



ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Διπλωματική Εργασία
«Η διείσδυση των Νέων Τεχνολογιών στο
Δημόσιο»



Πεντάρης Σταμάτιος
ΑΜ : 2001010066

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής
Καθηγητής Ματσατσίνης Ν., Επιβλέπων
Επικ. Καθηγητής Δουλάμης Α.
Επικ. Καθηγητής Γρηγορούδης Β.

Χανιά 2012

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Είναι πλέον εμφανές ότι οι νέες τεχνολογίες έχουν μεγάλη επίδραση στη διαμόρφωση ενός νέου οικονομικού υποδείγματος. Η δυναμική της ψηφιακής επανάστασης καθώς και η μεγάλη ταχύτητα με την οποία αυτή εξαπλώνεται, απαιτεί τον επανακαθορισμό των κριτηρίων, αφενός μεν του προσδιορισμού του επιπέδου οικονομικής ανάπτυξης, αφετέρου δε της σχεδίασης της οικονομικής και κοινωνικής πολιτικής.

Η μετάβαση προς το ψηφιακό μέλλον είναι προδιαγεγραμμένη και το ενδεχόμενο της οπισθοδρόμησης έχει πλέον εκλείψει. Επομένως, τα νέα χαρακτηριστικά της ψηφιακής οικονομίας ολοένα και περισσότερο λαμβάνονται υπόψη στα κριτήρια αξιολόγησης των σημερινών οικονομικών και κοινωνικών συνθηκών και προβλημάτων, αποκτώντας βαρύνουσα σημασία σε κάθε ουσιαστικό σχεδιασμό για το μέλλον.

Έτσι δημιουργείται έντονη η ανάγκη επαναπροσδιορισμού αρκετών μεταβλητών, οι οποίες έως σήμερα θεωρούντο σταθερές στη σχεδίαση της οικονομικής και κοινωνικής πολιτικής.

Πριν από λίγα χρόνια, στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής οικονομικής ενοποίησης, η διαδικασία της «σύγκλισης» των κρατών περιλάμβανε αποκλειστικά την εξέταση κλασικών μακροοικονομικών μεγεθών. Σήμερα όμως, οι δείκτες ψηφιακής ανάπτυξης (χρήση νέων τεχνολογιών, διείσδυση Διαδικτύου, ψηφιακό χάσμα κ.λπ.) αποτελούν αναπόσπαστο στοιχείο αξιολόγησης της πορείας των κρατών-μελών στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επομένως, η προσπάθεια που καταβάλλουν χώρες, όπως και η Ελλάδα, προκειμένου να επιταχύνουν την αποτελεσματικότητα της πολιτικής τους, επιβαρύνεται με επιπλέον στόχους. Στο πλαίσιο αυτό, για να μπορέσουν τα κράτη να εξασφαλίσουν βιώσιμη ανάπτυξη με νέους όρους, αλλά και για να επιβιώσουν οι επιχειρήσεις στο νέο ψηφιακό περιβάλλον της παγκοσμιοποίησης και της ψηφιακής τεχνολογίας, θα πρέπει να παρθούν δραστικές αποφάσεις, οι οποίες προϋποθέτουν τη ρήξη με τα κατεστημένα κοινωνικά και επιχειρηματικά πρότυπα.

Το νέο οικονομικό υπόδειγμα απαιτεί την ενσωμάτωση της ψηφιακής πολιτικής σε όλους τους επιμέρους τομείς οικονομικής και κοινωνικής πολιτικής, αλλά και στις δραστηριότητες εκείνες οι οποίες σχετίζονται με την εξωτερική πολιτική και την εικόνα των κυβερνήσεων στο διεθνές πολιτικό στερέωμα.

Τα συστατικά της νέας οικονομίας συνθέτουν ένα νέο πεδίο, στο οποίο το ρίσκο, η αβεβαιότητα και η διαρκής αλλαγή αποτελούν πλέον τον κανόνα και όχι την εξαίρεση, ένα πεδίο όπου οι ιεραρχικά δομημένες, και συχνά γραφειοκρατικές, διοικητικές και οργανωσιακές δομές στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα αντικαθίστανται από δικτυωμένους και διαρκώς εξελισσόμενους οργανισμούς, οι 5 οποίοι ενσωματώνουν τη δυναμική της νέας οικονομίας και ασπάζονται την ανάγκη για συνεχή επιμόρφωση και εξέλιξη. Αυτός ο έντονος ρυθμός διαμόρφωσης των επιμέρους τάσεων της νέας οικονομίας είναι εμφανής στις τεχνικές διοίκησης και οργάνωσης, στην ταχύτητα εμφάνισης και υιοθέτησης νέων τεχνολογιών, αλλά και στις στρατηγικές διαχείρισης του ψηφιακού περιεχομένου. Οι σύγχρονοι πολιτικοί, επιχειρηματίες και πολίτες του 21ου αιώνα είναι πλέον υποχρεωμένοι να σκέφτονται με ψηφιακούς όρους. Η νέα αυτή οικονομία περιλαμβάνει πληθώρα ευκαιριών, αλλά και απειλών για το σύνολο της οικονομικής, επιχειρηματικής και κοινωνικής δραστηριότητας. Σε διεθνές επίπεδο, εκφράζεται η πεποίθηση ότι ο βαθμός στον οποίο ο σύγχρονος οικονομικός, πολιτικός και επιχειρηματικός σχεδιασμός θα αντιληφθεί και θα υιοθετήσει τα νέα δεδομένα, αλλά και θα προβλέψει την επίλυση των νέων ζητημάτων που εγείρονται στο νέο ψηφιακό περιβάλλον, θα προσδιορίσει την ταχύτητα, το εύρος, τη συνοχή και τη βιωσιμότητα της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης στις επόμενες δεκαετίες.

Βασικό ζήτημα σε αυτή την μεγάλη αλλαγή αποτελεί και η αντιμετώπιση του ψηφιακού χάσματος που απειλεί με περιθωριοποίηση από το οικονομικό γίγνεσθαι όχι μόνο ανθρώπους και μεμονωμένες ομάδες αλλά και κράτη ολόκληρα.

Η παρούσα έρευνα έχει ως σκοπό να παρουσιάσει την υπάρχουσα κατάσταση στα τμήματα δημοσίου της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων, στατιστικά στοιχεία, τεχνολογική κατάρτιση, προβλήματα που ίσως υπάρχουν και ελλείψεις σε λογισμικό και υλικό. Κατά τη διάρκεια της έρευνας συμπληρώθηκαν 100 ερωτηματολόγια, αριθμός σχετικά μικρός για το πλήθος των υπαλλήλων που εργάζονται, αλλά αρκετός σε σχέση με το χρόνο που καταναλώθηκε και τη συμμετοχή των υπαλλήλων.

Η διπλωματική μου εργασία χωρίζεται σε πέντε κεφάλαια τα οποία παρουσιάζονται παρακάτω :

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ	Θεωρητική προσέγγιση δημοσίου – προγράμματα Ε.Ε.
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΛΑΔΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ	Υφιστάμενη κατάσταση – Καλλικράτης, Σύζευξις
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	Σχεδιασμός της έρευνας και διαδικασία που τηρήθηκε
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	Αποτελέσματα έρευνας – γραφική απεικόνιση
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	Συμπεράσματα – προτάσεις για βελτίωση

Στο κεφάλαιο 1 αναλύεται θεωρητικά το τι είναι δημόσια υπηρεσία, η σημασία τους και στρατηγικές που ακολουθήθηκαν από την Ελλάδα μέχρι σήμερα. Ακόμα αναφέρεται και ο στόχος της έρευνας και το πλαίσιο αναφοράς της.

Στο κεφάλαιο 2 παρουσιάζεται η υφιστάμενη κατάσταση στο χώρο του δημοσίου στην Ελλάδα σύμφωνα με την απογραφή του 2009 και σχέδια που εφάρμοσε η κυβέρνηση για την ελαχιστοποίηση του κόστους λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών (Καλλικράτης κτλ.).

Στο κεφάλαιο 3 αναλύεται ο σχεδιασμός της έρευνας και του ερωτηματολογίου και που αποσκοπεί το κάθε μέρος του ερωτηματολογίου.

Στο κεφάλαιο 4 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας σε μορφή γραφημάτων excel, τόσο συνολικά όσο και τμηματικά και φυλετικά.

Τέλος στο κεφάλαιο 5 παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της έρευνας και δίνονται προτάσεις για βελτίωση.

EΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τους προϊσταμένους της εκάστοτε υπηρεσίας για τη βοήθεια που μου παρείχαν σε πληροφορίες σε θέματα υπηρεσιακής λειτουργίας και τους υπαλλήλους που μου αφιέρωσαν λίγο από το χρόνο εργασίας τους.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή μου Ν. Ματσατσίνη για την υπομονή του και τη βοήθεια για την επίτευξη της διπλωματικής μου εργασίας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	8
1.1 Τι είναι οι δημόσιες υπηρεσίες	8
1.2 Η σημασία των δημόσιων υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση	8
1.3 Η στρατηγική της Λισσαβόνας	9
1.4 Διαφορετικές εθνικές παραδόσεις	9
1.5 Η ανάγκη νέων μορφών Οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης	10
1.6 Κείμενα στρατηγικής	10
1.7 Πλαίσιο Αναφοράς & Σκοπός της Έρευνας	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΚΑΙ ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	22
2.1 Γενικά	22
2.2 Υφιστάμενη κατάσταση	22
2.3 "Καλλικράτης"	27
2.3.1 Σχέδιο "Καλλικράτης" και Νέες Τεχνολογίες	27
2.3.2 Ο "Καλλικράτης" σε αριθμούς	29
2.4 Σύζευξις	30
2.5 Αριάδνη	32
2.6 Μητροπολιτικά Δίκτυα σε 75 Δήμους	33
2.7 Ασύρματα ευρυζωνικά δίκτυα σε 120 Δήμους και 20 ΤΕΔΚ	33
2.8 Mini συζευξις	34
2.9 Σύζευξις II	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	40
3.1 Πραγματοποίηση και σχεδίαση της έρευνας	40
3.2 Σχεδίαση του ερωτηματολογίου	42
3.2.1 Γενικές προσωπικές ερωτήσεις	42
3.2.2 Χρήση Η/Υ – ειδ. εξοπλισμός γραφείου εργ./οικίας	43
3.2.3 Προέλευση γνώσης	43
3.2.4 Βαθμός Γνώσης	43
3.2.5 Αξιολόγηση νέας τεχνολογίας	44
3.2.6 Τρόπος εκμάθησης νέας τεχνολογίας	44
3.2.7 Διαδίκτυο	44
3.2.8 Γενικές ερωτήσεις περί τεχνολογίας	44
3.3 Κατανομή δείγματος	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	46
4.1 Γενικές προσωπικές ερωτήσεις	46
4.1.1 Φύλο ερωτώμενου	46
4.1.2 Ηλικία ερωτώμενου	47
4.1.3 Χρόνια υπηρεσίας	47
4.1.4 Τμήμα εργασίας	48
4.1.5 Μορφωτικό επίπεδο	50
4.2 Χρήση Η/Υ – ειδικός εξοπλισμός γραφείου εργ./οικίας	51
4.2.1 Συχνότητα χρήσης στον χώρο εργ./οικίας	51
4.2.2 Χρήση προγραμμάτων στον χώρο εργασίας	53
4.2.3 Χρήση προγραμμάτων στο σπίτι	56
4.2.4 Ηλεκτρ. εξοπλισμός στο χώρο εργασίας και στο σπίτι	57

4.3 Προέλευση γνώσης	59
4.4 Βαθμός γνώσης	63
4.4.1 Παρών Βαθμός γνώσης	63
4.4.2 Πρώην Βαθμός γνώσης (πριν πρόσληψη)	69
4.5 Αξιολόγηση Νέας Τεχνολογίας	74
4.5.1 Εφαρμογή Νέων τεχνολογιών	74
4.5.2 Αναβάθμιση εφαρμογής νέας τεχνολογίας	75
4.5.3 Προτάσεις για βελτίωση	76
4.6 Τρόπος εκμάθησης νέων τεχνολογιών	77
4.7 Διαδίκτυο	80
4.8 Γενικές ερωτήσεις περί τεχνολογίας	80
4.8.1 Χρόνος εκμάθησης νέου προγράμματος	81
4.8.2 Ρυθμός ανάπτυξης νέας τεχνολογίας	82
4.8.3 Χρήση παλαιότερης τεχνολογίας έναντι της νέας	82
4.8.4 Ενημέρωση για νέα Τεχνολογία	83
4.9 Σύγκριση βαθμού γνώσης πριν και μετά την πρόσληψη	84
4.9.1 Σύγκριση βαθμού γνώσης πριν και μετά την πρόσληψη όλου του δείγματος	84
4.9.2 Σύγκριση βαθμού γνώσης πριν και μετά την πρόσληψη μεταξύ φύλων	85
4.10 Σύγκριση δεδομένων μεταξύ φύλων	88
4.10.1 Μορφωτικό Επίπεδο	88
4.10.2 Συχνότητα χρήσης Η/Υ	89
4.10.3 Προγράμματα Η/Υ	90
4.10.4 Βαθμός Γνώσης	92
4.11 Σύγκριση δεδομένων ανά μορφωτικό επίπεδο	95
4.11.1 Χρήση Η/Υ	95
4.11.2 Χρήση προγραμμάτων	97
4.12 Σύγκριση δεδομένων μεταξύ τμημάτων	99
4.12.1 Μορφωτικό Επίπεδο	100
4.12.2 Συχνότητα χρήσης Η/Υ	105
4.12.3 Προγράμματα Η/Υ	111
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 :ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	 126
5.1 Γενικά συμπεράσματα	126
5.1.1 Συμπεράσματα γενικών ερωτήσεων	126
5.1.2 Χρήση Η/Υ – προγραμμάτων – εξοπλισμού	127
5.1.3 Προέλευση – Βαθμός γνώσης	129
5.1.4 Προτάσεις για βελτίωση – ανάγκη σε λογισμικό	131
5.1.5 Συμπεράσματα τεχνολογικού ενδιαφέροντος	132
5.1.6 Συμπεράσματα σύγκρισης δύο φύλων	133
5.1.7 Συμπεράσματα σύγκρισης δεδομένων ανά μορφωτικό επίπεδο	134
5.1.8 Συμπεράσματα σύγκρισης δεδομένων μεταξύ τμημάτων	135
5.2 Συμπεράσματα για την έρευνα	136
5.3 Γενικές προτάσεις για βελτίωση	137
 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	 138
 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	 140

1.1 Τι είναι οι δημόσιες υπηρεσίες

Οι άνθρωποι δεν αντιλαμβάνονται με τον ίδιο τρόπο τον όρο “δημόσιες υπηρεσίες”. Ορισμένοι θεωρούν ως δημόσιες υπηρεσίες αυτές που χρηματοδοτούνται από τον δημόσιο τομέα. Για άλλους, το βασικό κριτήριο είναι εάν παρέχονται “υπέρ του δημόσιου συμφέροντος”. Και πρόκειται για δύο μόνον από τους πολυάριθμους ορισμούς που έχουν δοθεί στο πλαίσιο της περίπλοκης συζήτησης για το θέμα αυτό.

Στη δικτυακή πύλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης europa.eu δίνονται δύο ορισμοί όσον αφορά την έννοια της δημόσιας υπηρεσίας. Σύμφωνα πάντα με την ιστοσελίδα, η έκφραση αυτή έχει δύο έννοιες : ενίοτε σημαίνει τον οργανισμό παραγωγής της υπηρεσίας, ενώ άλλοτε αναφέρεται στην αποστολή κοινής ωφέλειας που έχει ανατεθεί στον οργανισμό αυτό.

1.2 Η σημασία των δημόσιων υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Οι ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να συμβάλουν στην αντιμετώπιση της οικονομικής στασιμότητας, του κοινωνικού αποκλεισμού και της απομόνωσης, να ενισχύσουν την κοινωνική και εδαφική συνοχή και να βελτιώσουν τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και την εξωτερική ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης. Οι υψηλής ποιότητας δημόσιες υπηρεσίες ανοικτές και διαφανείς, με ισότιμη πρόσβαση για όλους αποτελούν, ως εκ τούτου, ουσιαστικές συνιστώσες του ευρωπαϊκού κοινωνικού μοντέλου.

Οι δυνάμεις της αγοράς δεν μπορούν να διασφαλίσουν από μόνες τους τις δημόσιες υπηρεσίες που χρειαζόμαστε. Για τον λόγο αυτόν, οι δημόσιες αρχές σε κάθε επίπεδο ασχολούνται ενεργά με την παροχή, τη ρύθμιση, την οργάνωση ή -σε ποικίλους βαθμούς τη χρηματοδότηση ή τη στήριξη των υπηρεσιών αυτών. Η παροχή των εν λόγω υπηρεσιών δεν αποτελεί αρμοδιότητα της ΕΕ· είναι, όμως, επιτακτική η ανάγκη να δημιουργηθεί ένα νομικό πλαίσιο από την ΕΕ, το οποίο θα επιτρέπει στις δημόσιες αρχές κάθε επιπέδου να φροντίζουν εκείνες για τη διασφάλιση του δημόσιου συμφέροντος κατά την παροχή των υπηρεσιών αυτών. Η ΕΕ μπορεί, επίσης, να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην καθιέρωση επαρκών πανευρωπαϊκών προτύπων, καθιστώντας τις καλές δημόσιες υπηρεσίες απτή έκφραση της ευρωπαϊκής ιθαγένειας.

1.3 Η στρατηγική της Λισσαβόνας

Οι δημόσιες υπηρεσίες δεν αποτελούν μόνο απαραίτητο στοιχείο της ποιότητας ζωής των πολιτών. Διαδραματίζουν, επίσης, βασικό ρόλο στο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισσαβόνας, της ναυαρχίδας της ΕΕ, η οποία έχει στόχο την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων του ευρωπαϊκού κοινωνικού και οικονομικού μοντέλου για τη δημιουργία της πιο δυναμικής, συνεκτικής και αειφόρου οικονομίας στον κόσμο.

Πρέπει να σημειωθεί ότι το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας, το 2000 συμφώνησε την εφαρμογή μιας δεκάχρονης στρατηγικής για την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική ανανέωση της ΕΕ. Με καταληκτική ημερομηνία το 2010, η Στρατηγική της Λισσαβόνας έθεσε ως πρωταρχικό στόχο να γίνει η Ευρώπη «...η πιο ανταγωνιστική και βασιζόμενη στη γνώση οικονομία ανά την υφήλιο, ικανή να εξασφαλίσει βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη, περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή».

1.4 Διαφορετικές εθνικές παραδόσεις

Σε ολόκληρη την Ευρώπη, οι ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες θεωρούνται ουσιαστικό στοιχείο μιας πολιτισμένης κοινωνίας. Ωστόσο, οι εθνικές παραδόσεις τι παρέχεται, πώς και από ποιον ποικίλλουν σημαντικά, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται παρεξηγήσεις και σύγχυση σχετικά με το ακριβές περιεχόμενο της έννοιας “δημόσιες υπηρεσίες” και να επικρατεί μια διστακτικότητα που αναστέλλει κάθε προσπάθεια να αναπτυχθούν «κοινά ευρωπαϊκά κριτήρια και κατευθυντήριες γραμμές».

Για τις εθνικές, περιφερειακές και τοπικές αρχές, η αυτονομία τους να καθορίζουν τις δικές τους πολιτικές για τους δικούς τους πολίτες με τον δικό τους τρόπο αποτελεί δικαίωμα που δεν επιθυμούν να απεμπολήσουν. Ωστόσο, στην πράξη βρίσκονται συχνά αντιμέτωπες με παρεμβάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ή του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, που αποφαινόμενες επί της συμμόρφωσης των δραστηριοτήτων τους με τους κοινοτικούς κανόνες για την εσωτερική αγορά, χαρακτηρίζοντας, επί παραδείγματι, τη διασταυρούμενη επιδότηση αντίθετη προς τους κανόνες για τις κρατικές ενισχύσεις, επιβάλλοντας αυστηρές υποχρεώσεις για τις δημόσιες συμβάσεις, ή θεωρώντας ότι ορισμένες υποχρεώσεις δημόσιας υπηρεσίας αποτελούν εμπόδιο στην ευρωπαϊκή ενιαία αγορά. Η εμπειρία αυτή έχει δείξει ότι δεν διαθέτουμε ούτε αποτελεσματικές εγγυήσεις για την τοπική αυτονομία, ούτε τη νομική ασφάλεια την οποία χρειάζονται οι παροχείς δημόσιων υπηρεσιών, οι

δημόσιοι φορείς, οι ιδιωτικές επιχειρήσεις και οι χρήστες των υπηρεσιών. Αυτά αποτελούν βασικά προβλήματα στα οποία θα πρέπει να επικεντρωθεί μια "ευρωπαϊκή οδηγία πλαίσιο" όσον αφορά την υιοθέτηση «κοινών κριτηρίων και κατευθυντήριων γραμμών» για την ανάπτυξη και βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών στην Ευρώπη.

1.5 Η ανάγκη νέων μορφών Οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης.

Οι σημερινές Δημόσιες Διοικήσεις των κρατών, έχουν να αντιμετωπίσουν ολοένα και περισσότερα κοινωνικά προβλήματα αλλά και θέματα τα οποία προκύπτουν από τους ταχείς ρυθμούς της παγκοσμιοποίησης των Οικονομιών (Torres et al., 2005). Ιδιαίτερα στις χώρες που παρατηρείται υψηλό επίπεδο δημοσίων δαπανών διακρίνουμε αναποτελεσματική παροχή δημοσίων υπηρεσιών και αυτό οφείλεται συνήθως στην κακή διοίκηση, σε καθυστερήσεις, στη διαφθορά, σε κακή οργάνωση και σε ελλιπή προσόντα των δημοσίων υπαλλήλων. (Gant, 2002). Η ανάγκη για μείωση των κρατικών δαπανών ώθησε τη Δημόσια Διοίκηση στο μετασχηματισμό των παλιών μοντέλων Δημόσιας Διοίκησης σε νέα μοντέλα οργάνωσης όπου με λιγότερους πόρους θα μπορούν να παρέχουν στους πολίτες βελτιωμένες υπηρεσίες.

1.6 Κείμενα στρατηγικής

Στη συνέχεια παρατίθενται, σε συνοπτική μορφή, τα κείμενα στρατηγικής που ακολουθήθηκαν από την Ελλάδα μέχρι σήμερα :

- Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», αποτελεί μία ενδεικτική περίπτωση προγράμματος που λειτουργεί ως δράση συντονισμού και υποστήριξης, πλαισιώνοντας τα επιμέρους Επιχειρησιακά Προγράμματα του Γ'ΚΠΣ. Το συγκεκριμένο Πρόγραμμα κατοχυρώθηκε με το Ν.2880/2001(ΦΕΚ 9Α) ως ένα Εθνικό Σχέδιο Δράσεων που εκπονείται κάθε τρία χρόνια από το ΥΠΕΣΔΔΑ (Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης) με σκοπό τη διοικητική μεταρρύθμιση τόσο σε κεντρικό όσο και σε περιφερειακό επίπεδο. Βασικές προτεραιότητες είναι η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών προς τον πολίτη μέσα από την επίτευξη τριών βασικών στόχων:
 - Βελτίωση των σχέσεων κράτους-πολίτη
 - Σταδιακή μετάβαση από το γραφειοκρατικό μοντέλο της διοίκησης σε διοίκηση στόχων και αποτελεσμάτων μέσω δεικτών αξιολόγησης.
 - Ενίσχυση του επιτελικού ρόλου του κράτους με ταυτόχρονη ενδυνάμωση των θεσμών της αποκέντρωσης.

Οι στρατηγικές προτεραιότητες του Ε.Π «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» αναφορικά με το eGovernment, καθορίζονται στο Υποπρόγραμμα 3 «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Το Υποπρόγραμμα αυτό επιδιώκει, μέσα από συμπληρωματικές δράσεις προς τα χρηματοδοτούμενα έργα του ΥΠΕΣΔΔΑ από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», να αναπτύξει το κατάλληλο τεχνολογικό και οργανωτικό περιβάλλον, καθώς και το αναγκαίο θεσμικό πλαίσιο, που θα επιτρέψουν στη δημόσια διοίκηση να μετεξελιχθεί σε ένα σύγχρονο, αποτελεσματικό και αποδοτικό σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι βασικοί στόχοι του υποπρογράμματος 3 κατηγοριοποιούνται ως εξής:

- Δημιουργία πρότυπων δικτυακών τόπων οι οποίοι σε συνεργασία με την Κεντρική Διαδικτυακή πύλη του ΥΠΕΣΔΔΑ θα υποστηρίζουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των Πολιτών και των Επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Ανάπτυξη συστημάτων ασφάλειας και αυθεντικοποίησης των συναλλαγών.
- Τυποποίηση ψηφιακών επικοινωνιών μεταξύ των Δημόσιων Υπηρεσιών και ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης γνώσης με τη χρήση καινοτομικών μεθόδων.
- Δημιουργία ON LINE ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- Ανάπτυξη θεσμικής και τεχνικής διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης.
- Βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών με την ελαχιστοποίηση των απαραίτητων επαφών τους με τη Δημόσια Διοίκηση, τη λειτουργική ανασυγκρότηση των σχετικών διαδικασιών με αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.
- Επίτευξη αποτελεσματικότητας, ποιότητας, διαφάνειας στη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης
- Χρήση νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση στο πλαίσιο δημιουργίας της σύγχρονης συμμετοχικής δημοκρατίας
- Βελτίωση των ψηφιακών υποδομών για τη βέλτιστη λειτουργία των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης.
- Δημιουργία σταθερού πλαισίου αρχών για τη δημιουργία, διακίνηση και διαχείριση της δημόσιας πληροφορίας.

• Το Πρόγραμμα «Κοινωνίας της Πληροφορίας», οι γενικοί στρατηγικοί στόχοι του για την περίοδο 2000-2006 ήταν οι εξής:

- «Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής»

Αφορά τη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής του πολίτη μέσα από παρεμβάσεις σε μία σειρά από κρίσιμους τομείς, όπως η Δημόσια Διοίκηση, η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον. Οι παρεμβάσεις αφορούν, κυρίως, στην ένταξη σε παραγωγική λειτουργία στους

παραπάνω τομείς ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, που συμβάλλουν στη βελτίωση των προσφερομένων

υπηρεσιών και την παροχή υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο στη Δημόσια Διοίκηση.

• «Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό»

Αφορά στη δημιουργία συνθηκών κατάλληλων για την ενίσχυση μιας διαδικασίας οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης όπου η τεχνολογία και η γνώση αποτελούν τον κύριο μοχλό αύξησης της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας, των εισοδημάτων, της απασχόλησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού. Ενέχει δράσεις για την ανάπτυξη των υποδομών τηλεπικοινωνιών, την ενίσχυση της οικονομικής μηχανής και της απασχόλησης με την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, τη δημιουργία ενός συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης προσαρμοσμένου στις ανάγκες του 21ου αιώνα, καθώς και την προβολή του ελληνικού πολιτισμού.

Για την επίτευξη των δύο γενικών στόχων του ΕΠ είχαν τεθεί μία σειρά από ειδικούς στόχους:

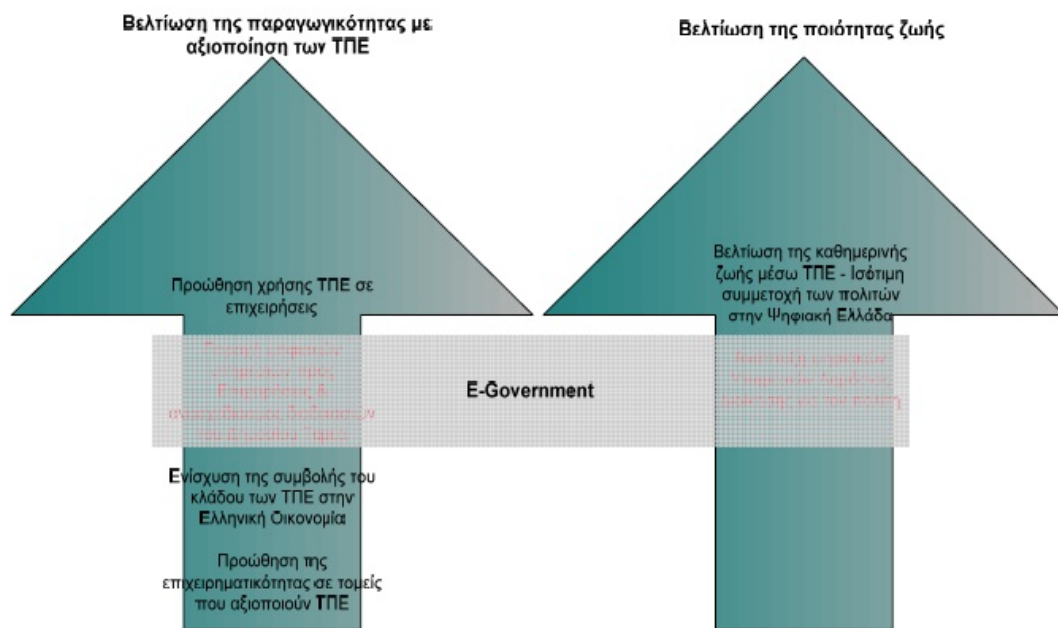
1. Παιδεία και πολιτισμός: Εξοπλισμός, δικτύωση, κατάρτιση εκπαιδευτικών και ψηφιακό περιεχόμενο για τη δημιουργία ενός εκπαιδευτικού συστήματος για τον 21ο αιώνα, χρήση νέων τεχνολογιών για τεκμηρίωση και προβολή του Ελληνικού πολιτισμού.

2. Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής: χρήση ΤΠΕ (Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών) για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη σε κρίσιμους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, βελτίωση της ποιότητας ζωής με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην υγεία και την πρόνοια, στο περιβάλλον και στις μεταφορές. Καθώς και η ανάπτυξη εφαρμογών και υποδομών του Κτηματολογίου

3. Ανάπτυξη και απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία: δημιουργία συνθηκών για τη μετάβαση στη «νέα οικονομία», με την προώθηση του ηλεκτρονικού επιχειρείν, της έρευνας και της διασύνδεσής της με την παραγωγή, της κατάρτισης στις νέες τεχνολογίες, της απασχόλησης και της τηλε-εργασίας, την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τις ΜΜΕ.

4. Επικοινωνίες: στήριξη της διαδικασίας απελευθέρωσης της αγοράς, δράσεις ανάπτυξης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής σε απομακρυσμένες περιοχές για παροχή προηγμένων υπηρεσιών σε χαμηλό κόστος και σημείων πρόσβασης για τους πολίτες.

- Το πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση»
 - Το όραμα της Ψηφιακής Σύγκλισης για την Ελλάδα αναφορικά με τις ΤΠΕ εξειδικεύεται σε δύο Άξονες Προτεραιότητας:
 - Άξονας Προτεραιότητας 1: Βελτίωση της παραγωγικότητας με αξιοποίηση των ΤΠΕ,
 - Άξονας Προτεραιότητας 2: Βελτίωση της ποιότητας ζωής.
- Συνθέτοντας αυτές τις δύο προτεραιότητες, ο Στρατηγικός Στόχος της Ψηφιακής Σύγκλισης για τη νέα προγραμματική περίοδο είναι:
1. Ψηφιακό άλμα στην παραγωγικότητα
 2. Ψηφιακό άλμα στην ποιότητα ζωής



- Το Πρόγραμμα «Βελτίωση της Διοικητικής Ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης 2007 - 2013»
- Το όραμα του Ε.Π. «Βελτίωση της Διοικητικής Ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης 2007 - 2013» είναι η «δημιουργία μιας πολιτοκεντρικής αποτελεσματικής, ανοιχτής και ευέλικτης διακυβέρνησης» με κύριο στόχο τη μετάβαση από τη διοίκηση αρμοδιοτήτων / διαδικασιών στην διοίκηση αποτελεσμάτων και υπηρεσιών.
- Κεντρική επιδίωξη της στρατηγικής του Ε.Π. είναι η διαρθρωτική αντιμετώπιση χρόνιων δυσλειτουργιών της δημόσιας διοίκησης με επιλεγμένες παρεμβάσεις οργανωτικής και διοικητικής αλλαγής, θεσμικού και παραδειγματικού χαρακτήρα, με πολλαπλασιαστική αξία.

Η στρατηγική εξειδικεύεται σε δύο στρατηγικές προτεραιότητες :

- Στρατηγική Προτεραιότητα 1: Ενδυνάμωση των δομών και των διαδικασιών διαμόρφωσης δημόσιων πολιτικών και προγραμματισμού δημόσιας δράσης, με έμφαση στο επίπεδο της κεντρικής διοίκησης.
- Στρατηγική Προτεραιότητα 2: Ενδυνάμωση της ικανότητας εφαρμογής των δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων και της αποτελεσματικής παραγωγής δημόσιων αγαθών και υπηρεσιών υψηλού ποιοτικού επιπέδου σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης.

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ Ι. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Στόχοι

- Εκσυγχρονισμός του θεσμικού πλαισίου διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού.
- Ενδυνάμωση των δεξιοτήτων και της τεχνογνωσίας του ανθρώπινου δυναμικού.
- Βελτίωση της ποιότητας της εργασιακής ζωής του ανθρώπινου δυναμικού
- Καλλιέργεια στάσεων και συμπεριφορών προσανατολισμένων προς τις αξίες της αποδοτικής, αποτελεσματικής, ανοιχτής, και δίκαιης Δημόσιας Διοίκησης.

Ενδεικτικές δράσεις

Ι.α. Διεύρυνση και αναβάθμιση της εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού

- Ενίσχυση των μηχανισμών και διαδικασιών σχεδιασμού της εκπαίδευσης έτσι ώστε να ανταποκρίνεται προς τις πραγματικές ανάγκες και τον επιχειρησιακό σχεδιασμό των δημόσιων οργανισμών:
- Καθιέρωση μεθοδολογίας και εργαλείων συστηματικής ανίχνευσης των αναγκών εκπαίδευσης
- Εισαγωγή πιστοποίησης γνώσεων και δεξιοτήτων, με πρώτη προτεραιότητα τις δεξιότητες σε ΤΠΕ
- Ενδυνάμωση των εσωτερικών δομών εκπαίδευσης των οργανισμών της Δημόσιας Διοίκησης, καθιέρωση των σχεδίων εκπαίδευσης και εισαγωγή της ενδο-υπηρεσιακής εκπαίδευσης.
- Προσανατολισμός της εκπαίδευσης προς τις ανάγκες και τις ευκαιρίες που προσφέρει το νέο ψηφιακό περιβάλλον της Δημόσιας Διοίκησης:
- Στοχευμένη εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών των νέων εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που αναπτύσσονται στα πλαίσια του Ε.Π. ΚτΠ. (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας)
- Μαζική εκπαίδευση σε βασικές και εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ
- Εισαγωγή του e-learning στην επιμόρφωση των δημοσίων υπαλλήλων

- Σταδιακή αύξηση της παρεχόμενης εκπαίδευσης με τελικό μέχρι το 2013 κάθε υπάλληλος να συμμετέχει κατά μέσο όρο σε εκπαίδευση μια φορά κάθε 2,5-3 χρόνια.
 - Καθιέρωση υποχρεωτικής εκπαίδευσης management όλων των στελεχών που αναλαμβάνουν θέσεις ευθύνης αμέσως μετά την ανάληψη των καθηκόντων τους (προϊστάμενοι Γενικών Διευθύνσεων, Διευθύνσεων, Τμημάτων, Αυτοτελών Γραφείων).
 - Υιοθέτηση της προαγωγικής εκπαίδευσης ως βασικού συντελεστή επιλογής σε θέσεις ευθύνης (σε πρώτο στάδιο για τους προϊσταμένους Γενικών Διευθύνσεων και Διευθύνσεων)
 - Ενίσχυση του στελεχιακού δυναμικού, της τεχνογνωσίας και των υποδομών των δημόσιων οργανισμών εκπαίδευσης, (Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Σχολή Επιμόρφωσης Υπαλλήλων Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, Διπλωματική Ακαδημία, Σχολή Δικαστών) και εισαγωγή της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης.
 - Συνολική αξιολόγηση της εμπειρίας και των αποτελεσμάτων και επιπτώσεων των δράσεων εκπαίδευσης της περιόδου 2000-2006 και επεξεργασία συνολικής πολιτικής και σχεδίου δράσης για κάθε δημόσιο οργανισμό εκπαίδευσης για την περίοδο 2007-2013.
 - Καθιέρωση πάγιων διαδικασιών αξιολόγησης των αποτελεσμάτων και της αξιοποίησης στην πράξη της επιμόρφωσης.
- Ι.β. Εκσυγχρονισμός του θεσμικού πλαισίου διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού
- Αξιολόγηση της λειτουργικότητας του όλου συστήματος των ρυθμίσεων που διέπουν τα θέματα ανθρώπινου δυναμικού (προσόντα, πρόσληψη, κλάδοι, τοποθέτηση-ανάθεση καθηκόντων, αξιολόγηση, εξέλιξη-προαγωγή, επιλογή σε θέσεις ευθύνης, κλπ.) και των επιπτώσεών του στην ποιότητα της εργασιακής ζωής, σε συνδυασμό με τις ρυθμίσεις που διέπουν την διοικητική οργάνωση της πυραμίδας των υπηρεσιών (Γενική Διεύθυνση, Διεύθυνση, Τμήμα).
 - Επεξεργασία θεσμικών μέτρων εκσυγχρονισμού του συστήματος διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού και δημιουργίας των οργανωτικών προϋποθέσεων αντιμετώπισης των λειτουργικών αδυναμιών που χαρακτηρίζουν τον τομέα του ανθρώπινου δυναμικού και βελτίωσης της ποιότητας της εργασιακής ζωής.

*ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΙΙ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΘΕΣΜΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ
ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΡΑΣΗΣ*

Στόχοι

- Βελτίωση της ποιότητας των νομοθετικών και κανονιστικών ρυθμίσεων.
- Προσαρμογή των διοικητικών διαδικασιών προς τις λειτουργικές ανάγκες της Διοίκησης και τις ανάγκες των συναλλασσόμενων με τις δημόσιες υπηρεσίες, πολιτών και επιχειρήσεων.
- Βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με την Δημόσια Διοίκηση.
- Ελαχιστοποίηση του εσωτερικού διοικητικού κόστους και του διοικητικού κόστους που πιβαρύνει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Ενδεικτικές δράσεις

*ΙΙ.α. Βελτίωση της ποιότητας του θεσμικού πλαισίου
ρύθμισης της δημόσιας δράσης*

- Ενεργοποίηση της Κεντρικής Επιτροπής Απλούστευσης Διαδικασιών ως βασικού μηχανισμού για την εφαρμογή της Κανονιστικής Μεταρρύθμισης (Ν. 3242/2004).

• Ενίσχυση της Επιτροπής με την απαραίτητη τεχνική υποστήριξη και τεχνογνωσία για την αξιόπιστη αποτίμηση του βαθμού αναγκαιότητας, οικονομικότητας και φιλικότητας νέων νομοθετικών ρυθμίσεων με τις οποίες δημιουργούνται διοικητικά βάρη για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Καθιέρωση συμβουλευτικής γνωμοδότησης εκ μέρους των εκπροσώπων των συναλλασσόμενων με τη Δημόσια Διοίκηση (π.χ. Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή, Συνήγορος του Πολίτη, κλπ.)

- Δημιουργία μηχανισμού παρακολούθησης και συντονισμού της επίσπευσης της λειτουργικής ολοκλήρωσης των νομοθετικών ρυθμίσεων σε ότι αφορά την έκδοση κανονιστικών ρυθμίσεων (Προεδρικά Διατάγματα, Υπουργικές Αποφάσεις κλπ.) και της προσαρμογής του εσωτερικού δικαίου στις Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- Προώθηση της διοικητικής κωδικοποίησης του θεσμικού πλαισίου (Νόμοι, Προεδρικά Διατάγματα, Υπουργικές Αποφάσεις, Εγκύκλιοι, Νομολογία) σε επιλεγμένους τομείς δημόσιας δράσης σε μορφή τραπεζών δεδομένων προσβάσιμων μέσω του Διαδικτύου για υπηρεσιακή και δημόσια χρήση. Εγκατάσταση πάγιων μηχανισμών συνεχούς επικαιροποίησης της διοικητικής κωδικοποίησης. Αξιοποίηση της διοικητικής κωδικοποίησης για τον εκσυγχρονισμό του θεσμικού πλαισίου.

- Ενδυνάμωση της νομοτεχνικής ικανότητας των υπηρεσιών της Κεντρικής Διοίκησης

ΙΙ.β. Κατάργηση, απλούστευση και ανασχεδιασμός των διοικητικών διαδικασιών

- Επιτάχυνση της παρέμβασης της Κεντρικής Επιτροπής Απλούστευσης Διαδικασιών στην απλούστευση των

διοικητικών διαδικασιών με έμφαση στις διαδικασίες που αφορούν επιχειρήσεις.

- Μείωση της γραφειοκρατίας των διαδικασιών ίδρυσης και του χρόνου ίδρυσης νέων επιχειρήσεων τουλάχιστον στο επίπεδο του μέσου Ευρωπαϊκού όρου.

- Επιτάχυνση της εφαρμογής των ρυθμίσεων που αφορούν την αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικών, την κατάργηση της υποχρέωσης υποβολής δικαιολογητικών, την κατάργηση περιττών δικαιολογητικών, τον περιορισμό συναρμοδιοτήτων υπουργών κλπ.

(Ν. 3242/2004, Ν. 3345/2005, Ν. 3448/2006).

ΙΙ.γ. Βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων με την Δημόσια Διοίκηση και της ενδουπηρεσιακής συνεργασίας

- Διεύρυνση της εμβέλειας των υπηρεσιών που προσφέρουν τα ΚΕΠ, σε ότι αφορά τις διαδικασίες που διεκπεραιώνουν, ιδιαίτερα προς την κατεύθυνση εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων, προώθηση των ολοκληρωμένων συναλλαγών (περιλαμβανομένων και των χρηματικών συναλλαγών), διεύρυνση της on-line συνεργασίας τους με τις δημόσιες υπηρεσίες.

- Εισαγωγή της εφαρμογής του θεσμού της ηλεκτρονικής υπογραφής για την επίσημη επικοινωνία μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών και πολίτη ή επιχείρησης.

- Ευρεία εφαρμογή του θεσμού ηλεκτρονικής υπογραφής για την επίσημη επικοινωνία (ενδοϋπηρεσιακή και διϋπηρεσιακή) των δημόσιων υπηρεσιών.

- Δημιουργία Κέντρων Διϋπηρεσιακής Επικοινωνίας – Δικτύου Υπηρεσιών μιας Στάσης – στο επίπεδο Γενικής Γραμματείας Υπουργείου για την εξυπηρέτηση της διυπουργικής συνεργασίας και τον συντονισμό της εφαρμογής του θεσμικού πλαισίου.

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΙΙΙ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Στόχοι

- Ενίσχυση της επιχειρησιακής αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης.

- Προσανατολισμός της οργάνωσης της εργασίας και των διαδικασιών λειτουργίας του δημοσίου προς τις ανάγκες των χρηστών των δημόσιων αγαθών και υπηρεσιών και των συναλλασσόμενων με τις δημόσιες υπηρεσίες.

- Ανάπτυξη λιτών, ευέλικτων δομών δημόσιας δράσης, και ενοποίηση αρμοδιοτήτων και λειτουργιών που κατανέμονται σε πολλούς φορείς με κριτήριο το τελικό προϊόν και τον χρήστη των υπηρεσιών.

- Αποκέντρωση αρμοδιοτήτων και λειτουργιών της Κεντρικής Διοίκησης προς φορείς δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου, σε συνδυασμό με την ενίσχυση του επιτελικού και ρυθμιστικού ρόλου της Κεντρικής Διοίκησης.

- Διασφάλιση των οργανωτικών, λειτουργικών και θεσμικών προϋποθέσεων για την αποτελεσματική εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ενδεικτικές δράσεις

III.α Οργανωτικός και λειτουργικός ανασχεδιασμός

- Συστηματική εισαγωγή διαδικασιών αξιολόγησης της διοικητικής ικανότητας και οργανωτικού και λειτουργικού ανασχεδιασμού με εφαρμογή της μεθοδολογίας Business Process Re-engineering (BPR) σε όλο το εύρος της δημόσιας δράσης. Η μεθοδολογία BPR θα προσαρμοσθεί στο περιβάλλον της Δημόσιας Διοίκησης έτσι ώστε η αξιολόγηση και ο ανασχεδιασμός να καλύψει το σύνολο των συντελεστών της παραγωγικής διαδικασίας και των αγαθών και υπηρεσιών που παράγονται, στο εσωτερικό και το περιβάλλον του

οργανισμού:

- Στοχοθεσία, επιχειρησιακός σχεδιασμός, επεξεργασία πολιτικής.

- Εξαρτήσεις, επικαλύψεις, συναρμοδιότητες με το περιβάλλον.

- Δομές, οργάνωση εργασίας.

- Συστήματα και εφαρμογές ΤΠΕ.

- Ανθρώπινο δυναμικό.

- Διαδικασίες και πρακτικές λειτουργίας.

- Θεσμικές ρυθμίσεις

- Εσωτερικός έλεγχος.

- Αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα, ποιότητα υπηρεσιών κλπ.

- Εφαρμογή της αξιολόγησης της διοικητικής ικανότητας και του οργανωτικού και λειτουργικού ανασχεδιασμού σε πέντε διακριτές αλλά αλληλένδετες κατηγορίες περιπτώσεων:

- Την περίπτωση του δημόσιου οργανισμού, με προοπτική κάλυψης του συνόλου των οργανισμών της Κεντρικής Διοίκησης (Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες), οργανισμών Δημοσίου Δικαίου (ΙΚΑ, Ασφαλιστικά Ταμεία), των Γενικών Γραμματειών Περιφέρειας και επιλεκτικά ορισμένων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και μεγάλων/μεσαίων Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

- Την περίπτωση της τυπικής εσωτερικής λειτουργίας οριζόντιου χαρακτήρα που διατρέχει το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης, και είναι κρίσιμη για την λειτουργία και την αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Δράσης (Επιτελικός Σχεδιασμός, Οικονομική Διαχείριση, Διοίκηση Προσωπικού, Εκπαίδευση Προσωπικού, Οργάνωση Υπηρεσιών, ΤΠΕ-Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Παραγωγή Τεχνικών Έργων, κλπ.).

- Την περίπτωση της διαδικασίας διύπηρεσιακού χαρακτήρα, στην οποία εμπλέκονται πολλοί οργανισμοί της Δημόσιας Διοίκησης, που αφορά συναλλαγές των επιχειρήσεων και του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες,

και είναι καθοριστικής σημασίας για την επιχειρηματικότητα και την ποιότητα ζωής αντίστοιχα (Δημόσιες Προμήθειες, Ίδρυση Επιχειρήσεων, Ιδιωτικές Επενδύσεις, Κοινωνική ασφάλιση, Πολεοδομία, κλπ.).

- Την περίπτωση παράλληλης άσκησης λειτουργικά συνδεδεμένων αρμοδιοτήτων ή συναρμοδιοτήτων χωρικής εμβέλειας από τα διάφορα επίπεδα Διοίκησης (Κεντρική, Περιφερειακή, Νομαρχιακή, Τοπική).

- Την περίπτωση του συστήματος διοίκησης των πόρων και των διαδικασιών εφαρμογής του προϋπολογισμού.

- Παραγωγή προτύπων και καλών πρακτικών διοικητικής ικανότητας και προώθηση της εφαρμογής τους σε όλο το εύρος των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης

III.β. Ενίσχυση των μηχανισμών ελέγχου της διοικητικής δράσης

- Ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και του συντονισμού των οργάνων επιθεώρησης.

- Διεύρυνση του θεσμού της επιθεώρησης προς τα πρότυπα υπηρεσιών εσωτερικού ελέγχου και αποτίμησης της απόδοσης των υπηρεσιών (performance appraisal).

III.γ. Υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

- Υποστήριξη του Επιχειρησιακού Προγράμματος Ψηφιακής Σύγκλισης σε ότι αφορά τις οργανωτικές, λειτουργικές και θεσμικές προϋποθέσεις επιτυχούς εισαγωγής εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης :

- Αξιολόγηση προϋποθέσεων.

- Οργανωτικός και λειτουργικός ανασχεδιασμός για την υλοποίηση των προϋποθέσεων.

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ IV ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ

Στόχοι

- Βελτίωση της εφαρμογής των δημόσιων πολιτικών.

- Ενίσχυση της συνεκτικότητας και της αποτελεσματικής εφαρμογής πολιτικών οριζόντιου χαρακτήρα.

Ενδεικτικές δράσεις

- Ενίσχυση της διύπηρεσιακής-διϋπουργικής συνεργασίας για τις πολιτικές οριζόντιου χαρακτήρα στον σχεδιασμό και τη εφαρμογή των οποίων συμμετέχουν πολλά υπουργεία και φορείς, με προτεραιότητα στις πολιτικές πολιτικής προστασίας, μετανάστευσης, ισότητας, κοινωνικής προστασίας και υποστήριξης των ευάλωτων ομάδων πληθυσμού.

- Τακτική αξιολόγηση δημόσιων πολιτικών .

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ V ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΑΝΟΙΧΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Στόχοι

- Ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας στη δράση των δημόσιων αρχών.
- Προώθηση της ενεργού συμμετοχής του πολίτη και της συναίνεσης στις αποφάσεις των δημόσιων αρχών.
- Διασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης των χρηστών των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης.

Ενδεικτικές δράσεις

- Εισαγωγή του θεσμού της χάρτας υποχρεώσεων για όλους τους φορείς της Κεντρικής Διοίκησης, τους δημόσιους οργανισμούς και τους φορείς της Περιφερειακής Διοίκησης και της Αυτοδιοίκησης .
- Εισαγωγή ετήσιου δημόσιου απολογισμού χρήσης οικονομικών πόρων, απολογισμού δράσης και τήρησης υποχρεώσεων, για όλους τους φορείς της Κεντρικής Διοίκησης, τους δημόσιους οργανισμούς και τους φορείς της Περιφερειακής Διοίκησης και της Αυτοδιοίκησης .
- Καθιέρωση δημοσιοποίησης των αποφάσεων των οργανισμών της τοπικής αυτοδιοίκησης, σε συνδυασμό με την εισαγωγή διαδικασιών διαβούλευσης για τοπικές αποφάσεις, με έμφαση στις αποφάσεις που αφορούν την χρήση των οικονομικών πόρων και τα θέματα χρήσεων γης και περιβάλλοντος.
- Καθιέρωση διαδικασίας "Ανοιχτής Γραμμής" για την επισήμανση διοικητικών δυσλειτουργιών και την κατάθεση διορθωτικών προτάσεων για θέματα κοινού ενδιαφέροντος, με υποχρέωση ανταπόκρισης της Διοίκησης.
- Ενίσχυση του θεσμού του Συνηγόρου του Πολίτη.
- Καθιέρωση τακτικής εξωτερικής αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών και της ποιότητας της εργασιακής ζωής, στο επίπεδο του δημόσιου οργανισμού, με μεθόδους έρευνας πεδίου μεταξύ των χρηστών των υπηρεσιών και του προσωπικού των υπηρεσιών.

1.7 Πλαίσιο Αναφοράς & Σκοπός της Διπλωματικής Εργασίας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στα Χανιά το καλοκαίρι του 2009 σε αντιπροσωπευτικό δείγμα 100 δημοσίων υπαλλήλων (επί 9234 υπαλλήλων που εργάζονται σε δημόσιες υπηρεσίες των Χανίων σύμφωνα με την τελευταία απογραφή) τμημάτων της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων όπως Πολεοδομία, Δ/νση Κτηνιατρικής, Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνίας, Δ/νση Γεωργίας, Δ/νση Οικονομικών, Δ/νση Τεχνολογικής Υποστήριξης, Δ/νση Προγραμματισμού, Δ/νση Πολιτισμού, Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών, Μηχανοργάνωση.

Το αντικείμενο του έργου, στο οποίο εντάσσεται και το εν λόγω παραδοτέο, αφορά στη διενέργεια μελέτης για την αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης του Δημοσίου

στην Ελλάδα και συγκεκριμένα των Χανίων, αναφορικά με την πρόοδο που έχει επιτελεστεί στον τομέα της γνώσης καθώς και της ειδίκευσης στην Τεχνολογία. Η έννοια της Τεχνολογίας στην έρευνα απαρτίζεται από προγράμματα ηλεκτρονικού υπολογιστή (Internet, Microsoft Office κτλ.) και διάφορες περιφερειακές συσκευές. Επίσης ερευνάται ο βαθμός γνώσης και η προέλευση της. Τέλος υπάρχουν μερικές γενικές ερωτήσεις που αφορούν τεχνολογικά θέματα και προσωπικές ερωτήσεις.

Τα αποτελέσματα, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν διαγράμματα τα οποία παρουσιάζουν χαρακτηριστικά των υπαλλήλων, βαθμό εξοικείωσης με την νέα τεχνολογία, καθώς και άλλα χαρακτηριστικά που αφορούν τους ιδίους και τη σχέση τους με την νέα τεχνολογία που εισέρχεται στον Δημόσιο Τομέα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΚΑΙ ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

2.1 Γενικά

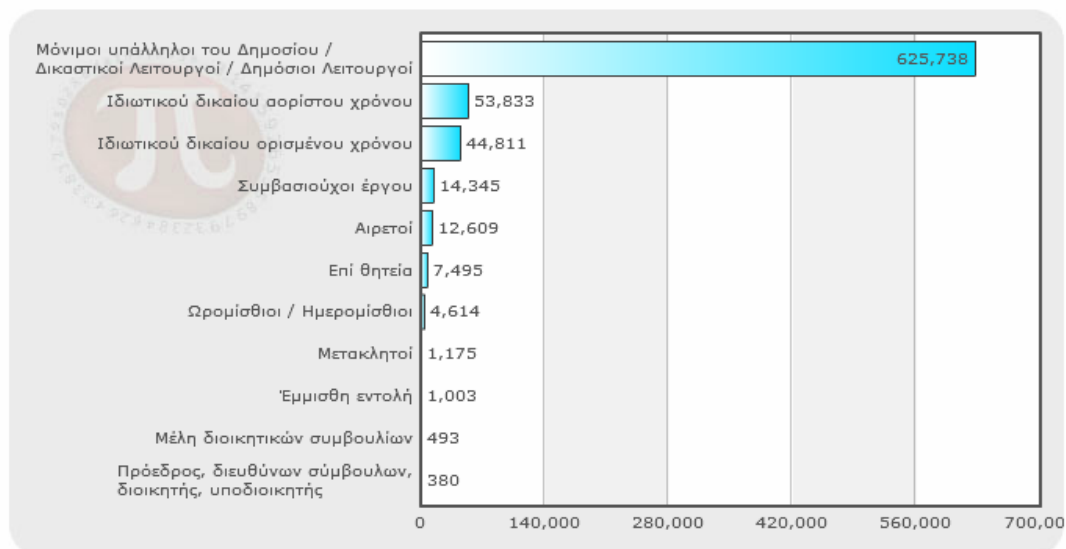
Το ελληνικό Δημόσιο αποτελείται από παραπάνω από 800.000 υπαλλήλους, από τους οποίους οι 768.009 έχουν απογραφεί το 2009. Σ' αυτόν τον αριθμό περιλαμβάνονται οι υπάλληλοι όλων των Υπουργείων και φορέων, Ν.Π.Δ.Δ. Ο.Τ.Α. και γενικά αυτό που ονομάζουμε Δημόσιες Υπηρεσίες. Στον αριθμό δεν περιλαμβάνονται τα Ν.Π.Ι.Δ., δηλαδή οι επιχειρήσεις που ανήκουν στο Δημόσιο, που κατά πάγια αρχή «δεν ανήκουν στις Δημόσιες υπηρεσίες, γι' αυτό άλλωστε έχουν δικό τους προϋπολογισμό και δική τους οικονομική αυτοτέλεια. Οι επιχειρήσεις αυτές Ο.Π.Α.Π., Εθνική Τράπεζα Ελλάδας, Ελληνικά Πετρέλαια, Δ.Ε.Η. και άλλες είναι εισηγμένες στο Χρηματιστήριο αξιών Αθηνών και υπάγονται σε Ιδιωτικοοικονομικά κριτήρια.

Μετά από πιέσεις ξένων φορέων για τη μείωση των δημοσίων υπαλλήλων και των δημοσίων δαπανών, με την τελευταία απογραφή ο αριθμός των υπαλλήλων ανέρχεται στους 699.380 με τους 623.536 να είναι δικαίου αορίστου χρόνου.

2.2 Υφιστάμενη κατάσταση

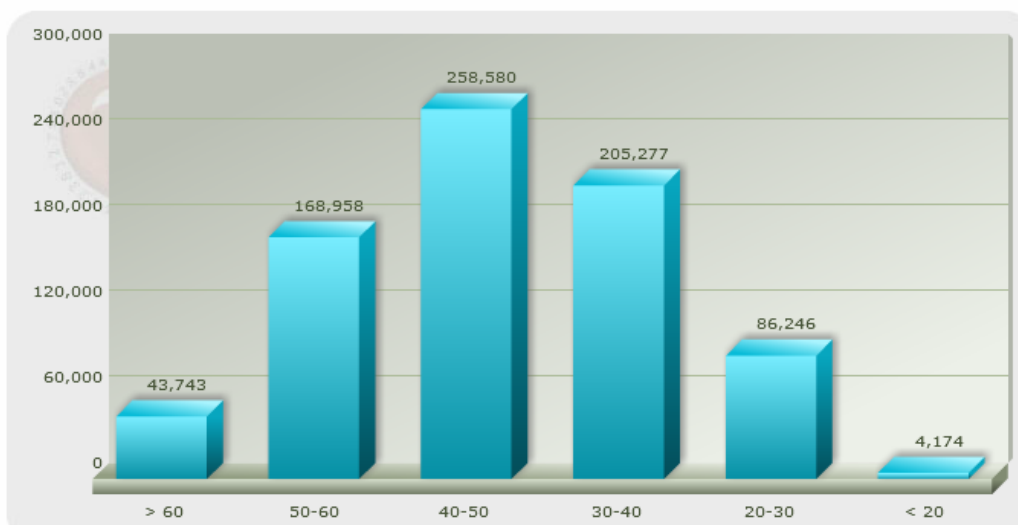
Σύμφωνα με την απογραφή του 2009 (η τελευταία απογραφή δεν παρέχει αρκετά στοιχεία πέρα από φύλο και ηλικία), οι 768.009 υπάλληλοι που συμμετείχαν, αποτελούνται από τους μόνιμους υπάλληλους, τους δικαστικούς και τους δημόσιους λειτουργούς (625.738), τους υπαλλήλους ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου (53.833), τους υπαλλήλους ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου (44.811), τους συμβασιούχους έργου (14.345), τους αιρετούς (12.609) και άλλες πιο ολιγάριθμες κατηγορίες.

Απογραφέντες ανά σχέση εργασίας της κύριας απασχόλησης

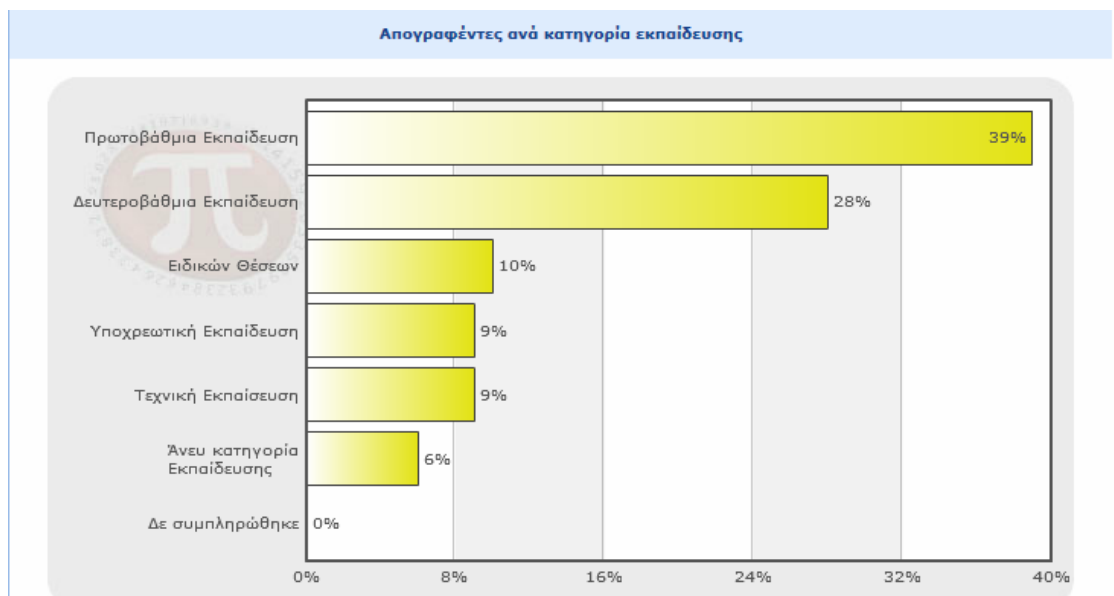
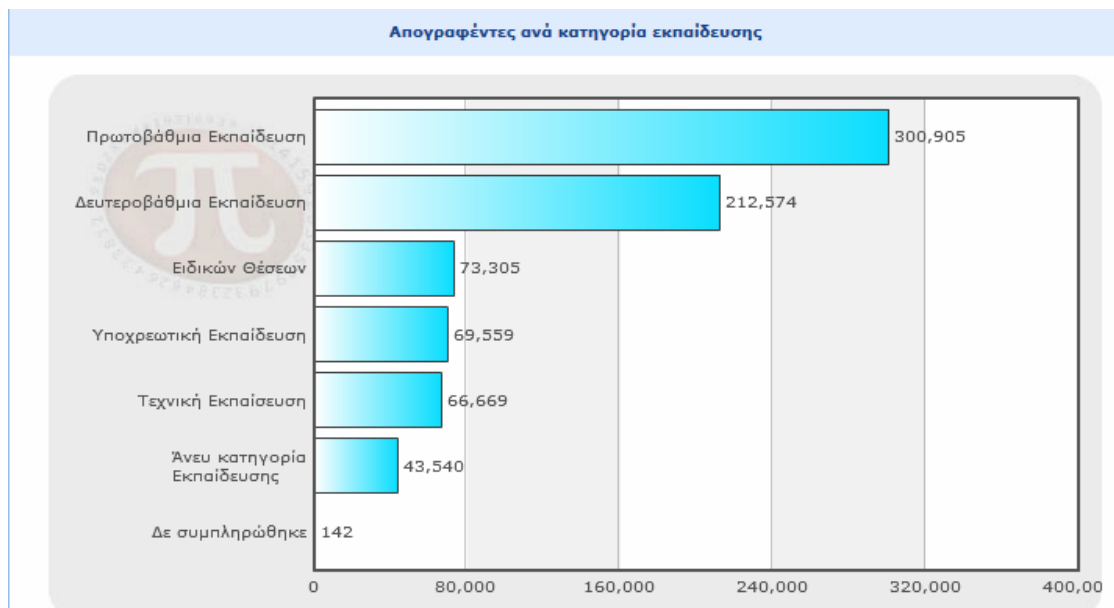


Στη συνέχεια παρουσιάζονται κάποια στατιστικά στοιχεία τα οποία προέκυψαν από την από την απογραφή του 2009, όπως ηλικία, κατηγορία εκπαίδευσης, φύλο και σχέση εργασίας (μονιμότητα).

Απογραφέντες κατά ηλικία

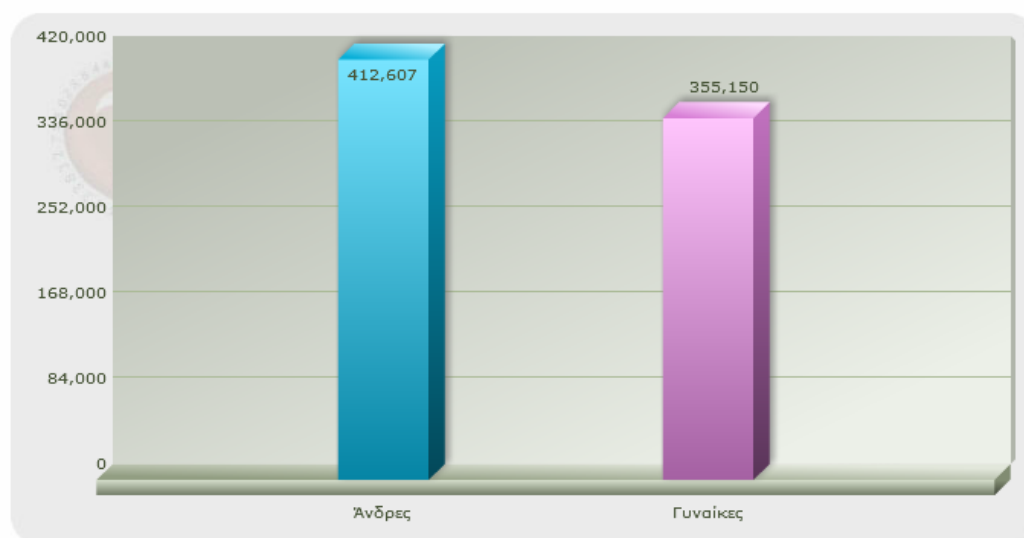


Το 33% των δημοσίων υπαλλήλων είναι μεταξύ 40 - 50 χρόνων, το 26% μεταξύ 30 - 40, το 22% μεταξύ 50 - 60, το 11% μεταξύ 20 - 30 χρόνων, το 5% άνω των 60 και το 3% κάτω των 20.

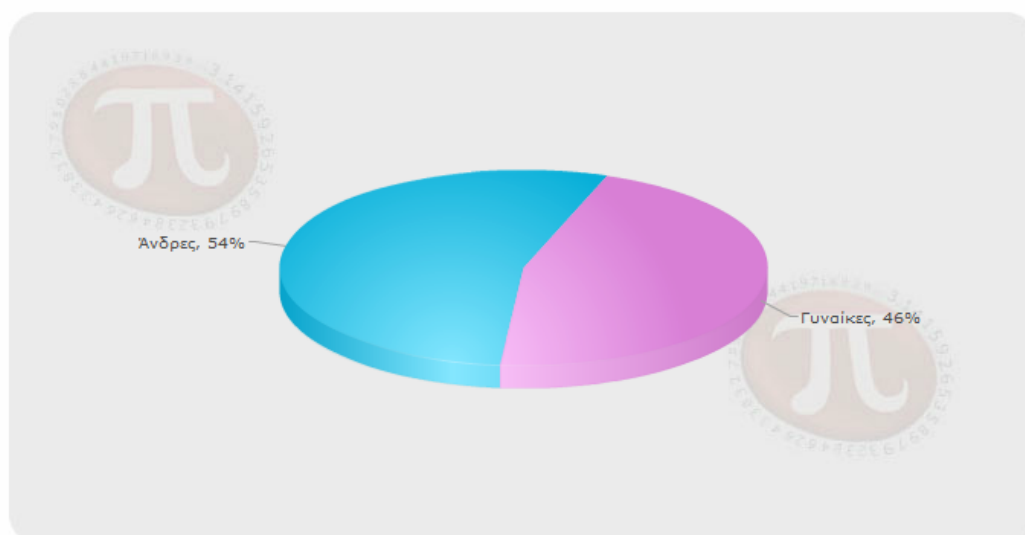


Το επίπεδο εκπαίδευσης των απογραφέντων υπαλλήλων αποτελείται από το 39% να έχει πρωτοβάθμια εκπαίδευση και το 28% δευτεροβάθμια, ενώ το 9% έχει τεχνολογική εκπαίδευση. Υπάρχει και ένα αξιοπρόσεκτο 10% με μεταπτυχιακό ή διδακτορικό δίπλωμα.

Απογραφέντες ανά φύλο

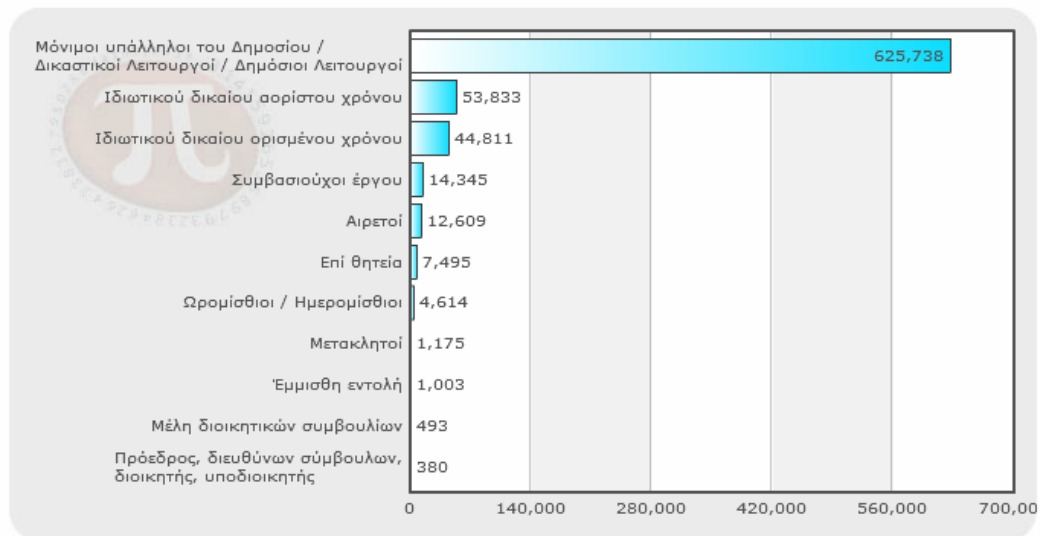


Απογραφέντες ανά φύλο

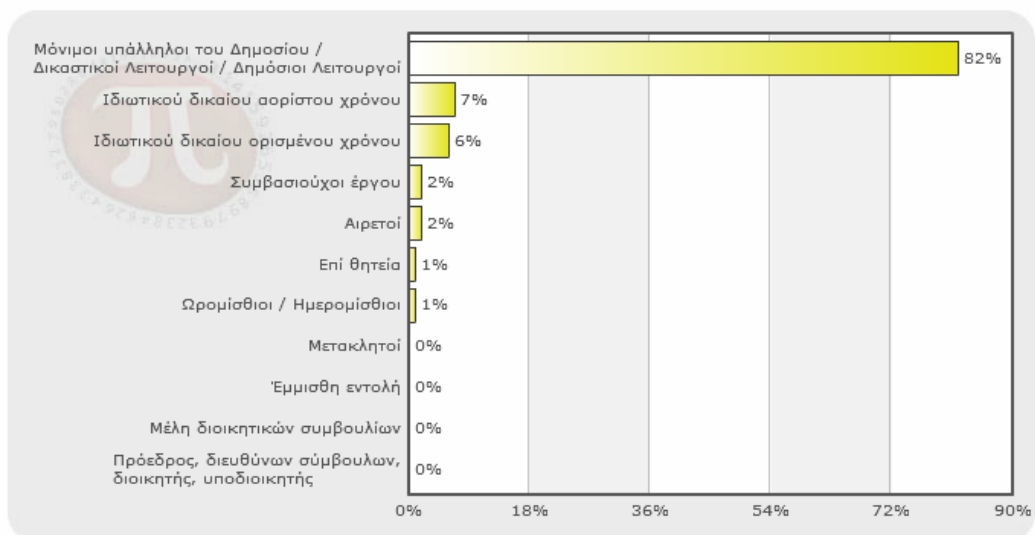


Το 54% του συνόλου των δημοσίων υπαλλήλων αποτελείται από άνδρες και το 46% από γυναίκες.

Απογραφέντες ανά σχέση εργασίας της κύριας απασχόλησης



Απογραφέντες ανά σχέση εργασίας της κύριας απασχόλησης



Παρατηρούμε ότι το 82% των δημοσίων υπαλλήλων κατέχει μία μόνιμη θέση στο Δημόσιο, το 7% είναι ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου και το 6% ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου.

2.3 "Καλλικράτης"

2.3.1 Σχέδιο "Καλλικράτης" και Νέες Τεχνολογίες

Το σχέδιο [Καλλικράτης](#) σκοπεύει ν' αλλάξει τη λειτουργία της Διοίκησης, ώστε η εξουσία στη χώρα να κατανέμεται ακριβοδίκαια με την αποκέντρωση και για να πάψει η σπάταλη διαχείριση, να σκορπά σε αντιαναπτυξιακές εν πολλοίς δραστηριότητες τους κοινοτικούς πόρους μέσω αμφιλεγόμενων ΟΤΑ (Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης). Ο «Καλλικράτης» με βάση τα λεγόμενα της κυβέρνησης προσπαθεί ν' αλλάξει την φυσιογνωμία και τις δομές της ελληνικής περιφέρειας και να θέσει τις βάσεις για ένα νέο αναπτυξιακό πρότυπο, στηριζόμενο στην διαφάνεια, τη λογοδοσία στον πολίτη, την αποκέντρωση, την ισόρροπη ανάπτυξη. Είναι ένα δύσκολο εγχείρημα αυτή η μεγάλη αλλαγή μετά τον "Καποδίστρια". Αν και οι επί χάρτου σχεδιασμοί είναι προφανώς ευκολότεροι από την εφαρμογή τους επί του αντίστοιχου πεδίου, ο "Καλλικράτης" στοχεύει σε έναν δήμο με αναπτυξιακό και κοινωνικό ρόλο, με διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια, που παρέχει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες στους πολίτες, αποτελώντας βασικό πυλώνα της τοπικής ανάπτυξης.

Ο αριθμός των δήμων σε όλη τη χώρα δεν υπερβαίνει τους 370, ενώ δραστική μείωση επέρχεται στον αριθμό των Νομικών Προσώπων που ελέγχονται από τους ΟΤΑ όπου από τα περίπου 6.000 -χωρίς τις σχολικές επιτροπές- που υπάρχουν θα απομένουν λιγότερα από 2.000. Οι 1035 Δήμοι περιορίστηκαν στους 370 και από τα 6.000 Νομικά Πρόσωπα Δημοτικών Επιχειρήσεων έμειναν μόνο 2.000. Οι επτά Διοικήσεις ελέγχουν τις 13 αναβαθμισμένες Περιφέρειες. Δηλαδή μαζί με τους περίπου 600 δήμους που καταργήθηκαν, καταργήθηκαν και πάνω από 4.000 ΝΠΔΔ και δημοτικές επιχειρήσεις. Σε αντικατάσταση τους δημιουργούνται μικρά "Δημοτικά eΚΕΠ" σε κάθε γειτονιά ή χωριό, εισάγεται η έξυπνη Κάρτα του Πολίτη, με την οποία περνούν οι δήμοι στην αυτόματη εξυπηρέτηση (π.χ. έκδοση πιστοποιητικών), αλλά και διευκολύνεται η συμμετοχή σε δημοκρατικές διαδικασίες (τοπικά δημοψηφίσματα) και εξοπλίζονται με τις απαραίτητες υποδομές (μηχανήματα αυτόματης εξυπηρέτησης, κάτι σαν δημοτικά ATM δηλαδή) που θα εγκατασταθούν στα δημοτικά eΚΕΠ με δυνατότητα αυτόματης 24ωρης εξυπηρέτησης. Ταυτόχρονα αξιοποιούνται νέοι θεσμοί στήριξης του πολίτη, όπως η "Διοικητική βοήθεια στο σπίτι" από τον νεοεισαγόμενο θεσμό του Δημοτικού ανταποκριτή, ενός πολυδύναμου υπαλλήλου για την εξυπηρέτηση των κατοίκων με αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Οραματικό σίγουρα το σχέδιο, αλλά απαιτεί

οικονομικούς πόρους και συναινέσεις πράγματα δύσκολα στην εποχή μας.

Οι νέοι Δήμοι και Περιφέρειες κληρονομούν σημαντικές υποδομές και Ψηφιακές υπηρεσίες, όπως το μητροπολιτικό δίκτυο οπτικών ινών, ασύρματα δίκτυα ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο σε κεντρικά σημεία των πόλεων, τις πύλες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και παροχής ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις, Ψηφιακά υπόβαθρα και Γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών, ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα για τις διοικητικές και οικονομικές υπηρεσίες αλλά και έργα μικρότερης κλίμακας που έχουν αναπτύξει οι Καποδιστριακοί Δήμοι. Παράλληλα οι μεγάλοι Δήμοι της Χώρας είναι ενεργοί εταίροι και συντονιστές Ευρωπαϊκών προγραμμάτων και δικτύων ανταλλαγής γνώσης με φορείς που πρωταγωνιστούν σε Παγκόσμιο επίπεδο στους τομείς των νέων τεχνολογιών και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενισχύοντας την τεχνογνωσία των στελεχών τους, εισάγοντας νέα πρότυπα και εφαρμογές, συνδιαμορφώνοντας κοινές Ευρωπαϊκές στρατηγικές και πρωτοβουλίες.

Οι προκλήσεις της νέας ψηφιακής εποχής οδηγούν σε μία και μοναδική επιλογή:

Να αξιοποιηθούν οι υπάρχουσες υποδομές, εργαλεία, τεχνογνωσία και ανθρώπινο δυναμικό των ΟΤΑ άκαι β' βαθμού. Να αναβαθμιστούν και να επεκταθούν τα υπάρχοντα δίκτυα και υπηρεσίες και να αναζωογονηθεί ο αναπτυξιακός χαρακτήρας των Δήμων και των Περιφερειών. Να υπάρξει πλήρη μηχανογράφηση των νέων Καλλικρατικών Δήμων, σε όλα τα επίπεδα δράσης τους. Να αξιοποιηθούν οι νέες τεχνολογίες σε συνεργασία με όλους τους φορείς (Πανεπιστήμια, ΤΕΙ, Ερευνητικά Ινστιτούτα), προκειμένου να δημιουργηθεί ένα ευνοϊκό περιβάλλον ανάπτυξης της. Έχει καταστεί σαφές πως η ευρυζωνικότητα συνιστά μοχλό ανάπτυξης και πρέπει να αντιμετωπιστεί ως δημόσιο κοινωνικό αγαθό. Να δημιουργηθεί ένα σύγχρονο πρότυπο ψηφιακού Δήμου. Η άμεση αξιοποίηση των χρηματοδοτικών εργαλείων μέσω των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων «Ψηφιακή Σύγκλιση», «Διοικητική Μεταρρύθμιση» και των συναφών Προγραμμάτων των Περιφερειών για την χρηματοδότηση κάθετων παρεμβάσεων που ικανοποιούν εξειδικευμένες ανάγκες τοπικού χαρακτήρα, η ανάπτυξη νέων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας και περιεχομένου και η ευρυζωνική πρόσβαση στις ενοποιημένες υπηρεσίες επικοινωνίας και πληροφόρησης είναι εργαλεία γνώσης και προόδου για την ενίσχυση της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης των ΟΤΑ, με ταυτόχρονη θετική επίδραση στην παραγωγικότητα, απασχόληση, ανταγωνιστικότητα και καινοτομία.

Ανάπτυξη συνεργασιών και διασυνδέσεων του Μητροπολιτικού Δικτύου Οπτικών Ινών με άλλες δικτυακές υποδομές εθνικής εμβέλειας όπως Σύζευξες και Σύζευξες ΙΙ, Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο, Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας, Έργο Οπτική Ίνα στο Σπίτι. Ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών (κυρίως με ασύρματες ζεύξεις) σε απομακρυσμένες και αγροτικές περιοχές. Ανάπτυξη των Πράσινων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις υποδομές και την λειτουργική δομή των ΟΤΑ, μειώνοντας την ενεργειακή κατανάλωση των συσκευών και η προώθηση της ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων. Επίσης χρήση τεχνολογιών πληροφορικής για την διαχείριση του στόλου των δημοτικών οχημάτων, - ολοκληρωμένη διαχείριση των αποθηκών και εξορθολογισμός των διαδικασιών προμηθειών - μείωση των μετακινήσεων με παράλληλη προώθηση της επικοινωνίας μέσω τηλεδιάσκεψης, -από-υλοποίηση και προώθηση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας σε επίπεδο εσωτερικών διαδικασιών. Ευχής έργο λοιπόν ο Καλλικράτης να είναι η ευκαιρία της μετάβασης από το απαρχαιωμένο σύστημα διακυβέρνησης σε ένα εκσυγχρονισμένο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2.3.2 Ο "Καλλικράτης" σε αριθμούς

ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΣ: 54 Νομαρχίες, 3 Υπερνομαρχίες, 19 Επαρχείες, 13 Περιφέρειες, 1.034 Δήμοι, 6.000 Νομικά Πρόσωπα και Δημοτικές επιχειρήσεις.

ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ: 13 περιφέρειες και 7 Γενικές Διοικήσεις, 370 Δήμοι, 2.000 Νομικά Πρόσωπα και Δημοτικές επιχειρήσεις.

Με την εκχώρηση αρμοδιοτήτων απ' την Κεντρική εξουσία και την εξασφάλιση ικανών πόρων, για ν' ανταποκρίνονται στο έργο τους, οι επί μέρους διοικήσεις λειτουργούν ως θεσμικά όργανα, ως τοπικές μικρές κυβερνήσεις, υπηρετώντας το γενικό συμφέρον του τόπου και λόγο πρέπει να δίνουν αφ' ενός στην Κεντρική εξουσία, αλλά και στους ίδιους τους πολίτες. Προϋποθέσεις ανά την επικράτεια του "Καλλικράτη" είναι η θεσμική κατοχύρωση των Ο.Τ.Α., η μεταφορά ουσιαστικών αρμοδιοτήτων σε αυτούς, η οικονομική ενίσχυση και αντικειμενικά κριτήρια για τις συνενώσεις.

2.4 Σύζευξις

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ), με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα. Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου, με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με Τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), Δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών - Internet) και Video (τηλεδιάσκεψη - τηλεεκπαίδευση). Σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος, και η ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το Δημόσιο.

Το Έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» αποτελεί τυπικό έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης και κλίμακας. Καλύπτει το σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας με παρουσία σε περίπου 1800 σημεία. Αναφέρεται σε Φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα, οι ανάγκες των οποίων δεν περιορίζονται σε απλές τηλεφωνικές συνδέσεις αλλά επεκτείνονται περιλαμβάνοντας προηγμένες υπηρεσίες φωνής, δεδομένων και εικόνας. Στόχος είναι να αποτελέσει το Εθνικό Δίκτυο της Δημόσιας Διοίκησης, το οποίο θα προσφέρει στους φορείς που εντάσσονται σε αυτό υπηρεσίες όπως:

- Διασύνδεση σε ένα Ενιαίο Δίκτυο Δεδομένων και φωνής περί των 2000 φορέων της Δημόσιας Διοίκησης
- Ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης στο Internet και υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου
- Διαδικτυακή Πύλη με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (π.χ Υπηρεσίες καταλόγου, εφαρμογές τηλεσυνεργασίας κ.λ.π) σε όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης)
- Υποδομή ασφάλειας για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών
- Ηλεκτρονικό σύστημα Τηλεκπαίδευσης (Σύγχρονης και Ασύγχρονης)
- Υπηρεσίες Τηλεδιάσκεψης
- Δωρεάν τηλεφωνία τόσο μεταξύ των Υπηρεσιών του Φορέα, όσο και για όλες τις συνδεδεμένες Υπηρεσίες.

Οφέλη

Κύριος σκοπός του Έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των φορέων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, με την αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερόμενων σε αυτούς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών.

Οι στόχοι που επιδιώκονται με το Έργο είναι:

- Ο εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης (υλοποίηση του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης) με την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.
- Η διάδοση των δυνατοτήτων του Έργου στα στελέχη του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα. Οι ενέργειες κατάρτισης που προβλέπονται στο πλαίσιο του Έργου, αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα του συνόλου των ενεργειών κατάρτισης που προβλέπονται στο πλαίσιο της αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα, τόσο όσον αφορά την κατάρτιση στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων, όσο και στην απόκτηση βασικών δεξιοτήτων στη χρήση των νέων τεχνολογιών.
- Η αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα μέσω της λειτουργικής διασύνδεσης των συστημάτων αυτών, της εγκατάστασης ιεραρχικού δικτύου εξυπηρετητών και της διαχείρισης των τελικών χρηστών στη λογική κλειστών περιβαλλόντων.
- Η εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών και η αποφυγή επικαλύψεων – επαναλήψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις.
- Η αποτελεσματική διαχείριση της διακίνησης των δεδομένων των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα και η κεντρική και κατακεντρωμένη υποστήριξη των τηλεματικών εφαρμογών.
- Η μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης των πληροφοριών.
- Η ενοποιημένη αναβάθμιση των παρεχόμενων προς τον πολίτη υπηρεσιών, μέσω αυτοματοποιημένων και φιλικών προς τον χρήστη συστημάτων πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με τις Ελληνικές Δημόσιες Υπηρεσίες.

- Η εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τον πολίτη πληροφοριών οι οποίες έχουν ως πηγή Φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα.
- Η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα για διαδικασίες οι οποίες απαιτούν εμπλοκή περισσότερων του ενός φορέα, με τελικό στόχο την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης.
- Η αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχονται από την απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών και από την ανάπτυξη εναλλακτικών τρόπων υλοποίησης και χρηματοδότησης τηλεπικοινωνιακών έργων.
- Η μείωση του "ψηφιακού χάσματος" στο πλαίσιο της κοινωνίας της πληροφορίας.
- Παράλληλα, με την υλοποίηση του Έργου επιδιώκεται η ανάπτυξη της βιομηχανίας πληροφορικής και επικοινωνιών σε ένα περιβάλλον υγιούς ανταγωνισμού και η πλήρης αξιοποίηση των επενδύσεων στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Η εμφάνιση ενός τόσο μεγάλου Έργου όπως το "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" αναμένεται να επηρεάσει την αγορά των τηλεπικοινωνιών κυρίως στην παροχή των ευρυζωνικών υπηρεσιών.

2.5 Αριάδνη

Το έργο ΑΡΙΑΔΝΗ με προϋπολογισμό 78.932.767 € είναι ενταγμένο στο ΕΠ ΚτΠ, με τελικό δικαιούχο το ΥΠ.ΕΣ και αφορά σύστημα παροχής υπηρεσιών και διοικητικών πληροφοριών προς τους πολίτες μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Υλοποιείται σε όλες τις Περιφέρειες της χώρας με τη δημιουργία και λειτουργία 1047 ΚΕΠ σε Δήμους της χώρας. Το έργο ΑΡΙΑΔΝΗ έχει πραγματοποιήσει σημαντικές δαπάνες και η απορρόφησή του (σε πληροφοριακό εξοπλισμό και εξοπλισμό χώρου, τηλεφωνικά κέντρα, κλιματιστικά, διακριτικά σήματα ΚΕΠ, φωτοτυπικά μηχανήματα, ειδικά έπιπλα) στους ΟΤΑ σε κάθε μια από τις 13 Περιφέρειες.

2.6 Μητροπολιτικά Δίκτυα (Metropolitan Area Networks) σε 75 Δήμους

Πρόκειται για τη χρηματοδότηση με €59 εκατ. της δημιουργίας μητροπολιτικών ευρυζωνικών δικτύων οπτικών ινών (που διεθνώς αναφέρονται με τον όρο Metropolitan Area Networks - MAN) σε 75 δήμους της Περιφέρειας της Ελλάδας.

Τα δίκτυα που κατασκευάζονται σε κάθε δήμο έχουν ως προϋπόθεση χρηματοδότησης τη διασύνδεση τουλάχιστον 20 σημείων δημόσιου ενδιαφέροντος.

Ωστόσο, με βάση τις εγκεκριμένες προτάσεις διασυνδέονται σε κάθε δήμο κατά μέσο όρο 45 σημεία δημόσιου ενδιαφέροντος, όπως εκπαιδευτικά ιδρύματα, Πανεπιστήμια, σχολεία, ΔΟΥ, Δημόσια Νοσοκομεία, τα κτίρια των Δήμων ή της Νομαρχίας, δημοτικές βιβλιοθήκες, μουσεία, επιμελητήρια, Αστυνομία, Πυροσβεστική κλπ. Τα μητροπολιτικά δίκτυα των 75 δήμων ξεπερνούν αθροιστικά σε μήκος τα 735 χιλιόμετρα. Συνολικά, μέσω των δικτύων, θα διασυνδεθούν περισσότερα των 2.800 σημείων δημοσίου ενδιαφέροντος σε όλη τη χώρα, αλλάζοντας κυριολεκτικά το «χάρτη» υποδομών της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα.

2.7 Ασύρματα ευρυζωνικά δίκτυα σε 120 Δήμους και 20 ΤΕΔΚ

Συμπληρωματικά της δημιουργίας μητροπολιτικών δικτύων, το ΕΠΚτΠ χρηματοδοτεί με €42 εκατ. τη δημιουργία ασύρματων ευρυζωνικών δικτύων σε περισσότερους από 120 δήμους και 20 Τοπικές Ενώσεις Δήμων και Κοινοτήτων (ΤΕΔΚ). Στο πλαίσιο της ίδιας παρέμβασης, προβλέπεται χρηματοδότηση για την ευρυζωνική διασύνδεση σχολείων της χώρας στο πανελλήνιο σχολικό δίκτυο. Μέσω της δράσης, δίνεται η δυνατότητα σε μικρούς πληθυσμιακά δήμους να παράσχουν ασύρματη ευρυζωνική πρόσβαση (π.χ. με τεχνολογίες Wi-Fi) σε τουλάχιστον 10 σημεία δημόσιου ενδιαφέροντος όπως κτίρια δήμων, μουσεία, δημοτικές βιβλιοθήκες, περιφερειακά ιατρεία κλπ. Οι δήμοι θα αξιοποιήσουν τις ασύρματες τεχνολογίες για να διασυνδεθούν και με το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» ενώ έχουν ξεκινήσει τη δημιουργία των δικτύων από τον Ιούνιο του 2006. Συνολικά, μέσα από την δράση θα διασυνδεθούν ευρυζωνικά περισσότερα από 1260 σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, πάνω από 360 κέντρα πολιτισμού και αθλητισμού (δημοτικές βιβλιοθήκες, μουσεία, πνευματικά κέντρα, αθλητικές εγκαταστάσεις), σχεδόν 1800 σημεία δημοσίων φορέων (κτίρια δήμων, νομαρχιών, ΔΟΥ, πυροσβεστική κλπ.) και 320 περιφερειακά ιατρεία, κέντρα υγείας κ.ο.κ.

2.8 Mini συζευξεις

Το έργο «Mini ΣΥΖΕΥΞΕΙΣ» είναι το έργο σύνδεσης στο ΣΥΖΕΥΞΕΙΣ όλων των κτιρίων των Ο.Τ.Α. (και όχι μόνον της απόληξης του βασικού δικτύου σε ένα κτίριο Ο.Τ.Α., όπως προβλέπει το κεντρικό ΣΥΖΕΥΞΕΙΣ) και διασύνδεσης των αντίστοιχων θέσεων εργασίας. Εκτιμάται ότι το στο πλαίσιο του έργου θα πρέπει να διασυνδεθούν στο ΣΥΖΕΥΞΕΙΣ 1.500 περίπου κτίρια (468 των πρώην Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων) και 25.000 θέσεις εργασίας (Προϋπολογισμός 15 εκ. €).

2.9 Σύζευξεις II

Πλήθος ενδιαφερόμενων σημείων για ένταξη στο ΣΥΖΕΥΞΕΙΣ II

Για τον προσδιορισμό του πλήθους των σημείων που θα ενταχθούν στο

ΣΥΖΕΥΞΕΙΣ II μελετήθηκαν:

1. Τα υφιστάμενα σημεία που είναι ενταγμένα στο δίκτυο μέσω του έργου

ΣΥΖΕΥΞΕΙΣ

2. Τα υφιστάμενα σημεία που είναι ενταγμένα στο δίκτυο μέσω του έργου Mini

ΣΥΖΕΥΞΕΙΣ

3. Τα σημεία που λειτουργούν το έργο ΟΠΣ Περιφερειών

4. Όλα τα ΚΕΠ της χώρας

5. Οι κοινότητες της χώρας

6. Λοιπά δημόσια δίκτυα που λειτουργούν όπως το δίκτυο της Αγροτικής

Ανάπτυξης και το δίκτυο της Πυροσβεστικής

7. Σημεία στα οποία υπάρχει υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης ΣΥΖΕΥΞΕΙΣ

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι στο ΣΥΖΕΥΞΕΙΣ II θα ενταχθούν τουλάχιστον 4.197 κτίρια τα οποία δύναται να αυξηθούν σημαντικά εάν τα λοιπά δημόσια δίκτυα και οι απομακρυσμένες προσβάσεις μετατραπούν σε σημεία ΣΥΖΕΥΞΕΙΣ.

Με την παραπάνω παραδοχή τα δημόσια κτίρια ενδιαφέροντος για το ΣΥΖΕΥΞΕΙΣ II θα προσεγγίσουν τα 4900 η κατανομή των οποίων ανά πόλη και χωριό της χώρας. Σε σχέση με τις επιμέρους εφαρμογές/υπηρεσίες θα πρέπει να εξεταστούν τα ακόλουθα:

A. Υπηρεσίες τηλεφωνίας.

Οι υπηρεσίες αυτές έχουν ουσιαστικά τις μικρότερες απαιτήσεις καθώς τόσο ο όγκος των δεδομένων όσο και οι ταχύτητες των δικτύων και η ποιότητα αυτών τα τελευταία χρόνια είναι ικανά να δώσουν υψηλής ποιότητας τηλεφωνικές υπηρεσίες. Βασική απαίτηση αυτών των υπηρεσιών είναι η συνεχής παροχή τους, ιδιαίτερα σε ευαίσθητους κλάδους της δημόσιας διοίκησης, π.χ. νοσοκομεία, κτήρια πολιτικής προστασίας, πυροσβεστική, νομαρχία κ.λπ. Οι απαραίτητες ταχύτητες αυτών των υπηρεσιών είναι αυτές που προκύπτουν από το σημερινό ΣΥΖΕΥΕΙΣ καθώς δεν αναμένεται ούτε αύξηση της τηλεφωνικής κίνησης ανά χρήστη – πολίτη ούτε και αύξηση του αριθμού των εργαζομένων στους δημόσιους φορείς. Έτσι, η τηλεφωνία υπολογίζεται ότι επιβαρύνει στατιστικά 20 Kbps αμφίδρομα (μετά τις συμπίεσεις) την γραμμή ανά χρήστη. Στο εποπτικό σύστημα του σημερινού ΣΥΖΕΥΕΙΣ διαπιστώνεται ότι ένας μεγάλος φορέας κατά μέσο όρο επιβαρύνεται με 4Mbps (200 ταυτόχρονοι χρήστες) από την υπηρεσία φωνής, ένας μεσαίος φορέας με 0,5Mbps (25 ταυτόχρονοι χρήστες) και ένας μικρός φορέας με 100 Kbps (5 ταυτόχρονοι χρήστες), στην αιχμή. Τα ζητήματα τα οποία πιθανά θα τεθούν στο πλαίσιο της αρχιτεκτονικής και του τρόπου λήψης υπηρεσιών – υποδομών στο νέο ΣΥΖΕΥΕΙΣ II είναι:

- η μετάπτωση από την σημερινή κατάσταση, ιδιαίτερα σε σχέση με το πλάνο αριθμοδότησης των υπηρεσιών
- η αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων, το πλάνο συνέχισης των εργασιών στην περίπτωση για παράδειγμα κάποιου καταστροφικού γεγονότος ή στην περίπτωση πτώχευσης – γενικότερα αδυναμίας παροχής υπηρεσιών, από κάποιον από τους αναδόχους.
- μετάβαση σε πλήρως VoIP αρχιτεκτονική με IP phones σε συνδυασμό με συμπληρωματικές υπηρεσίες παρουσίας (presence).

B. Υπηρεσίες πρόσβασης των υπαλλήλων των Δ.Δ στο διαδίκτυο.

Και σε αυτό το σημείο οι απαιτήσεις είναι σχετικά μικρές. Ένας καλός οδηγός για τις υπηρεσίες αυτές είναι η σημερινή κατάσταση στο πλαίσιο του σημερινού ΣΥΖΕΥΕΙΣ, ή ένας απλός κανόνας περίπου 2Mbps download rate και 512 kbps upload rate για κάθε εργαζόμενο συνυπολογίζοντας ένα

contention ratio τουλάχιστον της τάξης του 1/10 (για μικρούς φορείς το οποίο μπορεί να φτάσει και 1/25 για μεγάλους), δηλαδή 256kbps download και 64kbps upload για κάθε χρήστη – εργαζόμενο. Σημαντικά σημεία για αυτές τις υπηρεσίες είναι:

- η σωστή δρομολόγηση, για παράδειγμα η διασύνδεση με τους Ελληνικούς παρόχους συμμετρικά μέσα από το ΑΙΧ ή το αντίστοιχο φορέα – σημείο διασύνδεσης,
- η σωστή εφαρμογή των κανόνων πρόσβασης ή μη σε ιστοτόπους, στην περίπτωση που η υπηρεσία αυτή προσφέρεται από τον πάροχο, για παράδειγμα η μη δυνατότητα πρόσβασης στο www.sex.com.
- η σωστή εφαρμογή προτεραιοτήτων στην κίνηση από το διαδίκτυο, για παράδειγμα μικρότερη προτεραιότητα για udp video streaming από site όπως το www.youtube.com κ.λπ.

Με βάση τις ταχύτητες πρόσβασης που αναφέρθηκαν παραπάνω, οι μεγάλοι φορείς με 100 ή και παραπάνω χρήστες έχουν απαιτήσεις της τάξης των 20Mbps, οι μεσαίοι με 20 έως 100 χρήστες απαιτήσεις της τάξης των 10Mbps, ενώ οι μικροί απαιτήσεις της τάξης των 2Mbps.

Γ. Υπηρεσίες απομακρυσμένης διαχείρισης σταθμών εργασίας – patch management, απομακρυσμένου help desk.

Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν τη δυνατότητα κεντρικής διαχείρισης των σταθμών εργασίας των χρηστών με χρήση εργαλείων όπως το remote desktop, vnc, logmein κ.λπ. καθώς και η απομακρυσμένη εγκατάσταση ενημερώσεων του λειτουργικού συστήματος, των εφαρμογών και των εφαρμογών προστασίας από ιούς. Οι υπηρεσίες αυτές θέτουν απαιτήσεις μικρής καθυστέρησης από άκρη σε άκρη στο δίκτυο (rtt, κυρίως για τη σύνδεση με το κέντρο διαχείρισης – υποστήριξης των χρηστών) καθώς και ιδιαίτερες απαιτήσεις μεταφοράς μεγάλου όγκου δεδομένων κάποιες χρονικές στιγμές (εκτός φόρτου εργασίας δικτύου, π.χ. κατά τη διάρκεια της νύχτας, οπότε και θα αντιγράφονται τα σχετικά αρχεία τοπικά σε κάποιο εξυπηρετητή των φορέων). Απαιτήσεις χωρητικότητας της τάξης των 10 Mbps θεωρούνται λογικές για τέτοιου είδους εφαρμογές.

Δ. Υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης.

Για τις υπηρεσίες αυτές απαιτείται ρυθμός μετάδοσης μεγαλύτερος από 1Mbps – συμμετρικά καθώς και μικρή καθυστέρηση από άκρη σε άκρη εντός του δικτύου. Στην περίπτωση του ΣΥΖΕΥΕΙΣ ΙΙ η ποιότητα των υπηρεσιών τηλεδιάσκεψης θα αναβαθμιστεί δημιουργώντας διπλάσιες

απαιτήσεις από το δίκτυο (2Mbps). Επιπλέον για μικρούς και μεσαίους φορείς είναι ασφαλές να θεωρηθεί ότι θα πραγματοποιείται μόνο μία τηλεδιάσκεψη κάποια χρονική στιγμή ενώ για μεγάλους φορείς είναι πιθανό να απαιτηθεί να πραγματοποιούνται δύο ταυτόχρονες συνδέσεις. Με βάση την παραπάνω ανάλυση για τους μικρούς και μεσαίους φορείς απαιτούνται 2Mbps συμμετρική κίνηση στην αιχμή, ενώ για τους μεγάλους ταχύτητες 4Mbps επίσης συμμετρικά.

Ε. Υπηρεσίες video streaming υψηλής ανάλυσης - high definition.

Για τις υπηρεσίες αυτές απαιτούνται πολύ υψηλοί ρυθμοί μετάδοσης, 25Mbps από την πηγή μέχρι τον τελικό καταναλωτή - χρήστη. Οι υπηρεσίες αυτές επιτρέπουν σχετική καθυστέρηση μέσα στο δίκτυο, αλλά απαιτεί μικρές διαφοροποιήσεις σε αυτή (jitter). Επιπλέον οι υπηρεσίες αυτές είναι πιθανό να ζητούνται συγκεκριμένα ώρα και μέρα και για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Σε αυτή την περίπτωση είναι δυνατό να απαιτείται η παροχή σχετικών υπηρεσιών για συγκεκριμένο χρονικό παράθυρο - on demand. Σε κάθε περίπτωση οι υπηρεσίες αυτές πρέπει να θεωρούνται απαραίτητες για μεγάλους φορείς ή/και συγκεκριμένες περιπτώσεις (π.χ. αίθουσες σε δημοτικά εκθεσιακά κέντρα κ.λπ.)

ΣΤ. Υπηρεσίες διασύνδεσης με intranets διεθνών οργανισμών.

Οι υπηρεσίες αυτές είναι συμπληρωματικές της πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Απαιτούν τη σωστή δρομολόγηση προς τα intranets από τους παρόχους ή/και την παροχή υπηρεσιών transparent proxy για την πρόσβαση σε βιβλιοθήκες με βάση κάποιο εύρος διευθύνσεων. Οι απαιτήσεις σε ταχύτητες δεν είναι ιδιαίτερες στη γενική περίπτωση, πρόσβαση σε έγγραφα, βιβλιοθήκες, όπου αυτές μπορούν να υπολογιστούν ως κλάσμα της ταχύτητας πρόσβασης στο διαδίκτυο των χρηστών.

Στην περίπτωση διενέργειας τηλεδιασκέψεων με χρήστες εντός τέτοιων δικτύων οι απαιτούμενες ταχύτητες είναι αυτές των αντίστοιχων υπηρεσιών, όπως αναφέρθηκαν στο σημείο Δ.

Ζ. Υπηρεσίες αποθήκευσης δεδομένων.

Στην περίπτωση τέτοιων υπηρεσιών η πληροφορία των χρηστών είναι μόνιμα αποθηκευμένη σε κεντρικά τοποθετημένους εξυπηρετητές και μεταφέρεται προσωρινά στους σταθμούς εργασίας (πελάτες) προς επεξεργασία. Είναι προφανώς διαθέσιμη πάντα και από οποιοδήποτε σημείο του δικτύου στους εξουσιοδοτημένους χρήστες. Για την παροχή της θεωρείται αναγκαία η μετεξέλιξη των υπάρχοντων data centers μέσω χρήσης τεχνολογιών virtualization (τόσο σε υπολογιστικό και όσο και σε αποθηκευτικό επίπεδο). Για όσους φορείς τις χρησιμοποιήσουν θα είναι αναγκαίες υψηλές ταχύτητες τηλεπικοινωνιακών γραμμών σε συνδυασμό με μικρούς χρόνους απόκρισης. Τυπικές ταχύτητες αναμένεται να είναι της τάξης των δεκάδων Mbps (κατ' ελάχιστο 30 Mbps). Λόγω της φύσης της υπηρεσίας ευνοούνται οι ασύμμετρες διαθέσεις χωρητικότητας, καθώς οι χρήστες συνήθως «καταναλώνουν» περιεχόμενο στους σταθμούς εργασίας τους.

Η. Υπηρεσίες παροχής web services προς πληροφοριακά συστήματα αναδόχων συνεργαζόμενων φορέων.

Η παροχή των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης με τη μορφή των web services αναμένεται να αλλάξει συνολικά την εικόνα των υπηρεσιών και του δημοσίου τομέα. Οι υπηρεσίες προς τους πολίτες θα είναι δυνατό να υλοποιούνται ταχύτητα συνδυάζοντας υπηρεσίες από διαφορετικούς φορείς του δημοσίου. Επιπλέον θα είναι δυνατή η ενσωμάτωση των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης σε προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχονται από φορείς του γενικότερου δημόσιου τομέα καθώς και φορείς του ιδιωτικού τομέα. Ως αποτέλεσμα αναμένεται να αυξηθεί δραματικά η απαίτηση για υπηρεσίες από τα συστήματα των δημόσιων φορέων. Έτσι για όσους φορείς τις χρησιμοποιήσουν θα είναι και πάλι αναγκαίες υψηλές ταχύτητες τηλεπικοινωνιακών γραμμών σε συνδυασμό με μικρούς χρόνους απόκρισης. Τυπικές ταχύτητες αναμένεται να είναι της τάξης των δεκάδων Mbps (κατ' ελάχιστο 10 Mbps).

Θ. Υπηρεσίες προς πολίτες.

Στη σημερινή αρχιτεκτονική παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων είναι εγκατεστημένα σε κάποιο data center εντός του φορέα. Για το λόγο αυτό η αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, η συνεχής διάδοση της ευρυζωνικότητας εντός της επικράτειας καθώς και η παροχή υπηρεσιών τρίτου και τέταρτου επιπέδου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι οποίες απαιτούν σε μερικές περιπτώσεις μεταφορά δεδομένων από το χρήστη προς τα συστήματα των φορέων (για παράδειγμα η ηλεκτρονική

υποβολή δηλώσεων κτηματογράφησης), αναμένεται να αυξήσει σημαντικά τις απαιτήσεις σε δικτυακούς πόρους. Στη σημερινή κατάσταση και με βάση τα στοιχεία από το ΣΥΖΕΥΞΙΣ οι απαιτήσεις για δικτυακή υποδομή είναι της τάξης των 15 Mbps. Στη μελλοντική κατάσταση αναμένεται ότι οι υπηρεσίες αυτές θα παρέχονται από data centers σε κεντρικά σημεία, αυξάνοντας έτσι τις απαιτήσεις ταχύτητας διασύνδεσης σε αυτά ενώ ταυτόχρονα μειώνονται οι απαιτήσεις από τους περιφερειακούς φορείς.

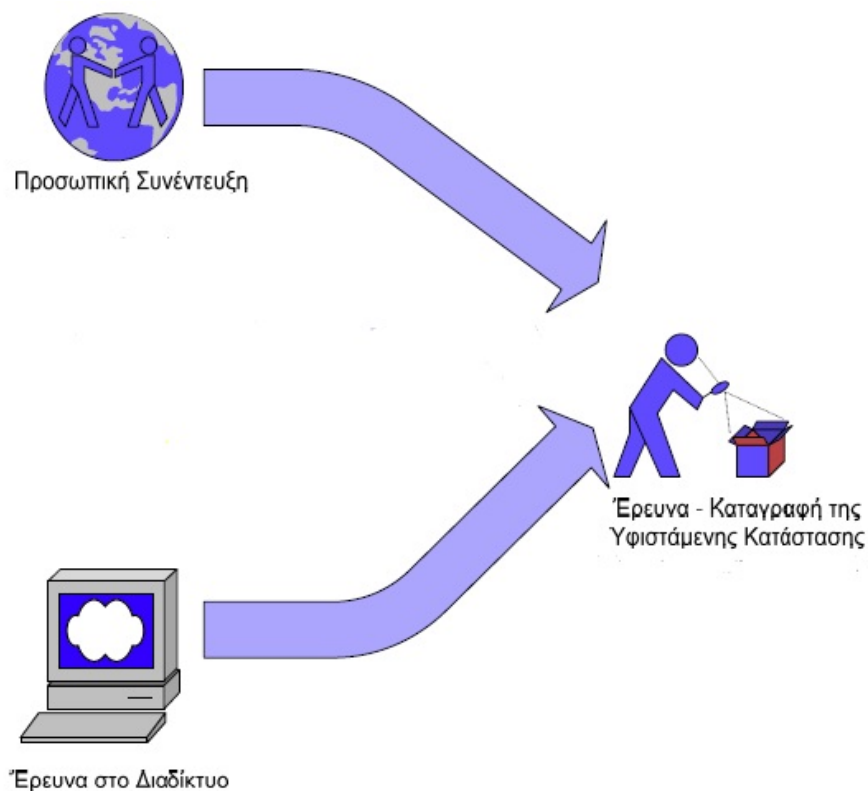
H. Video Streaming.

Παροχή video stream από τους χρήστες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II προς όλους τους ενδιαφερόμενους. Οι υπηρεσίες αυτές για την καλύτερη λειτουργία τους απαιτούν την ύπαρξη συστήματος – υπηρεσίες διανομής του περιεχομένου. Στο επίπεδο των γραμμών των φορέων επιβαρύνουν με επιπλέον κίνηση της τάξης των 0.5 έως 2 Mbps ανάλογα με την παρεχόμενη ποιότητα του video stream. Τέτοιες υπηρεσίες μπορούν να καλύψουν κάποια έκτακτα γεγονότα ή και τη μόνιμη προβολή κάποιου χώρου (π.χ. λιμάνι, διασταύρωση, χιονοδρομικό κέντρο, αρχαιολογικό τόπο κ.λπ.)

3.1 Πραγματοποίηση και σχεδίαση της έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε τμήματα δημοσίου χαρακτήρα της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων, με εκατό στο σύνολο συμπληρωθέντων ερωτηματολογίων. Η δομή της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων παρουσιάζεται στον πίνακα της πίσω σελίδας.

Η διαδικασία που ακολουθήθηκε, μετά την άφιξη μου στο γραφείο του υπαλλήλου, ήταν η επεξήγηση του σκοπού της έρευνας αρχικά, έπειτα η επεξήγηση του ερωτηματολογίου και των διαφόρων κομματιών του και τυχόν παροχή βοήθειας σε αυτόν. Κάποιες φορές όμως, όπως στο τμήμα της Πολεοδομίας για παράδειγμα γινόταν η επεξήγηση της έρευνας σε περισσότερους από έναν υπαλλήλους για τη μη απώλεια χρόνου από την εργασία τους. Η διαδικασία που ακολουθήθηκε παρουσιάζεται στην παρακάτω εικόνα :



Δομή της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων

Διάρθρωση Υπηρεσιακών Μονάδων

Υπηρεσίες Υποστήριξης Νομαρχιακών Οργάνων

Γραφείο Νομάρχη

Γραμματεία Αντινομαρχών

Γραφείο ειδικών Συμβούλων και Επιστημονικών Συνεργατών

Γραφείο Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, Δημοσίων και Διεθνών Σχέσεων

Νομική Υπηρεσία

Γραμματεία Νομαρχιακών Συλλογικών Οργάνων

Γενική Διεύθυνση

Α. ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ](#)

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ](#)

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ Κ.Ε.Π](#)

[Τμήμα Πολιτικής Προστασίας](#)

[Γραφείο ΠΑΜ & ΠΣΕΑ](#)

Β. ΤΟΜΕΑΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ](#)

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ](#)

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ](#)

[Τμήμα Τεχνικού Εξοπλισμού](#)

Γ. ΤΟΜΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ](#)

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ](#)

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΒΙΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ](#)

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΠΡΟΒΟΛΗΣ](#)

[Γραφείο Ισότητας](#)

[Γραφείο Παιδείας](#)

Δ. ΤΟΜΕΑΣ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ](#)

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗΣ](#)

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΓΓΕΙΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΔΑΤΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ](#)

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΛΙΕΙΑΣ](#)

Ε. ΤΟΜΕΑΣ ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΟΥΣ ΚΑΙ ΤΡΙΤΟΓΕΝΟΥΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΜΠΟΡΙΟΥ](#)

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ](#)

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ](#)

3.2 Σχεδίαση του ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο απαρτίζεται από 8 βασικά μέρη, που το καθένα έπειτα έχει τις υποερωτήσεις του. Τα μέρη του ερωτηματολογίου είναι τα εξής:

- Γενικές προσωπικές ερωτήσεις
- Χρήση Η/Υ – ειδικός εξοπλισμός γραφείου εργασίας/οικίας
- Προέλευση γνώσης
- Βαθμός γνώσης
- Αξιολόγηση νέας τεχνολογίας
- Τρόπος εκμάθησης νέας τεχνολογίας
- Διαδίκτυο
- Γενικές ερωτήσεις περί τεχνολογίας

Στη συνέχεια αναφέρονται τα μέρη του ερωτηματολογίου αναλυτικότερα και διευκρίνιση της κάθε ερώτησης του.

3.2.1 Γενικές προσωπικές ερωτήσεις

Στο πρώτο τμήμα του ερωτηματολογίου υπάρχουν έξι ερωτήσεις γενικού περιεχομένου, που αφορούν προσωπικά στοιχεία του κάθε ερωτώμενου.

- Φύλο ερωτώμενου
- Ηλικία
- Χρόνια εργασίας
- Τμήμα εργασίας
- Ειδικότητα – αρμοδιότητα
- Σπουδές
- Περιφερή πτυχία πέρα του βασικού

Οι πληροφορίες αυτές χρειάζονται για την καλύτερη ανάλυση του δείγματος καθώς και για τον χωρισμό του δείγματος σε υποκατηγορίες και την μετέπειτα ανάλυσή του.

3.2.2 Χρήση Η/Υ – ειδικός εξοπλισμός γραφείου εργασίας/οικείας

Δεύτερο τμήμα του ερωτηματολογίου και ο εργαζόμενος απαντάει σε ερωτήσεις που αφορούν τη χρήση του Η/Υ και των περιφερειακών στο γραφείο του και στην οικεία του.

- Συχνότητα χρήσης Η/Υ σε χώρο εργασίας και οικεία
- Λογισμικό που χρησιμοποιείται σε χώρο εργασίας και οικεία
- Ηλεκτρονικός εξοπλισμός σε χώρο εργασίας και οικεία
- Χαρακτηριστικά σύνδεσης σε Διαδίκτυο

3.2.3 Προέλευση γνώσης

Σε αυτό το κομμάτι του ερωτηματολογίου περιλαμβάνονται στοιχεία που αφορούν την προέλευση γνώσης του εκάστοτε εργαζομένου στη χρήση του λογισμικού του Η/Υ και των περιφερειακών συσκευών.

- Προέλευση γνώσης σε λογισμικό Η/Υ
- Προέλευση γνώσης σε περιφερειακές συσκευές

3.2.4 Βαθμός Γνώσης

Ο βαθμός γνώσης των υπαλλήλων πριν και μετά την πρόσληψή τους στο Δημόσιο πάνω στο λογισμικό του Η/Υ και στα περιφερειακά του μας απασχολεί σε αυτό το κομμάτι του ερωτηματολογίου, και εξετάζουμε αν αυτός μεταβλήθηκε.

- Βαθμός γνώσης σε λογισμικό και περιφερειακά μετά την πρόσληψη
- Βαθμός γνώσης σε λογισμικό και περιφερειακά πριν την πρόσληψη

3.2.5 Αξιολόγηση νέας τεχνολογίας

Ακολουθούν κάποιες ερωτήσεις που αφορούν την αξιολόγηση των εργαζομένων στην νέα τεχνολογία του δημοσίου. Επίσης ερωτήθηκαν αν χρειάζονται αναβαθμίσεις στο τμήμα που δουλεύουν και προτείνουν λύσεις.

- Εφαρμογή νέων τεχνολογιών
- Αναβάθμιση τεχνολογίας
- Προτάσεις – λύσεις
- Άμεσες ανάγκες σε λογισμικό

3.2.6 Τρόπος εκμάθησης νέας τεχνολογίας

Στην επόμενη ερώτηση οι εργαζόμενοι απαντούν με ποιον τρόπο μαθαίνουν να χειρίζονται ένα νέο πρόγραμμα/μηχάνημα που εισέρχεται στην υπηρεσία. Αν παρακολουθούν σεμινάρια δημοσίου, ιδιωτικά σεμινάρια, από το εγχειρίδιο εκμάθησης του, αν ζητούν βοήθεια από συναδέλφους ή αν ψάχνουν βοήθεια στο διαδίκτυο.

3.2.7 Διαδίκτυο

Σε αυτό το κομμάτι του ερωτηματολογίου οι εργαζόμενοι απαντούν στο αν χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για προσωπική τους ενημέρωση πάνω σε θέματα τεχνολογικού ενδιαφέροντος. Έτσι καταγράφουμε το ενδιαφέρον τους πάνω στην εξέλιξη της νέας τεχνολογίας.

3.2.8 Γενικές ερωτήσεις περί τεχνολογίας

Τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου που περιλαμβάνει ερωτήσεις τέσσερις υποερωτήσεις περί τεχνολογικών θεμάτων.

- Χρονικό διάστημα για εκμάθηση νέας τεχνολογίας
- Συμβάδιση με ρυθμό ανάπτυξης
- Χρήση παλαιότερης τεχνολογίας έναντι νέας
- Ενημέρωση μέσω περιοδικών ή φυλλαδίων

3.3 Κατανομή δείγματος

Η κατανομή του δείγματος έγινε αρχικά ισάριθμα μεταξύ των τμημάτων, αλλά αργότερα διαπιστώθηκε λόγω μη συμμετοχής των εργαζομένων στην έρευνα, ότι ο αριθμός των ερωτηματολογίων που συγκεντρώθηκε δεν ήταν ισάριθμος.

Παρακάτω παρουσιάζεται ένας πίνακας με την ποσοστιαία συμμετοχή των τμημάτων.

α/α	ΤΜΗΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ
1	Δ/νση Πολεοδομίας	23%
2	Δ/νση Υγείας	4%
3	Δ/νση Κτηνιατρικής	6%
4	Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνίας	14%
5	Δ/νση Γεωργίας	17%
6	Δ/νση Οικονομικών	5%
7	Δ/νση Τεχνολογικής Υποστήριξης	10%
8	Δ/νση Προγραμματισμού	3%
9	Δ/νση Πολιτισμού	7%
10	Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών	7%
11	Μηχανοργάνωση	4%

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στα Χανιά το 2009 σε αντιπροσωπευτικό δείγμα 100 δημοσίων υπαλλήλων τμημάτων της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων.

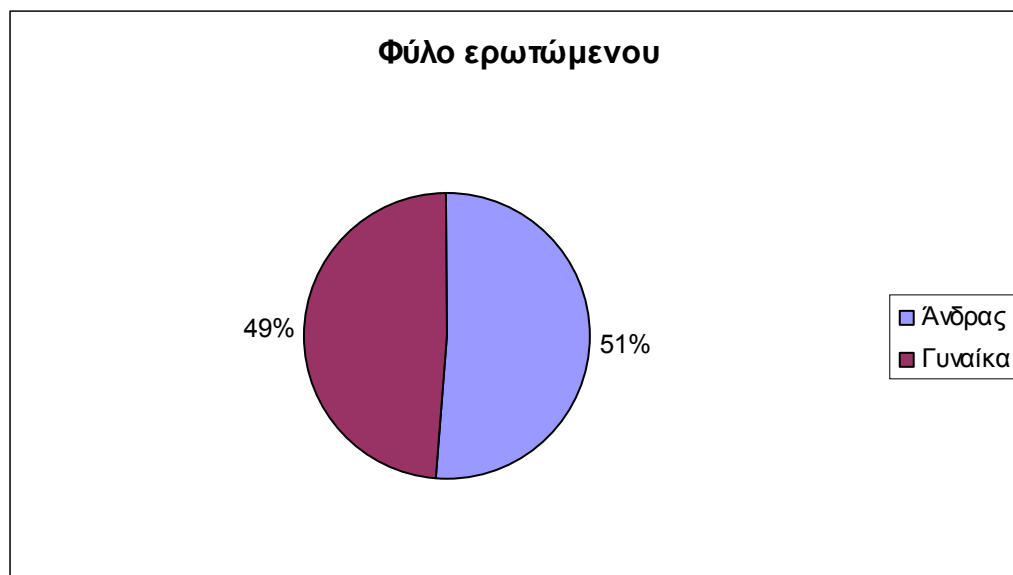
Τα αποτελέσματα, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν διαγράμματα τα οποία παρουσιάζουν χαρακτηριστικά των υπαλλήλων, βαθμό εξοικείωσης με την νέα τεχνολογία, καθώς και άλλα χαρακτηριστικά που αφορούν τους ιδίους και τη σχέση τους με την νέα τεχνολογία που εισέρχεται στον Δημόσιο Τομέα.

4.1 Γενικές προσωπικές ερωτήσεις

Στο πρώτο κομμάτι της έρευνας γίνονται κάποιες γενικές ερωτήσεις, όπως φύλο, ηλικία, χρόνια υπηρεσίας, τμήμα εργασίας, ειδικότητα και βαθμός μόρφωσης για να διαμορφωθεί έτσι μία γενική εικόνα του δείγματος.

4.1.1 Φύλο ερωτώμενου

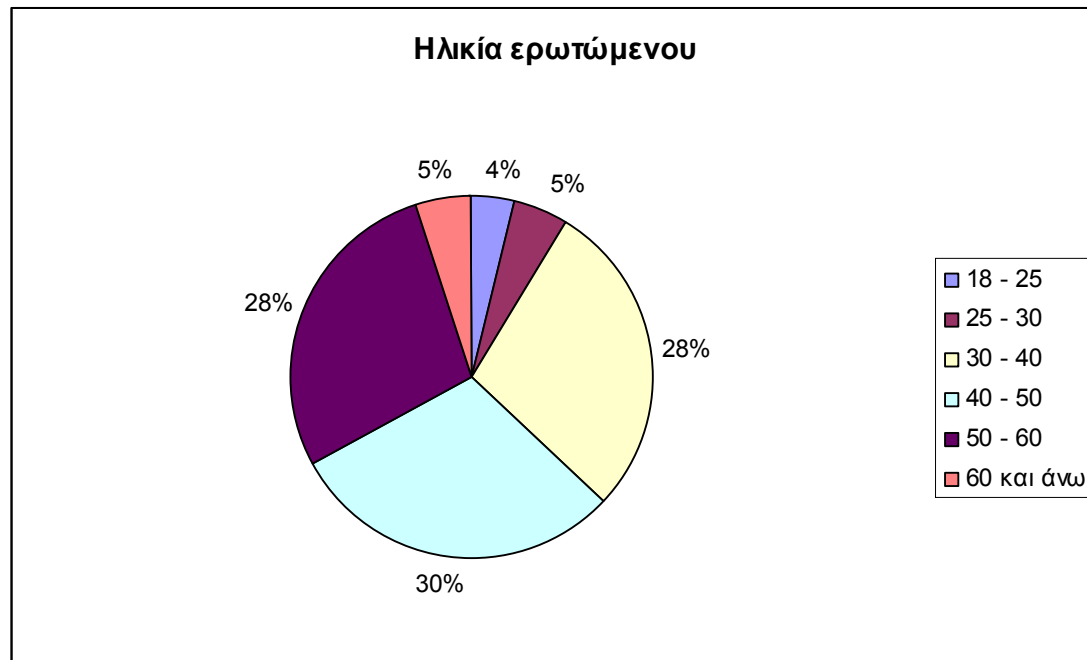
Στο δείγμα των ερωτηθέντων και μετά από ανάλυση Excel προκύπτει το παρακάτω γράφημα



Παρατηρούμε από το γράφημα, ότι το 51% του συνόλου των ερωτηθέντων απαρτίζεται από άνδρες και το 49% απαρτίζεται από γυναίκες.

4.1.2 Ηλικία ερωτώμενου

Στο δείγμα των ερωτηθέντων και μετά από ανάλυση Excel προκύπτει το παρακάτω γράφημα

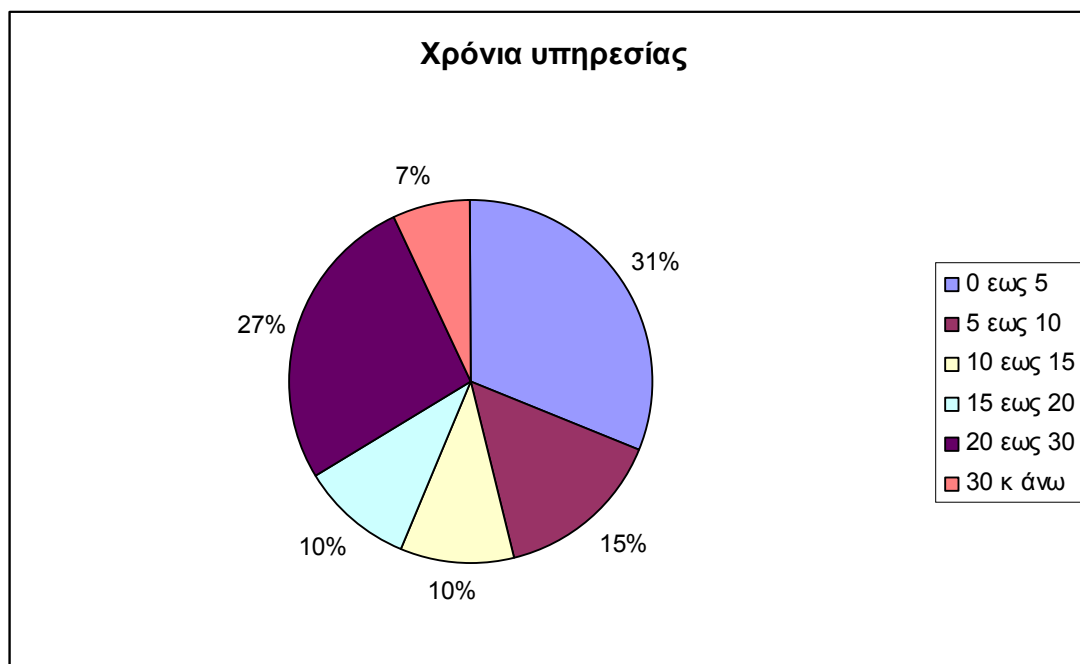


Παρατηρούμε από το γράφημα, ότι το 30% είναι μεταξύ 40 και 50 ετών και 28% είναι μεταξύ 50 και 60 καθώς μεταξύ 30 και 40.

Ο μέσος όρος της ηλικίας των εργαζομένων είναι 44ετών

4.1.3 Χρόνια υπηρεσίας

Στο δείγμα των ερωτηθέντων και μετά από ανάλυση Excel προκύπτει το παρακάτω γράφημα



Το 31% είναι πρόσφατα διορισμένοι με διάστημα λειτουργίας έως 5 χρόνια και το 27% έχουν από 20 έως 30 χρόνια εργασίας.

4.1.4 Τμήμα εργασίας

Παρακάτω αναφέρονται τα τμήματα εργασίας των ερωτηθέντων καθώς και ποσοστιαία σε σχέση με όλο το δείγμα.

Τμήματα εργασίας ερωτηθέντων υπαλλήλων

- Δ/νση Πολεοδομίας
- Δ/νση Υγείας
- Δ/νση Κτηνιατρικής
- Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνίας
- Δ/νση Γεωργίας
- Δ/νση Οικονομικών
- Δ/νση Τεχνολογικής Υποστήριξης
- Δ/νση Προγραμματισμού
- Δ/νση Πολιτισμού
- Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών
- Μηχανοργάνωση

Στη συνέχεια παρουσιάζονται αριθμητικά και ποσοστιαία οι εργαζόμενοι ανά τμήμα :

Πίνακας 1

α/α	ΤΜΗΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ
1	Δ/νση Πολεοδομίας	23
2	Δ/νση Υγείας	4
3	Δ/νση Κτηνιατρικής	6
4	Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνίας	14
5	Δ/νση Γεωργίας	17
6	Δ/νση Οικονομικών	5
7	Δ/νση Τεχνολογικής Υποστήριξης	10
8	Δ/νση Προγραμματισμού	3
9	Δ/νση Πολιτισμού	7
10	Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών	7
11	Μηχανοργάνωση	4

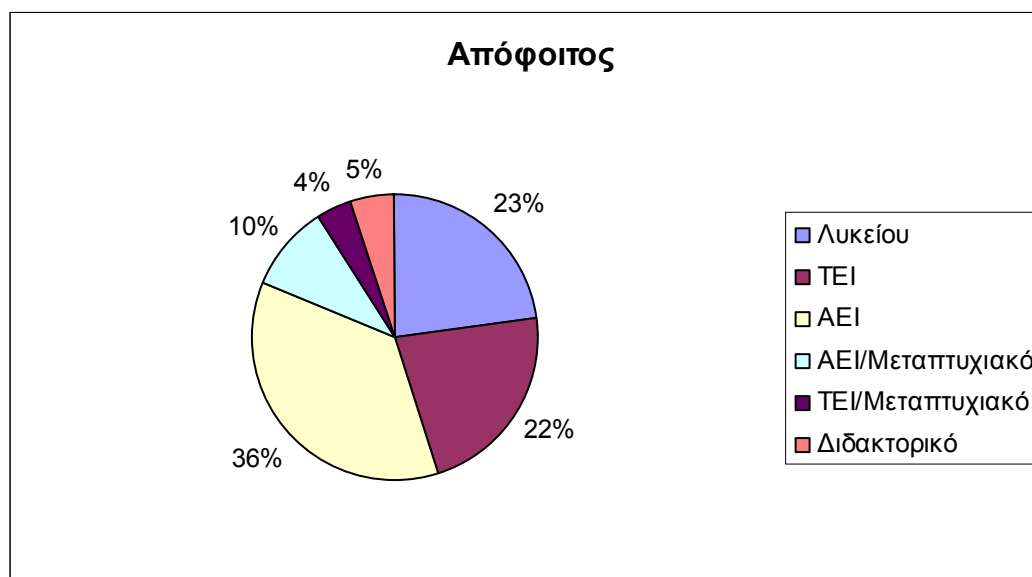
Πίνακας 2

α/α	ΤΜΗΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ
1	Δ/νση Πολεοδομίας	23%
2	Δ/νση Υγείας	4%
3	Δ/νση Κτηνιατρικής	6%
4	Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνίας	14%
5	Δ/νση Γεωργίας	17%
6	Δ/νση Οικονομικών	5%
7	Δ/νση Τεχνολογικής Υποστήριξης	10%
8	Δ/νση Προγραμματισμού	3%
9	Δ/νση Πολιτισμού	7%
10	Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών	7%
11	Μηχανοργάνωση	4%

Παρατηρούμε ότι το 23% που είναι και το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος εργάζεται στη δ/νση Πολεοδομίας, ακολουθεί η δ/νση Γεωργίας με 17%, η δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνίας με 14% και η δ/νση Τεχνολογικής Υποστήριξης. Είναι φυσιολογικό να υπάρχουν περισσότερα συμπληρωθέντα ερωτηματολόγια στη δ/νση Πολεοδομίας αφού εκεί κιόλας εργάζεται το μεγαλύτερο μέρος των υπαλλήλων της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων.

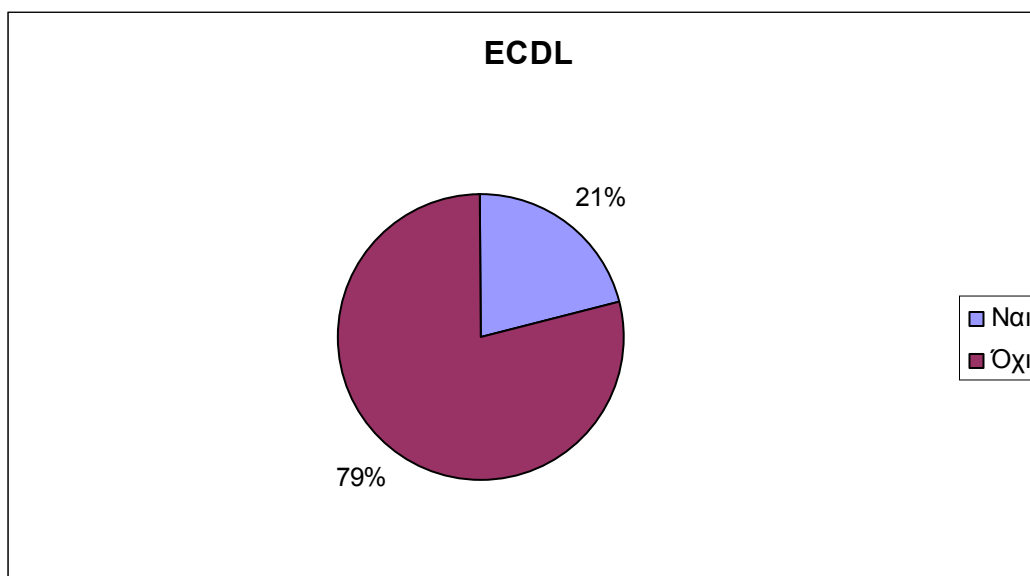
4.1.5 Μορφωτικό επίπεδο

Στο δείγμα των ερωτηθέντων και μετά από ανάλυση Excel προκύπτει το παρακάτω γράφημα



Το 36% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ, ακολουθούν με 23% οι απόφοιτοι Λυκείου και με 22% οι απόφοιτοι ΤΕΙ. Μεταπτυχιακές σπουδές έχει κάνει το 14% και το 5% είναι κάτοχοι Διδακτορικού διπλώματος.

ΣΧΟΛΕΣ ΑΕΙ	Αριθμ. υπαλλήλων
ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗ	2
ΤΟΠΟΓΡΑΦΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ	2
ΠΟΛΙΤΙΚΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ	5
ΑΡΧΙΤΕΚΤΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ	4
ΑΓΡ.ΤΟΠΟΓΡΑΦΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ	2
ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ	2
ΓΕΩΠΟΝΙΑ	5
ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑΣ	1
ΟΡΓΑΝΩΣΗ Κ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	3
ΙΑΤΡΙΚΗ	1
ΝΟΜΙΚΗ	1
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ	4
ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ Η/Υ	1
ΑΓΓΛΟΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΦΙΛΟΛΟΓΙΑ	1
ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ Κ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	2



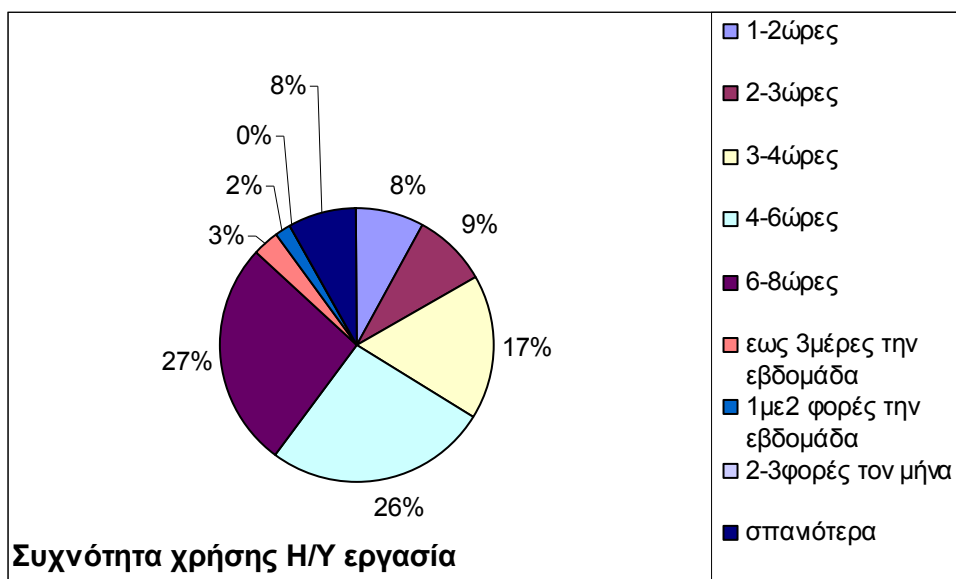
Το 21% έχει στην κατοχή του πτυχίο τύπου ECDL , ενώ το υπόλοιπο 89% δεν έχει.

4.2 Χρήση Η/Υ – ειδικός εξοπλισμός γραφείου εργασίας/οικίας

Στην ερώτηση επτά του ερωτηματολογίου οι υπάλληλοι υποβάλλονται στην ερώτηση της συχνότητας χρήσης του Η/Υ στον χώρο εργασίας τους, καθώς και στο σπίτι τους. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι χειρίζονται τον Η/Υ πολύ περισσότερο στον χώρο εργασίας τους και σχεδόν καθόλου ή ελάχιστα στο σπίτι τους.

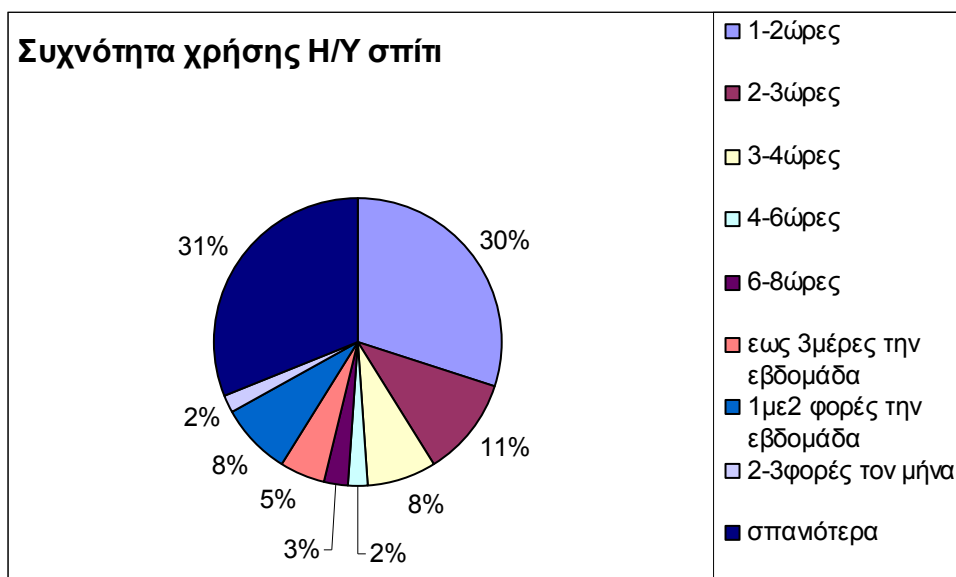
4.2.1 Συχνότητα χρήσης στον χώρο εργασίας και στην οικία

Στο δείγμα των ερωτηθέντων και μετά από ανάλυση Excel προκύπτει το παρακάτω γράφημα



Παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώνεται στις 6 – 8 ώρες, που σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν συνέχεια τον Υπολογιστή τους. Ακολουθεί με 26% οι εργαζόμενοι με χρήση υπολογιστή από 4 έως 6 ώρες και με 17%, 3- 4 ώρες στον χώρο εργασίας τους.

Στο δείγμα των ερωτηθέντων και μετά από ανάλυση Excel προκύπτει το παρακάτω γράφημα



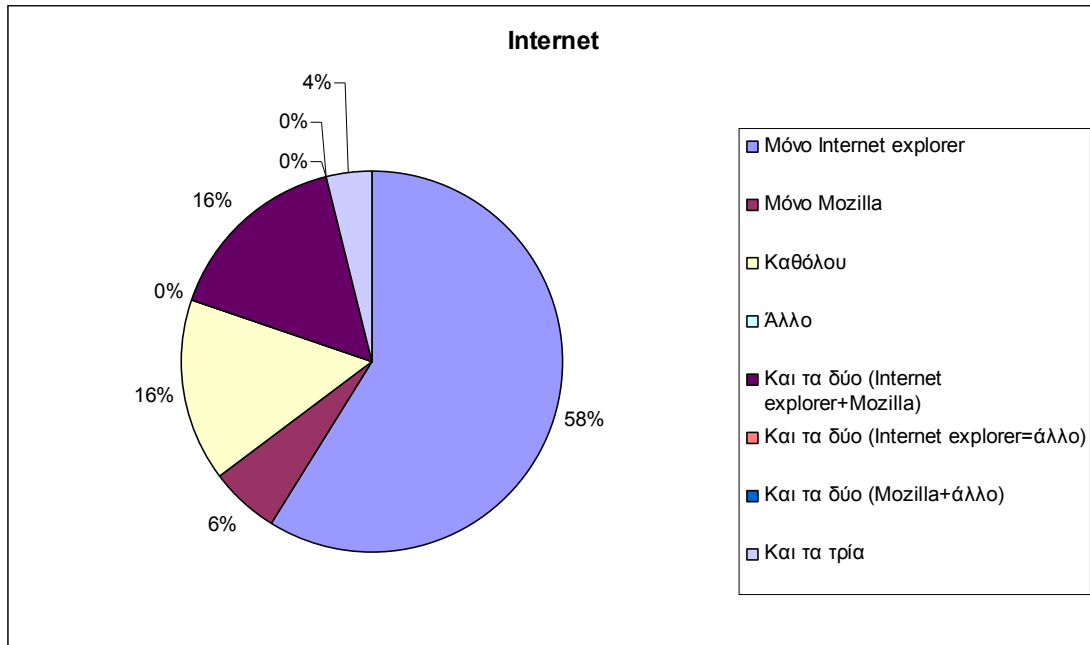
Παρατηρούμε από το γράφημα του Excel ότι στην ερώτηση συχνότητας χρήσης Η/Υ στο σπίτι των εργαζομένων επικρατεί η απάντηση «σπανιότερα», ακολουθεί 1 – 2 ώρες ημερησίως και 2 – 3 ώρες ημερησίως. Αυτό σημαίνει ότι η συχνότητα χρήσης Η/Υ στο σπίτι είναι ελάχιστη σε σύγκριση με τον χώρο εργασίας.

4.2.2 Χρήση προγραμμάτων στον χώρο εργασίας

Στην ερώτηση 8 του ερωτηματολογίου, τίθεται το ερώτημα ποιων προγραμμάτων χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι στο χώρο εργασίας τους.

- **Διαδίκτυο**

Στο δείγμα των ερωτηθέντων και μετά από ανάλυση Excel προκύπτει το παρακάτω γράφημα

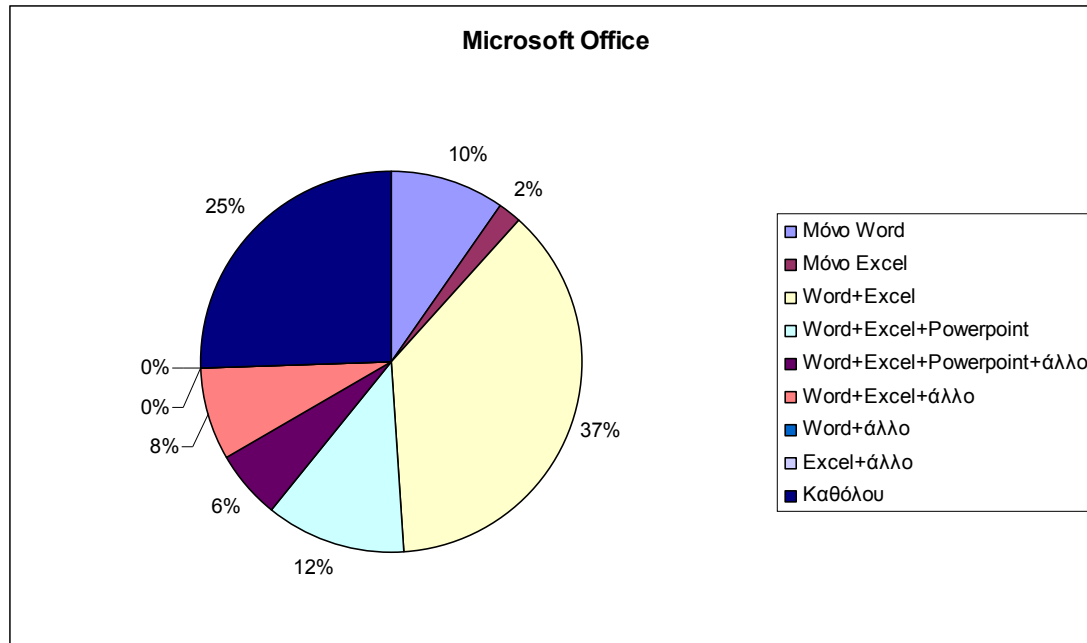


Από το γράφημα του Excel επικρατέστερη είναι η χρήση του Internet Explorer, και ακολουθεί η χρήση και των δύο προγραμμάτων (Internet explorer και Mozilla Firefox).

Ο λόγος χρήσης του διαδικτύου, σύμφωνα με τα αποτελέσματα στο πλαίσιο του ερωτηματολογίου, είναι η αλληλογραφία (e-mail), ενημέρωση, πληροφορίες για την υπηρεσία τους, υπηρεσιακοί λόγοι, οι εργαζόμενοι της πολεοδομίας για την χρήση του προγράμματος Ε-πολεοδομία, για την εκτύπωση και ανάγνωση εγγράφων νομοθεσίας και διατάξεων καθώς και υπηρεσιακών εγγράφων.

- **Microsoft Office**

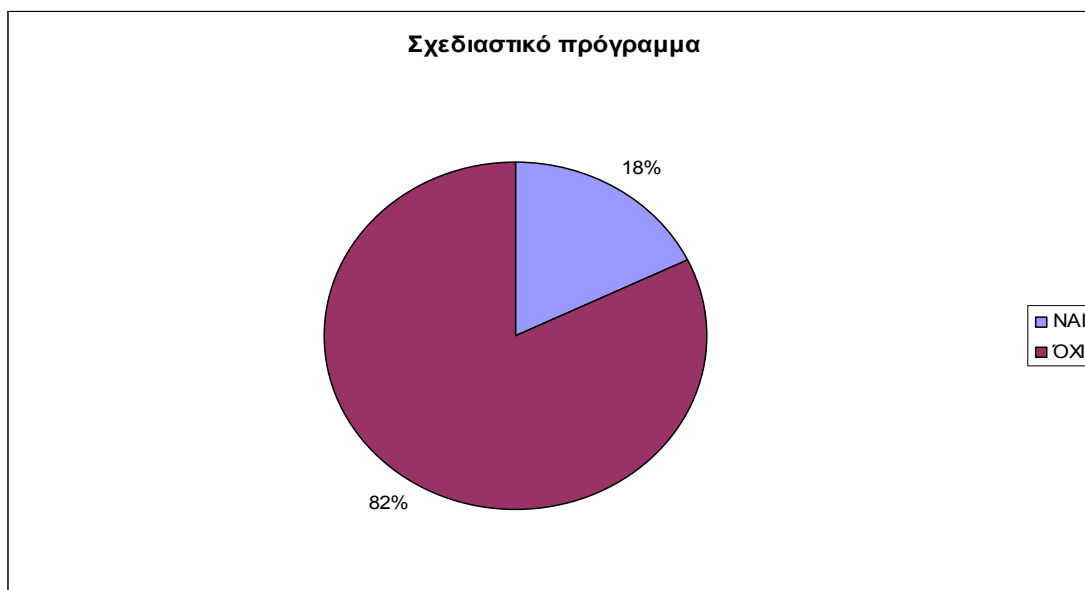
Στην ίδια πάλι ερώτηση, αλλά στο δεύτερο σκέλος της, ερωτήθηκαν για την χρήση του Microsoft Office και την συχνότητα χρήσης των προγραμμάτων που περιλαμβάνει.



Παρατηρούμε ότι το 37% χρησιμοποιεί στην εργασία του το Microsoft Word καθώς και το Excel, ακολουθούμενο από το 25% που δεν χειρίζεται καθόλου το Microsoft Office.

- **Σχεδιαστικά προγράμματα**

Το επόμενο σκέλος της ερώτησης περιλαμβάνει την χρήση σχεδιαστικών προγραμμάτων (όπως π.χ. την χρήση του AutoCAD).

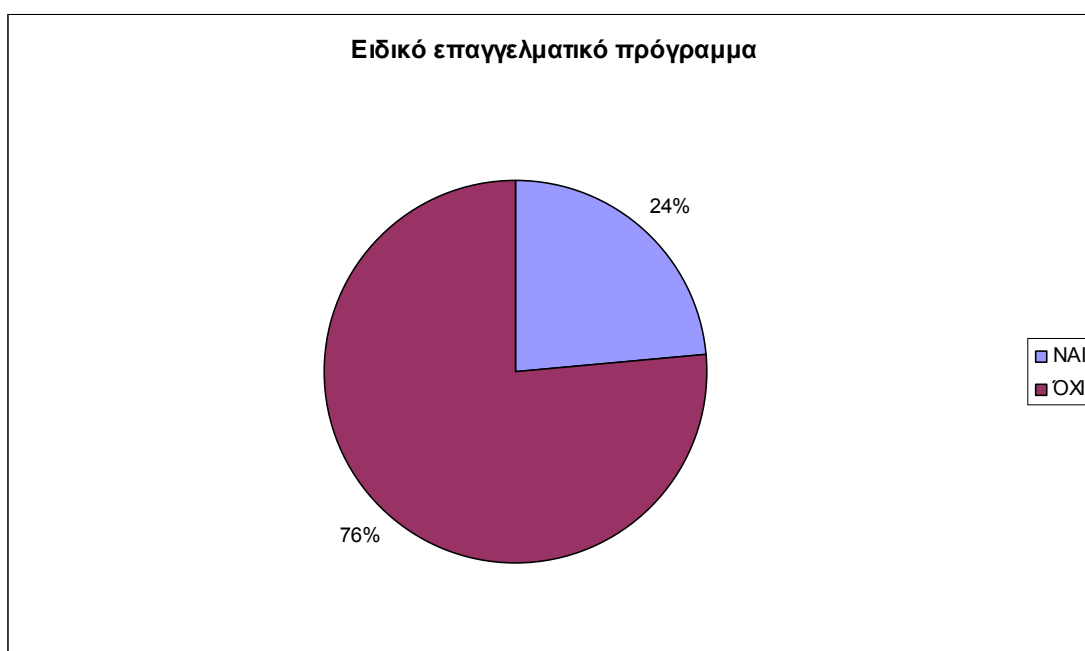


Ένα μόλις 18% χρησιμοποιεί σχεδιαστικά προγράμματα (κατά κύριο λόγο οι υπάλληλοι της πολεοδομίας), και το 82% δεν χρησιμοποιεί καθόλου.

- **Ειδικά επαγγελματικά προγράμματα**

Στο τελευταίο σκέλος της ερώτησης εξετάζεται η χρήση ειδικών επαγγελματικών προγραμμάτων, δηλαδή προγραμμάτων της κάθε υπηρεσίας που είναι ειδικά κατασκευασμένα για την εξυπηρέτηση των αναγκών της εκάστοτε υπηρεσίας.

Στο δείγμα των ερωτηθέντων και μετά από ανάλυση Excel προκύπτει το παρακάτω γράφημα



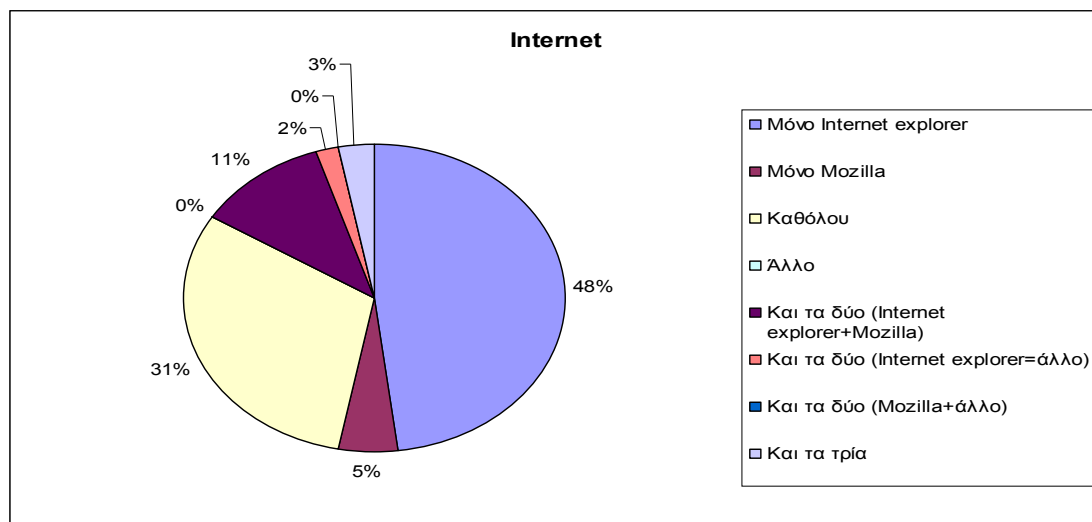
Μόλις το 24% χρησιμοποιεί ειδικά προγράμματα στην υπηρεσία του ενώ το 76% δεν έχει την γνώση ή την ανάγκη να χρησιμοποιήσει.

4.2.3 Χρήση προγραμμάτων στο σπίτι

Στην ερώτηση 9, οι εργαζόμενοι αναφέρουν ποια προγράμματα χρησιμοποιούν στο σπίτι τους, για την χρήση του Internet, την χρήση του Microsoft Office και άλλα προγράμματα που χρησιμοποιούν.

- **Διαδίκτυο**

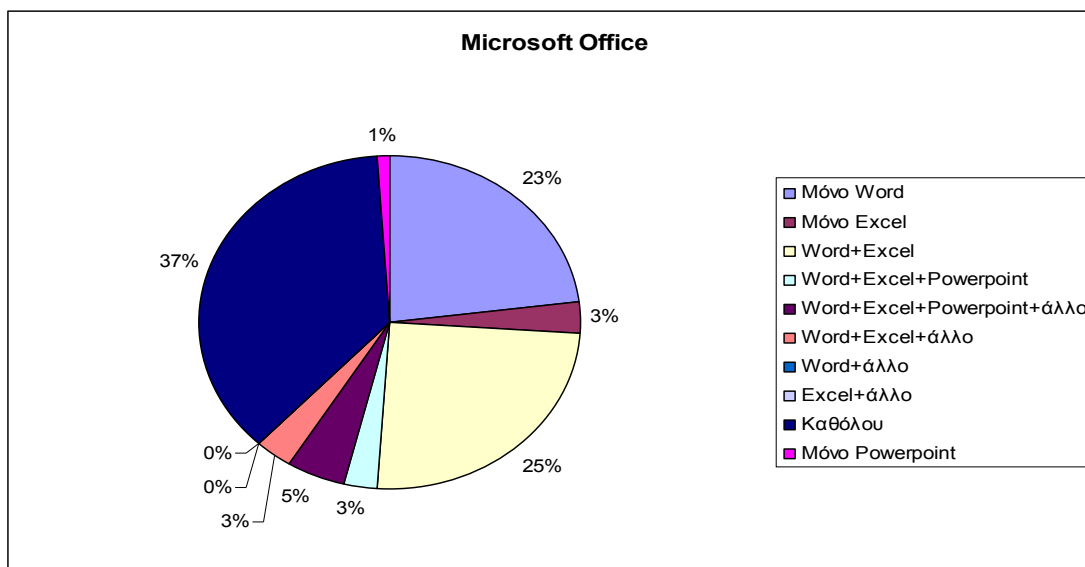
Στο πρώτο σκέλος της ερώτησης, στο ερώτημα της χρήσης του Internet, προκύπτει το παρακάτω γράφημα έπειτα από ανάλυση Excel



Επικρατέστερη απάντηση είναι της χρήσεως του Internet Explorer με 48% και ακολουθεί με 31% η μη χρήση του Internet στο σπίτι τους.

- **Microsoft Office**

Για την χρήση του Microsoft Office σπίτι, προκύπτει το γράφημα



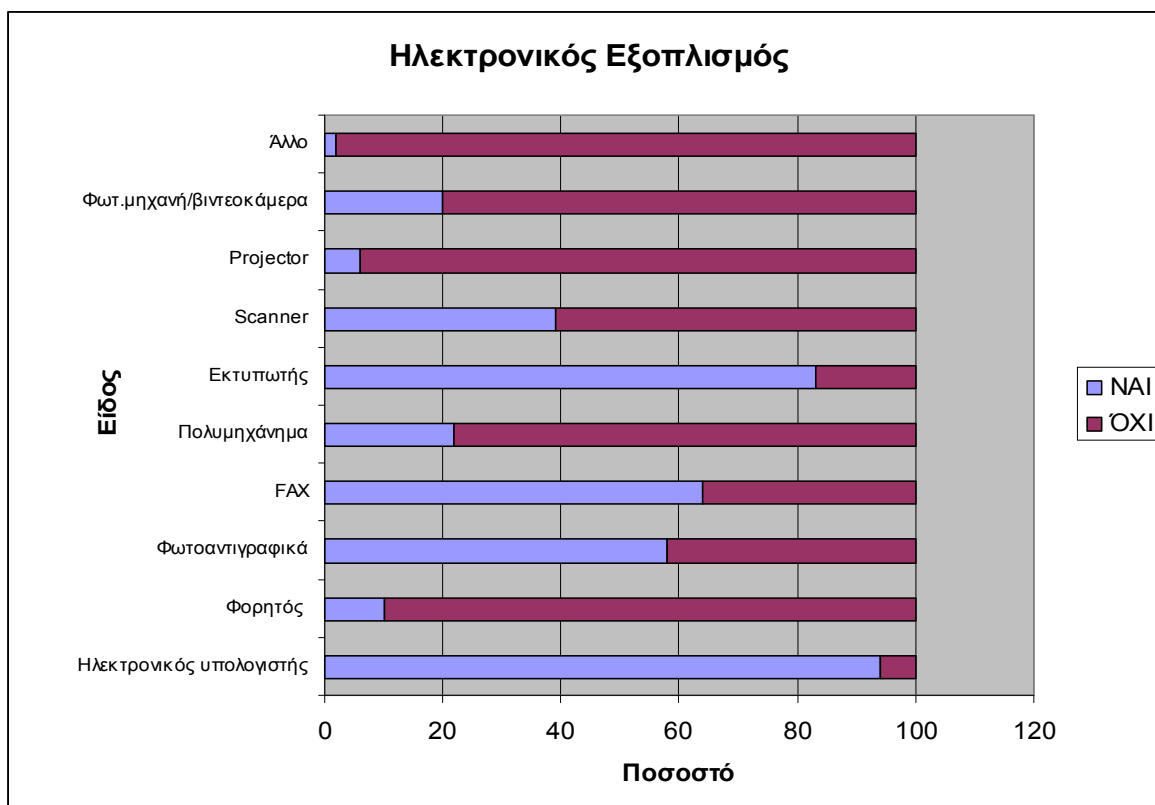
Επικρατέστερη απάντηση είναι η μη χρήση του Microsoft Office, με δεύτερη την χρήση του Office και του Excel.

4.2.4 Ηλεκτρονικός εξοπλισμός στο χώρο εργασίας και στο σπίτι

Στην ερώτηση 10 αναλύεται με τη βοήθεια του Excel ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός των εργαζομένων του Δημοσίου στον χώρο εργασίας και στο σπίτι τους.

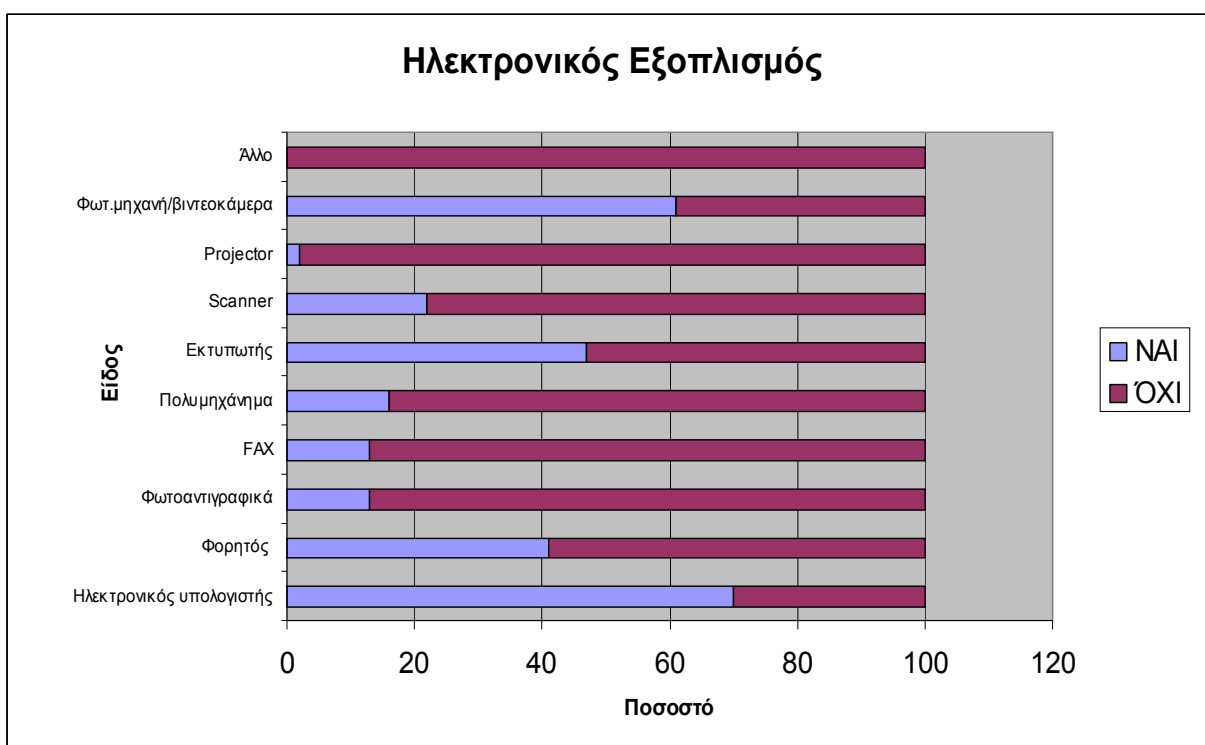
- **Ηλεκτρονικός εξοπλισμός στο χώρο εργασίας**

Ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός στο χώρο εργασίας των εργαζομένων αναλύεται στο παρακάτω γράφημα



Παρατηρούμε ότι το 94% των υπαλλήλων έχει Η/Υ στο χώρο εργασίας του, ένα 82% εκτυπωτή και ένα ποσοστό 65% συσκευή Fax.

- **Ηλεκτρονικός εξοπλισμός στο σπίτι**



Το 70% των υπαλλήλων διαθέτει Η/Υ στην οικία του και ένα 42% επίσης διαθέτει φορητό Η/Υ.

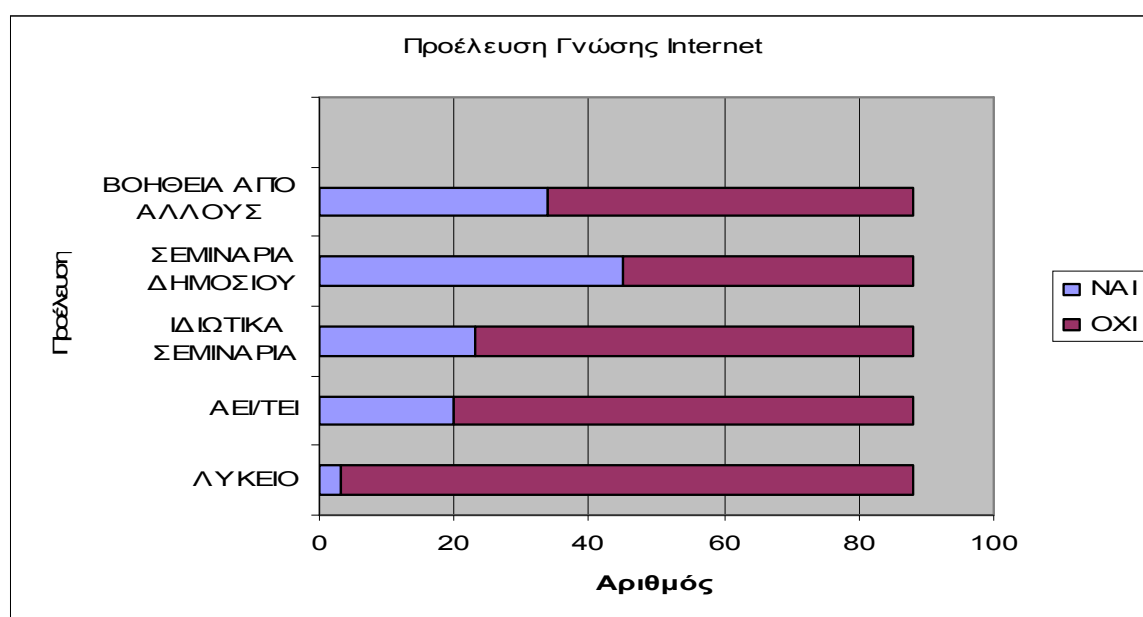
4.3 Προέλευση γνώσης

Στην ερώτηση 11 εξετάζεται η προέλευση γνώσης των εργαζομένων πάνω στα προγράμματα που χρησιμοποιούν στην εργασία τους, αν προέρχεται από το Λύκειο, από το ΑΕΙ ή το ΤΕΙ που σπούδασαν, από ιδιωτικά σεμινάρια, σεμινάρια χρηματοδοτούμενα από το Δημόσιο, από βοήθεια άλλων συναδέλφων ή εκμάθηση μέσω του Διαδικτύου.

Προέλευση γνώσης χρήσης προγραμμάτων

- **Διαδίκτυο**

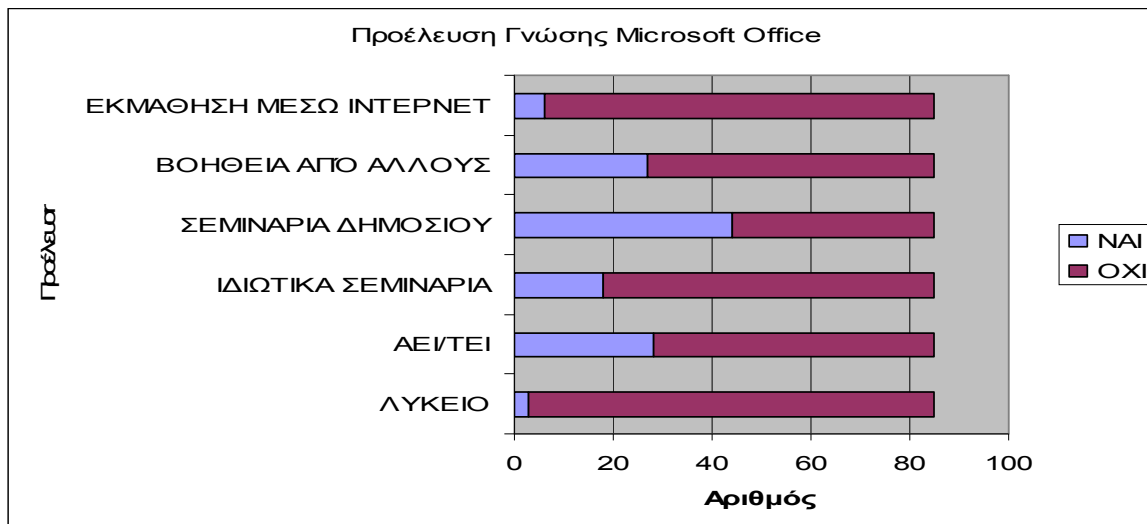
Στο πρώτο σκέλος της ερώτησης εξετάζεται η προέλευση γνώσης της χρήσεως του Διαδικτύου. Τα αποτελέσματα φαίνονται στο παρακάτω γράφημα του Excel



Μόλις το 3% των ερωτηθέντων απάντησε ότι η προέλευση των γνώσεων του πάνω στην χρήση του Internet είναι από το λύκειο, το 23% «πήρε» τις γνώσεις του από το ΑΕΙ/ΤΕΙ που σπούδασε, το 26% από ιδιωτικά σεμινάρια, το 51% (που είναι και το επικρατέστερο) από σεμινάρια δημοσίου και τέλος το 39% με βοήθεια από άλλους εργαζόμενους.

- **Προέλευση γνώσης χρήσης Microsoft Office**

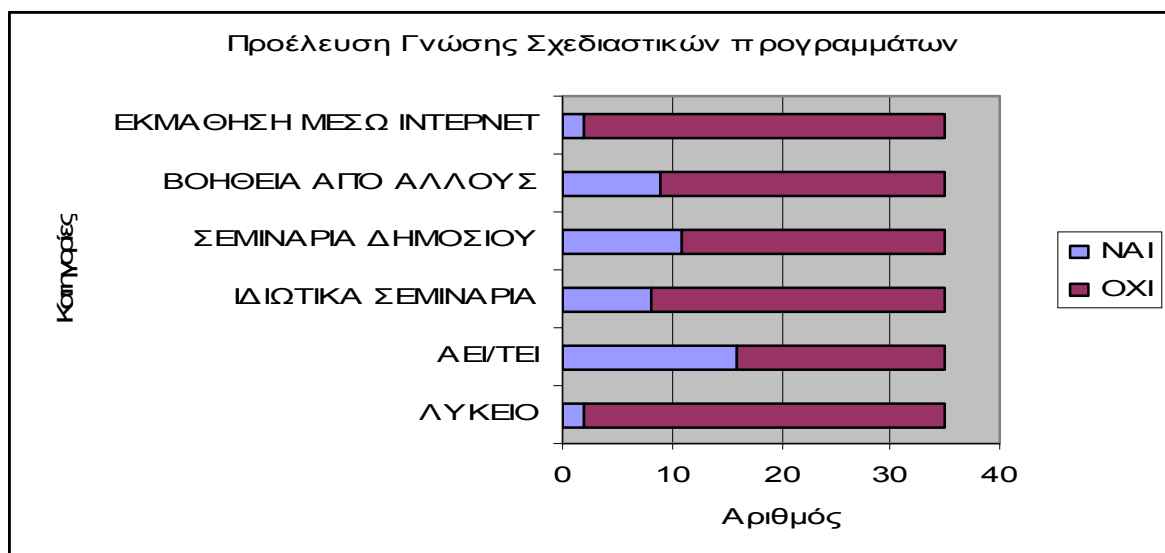
Στο δεύτερο σκέλος της ερώτησης εξετάζεται η προέλευση γνώσης της χρήσεως του Microsoft Office. Τα αποτελέσματα φαίνονται στο παρακάτω γράφημα του Excel



Μόλις το 4% των ερωτηθέντων απάντησε ότι η προέλευση των γνώσεων του πάνω στην χρήση του Microsoft Office είναι από το λύκειο, το 33% απόκτησε τις γνώσεις του από το ΑΕΙ/ΤΕΙ, το 21% από ιδιωτικά σεμινάρια, το 52% (που είναι και το επικρατέστερο) από σεμινάρια δημοσίου, το 32% με βοήθεια από άλλους εργαζόμενους και τέλος το 7% απόκτησε γνώσεις με χρήση οδηγών μέσω του διαδικτύου.

- **Προέλευση γνώσης χρήσης Σχεδιαστικών προγραμμάτων**

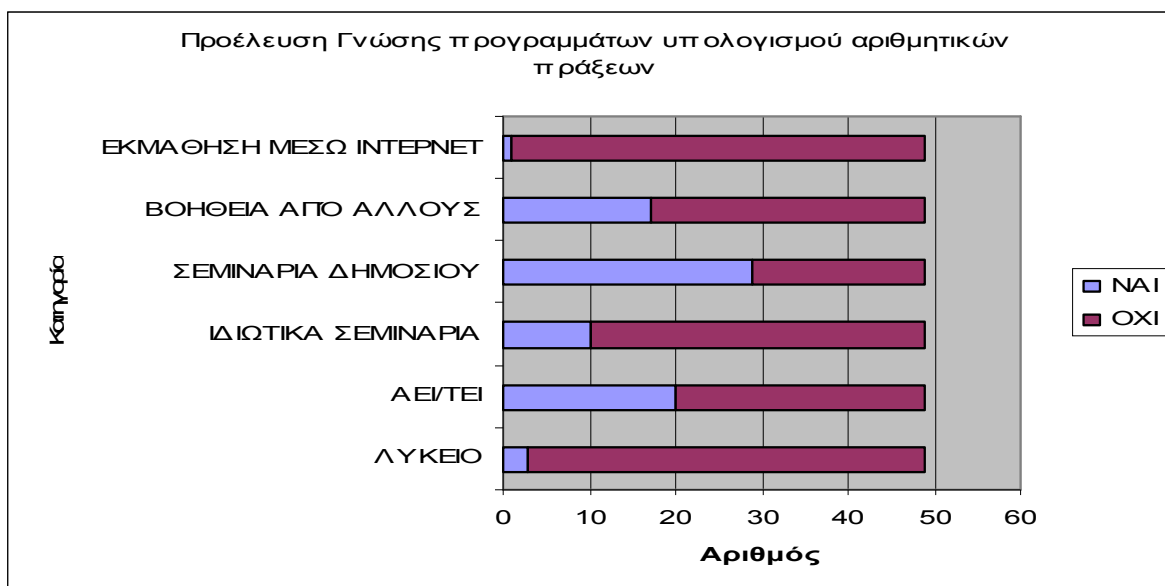
Στο τρίτο σκέλος της ερώτησης εξετάζεται η προέλευση γνώσης της χρήσεως των σχεδιαστικών προγραμμάτων. Τα αποτελέσματα φαίνονται στο παρακάτω γράφημα του Excel



Μόλις το 6% των ερωτηθέντων απάντησε ότι η προέλευση των γνώσεων του πάνω στην χρήση σχεδιαστικών προγραμμάτων είναι από το λύκειο, το 46% «πήρε» τις γνώσεις του από το ΑΕΙ/ΤΕΙ που σπούδασε, το 23% από ιδιωτικά σεμινάρια, το 31% από σεμινάρια δημοσίου, το 26% με βοήθεια από άλλους εργαζόμενους και τέλος το 6% έχει αναζητήσει βοήθεια από το διαδίκτυο.

- **Προέλευση γνώσης χρήσης προγραμμάτων υπολογισμού αριθμητικών πράξεων**

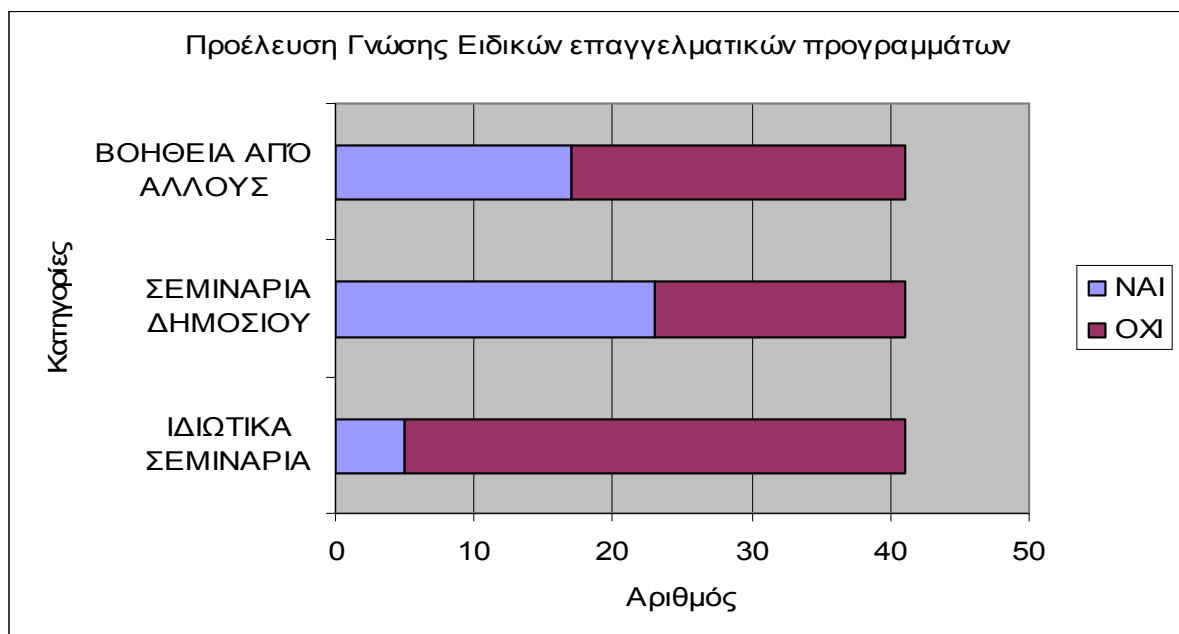
Τέταρτο σκέλος της ερώτησης 11 και εξετάζεται η προέλευση γνώσης της χρήσης προγραμμάτων υπολογισμού αριθμητικών πράξεων.



Μόλις το 6% των ερωτηθέντων απάντησε ότι η προέλευση των γνώσεων του πάνω στην χρήση προγραμμάτων αριθμητικών πράξεων είναι από το λύκειο, το 41% «πήρε» τις γνώσεις του από το ΑΕΙ/ΤΕΙ που σπούδασε, το 20% από ιδιωτικά σεμινάρια, το 59% από σεμινάρια δημοσίου, το 35% με βοήθεια από άλλους εργαζόμενους και τέλος το 2% έχει ανατρέξει σε βοήθεια μέσω Internet.

- **Προέλευση γνώσης χρήσης ειδικών επαγγελματικών προγραμμάτων (προγραμμάτων εκάστοτε υπηρεσίας)**

Στο τελευταίο υποερώτημα της ερώτησης 11 αναφέρεται στην προέλευση της γνώσης πάνω στην χρήση των επαγγελματικών προγραμμάτων του εκάστοτε τμήματος εργασίας



Το 12% έχει προσκομίσει τις γνώσεις του από ιδιωτικά σεμινάρια, το 56% των ερωτηθέντων από σεμινάρια δημοσίου και τέλος το 41% ζητάει την βοήθεια άλλων συναδέλφων.

4.4 Βαθμός γνώσης

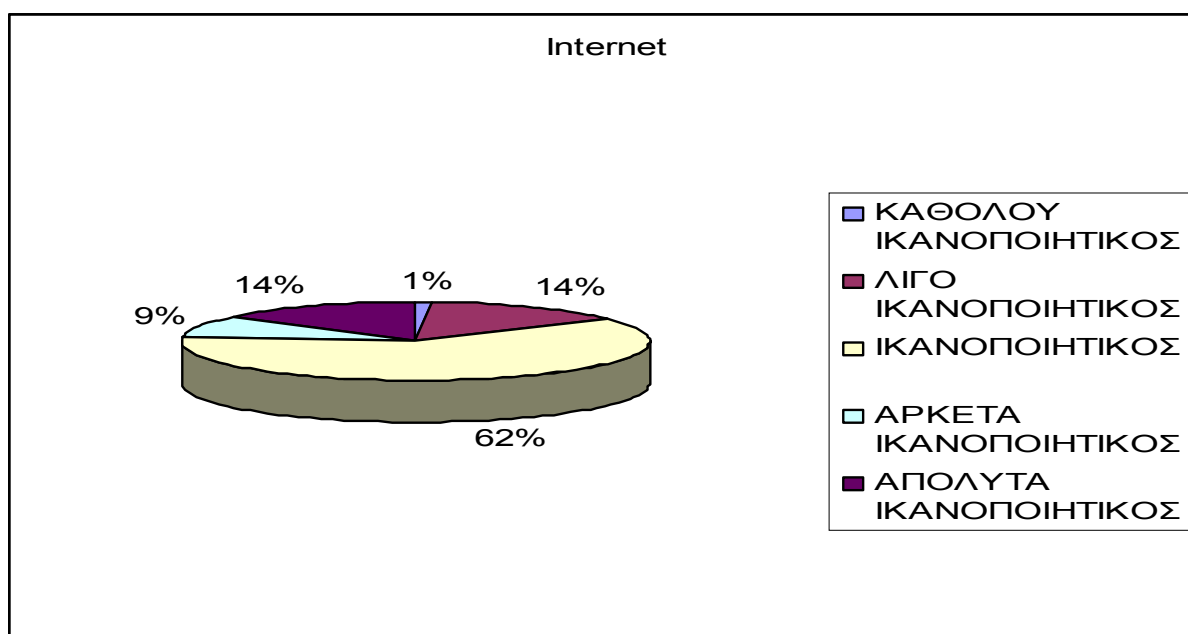
Εδώ εξετάζεται ο βαθμός γνώσης των εργαζομένων στην παρούσα χρονική στιγμή καθώς και πριν την πρόσληψή τους. Έπειτα εξετάζεται και ο μέσος όρος του βαθμού γνώσης και συγκρίνεται με αυτόν πριν την πρόσληψη.

4.4.1 Παρών Βαθμός γνώσης

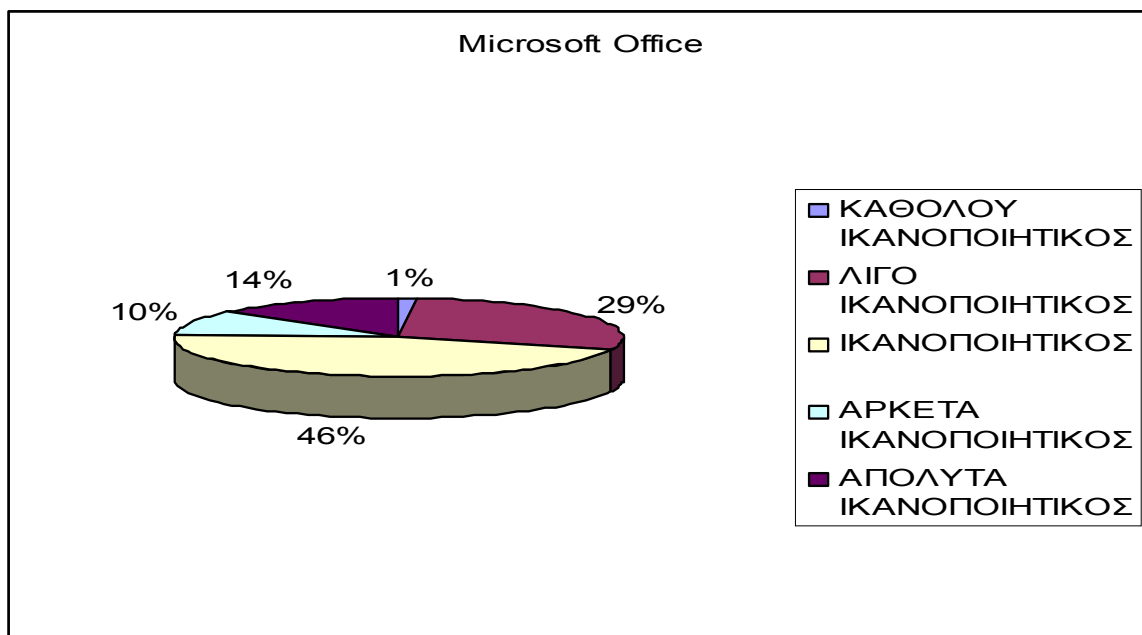
Περνώντας στην επόμενη ερώτηση, εξετάζεται ο παρών βαθμός γνώσης των εργαζομένων πάνω στη χρήση των προγραμμάτων που χρησιμοποιούν στην εργασίας τους, καθώς και των μηχανημάτων - ηλεκτρονικών συσκευών που έχουν στην κατοχή τους.

- **Βαθμός γνώσης προγραμμάτων**

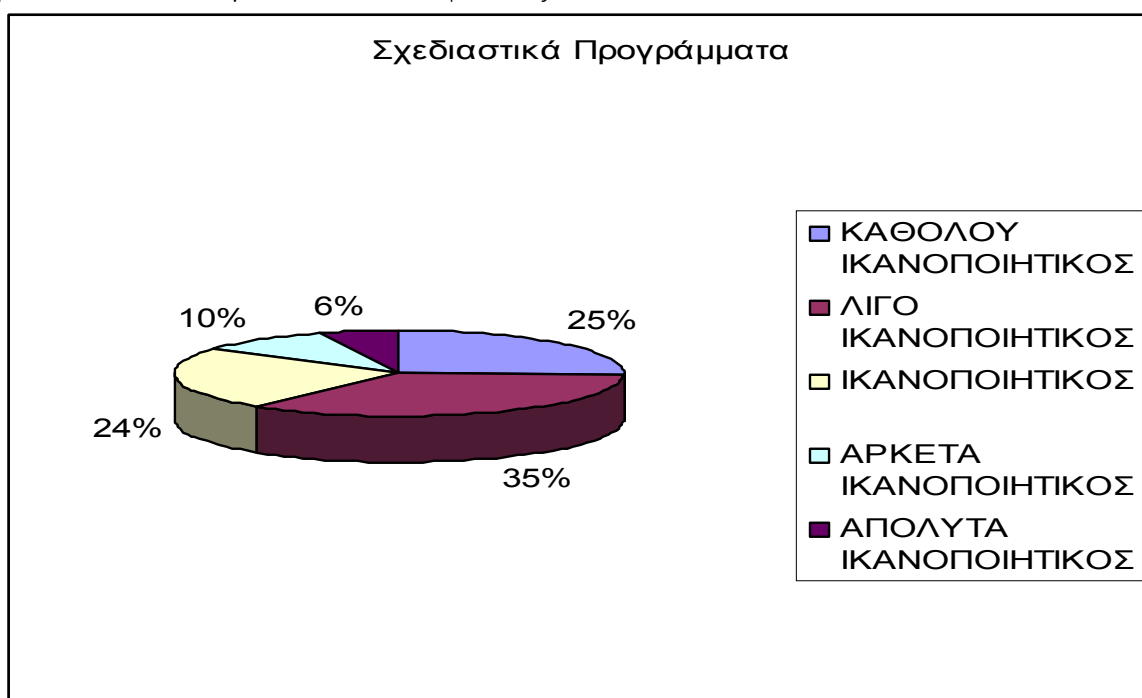
Στο πρώτο σκέλος εξετάζεται πόσο «ικανοποιητικά» γνωρίζουν να χειρίζονται τα προγράμματα που χρησιμοποιούν στην εργασία τους.



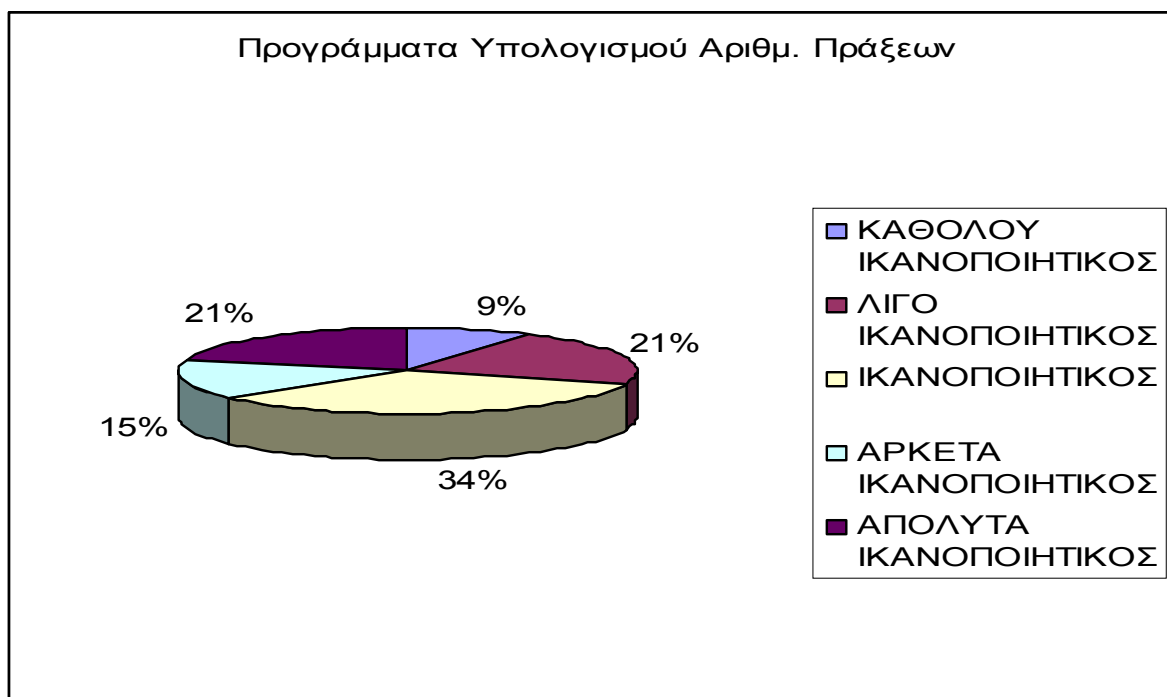
Παρατηρούμε ότι επικρατεί το 62% με βαθμό γνώσης «ικανοποιητικός» και ακολουθεί με 14% του δείγματος η επιλογή «λίγο ικανοποιητικός».



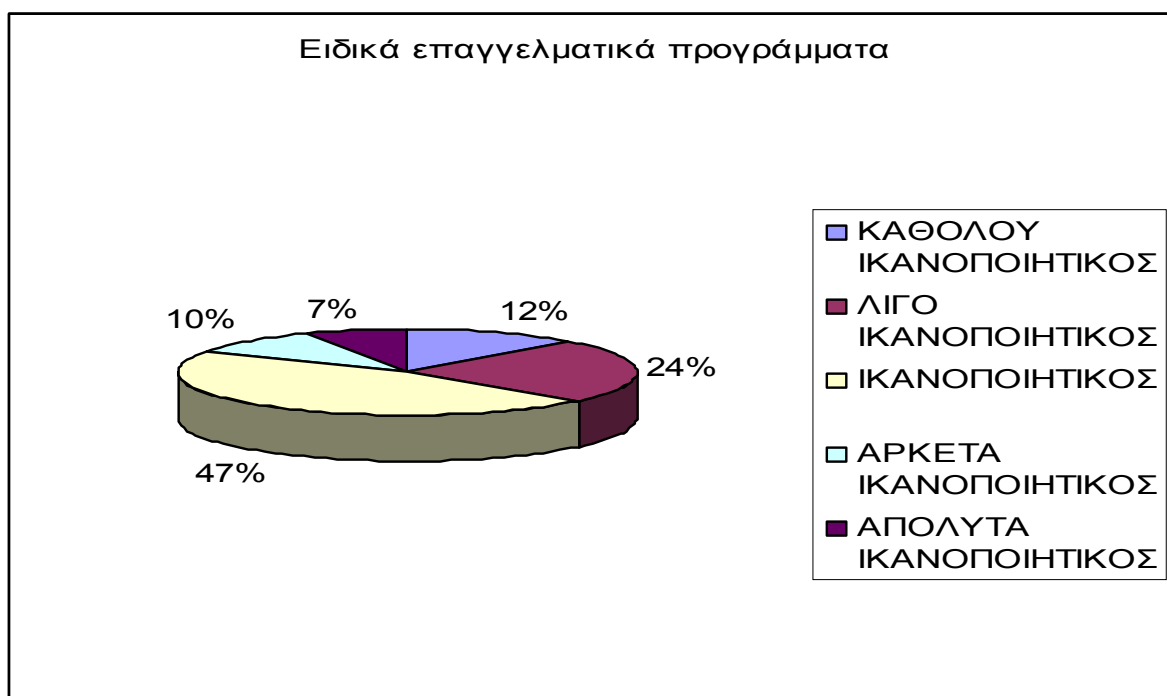
Στον βαθμό γνώσης πάνω στη χρήση του Microsoft Office επικρατεί με 46% ο «ικανοποιητικός» βαθμός και ακολουθεί με 29% ο «λίγο ικανοποιητικός».



Με 35% οι υπάλληλοι χαρακτηρίζουν τον βαθμό γνώσης τους ως «λίγο ικανοποιητικό» και ακολουθεί με 25% το «καθόλου ικανοποιητικός».



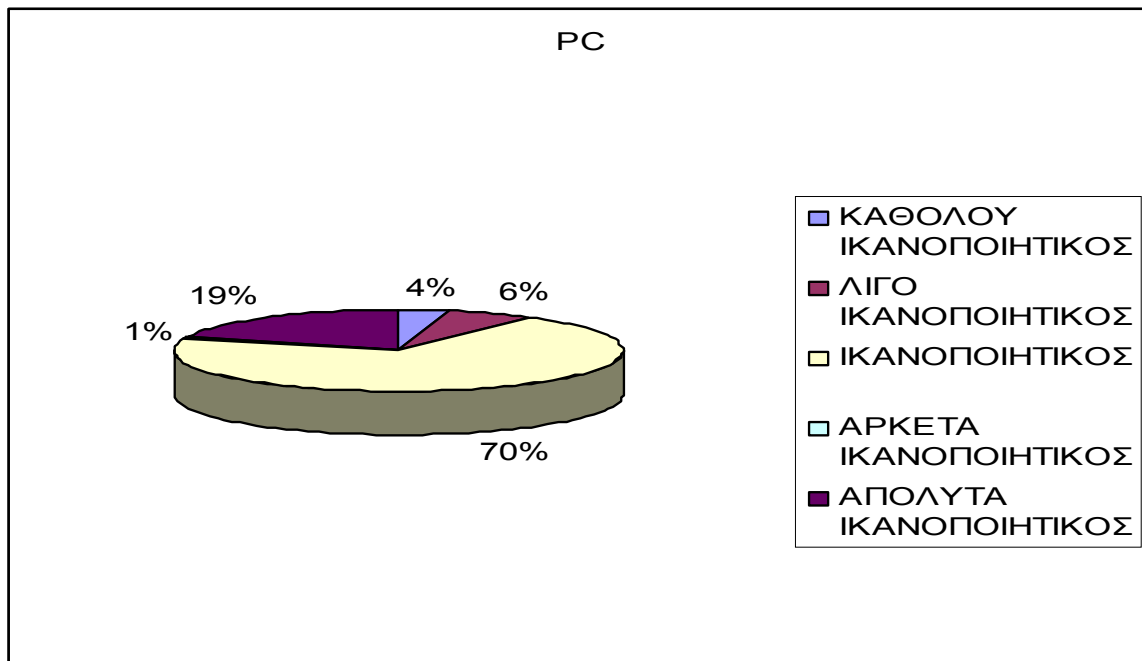
Επικρατέστερο ποσοστό του δείγματος στον βαθμό γνώσης των προγραμμάτων υπολογισμού αριθμητικών πράξεων είναι το 34% που αποτελεί τους εργαζόμενους με βαθμό γνώσης «ικανοποιητικό» και δεύτερα με 21% και τα δύο «απόλυτα ικανοποιητικός» και «λίγο ικανοποιητικός».



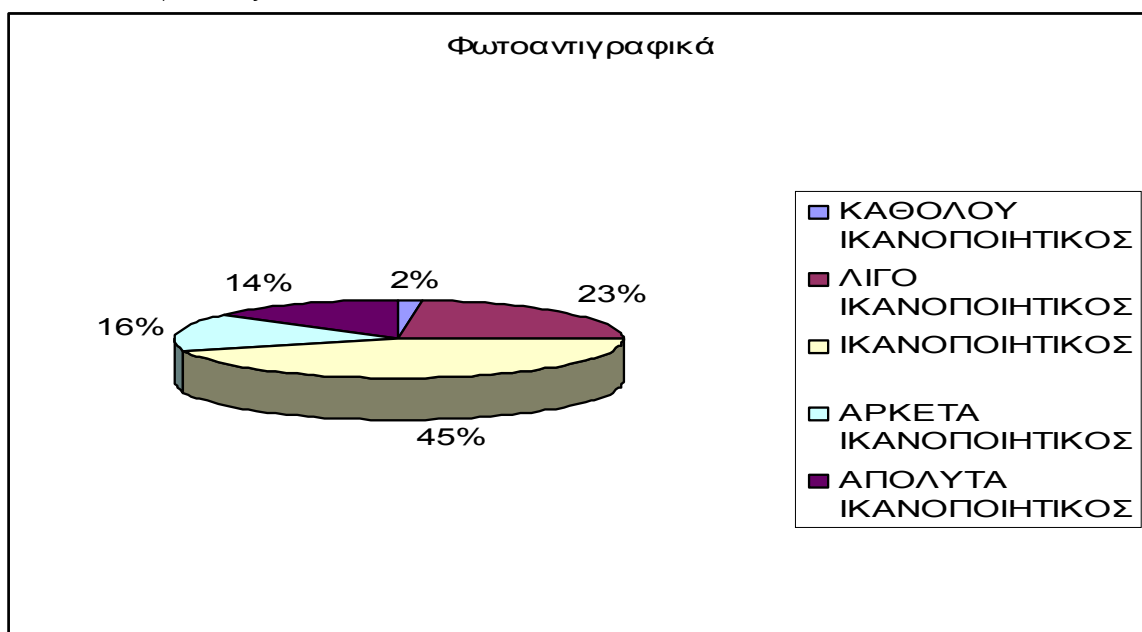
Στα ειδικά επαγγελματικά (ή προγράμματα του Δημοσίου ή της εκάστοτε υπηρεσίας), με 47% του δείγματος ο βαθμός γνώσης κρίνεται και χαρακτηρίζεται «ικανοποιητικός» με δεύτερο 24% το «λίγο ικανοποιητικός».

- **Βαθμός γνώσης στη χρήση Η/Υ και άλλων ηλεκτρονικών συσκευών**

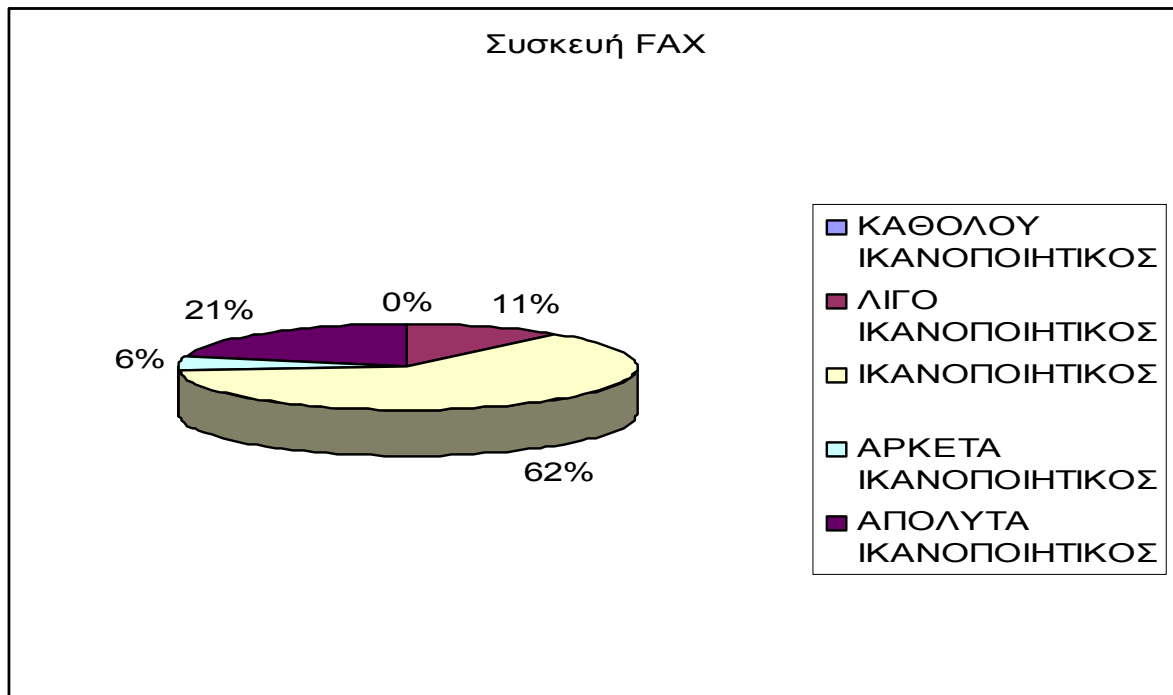
Στο δεύτερο σκέλος της ερώτησης αυτής εξετάζεται ο βαθμός γνώσης πάνω στη χρήση των ηλεκτρονικών συσκευών που έχουν στην κατοχή τους οι εργαζόμενοι, είτε είναι στο χώρο εργασίας τους, είτε στο σπίτι τους. Παρακάτω παρουσιάζεται το γράφημα του Excel που αφορά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών.



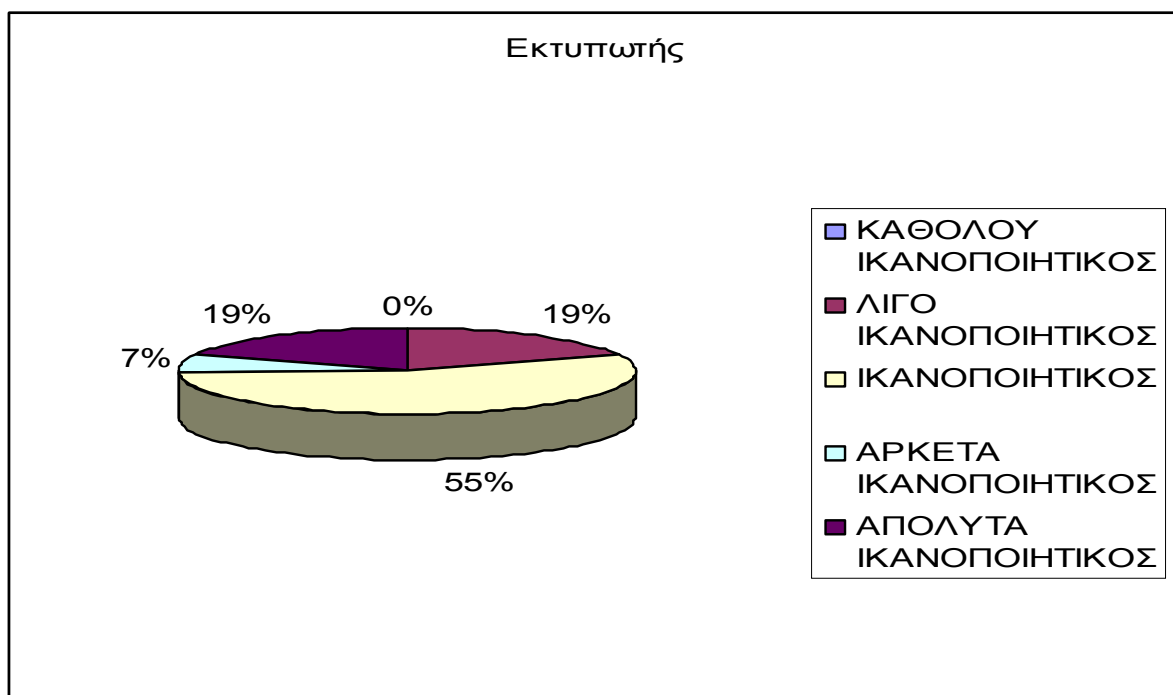
Το 70% των εργαζομένων κρίνει ότι οι γνώσεις του στη χρήση του Η/Υ είναι «ικανοποιητικές» και ένα 19% «απόλυτα ικανοποιητικές».



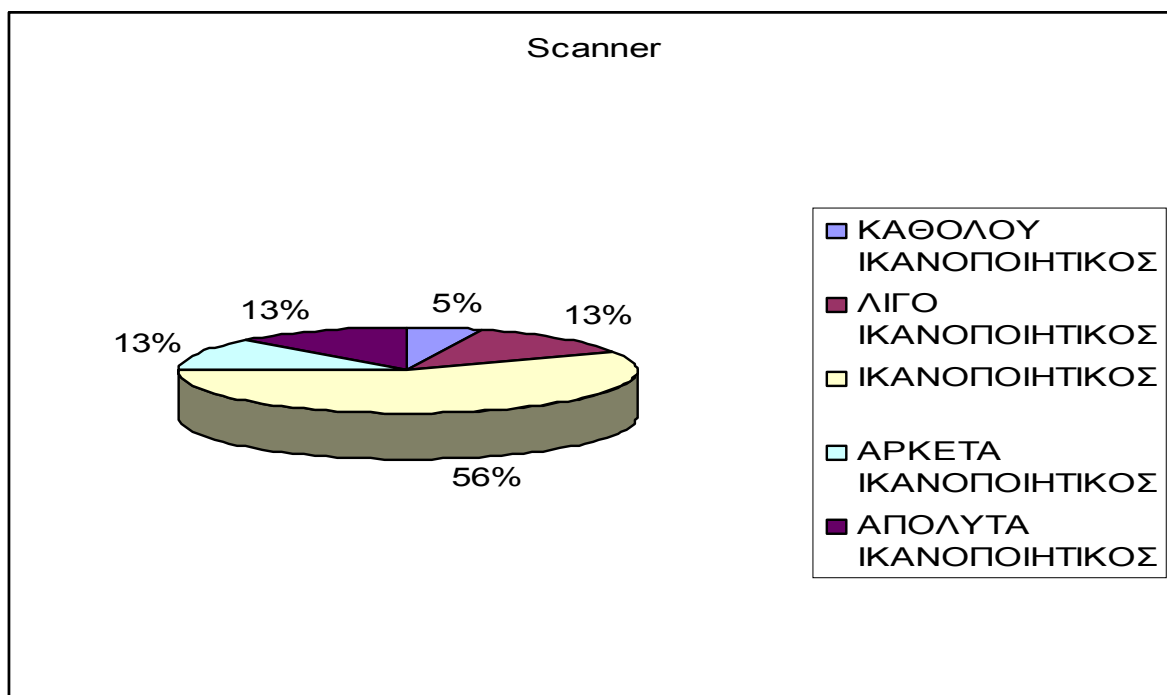
Με 45%, ο επικρατέστερος βαθμός γνώσης είναι «ικανοποιητικός», ενώ ακολουθεί με 23% ο «λίγο ικανοποιητικός».



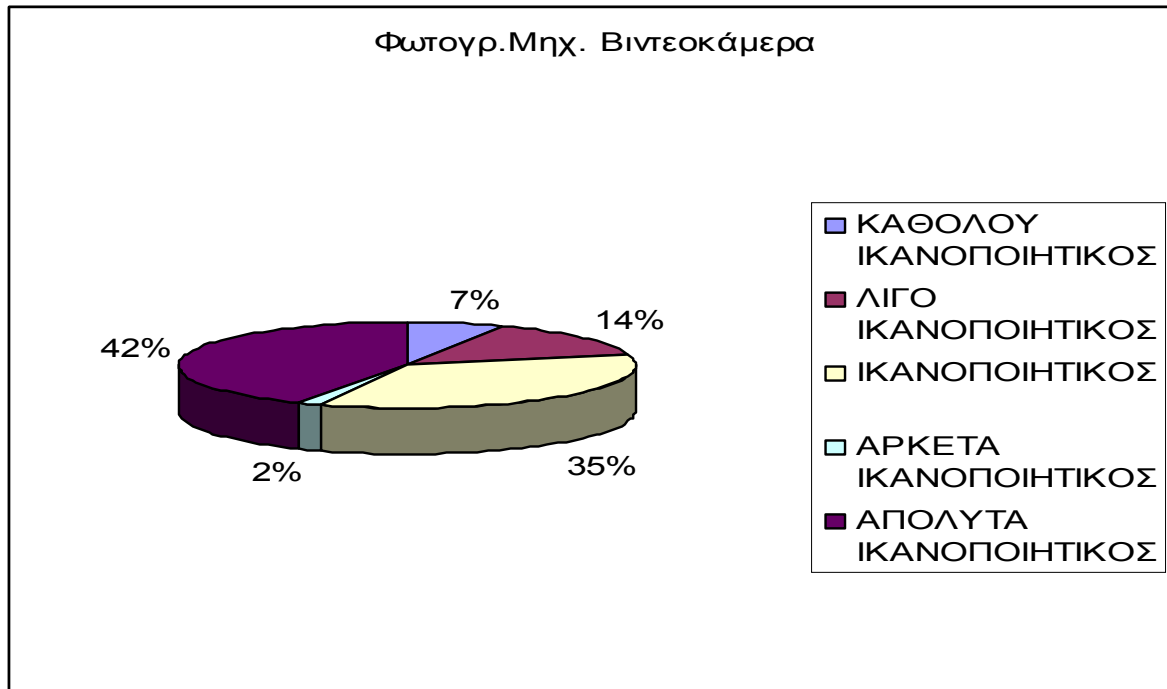
Στη χρήση του μηχανήματος FAX οι υπάλληλοι απαντούν κατά 62% ότι γνωρίζουν «ικανοποιητικά» να το χειρίζονται, ενώ κατά 21% «απόλυτα ικανοποιητικά».



Στη χρήση του εκτυπωτή το 55% δηλώνει ότι ξέρει να τον χειρίζεται «ικανοποιητικά», ενώ με 19% «απόλυτα ικανοποιητικά» και «λίγο ικανοποιητικά».



Το 56% του δείγματος γνωρίζει τη χρήση του μηχανήματος Scanner «ικανοποιητικά» ενώ ακολουθούν με 13% οι άλλες τρεις κλίμακες του βαθμού γνώσης.



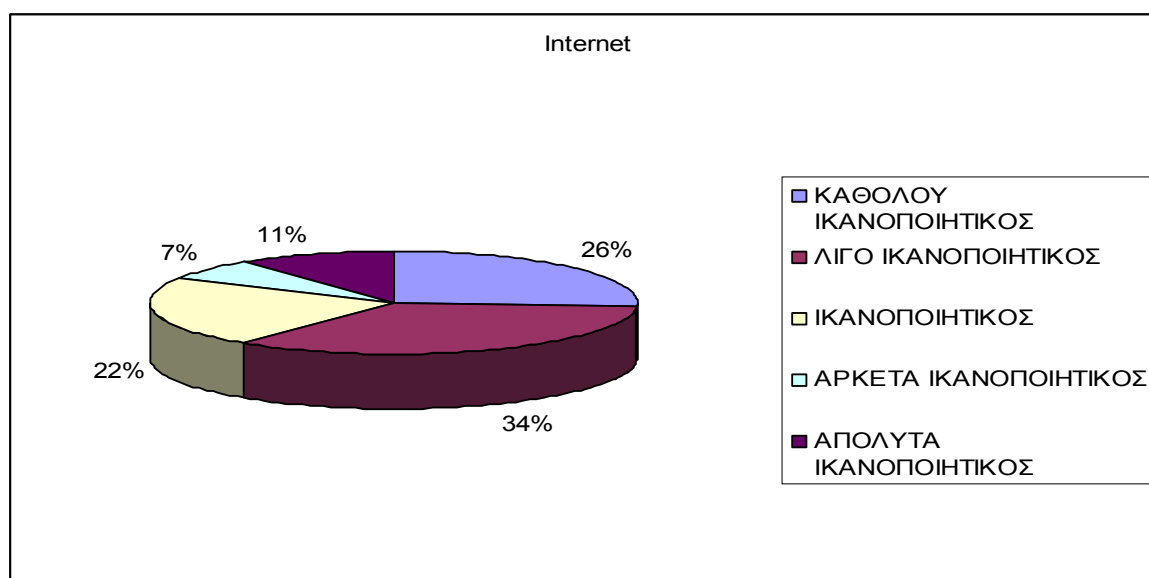
Στη κατηγορία της ψηφιακής φωτογραφικής μηχανής καθώς και της βιντεοκάμερας, το 42% χαρακτηρίζεται ως «απόλυτα ικανοποιητικός» γνώστης της χρήσης του και ακολουθεί το 35% με βαθμό γνώσης απλά «ικανοποιητικό».

4.4.2 Βαθμός γνώσης πριν την πρόσληψη

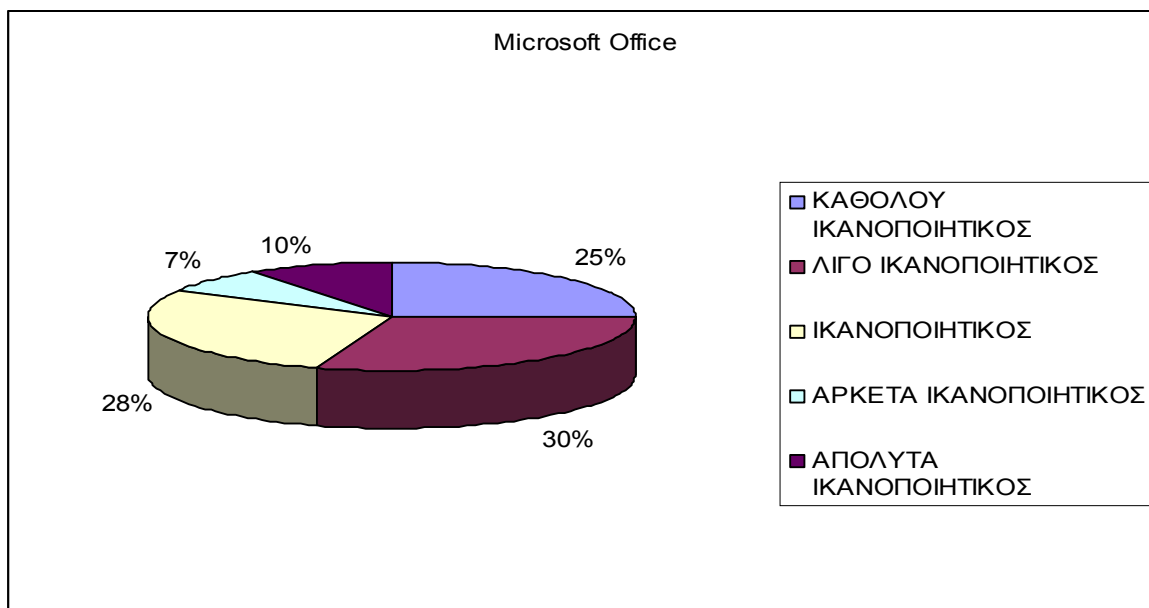
Στην ερώτηση 13 εξετάζουμε το βαθμό γνώσης των εργαζομένων πάνω σε προγράμματα και συσκευές πριν την πρόσληψη τους. Με αυτό τον τρόπο αργότερα θα συγκριθεί ο παρών βαθμός γνώσης με τον πρώην, που θα μας οδηγήσει σε συμπεράσματα όσον αφορά την εξέλιξη των εργαζομένων στα χρόνια της εργασίας τους και πως αυτή επηρέασε τον βαθμό γνώσης τους (αυξήθηκε ή έμεινε στάσιμος).

• Βαθμός γνώσης σε προγράμματα

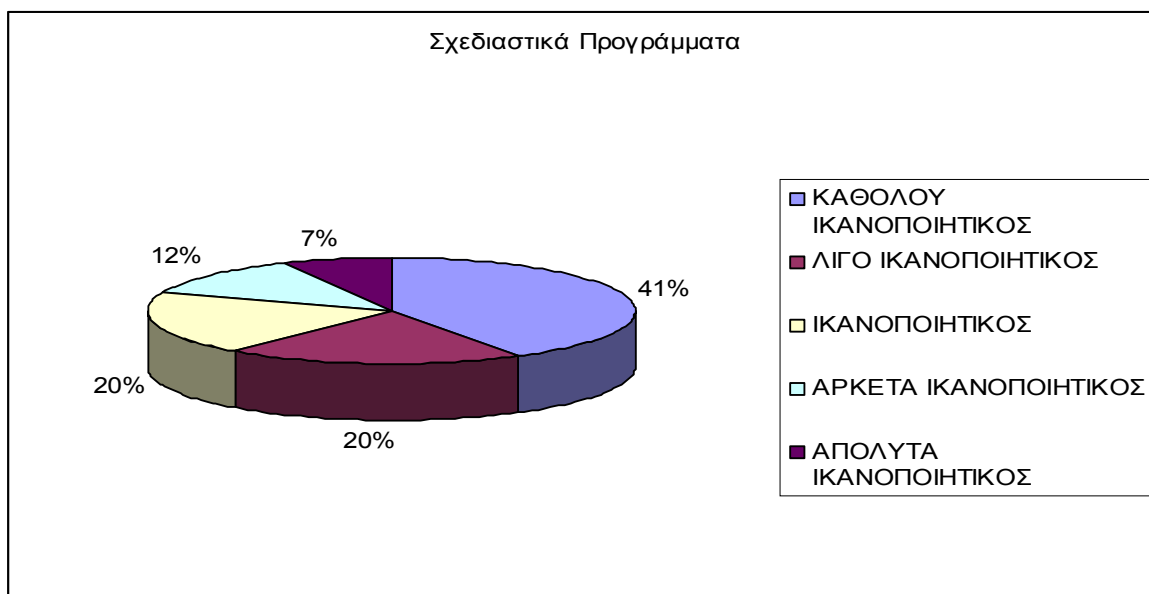
Θα αναλυθεί ο βαθμός γνώσης των προγραμμάτων που εξετάστηκαν και στην προηγούμενη παράγραφο (παρών βαθμός γνώσης), ώστε να γίνει έπειτα η σύγκριση μεταξύ των δύο.



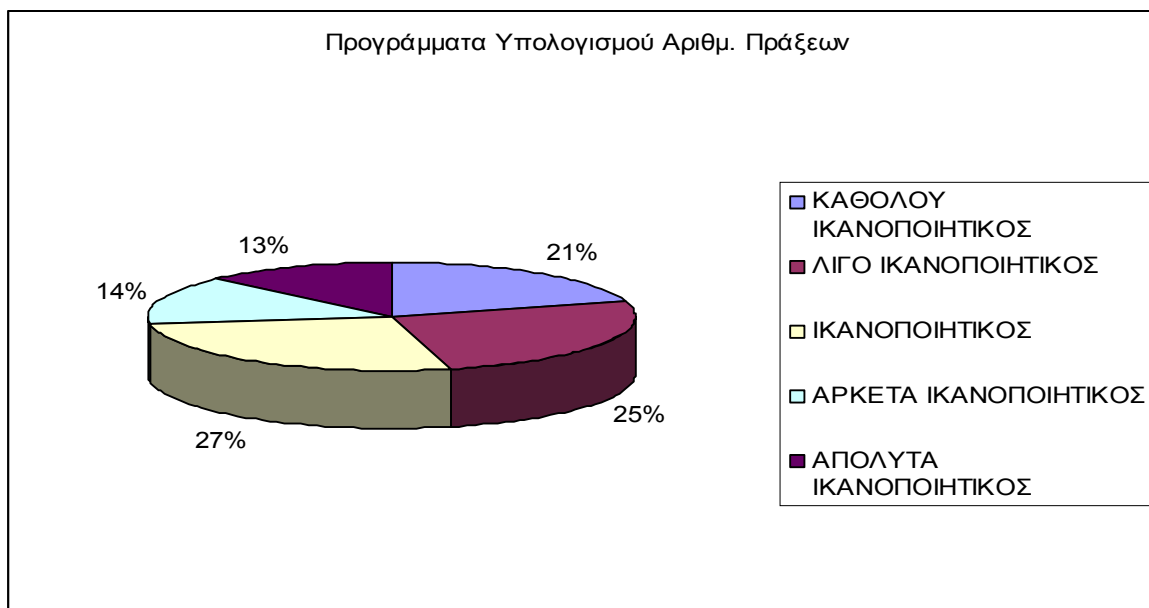
Το 34% των ερωτηθέντων απάντησε ότι πριν προσληφθεί η γνώση του πάνω στη χρήση του διαδικτύου ήταν «λίγο ικανοποιητική» ενώ ακολουθεί το 26% με γνώση «καθόλου ικανοποιητική».



Στη χρήση του Microsoft Office, το 30% και το 28% καθώς και το 25% που είναι ένα αρκετά υψηλό ποσοστό χαρακτηρίζουν το βαθμό γνώσης τους ως «λίγο ικανοποιητικό», «ικανοποιητικό» και «καθόλου ικανοποιητικό» αντίστοιχα.



Με 41% ως επικρατέστερη απάντηση, ο βαθμός γνώσης του δείγματος χαρακτηρίζεται «καθόλου ικανοποιητικός» και ακολουθούν με 20% «λίγο ικανοποιητικός» και «ικανοποιητικός».

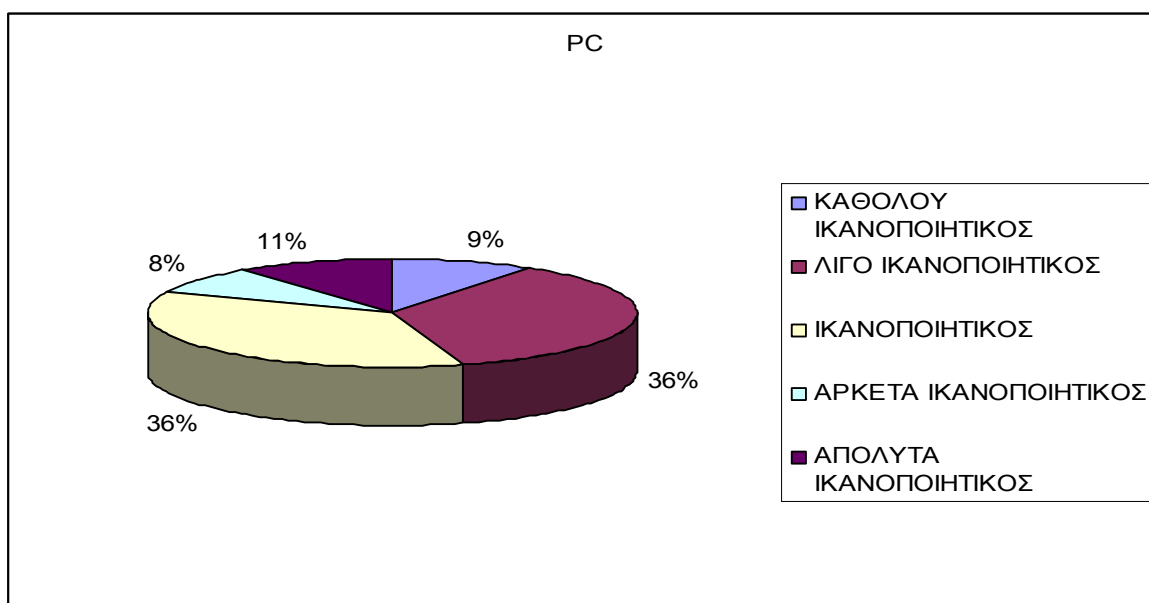


Στα προγράμματα υπολογισμού αριθμητικών πράξεων επικρατεί με 27% ο «ικανοποιητικός» βαθμός γνώσης και ακολουθεί με 25% ο «λίγο ικανοποιητικός».

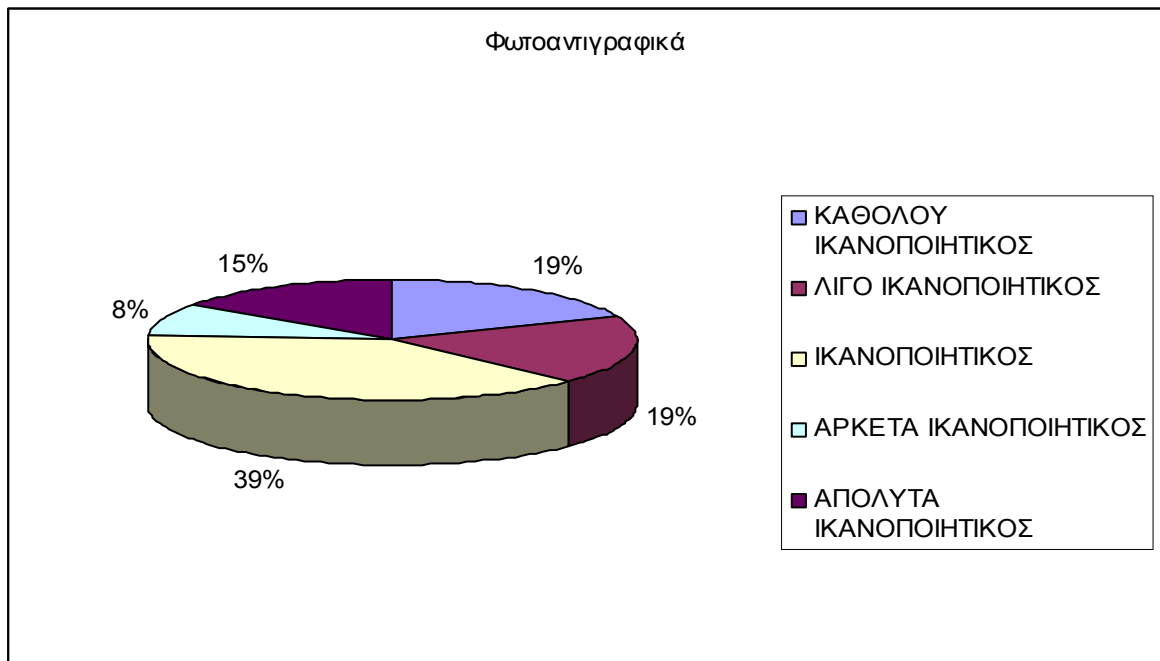
Το γράφημα του βαθμού γνώσης πάνω στη χρήση των ειδικών επαγγελματικών προγραμμάτων (προγραμμάτων υπηρεσίας) δεν μπορεί να παρουσιαστεί, διότι οι γνώσεις των εργαζομένων πάνω σε αυτά ήταν ανύπαρκτες πριν την πρόσληψή τους.

- **Βαθμός γνώσης σε Η/Υ και ηλεκτρονικές συσκευές**

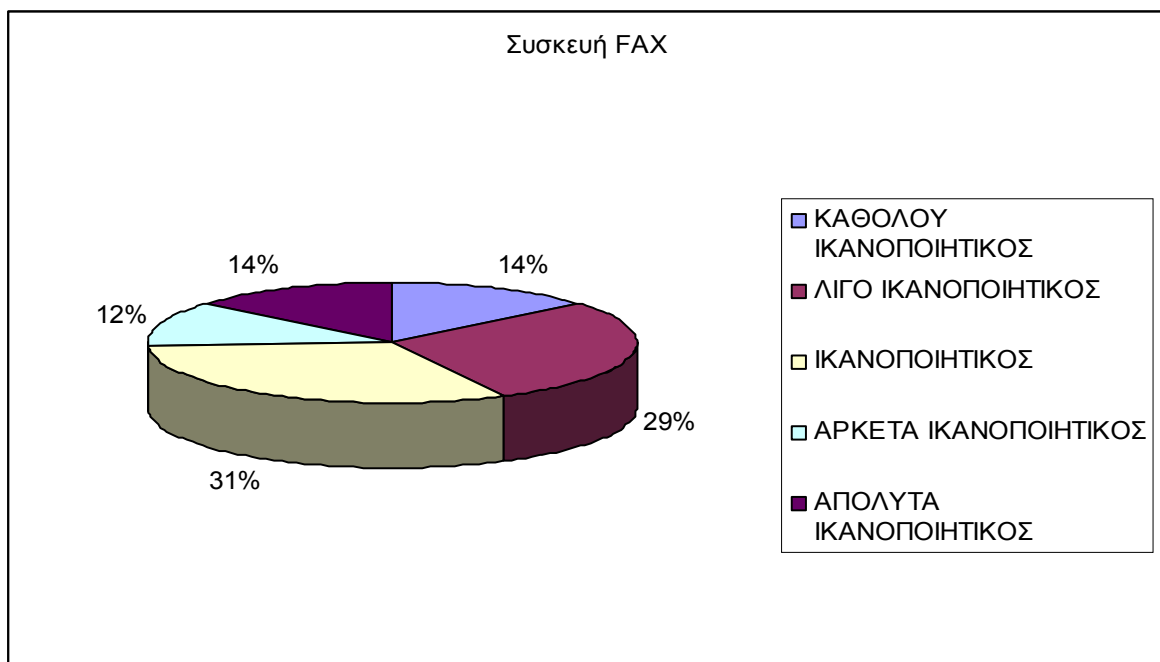
Όπως και στην προηγούμενη παράγραφο, έτσι και τώρα θα παρουσιαστούν οι κατηγορίες που αναλύθηκαν και εκεί, ώστε να γίνει μετέπειτα η σύγκριση τους.



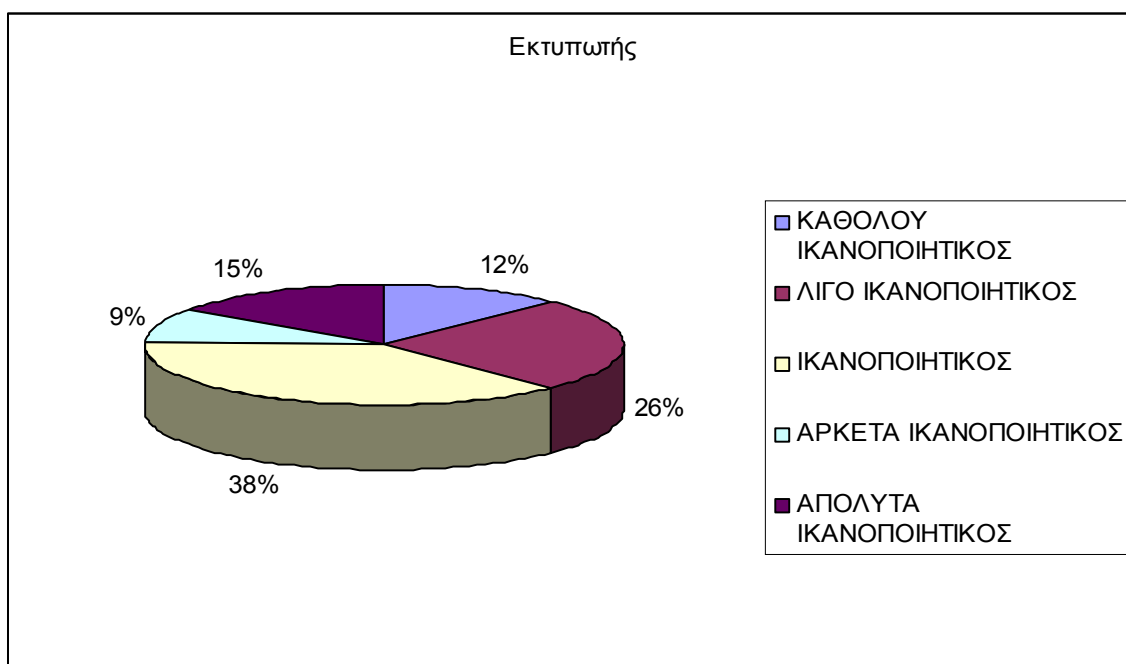
Με ίσο ποσοστό 36% επικρατούν τα «ικανοποιητικός και «λίγο ικανοποιητικός» στον βαθμό γνώσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή.



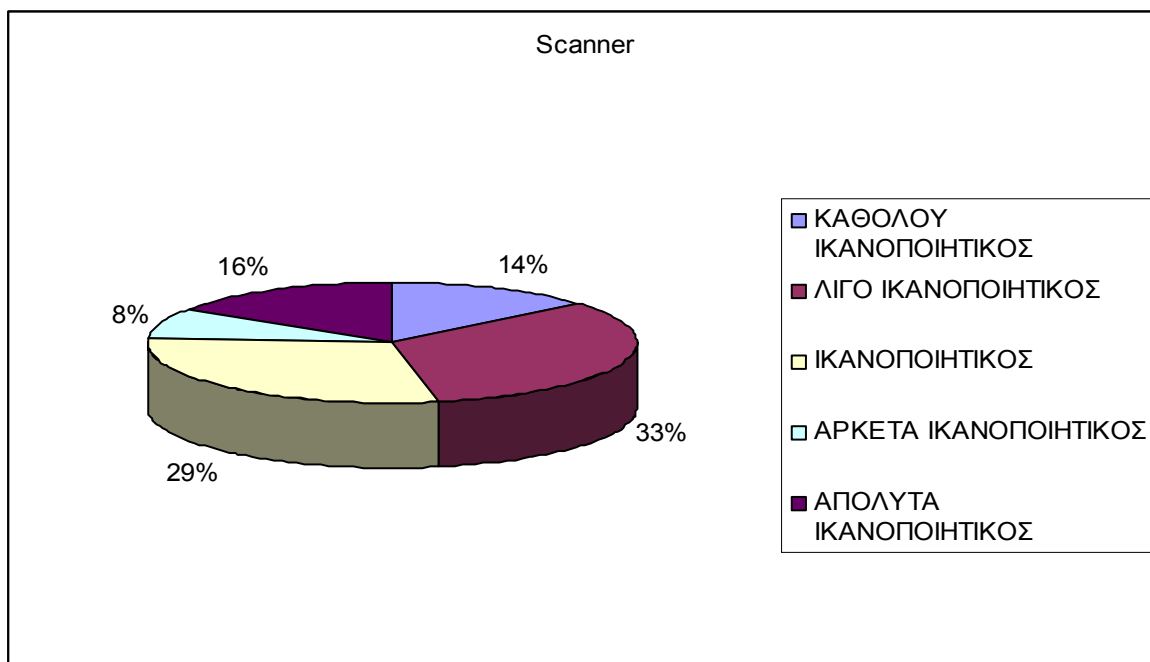
Το 39% του δείγματος απάντησε ότι πριν προσληφθεί ήταν «ικανοποιητικές» οι γνώσεις του πάνω στη χρήση των φωτοαντιγραφικών και ακολουθούν με 19% τα «καθόλου ικανοποιητικός» και «λίγο ικανοποιητικός».



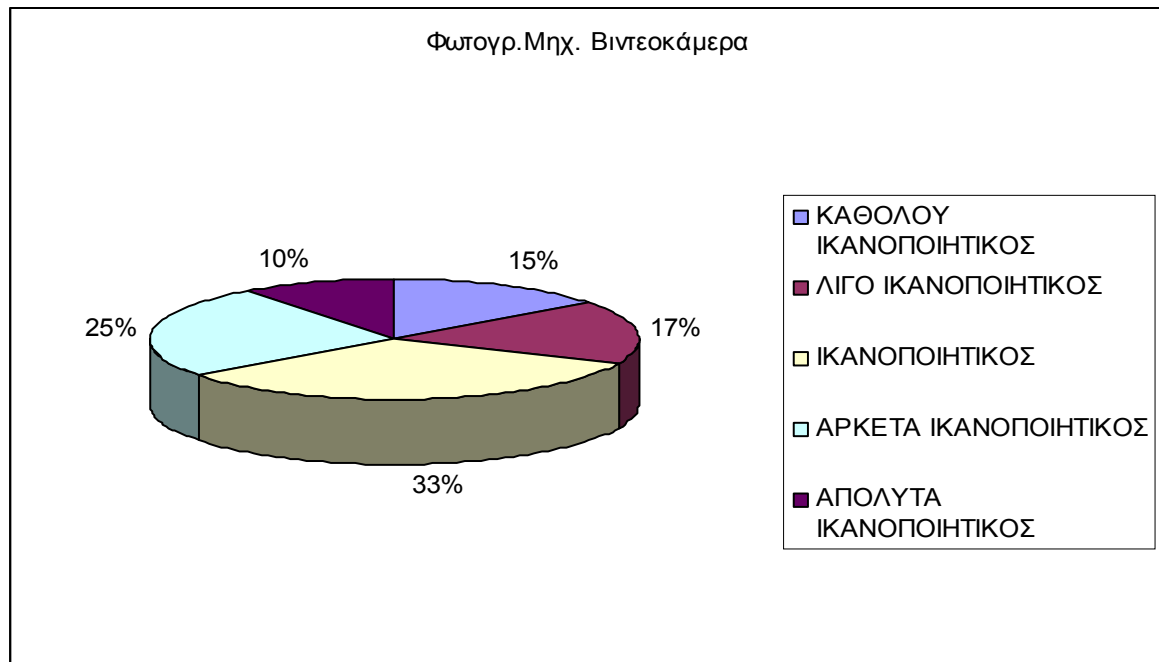
Το 31% του δείγματος απαντάει ότι γνώριζε «ικανοποιητικά» τη χρήση του FAX και ακολουθεί με 29% το «λίγο ικανοποιητικός».



Στη χρήση του εκτυπωτή, ο βαθμός γνώσης των εργαζομένων πριν προσληφθούν χαρακτηρίζεται κατά 38% ως «ικανοποιητικός» και ακολουθεί με 26% ο «λίγο ικανοποιητικός».



Με 33% το δείγμα απαντάει «λίγο ικανοποιητικά» στην ερώτηση του βαθμού γνώσης της χρήσης του Scanner και το 29% «ικανοποιητικά».



Επικρατέστερο ποσοστό είναι το 33% που απάντησε «ικανοποιητικός» και ακολουθεί με 25% το «καθόλου ικανοποιητικός».

4.5 Αξιολόγηση Νέας Τεχνολογίας

Στις ερωτήσεις 14 και 15, οι ερωτηθέντες εξετάζονται στο πως αξιολογούν τη νέα τεχνολογία στο δημόσιο σήμερα καθώς και την εφαρμογή της. Ακολουθεί ένα πλαίσιο που αναφέρουν πιθανές προτάσεις για βελτίωση καθώς και για τις άμεσες ανάγκες που έχουν σε λογισμικό και υλικό.

4.5.1 Εφαρμογή Νέων τεχνολογιών

Στην ερώτηση 14 του ερωτηματολογίου, εξετάζεται αν η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών είναι υποδεέστερη των απαιτήσεων και των περιστάσεων. Αργότερα θα γίνει και ένας διαχωρισμός ανά τμήμα εργασίας για την συλλογή συμπερασμάτων.

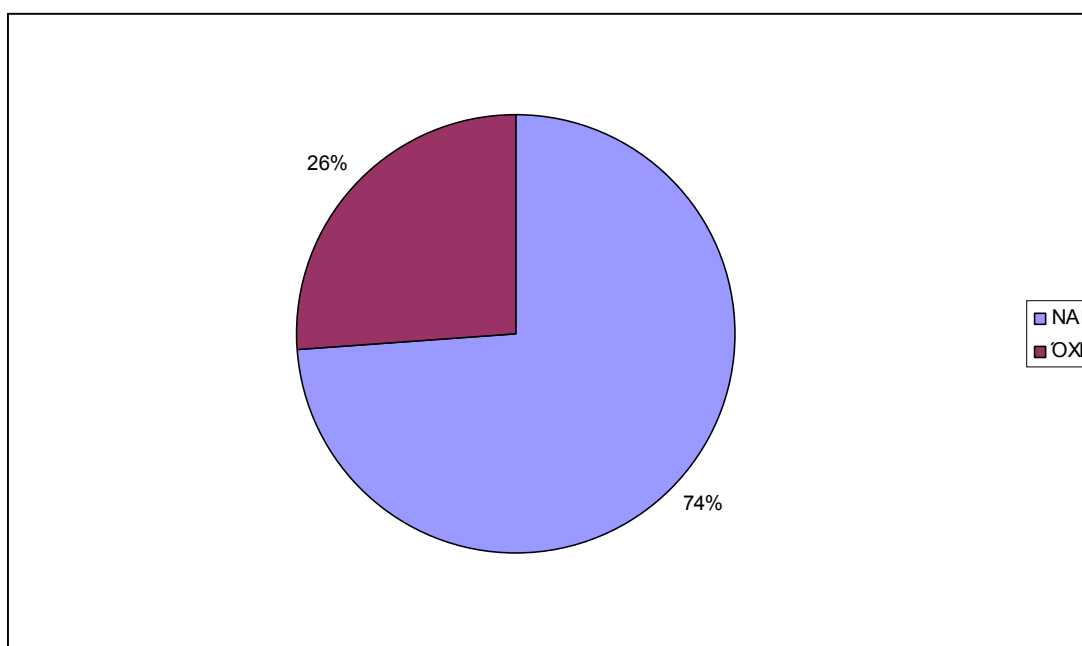
Τα γενικά αποτελέσματα παρουσιάζονται στο γράφημα του Excel



Το 42% του δείγματος πιστεύει ότι η υφιστάμενη τεχνολογία του δημοσίου είναι υποδεέστερη των απαιτήσεων και των περιστάσεων και το 58% ότι είναι επαρκής και δεν επιδέχεται βελτίωση.

4.5.2 Αναβάθμιση εφαρμογής νέας τεχνολογίας

Στην ερώτηση 15 οι εργαζόμενοι απαντούν αν η τεχνολογία του δημοσίου χρειάζεται αναβαθμίσεις και βελτιώσεις. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται παρακάτω



Το 74% πιστεύει ότι οι νέες τεχνολογίες χρειάζονται βελτίωση και αναβάθμιση και μόλις το 26% ότι δεν χρειάζεται.

4.5.3 Προτάσεις για βελτίωση

Στα πλαίσια ανάπτυξης των προτάσεων για την βελτίωση της εφαρμογής της νέας τεχνολογίας οι εργαζόμενοι απάντησαν

1. σύνδεση και πρόσβαση όλων των τμημάτων εργασίας στα κοινά αρχεία
2. τεχνολογική ενημέρωση όλων των υπαλλήλων
3. πιο οργανωμένο backup
4. ψηφιοποίηση όλων των αρχείων και δεδομένων
5. πλήρης διαμόρφωση των προγραμμάτων υπηρεσίας με τις απαιτήσεις του προσωπικού
6. καλύτερη η κατάρτιση των υπαλλήλων
7. καλύτερη εκπαίδευση των υπαλλήλων
8. καλύτερη διαχείριση και οργάνωση εξοπλισμού και λογισμικού
9. πρόσληψη προσωπικού τεχνολογικής κατεύθυνσης
10. δημιουργία υπηρεσίας τεχνολογικής υποστήριξης
11. αγορά και εγκατάσταση νέου λογισμικού
12. μη φραγή τηλεφωνικών γραμμών προς κινητή τηλεφωνία
13. υλοποίηση του προγράμματος «Σύζευξις» για την ένωση όλων των ηλεκτρονικών υπολογιστών με αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητας και την καλύτερη εξυπηρέτηση

Στα πλαίσια της ερώτησης για τις πιο άμεσες ανάγκες σε λογισμικό και υλικό, απάντησαν

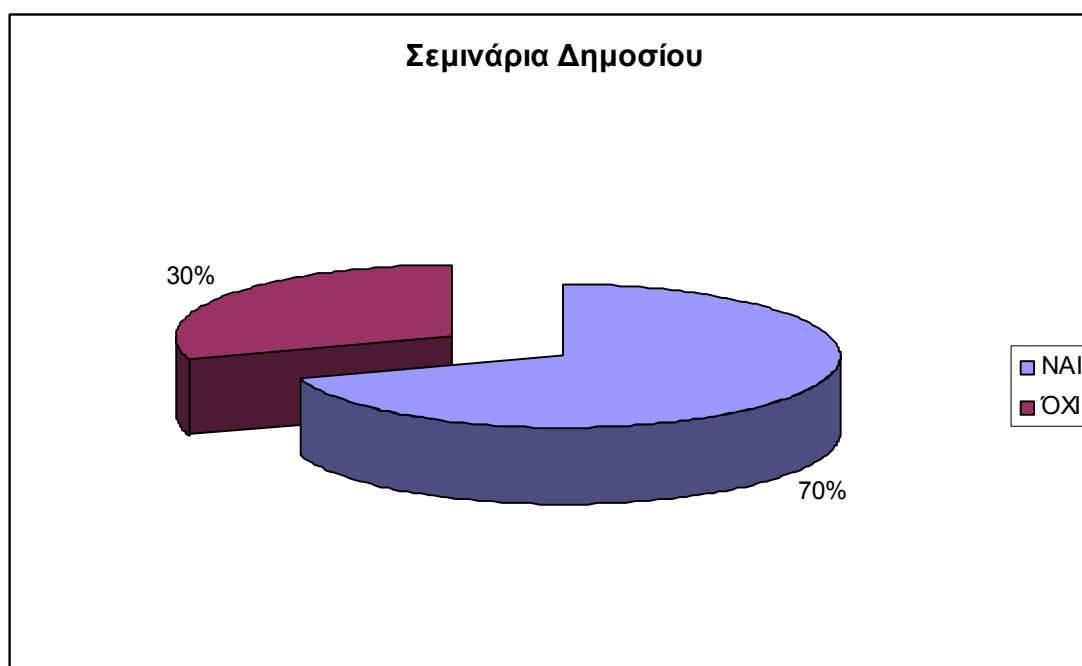
1. Καλύτερο και πιο σύγχρονο υλικό, εξοπλισμός και υπολογιστές
2. εξωτερικό σκληρό για αποθήκευση και μεταφορά δεδομένων
3. αναβάθμιση και ενημέρωση (update) των προγραμμάτων
4. πιο γρήγορη σύνδεση internet
5. καλύτεροι και πιο σύγχρονοι υπολογιστές αφού τα προγράμματα είναι «βαριά» και απαιτητικά για τους υπάρχοντες
6. στο τμήμα της πολεοδομίας να γίνει εγκατάσταση και υλοποίηση του προγράμματος GIS που θα διευκολύνει την χαρτογράφηση και την οργάνωση του νομού
7. προγράμματα εκπόνησης Η/Μ μελετών και άλλων μελετών

4.6 Τρόπος εκμάθησης νέων τεχνολογιών

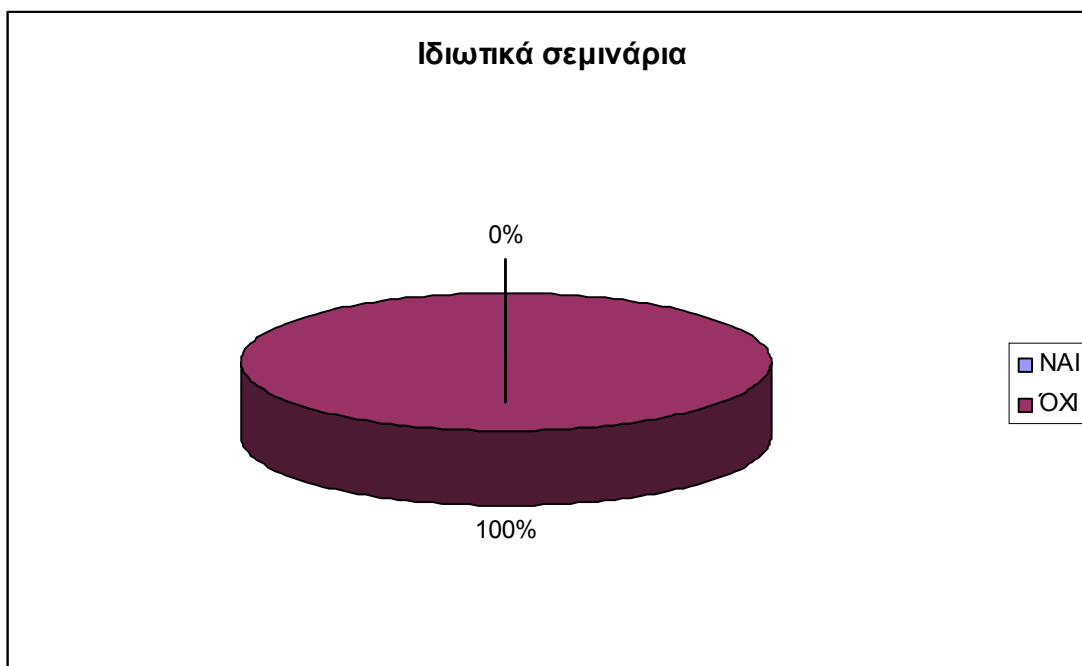
Στην ερώτηση 16 εξετάζεται η προτίμηση των εργαζομένων στον τρόπο εκμάθησης ενός νέου προγράμματος ή μηχανήματος που πρέπει να χειριστούν. Στις επιλογές τους υπάρχουν

- A. Σεμινάρια δημοσίου
- B. Σεμινάρια ιδιωτικά
- Γ. Ειδικό εγχειρίδιο εκμάθησης
- Δ. Βοήθεια από συναδέλφους
- Ε. Βοήθεια από συναδέλφους

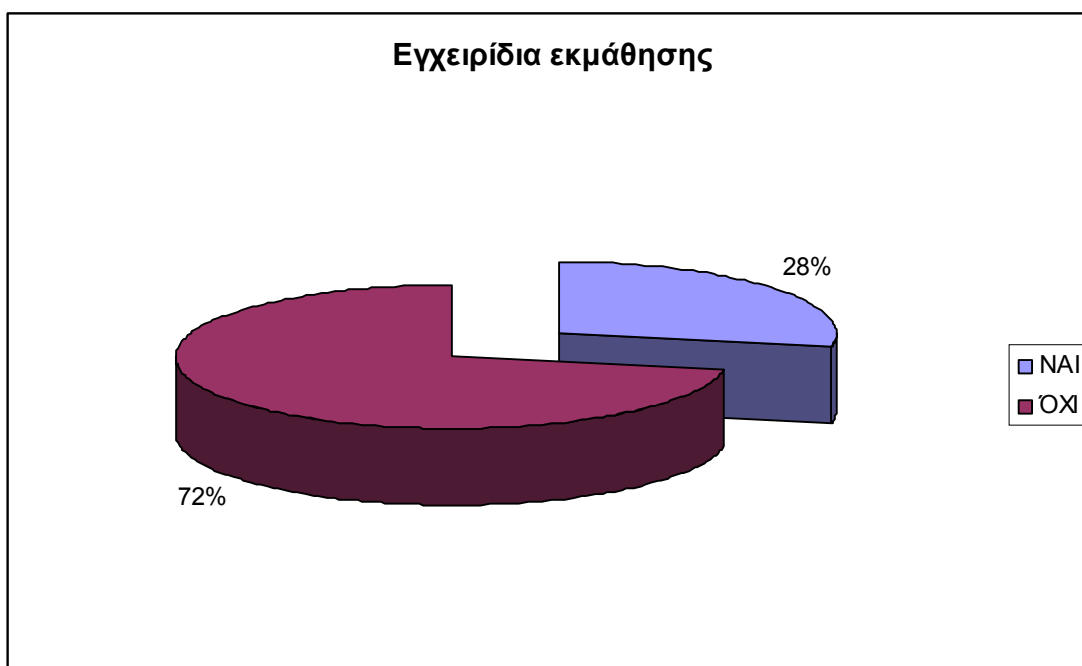
Στα επόμενα γραφήματα παρουσιάζονται οι προτιμήσεις τους



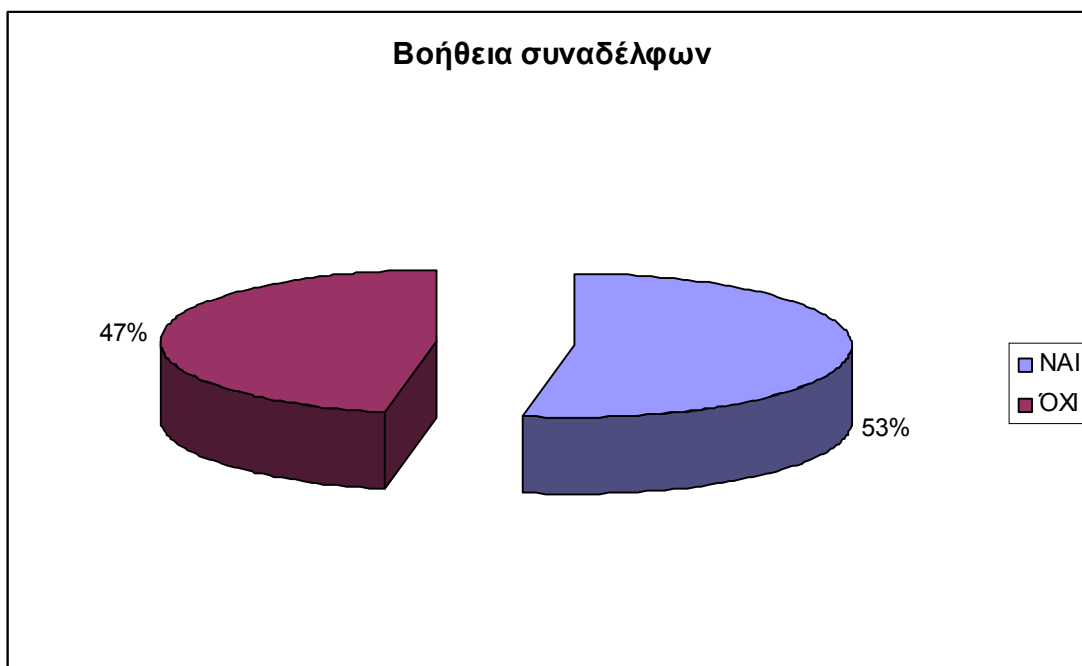
Το 70% των εργαζομένων επιλέγει τα σεμινάρια Δημοσίου ενώ ένα 30% όχι.



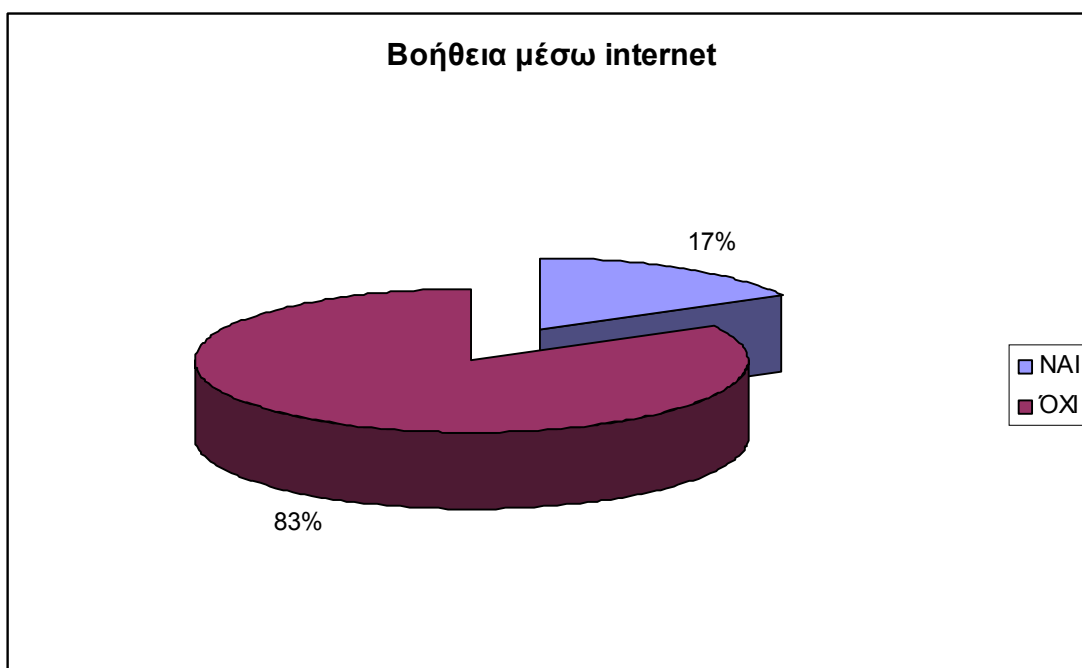
Κανένας εργαζόμενος δεν επιθυμεί τη χρηματοδότηση σεμιναρίων από το ίδιο για την εκμάθηση ενός νέου προγράμματος, πράγμα που ακούγεται λογικό εφόσον υπάρχουν τα σεμινάρια δημοσίου χαρακτήρα.



Μόλις το 28% διαβάζει και ενημερώνεται από το εγχειρίδιο οδηγιών χρήσης του νέου προγράμματος ή του μηχανήματος, ενώ το υπόλοιπο 72% όχι.



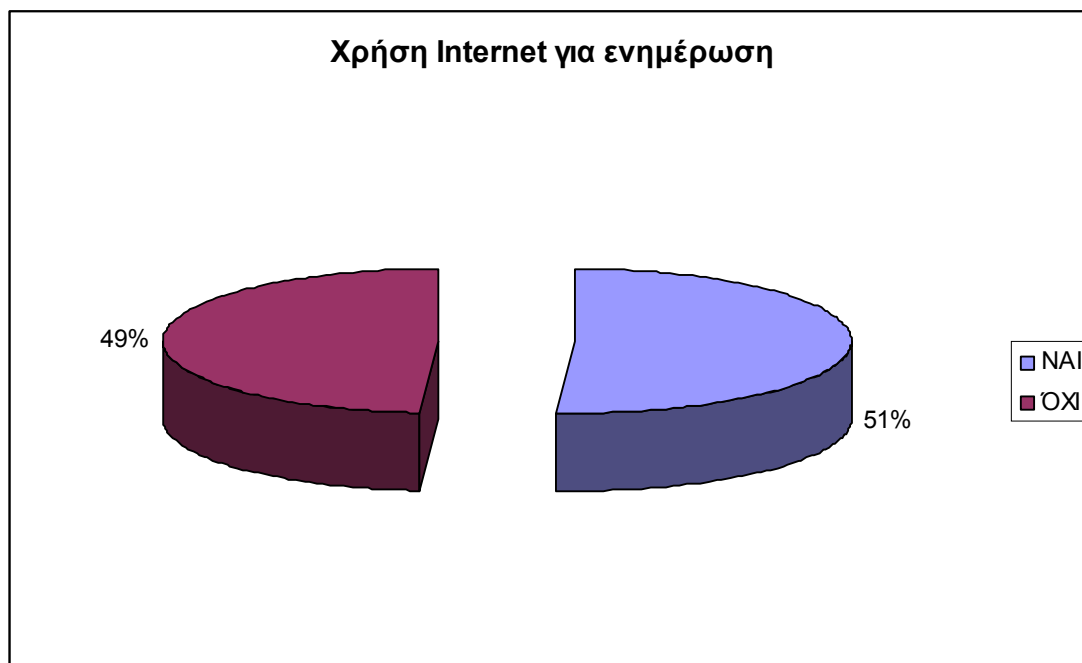
Το 53% ζητάει βοήθεια από τους συναδέλφους του σε περίπτωση δυσκολίας ή προβλήματος, ενώ το υπόλοιπο 43% δεν επιλέγει την βοήθεια τους.



Το 83% δεν επιλέγει να ανατρέξει στην βοήθεια του διαδικτύου για την ενημέρωση και εκμάθηση ενός νέου προγράμματος, ενώ μόλις το 17% ενημερώνεται και χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για το λόγο αυτό.

4.7 Διαδίκτυο

Στην ερώτηση 17 οι εργαζόμενοι ερωτήθηκαν αν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για ενημέρωση σε θέματα τεχνολογικού ενδιαφέροντος και γενικότερα για την εξέλιξη της τεχνολογίας.



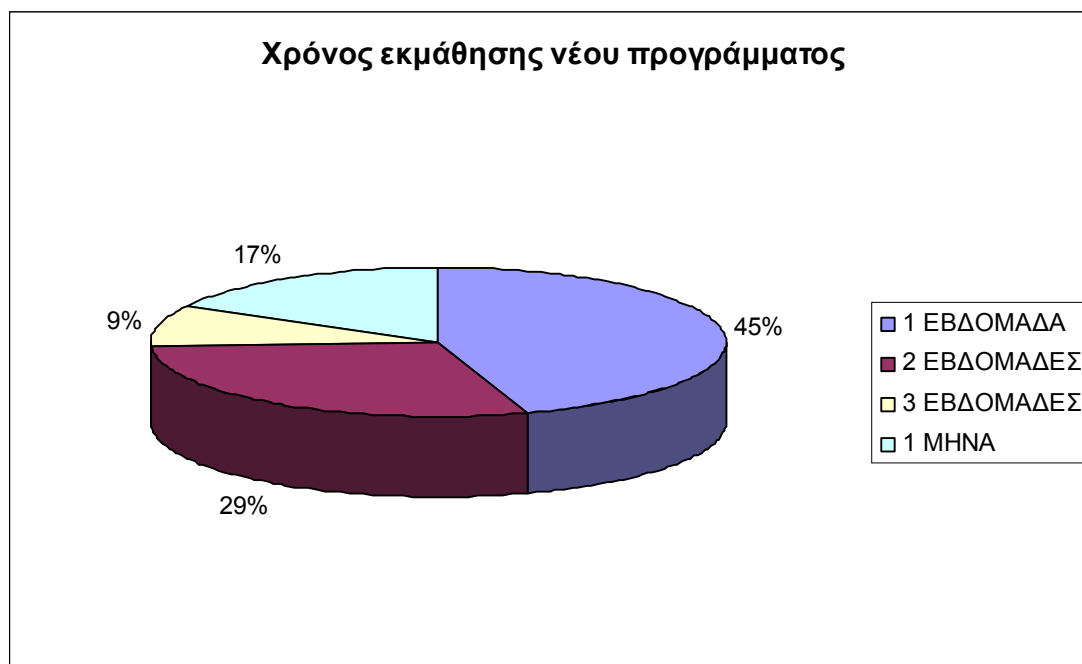
Εδώ τα ποσοστά είναι μοιρασμένα με το 51% να απαντάει θετικά στην ερώτηση και το υπόλοιπο 49% αρνητικά.

4.8 Γενικές ερωτήσεις περί τεχνολογίας

Ακολουθούν τέσσερις ερωτήσεις γενικού περιεχομένου, αναφερόμενες στο απαιτούμενο χρονικό διάστημα εκμάθησης ενός νέου προγράμματος, τον ρυθμό ανάπτυξης της τεχνολογίας, τη χρήση παλαιότερου προγράμματος και την ενημέρωση των υπαλλήλων για θέματα τεχνολογικού ενδιαφέροντος.

4.8.1 Χρόνος εκμάθησης νέου προγράμματος

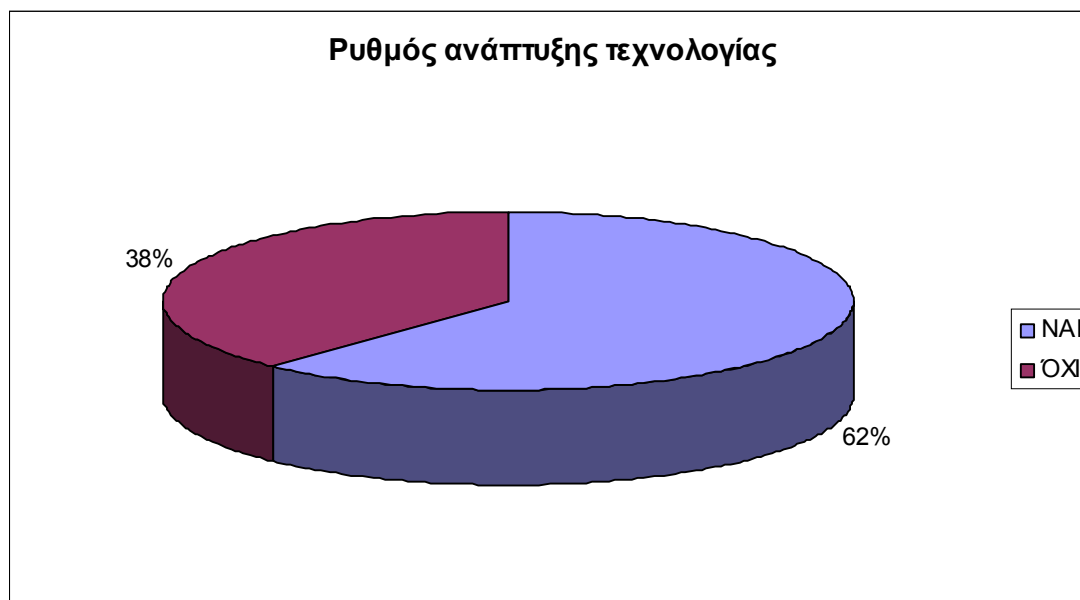
Στην πρώτη ερώτηση της κατηγορίας οι εργαζόμενοι ερωτήθηκαν για το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την εκμάθηση ενός νέου προγράμματος ή μηχανήματος που «έρχεται» στην υπηρεσία. Οι απαντήσεις τους φαίνονται στο παρακάτω γράφημα



Το 45% του δείγματος των δημοσίων υπαλλήλων χρειάζεται 1 εβδομάδα να μάθει να χρησιμοποιεί ένα νέο πρόγραμμα/μηχάνημα, το 29% χρειάζεται 2 εβδομάδες, το 9% των υπαλλήλων 3 εβδομάδες και το 17% περίπου ένα μήνα.

4.8.2 Ρυθμός ανάπτυξης νέας τεχνολογίας

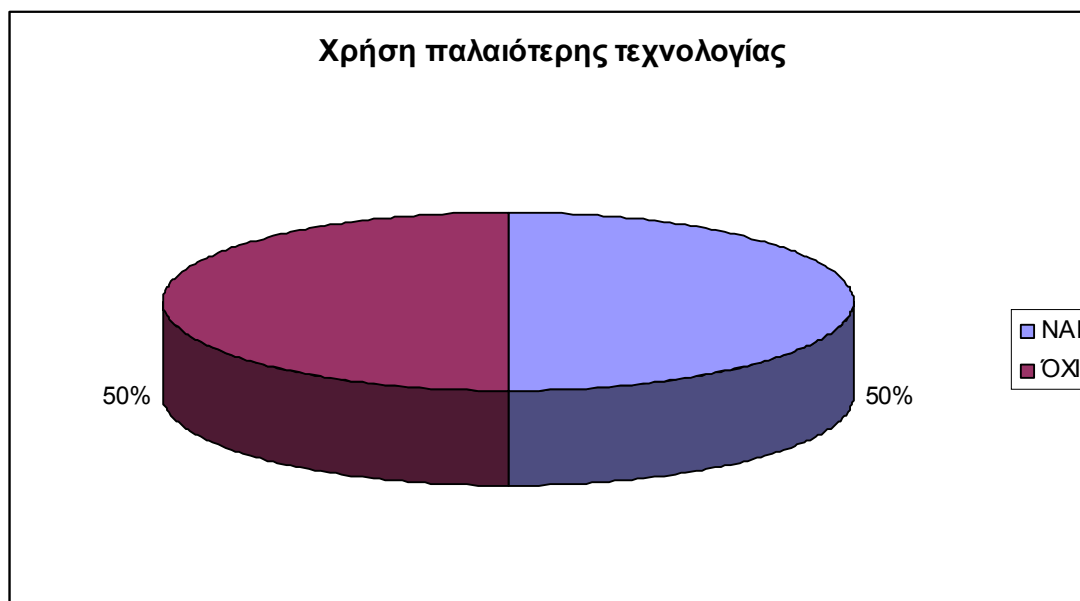
Στην ερώτηση 19 οι εργαζόμενοι απαντούν στο εάν ο ρυθμός ανάπτυξης της νέας τεχνολογίας είναι πιο γρήγορος από το δικό τους ρυθμό εκμάθησης και έτσι μένουν πίσω σε θέματα τεχνολογικού ενδιαφέροντος.



Το δείγμα των δημοσίων υπαλλήλων απάντησε ναι στο 62% του ενώ το υπόλοιπο 38% απάντησε όχι, δηλαδή ότι συμβαδίζει με την εξέλιξη της νέας Τεχνολογίας.

4.8.3 Χρήση παλαιότερης τεχνολογίας έναντι της νέας

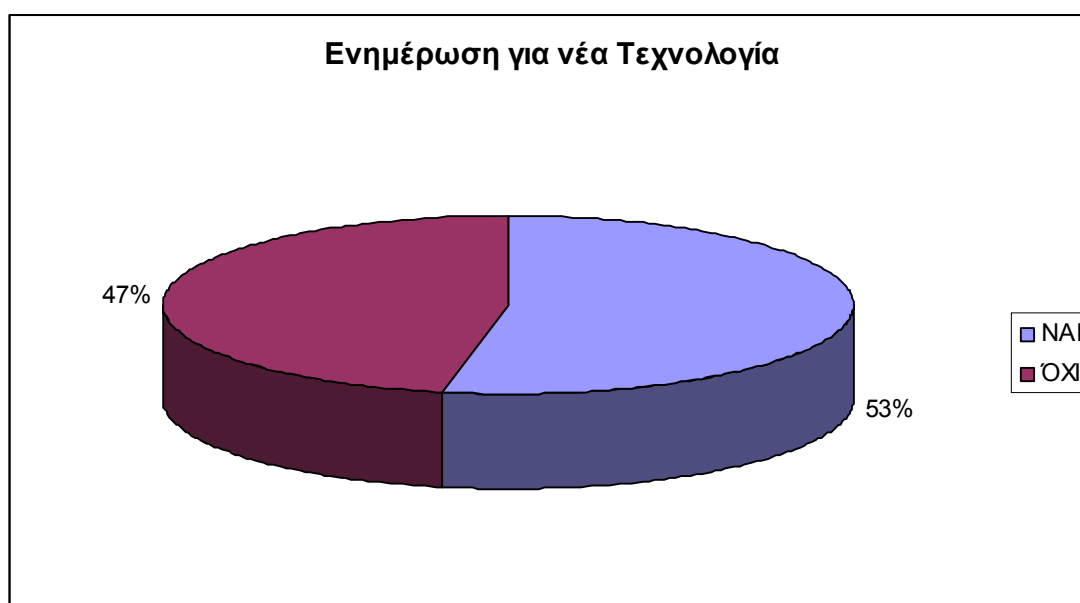
Στην ερώτηση που ακολουθεί, ο εργαζόμενος απαντά αν προτιμά να χρησιμοποιεί παλαιότερα μηχανήματα ή προγράμματα για την επίτευξη της εργασίας του διότι θεωρεί τα νέα δύσκολα και δυσνόητα στην επίτευξη του σκοπού του.



Μοιρασμένα τα ποσοστά στις απαντήσεις των εργαζομένων που κατά το ήμισυ θεωρούν ότι τα παλαιότερα προγράμματα/μηχανήματα είναι ευκολότερα στην χρήση και τα προτιμούν.

4.8.4 Ενημέρωση για νέα Τεχνολογία

Τελευταία ερώτηση των γενικών ερωτήσεων αφορά την ενημέρωση των δημοσίων υπαλλήλων για την νέα τεχνολογία μέσω φυλλαδίων ή περιοδικών.
Το γράφημα

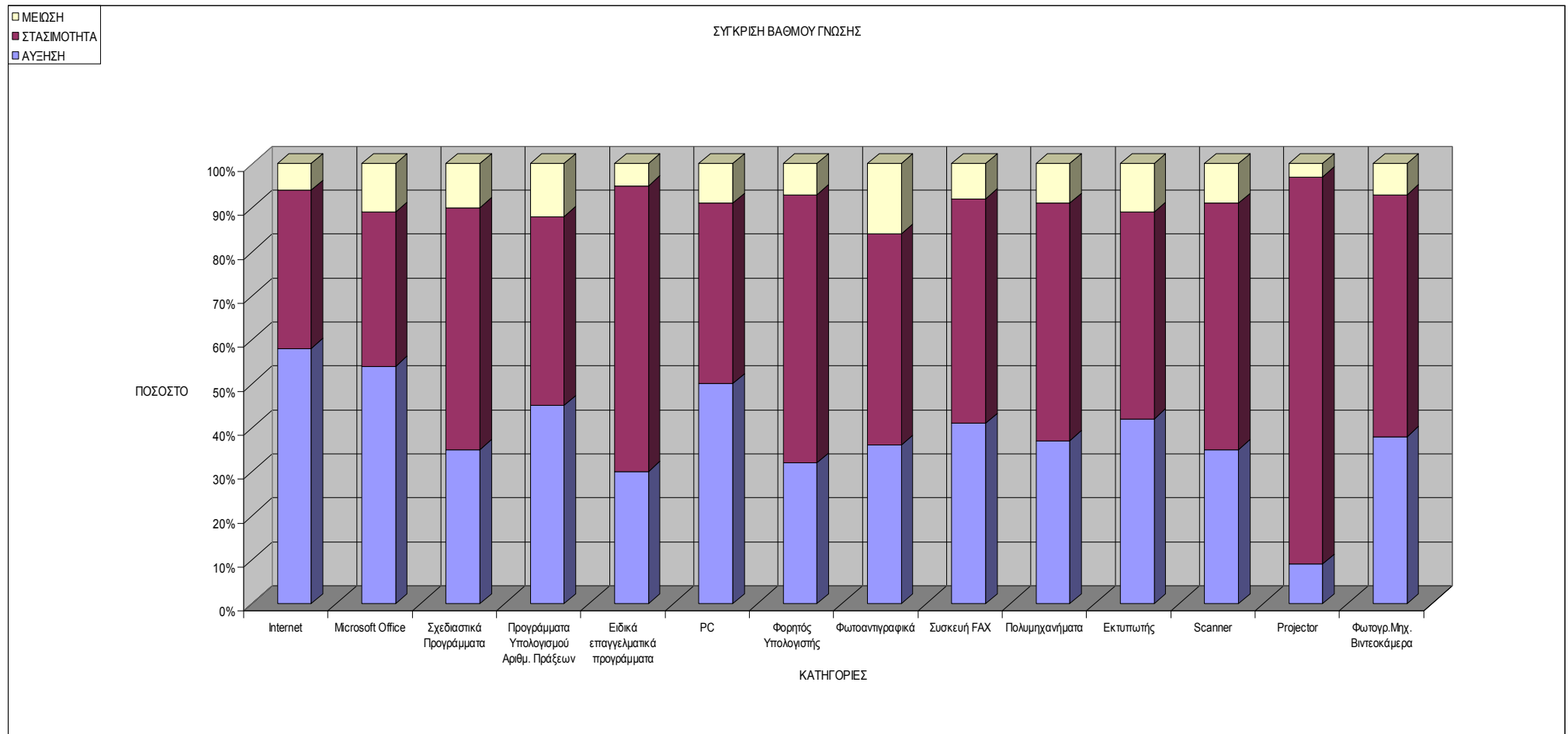


Το 53% απάντησε ότι ενημερώνεται διαβάζοντας περιοδικά πάνω σε θέματα τεχνολογικού ενδιαφέροντος, ενώ το 47% δεν ενημερώνεται καθόλου.

4.9 Σύγκριση βαθμού γνώσης πριν και μετά την πρόσληψη

4.9.1 Σύγκριση βαθμού γνώσης πριν και μετά την πρόσληψη όλου του δείγματος

Εδώ συγκρίνεται ο βαθμός γνώσης των εργαζομένων και το πώς αυτός διαμορφώθηκε μετά την πρόσληψή τους στο δημόσιο.



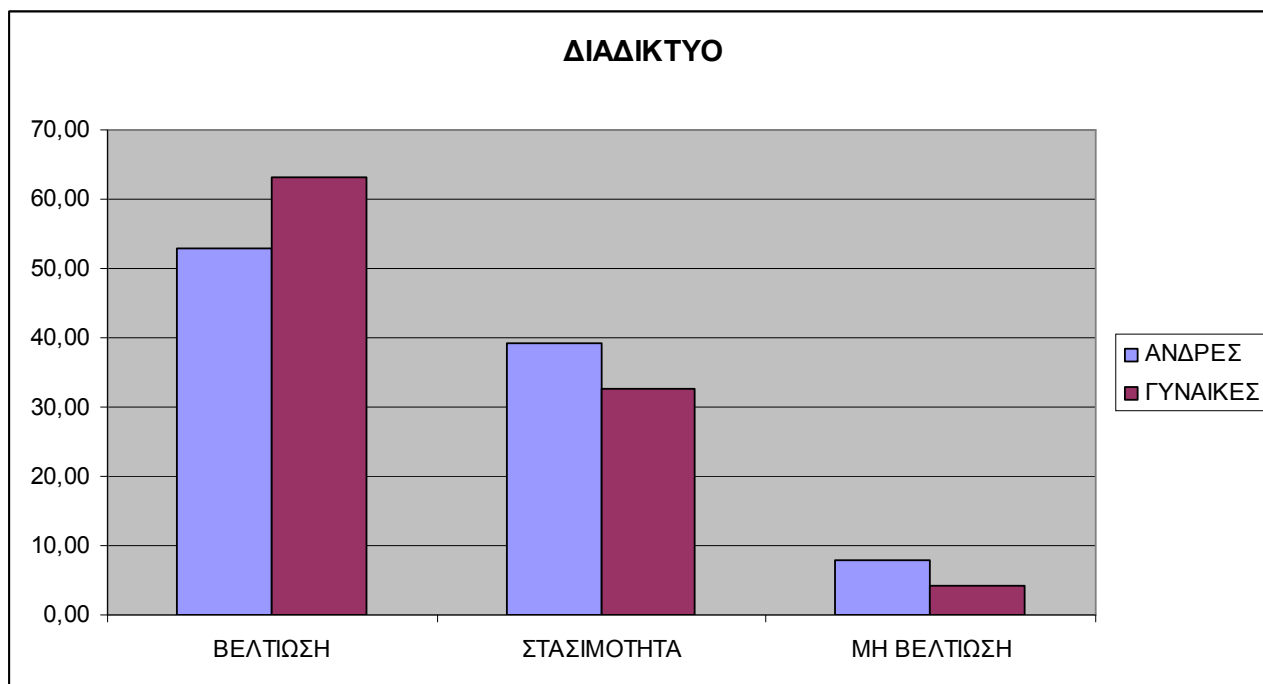
Και αριθμητικά σε μορφή πίνακα :

	ΑΥΞΗΣΗ	ΣΤΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	ΜΕΙΩΣΗ
Internet	58	36	6
Microsoft Office	54	35	11
Σχεδιαστικά Προγράμματα	35	55	10
Προγράμματα Υπολογισμού Αριθμ. Πράξεων	45	43	12
Ειδικά επαγγελματικά προγράμματα	30	65	5
PC	50	41	9
Φορητός Υπολογιστής	32	61	7
Φωτοαντιγραφικά	36	48	16
Συσκευή FAX	41	51	8
Πολυμηχανήματα	37	54	9
Εκτυπωτής	42	47	11
Scanner	35	56	9
Projector	9	88	3
Φωτογρ.Μηχ. Βιντεοκάμερα	38	55	7

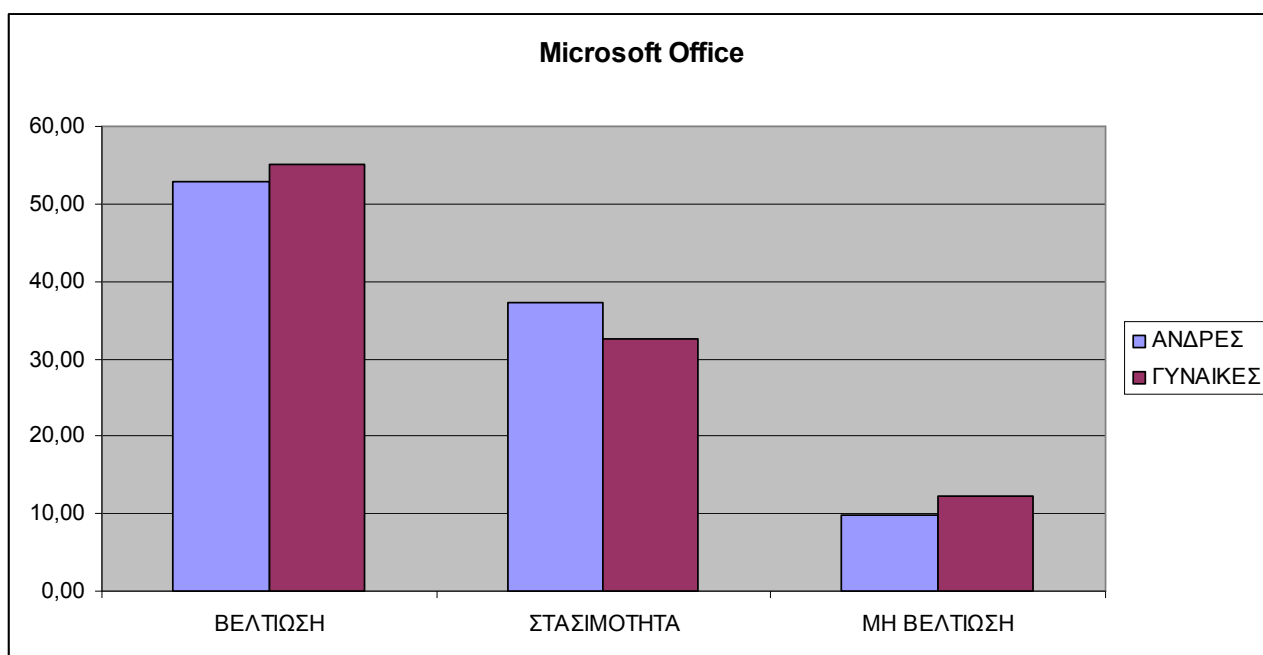
Αναλυτικότερα, η μεγαλύτερη βελτίωση παρατηρείται στη χρήση του διαδικτύου με 58% καθώς και στη χρήση του Microsoft Office κατά 54% και ακολουθεί η γενικότερη χρήση Η/Υ με 50% και τα Προγράμματα υπολογισμού αριθμητικών πράξεων με 45%. Στασιμότητα παρατηρείται στη χρήση των σχεδιαστικών προγραμμάτων κατά 55% καθώς και στη χρήση όλων των υπολοίπων ηλεκτρικών συσκευών.

4.9.2 Σύγκριση βαθμού γνώσης πριν και μετά την πρόσληψη μεταξύ φύλων

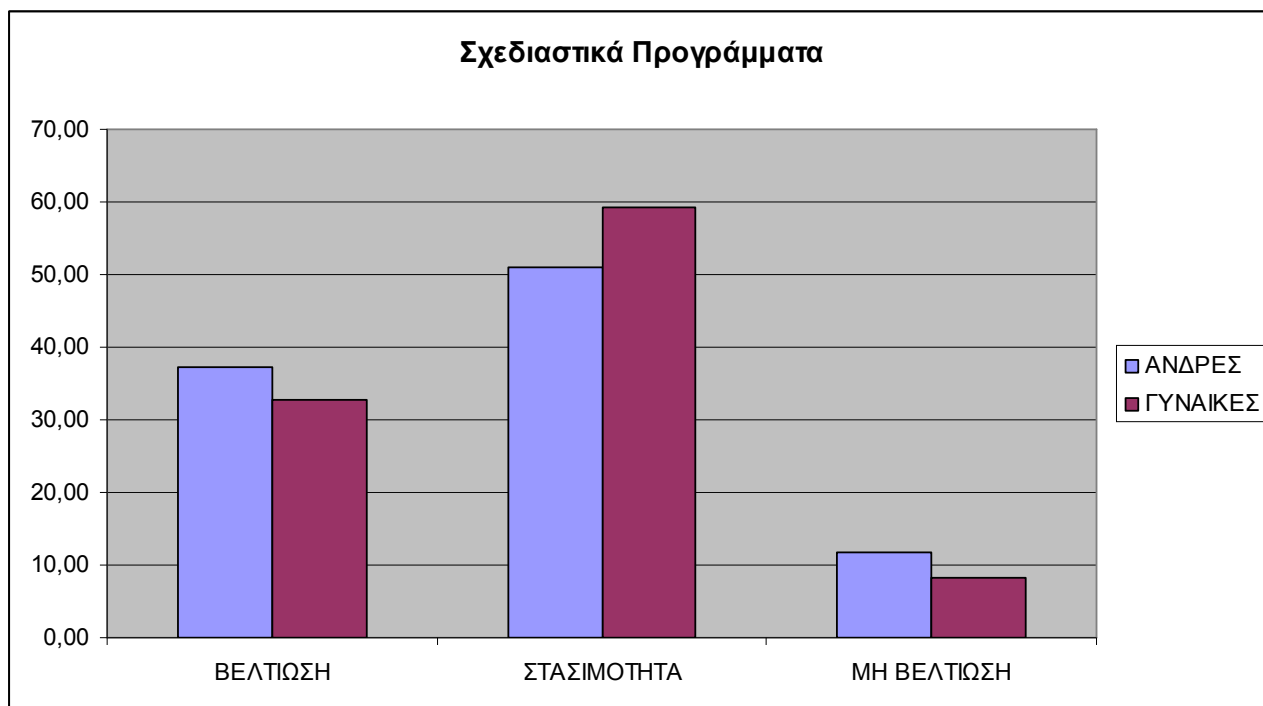
Στο γράφημα που ακολουθεί συγκρίνεται ο βαθμός γνώσης μεταξύ ανδρών και γυναικών και στο πως αυτός διαμορφώθηκε κατά την πρόσληψη και εργασία τους.



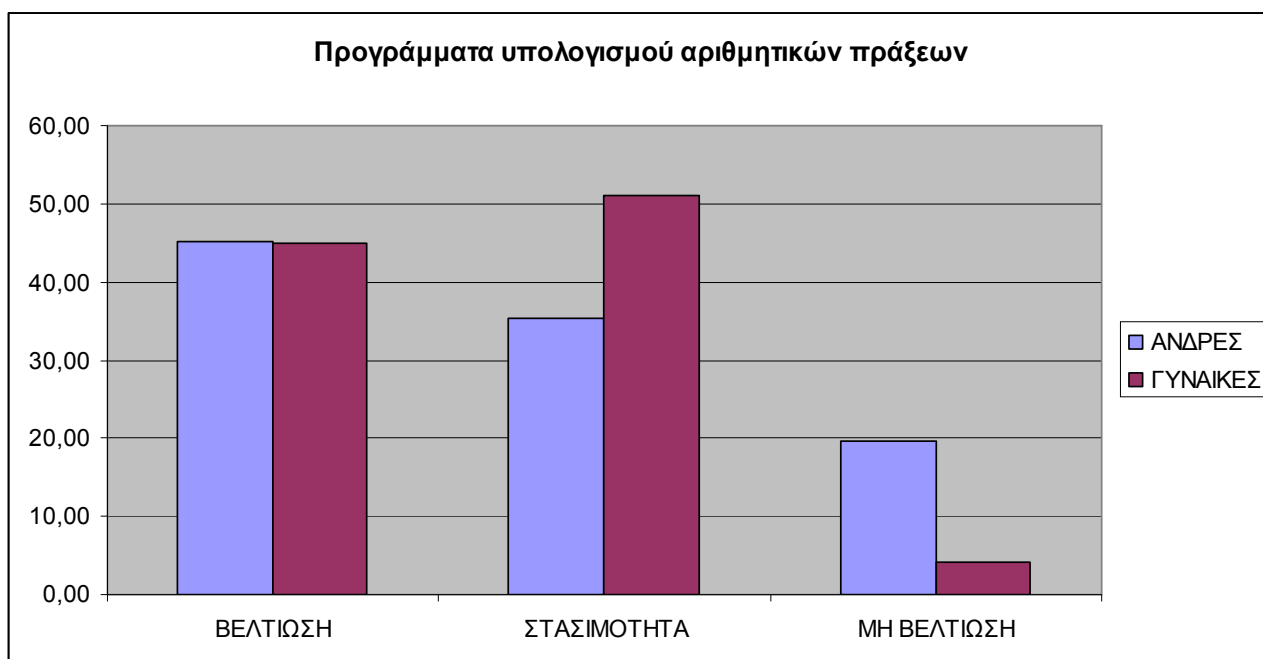
Μεγαλύτερη βελτίωση παρατηρείται στις γυναίκες με το 63% να δηλώνει ότι η χρησιμοποιεί καλύτερα το διαδίκτυο μετά την πρόσληψη του.



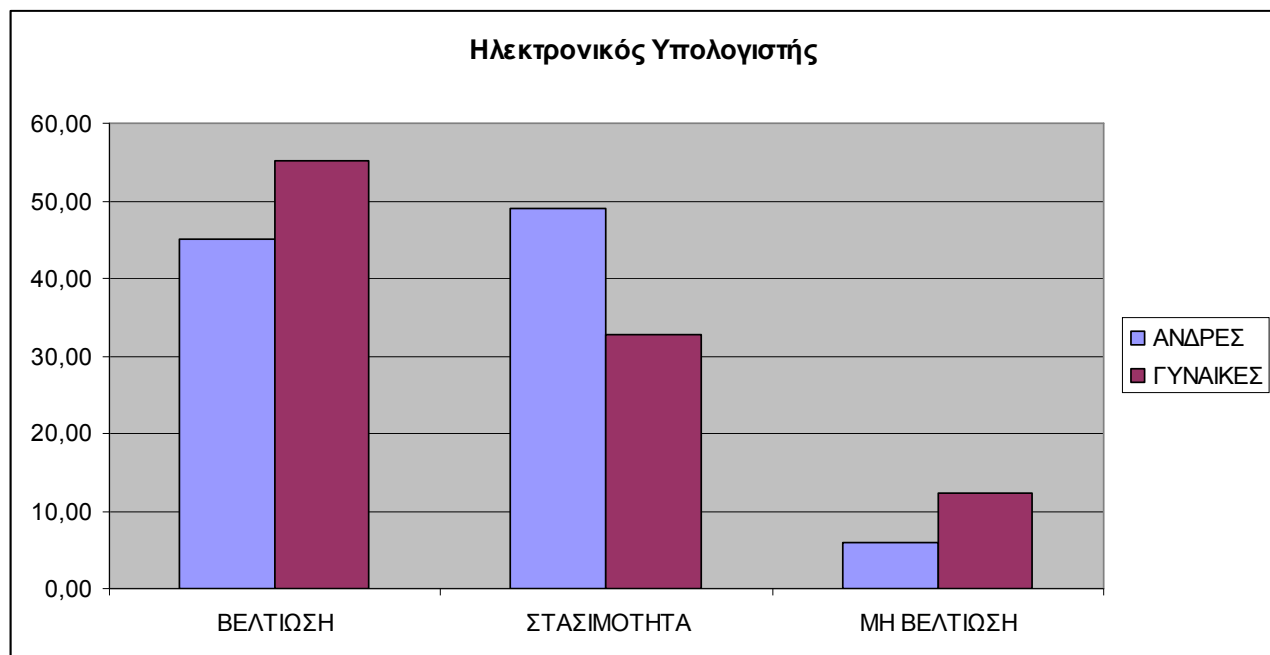
Ελάχιστη η υπεροχή του γυναικείου φύλου και στη χρήση του Microsoft Office.



Μεγαλύτερη βελτίωση παρατηρείται στους άνδρες όσον αφορά τη χρήση σχεδιαστικών προγραμμάτων.



Περισσότερη στασιμότητα παρατηρείται στις γυναίκες.



Στη γενικότερη χρήση του Η/Υ μεγαλύτερη βελτίωση παρατηρείται επίσης στις γυναίκες με το 55% να δηλώνει ότι οι ικανότητες του βελτιώθηκαν.

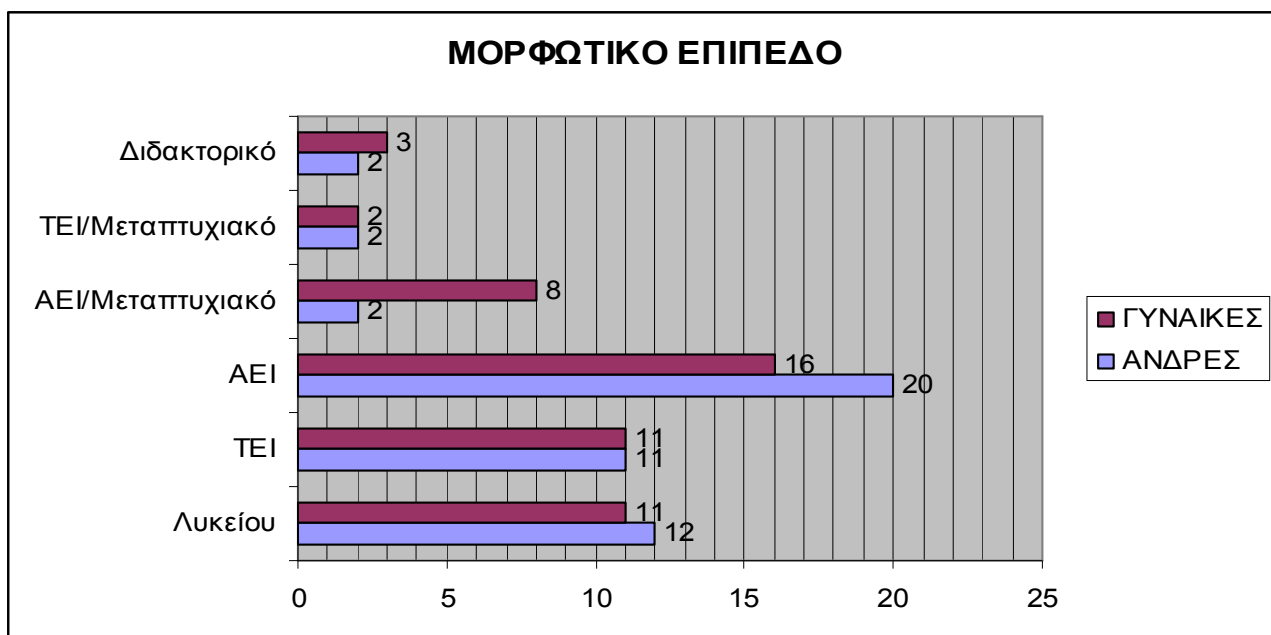
4.10 Σύγκριση δεδομένων μεταξύ φύλων

Σε αυτή την ενότητα θα παρουσιαστούν μερικά από τα στατιστικά στοιχεία της έρευνας χωρισμένα ανά φύλο και θα γίνει και η σύγκριση μεταξύ τους.

Το 51% του δείγματος είναι άνδρες και το 49% γυναίκες και στη συνέχεια παρουσιάζονται γραφικά κάποια γενικά στοιχεία συγκριτικά μεταξύ τους.

4.10.1 Μορφωτικό Επίπεδο

Στο γράφημα παρουσιάζεται το μορφωτικό επίπεδο των δύο φύλων ξεχωριστά και γραφικά συγκρίνονται μεταξύ τους.

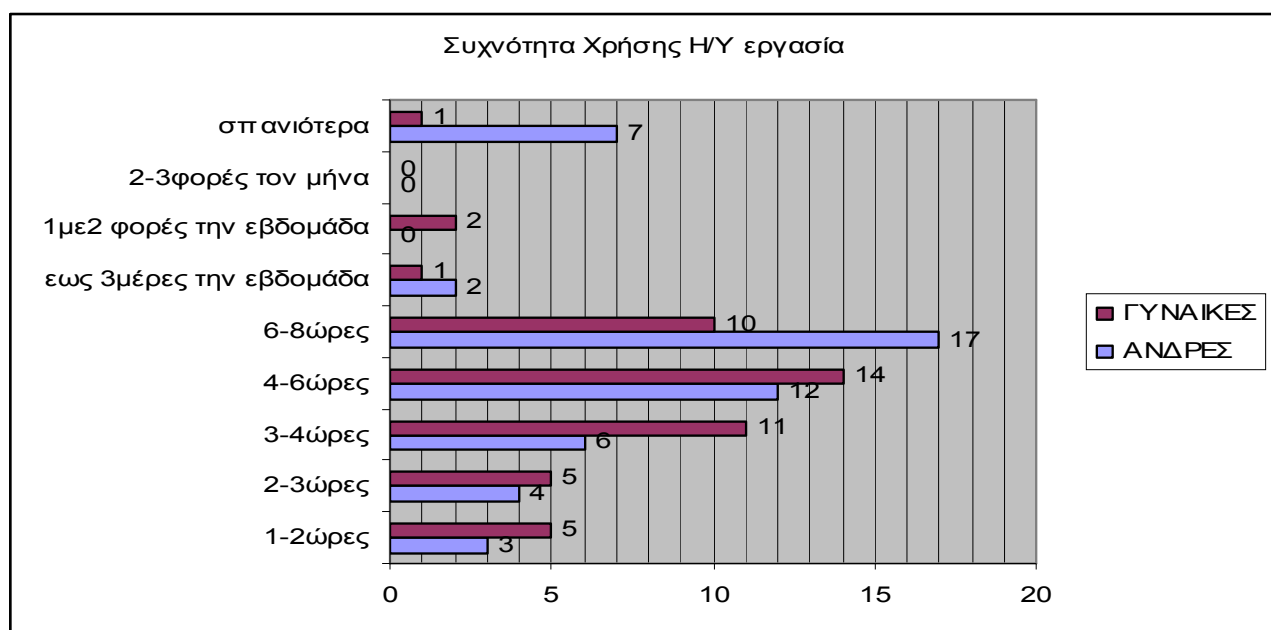


Παρατηρούμε ότι οι άνδρες υπερτερούν σε βαθμό στην κατηγορία «απόφοιτοι ΑΕΙ», ενώ οι γυναίκες υπερτερούν στην κατηγορία «ΑΕΙ και Μεταπτυχιακό».

4.10.2 Συχνότητα χρήσης Η/Υ

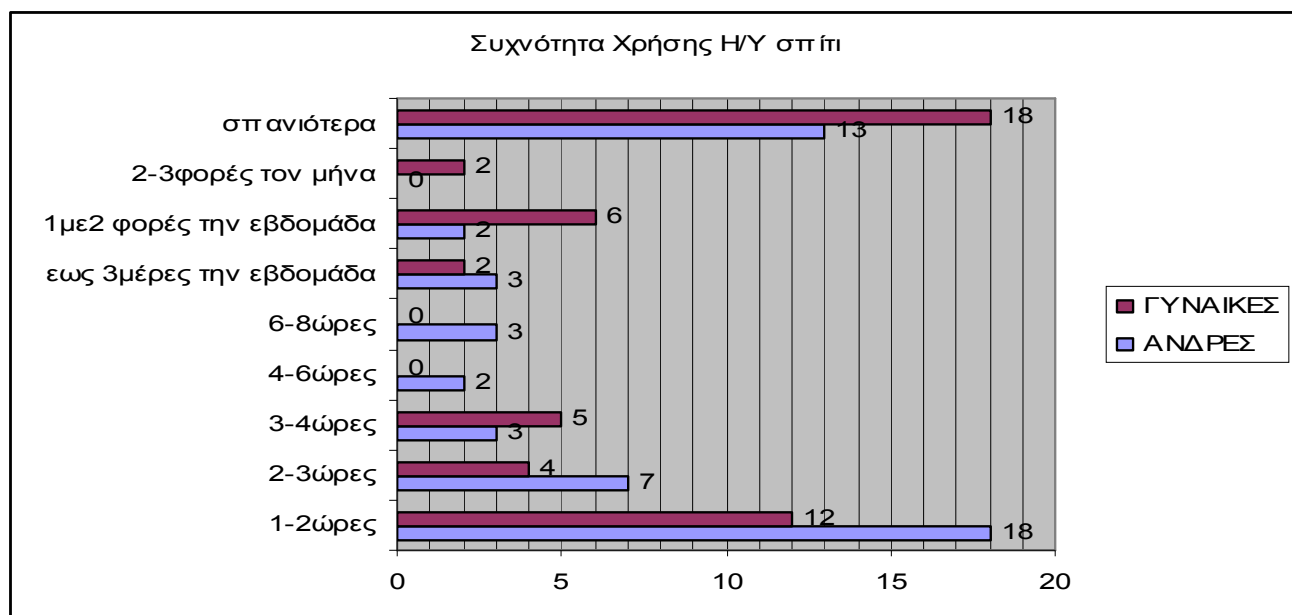
Στο γράφημα παρουσιάζεται η συχνότητα χρήσης Η/Υ των δύο φύλων ξεχωριστά και γραφικά συγκρίνονται μεταξύ τους.

Συχνότητα Χρήσης Η/Υ στην εργασία



Τα πράγματα εδώ είναι ισορροπημένα με τους άνδρες να υπερτερούν στη κατηγορία 6-8 ώρες και τις γυναίκες στη κατηγορία 3-4 ώρες.

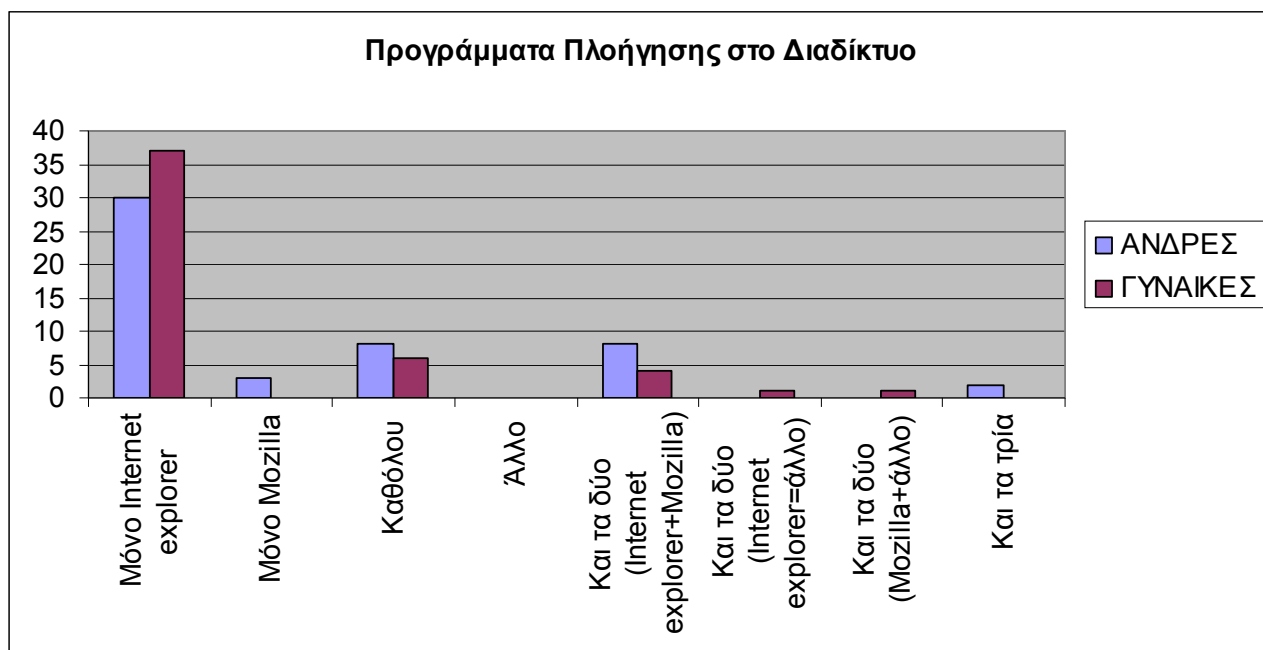
Συχνότητα Χρήσης Η/Υ στο σπίτι



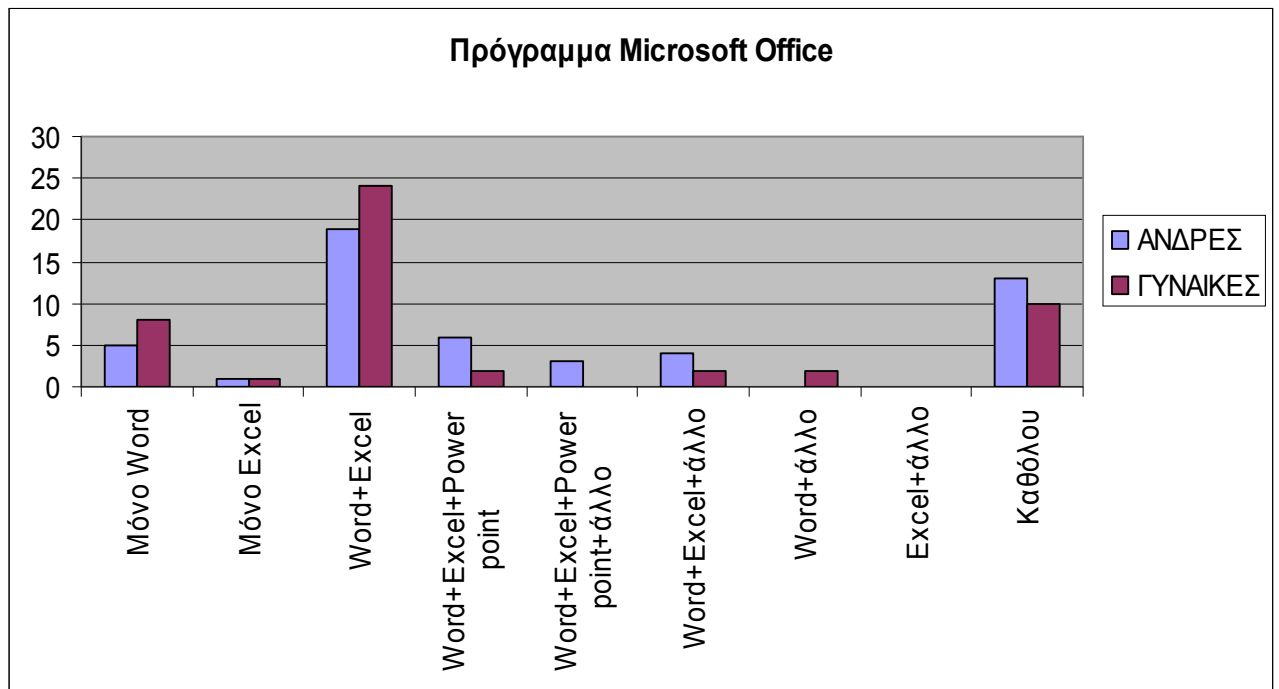
4.10.3 Προγράμματα Η/Υ

Στην επόμενη ερώτηση συγκρίνουμε τα προγράμματα που χρησιμοποιούν τα δύο φύλων στην εργασία τους

Προγράμματα πλοήγησης στο διαδίκτυο

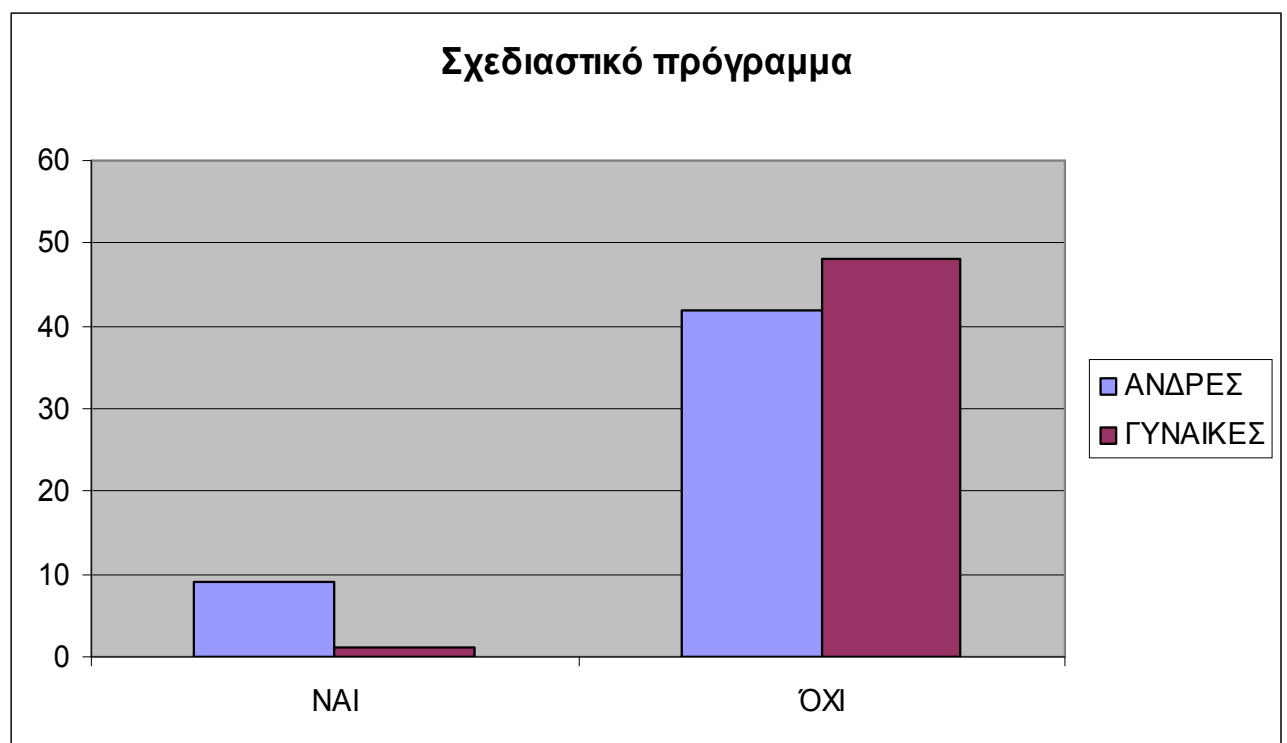


Προγράμματα Microsoft Office

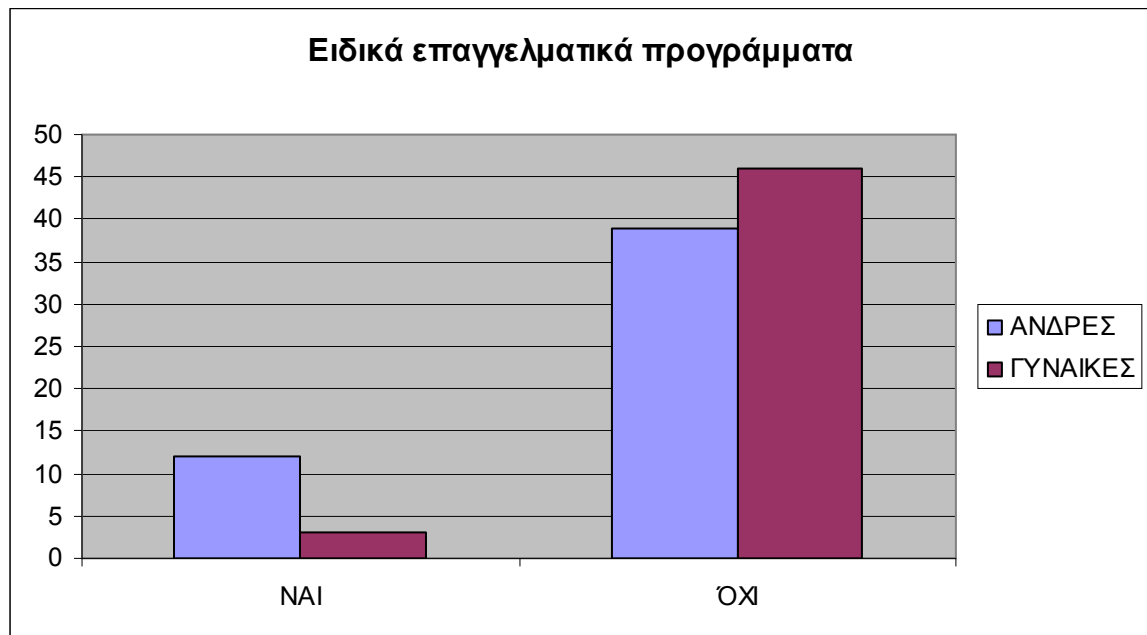


Εδώ ερωτήθηκαν πιο πρόγραμμα χρησιμοποιούν στη δουλειά τους από το Microsoft Office.

Σχεδιαστικό πρόγραμμα



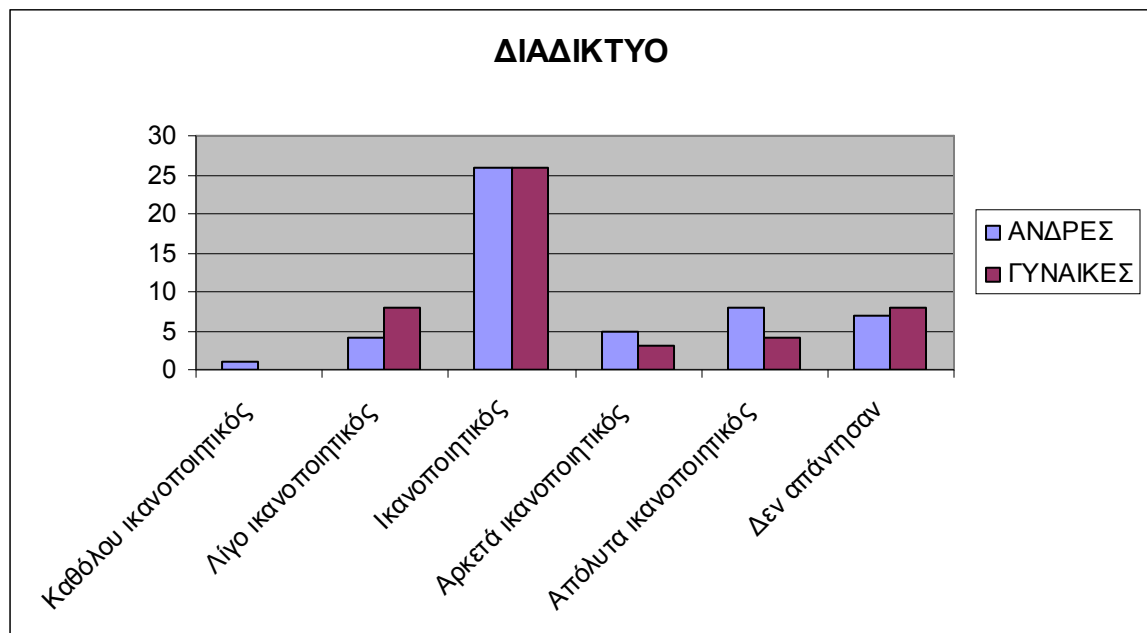
Ειδικά επαγγελματικά προγράμματα



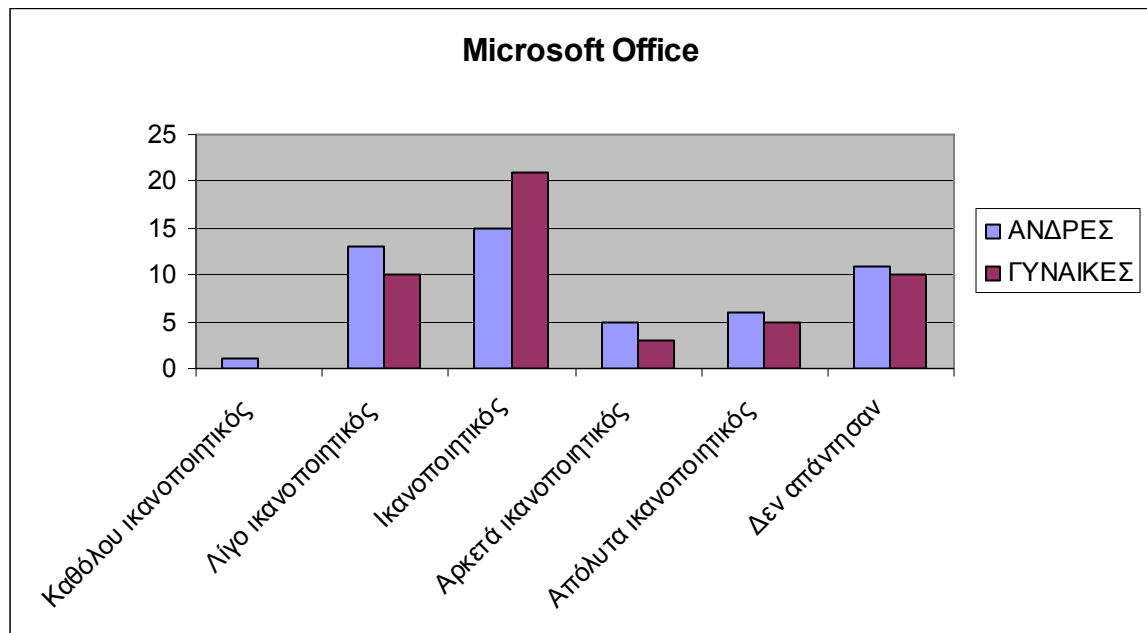
4.10.4 Βαθμός Γνώσης

Συγκρίνουμε το βαθμό γνώσης των δύο φύλων στο λογισμικό που χρησιμοποιούν

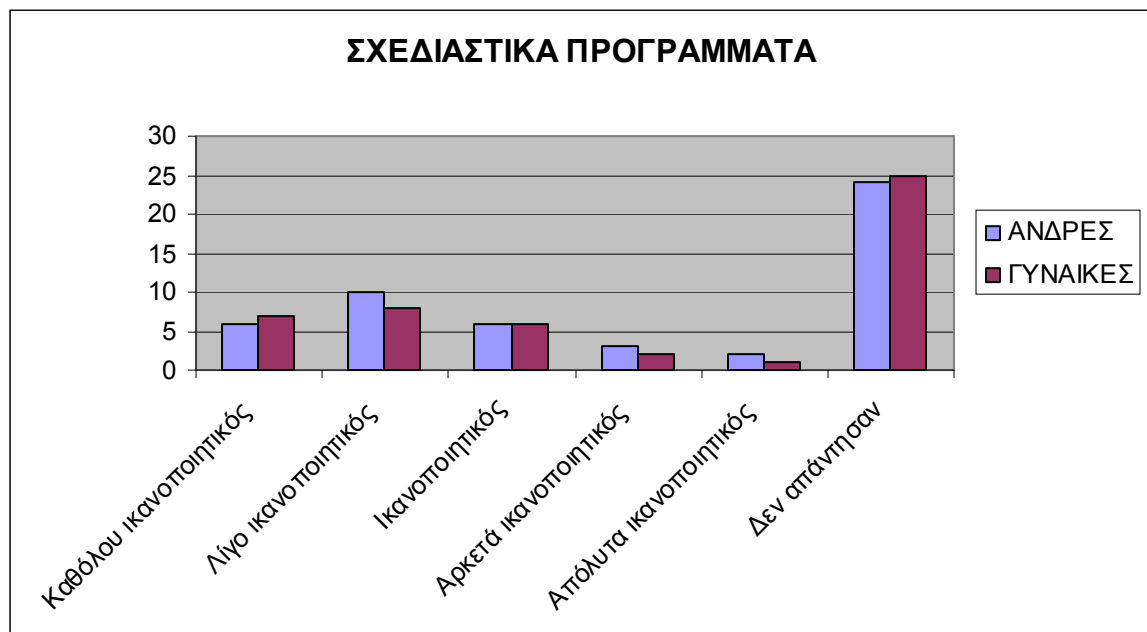
Βαθμός Γνώσης στη χρήση Internet



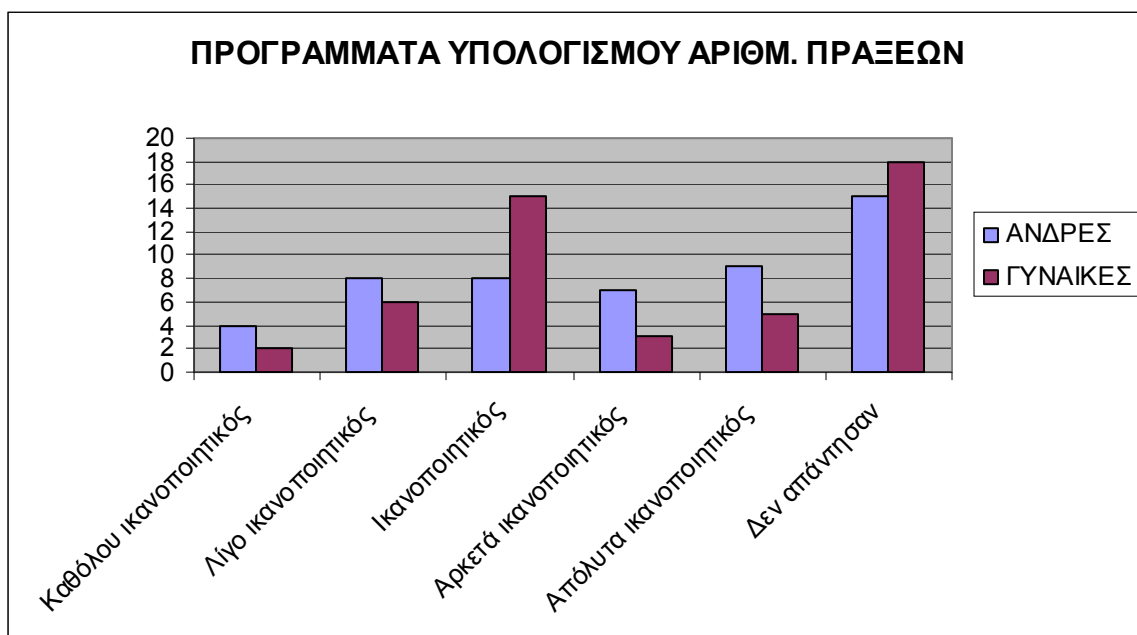
Βαθμός Γνώσης στη χρήση Microsoft Office



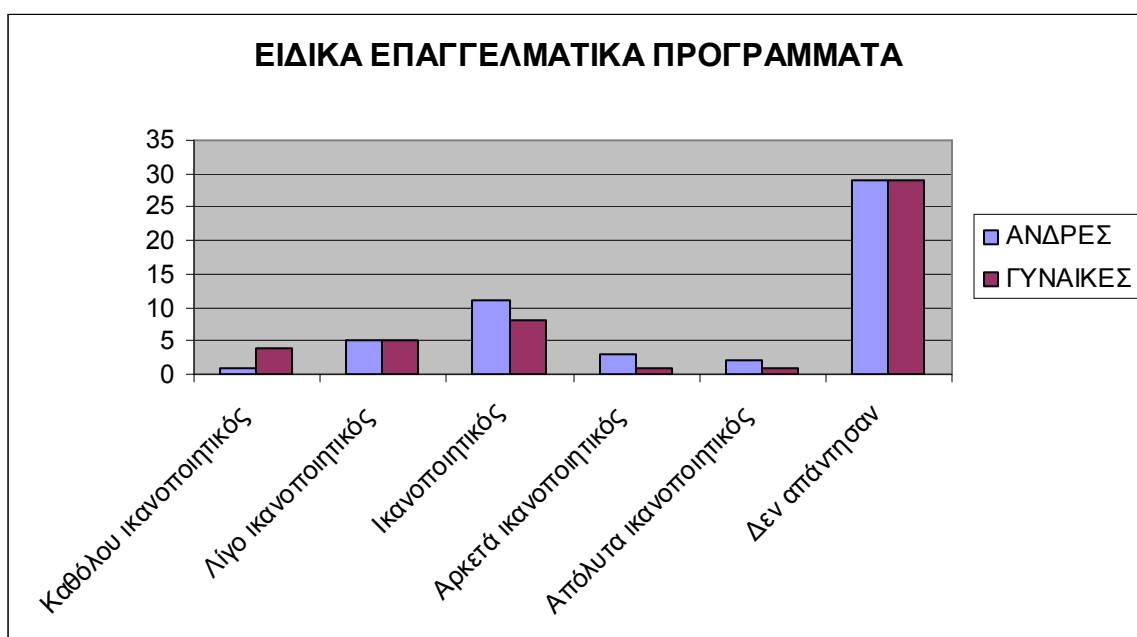
Βαθμός Γνώσης στη χρήση σχεδιαστικών προγραμμάτων



Βαθμός Γνώσης στη χρήση προγραμμάτων υπολογισμού αριθμητικών πράξεων



Βαθμός Γνώσης στη χρήση ειδικών επαγγελματικών προγραμμάτων



Συγκρίνοντας τώρα τα αποτελέσματα των δύο φύλων ανά κατηγορία, έχουμε :

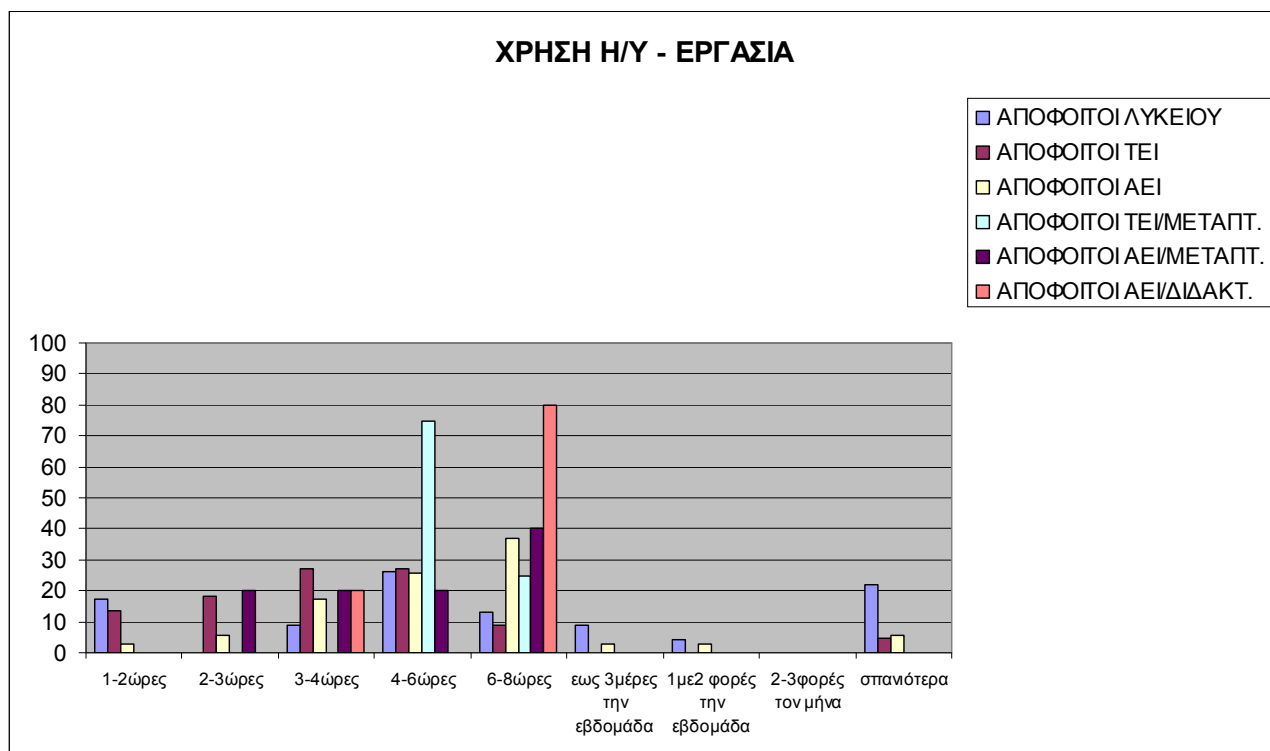
- ο βαθμός γνώσης στη χρήση του διαδικτύου υπερτερεί στους άνδρες, αφού περισσότεροι άνδρες απάντησαν ότι το γνωρίζουν αρκετά και απόλυτα ικανοποιητικά, ενώ στην κατηγορία «ικανοποιητικός» είναι ίσοι
- ο βαθμός γνώσης στη χρήση του Microsoft Office υπερτερεί λίγο στις γυναίκες αφού περισσότερες γυναίκες γνωρίζουν να χειρίζονται ικανοποιητικά από τους άνδρες
- ο βαθμός γνώσης στη χρήση σχεδιαστικών προγραμμάτων υπερτερεί ελάχιστα στους άνδρες
- ο βαθμός γνώσης στη χρήση προγραμμάτων υπολογισμού αριθμητικών πράξεων υπερτερεί ελάχιστα στις γυναίκες, αφού είναι κατά πολύ περισσότερες στην κατηγορία «ικανοποιητικός»
- τέλος, ο βαθμός γνώσης στη χρήση των ειδικών επαγγελματικών προγραμμάτων υπερτερεί ελάχιστα στους άνδρες.

4.11 Σύγκριση δεδομένων ανά μορφωτικό επίπεδο

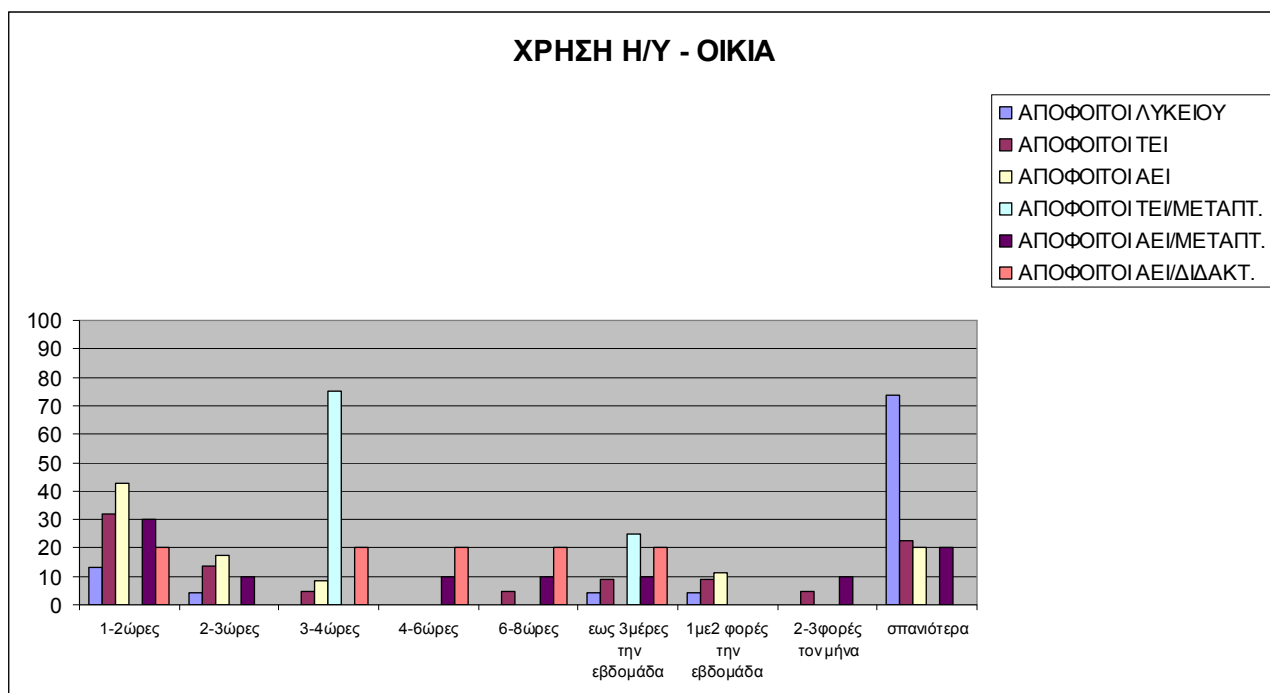
Στην παράγραφο αυτή θα παρουσιαστούν τα δεδομένα συγκριτικά ανά μορφωτικό επίπεδο και στη συνέχεια θα σχολιαστούν.

4.11.1 Χρήση Η/Υ

Αναλύουμε τη χρήση του Η/Υ στο χώρο εργασίας και παρουσιάζεται γραφικά ανά μορφωτικό επίπεδο.



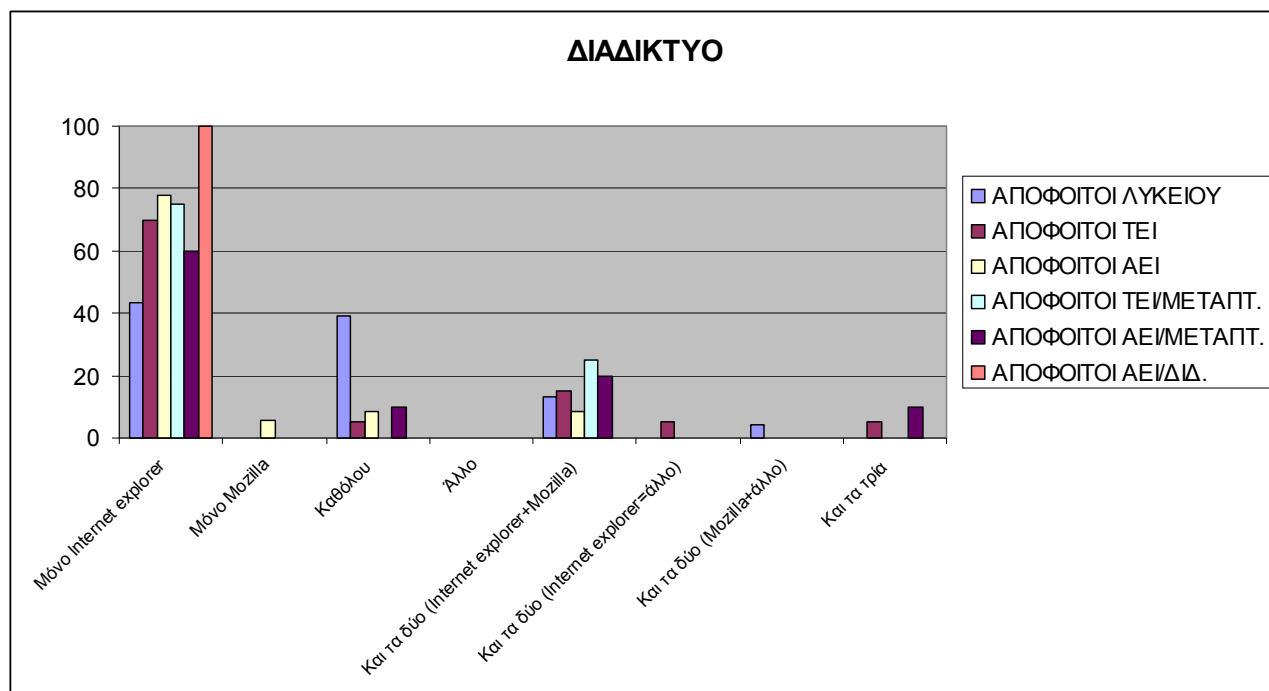
Παρατηρούμε από το γράφημα ότι οι απόφοιτοι ΑΕΙ/διδακτορικό χρησιμοποιούν περισσότερο τον Η/Υ στην εργασία τους (6 – 8 ώρες καθημερινά) και ακολουθούν οι απόφοιτοι ΤΕΙ/μεταπτυχιακό στη κατηγορία 4 – 6 ώρες.



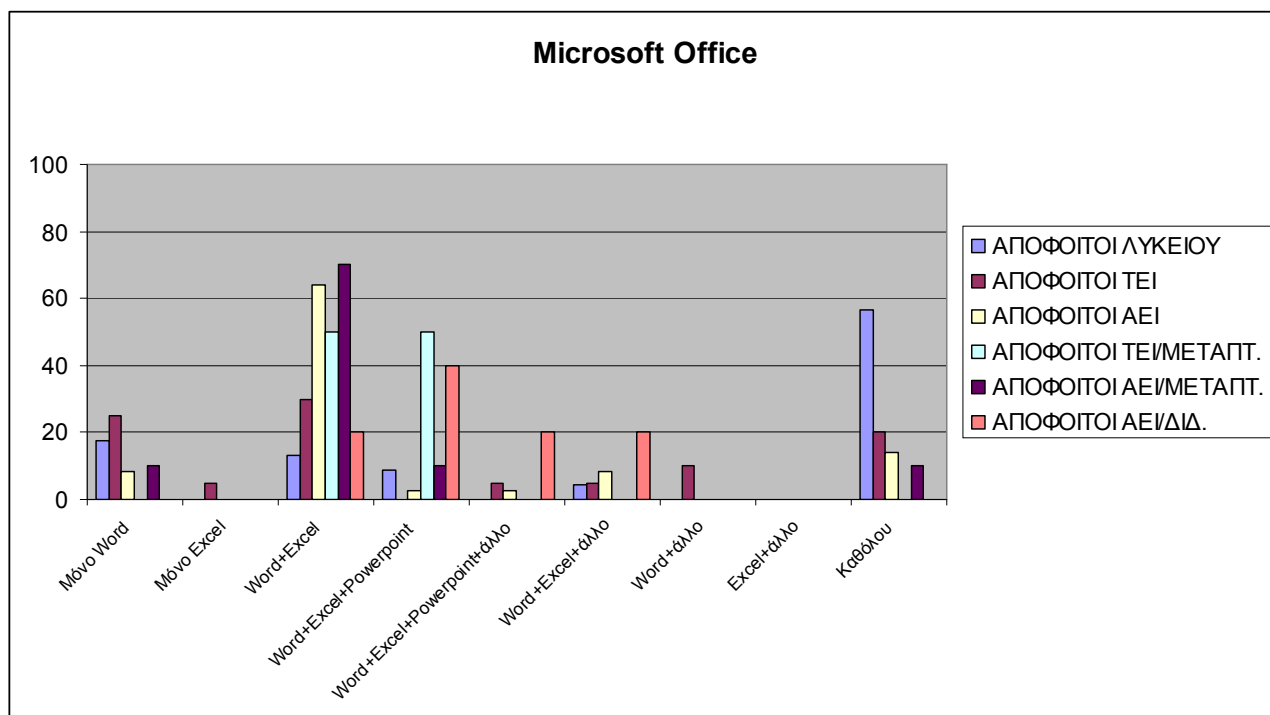
Στη χρήση του Η/Υ στο σπίτι οι απόφοιτοι ΤΕΙ/μεταπτυχιακό υπερτερούν σε σχέση με τις άλλες κατηγορίες μορφωτικού επιπέδου.

4.11.2 Χρήση προγραμμάτων

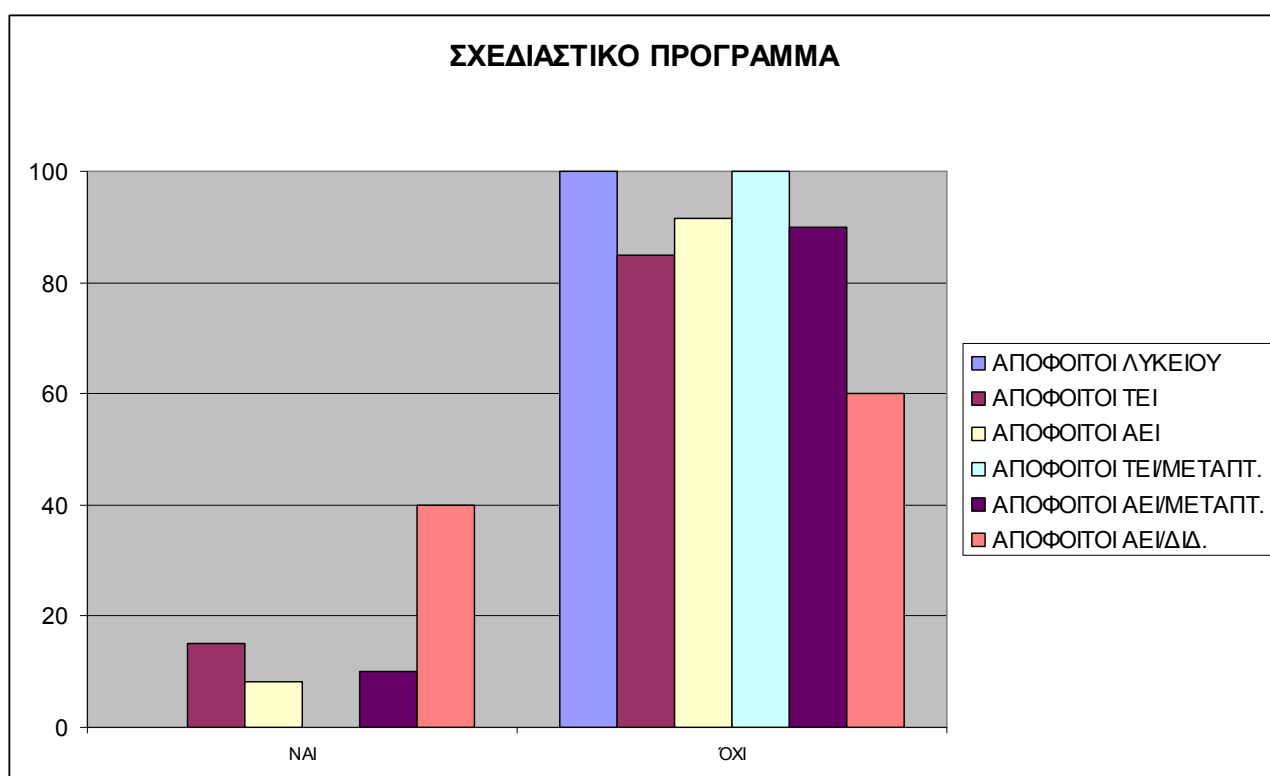
Στην παράγραφο αυτή παρουσιάζονται γραφικά σε σύγκριση τα προγράμματα που χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι ανά μορφωτικό επίπεδο.



Όλες οι κατηγορίες προτιμούν να χρησιμοποιούν τον Internet Explorer.

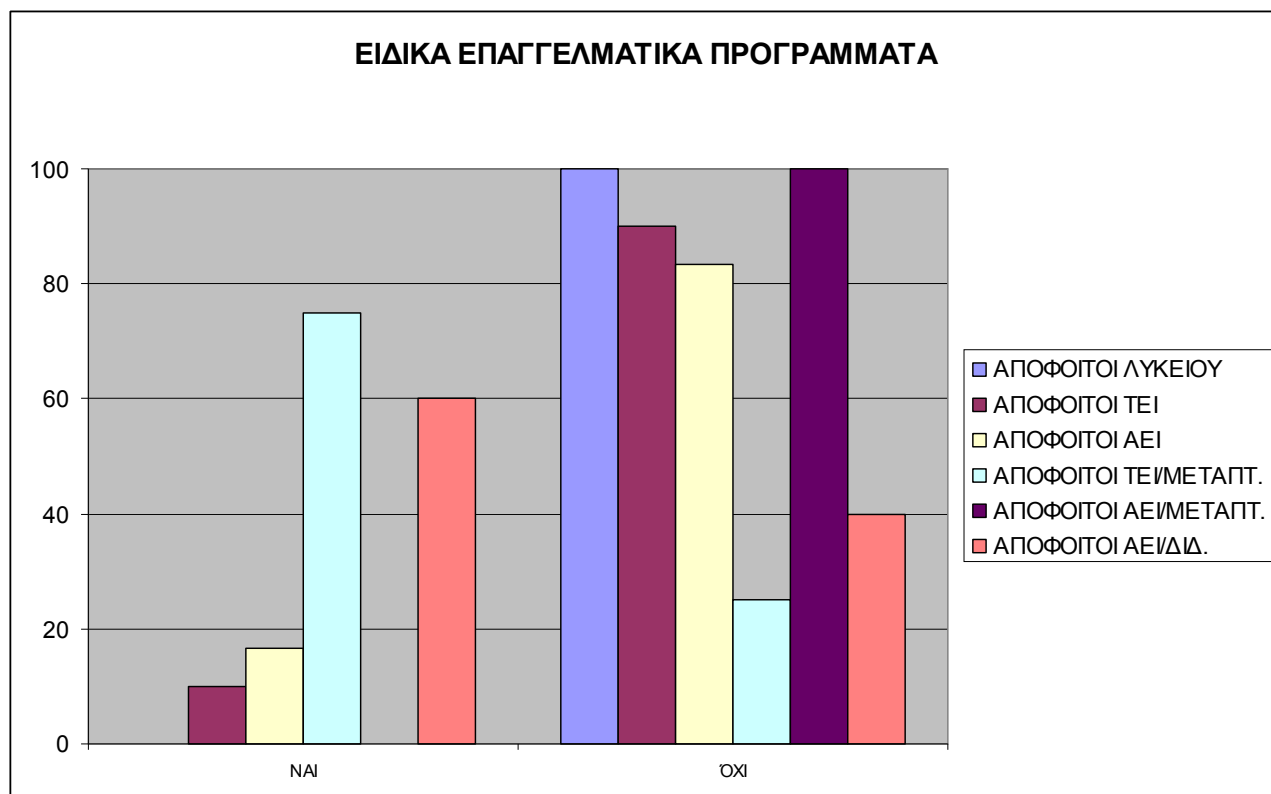


Στην κατηγορία Word και Excel υπερτερούν οι απόφοιτοι ΑΕΙ ενώ δεν χρησιμοποιούν καθόλου Microsoft Office οι απόφοιτοι Λυκείου.



Λίγοι είναι αυτοί που χρησιμοποιούν κάποιο πρόγραμμα σχεδιασμού (πχ. Autocad), αλλά σε αυτούς που απάντησαν

Θετικά μεγαλύτερο ποσοστό έχουν οι απόφοιτοι ΑΕΙ/διδακτορικό.



Τα ειδικά επαγγελματικά προγράμματα τα χειρίζονται περισσότερο οι απόφοιτοι ΤΕΙ/μεταπτυχιακό και ακολουθούνται από τους απόφοιτους ΑΕΙ/διδακτορικό.

4.12 Σύγκριση δεδομένων μεταξύ τμημάτων

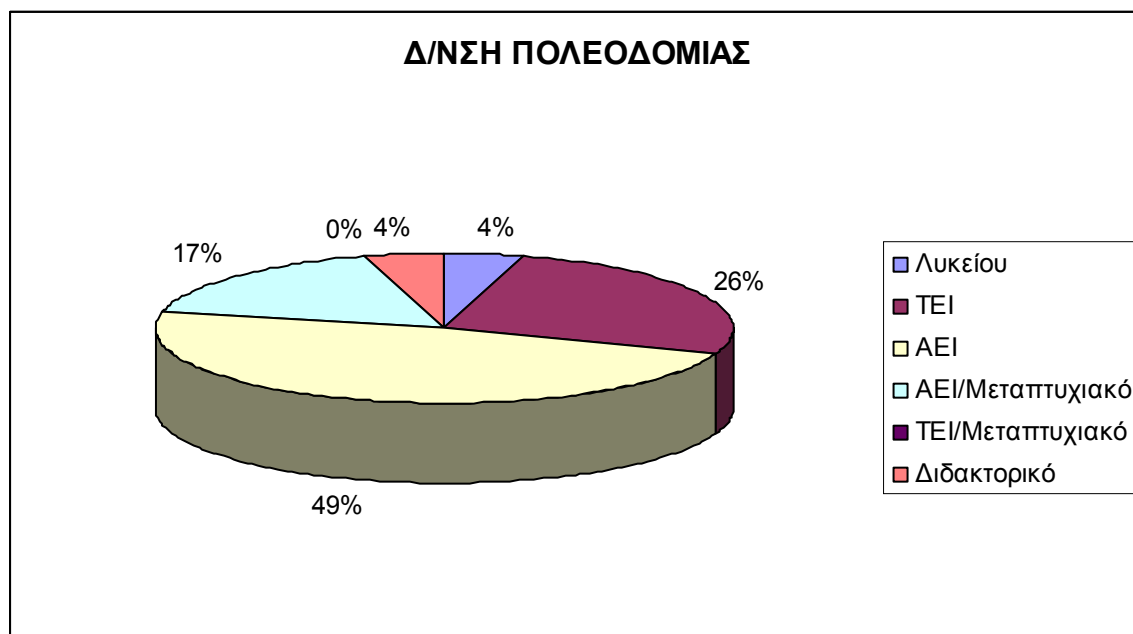
Στην ενότητα αυτή θα παρουσιαστούν γραφικά τα δεδομένα μας ανά τμήμα εργασίας και θα συγκριθούν μεταξύ τους. Η κατανομή των ερωτηματολογίων έχει ως εξής :

α/α	ΤΜΗΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ
1	Δ/νση Πολεοδομίας	23%
2	Δ/νση Υγείας	4%
3	Δ/νση Κτηνιατρικής	6%
4	Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνίας	14%
5	Δ/νση Γεωργίας	17%
6	Δ/νση Οικονομικών	5%
7	Δ/νση Τεχνολογικής Υποστήριξης	10%
8	Δ/νση Προγραμματισμού	3%
9	Δ/νση Πολιτισμού	7%
10	Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών	7%
11	Μηχανοργάνωση	4%

4.12.1 Μορφωτικό Επίπεδο

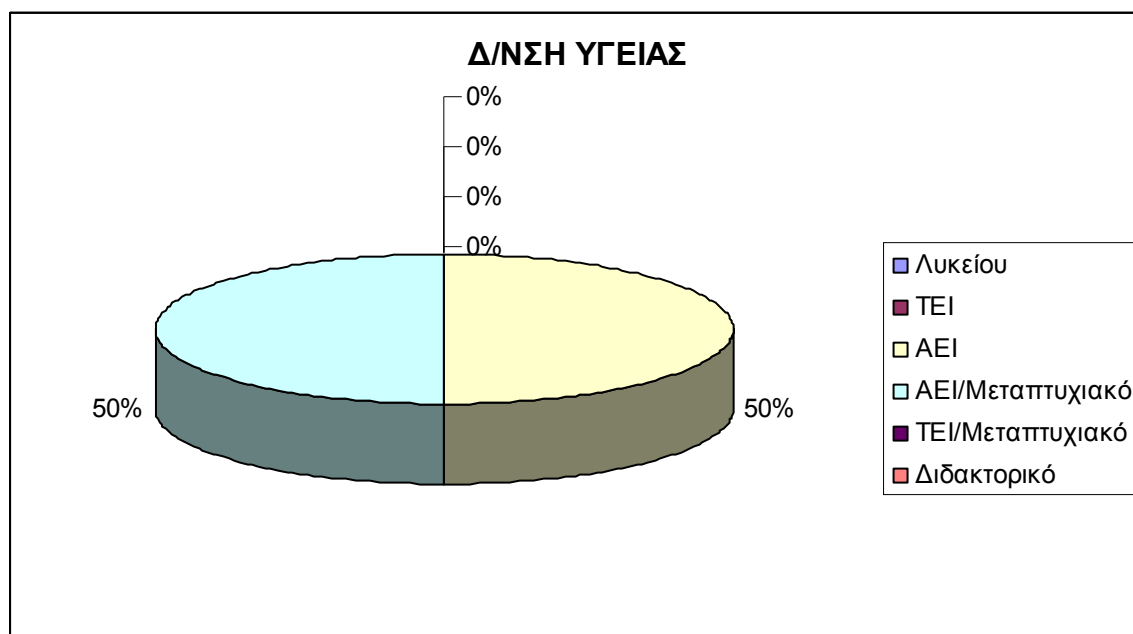
Παρουσιάζεται στη συνέχεια το μορφωτικό επίπεδο των υπαλλήλων ανά τμήμα εργασίας :

Δ/νση Πολεοδομίας



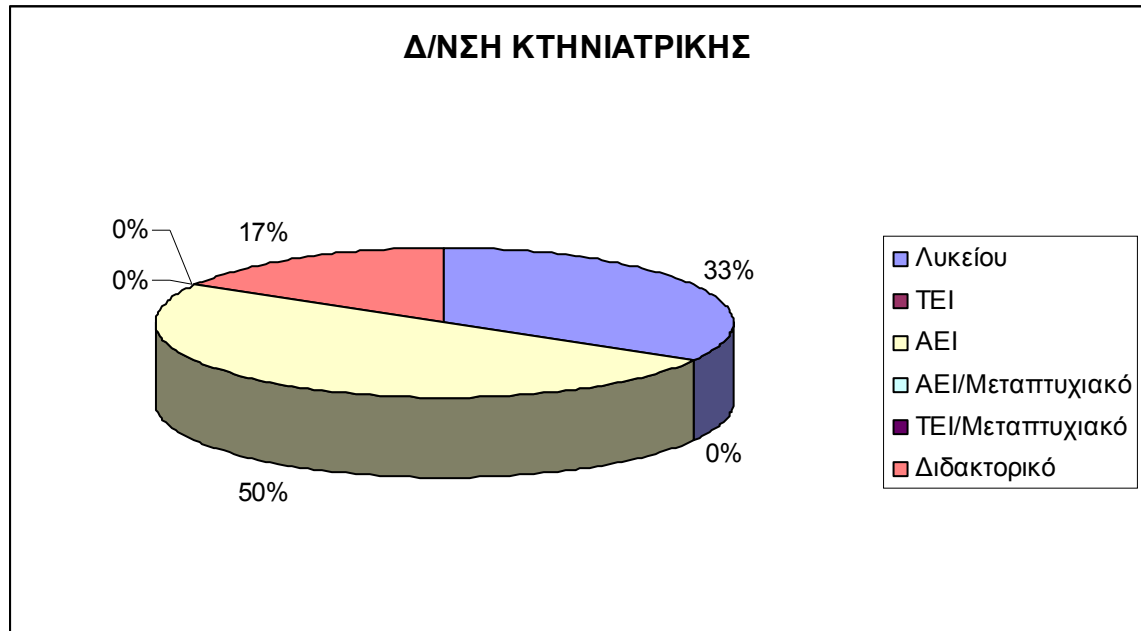
Στους 23 υπαλλήλους της Πολεοδομίας που απάντησαν το 49% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ, το 26% απόφοιτοι ΤΕΙ ενώ ένα 17% ΑΕΙ – μεταπτυχιακό.

Δ/νση Υγείας



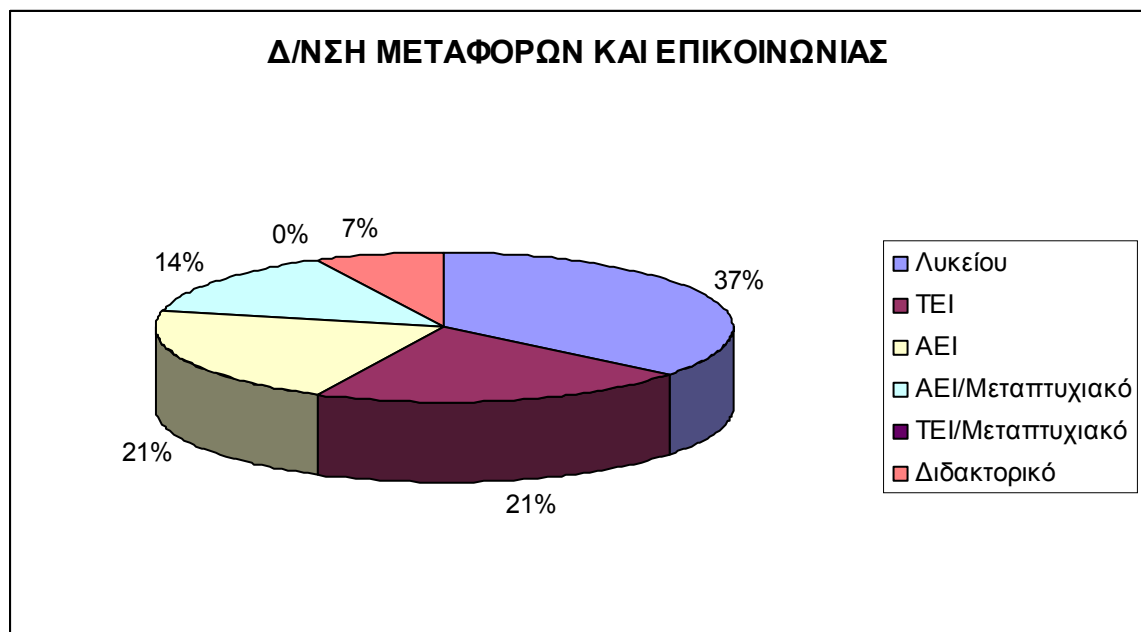
Στους 4 υπαλλήλους της διεύθυνσης Υγείας, οι 2 είναι απόφοιτοι ΑΕΙ και οι άλλοι δύο ΑΕΙ και κάτοχοι μεταπτυχιακού.

Δ/νση Κτηνιατρικής



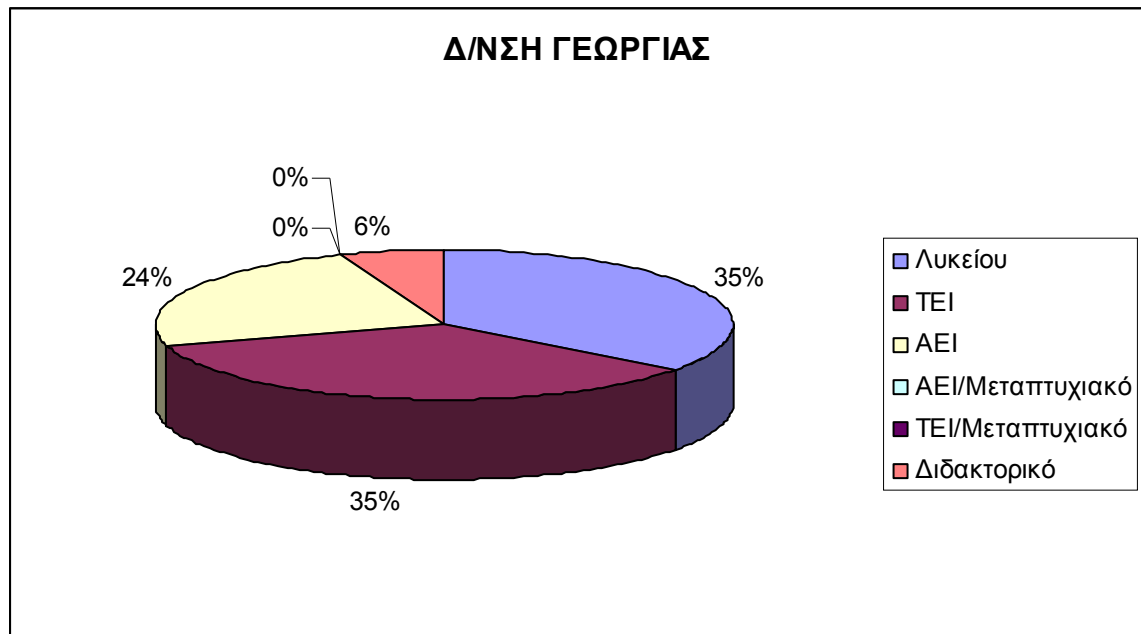
Στους 6 που απάντησαν από διεύθυνση Κτηνιατρικής, το 50% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ και το 33% απόφοιτοι Λυκείου.

Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνίας



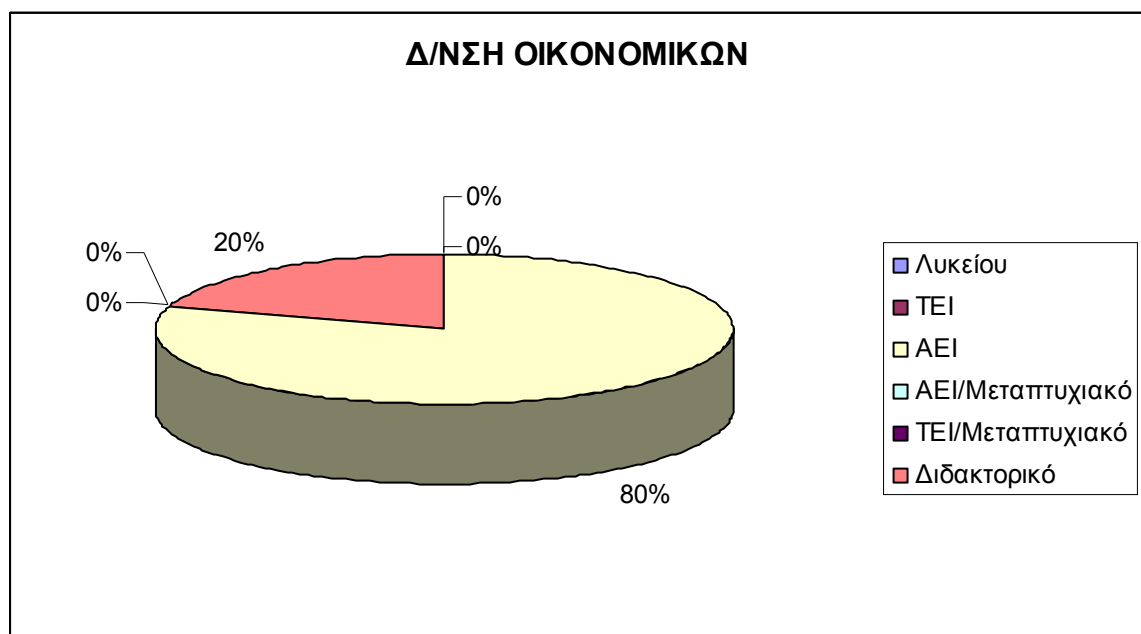
14 υπάλληλοι απάντησαν από τη Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνίας με μεγαλύτερο μέρος τους να είναι απόφοιτοι Λυκείου (37%), και ισόποσα τα ποσοστά αποφοίτων ΑΕΙ και ΤΕΙ.

Δ/νση Γεωργίας



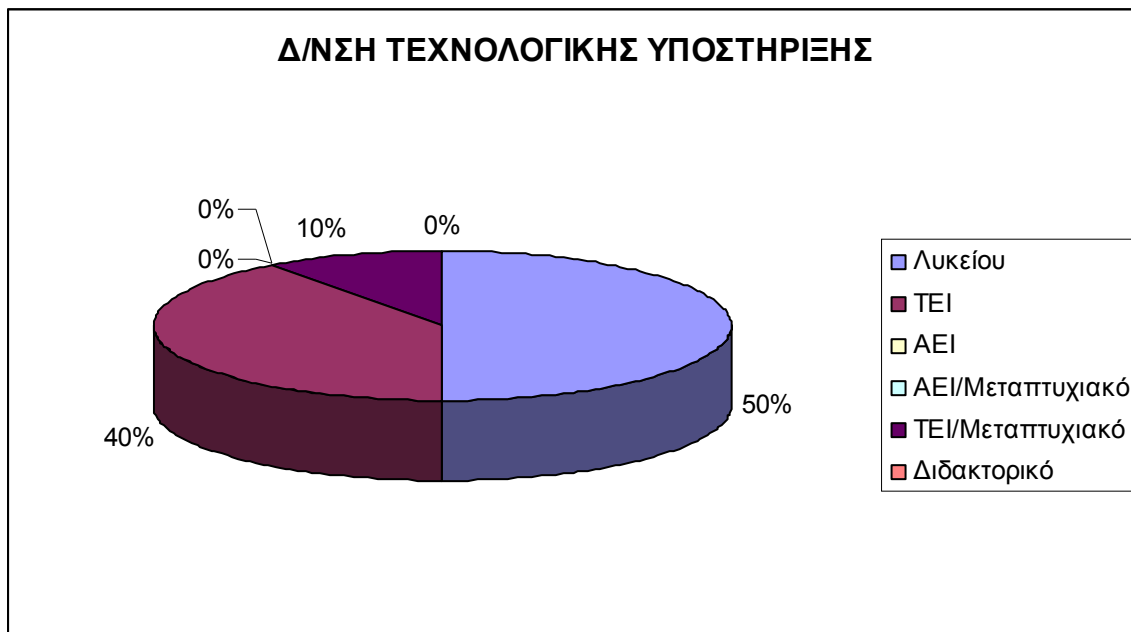
Στους 17 υπαλλήλους της Δ/νσης Γεωργίας, ισόποσα τα ποσοστά των αποφοίτων ΤΕΙ και Λυκείου με 35%.

Δ/νση Οικονομικών



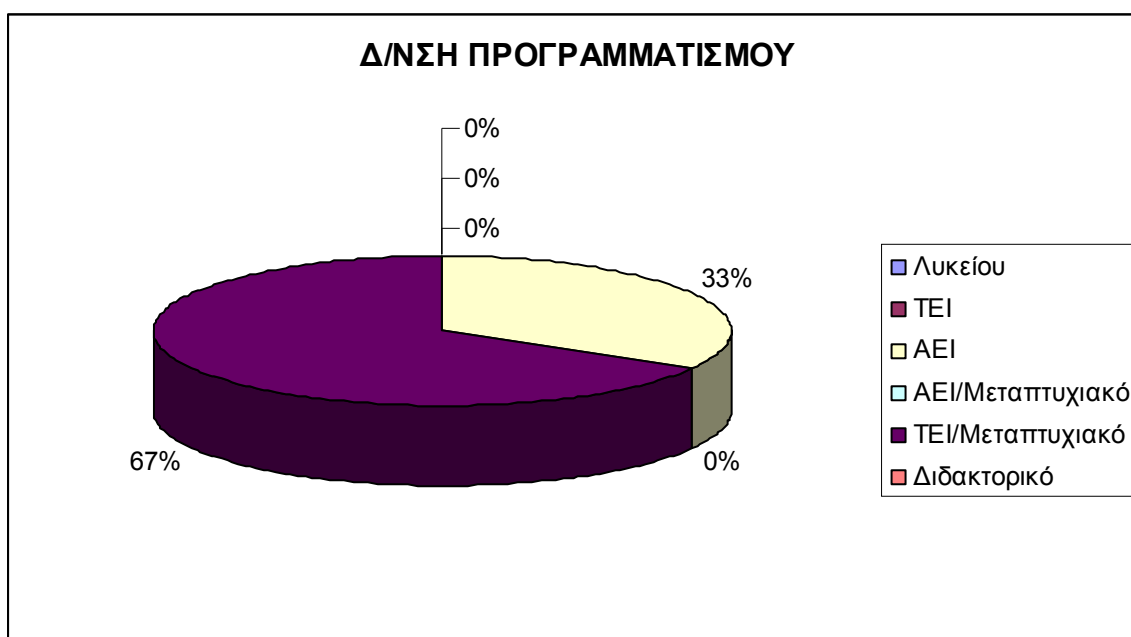
Στους 5 υπαλλήλους από Δ/νση Οικονομικών, το 90% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ και ένα 20% έχει στην κατοχή του και διδακτορικό.

Δ/νση Τεχνολογικής Υποστήριξης



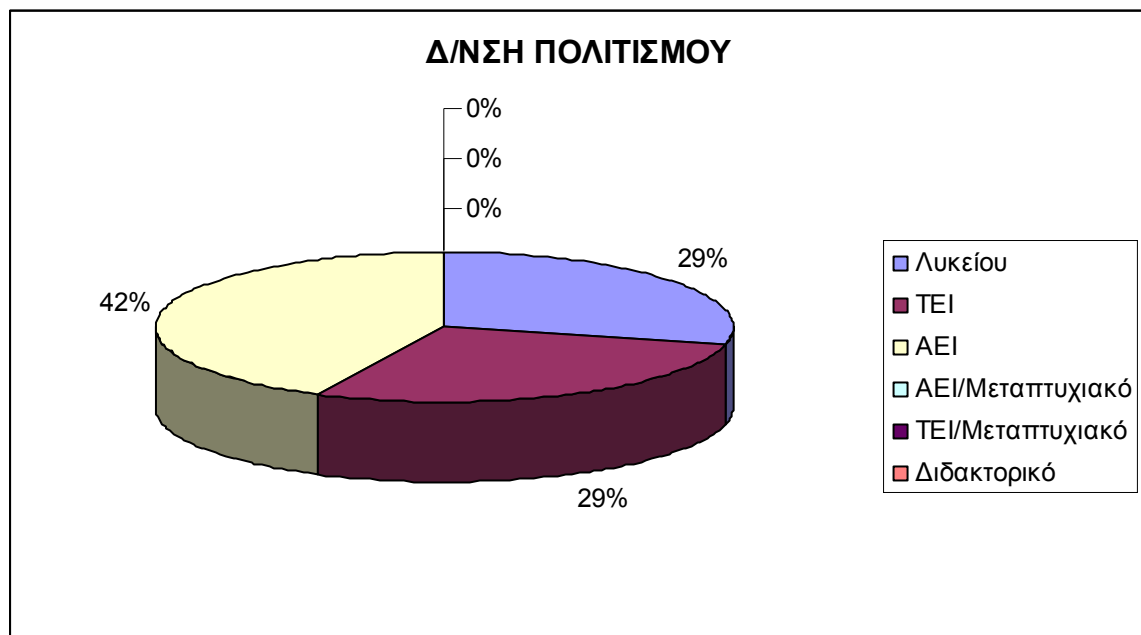
Στους 10 υπαλλήλους που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο, 50% είναι απόφοιτοι Λυκείου και 40% απόφοιτοι ΤΕΙ.

Δ/νση Προγραμματισμού



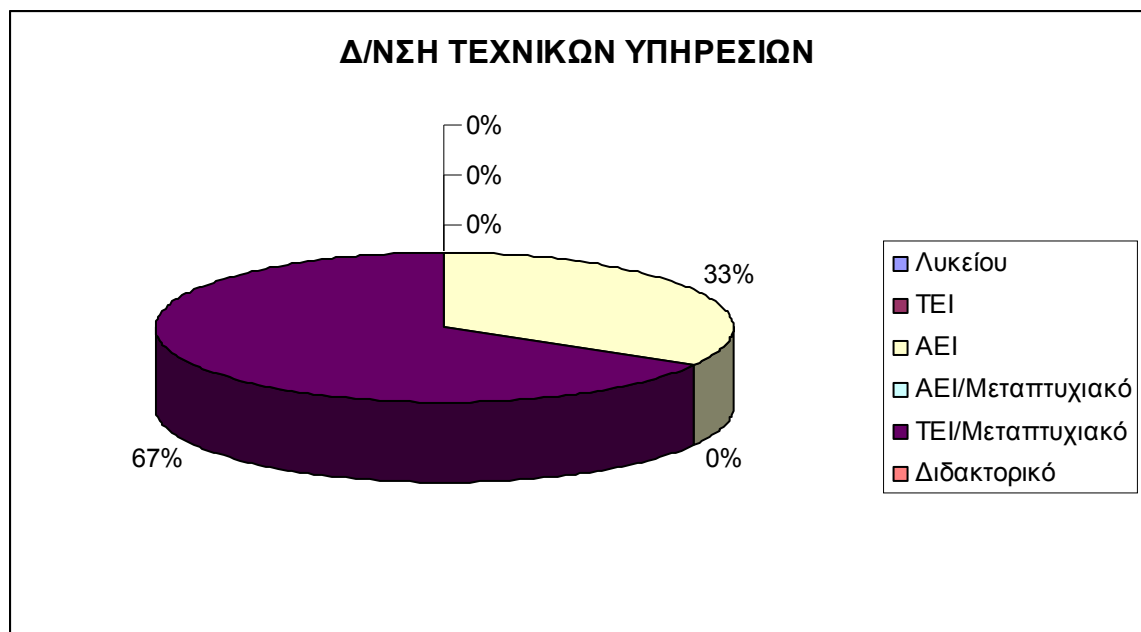
3 υπάλληλοι από Δ/νση Προγραμματισμού με το 67% να είναι απόφοιτοι ΤΕΙ και μεταπτυχιακού.

Δ/νση Πολιτισμού



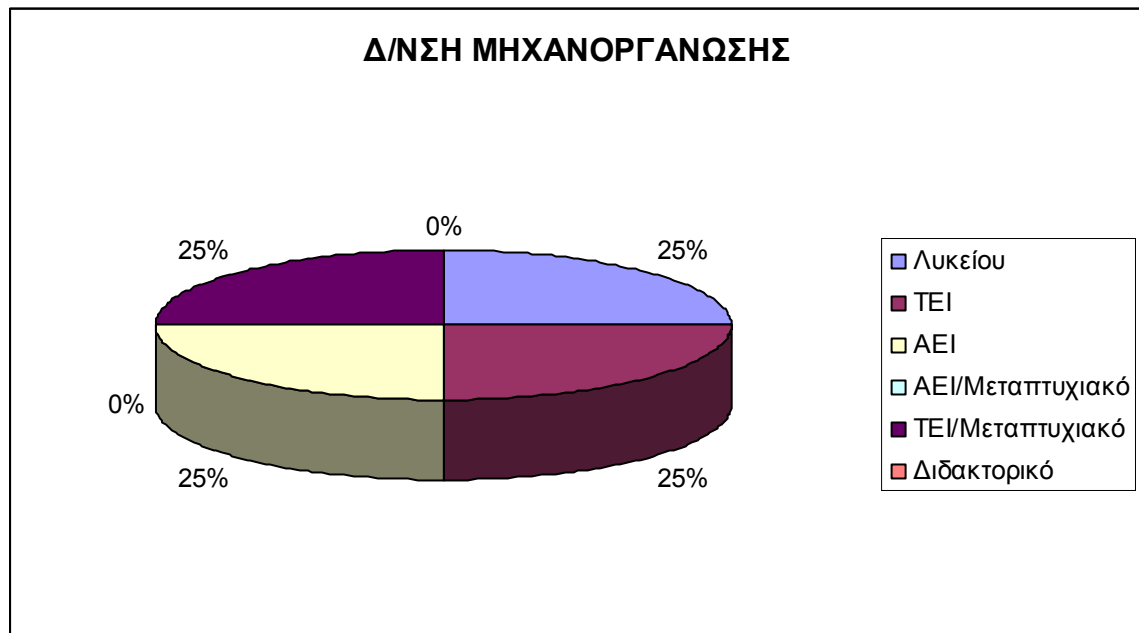
Στους 7 υπαλλήλους από Δ/νση Πολιτισμού το 42% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ.

Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών



Στην Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών το μεγαλύτερο ποσοστό είναι απόφοιτοι ΤΕΙ με μεταπτυχιακό.

Δ/νση Μηχανοργάνωσης



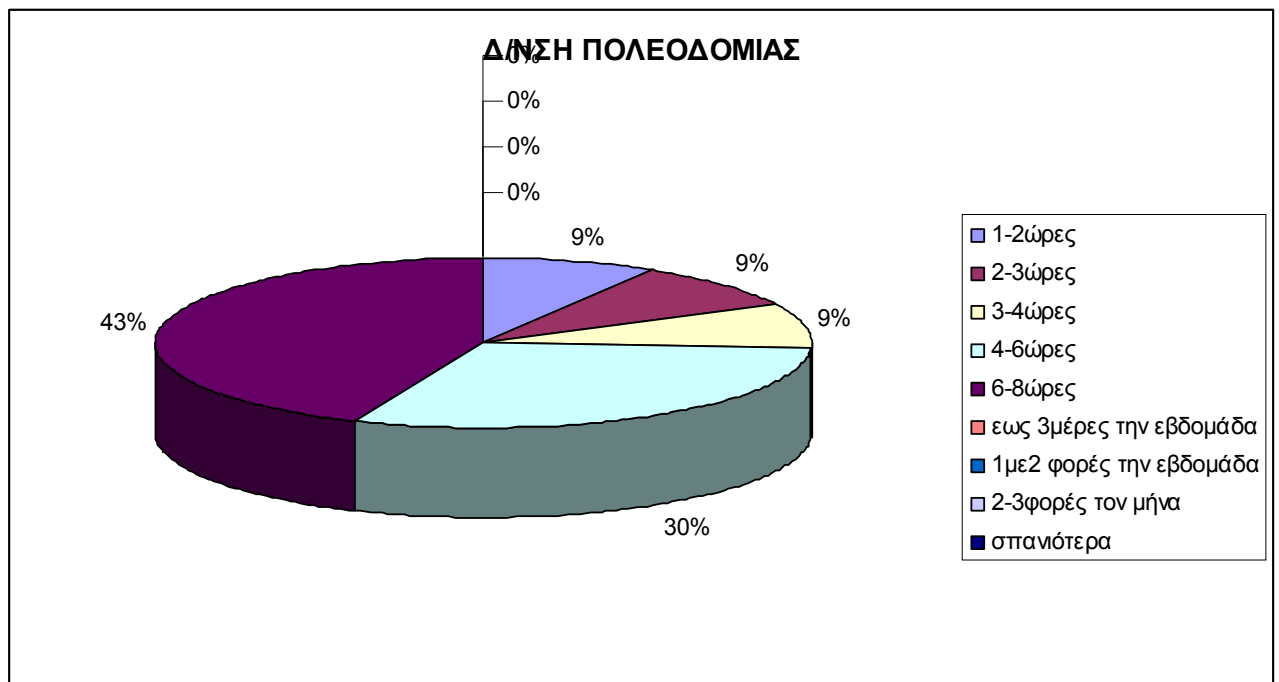
Μοιρασμένα τα ποσοστά στη Δ/νση Μηχανοργάνωσης με 1 υπάλληλο σε κάθε κατηγορία από τους 4 που απάντησαν συνολικά.

4.12.2 Συχνότητα χρήσης Η/Υ

Τα αποτελέσματα στη συχνότητα χρήσης του Η/Υ στην εργασία και στην οικία ανά τμήμα

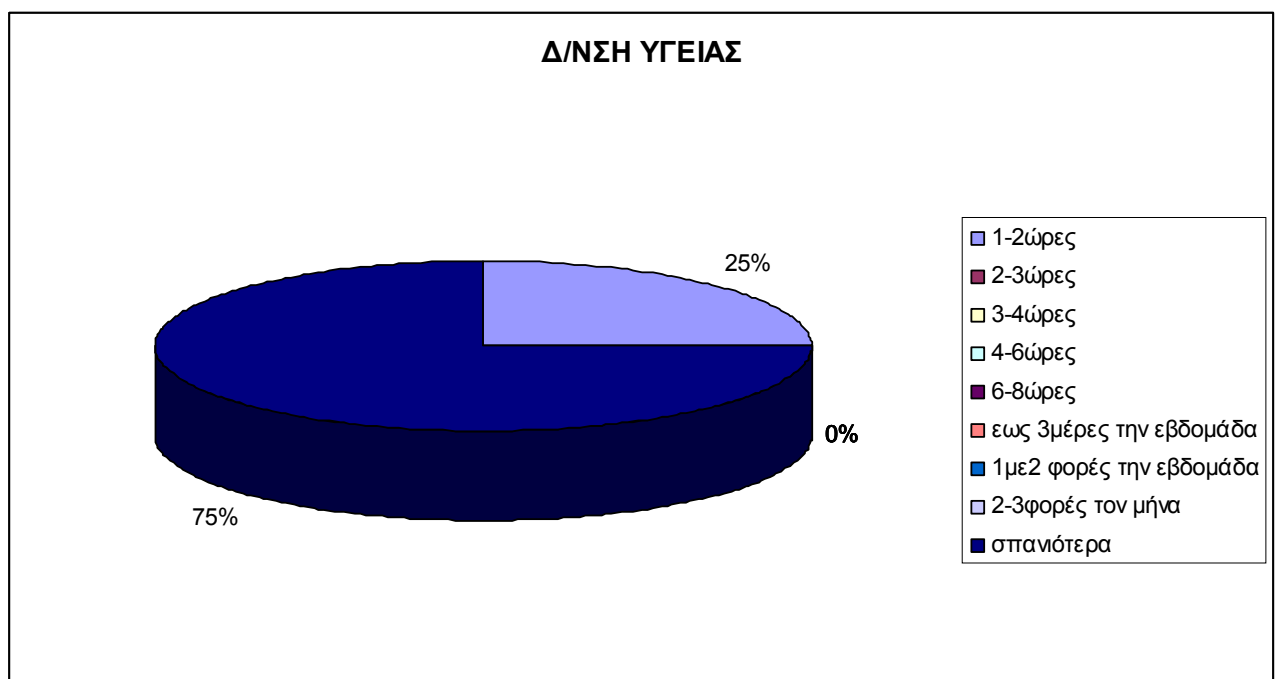
Συχνότητα χρήσης Η/Υ στην εργασία

Δ/νση Πολεοδομίας



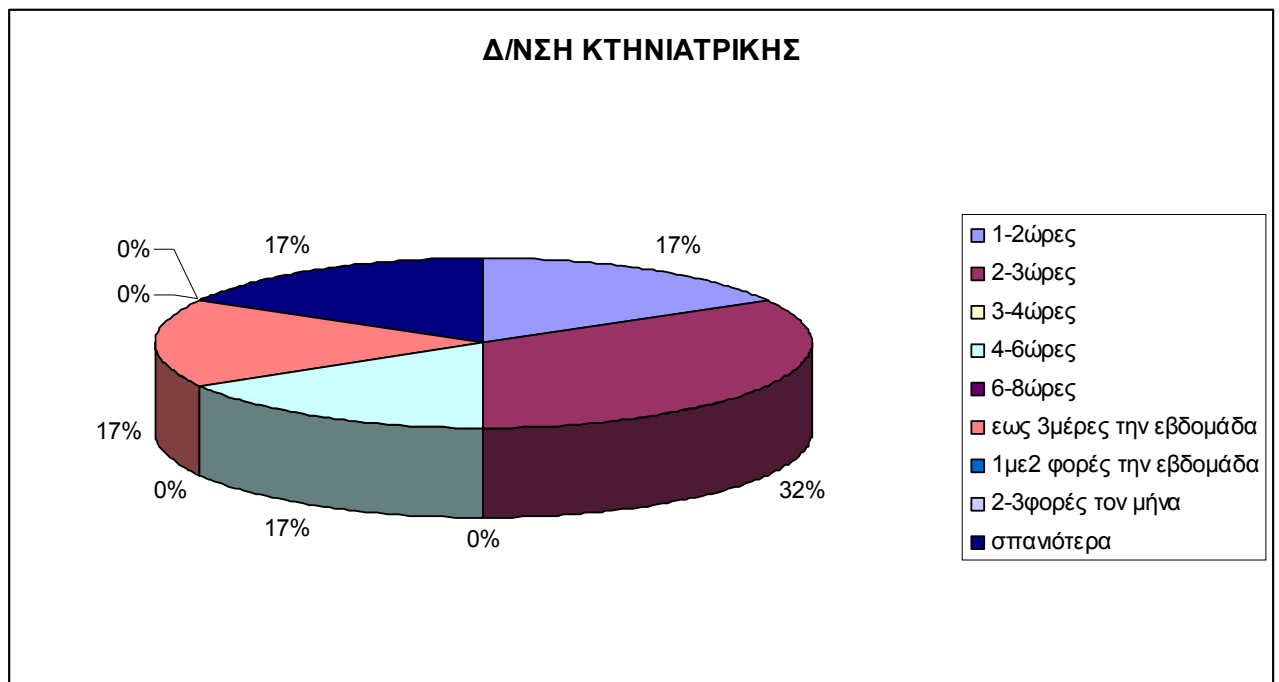
Το επικρατέστερο ποσοστό με 43% χρησιμοποιεί τον Η/Υ 6-8 ώρες καθημερινά.

Δ/νση Υγείας



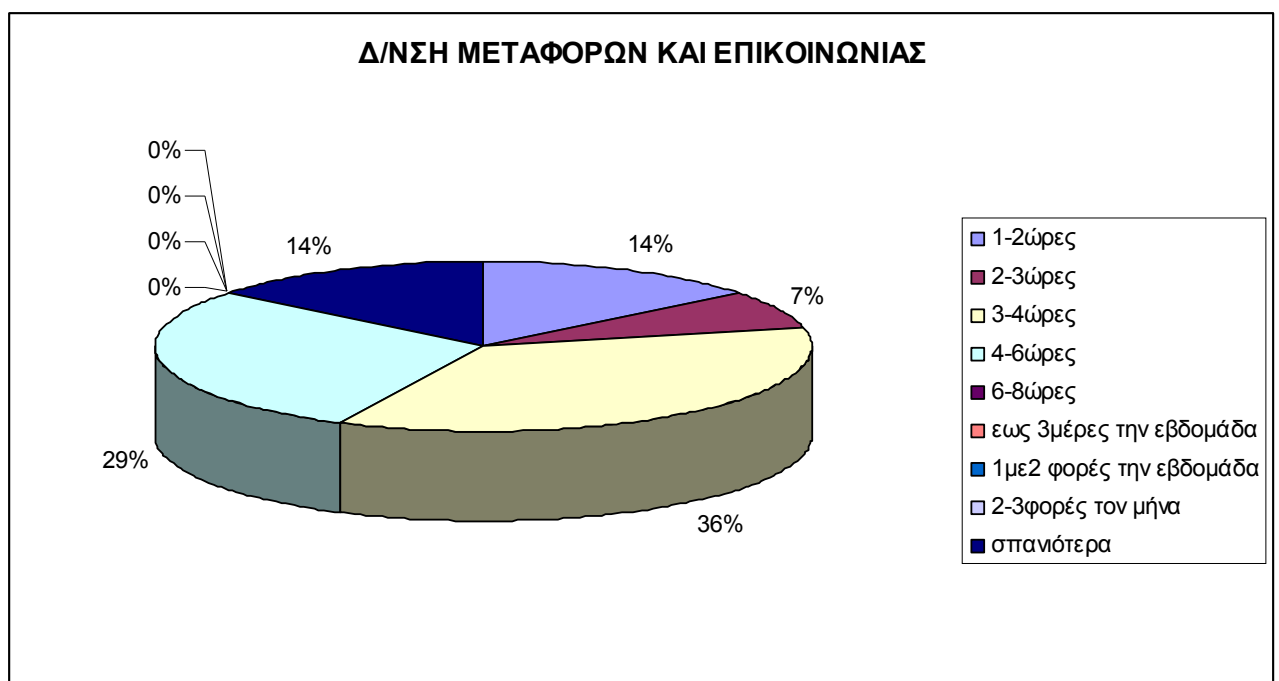
Εδώ οι υπάλληλοι κατά ένα 75% χρησιμοποιούν πολύ σπάνια τον Η/Υ.

Δ/νση Κτηνιατρικής



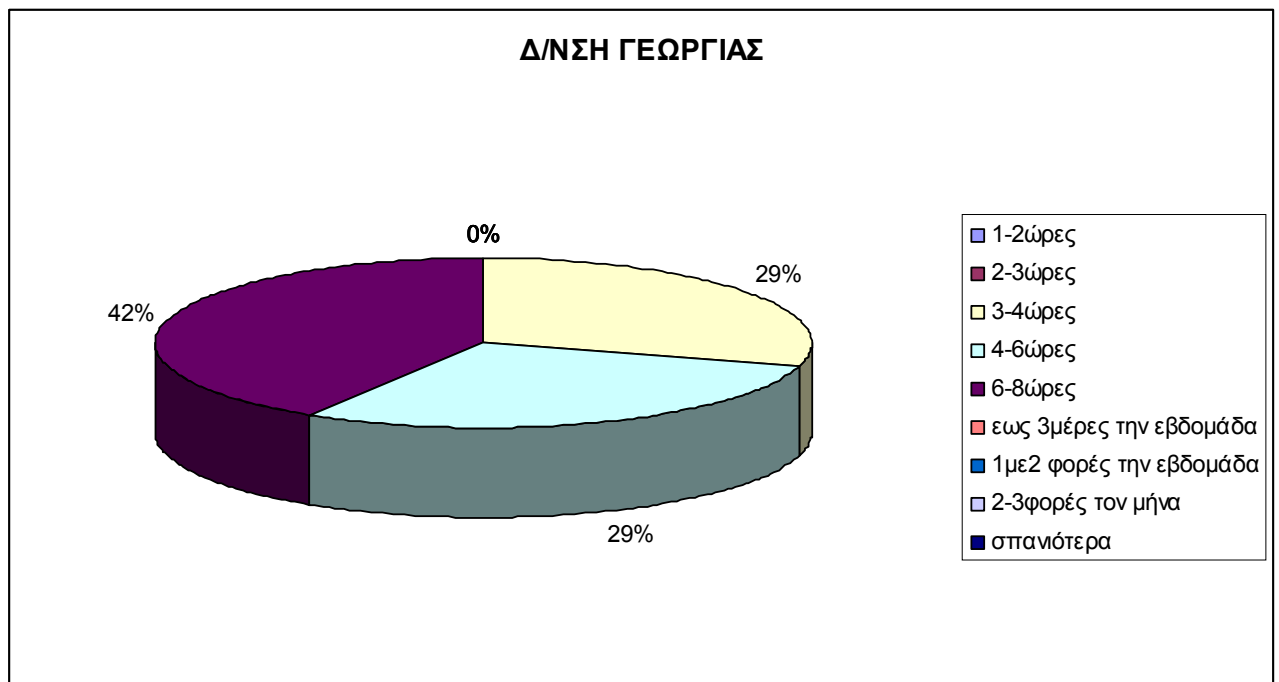
Με 32% οι υπάλληλοι της Δ/νσης Κτηνιατρικής χρησιμοποιούν τον Η/Υ 2-3 ώρες καθημερινά.

Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνίας



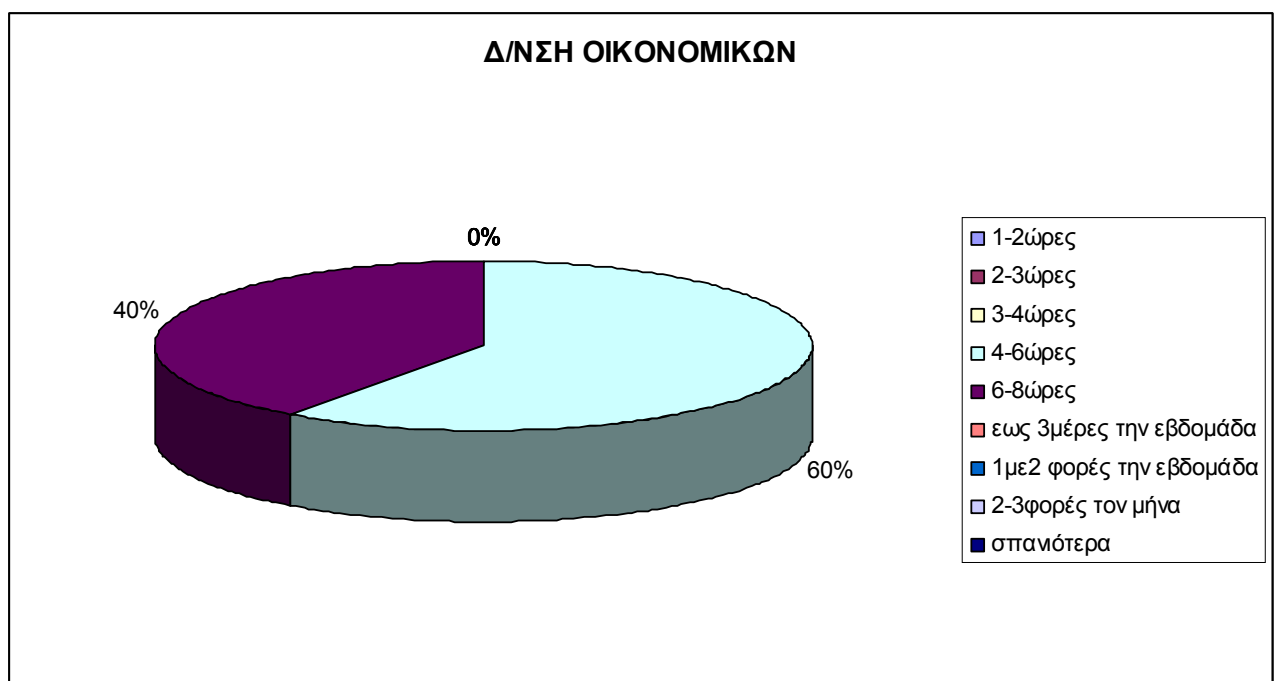
Με 36% του συνολικού ποσοστού οι υπάλληλοι της Δνσης Μεταφορών και επικοινωνίας χρησιμοποιούν 3-4 ώρες τον Η/Υ.

Δ/νση Γεωργίας



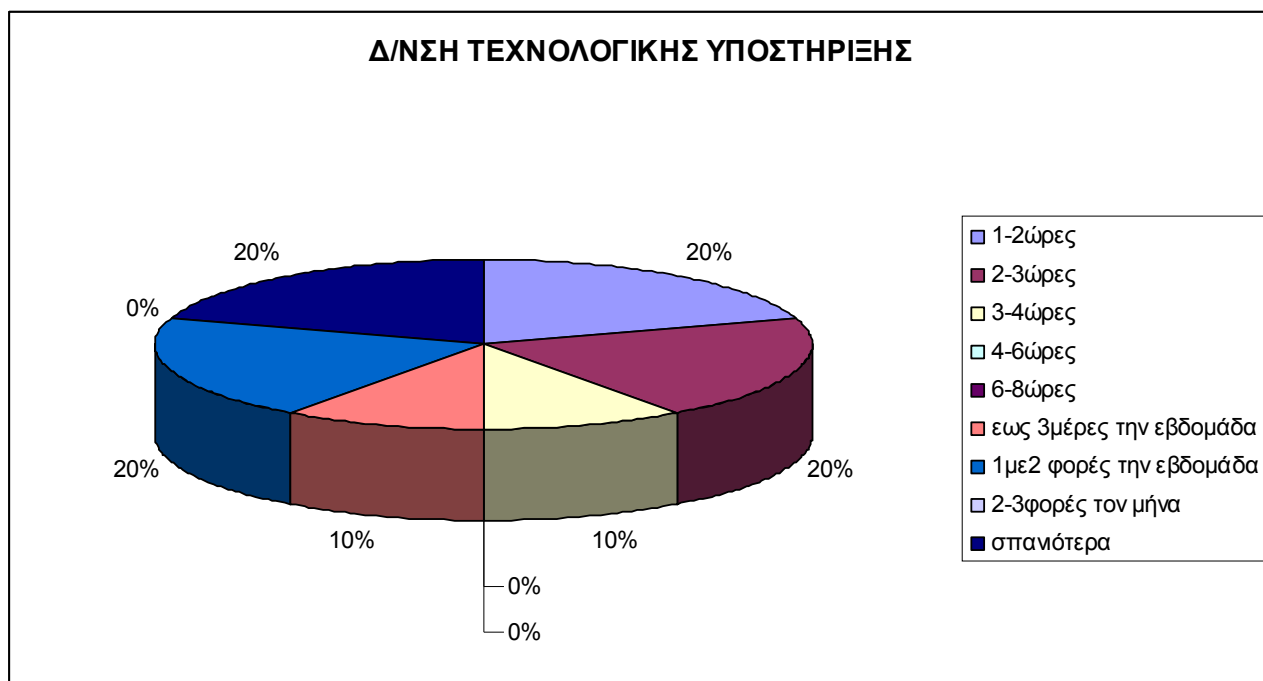
Στη διεύθυνση Γεωργίας ο Η/Υ χρησιμοποιείται κατά ένα 42% 6-8 ώρες καθημερινά

Δ/νση Οικονομικών



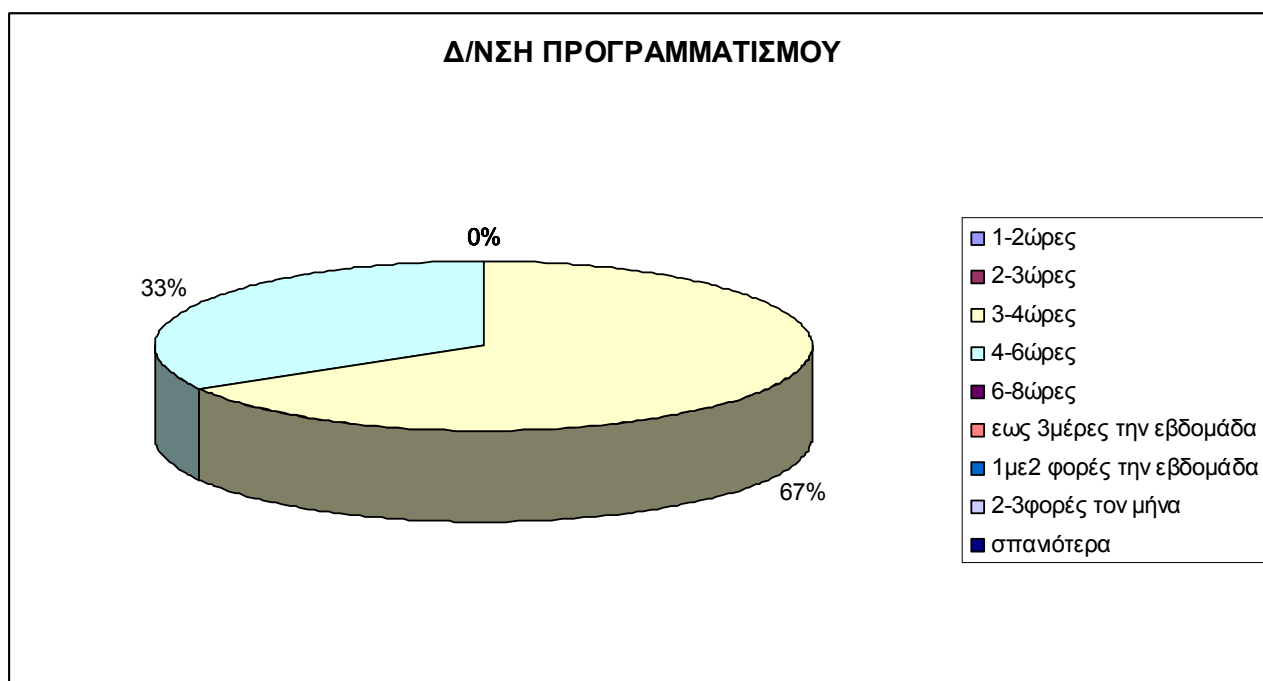
Στη Δ/νση Οικονομικών το 60% των υπαλλήλων χρησιμοποιεί 4-6 ώρες τον Η/Υ.

Δ/νση Τεχνολογικής Υποστήριξης



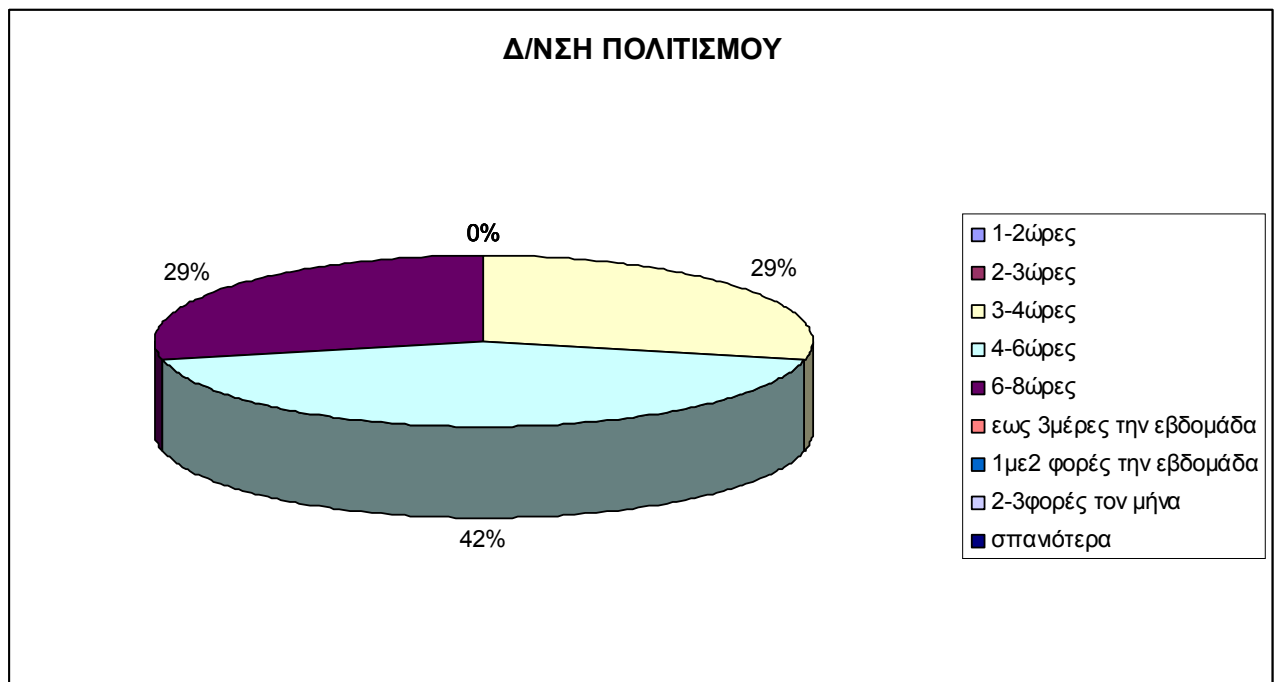
Πιο μοιρασμένα τα ποσοστά στη Δ/νση Τεχνολογικής Υποστήριξης, με μειωμένη γενικά τη χρήση του Η/Υ.

Δ/νση Προγραμματισμού



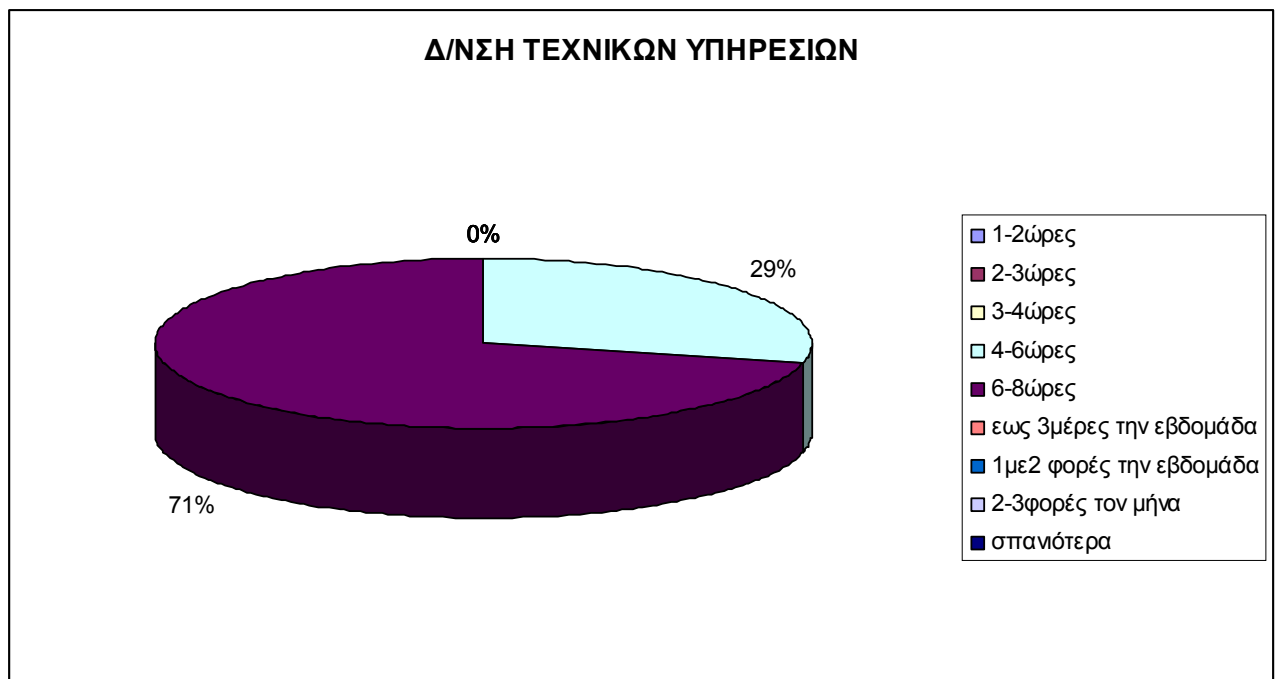
Το 67% των υπαλλήλων χρησιμοποιεί τον Η/Υ 3-4 ώρες καθημερινά.

Δ/νση Πολιτισμού

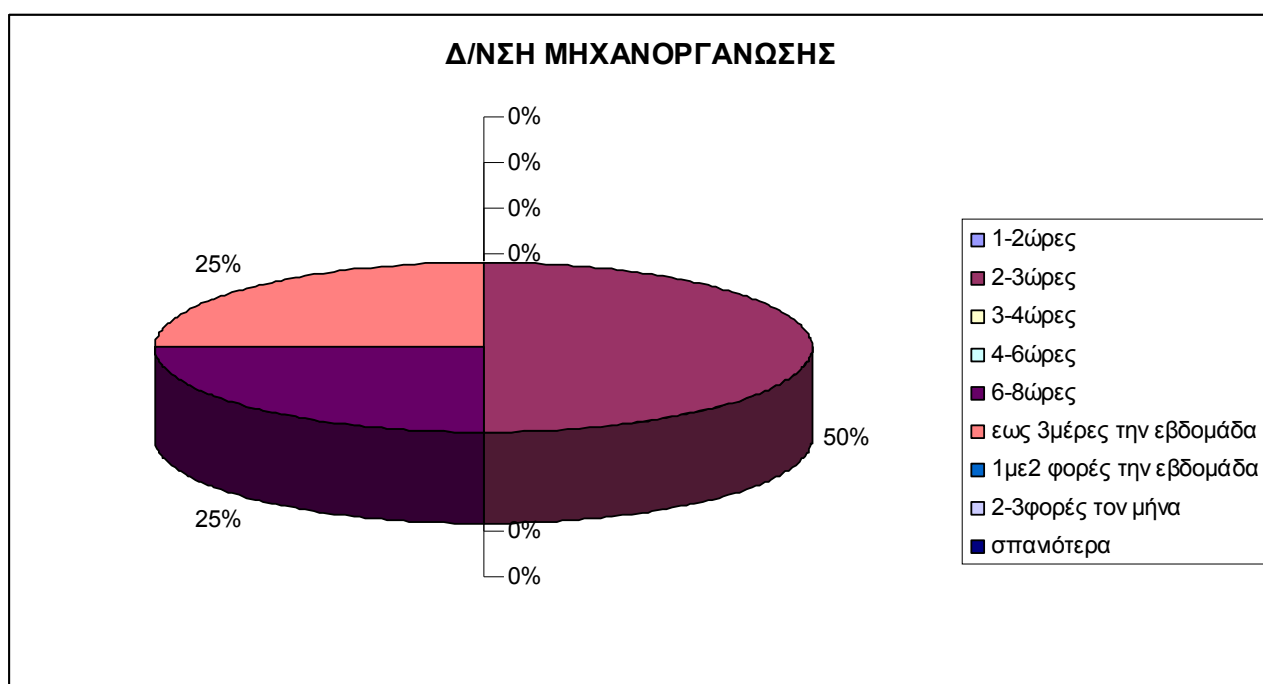


Το 42% χρησιμοποιεί τον Η/Υ 4-6 ώρες καθημερινά.

Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών



Το 71% των υπαλλήλων της Δ/νσης Τεχνικών Υπηρεσιών χρησιμοποιεί τον Η/Υ 6-8 ώρες καθημερινά.

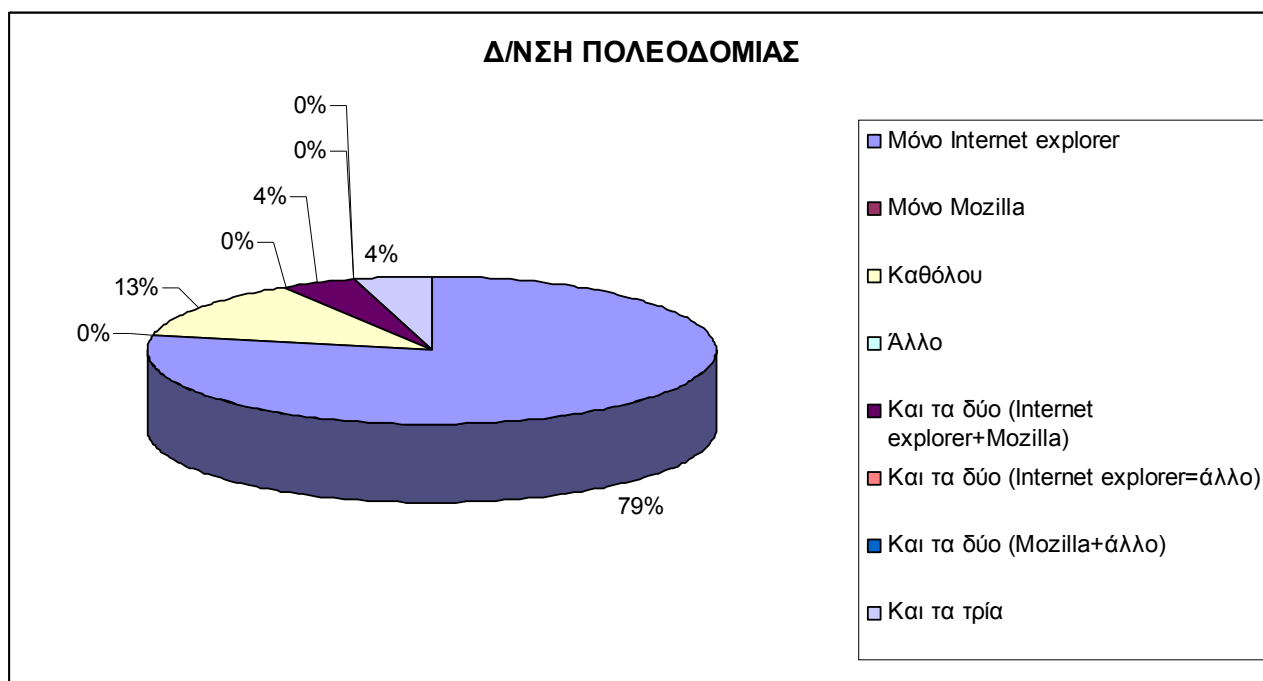


Το 50% χρησιμοποιεί τον Η/Υ 2-3 ώρες καθημερινά.

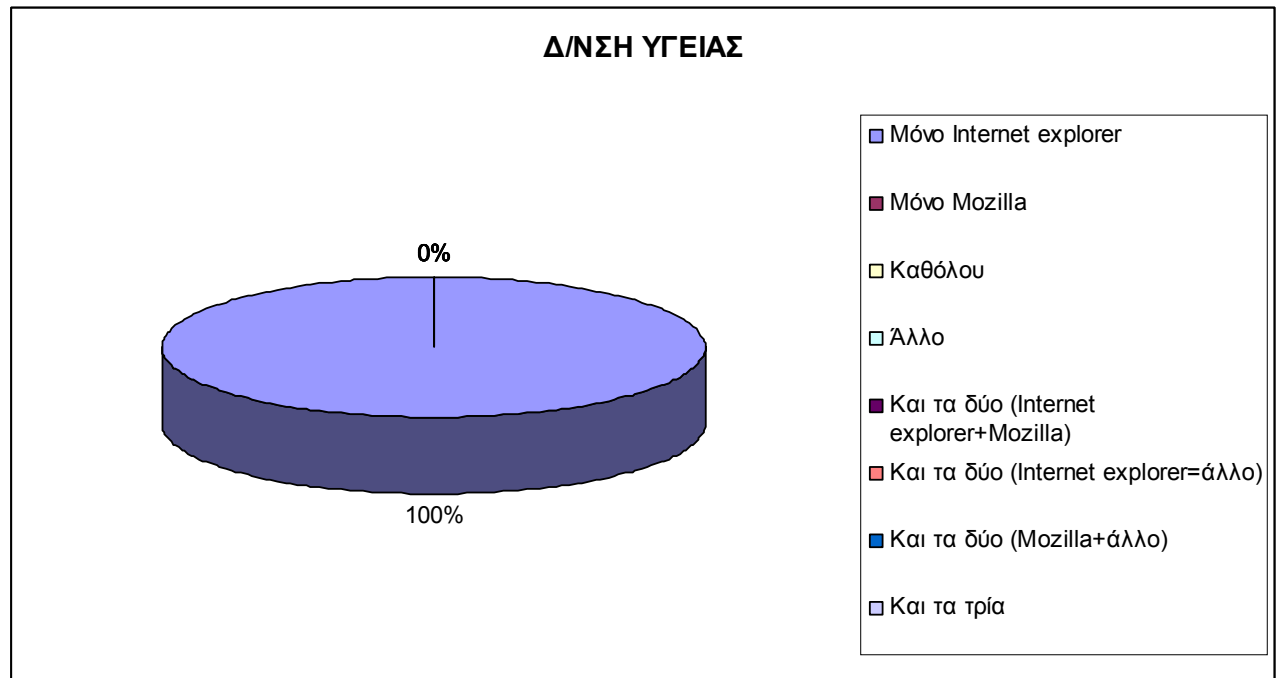
4.12.3 Προγράμματα Η/Υ

Ακολουθεί η παρουσίαση των αποτελεσμάτων στη χρήση των προγραμμάτων Η/Υ ανά τμήμα εργασίας :

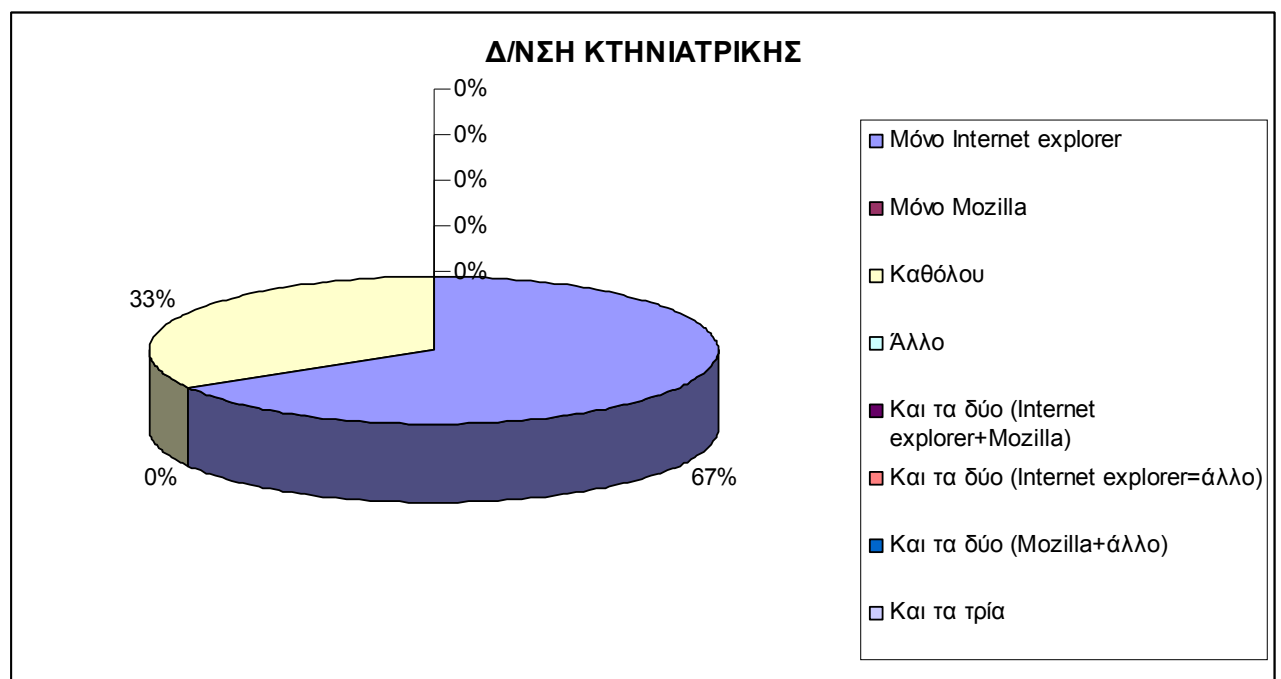
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΠΕΡΙΗΓΗΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ



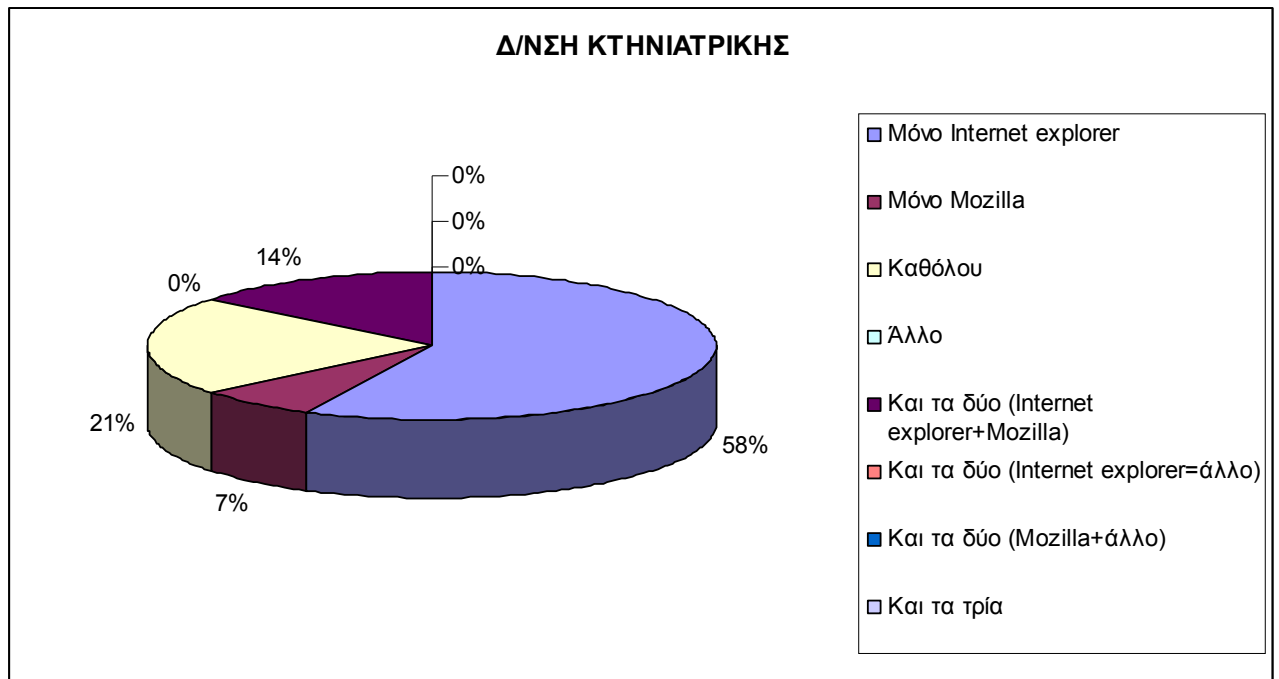
Στη δ/νη πολεοδομίας το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων χρησιμοποιεί μόνο τον Internet explorer για την περιήγηση του στο διαδίκτυο.



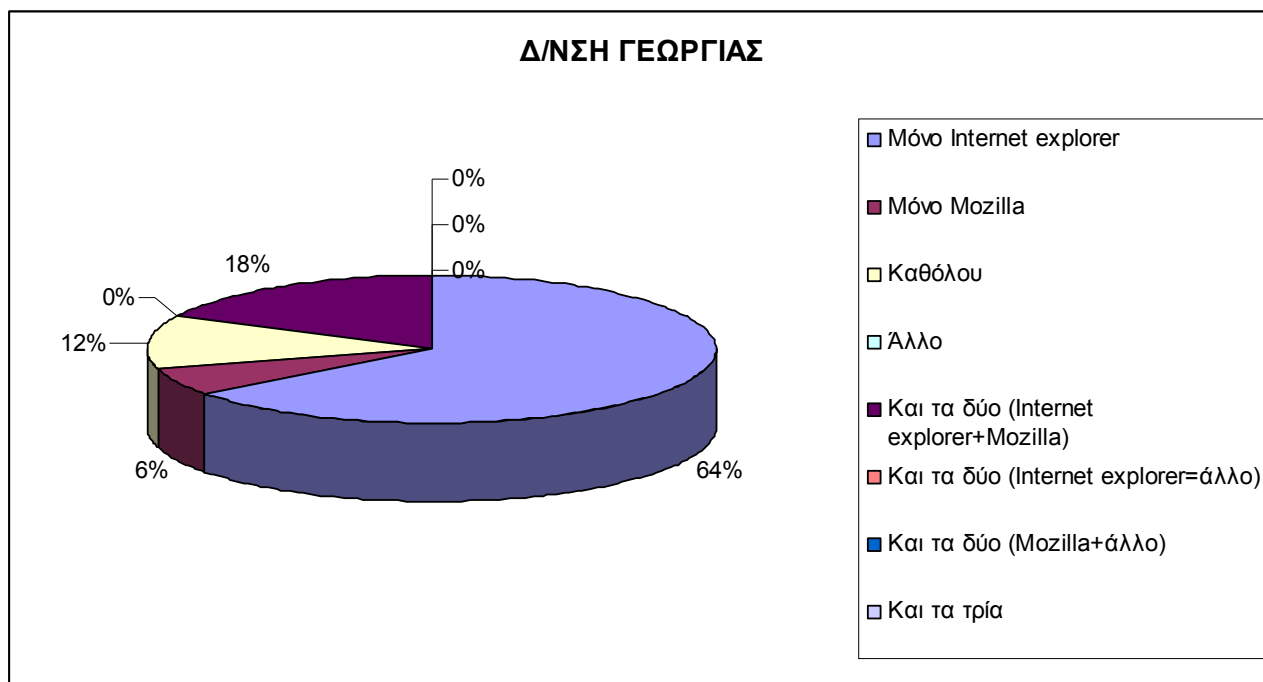
Το ίδιο και στη δ/νη Υγείας.



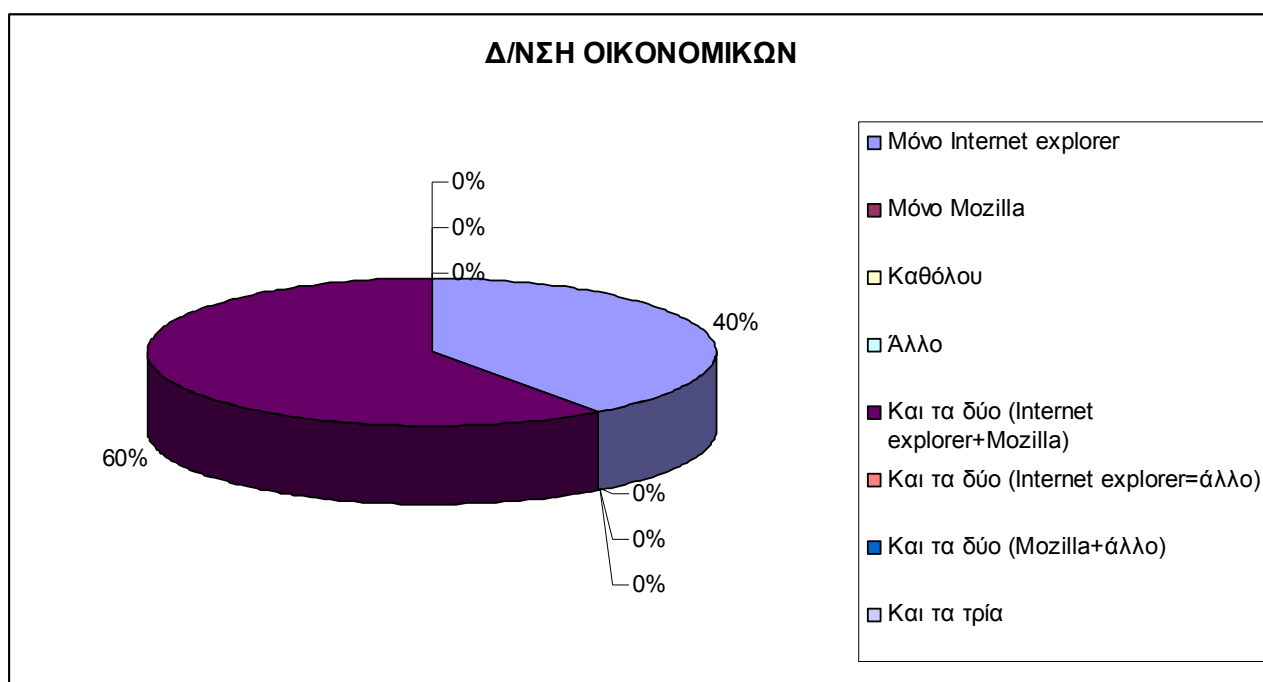
Στη δ/ση Κτηνιατρικής το μεγαλύτερο ποσοστό χρησιμοποιεί τον Internet explorer, αλλά επίσης έχουμε ένα 33% να μην χρησιμοποιεί κανένα πρόγραμμα.



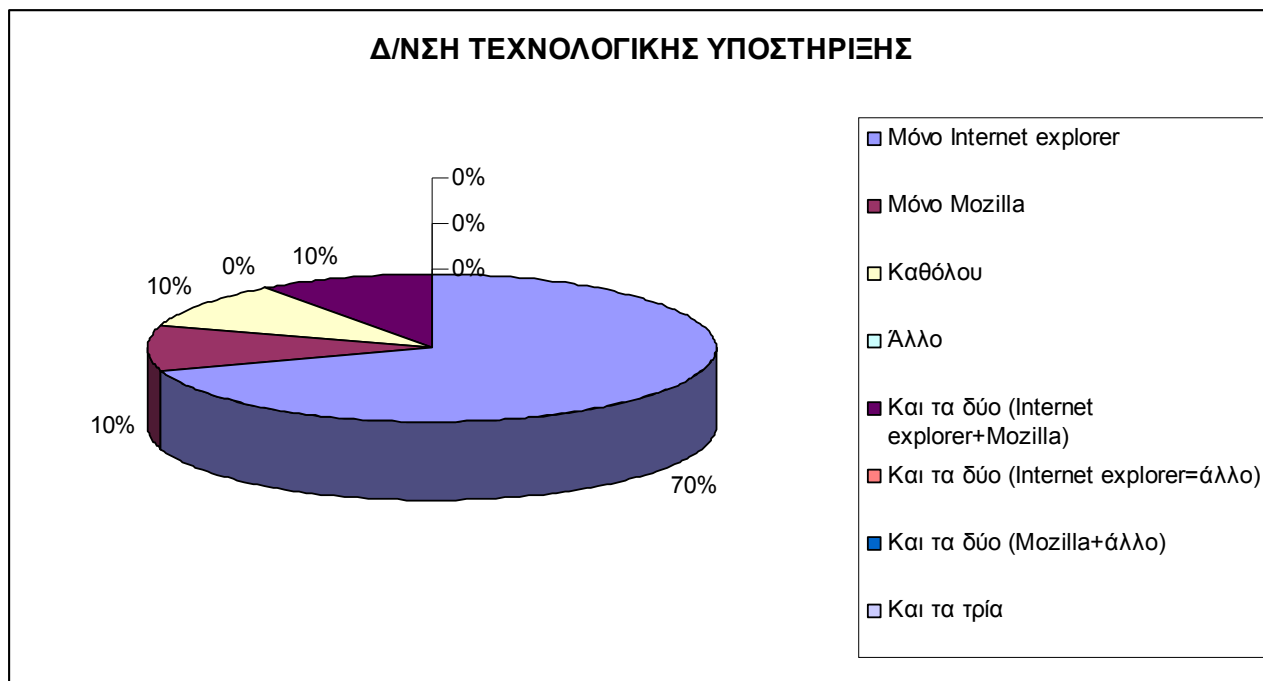
Και στη δ/ση Κτηνιατρικής το 58% χρησιμοποιεί τον Internet explorer, ενώ ένα 14% χρησιμοποιεί και τον Mozilla Firefox.



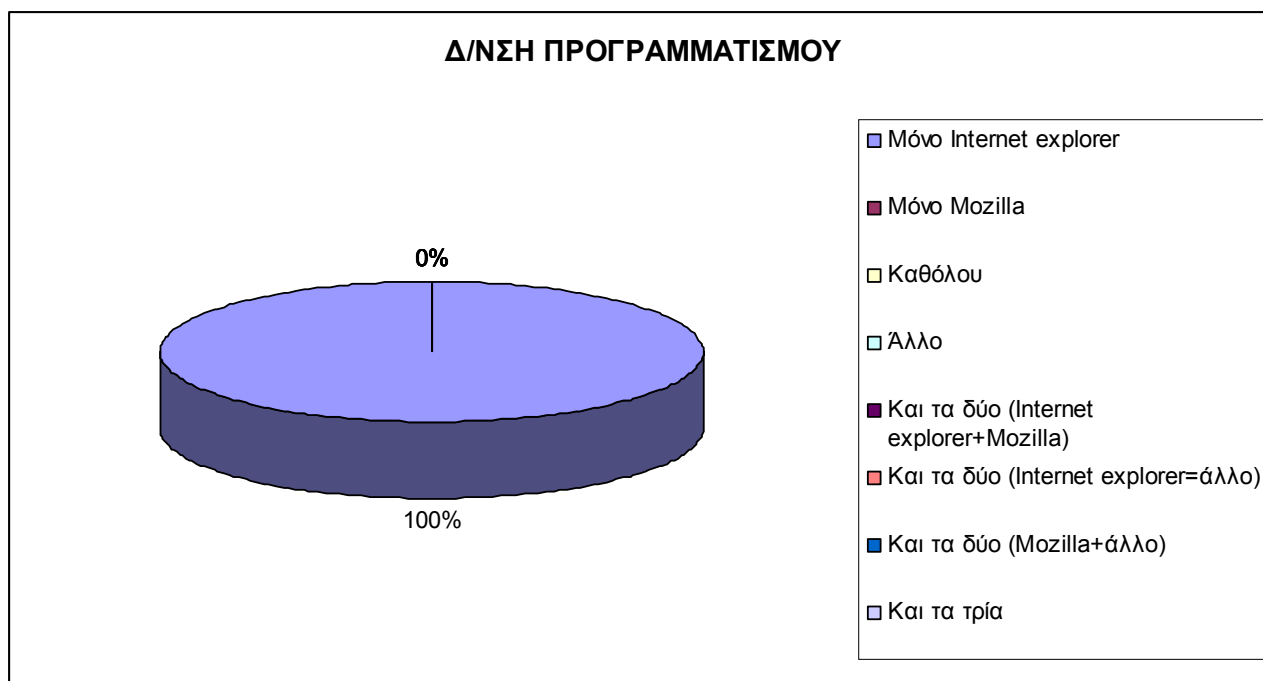
Στη δ/νση Γεωργίας δεν αλλάζει τίποτα καθώς και εδώ οι υπάλληλοι κατά 64% χρησιμοποιούν τον Internet explorer.



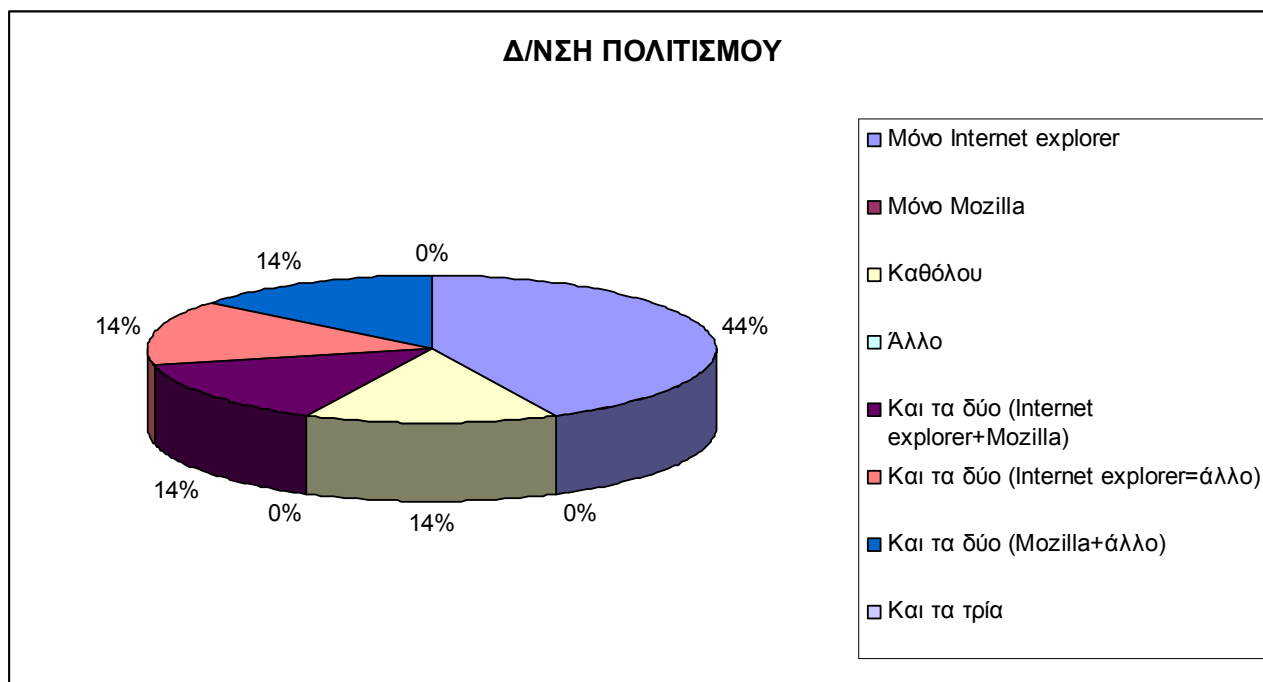
Στη δ/νση Οικονομικών το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων χρησιμοποιεί και τα δύο προγράμματα για την περιήγηση του στο διαδίκτυο.



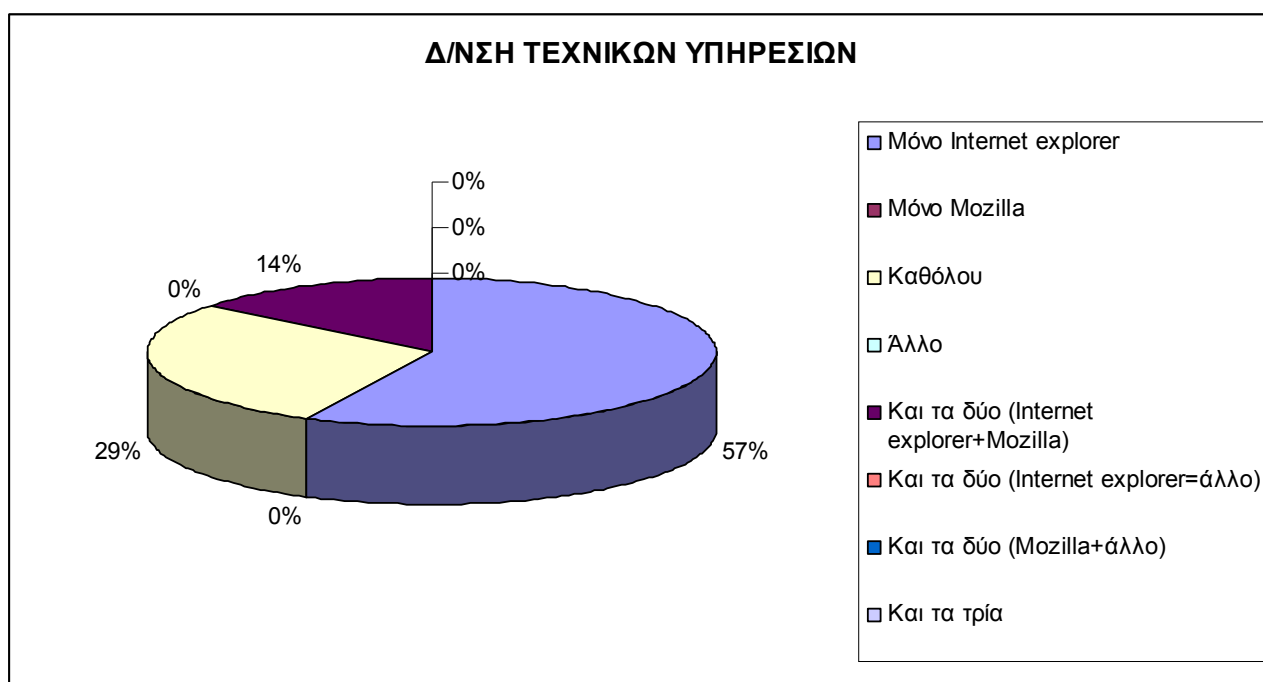
Και στη δ/νση Τεχνολογικής Υποστήριξης δεν αλλάζει τίποτα σε σχέση με τα άλλα τμήματα.



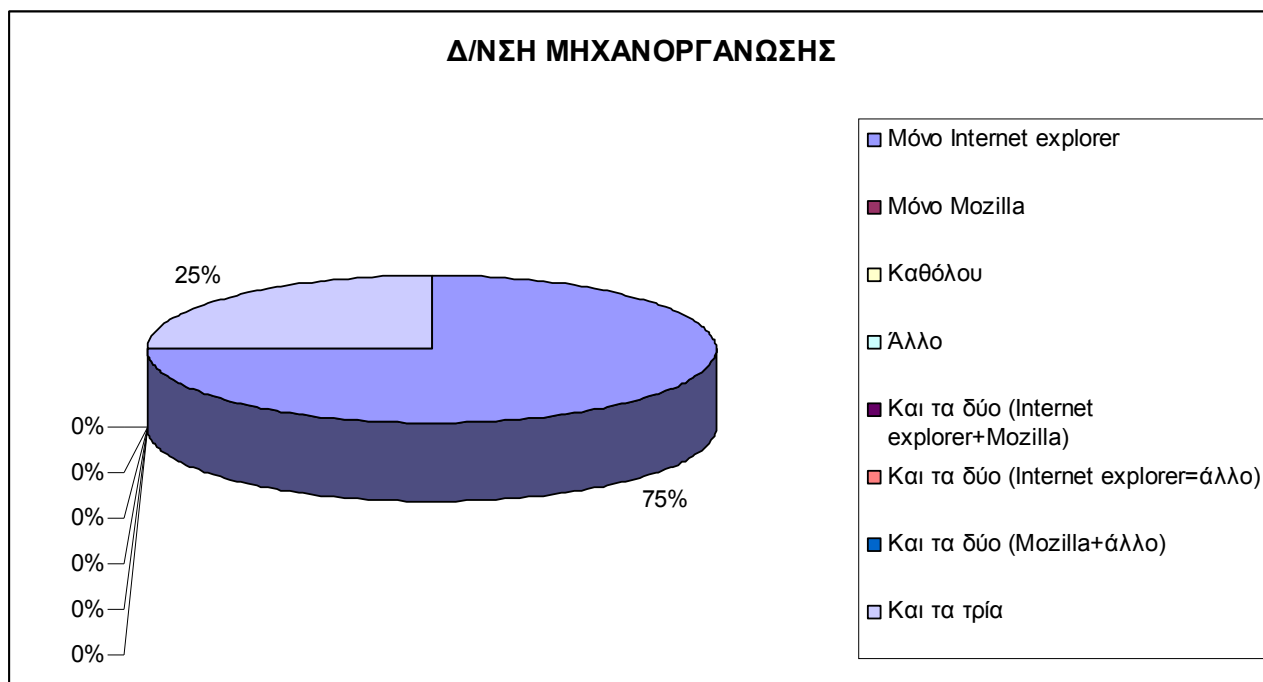
Χρήση μόνο του Internet explorer και στη δ/νση Προγραμματισμού.



Κάπως πιο «μοιρασμένα» τα ποσοστά στη δ/νση Πολιτισμού καθώς εδώ σημειώνεται χρήση και άλλων προγραμμάτων.

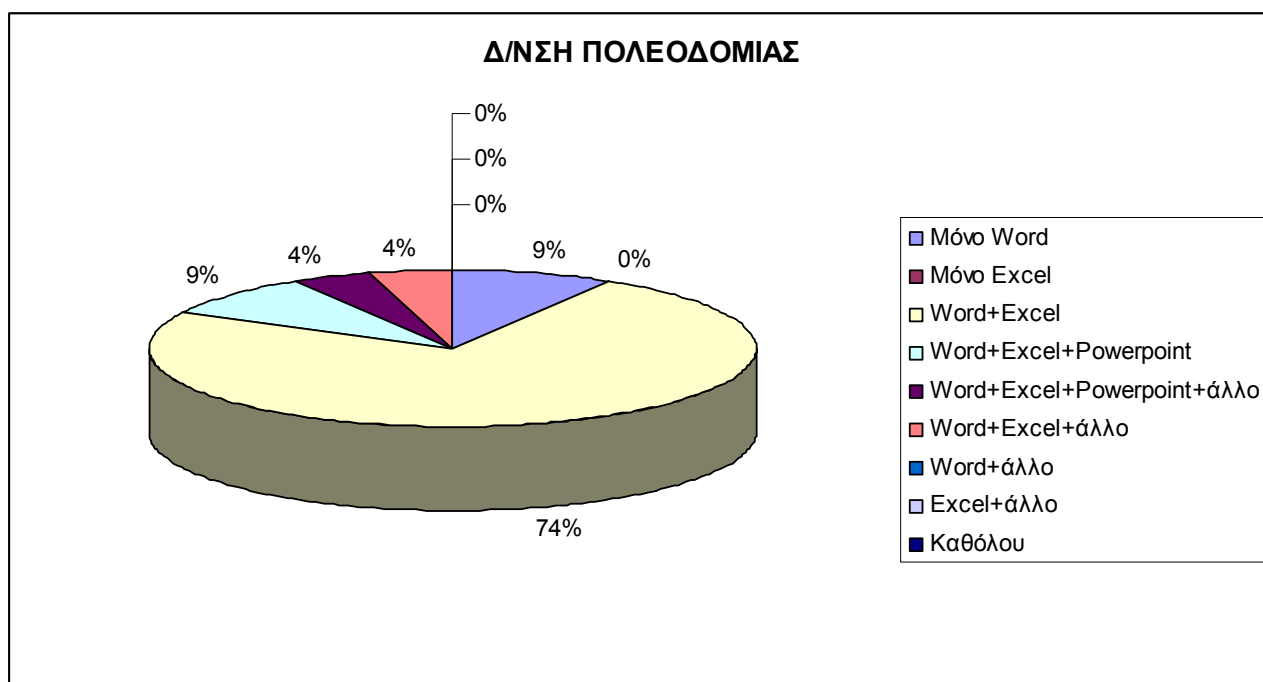


Δεν αλλάζει τίποτα και στη δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών με το 57% του συνόλου να χρησιμοποιεί τον Internet explorer.

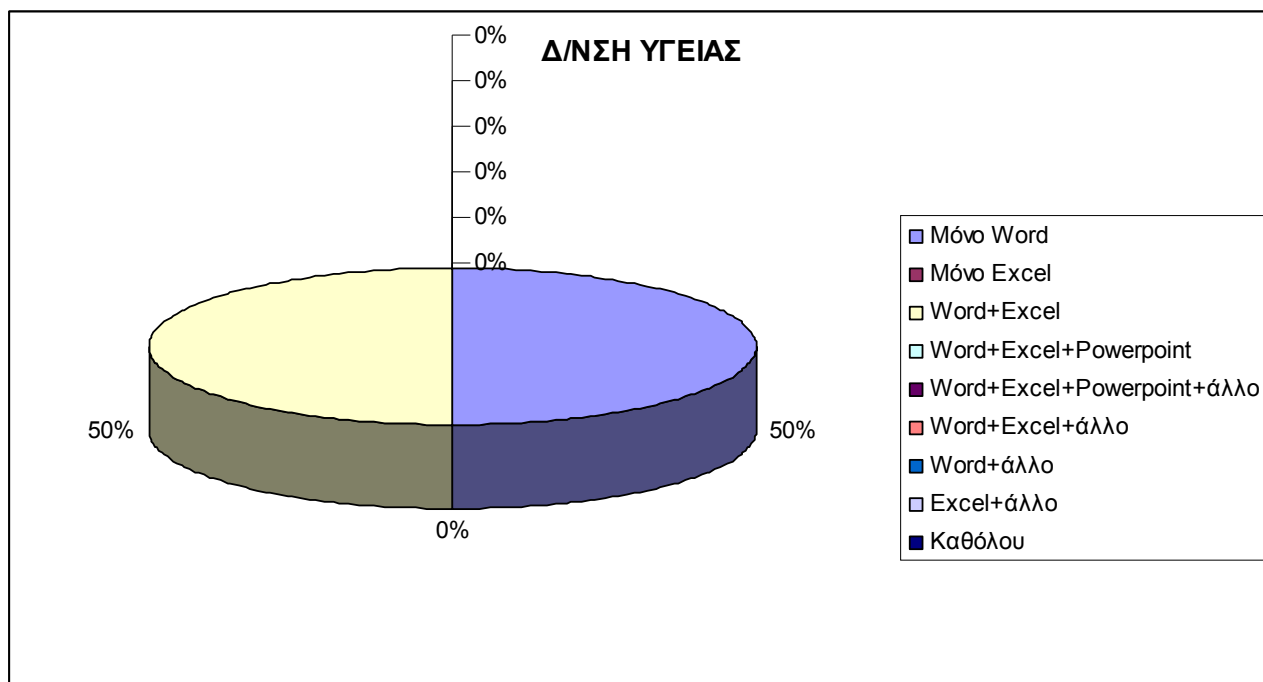


Και στη δ/νση Μηχανοργάνωσης 75% των υπαλλήλων χρησιμοποιεί τον Internet explorer.

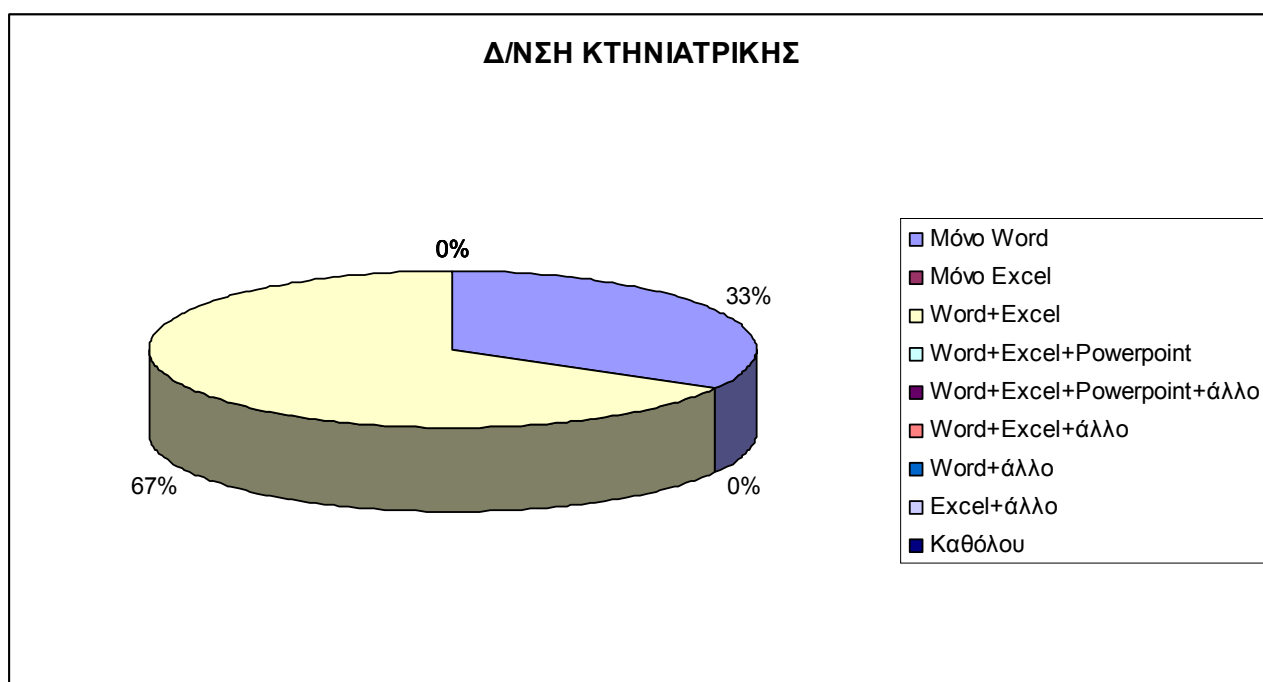
ΧΡΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΤΟΥ MICROSOFT OFFICE



Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων της δ/νσης Πολεοδομίας χρησιμοποιεί Word + Excel.

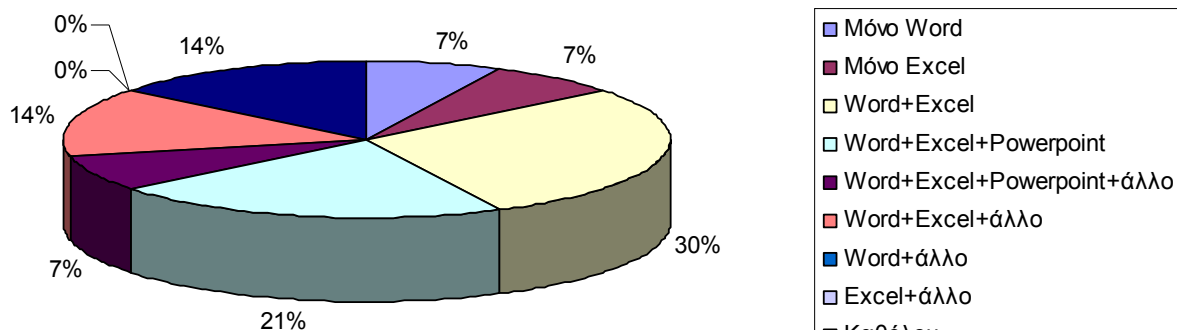


Το 50% του δείγματος της δ/νσης Υγείας χρησιμοποιεί μόνο το Word, ενώ το υπόλοιπο 50% το Word + Excel.



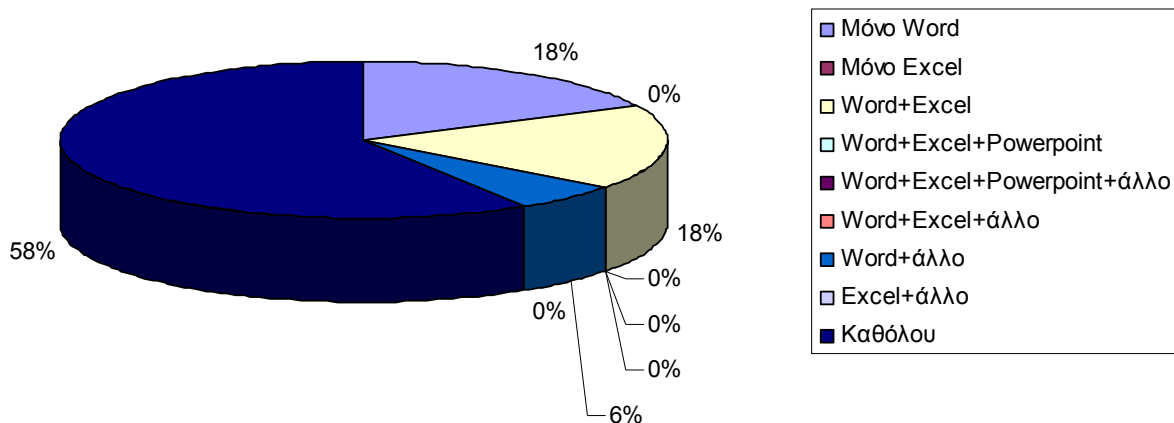
Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος της δ/νσης Κτηνιατρικής χρησιμοποιεί Word + Excel.

Δ/ΝΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

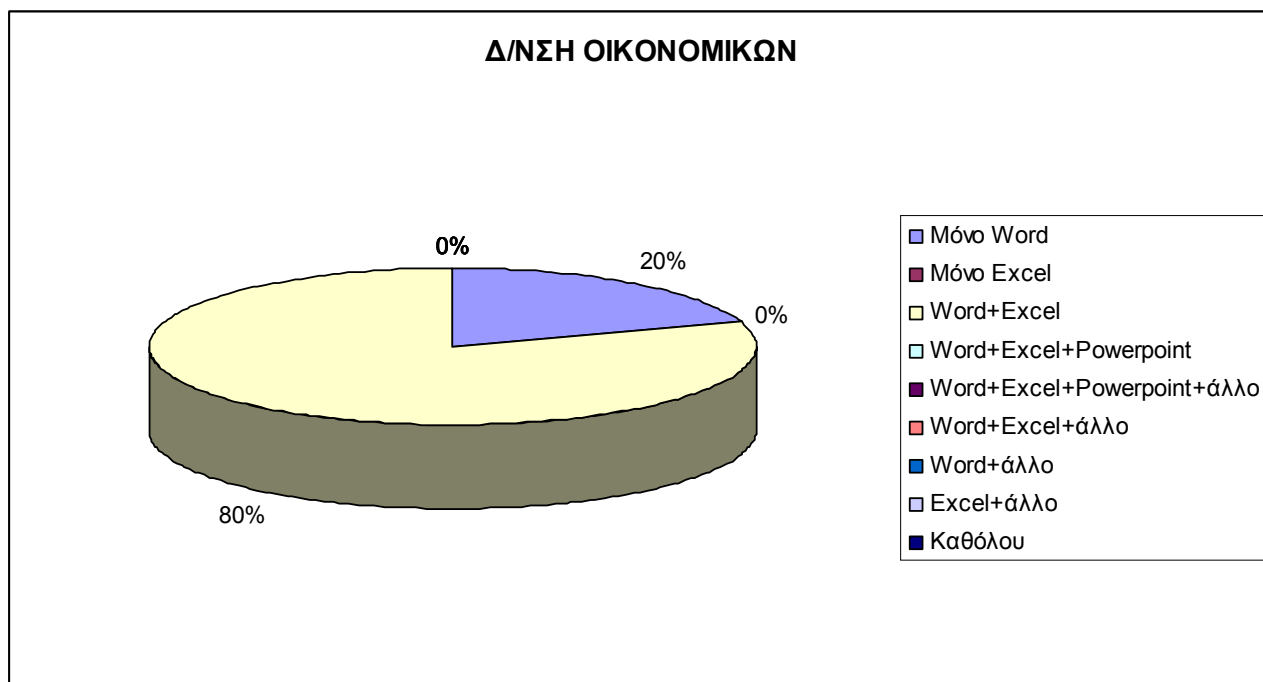


Πιο διασκορπισμένα τα ποσοστά στη δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνίας καθώς οι υπάλληλοι εδώ χρησιμοποιούν και τα υπόλοιπα προγράμματα του Microsoft Office.

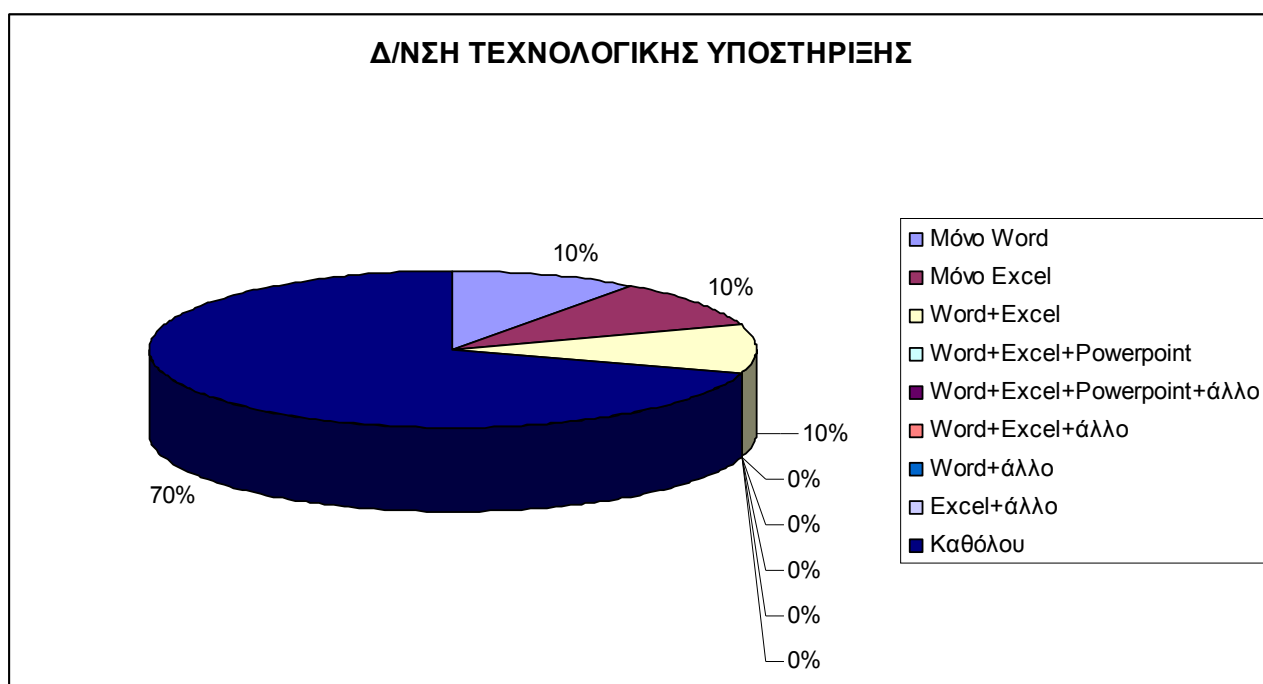
Δ/ΝΣΗ ΓΕΩΡΓΙΑΣ



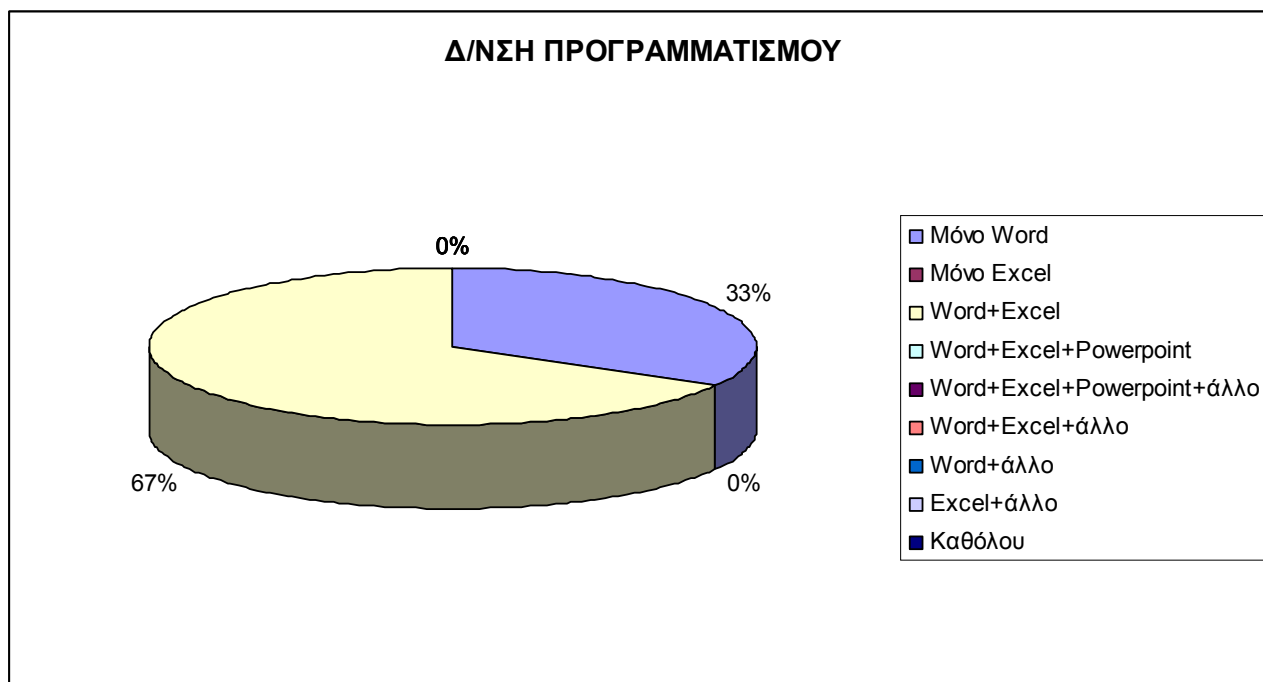
Στη δ/νση Γεωργίας οι υπάλληλοι κατά 58% δεν χρησιμοποιούν καθόλου το Microsoft Office στη καθημερινή τους εργασία.



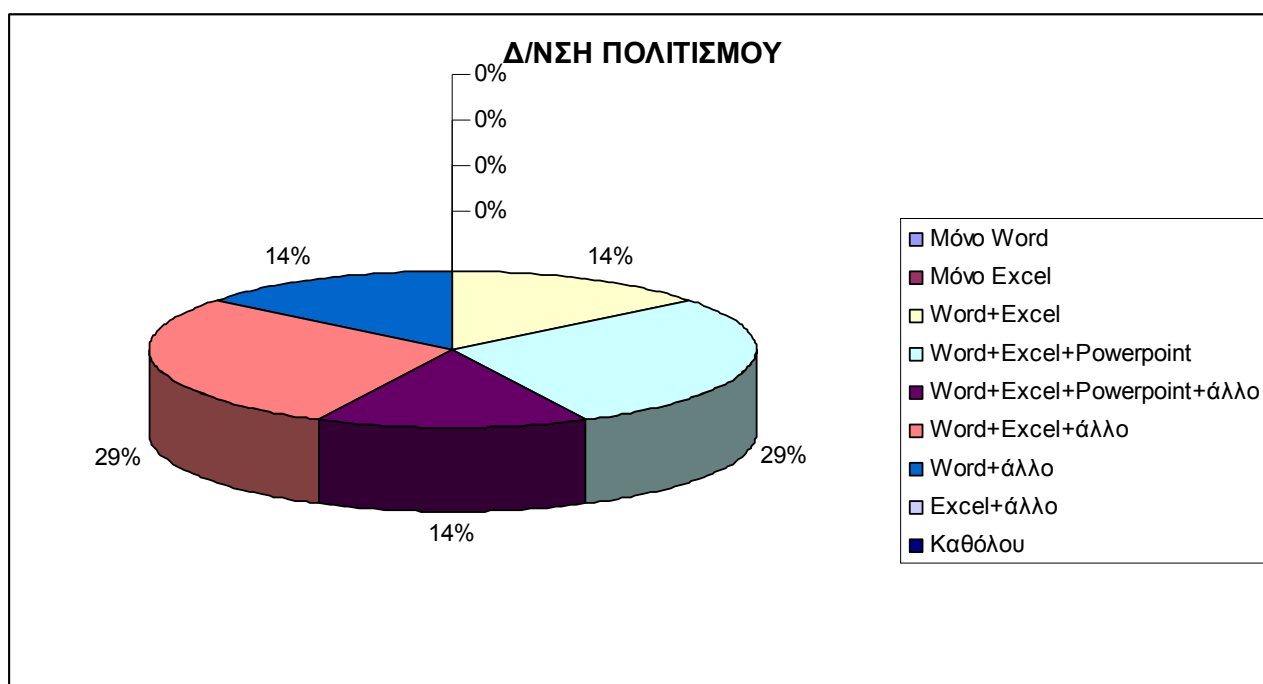
80% των υπαλλήλων της δ/νσης Οικονομικών χρησιμοποιεί Word + Excel.



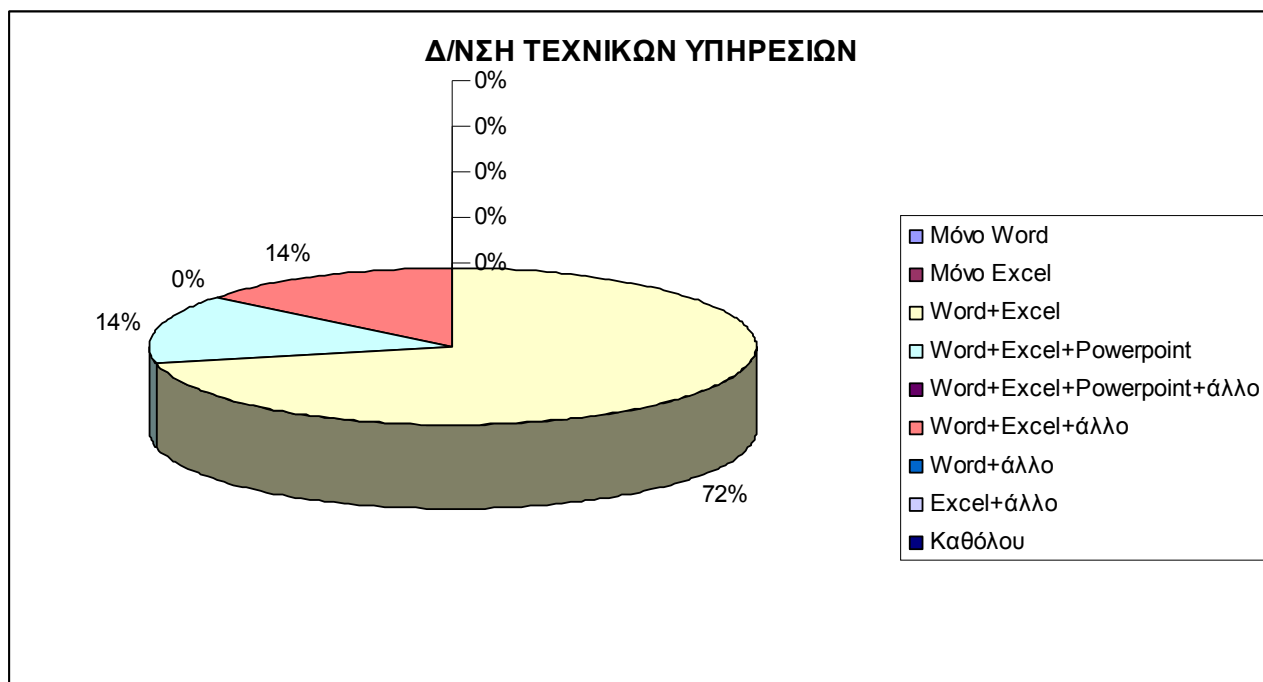
Το 70% της δ/νσης Τεχνολογικής Υποστήριξης δεν χρησιμοποιεί καθόλου το Microsoft Office.



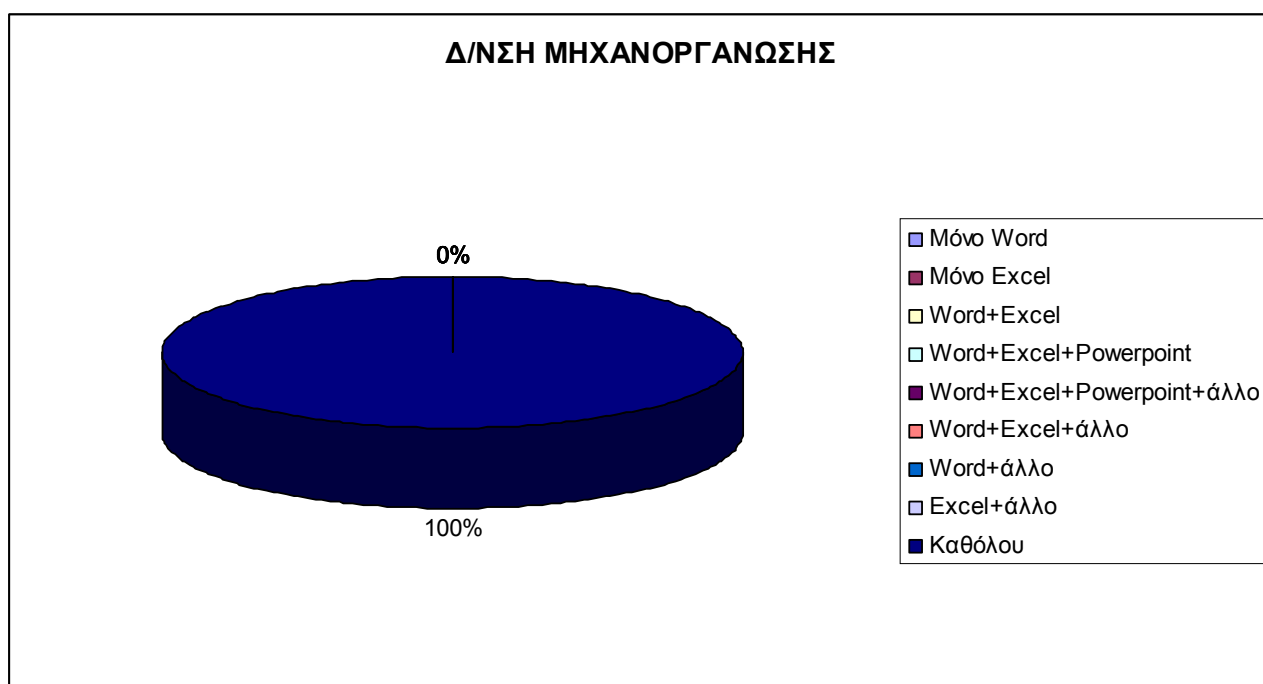
Το 67% της δ/νσης Προγραμματισμού χρησιμοποιεί Word + Excel.



Στη δ/νση Πολιτισμού υπάρχει μια καταμέριση των ποσοστών σε όλα τα προγράμματα.



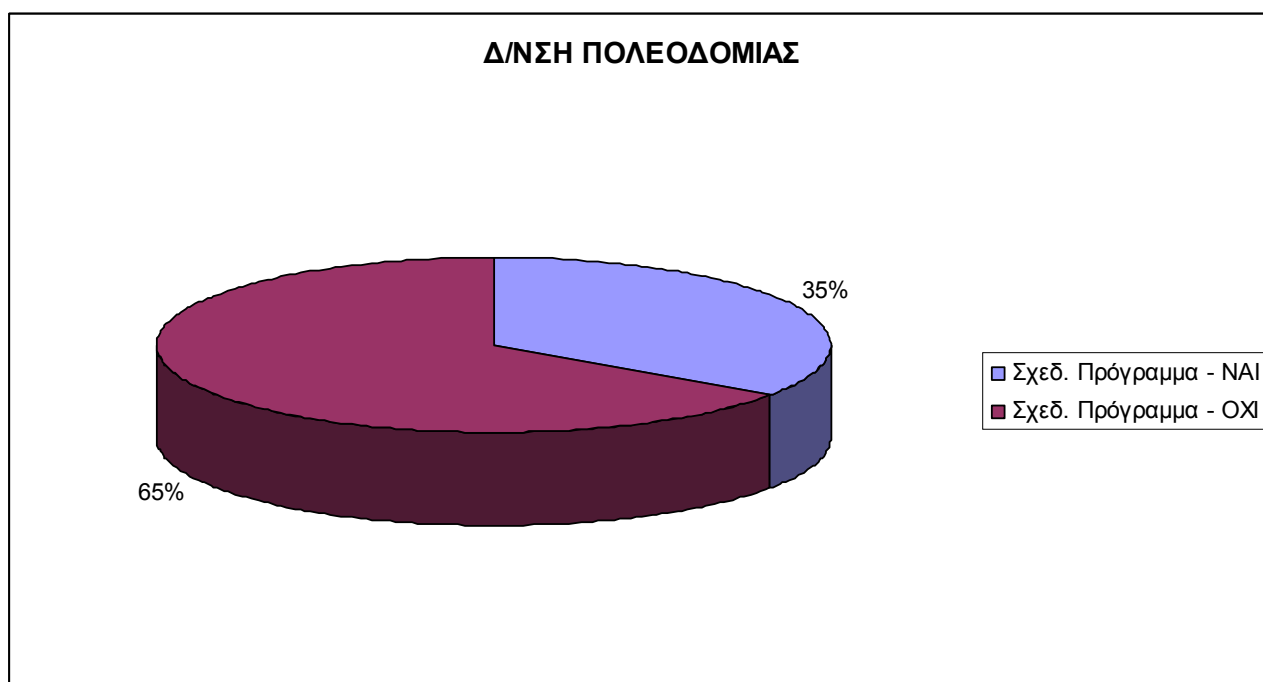
Το 72% της δ/νσης Τεχνικών Υπηρεσιών χρησιμοποιεί Word + Excel.



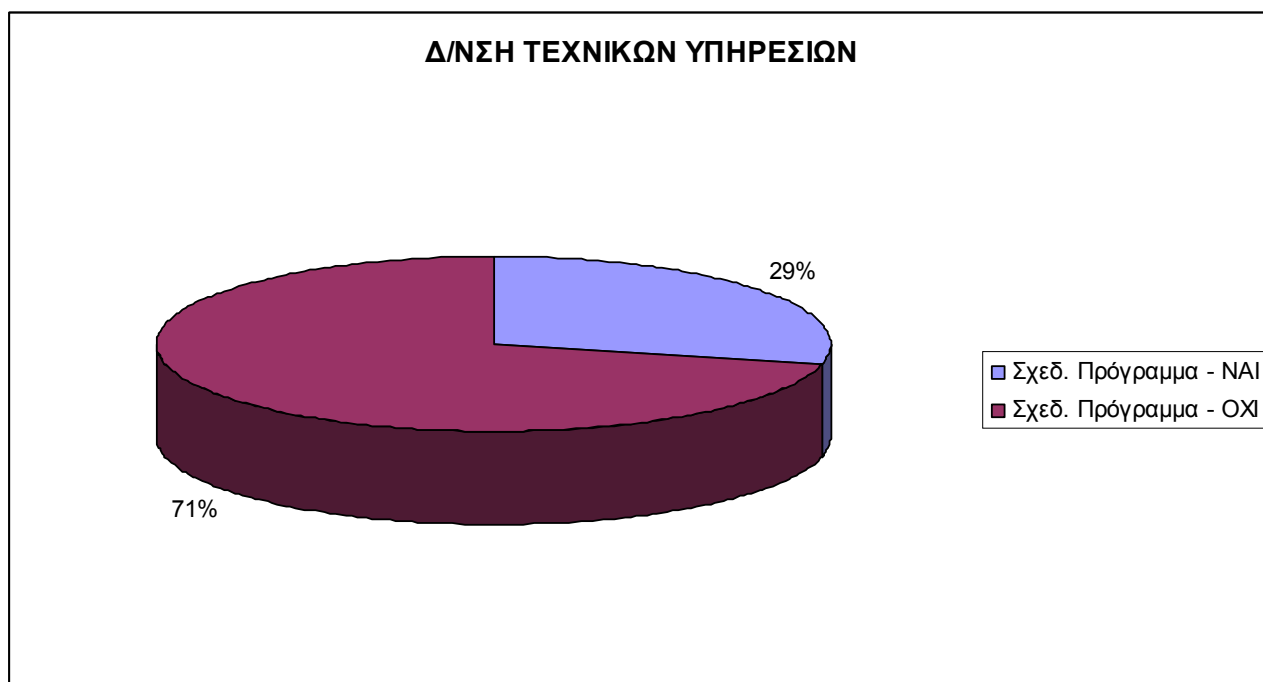
Καθόλου απάντησαν όλοι οι υπάλληλοι της δ/νσης Μηχανοργάνωσης.

ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Εδώ παρουσιάζονται μόνο τα τμήματα που απάντησαν θετικά στην ερώτηση αν χρησιμοποιούν Σχεδιαστικό Πρόγραμμα



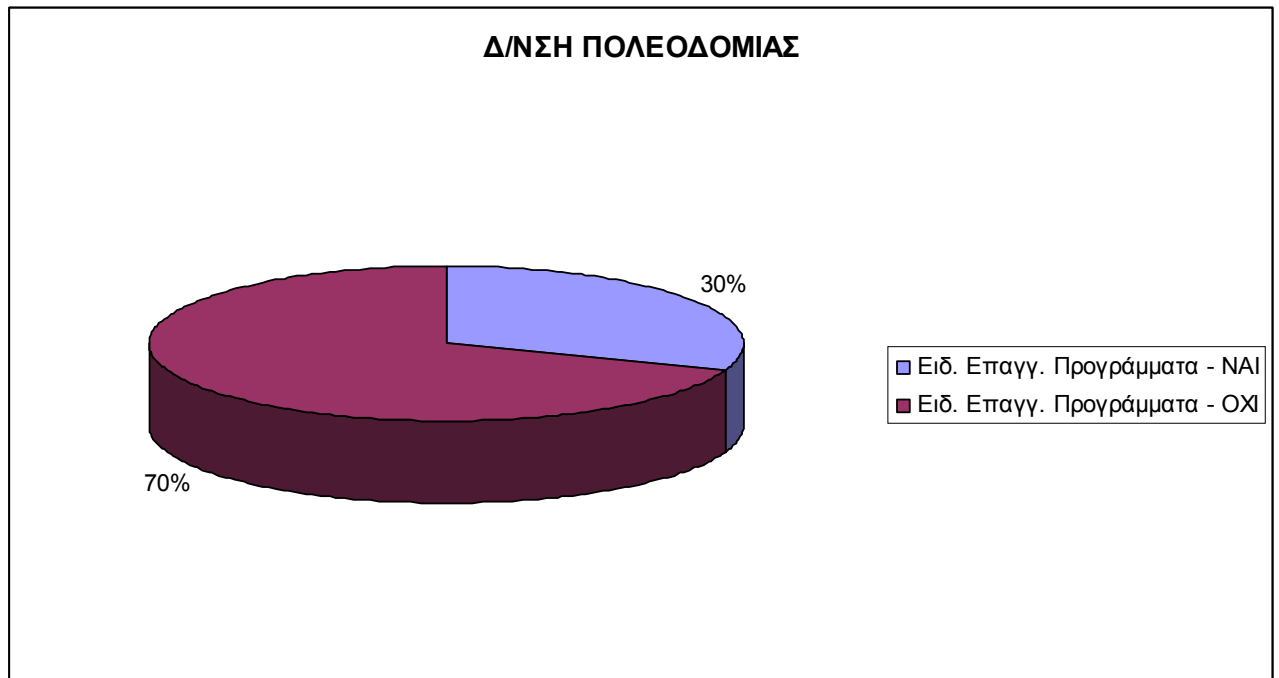
Το 35% της δ/νσης Πολεοδομίας απάντησε ότι χρησιμοποιεί σχεδιαστικό πρόγραμμα στην εργασία του.



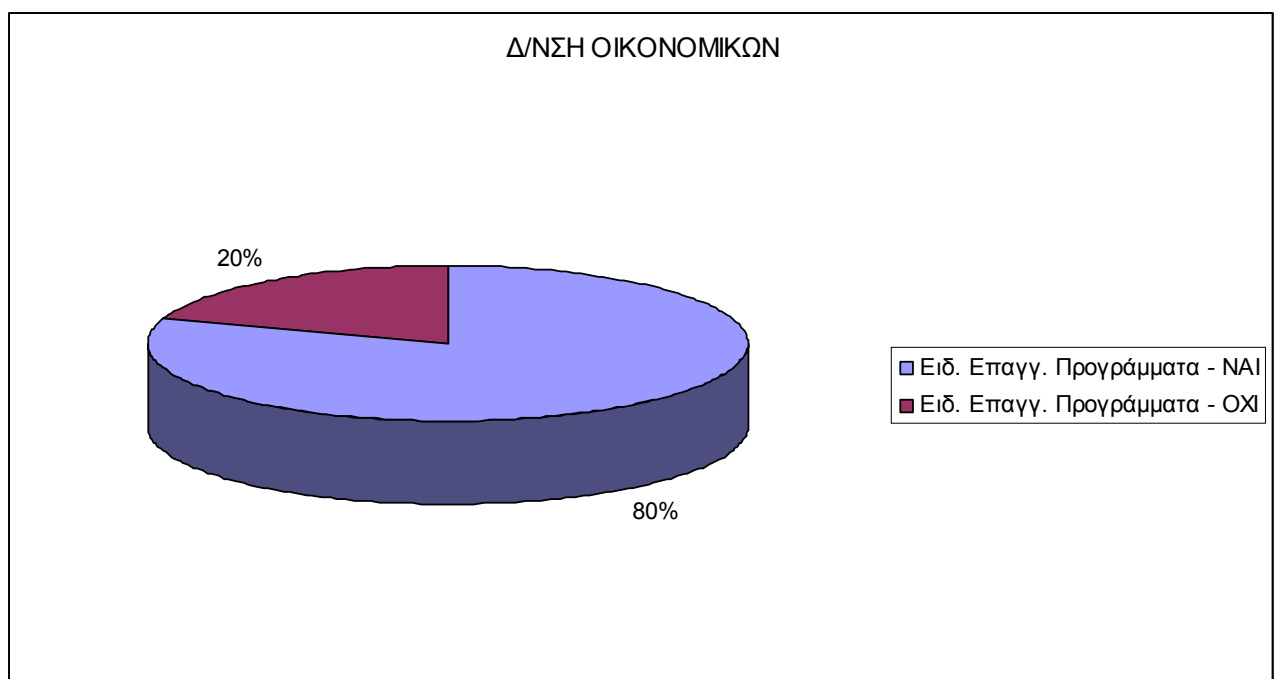
Το 29% της δ/νσης Τεχνικών Υπηρεσιών χρησιμοποιεί σχεδιαστικό πρόγραμμα στην εργασία του.

ΕΙΔΙΚΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ)

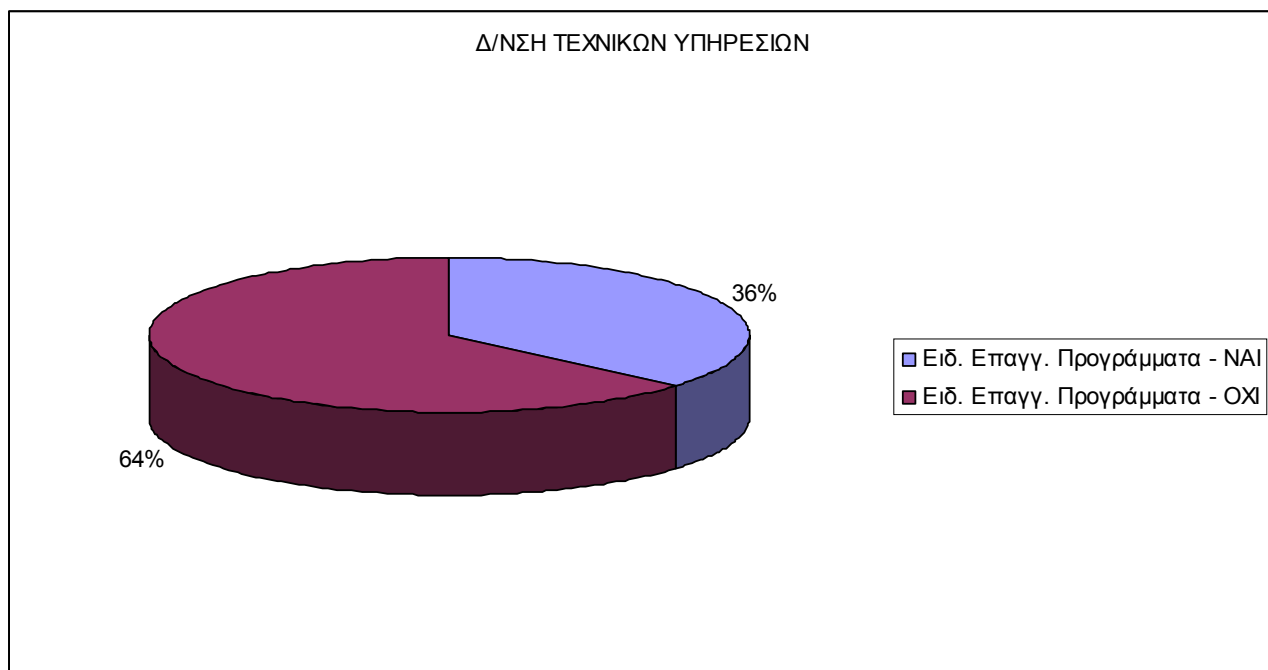
Μόνο τρία τμήματα χρησιμοποιούν ειδικά προγράμματα και τα γραφήματα παρουσιάζονται παρακάτω



Το 30% της δ/νσης Πολεοδομίας χρησιμοποιεί ειδικά επαγγελματικά προγράμματα.



Το 80% των υπαλλήλων της δ/νσης Οικονομικών χρησιμοποιεί ειδικά επαγγελματικά προγράμματα.



Το 36% της δ/νσης Τεχνικών Υπηρεσιών χρησιμοποιεί ειδικά επαγγελματικά προγράμματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1 Γενικά συμπεράσματα

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα ουσιαστικά συμπεράσματα που αφορούν τη διείσδυση των νέων τεχνολογιών στα τμήματα της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων καθώς και προτάσεις για τη βελτίωση της λειτουργίας αυτών.

5.1.1 Συμπεράσματα γενικών ερωτήσεων

• Οι δημόσιοι υπάλληλοι κατά 51% είναι άνδρες και κατά 49% γυναίκες με μέσο όρο ηλικίας τα 44 χρόνια που θα λέγαμε ότι είναι ιδανική. Τα χρόνια υπηρεσίας των υπαλλήλων είναι κατανομημένα στα δύο άκρα της κλίμακας με το 31% να δουλεύει έως 5 χρόνια στο πόστο του και ένα 27% από 20 έως 30 χρόνια υπηρεσίας.

Το μορφωτικό επίπεδο των υπαλλήλων είναι υψηλό και παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα

α/α	ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
1	Απόφοιτος Λυκείου	23%
2	Απόφοιτος ΤΕΙ	22%
3	Απόφοιτος ΑΕΙ	36%
4	Απόφοιτος ΑΕΙ με Μεταπτυχιακό	10%
5	Απόφοιτος ΤΕΙ με Μεταπτυχιακό	4%
6	Διδακτορικό	5%

• Από την ερώτηση που αφορά τα χρόνια υπηρεσίας, παρατηρούμε ότι το δείγμα μας έχει λίγα (έως 5 χρόνια) υπηρεσίας κατά 31% και κατά 27% από 20 έως 30 χρόνια υπηρεσίας. Σε συνδυασμό με το μέσο όρο ηλικίας των υπαλλήλων, συμπεραίνουμε ότι η ηλικία διορισμού τους στο δημόσιο είναι από 25 έως 35 χρόνια.

Η κατανομή του δείγματος έγινε σύμφωνα με τον αριθμό των υπαλλήλων που εργάζονται στην εκάστοτε υπηρεσία και παρουσιάζονται στον πίνακα :

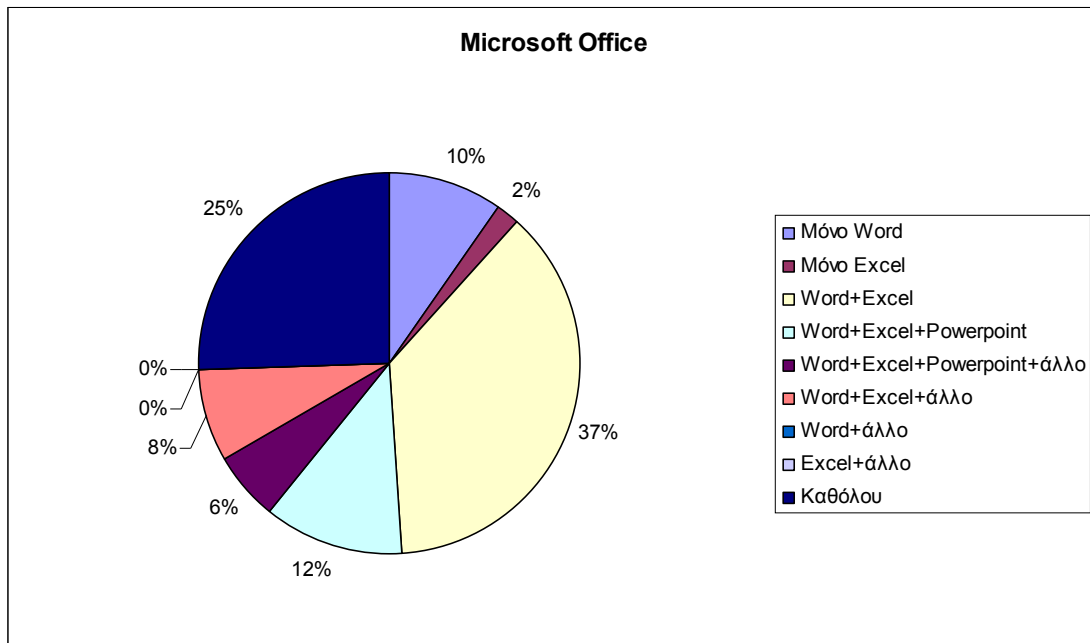
α/α	ΤΜΗΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ
1	Δ/νση Πολεοδομίας	23%
2	Δ/νση Υγείας	4%
3	Δ/νση Κτηνιατρικής	6%
4	Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνίας	14%
5	Δ/νση Γεωργίας	17%
6	Δ/νση Οικονομικών	5%
7	Δ/νση Τεχνολογικής Υποστήριξης	10%
8	Δ/νση Προγραμματισμού	3%
9	Δ/νση Πολιτισμού	7%
10	Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών	7%
11	Μηχανοργάνωση	4%

5.1.2 Χρήση Η/Υ – προγραμμάτων – εξοπλισμού

• Παρατηρούμε από τα αποτελέσματα του κεφαλαίου 4, ότι ενώ ο χρόνος χρήσης του Η/Υ στο χώρο εργασίας είναι υψηλός, στην οικία ο εργαζόμενος δεν χρησιμοποιεί τον προσωπικό του οικιακό Η/Υ σχεδόν καθόλου, πράγμα που είναι απολύτως φυσιολογικό αφού οι πολλές ώρες που εκτίθενται στον Η/Υ τους «κάνει» να μην θέλουν να τον χρησιμοποιήσουν στο σπίτι τους.

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ Η/Υ		
κλίμακα	ΕΡΓΑΣΙΑ	ΟΙΚΙΑ
1- 2 ώρες	8%	30%
2 - 3 ώρες	9%	11%
3 - 4 ώρες	17%	8%
4 - 6 ώρες	26%	2%
6 - 8 ώρες	27%	3%
3 μέρες την εβδομάδα	3%	5%
1 με 2 φορές την εβδομάδα	2%	8%
2 με 3 φορές το μήνα	0%	2%
σπανιότερα	8%	31%

- Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων (37%) χρησιμοποιούν Microsoft Word και Excel καθημερινά στην εργασία τους.



Μόνο το 18% χρησιμοποιεί σχεδιαστικό πρόγραμμα και προέρχονται από τη δ/νση πολεοδομίας και τη δ/νση τεχνικών υπηρεσιών.

Επίσης ένα 24% χρησιμοποιεί τα ειδικά προγράμματα που είναι εφοδιασμένες οι υπηρεσίες τους ενώ το υπόλοιπο 76% δεν χρησιμοποιεί.

- Όσον αφορά τον εξοπλισμό στο γραφείο εργασίας τους, το 94% των υπαλλήλων έχει Η/Υ, ένα 82% εκτυπωτή και ένα ποσοστό 65% συσκευή Fax.

Αντίστοιχα το 70% των υπαλλήλων διαθέτει Η/Υ στην οικία του και ένα 42% επίσης διαθέτει φορητό Η/Υ. Και τα δύο ποσοστά είναι ικανοποιητικά καθώς συμπεραίνουμε ότι ο κάθε υπάλληλος έχει τον προσωπικό του υπολογιστή να εργάζεται.

5.1.3 Προέλευση – Βαθμός γνώσης

• Η προέλευση γνώσης των υπαλλήλων είναι με συντριπτικό ποσοστό από σεμινάρια δημοσίου χαρακτήρα, καθώς προσφέρεται δωρεάν στους υπαλλήλους. Οι απαντήσεις των υπαλλήλων παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα :

ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΓΝΩΣΗΣ					
ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	ΒΟΗΘΕΙΑ ΑΠΟ ΑΛΛΟΥΣ	ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΔΗΜΟΣΙΟΥ	ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ	ΑΕΙ/ΤΕΙ	ΛΥΚΕΙΟ
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ					
0%	39%	51%	26%	23%	3%
MICROSOFT OFFICE					
7%	32%	52%	21%	33%	4%
ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ					
6%	26%	31%	23%	46%	6%
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ					
2%	35%	59%	20%	41%	6%
ΕΙΔΙΚΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ					
0%	41%	56%	12%	0%	0%

• Αντίστοιχα στους παρακάτω δύο πίνακες παρουσιάζεται ο παρών βαθμός γνώσης σε προγράμματα και ηλεκτρονικές συσκευές των υπαλλήλων, όπως αυτός διαμορφώθηκε με τις απαντήσεις που έδωσαν.

ΒΑΘΜΟΣ ΓΝΩΣΗΣ				
ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΛΙΓΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΑΡΚΕΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΑΠΟΛΥΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ				
1%	14%	62%	9%	14%
MICROSOFT OFFICE				
1%	29%	46%	10%	14%
ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ				
25%	35%	24%	10%	6%
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ				
9%	21%	34%	15%	21%
ΕΙΔΙΚΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ				
12%	24%	47%	10%	7%

Σε γενικές γραμμές ο βαθμός γνώσης των υπαλλήλων θα μπορούσε να χαρακτηριστεί «ικανοποιητικός», αν εξαιρέσουμε τα σχεδιαστικά προγράμματα τα οποία όπως είδαμε χρησιμοποιούνται μόνο σε δύο τμήματα.

ΒΑΘΜΟΣ ΓΝΩΣΗΣ				
ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΛΙΓΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΑΡΚΕΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΑΠΟΛΥΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗΣ				
4%	6%	70%	1%	19%
ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ				
0%	19%	55%	7%	19%
FAX				
0%	11%	62%	6%	21%

Ο παρών βαθμός γνώσης σε χρήση Η/Υ και περιφερειακών χαρακτηρίζεται «ικανοποιητικός».

- Ο βαθμός γνώσης σε προγράμματα και λειτουργικό πριν την πρόσληψη παρουσιάζεται στους δύο παρακάτω πίνακες :

ΒΑΘΜΟΣ ΓΝΩΣΗΣ				
ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΛΙΓΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΑΡΚΕΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΑΠΟΛΥΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ				
26%	34%	22%	7%	11%
MICROSOFT OFFICE				
25%	30%	28%	7%	10%
ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ				
41%	20%	20%	12%	7%
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ				
21%	25%	27%	14%	13%

ΒΑΘΜΟΣ ΓΝΩΣΗΣ				
ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΛΙΓΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΑΡΚΕΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΑΠΟΛΥΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗΣ				
9%	36%	36%	8%	11%
ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ				
12%	26%	38%	9%	15%
FAX				
14%	29%	31%	12%	14%

- Συγκρίνοντας τους πίνακες, παρών βαθμός γνώσης και πριν την πρόσληψη, παρατηρούμε ότι ο βαθμός γνώσης σε προγράμματα και λειτουργικό έχει αυξηθεί και παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα με αριθμούς :

	ΑΥΞΗΣΗ	ΣΤΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	ΜΕΙΩΣΗ
Internet	58	36	6
Microsoft Office	54	35	11
Σχεδιαστικά Προγράμματα	35	55	10
Προγράμματα Υπολογισμού Αριθμ. Πράξεων	45	43	12
PC	50	41	9
Συσκευή FAX	41	51	8
Εκτυπωτής	42	47	11

Πράγμα που είναι απολύτως φυσιολογικό, αφού χρησιμοποιώντας προγράμματα και συσκευές στη καθημερινότητα τους έμαθαν να τα χειρίζονται καλύτερα και ευκολότερα.

5.1.4 Προτάσεις για βελτίωση – ανάγκη σε λογισμικό

• Ως προτάσεις για βελτίωση της λειτουργίας των τμημάτων αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα οι απαντήσεις που έδωσαν οι δημόσιοι υπάλληλοι :

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	
1	σύνδεση και πρόσβαση όλων των τμημάτων εργασίας στα κοινά αρχεία
2	τεχνολογική ενημέρωση όλων των υπαλλήλων
3	πιο οργανωμένο backup
4	ψηφιοποίηση όλων των αρχείων και δεδομένων
5	πλήρης διαμόρφωση των προγραμμάτων υπηρεσίας με τις απαιτήσεις του προσωπικού
6	καλύτερη η κατάρτιση των υπαλλήλων
7	καλύτερη εκπαίδευση των υπαλλήλων
8	καλύτερη διαχείριση και οργάνωση εξοπλισμού και λογισμικού
9	πρόσληψη προσωπικού τεχνολογικής κατεύθυνσης
10	δημιουργία υπηρεσίας τεχνολογικής υποστήριξης
11	αγορά και εγκατάσταση νέου λογισμικού
12	μη φραγή τηλεφωνικών γραμμών προς κινητή τηλεφωνία
13	υλοποίηση του προγράμματος «Σύζευξις» για την ένωση όλων των ηλεκτρονικών υπολογιστών με αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητας και την καλύτερη εξυπηρέτηση

- Στον πίνακα παρακάτω φαίνεται η ανάγκη των τμημάτων σε λογισμικό και υλικό :

ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΕ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΚΑΙ ΥΛΙΚΟ	
1	καλύτερο και πιο σύγχρονο υλικό, εξοπλισμός και υπολογιστές
2	εξωτερικό σκληρό για αποθήκευση και μεταφορά δεδομένων
3	αναβάθμιση και ενημέρωση (update) των προγραμμάτων
4	πιο γρήγορη σύνδεση internet (όλες οι υπηρεσίες που στεγάζονται στο ίδιο κτίριο, μοιράζονται την ίδια σύνδεση)
5	καλύτεροι και πιο σύγχρονοι υπολογιστές αφού τα προγράμματα είναι «βαριά» και απαιτητικά για τους υπάρχοντες
6	στο τμήμα της πολεοδομίας να γίνει εγκατάσταση και υλοποίηση του προγράμματος GIS που θα διευκολύνει την χαρτογράφηση και την οργάνωση του νομού
7	προγράμματα εκπόνησης Η/Μ μελετών και άλλων μελετών

5.1.5 Συμπεράσματα τεχνολογικού ενδιαφέροντος

- Οι πλειοψηφία των υπαλλήλων με 58% θεωρεί ότι η τεχνολογία του δημοσίου είναι υποδεέστερη των αναγκών και το 74% πιστεύει ότι πρέπει να γίνουν αναβαθμίσεις σε λογισμικό και λειτουργικό.

- Οι εργαζόμενοι προτιμούν δημόσια σεμινάρια για την εκμάθηση χρήσης νέων συσκευών ή μηχανημάτων κατά 60%, ενώ ένα 28% διαβάζει τα εγχειρίδια που συνοδεύουν τα νέα μηχανήματα. Επίσης ένα 53% ζητάει τη βοήθεια των συναδέλφων του σε περίπτωση που δυσκολεutsτεί στη χρήση.

- Το 51% των δημοσίων υπαλλήλων χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για την ενημέρωση του σε θέματα τεχνολογικού ενδιαφέροντος.

- Το 45% χρειάζεται μία εβδομάδα για την εκμάθηση ενός νέου προγράμματος ή μηχανήματος.

- Με τους συνεχείς γρήγορους ρυθμούς ανάπτυξης της νέας τεχνολογίας και την άφιξη νέων μηχανημάτων και προγραμμάτων στις υπηρεσίες, το 62% θεωρεί ότι ο ρυθμός της τεχνολογίας είναι πιο ταχύς από την ενημέρωση του, ώστε δεν μπορεί να συμβαδίσει με αυτόν.

- Μοιρασμένοι οι υπάλληλοι στην ερώτηση για το αν προτιμούν να χρησιμοποιούν ένα παλιότερο πρόγραμμα αντί ενός καινούργιου για την εκπλήρωση της εργασίας τους.

5.1.6 Συμπεράσματα σύγκρισης δύο φύλων

Συγκρίνοντας τα δεδομένα μεταξύ ανδρών και γυναικών, καταλήγουμε στα εξής συμπεράσματα :

- Σε μορφωτικό επίπεδο, άνδρες και γυναίκες είναι στα ίδια επίπεδα με τη διαφορά όμως ότι πιο πολλές γυναίκες έχουν στη κατοχή τους μεταπτυχιακό και είναι απόφοιτοι ΑΕΙ.
- Στη συχνότητα χρήσης του Η/Υ στην εργασία τους έχουμε σχεδόν τα ίδια αποτελέσματα με τους άνδρες να υπερτερούν στην κατηγορία 6-8 ώρες και τις γυναίκες στις κατηγορίες 4-6 ώρες και 3-4 ώρες.
- Ο βαθμός γνώσης συγκριτικά μεταξύ των δύο φύλων παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα

ΒΑΘΜΟΣ ΓΝΩΣΗΣ					
ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΛΙΓΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΑΡΚΕΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΑΠΟΛΥΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ					
2%	8%	50%	10%	16%	14%
0%	16%	54%	6%	8%	16%
MICROSOFT OFFICE					
2%	25%	29%	10%	12%	22%
0%	20%	44%	6%	10%	20%
ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ					
12%	20%	12%	6%	4%	46%
14%	16%	12%	4%	2%	52%
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ					
9%	16%	16%	14%	18%	28%
4%	12%	31%	6%	10%	37%
ΕΙΔΙΚΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ					
2%	10%	22%	6%	4%	56%
8%	10%	17%	2%	2%	61%

	ΑΝΔΡΕΣ
	ΓΥΝΑΙΚΕΣ

- ο βαθμός γνώσης στη χρήση του διαδικτύου υπερτερεί λίγο στις γυναίκες, αφού το 54% των γυναικών δηλώνει ότι οι γνώσεις του είναι ικανοποιητικές ενώ το αντίστοιχο 50% των ανδρών δηλώνει το ίδιο
- ο βαθμός γνώσης στη χρήση του Microsoft Office υπερτερεί αρκετά στις γυναίκες αφού το 44% δηλώνει ότι το γνωρίζει ικανοποιητικά ενώ το 29% των ανδρών απαντά το ίδιο
- ο βαθμός γνώσης στη χρήση σχεδιαστικών προγραμμάτων υπερτερεί ελάχιστα στους άνδρες
- ο βαθμός γνώσης στη χρήση προγραμμάτων υπολογισμού αριθμητικών πράξεων υπερτερεί αρκετά στους άνδρες με ένα 18% των ανδρών να απαντά «απόλυτα ικανοποιητικός»
- τέλος, ο βαθμός γνώσης στη χρήση των ειδικών επαγγελματικών προγραμμάτων υπερτερεί ελάχιστα και αυτός στους άνδρες.
- μεγαλύτερη βελτίωση παρατηρείται στις γυναίκες όσον αφορά τη βελτίωση του βαθμού γνώσης πριν και μετά την πρόσληψή τους στο δημόσιο, σε όλα τα προγράμματα εξαιρουμένου τα σχεδιαστικά προγράμματα.

5.1.7 Συμπεράσματα σύγκρισης δεδομένων ανά μορφωτικό επίπεδο

- στη χρήση Η/Υ στην εργασία τους περισσότερη ώρα καταναλώνουν οι απόφοιτοι ΑΕΙ με διδακτορικό και ακολουθούνται από τους απόφοιτους ΤΕΙ με μεταπτυχιακό
- στη χρήση Η/Υ στην οικία υπερτερούν οι απόφοιτοι ΤΕΙ με μεταπτυχιακό και ακολουθούνται από τους απόφοιτους ΑΕΙ
- όλες οι κατηγορίες μορφωτικού επιπέδου προτιμούν τον Internet Explorer για την περιήγηση τους στο διαδίκτυο
- Microsoft Office χρησιμοποιούν περισσότερο οι απόφοιτοι ΤΕΙ ακολουθούμενοι από τους απόφοιτους ΑΕΙ
- χρήση σχεδιαστικών προγραμμάτων κάνουν περισσότερο οι απόφοιτοι ΑΕΙ διδακτορικό ενώ γενικά δεν χρησιμοποιούνται αρκετά τέτοιου είδους προγράμματα
- ειδικά επαγγελματικά προγράμματα (προγράμματα υπηρεσίας) κάνουν χρήση οι απόφοιτοι ΤΕΙ μεταπτυχιακό.

5.1.8 Συμπεράσματα σύγκρισης δεδομένων μεταξύ τμημάτων

- Παρουσιάζονται στη συνέχεια σε μορφή πινάκων τα αποτελέσματα της σύγκρισης των δεδομένων μεταξύ τμημάτων, ξεκινώντας από το μορφωτικό επίπεδο :

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ					
Απόφοιτος Λυκείου	Απόφοιτος ΤΕΙ	Απόφοιτος ΑΕΙ	Απόφοιτος ΑΕΙ με Μεταπτυχιακό	Απόφοιτος ΤΕΙ με Μεταπτυχιακό	Διδακτορικό
Δ/ΝΣΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ					
4%	26%	49%	17%	0%	4%
Δ/ΝΣΗ ΥΓΕΙΑΣ					
0%	0%	50%	50%	0%	0%
Δ/ΝΣΗ ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗΣ					
33%	0%	50%	0%	0%	17%
Δ/ΝΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ					
37%	21%	21%	14%	0%	7%
Δ/ΝΣΗ ΓΕΩΡΓΙΑΣ					
35%	35%	24%	0%	0%	6%
Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ					
0%	0%	80%	0%	0%	20%
Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ					
50%	40%	0%	0%	10%	0%
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ					
0%	0%	33%	0%	67%	0%
Δ/ΝΣΗ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ					
29%	29%	42%	0%	0%	0%
Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ					
0%	0%	33%	0%	67%	0%

Παρατηρώντας τα αποτελέσματα και σε συνάρτηση με τον αριθμό συμπληρωθέντων ερωτηματολογίων σε κάθε υπηρεσία, συμπεραίνουμε ότι το υψηλότερο επίπεδο μόρφωσης συγκεντρώνεται στη δ/νση πολεοδομίας με το 49% των υπαλλήλων να είναι απόφοιτοι ΑΕΙ, 26% απόφοιτοι ΤΕΙ και ένα 17% απόφοιτοι ΑΕΙ με μεταπτυχιακό.

- Στον επόμενο πίνακα προβάλλεται η συχνότητα χρήσης ανά τμήμα εργασίας :

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ Η/Υ								
1- 2 ώρες	2 - 3 ώρες	3 - 4 ώρες	4 - 6 ώρες	6 - 8 ώρες	3 μέρες την εβδομάδα	1 με 2 φορές την εβδομάδα	2 με 3 φορές το μήνα	σπανιότερα
Δ/ΝΣΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ								
9%	9%	9%	30%	43%	0%	0%	0%	0%
Δ/ΝΣΗ ΥΓΕΙΑΣ								
25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	75%
Δ/ΝΣΗ ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗΣ								
17%	32%	0%	17%	0%	17%	0%	0%	17%
Δ/ΝΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ								
14%	7%	36%	29%	0%	0%	0%	0%	14%
Δ/ΝΣΗ ΓΕΩΡΓΙΑΣ								
0%	0%	29%	29%	42%	0%	0%	0%	0%
Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ								
0%	0%	0%	60%	40%	0%	0%	0%	0%
Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ								
20%	20%	10%	0%	0%	10%	20%	0%	20%
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ								
0%	0%	67%	33%	0%	0%	0%	0%	0%
Δ/ΝΣΗ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ								
0%	0%	29%	42%	29%	0%	0%	0%	0%
Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ								
0%	0%	0%	29%	71%	0%	0%	0%	0%

Σύμφωνα με τα στοιχεία του πίνακα, η δ/νση πολεοδομίας και η δ/νση τεχνικών υπηρεσιών χρησιμοποιεί τις περισσότερες ώρες τον ηλεκτρονικό υπολογιστή καθημερινά ακολουθούμενες από την δ/νση οικονομικών.

5.2 Συμπεράσματα για την έρευνα

Η έρευνα κατάφερε να αποτυπώσει γενικά χαρακτηριστικά των δημόσιων υπηρεσιών στα Χανιά (όπως μορφωτικό επίπεδο, ηλικίες, ανάγκες σε λογισμικό κτλ.) και παρουσιάζει μία εικόνα ικανοποιητική, αλλά με δυνατότητες βελτίωσης τόσο στο τομέα της ειδίκευσης όσο και στις εκάστοτε ελλείψεις σε λογισμικό και υλικό. Συμπεραίνουμε ότι παρότι η ελληνική κυβέρνηση είχε προαναγγείλει τα προγράμματα που αναφέρονται στο 1^ο κεφάλαιο για τη βελτίωση λειτουργίας του δημοσίου, κάποια πράγματα έχουν μείνει στα ράφια με αποτέλεσμα τη μη σωστή λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών και τις ελλείψεις που παρουσιάζουν.

Τα τελευταία χρόνια η Ελλάδα παρουσιάζει πρόοδο όσον αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ωστόσο, πρόοδος που σημειώνει η Ελλάδα δεν επαρκεί για να φτάσει το επίπεδο των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, παρά τις ανάγκες της για μείωση του λειτουργικού κόστους, αύξησης της

παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα καθώς και αύξησης της διαφάνειας. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την πρόσφατη ανακοίνωση της 9ης Συγκριτικής Αξιολόγησης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η Ελλάδα κατέχει την τελευταία θέση στην κατάταξη των χωρών σχετικά με την πρόοδό τους στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Η Ελλάδα λοιπόν πρέπει να εντείνει τις προσπάθειες για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προκειμένου να μειώσει το κόστος και τη γραφειοκρατία να αυξήσει τη διαφάνεια, αλλά και την ενίσχυση της δημοκρατίας μέσα από την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη Διακυβέρνηση.

5.3 Γενικές προτάσεις για βελτίωση

Συνοψίζοντας ανάγκες σε λογισμικό και προτάσεις για βελτίωση σε ένα πίνακα:

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	
1	δημιουργία κοινού δικτύου πρόσβασης για όλα τα αρχεία ανά υπηρεσία και συνολικά
2	συχνότερη ενημέρωση των υπαλλήλων σε θέματα τεχνολογικού ενδιαφέροντος με σεμινάρια δημοσίου χαρακτήρα
3	καλύτερη οργάνωση και "καθάρισμα" του υπάρχοντος αρχείου (backup), ώστε να διευκολυνθεί η εύρεση και συνολικά η εργασία
4	δημιουργία τμήματος τεχνολογικής υποστήριξης και επιδιόρθωσης βλαβών
5	αγορά καλύτερων και νεότερων υπολογιστών για να επιταχυνθεί η εργασία των υπαλλήλων
6	αγορά νεότερων περιφερειακών συσκευών για την διευκόλυνση της εργασίας των δημοσίων υπαλλήλων ή συντήρηση των ήδη υπάρχοντων
7	υλοποίηση του προγράμματος «Σύζευξις» για την ένωση όλων των ηλεκτρονικών υπολογιστών με αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητας και την καλύτερη εξυπηρέτηση
8	αγορά εξωτερικών σκληρών για την μεταφορά δεδομένων από υπηρεσία σε υπηρεσία
9	γρηγορότερο internet αφού το ήδη υπάρχον καθυστερεί να φορτώσει και μία απλή σελίδα
10	στο τμήμα της πολεοδομίας να γίνει εγκατάσταση και υλοποίηση του προγράμματος GIS που θα διευκολύνει την χαρτογράφηση και την οργάνωση του νομού
11	αγορά και εγκατάσταση προγραμμάτων εκπόνησης Η/Μ μελετών και άλλων μελετών
12	update σε ήδη υπάρχοντα προγράμματα (αγορά νεότερων εκδόσεων)

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ- Μελέτη -Θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την αξιοποίηση των ευκαιριών της κοινωνίας της πληροφορίας από κοινωνικά ευπαθείς ομάδες.
2. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ - Η Επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης
3. Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης. «Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και την μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση».
4. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας «Η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ» «Αναφορά για τις εφαρμογές και τα συστήματα οργανωτικής υποστήριξης (back - office) των φορέων περιφερειακής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης»
5. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της «Διαμόρφωση Μοντέλων Κοστολόγησης & Οικονομιών Κλίμακας Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών για την Δημόσια Διοίκηση μέσω του "Εθνικού Δικτύου - ΣΥΖΕΥΞΙΣ"»
6. Τσιάμη, Σ. (2012), Μελέτη για τη χρήση ΤΠΕ στις περιφέρειες και στους ΟΤΑ, Πτυχιακή Εργασία, Πανεπιστημίου Μακεδονίας.
7. Κιοσσέ Ε. (2011), Η πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα, Διπλωματική εργασία, Πανεπιστημίου Μακεδονίας.
8. Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας
Τίτλος μελέτης : Η χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο δημόσιο.
9. ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ (ΚΕΔΚΕ) : ΕΚΘΕΣΗ για την πορεία εφαρμογής από την πρωτοβάθμια Αυτοδιοίκηση Έργων της «ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ της ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ» στα πλαίσια των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων

10. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας «Η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ» «Αναφορά για τις εφαρμογές και τα συστήματα οργανωτικής υποστήριξης (back – office) των φορέων περιφερειακής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης»

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. http://kallikratis.yypes.gr/library/downloads/Docs/documents/fulladio/Kallikrates_48p_low.pdf
2. <http://et.diavgeia.gov.gr/>
3. <http://www.syzefxis.gov.gr/>
4. <http://www.chania.gr/>
5. <http://www.chania.eu/>
6. <http://www.democracycrisis.com/index.php/2010-03-27-19-54-49/262-2010-03-29-20-27-16>
7. <http://itdirectors.gov.gr/workmeeting1/YPODOMES-2-syzefxis-II-2012-final.pdf>
8. <http://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14883/3/TsiamisOultanaMsc2012.pdf>
9. <http://dspace.lib.uom.gr/dspace/bitstream/2159/14449/3/KiosseElisavetMsc2011.pdf>
10. <http://www.observatory.gr/files/meletes/eGov-%CE%A03-%CE%AD%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B1-eSkills.pdf>
11. http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/actionplan_el.pdf
12. <http://thiseas.yypes.gr/article.php?cat=9>
13. <http://apografi.yap.gov.gr/apografi/default.asp>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Φύλο ερωτώμενου:

Ανδρας ☐ Γυναίκα ☐

2. Πόσον ετών είστε;

3. Πόσα χρόνια δουλεύετε στο Δημόσιο;

4. Σε ποια υπηρεσία δουλεύετε τώρα;

Ποιά είναι η ειδικότητά σας / αρμοδιότητά σας;

5. Είστε απόφοιτος/η:

Λυκείου	☐	
ΤΕΙ	☐	Σχολή/Τμήμα:
ΑΕΙ	☐	Σχολή/Τμήμα:
Μεταπτυχιακό	☐	Σχολή/Τμήμα:
Διδακτορικό	☐	Σχολή/Τμήμα:

6. Έχετε στην κατοχή σας κάποιο πτυχίο τύπου ECDL; ☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ

Αν ΝΑΙ, τότε ποια:

Χρήση Ηλεκτρονικού Υπολογιστή – Ειδικού εξοπλισμού

7. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον ηλεκτρονικό υπολογιστή;

Στην εργασία σας

☐ Καθημερινά

☐	1 - 2 ώρες
☐	2 - 3 ώρες
☐	3 - 4 ώρες
☐	4 - 6 ώρες
☐	6 - 8 ώρες

☐ Έως 3 ημέρες την εβδομάδα

☐ 1 με 2 φορές την εβδομάδα

☐ 2-3 φορές τον μήνα

☐ Σπανιότερα

Στο σπίτι σας:

☐ Καθημερινά

☐	1 - 2 ώρες
☐	2 - 3 ώρες
☐	3 - 4 ώρες
☐	4 - 6 ώρες
☐	6 - 8 ώρες

☐ Έως 3 ημέρες την εβδομάδα

☐ 1 με 2 φορές την εβδομάδα

☐ 2-3 φορές τον μήνα

☐ Σπανιότερα

8. Παρακαλώ πολύ συμπληρώστε τα προγράμματα (λογισμικό Η/Υ) τα οποία χρησιμοποιείτε στην δουλειά σας καθώς και το λόγο χρήσης των:

Προγράμματα (λογισμικό Η/Υ)	Λόγος χρήσης
Internet (Διαδίκτυο): Internet Explorer Mozilla Firefox: Άλλο:	
Microsoft Office: Word Excel PowerPoint Άλλο:	
Σχεδιαστικά προγράμματα (π.χ. AutoCad)	
Ειδικά επαγγελματικά προγράμματα	
Άλλο:	

9. Παρακαλώ πολύ συμπληρώστε τα προγράμματα (λογισμικό Η/Υ) τα οποία χρησιμοποιείτε στο σπίτι σας καθώς και το λόγο χρήσης των :

Προγράμματα (λογισμικό Η/Υ)	Λόγος χρήσης
Internet (Διαδίκτυο): Internet Explorer Mozilla Firefox: Άλλο:	
Microsoft Office: Word Excel PowerPoint Άλλο:	
Άλλα προγράμματα	

10. Αναφέρετε τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό του γραφείου σας και του σπιτιού σας;

Ειδικός Εξοπλισμός	ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΠΙΤΙ
Ηλεκτρονικός Υπολογιστής		
Modem (για σύνδεση με το internet)		
Φορητός Η/Υ		
Φωτοαντιγραφικά		
Συσκευή FAX		
Πολυμηχάνημα		
Εκτυπωτή		
Scanner		
Projector		
Ψηφιακή Φωτογραφική Μηχάνη / Βιντεοκάμερα		
Άλλο		

Παρακαλώ πείτε μας τα χαρακτηριστικά της σύνδεσής σας στο Διαδίκτυο:

	ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΠΙΤΙ
ISDN 64Kb – 128Kb		
ADSL 768Kb – 2Mb		
ADSL 4Mb – 8Mb		
ADSL 12Mb – 24Mb		
Κόστος ανά μήνα		
Δεν γνωρίζω		

Προέλευση Γνώσης

11. Πως αποκτήσατε την γνώση για την χρήση τους;

Προγράμματα (λογισμικό Η/Υ)

	Internet (Διαδίκτυο)	Microsoft Office	Σχεδιαστικά προγράμματα (π.χ. AutoCad)	Προγράμματα υπολογισμού αριθμητικών πράξεων	Ειδικά επαγγελματικά προγράμματα
Λύκειο					
ΑΕΙ/ΤΕΙ					
Ιδιωτικά σεμινάρια					
Σεμινάρια χρηματοδοτούμενα από το Δημόσιο					
Βοήθεια άλλων συναδέλφων/φίλων					
Εκμάθηση με την βοήθεια του Διαδικτύου					
Ειδικές γνώσεις					

Χρήση Η/Υ

Ειδικός Εξοπλισμός

	Φωτοαντι γραφικά	Συσκευ ή FAX	Πολυμηχ ανήματα	Εκτυπωτ ή	Scanne r	Project or	Ψηφ. Φωτ. Μηχανή / Βιντεοκάμερα
Ιδιωτικά σεμινάρια							
Σεμινάρια χρηματοδοτούμ ενα από το Δημόσιο							
Βοήθεια άλλων συναδέλφων/φίλ ων							
Εκμάθηση με την βοήθεια του Διαδικτύου							
Ανάγνωση του εγχειριδίου λειτουργίας							

Βαθμός Γνώσης

12. Η γνώση σας πάνω σε αυτά θεωρείται ότι είναι :

Προγράμματα (λογισμικό Η/Υ)

	Βαθμός Γνώσης				
	Καθόλου ικανοποιητικός	Λίγο ικανοποιητικός	Ικανοποιητικός	Αρκετά Ικανοποιητικός	Απόλυτα ικανοποιητικός
Internet (Διαδίκτυο)					
Microsoft Office					
Σχεδιαστικά προγράμματα (π.χ. AutoCad)					
Προγράμματα υπολογισμού αριθμητικών πράξεων					
Ειδικά επαγγελματικά προγράμματα					
Άλλο:					

Ειδικός Εξοπλισμός

	Βαθμός Γνώσης				
	Καθόλου ικανοποιητικός	Λίγο ικανοποιητικός	Ικανοποιητικός	Αρκετά Ικανοποιητικός	Απόλυτα ικανοποιητικός
Ηλεκτρονικός Υπολογιστής					
Φορητός Η/Υ					
Φωτοαντιγραφικά					
Συσκευή FAX					
Πολυμηχανήματα					
Εκτυπωτή					
Scanner					
Projector					
Ψηφιακή Φωτογραφική Μηχανή / Βιντεοκάμερα					
Άλλο:					

13. Πριν προσληφθείτε, η γνώση σας πάνω σε αυτά που χρησιμοποιείτε ήταν :

Προγράμματα (λογισμικό Η/Υ)

	Βαθμός Γνώσης				
	Καθόλου ικανοποιητικός	Λίγο ικανοποιητικός	Ικανοποιητικός	Αρκετά Ικανοποιητικός	Απόλυτα ικανοποιητικός
Internet (Διαδίκτυο)					
Microsoft Office					
Σχεδιαστικά προγράμματα (π.χ. AutoCad)					
Προγράμματα υπολογισμού αριθμητικών πράξεων					
Ειδικά επαγγελματικά προγράμματα					
Άλλο:					

Ειδικός Εξοπλισμός

	Βαθμός Γνώσης				
	Καθόλου ικανοποιητικός	Λίγο ικανοποιητικός	Ικανοποιητικός	Αρκετά Ικανοποιητικός	Απόλυτα ικανοποιητικός
Ηλεκτρονικός Υπολογιστής					
Φορητός Η/Υ					
Φωτοαντιγραφικά					
Συσκευή FAX					
Πολυμηχάνημα					
Εκτυπωτή					
Scanner					
Projector					
Ψηφιακή Φωτογραφική Μηχανή / Βιντεοκάμερα					
Άλλο:					

Αξιολόγηση Νέας Τεχνολογίας

14. Θεωρείτε ότι η εφαρμογή των νέων Τεχνολογιών στην Δημόσια Υπηρεσία που δουλεύετε είναι υποδεέστερη των περιστάσεων;

☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ

15. Θα επιθυμούσατε να γίνουν κάποιες αναβαθμίσεις όσον αφορά την εφαρμογή των νέων Τεχνολογιών στην Υπηρεσία σας;

☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ

Τι πιστεύετε ότι πρέπει να γίνει όσον αφορά την εφαρμογή των νέων Τεχνολογιών στην υπηρεσία σας και για πιο λόγο;

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

Ποιες πιστεύετε ότι είναι οι πιο άμεσες ανάγκες σας σε λογισμικό και υλικό;

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

Τρόπος εκμάθησης Νέας Τεχνολογίας

16. Όταν, στην δουλειά σας, είστε υποχρεωμένοι να χειριστείτε ένα νέο πρόγραμμα/μηχάνημα ποιος είναι ο τρόπος εκμάθησής του:

- ☐ Σεμινάρια χρηματοδοτούμενα από το Δημόσιο
- ☐ Σεμινάρια χρηματοδοτούμενα από εσάς
- ☐ Ειδικά εγχειρίδια εκμάθησης
- ☐ Βοήθεια από συναδέλφους/φίλους σας
- ☐ Βοήθεια με την χρήση του Διαδικτύου (Internet)

Διαδίκτυο

17. Χρησιμοποιείτε το Διαδίκτυο για την προσωπική σας ενημέρωση πάνω σε θέματα τεχνολογικού ενδιαφέροντος; (π.χ. για την αναβάθμιση κάποιου προγράμματος)

☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ

Γενικές Ερωτήσεις

18. Το χρονικό διάστημα που απαιτείται από εσάς για την εκμάθηση ενός νέου προγράμματος/ μηχανήματος είναι :

-1 εβδομάδα
-2εβδομάδες
-3 εβδομάδες
-1 μήνα +

19. Θεωρείτε ότι ο ρυθμός ανάπτυξης της τεχνολογίας είναι εξαιρετικά γρήγορος τόσο ώστε δεν προλαβαίνετε να συμβαδίζετε με αυτόν;

- ☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ

20. Υπάρχουν φορές που προτιμάτε την χρήση ενός παλαιότερου μηχανήματος/ προγράμματος ή την χρήση άλλης μεθόδου για την επίτευξη της εργασίας σας διότι θεωρείτε την νέα τεχνολογία δύσκολη στην κατανόηση και εφαρμογή της;

- ☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ

21. Ενημερώνεστε για την νέα τεχνολογία μέσω φυλλαδίων ή περιοδικών τέτοιου τύπου;

- ☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ