



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/>

*Αποτελέσματα έρευνας πεδίου για την
αποτύπωση και αξιολόγηση της χρήσης
ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Δήμων από τους
Δημότες/Επιχειρήσεις*

Ομάδα Εργασίας

Γιάννης Καλογήρου, Καθηγητής ΕΜΠ (Επιστημονικός Υπεύθυνος)

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

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

Θανάσης Πρίφτης, Ερευνητής - Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής
Οικονομίας-ΕΒΕΟ/ΕΜΠ

Μάρτιος 2012

Creative Commons BY-SA 3.0

Η μελέτη αυτή περιέχει τα πρώτα αποτελέσματα της έρευνας πεδίου για την αποτύπωση και αξιολόγηση της χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δήμων από τους δημότες/επιχειρήσεις. Η έρευνα πεδίου πραγματοποιήθηκε από την ομάδα INFOSTRAG (www.infostrag.gr) του Εργαστηρίου Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου (ΕΒΕΟ/ΕΜΠ) για λογαριασμό της Κεντρικής Ένωσης Δήμων Ελλάδας (ΚΕΔΕ). Η μελέτη διατίθεται με την άδεια χρήσης Creative Commons BY-SA 3.0. Πριν χρησιμοποιήσετε τη μελέτη διαβάστε προσεκτικά την άδεια χρήσης: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/gr/>

**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 Αν. Καθηγητή Γιάννη Καλογήρου και μέλη τους ερευνητές Θεόδωρο Καρούνο, Ελένη Γουσίου, Βασιλική Καρούνου, Παναγιώτη Παναγιωτόπουλο, Θανάση Πρίφτη, Αιμιλία Πρωτόγερου, Βαγγέλη Σιώκα, Νικόλαο Κανέλλο, Γιώργο Καραμανώλη και Παναγιώτη Κρανιδιώτη. 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

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	4
1. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ ΠΕΔΙΟΥ	5
2. ΣΥΝΟΨΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ: ΔΗΜΟΤΕΣ	6
3. ΣΥΝΟΨΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	9
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	13
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ – ΔΗΜΟΤΕΣ	28
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	28
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΔΗΜΟΤΩΝ	57
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	63

1. Μεθοδολογία της Έρευνας Πεδίου

Εισαγωγή

Στόχος της έρευνας είναι η παρακολούθηση των τάσεων και της εξέλιξης της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δήμων από τους δημότες και τις επιχειρήσεις. Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τηλεφωνικές συνεντεύξεις και χρήση δομημένου ερωτηματολογίου.

Ομάδα έρευνας πεδίου

Στην έρευνα εργάστηκαν συνολικά είκοσι έξι (26) άτομα με συγκεκριμένους ρόλους. Είκοσι ένα (21) άτομα απασχολήθηκαν στην τηλεφωνική έρευνα και στον έλεγχο των απαντήσεων. Υπήρχαν, παράλληλα, υπεύθυνοι στην οργάνωση και το συντονισμό της έρευνας, στη σύνθεση και παρακολούθηση του στατιστικού δείγματος και των αποτελεσμάτων, στην ποιοτική και ποσοτική ανάλυση των αποτελεσμάτων, στην προσαρμογή της εφαρμογής διαχείρισης κλήσεων και καταγραφής αποτελεσμάτων και στη διαχείριση εξοπλισμού και δικτύου. Η έρευνα πεδίου διεξήχθη κατά το χρονικό διάστημα 15 Φεβρουαρίου - 23 Μαρτίου 2012.

Έρευνα πεδίου

Η δειγματοληψία ήταν πολυσταδιακή, στρωματοποιημένη, αντιπροσωπευτική των δήμων της χώρας με βάση τον τηλεφωνικό κατάλογο της χώρας και τα δεδομένα της απογραφής του 2001, μετά απο αναγωγή των πληθυσμών των 1034 Καποδιστριακών Δήμων σε 325 Καλλικρατικούς.

Το συνολικό δείγμα περιλαμβάνει 6000 δημότες (ηλικίας 15 ετών και άνω) και 2000 επιχειρήσεις. Η στρωματοποίηση του δείγματος έγινε:

- Κατά περιφέρεια (13 περιφέρειες): συχνότητα, ποσοστό
- Κατα νομό (52 νομοί)
- Κατά μέγεθος δήμου (μεγάλοι, μεσαίοι, μικροί, πολύ μικροί): συχνότητα, ποσοστό
- Κατά μορφολογία (Μητροπολιτικοί, Ηπειρωτικοί, Ορεινοί Ηπειρωτικοί, Νησιωτικοί): συχνότητα, ποσοστό

Η μέση διάρκεια τηλεφωνήματος για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν 10,5 λεπτά. Η αναλογία του αριθμού των ατόμων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο προς τον αριθμό των ατόμων που απάντησαν στο τηλέφωνο είναι 1 προς 4.

2. Σύνοψη αποτελεσμάτων: Δημότες

A. Γενικά στοιχεία χρήσης Διαδικτύου

Το Διαδίκτυο έχει εισχωρήσει σε σημαντικό βαθμό στην καθημερινότητα των χρηστών του. Η ένταση της συχνότητας χρήσης είναι ένα ποιοτικό χαρακτηριστικό που ενδεχομένως εξηγεί και την επιταχυνόμενη αύξηση της γενικής χρήσης του μέσου καθώς:

- σχεδόν 8 στους 10 (79%) χρησιμοποιούν καθημερινά το Διαδίκτυο. Το ποσοστό αυτό προκύπτει αν αθροιστεί το 52% των χρηστών που κάνει καθημερινή χρήση πολλές φορές με το 27% των χρηστών που κάνει χρήση μια φορά τη μέρα.
- Πολλοί λίγοι χρήστες (16%) χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο μερικές φορές την εβδομάδα
- Ελάχιστοι είναι οι περιστασιακοί χρήστες. Το 3% των χρηστών χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο μερικές φορές το μήνα και το 1% σπανιότερα.

Το Διαδίκτυο χρησιμοποιείται για πολλούς διαφορετικούς λόγους και αυξανόμενο αριθμό εφαρμογών. Κατά φθίνουσα σειρά οι δημοφιλέστεροι λόγοι χρήσης του Διαδικτύου είναι:

- Ενημέρωση (ειδήσεις κλπ) (93%)
- Επαγγελματική πληροφόρηση (74%)
- Επικοινωνία μέσω email (74%)
- Ψυχαγωγία (68%)
- Αναζήτηση πληροφοριών για υπηρεσίες egon (66%)
- Επιμόρφωση μέσω wikipedia στα ελληνικά (64%)
- Κοινωνική δικτύωση (54%)
- Αγορές προϊόντων-υπηρεσιών (28%)

Οι χρήστες του Διαδικτύου λαμβάνουν κατά μέσο όρο πολύ περισσότερα emails από όσα στέλνουν:

- 2 στους 3 χρήστες (65%) στέλνουν έως 3 emails τη μέρα
- σχεδόν 3 στους 10 (28%) στέλνουν από 4 έως 10 emails τη μέρα
- Ελάχιστοι (7%) στέλνουν πάνω από 10 emails τη μέρα
- Σχεδόν 4 στους 10 χρήστες (38%) λαμβάνουν από 0 έως 3 emails τη μέρα
- Περίπου 4 στους 10 χρήστες (43%) λαμβάνουν από 4 έως 10 emails τη μέρα

- Περισσότερα από 10 emails τη μέρα λαμβάνει το 18% των χρηστών

B. Χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (egon)

Οι λόγοι χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (egon) δημόσιων φορέων από τους χρήστες του Διαδικτύου είναι ανάλογοι με το επίπεδο ολοκλήρωσης των συναλλαγών, επομένως:

- 62% των χρηστών ενημερώνονται/αντλούν πληροφορίες (1ο επίπεδο)
- 36% για λήψη εντύπων (2ο επίπεδο)
- 30% για ολοκλήρωση αιτημάτων (3ο επίπεδο)

Επίσης, το 44% των χρηστών χρησιμοποιεί υπηρεσίες egon τουλάχιστον μια φορά το μήνα.

Οι δημοφιλέστερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για συναλλαγές αφορούν τις ακόλουθες κατηγορίες φορέων:

- Εφορία (37%)
- Δήμος (24%)
- ΚΕΠ (20%)

Επιπλέον, υπάρχει σημαντικό έλλειμμα ενημέρωσης σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες egon της τοπικής αυτοδιοίκησης, γεγονός που προκύπτει από τα εξής επιμέρους στοιχεία:

- Σχεδόν 7 στους 10 (68%) χρήστες των υπηρεσιών Δήμου/Περιφέρειας/ΚΕΠ ενημερώθηκαν για την ύπαρξή τους μέσα από δική τους αναζήτηση στο Διαδίκτυο.
- 3 στους 10 χρήστες των υπηρεσιών Δήμου/Περιφέρειας/ΚΕΠ ενημερώθηκαν για αυτές μέσω φίλων και συνεργατών τους.
- Μόλις 1 στους 10 (10%) ενημερώθηκε για τις υπηρεσίες από τα αντίστοιχα sites Δήμου/Περιφέρειας/ΚΕΠ.
- Ελάχιστοι ενημερώθηκαν για τις υπηρεσίες από επίσκεψη στο Δήμο (7%) και από κάποιο ενημερωτικό φυλλάδιο (8%).
- Οι περισσότεροι (55%) ΔΕΝ γνωρίζουν αν ο Δήμος τους προσφέρει υπηρεσίες ηλεκτρονικά.
- Ο σημαντικότερος λόγος για τον οποίο οι χρήστες ενώ γνωρίζουν κάποιες υπηρεσίες ΔΕΝ τις χρησιμοποιούν είναι ο εξής: “δεν γνωρίζω ποιές διαδικασίες μπορούν να ολοκληρωθούν ηλεκτρονικά” (36%).

Η ανεπαρκής ενημέρωση για τις υπηρεσίες προκύπτει επίσης από το γεγονός ότι καμιά από τις υπηρεσίες δεν είναι γνωστή στους μισούς από τους χρήστες που δήλωσαν ότι κάποια στιγμή έχουν συναλλαγή ηλεκτρονικά με το Δήμο, την Περιφέρεια ή το ΚΕΠ.

- Οι τέσσερις (4) πιο γνωστές υπηρεσίες είναι η “Πληρωμή λογαριασμών” (37% των χρηστών υπηρεσιών Δήμου/περιφέρειας/ΚΕΠ), η έκδοση ατομικών, οικογενειακών πιστοποιητικών/βεβαιώσεων (36,5%), οι υπηρεσίες Αθλητισμός/Πολιτισμός/Ψυχαγωγία (37%), οι υπηρεσίες Τουρισμού (33%) και η «Διαύγεια» (30%).
- Οι περισσότερες υπηρεσίες χρησιμοποιούνται από ποσοστό μικρότερο του 10% των χρηστών. Οι μόνες υπηρεσίες με χρήση μεγαλύτερη του 10% είναι: Αθλητισμός/Πολιτισμός/Ψυχαγωγία (14%), Τουρισμός (13%), Διαύγεια (13%)

Παρά το σημαντικό έλλειμμα ενημέρωσης, υπάρχουν θετικές προσδοκίες για τις υπηρεσίες εγον σε επίπεδο Δήμου:

- 67% των χρηστών Διαδικτύου πιστεύει ότι θα χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες εγον του Δήμου του στο μέλλον.
- Η μεγάλη πλειοψηφία των χρηστών Διαδικτύου σε ποσοστά πάνω από 80% δηλώνει πρόθεση χρήσης των υπηρεσιών εγον του Δήμου εφόσον αντιμετωπιστεί το κενό ενημέρωσης και ενημερωθεί ότι: είναι διαθέσιμες (86%), ότι θα μείωνε τη γραφειοκρατία (90%), ότι θα εξοικονομούσε χρόνο (88%) και χρήματα (86%).

Γ. Αξιολόγηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (εγον)

Σε γενικές γραμμές οι χρήστες υπηρεσιών εγον αξιολογούν με οριακά θετικό πρόσημο την ιστοσελίδα του Δήμου που χρησιμοποιούν:

- Το περιβάλλον είναι εύχρηστο (58%)
- Οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες και προσβάσιμες όταν τις χρειάζονται (55%)
- Οι πληροφορίες είναι ακριβείς (53%)

Ωστόσο, το γενικότερο έλλειμμα ενημέρωσης επηρεάζει και τους δείκτες αξιολόγησης καθώς σημαντικά ποσοστά χρηστών ΔΕΝ γνωρίζουν αν στην ιστοσελίδα του δήμου τους:

- οι υπηρεσίες πραγματοποιούνται επιτυχώς με την πρώτη υποβολή του αιτήματος, χωρίς να χρειάζεται επανυποβολή (47%)
- υπάρχει επαρκής βοήθεια για τη συμπλήρωση των φορμών (46%)
- αν οι φόρμες εμφανίζονται στην οθόνη σε σύντομο χρόνο (43%)

Οριακά η αξιολόγηση των υπηρεσιών κρίνεται θετική και υπάρχει μελλοντική προσδοκία επαναχρησιμοποίησής τους.

- Για συναλλαγές με το Δημόσιο προτίθεται να ξαναχρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες το 74% των χρηστών ενώ για απλή συλλογή πληροφοριών το 90%.
- Σχεδόν 1 στους 2 χρήστες (47%) είναι μέτρια ικανοποιημένος από τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Δήμου. Το 31% των χρηστών δηλώνει πολύ και αρκετά ικανοποιημένο και ένα 18% λίγο και καθόλου ικανοποιημένο.

3. Σύνοψη αποτελεσμάτων: Επιχειρήσεις

A. Γενικά στοιχεία χρήσης Διαδικτύου

Οι πέντε δημοφιλέστεροι λόγοι χρήσης του Διαδικτύου από τις επιχειρήσεις είναι:

- Γενική ενημέρωση (91%)
- Αποστολή και λήψη email (77%)
- Αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με τη δουλειά τους (76%)
- Αναζήτηση πληροφοριών για δημόσιες υπηρεσίες (66%)
- Ψυχαγωγία (62%)

Η κατανομή της ημερήσιας αποστολής και λήψη emails στις επιχειρήσεις παρουσιάζει ομοιομορφία με τα νοικοκυριά:

- 6 στους 10 (61%) στέλνουν έως 3 emails τη μέρα
 - 27% στέλνουν από 4 έως 10 emails τη μέρα
 - Μόνο 1 στους 10 στέλνει περισσότερα από 10 emails τη μέρα
- Σχεδόν 1 στους 3 (33%) λαμβάνει έως 3 emails τη μέρα
 - Περίπου 4 στους 10 λαμβάνουν από 4 έως 10 emails τη μέρα
 - Περίπου 1 στους 4 λαμβάνει περισσότερα από 10 emails τη μέρα

Η συχνότητα χρήσης του Διαδικτύου στις επιχειρήσεις εμφανίζεται στα ίδια και λίγο υψηλότερα επίπεδα σε σχέση με τα νοικοκυριά:

- Το 83% των χρηστών δηλώνουν καθημερινοί χρήστες. Από αυτούς το 60% χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο πολλές φορές στη διάρκεια της μέρας και το 23% μια φορά τη μέρα.
- Το σπίτι με Η/Υ (80%), ο χώρος δουλειάς με Η/Υ (40%) και το κινητό τηλέφωνο (16%) είναι οι δημοφιλέστεροι χώροι χρήσης του Διαδικτύου.

B. Χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (egov)

Η χρήση των υπηρεσιών egov από τις επιχειρήσεις παρουσιάζει ανάλογα χαρακτηριστικά με τα νοικοκυριά ως προς τα επίπεδα ολοκλήρωσης.

- Το 63% για άντληση πληροφοριών (1ο επίπεδο)
- Το 39% για λήψη εντύπων (2ο επίπεδο)
- Το 34% για συναλλαγή/ολοκλήρωση αιτημάτων (3ο επίπεδο)

Επίσης, η συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών παρουσιάζεται στη συνέχεια:

- “μια φορά το μήνα” (38%)
- “τουλάχιστον μια φορά το χρόνο” (30%)
- “τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα” (21%)
- “καθημερινά” (10%)

Οι δημοφιλέστερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για συναλλαγές αφορούν τις ακόλουθες κατηγορίες φορέων κατά φθίνουσα σειρά:

- Εφορία (42%)
- ΟΑΕΔ (24%)
- ΙΚΑ (24%)
- Δήμοι (24%)
- ΚΕΠ (21%)
- Περιφέρειες (14%)

Οι χρήστες από τις επιχειρήσεις ενημερώνονται για την ύπαρξη των διαθέσιμων υπηρεσιών Δήμου/Περιφέρειας/ΚΕΠ με δικές τους αναζητήσεις στο Διαδίκτυο και όχι μέσα από κάποιου είδους “κεντρική” ενημέρωση. Ενδιαφέρον έχει ότι ο δεύτερος συνηθέστερος τρόπος γνωριμίας με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι οι συστάσεις από φίλους και συνεργάτες. Αναλυτικότερα:

- Το 73% ενημερώθηκε για τις υπηρεσίες Δήμου/Περιφέρειας/ΚΕΠ μέσω αναζήτησης στο Διαδίκτυο
- Το 29% ενημερώθηκε για τις υπηρεσίες Δήμου/Περιφέρειας/ΚΕΠ από γνωστούς και συνεργάτες
- Μόνο 1 στους 10, (10%) ενημερώθηκε για τις υπηρεσίες Δήμου/Περιφέρειας/ΚΕΠ από τις αντίστοιχες ιστοσελίδες του Δήμου/Περιφέρειας/ΚΕΠ.

Το έλλειμμα ενημέρωσης είναι σημαντικό καθώς:

- Σχεδόν 6 στις 10 επιχειρήσεις (59%) ΔΕΝ γνωρίζουν ότι ο Δήμος τους προσφέρει κάποιες υπηρεσίες ηλεκτρονικά.
- Οι υπηρεσίες που γνωρίζουν είναι οι “πληρωμή λογαριασμών-δημοτικά τέλη” (33%), “άδειες λειτουργίας και ίδρυσης επιχείρησης” (29%), “άδειες κατάληψης κοινόχρηστων χώρων” (14%).
- Η σχετικά δημοφιλέστερη υπηρεσία από αυτές που χρησιμοποιούν είναι η “πληρωμή λογαριασμών-δημοτικά τέλη” (12%).
- Ο σημαντικότερος λόγος που οι επιχειρήσεις ενώ γνωρίζουν κάποιες υπηρεσίες δεν τις χρησιμοποιούν είναι ότι “δεν γνωρίζουν ποιές υπηρεσίες μπορούν να ολοκληρωθούν ηλεκτρονικά” (37%).
- Ο κατεπείγουσα ανάγκη της αντιμετώπισης του ελλείμματος ενημέρωσης προκύπτει από τη θετική προδιάθεση περισσότερων από 8 στους 10 ερωτώμενους από επιχειρήσεις να ξεκινήσουν να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους εφόσον μάθουν ότι είναι διαθέσιμες και ότι με τη χρήση τους κερδίζουν χρόνο, χρήμα, αποφυγή της γραφειοκρατίας και συμμετοχή στα κοινά.

Γ. Αξιολόγηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (egon)

Οι επιχειρήσεις-χρήστες ηλεκτρονικών υπηρεσιών τις αξιολογούν με γενικά θετικό πρόσημο, αν και γίνεται φανερή η έλλειψη ενημέρωσης:

- Το 59% απαντά πως το περιβάλλον χρήσης είναι γενικά εύχρηστο
- Το 50% απαντά πως οι υπηρεσίες είναι προσβάσιμες και διαθέσιμες όποτε τις χρειάζονται
- Το 49% θεωρεί πως το συγκεκριμένο περιβάλλον υπηρεσιών είναι αξιόπιστο

Η σχεδόν καθολική πρόθεση μελλοντικής χρήσης των υπηρεσιών egon φανερώνει θετική προσδοκία:

- Το 76% των υφιστάμενων χρηστών προτίθενται να τις χρησιμοποιήσουν στο μέλλον για συναλλαγή με το δημόσιο.

- Το 92% των υφιστάμενων χρηστών προτίθενται να τις χρησιμοποιήσει στο μέλλον για συλλογή πληροφοριών.

Η συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες Δήμου/Περιφέρειας/ΚΕΠ είναι οριακά θετική:

- Το 31% των χρηστών τοποθετείται στις θέσεις 4 και 5 της 5βάθμιας κλίμακας δηλώνοντας “αρκετά” και “πολύ” ικανοποιημένο από τις υπηρεσίες.
- Οι περισσότεροι χρήστες τοποθετούνται στην ενδιάμεση θέση 3, δηλώνοντας “μέτρια” ικανοποίηση από τις υπηρεσίες (40%).
- Το 24% των χρηστών τοποθετείται στις θέσεις 1 και 2, δηλώνοντας “καθόλου” και “λίγη” ικανοποίηση από τις υπηρεσίες.

Δ. Οφέλη – Προτάσεις βελτίωσης

- Οι χρήστες Διαδικτύου σε ποσοστό 91% θεωρούν πως υπάρχει όφελος από τη χρήση υπηρεσιών εγον.
- Ο γενικός πληθυσμός των επιχειρήσεων σε ποσοστό 89% θεωρεί πως υπάρχει όφελος από τη χρήση υπηρεσιών εγον.
- Οι δυο βασικότεροι τομείς με τη μεγαλύτερη προσδοκία οφέλους είναι το όφελος σε χρόνο (81%) και η μείωση της γραφειοκρατίας (78%).
- Το 26% των χρηστών Διαδικτύου έχει αντιμετωπίσει πρόβλημα στην προσπάθεια χρήσης των υπηρεσιών. Το 46% δεν έχει αντιμετωπίσει πρόβλημα ενώ το 28% των χρηστών δεν έχει προσπαθήσει ποτέ να χρησιμοποιήσει εγον υπηρεσίες.
- Η βελτίωση της επάρκειας (27%), η βελτίωση της παρεχόμενης υποστήριξης (22%) και η βελτίωση της ασφάλειας των υπηρεσιών (21%) είναι οι τομείς που παρουσιάζουν τα μεγαλύτερα ποσοστά όσον αφορά τη δυνατότητα βελτίωσης της παρεχόμενης υπηρεσίας.
- Περίπου οι μισοί χρήστες (49%) πιστεύουν ότι ο Δήμος τους έχει τη δυνατότητα να ανταποκριθεί στις ανάγκες των χρηστών ενώ το 30% των χρηστών δηλώνει πως δε γνωρίζει αν ο Δήμος μπορεί να ανταποκριθεί στις ανάγκες των χρηστών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

A. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ

A.1 ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ ΣΑΣ

A.2 ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΕΛΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ ΗΛΙΚΙΑΣ ΚΑΤΩ ΤΩΝ 16 ΕΤΩΝ

A.* ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΟΜΕΝΟΥ ΜΕΛΟΥΣ

A.3 ΦΥΛΟ:

- ΑΝΔΡΑΣ ΓΥΝΑΙΚΑ

A.4 ΗΛΙΚΙΑ:

- 18-24 25-34 35-44 45-54 55-64 65+

A.5 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ:

- ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΔΗΜΟΤΙΚΟ)
 ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΓΥΜΝΑΣΙΟ/ΛΥΚΕΙΟ/ΚΑΤΩΤΕΡΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΧΟΛΕΣ)
 ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΤΕΛ, ΤΕΕ, ΙΕΚ, ΤΕΙ)
 ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ, ΑΝΩΤΑΤΕΣ ΣΤΡΑΤΙΩΤΙΚΕΣ ΣΧΟΛΕΣ
 ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ
 ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ
 Άλλο (προσδιορίστε):.....

A.6 ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ;

Περιγραφή κύριας ασχολίας

- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ
 ΑΥΤΟΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΣ (ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΚΑΙ Ο ΑΜΙΣΘΟΣ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ)
 ΑΝΕΡΓΟΣ
 ΜΑΘΗΤΗΣ/ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ/ΦΟΙΤΗΤΗΣ
 ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ
 ΟΙΚΙΑΚΑ
 Άλλο (προσδιορίστε):.....

B. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

B.1 Κλάδος Οικονομικής Δραστηριότητας.....

B.2 Συνολικός Αριθμός εργαζομένων της επιχείρησης.....

B.* Γεωγραφική δραστηριοποίηση επιχείρησης

- τοπική
- εθνική
- εξαγωγική

B.3 Μπορείτε να αναφέρεται μια εκτίμηση του τζίρου του προηγούμενου έτους της επιχείρησης σας;

- ΜΙΚΡΟΤΕΡΟ ΑΠΟ 150.000 ΕΥΡΩ
- 150.000 ΕΩΣ ΚΑΙ 300.000 ΕΥΡΩ
- 300.000 ΕΩΣ ΚΑΙ 500.00 ΕΥΡΩ
- 500.000 ΕΩΣ ΚΑΙ 1.500.000 ΕΥΡΩ
- 1.500.000 ΕΩΣ ΚΑΙ 5.000.000 ΕΥΡΩ
- 5.000.000 ΚΑΙ ΑΝΩ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΟΜΕΝΟΥ ΜΕΛΟΥΣ

B.4 ΦΥΛΟ:

- ΑΝΔΡΑΣ
- ΓΥΝΑΙΚΑ

B.5 ΗΛΙΚΙΑ:

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65+

B.6 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ:

- ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΔΗΜΟΤΙΚΟ)
- ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΓΥΜΝΑΣΙΟ/ΛΥΚΕΙΟ/ΚΑΤΩΤΕΡΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΧΟΛΕΣ)
- ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΤΕΛ, ΤΕΕ, ΙΕΚ,ΤΕΙ)
- ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ, ΑΝΩΤΑΤΕΣ ΣΤΡΑΤΙΩΤΙΚΕΣ ΣΧΟΛΕΣ

- ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ
- ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ
- Άλλο (προσδιορίστε):.....

B.7 ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΘΕΣΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

- ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ
- ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ-ΜΙΣΘΩΤΟΣ
- ΜΕΛΟΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
- ΆΛΛΟ.....

Γ. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΠΕ

Γ.1 Έχετε Η/Υ (σταθερό ή φορητό) στο Σπίτι/Επιχείρησής σας;

- ΝΑΙ ΟΧΙ

Γ.2 Έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο από το Σπίτι/Επιχείρησής σας;

- ΝΑΙ ΟΧΙ

Γ.3 Γενικά χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο (Ιντερνετ);

- ΝΑΙ ΟΧΙ

Γ.* Εάν ναι, χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για?

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail)		
Ενημέρωση (Νέα, Καιρός, αθλητικά)		
Αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες		
Αγορές προϊόντων/υπηρεσιών		
Τραπεζικές συναλλαγές		

Πρόσβαση σε δωρεάν λογισμικό		
Αναζήτηση πληροφοριών στο wikipedia (αγγλικά)		
Αναζήτηση πληροφοριών στο wikipedia (ελληνικά)		
Εκπαίδευση		
Ψυχαγωγία (Παιχνίδια, TV, Video, μουσική)		
Τηλεφωνικές κλήσεις		
Αναζήτηση Εργασίας		
Αναζήτηση πληροφοριών για υγεία-περίθαλψη		
Συμμετοχή σε Forum / Chatting		
Αναζήτηση πληροφοριών για υπηρεσίες Δημοσίου		
Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών δημοσίου (Εφορία/TAXIS, ΙΚΑ, Δήμοι)		

Γ.** Εάν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για ηλεκτρονικό ταχυδρομείο πόσα είναι κατά μέσο όρο

	Μέσος όρος email
Τα email που αποστέλλετε την ημέρα	
Τα email που λαμβάνετε την ημέρα	

Γ.4 Πόσο συχνά (κατά μέσο όρο) χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο;

- Καθημερινά
- 1-2 φορές την εβδομάδα
- 1-2 φορές το μήνα
- 1-2 φορές το χρόνο

Γ.5 Με ποιους από τους παρακάτω τρόπους συνδέεστε στο ίντερνετ?

- Με Η/Υ στο σπίτι/δουλειά
- με το κινητό τηλέφωνο
- σε ιντερνετ καφέ

άλλο (διευκρινίστε:)

Γ.6 Στέλνετε μηνύματα sms μέσω κινητού τηλεφώνου?

Δ. ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

(όσοι απάντησαν ναι στις 2 τελευταίες χρήσεις ίντερνετ)

Δ.1 Χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δημόσιων Φορέων για:

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Άντληση πληροφοριών/ενημέρωση		
Λήψη εντύπων		
Συναλλαγή/ολοκλήρωση αιτημάτων		
Άλλο, διευκρινίστε.....		

Δ.2 Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε;

- Καθημερινά
- Τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα
- Τουλάχιστον μια φορά τον μήνα
- Τουλάχιστον μια φορά το χρόνο

Δ.3 Κάνετε χρήση υπηρεσιών μέσω διαδικτύου για την συναλλαγή σας με: (ή όσοι απάντησαν ναι για συναλλαγές, ή όλοι με αλλαγή σε ενημέρωση/συναλλαγή)

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Δήμο		
Περιφέρεια		

ΚΕΠ		
ΟΑΕΔ και άλλους φορείς ευρέσεως εργασίας		
ΙΚΑ		
Πολεοδομία		
Εφορία (Υποβολή φορολογικής δήλωσης, ΦΠΑ και άλλων οικονομικών στοιχείων)		
ΑΣΕΠ		
Άλλο, διευκρινίστε		

Συνέχεια για όσους απάντησαν ναι στα τρία πρώτα παραπάνω

Δ.4 Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου/Περιφέρειας/ΚΕΠ;

- Καθημερινά
- Τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα
- Τουλάχιστον μια φορά τον μήνα
- Τουλάχιστον μια φορά το χρόνο

Δ.5 Πως μάθατε για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου/Περιφέρειας/ΚΕΠ;

- Τυχαία, από αναζήτηση στο Ίντερνετ
- Από γνωστούς/συνεργάτες
- Από άρθρο στον τύπο
- Από επίσκεψη στο Δήμο
- Από ενημερωτικό φυλλάδιο
- Από ημερίδα-εκδήλωση του φορέα
- Άλλο, διευκρινίστε

Δ.6 Γνωρίζετε αν ο δήμος προσφέρει κάποιες υπηρεσίες ηλεκτρονικά (μέσω διαδικτύου);

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Δ.7 Θα αναφέρω μια σειρά από υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω διαδικτύου. Μπορείτε παρακαλώ να αναφέρετε ποιες από αυτές γνωρίζετε/χρησιμοποιείτε από την ιστοσελίδα του δήμου σας;

<u>Για τους ΠΟΛΙΤΕΣ</u>	Γνωρίζω	Χρησιμοποιώ
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		
Δι@ύγεια		
<u>Για τις Επιχειρήσεις</u>	Γνωρίζω	Χρησιμοποιώ
Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας επιχείρησης		
Άδειες κατάληψης κοινόχρηστων χώρων		
Πληρωμή λογαριασμών (π.χ. δημοτικά τέλη)		

Δ.7 Εφόσον γνωρίζετε τις υπηρεσίες του δήμου σας γιατί δεν τις χρησιμοποιείτε (δυνατότητα πολλαπλών απαντήσεων)

- Λείπει η προσωπική επαφή
- Λείπει η άμεση ανταπόκριση
- Δεν είμαι βέβαιος για την προστασία και την ασφάλεια των στοιχείων μου
- Είναι πολύπλοκο να χρησιμοποιείς το διαδίκτυο/ιντερνετ για επαφές με τις δημόσιες υπηρεσίες
- Δε γνωρίζω ποιες διαδικασίες μπορούν να ολοκληρωθούν ηλεκτρονικά
- Άλλος, αναφέρατε.....
- ΔΓ/ΔΑ

Δ.8 Θα χρησιμοποιούσατε τις υπηρεσίες Η/Δ του δήμου σας εάν γνωρίζατε ότι:

	Ναι	Όχι
Είναι διαθέσιμες		
Θα εξοικονομούσατε χρόνο		
Θα εξοικονομούσατε χρήματα		
Θα υπήρχε μείωση της γραφειοκρατίας (απλούστευση διαδικασιών)		
Θα υπήρχε πιο ενεργή συμμετοχή σας στα κοινά		
Άλλο, διευκρινίστε		

Δ.9 Πιστεύετε ότι θα χρησιμοποιήσετε τις υπηρεσίες Η/Δ του δήμου σας στο μέλλον;

Ναι Όχι Ίσως Δεν γνωρίζω

Ε. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (συμπληρώνεται μόνο από τους χρήστες των υπηρεσιών)

Ε1. Πόσο σημαντικό είναι για σας κάθε ένα από τα παρακάτω χαρακτηριστικά που σχετίζονται με ιστοσελίδες Η/Δ γενικότερα και τις υπηρεσίες που παρέχουν όταν αξιολογείτε την ποιότητα τους (κλίμακα 1-5)

	1	2	3	4	5
Η ευκολία χρήσης που παρέχουν					
Η ποιότητα των πληροφοριών					
Η αξιοπιστία της παράδοσης					
Η έγκαιρη παράδοση					
Η ασφάλεια των συναλλαγών					
Οι μηχανισμοί υποστήριξης των χρηστών (τηλέφωνα επικοινωνίας, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, σελίδα συχνών ερωτήσεων, κλπ)					

Ε2. Παρακαλώ απαντήστε με ένα ΝΑΙ/ΟΧΙ αν η ιστοσελίδα του Δήμου που χρησιμοποιείτε πληροί τα παρακάτω χαρακτηριστικά

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι ακριβείς		
Οι υπηρεσίες Η/Δ είναι διαθέσιμες και προσβάσιμες, όποτε τις χρειάζεστε		
Υπάρχει επαρκής βοήθεια σχετικά με τη συμπλήρωση των πεδίων που περιλαμβάνονται στις φόρμες των υπηρεσιών Η/Δ		

Οι φόρμες συμπλήρωσης δεδομένων των υπηρεσιών Η/Δ εμφανίζονται στην οθόνη σε σύντομο χρόνο		
Οι υπηρεσίες Η/Δ που παρέχονται πραγματοποιούνται επιτυχώς με τη πρώτη υποβολή του αιτήματος, χωρίς να χρειαστεί επανυποβολή		
Γενικότερα, το συγκεκριμένο περιβάλλον υπηρεσιών Η/Δ είναι εύχρηστο		
Γενικότερα, το συγκεκριμένο περιβάλλον Η/Δ παρέχει αξιόπιστα τις ζητούμενες υπηρεσίες		
Γενικότερα νιώθετε ασφάλεια κατά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δήμο σας		

Ε3. Σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε ξανά τις συγκεκριμένες υπηρεσίες Η/Δ, για να πραγματοποιήσετε συναλλαγές με το δημόσιο?

ΝΑΙ ΟΧΙ Δεν γνωρίζω

Ε4. Σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε ξανά τις συγκεκριμένες υπηρεσίες Η/Δ για συλλογή πληροφοριών?

ΝΑΙ ΟΧΙ Δεν γνωρίζω

Ε5. Συνολικά, πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις προσφερόμενες υπηρεσίες Η/Δ του δήμου σας? (κλίμακα 1-5, καθόλου – πάρα πολύ)

ΣΤ. ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤ1. Πιστεύετε ότι υπάρχει όφελος από τη χρήση των υπηρεσιών Η/Δ?

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Δεν γνωρίζω

ΣΤ2. Αν ναι, αξιολογείστε σε ποιους τομείς υπάρχει όφελος με κλίμακα 1-5 (καθόλου – πολύ μεγάλο)

	1 Καθόλου	2 ελάχιστο	3 αρκετό	4 μεγάλο	5 Πολύ μεγάλο
Όφελος σε χρόνο					
Όφελος σε χρήμα					
Όφελος σε ποιότητα υπηρεσιών					
Μείωση γραφειοκρατίας (απλούστευση διαδικασιών)					
Πιο ενεργή συμμετοχή στις κοινές υποθέσεις					
Άλλο, διευκρινίστε.....					

Z. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Z1. Έχετε αντιμετωπίσει πρόβλημα στην προσπάθεια χρήσης των Η/Δ του δήμου?

- ΝΑΙ ΟΧΙ

Z2. Εάν ναι, πού εστιάζονται τα σημαντικότερα προβλήματα που συναντήσατε κατά τη χρησιμοποίηση των υπηρεσιών του φορέα? (δυνατότητα πολλαπλών απαντήσεων)

- Διαθεσιμότητα ιστοσελίδας (SITE)
- Δυσκολία χρήσης της ιστοσελίδας
- Δυσκολία χρήσης των υπηρεσιών
- Επάρκεια των υπηρεσιών
- Ασφάλεια των υπηρεσιών
- Παρεχόμενη βοήθεια και υποστήριξη των υπηρεσιών
- Άλλο, προσδιορίστε.....

Z3. Σε ποιους τομείς θεωρείτε ότι μπορεί να επέλθει βελτίωση της παρεχόμενης υπηρεσίας? (δυνατότητα πολλαπλών απαντήσεων)

- Διαθεσιμότητα ιστοσελίδας ((SITE)
- Δυσκολία χρήσης των υπηρεσιών
- Επάρκεια των υπηρεσιών
- Ασφάλεια των υπηρεσιών
- Παρεχόμενη βοήθεια και υποστήριξη των υπηρεσιών
- Άλλο, προσδιορίστε.....

Z* Πιστεύετε ότι ο Δήμος έχει τη δυνατότητα να ανταποκριθεί στις ανάγκες των χρηστών?

- ΝΑΙ ΟΧΙ

Z4. Πώς θα μπορούσαν γενικά να βελτιωθούν οι Η/Υ του Δήμου σας? (ανοιχτή ερώτηση, παρακαλούμε δώστε περισσότερες πληροφορίες)

.....
.....
.....
.....

Ευχαριστούμε πολύ που αφιερώσατε το χρόνο σας για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου το οποίο θα βοηθήσει τους αρμόδιους φορείς στην αποτίμηση της έως τώρα προσπάθειας και το σχεδιασμό της στρατηγικής τους για το μέλλον.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ – ΔΗΜΟΤΕΣ

ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ

A1. ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ

	Frequency	Percent
1	532	8,9
2	1430	23,9
3	1285	21,5
4	1810	30,2
5	631	10,5
6	179	3,0
7	87	1,5
8	8	,1
9	5	,1
10	14	,2
14	1	,0
Total	5986	100,0

A.2 ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΕΛΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ ΗΛΙΚΙΑΣ ΚΑΤΩ ΤΩΝ 16 ΕΤΩΝ

	Frequency	Percent
0	3555	59,4
1	1001	16,7
2	746	12,5
3	161	2,7
4	41	,7
5	11	,2
6	5	,1
ΔΓ/ΔΑ	466	7,8
Total	5986	100,0

A * ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΤΗΣΙΟΥ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (Προαιρετική ερώτηση)

	Frequency	Percent
<7000	387	6,5
7001 - 15000	1021	17,1
15001 - 25000	786	13,1
25001 - 40000	441	7,4
40001 - 60000	150	2,5
60001 +	33	,6
ΔΓ/ΔΑ	3168	52,9
Total	5986	100,0

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΟΜΕΝΟΥ ΜΕΛΟΥΣ

A.3 ΦΥΛΟ

	Frequency	Percent
ΑΝΔΡΑΣ	2254	37,7
ΓΥΝΑΙΚΑ	3713	62,0
Total	5986	100,0

A.4 ΗΛΙΚΙΑ

	Frequency	Percent
18-24	514	8,6
25-34	747	12,5
35-44	1278	21,3
45-54	1338	22,4
55-64	1115	18,6
65+	984	16,4
ΔΓ/ΔΑ	10	,2
Total	5986	100,0

A.5 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ

	Frequency	Percent
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	913	15,3
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	2590	43,3
ΑΝΩΤΑΤΕΣ ΣΤΡΑΤΙΩΤΙΚΕΣ ΣΧΟΛΕΣ	32	,5
ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	834	13,9
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	1416	23,7
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	169	2,8
ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	24	,4
ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ...	8	,1
Total	5986	100,0

A.6 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

	Frequency	Percent
ΑΓΡΟΤΕΣ	129	2,2
ΜΙΣΘΩΤΟΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ	890	14,9
ΜΙΣΘΩΤΟΙ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	745	12,4
ΕΛΕΥΘΕΡΟΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ - ΑΥΤΟΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΙ	652	10,9
ΟΙΚΙΑΚΑ	739	12,3
ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΙ	1504	25,1
ΜΑΘΗΤΕΣ - ΦΟΙΤΗΤΕΣ - ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ	394	6,6
ΑΝΕΡΓΟΙ	915	15,3
ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ...	18	,3
Total	5986	100,0

Γ. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΠΕ

Γ.1 ΕΧΕΤΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ;

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	4423	73,9
ΟΧΙ	1556	26,0
ΔΓ/ΔΑ	7	,1
Total	5986	100,0

Γ.2 ΕΧΕΤΕ ΣΥΝΔΕΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ;

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	4155	69,4
ΟΧΙ	1820	30,4
ΔΓ/ΔΑ	11	,2
Total	5986	100,0

Γ.3 ΓΕΝΙΚΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ;

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	3498	58,4
ΟΧΙ	2477	41,4
ΔΓ/ΔΑ	11	,2
Total	5986	100,0

Γ.* ΕΑΝ ΝΑΙ, ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ:

	Count	Row N %
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	2591	74,1%
Ενημέρωση	3260	93,2%
Αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες σχετικά με τη δουλειά μου	2579	73,7%
Αγορές προϊόντων/υπηρεσιών	1433	41,0%
Συμμετοχή σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης	1853	53,0%
Τραπεζικές συναλλαγές	826	23,6%
Online Παιχνίδια	963	27,5%
Πρόσβαση σε δωρεάν λογισμικό	1331	38,1%
wikipedia (αγγλικά)	2088	59,7%
Κατέβασμα μουσικής, ταινιών, βιβλίων	1796	51,3%
wikipedia (ελληνικά)	2237	64,0%
Εκπαίδευση	1817	51,9%
Ψυχαγωγία (TV, Video, μουσική)	2359	67,4%
Τηλεφωνικές κλήσεις (skype)	1342	38,4%
Αναζήτηση Εργασίας	1059	30,3%
Αναζήτηση πληροφοριών για υγεία-περίθαλψη	2134	61,0%
Συμμετοχή σε Forum / Chatting	665	19,0%
Αναζήτηση πληροφοριών για υπηρεσίες Δημοσίου	2303	65,8%
Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών δημοσίου (Εφορία/TAXIS, ΙΚΑ, Δήμοι)	1558	44,5%

Γ.** ΕΑΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΟ ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΤΑ ΜΕΣΟ ΟΡΟ Ο ΑΡΙΘΜΟΣ EMAIL ΠΟΥ ΣΤΕΛΝΕΤΕ/ΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΤΗΝ ΗΜΕΡΑ;

Αποστολή mail/μέρα			Λήψη mail/μέρα		
	Frequency	Percent		Frequency	Percent
0 - 3	1674	64,6	0 - 3	1000	38,6
4 - 10	715	27,6	4 - 10	1101	42,5
10+	170	6,6	10+	474	18,3
ΔΓ/ΔΑ	34	1,3	ΔΓ/ΔΑ	18	,7
Total	2593	100,0	Total	2593	100,0

Γ.4 ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ;

	Frequency	Percent
ΣΠΑΝΙΟΤΕΡΑ ΑΠΟ ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	33	,9
ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	125	3,6
ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	558	16,0
ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΑ	953	27,2
ΠΟΛΛΕΣ ΦΟΡΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΜΕΡΑΣ	1809	51,7
ΔΓ/ΔΑ	20	,6
Total	3498	100,0

Γ.5 ΜΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΤΡΟΠΟΥΣ ΣΥΝΔΕΕΣΤΕ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ (ΕΩΣ 2 ΕΠΙΛΟΓΕΣ);

	Count	Row N %
Σύνδεση στο internet με Η/Υ στο σπίτι	3211	91,8%
Σύνδεση στο internet με Η/Υ στη δουλειά	894	25,6%
Σύνδεση στο internet με το κινητό τηλέφωνο	444	12,7%
Σύνδεση στο internet με ταμπλέτα (Ipad κλπ)	37	1,1%
Σύνδεση στο internet σε ιντερνετ καφέ	75	2,1%

Γ.6 ΣΤΕΛΝΕΤΕ ΜΗΝΥΜΑΤΑ SMS ΜΕΣΩ ΚΙΝΗΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ;

	Frequency	Percent
Ναι	3050	51,0
Όχι	2827	47,2
ΔΓ/ΔΑ	109	1,9
Total	5986	100,0

Δ. ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Δ.1 ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΓΙΑ:

	ΝΑΙ		ΟΧΙ	
	Count	Row N %	Count	Row N %
Άντληση Πληροφοριών/Ενημέρωση	2168	62,0%	1312	37,5%
Λήψη Εντύπων	1262	36,1%	2214	63,3%
Συναλλαγή/ολοκλήρωση αιτημάτων	1052	30,1%	2425	69,3%

Δ.2 ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΤΙΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

	Frequency	Percent
Καθημερινά	191	8,4
Τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα	355	15,6
Τουλάχιστον μια φορά το χρόνο	691	30,4
Τουλάχιστον μια φορά τον μήνα	1022	44,9
Total	2276	100,0

Δ.3 ΚΑΝΕΤΕ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΣΑΣ ΜΕ:

	ΝΑΙ		ΟΧΙ	
	Count	Row N %	Count	Row N %
Υπηρεσίες Δήμου	824	23,6%	1449	41,4%
Υπηρεσίες Περιφέρειας	455	13,0%	1815	51,9%
Υπηρεσίες ΚΕΠ	696	19,9%	1577	45,1%
Υπηρεσίες ΟΑΕΔ και φορέων εύρεσης εργασίας	619	17,7%	1651	47,2%
Υπηρεσίες ΙΚΑ	626	17,9%	1646	47,1%
Υπηρεσίες Πολεοδομίας	186	5,3%	2084	59,6%
Υπηρεσίες Εφορίας (ΦΠΑ κλπ)	1307	37,4%	969	27,7%
Υπηρεσίες ΑΣΕΠ	475	13,6%	1797	51,4%

Δ.4 ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ/ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ/ΚΕΠ;

	Frequency	Percent
	8	,7
Καθημερινά	75	6,2
Τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα	171	14,2
Τουλάχιστον μια φορά το χρόνο	423	35,1
Τουλάχιστον μια φορά τον μήνα	529	43,9
Total	1206	100,0

Δ.5 ΠΩΣ ΜΑΘΑΤΕ ΓΙΑ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ/ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ/ΚΕΠ

	Count	Row N %
Απο αναζήτηση Στο διαδίκτυο	821	68,1%
Απο γνωστούς/συνεργάτες	393	32,6%
Από ιστοσελίδα Δήμου/Περιφέρειας/Κεπ	119	9,9%
Από ενημέρωση μέσω email	46	3,8%
Από μέσα κοινωνικής δικτύωσης	24	2,0%
Από άρθρα στον τύπο	84	7,0%
Από επίσκεψη στο Δήμο	81	6,7%
Απο ενημερωτικό φυλλάδιο	90	7,5%
Από ημερίδα-εκδήλωση του φορέα	23	1,9%

Δ.6 ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΑΝ Ο ΔΗΜΟΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΚΑΠΟΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ (ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ);

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	1555	44,5
ΟΧΙ	1943	55,6
Total	3498	100,0

Δ.7* ΠΟΙΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ/ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΣΗΜΟΥ ΣΑΣ;

	ΓΝΩΡΙΖΩ		ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ	
	Count	N %	Count	N %
Εκδοση ατομικών, οικογενειακών πιστοποιητικών/βεβαιώσεων	881	36,5%	263	7,5%
Εγγραφή/Διαγραφή/Αλλαγή στοιχείων πολιτών στα δημοτικά μητρώα	567	23,5%	0	
Πληρωμή λογαριασμών (π.χ. ύδρευση, δημοτικά τέλη, φόροι, πρόστιμα)	897	37,1%	196	5,6%
Πολεοδομικά θέματα (οικοδομικές άδειες, κλπ)	348	14,4%	83	2,4%
Ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας	246	10,2%	75	2,1%
Υγεία και Κοινωνική Φροντίδα	517	21,4%	171	4,9%
Υπηρεσίες για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες	413	17,1%	49	1,4%
Εκπαίδευση/Επαγγελματική Κατάρτιση (e-learning)	588	24,3%	221	6,3%
Ενημέρωση για θέσεις εργασίας, Προώθηση απασχόλησης	711	29,4%	301	8,6%
Ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες	630	26,1%	326	9,3%
Αθλητισμός/Πολιτισμός/Ψυχαγωγία	893	36,9%	483	13,8%
Τουρισμός	801	33,1%	456	13,0%
Ενίσχυση τοπικής ανάπτυξης-επιχειρηματικότητας	365	15,1%	105	3,0%
Δι@ύγεια	736	30,5%	439	12,6%

Δ.7 ΕΦΟΣΟΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΣΑΣ ΓΙΑΤΙ ΔΕΝ ΤΙΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ (ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ);

	Count	Row N %
Λείπει η προσωπική επαφή	350	10,0%
Λείπει η άμεση ανταπόκριση	273	7,8%
Δεν είμαι βέβαιος για την προστασία και την ασφάλεια των στοιχείων μου	337	9,6%
Είναι πολύπλοκο να χρησιμοποιείς το διαδίκτυο/ιντερνετ για επαφές με τις δημόσιες υπηρεσίες	278	7,9%
Δε γνωρίζω ποιες διαδικασίες μπορούν να ολοκληρωθούν ηλεκτρονικά	1260	36,0%
ΔΓ/ΔΑ	267	7,6%

Δ.8 ΘΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΣΑΤΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Η/Δ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΣΑΣ ΕΑΝ ΓΝΩΡΙΖΑΤΕ ΟΤΙ:

	ΝΑΙ		ΟΧΙ	
	Count	Row N %	Count	Row N %
Αν γνώριζα ότι είναι διαθέσιμες	3034	86,7%	447	12,8%
Αν γνώριζα ότι θα εξοικονομούσα χρόνο	3106	88,8%	373	10,7%
Αν γνώριζα ότι θα εξοικονομούσα χρήματα	3004	85,9%	474	13,6%
Αν γνώριζα ότι θα υπήρχε μείωση της γραφειοκρατίας	3152	90,1%	325	9,3%
Αν γνώριζα ότι θα υπήρχε πιο ενεργή συμμετοχή στα κοινά	2757	78,8%	712	20,4%

Δ.9 ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΘΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Η/Δ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΣΑΣ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ;

	Frequency	Percent
	6	,2
Δεν	88	2,5
Ίσως	804	23,0
Ναι	2409	68,9
Οχι	191	5,5
Total	3498	100,0

Ε. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Ε.1 ΠΟΣΟ ΣΥΜΑΝΤΙΚΟ ΕΙΝΑΙ ΓΙΑ ΣΑΣ ΚΑΘΕΝΑ ΑΠΟ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ Η/Δ.

	ΚΑΘΟΛΟΥ		ΛΙΓΟ		ΑΡΚΕΤΑ		ΠΟΛΥ		ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Σημασία ευκολίας χρήσης	22	0,6%	77	2,2%	604	17,3%	844	24,1%	1920	54,9%
Σημασία ποιότητας πληροφοριών	17	0,5%	91	2,6%	665	19,0%	819	23,4%	1875	53,6%
Σημασία αξιοπιστίας παράδοσης	74	2,1%	180	5,1%	673	19,2%	734	21,0%	1802	51,5%
Σημασία έγκαιρης παράδοσης	78	2,2%	174	5,0%	670	19,2%	764	21,8%	1775	50,7%
Σημασία ασφάλειας συναλλαγών	147	4,2%	227	6,5%	448	12,8%	527	15,1%	2116	60,5%
Σημασία μηχανισμών υποστήριξης χρηστών	66	1,9%	140	4,0%	595	17,0%	866	24,8%	1781	50,9%

Ε.2 Η ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΠΛΗΡΟΙ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

	ΔΓ		ΝΑΙ		ΟΧΙ	
	N	N %	N	N %	N	N %
Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι ακριβείς	383	31,8%	628	52,1%	194	16,1%
Οι υπηρεσίες Η/Δ είναι διαθέσιμες και προσβάσιμες, όποτε τις χρειάζεστε	347	28,8%	661	54,8%	197	16,3%
Υπάρχει επαρκής βοήθεια σχετικά με τη συμπλήρωση των πεδίων που περιλαμβάνονται στις φόρμες των υπηρεσιών Η/Δ	559	46,4%	430	35,7%	216	17,9%
Οι φόρμες συμπλήρωσης δεδομένων των υπηρεσιών Η/Δ εμφανίζονται στην οθόνη σε σύντομο χρόνο	522	43,3%	539	44,7%	142	11,8%
Οι υπηρεσίες Η/Δ που παρέχονται πραγματοποιούνται επιτυχώς με τη πρώτη υποβολή του αιτήματος, χωρίς να χρειαστεί επανυποβολή	571	47,3%	403	33,4%	231	19,2%
Γενικότερα, το συγκεκριμένο περιβάλλον υπηρεσιών Η/Δ είναι εύχρηστο	350	29,0%	706	58,5%	149	12,4%
Γενικότερα, το συγκεκριμένο περιβάλλον Η/Δ παρέχει αξιόπιστα τις ζητούμενες υπηρεσίες	432	35,8%	602	49,9%	171	14,2%
Γενικότερα νιώθετε ασφάλεια κατά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δήμο σας	419	34,7%	549	45,5%	237	19,7%

Ε.3 ΣΚΟΠΕΥΕΤΕ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΞΑΝΑ ΤΙΣ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΝΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ;

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	1680	73,8
ΟΧΙ	209	9,2
ΔΓ	387	17,0
Total	2276	100,0

Ε.4 ΣΚΟΠΕΥΕΤΕ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΞΑΝΑ ΤΙΣ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Η/Δ ΓΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ;

	Frequency	Percent
ΔΓ	204	8,9
ΝΑΙ	2037	89,5
ΟΧΙ	35	1,5
Total	2276	100,0

Ε.5 ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Η/Δ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΣΑΣ;

	Frequency	Percent
1	88	7,3
2	119	9,9
3	580	48,1
4	312	25,9
5	55	4,6
Total	1206	100,0

ΣΤ. ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Η/Δ

ΣΤ.1 ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΥΠΑΡΧΕΙ ΟΦΕΛΟΣ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Η/Δ;

	Frequency	Percent
Δεν	121	3,4
ΝΑΙ	3270	93,5
ΟΧΙ	107	3,1
Total	3498	100,0

ΣΤ.2 ΑΝ ΝΑΙ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΤΕ ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΟΦΕΛΟΣ ΜΕ ΚΛΙΜΑΚΑ (ΚΑΘΟΛΟΥ – ΕΛΑΧΙΣΤΟ – ΑΡΚΕΤΟ – ΜΕΓΑΛΟ – ΠΟΛΥ ΜΕΓΑΛΟ)

	ΚΑΘΟΛΟΥ		ΕΛΑΧΙΣΤΟ		ΑΡΚΕΤΟ		ΜΕΓΑΛΟ		ΠΟΛΥ ΜΕΓΑΛΟ	
	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %
Όφελος σε χρόνο	10	0,3%	56	1,6%	310	8,9%	950	27,2%	1952	55,8%
Όφελος σε χρήμα	145	4,1%	339	9,7%	690	19,7%	846	24,2%	1253	35,8%
Όφελος σε ποιότητα υπηρεσιών	42	1,2%	148	4,2%	828	23,7%	1127	32,2%	1132	32,4%
Μείωση γραφειοκρατίας (απλούστευση διαδικασιών)	66	1,9%	105	3,0%	294	8,4%	759	21,7%	2054	58,7%
Πιο ενεργή συμμετοχή στις κοινές υποθέσεις	160	4,6%	305	8,7%	879	25,1%	926	26,5%	1007	28,8%

Z. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Z.1 ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΕΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Η/Δ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΣΑΣ;

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	578	16,5
ΟΧΙ	1076	30,8
Δεν έχω προσπαθήσει ποτέ	1844	52,4
Total	3498	100,0

Z.2 ΕΑΝ ΝΑΙ, ΠΟΥ ΕΣΤΙΑΖΟΝΤΑΙ ΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΣΥΝΑΝΤΗΣΑΤΕ;

	Count	Row N %
Διαθεσιμότητα ιστοσελίδας (SITE)	288	8,2%
Δυσκολία χρήσης της ιστοσελίδας	167	4,8%
Δυσκολία χρήσης των υπηρεσιών	135	3,9%
Επάρκεια των υπηρεσιών	269	7,7%
Ασφάλεια των υπηρεσιών	65	1,9%
Παρεχόμενη βοήθεια και υποστήριξη των υπηρεσιών	130	3,7%

Z.3 ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΠΕΛΘΕΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ);

	on	
	Count	Row N %
Βελτίωση στη Διαθεσιμότητα της Ιστοσελίδας	587	16,8%
Βελτίωση της δυσκολίας χρήσης υπηρεσιών	585	16,7%
Βελτίωση της επάρκειας των υπηρεσιών	937	26,8%
Βελτίωση της ασφάλειας των υπηρεσιών	774	22,1%
Βελτίωση της παρεχόμενης βοήθειας και υποστήριξης των υπηρεσιών	857	24,5%

Z.* ΠΙΣΤΕΥΤΕ ΟΤΙ Ο ΔΗΜΟΣ ΕΧΕΙ ΤΗ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ;

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	1916	54,8
ΟΧΙ	662	18,9
Δεν γνωρίζω	720	26,3
Total	3498	100,0

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

B.1 ΚΛΑΔΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

	Frequency	Percent
ΆΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	45	2,3
ΆΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΚΑΙ ΆΛΛΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ Ή ΑΤΟΜΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ	38	2,0
ΆΛΛΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	40	2,1
ΑΝΤΛΗΣΗ ΑΡΓΟΥ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ: ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ ΑΝΤΛΗΣΗ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ, ΜΕ ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΤΙΣ ΜΕΛΕΤΕΣ	5	,3
ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	9	,5
ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ & ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ	61	3,1
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ	64	3,3
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ	19	1,0
ΒΙΟΤΕΧΝΙΑ ΤΕΝΤΩΝ	2	,1
ΓΕΩΡΓΙΑ, ΚΤΗΝΟΤΡΟΦΙΑ, ΘΗΡΑ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΒΟΗΘΗΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	121	6,2
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ, ΤΕΧΝΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ	2	,1
ΔΙΑΘΕΣΗ ΛΥΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ: ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΜΟΙΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	3	,2
ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	12	,6
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ, ΕΚΜΙΣΘΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	31	1,6
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΥΓΕΙΑΣ	5	,3
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ Η/Υ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	3	,2
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΙΩΝ	6	,3
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ	27	1,4
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	50	2,6
ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ	2	,1
ΕΚΔΟΣΕΙΣ, ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΡΟΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩΝ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΗΧΟΥ ΚΑΙ ΕΙΚΟΝΑΣ ΚΑΙ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	34	1,8
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	29	1,5
ΕΜΠΟΡΙΟ ΑΛΚΟΛΟΥΧΩΝ ΠΟΤΩΝ	32	1,6
ΕΝΔΙΑΜΕΣΟΙ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ	54	2,8
ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	5	,3
ΕΡΓΑ ΠΟΛΙΤΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥ	33	1,7
ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝ ΟΙΚΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	2	,1
ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ	61	3,1

ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ	126	6,5
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ:ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΡΥΜΟΥΛΚΟΥΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΗΜΙΡΥΜΟΥΛΚΟΥΜΕΝΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ	1	,1
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΙΔΩΝ ΕΝΔΥΣΗΣ	45	2,3
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΠΙΠΛΩΝ: ΛΟΙΠΕΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΕΣ Μ.Α.Κ.	3	,2
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΚΕΥΩΝ Μ.Α.Κ.	3	,2
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ, ΟΡΓΑΝΩΝ ΑΚΡΙΒΕΙΑΣ ΚΑΙ ΟΠΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ:ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΡΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΘΕ ΕΙΔΟΥΣ	7	,4
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	17	,9
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΜΕΤΑΛΛΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ, ΜΕ ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΤΑ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΕΙΔΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	3	,2
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΩΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ Μ.Α.Κ.	4	,2
ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΥΚΛΕΤΩΝ: ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΕΙΔΩΝ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ	326	16,8
ΜΕΤΑΠΟΙΗΤΙΚΕΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΕΣ	41	2,1
ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΜΕΣΩ ΥΔΑΤΙΝΩΝ ΟΔΩΝ	6	,3
ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	5	,3
ΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	49	2,5
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ	94	4,8
ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΧΗΜΙΚΩΝ ΟΥΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ	5	,3
ΠΑΡΟΧΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥ ΡΕΥΜΑΤΟΣ, ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΚΑΙ ΝΕΡΟΥ	1	,1
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	2	,1
ΠΩΛΗΣΗ, ΣΥΝΤΡΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΥΚΛΕΤΩΝ:ΛΙΑΝΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ ΚΑΥΣΙΜΩΝ ΓΙΑ ΟΧΗΜΑΤΑ	8	,4
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	28	1,4
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ	30	1,5
ΧΕΡΣΑΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΜΕΣΩ ΑΓΩΓΩΝ	23	1,2
ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΟ ΜΕ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΥΚΛΕΤΩΝ	193	9,9
ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ:ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ, ΜΟΤΟΣΥΚΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ Η ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ	101	5,2
ΨΥΧΑΓΩΓΙΚΕΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	24	1,2
Total	1940	100,0

Β.2 ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

	Frequency	Percent
1	414	21,3
2	412	21,2
3	314	16,2
4	254	13,1
5	185	9,5
6	83	4,3
7	48	2,5
8	35	1,8
9	19	1,0
10	15	,8
11	17	,9
12	20	1,0
13	9	,5
14	7	,4
15	12	,6
17	2	,1
18	7	,4
19	1	,1
20	10	,5
20+	60	3,1
ΔΞ/ΔΑ	16	,8
Total	1940	100,0

Β.* ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

	Frequency	Percent
ΤΟΠΙΚΗ	1621	83,6
ΕΘΝΙΚΗ	218	11,2
ΕΞΑΓΩΓΙΚΗ	51	2,6
ΔΓ/ΔΑ	50	2,6
Total	1940	100,0

Β.3 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΖΙΡΟΥ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΕΤΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

	Frequency	Percent
<150.000 ευρώ	1021	52,6
150.000 - 300.000 ευρώ	54	2,8
300.000 - 500.000 ευρώ	463	23,9
500.000 - 1.500.000 ευρώ	89	4,6
1.500.000 - 5.000.000 ευρώ	18	,9
5.000.000 +	16	,8
ΔΞ/ΔΑ	279	14,4
Total	1940	100,0

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΟΜΕΝΟΥ ΜΕΛΟΥΣ

A.3 ΦΥΛΟ

	Frequency	Percent
ΑΝΔΡΑΣ	886	45,7
ΓΥΝΑΙΚΑ	1054	54,3
Total	1940	100,0

A.4 ΗΛΙΚΙΑ

	Frequency	Percent
18-24	117	6,0
25-34	466	24,0
35-44	609	31,4
45-54	513	26,4
55-64	221	11,4
65+	14	,7
Total	1940	100,0

A.5 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ

	Frequency	Percent
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	127	6,5
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	740	38,1
ΑΝΩΤΑΤΕΣ ΣΤΡΑΤΙΩΤΙΚΕΣ ΣΧΟΛΕΣ	6	,3
ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	488	25,2
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	498	25,7
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	64	3,3
ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	17	,9
Total	1940	100,0

B.7 ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΘΕΣΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

	Frequency	Percent
ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ	966	49,8
ΜΕΛΟΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	286	14,7
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ-ΜΙΣΘΩΤΟΣ	688	35,5
Total	1940	100,0

ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΠΕ

Γ.1 ΕΧΕΤΕ Η/Υ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ;

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	1698	87,5
ΟΧΙ	242	12,5
Total	1940	100,0

Γ.2 ΕΧΕΤΕ ΣΥΝΔΕΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ;

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	1622	83,6
ΟΧΙ	319	16,4
Total	1940	100,0

Γ.3 ΓΕΝΙΚΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ;

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	1475	76,0
ΟΧΙ	465	24,0
Total	1940	100,0

Γ.* ΕΑΝ ΝΑΙ, ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ:

	Count	Row N %
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	1142	77,4%
Ενημέρωση	1345	91,2%
Αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες σχετικά με τη δουλειά μου	1124	76,2%
Αγορές προϊόντων/υπηρεσιών	671	45,5%
Συμμετοχή σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης	783	53,1%
Τραπεζικές συναλλαγές	439	29,8%
Online Παιχνίδια	344	23,3%
Πρόσβαση σε δωρεάν λογισμικό	560	38,0%
Κατέβασμα μουσικής, ταινιών, βιβλίων	632	42,8%
wikipedia (ελληνικά)	862	58,4%
wikipedia (αγγλικά)	827	56,1%
Εκπαίδευση	668	45,3%
Ψυχαγωγία (TV, Video, μουσική)	924	62,6%
Τηλεφωνικές κλήσεις (skype)	513	34,8%
Αναζήτηση Εργασίας	549	37,2%
Αναζήτηση πληροφοριών για υγεία-περίθαλψη	848	57,5%
Συμμετοχή σε Forum / Chatting	224	15,2%
Αναζήτηση πληροφοριών για υπηρεσίες Δημοσίου	974	66,0%
Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών δημοσίου (Εφορία/TAXIS, ΙΚΑ, Δήμοι)	706	47,9%

Γ ΕΑΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΟ ΠΟΣΑ ΕΙΝΑΙ ΚΑΤΑ ΜΕΣΟ ΟΡΟ ΤΑ EMAIL ΠΟΥ ΑΠΟΣΤΕΛΛΕΤΕ/ΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΤΗ ΜΕΡΑ;**

Αποστολή mail/μέρα			Λήψη mail/μέρα		
	Frequency	Percent		Frequency	Percent
0 - 3	701	61,4	0 - 3	380	33,3
4 - 10	306	26,8	4 - 10	473	41,4
10+	119	10,4	10+	274	24,0
ΔΞ/ΔΑ	16	1,4	ΔΞ/ΔΑ	15	1,3
Total	1142	100,0	Total	1142	100,0

Γ.4 ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ;

	Frequency	Percent
ΣΠΑΝΙΟΤΕΡΑ ΑΠΟ ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	9	,6
ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	38	2,6
ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	191	12,9
ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗ ΜΕΡΑ	341	23,1
ΠΟΛΛΕΣ ΦΟΡΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΜΕΡΑΣ	892	60,5
ΔΞ/ΔΑ	4	,3
Total	1475	100,0

Γ.5 ΜΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΤΡΟΠΟΥΣ ΣΥΝΔΕΕΣΤΕ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

	Count	Row N %
Σύνδεση στο internet με Η/Υ στο σπίτι	1186	80,4%
Σύνδεση στο internet με Η/Υ στη δουλειά	590	40,0%
Σύνδεση στο internet με το κινητό τηλέφωνο	236	16,0%
Σύνδεση στο internet με ταμπλέτα (Ipad κλπ)	24	1,6%
Σύνδεση στο internet σε ΙΝΤΕΡΝΕΤ ΚΑΦΕ	35	2,4%

Γ.6 ΣΤΕΛΝΕΤΕ ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΜΕΣΩ ΚΙΝΗΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ;

	Frequency	Percent
ΔΓ/ΔΑ	22	1,1
Ναι	1181	60,9
Όχι	737	38,0
Total	1940	100,0

ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Δ.1 ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΓΙΑ:

	ΝΑΙ	
	Count	Row N %
Αντληση Πληροφοριών/Ενημέρωση	935	63,4%
Λήψη Εντύπων	581	39,4%
Συναλλαγή/ολοκλήρωση αιτημάτων	500	33,9%

Δ.2 ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΤΙΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

	Frequency	Percent
Καθημερινά	93	9,6
Τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα	201	20,7
Τουλάχιστον μια φορά το χρόνο	293	30,2
Τουλάχιστον μια φορά τον μήνα	372	38,3
ΔΞ/ΔΑ	12	1,2
Total	971	100,0

Δ.3 ΚΑΝΕΤΕ ΧΡΗΣΗ Η ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΣΑΣ ΜΕ:

	ΝΑΙ	
	Count	Row N %
Υπηρεσίες Δήμου	357	24,2%
Υπηρεσίες Περιφέρειας	206	14,0%
Υπηρεσίες ΚΕΠ	314	21,3%
Υπηρεσίες ΟΑΕΔ και φορέων εύρεσης εργασίας	349	23,7%
Υπηρεσίες ΙΚΑ	362	24,5%
Υπηρεσίες Πολεοδομίας	118	8,0%
Υπηρεσίες Εφορίας (ΦΠΑ κλπ)	625	42,4%
Υπηρεσίες ΑΣΕΠ	223	15,1%

Δ.4 ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ/ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ/ΚΕΠ;

	Frequency	Percent
Καθημερινά	29	5,7
Τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα	97	19,2
Τουλάχιστον μια φορά το χρόνο	165	32,7
Τουλάχιστον μια φορά τον μήνα	213	42,2
Total	505	100,0

Δ.5 ΠΩΣ ΜΑΘΑΤΕ ΓΙΑ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ/ΚΕΠ/ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ;

	on	
	Count	Row N %
Απο αναζήτηση Στο διαδίκτυο	369	73,1%
Απο γνωστούς/συνεργάτες	147	29,1%
Από ιστοσελίδα Δήμου/Περιφέρειας/Κεπ	50	9,9%
Από ενημέρωση μέσω email	11	2,2%
Από μέσα κοινωνικής δικτύωσης	6	1,2%
Από άρθρα στον τύπο	37	7,3%
Από επίσκεψη στο Δήμο	35	6,9%
Απο ενημερωτικό φυλλάδιο	25	5,0%
Από ημερίδα-εκδήλωση του φορέα	6	1,2%

Δ.6 ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΑΝ Ο ΔΗΜΟΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΚΑΠΟΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	611	41,4
ΟΧΙ	864	58,6
Total	1475	100,0

Δ.7 ΠΟΙΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Η/Δ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΣΑΣ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ;

	ΝΑΙ	
	Count	Row N %
Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας επιχείρησης	433	29,4%
Άδειες κατάληψης κοινόχρηστων χώρων	207	14,0%
Πληρωμή λογαριασμών (π.χ. Δημοτικά Τέλη)	481	32,6%

Δ.7 ΠΟΙΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Η/Δ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΣΑΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

	ΝΑΙ	
	Count	Row N %
Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας επιχείρησης	143	9,7%
Άδειες κατάληψης κοινόχρηστων χώρων	57	3,9%
Πληρωμή λογαριασμών (π.χ. Δημοτικά Τέλη)	176	11,9%

Δ.7 ΕΦΟΣΟΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΣΑΣ ΓΙΑΤΙ ΔΕΝ ΤΙΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

	on	
	Count	Row N %
Λείπει η προσωπική επαφή	144	9,8%
Λείπει η άμεση ανταπόκριση	122	8,3%
Δεν είμαι βέβαιος για την προστασία και την ασφάλεια των στοιχείων μου	137	9,3%
Είναι πολύπλοκο να χρησιμοποιήσεις το διαδίκτυο/ιντερνετ για επαφές με τις δημόσιες υπηρεσίες	111	7,5%
Δε γνωρίζω ποιες διαδικασίες μπορούν να ολοκληρωθούν ηλεκτρονικά	538	36,5%
ΔΓ/ΔΑ	122	8,3%

Δ.8 ΘΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΣΑΤΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Η/Δ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΣΑΣ ΑΝ ΓΝΩΡΙΖΑΤΕ ΟΤΙ:

	ΝΑΙ		ΟΧΙ	
	Count	Row N %	Count	Row N %
Αν γνώριζα ότι είναι διαθέσιμες	1251	84,8%	218	14,8%
Αν γνώριζα ότι θα εξοικονομούσα χρόνο	1288	87,3%	184	12,5%
Αν γνώριζα ότι θα εξοικονομούσα χρήματα	1243	84,3%	226	15,3%
Αν γνώριζα ότι θα υπήρχε μείωση της γραφειοκρατίας	1324	89,8%	148	10,0%
Αν γνώριζα ότι θα υπήρχε πιο ενεργή συμμετοχή στα κοινά	1107	75,1%	362	24,5%

Δ.9 ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΘΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΤΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Η/Δ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΣΑΣ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ;

	Frequency	Percent
Ώςως	339	23,0
Ναι	979	66,4
Όχι	111	7,5
Δεν γνωρίζω	46	3,1
Total	1475	100,0

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Η/Δ

Ε.1 ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΕΙΝΑΙ ΓΙΑ ΕΣΑΣ ΚΑΘΕ ΕΝΑ ΑΠΟ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ Η/Δ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΥΝ;

	ΚΑΘΟΛΟΥ		ΛΙΓΟ		ΑΡΚΕΤΑ		ΠΟΛΥ		ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %
Σημασία ευκολίας χρήσης	16	1,1%	44	3,0%	253	17,2%	318	21,6%	830	56,3%
Σημασία ποιότητας πληροφοριών	5	0,3%	51	3,5%	258	17,5%	335	22,7%	812	55,1%
Σημασία αξιοπιστίας παράδοσης	45	3,1%	68	4,6%	252	17,1%	326	22,1%	768	52,1%
Σημασία έγκαιρης παράδοσης	37	2,5%	63	4,3%	275	18,6%	340	23,1%	746	50,6%
Σημασία ασφάλειας συναλλαγών	70	4,7%	85	5,8%	169	11,5%	220	14,9%	917	62,2%
Σημασία μηχανισμών υποστήριξης χρηστών	42	2,8%	62	4,2%	269	18,2%	337	22,8%	744	50,4%

Ε.2 ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΠΑΝΤΗΣΤΕ ΜΕ ΕΝΑ ΝΑΙ/ΟΧΙ ΑΝ Η ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΠΛΗΡΟΙ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

	ΔΓ		ΝΑΙ		ΟΧΙ	
	N	N %	N	N %	N	N %
Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι ακριβείς	181	35,8%	237	46,9%	87	17,2%
Οι υπηρεσίες Η/Δ είναι διαθέσιμες και προσβάσιμες, όποτε τις χρειάζεστε	160	31,7%	250	49,5%	95	18,8%
Υπάρχει επαρκής βοήθεια σχετικά με τη συμπλήρωση των πεδίων που περιλαμβάνονται στις φόρμες των υπηρεσιών Η/Δ	243	48,1%	187	37,0%	75	14,9%
Οι φόρμες συμπλήρωσης δεδομένων των υπηρεσιών Η/Δ εμφανίζονται στην οθόνη σε σύντομο χρόνο	233	46,1%	221	43,8%	49	9,7%
Οι υπηρεσίες Η/Δ που παρέχονται πραγματοποιούνται επιτυχώς με τη πρώτη υποβολή του αιτήματος, χωρίς να χρειαστεί επανυποβολή	266	52,7%	155	30,7%	82	16,2%
Γενικότερα, το συγκεκριμένο περιβάλλον υπηρεσιών Η/Δ είναι εύχρηστο	155	30,7%	296	58,6%	52	10,3%
Γενικότερα, το συγκεκριμένο περιβάλλον Η/Δ παρέχει αξιόπιστα τις ζητούμενες υπηρεσίες	186	36,8%	246	48,7%	71	14,1%
Γενικότερα νιώθετε ασφάλεια κατά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δήμο σας	181	35,8%	219	43,4%	103	20,4%

Ε.3 ΣΚΟΠΕΥΕΤΕ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΞΑΝΑ ΤΙΣ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Η/Δ ΓΙΑ ΝΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΤΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ;

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	738	76,0
ΟΧΙ	86	8,9
ΔΓ	147	15,1
Total	971	100,0

**Ε.4 ΣΚΟΠΕΥΕΤΕ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΞΑΝΑ ΤΙΣ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
Η/Δ ΓΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ;**

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	895	92,2
ΟΧΙ	12	1,2
ΔΓ	54	6,6
Total	971	100,0

**Ε.5 ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Η/Δ ΤΟΥ
ΔΗΜΟΥ ΣΑΣ;**

	Frequency	Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	44	8,7
ΛΙΓΟ	72	14,3
ΑΡΚΕΤΑ	202	40,0
ΠΟΛΥ	139	27,5
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	21	4,2
ΔΓ/ΔΑ	27	5,3
Total	505	100,0

ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Η/Δ

ΣΤ.1 ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΥΠΑΡΧΕΙ ΟΦΕΛΟΣ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Η/Δ;

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	1348	91,4
ΟΧΙ	68	4,6
Δεν γνωρίζω	59	4,0
Total	1475	100,0

ΣΤ.2 ΑΝ ΝΑΙ, ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΣΤΕ ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΟΦΕΛΟΣ

	ΚΑΘΟΛΟΥ		ΕΛΑΧΙΣΤΟ		ΑΡΚΕΤΟ		ΜΕΓΑΛΟ		ΠΟΛΥ ΜΕΓΑΛΟ	
	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %
Όφελος σε χρόνο	4	0,3%	32	2,2%	135	9,2%	389	26,4%	793	53,8%
Όφελος σε χρήμα	52	3,5%	122	8,3%	345	23,4%	301	20,4%	529	35,9%
Όφελος σε ποιότητα υπηρεσιών	17	1,2%	63	4,3%	371	25,2%	450	30,5%	449	30,4%
Μείωση γραφειοκρατίας (απλούστευση διαδικασιών)	18	1,2%	55	3,7%	133	9,0%	325	22,0%	822	55,7%
Πιο ενεργή συμμετοχή στις κοινές υποθέσεις	83	5,6%	174	11,8%	310	21,0%	402	27,3%	381	25,8%

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ - ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Z.1 ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΕΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Η/Δ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΣΑΣ;

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	381	25,8
ΟΧΙ	685	46,4
Δεν έχω προσπαθήσει ποτέ	409	27,7
Total	1475	100,0

Z.3 ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΠΕΛΘΕΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ;

	on	
	Count	Row N %
Βελτίωση στη Διαθεσιμότητα της Ιστοσελίδας	228	15,5%
Βελτίωση της δυσκολίας χρήσης υπηρεσιών	238	16,1%
Βελτίωση της επάρκειας των υπηρεσιών	400	27,1%
Βελτίωση της ασφάλειας των υπηρεσιών	307	20,8%
Βελτίωση της παρεχόμενης βοήθειας και υποστήριξης των υπηρεσιών	24	22,0%

Z* ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Ο ΔΗΜΟΣ ΕΧΕΙ ΤΗ ΔΗΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ;

	Frequency	Percent
ΝΑΙ	726	49,2
ΟΧΙ	307	20,8
Δεν γνωρίζω	432	30,0
Total	1475	100,0

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ
ΔΗΜΟΤΩΝ**

				Count		
ΑΝ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	<5000	Νησιωτικοί Δήμοι	25-34	1		
			5001 - 2000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	1
					25-34	5
					35-44	13
					45-54	19
					55-64	22
					65+	11
	20001 - 60000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	15		
			25-34	20		
			35-44	35		
			45-54	32		
			55-64	19		
			65+	18		
	60000+	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	11		
			25-34	15		
			35-44	28		
			45-54	29		
			55-64	16		
			65+	15		
	ΑΤΤΙΚΗΣ	<5000	Νησιωτικοί Δήμοι	25-34	1	
				35-44	1	
45-54				2		
55-64				2		
65+				4		
5001 - 2000		Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	2		
			25-34	8		
			35-44	7		
			45-54	11		
			55-64	10		
			65+	10		
			Νησιωτικοί Δήμοι	25-34	1	
				35-44	1	
				45-54	1	
				55-64	5	
65+		5				
20001 - 60000		Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	18		
			25-34	23		
			35-44	47		
			45-54	48		
			55-64	35		
			65+	30		
			Μητροπολιτικοί Δήμοι	18-24	29	
		25-34		41		
		35-44		84		
		45-54		98		
		55-64		77		
		65+		68		
		Νησιωτικοί Δήμοι		65+	1	
				65+	1	
		60000+		Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	9
					25-34	9
	35-44		13			
45-54	10					
55-64	17					
65+	8					
Μητροπολιτικοί Δήμοι	18-24		142			
	25-34		185			
	35-44		320			
	45-54		328			
	55-64		280			
	65+		297			
	Νησιωτικοί Δήμοι		18-24	1		
			35-44	1		
			55-64	1		
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	<5000	Νησιωτικοί Δήμοι	18-24	3		
			25-34	2		
			35-44	4		
			45-54	2		
			55-64	2		
			65+	6		

	5001 - 2000	Νησιωτικοί Δήμοι	25-34	1	
			35-44	4	
			45-54	1	
			55-64	6	
			65+	1	
	20001 - 60000	Νησιωτικοί Δήμοι	18-24	3	
			25-34	4	
			35-44	14	
			45-54	7	
			55-64	9	
		65+	10		
	60000+	Νησιωτικοί Δήμοι	18-24	4	
			25-34	3	
			35-44	14	
			45-54	11	
55-64			14		
	65+	4			
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	5001 - 2000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	10	
			25-34	3	
			35-44	7	
			45-54	18	
			55-64	6	
			65+	7	
			Όρεινοι Ηπειρωτικοί Δήμοι	45-54	2
				55-64	2
				65+	2
		20001 - 60000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	10
	25-34			20	
	35-44			30	
	45-54			49	
	55-64			36	
		65+	32		
60000+	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	14		
		25-34	40		
		35-44	37		
		45-54	28		
		55-64	25		
	65+	18			
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	<5000	Όρεινοι Ηπειρωτικοί Δήμοι	35-44	3	
			55-64	1	
			65+	3	
	5001 - 2000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	3	
			25-34	3	
			35-44	6	
			45-54	3	
			55-64	7	
			65+	2	
			Όρεινοι Ηπειρωτικοί Δήμοι	25-34	1
				35-44	2
				45-54	3
			65+	1	
	20001 - 60000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	7	
			25-34	9	
35-44			15		
45-54			17		
55-64			12		
	65+	11			
60000+	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	5		
		25-34	6		
		35-44	10		
		45-54	13		
		55-64	7		
	65+	5			
ΗΠΕΙΡΟΥ	<5000	Όρεινοι Ηπειρωτικοί Δήμοι	45-54	1	
			55-64		
			65+		
5001 - 2000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	5		
		25-34	7		
		35-44	3		
		45-54	8		
		55-64	9		

			65+	3	
		Ορεινοί Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	2	
			35-44	1	
			45-54	2	
			55-64	2	
			65+	2	
	20001 - 60000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	2	
			25-34	11	
			35-44	8	
			45-54	19	
			55-64	11	
			65+	6	
	60000+	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	8	
			25-34	6	
			35-44	11	
			45-54	13	
			55-64	15	
			65+	10	
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	<5000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	55-64	1	
		Νησιωτικοί Δήμοι	18-24	2	
			25-34	2	
			35-44	1	
			65+	2	
			Ορεινοί Ηπειρωτικοί Δήμοι	35-44	1
				45-64	2
	5001 - 2000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	3	
			25-34	7	
			35-44	9	
			45-64	13	
			55-64	19	
			65+	12	
			Νησιωτικοί Δήμοι	35-44	2
				55-64	1
			Ορεινοί Ηπειρωτικοί Δήμοι	55-64	1
	20001 - 60000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	8	
			25-34	19	
			35-44	30	
			45-54	27	
		55-64	30		
		65+	28		
		Νησιωτικοί Δήμοι	25-34	1	
60000+	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	9		
		25-34	19		
		35-44	40		
		45-54	45		
		55-64	42		
		65+	21		
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	<5000	Νησιωτικοί Δήμοι	25-34	2	
			35-44	1	
			45-54	1	
			55-64	1	
			65+	1	
	5001 - 2000	Νησιωτικοί Δήμοι	25-34	1	
			35-44	4	
			45-54	2	
			55-64	1	
	20001 - 60000	Νησιωτικοί Δήμοι	18-24	8	
			25-34	6	
			35-44	14	
			45-54	6	
			55-64	10	
			65+	16	
60000+	Νησιωτικοί Δήμοι	18-24	4		
		25-34	8		
		35-44	12		
		45-54	10		
		55-64	12		
		65+	8		
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	5001 - 2000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	4	

			25-34	7
			35-44	19
			45-54	18
			55-64	9
			65+	16
	20001 - 60000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	33
			25-34	51
			35-44	58
			45-54	81
			55-64	55
			65+	53
		Μητροπολιτικοί Δήμοι	18-24	11
			25-34	12
			35-44	18
			45-54	15
			55-64	12
			65+	7
	60000+	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	11
			25-34	29
			35-44	31
			45-54	47
			55-64	29
			65+	28
		Μητροπολιτικοί Δήμοι	18-24	37
			25-34	49
			35-44	96
			45-54	87
			55-64	71
			65+	56
ΚΡΗΤΗΣ	<5000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	55-64	1
	5001 - 2000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	8
			25-34	5
			35-44	9
			45-54	7
			55-64	10
			65+	9
		Ορεινοί Ηπειρωτικοί Δήμοι	25-34	2
			35-44	3
			45-54	2
			55-64	2
			65+	2
	20001 - 60000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	8
			25-34	4
			35-44	20
			45-54	20
			55-64	16
			65+	16
	60000+	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	12
			25-34	11
			35-44	30
			45-54	22
			55-64	35
			65+	16
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	<5000	Νησιωτικοί Δήμοι	25-34	2
			35-44	3
			45-54	6
			55-64	8
			65+	4
	5001 - 2000	Νησιωτικοί Δήμοι	18-24	1
			25-34	5
			35-44	11
			45-54	13
			55-64	9
			65+	8
	20001 - 60000	Νησιωτικοί Δήμοι	18-24	2
			25-34	5
			35-44	9
			45-54	4
			55-64	6

			65+	7
	60000+	Νησιωτικοί Δήμοι	18-24	8
			25-34	4
			35-44	25
			45-54	13
			55-64	12
			65+	8
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	5001 - 2000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	2
			25-34	7
			35-44	11
			45-54	14
			55-64	11
			65+	7
		Ορεινοί Ηπειρωτικοί Δήμοι	25-34	1
			35-44	4
			45-54	3
			65+	1
	20001 - 60000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	15
			25-34	23
			35-44	30
			45-54	46
55-64			41	
65+			34	
60000+	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	5	
		25-34	8	
		35-44	12	
		45-54	17	
		55-64	8	
		65+	8	
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	<5000	Νησιωτικοί Δήμοι	45-54	1
	5001 - 2000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	6
			25-34	8
			35-44	6
			45-54	5
			55-64	5
			65+	7
				Ορεινοί Ηπειρωτικοί Δήμοι
		25-34	2	
		55-64	1	
		65+	2	
	20001 - 60000	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	8
			25-34	11
			35-44	20
			45-54	15
			55-64	10
			65+	11
	60000+	Ηπειρωτικοί Δήμοι	18-24	6
25-34			11	
35-44			30	
45-54			21	
55-64			18	
65+			11	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΚΛΑΔΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	45	2,3
ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΚΑΙ ΆΛΛΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ Ή ΑΤΟΜΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ	38	2,0
ΑΛΛΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	40	2,1
ΑΝΤΛΗΣΗ ΑΡΓΟΥ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ: ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ ΑΝΤΛΗΣΗ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ, ΜΕ ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΤΙΣ ΜΕΛΕΤΕΣ	5	,3
ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	9	,5
ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ & ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ	61	3,1
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ	64	3,3
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ	19	1,0
ΒΙΟΤΕΧΝΙΑ ΤΕΝΤΩΝ	2	,1
ΓΕΩΡΓΙΑ, ΚΤΗΝΟΤΡΟΦΙΑ, ΘΗΡΑ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΒΟΗΘΗΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	121	6,2
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ, ΤΕΧΝΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ	2	,1
ΔΙΑΘΕΣΗ ΛΥΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ: ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΜΟΙΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	3	,2
ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	12	,6
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ, ΕΚΜΙΣΘΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	31	1,6
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΥΓΕΙΑΣ	5	,3
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ Η/Υ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	3	,2
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΙΩΝ	6	,3
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ	27	1,4
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	50	2,6
ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ	2	,1
ΕΚΔΟΣΕΙΣ, ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΡΟΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩΝ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΗΧΟΥ ΚΑΙ ΕΙΚΟΝΑΣ ΚΑΙ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	34	1,8
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	29	1,5
ΕΜΠΟΡΙΟ ΑΛΚΟΛΟΥΧΩΝ ΠΟΤΩΝ	32	1,6
ΕΝΔΙΑΜΕΣΟΙ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ	54	2,8
ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	5	,3
ΕΡΓΑ ΠΟΛΙΤΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥ	33	1,7

ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝ ΟΙΚΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	2	,1
ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ	61	3,1
ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ	126	6,5
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ:ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΡΥΜΟΥΛΚΟΥΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΗΜΙΡΥΜΟΥΛΚΟΥΜΕΝΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ	1	,1
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΙΔΩΝ ΕΝΔΥΣΗΣ	45	2,3
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΠΙΠΛΩΝ: ΛΟΙΠΕΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΕΣ Μ.Α.Κ.	3	,2
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΚΕΥΩΝ Μ.Α.Κ.	3	,2
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ, ΟΡΓΑΝΩΝ ΑΚΡΙΒΕΙΑΣ ΚΑΙ ΟΠΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ:ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΡΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΘΕ ΕΙΔΟΥΣ	7	,4
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	17	,9
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΜΕΤΑΛΛΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ, ΜΕ ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΤΑ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΕΙΔΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	3	,2
ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΩΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ Μ.Α.Κ.	4	,2
ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΥΚΛΕΤΩΝ: ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΕΙΔΩΝ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ	326	16,8
ΜΕΤΑΠΟΙΗΤΙΚΕΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΕΣ	41	2,1
ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΜΕΣΩ ΥΔΑΤΙΝΩΝ ΟΔΩΝ	6	,3
ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	5	,3
ΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	49	2,5
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ	94	4,8
ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΧΗΜΙΚΩΝ ΟΥΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ	5	,3
ΠΑΡΟΧΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥ ΡΕΥΜΑΤΟΣ, ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΚΑΙ ΝΕΡΟΥ	1	,1
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	2	,1
ΠΩΛΗΣΗ, ΣΥΝΤΡΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΥΚΛΕΤΩΝ:ΛΙΑΝΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ ΚΑΥΣΙΜΩΝ ΓΙΑ ΟΧΗΜΑΤΑ	8	,4
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	28	1,4
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ	30	1,5
ΧΕΡΣΑΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΜΕΣΩ ΑΓΩΓΩΝ	23	1,2

ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΟ ΜΕ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΥΚΛΕΤΩΝ	193	9,9
ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ:ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ, ΜΟΤΟΣΥΚΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ Η ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ	101	5,2
ΨΥΧΑΓΩΓΙΚΕΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	24	1,2
Total	1940	100,0

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

1	414	21,3
2	412	21,2
3	314	16,2
4	254	13,1
5	185	9,5
6	83	4,3
7	48	2,5
8	35	1,8
9	19	1,0
10	15	,8
11	17	,9
12	20	1,0
13	9	,5
14	7	,4
15	12	,6
17	2	,1
18	7	,4
19	1	,1
20	10	,5
20+	60	3,1
ΔΞ/ΔΑ	16	,8