



**ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥΣ**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ  
ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ**

UPGRADING OF SERVICES IN THE LOCAL PUBLIC  
GOVERNMENT

ΤΟΥ

**ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΜΙΧ. ΠΡΑΣΑΝΑΚΗ**

A.M.: MO16

Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ. Αλέξανδρος Αποστολάκης

Ηράκλειο Φεβρουάριος 2018

## **ΔΗΛΩΣΗ ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΤΗΤΑΣ**

Copyright © Νικόλαος Πρασανάκης, 2018.

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Allrightsreserved.

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το πρόγραμμα δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στον επιβλέποντα καθηγητή της διπλωματικής μου Δρ. Αλέξανδρο Αποστολάκη, ο οποίος μου προσέφερε πολύτιμες γνώσεις, βοήθεια αλλά και ουσιαστικές παρεμβάσεις κατά τη διάρκεια της εκπόνησης της παρούσας εργασίας.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά όλο το διδακτικό προσωπικό του μεταπτυχιακού προγράμματος «MBA-Οργάνωση και Διοίκηση για Μηχανικούς» για τις πολύτιμες γνώσεις και καθοδήγηση που μου προσέφεραν κατά όλη τη διάρκεια των σπουδών μου. Ιδιαίτερα, ευχαριστώ τον υπεύθυνο οργάνωσης του προγράμματος κ. Εμμανουήλ Κουδουμά για τον ενθουσιασμό του για το πρόγραμμα αυτό και τη συνέπεια που επέδειξε προς όλους τους σπουδαστές.

Οφείλω να ευχαριστήσω τα στελέχη της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών Ηρακλείου και συγκεκριμένα το Διευθυντή κ. Δημήτριο Σηφάκη καθώς και τους Προϊσταμένους κ. Κωνσταντίνο Ζαμπετάκη, κ. Γεώργιο Ρομπογιαννάκη και κ. Θεόδωρο Καλαϊτζάκη για τη βοήθειά τους και τα στοιχεία τα οποία μου παρείχαν. Ευχαριστώ πολύ το προσωπικό του τμήματος του ΙΤΕ το οποίο είναι υπεύθυνο για την ανάπτυξη και διαχείριση των καινοτόμων εφαρμογών του Μηχανολογικού Ηρακλείου. Ιδιαίτερες ευχαριστίες στον κ. Νικόλαο Ραπτάκη, Εκτελεστικό Γραμματέα της Περιφέρειας Κρήτης για την αμέριστη βοήθειά του και την προθυμία που επέδειξε στην παροχή όλων των στοιχείων που αναζήτησα.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου, την σύζυγό μου και τους δύο γιούς μου, που πάντα αποτελούν για μένα ανεξάντλητη πηγή ενθάρρυνσης και αγάπης. Η στήριξή τους κατά την διάρκεια της συγγραφής και ολοκλήρωσης της παρούσας εργασίας αλλά και καθ' όλη την διάρκεια των σπουδών μου ήταν αμέριστη και απαραίτητη για να καταφέρω να φτάσω τον στόχο μου, την ολοκλήρωση, δηλαδή, των σπουδών μου.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η Ελληνική Τοπική Αυτοδιοίκηση είχε μια μακρόχρονη και δύσκολη πορεία εξέλιξης σε ένα κατακερματισμένο διοικητικό σύστημα εξαρτώμενο κατά τα προηγούμενα χρόνια από την κεντρική εξουσία και έχει εισπράξει αυστηρή κριτική μέχρι σήμερα. Έχει γίνει όμως πια κοινά αποδεκτό ότι η Τοπική Αυτοδιοίκηση σε επίπεδο τόσο Περιφερειών όσο και Δήμων οφείλει να αναβαθμίσει τις προσφερόμενες υπηρεσίες της, επικεντρώνοντας τις ενέργειες της στον πολίτη και στην καλύτερη εξυπηρέτησή του. Ο στόχος αυτός επιτυγχάνεται με αργά βήματα από τη μια με την διοικητική αναδιοργάνωση-τομή μέσω του νόμου Καλλικράτη και από την άλλη με εισαγωγή καινοτόμων διοικητικών εφαρμογών που πρακτικά εισάγουν στο ελληνικό σύστημα, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ο άξονας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι βασικός στην επίτευξη της μεγάλης αλλαγής στην παροχή καλύτερης και ουσιαστικότερης υπηρεσίας προς τον πολίτη.

Ο στόχος της παρούσας εργασίας είναι να ερευνηθεί την αναβάθμιση των υπηρεσιών στην Τοπική Αυτοδιοίκηση η οποία κατά κύριο λόγο εστιάζεται στην εφαρμογή διαδικτυακών εφαρμογών. Ειδικότερα παρουσιάζεται η στρατηγική διοίκησης που εφαρμόζει η Περιφέρεια Κρήτης εισάγοντας καινοτόμες εφαρμογές και διαδικασίες και έχοντας στόχο τόσο την βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες όσο και την απλούστευση γραφειοκρατικών διαδικασιών. Ένας νευραλγικός τομέας της Περιφέρειας Κρήτης και συγκεκριμένα η Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Ηρακλείου χρησιμοποιείται ως παράδειγμα αναφοράς. Η συγκεκριμένη Διεύθυνση προχώρησε σε αναδιοργάνωση των υπηρεσιών της με ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών. Θα ερευνηθεί πόσο χρηστικές είναι αυτές οι εφαρμογές για την εξυπηρέτηση των πολιτών, πως η εισαγωγή καινοτόμων εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να έχει επίδραση στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη-πελάτη και αν αυξάνει την ικανοποίησή του από το επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας την οποία κατά περίπτωση έχει αναζητήσει. Για να απαντηθούν τα ζητήματα της παρούσας εργασίας χρησιμοποιήθηκαν συγκεκριμένα ερευνητικά εργαλεία. Επιλέχθηκε ως ερευνητική στρατηγική η μελέτη περίπτωσης (case study) και η εκπόνηση έρευνας η οποία ολοκληρώθηκε με χρήση ερωτηματολογίων και λήψη συνεντεύξεων.

**ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ:** Τοπική Αυτοδιοίκηση, αναβάθμιση υπηρεσιών, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, πολίτης-πελάτης, καινοτόμες εφαρμογές, στρατηγική διοίκησης.

## ABSTRACT

The Greek Local public administration had a long and difficult course of development in a fragmented administrative system, depending on previous years by central government and has received rigorous criticism until present days. But it has become commonly accepted that Local public administration in both Local and Regional departments should upgrade their services focusing on the citizens and specifically on providing good service to them.

This is achieved by slow steps on the one hand with the administrative reorganization-intersection through the Kallikrates law and on the other hand introducing innovative administrative applications that practically introduce eGovernment into the Greek system. The axis of eGovernment is the key to achieving profound change and provides better and more substantial service to the citizens.

The aim of this paper is to investigate the upgrading of services provided in the Local Public Government, which mainly focuses on the application of web online applications. It presents the management strategy implemented by the Region of Crete which introduced innovative applications and administrative procedures, aiming both at improving the services offered to the citizens and at simplifying bureaucratic procedures. A key area of the Prefecture of Crete, namely the Directorate of Transport and Communications of Heraklion is used as a reference example. This Directorate has reformed its services by developing new online applications. This paper will explore if these applications are useful to citizens, how the introduction of innovative eGovernment applications can improve the customer service and if it increases their satisfaction with the services they are offered. Specific research tools have been used to answer the questions of this paper. As a research strategy was decided to follow the case study mode and to conduct a survey that was completed using questionnaires and interviews.

As a research strategy the case study mode, the use of questionnaires and the conduction of interviews were chosen.

**Key words:** Local Public Government, Upgrading Services, eGovernment, Citizen-Client, Innovative Applications, Management Strategy.

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΔΗΛΩΣΗ ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	i
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	ii
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	iii
ABSTRACT	iv
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	1
ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ - ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	2
ΛΙΣΤΑ ΕΙΚΟΝΩΝ	3
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
2. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	7
2.1. Εξέλιξη Τοπικής Αυτοδιοίκησης	7
2.2. Αρμοδιότητες Τοπικής Αυτοδιοίκησης	8
3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	11
3.1. Χρήση Διαδικτύου	11
3.2. Ανάπτυξη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	12
3.3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & πολίτης	17
4. ΠΛΑΙΣΙΟ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	22
4.1. Συγκρότηση Δείγματος	23
4.2. Συνεντεύξεις-Συζητήσεις	24
5. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	25
5.1. Περιγραφή / Δομή Διεύθυνσης Μεταφορών Ηρακλείου	25
5.2. Δράσεις Αναβάθμισης Διεύθυνσης Μεταφορών Ηρακλείου	29
5.3. Σύστημα διαχείρισης ηλεκτρονικών ραντεβού	30
6. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ	39
6.1. Ποσοτική Ανάλυση Ερωτηματολογίων	39
6.2. Ανάλυση Συνδυαστικών Ερωτήσεων (Δημογραφικών Στοιχείων)	62
6.3. Ανάλυση Συνδυαστικών Ερωτήσεων (Γενικά για το Διαδίκτυο)	66
6.4. Ανάλυση Συνδυαστικών Ερωτήσεων (για το Μηχανολογικό Ηρακλείου)	67
7. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ	69
8. ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΕΡΕΥΝΑΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	72
8.1. Διαπιστώσεις από Πρωτογενή Έρευνα	72
8.2. Γενικές Διαπιστώσεις - Συμπεράσματα	75
9. ΕΠΙΛΟΓΟΣ	78
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	80
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	87
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α : ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	89

## ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ - ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Γράφημα 3.1.1.	Χρήστες του Διαδικτύου, 30 Ιουνίου 2017, ανά Γεωγραφική Περιοχή (Παγκοσμίως).....	11
Γράφημα 3.1.2.	Ποσοστά Παγκόσμιας Διαδικτυακή Διείσδυση, 30 Ιουνίου 2017, ανά Γεωγραφική Περιοχή.....	12
Γράφημα 3.2.1.	Κατάταξη Ευρωπαϊκών Χωρών σχετικά με το Ψηφιακό Θεματολόγιο (DESI), 2017.....	15
Γράφημα 3.2.2.	Επιδόσεις Ελλάδας και Μ.Ο. Ευρωπαϊκών Χωρών σχετικά με το Ψηφιακό Θεματολόγιο (DESI), για τα έτη 2014 – 2017.....	15
Γράφημα 3.3.1.	Ποσοστό Ατόμων που κάνουν Χρήση Διαδικτύου για τη Λήψη Πληροφοριών & Αλληλεπίδρασης με τις Δημόσιες Αρχές στην Ελλάδα, για τα έτη 2009 – 2016.....	21
Γράφημα 3.3.2.	Ποσοστό Ατόμων που κάνουν Χρήση Διαδικτύου για τη Λήψη επίσημων εντύπων καθώς & Αποστολή Συμπληρωμένων Φορμών από Δημόσιες Αρχές στην Ελλάδα.....	21
Διάγραμμα 5.1.1.	Οργανόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης / Διευθύνσεις Μεταφορών & Επικοινωνιών.....	26
Γράφημα 5.1.1.	Ποσοστά Εξυπηρετούμενων Υποθέσεων / Τμήμα της Διεύθυνσης Μεταφορών Ηρακλείου για το 2016.....	27
Γράφημα 5.1.2.	Συνολικό Ποσό Παράβολων / Υπουργείο–Φορέα, Ιούνιος 2017..	27
Γράφημα 5.1.3.	Πλήθος Παράβολων ανά Τύπο Παράβολων, Ιούνιος 2017.....	28
Γράφημα 5.3.1.	Σύνολο Πολιτών που Εξυπηρετήθηκαν, από Ουρά & Ραντεβού..	33
Γράφημα 5.3.2.	Μέσοι Χρόνοι Αναμονής Πολιτών Προς Εξυπηρέτηση	34
Γράφημα 5.3.3.	Μέσοι Χρόνοι Αναμονής Πολιτών που Εξυπηρετήθηκαν, για Α΄, Β΄ & Γ΄ Εξάμηνο 2017.....	36
Γράφημα 5.3.4.	Βαθμός Ικανοποίησης για την Λειτουργία Ραντεβού του Μηχανολογικού Ηρακλείου.....	38
Γράφημα 6.1.1.	Χρονικό Διάστημα Χρήσης Διαδικτύου.....	40
Γράφημα 6.1.2.	Ατομική Επίδοση κάθε Ευρωπαϊκής Χώρας, για Καθημερινή ή Σχεδόν Καθημερινή Χρήση Διαδικτύου για το 2016.....	40
Γράφημα 6.1.3.	Δείκτες Επίδοσης (DESI) για τα έτη 2014-2016, Ελλάδα & Μ.Ο. Ευρωπαϊκών Κρατών.....	41
Γράφημα 6.1.4.	Εξοικείωση Χρηστών με το Διαδίκτυο.....	41
Γράφημα 6.1.5.	Ώρες Χρήση Διαδικτύου ανά Ημέρα.....	42
Γράφημα 6.1.6.	Λόγοι Χρήσης Διαδικτύου, (πολλαπλές επιλογές).....	43
Γράφημα 6.1.7.	Σημαντικότερος Λόγος Χρήσης Διαδικτύου.....	43
Γράφημα 6.1.8.	Λόγοι Χρήσης Ηλεκτρονικών Δημόσιων Υπηρεσιών.....	44
Γράφημα 6.1.9.	Χρήση Διαδικτυακών Συναλλαγών ανά Μήνα.....	45
Γράφημα 6.1.10.	Βαθμός Ασφαλείας Ηλεκτρονικών Διαδικτυακών Συναλλαγών	46
Γράφημα 6.1.11.	Ύπαρξη Δημόσιων Ιστοσελίδων για Ενημέρωση & Εξυπηρέτηση Πολιτών.....	47
Γράφημα 6.1.12.	Χρήση Δημόσιων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σε Μηνιαία Βάση..	48
Γράφημα 6.1.13.	Βαθμός Ικανοποίησης από τις Υπηρεσίες του Μηχανολογικού Ηρακλείου.....	48
Γράφημα 6.1.14.	Ύπαρξη Διαδικτυακών Εφαρμογών Εξυπηρέτησης Πολιτών Μηχανολογικού Ηρακλείου.....	49
Γράφημα 6.1.15.	Χρήση Πολιτών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου ανά Έτος.....	50
Γράφημα 6.1.16.	Πόσες φορές Χρησιμοποιήσατε τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες τους Προηγούμενους 12 Μήνες.....	51
Γράφημα 6.1.17.	Βαθμός Ευχρηστίας Ιστοσελίδας Μηχανολογικού Ηρακλείου.....	51
Γράφημα 6.1.18.	Βαθμός Ευχρηστίας Ιστοσελίδας Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου για ΑΜΕΑ.....	52
Γράφημα 6.1.19.	Πλεονεκτήματα Νέων Διαδικτυακών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Ηρακλείου, Πολλαπλές Επιλογές.....	53
Γράφημα 6.1.20.	Πλεονεκτήματα Νέων Διαδικτυακών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Ηρακλείου, Σημαντικότερη Απάντησης.....	54

Γράφημα 6.1.21.	Βελτίωση / Ελαχιστοποίηση Χρόνος Αναμονής στο Μηχανολογικό Ηρακλείου.....	55
Γράφημα 6.1.22.	Βαθμός Ικανοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου.....	56
Γράφημα 6.1.23.	Λόγοι Μη Χρήσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου, Πολλαπλές Επιλογές.....	57
Γράφημα 6.1.24.	Λόγοι Μη Χρήσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου, Σημαντικότερη Επιλογή.....	57
Γράφημα 6.1.25.	Ηλικιακή Ομάδα Ερωτηθέντων.....	59
Γράφημα 6.1.26.	Φύλλο Ερωτηθέντων.....	59
Γράφημα 6.1.27.	Επαγγελματική Κατάσταση Ερωτηθέντων.....	60
Γράφημα 6.1.28.	Επίπεδο Εκπαίδευσης Ερωτηθέντων.....	60
Γράφημα 6.1.29.	Ετήσιο Οικογενειακό Εισόδημα Ερωτηθέντων.....	61
Γράφημα 6.2.1.	Άτομα που Υποβάλλουν Συμπληρωμένα Έντυπα σε Δημόσιες Υπηρεσίες, μέσω Διαδικτύου, τους Τελευταίους 12 μήνες, ανά Επίπεδο Εκπαίδευσης για την Ελλάδα.....	65
Γράφημα 6.2.2.	Άτομα που Υποβάλλουν Συμπληρωμένα Έντυπα σε Δημόσιες Αρχές, μέσω Διαδικτύου, τους τελευταίους 12 μήνες, σε σχέση με το εισόδημα νοικοκυριών σε τεταρτημόρια, για την Ελλάδα..	65
Γράφημα 8.2.1.	The Plan-Do-Check-Act Cycle (PDCA).....	75
Πίνακας 3.2.1.	Πίνακας αντιληπτικότητας Δεικτών Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας για την Ελλάδα.....	14
Πίνακας 3.2.2.	Κατάταξη Ελλάδας & Μ.Ο. ΕΕ για το 2017, σε Προσφερόμενες Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες.....	15
Πίνακας 3.2.3.	Κατάταξη Ελλάδας & Μ.Ο. ΕΕ για το 2017, ανά κατηγορία Προσφερόμενων Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών.....	16
Πίνακας 4.1.	Θεματικές Ενότητες και Αριθμός Ερωτήσεων.....	23
Πίνακας 5.3.1.	Σύνολο Πολιτών που Εξυπηρετήθηκαν, από Ουρά & Ραντεβού..	32
Πίνακας 5.3.2.	Μέσοι Χρόνοι Αναμονής Πολιτών Προς Εξυπηρέτηση.....	33
Πίνακας 5.3.3.	Μέσοι Χρόνοι Εξυπηρέτησης Με Ραντεβού για Επαγγελματίες & Πολίτες.....	35
Πίνακας 5.3.4.	Άτομα που Εξυπηρετήθηκαν από Ουρά αναμονής & Ραντεβού, με αντίστοιχα ποσοστά.....	36
Πίνακας 6.1.1.	Δημογραφικά Χαρακτηριστικά Ερωτηθέντων.....	58
Πίνακας 6.2.1.	Χρήστες Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου ανά Κατηγορία.....	62
Πίνακας 6.3.1.	Χρήστες Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Ηρακλείου ανά Κατηγορία.....	66
Πίνακας 6.4.1.	Χρήστες Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Ηρακλείου (%) .....	67

## ΛΙΣΤΑ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 5.2.1.	Λογισμικό PAPHYRUS (Papyrus Millennium III Suite).....	30
Εικόνα 5.3.1.	Αρχική Σελίδα για την Εφαρμογή Ηλεκτρονικό Ραντεβού Μηχανολογικού Ηρακλείου.....	31
Εικόνα 5.3.2.	Επιλογής στοιχείων για εύρεση Ηλεκτρονικού Ραντεβού Μηχανολογικού Ηρακλείου.....	31



# 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης γενικά, η εισαγωγή καινοτόμων εφαρμογών και η διαφοροποίηση της διοίκησης από το παρωχημένο πρότυπο των προηγούμενων δεκαετιών αποτελεί φιλόδοξο ζήτημα τόσο της κεντρικής διοίκησης όσο και των κυβερνήσεων των τελευταίων αρκετών χρόνων. Η προσπάθεια αυτή ερευνάται από τη συγκεκριμένη εργασία ειδικά σε σχέση με την αναβάθμιση και την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Η σημερινή μορφή της Ελληνικής Τοπικής Αυτοδιοίκησης προέρχεται από μια μακριά πορεία ιστορικής εξέλιξης και μεταβολής από την ίδρυση του Ελληνικού κράτους. Από μια πολυδιάσπαστη χωρίς ουσιαστικές αρμοδιότητες διοικητική υπηρεσία τότε, φαίνεται σήμερα να μεταμορφώνεται και να βρίσκει αργά αλλά σταθερά τη θέση της στο Ελληνικό πολιτειακό σύστημα (ν. 2539/1997, «Καποδίστριας»; ν.3852/2010 «ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ»). Ένας κύριος στόχος προερχόμενος και από το ήδη εφαρμοσμένο ευρωπαϊκό μοντέλο, είναι η αποκέντρωση των εξουσιών και τελικώς η αυτονομία των περιφερειακών διοικήσεων (ΕΣΠΑ, 2007-2013<sup>1</sup>; Υπουργείο Εσωτερικών Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2011<sup>2</sup>; Εφημερίδα της Κυβέρνησης, 24 Φεβρουαρίου 2011<sup>3</sup>; Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2014<sup>4</sup>).

Η όλη μεγάλη προσπάθεια όμως που υλοποιείται από τη Δημόσια Διοίκηση για την ανασυγκρότηση, τον επανασχεδιασμό και την εφαρμογή καινοτομιών γίνεται για να επιτευχθεί ο τελικός στόχος ο οποίος είναι η αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρονται στον πολίτη με την ταυτόχρονη όμως ελαχιστοποίηση του κόστους των παρεχόμενων αυτών υπηρεσιών (Sabir S. & Ullah K. & Mateen A., February 2017). Αυτός ο σκοπός φαίνεται πλέον να είναι το κέντρο του διοικητικού μηχανισμού. Η ποιοτική αναβάθμιση της Δημόσιας Διοίκησης μπορεί να γίνει μόνο εφόσον ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να εξυπηρετείται και να χρησιμοποιεί τα εργαλεία που η διοίκηση του παρέχει χωρίς αντίστοιχα ο βαθμός της ταλαιπωρίας της οποίας υφίσταται να είναι υπέρμετρα μεγάλος. Στο επιθυμητό επίπεδο η ταλαιπωρία αυτή θα πρέπει είναι αμελητέα ή και ανύπαρκτη. Ένας σωστά δομημένος δημόσιος διοικητικός μηχανισμός δεν είναι το κέντρο της συζήτησης ούτε πρωταγωνιστεί με την ύπαρξή του, αλλά αντίθετα απλά υπάρχει ως ένα γρανάζι του δημόσιου τομέα που κινείται σωστά συνεισφέροντας στην καλή λειτουργία του συστήματος. Ένα δομημένο πλαίσιο διαχείρισης ποιότητας εφαρμοσμένο στο δημόσιο τομέα θα πρέπει να αντιμετωπίζει τον πολίτη ως πελάτη και να αναζητά δείκτες ικανούς να μετρούν την ικανοποίηση των πολιτών-πελατών (Μπέσιλα-Βήκα, Ε., 2003; Υ.Δ.Μ. & Η.Δ., 2013).

Μέχρι πριν λίγα χρόνια η σχέση δημόσιας διοίκησης και πολίτη ήταν μια σχέση υπεροχής με τη δημόσια διοίκηση να δεσπόζει. «*Η ανάγκη της κοινωνίας για παροχή ποιοτικών υπηρεσιών αντανακλάται στην αυξανόμενη αναζήτηση, εκ μέρους των πολιτών, ευρύτερης πληροφόρησης για διοικητικά ζητήματα που τους αφορούν και έγκαιρης διεκπεραίωσης των υποθέσεών τους. Στο πλαίσιο αυτό, η διαφάνεια αναδεικνύεται ως ουσιώδης μηχανισμός ελέγχου της αποτελεσματικότητας της διοικητικής δράσης και η προστασία της καθίσταται απολύτως αναγκαία*» (Συνήγορος του Πολίτη, 2012:93).

<sup>1</sup> Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, 2012, «Λευκή Βίβλος για τη Διακυβέρνηση»

<sup>2</sup> «Αναμόρφωση του Κράτους προς ένα επιτελικό κράτος»

<sup>3</sup> «Αριθμός Φύλου 43»

<sup>4</sup> «Δημόσια Διαβούλευση επί του Σχεδίου Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»

Μεταξύ άλλων, η αποτύπωση των αρχών χρηστής διοίκησης και ορθής διοικητικής πρακτικής στον «Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας» έδωσε μια άλλη οπτική γωνία και εν τέλει μια διαφορετική αντίληψη για τις σχέσεις της διοίκησης με τους πολίτες, σε μια εποχή της κυριαρχίας του τριτογενούς τομέα και των υπηρεσιών. Παρ' όλη όμως την εξέλιξη αυτή και την ύπαρξη σαφώς, κωδικοποιημένης και σύγχρονης νομοθεσίας, η μη τήρηση των κανόνων διοικητικής διαδικασίας αναφέρεται συχνά από τους πολίτες στην ανεξάρτητη αρχή του Συνηγόρου του Πολίτη για υπηρεσίες του δημοσίου τομέα (Συνήγορος του πολίτη, 2012).

Η ανάπτυξη της παροχής υπηρεσιών του δημόσιου τομέα μέσω της χρήσης διαδικτύου με ένα δομημένο τρόπο και χρησιμοποιώντας τις νέες τεχνολογίες είναι ένας από τους βασικότερους στόχους της Ευρωπαϊκής πολιτικής και της Ελληνικής Κεντρικής Διοίκησης. Οι εφαρμογές που πλέον με κοινά αποδεκτό τρόπο ονομάζονται Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government), αναπτύσσονται με ραγδαίο ρυθμό τόσο στην κεντρική διοίκηση (υπουργεία, οργανισμοί), όσο και στην Τοπική Αυτοδιοίκηση (European Commission, April 2016<sup>5</sup>; Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2013<sup>6</sup>; Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016<sup>7</sup>).

Πόσο όμως μακριά βρισκόμαστε από την υλοποίηση του στόχου που αφορά το επίπεδο των υπηρεσιών το οποίο πρέπει να απολαμβάνει ο πολίτης; Οι προσδοκίες του πολίτη για το επίπεδο των υπηρεσιών που θα ήθελε να απολαμβάνει από μια δημόσια υπηρεσία θα πρέπει να μην περιορίζονται από τις υπηρεσίες αυτές αλλά αντίθετα να καλλιεργούνται και να αναπτύσσονται στα πλαίσια της αρχής της καλής πίστης και της αρχής της εμπιστοσύνης (Υ.Δ.Μ. & Η.Δ.; ο Συνήγορος του Πολίτη, 2012:93). Ειδικότερα, όσον αφορά την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πολίτες, η δημόσια διοίκηση θα πρέπει να κερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών. Η εμπιστοσύνη αυτή διακρίνεται τόσο σε εμπιστοσύνη στη χρήση του διαδικτύου γενικά όσο και σε εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ειδικά. Η διοίκηση θα πρέπει να διαβεβαιώνει τους πολίτες μέσω της σταθερής, ποιοτικής και ασφαλούς εξυπηρέτησης ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι τόσο ακίνδυνη όσο και επικερδής (Carter L. & Bélanger F., 2005:14-15).

Η εργασία έχει στόχο να ερευνήσει το ρόλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Τοπική Αυτοδιοίκηση και ειδικότερα πως η Περιφέρεια Κρήτης εφαρμόζει καινοτόμες εφαρμογές και διαδικασίες έχοντας σκοπό την απλούστευση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και ταυτόχρονα να επιτύχει απλούστευση των γραφειοκρατικών διαδικασιών. Θα γίνει μια προσπάθεια να καταγραφεί, χρησιμοποιώντας ως παράδειγμα αναφοράς τη Διεύθυνση Μεταφορών Ηρακλείου η ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών και να ερευνηθεί πόσο χρηστικές είναι αυτές οι εφαρμογές για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Θα γίνει προσπάθεια να διερευνηθεί, πως η εισαγωγή καινοτόμων εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να έχει επίδραση στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη-πελάτη και αν βελτιώνει την ικανοποίησή του από το επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας την οποία κατά περίπτωση έχει αναζητήσει. Στα πλαίσια αυτά θα παρουσιάσει τα στάδια εξέλιξης και προόδου όπως αυτά καταγράφονται μέχρι σήμερα, καθώς και να προτείνει πιθανούς τρόπους αναβάθμισης των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που έχουν σχέση με την καθημερινότητα των εξυπηρετούμενων πολιτών.

<sup>5</sup> «EU eGovernment Action Plan 2016-2020»

<sup>6</sup> «Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020»

<sup>7</sup> «ΕΘΝΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ 2016-2021»

Το αντικείμενο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι πολύ ευρύ, στην παρούσα εργασία όμως περιορίζεται στο αντικείμενο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Κατά το έτος 2010, η Ελλάδα είχε καταταχθεί τελευταία στην Ευρωπαϊκή Ένωση όσον αφορά το ποσοστό παροχής ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2013). Από την περιγραφή της στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση διαφαίνεται ότι έχει πλέον συνειδητοποιηθεί τόσο από την Κεντρική Διοίκηση όπως αποδεικνύεται αλλά και από τη δημόσια συζήτηση που έχει αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια, ότι μονόδρομος είναι η υιοθέτηση και εφαρμογή ενός νέου τρόπου διακυβέρνησης με χρήση των νέων τεχνολογιών (Caloghirou Y. & Protogerou, A. & Panagiotopoulos, P., 2012; European Forum for Studies of Policies for Research and Innovation (Eu-SPRI) Conference, June 12-13, 2012:51-53<sup>8</sup> ; Σίσκος Ε. & Ασκούνης Δ. & Ψαρράς Ι., 2012; European Commission, 2014<sup>9</sup>). Αυτό πια αποδεικνύεται από την κυριαρχία του όρου «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Θα διερευνηθεί πως εφαρμόζεται στην πράξη η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και πως μπορεί μέσω αυτής να αναβαθμιστεί η Τοπική Αυτοδιοίκηση. Με την εφαρμογή όμως της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των νέων τεχνολογιών πρέπει να αναμένονται αλλαγές των διαδικασιών, αλλαγή στη νοοτροπία των εμπλεκόμενων και στην επικοινωνία με τους πελάτες-πολίτες.

Για τη μελέτη των παραπάνω θεμάτων που τίγονται στην παρούσα εργασία εστίασαμε στην περίπτωση της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Ηρακλείου, στο πως εφαρμόζεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Υπηρεσία αυτή, και ιδιαίτερα στην ηλεκτρονική πλατφόρμα που είναι διαθέσιμη στους πολίτες και στις νέες διαδικτυακές εφαρμογές τις οποίες διαθέτει. Έχουν συλλεχθεί στοιχεία μέσω ερωτηματολογίων, βιβλιογραφικής ανασκόπησης και συνεντεύξεων ώστε να διαπιστωθούν οι παράγοντες και τα κρίσιμα ζητήματα που επηρεάζουν τη διαμόρφωση του τρόπου εξυπηρέτησης των πολιτών στην Τοπική Αυτοδιοίκηση. Η επιλογή αυτή έγινε αρχικά λόγω της εξοικείωσής μου με τη Διεύθυνση Μεταφορών στην οποία υπηρετώ ως υπάλληλος επί 17 χρόνια και με αφορμή την εξέλιξη και αναβάθμιση της υπηρεσίας αυτής με την εισαγωγή πρωτοποριακών, για την Ελληνική δημόσια διοίκηση, εφαρμογών. Αρκετά από τα αντικείμενα τα οποία ανήκουν στην αρμοδιότητα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών είναι από αυτά που ονομάζονται «συμβάντα ζωής», όπως η αγορά ενός αυτοκινήτου, η έκδοση διπλώματος οδήγησης και άλλα (European Union, 2017:9)<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> Fraunhofer Institute for Systems and Innovation Research ISI, Karlsruhe, Germany, Book of Abstracts, 2012, Eu-SPRI Conference

<sup>9</sup> «Public Administration Scoreboard», 13/10/2014, Ref. Ares- 3372478

<sup>10</sup> Publications Office of the European Union, Quality of Public Administration A Toolbox for Practitioners, «life events»

## 2. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Ιστορικά η τοπική αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα προέρχεται από μια μορφή εξαρτημένη από το κεντρικό κράτος, με διορισμένους αρχικά και εκλεγμένους αργότερα δημοτικούς και νομαρχιακούς άρχοντες. Στο Σύνταγμα του 1952, μετά το Β΄ παγκόσμιο πόλεμο, σε συνάρτηση με τις υπόλοιπες αλλαγές που γίνονται στην Ελληνική κοινωνία μεταρρυθμίζεται η διοικητική οργάνωση του κράτους, με ένα από τους πυλώνες της να είναι η Τοπική Αυτοδιοίκηση. Πλέον οι δημοτικές-κοινοτικές αρχές της Ελλάδας εκλέγονται μέσω ψηφοφορίας του βουλευτικού σώματος με περιορισμένες όμως αρμοδιότητες.

Μετά τη Δικτατορία και με το Σύνταγμα του 1975, η Τοπική Αυτοδιοίκηση (α΄ βαθμού ακόμη), γίνεται ουσιαστικότερο κομμάτι της διοικητικής οργάνωσης της Χώρας. Προβλέπεται πλέον η ύπαρξη οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης με εδαφικά όρια και ως νομικά πρόσωπα, η άμεση εκλογή από το λαό των Τοπικών Αρχών, η αυτοτέλεια αυτών των οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, με κρατική βέβαια εποπτεία, με την εξουσία να διαχειρίζονται τις τοπικές υποθέσεις.

### 2.1. Εξέλιξη Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Παρόλο είχαν γίνει βήματα προς την κατεύθυνση της αποκέντρωσης, η Τοπική Αυτοδιοίκηση α΄ βαθμού αρχικά και β΄ βαθμού μετέπειτα, είχε πολλά προβλήματα. Σημαντικότερο όλων ο κατακερματισμός και η διάσπαση σε μικρούς, αδύναμους Δήμους χωρίς πολιτική, διοικητική και οικονομική ανεξαρτησία. Στην πράξη λοιπόν η αποκέντρωση δεν μπορούσε να εφαρμοστεί και ήταν δέσμια του Κεντρικού Κράτους χωρίς πολλές αρμοδιότητες (Παυλόπουλος Πρ., 1984), σε ένα σύστημα εξαρτημένο από τις επιδιώξεις και τους στόχους του εκάστοτε διορισμένου αρχικά και εκλεγμένου αργότερα Νομάρχη ή των Βουλευτών σε συνάρτηση με τις ικανότητες βέβαια του κάθε Δημοτικού Άρχοντα (Ψυχοπαίδης Κ. & Γετίμης Π., 1989).

Η μεγάλη τομή στην Τοπική Αυτοδιοίκηση γίνεται μετά από σχεδόν δύο δεκαετίες, με τον νόμο 2539/1997 «*Συγκρότηση της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης*» (Σχέδιο Ιωάννη Καποδίστρια). Για πρώτη φορά εξαναγκαστικά και μετά πλέον από πιέσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συνενώνονται Δήμοι και κοινότητες σε μεγάλη κλίμακα. Συγκεκριμένα μετά την εφαρμογή του νόμου (2539/1997), οι πρωτοβάθμιοι Ο.Τ.Α. (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α, 1997:13)<sup>11</sup>, μειώθηκαν από 5.775 σε 1.031 (μείωση 82%). Επομένως, επήλθε η ανασυγκρότηση της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης σε διοικητικό επίπεδο και διαμορφώθηκαν οι βασικές προϋποθέσεις για τον εκσυγχρονισμό της.

Η εξέλιξη του Καποδιστριακού νόμου 2539/1997 έρχεται με την ψήφιση του Νόμου 3852/2010 «*ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ*», με ευρεία συγχώνευση των δήμων και κοινοτήτων, όπου οι 56 Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις μειώνονται σε 13 Αιρετές Περιφέρειες και οι 1.034 μέχρι τότε Δήμοι και Κοινότητες, συρρικνώνονται σε 370. Αντίστοιχα υπήρξε μεγάλη μείωση των εξαρτημένων νομικών προσώπων και των δημοτικών επιχειρήσεων των ΟΤΑ και τα μέλη των διοικήσεών τους με αντίστοιχη μείωση των λειτουργικών εξόδων. Οι Περιφερειάρχες και οι Δήμαρχοι εκλέγονται από τον λαό πλέον κάθε πέντε χρόνια, για να συμπέσουν με την εκλογή βουλευτών που μας εκπροσωπούν στο Ευρωκοινοβούλιο.

<sup>11</sup> «Πρόταση για την ανασυγκρότηση της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης»

Ταυτόχρονα οι 13 μέχρι τότε Κρατικές Περιφέρειες αντικαταστάθηκαν με την δημιουργία 7 Γενικών Διοικήσεων που φέρουν την ονομασία “Αποκεντρωμένες Περιφέρειες”, η ύπαρξής τους επιβάλλει από το Σύνταγμα, όπου ο επικεφαλής Περιφερικός Γραμματέας διορίζεται από την εκάστοτε εκλεγμένη Κυβέρνηση. Ο ρόλος τους όμως κατά κύριο λόγο είναι εποπτικός και οι μεγάλη πλειοψηφία των αρμοδιοτήτων έχει μεταφερθεί στις 13 Αιρετές Περιφέρειες η οποίες πλέον έχουν σε πολύ μεγάλη έκταση διοικητική αυτοτέλεια. Σε θεωρητικό επίπεδο υπάρχει και η αντίστοιχη οικονομική αυτοτέλεια και ανεξαρτησία, η οποία όμως δεν είναι τόσο εύκολο όπως φαίνεται να υλοποιηθεί και αυτό είναι και ένα από τα ζητήματα που θα ερευνηθούν στην εργασία σε σχέση με την αλληλεπίδραση του ζητήματος της οικονομικής ανεξαρτησίας με το επίπεδο των προσφερόμενων Υπηρεσιών είτε αυτές αφορούν μια διοικητική πράξη που επιθυμεί να ολοκληρώσει ο πολίτης με ευκολία είτε άλλες υπηρεσίες που αφορούν την ποιότητα των προσωπικών ή επαγγελματικών αναγκών του.

Η υλοποίηση μιας ουσιαστικής και λειτουργικής αποκέντρωσης των Περιφερειακών Υπηρεσιών δε μπορεί να είναι μόνο γεωγραφική και επί χάρτου, ούτε μπορεί να γίνει σε μικρό χρονικό διάστημα αλλά πρέπει να είναι λειτουργική με πρακτικό και ρεαλιστικό τρόπο αξιολογώντας συνεχώς και σε κάθε στάδιο την πορεία αυτής της διαδικασίας.

Η ανάγκη αυτή της συνεχούς αυτοαξιολόγησης πρέπει να είναι επιθυμητή και αποδεκτή από τους ίδιους τους φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε όλα τα επίπεδα διοίκησης και δυναμικά να αντιμετωπίζεται ως ένα μέγεθος εν εξελίξει και όχι ως ένα τετελεσμένο γεγονός εφαρμόζοντας συνειδητά τις λεγόμενες αρχές αριστείας, όπως αυτές εκφράζονται στο Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης, κάποιες από τις οποίες είναι η κοινωνική ευθύνη, ο προσανατολισμός στα αποτελέσματα, η συνεχής καινοτομία και βελτίωση, η διαχείριση μέσω διαδικασιών και δεδομένων και η έμφαση στον πολίτη/πελάτη (Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης, 2013:11).

## 2.2. **Αρμοδιότητες Τοπικής Αυτοδιοίκησης**

Στην Ελλάδα ο δημόσιος τομέας προχώρησε στην από χρόνια επιδιωκόμενη μετεξέλιξη με τον Καποδίστρια αρχικά και με τον Καλλικράτη αργότερα (σε αντίθεση με την Ισπανία και παρόμοια με την Πορτογαλία), η Ελλάδα δεν κατάφερε να υπερβεί τις συγκεντρωτικές δομές. Έτσι παραμένουν στάσιμες οι δαπάνες για την τοπική αυτοδιοίκηση στα χαμηλότερα επίπεδα της Ε.Ε. (γύρω στο 4% του ακαθάριστου εθνικού προϊόντος), ενώ η αποκέντρωση αρμοδιοτήτων και μαζί με αυτήν η αυτοτέλεια των δήμων παραμένουν περιορισμένες. Από την άλλη πλευρά, η πολιτική επιρροή των αιρετών της τοπικής αυτοδιοίκησης είναι σημαντική σε επίπεδο κράτους. Τα ιδιαίτερα συμφέροντα των τοπικών κοινωνιών λαμβάνονται σχεδόν πάντα υπόψη, κάτι το οποίο περιγράφεται ως «παρασκηνιακός τοπικισμός» (Χλέπας Κ., 2014:4)<sup>12</sup>.

Με το Νόμο 3852/2010 «άρθρο 186», οι αρμοδιότητες των Περιφερειακών Αυτοδιοικήσεων είναι πολυσχιδείς και αφορούν στους τομείς: Προγραμματισμού-Ανάπτυξης, Γεωργίας-Κτηνοτροφίας, Φυσικών Πόρων-Ενέργειας- Βιομηχανίας, Απασχόλησης-Εμπορίου-Τουρισμού, Μεταφορών και Επικοινωνιών, Έργων-Χωροταξίας-Περιβάλλοντος, Υγείας, Παιδείας-Πολιτισμού-Αθλητισμού, Πολιτικής Προστασίας και Διοικητικής Μέριμνας. Επιπλέον με τον Ν.3852/2010, «άρθρο 187», με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται με πρόταση των Υπουργών Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Οικονομικών και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού, κατόπιν γνώμης της Ένωσης Περιφερειών, μπορεί να μεταβιβάζονται στις περιφέρειες αρμοδιότητες της Κεντρικής Διοίκησης, που

<sup>12</sup> «Μία επισκόπηση της Ελληνογερμανικής Συνέλευσης», Γραφείο Διασύνδεσης του Εντεταλμένου της Ελληνογερμανικής Συνέλευσης (KS-DGV)

συνάπτονται με εκείνες που απονέμονται, κατά τομείς, με το προηγούμενο άρθρο, εφόσον υπηρετούν αναπτυξιακού και λειτουργικού χαρακτήρα περιφερειακές ανάγκες και δεν αφορούν θέματα άσκησης ενιαίας κρατικής πολιτικής. Με το ίδιο διάταγμα ρυθμίζεται και η απόδοση των αντίστοιχων οικονομικών πόρων για την άσκησή τους.

Οι περιφέρειες έχοντας τον κύριο ρόλο στην ανάπτυξη, βιωσιμότητα και βελτίωσή τους, έχουν όχι δικαίωμα αλλά υποχρέωση σύμφωνα με το ν. Ν.3852/2010 να καταρτίζουν Πενταετές Επιχειρησιακό Πρόγραμμα με την έναρξη της πρώτης περιφερειακής περιόδου. Για αυτά τα προγράμματα Ανάπτυξης υπάρχουν συγκεκριμένες διαδικασίες που αφορούν στην κατάρτιση, παρακολούθηση και αξιολόγηση τους. Αυτό είναι ουσιαστικά ειδικά στην περίοδο οικονομικής κρίσης που βιώνει το Ελληνικό Κράτος. Τα προγράμματα πρέπει να είναι στοχοθετημένα, βιώσιμα και να προβλέπονται επαρκείς τρόποι χρηματοδότησης κάθε βήματος υλοποίησης. Αυτό αφορά σε χρηματοδότηση από ίδιους πόρους, χρηματοδότηση από το Κεντρικό κράτος ή χρηματοδότηση μέσω Ευρωπαϊκών προγραμμάτων (ΕΣΠΑ). Μέσω των προγραμμάτων ανάπτυξης μπορούν να γίνουν δράσεις που να οδηγούν σε καινοτόμες μεταβολές και απορρόφηση των νέων τεχνολογιών με ουσιαστική αλλαγή των διαδικασιών και παρεχόμενων υπηρεσιών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Οι αρμοδιότητες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης όσο πολύπλοκες και ευρείες αν φαίνονται, είναι σε συνάφεια με το Ευρωπαϊκό μοντέλο ανάπτυξης που επιδιώκει να ενισχύσει τις τοπικές περιφερειακές διοικήσεις, θεωρώντας ότι αυτό είναι το καλύτερο για την ανάπτυξη του κράτους και την εξυπηρέτηση των πολιτών. Βεβαίως σε κάθε χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης αυτός είναι ένας στόχος που είναι λιγότερο ή περισσότερο κοντά στο να επιτευχθεί. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε το 2015 ένα εγχειρίδιο με τίτλο: «*Quality of Public Administration A Toolbox for Practitioners*» (European Commission, 2015). Ένας από τους στόχους της έκδοσης ενός τέτοιου εγχειριδίου είναι ανάμεσα σε άλλα να επανεξεταστεί το πεδίο εφαρμογής της κυβέρνησης, να επανασχεδιάσει τις διοικητικές διαδικασίες και να επικεντρωθούν περισσότερο στον χρήστη, να επενδύσει στην ικανότητα των δημοσίων υπαλλήλων και της κοινωνίας, να κάνει καλύτερη χρήση της τεχνολογίας επικοινωνίας και πληροφορίας για την εξυπηρέτηση των αναγκών μιας κοινωνίας που είναι «online» στο διαδίκτυο (European Commission, 2015:13).

Δεν είναι το σχέδιο ή το ιδανικό της Ευρωπαϊκής Ένωσης η απόλυτη ομοιογένεια στη Δημόσια Διοίκηση κάθε κράτους τόσο σε κεντρικό όσο και σε τοπικό επίπεδο. Αντίθετα κάθε κυρίαρχο κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει τις δικές του ιδιαιτερότητες και ανάγκες. Τα προβλήματα και οι στρεβλώσεις δεν είναι ίδιες σε κάθε κράτος, ούτε είναι ίδιες και οι αντιστάσεις που πιθανά να προβάλλει το όποιο υπάρχον διοικητικό σύστημα για αλλαγή και πρόοδο. Θα πρέπει λοιπόν αντίστοιχα να βρει το δικό του δρόμο ώστε να επιτύχει αυτό που υπάρχει πλέον σαν στόχος που είναι ένα ελάχιστο επίπεδο παροχής υπηρεσιών προς τον πολίτη. Χωρίς να υπάρχει ένας «σωστός» τρόπος, τονίζεται λοιπόν ότι κάθε κράτος θα βρει τον καλύτερο τρόπο να αναμορφώσει την Δημόσια Διοίκηση του αντιμετωπίζοντας με το δικό του τρόπο και σύστημα τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει.

Το ιδανικό πιθανά θα ήταν κάθε κράτος έχοντας κρατήσει την μοναδικότητα του και τα θετικά στοιχεία που το χαρακτηρίζουν να βάλει στόχο ή στόχους που υποστηρίζονται με ένα κοινό πλαίσιο ποιότητας και αναβαθμισμένης υπηρεσίας της Δημόσιας Διοίκησης αλλά δεν περιορίζονται από αυτό. Είναι αυτό που ακριβώς λείπει η λέξη στον τίτλο του: «toolbox» (European Commission, 2015:13), μια εργαλειοθήκη βοηθός για την Κεντρική Διοίκηση και την Πολιτική Εξουσία, ένα στήριγμα σε κάθε στροφή του δρόμου για την επίτευξη των στόχων, όπως αυτοί οι στόχοι πλέον καθορίζονται και από την Ελληνική κρατική εξουσία και εκφράζονται μεταξύ άλλων με το νόμο ν. 3979/2011 αλλά και την «Εθνική στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση» για τα επόμενα χρόνια (έτη 2014-2020), όπως αναλύεται παρακάτω.

Πολλά ζητήματα που αφορούν στην εφαρμογή πολιτικών και ενεργειών δίνουν την αίσθηση του καταναγκασμού από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Αυτό μπορεί κυρίως να προκύψει όταν υπάρχουν σημαντικές καθυστερήσεις στην υιοθέτηση, στον σχεδιασμό αλλά και την εφαρμογή με συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα που ανταποκρίνονται στο επιδιωκόμενο αποτέλεσμα. Σε αυτές τις περιπτώσεις δίνεται η αίσθηση της βεβιασμένης εφαρμογής και επακόλουθα του εξαναγκασμού, μπορεί δε να μη ληφθούν υπόψη εθνικές ιδιαιτερότητες.

Είναι φανερό από την συνοπτική περιγραφή των εκτενέστατων και πολύπλευρων αρμοδιοτήτων της ότι η περιφερειακή αυτοδιοίκηση πλέον είναι βασικότατος πυλώνας για την ανάπτυξη του Κράτους και την εξυπηρέτηση του πολίτη σε κάθε επίπεδο της ζωής του, των αναγκών του και της καθημερινότητάς του με πολυποίκιλες υπηρεσίες προς αυτόν στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της. Σε ποιο βαθμό όμως αυτό γίνεται με το βέλτιστο τρόπο και με επάρκεια; Χρειάζεται αναβάθμιση των υπηρεσιών προς τους πολίτες και αν ναι με ποιους τρόπους μπορεί γίνει αυτή; Για να μπορέσουμε να απαντήσουμε στα ερωτήματα αυτά θα χρησιμοποιηθεί στην παρούσα εργασία ως παράδειγμα η Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Ηρακλείου. Τμήμα των υπηρεσιών της συγκεκριμένης διεύθυνσης αφορά σε υπηρεσίες που αξιολογούνται ως σημαντικά γεγονότα για τη ζωή ενός πολίτη, όπως η έκδοση άδειας οδήγησης ή η αγορά αυτοκινήτου.

Ακριβώς για το λόγο αυτό οι συγκεκριμένες υπηρεσίες θα πρέπει να διευκολύνουν τους πολίτες για την ολοκλήρωση των υποθέσεών τους. Κάποιες από τις υπηρεσίες που παρέχονται από τη Διεύθυνση Μεταφορών περιγράφονται μεταξύ άλλων ως «γεγονότα ζωής-life events» (European Commission, 2015), λόγω της σπουδαιότητας τους στην καθημερινή ζωή των πολιτών ή την διάρκεια ζωής μιας επιχείρησης. Τυπικά τέτοιου είδους συμβάντα όπως είναι η γέννηση παιδιού, το ξεκίνημα μιας μικρής επιχείρησης, η συνταξιοδότηση, η αγορά αυτοκινήτου, η έκδοση άδειας οδήγησης, απαιτούν από τον πολίτη ή την επιχείρηση πολλαπλές επαφές με πάνω από μία υπηρεσία που πολλές φορές είναι διασπασμένες σε πάνω από ένα άτομα ή σε πάνω από ένα οργανισμούς. Η προσέγγιση αυτή ως «γεγονότα ζωής» είναι τόσο εργαλείο ανάλυσης όσο και η βάση για να οργανωθούν δημόσιες υπηρεσίες ιδιαίτερος ηλεκτρονικές υπηρεσίες online.

### 3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

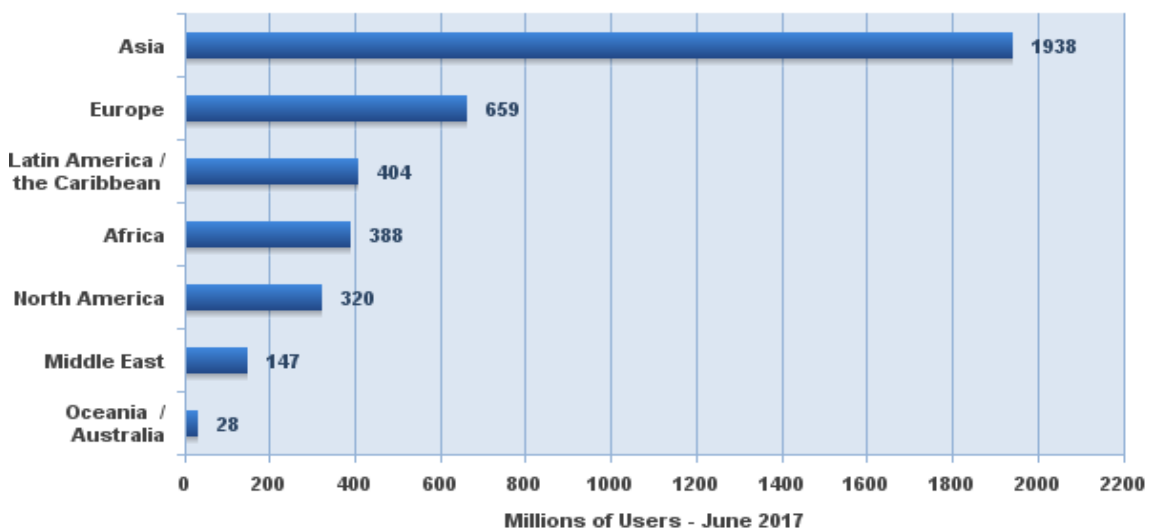
Μετά τον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο, οι εξελίξεις της τεχνολογίας ήταν ραγδαίες και μπορούσαν να βρουν διάφορες εφαρμογές στην καθημερινότητα των πολιτών. Μετά τη δεκαετία του 1950 μπήκαμε και σε μια εποχή που ονομάζεται εποχή της Πληροφορίας (Information Age) ή Ψηφιακή Εποχή (Digital Age). Η ανάπτυξη πλέον της οικονομίας βασίζεται σε online σύνδεση, γρήγορη ανταλλαγή πληροφοριών. Αυτό βρίσκει πάρα πολλές εφαρμογές από τις Τράπεζες μέχρι τη Βιομηχανία, την Πολιτική (Διακυβέρνηση Κρατών και Παγκόσμιων Οργανισμών), καθώς και στην Υγεία. Ήταν μονόδρομος η ανάγκη να αναζητηθούν νέες εφαρμογές που θα μπορούσαν να έχουν άμεση χρήση και στην Δημόσια Διοίκηση.

#### 3.1. Χρήση Διαδικτύου

Η ιδέα του διαδικτύου εμφανίστηκε δειλά στα τέλη της δεκαετίας του '60 και από τότε μέχρι σήμερα κυριαρχεί σχεδόν σε όλες τις ανθρώπινες δραστηριότητες. Αναφορικά με την συνδεσιμότητα των χρηστών παγκοσμίως ξεπερνά τον αριθμό των 3 δις αγγίζοντας σχεδόν τα 4 δις και συγκεκριμένα τους 3,885,567,619 χρήστες, *γράφημα 3.1.1.*(Miniwatts Marketing Group, 2017).

Στις μέρες μας, από το σύνολο του πληθυσμού της γης, το 49,7% των ενεργών χρηστών είναι συνδεδεμένοι παγκοσμίως, με ρυθμό ανάπτυξης από το 2000 έως σήμερα (30 Ιουνίου 2017) της τάξεως του 976,4 %. Στην Ευρώπη το αντίστοιχο ποσοστό ενεργών χρηστών αγγίζει το 80,2 %, με ρυθμό ανάπτυξης της αντίστοιχης περιόδου (2000 έως 30 Ιουνίου 2017), να φτάνει το 527,6%, ενώ το παγκόσμιο ποσοστό των χρηστών διαδικτύου, για την Ευρώπη φτάνει μόλις το 17%. Το αντίστοιχο ποσοστό για την Ελλάδα κυμαίνεται στο 69,1% επί του συνόλου της χώρας και μόλις το 1,1% του συνόλου της Ευρώπης (Miniwatts Marketing Group, 2017). Όλα τα παραπάνω στοιχεία αποτυπώνονται με σαφήνεια στο *γράφημα 3.1.2.* που ακολουθεί.

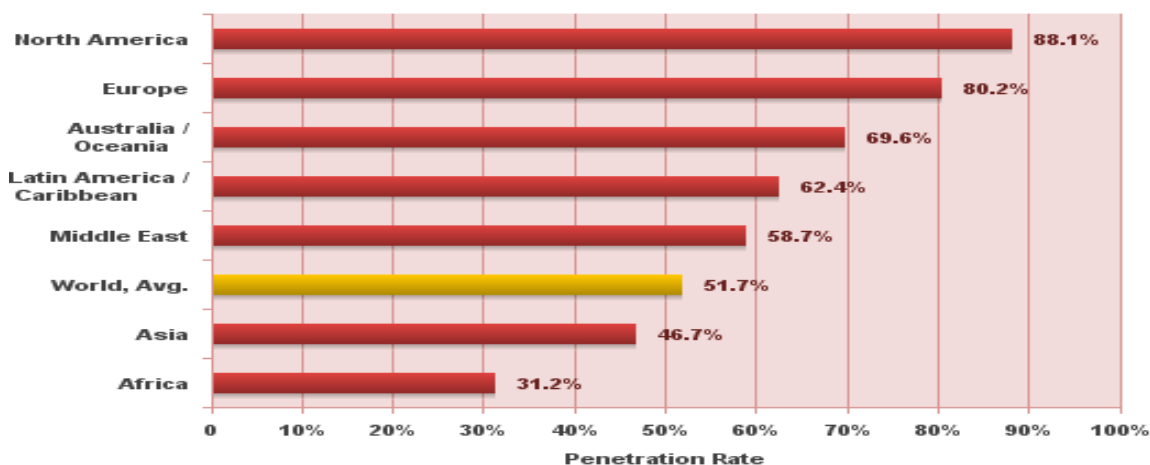
Γράφημα 3.1.1. Χρήστες του Διαδικτύου, 30 Ιουνίου 2017, ανά Γεωγραφική Περιοχή (Παγκοσμίως)



Πηγή: Miniwatts Marketing Group (2017)



Γράφημα 3.1.2. Ποσοστά Παγκόσμιας Διαδικτυακή Διείσδυση, 30 Ιουνίου 2017, ανά Γεωγραφική Περιοχή



Πηγή: Miniwatts Marketing Group (2017)

### 3.2. Ανάπτυξη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Από τα τέλη της δεκαετίας του 1990 άρχισε να αναπτύσσεται η ορολογία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρόλο που η χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών είχε ήδη ξεκινήσει νωρίτερα (Grönlund Å. & Horan T., 2005). Τις επόμενες δύο δεκαετίες αναπτύσσεται πολύ δυναμικά σε παγκόσμιο και ευρωπαϊκό επίπεδο. Η χρήση υπολογιστικών συστημάτων για την διακυβέρνηση έχει ποικίλες εφαρμογές και διαφορετικές εκτιμήσεις τα τελευταία χρόνια. Υπάρχουν στην βιβλιογραφία αρκετοί ορισμοί για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αλλά ένας ορισμός που την περιγράφει με επάρκεια είναι αυτός που αφορά στη χρήση διαδικτύου για επαρκέστερη διακυβέρνηση, καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτιωμένες δημοκρατικές διαδικασίες. Η δυνατότητα της συμμετοχής (e-voting) η βελτίωση της εξυπηρέτησης (one stop), η εμπιστοσύνη και η ασφάλεια είναι κάποια από τα πολύ σημαντικά αποτελέσματα (Grönlund Å. & Horan T., 2005).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση αναλύει τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνίας στις Δημόσιες Υπηρεσίες σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες εφαρμογές με σκοπό να βελτιωθούν οι δημόσιες υπηρεσίες και οι δημοκρατικές διαδικασίες (Keefe T. & Crowther P., 2015).

Στην Ελλάδα από το 2005 άρχισε να υλοποιείται το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης "Σύζευξις" μέσω της "Κοινωνίας της Πληροφορίας", με χρηματοδότηση από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας" (στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ) κατά 75% και κατά 25% από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων, με προϋπολογισμό που ανερχόταν στα 100.000.000 ευρώ, ενώ το κέρδος για το Δημόσιο προβλεπόταν να είναι στα 65 εκατομμύρια ευρώ.

Το πρόγραμμα «Σύζευξις» αφορούσε σε παροχή τηλεπικοινωνιακών και τηλεμετρικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης και κλίμακας, (4.500 κτίρια) και στόχους μεταξύ άλλων τη διασύνδεση σε ένα Ενιαίο Δίκτυο Δεδομένων και φωνής περί των 4.500 φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών πρόσβασης στο Internet και υπηρεσιών Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου, παροχή διαδικτυακής πύλης με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (π.χ. Υπηρεσίες καταλόγου, εφαρμογές τηλεσυνεργασίας κ.λπ.) σε όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης) και παροχή υποδομής ασφάλειας για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών.

Ήδη αυτό επεκτείνεται με το πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ II» ένα έργο προϋπολογισμού 616 εκ. €, που σχεδιάστηκε να εκτελεστεί με συγχρηματοδότηση της Ελλάδας, του Ευρωπαϊκού Κέντρου Περιφερειακής Ανάπτυξης και του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου με βασικούς στόχους για την υλοποίηση του την ένταξη σε αυτό κάθε κτιρίου δημόσιου φορέα (εκτιμώνται σε 34.000 κτίρια συμπεριλαμβανομένων των σχολείων), την αναβάθμιση του βαθμού ευρυζωνικότητας του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ I», την αναβάθμιση των υφιστάμενων υπηρεσιών και την παροχή νέων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας (Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης, 2017)<sup>13</sup>. Παρόλη την όλη προσπάθεια, λόγω της αδυναμίας να εκτελεστούν εγκαίρως το Δεκέμβριο 2015, απεντάχθηκαν από το Εθνικό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση», τα τρία έργα δορυφορικών δράσεων που αφορούν στην υλοποίηση υποστηρικτικών έργων του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ II», με σκοπό να ενταχθούν στο ΕΣΠΑ 2014-2020 παρόλο που βάσει μελετών που έχουν γίνει, το προσδοκώμενο όφελος της συγκεκριμένης δράσης είναι η μείωση των τηλεπικοινωνιακών τελών του Δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα μέσα στο ευρύτερο πλαίσιο μείωσης των δημόσιων δαπανών στο 50% (ΚΤΠ Α.Ε., Ιούλιος 2017:16-17).

Παράλληλα από το 2011, στα πλαίσια του πρώτου Σχεδίου Δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission, 2016)<sup>14</sup>, έχει ψηφιστεί ο ν. 3979/2011 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στο νόμο αυτό προβλέπονται, η τήρηση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από όλους τους φορείς του Δημοσίου και η νομική και αποδεικτική ισχύ των ηλεκτρονικών εγγράφων. Μια καινοτομία για την ελληνική γραφειοκρατική πραγματικότητα είναι η θεσμοθέτηση ηλεκτρονικής επικοινωνίας μεταξύ φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, φυσικών και νομικών προσώπων, αλλά και μεταξύ φορέων του Δημοσίου. Δεσπόζουσα θέση όμως στην προσπάθεια αναβάθμισης έχουν οι εφαρμογές του προγράμματος Διαύγεια για την προαγωγή της διαφάνειας, το σύστημα παροχής οικονομικών υπηρεσιών TAXIS και οι εφαρμογές και οι υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες και τις εταιρείες μέσω της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων.

Παρόλη την προσπάθεια αυτή η Ελλάδα κατατάσσεται κατά το έτος 2016 στην 26<sup>η</sup> θέση μεταξύ των 28 κρατών μελών της ΕΕ στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας<sup>15</sup> του έτους 2016 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με υστέρηση στους δείκτες όπως δείχνει και ο παρακάτω πίνακας 3.2.1. αντιληπτικότητας (European Commission, 2016), συγκεκριμένα η Ελλάδα περιλαμβάνεται ανάμεσα στις χώρες με τις χειρότερες επιδόσεις παρουσιάζοντας υστέρηση στη χρήση του διαδικτύου, στην ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας, και στη συνδεσιμότητα ενώ βρίσκεται σε διαδικασία κάλυψης της υστέρησης στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες και στο σχετικό ανθρώπινο κεφάλαιο σε σχέση με το μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

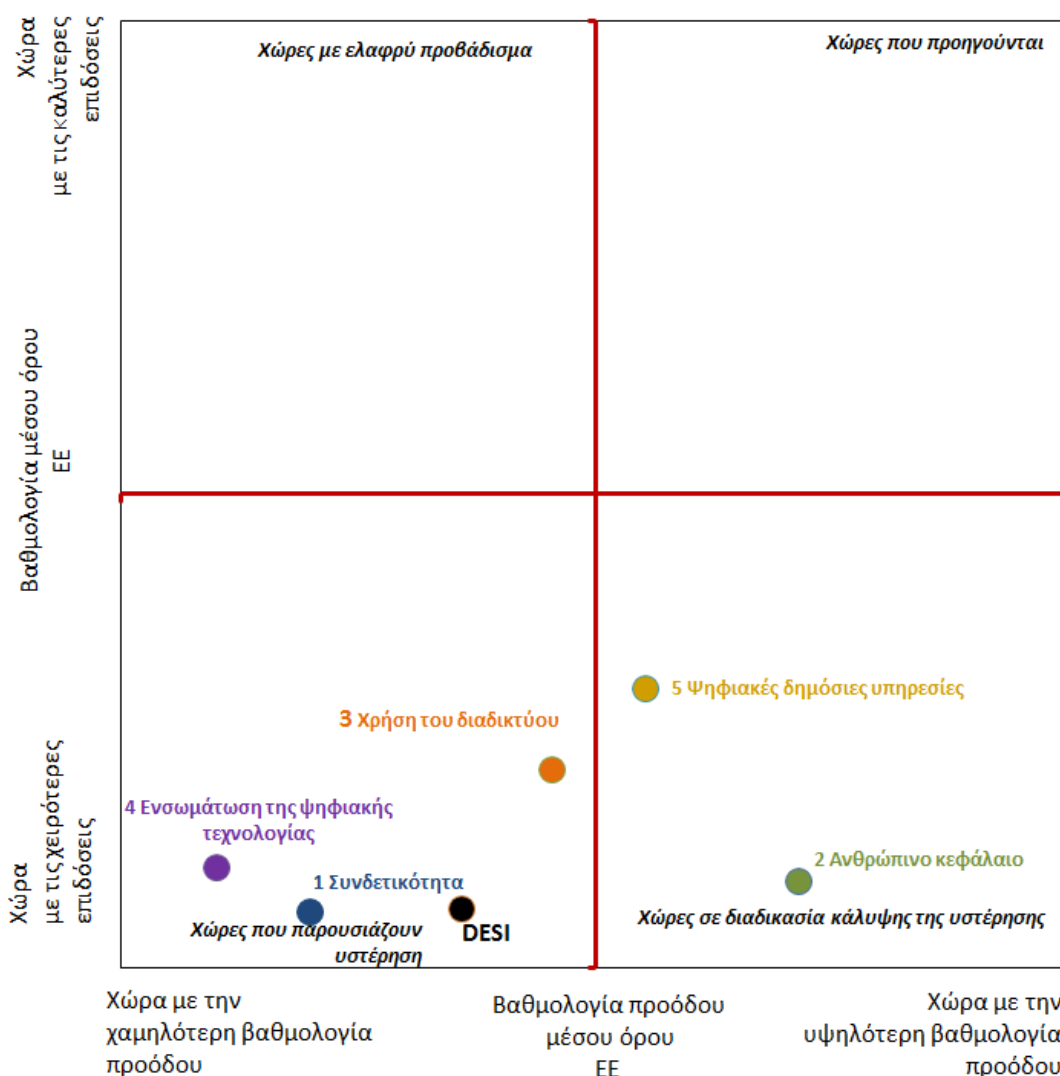
---

<sup>13</sup> «ΣΥΖΕΥΞΙΣ II»

<sup>14</sup> «European eGovernment Action Plan 2011-2015»

<sup>15</sup> «DESI», Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας, 2016

Πίνακας 3.2.1. Πίνακας αντιληπτικότητας Δεικτών Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας για την Ελλάδα

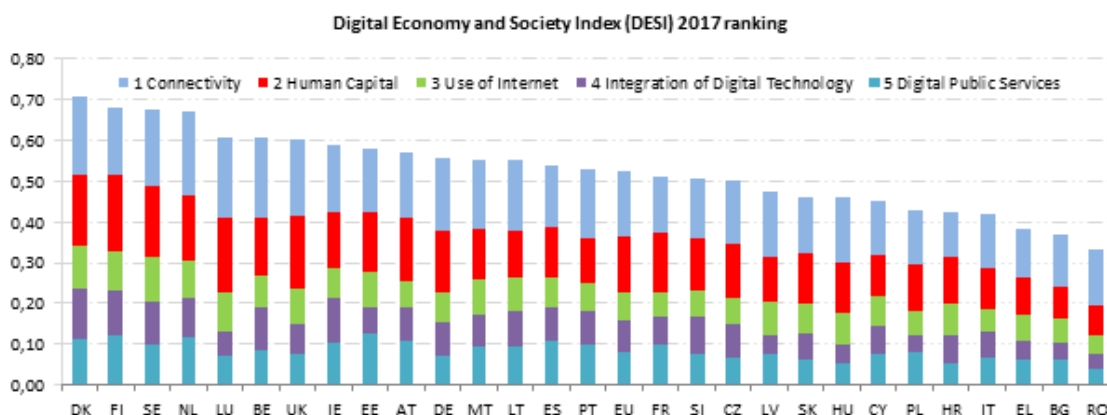


Πηγή: European Commission (2016)

Σύμφωνα με Έκθεση Προόδου του Ψηφιακού Θεματολογίου για την Ευρώπη στον τομέα των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, η Ελλάδα κατατάσσεται στην 24<sup>η</sup> θέση και η βαθμολογία προόδου της βρίσκεται ακριβώς πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ. Το ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου που έχουν υποβάλει ή λάβει συμπληρωμένα έντυπα από τη δημόσια διοίκηση μέσω διαδικτύου είναι 38%, πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ με ποσοστό 34% (European Commission, 2016:10)<sup>16</sup>. Η βαθμολογία της Ελλάδας στον τομέα των ανοικτών δεδομένων είναι υψηλότερη από τον μέσο όρο της ΕΕ όμως εμφανίζει χειρότερες επιδόσεις από πλευράς παροχής υπηρεσιών των ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών. Στα παρακάτω δύο γραφήματα, (3.2.1. και 3.2.2.), φαίνονται οι επιμέρους επιδόσεις της Ελλάδας σε σχέση με το μέσο όρο που καταγράφεται στην Ευρώπη.

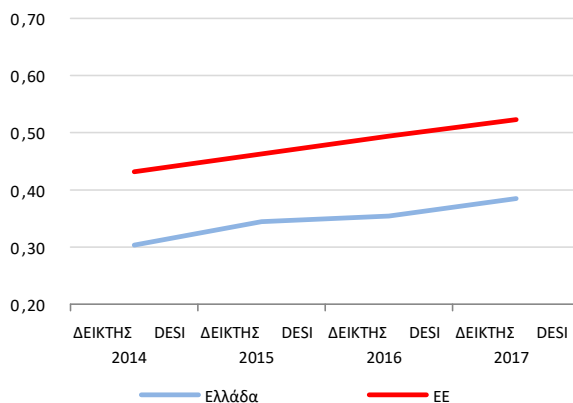
<sup>16</sup> «Έκθεση Προόδου του Ψηφιακού Θεματολογίου για την Ευρώπη (EDPR)», Προφίλ χώρας για την Ελλάδα

Γράφημα 3.2.1. Κατάταξη Ευρωπαϊκών Χωρών σχετικά με το Ψηφιακό Θεματολόγιο, 2017



Πηγή: European Commission (2017)

Γράφημα 3.2.2. Επιδόσεις Ελλάδας και Μ.Ο. Ευρωπαϊκών Χωρών σχετικά με το Ψηφιακό Θεματολόγιο (DESI), για τα έτη 2014 - 2017



Πηγή: European Commission (2017)

Ειδικά στο κεφάλαιο των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε από τον παρακάτω πίνακα, (3.2.2.), η Ελλάδα παρουσιάζει μια μικρή βελτίωση στους δείκτες τις σε σχέση με τους δείκτες που καταγράφει στα υπόλοιπα θέματα ψηφιακής ανάπτυξης, καταγράφοντας έτσι την προσπάθεια των τελευταίων ετών.

Πίνακας 3.2.2. Κατάταξη Ελλάδας & Μ.Ο. ΕΕ για το 2017, σε Προσφερόμενες Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες

5.Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	Ελλάδα		Ομάδα χωρών	ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	24η	0,41	0,43	0,55
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2016	22η	0,35	0,42	0,51

Πηγή: European Commission (2017)

Στους επιμέρους δείκτες που αφορούν στα ανοικτά δεδομένα, στην διαδικτυακή ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών και στους χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η

Ελλάδα καταγράφει αύξηση, ενώ αντίθετα καταγράφει μείωση και βρίσκεται στην τελευταία θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης (28<sup>η</sup>) στη χρήση προσυμπληρωμένων εντύπων, όπως αυτά καταγράφονται στο **πίνακα 3.2.3.** που ακολουθεί.

Πίνακας 3.2.3. Κατάταξη Ελλάδας & Μ.Ο. ΕΕ για το 2017, ανά κατηγορία Προσφερόμενων Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών

	Ελλάδα				ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017		ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2016		
	ποσοστό	κατάταξη	ποσοστό	κατάταξη	
<b>5α1. Χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης</b> % των χρηστών του διαδικτύου (τον τελευταίο χρόνο)	38 % ↑	14η	37 %	12η	34 %
	2016		2015		2016
<b>5α2. Προσυμπληρωμένα έντυπα</b> Βαθμολογία (0 έως 100)	5 % ↓	28η	8 %	27η	49 %
	2016		2015		2016
<b>5α3. Διαδικτυακή ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών</b> Βαθμολογία (0 έως 100)	63 % ↑	25η	54 %	27η	82 %
	2016		2015		2016
<b>5α4. Ανοιχτά δεδομένα</b> % της μέγιστης βαθμολογίας	73 % ↑	10η	63 %	6η	59 %
	2016		2015		2016

Πηγή: European Commission (2017)

Η Ελλάδα ακολουθώντας και το νέο Σχέδιο Δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission, 2017)<sup>17</sup>, έχει διαμορφώσει την Εθνική της Στρατηγική ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, σε ένα κείμενο που παρουσιάζει τις βασικές αρχές και τους κατευθυντήριους στόχους της στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Διαπιστώνεται στο κείμενο αυτό η υστέρηση της Ελλάδας στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς τους πολίτες και συγκεκριμένα αναφέρεται ότι κατά το έτος 2010 η Ελλάδα είχε καταταχθεί στην τελευταία θέση στην Ευρωπαϊκή Ένωση (European Commission, 2010).

Το πρόβλημα και οι παθογένειες όπως αναλύονται στην Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και παρατίθεται αυτούσια είναι: «Χαμηλή αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών, επιχειρησιακός κατακερματισμός των συστημάτων, υψηλή διασπορά και λειτουργικές επικαλύψεις των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου. Υψηλό κόστος κτήσης και χρήσης των ηλεκτρονικών υποδομών, λόγω κυρίως έλλειψης κατάλληλων προγραμματικών συμφωνιών και αδειών που να καλύπτουν το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης. Απουσία διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων. Μειωμένη βούληση επαναχρησιμοποίησης της δημόσιας πληροφορίας. Υπερτροφικά έργα και υποδομές υπερβολικής διαχειριστικής δυσκολίας και ασύμφορης σχέσης κόστους-οφέλους. Μακροσκελείς διαγωνιστικές διαδικασίες που ξεπερνούν τον κύκλο ανανέωσης της τεχνολογίας, καταλήγοντας σε προμήθειες παρωχημένων προϊόντων. Ελλιπής σχεδιασμός και χρηματοδότηση σε όλο τον κύκλο ζωής των συστημάτων. Ανύπαρκτοι ή αναποτελεσματικοί μηχανισμοί οριζόντιων σχημάτων διακυβέρνησης. Απουσία κοινής αρχιτεκτονικής της δημόσιας Πληροφορικής, ενιαίων προτύπων και πολιτικών συμμόρφωσης για τη χρήση των ΤΠΕ. Αναποτελεσματικότητα πλαισίου θεσμικής συνεργασίας με την αγορά. Μειωμένη πολιτική και επιτελική προσήλωση στις ΤΠΕ και την Ηλ. Διακυβέρνηση. Πολυπλοκότητα θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου. Απουσία

<sup>17</sup> «European eGovernment Action Plan 2016-2020»

*παρακολούθησης, ελέγχου και ανατροφοδότησης. Ασυνέχεια των υιοθετημένων πολιτικών σε κάθε κυβερνητική αλλαγή»* (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2013:5).

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες αναπτύσσονται στους τομείς των ταξιδιών, της εργασίας και της συνταξιοδότησης, των οχημάτων, των εγγράφων παραμονής, της εκπαίδευσης, της υγείας και της οικογένειας (European Union, 2017).

### 3.3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & πολίτης

Όπως φαίνεται λοιπόν από τα παραπάνω, γνωρίζουμε πλέον που υπάρχουν παθογένειες, δυσκολίες, προβλήματα. Το προφανές ερώτημα που προκύπτει είναι μπορεί πρακτικά ξεπερνώντας όλα τα παραπάνω να αναβαθμίσει τις υπηρεσίες της η Τοπική Αυτοδιοίκηση; Πέρα από την απέραντη θεωρητικολογία που δυστυχώς είναι γνώρισμα της Ελληνικής πραγματικότητας και τις φιλόδοξες πλην αποσπασματικές κατά περιόδους προσπάθειες, κυρίως μέσω των Ευρωπαϊκών ταμείων, του Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (2000-2006), και του Εθνικού Πλαισίου Στρατηγικής Αναφοράς (2007-2013), θα πρέπει τα μέτρα να υλοποιηθούν σε πρακτικά σχέδια και διαδικασίες με συγκεκριμένους μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους.

Πολλά προγράμματα στο παρελθόν αποτύγχαναν (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2013), γιατί η υλοποίηση των προγραμμάτων γινόταν από δομές που λειτουργούσαν παράλληλα με τη δημόσια διοίκηση, με κύριο στόχο την απορρόφηση των ευρωπαϊκών κονδυλίων. Δεν υπήρχε ουσιαστικός κεντρικός σχεδιασμός και μετρήσιμο πρόγραμμα υλοποίησης από τους φορείς που κατά περίπτωση αναλάμβαναν κάποιο έργο ή ακόμη και επαρκή διασφάλιση πόρων μετά το πέρας της χρηματοδότησης για την αρχική υλοποίηση του προγράμματος (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2013). Αποτυχία μπορεί να θεωρηθεί ακόμη και η μεγάλη καθυστέρηση στην ανάπτυξη των προγραμμάτων και η αντίστοιχη εκτίναξη του κόστους υλοποίησης και εφαρμογής. Ως τέτοια μπορούν να αναφερθούν η αρχική ανάπτυξη του Εθνικού Κτηματολογίου (Καθημερινή, 2001), ενώ ακόμη και το εμβληματικό έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» που αναφέρεται παραπάνω έτυχε πολλών καθυστερήσεων (Θεοδωράκης Γρ., 2017).

Προκύπτουν αρκετά ερωτήματα σε σχέση με την εισαγωγή νέων εφαρμογών και διαδικασιών. Είναι το υπαλληλικό προσωπικό επαρκώς επιμορφωμένο σε νέες τεχνολογίες (π.χ. πολύ καλό χειρισμό ηλεκτρονικών υπολογιστών και προγραμμάτων, softwares, για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών εφαρμογών που απαιτούνται για επίβλεψη και επέμβαση στην εφαρμογή διαδικασιών της ηλεκτρονική διακυβέρνηση). Χρειάζεται επιπλέον επιμόρφωση του προσωπικού στις νέες διαδικασίες που αποσκοπούν στην εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών και στη μείωση της γραφειοκρατικής διοίκησης; Υπάρχουν διαθέσιμα σεμινάρια επιμόρφωσης όλων των εμπλεκόμενων Υπαλλήλων; Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση υλοποιείται με επαρκείς πόρους; Οι εφαρμογές, τα λογισμικά και η υλικοτεχνική υποδομή είναι ήδη τεχνολογικά παρωχημένες ή που είναι τελευταίας τεχνολογίας; Πόσο αποτελεσματική είναι η διαχείριση των νέων εφαρμογών και πως ανταποκρίνονται οι πολίτες και τι ωφέλεια έχουν;

Οι διοικητικές ανάγκες που υπάρχουν είναι πολύ περισσότερο πολύπλοκες από ότι στο παρελθόν και τα ζητήματα που προκύπτουν για να επιλυθούν χρειάζονται διοικήσεις στο ρόλο του μάντζερ, υπαλλήλους ικανούς και προσαρμοστικούς στο να χειριστούν ποικίλα προβλήματα και προκλήσεις (Kisner M., Vigoda-Gadot E., 2017:14).

Φυσικά η αναβάθμιση των Ηλεκτρονικών/Διαδικτυακών Υπηρεσιών έχει ως κύριο στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Ένα ερώτημα λοιπόν είναι κατά πόσο οι ίδιοι οι πολίτες ενημερώνονται για όποιες βελτιώσεις, καινούριες υπηρεσίες και online παροχές υπάρχουν από τη δημόσια Διοίκηση;

Η Δημόσια Διοίκηση πρέπει να καταστήσει αντικείμενό της όχι μόνο να πραγματοποιήσει επωφελείς αλλαγές για τους πολίτες, αλλά και να προωθήσει αυτές τις αλλαγές στο ευρύ κοινό χρησιμοποιώντας σύγχρονους μεθόδους επικοινωνίας (όπως τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή τα μέσα μαζικής ενημέρωσης και γιατί όχι ακόμα και προσωπικά SMS σε πρόσωπα που έχουν κάποια υπόθεσή τους σε εξέλιξη ή εκκρεμότητα, π.χ. υποψήφιοι αδειών οδήγησης, επαγγελματίες αυτοκινητιστές, επαγγελματίες οδηγοί οχημάτων δημόσιας χρήσης, κλπ.).

Για ποιο λόγο να εισαχθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση; Στόχος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι να αναβαθμίσει τις Υπηρεσίες της. Πως εξελίσσεται όμως η αναβάθμιση των Υπηρεσιών; Υπάρχουν μετρήσιμοι δείκτες ή επιμέρους στόχοι υλοποίησης σε συγκεκριμένα χρονικά πλαίσια; Υπάρχει ένα σύστημα μέτρησης ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από την Τοπική Αυτοδιοίκηση; Αυτό σε ένα ολοκληρωμένο αμφίδρομο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να προβλέπεται ως ανάδραση η οποία αναλύεται και επανεκτιμούνται δυναμικά οποιαδήποτε ατέλειες ή αστοχίες με καίριες και έγκαιρες επεμβατικές ενέργειες. Μια μέθοδος που χρησιμοποιείται ευρέως στο δημόσιο τομέα για αξιολόγηση είναι η μέθοδος καλών πρακτικών ή σημείων αναφοράς (*Best Practices, Benchmarking*), που βασίζεται στη συγκριτική αξιολόγηση.

Για να εφαρμοστεί η συγκεκριμένη μέθοδος πρέπει να έχουν επιλεγεί φορείς επιφορτισμένοι με το ίδιο έργο, να υπάρχει διαθεσιμότητα επαρκούς πληροφόρησης για τις διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα σε κάθε υπό αξιολόγηση επιχειρησιακή μονάδα, διαθεσιμότητα δεδομένων για τα παραγόμενα προϊόντα ή τις διατιθέμενες υπηρεσίες και πληροφόρηση για το βαθμό ικανοποίησης του κοινού από τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες. Άλλες μέθοδοι αξιολόγησης που χρησιμοποιούνται από δημόσιες διοικήσεις χωρών-μελών του ΟΟΣΑ είναι διάφορες μέθοδοι μέτρησης απόδοσης-αποτελεσματικότητας-αποδοτικότητας με πρωταρχικούς στόχους τη βελτίωση κατανομής και διαχείρισης των πόρων, την ενίσχυση της λογοδοσίας (*accountability*) των διοικητικών μονάδων και των δημόσιων λειτουργιών και την επίτευξη διαφάνειας (*transparency*) στην παραγωγική διαδικασία και την επίτευξη διαφάνειας (Zerunopoulos & Palaskas, 2010;14-15).

Γιατί να αναφέρονται όλα τα παραπάνω σχετικά με μετρήσιμους δείκτες και επιμέρους στόχους σε μια εργασία που ο σκοπός της είναι να διερευνήσει αναβάθμιση των υπηρεσιών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης μέσω της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως ήδη έχει περιγραφεί; Ο λόγος είναι ότι πρέπει να για να γίνει κατανοητό ότι τα σημεία αναφοράς (*benchmarks*), αποτελούν θεμελιώδη αρχή στην ανάπτυξη αυτού του στόχου και αποτελούν αναφορά βάσης για οποιαδήποτε καινοτόμα προσπάθεια στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα το έτος 2017 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναφέρει ως βασικά, μετρήσιμα σημεία αναφοράς: i)επικέντρωση στο χρήστη, ii)διαφάνεια, iii)διασυνοριακή κινητικότητα και iv)εφαρμογές-κλειδιά (Key Enablers) (eGovernment Benchmark, 2017). Χρησιμοποιώντας τα παραπάνω σημεία αναφοράς, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αξιολογεί την πρόοδο των χωρών-μελών και καθοδηγεί σύμφωνα με τα πρότυπα που έχουν καθοριστεί. Ανάλογα αναφέρονται και παραδείγματα καλών πρακτικών σε εφαρμογή των σημείων αναφοράς όπως είναι η πλατφόρμα [StartUpGreece](#): for the acceleration of the Greek startup ecosystem (eGovernment Benchmark, 2017).

Στην Ελλάδα θα πρέπει να καθοριστούν δείκτες μέτρησης αξιολόγησης αποτελεσματικότητας της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης σύμφωνα με το ν. 3230/2004 η οποία θα βασίζονται στην απλούστευση των διαδικασιών, στη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών, στην τήρηση των προθεσμιών διεκπεραίωσης των αιτημάτων πολιτών, στο βαθμό υλοποίησης των προτάσεων Σωμάτων Επιθεωρητών–Ελεγκτών (Zervopoulos & Palaskas, 2010). Από τους δείκτες αυτούς διαφαίνεται η σημαντικότητα του πολίτη για τη δημόσια διοίκηση. Σημαντική για όλα τα παραπάνω αποτελεί χρήση της στοχοθεσίας στις δημόσιες υπηρεσίες μέσω στρατηγικής διοίκησης και αντίστοιχων στρατηγικών επιλογών.

Το πρόγραμμα Καλλικράτης αποτελεί παράδειγμα προσπάθειας εφαρμογής στρατηγικής διοίκησης στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και στις Περιφέρειες. Στοχοθεσία αποτελούν οι βασικές επιδιώξεις στα διάφορα επίπεδα της Δημόσιας Οργάνωσης (Γενική Διεύθυνση, Διεύθυνση, Τμήμα, Υπάλληλοι), των οποίων η εκπλήρωση μέσω ενεργειών–δράσεων συντελεί στην υλοποίηση της στρατηγικής της (Παπαθεοδώρου Ν., 2016). Το καλό αποτέλεσμα όμως όλων των στρατηγικών επιλογών της διοίκησης συναρτάται από μια σειρά παραγόντων όπως είναι η στρατηγική, η δομημένη διοίκηση, το προσωπικό της υπηρεσίας, οι δεξιότητες του προσωπικού, και όλα αυτά ενώνονται σε ένα κοινό όραμα και κοινούς στόχους (McKinsey, 1980)<sup>18</sup>.

Για τον τομέα των μεταφορών και συγκεκριμένα για τις Διεύθυνση Μεταφορών ποσοτικοί δείκτες που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν είναι:

- ❖ ο αριθμός αδειών κυκλοφορίας που χορηγείται ανά έτος και σε τι οχήματα αφορούν αυτές (Ε.Ι.Χ., Δ.Ι.Χ, Φ.Ι.Χ., μοτοσυκλέτας).
- ❖ αριθμός αδειών για την ίδρυση συνεργείου επισκευής αυτοκινήτων, πρατηρίου υγρών καυσίμων, σταθμού στάθμευσης αυτοκινήτων ανά έτος.
- ❖ αριθμός αδειών ανά έτος για τη λειτουργία συνεργείου επισκευής αυτοκινήτων, πρατηρίου υγρών καυσίμων, σταθμού στάθμευσης αυτοκινήτων, (Βασιλάκης Α. & Παπαθεοδώρου Ν. & Ντρούτσα Ε., 2010:154-155).

Ενώ αντίστοιχα για ποιοτικούς δείκτες που αφορούν την ίδια δημόσια υπηρεσία μπορούμε να αναφέρουμε τους παρακάτω:

- ❖ ο μέσος χρόνος έκδοσης άδειας οδήγησης οδηγού ανά έτος,
- ❖ ο μέσος χρόνος για τη χορήγηση άδειας για την ίδρυση συνεργείου επισκευής αυτοκινήτων, πρατηρίου υγρών καυσίμων, σταθμού στάθμευσης αυτοκινήτων ανά έτος,
- ❖ ο μέσος χρόνος για τη χορήγηση άδειας για την λειτουργία συνεργείου επισκευής αυτοκινήτων, πρατηρίου υγρών καυσίμων, σταθμού στάθμευσης αυτοκινήτων ανά έτος, (Βασιλάκης Α. & Παπαθεοδώρου Ν. & Ντρούτσα Ε. & 2010:154-155).

Πέρα από την ίδια την διαμόρφωση των δομών των Υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Ελλάδα και τα προβλήματα που προκύπτουν στην εξυπηρέτηση των πολιτών από την ύπαρξη γραφειοκρατίας, άγνοιας λειτουργίας και αξιοποίησης

---

<sup>18</sup> «7s Model»



των καινούριων ηλεκτρονικών συστημάτων ένα πρόβλημα που προκύπτει διαχρονικά είναι η διαφθορά, και μάλιστα η Ελλάδα είναι από τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης που είναι περισσότερο πιθανόν να δηλώσουν οι πολίτες ότι έχουν προσωπικά επηρεαστεί από διαφθορά (European Commission, 2015:49)<sup>19</sup>.

Ένα σημαντικό κομμάτι της σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης γενικά και ειδικότερα στην Τοπική Αυτοδιοίκηση που εξετάζουμε είναι η εγκατάσταση και εφαρμογή νέων μορφών ευκολότερης πρόσβασης του πολίτη σε όλο και περισσότερα επίπεδα υπηρεσιών. Απώτερος στόχος της παραπάνω διαδικασίας αναμόρφωσης είναι: «.....μια πλήρως ενοποιημένη παρουσία. Το στάδιο αυτό αναφέρεται στην κατάσταση στην οποία οι κρατικές υπηρεσίες είναι πλήρως ενοποιημένες (κάθετα και οριζόντια). Οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε ένα σύνολο από υπηρεσίες μέσω ενός μοναδικού portal, χρησιμοποιώντας μια μοναδική ταυτότητα και ένα κωδικό. Τώρα οι υπηρεσίες οργανώνονται σύμφωνα με τις διαδικασίες και τις περιφέρειες, όχι μόνο εικονικά αλλά και πραγματικά» (Μάνεσης Ν., 2010:36). Αυτό οικοδομείται πλέον στην Ελλάδα με τη βοήθεια της ραγδαίας εξάπλωσης του διαδικτύου και την ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και συγκεκριμένα με ανάπτυξη ηλεκτρονικών πλατφόρμων οι οποίες είναι διαθέσιμες στον πολίτη για μια σειρά έκδοσης διοικητικών πράξεων και πρόσβασης σε υπηρεσίες.

Για παράδειγμα υπάρχει η πύλη «ΕΡΜΗΣ» που αποτελεί την Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης, παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πληροφόρηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Πρέπει να αποκτηθεί από τη δημόσια διοίκηση τόσο σε κεντρικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης η εμπιστοσύνη των πολιτών για τη χρήση των καινοτόμων εφαρμογών με διαδικτυακές υπηρεσίες εύκολες στη χρήση, ασφαλείς, που εμπνέουν εμπιστοσύνη.

Το ζήτημα της εμπιστοσύνης που μπορεί να μεταφραστεί ως «εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση», εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εικόνα του οργανισμού που παρέχει την όποια υπηρεσία, ειδικά αν πρόκειται για διαδικτυακή υπηρεσία, και πρόκειται για μακρόπνοη προσπάθεια, χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα (αξιόπιστες υπηρεσίες, μέσα μαζικής ενημέρωσης κλπ.). Παράλληλο είναι και το κομμάτι της αίσθησης του πολίτη ότι η χρήση του διαδικτύου είναι ασφαλής (Voutinioti, 2013:242-243).

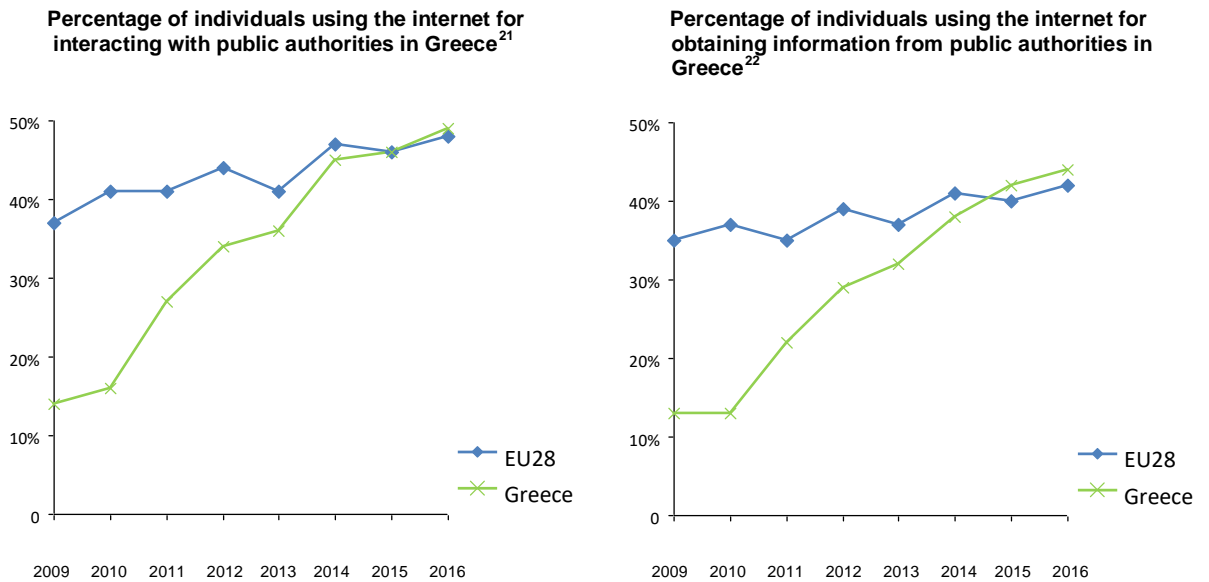
Σε μια διαδικτυακή πύλη που παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες πρέπει να έχουν χρησιμοποιηθεί πρωτόκολλα ασφάλειας τέτοια που ακόμη από το στάδιο της σχεδίασης, της εφαρμογής, και της συντήρησης θα δίνουν στον πολίτη την αίσθηση ότι η χρήση τους διασφαλίζει τα προσωπικά του δεδομένα (Harrison S. & Tzounis A. & Maglaras L. & Siewe F. & Smith R. & Janicke H., March 2016).

Στα παρακάτω γραφήματα (3.3.1. και 3.3.2.), που αντλούμε μέσω της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (Eurostat), η άνοδος της Ελλάδας τα τελευταία χρόνια σε σχέση με το μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι σημαντική. Υπάρχει αύξηση στο ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και αλληλοεπιδρούν (European Commission, 2017:8)<sup>20</sup>, αναζητούν πληροφορίες, αναζητούν φόρμες εγγράφων από δημόσιες υπηρεσίες και τελικά χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να υποβάλλουν μια φόρμα εγγράφου σε δημόσια υπηρεσία μέσω των διαθέσιμων διαδικτυακών «πυλών».

<sup>19</sup> «Quality of Public Administration A Toolbox for Practitioners», Publications Office of the European Union

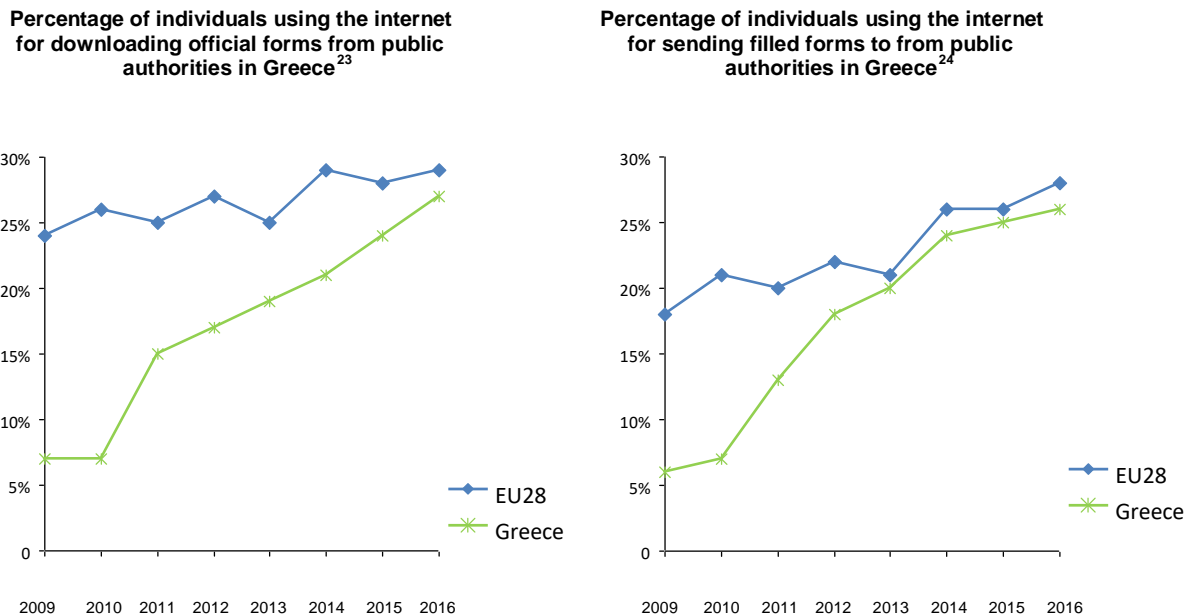
<sup>20</sup> Eurostat Information Society Indicators, «eGovernment in Greece», Edition 2.00

Γράφημα 3.3.1. Ποσοστό Ατόμων που κάνουν Χρήση Διαδικτύου για τη Λήψη Πληροφοριών & Αλληλεπίδρασης με τις Δημόσιες Αρχές στην Ελλάδα, για τα έτη 2009 – 2016



Πηγή: European Commission (2017)

Γράφημα 3.3.2. Ποσοστό Ατόμων που κάνουν Χρήση Διαδικτύου για τη Λήψη επίσημων εντύπων καθώς & Αποστολή Συμπληρωμένων Φορμών από Δημόσιες Αρχές στην Ελλάδα



Πηγή: European Commission (2017)

<sup>21</sup> «Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για αλληλεπίδραση με τις Ελληνικές δημόσιες αρχές»

<sup>22</sup> «Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τη λήψη πληροφοριών από τις Ελληνικές δημόσιες αρχές»

<sup>23</sup> «Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τη λήψη επίσημων εντύπων από τις Ελληνικές δημόσιες αρχές»

<sup>24</sup> «Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για την αποστολή συμπληρωμένων φορμών από τις Ελληνικές δημόσιες αρχές»

#### 4. ΠΛΑΙΣΙΟ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Για να απαντηθούν τα ζητήματα της παρούσας εργασίας χρησιμοποιήθηκαν συγκεκριμένα ερευνητικά εργαλεία. Σε πρώτο στάδιο αποφασίστηκε να ακολουθηθεί ως ερευνητική στρατηγική η *μελέτη περίπτωσης* (case study), (Μαγγόπουλος Γ., 2014), της Διεύθυνσης Μεταφορών Περιφέρειας Κρήτης. Η Διεύθυνση Μεταφορών Ηρακλείου Περιφέρειας Κρήτης είναι μια αντιπροσωπευτική περίπτωση σημαντικής δημόσιας υπηρεσίας η οποία με εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναβαθμίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της. Επιλέχθηκε η ερευνητική προσέγγιση της *μελέτης περίπτωσης* καθώς υπήρχε: i) απευθείας παρατήρηση των γεγονότων τα οποία περιγράφονται και ii) δυνατότητα *συνεντεύξεων-συζητήσεων* με πρόσωπα που σχετίζονται άμεσα με αυτά (Yin R., 2003).

Έγινε έρευνα (survey), για την οποία συντάχθηκαν ερωτηματολόγια με ερωτήσεις κλειστού τύπου, με δυνατές απαντήσεις από τις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει την κατάλληλη. Συγκεκριμένα υπήρχαν ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών, ερωτήσεις σημαντικότητας με βάση την κλίμακα Likert, ερωτήσεις κατάταξης και ερωτήσεις κλίμακας βαθμολόγησης. Το κάθε ερωτηματολόγιο, μετά και από σχετικές δοκιμαστικές προσπάθειες απάντησης, μετρήθηκε ότι ο απαιτούμενος χρόνος συμπλήρωσης κυμαινόταν σε 8-11 λεπτά περίπου, ανάλογα με τις επιλογές. Έγινε προσπάθεια ο χρόνος να μην είναι πολύ μεγάλος ώστε να μην υπάρχει δυσχέρεια κατά την συμπλήρωση από τους ερωτώμενους.

Ο σχεδιασμός των ερωτήσεων έγινε σύμφωνα με τον οργανισμό Gallup (Gallup G., 1916), που τον συναντάμε σε καθημερινή βάση με το όρο «δημοσκόπηση». Σύμφωνα με αυτόν στόχος κάθε ερώτησης ήταν να διερευνηθεί κατά πόσο ο ερωτηθείς γνωρίζει το συγκεκριμένο ζήτημα που τίθεται, να διερευνηθεί η γενικότερη άποψη του και να εκμαιευθεί απάντηση σχετικά με συγκεκριμένα ζητήματα. Ο σχεδιασμός των ερωτήσεων με αυτόν τον τρόπο δημιουργεί το φόβο να μη βρει ο ερωτώμενος καμία απάντηση απολύτως επαρκή, όμως το όφελος με τη μέθοδο αυτή είναι ότι τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την ερώτηση είναι έτοιμα και δεν απαιτούν περαιτέρω επεξεργασία (Ρόντος Κ. & Παπάνης Ε., 2007).

Παράλληλα με την ερευνητική μέθοδο των ερωτηματολογίων χρησιμοποιήθηκαν και οι τεχνικές της παρατήρησης, της βιβλιογραφικής έρευνας, αρθρογραφίας, κυβερνητικών εκδόσεων, εκδόσεων και οδηγιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς και νόμων του Ελληνικού Κράτους. Παράλληλα έγιναν ανοικτές συνεντεύξεις-συζητήσεις με διοικητικό προσωπικό της Διεύθυνσης Μεταφορών Ηρακλείου. Οι συνεντεύξεις διενεργήθηκαν σε άτομα τα οποία μέσω του διοικητικού ρόλου τους έχουν γνώση των ηλεκτρονικών εφαρμογών, υποστηρίζουν τη χρήση τους, επεμβαίνουν όπου χρειάζεται και επωφελούνται από τις καινοτόμες αλλαγές που σχετίζονται με την αναβάθμιση του Μηχανολογικού Ηρακλείου. Επιπλέον για τις ανάγκες απάντησης των ερευνητικών ερωτημάτων που τίθενται στην παρούσα έρευνα αναζητήθηκαν διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία και στοιχεία παρουσιάσεων σε διεθνή συνέδρια σχετικά με τις νέες εφαρμογές.

Όλα τα παραπάνω συνέβαλαν στη συλλογή δεδομένων καθώς και στην ερμηνεία, ανάλυση και στην διεξαγωγή ασφαλέστερων συμπερασμάτων σχετικά με τη λειτουργία της συγκεκριμένης δημόσιας υπηρεσίας.

Όσον αφορά τη σύνθεση των ερωτηματολογίων, το καθένα από αυτά χωρίζεται σε τρεις δομημένες ενότητες. Συγκεκριμένα, η 1<sup>η</sup> Ενότητα αποτελείται από τις γενικές ερωτήσεις σχετικά με το διαδίκτυο, η 2<sup>η</sup> Ενότητα εστιάζει στην ηλεκτρονική

διακυβέρνηση σε σχέση με την Υπηρεσία Μεταφορών & Επικοινωνιών Ηρακλείου και η 3<sup>η</sup> Ενότητα καταγράφει τα δημογραφικά και προσωπικά δεδομένα των ερωτηθέντων. Επιπροσθέτως στην 3<sup>η</sup> Ενότητα υπάρχει μια ερώτηση (η τελευταία κατά σειρά), στην οποία ζητάμε από τους ερωτηθέντες να αναπτύξουν τις σκέψεις τους σε σχέση με τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που εφαρμόζονται από τη Διεύθυνση Μεταφορών Ηρακλείου για όλους τους πολίτες που επιζητούν τις δημόσιες υπηρεσίες της. Όλα τα παραπάνω στοιχεία περιλαμβάνονται στον *πίνακα 4.1.*, που ακολουθεί παρακάτω.

**Πίνακας 4.1. Θεματικές Ενότητες και Αριθμός Ερωτήσεων**

<b>ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ</b>
1. Γενικές Ερωτήσεις για το Διαδίκτυο	7
2. Ερωτήσεις για Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε Σχέση με το Μηχανολογικό Ηρακλείου	13
3. α) Δημογραφικές/Προσωπικές Ερωτήσεις &	5
β) Ανοικτού Τύπου Ερωτήσεις	1
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ</b>	<b>26</b>

Τα ερωτηματολόγια περιείχαν και ερωτήσεις κλειστού τύπου με επιλογή προκαθορισμένων απαντήσεων που στόχευαν στη συγκέντρωση ποιοτικών στοιχείων. Σκοπός της πρωτογενούς έρευνας με την επιλογή της κατάρτισης ερωτηματολογίων ήταν να διαπιστωθεί η χρησιμότητα των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών, η γνώση της ύπαρξής τους και ο βαθμός της ικανοποίησης από τη χρήση αυτών των εφαρμογών.

#### **4.1. Συγκρότηση Δείγματος**

Πραγματοποιήθηκε με την μέθοδο της δειγματοληψίας σκοπιμότητας αφού αναφερόταν στο συναλλασσόμενο διαθέσιμο πληθυσμό με την Υπηρεσία του Μηχανολογικού Ηρακλείου.

Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν στο κτίριο της Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών Ηρακλείου, που βρίσκεται στις οδούς Αρχιεπισκόπου Μακαρίου & Σοφοκλή Βενιζέλου, στο παραλιακό μέτωπο της πόλης του Ηρακλείου καθώς και σε σχολές υποψηφίων οδηγών που έχουν τις επιχειρήσεις τους εντός και περιφερειακά της πόλης. Τελικά συμπληρώθηκαν 310 ερωτηματολόγια, η δε επιτυχία οφείλεται στην καθημερινή μου πρόσβαση στην υπηρεσία αυτή λόγω της ιδιότητας μου ως υπαλλήλου της.

Τα ερωτηματολόγια που μοιράστηκαν στο κτίριο της Διεύθυνσης Μεταφορών Ηρακλείου συμπληρώθηκαν από πολίτες κατά την ώρα αναμονής για να διεκπεραιώσουν την υπόθεσή τους, καθώς και από τους διεκπεραιωτές (επαγγελματίες πολίτες ή εταιρείες) που αναλαμβάνουν να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις των πολιτών. Επίσης, τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια που συλλέχθηκαν από τις σχολές υποψηφίων οδηγών είναι από τους εκπαιδευτές υποψηφίων οδηγών, από τους υπαλλήλους που εργάζονται στη γραμματειακή υποστήριξη και μερικά από αυτά είναι συμπληρωμένα από τους υποψηφίους οδηγούς αδειών οδήγησης κατά την ώρα της θεωρητικής εκπαίδευσης τους .

Για την μεγαλύτερη αξιοπιστία των αποτελεσμάτων επιλέχθηκε τα ερωτηματολόγια να μοιραστούν σε χρονικό διάστημα τριών μηνών, μειώνοντας έτσι την πιθανότητα οι ερωτώμενοι να απαντήσουν με τον ίδιο τρόπο. Για να εξασφαλιστεί η εσωτερική εγκυρότητα των αποτελεσμάτων έγινε σύγκριση τους με βιβλιογραφική επισκόπηση και συγκριτική ανάλυση των αποτελεσμάτων της παραπάνω πρωτογενούς έρευνας.

#### 4.2. **Συνεντεύξεις-Συζητήσεις**

Σκοπό των συνεντεύξεων αποτελεί η ανάγκη να γίνει προσέγγιση του θέματος από άλλη οπτική γωνία, με στόχο την εξαγωγή όσο το δυνατόν ασφαλέστερων συμπερασμάτων για την έρευνα που διεξάγουμε για την Διεύθυνση Μεταφορών Ηρακλείου. Η διεξαγωγή στοχευμένων συνεντεύξεων με ανώτερα στελέχη αποτελεί πολύ σημαντική πηγή πληροφοριών σχετικά με τους στόχους που έχουν τεθεί, καθώς στις συνεντεύξεις αυτές περικλείονται η γνώση, η εμπειρία και την δημιουργικότητα που απορρέουν μέσα από το μυαλό της ηγετικής ομάδας (Niven P.,2003:162).

Στην προκειμένη περίπτωση ακολουθήθηκε η μορφή ελεύθερων συνεντεύξεων-συζητήσεων ώστε να υπάρχει το περιθώριο να τεθούν ερευνητικά ερωτήματα προς τους ερωτηθέντες. Διενεργήθηκε συνέντευξη στον Εκτελεστικό Γραμματέα της Περιφέρειας Κρήτης καθώς επίσης και στον Διευθυντή της εν λόγω δημόσιας υπηρεσίας. Επίσης πάρθηκαν συνεντεύξεις από τους Προϊσταμένους των Τμημάτων Αδειών Κυκλοφορίας και Αδειών Οδήγησης, που κατά βάση έχουν επωμιστεί τις περισσότερες διαδικτυακές εφαρμογές-αλλαγές. Τέλος ζητήθηκε συνέντευξη από τον άνθρωπο που έχει επωμιστεί την ευθύνη να προϊσταται του Τμήματος Προσωπικού και Γραμματειακής υποστήριξης.

## 5. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ

### 5.1. Περιγραφή / Δομή Διεύθυνσης Μεταφορών Ηρακλείου

Κατά τα προηγούμενα χρόνια η Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Ηρακλείου ή Μηχανολογικό όπως τη γνωρίζει το ευρύ κοινό αντιμετώπιζε για χρόνια πολλές δυσχέρειες στη λειτουργία της. Τα προβλήματα όπως αναγράφονται σε επίσημη παρουσίαση της Περιφέρειας Κρήτης ήταν: Χρονίζον πρόβλημα στέγασης, Ακατάλληλες συνθήκες εργασίας, Απογοήτευση εργαζομένων, Έλλειψη προσβασιμότητας (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 31 Μαΐου, 2017)<sup>25</sup>. Πολλές φορές υπήρχαν αρνητικά δημοσιεύματα στον τύπο για θέματα που σχετίζονταν με τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Η κτηριακή υποδομή, η δομή των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και η ελλιπής επιμόρφωση των υπαλλήλων καθιστούσε το έργο της υπηρεσίας δυσχερές και απρόσιτο προς το ευρύ κοινό. Οι συναλλαγές με τους πολίτες δεν ήταν καθόλου εύκολες και οδηγούσαν πολλές φορές σε τλαιπωρία του πολίτη.

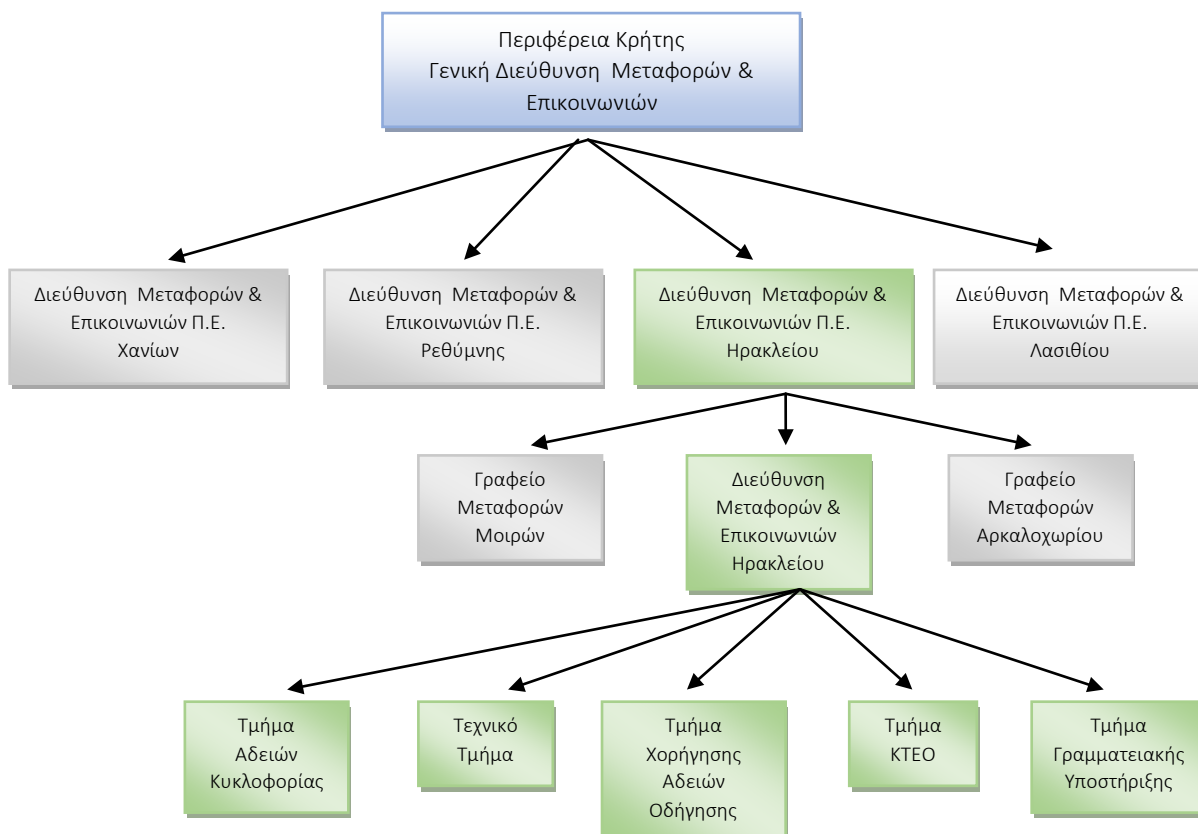
Μελανό κομμάτι της υπηρεσίας ήταν η τήρηση ενός τεράστιου φυσικού αρχείου διπλωμάτων οδήγησης και αρχείου οχημάτων (πάνω από 800.000 φάκελοι) σε συνθήκες άθλιες και η έλλειψη ψηφιοποιημένου αρχείου. Αυτό οδηγούσε σε έλλειψη ασφάλειας των πληροφοριών που φυλάσσονταν, ήταν εκτεθειμένο σε φυσικές καταστροφές (πλημμύρα, φωτιά) και η πρόσβαση σε αυτό ήταν δυσχερής όταν ο πολίτης ή μια άλλη υπηρεσία αναζητούσε πληροφορίες που βρίσκονταν σε αυτό.

Ένα άλλο μείζον θέμα που δυσκόλευε πολύ την πρόσβαση στην Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Ηρακλείου ήταν η έλλειψη δυνατότητας ελεγχόμενης εξυπηρέτησης των πολιτών. Υπήρχε υπερβολική αναμονή με συνέπεια τεράστιες καθυστερήσεις, τον εκνευρισμό των πολιτών και την δυσκολία στην εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους που και οι ίδιοι αντιμετώπιζαν πολύ δύσκολες συνθήκες εργασίας. Το αποτέλεσμα ήταν άσκοπη τλαιπωρία τόσο των πολιτών όσο και των υπαλλήλων. Είναι φανερό ότι υπήρχε μια δυναμικά διαμορφωμένη αδιέξοδη κατάσταση που οδηγούσε σε απαξίωση μιας νευραλγικής υπηρεσίας της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, και μάλιστα μιας υπηρεσίας που σε ετήσια βάση διαχειρίζεται δεκάδες χιλιάδες υποθέσεις με σημαντικά έσοδα για το δημόσιο.

Δυστυχώς από τα προηγούμενα χρόνια δεν υπάρχουν ποιοτικές μελέτες για την Διεύθυνση Μεταφορών Ηρακλείου και τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αναπτύχθηκαν, ώστε να καταστεί συγκρίσιμο και αξιολογήσιμο το αποτέλεσμα της έρευνάς μας. Στο παρακάτω διάγραμμα 5.1.1. φαίνεται το Οργανόγραμμα για τις Διευθύνσεις Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφέρειας Κρήτης και αναλυτικότερα για την Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών Ηρακλείου.

<sup>25</sup> Περιφέρεια Κρήτης, «Το Παράδειγμα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών»

Διάγραμμα 5.1.1. Οργανόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης / Διευθύνσεις Μεταφορών & Επικοινωνιών



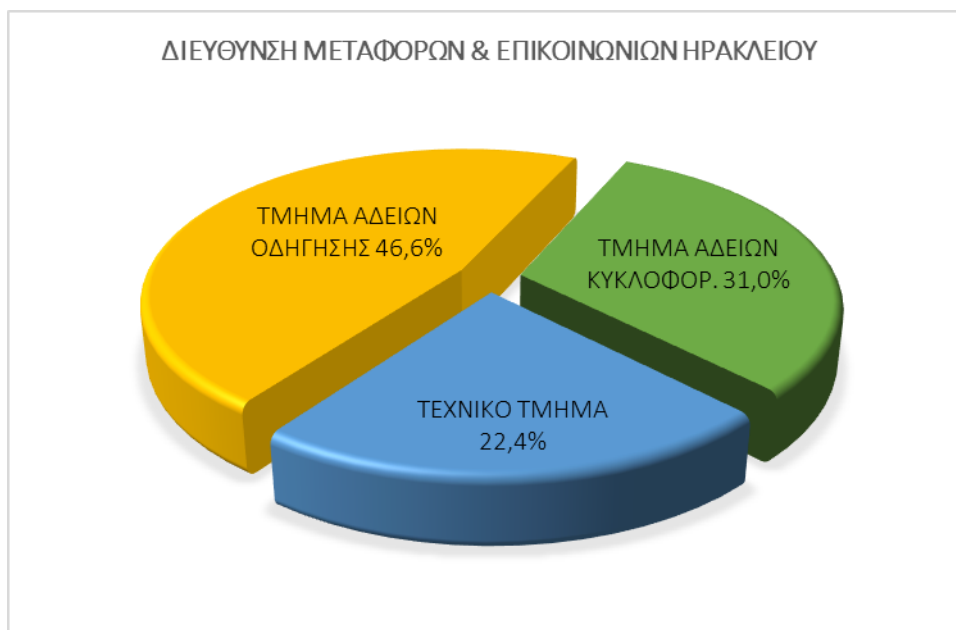
Πηγή : Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Ηρακλείου (2017)

Τα τρία επιμέρους τμήματα του Μηχανολογικού Ηρακλείου χειρίστηκαν συνολικά 94.506 αιτήματα πολιτών, από τα οποία 29.282 ενέπιπταν στη δικαιοδοσία του Τμήματος Αδειών Κυκλοφορίας, 21.144 στη δικαιοδοσία του Τεχνικού Τμήματος, και τέλος 44.080 στο Τμήμα Αδειών Οδήγησης. Τα αιτήματα αυτά χειρίστηκαν 35 άτομα, υπάλληλοι και διοίκηση συνολικά. Κατά μέσο όρο, εξυπηρετήθηκαν περίπου 378 υποθέσεις κάθε εργάσιμη ημέρα, (εξυπηρετούμενες υποθέσεις ανά εργάσιμες ημέρες για το έτος 2016,  $94.506/250=378$ ), (Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών, 2017)<sup>26</sup>.

Τα στατιστικά στοιχεία των συνολικών αιτημάτων των πολιτών, που χειρίστηκε το προσωπικό του Μηχανολογικού Ηρακλείου κατά το έτος 2016 και τα οποία απεικονίζονται στο παρακάτω *γράφημα 5.1.1.* καταδεικνύουν το μεγάλο φόρτο εργασίας και δηλώνουν ταυτόχρονα τη σημασία της εργασίας των υπαλλήλων σε αυτή την δημόσια υπηρεσία.

<sup>26</sup> Στατιστικά στοιχεία από το αρχείο της Διεύθυνσης Μεταφορών & Επικοινωνιών Ηρακλείου, ΠΕΗ, για το έτος 2017

Γράφημα 5.1.1. Ποσοστά Εξυπηρετούμενων Υποθέσεων / Τμήμα της Διεύθυνσης Μεταφορών & Επικοινωνιών Ηρακλείου για το 2016



Πηγή : Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Ηρακλείου (2017)

Τα έσοδα που το δημόσιο αποκομίζει σε μηνιαία βάση από αντικείμενα που ανήκουν στην αρμοδιότητα των Διευθύνσεων Μεταφορών είναι μεγάλα, όπως φαίνεται από τα στοιχεία που δείχνουν έκδοση μεγάλου αριθμού e-παραβόλου (γράφημα 5.1.2.).

Γράφημα 5.1.2. Συνολικό Ποσό Παραβόλων ανά Υπουργείο – Φορέα, Ιούνιος 2017



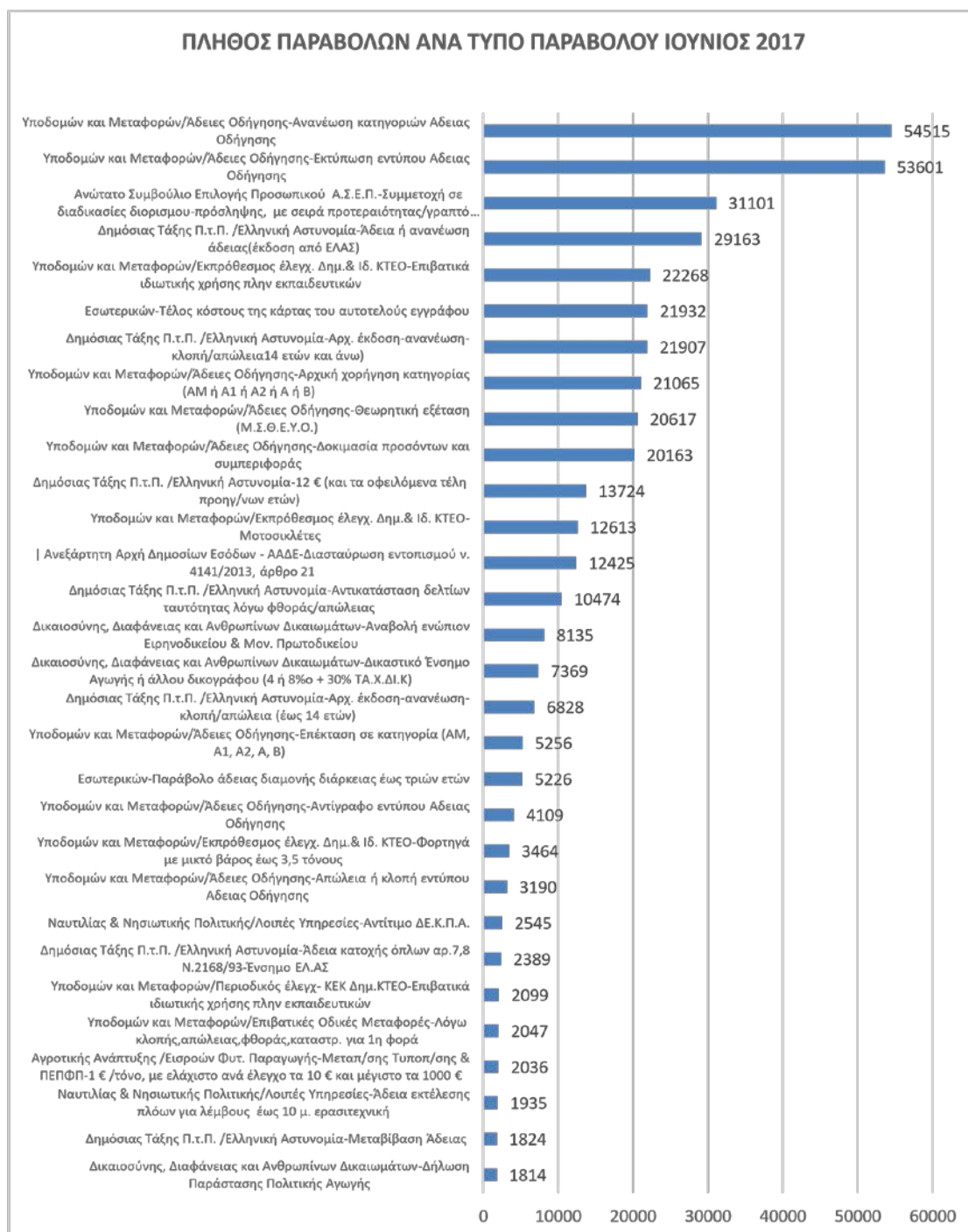
Πηγή : Υπουργείο Οικονομικών, 2017: 3

Επιπλέον από το παρακάτω γράφημα (5.1.3.), είναι φανερό ότι ανά τύπο e-παραβόλου που εκδίδεται το μεγαλύτερο όγκο κατέχουν αυτά που αφορούν σχετικά με ανανέωση και έκδοση άδειας οδήγησης. Στο ίδιο γράφημα (5.1.3.), δεν φαίνονται τα έσοδα που απορρέουν από ταξινομήσεις-μεταβιβάσεις οχημάτων δημόσιας και ιδιωτικής χρήσης καθώς αυτά αποδίδονται απευθείας στις αντίστοιχες Περιφέρειες (μεταρρύθμιση «Καλλικράτη», 2010).



Συνυπολογίζοντας αυτά τα επιμέρους έσοδα που αφορούν την εν λόγω δημόσια υπηρεσία, μπορούμε να αντιληφθούμε τη σημασία των Διευθύνσεων Μεταφορών και Επικοινωνιών καθώς και την συνεισφορά τους στα έσοδα του Κράτους.

Γράφημα 5.1.3. Πλήθος Παράβολων ανά Τύπο Παράβολων, Ιούνιος 2017



Πηγή : Υπουργείο Οικονομικών, 2017: 4

## 5.2. Δράσεις Αναβάθμισης Διεύθυνσης Μεταφορών Ηρακλείου

Στα πλαίσια των δράσεων όπως προβλέπονται από το Πενταετές Επιχειρησιακό Πρόγραμμα της Περιφέρειας Κρήτης έχουν ήδη γίνει σημαντικά βήματα για την αλλαγή της παραπάνω κατάστασης. Η Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Ηρακλείου μετά από πολλά χρόνια προσπαθειών μετακόμισε σε παρακείμενο κτήριο προσβάσιμο και σε ανθρώπους με κινητικά προβλήματα (σε αντίθεση με την προηγούμενη κτηριακή κατάσταση). Το κτίριο αυτό προσαρμόστηκε στις σύγχρονες απαιτήσεις της Διοίκησης. Αρχιτεκτονικά τα γραφεία είναι ανοιχτά στο χώρο, χωρισμένα με τζάμια, ορατά στους πολίτες.

Το φυσικό αρχείο διπλωμάτων οδήγησης αντικαταστάθηκε από ψηφιακό αρχείο με συγχρηματοδότηση Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Περιφέρειας Κρήτης. Το έργο αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος «ψηφιοποίηση αρχείου αδειών οδήγησης των Διευθύνσεων Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφέρειας Κρήτης και ανάπτυξη ηλεκτρονικής πλατφόρμας ανοιχτών δεδομένων» (ΕΣΠΑ 2007-2013). Αυτή η προσπάθεια ήταν η πρώτη στην Ελλάδα και ήδη λειτουργεί ως οδηγός για τις άλλες Διευθύνσεις Μεταφορών και Επικοινωνιών ανά την Ελλάδα (Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου, 2016)<sup>27</sup>.

Παράλληλα με απόφαση της Περιφέρειας Κρήτης (Οικονομική Επιτροπή, 2016), έγινε αποδοχή της παραχώρησης αδειών χρήσης της πλατφόρμας λογισμικού «Comidor», αναπτύσσοντας εφαρμογές μέσα από διαδραστικές εφαρμογές ώστε να εξυπηρετείται ο πολίτης «άμεσα, έγκυρα, με συντονισμό και σαφήνεια σε οριζόντια βάση» (Περιφέρεια Κρήτης, 2016)<sup>28</sup>. Η χρήση αυτής της διαδικτυακής πλατφόρμας, πραγματοποιείται με πιστοποιημένη διασύνδεση όλων των υπαλλήλων της Περιφέρειας Κρήτης με την βοήθεια του διαδικτύου κάνοντας χρήση του ανοικτού λογισμικού της εφαρμογής *comidor*, ώστε υπάλληλοι σε διαφορετικές υπηρεσίες να μπορούν να συνεργάζονται άμεσα σε πληθώρα κοινών θεμάτων που άπτονται στο πλαίσιο των καθηκόντων τους.

Ήδη βρίσκεται σε χρήση στις υπηρεσίες της Περιφέρειας Κρήτης το πρόγραμμα «Ενιαίο Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο» το οποίο περιέχεται σε μια ηλεκτρονική πλατφόρμα προσβάσιμη από πιστοποιημένους χρήστες από όλες τις υπηρεσίες. Σκοπός είναι η διασφάλιση της διαφάνειας στις υποθέσεις που διαχειρίζονται όλες οι υπηρεσίες, με ταυτόχρονη καταγραφή ημερομηνίας και ώρας, προσβάσιμο από όλες τις υπηρεσίες της Περιφέρειας με χρήση του λογισμικού PAPYRUS (Papyrus Millennium III Suite).

Μέσω του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου υπάρχει και η δυνατότητα της διυπηρεσιακής μεταφοράς εγγράφων γρήγορα, κωδικοποιημένα, με ασφάλεια και με χρήση ψηφιακών υπογραφών. Χρήση του προγράμματος έχει κάνει μεταξύ άλλων και το Υπουργείο Τουρισμού το οποίο έχει χρησιμοποιηθεί ως *case study* (μελέτη περίπτωσης), από την εταιρεία Modus software (εικόνα 5.2.1.), η οποία και ανέπτυξε τη εφαρμογή.

<sup>27</sup> Δημόσια Συνεδρίαση Περιφερειακού Συμβουλίου Βορείου Αιγαίου, «Απόσπασμα Πρακτικού Νο 5», 2016.

<sup>28</sup> Απόσπασμα Πρακτικού Νο 33/15-11-2016, Αριθμός Απόφασης: 844/2016



Πηγή: Modus software (2017)

Η χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου μειώνει τη γραφειοκρατία, αυξάνει την παραγωγικότητα, ευνοεί την ταχεία επικοινωνία ενδοϋπηρεσιακά και μειώνει τον φόρτο εργασίας των υπαλλήλων, δίνοντας έμφαση και στον σημαντικό ανθρώπινο παράγοντα στον τομέα της (Modus software, 2017).

Στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας Κρήτης υπάρχουν διαθέσιμα στους πολίτες πληροφοριακό υλικό και φόρμες προς εκτύπωση όλων των εντύπων που μπορούν να υποβάλλουν στη Διεύθυνση Μεταφορών Ηρακλείου για την εξυπηρέτησή τους σε ένα δημοσιευμένο διαδικτυακό οδηγό Εξυπηρέτησης του Πολίτη που αφορά στα τμήματα διπλωμάτων, οχημάτων και το τμήμα τεχνικών θεμάτων» (Περιφέρεια Κρήτης, 2017). Οι φόρμες αυτές σε ηλεκτρονική μορφή είναι επίσης διαθέσιμες και στη διαδικτυακή πύλη της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών Ηρακλείου.

### 5.3. Σύστημα διαχείρισης ηλεκτρονικών ραντεβού

Στην διαδικτυακή πύλη που η αρχική σελίδα φαίνεται στην παρακάτω εικόνα (5.3.1.), λειτουργεί ήδη ένα νέο σύστημα «διαχείρισης ηλεκτρονικών ραντεβού» (Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Ηρακλείου, 2017). Το σύστημα αυτό χρηματοδοτείται από την Περιφέρεια Κρήτης και αναπτύχθηκε, παρακολουθείται και αναβαθμίζεται συνεχώς από το Ι.Τ.Ε.

Εικόνα 5.3.1. Αρχική Σελίδα της Εφαρμογής Ηλεκτρονικού Ραντεβού Μηχανολογικού Ηρακλείου

Πηγή : Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Ηρακλείου (2017)

Μέσω της υπηρεσίας αυτής ο πολίτης μπορεί να επιλέξει το τμήμα που τον ενδιαφέρει (Τμήμα Οχημάτων Οδήγησης ή Τμήμα Αδειών Οδήγησης), στη συνέχεια μπορεί να διαλέξει μέσα από τις προσφερόμενες υπηρεσίες, που επιθυμεί.

Στην συνέχεια μπορεί να επιλέξει ανάμεσα από τις διαθέσιμες ημερομηνίες και ώρες αυτήν που καλύτερα τον εξυπηρετεί και που θα ήθελε να επισκεφτεί την Δημόσια Υπηρεσία. Στην παρακάτω εικόνα (5.3.2.), μπορούμε να παρατηρήσουμε πως εμφανίζεται η ηλεκτρονική εφαρμογή μέσω της διαδικτυακής πύλης για το συστήματος διαχείρισης ραντεβού του Μηχανολογικού Ηρακλείου.

Εικόνα 5.3.2. Επιλογής στοιχείων για εύρεση Ηλεκτρονικού Ραντεβού Μηχανολογικού Ηρακλείου

Δευ	Τρί	Τετ	Πέμ	Παρ	Σάβ	Κυρ
30	31	01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	01	02	03
04	05	06	07	08	09	10

Παρασκευή, 24 Νοεμβρίου 2017

- 11:45
- 12:15
- 12:30
- 12:45
- 13:00
- 13:15

Πηγή : Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Ηρακλείου (2017)

Στη συνέχεια ο ενδιαφερόμενος δηλώνει τα προσωπικά του στοιχεία (Όνοματεπώνυμο, email, ΑΦΜ, Αριθμός Οχήματος ή Αριθμό Διπλώματος) και το ραντεβού επιβεβαιώνεται και αποτυπώνεται ηλεκτρονικά μαζί με ένα σχετικό κωδικό ο οποίος μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τυχόν ακύρωση του ραντεβού.

Η παραπάνω προσπάθεια αναβάθμισης ήδη έχει αποδώσει αρκετά παρόλο που δεν είναι ακόμη γνωστή στο ευρύ κοινό. Οι καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση έχουν μειωθεί σε μεγάλο βαθμό μέσω της χρήσης των ηλεκτρονικών ραντεβού. Τα σχετικά στατιστικά στοιχεία συγκεντρώνει το Ι.Τ.Ε. μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας και είναι διαθέσιμα στην Περιφέρεια Κρήτης και στους υπεύθυνους διαχειριστές της στην Διεύθυνση Μεταφορών Ηρακλείου.

Ειδικότερα για το Α' τρίμηνο του έτους 2017 εξυπηρετήθηκαν χωρίς ηλεκτρονικό ραντεβού συνολικά 2.373 άτομα, από αυτά τα 1.738 (75,5%) από το τμήμα αδειών οδήγησης και 635 (22,6%) από το τμήμα αδειών κυκλοφορίας. Με ηλεκτρονικό ραντεβού εξυπηρετήθηκαν συνολικά 2.732 άτομα, από τα οποία 563 (24,5%) από το τμήμα αδειών οδήγησης και 2.169 (77,4%). Συνολικά χωρίς ηλεκτρονικό ραντεβού εξυπηρετήθηκε το 46,5% και με ηλεκτρονικό ραντεβού εξυπηρετήθηκε το 53,5 %. Ο μέσος χρόνος αναμονής στην ουρά ατόμων χωρίς ραντεβού άτομα ήταν 49,31 λεπτά, ενώ η ύπαρξη ραντεβού μείωσε σε 13,45 λεπτά την αναμονή αυτή.

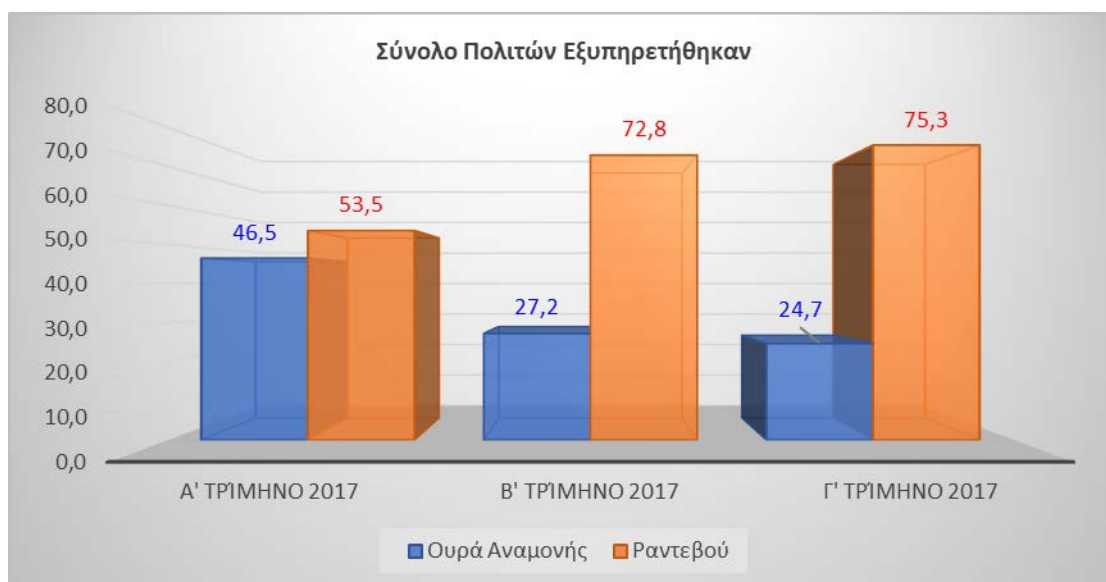
Στους πίνακες (5.3.1. & 5.3.2.), που ακολουθούν καταγράφονται συνοπτικά όλα τα παραπάνω στατιστικά, αποτυπώνοντας με σαφήνεια την τάση που επικρατεί στα αντίστοιχα γραφήματα (5.3.1. & 5.3.2.).

Πίνακας 5.3.1. Σύνολο Πολιτών που Εξυπηρετήθηκαν, από Ουρά & Ραντεβού

Περίοδος	Τμήμα	Άτομα που εξυπηρετήθηκαν (Ουρά Αναμονής)	Ποσοστό %	Άτομα που εξυπηρετήθηκαν (Ραντεβού)	Ποσοστό %
Α' Τρίμηνο 2017	ΌΛΑ	2.373	46,5	2.732	53,5
Α' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Οδήγησης	1.738	75,5	563	24,5
Α' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Κυκλοφορίας	635	22,6	2.169	77,4
Β' Τρίμηνο 2017	ΌΛΑ	1.407	27,2	3.762	72,8
Β' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Οδήγησης	705	29,0	1.726	71,0
Β' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Κυκλοφορίας	702	25,6	2.036	74,4
Γ' Τρίμηνο 2017	ΌΛΑ	1.563	24,7	4.774	75,3
Γ' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Οδήγησης	470	18,0	2.136	82,0
Γ' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Κυκλοφορίας	1.093	29,3	2.638	70,7

Πηγή: ICS-FORTH (2017)

Γράφημα 5.3.1. Σύνολο Πολιτών που Εξυπηρετήθηκαν, από Ουρά & Ραντεβού



Πηγή: ICS-FORTH (2017)

Στο Γ' τρίμηνο του έτους 2017 τα άτομα που εξυπηρετήθηκαν χωρίς ραντεβού ήταν 1.563 (24,7%), 470 (18%) από το Τμήμα Αδειών Οδήγησης και 1.093 (29,3%) από το Τμήμα Αδειών Κυκλοφορίας. Με διαφορά είναι πολύ περισσότερα, 4.774 (75,3%), τα άτομα που εξυπηρετήθηκαν κάνοντας χρήση ηλεκτρονικού ραντεβού. Από αυτά το 62,4 % ανήκει σε επαγγελματίες και το 37,6 % σε πολίτες. Η αναμονή για το Γ' τρίμηνο 2017 διαμορφώθηκε κατά μέσο όρο σε 1:46:29 λεπτά για άτομα που προσήλθαν στην υπηρεσία χωρίς ραντεβού, ενώ μειώθηκε σε μόλις 12:08 λεπτά κατά μέσο όρο για άτομα που εξυπηρετήθηκαν με ραντεβού.

Διαπιστώνεται ότι πλέον ο πολίτης που προσέρχεται στη Διεύθυνση Μεταφορών χωρίς προγραμματισμένο ραντεβού θα καθυστερήσει πολύ περισσότερο να εξυπηρετηθεί και κατά συνέπεια θα ταλαιπωρηθεί σε αντίθεση με τον πολίτη που προσέρχεται με ραντεβού, ο οποίος θα εξυπηρετηθεί άμεσα. Σημειώνεται ότι η υπηρεσία ραντεβού μπορεί να χρησιμοποιηθεί και αυθημερόν εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα. Έχει ενδιαφέρον ότι για το Γ' τρίμηνο 2017 συνολικά 527 άτομα (9,9%), ενώ είχαν προγραμματισμένο ραντεβού δεν προσήλθαν χωρίς να κάνουν χρήση της δυνατότητας ακύρωσης του ραντεβού.

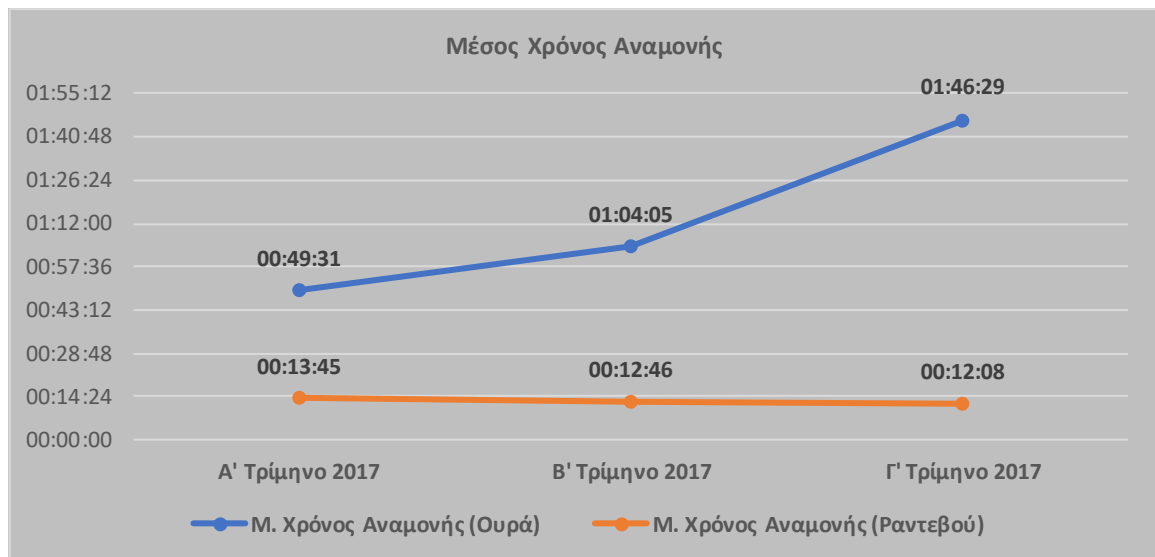
Πίνακας 5.3.2. Μέσοι Χρόνοι Αναμονής Πολιτών Προς Εξυπηρέτηση

Περίοδος	Τμήμα	Αιτήματα ραντεβού που δεν εμφανίστηκαν	Ποσοστό	Μέσος χρόνος αναμονής (Ουρά)	Μέσος χρόνος αναμονής (Ραντεβού)	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης (Ουρά)
Α' Τρίμηνο 2017	ΌΛΑ	279	9,3	00:49:31	00:13:45	00:13:53
Α' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Οδήγησης	10	1,7	00:20:32	00:07:08	00:15:08
Α' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Κυκλοφορίας	269	11,0	01:36:40	00:15:28	00:10:28

B' Τρίμηνο 2017	ΌΛΑ	415	9,9	01:04:05	00:12:46	00:10:27
B' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Οδήγησης	82	4,5	00:25:47	00:08:14	00:12:01
B' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Κυκλοφορίας	333	14,1	01:42:32	00:16:33	00:08:53
Γ' Τρίμηνο 2017	ΌΛΑ	527	9,9	01:46:29	00:12:08	00:11:03
Γ' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Οδήγησης	164	7,1	00:38:50	00:10:20	00:12:49
Γ' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Κυκλοφορίας	363	12,1	02:15:31	00:13:34	00:10:17

Πηγή: ICS-FORTH (2017)

#### Γράφημα 5.3.2. Μέσοι Χρόνοι Αναμονής Πολιτών Προς Εξυπηρέτηση



Πηγή: ICS-FORTH (2017)

Ο μέσος χρόνος αναμονής για πολίτες που έχουν κλείσει ραντεβού μέσω της διαδικτυακής πύλης του Μηχανολογικού Ηρακλείου, όπως μπορούμε να διακρίνουμε, από την παραπάνω γραφική παράσταση, έχει μειωθεί από τα 13':45" (Α' τρίμηνο 2017), στα 12':08" (Γ' τρίμηνο 2017). Υπάρχει δηλαδή μείωση 01':37", η οποία όμως δεν είναι ιδιαίτερα αξιοσημείωτη. Αντιθέτως ως προς τον μέσο χρόνο αναμονής για υποθέσεις πολιτών που περιμένουν στην ουρά για να εξυπηρετηθούν, μπορούμε να παρατηρήσουμε σημαντική αύξηση από 49':31" σε 1:46':29" (+ 56':58").

Αυτό εξηγείται εύκολα αν αναλογιστούμε ότι στην αρχή της εφαρμογής, οι πολίτες δεν είχαν κλείσει αρκετά ραντεβού με αποτέλεσμα ενδιάμεσα των ραντεβού το ηλεκτρονικό σύστημα να εξυπηρετεί πελάτες από την αναμονή κατά προτεραιότητα, επομένως δικαιολογώντας την ύπαρξη μικρότερου χρονικού διαστήματος αναμονής.

Πίνακας 5.3.3. Μέσοι Χρόνοι Εξυπηρέτησης Με Ραντεβού για Επαγγελματίες & Πολίτες

Περίοδος	Τμήμα	Μέσος Χρόνος εξυπη/τησης (Ραντεβού-Επαγγελμ.)	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης (Ραντεβού-Πολίτες)	Αριθμός μονών υποθέσεων / επαγγελματικό ραντεβού	Αριθμός διπλών υποθέσεων / επαγγελματικό ραντεβού
A' Τρίμηνο 2017	ΌΛΑ	00:18:08	00:13:57	362	1.070
A' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Οδήγησης	00:12:31	00:10:42	159	169
A' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Κυκλοφορίας	00:19:49	00:14:40	203	901
B' Τρίμηνο 2017	ΌΛΑ	00:15:42	00:12:18	787	1.812
B' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Οδήγησης	00:14:25	00:11:23	554	758
B' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Κυκλοφορίας	00:17:00	00:12:49	233	1.054
Γ' Τρίμηνο 2017	ΌΛΑ	00:16:32	00:13:13	1063	1914
Γ' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Οδήγησης	00:15:39	00:13:04	642	968
Γ' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Κυκλοφορίας	00:17:33	00:13:17	421	946

Πηγή: ICS-FORTH (2017)

Στο παραπάνω πίνακα 5.5.3., ο μέσος χρόνος εξυπηρέτησης για επαγγελματίες που κάνουν χρήση ηλεκτρονικού ραντεβού για το Γ' τρίμηνο 2017 είναι 00:16:32 λεπτά ενώ για αντίστοιχους πολίτες είναι 00:13:13 λεπτά. Η διαφορά δεν είναι σημαντική, ιδιαίτερος αν ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι οι περισσότεροι επαγγελματίες χρησιμοποιούν το χρόνο του ραντεβού για εξυπηρέτηση 2 ή 3 υποθέσεων τους (ήδη μετά το Β' τρίμηνο 2017 οι υποθέσεις που μπορούν να εξυπηρετηθούν είναι το ανώτερο 2 ανά ραντεβού, ενώ αρχικά ήταν τρεις ανά ραντεβού).

Ήδη από το Α' έως το Γ' τρίμηνο 2017 διαπιστώνεται η έντονη αυξητική τάση των ατόμων να κάνουν χρήση των υπηρεσιών μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας ηλεκτρονικού ραντεβού. Ενώ στο Α' τρίμηνο συνολικά εξυπηρετήθηκαν με προγραμματισμένο ραντεβού 2.732 πολίτες (55,3%), στο β' τρίμηνο προσήλθαν μέσω ραντεβού 3.762 (72,8%) και στο Γ' τρίμηνο 4.774 (ιδιώτες και επαγγελματίες), αριθμός που αποτελεί το 75,3 % του συνόλου των αιτημάτων τα οποία εξυπηρετήθηκαν. Ενώ αντίθετα υπήρξε μια σταδιακή μείωση των πολιτών που εξυπηρετήθηκαν από ουρά αναμονής (από 2373 άτομα το Α' τρίμηνο 2017 σε 1563 το Γ' τρίμηνο 2017), μείωση της τάξεως του 34,1%, με μια διακοπή του ρυθμού μείωσης κατά το Β' τρίμηνο του 2017. Τα παραπάνω στοιχεία αποτυπώνονται με σαφήνεια στο παρακάτω πίνακα 5.3.4. και στο γράφημα 5.3.3., που ακολουθούν.



Πίνακας 5.3.4. Άτομα που Εξυπηρετήθηκαν από Ουρά αναμονής & Ραντεβού, με αντίστοιχα ποσοστά

Περίοδος	Τμήμα	Άτομα που εξυπηρετήθηκαν (Ουρά Αναμονής)	Ποσοστό %	Άτομα που εξυπηρετήθηκαν (Ραντεβού)	Ποσοστό %
A' Τρίμηνο 2017	ΌΛΑ	2.373	46,5	2.732	53,5
A' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Οδήγησης	1.738	75,5	563	24,5
A' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Κυκλοφορίας	635	22,6	2.169	77,4
B' Τρίμηνο 2017	ΌΛΑ	1.407	27,2	3.762	72,8
B' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Οδήγησης	705	29,0	1.726	71,0
B' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Κυκλοφορίας	702	25,6	2.036	74,4
Γ' Τρίμηνο 2017	ΌΛΑ	1.563	24,7	4.774	75,3
Γ' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Οδήγησης	470	18,0	2.136	82,0
Γ' Τρίμηνο 2017	Τμήμα Αδειών Κυκλοφορίας	1.093	29,3	2.638	70,7

Πηγή: ICS-FORTH (2017)

Γράφημα 5.3.3. Μέσοι Χρόνοι Αναμονής Πολιτών που Εξυπηρετήθηκαν, για Α', Β' & Γ' Εξάμηνο 2017



Πηγή: ICS-FORTH (2017)

Είναι φανερό από τον πίνακα 5.3.4. ότι, από το Α' τρίμηνο του 2017 έως το Γ' του ίδιου έτους, η αυξητική τάση που καταγράφεται κυμαίνεται της τάξεως του 74,8%, αρκετά μεγάλη ποσοστιαία διαφορά σε χρονικό διάστημα μόλις 9 μηνών λειτουργίας των νέων διαδικτυακών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου.

Το σύστημα έχει επιπλέον ωφελήσει στην εξυπηρέτηση των πολιτών με τη βοήθεια του συστήματος ραντεβού και στην ορθότερη διαχείριση των υποθέσεων από τους υπάλληλους του Μηχανολογικού Ηρακλείου. Ειδικότερα όσο αφορά το Τμήμα Αδειών Κυκλοφορίας, η διαδικασία τα προηγούμενα χρόνια περιγράφεται ως εξής:

Οι πολίτες προσέρχονταν στην υπηρεσία χωρίς ραντεβού με σειρά προτεραιότητας. Ο υπάλληλος επικοινωνούσε τηλεφωνικά για κάθε υπόθεση χωριστά με το τμήμα αρχείου και ζητούσε την προσκόμιση του φακέλου. Υπήρχε αναμονή μέχρι να προσκομιστεί ο φάκελος. Κάποιες φορές λόγω του φόρτου και της πίεσης έρχονταν λάθος φάκελος με συνέπεια την αύξηση της καθυστέρησης και του εκνευρισμού.

Η διαδικασία μετά την εφαρμογή του συστήματος ηλεκτρονικού ραντεβού ακολουθεί μια εντελώς νέα σειρά, οποία περιγράφεται ακολούθως.

Με την εκκίνηση της εφαρμογής του νέου συστήματος ηλεκτρονικού ραντεβού του Μηχανολογικού Ηρακλείου κάθε πολίτης καταχωρεί κατά τη στιγμή αναζήτησης ραντεβού, εκτός όλων των προσωπικών στοιχείων του, τον αριθμό κυκλοφορίας οχήματος για την υπόθεση που τον απασχολεί .

Στο τέλος κάθε εργάσιμης ημέρας εκτυπώνονται τα ραντεβού της επόμενης ημέρας και οι σχετικοί αριθμοί κυκλοφορίας των οχημάτων. Ο αρμόδιος υπάλληλος το πρωί της κάθε εργάσιμης ημέρας, πριν την έναρξη των ραντεβού, κάνοντας χρήση της εκτυπωμένης λίστας έχει υποχρέωση να βρει και να μεταφέρει στο αρμόδιο τμήμα τους σχετικούς φακέλους.

Κατά τον τρόπο αυτό η χρησιμότητα του συστήματος ραντεβού είναι διπλή. Όχι μόνο δεν υπάρχει πλέον συνωστισμός, αλλά και τα στοιχεία είναι ήδη διαθέσιμα πριν ο πολίτης έρθει μπροστά στον αρμόδιο υπάλληλο. Η υπόθεση έτσι ολοκληρώνεται σε πολύ λιγότερο χρόνο. Επιπλέον ωφέλεια αποτελεί το γεγονός ότι εφόσον τα χαρτιά που προσκομίζει ο πολίτης είναι σωστά και χωρίς ελλείψεις, δε χρειάζεται πλέον να καταφύγει σε άλλο τμήμα της μηχανολογικού γραφείου για κάποια άλλη διοικητική πράξη που αφορά την υπόθεσή του, μια και ο κάθε υπάλληλος πρωτοκολλάει πλέον τις αιτήσεις που χειρίζεται έχοντας πρόσβαση στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο. Ο υπάλληλος που χειρίζεται την υπόθεση μπορεί να επιλέξει είτε «ολοκλήρωση» της υπόθεσης, είτε «δεν εμφανίσθηκε».

Μετά την ολοκλήρωση της υπόθεσης αποστέλλεται στον πελάτη που έκανε χρήση της διαδικτυακής υπηρεσίας με αυτοματοποιημένο τρόπο ηλεκτρονικό μήνυμα το οποίο περιέχει ανώνυμο ερωτηματολόγιο αξιολόγησης με στόχο τη συγκέντρωση ποιοτικών στοιχείων για την ικανοποίηση του πολίτη από την πλατφόρμα. Μέχρι σήμερα τα στοιχεία που έχουν συγκεντρωθεί είναι πολύ ενθαρρυντικά με πολύ μεγάλο βαθμό ικανοποίησης των πολιτών που αποκρίθηκαν στο σχετικό ερωτηματολόγιο.

Στο παρακάτω *γράφημα 5.3.4* φαίνονται τα στοιχεία που διαθέτει η Περιφέρεια Κρήτης (Ι.Τ.Ε., 30/01/2018) σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών που χρησιμοποίησαν το σύστημα του ραντεβού. Σε κλίμακα Likert (1=καθόλου, 5=πολύ ), από τις 364 συνολικές αποκρίσεις, ποσοστό 68,1% (248), δηλώνει απόλυτη ικανοποίηση (5), ποσοστό 21,2% (77), δηλώνει ικανοποίηση (4) και μόλις 2,5% (9), δηλώνει μη ικανοποιημένο (1). Το γεγονός ότι η Περιφέρεια Κρήτης προχωρά σε ενέργειες μετά την παροχή της υπηρεσίας και κάνει σχετική ποιοτική έρευνα για το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών στο σύστημα που έχει υιοθετήσει, αποδεικνύει την προσπάθεια για επιτυχία της εφαρμογής και την συνεχή βελτίωσή της.

Γράφημα 5.3.4. Βαθμός Ικανοποίησης για την Λειτουργία Ραντεβού του Μηχανολογικού Ηρακλείου



Πηγή: ICS-FORTH (2018)

Τα παραπάνω στοιχεία οδηγούν ξεκάθαρα στο συμπέρασμα ότι η νέα διαδικτυακή υπηρεσία του Μηχανολογικού Ηρακλείου αρχίζει να γίνεται όλο και περισσότερο αποδεκτή από τους πολίτες. Η μέχρι τώρα χρήση έχει ως αποτέλεσμα ότι καθιερώνεται στην συνείδηση των πολιτών το όφελος των νέων διαδικτυακών υπηρεσιών και το αντίστοιχο κέρδος της επακόλουθης μείωσης του χρόνου αναμονής τους σε μια δημόσια υπηρεσία, στη συγκεκριμένη περίπτωση στη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Ηρακλείου.

## 6. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η παρούσα έρευνα διεξήχθη το καλοκαίρι του 2017 και συγκεκριμένα από τις αρχές του Ιουλίου μέχρι τα μέσα Σεπτεμβρίου. Σε αυτό το σημείο πρέπει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με τα αποτελέσματα της απογραφής του 2011 που δημοσιοποίησε η ΕΛΣΤΑΤ στις 25/7/2011, οι κάτοικοι στο Δήμο Ηράκλειου (ο οποίος είναι πλέον 4ος δήμος της χώρας) καταμετρήθηκαν σε 173.000 κάτοικοι. Σε ετήσια βάση για το έτος 2016 στην Υπηρεσία του Μηχανολογικού Ηρακλείου υπήρξαν 94.506 συναλλαγές (αριθμοί πρωτοκόλλου) με την επισήμανση ότι μία υπόθεση μπορεί να χρήζει πέραν της μιας συναλλαγής.

Για να γίνει υπολογισμός του μεγέθους του δείγματος, πρέπει αρχικά να καθορίσουμε ένα μέγιστο σφάλμα εκτίμησης (Ψαρρού, Μ.Κ. & Ζαφειρόπουλος, Κ., 2001). Το μέγιστο σφάλμα εκτίμησης δίνεται από την σχέση :  $e = \frac{1}{\sqrt{n}}$ , όπου  $e$ =σφάλμα εκτίμησης και  $n$ =αριθμός δείγματος. Λύνοντας την σχέση ως προς το  $n$ , τότε προκύπτει ο αριθμός του δείγματος,  $n = \frac{1}{e^2}$  (Ψαρρού, Μ.Κ. & Ζαφειρόπουλος, Κ., 2001). Για απλή τυχαία δειγματοληψία και για επίπεδο σημαντικότητας 95%, το σφάλμα εκτίμησης θα κυμαίνεται ανάμεσα στο 5-6%.

Κάνοντας τους παραπάνω υπολογισμούς όπου  $e=5,6\%$ , το  $n$  βρέθηκε 318 μονάδες. Έχοντας υπόψη το πλήθος των υποθέσεων που χειρίστηκαν οι υπάλληλοι το 2016, καθώς και τις πιο πάνω παραδοχές κρίθηκε ότι ένας ικανοποιητικός αριθμός ερωτηματολογίων γύρω στα 300 θα αποτελούσε ένα αρκετά ασφαλές και αξιόπιστο δείγμα της τάξεως του 95%. Τελικά συλλέχτηκαν 310, αριθμός που θεωρείται ικανοποιητικός για την διεξαγωγή της παρούσας έρευνας και την παραγωγή ασφαλέστερων αποτελεσμάτων σύμφωνα και με τις παραπάνω παραδοχές. Ενδεικτικά παραθέτουμε άλλες έρευνες σε αντίστοιχο αντικείμενο με παρόμοιο μέγεθος δείγματος (Σκριβάνου Αθ., 2005:76; Μπατσαρά Αν., 2016:45).

Στη συνέχεια της εργασίας αναλύονται τα αποτελέσματα της έρευνας και γίνεται μια προσπάθεια να ερμηνευθούν οι απαντήσεις των πολιτών, όπως αυτές αποτυπώνονται στα ερωτηματολόγια που συλλέχθηκαν.

### 6.1. Ποσοτική Ανάλυση Ερωτηματολογίων

Ξεκινώντας με την 1<sup>η</sup> ερώτηση του ερωτηματολογίου, ζητήθηκε το χρονικό διάστημα που κάνουν χρήση του διαδικτύου οι πολίτες για οτιδήποτε τους αφορά. Οι απαντήσεις που δόθηκαν αποτυπώνονται στο παρακάτω γράφημα (6.1.1.).

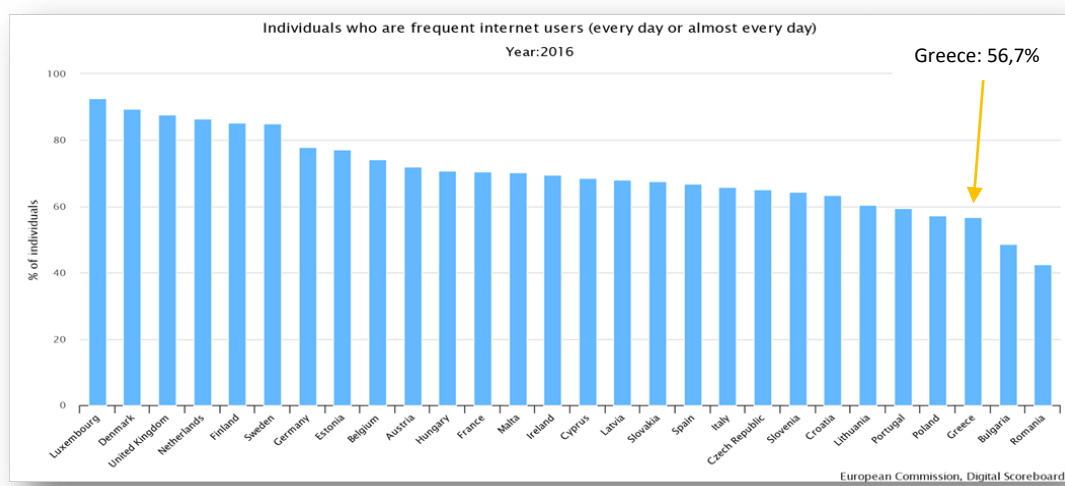
Γράφημα 6.1.1. Χρονικό Διάστημα Χρήσης Διαδικτύου



Το μεγαλύτερο ποσοστό (72,6%) απάντησε ότι κάνει χρήση του διαδικτύου για πάνω από 5 χρόνια (έμπειροι χρήστες). Επιπλέον, αν προσθέσουμε το επιμέρους ποσοστό όσων απάντησαν ότι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο από τρία έως πέντε έτη (σχετικά έμπειροι χρήστες) (13,6%), τότε εύκολα διαπιστώνουμε ότι φτάνουν ποσοστό ίσο με το 86,2% του συνόλου των πολιτών που ρωτήθηκαν. Ένα πολύ μικρό ποσοστό, μόλις 5,2% των ερωτηθέντων του δείγματος κάνει χρήση του διαδικτύου για λιγότερο από ένα χρόνο.

Σύμφωνα με τον DESI 2017, όπου DESI είναι δείκτης επίδοσης κάθε χώρας (European Commission, 2016), η Ελλάδα συγκαταλέγεται στην ομάδα των χωρών που παρουσιάζουν υστέρηση σε σχέση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο για άτομα που κάνουν χρήση διαδικτύου καθημερινά ή σχεδόν καθημερινά για το έτος 2016. Η Ελλάδα κατατάσσεται στην 26η θέση με ποσοστό 56,7% (2016), δηλαδή τρίτη από το τέλος (European Commission, 2017)<sup>29</sup>.

Γράφημα 6.1.2. Ατομική Επίδοση κάθε Ευρωπαϊκής Χώρας, για Καθημερινή ή Σχεδόν Καθημερινή Χρήση Διαδικτύου για το 2016

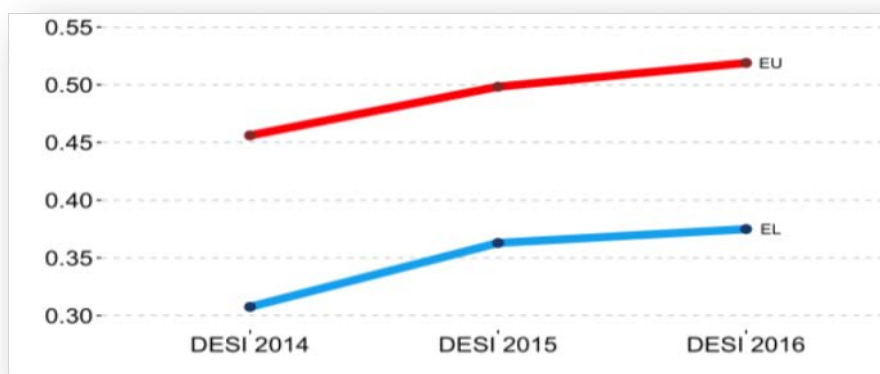


Πηγή : European Commission (2017)

<sup>29</sup> «European eGovernment Action Plan 2016-2020»

Συνολικά, η Ελλάδα δεν σημείωσε μεγάλη πρόοδο σε σύγκριση με άλλα κράτη μέλη της ΕΕ και η ατομική βαθμολογία της αυξήθηκε ελάχιστα από 0,35 το 2015, σε 0,38 το 2016. Η σύγκριση με το μέσο όρο των κρατών στην Ευρωπαϊκή Ένωση, καθώς και οι επιδόσεις της Ελλάδας φαίνονται στο παρακάτω γράφημα (6.1.3.).

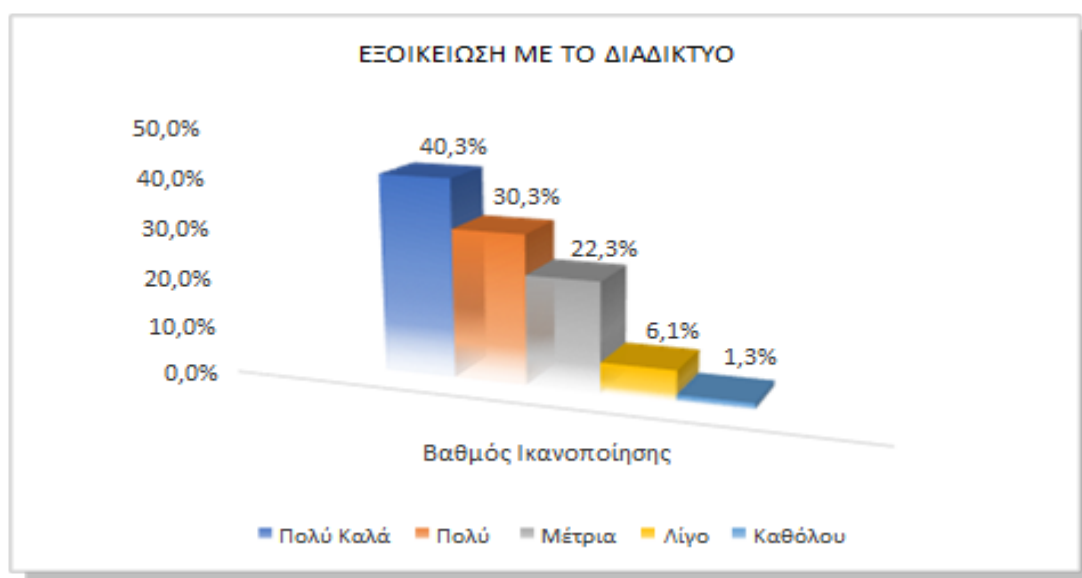
Γράφημα 6.1.3. Δείκτες Επίδοσης (DESI) για τα έτη 2014-2016, Ελλάδας & Μ.Ο. Ευρωπαϊκών Κρατών



Πηγή : European Commission (2017)

Στη **δεύτερη** ερώτηση ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να μιλήσουν για το βαθμό εξοικείωσής τους με το διαδίκτυο. Οι απαντήσεις τους καταγράφονται στο γράφημα 6.1.4.

Γράφημα 6.1.4. Εξοικείωση Χρηστών με το Διαδίκτυο



Οι απαντήσεις των πολιτών ήταν θετικές αν αναλογιστούμε ότι σε ποσοστό 40,3% απάντησαν “Πολύ Καλά”, καθώς και “Πολύ” το 30,3%. Ένα ενδιάμεσο ποσοστό 22,3% απάντησε “Μέτρια” και αρνητική χροιά έδωσε στις απαντήσεις του το 6,1%. Αν αθροίσουμε τα επιμέρους ποσοστά των δύο πρώτων απαντήσεων καταλήγουμε στο 70,6% των ερωτηθέντων.

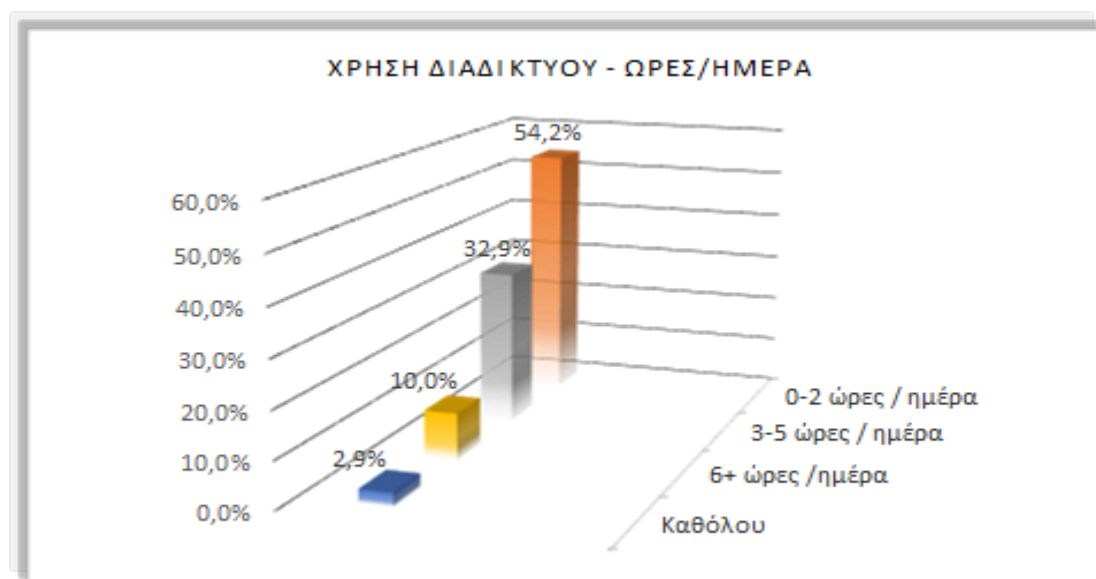
Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές καθώς και το διαδίκτυο διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο πλέον στην καθημερινότητα των Ελλήνων. Στο πλαίσιο της μελέτης για τη μέτρηση των δεικτών των Ευρωπαϊκών σχεδίων δράσης, «i2010» και «eEurope», παρατηρήθηκαν αυξητικές τάσεις χρήσης υπολογιστών καθώς και χρήσης διαδικτύου. Η έρευνα αφορά

στα έτη από το 2005 έως και το 2008, με το μέσο ετήσιο ρυθμό αύξησης της πρόσβασης για την τετραετία αυτή να διαμορφώνεται στο 17,6% (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Μάρτιος 2010).

Συγκεκριμένα, καταγράφηκε σημαντική αύξηση στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή, με ένα στους δύο Έλληνες να δηλώνει ότι χρησιμοποίησε Η/Υ, με ποσοστό 55,0% να δηλώνει ότι έκανε χρήση του διαδικτύου. Σε ποσοστό 40,0% οι Έλληνες συνδέονται τουλάχιστον σε εβδομαδιαία βάση στο διαδίκτυο, σημειώνοντας αύξηση της τάξης του 6,0% και 15,0%, σε σχέση με το 2009 και με το 2008 αντίστοιχα (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Μάρτιος 2010). Ωστόσο, η απόσταση από τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό μέσο όρο παραμένει σταθερή και είναι της τάξης των 18-19 ποσοστιαίων μονάδων (Eurostat, 2017)<sup>30</sup>. Για το έτος 2014 στην ίδια έρευνα το αντίστοιχο ποσοστό αυξήθηκε κατά 27,5% σε σχέση με το 2010 (70,0%) ενώ η απόσταση από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο μειώθηκε (11,0%).

Η **τρίτη** κατά σειρά ερώτηση αφορούσε στη διάρκεια των ωρών ανά μία ημέρα κατά την οποία γίνεται χρήση του διαδικτύου. Οι απαντήσεις αποτυπώνονται στην παρακάτω γραφική ανάλυση (γράφημα 6.1.5.).

Γράφημα 6.1.5. Ωρες Χρήση Διαδικτύου ανά Ημέρα



Σε αυτήν την ερώτηση που σχετίζεται με τις ώρες χρήσης διαδικτύου ανά ημέρα, ποσοστό 54,2% συγκεντρώνει η απάντηση μέχρι 2 ώρες την ημέρα. Με ποσοστό 32,9% καταγράφεται η απάντηση μέχρι 5 ώρες την ημέρα και ακόμη ένα καθόλου αμελητέο 10,0% δηλώνει ότι χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για πάνω από 6 ώρες την ημέρα, αποδεικνύοντας την τάση αλληλεπίδρασης με ηλεκτρονικές διαδικτυακές εφαρμογές.

Το συνολικό δε ποσοστό των ερωτηθέντων που κάνει χρήση του διαδικτύου έστω και κάποια στιγμή της ημέρας, είναι ένα συντριπτικό ποσοστό, που πλησιάζει σχεδόν το σύνολο των απαντήσεων (97%). Τέλος, μόλις το 2,9% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι κατά τη διάρκεια της ημέρας δεν κάνει χρήση διαδικτύου (καθόλου).

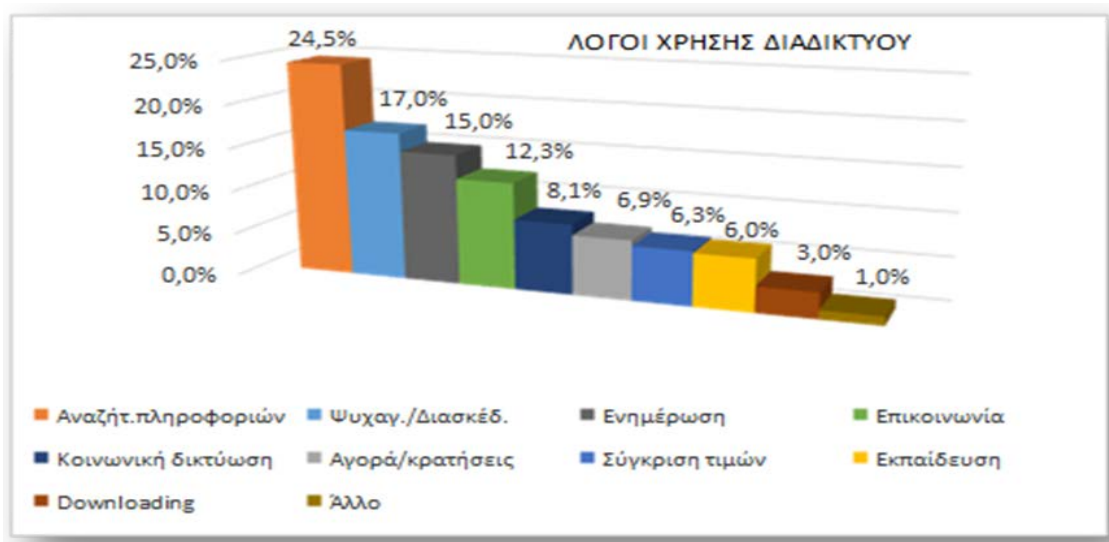
Τα παραπάνω αποτελέσματα είναι συμβατά με έρευνα που πραγματοποίησε η Ευρωπαϊκή Ένωση το 2016, σχετικά με την Ευρωπαϊκή ψηφιακή πρόοδο (EDPR) και

<sup>30</sup> «Households - devices to access the internet, for Greek», Last update: 26-04-2017

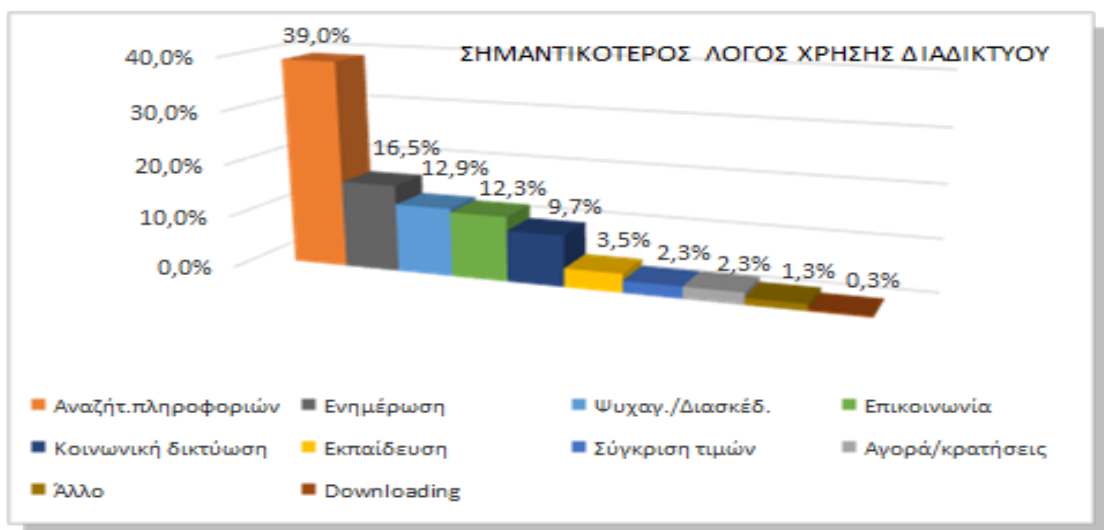
το προφίλ των Ελλήνων. Στην έρευνα αυτή καταγράφηκαν σημαντικά ποσοστά των χρηστών του διαδικτύου που δραστηριοποιούνται σε ευρύ φάσμα διαλειτουργιών (με αυξητικές τάσεις σε σύγκριση με προηγούμενα έτη), όπως ανάγνωση ειδήσεων στο διαδίκτυο, συμμετοχή σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Twitter, κλπ.), χρήση του διαδικτύου για να επικοινωνούν μέσω φωνητικών κλήσεων ή βιντεοκλήσεων (Messenger, viber), παρακολούθηση ταινιών ή μουσικών καλλιτεχνών και συμμετοχή σε διαδικτυακά ηλεκτρονικά παιχνίδια (European Commission, 2016)<sup>31</sup>.

Η **τέταρτη** ερώτηση αναφέρεται αρχικά στους κύριους λόγους για τους οποίους χρησιμοποιείται το διαδίκτυο, με δυνατότητα επιλογής το πολύ μέχρι τριών λόγων και στη συνέχεια της ερώτησης ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να καταγράψουν τη σημαντικότερη από τις επιλογές τους. Στα παρακάτω διαγράμματα (γράφημα 6.1.6. και 6.1.7.), φαίνεται η δυναμική των απαντήσεων.

Γράφημα 6.1.6. Λόγοι Χρήσης Διαδικτύου, (πολλαπλές επιλογές)



Γράφημα 6.1.7. Σημαντικότερος Λόγος Χρήσης Διαδικτύου



<sup>31</sup> «Έκθεση Προόδου του Ψηφιακού Θεματολογίου για την Ευρώπη» (EDPR), Προφίλ χώρας για την Ελλάδα



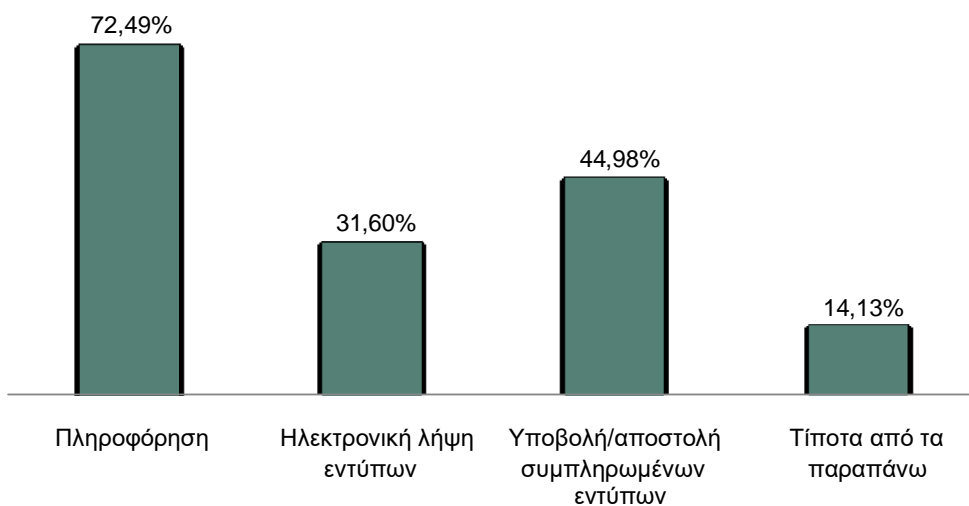
Η ερώτηση αυτή διερευνά ποσοτικά χαρακτηριστικά της χρήσης του διαδικτύου από τους ερωτηθέντες και υπάρχει διασπορά στα ποσοστά των απαντήσεων. Στο γράφημα 6.1.6. καταγράφονται ως κύριοι λόγοι χρήσης του διαδικτύου η αναζήτηση πληροφοριών με ποσοστό 24,5%, η ψυχαγωγία με ποσοστό 17,0%, η ενημέρωση με ποσοστό 15,0%, η επικοινωνία με ποσοστό 12,3%. Ακολουθούν με μονοψήφια ποσοστά η κοινωνική δικτύωση, αγορά/κρατήσεις και με μόλις 1,0% η απάντηση «άλλο».

Στο γράφημα 6.1.7. διαφοροποιούνται οι απαντήσεις κατά τη σπουδαιότητα, σύμφωνα με τους ερωτώμενους. Η σημαντικότερη από τις πολλαπλές επιλογές των ερωτηθέντων όσον αφορά τη χρήση του διαδικτύου φαίνεται να είναι η αναζήτηση πληροφοριών (39,0%) και ακολουθούν η χρήση για ενημέρωση (16,5%) και η ψυχαγωγία/διασκέδαση (12,9%). Επιπλέον έχουν δηλωθεί και η επικοινωνία (12,3%) και η κοινωνική δικτύωση (9,7%) ως οι πιο σημαντικοί λόγοι χρήσης διαδικτύου. Η απάντηση «άλλο» και εδώ έχει μόλις το 1,3% το οποίο είναι πολύ κοντά με τις απαντήσεις που απεικονίζονται στο γράφημα 6.1.6.

Σε αυτό το σημείο μπορεί να αναφερθεί και η ανάλυση της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με τους δείκτες DESI<sup>32</sup>, 2017, για την Ελλάδα που δείχνουν παρόμοια αποτελέσματα όσον αφορά τους λόγους χρήσης του διαδικτύου. Συγκεκριμένα για το έτος 2016, οι πολίτες της Ελλάδας χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο για ενημέρωση (85,0%), μουσική, βίντεο, παιχνίδια (77,0%), παρακολούθηση ταινιών (12,0%), κοινωνική δικτύωση (68,0%), τραπεζικές συναλλαγές (28,0%) και για ηλεκτρονικές αγορές (45,0%) (Έκθεση ψηφιακής προόδου της Ευρώπης, 2017).

Επιπρόσθετα αναφέρουμε την παλαιότερη έρευνα από την Κοινωνία της Πληροφορίας (γράφημα 6.1.8.), για την ανάπτυξη & διείσδυση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων, Σεπτέμβριος 2012, η οποία αφορά τους λόγους χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών ανά είδος δραστηριότητας, με βάση τα άτομα που κάνουν χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Οι Έλληνες πολίτες σύμφωνα με την έρευνα αυτή, κατά κύριο λόγο χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για πληροφόρηση, ηλεκτρονική λήψη εντύπων κ.λπ.).

Γράφημα 6.1.8. Λόγοι Χρήσης Ηλεκτρονικών Δημόσιων Υπηρεσιών



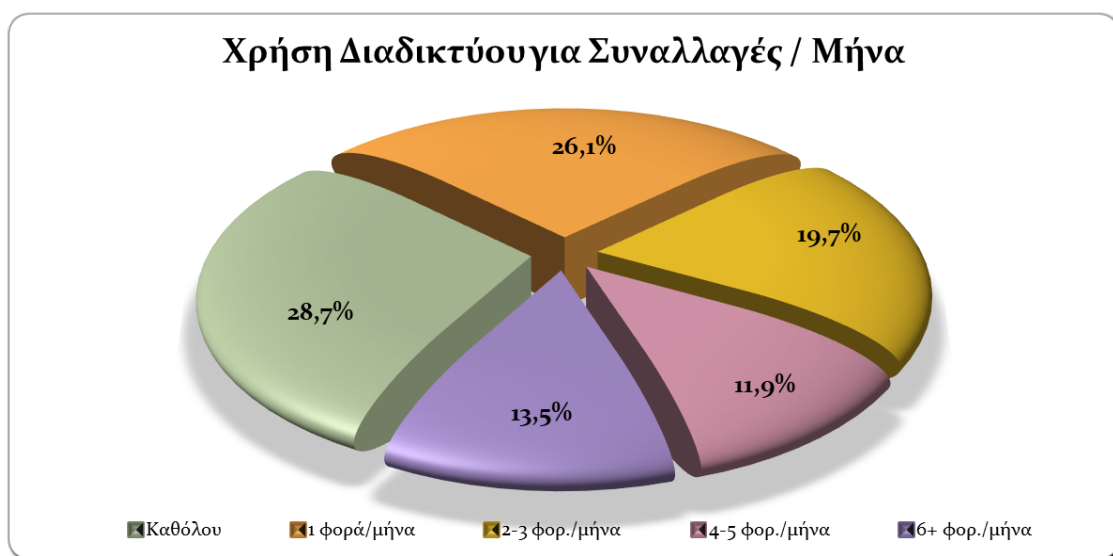
Πηγή: ΚτΠ Α.Ε., Σεπτέμβριος, 2012:8, σχ.6

<sup>32</sup> «Digital Economy and Society Index»

Εν κατακλείδι τα αποτελέσματα της έρευνας της παρούσας εργασίας σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου συμφωνούν με τις παραπάνω παλαιότερες έρευνες. Είναι τόσο πολλές οι χρήσεις πλέον του διαδικτύου και σε συνάρτηση με την δυνατότητα εύκολης και ποικιλόμορφης διαδικτυακής σύνδεσης των χρηστών καθημερινά, αρχίζει να διαφαίνεται πιθανότερο το σενάριο σύντομα ο καθένας μας να είναι περισσότερες ώρες συνδεδεμένος σε ηλεκτρονικές εφαρμογές (online), παρά το αντίθετο.

Στην **πέμπτη** ερώτηση καταγράφεται η συχνότητα με την οποία οι ερωτηθέντες χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, ώστε να ολοκληρώσουν μια συναλλαγή, όπως πληρωμές λογαριασμών ή αγορά εισιτηρίων, στη διάρκεια ενός μήνα. Οι απαντήσεις τους φαίνονται συνοπτικά στο **γράφημα 6.1.9.** που ακολουθεί.

Γράφημα 6.1.9. Χρήση Διαδικτυακών Συναλλαγών ανά Μήνα



Αυτή η ερώτηση διερευνά το ποσοστό των ερωτηθέντων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο με πρακτικό τρόπο προς διευκόλυνση των συναλλαγών τους. Μόλις το 13,5% κάνει χρήση πάνω από 6 φορές/μήνα και ποσοστό 11,9% κάνει χρήση για 4-5 φορές το μήνα. Κάτι λιγότερο από το ένα τρίτο των ερωτηθέντων (28,7%), απάντησε ότι δεν χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για συναλλαγές. Αυτό αποτελεί αρκετά σημαντική παρατήρηση που μας υποδεικνύει παράλληλα ότι υπάρχουν περιθώρια για αναστροφή στη μέχρι πρότινος συντηρητική στάση τους απέναντι στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Η διασπορά των απαντήσεων δηλώνει ότι ακόμη υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης της πρακτικής χρήσης του διαδικτύου για συναλλαγές. Άλλο είναι να χρησιμοποιεί ο πολίτης το διαδίκτυο ενώ είναι στην ουρά για να εξυπηρετηθεί σε μια υπηρεσία ή στην Τράπεζα, προσπαθώντας να «διασκεδάσει το χρόνο του» και άλλο είναι να εκπαιδευτεί στο να το χρησιμοποιεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να μην χρειάζεται να χάσει το χρόνο του περιμένοντας σε αυτήν την ουρά ή έστω να μειώσει το χρόνο αναμονής του.

Η **έκτη** ερώτηση αφορούσε την ασφάλεια που νοιώθουν οι πολίτες κάθε φορά που εκτελούν μια ηλεκτρονική συναλλαγή μέσω του διαδικτύου. Στο **γράφημα 6.1.10.** που ακολουθεί καταγράφεται η τάση των πολιτών.

Γράφημα 6.1.10. Βαθμός Ασφαλείας Ηλεκτρονικών Διαδικτυακών Συναλλαγών



Οι απαντήσεις σε αυτήν την ερώτηση φαίνεται να έχουν μια ακολουθία σε σχέση με την προηγούμενη όπου ζητούσαμε τη συχνότητα χρήσης του διαδικτύου για ηλεκτρονικές συναλλαγές. Και εδώ υπάρχει διασπορά, με ποσοστό 43,5% να αθροίζεται στις θετικές απαντήσεις (ασφαλείς-πολύ ασφαλείς) και 23,2% να αθροίζεται στις αρνητικές απαντήσεις (λίγο-καθόλου). Ουδέτερο φαίνεται να είναι ένα μεγάλο ποσοστό 33,2% (μέτρια).

Ο μέσος όρος στην Ευρωπαϊκή Ένωση το 2016, όπως αυτός υπολογίζεται από την European Commission, 2017,<sup>33</sup> για την ασφάλεια και το επίπεδο εμπιστοσύνης που νοιώθουν οι χρήστες στο διαδικτυακό περιβάλλον για ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες είναι 59,0% και για αγορές μέσω διαδικτύου είναι 66,0%. Τα ποσοστά των Ελλήνων που καταγράφονται για τις αντίστοιχες κατηγορίες ανέρχονται στο 28,0% και 45,0%, αποδεικνύοντας το υψηλό επίπεδο έλλειψης εμπιστοσύνης στο διαδικτυακό περιβάλλον στη χώρα μας. Η έρευνα καταδεικνύει τη σημαντική διαφοροποίηση των Ελλήνων από τους υπόλοιπους ευρωπαϊούς πολίτες, όσον αφορά την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Παρ' ότι υπάρχουν σημαντικές διαφορές στα ποσοστά των Ελλήνων σε σχέση με αυτά του μέσου ευρωπαϊού πολίτη, το μερίδιο των Ελλήνων χρηστών που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές έχει βελτιωθεί σημαντικά κατά 7 ποσοστιαίες μονάδες (21,0%), όπως φαίνεται από έρευνα για το προηγούμενο έτος (2015) (European Commission, 2016)<sup>34</sup>.

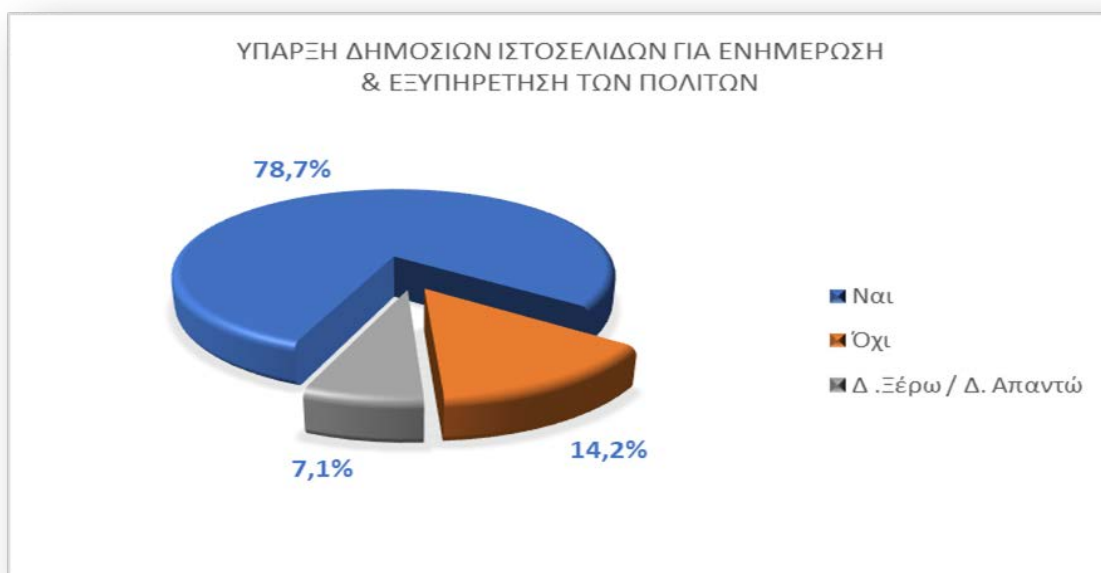
Συνεχίζοντας στο ερωτηματολόγιο στη **δεύτερη ενότητα** υπάρχουν πιο συγκεκριμένες ερωτήσεις σχετικά με το Μηχανολογικό Γραφείο Ηρακλείου και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Έτσι στην **έβδομη** κατά σειρά ερώτηση ζητήθηκε από τους πολίτες να απαντήσουν εάν γνώριζαν ότι υπάρχουν ιστοσελίδες δημοσίων υπηρεσιών που σκοπό έχουν είτε να ενημερώνουν, είτε να εξυπηρετούν τους πολίτες για τα ζητήματα που τους ενδιαφέρουν. Οι απαντήσεις τους αποτυπώνονται στο παρακάτω γράφημα (6.1.11).

<sup>33</sup> «Digital Economy and Society Index» – For Greece (DESI 2017)

<sup>34</sup> «Digital Economy and Society Index» – For Greece (DESI 2016)

Γράφημα 6.1.11. Ύπαρξη Δημόσιων Ιστοσελίδων για Ενημέρωση & Εξυπηρέτηση Πολιτών



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησε θετικά και άρα γνώριζε την ύπαρξη δημόσιων ιστοσελίδων για την ενημέρωση και εξυπηρέτηση πολιτών, ενώ ένα ποσοστό της τάξεως του 21,3% απάντησε αρνητικά σε αυτή την ερώτηση.

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι ποσοστό 78,7%, απάντησε θετικά και αποκαλύπτουν με σαφήνεια το γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια οι διενέργειες που απαιτούν τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών έχουν ενσωματωθεί στη ζωή του Έλληνα πολίτη. Για παράδειγμα η χρήση της κεντρικής διαδικτυακής πύλης (ΕΡΜΗΣ), το σύστημα παροχής οικονομικών υπηρεσιών TAXIS, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), καθώς και η εφαρμογή του προγράμματος Διαύγεια για την προαγωγή της διαφάνειας, είναι μερικά απτά βήματα προς αυτή την κατεύθυνση (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2013)<sup>35</sup>.

Σημαντικό βήμα αποτελεί πλέον η ηλεκτρονική συνταγογράφηση της οποίας η συμβολή είναι σπουδαία στον εκσυγχρονισμό του δικτύου ιατρικής περίθαλψης της Ελλάδας. Η Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση είναι μια ψηφιακή κοινωνική υπηρεσία που αποσκοπεί στην ενοποίηση (σύνδεση και διαλειτουργικότητα) όλων των εθνικών οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης μέσα από μια πλήρως ενσωματωμένη πλατφόρμα που υποβοηθά τη διαχείριση, την παρακολούθηση και τον έλεγχο του κύκλου ζωής της συνταγογράφησης φαρμάκων<sup>36</sup>.

Στην **όγδοη** ερώτηση καταγράφονται οι απαντήσεις των ερωτηθέντων ως προς τη συχνότητα με την οποία χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο, σε χρονικό διάστημα ενός μήνα. Οι απαντήσεις τους αποτυπώνονται στο παρακάτω **γράφημα 6.1.12**.

<sup>35</sup> «Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020»

<sup>36</sup> Το συνολικό ποσό επένδυσης για το έργο «Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση» ανήλθε σε σχεδόν 12 εκατ. €, από τα οποία το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης συνεισέφερε τα 10 εκατ. €, για την περίοδο προγραμματισμού 2007-2013» (Έκθεση Προόδου του Ψηφιακού Θεματολογίου για την Ευρώπη, [European Commission, 2016, Προφίλ Ελλάδας],σελ.6)

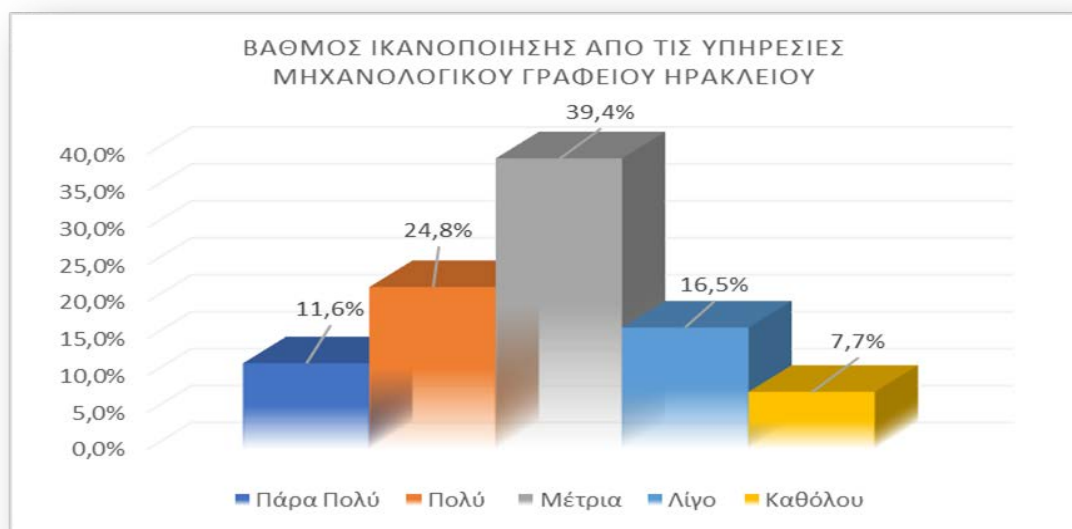
Γράφημα 6.1.12. Χρήση Δημόσιων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σε Μηνιαία Βάση



Από τις απαντήσεις που συλλέχθηκαν για την παραπάνω ερώτηση, το 75,8% των ερωτηθέντων συναλλάσσεται με το δημόσιο ηλεκτρονικά από καθόλου έως 2-3 φορές το μήνα. Θα μπορούσε κάποιος να παρατηρήσει ότι ή δεν υπάρχει ανάγκη περαιτέρω συναλλαγής στην καθημερινότητα του πολίτη ή ότι παρά το γεγονός ότι γνωρίζει την ύπαρξη δυνατότητας ηλεκτρονικής συναλλαγής προτιμάει αυτό να γίνει είτε προσωπικά είτε με εξουσιοδοτούμενο πρόσωπο. Θα πρέπει να γίνει βίωμα στον πολίτη, μέσω πιθανών δράσεων της Περιφέρειας Κρήτης ότι η επιλογή της ηλεκτρονικής συναλλαγής είναι προς όφελος του. Αξιοποιώντας τις νέες εφαρμογές μπορεί να εξοικονομήσει χρόνο ή ακόμη και χρήμα αποφεύγοντας τη διεκπεραίωση της υπόθεσής του από επαγγελματικά γραφεία.

Στην **ενάτη** ερώτηση ζητήθηκε ο βαθμός ικανοποίησης των ερωτηθέντων, από τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου. Στο παρακάτω **γράφημα 6.1.13.**, αποτυπώνονται οι απαντήσεις των πολιτών.

Γράφημα 6.1.13. Βαθμός Ικανοποίησης από τις Υπηρεσίες του Μηχανολογικού Ηρακλείου



Τα αποτελέσματα αυτής της γενικής ερώτησης σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης από τις προσφερόμενες υπηρεσίες της Διεύθυνσης Μεταφορών Ηρακλείου, μας καταδεικνύει το δύσκολο δρόμο που πρέπει να διανύσει τόσο η διοίκηση όσο και εργαζόμενοι της Διεύθυνσης Μεταφορών Ηρακλείου, ώστε να καταστούν οι νέες προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνώνυμα της αξιοκρατίας, της αξιοπιστίας και του σεβασμού προς τον πολίτη. Απαντήσεις με αρνητική χροιά (λίγο - καθόλου) δίνει το 24,2% των ερωτηθέντων (το ένα τέταρτο περίπου δηλαδή), ενώ ικανοποίηση εκφράζει το 36,4% (πάρα πολύ - πολύ). Ουδέτερη απάντηση δίνει ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό 39,4% (μέτρια).

Τα παραπάνω αποτελέσματα δείχνουν ότι υπάρχει περιθώριο μεγάλης βελτίωσης. Δείχνουν ότι παρόλη τη θετική ανταπόκριση των πολιτών (36,4%) υπάρχει ακόμη ριζωμένη μια αρνητική προδιάθεση σε μερίδα του κοινού που συναλλάσσεται με τη Διεύθυνση Μεταφορών Ηρακλείου. Θα πρέπει να αναληφθούν δράσεις από την Περιφέρεια Κρήτης που θα αποσκοπούν στην περαιτέρω βελτίωση της μέτριας ικανοποίησης των πολιτών και την αναστροφή του ποσοστού αρνητικών απαντήσεων.

Οι δράσεις θα πρέπει να είναι συντονισμένες από όλους τους εμπλεκόμενους (Διεύθυνση Μηχανολογικού και Περιφέρεια Κρήτης) και να επικεντρώνονται στις παρεχόμενες υπηρεσίες που μπορούν περαιτέρω να βελτιωθούν. Μια περαιτέρω αναδιοργάνωση των τμημάτων και των διαδικασιών πιθανά θα είχε πολύ θετικά αποτελέσματα.

Στη **δέκατη** κατά σειρά ερώτηση ζητήθηκε να απαντήσουν οι ερωτώμενοι αν γνώριζαν ότι το Μηχανολογικό Γραφείο Ηρακλείου διαθέτει ηλεκτρονικές εφαρμογές για την εξυπηρέτηση των πολιτών που έχουν συναλλαγές με την Υπηρεσία. Οι απαντήσεις έχουν καταγραφεί και αποτυπωθεί στο παρακάτω σχήμα (γράφημα 6.1.14.).

Γράφημα 6.1.14. Ύπαρξη Διαδικτυακών Εφαρμογών Εξυπηρέτησης Πολιτών Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου

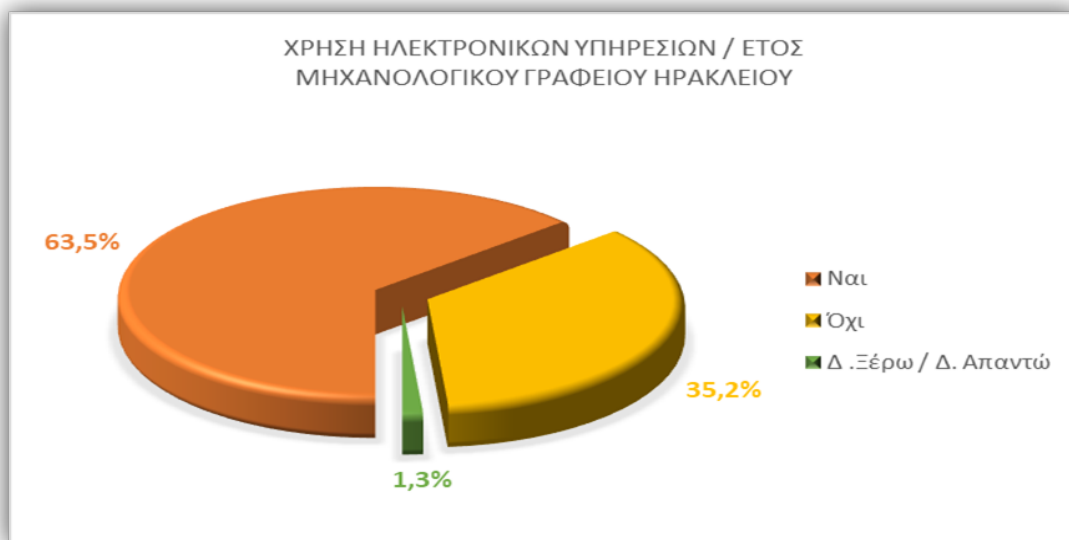


Όπως και στην έβδομη γενικότερη ερώτηση και εδώ η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτηθέντων (71,0%) δηλώνει ότι γνωρίζει την ύπαρξη ηλεκτρονικών εφαρμογών εξυπηρέτησης των πολιτών του Μηχανολογικού γραφείου Ηρακλείου. Αυτό από μόνο του είναι ένα θετικό δείγμα καθώς η πληροφορία φαίνεται να διαδίδεται και να έχει παραλήπτη που δεν είναι άλλος από τον πολίτη ο οποίος συναλλάσσεται με το Μηχανολογικό Γραφείο.

Βέβαια, δεν μπορεί να αγνοηθεί το ποσοστό που δεν συναλλάσσεται ηλεκτρονικά με το Μηχανολογικό Γραφείο (29,0%), αλλά αν λάβουμε υπόψη ότι συναλλάσσονται πολίτες από ένα ευρύ ηλικιακό φάσμα, τότε εύκολα αντιλαμβανόμαστε την δυσκολία που έχουν άτομα μεγαλύτερης ηλικίας με τέτοιες ενέργειες.

Συνεχίζοντας την ανάλυση των δεδομένων από τα ερωτηματολόγια, συναντάμε τις απαντήσεις από την **ενδέκατη** ερώτηση στην οποία ρωτήσαμε αν έχει γίνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου τον τελευταίο χρόνο. Οι απαντήσεις αποτυπώνονται στο παρακάτω *γράφημα 6.1.15*.

**Γράφημα 6.1.15. Χρήση Πολιτών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου ανά Έτος**

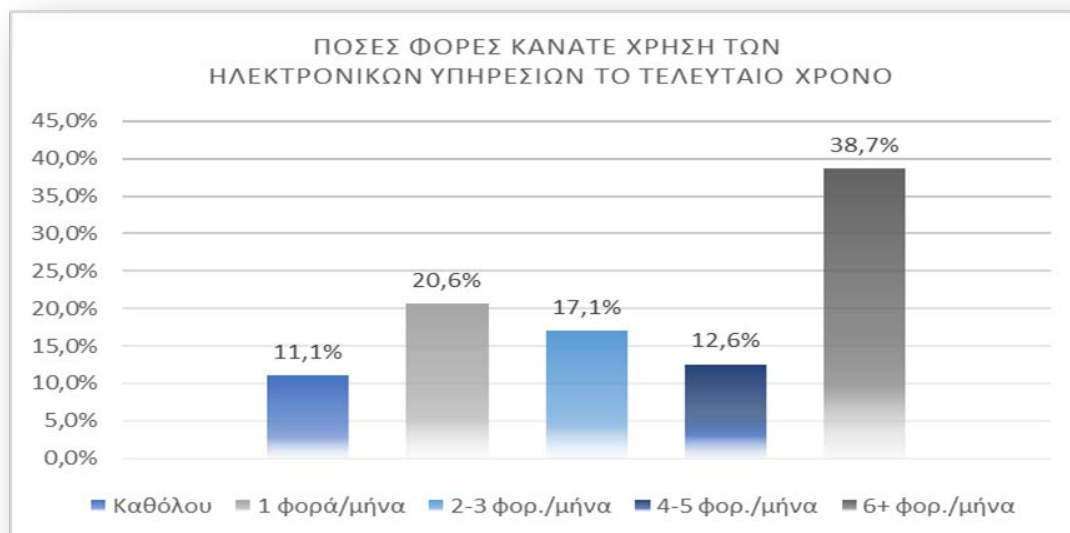


Ποσοστό 63,5% των πολιτών, δηλώνει ότι έχει κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρει το Μηχανολογικό Γραφείο Ηρακλείου κατά το διάστημα του τελευταίου χρόνου, σε αντίθεση με το 35,2% των ερωτηθέντων που απάντησε αρνητικά.

Αξιοσημείωτο γεγονός αποτελούν οι απαντήσεις που δόθηκαν στην 10<sup>η</sup> ερώτηση σε συνδυασμό με την 11<sup>η</sup> ερώτηση. Συγκριτικά με τις απαντήσεις της 10<sup>ης</sup> ερώτησης, φαίνεται να είναι αξιόπιστο το ποσοστό 63,5% που δηλώνει ότι έχει κάνει χρήση καθώς υπάρχει συσχέτιση με το ποσοστό 71,0% που δηλώνει γνώση για την ύπαρξη της υπηρεσίας. Υπολείπεται όμως ένα ποσοστό 7,5% που παρόλο που είχε τη γνώση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας, επέλεξε να μην την χρησιμοποιήσει.

Από τη δωδέκατη έως και τη δέκατη έκτη ερώτηση δίνεται η δυνατότητα να απαντήσουν εκείνοι των οποίων η απάντηση στην ενδέκατη ερώτηση, ήταν θετική (ΝΑΙ). Έτσι στη **δωδέκατη**, ερωτήθηκε πόσες φορές έχει γίνει χρήση των υπηρεσιών του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου τον τελευταίο χρόνο. Στο *γράφημα 6.1.16* που ακολουθεί καταγράφονται οι απαντήσεις τους.

Γράφημα 6.1.16. Πόσες φορές Χρησιμοποιήσατε τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες τους Προηγούμενους 12 Μήνες



Η ερώτηση λοιπόν αυτή αναφέρεται στο ποσοστό των ερωτηθέντων  $(199/310) \cdot 100 = 64,2\%$ , που απάντησαν θετικά στην ερώτηση αν είχαν κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών κατά το τελευταίο έτος. Το 38,7% αυτών έκανε χρήση πάνω από 6 φορές το μήνα. Το ποσοστό αυτό μπορεί να αναφέρεται σε επαγγελματίες που αναγκάζονται λόγω της φύσης της εργασίας τους να έρχονται συχνά σε επαφή με την υπηρεσία Δ/σης Μεταφορών όπως διεκπεραιωτές, οδηγοί, ιδιοκτήτες φορτηγών, ενοικιαζόμενων κλπ. Όμως ένα 11,1% απάντησε ότι δεν έχει κάνει καθόλου χρήση. Καταγράφεται ένα ποσοστό 20,6% που δήλωσε ότι έκανε χρήση 1 φορά/μήνα, ένα ποσοστό 17,1% που δήλωσε ότι έκανε χρήση 2-3 φορές/μήνα και με ποσοστό 12,6% που δήλωσε ότι έκανε χρήση 4-5 φορές/μήνα.

Στην **δέκατη τρίτη** κλήθηκαν οι χρήστες της ιστοσελίδας του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου, να απαντήσουν πόσο εύχρηστη τους φάνηκε η ιστοσελίδα, καθώς και οι ηλεκτρονικές εφαρμογές της. Οι απαντήσεις καταγράφονται στο παρακάτω διάγραμμα 6.1.17.

Γράφημα 6.1.17. Βαθμός Ευχρηστίας Ιστοσελίδας Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου





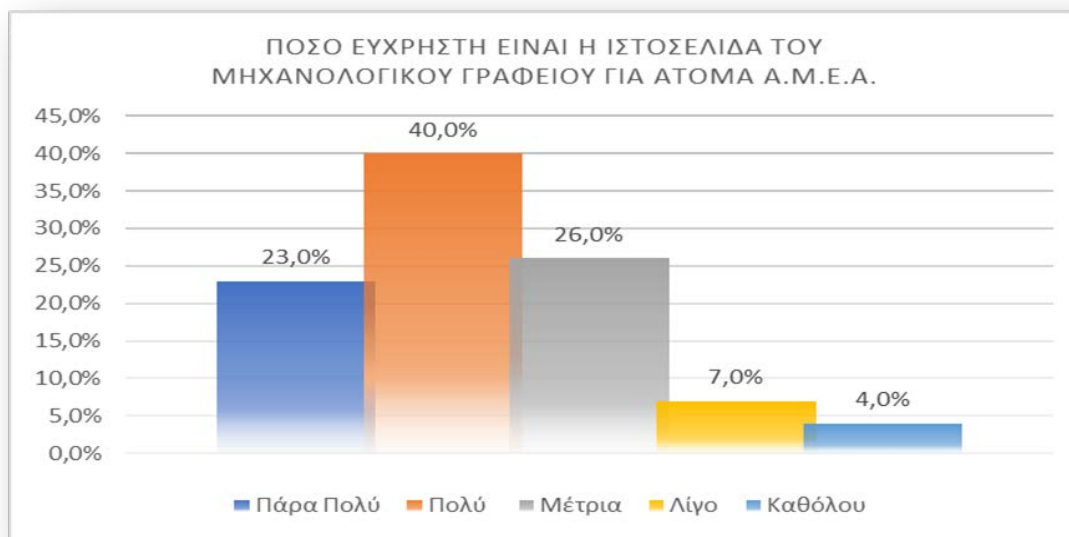
Στο 64,8% των ερωτηθέντων φάνηκε η σελίδα πολύ ή πάρα πολύ εύχρηστη, ενώ αρνητική γνώμη εξέφρασε το 6,0% των ερωτηθέντων. Ένα αρκετά σεβαστό ποσοστό βρήκε ότι η ιστοσελίδα του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου είναι μέτρια. Αυτό σαν πρώτη εικόνα μας δείχνει θετικά δείγματα, αν και θα ήταν σκόπιμο να εστιάσουμε στο ποσοστό των απαντήσεων με την επιλογή “Μέτρια” (29,1%).

Μια ιστοσελίδα για να μπορέσει να ικανοποιήσει το κοινό στο οποίο απευθύνεται πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμη καθώς και να είναι κατανοητές οι οδηγίες σε άτομα ποικίλων ηλικιών και μορφωτικού επιπέδου. Το άτομο που σε κάθε περίπτωση επιζητά τη βοήθεια της ιστοσελίδας, θα πρέπει να αισθάνεται ότι με απλό τρόπο και γρήγορα θα βρει την πληροφορία που αναζητά (ast.gr/ta-6-βασικά-του-web-design.html.:1)<sup>37</sup>. Είναι σημαντικό να υπάρχει απλοποίηση όλων των συναλλαγών και να μην «ψηφιοποιηθεί η γραφειοκρατία» «don't digitise the bureaucracy» (EUROPEAN COMMISSION, 2016:14)<sup>38</sup>.

Ένα καλό παράδειγμα είναι αυτό της Ιταλίας, που έχοντας μέτριες επιδόσεις στην αλληλεπίδραση των πολιτών με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της και θέλοντας να βελτιώσει τους δείκτες αυτούς το 2015 άρχισε να εφαρμόζει ένα πρόγραμμα εξέλιξης των δημόσιων ιστοσελίδων θέτοντας συγκεκριμένες σχεδιαστικές οδηγίες για ιστότοπους δημόσιας διοίκησης με βασικούς κανόνες που με συνεχή τρόπο αναβαθμίζουν τις ιστοσελίδες της δημόσιας διοίκησης κατά τρόπο φιλικό προς το χρήστη (Klenske N., 2016).

Στην **δέκατη τέταρτη** ζητάμε από τους ερωτηθέντες να μας απαντήσουν πόσο εύχρηστη νομίζουν ότι είναι η ιστοσελίδα του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου καθώς και οι ηλεκτρονικές εφαρμογές της, για άτομα με ειδικές δεξιότητες. Οι απαντήσεις τους αποτυπώνονται στο παρακάτω γράφημα 6.1.18.

Γράφημα 6.1.18. Βαθμός Ευχρηστίας Ιστοσελίδας Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου για ΑΜΕΑ



<sup>37</sup> Σύμφωνα με τις περισσότερες εταιρείες κατασκευής ιστοσελίδων, μια καλά προσεγγισμένη σχεδιαστικά ιστοσελίδα αποτελείται από: i). Όμορφο design, σωστό περιεχόμενο, ii). Γρήγορο Load time, iii). Εμπιστοσύνη, iv). Σωστό SEO (Search Engine Optimization, διαδικασίες-επεμβάσεις που πρέπει να γίνουν στη δομή και το περιεχόμενο μιας ιστοσελίδας, ώστε να είναι όσο το δυνατό πιο φιλική προς τις μηχανές αναζήτησης, v). Responsive Design (έξυπνη ιστοσελίδα η οποία προσαρμόζει το μέγεθος και τα βασικά χαρακτηριστικά της (μενού, εικόνες, κείμενο), ανάλογα με τις διαστάσεις της οθόνης της συσκευής του χρήστη) και vi). Εύκολη ανανέωση.

<sup>38</sup> «QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATION, EUROPEAN SEMESTER THEMATIC FACTSHEET»

Το ποσοστό το οποίο εκφράζει θετική άποψη είναι το μεγαλύτερο (63,0% πάρα πολύ-πολύ). Εδώ πρέπει να επισημάνουμε ότι ουσιαστικά εκφράζεται η αίσθηση των ερωτηθέντων στην ερώτηση, αν η ιστοσελίδα είναι εύχρηστη για άτομα ΑΜΕΑ, χωρίς όμως να γνωρίζουμε αν τα άτομα που απάντησαν είναι ενημερωμένα για τις πραγματικές ανάγκες αυτών των ατόμων. Μέσα από τη συγκεκριμένη ερώτηση δεν κατέστη γνωστό αν οι ερωτηθέντες (έστω κάποιιοι από αυτούς) έχουν ανάγκη ιδιαίτερης λειτουργικότητας από μια ιστοσελίδα ή απάντησαν τυχαία.

Στην πραγματικότητα μια ιστοσελίδα για να είναι φιλική προς άτομα ΑΜΕΑ και να τηρεί τις σχετικές προϋποθέσεις χρήσης πρέπει να έχει σχεδιαστεί σύμφωνα με τις παγκόσμιες προδιαγραφές που καθορίζονται μέσα από το πρότυπη διαδικασία WCAG 2.0<sup>39</sup> (W3C Recommendation, 2008).

Η **δέκατη πέμπτη** ερώτηση ζητάει από τους πολίτες καταρχάς να αναφέρουν ποια κατά την γνώμη τους είναι τα πλεονεκτήματα από τη χρήση των νέων διαδικτυακών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου, με δυνατότητα τριών επιλογών το πολύ και στην συνέχεια της ερώτησης να καταγράψουν την σημαντικότερη από τις επιλογές τους. Στο παρακάτω διάγραμμα 6.1.19, βλέπουμε την δυναμική των απαντήσεων ως προς τις πολλαπλές απαντήσεις που δόθηκαν, ενώ στο γράφημα 6.1.20, καταγράφονται οι σημαντικότερες των απαντήσεων από την προηγούμενη ερώτηση.

Γράφημα 6.1.19. Πλεονεκτήματα Νέων Διαδικτυακών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου, Πολλαπλές Επιλογές



<sup>39</sup> Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), 2.0 καλύπτει ένα ευρύ φάσμα συστάσεων για να γίνει το περιεχόμενο στο διαδίκτυο πιο προσβάσιμο. Ακολουθώντας αυτές τις οδηγίες το περιεχόμενο γίνεται προσβάσιμο σε ένα ευρύτερο φάσμα ανθρώπων με αναπηρίες, συμπεριλαμβανομένης της τυφλότητας και της μειωμένης όρασης, την κώφωση και την απώλεια ακοής, μαθητικές δυσκολίες και γνωστικούς περιορισμούς, περιορισμένη κινητικότητα, δυσκολία στην ομιλία, φωτοευαισθησία και συνδυασμοί αυτών. Ακολουθώντας αυτές τις οδηγίες το περιεχόμενο της ιστοσελίδας γίνεται πιο εύχρηστο προς τους χρήστες γενικά. Πηγή: w3.org

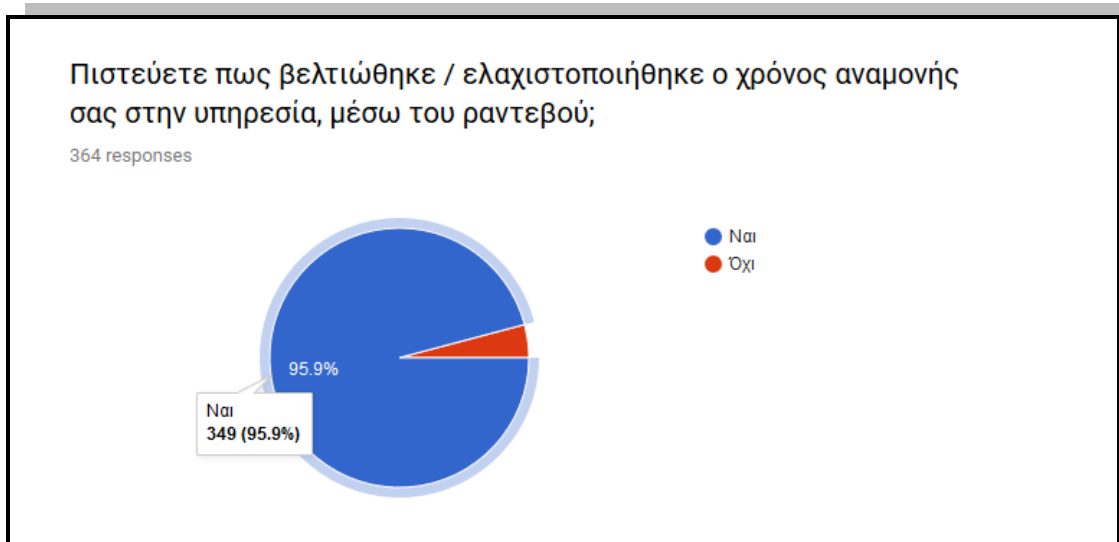
Γράφημα 6.1.20. Πλεονεκτήματα Νέων Διαδικτυακών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου, Σημαντικότερη Απάντηση



Η μείωση του χαμένου έργου, η περισσότερη αξιοκρατία και διαφάνεια, η σωστή προετοιμασία των υποθέσεων, η πληρέστερη διαχείριση των πληροφοριών, το κάθε ένα από αυτά είναι ένα πλεονέκτημα που έχει τη δυναμική και τη σημασία του. Η διασπορά των απαντήσεων στο πρώτο τμήμα δείχνει ότι τα οφέλη από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι πολλά και για τον κάθε πολίτη το καθένα έχει διαφορετικό βαθμό σπουδαιότητας ανάλογα με τις ανάγκες του.

Η ανάδραση του ηλεκτρονικού συστήματος αποτελεί παράλληλα και καταγραφή δεδομένων, καθώς εκτιμώντας τα δεδομένα μπορούμε να δράσουμε και να βελτιώσουμε τυχόν αστοχίες του συστήματος. Με την έναρξη της λειτουργίας των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών του Μηχανολογικού Ηρακλείου, άρχισε ταυτόχρονα και η πρώτη καταγραφή στοιχείων προς διεξαγωγή ασφαλέστερων συμπερασμάτων.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, σε κάθε χρήστη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού αποστέλλεται email το οποίο περιέχει ανώνυμη φόρμα-ερωτηματολόγιο αξιολόγησης των υπηρεσιών της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών Ηρακλείου. Στο ερώτημα αν πιστεύουν οι πολίτες ότι βελτιώθηκε/ελαχιστοποιήθηκε ο χρόνος αναμονής τους στην υπηρεσία μέσω του ραντεβού, το 95,9% των χρηστών της υπηρεσίας που αποκρίθηκε στην έρευνα της Περιφέρειας Κρήτης απάντησε θετικά (γράφημα 6.1.21.).



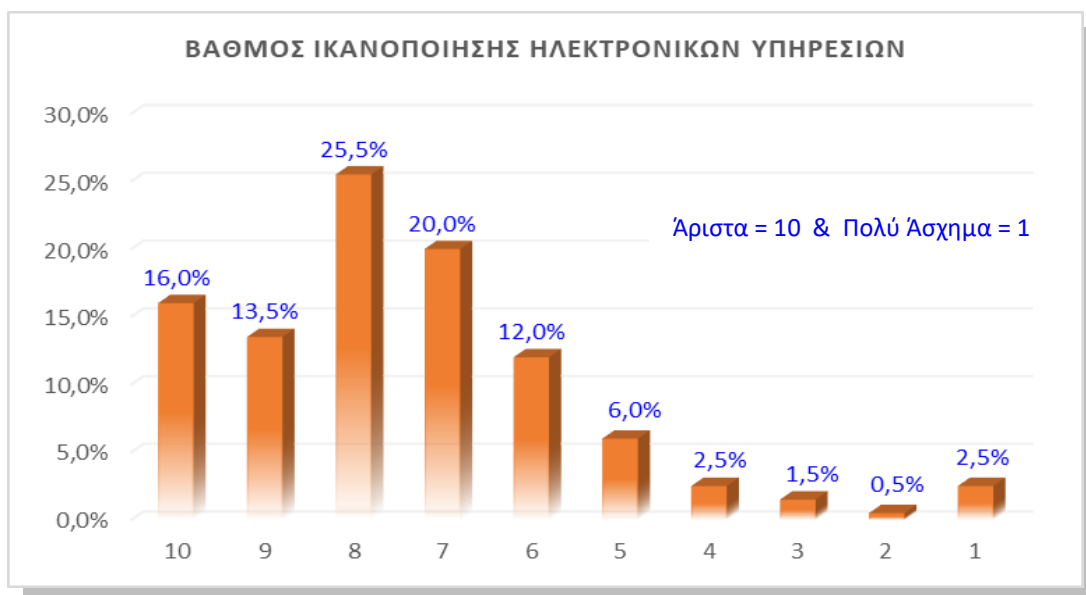
Πηγή: ICS-FORTH (2018)

Με κατάλληλη επεξεργασία των δεδομένων (feedback) και εύστοχων επεμβάσεων της διοίκησης είναι ικανό να βελτιωθεί περαιτέρω τόσο η ποιότητα της προσφερόμενης υπηρεσίας όσο και οι συνθήκες των εργαζομένων. Παρόλα αυτά στο δεύτερο κομμάτι της ερώτησης όπου ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να περιοριστούν σε ένα (το πιο σημαντικό για αυτούς) το πλεονέκτημα που έχει την πρωτοκαθεδρία είναι η μείωση του χαμένου έργου (26,5%).

Ακόμη και μια σχετικά μικρή βελτίωση στο χρόνο εξυπηρέτησης σε μια υπηρεσία σαν την Διεύθυνση Μεταφορών έχει μεγάλη σημασία για τον πολίτη ο οποίος ταλαιπωρείται λιγότερο και εξοικονομεί χρήματα, αν μειώσει τον χρόνο αναμονής του στην δημόσια υπηρεσία στο ελάχιστο δυνατόν. Κάθε πολίτης προσπαθεί να εξοικονομήσει χρόνο για προσωπικούς ή επαγγελματικούς λόγους. Ο χαμένος χρόνος για κάποιο επαγγελματία σημαίνει επιπλέον κόστος στην εργασία του ενώ για κάποιο εργαζόμενο σημαίνει χαμένο κέρδος, από την εργασία του.

Στην **δέκατη έκτη** ερωτήθηκαν οι πολίτες – πελάτες πόσο ικανοποιημένοι έμειναν από την χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου και πόσο θα τη βαθμολογούσαν. Η κλίμακα ήταν από το 10 = άριστα , έως το 1 = πολύ άσχημα. Ακολουθώντας στο *γράφημα 6.1.22.*, αποτυπώνονται οι απαντήσεις των ερωτηθέντων.

Γράφημα 6.1.22. Βαθμός Ικανοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου

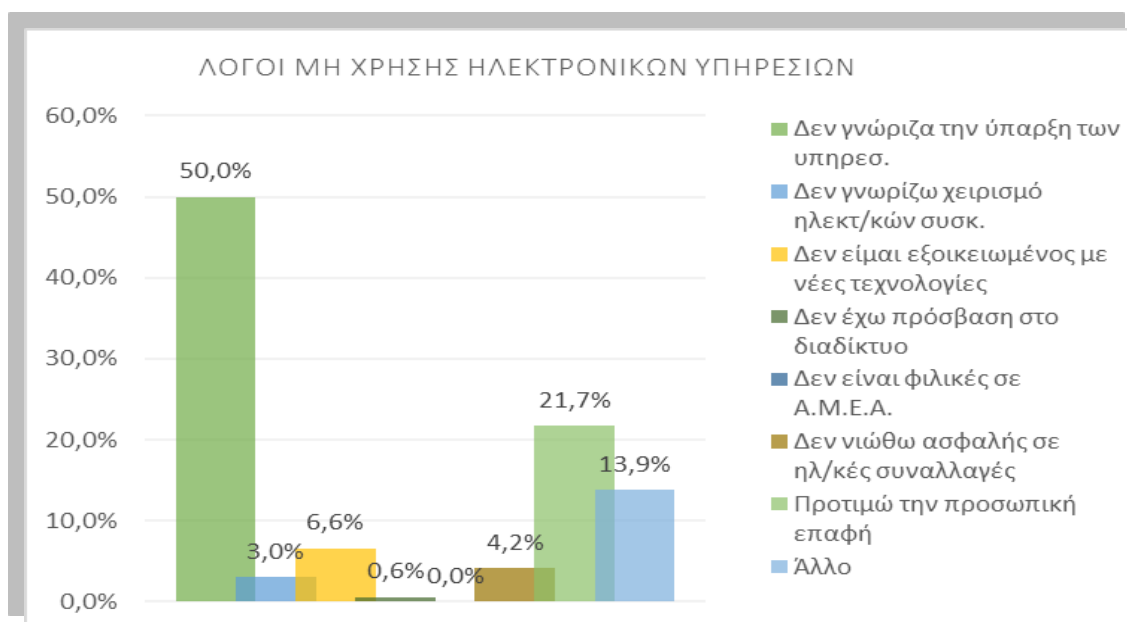


Θεωρώντας ως πολύ καλούς βαθμούς από το 7 και άνω, ένα καλό ποσοστό σε σύνολο 75,0% είναι ικανοποιημένο από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου. Το 16,0% από αυτούς δίνει ως βαθμό το άριστα. Τα αποτελέσματα φαίνεται να έχουν συνέπεια με την αντίστοιχη έρευνα (feedback) της Περιφέρειας Κρήτης (βλ. γράφημα 6.1.21.:69), όπου το ποσοστό που εκφράζει ικανοποίηση ανέρχεται στο 89,3% (βαθμοί 4 και 5 κλίμακας Likert με άριστα το 5). Η διαφορά που υπάρχει μπορεί να οφείλεται στο ότι η παρούσα έρευνα βαθμονομεί με βάση κλίμακα Likert με περισσότερες επιλογές (1 έως 10).

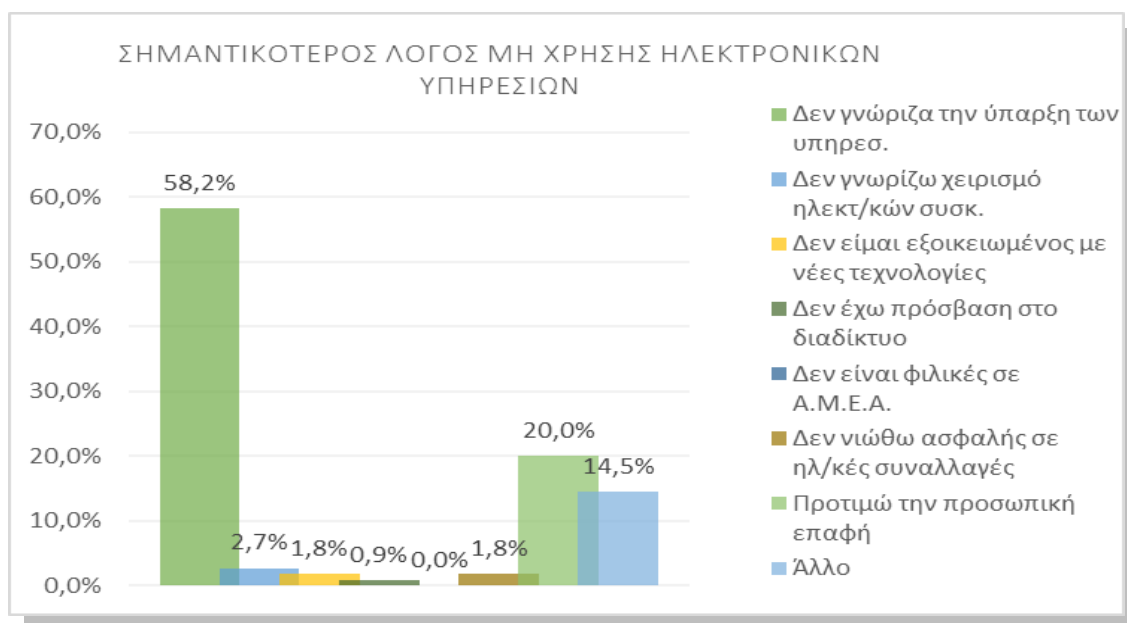
Θα μπορούσε να σκεφθεί κάποιος ότι το παραπάνω γεγονός αποτελεί επιβράβευση για την προσπάθεια αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών και ότι το συναλλασσόμενο κοινό είναι θετικά διακείμενο προς την προσπάθεια που γίνεται να αναπτυχθούν καινοτόμες υπηρεσίες προς το δημόσιο όφελος.

Στην **δέκατη έβδομη** ερώτηση κλήθηκαν να απαντήσουν όποιοι είχαν δώσει αρνητική απάντηση (ΟΧΙ ή Δ. Ξέρω/Δ. Απαντώ) στην **ενδέκατη ερώτηση**, και να μιλήσουν για τους λόγους για τους οποίους δεν είχαν κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου, με δυνατότητα δύο ή τριών επιλογών. Στην συνέχεια της ερώτησης τους ζητήθηκε να καταγράψουν την σημαντικότερη από τις επιλογές τους. Στα παρακάτω διαγράμματα (γράφημα 6.1.23. & 6.1.24.) βλέπουμε την δυναμική των απαντήσεων.

Γράφημα 6.1.23. Λόγοι Μη Χρήσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου, Πολλαπλές Επιλογές



Γράφημα 6.1.24. Λόγοι Μη Χρήσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου, Σημαντικότερη Επιλογή



Η ερώτηση αυτή αφορά ποσοστό 35,8%,  $[(111/310)*100=35,8\%]$ , των ερωτηθέντων, οι οποίοι στην ενδέκατη ερώτηση απάντησαν ότι δεν έκαναν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Τόσο στο γενικότερο τμήμα της απάντησης όσο και στο δεύτερο που ζητείται από τους ερωτηθέντες να περιοριστούν σε ένα μόνο λόγο, η μεγάλη πλειοψηφία αναφέρει ότι δεν γνώριζε την ύπαρξη των υπηρεσιών αυτών με ποσοστό 50,0% αρχικά (γράφημα 6.1.23.), για απαντήσεις πολλαπλών επιλογών και με ποσοστό 58,2% επιλεκτικά (γράφημα 6.1.24.), ως σημαντικότερη απάντηση.

Δείχνει να έχει σημασία για κάποιους πολίτες η προσωπική επαφή με την συναλλασσόμενη υπηρεσία. Ωστόσο το κομμάτι της ενημέρωσης, όπως προαναφέρθηκε σε παραπάνω ανάλυση ερώτησης είναι ένα ζήτημα στο οποίο θα

μπορούσε να εργαστεί η Περιφέρεια ώστε να επιτευχθεί αύξηση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

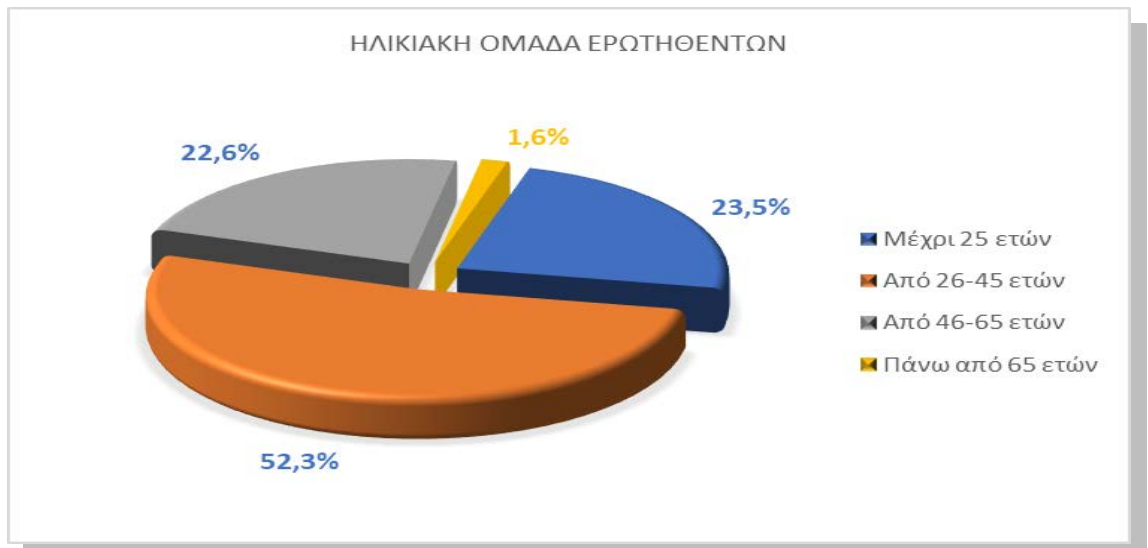
Συνεχίζοντας με την **3<sup>η</sup> ενότητα** του ερωτηματολογίου ζητήσαμε από τους πολίτες να μας απαντήσουν σε προσωπικές ερωτήσεις και συγκεκριμένα σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους καθώς και προσωπικά τους στοιχεία. Οι απαντήσεις τους καταγράφονται στον παρακάτω συνοπτικό *πίνακα 6.1.1.*, με τα αντίστοιχα ποσοστά τους.

**Πίνακας 6.1.1. Δημογραφικά Χαρακτηριστικά Ερωτηθέντων**

<b>Ηλικιακή Ομάδα</b>	Μέχρι 25 ετών	23,5%
	Από 26-45 ετών	52,3%
	Από 46- 65 ετών	22,6%
	Άνω των 65 ετών	1,6%
	<b>Σύνολο (%)</b>	<b>100,0%</b>
<b>Φύλο</b>	Άνδρες	52,3%
	Γυναίκες	47,7%
	<b>Σύνολο (%)</b>	<b>100,0%</b>
<b>Επαγγελματική Κατάσταση</b>	Άνεργος	3,5%
	Μαθητής/Φοιτητής	15,8%
	Εργαζόμενος/Επαγγελματίας	72,6%
	Οικιακά	2,3%
	Συνταξιούχος	4,2%
	Άλλο	1, 6%
	<b>Σύνολο (%)</b>	<b>100,0%</b>
<b>Μορφωτικό Επίπεδο</b>	Βασική Εκπαίδευση	25,5%
	Μετά-Λυκειακή Εκπαίδευση	38,1%
	ΤΕΙ-ΑΕΙ	28,4%
	Μετά-Πτυχιακή Εκπαίδευση	6,1%
	Άλλο	1,9%
	<b>Σύνολο (%)</b>	<b>100,0%</b>
<b>Ετήσιο Οικογενειακό Εισόδημα</b>	Μέχρι 12.000€	43,9%
	12.001 - 25.000€	36,8%
	25.001 - 40.000€	11,3%
	40.001 - 50.000€	1,6%
	50.001 + €	6,5%
	<b>Σύνολο (%)</b>	<b>100,0%</b>

Έτσι στην **δέκατη όγδοη** κατά σειρά ερώτηση οι πολίτες παραθέτουν την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκουν. Λήφθηκαν τα παραπάνω αποτελέσματα (συνοπτικός πίνακας 6.1.1.) και αποτυπώνονται στο επόμενο *γράφημα 6.1.25.*

Γράφημα 6.1.25. Ηλικιακή Ομάδα Ερωτηθέντων



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 26-45 ετών (52,3%). Αυτό είναι αναμενόμενο μια και αυτή αποτελεί την περισσότερο δυναμική και οικονομικά ανεξάρτητη ηλικιακή ομάδα που πιθανόν θα χρειαστεί περισσότερο τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης Μεταφορών είτε για αγορά/πώληση οχήματος είτε για ενέργειες που αφορούν την κατηγορία των διπλωμάτων. Μικρότερα ποσοστά έχουν οι κατηγορίες, μέχρι 25 ετών (23,5%) και 46-65 ετών (22,6%). Για τη μεγαλύτερη ηλικιακή ομάδα άνω των 65 ετών καταγράφηκε το πολύ μικρό ποσοστό του 1,6%.

Συνεχίζοντας στην **δέκατη ένατη** ερώτηση οι ερωτηθέντες απαντούν σε ποιο βιολογικό φύλο στο οποίο ανήκουν. Οι απαντήσεις τους είναι οι εξής (γράφημα 6.1.26).

Γράφημα 6.1.26. Φύλλο Ερωτηθέντων

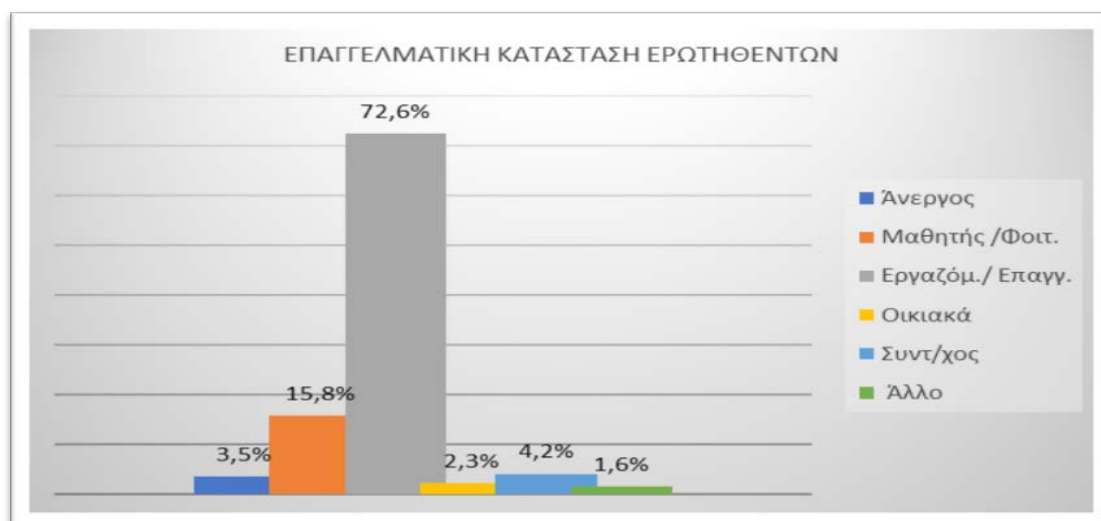


Οι απαντήσεις σχεδόν μοιράζονται σε περίπου ίδιο ποσοστό, 51,9% για άνδρες και 48,1% για γυναίκες.

Στην **εικοστή** ερώτηση καταγράφεται από τους ερωτηθέντες η επαγγελματική τους κατάσταση, η οποία αποτυπώνεται στο πιο κάτω γράφημα 6.1.27.



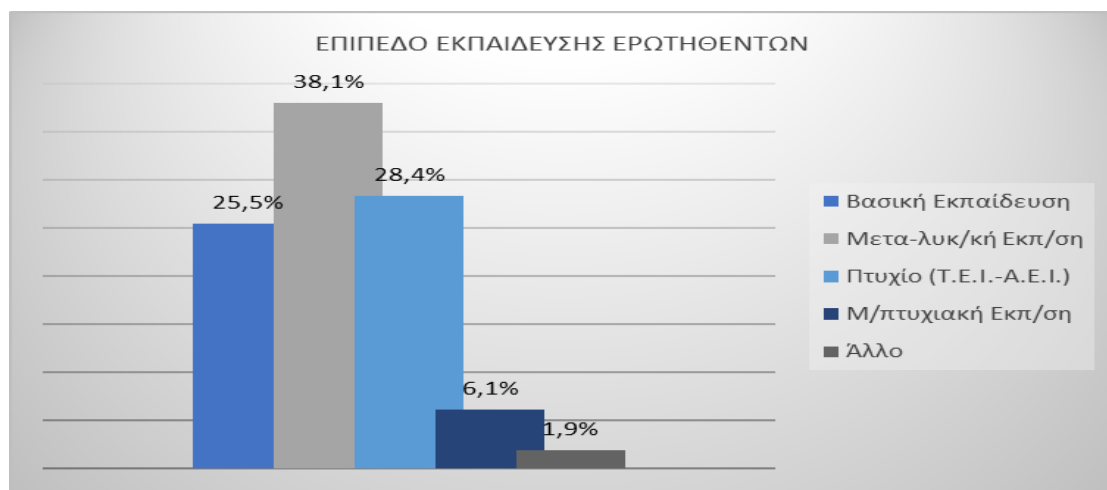
Γράφημα 6.1.27. Επαγγελματική Κατάσταση Ερωτηθέντων



Το 72,6% των ερωτηθέντων (3/4 του συνόλου των ερωτηθέντων), είναι εργαζόμενοι ή επαγγελματίες. Το μεγαλύτερο μέρος των πολιτών-πελατών που εξυπηρετούνται, αποτελεί το δυναμικό κομμάτι μιας κοινωνίας και οι ανάγκες τους είναι είτε επαγγελματικές, (ιδιοκτήτης μέσω μεταφοράς, εκπαιδευτής υποψηφίων οδηγών) ή προσωπικές (εξέταση για απόκτηση άδειας οδήγησης, για αγορά, πώληση οχήματος κλπ.).

Το επίπεδο εκπαίδευσης που κατέχουν οι πολίτες που ρωτήθηκαν, αποτελεί το θέμα της **εικοστής πρώτης** ερώτησης και στο σχεδιάγραμμα 6.1.28. βρίσκονται οι απαντήσεις που δόθηκαν.

Γράφημα 6.1.28. Επίπεδο Εκπαίδευσης Ερωτηθέντων



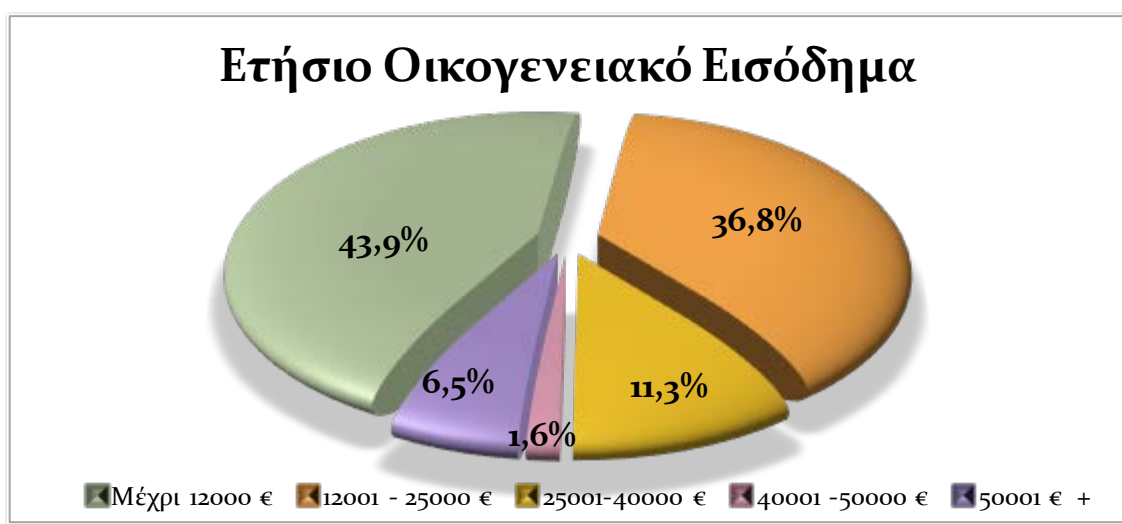
Το εκπαιδευτικό επίπεδο των Ελλήνων, τις προηγούμενες δύο δεκαετίες, έχει αλλάξει προς το καλύτερο. Αναζητώντας τις μετρήσεις που διεξήγαγε η ΕΛΣΤΑΤ το 2001 και δέκα χρόνια αργότερα (2011), για το επίπεδο μόρφωσης των Ελλήνων, θα παρατηρήσουμε ότι έχει αυξηθεί σημαντικά.<sup>40</sup>

<sup>40</sup> Για παράδειγμα οι κάτοχοι διδακτορικού ή μεταπτυχιακού τίτλου / Πτυχιούχοι Πανεπιστημίου - Πολυτεχνείου, ΑΤΕΙ, ΑΣΠΑΙΤΕ, ανώτερων επαγγελματικών και ισότιμων σχολών, από 10,98% επί του συνόλου των κατοίκων του νομού Ηρακλείου, που ήταν το 2001, αυξήθηκαν στο 14,60% (Ελληνική Στατιστική Αρχή, 2011)

Υπάρχει βέβαια και ένα μεγάλο ποσοστό της τάξεως του 25,5% που κατέχει τη βασική εκπαίδευση, ποσοστό το οποίο αυξάνεται αν συμπεριλάβουμε σε αυτούς και τους πτυχιούχους μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ΙΕΚ, Κολλέγια κλπ.).

Στην **εικοστή δεύτερη** ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να αναφέρουν το ετήσιο προ φόρων, οικογενειακό τους εισόδημα σε ευρώ (€). Οι απαντήσεις τους αποτυπώνονται στο **γράφημα 6.1.29**, που ακολουθεί.

Γράφημα 6.1.29. Ετήσιο Οικογενειακό Εισόδημα Ερωτηθέντων



Η ερώτηση αυτή δείχνει το οικονομικό προφίλ των ερωτηθέντων. Το 43,9% δηλώνει ότι ανήκει στην μεγάλη πλειοψηφία των Ελλήνων πολιτών που έχουν εισόδημα μέχρι 12.000 ευρώ.<sup>41</sup> Είναι αρκετά μεγάλο και το ποσοστό των ερωτηθέντων που έχει εισόδημα μέχρι 25.000 ευρώ (36,8%). Αναμενόμενα μικρότερο, 12,9% συνολικά, είναι το ποσοστό των ερωτηθέντων που έχει εισόδημα από 25.000 έως και 50.000 ευρώ, ενώ είναι αξιοσημείωτο στις μέρες μας το γεγονός ότι το 6,5% έχει δηλώσει ότι έχει ετήσιο οικογενειακό εισόδημα πάνω από 50.000 ευρώ.

Στην **εικοστή τρίτη** ερώτηση ζητήθηκε από τους πολίτες να αναπτύξουν ιδέες, προτάσεις και υποδείξεις για την βελτίωση του ηλεκτρονικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών, χωρίς πάντως να αναπτυχθούν πολλές σκέψεις. Μερικές ήταν πράγματι αξιοπρόσεκτες και αξίζει να αναφερθούν με σκοπό τα ασφαλέστερα συμπεράσματα σχετικά με τις νέες διαδικτυακές εφαρμογές της Διεύθυνσης Μεταφορών Ηρακλείου.

Γενικά κάποιοι από τους ερωτηθέντες εξέφρασαν την αντίρρηση τους σε σχέση με το ηλεκτρονικό σύστημα των ραντεβού ενώ κάποιοι άλλοι εξέφρασαν θετική γνώμη. Αναλυτικότερα κάποιες ιδέες/προτάσεις που κατέθεσαν οι ερωτηθέντες πολίτες είναι μεταξύ άλλων: βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, δημιουργία μίας ιστοσελίδας πιο απλής και εύχρηστης, επέκταση της εφαρμογής και σε άλλα αντικείμενα του Μηχανολογικού (πχ στον προγραμματισμό των εξετάσεων υποψηφίων οδηγών), διάδοση της νέας εφαρμογής. Επίσης διατυπώθηκε το αίτημα για παροχή περισσότερων ραντεβού και επιπλέον και καλύτερα καταρτισμένο προσωπικό.

<sup>41</sup> Σύμφωνα με έρευνα της ΕΛΣΤΑΤ (2016) που αφορούσε τις συνθήκες διαβίωσης των νοικοκυριών και τα οικογενειακά εισοδήματα του 2015, κατέληξε ότι το 35,6% του πληθυσμού βρισκόταν σε κίνδυνο φτώχειας και συνάμα κοινωνικού αποκλεισμού, ενώ την προηγούμενη χρονιά το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 35,7%, το υψηλότερο ποσοστό στην ευρωζώνη ΕΕ-28. Όπου κατώφλι φτώχειας, αναφερόμαστε σε εισόδημα 4.512€ ανά άτομο και 9.475€ για οικογένειες με δύο ενήλικες και δύο παιδιά κάτω των 14 ετών (Ελληνική Στατιστική Αρχή, 2011)

## 6.2. Ανάλυση Συνδυαστικών Ερωτήσεων (Δημογραφικών Στοιχείων)

Μετά την παραπάνω ποσοτική ανάλυση για κάθε ερώτηση μεμονωμένα, (ποσοστά, συμπεράσματα), θα προσπαθήσουμε να εξάγουμε περισσότερα συμπεράσματα συνδυάζοντας αποτελέσματα από διαφορετικές ερωτήσεις με σκοπό να κατανοήσουμε τις απαντήσεις των ερωτηθέντων.

Με την βοήθεια κατάλληλου προγράμματος ανάλυσης δεδομένων (IBM SPSS Statistics), μπορεί να επιτευχθεί πολύ καλή συσχέτιση των ευρημάτων συνάφειας (Crosstabulation). Θα συγκριθούν τα αποτελέσματα από τις απαντήσεις των πολιτών που συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια και συγκεκριμένα αυτά της ενδέκατης ερώτησης (αν κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου), με αυτά των δημογραφικών τους στοιχείων (ηλικία, φύλο, οικογενειακό εισόδημα, μορφωτικό επίπεδο, επαγγελματική κατάσταση). Τα αποτελέσματα ανά ομάδα παρατίθενται στο παρακάτω συνοπτικό πίνακα 6.2.1. για να τα αναλυθούν και να αξιολογηθούν.

Πίνακας 6.2.1. Χρήστες Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου ανά Κατηγορία

<b>Ηλικιακή Ομάδα</b>	Μέχρι 25 ετών	20,3%
	Από 26-45 ετών	51,8%
	Από 46- 65 ετών	27,4%
	Άνω των 65 ετών	0,5%
	<b>Σύνολο (%)</b>	<b>100,0%</b>
<b>Φύλο</b>	Άνδρες	48,7%
	Γυναίκες	51,3%
	<b>Σύνολο (%)</b>	<b>100,0%</b>
<b>Επαγγελματική Κατάσταση</b>	Άνεργος	2,5%
	Μαθητής/Φοιτητής	13,7%
	Εργαζόμενος/Επαγγελματίας	77,2%
	Οικιακά	2,0%
	Συνταξιούχος	3,6%
	Άλλο	1,0%
	<b>Σύνολο (%)</b>	<b>100,0%</b>
<b>Επίπεδο Εκπαίδευσης</b>	Βασική Εκπαίδευση	24,4%
	Μετά-Λυκειακή Εκπαίδευση	42,1%
	ΤΕΙ-ΑΕΙ	24,4%
	Μετά-Πτυχιακή Εκπαίδευση	7,1%
	Άλλο	2,0%
	<b>Σύνολο (%)</b>	<b>100,0%</b>
<b>Ετήσιο Οικογενειακό Εισόδημα</b>	Μέχρι 12.000€	45,2%
	25.001 - 40.000€	10,2%
	40.001 - 50.000€	2,5%
	50.001 + €	9,1%
	<b>Σύνολο (%)</b>	<b>100,0%</b>

Το ποσοστό επί των ερωτηθέντων που κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου, ηλικίας μέχρι 25 ετών βρέθηκε να είναι μόλις 20,3%. Περισσότερο ενεργοί ως προς τη χρήση των υπηρεσιών είναι οι πολίτες ηλικίας μέχρι

από 26 έως και 45 ετών, το ποσοστό των οποίων κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου είναι 51,8%. Το ποσοστό που κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου, ηλικίας από 46 έως και 65 ετών είναι 27,4%, ενώ αυτοί που κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου άνω των 65 ετών είναι ένα αμελητέο ποσοστό (0,5%).

Τα παραπάνω αποτελέσματα μπορούν να συγκριθούν με αυτά ανάλογης έρευνας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission, 2017) για κάθε χώρα που ανήκει στην Ευρωπαϊκή Ένωση και για την Ελλάδα φυσικά, κατηγοριοποιώντας τα ανά έτος, ομάδα κατανομής και μονάδα μέτρησης.

Τα αποτελέσματα που δημοσιοποιούνται στην έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σε σύγκριση με την έρευνα για την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου ανά ηλικιακή ομάδα είναι διαφοροποιημένα. Οι όποιες διαφορές που καταγράφονται εξηγούνται επίσης αν αναλογιστούμε ότι η έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αναφέρεται στα άτομα που υποβάλλουν συμπληρωμένα αιτήματα σε δημόσιες αρχές, μέσω διαδικτύου, για τους τελευταίους 12 μήνες (2016). Σε αντίθεση με την παρούσα έρευνά, που διήρκεσε περίπου ένα δίμηνο και συγκεκριμένα από τις αρχές του Ιουλίου μέχρι τα μέσα Σεπτεμβρίου 2017 και με μοναδικό σκοπό να διερευνηθούν οι τάσεις και προθέσεις των πολιτών για τις νέες διαδικτυακές/ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Μηχανολογικού Ηρακλείου.

Συνεπώς για την ηλικιακή ομάδα 16-24 έχουμε ποσοστό 35,9%, για 25-44 ποσοστό 73,8%, αντίστοιχα για 45-64 ποσοστό 40,2% και τέλος για 65-74 ποσοστό 4,7%. Στην έρευνά μας τα ευρήματά είναι αντίστοιχα: μέχρι 25 ετών 20,3%, για 25-45 ποσοστό 51,8%, για 45-65 ποσοστό 27,4% και τέλος για άνω των 65 ετών 0,5%.

Η **δεύτερη** σύγκριση αφορά τους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου και το φύλο τους. Ο παραπάνω *πίνακας 6.2.1.* καταγράφει αναλυτικά τις απαντήσεις τους.

Ο ανδρικός πληθυσμός που απάντησε στο ερωτηματολόγιο ότι κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου, βρέθηκε ότι είναι 48,7% του δείγματος, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τον γυναικείο πληθυσμό είναι 51,3%. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι τα ποσοστά των ανδρών και των γυναικών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο μας αντιστρέφονται σε σχέση με τα ποσοστά όσων απάντησαν ότι κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου, (51,9% για τους άνδρες και 48,1% για τις γυναίκες).

Τα ποσοστά στην αντίστοιχη έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission, 2017), για άτομα που υποβάλλουν αιτήματα σε δημόσιες αρχές μέσω διαδικτύου, τους τελευταίους 12 μήνες, ανά φύλο για την Ελλάδα μπορούν να συγκριθούν με τα ευρήματά μας. Είναι βεβαίως διαφοροποιημένα καθώς τα ερωτήματα στην παρούσα έρευνά είναι απόλυτα στοχευμένα σε μια συγκεκριμένη δημόσια υπηρεσία, ενώ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής τέθηκαν σε ένα ευρύτερο φάσμα υπηρεσιών (άτομα που υποβάλλουν αιτήματα σε δημόσιες αρχές μέσω διαδικτύου). Η διαφορά για τους άνδρες είναι της τάξεως των 8,1 μονάδων με βάση το 100, ενώ αντίστοιχη διαφορά για τις γυναίκες είναι 8,6%.

Ο **τρίτος** συνδυασμός ερωτήσεων είναι αυτός των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου και της επαγγελματικής τους κατάστασης. Ο παραπάνω *πίνακας 6.2.1.* αποτυπώνει την δυναμική των απαντήσεων.

Παρατηρείται ότι περισσότερα από τα 3/4 των συμβαλλομένων με το Μηχανολογικό Ηρακλείου που είναι χρήστες των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών (77,2%),

είναι εργαζόμενοι ή επαγγελματίες. Αυτό είναι ένα αναμενόμενο ποσοστό μιας και αυτή η ομάδα θεωρείται η πιο δυναμική και οικονομικά ανεξάρτητη και οι ανάγκες της την οδηγούν σε μεγαλύτερη χρήση των διαδικτυακών εφαρμογών του Μηχανολογικού Ηρακλείου. Αυτό επιβεβαιώνεται από την αντίστοιχη απάντηση στην σχετική εικοστή ερώτηση όπου ποσοστό 72,6% των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι είναι εργαζόμενοι/επαγγελματίες. Η επόμενη κατηγορία χρηστών με ποσοστό 13,7% έχει την ιδιότητα του μαθητή/φοιτητή.

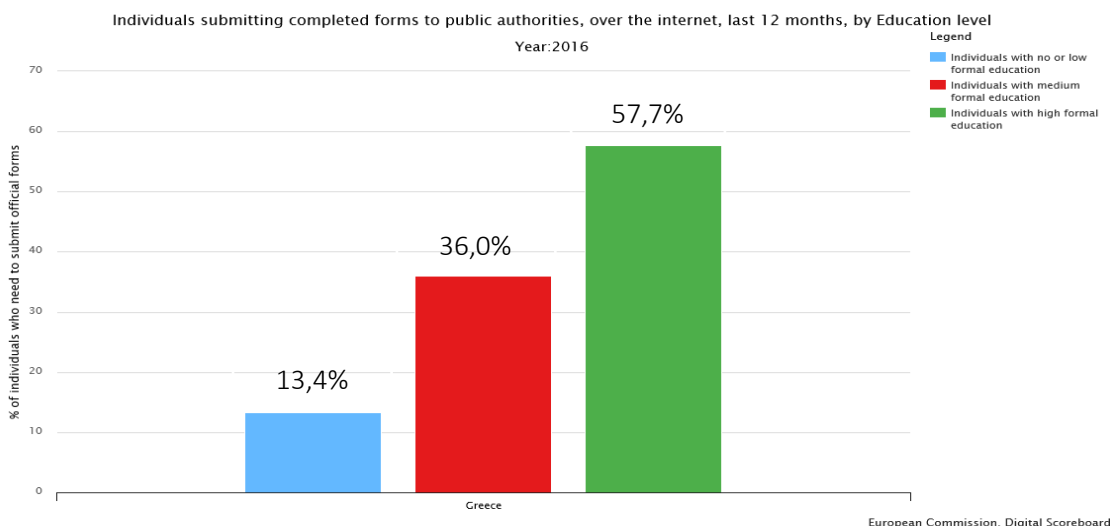
Τα επιμέρους ποσοστά από ανάλογη έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής διαμορφώνονται αντίστοιχα, για τους εργαζόμενους και αυτοαπασχολούμενους σε 43,7%, για τους άνεργους σε 36,8%, για τους μαθητές/φοιτητές σε 68,0% και τέλος για τους συνταξιούχους σε 26,5%. Η μεγαλύτερη ηλικιακά γενιά έχει λιγότερη ευχέρεια στη χρήση του διαδικτύου, ενώ η νεότερη γενιά είναι πολύ περισσότερο εξοικειωμένη με τη χρήση του διαδικτύου (European Commission, 2017).

Η **τέταρτη** κατά σειρά σύγκριση αποτελεσμάτων από διαφορετικές ερωτήσεις αφορά τους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου και ποιο το επίπεδο εκπαίδευσης που κατέχουν. Ο παραπάνω συνοπτικός *πίνακας 6.2.1* καταγράφει την δυναμική των απαντήσεων.

Το ποσοστό των ερωτηθέντων που κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου και έχει ολοκληρώσει το πρόγραμμα της βασικής εκπαίδευσης αγγίζει το 24,4% ενώ το ποσοστό αυτών που κατέχουν μετα-λυκειακή εκπαίδευση είναι 42,1%. Το αντίστοιχο ποσοστό με επίπεδο σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης είναι 24,4% ενώ μόλις το 7,1% διαθέτει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών. Φαίνεται από τα παραπάνω αποτελέσματα ότι χρήση διαδικτυακών εφαρμογών για συναλλαγές με το δημόσιο κάνουν σε μεγαλύτερο βαθμό πολίτες που κατέχουν μετα-λυκειακή εκπαίδευση. Το ποσοστό των πολιτών που είτε έχουν βασική είτε κατέχουν τίτλο σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης είναι κοινό (24,4%) ενώ πάρα πολύ μικρό είναι το ποσοστό των ατόμων με μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών (7,1%).

Σε σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσης που κατέχουν οι Έλληνες σε αντίστοιχη έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission, 2017), *γράφημα 6.2.1*, για άτομα που υποβάλλουν συμπληρωμένα έντυπα σε δημόσιες αρχές μέσω διαδικτύου για το 2016 τα ευρήματα αφορούν: i) άτομα με χαμηλή ή καθόλου εκπαίδευση (13,4%), ii) άτομα με μέτρια ή κανονική εκπαίδευση (36,0%) και iii) άτομα με υψηλό μορφωτικό επίπεδο (57,7%). Ενώ αντίστοιχα στην παρούσα έρευνα έχουμε: i) 2,0% άλλο, ii) 64,5% συνολικά βασική και Μετα-λυκειακή Εκπαίδευση και iii) 31,5% αθροιστικά ΤΕΙ-ΑΕΙ, Μεταπτυχιακό, (*πίνακας 6.2.1*). Συγκριτικά φαίνεται ότι άτομα με υψηλό μορφωτικό επίπεδο χρησιμοποιούν περισσότερο το διαδίκτυο για να απευθυνθούν σε δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα έχουν γενικά μεγαλύτερο ποσοστό από αυτό που προκύπτει από την παρούσα έρευνα.

Γράφημα 6.2.1. Άτομα που Υποβάλλουν Συμπληρωμένα Έντυπα σε Δημόσιες Υπηρεσίες, μέσω Διαδικτύου, τους Τελευταίους 12 μήνες, ανά Επίπεδο Εκπαίδευσης για την Ελλάδα

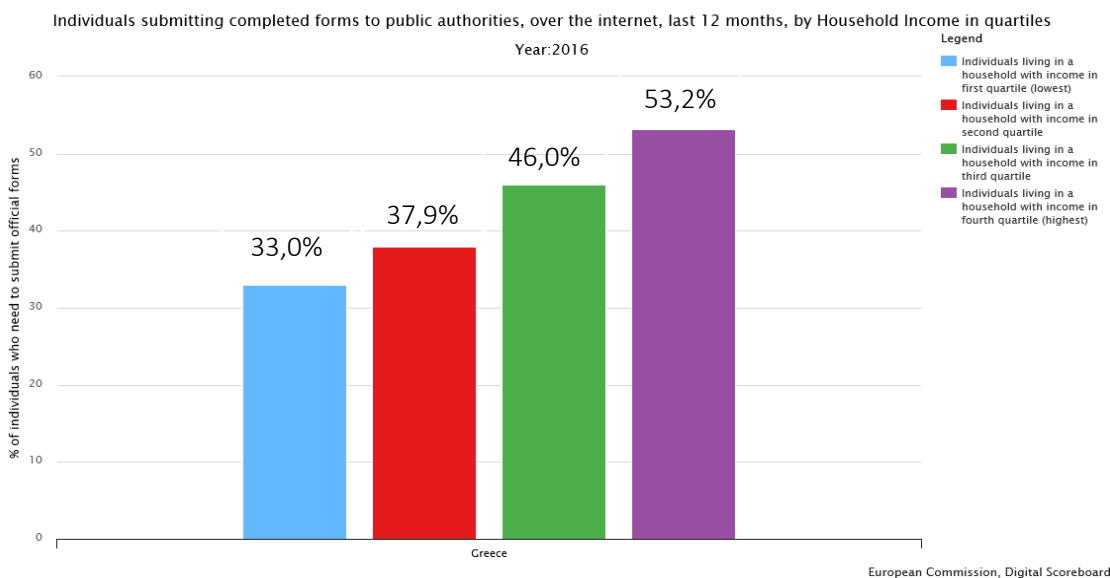


Πηγή: European Commission (2017)

Η **πέμπτη** συνδυαστική ανάλυση αφορά τους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου και το ετήσιο οικογενειακό τους εισόδημα. Στον παραπάνω *πίνακα 6.2.1.*, αποτυπώνονται οι απαντήσεις των ερωτηθέντων. Το ποσοστό των ερωτηθέντων που κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου και έχει ετήσιο οικογενειακό εισόδημα μέχρι 12.000€, είναι 45,2% και αυτών που έχουν ετήσιο οικογενειακό εισόδημα από 12.001 έως 25.000€, είναι 33,0%. Οι δύο αυτές κατηγορίες συνολικά φθάνουν σχεδόν τα 4/5 του δείγματος (78,2%).

Σε αντίστοιχη έρευνα της Ευρωπαϊκής επιτροπής (European Commission, 2017) (*βλέπε διάγραμμα 6.2.2.*), με κριτήριο το οικογενειακό εισόδημα, οι ερωτηθέντες χωρίζονται σε 4 κατηγορίες (τεταρτημόρια), οι οποίες περιγράφονται ως εξής:

Γράφημα 6.2.2. Άτομα που Υποβάλλουν Συμπληρωμένα Έντυπα σε Δημόσιες Αρχές, μέσω Διαδικτύου, τους τελευταίους 12 μήνες, σε σχέση με το εισόδημα νοικοκυριών σε τεταρτημόρια, για την Ελλάδα



Πηγή: European Commission (2017)

- I. Στην πρώτη κατηγορία-τεταρτημόριο ανήκουν τα άτομα που το εισόδημα τους κυμαίνεται σε χαμηλό επίπεδο εισοδήματος.
- II. Στην δεύτερη κατηγορία-τεταρτημόριο τοποθετούνται τα άτομα που ανήκουν σε νοικοκυριό με μέτριο εισόδημα.
- III. Τα άτομα που ζουν σε ένα νοικοκυριό με υψηλό εισόδημα ανήκουν στο τρίτο τεταρτημόριο.
- IV. Τα άτομα που ζουν σε ένα νοικοκυριό με πολύ υψηλό εισόδημα βρίσκονται στο τέταρτο τεταρτημόριο.

### 6.3. Ανάλυση Συνδυαστικών Ερωτήσεων (Γενικά για το Διαδίκτυο)

Στις επόμενες πέντε συγκρίσεις απαντήσεων θα συγκριθούν τα αποτελέσματα από τις απαντήσεις των πολιτών που συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια και συγκεκριμένα αυτά της ενδέκατης ερώτησης (αν κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου συνδυαστικά με το χρονικό διάστημα ενασχόλησης των ερωτηθέντων με το διαδίκτυο, το βαθμό εξοικείωσης τους με το διαδίκτυο, το βαθμό ασφαλείας που νιώθουν κατά τη χρήση του για ηλεκτρονικές συναλλαγές, το βαθμό επίγνωσης της ύπαρξης δημόσιων ιστοσελίδων για ενημέρωση και εξυπηρέτηση και με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών για συναλλαγές με το δημόσιο σε μηνιαία βάση. Τα αποτελέσματα από κάθε σύγκριση με τη μορφή ποσοστών μπορούμε να τα δούμε στον παρακάτω συνοπτικό πίνακα 6.3.1.

Πίνακας 6.3.1. Χρήστες Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Ηρακλείου / Κατηγορία

<b>Χρονικό Διάστημα Χρήσης του Διαδικτύου</b>	Λιγότερο από 1 χρόνο	4,6%
	1-3 χρόνια	9,1%
	3-5 χρόνια	14,2%
	5 + χρόνια	72,1%
<b>Βαθμός Εξοικείωσης με τη Χρήση του Διαδικτύου</b>	Πολύ Καλά	42,6%
	Πολύ	31,0%
	Μέτρια	19,8%
	Λίγο	6,1%
	Καθόλου	0,5%
<b>Βαθμός Ασφαλείας για κάθε Συναλλαγή Μέσω του Διαδικτύου</b>	Πολύ Ασφαλείς	11,2%
	Ασφαλείς	35,0%
	Μέτρια	33,0%
	Λίγο	9,1%
	Καθόλου	11,7%
<b>Γνώση Ύπαρξης Δημόσιων Ιστοσελίδων για Ενημέρωση &amp; Εξυπηρέτηση Πολιτών στα Ζητήματα που τους Ενδιαφέρουν</b>	Ναι	83,2%
	Όχι	8,7%
	Δ. Ξέρω / Δ. Απαντώ	8,1%
<b>Χρήση σε Μηνιαία Βάση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών για Συναλλαγές με το Δημόσιο</b>	Καθόλου	21,8%
	1 φορά/μήνα	19,8%
	2-3 φορ./μήνα	21,8%
	4-5 φορ./μήνα	8,7%
	6+ φορ./μήνα	27,9%

Οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες απάντησαν ότι είναι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου για πάνω από 5 χρόνια (72,6%). Παρόλο το γεγονός ότι οι αναβαθμισμένες ηλεκτρονικές εφαρμογές με το σύστημα των ραντεβού δεν ήταν διαθέσιμο πριν από μια πενταετία, υπήρχαν ηλεκτρονικές εφαρμογές περισσότερο πληροφόρησης, λήψης εγγράφων και καθοδήγησης για τις ισχύουσες διαδικασίες. Δεν διαφαίνεται από τις απαντήσεις αν η χρήση των διαδικτυακών εφαρμογών ήταν τακτική ή περιστασιακή. Πάντως σε κάθε περίπτωση η απάντηση αυτή συνδέεται απόλυτα με το ποσοστό όσων απάντησαν (72,1%), ότι έχουν μια επαρκή διασύνδεση με το διαδίκτυο για πάνω από 5 χρόνια.

Η διασταύρωση των αποτελεσμάτων της 11<sup>η</sup> ερώτησης (χρήστες ηλεκτρονικών υπηρεσιών Μηχανολογικού) σε σχέση με τις απαντήσεις στην 2<sup>η</sup>, 6<sup>η</sup>, 7<sup>η</sup> και 8<sup>η</sup> ερώτηση που αφορούν στο βαθμό εξοικείωσης τους με το διαδίκτυο, το βαθμό ασφαλείας που νιώθουν κατά τη χρήση του για ηλεκτρονικές συναλλαγές, το βαθμό επίγνωσης της ύπαρξης δημόσιων ιστοσελίδων για ενημέρωση και εξυπηρέτηση και στη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών για συναλλαγές με το δημόσιο σε μηνιαία βάση δίνει πολύ συναφή αποτελέσματα με τις απαντήσεις που δόθηκαν από όλους τους ερωτηθέντες με μικρές διαφοροποιήσεις.

#### 6.4. **Ανάλυση Συνδυαστικών Ερωτήσεων (για το Μηχανολογικό Ηρακλείου)**

Στις επόμενες δύο συγκρίσεις απαντήσεων εξετάζεται συνδυαστικά, αν οι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου (11<sup>η</sup> ερώτηση), αρχικά γνώριζαν ότι η εν λόγω δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί διαδικτυακές εφαρμογές για εξυπηρέτηση των πολιτών (9<sup>η</sup> ερώτηση). Τέλος κατά πόσο οι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου εκτιμούν την προσφερόμενη ηλεκτρονική πλατφόρμα και την παροχή των νέων υπηρεσιών (10<sup>η</sup> ερώτηση).

Είναι πλεονασμός να συγκρίνουμε συνδυαστικά ξανά τις απαντήσεις των χρηστών για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Μηχανολογικού Ηρακλείου (11<sup>η</sup> ερώτηση), με το πώς απάντησαν στις επόμενες 6 ερωτήσεις (12,13,14,15<sup>α</sup>,15<sup>β</sup>,16), που εστιάζουν τις διαδικτυακές υπηρεσίες του Μηχανολογικού Ηρακλείου καθώς αυτές απευθύνονται μόνο σε όσους είχαν κάνει χρήση των υπηρεσιών εξαρχής. Για κάθε επιβεβαίωση τα αποτελέσματα και από τις μεμονωμένες παραπάνω ερωτήσεις και από συνδυασμό με την 11<sup>η</sup> ερώτηση ήταν ταυτόσημα.

Τα αποτελέσματα λοιπόν από τις δύο συνδυαστικές ερωτήσεις (9<sup>η</sup> και 10<sup>η</sup>, με την 11<sup>η</sup>), που προέρχονται από την έρευνα μας, καταγράφονται στον συνοπτικό πίνακα 6.4.1.

Πίνακας 6.4.1. Χρήστες Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Μηχανολογικού Ηρακλείου (%)

<b>Βαθμός Ικανοποίησης από τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες του Μηχανολογικού Ηρακλείου</b>	Πάρα Πολύ	15,2%
	Πολύ	29,9%
	Μέτρια	36,6%
	Λίγο	10,7%
	Καθόλου	7,6%
<b>Γνωρίζετε ότι το Μηχανολογικό Ηρακλείου Χρησιμοποιεί Ηλεκτρονικές Εφαρμογές για Εξυπηρέτηση των Πολιτών;</b>	Ναι	89,3%
	Όχι	7,1%
	Δ. Ξέρω / Δ. Απαντώ	3,6%



Στον πίνακα 6.4.1 συγκρίνονται οι απαντήσεις όσων απάντησαν ναι στην ερώτηση 11 (αν έχετε κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου), με την ερώτηση 9 (βαθμός ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Μηχανολογικού Ηρακλείου).

Φαίνεται να επικρατεί μια μέτρια ικανοποίηση (36,6%) αυτών που κάνουν χρήση των διαδικτυακών εφαρμογών του Μηχανολογικού Ηρακλείου. Σχετικά κοντά, ένα ποσοστό 29,9%, δηλώνει πολύ ικανοποιημένο, ενώ πάρα πολύ ικανοποιημένο δηλώνει το 15,2%. Χαμηλό βαθμό ικανοποίησης (λίγο, καθόλου) δηλώνει το 18,3%. Τα αποτελέσματα αυτά δείχνουν να είναι συναφή με τα γενικά αποτελέσματα της 9<sup>ης</sup> ερώτησης. Οι διαφοροποιήσεις είναι μικρές. Ενδιαφέρουσα, με θετική αποτίμηση, είναι η διαφοροποίηση του ποσοστού των πολιτών που απάντησαν στη γενική ερώτηση για το βαθμό ικανοποίησης με απάντηση «λίγο» (16,5%). Το ποσοστό αυτό μειώνεται σε 10,7% από τους πολίτες που έκαναν χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας. Με θετική αποτίμηση είναι και τα ποσοστά της ικανοποίησης στις απαντήσεις ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ και ΠΟΛΥ τα οποία έχουν κερδίσει ποσοστό σε σχέση με τη γενική απάντηση (11,6% και 24,8% αντίστοιχα).

Η σύγκριση που γίνεται ερώτηση 11 (αν έχετε κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου), με την ερώτηση 10 (αν γνωρίζετε ότι το Μηχανολογικό Ηρακλείου χρησιμοποιεί ηλεκτρονικές εφαρμογές για εξυπηρέτηση πολιτών) δίνει επίσης πολύ μικρές διαφοροποιήσεις. Το συντριπτικό ποσοστό των ερωτηθέντων (89,3%) δηλώνει ότι γνωρίζει ότι το Μηχανολογικό χρησιμοποιεί ηλεκτρονικές εφαρμογές για εξυπηρέτηση των πολιτών. Μόλις 7,1% δηλώνει άγνοια και 3,6% κρατάει μια στάση ουδέτερη (δεν ξέρω/δεν απαντώ).

Το ποσοστό 89,3% είναι λογικό ποσοστό εφόσον η σύγκριση αναφέρεται στους πολίτες που έκαναν χρήση των νέων διαδικτυακών εφαρμογών και άρα ήταν γνώστες του συστήματος. Ξενίζει το γεγονός ότι ενώ οι σύγκριση γίνεται με γνώμονα τους χρήστες της διαδικτυακής πλατφόρμας, ποσοστό 7,1% δηλώνει άγνοια! Θα μπορούσε να σημαίνει ότι κάποιος άλλος από το περιβάλλον τους έκανε χρήση της πλατφόρμας και έκλεισε το ραντεβού ή ακόμη ότι ένα ποσοστό από αυτούς πιθανόν να απάντησε εσφαλμένα.

Στο παραπάνω 6<sup>ο</sup> κεφάλαιο έγινε προσπάθεια να παρουσιαστούν και να αναλυθούν οι απαντήσεις που ελήφθησαν σε συνολικά 310 ερωτηματολόγια τα οποία αποτελούν, μαζί με συνεντεύξεις που ελήφθησαν, πρωτογενή έρευνα που διεξήχθη στα πλαίσια της παρούσας πτυχιακής εργασίας. Οι απαντήσεις αναλύθηκαν τόσο η κάθε μία ξεχωριστά (ποσοτική ανάλυση ερωτήσεων, 6.1.), όσο και σε επιλεγμένους συνδυασμούς ερωτήσεων (6.2. Δημογραφικών Στοιχείων), (6.3. Γενικά για το Διαδίκτυο), (6.4. Εφαρμογές Διαδικτύου για το Μηχανολογικό Ηρακλείου, για χρήστες).

Έγινε προσπάθεια να γίνουν τα αποτελέσματα περισσότερο κατανοητά αλλά και ταυτόχρονα να διευκολυνθεί η σχετική ανάλυσή τους με γραφικές παραστάσεις και καταγραφή των στοιχείων σε συνοπτικούς πίνακες. Σε ορισμένες περιπτώσεις απαντήσεων παρατίθενται και γραφήματα ή υλικό από άλλες πηγές ώστε τα αποτελέσματα που προκύπτουν να μπορούν να είναι συγκρίσιμα με άλλες πληροφορίες οι οποίες είναι διαθέσιμες από τη βιβλιογραφία, όπως για παράδειγμα στοιχεία από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

## 7. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ

Με στόχο να διερευνηθούν όλες οι πτυχές του ζητήματος της παρούσας εργασίας και να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα διενεργήθηκαν, όπως αναφέρεται και στο κεφάλαιο Μεθοδολογία (βλ. κεφ.4) συνεντεύξεις. Οι συνεντεύξεις-συζητήσεις αυτές έγιναν χρονικά μετά την συλλογή των ερωτηματολογίων, κατά το μήνα Ιανουάριο 2018, ζητήθηκαν από διοικητικά ανώτερους υπαλλήλους του Μηχανολογικού. Ανταποκρίθηκαν όλοι όσοι από τους οποίους ζητήθηκε συνέντευξη, δηλαδή ο Διευθυντής της υπηρεσίας καθώς και τρεις Προϊστάμενοι των τμημάτων που έχουν ανάμιξη με τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Μηχανολογικού Ηρακλείου και στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους χρησιμοποιούν τις νέες εφαρμογές. Συγκεκριμένα ανταποκρίθηκαν οι Προϊστάμενοι Διοικητικού Προσωπικού, Αδειών Οδήγησης και Αδειών Κυκλοφορίας.

Επιπλέον με βασικό στόχο να καταγραφεί η επίσημη άποψη της Περιφέρειας Κρήτης που έχει και την αρμοδιότητα για την ανάπτυξη του προγράμματος ζητήθηκε συνέντευξη από τον Εκτελεστικό Γραμματέα της Περιφέρειας ο οποίος ανταποκρίθηκε και έδωσε πολύ χρήσιμα στοιχεία για την ανάπτυξη του προγράμματος ηλεκτρονικών διαδικτυακών υπηρεσιών και το μελλοντικό σχεδιασμό σχετικά με την επέκταση και σε άλλες διαδικασίες. Επίσης δόθηκαν χρήσιμα στοιχεία σε σχέση με την παρουσίαση των καινοτόμων εφαρμογών και της διαδικασίας αναβάθμισης των υπηρεσιών προς τους πολίτες της Διεύθυνσης Μεταφορών σε ευρωπαϊκό διαγωνισμό και την επακόλουθη βράβευση της Υπηρεσίας .

Τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν από τις συνεντεύξεις-συζητήσεις είναι πολύ σημαντικά γιατί προέρχονται από τα διοικητικά στελέχη της υπηρεσίας και αποτυπώνουν μια απαραίτητη συμπληρωματική εικόνα σε σχέση με την εικόνα που έχει ο εξυπηρετούμενος πολίτης. Οι πολίτες, και συγκεκριμένα αυτοί που αποκρίθηκαν στα ερωτηματολόγια της παρούσας εργασίας, μπορούν να απαντήσουν ως χρήστες των παρεχόμενων υπηρεσιών. Όμως το ερευνητικό ερώτημα σχετικά με την αναβάθμιση των υπηρεσιών στην τοπική αυτοδιοίκηση δεν θα είχε ολοκληρωμένη απάντηση αν η παρούσα εργασία δεν ερευνούσε συμπληρωματικά και την πλευρά του υπαλληλικού προσωπικού και συγκεκριμένα των διαχειριστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που ερευνώνται και αναλύονται.

Σε γενικές γραμμές αποτυπώνεται μια θετική στάση και κριτική από αυτούς στους οποίους διενεργήθηκε συνέντευξη. Όμως καταγράφονται επίσης και αρκετές ανάγκες βελτίωσης και επέκτασης των εφαρμογών και σε άλλες διαδικασίες. Η αίσθηση των διοικητικών στελεχών που ανταποκρίθηκαν στη συνέντευξη είναι ότι η ικανοποίηση του πολίτη είναι αυξημένη σε σχέση με το παρελθόν όταν αναζητά τις ίδιες ακριβώς υπηρεσίες. Ιδιαίτερος αυτό αναφέρεται στο τμήμα αδειών οδήγησης όπου ο πολίτης ολοκληρώνει την υπόθεσή του και λαμβάνει τη σχετική διοικητική πράξη (άδεια κυκλοφορίας) χωρίς να χρειάζεται πλέον να επανέλθει στην υπηρεσία. Σε αρκετά σημεία η άποψη των ερωτηθέντων συμπίπτει με τις απαντήσεις-κύριες τάσεις των πολιτών στα ερωτηματολόγια. Αυτό αφορά τόσο στην ανάγκη επέκτασης της υπηρεσίας του ραντεβού και σε άλλα αντικείμενα, όσο και στην ανάγκη να παρέχονται περισσότερα διαθέσιμα ραντεβού μέσα σε μια εργάσιμη ημέρα. Η κοινή αυτή τάση και εκτίμηση συνεπικουρεί στην αξιοπιστία της πρωτογενούς έρευνας. Δόθηκαν όμως από αυτούς από τους οποίους πάρθηκαν συνεντεύξεις και ειδικότερες απαντήσεις ακριβώς λόγω ύπαρξης περισσότερων γνώσεων σχετικά με τις ανάγκες της υπηρεσίας Μηχανολογικού αλλά και τις υπάρχουσες δυνατότητες βελτίωσης.

Είναι σημαντικό σύμφωνα με στελέχη να προχωρήσει η ψηφιοποίηση και του αρχείου του τμήματος αδειών κυκλοφορίας (μέχρι σήμερα έχει προχωρήσει σε μεγάλο βαθμό η ψηφιοποίηση του αρχείου διπλωμάτων οδήγησης). Το μεγάλο και καινοτόμο αυτό πρόγραμμα δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμη ψηφιοποιώντας όλα τα έγγραφα και φυσικά αρχεία της Υπηρεσίας. Η ολοκλήρωση αυτού του μεγάλου εγχειρήματος θα μειώσει πολύ την άσκοπη μετακίνηση φακέλων εξοικονομώντας ταυτόχρονα χρόνο και χώρο.

Εκφράζεται επίσης η επιθυμία για επέκταση των ηλεκτρονικών εφαρμογών. Για παράδειγμα γίνεται αναφορά στον προγραμματισμό των πρακτικών και θεωρητικών εξετάσεων για δίπλωμα οδήγησης. Η επιθυμία αυτή σχετικά με την επέκταση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συμπίπτει και με σχετικές απαντήσεις όπως αυτές προκύπτουν από τα ερωτηματολόγια της παρούσας έρευνας αλλά και από τις απαντήσεις στα ερωτηματολόγια αξιολόγησης της Περιφέρειας που απεστάλησαν στους χρήστες της εφαρμογής (σύστημα ραντεβού).

Τονίζεται η ανάγκη της ολοκλήρωσης της εφαρμογής της πλατφόρμας «ΠΑΠΥΡΟΣ» για την διαδικτυακή διακίνηση εγγράφων καθώς και η καθολική χρήση της ψηφιακής υπογραφής των αρμόδιων υπαλλήλων. Μια ιδέα που αναφέρεται είναι η συμπλήρωση ηλεκτρονικής αίτησης της υπόθεσης καθώς και η αυτόματη πρωτοκόλλησή της ταυτόχρονα με τη διαδικασία ηλεκτρονικού ραντεβού. Αυτό φαίνεται να βρίσκεται ήδη στα σχέδια επέκτασης της διαδικτυακής εφαρμογής του Μηχανολογικού, όπως και η άμεση ηλεκτρονική καταχώρηση των νέων διπλωμάτων οδήγησης (barcode) για εύκολη αναζήτησή τους προς απόδοσή τους στους ενδιαφερόμενους.

Είναι επίσης σημαντικό να προχωρήσει η διοίκηση σε παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών διαδικτυακά χωρίς τη φυσική παρουσία του πολίτη όπου είναι δυνατόν κάτι τέτοιο, εφαρμογή της τεχνικής «Υπηρεσία μιας στάσης» (“One-stop shop”) (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2016). Γίνεται σχεδιασμός νέων εφαρμογών ανάμεσα στις οποίες υπάρχει η δυνατότητα διασύνδεσης με το πληροφοριακό σύστημα taxisnet για άντληση πληροφοριών μέσω του Υπουργείου Οικονομικών με αποτέλεσμα την απλούστευση γραφειοκρατικών διαδικασιών, ποιοτικότερων υπηρεσιών αλλά και μείωσης της ταιλαιπωρίας του πολίτη.

Το κομμάτι της απλοποίησης των διαδικασιών φαίνεται να είναι πολύ σημαντικό σε σχέση με τις περισσότερες παρεχόμενες υπηρεσίες γιατί υπάρχει η συναίσθηση στους ερωτηθέντες ότι η απλοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών πρέπει να προηγηθεί της ψηφιοποίησης. Από τα ευρήματα των συνεντεύξεων-συζητήσεων που έγιναν φαίνεται να είναι στον άμεσο σχεδιασμό η ψηφιοποίηση εισερχομένων εγγράφων, η ηλεκτρονική συμπλήρωση και κατάθεση αίτησης καθώς και η άμεση αυτόματη πρωτοκόλληση κατά τη διεκπεραίωση της υπόθεσης.

Είναι σημαντικό ότι από τη συνέντευξη που έδωσε για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας ο Εκτελεστικός Γραμματέας της Περιφέρειας Κρήτης διαφαίνεται ότι για όλες τις σχεδιαζόμενες εφαρμογές και βελτιώσεις υπάρχει ήδη έγκριση και εξασφαλισμένη χρηματοδότηση. Αυτό το γεγονός είναι πολύ σημαντικό γιατί εγγυάται ότι υπάρχει βούληση για συνεχή αναβάθμιση και έγκαιρος προγραμματισμός και εξασφαλίζει ότι η προσπάθεια θα έχει διάρκεια, με ποιοτική αναβάθμιση υπηρεσιών. Στην εισαγωγική παρουσίαση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης που έγινε στα πλαίσια της παρούσας εργασίας αναφέρθηκε ότι πολλές προσπάθειες αναβάθμισης τελικά δεν ευοδώθηκαν λόγω έλλειψης κονδυλίων και κακού σχεδιασμού.

Στη συνέντευξη του Εκτελεστικού Γραμματέα της Περιφέρειας Κρήτης τονίζεται ότι σημαντικός στόχος όλων των δράσεων που αναλήφθηκαν στην διάρκεια των τελευταίων χρόνων σχετικά με την αναβάθμιση του Μηχανολογικού Ηρακλείου ήταν η πρόωξη της διαφάνειας παράλληλα με τη βελτίωση των υπηρεσιών προς τους

πολίτες. Στα πλαίσια αυτά το καινούριο κτίριο της Υπηρεσίας είναι στα ευρωπαϊκά πρότυπα «χωρίς κλειστές πόρτες» όπως αναφέρει συγκεκριμένα ο Εκτελεστικός Γραμματέας, με αυτοματοποίηση αρκετών διαδικασιών μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς παρέμβαση υπαλλήλων. Οι ενέργειες αυτές δεν είναι ωφέλιμες μόνο για τους πολίτες αλλά και για τους ίδιους του υπάλληλους οι οποίοι σε ένα καλύτερο περιβάλλον, με μείωση γραφειοκρατικών διαδικασιών όχι μόνο αποδίδουν αλλά παράλληλα οι ίδιοι επιζητούν την επιτυχία των παρεμβάσεων και την ύπαρξη διαφάνειας.

Επιπλέον για τη Διεύθυνση Μεταφορών Ηρακλείου αναφέρεται σε κάποιες συνεντεύξεις το ζήτημα της χρηματοδότησης. Υπήρξε η άποψη ότι κάποια από τα αρκετά υψηλά έσοδα που έχει η υπηρεσία αυτή θα μπορούσαν να επιστρέφονται και να επενδύονται σε εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Διαφαίνεται η πεποίθηση ότι υπάρχει οικονομική στήριξη και σχετικός προγραμματισμός για συνεχή χρηματοδότηση των νέων εφαρμογών αλλά σε κάθε περίπτωση υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης ενώ εξαρτάται και από την ύπαρξη πολιτικής βούλησης.

Δε φαίνεται από τις απαντήσεις να υπάρχει γνώση από όλους για κάποια συγκεκριμένη πολιτική σχετικά με μετρήσιμους δείκτες και επιμέρους στόχους σε πρακτικό επίπεδο πέρα από την συλλογή συγκεκριμένων στατιστικών στοιχείων. Ο Εκτελεστικός Γραμματέας αποκαλύπτει ότι η Περιφέρεια Κρήτης χρησιμοποιεί σύστημα επιχειρησιακής ευφυΐας<sup>42</sup> (Κούζας Γ. & Αραβανής Γ. & Τζίλας Γρ. & Χριστοπούλου Β. & Καβάσαλης Π., 2009), το οποίο επιτρέπει την ανάλυση δεικτών ποιότητας όμως δεν έχουν ακόμη καθοριστεί αντίστοιχοι στόχοι ποιότητας.

Από τις συνεντεύξεις-συζητήσεις που διενεργήθηκαν αλλά και από την προσωπική μου εμπειρία ως υπάλληλος της υπηρεσίας Μεταφορών Ηρακλείου προκύπτει το γεγονός ότι υπάρχει μια συνεχής συνεργασία όπως και μια αδιάκοπη καταγραφή του επιπέδου παροχής υπηρεσιών μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής και των τυχόν προβλημάτων που παρουσιάζονται ώστε να επιλυθούν άμεσα. Για το λόγο αυτό, άλλωστε, υπάρχει μια δυναμική, άμεση αλληλεπίδραση των αρμοδίων υπαλλήλων του Μηχανολογικού με τους υπευθύνους της Περιφέρειας Κρήτης και του Ι.Τ.Ε.

---

<sup>42</sup> Τα συστήματα Επιχειρηματικής Ευφυΐας (Business Intelligence), συγκεντρώνουν και επεξεργάζονται δεδομένα από διάφορες πηγές της επιχείρησης (στην περίπτωση της Περιφέρειας από όλες τις Διευθύνσεις της), παρέχοντας γρήγορες πληροφορίες που αξιοποιούνται από τη διοίκηση

## 8. ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΕΡΕΥΝΑΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

### 8.1. Διαπιστώσεις από Πρωτογενή Έρευνα

Από τα ερωτηματολόγια που απαντήθηκαν και από τις συνεντεύξεις που διενεργήθηκαν, υπάρχουν αρκετές διαπιστώσεις βοηθητικές για την απάντηση των ερευνητικών στόχων της παρούσας εργασίας.

Ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος δείχνει ότι χρησιμοποιεί και έχει εξοικείωση με το διαδίκτυο. Ωστόσο αυτή η εξοικείωση μειώνεται όσον αφορά τη χρήση του διαδικτύου για συναλλαγές με το δημόσιο. Το ποσοστό των ερωτηθέντων που συναλλάσσεται ηλεκτρονικά και χρησιμοποιεί κάποιου είδους ηλεκτρονική πύλη του δημοσίου συχνά (πάνω από 6 φορές το μήνα, 13,5%) είναι αισθητά μικρότερο από το ποσοστό που με γενικό τρόπο δηλώνει ότι είναι χρήστης του διαδικτύου σε ημερήσια βάση (97,1%).

Οι χρήστες των νέων διαδικτυακών εφαρμογών ερωτώνται πόσες φορές έχουν κάνει χρήση κατά τον προηγούμενο χρόνο σε μηνιαία βάση. Το μεγαλύτερο ποσοστό που συναντούμε 38,7 % δηλώνει ότι έχει κάνει χρήση πάνω από 6 φορές/μήνα και ένα ποσοστό 12,6% δηλώνει χρήση 4-5 φορές/μήνα. Η συχνότητα της χρήσης αποδεικνύει ότι όταν η εφαρμογή είναι γνωστή εκτιμάται τόσο ώστε η χρήση της επαναλαμβάνεται. Τα υψηλά ποσοστά πιθανόν αναφέρονται σε διεκπεραιωτικά γραφεία ή σχολές οδηγών που έχουν πολλές συναλλαγές με το Μηχανολογικό Ηρακλείου, που σε πολλές περιπτώσεις είναι πάνω από μία σε ημερήσια βάση. Χρήση των εφαρμογών μία φορά/μήνα δηλώνει ποσοστό 20,6% ενώ ποσοστό 11,1% δηλώνει ότι τον προηγούμενο χρόνο δεν χρησιμοποίησε καθόλου τις διαδικτυακές υπηρεσίες του Μηχανολογικού. Το τελευταίο ποσοστό πιθανόν αναφέρεται σε απλούς πολίτες που προσήλθαν στην υπηρεσία μόνο την φορά που τους ζητήθηκε να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας.

Ενώ η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ασκεί θετική κριτική στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Μηχανολογικού Ηρακλείου, υπάρχει ένα σημαντικό ποσοστό (35,1%) που εκφράζει μέτρια προς αρνητική γνώμη. Κάποιοι πολίτες πιστεύουν ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να επεκταθούν και σε άλλα αντικείμενα του Μηχανολογικού. Κάποιοι μπορεί να ζήτησαν ραντεβού και να μην ήταν διαθέσιμο τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή ή κάποιοι άλλοι να ταιριαζόταν γιατί δεν ενημερώθηκαν σωστά και (πέρα από το σύστημα των ραντεβού) να θεώρησαν ότι η πλατφόρμα δεν ήταν αρκετά φιλική προς το χρήστη. Στόχος θα πρέπει να είναι η επέκταση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας και σε άλλα αντικείμενα και να γίνει προσπάθεια να είναι διαθέσιμα προς τους πολίτες ακόμη περισσότερα ραντεβού. Για να βελτιωθεί το ποσοστό που εκφράζει αρνητική γνώμη θα πρέπει η Περιφέρεια Κρήτης να κινηθεί προς δύο άξονες. Ο πρώτος άξονας αφορά την βελτίωση των υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις-προτάσεις των πολιτών (feedback). Η βελτίωση μπορεί να γίνει με επέκταση των υπηρεσιών και προς άλλα αντικείμενα, με καλύτερη διαμόρφωση της ιστοσελίδας και με περισσότερα διαθέσιμα ραντεβού. Ο δεύτερος άξονας είναι προς τον ίδιο τον πολίτη. Ο στόχος σε αυτήν την περίπτωση είναι να πειστεί ο πολίτης με θετικές ενέργειες (ενημέρωση, διαφήμιση, χρήση αξιόπιστων ιστοσελίδων) ότι είναι ασφαλές και προς όφελος του να χρησιμοποιεί διαδικτυακές υπηρεσίες για τις συναλλαγές του με το Δημόσιο όπου αυτές είναι διαθέσιμες.

Το ΙΤΕ, το οποίο κατασκεύασε την εφαρμογή της υπηρεσίας των ηλεκτρονικών ραντεβού, παρακολουθεί και επεμβαίνει με βελτιωτικές κινήσεις ενώ συνεχώς εξάγονται

συμπεράσματα από την καθημερινή χρήση της ιστοσελίδας και τον τρόπο εξυπηρέτησης των πολιτών (feedback). Αυτό ακριβώς είναι και το ζητούμενο σε μια ηλεκτρονική πύλη δημόσιας υπηρεσίας.

Ένα αισιόδοξο συμπέρασμα της έρευνας είναι ότι γενικά οι ηλεκτρονικές προσφερόμενες υπηρεσίες αποτιμώνται με θετικό πρόσημο, (75,0%, βαθμολογία από 7 έως 10, με άριστα το 10). Παρ' όλο το περιθώριο βελτίωσης που βεβαίως υπάρχει, αυτό από μόνο του ήταν ένα μεγάλο στοίχημα.

Στην ερώτηση που αφορά την ευχρηστία της ιστοσελίδας του Μηχανολογικού για την κατηγορία ΑΜΕΑ η συντριπτική πλειοψηφία απαντά καταφατικά. Σε αυτήν την ειδικότερη ερώτηση θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι στις απαντήσεις δεν είναι γνωστό εάν κάποιος από τους ερωτώμενους ανήκουν στην κατηγορία ΑΜΕΑ και άρα ότι πράγματι γνωρίζουν εάν η ιστοσελίδα είναι εύχρηστη για τα άτομα με ειδικές ανάγκες και εκπληρώνει τις σχετικές απαιτήσεις.

Σε ποσοστό 72,6% διαπιστώνεται ότι οι συναλλασσόμενοι με το Μηχανολογικό Ηρακλείου είναι εργαζόμενοι/επαγγελματίες. Αυτός λοιπόν είναι και ο πληθυσμός που αποτελεί το κύριο κομμάτι των «πελατών» της συγκεκριμένης δημόσιας υπηρεσίας. Εκεί θα πρέπει να εστιάσει κατά κύριο λόγο η διοίκηση ώστε να γίνει γνωστή η αναβάθμιση των διαδικτυακών υπηρεσιών αλλά και να αναζητηθούν περαιτέρω τρόποι βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ένας τρόπος για να γίνει κάτι τέτοιο είναι να εστιαστεί η προσοχή είναι στις μεγαλύτερες επαγγελματικές κατηγορίες που συναλλάσσονται με το Μηχανολογικό. Τέτοιες είναι οι έμποροι αυτοκινήτων, οι ιδιοκτήτες ενοικιαζόμενων αυτοκινήτων και οι σχολές υποψηφίων οδηγών. Μπορεί να γίνει στοχευμένα ενημέρωση είτε με ανακοινώσεις (έντυπη ενημέρωση με φυλλάδια) είτε με προσωπική επαφή με τις ομάδες αυτές (συναντήσεις, ηλεκτρονική αλληλογραφία).

Τα άτομα της ηλικιακής ομάδας 26-45 ετών είναι περίπου μοιρασμένα ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η επόμενη ηλικιακή ομάδα 46-65 ετών θα μπορούσε να πει κάποιος ότι είναι περισσότερο πιθανό να χρειαστεί τις υπηρεσίες καθώς είναι και επαγγελματικά και οικονομικά πιο ανεξάρτητη και σε θέση να αγοράσει όχημα και να κάνει επαγγελματική επένδυση τέτοια ώστε να χρειαστεί τις υπηρεσίες του μηχανολογικού. Παρ' όλα αυτά σε ποσοστό μεγαλύτερο του 70% δεν κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η ηλικιακή ομάδα άνω των 65 ετών δεν χρησιμοποιεί σχεδόν καθόλου τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Μη αναμενόμενα μικρό είναι το ποσοστό των ερωτηθέντων που κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου και διαθέτει πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ. Αυτή η κατηγορία πολιτών θα περίμενε κάποιος να έχει τη σχετική εξοικείωση και να αναζητά παρόμοιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς διευκόλυνσή της σε μεγαλύτερο ποσοστό.

Από τις πολλαπλές επιλογές απαντήσεων που υπήρχαν στην 15<sup>η</sup> ερώτηση του ερωτηματολογίου, το 26,5% των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Ηρακλείου επέλεξε στο 2<sup>ο</sup> σκέλος της ερώτησης ως σημαντικότερο πλεονέκτημα τη μείωση του χαμένου χρόνου αναδεικνύοντας την επιλογή αυτή ως κυρίαρχη και μάλιστα με αυξημένα ποσοστά ως προς το 1<sup>ο</sup> σκέλος όπου η ίδια απάντηση για τα πλεονεκτήματα των νέων υπηρεσιών επιλέχτηκε από ποσοστό 18,5% των ερωτηθέντων. Ακολουθούν ο σεβασμός στον πολίτη (16,5%) η σωστή προετοιμασία (15,0%), και η άμεση εξυπηρέτηση (14,5%). Είναι ενδιαφέρον να επισημάνουμε ότι η σωστή προετοιμασία μπορεί να αφορά τόσο στην προετοιμασία πολίτη για την υπόθεσή του αλλά και την προετοιμασία του αρμόδιου μμήματος.

Σημαντική φαίνεται να είναι για κάποιους πολίτες η πληρέστερη διαχείριση πληροφοριών.

Από την πρωτογενή έρευνα των ερωτηματολογίων φαίνεται επίσης ότι ένα σημαντικό ποσοστό (58,2%) των πολιτών από αυτούς που δεν έκαναν χρήση του συστήματος των ραντεβού, δεν γνώριζε την ύπαρξη των νέων εφαρμογών. Ένας προφανής στόχος κατά συνέπεια είναι η μεγαλύτερη γνωστοποίηση της εφαρμογής στον κόσμο με την ανάληψη συγκεκριμένων δράσεων. Το σημαντικό ποσοστό (20,0%) που δηλώνει ότι δεν έκανε χρήση γιατί επιθυμεί προσωπική επαφή, πιθανά αναφέρεται σε πολίτες που δυσκολεύονται να αποδεχθούν μια αλλαγή και έναν καινούριο τρόπο ρύθμισης των υποθέσεών τους. Η άποψη ότι με τη χρήση του συστήματος ραντεβού ωστόσο δεν είναι ορθή εφόσον η προσωπική επαφή θα υπάρξει ούτως ή άλλως, για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής του, απλά σε καθορισμένο χρόνο.

Από τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων διαφαίνεται ότι οι πολίτες ανταποκρίνονται σε καινοτόμες εφαρμογές. Αν και υπάρχει μια επιφύλαξη, ακόμα και φόβος απέναντι σε κάτι καινούριο, εφόσον η εφαρμογή αναπτύσσεται με διαφάνεια και η ωφέλεια προς τον πολίτη είναι προφανής, θα υπάρξει αντίστοιχα στήριξη. Ο πολίτης όμως θα πρέπει να «εκπαιδευτεί» στο να χρησιμοποιεί μια καινούρια ηλεκτρονική εφαρμογή, να αντιλαμβάνεται ότι πρέπει να επιδιώκει την επιτυχία της και την επέκτασή της και σε άλλα αντικείμενα.

Υπάρχουν επίσης χρήσιμα συμπεράσματα μέσα από τις συνεντεύξεις-συζητήσεις που έγιναν στα πλαίσια της παρούσας εργασίας διαφαίνεται μια πολύ θετική στάση των διοικητικών στελεχών του Μηχανολογικού απέναντι στις νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές. Οι απαντήσεις έχουν δοθεί από ανθρώπους που κάνουν καθημερινή χρήση του νέου συστήματος και κατά συνέπεια σε ένα αρκετά μεγάλο βαθμό έχει βελτιωθεί η καθημερινή ποιότητα εργασίας τους και ταυτόχρονα υπάρχει η δυνατότητα παροχής βελτιωμένων υπηρεσιών προς τον πολίτη.

Βασική διαπίστωση από τις συνεντεύξεις είναι ότι η αναβάθμιση που έχει επιτευχθεί στο Μηχανολογικό Ηρακλείου όσο καινοτόμο και αν είναι, κρίνεται αναγκαίο να επεκταθεί και να αναπτυχθεί περισσότερο. Κάθε δημόσια υπηρεσία είναι ένας οργανισμός που οι τρέχουσες ανάγκες του μεταλλάσσονται, και πρέπει το μοντέλο διοίκησης που ακολουθείται να παρακολουθεί αυτές τις ανάγκες και να εξελίσσει ανάλογα τις παροχές υπηρεσιών, τις υπάρχουσες δομές και τις διαδικασίες ώστε αυτές να είναι περισσότερο επικεντρωμένες στη διευκόλυνση/εξυπηρέτηση του πολίτη. Για την επιτυχία του στόχου αυτού απαραίτητη είναι η προγραμματισμένη επαρκής χρηματοδότηση για υποστήριξη των καινοτομιών και την εισαγωγή νέων.

Οι ίδιοι οι υπάλληλοι με την ιδιότητά τους ως διαχειριστές των εφαρμογών αλλά και ως υπάλληλοι μιας Υπηρεσίας με ποικίλα αντικείμενα προκρίνουν την ανάγκη για ακόμη μεγαλύτερη απλοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών. Αυτές οι διαδικασίες μπορεί να είναι τόσο ηλεκτρονικές (σύστημα ραντεβού αλλά και όποια επέκταση θα επέλθει στο μέλλον) όσο και διαπροσωπικές στην καθημερινή συναλλαγή των πολιτών με την Υπηρεσία του Μηχανολογικού που εν προκειμένω θα μπορούσε να αντιπροσωπεύει μια οποιαδήποτε υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης που συναλλάσσεται με τους πολίτες.

Αναζητείται η ακόμη μεγαλύτερη επέκταση των εφαρμογών αυτών και σε άλλα αντικείμενα, με δυνατότητα παροχής ολοκληρωμένης υπηρεσίας ηλεκτρονικά. Είναι σαν να έχει ανοίξει μια νέα καλύτερη διαδρομή και να υπάρχει ανυπομονησία για εξερεύνηση και νέες εμπειρίες με ενθουσιασμό. Το κλισέ του «βαριεστημένου υπαλλήλου» δεν υπάρχει εδώ. Αντίθετα διαπιστώνεται ότι όταν σε ένα υπάλληλο, περισσότερο ακόμη σε εκείνον που βρίσκεται σε θέση εξουσίας, προσφερθεί η

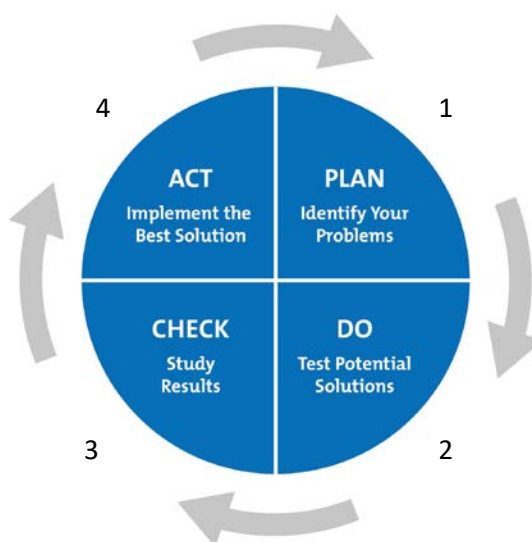
δυνατότητα παροχής μιας σύγχρονης δημόσιας διοίκησης η ανταπόκριση θα είναι όχι μόνο θετική αλλά απόλυτα υποστηρικτική.

## 8.2. Γενικές Διαπιστώσεις - Συμπεράσματα

Από τη βιβλιογραφία που μελετήθηκε για την παρούσα εργασία (ανάμεσα σε πολλά άλλα νόμοι, κείμενα στρατηγικού προγραμματισμού του Ελληνικού κράτους, οδηγίες από την ευρωπαϊκή ένωση (European Commission,2014; Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης, 2013; Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021), διαπιστώνεται ότι η Ελλάδα υπολείπεται ακόμη του μέσου όρου των Ευρωπαϊκών χωρών στην αναβάθμιση των υπηρεσιών της και ειδικότερα σε σχέση με την υιοθέτηση και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Είναι θετικό ότι ακόμη και στην Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021 γίνεται πλέον αποδεκτό ότι η δημιουργία της μιας ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης έχει γίνει μέχρι στιγμής με ένα τρόπο αποσπασματικό και ανομοιόμορφο. Στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να γίνει αυτή με σωστό τρόπο θα πρέπει πάντα στη διαδικασία σχεδιασμού, λήψης και υλοποίησης αποφάσεων, να ακολουθείται ένας κύκλος ποιότητας (Deming E., 1990), *γράφημα 8.2.1.*

Γράφημα 8.2.1. The Plan-Do-Check-Act Cycle (PDCA)



Πηγή : Deming E. (1990)

- |  |
|--|
| 1. Προσδιορίζω-αναλύω το πρόβλημα και αναγνωρίζω την ανάγκη για αλλαγή.                            |
| 2. Δοκιμάζω πιθανές λύσεις στο πρόβλημα κάνοντας μελέτες ή με άλλους τρόπους που θα επιλεχθούν.    |
| 3. Ελέγχω/Μελετώ τα αποτελέσματα που θα προκύψουν.   |
| 4. Εφαρμόζεται η λύση με τα καλύτερα αποτελέσματα που έχουν προκύψει από το 3 <sup>ο</sup> στάδιο. |

Σε καθένα από τα παραπάνω στάδια υπάρχει η αντίληψη της αξιολόγησης και αντίστοιχων βελτιωτικών κινήσεων. Αν δεν υπάρξει αυτός ο κύκλος είναι πιθανόν οι



λύσεις που θα εφαρμοστούν, οι οποίες καινοτόμες εφαρμογές να είναι όντως αποσπασματικές και να μην ανταποκρίνονται στο πραγματικό πρόβλημα.

Η περίπτωση του Μηχανολογικού Ηρακλείου φαίνεται να είναι μια τέτοια περίπτωση καλής πρακτικής. Αρχικά διαπιστώθηκε το πρόβλημα και η μεγάλη (κάποιος θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει και τη λέξη επείγουσα) ανάγκη για αλλαγή. Έγιναν κατά τη διάρκεια των χρόνων σχεδιαστικές δοκιμές και υποβλήθηκαν αρκετές προτάσεις επίλυσης του προβλήματος που αφορούσε τόσο στην κτιριακή και τεχνική υποδομή όσο και στις υπηρεσιακές δομές και διαδικασίες. Εφαρμόστηκαν τελικά οι καλύτερες προτάσεις, έγινε μετεγκατάσταση της υπηρεσίας, έγινε ψηφιοποίηση μεγάλου μέρους του αρχείου διπλωμάτων άρχισε να αναπτύσσεται μια δυναμική ιστοσελίδα με εισαγωγή καινοτόμων εφαρμογών (σύστημα ραντεβού και ενημερωτικών εντύπων). Όλα αυτά συνοδεύτηκαν με ταυτόχρονη αναδιοργάνωση των τμημάτων της υπηρεσίας και επιμόρφωση του προσωπικού ώστε να εξυπηρετηθούν οι καινοτόμες εφαρμογές. Για να ολοκληρωθεί ο κύκλος ποιότητας οι εφαρμογές αξιολογούνται, επιβλέπονται και βελτιώνονται όπου χρειάζεται.

Τα βήματα εξέλιξης της Ελληνικής δημόσιας Διοίκησης την τελευταία εικοσαετία είναι σημαντικά. Ειδικά στο κομμάτι της Τοπικής Αυτοδιοίκησης έχουν γίνει μεταρρυθμίσεις τέτοιας έκτασης και ουσίας που σχεδόν μιλάμε για άλλο τρόπο διοίκησης. Οι αρμοδιότητες των Περιφερειών είναι πλέον ευρύτερες και για την ορθή εκτέλεσή τους και την εξυπηρέτηση του πολίτη είναι επιθυμητό να εισαχθούν καινοτόμες ιδέες, να αλλάξουν τα πράγματα και οι καταστάσεις από τη βάση τους. Το γεγονός ότι χρησιμοποιείται ως πρότυπο το Ευρωπαϊκό μοντέλο διοίκησης και ακολουθούνται οδηγίες που δίνονται με συγκεκριμένο προτεινόμενο τρόπο εφαρμογής του μοντέλου αυτού από την Ευρωπαϊκή Ένωση είναι πολύ βοηθητικό.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα δεν παρέχει στις περισσότερες των περιπτώσεων ολοκληρωμένες λύσεις. Οι βασικές κυβερνητικές ηλεκτρονικές πύλες είναι προσανατολισμένες κυρίως προς την έκδοση πιστοποιητικών και δεν έχει ληφθεί υπόψη στο σχεδιασμό τους ο πολίτης και οι πραγματικές ανάγκες του. Αυτό κάνει τις υπηρεσίες να μην είναι τελικά αποτελεσματικές. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι για το έτος 2015, επί συνόλου 4.9 εκατομμυρίων πιστοποιητικών που χορηγήθηκαν μέσω ΚΕΠ μόνο το 0.26% διεκπεραιώθηκαν μέσω της πύλης ΕΡΜΗΣ (12.816). Αντίστοιχα η ενιαία κυβερνητική πύλη GOV.UK της Αγγλίας, συγκεντρώνει εβδομαδιαία περί τα 12 εκ. μοναδικούς χρήστες (Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική, 2016-2021:26).

Είναι πλέον ξεκάθαρο τόσο σε πολιτικό όσο και σε διοικητικό επίπεδο ότι τα σχέδια και οι εθνικές στρατηγικές που αναπτύσσονται δεν μπορούν να μένουν στο χαρτί αλλά πρέπει να εφαρμόζονται με τρόπο ικανοποιητικό, σε συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα, με μετρήσιμα αποτελέσματα ώστε να ελέγχεται η αποτελεσματικότητα των μεταρρυθμίσεων και της όποιας νέας εφαρμογής εισάγεται (ανάδραση του συστήματος). Πρέπει να προσφέρεται η δυνατότητα άμεσης παρέμβασης και διορθωτικών κινήσεων όπου κρίνεται αναγκαίο.

Σε μια Ελλάδα που τα τελευταία χρόνια βρίσκεται εν μέσω της χειρότερης οικονομικής κρίσης της ιστορίας της οι μεταρρυθμίσεις αυτές δεν είναι τόσο εύκολες. Παρόλα αυτά τα βήματα είναι αργά αλλά σταθερά προς μια θετική κατεύθυνση. Σε κάθε επίπεδο της αυτοδιοίκησης, μια και σ' αυτήν προσανατολίζεται περισσότερο η παρούσα εργασία, πρέπει να υπάρξει διασύνδεση του πραγματικού με το ιδεατό. Είτε πρόκειται για πολιτικό προϊστάμενο, διοικητικό διευθυντή ή απλό υπάλληλο, πρέπει να γίνει αντιληπτό ότι η αλλαγή στο μέτρο των αρμοδιοτήτων του καθενός είναι κάτι εφικτό και επιθυμητό. Ο υπάλληλος της Διοίκησης πρέπει να είναι βασικός άξονας των αλλαγών, να τις κατανοήσει, να εκπαιδευτεί σε αυτές και να υποστηρίξει τη διαδικασία.

Καμιά καινοτόμα ηλεκτρονική εφαρμογή δεν μπορεί να υποστηριχθεί χωρίς το ανθρώπινο δυναμικό που τη διαχειρίζεται. Σε πολλές περιπτώσεις μια αλλαγή δεν γίνεται αποδεκτή γιατί η διαδικασία της αλλαγής «ξεβολουύει» από συνήθειες και πρακτικές χρόνων ακόμη και από αυτές που είναι βαλτωμένες, αδιαφανείς, γραφειοκρατικές και με παρωπίδες. Η αυτό-βελτίωση πρέπει να αποτελέσει στόχο για κάθε δημόσιο οργανισμό και αυτός ο στόχος πρέπει να προσεγγίζεται με απλό και εύκολο τρόπο χωρίς δυσνόητους όρους. Η πρακτική γνώση του τι ακριβώς μπορεί να είναι «μετρήσιμος δείκτης» και «ποιοτικός στόχος» είναι απόλυτα συνδεδεμένη με την εφαρμογή στην πράξη τόσο υπηρεσιών στον άξονα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όσο και άλλων προτύπων δημόσιας διοίκησης.

Μέσα από την έρευνα στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας διαπιστώνεται ότι ο πολίτης ανταποκρίνεται θετικά σε εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο βαθμό που αυτό βελτιώνει την καθημερινότητά του. Διαπιστώνεται όμως επίσης ότι δεν είναι αρκετά ενημερωμένος για τη χρήση διαδικτυακών εφαρμογών. Η Ελληνική δημόσια διοίκηση στον άξονα της ηλεκτρονική διακυβέρνησης τοποθετεί πλέον τον πολίτη στο επίκεντρο των δράσεων της. Είναι όμως ακόμη σε σχετικά αρχικό στάδιο τόσο η πληροφόρηση όσο και η εφαρμογή στην πράξη.

## 9. ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η παρούσα εργασία είχε ως αντικείμενο έρευνας την αναβάθμιση των υπηρεσιών στην τοπική Αυτοδιοίκηση. Εστιάζεται σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο που αφορά την αναβάθμιση των υπηρεσιών μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την αντίστοιχη ικανοποίηση των πολιτών. Η έρευνα επικεντρώθηκε σε μια συγκεκριμένη υπηρεσία, τη Διεύθυνση Μεταφορών Ηρακλείου η οποία στο βαθμό που έχει γίνει αναδιοργάνωση και εισαγωγή νέων διαδικτυακών εφαρμογών θεωρείται πρότυπο σε Ελληνικό και Ευρωπαϊκό επίπεδο. Ενώ ακόμη υπάρχει περιθώριο για βελτίωση και βεβαίως υπάρχει ανάλογος σχεδιασμός, η υπηρεσία αποτέλεσε την επιτυχημένη επίσημη συμμετοχή της Περιφέρειας Κρήτης στα βραβεία EPSA, 2017 (european public sector awards), με τίτλο «A ROOT AND BRANCH REFORMATION OF AN ORGANISATION'S BUSINESS MODEL». Συμμετείχαν 31 ευρωπαϊκές χώρες και 150 συνολικά υποψηφιότητες. Η πρόταση που υποβλήθηκε διακρίθηκε ως μια από τις 34 Βέλτιστες Πρακτικές της Ε.Ε. στο Δημόσιο Τομέα (Best Public Sector Practice), με τη συμμετοχή της Ελλάδος για πρώτη φορά στον τελικό όπου και κατετάγη στη δεύτερη θέση.

Η εισαγωγή καινοτόμων εφαρμογών και η αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη θα πρέπει κατά παρόμοιο τρόπο με τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Ηρακλείου να επεκταθεί σε όλες τις Διευθύνσεις της Περιφέρειας Κρήτης. Στην επίτευξη αυτού του στόχου πιθανά θα ωφελούσε μια συντονισμένη καταγραφή των αναγκών σε συνάρτηση κυρίως με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να διαφανεί με σαφήνεια που υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης καθώς και ποιες είναι οι πιθανές εφαρμογές που θα μπορούσαν να εισαχθούν και να βοηθήσουν προς αυτήν την κατεύθυνση. Μια τέτοιου είδους μελέτη θα εντόπιζε προβλήματα σε μεγαλύτερη κλίμακα και θα κατέγραφε σε ποιες υπηρεσίες έχει ήδη γίνει εισαγωγή κάποιων διαδικτυακών εφαρμογών. Μια τέτοια προσπάθεια σαφώς θα βοηθούσε στο σχετικό στρατηγικό σχεδιασμό για την επέκταση και υλοποίηση άλλων καινοτόμων εφαρμογών ή διαδικασιών που θα ελαχιστοποιούσαν τον χρόνο αναμονής. Παράλληλα, η αξιολόγηση των ευρημάτων της μελέτης θα μπορούσε να συμβάλλει στοχευμένα στην επίλυση προβλημάτων με σκοπό την αναδιοργάνωση υπηρεσιών και διαδικασιών.

Στο πλαίσιο της ελλειμματικής ενημέρωσης των πολιτών που διαπιστώθηκε από την παρούσα έρευνα, θεωρείται χρήσιμη η πραγματοποίηση δράσεων με στόχο την καλύτερη διάδοση στο ευρύ κοινό της εφαρμογής διαδικτυακών υπηρεσιών μέσα από συνεντεύξεις ή άρθρα σε ΜΜΕ και η διαφήμιση της σε τοπικές ενημερωτικές ιστοσελίδες. Θα μπορούσε να γίνει χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης με διαφημίσεις επί πληρωμή και επίσης θα μπορούσε να γίνει εκτύπωση ενημερωτικών εντύπων τα οποία θα διανέμονταν σε στοχευμένα σημεία (εφορία, αντιπροσωπείες αυτοκινήτων, τράπεζες κλπ.).

Μια ανάγκη που παρατηρήθηκε και αποτελεί ταυτόχρονα στόχο της κεντρικής δημόσιας διοίκησης είναι η παροχή ολοκληρωμένης διαδικτυακής υπηρεσίας. Ο ανάλογος σχεδιασμός στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών χωρίς προσωπική επαφή εκεί που αυτό είναι βέβαια νομοθετικά εφικτό θα πρέπει να επιταχυνθεί. Απαραίτητη προϋπόθεση για επιτυχημένη εφαρμογή ενός παρόμοιου σχεδιασμού δεν είναι μόνο η εισαγωγή καινοτομιών αλλά πρωτίστως και η επίτευξη της απλοποίησης των διαδικασιών.

Είναι απαραίτητο να επιδιώκεται η συνεχής επιμόρφωση των στελεχών και υπαλλήλων σε νέες τεχνολογίες και ακόμη περισσότερο αυτοί να εκπαιδεύονται στη νέα μορφή της

δημόσιας διοίκησης και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με επίκεντρο τον πολίτη. Όταν υπάρχει γνώση πάντα υπάρχει καλύτερη εφαρμογή και αντιμετώπιση των καταστάσεων.

Κάθε υπάρχουσα διαδικασία πρέπει να αξιολογείται και να διερευνάται το κατά πόσον ωφελεί και είναι εφικτό να γίνει ανασχεδιασμός της. Στόχος πρέπει να είναι η ταχύτερη διεκπεραίωση μιας υπόθεσης, η καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και η ύπαρξη σταθερής ποιότητας στην παροχή της προσφερόμενης υπηρεσίας. Η εισαγωγή καινοτομιών, όσο πρωτοπόρες και τεχνολογικά προηγμένες και αν είναι αυτές δεν θα φέρει τα απαιτούμενα αποτελέσματα αν στο σχεδιασμό του συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δε ληφθεί υπόψιν ο ανθρώπινος παράγοντας.

Τέλος, από την παρούσα εργασία προκύπτει το συμπέρασμα ότι μόνο θετική εικόνα μπορούμε να έχουμε για τα βήματα που ήδη έχουν πραγματοποιηθεί, όσον αφορά τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Ηρακλείου. Διαφαίνεται ότι η εξέλιξη της Τοπικής Αυτοδιοίκησης οδεύει προς τη σωστή κατεύθυνση αναδιοργανώνοντας τις υπηρεσίες της και εστιάζοντας πάντα και πρώτα στον πολίτη.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Έλληνες Συγγραφείς Βιβλίων

1. Αθανασόπουλος Κ., (2010), «*Νέα Αρχιτεκτονική της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πρόγραμμα Καλλικράτης*».
2. Αρταβάνη Μ.-Α., (2011), «*Η Αναπτυξιακή Διάσταση του Προγράμματος «Καλλικράτης» σε Περίοδο Κρίσης*».
3. Βασιλάκης Α. & Παπαθεοδώρου Ν. & Ντρούτσα Ε., 2010, «*Διοίκηση Μέσω Στόχων & Μέτρηση της Αποδοτικότητας*», σελ.154.
4. Voutinioti, 2013, «*Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the role of Citizen Service Centre*», pp.242-243.
5. Zervopoulos & Palaskas, 2010, «*Performance effectiveness efficiency measurement methods in public sector: international and Greek experience*», pp.14-15,20, (Munich Personal RePEc Archive).
6. Καρανικόλα Ε., 2016, «*Η Περιφερειακή Διάσταση της Νέας Στρατηγικής Ευρώπης, 2020*», 16ο Επιστημονικό Συνέδριο του Συνδέσμου Ελλήνων Περιφερειολόγων, Αθήνα: Σ.Ε.Π.
7. Μαΐστρος Π., 2015, «*Μια Νέα Αφήγηση για τη Μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης*», από Παρουσίαση στο Επιμελητήριο Αθηνών τον Οκτώβριο 2015.
8. Μακρυδημήτρης Α. & Λιβεράκος, 1999, «*Αποκέντρωση και Αυτοδιοίκηση: Η πρόκληση της Αναδιοργάνωσης*».
9. Ρόντος Κ. & Παπάνης Ε., 2007, «*Στατιστική Έρευνα*», Εκδόσεις Σιδέρη.
10. Μάνεσης Α., 2010, «*ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ ΤΩΝ ΟΤΑ ΚΑΙ Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΤΟΠΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ*», σελ.36, Αθήνα, ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ).
11. Μπέσιλα - Βήκα, Ε., 1995, «*Το συνταγματικό πλαίσιο του θεσμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης*», Αθήνα, Σάκκουλα.
12. Μπεσιλά - Βήκα, Ε., 2003, «*Ο ρόλος του πολίτη στη σύγχρονη δημόσια διοίκηση*», Αθήνα, Σάκκουλα.
13. Σίσκος Ε. & Ασκούνης Δ. & Ψαρράς Ι., 2012, «*Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη*», Μια πολυκριτήρια αξιολόγηση.
14. Παπαδάκης Ν. & Λάβδας Κ., Οκτώβριος 2017, «*ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ-ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ*» (ΚΑ 4289), Ηράκλειο, Εκτυπωτικό Κέντρο Πανεπιστημίου Κρήτης.
15. Παπαθεοδώρου Ν., 2016, «*Εφαρμογή Συστήματος Διοίκησης με Στόχους (MbO)*».
16. Παυλόπουλος Πρ., 1984, «*Τοπικές Υποθέσεις και Τοπική Αυτοδιοίκηση*», Επιθ. Πολιτικών Επιστημών, τ.5.
17. Ψυχοπαίδης Κ. & Γετίμης Π., 1989, «*Ρυθμίσεις Τοπικών Προβλημάτων*», Εκδόσεις Ίδρυμα Μεσογειακών Μελετών.
18. Ψαρρού, Μ.Κ. & Ζαφειρόπουλος, Κ., 2001. «*Τεχνικές δειγματοληψίας*» (Μέρος Γ', Κεφ. 2, σελ. 176-208) Επιστημονική Έρευνα: Θεωρία και Εφαρμογές στις κοινωνικές Επιστήμες. Αθήνα: Τυπωθήτω.
19. Caloghirou Y. & Protogerou, A. & Panagiotopoulos, P. & 2012. «*Public procurement for e-government services: Challenges and problems related to the implementation of a new innovative scheme in Greek local authorities*». 2012 European Forum for Studies of Policies for Research and Innovation (Eu-SPRI) Conference, Fraunhofer Institute for Systems and Innovation Research ISI, Karlsruhe, Germany, June 12-13. Book of Abstracts- 2012 Eu-SPRI Conference pp. 51-53.

## Ξένοι Συγγραφείς Βιβλίων

20. Carter L. & Bélanger F., 2005, «*The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors*», Blackwell Publishing Ltd, pp.14-15.
21. Drucker P., 1998, «*The coming of the new organization Unknown Binding*», Harvard Business School Press.
22. Grönlund Å. & Horan T., 2005, «*Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues*», Communications of the Association for Information Systems: Vol. 15, Article 39.
23. Lörincz B. & Dinand Tinholt & Niels van der Linden & Colclough G. (Capgemini) & Cave J. & Schindler R. (RAND Europe) & Cattaneo G. & Lifonti R. (IDC) & Jacquet L. (Sogeti) & Millard J. (DTi), Dec.2010, «*Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action, 9th Benchmark Measurement*».
24. Kisner M. & Vigoda-Gadot E., 2017, «*The provenance of public management and its future: is public management here to stay?* », International Journal of Public Sector Management, Emerald Publishing Limited.
25. Niven P., 2003, «*Balanced Scorecard Step-by-Step for Government and Nonprofit Agencies*», p.162.
26. Sabir S. & Ullah K. & Mateen A., February 2017, «*A Development of Hybrid Framework for E-Government* International Journal of Management, IT & Engineering», Vol. 7 Issue 2.
27. Harrison S. & Tzounis A. & Maglaras L. & Siewe F. & Smith R. & Janicke H., March 2016, «*A SECURITY EVALUATION FRAMEWORK FOR U.K. E-GOVERNMENT SERVICES AGILE SOFTWARE DEVELOPMENT*», International Journal of Network Security & Its Applications (IJNSA) Vol.8, No.2).
28. McKinsey, 1980, «*7s Model*».
29. Klenske N., 2016, «*Designing a better public administration experience in Italy*».

## Επιστημονικά Άρθρα - Πρακτικά

30. Κούζας Γ. & Αραβανής Γ. & Τζίλας Γρ. & Χριστοπούλου Β. & Καβάσαλης Π., 2009. «*Επιχειρησιακή Νοημοσύνη με τη χρήση τεχνολογιών Ανοικτού Λογισμικού (Eclipse BIRT) και παραδείγματα από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης*».
31. Μαγγόπουλος Γ., 2014, «*Η μελέτη περίπτωσης ως ερευνητική στρατηγική στην αξιολόγηση προγραμμάτων: θεωρητικοί προβληματισμοί*», ΤΟ ΒΗΜΑ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ Τόμος ΙΣΤ, τεύχος 64, Χειμώνας 2014.
32. Μπατσάρα Αν., 2017, Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας ως Εργαλείο Ανάπτυξης στις Δημόσιες Υπηρεσίες. «*Η Περίπτωση του Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) του Δήμου Κατερίνης Ν. Πιερίας*», σελ.45.
33. Σκριβάνου Αθ., 2005, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας Στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η Μέτρηση της Ικανοποίησης των Δημοτών από τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες αυτών, «*Η Περίπτωση του Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης Κορυδαλλού*», σελ.76.
34. Kalaitzakis M. (ICS-FORTH), 16 May 2017, *Development and Application of Innovative services in the Directorate of Transport and Communications Region of Crete, Greece.*
35. Matei A. & Băieşiu R., 2014, «*Good Administration and Performance of Local Public Administration*», Elsevier Ltd, Procedia - Social and Behavioral Sciences 109, 2014, pp.684–687.
36. Keefe T. & Crowther P., 2015, Proceeding of the 15<sup>th</sup> European Conference on eGovernment, «*Information and Communications Technology in Government, an Historical Perspective*», p.143.

37. Yin R., 2003, «Case Study Research Design and Method», 3<sup>rd</sup> Edition, p.5.
38. 23ο Εθνικό Συνέδριο Ελληνικής Εταιρείας Επιχειρησιακών Ερευνών, 2012, «Πρακτικά συνεδρίου», σελ. 128.
39. Περιφέρεια Κρήτης, 2016, «Απόσπασμα Πρακτικού Νο 33/15-11-2016, Αριθμός Απόφασης: 844/2016». Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Διαύγειας με Α.Δ.Α.: 64ΤΡ7ΛΚ-446.
40. Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών, Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης, «Απολογισμός Δράσης Έτους 2016», Αρίθμ. Πρωτ. 2277631, Ιανουαρίου 2017.

### **Ελληνική Νομοθεσία - Οδηγίες Ε.Ε.**

41. ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α, 1997, «Πρόταση για την ανασυγκρότηση της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης», Αθήνα, σελ.13.
42. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2012, *Οδηγός ορθής διοικητικής συμπεριφοράς*.
43. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2013, «Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020».
44. Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης, 2013, «Βελτιώνοντας τις δημόσιες οργανώσεις μέσω της αυτο-αξιολόγησης», Ευρωπαϊκό Κέντρο Διαχείρισης Δεδομένων του ΚΠΑ, Αθήνα, Εθνικό Τυπογραφείο, σελ.11.
45. ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ, 2011, «ΤΕΥΧΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΕΙΔΙΚΩΝ ΘΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΦΟΡΕΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΚΑΙ ΕΥΡΥΤΕΡΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ», ΑΘΗΝΑ, ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ, (Αρ. Φύλου 4324/2011).
46. ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ, 2008, «ΣΥΝΤΑΓΜΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ», Όπως αναθεωρήθηκε με το Ψήφισμα της 27ης Μαΐου 2008 της Η Αναθεωρητικής Βουλής των Ελλήνων, ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΚΔΟΣΕΩΝ & ΕΚΤΥΠΩΣΕΩΝ, ISBN: 978-960-560-097-6.
47. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2016, «Απλούστευση και ανασχεδιασμός διοικητικών διαδικασιών».
48. Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής, 2016, «ΕΘΝΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ 2016-2021».
49. Υ.Δ.Μ. & Η.Δ., 2013, «Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ), Βελτιώνοντας τις δημόσιες οργανώσεις μέσω της αυτο-αξιολόγησης».
50. European Commission, Directorate-General for Employment, January 2014, «Social Affairs and Inclusion Unit E1, Promoting good governance», European Social Fund thematic paper.
51. European Union, 2017, «eGovernment in Greece March 2017, Edition 2.00», SA Editorial Team, Wavestone, Luxembourg S.A.
52. eGovernment Benchmark, 2017, FINAL BACKGROUND REPORT – VOLUME 2, «Taking stock of user-centric design and delivery of digital public services in Europe».
53. Δημόσια Συνεδρίαση Περιφερειακού Συμβουλίου Βορείου Αιγαίου, 2016 «Απόσπασμα Πρακτικού Νο 5: ΑΔΑ: ΩΙΑΨ7ΛΩ-ΤΝΛ».

### **Άρθρα Περιοδικού Τύπου**

54. Θεοδωράκη Γρ., 23/12/2017, Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Γραφείο Τύπου, *Συνέντευξη στην εφημερίδα «Αυγή»*.
55. Παπαδοκωστόπουλου Δ., Εφημερίδα, Καθημερινή, 2001, «Μία ακόμη εθνική αποτυχία».

## Διευθύνσεις Ιστοσελίδων

56. Κορμηνός Χλέπας Ν., 2014, «*Δομή και λειτουργία των Δήμων στην Ελλάδα*», *Μία επισκόπηση της Ελληνογερμανικής Συνέλευσης*, Γραφείο Διασύνδεσης του Εντεταλμένου της Ελληνογερμανικής Συνέλευσης (KS-DGV). Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: [http://www.grde.eu/el/dgv/publikationen/reihen/weitere\\_publikationen/Struktur\\_g\\_riechischer\\_Kommunen\\_gr.pdf](http://www.grde.eu/el/dgv/publikationen/reihen/weitere_publikationen/Struktur_g_riechischer_Kommunen_gr.pdf). [Πρόσβαση στις 1.6.2017].
57. European Commission, 2012, «*Compendium of the public internal control systems in the EU Member States*», *Publications Office of the European Union*. Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: [http://ec.europa.eu/budget/library/biblio/publications/2011/compendium\\_27\\_countries\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/budget/library/biblio/publications/2011/compendium_27_countries_en.pdf). [Πρόσβαση στις 11.4.2017].
58. INTERNATIONAL TRIAL ATTORNEYS ASSOCIATION (2016), «*Microsoft Sues US Government Over Customer Privacy Concerns*», ITAA Legal Sources, 2017. Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <http://www.ita.org>. [Πρόσβαση στις 7.4.2017].
59. Salvatori A. & Falco P., Sep 05, 2017, «*Digitalization, How technology & globalization have affected the global workforce*», The Forum Network. Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <https://www.oecd-forum.org/users/62601-andrea-salvatori-and-paolo-falco/posts/19894-poles-apart-how-technology-globalisation-have-affected-the-global-workforce>. [Πρόσβαση στις 6.11.2017].
60. Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Απογραφή 2017, «*Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου, Αύγουστος 2017*». Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <http://apografi.yap.gov.gr/apografi/F2017/View2017>. [Πρόσβαση στις 6.10.2017].
61. Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Διοικητική Μεταρρύθμιση & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, «*Ηλεκτρονική Πύλη ERMIS*». Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>. [Πρόσβαση στις 7.9.2017].
62. Ένωση Αποφοίτων Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης, 2011, «*Task Force for Greece*», *1st Quarterly Report*, EUCOM. Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <http://www.enap.gr>. [Πρόσβαση στις 13.5.2017].
63. Στιβακτάκη Αικατερίνη, 2012, «*Πώς μπορεί ο εσωτερικός έλεγχος να βελτιώσει το δημόσιο τομέα, (Η περίπτωση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης)*». Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Τ.Ε.Ι. ΚΡΗΤΗΣ, *Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας*: [http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/log/2012/StivaktakiAikaterini/attached-document-1405683179-705679-11927/Stivaktaki\\_Aikaterini.2012.met.log.pdf](http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/log/2012/StivaktakiAikaterini/attached-document-1405683179-705679-11927/Stivaktaki_Aikaterini.2012.met.log.pdf). [Πρόσβαση στις 10.7.2017].
64. European Commission, 2015, «*Quality of Public Administration A Toolbox for Practitioners*», *Publications Office of the European Union*. Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: [http://ec.europa.eu/smart-regulation/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/smart-regulation/index_en.htm). [Πρόσβαση στις 11.3.2017].
65. Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ΚΕΔΕ, 2017, «*Η πρόκληση μιας νέας Μεταρρύθμισης της πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης*». Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <http://www.ita.org.gr/el/index.php/meletes-ita>. [Πρόσβαση στις 12.6.2017].
66. ΚΕΔΕ (2014), «*Καλλικράτης*». Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <https://www.kedke.gr/el/καλλικράτης>. [Πρόσβαση στις 22.6.2017].
67. Miniwatts Marketing Group, 2017, «*Internet World Stats, Usage and Population Statistics*». Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <http://www.internetworldstats.com/>. [Πρόσβαση στις 03.9.2017].
68. European Commission, 2017, «*Supporting the implementation of eGovernment at regional and local level*». Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: <https://joinup.ec.europa.eu/community/opengov/event/supporting->



- implementation-government-regional-and-local-level. [Πρόσβαση στις 1.8.2017].
69. European Commission, 2017, «*European eGovernment Action Plan 2016-2020*». Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>. [Πρόσβαση στις 18.8.2017].
  70. European Commission, 2016, «*European eGovernment Action Plan 2011-2015*». Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015>. [Πρόσβαση στις 21.8.2017].
  71. European Commission, 2017, «*European eGovernment Action Plan 2016-2020, scoreboards*». Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/scoreboard>. [Πρόσβαση στις 18.9.2017].
  72. European Commission, 2017, «*European eGovernment Action Plan 2016-2020*». Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: [https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/create-graphs\(2016\)](https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/create-graphs(2016)). [Πρόσβαση στις 19.9.2017].
  73. Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Ηρακλείου, 2017, «*Ηλεκτρονικό Ραντεβού*». Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: <http://gdme.crete.gov.gr/service/appointments/#/>. [Πρόσβαση στις 8.9.2017].
  74. Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2014, «*Πλαίσιο και Δομή Οργάνωσης*». Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: <http://www.opengov.gr/minreform/?p=1645>. [Πρόσβαση στις 29.09.2017].
  75. ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ, 2012, «*ΛΕΥΚΗ ΒΙΒΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ*». Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: [http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2012/01/lefki\\_vivlos.pdf](http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2012/01/lefki_vivlos.pdf). [Πρόσβαση στις 2.10.2017].
  76. Υ.Δ.Μ.& Η.Δ., 2012, «*Σχέσεις Δημοσίων Υπαλλήλων και Πολιτών Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς*», ΑΘΗΝΑ, ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ. Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: [http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20120419\\_oods54\\_odigos\\_orthis\\_dioikitikis\\_siberiforas.pdf](http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20120419_oods54_odigos_orthis_dioikitikis_siberiforas.pdf). [Πρόσβαση στις 4.10.2017].
  77. EUROPEAN COMMISSION, 2016, «*QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATION*», SEMESTER THEMATIC FACTSHEET. Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/european-semester\\_thematic\\_factsheet\\_quality-public-administration\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/european-semester_thematic_factsheet_quality-public-administration_en.pdf). [Πρόσβαση στις 06.10.2017].
  78. ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, 2017, «*ΣΥΖΕΥΞΙΣ II*». Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: <http://www.syzeffis.gov.gr/node/2335>. [Πρόσβαση 25-10-2017].
  79. ΚΤΠ Α.Ε., Ιούλιος 2017, *ΕΚΘΕΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ 1.1.2016 – 31.12.2016*. Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: [http://www.ktpae.gr/logistika/ekthesi\\_diaxirisis\\_ktpae\\_2016.pdf](http://www.ktpae.gr/logistika/ekthesi_diaxirisis_ktpae_2016.pdf). [Πρόσβαση 02.9.2017].
  80. ΚΤΠ Α.Ε., Σεπτέμβριος 2012, «*Έρευνα για την ανάπτυξη & διεύθυνση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων*», σελ.8. Διαθέσιμο στην διαδικτυακή πύλη: [http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/eGovernment%20services%20in%20GR\\_use%20and%20satisfaction.pdf](http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/eGovernment%20services%20in%20GR_use%20and%20satisfaction.pdf). [Πρόσβαση 26.10.2017].
  81. W3C Recommendation, 2008, «*Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*»). Διαθέσιμο στην διαδικτυακή πύλη: <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>. [Πρόσβαση 15.10.2017].
  82. Υ.Δ.Μ.& Η.Δ., «*Πρόγραμμα Δι@ύγεια*». Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: <https://diavgeia.gov.gr/>. [Πρόσβαση 25.10.2017].
  83. Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, 2017, «*Αρχική σελίδα (Υπηρεσίες, Δημόσια δεδομένα, Διαγωνισμοί/Διαβουλεύσεις)*». Διαθέσιμα στην

- διαδικτυακή πύλη: [http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis\\_site/](http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/). [Πρόσβαση 25.10.2017].
84. European Commission, 2016, «Έκθεση Προόδου του Ψηφιακού Θεματολογίου για την Ευρώπη (EDPR), scoreboard, Προφίλ χώρας για την Ελλάδα». Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/greece>. [Πρόσβαση 25.10.2017].
  85. European Commission, 2016, «Έκθεση Προόδου του Ψηφιακού Θεματολογίου για την Ευρώπη (EDPR), 5G, Προφίλ χώρας για την Ελλάδα». Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/5g-europe-action-plan>. [Πρόσβαση 25.10.2017].
  86. AST, Κατασκευή ιστοσελίδων, applications, 2017, «Τα 6 βασικά του Web Design», Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: [www.ast.gr/ta-6-basika-tou-web-design.html](http://www.ast.gr/ta-6-basika-tou-web-design.html). [Πρόσβαση 26.10.2017].
  87. European Commission, April 2016, «EU eGovernment Action Plan 2016-2020». Διαθέσιμα στην ιστοσελίδα: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-action-plan-2016-2020-one-year>. [Πρόσβαση 31.10.2017].
  88. Υπουργείο Οικονομικών, 2017, Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Διοικητικής Υποστήριξης, «Στατιστικά e-παραβόλου 1ου εξαμήνου 2017». Διαθέσιμα στην διαδικτυακή πύλη: [http://minfin.gr/web/guest/statistika/-/asset\\_publisher/YNAVORGYBpqW/content/statistika-e-parabolou-1ou-examenou-2017?inheritRedirect=false&redirect=http%3A%2F%2Fminfin.gr%2Fweb%2Fguest%2Fstatistika%3Fp\\_p\\_id%3D101\\_INSTANCE\\_YNAVORGYBpqW%26p\\_p\\_lifecycle%3D0%26p\\_p\\_state%3Dnormal%26p\\_p\\_mode%3Dview%26p\\_p\\_col\\_id%3Dcolumn-2%26p\\_p\\_col\\_count%3D1](http://minfin.gr/web/guest/statistika/-/asset_publisher/YNAVORGYBpqW/content/statistika-e-parabolou-1ou-examenou-2017?inheritRedirect=false&redirect=http%3A%2F%2Fminfin.gr%2Fweb%2Fguest%2Fstatistika%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_YNAVORGYBpqW%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_count%3D1). [Πρόσβαση 31.10.2017].
  89. Συνήγορος του πολίτη (2012), «Ετήσια έκθεση, 2012», σελ.93. Διαθέσιμη στην διαδικτυακή πύλη: <https://www.synigoros.gr/?i=stp.el.annreports.93950>. [Πρόσβαση στις 01.11.2011].
  90. Υπουργείο Οικονομικών, «Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων & Διοικητικής Υποστήριξης, αρχική σελίδα». Διαθέσιμη στην διαδικτυακή πύλη: [http://minfin.gr/web/g.g.-plerophoriakon-systematon/periechomeno/-/asset\\_publisher/s5NY1ntclTFC/content/genike-grammateia-plerophoriakon-systematon-kai-dioiketikes-yposterixes?inheritRedirect=false](http://minfin.gr/web/g.g.-plerophoriakon-systematon/periechomeno/-/asset_publisher/s5NY1ntclTFC/content/genike-grammateia-plerophoriakon-systematon-kai-dioiketikes-yposterixes?inheritRedirect=false). [Πρόσβαση στις 10.10.2011].
  91. Ελληνική Στατιστική Αρχή, 2011, «Μόνιμος Πληθυσμός κατά ομάδες ηλικιών και επίπεδο εκπαίδευσης ανά Περιφερειακές Ενότητες». Διαθέσιμο στην διαδικτυακή πύλη: <http://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SAM03-%CE%9206>. [Πρόσβαση 25.10.2017].
  92. Ελληνική Στατιστική Αρχή, 2011, «Μόνιμος Πληθυσμός κατά ομάδες ηλικιών και οικογενειακή κατάσταση ανά Περιφερειακές Ενότητες». Διαθέσιμο στην διαδικτυακή πύλη: [www.statistics.gr/documents/20181/2810519/LivingConditionsInGreece\\_0917.pdf/18b5052f-efbb-4030-a94c-7a13d15838fd](http://www.statistics.gr/documents/20181/2810519/LivingConditionsInGreece_0917.pdf/18b5052f-efbb-4030-a94c-7a13d15838fd). [Πρόσβαση στις 25.10.2017].
  93. Eurostat Information Society Indicators, 2017, «eGovernment in Greece», Edition 2.00, σελ.8). Διαθέσιμη στην διαδικτυακή πύλη: <http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>. [Πρόσβαση στις 08.11.2011].
  94. Eurostat, 2017, «Households - devices to access the internet, for Greeks». Διαθέσιμη στην διαδικτυακή πύλη: [http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?query=BOOKMARK\\_DS-053746\\_QID\\_604AF963\\_UID\\_-3F171EB0&layout=TIME,C,X,0;GEO,L,Y,0;INDIC\\_IS,L,Z,0;UNIT,L,Z,1;HHTYP,L,Z,2;INDICATORS,C,Z,3;&zSelection=DS-053746UNIT,PC\\_HH;DS-053746HHTYP,TOTAL;DS-053746INDIC\\_IS,H\\_IPC;DS-](http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?query=BOOKMARK_DS-053746_QID_604AF963_UID_-3F171EB0&layout=TIME,C,X,0;GEO,L,Y,0;INDIC_IS,L,Z,0;UNIT,L,Z,1;HHTYP,L,Z,2;INDICATORS,C,Z,3;&zSelection=DS-053746UNIT,PC_HH;DS-053746HHTYP,TOTAL;DS-053746INDIC_IS,H_IPC;DS-)

- 053746INDICATORS,OBS FLAG;&rankName1=HHTYP\_1\_2\_-1\_2&rankName2=UNIT\_1\_2\_-1\_2&rankName3=INDICATORS\_1\_2\_-1\_2&rankName4=INDIC-IS\_1\_2\_-1\_2&rankName5=TIME\_1\_0\_0\_0&rankName6=GEO\_1\_2\_0\_1&sortC=ASC\_1\_FIRST&rStp=&cStp=&rDCh=&cDCh=&rDM=true&cDM=true&footnes=false&empty=false&wai=false&time\_mode=FIXED&time\_most\_recent=false&lang=EN&cfo=%23%23%23%2C%23%23%23.%23%23%23&lang=en . [πρόσβαση στις 08.11.2011].
95. European Commission,2017, Digital Economy & Society, «*Individuals submitting completed forms to public authorities, over the internet, last 12 months, by Age (3 groups), by Education level, by Gender, by Employment status, by Household Income in quartiles*». Διαθέσιμο στην διαδικτυακή πύλη: [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-breakdowns#chart={%22indicator-group%22:%22egovernment%22,%22indicator%22:%22i\\_igov12rt%22,%22breakdown-group%22:%22hhbyiq%22,%22unit-measure%22:%22pc\\_igov12nrt%22,%22time-period%22:%222016%22,%22ref-area%22:\[%22EL%22\]}](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-breakdowns#chart={%22indicator-group%22:%22egovernment%22,%22indicator%22:%22i_igov12rt%22,%22breakdown-group%22:%22hhbyiq%22,%22unit-measure%22:%22pc_igov12nrt%22,%22time-period%22:%222016%22,%22ref-area%22:[%22EL%22]}). [Πρόσβαση στις 13.11.2017].
96. Region of Crete,2017, Citizens' Services Guide, «*General Directorate of Transports and Communication*». Διαθέσιμο στην διαδικτυακή πύλη: [http://www.crete.gov.gr/index.php?option=com\\_content&view=category&id=236&Itemid=605&lang=en#.WhKC5dx3IU](http://www.crete.gov.gr/index.php?option=com_content&view=category&id=236&Itemid=605&lang=en#.WhKC5dx3IU). [Πρόσβαση στις 13.11.2017].
97. Περιφέρεια Κρήτης, 2017, Οδηγός Εξυπηρέτησης του Πολίτη, Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών, «*Τμήμα Διπλωμάτων/ Τμήμα Οχημάτων/ Τμήμα Τεχνικών Θεμάτων*». Διαθέσιμο στην διαδικτυακή πύλη: [http://www.crete.gov.gr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=149&Itemid=199&lang=el#.WhKLbZdx3IU](http://www.crete.gov.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=149&Itemid=199&lang=el#.WhKLbZdx3IU). [Πρόσβαση στις 29.09.2017].
98. Modus software, 2017, Case studies, «*Υπουργείο Τουρισμού Διακίνηση Εγγράφων με Ψηφιακές Υπογραφές*». Διαθέσιμο στην διαδικτυακή πύλη: <http://www.modus.gr/BGFDSDDA/wp-content/uploads/2016/01/ministry-of-tourism-case-study-modus-ae-1.pdf>. [Πρόσβαση στις 26.11.2017].
99. Deming E., 1990, «*Plan-Do-Check-Act cycle (PDCA)*». Διαθέσιμο στην διαδικτυακή πύλη: [https://www.mindtools.com/pages/article/newPPM\\_89.htm](https://www.mindtools.com/pages/article/newPPM_89.htm). [Πρόσβαση στις 01.01.2018].
100. EPSA, 2017, «*Best Practice*» (EPSA2017126: A root and branch reformation of an organization's business model, Presentation 1,2). Διαθέσιμο στην διαδικτυακή πύλη: <https://epsa2017.eu/en/content/EPSA-2017-Final-Event/> . [Πρόσβαση στις 01.01.2018].
101. Βικιπαίδεια, ελεύθερη εγκυκλοπαίδεια, 2015, «*eGovernment in Europe*». Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: [https://en.wikipedia.org/wiki/EGovernment\\_in\\_Europe#Greece](https://en.wikipedia.org/wiki/EGovernment_in_Europe#Greece). [Πρόσβαση στις 21.3.2017].

## ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Ο.Τ.Α.	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α	Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης
OECD	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
OBSERVE	Παρατηρητήριο για την Κοινωνία και Πληροφορία
ITAA	The Information Technology Association of America
Wikipedia	The free encyclopedia
ITE	Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας
ΕΛΣΤΑΤ	Ελληνική Στατιστική Αρχή
ΕΚΔΔΑ	Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης
Υ.Δ.Μ.& Η.Δ.	Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Κ.Π.Α.	Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης
ΚΤΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
DESI	Digital Economy and Society Index
EDPR	Europe 's Digital Progress Report
ΚΕΔΕ	Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας

ΤΠΕ	ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΕΚΚΕ	ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ
ΕΡΡΑ	European Public-Sector Awards
Π.Ε.Η.	Περιφερειακή Ενότητα Ηρακλείου



# Ερωτηματολόγιο

«Αναβάθμιση Δημόσιων Υπηρεσιών με ηλεκτρονικά μέσα».

**Νικόλαος Πρασανάκης**  
Μεταπτυχιακός Σπουδαστής MBA -ΤΕΙ Κρήτης

## ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ (ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ)

Η παρούσα έρευνα εστιάζει στην αναβάθμιση των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου και σε ποιο βαθμό είναι αξιοποιήσιμες από τους πολίτες-πελάτες. Ο σκοπός της έρευνας είναι καθαρά ακαδημαϊκός στο πλαίσιο εκπόνησης Διπλωματικής Εργασίας του σπουδαστή Νικόλαου Πρασανάκη, με προσωπικό email ([nikolas.pr@hotmail.com](mailto:nikolas.pr@hotmail.com)), σε συνεργασία με τον επιβλέποντα καθηγητή Δρ. Αλέξανδρο Αποστολάκη. Οι απαντήσεις σας θα αντιμετωπιστούν με εμπιστευτικότητα και σε καμιά περίπτωση δεν θα χρησιμοποιηθούν.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συμμετοχή σας σε αυτή την έρευνα. Η συνεργασία σας είναι πολύτιμη για την ολοκλήρωσή της.

**Οι απαντήσεις σας θα παραμείνουν ανώνυμες και εμπιστευτικές.**

### 1<sup>η</sup> ενότητα (Γενικές ερωτήσεις)

1. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο; *(x 1 επιλογή μόνο)*

Λιγότερο από 1 χρόνο  1-3 χρόνια  3-5 χρόνια  5 + χρόνια

2. Πόσο εξοικειωμένοι είστε με τη χρήση του διαδικτύου; *(x 1 επιλογή μόνο)*

Πολύ Καλά  Πολύ  Μέτρια  Λίγο  Καθόλου

3. Πόσες ώρες την ημέρα εκτός εργασίας, κατά προσέγγιση, κάνετε χρήση του διαδικτύου; *(x 1 επιλογή μόνο)*

Καθόλου  0-2 ώρες / ημέρα  3-5 ώρες / ημέρα  6+ ώρες /ημέρα

4. Ποιοι είναι οι κύριοι λόγοι που χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο; *(x 3 επιλογές)*

Αναζήτηση πληροφοριών		
Αναζήτηση πληροφοριών		
Σύγκριση τιμών		
Αγορά / κρατήσεις		
Εκπαίδευση		
Ψυχαγωγία / Διασκέδαση		
Επικοινωνία		
Κοινωνική δικτύωση		
Downloading		
Ενημέρωση		
Άλλο		

Παρακαλώ επιλέξτε τον ΠΙΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ λόγο

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

5. Πόσο συχνά κατά τη διάρκεια ενός μήνα, χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για να ολοκληρώσετε μια συναλλαγή (πχ πληρωμή λογαριασμών, αγορά εισιτηρίων); *(x 1 επιλογή μόνο)*

Καθόλου  1 φορά/μήνα  2-3 φορ./μήνα  4-5 φορ./μήνα  6+ φορ./μήνα

6. Πόσο ασφαλείς νιώθετε σε κάθε συναλλαγή που εκτελείτε μέσω του διαδικτύου ; (x 1 επιλογή μόνο)  
Πολύ Ασφαλείς  Ασφαλείς  Μέτρια  Λίγο  Καθόλου

## 2<sup>η</sup> ενότητα (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση)

7. Γνωρίζετε για την ύπαρξη δημόσιων ιστοσελίδων που ενημερώνουν και εξυπηρετούν τους πολίτες στα ζητήματα-αιτήματά που τους ενδιαφέρουν; (x 1 επιλογή μόνο)

Ναι  Όχι  Ξέρω / Δ. Απαντώ

8. Πόσο συχνά σε μηνιαία βάση χρησιμοποιείτε ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις συναλλαγές σας με το δημόσιο ; (x 1 επιλογή μόνο)

Καθόλου  1 φορά / μήνα  2-3 φορές / μήνα  4-5 φορές / μήνα  6+ φορές / μήνα

9. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου; (x 1 επιλογή μόνο)

Πάρα Πολύ  Πολύ  Μέτρια  Λίγο  Καθόλου

10. Γνωρίζετε ότι το Μηχανολογικό Γραφείο Ηρακλείου χρησιμοποιεί ηλεκτρονικές εφαρμογές για εξυπηρέτηση των πολιτών; (x 1 επιλογή μόνο)

Ναι  Όχι  Ξέρω / Δ. Απαντώ

11. Έχετε κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου τον τελευταίο χρόνο; (x 1 επιλογή μόνο). Αν **ΟΧΙ** συνεχίστε, στην ερώτηση 17.

Ναι  Όχι  Ξέρω / Δ. Απαντώ

12. Εάν **Ναι**, πόσες φορές την έχετε χρησιμοποιήσει τον τελευταίο χρόνο ;

Καθόλου  1 φορά/χρόνο  2-3 φορές/χρόνο  4-5 φορές/χρόνο  6+ φορές/χρόνο

13. Πόσο εύχρηστη σας φάνηκε η ιστοσελίδα του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου καθώς και οι ηλεκτρονικές εφαρμογές της; (x 1 επιλογή μόνο)

14.

• Πάρα πολύ Εύχρηστη	<input type="checkbox"/>
• Πολύ Εύχρηστη	<input type="checkbox"/>
• Μέτρια	<input type="checkbox"/>
• Λίγο Εύχρηστη	<input type="checkbox"/>
• Καθόλου Εύχρηστη	<input type="checkbox"/>

15. Πόσο εύχρηστη νομίζετε ότι είναι η ιστοσελίδα του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου και οι ηλεκτρονικές εφαρμογές της, για άτομα με ειδικές δεξιότητες ; (x 1 επιλογή μόνο)

Πάρα πολύ  Πολύ  Μέτρια  Λίγο  Καθόλου



16. Ποια είναι κατά την γνώμη σας είναι τα πλεονεκτήματα από τη χρήση των νέων διαδικτυακών υπηρεσιών του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου; (x 3 επιλογές)

	<i>Παρακαλώ επιλέξτε τον ΠΙΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ λόγο</i>																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Σεβασμός στον πολίτη</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>Αξιοκρατία / Διαφάνεια</td><td></td></tr> <tr><td>Πληρέστερη διαχείριση πληροφοριών</td><td></td></tr> <tr><td>Σωστή προετοιμασία</td><td></td></tr> <tr><td>Μείωση χαμένου έργου</td><td></td></tr> <tr><td>Άμεση εξυπηρέτηση</td><td></td></tr> <tr><td>Διανομή ρόλων</td><td></td></tr> <tr><td>Μείωση λαθών</td><td></td></tr> </table>	Σεβασμός στον πολίτη		Αξιοκρατία / Διαφάνεια		Πληρέστερη διαχείριση πληροφοριών		Σωστή προετοιμασία		Μείωση χαμένου έργου		Άμεση εξυπηρέτηση		Διανομή ρόλων		Μείωση λαθών		<table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table>										
Σεβασμός στον πολίτη																											
Αξιοκρατία / Διαφάνεια																											
Πληρέστερη διαχείριση πληροφοριών																											
Σωστή προετοιμασία																											
Μείωση χαμένου έργου																											
Άμεση εξυπηρέτηση																											
Διανομή ρόλων																											
Μείωση λαθών																											

17. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε από την χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας του Μηχανολογικού Γραφείου Ηρακλείου πόσο θα το βαθμολογούσατε ; (x 1 επιλογή μόνο)

10 = άριστα → 1 = πολύ άσχημα

10  9  8  7  6  5  4  3  2  1

18. Αν δεν έχετε κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αναφέρετε τους λόγους .

<u>2 ή 3 επιλογές!!</u>	<i>Επιλέξτε την πιο σημαντική!!</i>																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Δεν γνώριζα την ύπαρξη των υπηρεσιών αυτών</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>Δεν έχω γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών συσκευών</td><td></td></tr> <tr><td>Δεν είμαι εξοικειωμένος με νέες τεχνολογίες</td><td></td></tr> <tr><td>Δεν έχω πρόσβαση στο διαδίκτυο</td><td></td></tr> <tr><td>Δεν είναι φιλικές σε άτομα με ειδικές δεξιότητες</td><td></td></tr> <tr><td>Δεν νιώθω ασφαλής με τις συναλλαγές αυτές</td><td></td></tr> <tr><td>Προτιμώ την προσωπική επαφή</td><td></td></tr> <tr><td>Άλλο</td><td></td></tr> </table>	Δεν γνώριζα την ύπαρξη των υπηρεσιών αυτών		Δεν έχω γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών συσκευών		Δεν είμαι εξοικειωμένος με νέες τεχνολογίες		Δεν έχω πρόσβαση στο διαδίκτυο		Δεν είναι φιλικές σε άτομα με ειδικές δεξιότητες		Δεν νιώθω ασφαλής με τις συναλλαγές αυτές		Προτιμώ την προσωπική επαφή		Άλλο		<table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table>										
Δεν γνώριζα την ύπαρξη των υπηρεσιών αυτών																											
Δεν έχω γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών συσκευών																											
Δεν είμαι εξοικειωμένος με νέες τεχνολογίες																											
Δεν έχω πρόσβαση στο διαδίκτυο																											
Δεν είναι φιλικές σε άτομα με ειδικές δεξιότητες																											
Δεν νιώθω ασφαλής με τις συναλλαγές αυτές																											
Προτιμώ την προσωπική επαφή																											
Άλλο																											

### 3<sup>η</sup> ενότητα (Δημογραφικές-Προσωπικές)

19. Παρακαλώ αναφέρετε την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκετε .

Μέχρι 25 ετών  Από 26-45 ετών  Από 46-65 ετών  Πάνω από 65 ετών

20. Είστε : Άνδρας  Γυναίκα

21. Παρακαλώ αναφέρετε την επαγγελματική σας κατάσταση :

Άνεργος  Φοιτητής  Εργαζόμενος / Επαγγελματίας  Οικιακά  Συνταξιούχο  Άλλο

22. Παρακαλώ αναφέρετε τις Γραμματικές Γνώσεις σας:

Βασική Εκπαίδευση     Μετα-λυκειακή Εκπαίδευση     (Τ.Ε.Ι.-Α.Ε.Ι.)     Μεταπτυχιακή Εκπαίδευση     Άλλο

23. Παρακαλώ αναφέρετε το ετήσιο προ φόρων οικογενειακό σας εισόδημα (€) ;

Μέχρι 12000     12001 - 25000     25001-40000     40001 -50000     50001 +

24. Θα θέλατε κάτι να προτείνετε για την βελτίωσή του ηλεκτρονικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών ; Παρακαλώ αναπτύξτε τις σκέψεις σας .

Πρόταση-εις : .....

.....

.....

.....

*Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας!!*