
ΕΥΚΑΙΡΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΤΑ

Μαθήματα από 2 έρευνες για τις υπηρεσίες egov σε Δήμους



Παρουσίαση στη συνάντηση για το σεμινάριο της Infostrag

Νοέμβριος 2012

δημογραφικά

- * Φύλο: στην έρευνα ΚΕΔΕ 60% γυναίκες - 40% άνδρες, στο ΠΚΤΠ 51%-48%
- * Ηλικία: στην ΚΕΔΕ συμμετείχαν συγκριτικά περισσότερο οι παραγωγικές ηλικίες 35-55. Γενικά πιο νεανική σύνθεση το δείγμα ΠΤΤΠ.
- * Εκπαίδευση: Και στις 2 έρευνες συμμετείχαν περισσότερο κατηγορίες δευτεροβάθμιας και πανεπιστημιακής εκπαίδευσης

Η/Υ , Διαδίκτυο και επίπεδο συναλλαγών

- * 74% έχουν η/υ και 58% Διαδίκτυο (ΚΕΔΕ). 61% και 54% ΠΤΚΠ
- * 62% απλά επισκέπτονται σελίδες για πληροφόρηση (ΚΕΔΕ), ενώ για ΠΤΚΠ 72%
- * 36% κάνουν λήψη εντύπων (ΚΕΔΕ), 32% για ΠΤΚΠ
- * 30% ολοκληρώνουν συναλλαγές (ΚΕΔΕ), 45% για ΠΤΚΠ

Αξιολόγηση και ικανοποίηση με οριακά θετικό πρόσημο

- * Και στις δύο έρευνες οι δημότες αξιολογούν θετικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αναγνωρίζοντας ως κυριότερα προβλήματα την **υποστήριξη**, την **επάροχια** και την **ασφάλεια**
- * Ικανοποίηση υπηρεσιών Δήμων (ΚΕΔΕ) οριακά θετική με τους μισούς (48%) να είναι στην ενδιάμεση/ουδέτερη θέση
- * Ικανοποίηση σε επίπεδο δημοσίων φορέων (ΠΤΚΠ) 7 στους 10 ικανοποιημένοι

προσοχή στο κενό ενημέρωσης

- * 7 στους 10 χρήστες ηλεκτρονικών υπηρεσιών τις έμαθαν...ψάχνοντας μόνοι τους
- * 3 στους 10 τις έμαθαν από στόμα σε στόμα
- * μόλις 1 στους 10 από τα αντίστοιχα sites
- * 55% ΔΕΝ γνωρίζουν αν ο Δήμος τους προσφέρει ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- * Ο σημαντικότερος λόγος που ενώ κάποιοι γνωρίζουν εντούτοις δεν χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες είναι ότι δεν ξέρουν αν ολοκληρώνονται ηλεκτρονικά

3 + 1 μαθήματα

- * Γενικά χαμηλή ακόμα η διείσδυση υπηρεσιών egov στους Δήμους
- * Κενό ενημέρωσης. Ναι μεν έλλειψη αρκετών διαθέσιμων υπηρεσιών, αλλά και ελλειπής επικοινωνία για τις ήδη υπάρχουσες.
- * Οριακά θετική αξιολόγηση, κατανόηση δυνητικού οφέλους, προσδοκίες και πρόθεση χρήσης αν και εφόσον...

... αν και εφόσον αλλάξουν ριζικά νοοτροπία

- * Από το σχεδιάζω υπηρεσίες ΓΙΑ τους Δημότες στο σχεδιάζουμε υπηρεσίες ΜΕ τους Δημότες.
- * Οι Δήμοι καλούνται να δράσουν σε ένα πολυσύνθετο οικοσύστημα όπου οι δυνητικοί χρήστες εγρον τηρούν στάση αναμονής
- * Γνώση, εργαλεία, τεχνικές υπάρχουν. Θα αλλάξουν στρατηγική;

Οι δύο έρευνες:

1. <http://www.infostrag.gr/?p=1220>

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

ευχαριστώ

Αλέξανδρος Μελίδης

almel01@gmail.com

<http://almelidis.wordpress.com>