



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

## **Ομάδα Εργασίας**

Γιάννης Καλογήρου, Αναπληρωτής Καθηγητής ΕΜΠ (Επιστημονικός  
Υπεύθυνος)

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

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

**Ιούλιος 2011**

**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 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>3</b>
<b>1. ΣΤΟΧΟΣ ΈΡΕΥΝΑΣ &amp; ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	<b>4</b>
<b>2. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ</b>	<b>7</b>
<b>A. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ</b>	<b>8</b>
<b>B. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ</b>	<b>9</b>
<b>Γ. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΠΕ</b>	<b>10</b>
<b>Δ. ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</b>	<b>12</b>
<b>Ε. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>17</b>
<b>ΣΤ. ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>19</b>
<b>Ζ. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ</b>	<b>20</b>

# 1. Στόχος Έρευνας & Μεθοδολογία Υλοποίησης

**Στόχος** της έρευνας που θα πραγματοποιήσει η **ΚΕΔΚΕ** με την επιστημονική υποστήριξη της **Ομάδας** για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (**INFOSTRAG**-<http://www.infostrag.gr/>) του ΕΒΕΟ/ΕΜΠ είναι η παρακολούθηση των τάσεων και της εξέλιξης της **χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών** των δήμων από τους **δημότες και τις επιχειρήσεις**.

Για την πραγματοποίηση της έρευνας σχεδιάστηκε **ερωτηματολόγιο** (Κεφ. 2) με βάση τους κάτωθι **άξονες**:

- Τον άξονα της **ηλεκτρονικής ενσωμάτωσης** (e-inclusion)
  - Κατοχής και χρήσης ΤΠΕ / διαδικτύου (και άλλα interactive media- mobile, IDTV, wikipedia)
  - Χρήση διαδικτύου (sms, email)
    - Λόγοι
    - Συχνότητα
    - Συνθετότητα
    - Τρόποι
  - Δεξιότητες, αντιλήψεις, στάσεις για νέους τρόπους επικοινωνίας/ενημέρωσης
  - Λόγοι μη υιοθέτησης διαδικτύου
  - Κίνητρα υιοθέτησης για μη-χρήστες
- Τον άξονα της **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** (e-government)
  - Γνώση, χρήση και βαθμός ικανοποίησης των υφιστάμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (σε επίπεδο δημόσιων φορέων)
  - Γνώση, χρήση και βαθμός ικανοποίησης των παρεχομένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δήμων
  - Βαθμός επιθυμίας και ετοιμότητας για τη χρήση μελλοντικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δήμων
  - Στάσεις και αντιλήψεις σχετικές με τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των ηλεκτρονικών υπηρεσιών γενικότερα και βαθμός

πληρότητας των χαρακτηριστικών αυτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δήμων

- Στάσεις και αντιλήψεις σχετικές με τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δήμων
- Τον άξονα της **ηλεκτρονικής κοινωνίας (e-society)**
  - Στάσεις και αντιλήψεις για τη διακίνηση προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο (e-privacy)
  - Στάσεις και αντιλήψεις για την ασφάλεια των συναλλαγών στο διαδίκτυο
- Τον άξονα της **ηλεκτρονικής δημοκρατίας (e-democracy)**
  - Στάσεις και αντιλήψεις για τις ευκαιρίες και τους κινδύνους που εμπεριέχει το διαδίκτυο σχετικά με το βαθμό συμμετοχής των δημοτών στη διαμόρφωση πολιτικής σε τέσσερα επίπεδα:
    - Ενημέρωση
    - Διαβούλευση
    - Ενεργή συμμετοχή
    - Απόφαση
  - Βαθμός σημαντικότητας, προθέσεις χρήσης και προσδοκίες των δημοτών σχετικά με την ηλεκτρονική δημοκρατία και ηλεκτρονική συμμετοχή

Η **μεθοδολογία υλοποίησης** της έρευνας πεδίου χαρακτηρίζεται από τις ακόλουθες παραμέτρους:

- **Μέγεθος:** 6000 δημότες (ηλικίας 15 ετών και άνω), 2000 μικροεπιχειρήσεις (μέχρι 10 ατόμων)
- **Τρόπος:** τηλεφωνική συνέντευξη
- **Διάρκεια συνέντευξης:** 15 – 20 λεπτά
- **Δειγματοληπτικό Πλαίσιο:**
  - Δημότες: Απογραφή πληθυσμού της ΕΣΥΕ 2001
  - Μικροεπιχειρήσεις: Βάση δεδομένων από ΕΜΠ

- **Δειγματοληψία:** πολυσταδιακή, στρωματοποιημένη, αντιπροσωπευτική των συνολικών δήμων της χώρας
- **Στρωματοποίηση δήμων**
  - Κατά περιφέρεια (13 περιφέρειες): συχνότητα, ποσοστό
  - Κατά μέγεθος (μεγάλοι, μεσαίοι, μικροί, μικρο): συχνότητα, ποσοστό
    - <5000
    - 5.000-20.000
    - 20.000-60.000
    - 60.000+
  - Κατά βαθμό αστικοποίησης (αστική, ημι-αστική, αγροτική, νησιά) συχνότητα, ποσοστό
  - Κατά αριθμό υπαλλήλων: συχνότητα, ποσοστό
    - <10
    - 10-50
    - 50-250
    - 250+

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 το σχεδιασμό, ανάπτυξη και βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Δήμων που να ανταποκρίνονται στις **πραγματικές ανάγκες των χρηστών**. Σημειώνουμε εδώ ότι θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη η διαχρονική παρακολούθηση της εξέλιξης των παραπάνω δεδομένων από την ΚΕΔΚΕ μέσω της πραγματοποίησης σχετικών ερευνών.

## 2. Ερωτηματολόγιο

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ:.....  
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ:.....  
ΚΑΛΙΚΡΑΤΙΚΟΣ ΔΗΜΟΣ: .....  
CALCODE: .....

Καλημέρα,

Ονομάζομαι ..... και τηλεφωνώ εκ μέρους....., στο πλαίσιο έρευνας για την χρήση και αξιολόγηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες και επιχειρήσεις της περιοχής σας.

Αρχικά θα ήθελα να σας ρωτήσω, έχουμε τηλεφωνήσει σε

Νοικοκυριό       Επιχείρηση

Αν έχετε τηλεφωνήσει σε **ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟ** προχωρήστε στην ενότητα Α

Αν έχετε τηλεφωνήσει σε **ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ** προχωρήστε στην ενότητα Β

## **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?

	<b>ΝΑΙ</b>	<b>ΟΧΙ</b>
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 ίντερνετ 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:

	<b>ΝΑΙ</b>	<b>ΟΧΙ</b>
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 )

	<b>ΝΑΙ</b>	<b>ΟΧΙ</b>
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;

<b><u>Για τους ΠΟΛΙΤΕΣ</u></b>	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		

<b><u>Για τις Επιχειρήσεις</u></b>	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)

E1. 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)					

E2. 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		

E3. Σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε ξανά τις συγκεκριμένες υπηρεσίες Η/Δ, για να πραγματοποιήσετε συναλλαγές με το δημόσιο?

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Δεν γνωρίζω

E4. Σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε ξανά τις συγκεκριμένες υπηρεσίες Η/Δ για συλλογή πληροφοριών?

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Δεν γνωρίζω

E5. 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.*