



# **ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ**

*Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας*

*Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική  
Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG),*

<http://www.infostrag.gr/>

*Σχεδιασμός και Αποτελέσματα έρευνας πεδίου  
για την Ανάπτυξη Πόρων & Ικανοτήτων των  
Δήμων με στόχο τη λειτουργική αξιοποίηση των  
ΤΠΕ (ICT Capacity Building)*

## **Ομάδα Εργασίας**

Γιάννης Καλογήρου, Καθηγητής ΕΜΠ (Επιστημονικός Υπεύθυνος)

Παναγιώτης Παναγιωτόπουλος, Ερευνητής - Εργαστήριο Βιομηχανικής και  
Ενεργειακής Οικονομίας-ΕΒΕΟ/ΕΜΠ

Αιμιλία Πρωτόγερου, Διδάκτωρ ΕΜΠ - Εργαστήριο Βιομηχανικής και  
Ενεργειακής Οικονομίας-ΕΒΕΟ

Λίνα Γουσίου, Ερευνήτρια - Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής  
Οικονομίας-ΕΒΕΟ/ΕΜΠ

**Δεκέμβριος 2011**

## **Ευχαριστίες**

Η ερευνητική ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG) του ΕΒΕΟ/ΕΜΠ αισθάνεται την ανάγκη να ευχαριστήσει όλα τα στελέχη των δήμων που συμμετείχαν στην έρευνα της Κεντρικής Ένωσης Δήμων Ελλάδας (Κ.Ε.Δ.Ε.). Ιδιαίτερα θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τα στελέχη των δήμων που συνεργάστηκαν με την ομάδα για την τελική διαμόρφωση του ερωτηματολογίου και συγκεκριμένα τον Κωστή Μοχιανάκη από το δήμο Ηρακλείου Κρήτης, το Χαράλαμπο Παπαδόπουλο από το δήμο Καβάλας, το Γιώργο Οικονομίδη από το δήμο Λάρισας, τον Πέτρο Γανό από το δήμο Πάτρας, τους Οδυσσέα Ράπτη και Παναγιώτα Ευθυμίου από το δήμο Τρικάλων και τους Σεβαστή Πολυχρονάκη και Γαβριήλ Μαρινάκη από το δήμο Χανίων. Τέλος, εκφράζουμε τις ευχαριστίες μας προς τον Παναγιώτη Βασιλείου Γενικό Διευθυντή της Κ.Ε.Δ.Ε. και τον Γαβριήλ Κουγιανό Προϊστάμενο της Διεύθυνσης τεκμηρίωσης, πληροφορικής και ανάπτυξης της Κ.Ε.Δ.Ε. για την αμέριστη υποστήριξη που μας παρείχαν για την πραγμάτωση αυτής της έρευνας.

**Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και  
Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της  
Πληροφορίας (INFOSTRAG) <http://www.infostrag.gr/>**

Η διεπιστημονική ερευνητική ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας λειτουργεί στο πλαίσιο του Εργαστηρίου Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας (ΕΒΕΟ) του ΕΜΠ, με επιστημονικό υπεύθυνο τον Καθηγητή Γιάννη Καλογήρου και μέλη τους ερευνητές Θεόδωρο Καρούνο, Παναγιώτη Παναγιωτόπουλο, Ελένη Γουσίου, Αιμιλία Πρωτόγερου, Γιώργο Καραμανώλη, Παναγιώτη Κρανιδιώτη, Βασιλική Καρούνου, Θανάση Πρίφτη, Βαγγέλη Σιώκα και Νικόλαο Κανέλλο. Η ομάδα ασχολείται με την επιστημονική διερεύνηση όψεων της Κοινωνίας της Πληροφορίας και ευρύτερα της Κοινωνίας και της Οικονομίας της Γνώσης.

Ιδιαίτερα, ενδιαφέρεται για τη διερεύνηση και ανάλυση των προϋποθέσεων της λειτουργικής αξιοποίησής των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής αλλά και του ρόλου των ΤΠΕ στην οικονομική μεγέθυνση και ανάπτυξη. Η ερευνητική ομάδα έχει ασχοληθεί με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το ηλεκτρονικό επιχειρείν, τις στρατηγικές ανάπτυξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας, τον σχεδιασμό και τη στρατηγική διοίκηση της υλοποίησης μεγάλων προγραμμάτων που συνδέονται με την αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Στο πλαίσιο μιας στρατηγικής αξιοποίησης των ΤΠΕ ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ανάδειξη θεμάτων όπως η ευρυζωνική πρόσβαση, το ανοιχτό λογισμικό, η αρχιτεκτονική των συστημάτων κ.α.

Η συγκεκριμένη διεπιστημονική ομάδα προήλθε από τον μετασχηματισμό, την αναδιάρθρωση και την μετονομασία το 2004 της «Ερευνητικής Ομάδας Τηλεπικοινωνιακής Οικονομίας και Πολιτικής» του ΕΒΕΟ του ΕΜΠ, που είχε ασχοληθεί στη δεκαετία του 1990 με ρυθμιστικά θέματα των τηλεπικοινωνιών, με την κατασκευή τεχνικο-οικονομικών μοντέλων για την οικονομική ανάλυση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου και τον προσδιορισμό των τελών διασύνδεσης με άλλα δίκτυα καθώς και του κόστους παροχής καθολικής υπηρεσίας. Επίσης, είχε ασχοληθεί με θέματα αναδιάρθρωσης και μετασχηματισμού του κλάδου των τηλεπικοινωνιών και με την αξιοποίηση της αγοραστικής δύναμης του κράτους για την άσκηση βιομηχανικής πολιτικής στους κλάδους των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής.

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b>	<b>4</b>
<b>ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ</b>	<b>5</b>
<b>1. ΣΤΟΧΟΣ &amp; ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΈΡΕΥΝΑΣ</b>	<b>6</b>
<b>2. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ</b>	<b>7</b>
<b>3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ &amp; ΠΡΟΦΙΛ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ</b>	<b>10</b>
<b>4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ</b>	<b>13</b>
<b>Α. ΠΡΟΦΙΛ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ</b>	<b>13</b>
<b>Β. ΠΟΡΟΙ ΔΗΜΟΥ</b>	<b>17</b>
<b>Γ. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<b>25</b>
<b>Δ. ΔΥΝΑΜΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<b>44</b>
<b>Ε. ΟΦΕΛΗ - ΕΜΠΟΔΙΑ</b>	<b>58</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b>	<b>62</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ</b>	<b>64</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ 5 ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>90</b>

## ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

Η μελέτη αυτή περιλαμβάνει την παρουσίαση του σχεδιασμού αλλά και ενός πρώτου μέρους αποτελεσμάτων της **έρευνας πεδίου με θέμα:** «Πόροι και Ικανότητες που συνδέονται με την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στους Δήμους», την οποία πραγματοποίησε η **Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας (Κ.Ε.Δ.Ε.)** στους νέους (Καλλικρατικούς) δήμους της χώρας. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με την επιστημονική και οργανωτική υποστήριξη της **Ομάδας** για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (**INFOSTRAG**- <http://www.infostrag.gr/>) του **ΕΒΕΟ/ΕΜΠ**. **Στόχος** της έρευνας είναι η διερεύνηση των προϋποθέσεων για τη λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους νέους Δήμους της χώρας.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω **ερωτηματολογίου** [ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α], το οποίο βασίστηκε στο **εννοιολογικό μοντέλο** που αναλύεται στο Κεφάλαιο 2. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από τα αρμόδια στελέχη των δήμων πραγματοποιήθηκε ηλεκτρονικά μέσω **διαδικτυακής εφαρμογής**. Η μέθοδος αυτή διευκόλυνε σημαντικά την ευρύτατη συμμετοχή των δήμων στην έρευνα. Πιο συγκεκριμένα, στην έρευνα συμμετείχε το **79% των δήμων** (256 σε σύνολο 325) με **μεγάλη αντιπροσωπευτικότητα** όσον αφορά το μέγεθος (πληθυσμό), το είδος (νησιωτικότητα/ηπειρωτικότητα) και την περιφέρεια.

Τα **αποτελέσματα** της έρευνας παρουσιάζονται στο Κεφάλαιο 4 με βάση τις πέντε (5) θεματικές ενότητες, στις οποίες κατηγοριοποιείται το ερωτηματολόγιο (Α. Προφίλ Ερωτώμενου, Β. Πόροι Δήμου, Γ. Λειτουργικές Ικανότητες, Δ. Δυναμικές Ικανότητες, Ε. Οφέλη – Εμπόδια).

Τα αποτελέσματα της έρευνας συγκροτούν ένα πολύ χρήσιμο υποστηρικτικό υλικό για τη διατύπωση **στοχευμένων προτάσεων** πολιτικής που αποβλέπουν στην καλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους δήμους. Επιπροσθέτως, τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας αποτελούν μια συγκριτική βάση εκκίνησης για τους Καλλικρατικούς δήμους αναφορικά με τη μελλοντική τους επίδοση στον τομέα αυτό.

## 1. Στόχος & Αντικείμενο Έρευνας

Η **Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας (Κ.Ε.Δ.Ε.)**, με την επιστημονική και οργανωτική υποστήριξη της **Ομάδας** για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (**INFOSTRAG**- <http://www.infostrag.gr/>) του **ΕΒΕΟ/ΕΜΠ**, πραγματοποίησε έρευνα πεδίου στους νέους (Καλλικρατικούς) δήμους με θέμα: «Πόροι και Ικανότητες που συνδέονται με την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στους Δήμους». **Στόχος** της έρευνας είναι η διερεύνηση των προϋποθέσεων για τη λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους νέους Δήμους της χώρας.

Για την πραγματοποίηση της έρευνας σχεδιάστηκε **ερωτηματολόγιο** [ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α], το οποίο βασίστηκε στο εννοιολογικό μοντέλο που αναλύεται στο Κεφάλαιο 2. Το ερωτηματολόγιο απευθυνόταν στο **άτομο** που είναι **υπεύθυνο** για την υποστήριξη του Δήμου πάνω στα θέματα των ΤΠΕ ή σε άλλο κατάλληλο να απαντήσει άτομο [στέλεχος μονάδας Πληροφορικής, υπάλληλος άλλης μονάδας, αρμόδιος αιρετός ή μεμονωμένος εξωτερικός συνεργάτης]. Για την τελική διαμόρφωση του ερωτηματολογίου αξιοποιήθηκαν και ερωτηματολόγια άλλων σχετικών διεθνών και ελληνικών ερευνών [ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ] και επίσης υπήρξε στενή συνεργασία της Ομάδας INFOSTRAG με στελέχη πληροφορικής των δήμων Ηρακλείου Κρήτης, Καβάλας, Λάρισας, Πάτρας, Τρικάλων και Χανίων.

**Τελικός σκοπός** της έρευνας είναι μέσω της ανάλυσης των αποτελεσμάτων που θα προκύψουν να εξαχθούν συμπεράσματα με βάση τα οποία θα διατυπωθούν **στοχευμένες προτάσεις** για την οικοδόμηση των κατάλληλων πόρων και ικανοτήτων από τους νέους Δήμους της χώρας με στόχο την ουσιαστική αξιοποίηση των ΤΠΕ από αυτούς.

## 2. Εννοιολογικό Μοντέλο

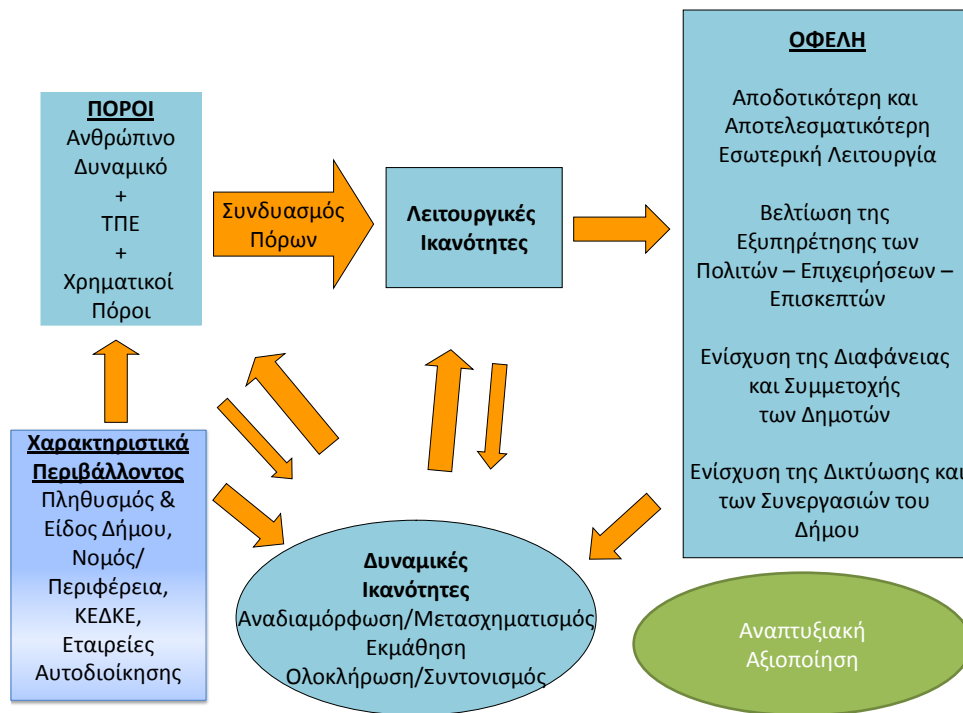
Στο κεφάλαιο αυτό αναλύεται το **εννοιολογικό μοντέλο**, το οποίο αποτελεί τη βάση της συγκεκριμένης έρευνας. Το εννοιολογικό αυτό μοντέλο, το οποίο απεικονίζεται στο Σχήμα 1, αφορά το επίπεδο ενός Δήμου. Το μοντέλο υποθέτει ότι για την λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ, δηλαδή για να προκύψουν ουσιαστικά οφέλη από την εισαγωγή των ΤΠΕ στο Δήμο, απαιτείται η ανάπτυξη των κατάλληλων **Πόρων και Ικανοτήτων** από αυτόν. Πιο συγκεκριμένα, είναι καταρχήν απαραίτητο ο Δήμος να αποκτήσει και αναπτύξει τους κατάλληλους **Πόρους** που αφορούν τις **ΤΠΕ**, δηλαδή τις κατάλληλες **υποδομές** ΤΠΕ (ευρυζωνικές υποδομές, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, εφαρμογές κλπ.), το κατάλληλο **ανθρώπινο δυναμικό** (ικανή μονάδα ΤΠΕ, υπόλοιποι εργαζόμενοι και στελέχη με υψηλό επίπεδο κατάρτισης στις ΤΠΕ, αιρετοί και στελέχη που να αντιλαμβάνονται τις δυνατότητες που δίνουν οι ΤΠΕ) και επίσης να κατανέμει κατάλληλα τους αντίστοιχους **χρηματικούς** πόρους για τα παραπάνω.

Το μοντέλο κάνει τη υπόθεση ότι η ποιότητα και ποσότητα αυτών των πόρων αλλά και ο τρόπος συνδυασμού τους επηρεάζει το επίπεδο ανάπτυξης των **Λειτουργικών Ικανοτήτων** του που είναι σχετικές με τις ΤΠΕ και οι οποίες συμβάλλουν στην εκτέλεση του **καθημερινού έργου** του Δήμου. Οι ικανότητες αυτές περιλαμβάνουν τις ικανότητες αξιοποίησης πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών, τις ικανότητες παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τις ικανότητες πραγματοποίησης ηλεκτρονικής διαβούλευσης και ενημέρωσης των πολιτών για τα δημοτικά πράγματα, τις ικανότητες πραγματοποίησης ηλεκτρονικών προμηθειών και τις ικανότητες υποστήριξης της λειτουργίας των ΤΠΕ. Το είδος και επίπεδο ανάπτυξης αυτών των λειτουργικών ικανοτήτων καθορίζει και το είδος και μέγεθος των **ωφελειών** που προκύπτουν από την αξιοποίηση των ΤΠΕ και διακρίνονται στις εξής **5 κατηγορίες**: 1) αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία του Δήμου, 2) βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, επιχειρήσεων, άλλων φορέων και επισκεπτών, 3) ενίσχυση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στα δημοτικά πράγματα, 4) ενίσχυση της δικτύωσης και των συνεργασιών του Δήμου, 5) αναπτυξιακά οφέλη (ενίσχυση τοπικής οικονομίας, αναβάθμιση φυσικού και αστικού περιβάλλοντος, βελτίωση της ποιότητας ζωής).

Επίσης, με βάση το μοντέλο κάνουμε την υπόθεση ότι για την ανάπτυξη των απαραίτητων πόρων και λειτουργικών ικανοτήτων είναι αναγκαία η ανάπτυξη των κατάλληλων **δυναμικών ικανοτήτων**, η διερεύνηση των οποίων αποτελεί ένα από τα βασικότερα αντικείμενα αυτής της έρευνας. Οι ικανότητες αυτές σχετίζονται με τις έννοιες της **γνώσης**, της **καινοτομίας** και της **αλλαγής**. Με βάση τη θεωρία διακρίνουμε αυτές τις ικανότητες σε τρεις κατηγορίες, οι οποίες και αλληλοσυσχετίζονται: α) τις ικανότητες αναδιαμόρφωσης/μετασχηματισμού, β) τις ικανότητες εκμάθησης και γ) τις ικανότητες ολοκλήρωσης/συντονισμού.

Οι ικανότητες **αναδιαμόρφωσης/μετασχηματισμού** περιλαμβάνουν την ικανότητα **αντίληψης** των αλλαγών που συμβαίνουν στο στενότερο και ευρύτερο περιβάλλον του δήμου και την ικανότητα **προσαρμογής** σε αυτές. Πιο συγκεκριμένα, στο μοντέλο που θέλουμε να διερευνήσουμε αφορούν την αντίληψη/συνειδητοποίηση των δυνατοτήτων που δίνουν οι ΤΠΕ, τη διερεύνηση και κατανόηση των νέων

αναγκών και προτιμήσεων των δημοτών/επιχειρήσεων ως προς το είδος και τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών καθώς και την ικανότητα διαμόρφωσης κατάλληλης Στρατηγικής-Σχεδίου για την αξιοποίηση των ΤΠΕ. Οι ικανότητες αναδιαμόρφωσης/μετασχηματισμού περιλαμβάνουν, επίσης, την



**Σχήμα 1:** Ενοιολογικό Μοντέλο που αφορά την Οικοδόμηση Ικανοτήτων για τη λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ στο επίπεδο ενός Δήμου

ικανότητα **σχεδιασμού και υλοποίησης έργων ΤΠΕ** (υιοθέτηση κατάλληλων λειτουργικών προδιαγραφών, έγκαιρη εμπλοκή εργαζομένων/πολιτών στη διαδικασία σχεδιασμού και υλοποίησης, επαρκής παρακολούθηση της υλοποίησης, επαρκής δοκιμή, εξασφάλιση της βιωσιμότητας των έργων), την ικανότητα **ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού** του Δήμου ως προς τις ΤΠΕ (δημιουργία και αναβάθμιση μονάδας ΤΠΕ, ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων του υπόλοιπου ανθρώπινου δυναμικού του Δήμου) αλλά και την ικανότητα κατάλληλης **αναδιοργάνωσης δομών και διαδικασιών** για την καλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ.

Οι ικανότητες **εκμάθησης** αφορούν τόσο το **ατομικό** (κάθε αφετό/στέλεχος/εργαζόμενο) όσο και το **οργανωσιακό** επίπεδο (συνολικά το Δήμο) και περιλαμβάνουν την ικανότητα απόκτησης και αξιοποίησης **εξωτερικής γνώσης** μέσω της δικτύωσης του Δήμου με άλλους φορείς και πραγματοποίησης κατάλληλων συνεργασιών (άλλους Δήμους, Ακαδημαϊκά και Ερευνητικά Κέντρα, εταιρείες ΤΠΕ, ψηφιακές κοινότητες, εταιρείες της αυτοδιοίκησης, ΚΕΔΚΕ κ.α.). Επίσης, περιλαμβάνουν την ικανότητα αξιοποίησης και συνδυασμού των **γνώσεων**



**των στελεχών και εργαζομένων** του Δήμου για την ενίσχυση της συνολικής «**οργανωσιακής γνώσης**» του Δήμου μέσω της υιοθέτησης κατάλληλων εσωτερικών διαδικασιών όπως τη δημιουργία και αξιοποίηση Ομάδων Εργασίας (Teamworking), την εκπαίδευση των εργαζομένων από τη μονάδα ΤΠΕ ή και από άλλους εργαζόμενους, την υιοθέτηση «κοινής γλώσσας» μεταξύ των εργαζομένων ως προς τις ΤΠΕ και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τη μεταφορά καλών πρακτικών από μια διεύθυνση/τμήμα σε ένα άλλο κλπ..

Η τρίτη κατηγορία δυναμικών ικανοτήτων (ικανότητες **ολοκλήρωσης/συντονισμού**) περιλαμβάνει την ικανότητα συντονισμού και ολοκλήρωσης των **ανθρώπινων πόρων** του Δήμου μέσω της κινητοποίησης και συστράτευσης των εργαζομένων γύρω από το θέμα της αξιοποίησης των ΤΠΕ, μέσω της προσπάθειας αλλαγής της κουλτούρας των εργαζομένων ώστε να έχουν ως πρώτη προτεραιότητα την εξυπηρέτηση του πολίτη και μέσω της ενημέρωσης και εκπαίδευσης των χρηστών (δημοτών, επιχειρήσεων κλπ.) ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης, περιλαμβάνουν την ικανότητα ολοκλήρωσης των **τεχνολογικών πόρων** του Δήμου δηλαδή την τεχνική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών και την αξιοποίηση αυτής της διασύνδεσης για την παραγωγή συνδυσασμένης πληροφορίας. Τέλος, περιλαμβάνουν την ικανότητα ολοκλήρωσης των **διαδικασιών-λειτουργιών** του Δήμου, δηλαδή για παράδειγμα την τυποποίηση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών για την ανταλλαγή πληροφορίας ανάμεσα στις διευθύνσεις-τμήματα του Δήμου με στόχο την ταχύτερη διεκπεραίωση των διαφόρων λειτουργιών και την ταχύτερη παροχή υπηρεσιών στους πολίτες/επιχειρήσεις.

Σημειώνεται εδώ ότι με βάση το μοντέλο θεωρούμε ότι η σχέση μεταξύ των δυναμικών ικανοτήτων και των πόρων, λειτουργικών ικανοτήτων και ωφελειών είναι **αμφίδρομη** δηλαδή οι δυναμικές ικανότητες δεν επηρεάζουν μόνο τους πόρους, τις λειτουργικές ικανότητες και τα οφέλη αλλά και επηρεάζονται σε ένα βαθμό από αυτούς. Για παράδειγμα, η ικανότητα αξιοποίησης του διαδικτύου για την επικοινωνία και συνεργασία του δήμου με άλλους φορείς (λειτουργικές ικανότητες/οφέλη) διευκολύνει την ανταλλαγή και απόκτηση γνώσης (δυναμικές ικανότητες) για την καλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ.

Εκτός των παραπάνω, ενδιαφέρον έχει και η διερεύνηση της επίδρασης των διαφόρων **εξωγενών παραμέτρων** στα παραπάνω όπως το μέγεθος και το είδος (ηπειρωτικότητα/ νησιωτικότητα) του Δήμου, η διοικητική περιφέρεια στην οποία ανήκει, το επίπεδο της οικονομικής του ευρωστίας αλλά και το επίπεδο των γειτονικών του Δήμων όσον αφορά την αξιοποίηση των ΤΠΕ.

**Τελικό στόχο** της έρευνας αποτελεί η εξαγωγή συμπερασμάτων για το είδος και το συνδυασμό των πόρων και ικανοτήτων που έχουν τη μεγαλύτερη σημασία για την καλύτερη και περισσότερο ωφέλιμη αξιοποίηση των ΤΠΕ σε κάθε είδος Δήμου έτσι ώστε να διατυπωθούν στοχευμένες προτάσεις με βάση τα συμπεράσματα αυτά.

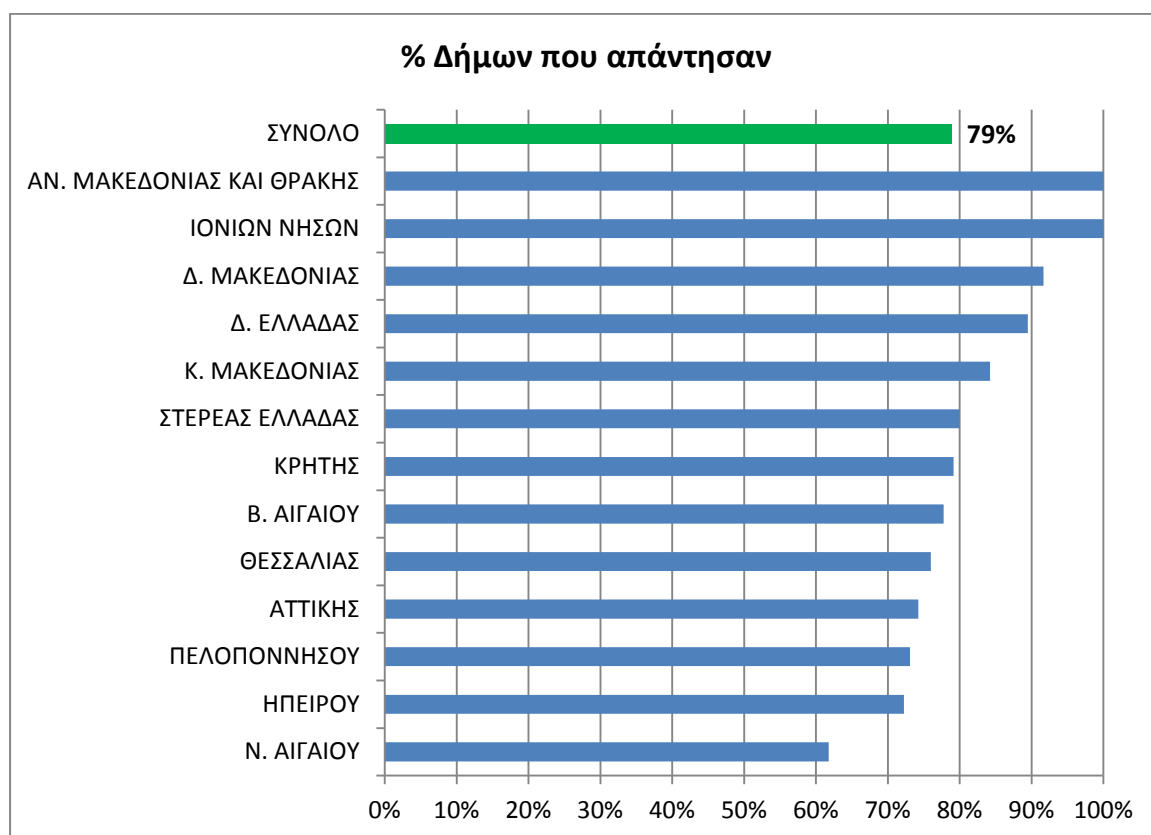
### 3. Μεθοδολογία Υλοποίησης & Προφίλ Δείγματος

Η μεθοδολογία υλοποίησης της έρευνας περιελάμβανε την ανάρτηση του ερωτηματολογίου στο διαδίκτυο, αξιοποιώντας **διαδικτυακή εφαρμογή**, ώστε να συμπληρωθεί μέσω συγκεκριμένου ηλεκτρονικού συνδέσμου (<https://infostrag.questionpro.com>) από τα αρμόδια στελέχη των δήμων. Η μέθοδος αυτή διευκόλυνε σημαντικά την ευρύτατη συμμετοχή των δήμων στην έρευνα.

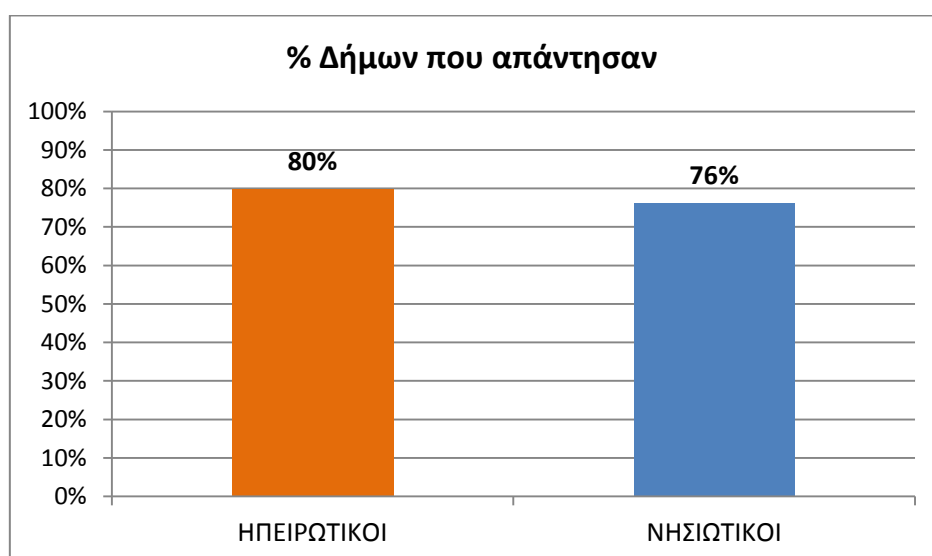
Μετά την ανάρτηση του ερωτηματολογίου στο διαδίκτυο, η **Κ.Ε.Δ.Ε.** έστειλε **ενημερωτική επιστολή** σε όλους τους **Δημάρχους** της χώρας, η οποία εκτός από το ερωτηματολόγιο συνοδευόταν από την περιγραφή της **ταυτότητας της έρευνας** (στόχος, φορείς που την πραγματοποιούν, στελέχη στα οποία απευθύνεται, υπεύθυνοι και στοιχεία επικοινωνίας) και από **οδηγίες** για την ομαλή συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Στη συνέχεια, η Ομάδα INFOSTRAG ανέλαβε να αναζητήσει σε κάθε δήμο το κατάλληλο άτομο να απαντήσει στο ερωτηματολόγιο. Μετά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από κάθε δήμο η Ομάδα INFOSTRAG είχε **τηλεφωνική συνεργασία** με το στέλεχος του δήμου που απάντησε στο ερωτηματολόγιο με σκοπό την παροχή περαιτέρω πληροφοριών και διευκρινίσεων ως προς τις απαντήσεις.

Τελικώς, στην έρευνα συμμετείχε το **79% των δήμων** (256 σε σύνολο 325) με **μεγάλη αντιπροσωπευτικότητα** όσον αφορά το μέγεθος (πληθυσμό), το είδος (νησιωτικός/ηπειρωτικός) και την περιφέρεια. Ως προς τη συμμετοχή ανά **περιφέρεια** [Διάγραμμα 1], στην έρευνα απάντησαν όλοι οι δήμοι της περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας - Θράκης (22) και των Ιονίων Νήσων (7). Ακολουθούν σε συμμετοχή η περιφέρεια της Δυτικής Μακεδονίας (92%), της Δυτικής Ελλάδας (89%) και της Κεντρικής Μακεδονίας (84%). Με ποσοστά συμμετοχής μεταξύ 70% και 80% χαρακτηρίζονται άλλες επτά (7) περιφέρειες και συγκεκριμένα η περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας (80%), Κρήτης (79%), Βορείου Αιγαίου (78%), Θεσσαλίας (76%), Αττικής (74%), Πελοποννήσου (73%) και Ηπείρου (72%). Τη χαμηλότερη αλλά και πάλι πολύ ικανοποιητική συμμετοχή παρουσιάζει η περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου (62%). Σχετικά με την **ηπειρωτικότητα-νησιωτικότητα** [Διάγραμμα 2], δεν υπάρχει μεγάλη διαφοροποίηση ως προς τη συμμετοχή. Πιο συγκεκριμένα, απάντησαν στην έρευνα το 80% των ηπειρωτικών δήμων (189 σε σύνολο 237) και το 76% των νησιωτικών (67 σε σύνολο 88). Όσον αφορά το **μέγεθος (πληθυσμό)** [Διάγραμμα 3], η συμμετοχή των δήμων στην έρευνα είναι σχετικά υψηλότερη στους μεγαλύτερους δήμους. Συγκεκριμένα, στους δήμους με πληθυσμό μεγαλύτερο των 60.000 κατοίκων (μεγάλοι δήμοι) η συμμετοχή είναι 86% και στους δήμους με πληθυσμό μεταξύ 20.000 και 60.000 κατοίκων (μεσαίοι δήμοι) η συμμετοχή είναι 84%. Χαμηλότερη συμμετοχή χαρακτηρίζει τους δήμους με πληθυσμό μεταξύ 5.000 και 20.000

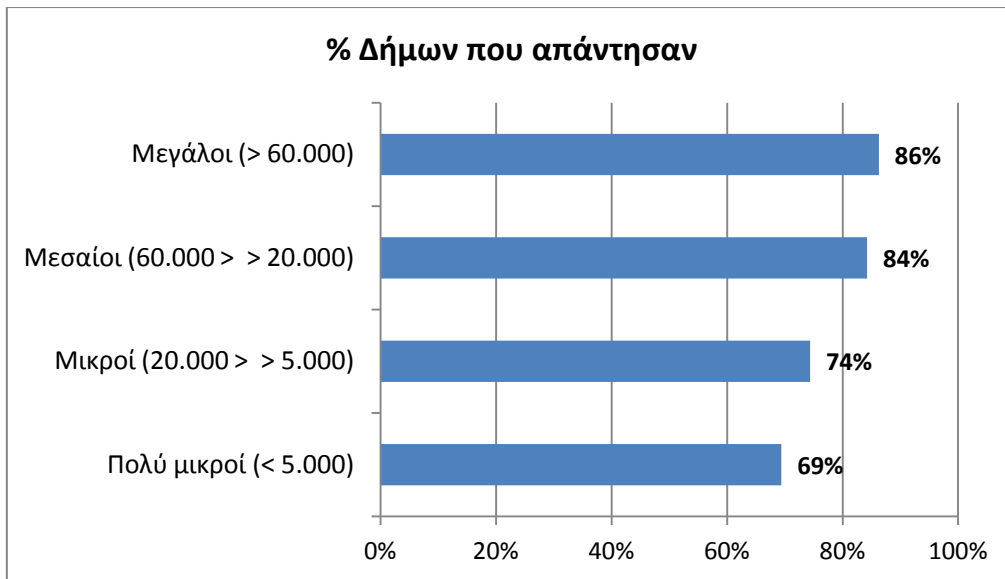
κατοίκων (μικροί δήμοι) και τους δήμους με πληθυσμό κάτω των 5.000 κατοίκων (πολύ μικροί δήμοι) με αντίστοιχα ποσοστά 74% και 69%.



**Διάγραμμα 1:** Συμμετοχή δήμων ανά Περιφέρεια



**Διάγραμμα 2:** Συμμετοχή δήμων ανά είδος (Ηπειρωτικός/Νησιωτικός)



**Διάγραμμα 3:** Συμμετοχή δήμων ανά Μέγεθος (Πληθυσμός)

## 4. Αποτελέσματα Έρευνας

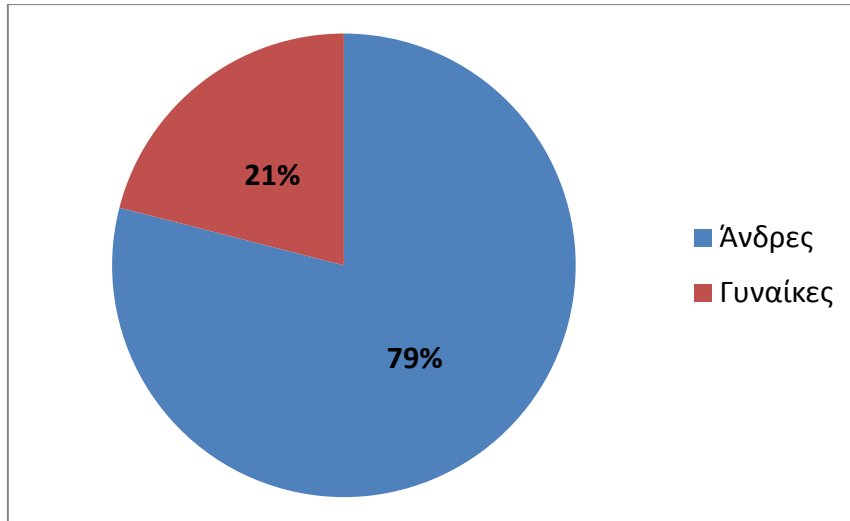
Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται η **περιγραφική στατιστική επεξεργασία** των δεδομένων της έρευνας. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται κυρίως ανά **επίπεδο μεγέθους (πληθυσμού) δήμου** με βάση τις πέντε (5) θεματικές ενότητες του ερωτηματολογίου (Α. Προφίλ Ερωτώμενου, Β. Πόροι Δήμου, Γ. Λειτουργικές Ικανότητες, Δ. Δυναμικές Ικανότητες, Ε. Οφέλη – Εμπόδια) [ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α].

Πολλά από τα διαγράμματα που ακολουθούν αποτυπώνουν το μέσο όρο των απαντήσεων που έδωσαν οι ερωτώμενοι σε ερωτήσεις πενταβάθμιας κλίμακας Likert, στην οποία ο αριθμός 1 αντιστοιχεί στην απάντηση «μηδενικός βαθμός», ο αριθμός 2 στην απάντηση «μικρός βαθμός», ο αριθμός 3 στην απάντηση «μέτριος βαθμός», ο αριθμός 4 στην απάντηση «μεγάλος βαθμός» και ο αριθμός 5 στην απάντηση «πολύ μεγάλος βαθμός».

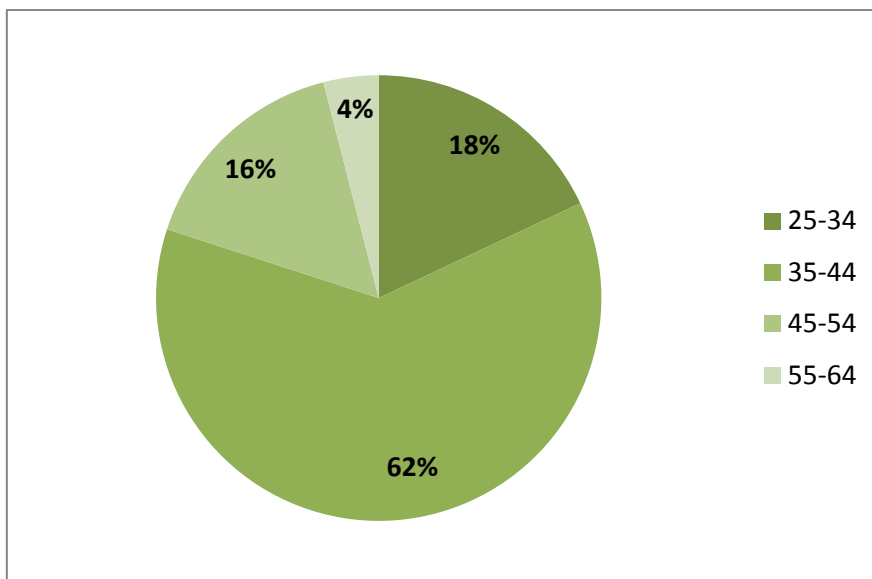
Σημειώνουμε εδώ ότι μέσω της έρευνας έχει συλλεχθεί αρκετά αριθμητικά δεδομένα τα οποία αφορούν κυρίως τις υποδομές ΤΠΕ των δήμων (αριθμός και διασυνδεσιμότητα ηλεκτρονικών υπολογιστών, διασυνδεσιμότητα κτιρίων στο δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», ευρυζωνικές ταχύτητες κτιρίων, αριθμός σημείων Wi-Fi) αλλά και το ανθρώπινο δυναμικό (αριθμός και επίπεδο εκπαίδευσης στελεχών ΤΠΕ) και το επίπεδο χρήσης των διαδικτυακών τόπων των δήμων από τους πολίτες/επιχειρήσεις (επισκεψιμότητα, αριθμός εγγεγραμμένων χρηστών, αριθμός χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών). Τα δεδομένα αυτά δεν παρουσιάζονται στην παρούσα μελέτη καθώς χρειάζεται να υποστούν περαιτέρω επεξεργασία ώστε να αποτελέσουν αξιοποιήσιμη πληροφορία.

### Α. ΠΡΟΦΙΛ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ

Στη συνέχεια παρατίθενται διαγράμματα που αφορούν το προφίλ των στελεχών των Δήμων που απάντησαν στην έρευνα. Το 79% των στελεχών αυτών είναι άνδρες και το 21% γυναίκες [Διάγραμμα 4]. Επίσης, η μεγάλη πλειοψηφία αυτών (62%) είναι ηλικίας 35-44, στις ηλικίες 25-34 και 45-54 αντιστοιχεί ποσοστό 18% και 16% αντίστοιχα ενώ υπάρχει και ποσοστό 2% που είναι ηλικίας 55-64 [Διάγραμμα 5]. Ως προς το **επίπεδο εκπαίδευσης** [Διάγραμμα 6], τα 2/3 των στελεχών που απάντησαν είναι τουλάχιστον πανεπιστημιακής εκπαίδευσης ενώ το 17% και το 14% αυτών είναι τεχνολογικής και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης αντίστοιχα. Το επίπεδο εκπαίδευσης είναι συνάρτηση του μεγέθους (πληθυσμού) του Δήμου. Ενδεικτικά, το 81% των στελεχών των μεγάλων Δήμων έχει τουλάχιστον Πανεπιστημιακή εκπαίδευση ενώ στους μικρούς και πολύ μικρούς δήμους τα αντίστοιχα ποσοστά είναι 60% και 43%.



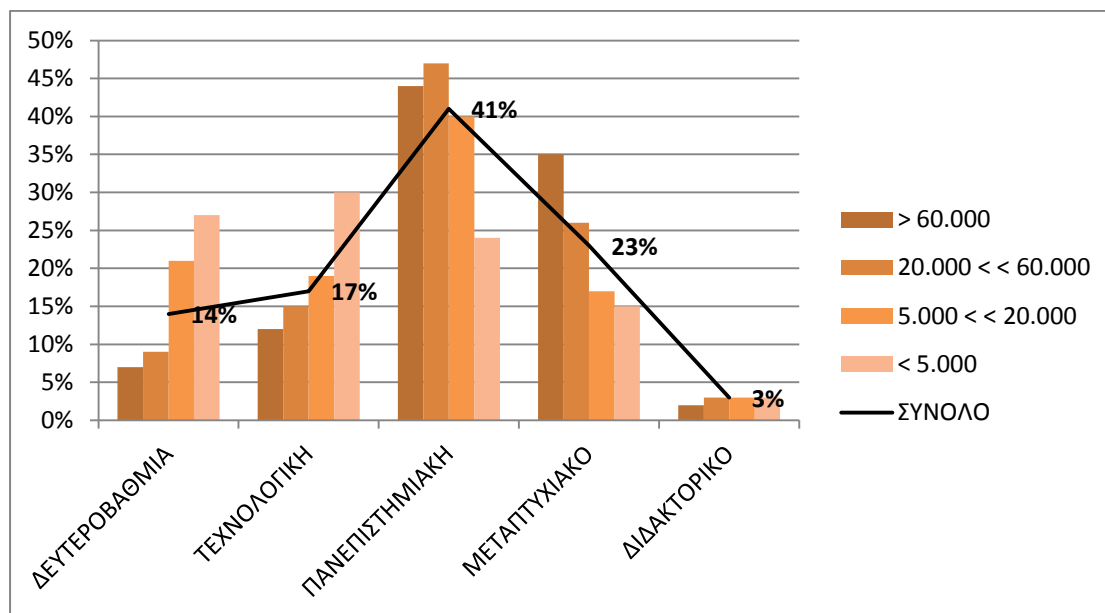
**Διάγραμμα 4:** Φύλο ερωτώμενου [ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α – ερώτηση Α.3]



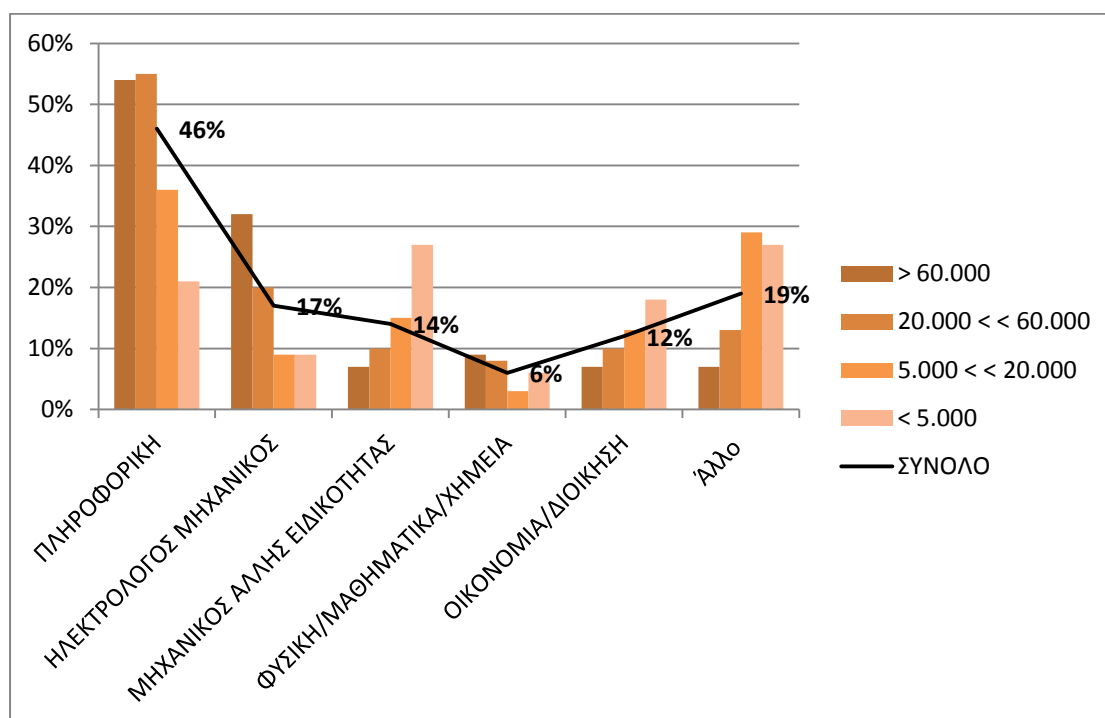
**Διάγραμμα 5:** Ηλικία ερωτώμενου [ερώτηση Α.5]

Σχετικά με την **ειδικότητα εκπαίδευσης** [Διάγραμμα 7], το 46% των στελεχών απάντησε ότι έχει ειδικότητα πληροφορικής και το 17% είναι ηλεκτρολόγοι μηχανικοί – μηχανικοί υπολογιστών. Επίσης, το 14% των στελεχών είναι μηχανικοί άλλης ειδικότητας, το 6% έχει ειδικότητα στην επιστημονική περιοχή Φυσική/Χημεία/Μαθηματικά, το 12% στην Οικονομία/Διοίκηση ενώ το 19% απάντησε ότι έχει άλλη ειδικότητα (Ηλεκτρονικοί, Γεωπόννοι κλπ.). Υπάρχουν και εδώ σημαντικές διαφορές ανά επίπεδο δήμου και συγκεκριμένα το 86% και το 75% των στελεχών των μεγάλων και μεσαίων δήμων αντίστοιχα απάντησε ότι είναι προγραμματιστές ή/και ηλεκτρολόγοι μηχανικοί – μηχανικοί υπολογιστών ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά στους μικρούς και πολύ μικρούς δήμους είναι 45% και 30%.

Επίσης, το 27% των στελεχών των πολύ μικρών δήμων είναι μηχανικοί άλλης ειδικότητας ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά στους υπόλοιπους δήμους είναι κάτω του 15%. Τέλος, άλλη ειδικότητα δηλώνει το 29% των στελεχών των μικρών δήμων και το 27% των πολύ μικρών δήμων ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά στους μεσαίους και μεγάλους δήμους είναι 13% και 7% αντίστοιχα.

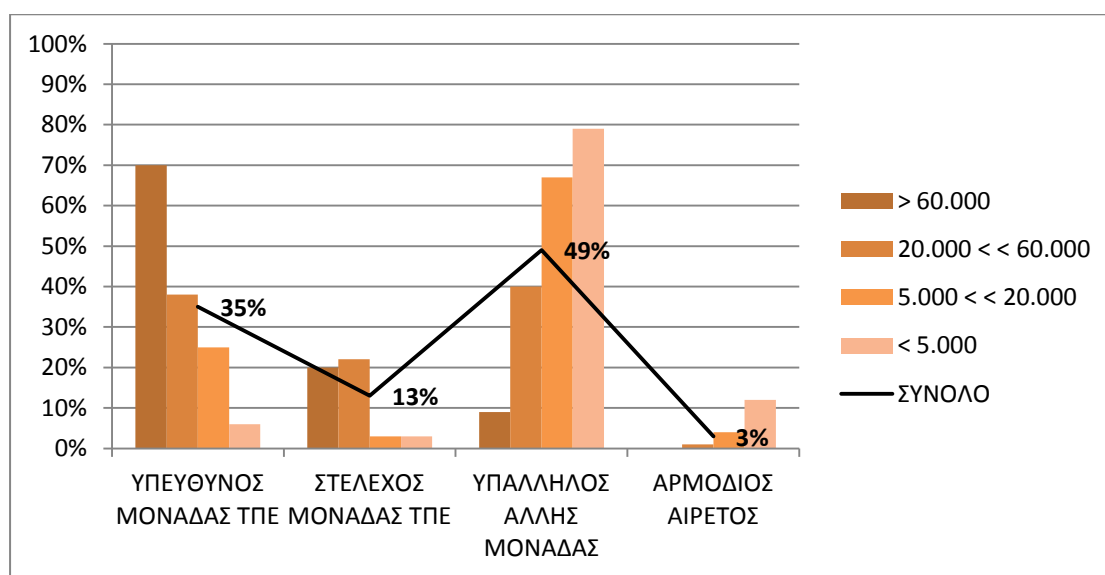


**Διάγραμμα 6:** Επίπεδο Εκπαίδευσης ερωτώμενου [ερώτηση Α.6]



**Διάγραμμα 7:** Ειδικότητα Εκπαίδευσης ερωτώμενου [ερώτηση Α.7]

Τέλος, το 35% των στελεχών απαντούν ότι είναι **υπεύθυνοι** θεσμοθετημένων μονάδων ΤΠΕ (Διεύθυνση, Τμήμα, Γραφείο κ.α.) στο δήμο τους, το 13% απλά στελέχη τέτοιων μονάδων, το 49% στελέχη-υπάλληλοι άλλων μονάδων ενώ το 3% αιρετοί αρμόδιοι για τα θέματα των ΤΠΕ [Διάγραμμα 8]. Και ως προς αυτό το θέμα υπάρχει μεγάλη διαφοροποίηση ανά επίπεδο δήμου. Ενδεικτικά, το 70% των στελεχών που απάντησαν από τους μεγάλους δήμους είναι υπεύθυνοι μονάδων ΤΠΕ ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά στους μεσαίους, μικρούς και πολύ μικρούς δήμους είναι 20%, 9% και 0%. Επίσης, το 12% των στελεχών που απάντησαν στους πολύ μικρούς δήμους είναι αρμόδιοι αιρετοί με τα αντίστοιχα ποσοστά στους υπόλοιπους δήμους να είναι μηδαμινά.



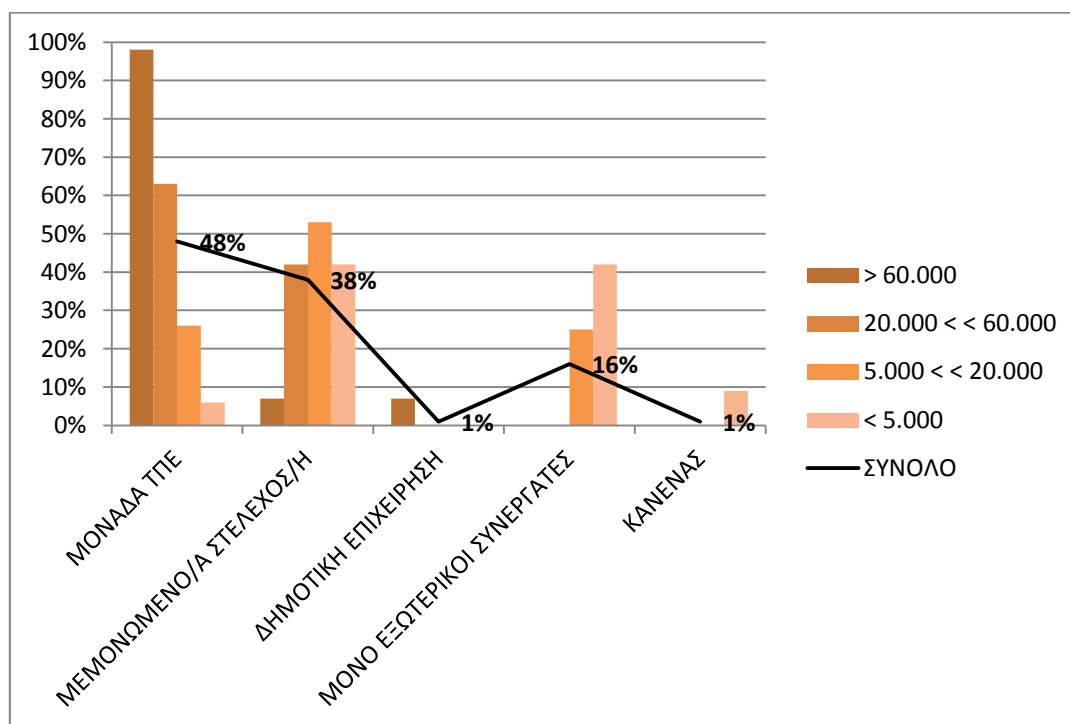
**Διάγραμμα 8:** Θέση ερωτώμενου στο δήμο [ερώτηση Α.9]



## Β. ΠΟΡΟΙ ΔΗΜΟΥ

### Β.1 Ανθρώπινο Δυναμικό

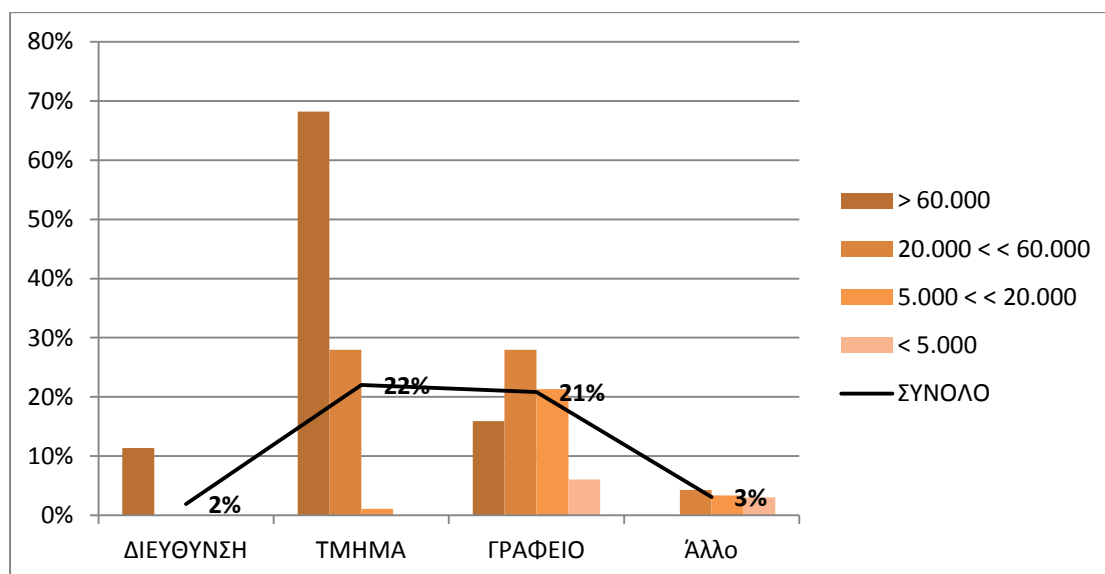
Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 9 το 86% των Δήμων έχει **εσωτερική υποστήριξη** στις ΤΠΕ από θεσμοθετημένη Μονάδα ΤΠΕ (48%) ή/και μεμονωμένο/α στέλεχος/η (38%) ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό (1%) υποστηρίζεται από σχετική Δημοτική Επιχείρηση. Το 16% υποστηρίζεται μόνο από εξωτερικούς συνεργάτες ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό (1%) δηλώνει ότι δεν έχει καμία εσωτερική ή εξωτερική υποστήριξη. Στο ζήτημα αυτό υπάρχει μεγάλη διαφοροποίηση ανά επίπεδο δήμου. Συγκεκριμένα, σχεδόν το σύνολο των μεγάλων δήμων και τα 2/3 των μεσαίων δήμων διαθέτουν θεσμοθετημένη Μονάδα ΤΠΕ. Στους μικρούς και πολύ μικρούς δήμους τα αντίστοιχα ποσοστά είναι 26% και 6%. Επίσης, το 42% των μεσαίων και πολύ μικρών δήμων και το 53% των μικρών δήμων υποστηρίζονται από μεμονωμένο/α στέλεχος/η ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους μεγάλους δήμους είναι μόλις 7%. Μόνο από εξωτερικούς συνεργάτες υποστηρίζεται το 25% των μικρών και το 42% των πολύ μικρών δήμων.



**Διάγραμμα 9:** Τρόπος υποστήριξης του δήμου στα θέματα των ΤΠΕ [ερώτηση Β.1.1]

Σχετικά με τους δήμους που διαθέτουν **θεσμοθετημένη μονάδα ΤΠΕ**, στους περισσότερους από αυτούς η μονάδα ΤΠΕ αποτελεί τμήμα ή γραφείο [Διάγραμμα

10]. Αναλυτικότερα, το 2% του συνόλου των δήμων διαθέτει σχετική Διεύθυνση, το 22% Τμήμα, το 21% Γραφείο ενώ στο 3% η μονάδα ΤΠΕ έχει άλλη μορφή οργάνωσης (στις περισσότερες των περιπτώσεων είναι Αυτοτελές Γραφείο ή Τμήμα που υπάγεται απευθείας στο δήμαρχο). Ανά επίπεδο δήμου, διεύθυνση ΤΠΕ διαθέτουν μόνο μεγάλοι δήμοι (11%) ενώ τμήμα διαθέτει ένα πολύ μεγάλο ποσοστό (68%) των μεγάλων δήμων, το 28% των μεσαίων και το 1% των μικρών. Τέλος, γραφείο ΤΠΕ διαθέτει το 16% των μεγάλων, το 28% των μεσαίων, το 21% των μικρών και το 6% των πολύ μικρών δήμων.



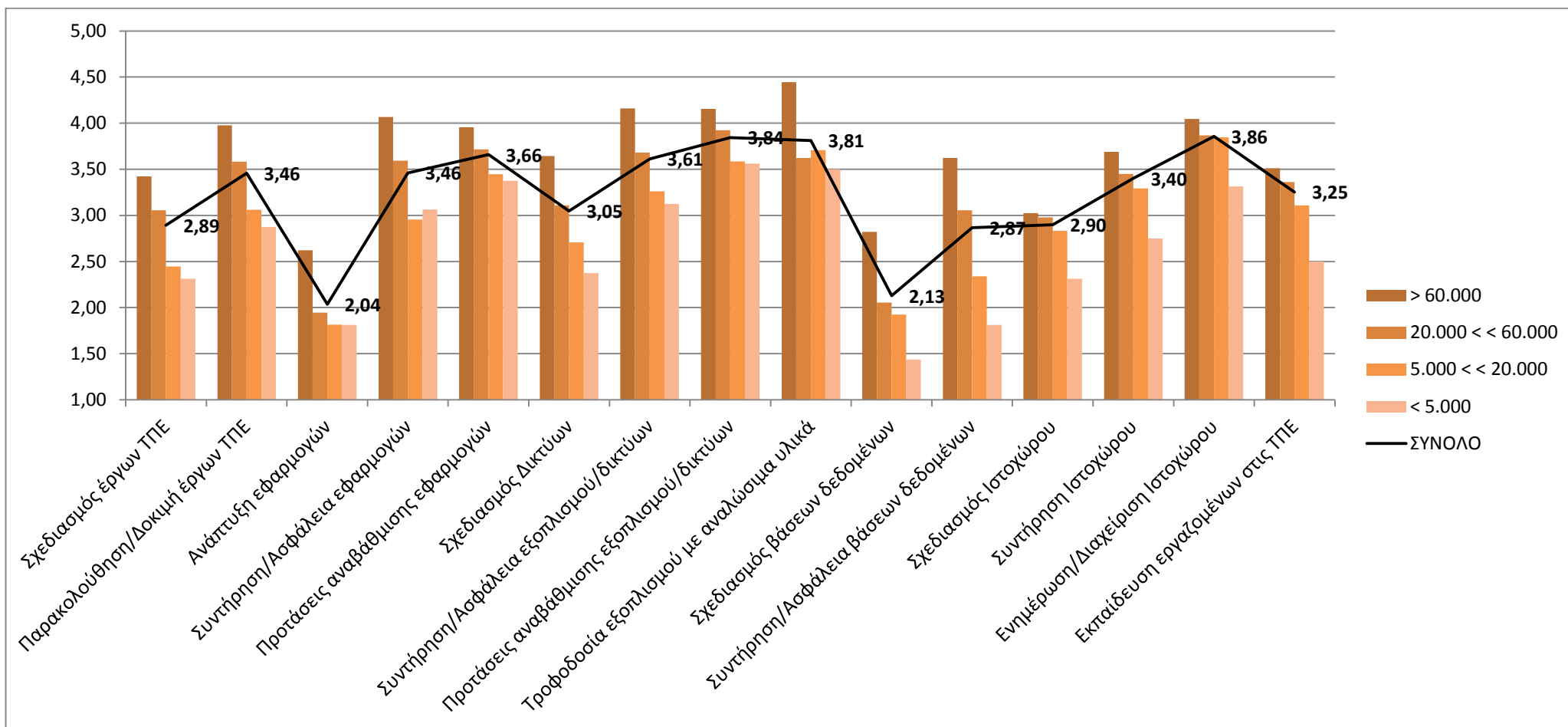
**Διάγραμμα 10:** Μορφή οργάνωσης της Μονάδας ΤΠΕ [ερώτηση Β.1.2.1]

Το Διάγραμμα 11 αφορά τους δήμους που διαθέτουν θεσμοθετημένη μονάδα ή/και μεμονωμένα στελέχη για την υποστήριξή τους στις ΤΠΕ και συγκεκριμένα απεικονίζει το βαθμό (από 1 = μηδενικός βαθμός έως 5 = πολύ μεγάλος βαθμός) στον οποίο τα **Στελέχη ΤΠΕ** (θεσμοθετημένης μονάδας ή/και μεμονωμένα) απασχολούνται στο δήμο με **συγκεκριμένες δραστηριότητες**. Κατά μέσο όρο, φαίνεται ότι τα στελέχη ΤΠΕ απασχολούνται σε μικρό έως μέτριο βαθμό σε **θέματα σχεδιασμού** και συγκεκριμένα σε μικρό βαθμό με την ανάπτυξη εφαρμογών και το σχεδιασμό βάσεων δεδομένων και σε μέτριο βαθμό με το σχεδιασμό έργων ΤΠΕ, το σχεδιασμό ιστοχώρου και το σχεδιασμό δικτύων. Από μέτριο έως μεγάλο βαθμό απασχολούνται σε θέματα **συντήρησης, αναβάθμισης και υποστήριξης της λειτουργίας** των ΤΠΕ. Αναλυτικότερα, σε μεγάλο βαθμό πραγματοποιούν προτάσεις για την αναβάθμιση του εξοπλισμού/δικτύων, μεριμνούν για την τροφοδοσία του εξοπλισμού με αναλώσιμα και άλλα υλικά και ενημερώνουν/διαχειρίζονται τον ιστοχώρο του δήμου. Επίσης, σε μέτριο προς μεγάλο βαθμό απασχολούνται με τη συντήρηση/ασφάλεια των εφαρμογών, του εξοπλισμού/δικτύων και του ιστοχώρου και πραγματοποιούν προτάσεις για την αναβάθμιση των εφαρμογών. Σε μέτριο βαθμό απασχολούνται με τη συντήρηση/ασφάλεια των βάσεων δεδομένων. Τέλος,

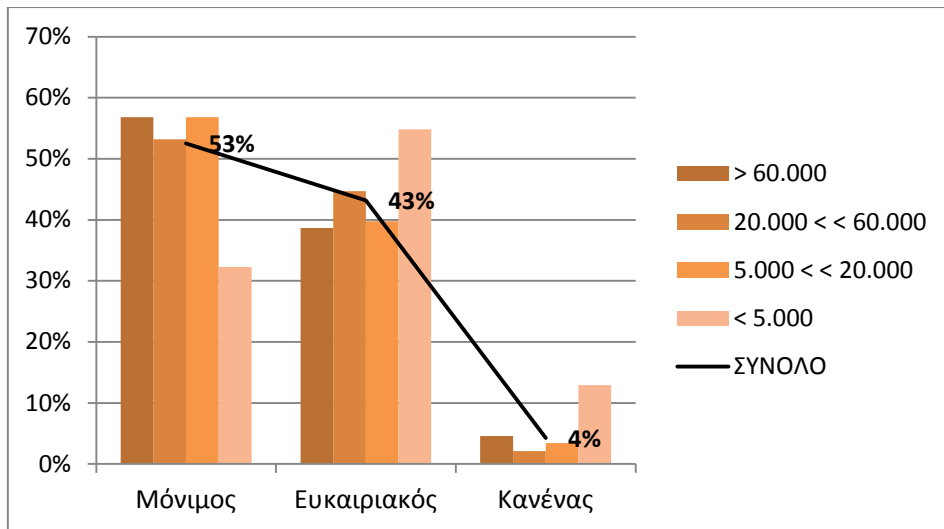
σε μέτριο προς μεγάλο βαθμό απασχολούνται με την παρακολούθηση και δοκιμή έργων ΤΠΕ και την εκπαίδευση των εργαζομένων στις ΤΠΕ.

Ο βαθμός στον οποίο τα στελέχη ΤΠΕ απασχολούνται με τις παραπάνω δραστηριότητες είναι συνάρτηση του **μεγέθους του δήμου**. Αναλυτικότερα, για όλες τις παραπάνω δραστηριότητες οι μεγάλοι δήμοι εμφανίζουν το μεγαλύτερο μέσο όρο συγκριτικά με τις υπόλοιπες κατηγορίες δήμων. Σχετικά μεγάλη διαφοροποίηση από τις άλλες κατηγορίες δήμων παρουσιάζουν σε θέματα σχεδιασμού (ανάπτυξη εφαρμογών, σχεδιασμού βάσεων δεδομένων και δικτύων), στην τροφοδοσία του εξοπλισμού με αναλώσιμα υλικά και στη συντήρηση/ασφάλεια του εξοπλισμού και των δικτύων. Επίσης, οι μεγάλοι και οι μεσαίοι δήμοι παρουσιάζουν διαφοροποίηση από τους μικρούς και πολύ μικρούς δήμους στο σχεδιασμό, παρακολούθηση και δοκιμή έργων ΤΠΕ καθώς και στη συντήρηση/ασφάλεια των εφαρμογών. Οι πολύ μικροί δήμοι εμφανίζουν αισθητά χαμηλότερο μέσο όρο από τους υπόλοιπους στο σχεδιασμό, συντήρηση και ενημέρωση/διαχείριση του ιστοχώρου καθώς και στην εκπαίδευση των άλλων εργαζομένων στις ΤΠΕ. Η μεγαλύτερη διαφοροποίηση ανά επίπεδο μεγέθους δήμου σημειώνεται στο θέμα της συντήρησης/ασφάλειας βάσεων δεδομένων.

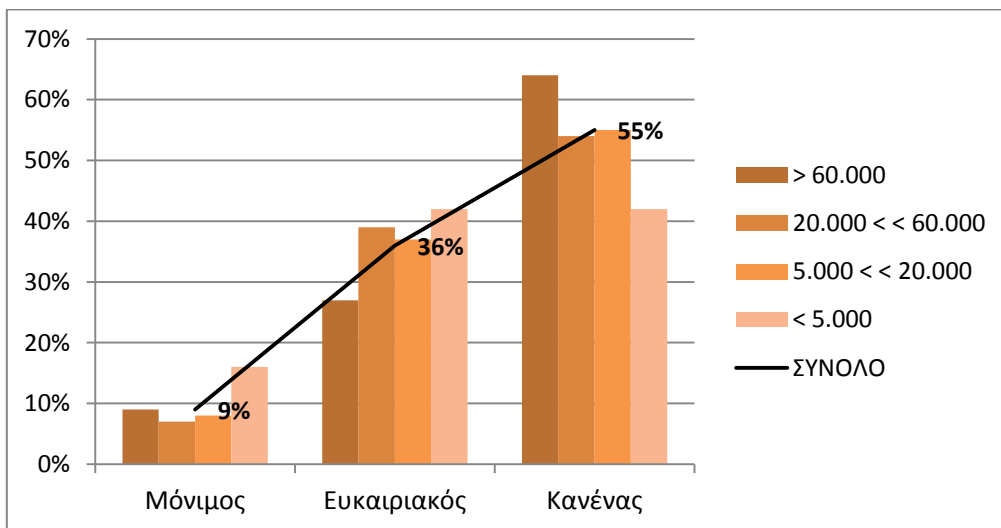
Τα Διαγράμματα 12-15 απεικονίζουν τον τρόπο υποστήριξης των δήμων από **εξωτερικούς συνεργάτες**. Το 53% των δήμων υποστηρίζεται σε μόνιμη βάση από **εταιρείες ΤΠΕ**, το 43% σε ευκαιριακή βάση ενώ το 4% καθόλου [Διάγραμμα 12]. Ανά επίπεδο δήμου τα ποσοστά είναι παρόμοια εκτός από τους πολύ μικρούς δήμους όπου το ποσοστό που υποστηρίζεται σε μόνιμη βάση από εταιρείες ΤΠΕ είναι αρκετά χαμηλότερο του μέσου όρου (32%) ενώ κάπως υψηλότερα του μέσου όρου είναι τα ποσοστά που αντιστοιχούν σε ευκαιριακή υποστήριξη (55%) και σε μηδενική υποστήριξη (13%). Όσον αφορά την υποστήριξη από **μεμονωμένους συμβούλους** (φυσικά πρόσωπα), αυτή υφίσταται περισσότερο σε ευκαιριακή βάση (36%) και πολύ λιγότερο σε μόνιμη βάση (9%) [Διάγραμμα 13]. Η κατηγορία των δήμων που υποστηρίζεται περισσότερο από μεμονωμένους συμβούλους είτε σε μόνιμη βάση είτε σε ευκαιριακή βάση είναι οι πολύ μικροί δήμοι ενώ η κατηγορία που υποστηρίζεται λιγότερο είναι οι πολύ μεγάλοι δήμοι (το 64% αυτών δεν υποστηρίζεται καθόλου). Τέλος, λίγοι δήμοι υποστηρίζονται από **εθελοντικές ψηφιακές κοινότητες** και συγκεκριμένα το 1% έχει μόνιμη, το 7% ευκαιριακή και το 92% μηδενική υποστήριξη [Διάγραμμα 14]. Το ίδιο συμβαίνει και ως προς την υποστήριξη από **δημοτικές επιχειρήσεις** από τις οποίες το 3% έχει μόνιμη, το 5% ευκαιριακή και το 92% μηδενική υποστήριξη [Διάγραμμα 15].



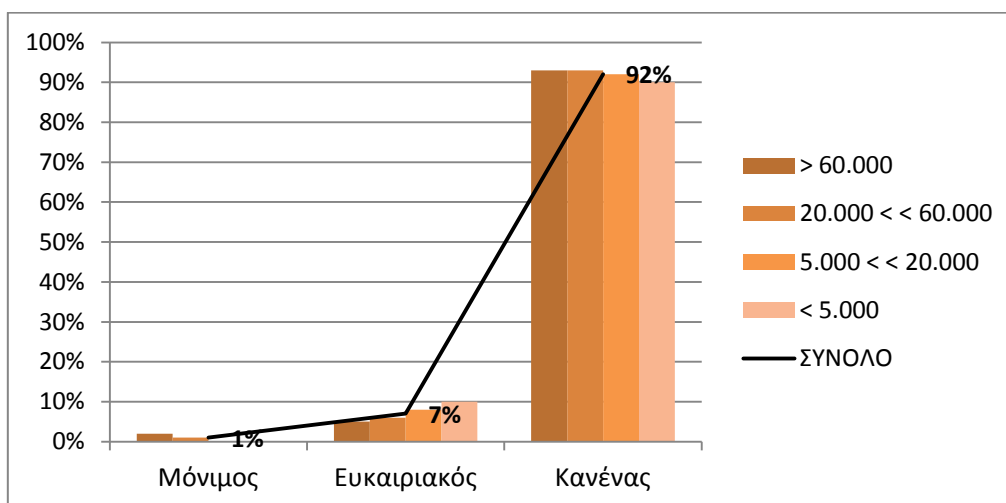
**Διάγραμμα 11:** Βαθμός απασχόλησης των Στελεχών ΤΠΕ με συγκεκριμένες δραστηριότητες [ερώτηση Β.1.4]



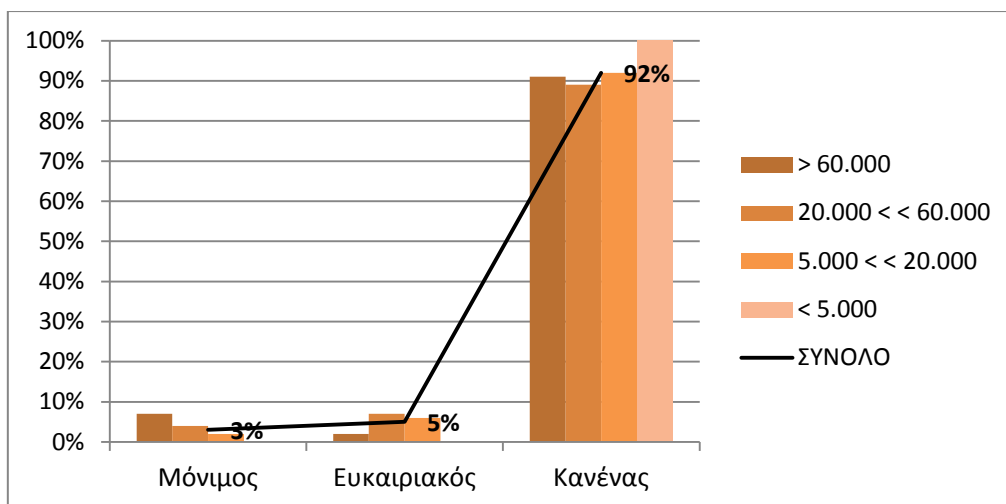
**Διάγραμμα 12:** Τρόπος υποστήριξης από Εταιρείες ΤΠΕ [ερώτηση Β.1.5]



**Διάγραμμα 13:** Τρόπος υποστήριξης από Μεμονωμένους Συμβούλους [ερώτηση Β.1.5]

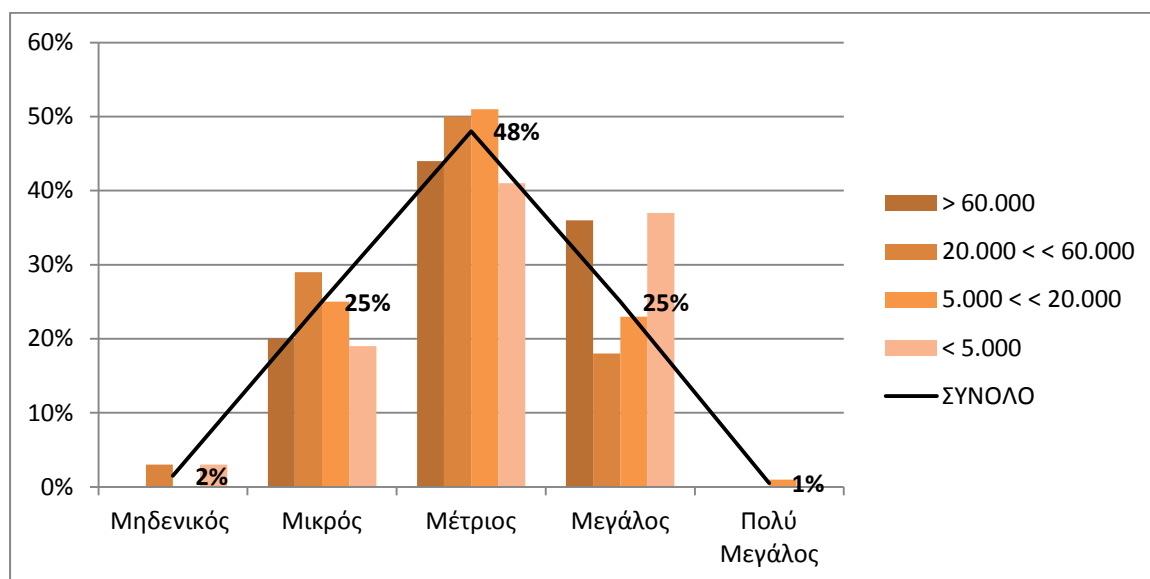


**Διάγραμμα 14:** Τρόπος υποστήριξης από Εθελοντικές Ψηφιακές Κοινότητες



**Διάγραμμα 15:** Τρόπος υποστήριξης από Δημοτικές Επιχειρήσεις [ερώτηση Β.1.5]

Σχετικά με το **επίπεδο κατάρτισης** στις ΤΠΕ του **συνόλου των υπαλλήλων γραφείου** του δήμου, μόνο στο 26% των δήμων οι εργαζόμενοι έχουν σε μεγάλο ή πολύ μεγάλο βαθμό επαρκείς ψηφιακές δεξιότητες για να λειτουργήσουν τις εφαρμογές, στο 48% των δήμων σε μέτριο βαθμό, στο 25% σε μικρό βαθμό και στο 2% σε μηδενικό βαθμό [Διάγραμμα 16]. Ανά επίπεδο δήμου, οι απαντήσεις των μεγάλων μοιάζουν με τις απαντήσεις των πολύ μικρών δήμων και οι απαντήσεις των μεσαίων με τις απαντήσεις των μικρών δήμων. Η πρώτη κατηγορία δήμων φαίνεται να χαρακτηρίζεται από μεγαλύτερη επάρκεια ως προς τις ψηφιακές δεξιότητες των εργαζομένων αλλά πιθανότατα για διαφορετικό λόγο σε κάθε είδος δήμου. Στους μεγάλους δήμους, δηλαδή, είναι πιθανόν ότι υπάρχει ανθρώπινο δυναμικό με υψηλότερες ψηφιακές δεξιότητες συγκρινόμενο με τους εργαζόμενους δήμων με μικρότερο πληθυσμό. Από την άλλη πλευρά, η υψηλότερη επάρκεια ψηφιακών

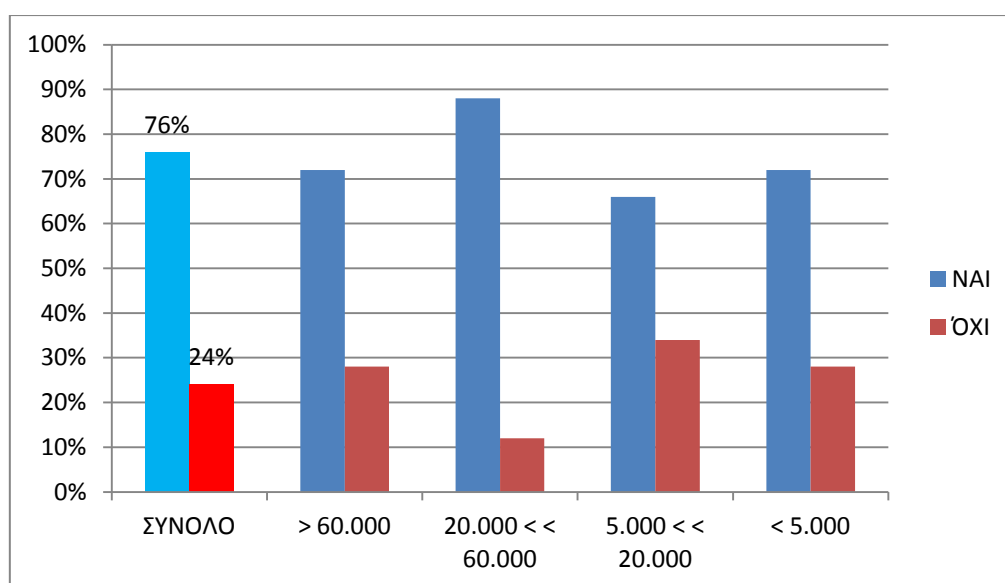


**Διάγραμμα 16:** Βαθμός επάρκειας Ψηφιακών Δεξιοτήτων των εργαζομένων [ερώτηση Γ.2]

δεξιοτήτων των εργαζομένων των πολύ μικρών δήμων συγκρινόμενη με την επάρκεια δεξιοτήτων σε μικρούς και μεσαίους δήμους πιθανότατα οφείλεται στον περιορισμένο αριθμό ηλεκτρονικών εφαρμογών που διαθέτουν οι πολύ μικροί δήμοι με αποτέλεσμα να μη δημιουργούνται υψηλές απαιτήσεις ως προς τις ψηφιακές δεξιότητες του προσωπικού σε αυτό το είδος των δήμων.

## B.2 Υποδομές

Από το Διάγραμμα 17 φαίνεται ότι το 76% των δήμων διαθέτει **δημοτικό WiFi** ελεύθερα διαθέσιμο για τους πολίτες. Ανά επίπεδο δήμου, υπάρχει διαφοροποίηση προς τα πάνω των μεσαίων δήμων από τις υπόλοιπες κατηγορίες δήμων. Συγκεκριμένα, σχεδόν το 90% των μεσαίων δήμων διαθέτει δημοτικό WiFi για τους πολίτες ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά για τους μεγάλους, μικρούς και πολύ μικρούς δήμους είναι γύρω στο 70%.

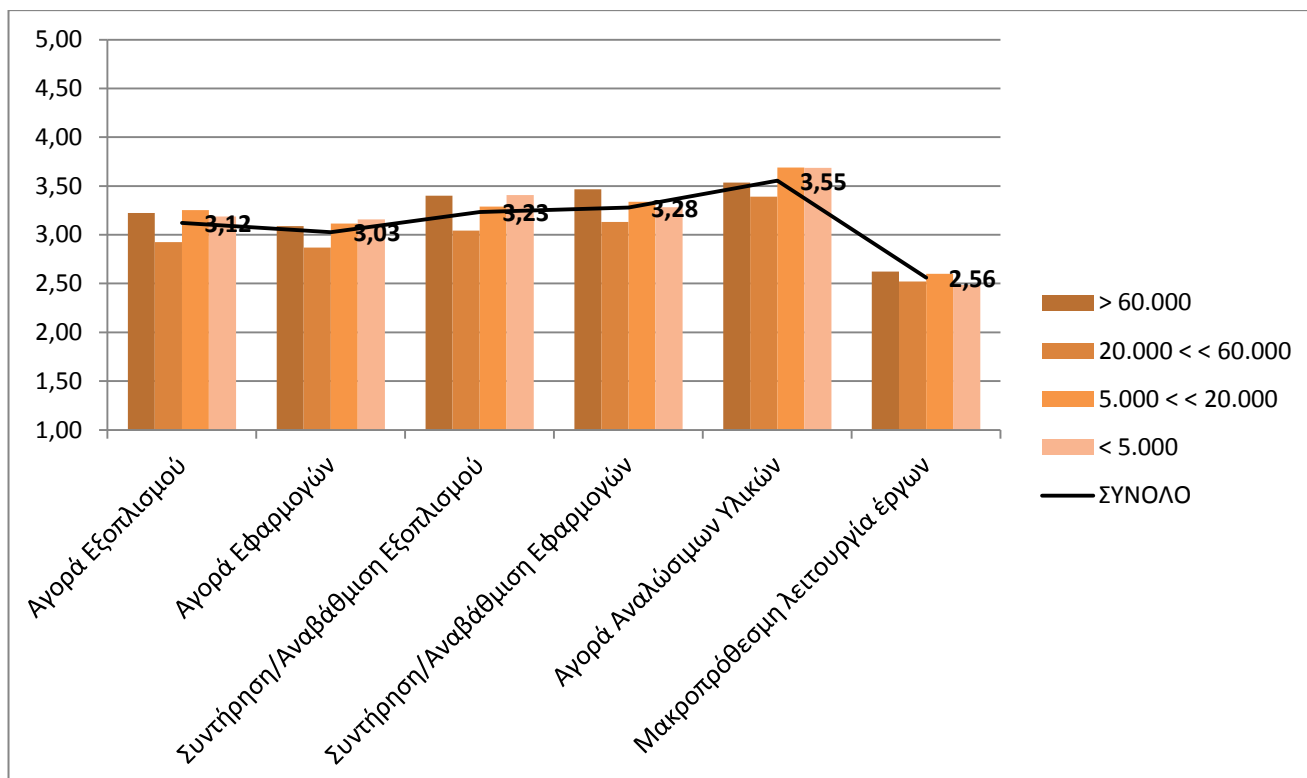


Διάγραμμα 17: Ύπαρξη δημοτικού δικτύου Wi-Fi για τους πολίτες [ερώτηση B.2.7]

## B.3 Χρηματικοί Πόροι

Το Διάγραμμα 18 απεικονίζει το βαθμό στον οποίο επαρκούν οι **δαπάνες** που κάνουν οι δήμοι από **ίδιους πόρους** για μια σειρά από ζητήματα που αφορούν την υποστήριξη στις ΤΠΕ. Κατά μέσο όρο σε μέτριο βαθμό επαρκούν οι δαπάνες των δήμων για την αγορά εφαρμογών και εξοπλισμού ενώ κάπως περισσότερο επαρκούν οι δαπάνες που κάνουν οι δήμοι για τη συντήρηση/αναβάθμιση του εξοπλισμού και των εφαρμογών. Σε ακόμα μεγαλύτερο βαθμό (μέτριο προς μεγάλο)

επαρκούν οι δαπάνες που κάνουν με δικούς τους πόρους για την αγορά αναλώσιμων υλικών. Για όλα τα παραπάνω δεν παρατηρούνται σημαντικές διαφοροποιήσεις ανά επίπεδο δήμου με μόνη εξαίρεση το γεγονός ότι οι μεσαίοι δήμοι εμφανίζουν σχετικά χαμηλότερη επίδοση από τους υπόλοιπους. Από αρκετά χαμηλότερη επάρκεια δαπανών (μέτριο προς μικρό βαθμό) χαρακτηρίζονται οι δήμοι όσον αφορά το θέμα της μακροπρόθεσμης λειτουργίας/συντήρησης/αναβάθμισης των έργων του Γ.Κ.Π.Σ. και Ε.Σ.Π.Α.. και μάλιστα με σχεδόν μηδενική διαφοροποίηση ανά επίπεδο δήμου.



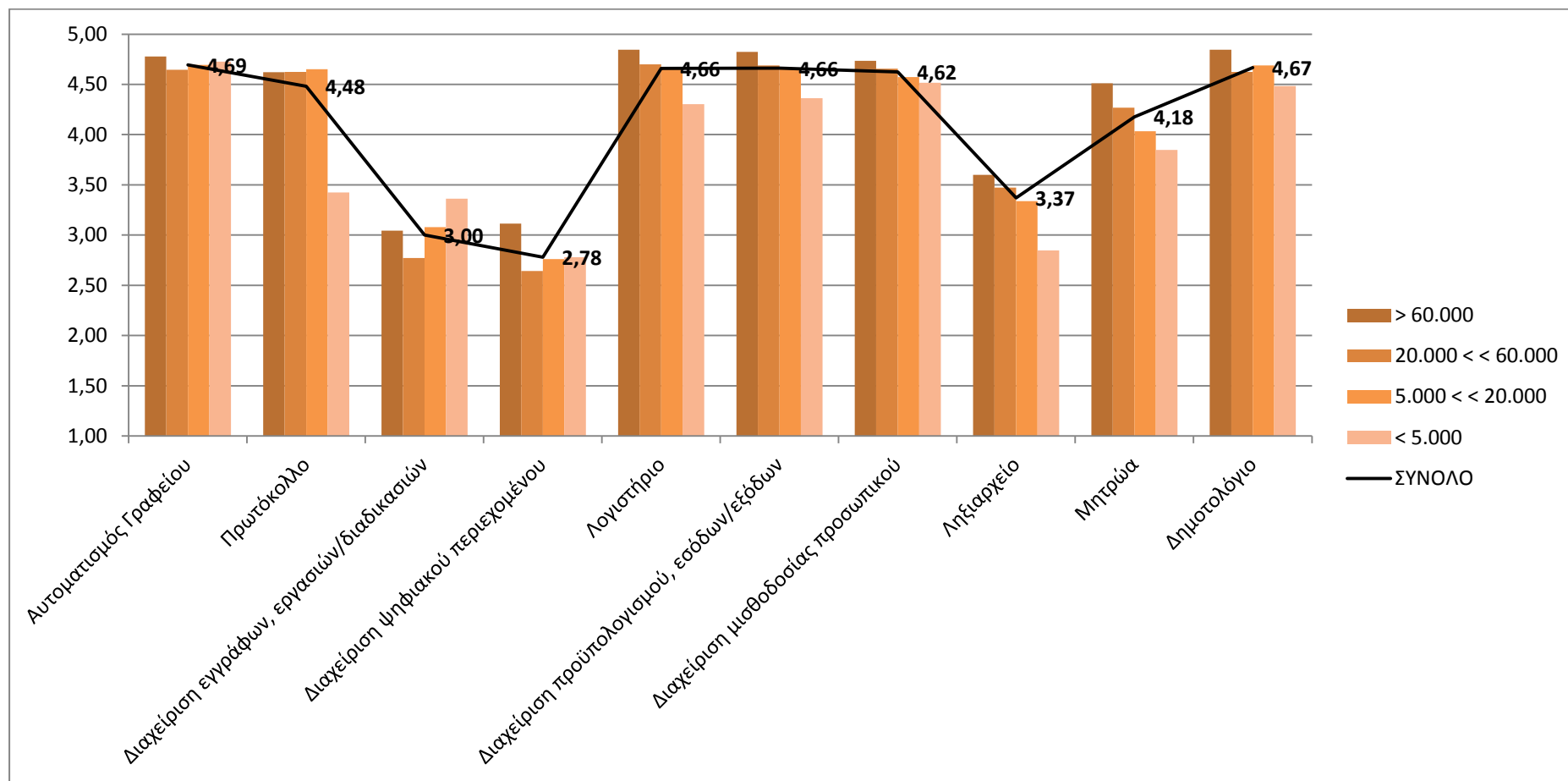
**Διάγραμμα 18:** Βαθμός επάρκειας δαπανών από Ίδιους Πόρους για ζητήματα υποστήριξης στις ΤΠΕ [ερώτηση Β.3.1]



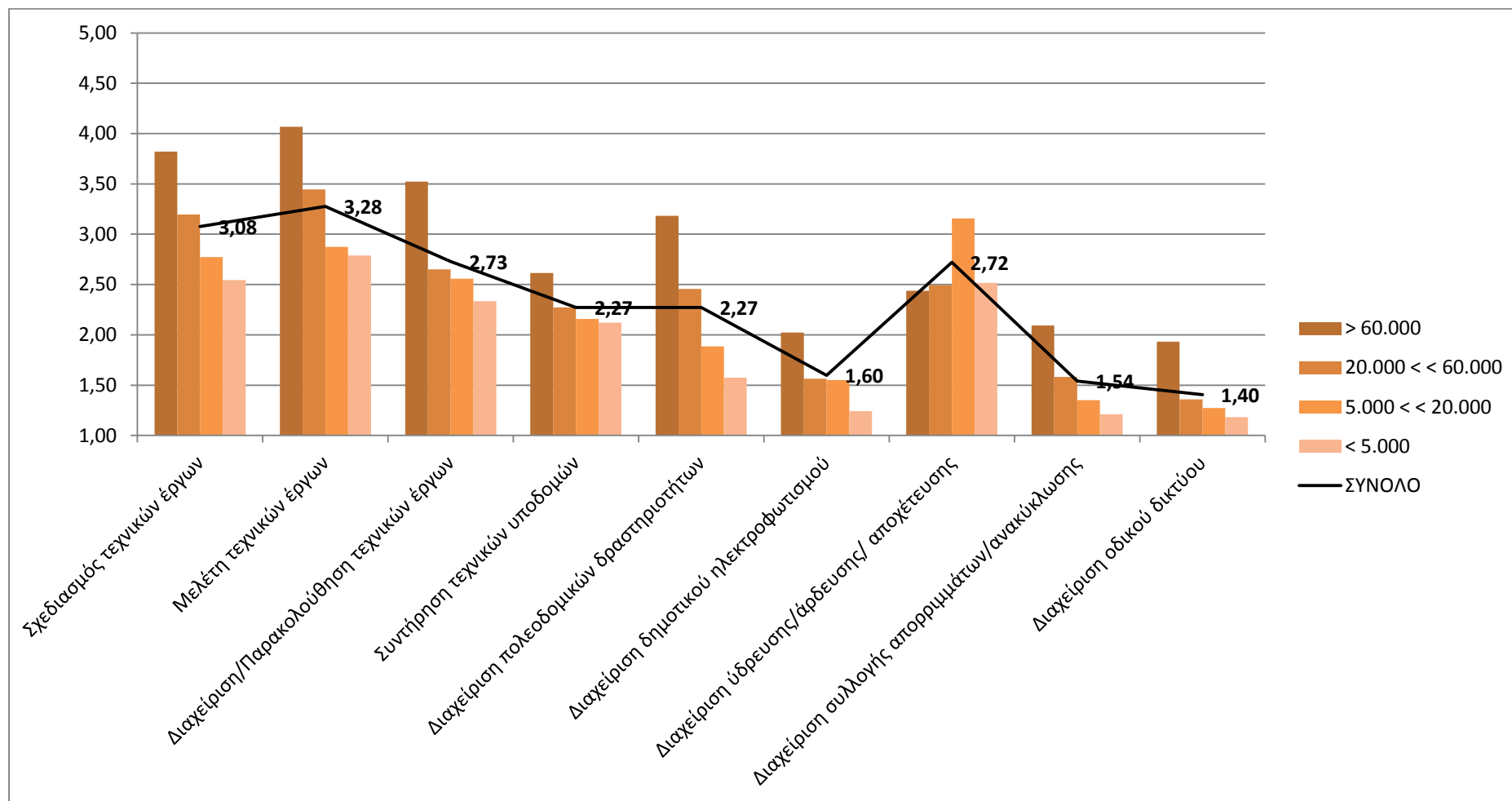
## Γ. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Στα Διαγράμματα 19 και 20 απεικονίζεται ο μέσος όρος του βαθμού στον οποίο οι Δήμοι χρησιμοποιούν **ηλεκτρονικές εφαρμογές** για μια σειρά από **λειτουργίες και αρμοδιότητες** τους. Σε πολύ μεγάλο βαθμό οι δήμοι χρησιμοποιούν εφαρμογές αυτοματισμού γραφείου (word, excel κλπ.), πρωτοκόλλου, δημοτολογίου αλλά και οικονομικές εφαρμογές όπως λογιστηρίου, διαχείρισης προϋπολογισμού/εσόδων/εξόδων και διαχείρισης μισθοδοσίας προσωπικού. Ως προς τις παραπάνω εφαρμογές, οι πολύ μικροί δήμοι εμφανίζουν σχετικά χαμηλότερες επιδόσεις από τους υπόλοιπους με χαρακτηριστικότερο παράδειγμα τις εφαρμογές πρωτοκόλλου, τις οποίες οι πολύ μικροί δήμοι χρησιμοποιούν σε μέτριο προς μεγάλο βαθμό κατά μέσο όρο. Επίσης, σε μεγάλο βαθμό χρησιμοποιούν οι δήμοι εφαρμογές μητρώων με τους μεγαλύτερους σε πληθυσμό δήμους να εμφανίζουν κατά κανόνα σχετικά καλύτερες επιδόσεις. Επιπλέον, σε μέτριο βαθμό χρησιμοποιούν εφαρμογές διαχείρισης εγγράφων, εργασιών/διαδικασιών και σε κάπως χαμηλότερο από μέτριο βαθμό εφαρμογές διαχείρισης ψηφιακού περιεχομένου.

Σε γενικές γραμμές, οι δήμοι χρησιμοποιούν κατά μέσο όρο σε πολύ χαμηλότερο βαθμό ηλεκτρονικές εφαρμογές που αφορούν το σχεδιασμό και παρακολούθηση **τεχνικών έργων** και τη διαχείριση **τεχνικών υποδομών** και υπηρεσιών που αφορούν τέτοιες υποδομές. Πιο συγκεκριμένα, σε μέτριο βαθμό χρησιμοποιούν εφαρμογές για το σχεδιασμό και τη μελέτη τεχνικών έργων (στατικών/ αρχιτεκτονικών/ οδοποιίας/ ηλεκτρομηχανολογικών) ενώ σε κάπως μικρότερο βαθμό εφαρμογές για τη διαχείριση/παρακολούθηση τέτοιων έργων αλλά και τη διαχείριση ύδρευσης/άρδευσης/αποχέτευσης. Σε μικρό βαθμό χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές εφαρμογές για τη συντήρηση τεχνικών υποδομών και τη διαχείριση πολεοδομικών δραστηριοτήτων ενώ σε μικρό προς μηδενικό βαθμό εφαρμογές για τη διαχείριση δημοτικού ηλεκτροφωτισμού, τη διαχείριση της συλλογής απορριμμάτων/ανακύκλωσης και τη διαχείριση οδικού δικτύου. Για τις παραπάνω λειτουργίες σημειώνονται μεγαλύτερες διαφοροποιήσεις μεταξύ διαφορετικών κατηγοριών δήμων ως προς τη χρήση ηλεκτρονικών εφαρμογών και οι σημαντικότερες από αυτές συνίστανται στην εμφανώς υψηλότερη επίδοση των μεγάλων δήμων σε σχέση με τους υπόλοιπους. Αξιοσημείωτη είναι και η υψηλότερη επίδοση των μικρών δήμων από τους υπόλοιπους στη χρήση εφαρμογών για τη διαχείριση ύδρευσης/άρδευσης/αποχέτευσης.

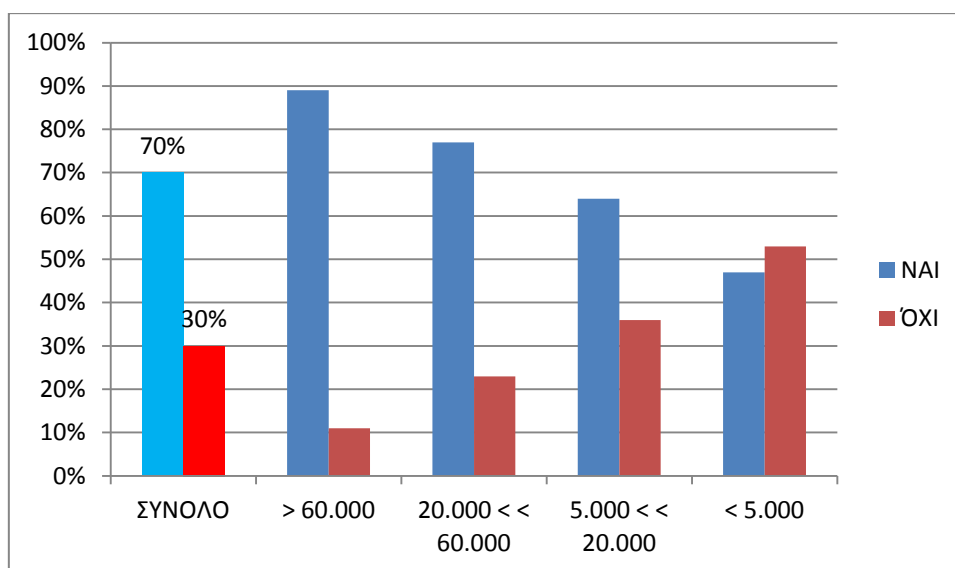


**Διάγραμμα 19:** Βαθμός χρήσης ηλεκτρονικών εφαρμογών για συγκεκριμένες λειτουργίες/αρμοδιότητες [ερώτηση Γ.1]

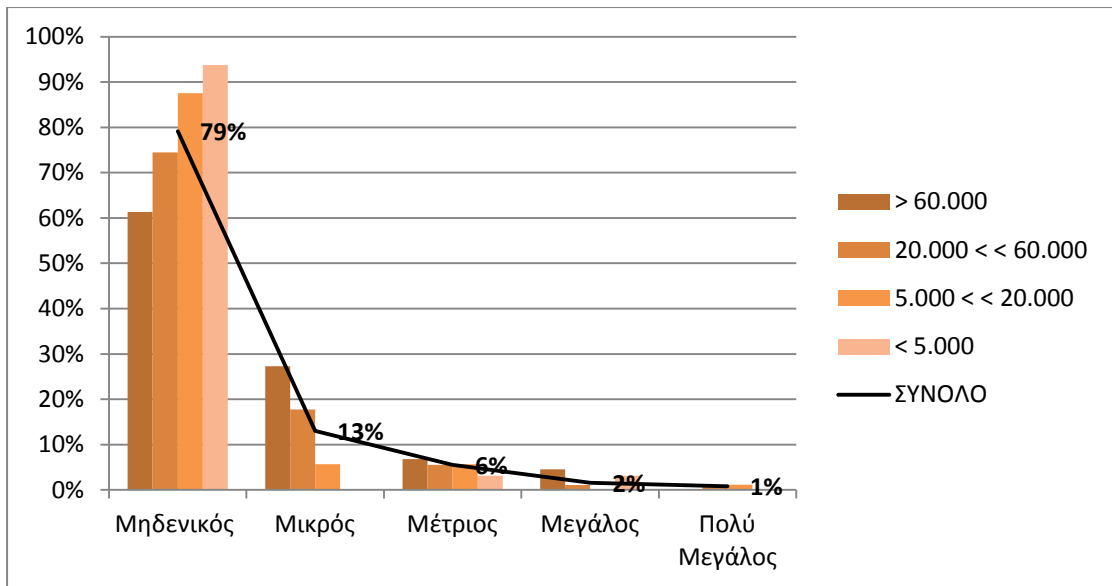


**Διάγραμμα 20:** Βαθμός χρήσης ηλεκτρονικών εφαρμογών για συγκεκριμένες λειτουργίες/αρμοδιότητες [ερώτηση Γ.1]

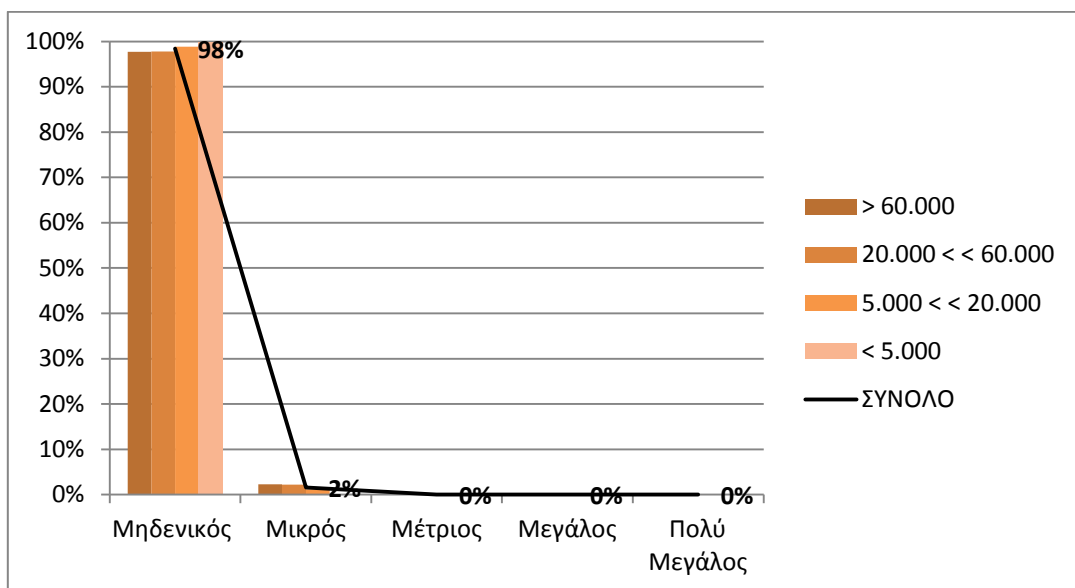
Τα Διαγράμματα 21-24 αφορούν τη χρήση αλλά και ανάπτυξη εφαρμογών Ελεύθερου Λογισμικού/Λογισμικού Ανοικτού Κώδικα (**ΕΛ/ΛΑΚ**) από τους δήμους. Καταρχήν, το 70% των ερωτώμενων απαντά ότι **γνωρίζει τι είναι το ΕΛ/ΛΑΚ** ενώ το 30% απαντά ότι δε γνωρίζει [Διάγραμμα 21]. Το ποσοστό των θετικών απαντήσεων είναι συνάρτηση του μεγέθους των δήμων και κυμαίνεται από 89% στους μεγάλους δήμους έως 47% στους πολύ μικρούς δήμους. Ο βαθμός **ανάπτυξης** εφαρμογών ΕΛ/ΛΑΚ από τους ίδιους τους δήμους εμφανίζεται μικρός και συγκεκριμένα το 79% των δήμων δεν αναπτύσσει καθόλου τέτοιου είδους εφαρμογές και μόλις το 3% αναπτύσσει σε μεγάλο και πολύ μεγάλο βαθμό [Διάγραμμα 22]. Και ο βαθμός ανάπτυξης εφαρμογών ΕΛ/ΛΑΚ έχει θετική σχέση με το μέγεθος των δήμων. Ενδεικτικά, το 39% των μεγάλων δήμων αναπτύσσει εφαρμογές έστω σε μικρό βαθμό ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά στους μικρούς και πολύ μικρούς δήμους είναι 12% και 6%. Επιπρόσθετα, το ποσοστό των δήμων που αναπτύσσει εφαρμογές ΕΛ/ΛΑΚ σε συνεργασία με άλλους δήμους είναι μηδαμινό (2%) [Διάγραμμα 23]. Ο βαθμός **χρήσης** εφαρμογών ΕΛ/ΛΑΚ είναι επίσης μικρός έως μηδενικός στους περισσότερους δήμους. Οι περισσότερες εφαρμογές που απεικονίζονται στο Διάγραμμα 24 χρησιμοποιούνται κατά μέσο όρο σε μηδενικό βαθμό με εξαίρεση το Mozilla-Firefox που χρησιμοποιείται σε μέτριο προς μεγάλο βαθμό, το Open office που χρησιμοποιείται σε μέτριο προς μικρό βαθμό, το MySQL και εφαρμογές για τη δημιουργία και διαχείριση περιεχομένου ιστοχώρων που χρησιμοποιούνται σε μικρό βαθμό και το PHP που χρησιμοποιείται σε μικρό προς μηδενικό βαθμό.



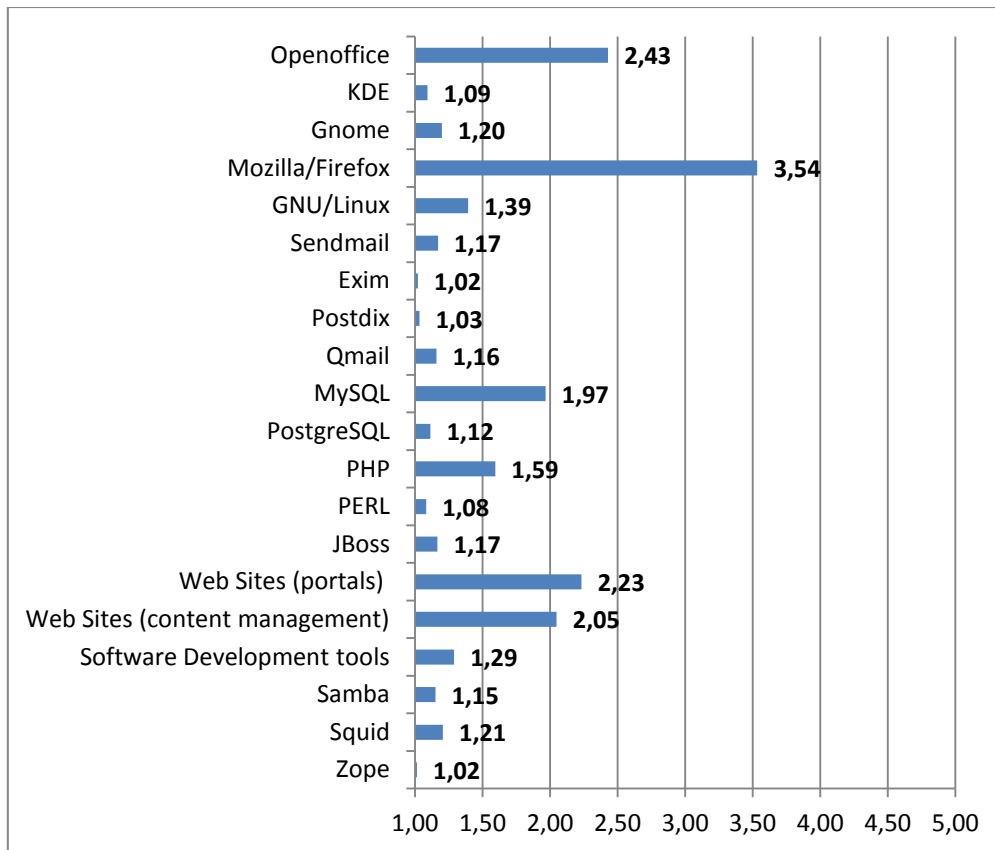
**Διάγραμμα 21:** Γνώση ΕΛ/ΛΑΚ από το στέλεχος που απάντησε στην έρευνα [ερώτηση Γ.3]



**Διάγραμμα 22:** Βαθμός ανάπτυξης εφαρμογών ΕΛ/ΛΑΚ [ερώτηση Γ.3.1]



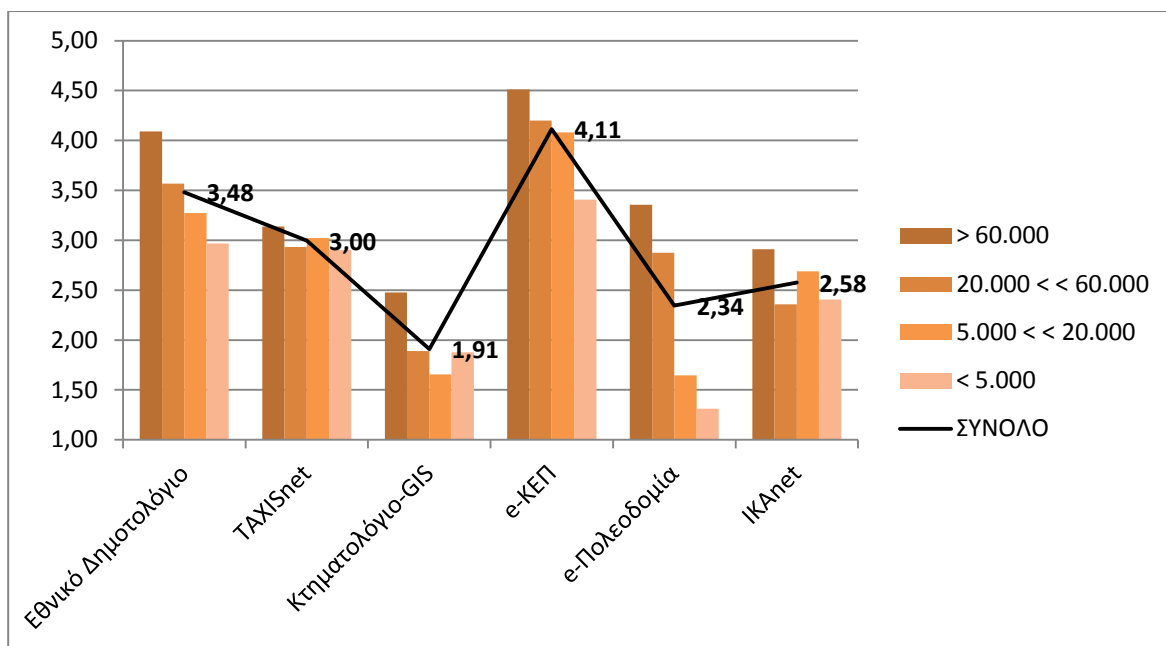
**Διάγραμμα 23:** Βαθμός ανάπτυξης εφαρμογών ΕΛ/ΛΑΚ σε συνεργασία με άλλους δήμους [ερώτηση Γ.3.2]



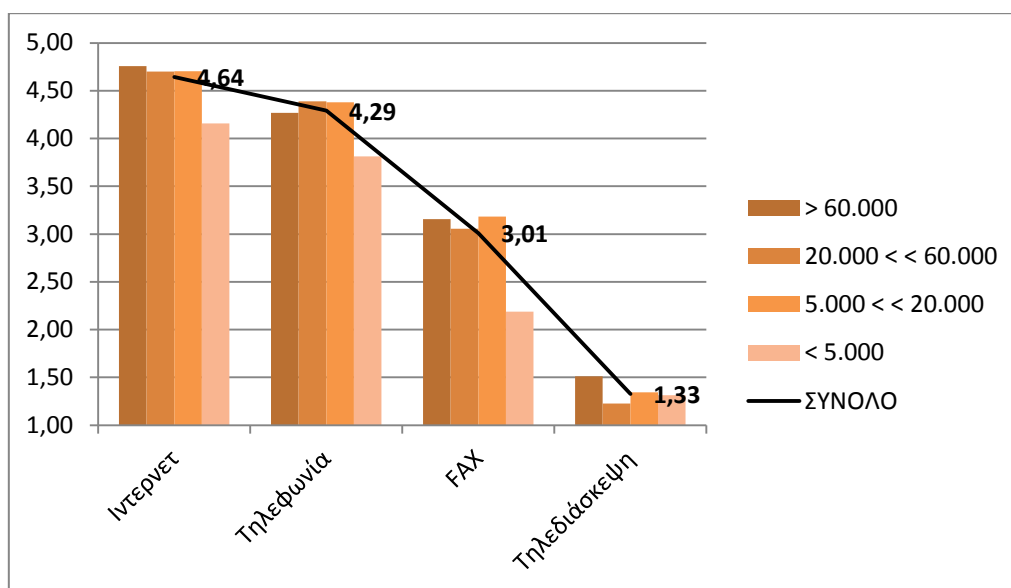
**Διάγραμμα 24:** Βαθμός χρήσης εφαρμογών ΕΛ/ΛΑΚ [ερώτηση Γ.3.3]

Το Διάγραμμα 25 απεικονίζει το βαθμό αξιοποίησης από τους δήμους **κεντρικών πληροφοριακών συστημάτων** της δημόσιας διοίκησης. Σε μεγάλο βαθμό κατά μέσο όρο αξιοποιείται το e-ΚΕΠ, σε μέτριο προς μεγάλο βαθμό το Εθνικό Δημοτολόγιο και σε μέτριο βαθμό το TAXISnet. Σε μέτριο προς μικρό βαθμό αξιοποιείται το ΙΚΑnet και το e-Πολεοδομία και σε μικρό βαθμό η πλατφόρμα GIS του Κτηματολογίου. Οι μεγαλύτερες διαφοροποιήσεις ανά επίπεδο δήμου εμφανίζονται για το e-Πολεοδομία καθώς οι μεγάλοι και μεσαίοι δήμοι το αξιοποιούν κατά μέσο όρο σε μέτριο βαθμό ενώ οι μικροί και πολύ μικροί δήμοι σε μικρό προς μηδενικό βαθμό. Μικρότερες διαφοροποιήσεις εμφανίζονται για το Εθνικό Δημοτολόγιο, το e-ΚΕΠ και την πλατφόρμα GIS του Κτηματολογίου με τους μεγαλύτερους δήμους να παρουσιάζουν σε γενικές γραμμές υψηλότερο βαθμό αξιοποίησης. Σχεδόν καμία διαφοροποίηση δεν εμφανίζεται στο βαθμό αξιοποίησης του TAXISnet.

Όσον αφορά το **δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»**, κατά μέσο όρο οι δήμοι το αξιοποιούν σε πολύ μεγάλο βαθμό για υπηρεσίες ίντερνετ και σε μεγάλο βαθμό για τηλεφωνία [Διάγραμμα 26]. Για υπηρεσίες FAX το αξιοποιούν σε μέτριο βαθμό και σχεδόν σε μηδενικό βαθμό για τηλεδιάσκεψη. Οι πολύ μικροί δήμοι φαίνονται να διαφοροποιούνται προς τα κάτω από τις υπόλοιπες κατηγορίες δήμων με τη μεγαλύτερη διαφοροποίηση να σημειώνεται για τις υπηρεσίες FAX.

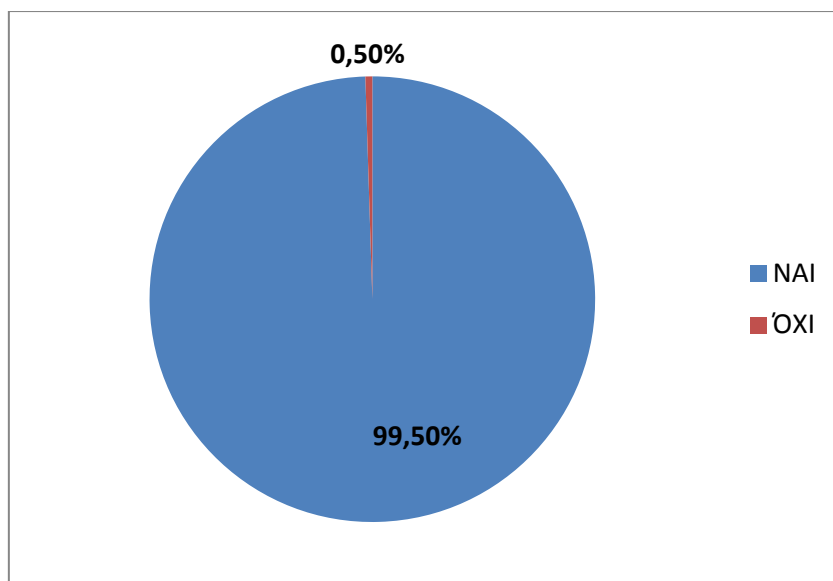


**Διάγραμμα 25:** Βαθμός αξιοποίησης κεντρικών πληροφοριακών συστημάτων δημόσιας διοίκησης [ερώτηση Γ.4]

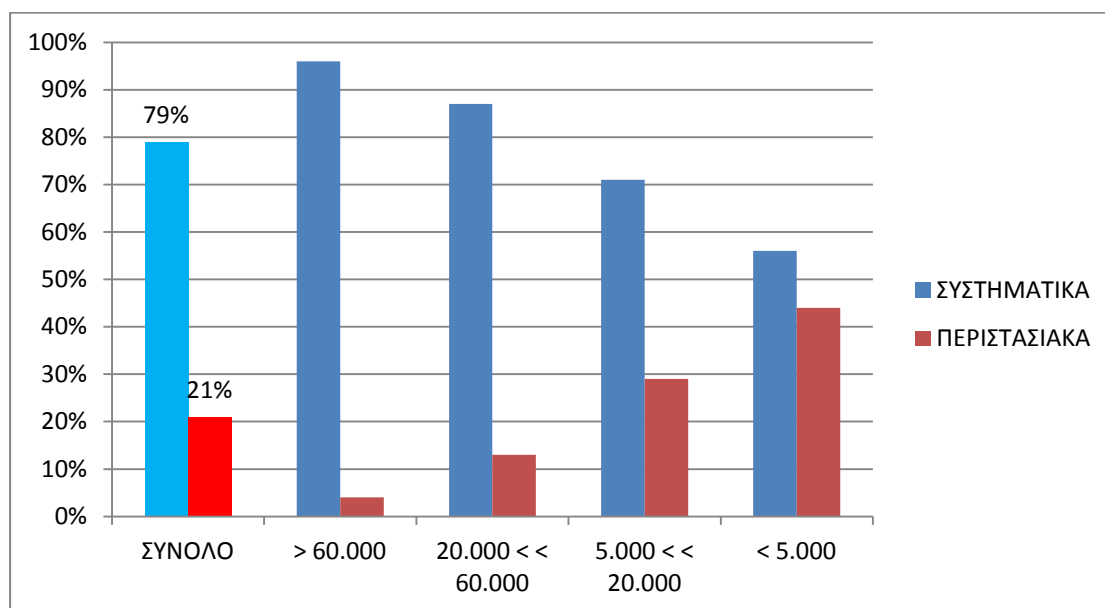


**Διάγραμμα 26:** Βαθμός αξιοποίησης του δικτύου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» [ερώτηση Γ.5]

Ως προς την παρουσία τους στο διαδίκτυο, μόνο ένας Καλλικρατικός δήμος από τους 256 που συμμετείχαν στην έρευνα απάντησε πως δε διαθέτει **διαδικτυακό τόπο** [Διάγραμμα 27]. Το 79% των υπόλοιπων δήμων τον **ενημερώνει συστηματικά** και το 21% **περιστασιακά** [Διάγραμμα 28]. Η παραπάνω αναλογία διαφοροποιείται ανά επίπεδο δήμου και συγκεκριμένα το 96% των μεγάλων, το 87% των μεσαίων, το 71% των μικρών και το 56% των πολύ μικρών δήμων ενημερώνει το διαδικτυακό του τόπο συστηματικά.



**Διάγραμμα 27:** Ύπαρξη Διαδικτυακού Τόπου [ερώτηση Γ.6]



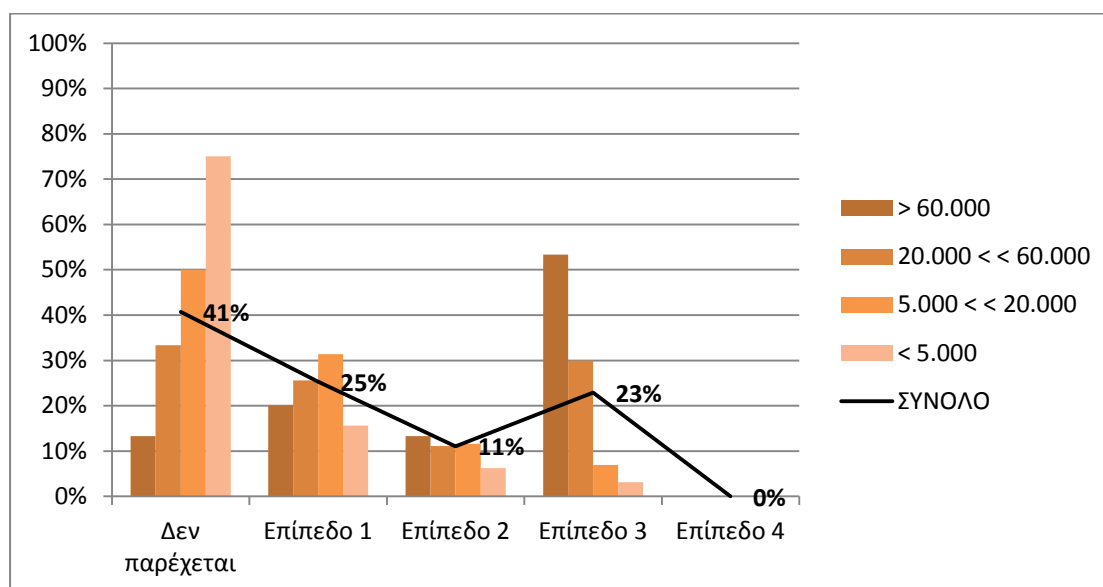
**Διάγραμμα 28:** Βαθμός ενημέρωσης του διαδικτυακού τόπου [ερώτηση Γ.6.2]

Όσον αφορά τις **ηλεκτρονικές υπηρεσίες**, πάνω από τους μισούς δήμους που συμμετείχαν στην έρευνα δεν παρέχουν καθόλου ή σχεδόν καθόλου τέτοιου είδους υπηρεσίες μέσω του διαδικτυακού τους τόπου [Διαγράμματα 29 – 39]. Υπάρχει μεγάλη διαφοροποίηση ανά επίπεδο δήμου ως προς το παραπάνω ζήτημα. Συγκεκριμένα, από τους μεγάλους δήμους, το ποσοστό που δεν παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες κυμαίνεται από 13% (έκδοση πιστοποιητικών) έως 44% (υγεία/κοινωνική φροντίδα) ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των μικρών δήμων κυμαίνεται από 50% (έκδοση πιστοποιητικών) έως 84% (υγεία/κοινωνική φροντίδα)

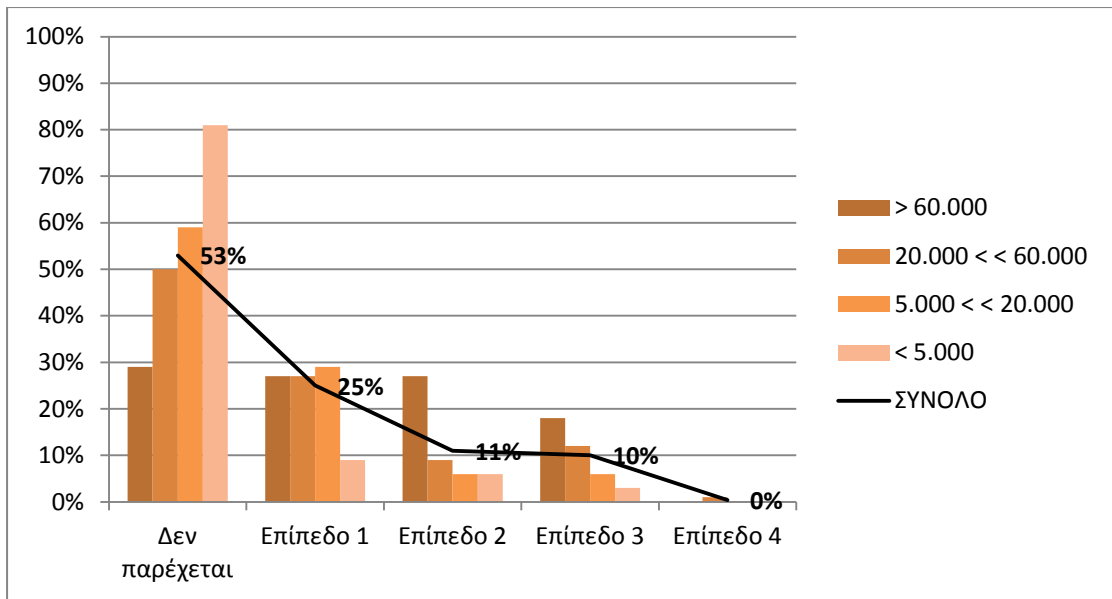


και των πολύ μικρών δήμων κυμαίνεται από 75% (έκδοση πιστοποιητικών) έως 91% (άδειες κατάληψης κοινόχρηστων χώρων).

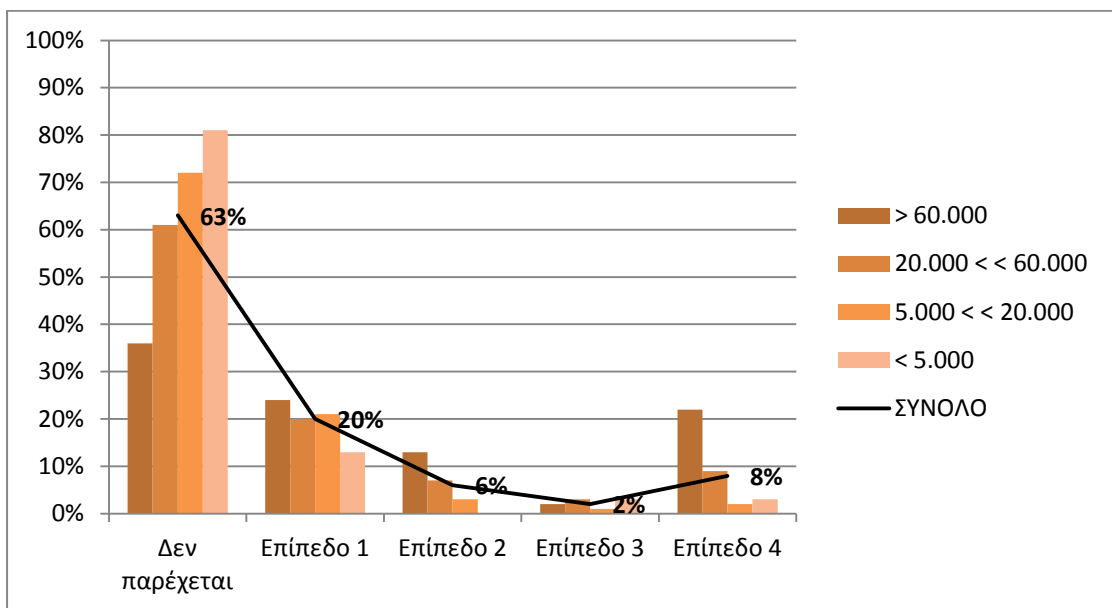
Από τους δήμους που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι περισσότεροι από αυτούς παρέχουν μέσω του ιστοχώρου απλή πληροφόρηση για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας (δικαιολογητικά, εμπλεκόμενοι φορείς, σειρά συναλλαγών) [**επίπεδο 1** (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β)] και ένα ποσοστό αυτών δίνει και τη δυνατότητα στους δημότες/επιχειρήσεις να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ.) [**επίπεδο 2** (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β)] ώστε να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το δήμο. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες **επιπέδου 3** (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β) παρέχουν κυρίως οι μεγάλοι (53%) και μεσαίοι (30%) δήμοι μόνο για την έκδοση ατομικών και οικογενειακών πιστοποιητικών/βεβαιώσεων ενώ υπηρεσίες **επιπέδου 4** (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β) προσφέρει ένα μικρό ποσοστό των μεγάλων (20%-22%) και μεσαίων (8%-9%) δήμων για την πληρωμή λογαριασμών (δημοτικά τέλη, φόροι, πρόστιμα κλπ.) από δημότες και επιχειρήσεις κυρίως μέσω e-banking. Σημειώνουμε ότι η χρήση υπηρεσιών επιπέδου 3 και 4 από δημότες/ επιχειρήσεις είναι πολύ χαμηλή στους περισσότερους δήμους. Μόνο στο θέμα του τουρισμού δεν παρουσιάζονται σημαντικές διαφοροποιήσεις ανά μέγεθος δήμου. Σε αυτό το θέμα το 42% των δήμων δεν παρέχει καθόλου ηλεκτρονικές υπηρεσίες, το 47% παρέχει απλή πληροφόρηση (επίπεδο 1), το 9% προσφέρει υπηρεσίες επιπέδου 2 και μόλις το 2% παρέχει υπηρεσίες επιπέδου 3 ή/και 4.



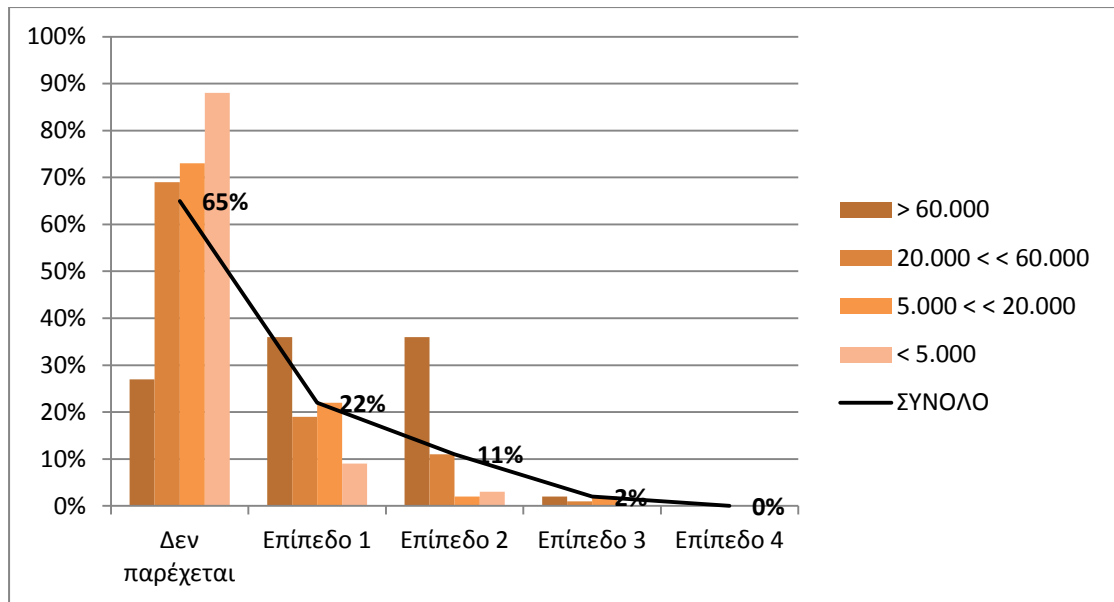
**Διάγραμμα 29:** Ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας για την έκδοση ατομικών, οικογενειακών πιστοποιητικών/βεβαιώσεων [ερώτηση Γ.7]



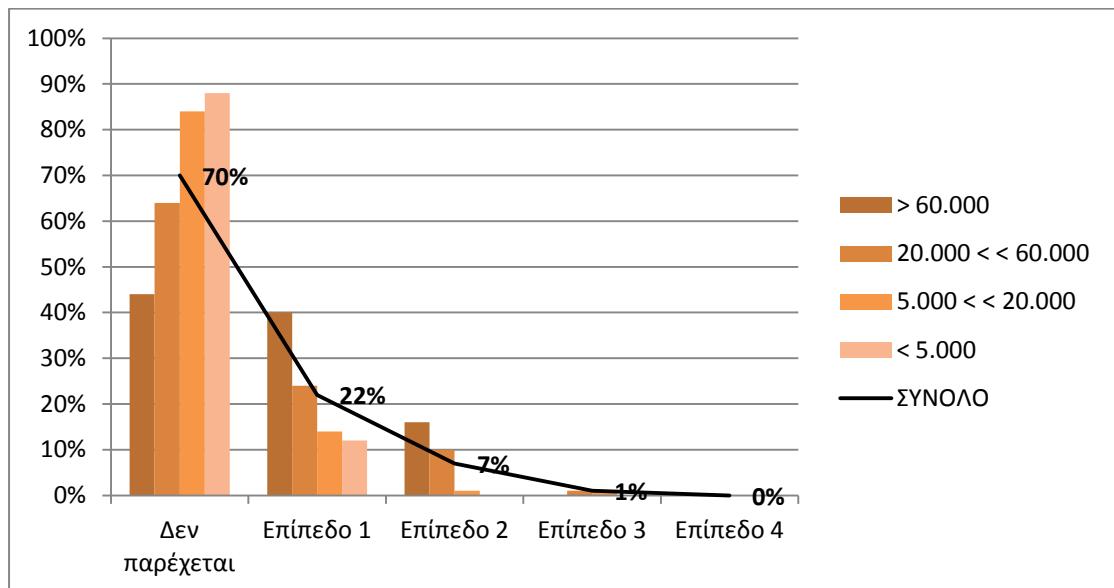
**Διάγραμμα 30:** Ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας για την εγγραφή/διαγραφή/αλλαγή στοιχείων πολιτών στα δημοτικά μητρώα [ερώτηση Γ.7]



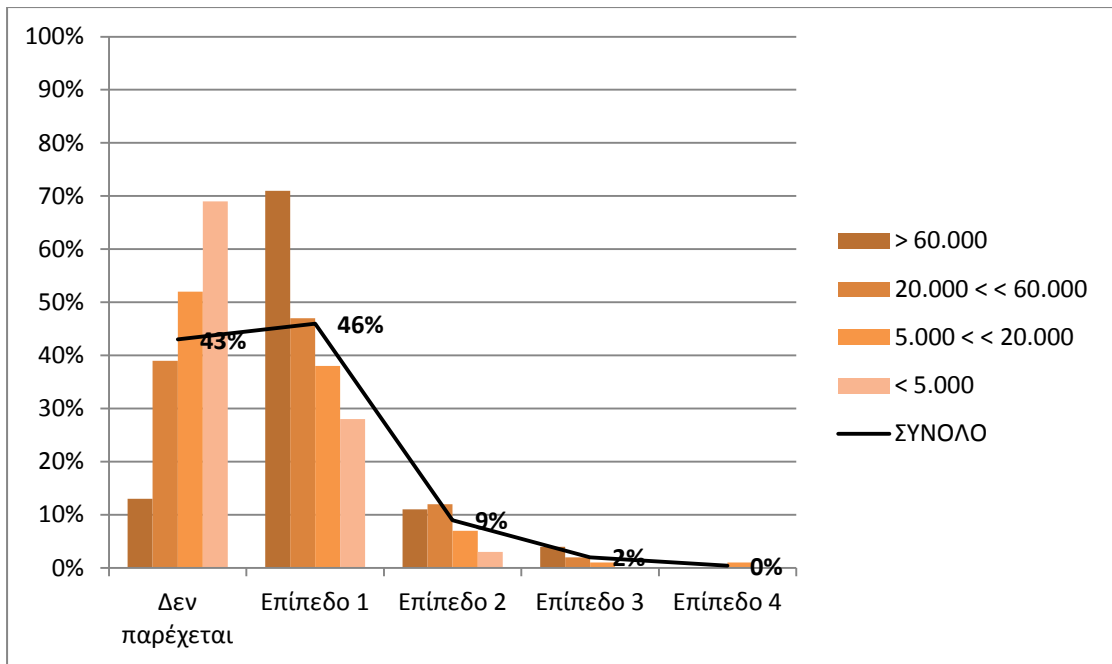
**Διάγραμμα 31:** Ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας για την πληρωμή λογαριασμών από δημότες [ερώτηση Γ.7]



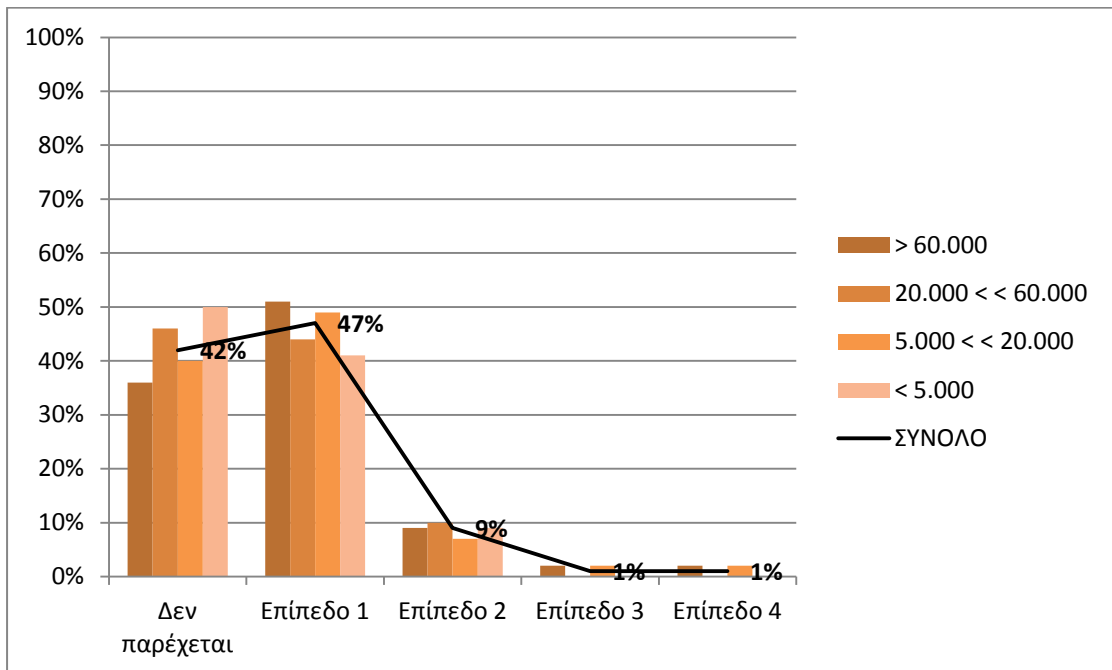
**Διάγραμμα 32:** Ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας για την έκδοση ατομικών αδειών επαγγελματικής δραστηριότητας [ερώτηση Γ.7]



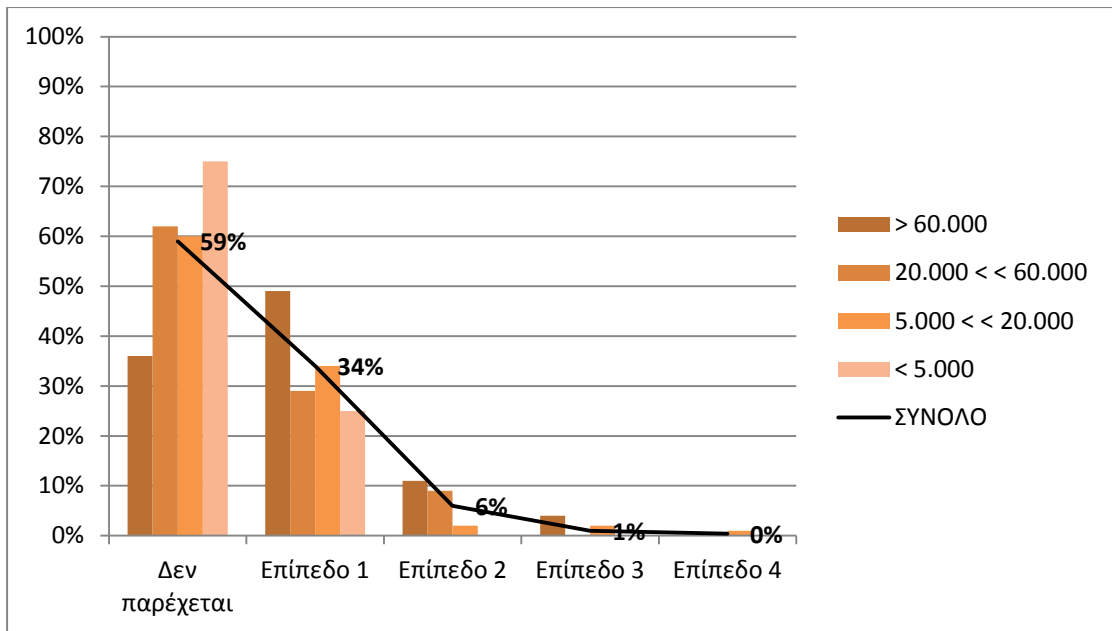
**Διάγραμμα 33:** Ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας στο θέμα Υγεία & Κοινωνική Φροντίδα [ερώτηση Γ.7]



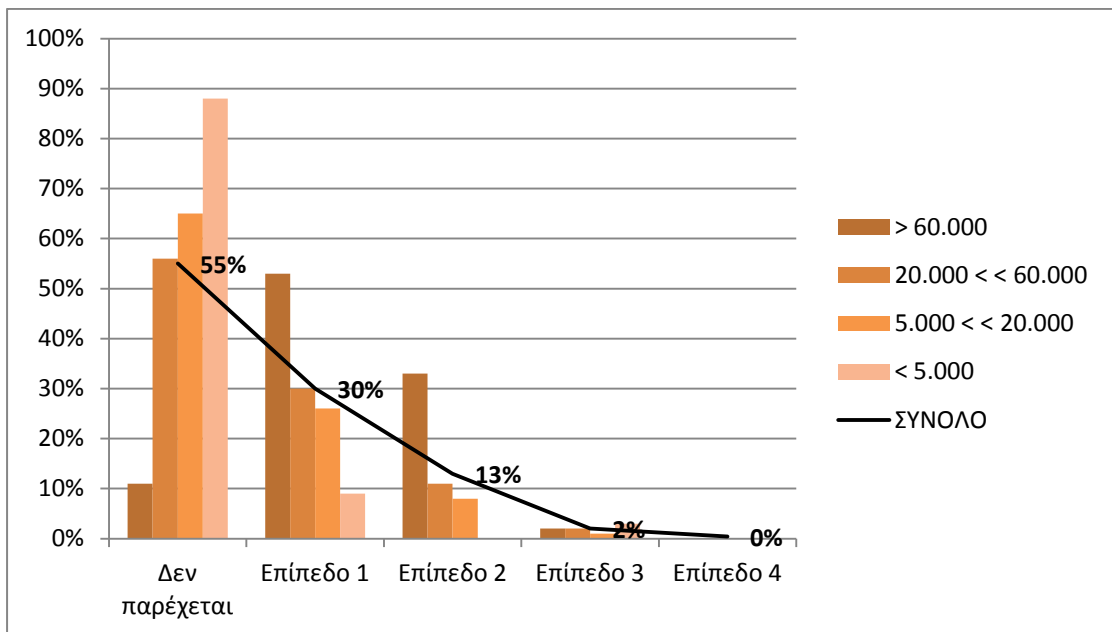
**Διάγραμμα 34:** Ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας στο θέμα Αθλητισμός/Πολιτισμός/Ψυχαγωγία [ερώτηση Γ.7]



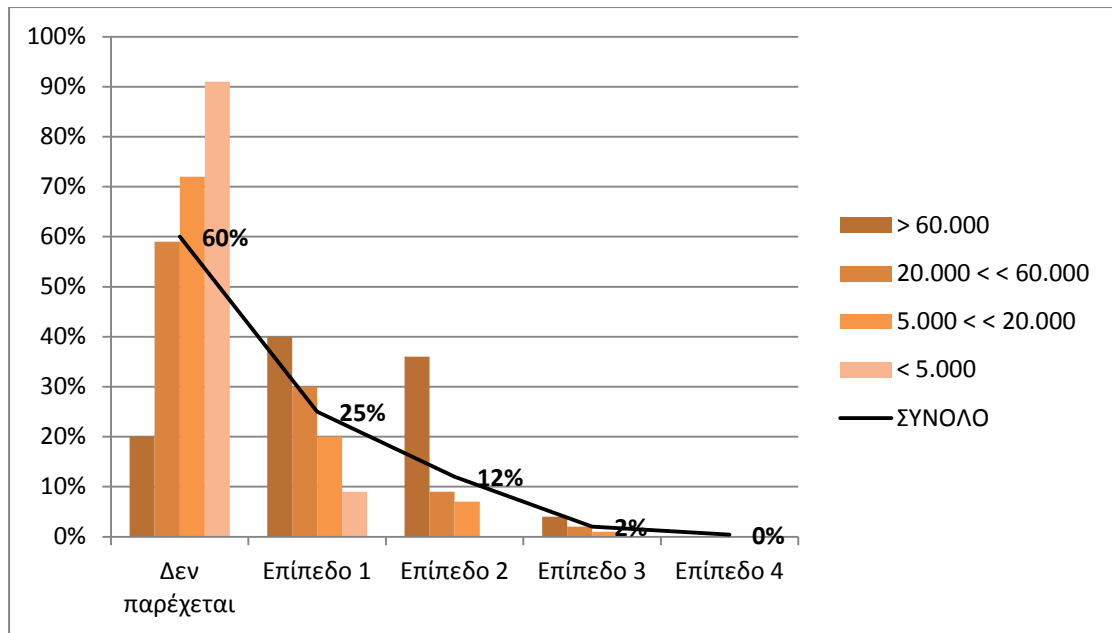
**Διάγραμμα 35:** Ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας στο θέμα Τουρισμός [ερώτηση Γ.7]



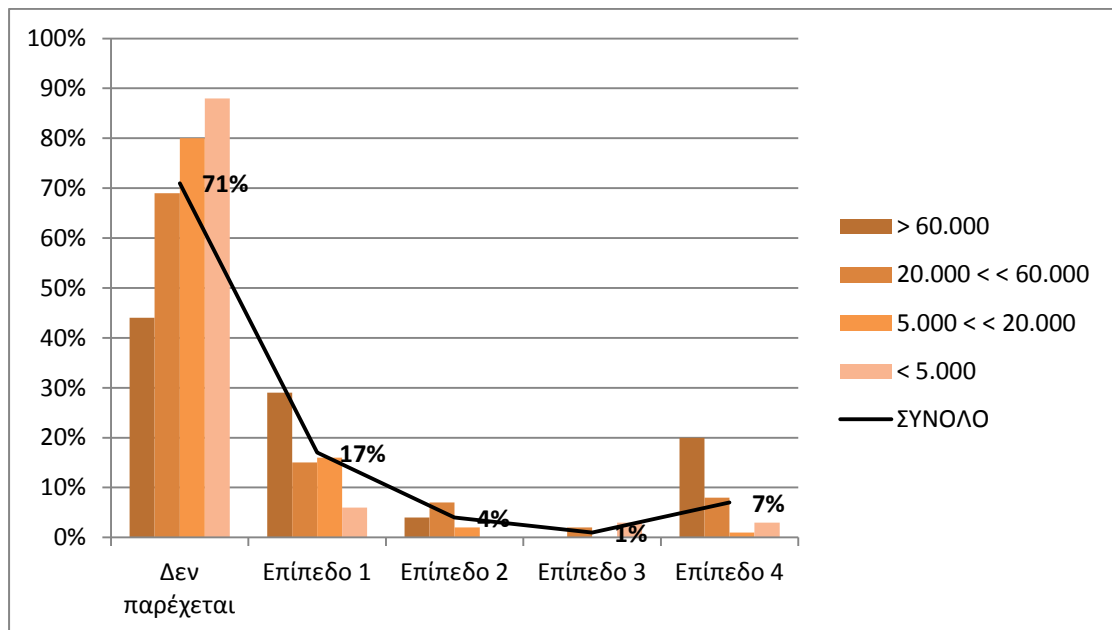
**Διάγραμμα 36:** Ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας για την ενίσχυση της τοπικής ανάπτυξης-επιχειρηματικότητας [ερώτηση Γ.7]



**Διάγραμμα 37:** Ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας για την έκδοση αδειών ίδρυσης και λειτουργίας επιχείρησης [ερώτηση Γ.7]



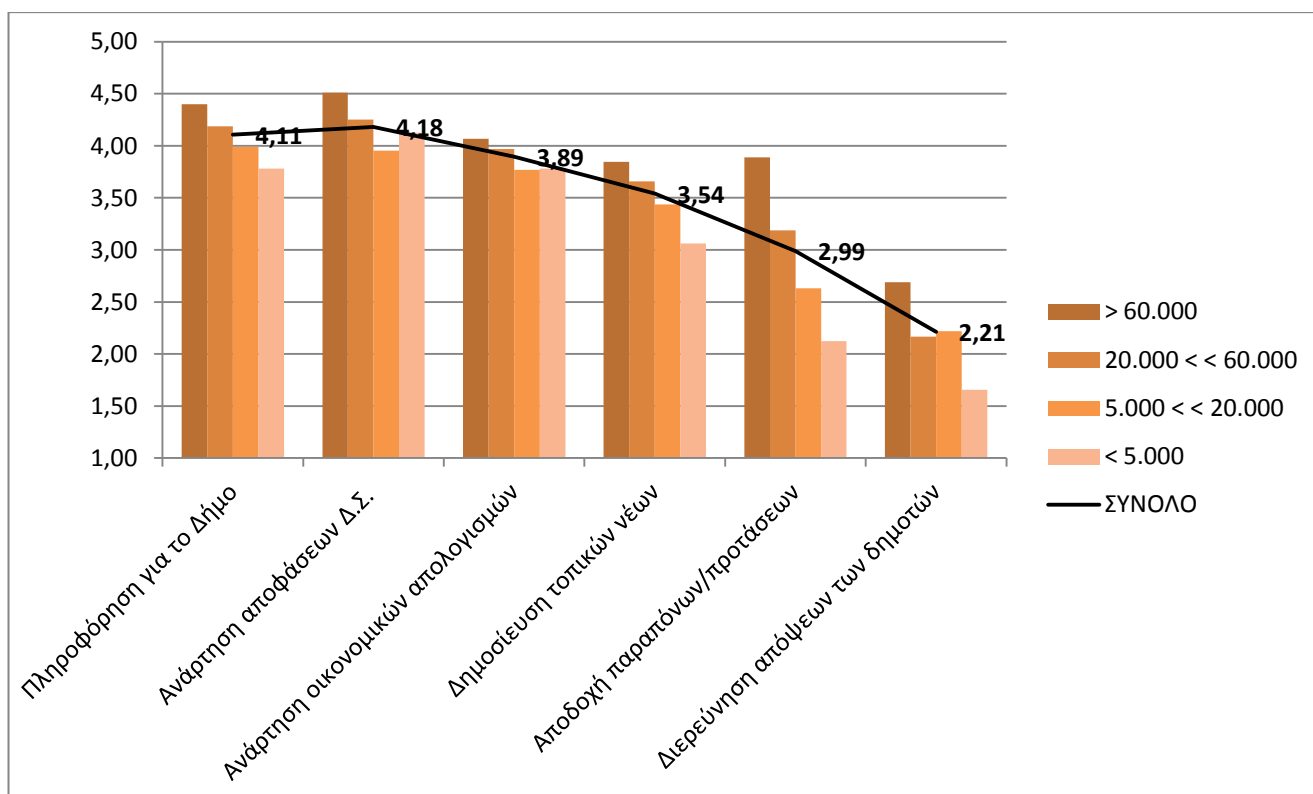
**Διάγραμμα 38:** Ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας για την έκδοση αδειών κατάληψης κοινόχρηστων χώρων [ερώτηση Γ.7]



**Διάγραμμα 39:** Ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας για την πληρωμή λογαριασμών από επιχειρήσεις [ερώτηση Γ.7]

Το Διάγραμμα 40 αφορά το βαθμό **ενημέρωσης των πολιτών** από το δήμο και τη **διαβούλευση** μαζί τους μέσω του διαδικτυακού τόπου. Κατά μέσο όρο οι δήμοι παρέχουν σε μεγάλο βαθμό πληροφόρηση για την εσωτερική τους δομή και οργάνωση (οργανόγραμμα, στοιχεία επικοινωνίας δημάρχου / αιρετών / στελεχών κλπ.) αλλά και αναρτούν τις αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου και τους

οικονομικούς απολογισμούς τους στον διαδικτυακό τους τόπο. Σε μέτριο προς μεγάλο βαθμό δημοσιεύουν τοπικά νέα και σε μέτριο βαθμό δίνουν τη δυνατότητα υποβολής αιτημάτων/παραπόνων/προτάσεων από τους πολίτες μέσω του ιστοχώρου. Σε μικρό βαθμό διερευνούν μέσω του ιστοχώρου τις απόψεις των δημοτών μέσω φόρουμ, blogs, ψηφοφοριών και ερωτηματολογίων. Οι μεγαλύτεροι σε μέγεθος δήμοι έχουν μεγαλύτερη τάση να πραγματοποιούν τα παραπάνω με τις σημαντικότερες διαφοροποιήσεις ανά επίπεδο δήμου να εμφανίζονται στην αποδοχή παραπόνων/προτάσεων και στη διερεύνηση των απόψεων των δημοτών.

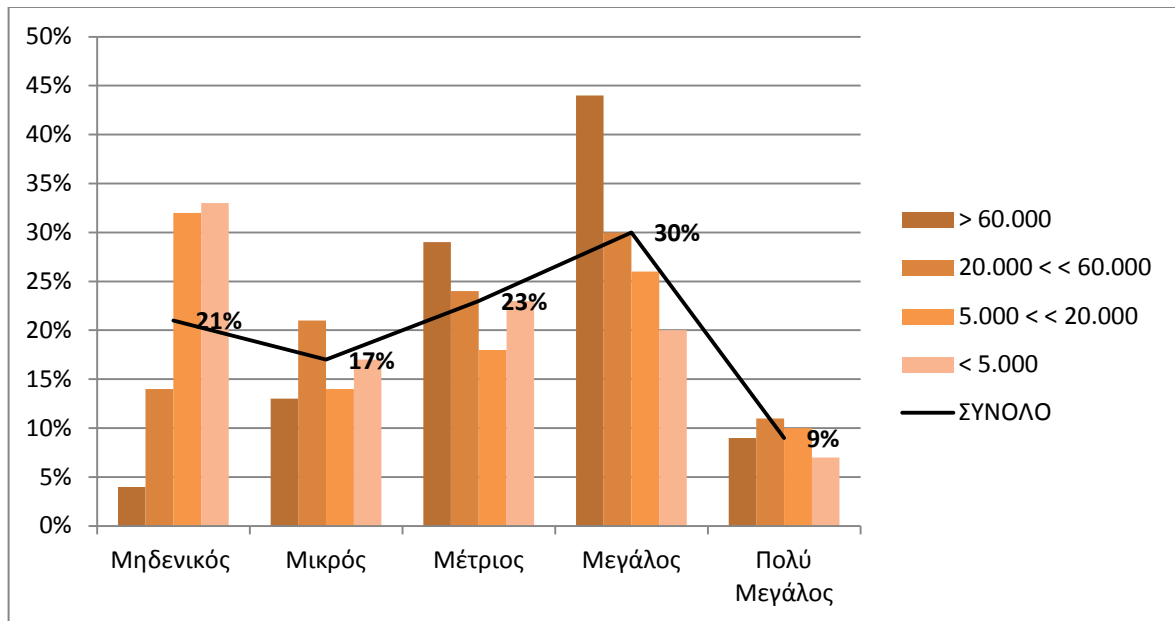


**Διάγραμμα 40:** Βαθμός ενημέρωσης και διαβούλευσης με τους δημότες μέσω του διαδικτυακού τόπου [ερώτηση Γ.8]

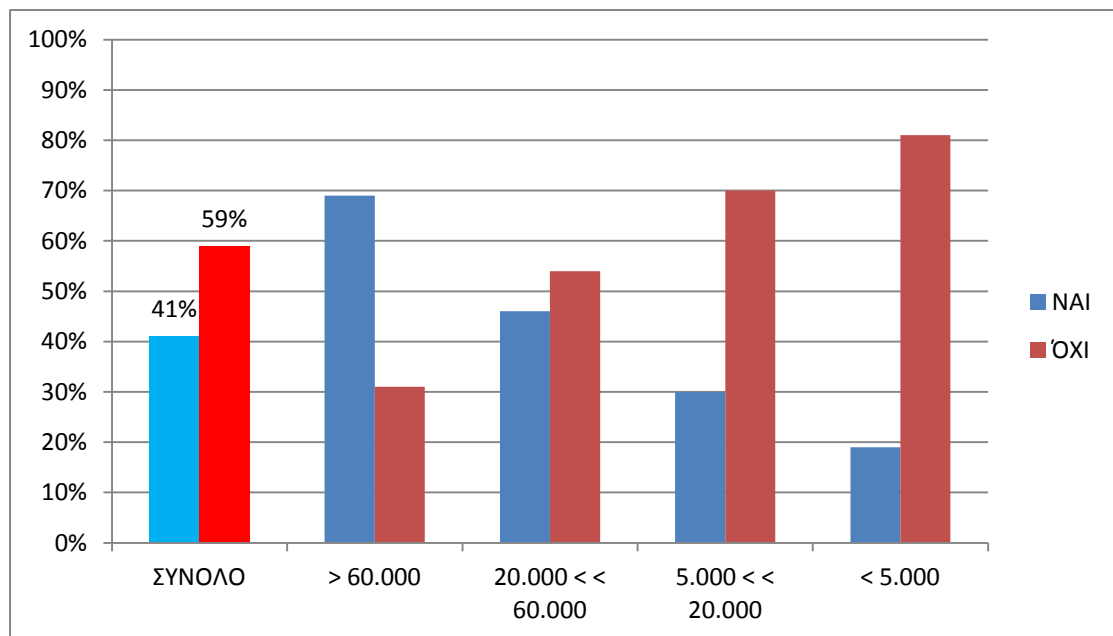
Όσον αφορά την **αξιοποίηση της πληροφορίας** που λαμβάνεται από τους πολίτες μέσω των παραπάνω εργαλείων, αυτή πραγματοποιείται σε μέτριο βαθμό με σημαντική διαφοροποίηση ανά επίπεδο δήμου [Διάγραμμα 41]. Αναλυτικότερα, το 53% των μεγάλων δήμων αξιοποιεί σε μεγάλο (44%) και πολύ μεγάλο βαθμό (9%) τέτοιου είδους πληροφορία ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά στους μεσαίους, μικρούς και πολύ μικρούς δήμους είναι 41%, 36% και 27%.

Επίσης, το 41% έχει **καθορισμένες διαδικασίες για την απάντηση των email** των δημοτών ενώ το 59% δεν έχει τέτοιες διαδικασίες [Διάγραμμα 42]. Και ως προς αυτό το θέμα υφίσταται σημαντική διαφοροποίηση ανά επίπεδο δήμου. Πιο συγκεκριμένα, η πλειοψηφία (69%) των μεγάλων δήμων έχει τέτοιες διαδικασίες ενώ στην κατηγορία των μεσαίων, μικρών και πολύ μικρών δήμων, οι δήμοι που

έχουν τέτοιες διαδικασίες αποτελούν μειοψηφία και τα σχετικά ποσοστά είναι 46%, 30% και 19%.



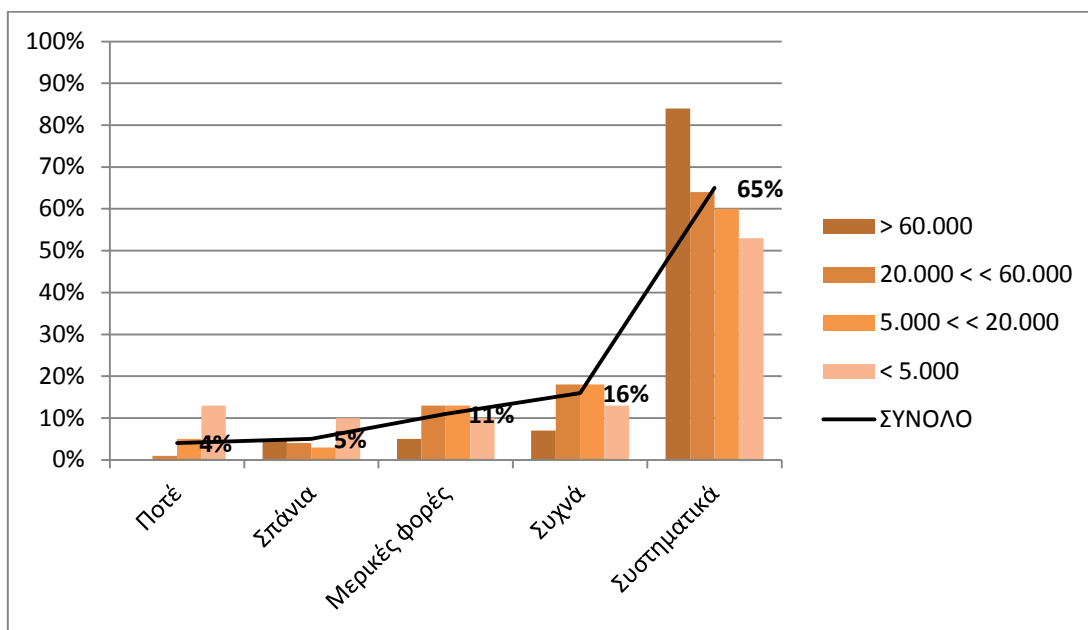
**Διάγραμμα 41:** Βαθμός αξιοποίησης της πληροφορίας που λαμβάνεται από τους δημότες μέσω του διαδικτυακού τόπου [ερώτηση Γ.9]



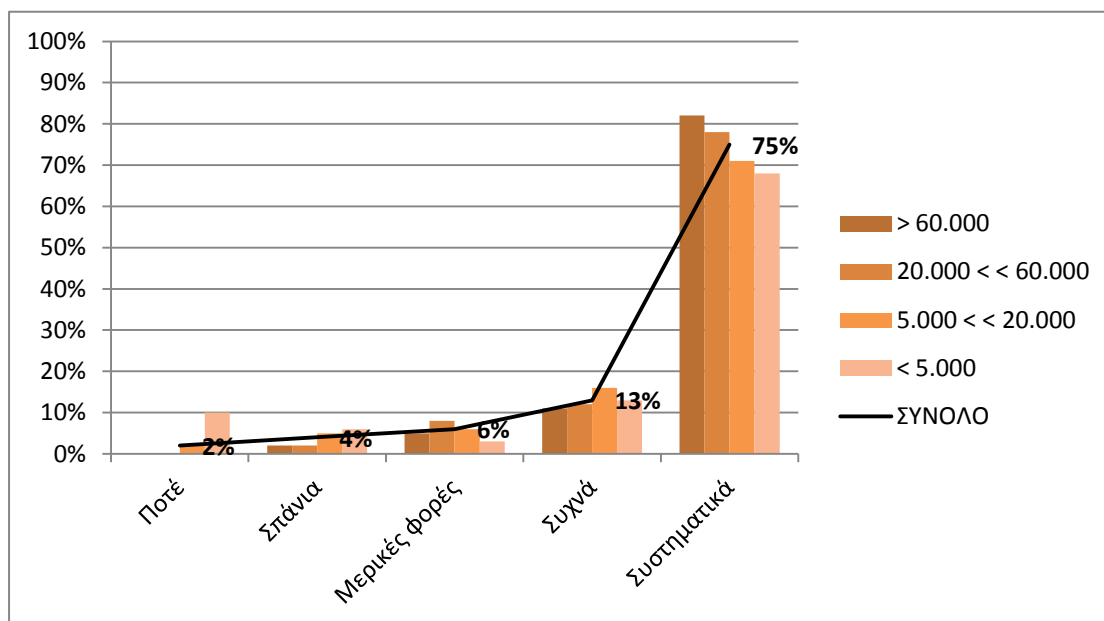
**Διάγραμμα 42:** Ύπαρξη καθορισμένων διαδικασιών για την απάντηση των email των δημοτών [ερώτηση Γ.10]



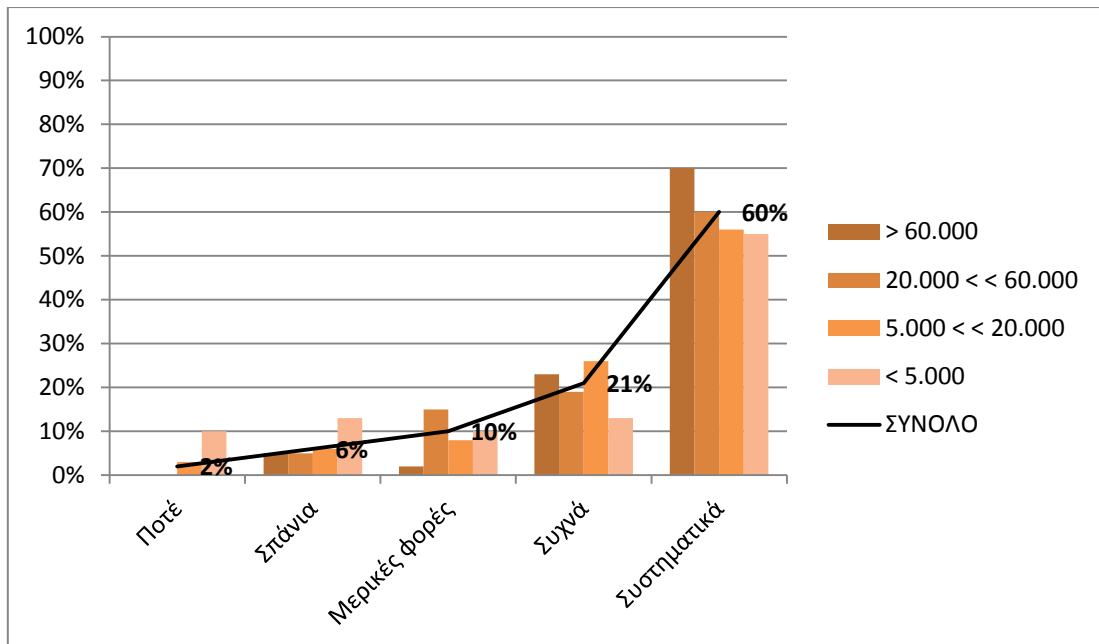
Τα Διαγράμματα 43, 44 και 45 αφορούν τη **συχνότητα** με την οποία οι δήμοι **δημοσιεύουν προκηρύξεις** στο διαδίκτυο για μια σειρά από ζητήματα. Όπως φαίνεται οι δήμοι δημοσιεύουν με μεγάλη συχνότητα προκηρύξεις και συγκεκριμένα το 65% των δήμων δημοσιεύει συστηματικά προκηρύξεις για την προμήθεια εξοπλισμού, το 75% των δήμων δημοσιεύει συστηματικά προκηρύξεις για την πλήρωση νέων θέσεων εργασίας και το 60% των δήμων δημοσιεύει



**Διάγραμμα 43:** Συχνότητα δημοσίευσης προκηρύξεων στο διαδίκτυο για την προμήθεια εξοπλισμού [ερώτηση Γ.11]

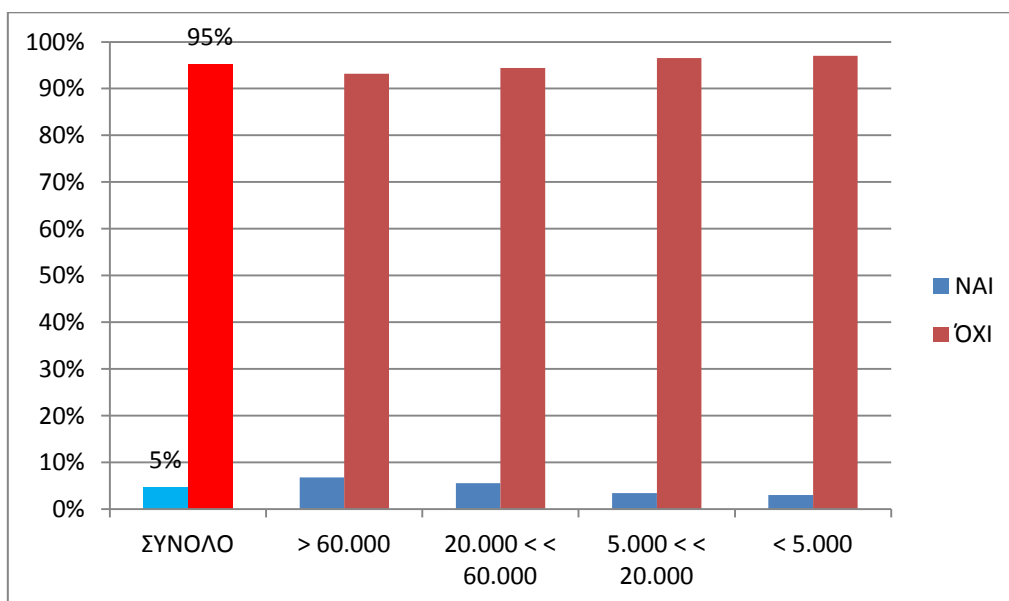


**Διάγραμμα 44:** Συχνότητα δημοσίευσης προκηρύξεων στο διαδίκτυο για την πλήρωση νέων θέσεων εργασίας στο Δήμο [ερώτηση Γ.11]



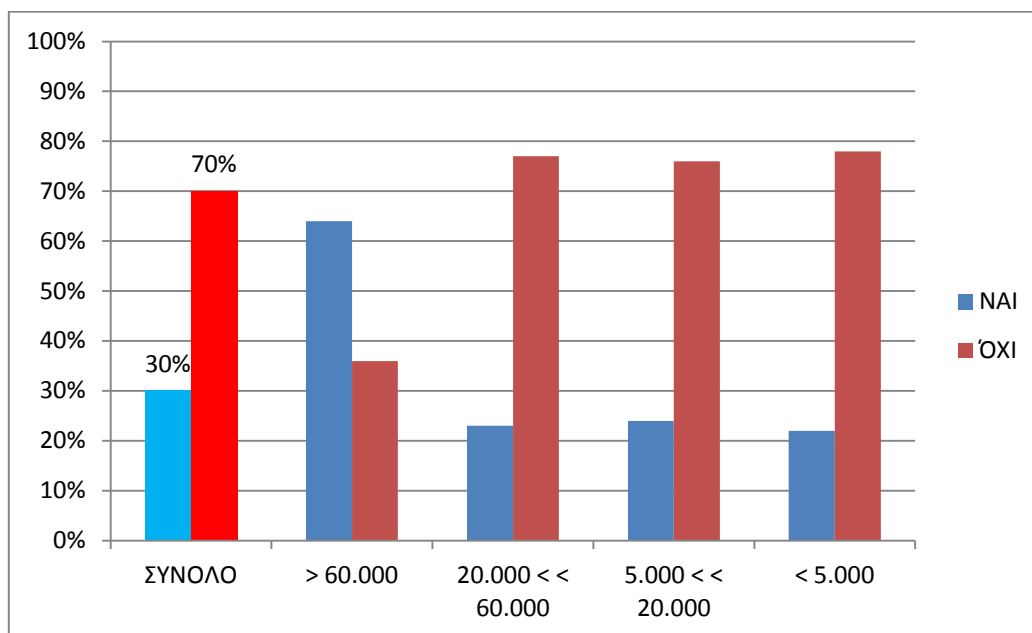
**Διάγραμμα 45:** Συχνότητα δημοσίευσης προκηρύξεων στο διαδίκτυο για την εκτέλεση έργων και υπηρεσιών [ερώτηση Γ.11]

συστηματικά προκηρύξεις για την εκτέλεση έργων και υπηρεσιών. Οι μεγάλοι δήμοι χαρακτηρίζονται από τα υψηλότερα ποσοστά ως προς τη συστηματική δημοσίευση προκηρύξεων (84%, 82% και 70% αντίστοιχα για τα παραπάνω ζητήματα). Επίσης, μόλις το 5% των δήμων παρέχει τη **δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής προσφορών** από πολίτες/επιχειρήσεις [Διάγραμμα 46]. Για τους μεγάλους δήμους το ποσοστό αυτό είναι 7%, για τους μεσαίους 6% και για τους μικρούς και πολύ μικρούς δήμους 3%.



**Διάγραμμα 46:** Δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής προσφορών από δημότες/επιχειρήσεις [ερώτηση Γ.12]

Τέλος, μόνο το 30% των δήμων **συλλέγει** σε συστηματική βάση **στατιστικά στοιχεία για τη χρήση του ιστοχώρου** του (επισκεψιμότητα, χρόνος παραμονής στην ιστοσελίδα κλπ.) [Διάγραμμα 47]. Η πλειοψηφία (64%) των μεγάλων δήμων πραγματοποιεί συστηματική συλλογή στοιχείων σε αντίθεση με τις υπόλοιπες κατηγορίες δήμων, των οποίων η μεγάλη πλειοψηφία (75% - 80%) δε συλλέγει τέτοια στοιχεία σε συστηματική βάση.



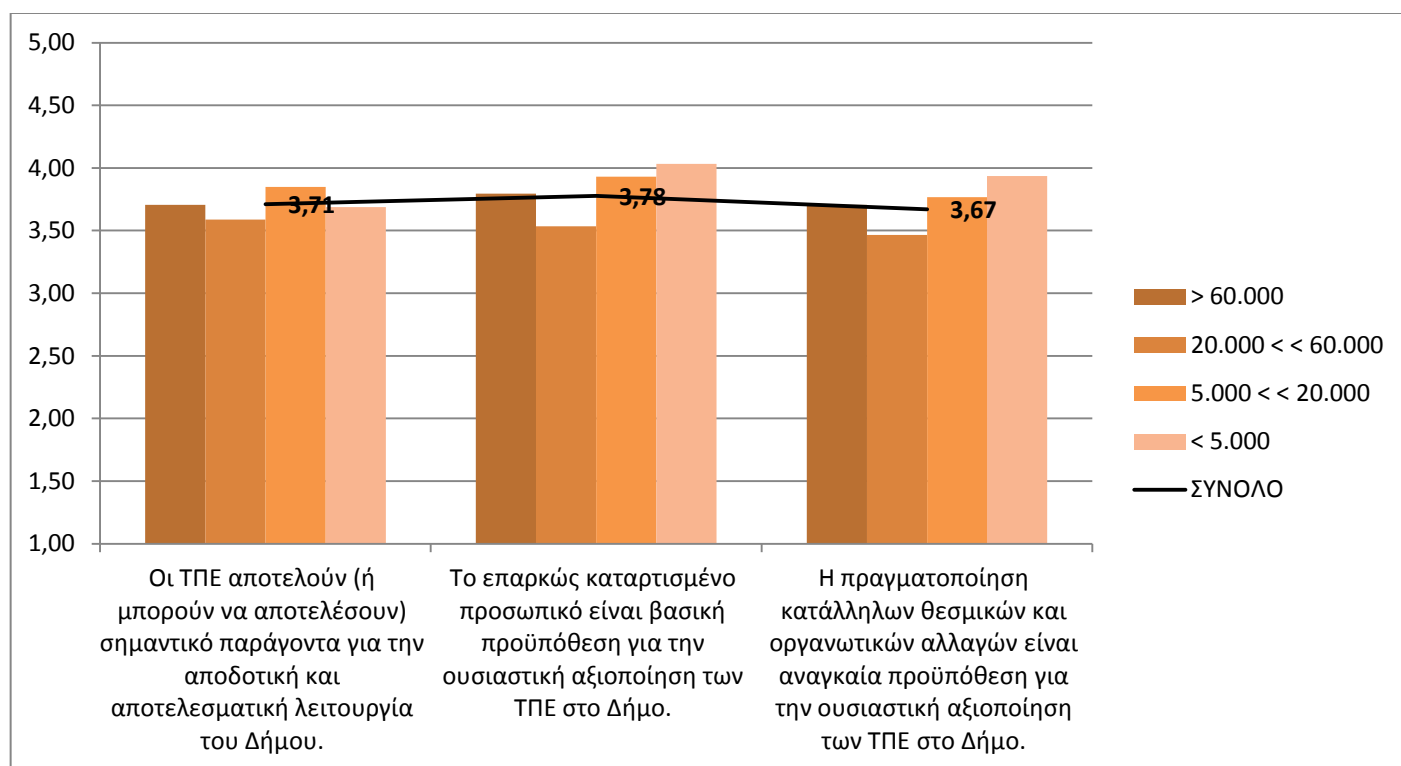
**Διάγραμμα 47:** Συστηματική συλλογή στατιστικών στοιχείων για τη χρήση του ιστοχώρου [ερώτηση Γ.13]

## Δ. ΔΥΝΑΜΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Το Διάγραμμα 48 αφορά τις **αντιλήψεις** που επικρατούν στο γενικότερο περιβάλλον ενός δήμου για τις ΤΠΕ. Φαίνεται ότι σχεδόν σε μεγάλο βαθμό κατά μέσο όρο έχουν συνειδητοποιηθεί τα παρακάτω:

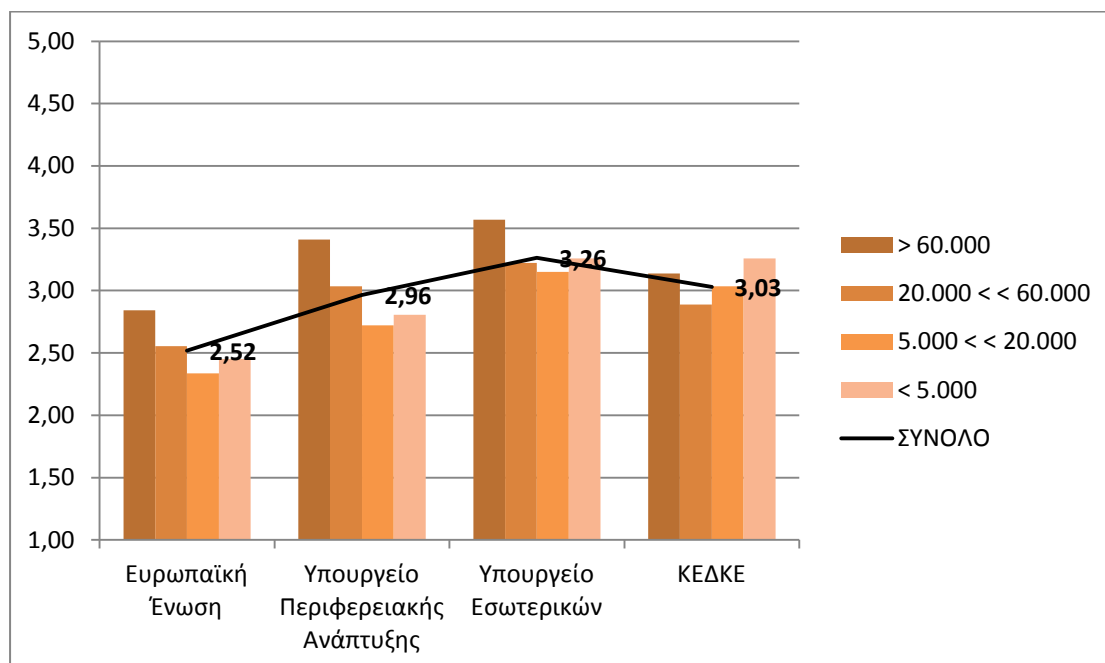
- Οι ΤΠΕ αποτελούν (ή μπορούν να αποτελέσουν) σημαντικό παράγοντα για την αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία του Δήμου.
- Το επαρκώς καταρτισμένο προσωπικό είναι βασική προϋπόθεση για την ουσιαστική αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο.
- Η πραγματοποίηση κατάλληλων θεσμικών και οργανωτικών αλλαγών είναι αναγκαία προϋπόθεση για την ουσιαστική αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο.

Μια μικρή διαφοροποίηση ανά επίπεδο δήμου φαίνεται να υφίσταται ως προς τις δύο τελευταίες αντιλήψεις με τους πολύ μικρούς δήμους να παρουσιάζουν τον υψηλότερο μέσο όρο (μεγάλος βαθμός) και τους μεσαίους δήμους το χαμηλότερο (μέτριο προς μεγάλο βαθμό).



**Διάγραμμα 48:** Βαθμός στον οποίο επικρατούν στο γενικότερο περιβάλλον του δήμου συγκεκριμένες αντιλήψεις [ερώτηση Δ.1]

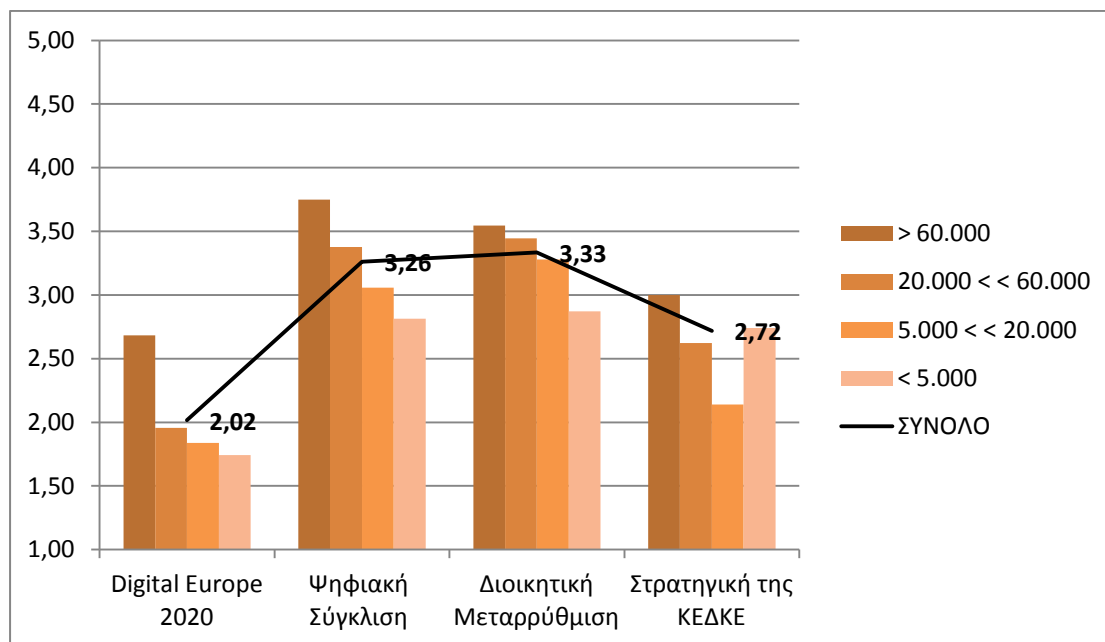
Ως προς την  **ενημέρωση**  των δήμων για τη  **στρατηγική και τις κατευθύνσεις των φορέων πολιτικής**  σχετικά με τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, κατά μέσο όρο υπάρχει σε μέτριο προς μικρό βαθμό ενημέρωση όσον αφορά την Ευρωπαϊκή Ένωση, σε μέτριο βαθμό όσον αφορά την ΚΕΔΚΕ και την Ειδική Γραμματεία «Ψηφιακού Σχεδιασμού» του Υπ. Περιφερειακής Ανάπτυξης [Διάγραμμα 49]. Σε λίγο μεγαλύτερο βαθμό υπάρχει ενημέρωση για τις κατευθύνσεις της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥΠ.ΕΣ.ΔΔ.Α.. Οι μεγάλοι δήμοι εμφανίζουν κάπως μεγαλύτερη ενημέρωση από τους υπόλοιπους για τη στρατηγική και τις κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της Ειδικής Γραμματείας «Ψηφιακού Σχεδιασμού» και της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το μεγαλύτερο βαθμό ενημέρωσης για τη στρατηγική και τις κατευθύνσεις της ΚΕΔΚΕ εμφανίζουν οι πολύ μικροί δήμοι.



**Διάγραμμα 49:** Βαθμός ενημέρωσης για τη στρατηγική/κατευθύνσεις φορέων πολιτικής σχετικά με τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση [ερώτηση Δ.2.1]

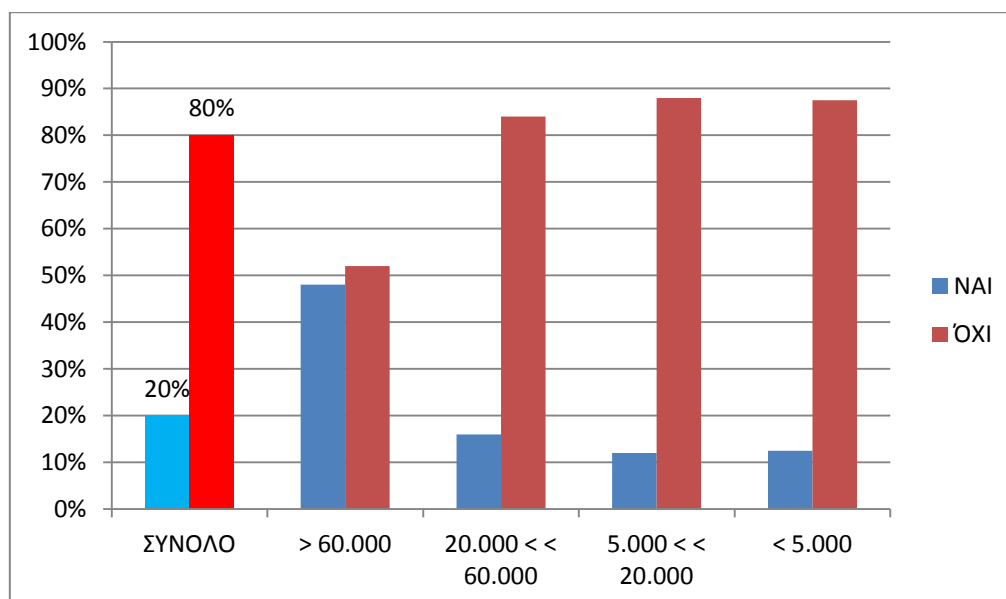
Επίσης, όσον αφορά την  **ενημέρωση**  των δήμων για  **συγκεκριμένες στρατηγικές**  των πιο πάνω φορέων, κατά μέσο όρο υπάρχει σε μικρό βαθμό ενημέρωση για το Σχέδιο Δράσης «Ψηφιακή Ατζέντα» για την Ευρώπη (Digital Agenda for Europe), σε κάπως χαμηλότερο από μέτριο βαθμό ενημέρωση για τη Στρατηγική της ΚΕΔΚΕ για τη μετάβαση στον ψηφιακό Δήμο και σε κάπως υψηλότερο από μέτριο βαθμό ενημέρωση για τα Επιχειρησιακά Προγράμματα «Ψηφιακή Σύγκλιση» και «Διοικητική Μεταρρύθμιση» [Διάγραμμα 50]. Οι μεγάλοι δήμοι εμφανίζουν μεγαλύτερη ενημέρωση από τους υπόλοιπους για τα τέσσερα παραπάνω θέματα με τη μεγαλύτερη διαφοροποίηση να σημειώνεται ως προς το Σχέδιο Δράσης «Ψηφιακή Ατζέντα». Οι πολύ μικροί δήμοι εμφανίζουν τη μικρότερη ενημέρωση με

εξαίρεση τη Στρατηγική της ΚΕΔΚΕ, για την οποία εμφανίζουν το δεύτερο υψηλότερο βαθμό ενημέρωσης μετά τους μεγάλους δήμους.



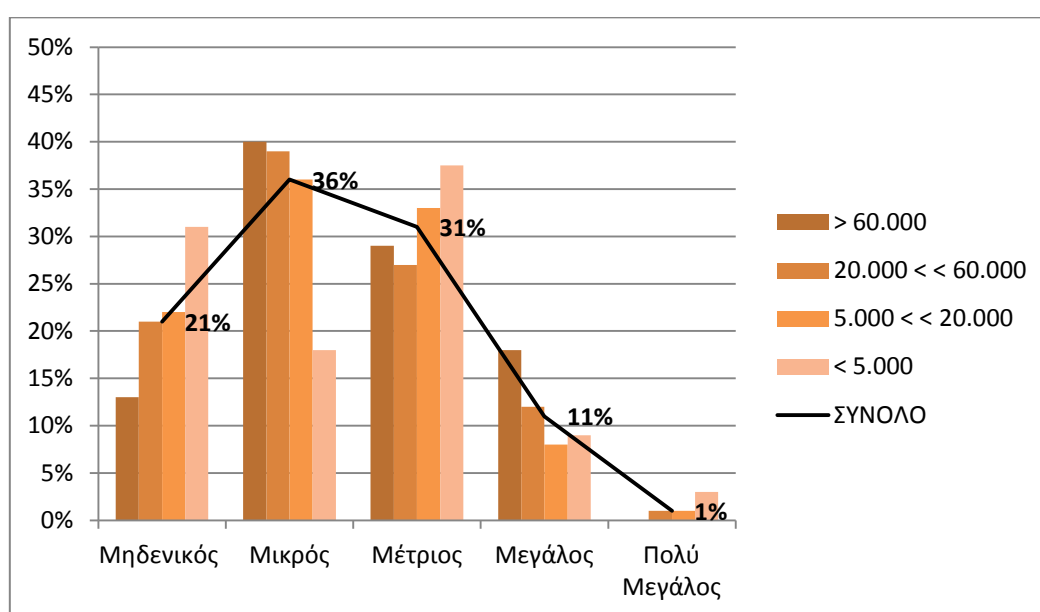
**Διάγραμμα 50:** Βαθμός ενημέρωσης για συγκεκριμένες στρατηγικές [ερώτηση Δ.2.2]

Στο ερώτημα αν έχει ο δήμος **καταγεγραμμένη στρατηγική** για τις ΤΠΕ, θετικά απαντά το 20% των δήμων και αρνητικά το 80% [Διάγραμμα 51]. Σε αυτό το ζήτημα υπάρχει σημαντική διαφοροποίηση των μεγάλων δήμων από τους υπόλοιπους. Στους μεγάλους δήμους, δηλαδή, περίπου οι μισοί (48%) έχουν καταγεγραμμένη στρατηγική και οι άλλοι μισοί (52%) δεν έχουν ενώ στους υπόλοιπους δήμους το ποσοστό που έχει καταγεγραμμένη στρατηγική είναι μεταξύ 12% και 16%.



**Διάγραμμα 51:** Ύπαρξη καταγεγραμμένης στρατηγικής για τις ΤΠΕ [ερώτηση Δ.3]

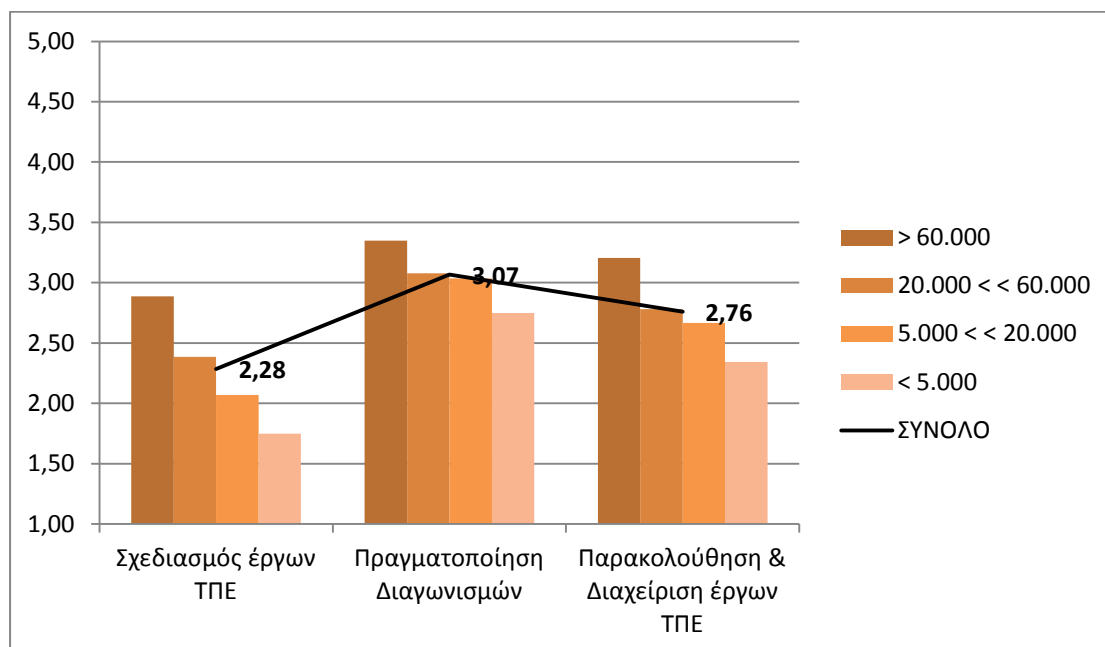
Το Διάγραμμα 52 αφορά το βαθμό στον οποίο οι δήμοι **μεριμνούν** (ανεξαρτήτως των πρωτοβουλιών άλλων φορέων, π.χ. ΚΕΔΚΕ) **για την εκπαίδευση στις ΤΠΕ** των αιρετών/στελεχών/εργαζομένων τους. Μόνο το 12% μεριμνά σε μεγάλο (11%) και πολύ μεγάλο (1%) βαθμό. Οι μεγάλοι δήμοι παρουσιάζουν σχετικά καλύτερες επιδόσεις στο ζήτημα αυτό ενώ είναι ενδιαφέροντα τα νούμερα των πολύ μικρών δήμων, τα οποία αποκλίνουν από τη γενική τάση των άλλων δήμων. Αναλυτικότερα, το 31% των πολύ μικρών δήμων χαρακτηρίζονται από μηδενικό βαθμό, ποσοστό που είναι υψηλότερο από τα αντίστοιχα ποσοστά των άλλων δήμων. Όμως, μόνο το 18% των δήμων απαντούν σε μικρό βαθμό, ποσοστό που είναι πολύ χαμηλότερο από τα ποσοστά των μεγαλύτερων δήμων (35% - 40%). Επίσης, εμφανίζουν το υψηλότερο ποσοστό ως προς το μέτριο και τον πολύ μεγάλο βαθμό.



**Διάγραμμα 52:** Βαθμός στον οποίο μεριμνά ο δήμος για την εκπαίδευση στις ΤΠΕ των αιρετών/στελεχών/εργαζομένων [ερώτηση Δ.4]

Τα Διαγράμματα 53 και 54 σχετίζονται με τις **ικανότητες σχεδιασμού και υλοποίησης έργων ΤΠΕ** από τους δήμους. Το Διάγραμμα 53 απεικονίζει το επίπεδο των **νομικοτεχνικών δεξιοτήτων** του ανθρώπινου δυναμικού των δήμων όσον αφορά το πιο πάνω θέμα. Κατά μέσο όρο, σε μικρό βαθμό είναι στελεχωμένοι οι δήμοι με ανθρώπινο δυναμικό που έχει τέτοιες δεξιότητες για το σχεδιασμό έργων ΤΠΕ (επιχειρησιακό σχέδιο, μελέτες βιωσιμότητας/σκοπιμότητας/ωρίμανσης, τεχνικό δελτίο, λειτουργικές προδιαγραφές). Επίσης, στελεχώνονται σε μέτριο βαθμό από προσωπικό που έχει δεξιότητες που σχετίζονται με τη νομοθεσία/κανονισμούς/διαδικασίες δημοσίων προμηθειών, αξιολόγησης προσφορών και διεκπεραίωσης διαγωνισμών. Σε κάπως χαμηλότερο από μέτριο βαθμό είναι στελεχωμένοι με προσωπικό που έχει δεξιότητες στην παρακολούθηση και διαχείριση έργων ΤΠΕ (νομοθεσία, διαδικασίες οικονομικής/τεχνικής διαχείρισης και επίβλεψης έργων, κανονισμοί/διαδικασίες παρακολούθησης έργων

ΚΠΣ). Ο βαθμός στελέχωσης των δήμων με ανθρώπινο δυναμικό τέτοιων δεξιοτήτων είναι συνάρτηση του μεγέθους των δήμων με τους μεγαλύτερους να χαρακτηρίζονται από υψηλότερους μέσους όρους.



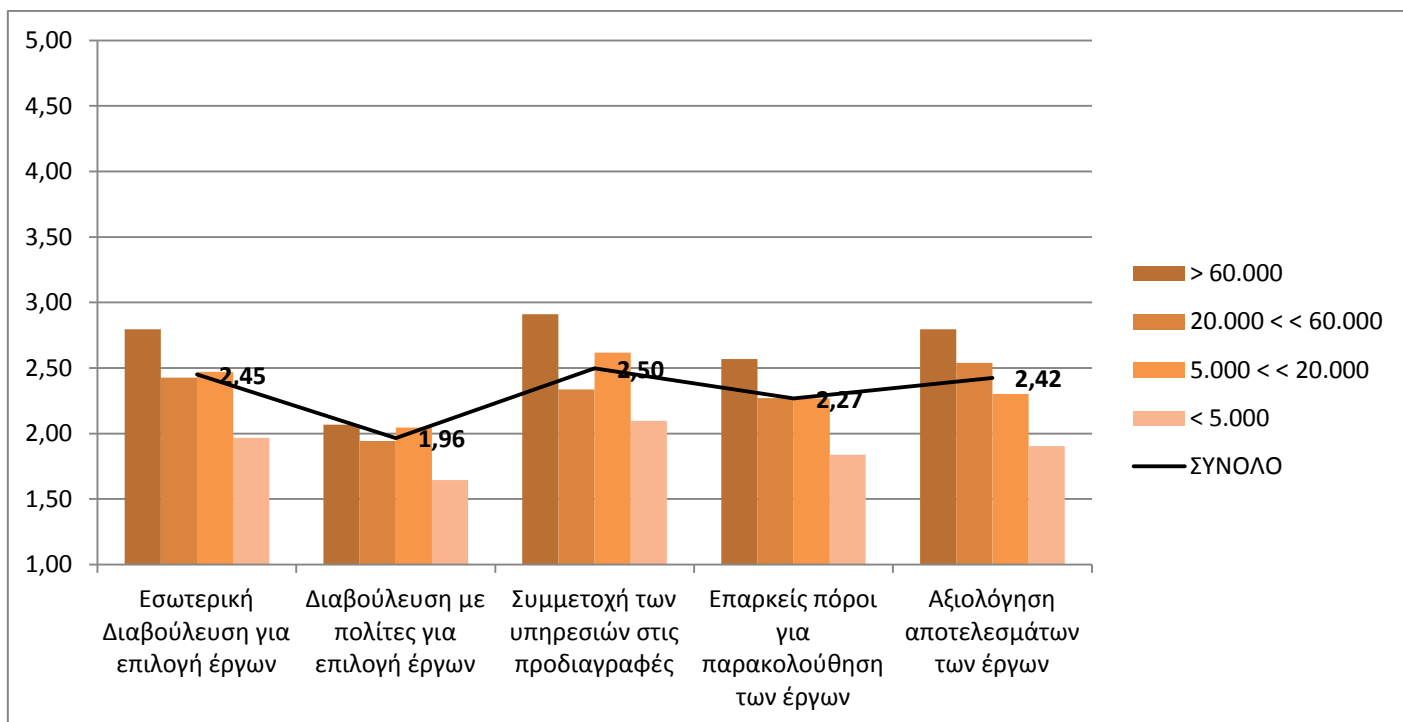
**Διάγραμμα 53:** Βαθμός στελέχωσης με προσωπικό που έχει νομικοτεχνικές δεξιότητες σε ζητήματα σχεδιασμού, παρακολούθησης και διαχείρισης έργων ΤΠΕ [ερώτηση Δ.5.1]

Το Διάγραμμα 54 αφορά **ευρύτερες ικανότητες** των δήμων για το σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων ΤΠΕ, ο βαθμός των οποίων είναι αρκετά χαμηλός. Αναλυτικότερα, σε μικρό βαθμό οι δήμοι πραγματοποιούν διαβούλευση με τους πολίτες για την επιλογή των έργων ΤΠΕ που θα πραγματοποιηθούν, σε σχετικά μικρό βαθμό εξασφαλίζουν επαρκείς πόρους (ανθρωπόωρες) για την παρακολούθηση/δοκιμή των έργων και σε μικρό προς μέτριο βαθμό πραγματοποιούν εσωτερική διαβούλευση για την επιλογή των έργων ΤΠΕ που έχει περισσότερο ανάγκη ο δήμος, εξασφαλίζουν τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων υπηρεσιών στην υιοθέτηση λειτουργικών προδιαγραφών και παρακολουθούν και αξιολογούν τα αποτελέσματα που έχει η λειτουργία των έργων. Και ως προς αυτό το είδος των ικανοτήτων υπάρχει μια σχετική διαφοροποίηση ανά επίπεδο δήμου. Σε γενικές γραμμές οι μεγάλοι δήμοι εμφανίζουν τον υψηλότερο βαθμό ικανοτήτων, οι μεσαίοι και μικροί κάπως χαμηλότερο βαθμό και οι πολύ μικροί ακόμα πιο χαμηλό.

Τα Διαγράμματα 55 - 59 αφορούν το **εύρος των συνεργασιών** που πραγματοποιούν οι δήμοι για πέντε ζητήματα που αφορούν τις ΤΠΕ. Για τη **διαμόρφωση στρατηγικής/ επιχειρησιακού σχεδίου** [Διάγραμμα 55], το 39% των δήμων συνεργάζεται με εταιρείες ΤΠΕ και το 37% με φορείς όπως οι ΚΕΔΚΕ/ΕΕΤΑΑ/ΙΤΑ/ΠΕΤΑ. Με δημοτικές επιχειρήσεις συνεργάζεται το 18% και με



ΑΕΙ/ΤΕΙ και ερευνητικά κέντρα το 15%. Επίσης, με γειτονικούς δήμους συνεργάζεται 16% των δήμων και με



**Διάγραμμα 54:** Βαθμός ευρύτερων ικανοτήτων των δήμων σε ζητήματα σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης έργων ΤΠΕ [ερώτηση Δ.5.2]

άλλους ελληνικούς δήμους/δημόσιους φορείς το 18%. Τέλος, με εθελοντικές ψηφιακές κοινότητες και με δήμους/φορείς του εξωτερικού συνεργάζεται το 2% των δήμων.

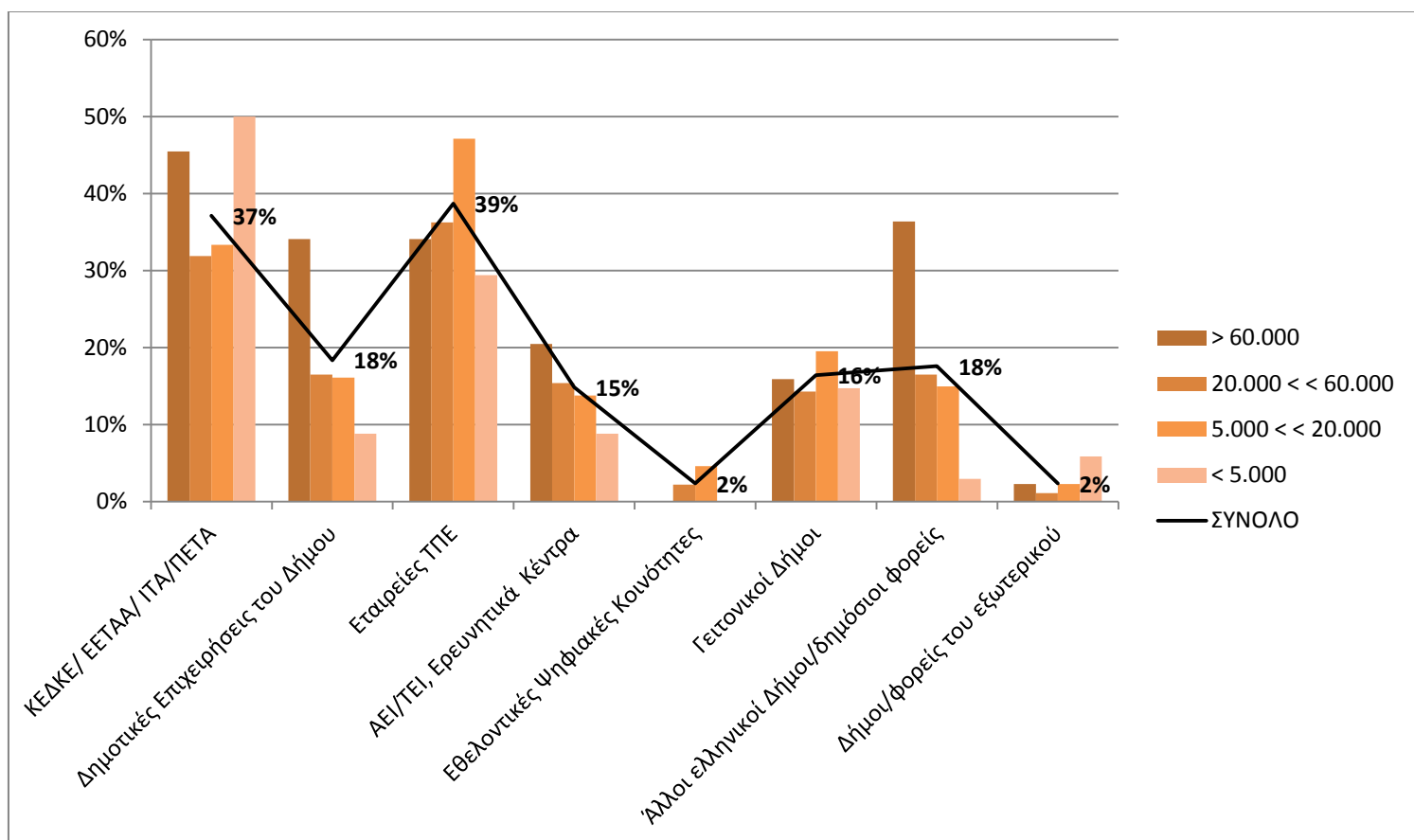
Ως προς το ζήτημα του **σχεδιασμού/υλοποίησης έργων ΤΠΕ και ανάπτυξης εφαρμογών**, το 65% των δήμων συνεργάζεται με εταιρείες ΤΠΕ και το 22% με ΚΕΔΚΕ/ΕΕΤΑΑ/ΙΤΑ/ΠΕΤΑ [Διάγραμμα 56]. Το 16% συνεργάζεται με ΑΕΙ/ΤΕΙ και ερευνητικά κέντρα και το 11% με δημοτικές επιχειρήσεις. Με γειτονικούς δήμους συνεργάζεται το 12% των δήμων και με άλλους ελληνικούς δήμους/δημόσιους φορείς το 18%. Τέλος, με εθελοντικές ψηφιακές κοινότητες και με δήμους/φορείς του εξωτερικού συνεργάζεται το 3% και 2% αντίστοιχα.

Για τη **συντήρηση και αναβάθμιση του εξοπλισμού, των δικτύων και των εφαρμογών**, συνεργασίες πραγματοποιούνται κυρίως με εταιρείες ΤΠΕ (79% των δήμων) [Διάγραμμα 57]. Με φορείς όπως οι ΚΕΔΚΕ/ΕΕΤΑΑ/ΙΤΑ/ΠΕΤΑ συνεργάζεται το 7% των δήμων, με δημοτικές επιχειρήσεις το 8% και με ΑΕΙ/ΤΕΙ και ερευνητικά κέντρα το 5%. Επίσης, το 3% των δήμων συνεργάζεται με γειτονικούς δήμους, το 8% με άλλους ελληνικούς δήμους/δημόσιους και μόλις το 1% με εθελοντικές ψηφιακές κοινότητες.

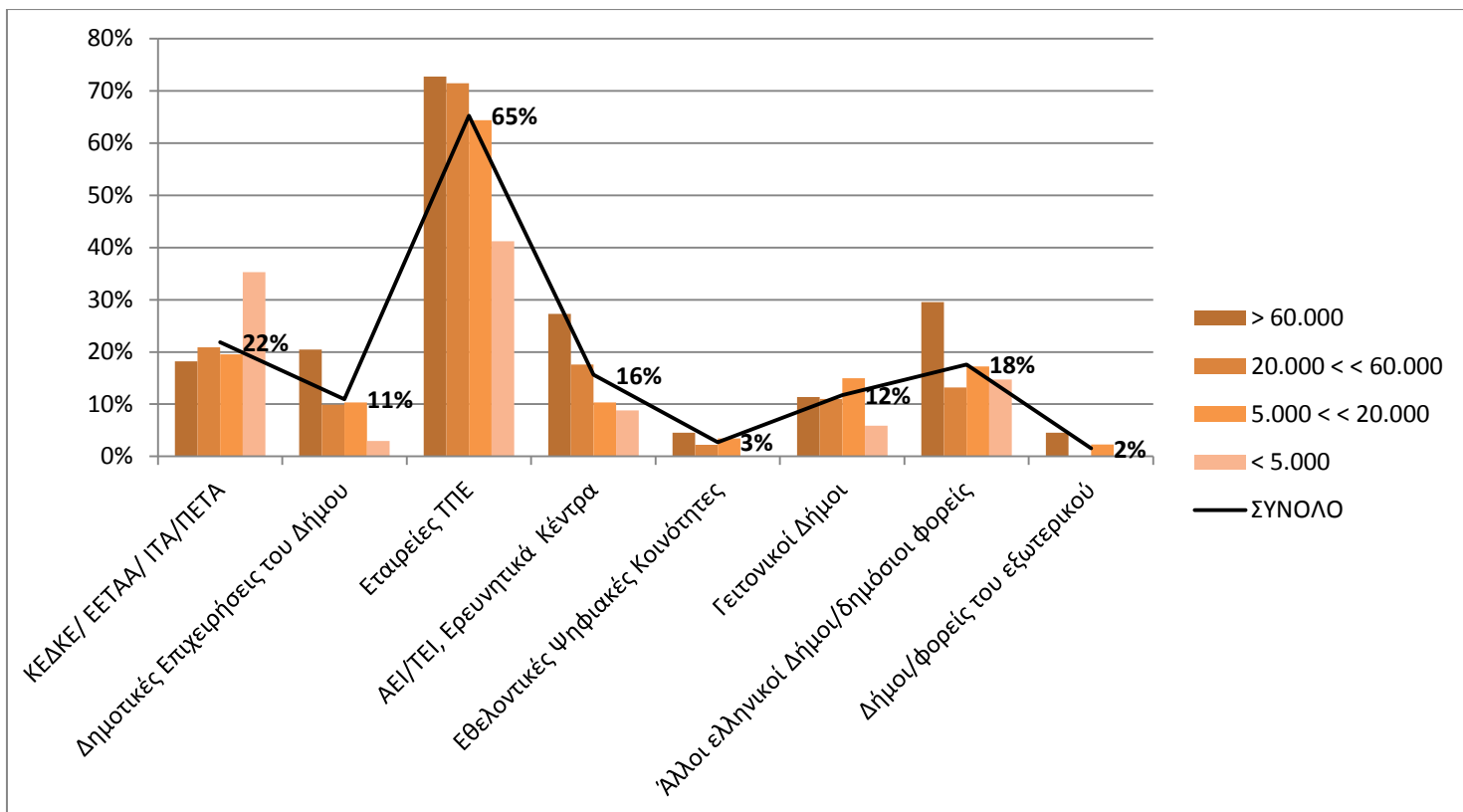
Όσον αφορά το θέμα της **εκπαίδευσης στις ΤΠΕ αιρετών/εργαζομένων του δήμου και δημοτών/μικρομεσαίων επιχειρήσεων**, το 46% των δήμων συνεργάζεται με φορείς όπως οι ΚΕΔΚΕ/ΕΕΤΑΑ/ΙΤΑ/ΠΕΤΑ, το 27% με εταιρείες ΤΠΕ και το 23% με άλλους ελληνικούς δήμους/δημόσιους φορείς [Διάγραμμα 58]. Πολύ πιο χαμηλά

είναι τα ποσοστά για συνεργασίες με ΑΕΙ/ΤΕΙ και ερευνητικά κέντρα (4%), γειτονικούς δήμους (4%), δημοτικές επιχειρήσεις (5%) και εθελοντικές ψηφιακές κοινότητες (2%).

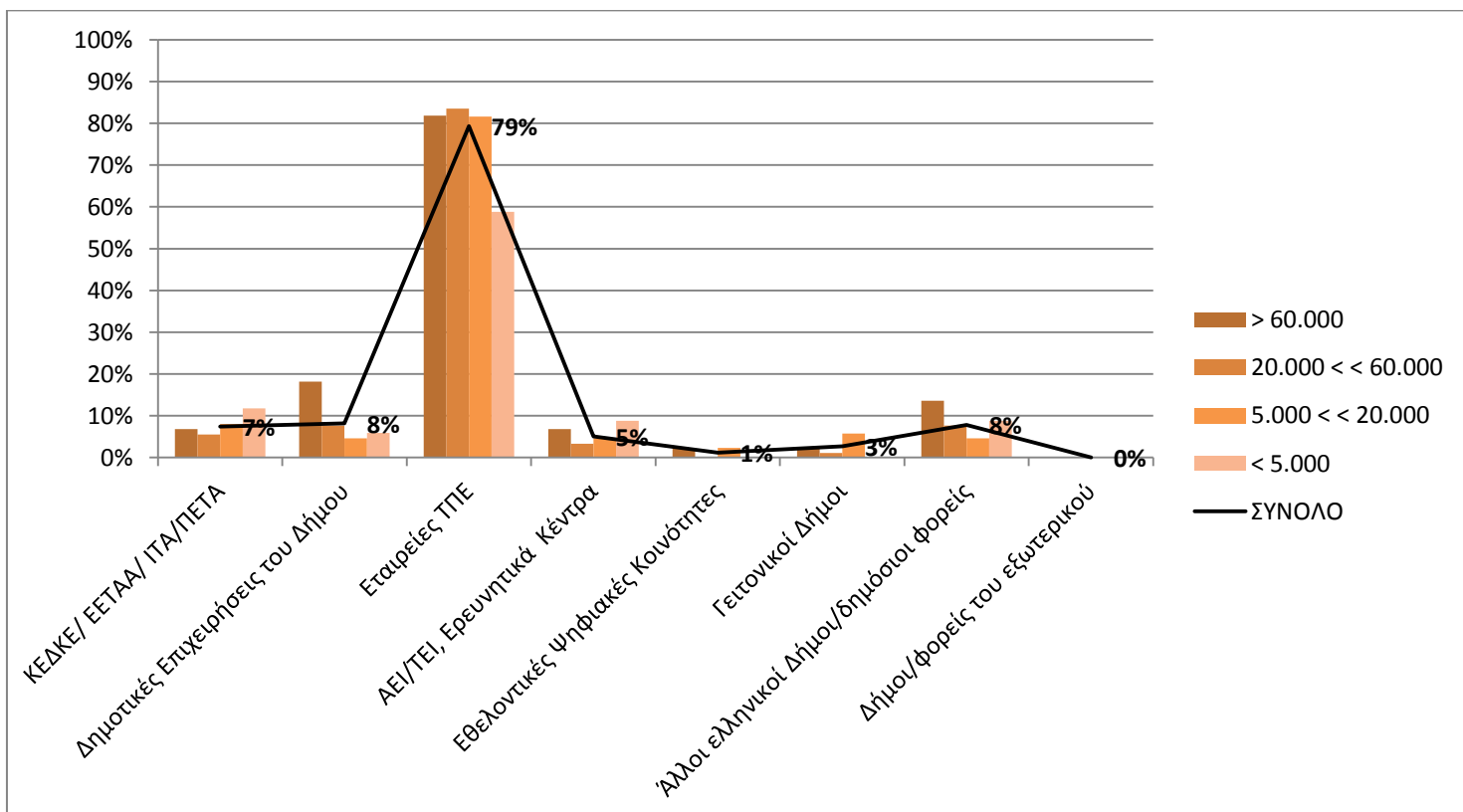
Τέλος, με σκοπό την **ανταλλαγή γνώσης, την κωδικοποίηση της πείρας και την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών**, το 30% των δήμων συνεργάζεται με γειτονικούς δήμους ή/και με άλλους ελληνικούς δήμους/δημόσιους φορείς, το 29% με εταιρείες ΤΠΕ και το 22% με ΚΕΔΚΕ/ΕΕΤΑΑ/ΙΤΑ/ΠΕΤΑ [Διάγραμμα 59]. Ένα μικρότερο ποσοστό συνεργάζεται με ΑΕΙ/ΤΕΙ και ερευνητικά κέντρα (13%) ενώ αρκετά χαμηλότερα ποσοστά αντιστοιχούν σε συνεργασίες με δημοτικές επιχειρήσεις (5%), εθελοντικές ψηφιακές κοινότητες (5%) και δήμους/φορείς του εξωτερικού (3%).



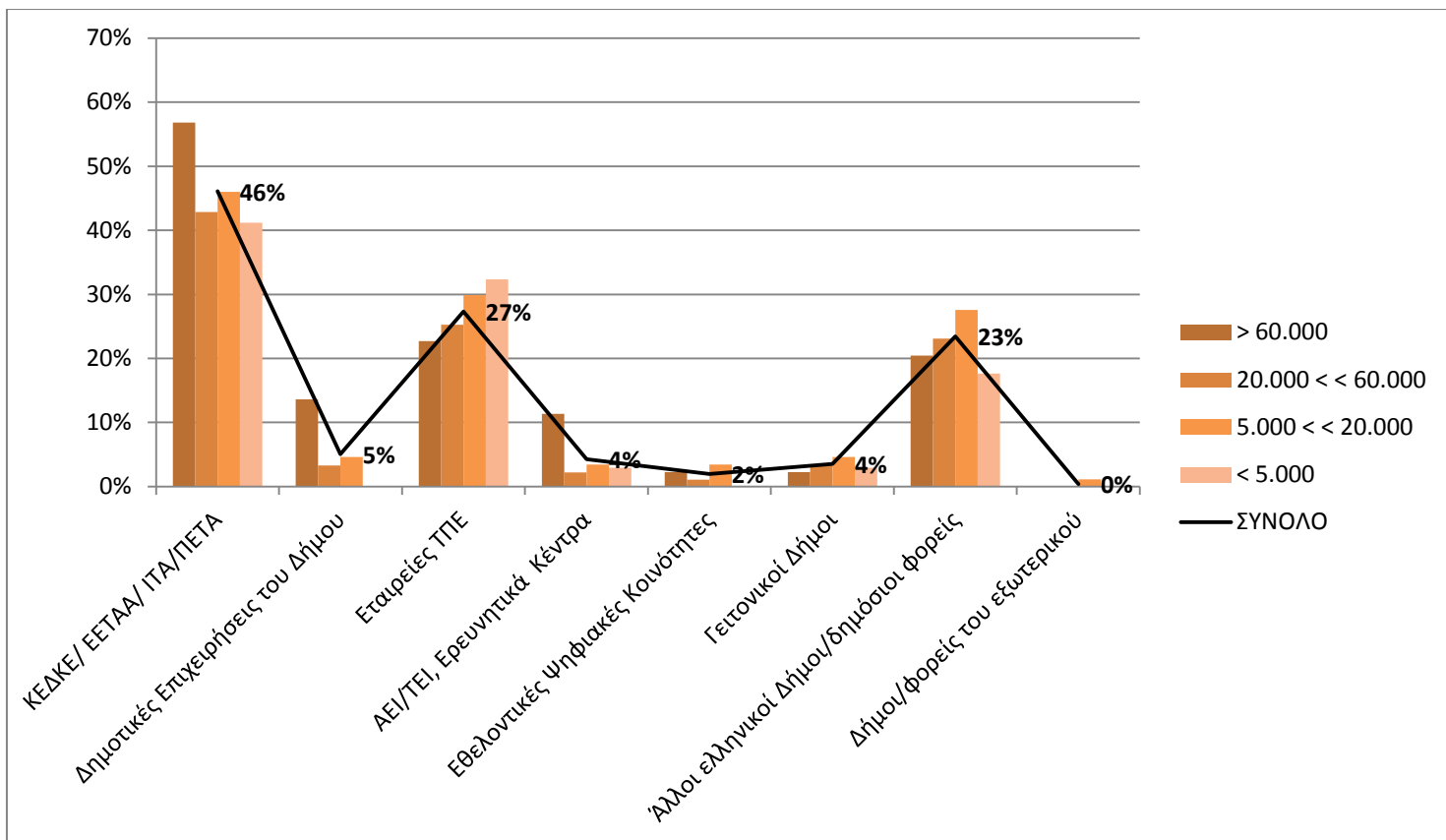
**Διάγραμμα 55:** Συνεργασίες με κατηγορίες φορέων για τη διαμόρφωση στρατηγικής/ επιχειρησιακού σχεδίου [ερώτηση Δ.6]



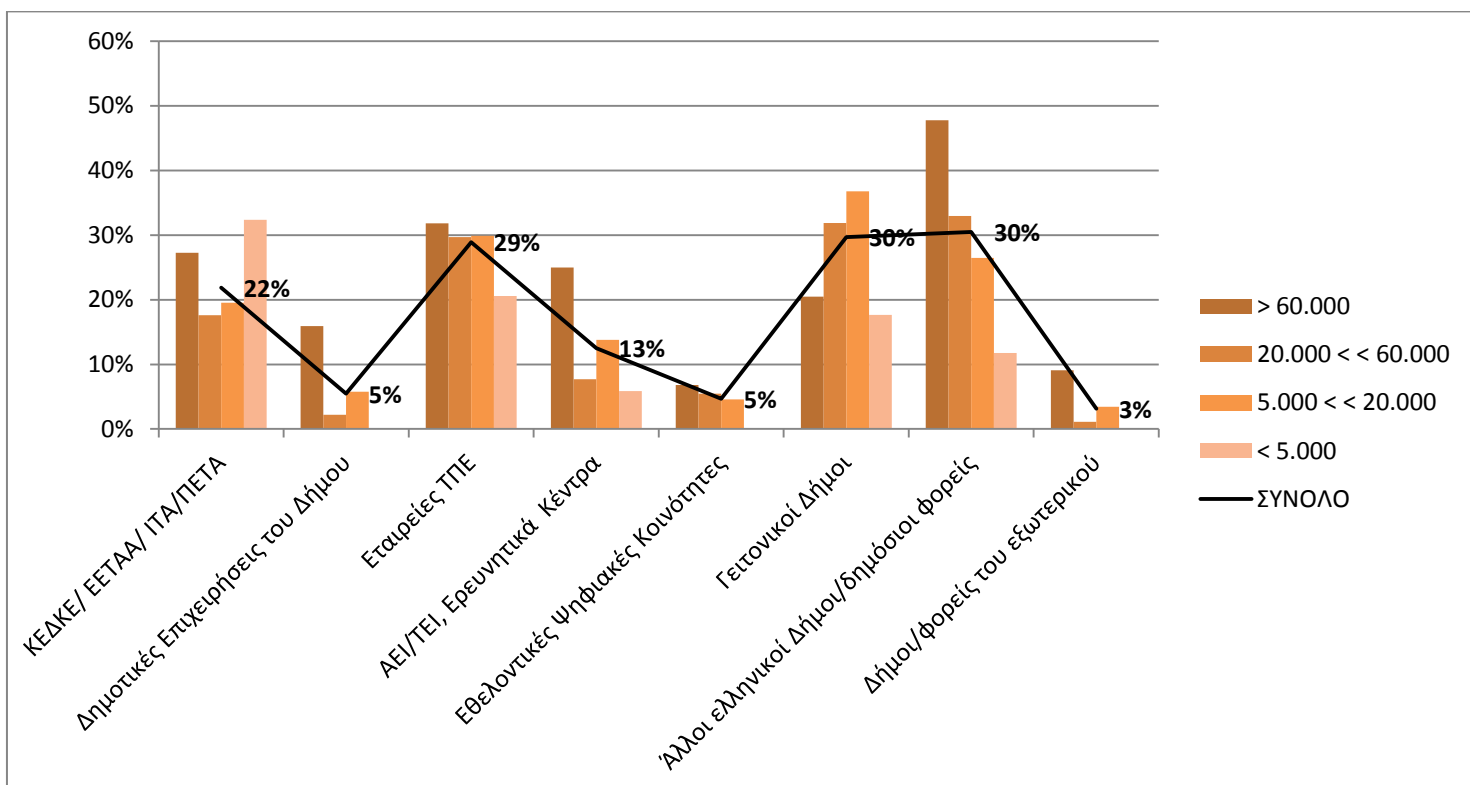
**Διάγραμμα 56:** Συνεργασίες με κατηγορίες φορέων για το σχεδιασμό/υλοποίηση έργων ΤΠΕ και την ανάπτυξη εφαρμογών [ερώτηση Δ.6]



**Διάγραμμα 57:** Συνεργασίες με κατηγορίες φορέων για τη συντήρηση/αναβάθμιση του εξοπλισμού, των δικτύων και των εφαρμογών [ερώτηση Δ.6]

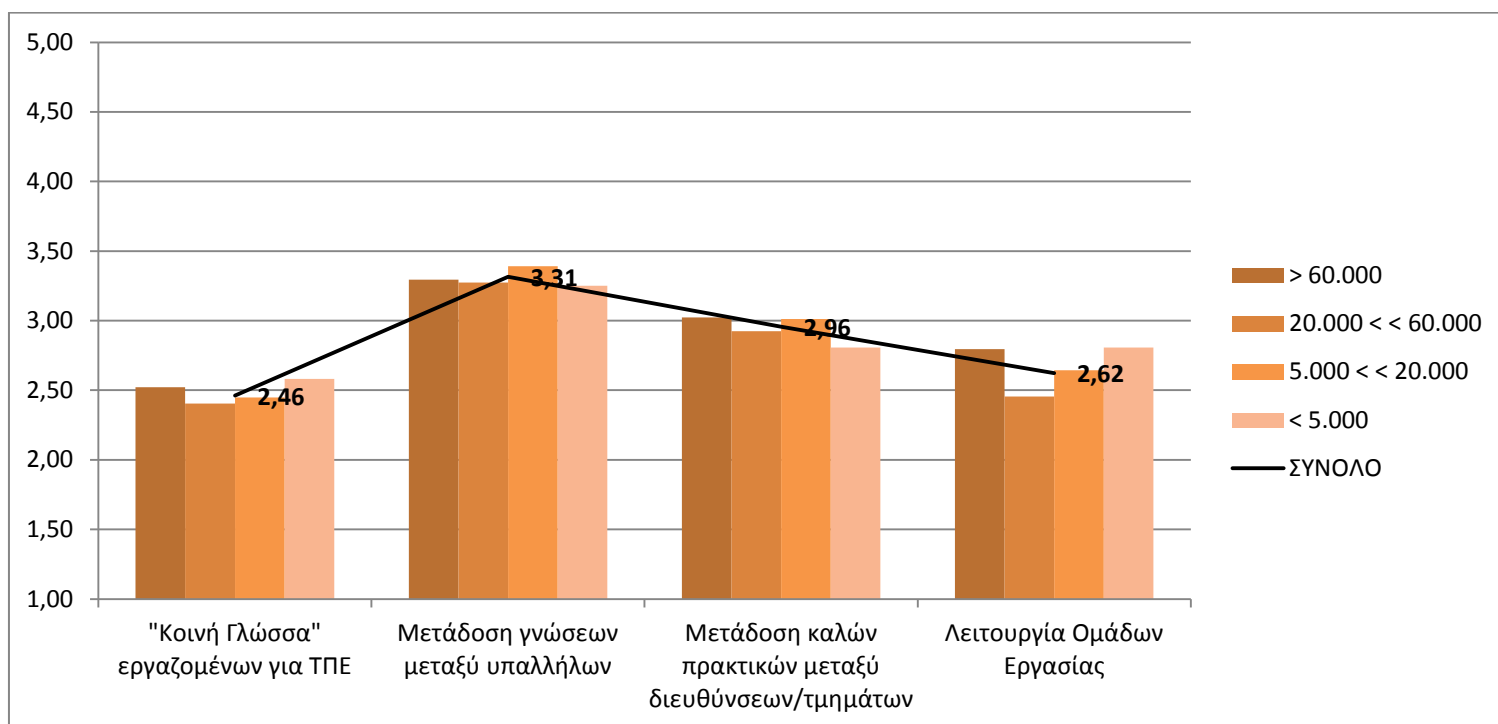


**Διάγραμμα 58:** Συνεργασίες με κατηγορίες φορέων για την εκπαίδευση στις ΤΠΕ αιρετών/εργαζομένων/δημοτών/μικρομεσαίων επιχειρήσεων [ερώτηση Δ.6]



**Διάγραμμα 59:** Συνεργασίες με κατηγορίες φορέων για την ανταλλαγή γνώσης, κωδικοποίηση της πείρας και την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών [ερώτηση Δ.6]

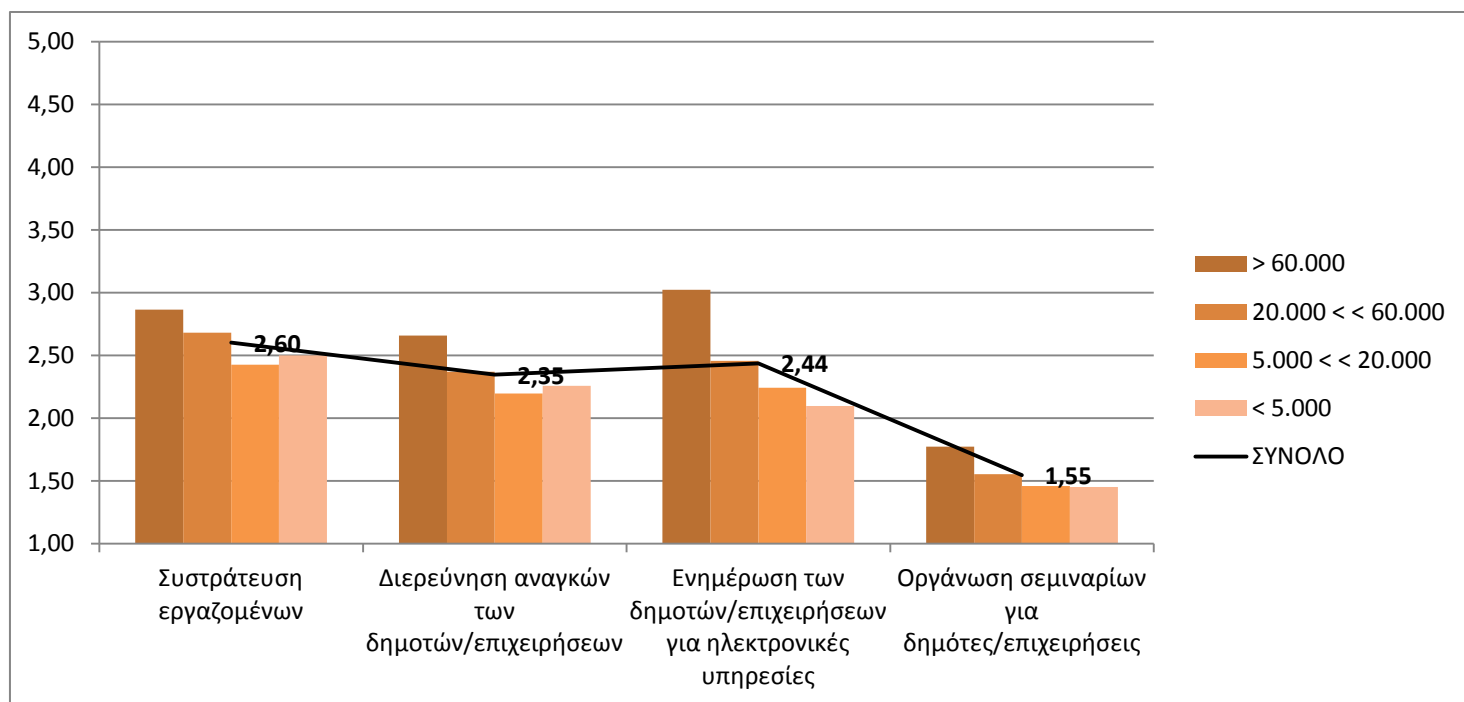
Το Διάγραμμα 60 αφορά το βαθμό οργανωσιακών **ικανοτήτων εκμάθησης** που έχουν οι δήμοι για την καλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ. Αναλυτικότερα, σε μικρό προς μέτριο βαθμό κατά μέσο όρο υπάρχει «Κοινή Γλώσσα» μεταξύ των εργαζομένων ως προς τις ΤΠΕ και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επίσης, σε μικρό προς μέτριο βαθμό λειτουργούν Ομάδες Εργασίας (team working) με σκοπό τη συνεργασία μεταξύ εργαζομένων/διαφορετικών τμημάτων για την κατανόηση και λύση προβλημάτων, και την ταχύτερη διεκπεραίωση των διαδικασιών. Σε μέτριο βαθμό γίνονται προσπάθειες για τη μετάδοση καλών πρακτικών αξιοποίησης των ΤΠΕ από ένα γραφείο/τμήμα/διεύθυνση σε ένα άλλο και σε μέτριο προς μεγάλο βαθμό οι περισσότεροι καταρτισμένοι υπάλληλοι στις ΤΠΕ μεταδίδουν τις γνώσεις τους στους λιγότερο καταρτισμένους. Μια σχετική διαφοροποίηση ανά επίπεδο δήμου σημειώνεται μόνο ως προς τις ομάδες εργασίας όπου οι μεγάλοι και οι πολύ μικροί δήμοι εμφανίζουν κάπως υψηλότερο βαθμό σε σχέση με τους μεσαίους κυρίως αλλά και τους μικρούς δήμους.



**Διάγραμμα 60:** Βαθμός ικανοτήτων εκμάθησης [ερώτηση Δ.7]

Το Διάγραμμα 61 αφορά το βαθμό των ικανοτήτων που έχει ο δήμος για τη **συστράτευση/ολοκλήρωση του ανθρώπινου δυναμικού** του στο ζήτημα των ΤΠΕ. Σε μέτριο προς μικρό βαθμό οι δήμοι πραγματοποιούν ενημέρωση των εργαζομένων για τα οφέλη που μπορεί να έχει για τους ίδιους και τους δημότες/επιχειρήσεις η κατάλληλη αξιοποίηση των ΤΠΕ. Επίσης, σε μέτριο προς μικρό βαθμό πραγματοποιούν διερεύνηση και προσπαθούν να κατανοήσουν τις ανάγκες-επιθυμίες των δημοτών/επισκεπτών/επιχειρήσεων του για το είδος και τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών αλλά και πραγματοποιούν ενημέρωση των

δημοτών/επιχειρήσεων/τοπικών φορέων για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν. Επίσης, σε μικρό προς μηδενικό βαθμό οργανώνουν σεμινάρια εκπαίδευσης των δημοτών/επιχειρήσεων/τοπικών φορέων πάνω στη χρήση των ΤΠΕ. Η μεγαλύτερη διαφοροποίηση ανά επίπεδο δήμου αφορά το ζήτημα της ενημέρωσης των δημοτών για ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τους μεγάλους δήμους να χαρακτηρίζονται από υψηλότερο βαθμό ενημέρωσης σε σχέση με τους υπόλοιπους.

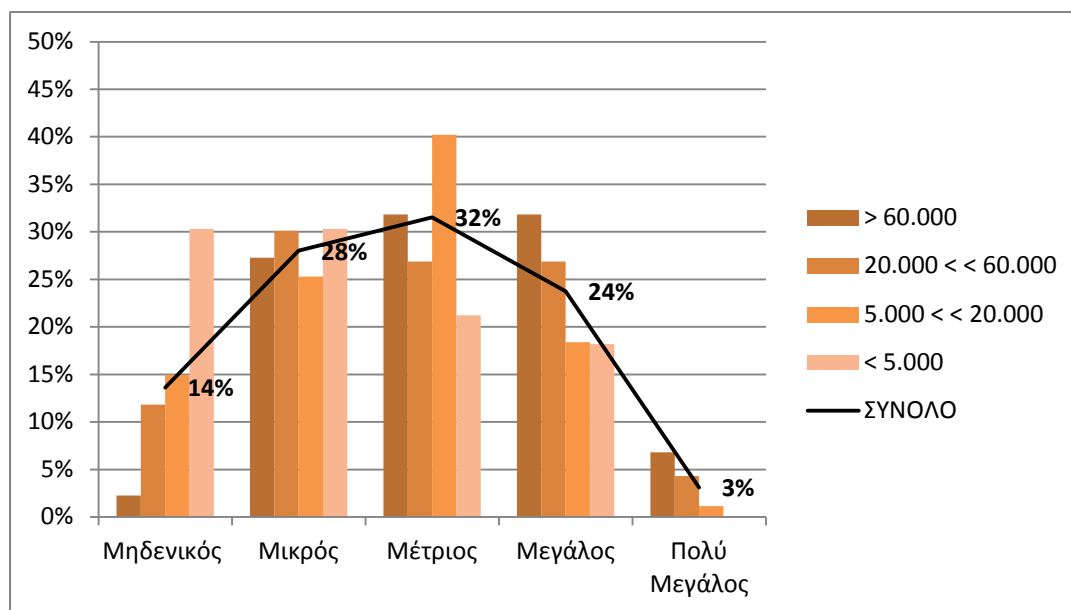


**Διάγραμμα 61:** Βαθμός ικανοτήτων συστράτευσης/ολοκλήρωσης του ανθρώπινου δυναμικού [ερώτηση Δ.8]

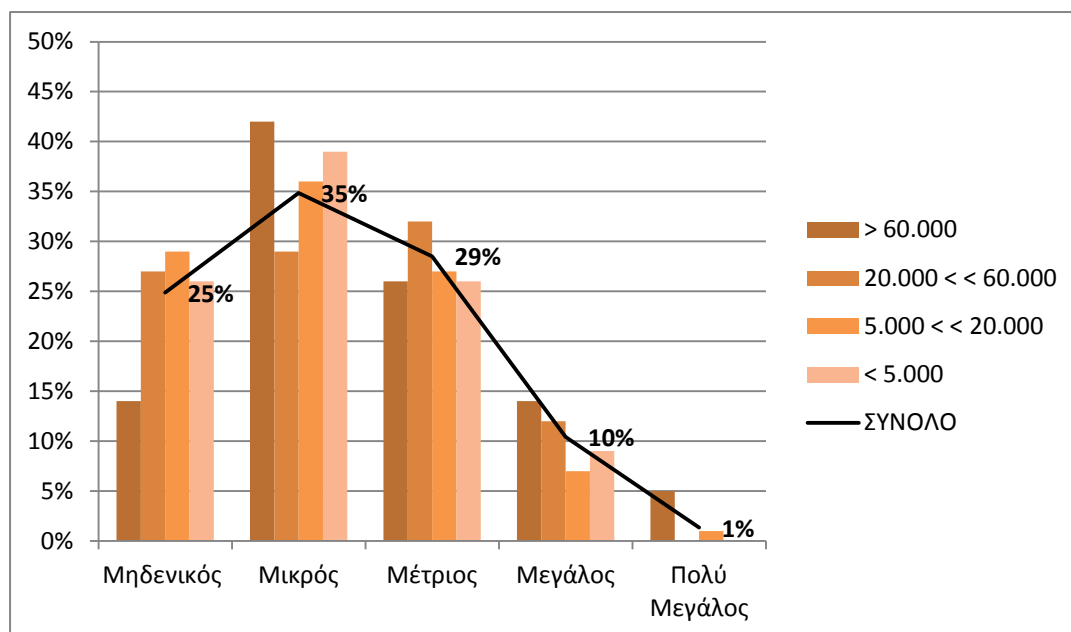
Ως προς το ζήτημα της **διαλειτουργικότητας** των εφαρμογών, στο 73% των δήμων υφίσταται το πολύ σε μέτριο βαθμό η **δυνατότητα αυτόματης επικοινωνίας** μεταξύ των διαφορετικών εφαρμογών ενώ στο 24% και 3% των δήμων η δυνατότητα αυτή υπάρχει σε μεγάλο και πολύ μεγάλο βαθμό αντίστοιχα [Διάγραμμα 62]. Στους μεγαλύτερους δήμους η δυνατότητα επικοινωνίας των εφαρμογών υφίσταται σε υψηλότερο βαθμό σε σχέση με τους μικρότερους. Ενδεικτικά, στο 32% και 7% των πολύ μεγάλων δήμων η δυνατότητα αυτή υπάρχει σε μεγάλο και πολύ μεγάλο βαθμό αντίστοιχα ενώ τα σχετικά ποσοστά για τους μικρούς/πολύ μικρούς δήμους είναι γύρω στο 18% και 1% αντίστοιχα.

Τα Διαγράμματα 63 και 64 αφορούν το βαθμό **αξιοποίησης** της δυνατότητας **αυτόματης επικοινωνίας** μεταξύ των εφαρμογών για τη δημιουργία αναφορών προς τα ανώτερα διοικητικά στρώματα/δημοτική ηγεσία και την καλύτερη διαχείριση των συναλλαγών του Δήμου με τους δημότες/επιχειρήσεις. Επομένως, αφορούν το ποσοστό των δήμων (86%) που απάντησε ότι υφίσταται η δυνατότητα

αυτόματης επικοινωνίας μεταξύ των εφαρμογών έστω σε μικρό βαθμό. Στο Διάγραμμα φαίνεται ότι μόνο το 11% των δήμων αξιοποιεί σε μεγάλο (10%) και

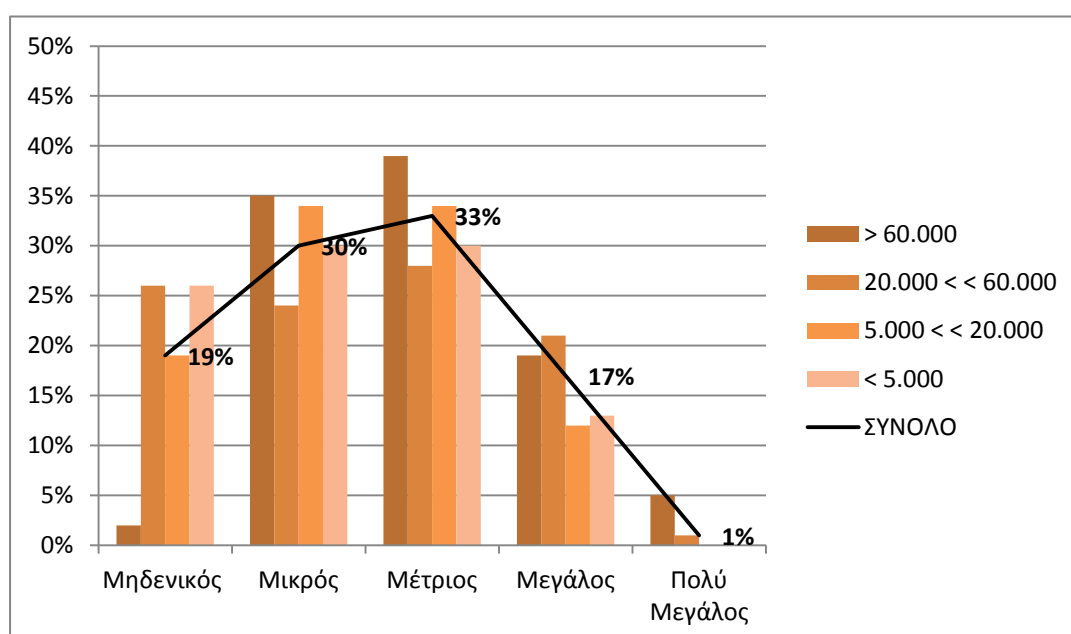


**Διάγραμμα 62:** Βαθμός στον οποίο υπάρχει η δυνατότητα αυτόματης επικοινωνίας μεταξύ των διαφορετικών εφαρμογών [ερώτηση Δ.9]



**Διάγραμμα 63:** Βαθμός αξιοποίησης της δυνατότητας αυτόματης επικοινωνίας των εφαρμογών για τη δημιουργία αναφορών [ερώτηση Δ.9.1]

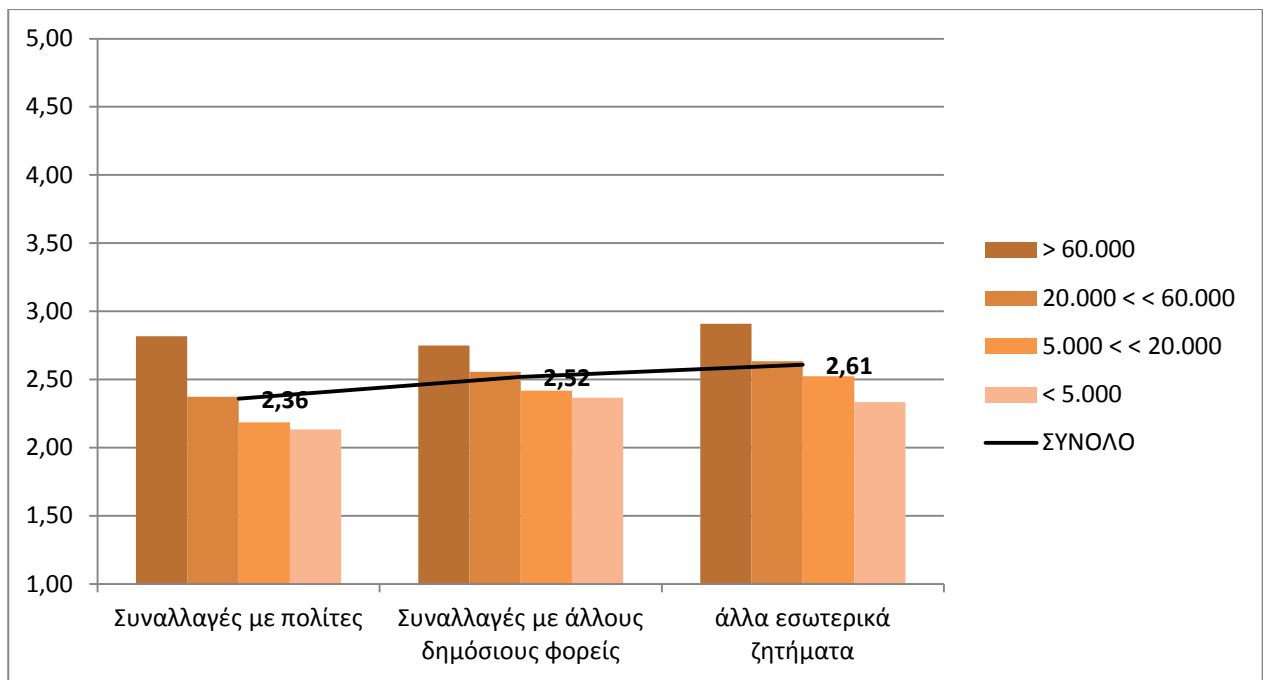
πολύ μεγάλο βαθμό (1%) τη δυνατότητα αυτή για τη **δημιουργία αναφορών**. Για τους μεγάλους δήμους το ποσοστό αυτό είναι 19% (14% σε μεγάλο και 5% σε πολύ μεγάλο βαθμό) ενώ είναι χαμηλότερο για τους πιο μικρούς δήμους. Κάπως υψηλότερη αξιοποίηση της δυνατότητας επικοινωνίας των εφαρμογών πραγματοποιείται για την **καλύτερη διαχείριση των συναλλαγών** του Δήμου όπου το 18% των δήμων χαρακτηρίζεται από μεγάλο (17%) και πολύ μεγάλο βαθμό (1%) αξιοποίησης. Και σε αυτή την περίπτωση οι μεγάλοι αλλά και οι μεσαίοι δήμοι εμφανίζουν σε γενικές γραμμές υψηλότερο βαθμό αξιοποίησης. Ενδεικτικά, το 24% των μεγάλων δήμων χαρακτηρίζεται από μεγάλο (19%) και πολύ μεγάλο βαθμό (5%) αξιοποίησης ενώ για τους μεσαίους δήμους το ποσοστό αυτό είναι 22% (21% σε μεγάλο και 1% σε πολύ μεγάλο βαθμό). Από την άλλη πλευρά, τα αντίστοιχα ποσοστά για τους μικρούς και πολύ μικρούς δήμους είναι 12% και 13%.



**Διάγραμμα 64:** Βαθμός αξιοποίησης της δυνατότητας αυτόματης επικοινωνίας των εφαρμογών για την καλύτερη διαχείριση των συναλλαγών με τους δημότες/επιχειρήσεις [ερώτηση Δ.9.2]

Όσον αφορά την **αυτοματοποίηση-ψηφιοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών** των δήμων, αυτή υφίσταται σε μικρό προς μέτριο βαθμό [Διάγραμμα 65] και για τις τρεις κατηγορίες ζητημάτων που εμπεριέχει η συγκεκριμένη ερώτηση, δηλαδή (αναφέροντάς τις με αύξουσα σειρά) τη διεκπεραίωση συναλλαγών με πολίτες/επιχειρήσεις, τη διεκπεραίωση συναλλαγών με άλλους δημόσιους φορείς και τη διεκπεραίωση άλλων εσωτερικών ζητημάτων-λειτουργιών του δήμου. Ο βαθμός αυτοματοποίησης είναι συνάρτηση του μεγέθους του δήμου με τη μεγαλύτερη διαφοροποίηση να σημειώνεται στην αυτοματοποίηση διαδικασιών για τη διεκπεραίωση συναλλαγών με πολίτες/επιχειρήσεις.



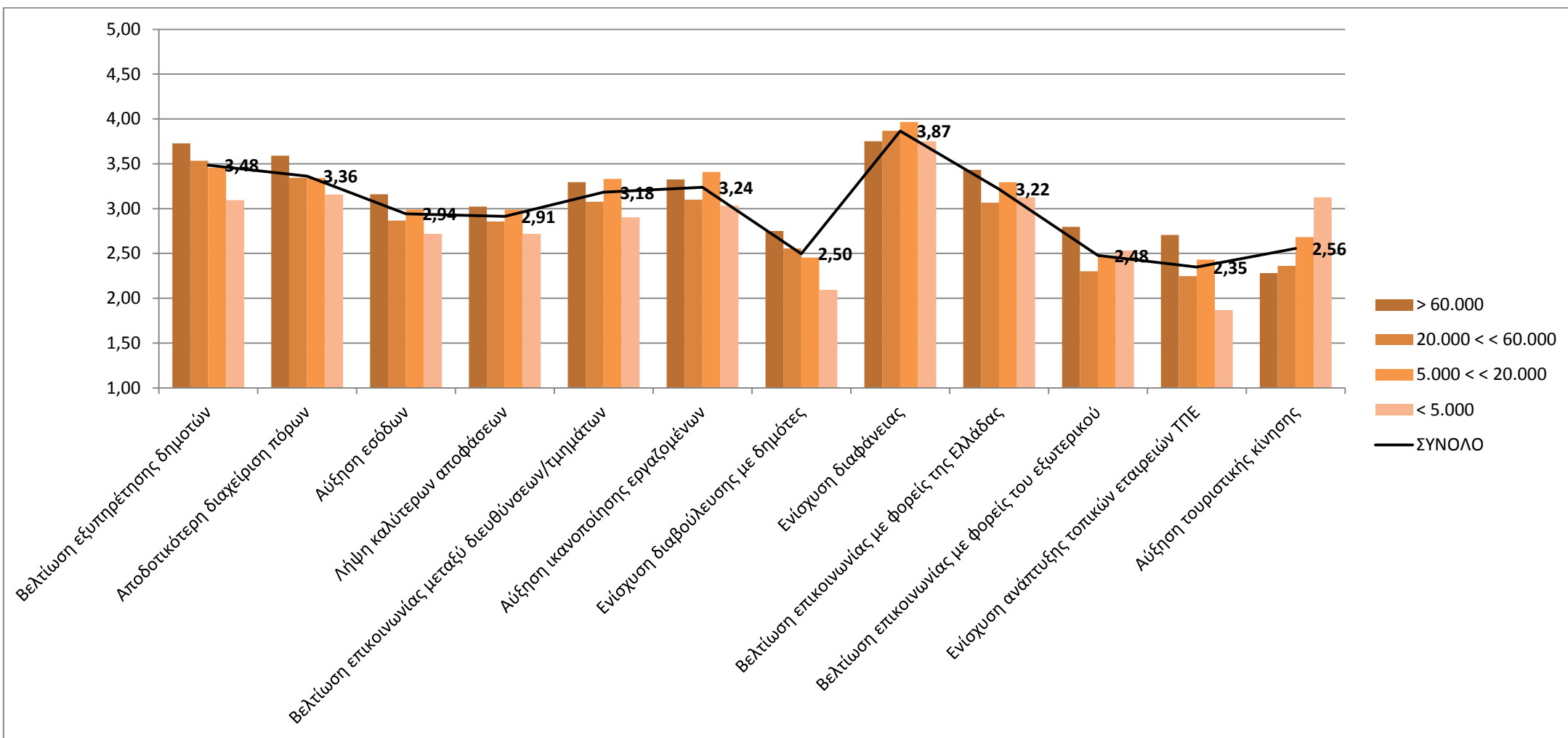


**Διάγραμμα 65:** Βαθμός αυτοματοποίησης εσωτερικών διαδικασιών/λειτουργιών που αφορούν συγκεκριμένες κατηγορίες ζητημάτων [ερώτηση Δ.10]

## Ε. ΟΦΕΛΗ - ΕΜΠΟΔΙΑ

Το Διάγραμμα 66 αφορά τα **οφέλη** που έχουν προκύψει από την αξιοποίηση των ΤΠΕ στους δήμους. Κατά μέσο όρο, σε **μεγάλο βαθμό** φαίνεται ότι οι ΤΠΕ έχουν συμβάλει στην ενίσχυση της διαφάνειας. Επίσης, σε **μέτριο προς μεγάλο βαθμό** έχουν συμβάλει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των δημοτών/επιχειρήσεων/άλλων φορέων και στην αποδοτικότερη διαχείριση και εξοικονόμηση πόρων (χρηματικών και ανθρώπινου δυναμικού). Πιο χαμηλή συμβολή (**μέτριος βαθμός**) έχουν (κατά φθίνουσα σειρά) στην αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους, στη βελτίωση της επικοινωνίας/συνεργασίας του δήμου με άλλους φορείς της Ελλάδας (δημόσια διοίκηση/αυτοδιοίκηση, ΜΚΟ κλπ.), στη βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των διευθύνσεων-τμημάτων του δήμου και την απλοποίηση των διαδικασιών, στην αύξηση των εσόδων μέσω αποτελεσματικότερης είσπραξης φόρων/προστίμων και στη λήψη καλύτερων και πιο τεκμηριωμένων αποφάσεων από τους αιρετούς και τα στελέχη του δήμου. Σε **μέτριο προς μικρό βαθμό** οι ΤΠΕ έχουν συμβάλει (κατά φθίνουσα σειρά) στην αύξηση της τουριστικής κίνησης στο δήμο, στην ενίσχυση της διαβούλευσης με τους δημότες/επιχειρήσεις/τοπικούς φορείς για τα δημοτικά θέματα, στη βελτίωση της επικοινωνίας/συνεργασίας του δήμου με φορείς του εξωτερικού (Οργανισμούς, αυτοδιοίκηση, ΜΚΟ κλπ.) και στην ενίσχυση της ανάπτυξης των τοπικών εταιρειών ΤΠΕ ή/και την προσέλκυση νέων εταιρειών ΤΠΕ.

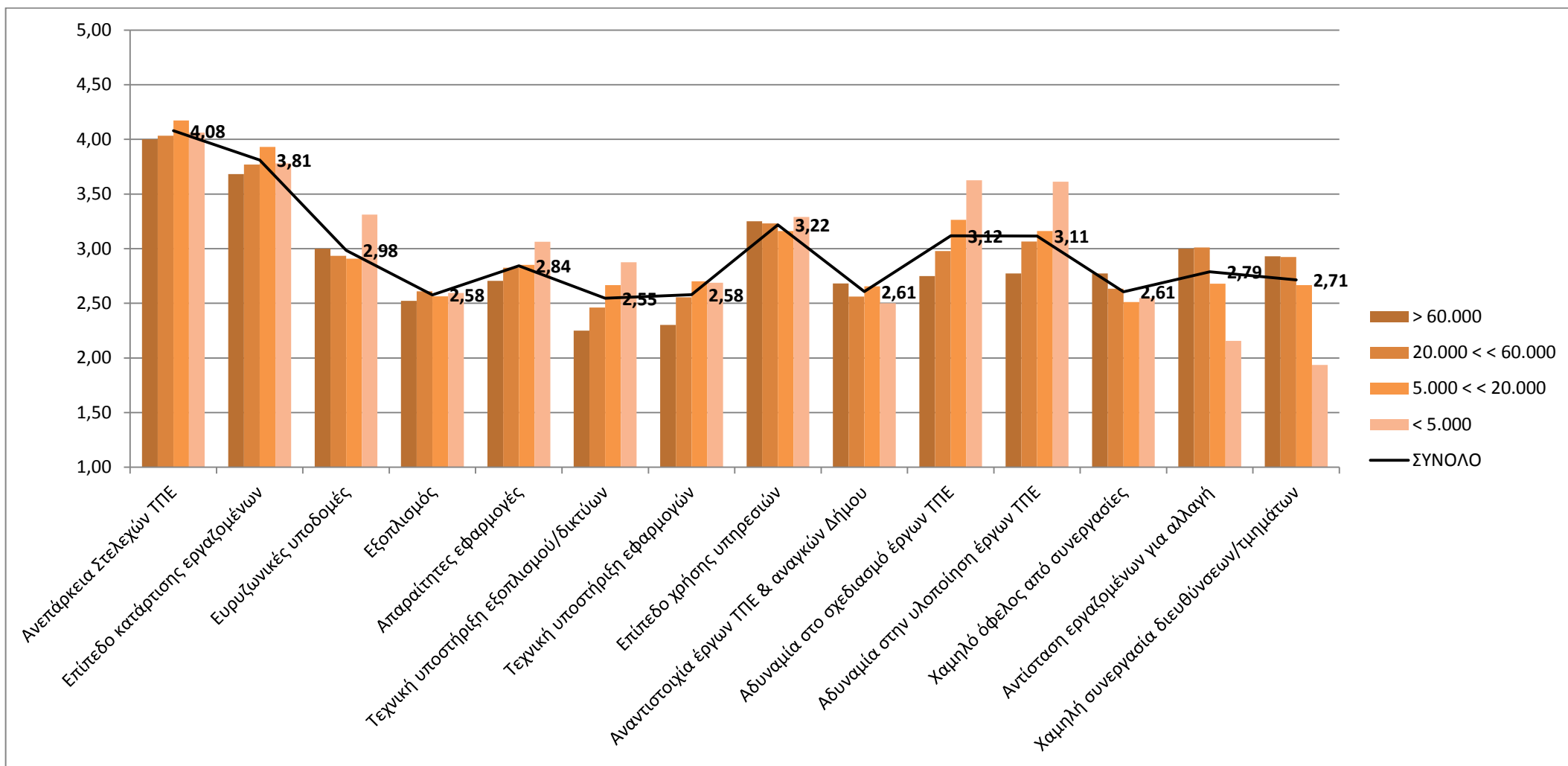
Στο Διάγραμμα παρατηρούμε ότι σε γενικές γραμμές ο βαθμός των ωφελειών είναι συνάρτηση του μεγέθους του δήμου. Έτσι, σε οκτώ (8) από τις παραπάνω δώδεκα (12) κατηγορίες ωφελειών, οι μεγαλύτεροι δήμοι χαρακτηρίζονται κατά μέσο όρο από τον υψηλότερο βαθμό. Οι μικροί δήμοι έχουν τον υψηλότερο βαθμό σε τρεις (3) κατηγορίες ωφελειών ενώ οι πολύ μικροί στην αύξηση της τουριστικής κίνησης και μάλιστα με διαφορά από τους υπόλοιπους διότι σχεδόν όλοι οι πολύ μικροί δήμοι αποτελούν μικρά νησιά.



Διάγραμμα 66: Οφέλη από την αξιοποίηση των ΤΠΕ στο δήμο [ερώτηση Ε.1]

Τέλος, όσον αφορά τα **προβλήματα-εμπόδια** για την αξιοποίηση των ΤΠΕ στους δήμους, ως σημαντικότερο πρόβλημα αναδεικνύεται η ανεπάρκεια κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού [Διάγραμμα 67]. Πιο συγκεκριμένα, οι δήμοι απάντησαν ότι η ανεπαρκής στελέχωσή τους με άτομα που τους υποστηρίζουν στα θέματα των ΤΠΕ αποτελεί σε **μεγάλο βαθμό** πρόβλημα κατά μέσο όρο. Σε λίγο χαμηλότερο αλλά επίσης μεγάλο βαθμό αποτελεί πρόβλημα το ανεπαρκές επίπεδο κατάρτισης στις ΤΠΕ των υπόλοιπων εργαζομένων. Σε **μέτριο βαθμό** πρόβλημα αποτελούν (κατά φθίνουσα σειρά) το χαμηλό επίπεδο χρήσης των υπηρεσιών από τους δημότες/επιχειρήσεις, η αδυναμία στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση έργων-δράσεων ΤΠΕ, το ανεπαρκές επίπεδο ευρυζωνικών υποδομών και η ανεπαρκής κάλυψη των λειτουργιών του δήμου με τις απαραίτητες εφαρμογές. Πιο χαμηλό πρόβλημα (**μέτριος προς μικρός βαθμός**) αποτελεί η αντίσταση των στελεχών/εργαζομένων για αλλαγή, η χαμηλή συνεργασία μεταξύ των διευθύνσεων/τμημάτων, το χαμηλό όφελος από τις συνεργασίες που πραγματοποιεί ο δήμος, η αναντιστοιχία έργων ΤΠΕ/υπηρεσιών και πραγματικών αναγκών του δήμου και των δημοτών/επιχειρήσεων, η ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη για τη συντήρηση/αναβάθμιση των εφαρμογών, η ανεπάρκεια εξοπλισμού (PCs, servers, εκτυπωτές κλπ.) και η ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη για τη συντήρηση/αναβάθμιση του εξοπλισμού και των δικτύων.

Ανά επίπεδο δήμου, η ανεπάρκεια ευρυζωνικών υποδομών αποτελεί στους πολύ μικρούς δήμους κάπως μεγαλύτερο πρόβλημα σε σχέση με τους υπόλοιπους και το ίδιο ισχύει και για την ανεπαρκή κάλυψη με απαραίτητες εφαρμογές. Η αδυναμία στο σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων ΤΠΕ κατά κανόνα αποτελεί σε υψηλότερο βαθμό πρόβλημα στους μικρότερους δήμους. Ενδεικτικά, οι μεγάλοι δήμοι έχουν σε μέτριο προς μικρό βαθμό αδυναμία σε αυτό το θέμα σε αντίθεση με τους πολύ μικρούς δήμους που έχουν σχεδόν σε μεγάλο βαθμό. Αρνητική σχέση με το μέγεθος του δήμου έχει και ο βαθμός της ανεπάρκειας σχετικά με την τεχνική υποστήριξη για τη συντήρηση/αναβάθμιση του εξοπλισμού/δικτύων και των εφαρμογών. Από την άλλη πλευρά η αντίσταση των στελεχών/εργαζομένων για αλλαγή και η χαμηλή συνεργασία μεταξύ των διευθύνσεων/τμημάτων αποτελεί σε μέτριο βαθμό πρόβλημα στους μεγάλους και μεσαίους δήμους, σε κάπως χαμηλότερο βαθμό στους μικρούς και σε πολύ πιο χαμηλό βαθμό (μικρός βαθμός) αποτελεί πρόβλημα στους πολύ μικρούς δήμους.



**Διάγραμμα 67:** Εμπόδια για την αξιοποίηση των ΤΠΕ στο δήμο [ερώτηση Ε.2]

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Brown Mary M. (2007). *Understanding E-Government Benefits: An Examination of Leading-Edge Local Governments*. The American Review of Public Administration.

Busso Grabow, Helmut Drücke, Christine Siegfried (2004). "Factors for success for local community e-government." *Deutsche Zeitschrift für Kommunalwissenschaften* Vol. 45, No.2

Caldas Alexandre, David A. Paul, Ormanidhi Orges (2005) "Digital Information Network Technologies, Organisational Performance and Productivity - An Exploratory Study of the Public Sector in Europe". The Oxford Internet Institute.

Eisenhardt KM. & Martin J. (2000). *Dynamic capabilities: what are they?* Strategic Management Journal, Special Issue 21(10–11): 1105–1121.

Jaansen & Klievink (2008). *Stage models for creating joined-up government from local to nation-wide integration*. The Proceedings of the 9th Annual International Digital Government Research Conference

Janssen M. & Van Veenstra A. F. (2005). *Stages of growth in e-government: An*

Layne K. & Lee J. (2001). *Developing fully functional e-government: A four stage model*. Government Information Quarterly, 18(2), 122–136.

Mladen Mauher, Vanja Smokvina (2007). "Digital to Intelligent Local Government Transition Framework".

Moon M. J. (2002). *The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality?* Public Administration Review, 62(4), 424–433.

Penrose E. (1959). *The Theory of the Growth of the Firm*. Basil Blackwell, London

Teece D. & Pisano G. & Shuen A. (1997). *Dynamic capabilities and strategic management*. Strategic Management Journal 18(7): 509–533.

Lourdes Torres, Vicente Pina, Basilio Acerete (2005). "E-government developments on delivering public services among EU cities". *Government Information Quarterly* 22, 217-238.

Worrall, L. (2005) *Benchmarking the performance of ICT in local government* (London: SOCITM)

"Electronic Government Survey 2004", International City/County Management Association (ICMA), 2004.

"Electronic Government Survey 2002", International City/County Management Association (ICMA), 2002.

*“Electronic Government Survey 2000”*, International City/County Management Association (ICMA), 2000.

Πρωτόγερου Αιμιλία (2004). *Δυναμικές Ικανότητες, στρατηγική και επίδοση των επιχειρήσεων: Η ελληνική περίπτωση*. Διδακτορική Διατριβή, ΕΜΠ. Αθήνα.

*«Δήμοι στην Κοινωνία της Πληροφορίας»*. ΚΕΔΚΕ, Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG) ΕΒΕΟ/ΕΜΠ (2006).

Έρευνα με θέμα: *«Χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ»*, Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Απρίλιος - Μάιος 2007.

*«Έρευνα για την αποτύπωση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων 40 Έργων Παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών από ΟΤΑ»*, Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. - Quantos ΑΕ, 2009.

Μελέτη για την ΚΕΔΚΕ με θέμα: *«Ανάπτυξη Ικανοτήτων των ΟΤΑ για τη λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ (ICT Capacity Building)»*. Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG) ΕΒΕΟ/ΕΜΠ, Σεπτέμβριος 2009.

Μελέτη για την ΚΕΔΚΕ με θέμα: *«Διερεύνηση των προϋποθέσεων και των δυνατοτήτων για τη λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους Δήμους με βάση τις μελέτες περίπτωσης των Δήμων Ελευσίνας, Κέρκυρας και Τρικκαίων»*. Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG) ΕΒΕΟ/ΕΜΠ, Σεπτέμβριος 2008.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Ερωτηματολόγιο

### Α. ΠΡΟΦΙΛ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ

**A.1 ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ:**.....

**A.2.1 ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ:**.....

**A.2.2 ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΙΚΟΣ ΔΗΜΟΣ:**.....

**A.3 ΦΥΛΟ:**

ΑΝΔΡΑΣ

ΓΥΝΑΙΚΑ

**A.4 ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:**.....

**A.5 ΗΛΙΚΙΑ:**

18-24

25-34

35-44

45-54

55-64

65+

**A.6 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ:**

ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ

ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ

Άλλο (προσδιορίστε):.....

**A.7 ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (δυνατότητα πολλαπλής επιλογής):**

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ - ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΑΛΛΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ

ΦΥΣΙΚΗ/ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ/ΧΗΜΕΙΑ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ/ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Άλλο (προσδιορίστε):.....

**A.8 ΕΤΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟ:** .....



**A.9 ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΘΕΣΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟ:**

- ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΑΙΡΕΤΟΣ
- ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
- ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
- ΣΤΕΛΕΧΟΣ-ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΑΛΛΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ (Προσδιορίστε τη μονάδα):.....

**Αν σημειώσατε την επιλογή «ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΑΙΡΕΤΟΣ» της ερώτησης Α.9 συμπληρώστε την ερώτηση Α.10.2, διαφορετικά συμπληρώστε την ερώτηση Α.10.1:**

**A.10.1 ΕΤΗ ΣΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ: .....**

**A.10.2 ΕΤΗ ΜΕ ΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ: .....**

**A.11 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ:**

EMAIL:.....

ΤΗΛΕΦΩΝΟ:.....

## **B. ΠΟΡΟΙ ΔΗΜΟΥ**

### **B.1 Ανθρώπινο Δυναμικό**

**B.1.1 Με ποιο τρόπο υποστηρίζεται ο Δήμος στα θέματα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) <sup>1</sup>? (δυνατότητα πολλαπλής επιλογής)**

- 1. Θεσμοθετημένη Μονάδα ΤΠΕ μέσα στο Δήμο
- 2. Μεμονωμένο/α στέλεχος/η που είναι επιφορτισμένο/α με το αντικείμενο αυτό
- 3. Θεσμοθετημένη Μονάδα ΤΠΕ εκτός Δήμου (π.χ. Δημοτική Επιχείρηση)
- 4. Με εξωτερικούς συνεργάτες
- 5. Με κανένα

**Αν σημειώσατε την επιλογή 1 της ερώτησης B.1.1 συμπληρώστε τις ερωτήσεις B.1.2.1, B.1.2.2 και B.1.2.3:**

**B.1.2.1 Ποια είναι η υψηλότερη μορφή οργάνωσης της μονάδας ΤΠΕ του Δήμου?**

- Διεύθυνση
- Τμήμα
- Γραφείο
- Άλλο (προσδιορίστε):.....

**B.1.2.2 Από πόσα άτομα αποτελείται η Μονάδα ΤΠΕ του Δήμου?**

.....

**B.1.2.3 Προσδιορίστε τον αριθμό (ή το ποσοστό %) των στελεχών της μονάδας ΤΠΕ του Δήμου ως προς το επίπεδο εκπαίδευσής τους:**

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Δηλαδή σε **θέματα** σχεδιασμού και επίβλεψης έργων ΤΠΕ, ανάπτυξης εφαρμογών, σχεδιασμού δικτύων, συντήρησης/ασφάλειας/αναβάθμισης εξοπλισμού (PCs, Servers, Εκτυπωτές κλπ.), εφαρμογών και δικτύων και πραγματοποίησης σχετικών προμηθειών

<b>Επίπεδο Εκπαίδευσης</b>	<b>Αριθμός Στελεχών</b>
Υποχρεωτική	
Δευτεροβάθμια	
Τεχνική	
Πανεπιστημιακή	
Μεταπτυχιακό	
Διδακτορικό	

**Αν σημειώσατε την επιλογή 2 της ερώτησης B.1.1 συμπληρώστε τις ερωτήσεις B.1.3.1, B.1.3.2 και B.1.3.3:**

**B.1.3.1 Ποιος είναι ο αριθμός των μεμονωμένων στελεχών ΤΠΕ στο Δήμο σας?**

.....

**B.1.3.2 Σε ποια υπηρεσιακή μονάδα ανήκουν?**

.....

**B.1.3.3 Προσδιορίστε τον αριθμό (ή το ποσοστό %) των μεμονωμένων στελεχών ΤΠΕ ως προς το επίπεδο εκπαίδευσής τους:**

<b>Επίπεδο Εκπαίδευσης</b>	<b>Αριθμός Στελεχών</b>
Υποχρεωτική	
Δευτεροβάθμια	
Τεχνική	
Πανεπιστημιακή	
Μεταπτυχιακό	
Διδακτορικό	

**Αν σημειώσατε την επιλογή 1 ή/και την επιλογή 2 της ερώτησης B.1.1 συμπληρώστε την ερώτηση B.1.4:**

**B.1.4 Σε ποιο βαθμό τα Στελέχη ΤΠΕ απασχολούνται με τις παρακάτω δραστηριότητες στο Δήμο?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Σχεδιασμός έργων ΤΠΕ					
Επίβλεψη/Παρακολούθηση/Δοκιμή έργων ΤΠΕ					
Ανάπτυξη εφαρμογών (Software)					
Σχεδιασμός Δικτύων					
Συντήρηση/Ασφάλεια εξοπλισμού και δικτύων					
Προτάσεις για την αναβάθμιση του εξοπλισμού/δικτύων					
Τροφοδοσία εξοπλισμού ΤΠΕ με αναλώσιμα και άλλα υλικά					
Συντήρηση/Ασφάλεια εφαρμογών					
Προτάσεις για την αναβάθμιση των εφαρμογών					
Σχεδιασμός βάσεων δεδομένων					
Συντήρηση/Ασφάλεια βάσεων δεδομένων					
Σχεδιασμός Ιστοχώρου					
Συντήρηση Ιστοχώρου					
Ενημέρωση/Διαχείριση Ιστοχώρου					
Εκπαίδευση των εργαζομένων στη χρήση των ΤΠΕ					

**B.1.5 Συμπληρώστε στον ακόλουθο πίνακα το είδος των εξωτερικών συνεργατών που υποστηρίζουν το Δήμο σε θέματα ΤΠΕ (γραμμές) καθώς και τον τρόπο της υποστήριξης αυτής (στήλες):**

ΕΙΔΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ	ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ		
	Μόνιμος	Ευκαιριακός	Κανένας
Εταιρείες ΤΠΕ			
Μεμονωμένοι Σύμβουλοι			
Εθελοντικές Ψηφιακές Κοινότητες			
Δημοτικές Επιχειρήσεις			

## **B.2 Υποδομές**

**B.2.1 Συμπληρώστε τον ακόλουθο πίνακα που αφορά τον αριθμό των ηλεκτρονικών υπολογιστών (Η/Υ) που διαθέτει ο Δήμος:**

Είδος Η/Υ	Συνολικός Αριθμός Η/Υ	Αριθμός Η/Υ κάτω των 3 ετών
Υπολογιστές Γραφείου (Desktops)		
Φορητοί (Laptops, τσέπης κλπ.)		
Εξυπηρετητές (Servers)		
Εκτυπωτές		

**B.2.2 Ποιο είναι το ποσοστό % των εργαζομένων γραφείου του Δήμου που χρησιμοποιεί Η/Υ στην καθημερινή εργασία του? .....**

**B.2.3 Σημειώστε το ποσοστό % των Η/Υ του Δήμου που είναι διασυνδεδεμένος:**

σε τοπικό δίκτυο (LAN)	
στο internet	

**B.2.4 Πόσα κτίρια διαθέτει ο Δήμος? .....**

**B.2.5 Πόσα κτίρια του Δήμου είναι συνδεδεμένα στο δίκτυο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ"? .....**

**B.2.6 Συμπληρώστε τον παρακάτω πίνακα που αφορά τις ταχύτητες σύνδεσης στο internet των κτιρίων<sup>2</sup> του Δήμου:**

Ταχύτητα σύνδεσης	Αριθμός Κτιρίων
Χαμηλή Ταχύτητα (έως 1 Mbps)	
Μέση Ταχύτητα (από 2 Mbps έως 24 Mbps)	
Υψηλή Ταχύτητα (από 25 Mbps έως 100 Mbps)	
Πολύ Υψηλή Ταχύτητα (πάνω από 100 Mbps)	

**B.2.7 Διαθέτει ο Δήμος δίκτυο WiFi για τους πολίτες?**

ΝΑΙ  ΟΧΙ

**Αν σημειώσατε την επιλογή ΝΑΙ στην ερώτηση B.2.7 συμπληρώστε την ερώτηση B.2.7.1:**

**B.2.7.1 Σχετικά με τα σημεία του δικτύου WiFi που διαθέτει ο Δήμος:**

Πόσα είναι τα σημεία αυτά στα γεωγραφικά διοικητικά όριά του?	
Πόσα από αυτά αξιοποιούνται?	
Πόσα από αυτά έχουν χρηματοδοτηθεί μέσω των Κ.Π.Σ.?	
Πόσα από αυτά έχουν χρηματοδοτηθεί με δικούς του πόρους?	

---

<sup>2</sup> Να συμπληρώσετε τον πίνακα για το σύνολο των κτιρίων του Δήμου που αναφέρατε στην ερώτηση B.2.4

### **Β.3 Χρηματικοί Πόροι**

**Β.3.1 Σε ποιο βαθμό επαρκούν οι δαπάνες που κάνει ο Δήμος με δικούς του πόρους για τα παρακάτω?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Αγορά εξοπλισμού (PCs, servers, εκτυπωτές κλπ.)					
Αγορά εφαρμογών					
Συντήρηση/Αναβάθμιση εξοπλισμού					
Συντήρηση/Αναβάθμιση εφαρμογών					
Αγορά αναλώσιμων υλικών					
Μακροπρόθεσμη λειτουργία/συντήρηση/αναβάθμιση των έργων του Γ'Κ.Π.Σ. και Ε.Σ.Π.Α.					

## Γ. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Γ.1 Σε ποιο βαθμό χρησιμοποιεί ο Δήμος ηλεκτρονικές εφαρμογές για τις παρακάτω λειτουργίες?

	1	2	3	4	5
	Μηδενικό	Μικρό	Μέτριο	Μεγάλο	Πολύ Μεγάλο
Αυτοματισμός Γραφείου (Word, Excel κλπ.)					
Πρωτόκολλο					
Διαχείριση εγγράφων, εργασιών/διαδικασιών					
Διαχείριση ψηφιακού περιεχομένου					
Λογιστήριο					
Διαχείριση προϋπολογισμού, εσόδων/εξόδων					
Διαχείριση μισθοδοσίας προσωπικού					
Ληξιαρχείο					
Μητρώα					
Δημοτολόγιο					
Σχεδιασμός τεχνικών έργων (στατικών/αρχιτεκτονικών/οδοποιίας/ ηλεκτρομηχανολογικών)					
Μελέτη τεχνικών έργων					
Διαχείριση/Παρακολούθηση τεχνικών έργων					
Συντήρηση τεχνικών υποδομών					
Διαχείριση πολεοδομικών δραστηριοτήτων					
Διαχείριση δημοτικού ηλεκτροφωτισμού					
Διαχείριση ύδρευσης/άρδευσης/αποχέτευσης					



Διαχείριση συλλογής απορριμμάτων/ανακύκλωσης					
Διαχείριση οδικού δικτύου					

**Γ.2 Σε ποιο βαθμό υπάρχει προσωπικό με επαρκείς ψηφιακές δεξιότητες για να λειτουργήσει τις εφαρμογές?**

- 1 (μηδενικό)    2 (μικρό)    3 (μέτριο)    4 (μεγάλο)    5 (πολύ μεγάλο)

**Γ.3 Γνωρίζετε τι είναι το ΕΛ/ΛΑΚ?**

- ΝΑΙ    ΟΧΙ

**Αν σημειώσατε την επιλογή ΝΑΙ της ερώτησης Γ.3 συμπληρώστε την ερώτηση Γ.3.1:**

**Γ.3.1 Σε ποιο βαθμό ο Δήμος αναπτύσσει εφαρμογές ΕΛ/ΛΑΚ?**

- 1 (μηδενικό)    2 (μικρό)    3 (μέτριο)    4 (μεγάλο)    5 (πολύ μεγάλο)

**Αν σημειώσατε την επιλογή 1 της ερώτησης Γ.3.1 μεταβείτε στην ερώτηση Γ.3.3:**

**Γ.3.2 Σε ποιο βαθμό ο Δήμος αναπτύσσει εφαρμογές ΕΛ/ΛΑΚ σε συνεργασία με άλλους δήμους?**

- 1 (μηδενικό)    2 (μικρό)    3 (μέτριο)    4 (μεγάλο)    5 (πολύ μεγάλο)

**Γ.3.3 Σε ποιο βαθμό χρησιμοποιεί ο Δήμος τις παρακάτω εφαρμογές ΕΛ/ΛΑΚ?**

	1	2	3	4	5
	Μηδενικό	Μικρό	Μέτριο	Μεγάλο	Πολύ Μεγάλο
Openoffice					
KDE					
Gnome					
Mozilla/Firefox					
GNU/Linux					
Sendmail					
Exim					

Postdix					
Qmail					
MySQL					
PostgreSQL					
PHP					
PERL					
JBoss					
Web Sites (portals)					
Web Sites (content management)					
Software Development tools					
Samba					
Squid					
Zope					

**Γ.4 Σε ποιο βαθμό αξιοποιεί ο Δήμος τα παρακάτω κεντρικά πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Εθνικό Δημοτολόγιο					
TAXISnet					
Κτηματολόγιο–Πλατφόρμα GIS					
e-ΚΕΠ					
e-Πολεοδομία					
IKAnet					

**Γ.5 Σε ποιο βαθμό αξιολογεί ο Δήμος το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» για κάθε μια από τις παρακάτω υπηρεσίες?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Μηδενικό	Μικρό	Μέτριο	Μεγάλο	Πολύ Μεγάλο
Ίντερνετ					
Τηλεφωνία					
Τηλεμοιοτυπία (FAX)					
Τηλεδιάσκεψη					

**Γ.6 Διαθέτει ο δήμος διαδικτυακό τόπο?**

ΝΑΙ  ΟΧΙ

**Αν σημειώσατε την επιλογή ΟΧΙ της ερώτησης Γ.6 μεταβείτε στην ερώτηση Δ.1:**

**Γ.6.1 Προσδιορίστε τη διεύθυνση του διαδικτυακού τόπου:**

http://.....

**Γ.6.2 Η ενημέρωση του διαδικτυακού τόπου του Δήμου πραγματοποιείται:**

Συστηματικά  Περιστασιακά

**Γ.7** Σημειώστε στον πίνακα που ακολουθεί ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που χαρακτηρίζει κάθε μια από τις παρακάτω κατηγορίες υπηρεσιών που παρέχει ο δήμος στους πολίτες και στις επιχειρήσεις:

**(ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Ορισμός των 5 επιπέδων υπηρεσιών)**

Προς Πολίτες	Δεν παρέχεται ηλεκτρονικά	Επίπεδο παροχής ηλεκτρονικής υπηρεσίας				
		1	2	3	4	5
Έκδοση ατομικών, οικογενειακών πιστοποιητικών/βεβαιώσεων						
Εγγραφή/Διαγραφή/Αλλαγή στοιχείων πολιτών στα δημοτικά μητρώα						
Πληρωμή λογαριασμών (π.χ. ύδρευση, δημοτικά τέλη, φόροι, πρόστιμα)						
Πολεοδομικά θέματα (οικοδομικές άδειες, κλπ.)						
Ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας						
Υγεία και Κοινωνική Φροντίδα						
Υπηρεσίες για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες						
Εκπαίδευση/Επαγγελματική Κατάρτιση (e-learning)						
Ενημέρωση για θέσεις εργασίας, Προώθηση απασχόλησης						
Ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες						
Αθλητισμός/Πολιτισμός/Ψυχαγωγία						
Τουρισμός						

Ενίσχυση τοπικής ανάπτυξης-επιχειρηματικότητας						
--	--	--	--	--	--	--

### Προς Επιχειρήσεις

Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας επιχείρησης						
Άδειες κατάληψης κοινόχρηστων χώρων						
Πληρωμή λογαριασμών (π.χ. δημοτικά τέλη)						

**Γ.8 Σε ποιο βαθμό πραγματοποιεί ο Δήμος τα παρακάτω<sup>3</sup> μέσω του διαδικτυακού του τόπου?**

	1	2	3	4	5
	Μηδενικό	Μικρό	Μέτριο	Μεγάλο	Πολύ Μεγάλο
Πληροφόρηση για το δήμο (δομή, οργανόγραμμα, στοιχεία επικοινωνίας δημάρχου/αιρετών/στελεχών)					
Ανάρτηση αποφάσεων δημοτικού συμβουλίου					
Ανάρτηση οικονομικών απολογισμών δήμου					
Δημοσίευση τοπικών νέων					
Αποδοχή αιτημάτων/παραπόνων/ προτάσεων των δημοτών					
Διερεύνηση των απόψεων των δημοτών (φόρουμ, blogs, ψηφοφορίες/ερωτηματολόγια)					

<sup>3</sup> Ως προς τα υποερωτήματα για τις **αποφάσεις του Δ.Σ.** και τους **οικονομικούς απολογισμούς** εννοούμε σε ποιο βαθμό αναρτώνται τα **αναλυτικά κείμενα**.

**Γ.9 Σε ποιο βαθμό ο Δήμος αξιοποιεί την πληροφορία που λαμβάνει από τους δημότες μέσω του διαδικτυακού του τόπου?**

- 1 (μηδενικό)    2 (μικρό)    3 (μέτριο)    4 (μεγάλο)    5 (πολύ μεγάλο)

**Γ.10 Υπάρχουν καθορισμένες διαδικασίες για την απάντηση των email των δημοτών?**

- ΝΑΙ    ΟΧΙ

**Γ.11 Σημειώστε με ποια συχνότητα ο Δήμος δημοσιεύει προκηρύξεις στο διαδίκτυο<sup>4</sup> για:**

	1	2	3	4	5
	Ποτέ	Σπάνια	Μερικές φορές	Συχνά	Συστηματικά
την προμήθεια εξοπλισμού					
την πλήρωση νέων θέσεων εργασίας στο Δήμο					
την εκτέλεση έργων και υπηρεσιών					

**Γ.12 Σημειώστε αν ο Δήμος κάνει χρήση κάποιων από τις παρακάτω πρακτικές ηλεκτρονικών προμηθειών (e-procurement):**

- Ηλεκτρονική υποβολή προσφορών από πολίτες/επιχειρήσεις
- Ηλεκτρονική αξιολόγηση προσφορών
- Ηλεκτρονικό άνοιγμα προσφορών
- Ηλεκτρονική πραγματοποίηση συμβάσεων

<sup>4</sup> Εννοούμε αν δημοσιεύει το αναλυτικό κείμενο της προκήρυξης.

Επίσης, με τον όρο **συχνότητα** εννοούμε το βαθμό στον οποίο ο Δήμος δημοσιεύει τις προκηρύξεις του και στο διαδίκτυο.

Για παράδειγμα, στο ακραίο παράδειγμα που έχει κάνει συνολικά μια προκήρυξη τον τελευταίο χρόνο (π.χ. για προμήθεια εξοπλισμού) αλλά την έχει δημοσιεύσει στο διαδίκτυο τότε θα πρέπει να τσεκάρετε την επιλογή συστηματικά.

**Γ.13** Συλλέγει ο Δήμος στατιστικά στοιχεία για τη χρήση του διαδικτυακού του τόπου (επισκεψιμότητα, χρόνος παραμονής στην ιστοσελίδα κλπ.) σε συστηματική βάση?

ΝΑΙ  ΟΧΙ

**Γ.13.1** Συμπληρώστε τα παρακάτω στοιχεία όπου είναι διαθέσιμα:

Μέσος όρος του αριθμού των επισκέψεων στο διαδικτυακό τόπο ανά μήνα	
Αριθμός εγγεγραμμένων χρηστών στο διαδικτυακό τόπο	
Μέσος όρος του αριθμού των χρηστών που επισκέπτεται το διαδικτυακό τόπο ανά μήνα	
Μέσος όρος του αριθμού των χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών επιπέδου 3, 4 και 5 ανά μήνα	

## Δ. ΔΥΝΑΜΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Δ.1 Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι στο γενικότερο περιβάλλον του Δήμου σας επικρατούν οι παρακάτω αντιλήψεις?

	1	2	3	4	5
	Μηδενικό	Μικρό	Μέτριο	Μεγάλο	Πολύ Μεγάλο
Οι ΤΠΕ αποτελούν (ή μπορούν να αποτελέσουν) σημαντικό παράγοντα για την αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία του Δήμου.					
Το επαρκώς καταρτισμένο προσωπικό είναι βασική προϋπόθεση για την ουσιαστική αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο.					
Η πραγματοποίηση κατάλληλων θεσμικών και οργανωτικών αλλαγών είναι αναγκαία προϋπόθεση για την ουσιαστική αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο.					

Δ.2.1 Σε ποιο βαθμό ο Δήμος ενημερώνεται για τη στρατηγική και τις κατευθύνσεις των παρακάτω φορέων πολιτικής σχετικά με τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση?

	1	2	3	4	5
	Μηδενικό	Μικρό	Μέτριο	Μεγάλο	Πολύ Μεγάλο
Ευρωπαϊκή Ένωση					
Ειδική Γραμματεία «Ψηφιακού Σχεδιασμού» του Υπ. Περιφερειακής Ανάπτυξης					
Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥΠ.ΕΣ.ΔΔ.Α					
ΚΕΔΚΕ					



### Δ.2.2 Σε ποιο βαθμό γνωρίζει ο Δήμος τα παρακάτω?

	1	2	3	4	5
	Μηδενικό	Μικρό	Μέτριο	Μεγάλο	Πολύ Μεγάλο
Σχέδιο Δράσης «Ψηφιακή Ατζέντα» για την Ευρώπη (Digital Agenda for Europe)					
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση»					
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση»					
Στρατηγική της ΚΕΔΚΕ για τη μετάβαση στον ψηφιακό Δήμο					

### Δ.3 Έχει ο Δήμος καταγεγραμμένη στρατηγική<sup>5</sup> στον τομέα των ΤΠΕ?

ΝΑΙ  ΟΧΙ

### Δ.4 Σε ποιο βαθμό ο Δήμος μεριμνά (ανεξαρτήτως των πρωτοβουλιών άλλων φορέων, π.χ. ΚΕΔΚΕ) για την εκπαίδευση στις ΤΠΕ των αιρετών/στελεχών/εργαζομένων?

1 (μηδενικό)  2 (μικρό)  3 (μέτριο)  4 (μεγάλο)  5 (πολύ μεγάλο)

### Δ.5.1 Σε ποιο βαθμό ο Δήμος είναι επαρκώς στελεχωμένος με ανθρώπινο δυναμικό που έχει δεξιότητες στα παρακάτω θέματα?

	1	2	3	4	5
	Μηδενικό	Μικρό	Μέτριο	Μεγάλο	Πολύ Μεγάλο
Σχεδιασμός έργων ΤΠΕ (επιχειρησιακό σχέδιο, μελέτες βιωσιμότητας/σκοπιμότητας/ωρίμανσης, τεχνικό δελτίο, λειτουργικές προδιαγραφές)					
Νομοθεσία/κανονισμοί/διαδικασίες δημοσίων προμηθειών, αξιολόγησης προσφορών και διεκπεραίωσης διαγωνισμών					

<sup>5</sup> Είτε ξεχωριστά καταγεγραμμένη είτε περιλαμβάνεται στο γενικότερο Στρατηγικό/Επιχειρησιακό σχέδιο του Δήμου.

Παρακολούθηση/Διαχείριση έργων ΤΠΕ (νομοθεσία, διαδικασίες οικονομικής/τεχνικής διαχείρισης και επίβλεψης έργων, κανονισμοί/διαδικασίες παρακολούθησης έργων ΚΠΣ)					
---	--	--	--	--	--

**Δ.5.2 Σημειώστε το βαθμό στον οποίο ο Δήμος πραγματοποιεί τα παρακάτω όσον αφορά το σχεδιασμό, υλοποίηση και λειτουργία των έργων ΤΠΕ:**

	1	2	3	4	5
	Μηδενικό	Μικρό	Μέτριο	Μεγάλο	Πολύ Μεγάλο
Εσωτερική διαβούλευση για την επιλογή των έργων που έχει περισσότερο ανάγκη ο δήμος					
Διαβούλευση με τους πολίτες για την επιλογή των έργων που θα πραγματοποιηθούν					
Συμμετοχή των ενδιαφερόμενων υπηρεσιών στην υιοθέτηση λειτουργικών προδιαγραφών					
Εξασφάλιση επαρκών πόρων (ανθρωποωρών) για την παρακολούθηση/δοκιμή των έργων					
Παρακολούθηση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων που έχει η λειτουργία των έργων					

**Δ.6 Παρακαλώ σημειώστε τους φορείς με τους οποίους συνεργάζεται ο Δήμος για κάθε ένα από τα ακόλουθα θέματα όσον αφορά τις ΤΠΕ:**

<b>ΦΟΡΕΙΣ</b>	<b>ΘΕΜΑΤΑ</b>							
	ΚΕΔΚΕ/ ΕΕΤΑΑ/ ΙΤΑ/ΠΙΕΤΑ	Δημοτικές Επιχειρήσεις του Δήμου	Εταιρείες ΤΠΕ	ΑΕΙ/ΤΕΙ, Ερευνητικά Κέντρα	Εθελοντικές Ψηφιακές Κοινότητες	Γειτονικοί Δήμοι	Άλλοι ελληνικοί Δήμοι/δημόσιοι φορείς	Δήμοι/φορείς του εξωτερικού
Διαμόρφωση στρατηγικής/ επιχειρησιακού σχεδίου								
Σχεδιασμός/Υλοποίηση έργων ΤΠΕ, Ανάπτυξη εφαρμογών								
Συντήρηση/Αναβάθμιση εξοπλισμού, δικτύων, εφαρμογών								
Εκπαίδευση αιρετών, εργαζομένων του δήμου, δημοτών, μικρομεσαίων επιχειρήσεων								
Ανταλλαγή γνώσης, κωδικοποίηση πείρας, υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών								

**Δ.7 Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι στο δήμο σας επικρατούν οι παρακάτω συνθήκες?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Υπάρχει «Κοινή Γλώσσα» μεταξύ των εργαζομένων ως προς τις ΤΠΕ και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες					
Οι περισσότεροι καταρτισμένοι υπάλληλοι στις ΤΠΕ μεταδίδουν τις γνώσεις τους στους λιγότερο καταρτισμένους					
Γίνονται προσπάθειες για τη μετάδοση καλών πρακτικών αξιοποίησης των ΤΠΕ από ένα γραφείο/τμήμα/διεύθυνση σε ένα άλλο					
Ομάδες Εργασίας (team working): Συνεργασία μεταξύ εργαζομένων/διαφορετικών τμημάτων για την κατανόηση και λύση προβλημάτων, και την ταχύτερη διεκπεραίωση των διαδικασιών					

**Δ.8 Σημειώστε το βαθμό στον οποίο πραγματοποιούνται στο δήμο σας τα παρακάτω:**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Ενημέρωση των εργαζομένων για τα οφέλη που μπορεί να έχει για τους ίδιους και τους δημότες/επιχειρήσεις η κατάλληλη αξιοποίηση των ΤΠΕ					
Διερεύνηση και κατανόηση των αναγκών-επιθυμιών των δημοτών/επισκεπτών/επιχειρήσεων του δήμου για το είδος και τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών					
Ενημέρωση των δημοτών/επιχειρήσεων/τοπικών φορέων για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο δήμος					

Οργάνωση σεμιναρίων εκπαίδευσης των δημοτών/επιχειρήσεων/τοπικών φορέων πάνω στη χρήση των ΤΠΕ					
--	--	--	--	--	--

**Δ.9 Σε ποιο βαθμό υπάρχει η δυνατότητα αυτόματης επικοινωνίας μεταξύ των διαφορετικών εφαρμογών<sup>6</sup> που χρησιμοποιεί ο Δήμος?**

1 (μηδενικό)    2 (μικρό)    3 (μέτριο)    4 (μεγάλο)    5 (πολύ μεγάλο)

Αν σημειώσατε την επιλογή 1 της ερώτησης Δ.9 μεταβείτε στην ερώτηση Δ.10:

**Δ.9.1 Σε ποιο βαθμό αξιοποιείται η δυνατότητα αυτόματης επικοινωνίας μεταξύ των εφαρμογών για την:**

	1	2	3	4	5
	Μηδενικό	Μικρό	Μέτριο	Μεγάλο	Πολύ Μεγάλο
δημιουργία αναφορών προς τα ανώτερα διοικητικά στρώματα/δημοτική ηγεσία?					
καλύτερη διαχείριση των συναλλαγών του Δήμου με τους δημότες/επιχειρήσεις?					

<sup>6</sup> Δυνατότητα συνδυασμού, με αυτόματο τρόπο, των δεδομένων διαφορετικών εφαρμογών (π.χ. Δημοτολογίου και Διαχείρισης Εσόδων) για την παραγωγή σύνθετης πληροφορίας.

**Δ.10 Σημειώστε το βαθμό στον οποίο έχουν αυτοματοποιηθεί (πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά)<sup>7</sup> οι απαιτούμενες λειτουργίες και διαδικασίες ανάμεσα στις διευθύνσεις/τμήματα του Δήμου που αφορούν τη διεκπεραίωση:**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
συναλλαγών του Δήμου με τους πολίτες/επιχειρήσεις					
συναλλαγών του Δήμου με άλλους δημόσιους φορείς					
άλλων εσωτερικών ζητημάτων-λειτουργιών του Δήμου					

---

**<sup>7</sup> Παραδείγματα Πρακτικών**

α. Δυνατότητα από έναν υπάλληλο να αναζητά έγγραφα άλλων διευθύνσεων-τμημάτων μέσω υπηρεσίας εσωτερικού δικτύου (intranet).

β. Κάθε αίτημα που φτάνει στο Πρωτόκολλο να σκανάρεται και να αποστέλλεται ηλεκτρονικά στην αρμόδια διεύθυνση-τμήμα.

γ. Διακίνηση εγγράφων μεταξύ των διευθύνσεων-τμημάτων μέσω email.

## Ε. ΟΦΕΛΗ - ΕΜΠΟΔΙΑ

**Ε.1 Σημειώστε σε ποιο βαθμό η αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο έχει συμβάλει στην:**

	1	2	3	4	5
	Μηδενικό	Μικρό	Μέτριο	Μεγάλο	Πολύ Μεγάλο
Βελτίωση της εξυπηρέτησης των δημοτών/επιχειρήσεων/άλλων φορέων					
Αποδοτικότερη διαχείριση και εξοικονόμηση πόρων (χρηματικών και ανθρώπινου δυναμικού)					
Αύξηση εσόδων μέσω αποτελεσματικότερης είσπραξης φόρων/προστίμων					
Λήψη καλύτερων και πιο τεκμηριωμένων αποφάσεων από τους αιρετούς και τα στελέχη του δήμου					
Βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των διευθύνσεων-τμημάτων του δήμου / Απλοποίηση διαδικασιών					
Αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους					
Ενίσχυση της διαβούλευσης με τους δημότες/επιχειρήσεις/τοπικούς φορείς για τα δημοτικά θέματα					
Ενίσχυση της διαφάνειας στα δημοτικά πράγματα					
Βελτίωση της επικοινωνίας/συνεργασίας του δήμου με άλλους φορείς της Ελλάδας (δημόσια διοίκηση/αυτοδιοίκηση, ΜΚΟ κλπ.)					
Βελτίωση της επικοινωνίας/συνεργασίας του δήμου με φορείς του εξωτερικού (Οργανισμούς, αυτοδιοίκηση, ΜΚΟ κλπ.)					
Ενίσχυση της ανάπτυξης των τοπικών εταιρειών ΤΠΕ και προσέλκυση νέων εταιρειών ΤΠΕ					
Αύξηση τουριστικής κίνησης στο δήμο					

**Ε.2 Σημειώστε σε ποιο βαθμό οι παρακάτω παράγοντες έχουν αποτελέσει προβλήματα για την αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο σας:**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Ανεπαρκής στελέχωση του δήμου με άτομα που τον υποστηρίζουν στα θέματα των ΤΠΕ					
Ανεπαρκές επίπεδο κατάρτισης στις ΤΠΕ των υπόλοιπων εργαζομένων του δήμου					
Ανεπαρκές επίπεδο ευρυζωνικών υποδομών					
Ανεπάρκεια εξοπλισμού (PCs, servers, εκτυπωτές κλπ.)					
Ανεπαρκής κάλυψη των λειτουργιών του Δήμου με τις απαραίτητες εφαρμογές					
Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη για τη συντήρηση/αναβάθμιση του εξοπλισμού και των δικτύων					
Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη για τη συντήρηση/αναβάθμιση των εφαρμογών					
Χαμηλό επίπεδο χρήσης των υπηρεσιών από τους δημότες/επιχειρήσεις					
Τα έργα ΤΠΕ και οι υπηρεσίες που παρέχονται δεν αντιστοιχούν στις πραγματικές ανάγκες του δήμου και των δημοτών/επιχειρήσεων					
Αδυναμία στο σχεδιασμό έργων-δράσεων ΤΠΕ					
Αδυναμία στην υλοποίηση έργων-δράσεων ΤΠΕ					
Χαμηλό όφελος από τις συνεργασίες που πραγματοποιεί ο δήμος					
Αντίσταση των στελεχών/εργαζομένων του δήμου για αλλαγή					



Χαμηλή συνεργασία μεταξύ των διευθύνσεων/τμημάτων του δήμου					
--	--	--	--	--	--

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Ορισμός των 5 επιπέδων υπηρεσιών**

### **Επίπεδο 1 - Πληροφοριακές υπηρεσίες (πληροφόρηση):**

Παρέχουν μόνο πληροφορίες για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας (δικαιολογητικά, εμπλεκόμενοι φορείς, σειρά συναλλαγών).

### **Επίπεδο 2 - Επικοινωνιακές υπηρεσίες (λήψη εντύπων):**

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

### **Επίπεδο 3 - Διαδραστικές υπηρεσίες (online υποβολή αιτήσεων):**

Προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

### **Επίπεδο 4 - Συναλλακτικές (ηλεκτρονική διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή):**

Υποστηρίζουν μια συναλλαγή από την αρχή μέχρι το τέλος. (Πλήρης υποκατάσταση της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας)

### **Επίπεδο 5 - Εξατομικευμένες υπηρεσίες (προδραστική/στοχευμένη παροχή υπηρεσιών):**

Η έγκαιρη ειδοποίηση του χρήστη σε περίπτωση που πρέπει να προβεί σε κάποια ενέργεια, η προ- συμπλήρωση δεδομένων σε αιτήσεις του χρήστη