

Ικανοποιημένοι εμφανίζονται οι Έλληνες από τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, ωστόσο επισημαίνουν και αδυναμίες.

17 Σεπτεμβρίου 2012

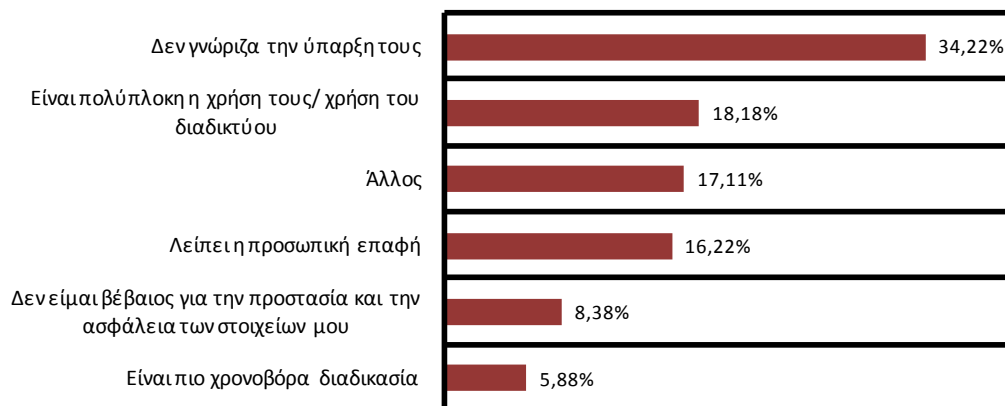
Το Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση της ΚτΠ ΑΕ, ανέλυσε και παρουσιάζει τα αποτελέσματα μελέτης για την ανάπτυξη και διείσδυση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πολίτες και επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Στόχος των ερευνών που διεξήχθησαν στο πλαίσιο της μελέτης ήταν μια ποσοτική προσέγγιση του οφέλους που αποκομίζουν οι τελικοί χρήστες από τις υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και της ικανοποίησής τους από το επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

Τα κυριότερα συμπεράσματα από την έρευνα στους **πολίτες** συνοψίζονται παρακάτω:

- ❖ Περίπου 1 στους 3 Έλληνες που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, δήλωσε ότι έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του δημοσίου που παρέχονται ηλεκτρονικά.
- ❖ Υψηλότερα ποσοστά χρήσης των υπηρεσιών σημειώνονται στις **ηλικίες 35-54**.
- ❖ Η χαμηλότερη διείσδυση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών παρατηρείται στη **Δυτική Ελλάδα** με μόλις 7,1%, ενώ πρώτες έρχονται οι περιφέρειες **Στερεάς Ελλάδας** και **Βορείου Αιγαίου** με 61,7% και 61,3% αντίστοιχα.
- ❖ Το 72% των χρηστών επισκέπτονται τις ιστοσελίδες των υπηρεσιών για λόγους **πληροφόρησης**, το 32% για να **«κατεβάξει» ηλεκτρονικά** διαθέσιμες αιτήσεις και λοιπά έντυπα, ενώ το 45% **ολοκληρώνει συναλλαγές** μέσω διαδικτύου (π.χ. υποβολή της φορολογικής δήλωσης).
- ❖ Συχνότερες είναι οι «επισκέψεις» των πολιτών στις ιστοσελίδες του **Δήμου ή της Νομαρχίας** τους (70%) και το δικτυακό τόπο των **ΚΕΠ** (55%), αλλά όχι εξίσου και στο portal του **«ΕΡΜΗ»** (13%).
- ❖ **Θετικά αξιολογούν** οι χρήστες τα περισσότερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, ωστόσο αρκετοί εκφράζουν πως **δε νιώθουν ασφάλεια** με την παροχή των προσωπικών τους δεδομένων στο διαδίκτυο.
- ❖ 7 στους 10 πολίτες δηλώνουν **ικανοποιημένοι** με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου και αναγνωρίζουν την **εξοικονόμηση χρόνου** και τη **μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών** ως τα κυριότερα οφέλη.
- ❖ Στα κυριότερα προβλήματα που συναντούν κατά τη χρήση των υπηρεσιών εντοπίζονται στη **διαθεσιμότητα της ιστοσελίδας** όπου φιλοξενείται η υπηρεσία και ακολουθούν προβλήματα σχετικά με το **περιεχόμενο, την ακρίβεια και το επίπεδο επικαιροποίησης** των παρεχομένων πληροφοριών.
- ❖ Οι περισσότεροι από όσους δεν έχουν κάνει χρήση των υπηρεσιών **δεν γνώριζαν την ύπαρξή τους** (34%). Το 18% βρίσκει **περίπλοκη τη χρήση των υπηρεσιών ή του διαδικτύου** ενώ ένα σημαντικό ποσοστό (16%) προτιμά την **προσωπική επαφή** με το δημόσιο υπάλληλο.

Λόγοι μη χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών

(βάση: όσοι δεν έχουν κάνει χρήση των υπηρεσιών)



Από την έρευνα στις **ελληνικές επιχειρήσεις 10+ εργαζομένων**, προέκυψαν τα εξής:

- ❖ Περισσότερες από **9 στις 10 επιχειρήσεις** χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο.
- ❖ Από τις πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά υπηρεσίες, αυτές της **φορολογίας** (υποβολή φόρου εισοδήματος νομικών προσώπων) και της ηλεκτρονικής **υποβολής ΦΠΑ** είναι η πιο αναγνωρίσιμες από όλες και συγκεντρώνουν και τα υψηλότερα ποσοστά χρήσης.
- ❖ Οι επιχειρήσεις **δεν αξιολογούν αρνητικά** τις υπηρεσίες, ωστόσο κρατούν επιφυλάξεις απέναντι και σε μια πλήρως θετική αξιολόγηση.
- ❖ Το 53% των επιχειρήσεων δήλωσε ότι έχει αντιμετωπίσει **δυσκολίες** κατά τη χρήση των υπηρεσιών, και το πρόβλημα με τη μεγαλύτερη συχνότητα εμφάνισης σχετίζεται με τη **διαθεσιμότητα** της εκάστοτε ιστοσελίδας και της εύρυθμης λειτουργίας της.
- ❖ Ωστόσο, το 66% των επιχειρήσεων δήλωσαν «πολύ ικανοποιημένες» από τη χρήση των υπηρεσιών και άλλο ένα 9% «πάρα πολύ ικανοποιημένες», ενώ ένα σημαντικό ποσοστό (21,74%) δήλωσε «μέτρια ικανοποιημένο».
- ❖ Όλες σχεδόν οι επιχειρήσεις συμφώνησαν ότι **οφελούνται** από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με την **εξοικονόμηση χρόνου** να αποτελεί το κατεξοχήν και κυρίαρχο όφελος. Οφέλη που σχετίζονται με τη **διαφάνεια συναλλαγών** και τη **συμμετοχή στα κοινά**, δεν αναγνωρίστηκαν από τις επιχειρήσεις ως σημαντικά.
- ❖ Η ανησυχία για την **ασφάλεια των στοιχείων** προτάσσεται ως ο σημαντικότερος ανασταλτικός παράγοντας που συντελεί στη μη χρήση των υπηρεσιών (30,3%).

Για περισσότερες πληροφορίες

Η πλήρης ανάλυση της ΚτΠ ΑΕ βρίσκεται εδώ:

<http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=2101&pk=445&return=183>