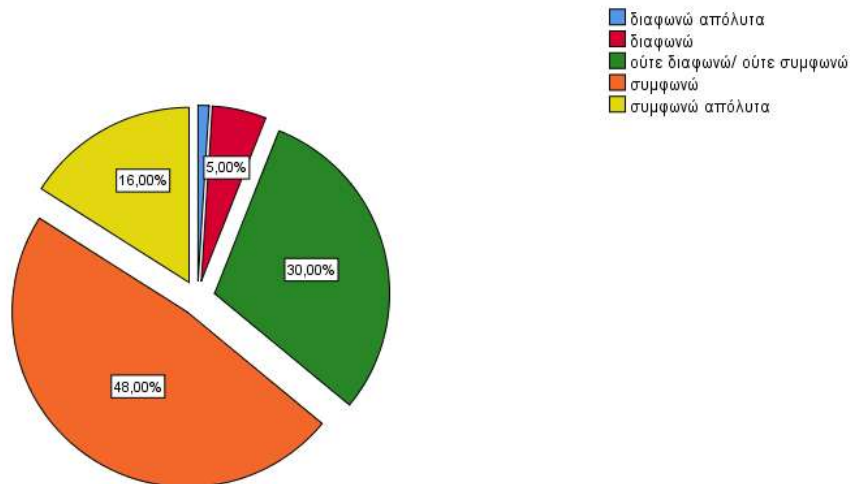
Γράφημα 8.40- τηλεφωνική υποστήριξη της ΓΓΠΣ κατά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ

Στην ερώτηση 32 της ενότητας αυτής, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν είναι ενεργή η συμμετοχή της Κεντρικής Υπηρεσίας ΣΔΟΕ του Υπουργείου Οικονομικών στην υποστήριξη του προγράμματος ΣΗΔΕ. Σύμφωνα με τον πίνακα

8.48 και το γράφημα 8.41, το 48% απάντησαν ότι συμφωνούν, το 30% ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν, το 16% συμφωνούν απόλυτα, το 5% διαφωνούν και το 1% διαφωνούν απόλυτα. Επίσης, ο μέσος όρος (mean) του δείγματος 3,73 σημαίνει το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων συμφωνούν ότι είναι ενεργή η συμμετοχή της ΚΥ ΣΔΟΕ του Υπ. Οικονομικών στην υποστήριξη του προγράμματος ΣΗΔΕ. Η τυπική απόκλιση (std Deviation) 0,827 σημαίνει ότι η μεταβλητότητα των τιμών γύρω από τη μέση τιμή της ερώτησης 32 είναι πολύ μικρή.

Πίνακας 8.48- κατανομής συχνοτήτων ενεργούς συμμετοχής της ΚΥ ΣΔΟΕ του Υπ. Οικονομικών στην υποστήριξη του προγράμματος ΣΗΔΕ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	διαφωνώ απόλυτα	1	1,0	1,0	1,0
	διαφωνώ	5	5,0	5,0	6,0
	ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ	30	30,0	30,0	36,0
	συμφωνώ	48	48,0	48,0	84,0
	συμφωνώ απόλυτα	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Γράφημα 8.41- η ενεργή συμμετοχή της ΚΥ ΣΔΟΕ του ΥΠ.Οικονομικών στην υποστήριξη του προγράμματος ΣΗΔΕ

8.6. Έλεγχος ερευνητικών υποθέσεων

8.6.1 Έλεγχος αξιοπιστίας Cronbach's alpha

Ο έλεγχος αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου έγινε με στόχο να εξασφαλισθεί η συνέπεια του ερωτηματολογίου και επομένως η ορθή διεξαγωγή της έρευνας. Ο έλεγχος αυτός διεξήχθη πριν από τη στατιστική ανάλυση των απαντήσεων των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα, με σκοπό να διαπιστωθεί κατά πόσο τα στοιχεία αυτά είναι αξιόπιστα.

Ο έλεγχος αξιοπιστίας όσον αφορά την εσωτερική συνοχή τόσο μίας κλίμακας όσο και μίας υποκλίμακας αξιολογείται από το συντελεστή Cronbach's alpha. Για να υπάρχει αποδοχή όσον αφορά την τιμή του Cronbach's alpha οφείλει να είναι >0.7 . Επίσης, όσο μεγαλύτερη είναι η τιμή του Cronbach's alpha, τόσο μεγαλύτερη είναι και η αξιοπιστία της εσωτερικής συνοχής του ερωτηματολογίου (Litwin, 1995). Όπως φαίνεται και από τους παρακάτω πίνακες των ενοτήτων (διαλειτουργικότητας, προσδοκίας απόδοσης, προσδοκίας προσπάθειας, συνθήκες διευκόλυνσης και κοινωνικής επιρροής), τόσο ο γενικός δείκτης όσο και οι επιμέρους δείκτες υπερβαίνουν αρκετά την τιμή 0.7, γεγονός που συνηγορεί στην ασφαλή εξαγωγή συμπερασμάτων, δεδομένου ότι το ερωτηματολόγιο από την ανάλυση αποδείχτηκε αξιόπιστο.

Ανάλυση Cronbach's της ενότητας χρηστικότητας-διαλειτουργικότητας του ερωτηματολογίου:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,849	8

Πίνακας 8.49-αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας

	Mean	Std. Deviation	N
Ερώτημα_3	3,94	,664	100
Ερώτημα_4	3,88	,591	100
Ερώτημα_5	3,91	,698	100
Ερώτημα_6	3,88	,656	100
Ερώτημα_7	3,83	,620	100
Ερώτημα_8	3,74	,812	100
Ερώτημα_9	4,04	,724	100
Ερώτημα_10	3,81	,849	100

Πίνακας 8.49α- αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ερώτημα_3	27,09	12,063	,655	,823
Ερώτημα_4	27,15	12,694	,589	,832
Ερώτημα_5	27,12	11,682	,703	,816
Ερώτημα_6	27,15	12,513	,557	,834
Ερώτημα_7	27,20	12,283	,657	,824
Ερώτημα_8	27,29	11,622	,586	,832
Ερώτημα_9	26,99	12,111	,574	,832
Ερώτημα_10	27,22	12,173	,444	,853

Ανάλυση Cronbach's της προσδοκίας απόδοσης

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,918	4

Πίνακας 8.50-αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας

	Mean	Std. Deviation	N
Ερώτημα_18	3,84	,825	100
Ερώτημα_19	3,84	,707	100
Ερώτημα_20	3,88	,795	100
Ερώτημα_21	3,97	,784	100

Πίνακας 8.50α- αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ερώτημα_18	11,69	4,196	,861	,876
Ερώτημα_19	11,69	4,600	,887	,871
Ερώτημα_20	11,65	4,432	,814	,892
Ερώτημα_21	11,56	4,774	,699	,931

Ανάλυση Cronbach's προσδοκίας προσπάθειας

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,898	3

Πίνακας 8.51-αποτελέσματαελέγχου αξιοπιστίας

	Mean	Std. Deviation	N
Ερώτημα_22	4,02	,724	100
Ερώτημα_23	3,99	,703	100
Ερώτημα_24	3,98	,666	100

Πίνακας 8.51α- αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ερώτημα_22	7,97	1,625	,810	,845
Ερώτημα_23	8,00	1,677	,809	,844
Ερώτημα_24	8,01	1,808	,778	,872

Ανάλυση Cronbach's κοινωνικής επιρροής

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,825	3

Πίνακας 8.52-αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας

	Mean	Std. Deviation	N
Ερώτημα_25	3,82	,702	100
Ερώτημα_26	3,66	,639	100
Ερώτημα_27	3,95	,702	100

Πίνακας 8.52α- αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ερώτημα_25	7,61	1,412	,714	,724
Ερώτημα_26	7,77	1,593	,678	,763
Ερώτημα_27	7,48	1,484	,655	,786

Ανάλυση Cronbach's συνθηκών διευκόλυνσης

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	5

Πίνακας 8.53-αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας

	Mean	Std. Deviation	N
Ερώτημα_28	3,91	,780	100
Ερώτημα_29	4,05	,702	100
Ερώτημα_30	3,67	,900	100
Ερώτημα_31	3,75	,744	100
Ερώτημα_32	3,73	,827	100

Πίνακας 8.53α- αποτελέσματα ελέγχου αξιοπιστίας

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ερώτημα_28	15,20	6,182	,650	,786
Ερώτημα_29	15,06	6,825	,544	,815
Ερώτημα_30	15,44	5,683	,657	,785
Ερώτημα_31	15,36	6,091	,726	,766
Ερώτημα_32	15,38	6,299	,561	,812

8.6.2. Έλεγχος συσχετίσεων

Οι ερευνητικές υποθέσεις που διατυπώθηκαν στην παρούσα έρευνα αφορούν στην επιρροή της προσδοκίας απόδοσης (PE) με την προσδοκία προσπάθειας (EE) καθώς και στην επιρροή της κοινωνικής επιρροής (SI) με τις συνθήκες διευκόλυνσης (FC). Συγκεκριμένα, θεωρήθηκε ότι οι μεταβλητές PE, SI, έχουν θετική επιρροή στις μεταβλητές EE και FC αντίστοιχα.

Όσον αφορά τον παραμετρικό έλεγχο των στατιστικών υποθέσεων σχετικά με την ένταση και την κατεύθυνση της γραμμικής συσχέτισης (συμμεταβολής) ανάμεσα σε δύο ποσοτικές μεταβλητές χρησιμοποιείται ο συντελεστής συσχέτισης Pearson r (Pearson Product Moment Correlation) (Κόλλιας, 2007).

Οι τιμές του συντελεστή συσχέτισης Pearson r έχουν εύρος από -1 έως και $+1$. Όσο πιο κοντά είναι η τιμή του συντελεστή στο 1 , τόσο ισχυρότερη είναι η συσχέτιση μεταξύ ενός ζεύγους μεταβλητών. Αντίστοιχα, όσο η τιμή αυτή πλησιάζει το 0 τόσο πιο ασθενής γίνεται η συσχέτιση. Σύμφωνα με τον Ratner (2009) οι τιμές του Pearson r μεταξύ 0 και $0,3$ (ή 0 έως $-0,3$) υποδηλώνουν ασθενή θετική (ή αρνητική) συσχέτιση, ενώ όταν τιμές κυμαίνονται μεταξύ $0,3$ και $0,7$ (ή $-0,3$ έως $-0,7$) η συσχέτιση θεωρείται μέτρια. Για τιμές $0,7$ έως 1 και $-0,7$ έως -1 η συσχέτιση θεωρείται ισχυρή.

Η αρνητική τιμή του συντελεστή Pearson δηλώνει αρνητική συσχέτιση, δηλαδή η αύξηση των τιμών της μεταβλητής X αντιστοιχεί στη μείωση των τιμών της μεταβλητής Y . Ομοίως, η θετική τιμή του συντελεστή δηλώνει ότι όσο αυξάνονται οι τιμές της μεταβλητής X , τόσο αυξάνονται οι τιμές της μεταβλητής Y .

Τα αποτελέσματα του τεστ Pearson r παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες. Οι τιμές του δηλώνουν την ύπαρξη συσχέτισης ανάμεσα σε: α) τη μέση τιμή της προσδοκίας απόδοσης με τη μέση τιμή της προσδοκίας προσπάθειας και β) τη μέση τιμή της κοινωνικής επιρροής με τη μέση τιμή των συνθηκών διευκόλυνσης.

Πίνακας 8.54-Παραμετρικός έλεγχος με συντελεστή συσχέτισης Pearson r (μέση τιμή προσδοκίας απόδοσης με μέση τιμή προσδοκίας προσπάθειας)

		ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ	ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ
ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ	Pearson Correlation	1	,556**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ	Pearson Correlation	,556**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα υπάρχει μέτρια θετική συσχέτιση μεταξύ της προσδοκίας απόδοσης και της προσδοκίας προσπάθειας με τιμή $r = 0,556$ και Sig (w-tailed)=0. Η τιμή της συσχέτισης είναι στατιστικά σημαντική με ισχυρό επίπεδο σημαντικότητας (significant correlation).

Πίνακας 8.54 α-Παραμετρικός έλεγχος με συντελεστή συσχέτισης Pearson r (μέση τιμή κοινωνικής επιρροής με μέση τιμή συνθηκών διευκόλυνσης)

		ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΡΡΟΗ	ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΔΙΕΥΚΟΛΥΣΗΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΡΡΟΗ	Pearson Correlation	1	,591**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΔΙΕΥΚΟΛΥΣΗΣ	Pearson Correlation	,591**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Σχετικά με την ύπαρξη συσχέτισης ανάμεσα στη μέση τιμή της κοινωνικής επιρροής και τη μέση τιμή των συνθηκών διευκόλυνσης αυτή είναι επίσης μέτρια θετική με τιμή $r = 0,591$ και Sig (w-tailed)=0. Και σε αυτήν την περίπτωση η τιμή της

συσχέτισης είναι στατιστικά σημαντική με ισχυρό επίπεδο σημαντικότητας (significant correlation).

8.7. Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Ελέγχων Υποθέσεων

Πρώτο ερευνητικό ερώτημα

- H0: Ο παράγοντας φύλο δεν επηρεάζει τη μέση τιμή των παραγόντων (προσδοκία απόδοσης, προσδοκία προσπάθειας, κοινωνικής επιρροής και συνθηκών διευκόλυνσης) που διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης($\mu_1=\mu_2$)
- H1: Ο παράγοντας φύλο επηρεάζει τη μέση τιμή των παραγόντων (προσδοκία απόδοσης, προσδοκία προσπάθειας, κοινωνικής επιρροής και συνθηκών διευκόλυνσης) που διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης ($\mu_1\neq\mu_2$)

Για τον έλεγχο των υποθέσεων πραγματοποιήθηκε ο μη συσχετισμένος έλεγχος Independent Samples T-Test, ο οποίος χρησιμοποιεί δεδομένα που προέρχονται από δύο διαφορετικά δείγματα για να ελέγξει υποθέσεις που έχουν σχέση με τη διαφορά των μέσων τιμών δύο πληθυσμών (Κόλλιας,2007). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του ελέγχου που αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα 8.55 και 8.55α βλέπουμε ότι σε όλες τις υπό εξέταση περιπτώσεις ισχύει η μηδενική υπόθεση H₀ ότι ο παράγοντας φύλο δεν επηρεάζει τη μέση τιμή των παραγόντων (προσδοκία απόδοσης, προσπάθειας, κοινωνικής επιρροής και συνθηκών διευκόλυνσης) που διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης.

Πίνακας 8.55- έλεγχου παραγόντων πρόθεσης χρήσης και φύλου

	Ερώτημα_33	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ	Άνδρας	48	3,92188	,860103	,124145
	Γυναίκα	52	3,84615	,510079	,070735
ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ	Άνδρας	48	3,97917	,682113	,098454
	Γυναίκα	52	4,01282	,597604	,082873
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΡΡΟΗ	Άνδρας	48	3,81944	,630052	,090940
	Γυναίκα	52	3,80128	,549349	,076181
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗΣ	Άνδρας	48	3,87083	,721098	,104082
	Γυναίκα	52	3,77692	,489343	,067860

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ	Equal variances assumed	6,407	,013	,540	98	,590
	Equal variances not assumed			,530	75,169	,598
ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ	Equal variances assumed	1,786	,184	-,263	98	,793
	Equal variances not assumed			-,262	93,800	,794
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΡΡΟΗ	Equal variances assumed	,736	,393	,154	98	,878
	Equal variances not assumed			,153	93,622	,879
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗΣ	Equal variances assumed	8,252	,005	,767	98	,445
	Equal variances not assumed			,756	81,825	,452

Δεύτερο ερευνητικό ερώτημα

- H0: Δεν υπάρχει διαφορά στο μέσο όρο των μεταβλητών προσδοκίας απόδοσης και προσδοκίας προσπάθειας ($\mu_1 = \mu_2$)
- H1: Υπάρχει διαφορά στο μέσο όρο των μεταβλητών προσδοκίας απόδοσης και προσδοκίας προσπάθειας ($\mu_1 \neq \mu_2$)

Για τον έλεγχο των υποθέσεων πραγματοποιήθηκε ο έλεγχος Paired Samples T-Test και σύμφωνα με τα αποτελέσματα του ελέγχου που αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα βλέπουμε ότι η τιμή πιθανότητας (p-value) είναι 0.73 η οποία είναι μεγαλύτερη από το επίπεδο σημαντικότητας (significance level) α το οποίο καθορίζει το εύρος της περιοχής αποδοχής και απόρριψης και η τιμή του οποίου είναι 0.05. Έτσι ισχύει η μηδενική υπόθεση H0 ότι δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στο μέσο όρο των μεταβλητών προσδοκίας απόδοσης και προσδοκίας προσπάθειας.

Πίνακας 8.56- ελέγχου μέσου όρου προσδοκίας απόδοσης και προσπάθειας

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ	3,88250	100	,697629	,069763
	ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ	3,99667	100	,636515	,063652

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper			
Pair 1	ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ	-,114167	,630618	,063062	-,239295 ,010962	-1,810	98	,073

8.8. Συζήτηση

Στην παρούσα έρευνα για την αποτίμηση του συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων (ΣΗΔΕ) στην Ε.Δ. ΣΔΟΕ Μακεδονίας απευθύνθηκα στους εν ενεργεία υπαλλήλους του φορέα, οι οποίοι κατά τη διάρκεια της έρευνας ήταν ενενήντα δύο (92) άτομα, καθώς και σε δεκαέξι (16) πρώην υπαλλήλους του φορέα, οι οποίοι είτε υπηρετούν σε άλλες υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών είτε έχουν συνταξιοδοτηθεί. Από το σύνολο των ανωτέρω εκατό οκτώ (108) κληθέντων υπαλλήλων συγκεντρώθηκαν εκατό (100) απαντήσεις, οι οποίες θεώρησα ότι αποτελούν ένα ικανοποιητικό στατιστικό δείγμα για την έρευνά μου. Σύμφωνα με τα δημογραφικά δεδομένα του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα η ταυτότητα του δείγματος ανταποκρίνεται μόνο ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης με ποσοστό 51% σε κατόχους μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών και 34% σε πτυχιούχους ΑΕΙ-ΤΕΙ όπως καταγράφηκε στην απογραφή των Δημοσίων Υπαλλήλων του 2010 (Υπουργείο Εσωτερικών,2010). Διαφοροποίηση παρατηρείται ως προς την ηλικία (επικράτηση των ομάδων 51-65 ετών με ποσοστό 47%) και ως προς το φύλο (υπερτερούν οι γυναίκες οι οποίες είναι το 52% σε σχέση με τους άνδρες οι οποίοι είναι το 48%). Σχετικά με τα έτη υπηρεσίας η πλειοψηφία του δείγματος έχει περισσότερα από 30 έτη και πάνω με ποσοστό 27%.Επίσης, το 57% του δείγματος είναι ελεγκτές, το 32% του δείγματος της έρευνας είναι υπάλληλοι διοικητικού, το 9% είναι Προϊστάμενοι τμημάτων και το 2% είναι Προϊστάμενος Δ/νσης και Υποδ/νσης (πίνακες 8.1&8.2&8.3&8.4 &8.5).

Όπως διαπιστώθηκε και από την έρευνα, το μεγαλύτερο ποσοστό (65% πάρα πολύ σημαντική) του δείγματος θεωρούν πάρα πολύ σημαντική την ηλεκτρονική διαχείριση και διακίνηση εγγράφων στο Υπουργείο Οικονομικών γεγονός που σημαίνει ότι η εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ είναι αποδεκτή και φιλική από το μεγαλύτερο αριθμό ατόμων του δείγματος (πίνακας 8.6). Επίσης, ικανοποιητική είναι και η θετική στάση των υπαλλήλων του δείγματος (50% πάρα πολύ σημαντική

με 26% άνδρες και 24% γυναίκες) σχετικά με το πρόγραμμα ΣΗΔΕ (πίνακας 8.7 & 8.8). Καταγράφηκε ικανοποιητική η θετική στάση των υπαλλήλων σε σχέση με τον ανώτερο τίτλο σπουδών, στους κατόχους μεταπτυχιακού (από το 51% το 26% απάντησε πάρα πολύ σημαντική), στους κατόχους ΑΕΙ-ΤΕΙ (από το 34% το 15% απάντησε πάρα πολύ σημαντική), στους κατόχους διδακτορικού (από το 7% το 5% απάντησε πάρα πολύ σημαντική) και τέλος στους κατόχους ΔΕ (από το 8% το 4% απάντησαν πάρα πολύ σημαντική). Άρα διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο των γνώσεων των υπαλλήλων αποτελεί βασικό παράγοντα για μια πιο θετική στάση απέναντι στο πρόγραμμα ΣΗΔΕ (πίνακας 8.9).

Σχετικά με τη συχνότητα χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία των υπαλλήλων του δείγματος σε σχέση με τον τίτλο θέσης που κατέχουν, πρώτοι είναι οι υπάλληλοι διοικητικού λόγω του αντικειμένου που έχουν ασχολούνται κυρίως με τη διεκπεραίωση εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας- (από το 32% το 16% το χρησιμοποιεί καθημερινά τέσσερις φορές ή παραπάνω), κατόπιν οι ελεγκτές-ασχολούνται κυρίως με το ελεγκτικό κομμάτι του φορέα- (από το 57% το 5% το χρησιμοποιεί τέσσερις φορές ή παραπάνω καθημερινά) και τέλος οι Προϊστάμενοι Τμημάτων (από το 9% το 2% το χρησιμοποιεί τέσσερις φορές ή παραπάνω καθημερινά). Επίσης, σημαντική είναι και η καθημερινή ενεργή συμμετοχή του Προϊσταμένου Δ/σης και Υποδ/σης (από το 2% το 1% το χρησιμοποιεί τέσσερις φορές ή παραπάνω καθημερινά) στην εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ και αποτελεί ένα βασικό παράγοντα για την εφαρμογή των νέων ΤΠΕ, παρέχοντας παράλληλα ψηφιακή κατάρτιση στο ανθρώπινο δυναμικό του καθώς και ενθαρρύνοντας το για την αποδοχή και χρήση της τεχνολογίας (πίνακας 8.18).

Σχετικά με τις προσφερόμενες λειτουργίες του προγράμματος ΣΗΔΕ ότι εξυπηρετούν πλήρως τις εσωτερικές διαδικασίες του φορέα κρίθηκαν ικανοποιητικές (65% να συμφωνούν & 16% να συμφωνούν απόλυτα) με αποτέλεσμα να επιτυγχάνεται σε ικανοποιητικό βαθμό η ομαλή και σωστή διακίνηση της αλληλογραφίας του φορέα (πίνακας 8.10).

Η διαλειτουργικότητα η οποία προϋποθέτει τη συνεργασία όλων των φορέων του Δημοσίου ώστε τα πληροφοριακά τους συστήματα να μπορούν να ανταλλάσσουν αυτοματοποιημένα δεδομένα και πληροφορίες, κρίθηκε ικανοποιητική (με ποσοστό

65% συμφωνούν και 10% συμφωνούν απόλυτα), θα πρέπει όμως να μην περιορίζεται μόνο σε υπηρεσίες που ανήκουν στο Υπουργείο Οικονομικών αλλά να επεκτείνεται και σε άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης (πίνακας 8.14). Από τον Δεκέμβριο του 2022 η διαλειτουργικότητα αυτή μπορεί να εφαρμοστεί και σε άλλους φορείς του Δημόσιου Τομέα μέσω του Κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων (ΚΣΗΔΕ), στο πλαίσιο εφαρμογής του νόμου 4727/20 (ΦΕΚ 184/Α/23.9.2020). Ο ρόλος του ΚΣΗΔΕ είναι να αποτελέσει το βασικό κόμβο όπου θα διασυνδεθούν όλα τα τοπικά ΣΗΔΕ των φορέων του Δημόσιου Τομέα έτσι ώστε να τους δίνει τη δυνατότητα να διακινούν τα έγγραφα μεταξύ τους ηλεκτρονικά. Η αποστολή εγγράφων που δεν ανήκουν σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης εξακολουθεί να γίνεται ως «εξωτερικοί αποδέκτες» είτε ταχυδρομικά είτε μέσω e-mail. Η αποστολή εγγράφων μέσω e-mail δεν κρίθηκε τόσο καλή (22% πολύ καλή & 39% καλή) διότι δεν παρέχεται καμία επιβεβαίωση από την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ ότι έχει πραγματοποιηθεί η αποστολή τους. Θα πρέπει ο συντάκτης του εγγράφου σε κάθε αποστολή να ζητάει τηλεφωνικά την επιβεβαίωση του παραλήπτη του εγγράφου. Αυτό είναι μία αδυναμία του προγράμματος ΣΗΔΕ και θα πρέπει να διορθωθεί (πίνακας 8.28).

Η φιλικότητα πλοήγησης του προγράμματος ΣΗΔΕ από άτομα που δεν κατέχουν εξειδικευμένες γνώσεις κρίθηκε θετικά (από το 100% το 67% απάντησαν ότι συμφωνούν και το 11% απάντησαν ότι συμφωνούν απόλυτα) με αποτέλεσμα οι δημόσιοι υπάλληλοι να εργάζονται πιο ευχάριστα και να γίνονται περισσότερο αποδοτικοί στην εργασία τους (πίνακας 8.11).

Η διασφάλιση ακεραιότητας της πληροφορίας- της μη αλλοίωσης της πληροφορίας μεταξύ αποστολέα και παραλήπτη - (60% συμφωνούν και 17% συμφωνούν απόλυτα) καθώς και προστασίας προσωπικών δεδομένων (56% συμφωνούν και 16% συμφωνούν απόλυτα) κρίθηκαν αρκετά ικανοποιητικά (πίνακες 8.12 & 8.13). Η παροχή της απαιτούμενης ασφάλειας αποτελεί βασική προϋπόθεση για τον χρήστη διότι εξασφαλίζεται η εμπιστοσύνη του κατά την εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων. Η ύπαρξη κατάλληλου θεσμικού πλαισίου αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την προστασία ευαίσθητων δεδομένων και συναλλαγών.

Σύμφωνα με την περιγραφική στατιστική ανάλυση υπάρχει πολύ χαμηλό ποσοστό παρακολούθησης εκπαιδευτικών σεμιναρίων από την έναρξη εφαρμογής του

προγράμματος ΣΗΔΕ και από το οποίο μόλις το 3% είναι πολύ ικανοποιημένοι-πολύ συχνά (1 φορά/έτος). Επίσης, το 49% σπάνια-μία φορά- παρακολούθησε εκπαιδευτικά σεμινάρια και το 23% δεν παρακολούθησε ποτέ (πίνακας 8.21). Η διαρκής εκπαίδευση και επιμόρφωση και η δια βίου μάθηση των δημοσίων υπαλλήλων, αποτελεί βασικό παράγοντα για τη σωστή εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ και για την αντιμετώπιση των δυσκολιών που θα αντιμετωπίσουν οι υπάλληλοι στην καθημερινή τους εργασία και για να επιτευχθεί αυτό απαιτείται περισσότερη ενθάρρυνση και υποστήριξη της διοίκησης τους. Επομένως, αν και η συμμετοχή της ΚΥ ΣΔΟΕ του Υπουργείου Οικονομικών είναι ικανοποιητική (το 48% συμφωνούν και το 30% ούτε συμφωνούν/ ούτε διαφωνούν) παρόλα αυτά πρέπει να γίνει κατανοητό ότι χωρίς την επιμόρφωση των υπαλλήλων δε θα μπορέσει η υπηρεσία να ακολουθήσει την εξέλιξη των ΤΠΕ και θα παραμείνει στάσιμη και στείρα (πίνακας 8.48).

Σύμφωνα με την περιγραφική στατιστική υπάρχει ένα ποσοστό του δείγματος που γνωρίζουν (40% πολύ, 34% πάρα πολύ, 17% σε μέτριο βαθμό) τι είναι η ψηφιακή υπογραφή (πίνακας 8.23). Επίσης, μόνο το 52% του δείγματος είναι κάτοχοι ψηφιακής υπογραφής (πίνακας 8.24). Επομένως, διαπιστώνεται ότι υπάρχει ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος που δε γνωρίζουν τι είναι ψηφιακή υπογραφή ούτε είναι κάτοχοι ψηφιακής υπογραφής. Ο σκοπός της ψηφιακής υπογραφής είναι η απόδειξη της γνησιότητας ενός ψηφιακού μηνύματος. Μια έγκυρη ψηφιακή υπογραφή δίνει τη δυνατότητα της πιστοποίησης στον παραλήπτη ότι δεν υπήρξε καμία αλλοίωση κατά τη μεταφορά του μηνύματος από τον αποστολέα στον παραλήπτη. Άρα θα πρέπει να γίνει η ανάλογη επιμόρφωση των ατόμων του δείγματος έτσι ώστε να κατανοήσουν πόσο απαραίτητη είναι η χρήση ψηφιακών υπογραφών προκειμένου να επιτευχθεί η ασφαλής επικοινωνία και ανταλλαγή ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών μέσω εφαρμογών διαδικτύου. Επίσης, για να επιτευχθεί αυτό θα πρέπει να υπάρχει και η κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή του φορέα όπως για παράδειγμα η δυνατότητα internet για όλους τους υπαλλήλους του φορέα.

Σχετικά με την εξυπηρέτηση του φορέα από την απομακρυσμένη 24ωρη λειτουργία του προγράμματος ΣΗΔΕ (50% συμφωνούν και 31% ούτε διαφωνούν/ ούτε συμφωνούν) και ιδιαίτερα σε περιόδους πανδημίας (62% συμφωνούν & 23% συμφωνούν απόλυτα) το ποσοστό του δείγματος κρίθηκε ικανοποιητικό ιδιαίτερα σε

περιόδους διαχείρισης κρίσεων (covid), (πίνακες 8.15 & 8.16). Γενικά η πανδημία έπαιξε βασικό ρόλο στην εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης καθώς και στη διαδικασία επίσπευσης όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό στις δημόσιες υπηρεσίες. Παρόλα αυτά απαιτείται ψηφιοποίηση των τεχνολογικών υποδομών σε τέτοιο επίπεδο ώστε να καταστεί εφικτή η απομακρυσμένη πρόσβαση του προγράμματος ΣΗΔΕ. Οι ψηφιακές υποδομές στο δημόσιο τομέα απαιτούν υπολογιστές υψηλών επιδόσεων και ολοκληρωμένες υποδομές δεδομένων. Η δυνατότητα εξυπηρέτησης του φορέα από την απομακρυσμένη λειτουργία του προγράμματος ΣΗΔΕ συνεπάγεται εξοικονόμηση χρημάτων, χρόνου και άμεσης διεκπεραίωσης εγγράφων προς όφελος και των υπαλλήλων και του Δημοσίου. Ιδιαίτερα η εξοικονόμηση χρόνου θα πρέπει να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη διότι ο περιορισμός των συναλλαγών συνεπάγεται την εξοικονόμηση δαπανών στις τηλεπικοινωνίες και στη μετακίνηση.

Σύμφωνα με τη διερεύνηση των παραγόντων (προσδοκία απόδοσης, προσδοκία προσπάθειας, κοινωνική επιρροή, συνθήκες διευκόλυνσης) που διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ στην Επιχειρησιακή Διεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας παρατηρούνται τα κάτωθι:

Σχετικά με την προσδοκία απόδοσης, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος συμφωνεί ότι η εργασία τους:

α) θα ολοκληρώνεται πιο γρήγορα (55%), (πίνακας 8.30)

β) θα ολοκληρώνεται πιο εύκολα (62%), (πίνακας 8.31)

γ) θα έχει το χαμηλότερο οικονομικό κόστος (50%). Με την αυτοματοποίηση των διαδικασιών μειώνονται τα λάθη των δημοσίων υπαλλήλων και μειώνεται το κόστος των δαπανών. Επίσης, μειώνονται τα διοικητικά έξοδα (π.χ τα έξοδα ανταλλαγής πληροφοριών ανάμεσα σε διαφορετικούς οργανισμούς της δημόσιας διοίκησης), (πίνακας 8.33).

δ) θα είναι πιο αποτελεσματική (56%). Με τη χρήση των νέων τεχνολογιών επιτυγχάνεται σημαντική απλοποίηση των πολύπλοκων δημόσιων διαδικασιών γεγονός που συνεπάγεται την αύξηση της αποτελεσματικότητας (πίνακας 8.32).

Σχετικά με την προσδοκία προσπάθειας, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος συμφωνεί ότι:

α) η εκμάθηση του τρόπου χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ είναι εύκολη (54%), (πίνακας 8.34)

β) είναι εύκολο να γίνουν επιδέξιοι στην καθημερινή τους εργασία (62%), (πίνακας 8.37)

γ) η εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία είναι εύκολη (60%), (πίνακας 8.35). Επίσης, το 47% των ατόμων του δείγματος από 51-65 ετών απάντησαν ότι: συμφωνούν απόλυτα (13%) και συμφωνούν (25%). Το 40% των ατόμων του δείγματος από 41-50 ετών απάντησαν ότι: συμφωνούν απόλυτα (4%) και συμφωνούν (27%). Το 11% των ατόμων του δείγματος από 31-40 ετών απάντησαν ότι: συμφωνούν απόλυτα (4%) και συμφωνούν (6%). Το 2% των ατόμων του δείγματος από 18-30 ετών απάντησαν ότι: συμφωνούν (2%), (πίνακας 8.36). Η ηλικία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο όσον αφορά τον βαθμό ευκολίας χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων. Όσο μεγαλύτερη είναι η ηλικία τόσο μεγαλύτερος βαθμός δυσκολίας υπάρχει στη συγκέντρωση της προσοχής σε πληροφορίες που έχουν σχέση με την εργασία (Venkatesh, et al., 2003).

Σχετικά με την κοινωνική επιρροή, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος συμφωνεί ότι:

α) το περιβάλλον εργασίας (Προϊστάμενοι, υπάλληλοι) έχει θετική επίδραση (57%) στην πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ (πίνακας 8.38). Το 47% των ατόμων του δείγματος από 51-65 ετών απάντησαν ότι συμφωνούν (28%). Το 40% των ατόμων του δείγματος από 41-50 ετών απάντησαν ότι συμφωνούν (25%), (πίνακας 8.39). Όσο μεγαλύτερες είναι οι ηλικίες του δείγματος τόσο μεγαλύτερη είναι η επίδραση του περιβάλλοντος εργασίας στην πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ.

β) το εξωτερικό περιβάλλον (συναλλασσόμενοι με το φορέα) έχει θετική γνώμη (51%) στην πρόθεση χρήσης νέων τεχνολογικών εφαρμογών όπως του προγράμματος ΣΗΔΕ (πίνακας 8.40). Το 47% των ατόμων του δείγματος από 51-65 ετών απάντησαν ότι συμφωνούν (23%). Το 40% των ατόμων του δείγματος από 41-50 ετών απάντησαν ότι συμφωνούν (22%), (πίνακας 8.41). Το εξωτερικό περιβάλλον ασκεί μεγαλύτερη επίδραση στην πρόθεση συμπεριφοράς όσον αφορά άτομα του δείγματος μεγαλύτερης ηλικίας σχετικά με την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ (Venkatesh, et al., 2003).

γ) η εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ συντελεί στη μείωση της γραφειοκρατίας (60%). Για να πετύχει η Ψηφιακή Διακυβέρνηση στην Ελλάδα θα πρέπει να αλλάξει ο τρόπος λειτουργίας του Δημόσιου Τομέα και να μη χαρακτηρίζεται από ακαμψία και γραφειοκρατία, χαρακτηριστικά που οφείλονται στον τρόπο λειτουργίας του Δημόσιου Τομέα στην Ελλάδα (πίνακας 8.42).

Σχετικά με τις συνθήκες διευκόλυνσης, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος συμφωνεί ότι:

α) διαθέτουν την ανάλογη υλικοτεχνική υποδομή του φορέα (56%) για την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ, που είναι απαραίτητα για την εφαρμογή της ΗΔ(πίνακας 8.43). Επίσης, από το 47% των ατόμων του δείγματος από 51-65 ετών απάντησαν ότι: συμφωνούν απόλυτα (10%), συμφωνούν (27%). Το 40% από 41-50 ετών απάντησαν ότι: συμφωνούν απόλυτα (6%), συμφωνούν (22%), (πίνακας 8.44). Σχετικά με μεγαλύτερους σε ηλικία χρήστες των τεχνολογιών και πληροφοριών Επικοινωνίας, οι παράγοντες που προσαυξάνουν την πρόθεση χρήσης είναι η ύπαρξη υλικοτεχνικής υποδομής. Οι ψηφιακές υποδομές στο δημόσιο τομέα απαιτούν υπολογιστές υψηλών επιδόσεων και ολοκληρωμένες υποδομές δεδομένων.

β) διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες (57%) για τη χρήση του προγράμματος ΣΗΔΕ. Η επιμόρφωση και η εκπαίδευση θα πρέπει να αποτελεί τον κεντρικό στόχο της δημόσιας διοίκησης και δια μέσω αυτής θα μπορεί να επιτευχθεί η βέλτιστη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, η αξιοποίηση των σύγχρονων τεχνολογιών και η ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών (πίνακας 8.45).

γ) η ταχύτητα του εσωτερικού δικτύου του φορέα είναι ικανοποιητική (55%),

(πίνακας 8.46)

δ) η τηλεφωνική υποστήριξη της ΓΠΠΣ είναι ικανοποιητική (53%), (πίνακας 8.47).

Γενικά η αποδοχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι σε ικανοποιητικά επίπεδα και ο βαθμός της επηρεάζεται από τον βαθμό της Αποδοχής και χρήσης της Τεχνολογίας και των επιμέρους παραγόντων της. Βάσει των παραπάνω η Αποδοχή και η Χρήση της Τεχνολογίας είναι θετική.

Σε σχέση με το ερευνητικό μέρος του ερωτηματολογίου, διαπιστώθηκε υψηλή αξιοπιστία: 1) ως προς την ενότητα χρηστικότητα-διαλειτουργικότητα (Cronbach's

alpha =0,849) του ερωτηματολογίου (πίνακες 8.49) και 2) ως προς την ενότητα των παραγόντων που διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης στην Ε.Δ. ΣΔΟΕ Μακεδονίας και παρουσιάζονται ως εξής: α) προσδοκία απόδοσης (Cronbach's alpha= 0,918> 0,07) β) προσδοκία προσπάθειας (Cronbach's alpha=0,898>0,07) γ) κοινωνική επιρροή (Cronbach's alpha=0.825>0,07) και δ) συνθήκες διευκόλυνσης (Cronbach's alpha= 0,828>0,07). Η υψηλή αξιοπιστία υποδηλώνει ασφαλή εξαγωγή συμπερασμάτων (πίνακες 8.50 & 8.51 & 8.52& 8.53).

Σύμφωνα με τον έλεγχο συσχετίσεων Pearson r, διαπιστώθηκε ότι υπάρχει μέτρια θετική συσχέτιση ανάμεσα στη μέση τιμή της προσδοκίας απόδοσης και της προσδοκίας προσπάθειας (r=0,556) και στη μέση τιμή της κοινωνικής επιρροής και των συνθηκών διευκόλυνσης (r=0,591). Επίσης, ο συντελεστής συσχέτισης είναι σε όλες τις περιπτώσεις στατιστικά σημαντικός (significant correlation) (πίνακας 8.54 & 8.54α).

Σύμφωνα με την ερευνητική μέθοδο Independent Samples T-Test, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο και στο μέσο όρο των παραγόντων {προσδοκία προσπάθειας (p-value= 0,793> 0,05), προσδοκία απόδοσης (p-value=0,590>0,05), κοινωνική επιρροή (p-value=0,878>0,05), συνθήκες διευκόλυνσης (p-value= 0,452>0,05)} που διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης για την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ στην Ε.Δ ΣΔΟΕ Μακεδονίας (πίνακες 8.55 & 8.55^α).

Σύμφωνα με την ερευνητική μέθοδο Paired Samples T-Test, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά (p-value 0.73> 0.05) ανάμεσα στο μέσο όρο των παραγόντων προσδοκίας προσπάθειας και απόδοσης που διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης για την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ στην Ε.Δ ΣΔΟΕ Μακεδονίας(πίνακες 8.56 & 8.56^α).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 Συμπεράσματα και Προτάσεις

9.1. Συμπεράσματα

Η εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων (DOCUTRACKS) αποτελεί το βασικό μέσο για την ελάφρυνση του φόρτου εργασίας του φορέα επιτυγχάνοντας τη βελτίωση των υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Σύμφωνα με τα πιο σημαντικά ευρήματα του ερωτηματολογίου μπορούν να διατυπωθούν τα παρακάτω συμπεράσματα:

Οι δημόσιοι Υπάλληλοι, σύμφωνα με την περιγραφική στατιστική ανάλυση εμφανίζουν ιδιαίτερα θετική στάση στην ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους με ένα μικρό προβάδισμα των αντρών έναντι των γυναικών. Επίσης, διαπιστώθηκε ότι όσο μεγαλύτερο είναι το επίπεδο των σπουδών τόσο μεγαλύτερη είναι και η θετική στάση των υπαλλήλων όσον αφορά το πρόγραμμα ΣΗΔΕ. Ιδιαίτερα οι προσδοκίες τους από τη χρήση του προγράμματος ΣΗΔΕ αφορούν την πεποίθηση τους ότι θα γίνουν αποτελεσματικότεροι και αποδοτικότεροι στην εργασία τους.

Όσον αφορά τη συχνότητα χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία των ατόμων του δείγματος σε σχέση με τον τίτλο θέσης, διαπιστώθηκε ότι οι υπάλληλοι του διοικητικού λόγω του αντικειμένου της εργασίας τους (ασχολούνται κυρίως με τη διεκπεραίωση εσωτερικής και εξωτερικής αλληλογραφίας του φορέα) χρησιμοποιούν περισσότερο το πρόγραμμα ΣΗΔΕ σε σχέση με τους ελεγκτές και τους Προϊσταμένους τμημάτων (ασχολούνται κυρίως με τον ελεγκτικό κομμάτι του φορέα).

Σύμφωνα με τη στατιστική ανάλυση η ψηφιακή επιμόρφωση των δημοσίων υπαλλήλων αποτελεί μία σοβαρή αδυναμία του φορέα, ιδιαίτερα εάν ληφθεί υπόψη ότι οι ψηφιακές δεξιότητες είναι ένας τομέας που προϋποθέτει συνεχή εκπαίδευση, προκειμένου οι υπάλληλοι να μπορούν να ανταποκρίνονται στις συνεχείς εξελίξεις των ΤΠΕ. Επίσης, η στήριξη της ΚΥ ΣΔΟΕ του Υπουργείου Οικονομικών και της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών συστημάτων είναι ικανοποιητική παρόλα αυτά χρειάζεται περισσότερη προσπάθεια διότι χωρίς την ενθάρρυνση και την παρακίνηση για τη συμμετοχή των υπαλλήλων στην τεχνολογική εξέλιξη δεν επιτυγχάνεται η βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών, αφού η

συμμετοχή και η υποστήριξη της εκπαίδευσης και ανάπτυξης του «εσωτερικού πελάτη» είναι μία από τις βασικές αρχές στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, που συνδέεται με την εργασιακή ικανοποίηση και στη συνέχεια στην αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας των εργαζομένων και του δημόσιου φορέα γενικότερα.

Σύμφωνα με την έρευνα μας οι ψηφιακές δεξιότητες βρίσκονται σε ένα αρκετά καλό επίπεδο, ενώ είναι θετικό ότι ο μεγαλύτερος αριθμός ατόμων του δείγματος είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών και ακολουθούν οι κάτοχοι ΑΕΙ-ΤΕ. Οι δεξιότητες αυτές επιτεύχθηκαν κυρίως με την καθοδήγηση κάποιων υπαλλήλων και με την προσωπική προσπάθεια του κάθε δημόσιου υπαλλήλου και προσαναγκάζουν την «προστιθέμενη αξία» του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης. Οι δεξιότητες αυτές πρέπει όμως να περιλαμβάνονται σε ένα ευρύτερο πλαίσιο ικανοτήτων προκειμένου να συμβάλλουν ουσιαστικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό. Είναι αναγκαία η ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων των ατόμων που απασχολούνται στη Δημόσια Διοίκηση, με βασικό σκοπό την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού καθώς και την επέκταση του ψηφιακού μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης, έτσι ώστε να μπορούν να παρέχονται καλύτερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τόσο προς τους πολίτες όσο και προς τις επιχειρήσεις. (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2022).

Σύμφωνα με την παρούσα έρευνα η κατανόηση της σημαντικότητας όσον αφορά την ηλεκτρονική διαχείριση και διακίνηση εγγράφων στην Ε.Δ ΣΔΟΕ Μακεδονίας είναι σε μεγάλο ποσοστό γεγονός που σημαίνει την ετοιμότητα και κυρίως τη δεκτικότητα των υπαλλήλων προς τις νέες τεχνολογίες.

Η ασφάλεια καθώς και η διαλειτουργικότητα παρόλο που βρίσκονται σε ικανοποιητικό επίπεδο χρειάζονται προσοχή και συστηματικές παρεμβάσεις. Επίσης, όσον αφορά την υλικοτεχνική υποδομή παρόλο που είναι σε καλό επίπεδο, χρειάζεται επαγρύπνηση έτσι ώστε να μπορεί να επιτευχθεί τόσο η ομαλή λειτουργία του προγράμματος ΣΗΔΕ χωρίς καθυστερήσεις όσο και η δυνατότητα αναγκαστικής εφαρμογής της τηλεργασίας και της τηλεεκπαίδευσης ιδιαίτερα λόγω της πανδημίας. Η αποδοτικότητα των δημοσίων υπαλλήλων συνδέεται άμεσα με την ύπαρξη της ανάλογης υλικοτεχνικής υποδομής προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι που έχουν τεθεί. Παρά το γεγονός ότι η ψηφιοποίηση των τεχνολογικών υποδομών του φορέα

βρίσκεται σε ικανοποιητικό επίπεδο θα πρέπει να τονίσουμε ότι δεν πρέπει να υπάρχει εφησυχασμός διότι οι τυχόν καθυστερήσεις όσο αφορά την ψηφιοποίηση τους, δε θα καθιστούν εφικτή τη δυνατότητα 24ωρης λειτουργίας του φορέα, ακόμα και όταν το αντικείμενο της εργασίας αφορά σε διεκπεραίωση εγγράφων, αφού δεν έχει καταστεί δυνατή η «εικονική πρόσβαση» (ψηφιακά αρχεία όπου είναι εφικτή η ασφαλής πρόσβαση μέσα από ικανά επίπεδα ταυτοποίησης) για ολοκληρωμένη εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών και φυσικά η μεταφορά των φυσικών αρχείων εκτός από αδύνατη καταλήγει να είναι και νομικά κυρώσιμη.

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα πιστεύουν ότι το πρόγραμμα ΣΗΔΕ είναι ευέλικτο και εκφράζουν ικανοποίηση από τη γρήγορη αναζήτηση και αποστολή εγγράφων, τη διεκπεραίωση πάσης φύσεως αδειών απευθείας μέσω ΣΗΔΕ και όχι μέσω e-mail καθώς και τη σημαντικότητα της ψηφιακής υπογραφής η οποία εξασφαλίζει την ασφάλεια διακίνησης εγγράφων.

Προσδοκούν ότι με την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ η εργασία τους θα ολοκληρώνεται γρηγορότερα, ευκολότερα και αποτελεσματικότερα. Ως αποτελεσματικότητα ορίζεται ο βαθμός στον οποίο το Δημόσιο επιτυγχάνει τους στόχους τους. Επίσης, θα έχει χαμηλότερο οικονομικό κόστος με εύκολη εκμάθηση του τρόπου χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ καθώς και εύκολη εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία τους.

Πιστεύουν ότι τόσο το περιβάλλον εργασίας (Προϊστάμενοι, υπάλληλοι) όσο και το εξωτερικό περιβάλλον (συναλλασσόμενοι με το φορέα) έχουν θετική επίδραση στην πρόθεση χρήσης νέων τεχνολογικών εφαρμογών όπως του προγράμματος ΣΗΔΕ. Ιδιαίτερα μεγάλο ρόλο παίζει η αλλαγή νοοτροπίας των Προϊσταμένων σχετικά με την αποδοχή νέων τεχνολογιών και επομένως του πληροφοριακού συστήματος ΣΗΔΕ, δημιουργώντας έτσι ένα κατάλληλο κλίμα εμπιστοσύνης ανάμεσα στους δημοσίους υπαλλήλους και τη διοίκηση. Επίσης, οι συναλλασσόμενοι με το φορέα μέσω της εφαρμογής του προγράμματος ΣΗΔΕ, εξοικονομούν χρόνο και χρήμα κατά την εκτέλεση των συναλλαγών τους, ενδυναμώνεται η εμπιστοσύνη τους με τη δημόσια διοίκηση, ενισχύεται η διαφάνεια των διαδικασιών, με αποτέλεσμα το εξωτερικό περιβάλλον να ασκεί θετική επίδραση στους δημοσίους υπαλλήλους σχετικά με την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ.

Πιστεύουν ότι η ταχύτητα εσωτερικού δικτύου των δεδομένων του φορέα εξυπηρετεί τις ανάγκες λειτουργίας του προγράμματος ΣΗΔΕ, καθώς και ότι συντελεί στη μείωση της γραφειοκρατίας.

Οι δημόσιοι υπάλληλοι υποστηρίζουν το πληροφοριακό σύστημα ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων, όχι μόνο ως δημόσιοι λειτουργοί αλλά και ως πολίτες και αποτελούν τους πιο αξιόπιστους κριτές των αδυναμιών και των προβλημάτων των εφαρμογών του, τα οποία επισημαίνουν όχι για να μειώσουν τη χρησιμότητα της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων, αλλά για να βοηθήσουν τους φορείς λήψης αποφάσεων να τα λύσουν καθιστώντας την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων πιο λειτουργική, φιλική, ασφαλή και αποτελεσματική για τη Δημόσια Διοίκηση και τους πολίτες.

9.2.Προτάσεις

- Απαραίτητη προϋπόθεση για τη βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης αποτελούν τα πληροφοριακά συστήματα Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων και για αυτό το λόγο θα πρέπει οι φορείς του Δημοσίου να φροντίζουν για την πλήρη αξιοποίηση τους.
- Θα πρέπει να ενισχυθεί και να ενθαρρυνθεί η θετική στάση των υπαλλήλων προκειμένου να μπορέσουν να αντιληφθούν τις μεγάλες δυνατότητες του πληροφοριακού συστήματος ΣΗΔΕ. Για να επιτευχθεί αυτό απαιτείται συνεχής και σωστή εκπαίδευση μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων έτσι ώστε η εκπαίδευση να μην επαφίεται μόνο στο φιλότιμο ορισμένων υπαλλήλων ή ακόμη και στην ατομική προσπάθεια των υπαλλήλων.
- Να αξιοποιηθεί η πρόσφατη εμπειρία των δημοσίων υπαλλήλων και να δοθεί έμφαση στην ψηφιοποίηση των δεδομένων, έτσι ώστε όλοι οι Δημόσιοι υπάλληλοι να είναι κάτοχοι ψηφιακών υπογραφών.
- Θα πρέπει (αφού εγκατασταθούν μηχανισμοί διασφάλισης ψηφιακών αρχείων), να μειωθεί ο αριθμός των εγγράφων και να είναι ψηφιακά εξαρχής και απαιτητά κάθε φορά.
- Το πληροφοριακό σύστημα ΣΗΔΕ για να είναι αποτελεσματικό και αποδοτικό θα πρέπει να έχει σωστή συντήρηση και συνεχή τεχνική υποστήριξη από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) έτσι ώστε να μη

δημιουργείται εκνευρισμός και καθυστερήσεις τόσο στους υπαλλήλους όσο και στους πολίτες.

- Για τη σωστή λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος ΣΗΔΕ είναι απαραίτητος ο εκσυγχρονισμός του εξοπλισμού του φορέα, όπως για παράδειγμα απαιτούνται νέες τεχνολογίας εκτυπωτές, scanner κλπ.
- Θα πρέπει να είναι λιγότερο χρονοβόρες οι διαδικασίες προμηθειών προϊόντων νέες τεχνολογίας που είναι απαραίτητα για την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ.
- Θα πρέπει να υπάρχουν υποδομές για γρήγορο και αδιάλειπτο Ιντερνέτ.
- Θα πρέπει να είναι δυνατή η εκτύπωση επιβεβαίωσης για αποστολή εγγράφων στους εξωτερικούς αποδέκτες (φορείς που δεν ανήκουν στο Υπουργείο Οικονομικών ή στον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα) μέσω e-mail
- Καλύτερη ψηφιοποίηση των τεχνολογικών υποδομών του φορέα έτσι ώστε να μπορεί να επιτευχθεί με το πιο δυνατό τρόπο η εξυπηρέτηση του φορέα από την 24ωρη απομακρυσμένη πρόσβαση του προγράμματος ΣΗΔΕ.
- Παρεμβάσεις για την ενδυνάμωση των ψηφιακών δεξιοτήτων, όχι μόνο των δημοσίων υπαλλήλων αλλά και των στελεχών της διοίκησης.
- Θα πρέπει το πληροφοριακό σύστημα του ΣΗΔΕ να λειτουργεί με τέτοιο τρόπο ώστε να εξυπηρετεί τις ανάγκες του φορέα με σεβασμό προς τους υπαλλήλους και τους πολίτες.

9.3. Περιορισμοί και Προοπτικές της μελέτης

Ο βασικός περιορισμός της παρούσας έρευνας ήταν το μικρό μέγεθος του δείγματος καθώς και η προέλευση του από ένα Δημόσιο φορέα. Όπως αναφέρθηκε παραπάνω το ερωτηματολόγιο εστάλη σε σύνολο εκατό οκτώ (108) υπαλλήλων (πρώην και νυν) της Ε.Δ ΣΔΟΕ Μακεδονίας. Ο μεγάλος αριθμός συμμετοχής των εκατό (100) ατόμων στην έρευνα επιτρέπει το χαρακτηρισμό της ως «μελέτη περίπτωσης».

Καθότι η έρευνα ήταν συγχρονική, δεν ήταν δυνατό να επιτευχθεί η αξιολόγηση της κλίμακας UTAUT ως εργαλείο πρόβλεψης της Χρήσης της Τεχνολογίας. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί σε μελλοντικό χρόνο, όπου θα υπάρχει η δυνατότητα ελέγχου των παραγόντων της κλίμακας που επηρεάζουν όχι μόνο την πρόθεση, αλλά και την «υλοποίηση» της Χρήσης. Έτσι από το στοιχείο αυτό δημιουργούνται προοπτικές για μελέτη, η οποία μπορεί να επαναληφθεί στο μέλλον.

Επίσης, η έρευνα αυτή μπορεί να επεκταθεί μελλοντικά και στην Ε.Δ ΣΔΟΕ Αττικής καθώς και στην Κεντρική Υπηρεσία του Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος (ΣΔΟΕ) του Υπουργείου Οικονομικών με μεγαλύτερα αποτελέσματα.

Σε κάθε περίπτωση, τα ευρήματα της έρευνας μπορούν να αξιοποιηθούν από τους φορείς λήψης αποφάσεων, με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης και της καλύτερης εφαρμογής του προγράμματος ΣΗΔΕ στο Υπουργείο Οικονομικών.

Βιβλιογραφία

-Ξένη βιβλιογραφία

- Ahmad, B. I. E. (2014). User acceptance of health information technology (HIT) in developing countries: a conceptual model. *Procedia Technology*, 16, 1287-1296.
- Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: A theory of planned behavior* (pp. 11-39). Springer Berlin Heidelberg.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Ajzen, I., 2012. Martin Fishbein's Legacy: The Reasoned Action Approach. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, MARCH, Τόμος 640.
- AlAwadhi, S., & Morris, A. (2008, January). The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait. In *Proceedings of the 41st annual Hawaii international conference on system sciences (HICSS 2008)* (pp. 219-219). Ieee.
- Ammenwerth, E. (2019). Technology acceptance models in health informatics: TAM and UTAUT. *Stud Health Technol Inform*, 263, 64-71.
- Apolinário-Hagen, J., Menzel, M., Hennemann, S., & Salewski, C. (2018). Acceptance of mobile health apps for disease management among people with multiple sclerosis: web-based survey study. *JMIR Formative Research*, 2(2), e11977.
- Ayaz, A., & Yanartaş, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS). *Computers in Human Behavior Reports*, 2, 100032.
- Baldwin, J. N., Gauld, R., & Goldfinch, S. (2012). What public servants really think of e-government. *Public Management Review*, 14(1), 105-127.
- Cimperman, M., Brenčić, M. M., & Trkman, P. (2016). Analyzing older users' home telehealth services acceptance behavior—applying an Extended UTAUT model. *International journal of medical informatics*, 90, 22-31.
- Chau, P. Y. (1996). An empirical assessment of a modified technology acceptance model. *Journal of management information systems*, 13(2), 185-204.

- Colman, A. M. (2008). Anthropomorphism. *A Dictionary of Psychology*.
- Davis, F. D. (1986). A technology acceptance model for testing new end-user information systems: Theory and results. *Sloan School of Management*, 291.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management science*, 35(8), 982-1003.
- Dukić D, Dukić G, Bertović N, (2016). Public administration employees' readiness and acceptance of e-government: Findings from a Croatian survey. *Information Development*, 33(5) doi.org/10.1177/0266666916671773
- European Commission. (2010). The European eGovernment Action Plan 2011–2015: Harnessing ICT to Promote Smart, Sustainable & Innovative Government. *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council*.
- European Commission, (2014). Study on eGovernment and the Reduction of Administrative Burden [final report], European Union:
- Διαθέσιμο:<https://ec.europa.eu/futurium/en/system/files/ged/finalreportstudyonegovernmentandthereductionofadministrativeburden.pdf> (πρόσβαση 3/1/2023)
- European Commission, (2015). Future-proofing eGovernment for a Digital Single Market [FINAL INSIGHT REPORT: June 2015/ SMART number: 2014/0040]
- European Commission. (2022). Digital Economy and Society Index (DESI) 2022| Shaping Europe's Digital Future.
- Διαθέσιμο:<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2022> (πρόσβαση 2/1/2023)
- Field, T. E. (2003). OECD E-Government Studies The E-Government Imperative. OECD Publishing
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behaviour: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.
- Guo, Y. (2010, August). E-government: Definition, goals, benefits and risks. In *2010 International Conference on Management and Service Science* (pp. 1-4). Ieee.

- Hoque, R., & Sorwar, G. (2017). Understanding factors influencing the adoption of mHealth by the elderly: An extension of the UTAUT model. *International journal of medical informatics*, 101, 75-84.
- Hu, P. J., Chau, P. Y., Sheng, O. R. L., & Tam, K. Y. (1999). Examining the technology acceptance model using physician acceptance of telemedicine technology. *Journal of management information systems*, 16(2), 91-112.
- infoDev/World Bank, 2009. e-Government Primer, Washington, DC, infoDev/World Bank, διαθέσιμο:<http://www.infodev.org/publications> (πρόσβαση 6-1-2023)
- Jung, M. L. (2008). *From health to e-health: understanding citizens' acceptance of online health care* (Doctoral dissertation, Luleå tekniska universitet).
- Kohnke, A., Cole, M. L., & Bush, R. (2014). Incorporating UTAUT predictors for understanding home care patients' and clinician's acceptance of healthcare telemedicine equipment. *Journal of technology management & innovation*, 9(2), 29-41.
- Liebenberg, J., Benade, T., & Ellis, S. (2018). Acceptance of ICT: Applicability of the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) to South African students. *The African Journal of Information Systems*, 10(3), 1.
- Litwin, M. S., & Fink, A. (1995). *How to measure survey reliability and validity* (Vol. 7). Sage.
- Montano, D. E., & Kasprzyk, D. (2015). Theory of reasoned action, theory of planned behavior, and the integrated behavioral model. *Health behavior: Theory, research and practice*, 70(4), 231.
- OECD, (2017). Digital Government Review of Norway: Boosting the Digital Transformation of the Public Sector, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing: Paris, διαθέσιμο : <https://doi.org/10.1787/9789264279742-en>. (πρόσβαση 2/1/2023)
- OECD (2018), Digital Government Review of Brazil: Towards the Digital Transformation of the Public Sector, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, διαθέσιμο : <https://doi.org/10.1787/9789264307636-en> (πρόσβαση 10/1/2023)

- OECD (2019). Strengthening digital government. OECD Going Digital Policy Note, OECD, Paris, διαθέσιμο: www.oecd.org/going-digital/strengthening-digital-government.pdf (πρόσβαση 15/1/2023)
- OECD (2020). The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government [OECD Public Governance Policy Papers No. 02], OECD Publishing, Paris, διαθέσιμο: <https://dx.doi.org/10.1787/f64fed2a-en> (πρόσβαση 16/1/2023)
- 5t-Ozkan, S., & Kanat, I. E. (2011). e-Government adoption model based on theory of planned behavior: Empirical validation. *Government Information Quarterly*, 28(4), 503-513.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98-109.
- Petersen, F., Jacobs, M., & Pather, S. (2020). Barriers for user acceptance of mobile health applications for diabetic patients: applying the UTAUT model. In *Responsible Design, Implementation and Use of Information and Communication Technology: 19th IFIP WG 6.11 Conference on e-Business, e-Services, and e-Society, I3E 2020, Skukuza, South Africa, April 6–8, 2020, Proceedings, Part II 19* (pp. 61-72). Springer International Publishing.
- Ratner, B. (2009). The correlation coefficient: Its values range between + 1/- 1, or do they?. *Journal of targeting, measurement and analysis for marketing*, 17(2), 139-142.
- Sebetci, Ö. (2015). A TAM-based model for e-government: A case for Turkey. *International Journal of Electronic Governance*, 7(2), 113-135.
- Šumak, B., & Šorgo, A. (2016). The acceptance and use of interactive whiteboards among teachers: Differences in UTAUT determinants between pre-and post-adopters. *Computers in Human Behavior*, 64, 602-620.
- Sun, Y., & Jeyaraj, A. (2013). Information technology adoption and continuance: A longitudinal study of individuals' behavioral intentions. *Information & Management*, 50(7), 457-465.

-Surendran, P. (2012). Technology acceptance model: A survey of literature. *International journal of business and social research*, 2(4), 175-178.

-Taylor, S., & Todd, P. (1995). Decomposition and crossover effects in the theory of planned behavior: A study of consumer adoption intentions. *International journal of research in marketing*, 12(2), 137-155.

-UN.org, (n.d.). Digital Government,

διαθέσιμο:<https://publicadministration.un.org/en/ict4d/Go> (πρόσβαση 8/1/2023)

-United Nations. Department of Economic and Social Affairs. (2018). *World youth report: Youth and the 2030 agenda for sustainable development*. New York: United Nations Publications, διαθέσιμο:<https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys> (πρόσβαση 3/1/2023)

-Van Ryn, M., & Heaney, C. A. (1992). What's the use of theory? *Health Education Quarterly*, 19(3), 315-330.

-Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2), 186-204.

-Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.

- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly*, 157-178.

-Wallston, K. (2001). Control beliefs: Health perspectives.[in:] Smelser nJ, baltes Pb (eds.), *International encyclopedia of the Social and behavioral Sciences*.

-Ελληνική βιβλιογραφία

-Alexopoulos A, Gaki E, Angelis V, Dimaki K, (2010). Information and Communication Technologies as Means of Bridging Regional Inequalities [Conference paper], 49th Congress of the European Regional Science Association, “Territorial cohesion of Europe and integrative planning”:Lodz, Poland

-Αποστολάκης Ιωάννης, Α., & Λουκής Ευριπίδης, Ν. Χάλαρης Ιωάννης, 2008. *Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση-Οργάνωση, τεχνολογία και εφαρμογές* .

-Βασιλάκης, Ν. Πουλούδη, Ν.&Τσούμα, Ν.,2018. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα-Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό [Ηλεκτρονικό]διαθέσιμο:https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf (πρόσβαση 2-1-2023)]

-Γεωργαράκης Ν., Ρήγου Μ, Πισκοπάνη Α, Σταθοπούλου Θ, (2017). Κοινωνικές Επιπτώσεις και Δημόσιες Πολιτικές στον τομέα του Διαδικτύου και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ΕΚΚΕ [ΠΕ2.3: ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ |Final ΠΕ2.4.0. |01.03.2017]

διαθέσιμο: https://www.ekke.gr/siemens/meleti_diadiktyo.pdf (πρόσβαση 10/1/2023)

-Δερβιτσιώτης, Κ. (2001). Ανταγωνιστικότητα με διοίκηση ολικής ποιότητας. *Αθήνα: Interbooks*.

-ΕΚΔΔΑ.(2022)- Ετήσια Συνάντηση 21/6/2022 των υψηλόβαθμων εκπροσώπων των χωρών – μελών του Παγκόσμιου Δικτύου των Σχολών Διακυβέρνησης του ΟΟΣΑ (OECD – NSG) με θέμα «Exploring post-pandemic learning cultures in the public sector», διαθέσιμο:(<https://www.ekdd.gr/%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CF%80%CF%81%CF%8E%CF%84%CE%B7-%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%AC-%CE%BF%CE%B9-%CF%83%CF%87%CE%BF%CE%BB%CE%AD%CF%82-%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7/>) (πρόσβαση 2/2/2023)

-Επιτροπή, Ε. (2006). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση»: η επιγραμμική Δημόσια Διοίκηση» Διαθέσιμο:<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:124226b>(πρόσβαση 5-1-2023).

-Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2015). Στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά της Ευρώπης [COM(2015) 192 final] Βρυξέλλες: 6.5.2015 διαθέσιμο:<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015DC0192&from=EN> (πρόσβαση 10/1/2023)

- Zafiropoulos, K., Karavasilis, I., & Vrana, V. (2014). Exploring e-governance acceptance by primary and secondary education teachers in Greece. *International Journal of Information Technology and Management*, 13(4), 285-304.
- Καζάκου, Μ., & Κουτρομάνος, Γ. (2016). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη διοίκηση της εκπαίδευσης: Διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν την πρόθεση χρήσης της από τα στελέχη της εκπαίδευσης. *Εκπαίδευση, Δια Βίου Μάθηση, Έρευνα και Τεχνολογική Ανάπτυξη, Καινοτομία και Οικονομία*, 1, 204-215.
- Κόλλιας, Α. (2007). Εφαρμογές στατιστικών αναλύσεων στις κοινωνικές επιστήμες [πανεπιστημιακές σημειώσεις]. *Πάντειο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Ιστορίας, Αθήνα*.
- Λαδή, Σ. (2010). Συμμετοχή των πολιτών στη δημόσια πολιτική: από τη θεωρία στην πράξη. *Επιστήμη και Κοινωνία: Επιθεώρηση Πολιτικής και Ηθικής Θεωρίας*, 24, 79-98.
- Μανδραβέλης, Β. (2020). Ο οδικός χάρτης για την ενοποίηση των 250 μητρώων του Δημοσίου. *Η Καθημερινή*, 5(5), 2020.
- Μποχώρης Γ, (2008). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Τόμος Α, ΕΑΠ: Πάτρα
- ΝΤΑΤΑΒΕΡΣ ΕΠΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, 2021. Εγχειρίδιο Χρήσης συστήματος διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων docutracks V2.4.1.1.[Ηλεκτρονικό]διαθέσιμο:https://ype.aegean.gr/images/docs/docuweb/DocutracksV2411_UserManual.pdf (πρόσβαση 5/1/2023)
- Πανόπουλος Α, (2013) Ηλεκτρονικό εμπόριο, Τόμος Β, ΕΑΠ: Πάτρα
- Ρήγου Μ, Πισκοπάνη Α-Μ/ ΕΚΚΕ, (2017). Διαδίκτυο και ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα [Κείμενα Εργασίας 2017/31], Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών (ΕΚΚΕ)
- ΣΕΒ-ELTRUN-Google, (2015). Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες: Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης, ΣΕΒ: Αθήνα
- Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., & Τσούμα, Ν. (2018). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. *Επιτυχίες, Προβλήματα και ο δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, διαΝΕΟσις, Μάρτιος*.

-Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας- e-nomothesia, 2022. Νόμος 4727/2020 - ΦΕΚ 184/Α/23-9- 2020 (Άρθρα 1 - 108) (Κωδικοποιημένος). [Ηλεκτρονικό]

διαθέσιμο: <https://www.e-nomothesia.gr/tags.html?tag=4727> (πρόσβαση 6/1/2023)

-Τσακανίκας, Α., Danchev, S., Γιωτόπουλος, Γ., Κόρρα, Ε., & Παύλου, Γ. (2014). Υιοθέτηση των ΤΠΕ και ψηφιακή ανάπτυξη στην Ελλάδα. *ΙΔΡΥΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ*.

- Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ) ,2014 της Ελλάδας-Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020. Διαθέσιμο: <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf> (πρόσβαση 11/1/2023)

-Υπουργείο Εσωτερικών, 2010. Ενημερωτικό Σημείωμα: Αποτελέσματα Απογραφής,

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο: <https://www.apografi.gov.gr/58-%CE%B5%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%B5%CF%81%CF%89%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C-%CF%83%CE%B7%CE%BC%CE%B5%CE%AF%CF%89%CE%BC%CE%B1-%CE%B1%CF%80%CE%BF%CF%84%CE%B5%CE%BB%CE%AD%CF%83%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1-%CE%B1%CF%80%CE%BF%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AE%CF%82.html> (πρόσβαση 12/1/2023)

-Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021. Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025. [Ηλεκτρονικό]

διαθέσιμο: https://digitalstrategy.gov.gr/vivlos_pdf (πρόσβαση 3/1/2023)

-Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2022. Αναβάθμιση των Ψηφιακών Δεξιοτήτων των Δημοσίων Υπαλλήλων και των υπαλλήλων της Τοπικής Αυτοδιοίκηση. [Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο:

https://digitalstrategy.gov.gr/project/enischysi_ton_psifiakon_dexiotiton_ton_dimosion_ypallilon (πρόσβαση 4/1/2023)

-Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2022. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ΣΗΔΕ. [Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο: <https://support.mindigital-shde.gr/dimosiotita/> (πρόσβαση 5/1/2023)

ΝΟΜΟΙ-ΠΡΟΕΔΡΙΚΑ ΔΙΑΤΑΓΜΑΤΑ

-Προεδρικό διάταγμα 142ΦΕΚ Α'181/23-11-2017 σύσταση του ΣΔΟΕ του ΥΠ. Οικονομικών

-Προεδρικό διάταγμα 84/2019 (Α'13) σύσταση της Γ.Γ. Φορολογικής Πολιτικής και Δημόσιας Περιουσίας του ΣΔΟΕ του Υπ. Οικονομικών

-Νόμος 75929/2019-Εσωτερικός κανονισμός του Υπουργείου Οικονομικών (Οδηγίες) για την ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων.

-Ν. 4727/20. Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024 – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ- Υπόδειγμα Ερωτηματολογίου Έρευνας

Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων(ΣΗΔΕ) στην Επιχειρησιακή Διεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας του Υπουργείου Οικονομικών

Στο πλαίσιο των μεταπτυχιακών μου σπουδών στο ΔΙΠΑΕ εκπονείται το παρόν ερωτηματολόγιο που έχει ως σκοπό τη διερεύνηση των απόψεων σας για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων (πρόγραμμα ΣΗΔΕ-Docutricks) στην Επιχειρησιακή Διεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας του Υπουργείου Οικονομικών. Η συμμετοχή σας κρίνεται απαραίτητη και θα βοηθήσει ουσιαστικά στον εντοπισμό των θετικών και αρνητικών συνεπειών αυτής της εφαρμογής.

Σας παρακαλώ να απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις δεδομένου ότι η έρευνα είναι ανώνυμη και τα δεδομένα που θα συλλεχθούν θα αξιοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για ερευνητικούς σκοπούς.

Σας ευχαριστώ πολύ.

Μοσχοπούλου Άννα

* Απαιτείται

Σημαντικότητα

Παρακαλώ εκφράστε το βαθμό σημαντικότητας στις ερωτήσεις που ακολουθούν με βάση την παρακάτω κλίμακα:

- 1=καθόλου σημαντική
- 2= λίγο σημαντική
- 3= μέτρια σημαντική
- 4= πολύ σημαντική
- 5= πάρα πολύ σημαντική

1. Πόσο σημαντική είναι η ηλεκτρονική διαχείριση και διακίνηση εγγράφων στην Επιχειρησιακή Διεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας του Υπουργείου Οικονομικών; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

καθόλου σημαντική

1

2

3

4

5

πάρα πολύ σημαντική

2. Πόσο σημαντική είναι η θετική στάση των υπάλληλων στην εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

καθόλου σημαντική

1

2

3

4

5

πάρα πολύ σημαντική

Χρησιμότητα-διαλειτουργικότητα

3. Οι προσφερόμενες λειτουργίες του προγράμματος ΣΗΔΕ μπορούν να εξυπηρετήσουν πλήρως τις εσωτερικές διαδικασίες του φορέα. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

4. Το περιβάλλον διεπαφής του προγράμματος ΣΗΔΕ ανταποκρίνεται στις ανάγκες *
του μέσου χρήστη ο οποίος δεν κατέχει εξειδικευμένες γνώσεις νέων
τεχνολογιών και πληροφορικής.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

5. Κατά την χρήση του προγράμματος ΣΗΔΕ διασφαλίζεται η ακεραιότητα της *
πληροφορίας(δεν είναι δυνατή οποιαδήποτε αλλαγή ή τροποποίηση της
πληροφορίας).

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

6. Κατά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ διασφαλίζεται η προστασία των *
προσωπικών δεδομένων.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

7. Οι υπάρχουσες λειτουργίες του προγράμματος ΣΗΔΕ εξυπηρετούν την διασύνδεση του φορέα με τους άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
 διαφωνώ
 ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ
 συμφωνώ
 συμφωνώ απόλυτα

8. Η 24ωρη λειτουργία του φορέα εξυπηρετείτε από την απομακρυσμένη πρόσβαση στο πρόγραμμα ΣΗΔΕ. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
 διαφωνώ
 ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ
 συμφωνώ
 συμφωνώ απόλυτα

9. Η απομακρυσμένη χρήση του προγράμματος ΣΗΔΕ σε περιόδους πανδημίας θα εξυπηρετούσε επαρκώς τις ανάγκες 24ωρης λειτουργίας του φορέα. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
 διαφωνώ
 ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ
 συμφωνώ
 συμφωνώ απόλυτα

10. Πόσο συχνά χρησιμοποιείται το πρόγραμμα ΣΗΔΕ στην καθημερινή σας εργασία; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- καθόλου
 μία φορά
 δύο φορές
 τρεις φορές
 τέσσερις φορές ή παραπάνω

Επιμόρφωση

11. Η διεξαγωγή εκπαιδευτικών σεμιναρίων στο Υπουργείο Οικονομικών είναι απαραίτητη. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
 διαφωνώ
 ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ
 συμφωνώ
 συμφωνώ απόλυτα

12. Πόσο συχνά κατά την διάρκεια του έτους θεωρείται ότι πρέπει να γίνονται εκπαιδευτικά σεμινάρια σχετικά με το πρόγραμμα ΣΗΔΕ; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- καθόλου
 μία φορά
 δύο φορές
 τρεις φορές
 τέσσερις φορές ή παραπάνω

13. Πόσες φορές έχετε παρακολουθήσει εκπαιδευτικά σεμινάρια σχετικά με το πρόγραμμα ΣΗΔΕ από την έναρξη εφαρμογής του; *

Σε περίπτωση που απαντήσετε ποτέ αγνοήστε την επόμενη ερώτηση

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ποτέ
- σπάνια (1 φορά)
- μερικές φορές (2 φορές)
- συχνά (3 φορές)
- πολύ συχνά (1 φορά/ έτος)

14. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το επίπεδο των εκπαιδευτικών σεμιναρίων για το πρόγραμμα ΣΗΔΕ;

Η ερώτηση αυτή θα απαντηθεί μόνο εφόσον στην προηγούμενη ερώτηση έχει δηλωθεί ότι έχετε παρακολουθήσει εκπαιδευτικό σεμινάριο τουλάχιστον μία φορά

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- καθόλου ικανοποιημένος/η
- λίγο ικανοποιημένος/η
- μέτρια ικανοποιημένος/η
- πολύ ικανοποιημένος/η
- πάρα πολύ ικανοποιημένος/η

15. Γνωρίζετε τι είναι ψηφιακή υπογραφή; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- καθόλου
- ελάχιστα
- σε μέτριο βαθμό
- πολύ
- πάρα πολύ

16. Είστε κάτοχος ψηφιακής υπογραφής; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

ΝΑΙ

ΟΧΙ

17. Πως θα χαρακτηρίζατε τις λειτουργίες του προγράμματος ΣΗΔΕ; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	πολύ κακή	κακή	μέτρια	καλή	πολύ καλή
γρήγορη αναζήτηση εγγράφων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
γρήγορη αποστολή εγγράφων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ηλεκτρονική υπογραφή η οποία καθορίζει την ταυτότητα του υπογράφοντος	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
διεκπεραίωση πάσης φύσεως αδειών μέσω ΣΗΔΕ και όχι μέσω email	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
απλοποίηση των διαδικασιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Παρακάτω ακολουθούν ερωτήσεις οι οποίες έχουν ως σκοπό τη διερεύνηση των παραγόντων που διαμορφώνουν την πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ στην Επιχειρησιακή Διεύθυνση ΣΔΟΕ Μακεδονίας του Υπουργείου Οικονομικών

Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σε κάθε μία από τις παρακάτω προτάσεις σημειώνοντας Χ στο αντίστοιχο κελί.

1. διαφωνώ απόλυτα
2. διαφωνώ
3. ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ
4. συμφωνώ
5. συμφωνώ απόλυτα

Προσδοκία Απόδοσης

18. Με την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ η εργασία σας θα ολοκληρώνεται πιο γρήγορα. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
 διαφωνώ
 ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ
 συμφωνώ
 συμφωνώ απόλυτα

19. Με την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ η εργασία σας θα ολοκληρώνεται πιο εύκολα. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
 διαφωνώ
 ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ
 συμφωνώ
 συμφωνώ απόλυτα

20. Με την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ η εργασία σας θα γίνει αποτελεσματικότερη. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
 διαφωνώ
 ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ
 συμφωνώ
 συμφωνώ απόλυτα

21. Με την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ η εργασία σας θα έχει χαμηλότερο * οικονομικό κόστος.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

Προσδοκία Προσπάθειας

22. Η εκμάθηση του τρόπου χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ είναι εύκολη για εσάς. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

23. Η εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ είναι εύκολη στην καθημερινή εργασία σας. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

24. Είναι εύκολο να γίνεσθε επιδέξιος/α κατά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ στην καθημερινή εργασία σας. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

Κοινωνική Επιρροή

25. Το περιβάλλον εργασίας (Προϊστάμενοι, υπάλληλοι) έχει θετική επίδραση στην πρόθεση χρήσης του προγράμματος ΣΗΔΕ. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

26. Το εξωτερικό περιβάλλον(συναλλασσόμενοι με το φορέα) έχει θετική γνώμη στην πρόθεση χρήσης νέων τεχνολογικών εφαρμογών όπως του προγράμματος ΣΗΔΕ. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

27. Η εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ συντελεί στην μείωση της γραφειοκρατίας στο φορέα. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

Συνθήκες διευκόλυνσης

28. Διαθέτετε την ανάλογη υλικοτεχνική υποδομή που απαιτείται στην υπηρεσία σας για την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

29. Διαθέτετε τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την χρήση του προγράμματος ΣΗΔΕ. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

30. Η ταχύτητα του εσωτερικού δικτύου δεδομένων του φορέα στον οποίο εργάζεστε, εξυπηρετεί τις ανάγκες λειτουργίας του προγράμματος ΣΗΔΕ. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

31. Είναι επαρκής η τηλεφωνική υποστήριξη της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε οποιαδήποτε δυσκολία όσο αφορά την εφαρμογή του προγράμματος ΣΗΔΕ. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

32. Είναι ενεργή η συμμετοχή της Κεντρικής Υπηρεσίας ΣΔΟΕ του Υπουργείου Οικονομικών στην υποστήριξη του προγράμματος ΣΗΔΕ. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- διαφωνώ απόλυτα
- διαφωνώ
- ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ
- συμφωνώ
- συμφωνώ απόλυτα

Δημογραφικά στοιχεία

33. φύλο *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Άνδρας
- Γυναίκα

34. Ηλικία *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- 18 έως 30
- 31 έως 40
- 41 έως 50
- 51 έως 65

35. Τίτλος θέσης *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Προϊστάμενος Διεύθυνσης/ Υποδιεύθυνσης
- Προϊστάμενος τμήματος
- Υπάλληλος διοικητικού
- Ελεγκτής

36. Έτη υπηρεσίας *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- <10
- 10-19
- 20-29
- 30 και πάνω

37. Ανώτερος τίτλος σπουδών *

Παρακαλώ δηλώστε τον ανώτερο τίτλο σπουδών που έχετε αποκτήσει

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ΔΕ
- ΑΕΙ-ΤΕΙ
- Μεταπτυχιακό
- Διδακτορικό

