

Αξιολόγηση χρήσης του Taxisnet στους Νομούς Δράμας, Καβάλας, Σερρών και Ξάνθης

Μαρίνα Τσιγάλογλου , Ιωάννης Πετασάκης, Σταύρος Βαλσαμίδης

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης
tsigaloglou@yahoo.gr , jpetasakis@hotmail.com , svalsam@teikav.edu.gr

Περίληψη

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται από τον OECD (2008) ως «η χρήση εφαρμογών του Διαδικτύου και άλλων τεχνολογιών από την κυβέρνηση, σε συνδυασμό με διαδικασίες που ενσωματώνουν αυτές τις τεχνολογίες για την ενίσχυση της πρόσβασης στην κρατική πληροφορία και υπηρεσία προς το κοινό, άλλες υπηρεσίες και κρατικές οντότητες». Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση με την χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών φέρνει πιο κοντά τις κυβερνήσεις με τους πολίτες, αφού κάνει τις υπηρεσίες πιο προσπελάσιμες, πιο αποτελεσματικές και πιο υπεύθυνες.

Το TAXIS (Tax Information System) είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα πληροφοριών μηχανογράφησης, το οποίο καλύπτει ολόκληρο το σύστημα φορολογίας στην Ελλάδα (GSIS, 2013).

Σκοπός της παρούσας εργασίας, είναι η διερεύνηση των παραμέτρων που επιδρούν στην θετική ή αρνητική πρόθεση της χρήσης των συστημάτων πληροφοριών από τους υπαλλήλους, καθώς και την συμβολή των συστημάτων πληροφοριών στις συναλλαγές του δημοσίου με τον ιδιωτικό τομέα και τα αποτελέσματά της. Η εργασία επικεντρώνεται σε τρεις σημαντικούς παράγοντες: (1) Τους παράγοντες αποδοχής των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους υπαλλήλους. (2) Τους παράγοντες που επιδρούν στην πρόθεση των υπαλλήλων να αποδεχθούν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. (3) Την συμβολή των συστημάτων πληροφοριών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές του δημοσίου με τον ιδιωτικό τομέα και τα αποτελέσματά της. Συγκεκριμένα γίνεται έρευνα για την αναγνώριση παραμέτρων που επιδρούν στην πρόθεση της χρήσης των συστημάτων πληροφοριών από τους υπαλλήλους και πιο συγκεκριμένα της πλατφόρμας του TAXIS της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.).

Εισαγωγή

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται από τον OECD, (2008) ως «η χρήση εφαρμογών του Διαδικτύου και άλλων τεχνολογιών από την κυβέρνηση, σε συνδυασμό με διαδικασίες που ενσωματώνουν αυτές τις τεχνολογίες για την ενίσχυση της πρόσβασης στην κρατική πληροφορία και υπηρεσία προς το κοινό, άλλες υπηρεσίες και κρατικές οντότητες. Η αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει ευκολία στις επιχειρήσεις, στους οργανισμούς και τους πολίτες για να εκτελούν τις συναλλαγές τους με την κυβέρνηση ευκολότερα, γρηγορότερα και με χαμηλότερο κόστος σύμφωνα με τους Warkentin et al. (2002). Ωστόσο, η θέσπιση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν στηρίζεται στην αφομοίωση μοντέρνων τεχνολογιών, αλλά στον βαθμό της αποδοχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους χρήστες σύμφωνα με τον Anagnostopoulos (2006). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνεισφέρει στην αύξηση της παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα και στην καλύτερη εξυπηρέτηση υπηρεσιών για πολίτες και επιχειρήσεις σύμφωνα με τους Warkentin et al. (2002).

Το TAXIS (Tax Information System) είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα πληροφοριών μηχανογράφησης, το οποίο καλύπτει ολόκληρο το σύστημα φορολογίας στην Ελλάδα (GSIS, 2013). Οι Terpsiadou and Economides (2009) διερεύνησαν την χρήση του TAXIS και την αξιολόγηση του από τους υπαλλήλους της εφορίας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι περισσότεροι

υπάλληλοι ήταν ικανοποιημένοι με την αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα και την ταχύτητα του συστήματος, αλλά υπήρχαν και υπάλληλοι που είχαν επιφυλάξεις σχετικά με την ασφάλεια του TAXIS.

Η εργασία έχει την παρακάτω οργάνωση. Η δεύτερη ενότητα περιέχει το θεωρητικό υπόβαθρο. Η τρίτη ενότητα αναφέρεται στις σχετικές εργασίες. Η τέταρτη ενότητα παρουσιάζει την ερευνητική μεθοδολογία. Η πέμπτη ενότητα αναδεικνύει τα αποτελέσματα της έρευνας. Τέλος στην έκτη ενότητα γίνεται σχολιασμός και στην έβδομη παρατίθενται τα συμπεράσματα.

Θεωρητικό υπόβαθρο

Η θεωρία της *διάχυσης των καινοτομιών* μετράει την υιοθέτηση των τεχνολογιών και την επιτυχία των υλοποιήσεων. "Βλέπει τις καινοτομίες σαν να κοινοποιούνται μέσα από ορισμένα κανάλια, με την πάροδο του χρόνου και μέσα από ένα συγκεκριμένο κοινωνικό σύστημα" (Rogers, 1995). Σύμφωνα με τον Rogers (1995), κάθε άνθρωπος κατέχει διαφορετικό βαθμό προθυμίας για να υιοθετήσει τις καινοτομίες και έτσι παρατηρείται πως η υιοθέτηση μίας καινοτομίας από ένα πληθυσμό στο χρόνο, ακολουθεί την κανονική κατανομή.

Οι ορισμοί των παραμέτρων μίας καινοτομίας που χρησιμοποιούνται στη θεωρία της διάχυσης των καινοτομιών, είναι οι ακόλουθοι:

- 1 Συμβατότητα (Compatibility): "Ο βαθμός στον οποίο μία καινοτομία θεωρείται συμβατή με τις υπάρχουσες αξίες, τις παλαιότερες εμπειρίες και τις ανάγκες των υπαλλήλων", σύμφωνα με τους Rogers (1995) και Raus *et al.* (2010).
- 2 Πολυπλοκότητα (Complexity): "Ο βαθμός στον οποίο μία καινοτομία θεωρείται σχετικά δύσκολο να κατανοηθεί" σύμφωνα με τον Raus *et al.* (2010).
- 3 Σχετικό Πλεονέκτημα (Relative Advantage): "Ο βαθμός στον οποίο μία καινοτομία θεωρείται καλύτερη από την ιδέα την οποία αντικαθιστά" σύμφωνα με τον Rogers (1995).
- 4 Πειραματισμός (Triability): "Ο βαθμός στον οποίο ένας υπάλληλος μπορεί να πειραματιστεί με μία καινοτομία σε έναν περιορισμένο βαθμό" σύμφωνα με τον Rogers (1995).

Σύμφωνα με τον Rogers (1995), η συμβατότητα, το σχετικό πλεονέκτημα και ο πειραματισμός σχετίζονται θετικά με τον βαθμό υιοθέτησης μίας καινοτομίας, ενώ η πολυπλοκότητα, σχετίζεται αρνητικά.

Τα θεωρητικά μοντέλα της αποδοχής της τεχνολογίας και διάχυσης των καινοτομιών έχουν τα εξής γνωρίσματα:

- 1 Η Πολυπλοκότητα, το γνώρισμα από τη θεωρία της διάχυσης των καινοτομιών είναι παρόμοιο (σε αντίθετη κατεύθυνση) με το γνώρισμα Ευκολία Χρήσης από το μοντέλο της αποδοχής της τεχνολογίας.
- 2 το Σχετικό Πλεονέκτημα είναι παρόμοιο με το γνώρισμα Χρησιμότητα σύμφωνα με τους Rogers (1995); Raus *et al.* (2010).

Έτσι, συσχετίζεται η Πολυπλοκότητα και το Σχετικό Πλεονέκτημα με τα γνωρίσματα Ευκολία Χρήσης και Χρησιμότητα του μοντέλου της αποδοχής της τεχνολογίας. Οι ορισμοί των παραπάνω γνωρίσματος είναι οι εξής:

- 1 Χρησιμότητα ορίζεται ως «ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο σύστημα θα ενισχύσει την απόδοσή του» σύμφωνα με τον Davis *et al.* (1989).

2ος Ευκολία Χρήσης ορίζεται ο "βαθμός στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η χρήση ενός συστήματος δεν θα απαιτεί προσπάθεια» σύμφωνα με τους Davis *et al.* (1989).

Η Χρησιμότητα και η Ευκολία Χρήσης επηρεάζουν τη στάση των ατόμων απέναντι στη χρήση ενός συστήματος, το οποίο με τη σειρά του επηρεάζει την πρόθεσή τους να το χρησιμοποιήσουν, το οποίο καθορίζει την πραγματική χρήση του συστήματος σύμφωνα με τους Davis *et al.* (1989). Στην μελέτη τους έχουν αποδείξει τη σύνδεση μεταξύ της Χρησιμότητας και της Πρόθεσης των υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν ένα πληροφοριακό σύστημα σύμφωνα με τους Davis *et al.* 1989; Wang, (2002); Raus *et al.* (2010). Σύμφωνα με τον Sang *et al.* (2009), οι υπάλληλοι θεωρούν ένα site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρήσιμο αν τους βοηθάει στο να διεξάγουν εύκολα και γρήγορα διοικητικές συναλλαγές. Επιπλέον, υποστηρίζουν ότι μία αύξηση στη Χρησιμότητα και το Σχετικό Πλεονέκτημα, θα επηρεάσει θετικά την Πρόθεση των υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για την περαιτέρω πρόβλεψη της εγκυρότητας ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι Sang *et al.* (2009) βρήκαν ότι η Χρησιμότητα επηρεάζει θετικά την Συνέχιση της Πρόθεσης των υπαλλήλων να χρησιμοποιούν ένα πληροφοριακό σύστημα.

Η Συνέχιση της Πρόθεσης ορίζεται ως η πρόθεση ενός ατόμου να συνεχίσει να χρησιμοποιεί μία υπηρεσία αφότου την έχει αποδεχθεί Bhattacherjee, (2001). Προηγούμενες μελέτες έχουν δείξει πως η Ευκολία Χρήσης επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν ένα πληροφοριακό σύστημα κατά τον Wang (2002).

Σύμφωνα με τον Sambasivan *et al.* (2009), η πρόθεση των υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν ένα πληροφοριακό σύστημα ενισχύεται όταν αυτοί πιστεύουν ότι το σύστημα είναι εύκολο και άνετο να χρησιμοποιηθεί και γι' αυτό περισσότεροι υπάλληλοι θα αρχίσουν να το χρησιμοποιούν. Οι Wangripatwon *et al.* (2008) βρήκαν ότι η Ευκολία Χρήσης ενισχύει έμμεσα την Συνέχιση της Πρόθεσης των υπαλλήλων να χρησιμοποιούν ένα πληροφοριακό σύστημα μέσω της Χρησιμότητας. «Όσο πιο εύκολο είναι ένα σύστημα στη χρήση, τόσο πιο χρήσιμο μπορεί να γίνει» σύμφωνα με τον Wangripatwon *et al.* (2008). Επιπλέον, πολλές μελέτες έχουν αποκαλύψει ότι η Συμβατότητα είναι ένας από τους παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την Πρόθεση των υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν ένα πληροφοριακό σύστημα Sang *et al.* (2009). Η Συμβατότητα έχει βρεθεί πολλές φορές ότι έχει την πιο σημαντική σχέση με τις προθέσεις χρήσης ενός συστήματος Sang *et al.* (2009). Σύμφωνα με τους Carter & Belanger (2005), οι υπάλληλοι θα είναι πιο πρόθυμοι να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αν αυτό είναι συμβατό και συνεπές με τον τρόπο που τους αρέσει να αλληλεπιδρούν με τους άλλους.

Σχετικές εργασίες

Οι Hung *et al.* (2006) εξετάζουν τους προσδιοριστικούς παράγοντες της αποδοχής των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους υπαλλήλους, στην περίπτωση της ηλεκτρονικής υποβολής φόρου και το σύστημα πληρωμής (OTFPS). Η μελέτη προσδιόρισε τους παράγοντες αποδοχής των OTFPS που είναι η αντίληψη χρησιμότητας, η ευκολία χρήσης, η εμπιστοσύνη, οι εξωτερικές επιδράσεις, η διαπροσωπική επιρροή, η διευκόλυνση της κατάστασης και η αυτό-αποτελεσματικότητα. Επίσης, οι Hung *et al.* (2009) μελετούν την αποδοχή και χρήση του EDMS από τους υπαλλήλους. Το ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης εγγράφων (EDMS), είναι ένα σύστημα ηλεκτρονικού υπολογιστή που χρησιμοποιείται για την παρακολούθηση και αποθήκευση ηλεκτρονικών εγγράφων ή φυσικών

εντύπων. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πρόθεση των υπαλλήλων αυξάνεται σημαντικά από τους εξής παράγοντες: την αντίληψη της χρησιμότητας, την εκπαίδευση των εργαζομένων, την ευκολία στην χρήση, την συμβατότητα και την εξωτερική επιρροή των υπαλλήλων.

O Lal (2002) εξετάζει τους παράγοντες υιοθέτησης των τεχνολογιών του ηλεκτρονικού επιχειρείν στον τομέα της μεταποίησης. Η μελέτη αποκαλύπτει ότι οι επιχειρήσεις που είναι διεθνώς προσανατολισμένες έχουν υιοθετήσει πιο προηγμένα εργαλεία του ηλεκτρονικού επιχειρείν και πληρώνουν υψηλότερους μισθούς στους εργαζομένους. Τα αποτελέσματα αποκαλύπτουν στοιχεία για την αποτελεσματικότητα στις συναλλαγές και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων λόγω της υιοθέτησης του ηλεκτρονικού επιχειρείν.

Μια αυξημένη επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα σε σύγκριση με ανταγωνιστές παρέχει στις εταιρίες ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Οι Hausen *et al.* (2006), υποστηρίζουν ότι τα ηλεκτρονικά συστήματα συναλλαγών βελτιώνουν τον συντονισμό μεταξύ των αγοραστών και των πωλητών, προσφέρουν μείωση του κόστους και αύξηση της αποδοτικότητας των συναλλαγών. Η έρευνα έγινε σε MME, τα αποτελέσματα δείχνουν σημαντικές βελτιώσεις στην αποτελεσματικότητα της διαδικασίας συναλλαγών τόσο για τους αγοραστές όσο και για τους πωλητές με την χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών. Οι Badri and Alshare (2008) μελετούν την μέτρηση της αποδοτικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι εταιρίες έχουν αυξημένη παραγωγική νοημοσύνη, κερδοφορία, εξοικονόμηση χρόνου καθώς και ανάπτυξη νέων επιχειρήσεων. Η έρευνα έδειξε ότι οι επιχειρήσεις θα πρέπει να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για την ενίσχυση της αγοράς τους και την οικοδόμηση των εσόδων. Ο Shin (2013) κάνει έρευνα σχετικά με την αποδοχή των κυβερνητικών υπηρεσιών απέναντι στην τεχνολογία και στην ενσωμάτωση της όπως την διαθεσιμότητα, την πρόσβαση, την ασφάλεια και την αξιοπιστία. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι υπάλληλοι επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από την εμπιστοσύνη που παρέχουν οι υπηρεσίες.

Οι Cordella and Iannacci (2010) εξετάζουν το σύστημα πληροφοριών του δημόσιου τομέα και διερευνούν τις περιπλοκές και τα προβλήματα που χαρακτηρίζουν την επιλογή και τον σχεδιασμό των νέων τεχνολογιών στο πλαίσιο των μεταρρυθμίσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι για την ευρεία υιοθέτηση των συστημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους υπαλλήλους, σημαντικό ρόλο παίζουν η δημιουργία εμπιστοσύνης, η διαλειτουργικότητα της ανταλλαγής πληροφοριών καθώς και η προστασία των προσωπικών δεδομένων. Νωρίτερα ο Bunduchi, (2008) είχε παρουσιάσει τρία πλαίσια για να αναλύσει την χρήση του Διαδικτύου με βάση ηλεκτρονικές αγορές και την αποδοχή τους μεταξύ των οργανωτικών σχέσεων, στα οποία περιλαμβάνει α) το κόστος της συναλλαγής, β) την κοινωνική θεωρία Ανταλλαγής και γ) ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο που παρέχει μια πιο ολοκληρωμένη κατανόηση στις σχέσεις μεταξύ των οργανισμών και προτείνει μια σπονδυλωτή προσέγγιση για την επιτυχημένη εφαρμογή των ηλεκτρονικών αγορών.

Παρόλα αυτά, για να επιτευχθεί η ανάπτυξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με επιτυχία, θα πρέπει να βρεθούν υποδειγματικές στρατηγικές και πρακτικές σύμφωνα με τους Irani *et al.*, (2005); Weerakkody *et al.*, (2007). Τα πλεονεκτήματα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να είναι ξεκάθαρα προς τους υπαλλήλους και τα εμπόδια που θα πρέπει να ξεπεραστούν μέσα στο δημόσιο τομέα, καθώς και οι θεσμικές αλλαγές που θα πρέπει να γίνουν, θα πρέπει να σχεδιαστούν σε ένα

δομημένο στρατηγικό πλαίσιο προτείνουν οι Hazlett and Hill, (2003). Επιπλέον, η εισαγωγή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση θα πρέπει να γίνεται με βάση συγκεκριμένες προτεραιότητες αναφέρει ο Anagnostopoulos (2006). Ορισμένες υπηρεσίες οι οποίες χαρακτηρίζονται ως «κρίσιμου ενδιαφέροντος» για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, θα πρέπει να υλοποιούνται πρώτες και προτείνεται επίσης η δωρεάν διανομή in-house προγραμμάτων για την περαιτέρω υποστήριξη των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών υποστηρίζει ο Anagnostopoulos (2006).

Μεθοδολογία

Παρουσιάζεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την ανάπτυξη και την διανομή του ερωτηματολογίου καθώς και την συλλογή των αποτελεσμάτων. Επίσης παρουσιάζεται το προφίλ των συμμετεχόντων (φύλο, ηλικία, επάγγελμα, εκπαίδευση, τόπος κατοικίας). Τέλος γίνεται αναφορά στην κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε, καθώς και σε προβλήματα που προέκυψαν.

Σκοπός έρευνας-στόχοι και σύνταξη υποθέσεων

Σκοπός της παρούσας έρευνας, είναι η διερεύνηση των παραμέτρων που επιδρούν στην θετική ή αρνητική πρόθεση της χρήσης των συστημάτων πληροφοριών από τους υπαλλήλους, καθώς και την συμβολή των συστημάτων πληροφοριών στις συναλλαγές του δημοσίου με τον ιδιωτικό τομέα και τα αποτελέσματά της. Σύμφωνα με τις παραπάνω έρευνες που έχουν γίνει, γίνεται η διατύπωση των ακόλουθων υποθέσεων:

Πίνακας 1: Οι υποθέσεις

| Εργασία | Υπόθεση |
|-------------------------|---|
| Warkentin et al., 2002: | H1: Τα συστήματα πληροφοριών επηρεάζουν τις σχέσεις της κυβέρνησης με τους πολίτες-οργανισμούς. |
| Hausen et al., 2006: | H2: Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές επηρεάζουν την λειτουργία των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης-οργανισμού. |
| Hung et al., 2009: | H3: Η εμπιστοσύνη στο Internet επηρεάζει την πρόθεση των υπαλλήλων να χρησιμοποιούν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης |
| Warkentin et al., 2002: | H4: Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επηρεάζει την αύξηση της παραγωγικότητας του δημοσίου τομέα και την εξυπηρέτηση υπηρεσιών για πολίτες και επιχειρήσεις |
| Hausen et al., 2006: | H5: Τα ηλεκτρονικά συστήματα συναλλαγών επηρεάζουν τον συντονισμό μεταξύ των αγοραστών και των πωλητών. |
| Hausen et al., 2006: | H6: Τα ηλεκτρονικά συστήματα συναλλαγών επηρεάζουν το κόστος και την αποδοτικότητα των συναλλαγών |
| Warkentin et al., 2002: | H7: Η ποιότητα του συστήματος επηρεάζει την πρόθεση των υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. |
| Warkentin et al., 2002: | H8: Η ποιότητα των υπηρεσιών επηρεάζει την πρόθεση των υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. |
| Warkentin et al., 2002: | H9: Η εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση επηρεάζει την πρόθεση των ατόμων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης |
| Warkentin et al., 2002: | H10: Η ποιότητα των πληροφοριών επηρεάζει την πρόθεση των υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. |

Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε δύο μέρη. Το πρώτο ασχολείται με τους παράγοντες που επιδρούν στην πρόθεση αποδοχής των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους υπαλλήλους και τα αποτελέσματα της συμβολής των συστημάτων πληροφοριών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές του δημοσίου με τον ιδιωτικό τομέα, την μέτρηση της πρόθεσης χρήσης του site στο μέλλον. Και το δεύτερο ασχολείται με τα κοινωνικά-δημογραφικά στοιχεία και την τεχνολογική πείρα του ερωτώμενου. Ακολουθεί η περαιτέρω ανάλυση των δύο μερών.

Αρχικά το πρώτο μέρος ασχολείται με την αντίληψη των υπαλλήλων για το site του TAXIS. Οι παράμετροι που μετράνε την πρόθεση των υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν ένα site ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν περιγράφονται στον πίνακα 2. Οι ερωτήσεις σε αυτό το ερωτηματολόγιο παρουσιάστηκαν σε ομάδες που σχετίζονται με την κάθε παράμετρο και αυτό για να μην ενοχληθούν ή μπερδευτούν οι ερωτώμενοι από τις διάσπαρτες ερωτήσεις. Οι παράμετροι και οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν για να τις αναπαραστήσουν παρουσιάζονται στον πίνακα 2. Επίσης στην πρώτη στήλη του πίνακα 2 φαίνεται το όνομα του συγγραφέα από τον οποίο υιοθετήθηκαν οι ερωτήσεις.

Πίνακας 2: Το ερωτηματολόγιο και οι παράγοντες

| Παράμετρος | Ερωτήσεις |
|--|--|
| Έλεγχος (control): Ο βαθμός που ο υπάλληλος νιώθει ότι έχει τον έλεγχο σε μια συγκεκριμένη δράση-συμπεριφορά (Terpsiadou and Economides, 2009). | C1: Θα μπορούσα να χρησιμοποιήσω το site του TAXIS καλά. C2: Η χρήση του site του TAXIS ήταν στον απόλυτο έλεγχο μου. C3: Διαθέτω τις γνώσεις και τις καινοτομίες για να χρησιμοποιήσω το site του TAXIS. |
| Περιπλοκότητα (complexity): Ο βαθμός στον οποίο μια καινοτομία θεωρείται σχετικά δύσκολο να κατανοηθεί (Raus et al., 2010). | Comp1: Πιστεύω πως το site του TAXIS είναι δύσχρηστο. Comp2: Είναι εύκολο για μένα να θυμάμαι πώς να εκτελώ συναλλαγές στο site του TAXIS. Comp3: Η χρήση του site του TAXIS είναι συχνά κουραστική Comp4: Η αλληλεπίδραση μου με το site του TAXIS είναι σαφής και κατανοητή. Comp5: Το να μάθω να χειρίζομαι το site του TAXIS ήταν εύκολο για μένα. |
| Συμβατότητα (compatibility): Ο βαθμός στον οποίο μια καινοτομία θεωρείται συμβατή με τις υπάρχουσες αξίες, τις παλαιότερες εμπειρίες, και τις ανάγκες των υπαλλήλων (Raus et al., 2010). | Compat1: Η χρήση του site του TAXIS ταιριάζει με τον τρόπο που δουλεύω Compat2: Η σχεδίαση του site του TAXIS είναι συμβατή με τον τρόπο που δουλεύω |
| Ποιότητα πληροφοριών (information Quality): Η ποιότητα των πληροφοριών που παράγει το σύστημα (Bunduchi, 2008). | Το site του TAXIS παρέχει: infQ1:σωστές πληροφορίες infQ2:ακριβείς πληροφορίες infQ3:σχετικές πληροφορίες infQ4:επίκαιρες πληροφορίες infQ5:ολοκληρωμένες πληροφορίες |

| Παράμετρος | Ερωτήσεις |
|---|---|
| Ποιότητα συστήματος (System Quality): πόσο καλά το υλικό και το λογισμικό δουλεύουν μαζί (Bunduchi, 2008). | <p>sysQ1: το site του TAXIS είναι αρκετά γρήγορο.</p> <p>sysQ2: τα αποτελέσματά του site του TAXIS είναι αξιόπιστα.</p> <p>sysQ3: το site του TAXIS παρέχει ασφάλεια</p> <p>sysQ4: το site του TAXIS εξασφαλίζει επιτυχή ολοκλήρωση των αιτημάτων μου. (π.χ. εκτύπωση αποδεικτικού συναλλαγής)</p> <p>sysQ5: το site του TAXIS αποτελείται από κατανοητά βήματα χρήσης για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος.</p> |
| Εμπιστοσύνη (Trust of the Government): Η σιγουριά των υπαλλήλων απέναντι στον παράγοντα που παρέχει η υπηρεσία (Cox and Choneim, 1998). | <p>TG1: Αισθάνομαι ότι μπορώ να εμπιστευθώ το site του TAXIS για να πραγματοποιήσω τις συναλλαγές με αξιοπιστία.</p> <p>TG2: Αισθάνομαι σιγουριά ότι οι υπηρεσίες θα διεκπεραιωθούν όπως προδιαγράφηκαν από την υπηρεσία.</p> |

Επιπλέον, στο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιούνται τρεις ερωτήσεις για την εκτίμηση της πρόθεσης του site στο μέλλον χρησιμοποιώντας την δομή των (Terpsiadou και Economides, 2009) όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα 3.

Πίνακας 3: Πρόθεση χρήσης του site στο μέλλον (Terpsiadou and Economides, 2009)

| | Καθόλου πιθανό | Πολύ πιθανό |
|---|----------------------|-------------|
| IU1: Θα ήθελα να προτείνω την χρήση του site του TAXIS για τις συναλλαγές στους συναδέλφους | 1 | 2 3 4 5 6 7 |
| IU2: Την επόμενη φορά το site του TAXIS για τις συναλλαγές που θα κάνω θα είναι η πρώτη μου επιλογή | 1 | 2 3 4 5 6 7 |
| IU3: Θα χρησιμοποιήσω ξανά την επόμενη φορά το site του TAXIS για τις συναλλαγές που θα κάνω | 1 | 2 3 4 5 6 7 |

Έχουμε την καινούργια μεταβλητή πρόθεση χρήσης του site του TAXIS στο μέλλον η οποία έχει δημιουργηθεί από την πρόσθεση των τριών ερωτήσεων της μελλοντικής χρήσης του site και της διαίρεσης του αποτελέσματος τους με το πλήθος των ερωτήσεων. Η μεταβλητή πρόθεσης χρήσης του site στο μέλλον δημιουργήθηκε από τις τρεις ερωτήσεις της μελλοντικής χρήσης του site του TAXIS, με σκοπό να δούμε αν αυξάνεται ή μειώνεται η πρόθεση για αποδοχή των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους υπαλλήλους του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα καθώς και την μέτρηση της πρόθεσης χρήσης του site στο μέλλον.

Το δεύτερο μέρος αποτελείται από τα δημογραφικά στοιχεία. Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν περιλαμβάνουν το φύλο, την ηλικία, το εισόδημα, την εκπαίδευση, το επάγγελμα, και τον τόπο κατοικίας. Μαζί με τα Δημογραφικά στοιχεία το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 30 ερωτήσεις συνολικά.

Διανομή ερωτηματολογίου

Η διάθεση του ερωτηματολογίου σε εκτυπωμένο έντυπο έγινε σε εφορίες της Δράμας, Καβάλας, Ξερρών και Ξάνθης και συνεργαζόμενες επιχειρήσεις. Τα ερωτηματολόγια που έχουν διατεθεί είναι 204 συνολικά. Από τα 204 ερωτηματολόγια τα 114 μοιράστηκαν σε εφορίες Δράμας, Καβάλας, Ξερρών και Ξάνθης, αυτό το δείγμα επιλέχθηκε επειδή οι υπάλληλοι των εφοριών επεξεργάζονται φορολογικές δηλώσεις μέσω Διαδικτύου (TAXIS). Αυτό το δείγμα υπαλλήλων επικεντρώνεται αρχικά στο πρώτο βασικό στάδιο της έρευνας που αφορά την άρνηση ή αποδοχή των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και έπειτα στο δεύτερο στάδιο της έρευνας που αφορά την αναγνώριση παραμέτρων που επιδρούν στην πρόθεση χρήσης του TAXIS. Τα υπόλοιπα 90 ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στον ιδιωτικό τομέα. Το δείγμα που επιλέχθηκε στον ιδιωτικό τομέα ήταν κυρίως λογιστικά καθώς και ασφαλιστικά γραφεία και συμβολαιογράφοι. Αυτό το δείγμα επιλέχθηκε διότι οι συγκεκριμένοι κλάδοι ιδιωτικού τομέα συναλλάσσονται επανειλημμένα με την εφορία και αυτό το δείγμα ιδιωτικού τομέα βοήθησε επίσης στην αναγνώριση των παραμέτρων που επιδρούν στην πρόθεση χρήσης του TAXIS, καθώς και της συμβολής των ηλεκτρονικών συναλλαγών δημοσίου με ιδιωτικό τομέα. Τα ερωτηματολόγια στην πόλη της Καβάλας και Δράμας διανεμήθηκαν 21/11/12 και 26-27/3/2013, τα ερωτηματολόγια στην πόλη των Ξερρών και Ξάνθης διανεμήθηκαν 22/11/12. Υπήρχαν 26 περιπτώσεις μη αποκριθέντων υπαλλήλων δημοσίου και ιδιωτικού τομέα.

Συμμετέχοντες

Τους συμμετέχοντες της έρευνας αποτελούν 51 υπάλληλοι της εφορίας (Καβάλας), 20 υπάλληλοι της εφορίας (Δράμας), 24 υπάλληλοι της εφορίας (Ξερρών), 19 υπάλληλοι της εφορίας (Ξάνθης) και 90 υπάλληλοι από ιδιωτικούς φορείς (λογιστές, συμβολαιογράφοι, ασφαλιστικά γραφεία κ.λ.) οι οποίοι χρησιμοποιούν το site του TAXIS για να εκτελέσουν συναλλαγές. Ο στόχος ήταν η αξιοποίηση της εμπειρίας των υπαλλήλων για την εύρεση στοιχείων που σχετίζονται με τις υπηρεσίες που παρέχει το TAXIS. Με αυτό τον τρόπο γίνεται καλύτερη μέτρηση της πραγματικής συμπεριφοράς των ερωτώμενων.

Κλιμακοποίηση

Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε Likert κλίμακα 7 σημείων. Για τις ερωτήσεις από 1 έως 18, το 1 σημαίνει Διαφωνώ Απόλυτα και το 7 Συμφωνώ Απόλυτα. Ενώ για τις ερωτήσεις 19 έως 21 το 1 σημαίνει Καθόλου Πιθανό και το 7 Πιθανό. Συνίσταται να χρησιμοποιούνται κλίμακες με 5 έως 7 σημεία από τους (Terpsiadou and Economides, 2009; Raus et al., 2010). Πιο συγκεκριμένα, οι (Terpsiadou and Economides, 2009) σημειώνουν ότι όσο μεγαλύτερος είναι ο αριθμός των βημάτων που χρησιμοποιούνται στην κλίμακα, τόσο μεγαλύτερη είναι η αξιοπιστία της κλίμακας. Αλλά και οι (Hung et al., 2006) χρησιμοποιούν και αυτοί κλίμακα 7 σημείων για να αξιολογήσουν το online σύστημα συμπλήρωσης φορολογικής δήλωσης και πληρωμών ΟΤΦPS στην Ταϊβάν.

Για το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου, το μέρος που αφορά τα δημογραφικά στοιχεία, χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής επειδή είναι πιο εύκολο να συμπληρωθούν. Επίσης στο τέλος του ερωτηματολογίου υπάρχει φόρμα για τους ερωτώμενους για σχόλια που έχουν σχέση είτε με το ερωτηματολόγιο, είτε για το ίδιο το site του TAXIS. Επίσης τα ερωτηματολόγια κωδικοποιήθηκαν με νούμερα αρχικά τα δημογραφικά στοιχεία και έπειτα οι ομαδοποιημένες ερωτήσεις της

κλίμακας Likert 7 σημείων για να εξαχθούν ευκολότερα τα αποτελέσματα και η ανάλυση των αποτελεσμάτων έγινε στο Minitab.

Αποτελέσματα

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας.

Δημογραφικά Στοιχεία

Το δείγμα αποτελείται από 87 άντρες και 117 γυναίκες. Απόφοιτος Γυμνασίου είναι ένας συμμετέχοντας στο δείγμα, Απόφοιτος Λυκείου 27, Πανεπιστημίου, ΤΕΙ, ή Κολλεγίου 148, ενώ 28 συμμετέχοντες έχουν μεταπτυχιακές ή Διδακτορικές σπουδές. Η κατανομή της ηλικίας και του ετήσιου ατομικού τους εισοδήματός παρουσιάζεται στους Πίνακες 4 και 5.

Πίνακας 4: Κατανομή ηλικίας

| | | |
|--------|-------------|----|
| Ηλικία | 20-34 ετών | 65 |
| | 35-44 ετών | 64 |
| | 45 ετών και | 75 |
| | πάνω | |

Πίνακας 5: Κατανομή εισοδήματος

| | | Ποσοστό | Συχνότητα |
|----------|---------------------|---------|-----------|
| Εισόδημα | Λιγότερο από 6,000€ | 8,3% | 17 |
| | 6,000€-15,000€ | 24% | 49 |
| | 15,001-30,000€ | 58,8% | 120 |
| | 30,000-ή παραπάνω | 49% | 18 |

Στον Πίνακα 6 παρουσιάζεται η συχνότητα χρήσης του site του TAXIS από τους συμμετέχοντες στο δείγμα.

Πίνακα 6: Συχνότητα χρήσης του site του TAXIS

| | | Ποσοστό | Συχνότητα |
|---------------------------|-------------------------------------|---------|-----------|
| Συχνότητα χρήσης του site | Περισσότερο από 1 φορά την εβδομάδα | 47,5% | 97 |
| | 1 φορά την εβδομάδα | 12,3% | 25 |
| | 1 φορά τον μήνα | 12,3% | 25 |
| | 1 ή περισσότερες φορές το εξάμηνο | 26,0% | 53 |
| | Καθόλου | 2,0% | 4 |

Ανάλυση Αξιοπιστίας

Στόχος του σταδίου αυτού της έρευνας είναι η αξιολόγηση των παραγόντων που προτάθηκαν από τη βιβλιογραφία. Η αξιολόγηση της αξιοπιστίας τους πραγματοποιείται με το δείκτη του Cronbach α . Παρατηρούμε ότι όλες οι τιμές του δείκτη είναι υψηλότερες ή κοντά στην τιμή 0,7 που δείχνουν ικανοποιητική συνοχή κι αξιόπιστους παράγοντες.

Πίνακας 7: Ανάλυση αξιοπιστίας παραγόντων σύμφωνα με το δείκτη Cronbach α

| Παράγοντες | Ερωτήσεις | Cronbach 's α |
|--|--|----------------------|
| Παράγοντας 1: Έλεγχος (control): Ο βαθμός που ο υπάλληλος νιώθει ότι έχει τον έλεγχο σε μια συγκεκριμένη δράση-συμπεριφορά | C1: Θα μπορούσα να χρησιμοποιήσω το site του TAXIS καλά. C2: Η χρήση του site του TAXIS ήταν στον απόλυτο έλεγχο μου. C3: Διαθέτω τις γνώσεις και τις καινοτομίες για να χρησιμοποιήσω το site του TAXIS | 0,782 |
| Παράγοντας 2: Περιπλοκότητα (complexity): Ο βαθμός στον οποίο μια καινοτομία θεωρείται σχετικά δύσκολο να κατανοηθεί. | Comp1: Πιστεύω πως το site του TAXIS είναι δύσκολο. Comp2: Είναι εύκολο για μένα να θυμάμαι πώς να εκτελώ συναλλαγές στο site του TAXIS. Comp3: Η χρήση του site του TAXIS είναι συχνά κουραστική Comp4: Η αλληλεπίδραση μου με το site του TAXIS είναι σαφής και κατανοητή. Comp5: Το να μάθω να χειρίζομαι το site του TAXIS ήταν εύκολο για μένα. | 0,846 |
| Παράγοντας 3: Συμβατότητα (compatibility): Ο βαθμός στον οποίο μια καινοτομία θεωρείται συμβατή με τις υπάρχουσες αξίες, τις παλαιότερες εμπειρίες, και τις ανάγκες των υπαλλήλων | Compat1: Η χρήση του site του TAXIS ταιριάζει με τον τρόπο που δουλεύω Compat2: Η σχεδίαση του site του TAXIS είναι συμβατή με τον τρόπο που δουλεύω | 0,685 |
| Παράγοντας 4: Ποιότητα πληροφοριών (information Quality): Η ποιότητα των πληροφοριών που παράγει το σύστημα | Το site του TAXIS παρέχει: infQ1: σωστές πληροφορίες infQ2: ακριβείς πληροφορίες infQ3: σχετικές πληροφορίες infQ4: επίκαιρες πληροφορίες | 0,832 |

| | | |
|--|---|-------|
| | infQ5: ολοκληρωμένες πληροφορίες | |
| Παράγοντας 5: Ποιότητα συστήματος (System Quality): πόσο καλά το υλικό και το λογισμικό δουλεύουν μαζί. | <p>sysQ1: το site του TAXIS είναι αρκετά γρήγορο.</p> <p>sysQ2: τα αποτελέσματά του site του TAXIS είναι αξιόπιστα.</p> <p>sysQ3: το site του TAXIS παρέχει ασφάλεια</p> <p>sysQ4: το site του TAXIS εξασφαλίζει επιτυχή ολοκλήρωση των αιτημάτων μου. (π.χ. εκτύπωση αποδεικτικού συναλλαγής)</p> <p>sysQ5: το site του TAXIS αποτελείται από κατανοητά βήματα χρήσης για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος.</p> | 0,709 |
| Παράγοντας 6: Εμπιστοσύνη (Trust of the Government): Η σιγουριά των υπαλλήλων απέναντι στον παράγοντα που παρέχει η υπηρεσία. | <p>TG1: αισθάνομαι ότι μπορώ να εμπιστευθώ το site του TAXIS για να πραγματοποιήσω τις συναλλαγές με αξιοπιστία.</p> <p>TG2: Αισθάνομαι σιγουριά ότι οι υπηρεσίες θα διεκπεραιωθούν όπως προδιαγράφηκαν από την υπηρεσία</p> | 0,687 |
| Παράγοντας 7: Πρόθεση υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. | <p>P1: Θα ήθελα να προτείνω την χρήση του site του TAXIS για τις συναλλαγές στους συναδέλφους</p> <p>P2: Την επόμενη φορά το site του TAXIS για τις συναλλαγές που θα κάνω θα είναι η πρώτη μου επιλογή.</p> <p>P3: Θα χρησιμοποιήσω ξανά την επόμενη φορά το site του TAXIS για τις συναλλαγές που θα κάνω.</p> | 0,794 |

Έλεγχος υποθέσεων

Έχοντας εξασφαλίσει την αξιοπιστία των παραγόντων, δημιουργούμε μια νέα μεταβλητή που να αντιστοιχεί σε κάθε ένα από αυτούς, της οποίας οι τιμές είναι ο μέσος όρος των τιμών των ερωτήσεων που αποτελούν τον κάθε παράγοντα. Στη συνέχεια, για να ελέγξουμε την ύπαρξη σχέσης μεταξύ των παραγόντων ώστε να απαντήσουμε στα ερευνητικά ερωτήματα/υποθέσεις που αρχικά είχαμε θέσει χρησιμοποιούμε το συντελεστή συσχέτισης Spearman. Τα συμπεράσματα των υποθέσεων παρουσιάζονται στον επόμενο πίνακα.

Πίνακας 8: Συμπεράσματα ερευνητικών υποθέσεων

| Υπόθεση | Παράγοντας | p-value | Υποστηρίζεται |
|---------|------------|---------|---------------|
| H1 | TG | <0,01 | ΝΑΙ |
| H2 | Compat | <0,01 | ΝΑΙ |
| H3 | TG | <0,01 | ΝΑΙ |
| H4 | SysQ | 0,61 | ΟΧΙ |
| H5 | Compat | <0,01 | ΝΑΙ |
| H6 | infQ | <0,01 | ΝΑΙ |
| H7 | SysQ | <0,01 | ΝΑΙ |
| H8 | SysQ | <0,01 | ΝΑΙ |

| | | | |
|-----|--------|------|-----|
| H9 | Compat | 0,04 | NAI |
| H10 | infQ | 0,02 | NAI |

Σχολιασμός και Συμπεράσματα

Αφότου ολοκληρώθηκε η μελέτη των δημογραφικών στοιχείων, η πραγματοποίηση της ανάλυσης παραγόντων και ανάλυση αξιοπιστίας, έγινε ο έλεγχος υποθέσεων για το ποιες από τις αρχικές υποθέσεις της έρευνας υποστηρίζονται. Συγκεκριμένα, τέσσερις παράγοντες επηρεάζουν την Πρόθεση των υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι παράγοντες αυτοί είναι οι ακόλουθοι: Εμπιστοσύνη, Συμβατότητα, Ποιότητα Συστήματος και Ποιότητα Πληροφοριών.

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι οι υποθέσεις H1, H3 και H9 υποστηρίζονται, αυτό δείχνει ότι η εμπιστοσύνη επηρεάζει θετικά την πρόθεση των υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Cox and Choneim, 1998; Warkentin et al., 2002; Hung et al., 2006). Οι παράμετροι Εμπιστοσύνη στο Internet και Εμπιστοσύνη στην Κυβέρνηση ομαδοποιούνται στον Παράγοντα 6, *Εμπιστοσύνη*. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι οι υποθέσεις H2, H5, H9 υποστηρίζονται. Αυτό δείχνει ότι η Συμβατότητα επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Raus et al., 2010; Hausen et al., 2006; Warkentin et al., 2002). Η ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι η υπόθεση H7 και H8 υποστηρίζονται. Αυτό δείχνει ότι η Ποιότητα των Συστήματος επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Warkentin et al., 2002; Bunduchi, 2008). Η ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι η υπόθεση H6 και H10 υποστηρίζεται. Αυτό δείχνει ότι η Ποιότητα των Πληροφοριών επηρεάζει θετικά την Πρόθεση των χρηστών να χρησιμοποιήσουν μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Hausen et al., 2006; Warkentin et al., 2002; Bunduchi, 2008).

Η παρούσα έρευνα εκπλήρωσε τον σκοπό της, δηλαδή την διερεύνηση των παραμέτρων που επιδρούν στην θετική ή αρνητική πρόθεση της χρήσης των συστημάτων πληροφοριών από τους υπαλλήλους, καθώς και την συμβολή των συστημάτων πληροφοριών στις συναλλαγές του δημοσίου με τον ιδιωτικό τομέα και τα αποτελέσματά της. Το ότι η έρευνα περιορίστηκε σε τέσσερις μόνο νομούς αποτελεί έναν περιορισμό, ο οποίος μπορεί να αντιμετωπιστεί σε μελλοντικές εργασίες με διεύρυνση της έρευνας και σε άλλους νομούς της Ελλάδος και συνεπώς σε μεγαλύτερο δείγμα ερωτώμενων.

Αναφορές – Βιβλιογραφία

- Anagnostopoulos, D., (2006), "Projects of the General Secretariat for Information systems", Speech in the context of the 1st EUSummit on Observing IT Society, Athens, Greece , pp. 27- 29.
- Bardi, M. A. and Alshare, K., (2008), "A path analytic model and measurement of the business value of e- government: An international perspective ", International journal of information Management, vol 28, pp. 524- 535.
- Bhattacharjee, A. (2000), "Acceptance of e-commerce services: The case of Electronic Brokerages", IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics: Part A. Systems and Humans, Vol. 30(4), pp 411-420.
- Bunduchi, R., (2008), "Trust, power and transaction costs in B2B exchanges- A socio-economic approach", Industrial Marketing Management, vol 37, pp. 610- 622.

- Carter, L., Belanger, F., (2005), "The utilization of e- government services: citizen trust, innovation and acceptance factors", *Information Systems Journal* Vol. 15, pp 5-25.
- Cordella, A. and Iannacci, F., (2010), "Information systems in the public sector: The e- Government enactment framework ", *journal of strategic information systems*, vol. 19, pp. 52- 66.
- Cox, B., Chonein, S., (1998), "Strategic use of EDI in the public sector: the HMSO case study", *Journal of strategic information systems*, vol 7, pp. 37- 51.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R., (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Model, *Management Science*, 35, (8), pp.982-1003.
- GSIS, (2013), Available at http://www.gsis.gr/ggps/drastiriotites/drastiriotites_taxis.html, 2013.
- Hausen, T., Fritz, M., Schiefer, G., (2006), "Potential of electronic trading in complex supply chains: An experimental study", *International journal of production conomics*, vol 104, pp. 580- 597.
- Hazlett, S. A. and Hill, F., (2003), "E- government the realities of using IT to transform the public sector", *Managing Service Quality*, vol 6, pp. 445- 452.
- Hung, S. Y., Chang, C.M., Yn, T.J., (2006), "Determinants of user acceptance of the e- Government services: The case of on line tax filing and payment system", *Government information Quarterly*, vol 23, pp. 97- 122.
- Hung, S.Y., Tang, K.Z., Chang, C.M. and Ke, C.D., (2009), "Use acceptance of intergovernmental services: An example of electronic document management system", *Government information Quarterly*, vol 26, pp. 87- 397.
- Irani, Z., Jones, S., Love P .E .D. , Elliman, T. , Themistocleous, M., (2005), "Evaluating information system investments in local government: drawing lessons from two welsh cases", *information systems journal*, vol 1, pp. 61- 82.
- Lal, K., (2002), "E-business and manufacturing sector: a study of small and medium- sized enterprises in India", *Research Policy*, vol 31, pp.1199- 1211.
- OECD, (2008), *Annual Report, Public Affairs Division, public affairs and communications directorate.*
- Raus, M., Lin, J., Kipp, A., (2010), "Evaluating IT innovations in a business- to government context: A framework and it's applications. " *Government information Quarterly*, vol 27, pp. 122- 133.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations* (4th ed.). New York: Free Press.
- Sambasivan, M., Wemyss, G.P., Rose, R.C., (2010), "User acceptance of a G2B system: a case of electronic procurement system in Malaysia", *Internet research*, Vol 20, No 2, pp 169-187.
- Sang, S., Lee, J. D., Lee, J., (2009), "E-government adoption in ASEAN: the case of Cambodia", *Internet research*, Vol. 19, No 5, pp 517-534.
- Shin, D. H., (2013), "User centric cloud service model in public sectors: Policy implications of cloud Services", *Government Information Quarterly*, vol 30, pp.194-203.
- Terpsiadou, M. H., Economides, An. A., (2009), "The use of information systems in the Greek Public financial services: The case of TAXIS", *Government Information Quarterly*, vol 26, pp. 468- 476.
- Wang, Y. S., (2002), "The adoption of electronic tax filing systems: an empirical study", *Government Information Quarterly*, Vol. 20, pp 333-352.

- Warkentin, M., Gefan, D., Pavlou, P.A. and Rose ,G.M., (2002), "Encouraging Citizen Adoption of e- Government by Building Trust", *Electronic Markets*, vol 12, No3, pp. 157- 162.
- Weerakkody, V., Jones, S. and Olsen, E., (2007), "e- Government : A comparison of strategies In local Authorities in the UK and Norway", *International journal of electronic business*, Inderscience, vol 2, pp 141- 159.