

# **Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

**Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών**

***Διοίκηση Επιχειρήσεων***

## **Μεταπτυχιακή Διατριβή**



**Ηλεκτρονικά Εργαλεία Δημοσίων Συμβάσεων**

**Μαρία Βασιλείου Μονογιού**

**Επιβλέπων Καθηγητής  
Δρ. Μιχάλης Σωκράτους**

**Μάιος 2020**

**Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**  
**Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών**  
***Διοίκηση Επιχειρήσεων***

**Μεταπτυχιακή Διατριβή**

**Ηλεκτρονικά Εργαλεία Δημοσίων Συμβάσεων**  
**Μαρία Βασιλείου Μονογιού**

**Επιβλέπων Καθηγητής**  
**Δρ. Μιχάλης Σωκράτους**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

**Μάιος 2020**



## Περίληψη

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η εξέταση της ανταπόκρισης των χρηστών στα εργαλεία δημοσίων συμβάσεων που ετοιμάστηκαν από την Αρμόδια Αρχή, αλλά και της επικρατούσας αντίληψης για την εφαρμογή της νομοθεσίας περί δημοσίων συμβάσεων στην Κύπρο καθώς και της υποστήριξης που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων. Με δεδομένα που συλλέγηκαν από τη διεθνή βιβλιογραφία, στη βάση των μοντέλων TAM, UTAUT, IS success αλλά και μοντέλων ποιότητας όπως το Servqual προτάθηκαν χαρακτηριστικά/ιδιότητες για αξιολόγηση των ηλεκτρονικών εργαλείων. Τέθηκαν 4 ερευνητικά ερωτήματα που αφορούσαν 1) την επικρατούσα αντίληψη, 2) την παρεχόμενη υποστήριξη, 3) τα υφιστάμενα ηλεκτρονικά εργαλεία και 4) τα νέα ηλεκτρονικά εργαλεία. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε στους λειτουργούς/πυρήνες δημοσίων συμβάσεων και λήφθηκαν 117 έγκυρες απαντήσεις. Τα αποτελέσματα φανερώσουν ότι: α) Η αντίληψη που υπάρχει είναι ότι επιτυγχάνεται ορθή εφαρμογή της Νομοθεσίας των Δημοσίων Συμβάσεων στην Κύπρο. β) Η υποστήριξη που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή αξιολογείται στο θετικό και υπέρτατο θετικό βαθμό ως επαρκής. γ) Τα υφιστάμενα εργαλεία εξετάστηκαν ως προς την ενίσχυση της διαφάνειας και του ανταγωνισμού, κατά πόσο διευκόλυναν την χωρίς λάθη διεξαγωγή των διαδικασιών αλλά και ως προς την εξοικονόμηση χρόνου, με τα αποτελέσματα να είναι θετικά. δ) Τα νέα ηλεκτρονικά εργαλεία βρέθηκαν ελκυστικά για συχνή χρήση καθώς έχουν τα πιο κάτω χαρακτηριστικά σε μεγάλο βαθμό: ευκολία χρήσης και ευκολία πλοήγησης, ποιότητα των πληροφοριών (εμπιστοσύνη, επικαιροποίηση και εύκολη κατανόηση), ποιότητα συστήματος – διαδραστικότητα, (γρήγορη εξοικείωση, εύκολη διάδραση και πρόσβαση) και ικανοποίηση. Όσον αφορά τη διευκόλυνση στην εργασία των χρηστών αποδεικνύεται ότι όντως τα εργαλεία προσέφεραν σημαντική βοήθεια στους χρήστες στην εργασία τους και τους επέλυσαν προβλήματα που θεωρούσαν σημαντικά.

Τα αποτελέσματα αποτελούν μια χρήσιμη ένδειξη για το πραγματικό επίπεδο συμμόρφωσης με το νομοθετικό πλαίσιο και για την υποστήριξη/καθοδήγηση που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή. Όσον αφορά τα ηλεκτρονικά εργαλεία, τα αποτελέσματα συνεισφέρουν στην κατανόηση των χαρακτηριστικών που επηρεάζουν την ανταπόκριση των χρηστών σε ηλεκτρονικά εργαλεία. Συστήνεται όπως στο μέλλον πραγματοποιηθεί έρευνα για διερεύνηση της άποψης των οικονομικών φορέων επί των ιδίων ή ανάλογα προσαρμοσμένων ερωτημάτων.

## **Ευχαριστίες**

Θα ήθελα να απευθύνω θερμές ευχαριστίες προς τον επιβλέποντα καθηγητή μου Δρ. Μιχάλη Σωκράτους για την εμπιστοσύνη, και την πολύτιμη συμβολή του στην ολοκλήρωση της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας. Θερμές ευχαριστίες επίσης απευθύνω προς την οικογένεια μου για την κατανόηση και ιδιαίτερα στον γιο μου Ειρηναίο που η δική του επιμονή και αδιαπραγμάτευτη εμπιστοσύνη στις δυνατότητες μου, στάθηκαν η αφορμή για να αρχίσω αυτό το μεταπτυχιακό.

## Περιεχόμενα

<b>1. Εισαγωγή</b> .....	1
1.1 Σκοπός .....	3
1.2 Ερευνητικά Ερωτήματα .....	8
<b>2. Θεωρητικό υπόβαθρο</b> .....	10
2.1 Ορισμοί .....	10
2.1.1 Ίση μεταχείριση.....	10
2.1.2 Διαφάνεια .....	11
2.1.3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση .....	11
2.1.4 Μάθηση – Ηλεκτρονική μάθηση .....	12
2.1.5 Μάθηση μέσω Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	12
2.2 Ανασκόπηση της Βιβλιογραφίας (Μοντέλα – Θεωρίες που κυριάρχησαν)....	13
2.2.1 Μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM).....	13
2.2.2 Ενιαία Θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (UTAUT) .....	17
2.2.3 Μοντέλο Επιτυχίας Πληροφοριακών Συστημάτων (IS Success Model).....	19
2.2.4 Άλλες θεωρίες και μοντέλα.....	23
2.3 Ερευνητικό μοντέλο.....	33
2.3.1 Αξιολόγηση Εργαλείων.....	34
2.3.2 Εφαρμογή της νομοθεσίας και υποστήριξη που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή .....	35
2.3.3 Ερώτηση για μελλοντικά εργαλεία .....	35
<b>3. Μεθοδολογική προσέγγιση</b> .....	36
3.1 Ανάπτυξη Ερευνητικού Εργαλείου .....	36
3.2 Πληθυσμός και Δείγμα της Έρευνας .....	42
3.3 Στατιστική Ανάλυση .....	43
3.4 Αδυναμίες .....	43
<b>4. Ανάλυση Αποτελεσμάτων</b> .....	44
4.1 Επικρατούσα αντίληψη .....	44
4.2 Αξιολόγηση της παρεχόμενης υποστήριξης .....	45
4.3 Υφιστάμενα ηλεκτρονικά εργαλεία .....	48
4.4 Νέα ηλεκτρονικά εργαλεία.....	51
<b>5. Επίλογος</b> .....	58
5.1 Συμπεράσματα .....	58

5.2	Χρησιμότητα των αποτελεσμάτων .....	61
5.3	Εισηγήσεις για μελλοντικές έρευνες .....	61
	<b>Βιβλιογραφία .....</b>	<b>62</b>

#### **ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ**

Σχεδιάγραμμα 1 :	Μοντέλο TAM (Davis, F.D. 1989) .....	17
Σχεδιάγραμμα 2 :	Μοντέλο Ενιαίας Θεωρίας της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας ....	19
Σχεδιάγραμμα 3:	Μοντέλο επιτυχίας IS (DeLone & McLean, 2003) .....	23

#### **ΠΙΝΑΚΕΣ**

Πίνακας1:	Παράγοντες που προέκυψαν από τα μοντέλα / θεωρίες .....	27
Πίνακας 2:	Αντιστοίχιση των Διαστάσεων με Ερωτηματολόγιο και Υποθέσεις .....	37

#### **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**

Παράρτημα Α :	Ερωτηματολόγιο και επιστολή .....	66
Παράρτημα Β :	Συνοδευτική επιστολή του ερωτηματολογίου.....	77
Παράρτημα Γ :	Συγκεντρωτικά αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης.....	78

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

## Εισαγωγή

Την εποχή που διανύουμε, μια εποχή λιτότητας που χαρακτηρίζεται κυρίως από την προσπάθεια ανάκαμψης από την χρηματοοικονομική κρίση, η αύξηση της παραγωγικότητας αποτελεί επιτακτική ανάγκη. Μέσα σε αυτά τα πλαίσια, η κυπριακή δημοκρατία επενδύει σε καινοτόμα εργαλεία για τον εξορθολογισμό των διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων με στόχο πάντα να επιτυγχάνεται μεγαλύτερη αξία για τα χρήματα που δαπανώνται.

Το ζήτημα της χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων είναι άμεσα συνυφασμένο με το επάγγελμά μου καθώς αποτελώ μέλος της Ομάδας που μεταξύ άλλων καθηκόντων, είναι επιφορτισμένη με το καθήκον/αρμοδιότητα της ανάπτυξης εργαλείων για υποβοήθηση και καθοδήγηση των Αναθετουσών Αρχών στη διεξαγωγή διαδικασιών δημοσίων συμβάσεων. Θεωρώ ότι το γενικό θέμα της χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων δεν έχει μελετηθεί στο περιβάλλον της Κύπρου. Πολύ περισσότερο δε, δεν υπάρχει οποιαδήποτε εργασία/έρευνα που να έχει καταπιαστεί με την μελέτη της αντίδρασης των χρηστών στη χρήση ηλεκτρονικών εργαλείων ειδικά στον Τομέα των Δημοσίων Συμβάσεων στην Κύπρο.

Το ζήτημα της μελέτης της αντίδρασης των χρηστών απέναντι στα νέα εργαλεία θεωρώ ότι είναι ιδιαίτερα σημαντικό καθώς πρόκειται ουσιαστικά για μια μελέτη που έχει στόχο τον εντοπισμό των παραγόντων που επηρεάζουν αυτήν την αντίδραση. Είτε πρόκειται για παράγοντες που επηρεάζουν αρνητικά είτε πρόκειται για παράγοντες που επηρεάζουν θετικά, πρέπει αυτοί να εντοπιστούν και να καταγραφούν ώστε να λαμβάνονται υπόψη στο μέλλον κατά την λήψη αποφάσεων υλοποίησης εργαλείων αυτού του είδους και ασφαλώς κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίησή τους. Περαιτέρω η αξιολόγηση της εμπειρίας που είχαν οι χρήστες με τα υφιστάμενα εργαλεία είναι



ιδιαίτερα χρήσιμη καθώς αυτά βρίσκονται σε στάδιο εμπλουτισμού των δυνατοτήτων τους.

Επιπρόσθετα κατά την μελέτη του ζητήματος των εργαλείων διαφάνηκε ότι θα ήταν χρήσιμο να διερευνηθεί η επικρατούσα αντίληψη των λειτουργών / χρηστών των εργαλείων αναφορικά με την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων στην Κύπρο όπως επίσης και να αξιολογηθεί η καθοδήγηση/βοήθεια που προσφέρεται από την Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων προς τον ίδιο σκοπό δηλαδή την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας και την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών στον τομέα.

Κατά τη γνώμη μου, τα πορίσματα της εργασίας θα είναι ιδιαίτερα χρήσιμα, κυρίως, για τους ανθρώπους και την υπηρεσία που έχει αρμοδιότητες, μεταξύ άλλων α) να διασφαλίζει την ακεραιότητα των διαδικασιών Δημοσίων Συμβάσεων, β) να παρέχει υποστήριξη για την ορθή εφαρμογή του νομοθετικού πλαισίου με βάση τις βέλτιστες πρακτικές και η οποία έχει επενδύσει πόρους για την ανάπτυξη και υλοποίηση των εργαλείων. Η επικρατούσα αντίληψη για την εφαρμογή της νομοθεσίας στον Τομέα των Δημοσίων Συμβάσεων αποτελεί μια χρήσιμη ένδειξη για το πραγματικό επίπεδο συμμόρφωσης με το νομοθετικό πλαίσιο. Αυτό το αποτέλεσμα θα καταδείξει την ανάγκη για λήψη περαιτέρω μέτρων ώστε να διασφαλιστεί η ορθή εφαρμογή του νομοθετικού πλαισίου και να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των συνεργατών στον τομέα αλλά και των οικονομικών φορέων. Χρήσιμη είναι, παράλληλα, και η αξιολόγηση της παρεχόμενης υποστήριξης από την Αρμόδια Αρχή προς τις Αναθέτουσες Αρχές/ Αναθέτοντες Φορείς. Η αξιολόγηση αυτή θα αποτελέσει ανατροφοδότηση ώστε να εντοπιστούν τυχόν κενά και παραλείψεις με στόχο την βελτίωση και την ανάπτυξη τόσο του ανθρώπινου δυναμικού όσο και των εργαλείων. Ειδικά για τα εργαλεία, που αποτελούν το βασικό ζήτημα της έρευνας, είναι σημαντικό για τους ανθρώπους και την υπηρεσία να γνωρίζουν πόσο αξιοποιείται το αποτέλεσμα της εργασίας τους και κυρίως τους λόγους για τους οποίους υπάρχει αυξημένη ή μειωμένη χρήση, ικανοποίηση ή δυσανασχέτηση από την πλευρά των χρηστών, προσθήκη αξίας στην όλη διαδικασία ή σπατάλη χρόνου. Είναι περαιτέρω χρήσιμο να αποκαλυφθούν οι παράγοντες που σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά των εργαλείων και επηρεάζουν την αποδοχή ή την απόρριψη τους από τους χρήστες. Συνεπώς το αποτέλεσμα θα καταδείξει κατά πόσο χρειάζονται παρεμβάσεις για εξομάλυνση/εξουδετέρωση των αρνητικών παραγόντων. Το ίδιο

αξιοποιήσιμα θα είναι τα πορίσματα τόσο για βελτιώσεις των υφιστάμενων εργαλείων όσο και για μελλοντικές αναπτύξεις εργαλείων που σκοπεύει η υπηρεσία να υλοποιήσει. Δηλαδή, μια από τις προσδοκίες της μελέτης είναι η ανεύρεση των χαρακτηριστικών εκείνων που κάνουν ένα εργαλείο εύχρηστο, ελκυστικό, δημοφιλές κ.α. Το ίδιο χρήσιμα θα είναι τα πορίσματα και για τρίτους που θα ασχοληθούν με ανάπτυξη ηλεκτρονικών εργαλείων σε οποιοδήποτε τομέα στην Κύπρο καθώς προσδοκούμε ότι θα χαρτογραφήσουμε το περιβάλλον και τους παράγοντες που αφορούν το ζήτημα της αντίστασης ή της δεκτικότητας στη χρήση ηλεκτρονικών εργαλείων.

### **1.1 Σκοπός**

Η παραγωγικότητα του δημόσιου τομέα έχει σημαντικό αντίκτυπο στην οικονομία και κοινωνική ευημερία κάθε χώρας. Ο δημόσιος τομέας πολλές φορές είναι ο μόνος ή ο κύριος πάροχος βασικών υπηρεσιών προς τους πολίτες όπως η εκπαίδευση, η υγεία, οι κοινωνικές υπηρεσίες, οι μεταφορές και οι υποδομές. Ουσιαστικά σε πολλούς τομείς το δημόσιο είναι ο κύριος αγοραστής δηλαδή, αγοράζει το μεγαλύτερο ποσοστό των προσφερόμενων υπηρεσιών του τομέα. Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ, οι κυβερνήσεις των χωρών μελών του είναι υπεύθυνες για το 70% των συνολικών καταναλωτικών δαπανών για αγαθά και υπηρεσίες στον τομέα της υγείας και για το 84% των συνολικών καταναλωτικών δαπανών για την εκπαίδευση.

Αν λάβουμε υπόψη το γεγονός ότι η χρησιμοποίηση των διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων είναι υποχρεωτική (εκτός περιορισμένων και πολύ περιοριστικών περιπτώσεων) για το δημόσιο και ευρύτερο δημόσιο τομέα τότε αντιλαμβανόμαστε ότι αποτελούν ένα ισχυρό μοχλό για αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των δημοσίων δαπανών. Ειδικότερα μέσα στα πλαίσια της εφαρμογής μέτρων λιτότητας, αξίζει τον κόπο να αναφερθεί ότι όταν μιλάμε για εξοικονομήσεις που δύνανται να επιτευχθούν μέσω μιας έξυπνης διαχείρισης των διαδικασιών δημοσίων συμβάσεων, ένα ποσοστό της τάξης του 1% στο ετήσιο ποσό που δαπανάται μέσω δημοσίων συμβάσεων, αντιπροσωπεύει για την Κύπρο 5 εκατομμύρια .

Βέβαια εκτός από το άμεσο οικονομικό όφελος υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη όταν μιλάμε για αποδοτικότητα στον τομέα. Δυστυχώς, οι επιπτώσεις που έχουν σε μια χώρα οι δημόσιες συμβάσεις αξιολογούνται συνήθως

αποκλειστικά στη βάση του συνολικού ποσού που δαπανήθηκε με τη χρήση τους. Εν τούτοις, με αυτόν τον τρόπο παραλείπεται η συνεισφορά τους στην οικονομία του τόπου αλλά και στο επίπεδο της ποιότητας ζωής των πολιτών, που επιτυγχάνονται και με άλλους τρόπους. Για παράδειγμα η αξία που επιτυγχάνεται σε πολλές χώρες από τις δημόσιες συμβάσεις δυνατόν να επηρεάζει άμεσα την υγεία των πολιτών, ή οι προμήθειες μπορούν να ελαχιστοποιούν τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα, συνεισφέροντας στο περιβάλλον και παράλληλα δημιουργώντας μια αγορά η οποία με την αξιοποίηση οικονομιών κλίμακας μπορεί να καταστήσει την προώθηση χαμηλών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα προσιτή και σε άλλους καταναλωτές. Είναι λοιπόν οι δημόσιες συμβάσεις ένα εργαλείο για προώθηση κοινωνικών και άλλων πολιτικών.

Ως Αρμόδια Αρχή για τις Δημόσιες Συμβάσεις στην Κύπρο, έχει οριστεί η Δ/ση Δημοσίων Συμβάσεων του Γενικού Λογιστηρίου της Δημοκρατίας (Γενικό Λογιστήριο της Δημοκρατίας, 2019). Οι Αναθέτουσες Αρχές στην Κύπρο είναι 750 και περιλαμβάνουν το Δημόσιο Τομέα, Οργανισμούς Κοινής Ωφελείας, Δήμους, Κοινοτικά Συμβούλια, Οργανισμούς Δημοσίου Δικαίου, Σχολικές Εφορείες κ.α.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να διερευνηθεί η ανταπόκριση των χρηστών των διαφόρων Αναθετουσών Αρχών/Αναθετόντων Φορέων στα εργαλεία δημοσίων συμβάσεων που ετοιμάστηκαν από την Αρμόδια Αρχή, με σκοπό να βοηθήσουν στην διαχείριση των διαδικασιών δημοσίων συμβάσεων. Ουσιαστικά ζητείται ανατροφοδότηση από τους χρήστες, ώστε να φανεί η προθυμία τους να τα χρησιμοποιήσουν, πόσο τα χρησιμοποιούν τελικά, πόσο υποβοηθητικά τα βρίσκουν στην καθημερινή τους εργασία, τι ανέμεναν από τα εργαλεία και δεν τους παρέχεται τελικά αν ισχύει, πως θα μπορούσαν να γίνουν καλύτερα. Για πιο ολοκληρωμένη εικόνα στην παρούσα διερεύνηση περιλήφθηκαν εκτός από τα 3 νέα εργαλεία και 2 από τα υφιστάμενα εργαλεία. Περαιτέρω κρίθηκε σκόπιμο να διερευνηθεί η αντίληψη που επικρατεί αναφορικά με την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας καθώς και αξιολόγηση της υποστήριξης που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή προς τις Αναθέτουσες Αρχές.

Το θέμα αυτό εξετάζεται καθώς, όπως αναφέρθηκε στην εισαγωγή, η εποχή που διανύουμε είναι μια περίοδος λιτότητας, μια περίοδος που η χώρα μας προσπαθεί να συνέλθει από την χρηματοοικονομική κρίση και να εξυγιανθεί δημοσιονομικά. Συνεπώς

μέσα σε αυτά τα πλαίσια η παραγωγικότητα, η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα αποκτούν κρίσιμη σημασία. Ο σκοπός των εργαλείων είναι η υποβοήθηση των χρηστών στην αποτελεσματική και αποδοτική διαχείριση των διαδικασιών δημοσίων συμβάσεων και ταυτόχρονα της αύξησης των επιπέδων συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και της υιοθέτησης σε μεγαλύτερο βαθμό των βέλτιστων πρακτικών. Συνεπώς, η παραγωγικότητα, αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα αποτελούν μεταξύ άλλων τους στόχους των νέων εργαλείων. Περαιτέρω οι δημόσιες συμβάσεις ακριβώς λόγω του μεριδίου τους στις δημόσιες δαπάνες αποτελούν ένα ισχυρό εργαλείο για καθορισμό πολιτικών ώστε μια έξυπνη χρήση τους μπορεί να βοηθήσει στην αντιμετώπιση σοβαρών παγκόσμιων προκλήσεων όπως είναι η κλιματική αλλαγή και η εξάντληση των φυσικών πόρων. Οδηγίες και κατευθύνσεις για αντιμετώπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων προωθούνται από τα εργαλεία ως βέλτιστες πρακτικές.

Λαμβάνεται υπόψη ότι ο δημόσιος τομέας αποτελεί τον μεγαλύτερο καταναλωτή στην οικονομία. Συγκεκριμένα, όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω, πάνω από μισό δις ευρώ δαπανάται μέσω των δημοσίων συμβάσεων για αγαθά, υπηρεσίες και έργα, ποσοστό 2.5% του ΑΕΠ της Κύπρου. Η αποτελεσματική και στρατηγική διαχείριση των δημοσίων συμβάσεων αποτελεί ζήτημα πρωταρχικής σημασίας σε πολλά επίπεδα εφόσον α) αφορά την ορθή διαχείριση ανεπαρκών δημοσίων πόρων, β) διοίκηση μεγάλου αριθμού κυβερνητικών υπηρεσιών και οργανισμών που λαμβάνουν μέρος στη διαχείριση και ανάθεση δημοσίων συμβάσεων, γ) έχει επιπτώσεις στους προμηθευτές που κάποιες φορές εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τις αναθέσεις του δημόσιου τομέα κ.α. Άρα το ζήτημα της αποτελεσματικής διαχείρισης των δημοσίων συμβάσεων είναι ιδιαίτερης σημασίας, προπάντων την περίοδο που διανύουμε όπου η χώρα έχει ως προτεραιότητα την δημοσιονομική εξυγίανση και πρέπει να διαχειριστεί τους μειωμένους πόρους της.

Μέσα σε αυτά τα πλαίσια η Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων η οποία είναι επιφορτισμένη με την αρμοδιότητα/καθήκον της καθοδήγησης και υποστήριξης των Αναθετουσών Αρχών μέσω της παροχής συμβουλών και οδηγιών για σωστή και αποτελεσματική εφαρμογή της νομοθεσίας και μέσω των βέλτιστων πρακτικών, όπως επίσης και με το καθήκον της παροχής συνεχούς επιμόρφωσης στον τομέα, προσπαθεί διαρκώς να δημιουργεί τρόπους καθοδήγησης των αναθετουσών αρχών. Αυτό

εξυπηρετεί πρωτίστως την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των Αναθετουσών Αρχών αλλά ταυτόχρονα εξυπηρετεί και σκοπούς διαχείρισης των περιορισμένων ανθρωπίνων πόρων της ίδιας της Αρμόδιας Αρχής προσδοκώντας ότι με τη ελαχιστοποίηση των προβλημάτων και των περιπτώσεων που χρειάζεται να παρέμβει με συμβουλές και διορθώσεις θα εξοικονομήσει πόρους για τις άλλες δραστηριότητες που έχει να επιτελέσει.

Τα νέα εργαλεία που έχουν δημιουργηθεί και ανέβηκαν στο διαδίκτυο με ελεύθερη πρόσβαση από οποιοδήποτε χρήστη, είναι:

- **Νέος Αναβαθμισμένος Οδηγός Βέλτιστων Πρακτικών**

Αναβαθμίστηκε από άποψη περιεχομένου αλλά και πλοήγησης ο Οδηγός Βέλτιστων Πρακτικών. Η πρώτη έκδοση Οδηγού είχε γίνει το 2008 ως εκ τούτου επικαιροποιήθηκε το περιεχόμενο με την ενσωμάτωση των προνοιών των νέων οδηγιών της ΕΕ και της νέας νομοθεσίας και αναφέρθηκαν οι νέες βέλτιστες πρακτικές που υιοθετήθηκαν εν τω μεταξύ. Όσον αφορά την πλοήγηση, έχει μετατραπεί σε ένα ελκυστικό εργαλείο με χρώμα, διαδραστικότητα και πολλές άλλες δυνατότητες που προσφέρει η σημερινή τεχνολογία.

<https://www.publicprocurementuserguides.treasury.gov.cy/>

Field Code Changed

- **Εργαλείο επιλογής διαδικασίας και e-diadromes**

Το πρώτο μέρος του εργαλείου απευθύνεται στους χρήστες που δεν έχουν εμπειρία στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων και δεν είναι σε θέση να αναγνωρίσουν την καταλληλότερη για την περίπτωση τους, διαδικασία. Μέσα από 6 βήματα / ερωτήσεις που καλείται να απαντήσει ο χρήστης, το εργαλείο τον κατευθύνει στην καταλληλότερη, για τη συγκεκριμένη ανάγκη, διαδικασία. Το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει χαρτογράφηση των βασικών (των πιο κοινών) διαδικασιών σύναψης και παρέχει βήμα προς βήμα καθοδήγηση στην εκτέλεση των απαιτούμενων ενεργειών για το σχεδιασμό, τη σύναψη και τη διαχείριση μιας σύμβασης.

[http://www.treasury.gov.cy/treasury/treasurynew.nsf/page21\\_gr/page21\\_gr?opendocument](http://www.treasury.gov.cy/treasury/treasurynew.nsf/page21_gr/page21_gr?opendocument)

- **Εργαλείο ετοιμασίας εγγράφων**

Με διάφορες ερωτήσεις που καλείται να απαντήσει ο χρήστης, το εργαλείο συντάσσει, βασισμένο στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που δόθηκαν με τις απαντήσεις, ένα ολοκληρωμένο σετ εγγράφων που ανταποκρίνεται στην συγκεκριμένη κάθε φορά περίπτωση.

[http://www.treasury.gov.cy/treasury/treasurynew.nsf/page21\\_gr/page21\\_gr?opendocument](http://www.treasury.gov.cy/treasury/treasurynew.nsf/page21_gr/page21_gr?opendocument)

Είναι κρίσιμης σημασίας για την Αρμόδια Αρχή η αντίδραση των χρηστών στα νέα εργαλεία καθώς η προσδοκώμενη εκτεταμένη χρήση τους θα απαλλάξει τόσο τους λειτουργούς της Αρχής από μεγάλο όγκο εργασίας όσο και τους λειτουργούς χρήστες που θα έχουν την καθοδήγηση στη διάθεση τους 24 ώρες το 24ώρο. Περαιτέρω τα ηλεκτρονικά εργαλεία μπορούν να συμβάλουν στη μείωση του κόστους των συμβάσεων για την κυβέρνηση, μειώνοντας το διοικητικό φόρτο και αυξάνοντας τα επίπεδα συμμόρφωσης.

Τα υφιστάμενα εργαλεία των δημοσίων συμβάσεων, που θα αποτελέσουν αντικείμενο της παρούσας έρευνας, είναι:

- **eProcurement**

Είναι το σύστημα που καθιστά δυνατή την ηλεκτρονική διεξαγωγή των δημοσίων συμβάσεων. Ουσιαστικά «το eProcurement αποτελεί το εργαλείο που είναι στη διάθεση των Αναθετουσών Αρχών και των οικονομικών φορέων, το οποίο καθιστά δυνατή τη διεκπεραίωση των διαδικασιών προκήρυξης και ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα, περιλαμβανομένων των διαδικασιών υποβολής, παραλαβής και αξιολόγησης αιτήσεων συμμετοχής ή/και προσφορών, καθώς και των ηλεκτρονικών πλειστηριασμών» (Κανονιστική Διοικητική Πράξη 249/2009). Ολοκληρωμένη ηλεκτρονική αγορά για τις δημόσιες συμβάσεις. Μείωση της γραφειοκρατίας διευκόλυνση των μικρομεσαίων

<https://www.eprocurement.gov.cy/epps/home.do>

- **Συμφωνίες Πλαίσιο**

Πρόκειται για συμφωνίες που συνάπτονται από μια Συντονιστική Αναθέτουσα Αρχή (Γενικό Λογιστήριο του Κράτους) με έναν ή περισσότερους οικονομικούς φορείς για μεγάλη χρονική περίοδο και από τις οποίες μπορούν να εξυπηρετούνται, δηλαδή να αγοράζουν προιόντα ή υπηρεσίες όσες αναθέτουσες αρχές περιλήφθηκαν στην αρχική δημοσίευση. Συνήθως καλύπτεται όλο το δημόσιο και ο ευρύτερος δημόσιος τομέας. Οι κατάλογοι αναρτώνται στο σύστημα eProcurement και οι παραγγελίες διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά.

<https://www.eprocurement.gov.cy/ccm/eagora/viewCaHomepageBottom.do>

## **1.2 Ερευνητικά Ερωτήματα**

Τα προς εξέταση ερωτήματα στην παρούσα έρευνα θα διερευνούν την επικρατούσα αντίληψη αναφορικά με την εφαρμογή της νομοθεσίας, την υποστήριξη που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή και τους παράγοντες που επηρεάζουν την αντίδραση των χρηστών στα εργαλεία καθώς και την αξιολόγηση της χρησιμότητας των ίδιων των εργαλείων. Ως εκ τούτου τα ερωτήματα που τίθενται προς διερεύνηση είναι τα ακόλουθα:

**Ερ.1** – Επικρατούσα αντίληψη αναφορικά με την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων στην Κύπρο.

**Ερ.2** - Αξιολόγηση της υποστήριξης που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων προς τις Αναθέτουσες Αρχές / Αναθέτοντες Φορείς.

**Ερ 3** - Σε ποιο βαθμό τα υφιστάμενα ηλεκτρονικά εργαλεία α) eProcurement και β) Συμφωνίες Πλαίσιο διευκόλυναν τους χρήστες στην εργασία τους

**Ερ.4** – Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την προθυμία των χρηστών να χρησιμοποιήσουν τα νέα ηλεκτρονικά εργαλεία.

**Υποερώτημα 1-** Παράγοντες χαρακτηριστικά που αφορούν τα εργαλεία και δημιουργούν αντίσταση στη χρήση τους ή τα καθιστούν ελκυστικά για συχνή χρήση.

**Υποερώτημα 2** - Σε ποιο βαθμό τα εργαλεία διευκόλυναν τους χρήστες στην εργασία τους και τους έλυσαν προβλήματα που θεωρούσαν σημαντικά.



# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

## Θεωρητικό υπόβαθρο

Η αποδοχή των ηλεκτρονικών μέσων αλλά και ειδικότερα η αποδοχή των ηλεκτρονικών μέσων για εκπαιδευτικούς σκοπούς έχει ευρέως ερευνηθεί. Δυστυχώς όμως, απουσιάζουν, εντελώς από τη διεθνή βιβλιογραφία, έρευνες σχετικά με την αποδοχή της χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων για μάθηση / επιμόρφωση εργαζομένων πόσο μάλλον ειδικότερα, εργαζομένων σε δημόσιους οργανισμούς. Για σκοπούς διερεύνησης των ερωτημάτων που τέθηκαν, αναζητήθηκαν αποτελέσματα μελετών που έγιναν για τον εντοπισμό των παραγόντων που επηρεάζουν την αντίδραση α) στην υιοθέτηση ηλεκτρονικών μέσων, β) στην ηλεκτρονική μάθηση (e learning) γ) στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e government) καθώς και μελετών που αφορούν δ) την ποιότητα των ηλεκτρονικών ιστοσελίδων.

Στη συνέχεια παρατίθενται α) οι σχετικοί ορισμοί, ακολούθως β) τα βασικά μοντέλα και θεωρίες που εντοπίστηκαν στη διεθνή βιβλιογραφία ως σχετικά με το αντικείμενο της έρευνας μας και τέλος γ) οι διαστάσεις που επιλέγηκαν ως σχετικές με την έρευνα μας διαμορφωμένες σε αντιστοιχία με τα ερευνητικά ερωτήματα και τις ερωτήσεις του υπό δημιουργία ερωτηματολογίου.

### 2.1 Ορισμοί

Οι ορισμοί αφορούν τις έννοιες όπως ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μάθηση- ηλεκτρονική μάθηση αλλά και βασικές αρχές των δημοσίων συμβάσεων που θα μας απασχολήσουν.

#### 2.1.1 Ίση μεταχείριση

Αποτελεί μια από τις βασικές αρχές των δημοσίων συμβάσεων. Σύμφωνα με το άρθρο 18 της Οδηγίας 2014/24/ΕΕ (2014) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου που αφορά τις δημόσιες συμβάσεις, «Οι αναθέτουσες αρχές αντιμετωπίζουν τους

οικονομικούς φορείς ισότιμα και χωρίς διακρίσεις και ενεργούν με διαφανή και αναλογικό τρόπο.» Η ίση μεταχείριση είναι βασική αρχή με πολλές εφαρμογές στις διαδικασίες των δημοσίων συμβάσεων. Αφορά σε γενικές γραμμές τις ενέργειες και τις αποφάσεις της διοίκησης που οφείλουν να είναι αμερόληπτες και να μην θέτουν άτομα ή οργανισμούς σε οποιαδήποτε προτιμησησική θέση.

### **2.1.2 Διαφάνεια**

Αποτελεί όπως και η ίση μεταχείριση βασική αρχή των δημοσίων συμβάσεων. Η γενικότερη έννοια της διαφάνειας αφορά το ανοικτό πνεύμα, την επικοινωνία και τη λογοδοσία. Ειδικά στις διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων που οι δίκαιοι και αμερόληπτοι όροι ανταγωνισμού αποτελούν προϋποθέσεις εκ των ων ουκ άνευ, η αρχή της διαφάνειας πρέπει να διασφαλίζει ότι όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη έχουν ισότιμη πρόσβαση σε όλα τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την ετοιμασία της προσφοράς τους, για την εκτέλεση της εργασίας, για τον τρόπο που θα αξιολογηθούν, τα κριτήρια αξιολόγησης κλπ.

### **2.1.3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά την υιοθέτηση και χρήση από την κυβέρνηση, τεχνολογιών δικτύου ή άλλων ψηφιακών μέσων για να ενισχυθεί η παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών στους πολίτες, στους εργαζόμενους και στις άλλες δημόσιες υπηρεσίες (West, 2004). Πρόκειται για μια από τις πιο ενδιαφέρουσες έννοιες που παρουσιάστηκαν στη δημόσια διοίκηση τα τελευταία χρόνια. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να είναι ενημερωτικές ή συναλλακτικές. Οι ενημερωτικές υπηρεσίες ή υπηρεσίες πληροφόρησης αφορούν την παροχή κυβερνητικών πληροφοριών μέσω ιστοσελίδων, ενώ οι υπηρεσίες συναλλαγών περιλαμβάνουν αμφίδρομες συναλλαγές μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών, οι οποίες ενδέχεται να απαιτούν οριζόντια και κάθετη ενοποίηση των συστημάτων πολλών κρατικών φορέων (Venkatesh, Chan, & Thong, 2012). Οπωσδήποτε, τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από την μετατροπή των παραδοσιακών δημόσιων υπηρεσιών σε υπηρεσίες eGovernment, είναι πολλά και έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα όπως για παράδειγμα η αποδοτική απόδοση, η ενοποίηση των υπηρεσιών, η μείωση του διοικητικού κόστους, η ενιαία ολοκληρωμένη εικόνα των πολιτών σε όλες τις κυβερνητικές υπηρεσίες και η ταχύτερη προσαρμογή στις απαιτήσεις

των πολιτών. Εντούτοις δεν θα επεκταθούμε στην ανάλυση των πλεονεκτημάτων καθώς δεν αφορούν το αντικείμενο της παρούσας εργασίας.

#### **2.1.4 Μάθηση – Ηλεκτρονική μάθηση**

Η μάθηση ορίζεται ως ο τρόπος με τον οποίο οι άνθρωποι αποκτούν νέες ικανότητες ή γνώσεις για να ενισχύσουν την απόδοσή τους. Η ηλεκτρονική μάθηση είναι η χρήση τεχνολογιών διαδικτύου για διευκόλυνση των εκπαιδευομένων, απαλλαγή τους από τους περιορισμούς του χρόνου και του χώρου αφού τους επιτρέπει να εκπαιδεύονται στο δικό τους χώρο, στο χρόνο που τους βολεύει (Sun, Tsai, Finger, Chen, & Yeh, 2008). Η μάθηση, που διανέμεται κατά αυτόν τον τρόπο, είναι ένα παράδειγμα εργαλείου που βασίζεται στις ανάγκες του εκπαιδευόμενου και στην εφαρμογή ηλεκτρονικών εργαλείων για διευκόλυνση της μάθησης. Οι πελάτες και οι εργαζόμενοι στον οργανισμό που παρέχει τις πληροφορίες και την εκπαίδευση κατά αυτόν τον τρόπο είναι οι εκπαιδευόμενοι.

#### **2.1.5 Μάθηση μέσω Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Η μάθηση που προσφέρεται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει πολλά πλεονεκτήματα. Οι ιστοσελίδες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι δωρεάν για όλους τους πολίτες, άρα η γνώση προσφέρεται αδιακρίτως σε όλους τους πολίτες που έχουν πρόσβαση διαδικτύου. Δεύτερον, σε όσους ζουν μακριά από τις μεγαλουπόλεις όπου προσφέρονται οι κυβερνητικές υπηρεσίες, δίνεται η δυνατότητα να μάθουν και να αποκτήσουν δεξιότητες που θα αυξήσουν τις πιθανότητες τους να εργοδοτηθούν με ψηλότερους μισθούς, όπως επίσης και να ενημερωθούν, για τυχόν ευκαιρίες που δυνατόν να προσφέρονται και θα μπορούσαν να διεκδικήσουν. Τρίτο, μια κυβερνητική υπηρεσία έχει ένα βασικό ρόλο στην παροχή πληροφοριών και στην εκπαίδευση των πολιτών σε θέματα που σχετίζονται με τις αρμοδιότητές της. Αν για παράδειγμα, ένας πολίτης θέλει να μάθει για την προστασία του περιβάλλοντος, μια από τις πρώτες πηγές στις οποίες θα ανατρέξει θα πρέπει να είναι η περιβαλλοντική ιστοσελίδα της Υπηρεσίας Περιβάλλοντος. Εάν η συγκεκριμένη ιστοσελίδα παρέχει επαρκείς πληροφορίες σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος και παρέχει αυτές τις πληροφορίες με ενδιαφέρον και ελκυστικό τρόπο, οι πολίτες θα μάθουν για την προστασία του περιβάλλοντος και δυνατόν στη συνέχεια να αναλάβουν δράση για την αποφυγή της ρύπανσης. Οι ανάγκες της κοινωνίας είναι τεράστιες, σε ποικιλία θεμάτων από περιβαλλοντικά, υγείας,

πρόληψης, μέχρι ζητήματα διαφθοράς και άλλων παθογενειών. Όσο περισσότεροι πολίτες μάθουν για αυτά τα θέματα, τόσο καλύτερα θα είναι μια χώρα. Είναι για αυτό που οι κυβερνήσεις πρέπει να αναλάβουν πρωτοβουλία για την εκπαίδευση των πολιτών τους για θέματα σημαντικά για τη χώρα και τους πολίτες τους (Shyu & Huang, 2011). Και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα χρήσιμο πολύ-εργαλείο προς τον σκοπό αυτό.

## **2.2 Ανασκόπηση της Βιβλιογραφίας (Μοντέλα - Θεωρίες που κυριάρχησαν)**

Η προηγούμενη έρευνα έχει ασχοληθεί με τα μοντέλα αποδοχής της τεχνολογίας (TAM), τη θεωρία της αιτιολογημένης δράσης (TRA), προγραμματισμένης συμπεριφοράς (TPB) και την ενοποιημένη θεωρία αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας (UTAUT) ώστε να ερευνήσει τους παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή ή την απροθυμία των χρηστών να υιοθετήσουν τα ηλεκτρονικά συστήματα γενικότερα. Σύμφωνα με τους Cheon et al (Cheon, Lee, & Crooks, 2012) έχει αποδειχθεί ότι οι περισσότερες μελέτες e-learning, που έχουν χρησιμοποιήσει προσαρμογές της θεωρίας της αιτιολογημένης δράσης (TRA) (Fishbein & Ajzen, 1975), της θεωρίας της προγραμματισμένης συμπεριφοράς (TPB) (Ajzen, 1991) και της TAM (Davis 1989) καταφέρνουν να προβλέψουν με επιτυχία τη συμπεριφορά αποδοχής της τεχνολογίας. Επίσης το μοντέλο επιτυχίας IS έχει χρησιμοποιηθεί για τον ίδιο σκοπό. Δυστυχώς η έρευνα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση βασίζεται στα μοντέλα αυτά που αφορούν γενικά την υιοθέτηση τεχνολογίας και έτσι δεν λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαιτερότητες του συγκεκριμένου πλαισίου. Για αντιμετώπιση της αδυναμίας αυτής θα επιχειρηθεί ένας συγκερασμός των αναφερόμενων μοντέλων με αποτελέσματα ερευνών και μοντέλα που επιχειρούν να μετρήσουν την Ποιότητα (π.χ το Sernequal), την ικανοποίηση και άλλους παράγοντες που αφορούν ειδικά την ηλεκτρονική μάθηση και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Αρχικά αναλύονται οι κύριες διαστάσεις των βασικών μοντέλων TAM, UTAUT, και του μοντέλου επιτυχίας IS και στη συνέχεια ακολουθεί συνοπτική αναφορά στα υπόλοιπα μοντέλα από τα οποία επιλέγονται μόνο τα στοιχεία που μπορούν να συσχετιστούν με την παρούσα μελέτη.

### **2.2.1 Μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM)**

Το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM) είναι μια θεωρία συστημάτων πληροφοριών που υποδεικνύει τον τρόπο με τον οποίο οι χρήστες αποδέχονται και χρησιμοποιούν μια

τεχνολογία. Το ζητούμενο ήτοι το τελικό σημείο στο οποίο επιθυμούμε να καταλήξει η προσπάθεια υιοθέτησης ενός συστήματος πληροφορικής είναι ασφαλώς η πραγματική του αξιοποίηση, η πραγματική του χρήση. Προς επίτευξη του τελικού σκοπού πρέπει να διαμορφωθεί η πρόθεση συμπεριφοράς, η οποία είναι ένας παράγοντας που οδηγεί τους ανθρώπους να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία. Η πρόθεση συμπεριφοράς (BI) επηρεάζεται από τη στάση (A) η οποία είναι η γενική εντύπωση για την τεχνολογία.

Το TAM είναι μία από τις σημαντικότερες προεκτάσεις της θεωρίας της λογικής δράσης (TRA) των Ajzen και Fishbein. Το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας του Davis (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989) εξακολουθεί να είναι το πιο ευρέως χρησιμοποιούμενο μοντέλο αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας από τους χρήστες (Venkatesh V, 2000). Αναπτύχθηκε από τους Fred Davis και Richard Bagozzi (Davis F. D., 1989) (Davis Bagozzi, & Warshaw, 1989). Το TAM αντικαθιστά πολλά από τα μέτρα συμπεριφοράς της TRA με τα δύο μέτρα αποδοχής τεχνολογίας – την **ευκολία χρήσης** και την **χρησιμότητα**. Το TRA και το TAM, τα οποία έχουν ισχυρά συμπεριφορικά στοιχεία, υποθέτουν ότι όταν κάποιος προτίθεται να δράσει, θα είναι ελεύθερος να ενεργεί χωρίς περιορισμό. Εντούτοις στον πραγματικό κόσμο θα υπάρχουν πολλοί περιορισμοί, όπως η περιορισμένη ελευθερία δράσης (Bagozzi, Davis & Warshaw 1992).

Το μοντέλο υποδεικνύει ότι, όποτε παρουσιάζεται στους χρήστες μια νέα τεχνολογία, ένας αριθμός παραγόντων επηρεάζει την απόφασή τους για το πώς και πότε θα το χρησιμοποιήσουν, και συγκεκριμένα:

### ***Αντιληπτή χρησιμότητα***

Η αντιληπτή χρησιμότητα - Perceived usefulness (PU) όπως ορίστηκε από τον Fred Davis είναι "ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η χρήση ενός συγκεκριμένου συστήματος θα αυξήσει την απόδοση του στην εργασία του". Πρόκειται δηλαδή για τις περιπτώσεις που οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται ότι η προτεινόμενη τεχνολογία τους είναι χρήσιμη για αυτά που οφείλουν ή επιθυμούν να υλοποιήσουν. Ο Alenezi (Alenezi, 2010) σε έρευνα που διεξήγαγε σε 408 φοιτητές αναφορικά με τη σχέση μεταξύ αντιληπτής χρησιμότητας, αντιληπτής ευκολίας χρήσης και αποδοχής των φοιτητών, επιβεβαιώνει βασικά τον ισχυρό ρόλο της Στάσης προς τη Χρήση. Ο Mohammadi (Mohammadi, 2015) σε δική του έρευνα επιβεβαιώνει ότι η αντιληπτή χρησιμότητα έχει

ισχυρό ρόλο στη σχέση μεταξύ της ευκολίας χρήσης και της πρόθεσης συμπεριφοράς. Όσον αφορά την έρευνα των Sharma and Shakya (Sharma & Shakya, 2014) σε σχέση με την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασικά επιβεβαιώνει την ισχυρή θετική σχέση που έχουν η αντιληπτή χρησιμότητα και η αντιληπτή ευκολία χρήσης με τη στάση προς χρήση και την υιοθέτηση του συστήματος.

### **Αντιληπτή ευκολία χρήσης**

Η αντιληπτή ευκολία χρήσης - Perceived ease-of-use (PEOU) χαρακτηρίστηκε από τον Davis ως "ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η χρήση ενός συγκεκριμένου συστήματος δεν θα απαιτεί προσπάθεια" (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989). Εάν η τεχνολογία είναι εύκολη στη χρήση, τότε τα εμπόδια υπερνικούνται. Εάν δεν είναι εύκολη στη χρήση και η διεπαφή είναι περίπλοκη, κανείς δεν θα έχει θετική στάση απέναντί της. Μελέτες έχουν καταλήξει ότι υπάρχει άμεση επίδραση της ευκολίας χρήσης τόσο στην αντιληπτή χρησιμότητα όσο και στην πραγματική χρήση της τεχνολογίας (Adams, 1992) (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989). Η ευκολία χρήσης (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989) υποτίθεται επίσης ότι έχει σημαντική επίπτωση στην στάση (Attitude - A). Το TAM διακρίνει δύο βασικούς μηχανισμούς με τους οποίους η ευκολία χρήσης επηρεάζει τις στάσεις και τη συμπεριφορά: **αυτο-αποτελεσματικότητα** και ως **μέσο επίτευξης του σκοπού**. Όσο πιο εύκολο είναι να αλληλεπιδράσει ένα σύστημα, τόσο μεγαλύτερη θα πρέπει να είναι για το χρήστη η αίσθηση της αποτελεσματικότητας και του προσωπικού ελέγχου αναφορικά με την ικανότητά του να πραγματοποιεί τις ακολουθίες συμπεριφοράς που απαιτούνται για τη λειτουργία του συστήματος. Σύμφωνα πάλι με τον Bandura (1986), η αυτο-αποτελεσματικότητα αναφέρεται στις εκτιμήσεις των ανθρώπων για την αποτελεσματικότητα ή την ικανότητά τους να εκτελούν μια συγκεκριμένη εργασία καλά. Δεν σχετίζεται με τις δεξιότητες ενός ατόμου αλλά με το πώς χρησιμοποιεί αυτές τις δεξιότητες (Bandura, 1986). Είναι δηλαδή η προσωπική πεποίθηση ενός ατόμου ότι έχει τις ικανότητες και τις δεξιότητες για να πετύχει όταν συμμετέχει σε μια εργασία που σχετίζεται με την τεχνολογία (Ozturk, Bilgihan, Nusair, & Okumus, 2016). Πρόκειται ουσιαστικά για τις αντιλήψεις ενός ατόμου για την ικανότητά του να χρησιμοποιεί την τεχνολογία για την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών.

Η αυτό-αποτελεσματικότητα θεωρείται ότι λειτουργεί αυτόνομα από τους οργανικούς καθοριστικούς παράγοντες συμπεριφοράς και επηρεάζει την επιμονή στην προσπάθεια και τα κίνητρα που οφείλονται σε εγγενείς τάσεις του ανθρώπου για ικανότητα και

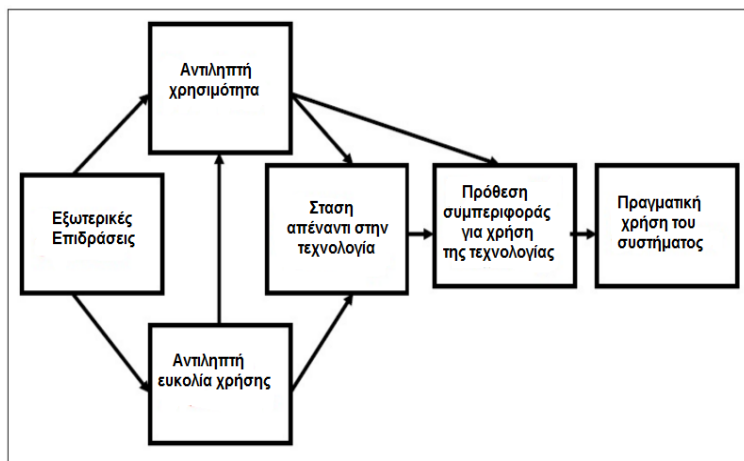
αυτοδιάθεση. Η αυτό-αποτελεσματικότητα είναι ένας από τους μείζονες σημασίας παράγοντες, που δρουν για τη δημιουργία των ενδογενών κινήτρων (Bandura A. , 1982).

### ***Στάση προς τη Χρήση***

Η στάση απέναντι στη χρήση - Attitude Towards Use (ATU) αναφέρεται στον "βαθμό στον οποίο ένα άτομο αξιολογεί και συσχετίζει το σύστημα-στόχο με τη δουλειά του" (Davis F. D., 1993). Η στάση προς τη χρήση έχει προσδιοριστεί ως ένας παράγοντας που καθοδηγεί τη μελλοντική συμπεριφορά ή ως η αιτία της πρόθεσης που τελικά οδηγεί σε μια συγκεκριμένη συμπεριφορά. Στο TAM, η στάση απέναντι στη χρήση αναφέρεται ως το εκτιμητικό αποτέλεσμα του θετικού ή αρνητικού συναισθήματος του χρήστη (Ajzen & Fishbein , 2000). Κάποιες έρευνες υποστηρίζουν ότι η αντιληπτή χρησιμότητα και η αντιληπτή ευκολία χρήσης μπορεί να είναι οι καθοριστικοί παράγοντες για να επηρεάσουν τη στάση απέναντι στη χρήση συστημάτων διαχείρισης μάθησης (LMS) (Teo, 2009).

### ***Πρόθεση συμπεριφοράς***

Η πρόθεση συμπεριφοράς (BI) ορίζεται ως η εκλαμβανόμενη πιθανότητα ενός ατόμου να ενεργήσει με κάποιο τρόπο ή "η υποκειμενική πιθανότητα να συμμετάσχει σε μια συγκεκριμένη συμπεριφορά". Η πρόθεση συμπεριφοράς για χρήση είναι ο πιο άμεσος προγνωστικός παράγοντας συμπεριφοράς (Ajzen, 1991). Η πρόθεση συμπεριφοράς έχει διαπιστωθεί ότι έχει υψηλή εγκυρότητα όσον αφορά τη συμπεριφορά υποδεικνύοντας ότι οι ερωτηθέντες εκτιμούν την πρόθεσή τους να εκτελέσουν την υπό εξέταση συμπεριφορά. Σύμφωνα με το μοντέλο, οι αντιλήψεις του χρήστη σχετικά με τη χρησιμότητα του συστήματος και την ευκολία χρήσης οδηγούν σε μια συμπεριφορά πρόθεσης χρήσης (ή μη χρήσης) του συστήματος (Nov & Ye, 2008) (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989).



Σχεδιάγραμμα 1 : Μοντέλο TAM (Davis, F.D. 1989)

Το TAM μελετήθηκε εκτενώς και επεκτάθηκε από πολλούς ερευνητές. Οι δυο σημαντικότερες αναβαθμίσεις τους είναι το TAM 2 και η Ενιαία Θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας ( UTAUT) (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Έχει της προταθεί ένα TAM 3 στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου με την ένταξη των επιπτώσεων της εμπιστοσύνης και του αντιληπτού κινδύνου στη χρήση του συστήματος (Venkatesh & Bala 2008). Στη συνέχεια θα δούμε από το UTAUT μόνο τα στοιχεία που μπορούν να σχετιστούν με την έρευνα της.

### 2.2.2 Ενιαία Θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (UTAUT)

Στην αναζήτηση ενός πιο ολοκληρωμένου μοντέλου αποδοχής της τεχνολογίας, οι Venkatesh et al. (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) εξέτασαν σχετικές μελέτες και διεξήγαγαν μια εμπειρική μελέτη στην οποία συνθέτουν διάφορα στοιχεία των οκτώ μοντέλων πρόθεσης συμπεριφοράς που χρησιμοποιήθηκαν σε προηγούμενα πλαίσια αποδοχής τεχνολογίας. Πρότειναν ένα ολοκληρωμένο μοντέλο, το μοντέλο UTAUT, το οποίο μπορεί να εξηγήσει το 70% της διακύμανσης της πρόθεσης του χρήστη. Τα αποτελέσματα αυτής της εμπειρικής μελέτης έδειξαν ότι το μοντέλο UTAUT είναι το πιο αποτελεσματικό μοντέλο για την ανάλυση της αποδοχής της τεχνολογίας. Αποτελείται από έξι κύριες έννοιες: **το προσδόκιμο απόδοσης, το προσδόκιμο προσπάθειας, την κοινωνική επιρροή, τις συνθήκες διευκόλυνσης, την πρόθεση συμπεριφοράς και**



**τη συμπεριφορά χρήσης** (βλ. σχεδιάγραμμα). Το μοντέλο UTAUT περιέχει τέσσερα βασικά στοιχεία και τέσσερις συντονιστές. Σύμφωνα με το μοντέλο, οι τέσσερις καθοριστικές συνιστώσες της πρόθεσης συμπεριφοράς και της συμπεριφοράς χρήσης είναι το προσδόκιμο της απόδοσης, το προσδόκιμο της προσπάθειας, η κοινωνική επιρροή και οι συνθήκες διευκόλυνσης (Venkatesh et al., 2003). Το φύλο, η ηλικία, η εμπειρία και η προθυμία χρήσης είναι συντονιστές που επηρεάζουν τη χρήση της τεχνολογίας τα οποία δεν θα ληφθούν υπόψη για σκοπούς της παρούσας μελέτης. Από αυτά θα μπορούσε να μας απασχολήσει μόνο η εμπειρία αλλά είναι δυνατόν τα αποτελέσματα να είναι αντίστροφα, καθώς τα 2 τουλάχιστον από τα εργαλεία, προς τα οποία εξετάζεται η αντίδραση, απευθύνονται σε χρήστες με μικρή εμπειρία στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων άρα αυτοί ακριβώς οι χρήστες με τη χαμηλότερη εμπειρία θα καταφύγουν σε αυτά για βοήθεια στην επιτέλεση των καθηκόντων τους.

#### ***Προσδόκιμο προσπάθειας***

Το προσδόκιμο προσπάθειας εισήχθη στο μοντέλο UTAUT και αποτελεί βασικό παράγοντα πρόβλεψης της αποδοχής της τεχνολογίας. Σύμφωνα με τους Venkatesh et al. (2003), το προσδόκιμο προσπάθειας είναι «ο βαθμός ευκολίας που συνδέεται με τη χρήση του συστήματος». Σύμφωνα με τον Cimperman et al. (Cimperman, M, & Trkman, 2016), τα ιστορικά προηγούμενα του προσδόκιμου της προσπάθειας είναι η ευκολία χρήσης, η πολυπλοκότητα και η αντιληπτή ευκολία χρήσης.

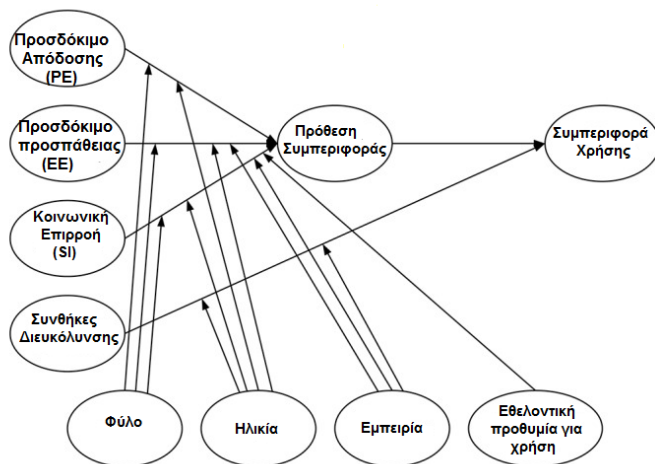
#### ***Προσδόκιμο απόδοσης***

Το προσδόκιμο απόδοσης έχει επίσης εισαχθεί στο μοντέλο UTAUT και έχει οριστεί ως «ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι το σύστημα συμβάλλει στη βελτίωση της απόδοσης της εργασίας». Οι (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) αποκάλυψαν ότι το προσδόκιμο απόδοσης είναι ο ισχυρότερος καθοριστικός παράγοντας της πρόθεσης συμπεριφοράς ενός χρήστη για την υιοθέτηση μιας τεχνολογίας.

#### ***Πρόθεση Συμπεριφοράς***

Η πρόθεση συμπεριφοράς έχει οριστεί ως «ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο έχει διατυπώσει συνειδητά σχέδια σχετικά με το κατά πόσο πρόκειται να εκτελέσει μια συγκεκριμένη μελλοντική συμπεριφορά».

Σύμφωνα με κάποιες μελέτες το προσδόκιμο προσπάθειας και το προσδόκιμο απόδοσης είναι άμεσοι καθοριστικοί παράγοντες της Πρόθεσης Συμπεριφοράς (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) (Šumak & Šorgo, 2016) (Hoque & Sorwar, 2017) (Khalilzadeh, Ozturk, & Bilgihan, 2017). (Šumak, Pušnik, Herièko, & Šorgo, 2017).



Σχεδιάγραμμα 2 : Μοντέλο Ενιαίας Θεωρίας της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας

### 2.2.3 Μοντέλο Επιτυχίας Πληροφοριακών Συστημάτων (Information System Success Model)

Ασφαλώς δεν μπορούμε να παραβλέψουμε το γεγονός ότι τα εργαλεία είναι πληροφοριακά συστήματα και ως εκ τούτου πρέπει να ιδωθούν και από τη διάσταση της επιτυχίας τους ως τέτοιων. Μια επισκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας σε θέματα αξιολόγησης της επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων έχει καταδείξει ως σημαντικότερο το μοντέλο επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων (Information System success model) εναλλακτικά το μοντέλο επιτυχίας IS. Το μοντέλο επιτυχίας IS είναι μια θεωρία πληροφοριακών συστημάτων (IS) η οποία επιδιώκει να παρέχει μια ολοκληρωμένη κατανόηση της επιτυχίας των συστημάτων πληροφόρησης, εντοπίζοντας, περιγράφοντας και εξηγώντας τις σχέσεις ανάμεσα σε έξι κρίσιμες διαστάσεις επιτυχίας κατά τις οποίες αξιολογούνται συνήθως τα συστήματα πληροφοριών. Η αρχική εξέλιξη της θεωρίας έγινε από τους DeLone και McLean το 1992 (DeLone & McLean, 1992) και βελτιώθηκε περαιτέρω από τους αρχικούς συγγραφείς μια δεκαετία αργότερα σε ανταπόκριση στην ανατροφοδότηση που έλαβε από άλλους μελετητές που εργάστηκαν στο ίδιο θέμα (DeLone W. H., 2002) (DeLone & McLean, 2003).

Το μοντέλο επιτυχίας IS έχει αναφερθεί σε χιλιάδες επιστημονικές εργασίες και θεωρείται μία από τις πιο σημαντικές θεωρίες στη σύγχρονη έρευνα των πληροφοριακών συστημάτων.

Σύμφωνα με το μοντέλο IS η ποιότητα της πληροφορίας και η ποιότητα του συστήματος είναι οι καθοριστικοί παράγοντες της χρήσης του συστήματος και της ικανοποίησης των χρηστών. Ως εκ τούτου η μέτρηση της ποιότητας στην παρούσα μελέτη θα βασιστεί στα χαρακτηριστικά της πληροφόρησης που παράγεται από τα εργαλεία των δημοσίων συμβάσεων.

Γενικά τα χαρακτηριστικά της ποιότητας των πληροφοριών περιλαμβάνουν την συνολική ορθότητα (accuracy), την επικαιροποίηση, τη σχετικότητα και την πληρότητα.

Το μοντέλο επιτυχίας IS προσδιορίζει και περιγράφει τις σχέσεις μεταξύ έξι κρίσιμων διαστάσεων επιτυχίας της IS: ποιότητα των πληροφοριών, ποιότητα του συστήματος, ποιότητα υπηρεσιών, χρήση του συστήματος / προθέσεις χρήσης, ικανοποίηση του χρήστη και καθαρά οφέλη από το σύστημα (DeLone & McLean, 2003).

### ***Ποιότητα πληροφοριών***

Η ποιότητα της πληροφορίας αναφέρεται στην ποιότητα των πληροφοριών που μπορεί να αποθηκεύσει, να παραδώσει ή να παράγει το σύστημα και είναι μία από τις πιο κοινές διαστάσεις που χρησιμοποιούνται στην αξιολόγηση των πληροφοριακών συστημάτων. Η ποιότητα της πληροφορίας επηρεάζει τόσο την ικανοποίηση του χρήστη από το σύστημα όσο και τις προθέσεις του χρήστη να χρησιμοποιεί το σύστημα, γεγονός που με τη σειρά του επηρεάζει την έκταση στην οποία το σύστημα μπορεί να αποφέρει οφέλη για τον χρήστη και τον οργανισμό. Στην έρευνα του Mohammadi (Mohammadi, 2015) η ποιότητα των πληροφοριών αποκαλύπτεται ως καθοριστικός παράγοντας που επηρεάζει θετικά την ικανοποίηση και την πρόθεση για χρήση. Επιβεβαιώθηκαν περαιτέρω ως απαιτούμενα χαρακτηριστικά της ποιότητας των πληροφοριών, η ακρίβεια, η πληρότητα, η επικαιροποίηση, και η σχετικότητα με τις ανάγκες των χρηστών. Οι Freeze et al. (Freeze, Alshare, Lane, & Wen, 2010) στα πλαίσια της δικής τους έρευνας, που διεξήγαγαν σε δείγμα 674 φοιτητών, επιβεβαίωσαν ότι η ποιότητα των πληροφοριών μαζί με την ποιότητα του συστήματος διαδραματίζουν ισχυρή θετική

επίδραση στην ικανοποίηση των χρηστών και τη χρήση του συστήματος ηλεκτρονικής μάθησης.

### ***Ποιότητα συστήματος***

Όπως και με την ποιότητα των πληροφοριών, η συνολική ποιότητα ενός συστήματος είναι επίσης μία από τις πιο κοινές διαστάσεις που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση των πληροφοριακών συστημάτων. Η ποιότητα του συστήματος επηρεάζει έμμεσα την έκταση στην οποία το σύστημα είναι σε θέση να αποφέρει οφέλη μέσω διαμεσολαβητικών σχέσεων μεταξύ των προθέσεων χρήσης και των δομών ικανοποίησης χρηστών. Ο Mohammad (Mohammadi, 2015) σε έρευνα που διεξήγαγε σε 404 φοιτητές επιβεβαιώνει ότι η ποιότητα του συστήματος έχει τη μεγαλύτερη θετική επίδραση πάνω στην ικανοποίηση του χρήστη και στην πρόθεση του να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική μάθηση.

### ***Ποιότητα υπηρεσιών***

Μαζί με την ποιότητα των πληροφοριών και την ποιότητα του συστήματος, τα συστήματα πληροφοριών αξιολογούνται επίσης ευρέως σε σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών που είναι σε θέση να παρέχουν. Η ποιότητα της υπηρεσίας επηρεάζει άμεσα τις προθέσεις χρήσης και την ικανοποίηση των χρηστών από το σύστημα, γεγονός που με τη σειρά του επηρεάζει τα καθαρά οφέλη που παράγει το σύστημα.

### ***Χρήση συστήματος / πρόθεση χρήσης***

Η πρόθεση για χρήση ενός πληροφοριακού συστήματος και η πραγματική χρήση του συστήματος είναι καθιερωμένες έννοιες στη βιβλιογραφία των πληροφοριακών συστημάτων. Στο μοντέλο επιτυχίας IS, η χρήση και η πρόθεση χρήσης επηρεάζονται από την ποιότητα των πληροφοριών, του συστήματος και της υπηρεσίας. Η χρήση του συστήματος φαίνεται να επηρεάζει την ικανοποίηση ενός χρήστη από το σύστημα, το οποίο, με τη σειρά του, φαίνεται ότι επηρεάζει τις προθέσεις χρήσης. Σε συνδυασμό με την ικανοποίηση των χρηστών, η χρήση του συστήματος επηρεάζει άμεσα τα καθαρά οφέλη που μπορεί να προσφέρει το σύστημα.

### ***Ικανοποίηση των χρηστών***

Όπως και η πραγματική χρήση του συστήματος, η ικανοποίηση των χρηστών επηρεάζει άμεσα τα καθαρά οφέλη που παρέχει ένα σύστημα πληροφοριών. Η ικανοποίηση

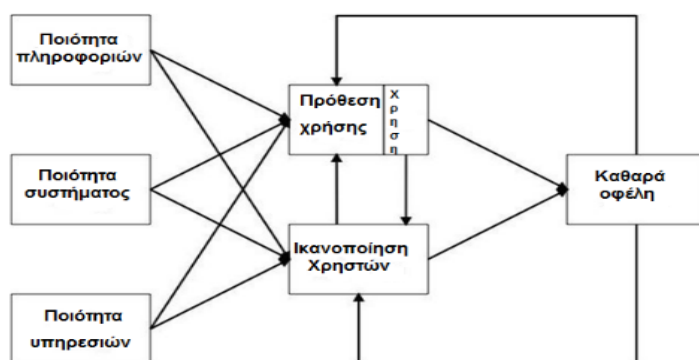
αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο ο χρήστης είναι ευχαριστημένος ή ικανοποιημένος από το σύστημα πληροφοριών και θεωρείται ότι επηρεάζεται άμεσα από τη χρήση του συστήματος. Έρευνες έχουν αποδείξει ότι η ικανοποίηση των χρηστών σχετίζεται άμεσα με την επιτυχία των συστημάτων ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (Freeze, R D; Alshare, K A ; Lane, P L; & Wen, H J ;, 2010). Οι Sharma & Shakya (2014) σε έρευνα τους, με δείγμα 389 ατόμων για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επιβεβαιώνουν ότι η ικανοποίηση του χρήστη, η εμπιστοσύνη, οι αντιλήψεις για την ποιότητα του συστήματος των πληροφοριών και της υπηρεσίας είναι παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή της τεχνολογίας.

Περαιτέρω είναι χρήσιμο να αναφερθεί ότι σχετικές μελέτες έχουν δείξει ότι η ικανοποίηση και η εμπιστοσύνη είναι κρίσιμοι παράγοντες για την πρόβλεψη της πρόθεσης συμπεριφοράς των ατόμων προς την υιοθέτηση συστημάτων τεχνολογίας της πληροφορίας (Koufaris & Hampton-Sosa, 2004) (DeLone & McLean, 2016) (Kabra, Ramesh, Akhtar, & Dash, 2017). Από την οπτική γωνία του μοντέλου επιτυχίας IS, η ικανοποίηση των χρηστών μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την πρόθεση συμπεριφοράς των ατόμων για να χρησιμοποιήσουν ένα συγκεκριμένο σύστημα. Οι DeLone και McLean (2016) καθόρισαν την ικανοποίηση ως "επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών από τις εκθέσεις/αναφορές, τους ιστοτόπους και τις υπηρεσίες υποστήριξης." Οι Mailliet και συνεργάτες (Mailliet, Mathieu, & Sicotte, 2015) έδειξαν ότι το προσδόκιμο προσπάθειας και το προσδόκιμο απόδοσης είχαν σημαντικές επιπτώσεις στην ικανοποίηση. Επιπλέον, οι Shiau και Luo (Shiau & Luo, 2013) πρότειναν ότι η απόλαυση είχε σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση. Ως εκ τούτου, διαφάνηκε ότι η ικανοποίηση των χρηστών/σπουδαστών μπορεί να επηρεάζεται όχι μόνο από γνωστικές εκτιμήσεις (π.χ. προσδόκιμο απόδοσης και προσδόκιμο προσπάθειας) αλλά και από συναισθηματικές εμπειρίες. Επιπλέον, αυτή η μελέτη υποστήριξε ότι τα επίπεδα ικανοποίησης των σπουδαστών μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά τις Προθέσεις Συμπεριφοράς τους ώστε να χρησιμοποιήσουν τη μάθηση m-learning που ήταν το αντικείμενο της εν λόγω μελέτης.

#### ***Καθαρά οφέλη/πλεονεκτήματα συστήματος***

Το καθαρό όφελος που μπορεί να προσφέρει ένα σύστημα πληροφορικής είναι μια σημαντική πτυχή της συνολικής αξίας του συστήματος για τους χρήστες του ή για τον

υποκείμενο οργανισμό. Στο μοντέλο επιτυχίας IS, τα οφέλη του καθαρού συστήματος επηρεάζονται από τη χρήση του συστήματος και από την ικανοποίηση του χρήστη από το σύστημα. Από μόνα τους, τα οφέλη του συστήματος επιδιώκονται να επηρεάσουν τόσο την ικανοποίηση των χρηστών όσο και τη πρόθεση του χρήστη να χρησιμοποιήσει το σύστημα.



Σχεδιάγραμμα 3: Μοντέλο επιτυχίας IS (DeLone & McLean, 2003)

## 2.2.4 Άλλες θεωρίες και μοντέλα

### Servqual

Το SERVQUAL (ποιότητα υπηρεσιών) είναι μια δημοφιλής θεωρία σε αυτή την κατηγορία. Το SERVQUAL τονίζει ότι η ποιότητα είναι μια σημαντική πτυχή για τον προσδιορισμό της επιτυχίας ενός συστήματος πληροφοριών. Η ποιότητα των πληροφοριακών συστημάτων είναι μια συνάρτηση της αξιολόγησης από τον χρήστη της **απτότητας, της αξιοπιστίας, της ανταπόκρισης, της σιγουριάς και της ενσυναίσθησης**. Οι Zeithaml et al.(2002) εντόπισαν 8 διαστάσεις που χρησιμοποιούν οι πελάτες/εκπαιδευόμενοι για να αξιολογήσουν την ποιότητα των ηλεκτρονικών συστημάτων και των ιστοσελίδων: 1) διαθεσιμότητα πληροφοριών 2) ευκολία χρήσης 3) ιδιωτικότητα/ασφάλεια 4) γραφιστικό στυλ(αφορά την επιλογή χρωμάτων, animations, φωτογραφιών κλπ. 5) αξιοπιστία απόδοσης (αναφέρεται κυρίως στον οργανισμό) 6)

Πρόσβαση 7) ανταπόκριση 8) εξατομίκευση. Στο ίδιο πλαίσιο ο Parasuraman (Parasuraman, 2004) εντοπίζει 11 καθοριστικά κριτήρια που περιλαμβάνουν τα πιο κάτω: πρόσβαση, ευκολία πλοήγησης, αποτελεσματικότητα, εξατομίκευση, ασφάλεια / ιδιωτικότητα, ανταπόκριση, εμπιστοσύνη, αξία της γνώσης, αισθητική της ιστοσελίδας, αξιοπιστία και ευελιξία. Περαιτέρω οι Kim et al. (2009), στην έρευνα που διεξήγαγαν σε δείγμα 366 φοιτητών, σχετικά με τα χαρακτηριστικά του e-service, διαπίστωσαν ότι σημαντικότερο ρόλο, στην ικανοποίηση του χρήστη/πελάτη, διαδραματίζουν η ευκολία, η αισθητική της ιστοσελίδας και η ψυχαγωγική αξία. Άλλες έρευνες αποκαλύπτουν ότι η αξιοπιστία, η ανταπόκριση, η εμφάνιση της ιστοσελίδας και το περιεχόμενο έχουν θετικό αντίκτυπο στην εκτίμηση των φοιτητών για την ηλεκτρονική μάθηση (Urral, Samnan, & Gulliver, 2017). Ενώ μελετητές όπως οι Xiao & Shaobo (2014) σε έρευνα τους με δείγμα 630 χρήστες ιστοσελίδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επιβεβαιώνουν ότι στις διαδικτυακές πύλες η ποιότητα της υπηρεσίας μετρείται με την ποιότητα πληροφοριών, το σχεδιασμό / λειτουργία, την αξιοπιστία, την ασφάλεια και το απόρρητο, καθώς και με την απόκριση του συστήματος.

Περαιτέρω σε αυτό το πλαίσιο είναι σημαντικό να αναφέρουμε τη διάσταση της αντιληπτής, από τους χρήστες, απόλαυσης. Η αντιληπτή απόλαυση είναι ένα θεμελιώδες κίνητρο που καθορίζει το βαθμό στον οποίο η διασκέδαση μπορεί να προέλθει από τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων. Όσον αφορά τα πληροφοριακά συστήματα, ο Park et al. (2012) καθόρισε την απόλαυση ως "το βαθμό στον οποίο η δραστηριότητα της χρήσης ενός συγκεκριμένου συστήματος θεωρείται ότι είναι ευχάριστη από μόνη της, εκτός από τυχόν συνέπειες επίδοσης που προκύπτουν από τη χρήση του συστήματος". Η επίδραση της αντιληπτής απόλαυσης στη χρήση του συστήματος επιβεβαιώθηκε σε μια προηγούμενη μελέτη (Sánchez-Prieto et al., 2016 · Chang κ.ά., 2017 · Tsai et al., 2018) και η αντιληπτή απόλαυση είναι ο συνηθέστερα χρησιμοποιούμενος εξωτερικός παράγοντας στο TAM. Η αντιληπτή απόλαυση είναι ένας βασικός εξωτερικός παράγοντας που επηρεάζει σημαντικά την αντιληπτή χρησιμότητα, την αντιληπτή ευκολία χρήσης των ατόμων και τις προθέσεις χρήσης σε ένα πληροφοριακό σύστημα.

### ***Έρευνες για την ηλεκτρονική μάθηση***

Σύμφωνα με τους Chiu Hsieh and Kao (2005) αυτό που απασχολεί τους πελάτες – εκπαιδευόμενους στην προκειμένη περίπτωση είναι **α) η συνδεσιμότητα β) η**

**ποιότητα των πληροφοριών γ) διαδραστικότητα δ) πόσο μοιάζει με παιχνίδι ε) η μάθηση** (Chiu, Hsieh, & Kao, 2005). Οι Al Aulamie, et al. (2012) εντόπισαν σε δική τους σχετική έρευνα ότι αυτό που ψάχνει κανείς από ένα σύστημα ηλεκτρονικής μάθησης είναι **α ) την απόλαυση και β) να είναι ευχάριστη σαν παιχνίδι** (Al-Aulamie, Mansour, Daly, & Adjei, 2012). Άλλοι πάλι όπως οι Al-Ammary et al. (2014) σε έρευνες τους εντόπισαν ότι **α) η αυτό αποτελεσματικότητα β) ο σχεδιασμός του συστήματος και τα χαρακτηριστικά του, γ) η αντιληπτή απόλαυση , δ) η αντιλαμβανόμενη αξία κινητικότητας ε) η αντιλαμβανόμενη διαδραστικότητα και στ) η κοινωνική επιρροή** διαδραματίζουν ρόλο στην ικανοποίηση των εκπαιδευομένων (Al-Ammary, Al-Sherooqi, & Al-Sherooqi, 2014). Στην έρευνα του Mohammadi (Mohammadi, 2015) αποκαλύπτεται ότι αισθητικά κριτήρια, αξιοπιστία και ευκολία ανάγνωσης είναι χαρακτηριστικά που διευκολύνουν την ηλεκτρονική μάθηση.

Άλλοι μελετητές ισχυρίζονται ότι ένα ηλεκτρονικό σύστημα μάθησης υψηλής ποιότητας πρέπει να επιδεικνύει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά: **διαθεσιμότητα, χρηστικότητα, υλοποίηση των προσδοκιών των χρηστών σε σχέση με την ευκολία μάθησης και το χρόνο απόκρισης** (Halawi, McCarthy, & Aronson, 2008) .

**Η ποιότητα της πληροφόρησης** δηλαδή, ως προς το πόσο κατατοπιστικές είναι οι παρεχόμενες πληροφορίες (informativeness), θεωρήθηκε ως η πιο σημαντική αξία. Η ποιότητα των πληροφοριών παραδοσιακά αναφέρεται σε χαρακτηριστικά του συστήματος και συγκεκριμένα την ποιότητα των πληροφοριών που παράγει το σύστημα κυρίως με τη μορφή εκθέσεων κλπ. Τα επιθυμητά χαρακτηριστικά περιλαμβάνουν την ορθότητα, την ακρίβεια, τη νομισματική αξιοπιστία, την πληρότητα, την συνοπτικότητα, την συνάφεια, την κατανόηση, τη σημασία, την επικαιρότητα, τη συγκρισιμότητα, και μορφοποίηση (Swaid & Wigand, 2009). Τα κύρια μέτρα/χαρακτηριστικά που χρησιμοποιούνται σε ένα μοντέλο μέτρησης ποιότητας της πληροφορίας για Συστήματα Διαχείρισης Ηλεκτρονικής Μάθησης είναι ελαφρώς διαφορετικά. Η εστίαση είναι περισσότερο **στις πληροφορίες, την ακρίβεια, την πληρότητα, τη συνάφεια, τις ανάγκες σε περιεχόμενο και επικαιρότητα. Η συνδεσιμότητα** αφορά τη δυνατότητα που δίνεται στους χρήστες να έχουν πρόσβαση σε άλλες σχετικές ιστοσελίδες.

Οι παράγοντες που εντοπίστηκαν, καταγράφονται στον πιο κάτω πίνακα, ξεχωριστά, για κάθε θεωρία/ μοντέλο που εξετάστηκε, ενώ οι κοινοί παράγοντες μπαίνουν στην ίδια



οριζόντια γραμμή ώστε να διευκολυνθεί η επιλογή αυτών που θα χρησιμοποιηθούν στη δική μας έρευνα:

A/A	TAM	ΥΤΑΥΤ	IS SUCCESS MODEL	SERVQUAL- ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ	ΕΡΕΥΝΗΤΕΣ/ΜΕΛΕΤΗΤΕΣ
1	<b>ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ</b> -Αυτό αποτελεσματικό-τητα -Μέσο επίτευξης σκοπού	<b>ΠΡΟΣΔΟΚΙΜΟ ΑΠΟΔΟΣΗΣ</b>		Αυτό - αποτελεσματι- κότητα	1.Davis,Bagozzi,&Warshaw (1989) 2.Adams (1992) 3. Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F.(2003) 4. Alenezi, (2010) 5.Mohammadi (2015) 6. Sharma and Shakya (2014)
2	<b>ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ</b>	<b>ΠΡΟΣΔΟΚΙΜΟ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ</b>		<b>ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	1.Davis, Bagozzi, & Warshaw (1989) 2. Bandura 3. Venkatesh et al. (2003) 4. Halawi et al. (2008) 5. Cimperman et al. (2016) 6. Ozturk, A. B., Bilgihan, A., Nusair, & Okumus, F. (2016) 7. Alenezi, (2010) 8. Mohammadi (2015) 9. Sharma and Shakya (2014)

3	ΣΤΑΣΗ ΠΡΟΣ ΧΡΗΣΗ				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ajzen, I. &amp;. (2000).</li> <li>2. Teo, T. (2009).</li> <li>3. Alenezi, (2010)</li> <li>4. Sharma and Shakya (2014)</li> </ol>
4	ΠΡΟΘΕΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ	ΠΡΟΘΕΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ	ΠΡΟΘΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ/ ΧΡΗΣΗ		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Davis B. (1989)</li> <li>2. Ajzen (1991)</li> <li>3. DeLone &amp; McLean (2003)</li> <li>4. Nov.&amp; Ye (2008)</li> <li>5. Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., &amp; Davis, F.(2003)</li> <li>6. Šumak &amp; Šorgo, (2016)</li> <li>7. Hoque &amp; Sorwar, (2017)</li> <li>8. Khalilzadeh, Ozturk, &amp; Bilgihan, (2017)</li> <li>9. Šumak, Pušnik, Herièko, &amp; Šorgo, (2017)</li> </ol>

5			<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ</b> -ορθότητα -επικαιροποίηση -σχετικότητα -πληρότητα	<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ</b> -ορθότητα/ακρίβεια -επικαιροποίηση -συνάφεια -Πληρότητα -κατανόηση -συγκρισιμότητα -μορφοποίηση -συνοπτικότητα -περιεχόμενο	1.DeLone & McLean (2003) 2.Chiu Hsieh and Kao (2005) 3. Swaid & Wigand (2009) 4.Mohammadi (2015) 5. Freese et al. (2010) 6. Sharma and Shakya (2014) 7. Xiao & Shaobo (2014)
6			<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ</b>	1. DeLone & McLean (2003) 2.Mohammadi (2015) 3. Freese et al. (2010) 4. Sharma and Shakya (2014) 5.Xiao & Shaobo (2014)
7			<b>ΚΑΘΑΡΑ ΟΦΕΛΗ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ</b>		1.DeLone & McLean (2003)

8			<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		1. Mohammadi (2015) 2. Sharma and Shakya (2014)
9			<b>ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b>	<b>ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b>	1.Koufaris & Hampton-Sosa (2004) 2. DeLone & McLean(2016) 3.Kabra, Ramesh, Akhtar, & Dash(2017) 4.Mohammadi (2015) 5.Freese et al. (2010) 6.Sharma and Shakya (2014)
10				<b>ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ</b>	Zeithaml et al (2002)
11				<b>ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ</b>	Zeithaml et al (2002)
12				<b>ΓΡΑΦΙΣΤΙΚΟ ΣΤΥΛ/ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ</b>	1.Zeithaml et al (2002) 2.Parasuraman (2004) 3.Kim et al. (2009) 4.Mohammadi (2015)

					5.Uppal, Samnan, & Gulliver, (2017)
13				<b>ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ</b>	1.Zeithaml et al (2002) 2.Parasuraman (2004) 3.Uppal, Samnan, & Gulliver, (2017) 4.Xiao & Shaobo (2014)
14				<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ</b>	Zeithaml et al (2002)
15				<b>ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ</b>	1.Zeithaml et al (2002) 2.Parasuraman (2004) 3.Halawi et al. (2008) 4.Xiao & Shaobo (2014) 5.Uppal, Samnan, & Gulliver, (2017)
16				<b>ΕΥΚΟΛΙΑ ΠΛΟΗΓΗΣΗΣ</b>	Parasuraman (2004) Kim et al. (2009)
17				<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙ- ΚΟΤΗΤΑ</b>	Parasuraman (2004)
18				<b>ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ</b>	1.Zeithaml et al (2002) 2. Parasuraman (2004)

					3. Koufaris & Hampton-Sosa, (2004) 4. DeLone & McLean, (2016) 5. Kabra, Ramesh, Akhtar, & Dash(2017) 6. Sharma & Shakya (2014)
19				<b>ΕΥΕΛΙΞΙΑ</b>	Parasuraman (2004)
20				<b>ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ</b>	1.Huang and Shyu (2011) 2.Chiu Hsieh and Kao (2005)
21				<b>ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ</b>	1.Chiu Hsieh and Kao
22				<b>ΑΠΟΛΛΥΣΗ/ΣΑΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙ/ΨΥΧΑΓΩΓΙΚΗ ΑΞΙΑ</b>	1.Chiu Hsieh and Kao (2005) 2.Al Aulamie et al. (2012) 3.Al Ammary et al (2014) 4.Sánchez-Prieto et al. (2016) 5.Chang κ.ά., (2017) 6.Tsai et al., (2018) 7. Kim et al. (2009)
23				<b>ΜΑΘΗΣΗ</b>	Chiu Hsieh and Kao (2005)
24				<b>ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ</b>	Huang and Shyu (2011)
25				<b>ΑΠΤΟΤΗΤΑ</b>	Zeithaml et al (2002)

## **2.3 Ερευνητικό μοντέλο**

Το ερευνητικό μοντέλο όσον αφορά τα ηλεκτρονικά εργαλεία θα βασιστεί στις διαστάσεις/χαρακτηριστικά των θεωρητικών μοντέλων που εξετάστηκαν ενώ για τα ζητήματα που αφορούν την αντίληψη για την εφαρμογή της νομοθεσίας και την υποστήριξη που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή θα βασιστεί στο νομοθετικό πλαίσιο.

### **2.3.1 Αξιολόγηση Εργαλείων**

Από τις διαστάσεις που προέκυψαν από τα μοντέλα / θεωρίες πρέπει να γίνει επιλογή ώστε α) το ερευνητικό μοντέλο να ανταποκρίνεται στη διερεύνηση/αξιολόγηση των συγκεκριμένων νέων εργαλείων των δημοσίων συμβάσεων καθώς και β) να προσαρμοστεί ώστε να αξιολογήσει τις ποιότητες / χαρακτηριστικά των εργαλείων και να απαντήσει στα ζητήματα που εμείς επιθυμούμε να διερευνήσουμε μέσω των υποθέσεων που τέθηκαν στον Κεφάλαιο 1.

#### ***Χρησιμότητα ή Προσδόκιμο Απόδοσης***

Η χρησιμότητα κρίνεται ως κατάλληλη διάσταση για διερεύνηση καθώς ο σκοπός των εργαλείων είναι να υποβοηθηθούν στο έργο τους οι χρήστες, δηλαδή οι λειτουργοί που διαχειρίζονται διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων. Η χρησιμότητα αφορά κυρίως το περιεχόμενο του εργαλείου δηλαδή τις πληροφορίες αλλά και το προσδόκιμο της απόδοσης των λειτουργιών. Το προσδόκιμο απόδοσης που μας έδωσε το μοντέλο UTAUT, αντιπροσωπεύει τις πεποιθήσεις των χρηστών των εργαλείων σχετικά με το αν η χρήση των εργαλείων θα ενισχύσει την επαγγελματική τους απόδοση.

#### ***Ευκολία χρήσης - πλοήγησης***

Με τη ευκολία χρήσης ζητούμε να μάθουμε πόσο εύκολα βρίσκουν τα εργαλεία και πόσο εύκολα μπορούν να βρουν απαντήσεις στα ερωτήματα τους. Ως εκ τούτου, στην ευκολία χρήσης θα συμπεριλάβουμε και την εύκολη πλοήγηση καθώς ήταν βασική παράμετρος κατά την αναβάθμιση του Οδηγού.

#### ***Στάση προς χρήση και πρόθεση συμπεριφοράς***

Η στάση προς τη χρήση και η πρόθεση συμπεριφοράς μπορούν να εξεταστούν μαζί καθώς αφορούν και οι δυο διαστάσεις που ως επί το πλείστον καθορίζονται από την



χρησιμότητα και την ευκολία χρήσης. Κρίνεται σκόπιμο να πληροφορηθούμε κατά πόσο οι χρήστες έχουν σκοπό να χρησιμοποιούν τα εργαλεία και τον Οδηγό στο μέλλον.

### ***Ποιότητα Πληροφοριών***

Η ποιότητα των πληροφοριών είναι ιδιαίτερα κρίσιμη διάσταση στην αξιολόγηση μιας ιστοσελίδας. Πολύ περισσότερο βέβαια όταν πρόκειται για ιστοσελίδα κυβερνητικού τμήματος ή υπηρεσίας και μάλιστα του θεσμού που είναι αρμόδιος για την ορθή χρηματοοικονομική διαχείριση του κράτους. Στην περίπτωση μας, η ποιότητα πληροφοριών είναι άμεσα συνυφασμένη με την ποιότητα των υπηρεσιών όπως χρησιμοποιείται στις περιπτώσεις αξιολόγησης ποιότητας. Ως εκ τούτου θα χρησιμοποιηθούν κάποιες από τις διαστάσεις του SERVQUAL με τις αναγκαίες προσαρμογές.

### ***Καθαρά Οφέλη / Πλεονεκτήματα***

Στην περίπτωση των εργαλείων, καθαρό όφελος θα μπορούσε να θεωρηθεί η ταχύτερη διεκπεραίωση της προετοιμασίας ενός διαγωνισμού αλλά και το γεγονός ότι υπάρχει η διασφάλιση ότι γίνονται οι ορθές επιλογές μέσω των λογικών ερωτήσεων των εργαλείων. Συνεπώς, αποφεύγονται τα προβλήματα που προκύπτουν σε περιπτώσεις που επιλέγεται λανθασμένη διαδικασία και πρέπει να ακυρωθεί, αποφεύγεται ο κίνδυνος να παραλειφθούν ουσιώδη στάδια από μια διαδικασία όπως το στάδιο της διαβούλευσης με την αγορά, αλλά αποφεύγεται και ο κίνδυνος να παραλειφθεί ουσιώδης όρος από τα έγγραφα ενός διαγωνισμού.

### ***Ποιότητα Συστήματος - Διαδραστικότητα***

Η ποιότητα του συστήματος αφορά κυρίως τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του συστήματος που γίνονται αντιληπτά στο χρήστη και έχουν να κάνουν με την ταχύτητα, τη διεπαφή, τις δυνατότητες των εργαλείων αναζήτησης κλπ. Περαιτέρω ιδιαίτερη σημασία θα δοθεί στην έννοια της διαδραστικότητας καθώς τα 2 εργαλεία απαιτούν από το χρήστη απαντήσεις για να προχωρήσουν στο επόμενο βήμα.

Άλλες διαστάσεις που θα διερευνηθούν είναι η **ικανοποίηση** και **φιλικότητα/απόλαυση/playfulness** καθώς αφορούν χαρακτηριστικά της ποιότητας των εργαλείων.

### **2.3.2 Εφαρμογή της νομοθεσίας και υποστήριξη που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή**

Όπως αναφέρθηκε στο κεφάλαιο 1, κατά την ετοιμασία του ερωτηματολογίου κρίθηκε σκόπιμο όπως επιπρόσθετα ή/και επικουρικά εκτός από την αξιολόγηση της υιοθέτησης των εργαλείων που αποτελεί το κύριο σκοπό της έρευνας, να διερευνηθεί η επικρατούσα αντίληψη των χρηστών/λειτουργών πυρήνων για το πλαίσιο των δημοσίων συμβάσεων στην Κύπρο καθώς και γ) η υποστήριξη που προσφέρεται από την Αρμόδια Αρχή προς τις Αναθέτουσες Αρχές.

#### ***α) Επικρατούσα Αντίληψη***

Η επικρατούσα αντίληψη όσον αφορά το συγκεκριμένο αντικείμενο, το οποίο ρυθμίζεται από νομοθεσία, κρίθηκε ότι πρέπει να μετρηθεί ως η γνώμη των ερωτώμενων αναφορικά με την τήρηση της νομοθεσίας και τον σεβασμό των βασικών αρχών που διέπουν τις διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων. Ως εκ τούτου τέθηκαν 3 ερωτήσεις που αφορούν την ίση μεταχείριση, τη διαφάνεια και την εφαρμογή της νομοθεσίας γενικά. Οι αρχές της ίσης μεταχείρισης και διαφάνειας και η σημασία τους παρατέθηκαν στο κεφάλαιο 2.

#### ***β) Υποστήριξη από την Αρμόδια Αρχή***

Η υποστήριξη που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή κρίνεται καταλληλότερο να μετρηθεί ως προς την εκπλήρωση των αρμοδιοτήτων της που σχετίζονται με την παροχή υποστήριξης καθοδήγησης στις Αναθέτουσες Αρχές για την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας και την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών. Οι σχετικές αρμοδιότητες του Γενικού Λογιστηρίου της Δημοκρατίας αναφέρονται στην ιστοσελίδα [http://www.treasury.gov.cy/treasury/treasurynew.nsf/page21\\_gr/page21\\_gr?opendocument](http://www.treasury.gov.cy/treasury/treasurynew.nsf/page21_gr/page21_gr?opendocument) και οι ερωτήσεις/δηλώσεις που προκύπτουν και συμπεριλήφθηκαν στο ερωτηματολόγιο αφορούν την επάρκεια της καθοδήγησης, την παροχή της απαραίτητης ενημέρωσης και των κατάλληλων μέσων, την ανταπόκριση της Αρμόδιας Αρχής σε ερωτήματα και την επάρκεια της εκπαίδευσης που παρέχεται.

### **2.3.3 Ερώτηση για μελλοντικά εργαλεία**

Κρίνεται εξαιρετικά χρήσιμο, δοθείσης της ευκαιρίας να διερευνηθούν οι ανάγκες των Λειτουργών που ασχολούνται με τη διαχείριση διαδικασιών δημοσίων συμβάσεων.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

## Μεθοδολογική προσέγγιση

Σκοπός της μελέτης είναι η διερεύνηση της ανταπόκρισης των χρηστών των διαφόρων Αναθετουσών Αρχών/Αναθετόντων Φορέων στα εργαλεία δημοσίων συμβάσεων που ετοιμάστηκαν από την Αρμόδια Αρχή όπως και της αντίληψης που επικρατεί αναφορικά με την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας και την υποστήριξη που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή. Εφόσον οι παράγοντες που επηρεάζουν την ανταπόκριση των χρηστών σε ηλεκτρονικά εργαλεία, ηλεκτρονική μάθηση, ή ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχουν μελετηθεί και είναι γνωστοί στην διεθνή βιβλιογραφία, κρίθηκε πιο κατάλληλη η ποσοτική έρευνα αφού σε αυτή την περίπτωση ενδιαφέρει να εξετάσουμε σε ποιο βαθμό εμφανίζονται οι συγκεκριμένοι παράγοντες / δείγμα από τον πληθυσμό.

### 3.1 Ανάπτυξη Ερευνητικού Εργαλείου

Μέσα από τη συστηματική έρευνα στη διεθνή βιβλιογραφία όπως εκτέθηκε στο Κεφάλαιο 2 και μετά την επισήμανση των παραμέτρων/διαστάσεων που κρίθηκαν κατάλληλες και σχετικές με το αντικείμενο και τα δεδομένα της παρούσας έρευνας, συγκροτήθηκε το ερωτηματολόγιο που επισυνάπτεται ως ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. Για τις απαντήσεις έγινε χρήση της κλίμακας Linkert ώστε να προσδιοριστεί η ένταση των διαφορετικών δηλώσεων. Οι δυνατές απαντήσεις ήταν εκφρασμένες σε 5 βαθμίδες: «Διαφωνώ απόλυτα», «Διαφωνώ», «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ», «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα».

Το ερωτηματολόγιο διαρθρώνεται στη βάση των ερευνητικών ερωτημάτων και κατανέμεται σε 6 ενότητες συμπεριλαμβανομένων και των δημογραφικών στοιχείων:

**1.Δημογραφικά στοιχεία** όπου εκτός από την ηλικία ζητούνται και τα χρόνια εμπειρίας στον τομέα.

**2.Γενική Αντίληψη** όπου ζητείται η γνώμη των ερωτωμένων όσον αφορά την εφαρμογή της σχετικής νομοθεσίας στην Κύπρο ώστε να διερευνηθεί το πρώτο ερώτημα που αφορά την επικρατούσα αντίληψη σε σχέση με την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας.

**3.Υποστήριξη από την Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων** που περιλαμβάνει ερωτήσεις σε σχέση με την υποστήριξη που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή προς τις Αναθέτουσες Αρχές/Αναθέτοντες Φορείς.

**4.eProcurement** όπου αναζητείται ο βαθμός στον οποίο το υφιστάμενο εργαλείο διευκόλυνε την εργασία των χρηστών.

**5.Συμφωνίες Πλαίσιο** όπου και πάλι αναζητείται ο βαθμός στον οποίο διευκόλυναν τις Αναθέτουσες Αρχές.

**6.Νέα ηλεκτρονικά εργαλεία** όπου διερευνώνται οι παράγοντες που αφορούν τα εργαλεία και επηρεάζουν την προθυμία των χρηστών να τα χρησιμοποιήσουν καθώς και ο βαθμός κατά τον οποίο διευκολύνθηκε η εργασία τους από τη χρήση των εργαλείων.

Στον πιο κάτω πίνακα επιχειρείται αντιστοίχιση των διαστάσεων που επιλέγηκαν ως κατάλληλες από τα διάφορα μοντέλα της διεθνούς βιβλιογραφίας, με τις ερωτήσεις που περιλήφθηκαν στο ερωτηματολόγιο και τις διερευνητικές ερωτήσεις/υποθέσεις της εργασίας μας.

ΔΙΑΣΤΑΣΗ	ΕΡΩΤΗΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	ΔΙΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ / ΥΠΟΘΕΣΗ
Χρησιμότητα ή προσδόκιμο απόδοσης	<u>eProcurement</u> Το e procurement διευκόλυνε την χωρίς λάθη διεξαγωγή των απαραίτητων ενεργειών για την προκήρυξη ενός διαγωνισμού	EP 3
	Θεωρώ ότι με τη χρήση του eProcurement ενισχύεται η διαφάνεια.	EP 3

	Θεωρώ ότι με το eProcurement ενισχύεται ο ανταγωνισμός	EP 3
	<u>Συμφωνίες πλαίσιο</u> Οι αγορές μέσω των συμφωνιών πλαίσιο έχουν επιφέρει σημαντική εξοικονόμηση χρόνου του προσωπικού των Αναθετουσών Αρχών.	EP 3
	<u>Νέα Εργαλεία</u> Πιστεύω ότι η χρήση των εργαλείων συμβάλλει στη διενέργεια των διαδικασιών δημοσίων συμβάσεων χωρίς λάθη και σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές.	EP 4 - Υπ 2
	Η χρήση των εργαλείων κατέστησε ευκολότερη την επιλογή διαδικασίας και την ετοιμασία εγγράφων διαγωνισμού	EP 4- Υπ 2
	Η χρήση των εργαλείων μου δίνει την δυνατότητα να επιλύσω τις απορίες μου οποιαδήποτε ώρα επιθυμώ, ακόμα και ώρες εκτός των ωρών γραφείου, χωρίς να εξαρτώμαι από τη διαθεσιμότητα των λειτουργών της Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων.	EP 4 - Υπ 2
	Το <u>eProcurement</u> είναι εύκολο στη χρήση.	EP 3

<b>Ευκολία Χρήσης - Πλοήγησης</b>		
	Οι <u>Συμφωνίες Πλαίσιο</u> είναι εύκολες στη χρήση για τους αγοραστές (Αναθέτουσες Αρχές/Αναθέτοντες Φορείς που αγοράζουν)	EP 3
	Βρήκα τα τρία <u>νέα εργαλεία</u> ( Οδηγός Βέλτιστων Πρακτικών , εΔιαδρομές και Δημιουργός Εγγράφων) εύκολα στη χρήση.	EP 4 - Υπ 1
	Καταφέρνω να βρω το θέμα που με ενδιαφέρει γρήγορα μέσα στον Οδηγό Βέλτιστων Πρακτικών και στις εΔιαδρομές.	EP 4 - Υπ 1
<b>Στάση προς χρήση και πρόθεση συμπεριφοράς</b>	Πιστεύω ότι σε κάθε διαδικασία θα χρησιμοποιώ κάποιο από τα εργαλεία	EP 4 - Υπ 2
<b>Ποιότητα Πληροφοριών</b>	Η πληροφόρηση είναι επικαιροποιημένη και λαμβάνει υπόψη τις τελευταίες νομοθεσίες και τις πιο πρόσφατες βέλτιστες πρακτικές	EP 4 - Υπ 1
	Οι πληροφορίες που παρέχονται από τα εργαλεία γίνονται εύκολα κατανοητές.	EP 4 - Υπ 1
	Εμπιστεύομαι τις πληροφορίες που παρέχονται και μπορώ να βασιστώ πάνω τους	EP 4 - Υπ 1

<b>Καθαρά Οφέλη / Πλεονεκτήματα</b>	Η χρήση των εργαλείων με βοηθά να διεκπεραιώσω τις εργασίες μου ταχύτερα και πιο αποτελεσματικά	EP 4 - Υπ 2
<b>Ποιότητα Συστήματος - Διαδραστικότητα</b>	Τα εργαλεία είναι πάντοτε προσβάσιμα	EP 4 - Υπ 1
	Η διαδικασία διάδρασης (ερωτήσεις - απαντήσεις) με τα εργαλεία είναι εύκολη και σαφής διαδικασία για μένα.	EP 4 - Υπ 1
	Πιστεύω ότι θα καταφέρω πολύ σύντομα να εξοικειωθώ και να γίνω έμπειρος χρήστης των εργαλείων	EP 4 - Υπ 1
<b>Ικανοποίηση</b>	Είμαι ικανοποιημένος από τη χρήση των εργαλείων	EP 4 - Υπ 1

<b>Φιλικότητα/ απόλαυση/ playfulness</b>	Η εμπειρία κατά τη χρήση των εργαλείων είναι ευχάριστη και δίνει την εντύπωση παιχνιδιού	EP 4 - Υπ 1
<b>Επικρατούσα αντίληψη</b>	Κατά τη γνώμη μου υπάρχει ικανοποιητική διαφάνεια στον Τομέα των Δημοσίων Συμβάσεων.	EP 1
	Κατά τη γνώμη μου υπάρχει ίση μεταχείριση στις διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων.	EP 1
	Κατά τη γνώμη μου τηρείται η Νομοθεσία των δημοσίων συμβάσεων.	EP 1
<b>Υποστήριξη από τη Διεύθυνση Δημοσίων Συμβάσεων προς τις Αναθέτουσες Αρχές</b>	Η Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων παρέχει επαρκή καθοδήγηση για την διενέργεια των διαγωνισμών	EP 2
	Η Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων με τις εγκυκλίους, τους κανονισμούς και τα εργαλεία παρέχει τα κατάλληλα μέσα για την αποτελεσματική εφαρμογή του νομοθετικού πλαισίου	EP 2
	Η αναζήτηση υποστήριξης από την Αρμόδια Αρχή με την υποβολή ερωτημάτων είτε μέσω του email: <a href="mailto:ppd@treasury.gov.cy">ppd@treasury.gov.cy</a> , είτε τηλεφωνικώς τυχάνει έγκαιρης ανταπόκρισης.	EP 2



	Θεωρώ ικανοποιητικό τον αριθμό των εκπαιδεύσεων που παρέχονται από την Αρμόδια Αρχή.	EP 2
<b>Ερώτηση για μελλοντικές αναπτύξεις στον τομέα</b>	Έχετε να εισηγηθείτε ο,τιδήποτε για ένα μελλοντικό καινούριο εργαλείο ή επιθυμείτε την κάλυψη κάποιου θέματος που κρίνετε ότι είναι απαραίτητο για διευκόλυνση της εργασίας σας?	-
<b>Δημογραφικά</b>	Η Ηλικία σας είναι?	-
	Χρόνια εμπειρίας στον Τομέα Δημοσίων Συμβάσεων?	-

Πίνακας 2. Αντιστοίχιση των Διαστάσεων με Ερωτηματολόγιο και Υποθέσεις

### 3.2 Πληθυσμός και Δείγμα της Έρευνας

Το ερωτηματολόγιο αποστάλθηκε στους 476 λειτουργούς/πυρήνες σε θέματα δημοσίων συμβάσεων. Οι λειτουργοί πυρήνες προέρχονται από τα Τμήματα/Υπηρεσίες/Υπουργεία και Ανεξάρτητους φορείς του δημόσιου τομέα, Οργανισμούς Δημοσίου Δικαίου, Δήμους, Κοινότητες και Οργανισμούς Κοινής Ωφελείας. Πρόκειται για τα άτομα που λειτουργούν ως συνδεδετικοί κρίκοι μεταξύ των υπηρεσιών/τμημάτων/οργανισμών τους και της Αρμόδιας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και ως εκ τούτου τυγχάνουν εκπαίδευσης σε τακτική βάση αποτελώντας ουσιαστικά τη βάση πάνω στην οποία οικοδομείται η εμπειρογνωμοσύνη στον τομέα της σύναψης και διαχείρισης δημοσίων συμβάσεων.

Η αποστολή του ερωτηματολογίου έγινε με ηλεκτρονικό μήνυμα που αποστάλθηκε σε όλους τους λειτουργούς πυρήνες και περιλάμβανε την επιστολή που επισυνάπτεται ως

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β, στην οποία αναφέρεται ο σκοπός της έρευνας και ο ηλεκτρονικός σύνδεσμος για συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Η έρευνα έμεινε ανοικτή για περίοδο ενός μηνός από την ημερομηνία που αποστάλθηκε το ηλεκτρονικό μήνυμα.

Το ερωτηματολόγιο τελικά απάντησαν 117 άτομα, αριθμός ικανοποιητικός για να θεωρηθεί τυχαίο το δείγμα και να προχωρήσουμε στη στατιστική ανάλυση και την εξαγωγή συμπερασμάτων.

### **3.3 Στατιστική Ανάλυση**

Για την ανάλυση των δεδομένων που συλλέγηκαν από τα ερωτηματολόγια χρησιμοποιήθηκε περιγραφική στατική ανάλυση με τη χρήση μέσων όρων, τυπικής απόκλισης και ποσοστών.

### **3.4 Αδυναμίες**

Θεωρώ ότι μια από τις αδυναμίες της έρευνας ήταν ο περιορισμένος χρόνος που δόθηκε για συμπλήρωση των ερωτηματολογίων παρόλο που τα στατιστικά στοιχεία του ηλεκτρονικού εργαλείου που χρησιμοποιήθηκε δείχνουν ότι το 75% των απαντήσεων λήφθηκαν τις 2 πρώτες μέρες. Ίσως να ήταν χρήσιμη μια υπενθύμιση προς τα υποκείμενα της έρευνας που θα λειτουργούσε κατά κάποιο τρόπο ως πίεση για συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

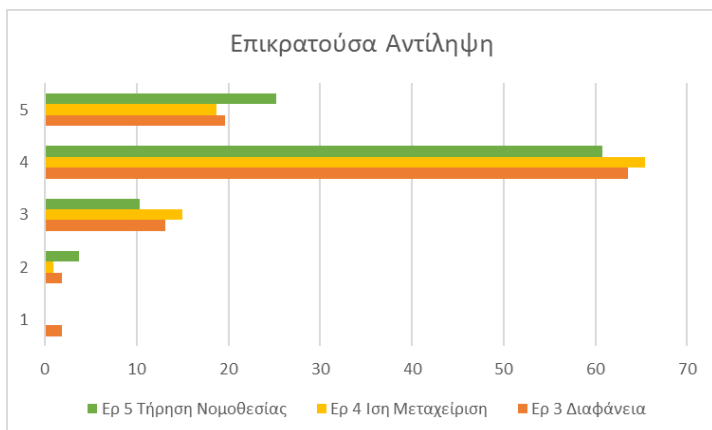
# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

## Ανάλυση Αποτελεσμάτων

Η παρουσίαση και ανάλυση των ευρημάτων της έρευνας θα ακολουθήσει τη λογική του Πίνακα 2 πιο πάνω, όπου οι ερωτήσεις που αφορούν το κάθε Ερευνητικό Ερώτημα ομαδοποιούνται. Ουσιαστικά σε κάθε γράφημα θα φαίνονται τα αποτελέσματα των ερωτήσεων/δηλώσεων που διερευνούν το ίδιο Ερευνητικό Ερώτημα και ακολούθως θα επιχειρείται η ανάλυση των αποτελεσμάτων. Εξαίρεση θα αποτελέσει η περίπτωση του Υπερωτήματος 1 του Ερευνητικού Ερωτήματος 4 δηλαδή των παραγόντων /χαρακτηριστικών των νέων εργαλείων που δημιουργούν αντίσταση στη χρήση τους ή τα καθιστούν ελκυστικά για συχνή χρήση, για το οποίο θα γίνει περαιτέρω διαχωρισμός στη παρουσίαση ανάλογα με την ομαδοποίηση των χαρακτηριστικών/διαστάσεων ποιότητας των εργαλείων σύμφωνα και πάλι με τη λογική του Πίνακα 2.

### **4.1 Επικρατούσα αντίληψη**

Ερευνητικό Ερώτημα 1 – Επικρατούσα αντίληψη αναφορικά με την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων στην Κύπρο

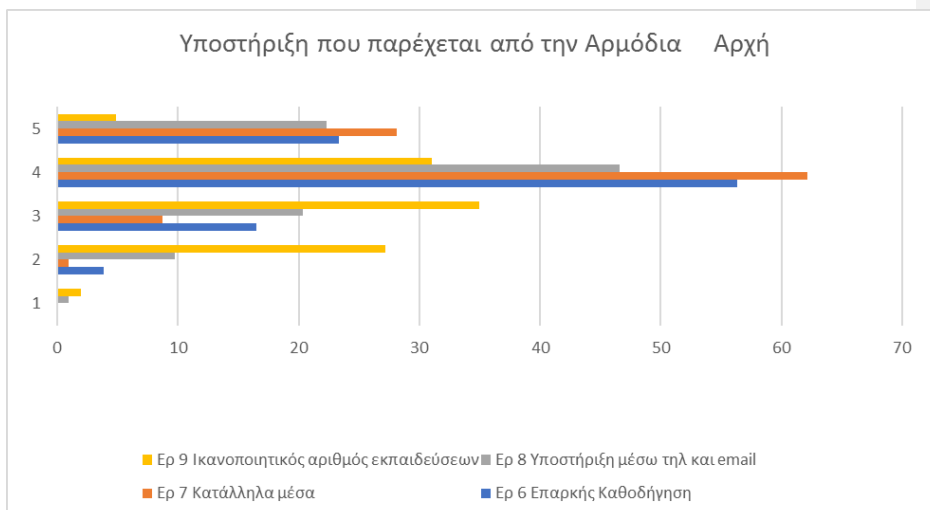


A/A	1	2	3	4	5	M.O.	T.A.
Er 3	1.87	1.87	13.08	63.55	19.63	3.97	0.75
Er 4	0	0.94	14.95	65.42	18.69	4.02	0.61
Er 5	0	3.74	10.28	60.75	25.23	4.07	0.71

Όπως προκύπτει από τον πίνακα πιο πάνω που περιλαμβάνει και τα 3 ερωτήματα που αφορούν την επικρατούσα αντίληψη αναφορικά με την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων στην Κύπρο, ένα ποσοστό που κυμαίνεται από το 61 μέχρι το 65.5 % των υποκειμένων της έρευνας δήλωσαν ότι συμφωνούν με τη δήλωση ότι υπάρχει ορθή εφαρμογή και επιπρόσθετα ένα ποσοστό που κυμαίνεται από το 18.50 – 25% ότι συμφωνούν απόλυτα. Το αποτέλεσμα είναι ένα πολύ ψηλό ποσοστό που κυμαίνεται από 83- 86% των ερωτηθέντων που θεωρούν ότι στην Κύπρο επιτυγχάνεται ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας, ενώ οι αρνητικές δηλώσεις κυμαίνονται από 1 μέχρι 4%. Αυτό κατά τη γνώμη μου καταδεικνύει ότι το Γενικό Λογιστήριο της Δημοκρατίας ως Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων πετυχαίνει να διασφαλίσει την ακεραιότητα των διαδικασιών ενισχύοντας την εμπιστοσύνη στον τομέα.

#### 4.2 Αξιολόγηση της παρεχόμενης υποστήριξης

Ερευνητικό Ερώτημα 2: Αξιολόγηση της υποστήριξης που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων προς τις Αναθέτουσες Αρχές / Αναθέτοντες Φορείς.



A/A	1	2	3	4	5	M.O.	T.A.
Er 6	0	3.88	16.5	56.31	23.31	3.99	0.74
Er 7	0	0.97	8.74	62.14	28.15	4.17	0.61
Er 8	0.97	9.71	20.39	46.6	22.33	3.8	0.93
Er 9	1.94	27.18	34.95	31.07	4.86	3.1	0.92

Όσον αφορά το 2<sup>ο</sup> ερευνητικό ερώτημα φαίνεται ότι οι ερωτώμενοι δεν έχουν την ίδια γνώμη για τα 4 ερωτήματα που τέθηκαν.

Εντούτοις, παρά τις διαφορές τους τα ποσοστά των θετικών και απόλυτα θετικών δηλώσεων στις ερωτήσεις 6,7 και 8 είναι πολύ ψηλά:

Στο ερώτημα 6 που αφορά την καθοδήγηση που παρέχεται για τη διενέργεια των διαγωνισμών ένα ποσοστό 80% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα, ενώ το ποσοστό της διαφωνίας είναι μόνο 4% χωρίς ούτε μια έντονη διαφωνία.

Στο ερώτημα 7 που αφορά την παροχή των κατάλληλων μέσων (εγκυκλίων, κανονισμών, εργαλείων) ένα ποσοστό 90% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι παρέχονται τα κατάλληλα μέσα για αποτελεσματική εφαρμογή του νομοθετικού πλαισίου. Ενώ ποσοστό μικρότερο του 1 % διαφωνεί χωρίς να υπάρχει ούτε μια έντονη διαφωνία.

Στο ερώτημα 8 που ουσιαστικά ζητά αξιολόγηση της προσφερόμενης καθοδήγησης μέσω email και τηλεφώνου που αφορά εργασία που επιτελείται από μια συγκεκριμένη ομάδα της διεύθυνσης τα αποτελέσματα είναι 69%. Είναι συγκριτικά ψηλό το ποσοστό της διαφωνίας που φτάνει το 11%.

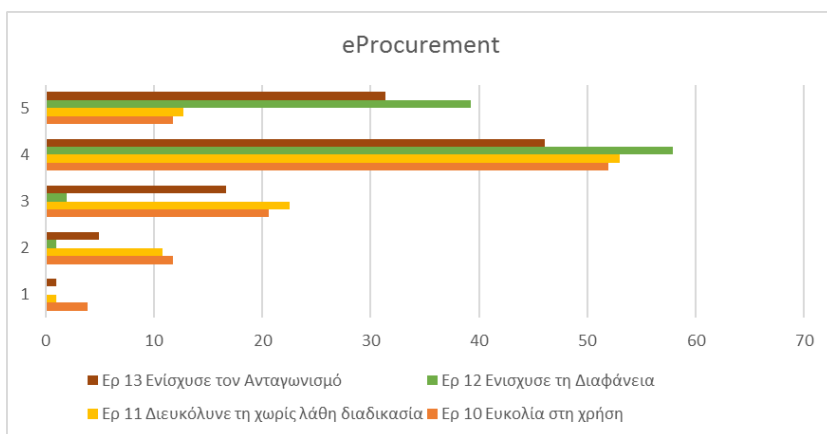
Οι υπό ανάλυση διαστάσεις προέκυψαν μέσα από την άσκηση των αρμοδιοτήτων της Αρμόδιας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων. Τα ποσοστά θετικών δηλώσεων είναι αρκετά ψηλά ενώ διαφορά στα ποσοστά παρατηρείται στο ερώτημα 8 που αφορά αξιολόγηση της καθημερινής επικοινωνίας μέσω του γραφείου εξυπηρέτησης (τηλέφωνο και email). Γνωρίζω ότι η Αρμόδια Αρχή έδωσε έμφαση στην ετοιμασία όσων το δυνατό περισσότερων εργαλείων ώστε ακριβώς να μειωθεί ο αριθμός των ερωτημάτων/αποριών και προβλημάτων που έχει να διαχειριστεί το γραφείο εξυπηρέτησης. Περαιτέρω τα αποτελέσματα του ερωτήματος 8 θα πρέπει να ιδωθούν σε συνδυασμό με τα αποτελέσματα του ερωτήματος 6 που αφορά την επαρκή καθοδήγηση για τη διενέργεια των διαγωνισμών όπου η αρνητική δήλωση είναι μόνο 4% χωρίς να υπάρχει ούτε μια απόλυτα αρνητική.

Το ερώτημα 9, τα αποτελέσματα του οποίου είναι αρκετά διαφορετικά από τα υπόλοιπα της ίδια ομάδας, τέθηκε για να διαφανεί κατά πόσο τα υποκείμενα της έρευνας θεωρούν επαρκή ποσοτικά, την παρεχόμενη εκπαίδευση. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι απόψεις δίστανται. Ένα ποσοστό 36% φαίνεται ότι συμφωνεί και συμφωνεί απόλυτα ότι ο αριθμός των εκπαιδεύσεων είναι επαρκής, ένα ποσοστό 35% έχει ουδέτερη άποψη, ενώ ένα ποσοστό 29% θεωρούν ότι δεν είναι ικανοποιητικός ο αριθμός των εκπαιδεύσεων. Φαίνεται ότι οι ερωτώμενοι επιζητούν επιπρόσθετη επιμόρφωση. Πρέπει να αναφερθεί ότι υπάρχει πρόγραμμα επιμόρφωσης των λειτουργών/πυρήνων και τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των σεμιναρίων είναι εξαιρετικά. Ως εκ τούτου φαίνεται ότι το ζήτημα αύξησης του αριθμού των εκπαιδεύσεων πρέπει να απασχολήσει την Αρμόδια Αρχή.

### 4.3 Υφιστάμενα ηλεκτρονικά εργαλεία α) eProcurement και β) συμφωνίες πλαίσιο

Ερευνητικό ερώτημα 3 : Σε ποιο βαθμό τα υφιστάμενα ηλεκτρονικά εργαλεία α) eProcurement και β) συμφωνίες πλαίσιο διευκόλυναν τους χρήστες στην εργασία τους

#### α) eProcurement



A/A	1	2	3	4	5	M.O.	T.A.
Erp. 10	3.92	11.76	20.59	51.96	11.77	3.56	0.98
Erp. 11	0.98	10.78	22.55	52.94	12.75	3.66	0.87
Erp. 12	0	0.98	1.96	57.84	39.22	4.35	0.57
Erp. 13	0.98	4.9	16.67	46.08	31.37	4.02	0.87

Η αξιολόγηση του υφιστάμενου εργαλείου eProcurement εστίασε πάνω στην εκτίμηση των ερωτώμενων για την ενίσχυση βασικών αρχών των δημοσίων συμβάσεων και τη χρησιμότητα του στην εργασία τους όπως επίσης και την ευκολία στη χρήση ως ποιοτικό χαρακτηριστικό του εργαλείου. Το μεγαλύτερο ποσοστό συμφωνίας και απόλυτης συμφωνίας αφορά την ενίσχυση της διαφάνειας δηλαδή 58% συμφωνία και 39% απόλυτη συμφωνία, μας δίνει ένα ποσοστό 97% που είναι πραγματικά εντυπωσιακό. Από την άλλη η διαφωνία περιορίζεται στο 1% χωρίς να υπάρχει ούτε μια δήλωση για απόλυτη διαφωνία. Ψηλά ποσοστά έδωσε η πεποίθηση ότι το eProcurement ενισχύει τον

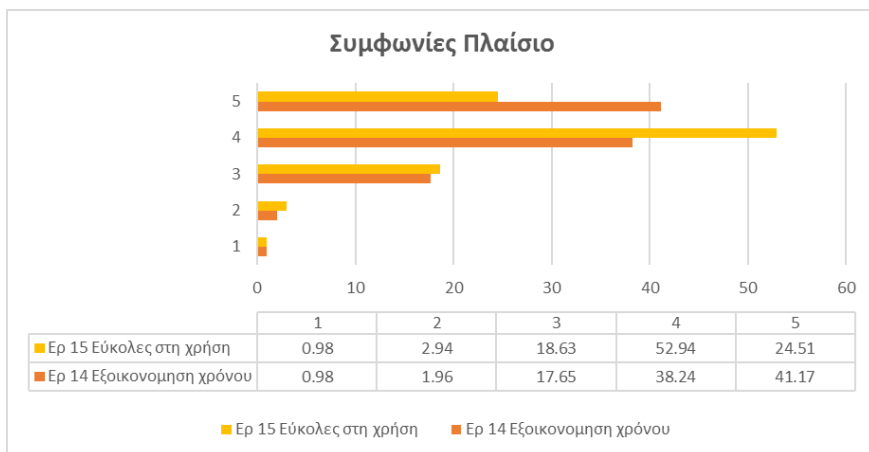
ανταγωνισμό δηλαδή 46% συμφωνία και 31% απόλυτη συμφωνία δίνοντας μας ένα ποσοστό του 77% ενώ η διαφωνία περιορίζεται στο 6%.

Τα πιο πάνω επιβεβαιώνουν απόλυτα την άποψη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ότι με το eProcurement επιτυγχάνεται αυξημένη διαφάνεια και βελτίωση της πρόσβασης των επιχειρήσεων στις διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων με συνακόλουθη ενίσχυση του ανταγωνισμού.

Όσο αφορά την διευκόλυνση της διεξαγωγής των διαδικασιών χωρίς λάθη και πάλι ένα ψηλό ποσοστό 66% συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα. Υπάρχει μια ουδέτερη θέση ποσοστού 23% και ένα ποσοστό διαφωνίας ύψους 12% . Η ευκολία στη χρήση έδωσε παρόμοια ποσοστά δηλαδή θετικό ποσοστό συμφωνίας και απόλυτης συμφωνίας ύψους 64% ενώ η ουδέτερη θέση ποσοστό 20.5%. Η διαφωνία έδωσε ένα ποσοστό 16%. Παρά το γεγονός ότι τα αποτελέσματα είναι αντικειμενικά θετικά, η συγκριτική μείωση των θετικών απαντήσεων σε σχέση με τα υπόλοιπα ερωτήματα της ίδιας ομάδας, φαίνεται να οφείλεται στο γεγονός ότι το σύστημα eProcurement έχει εγκατασταθεί και τεθεί σε λειτουργία από το 2009, ώστε παρά τις αναβαθμίσεις που έχει δεχτεί να χρειάζεται αντικατάσταση για ενσωμάτωση νέων δυνατοτήτων, αξιοποίηση των νέων επιτευγμάτων της τεχνολογίας κλπ. Αξίζει να αναφερθεί ότι η διαδικασία αντικατάστασης του βρίσκεται ήδη στη φάση της προκαταρκτικής διαβούλευσης με την αγορά.

### ***β) Συμφωνίες Πλαίσιο***





A/A	1	2	3	4	5	M.O.	T.A.
Ερ. 14	0.98	1.96	17.65	38.24	41.17	4.17	0.85
Ερ.15	0.98	2.94	18.63	52.94	24.51	3.97	0.8

Το εργαλείο Συμφωνίες Πλαίσιο θεωρείται εύκολο στη χρήση από ένα πολύ ψηλό ποσοστό των υποκειμένων στην έρευνα. Συγκεκριμένα ένα ποσοστό 78% που διαμορφώνεται από το 53% που συμφωνεί με τη δήλωση και το 24.5% που συμφωνεί απόλυτα κρίνει τις Συμφωνίες Πλαίσιο ως εύκολες στη χρήση.

Στα ίδια επίπεδα βρίσκεται και η άποψη των ερωτωμένων για το ζήτημα της εξοικονόμησης χρόνου δηλαδή ένα ποσοστό 79% που αναλύεται σε 38% συμφωνεί και 41% συμφωνεί απόλυτα. Το 41% είναι το μεγαλύτερο ποσοστό που δόθηκε στον απόλυτο βαθμό συμφωνίας σε ερώτηση/δήλωση της παρούσας έρευνας.

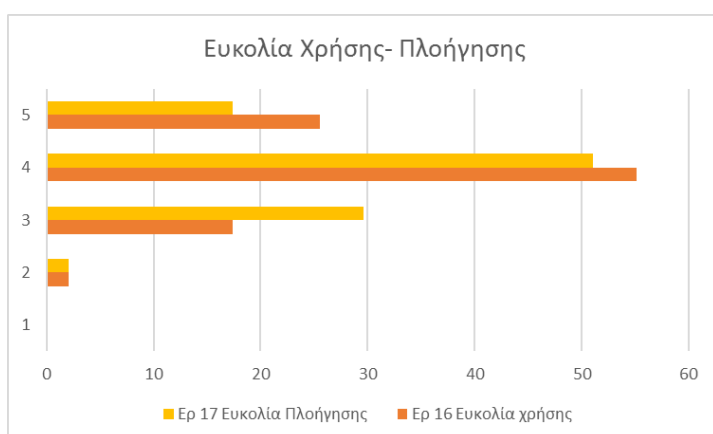
Κατά τη γνώμη μου καταδεικνύονται τα οφέλη που παρέχει το εργαλείο με δικαιολογημένη την έμφαση στην εξοικονόμηση χρόνου η οποία σαφώς και μεταφράζεται σε μείωση του διοικητικού κόστους. Φαίνεται ότι ο σκοπός του εργαλείου των συμφωνιών πλαίσιο επιτυγχάνεται σε εξαιρετικά ψηλό βαθμό.

#### 4.4 Νέα ηλεκτρονικά εργαλεία.

Ερευνητικό ερώτημα 4 – Παράγοντες που επηρεάζουν την προθυμία των χρηστών να χρησιμοποιήσουν τα νέα ηλεκτρονικά εργαλεία.

Υποερώτημα 1 - Ποιοι παράγοντες/χαρακτηριστικά ποιότητας των εργαλείων δημιουργούν αντίσταση στη χρήση τους ή τα καθιστούν ελκυστικά για συχνή χρήση.

##### Ευκολία Χρήσης - Πλοήγησης



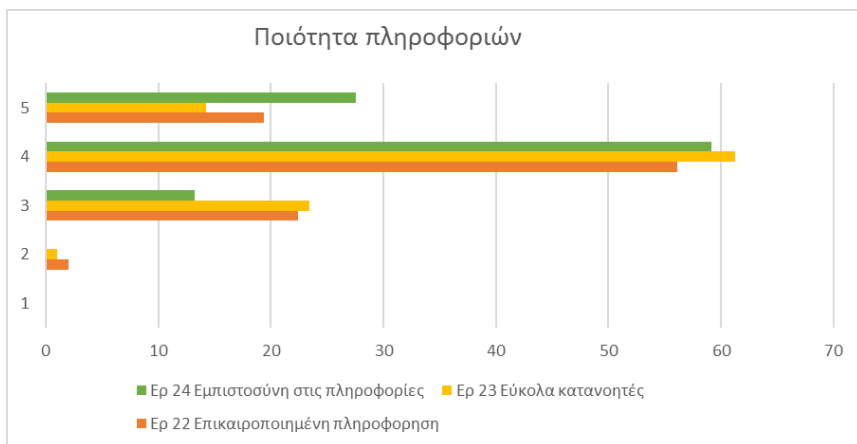
A/A	1	2	3	4	5	M.O.	T.A.
Ερ 16	0	2.04	17.35	55.1	25.51	4.04	0.71
Ερ 17	0	2.04	29.59	51.02	17.35	3.84	0.72

Η ευκολία χρήσης συγκέντρωσε θετικές και απόλυτα θετικές δηλώσεις ποσοστού 80.5% και 17% ουδέτερες με πολύ χαμηλό ποσοστό μόλις της τάξης του 2% αρνητικές. Είναι ένα πολύ ψηλό ποσοστό για μια σημαντική διάσταση η οποία περιλαμβάνεται σε όλα τα μοντέλα που μελετήθηκαν με στόχο την ανάπτυξη της παρούσας έρευνας. Σύμφωνα με τις μελέτες που αναφέρθηκαν στο Κεφάλαιο 2, η ευκολία χρήσης έχει άμεση επίδραση στην πραγματική χρήση της τεχνολογίας. Ως εκ τούτου είναι φανερό ότι τα εργαλεία πέτυχαν να είναι εύκολα στη χρήση και απλά στη διεπαφή γεγονός που αναπόφευκτα

οδηγεί τους χρήστες σε μια συμπεριφορά πρόθεσης χρήσης αρχικά και πραγματικής χρήσης στη συνέχεια.

Η ευκολία πλοήγησης συγκεντρώνει θετικές και απόλυτα θετικές δηλώσεις ποσοστού 68% που δεν είναι μικρό ποσοστό, ωστόσο όμως χαμηλότερο από το θετικό ποσοστό της ευκολίας χρήσης. Η συγκεκριμένη διάσταση αποτελούσε βασική παράμετρο κατά την αναβάθμιση του Οδηγού. Ενώ η ερώτηση δεν τέθηκε ειδικά για τον Οδηγό, αλλά γενικά και για τα τρία εργαλεία. Τείνω να πιστεύω ότι η απάντηση που δόθηκε από τους ερωτώμενους, αφορά αποκλειστικά τον Οδηγό καθώς τα άλλα δυο νέα εργαλεία είναι μικρά και συγκεκριμένα ώστε δεν απαιτούν οποιαδήποτε πλοήγηση, ούτε υφίσταται λόγος οποιασδήποτε αναζήτησης περιεχομένου κλπ. Ενώ δεν είναι αρνητικό ποσοστό πιστεύω ότι εξειδικευμένα σεμινάρια πάνω στο περιεχόμενο του Οδηγού αλλά και στις δυνατότητες του ως εργαλείου θα βοηθήσουν στην περαιτέρω διευκόλυνση των χρηστών.

### Ποιότητα πληροφοριών



A/A	1	2	3	4	5	M.O.	T.A.
Er 22	0	2.04	22.45	56.12	19.39	3.93	0.7
Er 23	0	1.02	23.47	61.22	14.29	3.89	0.64

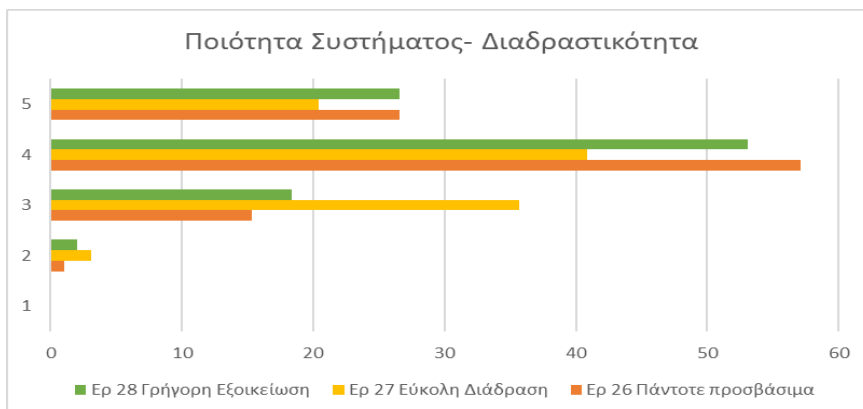
Er 24	0	0	13.27	59.18	27.55	4.14	0.62
-------	---	---	-------	-------	-------	------	------

Τα ποσοστά θετικής δήλωσης για την ποιότητα πληροφοριών είναι πολύ ψηλά. Οι δηλώσεις που αφορούν την επικαιροποίηση της πληροφόρησης και την ευκολία στην κατανόηση των πληροφοριών συγκεντρώνουν θετικά ποσοστά 75% με ελάχιστα αρνητικά (1% και 2%).

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, η ποιότητα της πληροφορίας επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την ικανοποίηση και την πρόθεση του χρήστη να χρησιμοποιεί το σύστημα ή τα ηλεκτρονικά εργαλεία στη δική μας περίπτωση. Τα ψηλά θετικά ποσοστά που έδωσαν οι ερωτώμενοι στην εύκολη κατανόηση των πληροφοριών αντανακλούν το γεγονός ότι στην συγγραφή του περιεχομένου χρησιμοποιήθηκε όσο το δυνατό απλή γλώσσα παρά το γεγονός ότι η όλη πληροφόρηση βασίζεται σε νομοθεσίες και κανονισμούς. Όσον αφορά την επικαιροποίηση είναι επίσης γεγονός ότι από την πρώτη επαφή με το κάθε εργαλείο γίνεται φανερό ότι το περιεχόμενο βασίζεται στις τελευταίες οδηγίες, νομοθεσίες, όρια και βέλτιστες πρακτικές. Δηλαδή, ακόμα και με μια επιδερμική ανάγνωση τυχαίου περιεχομένου καθίσταται φανερό ότι λαμβάνονται υπόψη οι τελευταίες εξελίξεις και ότι το υλικό διαρκώς επικαιροποιείται.

Όσον αφορά την εμπιστοσύνη στις πληροφορίες που εξασφαλίζει σημαντικά ψηλότερα ποσοστά δηλαδή 86,5 % (59 % θετική και 27,5% απόλυτα θετική δήλωση) πιστεύω ότι η εμπιστοσύνη που εκφράζεται με αυτή τη δήλωση αφορά ουσιαστικά την εμπιστοσύνη που έχουν οι λειτουργοί των Αναθετουσών Αρχών στην Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων.

#### **Ποιότητα συστήματος - Διαδραστικότητα**



A/A	1	2	3	4	5	M.O.	T.A.
Er 26	0	1.02	15.31	57.14	26.53	4.09	0.67
Er 27	0	3.06	35.71	40.82	20.41	3.79	0.8
Er 28	0	2.04	18.37	53.06	26.53	4.04	0.73

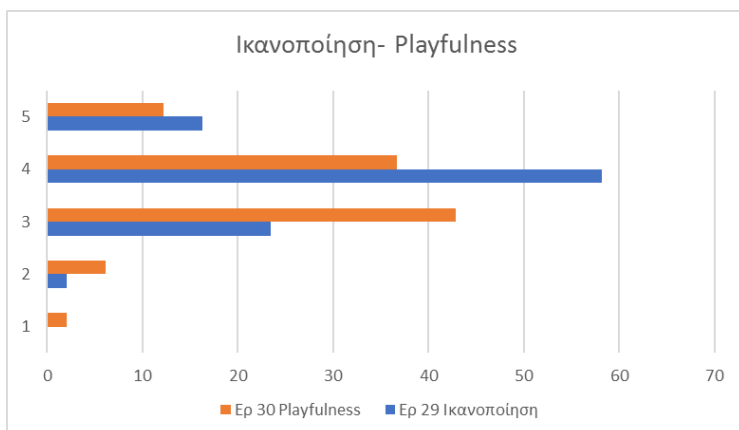
Η πρόσβαση έχει θετικές δηλώσεις 84% και η γρήγορη εξοικείωση 79.5% συγκεντρώνοντας και οι δυο διαστάσεις πολύ ψηλό ποσοστό απόλυτα θετικών δηλώσεων (26.5%). Η εύκολη διάδραση έχει ποσοστό 61% θετικών δηλώσεων με ποσοστό απόλυτα θετικών δηλώσεων 20% , το οποίο μπορεί να είναι μικρότερο συγκρινόμενο με τις 2 προηγούμενες διαστάσεις εντούτοις αντικειμενικά πρόκειται για ψηλό ποσοστό.

Οι διαστάσεις αυτές αφορούν κατά κύριο λόγο την ποιότητα του συστήματος και εντοπίζονται σε μοντέλα αξιολόγησης ποιότητας όπως το Servqual ως παράγοντες που χρησιμοποιούν οι χρήστες για αξιολόγηση των ηλεκτρονικών συστημάτων όπως και σε έρευνες για την ηλεκτρονική μάθηση ως χαρακτηριστικά που διαδραματίζουν ρόλο στην ικανοποίηση των εκπαιδευομένων.

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι πρόκειται για ένα σύστημα που σχεδιάστηκε και λειτουργεί καλά ώστε φαίνεται να υπάρχει αδιάκοπη πρόσβαση προς τους χρήστες. Η εύκολη διάδραση και η γρήγορη εξοικείωση ήταν χαρακτηριστικά που η ομάδα του έργου

είχε θεωρήσει εξίσου σημαντικά από την αρχή του σχεδιασμού των εργαλείων και φαίνεται ότι το πέτυχαν.

### Ικανοποίηση - Playfulness



A/A	1	2	3	4	5	M.O.	T.A.
Er 29	0	2.04	23.47	58.16	16.33	3.89	0.68
Er 30	2.04	6.12	42.86	36.73	12.25	3.51	0.86

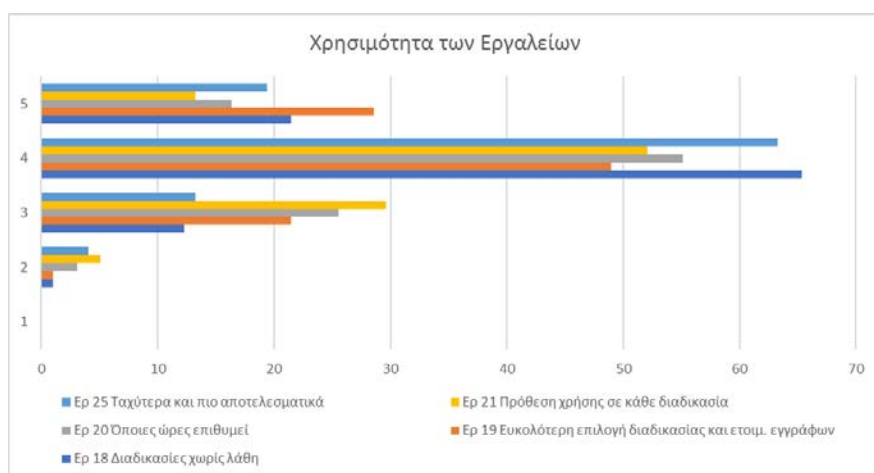
Η συνολική ικανοποίηση από τη χρήση των εργαλείων εξασφάλισε ποσοστό 74% θετικών και απόλυτα θετικών απαντήσεων με ένα ποσοστό 23% ουδέτερο και μόλις 2% αρνητικών.

Σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία σε μοντέλα όπως το serqual, σε μοντέλα επιτυχίας ηλεκτρονικών συστημάτων αλλά και ηλεκτρονικής μάθησης, η συνολική ικανοποίηση από τη χρήση των εργαλείων είναι ο συμψηφισμός της θετικής ανταπόκρισης ενός συστήματος σε σωρεία άλλων παραγόντων που ήδη εξετάστηκαν στην ποιότητα πληροφοριών, ποιότητα συστήματος - διαδραστικότητα που φαίνονται πιο πάνω. Πράγματι, το 74% θετικής προσέγγισης αντικατοπτρίζει σε μεγάλο βαθμό τα αποτελέσματα που δόθηκαν στους άλλους παράγοντες που ήδη αναλύθηκαν πιο πάνω. Το Playfulness συγκέντρωσε χαμηλότερα ποσοστά από τις άλλες διαστάσεις ποιότητας των εργαλείων δηλαδή μόλις 49%. Ίσως αντικειμενικά να μην θεωρείται χαμηλό ποσοστό αλλά ήταν ένα χαρακτηριστικό που η ομάδα σχεδιασμού πίστευε ότι είχε

καταφέρει εν πολλοίς να δώσει στα εργαλεία με τη χρήση ερωταπαντήσεων, διαδρομών, χρήση ζωηρών χρωμάτων, σχημάτων, animation κλπ.

Μια άλλη γενική παρατήρηση σε αυτή την ενότητα ερωτήσεων/δηλώσεων είναι η ανυπαρξία αρνητικών στον υπέρτατο βαθμό, απαντήσεων εκτός από την Ερώτηση 30 που αφορά το κατά πόσο τα εργαλεία δίνουν την εντύπωση παιχνιδιού.

**Υποερώτημα 2 - Αντίληψη των χρηστών για τη χρησιμότητα των εργαλείων. Πόσο τους διευκόλυναν στην εργασία τους και αν τους έλυσαν προβλήματα που θεωρούσαν σημαντικά.**



A/A	1	2	3	4	5	M.O.	T.A.
Er 18	0	1.02	12.24	65.31	21.43	4.07	0.61
Er 19	0	1.02	21.43	48.98	28.57	4.05	0.73
Er 20	0	3.06	25.51	55.1	16.33	3.85	0.72
Er 21	0	5.1	29.59	52.04	13.27	3.73	0.75
Er 25	0	4.08	13.27	63.27	19.39	3.98	0.7

Αξιοσημείωτη παρατήρηση είναι ότι δεν υπάρχει ούτε μια διαφωνία στον υπέρτατο βαθμό όσον αφορά τη χρησιμότητα / τη διευκόλυνση των εργαλείων στην εργασία των ερωτώμενων.

Άλλη παρατήρηση αφορά τα ψηλά θετικά ποσοστά που συγκεντρώνουν και οι πέντε δηλώσεις του ερωτηματολογίου. Πρώτη σε ψηλά ποσοστά η Ερ 18 που αφορά τη βοήθεια που προσέφεραν τα εργαλεία στην, χωρίς λάθη, εκτέλεση των διαδικασιών και στη συμμόρφωση με τις βέλτιστες πρακτικές η οποία συγκέντρωσε ποσοστό 87 % συμφωνίας και απόλυτης συμφωνίας. Στα ίδια επίπεδα κινείται και η δήλωση της Ερ 25 που αφορά την ταχύτερη και πιο αποτελεσματική εκτέλεση της εργασίας που συγκέντρωσε ποσοστό 83% θετικών απαντήσεων. Η Ερ. 19 συγκέντρωσε θετικό ποσοστό 78% με μόλις 1% διαφωνία και η Ερ.20 έχει θετικό ποσοστό 71%. Η Ερ. 21 που αφορά την πρόθεση χρήσης έστω και ενός εργαλείου σε κάθε διαδικασία προσφορών συγκέντρωσε ποσοστό συμφωνίας 65%.

Συνοψίζοντας φαίνεται ότι τα υποκείμενα της έρευνας συμφωνούν ότι τα νέα εργαλεία των δημοσίων συμβάσεων θα ενισχύσουν την εργασία τους σε πολύ μεγάλο βαθμό που κυμαίνεται από 65% μέχρι 87%. Πρόκειται για εξαιρετικά ψηλά ποσοστά που καταδεικνύουν κατά τη γνώμη μου την ορθή επιλογή των συγκεκριμένων εργαλείων για ανάπτυξη. Φαίνεται ότι διαγνώστηκαν ορθά οι ανάγκες των λειτουργών πυρήνων και κατ' επέκταση των Αναθετουσών Αρχών που θα χρησιμοποιούν τα εργαλεία.



# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

## Επίλογος

Ο σκοπός της παρούσας εργασίας είναι πρωτίστως η διερεύνηση της ανταπόκρισης των χρηστών των Αναθετουσών Αρχών στα εργαλεία δημοσίων συμβάσεων που ετοιμάστηκαν με σκοπό να τους βοηθήσουν στη διαχείριση των διαδικασιών δημοσίων συμβάσεων. Επιπρόσθετα, κατά την εξέλιξη της έρευνας, φάνηκε χρήσιμο να διερευνηθεί επίσης η αντίληψη που επικρατεί αναφορικά με την εφαρμογή της νομοθεσίας στην χώρα μας καθώς και να αξιολογηθεί η υποστήριξη που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή.

### 5.1 Συμπεράσματα

Το πρώτο ερευνητικό ερώτημα αφορούσε την **επικρατούσα αντίληψη αναφορικά με την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων στην Κύπρο**. Φάνηκε ότι η αντίληψη που επικρατεί είναι ότι στην Κύπρο επιτυγχάνεται ορθή εφαρμογή της Νομοθεσίας των Δημοσίων Συμβάσεων. Αυτό το αποτέλεσμα καταδεικνύει ότι το Γενικό Λογιστήριο της Δημοκρατίας ως Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων πετυχαίνει να διασφαλίσει την ακεραιότητα των διαδικασιών ενισχύοντας την εμπιστοσύνη στον τομέα.

Το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα αφορούσε **αξιολόγηση της υποστήριξης που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων προς τις Αναθέτουσες Αρχές / Αναθέτοντες Φορείς**.

Η υποστήριξη που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων αξιολογείται στο θετικό και υπέρτατο θετικό βαθμό ως επαρκής και συγκεκριμένα ότι:

- παρέχεται επαρκής καθοδήγηση στη διενέργεια διαγωνισμών,
- παρέχονται τα κατάλληλα μέσα (εγκύκλιοι, κανονισμοί και εργαλεία) για την αποτελεσματική εφαρμογή του νομοθετικού πλαισίου,

- τα ερωτήματα που τίθενται από τις Αναθέτουσες Αρχές / Αναθέτοντες Φορείς απαντώνται έγκαιρα.

Ενώ για το ζήτημα της εκπαίδευσης που παρέχεται προς τις Αναθέτουσες Αρχές/Αναθέτοντες Φορείς και που αποτελεί μια από τις παραμέτρους που λήφθηκαν υπόψη για το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα, οι απόψεις δίστανται. Ένα ποσοστό 36% θεωρεί τον αριθμό των εκπαιδύσεων επαρκή ενώ ένα ποσοστό 29% θεωρεί ότι ο αριθμός δεν είναι ικανοποιητικός. Είναι προφανές ότι οι λειτουργοί που ασχολούνται με τα θέματα δημοσίων συμβάσεων επιζητούν επιπρόσθετη επιμόρφωση παρόλο που υπάρχει καθιερωμένο πρόγραμμα επιμόρφωσης των λειτουργών πυρήνων και τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των σεμιναρίων είναι εξαιρετικά. Το ζήτημα χρήζει περαιτέρω διερεύνησης και διαχείρισης από την Αρμόδια Αρχή.

Το τρίτο ερευνητικό ερώτημα αφορούσε **τα υφιστάμενα ηλεκτρονικά εργαλεία α) eProcurement και β) συμφωνίες πλαίσιο και κατά πόσο διευκόλυναν τους χρήστες στην εργασία τους.**

α) Το eProcurement κρίνεται σε μεγάλο βαθμό ως εύκολο στη χρήση και ότι έχει διευκολύνει τη χωρίς λάθη διεξαγωγή των απαραίτητων ενεργειών για την προκήρυξη ενός διαγωνισμού ενισχύοντας ταυτόχρονα τη διαφάνεια και τον ανταγωνισμό. Όσον αφορά τις συγκεκριμένες παραμέτρους της διευκόλυνσης της διεξαγωγής των διαδικασιών χωρίς λάθη και της ευκολίας στη χρήση ενώ αποδεικνύονται με ένα ψηλό ποσοστό, υπάρχει μεγάλο ποσοστό ουδέτερης στάσης και άρνησης 35%. Το εύρημα κατά μεγάλη πιθανότητα οφείλεται στο γεγονός ότι το σύστημα eProcurement έχει σχεδιαστεί και εφαρμοστεί από το 2009, ώστε παρά τις αναβαθμίσεις που έχει δεχτεί με την πάροδο των χρόνων να χρειάζεται αντικατάσταση για ενσωμάτωση νέων δυνατοτήτων και αξιοποίηση των νέων τεχνολογικών επιτευγμάτων. Αναφέρεται σχετικά ότι η διαδικασία αντικατάστασης του συστήματος έχει ξεκινήσει και βρίσκεται ήδη στην φάση της προκαταρκτικής διαβούλευσης με την αγορά.

β) Το εργαλείο Συμφωνίες Πλαίσιο, όπως προκύπτει από την έρευνα, διευκόλυνε τους χρήστες και έχει επιφέρει σημαντική εξοικονόμηση χρόνου του προσωπικού των Αναθετουσών Αρχών/Αναθετόντων Φορέων. Αξίζει να σημειωθεί ότι η εξοικονόμηση χρόνου ως χαρακτηριστικό του συγκεκριμένου εργαλείου έχει εξασφαλίσει το μεγαλύτερο ποσοστό απόλυτης συμφωνίας σε ερώτηση της παρούσας έρευνας.

Το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα αφορούσε τους **παράγοντες που επηρεάζουν την προθυμία των χρηστών να χρησιμοποιήσουν τα νέα ηλεκτρονικά εργαλεία**. Τα αποτελέσματα της έρευνας για το υποερώτημα 1 σε σχέση με τους **παράγοντες χαρακτηριστικά που αφορούν τα εργαλεία και δημιουργούν αντίσταση στη χρήση τους ή τα καθιστούν ελκυστικά για συχνή χρήση**, φανερώνουν ότι τα νέα εργαλεία είναι ελκυστικά για συχνή χρήση καθώς έχουν τα πιο κάτω χαρακτηριστικά σε μεγάλο βαθμό:

- ευκολία χρήσης και ευκολία πλοήγησης,
- ποιότητα των πληροφοριών, που αφορά εμπιστοσύνη, επικαιροποίηση και εύκολη κατανόηση,
- ποιότητα συστήματος – διαδραστικότητα, που αφορά γρήγορη εξοικείωση, εύκολη διάδραση, πρόσβαση
- Ικανοποίηση

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας σε σχέση με το υποερώτημα 2 δηλαδή **σε ποιο βαθμό τα εργαλεία διευκόλυναν τους χρήστες στην εργασία τους και αν τους έλυσαν προβλήματα που θεωρούσαν σημαντικά**, αποδεικνύεται ότι όντως τα εργαλεία προσέφεραν σημαντική βοήθεια. Ειδικότερα όπως προκύπτει από την ανάλυση των στοιχείων της έρευνας, τα εργαλεία:

- πέτυχαν να καταστήσουν ευκολότερη την επιλογή διαδικασίας διαγωνισμού και την ετοιμασία εγγράφων διαγωνισμού
- είναι πάντα διαθέσιμα στους χρήστες για να επιλύσουν οποιαδήποτε απορία επιθυμούν
- συντείνουν στην ολοκλήρωση των διαγωνισμών χωρίς λάθη,
- συντείνουν στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη ολοκλήρωση των εργασιών.

## **5.2 Χρησιμότητα των αποτελεσμάτων**

Τα αποτελέσματα της έρευνας είναι σημαντικά για το Γενικό Λογιστήριο της Δημοκρατίας. Τα αποτελέσματα που αφορούν την επικρατούσα αντίληψη για την εφαρμογή της νομοθεσίας στον Τομέα των Δημοσίων Συμβάσεων αποτελούν μια χρήσιμη ένδειξη για το πραγματικό επίπεδο συμμόρφωσης με το νομοθετικό πλαίσιο. Ουσιαστικά θα μπορούσε κάποιος να πει ότι αποτελεί αποτίμηση του έργου που επιτελεί ως Αρμόδια

Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων. Το ίδιο σημαντική είναι η αξιολόγηση της υποστήριξης που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή εφόσον η υποστήριξη/καθοδήγηση των Αναθετουσών Αρχών αποτελεί βασική αρμοδιότητα και υποχρέωση της. Ως εκ τούτου τα αποτελέσματα αποτελούν ανατροφοδότηση που μπορεί να ενισχύσει την προσπάθεια για διαρκή βελτίωση και ανάπτυξη τόσο του ανθρώπινου δυναμικού της υπηρεσίας όσο και των εργαλείων.

Ειδικότερα για τα αποτελέσματα που αφορούν τα ηλεκτρονικά εργαλεία, σημειώνεται ότι είναι ιδιαίτερος χρήσιμο για το Γενικό Λογιστήριο που έχει επενδύσει πόρους για την υλοποίησή τους, να γνωρίζει κατά πόσο έχουν εκπληρώσει τους στόχους τους και έχουν επιτευχθεί τα προσδοκώμενα οφέλη με την αξιοποίησή τους. Περαιτέρω, η μελέτη της αντίδρασης των χρηστών στη χρήση ηλεκτρονικών εργαλείων και η χαρτογράφηση των παραγόντων που επηρεάζουν τους χρήστες στην υιοθέτησή τους, αποτελεί σημαντικό βοήθημα τόσο για το Γενικό Λογιστήριο όσο και για άλλους οργανισμούς που σκοπεύουν να αναπτύξουν ηλεκτρονικά εργαλεία στο μέλλον.

### **5.3 Εισηγήσεις για μελλοντικές έρευνες**

Καθώς τα υποκείμενα της παρούσας έρευνας είναι λειτουργοί των Αναθετουσών Αρχών/Αναθετόντων Φορέων θα ήταν χρήσιμο σε μια μελλοντική έρευνα να διερευνηθεί και η άποψη των οικονομικών φορέων (φυσικών και νομικών προσώπων) τόσο ως προς την επικρατούσα αντίληψη για την εφαρμογή της νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων στην Κύπρο όσο και σε σχέση με τα οφέλη, πλεονεκτήματα και τυχόν αδυναμίες των ηλεκτρονικών εργαλείων (eProcurement και Συμφωνίες Πλαίσιο) που χρησιμοποιούνται.

# Βιβλιογραφία

- Adams, D. A. (1992). Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: A replication. *MIS Quarterly*, 227-247.
- Al-Ammary, J. H., Al-Sherooqi, A. K., & Al-Sherooqi, H. K. (2014). The Acceptance of Social Networking as a Learning Tools at University of Bahrain. *International Journal of Information and Education Technology*, 208-214.
- Al-Aulamie, A., Mansour, A., Daly, H., & Adjei, O. (2012). The effect of interinsic motivation on learners' behavioural intention to use e-learning systems. *International Conference on Information*.
- Alenezi, A. R. (2010). *E-learning acceptance: Technological key factors for successful students' engagement in E-learning system*. Ανάκτηση από worldcomp-proceedings.com: <http://worldcomp-proceedings.com/proc/p2012/EEE4759.pdf>
- Bandura, A. (1982). Self-Efficacy Mechanism in Human Agency,". *Amer. Psychologist*, 122-147.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. NJ: Englewood Cliffs,.
- Cheon, J., Lee, S., & Crooks, S. M. (2012). An investigation of mobile learning readiness in higher education based on the theory of planned behavior. *Computers & Education*,, 1054-1064.
- Chiu, H. C., Hsieh, Y. C., & Kao, C. Y. (2005). Web site quality and customer's behavioural intention: An exploratory study of the role of information asymmetry. *Total Quality Management and Business Excellence*,, 185-197.
- Cimperman, M., M, B., & Trkman, P. (2016). Analyzing older users' home telehealth services acceptance behavior—applying an extended UTAUT model. *Int. J. Med. Inform*, 22-31.
- Davis, Bagozzi, & Warshaw. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 982-1003.
- Davis, F. D. (1989). "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology",. *MIS Quarterly*, 319-340.

- Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 475-487.
- DeLone, W. H. (2002). Information Systems Success Revisited. *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, 238-249.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update". *Journal of Management Information Systems*, 9–30.
- DeLone, W., & McLean, E. (2016). Information systems success measurement. *Found. Trends Inf. Syst.*, 1-116.
- DeLone, W., & McLean, R. (1992). "Information systems success: the quest for the dependent variable". *Information Systems Research*, 60–95.
- Freeze, R D; Alshare, K A ; Lane, P L; & Wen, H J ;. (2010). IS Success Model in E-Learning Context Based on Students' Perceptions. *Journal of Information Systems Education*,, 173-184.
- Freeze, R. D., Alshare, K. A., Lane, P. L., & Wen, H. J. (2010). IS Success Model in E-Learning Context Based on Students' Perceptions. *Journal of Information Systems Education*,, Vol. 21(2).
- Halawi, L. A., McCarthy, R. V., & Aronson, J. E. (2008). "An Empirical Investigation of Knowledge Management Systems.". *The Journal of Computer Information Systems*, 121-136.
- Hoque, R., & Sorwar, G. (2017). Understanding factors influencing the adoption of mHealth by the elderly: An extension of the UTAUT model. *Int. J. Med. Inform.*, 75-84.
- Kabra, G., Ramesh, A., Akhtar, P., & Dash, M. K. (2017). Understanding behavioural intention to use information technology: insights from humanitarian practitioners. *Telematics Inform.*, 1250-1261.
- Khalilzadeh, J., Ozturk, A., & Bilgihan, A. (2017). Security-related factors in extended UTAUT model for NFC based mobile payment in the restaurant industry. . *Comput. Hum. Behav.* , 460-474.
- Kim, J.-H., Kim, M., & Kandampully, J. (2009). Buying environment characteristics in the context of e-service. *European Journal of Marketing*, 1188-1204.
- Koufaris, M., & Hampton-Sosa, W. (2004). The development of initial trust in an online company by new customers. *Inf. Manag*, 377-397.

- Maillet, É., Mathieu, L., & Sicotte, C. (2015). Modeling factors explaining the acceptance, actual use and satisfaction of nurses using an electronic patient record in acute care settings: an extension of the UTAUT. *Int. J. Med. Inform.*, 36-47.
- Mohammadi, H. (2015, January 12). Investigate users perspectives on e-learning: An integration of TAM and IS success model. *Computers in Human Behavior*, 359-374. Ανακτήση από Elsevier.
- Ozturk, A. B., Bilgihan, A., Nusair, & Okumus, F. (2016). What keeps the mobile hotel booking users loyal? Investigating the roles of self-efficacy, compatibility, perceived ease of use, and perceived convenience. *Int. J. Inf. Manag.*, 1350-1359.
- Parasuraman, A. (2004). Assessing and improving service performance for maximum impact: Insights from a two-decade-long research journey. *Perform. Meas. Metrics.*, 45-52.
- Sharma, G., & Shakya, S. (2014). Technology Acceptance Perspectives on User Satisfaction and Trust of E-Government Adoption. *Journal of Applied Sciences*, 860-872.
- Shiau, W. L., & Luo, M. M. (2013). Continuance intention of blog users: the impact of perceived enjoyment, habit, user involvement and blogging time. *Behav. Inf. Technol.*, 570-583.
- Shyu, S. H.-P., & Huang, J.-H. (2011). Elucidating usage of e-government learning: A perspective of the extended technology acceptance model. *Government Information Quarterly*, 491-502.
- Šumak, B., & Šorgo, A. (2016). The acceptance and use of interactive whiteboards among teachers: differences in UTAUT determinants between pre-and post-adopters. *Comput. Hum. Behav.*, 602-620.
- Šumak, B., Pušnik, M., Herièko, M., & Šorgo, A. (2017). Differences between prospective, existing, and former users of interactive whiteboards on external factors affecting their adoption, usage and abandonment. *Comput. Hum. Behav.*, 733-756.
- Sun, P. C., Tsai, R. J., Finger, G., Chen, Y. Y., & Yeh, D. (2008). What drives a successful eLearning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. *Computers in Education*, 1183–1202.
- Swaid, S. I., & Wigand, R. T. (2009). "Measuring the quality of Eservice: Scale development and initial validation." *Journal of Electronic Commerce Research* , 13-29.

- Teo, T. (2009). Modelling technology acceptance in education: A study of pre- service teachers. *Computers & Education*, , 302-312.
- Uppal, M. A., Samnan, A., & Gulliver, S. R. (2017). Factors determining e-learning service quality. *British Journal of Educational Technology*.
- Venkatesh, V., Chan, F. K., & Thong, J. Y. (2012). Designing e-government services: key service attributes and citizens' preference structures. *Journal of Operations Management*, , 116-133.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS*, 425–478.
- West, D. (2004). E-Government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public Administration Review*, 15-27.
- Xiao, J., & Shaobo, J. (2014). E-Government Web Portal Adoption: A Service Level and Service Quality Perspective. *47th Hawaii International Conference on System Science*. Hawaii.
- Γενικό Λογιστήριο της Δημοκρατίας. (2019). Ανάκτηση από Τομέα Δημοσίων Συμβάσεων: [http://www.treasury.gov.cy/treasury/treasurynew.nsf/page21\\_gr/page21\\_gr?opendocument&EJ](http://www.treasury.gov.cy/treasury/treasurynew.nsf/page21_gr/page21_gr?opendocument&EJ). (χ.χ.).
- Κανονιστική Διοικητική Πράξη 249/2009 (Γενικό Λογιστήριο της Δημοκρατίας Ιούλιο 26, 2009).
- Συμβούλιο, Ε. Κ. (2014). *Οδηγία 2014/24/ΕΕ σχετικά με τις δημόσιες συμβάσεις*. Βρυξέλλες: Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης .



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Ερωτηματολόγιο

### ΑΡΜΟΔΙΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

#### ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Σας ευχαριστούμε που συμμετέχετε σε αυτή την έρευνα.

Παρακαλούμε να λάβετε υπόψη ότι οι απαντήσεις σας είναι εμπιστευτικές και δεν υπάρχουν σωστές και λανθασμένες απαντήσεις.

#### Δημογραφικά

**\*1. Η ηλικία σας είναι:**

- 20-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65

**\*2. Τα χρόνια εμπειρίας σας στον Τομέα των Δημοσίων Συμβάσεων είναι:**

- 0-5
- 6-10
- περισσότερα από 10

#### Γενική Αντίληψη

**\*3. Κατά τη γνώμη μου υπάρχει ικανοποιητική διαφάνεια στον τομέα των Δημοσίων Συμβάσεων.**

- Διαφωνώ απόλυτα

- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*4. Κατά τη γνώμη μου υπάρχει ίση μεταχείριση στις διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*5. Κατά τη γνώμη μου τηρείται η νομοθεσία των δημοσίων συμβάσεων.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**Υποστήριξη από την Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων**

**\*6. Η Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων παρέχει επαρκή καθοδήγηση για τη διενέργεια των διαγωνισμών.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*7. Η Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων με τις εγκυκλίους, τους κανονισμούς και τα εργαλεία παρέχει τα κατάλληλα μέσα για την αποτελεσματική εφαρμογή του νομοθετικού πλαισίου.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*8. Η αναζήτηση υποστήριξης από την Αρμόδια Αρχή με την υποβολή ερωτημάτων είτε μέσω του email: [ppd@treasury.gov.cy](mailto:ppd@treasury.gov.cy) , είτε τηλεφωνικά τυγχάνει έγκαιρης ανταπόκρισης.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*9. Θεωρώ ικανοποιητικό τον αριθμό των εκπαιδεύσεων που παρέχονται από την Αρμόδια Αρχή.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**eProcurement**

**\*10. Το eProcurement είναι εύκολο στη χρήση.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*11. Το eProcurement διευκόλυνε τη χωρίς λάθη διεξαγωγή των απαραίτητων ενεργειών για την προκήρυξη ενός διαγωνισμού.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*12. Θεωρώ ότι με το eProcurement ενισχύεται η διαφάνεια.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*13. Θεωρώ ότι με το eProcurement ενισχύεται ο ανταγωνισμός.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**Συμφωνίες Πλαίσιο**

**\*14. Οι αγορές μέσω των συμφωνιών πλαίσιο έχουν επιφέρει σημαντική εξοικονόμηση χρόνου του προσωπικού των Αναθετουσών Αρχών.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

**\*15. Οι συμφωνίες πλαίσιο είναι εύκολες στη χρήση για τους αγοραστές(Αναθέτουσες Αρχές και Αναθέτοντες Φορείς).**

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

### **Νέα Εργαλεία**

(Οδηγός Βέλτιστων Πρακτικών, Επιλογέας Διαδικασίας Σύμβασης-εΔιαδρομές, Δημιουργός Εγγράφων Διαγωνισμού)

**\*16. Βρήκα τα νέα εργαλεία(Οδηγός Βέλτιστων Πρακτικών, εΔιαδρομές και Δημιουργός Εγγράφων) εύκολα στη χρήση.**

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

**\*17. Καταφέρνω να βρω το θέμα που με ενδιαφέρει γρήγορα μέσα στον Οδηγό Βέλτιστων Πρακτικών και στις εΔιαδρομές.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*18. Πιστεύω ότι η χρήση των εργαλείων συμβάλλει στη διενέργεια των διαδικασιών δημοσίων συμβάσεων χωρίς λάθη και σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*19. Η χρήση των εργαλείων κατέστησε ευκολότερη την επιλογή διαδικασίας και την ετοιμασία εγγράφων διαγωνισμού.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*20. Η χρήση των εργαλείων μου δίνει τη δυνατότητα να επιλύσω τις απορίες μου και να προχωρήσω την εργασία μου οποιαδήποτε ώρα επιθυμώ, ακόμα και σε ώρες εκτός των ωρών γραφείου, χωρίς να εξαρτώμαι από τη διαθεσιμότητα των λειτουργών της Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*21. Πιστεύω ότι σε κάθε διαδικασία δημοσίων συμβάσεων θα χρησιμοποιώ κάποιο από τα εργαλεία.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*22. Η πληροφόρηση που περιλαμβάνεται στα εργαλεία είναι επικαιροποιημένη και λαμβάνει υπόψη τις τελευταίες νομοθεσίες και τις πιο πρόσφατες βέλτιστες πρακτικές.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ



- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*23. Οι πληροφορίες που παρέχονται από τα εργαλεία γίνονται εύκολα κατανοητές.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*24. Εμπιστεύομαι τις πληροφορίες που παρέχονται και μπορώ να βασιστώ πάνω τους.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*25. Η χρήση των εργαλείων με βοηθά να διεκπεραιώσω τις εργασίες μου ταχύτερα και πιο αποτελεσματικά.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ

- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*26. Τα εργαλεία είναι πάντοτε προσβάσιμα.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*27. Η διαδικασία διάδρασης (ερωτήσεις - απαντήσεις) με τα εργαλεία είναι εύκολη και σαφής διαδικασία για μένα.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*28. Πιστεύω ότι θα καταφέρω πολύ σύντομα να εξοικειωθώ και να γίνω έμπειρος χρήστης των εργαλείων.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ

- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*29. Είμαι ικανοποιημένος από τη χρήση των εργαλείων.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**\*30. Η εμπειρία κατά τη χρήση των εργαλείων είναι ευχάριστη και δημιουργεί την εντύπωση παιχνιδιού.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

**31. Προαιρετική Ερώτηση :** Έχετε να εισηγηθείτε ο,τιδήποτε για ένα μελλοντικό καινούριο εργαλείο ή επιθυμείτε την κάλυψη κάποιου θέματος που κρίνετε ότι είναι απαραίτητο για διευκόλυνση της εργασίας σας;

3 Μαρτίου 2020

Αγαπητή κυρία/Αγαπητέ κύριε,

είμαι μεταπτυχιακή φοιτήτρια στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου και η Διπλωματική Εργασία μου αφορά: α) αξιολόγηση της χρήσης των ηλεκτρονικών εργαλείων των δημοσίων συμβάσεων και σε ποιο βαθμό τα εργαλεία διευκολύνουν τους χρήστες στην εργασία τους καθώς και β) αξιολόγηση της υποστήριξης που παρέχεται από την Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων προς τις Αναθέτουσες Αρχές. Επειδή είστε λειτουργός - πυρήνας στον τομέα των Δημοσίων Συμβάσεων, σας παρακαλώ πολύ να συμμετάσχετε σε αυτή τη μελέτη συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο που επισυνάπτεται.

Το ερωτηματολόγιο θα απαιτήσει περίπου 10 λεπτά για να ολοκληρωθεί. Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι όλες οι πληροφορίες θα παραμείνουν εμπιστευτικές, παρακαλώ μη συμπεριλάβετε το όνομά σας στο ερωτηματολόγιο. Εάν επιλέξετε να συμμετάσχετε σε αυτή την έρευνα, παρακαλώ απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις όσο το δυνατόν πιο ειλικρινά. Το ερωτηματολόγιο είναι αναρτημένο στο survey monkey στη διεύθυνση <https://www.surveymonkey.com/r/IP96PBD>. Πατώντας το συγκεκριμένο λινκ ή αντιγράφοντας τη διεύθυνση στο browser σας, θα μεταφερθείτε απευθείας στο ερωτηματολόγιο. Με τον τρόπο αυτό πέραν της ευκολίας στη συλλογή και επεξεργασία των αποτελεσμάτων, διασφαλίζεται και η ανωνυμία των συμμετεχόντων. Διευκρινίζεται ότι η συμμετοχή είναι αυστηρά εθελοντική και μπορείτε να αρνηθείτε να συμμετάσχετε.

Σας ευχαριστώ που αφιερώσατε χρόνο για να με βοηθήσετε στο εκπαιδευτικό μου εγχείρημα. Τα δεδομένα που συλλέγονται θα παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με την υιοθέτηση ηλεκτρονικών εργαλείων ενημέρωσης/μάθησης στο περιβάλλον του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα. Εάν επιθυμείτε ένα συνοπτικό αντίγραφο αυτής της μελέτης παρακαλώ αποστείλετε στο email [maria.vasiliou1@st.ouc.ac.cy](mailto:maria.vasiliou1@st.ouc.ac.cy) τη φράση «Παρακαλώ αποστείλετε ένα αντίγραφο των αποτελεσμάτων της μελέτης».

Εάν χρειάζεστε πρόσθετες πληροφορίες ή έχετε ερωτήσεις, επικοινωνήστε μαζί μου στο τηλέφωνο 22602442.

Με εκτίμηση,

Μαρία Βασιλείου Μονογιού

Όνομα Διδάσκοντος: Δρ. Μιχάλης Σωκράτους

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ**  
**Συγκεντρωτικά αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης**

	1	2	3	4	5	M.O.	T.A.
Δήλωση ερωτηματολογίου	%	%	%	%	%		
Κατά τη γνώμη μου υπάρχει ικανοποιητική διαφάνεια στον τομέα των Δημοσίων Συμβάσεων.	1.87	1.87	13.08	63.55	19.63	3.97	0.75
Κατά τη γνώμη μου υπάρχει ίση μεταχείριση στις διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων.	0	0.94	14.95	65.42	18.69	4.02	0.61
Κατά τη γνώμη μου τηρείται η νομοθεσία των δημοσίων συμβάσεων.	0	3.74	10.28	60.75	25.23	4.07	0.71
Η Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων παρέχει επαρκή καθοδήγηση για τη διενέργεια των διαγωνισμών.	0	3.88	16.5	56.31	23.31	3.99	0.74
Η Αρμόδια Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων με τις εγκυκλίους, τους κανονισμούς και τα εργαλεία παρέχει τα κατάλληλα μέσα για την αποτελεσματική εφαρμογή του νομοθετικού πλαισίου	0	0.97	8.74	62.14	28.15	4.17	0.61
Η αναζήτηση υποστήριξης από την Αρμόδια Αρχή με την υποβολή ερωτημάτων είτε μέσω του email: <a href="mailto:prd@treasury.gov.cy">prd@treasury.gov.cy</a> , είτε τηλεφωνικώς τυγχάνει έγκαιρης ανταπόκρισης.	0.97	9.71	20.39	46.6	22.33	3.8	0.93
Θεωρώ ικανοποιητικό τον αριθμό των εκπαιδεύσεων που παρέχονται από την Αρμόδια Αρχή.	1.94	27.18	34.95	31.07	4.86	3.1	0.92
Το eProcurement είναι εύκολο στη χρήση.	3.92	11.76	20.59	51.96	11.77	3.56	0.98
Το eProcurement διευκόλυνε τη χωρίς λάθη διεξαγωγή των απαραίτητων ενεργειών για την προκήρυξη ενός διαγωνισμού.	0.98	10.78	22.55	52.94	12.75	3.66	0.87
Θεωρώ ότι με το eProcurement ενισχύεται η διαφάνεια.	0	0.98	1.96	57.84	39.22	4.35	0.57
Θεωρώ ότι με το eProcurement ενισχύεται ο ανταγωνισμός.	0.98	4.9	16.67	46.08	31.37	4.02	0.87
Οι αγορές μέσω των συμφωνιών πλαίσιο έχουν επιφέρει σημαντική εξοκονόμηση χρόνου του προσωπικού των Αναθετουσών Αρχών.	0.98	1.96	17.65	38.24	41.17	4.17	0.85
Οι συμφωνίες πλαίσιο είναι εύκολες στη χρήση για τους αγοραστές(Αναθέτουσες Αρχές και Αναθέτοντες Φορείς).	0.98	2.94	18.63	52.94	24.51	3.97	0.8
Βρήκα τα νέα εργαλεία(Οδηγός Βέλτιστων Πρακτικών, Εθιασμοί και Δημιουργός Εγγράφων) εύκολα στη χρήση.	0	2.04	17.35	55.1	25.51	4.04	0.71
Καταφέρνω να βρω το θέμα που με ενδιαφέρει γρήγορα μέσα στον Οδηγό Βέλτιστων Πρακτικών και στις εθιασμοί	0	2.04	29.59	51.02	17.35	3.84	0.72
Πιστεύω ότι η χρήση των εργαλείων συμβάλλει στη διενέργεια των διαδικασιών δημοσίων συμβάσεων χωρίς λάθη και σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές.	0	1.02	12.24	65.31	21.43	4.07	0.61
Η χρήση των εργαλείων κατέστησε ευκολότερη την επιλογή διαδικασίας και την ετοιμασία εγγράφων διαγωνισμού.	0	1.02	21.43	48.98	28.57	4.05	0.73
Η χρήση των εργαλείων μου δίνει τη δυνατότητα να επιλύσω τις απορίες μου και να προχωρήσω την εργασία μου οποιαδήποτε ώρα επιθυμώ, ακόμα και σε ώρες εκτός των ωρών γραφείου, χωρίς να εξαρτώμαι από τη διαθεσιμότητα των λειτουργών της Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων.	0	3.06	25.51	55.1	16.33	3.85	0.72
Πιστεύω ότι σε κάθε διαδικασία δημοσίων συμβάσεων θα χρησιμοποιώ κάποιο από τα εργαλεία.	0	5.1	29.59	52.04	13.27	3.73	0.75
Η πληροφόρηση που περιλαμβάνεται στα εργαλεία είναι επικαιροποιημένη και λαμβάνει υπόψη τις τελευταίες νομοθεσίες και τις πιο πρόσφατες βέλτιστες πρακτικές.	0	2.04	22.45	56.12	19.39	3.93	0.7
Οι πληροφορίες που παρέχονται από τα εργαλεία γίνονται εύκολα κατανοητές.	0	1.02	23.47	61.22	14.29	3.89	0.64
Εμπιστεύομαι τις πληροφορίες που παρέχονται και μπορώ να βασιστώ πάνω τους.	0	0	13.27	59.18	27.55	4.14	0.62
Η χρήση των εργαλείων με βοηθά να διεκπεραιώσω τις εργασίες μου ταχύτερα και πιο αποτελεσματικά.	0	4.08	13.27	63.27	19.39	3.98	0.7
Τα εργαλεία είναι πάντοτε προσβάσιμα.	0	1.02	15.31	57.14	26.53	4.09	0.67
Η διαδικασία διάδρασης (ερωτήσεις - απαντήσεις) με τα εργαλεία είναι εύκολη και σαφής διαδικασία για μένα.	0	3.06	35.71	40.82	20.41	3.79	0.8
Πιστεύω ότι θα καταφέρω πολύ σύντομα να εξοικειωθώ και να γίνω έμπειρος χρήστης των εργαλείων.	0	2.04	18.37	53.06	26.53	4.04	0.73
Είμαι ικανοποιημένος από τη χρήση των εργαλείων.	0	2.04	23.47	58.16	16.33	3.89	0.68
Η εμπειρία κατά τη χρήση των εργαλείων είναι ευχάριστη και δημιουργεί την εντύπωση παιχνιδιού.	2.04	6.12	42.86	36.73	12.25	3.51	0.86