

2021-01

$\text{p}\ddot{\text{y}} \text{ — } \text{ — } \gg \mu^0 \ddot{\text{A}} \acute{\text{A}} \text{ ; } \frac{1}{2} \text{ } ^1 \text{ } ^0 \text{ } \textcircled{\text{R}} \text{ " } ^1 \text{ } \pm \text{ } ^0 \text{ } \text{A}^\circ \text{ } ^2 \text{ - } \acute{\text{A}} \text{ } \frac{1}{2} \text{ } \cdot \tilde{\text{A}} \text{ } \cdot$
 $\text{p}\ddot{\text{y}} \bullet \gg \gg \neg \text{ ' } \pm \text{ } \cdot \ddot{\text{Y}} \text{ } ^1 \text{ } \grave{\text{A}} \acute{\text{A}} \grave{\text{A}} \tilde{\text{A}} \text{ } \text{Æ} \pm \ddot{\text{A}} \mu \hat{\text{A}} \mu \text{ } ^{\frac{3}{4}} \mu \gg \text{ } ^-$
 $\text{p}\ddot{\text{y}} \gg \grave{\text{A}} \text{ } ^3 \text{ } \acute{\text{E}} \text{ } \ddot{\text{A}} \cdot \hat{\text{A}} \grave{\text{A}} \pm \text{ } \frac{1}{2} \text{ } \text{ ' } \cdot \text{ } \frac{1}{4} \text{ } ^- \pm \hat{\text{A}} \ddot{\text{A}} \text{ ; } \text{A}^\circ \text{ ; } \acute{\text{A}} \text{ ; } \text{ } ^-$
 $\text{p}\ddot{\text{y}} \text{ } ^0 \text{ } \pm \text{ } ^1 \text{ } \cdot \tilde{\text{A}} \ddot{\text{A}} \neg \tilde{\text{A}} \cdot \ddot{\text{A}} \acute{\text{E}} \text{ } \frac{1}{2} \text{ } \grave{\text{A}} \text{ ; } \gg \text{ } ^1 \text{ } \ddot{\text{A}} \hat{\text{A}} \text{ } \frac{1}{2}$

$\text{p}\ddot{\text{y}} \text{ } \text{œ} \grave{\text{A}} \pm \acute{\text{A}} \ddot{\text{A}} \text{ } \text{¶} \text{ ; } \grave{\text{A}} \text{ ; } \acute{\text{A}} \text{ } \gg \text{ ; } \text{A}^\circ \text{ , } \bullet \gg \text{ } ^- \text{ } \frac{1}{2} \text{ } \cdot$

$\text{p}\ddot{\text{y}} \text{ } \acute{\text{A}} \text{ } \grave{\text{A}} \text{ } \pm \text{ } \frac{1}{4} \text{ } \frac{1}{4} \pm \text{ " } \cdot \text{ } \frac{1}{4} \text{ } \grave{\text{A}} \text{ } ^1 \text{ } \pm \hat{\text{A}} \text{ " } ^1 \text{ ; } ^- \text{ } ^0 \cdot \tilde{\text{A}} \cdot \hat{\text{A}} \text{ , } \text{£} \text{ } \text{Ç} \text{ ; } \gg \text{ } \textcircled{\text{R}} \text{ } \ddot{\text{Y}} \text{ } ^1 \text{ } ^0 \text{ ; } \frac{1}{2} \text{ ; } \frac{1}{4} \text{ } ^1 \text{ } ^0 \text{ } \hat{\text{A}} \text{ } \frac{1}{2} \text{ } \cdot \hat{\text{A}} \text{ } ^1 \text{ } \tilde{\text{A}} \tilde{\text{A}} \cdot \frac{1}{4} \text{ } \hat{\text{A}} \text{ } \frac{1}{2} \text{ } ^0 \pm \text{ } ^1 \text{ " } ^1 \text{ ; } ^- \text{ } ^0 \cdot$
 $\text{p}\ddot{\text{y}} \text{ } \pm \text{ } \frac{1}{2} \text{ } \mu \hat{\text{A}} \text{ } ^1 \text{ } \tilde{\text{A}} \tilde{\text{A}} \text{ } \textcircled{\text{R}} \text{ } \frac{1}{4} \text{ } ^1 \text{ ; } \bullet \mu \neg \hat{\text{A}} \text{ ; } \gg \text{ } ^1 \hat{\text{A}} \text{ } \neg \text{ } \text{Æ} \text{ ; } \text{A}^\circ$

<http://hdl.handle.net/11728/11667>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

**Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Οι πρόσφατες
εξελίξεις λόγω της πανδημίας του κορονοϊού και η στάση των
πολιτών**

Της

Ελένης Μπαρτζοπούλου

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

2021



ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

**Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Οι πρόσφατες
εξελίξεις λόγω της πανδημίας του κορονοϊού και η στάση των
πολιτών**

Της

Ελένης Μπαρτζοπούλου

Υποβληθείσα στη Σχολή Οικονομικών, Διοίκησης και Πληροφορικής σε μερική
εκπλήρωση

των απαιτήσεων για την απόκτησης του Μεταπτυχιακού Τίτλου στη Δημόσια Διοίκηση

Ιανουάριος 2021

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Ελένη Μπαρτζοπούλου, 2021.

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της διατριβής από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Η Μπαρτζοπούλου Ελένη, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Οι πρόσφατες εξελίξεις λόγω της πανδημίας του κορονοϊού και η στάση των πολιτών.», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Ο/Η Δηλών /σα

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Οι πρόσφατες εξελίξεις λόγω της πανδημίας του κορονοϊού και η στάση των πολιτών

Διπλωματική Εργασία

Ονοματεπώνυμο Φοιτήτριας: Μπαρτζοπούλου Ελένη

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις 04/02/2021 από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή (Examination Committee):

Πρώτος Επιβλέπων, Πανεπιστήμιο Νεάπολις, Νικήτας-Σπύρος Κουτσούκης, MSc, PHD

Άλλα μέλη Επιτροπής:

Χαράλαμπος Χρυσομαλλίδης, Λέκτορας στις Δημόσιες Πολιτικές

Πλυμάκης

Επιβλέπων Καθηγητής

Νικήτας Σπυρίδων Κουτσούκης

Κοσμήτορας

Δρ. Χρίστος Ν. Χριστοδούλου-Βόλος

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ	v
Περίληψη	Error! Bookmark not defined.
Abstract.....	Error! Bookmark not defined.x
1. Εισαγωγή	20
2. Βιβλιογραφική ανασκόπηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.	Error! Bookmark not defined.2
2.1 Σε τι συνίσταται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	Error! Bookmark not defined.2
2.2 Πώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μετασχηματίζει τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης	Error! Bookmark not defined.4
2.3 Οφέλη από τη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Error! Bookmark not defined.4
2.4 Τα στάδια εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	Error! Bookmark not defined.8
2.5 Ατομικοί παράγοντες που καθορίζουν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πολίτες	Error! Bookmark not defined.8
2.6 Παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κοινωνικό επίπεδο.....	Error! Bookmark not defined.3
2.7 Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την αποτελεσματική εφαρμογή και λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Error! Bookmark not defined.6
2.8 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο	Error! Bookmark not defined.8
2.8.1 Τα Σχέδια Δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	Error! Bookmark not defined.8
2.8.2 Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016 – 2021.....	40
2.8.3 Πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα	Error! Bookmark not defined.1
3. Εμπειρική έρευνα για τη στάση των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα	Error! Bookmark not defined.3
3.1 Σκοπός και στόχοι της έρευνας.....	Error! Bookmark not defined.3
3.2 Μεθοδολογία της έρευνας	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Τρόπος συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων και δείγμα της έρευνας	Error! Bookmark not defined.3
3.2.2 Περιορισμοί της έρευνας.....	Error! Bookmark not defined.4
3.2.3 Βασικά ερευνητικά ερωτήματα	Error! Bookmark not defined.5
3.3 Ευρήματα της έρευνας.....	Error! Bookmark not defined.5
3.3.1 Δημογραφικά στοιχεία και ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του δείγματος..	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Απαντήσεις στις ερωτήσεις της έρευνας	50

3.3.3 Διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών	Error! Bookmark not defined.	7
3.3.3.1. Έλεγχος για το φύλο.....		67
3.3.3.2. Έλεγχος για την ηλικία.....		68
3.3.3.3. Έλεγχος για το μορφωτικό επίπεδο.....		70
3.3.3.4. Έλεγχος για το ετήσιο εισόδημα.....		73
3.3.3.5. Έλεγχος για την επαγγελματική ιδιότητα.....		75
3.3.3.6. Υπολογισμός συσχετίσεων.....		79
3.3.4 Σχολιασμός των αποτελεσμάτων της έρευνας.....		80
4. Συμπεράσματα.....	Error! Bookmark not defined.	4
Βιβλιογραφικές αναφορές.....	Error! Bookmark not defined.	6
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. Πίνακες στατιστικών ελέγχων		90
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας.....	Error! Bookmark not defined.	9

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Πίνακες

Πίνακας 1. Παράγοντες που επηρεάζουν την προσφορά και τη ζήτηση διαδικτυακών υπηρεσιών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	344
Πίνακας 2. Το φύλο των συμμετεχόντων στην έρευνα	455
Πίνακας 3. P-τιμές των ελέγχων X τετραγώνου του Pearson του φύλου με τις υπό εξέταση μεταβλητές.....	688
Πίνακας 4. P-τιμές των ελέγχων X τετραγώνου του Pearson της ηλικίας με τις υπό εξέταση μεταβλητές.....	699
Πίνακας 5. Έλεγχος ανά ζεύγη μεταξύ της ηλικίας και της ερώτησης «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»	70
Πίνακας 6. P-τιμές των ελέγχων X τετραγώνου του Pearson του μορφωτικού επιπέδου με τις υπό εξέταση μεταβλητές.....	71
Πίνακας 7. Έλεγχος ανά ζεύγη μεταξύ του μορφωτικού επιπέδου και της ερώτησης «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών;».....	72
Πίνακας 8. Έλεγχος ανά ζεύγη μεταξύ του μορφωτικού επιπέδου και της ερώτησης «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομείτε χρόνο και χρήμα;»	723
Πίνακας 9. P-τιμές των ελέγχων X τετραγώνου του Pearson του ετήσιου εισοδήματος με τις υπό εξέταση μεταβλητές.....	733
Πίνακας 10. Έλεγχος ανά ζεύγη μεταξύ του ετήσιου εισοδήματος και της ερώτησης «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;».....	744
Πίνακας 11. Έλεγχος ανά ζεύγη μεταξύ του ετήσιου εισοδήματος και της ερώτησης «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομείτε χρόνο και χρήμα;»	755
Πίνακας 12. P-τιμές των ελέγχων X τετραγώνου του Pearson της επαγγελματικής ιδιότητας με τις υπό εξέταση μεταβλητές.....	756
Πίνακας 13. Έλεγχος ανά ζεύγη της επαγγελματικής ιδιότητας και της ερώτησης «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών;».....	777

Πίνακας 14. Έλεγχος ανά ζεύγη της επαγγελματικής ιδιότητας και της ερώτησης «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομείτε χρόνο και χρήμα;»	777
Πίνακας 15. Ρ-τιμές των ελέγχων Χ τετραγώνου του Pearson του μορφωτικού επιπέδου με τις υπό εξέταση μεταβλητές.....	788
Πίνακας 16. Έλεγχος ανά ζεύγη μεταξύ των ετών χρήσης του διαδικτύου και της ερώτησης «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία».....	799
Πίνακας 17. Συντελεστές συσχέτισης μεταξύ της ικανοποίησης από το περιεχόμενο, την ευχρηστία, την ταχύτητα, την ασφάλεια και την αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συνολικής ικανοποίησης των πολιτών από αυτές.....	80
Πίνακας 18. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»	90
Πίνακας 19. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;».....	90
Πίνακας 20. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	91
Πίνακας 21. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».....	91
Πίνακας 22. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»	91
Πίνακας 23. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»	92
Πίνακας 24. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»	92
Πίνακας 25. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»....	923
Πίνακας 26. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	933
Πίνακας 27. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	934

Πίνακας 28. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»	944
Πίνακας 29. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»	945
Πίνακας 30. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»	955
Πίνακας 31. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»	956
Πίνακας 32. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	966
Πίνακας 33. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	967
Πίνακας 34. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»	977
Πίνακας 35. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»	988
Πίνακας 36. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»	988
Πίνακας 37. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	989
Πίνακας 38. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	999
Πίνακας 39. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»	999
Πίνακας 40. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»	100

Πίνακας 41. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»	100
Πίνακας 42. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»....	101
Πίνακας 43. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	101
Πίνακας 44. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	102
Πίνακας 45. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»	102
Πίνακας 46. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»	1023
Πίνακας 47. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;».....	1033
Πίνακας 48. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»	1034
Πίνακας 49. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	1044
Πίνακας 50. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;» ..	1045
Πίνακας 51. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;».....	1055
Πίνακας 52. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία;».....	1056
Πίνακας 53. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;».....	1066

Πίνακας 54. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»	1067
Πίνακας 55. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	1077
Πίνακας 56. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;» ..	1078
Πίνακας 57. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;».....	1088
Πίνακας 58. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία».....	1089
Πίνακας 59. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;».....	1099
Πίνακας 60. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»	10910
Πίνακας 61. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	11010
Πίνακας 62. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	11011
Πίνακας 63. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;».....	11111
Πίνακας 64. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία».....	11112
Πίνακας 65. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;».....	11212

Πίνακας 66. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»	1123
Πίνακας 67. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	1133
Πίνακας 68. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	1134
Πίνακας 69. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»	1144
Πίνακας 70. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία;»	1145
Πίνακας 71. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία;»	1155
Πίνακας 72. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»	1156
Πίνακας 73. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»	1166
Πίνακας 74. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	1167
Πίνακας 75. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;» ..	1177
Πίνακας 76. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»	1178
Πίνακας 77. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»	1188

Πίνακας 78. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;».....	1189
Πίνακας 79. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»	1199
Πίνακας 80. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	11920
Πίνακας 81. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	12020
Πίνακας 82. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;».....	12021
Πίνακας 83. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία;»	12121
Πίνακας 84. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;».....	12122
Πίνακας 85. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»	12222
Πίνακας 86. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	1223
Πίνακας 87. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	1233
Πίνακας 88. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»	1234

Πίνακας 89. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία;»	1244
Πίνακας 90. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για το φύλο και την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»	1245
Πίνακας 91. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για το φύλο και την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»	1255
Πίνακας 92. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για το φύλο και την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	1255
Πίνακας 93. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson του φύλου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;» ..	1256
Πίνακας 94. . Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson του φύλου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;».....	1266
Πίνακας 95. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson του φύλου με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία;»	1266
Πίνακας 96. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για την ηλικία και την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;».....	1266
Πίνακας 97. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για την ηλικία και την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»	1277
Πίνακας 98. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για την ηλικία και την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	1277
Πίνακας 99. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson της ηλικίας με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;» ..	1277
Πίνακας 100. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson της ηλικίας με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;».....	1278

Πίνακας 101. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson της ηλικίας με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία;»	1288
Πίνακας 102. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για το μορφωτικό επίπεδο και την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»	1288
Πίνακας 103. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για το μορφωτικό επίπεδο και την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»	1289
Πίνακας 104. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για το μορφωτικό επίπεδο και την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	1299
Πίνακας 105. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	1299
Πίνακας 106. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»	12930
Πίνακας 107. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία;»	13030
Πίνακας 108. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για το ετήσιο εισόδημα και την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»	13030
Πίνακας 109. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για το ετήσιο εισόδημα και την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»	13031
Πίνακας 110. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για το ετήσιο εισόδημα και την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	13131
Πίνακας 111. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	13131

Πίνακας 112. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»	13132
Πίνακας 113. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία;»	13232
Πίνακας 114. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για την επαγγελματική ιδιότητα και την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;».....	13232
Πίνακας 115. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για την επαγγελματική ιδιότητα και την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»	13233
Πίνακας 116. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για την επαγγελματική ιδιότητα και την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».....	1333
Πίνακας 117. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».....	1333
Πίνακας 118. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»	1334
Πίνακας 119. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία;»	1344
Πίνακας 120. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για τα έτη χρήσης του διαδικτύου και την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;».....	1344
Πίνακας 121. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για τα έτη χρήσης του διαδικτύου και την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;».....	1345
Πίνακας 122. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για τα έτη χρήσης του διαδικτύου και την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».....	1355

Πίνακας 123. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».....	1355
Πίνακας 124. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»	1356
Πίνακας 125. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία;»	1366
Πίνακας 126. Συντελεστής συσχέτισης του Pearson μεταξύ της ικανοποίησης από το περιεχόμενο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	1366
Πίνακας 127. Συντελεστής συσχέτισης του Pearson μεταξύ της ικανοποίησης από την ευχρηστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	1377
Πίνακας 128. Συντελεστής συσχέτισης του Pearson μεταξύ της ικανοποίησης από την ταχύτητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	1377
Πίνακας 129. Συντελεστής συσχέτισης του Pearson μεταξύ της ικανοποίησης από την ασφάλεια των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	137
Πίνακας 130. Συντελεστής συσχέτισης του Pearson μεταξύ της ικανοποίησης από την αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	1388

Γραφήματα

Γράφημα 1: Κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ανά ηλικία	466
Γράφημα 2: Κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ανά μορφωτικό επίπεδο	477
Γράφημα 3: Κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ανά επαγγελματική ιδιότητα	477
Γράφημα 4: Κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ανά κατηγορία ετήσιου εισοδήματος	488
Γράφημα 5: Κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ανά έτη χρήσης του διαδικτύου	499
Γράφημα 6: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «ποιο είναι το επίπεδο γνώσεών σας σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών;».....	50

Γράφημα 7: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «χρησιμοποιείτε γενικά το διαδίκτυο για την εύρεση πληροφοριών;».....	51
Γράφημα 8: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «θεωρείτε το διαδίκτυο ασφαλές μέσο;»	511
Γράφημα 9: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για την πραγματοποίηση συναλλαγών;»	522
Γράφημα 10: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τις πληροφορίες που αναζητάτε;»	533
Γράφημα 11: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση στην ερώτηση «παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αξιόπιστες πληροφορίες;».....	533
Γράφημα 12: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αξιόπιστες πληροφορίες;»	544
Γράφημα 13: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση στην ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών;»	555
Γράφημα 14: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;».....	565
Γράφημα 15: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πιστεύετε ότι μπορείτε να εμπιστευτείτε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	566
Γράφημα 16: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πιστεύετε ότι διασφαλίζεται η ιδιωτικότητά σας όταν κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;» ...	577
Γράφημα 17: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ασφαλείς;».....	577
Γράφημα 18: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».....	588
Γράφημα 19: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο εύκολη θεωρείτε τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	599
Γράφημα 20: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι φιλικές προς τον χρήστη;».....	599
Γράφημα 21: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «είναι οι πληροφορίες που λαμβάνετε από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εύκολα κατανοητές;».....	60
Γράφημα 22:. Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το περιεχόμενο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».....	61
Γράφημα 23: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευχρηστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	621

Γράφημα 24: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».....	622
Γράφημα 25: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ασφάλεια των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	633
Γράφημα 26: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».....	643
Γράφημα 27: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	644
Γράφημα 28: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «χρησιμοποιείτε ή σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	655
Γράφημα 29: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	665
Γράφημα 30: Κατανομή των απαντήσεων στη δήλωση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία;»	666
Γράφημα 31: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «για ποιο σκοπό χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»	677

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία εξετάζει το ζήτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, ιδιαίτερα μετά την πανδημία του κορονοϊού, και αναδεικνύει τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας όπως τα αντιλαμβάνονται οι πολίτες. Αρχικά πραγματοποιείται η θεωρητική και εννοιολογική προσέγγιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των βασικών διαστάσεων της και παρουσιάζονται οι διάφορες πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που αναπτύχθηκαν σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Πραγματοποιείται εμπειρική έρευνα για την αποτύπωση των απόψεων των πολιτών γύρω από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα με την συμμετοχή 410 πολιτών ηλικίας 18 ετών και άνω, από διάφορες κοινωνικές ομάδες. Για την ανάλυση των απαντήσεων χρησιμοποιείται η περιγραφική στατιστική και πίνακες διπλής εισόδου και πραγματοποιούνται έλεγχοι χ^2 τετραγώνου του Pearson μεταξύ των δημογραφικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών των πολιτών όπως το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, το ετήσιο εισόδημα, η επαγγελματική ιδιότητα και τα έτη χρήσης του διαδικτύου και των ερωτήσεων της έρευνας που αποτυπώνουν την άποψη των πολιτών γύρω από τα οφέλη και τους κινδύνους από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης, υπολογίζονται και οι συντελεστές συσχέτισης μεταξύ της ικανοποίησης από το περιεχόμενο, την ευχρηστία, την ταχύτητα, την ασφάλεια και την αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συνολικής ικανοποίησης των πολιτών. Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας, οι Έλληνες πολίτες εμφανίζονται ιδιαίτερα θετικοί απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην χώρα μας, αξιολογώντας τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θετικά σε συνολικό επίπεδο και αναγνωρίζοντας σημαντικά οφέλη από τη χρήση τους. Οι απόψεις των πολιτών δεν διαφέρουν σημαντικά ανάλογα με τα ιδιαίτερα κοινωνικά χαρακτηριστικά τους. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα μας μπορεί να αναπτυχθεί περαιτέρω με σημαντικά οφέλη για πολίτες και δημόσια διοίκηση.

Λέξεις κλειδιά: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δημόσια διοίκηση, κράτος, πολίτες, δημοκρατία, ψηφιακός μετασχηματισμός.

Abstract

The present Master's Thesis examines e-governance in Greece, especially after the outset of the coronavirus pandemic, and highlights the benefits of e-governance in our country as perceived by its citizens. After initially providing the theoretical and conceptual framework of e-governance, the various e-governance initiatives recently developed nationally and in the European Union are presented. An empirical research is conducted in order to examine the opinions of Greek citizens about e-governance in Greece, using a sample of 410 Greek citizens, 18 years old or older, from various social groups. The answers are analyzed using descriptive statistics and crosstabulation tables, along with computing Pearson's Chi Square statistics between a citizen's social characteristics, such as gender, age, educational level, annual income, profession and years of Internet use and research questions pertaining to the opinions of citizens about the benefits and dangers from using e-governance services. Furthermore, correlation coefficients are also computed between satisfaction from the content, ease of use, speed, security and reliability of e-governance services and total citizen satisfaction from e-governance services. According to our research findings, Greek citizens appear particularly positive towards e-governance in Greece, evaluating e-governance services positively overall and recognizing important benefits from their use. Citizen opinions do not differ significantly according to their social characteristics. E-governance in Greece can further develop with important benefits for the country's citizens and public administration.

Keywords: E-governance, public administration, state, citizens, democracy, digital transformation.

1. Εισαγωγή

Η αύξηση της παραγωγικότητας και η βελτίωση της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης προκειμένου να καταστεί αποτελεσματική και να συμβάλλει στην παραγωγική ανάπτυξη της χώρας και τη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των πολιτών αποτελεί πάγια επιδίωξη των ελληνικών κυβερνήσεων διαχρονικά και πάγιο αίτημα της ελληνικής κοινωνίας.

Η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να αποδειχθεί καίρια προς αυτή την κατεύθυνση, μειώνοντας το άμεσο και έμμεσο κόστος των συναλλαγών με τη δημόσια διοίκηση τόσο για τον επιχειρηματικό κόσμο όσο και για τους πολίτες της χώρας, προσφέροντας καλύτερες και αποτελεσματικότερες δημόσιες υπηρεσίες και ενισχύοντας παράλληλα τη διαφάνεια στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016).

Οι επιπτώσεις της πανδημίας του κορονοϊού και οι περιορισμοί που αναπόφευκτα επέβαλλε οδήγησαν τόσο στην αύξηση της χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όσο και στην εισαγωγή νέων σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας του κρατικού μηχανισμού, θέτοντας ένα νέο πλαίσιο για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας και την αποδοχή της από τους πολίτες.

Η καταγραφή της στάσης των πολιτών ως προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα αποτελεί ένα αναγκαίο πρώτο βήμα για την αξιολόγηση της λειτουργίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας γύρω από μία σειρά κρίσιμων διαστάσεων που συνδέονται με την αποστολή και τους στόχους της και του βαθμού που ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των πολιτών.

Η έλλειψη επαρκούς αριθμού μελετών γύρω από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα μας και τη στάση των πολιτών απέναντι στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, αποτελεί σημαντικό ζήτημα που αποτελεί τροχοπέδη στην προσπάθεια να εκτιμηθεί με ακρίβεια η μέχρι τώρα πορεία και εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας, αλλά και οι μελλοντικές προοπτικές της και η κατεύθυνση προς την οποία θα πρέπει να κινηθεί σύμφωνα με τις ιδιαίτερες ανάγκες και προκλήσεις με τις οποίες βρίσκεται αντιμέτωπη η ελληνική κοινωνία και οικονομία.

Κάτι τέτοιο θα επιτρέψει στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα να αποκτήσει την κατάλληλη δυναμική προκειμένου να αποτελέσει παράγοντα εκσυγχρονισμού της χώρας και να συμβάλει στην πολύπλευρη ανάπτυξη της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας και

τη βελτίωση της καθημερινής ζωής των πολιτών, οι οποίοι ταλαιπωρούνται από χρόνια ζητήματα γραφειοκρατίας και αναποτελεσματικότητας του κρατικού μηχανισμού και της δημόσιας διοίκησης στη χώρα μας.

Η δομή της παρούσας διπλωματικής εργασίας έχει ως εξής. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι διάφορες διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε τι συνίσταται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα διάφορα στάδια εξέλιξης της, τα προσδοκώμενα οφέλη από τη χρήση της, καθώς και οι διάφοροι παράγοντες που επηρεάζουν τη διάδοση της. Παράλληλα, αναδεικνύονται και οι διάφορες πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο τα τελευταία χρόνια. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η εμπειρική έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας και τα ευρήματα της έρευνας. Τέλος, παρατίθενται τα συμπεράσματα της εργασίας.

2. Βιβλιογραφική ανασκόπηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

2.1 Σε τι συνίσταται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Η συνολικότερη λειτουργία του κρατικού μηχανισμού έχει μετασηματισθεί κατά τις τελευταίες δεκαετίες, εξαιτίας των δραματικών μεταβολών που επιφέρει η παγκοσμιοποίηση. Η πληροφορική τεχνολογία επανακαθορίζει τη λειτουργική μορφή του σύγχρονου κράτους και ταυτόχρονα συμβάλλει αλλά και επιβάλλει τον εκσυγχρονισμό του κρατικού μηχανισμού (Finger & Pécoud, 2003).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση με τη χρήση σύγχρονης πληροφορικής τεχνολογίας επαναπροσδιορίζει το συνολικό πλαίσιο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης και της σχέσης κράτους και πολιτών (Dawes, 2008), με τον Saxena (2005) να τη χαρακτηρίζει επανάσταση στη λειτουργία του δημόσιου τομέα καθώς θέτει ένα νέο και ριζικά διαφορετικό πλαίσιο στις σχέσεις κράτους και πολιτών.

Παράλληλα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει τόσο την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών με ηλεκτρονικό τρόπο αλλά και ενσωματώνει ορισμένες κρίσιμες παραμέτρους της πολιτικής διαδικασίας όπως είναι η συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων μερών στη συζήτηση, τον καθορισμό και την εφαρμογή των δημόσιων πολιτικών (Pina, Torres & Acerete, 2007). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να θεωρηθεί ως ένα σύνολο διαδικασιών που με τη χρήση της τεχνολογίας μετασηματίζουν τόσο την παροχή δημόσιων υπηρεσιών όσο και την σχέση μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης (Oakley, 2002).

Οι σύγχρονες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών μπορούν να συμβάλουν καθοριστικά στην προώθηση της καλής διακυβέρνησης, καθιστώντας τη διακυβέρνηση και τη δημόσια διοίκηση περισσότερο αποτελεσματική. Πέρα από την ευρείας κλίμακας επεξεργασία δεδομένων, το νέο υπόδειγμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενσωματώνει τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών ως μέρος μίας συνολικής προσπάθειας για τον μετασηματισμό της διακυβέρνησης και περιλαμβάνει το σύνολο των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, με τα πληροφοριακά δίκτυα, από εσωτερικά δίκτυα (intranets) μέχρι το διαδίκτυο, να βρίσκονται στο επίκεντρο αυτής της προσπάθειας μετασηματισμού και της οικοδόμησης μίας νέας σχέσης μεταξύ κράτους και πολιτών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξελίσσεται από τη δημοσιοποίηση και παροχή πληροφοριών προς τους πολίτες σε ένα αρχικό στάδιο, στη διάδραση με τους πολίτες σε

ένα επόμενο στάδιο, που περιλαμβάνει τόσο την παροχή όσο και τη λήψη πληροφοριών και δεδομένων από τους ίδιους τους πολίτες, και, τέλος, εξελίσσεται σε μία ολοκληρωμένη επαναπροσέγγιση της σχέσης κράτους και πολιτών που περιλαμβάνει την πραγματοποίηση συναλλαγών με τη δημόσια διοίκηση και τη μεταφορά ορισμένων λειτουργιών και διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης στο διαδίκτυο και την πραγματοποίησή τους με ηλεκτρονικό τρόπο (Heeks, 2001).

Η χρήση των πληροφοριακών δικτύων συντελεί στη δημιουργία μίας πληθώρας νέων συνδέσεων και διαδράσεων, τόσο στο εσωτερικό της κυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης όσο και μεταξύ δημόσιας διοίκησης και κοινωνίας των πολιτών, ενισχύοντας τη λογοδοσία και τη διαφάνεια. Ταυτόχρονα, ενισχύει και βελτιστοποιεί την παροχή δημόσιων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, ενθαρρύνει τη λειτουργία της κοινωνίας των πολιτών και συμβάλλει στην ενδυνάμωση των κοινωνικών δεσμών, με σημαντικά κοινωνικά και οικονομικά οφέλη. Κατά συνέπεια, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο τη δημόσια διοίκηση αλλά περιλαμβάνει και ενσωματώνει και την κοινωνία των πολιτών, δημιουργώντας νέες διαδράσεις με ηλεκτρονική μορφή.

Τα πληροφοριακά συστήματα βρίσκονται στο επίκεντρο αυτής της προσπάθειας μετασχηματισμού της λειτουργίας του κρατικού μηχανισμού και της δημόσιας διοίκησης, με τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών να αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι των νέων κυβερνητικών πρωτοβουλιών, καθώς καθίσταται σαφές ότι η διαχείριση και διάχυση της πληροφορίας βρίσκεται πλέον στο επίκεντρο της λειτουργίας της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης και της σύγχρονης διακυβέρνησης. Θα πρέπει να σημειωθεί, βέβαια, ότι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών δεν αποτελεί αυτοσκοπό αλλά αποτελεί μέρος μίας συνολικής προσπάθειας μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης και της σχέσης κράτους και πολιτών για την προώθηση της καλής διακυβέρνησης (Heeks, 2001).

Μία ολιστική προσέγγιση αντιμετωπίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως μία προσπάθεια για την προώθηση της καλής διακυβέρνησης με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, ενσωματώνοντας τεχνολογίες, το ανθρώπινο δυναμικό, δεδομένα και διαδικασίες για την προώθηση των στόχων της διακυβέρνησης και τη βελτίωση της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης.

2.2 Πώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μετασχηματίζει τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μετασχηματίζει τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και ιδιαίτερα τη σχέση της με τους πολίτες και τον τρόπο παροχής και διαχείρισης των δημόσιων υπηρεσιών.

Σε ένα πρώτο στάδιο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μεταβάλλει και υποκαθιστά τους παραδοσιακούς τρόπους επαφής των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση, που απαιτούν τη φυσική παρουσία των πολιτών σε έναν δημόσιο φορέα, με την ψηφιοποίηση του τρόπου επαφής πολιτών και δημόσιας διοίκησης και την παροχή ηλεκτρονικών τρόπων και μέσων για να διεκπεραιώνουν οι πολίτες της υποθέσεις τους με τη δημόσια διοίκηση.

Σε ένα δεύτερο στάδιο, εκσυγχρονίζει τις λειτουργικές δραστηριότητες του κράτους, βελτιώνοντας τόσο την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και συνολικά το επίπεδο εξυπηρέτησης των πολιτών από τη δημόσια διοίκηση. Για παράδειγμα, επιτρέπει στους πολίτες να διαπιστώνουν σε ποιο στάδιο βρίσκεται κάποιο από τα αιτήματα που έχουν υποβάλει προς τη δημόσια διοίκηση.

Τέλος, επιτρέπει την παροχή νέων υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου και άλλων ηλεκτρονικών μέσων, όπως είναι για παράδειγμα τα σύντομα μηνύματα σε κινητά τηλέφωνα, και την καλύτερη διαχείριση των πληροφοριών που σχετίζονται με την παροχή των δημόσιων υπηρεσιών και τους πολίτες. Επιτρέπει, για παράδειγμα, την ακριβή παρακολούθηση της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης ως προς τον χρόνο που απαιτείται για την εξυπηρέτηση των αιτημάτων των πολιτών (Finger & Pécoud, 2003).

Κατά συνέπεια, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μεταβάλλει τους παραδοσιακούς τρόπους λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης συμβάλλοντας στον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό της και μετασχηματίζοντας τόσο την ίδια τη λειτουργία της όσο και τα μέσα διάδρασης με τους πολίτες προσφέροντας ένα νέα περισσότερο αποτελεσματικό και άμεσο υπόδειγμα λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης και των δημοσίων φορέων που σχετίζονται με αυτή.

2.3 Οφέλη από τη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει μία σειρά οφέλη για τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι διαθέσιμες στους πολίτες καθ' όλο το εικοσιτετράωρο, επτά ημέρες την εβδομάδα και δώδεκα μήνες τον χρόνο καθιστώντας εφικτή την πρόσβαση εξ' αποστάσεως σε διάφορες δημόσιες υπηρεσίες

(Saxena, 2005). Συμβάλλει στην εμπάθυνση της δημοκρατίας αυξάνοντας την ανάγκη λογοδοσίας της εκάστοτε κυβερνητικής εξουσίας και της διαφάνειας στη λειτουργία του κυβερνητικού σχήματος και του κρατικού μηχανισμού (Palanisamy, 2005), καθώς και στον εκδημοκρατισμό της λειτουργίας των θεσμών, μέσω της διάχυσης των πληροφοριών και της διεύρυνσης της πολιτικής συμμετοχής (Teicher κ.α., 2002). Ταυτόχρονα, διευκολύνεται η επικοινωνία πολιτών και δημόσιας διοίκησης, οι πολίτες λαμβάνουν σύγχρονες και ποιοτικές υπηρεσίες και αυξάνεται η αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των δημόσιων υπηρεσιών. (Deakins & Dillon, 2002).

Οι μεταρρυθμίσεις που εφαρμόζονται στη λειτουργία του κράτους και της δημόσιας διοίκησης έχουν ως στόχο τη μείωση του κόστους λειτουργίας της κυβέρνησης, της αύξησης της αποτελεσματικότητας της και του βαθμού ανταπόκρισης της στις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών και του επαναπροσδιορισμού της σχέσης της με την κοινωνία των πολιτών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλλει καθοριστικά στην προσπάθεια αυτή, επιτρέποντας την αυτοματοποίηση διαδικασιών που μέχρι πρότινος ήταν ιδιαίτερα χρονοβόρες και κατά συνέπεια υψηλού κόστους και σχετίζονται με τη συλλογή, αποθήκευση, επεξεργασία και μετάδοση δεδομένων και πληροφοριών, την αξιοποίηση και διάχυση της πληροφορίας για την υποστήριξη των διαδικασιών λήψης αποφάσεων και εφαρμογής τους. Παράλληλα, συντελεί και στην εισαγωγή και εφαρμογή νέων μεθόδων παροχής των δημόσιων υπηρεσιών και την εισαγωγή νέων αποτελεσματικότερων και επωφελών για τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση διαδικασιών που καθίστανται εφικτές χάρη στη χρήση της πληροφορικής, παράλληλα με την παροχή αποτελεσματικής υποστήριξης των ήδη υφιστάμενων διαδικασιών (Heeks, 2001).

Πιο συγκεκριμένα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οι αλλαγές που εισάγει με την βοήθεια της τεχνολογίας πληροφορικής και επικοινωνιών αφορούν:

- Τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης. Μειώνει το κόστος λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης και αυξάνει τις δυνατότητές της ως προς την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, ενώ παράλληλα μειώνει τον χρόνο που απαιτείται για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών. Ταυτόχρονα, επιτρέπει και την εισαγωγή καινοτομιών στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης καθώς και στις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες (Heeks, 2001).

- Η αντικατάσταση χρονοβόρων και υψηλού κόστους διαδικασιών και η μείωση συνολικά του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες με τη χρήση της τεχνολογίας πληροφορικής και επικοινωνιών οδηγεί σε βελτίωση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης. Επιτρέπει έτσι τη μείωση των δημοσίων δαπανών για τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, παράλληλα με τη μείωση του μεγέθους της και την εξάλειψη της αναποτελεσματικότητας που επιφέρουν μία σειρά γραφειοκρατικές διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης.
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην καλύτερη διαχείριση των διαδικασιών και των διαθέσιμων πόρων της δημόσιας διοίκησης. Η σύγχρονη πληροφοριακή τεχνολογία επιτρέπει τη συλλογή δεδομένων και την ακριβή μέτρηση της απόδοσης των λειτουργιών, επιτρέποντας έτσι την κατάλληλη αξιολόγηση της χρησιμότητάς τους και την αποτελεσματικότερη διαχείριση τους για τη βελτιστοποίηση της χρήσης των δημοσίων πόρων.
- Ταυτόχρονα, συνδέοντας τις διάφορες υπηρεσίες και τα διάφορα επίπεδα της δημόσιας διοίκησης επιτρέπει την καλύτερη ανάπτυξη και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των εφαρμοζόμενων στρατηγικών και πολιτικών. Δημιουργεί νέα ψηφιακά κανάλια διάχυσης των πληροφοριών και συμβάλλει έτσι στην κατάλληλη αξιοποίηση όλων των διαθέσιμων πληροφοριών για τη χάραξη και αξιολόγηση των δημοσίων πολιτικών, επιτρέποντας κατ' αυτό τον τρόπο την ανάπτυξη και εφαρμογή αποτελεσματικών δημοσίων πολιτικών. Βελτιώνει, έτσι, τόσο την ταχύτητα εξυπηρέτησης όσο και την ποιότητα των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών, με σημαντικά οφέλη για τους πολίτες όσον αφορά τον απαιτούμενο χρόνο και το συνολικό κόστος των συναλλαγών τους με την δημόσια διοίκηση.
- Ακόμη, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλλει στη μεταφορά αρμοδιοτήτων και των αναγκαίων πόρων σε τοπικό επίπεδο, επιτρέποντας έτσι την αποκεντρωμένη και αποτελεσματικότερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, μειώνοντας το κόστος λειτουργίας και αυξάνοντας έτσι την ευελιξία και την αποδοτικότητα της (Heeks, 2001).
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αυξάνει τον βαθμό διαφάνειας και λογοδοσίας στη λειτουργία της κυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης επιτρέποντας στους πολίτες να λαμβάνουν λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τη δραστηριότητα του δημοσίου τομέα. Έτσι, οι δημόσιοι λειτουργοί καθίστανται υπόλογοι προς τους πολίτες για τις ενέργειες και τις αποφάσεις τους ενώ η αυξημένη διαφάνεια και

λογοδοσία λειτουργεί και ως μοχλός πίεσης προς το προσωπικό της δημόσιας διοίκησης να επιτελεί με συνέπεια τα καθήκοντά του.

- Αυξάνοντας τη δυνατότητα των πολιτών να εκφράσουν τις απόψεις τους όσον αφορά τη λειτουργία της κυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης και τις δημόσιες πολιτικές, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην καλύτερη λειτουργία της δημοκρατίας. Παράλληλα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να βελτιώσει την εικόνα της δημόσιας διοίκησης και τις αντιλήψεις των πολιτών γύρω από αυτή, να συμβάλλει στην καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης και στην κατάλληλη αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Κατ' αυτό τον τρόπο οι αποφάσεις για τις δημόσιες πολιτικές ανταποκρίνονται καλύτερα στις απόψεις και τις ανάγκες και απαιτήσεις των πολιτών.
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να προσφέρει σημαντικά οφέλη και για τις επιχειρήσεις, βελτιώνοντας τη σχέση τους με τη δημόσια διοίκηση μέσω διαδικασιών όπως οι ηλεκτρονικές προμήθειες και η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις με μειωμένο κόστος, καλύτερη ποιότητα και αυξημένη ευκολία χρήσης τους. Μπορεί ακόμη να συμβάλλει και στην προώθηση των συμπράξεων μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα και την παροχή όλων των απαιτούμενων πληροφοριών για τη λειτουργία των επιχειρήσεων με αποτελεσματικό τρόπο με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής (Heeks, 2001).
- Παράλληλα, διαμορφώνει ένα νέο υπόδειγμα επαφής των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση και μέσω του εκσυγχρονισμού της λειτουργίας της δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την παραγωγική ανασυγκρότηση και την πολύπλευρη κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη και συμβάλλει στην ανάδειξη ενός νέου και περισσότερο συμμετοχικού και διάφανου υποδείγματος για τη σχέση μεταξύ κρατικού μηχανισμού και πολιτών (OECD, 2014).
- Η χρησιμοποίηση εξελιγμένης πληροφορικής τεχνολογίας συμβάλλει γενικότερα στην αναμόρφωση των λειτουργιών του κρατικού μηχανισμού, μέσω της ηλεκτρονικής υποβολής των φορολογικών δηλώσεων, της υποβολής ηλεκτρονικών δηλώσεων για τη διεκπεραίωση των διοικητικών υποθέσεων με το κράτος και την εισαγωγή και προώθηση μορφών δημόσιας διαβούλευσης και ψηφοφορίας και γενικότερα νέων μορφών ψηφιακής εξυπηρέτησης και λειτουργίας (Finger & Pécoud, 2003).

2.4 Τα στάδια εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξελίσσεται μέσα από διάφορα στάδια. Αρχικά, αποτελεί μέσο παροχής πληροφοριών με ψηφιακό τρόπο προς τους πολίτες ενώ στη συνέχεια, εισάγονται και στοιχεία αμφίδρομης επαφής κράτους και πολιτών. Σε ένα επόμενο στάδιο οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών με τη δημόσια διοίκηση, ενώ στη συνέχεια προωθείται η ενσωμάτωση και σύνδεση των διαφόρων λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης. Στο τελικό στάδιο εξέλιξης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει τη δυνατότητα εμπάθυνσης και μετεξέλιξης της ίδιας της δημοκρατικής διαδικασίας (Moon, 2002).

Για τον Garson (2006, σ. 24) ο στόχος είναι η μετεξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από ένα ψηφιακό μέσο πληροφόρησης, σε παράγοντα αναδιαμόρφωσης του συνόλου του κρατικού μηχανισμού, ενώ οι Calista και Melitski (2007), σημειώνουν ότι, καθώς εξελίσσεται, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλει καθοριστικά στο να ξεπεραστούν τα γραφειοκρατικά εμπόδια που θέτει η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, στη βελτίωση της αποδοτικότητας στη λειτουργία της και τη διεύρυνση και εμπάθυνση της δημοκρατίας.

2.5 Ατομικοί παράγοντες που καθορίζουν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πολίτες

Η εμπιστοσύνη των πολιτών τόσο προς την κυβέρνηση από την μία πλευρά, όσο και γενικότερα ως προς τη χρήση της τεχνολογίας από την άλλη, είναι αναγκαία για την ευρεία αποδοχή και χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ένας σημαντικός αριθμός πολιτών εμφανίζονται διστακτικοί ως προς τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς δεν εμπιστεύονται την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών και του διαδικτύου γενικότερα και είναι ανήσυχοι ως προς την πιθανή χρήση των πληροφοριών που συλλέγονται ηλεκτρονικά (Bélanger & Carter, 2008). Σε αντίθεση με τους παραδοσιακούς τρόπους που οι πολίτες χρησιμοποιούν για να έρθουν σε επαφή με την κυβέρνηση και τη δημόσια διοίκηση, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι περισσότερο απόμακρες και απρόσωπες εξαιτίας της φύσης και της λειτουργίας του διαδικτύου (Pavlou, 2003). Καθώς η χρήση της τεχνολογίας και οι νέες τεχνολογικές δυνατότητες διαχέονται στην κοινωνία, ταυτόχρονα αυξάνονται και οι φόβοι και οι ανησυχίες αναφορικά με την κακόβουλη χρήση των προσωπικών πληροφοριών των χρηστών και την απώλεια της ιδιωτικότητας και την προστασία των προσωπικών δεδομένων (Myron, 2004).

Παρά το γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει μία σειρά νέες δυνατότητες, που μπορούν να συμβάλλουν στην προώθηση της αποτελεσματικής και χρηστής διακυβέρνησης, αυξάνοντας τη διαφάνεια και τη λογοδοσία στη λειτουργία της κυβέρνησης και την ταχύτητα με την οποία η δημόσια διοίκηση ανταποκρίνεται στα αιτήματα των πολιτών, για την προώθηση και χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι απαραίτητη η αποδοχή τους από τους πολίτες και προς αυτή την κατεύθυνση είναι αναγκαίο να θεωρούν οι πολίτες ότι μπορούν να τις εμπιστευθούν και πως προστατεύεται η ιδιωτικότητά τους όταν τις χρησιμοποιούν (Bélanger & Carter, 2008).

Η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο, η εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση, η τάση και η προδιάθεση ενός πολίτη να εμπιστεύεται τους άλλους γενικότερα και ο εκτιμώμενος κίνδυνος που θεωρούν ότι αντιμετωπίζουν οι πολίτες αποτελούν παράγοντες που καθορίζουν σε σημαντικό βαθμό τις προθέσεις των πολιτών ως προς τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο αποτελεί έναν από τους κύριους παράγοντες που καθορίζουν τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις διάφορες σχετικές έρευνες γύρω από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αναφέρεται ως εμπιστοσύνη στους θεσμούς.

Η εμπιστοσύνη στους θεσμούς ορίζεται ως οι αντιλήψεις ενός ατόμου σχετικά με το θεσμικό περιβάλλον, συμπεριλαμβανομένων των δομών και των κανονισμών που καθιστούν ένα περιβάλλον ασφαλές (McKnight et al., 2002) και αποτελεί μία ιδιαίτερα σημαντική μορφή εμπιστοσύνης σε απρόσωπα περιβάλλοντα όπου η αίσθηση της κοινότητας και των κοινών αξιών απουσιάζει (Zucker, 1986) κατά συνέπεια και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η αποδοχή και χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από τις αντιλήψεις των πολιτών σχετικά με την ασφάλεια του διαδικτύου και του βαθμού στον οποίο το θεωρούν ασφαλές μέσο, ότι παρέχει αξιόπιστες πληροφορίες και εγγυάται και διασφαλίζει την ασφάλεια των συναλλαγών (Bélanger & Carter, 2008).

Η εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση αφορά τις αντιλήψεις των ατόμων αναφορικά με την ικανότητα και την ακεραιότητα της κυβέρνησης και των κρατικών δομών που παρέχουν δημόσιες υπηρεσίες (Lee & Turban, 2001). Η εμπιστοσύνη των πολιτών στην ικανότητα των κρατικών υπηρεσιών να παρέχουν αποτελεσματικές και αξιόπιστες διαδικτυακές υπηρεσίες είναι κρίσιμης σημασίας για την ευρεία αποδοχή και χρήση των πρωτοβουλιών για τη διάδοση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η εμπιστοσύνη σε μία

υπηρεσία από την πλευρά των πολιτών επιδρά καθοριστικά στην προθυμία και την αποδοχή των πολιτών μίας συγκεκριμένης τεχνολογικής λύσης και υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Gefen et al., 2005).

Για την αποδοχή και χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι πολίτες θα πρέπει να θεωρούν ότι οι κρατικές υπηρεσίες που τις παρέχουν διαθέτουν την ικανότητα και τους αναγκαίους τεχνολογικούς και άλλους πόρους προκειμένου να διασφαλίσουν την αποτελεσματική εφαρμογή και την ασφάλειά τους. Εάν η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες αποδειχθεί ασφαλής και αποτελεσματική θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη και την αποδοχή από την πλευρά των πολιτών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Αντιθέτως, εάν η απόδοση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πολιτών και η εμπειρία τους από τη χρήση τους αποδειχθεί απογοητευτική, η δυσπιστία απέναντι στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα αυξηθεί και θα οδηγήσει στην αύξηση της αντίθεσης των πολιτών στην υιοθέτηση και χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επιφέροντας σημαντικό πλήγμα στην αποδοχή και διάδοσή τους. Καθώς η τεχνολογία επιτρέπει την ευρείας κλίμακας συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, οι πολίτες που κάνουν χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θέλουν οι κρατικές υπηρεσίες με τις οποίες έχουν συναλλαγές να προστατεύουν και να σέβονται τα προσωπικά τους δεδομένα. Προκειμένου να διαδοθεί η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει οι πολίτες να πειστούν ότι οι δημόσιες υπηρεσίες παρέχουν τις υπηρεσίες αυτές με σκοπό να συμβάλλουν στην πρόοδο και την ανάπτυξη της κοινωνίας και την βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών και όχι με σκοπό την παρακολούθηση και τον έλεγχό τους (Bélanger & Carter, 2008).

Η τάση και η προδιάθεση ενός ατόμου να εμπιστευτεί τους άλλους σχετίζεται με την εμπιστοσύνη του ατόμου στον άνθρωπο γενικότερα και αν υιοθετεί μία στάση εμπιστοσύνης προς τα άλλα άτομα κατά τις κοινωνικές επαφές του. Παρά το γεγονός ότι οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γνωρίζουν ιδιαίτερη ανάπτυξη κατά τα τελευταία χρόνια, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση γενικότερα βρίσκεται ακόμη σε αρχικό στάδιο, και σε συνδυασμό με τη διαρκή πρόοδο της τεχνολογίας που συντελείται ιδιαίτερα τις τελευταίες δεκαετίες και επανακαθορίζει τον τρόπο λειτουργίας και οργάνωσης των κοινωνιών, κάνει ουσιαστικά τα πρώτα της βήματα για την ουσιαστική διάδοσή της στην καθημερινότητα των πολιτών. Οι πολίτες μόλις τα τελευταία χρόνια αρχίζουν να

αντιλαμβάνονται τα δυνητικά οφέλη αλλά και τις πιθανές συνέπειες που συνεπάγεται η ηλεκτρονική διεκπεραίωση των υποθέσεων τους με το κράτος στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κατά συνέπεια, η γενικότερη προδιάθεση ενός πολίτη να εμπιστεύεται τους άλλους ή να είναι δύσπιστος απέναντι στις προθέσεις τους καθορίζει σε σημαντικό βαθμό την αποδοχή και χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς η στάση αυτή από την πλευρά της επηρεάζει και την τάση και την διάθεση ενός πολίτη να εμπιστεύεται και το διαδίκτυο, την κυβέρνηση και τις κρατικές υπηρεσίες (Bélanger & Carter, 2008).

Ο κίνδυνος που συνεπάγεται μία ενέργεια ή μία κατάσταση είναι δύσκολο να μετρηθεί αντικειμενικά, κατά συνέπεια αυτό που έχει σημασία αναφορικά με την υιοθέτηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ο αντιλαμβανόμενος κίνδυνος και οι αντιλήψεις των πολιτών σχετικά με τους κινδύνους που συνεπάγεται η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Bélanger & Carter, 2008). Ο αντιλαμβανόμενος κίνδυνος ορίζεται ως η υποκειμενική προσδοκία ενός ατόμου ότι θα υποστεί μία απώλεια καθώς προσπαθεί να επιτύχει το προσδοκώμενο αποτέλεσμα (Warkentin et al., 2002) και περιλαμβάνει τόσο τη συμπεριφορική όσο και την περιβαλλοντική αβεβαιότητα. Στην περίπτωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών η συμπεριφορική αβεβαιότητα αφορά τη συμπεριφορά των παρόχων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τον κίνδυνο να εκμεταλλευτούν για προσωπικά οφέλη την απρόσωπη φύση του διαδικτυακού περιβάλλοντος ενώ η περιβαλλοντική αβεβαιότητα αφορά την απρόβλεπτη φύση της διαδικτυακής τεχνολογίας, την οποία δεν είναι σε θέση να ελέγξει ο χρήστης (Pavlou, 2003). Στην περίπτωση του ηλεκτρονικού εμπορίου ο αντιλαμβανόμενος κίνδυνος μειώνει τη διάθεση των χρηστών να προχωρήσουν στην ανταλλαγή πληροφοριών και την πραγματοποίηση συναλλαγών, με τους Warkentin et al. (2002) να θεωρούν ότι κάτι ανάλογο ισχύει και στην περίπτωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Κατά συνέπεια, η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την υιοθέτηση των υπηρεσιών διακυβέρνησης από τους πολίτες, οι οποίοι θα πρέπει να είναι βέβαιοι ότι οι δημόσιες υπηρεσίες λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφαλή μετάδοση και αποθήκευση των πληροφοριών που στέλνουν οι πολίτες, μέσα από ένα μέσο το οποίο είναι απρόσωπο και συνεπώς είναι αναγκαία όσο και δύσκολη η καλλιέργεια του αναγκαίου κλίματος εμπιστοσύνης.

Οι δημόσιες υπηρεσίες θα μπορούσαν προς αυτή την κατεύθυνση να ακολουθήσουν το παράδειγμα των ηλεκτρονικών καταστημάτων και να υιοθετήσουν μηχανισμούς

δημιουργίας εμπιστοσύνης, όπως είναι οι σφραγίδες ασφάλειας και ιδιωτικότητας, καθώς και να προβάλλουν την ασφάλεια και την αξιοπιστία των υπηρεσιών τους, προκειμένου να προωθήσουν τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες.

Καθώς ο βαθμός εμπιστοσύνης στη δημόσια υπηρεσία που τις παρέχει αποτελεί πρόσθετο σημαντικό παράγοντα που καθορίζει τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να μεταδώσουν στους πολίτες το μήνυμα ότι είναι σε θέση να παρέχουν αξιόπιστες, εύχρηστες και ασφαλείς ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η προβολή των πλεονεκτημάτων των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ιδιαίτερα μέσα από παραδείγματα επιτυχούς χρήσης τους είναι σε θέση να επηρεάσει θετικά τις αντιλήψεις των πολιτών σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Bélanger & Carter, 2008).

Είναι αναμενόμενο ότι κάποιοι πολίτες θα είναι περισσότερο δύσπιστοι αναφορικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συγκριτικά με άλλους, ιδιαίτερα όσοι είναι γενικότερα περισσότερο δύσπιστοι απέναντι στους άλλους. Οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να επιχειρήσουν να πείσουν τους συγκεκριμένους πολίτες ότι θα ήταν χρήσιμο να δοκιμάσουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προβάλλοντας την ευκολία και τις προηγμένες δυνατότητες που προσφέρουν. Εάν οι πολίτες αυτοί έχουν μία ευχάριστη εμπειρία από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πιθανότερο να πειστούν για τη χρησιμότητά τους και να τις χρησιμοποιήσουν και πάλι στο μέλλον.

Καθώς πολλές έρευνες έχουν αναδείξει ότι η έλλειψη εμπιστοσύνης δυσχεραίνει την υιοθέτηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι σημαντικό οι δημόσιες υπηρεσίες παράλληλα με την ανάπτυξη των αναγκαίων τεχνολογικών υποδομών να επενδύσουν και στη δημιουργία των αναγκαίων μηχανισμών και μέσων προώθησης της εμπιστοσύνης των πολιτών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Προκειμένου οι πολίτες να παρέχουν προσωπικές πληροφορίες και να προχωρούν στην πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω του διαδικτύου, οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να επιδιώξουν να καταδείξουν ότι συμμερίζονται τις ανησυχίες των πολιτών αναφορικά με την ασφάλεια των προσωπικών τους πληροφοριών και την ιδιωτικότητά τους και λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσουν την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων και να ενισχύσουν την εμπιστοσύνη των πολιτών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Bélanger & Carter, 2008).

2.6 Παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κοινωνικό επίπεδο

Ο βαθμός στον οποίο αναπτύσσεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε μία χώρα αποτελεί συνάρτηση του συνολικού τεχνολογικού κεφαλαίου που διαθέτει για την παροχή υπηρεσιών πληροφορικής και επικοινωνιών σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο καθώς και του κοινωνικού και ανθρώπινου κεφαλαίου που διαθέτει και καθορίζει τη ζήτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αναγκαία η ύπαρξη των αναγκαίων τεχνολογικών υποδομών και αυτό διαφέρει σημαντικά από χώρα σε χώρα ανάλογα με τους πόρους που διαθέτει (Rose, 2005).

Σε χώρες με πληθώρα σύγχρονων πόρων και υποδομών και στις οποίες η πλειοψηφία των πολιτών έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο δημιουργούνται σημαντικές ευκαιρίες για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στις χώρες αυτές η διάδοση της χρήσης του διαδικτύου μπορεί να συμβάλλει καθοριστικά στην προώθηση της αποτελεσματικότητας στη λειτουργία της κυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης, συνδέοντας τις διάφορες δημόσιες υπηρεσίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Καθώς η διακυβέρνηση αποτελεί τη διάδραση κράτους και κοινωνίας, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επηρεάζεται αναπόφευκτα από το εθνικό πλαίσιο και την ιστορική διαδρομή μίας κοινωνίας καθώς και κοινωνικές νόρμες και αντιλήψεις που σχηματίστηκαν πολύ πριν από την ανάδειξη του διαδικτύου. Ορισμένα από τα κύρια χαρακτηριστικά μίας κοινωνίας που καθορίζουν τη χρήση του διαδικτύου αφορούν συνολικά τους διαθέσιμους πόρους μίας κοινωνίας, όπως καθορίζονται από το εθνικό της εισόδημα, άλλα και τον βαθμό ανάπτυξης και διείσδυσης της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στην κοινωνική ζωή και την καθημερινότητα των μελών της (Rose, 2005).

Το συνολικό διαθέσιμο κεφάλαιο και οι πόροι που διαθέτει μία κοινωνία είναι κρίσιμα στοιχεία για την ανάπτυξη και διάθεση των αναγκαίων τεχνολογικών υποδομών. Οι χώρες χαμηλού εισοδήματος αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα για την πραγματοποίηση των αναγκαίων επενδύσεων σε επικοινωνιακές και άλλες τεχνολογικές υποδομές ενώ καθοριστικό ρόλο για την ανάπτυξη και προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαδραματίζουν και πολιτικοί παράγοντες, καθώς αυταρχικά καθεστώτα και κυβερνήσεις που περιορίζουν την ελευθερία του λόγου είναι ιδιαίτερα διστακτικές ως προς την προώθηση ενός μέσου που μπορεί να συμβάλλει στην προώθηση και την ανάδειξη του

πολιτικού διαλόγου και της διαφάνειας στον δημόσιο διάλογο, τη λειτουργία της κυβέρνησης και την κοινωνική και πολιτική ζωή.

Το τοπικό κεφάλαιο που διαθέτει η κάθε κοινότητα είναι επίσης ιδιαίτερα σημαντικό για την παροχή της αναγκαίας πρόσβασης στο διαδίκτυο και την πρόσβαση σε διαδικτυακές υπηρεσίες. Σε πολλές χώρες εμφανίζονται σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις διάφορες περιφέρειες και ιδιαίτερα ανάμεσα στις αστικές και τις αγροτικές περιοχές ως προς την ανάπτυξη των αναγκαίων τεχνολογικών υποδομών για την πρόσβαση στο διαδίκτυο. Η έλλειψη των αναγκαίων υποδομών καθιστά αδύνατη την πρόσβαση των πολιτών στο διαδίκτυο και κατά συνέπεια και την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ταυτόχρονα, για την ανάπτυξη και διάδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αναγκαία όχι μόνο η ύπαρξη των απαραίτητων τεχνολογικών υποδομών αλλά και η αύξηση του ποσοστού των χρηστών του διαδικτύου σε μία κοινότητα (Rose, 2005).

Πίνακας 1. Παράγοντες που επηρεάζουν την προσφορά και τη ζήτηση διαδικτυακών υπηρεσιών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Παράγοντες που επηρεάζουν την προσφορά		Παράγοντες που επηρεάζουν τη ζήτηση	
Το συλλογικό εθνικό κεφάλαιο	Εθνικό κατά κεφαλή εισόδημα	Το κοινωνικό κεφάλαιο	Η ύπαρξη ηλεκτρονικού υπολογιστή σε κάθε οικία
	Επίπεδο τηλεπικοινωνιακών υποδομών		Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών γενικότερα (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)
Το τοπικό κεφάλαιο	Αστικές έναντι αγροτικών περιοχών	Το ανθρώπινο κεφάλαιο	Εκπαίδευση και ηλικία
	Διαθεσιμότητα δημόσιων υποδομών, σχολείων, βιβλιοθηκών κλπ.		Επαγγελματική ιδιότητα και εισόδημα
			Στάση απέναντι στις σύγχρονες τεχνολογίες

Πηγή: Rose, 2005.

Οι παράγοντες που επηρεάζουν την ανάπτυξη, προώθηση και διάδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να διακριθούν σε θεσμικούς, οργανωτικούς και τεχνολογικούς. Οι θεσμικοί παράγοντες περιλαμβάνουν τις νομοθετικές πρωτοβουλίες και τις πολιτικές

που επιτρέπουν την εφαρμογή και την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Chen & Hsieh, 2009). Θέτοντας το αναγκαίο πλαίσιο αναφοράς και καθορίζοντας τη στρατηγική κατεύθυνση, οι νόμοι και οι πολιτικές προς την κατεύθυνση της προώθησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να επιτρέψουν στις δημόσιες υπηρεσίες να συνεργαστούν αποτελεσματικά (Fountain, 2001).

Πρόσθετο σημαντικό θεσμικό παράγοντα προώθησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί και η εφαρμογή νόμων και πολιτικών για την προστασία της ασφάλειας των πληροφοριών και της ιδιωτικότητας, για την προστασία των πληροφοριών που παρέχονται διαδικτυακά στο πλαίσιο λειτουργίας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Chen & Hsieh, 2009). Μέσα από την προώθηση της κατάλληλης νομοθεσίας για την προστασία της ιδιωτικότητας και της ασφάλειας στο διαδίκτυο, οι κυβερνήσεις μπορούν να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των πολιτών ως προς τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Carter & Belanger, 2005). Η δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πολίτες θα συμβάλει στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες για την παροχή και λήψη πληροφοριών και υπηρεσιών καθώς και τη συμμετοχή τους στον δημόσιο διάλογο (Tolbert & Mossberger, 2006).

Η προώθηση νόμων που αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης και τη συμμετοχή των πολιτών στον δημόσιο διάλογο μπορεί επίσης να συμβάλει στην προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης επιτρέπει στους πολίτες να λαμβάνουν πληροφορίες για τις ενέργειες της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών και φορέων και συμβάλει στη διάχυση της πληροφορίας αναφορικά με ενέργειες και πολιτικές του κρατικού μηχανισμού και των λειτουργών του (Chen & Hsieh, 2009). Η συμμετοχή των πολιτών στα κοινά αυξάνεται όταν οι κυβερνήσεις είναι υποχρεωμένες να λάβουν υπόψη τις θέσεις και τις απόψεις των πολιτών αναφορικά με τις πολιτικές και δράσεις που προτίθενται να προωθήσουν (Rose, 2005).

Προς την ανάλογη κατεύθυνση μπορούν να λειτουργήσουν και οι δημοκρατικοί θεσμοί που αυξάνουν τη συμμετοχή των πολιτών, όπως η ύπαρξη κουλτούρας ενεργού συμμετοχής των πολιτών στις πολιτικές και κοινωνικές διεργασίες μέσα από διάφορες οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών (Skocpol & Fiorina, 1999).

Αναφορικά με τους οργανωσιακούς παράγοντες που επηρεάζουν την εφαρμογή και διάδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι ευρείες διοικητικές μεταρρυθμίσεις με

έμφαση στην προώθηση της χρήσης πληροφοριακής τεχνολογίας μπορεί να συμβάλλουν καθοριστικά στην αποτελεσματική εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η μετάβαση σε ένα υπόδειγμα λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης και της κυβέρνησης στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτεί την εφαρμογή ευρείας κλίμακας διοικητικών μεταρρυθμίσεων (Chen & Hsieh, 2009). Ο μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης με τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να θεωρηθεί ως ένα είδος οργανωσιακής αλλαγής και η επιτυχία κάθε σημαντικής οργανωσιακής αλλαγής εξαρτάται από τη δέσμευση της ηγεσίας ενός οργανισμού (Carrizales, 2008). Έτσι, στην περίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ο μετασχηματισμός αυτός απαιτεί τη δέσμευση της κυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης στο ανώτερο επίπεδο. Παράλληλα, εξίσου σημαντική είναι και η προσπάθεια αύξησης της συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και χάραξης δημόσιων πολιτικών (Chen & Hsieh, 2009).

Τέλος, όσον αφορά τους τεχνολογικούς παράγοντες προώθησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενισχύεται όταν οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών είναι ήδη διαδεδομένες στην κοινωνία και την οικονομία, με αποτέλεσμα την ευρεία διείσδυση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών σε όλους τους τομείς κοινωνικής δραστηριότητας. Η ύπαρξη της αναγκαίας τεχνολογικής υποδομής είναι επίσης καθοριστικής σημασίας καθώς αποτελεί προϋπόθεση για την πρόσβαση των πολιτών στο διαδίκτυο από οπουδήποτε και όποτε απαιτείται η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Chen & Hsieh, 2009).

2.7 Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την αποτελεσματική εφαρμογή και λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Προκειμένου να εφαρμοστούν με επιτυχία οι διάφορες πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπάρχει μία σειρά αναγκαίων προϋποθέσεων σε τεχνικό, θεσμικό και λειτουργικό πλαίσιο που καλύπτουν το σύνολο της λειτουργίας και όλες τις πτυχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτές κατά τον Heeks (2001) είναι οι παρακάτω:

Η ύπαρξη των αναγκαίων τεχνολογικών υποδομών. Προκειμένου να εφαρμοστεί αποτελεσματικά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ένα αναγκαίο πρώτο βήμα είναι η ύπαρξη των κατάλληλων υποδομών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών για την υποστήριξη των αναγκαίων ηλεκτρονικών διαδικασιών, καθώς και τα κατάλληλα συστήματα και διαδικασίες για την παροχή των απαιτούμενων πληροφοριών και δεδομένων για την

υποστήριξη των διαδικασιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ποιότητα και η ασφάλεια των πληροφοριών είναι καθοριστικής σημασίας προς αυτή την κατεύθυνση.

Το κατάλληλο νομικό πλαίσιο. Πέρα από την τεχνολογική υποδομή και τη διευθέτηση των πρακτικών ζητημάτων που σχετίζονται με την εφαρμογή και ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εξίσου σημαντική είναι και η ύπαρξη του κατάλληλου νομικού πλαισίου για την υποστήριξη της απρόσκοπτης μετάβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επιτρέποντας για παράδειγμα την αποδοχή ηλεκτρονικών υπογραφών από τις δημόσιες υπηρεσίες.

Το κατάλληλο θεσμικό πλαίσιο. Πέρα από το κατάλληλο νομικό πλαίσιο είναι αναγκαία και η ύπαρξη των θεσμών εκείνων που θα συμβάλλουν στη διάδοση της χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και θα αναλάβουν τον συντονισμό και την κατάλληλη εφαρμογή των πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και θα συντελέσουν στην αποτελεσματική αξιοποίηση τους.

Το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό. Για την αποτελεσματική αξιοποίηση των τεχνολογικών υποδομών θα πρέπει να υπάρχει επίσης και το ανθρώπινο δυναμικό που θα διαθέτει τις κατάλληλες δεξιότητες, γνώσεις και συμπεριφορές για την εισαγωγή και ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα πρέπει, ταυτόχρονα, να ξεπεραστούν εμπόδια όπως η αντίσταση στην αλλαγή που μπορεί να παρατηρηθεί από στελέχη του κρατικού μηχανισμού και η διστακτικότητα ως προς την συνεργασία και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών, όπως και η έλλειψη αφοσίωσης στις ανάγκες και τις επιθυμίες των πολιτών από μερίδα δημοσίων λειτουργών.

Η κατάλληλη ηγεσία. Ιδιαίτερα σημαντικός είναι και ο ρόλος της ηγεσίας, καθώς η ύπαρξη ηγετών με όραμα και διακηρυγμένη επιθυμία τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, που επικεντρώνουν τις προσπάθειες τους στην προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μπορεί να συμβάλλει καθοριστικά στην άρση των όποιων τεχνικών ή θεσμικών εμποδίων που δυσχεραίνουν την αποτελεσματική αξιοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η επιχειρησιακή ετοιμότητα δεν θα αξιοποιηθεί ποτέ κατάλληλα αν απουσιάζουν το όραμα και η κατάλληλη ηγεσία που θα καθοδηγήσει αποτελεσματικά τη δημόσια διοίκηση προς την κατεύθυνση ενός νέου υποδείγματος με επίκεντρο την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που στοχεύει στην αξιοποίηση όλων των τεχνολογικών δυνατοτήτων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

2.8 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο

Τα τελευταία χρόνια σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο αναγνωρίζεται ολοένα και περισσότερο η σημασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και γίνονται διαρκείς προσπάθειες για την προώθηση της.

Προς αυτή την κατεύθυνση έχουν αναληφθεί μία σειρά πρωτοβουλιών και σχεδίων τόσο σε εθνικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης με σκοπό την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας και στα υπόλοιπα κράτη μέλη της Ε.Ε, όπως το Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014 – 2020 στο πλαίσιο της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 στην Ελλάδα (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014) και στη συνέχεια την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016 - 2021 (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016) και το Σχέδιο Δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016 – 2020, σε συνέχεια του Σχεδίου Δράσης της Ε.Ε για την προγραμματική περίοδο μεταξύ 2011 και 2015 (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016).

2.8.1 Τα Σχέδια Δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Το Σχέδιο Δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την περίοδο 2011 – 2015 είχε ως στόχο τον συντονισμό των ευρωπαϊκών και εθνικών πολιτικών προκειμένου να καταστεί εφικτή η μετάβαση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ένα νέο υπόδειγμα ευέλικτης, αποτελεσματικής και απρόσκοπτης συνεργασίας σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Το Σχέδιο υποστήριζε την ανάπτυξη μίας νέας γενιάς υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και περιλάμβανε 4 βασικές πολιτικές προτεραιότητες βάσει της διακήρυξης του Μάλμε για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη, που αφορούν την ενίσχυση πολιτών και επιχειρήσεων, την τόνωση της κινητικότητας στην ενιαία αγορά, τη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας και τη δημιουργία των αναγκαίων προϋποθέσεων για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την επίτευξη των παραπάνω στόχων.

Με το Σχέδιο Δράσης 2011 – 2015 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή επεδίωκε τη δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών για την ανάπτυξη υπερεθνικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι οποίες θα ήταν διαθέσιμες σε πολίτες και επιχειρήσεις ανεξάρτητα από τη χώρα καταγωγής τους και τη δημιουργία ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος για την

προώθηση της διαλειτουργικότητας των συστημάτων και υπηρεσιών, όπως οι ηλεκτρονικές υπογραφές και η ηλεκτρονική ταυτοποίηση. Η ανάπτυξη υπηρεσιών οι οποίες είναι διαθέσιμες σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση ενισχύει τη λειτουργία της ενιαίας ψηφιακής αγοράς και συμπληρώνει την εθνική νομοθεσία με πρωτοβουλίες σε τομείς όπως η ηλεκτρονική ταυτοποίηση, οι ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες, η δικαιοσύνη, η υγειονομική περίθαλψη και η κοινωνική ασφάλιση και προσφέρει σημαντικά οφέλη για πολίτες και επιχειρήσεις στην Ευρώπη.

Στους ποσοτικούς στόχους του Σχεδίου Δράσης περιλαμβάνονταν η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τουλάχιστον τον έναν στους δύο πολίτες και οκτώ στις δέκα επιχειρήσεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η αποτίμηση των αποτελεσμάτων του Σχεδίου Δράσης καταδεικνύει ότι επέδρασε θετικά στην προώθηση και ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε Ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο και συνέβαλε στην προώθηση της συνοχής των εθνικών στρατηγικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών μεταξύ των χωρών και τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων μεταξύ των κρατών μελών της Ένωσης. Ακόμη, συνέβαλε στην ανάπτυξη τεχνολογικών λύσεων που διευκολύνουν την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τη χρήση τους. Παρ' όλα αυτά, η Επιτροπή αναγνωρίζει ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις στα κράτη μέλη της Ένωσης δεν είναι σε θέση να αντλήσουν όλα εκείνα τα οφέλη που θα μπορούσαν εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες γίνονταν απρόσκοπτα διαθέσιμες σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση (European Commission, 2019a).

Το επόμενο Σχέδιο Δράσης, για την περίοδο 2016 – 2020, θέτει 3 κύριες πολιτικές προτεραιότητες με στόχο τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων διοικήσεων στην Ευρώπη για την παροχή αποτελεσματικών και φιλικών προς τον χρήστη προσωποποιημένων ψηφιακών υπηρεσιών και τον σχεδιασμό καλύτερων υπηρεσιών που ανταποκρίνονται αποτελεσματικότερα στις ανάγκες πολιτών και επιχειρήσεων. Οι προτεραιότητες αυτές περιλαμβάνουν τον εκσυγχρονισμό των δημοσίων διοικήσεων με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογικών λύσεων, όπως η ηλεκτρονική ταυτότητα, η ψηφιακή υπογραφή και η ψηφιακή παράδοση, η βελτίωση της διαλειτουργικότητας των εθνικών συστημάτων με στόχο την προώθηση της κινητικότητας πολιτών και επιχειρήσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση και η προώθηση της ψηφιακής διάδρασης και επικοινωνίας μεταξύ δημόσιας διοίκησης και πολιτών και επιχειρήσεων για την παροχή υψηλής ποιότητας δημοσίων υπηρεσιών (European Commission, 2019b).

2.8.2 Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016 – 2021

Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016 – 2021 καταρτίστηκε τον Δεκέμβριο του 2016 και θέτει το πλαίσιο, τους στόχους και τους τομείς παρέμβασης για τον ψηφιακό εκσυγχρονισμό της χώρας και την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Περιλαμβάνει 7 τομείς παρέμβασης και μία σειρά προτεραιοτήτων για κάθε τομέα παρέμβασης. Στους τομείς παρέμβασης περιλαμβάνονται (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και ενημέρωσης, 2016):

- Η ανάπτυξη σύγχρονων τεχνολογικών υποδομών συνδεσιμότητας, με άξονα προτεραιοτήτων την κρατική στήριξη για την επέκταση των ανάλογων υποδομών και την προώθηση των ιδιωτικών επενδύσεων σε δίκτυα νέας γενιάς.
- Η προώθηση της ψηφιοποίησης της ελληνικής οικονομίας, με προτεραιότητες τον ψηφιακό εκσυγχρονισμό των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, την ενίσχυση της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων και την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Η ανάπτυξη του κλάδου πληροφορικής και επικοινωνιών για την προώθηση της ψηφιακής οικονομίας, με προτεραιότητες την ενίσχυση της καινοτομίας στη λειτουργία της οικονομίας και τη δημιουργία του κατάλληλου περιβάλλοντος για την ανάπτυξη καινοτόμων και νεοφυών επιχειρήσεων.
- Η ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού, με προτεραιότητες την προώθηση της έρευνας και ανάπτυξης, της εκπαίδευσης και της δια βίου μάθησης.
- Ο ανασχεδιασμός του τρόπου με τον οποίο παρέχονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες από τον δημόσιο τομέα, με προτεραιότητες την ανάπτυξη των κατάλληλων τεχνολογικών υποδομών, όπως η πληροφορική στο νέφος (cloud computing), η προώθηση της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών και η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών και λύσεων για πολίτες και επιχειρήσεις.
- Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η προώθηση της ψηφιακής οικονομίας χωρίς αποκλεισμούς, με προτεραιότητες την άρση του κοινωνικού αποκλεισμού μέσω της προώθησης της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε περιοχές και κοινωνικές ομάδες που βρίσκονται αντιμέτωπες με τον κοινωνικό αποκλεισμό.

- Η προώθηση της ασφάλειας και της εμπιστοσύνης των πολιτών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με προτεραιότητες την εφαρμογή πολιτικών ασφάλειας των δεδομένων και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.

2.8.3 Πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Τα τελευταία χρόνια έχουν υλοποιηθεί στη χώρα μας μία σειρά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα των λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης και της επαφής του πολίτη με το κράτος (Σπινέλλης κ.α., 2018).

Μερικές από τις σημαντικότερες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας είναι το taxinet και η εφαρμογή περιουσιολογίου Ε9 (<http://gsis.gr>) από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων και την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, που αφορά ζητήματα φορολογικών και τελωνειακών υποθέσεων των πολιτών και παράλληλα βρίσκεται στο επίκεντρο της συνολικής λειτουργίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα καθώς επιτρέπει την πιστοποίηση των στοιχείων των πολιτών σε μία σειρά άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το ηλεκτρονικό κτηματολόγιο (ktimatologio.gr) που αφορά την διεκπεραίωση των κτηματολογικών υποθέσεων των πολιτών και η Στρατολογία, που αφορά στρατιωτικές υποθέσεις των αρρένων πολιτών της χώρας (stratologia.gr).

Παράλληλα, η «Διαύγεια» ενισχύει τη διαφάνεια στη λειτουργία του κράτους και συμβάλλει στην καλύτερη πληροφόρηση των πολιτών γύρω από τη λειτουργία και τις ενέργειες της κυβέρνησης και του κρατικού μηχανισμού (diavgeia.gov.gr) και η «Ανοικτή Διακυβέρνηση» ([Ανοικτή Διακυβέρνηση | OpenGov.gr](http://Ανοικτή_Διακυβέρνηση_|_OpenGov.gr)) επιτρέπει τη δημόσια διαβούλευση των διαφόρων νομοθετικών πρωτοβουλιών του κάθε υπουργείου και με αυτό τον τρόπο προωθεί τη συμμετοχή των πολιτών στα δημόσια κοινά και τη μετάβαση σε ένα πρότυπο ουσιαστικής λειτουργίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την εμβάθυνση της δημοκρατίας, πέρα από την τυπική ηλεκτρονική διεκπεραίωση των γραφειοκρατικών υποθέσεων των πολιτών.

Ακόμη, το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων – ΕΣΗΔΗΣ (www.promitheus.gov.gr) επιτρέπει την ηλεκτρονική συμμετοχή σε διαγωνισμούς για τις προμήθειες του δημοσίου τομέα και το σύστημα «Εργάνη» (yeka.gr) αποτελεί το πληροφοριακό σύστημα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων του Υπουργείου Εργασίας και

Κοινωνικών Υποθέσεων και οποίο επιτρέπει στις επιχειρήσεις της χώρας την διεκπεραίωση μίας σειράς υποθέσεων που σχετίζονται με την εργατική νομοθεσία και το προσωπικό τους και στους εργαζομένους την ανάκτηση στοιχείων σχετικά με την εργασιακή τους σχέση. Το e-ΕΦΚΑ (efka.gov.gr) αποτελεί την ηλεκτρονική πλατφόρμα του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης και προσφέρει ηλεκτρονικές υπηρεσίες για ασφαλισμένους, επιχειρήσεις και συνταξιούχους.

Η ηλεκτρονική συνταγογράφηση (e-prescription.gr) επιτρέπει την ηλεκτρονική συνταγογράφηση από τους συμβεβλημένους από τα ασφαλιστικά ταμεία ιατρούς των συνταγών για την προμήθεια φαρμάκων των ασφαλισμένων στα ασφαλιστικά ταμεία της χώρας ενώ η ηλεκτρονική πύλη του Εθνικού Τυπογραφείου (et.gr), επιτρέπει στους πολίτες την ηλεκτρονική πρόσβαση στα Φύλλα Εφημερίδας της Κυβερνήσεως για την καλύτερη πληροφόρησή τους σχετικά με τις νομοθετικές ενέργειες και τις υπουργικές αποφάσεις που δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Η Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (aped.gov.gr) επιτρέπει την έκδοση δωρεάν πιστοποιητικών ψηφιακών υπογραφών και αυθεντικοποίησης για πολίτες και δημοσίους υπαλλήλους επιτρέποντας την ενίσχυση της ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών των πολιτών και της δημόσιας διοίκησης, καθώς τα ψηφιακά πιστοποιητικά είναι υποχρεωτικά για μία σειρά διοικητικών διαδικασιών όπως είναι οι ηλεκτρονικές προμήθειες.

Επίσης, το ηλεκτρονικό σύστημα υποβολής δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης «Πόθεν Έσχες» (pothen.gr) για τους υπόχρεους σε υποβολή αντίστοιχων δηλώσεων, διευκολύνει την υποβολή τους και την αποτελεσματικότητα του ελέγχου και μειώνει την γραφειοκρατία, ενώ το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ-ΔΔ) – Υπουργείο Δικαιοσύνης) μέσα από την Ψηφιακή Πύλη Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης επιτρέπει την καλύτερη παρακολούθηση των δικαστικών υποθέσεων των πολιτών στις διάφορες βαθμίδες του δικαστικού συστήματος της χώρας. Ακόμη, η ηλεκτρονική πύλη του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (asep.gr) επιτρέπει τη συμμετοχή των πολιτών σε διαγωνισμούς πρόσληψης στον δημόσιο τομέα μέσω της υποβολής ηλεκτρονικών αιτήσεων και την ενημέρωσή τους σχετικά με τη διαδικασία επιλογής και τα απαιτούμενα προσόντα και δικαιολογητικά καθώς και τα αποτελέσματα ανάλογων διαγωνισμών πρόσληψης προσωπικού για τις ανάγκες στελέχωσης των δημοσίων υπηρεσιών της χώρας.

3. Εμπειρική έρευνα για την στάση των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα

3.1 Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Στην παρούσα διπλωματική εργασία εξετάζεται το ζήτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και οι πρόσφατες εξελίξεις γύρω από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα μας, ιδιαίτερα μετά την πανδημία του κορονοϊού που κατέστησε σε πολλές περιπτώσεις αναγκαία τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες.

Παράλληλα, αναδεικνύονται τα βασικά πλεονεκτήματα αλλά και μειονεκτήματα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα όπως τα αντιλαμβάνονται οι πολίτες. Ακόμη, για την ακριβέστερη καταγραφή της στάσης των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην χώρα μας, εξετάστηκε εάν διαφέρουν οι απόψεις των πολιτών ως προς τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα με βάση τα ιδιαίτερα κοινωνικά χαρακτηριστικά τους.

3.2 Μεθοδολογία της έρευνας

Προκειμένου να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν αναφορικά με την στάση των πολιτών ως προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε εμπειρική έρευνα με δομημένο ερωτηματολόγιο ερωτήσεων κλειστού τύπου, το οποίο διανεμήθηκε μέσω της πλατφόρμας Google Forms.

3.2.1 Τρόπος συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων και δείγμα της έρευνας

Στην έρευνα έλαβαν μέρος Έλληνες πολίτες τουλάχιστον 18 ετών και άνω και η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε ανώνυμα, δίχως να καταγράφονται προσωπικά ή άλλα στοιχεία των συμμετεχόντων πέρα από όσα απαιτούνται για την ολοκλήρωση της έρευνας.

Ακολούθησε η ανάλυση των δεδομένων και η αποτύπωση των ευρημάτων με τη δημιουργία των σχετικών πινάκων και γραφημάτων. Στη συνέχεια, με τη χρήση πινάκων διπλής εισόδου και ελέγχων X τετραγώνου του Pearson εξετάστηκε κατά πόσο τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των πολιτών, όπως το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, το ετήσιο εισόδημα, η επαγγελματική ιδιότητα και τα έτη χρήσης του διαδικτύου, διαφέρουν

ως προς τη στάση τους αναφορικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα μας, ενώ εξετάστηκε και η συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης των πολιτών από διάφορες διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τη συνολική ικανοποίησή τους από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.2.2 Περιορισμοί της έρευνας

Η χρήση ερωτηματολογίου για τη διεξαγωγή μίας έρευνας όπου επιδιώκεται να καταγραφούν και να αναλυθούν οι απόψεις ενός πληθυσμού γύρω από ένα θέμα αποτελεί την προφανή επιλογή. Στα πλεονεκτήματα των ερευνών με την συγκέντρωση δεδομένων μέσω ερωτηματολογίου περιλαμβάνονται το χαμηλό κόστος, η δυνατότητα χρησιμοποίησης ενός ιδιαίτερα μεγάλου δείγματος, ειδικά με την αξιοποίηση της σύγχρονης πληροφορικής τεχνολογίας, που καθιστά ιδιαίτερα εύκολη τη διανομή, συμπλήρωση και συγκέντρωση των ερωτηματολογίων, ότι η κατάρτιση και συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου δεν έχει ιδιαίτερες δυσκολίες, καθώς και το γεγονός ότι η συμμετοχή στην έρευνα γίνεται ανώνυμα και έτσι οι συμμετέχοντες στην έρευνα μπορούν να απαντήσουν με ειλικρίνεια στις ερωτήσεις χωρίς ιδιαίτερο φόβο ή ανησυχία. Ακόμη, τα δεδομένα μπορούν να αναλυθούν με μία σειρά στατιστικών μεθόδων και η συλλογή των δεδομένων δεν είναι ιδιαίτερα χρονοβόρα (Λαγουμιντζής κ.α., 2015).

Στα μειονεκτήματα αντίστοιχων ερευνών συμπεριλαμβάνεται το ενδεχόμενο σφαλμάτων ή παρανοήσεων κατά τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, ενώ, παράλληλα, η συγκεκριμένη μεθοδολογία συγκέντρωσης δεδομένων υποχρεώνει τους συμμετέχοντες να απαντήσουν σε συγκεκριμένες ερωτήσεις κλειστού τύπου και μόνο με συγκεκριμένο τρόπο, που τον ορίζει ο ερευνητής καθορίζοντας τις πιθανές απαντήσεις εκ των προτέρων, περιορίζοντας εκ των πραγμάτων τη δυνατότητα έκφρασης των συμμετεχόντων στην έρευνα (Λαγουμιντζής κ.α., 2015).

Το διαδίκτυο και οι ιστοσελίδες διεξαγωγής ερευνών μειώνουν ακόμη περισσότερο το κόστος και τον απαιτούμενο χρόνο για τη συλλογή των δεδομένων για τη διεξαγωγή μίας έρευνας ενώ παρέχουν στον ερευνητή τη δυνατότητα να λάβει απαντήσεις από πληθυσμούς από τους οποίους δεν θα ήταν διαφορετικά εφικτό. Ο ερευνητής όμως θα πρέπει και πάλι να διασφαλίσει την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος, λαμβάνοντας υπόψη και ζητήματα μεροληψίας αυτό-επιλογής (self-selection bias), ιδιαίτερα σε έρευνες που διεξάγονται ηλεκτρονικά (Wright, 2005).

Στους περιορισμούς της παρούσας έρευνας συγκαταλέγεται ακόμη το γεγονός ότι το δείγμα αποτελείται σε σημαντικό βαθμό από άτομα των παραγωγικών ηλικιών και ανώτερου μορφωτικού επιπέδου, δηλαδή ομάδες του πληθυσμού που είναι πιθανότερο να είναι εξοικειωμένες με την τεχνολογία και τη χρήση του διαδικτύου ενώ υποεκπροσωπούνται πληθυσμιακές ομάδες που μπορεί να μην έχουν την απαραίτητη πρόσβαση ή αντιμετωπίζουν ιδιαίτερες δυσκολίες όσον αφορά τη χρήση του διαδικτύου γενικότερα και κατά συνέπεια και τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.2.3 Βασικά ερευνητικά ερωτήματα

Με βάση τον σκοπό της έρευνας που είναι η εξέταση της στάσης των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, προκύπτουν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

1. Ποια είναι η στάση των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα;
2. Ποια είναι τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας σύμφωνα με τους πολίτες;
3. Ποια είναι τα βασικότερα εμπόδια που εντοπίζονται στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα;
4. Διαφοροποιείται η στάση των πολιτών στη χώρα μας απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ανάλογα με τα κοινωνικά χαρακτηριστικά τους;

3.3 Ευρήματα της έρευνας

3.3.1 Δημογραφικά στοιχεία και ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του δείγματος

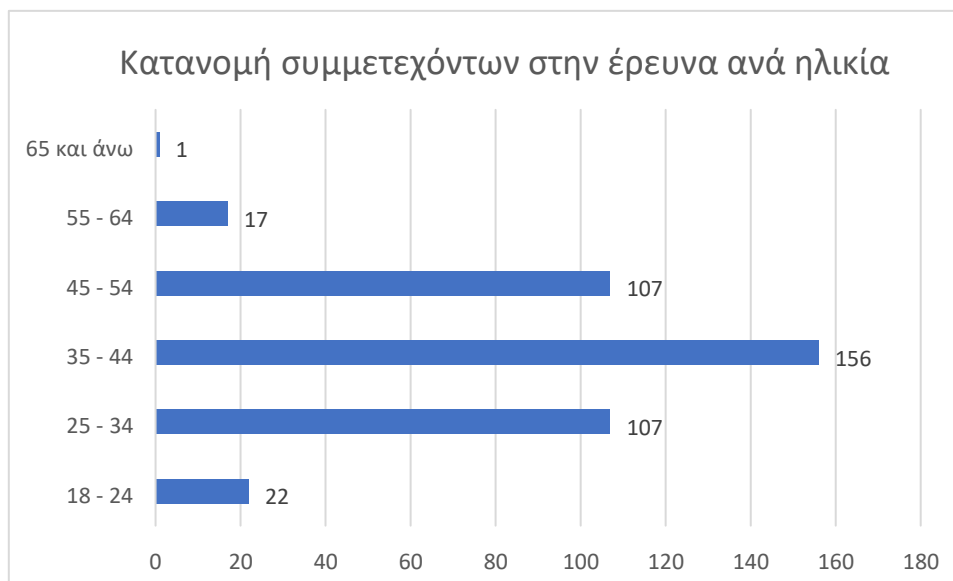
Το πλήθος του δείγματος είναι 410 άτομα και σε ποσοστό 80% (327 άτομα) συμμετείχαν στην έρευνα γυναίκες, με τους άνδρες να αποτελούν το 20% (83 άτομα) του δείγματος.

Πίνακας 2. Το φύλο των συμμετεχόντων στην έρευνα

Φύλο		
	Αριθμός	Ποσοστό
Ανδρας	83	20%
Γυναίκα	327	80%

Αναφορικά με την κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα, το 5% (22 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 18 – 24, το 26% (107 άτομα) στην ηλικιακή ομάδα 25 – 34, το 38% (156 άτομα) στην ηλικιακή ομάδα 35 – 44, το 26% (107 άτομα) ήταν μεταξύ 45 και 54 ετών, το 4% (17 άτομα) ήταν μεταξύ 55 και 64 ετών και τέλος 1 άτομα ήταν από 65 ετών και άνω.

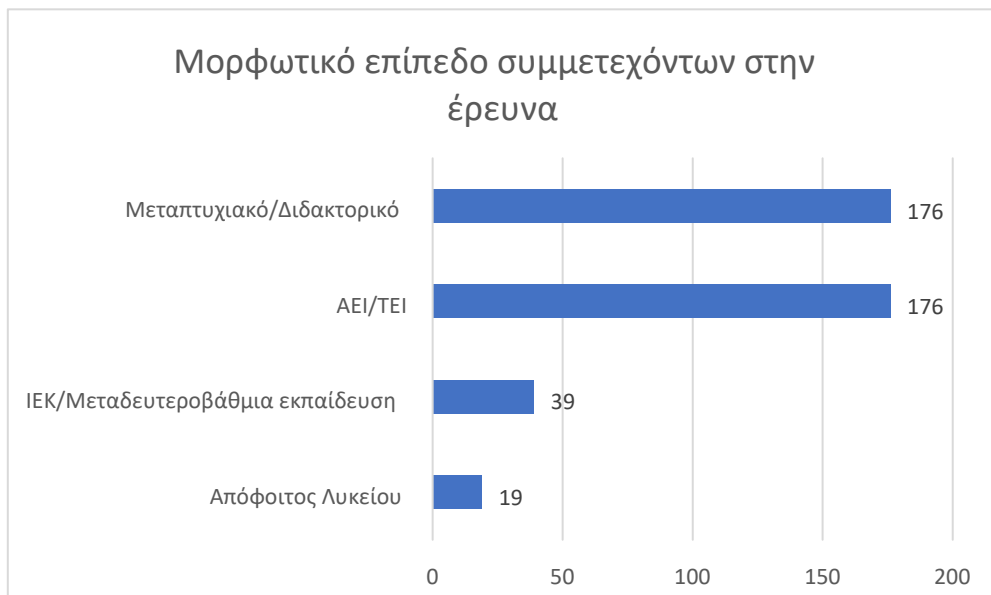
Στο γράφημα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ανά ηλικία.



Γράφημα 1: Κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ανά ηλικία

Ως προς το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα, το 5% (19 άτομα) είναι απόφοιτοι λυκείου, το 10% (39 άτομα) είναι απόφοιτοι ΙΕΚ/μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 43% (176 άτομα) είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και το 43% (176 άτομα) είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου.

Στο γράφημα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ανά μορφωτικό επίπεδο.



Γράφημα 2: Κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ανά μορφωτικό επίπεδο

Ως προς την επαγγελματική τους ιδιότητα, το 36% (146 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, το 39% (161 άτομα) είναι δημόσιοι υπάλληλοι, το 12% (51 άτομα) ασκούν ελεύθερο επάγγελμα, το 9% (36 άτομα) είναι άνεργοι και το 4% (16 άτομα) είναι φοιτητές.

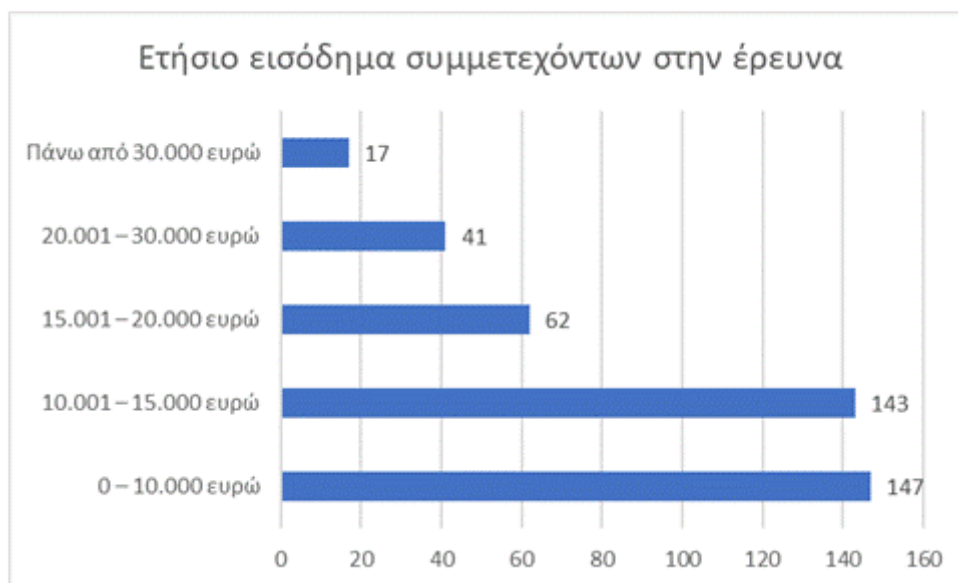
Στο παρακάτω γράφημα παρουσιάζεται η κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ανά επαγγελματική ιδιότητα.



Γράφημα 3: Κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ανά επαγγελματική ιδιότητα

Αναφορικά με το ετήσιο εισόδημα όσων πήραν μέρος στην έρευνα, το 36% (147 άτομα) είχαν εισόδημα από 0 μέχρι 10.000 ευρώ, το 35% (143 άτομα) είχαν εισόδημα από 10.0001 μέχρι 15.000 ευρώ, ένα επιπλέον 15% (62 άτομα) είχε εισόδημα από 15.001 μέχρι 20.000 ευρώ, το 10% (41 άτομα) είχε εισόδημα από 20.001 μέχρι 30.000 ευρώ και, τέλος, το 4% (17 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα είχε εισόδημα πάνω από 30.000 ευρώ.

Στο παρακάτω γράφημα παρουσιάζεται η κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ανά κατηγορία ετήσιου εισοδήματος.



Γράφημα 4: Κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ανά κατηγορία ετήσιου εισοδήματος

Ως προς την εξοικείωση τους με το διαδίκτυο και, αντίστοιχα, τα έτη χρήσης του, ένα άτομο που πήρε μέρος στην έρευνα κάνει χρήση του διαδικτύου από 0 έως 2 χρόνια, το 1% (5 άτομα) κάνει χρήση του διαδικτύου από 3 έως 5 χρόνια, το 7% (29 άτομα) από 6 έως 8 χρόνια, το 16% (65 άτομα) από 9 έως 10 χρόνια και το 76% (310 άτομα) κάνει χρήση του διαδικτύου για πάνω από 10 χρόνια.

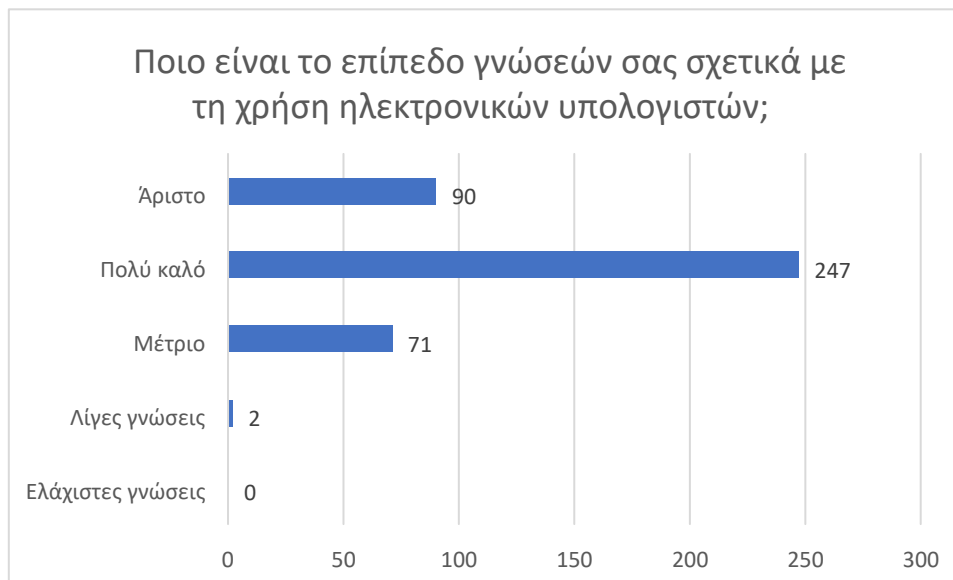
Στο γράφημα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ανά έτη χρήσης του διαδικτύου.



Γράφημα 5: Κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα ανά έτη χρήσης του διαδικτύου

Αναφορικά με το επίπεδο γνώσεων σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, κανείς δεν ανέφερε ότι έχει ελάχιστες γνώσεις σχετικά με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, ενώ 2 ανέφεραν ότι έχουν λίγες γνώσεις γύρω από τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Το 17% (71 άτομα) δήλωσε ότι έχει μέτριο επίπεδο χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, το 60% (247 άτομα) ανέφερε ότι έχει πολύ καλό επίπεδο χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, ενώ, τέλος, το 22% (90 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα ανέφεραν ότι έχουν άριστο επίπεδο γνώσεων σχετικά με την χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Στο γράφημα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «ποιο είναι το επίπεδο γνώσεών σας σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών;»

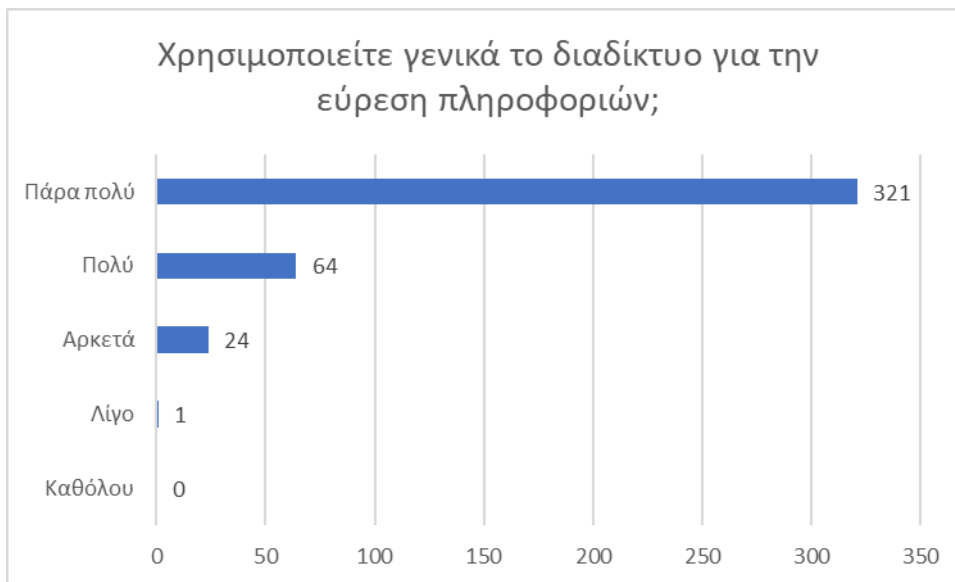


Γράφημα 6: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «ποιο είναι το επίπεδο γνώσεών σας σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών;»

3.3.2 Απαντήσεις στις ερωτήσεις της έρευνας

Στο ερώτημα «χρησιμοποιείτε γενικά το διαδίκτυο για την εύρεση πληροφοριών», κανείς δεν απάντησε ότι δεν χρησιμοποιεί το διαδίκτυο καθόλου για την εύρεση πληροφοριών και μόλις ένας απάντησε ότι το χρησιμοποιεί λίγο. Το 6% (24) άτομα απάντησε ότι το χρησιμοποιεί αρκετά, το 16% (64 άτομα) απάντησε ότι χρησιμοποιεί το διαδίκτυο πολύ για την εύρεση πληροφοριών και το 78% (321 άτομα) απάντησε ότι χρησιμοποιεί το διαδίκτυο πάρα πολύ για την εύρεση πληροφοριών.

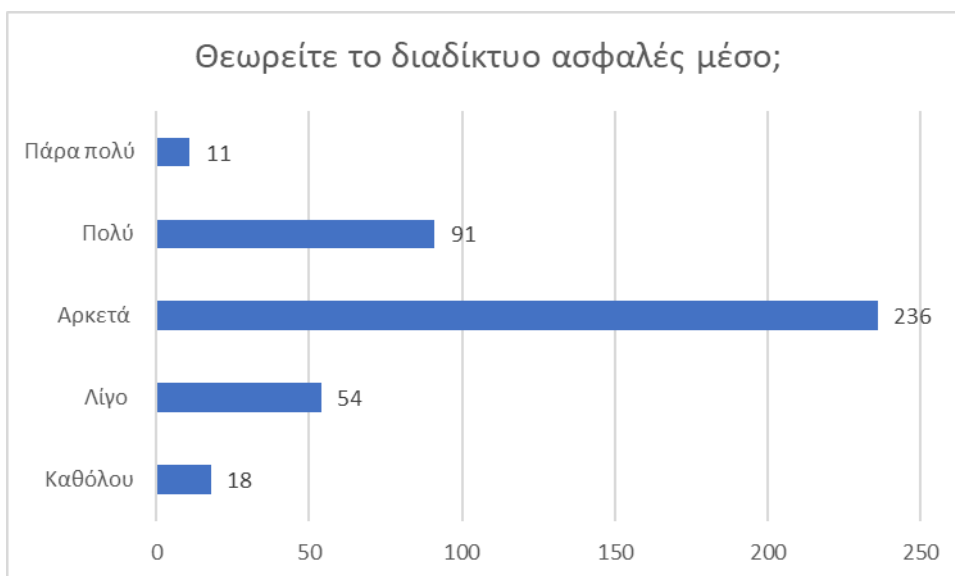
Στο γράφημα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «χρησιμοποιείτε γενικά το διαδίκτυο για την εύρεση πληροφοριών;».



Γράφημα 7: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «χρησιμοποιείτε γενικά το διαδίκτυο για την εύρεση πληροφοριών»

Στην ερώτηση «θεωρείται το διαδίκτυο ασφαλές μέσο», το 4% (18 άτομα) απάντησε καθόλου, το 13% (54 άτομα) απάντησε λίγο, το 58% (236 άτομα) απάντησε αρκετά, το 22% (91 άτομα) απάντησε πολύ και το 3% (11 άτομα) απάντησε πάρα πολύ.

Στο παρακάτω γράφημα παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «θεωρείται το διαδίκτυο ασφαλές μέσο;».

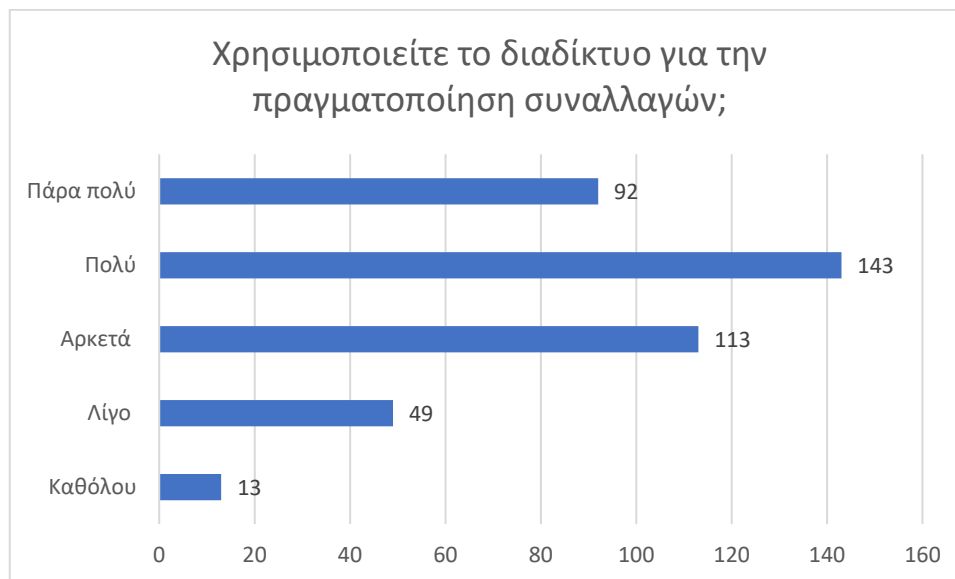


Γράφημα 8: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «θεωρείται το διαδίκτυο ασφαλές μέσο;»

Αναφορικά με το εάν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για την πραγματοποίηση συναλλαγών, το 3% (13 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησε ότι δεν χρησιμοποιεί καθόλου το διαδίκτυο για την πραγματοποίηση συναλλαγών, το 12% (49 άτομα) απάντησε

ότι χρησιμοποιεί λίγο το διαδίκτυο για την πραγματοποίηση συναλλαγών και το 28%(113 άτομα) απάντησε ότι χρησιμοποιεί το διαδίκτυο αρκετά για να πραγματοποιήσει συναλλαγές. Το 35% (143 άτομα) απάντησε ότι χρησιμοποιεί το διαδίκτυο πολύ για να πραγματοποιήσει συναλλαγές και το 22% (92 άτομα) απάντησε ότι χρησιμοποιεί το διαδίκτυο πάρα πολύ για την πραγματοποίηση συναλλαγών.

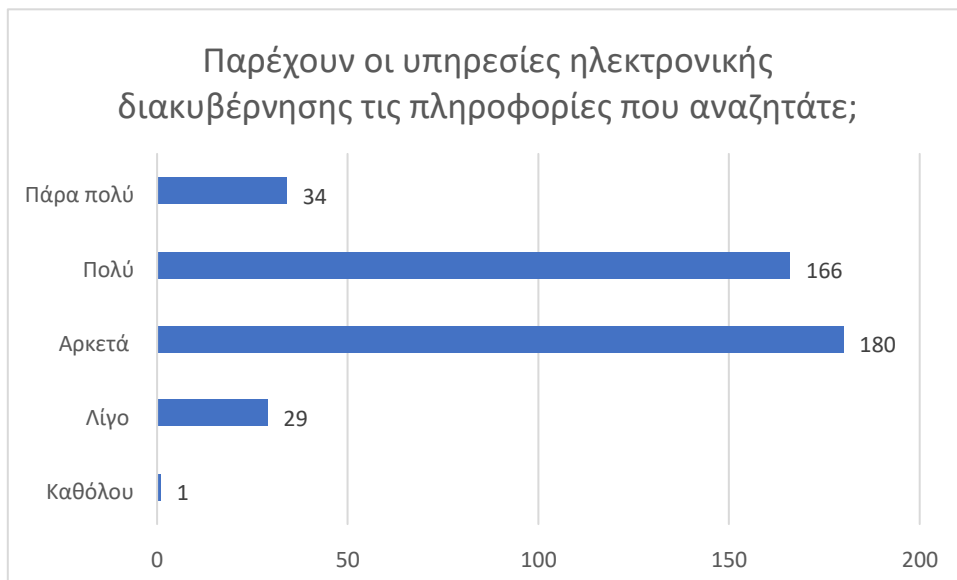
Στο παρακάτω γράφημα παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για την πραγματοποίηση συναλλαγών;».



Γράφημα 9: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για την πραγματοποίηση συναλλαγών;»

Σχετικά με το εάν θεωρούν οι συμμετέχοντες στην έρευνα ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν τις πληροφορίες που αναζητούν, ένας απάντησε καθόλου, το 7% (29 άτομα) απάντησε λίγο, το 44% (180 άτομα) απάντησε αρκετά, το 40% (166 άτομα) απάντησε πολύ και το 8% (34 άτομα) απάντησε πάρα πολύ.

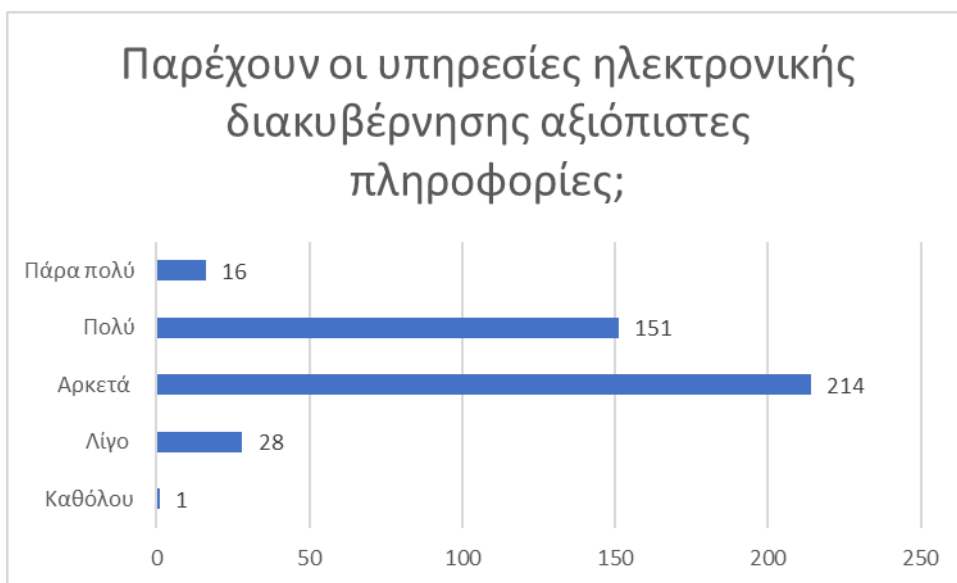
Στο παρακάτω γράφημα παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τις πληροφορίες που αναζητάτε;».



Γράφημα 10: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τις πληροφορίες που αναζητάτε;»

Αναφορικά με το εάν παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αξιόπιστες πληροφορίες, ένας απάντησε καθόλου, το 7% (28 άτομα) απάντησε λίγο, το 52% (214 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησε αρκετά, το 37% (151 άτομα) όσων πήραν μέρος στην έρευνα απάντησε πολύ και, τέλος, το 4% (16 άτομα) απάντησε πάρα πολύ.

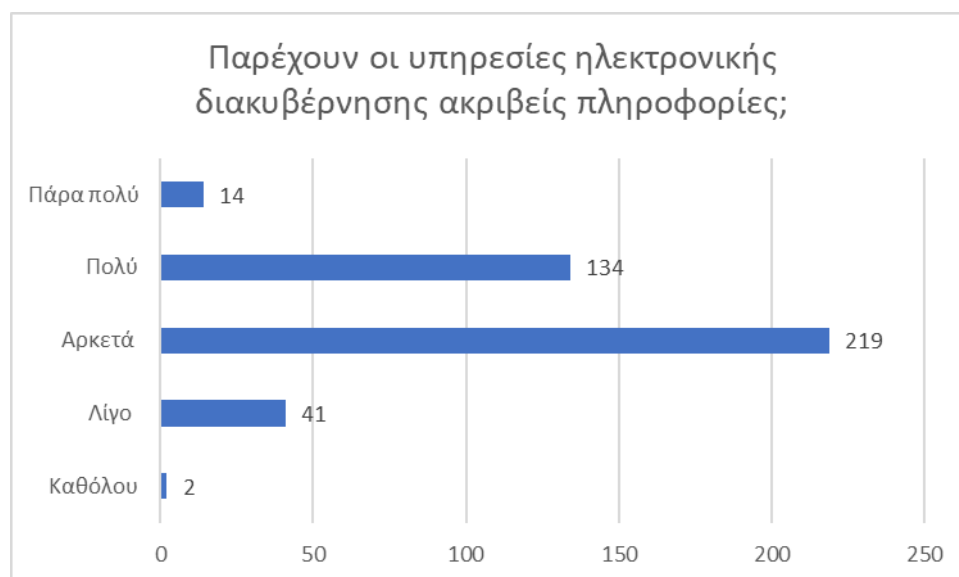
Στο γράφημα που ακολουθεί παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αξιόπιστες πληροφορίες;».



Γράφημα 11: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση στην ερώτηση «παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αξιόπιστες πληροφορίες;»

Σχετικά με το εάν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν ακριβείς πληροφορίες, 2 συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν καθόλου, το 10% (41 άτομα) απάντησαν λίγο, το 53% των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν αρκετά, το 33% (134 άτομα) απάντησαν πολύ και το 3% (14 άτομα) απάντησαν πάρα πολύ.

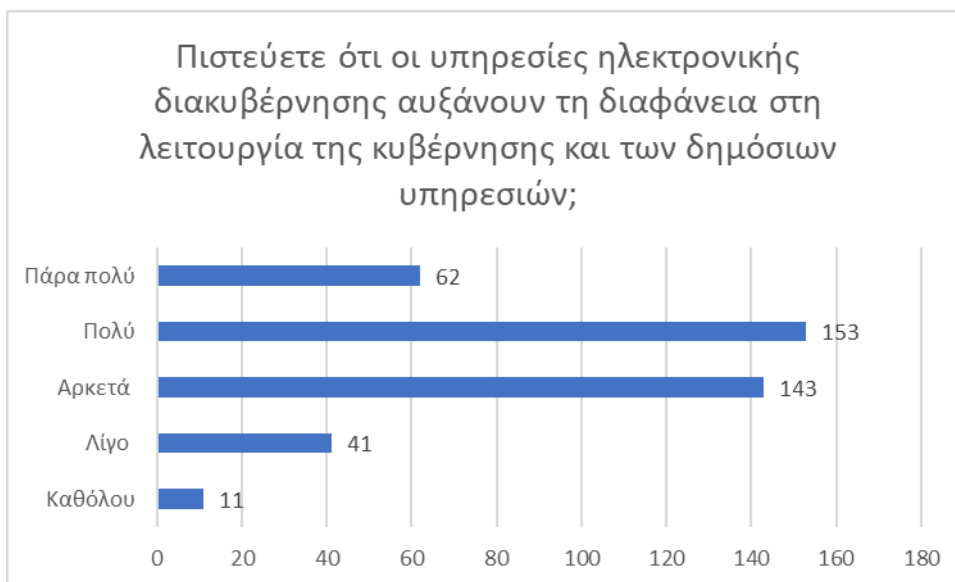
Στο γράφημα που ακολουθεί παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ακριβείς πληροφορίες;».



Γράφημα 12: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ακριβείς πληροφορίες;»

Στην ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών», το 3% (11 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν καθόλου, το 10% (41 άτομα) απάντησαν λίγο, το 35% (143 άτομα) όσων πήραν μέρος στην έρευνα απάντησαν αρκετά, το 37% (153 άτομα) απάντησαν πολύ και, τέλος, το 15% (62 άτομα) απάντησαν πάρα πολύ.

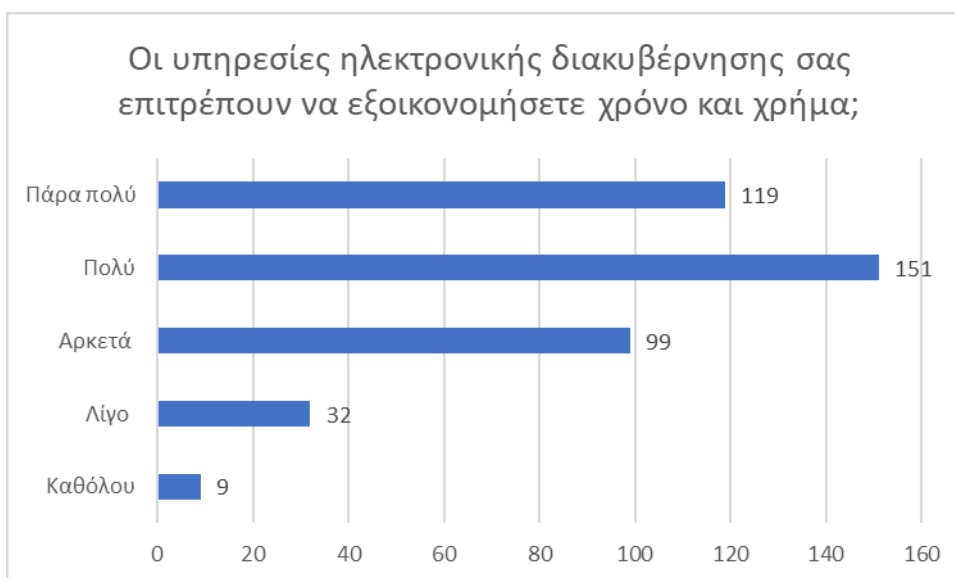
Στο γράφημα που ακολουθεί παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών;».



Γράφημα 13: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών;»

Στην ερώτηση εάν «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα», το 2% (9 άτομα) απάντησαν καθόλου, το 8% (32 άτομα) απάντησαν αρκετά, το 24% (99 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν αρκετά, το 37% (151 άτομα) απάντησαν πολύ και το 29% (119 άτομα) απάντησαν πάρα πολύ στην αντίστοιχη ερώτηση.

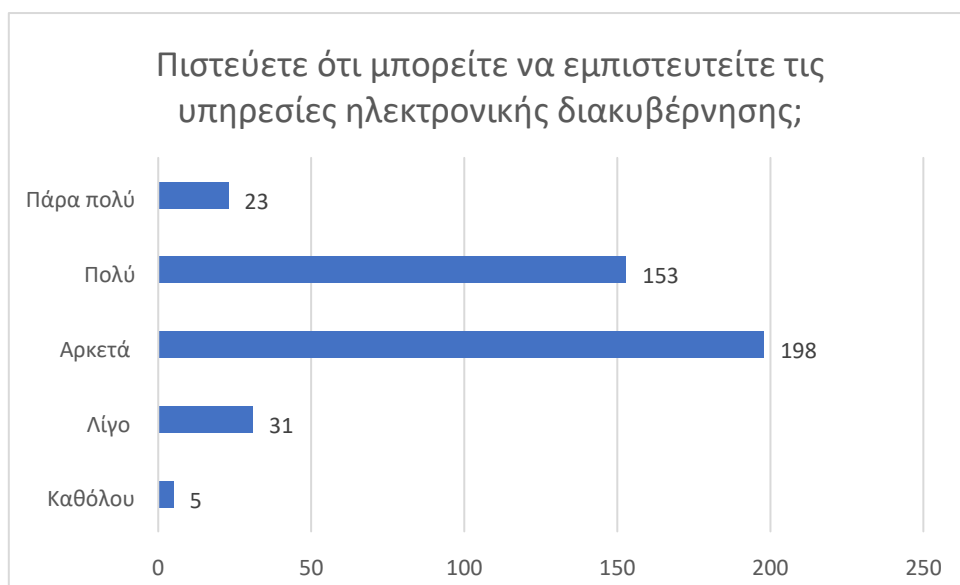
Στο γράφημα που ακολουθεί παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;».



Γράφημα 14: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Στην ερώτηση «πιστεύετε ότι μπορείτε να εμπιστευτείτε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης», το 1% των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν καθόλου, το 8% (31 άτομα) απάντησαν λίγο, το 48% (198 άτομα) απάντησαν αρκετά, το 37% (153 άτομα) όσων πήραν μέρος στην έρευνα απάντησαν πολύ και το 6% (23 άτομα) απάντησαν πάρα πολύ.

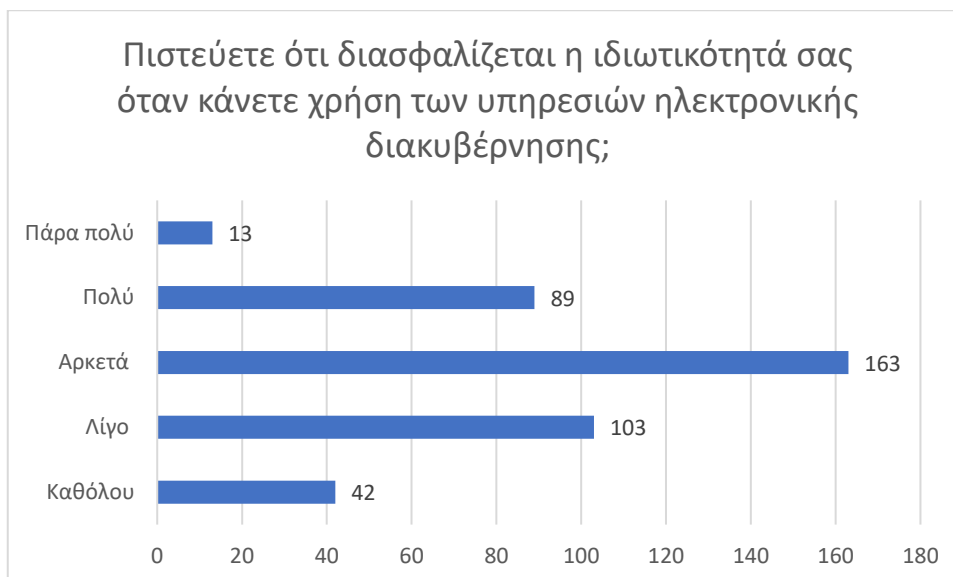
Στο γράφημα που ακολουθεί παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πιστεύετε ότι μπορείτε να εμπιστευτείτε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».



Γράφημα 15: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πιστεύετε ότι μπορείτε να εμπιστευτείτε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Αναφορικά με το εάν πιστεύουν ότι διασφαλίζεται η ιδιωτικότητά τους όταν κάνουν χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 10% (42 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν καθόλου, το 25% (103 άτομα) απάντησαν λίγο, το 40% (163 άτομα) όσων πήραν μέρος στην έρευνα απάντησαν αρκετά, το 22% (89 άτομα) απάντησαν πολύ και το 3 % (13 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν πάρα πολύ.

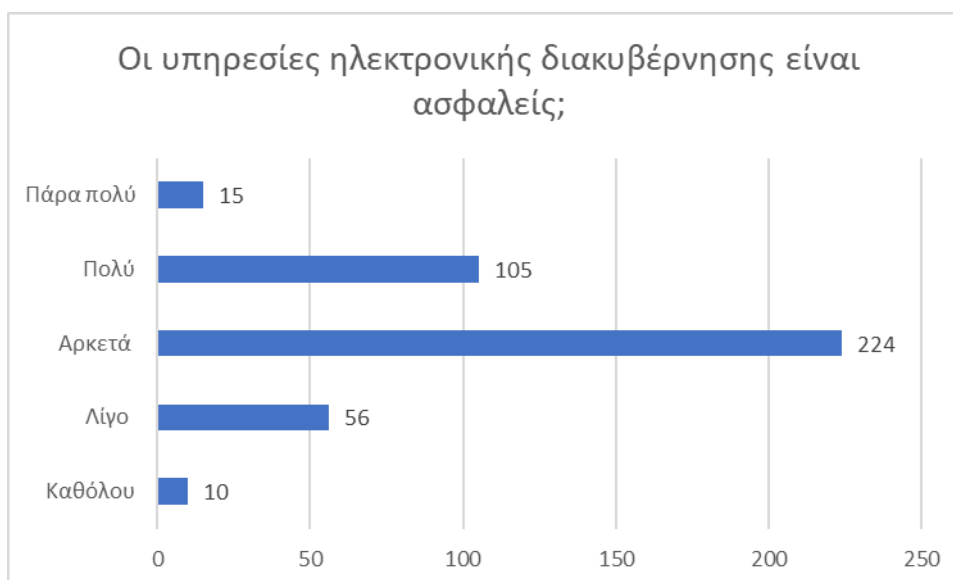
Στο γράφημα που ακολουθεί παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πιστεύετε ότι διασφαλίζεται η ιδιωτικότητά σας όταν κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»



Γράφημα 16: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πιστεύετε ότι διασφαλίζεται η ιδιωτικότητά σας όταν κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Ως προς το εάν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ασφαλείς, το 2% (10 άτομα) απάντησαν καθόλου, το 14% (56 άτομα) απάντησαν λίγο, το 55% (224 άτομα) των ατόμων που πήραν μέρος στην έρευνα απάντησαν αρκετά, το 26% (105 άτομα) απάντησαν πολύ και το 4% (15 άτομα) απάντησαν πάρα πολύ.

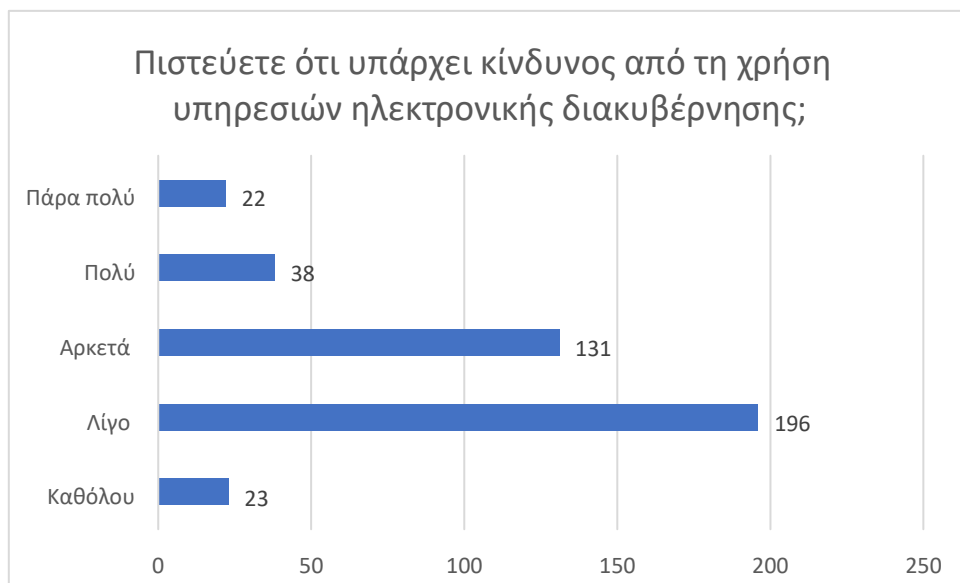
Στο παρακάτω γράφημα παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ασφαλείς;»



Γράφημα 17: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ασφαλείς;»

Στην ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης», το 6% (23 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν καθόλου, το 48% (196 άτομα) απάντησαν λίγο, το 32% (131 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν αρκετά, το 9% (32 άτομα) απάντησαν πολύ και το 5% όσων πήραν μέρος στην έρευνα απάντησαν πάρα πολύ.

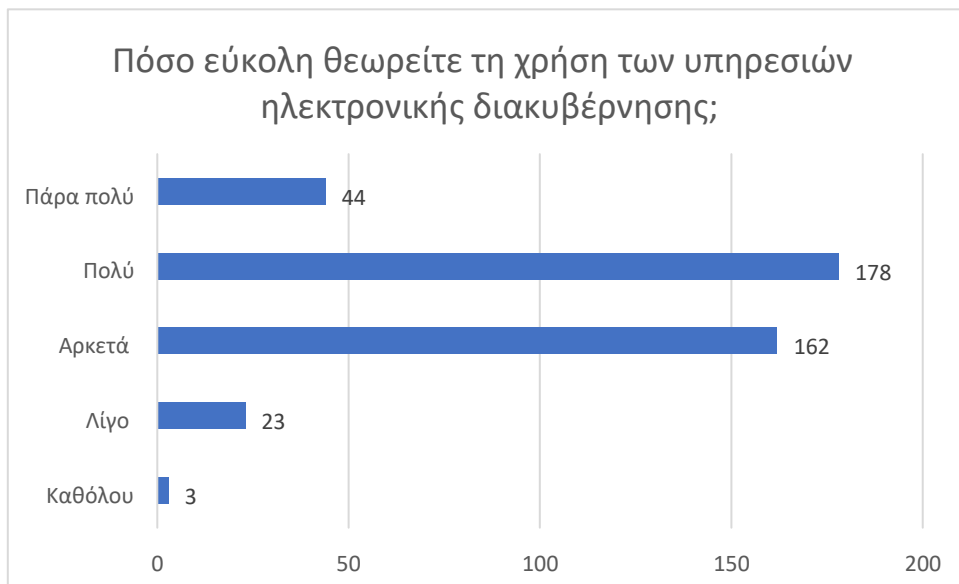
Στο παρακάτω γράφημα παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»



Γράφημα 18: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Σχετικά με το πόσο εύκολη θεωρούν τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 1% (3 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν καθόλου, το 6% (23 άτομα) απάντησαν λίγο, το 40% (162 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν αρκετά, το 43% (178 άτομα) απάντησαν πολύ και το 11% όσων πήραν μέρος στην έρευνα απάντησαν πάρα πολύ.

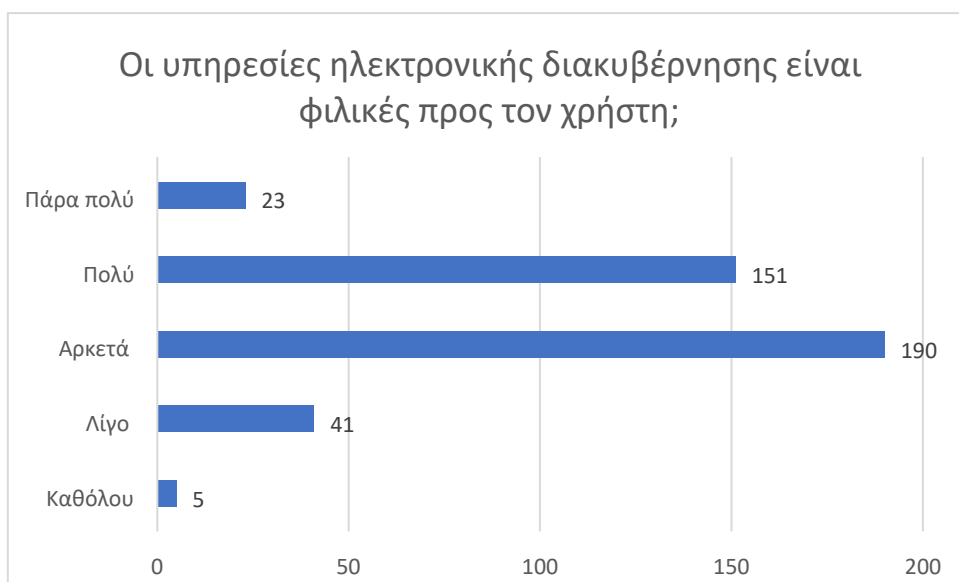
Στο παρακάτω γράφημα παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο εύκολη θεωρείτε τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»



Γράφημα 19: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο εύκολη θεωρείτε τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Αναφορικά με το εάν θεωρούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης φιλικές προς τον χρήστη, μόλις το 1% των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησε καθόλου, το 10% απάντησε λίγο, το 46% όσων πήραν μέρος στην έρευνα απάντησε αρκετά, το 37% απάντησε πολύ και το 6% των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησε πάρα πολύ.

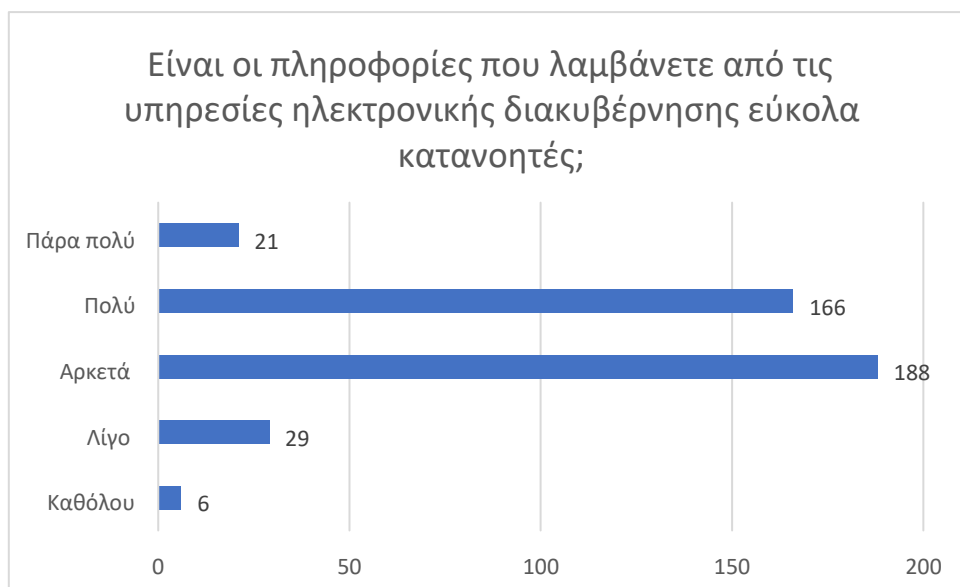
Στο παρακάτω γράφημα παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι φιλικές προς τον χρήστη;»



Γράφημα 20: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι φιλικές προς τον χρήστη;»

Στην ερώτηση «είναι οι πληροφορίες που λαμβάνετε από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εύκολα κατανοητές» το 1% (6 άτομα) όσων πήραν μέρος στην έρευνα απάντησαν καθόλου, το 7% (29 άτομα) απάντησαν λίγο, το 46% (188 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν αρκετά, το 40% (166 άτομα) απάντησαν πολύ και το 5% (21 άτομα) όσων πήραν μέρος στην έρευνα απάντησαν πάρα πολύ.

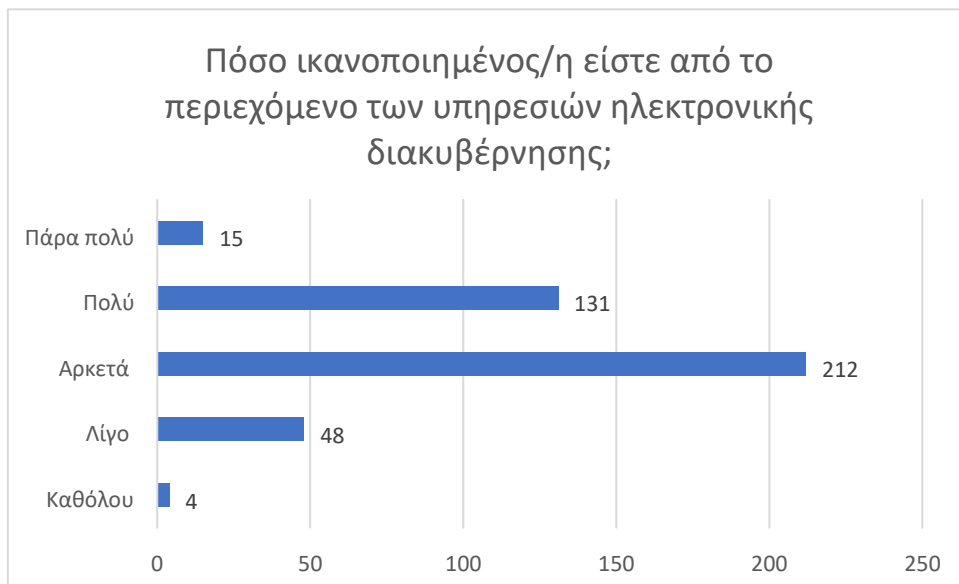
Στο γράφημα που ακολουθεί παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «είναι οι πληροφορίες που λαμβάνετε από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εύκολα κατανοητές;».



Γράφημα 21: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «είναι οι πληροφορίες που λαμβάνετε από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εύκολα κατανοητές;»

Αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι από το περιεχόμενο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 1% (4 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν καθόλου, το 12% (48 άτομα) απάντησαν λίγο, το 52% (212 άτομα) όσων πήραν μέρος στην έρευνα απάντησαν αρκετά, το 32% (131 άτομα) απάντησαν πολύ και το 4% (15 άτομα) απάντησαν πάρα πολύ.

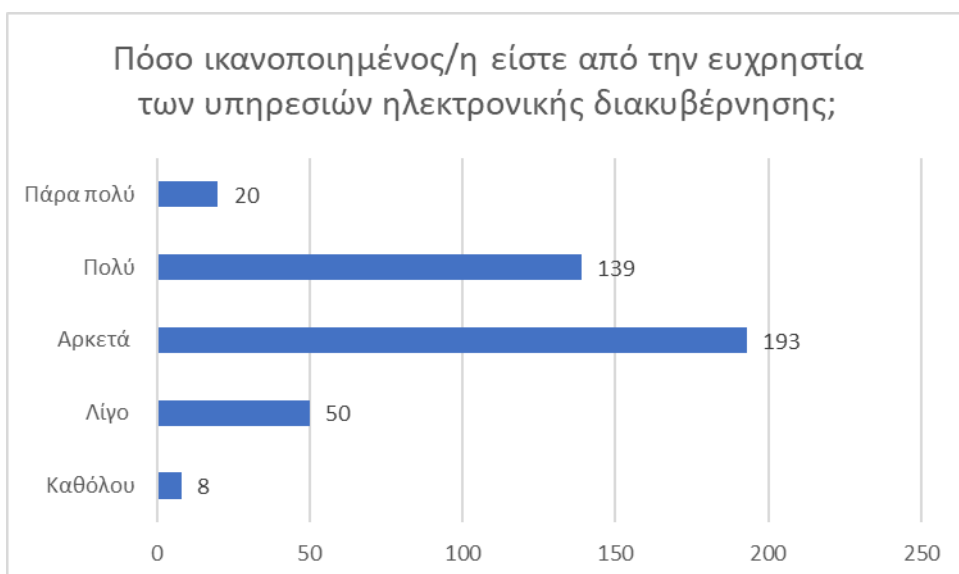
Στο γράφημα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το περιεχόμενο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».



Γράφημα 22.: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το περιεχόμενο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Αναφορικά με την ικανοποίηση από την ευχρηστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 2% (8 άτομα) όσων πήραν μέρος στην έρευνα απάντησαν καθόλου, το 12% (50 άτομα) απάντησαν λίγο, το 47% (193 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν αρκετά, το 34% (139 άτομα) απάντησαν πολύ και το 5% (20 άτομα) απάντησαν πάρα πολύ.

Στο γράφημα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το περιεχόμενο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».



Γράφημα 23: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευχρηστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Ως προς την ικανοποίηση από την ταχύτητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 2% (8 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν καθόλου, το 15% (63 άτομα) απάντησαν λίγο, το 43% (178 άτομα) απάντησαν αρκετά, το 34% (139 άτομα) απάντησαν πολύ και το 5% (22 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν πάρα πολύ.

Στο γράφημα που ακολουθεί παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».



Γράφημα 24: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ασφάλεια των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης», το 2% (8 άτομα) απάντησαν καθόλου, το 14% (58 άτομα) απάντησαν λίγο, το 58% (238 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν αρκετά, το 24% (97 άτομα) απάντησαν πολύ και ένα επιπλέον 2% (9 άτομα) όσων πήραν μέρος στην έρευνα απάντησαν πάρα πολύ.

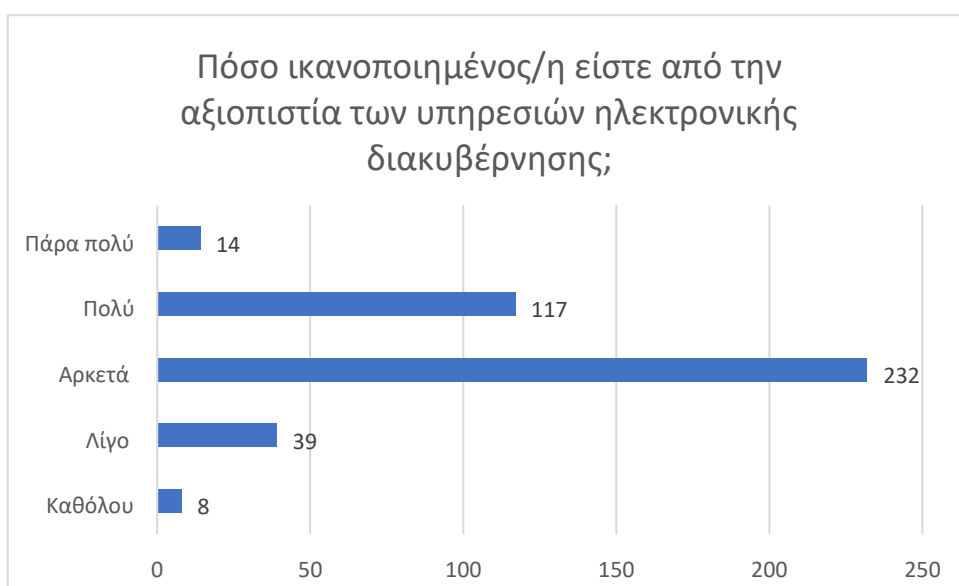
Στο γράφημα που ακολουθεί παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ασφάλεια των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».



Γράφημα 25: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ασφάλεια των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Όσον αφορά την ικανοποίηση από την αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 2% (8 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν καθόλου, το 10% (39 άτομα) απάντησαν λίγο, το 57% (232 άτομα) απάντησαν αρκετά, το 29% (117 άτομα) απάντησαν πολύ και το 3% (14 άτομα) όσων πήραν μέρος στην έρευνα απάντησαν πάρα πολύ.

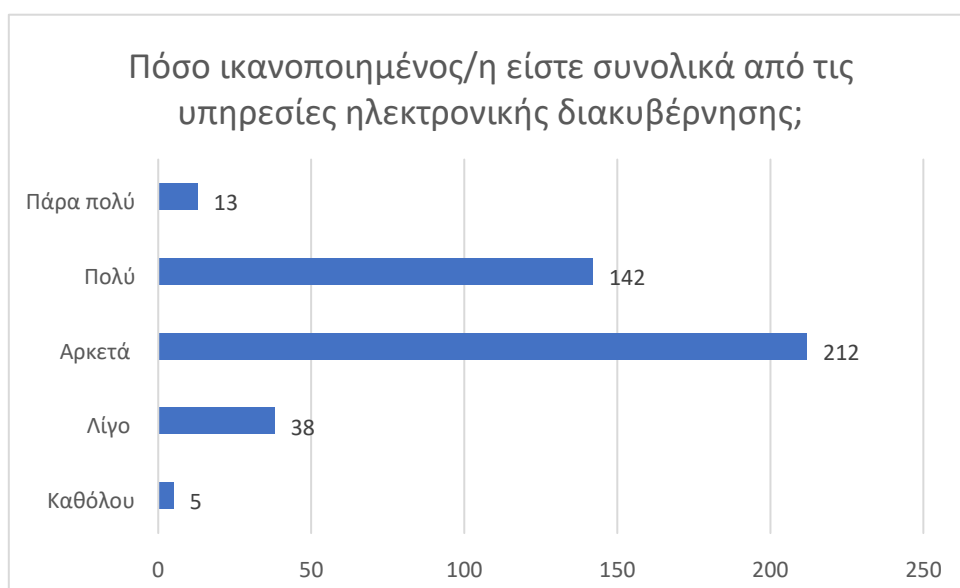
Στο γράφημα που ακολουθεί παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».



Γράφημα 26: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αξιολογία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 1% (5 άτομα) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν καθόλου, το 9% (38 άτομα) απάντησαν λίγο, το 52% (212 άτομα) απάντησαν αρκετά, το 35% (142 άτομα) απάντησαν πολύ και το 3% (13 άτομα) απάντησαν πάρα πολύ.

Στο γράφημα που ακολουθεί παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».



Γράφημα 27: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Αναφορικά με το εάν χρησιμοποιούν ή σκοπεύουν να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 1% (5 άτομα) όσων πήραν μέρος στην έρευνα απάντησαν καθόλου, το 32% (130 άτομα) απάντησαν λίγο, το 44% (182 άτομα) απάντησαν αρκετές από τις υπηρεσίες, το 22% (89 άτομα) απάντησαν όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες και το 1% (4 άτομα) απάντησαν ότι σκοπεύουν να χρησιμοποιήσει μία συγκεκριμένη υπηρεσία.

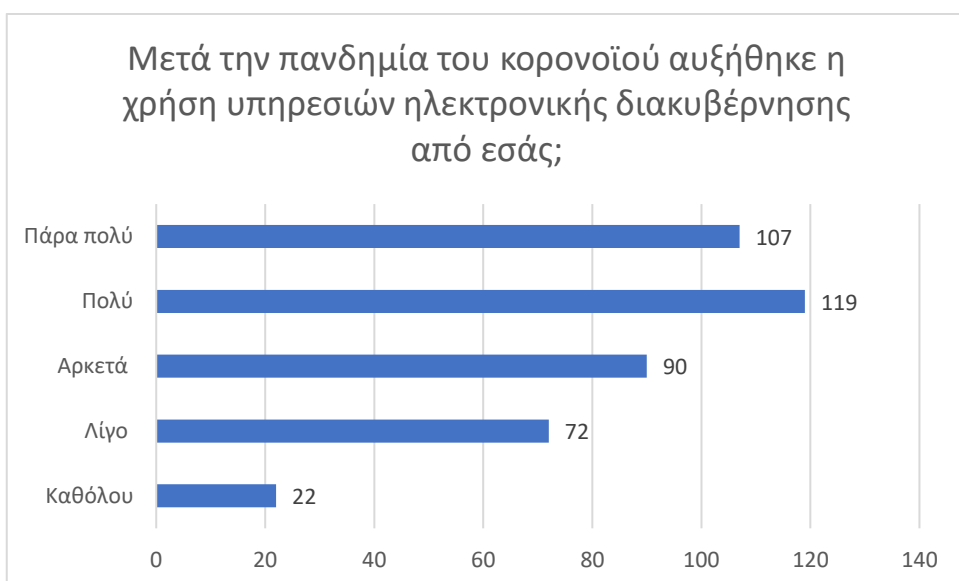
Στο γράφημα που ακολουθεί παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «χρησιμοποιείτε ή σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;».



Γράφημα 28: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «χρησιμοποιείτε ή σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Όσον αφορά το εάν μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους συμμετέχοντες στην έρευνα, το 5% (22 άτομα) απάντησαν καθόλου, το 18% (72 άτομα) απάντησαν λίγο, το 22% (90 άτομα) απάντησαν αρκετά, το 29% (119 άτομα) απάντησαν πολύ και το 26% (107 άτομα) απάντησαν πάρα πολύ.

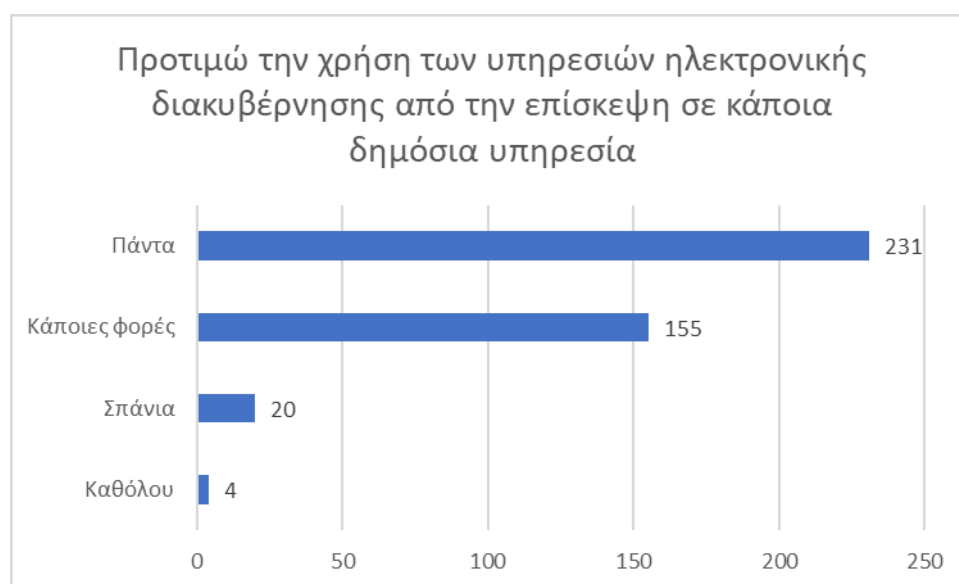
Στο γράφημα που ακολουθεί παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση στην ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;».



Γράφημα 29: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση στην ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;

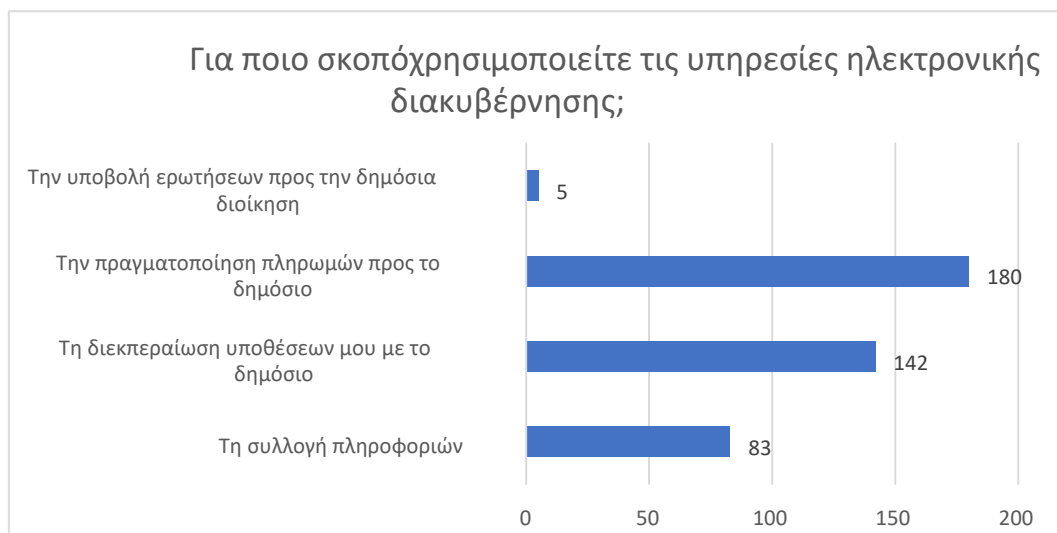
Αναφορικά με το εάν προτιμούν τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία, το 1% (4 άτομα) όσων πήραν μέρος στην έρευνα απάντησαν καθόλου, το 5% (20 άτομα) απάντησαν σπάνια, το 38% (155 άτομα) απάντησαν κάποιες φορές και το 56% (231 άτομα) απάντησαν πάντα.

Στο παρακάτω γράφημα παρατίθεται η κατανομή των απαντήσεων στην δήλωση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία».



Γράφημα 30: Κατανομή των απαντήσεων στην δήλωση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Στο γράφημα που ακολουθεί παρατίθενται οι απαντήσεις στην ερώτηση αναφορικά με τους λόγους για τους οποίους οι συμμετέχοντες στην έρευνα κάνουν χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.



Γράφημα 31: Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «για ποιο σκοπό χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Όπως φαίνεται στο παραπάνω γράφημα, το 20% (83 άτομα) ανέφεραν πως χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τη συλλογή πληροφοριών, το 35% (142 άτομα) για τη διεκπεραίωση υποθέσεων τους με το δημόσιο, το 44% (180 άτομα) για την πραγματοποίηση πληρωμών προς το δημόσιο και, τέλος, το 1% (5 άτομα) για την υποβολή ερωτήσεων προς τη δημόσια διοίκηση.

3.3.3 Διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών

Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκαν στατιστικοί έλεγχοι για τη διερεύνηση σχέσεων μεταξύ συγκεκριμένων μεταβλητών, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν η στάση των πολιτών διαφέρει ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους και την κοινωνική ομάδα στην οποία ανήκουν. Ερευνήθηκε το εάν σχετίζονται τα κοινωνικά χαρακτηριστικά των πολιτών με τις απαντήσεις τους στις ερωτήσεις «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;», «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;», «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;», «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;», «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;» και «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία».

3.3.3.1 Έλεγχοι για το φύλο

Στον παρακάτω πίνακα παρατίθενται οι p-τιμές των ελέγχων X τετραγώνου του Pearson του φύλου με τις υπό εξέταση ερωτήσεις.

Πίνακας 3. P-τιμές των ελέγχων X τετραγώνου του Pearson του φύλου με τις υπό εξέταση μεταβλητές

Φύλο	
	p-τιμή
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	0,537
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	0,337
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	0,084
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	0,550
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	0,459
Προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	0,364

Με βάση τα αποτελέσματα των ελέγχων δεν μπορεί να απορριφθεί η υπόθεση ανεξαρτησίας των μεταβλητών για καμία μεταβλητή σε επίπεδο σημαντικότητας 5%, συνεπώς η στάση των πολιτών ως προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν διαφέρει ανάλογα με το φύλο.

3.3.3.2 Έλεγχοι για την ηλικία

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των ελέγχων X τετραγώνου του Pearson της ηλικίας με τις υπό εξέταση ερωτήσεις.

Πίνακας 4. P-τιμές των ελέγχων χ^2 τετραγώνου του Pearson της ηλικίας με τις υπό εξέταση μεταβλητές

Ηλικία	
	p-τιμή
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	0,004
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	0,295
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	0,199
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	0,126
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	0,306
Προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	0,450

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ελέγχων, μόνο για την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;» μπορεί να απορριφθεί η υπόθεση ανεξαρτησίας των μεταβλητών σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Όμως, παρά τα αποτελέσματα του συνολικού ελέγχου, η εξέταση των σχέσεων μεταξύ των διαφόρων κατηγοριών τιμών των μεταβλητών ανά ζεύγη με τη χρήση της διόρθωσης του Bonferroni, που παρουσιάζεται στον πίνακα παρακάτω, δεν καταδεικνύει την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των διαφόρων κατηγοριών. Κατά συνέπεια, δεν διαπιστώνεται η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών ούτε ως προς τη συμβολή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης

και των δημοσίων υπηρεσιών ανάλογα με την ηλικία. Συμπεραίνεται ότι η στάση των πολιτών ως προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν διαφέρει ανάλογα με την ηλικία.

Πίνακας 5. Έλεγχος ανά ζεύγη μεταξύ της ηλικίας και της ερώτησης «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Comparisons of Column Proportions^a

	Ποια είναι η ηλικία σας;				
	18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;					
Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ					

Results are based on two-sided tests with significance level 0.05. For each significant pair, the key of the category with the smaller column proportion appears under the category with the larger column proportion.

a. Tests are adjusted for all pairwise comparisons within a row of each innermost subtable using the Bonferroni correction.

3.3.3.3 Έλεγχοι για το μορφωτικό επίπεδο

Στον παρακάτω πίνακα παρατίθενται οι p-τιμές των ελέγχων X τετραγώνου του Pearson του μορφωτικού επιπέδου με τις υπό εξέταση ερωτήσεις.

Πίνακας 6. P-τιμές των ελέγχων X τετραγώνου του Pearson του μορφωτικού επιπέδου με τις υπό εξέταση μεταβλητές

Μορφωτικό επίπεδο	
	p-τιμή
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών;	0,032
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	0,049
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	0,169
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	0,870
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	0,723
Προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	0,092

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ελέγχων, διαπιστώνεται η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο για την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών;» και την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;».

Από την εξέταση των σχέσεων μεταξύ των διαφόρων κατηγοριών τιμών των μεταβλητών ανά ζεύγη με την χρήση της διόρθωσης του Bonferroni, που παρουσιάζεται στον πίνακα παρακάτω, προκύπτει ότι λιγότεροι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου θεωρούν ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν συμβάλλουν καθόλου στην αύξηση της διαφάνειας στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών συγκριτικά με τους αποφοίτους λυκείου και τους αποφοίτους ΙΕΚ/μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Πίνακας 7. Έλεγχος ανά ζεύγη μεταξύ του μορφωτικού επιπέδου και της ερώτησης «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών;»

Comparisons of Column Proportions^a					
		Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (σημειώστε το υψηλότερο επίπεδο; που έχετε)			
		Λύκειο	ΙΕΚ/Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	ΑΕΙ/ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό
		(A)	(B)	(C)	(D)
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	Καθόλου	D	D		
	Λίγο				
	Αρκετά				
	Πολύ				
	Πάρα πολύ				
Results are based on two-sided tests. For each significant pair, the key of the category with the smaller column proportion appears in the category with the larger column proportion. Significance level for upper case letters (A, B, C): .05					
a. Tests are adjusted for all pairwise comparisons within a row of each innermost subtable using the Bonferroni correction.					

Στην περίπτωση της ερώτησης «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;», όμως, η εξέταση των σχέσεων μεταξύ των διαφόρων κατηγοριών τιμών των μεταβλητών ανά ζεύγη με την χρήση της διόρθωσης του Bonferroni, που παρουσιάζεται στον πίνακα παρακάτω, δεν καταδεικνύει την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των διαφόρων κατηγοριών. Κατά συνέπεια, δεν μπορούμε να διαπιστώσουμε την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών ούτε ως προς το εάν πολίτες θεωρούν ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τους επιτρέπουν να εξοικονομούν χρόνο και χρήμα ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

Πίνακας 8. Έλεγχος ανά ζεύγη μεταξύ του μορφωτικού επιπέδου και της ερώτησης «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομείτε χρόνο και χρήμα;»

Comparisons of Column Proportions^b

	Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (σημειώστε το υψηλότερο επίπεδο; που έχετε)			
		ΙΕΚ/Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	ΑΕΙ/ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό
	Δύκειο	(B)	(C)	(D)
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής Καθόλου διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ	^a		

Results are based on two-sided tests with significance level 0.05. For each significant pair, the key of the category with the smaller column proportion appears under the category with the larger column proportion.

a. This category is not used in comparisons because its column proportion is equal to zero or one.

b. Tests are adjusted for all pairwise comparisons within a row of each innermost subtable using the Bonferroni correction.

3.3.3.4 Έλεγχοι για το ετήσιο εισόδημα

Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των ελέγχων Χ τετραγώνου του Pearson του ετήσιου εισοδήματος με τις υπό εξέταση ερωτήσεις.

Πίνακας 9. Ρ-τιμές των ελέγχων Χ τετραγώνου του Pearson του ετήσιου εισοδήματος με τις υπό εξέταση μεταβλητές

Ετήσιο εισόδημα	
	ρ-τιμή
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	0,010
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	0,013
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	0,504
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	0,701
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	0,120
Προτιμά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	0,506

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ελέγχων, διαπιστώνεται η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών με βάση το ετήσιο εισόδημα για την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;» καθώς και την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;».

Η εξέταση των σχέσεων μεταξύ των διαφόρων κατηγοριών τιμών των μεταβλητών ανά ζεύγη με την εφαρμογή της διόρθωσης του Bonferroni, που παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα, καταδεικνύει ότι λιγότεροι πολίτες με ετήσιο εισόδημα μεταξύ 0 και 10.000 ευρώ πιστεύουν ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών συγκριτικά με τους πολίτες με εισόδημα μεταξύ 15.001 και 20.000 ευρώ.

Πίνακας 10. Έλεγχος ανά ζεύγη μεταξύ του ετήσιου εισοδήματος και της ερώτησης «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Comparisons of Column Proportions^b

	Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας;				
	0 – 10.000 ευρώ	10.001 – 15.000 ευρώ	15.001 – 20.000 ευρώ	20.001 – 30.000 ευρώ	πάνω από 30.000 ευρώ
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ		A		^a

Results are based on two-sided tests with significance level 0.05. For each significant pair, the key of the category with the smaller column proportion appears under the category with the larger column proportion.

a. This category is not used in comparisons because its column proportion is equal to zero or one.

b. Tests are adjusted for all pairwise comparisons within a row of each innermost subtable using the Bonferroni correction.

Για την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;», όμως, η εξέταση των σχέσεων μεταξύ των διαφόρων κατηγοριών τιμών της μεταβλητής ανά ζεύγη με τη χρήση της διόρθωσης του Bonferroni, που παρουσιάζεται στον πίνακα παρακάτω, δεν καταδεικνύει την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των διαφόρων κατηγοριών. Κατά συνέπεια, δεν μπορούμε να διαπιστώσουμε την ύπαρξη διαφορών μεταξύ των απόψεων των πολιτών ως προς το εάν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτρέπουν στους πολίτες να εξοικονομήσουν χρόνο και χρήμα ανάλογα με το ετήσιο εισόδημα.

Πίνακας 11. Έλεγχος ανά ζεύγη μεταξύ του ετήσιου εισοδήματος και της ερώτησης «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήτε χρόνο και χρήμα;»

Comparisons of Column Proportions^b

		Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας;				
		0 – 10.000 ευρώ	10.001 – 15.000 ευρώ	15.001 – 20.000 ευρώ	20.001 – 30.000 ευρώ	πάνω από 30.000 ευρώ
		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	Καθόλου			^a	^a	^a
	Λίγο			^a		
	Αρκετά					
	Πολύ					
	Πάρα πολύ					

Results are based on two-sided tests with significance level 0.05. For each significant pair, the key of the category with the smaller column proportion appears under the category with the larger column proportion.

- a. This category is not used in comparisons because its column proportion is equal to zero or one.
- b. Tests are adjusted for all pairwise comparisons within a row of each innermost subtable using the Bonferroni correction.

3.3.3.5 Έλεγχοι για την επαγγελματική ιδιότητα

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των ελέγχων Χ τετραγώνου του Pearson της επαγγελματικής ιδιότητας με τις υπό εξέταση ερωτήσεις.

Πίνακας 12. Ρ-τιμές των ελέγχων Χ τετραγώνου του Pearson της επαγγελματικής ιδιότητας με τις υπό εξέταση μεταβλητές

Επαγγελματική ιδιότητα	
	p-τιμή
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	0,033
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	0,022
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	0,798
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	0,832
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	0,387
Προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	0,235

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ελέγχων, διαπιστώνεται η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών ανάλογα με την επαγγελματική ιδιότητα για την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;» καθώς και για την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;».

Η εξέταση των σχέσεων μεταξύ των διαφόρων κατηγοριών τιμών των μεταβλητών ανά ζεύγη με την εφαρμογή της διόρθωσης του Bonferroni, που παρουσιάζονται στους πίνακες που ακολουθούν, καταδεικνύει ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι θεωρούν σε μικρότερο βαθμό ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλουν λίγο στην αύξηση της διαφάνειας στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών συγκριτικά με τους φοιτητές.

Οι ελεύθεροι επαγγελματίες, αντίστοιχα, θεωρούν σε μικρότερο βαθμό ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλουν αρκετά στην αύξηση της διαφάνειας στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών συγκριτικά με τους ανέργους.

Πίνακας 13. Έλεγχος ανά ζεύγη της επαγγελματικής ιδιότητας και της ερώτησης «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών;»

Comparisons of Column Proportions^b

		Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;				
		Ανεργος	Φοιτητής	Ιδιωτικός υπάλληλος	Δημόσιος υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας
		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών;	Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ	E	D			a

Results are based on two-sided tests with significance level 0.05. For each significant pair, the key of the category with the smaller column proportion appears under the category with the larger column proportion.

a. This category is not used in comparisons because its column proportion is equal to zero or one.

b. Tests are adjusted for all pairwise comparisons within a row of each innermost subtable using the Bonferroni correction.

Ακόμη, διαπιστώνεται ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι θεωρούν σε μικρότερο βαθμό ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν επιτρέπουν καθόλου στους πολίτες να εξοικονομούν χρόνο και χρήμα συγκριτικά με τους ανέργους.

Πίνακας 14. Έλεγχος ανά ζεύγη της επαγγελματικής ιδιότητας και της ερώτησης «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομείτε χρόνο και χρήμα;»

Comparisons of Column Proportions^b

		Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;				
		Ανεργος	Φοιτητής	Ιδιωτικός υπάλληλος	Δημόσιος υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας
		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ	D	a			a

Results are based on two-sided tests with significance level 0.05. For each significant pair, the key of the category with the smaller column proportion appears under the category with the larger column proportion.

a. This category is not used in comparisons because its column proportion is equal to zero or one.

b. Tests are adjusted for all pairwise comparisons within a row of each innermost subtable using the Bonferroni correction.

3.3.3.3 Έλεγχοι για τα έτη χρήσης του διαδικτύου

Για τα έτη χρήσης του διαδικτύου, οι έλεγχοι Χ τετραγώνου του Pearson με τις υπό εξέταση ερωτήσεις παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 15. P-τιμές των ελέγχων Χ τετραγώνου του Pearson του μορφωτικού επιπέδου με τις υπό εξέταση μεταβλητές

Έτη χρήσης του διαδικτύου	
	p-τιμή
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	0,330
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	0,121
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	0,053
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	0,885
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	0,077
Προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	0,045

Βάσει των αποτελεσμάτων των ελέγχων διαπιστώνεται η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών ανάλογα με τα έτη χρήσης του διαδικτύου για την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία».

Η εξέταση των σχέσεων μεταξύ των διαφόρων κατηγοριών τιμών των μεταβλητών ανά ζεύγη με την εφαρμογή της διόρθωσης του Bonferroni, που παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί, καταδεικνύει ότι λιγότεροι πολίτες που κάνουν χρήση του διαδικτύου για πάνω από 10 χρόνια προτιμούν να χρησιμοποιούν σπάνια τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έναντι της φυσικής τους παρουσίας σε μία δημόσια υπηρεσία συγκριτικά με τους πολίτες που κάνουν χρήση του διαδικτύου για 6 με 8 χρόνια. Επίσης, λιγότεροι πολίτες που κάνουν χρήση του διαδικτύου για 9 με 10 χρόνια επιλέγουν πάντα τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έναντι της φυσικής τους παρουσίας σε μία δημόσια υπηρεσία συγκριτικά με όσους κάνουν χρήση του διαδικτύου για πάνω από 10 χρόνια.

Πίνακας 16. Έλεγχος ανά ζεύγη μεταξύ των ετών χρήσης του διαδικτύου και της ερώτησης «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Comparisons of Column Proportions^c

		Πόσα χρόνια κάνετε χρήση του διαδικτύου;				
		0 – 2 χρόνια (A)	3 – 5 χρόνια (B)	6 – 8 χρόνια (C)	9 – 10 χρόνια (D)	Πάνω από 10 χρόνια (E)
Προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	Καθόλου Σπάνια Κάποιες φορές Πάντα	a,b a,b a,b a,b	b b	b E		D

Results are based on two-sided tests with significance level 0.05. For each significant pair, the key of the category with the smaller column proportion appears under the category with the larger column proportion.

a. This category is not used in comparisons because the sum of case weights is less than two.

b. This category is not used in comparisons because its column proportion is equal to zero or one.

c. Tests are adjusted for all pairwise comparisons within a row of each innermost subtable using the Bonferroni correction.

3.3.3.6 Υπολογισμός συσχετίσεων

Στη συνέχεια διερευνήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης της συνολικής ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με την ικανοποίηση από το περιεχόμενο, την ευχρηστία, την ταχύτητα, την ασφάλεια και την αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Πίνακας 17. Συντελεστές συσχέτισης μεταξύ της ικανοποίησης από το περιεχόμενο, την ευχρηστία, την ταχύτητα, την ασφάλεια και την αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συνολικής ικανοποίησης των πολιτών από αυτές

Συντελεστές συσχέτισης	
	τιμή
Ικανοποίηση από το περιεχόμενο και συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	0,689
Ικανοποίηση από την ευχρηστία και συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	0,665
Ικανοποίηση από την ταχύτητα και συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	0,603
Ικανοποίηση από την ασφάλεια και συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	0,560
Ικανοποίηση από την αξιοπιστία και συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	0,660

Όλοι οι συντελεστές συσχέτισης είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 1%, συνεπώς το περιεχόμενο, η ευχρηστία, η ταχύτητα, η ασφάλεια και η αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επηρεάζουν και συνδέονται θετικά με τη συνολική ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.3.4 Σχολιασμός των αποτελεσμάτων της έρευνας

Βάσει των ευρημάτων της έρευνας και τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν, όσον αφορά το πώς οι πολίτες αξιολογούν συνολικά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, διαπιστώνουμε ότι αναφορικά με τον βαθμό εμπιστοσύνης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την ασφάλειά τους, οι πολίτες δείχνουν εμπιστοσύνη στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας, καθώς οι 9 στους 10 τις εμπιστεύονται τουλάχιστον αρκετά, με μόλις τον 1 στους 10 να πιστεύει ότι δεν μπορεί να εμπιστευτεί τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο γεγονός αυτό συμβάλλει και το ότι η πλειοψηφία των πολιτών θεωρούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα ασφαλείς ενώ λίγοι είναι εκείνοι που εκφράζουν αμφιβολίες σχετικά με την ασφάλειά τους.

Παράλληλα, οι πολίτες στην πλειοψηφία τους θεωρούν ότι διασφαλίζεται η ιδιωτικότητά τους κατά τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με μόλις έναν στους δέκα

να θεωρεί ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας δεν διασφαλίζουν καθόλου την ιδιωτικότητα των πολιτών. Παρ' όλα αυτά σχεδόν ένας στους δύο θεωρεί ότι υπάρχουν κάποιои κίνδυνοι από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εύρημα που δεν προκαλεί εντύπωση εξαιτίας της απρόσωπης φύσης του μέσου και των ανησυχιών που προκαλεί το γεγονός αυτό και έχει επισημανθεί και από αντίστοιχες έρευνες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπως αναφέρθηκε στο κεφάλαιο 2.

Ταυτόχρονα, θετικά αξιολογούνται και η ευκολία χρήσης, η γενικότερη ευχρηστία, η φιλικότητα προς τον χρήστη, το περιεχόμενο, η ακρίβεια των παρεχόμενων πληροφοριών, η ταχύτητα και η αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας. Όταν κλήθηκαν να αξιολογήσουν άμεσα τη συνολική ικανοποίηση τους από τις προσφερόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι πολίτες εξέφρασαν την ικανοποίησή τους από το συνολικό επίπεδο λειτουργίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, με μόλις 1 στους 10 να εμφανίζεται δυσαρεστημένος από τη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ σχεδόν 4 στους 10 μάλιστα εμφανίζονται ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα και την αξιολογούν ιδιαίτερα θετικά.

Γενικά, σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας, οι αρνητικές απόψεις γύρω από τις διάφορες πτυχές λειτουργίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας περιορίζονται σε περίπου 2 στους 10 πολίτες, με τη συντριπτική πλειοψηφία να εκφράζει τουλάχιστον μερική ικανοποίηση και σχεδόν 4 στους 10 να εκφράζουν ιδιαίτερη ικανοποίηση από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Συνεπώς, μπορούμε να καταλήξουμε ότι οι πολίτες αξιολογούν θετικά τη συνολική λειτουργία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας. Είναι, άλλωστε, ενδεικτικό ότι πάνω από τους μισούς πολίτες θα επέλεγαν πάντα τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έναντι της επίσκεψης τους σε κάποια δημόσια υπηρεσία, πάνω από τους 8 στους 10 πολίτες θα επέλεγαν πάντα ή τουλάχιστον κάποιες φορές τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έναντι της φυσικής τους παρουσίας σε μία δημόσια υπηρεσία, ενώ ελάχιστοι, μόλις 6 στους 100 πολίτες, θα προτιμούσαν σε κάθε περίπτωση τη φυσική παρουσία σε μία δημόσια υπηρεσία έναντι των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η πανδημία του κορονοϊού, λόγω της μείωσης των φυσικών επαφών που επέβαλε για τον περιορισμό της εξάπλωσης του ιού και της υποχρεωτικής διεκπεραίωσης μίας σειράς συναλλαγών του πολίτη με το κράτος με ηλεκτρονικό τρόπο, οδήγησε, όπως ήταν

αναμενόμενο, σε αυξημένη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με σχεδόν 8 στους 10 πολίτες να αυξάνουν την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών συγκριτικά με το διάστημα πριν από την πανδημία από αρκετά έως πάρα πολύ.

Ως προς τα ερευνητικά ερωτήματα σχετικά με τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας, σε βασικό πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα αναδεικνύεται το γεγονός ότι διευκολύνει την επαφή των πολιτών με την δημόσια διοίκηση και συμβάλλει στην ταχύτερη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους, με 9 στους 10 πολίτες να θεωρούν πως οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλουν στην εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος και μόλις τον 1 στους 10 πολίτες να μην θεωρεί πως ισχύει κάτι τέτοιο. Ταυτόχρονα, η προώθηση της διαφάνειας στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και της κυβέρνησης αναδεικνύεται σε ένα ακόμη σημαντικό πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους πολίτες, άποψη που συμμαρρίζονται σχεδόν οι 9 στους 10 πολίτες, με τους μισούς μάλιστα να θεωρούν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αυξάνει τη διαφάνεια σε σημαντικό βαθμό, ενώ μόλις 1 στους 10 πολίτες να θεωρεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν συμβάλλει στην αύξηση της διαφάνειας στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και της κυβέρνησης.

Παράλληλα, οι πολίτες δεν θεωρούν ότι υπάρχουν ιδιαίτερα μειονεκτήματα από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας, καθώς από τις απαντήσεις τους συνάγεται ότι πληρούνται οι βασικές προϋποθέσεις ιδιωτικότητας, ασφάλειας και προστασίας των δεδομένων, που είναι συνήθως οι βασικοί ανασταλτικοί παράγοντες ως προς τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που επισημαίνονται στη βιβλιογραφία και αντίστοιχες έρευνες. Το συγκεκριμένο εύρημα της έρευνας ενισχύεται και από την προτίμηση που εκφράζουν οι πολίτες για τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έναντι της φυσικής τους παρουσίας σε μία δημόσια υπηρεσία που αναφέρθηκε παραπάνω.

Αναφορικά με το εάν διαφέρει η στάση των κοινωνικών ομάδων απέναντι στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, παρά το γεγονός ότι εντοπίστηκαν περιορισμένες στατιστικά σημαντικές διαφορές στις απαντήσεις ανάλογα με τα ιδιαίτερα κοινωνικά χαρακτηριστικά των πολιτών, ακόμα και αυτές δεν μπορούν να θεωρηθούν σημαντικές καθώς δεν μπορεί να τους αποδοθεί ουσιαστικό περιεχόμενο, αφού δεν βρέθηκαν στοιχεία κοινωνικού αποκλεισμού ή ουσιαστικών διαφορών ανάλογα με το εισόδημα, την επαγγελματική ιδιότητα ή το μορφωτικό επίπεδο των πολιτών. Μόνο οι πολίτες με ιδιαίτερη εμπειρία με το διαδίκτυο, που ξεπερνά τα 10 έτη εμφανίζονται να προτιμούν τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έναντι της φυσικής παρουσίας τους σε μία

δημόσια υπηρεσία σε κάθε περίπτωση, αν και το δείγμα της έρευνας αποτελείται από άτομα τα οποία ως επί το πλείστον διαθέτουν κάποιο βαθμό εξειδίκευσης με τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής.

Κατά συνέπεια, δεν διαπιστώθηκαν ουσιαστικές διαφορές στη στάση των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα ανάλογα με τα κοινωνικά χαρακτηριστικά τους και οι διάφορες κοινωνικές ομάδες στη χώρα μας δεν διαφέρουν σημαντικά ως προς την στάση τους απέναντι στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Όπως ήταν αναμενόμενο το περιεχόμενο, η ευχρηστία, η ταχύτητα, η ασφάλεια και η αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνδέονται θετικά με τον βαθμό συνολικής ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας. Από τις υπό εξέταση μεταβλητές, η μεγαλύτερη συσχέτιση εμφανίζεται μεταξύ του περιεχομένου των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με τους πολίτες να προσδίδουν ιδιαίτερη έμφαση στον βαθμό που το περιεχόμενο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους.

4. Συμπεράσματα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά την ενσωμάτωση σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη λειτουργία του κρατικού μηχανισμού και μπορεί να συμβάλλει στον ψηφιακό μετασχηματισμό και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης, την ενίσχυση της διαφάνειας στη λειτουργία δημόσιας διοίκησης και κυβέρνησης και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Ταυτόχρονα, επανακαθορίζει την σχέση κράτους και πολιτών και επιτρέπει την εμβάθυνση της δημοκρατίας και την αναβάθμιση του ρόλου των πολιτών στα κοινά και τον καθορισμό των δημόσιων πολιτικών.

Τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας έχουν γίνει ιδιαίτερες προσπάθειες για την εισαγωγή και επέκταση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και τη διάδοση της χρήσης τους από τους πολίτες για την πραγματοποίηση μίας σειράς συναλλαγών χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία σε μία δημόσια υπηρεσία. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα αυτή τη στιγμή βρίσκεται στο τρίτο στάδιο εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως αναφέρεται στη βιβλιογραφία, με τους πολίτες να έχουν τη δυνατότητα, πέρα από το να ενημερωθούν για θέματα που τους αφορούν σχετικά με τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και της κυβέρνησης, να πραγματοποιούν και διοικητικές και οικονομικές συναλλαγές με το κράτος.

Η κάθετη και οριζόντια ολοκλήρωση της δημόσιας διοίκησης δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμη ενώ και η πολιτική συμμετοχή και εκπροσώπηση παραμένει περιορισμένη, αν και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως η «Διαύγεια» και η «Ανοικτή Διακυβέρνηση» αποτελούν πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση της διεύρυνσης της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά και μετάβασης από την ηλεκτρονική κυβέρνηση προς την ουσιαστική ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αλλά παραμένουν σε περιορισμένη κλίμακα.

Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας, οι Έλληνες πολίτες εμφανίζονται να έχουν ιδιαίτερα θετική στάση προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα μας, αξιολογώντας τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα σε συνολικό επίπεδο θετικά και αναγνωρίζοντας ότι προσφέρουν μία σειρά οφέλη, όπως η αύξηση της διαφάνειας στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και της κυβέρνησης, καθώς και ότι επιτρέπουν στους πολίτες να διεκπεραιώνουν ταχύτερα τις υποθέσεις τους με τη δημόσια διοίκηση. Παράλληλα, δεν εντοπίζουν ιδιαίτερα μειονεκτήματα από τη λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών στη χώρα μας, καθώς θεωρούν ότι δεν τίθενται ιδιαίτερα ζητήματα ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

στην Ελλάδα, καθώς αυτοί είναι οι βασικοί παράγοντες καθιστούν συνήθως τους πολίτες επιφυλακτικούς απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Συνεπώς, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας φαίνεται να έχουν κερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών.

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα κινείται προς τη σωστή κατεύθυνση αλλά σαφώς και υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης της λειτουργίας της και περαιτέρω ανάπτυξης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η προώθηση των οποίων θα πρέπει να αποτελέσει προτεραιότητα κυβέρνησης και κρατικού μηχανισμού, καθώς οι πολίτες εμφανίζονται ιδιαίτερα θετικοί απέναντι στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και θεωρούν ότι μπορούν να προσφέρουν λύση σε μία σειρά χρόνιων προβλημάτων γραφειοκρατίας που ταλανίζουν τη δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα. Η πανδημία του κορονοϊού, λόγω των περιορισμών στις φυσικές επαφές και των μέτρων κοινωνικής αποστασιοποίησης που επιβλήθηκαν, αποτέλεσε την αφορμή για να αυξηθεί η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες στην Ελλάδα. Ταυτόχρονα, μπορεί να αποτελέσει και την ευκαιρία για την περαιτέρω ανάπτυξη και διάδοση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας με σημαντικά οφέλη για τους πολίτες και τη σχέση τους με τη δημόσια διοίκηση αλλά και συνολικά τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης συμβάλλοντας στον μετασχηματισμό της σε μία αποτελεσματική και σύγχρονη δημόσια διοίκηση.

Βιβλιογραφικές αναφορές

Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165-176.

Carrizales, Tony, Marc Holzer, and Aroon Manoharan. 2008. Worldwide E-Governance. In *E-Government Research: Policy and Management*, edited by Donald Norris, 98–119. Hershey, PA: Idea Group.

Chen, Y. C., & Hsieh, J. Y. (2009). Advancing E-Governance: Comparing Taiwan and the United States. *Public Administration Review*, 69, S151-S158.

European Commission. (2019a). European eGovernment Action Plan 2011-2015. Ανακτήθηκε στις 22/12/2020 από: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015>.

European Commission. (2019b). European eGovernment Action Plan 2016-2020. Ανακτήθηκε στις 22/12/2020 από: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>.

Fountain, Jane. 2001. *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*. Washington, DC: Brookings Institution Press.

Gefen, D., Rose, Gregory M., Warkentin, Merrill, Pavlou, Paul A., 2005. Cultural diversity and trust in IT adoption: a comparison of USA and South African e-voters. *Journal of Global Information Management*, 13 (1), 54–78.

Heeks, R. (2001). Understanding e-Governance for Development. iGovernment Working Paper no. 11, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3540058> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3540058>

McKnight, D.H., Choudhury, V., Kacmar, C., 2002. Developing and validating trust measures for e-commerce: an integrative approach. *Information Systems Research*, 13 (3), 334–359.

Lee, M.K.O., Turban, E., 2001. A trust model for consumer internet shopping. *International Journal of Electronic Commerce*, 6 (1), 75–91.

- Myron, D., 2004. Stolen names, big numbers. *American Demographics*, 26 (7), 36.
- Oakley K. (2002) What is e-governance? Integrated Project 1: e-Governance Workshop 10–11 June, Strasbourg.
- Pavlou, P., 2003. Consumer acceptance of electronic commerce: integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7 (3), 69–103.
- Pina, V., Torres, L., & Acerete, B. (2007). Are ICTs promoting government accountability?: A comparative analysis of e-governance developments in 19 OECD countries. *Critical Perspectives on Accounting*, 18(5), 583-602.
- Rose, R. (2005). A global diffusion model of e-governance. *Journal of Public Policy*, 25(1), 5-27.
- Skocpol, Theda, and Morris P. Fiorina, eds. 1999. *Civic Engagement in American Democracy*. Washington, DC: Brookings Institution Press.
- Tolbert, Caroline, and Karen Mossberger. 2006. The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review* 66(3): 354–69.
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P., Rose, G., 2002. Encouraging citizen adoption of e-government by building trust. *Electronic Markets*, 12 (3), 157–162.
- Zucker, L.-G., 1986. Production of trust: institutional sources of economic structure, 1840–1920. *Research in Organizational Behavior* 8, 53–111.
- Calista, D. J., & Melitski, J. (2007). E-government and e-governance: Converging constructs of public sector information and communications technologies. *Public Administration Quarterly*, 87-120.
- Dawes, S. S. (2008). The evolution and continuing challenges of e-governance. *Public Administration Review*, 68, S86-S102.
- Deakins, E., & Dillon, S. M. (2002). E-government in New Zealand: the local authority perspective. *International journal of public sector management*.

Finger, M., & Pécoud, G. (2003). From e-Government to e-Governance? Towards a model of e-Governance. In Proceedings of the 3rd European Conference on E-Government-ECEG (No. ARTICLE, pp. 119-130).

Garson, G. D. (2006). Public Information Technology and E-Governance: Managing the Virtual State. Sudbury, MA: Jones and Bartlett.

Moon, M. J. (2002). "The Evolution of E-government Among Municipalities: Rhetoric or Reality?" Public Administration Review. 62, 424-433.

OECD. (2014). Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. Ανακτήθηκε στις 19/06/2020 από <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>.

Palanisamy, R. (2004). Issues and challenges in e-governance planning. Electronic Government, an International Journal, 1(3), 253-272.

Saxena, K.B.C. (2005), "Towards excellence in e-governance", International Journal of Public Sector Management, Vol. 18 No. 6, pp. 498-513.

Teicher, J., Hughes, O. and Dow, N. (2002), "E-government: a new route to public sector quality", Managing Service Quality, Vol. 12 No. 6, pp. 384-93.

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (2014). Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020. Ανακτήθηκε στις 19/06/2020 από http://minadmin.yypes.gr/wp-content/uploads/20141219_Action_Plan.pdf.

Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και ενημέρωσης. (2016). Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016 – 2021. Ανακτήθηκε στις 19/06/2020 από https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/02/GR_Digital_Strategy_2016_2021.pdf.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2016). ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ. Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016 – 2020. Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Ανακτήθηκε στις 19/06/2020 από <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/db95106e-53ca-11ea-aece-01aa75ed71a1/language-el/format-PDF>.

Λαγουμιντζής, Γ., Βλαχόπουλος, Γ., Κουτσογιάννης, Κ. 2015. Μέθοδοι Συλλογής Δεδομένων. [Κεφάλαιο Συγγράμματος]. Στο Λαγουμιντζής, Γ., Βλαχόπουλος, Γ., Κουτσογιάννης, Κ. 2015. Μεθοδολογία της έρευνας στις επιστήμες υγείας. [ηλεκτρ. βιβλ.] Αθήνα:Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. κεφ 4.

Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν. & Τσούμα, Ν. (2018). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό. Ανακτήθηκε στις 22/12/2020 από: https://www.dianeosis.org/2018/03/e_government_post/.

Wright, K. B. (2005). Researching Internet-based populations: Advantages and disadvantages of online survey research, online questionnaire authoring software packages, and web survey services. *Journal of computer-mediated communication*, 10(3), JCMC1034.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. Πίνακες στατιστικών ελέγχων

Πίνακες διπλής εισόδου

Πίνακας 18. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Crosstab

			Ποιο είναι το φύλο σας;		Total
			Γυναίκα	Ανδρας	
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	Καθόλου	Count	9	2	11
		% within	2.8%	2.4%	2.7%
	Λίγο	Count	33	8	41
		% within	10.1%	9.6%	10.0%
	Αρκετά	Count	119	24	143
		% within	36.4%	28.9%	34.9%
	Πολύ	Count	121	32	153
		% within	37.0%	38.6%	37.3%
	Πάρα πολύ	Count	45	17	62
		% within	13.8%	20.5%	15.1%
Total	Count	327	83	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 19. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Crosstab

			Ποιο είναι το φύλο σας;		Total
			Γυναίκα	Ανδρας	
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	Καθόλου	Count	7	2	9
		% within	2.1%	2.4%	2.2%
	Λίγο	Count	23	9	32
		% within	7.0%	10.8%	7.8%
	Αρκετά	Count	84	15	99
		% within	25.7%	18.1%	24.1%
	Πολύ	Count	115	36	151
		% within	35.2%	43.4%	36.8%
	Πάρα πολύ	Count	98	21	119
		% within	30.0%	25.3%	29.0%
Total	Count	327	83	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 20. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποιο είναι το φύλο σας;		Total
			Γυναίκα	Ανδρας	
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	18	5	23
		% within	5.5%	6.0%	5.6%
	Λίγο	Count	147	49	196
		% within	45.0%	59.0%	47.8%
	Αρκετά	Count	114	17	131
		% within	34.9%	20.5%	32.0%
	Πολύ	Count	32	6	38
		% within	9.8%	7.2%	9.3%
	Πάρα πολύ	Count	16	6	22
		% within	4.9%	7.2%	5.4%
Total	Count	327	83	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 21. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποιο είναι το φύλο σας;		Total
			Γυναίκα	Ανδρας	
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	4	1	5
		% within	1.2%	1.2%	1.2%
	Λίγο	Count	28	10	38
		% within	8.6%	12.0%	9.3%
	Αρκετά	Count	173	39	212
		% within	52.9%	47.0%	51.7%
	Πολύ	Count	110	32	142
		% within	33.6%	38.6%	34.6%
	Πάρα πολύ	Count	12	1	13
		% within	3.7%	1.2%	3.2%
Total	Count	327	83	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 22. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Crosstab

			Ποιο είναι το φύλο σας;		Total
			Γυναίκα	Ανδρας	
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	Καθόλου	Count	17	5	22
		% within	5.2%	6.0%	5.4%
	Λίγο	Count	60	12	72
		% within	18.3%	14.5%	17.6%
	Αρκετά	Count	69	21	90
		% within	21.1%	25.3%	22.0%
	Πολύ	Count	100	19	119
		% within	30.6%	22.9%	29.0%
	Πάρα πολύ	Count	81	26	107
		% within	24.8%	31.3%	26.1%
Total	Count	327	83	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 23. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Crosstab

			Ποιο είναι το φύλο σας;		Total
			Γυναίκα	Άνδρας	
Προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	Καθόλου	Count	4	0	4
		% within	1.2%	0.0%	1.0%
	Σπάνια	Count	15	5	20
		% within	4.6%	6.0%	4.9%
	Κάποιες φορές	Count	129	26	155
		% within	39.4%	31.3%	37.8%
	Πάντα	Count	179	52	231
		% within	54.7%	62.7%	56.3%
Total	Count	327	83	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 24. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Crosstab

			Ποια είναι η ηλικία σας;					Total
			18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	Καθόλου	Count	2	2	3	2	2	11
		% within	9.1%	1.9%	1.9%	1.9%	11.8%	2.7%
	Λίγο	Count	4	17	13	5	2	41
		% within	18.2%	15.9%	8.3%	4.7%	11.8%	10.0%
	Αρκετά	Count	8	41	61	26	6	142
		% within	36.4%	38.3%	39.1%	24.3%	35.3%	34.7%
	Πολύ	Count	6	34	60	50	3	153
		% within	27.3%	31.8%	38.5%	46.7%	17.6%	37.4%
	Πάρα πολύ	Count	2	13	19	24	4	62
		% within	9.1%	12.1%	12.2%	22.4%	23.5%	15.2%
Total	Count	22	107	156	107	17	409	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 25. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Crosstab

			Ποια είναι η ηλικία σας;					Total
			18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	Καθόλου	Count	1	3	3	2	0	9
		% within	4.5%	2.8%	1.9%	1.9%	.0%	2.2%
	Λίγο	Count	4	11	10	6	1	32
		% within	18.2%	10.3%	6.4%	5.6%	5.9%	7.8%
	Αρκετά	Count	9	28	32	22	7	98
		% within	40.9%	26.2%	20.5%	20.6%	41.2%	24.0%
	Πολύ	Count	4	39	63	40	5	151
		% within	18.2%	36.4%	40.4%	37.4%	29.4%	36.9%
	Πάρα πολύ	Count	4	26	48	37	4	119
		% within	18.2%	24.3%	30.8%	34.6%	23.5%	29.1%
Total	Count	22	107	156	107	17	409	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 26. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποια είναι η ηλικία σας;					Total
			18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	2	4	7	10	0	23
		% within	9.1%	3.7%	4.5%	9.3%	.0%	5.6%
	Λίγο	Count	7	46	80	55	7	195
		% within	31.8%	43.0%	51.3%	51.4%	41.2%	47.7%
	Αρκετά	Count	9 _a	37	44	31	10	131
		% within	40.9%	34.6%	28.2%	29.0%	58.8%	32.0%
	Πολύ	Count	2	14	14	8	0	38
		% within	9.1%	13.1%	9.0%	7.5%	.0%	9.3%
	Πάρα πολύ	Count	2	6	11	3	0	22
		% within	9.1%	5.6%	7.1%	2.8%	.0%	5.4%
Total	Count	22	107	156	107	17	409	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 27. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποια είναι η ηλικία σας;					Total
			18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	0	1	4	0	0	5
		% within	0.0%	0.9%	2.6%	0.0%	0.0%	1.2%
	Λίγο	Count	3	14	8	11	2	38
		% within	13.6%	13.1%	5.1%	10.3%	11.8%	9.3%
	Αρκετά	Count	13	56	81	48	13	211
		% within	59.1%	52.3%	51.9%	44.9%	76.5%	51.6%
	Πολύ	Count	5	35	56	45	1	142
		% within	22.7%	32.7%	35.9%	42.1%	5.9%	34.7%
	Πάρα πολύ	Count	1	1	7	3	1	13
		% within	4.5%	0.9%	4.5%	2.8%	5.9%	3.2%
Total	Count	22	107	156	107	17	409	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 28. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Crosstab

			Ποια είναι η ηλικία σας;					Total
			18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	Καθόλου	Count	1	7	5	8	1	22
		% within	4.5%	6.5%	3.2%	7.5%	5.9%	5.4%
	Λίγο	Count	5	19	35	10	3	72
		% within	22.7%	17.8%	22.4%	9.3%	17.6%	17.6%
	Αρκετά	Count	9	21	28	27	4	89
		% within	40.9%	19.6%	17.9%	25.2%	23.5%	21.8%
	Πολύ	Count	3	31	44	36	5	119
		% within	13.6%	29.0%	28.2%	33.6%	29.4%	29.1%
	Πάρα πολύ	Count	4	29	44	26	4	107
		% within	18.2%	27.1%	28.2%	24.3%	23.5%	26.2%
Total	Count	22	107	156	107	17	409	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 29. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Crosstab

			Ποια είναι η ηλικία σας;					Total
			18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	
Προτιμώ την χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	Καθόλου	Count	0	0	2	2	0	4
		% within	.0%	.0%	1.3%	1.9%	.0%	1.0%
	Σπάνια	Count	2	6	9	1	1	19
		% within	9.1%	5.6%	5.8%	.9%	5.9%	4.6%
	Κάποιες φορές	Count	11	42	50	46	6	155
		% within	50.0%	39.3%	32.1%	43.0%	35.3%	37.9%
	Πάντα	Count	9	59	95	58	10	231
		% within	40.9%	55.1%	60.9%	54.2%	58.8%	56.5%
Total		Count	22	107	156	107	17	409
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 30. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Crosstab

			Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (σημειώστε το υψηλότερο επίπεδο; που έχετε)				Total
			Λύκειο	ΠΕΚ/Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	ΑΕΙ/ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	Καθόλου	Count	2	3	5	1	11
		% within	10.5%	7.7%	2.8%	.6%	2.7%
	Λίγο	Count	1	1	18	21	41
		% within	5.3%	2.6%	10.2%	11.9%	10.0%
	Αρκετά	Count	5	16	66	56	143
		% within	26.3%	41.0%	37.5%	31.8%	34.9%
	Πολύ	Count	9	14	68	62	153
		% within	47.4%	35.9%	38.6%	35.2%	37.3%
	Πάρα πολύ	Count	2	5	19	36	62
		% within	10.5%	12.8%	10.8%	20.5%	15.1%
Total		Count	19	39	176	176	410
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 31. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Crosstab

		Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (σημειώστε το υψηλότερο επίπεδο; που έχετε)				Total	
		Λύκειο	ΙΕΚ/Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	ΑΕΙ/ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό		
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησής σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	Καθόλου	Count	0	2	6	1	9
		% within	0.0%	5.1%	3.4%	1.6%	2.2%
	Λίγο	Count	2	7	11	12	32
		% within	10.5%	17.9%	6.3%	6.8%	7.8%
	Αρκετά	Count	7	10	47	35	99
		% within	36.8%	25.6%	26.7%	19.9%	24.1%
	Πολύ	Count	6	7	67	71	151
		% within	31.6%	17.9%	38.1%	40.3%	36.8%
	Πάρα πολύ	Count	4	13	45	57	119
		% within	21.1%	33.3%	25.6%	32.4%	29.0%
Total	Count	19	39	176	176	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 32. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

		Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (σημειώστε το υψηλότερο επίπεδο; που έχετε)				Total	
		Λύκειο	ΙΕΚ/Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	ΑΕΙ/ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό		
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	0	5	8	10	23
		% within	0.0%	12.8%	4.5%	5.7%	5.6%
	Λίγο	Count	8	20	82	86	196
		% within	42.1%	51.3%	46.6%	48.9%	47.8%
	Αρκετά	Count	8	7	54	62	131
		% within	42.1%	17.9%	30.7%	35.2%	32.0%
	Πολύ	Count	3	4	18	13	38
		% within	15.8%	10.3%	10.2%	7.4%	9.3%
	Πάρα πολύ	Count	0	3	14	5	22
		% within	0.0%	7.7%	8.0%	2.8%	5.4%
Total	Count	19	39	176	176	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 33. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (σημειώστε το υψηλότερο επίπεδο; που έχετε)				Total
			Λύκειο	ΙΕΚ/Μετα δευτεροβά θμια εκπαίδευση	ΑΕΙ/ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count % within	0 .0%	1 2.6%	3 1.7%	1 .6%	5 1.2%
	Λίγο	Count % within	0 .0%	6 15.4%	16 9.1%	16 9.1%	38 9.3%
	Αρκετά	Count % within	11 57.9%	20 51.3%	89 50.6%	92 52.3%	212 51.7%
	Πολύ	Count % within	8 42.1%	11 28.2%	62 35.2%	61 34.7%	142 34.6%
	Πάρα πολύ	Count % within	0 .0%	1 2.6%	6 3.4%	6 3.4%	13 3.2%
	Total	Count % within	19 100.0%	39 100.0%	176 100.0%	176 100.0%	410 100.0%

Πίνακας 34. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Crosstab

			Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (σημειώστε το υψηλότερο επίπεδο; που έχετε)				Total
			Λύκειο	ΙΕΚ/Μετα δευτερο βάθμια εκπαίδευση	ΑΕΙ/ ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	Καθόλου	Count % within	0 .0%	4 10.3%	10 5.7%	8 4.5%	22 5.4%
	Λίγο	Count % within	6 31.6%	6 15.4%	33 18.8%	27 15.3%	72 17.6%
	Αρκετά	Count % within	5 26.3%	7 17.9%	36 20.5%	42 23.9%	90 22.0%
	Πολύ	Count % within	5 26.3%	12 30.8%	54 30.7%	48 27.3%	119 29.0%
	Πάρα πολύ	Count % within	3 15.8%	10 25.6%	43 24.4%	51 29.0%	107 26.1%
Total	Count % within	19 100.0%	39 100.0%	176 100.0%	176 100.0%	410 100.0%	

Πίνακας 35. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Crosstab

			Ποιο είναι το φύλο σας;		Total
			Γυναίκα	Ανδρας	
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	Καθόλου	Count	9	2	11
		% within	2.8%	2.4%	2.7%
	Λίγο	Count	33	8	41
		% within	10.1%	9.6%	10.0%
	Αρκετά	Count	119	24	143
		% within	36.4%	28.9%	34.9%
Πολύ	Count	121	32	153	
	% within	37.0%	38.6%	37.3%	
Πάρα πολύ	Count	45	17	62	
	% within	13.8%	20.5%	15.1%	
Total	Count	327	83	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 36. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Crosstab

			Ποιο είναι το φύλο σας;		Total
			Γυναίκα	Ανδρας	
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	Καθόλου	Count	7	2	9
		% within	2.1%	2.4%	2.2%
	Λίγο	Count	23	9	32
		% within	7.0%	10.8%	7.8%
	Αρκετά	Count	84	15	99
		% within	25.7%	18.1%	24.1%
Πολύ	Count	115	36	151	
	% within	35.2%	43.4%	36.8%	
Πάρα πολύ	Count	98	21	119	
	% within	30.0%	25.3%	29.0%	
Total	Count	327	83	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 37. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποιο είναι το φύλο σας;		Total
			Γυναίκα	Ανδρας	
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	18	5	23
		% within	5.5%	6.0%	5.6%
	Λίγο	Count	147	49	196
		% within	45.0%	59.0%	47.8%
	Αρκετά	Count	114	17	131
		% within	34.9%	20.5%	32.0%
	Πολύ	Count	32	6	38
		% within	9.8%	7.2%	9.3%
	Πάρα πολύ	Count	16	6	22
		% within	4.9%	7.2%	5.4%
Total	Count	327	83	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 38. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποιο είναι το φύλο σας;		Total
			Γυναίκα	Ανδρας	
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	4	1	5
		% within	1.2%	1.2%	1.2%
	Λίγο	Count	28	10	38
		% within	8.6%	12.0%	9.3%
	Αρκετά	Count	173	39	212
		% within	52.9%	47.0%	51.7%
	Πολύ	Count	110	32	142
		% within	33.6%	38.6%	34.6%
	Πάρα πολύ	Count	12	1	13
		% within	3.7%	1.2%	3.2%
Total	Count	327	83	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 39. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Crosstab

			Ποιο είναι το φύλο σας;		Total
			Γυναίκα	Ανδρας	
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	Καθόλου	Count	17	5	22
		% within	5.2%	6.0%	5.4%
	Λίγο	Count	60	12	72
		% within	18.3%	14.5%	17.6%
	Αρκετά	Count	69	21	90
		% within	21.1%	25.3%	22.0%
	Πολύ	Count	100	19	119
		% within	30.6%	22.9%	29.0%
	Πάρα πολύ	Count	81	26	107
		% within	24.8%	31.3%	26.1%
Total	Count	327	83	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 40. Πίνακας διπλής εισόδου του φύλου με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Crosstab

			Ποιο είναι το φύλο σας;		Total
			Γυναίκα	Άνδρας	
Προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	Καθόλου	Count	4	0	4
		% within	1.2%	0.0%	1.0%
	Σπάνια	Count	15	5	20
		% within	4.6%	6.0%	4.9%
	Κάποιες φορές	Count	129	26	155
		% within	39.4%	31.3%	37.8%
	Πάντα	Count	179	52	231
		% within	54.7%	62.7%	56.3%
Total	Count	327	83	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 41. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Crosstab

			Ποια είναι η ηλικία σας;					Total
			18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	Καθόλου	Count	2	2	3	2	2	11
		% within	9.1%	1.9%	1.9%	1.9%	11.8%	2.7%
	Λίγο	Count	4	17	13	5	2	41
		% within	18.2%	15.9%	8.3%	4.7%	11.8%	10.0%
	Αρκετά	Count	8	41	61	26	6	142
		% within	36.4%	38.3%	39.1%	24.3%	35.3%	34.7%
	Πολύ	Count	6	34	60	50	3	153
		% within	27.3%	31.8%	38.5%	46.7%	17.6%	37.4%
	Πάρα πολύ	Count	2	13	19	24	4	62
		% within	9.1%	12.1%	12.2%	22.4%	23.5%	15.2%
Total	Count	22	107	156	107	17	409	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 42. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Crosstab

			Ποια είναι η ηλικία σας;					Total
			18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	Καθόλου	Count	1	3	3	2	0	9
		% within	4.5%	2.8%	1.9%	1.9%	.0%	2.2%
	Λίγο	Count	4	11	10	6	1	32
		% within	18.2%	10.3%	6.4%	5.6%	5.9%	7.8%
	Αρκετά	Count	9	28	32	22	7	98
		% within	40.9%	26.2%	20.5%	20.6%	41.2%	24.0%
	Πολύ	Count	4	39	63	40	5	151
		% within	18.2%	36.4%	40.4%	37.4%	29.4%	36.9%
	Πάρα πολύ	Count	4	26	48	37	4	119
		% within	18.2%	24.3%	30.8%	34.6%	23.5%	29.1%
Total	Count	22	107	156	107	17	409	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 43. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποια είναι η ηλικία σας;					Total
			18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	2	4	7	10	0	23
		% within	9.1%	3.7%	4.5%	9.3%	.0%	5.6%
	Λίγο	Count	7	46	80	55	7	195
		% within	31.8%	43.0%	51.3%	51.4%	41.2%	47.7%
	Αρκετά	Count	9 _a	37	44	31	10	131
		% within	40.9%	34.6%	28.2%	29.0%	58.8%	32.0%
	Πολύ	Count	2	14	14	8	0	38
		% within	9.1%	13.1%	9.0%	7.5%	.0%	9.3%
	Πάρα πολύ	Count	2	6	11	3	0	22
		% within	9.1%	5.6%	7.1%	2.8%	.0%	5.4%
Total	Count	22	107	156	107	17	409	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 44. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποια είναι η ηλικία σας;					Total
			18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	0	1	4	0	0	5
		% within	0.0%	0.9%	2.6%	0.0%	0.0%	1.2%
	Λίγο	Count	3	14	8	11	2	38
		% within	13.6%	13.1%	5.1%	10.3%	11.8%	9.3%
	Αρκετά	Count	13	56	81	48	13	211
		% within	59.1%	52.3%	51.9%	44.9%	76.5%	51.6%
	Πολύ	Count	5	35	56	45	1	142
		% within	22.7%	32.7%	35.9%	42.1%	5.9%	34.7%
	Πάρα πολύ	Count	1	1	7	3	1	13
		% within	4.5%	0.9%	4.5%	2.8%	5.9%	3.2%
Total	Count	22	107	156	107	17	409	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 45. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Crosstab

			Ποια είναι η ηλικία σας;					Total
			18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	Καθόλου	Count	1	7	5	8	1	22
		% within	4.5%	6.5%	3.2%	7.5%	5.9%	5.4%
	Λίγο	Count	5	19	35	10	3	72
		% within	22.7%	17.8%	22.4%	9.3%	17.6%	17.6%
	Αρκετά	Count	9	21	28	27	4	89
		% within	40.9%	19.6%	17.9%	25.2%	23.5%	21.8%
	Πολύ	Count	3	31	44	36	5	119
		% within	13.6%	29.0%	28.2%	33.6%	29.4%	29.1%
	Πάρα πολύ	Count	4	29	44	26	4	107
		% within	18.2%	27.1%	28.2%	24.3%	23.5%	26.2%
Total	Count	22	107	156	107	17	409	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 46. Πίνακας διπλής εισόδου της ηλικίας με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Crosstab

			Ποια είναι η ηλικία σας;					Total
			18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	
Προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	Καθόλου	Count	0	0	2	2	0	4
		% within	.0%	.0%	1.3%	1.9%	.0%	1.0%
	Σπάνια	Count	2	6	9	1	1	19
		% within	9.1%	5.6%	5.8%	.9%	5.9%	4.6%
	Κάποιες φορές	Count	11	42	50	46	6	155
		% within	50.0%	39.3%	32.1%	43.0%	35.3%	37.9%
	Πάντα	Count	9	59	95	58	10	231
		% within	40.9%	55.1%	60.9%	54.2%	58.8%	56.5%
Total		Count	22	107	156	107	17	409
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 47. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Crosstab

			Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (σημειώστε το υψηλότερο επίπεδο; που έχετε)				Total
			Λύκειο	ΠΕΚ/Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	ΑΕΙ/ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	Καθόλου	Count	2	3	5	1	11
		% within	10.5%	7.7%	2.8%	.6%	2.7%
	Λίγο	Count	1	1	18	21	41
		% within	5.3%	2.6%	10.2%	11.9%	10.0%
	Αρκετά	Count	5	16	66	56	143
		% within	26.3%	41.0%	37.5%	31.8%	34.9%
	Πολύ	Count	9	14	68	62	153
		% within	47.4%	35.9%	38.6%	35.2%	37.3%
	Πάρα πολύ	Count	2	5	19	36	62
		% within	10.5%	12.8%	10.8%	20.5%	15.1%
Total		Count	19	39	176	176	410
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 48. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Crosstab

		Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (σημειώστε το υψηλότερο επίπεδο; που έχετε)				Total	
		Λύκειο	ΙΕΚ/Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	ΑΕΙ/ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό		
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησής σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	Καθόλου	Count	0	2	6	1	9
		% within	0.0%	5.1%	3.4%	1.6%	2.2%
	Λίγο	Count	2	7	11	12	32
		% within	10.5%	17.9%	6.3%	6.8%	7.8%
	Αρκετά	Count	7	10	47	35	99
		% within	36.8%	25.6%	26.7%	19.9%	24.1%
	Πολύ	Count	6	7	67	71	151
		% within	31.6%	17.9%	38.1%	40.3%	36.8%
	Πάρα πολύ	Count	4	13	45	57	119
		% within	21.1%	33.3%	25.6%	32.4%	29.0%
Total		Count	19	39	176	176	410
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 49. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

		Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (σημειώστε το υψηλότερο επίπεδο; που έχετε)				Total	
		Λύκειο	ΙΕΚ/Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	ΑΕΙ/ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό		
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	0	5	8	10	23
		% within	0.0%	12.8%	4.5%	5.7%	5.6%
	Λίγο	Count	8	20	82	86	196
		% within	42.1%	51.3%	46.6%	48.9%	47.8%
	Αρκετά	Count	8	7	54	62	131
		% within	42.1%	17.9%	30.7%	35.2%	32.0%
	Πολύ	Count	3	4	18	13	38
		% within	15.8%	10.3%	10.2%	7.4%	9.3%
	Πάρα πολύ	Count	0	3	14	5	22
		% within	0.0%	7.7%	8.0%	2.8%	5.4%
Total		Count	19	39	176	176	410
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 50. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (σημειώστε το υψηλότερο επίπεδο; που έχετε)				Total
			Λύκειο	ΙΕΚ/Μετα δευτεροβά θμια εκπαίδευση	ΑΕΙ/ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count % within	0 .0%	1 2.6%	3 1.7%	1 .6%	5 1.2%
	Λίγο	Count % within	0 .0%	6 15.4%	16 9.1%	16 9.1%	38 9.3%
	Αρκετά	Count % within	11 57.9%	20 51.3%	89 50.6%	92 52.3%	212 51.7%
	Πολύ	Count % within	8 42.1%	11 28.2%	62 35.2%	61 34.7%	142 34.6%
	Πάρα πολύ	Count % within	0 .0%	1 2.6%	6 3.4%	6 3.4%	13 3.2%
Total	Count % within	19 100.0%	39 100.0%	176 100.0%	176 100.0%	410 100.0%	

Πίνακας 51. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Crosstab

			Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (σημειώστε το υψηλότερο επίπεδο; που έχετε)				Total
			Λύκειο	ΙΕΚ/Μετα δευτεροβάθμια εκπαίδευση	ΑΕΙ/ ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	Καθόλου	Count % within	0 .0%	4 10.3%	10 5.7%	8 4.5%	22 5.4%
	Λίγο	Count % within	6 31.6%	6 15.4%	33 18.8%	27 15.3%	72 17.6%
	Αρκετά	Count % within	5 26.3%	7 17.9%	36 20.5%	42 23.9%	90 22.0%
	Πολύ	Count % within	5 26.3%	12 30.8%	54 30.7%	48 27.3%	119 29.0%
	Πάρα πολύ	Count % within	3 15.8%	10 25.6%	43 24.4%	51 29.0%	107 26.1%
Total	Count % within	19 100.0%	39 100.0%	176 100.0%	176 100.0%	410 100.0%	

Πίνακας 52. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «προτιμά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Crosstab

			Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (σημειώστε το υψηλότερο επίπεδο; που έχετε)				Total
			Λύκειο	ΙΕΚ/Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	ΑΕΙ/ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	
Προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	Καθόλου	Count	1	1	1	1	4
		% within	5.3%	2.6%	6%	6%	1.0%
	Σπάνια	Count	3	1	11	5	20
		% within	15.8%	2.6%	6.3%	2.8%	4.9%
	Κάποιες φορές	Count	6	18	68	63	155
		% within	31.6%	46.2%	38.6%	35.8%	37.8%
	Πάντα	Count	9	19	96	107	231
		% within	47.4%	48.7%	54.5%	60.8%	56.3%
Total	Count	19	39	176	176	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 53. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Crosstab

			Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας;					Total
			0 – 10.000 ευρώ	10.001 – 15.000 ευρώ	15.001 – 20.000 ευρώ	20.001 – 30.000 ευρώ	πάνω από 30.000 ευρώ	
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	Καθόλου	Count	7	1	1	2	0	11
		% within	4.8%	7%	1.6%	4.9%	0%	2.7%
	Λίγο	Count	18	15	4	1	3	41
		% within	12.2%	10.5%	6.5%	2.4%	17.6%	10.0%
	Αρκετά	Count	65	46	15	11	6	143
		% within	44.2%	32.2%	24.2%	26.8%	35.3%	34.9%
	Πολύ	Count	39	57	34	19	4	153
		% within	26.5%	39.9%	54.8%	46.3%	23.5%	37.3%
	Πάρα πολύ	Count	18	24	8	8	4	62
		% within	12.2%	16.8%	12.9%	19.5%	23.5%	15.1%
Total	Count	147	143	62	41	17	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 54. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Crosstab

			Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας;					Total
			0 – 10.000 ευρώ	10.001 – 15.000 ευρώ	15.001 – 20.000 ευρώ	20.001 – 30.000 ευρώ	πάνω από 30.000 ευρώ	
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	Καθόλου	Count % within	6 4.1%	3 2.1%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	9 2.2%
	Λίγο	Count % within	20 13.6%	7 4.9%	0 .0%	3 7.3%	2 11.8%	32 7.8%
	Αρκετά	Count % within	42 28.6%	35 24.5%	15 24.2%	5 12.2%	2 11.8%	99 24.1%
	Πολύ	Count % within	45 30.6%	58 40.6%	26 41.9%	15 36.6%	7 41.2%	151 36.8%
	Πάρα πολύ	Count % within	34 23.1%	40 28.0%	21 33.9%	18 43.9%	6 35.3%	119 29.0%
Total	Count % within	147 100.0%	143 100.0%	62 100.0%	41 100.0%	17 100.0%	410 100.0%	

Πίνακας 55. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας;					Total
			0 – 10.000 ευρώ	10.001 – 15.000 ευρώ	15.001 – 20.000 ευρώ	20.001 – 30.000 ευρώ	πάνω από 30.000 ευρώ	
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count % within	6 4.1%	8 5.6%	2 3.2%	4 9.8%	3 17.6%	23 5.6%
	Λίγο	Count % within	63 42.9%	70 49.0%	33 53.2%	22 53.7%	8 47.1%	196 47.8%
	Αρκετά	Count % within	53 36.1%	44 30.8%	18 29.0%	11 26.8%	5 29.4%	131 32.0%
	Πολύ	Count % within	15 10.2%	12 8.4%	8 12.9%	2 4.9%	1 5.9%	38 9.3%
	Πάρα πολύ	Count % within	10 6.8%	9 6.3%	1 1.6%	2 4.9%	0 .0%	22 5.4%
Total	Count % within	147 100.0%	143 100.0%	62 100.0%	41 100.0%	17 100.0%	410 100.0%	

Πίνακας 56. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

		Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας;					Total	
		0 – 10.000 ευρώ	10.001 – 15.000 ευρώ	15.001 – 20.000 ευρώ	20.001 – 30.000 ευρώ	πάνω από 30.000 ευρώ		
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count % within	4 2.7%	1 .7%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	5 1.2%
	Λίγο	Count % within	15 10.2%	17 11.9%	3 4.8%	3 7.3%	0 .0%	38 9.3%
	Αρκετά	Count % within	78 53.1%	71 49.7%	34 54.8%	19 46.3%	10 58.8%	212 51.7%
	Πολύ	Count % within	45 30.6%	50 35.0%	22 35.5%	18 43.9%	7 41.2%	142 34.6%
	Πάρα πολύ	Count % within	5 3.4%	4 2.8%	3 4.8%	1 2.4%	0 .0%	13 3.2%
Total		Count % within	147 100.0%	143 100.0%	62 100.0%	41 100.0%	17 100.0%	410 100.0%

Πίνακας 57. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Crosstab

		Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας;					Total	
		0 – 10.000 ευρώ	10.001 – 15.000 ευρώ	15.001 – 20.000 ευρώ	20.001 – 30.000 ευρώ	πάνω από 30.000 ευρώ		
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	Καθόλου	Count % within	6 4.1%	11 7.7%	2 3.2%	1 2.4%	2 11.8%	22 5.4%
	Λίγο	Count % within	32 21.8%	20 14.0%	7 11.3%	11 26.8%	2 11.8%	72 17.6%
	Αρκετά	Count % within	35 23.8%	38 26.6%	9 14.5%	5 12.2%	3 17.6%	90 22.0%
	Πολύ	Count % within	42 28.6%	37 25.9%	23 37.1%	14 34.1%	3 17.6%	119 29.0%
	Πάρα πολύ	Count % within	32 21.8%	37 25.9%	21 33.9%	10 24.4%	7 41.2%	107 26.1%
Total		Count % within	147 100.0%	143 100.0%	62 100.0%	41 100.0%	17 100.0%	410 100.0%

Πίνακας 58. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «προτιμά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Crosstab

			Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας;					Total
			0 – 10.000 ευρώ	10.001 – 15.000 ευρώ	15.001 – 20.000 ευρώ	20.001 – 30.000 ευρώ	πάνω από 30.000 ευρώ	
Προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	Καθόλου	Count % within	3 2.0%	1 .7%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	4 1.0%
	Σπάνια	Count % within;	10 6.8%	7 4.9%	2 3.2%	0 _a .0%	1 5.9%	20 4.9%
	Κάποιες φορές	Count % within	61 41.5%	55 38.5%	21 33.9%	14 34.1%	4 23.5%	155 37.8%
	Πάντα	Count % within	73 49.7%	80 55.9%	39 62.9%	27 65.9%	12 70.6%	231 56.3%
Total		Count % within	147 100.0%	143 100.0%	62 100.0%	41 100.0%	17 100.0%	410 100.0%

Πίνακας 59. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Crosstab

			Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;					Total
			Ανεργος	Φοιτητής	Ιδιωτικός υπάλληλος	Δημόσιος υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας	
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	Καθόλου	Count % within	1 2.8%	1 6.3%	5 3.4%	4 2.5%	0 .0%	11 2.7%
	Λίγο	Count % within	3 8.3%	4 25.0%	20 13.7%	9 5.6%	5 9.8%	41 10.0%
	Αρκετά	Count % within	20 55.6%	5 31.3%	55 37.7%	51 31.7%	12 23.5%	143 34.9%
	Πολύ	Count % within	7 19.4%	4 25.0%	49 33.6%	69 42.9%	24 47.1%	153 37.3%
	Πάρα πολύ	Count % within	5 13.9%	2 12.5%	17 11.6%	28 17.4%	10 19.6%	62 15.1%
Total		Count % within	36 100.0%	16 100.0%	146 100.0%	161 100.0%	51 100.0%	410 100.0%

Πίνακας 60. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Crosstab

			Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;					Total
			Ανεργος	Φοιτητής	Ιδιωτικός υπάλληλος	Δημόσιος υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας	
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	Καθόλου	Count	3	0	5	1	0	9
		% within	8.3%	0.0%	3.4%	0.6%	0.0%	2.2%
	Λίγο	Count	5	4	10	10	3	32
		% within	13.9%	25.0%	6.8%	6.2%	5.9%	7.8%
	Αρκετά	Count	8	6	41	37	7	99
	% within	22.2%	37.5%	28.1%	23.0%	13.7%	24.1%	
	Πολύ	Count	11	4	51	61	24	151
	% within	30.6%	25.0%	34.9%	37.9%	47.1%	36.8%	
	Πάρα πολύ	Count	9	2	39	52	17	119
	% within	25.0%	12.5%	26.7%	32.3%	33.3%	29.0%	
Total	Count	36	16	146	161	51	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 61. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;					Total
			Ανεργος	Φοιτητής	Ιδιωτικός υπάλληλος	Δημόσιος υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας	
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	3	0	8	9	3	23
		% within	8.3%	0.0%	5.5%	5.6%	5.9%	5.6%
	Λίγο	Count	17	6	70	80	23	196
		% within	47.2%	37.5%	47.9%	49.7%	45.1%	47.8%
	Αρκετά	Count	9	8	50	48	16	131
	% within	25.0%	50.0%	34.2%	29.8%	31.4%	32.0%	
	Πολύ	Count	6	1	8	17	6	38
	% within	16.7%	6.3%	5.5%	10.6%	11.8%	9.3%	
	Πάρα πολύ	Count	1	1	10	7	3	22
	% within	2.8%	6.3%	6.8%	4.3%	5.9%	5.4%	
Total	Count	36	16	146	161	51	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 62. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;					Total
			Ανεργος	Φοιτητής	Ιδιωτικός υπάλληλος	Δημόσιος υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας	
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	0	0	2	2	1 _a	5
		% within	0.0%	0.0%	1.4%	1.2%	2.0%	1.2%
	Λίγο	Count	3	2	18	12	3	38
		% within	8.3%	12.5%	12.3%	7.5%	5.9%	9.3%
	Αρκετά	Count	22	9	79	76	26	212
	% within	61.1%	56.3%	54.1%	47.2%	51.0%	51.7%	
	Πολύ	Count	10	5	43	66	18	142
	% within	27.8%	31.3%	29.5%	41.0%	35.3%	34.6%	
	Πάρα πολύ	Count	1	0	4	5	3	13
	% within	2.8%	0.0%	2.7%	3.1%	5.9%	3.2%	
Total	Count	36	16	146	161	51	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 63. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Crosstab

			Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;					Total
			Ανεργος	Φοιτητής	Ιδιωτικός υπάλληλος	Δημόσιος υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας	
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	Καθόλου	Count	0	1	10	11	0	22
		% within	0.0%	6.3%	6.8%	6.8%	0.0%	5.4%
	Λίγο	Count	9	2	29	25	7	72
		% within	25.0%	12.5%	19.9%	15.5%	13.7%	17.6%
	Αρκετά	Count	9	7	31	35	8	90
	% within	25.0%	43.8%	21.2%	21.7%	15.7%	22.0%	
	Πολύ	Count	10	3	40	46	20	119
	% within	27.8%	18.8%	27.4%	28.6%	39.2%	29.0%	
	Πάρα πολύ	Count	8	3	36	44	16	107
	% within	22.2%	18.8%	24.7%	27.3%	31.4%	26.1%	
Total	Count	36	16	146	161	51	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 64. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Crosstab

			Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;					Total
			Ανεργός	Φοιτητής	Ιδιωτικός υπάλληλος	Δημόσιος υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας	
Προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	Καθόλου	Count	0	0	2	2	0	4
		% within	0.0%	0.0%	1.4%	1.2%	0.0%	1.0%
	Σπάνια	Count	3	3	4	8	2	20
		% within	8.3%	18.8%	2.7%	5.0%	3.9%	4.9%
	Κάποιες φορές	Count	17	8	51	60	19	155
	% within	47.2%	50.0%	34.9%	37.3%	37.3%	37.8%	
	Πάντα	Count	16	5	89	91	30	231
		% within	44.4%	31.3%	61.0%	56.5%	58.8%	56.3%
Total		Count	36	16	146	161	51	410
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 65. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Crosstab

			Πόσα χρόνια κάνετε χρήση του διαδικτύου;				Total
			3 – 5 χρόνια	6 – 8 χρόνια	9 – 10 χρόνια	Πάνω από 10 χρόνια	
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	Καθόλου	Count	0	2	1	8	11
		% within	0.0%	6.9%	1.5%	2.6%	2.7%
	Λίγο	Count	0	5	8	28	41
		% within	0.0%	17.2%	12.3%	9.0%	10.0%
	Αρκετά	Count	3	11	29	99	142
		% within	60.0%	37.9%	44.6%	31.9%	34.7%
	Πολύ	Count	2	9	18	124	153
		% within	40.0%	31.0%	27.7%	40.0%	37.4%
	Πάρα πολύ	Count	0	2	9	51	62
		% within	0.0%	6.9%	13.8%	16.5%	15.2%
Total		Count	5	29	65	310	409
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 66. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Crosstab

			Πόσα χρόνια κάνετε χρήση του διαδικτύου;				Total
			3 – 5 χρόνια	6 – 8 χρόνια	9 – 10 χρόνια	Πάνω από 10 χρόνια	
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	Καθόλου	Count	0	1	1	7	9
		% within	0.0%	3.4%	1.5%	2.3%	2.2%
	Λίγο	Count	0	3	10	19	32
		% within	0.0%	10.3%	15.4%	6.1%	7.8%
	Αρκετά	Count	2	9	15	72	98
		% within	40.0%	31.0%	23.1%	23.2%	24.0%
	Πολύ	Count	3	11	28	109	151
		% within	60.0%	37.9%	43.1%	35.2%	36.9%
	Πάρα πολύ	Count	0	5	11	103	119
		% within	0.0%	17.2%	16.9%	33.2%	29.1%
Total	Count	5	29	65	310	409	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 67. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Πόσα χρόνια κάνετε χρήση του διαδικτύου;				Total
			3 – 5 χρόνια	6 – 8 χρόνια	9 – 10 χρόνια	Πάνω από 10 χρόνια	
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	1	0	1	21	23
		% within	20.0%	0.0%	1.5%	6.8%	5.6%
	Λίγο	Count	2	15	22	156	195
		% within	40.0%	51.7%	33.8%	50.3%	47.7%
	Αρκετά	Count	2	7	30	92	131
		% within	40.0%	24.1%	46.2%	29.7%	32.0%
	Πολύ	Count	0	3	7	28	38
		% within	0.0%	10.3%	10.8%	9.0%	9.3%
	Πάρα πολύ	Count	0	4	5	13	22
		% within	0.0%	13.8%	7.7%	4.2%	5.4%
Total	Count	5	29	65	310	409	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 68. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Πόσα χρόνια κάνετε χρήση του διαδικτύου;				Total
			3 – 5 χρόνια	6 – 8 χρόνια	9 – 10 χρόνια	Πάνω από 10 χρόνια	
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	0	0	0	5	5
		% within	.0%	.0%	.0%	1.6%	1.2%
	Λίγο	Count	0	4	7	27	38
		% within	.0%	13.8%	10.8%	8.7%	9.3%
	Αρκετά	Count	3	18	36	154	211
		% within	60.0%	62.1%	55.4%	49.7%	51.6%
	Πολύ	Count	2	6	20	114	142
		% within	40.0%	20.7%	30.8%	36.8%	34.7%
	Πάρα πολύ	Count	0	1	2	10	13
		% within	.0%	3.4%	3.1%	3.2%	3.2%
Total		Count	5	29	65	310	409
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 69. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Crosstab

			Πόσα χρόνια κάνετε χρήση του διαδικτύου;				Total
			3 – 5 χρόνια	6 – 8 χρόνια	9 – 10 χρόνια	Πάνω από 10 χρόνια	
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	Καθόλου	Count	0	5	3	14	22
		% within	.0%	17.2%	4.6%	4.5%	5.4%
	Λίγο	Count	0	3	11	58	72
		% within	.0%	10.3%	16.9%	18.7%	17.6%
	Αρκετά	Count	3	9	17	60	89
		% within	60.0%	31.0%	26.2%	19.4%	21.8%
	Πολύ	Count	0	6	18	95	119
		% within	.0%	20.7%	27.7%	30.6%	29.1%
	Πάρα πολύ	Count	2	6	16	83	107
		% within	40.0%	20.7%	24.6%	26.8%	26.2%
Total		Count	5	29	65	310	409
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 70. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Crosstab

			Πόσα χρόνια κάνετε χρήση του διαδικτύου;				Total
			3 – 5 χρόνια	6 – 8 χρόνια	9 – 10 χρόνια	Πάνω από 10 χρόνια	
Προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	Καθόλου	Count	0	0	1	3	4
		% within	0.0%	0.0%	1.5%	1.0%	1.0%
	Σπάνια	Count	0	4	4	11	19
		% within	0.0%	13.8%	6.2%	3.5%	4.6%
	Κάποιες φορές	Count	3	14	32	106	155
		% within	60.0%	48.3%	49.2%	34.2%	37.9%
	Πάντα	Count	2	11	28 _b	190	231
		% within	40.0%	37.9%	43.1%	61.3%	56.5%
Total	Count	5	29	65	310	409	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 71. Πίνακας διπλής εισόδου του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Crosstab

			Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (σημειώστε το υψηλότερο επίπεδο; που έχετε)				Total
			Λύκειο	ΠΕΚ/Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση	ΑΕΙ/ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	
Προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	Καθόλου	Count	1	1	1	1	4
		% within	5.3%	2.6%	6%	6%	1.0%
	Σπάνια	Count	3	1	11	5	20
		% within	15.8%	2.6%	6.3%	2.8%	4.9%
	Κάποιες φορές	Count	6	18	68	63	155
		% within	31.6%	46.2%	38.6%	35.8%	37.8%
	Πάντα	Count	9	19	96	107	231
		% within	47.4%	48.7%	54.5%	60.8%	56.3%
Total	Count	19	39	176	176	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 72. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Crosstab

			Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας;					Total
			0 – 10.000 ευρώ	10.001 – 15.000 ευρώ	15.001 – 20.000 ευρώ	20.001 – 30.000 ευρώ	πάνω από 30.000 ευρώ	
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	Καθόλου	Count	7	1	1	2	0	11
		% within	4.8%	.7%	1.6%	4.9%	.0%	2.7%
	Λίγο	Count	18	15	4	1	3	41
		% within	12.2%	10.5%	6.5%	2.4%	17.6%	10.0%
	Αρκετά	Count	65	46	15	11	6	143
	% within	44.2%	32.2%	24.2%	26.8%	35.3%	34.9%	
	Πολύ	Count	39	57	34	19	4	153
		% within	26.5%	39.9%	54.8%	46.3%	23.5%	37.3%
	Πάρα πολύ	Count	18	24	8	8	4	62
		% within	12.2%	16.8%	12.9%	19.5%	23.5%	15.1%
Total		Count	147	143	62	41	17	410
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 73. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Crosstab

			Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας;					Total
			0 – 10.000 ευρώ	10.001 – 15.000 ευρώ	15.001 – 20.000 ευρώ	20.001 – 30.000 ευρώ	πάνω από 30.000 ευρώ	
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	Καθόλου	Count	6	3	0	0	0	9
		% within	4.1%	2.1%	.0%	.0%	.0%	2.2%
	Λίγο	Count	20	7	0	3	2	32
		% within	13.6%	4.9%	.0%	7.3%	11.8%	7.8%
	Αρκετά	Count	42	35	15	5	2	99
	% within	28.6%	24.5%	24.2%	12.2%	11.8%	24.1%	
	Πολύ	Count	45	58	26	15	7	151
		% within	30.6%	40.6%	41.9%	36.6%	41.2%	36.8%
	Πάρα πολύ	Count	34	40	21	18	6	119
		% within	23.1%	28.0%	33.9%	43.9%	35.3%	29.0%
Total		Count	147	143	62	41	17	410
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 74. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας;					Total
			0 – 10.000 ευρώ	10.001 – 15.000 ευρώ	15.001 – 20.000 ευρώ	20.001 – 30.000 ευρώ	πάνω από 30.000 ευρώ	
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	6	8	2	4	3	23
		% within	4.1%	5.6%	3.2%	9.8%	17.6%	5.6%
	Λίγο	Count	63	70	33	22	8	196
		% within	42.9%	49.0%	53.2%	53.7%	47.1%	47.8%
	Αρκετά	Count	53	44	18	11	5	131
	% within	36.1%	30.8%	29.0%	26.8%	29.4%	32.0%	
	Πολύ	Count	15	12	8	2	1	38
		% within	10.2%	8.4%	12.9%	4.9%	5.9%	9.3%
	Πάρα πολύ	Count	10	9	1	2	0	22
		% within	6.8%	6.3%	1.6%	4.9%	.0%	5.4%
Total		Count	147	143	62	41	17	410
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 75. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας;					Total
			0 – 10.000 ευρώ	10.001 – 15.000 ευρώ	15.001 – 20.000 ευρώ	20.001 – 30.000 ευρώ	πάνω από 30.000 ευρώ	
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	4	1	0	0	0	5
		% within	2.7%	.7%	.0%	.0%	.0%	1.2%
	Λίγο	Count	15	17	3	3	0	38
		% within	10.2%	11.9%	4.8%	7.3%	.0%	9.3%
	Αρκετά	Count	78	71	34	19	10	212
	% within	53.1%	49.7%	54.8%	46.3%	58.8%	51.7%	
	Πολύ	Count	45	50	22	18	7	142
		% within	30.6%	35.0%	35.5%	43.9%	41.2%	34.6%
	Πάρα πολύ	Count	5	4	3	1	0	13
		% within	3.4%	2.8%	4.8%	2.4%	.0%	3.2%
Total		Count	147	143	62	41	17	410
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 76. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Crosstab

			Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας;					Total
			0 – 10.000 ευρώ	10.001 – 15.000 ευρώ	15.001 – 20.000 ευρώ	20.001 – 30.000 ευρώ	πάνω από 30.000 ευρώ	
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	Καθόλου	Count	6	11	2	1	2	22
		% within	4.1%	7.7%	3.2%	2.4%	11.8%	5.4%
	Λίγο	Count	32	20	7	11	2	72
		% within	21.8%	14.0%	11.3%	26.8%	11.8%	17.6%
	Αρκετά	Count	35	38	9	5	3	90
		% within	23.8%	26.6%	14.5%	12.2%	17.6%	22.0%
	Πολύ	Count	42	37	23	14	3	119
		% within	28.6%	25.9%	37.1%	34.1%	17.6%	29.0%
	Πάρα πολύ	Count	32	37	21	10	7	107
		% within	21.8%	25.9%	33.9%	24.4%	41.2%	26.1%
Total	Count	147	143	62	41	17	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 77. Πίνακας διπλής εισόδου του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «προτιμά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Crosstab

			Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας;					Total
			0 – 10.000 ευρώ	10.001 – 15.000 ευρώ	15.001 – 20.000 ευρώ	20.001 – 30.000 ευρώ	πάνω από 30.000 ευρώ	
Προτιμά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	Καθόλου	Count	3	1	0	0	0	4
		% within	2.0%	.7%	.0%	.0%	.0%	1.0%
	Σπάνια	Count	10	7	2	0 _a	1	20
		% withi;	6.8%	4.9%	3.2%	.0%	5.9%	4.9%
	Κάποιες φορές	Count	61	55	21	14	4	155
		% within	41.5%	38.5%	33.9%	34.1%	23.5%	37.8%
	Πάντα	Count	73	80	39	27	12	231
		% within	49.7%	55.9%	62.9%	65.9%	70.6%	56.3%
Total	Count	147	143	62	41	17	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 78. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Crosstab

			Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;					Total
			Ανεργος	Φοιτητής	Ιδιωτικός υπάλληλος	Δημόσιος υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας	
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	Καθόλου	Count	1	1	5	4	0	11
		% within	2.8%	6.3%	3.4%	2.5%	0.0%	2.7%
	Λίγο	Count	3	4	20	9	5	41
		% within	8.3%	25.0%	13.7%	5.6%	9.8%	10.0%
	Αρκετά	Count	20	5	55	51	12	143
	% within	55.6%	31.3%	37.7%	31.7%	23.5%	34.9%	
	Πολύ	Count	7	4	49	69	24	153
		% within	19.4%	25.0%	33.6%	42.9%	47.1%	37.3%
	Πάρα πολύ	Count	5	2	17	28	10	62
		% within	13.9%	12.5%	11.6%	17.4%	19.6%	15.1%
Total		Count	36	16	146	161	51	410
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 79. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Crosstab

			Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;					Total
			Ανεργος	Φοιτητής	Ιδιωτικός υπάλληλος	Δημόσιος υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας	
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	Καθόλου	Count	3	0	5	1	0	9
		% within	8.3%	0.0%	3.4%	0.6%	0.0%	2.2%
	Λίγο	Count	5	4	10	10	3	32
		% within	13.9%	25.0%	6.8%	6.2%	5.9%	7.8%
	Αρκετά	Count	8	6	41	37	7	99
	% within	22.2%	37.5%	28.1%	23.0%	13.7%	24.1%	
	Πολύ	Count	11	4	51	61	24	151
		% within	30.6%	25.0%	34.9%	37.9%	47.1%	36.8%
	Πάρα πολύ	Count	9	2	39	52	17	119
		% within	25.0%	12.5%	26.7%	32.3%	33.3%	29.0%
Total		Count	36	16	146	161	51	410
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 80. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;					Total
			Ανεργος	Φοιτητής	Ιδιωτικός υπάλληλος	Δημόσιος υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας	
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	3	0	8	9	3	23
		% within	8.3%	.0%	5.5%	5.6%	5.9%	5.6%
	Λίγο	Count	17	6	70	80	23	196
		% within	47.2%	37.5%	47.9%	49.7%	45.1%	47.8%
	Αρκετά	Count	9	8	50	48	16	131
	% within	25.0%	50.0%	34.2%	29.8%	31.4%	32.0%	
	Πολύ	Count	6	1	8	17	6	38
	% within	16.7%	6.3%	5.5%	10.6%	11.8%	9.3%	
	Πάρα πολύ	Count	1	1	10	7	3	22
	% within	2.8%	6.3%	6.8%	4.3%	5.9%	5.4%	
Total	Count	36	16	146	161	51	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 81. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;					Total
			Ανεργος	Φοιτητής	Ιδιωτικός υπάλληλος	Δημόσιος υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας	
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	0	0	2	2	1 _a	5
		% within	.0%	.0%	1.4%	1.2%	2.0%	1.2%
	Λίγο	Count	3	2	18	12	3	38
		% within	8.3%	12.5%	12.3%	7.5%	5.9%	9.3%
	Αρκετά	Count	22	9	79	76	26	212
	% within	61.1%	56.3%	54.1%	47.2%	51.0%	51.7%	
	Πολύ	Count	10	5	43	66	18	142
	% within	27.8%	31.3%	29.5%	41.0%	35.3%	34.6%	
	Πάρα πολύ	Count	1	0	4	5	3	13
	% within	2.8%	.0%	2.7%	3.1%	5.9%	3.2%	
Total	Count	36	16	146	161	51	410	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 82. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Crosstab

			Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;					Total
			Ανεργος	Φοιτητής	Ιδιωτικός υπάλληλος	Δημόσιος υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας	
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	Καθόλου	Count % within	0 .0%	1 6.3%	10 6.8%	11 6.8%	0 .0%	22 5.4%
	Λίγο	Count % within	9 25.0%	2 12.5%	29 19.9%	25 15.5%	7 13.7%	72 17.6%
	Αρκετά	Count % within	9 25.0%	7 43.8%	31 21.2%	35 21.7%	8 15.7%	90 22.0%
	Πολύ	Count % within	10 27.8%	3 18.8%	40 27.4%	46 28.6%	20 39.2%	119 29.0%
	Πάρα πολύ	Count % within	8 22.2%	3 18.8%	36 24.7%	44 27.3%	16 31.4%	107 26.1%
Total	Count % within	36 100.0%	16 100.0%	146 100.0%	161 100.0%	51 100.0%	410 100.0%	

Πίνακας 83. Πίνακας διπλής εισόδου της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Crosstab

			Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;					Total
			Ανεργος	Φοιτητής	Ιδιωτικός υπάλληλος	Δημόσιος υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας	
Προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	Καθόλου	Count % within	0 .0%	0 .0%	2 1.4%	2 1.2%	0 .0%	4 1.0%
	Σπάνια	Count % within	3 8.3%	3 18.8%	4 2.7%	8 5.0%	2 3.9%	20 4.9%
	Κάποιες φορές	Count % within	17 47.2%	8 50.0%	51 34.9%	60 37.3%	19 37.3%	155 37.8%
	Πάντα	Count % within	16 44.4%	5 31.3%	89 61.0%	91 56.5%	30 58.8%	231 56.3%
Total	Count % within	36 100.0%	16 100.0%	146 100.0%	161 100.0%	51 100.0%	410 100.0%	

Πίνακας 84. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Crosstab

			Πόσα χρόνια κάνετε χρήση του διαδικτύου;				Total
			3 – 5 χρόνια	6 – 8 χρόνια	9 – 10 χρόνια	Πάνω από 10 χρόνια	
Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;	Καθόλου	Count	0	2	1	8	11
		% within	.0%	6.9%	1.5%	2.6%	2.7%
	Λίγο	Count	0	5	8	28	41
		% within	.0%	17.2%	12.3%	9.0%	10.0%
	Αρκετά	Count	3	11	29	99	142
		% within	60.0%	37.9%	44.6%	31.9%	34.7%
	Πολύ	Count	2	9	18	124	153
		% within	40.0%	31.0%	27.7%	40.0%	37.4%
	Πάρα πολύ	Count	0	2	9	51	62
		% within	.0%	6.9%	13.8%	16.5%	15.2%
Total		Count	5	29	65	310	409
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 85. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Crosstab

			Πόσα χρόνια κάνετε χρήση του διαδικτύου;				Total
			3 – 5 χρόνια	6 – 8 χρόνια	9 – 10 χρόνια	Πάνω από 10 χρόνια	
Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;	Καθόλου	Count	0	1	1	7	9
		% within	.0%	3.4%	1.5%	2.3%	2.2%
	Λίγο	Count	0	3	10	19	32
		% within	.0%	10.3%	15.4%	6.1%	7.8%
	Αρκετά	Count	2	9	15	72	98
		% within	40.0%	31.0%	23.1%	23.2%	24.0%
	Πολύ	Count	3	11	28	109	151
		% within	60.0%	37.9%	43.1%	35.2%	36.9%
	Πάρα πολύ	Count	0	5	11	103	119
		% within	.0%	17.2%	16.9%	33.2%	29.1%
Total		Count	5	29	65	310	409
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 86. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Πόσα χρόνια κάνετε χρήση του διαδικτύου;				Total
			3 – 5 χρόνια	6 – 8 χρόνια	9 – 10 χρόνια	Πάνω από 10 χρόνια	
Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	1	0	1	21	23
		% within	20.0%	.0%	1.5%	6.8%	5.6%
	Λίγο	Count	2	15	22	156	195
		% within	40.0%	51.7%	33.8%	50.3%	47.7%
	Αρκετά	Count	2	7	30	92	131
		% within	40.0%	24.1%	46.2%	29.7%	32.0%
	Πολύ	Count	0	3	7	28	38
		% within	.0%	10.3%	10.8%	9.0%	9.3%
	Πάρα πολύ	Count	0	4	5	13	22
		% within	.0%	13.8%	7.7%	4.2%	5.4%
Total	Count	5	29	65	310	409	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 87. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Crosstab

			Πόσα χρόνια κάνετε χρήση του διαδικτύου;				Total
			3 – 5 χρόνια	6 – 8 χρόνια	9 – 10 χρόνια	Πάνω από 10 χρόνια	
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Καθόλου	Count	0	0	0	5	5
		% within	.0%	.0%	.0%	1.6%	1.2%
	Λίγο	Count	0	4	7	27	38
		% within	.0%	13.8%	10.8%	8.7%	9.3%
	Αρκετά	Count	3	18	36	154	211
		% within	60.0%	62.1%	55.4%	49.7%	51.6%
	Πολύ	Count	2	6	20	114	142
		% within	40.0%	20.7%	30.8%	36.8%	34.7%
	Πάρα πολύ	Count	0	1	2	10	13
		% within	.0%	3.4%	3.1%	3.2%	3.2%
Total	Count	5	29	65	310	409	
	% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Πίνακας 88. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Crosstab

			Πόσα χρόνια κάνετε χρήση του διαδικτύου;				Total
			3 – 5 χρόνια	6 – 8 χρόνια	9 – 10 χρόνια	Πάνω από 10 χρόνια	
Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;	Καθόλου	Count	0	5	3	14	22
		% within	0.0%	17.2%	4.6%	4.5%	5.4%
	Λίγο	Count	0	3	11	58	72
		% within	0.0%	10.3%	16.9%	18.7%	17.6%
	Αρκετά	Count	3	9	17	60	89
	% within	60.0%	31.0%	26.2%	19.4%	21.8%	
	Πολύ	Count	0	6	18	95	119
		% within	0.0%	20.7%	27.7%	30.6%	29.1%
	Πάρα πολύ	Count	2	6	16	83	107
		% within	40.0%	20.7%	24.6%	26.8%	26.2%
Total		Count	5	29	65	310	409
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακας 89. Πίνακας διπλής εισόδου των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «προτιμά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Crosstab

			Πόσα χρόνια κάνετε χρήση του διαδικτύου;				Total
			3 – 5 χρόνια	6 – 8 χρόνια	9 – 10 χρόνια	Πάνω από 10 χρόνια	
Προτιμά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.	Καθόλου	Count	0	0	1	3	4
		% within	0.0%	0.0%	1.5%	1.0%	1.0%
	Σπάνια	Count	0	4	4	11	19
		% within	0.0%	13.8%	6.2%	3.5%	4.6%
	Κάποιες φορές	Count	3	14	32	106	155
		% within	60.0%	48.3%	49.2%	34.2%	37.9%
	Πάντα	Count	2	11	28	190	231
		% within	40.0%	37.9%	43.1%	61.3%	56.5%
Total		Count	5	29	65	310	409
		% within	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Πίνακες ελέγχου Χ τετραγώνου του Pearson

Πίνακας 90. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson για το φύλο και την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.123 ^a	4	.537
Likelihood Ratio	3.027	4	.553
Linear-by-Linear Association	1.882	1	.170
N of Valid Cases	410		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.23.

Πίνακας 91. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson για το φύλο και την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.550 ^a	4	.337
Likelihood Ratio	4.535	4	.338
Linear-by-Linear Association	.196	1	.658
N of Valid Cases	410		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.82.

Πίνακας 92. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson για το φύλο και την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.203 ^a	4	.084
Likelihood Ratio	8.518	4	.074
Linear-by-Linear Association	1.303	1	.254
N of Valid Cases	410		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.45.

Πίνακας 93. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson του φύλου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.046 ^a	4	.550
Likelihood Ratio	3.293	4	.510
Linear-by-Linear Association	.150	1	.699
N of Valid Cases	410		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.01.

Πίνακας 94. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson του φύλου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.625 ^a	4	.459
Likelihood Ratio	3.663	4	.454
Linear-by-Linear Association	.268	1	.604
N of Valid Cases	410		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.45.

Πίνακας 95. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson του φύλου με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.186 ^a	3	.364
Likelihood Ratio	4.001	3	.261
Linear-by-Linear Association	1.294	1	.255
N of Valid Cases	410		

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .81.

Πίνακας 96. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson για την ηλικία και την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	35.167 ^a	16	.004
Likelihood Ratio	31.844	16	.010
Linear-by-Linear Association	11.061	1	.001
N of Valid Cases	409		

a. 9 cells (36.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .46.

Πίνακας 97. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για την ηλικία και την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18.507 ^a	16	.295
Likelihood Ratio	17.792	16	.336
Linear-by-Linear Association	6.740	1	.009
N of Valid Cases	409		

a. 9 cells (36.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .37.

Πίνακας 98. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για την ηλικία και την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.484 ^a	16	.199
Likelihood Ratio	22.876	16	.117
Linear-by-Linear Association	5.253	1	.022
N of Valid Cases	409		

a. 6 cells (24.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .91.

Πίνακας 99. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson της ηλικίας με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.559 ^a	16	.126
Likelihood Ratio	26.547	16	.047
Linear-by-Linear Association	1.292	1	.256
N of Valid Cases	409		

a. 12 cells (48.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .21.

Πίνακας 100. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson της ηλικίας με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18.305 ^a	16	.306
Likelihood Ratio	18.845	16	.277
Linear-by-Linear Association	.695	1	.405
N of Valid Cases	409		

a. 8 cells (32.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .91.

Πίνακας 101. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson της ηλικίας με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.949 ^a	12	.450
Likelihood Ratio	14.545	12	.267
Linear-by-Linear Association	.543	1	.461
N of Valid Cases	409		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

Πίνακας 102. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson για το μορφωτικό επίπεδο και την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.558 ^a	12	.032
Likelihood Ratio	21.766	12	.040
Linear-by-Linear Association	2.836	1	.092
N of Valid Cases	410		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .51.

Πίνακας 103. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson για το μορφωτικό επίπεδο και την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.095 ^a	12	.049
Likelihood Ratio	21.264	12	.047
Linear-by-Linear Association	6.873	1	.009
N of Valid Cases	410		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .42.

Πίνακας 104. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson για το μορφωτικό επίπεδο και την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.509 ^a	12	.169
Likelihood Ratio	18.024	12	.115
Linear-by-Linear Association	.899	1	.343
N of Valid Cases	410		

a. 6 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.02.

Πίνακας 105. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.806 ^a	12	.870
Likelihood Ratio	9.121	12	.693
Linear-by-Linear Association	.178	1	.673
N of Valid Cases	410		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .23.

Πίνακας 106. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.765 ^a	12	.723
Likelihood Ratio	9.159	12	.689
Linear-by-Linear Association	1.830	1	.176
N of Valid Cases	410		

a. 5 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.02.

Πίνακας 107. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson του μορφωτικού επιπέδου με την ερώτηση «προτιμά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.958 ^a	9	.092
Likelihood Ratio	11.464	9	.245
Linear-by-Linear Association	6.696	1	.010
N of Valid Cases	410		

a. 6 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .19.

Πίνακας 108. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson για το ετήσιο εισόδημα και την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	31.863 ^a	16	.010
Likelihood Ratio	33.426	16	.006
Linear-by-Linear Association	8.320	1	.004
N of Valid Cases	410		

a. 8 cells (32.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .46.

Πίνακας 109. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson για το ετήσιο εισόδημα και την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	31.092 ^a	16	.013
Likelihood Ratio	37.560	16	.002
Linear-by-Linear Association	16.858	1	.000
N of Valid Cases	410		

a. 10 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .37.

Πίνακας 110. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson για το ετήσιο εισόδημα και την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.287 ^a	16	.504
Likelihood Ratio	15.219	16	.509
Linear-by-Linear Association	6.829	1	.009
N of Valid Cases	410		

a. 8 cells (32.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .91.

Πίνακας 111. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.605 ^a	16	.701
Likelihood Ratio	15.599	16	.481
Linear-by-Linear Association	4.177	1	.041
N of Valid Cases	410		

a. 12 cells (48.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .21.

Πίνακας 112. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.763 ^a	16	.120
Likelihood Ratio	22.695	16	.122
Linear-by-Linear Association	2.296	1	.130
N of Valid Cases	410		

a. 7 cells (28.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .91.

Πίνακας 113. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson του ετήσιου εισοδήματος με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.266 ^a	12	.506
Likelihood Ratio	14.051	12	.297
Linear-by-Linear Association	8.824	1	.003
N of Valid Cases	410		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

Πίνακας 114. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για την επαγγελματική ιδιότητα και την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27.847 ^a	16	.033
Likelihood Ratio	28.513	16	.027
Linear-by-Linear Association	11.439	1	.001
N of Valid Cases	410		

a. 8 cells (32.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .43.

Πίνακας 115. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για την επαγγελματική ιδιότητα και την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	29.264 ^a	16	.022
Likelihood Ratio	26.804	16	.044
Linear-by-Linear Association	13.429	1	.000
N of Valid Cases	410		

a. 10 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .35.

Πίνακας 116. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson για την επαγγελματική ιδιότητα και την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.178 ^a	16	.798
Likelihood Ratio	11.875	16	.753
Linear-by-Linear Association	.000	1	.988
N of Valid Cases	410		

a. 9 cells (36.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .86.

Πίνακας 117. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.619 ^a	16	.832
Likelihood Ratio	11.441	16	.781
Linear-by-Linear Association	2.783	1	.095
N of Valid Cases	410		

a. 12 cells (48.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .20.

Πίνακας 118. Έλεγχος X τετραγώνου του Pearson της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.978 ^a	16	.387
Likelihood Ratio	20.702	16	.190
Linear-by-Linear Association	3.158	1	.076
N of Valid Cases	410		

a. 7 cells (28.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .86.

Πίνακας 119. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson της επαγγελματικής ιδιότητας με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.125 ^a	12	.235
Likelihood Ratio	13.825	12	.312
Linear-by-Linear Association	2.260	1	.133
N of Valid Cases	410		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .16.

Πίνακας 120. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson για τα έτη χρήσης του διαδικτύου και την ερώτηση «πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.560 ^a	12	.330
Likelihood Ratio	14.346	12	.279
Linear-by-Linear Association	6.305	1	.012
N of Valid Cases	409		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .13.

Πίνακας 121. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson για τα έτη χρήσης του διαδικτύου και την ερώτηση «οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.837 ^a	12	.121
Likelihood Ratio	19.259	12	.082
Linear-by-Linear Association	6.875	1	.009
N of Valid Cases	409		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .11.

Πίνακας 122. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson για τα έτη χρήσης του διαδικτύου και την ερώτηση «πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.816 ^a	12	.053
Likelihood Ratio	21.862	12	.039
Linear-by-Linear Association	4.598	1	.032
N of Valid Cases	409		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

Πίνακας 123. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.570 ^a	12	.885
Likelihood Ratio	8.521	12	.743
Linear-by-Linear Association	.944	1	.331
N of Valid Cases	409		

a. 11 cells (55.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

Πίνακας 124. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.504 ^a	12	.077
Likelihood Ratio	18.280	12	.107
Linear-by-Linear Association	1.275	1	.259
N of Valid Cases	409		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

Πίνακας 125. Έλεγχος Χ τετραγώνου του Pearson των ετών χρήσης του διαδικτύου με την ερώτηση «προτιμώ τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία»

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.258 ^a	9	.045
Likelihood Ratio	16.105	9	.065
Linear-by-Linear Association	9.966	1	.002
N of Valid Cases	409		

a. 9 cells (56.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .05.

Πίνακες συσχετίσεων

Πίνακας 126. Συντελεστής συσχέτισης του Pearson μεταξύ της ικανοποίησης από το περιεχόμενο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Correlations

	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το περιεχόμενο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το περιεχόμενο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Pearson Correlation	1	.689**
Sig. (2-tailed)		.000
N	410	410
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Pearson Correlation	.689**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	410	410

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

Πίνακας 127. Συντελεστής συσχέτισης του Pearson μεταξύ της ικανοποίησης από την ευχρηστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Correlations

	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευχρηστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευχρηστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 410	.665** .000 410
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.665** .000 410	1 410

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

Πίνακας 128. Συντελεστής συσχέτισης του Pearson μεταξύ της ικανοποίησης από την ταχύτητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Correlations

	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 410	.603** .000 410
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.603** .000 410	1 410

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

Πίνακας 129. Συντελεστής συσχέτισης του Pearson μεταξύ της ικανοποίησης από την ασφάλεια των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Correlations

	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ασφάλεια των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ασφάλεια των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 410	.560** .000 410
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.560** .000 410	1 410

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

Πίνακας 130. Συντελεστής συσχέτισης του Pearson μεταξύ της ικανοποίησης από την αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Correlations

	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 410	.660** .000 410
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.660** .000 410	1 410

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας

1. Ποιο είναι το φύλο σας;

Ανδρας, Γυναίκα.

2. Ποια είναι η ηλικία σας;

18-24, 25-34, 35 – 44, 45 – 54, 55 – 64, 65 και άνω.

3. Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (σημειώστε το υψηλότερο επίπεδο που έχετε);

Υποχρεωτική εκπαίδευση, Λύκειο, ΙΕΚ/Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση, ΑΕΙ/ΤΕΙ, Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό.

4. Ποια είναι η επαγγελματική σας ιδιότητα;

Ιδιωτικός υπάλληλος, Δημόσιος υπάλληλος, Ελεύθερος επαγγελματίας, Φοιτητής, Άνεργος.

5. Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας;

0 – 10.000 ευρώ, 10.001 – 15.000 ευρώ, 15.001 – 20.000 ευρώ, 20.001 – 30.000 ευρώ, πάνω από 30.000 ευρώ.

6. Πόσα χρόνια κάνετε χρήση του διαδικτύου;

0 – 2 χρόνια, 3 – 5 χρόνια, 6 – 8 χρόνια, 9 – 10 χρόνια, πάνω από 10 χρόνια.

7. Ποιο είναι το επίπεδο γνώσεων σας σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών;

Άριστο, πολύ καλό, μέτριο, λίγες γνώσεις, ελάχιστες γνώσεις.

8. Χρησιμοποιείτε γενικά το διαδίκτυο για την εύρεση πληροφοριών;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

9. Θεωρείτε το διαδίκτυο ασφαλές μέσο;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

10. Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για την πραγματοποίηση συναλλαγών;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

11. Παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τις πληροφορίες που αναζητάτε;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

12. Παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αξιόπιστες πληροφορίες;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

13. Παρέχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ακριβείς πληροφορίες;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

14. Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνουν τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

15. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σας επιτρέπουν να εξοικονομήσετε χρόνο και χρήμα;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

16. Πιστεύετε ότι μπορείτε να εμπιστευτείτε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

17. Πιστεύετε ότι διασφαλίζεται η ιδιωτικότητα σας όταν κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

18. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ασφαλείς;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

19. Πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

20. Πόσο εύκολη θεωρείτε τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

21. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι φιλικές προς τον χρήστη;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

22. Είναι οι πληροφορίες που λαμβάνετε από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εύκολα κατανοητές;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

23. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το περιεχόμενο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

24. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευχρηστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

25. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

26. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ασφάλεια των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

27. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αξιοπιστία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

28. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

29. Χρησιμοποιείτε ή σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Όλες τις διαθέσιμες, αρκετές, κάποιες, μία συγκεκριμένη, καθόλου.

30. Μετά την πανδημία του κορονοϊού αυξήθηκε η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από εσάς;

Πάρα πολύ, πολύ, αρκετά, λίγο, καθόλου.

31. Προτιμώ την χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την επίσκεψη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.

Πάντα, κάποιες φορές, σπάνια, καθόλου.

32. Για ποιο σκοπό χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Τη συλλογή πληροφοριών, την πραγματοποίηση πληρωμών προς το δημόσιο, την υποβολή ερωτήσεων προς τη δημόσια διοίκηση, τη διεκπεραίωση των υποθέσεων μου με το δημόσιο.

Προσαρμοσμένο από:

Teo, T. S., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of management information systems*, 25(3), 99-132.

Colesca, S. E., & Dobrica, L. (2008). Adoption and use of e-government services: The case of Romania. *Journal of applied research and technology*, 6(3), 204-217.