



**ΙΟΝΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“Citizensourcing: use of crowdsourcing in public administration”

ΙΩΑΝΝΑ ΤΖΙΑΚΟΥ

ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

**Αδαμαντία Πατέλη(Επιβλέπουσα)
Παναγιώτης Κουρουθανάσης
Κάτια Κερμανίδου**

ΚΕΡΚΥΡΑ 2021

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα πτυχιακή πραγματεύεται το ρόλο της τεχνολογίας crowdsourcing στην Δημόσια Διοίκηση. Μέσα από μια βιβλιογραφική επισκόπηση σχετικά με την Δημόσια Διοίκηση εστιάζουμε στην εξέλιξη της και τον ολοκληρωτικό μετασχηματισμό της από την επίδραση του New Public Management και των ΤΠΕ. Στην συνέχεια δίνεται έμφαση στην υιοθέτηση του crowdsourcing από την Δημόσια Διοίκηση και καταλήγουμε πραγματοποιώντας μια δειγματοληπτική εμπειρική μελέτη προκειμένου να εξετάσουμε τους παράγοντες που επιδρούν στην πρόθεση χρήσης συστημάτων citizensourcing των πολιτών στην Ελλάδα.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	3
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	4
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ	6
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	7
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	8
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	9
Α΄ ΜΕΡΟΣ: Βιβλιογραφική επισκόπηση	10
1ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η εξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης μέσα στα χρόνια	11
1.1 Εισαγωγή	11
1.2 Η έννοια της Δημόσιας Διοίκησης	11
1.3 Το γραφειοκρατικό σύστημα οργάνωσης και η μετάβαση σ' ένα νέο μοντέλο Δημόσιας Διοίκησης	15
1.3.1 Η γραφειοκρατική προσέγγιση της Διοίκησης	16
1.3.2: New Public Management	18
1.4: Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση (e-Government)	22
1.5: Ηλεκτρονική Συμμετοχή (e-Participation)	26
2ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η εφαρμογή του crowdsourcing στην Δημόσια Διοίκηση	30
2.1 Εισαγωγή	30
2.2: Η εμφάνιση του Crowdsourcing	30
2.3: Ορισμοί για το Crowdsourcing	32
2.4: Βασικά συστατικά της διαδικασίας του Crowdsourcing	34
2.5: Citizensourcing	35
2.6: Frameworks για πρωτοβουλίες Citizensourcing	36
2.7: Παραδείγματα Citizensourcing	39
2.8: Παραδείγματα Citizensourcing στην Ελλάδα	41
Β΄ ΜΕΡΟΣ: Δειγματοληπτική εμπειρική μελέτη (Survey Research)	46
3ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Πρόθεση χρήσης συστημάτων citizensourcing: Citizen's Perspective (θεωρία έρευνας-ερευνητικό μοντέλο-ερευνητικές υποθέσεις)	47
3.1 Εισαγωγή	47
3.2 Βιβλιογραφική ανασκόπηση ερευνητικών μελετών για την πρόθεση χρήσης συστημάτων citizensourcing	48
3.3 Θεωρία έρευνας	52
3.3.1 TPB- Theory of Planned Behavior	52
3.3.2 UTAUT- Unified Theory of Acceptance and Usage Technology	55
3.4 Ερευνητικό μοντέλο και υποθέσεις	57

4ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Πρόθεση χρήσης συστημάτων citizensourcing-Citizen's Perspective (ερωτηματολόγιο-στατιστική ανάλυση δεδομένων-αποτελέσματα-συμπεράσματα)	70
4.1 Εισαγωγή	70
4.2 Μεθοδολογία εμπειρικής μελέτης	70
4.2.1 Προσδιορισμός δείγματος	70
4.2.2 Κατασκευή ερωτηματολογίου	72
4.3 Μεθοδολογία στατιστικής ανάλυσης	78
4.3.1 Παρουσίαση δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος	78
4.3.2 Ανάλυση δεδομένων με την μέθοδο SEM	83
4.3.2.1 Αξιολόγηση Reflective Measurement Model(1η φάση αξιολόγησης)	86
4.3.2.2 Αξιολόγηση Structural Model(2η φάση αξιολόγησης)	88
4.4 Παρουσίαση Αποτελεσμάτων	89
4.4.1 Αποτελέσματα 1ης φάσης αξιολόγησης	89
4.4.2 Αποτελέσματα 2ης φάσης αξιολόγησης	94
4.5 Συμπεράσματα	96
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	100
Ελληνόγλωσση	100
Ξενόγλωσση	101
Ιστοσελίδες	106
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: DIGITAL ECONOMY AND SOCIETY INDEX (DESI) 2020, DIGITAL PUBLIC SERVICES	107
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: FACEBOOK USERS IN GREECE FROM SEPTEMBER 2018 TO DECEMBER 2020	108
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΑΝΑΠΑΡΑΣΤΑΣΗ R2, PATH COEFFICIENTS, P- VALUE ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΣΤΟ SMARTPLS	109
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	110

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1.1	Σχηματική απεικόνιση των συστατικών στοιχείων της e-Governance	25
Εικόνα 2.1	Μια απλοποιημένη διαδικασία Crowdsourcing	35
Εικόνα 2.2	Citizensourcing πλατφόρμα καταγραφής ιδεών	43
Εικόνα 2.3	Citizensourcing πλατφόρμα καταγραφής προβλημάτων και λύσεων	43
Εικόνα 2.4	Citizensourcing πλατφόρμα διαβούλευσης	44
Εικόνα 3.1	Από την θεωρία TRA στην TPB	53-54
Εικόνα 3.2	Μοντέλο της UTAUT θεωρίας	56
Εικόνα 3.3	Το ερευνητικό μοντέλο της παρούσας μελέτης για τις τεχνολογίες Citizensourcing	57
Εικόνα 3.4	Ιεραρχικό μοντέλο PBC	67
Εικόνα 4.1	Απεικόνιση Measurement Model & Structural Model του ερευνητικού μοντέλου της παρούσας εργασίας	84

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1.1	Διαφορές μεταξύ δημόσιας γραφειοκρατίας και NPM	20
Πίνακας 1.2	Η επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην «Καλή Διακυβέρνηση»	25
Πίνακας 3.1	Έρευνες για το Citizensourcing	50-51
Πίνακας 3.2	Σύνοψη υποθέσεων	68-69
Πίνακας 4.1	Παρουσίαση Constructs & Items	73-76
Πίνακας 4.2	Προφίλ δείγματος	79
Πίνακας 4.3	Αποτελέσματα για Outer Loadings, CA, CP & AVE	90-92
Πίνακας 4.4	Fornell-Larcker Criterion	93
Πίνακας 4.5	Cross Loadings	93
Πίνακας 4.6	Αποτελέσματα για R^2 και R^2 adjusted	94
Πίνακας 4.7	Αποτελέσματα αξιολόγησης Structural Model	95
Πίνακας 4.8	Σύνοψη αξιολόγησης υποθέσεων	96

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1	Απεικόνιση ποσοστών φύλου	80
Διάγραμμα 2	Απεικόνιση ποσοστών ηλικίας	80
Διάγραμμα 3	Απεικόνιση ποσοστών εκπαίδευσης	81
Διάγραμμα 4	Απεικόνιση ποσοστών τομέα ειδίκευσης	81
Διάγραμμα 5	Απεικόνιση ποσοστών εμπειρίας με το Internet	82
Διάγραμμα 6	Απεικόνιση ποσοστών εμπειρίας με συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	82

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση είχε μεγάλη ανάπτυξη κατά την τελευταία εικοσαετία στην Ευρώπη και κατά την τελευταία δεκαετία και στην χώρα μας. Η ραγδαία ανάπτυξη των εφαρμογών πληροφορικής σε όλες τις εκφάνσεις της ζωής μας δεν θα μπορούσε να μην επηρεάσει την Δημόσια Διοίκηση. Η Δημόσια Διοίκηση οφείλει να συμπορεύεται με τις αλλαγές στο περιβάλλον της και να αφουγκράζεται τις ανάγκες των πολιτών της προκειμένου να μετασχηματίζεται, έτσι ώστε να είναι αποδοτική και αποτελεσματική. Τεχνικές που εφαρμόζονταν στον ιδιωτικό τομέα αλλά και η ανάπτυξη των ΤΠΕ συνέβαλαν σημαντικά στην εξέλιξη της αλλά και στον ρόλο που πρεσβεύει σήμερα, καθώς προσανατολίζεται στον πολίτη και στις ανάγκες του, αντιμετωπίζοντας τον περισσότερο ως “πελάτη”. Έτσι, λοιπόν, το αναποτελεσματικό γραφειοκρατικό μοντέλο που είχε ως στόχο την ορθή εκτέλεση των λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης αντικαταστάθηκε από το μοντέλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που έχει ως στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών με αποτελεσματικότερο και αποδοτικότερο τρόπο. Αν και οι δημόσιοι οργανισμοί αλλάζουν τα στρατηγικά τους μοντέλα προκειμένου να υπακούσουν στις αρχές που ορίζει η ανοιχτή διακυβέρνηση όπως στην ανοιχτότητα (openness), στην διαφάνεια (transparency), στην λογοδοσία (accountability), στην προσβασιμότητα (accessibility) και στην συμμετοχικότητα (participatory), μέχρι σήμερα η ενεργή συμμετοχικότητα των πολιτών στα κοινά δεν φαίνεται να αποτελεί προτεραιότητα των κυβερνήσεων. Μια αναδυόμενη τεχνολογία, αυτή του crowdsourcing, έχει αρχίσει να εξετάζεται τα τελευταία χρόνια για την ενίσχυση της ενεργού συμμετοχής των πολιτών στα κοινά. Η εφαρμογή του crowdsourcing στην Δημόσια Διοίκηση μπορεί να αλλάξει τη σχέση αλληλεπίδρασης μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης, καθιστώντας, μια μορφή αμφίδρομης επικοινωνίας, όπου οι πολίτες θα μπορούν να παρέχουν πληροφορίες προς την κυβέρνηση και θα μπορούν να συνεισφέρουν με γνώσεις και ιδέες προκειμένου να αντιμετωπίσει δημόσια ζητήματα και να διαμορφώσει δημόσιες πολιτικές. Ωστόσο, όπως με κάθε νέα τεχνολογία οι εν δυνάμει χρήστες μπορεί να φανούν διστακτικοί ως προς την χρήση και αποδοχή της, έτσι και οι πολίτες μπορεί να φανούν διστακτικοί ως προς το crowdsourcing γι’ αυτό θα ήταν σημαντικό να διερευνηθούν ποιοι παράγοντες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την πρόθεση χρήσης συστημάτων citizensourcing. Η διερεύνηση γύρω από την πρόθεση χρήσης τέτοιων συστημάτων θα μπορούσε να αποτελέσει σημαντική πηγή πληροφόρησης για τους δημόσιους φορείς σε μια μελλοντική υιοθέτηση τεχνολογιών citizensourcing.

Α΄ ΜΕΡΟΣ:

Βιβλιογραφική επισκόπηση

Το πρώτο μέρος της παρούσας πτυχιακής αποτελεί το θεωρητικό πλαίσιο της εργασίας. Γίνεται μια βιβλιογραφική επισκόπηση για την Δημόσια Διοίκηση και το Citizensourcing. Πιο συγκεκριμένα αποτελείται από το πρώτο και το δεύτερο κεφάλαιο. Το πρώτο κεφάλαιο πραγματεύεται την έννοια της Δημόσιας Διοίκησης όσο πιο ολιστικά γίνεται, καθώς δίνεται έμφαση και στις έννοιες New Public Management και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται λόγος για την έννοια του Crowdsourcing και πως αυτό βρίσκει αντίκτυπο στην Δημόσια Διοίκηση κάνοντας έτσι λόγο για την έννοια του Citizensourcing και για πρακτικές που εντοπίζονται σε Δημόσιες Διοικήσεις, τόσο σε χώρες του εξωτερικού όσο και στην Ελλάδα.

1ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Η εξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης μέσα στα χρόνια

1.1 Εισαγωγή

Σε αυτό το κεφάλαιο μελετάται η έννοια της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και η εξέλιξη της στο πέρασμα των χρόνων για να γίνει κατανοητός ο ρόλος που διαδραματίζει η Δημόσια Διοίκηση πριν προχωρήσουμε στα επόμενα κεφάλαια. Επίσης γίνεται λόγος για την αναποτελεσματικότητα του βεμπεριανού γραφειοκρατικού μοντέλου και πως η εμφάνιση του NPM μιας πρακτικής που υιοθετείται από τον ιδιωτικό τομέα μετασχηματίζει ολοκληρωτικά το οργανωτικό μοντέλο της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και το για πως οι ΤΠΕ συνέβαλαν στο νέο μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

1.2 Η έννοια της Δημόσιας Διοίκησης

Η έννοια της Δημόσιας Διοίκησης με την ευρύτερη σημασία της αναφέρεται στην διαχείριση και μέριμνα δημόσιων ζητημάτων όπως αυτό γίνεται φανερό από τον ίδιο τον όρο πριν ακόμη γίνει επιχείρηση της ανάλυση του.

Έννοιες όπως κράτος δικαίου, αντιπροσωπευτική δημοκρατία, οικονομία της αγοράς, δημόσιες υπηρεσίες και κοινωνία των πολιτών συνιστούν θεμελιώδη στοιχεία της κοινωνικής και πολιτικής πραγματικότητας τόσο στην Ελλάδα όσο και στις λοιπές χώρες της Ε.Ε.. Προσδιορίζουν αναλόγως τον εννοιολογικό πυρήνα του κοινοτικού κεκτημένου και χαρακτηρίζουν την φυσιογνωμία του δημόσιου χώρου και την πολιτικοδιοικητική κουλτούρα των ευρωπαϊκών χωρών (Μακρυδημήτρης, 2010). Το πολιτικό σύστημα στην Ελλάδα -και στις περισσότερες χώρες με δημοκρατικά πολιτεύματα- οργανώνεται βάσει της αρχής της διάκρισης των λειτουργιών, όπου σύμφωνα με την αρχή αυτή η κρατική συγκρότηση

αποτελείται από την νομοθετική, την εκτελεστική και την δικαστική λειτουργία. Η διάκριση μεταξύ των τριών ισότιμων και ισοδύναμων λειτουργιών και η ανάθεση της άσκησης τους σε διαφορετικά όργανα αποτελεί το οργανωτικό θεμέλιο στο οποίο στηρίζεται στην συνέχεια η όλη διάρθρωση και συγκρότηση του συστήματος της ενιαίας και αδιάσπαστης κρατικής εξουσίας (Μακρυδημήτρης, 2010: 22).

Στην παρούσα εργασία θα εστιάσουμε στην εκτελεστική λειτουργία ή αλλιώς διοικητική λειτουργία ενός κράτους, η οποία είναι άμεσα συνυφασμένη με την Δημόσια Διοίκηση, η οποία με την σειρά της αποτελεί τον διοικητικό μηχανισμό του κράτους όπου συνεπάγεται την εκτέλεση κανόνων δικαίου και την αποτελεσματική εφαρμογή των προγραμμάτων δημόσιας πολιτικής αλλά και την θέσπιση κανονιστικών πράξεων ύστερα από νομοθετική εξουσιοδότηση που παρέχεται στα διοικητικά όργανα με τυπικό νόμο¹. Η εκτελεστική λειτουργία ασκείται -τουλάχιστον πρακτικά- από την εκάστοτε κυβέρνηση η οποία αποτελείται από το υπουργικό συμβούλιο και αντίστοιχα από τα όργανα της δημόσιας διοίκησης τα οποία αποτελούνται από τις δημόσιες υπηρεσίες και τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ) -υπό την στενή έννοια- (Ακριβοπούλου & Ανθόπουλος, 2015). Η Δημόσια Διοίκηση υπάγεται ιεραρχικά στην κυβέρνηση και λειτουργεί ως αρωγός της για την εφαρμογή δημόσιων πολιτικών. Ο ρόλος της κυβέρνησης είναι να αναπτύσσει πολιτικές και να λαμβάνει αποφάσεις για τις δράσεις που θα πραγματοποιηθούν προκειμένου να αντιμετωπιστούν δημόσια ζητήματα. Η Δημόσια Διοίκηση με την σειρά της χρησιμοποιείται από την κυβέρνηση για να εφαρμόσει τις πολιτικές της καθώς και να υλοποιήσει τις αποφάσεις τις οποίες λαμβάνει. Ωστόσο αυτό δεν είναι απόλυτο, καθώς υπάρχουν περιπτώσεις όπου η Δημόσια Διοίκηση εμπλέκεται και έχει κρίσιμο ρόλο στην λήψη αποφάσεων και αντίστοιχα κυβερνητικοί φορείς εμπλέκονται στην άσκηση διοικητικών καθηκόντων. Υφίσταται δηλαδή μια αλληλοεπικάλυψη μεταξύ των δραστηριοτήτων της πολιτικής εξουσίας και της Δημόσιας Διοίκησης. Οπότε, θα λέγαμε πως η Δημόσια Διοίκηση δεν αποτελεί απλά έναν εργαλειακό μηχανισμό επίτευξης των σκοπών που θέτει η εκάστοτε πολιτική εξουσία καθώς αυτό θα σήμαινε τον απόλυτο διαχωρισμό μεταξύ πολιτικής και διοικητικής δημόσιας σφαίρας.

Η Δημόσια Διοίκηση ανά τα κράτη διαμορφώνεται διαφορετικά υιοθετώντας το καθένα από αυτά το δικό του διοικητικό σύστημα οργάνωσης² για τον δημόσιο τομέα, ανάλογα πάντα με τις ανάγκες του κάθε κράτους, όπως αυτές έχουν δημιουργηθεί μέσα στα

¹ Είναι το γραπτό νομοθέτημα που θεσπίζεται από το νομοθετικό όργανο του κράτους (Βουλή και Πρόεδρος της Δημοκρατίας από κοινού) σύμφωνα με την συνταγματικά προβλεπόμενη διαδικασία.

² Διοικητικό σύστημα οργάνωσης είναι ο τρόπος με τον οποίο οργανώνεται η Δημόσια Διοίκηση και διεθνώς υπάρχουν τέσσερις τύποι: 1) αποσυγκεντρωτικό (decentralization), 2) συγκεντρωτικό (centralization), 3) αποκεντρωτικό (decentration), 4) σύστημα της αυτοδιοίκησης (self governance).

χρόνια σε κοινωνικό, πολιτισμικό, πολιτικό και οικονομικό επίπεδο. Όπως και αν διαμορφώνεται η διοίκηση, όπως και αν κατανέμονται οι αρμοδιότητες στα κρατικά όργανα, σύμφωνα με το Σύνταγμα, όπως και αν ασκείται η πολιτική ενός κράτους, η Δημόσια Διοίκηση σε καθένα από αυτά έχει ως κοινό στόχο την εξυπηρέτηση των δημόσιων αναγκών και εν γένει το δημόσιο συμφέρον. Η έννοια του δημόσιου συμφέροντος υποστηρίζεται αρκετά από την κλασική θεωρία της Δημόσιας Διοίκησης, όπου σύμφωνα με αυτήν, θεωρείται κεντρική έννοια στην κατανόηση του Δημόσιου Τομέα και μπορεί να εξασφαλισθεί μέσω των δημόσιων λειτουργιών που έχουν ως αποστολή την εφαρμογή των αποφάσεων της κυβέρνησης. Η κλασική αυτή προσέγγιση θέλει το κράτος να κυβερνάται μέσω του ορθολογικού γραφειοκρατικού μοντέλου διοίκησης όπου κεντρική ιδέα του μοντέλου αυτού είναι ο ορθολογισμός, δηλαδή η αμερόληπτη στάση των δημόσιων λειτουργιών απέναντι στην άσκηση καθηκόντων τους προκειμένου να διασφαλιστεί το δημόσιο συμφέρον.

Μέσα στα χρόνια έχουν διαμορφωθεί αρκετές θεωρίες για την Δημόσια Διοίκηση ως αποτέλεσμα της έρευνας της διοικητικής επιστήμης αλλά και ως αποτέλεσμα της προσέγγισης της από άλλα επιστημονικά πεδία όπως η πολιτική επιστήμη, τα οικονομικά, η κοινωνιολογία, η ψυχολογία και το μάνατζμεντ και η κάθε επιστήμη δίνει μια δική της διάσταση στην μελέτη της. Σύμφωνα με την Τασούλα Ανδριανή (2017,σελ.14) ο ορισμός της Δημόσιας Διοίκησης εξελίσσεται στο πέρασμα των χρόνων και η Δημόσια Διοίκηση εκτός από έναν απλό εφαρμοστή των νόμων έχει φτάσει στο σημείο να αποτελεί διαμορφωτή της εφαρμογής δημόσιων πολιτικών. Μερικοί από τους ορισμούς που έχουν διαμορφωθεί μέσα στα χρόνια είναι οι εξής:

- ❖ Η Δημόσια Διοίκηση είναι η λεπτομερής και συστηματική εφαρμογή των νόμων (W. Wilson “The study of Public Administration” ,1887).
- ❖ Η Δημόσια Διοίκηση είναι το μέρος της επιστήμης της διοίκησης που έχει να κάνει με το κράτος και ιδιαίτερα με την εκτελεστική λειτουργία, μέσω της οποίας υλοποιείται το έργο της κυβέρνησης(Gulick 1937).
- ❖ Δημόσια Διοίκηση είναι η τέχνη και η επιστήμη του μάνατζμεντ, όπως εφαρμόζεται στις κρατικές υποθέσεις και η διαδικασία της δημόσιας διοίκησης, η οποία είναι η ενεργητική πλευρά της κυβέρνησης, περιέχει τις απαιτούμενες ενέργειες για την εκπλήρωση των προθέσεων ή επιθυμιών της κυβέρνησης (Dwight Waldo 1955).
- ❖ Δημόσια Διοίκηση είναι το εκτελεστικό όργανο των αποφάσεων της εκάστοτε κρατικής εξουσίας και διαμεσολαβητής εξουσίας-πολιτών. Με άλλα λόγια, δημόσια

διοίκηση είναι η οργάνωση, που ρόλος της είναι η συγκεκριμενοποίηση και υλοποίηση των στόχων που θέτει η πολιτική ηγεσία με τις αποφάσεις της. Αποστολή της πλέον και η εξυπηρέτηση των υποθέσεων του πολίτη και όχι απλά η εξουσιαστική επιβολή άνωθεν αποφάσεων (www.bonias.gr, στην Κοντοστάθη 2010 σελ. 5).

- ❖ Δημόσια Διοίκηση είναι το σύνολο των νόμιμων μέσων και ενεργειών που έχουν συγκεκριμένους στόχους που αποβλέπουν στην ικανοποίηση του γενικού συμφέροντος των πολιτών ενός κράτους(Buchbinder & Shanks, 2011).
- ❖ Ο όρος Δημόσια Διοίκηση αναφέρεται “στο σύνολο των διοικητικών μηχανισμών και οργανισμών του Κράτους οι οποίοι δραστηριοποιούνται σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο με στόχο την εφαρμογή των νόμων και των προγραμμάτων της δημόσιας πολιτικής. Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι η Δημόσια Διοίκηση λαμβάνει μέρος, τόσο στη διαμόρφωση όσο και στην εφαρμογή της πολιτικής” (Μακρυδημήτρης και Πραβιτά,2012:6 στο Χουρμούζης 2017, σελ10).

Έτσι η συγγραφέας παρατηρεί ύστερα από την χρονολογική παράθεση των εννοιολογικών ορισμών της Δημόσιας Διοίκησης πώς με το πέρασμα του χρόνου η Δημόσια Διοίκηση θέτει περισσότερο στο κέντρο της το δημόσιο συμφέρον και ιδιαίτερα την ικανοποίηση και εξυπηρέτηση των πολιτών ενός κράτους εκτός από την απλή εκτέλεση των κανόνων δικαίου.

Επι της ουσίας είναι φανερό λοιπόν πως ο ρόλος της Δημόσιας Διοίκησης είναι να εφαρμόζει την δημόσια πολιτική που αναπτύσσει η εκάστοτε κυβέρνηση με γνώμονα τους κανόνες δικαίου προκειμένου να λυθούν καίρια ζητήματα που απασχολούν την πολιτεία. Το δημόσιο συμφέρον αποτελεί βασικό οδηγό της Δημόσιας Διοίκησης προκειμένου η ίδια να διαχειριστεί τις υποθέσεις του λαού. Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω μέσα στα χρόνια η Δημόσια Διοίκηση εξελίσσεται και οφείλει να εξελίσσεται και να αναδιοργανώνεται προκειμένου να ανταπεξέρχεται στο στόχο της με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Η Δημόσια Διοίκηση ενεργεί μέσα σε ένα μεταβλητό σύστημα όπου λαμβάνει ερεθίσματα από το εξωτερικό της περιβάλλον και δεν γίνεται εκείνη να παραμένει αμετάβλητη. Στα σύγχρονα κράτη η Δημόσια Διοίκηση έχει ως στόχο την εξυπηρέτηση του πολίτη με κάθε δυνατό τρόπο και μέσο. Όπως θα δούμε παρακάτω η Δημόσια Διοίκηση αλλάζει ριζικά με την έλευση τεχνικών και μεθόδων του ιδιωτικού τομέα και με την έλευση του Internet και των ΤΠΕ αγγίζει ένα μοντέλο Δημόσιας Διοίκησης που πιθανόν κανένας δεν θα μπορούσε να φανταστεί στο παρελθόν.

1.3 Το γραφειοκρατικό σύστημα οργάνωσης και η μετάβαση σ' ένα νέο μοντέλο Δημόσιας Διοίκησης

Όταν ακούμε τον όρο γραφειοκρατία αμέσως μας έρχονται στο μυαλό οι ατελείωτες ώρες, ημέρες ή ακόμη και μήνες που μπορεί να διαρκέσει η ολοκληρωτική εξυπηρέτηση ενός πολίτη από τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Ο πολίτης τις περισσότερες φορές υποχρεούται να μαζέψει σωρεία εγγράφων πηγαινοερχόμενος σε διάφορες υπηρεσίες του δημοσίου, περιμένοντας ώρες στην ουρά μέχρι να έρθει η σειρά του προκειμένου να εξυπηρετηθεί για τα πιο απλά έως και τα πιο πολύπλοκα ζητήματα. Κατά καιρούς η γραφειοκρατία αποκαλείται ως “τέρας” και διόλου τυχαία δεν είναι αυτή η σύνδεση καθώς οι πολίτες των κρατών κατά το σύνολο, έχουν υποφέρει από τέτοιου είδους μορφές οργάνωσης των Δημόσιων Διοικήσεων τόσο στο παρελθόν όσο και στην σημερινή εποχή. Το λεγόμενο “τέρας της γραφειοκρατίας” χαρακτηρίζει ένα άκαμπτο δημόσιο σύστημα, ανίκανο να αντιληφθεί και να προσαρμοστεί στις εξελίξεις του περιβάλλοντος του, μη αποδοτικό και αποτελεσματικό, ταλαιπωρώντας τους πολίτες σε κάθε μορφή συναλλαγής τους με το δημόσιο. Η γραφειοκρατία είναι συνυφασμένη με την εμπόδιση της άμεσης εξυπηρέτησης των πολιτών ενός κράτους, λόγω όλης αυτής της τυπικότητας και των κανονισμών που διακατέχουν τις διαδικασίες-λειτουργίες σε μια γραφειοκρατικά οργανωμένη διοίκηση, κάτι το οποίο είναι ενάντια στον ρόλο που πρεσβεύει -τουλάχιστον- η σημερινή Δημόσια Διοίκηση. Στόχος των σύγχρονων Δημόσιων Διοικήσεων είναι η άμεση, ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών με απώτερο σκοπό την ικανοποίησή τους. Βλέπουμε δηλαδή την Δημόσια Διοίκηση να ενδιαφέρεται για τις ανάγκες των πολιτών της και να οργανώνεται υιοθετώντας περισσότερο πελατοκεντρικές στρατηγικές. Η υιοθέτηση μοντέλων, τεχνικών και στρατηγικών που προέρχονται από τον ιδιωτικό τομέα και τις επιχειρήσεις θα βοηθήσουν την Δημόσια Διοίκηση να πετύχει -αν όχι ολοκληρωτικά τουλάχιστον- κατά ένα βαθμό- τον στόχο της, ακόμη και κάτω από το πέπλο της γραφειοκρατίας.

1.3.1 Η γραφειοκρατική προσέγγιση της Διοίκησης

Οι ρίζες της γραφειοκρατίας εντοπίζονται βαθιά στην ιστορία καθώς κατά τον Max Weber η εμφάνιση της δεν έχει σχέση με το πολίτευμα, αφού εμφανίζεται τόσο σε δημοκρατικά αλλά και απολυταρχικά πολιτεύματα παγκοσμίως. Κατά το παρελθόν εντοπίζεται στην Αίγυπτο κατά την περίοδο 1570-715 π.Χ., στην μοναρχία του Διοκλητιανού

κατά την περίοδο 284-305 μ.Χ. και στην Ρωμαιοκαθολική Εκκλησία ιδιαίτερα από το τέλος του 13ου αιώνα. Ο ίδιος ο Weber αναφέρει ότι η εξειδικευμένη υπαλληλία (χαρακτηριστικό της γραφειοκρατίας) στους τομείς της οικονομίας, του δικαίου και του πολέμου, θριάμβευσε οριστικά στα πιο αναπτυγμένα κράτη ήδη από τον 16ο αιώνα. Στην Αυστριακή Αυτοκρατορία από το 18ο αιώνα είχε κιάλας αναπτυχθεί μια ενήμερη, αποτελεσματική, συγκεντρωτική και σχετικά εκσυγχρονισμένη γραφειοκρατία, απαλλαγμένη από προλήψεις και ελάχιστα διαβρωμένη από την κεντρική εξουσία. Στην εποχή της νεωτερικότητας³ παρατηρείται μια αυξημένη εκλογίκευση σε όλους τους τομείς της ζωής και σε αυτό έχει συμβάλει η άνοδος της επιστήμης, της τεχνολογίας, της ανάπτυξης μιας ορθολογικής μορφής οικονομικής ζωής και της εμφάνισης μιας πολιτικής κουλτούρας θεμελιωμένης σε νομικούς ορθολογικούς κανόνες.

Κατά την διάρκεια του εξορθολογισμού λοιπόν της κοινωνίας αρχίζει να μελετάται σαν φαινόμενο η γραφειοκρατία. Ο πρώτος που διατύπωσε την έννοια της γραφειοκρατίας και μελέτησε τα χαρακτηριστικά της ήταν ο Max Weber το 1911, θέλοντας να αναφερθεί στην συνηθέστερη μορφή οργάνωσης “η οποία χαρακτηρίζεται από συγκεντρωτισμό, ιεραρχία, εξουσία, πειθαρχία, κανόνες, καριέρα, καταμερισμό εργασίας, θητεία”. Ο ιδεότυπος του Weber⁴ για τα χαρακτηριστικά του γραφειοκρατικού συστήματος είναι ο εξής:

- ❖ Λειτουργία βάσει κανόνων και διατάξεων με απόλυτη αφοσίωση σε αυτούς από τα διοικητικά όργανα.
- ❖ Αυστηρά ιεραρχική εξουσία που συνεπάγεται την ιεράρχηση των λειτουργιών στα διοικητικά στελέχη ανάλογα με το επίπεδο που κατέχουν. Όσο πιο υψηλό το επίπεδο στην ιεραρχία τόσο μεγαλύτερη ισχύ και ευθύνη διαθέτει ο διοικητικός υπάλληλος, καθώς και έλεγχο και εποπτεία σε όλα τα κατώτερα ιεραρχικά επίπεδα.
- ❖ Πρόσληψη διοικητικών υπαλλήλων και καταμερισμός αρμοδιοτήτων βάσει εκπαίδευσης, εξειδίκευσης, διοικητικών ικανοτήτων.
- ❖ Παροχή εξειδίκευσης σε στελέχη αλλά και ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης και καριέρας.
- ❖ Επιβολή απρόσωπου χαρακτήρα για τους διοικητικούς υπαλλήλους προκειμένου να δρουν σύμφωνα με το δημόσιο συμφέρον και όχι βάσει προσωπικών πεποιθήσεων και

³ Η εποχή της νεωτερικότητας χρονολογείται από την περίοδο του Διαφωτισμού(18ο αιώνα) έως το τέλος του 20ο αιώνα.

⁴ Ο “ιδεότυπος” ή “ιδεατός τύπος” του Weber είναι μια θεωρητική κατασκευή που ο γερμανός κοινωνιολόγος χρησιμοποιεί για να την περιγράψει ενός φαινομένου. Με την χρήση της αφαιρετικής μεθόδου πάνω στις εμπειρικές εφαρμογές του φαινομένου ο Weber επιλέγει εκείνα τα τυπικά χαρακτηριστικά του φαινομένου, που κατά την κρίση του, το αποδίδουν ορθότερα.

συναισθηματισμών υπακούοντας σε συγκεκριμένα καθήκοντα και υποχρεώσεις από την θέση που κατέχουν.

Η βάση για την ανάπτυξη της γραφειοκρατίας θεωρείται ο ορθολογισμός, δηλαδή η πίστη σε θεσπισμένους κανόνες, στην λογική και στην γνώση και αυτό αποδεικνύεται μέσα από τα χαρακτηριστικά του παραπάνου ιδεότυπου. Ο Weber λοιπόν θεωρεί την γραφειοκρατική οργάνωση ως προϊόν της νεωτερικότητας και του ορθολογισμού και υποστηρίζει πως η γραφειοκρατία τελειοποίησε τον εξορθολογισμό της κοινωνίας λέγοντας πως “η γραφειοκρατία είναι ο τεχνικά πιο αμιγής τύπος της νόμιμης εξουσίας”(Ζυγούλης,2012).

Είναι φανερό πως από τη μια υπήρξε η ανάγκη για ένα σύστημα διοίκησης με όσο το δυνατόν λιγότερα φαινόμενα ευνοιοκρατίας, διακρίσεων και εξουσιαστικών αυθαιρεσιών μέσω των αυστηρά κανονιστικών πλαισίων και της αυστηρής υπακοής των διοικητικών οργάνων στους κανονισμούς, απαλλαγμένοι από κάθε είδους προσωπικών συμφερόντων, και από την άλλη για ένα σύστημα αποτελεσματικό και αποδοτικό μέσω της αυστηρής κατανομής λειτουργιών και της απαιτούμενης εξειδίκευσης των διοικητικών οργάνων. Η γραφειοκρατία θεωρήθηκε η καταλληλότερη μορφή οργάνωσης των δημοσίων υπηρεσιών, αφενός γιατί ενδείκνυται για ογκώδεις οργανώσεις με μια πληθώρα επαναλαμβανόμενων και ομοιόμορφων εργασιών, αφετέρου διότι εξασφαλίζει σταθερότητα, προβλεψιμότητα, ασφάλεια⁵.

Ωστόσο όμως, η γραφειοκρατική δομή οργάνωσης που οραματίστηκε ο Weber ως τον ιδανικό τρόπο οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης δεν λειτούργησε αποδοτικά. Σε βάθος χρόνου άρχισαν να παρουσιάζονται σημαντικά προβλήματα που ακύρωναν τους ουσιαστικούς λόγους για τους οποίους εφαρμόστηκε η γραφειοκρατία. Η τυπολατρία, η διαφθορά, η αναξιοκρατία, η σπατάλη πόρων, οι αθέμιτες παρεμβάσεις στο έργο της διοίκησης, το χαμηλό επίπεδο εξειδίκευσης του προσωπικού είναι μερικοί από τους παράγοντες που προκάλεσαν τις δυσλειτουργίες στις υπηρεσίες και οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης με αποτέλεσμα αυτό να έχει αντίκτυπο στον τρόπο που συναλλάσσεται ο πολίτης με την Δημόσια Διοίκηση. Η αναποτελεσματικότητα, η αδικαιολόγητη καθυστέρηση και αδράνεια των λειτουργιών και τα παράπονα των πολιτών είχαν ως συνέπεια η γραφειοκρατία να χαρακτηριστεί ένα ξεπερασμένο διοικητικό σύστημα που δεν εκπληρώνει το κύριο έργο της Δημόσιας Διοίκησης. Σε συνδυασμό με ένα σύνολο

⁵ Ηγεσία και Έλεγχος: Η συμβολή της ηγετικής συμπεριφοράς στην αλλαγή οργανωσιακής κουλτούρας, Τατιάνα Λεονάρδου – Ε.Σ.Δ.Δ. - ΙΕ' Εκπαιδευτική Σειρά

κοινωνικο-οικονομικών παραγόντων η μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης χαρακτηρίστηκε επιτακτική.

1.3.2: New Public Management

Αν και κατά την κλασική εποχή η γραφειοκρατία θεωρήθηκε ως ο πιο ορθολογικός-αποτελεσματικός τύπος οργάνωσης του κράτους και απαραίτητος για τις ανάγκες της μαζικής διοίκησης, με το πέρασμα των χρόνων άρχισαν να διαφαίνονται αρκετές δυσλειτουργίες αυτού του τύπου οργάνωσης με αποτέλεσμα να εμφανιστούν πρακτικές και στρατηγικές για μια πιο αποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση. Ταυτόχρονα οι σύγχρονες ανάγκες της κοινωνίας και της οικονομίας, το συνεχές εξελισσόμενο περιβάλλον, το φαινόμενο της παγκοσμιοποίησης, η ανάπτυξη του Διαδικτύου, η έλευση νέων τεχνολογιών πληροφορικής, οι απαιτήσεις για αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης μαζί με τις απαιτήσεις των πολιτών για εξυπηρέτηση και λογοδοσία, καθώς και οι νέοι μέθοδοι οργάνωσης και διαχείρισης στον ιδιωτικό τομέα ήταν μερικοί από τους βασικούς λόγους της προσπάθειας μεταρρύθμισης της Δημόσιας Διοίκησης. Από τις δεκαετίες του '60 και του '70 είχε παρατηρηθεί έντονα πως οι δημόσιες πολιτικές ήταν ανεπιτυχείς με αποτέλεσμα να ωθήσουν ακαδημαϊκούς και εμπειρογνώμονες από διάφορα επιστημονικά πεδία, που δεν σχετίζονταν απαραίτητως με την διοικητική επιστήμη, να μελετήσουν νέους τρόπους οργάνωσης για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Ένας από αυτούς τους τρόπους⁶ αποτελεί και το New Public Management (Νέο Δημόσιο Management, NPM), το οποίο είναι μια προσέγγιση μεταρρύθμισης της Δημόσιας Διοίκησης χρησιμοποιώντας μεθόδους, τεχνικές, γνώσεις του επιχειρηματικού management για την αντιμετώπιση ζητημάτων αλλά και για την βελτίωση και αποδοτικότητα των δημόσιων υπηρεσιών. Η βασική ιδέα πίσω από αυτή την θεωρία βασίζεται στην λογική χρήσης τεχνικών και μεθόδων που εφαρμόστηκαν στον επιχειρηματικό τομέα -και είχαν αποτελέσματα στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων και των αγορών- από τον δημόσιο τομέα ως λύση για τα προβλήματα της Δημόσιας Διοίκησης.

Η προσέγγιση αυτή διαμόρφωσε το πεδίο του public management ως ένα νέο τρόπο κατανόησης της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης. Ο φιλελεύθερος όρος public management προτάθηκε ως αντικατάσταση του συντηρητικού όρου public administration ως

⁶ Άλλα μοντέλα που αναπτύχθηκαν για την αλλαγή της οργανωτικής δομής και λειτουργίας αποτελούν το συμμετοχικό πρότυπο οργάνωσης, η διοίκηση ολικής ποιότητας, το αυτορυθμιζόμενο και αυτοδιαχειριζόμενο πρότυπο, Balanced Scorecard κ.α. (Κοντοστάθη, 2010)

πιο συνυφασμένου για τον χαρακτηρισμό του πεδίου μελέτης της Δημόσιας Διοίκησης. Ο τελευταίος είχε καθιερωθεί από το 1880 από τους πολιτικούς επιστήμονες για την μελέτη της Δημόσιας Διοίκησης ως ενός ξεχωριστού κλάδου που αποτελούνταν από δικές του θεωρίες και πρακτικές για την ανάλυση της λειτουργίας μεγάλων γραφειοκρατικών συστημάτων και άλλων κυβερνητικών διαδικασιών που στόχο τους ήταν η εφαρμογή της δημόσιας πολιτικής. Με την αντικατάσταση του όρου *administration* σε *management* δόθηκε έμφαση στο γεγονός ότι η Δημόσια Διοίκηση μπορεί να μελετηθεί και από άλλους κοινωνικούς κλάδους(οικονομία, κοινωνιολογία, ψυχολογία, πολιτικές και νομικές επιστήμες) και να ενστερνιστεί θεωρίες, μεθόδους, ιδέες και πρακτικές για την αποτελεσματικότερη λειτουργία των οργανωτικών δομών της. Από τις αρχές της δεκαετίας του '80 Δημόσιες Διοικήσεις ανά τον κόσμο(Kaboolian, 1998) εφάρμοσαν μεταρρυθμίσεις που σχετίζονταν με πρακτικές του *management* και έτσι έχουμε την μετάβαση από το βεμπεριανό μοντέλο της γραφειοκρατίας στο μοντέλο του NPM.

Η όλη θεωρία του NPM στηρίζεται στην κλασική οικονομική θεωρία και ιδιαίτερα στην θεωρία του ατομικισμού(Λαδής & Νταλάκου, 2008), η οποία έρχεται σε πλήρη αντιδιαστολή με την θεωρία της ιεραρχίας πάνω στην οποία στηρίχθηκε η ανάπτυξη της γραφειοκρατίας. Μέσω της θεωρίας NPM αντικατοπτρίζονται οι μεταρρυθμιστικές τάσεις που άκμασαν την περίοδο εμφάνισης του και αυτές είναι ο προσανατολισμός στην αγορά, η ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών και των δημοσίων υπαλλήλων στην διοίκηση, η απορρύθμιση που αποσκοπεί στην κατάργηση νόμων ή στην απλούστευση τους μέσω ενός συνόλου αρχών(διαφάνεια, λογοδοσία, αναλογικότητα κ.α) καθώς και η ευέλικτη διακυβέρνηση που συνεπάγεται την δημιουργία πιο ευέλικτων δομών που να μπορούν να ανταποκριθούν στις κοινωνικοοικονομικές προκλήσεις πιο αποτελεσματικά και γρήγορα. Στόχος όλων αυτών των μεταρρυθμιστικών τάσεων ήταν η ελαχιστοποίηση του μεγέθους και της εμβέλειας των κυβερνητικών δραστηριοτήτων του Κράτους Πρόνοιας που είχε δημιουργηθεί την μεταπολεμική περίοδο του Β' παγκοσμίου πολέμου. Τα βασικά χαρακτηριστικά του NPM που έχουν ως βάση αυτές τις μεταρρυθμιστικές τάσεις είναι τα εξής:

- ❖ μέτρα απόδοσης, τα οποία ορίστηκαν ως δείκτες επιδόσεων(Performance Indicators)
- ❖ αποκέντρωση αρμοδιοτήτων και πόρων
- ❖ “επαγγελματοποίηση”, δημιουργία μιας επιχειρηματικής κουλτούρας που δίνει έμφαση στα αποτελέσματα

- ❖ έμφαση στην διαχείριση πόρων και στον έλεγχο παραγωγής
- ❖ απλούστευση των άκαμπτων κανόνων και κανονισμών
- ❖ διακυβέρνηση βάσει στρατηγικών στόχων
- ❖ σχεδίαση των δημόσιων πολιτικών με λογική ανταγωνισμού
- ❖ ικανοποίηση των πολιτών μέσω πιο εξατομικευμένων υπηρεσιών
- ❖ αξιοποίηση της σύγχρονης τεχνολογίας επικοινωνιών και πληροφοριών

Γραφειοκρατική Διοίκηση	Δημόσιο Management
Βραχυπρόθεσμος προγραμματισμός	Μακροπρόθεσμος προγραμματισμός
Στατική στοχοθεσία	Δυναμική στοχοθεσία
Αποφυγή λαθών	Επιδίωξη επιτυχίας
Δευτερεύουσας σημασίας οι οικονομικοί πόροι	Πρωτεύουσας σημασίας οι οικονομικοί πόροι
Ιεραρχική και άκαμπτη δομή	Απέριττη δομή
Περιορισμένη εκχώρηση εξουσίας για λήψη απόφασης	Μέγιστη εκχώρηση εξουσίας για λήψη απόφασης
Έμφαση στους τύπους	Έμφαση στα αποτελέσματα

Πίνακας 1.1⁷: Διαφορές μεταξύ δημόσιας γραφειοκρατίας και NPM.

Όπως παρατηρείται οι διαφορές είναι ουσιαστικές στον τρόπο που αντιμετωπίζουν την λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης ο “παλιός” και ο “νέος” τύπος οργάνωσης. Η γραφειοκρατία δίνει βάση στις διαδικασίες παραγωγής και αποτελεσμάτων και ιδίως στην σωστή χρήση κανόνων δικαίου σε αντίθεση με το NPM που προσανατολίζεται στους πολίτες, με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και δίνει έμφαση στην αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα και οικονομικότητα των δράσεων. Η αποδοτικότητα (efficiency), αποτελεσματικότητα (effectiveness), οικονομικότητα (economy), αποτελούν τρεις βασικές αρχές του NPM και λειτουργούν ως συμπληρωματικές των βασικών αξιών νομιμότητας, ισότητας, αμεροληψίας της γραφειοκρατίας και εν γένει της Δημόσιας Διοίκησης. Η αρχή της αποτελεσματικότητας και της οικονομικότητας συνθέτουν την αρχή της αποδοτικότητας η οποία αναφέρεται στο κατά πόσο αποτελεσματική και παραγωγική

⁷ Πηγή: Τσοούτσουρας Κ. (2018), Ο Δημόσιος Τομέας στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Μια Ποσοτική και Ποιοτική Σύγκριση, Διπλωματική Εργασία, Τρίπολη: Σχολή Οικονομίας Διοίκησης Και Πληροφορικής, Τμήμα Οικονομικών Επιστημών.

είναι μια οργάνωση, δηλαδή κατά πόσο επιτυγχάνει τους στόχους της και ταυτόχρονα κατά πόσο μειώνει το κόστος χρησιμοποιώντας τους ελάχιστους δυνατούς πόρους. Ωστόσο αυτές οι αρχές αφορούν περισσότερο οικονομικές παραμέτρους των μεταρρυθμίσεων.

Οι μεταρρυθμίσεις που έλαβαν χώρα μαζί με την έλευση του NPM δεν αποσκοπούσαν μόνο σε οικονομικούς παράγοντες αλλά σε μια σειρά παραγόντων που αφορούσαν την αναδιάρθρωση στο γενικότερο πλαίσιο της Δημόσιας Διοίκησης, τροποποιώντας την φιλοσοφία και την κουλτούρα της, χωρίς ωστόσο να αναιρούνται βασικές αξίες της, όπως προαναφέρθηκε και παραπάνω. Μια από αυτές τις μεταρρυθμίσεις αφορά και στον τρόπο αντιμετώπισης του πολίτη από την Δημόσια Διοίκηση. Κατά το παρελθόν υπό τον γραφειοκρατικό τύπο οργάνωσης, οι πολίτες αντιμετωπίζονταν ως υποκείμενα ή απλά ως ψηφοφόροι. Με τις αρχές του management να εφαρμόζονται από την Δημόσια Διοίκηση, στρατηγικές που στοχεύουν στην ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών μέσω της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών(εξατομίκευση) αλλά και στην καλύτερη εξυπηρέτηση τους κατά την συναλλαγή τους με το δημόσιο αποτελούν ζητήματα κεντρικής σημασίας. Ο πολίτης αντιμετωπίζεται ως “πελάτης” του δημόσιου τομέα, οι πολιτικές ως αποστολές(projects) που πρέπει να εκπληρωθούν και ο δημόσιος τομέας ως ένας μεγάλος ιδιωτικός οργανισμός που λειτουργεί σε ένα οικονομικό περιβάλλον προσφοράς-ζήτησης. Σε αυτό το περιβάλλον δημόσιες, ιδιωτικές, εθελοντικές υπηρεσίες μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες προς τους πολίτες-πελάτες σε ένα πλαίσιο ανταγωνισμού, και ο πολίτης μπορεί να επιλέξει ελεύθερα όποια ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες του. Συμπράξεις ιδιωτικού-δημοσίου, μερικής ή συνολικής ιδιωτικοποίησης μερών της διοίκησης, υπεργολαβίες και αναθέσεις έργων(outsourcing) είναι πρακτικές που εφαρμόζονται στην Δημόσια Διοίκηση για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες αλλά και για την καλύτερη εξυπηρέτηση τους.

Στον ίδιο άξονα σχετικά με τον τρόπο αντιμετώπισης του πολίτη από την Δημόσια Διοίκηση, η μεταρρυθμιστική τάση της συμμετοχής τον αναδεικνύει σε ενεργό πολίτη, ο οποίος μπορεί να παρέχει πληροφορίες, ιδέες και απόψεις προς την κυβέρνηση και την διοίκηση(bottom-up approach) συμβάλλοντας στην διαμόρφωση και χάραξη πολιτικής, σε σχέση με έναν παθητικό δέκτη πληροφοριών και υπηρεσιών(top-down approach) που αποτελούσε στο παρελθόν. Με την ενδυνάμωση των πολιτών για να συμμετέχουν σε διαδικασίες(π.χ διαβουλεύσεις) για ζητήματα που τους αφορούν άμεσα και να μπορούν να συναποφασίσουν για τα τεκταινόμενα δίνεται η εντύπωση πως δημιουργείται η μορφή μιας άμεσης δημοκρατίας, όπου η άποψη του πολίτη έχει την δυναμική της.

Το NPM αδιαμφισβήτητα εξέλιξε τον μηχανισμό της Δημόσιας Διοίκησης μέσω των πρακτικών του business management προκειμένου να παρέχονται στις κυβερνήσεις καλύτερα εργαλεία για την εφαρμογή της δημόσιας πολιτικής και αποτέλεσε μια πρόταση οργάνωσης του πολυσύνθετου περιβάλλοντος “κράτους-αγοράς-κοινωνίας των πολιτών”. Παρά την κριτική που έχει δεχθεί καθώς όπως και κάθε άλλη μορφή οργάνωσης έχει τα μειονεκτήματά του, αποτελεί μέχρι σήμερα την βάση μιας σωρείας μεταρρυθμιστικών αλλαγών που πραγματοποιούνται για την αναδιάρθρωση του δημόσιου τομέα. Η ανάπτυξη του θέματος που πραγματεύεται η συγκεκριμένη εργασία βασίζεται ουσιαστικά στις μεταρρυθμιστικές τάσεις που επέφερε το NPM και έτσι μπορούμε να συμπεράνουμε πως το ίδιο αποτελεί και θα συνεχίσει να αποτελεί, ίσως, τον σημαντικότερο παράγοντα εξέλιξης της διαμόρφωσης της Δημόσιας Διοίκησης στο συνεχές εξελισσόμενο περιβάλλον της, σε αντίθεση με το συντηρητικό γραφειοκρατικό πρότυπο που είναι δομημένο έτσι ώστε να λειτουργεί μέσα σε προκαθορισμένα στενά πλαίσια και σε σταθερά, μη μεταβλητά περιβάλλοντα, που δεν θα μπορούσε να την εξελίξει -τουλάχιστον- στην μορφή που είναι σήμερα. Η φιλελευθεροποίηση που επέβαλε το NPM είναι πολλά υποσχόμενη και για το μέλλον καθώς δεν βασίζεται πάνω σε νόρμες και κανονισμούς και έτσι ανάλογα την εποχή, τις εξελίξεις και τα δεδομένα που θα προκύπτουν, η Δημόσια Διοίκηση θα μπορεί να μεταρρυθμίζεται μέσω νέων πρακτικών. Το citizensourcing που θα μελετηθεί στο επόμενο κεφάλαιο και αποτελεί το θέμα της παρούσας πτυχιακής αποτελεί μια τέτοια νέα πρακτική μεταρρύθμισης που δημιουργήθηκε βάσει των αναγκών και των εξελίξεων που προέκυψαν στην σημερινή εποχή.

1.4: Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση(e-Government)

Μια από τις πτυχές του εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης που ξεκίνησε μέσω των μεταρρυθμιστικών τάσεων που εφαρμόστηκαν, βασιζόμενες στην σοφία του ιδιωτικού τομέα, κατά τις δεκαετίες του '80 και του '90, αποτελεί η ένταξη των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών(ΤΠΕ) στον δημόσιο τομέα, προκειμένου να αναβαθμιστούν οι λειτουργίες του, καθώς και οι υπηρεσίες που παρέχονται προς τους πολίτες, με απώτερο στόχο την αποδοτικότητα της. Στόχος των σημερινών Δημόσιων Διοικήσεων είναι να εκπληρώνουν όσο το δυνατό καλύτερα τις λειτουργίες τους με όσο το δυνατό λιγότερους πόρους και κόστος και να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών τους και στις ανάγκες της εποχής. Οι ΤΠΕ παρέχουν όλο και περισσότερες δυνατότητες προκειμένου να αντεπεξέλθει η Δημόσια Διοίκηση στο έργο αυτό και ειδικότερα η ανάπτυξη

του Διαδικτύου αποτελεί βασικό καταλύτη προς αυτή την κατεύθυνση. Συνάμα οι ΤΠΕ βοηθούν την Δημόσια Διοίκηση να κινηθεί προς την κατεύθυνση που απαιτούν οι αλλαγές που πραγματοποιούνται στην οικονομία και την κοινωνία. Έτσι, με βάση τις ΤΠΕ μπορούν να δημιουργηθούν νέες μορφές Δημόσιας Διοίκησης.

Σύμφωνα με τους Αποστολάκης κ.λπ.(2008), η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση ορίζεται ως εξής:

“Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση είναι η χρήση των ΤΠΕ στην Δημόσια Διοίκηση, τόσο για την υλοποίηση των εσωτερικών λειτουργιών των δημόσιων οργανισμών, όσο και για την επικοινωνία και συναλλαγή τους με το εξωτερικό τους περιβάλλον, το οποίο περιλαμβάνει πολίτες, επιχειρήσεις, καθώς επίσης και άλλους δημόσιους οργανισμούς από την ίδια χώρα ή από άλλες χώρες.”

Ένας άλλος ενδιαφέρον ορισμός που φανερώνει τις διαφορετικές διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης έχει διατυπωθεί από την Κυβέρνηση της Νέας Ζηλανδίας και είναι ο εξής:

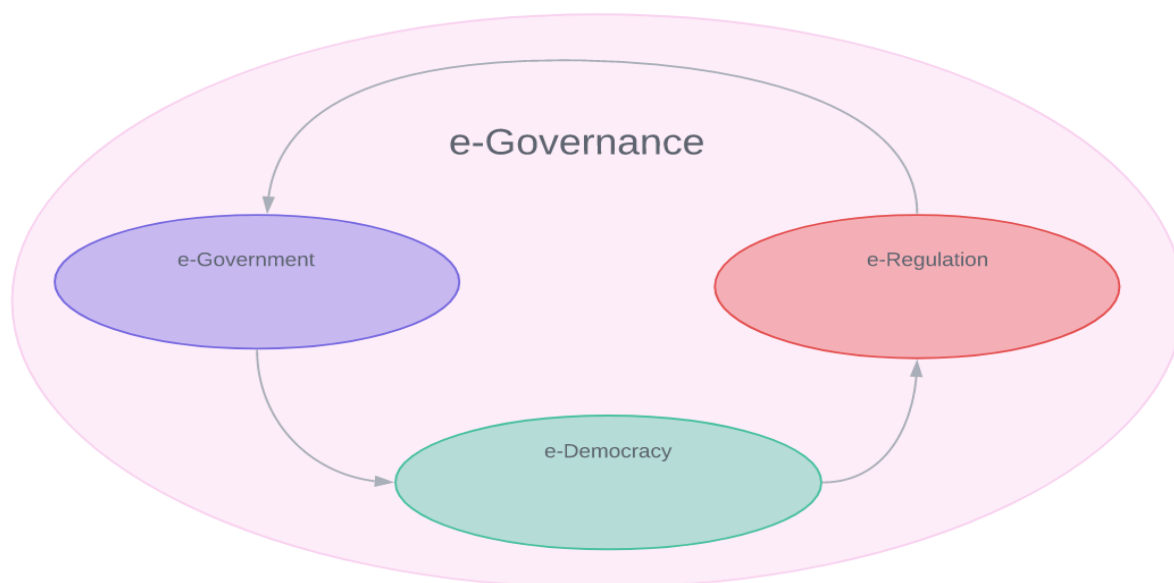
“Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση είναι η αξιοποίηση των ΤΠΕ και ιδιαίτερα του Internet για την παροχή στους πολίτες ευκολότερης και ανετότερης πρόσβασης στις πληροφορίες και τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, για την βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών αυτών, καθώς επίσης και για την παροχή περισσότερων ευκαιριών συμμετοχής στους δημοκρατικούς θεσμούς και διαδικασίες.”

Όπως γίνεται αντιληπτό από τον πρώτο ορισμό της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, η έννοια της δεν αναφέρεται μόνο στην ανάπτυξη πληροφοριακών υποδομών που αφορούν στην εκτέλεση βασικών εσωτερικών λειτουργιών των δημόσιων οργανισμών αλλά και στην ανάπτυξη πληροφοριακών υποδομών που αφορούν στην αλληλεπίδραση με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Τα εξωστρεφή πληροφοριακά συστήματα τα οποία απευθύνονται στο εξωτερικό περιβάλλον της Δημόσιας Διοίκησης χωρίζονται στις εξής τέσσερις κατηγορίες, ως προς τις δυνατότητες που παρέχουν στους χρήστες τους:

- ❖ **Συστήματα Ηλεκτρονικής Πληροφόρησης(e-Information):** όπου παρέχουν προς τους πολίτες πληροφόρηση σχετικά με διάφορες δράσεις, υπηρεσίες και παροχές του κράτους, με διάφορες συναλλαγές με το κράτος, με προσλήψεις προσωπικού, διαγωνισμούς κ.α.
- ❖ **Συστήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών(e-Transactions):** όπου παρέχουν στους πολίτες την δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών τους με την Δημόσια Διοίκηση, όπως αιτήσεων, δηλώσεων, πληρωμών κ.α.

- ❖ **Συστήματα Υποστήριξης Ηλεκτρονικής Συνεργασίας μεταξύ Δημοσίων Οργανισμών:** όπου παρέχεται πληροφορία από τον έναν οργανισμό στον άλλο μέσω διαλειτουργικών συστημάτων για την καλύτερη συνεργασία και επικοινωνία των οργανισμών.
- ❖ **Συστήματα Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας(eDemocracy):** όπου δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες συμμετοχής στα κοινά και εν γένει στην λήψη αποφάσεων και στην διαμόρφωση της δημόσιας πολιτικής.

Μέσα από τον δεύτερο ορισμό φαίνεται πως ο ρόλος των ΤΠΕ στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης παίζει σημαντικό ρόλο και δεν αποτελεί απλά ένα μέσο ψηφιοποίησης των λειτουργικών διαδικασιών αλλά ένα μέσο μετασχηματισμού των διαδικασιών της. Από την απλή ψηφιοποίηση των λειτουργικών διαδικασιών που παρέχονται από την Δημόσια Διοίκηση (π.χ one-way information, interaction, transaction), όπου απλά αλλάζει ο τρόπος παροχής των διαδικασιών, δηλαδή το μέσο με το οποίο αλληλεπιδρά ο πολίτης, προχωράμε σε έναν μετασχηματισμό του τρόπου παραγωγής των διαδικασιών, όπου δημιουργούνται νέες υπηρεσίες βασισμένες στην διαχείριση της πληροφορίας και όπου ο πολίτης έχει την δυνατότητα να συμμετέχει στην διαμόρφωση πολιτικών και αποφάσεων. Μέσα από τον μετασχηματισμό των λειτουργικών δραστηριοτήτων η Δημόσια Διοίκηση μετατρέπεται από παροχέα υπηρεσιών σε ρυθμιστή της πληροφορίας και σε ρυθμιστή των παρόχων υπηρεσιών (π.χ ιδιωτικών παρόχων που αναλαμβάνουν να διεκπεραιώσουν μια διαδικασία ή να προσφέρουν μια υπηρεσία, πρακτικές ιδιωτικοποίησης και outsourcing)(Finger & Pecoud, 2003). Στο παρακάτω σχήμα της Εικόνας 1.1 αναπαρίσταται ο μετασχηματισμός των διαδικασιών όπου ο κάθε μη κρατικός φορέας(πολίτες, ιδιωτικές επιχειρήσεις, ο τρίτος τομέας) έχει την δυνατότητα να συμμετέχει στα κοινά(e-Democracy) και να παρέχει πληροφορίες προς τους δημόσιους οργανισμούς, οι οποίοι με την σειρά τους επεξεργάζονται την πληροφορία που λαμβάνουν(e-Regulation) ώστε να παρέχουν νέες και πιο εξατομικευμένες υπηρεσίες(e-Government).



Εικόνα 1.1: Σχηματική απεικόνιση των συστατικών στοιχείων της e-Governance

Ο μετασχηματισμός της παραγωγής των λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης μέσω των ΤΠΕ, οδηγεί στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση(e-Governance). Σύμφωνα με τον Αποστολάκης κ.λπ.(2008), ορίζεται ως εξής:

“Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ο μετασχηματισμός διαδικασιών, οργανωτικών δομών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημόσιων οργανισμών, καθώς επίσης και του τρόπου επικοινωνίας τους με τους πολίτες, με βάση τις δυνατότητες που παρέχουν οι ΤΠΕ, με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας τους.”

Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση στην ολοκληρωμένη της μορφή περιλαμβάνει την ηλεκτρονική υποστήριξη όλων των φάσεων του Κύκλου Ζωής των δημόσιων πολιτικών από τη διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και αναγκών της κοινωνίας μέχρι και τον σχεδιασμό και την υλοποίηση κατάλληλων ολοκληρωμένων πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπιση τους, μέσω συνεργασίας πολλών δημόσιων οργανισμών(Αποστολάκης κ.λπ., 2008). Έτσι η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση αποτελεί σημαντικό καταλύτη για την αλλαγή της κουλτούρας της Δημόσιας Διοίκησης και συμβάλλει σημαντικά στην ανάπτυξη και παγίωση των βασικών αρχών της «Καλής Διακυβέρνησης».

Αρχές «Καλής Διακυβέρνησης»	Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Συνοχή στο σχεδιασμό δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων.	Επιτρέπει τον ευκολότερο συντονισμό πολιτικών μεταξύ των διαφόρων Δημοσίων Οργανισμών.

Συμμετοχική δημοκρατία στην διαμόρφωση δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων.	Ενθαρρύνει την ενεργή συμμετοχή όλων των κοινωνικών εταίρων στην διαμόρφωση πολιτικών και προγραμμάτων.
Αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα στην εφαρμογή και υλοποίηση των δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων.	Διευκολύνει την συνεργασιακή και συντονισμένη εφαρμογή και υλοποίηση των δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων με έναν περισσότερο εύκολο, ταχύ και αποδοτικό τρόπο.
Διαφάνεια και ανοιχτή πρόσβαση των πολιτών στην συνολική διαδικασία σχεδιασμού, διαμόρφωσης και εφαρμογής πολιτικών και προγραμμάτων.	Παρέχει στους πολίτες τη δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημόσιου τομέα εύκολα και με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος.

Πίνακας 1.2⁸: Η επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην «Καλή Διακυβέρνηση»

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση οδηγεί στην αλλαγή του γενικότερου διοικητικού μοντέλου, και το γραφειοκρατικό μοντέλο εξελίσσεται σε ένα νέο, περισσότερο ευέλικτο και αποτελεσματικότερο μοντέλο διακυβέρνησης που βασίζεται στις ΤΠΕ.

1.5: Ηλεκτρονική Συμμετοχή (e-Participation)

Κατά το παρελθόν, αλλά και κατά την σημερινή εποχή, οι πολίτες των κρατών έχουν υποφέρει από αναποτελεσματικές εφαρμογές των δημόσιων πολιτικών, όπου φαινόμενα ευνοιοκρατίας, αναξιοκρατίας, διαφθοράς και εξαπάτησης κυριαρχούν, με αποτέλεσμα οι πολίτες να απαξιούν και να αδιαφορούν για τα πολιτικά τεκταινόμενα, χάνοντας ταυτόχρονα την εμπιστοσύνη τους προς τους αντιπροσώπους τους. Με την υιοθέτηση των ΤΠΕ στην Δημόσια Διοίκηση βελτιώθηκε η αποτελεσματικότητα της παροχής των υπηρεσιών αλλά και ευνοήθηκε η συμμετοχή των πολιτών σε δημοκρατικές διαδικασίες όπως στην λήψη αποφάσεων (decision making) και στην χάραξη πολιτικής (policy making). Μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπου τονίζεται ο ρόλος συμμετοχής των πολιτών στην διαδικασία αναδιοργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης, οι πολίτες μπορούν να συμμετέχουν ενεργά και να διαμορφώνουν οι ίδιοι τις αποφάσεις που επηρεάζουν την ζωή τους. Θα λέγαμε, λοιπόν, πως μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υφίσταται μια μεταβολή από το μοντέλο της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας - το οποίο έχει αποτύχει να εκφράσει τις ανάγκες των πολιτών - σε ένα μοντέλο περισσότερο συμμετοχικής δημοκρατίας (participatory democracy), μέσω του οποίου οι πολίτες θα μπορούν να εκφράσουν τις απόψεις τους, να λαμβάνουν αποφάσεις για δημόσιες υποθέσεις αλλά και να διαμορφώνουν τις δημόσιες

⁸ Πηγή: Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε. και Χάλαρης Ι. (2008), Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές, Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

πολιτικές. Το φαινόμενο της εμπλοκής των πολιτών σε δημοκρατικές διαδικασίες μέσω της χρήσης των ΤΠΕ ονομάστηκε Ηλεκτρονική Δημοκρατία(e-Democracy). Ο L.K. Grossman δήλωσε πως η Ηλεκτρονική Δημοκρατία αντιπροσωπεύει τον τρίτο μεγάλο μετασχηματισμό της δημοκρατικής διαδικασίας και αποτελεί “ένα υβρίδιο ανάμεσα στην άμεση δημοκρατία και την αντιπροσωπευτική δημοκρατία” (Αποστολάκης κ.λπ., 2008). Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία «υπόσχεται» την ενδυνάμωση της κοινωνίας των πολιτών μέσα από δύο άξονες: α)την ηλεκτρονική συμμετοχή(e-engagement/e-participation) και β)την ηλεκτρονική ψηφοφορία(e-voting) (Αποστολάκης κ.λπ., 2008). Η Ηλεκτρονική Συμμετοχή σύμφωνα με τον OECD(Charalabidis et al., 2012) αναπτύσσεται μέσα από τρεις συνιστώσες:

- ❖ **Ηλεκτρονική Πληροφόρηση(e-information):** μονόδρομη σχέση κατα την οποία η δημόσια διοίκηση, τα πολιτικά κόμματα και άλλοι φορείς παράγουν και διανέμουν ηλεκτρονικά πληροφορίες προς τις υπόλοιπες ομάδες της κοινωνίας των πολιτών.
- ❖ **Ηλεκτρονική Διαβούλευση(e-consultation):** αμφίδρομη σχέση όπου η κυβέρνηση ορίζει σε πρώτη φάση το προς συζήτηση θέμα, γνωστοποιεί τις προθέσεις της και ζητά την άποψη των πολιτών. Οι πολίτες με την σειρά τους ανατροφοδοτούν με τις δικές τους απόψεις.
- ❖ **Ηλεκτρονική Ενεργό Συμμετοχή(online active participation):** σχέση συνεργασίας όπου οι πολίτες συμμετέχουν ενεργά και εξ’ αρχής στη διαδικασία άσκησης πολιτικής. Οι πολίτες προτείνουν πολιτικές επιλογές και συνδιαμορφώνουν τη θεματική και τις επιλογές του πολιτικού διαλόγου. Η ευθύνη για την τελική απόφαση ή υλοποίηση της πολιτικής παραμένει βέβαια στην κυβέρνηση.

Μέσα από αυτά τα τρία στάδια της ηλεκτρονικής συμμετοχής φαίνεται η εξέλιξη της συμμετοχικότητας των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Ο ρόλος του πολίτη αλλάζει και από καταναλωτή της πληροφορίας μετατρέπεται σε υπεύθυνο λήψης αποφάσεων(Al-Dalou & Abu-Shanab, 2013). Κατά τα δύο πρώτα στάδια, αυτά, της Ηλεκτρονικής Παροχής και της Ηλεκτρονικής Διαβούλευσης εντοπίζεται ένας καθοδικός προσανατολισμός(top-down orientation) όπου οι συμμετοχικές διαδικασίες καθοδηγούνται πλήρως από τις κυβερνητικές υπηρεσίες. Στο τρίτο στάδιο, αυτό, της Ενεργού Συμμετοχής εντοπίζεται ένας ανοδικός προσανατολισμός (bottom-up orientation) όπου η συμμετοχή καθοδηγείται από τους πολίτες. Σε αυτό το στάδιο οι πολίτες είναι σε θέση να καθορίσουν νέα θέματα συζητήσεων και να προτείνουν εναλλακτικές πολιτικές παρόλο που η κυβέρνηση εξακολουθεί να έχει την ευθύνη για τις τελικές αποφάσεις. Αυτή η μορφή ηλεκτρονικής

συμμετοχής είναι λιγότερο ελεγχόμενη από την κυβέρνηση και μπορεί να οδηγήσει στην διαμόρφωση bottom-up δημόσιων πολιτικών προσφέροντας σημαντικά οφέλη όπως:

- μπορεί να προσφέρει νέες ιδέες σχετικά με τις ανάγκες και τα προβλήματα της κοινωνίας
- τρόπους αντιμετώπισης αυτών
- πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των τρόπων αντιμετώπισης
- να οδηγήσει στον προσδιορισμό πολιτιστικών, κοινωνικών και οικονομικών αλλαγών που απαιτούν κυβερνητική δράση.
- και να ξεπεράσει τα απαρχαιωμένα στερεότυπα κυβερνητικών υπηρεσιών για την κατανόηση των κοινωνικών προβλημάτων και αναγκών και για το σχεδιασμό λύσεων

Ωστόσο αυτή η bottom-up διάσταση της ηλεκτρονικής συμμετοχής και της χάραξης πολιτικής σύμφωνα με τους Charalabidis et al.(2012) είναι η λιγότερο εκμεταλευόμενη από τις κυβερνήσεις σε πολλές χώρες καθώς συνηθίζεται να εστιάζουν περισσότερο στις top-down προσεγγίσεις(e-information provision, e-consultation).

Οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής συμμετοχής που παρέχονται μέσω των ΤΠΕ πρέπει να τοποθετούνται στο κέντρο της διαδικασίας συμμετοχής καθώς χωρίς αυτές δεν μπορεί να υφίσταται η έννοια της ηλεκτρονικής συμμετοχής. Είναι δύσκολο να εντοπιστούν, όμως, όλες οι διαφορετικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ των ανθρώπων και της τεχνολογίας, λόγω της ευέλικτης φύσης της τεχνολογίας, της ποικιλίας των εργαλείων και των διαφορετικών πτυχών της διαδικασίας συμμετοχής(Al-Dalou & Abu-Shanab, 2013). Ανάλογα με τους στόχους που εκπροσωπεί το κάθε στάδιο συμμετοχής αναπτύσσεται και το κατάλληλο εργαλείο ΤΠΕ για να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι. Ένα μέσο με το οποίο μπορεί να υποστηριχθεί η ενεργός συμμετοχή των πολιτών είναι ο χώρος των ηλεκτρονικών αιτημάτων-αναφορών(e-petitions), όπου οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν αιτήματα σχετικά με κάποιο ζήτημα προς μια δημόσια αρχή προκειμένου να γνωστοποιήσουν τις απόψεις τους, ώστε να επιληφθούν αυτού οι αρμόδιοι φορείς. Επίσης η ενεργή συμμετοχή μπορεί να εκφραστεί μέσω των ηλεκτρονικών δημοψηφισμάτων (e-referenda) και των φόρουμ συζητήσεων(discussion forums). Τα τελευταία χρόνια με την εμφάνιση του Web 2.0 τα κοινωνικά δίκτυα(social networks) και οι εικονικές κοινότητες(virtual communities) ενσωματώθηκαν κι αυτά στις τεχνολογίες μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν να συμμετέχουν ενεργά στις δημοκρατικές διαδικασίες. Υπάρχει ανάγκη τεχνολογικών λύσεων που να υποστηρίζουν την ενεργή

συμμετοχή των πολιτών στην χάραξη πολιτικής καθώς αυτές δεν είναι αναπτυγμένες σύμφωνα με τους Αποστολάκης κ.λπ. (2008) και Charalabidis et al. (2012).

Στο επόμενο κεφάλαιο μελετάμε την εφαρμογή πρακτικών crowdsourcing στο δημόσιο τομέα καθώς μπορεί να αποτελέσει μια νέα τεχνολογία μέσω της οποίας μπορεί να ενισχυθεί η ενεργός συμμετοχή του πολίτη στην χάραξη πολιτικής και στην λήψη αποφάσεων.

2ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Η εφαρμογή του crowdsourcing στην Δημόσια Διοίκηση

2.1 Εισαγωγή

Σε αυτό το κεφάλαιο εστιάζουμε στην αναδυόμενη πρακτική του crowdsourcing. Γίνεται εντοπισμός των χαρακτηριστικών που την διαφοροποιούν σαν πρακτική από άλλες αντίστοιχες και προχωράμε στην εφαρμογή της στον δημόσιο τομέα, κάνοντας λόγο για το citizensourcing. Γίνεται παράθεση κατηγοριών citizensourcing καθώς και αναφορά παραδειγμάτων τόσο στο εξωτερικό όσο και στην Ελλάδα.

2.2: Η εμφάνιση του Crowdsourcing

Κατά το πρόσφατο παρελθόν στον ιδιωτικό τομέα έχουν χρησιμοποιηθεί πρακτικές ανοιχτής καινοτομίας(open innovation) και εξωτερικής ανάθεσης εργασιών(outsourcing) σε μια προσπάθεια να επιτύχουν οι επιχειρήσεις τους στρατηγικούς τους στόχους, να καινοτομήσουν, να δημιουργήσουν αξία, να αυξήσουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα τους, να επιλύσουν προβλήματα που αντιμετωπίζουν και να εξοικονομήσουν πόρους. Οι πρακτικές αυτές στηρίζονται στην ιδέα πως ένας οργανισμός δεν χρειάζεται να στηριχθεί στο εσωτερικό του περιβάλλον για να βρει λύσεις αλλά σε εξωτερικούς παράγοντες(π.χ πελάτες, άλλες εταιρείες). Αυτή η στροφή στο εξωτερικό περιβάλλον για αναζήτηση γνώσης που δεν θα μπορούσε πιθανόν να δοθεί από το εσωτερικό περιβάλλον των εταιρειών έφερε μια επανάσταση στα μέχρι τότε δεδομένα που οι εργασίες σχεδίασης και επίλυσης προβλημάτων ήταν καθήκοντα, αποκλειστικά, των εξειδικευμένων υπαλλήλων του οργανισμού. Στο ίδιο πλαίσιο εφαρμογής επιχειρηματικών μοντέλων που βασίζονται στην αξιοποίηση της

εξωτερικής γνώσης, αλλά με σημαντικές διαφορές, ανήκει και ο λεγόμενος πληθοπορισμός ή αλλιώς crowdsourcing.

Ο όρος αυτός αναφέρθηκε για πρώτη φορά από τον Jeff Howe το 2006 στο άρθρο του “The rise of crowdsourcing”, που δημοσίευσε τότε ως αρθρογράφος του περιοδικού Wired και ανέφερε κάποια παραδείγματα, που είχαν σημειωθεί έως τότε, με πρωταγωνιστές κάποιες εταιρείες που είχαν χρησιμοποιήσει για την ανάπτυξη τους τις πρακτικές του crowdsourcing όπως αυτό ορίστηκε αργότερα. Σε όλα τα παραδείγματα υπήρχε κάτι κοινό, η χρήση του Διαδικτύου, η συμβολή ενός ποικιλόμορφου πλήθους και το φθηνό κόστος αγοράς υπηρεσιών. Αυτό που έχει ιδιαίτερη σημασία και γίνεται λόγος μέσα από τα παραδείγματα που παραθέτει ο Howe είναι το πως σ’ έναν δικτυωμένο κόσμο το πλήθος μπορεί να ανταλλάξει γνώσεις, πληροφορίες και εμπειρίες και να συμβάλει έτσι στην αντιμετώπιση πολύπλοκων προβλημάτων πάνω σε διάφορους τομείς. Ο Howe αναφέρει “Welcome to the age of the crowd” και έχει ήδη αντιληφθεί τη σημασία της συνεισφοράς του πλήθους και πως αυτό μπορεί να συμβάλλει και να δώσει λύσεις σε προβλήματα που από κάποιον περιορισμένο αριθμό ατόμων, ακόμη και εξειδικευμένων ατόμων να μην μπορούσε να δοθεί.

Βασικοί καταλύτες στην ανάπτυξη του φαινομένου του crowdsourcing ήταν η ανάπτυξη του Web 2.0 και συνάμα της κοινωνικής δικτύωσης (social networking) μέσα από την οποία ήταν εφικτό να “υποστηριχθεί” η σοφία του πλήθους. Η σοφία του πλήθους (wisdom of crowd) αναφέρεται στο φαινόμενο κατά το οποίο το άθροισμα των προβλέψεων-εκτιμήσεων μιας ομάδας ατόμων μπορεί να είναι αρκετά πιο ακριβές, από τις περισσότερες προσωπικές απόψεις κάθε ατόμου της ίδιας ομάδας και αποτελεί κύρια ιδέα του crowdsourcing. Τα βασικά τέσσερα στοιχεία που είναι απαραίτητα για τον σχηματισμό ενός σοφού πλήθους σύμφωνα με τον Surowiecki (2004) είναι: η ποικιλομορφία, η ανεξαρτησία, η αποκέντρωση και η συνάθροιση (Brabham, 2008). Το Web 2.0 επιτυγχάνει αυτές τις τέσσερις προδιαγραφές της σοφίας του πλήθους, καθώς σοφία του πλήθους δεν μπορεί να υπάρξει χωρίς ανομοιογένεια. Μέσα από τις εφαρμογές του Web 2.0 ένα απροσδιόριστο μεγάλο πλήθος ανθρώπων που είναι διασκορπισμένο κατά μήκος και πλάτος της γης μπορεί να δικτυωθεί-συντονιστεί και να ανταλλάξει ιδέες και απόψεις ανεξάρτητες μεταξύ τους, που σε διαφορετική περίπτωση αυτό δεν θα ήταν εφικτό. Το πλήθος δημιουργεί δυναμικό περιεχόμενο και έχει ένα πιο ενεργό ρόλο συμμετοχής και έτσι διευκολύνεται η εκμετάλλευση της συλλογικής νοημοσύνης (collective intelligence).

Η βιβλιογραφία έχει υποστηρίξει πως ομάδες με μεγάλη ποικιλομορφία ακόμη και λιγότερων μορφωμένων ανθρώπων που δεν είναι εξειδικευμένοι πάνω στο προς επίλυση θέμα μπορούν να ανταποκριθούν αρκετά καλύτερα στην επίλυση προβλημάτων και να

παρέχουν λύσεις σε σχέση με άτομα που είναι επαγγελματίες(Charalabidis et al., 2012). Ο Mau (2004), εκτιμά πως η επίλυση των προβλημάτων δεν είναι πλέον η δραστηριότητα της ατομικής ιδιοφυίας αλλά μιας κατανεμημένης πολυεπιστημονικής ομάδας που συνεργάζεται για να παρέχει λύσεις(Brabham, 2008). Ο Surowiecki (2004), διαπιστώνει πως “υπό κατάλληλες συνθήκες οι ομάδες είναι εξαιρετικά ευφυείς και συχνά πιο έξυπνες από τους πιο έξυπνους ανθρώπους” καταλήγοντας πως η σοφία του πλήθους δεν προέρχεται από την επίτευξη μέσω λύσεων αλλά από την συγκέντρωσή τους(Brabham, 2008).

Με απλά λόγια θα λέγαμε πως το crowdsourcing αξιοποιεί την συλλογική νοημοσύνη του πλήθους μέσω των εφαρμογών του Διαδικτύου για να επιλύσει διαφορετικής φύσης προβλήματα. Αυτή η “νέα” πρακτική επίλυσης προβλημάτων αναγνωρίστηκε από ερευνητές και επαγγελματίες του management και εφαρμόστηκε σε ιδιωτικά περιβάλλοντα ως μέθοδος για την προσέλκυση μιας ενδιαφέρουσας ομάδας ατόμων, τα οποία θα μπορούσαν να παρέχουν λύσεις ανώτερης ποιότητας και ποσότητας από εκείνες που παράγονται από εξειδικευμένους επαγγελματίες, ταχύτερα και φθηνότερα.

2.3: Ορισμοί για το Crowdsourcing

Ο πρώτος που όρισε το crowdsourcing ήταν ο Jeff Howe το 2006 θέλοντας να περιγράψει ένα νέο επιχειρηματικό μοντέλο, βασισμένο στο διαδίκτυο το οποίο αξιοποιεί τις δημιουργικές λύσεις ενός κατανεμημένου δικτύου ατόμων μέσω του συνόλου των ανοιχτών προσκλήσεων για προτάσεις(Brabham, 2008). Ο Jeff Howe παραθέτει τον εξής ορισμό:

“Με απλά λόγια, το crowdsourcing αντιπροσωπεύει την πράξη μιας επιχείρησης ή ενός ιδρύματος που παίρνει μια λειτουργία που εκτελείται από υπαλλήλους της και την αναθέτει σε ένα απροσδιόριστο (και γενικά μεγάλο) δίκτυο ανθρώπων με την μορφή μιας ανοιχτής πρόσκλησης. Αυτό μπορεί να λάβει τη μορφή ομότιμης παραγωγής(όταν η εργασία εκτελείται σε συνεργασία) αλλά συχνά αναλαμβάνεται και από μοναδικά άτομα. Η βασική προϋπόθεση είναι η χρήση της ανοιχτής μορφής προσκλήσεων και του μεγάλου δικτύου δυνητικών εργατών ”

Αυτός ο ορισμός οριοθετεί το crowdsourcing στα πλαίσια ενός οργανισμού και τονίζει δύο βασικά χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει μια διαδικασία crowdsourcing, την ανοιχτή πρόσκληση(open call) και το μεγάλο δίκτυο ανθρώπων. Ο Brabham (2008) μέσα από μια ανάλυση παραδειγμάτων crowdsourcing τονίζει πως το crowdsourcing αποτελεί ένα

στρατηγικό μοντέλο επίλυσης προβλημάτων που μπορεί να εφαρμοστεί σε διαφορετικά περιβάλλοντα και για διαφορετικούς σκοπούς. Οι Estellés-Arolas και González-Ladrón-de-Guevara (2012), προχωρούν σε έναν πιο γενικό ορισμό για κάθε είδους πρωτοβουλία crowdsourcing:

“Το crowdsourcing είναι ένα είδος διαδικτυακής συμμετοχικής δραστηριότητας στην οποία ένα άτομο, ένα ίδρυμα, ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός ή μία εταιρεία προτείνει σε μια ομάδα ατόμων διαφορετικής γνώσης, ετερογένειας και αριθμού, μέσω μιας ευέλικτης ανοιχτής πρόσκλησης, την εθελοντική ανάληψη ενός έργου. Η ανάληψη ενός έργου, μεταβλητής πολυπλοκότητας και δομής, και στην οποία το πλήθος θα πρέπει να συμμετέχει υποβάλλοντας την δουλειά του, τα χρήματά του, τις γνώσεις του και/ή την εμπειρία του, συνεπάγεται πάντα αμοιβαίο όφελος. Ο χρήστης θα λάβει την ικανοποίηση μιας δεδομένης ανάγκης, είτε αυτή είναι οικονομική, κοινωνική αναγνώριση, αυτοεκτίμηση ή ανάπτυξη ατομικών δεξιοτήτων, ενώ ο πληθοποριστής θα αποκτήσει και θα αξιοποιήσει το πλεονέκτημα που προσέφερε ο χρήστης στο εγχείρημα, του οποίου η μορφή θα εξαρτηθεί από το είδος της δραστηριότητας που λαμβάνει χώρα.”

Οι ίδιοι τονίζουν πως για ενταχθεί μια διαδικασία στην κατηγορία του crowdsourcing πρέπει να κατέχει τα εξής χαρακτηριστικά:

- ☐ πρέπει να υπάρχει ένα σαφώς καθορισμένο πλήθος
- ☐ πρέπει να υπάρχει μια εργασία(task) με σαφή στόχο
- ☐ η ανταμοιβή που λαμβάνεται από το πλήθος να είναι σαφής
- ☐ ο πληθοποριστής(task publisher) να είναι προσδιορισμένος
- ☐ το όφελος του πληθοποριστή να είναι επίσης προσδιορισμένο
- ☐ να είναι μια online διαδικασία συμμετοχικού τύπου
- ☐ να γίνεται χρήση ανοιχτής πρόσκλησης(open call)
- ☐ να χρησιμοποιείται το διαδίκτυο

Αν μια διαδικασία δεν πληροί τα παραπάνω κριτήρια δεν μπορεί να προσδιοριστεί ως διαδικασία crowdsourcing. Με το crowdsourcing δίνεται η δυνατότητα μιας ευρύτερης αναζήτησης στην γνώση που ξεπερνά την τοπική αναζήτηση στο περιβάλλον στο οποίο εφαρμόζεται. Το crowdsourcing χαρακτηρίζεται για την αξιοποίηση του ανεκμετάλλετου ταλέντου μέσα από την μαζική συμμετοχή σε μια πλατφόρμα του Διαδικτύου όπου οι άνθρωποι αναγνωρίζονται για την ποιότητα των ιδεών τους και για το παραγόμενο

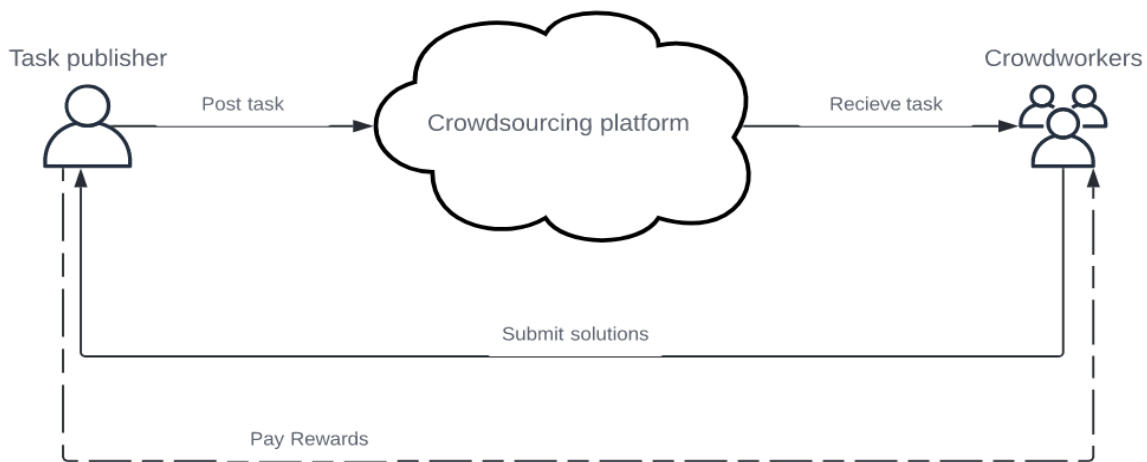
αποτέλεσμα χωρίς να δίνεται έμφαση στα ακαδημαϊκά προσόντα, την καταγωγή, την ταυτότητα του ατόμου και το γεγονός αυτό το καθιστά ένα δημοκρατικό και αξιοκρατικό εργαλείο. Ο Brabham(2008) υποστηρίζει πως το crowdsourcing είναι ένα έγκυρο και πολύπλοκο μοντέλο επίλυσης προβλημάτων που διαφέρει σημαντικά από παρόμοιες πρακτικές και ως αναδυόμενο, επιτυχημένο και εναλλακτικό επιχειρηματικό μοντέλο κάποια στιγμή μπορεί να είναι σε θέση να επιλύσει πιεστικά κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα.

2.4: Βασικά συστατικά της διαδικασίας του Crowdsourcing

Η μελέτη του crowdsourcing προσεγγίζεται από διαφορετικές πτυχές, στην παρούσα ενότητα εστιάζουμε στην μελέτη του ως ένα σύστημα. Σύμφωνα με τον κλασικό ορισμό των πληροφοριακών συστημάτων το crowdsourcing θα μπορούσε να οριστεί ως μια διαδικασία μετασχηματισμού όπου μετατρέπει τις εισροές του σε εκροές. Ένα σύστημα crowdsourcing αποτελείται από τις εξής τρεις συνιστώσες:

- **Task publisher:** ο λεγόμενος πληθοποριστής, αυτός που αναθέτει το έργο και ξεκινά την διαδικασία crowdsourcing.
- **Crowdworkers:** το πλήθος όπου παρέχει πληροφορίες και γνώσεις προς την εργασία που έχει ορίσει ο task publisher.
- **Crowdsourcing platform:** η πλατφόρμα διαμεσολάβησης που δημιουργεί μια σύνδεση μεταξύ του task publisher και των crowdworkers, και λειτουργεί ως υποκινητής για μια διαδικασία crowdsourcing.

Μια απλή διαδικασία crowdsourcing έχει ως εξής: Ο task publisher υποβάλει ένα έργο(task) στην crowdsourcing platform μέσω μιας ανοιχτής πρόσκλησης(open call) προς τους crowdworkers. Εκείνοι με την σειρά τους υποβάλλουν τις λύσεις τους ως ανατροφοδότηση και ο task publisher επιλέγει την καλύτερη και ανάλογα με το είδος του crowdsourcing μπορεί να υπάρξει ανταμοιβή(χρηματική ή μη) των crowdworkers. Φυσικά η αλληλεπίδραση μεταξύ των εμπλεκομένων μπορεί να είναι πιο περίπλοκη ανάλογα με την φύση και τους κανονισμούς που τίθενται σε μια crowdsourcing διαδικασία.



Εικόνα 2.1: Μια απλοποιημένη διαδικασία Crowdsourcing

2.5: Citizensourcing

Όπως προαναφέρθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο η υιοθέτηση επιχειρηματικών πρακτικών του ιδιωτικού τομέα από τον δημόσιο τομέα, οι πρακτικές ανοικτής καινοτομίας, η ανάπτυξη του Διαδικτύου αλλά και η χρήση των ΤΠΕ επέφεραν σημαντικές αλλαγές τόσο στην οργανωτική δομή όσο και στον γενικότερο τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης. Οι Κυβερνήσεις σε αρκετά κράτη ανά την υφήλιο αρχίζουν να ευαισθητοποιούνται όσον αφορά ζητήματα που έχουν να κάνουν με τις τεχνολογικές εξελίξεις. Έτσι αναζητούν και προσπαθούν να ενσωματώσουν νέους τρόπους για την διεκπεραίωση των διαδικασιών τους προκειμένου αυτές να είναι πιο αποτελεσματικές και αποδοτικές. Στόχος τους έχει γίνει η εξυπηρέτηση του πολίτη και πως θα αντιμετωπιστούν καίρια ζητήματα της κοινωνίας. Η συνειδητοποίηση αυτή μόνο θετικά αποτελέσματα μπορεί να αποφέρει στην διακυβέρνηση των κρατών και στην κάλυψη των αναγκών των πολιτών.

Το crowdsourcing όπως έχει αποδειχθεί από μελέτες ακαδημαϊκών είναι ένας από αυτούς τους τρόπους που μπορεί να χρησιμοποιήσει η Δημόσια Διοίκηση προς όφελος της. Πρακτικές που βασίζονται στο μοντέλο του crowdsourcing μπορούν να βοηθήσουν την Δημόσια Διοίκηση να διαμορφώσει bottom-up δημόσιες πολιτικές μέσα από την ενεργή συμμετοχή των πολιτών στα κοινά και να επιλύσει διάφορα προβλήματα της. Η υιοθέτηση της φιλοσοφίας του φαινομένου crowdsourcing από τον δημόσιο τομέα ονομάστηκε citizensourcing. Η απόδοση του στα ελληνικά είναι “πολιτοπορισμός” και αναφέρεται στην

διαδικασία επίλυσης προβλημάτων για ζητήματα δημόσιου ενδιαφέροντος μέσω κάποιας ανοιχτής πρόσκλησης που κάνουν οι δημόσιοι φορείς προς τους πολίτες. Στην πραγματικότητα οι κύριες διαφορές του με το crowdsourcing είναι στο ποιος αναθέτει το έργο και στο ποιος το εκτελεί. Την θέση του task publisher την αναλαμβάνουν οι δημόσιοι οργανισμοί και υπηρεσίες και την θέση των crowdworkers οι πολίτες. Schmidhuber και Hilgers (2018) βασιζόμενοι στον ορισμό του Howe για το crowdsourcing, ορίζουν το citizensourcing ως μια δραστηριότητα που κάποτε εκτελούνταν από δημόσιους υπαλλήλους και τώρα μεταβιβάζεται σε ένα απροσδιόριστο και γενικά μεγάλο δίκτυο ατόμων με την μορφή ανοιχτής πρόσκλησης. Η Δημόσια Διοίκηση θεωρεί τους πολίτες ως τοπικούς εμπειρογνώμονες και συλλέγει την εμπειρία, τις ιδέες και τις γνώσεις τους για την βελτίωση της αποδοτικότητας των δημόσιων υπηρεσιών. Linders(2012) περιγράφει το citizensourcing ως την υποστήριξη των πολιτών στην κυβέρνηση για να αυξήσει την ταχύτητα απόκρισης της και την αποτελεσματικότητά της. Hilgers και Ihl(2010) κάνουν λόγο για μια καινούργια σχέση μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών βασισμένη στον διάλογο και στην αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών και δημόσιων φορέων.

Εμείς καταλήγουμε πως το citizensourcing αποτελεί μια αναδυόμενη τεχνολογία μέσω της οποίας μπορεί να ενισχυθεί ο ενεργός ρόλος συμμετοχής του πολίτη για μια πιο αμφίδρομη αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών και της Δημόσιας Διοίκησης. Ο πολίτης μπορεί να συνεισφέρει τόσο στην χάραξη πολιτικής και την λήψη αποφάσεων όσο και στην αντιμετώπιση προβλημάτων της Δημόσιας Διοίκησης. Ο πολίτης συνεισφέρει με γνώσεις, ιδέες, απόψεις για μια γκάμα δημόσιων ζητημάτων και οι δημόσιοι φορείς έχουν πρόσβαση σε μία τεράστια εξωτερική “πηγή πληροφόρησης” μέσω της οποίας μπορούν να εκμεταλλευτούν την πληροφορία και να την χρησιμοποιήσουν προς όφελος τους.

2.6: Frameworks για πρωτοβουλίες Citizensourcing

Από την βιβλιογραφία διακρίνουμε διάφορα πλαίσια κατηγοριοποίησης του citizensourcing. Hilgers & Ihl(2010) κάνουν λόγο για τις διαφορετικές μορφές ενσωμάτωσης των πολιτών στον δημόσιο τομέα. Έτσι παρέχεται ένα πλαίσιο για το citizensourcing που περιλαμβάνει τις ακόλουθες τρεις διαστάσεις, ανάλογα με τον τρόπο τον οποίο εμπλέκονται οι πολίτες στην δημόσια διακυβέρνηση:

- ❖ **Citizen Ideation and Innovation:** επικεντρώνεται στην εξωτερική γνώση και δημιουργικότητα των πολιτών για την αντιμετώπιση δημόσιων-κοινωνικών

προβλημάτων, για την βελτίωση της ποιότητας του κοινού καλού εφαρμόζοντας μεθόδους διαγωνισμών ιδεών και καινοτομίας μέσω ανοικτών πλατφορμών καινοτομίας.

- ❖ **Collaborative Administration:** αναφέρεται στην ενσωμάτωση των πολιτών για την βελτίωση των υφιστάμενων εσωτερικών διοικητικών διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης. Υποστήριξη των πολιτών στα καθημερινά δημόσια διοικητικά καθήκοντα.
- ❖ **Collaborative Democracy:** αναφέρεται σε νέους τρόπους συνεργασίας για την βελτίωση της συμμετοχής του κοινού στην διαδικασία χάραξης πολιτικής, για την ποιότητα της λήψης αποφάσεων και για την αύξηση της εμπιστοσύνης στα δημόσια ιδρύματα. Αλληλεπίδραση πολιτών-πολιτικών για την λήψη πολιτικών αποφάσεων.

Linders(2012) προκειμένου να διερευνήσει την σχέση πολίτη-κυβέρνησης στην εποχή των social media διακρίνει τρεις διαφορετικούς τύπους citizensourcing:

- ❖ **Consultation and ideation:** οι πολίτες συνεισφέρουν με ιδέες μέσω δημόσιων διαλόγων που πραγματοποιούνται είτε στα social media είτε σε forum βοηθώντας την κυβέρνηση να συλλέξει τις προτιμήσεις των πολιτών και να τις αξιοποιήσει για λάβει καλύτερες αποφάσεις.
- ❖ **Crowdsourcing and co-delivery:** οι πολίτες συνεισφέρουν με γνώσεις, ιδέες και δεξιότητες προκειμένου να βοηθήσουν την κυβέρνηση να επιλύσει προβλήματα που αντιμετωπίζει.
- ❖ **Citizen reporting:** οι πολίτες παρέχουν κάθε είδους πληροφόρηση προς την κυβέρνηση προκειμένου να την βοηθήσει να αποκτήσει επίγνωση, άμεσα, για δημόσια ζητήματα(π.χ. για προβλήματα υποδομής, φυσικές καταστροφές, φθορές σε δημόσιες περιουσίες).

Num(2012) διακρίνει τις πρωτοβουλίες citizensourcing μεταξύ τριών βασικών διαστάσεων:

- ❖ **Purpose:** εκφράζει τον σκοπό με τον οποίο ένας δημόσιος οργανισμός μπορεί να υιοθετήσει πρακτικές citizensourcing.
 - > Cool: η υιοθέτηση τεχνολογιών αιχμής όπως το citizensourcing μόνο και μόνο για να φανεί πως συμβαδίζει η δημόσια πολιτική με την κοινωνική εξέλιξη, για να δημιουργηθεί μια εικόνα πώς είναι “μέσα στα πράγματα” (image making).
 - > Hot: πολλοί οργανισμοί ξεκινούν πρωτοβουλίες citizensourcing με την προσδοκία ότι οι καινοτόμες ιδέες που προέρχονται από τους πολίτες θα

συμβάλλουν στην βελτίωση των πληροφοριών, των υπηρεσιών που προσφέρουν, των λύσεων ή των δημόσιων πολιτικών.

- ❖ **Type of wisdom collected:** εκφράζει τον τύπο πληροφοριών που μπορούν οι κυβερνήσεις να αντλήσουν από τους πολίτες.
 - Professional Knowledge: επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες που βρίσκονται έξω από το δημόσιο περιβάλλον μπορούν συνεισφέρουν στην επίλυση προβλημάτων.
 - Innovative Ideas: το κοινό μπορεί να προσφέρει στις κυβερνήσεις νέες και καινοτόμες ιδέες σε ένα συγκεκριμένο θέμα.
- ❖ **Strategy:** εκφράζει την στρατηγική που θα ακολουθήσει ένας δημόσιος οργανισμός στην υιοθέτηση πρακτικών citizensourcing, δηλαδή τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να αποκτήσει την σοφία του πλήθους και από ποιο μέσο.
 - Contest: οι δημόσιοι φορείς τρέχουν διαγωνισμούς μέσα από τους οποίους ωθούν τους πολίτες να συνεισφέρουν με γνώσεις ή ιδέες.
 - Wiki: οι δημόσιοι φορείς δημιουργούν συνεργατικούς ιστοτόπους, οι οποίοι μπορούν να επεξεργάζονται απευθείας μέσω ενός browser και στους οποίους γίνεται ανταλλαγή πληροφοριών.
 - Social Networking: οι δημόσιοι φορείς δημιουργούν λογαριασμούς στα κοινωνικά δίκτυα(π.χ Facebook, Twitter) καθώς αποκτώνται βασικές πληροφορίες μέσα από την αλληλεπίδραση των εμπλεκόμενων μερών(πολίτες-πολιτικοί-δημόσιοι φορείς). Τα κοινωνικά δίκτυα έχουν μεγάλη απήχηση στο κοινό και πολλές φορές οι πολίτες προσφέρουν μεγάλο εύρος πληροφοριών, το οποίο μπορεί να είναι εξαιρετικά χρήσιμο. Επίσης δημιουργούν sites που λειτουργούν ως forum συζητήσεων.
 - Social Voting: οι δημόσιοι φορείς εφαρμόζουν την κοινωνική ψηφοφορία μέσω της οποίας οι πολίτες μπορούν να δημοσιεύσουν τις δικές τους ιδέες, να σχολιάζουν τις ιδέες των άλλων και τις βαθμολογούν.

Charalabidis et al. (2012) κάνουν μια διάκριση του citizensourcing ανάλογα τον τρόπο συμμετοχής των πολιτών:

- ❖ **Passive:** αναφέρεται στην συμμετοχή των πολιτών σε συζητήσεις που αφορούν θέματα δημόσιας πολιτικής στα social media(π.χ. Facebook, Twitter) ύστερα από κάποια κυβερνητική δημοσίευση σε αυτά.
- ❖ **Active:** αναφέρεται στην συμμετοχή των πολιτών σε συζητήσεις που αφορούν θέματα δημόσιας πολιτικής στα social media(π.χ. Facebook, Twitter) χωρίς κάποια παρότρυνση από την κυβέρνηση ή τους δημόσιους φορείς.

Thapa et al. (2015) διαφοροποιεί τους τύπους των έργων που εμπλέκονται οι πολίτες ως εξής:

- ❖ **Integrative:** αφορά έργα citizensourcing όπου μπορούν να συμμετέχουν πολίτες χωρίς ειδικές δεξιότητες και γνώσεις λόγω της απλότητας των διεργασιών/καθηκόντων.
- ❖ **Selective:** αφορά έργα citizensourcing όπου οι πολίτες χρειάζεται να έχουν ειδικές γνώσεις για την επίλυση πολύπλοκων ζητημάτων όπου πιθανώς μέσα από έναν διαγωνισμό επιλέγεται η καλύτερη λύση για το πρόβλημα.

2.7: Παραδείγματα Citizensourcing

Στο παρόν θα παρουσιαστούν κάποιες πρωτοβουλίες citizensourcing από διάφορες χώρες.

Challenge.gov(<https://www.challenge.gov/>)

Αποτελεί μια διαδικτυακή πλατφόρμα στην οποία διεξάγονται διαγωνισμοί βραβείων για την υποβολή ιδεών και καινοτομίας. Η κυβέρνηση των ΗΠΑ έχει αναρτημένο ένα πλήθος challenges προς επίλυση όπως για οικονομικά αποδοτικά συστήματα καθαρού νερού, για ανιχνευτές πυροβολισμών για τη βελτίωση των απαντήσεων σε πυροβολισμούς στο σχολείο και για ρομπότ που μπορούν να δημιουργήσουν υποδομή υποστήριξης ζωής και επικοινωνίας στον Άρη για την προετοιμασία μελλοντικών ανθρώπινων αποστολών, καλώντας τους πολίτες να συνεισφέρουν με τις ιδέες τους. Στην συνέχεια αξιολογεί τις ιδέες από τις οποίες επιλέγει τις κορυφαίες και τις ανταμείβει.

FixMyStreet.com(<https://www.fixmystreet.com/>)

Είναι ένας ιστότοπος της Μεγάλης Βρετανίας όπου μπορούν να αναφερθούν προβλήματα που σχετίζονται με ζητήματα υποδομής όπως φωτισμός δρόμου, κυκλοφορία και οδική υποδομή, κατασκευαστικά ελαττώματα, ρυθμιστικά αδικήματα κ.α. Ο ιστότοπος επιτρέπει

την επισύναψη φωτογραφιών της εν λόγω ζημιάς προτού ο χρήστης κάνει την αναφορά του σε χάρτη. Στην συνέχεια η αναφορά του διαβιβάζεται γρήγορα σε τοπική δημόσια αρχή η οποία μπορεί να επιδιορθώσει το πρόβλημα.

FutureMelbourne

(<https://www.melbourne.vic.gov.au/about-melbourne/future-melbourne/Pages/future-melbourne.aspx>)

Είναι ένας συνδυασμός wiki-blog όπου μπορεί να διαμορφωθεί το μελλοντικό αστικό τοπίο της Μελβούρνης. Οι πολίτες μπορούν να επεξεργάζονται και να σχολιάζουν άμεσα τα σχέδια για την μελλοντική ανάπτυξη της πόλης. Για παράδειγμα λάμβαναν χώρα αναζητήσεις για νέο λογότυπο πόλης, για ονόματα δρόμων, κτιρίων ή εμπορικών κέντρων, για σχεδιασμό ενός νέου κύκλου κυκλοφορίας ή της χρήσης χώρου για αναψυχή. Βασικά προβλήματα όσον αφορά τη δημιουργικότητα, τον σχεδιασμό, τη μελλοντική στρατηγική, και τον τοπικό πολιτισμό ακόμα και θέματα διαχείρισης και καινοτομίας των υπηρεσιών μπορούν να μεταδοθούν σε τέτοιες web-platforms.

Regulations.gov(<https://beta.regulations.gov/>)

Αποτελεί μια διαδικτυακή πλατφόρμα θέσπισης κανόνων(e-rulemaking) στις ΗΠΑ. Οι πολίτες μπορούν να δουν τις αποφάσεις που είναι ανοιχτές για σχολιασμό σε όλες τις υπηρεσίες, και στη συνέχεια, δημοσιεύουν άμεσα τα σχόλιά τους σε μια απόφαση. Σύμφωνα με τον νόμο οι οργανισμοί αυτοί πρέπει να ανταποκρίνονται σε κάθε ουσιαστικό σχόλιο που λαμβάνουν. Έτσι πραγματοποιείται η διαμόρφωση μιας κανονιστικής ρύθμισης με την συμβολή του κοινού κάτι το οποίο ήταν πολύ δύσκολο να συμβεί υπό τις παραδοσιακές συνθήκες λόγω γραφειοκρατικών διαδικασιών.

AmericaSpeaks.org(<http://www.americaspeaks.org/index.html>)

Αποτελεί ένα forum διαβούλευσης όπου εμπλέκει τους πολίτες στην δημόσια λήψη αποφάσεων για ζητήματα που επηρεάζουν την ζωή τους. Αναπτύσσονται διάλογοι για την παραγωγή ιδεών και τον σχεδιασμό έργων(projects) που αφορούν σε τοπικά, περιφερειακά, αλλά και εθνικά δημόσια ζητήματα. Οι θεματολογίες των διαλόγων αφορούν τόσο λειτουργικές και διοικητικές διαδικασίες όσο και πιο πολιτικές, όπως ο σχεδιασμός του δημόσιου προϋπολογισμού και της πολιτικής ατζέντας, της κοινωνικής ασφάλισης και της μεταρρύθμισης της υγειονομικής περίθαλψης, του δημοτικού προϋπολογισμού και της

αντιμετώπισης της υγείας των παιδιών και των εφήβων. Στόχος της πρωτοβουλίας είναι οι πολίτες και υπεύθυνοι λήψεων αποφάσεων να καθορίζουν από κοινού την δημόσια πολιτική.

2.8: Παραδείγματα Citizensourcing στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα το φαινόμενο του citizensourcing δεν είναι διαδεδομένο. Σύμφωνα με στοιχεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το 2020 η Ελλάδα βρίσκεται στην 27η θέση μεταξύ των 28 κρατών μελών της ΕΕ, σχετικά με την μέτρηση του δείκτη DESI⁹ για τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες¹⁰. Αυτό συνεπάγεται πως καταγράφεται χαμηλή πρόοδος ως προς την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης σε σχέση με τα άλλα κράτη μέλη. Κεντρικά σημεία της στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο 2014-2020 υπήρξαν η διαλειτουργικότητα(interoperability), η ανοικτότητα(openness), η διαφάνεια(transparency), η προσβασιμότητα(accessibility), η διαθεσιμότητα(availability), η ασφάλεια και η ιδιωτικότητα(security and privacy) καθώς και η συμμετοχή των πολιτών(participation of citizen). Μέχρι σήμερα η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιβάλλεται γύρω από θέματα ψηφιοποίησης των ηλεκτρονικών της λειτουργιών, της ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων και της διαλειτουργικότητας τους για την διεκπεραίωση των εσωτερικών λειτουργιών, της παροχής ενός συνόλου κυβερνητικών δεδομένων στα πλαίσια της ανοικτότητας και της διαφάνειας και της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών ως προς τους πολίτες. Θέλοντας να δώσουμε ένα σημείο αναφοράς(benchmark) για το στάδιο που βρίσκονται οι πρακτικές ανοιχτής-ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σύμφωνα με το επίπεδο ηλεκτρονικής συμμετοχής του πολίτη σε αυτές¹¹, θα λέγαμε πως το μεγαλύτερο μέρος των πρωτοβουλιών αυτών βρίσκονται στο στάδιο ηλεκτρονικής πληροφόρησης(e-Information). Σε αυτό το στάδιο η αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών και δημοσίων φορέων γίνεται μέσω της πληροφόρησης που παρέχουν οι φορείς προς τους πολίτες και η συμμετοχή του πολίτη θεωρείται παθητική. Ωστόσο έχει παρατηρηθεί να λαμβάνονται πρωτοβουλίες μέσω των οποίων να προωθείται η ενεργή συμμετοχή των πολιτών σε διαδικασίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κυρίως μέσω των ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων. Αν και μέσω της στρατηγικής που ακολουθεί η χώρα για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει επισημανθεί ως κύριο σημείο της η συμμετοχή του

⁹ Digital Economy & Society Index(DESI): δείκτης που καταγράφει την πρόοδο που σημειώνουν τα κράτη-μέλη της ΕΕ ως προς την ψηφιοποίηση τους.

¹⁰ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'

¹¹ Στο πρώτο κεφάλαιο, στην ενότητα 1.5 έχουν αναφερθεί οι συνιστώσες της e-participation.

πολίτη, οι κυβερνήσεις δεν έχουν αξιοποιήσει στο μέγιστο βαθμό τον ενεργό ρόλο συμμετοχής των πολιτών και φαίνεται να μην έχουν συνειδητοποιήσει την αξία που μπορεί να προσδώσει στην Δημόσια Διοίκηση. Το citizensourcing μπορεί να αποτελέσει μια τεχνολογία αιχμής για την ενίσχυση της ενεργού συμμετοχής των πολιτών σε διαδικασίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στην Ελλάδα σε κεντρικό επίπεδο διακυβέρνησης η πλατφόρμα **opengov.gr** (www.opengov.gr) αποτελεί μια πρωτοβουλία citizensourcing. Στην συγκεκριμένη πλατφόρμα πραγματοποιούνται διαβουλεύσεις γύρω από νομοσχέδια. Το κάθε υπουργείο μπορεί να δημοσιεύσει το εκάστοτε νομοσχέδιο και να το θέσει υπό διαβούλευση μέσω της πλατφόρμας, όπου οι πολίτες καλούνται να καταθέσουν τις προτάσεις βελτίωσης του μέσω σχολίων. Τα σχόλια δημοσιεύονται στην πλατφόρμα μετά από έγκριση του αρμόδιου υπουργείου. Μετά το πέρας της διαβούλευσης δημοσιεύεται μια έκθεση αξιολόγησης των σχολίων που υποβλήθηκαν.

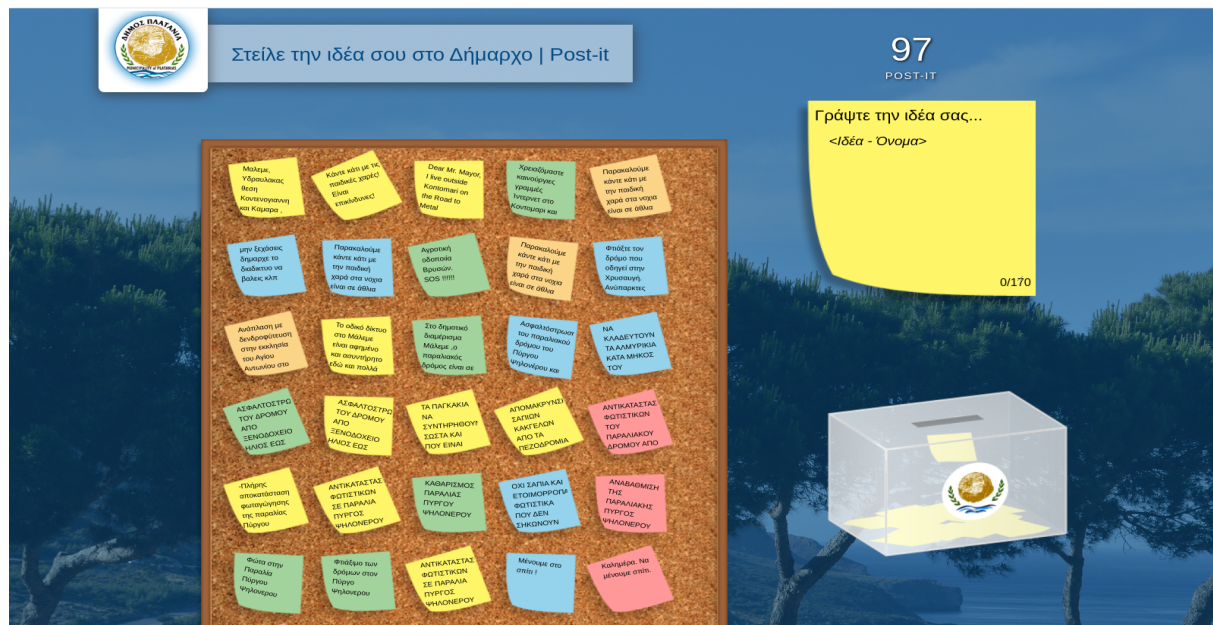
Στην προσπάθεια αναζήτησης πρακτικών citizensourcing στην Ελλάδα, πέρα από την πλατφόρμα **opengov.gr**, εντοπίστηκαν κάποιες μορφές του φαινομένου σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης. Αυτές οι πρωτοβουλίες citizensourcing που παρουσιάζονται παρακάτω¹² είναι απόλυτα συνυφασμένες με τον ορισμό του citizensourcing, καθώς μιλάμε για πρωτοβουλίες που έχουν υιοθετήσει κάποιοι δημόσιοι οργανισμοί, στην προκειμένη περίπτωση δήμοι, μέσα από τις οποίες καλούν τους πολίτες να συμμετέχουν με γνώσεις και ιδέες, τις οποίες χρησιμοποιούν προς όφελος τους, για την δημιουργία δημόσιας αξίας, για να αντιμετωπίσουν προβλήματα και για να λάβουν αποφάσεις και να διαμορφώσουν πολιτικές. Αυτές οι περιπτώσεις που εντοπίστηκαν αποτελούν διαδικτυακές πλατφόρμες όπου πολίτες και τοπική αυτοδιοίκηση μπορούν να αλληλεπιδρούν και είναι οι εξής:

❖ **Post it-Δήμου Πλατανιά(Citizen Ideation & Innovation):**

<http://hello.crowdapps.net/postit-platanias/>

Πρόκειται για μια πλατφόρμα καταγραφής ιδεών των πολιτών με διαδραστικό τρόπο. Οι πολίτες μπορούν να καταγράψουν τις ιδέες και τις αλλαγές που θέλουν να δουν να πραγματοποιούνται μελλοντικά στον δήμο τους και αυτές αναρτώνται δημόσια στην πλατφόρμα. Οι ιδέες συλλέγονται προκειμένου να αξιολογηθούν και να αποτελέσουν θέματα διαβουλεύσεων από τις τοπικές κοινωνίες.

¹² Αυτές οι πρωτοβουλίες υλοποιούνται από την εταιρεία Crowdpolicy(<https://www.crowdpolicy.com/el/home-greek/>) η οποία παρέχει μια γκάμα εφαρμογών προς τους δημόσιους φορείς για την ενίσχυση της συμμετοχικότητας, της διαφάνειας και της λογοδοσίας.

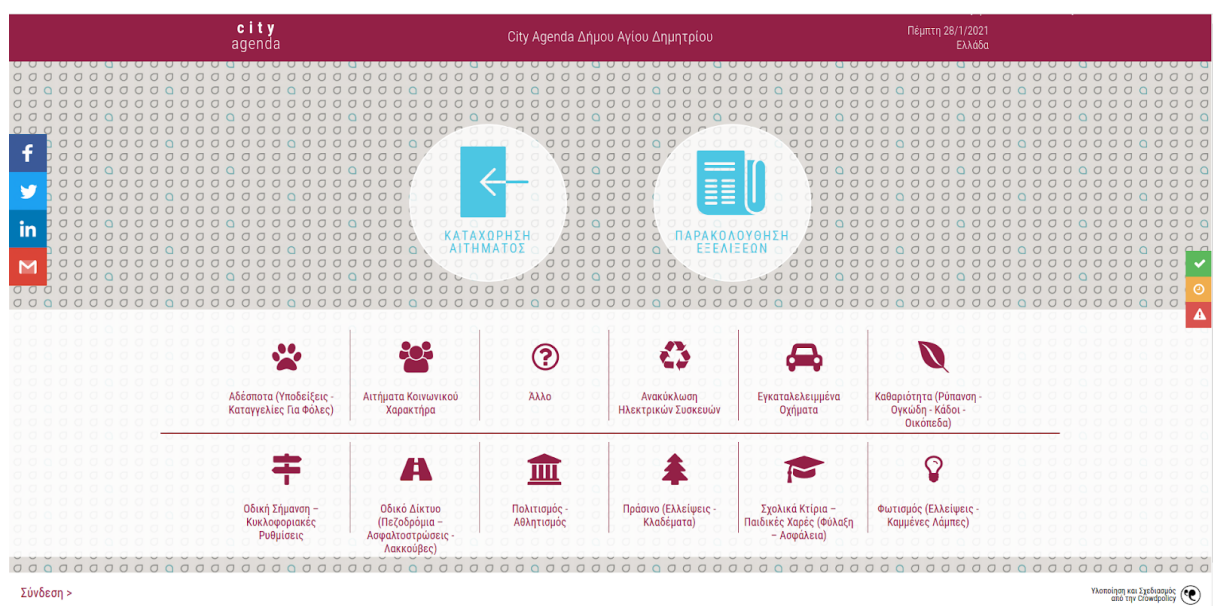


Εικόνα 2.2: Citizensourcing πλατφόρμα καταγραφής ιδεών

❖ City Agenda-Δήμου Αγίου Δημητρίου (Collaborative Administration):

<https://hello.crowdapps.net/city-agenda-dad/>

Αποτελεί μια πλατφόρμα καταγραφής προβλημάτων και λύσεων. Οι πολίτες μπορούν να αναφέρουν προβλήματα που εντοπίζουν στην πόλη τους. Υπάρχει η δυνατότητα να ανεβάσουν φωτογραφίες καθώς και να καταγράψουν το γεωγραφικό σημείο που εντοπίζουν το πρόβλημα πάνω σε χάρτη. Επίσης οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να παρέχουν λύσεις στα ήδη υπάρχοντα προβλήματα, να σχολιάζουν τις προτάσεις άλλων πολιτών καθώς και να τις ψηφίζουν. Η πρακτική αυτή βοηθάει στην αποτύπωση των θεμάτων που απασχολούν τους πολίτες και στην άμεση απόκριση των αρμόδιων τοπικών αρχών για την αντιμετώπιση τους.

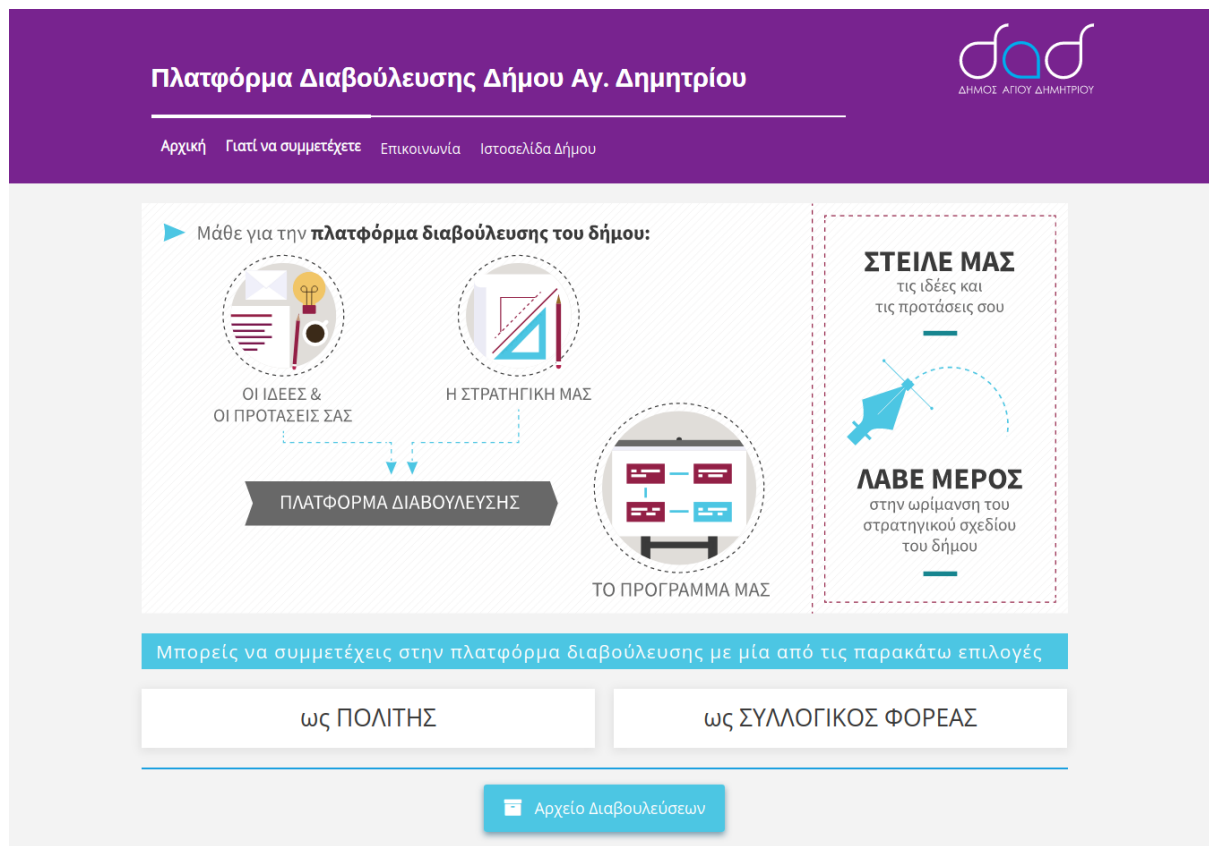


Εικόνα 2.3: Citizensourcing πλατφόρμα καταγραφής προβλημάτων και λύσεων

❖ **Πλατφόρμα Διαβούλευσης-Δήμου Αγίου Δημητρίου(Collaborative Democracy):**

<https://hello.crowdapps.net/participation-agdimitrios/>

Μέσω αυτής της πλατφόρμας δίνεται η δυνατότητα για ψηφιακές διαβουλεύσεις που αφορούν την κοινωνία. Οι φορείς μπορούν να αναρτούν θέματα και να καλούν τους πολίτες να εκφράσουν τις ιδέες και τις απόψεις τους. Αντίστοιχα οι πολίτες μπορούν να προτείνουν δράσεις και έργα για τον δήμο τους ή να καταθέσουν τις απόψεις τους μέσω σχολιασμού ή ακόμη να αξιολογήσουν την ιδέα ενός άλλου πολίτη. Στόχος είναι να πραγματοποιηθεί ένας επικοινωνιακός διάλογος πάνω σε ποικίλες θεματικές ενότητες μέσα από τον οποίο μπορούν να διαμορφωθούν δημόσιες πολιτικές και να ληφθούν αποφάσεις για τα δημόσια ζητήματα.



Εικόνα 2.4: Citizensourcing πλατφόρμα διαβούλευσης

Αυτά τα citizensourcing συστήματα παρέχουν ηλεκτρονική υποστήριξη της επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης με στόχο την συνεργατική επίλυση προβλημάτων, την διαμόρφωση δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων και χρησιμοποιήθηκαν για την διεξαγωγή της ποσοτικής μελέτης που έπεται στο δεύτερο μέρος

της παρούσας πτυχιακής, προκειμένου να διερευνηθεί η πρόθεση συμμετοχής των πολιτών σε πρωτοβουλίες citizensourcing.

Β΄ΜΕΡΟΣ:

Δειγματοληπτική εμπειρική μελέτη (Survey Research)

Το δεύτερο μέρος της πτυχιακής εργασίας αποτελεί την ποσοτική μελέτη που διεξήχθη προκειμένου να εξεταστεί η πρόθεση χρήσης συστημάτων citizensourcing από πολίτες της Ελλάδας. Είναι σημαντικό να διερευνηθούν οι λόγοι αποδοχής και χρήσης αυτών των νέων καινοτόμων τεχνολογιών προκειμένου να κατανοήσουμε την ανταπόκριση των πολιτών σε αυτές. Για τον σκοπό αυτό έγινε μια βιβλιογραφική ανασκόπηση σχετικά με το τι μπορεί να επηρεάσει την πρόθεση που επιδεικνύει ένα άτομο απέναντι σε μια συμπεριφορά, σχετικά με το τι μπορεί να επηρεάσει την πρόθεση ενός ατόμου να κάνει χρήση κάποιας τεχνολογίας, σχετικά με παράγοντες που επηρεάζουν την συμμετοχή των πολιτών σε διαδικασίες citizensourcing, σχετικά με παράγοντες που επηρεάζουν την πρόθεση συμμετοχής σε εθελοντικές διαδικασίες προκειμένου να προσεγγιστεί όσο το δυνατόν πιο σφαιρικά το υπό εξέταση θέμα της πρόθεσης χρήσης συστημάτων citizensourcing. Το παρόν μέρος της πτυχιακής αποτελείται από το τρίτο και τέταρτο κεφάλαιο. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η θεωρία της έρευνας που συνέβαλε στην κατασκευή του ερευνητικού μοντέλου, το ερευνητικό μοντέλο και οι ερευνητικές υποθέσεις που γίνονται ενώ στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται το ερωτηματολόγιο που κατασκευάστηκε για την συλλογή των εμπειρικών δεδομένων, η στατιστική ανάλυση που έγινε τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της έρευνας.

3ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Πρόθεση χρήσης συστημάτων citizensourcing: Citizen's Perspective

(θεωρία έρευνας-ερευνητικό μοντέλο-ερευνητικές υποθέσεις)

3.1 Εισαγωγή

Σε αυτό το κεφάλαιο εξετάζεται η πρόθεση χρήσης συστημάτων citizensourcing από την οπτική των πολιτών και παρουσιάζεται το μοντέλο έρευνας που δημιουργήθηκε γι' αυτόν τον σκοπό. Με γνώμονα την θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB) που ορίζει πως η πρόθεση που επιδεικνύει ένα άτομο προς μια συμπεριφορά αποτελεί ικανό παράγοντα πρόβλεψης της εκτέλεσης της αλλά και με βάση την θεωρία της Ενοποιημένης Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (UTAUT), η οποία προβλέπει κατα πόσο ένα άτομο μπορεί να αποδεχτεί και να χρησιμοποιήσει μια νέα τεχνολογία, δημιουργήθηκε ένα δομικό μοντέλο το οποίο εξετάζει όλους εκείνους τους παράγοντες που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την πρόθεση των πολιτών να χρησιμοποιήσουν συστήματα citizensourcing, κάτι το οποίο θα μπορούσε να προβλέψει την μελλοντική συμμετοχή των πολιτών σε πρωτοβουλίες citizensourcing και που θα είχε ως αποτέλεσμα να βοηθήσει τόσο σε κεντρικό όσο και σε τοπικό επίπεδο την Δημόσια Διοίκηση να τολμήσει να εφαρμόσει πολιτικές citizensourcing, εμπλέκοντας τους πολίτες σε διαδικασίες ανοιχτής διακυβέρνησης. Παρουσιάζεται μια βιβλιογραφική επισκόπηση μελετών που αφορούν στην πρόθεση χρήσης αντίστοιχων τεχνολογιών, το μοντέλο έρευνας, οι ερευνητικές υποθέσεις και η θεωρητική τους τεκμηρίωση.

3.2 Βιβλιογραφική ανασκόπηση ερευνητικών μελετών για την πρόθεση χρήσης συστημάτων citizensourcing

Σύμφωνα με την βιβλιογραφική ανασκόπηση που πραγματοποιήθηκε, διαπιστώθηκε πως υπάρχουν αρκετές μελέτες που εστιάζουν στην πρόθεση χρήσης και την αποδοχή νέων τεχνολογιών από τους χρήστες, σε αντίθεση με έρευνες που εστιάζουν -συγκεκριμένα- στην πρόθεση χρήσης συστημάτων citizensourcing. Παρόλα ταύτα υπάρχουν “εγγενείς” μελέτες που έχουν ερευνήσει τα κίνητρα συμμετοχής σε διαδικασίες citizensourcing και γενικότερα σε πρωτοβουλίες ανοιχτής διακυβέρνησης(open government) κάτι το οποίο βοηθάει να γίνει κατανοητό γιατί οι χρήστες εμπλέκονται σε πρωτοβουλίες citizensourcing αλλά και μελέτες που ερευνούν τους παράγοντες επηρεασμού της πρόθεσης χρήσης ανοικτών κυβερνητικών δεδομένων(open government data) καθώς και την πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών(e-government services), γενικότερα. Schmidhuber et al. (2017) ερευνούν τους καθοριστικούς παράγοντες συμμετοχής των πολιτών σε έργα citizensourcing καθώς τονίζεται πως είναι σημαντικό να κατανοήσουμε το τι ωθεί τα άτομα να συμμετέχουν σε πρωτοβουλίες citizensourcing αν θέλουμε να είναι επιτυχημένη η συνεργασία μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης, αφού αυτή εξαρτάται από την ανταπόκριση του πολίτη στην ανοιχτή πρόσκληση(open call) συμμετοχής από τους δημόσιους φορείς. Έχοντας ως παράδειγμα citizensourcing συστήματος, μια online reporting πλατφόρμα πραγματοποιούν μια εμπειρική μελέτη, με ερωτηματολόγιο για να κατανοήσουν την εμπλοκή του πολίτη στα διοικητικά καθήκοντα. Με την βοήθεια των TAM, TPB, Motivation Theory κατασκευάζουν ένα μοντέλο όπου εξετάζει ως παράγοντες επηρεασμού, την αντιληπτική ικανότητα της πλατφόρμας [αντιληπτό όφελος(perceived benefit) & αντιληπτή ευκολία χρήσης(perceived ease of use)], τα εγγενή κίνητρα[(το ενδιαφέρον για την κοινότητα και την πλατφόρμα(platform and community interest) & την ελκυστικότητα της ανοιχτής διακυβέρνησης(open government attractiveness)] και την εμπειρία αναφοράς των χρηστών εκτός σύνδεσης, πάνω σε τρεις διαφορετικούς τύπους συμμετοχικής συμπεριφοράς[τη συχνότητα γραφής(frequency of writing), τη συχνότητα ανάγνωσης(frequency of reading), τη συχνότητα σχολιασμού(frequency of commenting on)]. Ferreira & Farias (2018) διεξάγουν κι αυτοί μια ποσοτική μελέτη με ερωτηματολόγιο που απευθύνεται σε πολίτες που παίρνουν μέρος σε πρωτοβουλίες citizensourcing, συγκεκριμένα σε Hackathons στην Βραζιλία προκειμένου να εξετάσουν ποια κίνητρα είναι αυτά που επηρεάζουν την συμμετοχή των πολιτών σε τέτοιου είδους πρωτοβουλίες. Βασιζόμενοι στις θεωρίες Self-Determination Theory και TPB δημιούργησαν ένα μοντέλο όπου υποστήριξαν πως τόσο τα εγγενή κίνητρα

[διασκέδαση(fun), αλtruισμός(altruism), ιδεολογία(ideology), μάθηση(learning)] όσο και τα εξωγενή κίνητρα[αναγνώριση(recognition), χρηματικές ανταμοιβές(financial rewards), μη χρηματικές ανταμοιβές(non-financial rewards)] λειτουργούν ως παράγοντες επηρεασμού της στάσης(attitude), η οποία με την σειρά της μπορεί να επηρεάσει τον αριθμό των συμμετεχόντων σε πρωτοβουλίες Hackathons. Άλλη μια έρευνα που διερευνά τα κίνητρα συμμετοχής των πολιτών πάνω σε τρεις διαφορετικούς τύπους ανοιχτής διακυβέρνησης(Citizen Ideation & Innovation, Collaborative Administration, Collaborative Democracy) είναι εκείνη των Wijnhoven et al.(2015), οι οποίοι υποστηρίζουν πως στόχος της ανοιχτής διακυβέρνησης, μεταξύ άλλων, είναι να βελτιώσει την εμπλοκή των πολιτών σε δραστηριότητες του δημόσιου τομέα. Κατασκευάζουν ένα μοντέλο στηριζόμενοι σε κίνητρα συμμετοχής(motivational factors) από έργα FLOSS(Free/Libre Open Source Software) και ανοιχτής καινοτομίας(open innovation) καθώς στηρίζονται και σε κοινωνικο-οικονομικά χαρακτηριστικά(socio-economic characteristics), αποθαρρυντικούς παράγοντες (amotivational factors) αλλά και στην πολιτική ικανοποίηση(political satisfaction) των πολιτών προκειμένου να κατατοήσουν τους παράγοντες για την εμπλοκή των πολιτών σε πρωτοβουλίες ανοιχτής διακυβέρνησης. Δεδομένου της έλλειψης εμπειρικών μελετών όσον αφορά την χρήση της ανοιχτής διακυβέρνησης από τους πολίτες, Wirtz et al.(2017) αποφασίζουν να διεξάγουν ποσοτική μελέτη που απευθύνεται σε Γερμανούς πολίτες προκειμένου να κατανοήσουν τις στάσεις και τις συμπεριφορές των πολιτών προς την ανοιχτή διακυβέρνηση. Ως εκ τούτου κατασκευάζουν ένα μοντέλο στηριζόμενοι στις θεωρίες TAM και Motivational Theory και εξετάζουν ως παράγοντες επηρεασμού της πρόθεσης χρήσης ανοιχτών κυβερνητικών δεδομένων, την ευκολία χρήσης(ease of use), την χρησιμότητα(utility), τα εγγενή κίνητρα (intrinsic motivations), τα εξωγενή κίνητρα(extrinsic motivations) και την διαδικτυακή ικανότητα(Internet competence). Ακόμη μια έρευνα που διεξάγεται από τους Wirtz et al.(2017), αφορά επίσης σε πτυχές που επηρεάζουν την πρόθεση χρήσης των πολιτών απέναντι στα ανοιχτά κυβερνητικά δεδομένα. Κατασκευάζουν ένα μοντέλο που στηρίζεται στην TAM και στις τρεις αρχές ανοιχτής διακυβέρνησης, θέτοντας ως παράγοντες επηρεασμού της πρόθεσης χρήσης ανοιχτών κυβερνητικών δεδομένων την ευκολία χρήσης (ease of use), την χρησιμότητα(utility), την προσδοκία διαφάνειας(transparency expectancy), την προσδοκία συμμετοχής (participation expectancy) και την προσδοκία συνεργασίας(collaboration expectancy), όπου με την σειρά της η πρόθεση χρήσης, υποθέτουν πως, θα επηρεάσει την από στόμα σε στόμα πρόθεση(word-of-mouth intention) χρήσης ανοιχτών κυβερνητικών δεδομένων, δηλαδή την πρόθεση να προτείνουν οι πολίτες την χρήση ανοιχτών κυβερνητικών δεδομένων σε άλλους.

Mensah(2019), διερευνά την πρόθεση χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των φοιτητών στην Κίνα έχοντας ως βάση την θεωρία UTAUT και θέτοντας ως παράγοντες πρόβλεψης της πρόθεσης την προσδοκία απόδοσης(performance expectancy), την προσδοκία ευκολίας(effort expectancy), τις συνθήκες διευκόλυνσης(facilitating conditions), την αντιληπτή ποιότητα υπηρεσιών(perceived service quality), την εμπιστοσύνη στο Διαδίκτυο (trust in the Internet), την κοινωνική επιρροή(social influence) και την εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση(trust in government). Τέλος Jurisch et al.(2015) εξετάζουν κι εκείνοι την πρόθεση συμμετοχής στην ανοιχτή διακυβέρνηση θέτοντας ως παράγοντες επηρεασμού την εμπιστοσύνη στο Διαδίκτυο (trust of Internet), το αντιληπτό πλεονέκτημα της ανοιχτής διακυβέρνησης(perceived advantage of open government), την αντιληπτή ευκολία χρήσης(perceived ease of use), την εγγύτητα στο θέμα(closeness of topic), το πολιτικό ενδιαφέρον(political activity/interest) και τον αντιληπτό κίνδυνο της ανοιχτής διακυβέρνησης (perceived risk of open government).

Research Study	Research Subject	Sample & Context	Based on Theories	Independent variables	Dependent variables
Ferreira & Farias (2018)	Εξετάζει τα κίνητρα συμμετοχής των πολιτών σε citizensourcing πρωτοβουλίες όπως τα Hackathons	Survey με 308 Βραζιλιάνους πολίτες που συμμετέχουν σε Hackathons	Self-Determination Theory & TPB	Fun, Altruism, Ideology, Learning, Recognition, Financial rewards, Non-financial rewards	Attitude & Number of participations in public sector Hackathons
Wijnhoven Ehrenhard & Kuhn(2015)	Εξετάζει την συμμετοχή των πολιτών σε πρωτοβουλίες Citizen Ideation & Innovation, Collaborative Administration, Collaborative Democracy	Survey με 168 Γερμανούς πολίτες	Motivation Theory	Motivational factors, Amotivational factors, Political satisfaction, Socio-economic characteristics	Engagement in open government projects
Wirtz, Weyerer & Rosch(2017)	Εξετάζει τους καθοριστικούς παράγοντες της πρόθεσης χρήσης ανοιχτών κυβερνητικών δεδομένων	Survey με 210 Γερμανούς πολίτες	TAM & Motivation Theory	Ease of use, Usefulness, Intrinsic Motivation, Extrinsic Motivation, Internet	Intention to use Open Government Data

				Competence	
Wirtz, Weyerer & Rosch(2017)	Εξετάζει τους καθοριστικούς παράγοντες της πρόθεσης των πολιτών να προτείνουν την χρήση ανοιχτών κυβερνητικών δεδομένων	Survey με 210 Γερμανούς πολίτες	TAM	Ease of use, Usefulness, Transparency expectancy, Participation expectancy, Collaboration expectancy	Intention to use Open Government Data & Word-of-mouth Intention concerning Open Government Data
Mensah(2019)	Εξετάζει την πρόθεση των φοιτητών να κάνουν χρήση ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών	Survey με 369 Κινέζους πολίτες(φοιτητές)	UTAUT	Performance expectancy, Effort expectancy, Facilitating conditions, Perceived service quality, Trust in the Internet, Social influence, Trust in Government	Intention to use e-government services
Jurisch, Kautz, Wolf & Krcmar(2015)	Ερευνούν τους παράγοντες που επηρεάζουν την πρόθεση χρήσης υπηρεσιών ανοιχτής διακυβέρνησης	Survey με πάνω 6000 πολίτες από τις εξής χώρες: Γερμανία, Σουηδία, Αμερική, Αυστρία, Ελβετία, Μεγάλη Βρετανία	TAM & UTAUT	Trust of Internet, Perceived advantage of Open government, Perceived ease of use, Closeness of topic, Political activity/interest, Perceived risk of Open government	Intention to use Open Government
Schmidhuber, Hilgers, Gegenhuber & Etzelstorfer (2017)	Εξετάζει τους παράγοντες επηρεασμού της δραστηριότητας του χρήστη πάνω σε πλατφόρμες citizensourcing	Survey με 773 πολίτες από την Αυστρία (χρήστες πλατφόρμας για αναφορά ζητημάτων αστικής συντήρησης-online reporting system)	TAM, TPB & Motivation Theory	Perceived benefit, Perceived ease of use, Platform and community interest, Open government attractiveness, Offline reporting experience	Platform activity, Frequency of reading, Frequency of commenting, Frequency of reporting

Πίνακας 3.1 : Έρευνες για το Citizensourcing

3.3 Θεωρία έρευνας

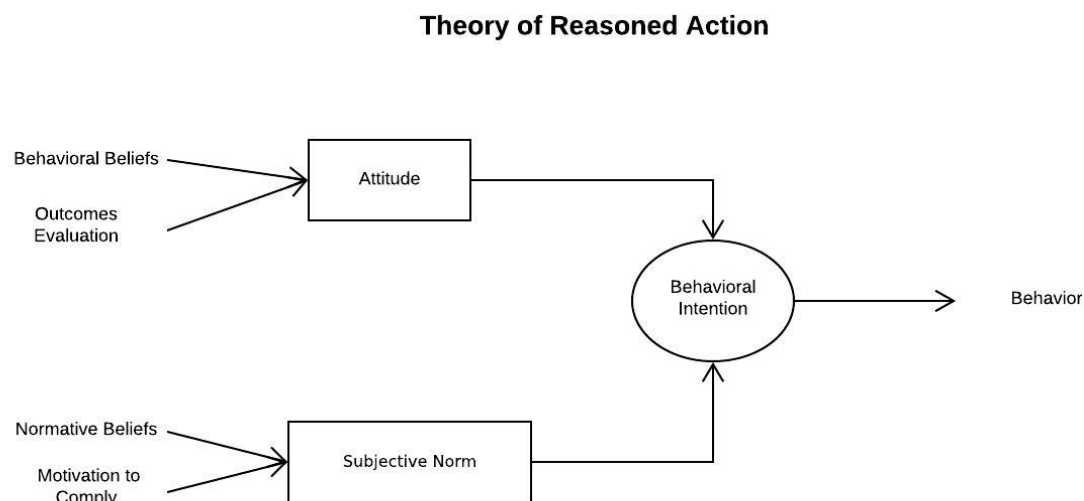
Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται οι θεωρίες στις οποίες στηρίχθηκε η παρούσα μελέτη για την κατασκευή του μοντέλου της. Η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB) έχει σχεδιαστεί για να προβλέψει την ανθρώπινη συμπεριφορά και έχει ένα ευρύ φάσμα εφαρμογής καθώς έχει εφαρμοστεί σε τομείς της υγείας, των οικονομικών, της ψυχολογίας, της εκπαίδευσης κ.α. Στον τομέα της πληροφορικής έχει εφαρμοστεί για να εξηγήσει την χρήση των πληροφοριακών συστημάτων και την αποδοχή νέων τεχνολογιών γενικότερα και μάλιστα έχει αποδειχθεί ότι μπορεί να εξηγήσει την πρόθεση υιοθέτησης σε ικανοποιητικό βαθμό (Hung et al., 2006). Επίσης η Ενοποιημένη Θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (UTAUT) έχει σχεδιαστεί για να προβλέψει την αποδοχή και χρήση της τεχνολογίας και έχει χρησιμοποιηθεί σε ένα ευρύ φάσμα μελετών της επιστήμης της πληροφορικής που σχετίζονται με τα πληροφοριακά συστήματα, με mobile εφαρμογές, με web-based εφαρμογές, με e-commerce, με e-learning, με e-government και m-government υπηρεσίες όσο και με άλλες καινοτόμες εφαρμογές για να προβλέψει την αποδοχή, την χρήση και εν τέλει την υιοθέτηση τους (Mensah, 2019).

3.3.1 TPB- Theory of Planned Behavior

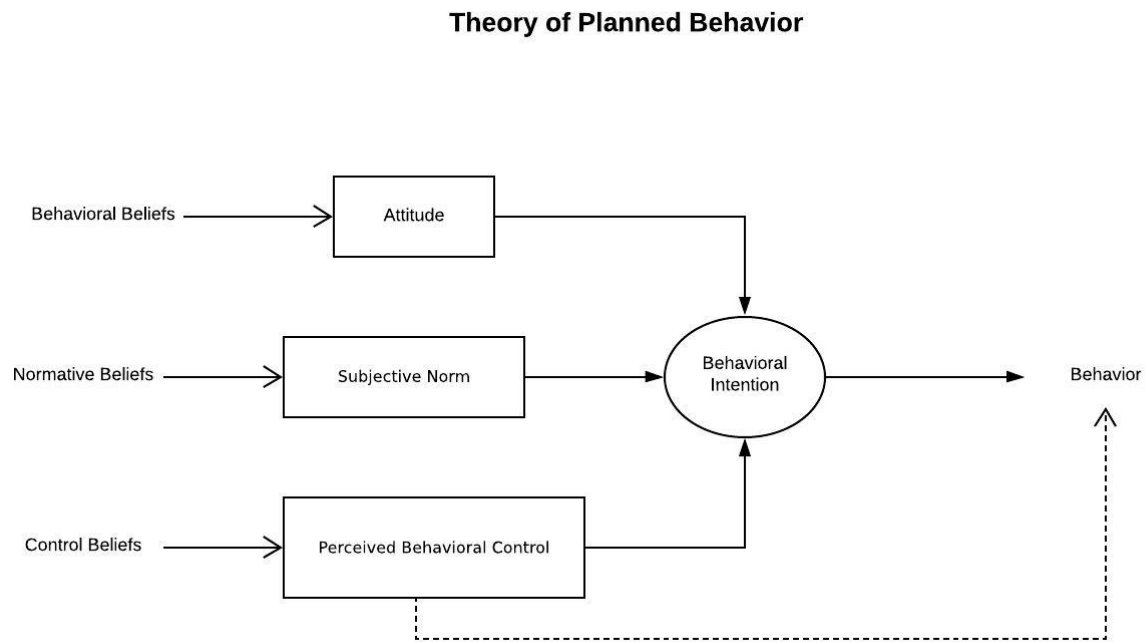
Η θεωρία της προσχεδιασμένης συμπεριφοράς (TPB, Ajzen, 1991) είναι μια κοινωνικο-ψυχολογική θεωρία για την μελέτη της ανθρώπινης δράσης. Η θεωρία δηλώνει πως η ανθρώπινη συμπεριφορά μπορεί να προβλεφθεί από την πρόθεση και η πρόθεση με την σειρά της από την στάση, τις υποκειμενικές νόρμες και από τον αντιληπτό έλεγχο συμπεριφοράς. Αποτελεί προέκταση της θεωρίας αιτιολογημένης δράσης (TRA) και προτάθηκε από τον Ajzen προκειμένου να προβλεφθούν οι συμπεριφορές που δεν βρίσκονται υπό πλήρη εκούσιο έλεγχο¹³. Έτσι γίνεται αποδεκτό πως ένα μέρος της συμπεριφοράς του ατόμου μπορεί να μην βρίσκεται υπό τον έλεγχο του. Η θεωρία της αιτιολογημένης δράσης υποθέτει πως μια ανθρώπινη κοινωνική συμπεριφορά εξαρτάται από τον εκούσιο έλεγχο και άρα μπορεί να προβλεφθεί από τις προθέσεις και μόνο. Όμως σε περιπτώσεις όπου οι

¹³ Εκούσιος έλεγχος (Volitional control) είναι ο συνειδητός έλεγχος δράσης που έχει ένα άτομο προς μια συμπεριφορά. Πιο συγκεκριμένα θα λέγαμε πως αναφέρεται στην διαδικασία κατά την οποία ένα άτομο πράττει κατά βούληση. Ο Ajzen (1991) δίνει ένα σχετικό παράδειγμα προκειμένου να γίνει κατανοητή η έννοια του εκουσίου ελέγχου. Το παράδειγμα αναφέρεται στην πρόθεση ενός σπουδαστή να εξασφαλίσει μια διαφημιζόμενη θέση εργασίας σε μια εταιρεία. Ωστόσο η εκτέλεση αυτής της πρόθεσης δεν τελεί υπό τον πλήρη έλεγχο του. Η υποβολή της αίτησης για την διαφημιζόμενη θέση βρίσκεται αναμφισβήτητα υπό μεγαλύτερο εκούσιο έλεγχο αλλά η αίτηση μπορεί να αποδυναμωθεί από διάφορους παράγοντες. Για παράδειγμα ο υποψήφιος μπορεί να θεωρήσει αδύνατη την έγκαιρη εξασφάλιση των απαιτούμενων εγγράφων μέχρι το deadline της αίτησης ή μπορεί να προσβληθεί από μια σοβαρή ασθένεια εμποδίζοντας από την προετοιμασία της αίτησης. Όλα αυτά τα στοιχεία που μπορεί να επηρεάζουν την εκτέλεση μιας συμπεριφοράς αλλά δεν βρίσκονται υπό τον εκούσιο έλεγχο του ατόμου λέγονται non volitional στοιχεία (Ajzen, 2002).

άνθρωποι δεν έχουν πλήρη εκούσιο έλεγχο της συμπεριφοράς τους καθώς μπορεί να υπάρξουν υποκείμενοι παράγοντες που να επηρεάσουν τον έλεγχο τους πάνω στην συμπεριφορά, τότε η συμπεριφορά δεν μπορεί να προβλεφθεί μόνο από την πρόθεση. Προκειμένου να αντιμετωπιστούν αυτές οι καταστάσεις, ο Ajzen προσθέτει την δομή του Perceived Behavioral Control στο ήδη υπάρχων μοντέλο TRA και έτσι προκύπτει το μοντέλο της TPB. Αυτό που γίνεται κατανοητό είναι πως ο Perceived Behavioral Control αντιπροσωπεύει όλους εκείνους τους παράγοντες που επιδρούν σε μια συμπεριφορά για την εκτέλεση της αλλά δεν έχουν να κάνουν με τον εκούσιο έλεγχο του ανθρώπου(δηλ. δεν εξαρτώνται από τις επιθυμίες του ανθρώπου). Όταν ο εκούσιος έλεγχος της συμπεριφοράς μειωθεί ο Perceived Behavioral Control μπορεί να μετρήσει και να προβλέψει αν μια συμπεριφορά θα εκτελεστεί. Στην θεωρία υποστηρίζεται πως ένα άτομο με υψηλό δείκτη Perceived Behavioral Control σε σχέση με μια συγκεκριμένη συμπεριφορά είναι πιθανότερο να σχηματίσει πρόθεση για να εκτελέσει αυτή την συμπεριφορά και είναι πιο πιθανό να δράσει γι' αυτή την πρόθεση ενόψει εμποδίων και αποτυχιών, από κάποιον με χαμηλό δείκτη Perceived Behavioral Control¹⁴. Με αυτόν τον τρόπο ο Perceived Behavioral Control μπορεί να επηρεάσει την συμπεριφορά έμμεσα από τον αντίκτυπό του στην πρόθεση. Η TPB δηλώνει πως η επίδοση της συμπεριφοράς εξαρτάται τόσο από τα κίνητρα (intention) όσο και από την ικανότητα(behavioral control).



¹⁴ Ο υψηλός δείκτης PCB αναφέρεται στην ευκολία εκτέλεσης μιας συμπεριφοράς ενώ ο χαμηλός δείκτης PCB αναφέρεται στην δυσκολία εκτέλεσης της συμπεριφοράς(Ajzen,2002).



Εικόνα 3.1: Από την θεωρία TRA στην TPB

Όπως γίνεται φανερό από την παραπάνω εικόνα η συμπεριφορική πρόθεση (behavioral intention) προηγείται της συμπεριφοράς (behavior) και προβλέπεται από την στάση (attitude), από τις υποκειμενικές νόρμες (subjective norm) και από τον αντιληπτό έλεγχο συμπεριφοράς (perceived behavioral control) που με την σειρά τους προβλέπονται από τις πεποιθήσεις (behavioral, normative, control beliefs αντίστοιχα). Τα στοιχεία του παραπάνου μοντέλου ορίζονται ως εξής:

- **Behavioral Intention:** αναφέρεται σε όλους εκείνους τους παρακινητικούς παράγοντες που θα επηρεάσουν το άτομο να εκτελέσει μια δεδομένη συμπεριφορά, όπου όσο ισχυρότερη είναι η πρόθεση για την εκτέλεση της συμπεριφοράς τόσο πιθανότερο είναι να εκτελεστεί αυτή η συμπεριφορά.
- **Attitude:** αναφέρεται στα αρνητικά ή θετικά συναισθήματα που προκαλούνται σε ένα άτομο σχετικά με την εκτέλεση της συμπεριφοράς.
- **Subjective Norm:** αναφέρεται στις απόψεις του κοινωνικού περίγυρου του ατόμου που το επηρεάζουν σχετικά με την εκτέλεση της συμπεριφοράς.
- **Perceived Behavioral Control:** αναφέρεται στις αντιλήψεις του ατόμου σχετικά με την ευκολία ή δυσκολία της εκτέλεσης της συμπεριφοράς. Αυτές οι αντιλήψεις σχετίζονται με την διαθεσιμότητα δεξιοτήτων, πόρων ή ευκαιριών που μπορεί να κατέχει το άτομο προκειμένου να είναι δυνατή η εκτέλεση της συμπεριφοράς.

3.3.2 UTAUT- Unified Theory of Acceptance and Usage Technology

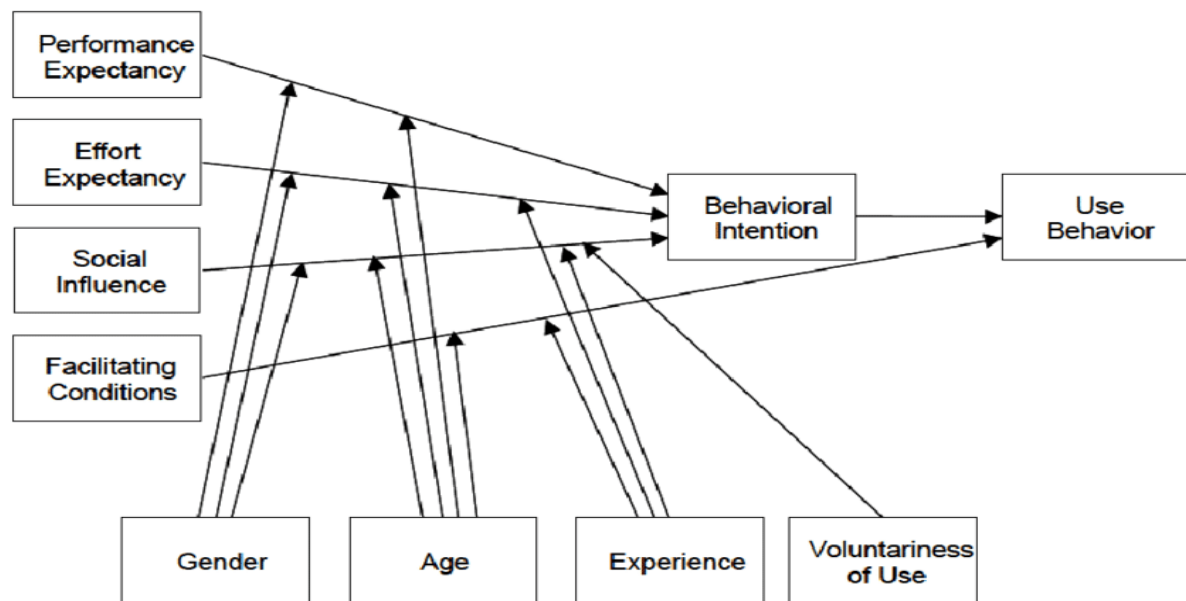
Η Ενοποιημένη θεωρία της αποδοχής και χρήσης της τεχνολογίας(UTAUT, Venkatesh et al., 2003) αποτελεί μια προσπάθεια σύνθεσης οκτώ διαφορετικών θεωρητικών μοντέλων που σχετίζονται τόσο με τα πληροφοριακά συστήματα όσο και με την κοινωνιολογία και ψυχολογία με σκοπό την ύπαρξη μιας ενιαίας άποψης απέναντι στην αποδοχή της τεχνολογίας από τον χρήστη. Τα οκτώ μοντέλα που χρησιμοποιούνται για την σύνθεση του συγκεκριμένου μοντέλου είναι τα εξής:

- ❖ Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης(Theory of Reasoned Action-TRA)
- ❖ Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας(Technology Acceptance Model-TAM)
- ❖ Μοντέλο Κινητοποίησης(Motivational Model-MM)
- ❖ Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς(Theory of Planned Behavior-TPB)
- ❖ Συνδυασμός TAM και TPB(Combined TAM and TPB- C-TAM-TPB)
- ❖ Μοντέλο Χρήσης Η/Υ(Model of PC Utilization-MPCU)
- ❖ Θεωρία Διάδοσης της Καινοτομίας(Innovation Diffusion Theory-IDT)
- ❖ Κοινωνική Γνωστική Θεωρία(Social Cognitive Theory-SCT)

Ο Venkatesh συγκρίνει αυτά τα μοντέλα και αξιολογεί ομοιότητες και διαφορές των καθοριστικών παραγόντων(determinants) της πρόθεσης χρήσης της τεχνολογίας προκειμένου να συνθέσει τους ενιαίους καθοριστικούς παράγοντες της αποδοχής της τεχνολογίας. Ομαδοποιεί κοινούς ή παρόμοιους καθοριστικούς παράγοντες των μοντέλων και δίνει έμφαση σε εκείνους που έχουν την πιο σημαντική επίδραση πάνω στην πρόθεση. Έτσι καταλήγει σε τέσσερις άμεσους καθοριστικούς παράγοντες(directs determinants) από τους οποίους οι τρεις(Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social-Influence) επηρεάζουν την συμπεριφορική πρόθεση(behavioral intention) και ο ένας(Facilitating Conditions) επηρεάζει την χρήση(use behavior), όπως φαίνεται και στο παρακάτω σχήμα. Οι τέσσερις καθοριστικοί παράγοντες ορίζονται ως εξής:

- **Performance Expectancy:** αναφέρεται στον βαθμό κατά τον οποίο ένα άτομο πιστεύει πως η χρήση της εν λόγω τεχνολογίας θα το βοηθήσει στην απόδοση της εργασίας του.

- **Effort Expectancy:** αναφέρεται στο βαθμό της ευκολίας χρήσης της εν λόγω τεχνολογίας.
- **Social-Influence:** αναφέρεται στον βαθμό κατά τον οποίο το άτομο επηρεάζεται από τρίτους σχετικά με το αν πρέπει να χρησιμοποιήσει την εν λόγω τεχνολογία.
- **Facilitating Conditions:** αναφέρεται στον βαθμό κατά τον οποίο το άτομο πιστεύει πως υπάρχει μια οργανωτική και τεχνική υποδομή για να υποστηρίξει την εν λόγω τεχνολογία.

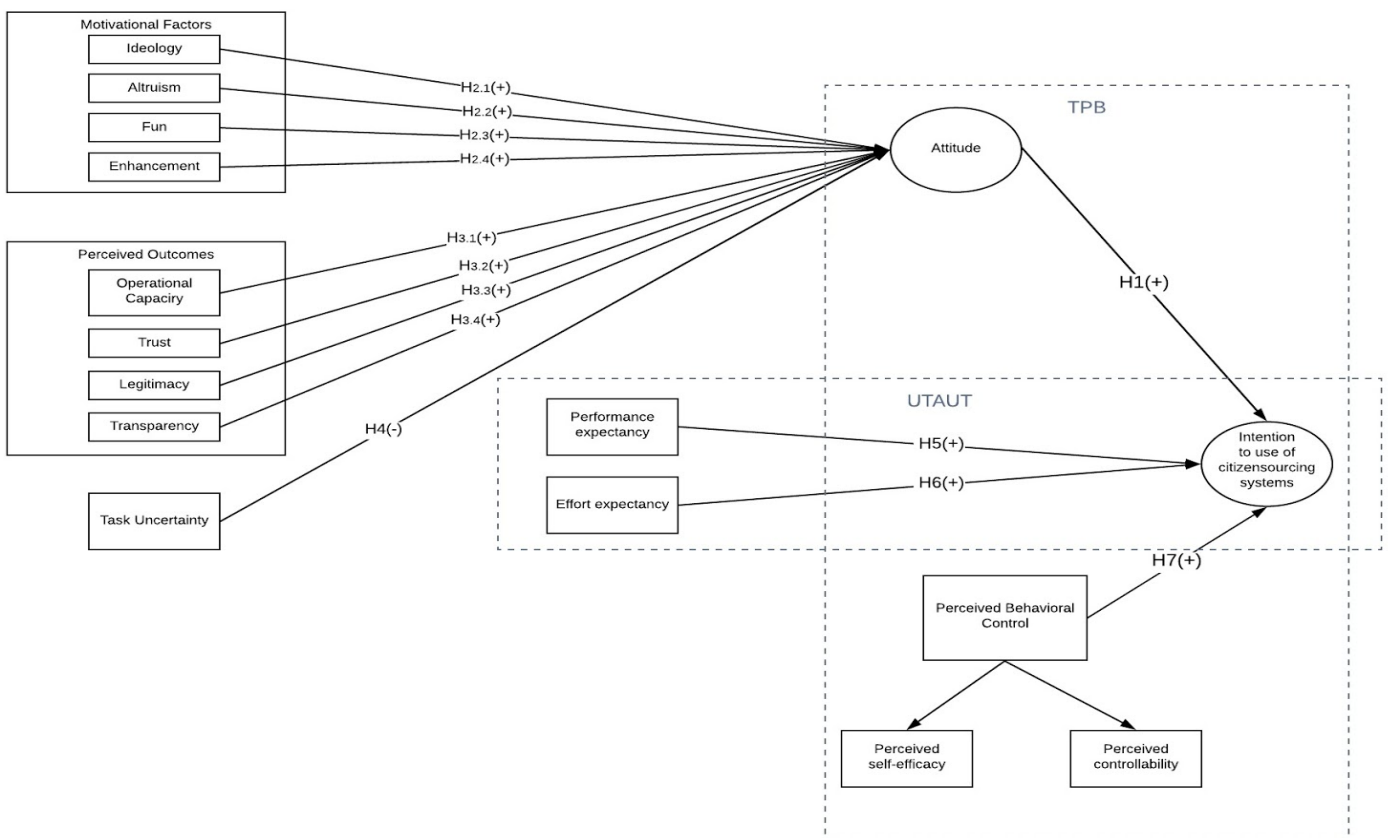


Εικόνα 3.2: Μοντέλο της UTAUT θεωρίας.

Από την άλλη καθορίζει και τέσσερις καταλύτες(moderators) που επηρεάζουν τις σχέσεις των καθοριστικών παραγόντων με την συμπεριφορική πρόθεση(Behavioral Intention) και την χρήση(Use Behavior) και αυτοί είναι το φύλο(gender), η ηλικία(age), η εμπειρία(experience) και η εθελοντικότητα της χρήσης(voluntariness of use). Στην συγκεκριμένη θεωρία επίσης υποστηρίζεται και αποδεικνύεται πως η στάση προς χρήση της τεχνολογίας(attitude toward using technology), η αυτοαποτελεσματικότητα(self-efficacy) και η ανησυχία(anxiety) δεν θεωρούνται σημαντικοί προσδιοριστές της πρόθεσης όπως είχε προκύψει από τα προγενέστερα μοντέλα. Η UTAUT εξηγεί πάνω από το 70% της διακύμανσης της πρόθεσης χρήσης της τεχνολογίας και εν τέλει της υιοθέτησης της σε σχέση με το 40% που μπορούσαν να εξηγήσουν το καθένα από τα οκτώ μοντέλα μεμονωμένα και γι' αυτό τον λόγο η αξιοπιστία του είναι ασύγκριτη.

3.4 Ερευνητικό μοντέλο και υποθέσεις

Στο παρόν μοντέλο μελετάται η επίδραση ενός εύρους μεταβλητών πάνω στην πρόθεση χρήσης συστημάτων citizensourcing. Με βάση το παρόν θεωρητικό πλαίσιο της TPB και της UTAUT αλλά και της υπάρχουσας βιβλιογραφίας στο πλαίσιο της open government, της e-government, του crowdsourcing, του citizensourcing κατασκευάζεται ένα μοντέλο με άμεσες και έμμεσες σχέσεις που οδηγούν στους παράγοντες που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τις αντιλήψεις των χρηστών και την αποδοχή συστημάτων citizensourcing. Στο μοντέλο απεικονίζονται δύο εξαρτημένες μεταβλητές: η στάση (Attitude) και η πρόθεση χρήσης (Intention to use a citizensourcing system), ενώ όλες οι υπόλοιπες αποτελούν ανεξάρτητες μεταβλητές. Στο μοντέλο παρεμβάλλεται ένα ιεραρχικό μοντέλο 2ης τάξης με second-order construct την ανεξάρτητη μεταβλητή του αντιληπτού συμπεριφορικού ελέγχου (Perceived Behavioral Control) και first-order constructs τις μεταβλητές αντιληπτή ικανότητα ελέγχου (Perceived Controllability) και αντιληπτή αυτοαποτελεσματικότητα (Perceived Self-efficacy). Παρακάτω αναλύεται ξεχωριστά η κάθε μεταβλητή, παρουσιάζονται οι υποθέσεις του ερευνητικού μοντέλου και η θεωρητική αιτιολόγηση τους.



Εικόνα 3.3: Το ερευνητικό μοντέλο της παρούσας μελέτης για τις τεχνολογίες Citizensourcing

Intention to use of citizensourcing systems(Πρόθεση χρήσης συστημάτων πολιτοπορισμού)

Η intention to use of citizensourcing systems αναφέρεται στην πρόθεση που εκδηλώνει ένας πολίτης για να χρησιμοποιήσει ένα σύστημα citizensourcing. Η intention to use of citizensourcing systems αποτελεί μια εξαρτημένη μεταβλητή στο μοντέλο, η οποία εξαρτάται άμεσα από τις ανεξάρτητες μεταβλητές attitude, performance expectancy, effort expectancy και perceived behavioral control. Η intention σαν έννοια προέρχεται από την θεωρία TRA, σύμφωνα με την οποία, η πρόθεση που εκδηλώνει ένα άτομο για την εκτέλεση μιας συμπεριφοράς προηγείται της εκτέλεσης της εν λόγω συμπεριφοράς και αποτελεί και κύριο παράγοντα πρόβλεψης(κίνητρο) για το αν ή όχι το άτομο θα εκτελέσει την συμπεριφορά¹⁵. Όσο ισχυρότερη είναι η πρόθεση ενός ατόμου, τόσο περισσότερο αναμένεται να προσπαθήσει το άτομο και ως εκ τούτου τόσο μεγαλύτερη είναι η πιθανότητα πως η συμπεριφορά θα πραγματοποιηθεί. Σε μεταγενέστερα μοντέλα όπως TPB, TAM, UTAUT συναντάμε επίσης την intention ως παράγοντα πρόβλεψης της συμπεριφοράς. Στα μοντέλα TAM και UTAUT χρησιμοποιείται για να προβλέψει την συμπεριφορά ενός ατόμου απέναντι στην χρήση μιας νέας τεχνολογίας. Σύμφωνα με τον Zuiderwijk et al.(2015) πολλά θεωρητικά μοντέλα έχουν τονίσει πως η συμπεριφορική πρόθεση (behavioral intention) είναι ο καλύτερος παράγοντας πρόβλεψης της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Ως εκ τούτου πολλοί ερευνητές έχουν επικεντρωθεί στην μελέτη της behavioral intention και στους παράγοντες που την επηρεάζουν προκειμένου να κατανοήσουν το πως θα δράσουν οι άνθρωποι απέναντι σε μια συμπεριφορά.

Attitude(Στάση)

Η attitude γνωστή από την θεωρία TRA & TPB αποτελεί άμεσο προηγούμενο της intention και αναφέρεται στον βαθμό κατά τον οποίο ένας άνθρωπος έχει μια ευνοϊκή ή μη ευνοϊκή αξιολόγηση απέναντι σε μια συμπεριφορά όπως αναφέρθηκε και παραπάνω. Η attitude θεωρείται αποτέλεσμα συμπεριφορικών πεποιθήσεων που σχετίζονται με την ευνοϊκή, λειτουργική, κοινωνική έκβαση της συμπεριφοράς. Τόσο σε μελέτες που στηρίζονται στην θεωρία της TPB όσο και σε μελέτες που στηρίζονται στην θεωρία TAM η attitude αποτελεί καθοριστικό παράγοντα της intention. Ωστόσο στην θεωρία της UTAUT (Venkatesh et al.,

¹⁵ Σύμφωνα με την TRA πρέπει να ικανοποιούνται τρεις συνθήκες για να μπορεί η πρόθεση να είναι μοναδικός καθοριστικός παράγοντας πρόβλεψης για το αν ένα άτομο θα εκτελέσει ή όχι μια συμπεριφορά. Πρώτη προϋπόθεση είναι η πρόθεση να παραμένει σταθερή από το διάστημα μέτρησης της έως την εκτέλεση της συμπεριφοράς. Δεύτερη προϋπόθεση είναι η πρόθεση να βρίσκεται υπό τον εκούσιο έλεγχο(volitional control) του ατόμου, δηλαδή το άτομο να έχει πλήρη έλεγχο για το αν θα εκτελέσει ή όχι την συμπεριφορά και τρίτη προϋπόθεση είναι

2003) η attitude δεν αποτελεί άμεσο καθοριστικό παράγοντα της intention καθώς θεωρείται πως στοιχεία που σχετίζονται με την attitude εκφράζονται μέσα από τον παράγοντα της αντιληπτής ευκολίας χρήσης(perceived ease of use). Στην συγκεκριμένη μελέτη η attitude αναφέρεται στην στάση που θα επιδείξει ένα άτομο απέναντι στην χρήση ενός συστήματος citizensourcing και την επανεξετάζουμε ως άμεσο καθοριστικό παράγοντα της intention καθώς πιστεύουμε πως υπάρχει ένας ισχυρός δεσμός μεταξύ τους. Από την θεωρία της TPB γνωρίζουμε πως όσο πιο ευνοϊκή είναι η attitude ενός ατόμου απέναντι στην συμπεριφορά τόσο πιο ισχυρή είναι η πρόθεση του ατόμου για την εκτέλεση της συμπεριφοράς. Οπότε υποθέτουμε πως:

H₁: Η Attitude που εκδηλώνει ένα άτομο θα επηρεάσει θετικά την Intention to use of citizensourcing systems.

Motivational Factors(Παρακινητικοί Παράγοντες)

Οι motivational factors αναφέρονται στα κίνητρα(motives) που ωθούν ένα άτομο να εκτελέσει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά. Έχουν αναπτυχθεί θεωρίες κινήτρων οι οποίες εξετάζουν τους παράγοντες που καθορίζουν την συμπεριφορά ενός ατόμου, δηλαδή τα κίνητρα που το ωθούν να δράσει και έχουν εφαρμοστεί σε προηγούμενες μελέτες για να εξηγήσουν την αποδοχή και την χρήση πληροφοριακών συστημάτων ή για να εξηγήσουν την συμμετοχή των πολιτών στο πλαίσιο της open government(Wirtz et al.,2017) και όχι μόνο καθώς έχουν ένα μεγάλο εύρος πεδίων εφαρμογής. Μια από αυτές είναι και η Self-Determination Theory(SDT) η οποία καθορίζει δύο τύπους κινήτρων: τα ενδογενή κίνητρα(intrinsic motivations) και τα εξωγενή κίνητρα(extrinsic motivations). Τα ενδογενή είναι τα κίνητρα που παρακινούν το άτομο να κάνει κάτι για λόγους που σχετίζονται με το συναίσθημα της ευχαρίστησης, της απόλαυσης ή του ενδιαφέροντος ενώ τα εξωγενή είναι τα κίνητρα κατά τ' οποία το άτομο πράττει για λόγους συμφέροντος είτε αυτοί είναι χρηματικοί είτε όχι(Deci & Ryan, 1985). Οι motivational factors έχουν αποτελέσει ενδιαφέρον πεδίο μελέτης σε μια σειρά σχετικών δραστηριοτήτων όπως open innovation, outsourcing, open source software, crowdsourcing(Zhao & Zhu, 2012) αλλά και citizensourcing(Ferreira & Farias, 2018, Wijnhoven et al., 2015). Φυσικά, οι motivational factors διαφέρουν ανάλογα με την φύση της δραστηριότητας και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να συγχέονται μεταξύ τους. Στην συγκεκριμένη μελέτη οι motivational factors αναφέρονται στα κίνητρα που ωθούν τους πολίτες να κάνουν χρήση μιας πλατφόρμας citizensourcing(είτε idea generation

platform είτε reporting platform είτε consultation platform) και η επιλογή τους γίνεται αρκετά προσεκτικά βασιζόμενη στις υπάρχουσες βιβλιογραφίες και λαμβάνοντας υπόψη την φύση του citizensourcing και των διαφορετικών του μορφών. Λάβαμε υπόψη μας τρεις διαφορετικές μορφές citizensourcing προκειμένου να καλύψουμε το εύρος του και να εξετάσουμε πιο σφαιρικά τους motivational factors που επηρεάζουν τους πολίτες να εμπλακούν σε citizensourcing πρωτοβουλίες. Το citizensourcing όπως προαναφέρθηκε είναι μια δραστηριότητα κατά την οποία ο πολίτης καλείται μέσω μιας τεχνολογίας να συνεισφέρει με γνώση, ιδέες, απόψεις για θέματα που άπτονται του δημόσιου συμφέροντος προκειμένου να βοηθήσει την δημόσια διοίκηση να επιλύσει γρήγορα και αποτελεσματικά τέτοια ζητήματα. Άρα προκύπτει το ερώτημα ποιοι θα μπορούσαν να είναι οι motivational factors στην περίπτωση του citizensourcing, όπου το άτομο καλείται να ενεργήσει για το συμφέρον της κοινωνίας και του δημόσιου καλού και όχι με γνώμονα προσωπικά ζητήματα. Γίνεται κατανοητό λοιπόν με βάση την φύση του citizensourcing πώς τα εξωγενή κίνητρα που σχετίζονται με την φήμη(reputation), την αναγνώριση(recognition), την καριέρα(career), τις οικονομικές ή μη απολαβές(financial or non-financial rewards) είναι ιδιαίτερα σημαντικοί motivational factors σε δραστηριότητες που σχετίζονται με το crowdsourcing και το open source software αλλά δεν μπορούν να έχουν -αν όχι καθόλου- τόσο μεγάλο αντίκτυπο σε διαδικασίες citizensourcing(Wirtz et al.,2017,Schmidhuber et al.,2019, Ferreira & Farias,2018). Γι' αυτό το λόγο εστιάζουμε στα ενδογενή κίνητρα. Παλαιότερες έρευνες για την συμμετοχή στο πλαίσιο της open innovation παρέχουν εμπειρικές αποδείξεις της θετικής επίδρασης των ενδογενών κινήτρων στην participation behavior(Schmidhuber et al.,2019). Θεωρούμε πως οι πιο συναφείς motivational factors με το γενικό πλαίσιο των πρωτοβουλιών citizensourcing είναι ο αλtruισμός(altruism) όπου ένα άτομο κάνει κάτι για το όφελος της κοινότητας, η διασκέδαση(fun) όπου ένα άτομο κάνει κάτι για λόγους ευχαρίστησης και προσωπικής απόλαυσης και η ιδεολογία(ideology) όπου ένα άτομο κάνει κάτι για ιδεολογικούς λόγους. Η fun φαίνεται να έχει την ισχυρότερη επίδραση σε σχέση με τα υπόλοιπα ενδογενή κίνητρα, σε πρωτοβουλίες citizensourcing(Ferreira & Farias, 2018, Wijnhoven et al.,2015). Επίσης altruism και ideology φαίνεται να έχουν σημαντικό ρόλο επίδρασης στις πρωτοβουλίες citizensourcing(Wijnhoven et al., 2015). Σύμφωνα με τους Ferreira & Farias(2018) η fun ασκεί την ισχυρότερη επιρροή ως παράγοντα πρόβλεψης της attitude σε Hackathons που είναι μια μορφή citizensourcing. Οπότε υποθέτουμε πως η fun θα έχει θετική επίδραση στην attitude στις μορφές citizensourcing που παρουσιάζουμε στην παρούσα μελέτη. Το ίδιο υποθέτουμε για altruism και ideology πως θα έχουν μια θετική επίδραση στην attitude. Οπότε έχουμε τις εξής υποθέσεις:

H_{2,1}: Η Fun θα επηρεάσει θετικά την Attitude.

H_{2,2}: Ο Altruism θα επηρεάσει θετικά την Attitude.

H_{2,3}: Η Ideology θα επηρεάσει θετικά την Attitude.

Ένας ακόμη παράγοντας που θεωρούμε πως μπορεί να λειτουργήσει ως κίνητρο συμμετοχής σε διαδικασίες που σχετίζονται με το citizensourcing και τον συσχετίζουμε σε αυτή την μελέτη με τους motivational factors είναι ο παράγοντας enhancement. Αυτός ο παράγοντας προέρχεται από το Volunteer Function Inventory(VFI)¹⁶ όπου αξιολογούνται τα κίνητρα που οδηγούν τους εθελοντές να δράσουν μέσω έξι διαφορετικών functions. Μια από αυτές τις functions είναι και η enhancement όπου περιλαμβάνει κίνητρα που σχετίζονται με το να νιώθει ένα άτομο χρήσιμο και σημαντικό και με την βελτίωση της αυτοεκτίμησης του(self-esteem). Οι υπόλοιπες κατηγορίες του VFI συμπίπτουν με αυτές των εξωγενών και ενδογενών κινήτρων. Η φύση του citizensourcing παραπέμπει σε εθελοντικά περιβάλλοντα(voluntary settings) όπου ένας χρήστης θα κάνει χρήση μιας εφαρμογής κατά βούληση του, χωρίς κάποιος να τον υποχρεώσει(π.χ. όπως γίνεται σε mandatory settings όπου ο χρήστης μπορεί να υποχρεωθεί για την χρήση μιας εφαρμογής) και χωρίς να περιμένει κάποιο αντάλλαγμα προσωπικά. Έτσι λοιπόν, κίνητρα τα οποία μπορούν να ωθήσουν έναν εθελοντή να εμπλακεί σε μια εθελοντική δραστηριότητα θα μπορούσαν να ωθήσουν και ένα πολίτη να συμμετάσχει σε μια πρωτοβουλία citizensourcing. Με βάση αυτόν τον παραλληλισμό συσχετίζουμε το enhancement με τους motivational factors καθώς πιστεύουμε πως τα συναισθήματα της αξίας του ατόμου και η αίσθηση εκτίμησης προς τον εαυτό του μπορούν να λειτουργήσουν ως κίνητρο για έναν χρήστη μιας πλατφόρμας citizensourcing. Ο συγκεκριμένος παράγοντας δεν έχει μελετηθεί ξανά στις αντίστοιχες μελέτες που εξετάζουν κίνητρα στο citizensourcing και σε αντίστοιχα πεδία όπως το crowdsourcing ή το open source software. Αν η συμμετοχή στο citizensourcing προκαλεί συναισθήματα αυτοεκτίμησης στο άτομο είναι πολύ πιθανό να έχει θετικό αντίκτυπο στην attitude για την χρήση συστημάτων citizensourcing. Άρα υποθέτουμε πως:

H_{2,4}: Η Enhancement θα επηρεάσει θετικά την Attitude.

¹⁶ Volunteer Function Inventory(VFI) είναι η προσαρμογή της Functional Attitude Theory από τους Clary, Snyder και Ridge το 1992 με σκοπό να μελετήσουν τους παράγοντες που παρακινούν τον εθελοντισμό. Τα κίνητρα για να δράσουν οι εθελοντές σε μια συγκεκριμένη δραστηριότητα μπορεί να διαφέρουν αρκετά από εθελοντή σε εθελοντή αλλά και ένας εθελοντής μπορεί να παρακινείται από διαφορετικά κίνητρα ταυτόχρονα και αυτά να αλλάζουν με τον καιρό. Σύμφωνα λοιπόν με το VFI προκειμένου να δράσει ένας εν δυνάμει εθελοντής θα πρέπει τα κίνητρα του να υπηρετούν έξι λειτουργίες: Values(αναφέρεται στην έκφραση ανθρωπιστικών και αλtruιστικών ανησυχιών), Understanding(αναφέρεται στην βελτίωση δεξιοτήτων, γνώσεων, εμπειριών, κ.α), Social(αναφέρεται στην ενίσχυση των σχέσεων με άλλα μέλη), Career(αναφέρεται στην βελτίωση της γνώσης σε έναν συγκεκριμένο τομέα που σχετίζεται με την επαγγελματική ή ακαδημαϊκή καριέρα), Protective(αναφέρεται στην αποφυγή προβλημάτων και στην προστασία του εγώ), Enhancement(αναφέρεται στην βελτίωση της αυτοεκτίμησης και στο να αισθάνεται κάποιος καλύτερα με τον εαυτό του). (Chacon et al., 2017)

Perceived Outcomes(Αντιληπτά Αποτελέσματα)

Τα perceived outcomes αναφέρονται στα αποτελέσματα της ανοιχτής διακυβέρνησης που γίνονται αντιληπτά από τους πολίτες μέσα από την συμμετοχή τους σε πρωτοβουλίες ανοιχτής διακυβέρνησης. Τα αποτελέσματα της ανοιχτής διακυβέρνησης παραμένουν προσδοκίες καθώς υπάρχει περιορισμένη έρευνα που να στηρίζεται σε αποδείξεις. Σύμφωνα με Schmidhuber et al.(2019), λίγα πράγματα είναι γνωστά για τα αποτελέσματα των αλληλεπιδράσεων πολίτη-κυβέρνησης μέσω κάποιας πλατφόρμας και λίγες εμπειρικές μελέτες έχουν διερευνήσει το βαθμό κατά τον οποίο είναι ικανοποιημένοι οι πολίτες με πρωτοβουλίες open government ή αν τα επιδιωκόμενα οφέλη έχουν επιτευχθεί. Σύμφωνα με τον Welch et al. (2005), η διερεύνηση των αποτελεσμάτων που γίνονται αντιληπτά από τους συμμετέχοντες είναι αρκετά σημαντική καθώς οι διαφορές μεταξύ των προσδοκιών του κοινού και των πραγματικών αποτελεσμάτων μπορούν να μειώσουν την εμπιστοσύνη των πολιτών στην κυβέρνηση(Schmidhuber et al., 2019). Τα perceived outcomes κατηγοριοποιούνται σε έξι κατηγορίες: διαφάνεια(transparency), συμμετοχή(participation), συνεργασία(collaboration), λειτουργική ικανότητα(operational capacity), εμπιστοσύνη(trust), νομιμότητα(legitimacy). Στην παρούσα μελέτη στηρίζομαστε στην transparency, operational capacity, trust και legitimacy για να δείξουμε μια υποθετική σχέση μεταξύ αυτών και της attitude που επιδεικνύει ο πολίτης απέναντι στην πρόθεση συμμετοχής σε έργα citizensourcing. Η transparency θεωρούμε πως είναι ένα από τα αποτελέσματα που θα μπορούσε να επηρεάσει την attitude καθώς θεωρούμε πως παίζει σημαντικό ρόλο για τους πολίτες να παρέχονται πληροφορίες σχετικά με εσωτερικές διαδικασίες και δραστηριότητες της κυβέρνησης στο ευρύ κοινό. Η operational capacity είναι άλλη μια συνέπεια που θα μπορούσε να επηρεάσει την συμμετοχή των πολιτών στο citizensourcing καθώς η αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της παροχής δημόσιων υπηρεσιών θα μπορούσε να παίζει επίσης ένα σημαντικό ρόλο για τους πολίτες. Έπειτα η trust ως συνέπεια των πρωτοβουλιών ανοιχτής διακυβέρνησης θα μπορούσε να ωθήσει τους πολίτες να λάβουν μέρος σε citizensourcing πρωτοβουλίες καθώς η εμπιστοσύνη απέναντι στις δημόσιες διαδικασίες και η ικανοποίηση με την κυβερνητική δράση είναι ένας αρκετά ισχυρός παράγοντας που λειτουργεί ως καθοριστικός παράγοντας πρόβλεψης της πρόθεσης χρήσης νέων τεχνολογιών όπως επισημαίνεται σε προηγούμενες μελέτες. Η legitimacy είναι κι αυτή μια συνέπεια που θεωρούμε πως θα επηρεάσει τους πολίτες απέναντι στην χρήση μιας πλατφόρμας citizensourcing καθώς η αξιοπιστία των πολιτικών αποφάσεων και των

κυβερνητικών δράσεων είναι κάτι που θα ενισχύσει την δημοκρατία την προσωπική ευθύνη και το δημόσιο πνεύμα. Άρα υποθέτουμε πως:

H_{3,1}: H Operational Capacity θα επηρεάσει θετικά την Attitude.

H_{3,2}: H Trust θα επηρεάσει θετικά την Attitude.

H_{3,3}: H Legitimacy θα επηρεάσει θετικά την Attitude.

H_{3,4}: H Transparency θα επηρεάσει θετικά την Attitude.

Task Uncertainty(Αβεβαιότητα Εκτέλεσης Εργασίας)

Η task uncertainty προέρχεται από την Organizational Information Processing Theory(OIPT) και ορίζεται ως “η διαφορά μεταξύ του ποσού των πληροφοριών που απαιτούνται για την εκτέλεση της εργασίας και του όγκου των πληροφοριών που ήδη διαθέτει ο οργανισμός”. Σύμφωνα με τον Venkatesh et al. 2016 υπάρχει μια μικρή έρευνα που εστιάζει στην επίδραση της αβεβαιότητας των χρηστών(users’ uncertainty) πάνω σε μοντέλα υιοθέτησης τεχνολογιών. Στο πλαίσιο της τεχνολογίας ή αβεβαιότητα(uncertainty) αναφέρεται στην αντίληψη του ατόμου πως δεν μπορεί να κατανοήσει ή να προβλέψει πλήρως το τεχνολογικό περιβάλλον και έτσι δεν θα είναι σε θέση να αναγνωρίσει την αξία της λειτουργικότητας των καινοτομιών και της υιοθέτησης νέων τεχνολογιών. Στην περίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης(e-government) επειδή θεωρείται μια νέα καινοτομία για το ευρύ κοινό, η αξιολόγηση των πολιτών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-government services) υπόκειται σε μεγάλη αβεβαιότητα ειδικά κατά τις αρχικές αλληλεπιδράσεις. Υπάρχουν τρεις μορφές¹⁷ με τις οποίες εκφράζεται η αβεβαιότητα και μια από αυτές είναι η task uncertainty, η οποία μπορεί να εφαρμοστεί στο πλαίσιο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που σχετίζεται με την οπτική του πολίτη. Δηλαδή όταν γίνεται χρήση μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης(π.χ., online tax filing) πρέπει να παρέχονται στους πολίτες οι κατάλληλες πληροφορίες(π.χ., user instructions) προκειμένου να μπορέσουν να ολοκληρώσουν την εργασία(π.χ., filing taxes) που κάνουν. Με ελλιπείς πληροφορίες οι πολίτες μπορεί να αισθάνονται αβέβαιοι για το πώς μπορούν να αποκτήσουν τις επιθυμητές υπηρεσίες. Με βάση τα παραπάνω στην παρούσα μελέτη η task uncertainty αναφέρεται στην αβεβαιότητα που έχει ένας πολίτης σχετικά με το τι πρέπει να κάνει σε ένα έργο citizensourcing λόγω της έλλειψης πληροφοριών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Για

¹⁷ Υπάρχουν τρεις μορφές αβεβαιότητας(uncertainty) που εντοπίζονται στις υπηρεσίες οργανισμών σύμφωνα με την organizational literature: task, workflow, environment. Η task uncertainty αναφέρεται στις ελλιπείς πληροφορίες σχετικά με την εκτέλεση των εργασιών, η workflow uncertainty σχετικά με την επεξεργασία και η environment uncertainty αναφέρεται στο απρόβλεπτο περιβάλλον που επηρεάζει τα αποτελέσματα της υπηρεσίας.

παράδειγμα ο πολίτης μπορεί να νιώθει ότι η συνεισφορά του δεν θα είναι χρήσιμη αν δεν είναι σωστά ενημερωμένος για το τι ακριβώς μπορεί να κάνει μέσω ενός συστήματος citizensourcing και έτσι να αναβάλλει την συμμετοχή του. Θα μπορούσε λοιπόν η αβεβαιότητα του πολίτη για την χρήση συστημάτων citizensourcing να λειτουργήσει ως μη ευνοϊκός παράγοντας για την στάση που θα επιδείξει. Άρα υποθέτουμε πως:

H₄: Η Task Uncertainty θα επηρεάσει αρνητικά την Attitude.

Performance Expectancy(Προσδοκία Απόδοσης)

Η performance expectancy προέρχεται από την θεωρία UTAUT και αναφέρεται στον βαθμό κατά τον οποίο ένα άτομο πιστεύει πως η χρήση ενός συγκεκριμένου συστήματος θα το βοηθήσει να επιτύχει τους στόχους της απόδοσης (performance) στην δουλειά του σε ένα οργανωτικό πλαίσιο. Venkatesh et al. (2003) ενσωμάτωσαν πέντε διαφορετικές έννοιες από διάφορα μοντέλα για την κατασκευή της performance expectancy, πιο συγκεκριμένα τις έννοιες perceived usefulness, extrinsic motivation, job-fit, relative advantage και outcome expectations. Ωστόσο η έννοια της performance expectancy είναι συναφής με την έννοια perceived usefulness που προέρχεται από το μοντέλο TAM(Davis, 1989) που μαζί με τον παράγοντα perceived ease of use αποτελούν απαραίτητους τεχνολογικούς παράγοντες των πληροφοριακών συστημάτων οι οποίοι διαμορφώνουν την συνολική γνωστική αντίληψη των χρηστών(Wirtz & Piehler, 2015). Σε ένα μεγάλο εύρος εμπειρικών μελετών για την πρόβλεψη της πρόθεσης χρήσης των ανοιχτών κυβερνητικών δεδομένων(open government data) και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-government services) καθώς και νέων τεχνολογιών της ανοιχτής διακυβέρνησης(open government) συναντάμε στους παράγοντες επηρεασμού της πρόθεσης χρήσης είτε τον όρο της performance expectancy είτε τον όρο της perceived usefulness, ανάλογα με το μοντέλο στο οποίο στηρίζεται η εκάστοτε μελέτη(Wirtz et al.,2017;Wirtz et al.,2017;Wirtz & Piehler,2015;Mensah,2019;Hung et al.,2007;Zuiderwijk et al.,2015) αλλά και σε μελέτες εκτός του πλαισίου της ανοιχτής διακυβέρνησης όπως για το ηλεκτρονικό εμπόριο(e-commerce) ή για την ηλεκτρονική μάθηση(e-learning) ή για τις κινητές υπηρεσίες[m-services, (Cheung & Vogel, 2013;Karjaluoto et al.,2008;Sair & Danish,2018; Revels et al., 2010;Rao & Troshani,2007; Lee et al.,2013)]. Είναι φανερό πως η χρησιμότητα(usefulness) μιας τεχνολογίας παίζει σημαντικό ρόλο στην αποδοχή της από τους εν δυνάμει χρήστες της. Ο Davis(1989) γράφει πως ο βαθμός κατά τον οποίο οι άνθρωποι πιστεύουν ότι μια συγκεκριμένη εφαρμογή θα

τους βοηθήσει να εκτελέσουν την δουλειά τους καλύτερα επηρεάζει το αν θα κάνουν χρήση ή όχι της συγκεκριμένης εφαρμογής(Zuiderwijk et al.,2015). Στην συγκεκριμένη μελέτη αναφέρεται στον βαθμό κατά τον οποίο οι πολίτες πιστεύουν πως ένα σύστημα citizensourcing θα βοηθήσει την απόδοση της εμπλοκής τους στα κοινά και σε πρωτοβουλίες ανοιχτής διακυβέρνησης, όπως: στην υποστήριξη καταγραφής ιδεών, προτάσεων, προβλημάτων που έχουν να κάνουν με θέματα δημόσιου ενδιαφέροντος, στην διαδικασία λήψης αποφάσεων των δημόσιων αρχών κ.α. Χαρακτηριστικά όπως η παραγωγικότητα (productivity), η απόδοση(performance), η αποτελεσματικότητα(effectiveness) και η ικανοποίηση(satisfaction) είναι που κρίνουν την χρησιμότητα(utility) μιας καινοτομίας και κατ' επέκταση και την χρήση της καινοτομίας όσο πιο χρήσιμο φαίνεται ένα σύστημα σε ένα άτομο τόσο πιο πιθανό είναι να κάνει χρήση του συστήματος(Rao & Troshani,2007). Η performance expectancy είναι ο ισχυρότερος παράγοντας πρόβλεψης της πρόθεσης που εκδηλώνει ένα άτομο για να κάνει χρήση της τεχνολογίας σύμφωνα με τον Venkatesh et al.(2003). Μελέτες έχουν δείξει πως υπάρχει μια θετική συσχέτιση μεταξύ της performance expectancy και της πρόθεσης χρήσης μιας τεχνολογίας, δηλαδή όσο μεγαλύτερη είναι η χρησιμότητα τόσο μεγαλύτερη είναι η πρόθεση χρήσης(Zuiderwijk et al., 2015;Hung et al.,2007). Οπότε εμείς εδώ υποθέτουμε πως:

H₅: Η Performance Expectancy θα επηρεάσει θετικά την Intention to use of citizensourcing systems.

Effort Expectancy(Προσδοκία Προσπάθειας)

Η effort expectancy προέρχεται από την θεωρία UTAUT και αναφέρεται στον βαθμό ευκολίας που σχετίζεται με την χρήση ενός συστήματος. Παρομοίως με την performance expectancy ο Venkatesh et al. (2003) ενσωμάτωσαν τρεις διαφορετικές έννοιες από διάφορα μοντέλα για την κατασκευή της effort expectancy, πιο συγκεκριμένα τις έννοιες perceived ease of use, complexity και ease of use. Αντίστοιχα η έννοια της effort expectancy είναι συναφής με την έννοια της perceived ease of use του μοντέλου TAM(Davis, 1989) και μαζί με την perceived usefulness αποτελούν σημαντικά κριτήρια αποδοχής της τεχνολογίας από τους χρήστες(Davis, 1993). Γι' αυτό και στις περισσότερες μελέτες που σχετίζονται με την αποδοχή και χρήση μιας τεχνολογίας από τους χρήστες συναντάμε κατα το πλείστον τους παράγοντες effort expectancy και performance expectancy(ή perceived ease of use και perceived usefulness) ως παράγοντες επηρεασμού της αποδοχής της τεχνολογίας. Σύμφωνα

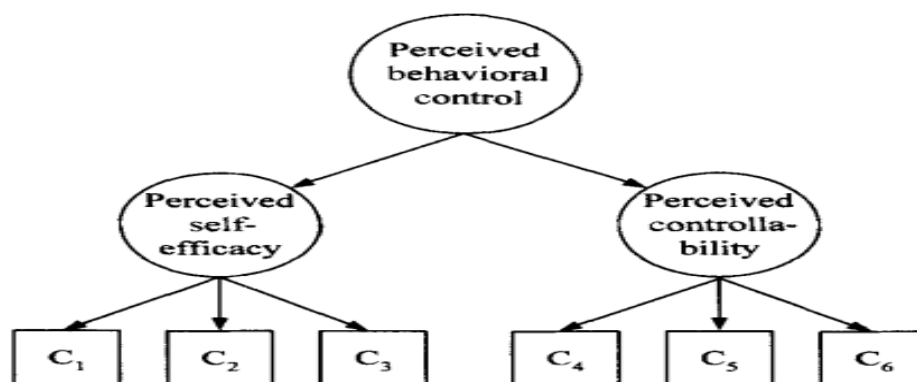
με τον Mensah(2019) οι πολίτες οι οποίοι αντιλαμβάνονται και αισθάνονται πως η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν απαιτεί αρκετή προσπάθεια θα προσελκυστούν να κάνουν χρήση υπηρεσιών διακυβέρνησης. Η effort expectancy στην συγκεκριμένη μελέτη αναφέρεται στον βαθμό κατά τον οποίο ένας πολίτης θεωρεί εύκολη την χρήση μιας πλατφόρμας citizensourcing. Χαρακτηριστικά όπως η χρησιμότητα(usability), η προσιτότητα (accessibility), η φιλικότητα με την διεπαφή(user-friendly interface) και η μαθησιακή προσπάθεια(learning effort) είναι που κρίνουν την ευκολία ή την δυσκολία μιας τεχνολογίας και κατ' επέκταση και την χρήση της εν λόγω τεχνολογίας καθώς όσο πιο χρηστική θα είναι τόσο πιο πιθανό είναι να γίνει και χρήση της. Προηγούμενες μελέτες έχουν δείξει πως η effort expectancy είναι ένας δυνατός παράγοντας πρόβλεψης της πρόθεσης για υιοθέτηση και χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών διακυβέρνησης[e-government services, (Mensah, 2019)]. Μελέτες αποδεικνύουν επίσης πως υπάρχει μια θετική συσχέτιση μεταξύ της πρόθεσης χρήσης και της effort expectancy, δηλαδή όσο μεγαλύτερη είναι η ευκολία χρήσης τόσο μεγαλύτερη είναι η πρόθεση χρήσης ή αλλιώς όσο μικρότερη είναι η προσπάθεια που θα καταβάλει ο χρήστης τόσο μεγαλύτερη είναι η πρόθεση χρήσης. Οπότε εμείς εδώ υποθέτουμε πως:

H₆:H Effort Expectancy θα επηρεάσει θετικά την Intention to use of citizensourcing systems.

Perceived Behavioral Control(Αντιληπτός Συμπεριφορικός Έλεγχος)

Η δομή του perceived behavioral control προέρχεται από την θεωρία TPB και εκφράζει τον βαθμό κατά τον οποίο το άτομο θεωρεί την εκτέλεση μιας συμπεριφοράς εύκολη ή δύσκολη. Ο perceived behavioral control αντιπροσωπεύει όλους εκείνους τους παράγοντες που δεν βρίσκονται υπό τον εκούσιο έλεγχο του ατόμου(non-volitional factors) και μπορούν να επηρεάσουν την απόδοση της συμπεριφοράς. Μπορεί να είναι τόσο εσωτερικοί -δεξιότητες, ικανότητες και γνώση- που εξαρτώνται από τις ενέργειες του δρώντα, όσο και εξωτερικοί -χρόνος, χρήματα, ευκαιρίες/τύχη, συνεργασία με άλλα άτομα- που δεν έχουν καμία σχέση με τον δρώντα και βρίσκονται πέρα από κάθε έλεγχο του. Η θεωρία TPB συνεπάγεται την προσθήκη του perceived behavioral control στην θεωρία TRA για την αντιμετώπιση των καταστάσεων όπου οι άνθρωποι δεν έχουν τον πλήρη εκούσιο έλεγχο της συμπεριφοράς τους, δηλαδή σε καταστάσεις όπου η πρόβλεψη της συμπεριφοράς δεν εξαρτάται μόνο από την βούληση τους να εκτελέσουν την εν λόγω συμπεριφορά(Ajzen, 2002) και άρα η

πρόβλεψη της συμπεριφοράς δεν εξαρτάται μόνο από την πρόθεση (όπως στην θεωρία TRA). Έτσι ένα σύνολο πεποιθήσεων που αφορά την παρουσία ή απουσία των απαραίτητων πόρων ή ευκαιριών και ικανοτήτων προστίθεται στις πεποιθήσεις που καθορίζουν την πρόθεση και εν τέλει την συμπεριφορά και μπορούν να ενδυναμώσουν ή να αποδυναμώσουν την απόδοση της. Όσο περισσότερους πόρους και ευκαιρίες πιστεύουν πως έχουν τα άτομα και όσο λιγότερα εμπόδια αντιμετωπίζουν τόσο υψηλότερος αναμένεται να είναι ο βαθμός του perceived behavioral control που αυτό σημαίνει πως τα άτομα θα έχουν κατά ένα βαθμό έλεγχο στην εν λόγω συμπεριφορά και άρα θα θεωρούν εύκολη την εκτέλεση της. Στην αντίθετη περίπτωση όπου τα άτομα πιστεύουν πως δεν διαθέτουν τους απαραίτητους πόρους και ευκαιρίες ή ότι είναι πιθανό να αντιμετωπίσουν σοβαρά εμπόδια, ο βαθμός του perceived behavioral control αναμένεται να είναι χαμηλός και άρα θα παρουσιαστεί έλλειψη ελέγχου και τα άτομα θα θεωρήσουν δύσκολη την εκτέλεση της εν λόγω συμπεριφοράς. Ωστόσο, γύρω από την έννοια του perceived behavioral control υπάρχουν ασάφειες σχετικά με την φύση και την μέτρηση του. Ο Ajzen (2002) στην μελέτη του, προσπαθεί να αποσαφηνίσει τον όρο εννοιολογικά και να επιλύσει ζητήματα που σχετίζονται με την λειτουργικοποίηση του προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν αβεβαιότητες που θα μπορούσαν να παρεμποδίσουν την σωστή εκτίμηση του perceived behavioral control και ως αποτέλεσμα την επίδραση του στην πρόθεση (άρα και την διακύμανση της πρόθεσης). Σύμφωνα με τον Ajzen (2002) παρόλο που ο perceived behavioral control διακρίνεται σε δύο διαφορετικούς τύπους ελέγχου -self-efficacy και controllability- δεν ακυρώνεται η μοναδιαία του φύση. Όπως φαίνεται και στο παρακάτω σχήμα με την βοήθεια ενός ιεραρχικού μοντέλου μπορούν να περιγραφούν καλύτερα οι σχέσεις ανάμεσα στην perceived self-efficacy, την perceived controllability και τον perceived behavioral control (Ajzen, 2002). Αν και η self-efficacy με την controllability αποτελούν δύο χωριστά συστατικά μαζί αποτελούν την έννοια του perceived behavioral control.



Εικόνα 3.4: Ιεραρχικό μοντέλο του Perceived Behavioral Control

- Perceived Self-Efficacy(Αντιληπτή Αυτοαποτελεσματικότητα): αναφέρεται στις πεποιθήσεις για την ευκολία ή δυσκολία της εκτέλεσης μιας συμπεριφοράς αλλά και στην ικανότητα του ατόμου ότι μπορεί να εκτελέσει την συμπεριφορά εάν το επιθυμεί(εμπιστοσύνη στον εαυτό του).
- Perceived Controllability(Αντιληπτή Ικανότητα Ελέγχου): αναφέρεται στις πεποιθήσεις του ατόμου ότι κατέχει τον έλεγχο της συμπεριφοράς και ότι η εκτέλεση ή, η μη εκτέλεση της συμπεριφοράς εξαρτάται αποκλειστικά από τον ίδιο.

Στην παρούσα μελέτη στηριζόμαστε στο παραπάνω ιεραρχικό μοντέλο και στην διάκριση που γίνεται και μελετάμε την επίδραση του perceived behavioral control(ως second-order construct) στην intention μέσα από την μέτρηση των ανεξάρτητων παραγόντων perceived self-efficacy και perceived controllability. Ο perceived behavioral control, συνολικά, εκφράζει τόσο τον βαθμό στον οποίο οι πολίτες είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα citizensourcing όσο και τον βαθμό στον οποίο κατέχουν τους απαραίτητους πόρους για να το κάνουν. Σύμφωνα με την TPB ένα υψηλό επίπεδο αντιληπτού ελέγχου(perceived control) θα πρέπει να ενισχύει την πρόθεση ενός ατόμου να εκτελέσει την συμπεριφορά και αυξάνει την προσπάθεια και την επιμονή του. Οπότε υποθέτουμε πως:

H₇: Ο Perceived Behavioral Control θα επηρεάσει θετικά την Intention to use of citizensourcing systems.

Hypotheses	
H ₁	H Attitude που εκδηλώνει ένα άτομο θα επηρεάσει θετικά την Intention to use of citizensourcing systems.
H _{2.1} H _{2.2} H _{2.3} H _{2.4}	H Fun θα επηρεάσει θετικά την Attitude. O Altruism θα επηρεάσει θετικά την Attitude. H Ideology θα επηρεάσει θετικά την Attitude. H Enhancement θα επηρεάσει θετικά την Attitude.
H _{3.1} H _{3.2} H _{3.3} H _{3.4}	H Operational Capacity θα επηρεάσει θετικά την Attitude. H Trust θα επηρεάσει θετικά την Attitude. H Legitimacy θα επηρεάσει θετικά την Attitude. H Transparency θα επηρεάσει θετικά την Attitude.

H ₄	H Task Uncertainty θα επηρεάσει αρνητικά την Attitude.
H ₅	H Performance Expectancy θα επηρεάσει θετικά την Intention to use of citizensourcing systems.
H ₆	H Effort Expectancy θα επηρεάσει θετικά την Intention to use of citizensourcing systems.
H ₇	O Perceived Behavioral Control θα επηρεάσει θετικά την Intention to use of citizensourcing systems.

Πίνακας 3.2: Σύνοψη υποθέσεων

4ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Πρόθεση χρήσης συστημάτων citizensourcing: Citizen's Perspective

(ερωτηματολόγιο-στατιστική ανάλυση δεδομένων-αποτελέσματα-συμπεράσματα)

4.1 Εισαγωγή

Το παρόν και τελευταίο κεφάλαιο της παρούσας πτυχιακής εργασίας αποτελεί συνέχεια του προηγούμενου κεφαλαίου και αναφέρεται στην ποσοτική μελέτη που διεξήχθη προκειμένου να διερευνηθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την πρόθεση χρήσης συστημάτων citizensourcing των πολιτών στην Ελλάδα. Παρουσιάζεται το ερωτηματολόγιο που σχεδιάστηκε για τον σκοπό της ποσοτικής έρευνας, ο τρόπος δειγματοληψίας που ακολουθήσαμε, το προφίλ του δείγματος, η στατιστική ανάλυση που διεξήχθη με την μέθοδο PLS-SEM, τα αποτελέσματα της ανάλυσης καθώς και τα συμπεράσματα.

4.2 Μεθοδολογία εμπειρικής μελέτης

4.2.1 Προσδιορισμός δείγματος

Ως μέθοδος διεξαγωγής της δειγματοληπτικής έρευνας και συλλογής των εμπειρικών δεδομένων επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο. Ο πληθυσμός της έρευνας(target population) αφορά σε πολίτες που κατοικούν στην Ελλάδα. Άρα, το δείγμα πρέπει να αποτελείται από πολίτες, κατά προτίμηση όλων των ηλικιών, που ζουν στην Ελλάδα. Για τον σκοπό αυτό ως μέσο διεξαγωγής της έρευνας επιλέχθηκε το Facebook, ένα κοινωνικό δίκτυο που στην Ελλάδα αριθμούσε πάνω από 6 εκατομμύρια χρήστες το 2020¹⁸, το οποίο και αποτελεί ένα ικανοποιητικό μέγεθος σε σχέση με τον πληθυσμό της, ώστε να εξαχθεί ένα

¹⁸ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

αντιπροσωπευτικό δείγμα. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε που το Facebook έχει καθιερωθεί ως μέσο διεξαγωγής για δειγματοληπτικές έρευνες (survey researches), καθώς λόγω των δυνατοτήτων του και της εντατικής χρήσης του, βοηθά τους ερευνητές να διεκπεραιώσουν γρηγορότερα, φθηνότερα και ευκολότερα την μελέτη τους σε σχέση με τις παραδοσιακές μεθόδους (Bhutta, 2012). Για την επιλογή του δείγματος ακολουθήθηκε η μέθοδος της τυχαίας δειγματοληψίας και συγκεκριμένα η δειγματοληψία κατά συστάδες (cluster sampling). Σύμφωνα με την συγκεκριμένη δειγματοληψία ο πληθυσμός είναι χωρισμένος μέσα σε συστάδες, όπου η καθεμία από αυτές περιλαμβάνει αντικείμενα του δείγματος, από τις οποίες έπειτα γίνεται μια τυχαία επιλογή κάποιων συστάδων για την συγκέντρωση του δείγματος. Έτσι, λαμβάνοντας ως δειγματοληπτικό πλαίσιο (sampling frame) το Facebook και ως συστάδες τα Facebook groups¹⁹ καθώς στο σύνολο τους αποτελούνται από πολίτες που κατοικούν στην Ελλάδα, έγινε τυχαία επιλογή περισσότερων από 150 groups στα οποία διαμοιράστηκε το online ερωτηματολόγιο για την συγκέντρωση των απαντήσεων. Αυτά τα groups ήταν διαφορετικών θεματολογιών κατά το πλείστον, προκειμένου να περιλαμβάνουν άτομα με διαφορετικά ενδιαφέροντα και διαφορετικά δημογραφικά χαρακτηριστικά έτσι ώστε να υπάρξει ετερογένεια στο δείγμα. Οι θεματολογίες των groups προσδιορίζονταν βάσει κάποιου χαρακτηριστικού όπως της ηλικίας, του φύλου, του επαγγέλματος, των σπουδών, των χόμπι, της γεωγραφικής περιοχής κ.α. Επίσης αυτά τα groups συνήθως συγκεντρώνουν μέλη από διάφορα μέρη της Ελλάδας καθώς μέσω των groups μπορεί να φτάσει σε άτομα που κατοικούν σ' όλο το γεωγραφικό πλάτος της και προέρχονται από διαφορετικές περιφέρειες και δήμους κάτι που είναι σημαντικό για την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος. Σε διάστημα 5 μηνών από 18/6/2020 έως 24/11/2020 συγκεντρώθηκαν συνολικά 486 απαντήσεις. Από τις 486 απαντήσεις αφαιρέθηκαν 11 καθώς υπήρχαν αστοχίες και ελλιπή δεδομένα, οπότε ο συνολικός αριθμός του δείγματος ανήλθε σε 475. Σύμφωνα με τον κανόνα²⁰ 1:10 το μέγεθος του δείγματος θεωρείται αρκετά καλό για την ανάλυση των δεδομένων και την εξαγωγή συμπερασμάτων εφόσον το ερωτηματολόγιο της έρευνας αποτελείται από 40 μεταβλητές δείκτη (items) που σημαίνει πως απαιτούνταν τουλάχιστον 400 απαντήσεις για την μελέτη.

¹⁹ Τα facebook groups αποτελούν virtual communities που συνδέουν άτομα με κάποιο κοινό ενδιαφέρον, χαρακτηριστικό ή αιτία.

²⁰ Στην στατιστική ο κανόνας 1:10 αποτελεί έναν εμπειρικό κανόνα (rule of thumb) όπου εξηγεί το πόσοι παράμετροι μπορούν να εκτιμηθούν από το σύνολο των δεδομένων. Για παράδειγμα σε μια μεταβλητή δείκτη (item) αντιστοιχούν 10 απαντήσεις από το σύνολο του δείγματος. Στην περίπτωση όπου οι παράμετροι είναι περισσότερες από αυτές που μπορούν να εκτιμηθούν από το δείγμα τότε τα αποτελέσματα μπορεί να μην ισχύουν για τον πληθυσμό.

4.2.2 Κατασκευή ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο κατασκευάστηκε μέσω της cloud υπηρεσίας Google forms και διαμορφώθηκε καταλλήλως βάσει του ερευνητικού μοντέλου που δημιουργήθηκε στην παρούσα πτυχιακή έτσι ώστε μέσα από τις δηλώσεις του να μετρώνται όλες οι εννοιολογικές δομές(constructs) του μοντέλου και να συλλέγονται όλα τα απαραίτητα δεδομένα. Αποτελείται στο σύνολο του από 46 δηλώσεις κλειστού τύπου, 6 εκ των οποίων αναφέρονται σε δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση, ο τομέας ειδίκευσης, η εμπειρία με το Internet και η εμπειρία με συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι υπόλοιπες δηλώσεις αποτελούν μεταβλητές δείκτη που αναφέρονται στις εννοιολογικές δομές: “στάση”(Attitude), “αβεβαιότητα εκτέλεσης εργασίας”(Task Uncertainty), “διασκέδαση”(Fun), “αλτρουισμός”(Altruism), “ιδεολογία”(Ideology), “αυτοβελτίωση”(Enhancement), “λειτουργική ικανότητα”(Operational Capacity), “εμπιστοσύνη”(Trust), “νομιμότητα”(Legitimacy), “διαφάνεια”(Transparency), “αντιληπτή αυτοαποτελεσματικότητα”(Perceived Self-efficacy), “αντιληπτή ικανότητα ελέγχου”(Perceived Controllability), “προσδοκία απόδοσης”(Performance Expectancy), “προσδοκία προσπάθειας”(Effort Expectancy), “πρόθεση χρήσης συστημάτων citizensourcing”(Intention to use of citizensourcing systems) και αποτελούν μεταβλητές δείκτη που έχουν χρησιμοποιηθεί σε ένα σύνολο επιστημονικών άρθρων για την μέτρηση αυτών των εννοιολογικών δομών, οι οποίες έχουν τροποποιηθεί κατάλληλα για την παρούσα μελέτη προκειμένου να αποδώσουν όσο το δυνατόν καλύτερα το νόημα της εκάστοτε εννοιολογικής δομής του παρόντος ερευνητικού μοντέλου. Με την επιλογή των μεταβλητών δείκτη από ένα σύνολο επιστημονικών μελετών επιτυγχάνεται η εγκυρότητα του περιεχομένου τους κάτι το οποίο είναι σημαντικό, καθώς γνωρίζουμε εκ των προτέρων πως υπάρχει συνάφεια μεταξύ των μεταβλητών δείκτη και των εννοιολογικών δομών. Αυτές οι μεταβλητές δείκτη μετρούνται μέσω μιας κλίμακας Likert(7-point), ξεκινώντας από το 1 όπου εκδηλώνεται η πιο αρνητική άποψη και φτάνοντας έως το 7 όπου εκδηλώνεται η πιο θετική(1=strongly disagree, 2=disagree, 3=somewhat disagree, 4=Neutral, 5=somewhat agree, 6=agree, 7=strongly agree). Στον παρακάτω πίνακα φαίνεται το σύνολο των εννοιολογικών δομών του ερευνητικού μοντέλου της παρούσας μελέτης καθώς και η θεωρία και η πηγή από την οποία προήλθαν, αλλά και οι μεταβλητές δείκτη μαζί με τις πηγές τους όπως και οι τροποποιημένες μεταβλητές δείκτη που αντιστοιχούν σε κάθε construct.

Conceptual Group	Second-Order Construct	First-Order Construct	Theory	References	Items	Adapted Items in Greek for this study (citizensourcing)
		Attitude	Theory of Planned Behavior	(Ajzen, 1991)	1. I like the idea of contributing to a Hackathon(Ferreira & Farias,2018) 2. It's a good idea to contribute to a Hackathon(Ferreira & Farias,2018) 3. Contribute to a Hackathon is interesting(Ferreira & Farias,2018)	1. Μου αρέσει η ιδέα να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing.(ATT1) 2. Είναι μια καλή ιδέα η χρήση ενός συστήματος citizensourcing.(ATT2) 3. Η χρήση ενός συστήματος citizensourcing είναι ενδιαφέρουσα. (ATT3)
		Task Uncertainty	Organizational Information Processing Theory	(Stock & Tatikonda,2008)	1. This technology was well understood. (Stock & Tatikonda,2008) 2. Had enough information about this technology. (Stock & Tatikonda,2008) 3. Understanding of how to incorporate this technology.(Stock & Tatikonda,2008)	1. Η χρήση ενός συστήματος citizensourcing ήταν αρκετά κατανοητή.(TASKUN1) 2. Είχα αρκετές πληροφορίες από τους δημόσιους φορείς σχετικά με το πως να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing.(TASKUN2) 3. Γενικά, οι δημόσιοι φορείς παρέχουν πληροφορίες για την χρήση ενός συστήματος citizensourcing μέσω διαφόρων καναλιών(π.χFacebook, Instagram,Youtube ,τηλεόραση, ραδιόφωνο) και έτσι γνωρίζω πως να χρησιμοποιήσω ένα σύστημα citizensourcing.(TASKUN3) 4. Γενικά έχω κατανοήσει τον τρόπο χρήσης συστημάτων citizensourcing.(TASKUN4)
Motivational Factors(MF)		Fun	Self-Determination Theory	(Wijnhoven et al.,2015)	1. Attending a Hackathon is fun(Ferreira & Farias,2018) 2. Attending a Hackathon makes me happier(Ferreira & Farias,2018) 3. Participating in open governments initiatives, such as "Aufbruch Bayern", would be enjoyable(Wijnhoven et al.,2015)	1. Η χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα ήταν ευχάριστη.(FUN1) 2. Η χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα με έκανε χαρούμενο-η.(FUN2)
		Altruism	Self-Determination Theory	(Wijnhoven et al.,2015)	1. Participating in a Hackathon assists in supporting democracy(Ferreira & Farias,2018) 2. I participate in Hackathon to assist in the improvement of services provided to	1. Η χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα βοηθήσει στην στήριξη της δημοκρατίας.(ALTRU1) 2. Θα έκανα χρήση ενός συστήματος citizensourcing για να βοηθήσω στην βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στην

					society(Ferreira & Farias,2018) 3. I participate in Hackathon to develop solutions to help others(Ferreira & Farias,2018)	κοινωνία.(ALTRU2)
		Ideology	Self-Determination Theory	(Wijnhoven et al.,2015)	1. I strongly believe that citizens in a democracy should participate in open government initiatives such as "Aufbruch Bayern".(Wijnhoven et al.,2015) 2. I am of the opinion that a participation in open government initiatives, such as "Aufbruch Bayern", is a civic duty. (Wijnhoven et al.,2015)	1. Πιστεύω ακράδαντα πως οι πολίτες σε μια δημοκρατία πρέπει να κάνουν χρήση συστημάτων citizensourcing.(IDEO1) 2. Είμαι της γνώμης πως η χρήση ενός συστήματος citizensourcing αποτελεί καθήκον του πολίτη.(IDEO2)
		Enhancement	Volunteer Function Inventory (VFI)	(Butt et al.,2017)	1. Because volunteering makes me feel important and useful(Butt et al.,2017) 2. Because society is not doing enough and I think I can fill some gap by volunteering(Butt et al.,2017)	1. Θα έκανα χρήση ενός συστήματος citizensourcing γιατί με κάνει να αισθάνομαι σημαντικός-ή και χρήσιμος-η.(ENHAN1) 2. Επειδή η κοινωνία δεν κάνει αρκετά σχετικά με θέματα που αφορούν το δημόσιο συμφέρον πιστεύω πως μπορώ να βοηθήσω να συμπληρωθούν κάποια κενά μέσω της χρήσης ενός συστήματος citizensourcing.(ENHAN2)
Perceived Outcomes(P O)		Operational capacity		(Schmidhuber et al.,2018)	1. Avoidance of internal administrative routines and processes(Schmidhuber et al.,2018) 2. Higher efficiency and lower costs for the government(Schmidhuber et al.,2018)	1. Η προθυμία μου να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα αυξανόταν αν βελτιωνόταν η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα και η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών.(OPCAP)
		Trust		(Schmidhuber et al.,2018)	1. Increased trust in government(Schmidhuber et al.,2018) 2. Increased satisfaction with the government(Schmidhuber et al.,2018)	1. Η προθυμία μου να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα αυξανόταν αν βελτιωνόταν η εμπιστοσύνη μου προς την κυβέρνηση σχετικά με την αμεροληψία που εκτελεί δράσεις και λαμβάνει αποφάσεις.(TRUST1) 2. Η προθυμία μου να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα αυξανόταν αν βελτιωνόταν η ικανοποίησή μου με την κυβέρνηση σχετικά με το πως

						διαχειρίζεται θέματα δημόσιου ενδιαφέροντος.(TRUST2)
		Legitimacy		(Schmidhuber et al.,2018)	1. Improved procedure of urban development(Schmidhuber et al.,2018)	1. Η προθυμία μου να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα αυξανόταν αν βελτιωνόταν η νομιμότητα των πολιτικών αποφάσεων.(LEGIT)
		Transparency		(Schmidhuber et al.,2018)	1. Improved distribution of information to citizens(Schmidhuber et al.,2018) 2. Improved information flow between local authorities and citizens(Schmidhuber et al.,2018)	1. Η προθυμία μου να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα αυξανόταν αν βελτιωνόταν η διανομή της πληροφορίας προς τους πολίτες(TRANSP1). 2. Η προθυμία μου να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα αυξανόταν αν βελτιωνόταν η ροή πληροφορίας μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών.(TRANSP2)
	Perceived Behavioral Control	Self- efficacy	Theory of Planned Behavior	(Ajzen, 1991)	1. For me, exercising regularly over the next two weeks will be...(Rhodes & Courneya,2010) 2. I believe I have the ability to regularly exercise in the next 2 weeks. (Rhodes & Courneya,2010) 3. How confident are you that you will be able to exercise regularly in the next 2 weeks? (Rhodes & Courneya,2010)	1. Για μένα η χρήση ενός συστήματος citizensourcing είναι:{σε μια 7-point κλίμακα από το 1(εξαιρετικά δύσκολη) έως το 7(εξαιρετικά εύκολη)}.(SELFEF1) 2. Αν το ήθελα, πιστεύω ότι έχω την ικανότητα να χρησιμοποιήσω ένα σύστημα citizensourcing.(SELFEF2) 3. Πόσο σίγουρος είστε ότι θα μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ένα σύστημα citizensourcing;(SELFEF3)
		Controllability	Theory of Planned Behavior	(Ajzen, 1991)	1. Whether or not I exercise regularly in the next 2 weeks is entirely up to me. (Rhodes & Courneya,2010) 2. I feel in complete control over engaging in regular exercise in the next 2 weeks. (Ajzen, 1991) 3. How much do you feel that exercising regularly in the next 2 weeks is beyond your control? (Rhodes & Courneya,2010)	1. Το αν χρησιμοποιήσω ή όχι ένα σύστημα citizensourcing εξαρτάται αποκλειστικά από μένα.(CONTROL1) 2. Έχω τους απαραίτητους τεχνολογικούς πόρους για να χρησιμοποιήσω ένα σύστημα citizensourcing.(CONTROL2) 3. Έχω την απαραίτητη γνώση για να χρησιμοποιήσω ένα σύστημα citizensourcing.(CONTROL 3)

		Performance Expectancy	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	(Venkatesh et al. 2003)	1. Electronic mail enables me to accomplish tasks more quickly.(Davis,1993) 2. Using electronic mail makes it easier to do my job. (Davis,1993) 3. Using electronic mail enhances my effectiveness on the job. (Davis, 1993) 4. Overall, Google Applications are advantageous.(Cheung & Vogel,2013)	1. Ένα σύστημα citizensourcing με κρατά ενημερωμένο-ή για ζητήματα δημόσιου ενδιαφέροντος.(PEX1) 2. Ένα σύστημα citizensourcing μου δίνει την ευκαιρία να αναφέρω αστικά ζητήματα γρήγορα και εύκολα στις αρχές.(PEX2) 3. Ένα σύστημα citizensourcing με παρακινεί να εμπλακώ σε ζητήματα που αφορούν τους πολίτες τα οποία δεν μπορούσα να γνωρίζω πριν.(PEX3) 4. Ένα σύστημα citizensourcing είναι ένα χρήσιμο εργαλείο προκειμένου να είμαι ενεργός πολίτης με ευκολία και αποτελεσματικότητα.(PEX4) 5. Γενικά, ένα σύστημα citizensourcing είναι χρήσιμο για τον πολίτη.(PEX5)
		Effort Expectancy	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	(Venkatesh et al. 2003)	1. I find the electronic mail system cumbersome to use. (Davis,1993) 2. Learning to operate the electronic mail system is easy for me. (Davis,1993) 3. It easy for me to remember how to perform tasks using the electronic mail system.(Davis,1993) 4. My interaction with the electronic mail system is clear and understandable. (Davis,1993) 5. Overall, I find the electronic mail system easy to use. (Davis,1993)	1. Βρίσκω ένα σύστημα citizensourcing πολύπλοκο στην χρήση.(EFEX1) 2. Το να μάθω να χειρίζομαι ένα σύστημα citizensourcing είναι εύκολο για μένα.(EFEX2) 3. Είναι εύκολο για μένα να θυμάμαι πώς εκτελώ εργασίες χρησιμοποιώντας ένα σύστημα citizensourcing.(EFEX3) 4. Η αλληλεπίδραση μου με ένα σύστημα citizensourcing είναι ξεκάθαρη και κατανοητή.(EFEX4) 5. Γενικά, βρίσκω ένα σύστημα citizensourcing εύκολο στην χρήση.(EFEX5)
		Intention to use a citizensourcing system	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	(Venkatesh et al. 2003)	1. I intend to use the system in the next <n> months. (Venkatesh et al. 2003) 2. I predict I would use the system in the next <n> months. (Venkatesh et al. 2003) 3. I plan to use the system in the next <n> months. (Venkatesh et al. 2003)	1. Σκοπεύω να χρησιμοποιήσω ένα σύστημα citizensourcing στο μέλλον.(INT1) 2. Προβλέπω πως θα χρησιμοποιήσω ένα σύστημα citizensourcing στο μέλλον.(INT2) 3. Ενδιαφέρομαι να χρησιμοποιήσω ένα σύστημα citizensourcing στο μέλλον.(INT3)

Πίνακας 4.1: Παρουσίαση Constructs & Items

Μετά από έρευνα που πραγματοποιήθηκε σχετικά με πρακτικές citizensourcing που εφαρμόζονται στην Ελλάδα διαπιστώθηκε πως δεν υπάρχει μεγάλο δείγμα τέτοιων πρακτικών που να υιοθετούνται από δήμους ή περιφέρειες ή γενικότερα από άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης. Ακόμη και σε περιπτώσεις που τύχαινε κάποιος δήμος να κατέχει ένα σύστημα citizensourcing, η συμμετοχή σε αυτό δεν ήταν ιδιαίτερα σημαντική. Αν και εν έτει 2021 με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση να εντείνεται ολοένα και περισσότερο, με την ανοιχτή καινοτομία και τα ανοιχτά δεδομένα να παίζουν καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη του δημοσίου τομέα και με τις συνθήκες των εποχών(πανδημία) να καθιστούν επιτακτική ανάγκη την απομακρυσμένη συναλλαγή της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες, οι πρακτικές citizensourcing στην Ελλάδα δεν είναι ακόμη διαδεδομένες. Λαμβάνοντας υπόψη, ότι το citizensourcing αποτελεί ένα νέο πεδίο συναλλαγής των πολιτών με την δημόσια διοίκηση και πως δεν είναι διαδεδομένο στον ευρύτερο πληθυσμό, θεωρήθηκε απαραίτητο πέρα από την εξήγηση της έννοιας του, να παρουσιαστούν μέσω μιας σύντομης περιγραφής κάποια παραδείγματα πρακτικών citizensourcing που πραγματοποιούνται αυτή την στιγμή στην Ελλάδα. Μαζί με την περιγραφή υπήρχε και ένας σύνδεσμος(link) της κάθε εφαρμογής citizensourcing μέσω του οποίου καλούνταν να αλληλεπιδράσει ο κάθε πιθανός συμμετέχων(respondent) προκειμένου να κατανοήσει την φύση τέτοιων συστημάτων και να μπορέσει μετέπειτα να απαντήσει στις ερωτήσεις. Καθότι υπήρχαν ερωτήσεις που για να απαντηθούν απαιτούνταν η χρήση αυτών των συστημάτων, η αλληλεπίδραση ήταν αναγκαίο βήμα πριν την απάντηση των ερωτήσεων. Οι εφαρμογές που παρουσιάστηκαν στους πιθανούς συμμετέχοντες αναφέρθηκαν ως παραδείγματα citizensourcing στην Ελλάδα στο δεύτερο κεφάλαιο της παρούσας πτυχιακής και είναι τα εξής:

- Post it-Δήμου Πλατανιά(Citizen Ideation & Innovation)
- City Agenda-Δήμου Αγίου Δημητρίου(Collaborative Administration)
- Πλατφόρμα Διαβούλευσης-Δήμου Αγίου Δημητρίου(Collaborative Democracy)

Η επιλογή αυτών των τριών παραδειγμάτων έγινε γιατί αντιπροσωπεύουν τρεις διαφορετικές κατηγορίες citizensourcing κάτι το οποίο δίνει μια πιο σφαιρική εικόνα στον συμμετέχοντα του ερωτηματολογίου για τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να συναλλαχθεί με την δημόσια διοίκηση προσφέροντας πληροφορίες, γνώση και ιδέες προς αυτήν και έτσι να

απαντήσει στις ερωτήσεις με αντικειμενικότητα καθώς αυτές αναφέρονται γενικά στην έννοια του citizensourcing και όχι σε κάποια συγκεκριμένη κατηγορία citizensourcing.

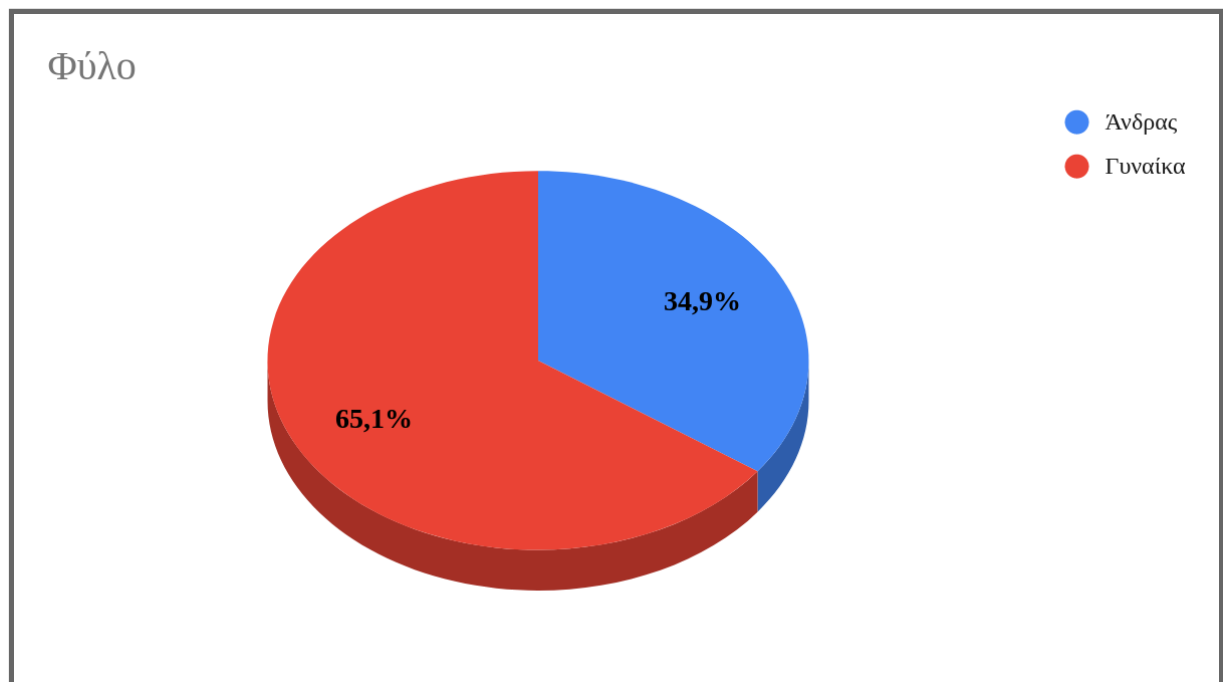
4.3 Μεθοδολογία στατιστικής ανάλυσης

4.3.1 Παρουσίαση δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος

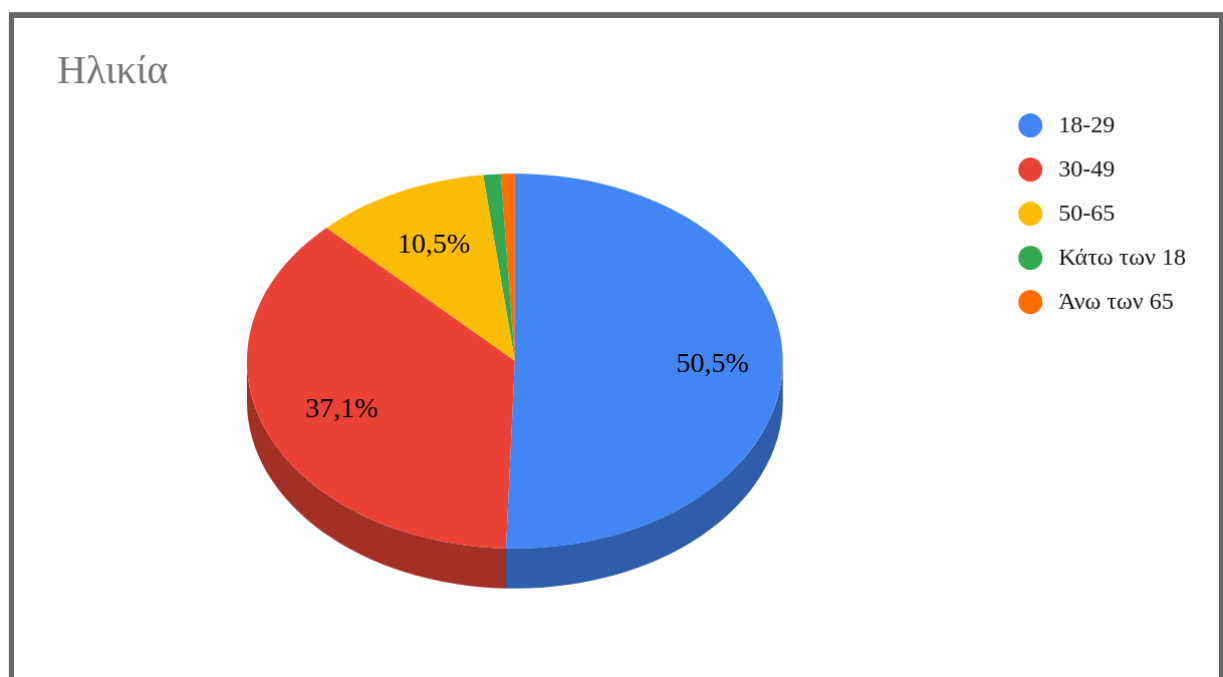
Ο συνολικός αριθμός δείγματος ανέρχεται σε 475 άτομα, όπου το ποσοστό των γυναικών(65,1%) που απάντησαν στην έρευνα αποτελεί σχεδόν το διπλάσιο από αυτό των ανδρών(34,9%). Το εύρος των ηλικιών 18-29(50,5%) αντιπροσωπεύει παραπάνω από τους μισούς συμμετέχοντες της έρευνας ενώ τα εύρη Κάτω των 18(1,1%) και Άνω των 65(0,8%) αντιπροσωπεύουν μια πολύ μικρή μερίδα του δείγματος. Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες δηλώνουν πως ανήκουν στην κατηγορία Πανεπιστήμιο(AEI/TEI)(56,4%), ενώ οι κατηγορίες Δημοτικό και Γυμνάσιο δεν αντιπροσωπεύονται στο δείγμα. Σχετικά με τον τομέα ειδίκευσης οι περισσότεροι συμμετέχοντες ανήκουν στις κατηγορίες Τεχνολογία & Πληροφορική(27,4%) και Κοινωνικές & Ανθρωπιστικές Επιστήμες(29,7%) ενώ ένα ποσοστό της τάξεως 14,5% δηλώνει Άλλο. Στην κατηγορία Άλλο οι συμμετέχοντες είχαν την επιλογή να συμπληρώσουν την ειδικότητα τους. Αναφέρθηκαν οι εξής τομείς ειδίκευσης/επαγγέλματα: Χημεία, Μηχανολογία, Φιλοσοφία, Θετικές επιστήμες, Μαθηματικά, Περιβαλλοντικές επιστήμες, Δασολογία, Τεχνικά επαγγέλματα, Επιστήμη & Τεχνολογία βιο-υλικών, Γεωτεχνικός, Τεχνολόγος τροφίμων, Εκπαίδευση, Φυσικές επιστήμες, Γεωπόνος, Πολιτικός μηχανικός, Μηχανολόγος μηχανικός, Οικιακά, Πολιτισμός-Τέχνες, Μαθητής, Μηχανικός βιομηχανικής σχεδίασης και παραγωγής, Βιολογία, Φωτογραφία, Στρατιωτικά, Μέσα μαζικής ενημέρωσης, Ιστορία, Πολυτεχνείο, Νομική, Τηλεφωνήτρια, Ιδιωτικός υπάλληλος, Κατασκευαστικός τομέας, Αρχιτεκτονική, Θερμοϋδραυλικός, Τουρισμός, Φυσικό, Οινολογία, Ξενόγλωσση φιλολογία. Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων δηλώνει πως έχει εμπειρία με το Διαδίκτυο Περισσότερα από 10 χρόνια(70,5%) ενώ μόλις το 0,2% δηλώνει πως δεν έχει καμία εμπειρία στο Διαδίκτυο. Αντίστοιχα το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων δηλώνει πως έχει εμπειρία με συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από 1 έως 5 χρόνια(32,6%), ενώ το 13,3% δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Variables	Categories	Sample(n=475)	Percentage (%)
Φύλο	Άνδρας	166	34.9%
	Γυναίκα	309	65.1%
Ηλικία	Κάτω των 18	5	1.1%
	18-29	240	50.5%
	30-49	176	37.1%
	50-65	50	10.5%
	Άνω των 65	4	0.8%
Εκπαίδευση	Λύκειο	51	10.7%
	Πανεπιστήμιο(AEI/TEI)	268	56.4%
	Μεταπτυχιακές σπουδές	128	26.9%
	Διδακτορικές σπουδές	28	5.9%
Τομέας Ειδίκευσης	Τεχνολογία & Πληροφορική	130	27.4%
	Οικονομικά & Διοίκηση Επιχειρήσεων	90	18.9%
	Κοινωνικές & Ανθρωπιστικές Επιστήμες	141	29.7%
	Υγεία	45	9.5%
	Άλλο	69	14.5%
Εμπειρία με το Internet	0 χρόνια	1	0.2%
	Από 1 έως 5 χρόνια	26	5.5%
	Από 6 έως 10 χρόνια	113	23.8%
	Περισσότερα από 10 χρόνια	335	70.5%
Εμπειρία με συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Δεν έχω χρησιμοποιήσει ποτέ	63	13.3%
	Ούτε 1 χρόνο	79	16.6%
	Από 1 έως 5 χρόνια	155	32.6%
	Από 6 έως 10 χρόνια	110	23.2%
	Περισσότερα από 10 χρόνια	68	14.3%

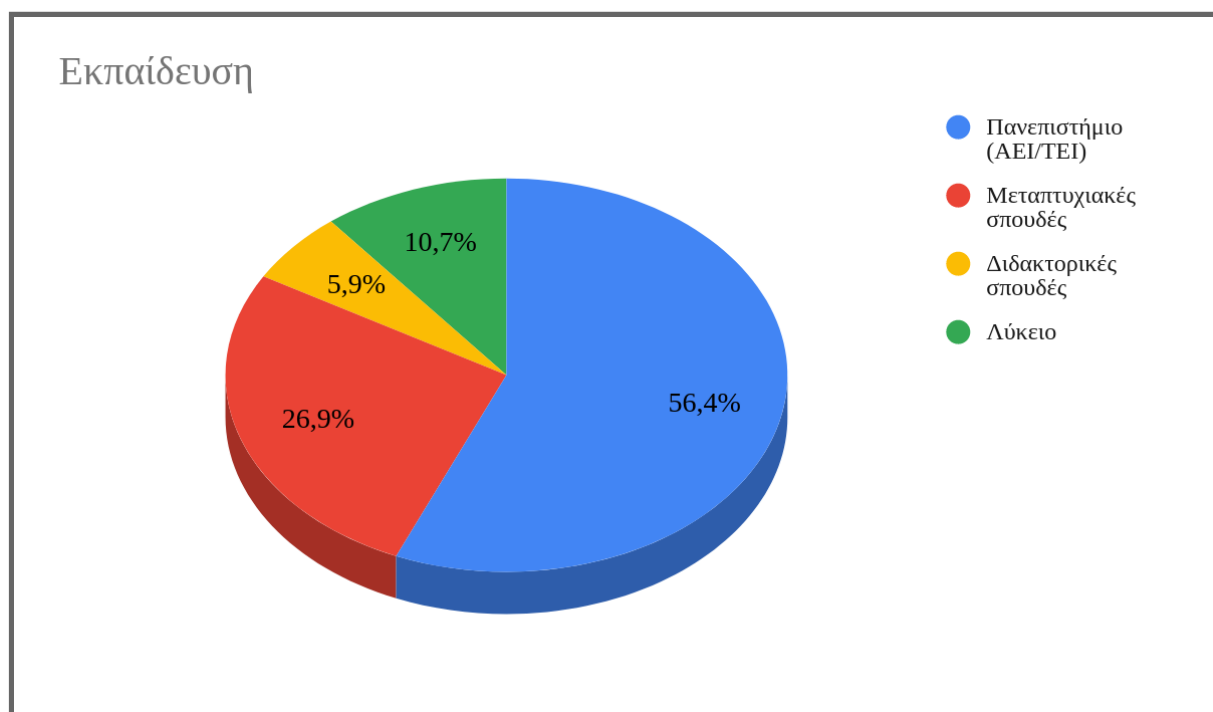
Πίνακας 4.2: Προφίλ δείγματος



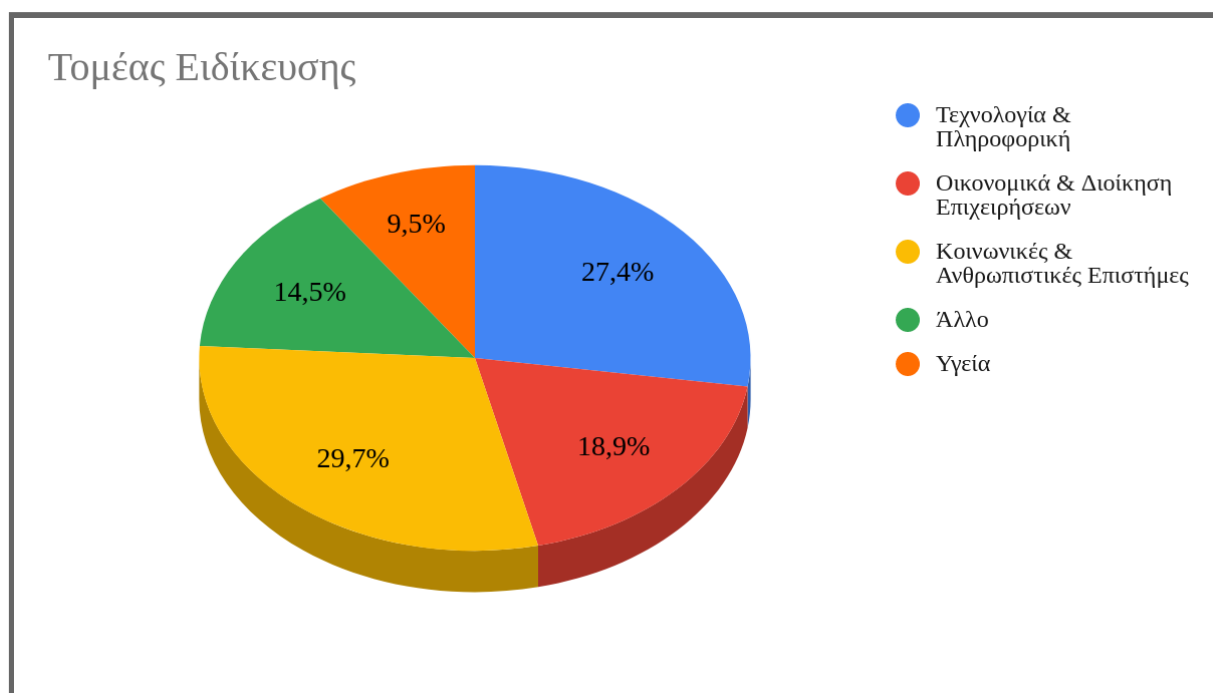
Διάγραμμα 1: Απεικόνιση ποσοστών φύλου



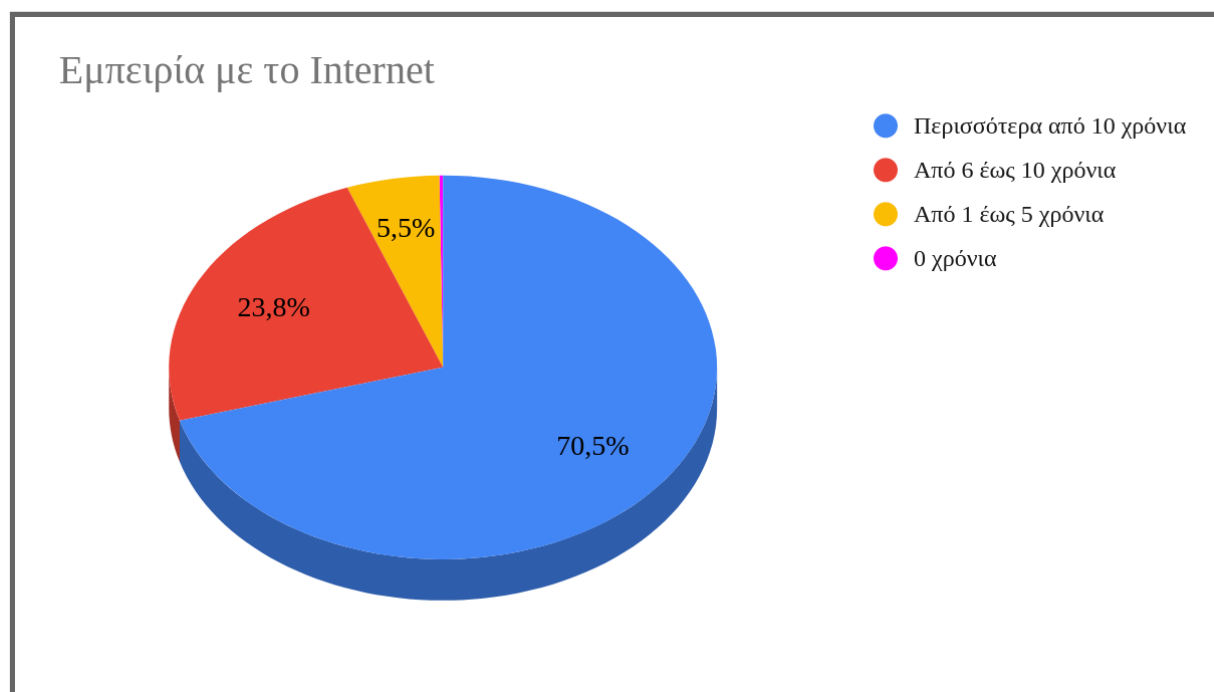
Διάγραμμα 2: Απεικόνιση ποσοστών ηλικίας



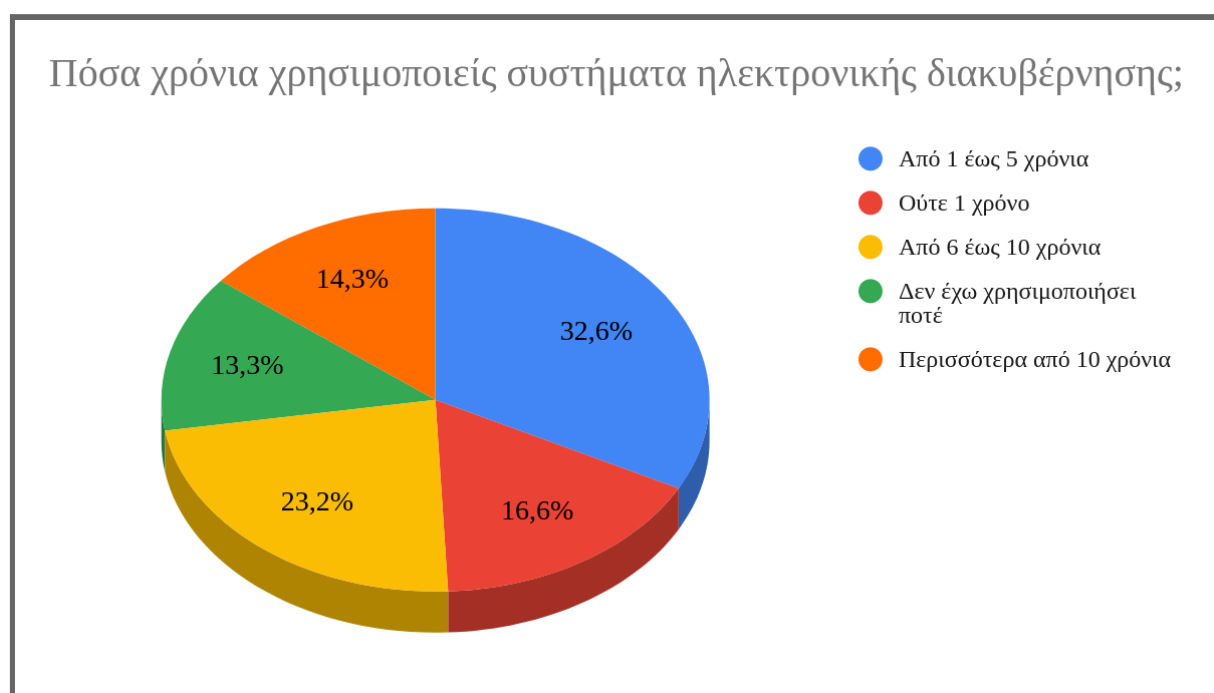
Διάγραμμα 3: Απεικόνιση ποσοστών εκπαίδευσης



Διάγραμμα 4: Απεικόνιση ποσοστών τομέα ειδίκευσης



Διάγραμμα 5: Απεικόνιση ποσοστών εμπειρίας με το Internet

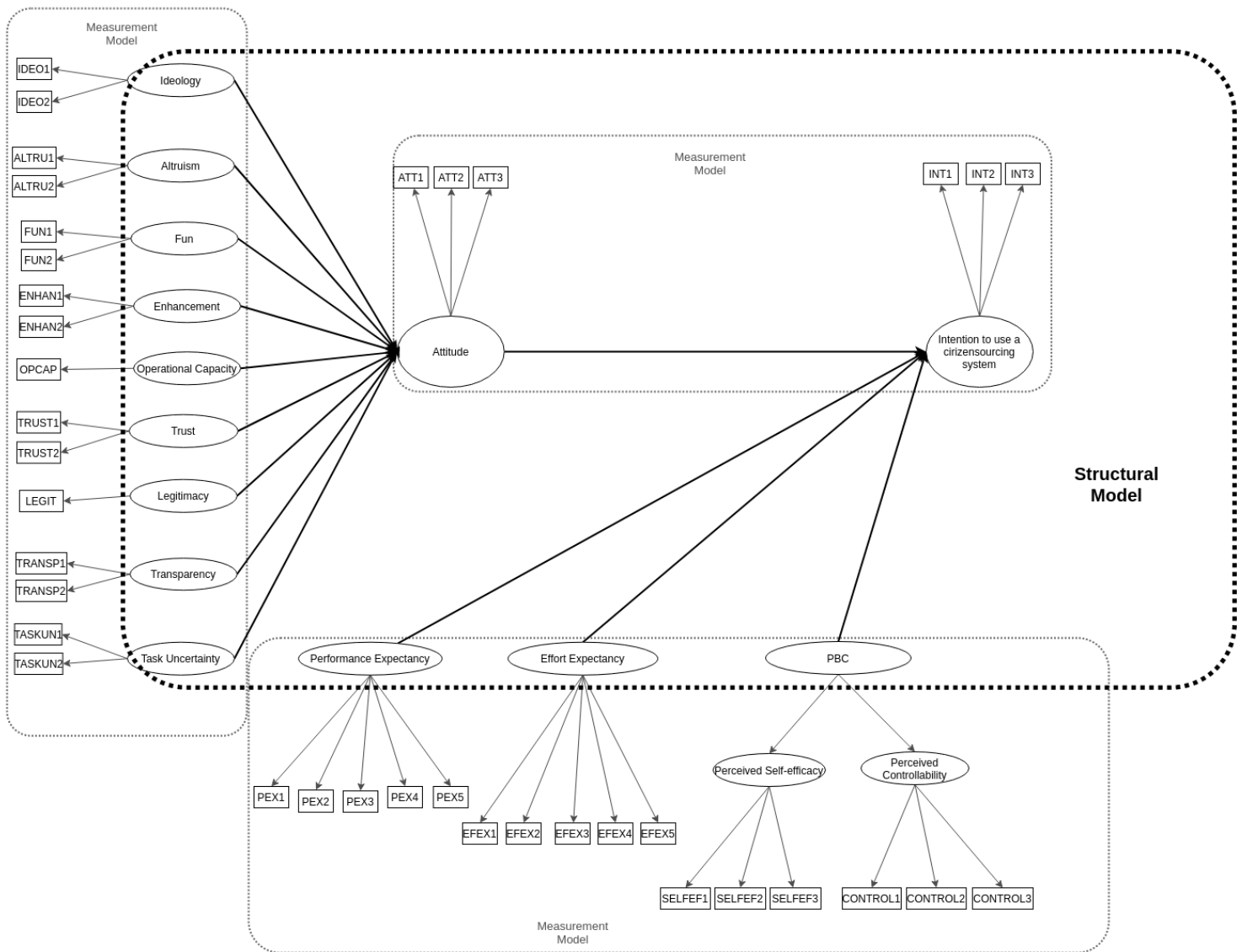


Διάγραμμα 6: Απεικόνιση ποσοστών εμπειρίας με συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

4.3.2 Ανάλυση δεδομένων με την μέθοδο SEM

Τα δομικά μοντέλα εξισώσεων (Structural Equation Models, SEM) αποτελούν μια στατιστική μέθοδο ανάλυσης δεδομένων μέσω της οποίας δίνεται η δυνατότητα να ελεγχθούν ολοκληρωμένες θεωρίες και έννοιες (Hair et al., 2014). Αποτελούν ένα από τα πιο σημαντικά εργαλεία της αιτιώδους ανάλυσης τόσο στις Κοινωνικές επιστήμες όσο και στις επιστήμες Συμπεριφοράς όπου εξετάζεται η αιτιώδης συνάφεια μεταξύ αιτίου και αποτελέσματος (Καραμέτου, 2018). Επίσης έχει εφαρμοστεί σε πεδία έρευνας για IS [Information System (Gefen et al., 2000)] αλλά και σε πεδία έρευνας για το marketing και το management και γενικότερα για την επιχειρηματική έρευνα (Hair et al., 2011). Μέσα από ένα μοντέλο δομικών εξισώσεων μπορεί να εκφραστεί η θεωρία που έχει αναπτυχθεί με σχέσεις μεταξύ λανθανόντων παραγόντων (latent constructs). Οι λανθάνοντες παράγοντες αντιπροσωπεύουν τις θεωρητικές έννοιες που είναι δύσκολο να μετρηθούν άμεσα και συνήθως συνδέονται μεταξύ τους μέσω πολύπλοκων σχέσεων. Αυτές οι πολύπλοκες σχέσεις εκφράζουν τις θεωρητικές υποθέσεις που έγιναν κατά την διάρκεια της κατασκευής του ερευνητικού μοντέλου και αποτελούν τις διαδρομές (paths) στο διάγραμμα. Τα μοντέλα αυτά χρησιμοποιούνται συνήθως ως επικυρωτική διαδικασία θεωρητικών υποθέσεων στην πολυμεταβλητή ανάλυση (multivariate analysis). Ένα μοντέλο δομικών εξισώσεων αποτελείται από δύο υπομοντέλα:

- Μοντέλο Μέτρησης (Measurement Model): στο οποίο καθορίζονται οι σχέσεις μεταξύ παρατηρούμενων μεταβλητών (observed/indicators variables) και λανθανουσών μεταβλητών (latent variables).
- Δομικό Μοντέλο (Structural Model): στο οποίο καθορίζονται οι σχέσεις ανεξάρτητων (independent) και εξαρτημένων (dependent) λανθανουσών μεταβλητών.



Εικόνα 4.1: Απεικόνιση Measurement Model & Structural Model του ερευνητικού μοντέλου της παρούσας εργασίας

Όπως φαίνεται στο παραπάνω σχήμα απεικονίζεται το measurement model (grey frameworks) και το structural model (black framework) του ερευνητικού μοντέλου της παρούσας πτυχιακής εργασίας. Οι μεταβλητές που απεικονίζονται μέσα σε ελλείψεις αντικατοπτρίζουν τις λανθάνουσες μεταβλητές (latent variables) οι οποίες μετρώνται έμμεσα από τις παρατηρούμενες μεταβλητές (indicators variables) που με την σειρά τους απεικονίζονται μέσα στα παραλληλόγραμμα. Οι πληροφορίες που δίνονται από το παραπάνω σχήμα είναι πως το measurement model αποτελείται από ανακλαστικές σχέσεις (reflective) καθώς οι διαδρομές στο measurement model (grey paths) ξεκινούν από τις λανθάνουσες μεταβλητές και καταλήγουν στις παρατηρούμενες μεταβλητές. Αυτό υποδηλώνει πως ό,τι αλλαγή

πραγματοποιείται σε μια λανθάνουσα μεταβλητή θα πραγματοποιείται και στις αντίστοιχες παρατηρούμενες μεταβλητές της. Η άλλη πληροφορία είναι πως στο ερευνητικό μοντέλο υπάρχουν δύο ενδογενείς/εξαρτώμενες μεταβλητές (endogenous/dependent variables), η *Attitude* και η *Intention to use a citizensourcing system* ενώ όλες οι υπόλοιπες λανθάνουσες μεταβλητές αποτελούν εξωγενείς/ανεξάρτητες μεταβλητές (exogenous/independent variables) του ερευνητικού μοντέλου. Ενδογενείς χαρακτηρίζονται εκείνες οι λανθάνουσες μεταβλητές που εξηγούνται από άλλες λανθάνουσες μεταβλητές μέσω δομικών σχέσεων (structural associations) που απεικονίζονται στο παραπάνω σχήμα μέσω των έντονων διαδρομών (bold paths). Αντίστοιχα ως εξωγενείς μεταβλητές χαρακτηρίζονται όλες εκείνες οι λανθάνουσες μεταβλητές που δεν καθορίζονται από άλλες λανθάνουσες μεταβλητές μέσω δομικών σχέσεων. Ακόμη φαίνεται πως η λανθάνουσα μεταβλητή *Perceived Behavioral Control* αποτελεί second-order construct των *Perceived Self-efficacy* και *Perceived Controllability*, και μετράται από το σύνολο των παρατηρούμενων μεταβλητών τους.

Η μέθοδος SEM ανήκει στις τεχνικές ανάλυσης δεδομένων δεύτερης γενιάς όπου γίνεται αξιολόγηση πολύπλοκων μοντέλων που περιλαμβάνουν τόσο παρατηρούμενες όσο και μη παρατηρούμενες μεταβλητές. Συνδυάζει χαρακτηριστικά της ανάλυσης παραγόντων (factor analysis) και της πολλαπλής παλινδρόμησης (multiple regression) για να εξετάσει ταυτόχρονα τις δομικές σχέσεις (direct και indirect effects) του μοντέλου μεταξύ πολλαπλών ανεξάρτητων και πολλαπλών εξαρτημένων μεταβλητών. Υπάρχουν δύο προσεγγίσεις που αξιολογούν τις σχέσεις σε ένα μοντέλο δομικών εξισώσεων:

- CB-SEM (Covariance-based SEM)
- PLS-SEM (Variance-based SEM)

Η προσέγγιση που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα μελέτη είναι η Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) που αποτελεί μια αιτιώδη προσέγγιση μοντελοποίησης που στοχεύει στην μεγιστοποίηση της εξηγούμενης διακύμανσης (explained variance) των εξαρτώμενων λανθανουσών μεταβλητών αλλά και στην αξιολόγηση της ποιότητας των δεδομένων με βάση τα χαρακτηριστικά του measurement model. Επιλέχθηκε η συγκεκριμένη προσέγγιση καθώς αντικείμενο της έρευνας αποτελεί η πρόβλεψη και ανάπτυξη θεωρίας. Η PLS-SEM χρησιμοποιείται για πρόβλεψη των δομικών σχέσεων μεταξύ των λανθανουσών μεταβλητών σε αντίθεση με την προσέγγιση CB-SEM που χρησιμοποιείται για την επιβεβαίωση των δομικών σχέσεων. Εννοιολογικά και πρακτικά η τεχνική PLS-SEM μοιάζει με την χρήση πολλαπλής ανάλυσης παλινδρόμησης (multiple

regression analysis) και παρέχει πιο ισχυρές εκτιμήσεις για το δομικό μοντέλο (Hair et al., 2011).

Η μέθοδος PLS-SEM περιλαμβάνει δύο φάσεις αξιολόγησης καθώς αξιολογεί τόσο την μέτρηση των λανθανουσών μεταβλητών μέσω του measurement model όπου γίνεται έλεγχος αξιοπιστίας (reliability) και εγκυρότητας (validity) των μελετούμενων λανθανουσών μεταβλητών όσο ελέγχει και τις προτεινόμενες δομικές σχέσεις μεταξύ των λανθανουσών μεταβλητών μέσω του structural model όπου γίνεται ανάλυση διαδρομών (path analysis) για τον προσδιορισμό των συντελεστών συσχετίσεων (coefficients correlations) και της σημαντικότητας τους, καθώς ελέγχει και τους συντελεστές προσδιορισμού (coefficients of determination or R^2) των εξαρτώμενων μεταβλητών.

4.3.2.1 Αξιολόγηση Reflective Measurement Model (1η φάση αξιολόγησης)

Σύμφωνα με αυτή την πρώτη φάση αξιολόγησης για την αξιολόγηση ενός reflective measurement model πρέπει να εξετάζονται τόσο η αξιοπιστία (reliability) όσο και η εγκυρότητα (validity) των μετρήσεων των εννοιολογικών δομών (constructs), σύμφωνα πάντα με ορισμένα κριτήρια²¹. Είναι απαραίτητο βήμα πριν προχωρήσουμε στην δεύτερη φάση της αξιολόγησης καθώς η λογική λέει πως στην περίπτωση που οι μετρήσεις δεν πληρούν τα κριτήρια και ως εκ τούτου δεν αντιπροσωπεύουν τις λανθάνουσες μεταβλητές, δεν υπάρχει λόγος να εξεταστούν οι δομικές σχέσεις μεταξύ των λανθανουσών μεταβλητών στο μοντέλο (Hair et al., 2011).

Ο όρος αξιοπιστία αναφέρεται στον βαθμό κατά τον οποίο τα αποτελέσματα της έρευνας θα παραμείνουν ίδια -δηλαδή δεν θα υπάρξει μεταβλητότητα των αποτελεσμάτων λόγω τυχαίων σφαλμάτων- σε περίπτωση που η έρευνα επαναληφθεί υπό παρόμοιες συνθήκες. Αλλιώς η αξιοπιστία αντικατοπτρίζει την συνέπεια (consistency) και την ακρίβεια (accuracy) των αποτελεσμάτων. Ο έλεγχος της αξιοπιστίας γίνεται μέσω κάποιων δεικτών αξιοπιστίας που αποτελούν μορφές συντελεστών συσχετισμού και αντιπροσωπεύουν διαφορετικές έννοιες αξιοπιστίας. Παρακάτω οι δείκτες αξιοπιστίας χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

- **Indicator Reliability:** όπου μέσω των εξωτερικών φορτώσεων (outer loadings) ελέγχεται η αξιοπιστία των παρατηρούμενων μεταβλητών. Κάθε παρατηρούμενη μεταβλητή πρέπει να έχει εξωτερική φόρτωση $>0,7$. Στις περιπτώσεις όπου οι τιμές

²¹ Τα κριτήρια αυτά είναι εμπειρικοί κανόνες (rules of thumb) και αποτελούν ρεαλιστικές μετρήσεις υποδηλώνοντας πρότυπα συμπεριφοράς που είναι αποδεκτά από την επιστημονική κοινότητα.

των εξωτερικών φορτώσεων κυμαίνονται από 0,4 έως 0,7 τότε οι παρατηρούμενες μεταβλητές πρέπει να αφαιρούνται από το μοντέλο όταν η αφαίρεση τους οδηγεί σε αύξηση της τιμής της Composite Reliability και της AVE πάνω από το κατώφλι της προτεινόμενης τιμής τους. Οι παρατηρούμενες μεταβλητές με τιμές χαμηλότερες του 0,4 πρέπει να εξαλείφονται από το μοντέλο.

- **Construct Reliability:** όπου μέσω των δεικτών Cronbach's Alpha και Composite Reliability εξετάζεται η εσωτερική συνέπεια αξιοπιστίας(internal consistency reliability), δηλαδή εξηγεί την συνοχή των αποτελεσμάτων μεταξύ των παρατηρούμενων μεταβλητών(κατά πόσο οι παρατηρούμενες μεταβλητές μετρούν τη λανθάνουσα μεταβλητή που έχουν οριστεί να μετρήσουν). Ο δείκτης Composite Reliability αποτελεί καταλληλότερο μέτρο αξιοπιστίας καθώς σε αντίθεση με τον Cronbach's Alpha δεν προϋποθέτει πως όλες οι παρατηρούμενες μεταβλητές είναι εξίσου αξιόπιστες και έτσι εναρμονίζεται περισσότερο με την τεχνική PLS-SEM όπου δίνει προτεραιότητα στις παρατηρούμενες μεταβλητές σύμφωνα με την αξιοπιστία τους κατά την εκτίμηση του μοντέλου(Hair et al., 2011).
 - Δείκτης Cronbach's Alpha: οι τιμές που λαμβάνει πρέπει να είναι $>0,7$
 - Δείκτης Composite Reliability: οι τιμές που λαμβάνει πρέπει να είναι $>0,7$ [στην διερευνητική έρευνα(exploratory research) τιμές από 0,6 έως 0,7 θεωρούνται αποδεκτές]

Από την άλλη ο όρος εγκυρότητα υποδηλώνει κατά πόσο τα αποτελέσματα προσεγγίζουν την “αλήθεια”. Ο έλεγχος εγκυρότητας για μια λανθάνουσα μεταβλητή γίνεται μέσω των δύο υποκατηγοριών:

- **Convergent Validity:** όπου ελέγχει αν οι παρατηρούμενες μεταβλητές που θεωρητικά θα πρέπει να σχετίζονται μεταξύ τους, αν στην πραγματικότητα σχετίζονται-συγκλίνουν. Για την διαπίστωση της ισχύος της convergent validity εξετάζεται ο δείκτης AVE(Average Variance Extracted). Αν το $AVE > 0,5$ υποδεικνύει επαρκή βαθμό σύγκλισης.
- **Discriminant Validity:** όπου ελέγχει αν οι παρατηρούμενες μεταβλητές που θεωρητικά δεν πρέπει να σχετίζονται μεταξύ τους, αν στην πραγματικότητα δεν σχετίζονται -συγκλίνουν. Η αξιολόγηση της discriminant validity πραγματοποιείται μέσω δύο μεθόδων:
 - Κριτήριο Fornell-Larcker: υποδηλώνει πως μια λανθάνουσα μεταβλητή μοιράζεται μεγαλύτερη διακύμανση(variance) με τις παρατηρούμενες μεταβλητές που αντιστοιχούν σε αυτή παρά με κάποια άλλη λανθάνουσα

μεταβλητή στο δομικό μοντέλο. Αυτό το κριτήριο απαιτεί η τετραγωνική ρίζα του AVE για κάθε λανθάνουσα μεταβλητή να είναι μεγαλύτερη από τις μεγαλύτερες συσχετίσεις με κάθε άλλη λανθάνουσα μεταβλητή.

- Κριτήριο Cross Loadings: απαιτεί οι εξωτερικές φορτώσεις για τις παρατηρούμενες μεταβλητές που αντιστοιχίζονται με μια λανθάνουσα μεταβλητή να είναι μεγαλύτερες από τις φορτώσεις των συγκεκριμένων παρατηρούμενων μεταβλητών με τις υπόλοιπες λανθάνουσες μεταβλητές.

Αυτές οι δύο υποκατηγορίες αλληλοσυνδέονται και αποδεικνύουν από κοινού την εγκυρότητα μιας εννοιολογικής δομής(construct). Εφόσον αποδεικνύονται η αξιοπιστία και η εγκυρότητα του measurement model μπορούμε να προχωρήσουμε στην αξιολόγηση του structural model.

4.3.2.2 Αξιολόγηση Structural Model(2η φάση αξιολόγησης)

Εφόσον έχουν πραγματοποιηθεί οι έλεγχοι αξιοπιστίας και εγκυρότητας και οι μετρήσεις δείχνουν ότι πληρούνται τα κριτήρια αξιοπιστίας και εγκυρότητας, τότε μπορούμε να προχωρήσουμε στην δεύτερη φάση αξιολόγησης, όπου θα εξεταστούν οι αιτιώδεις δομικές σχέσεις μεταξύ των λανθανουσών μεταβλητών. Τα κύρια κριτήρια για αυτή την φάση της αξιολόγησης σύμφωνα με Hair et al. (2011) αποτελούν:

- οι μετρήσεις R^2 : όπου το R^2 εκφράζει το ποσοστό της διακύμανσης στην ενδογενή/εξαρτημένη μεταβλητή που προβλέπεται από τις διακυμάνσεις των ανεξαρτητων μεταβλητών. Αποτελεί ένα στατιστικό μέτρο που δίνει πληροφορίες σχετικά με το πόσο καλά ένα προτεινόμενο θεωρητικό μοντέλο ταιριάζει στα δεδομένα(goodness of fit). Οι τιμές που μπορεί να πάρει κυμαίνονται από 0 έως 1. Όπου το 0 δηλώνει πως καμία από τις ανεξάρτητες μεταβλητές δεν μπορεί να προβλέψει την εξαρτημένη, και όπου η τιμή 1 δηλώνει πως το αποτέλεσμα(η εξαρτημένη μεταβλητή) μπορεί να προβλεφθεί χωρίς σφάλμα. Οι τιμές R^2 για τις ενδογενείς λανθάνουσες μεταβλητές στο δομικό μοντέλο μπορούν να περιγραφούν ως εξής:

$R^2=0.75$ →σημαντικές

$R^2=0.50$ →μέτριες

$R^2=0.25$ →αδύναμες

Ωστόσο πιο αξιόπιστο στατιστικό μέτρο αποτελεί το **adjusted R^2** . Το R^2 έχει την τάση να αυξάνεται καθώς προστίθενται στο μοντέλο περισσότερες ανεξάρτητες μεταβλητές, ακόμη και στην περίπτωση που δεν σχετίζονται με την εξαρτημένη μεταβλητή. Για την μη τυχαία αύξηση της τιμής R^2 από άσχετους παράγοντες γίνεται χρήση του adjusted R^2 όπου αντισταθμίζει την προσθήκη των μεταβλητών και αυξάνεται μόνο στην περίπτωση που η νέα ανεξάρτητη μεταβλητή ενισχύει το μοντέλο.

- το επίπεδο σημαντικότητας των **path coefficients**: όπου οι path coefficients αντιπροσωπεύουν τις υποθετικές σχέσεις που υπάρχουν μεταξύ των λανθανουσών μεταβλητών. Μέσω της αξιολόγησης της σημαντικότητας των path coefficients μπορούν να επαληθευτούν ή όχι οι υποθέσεις που έχουν γίνει για το μοντέλο. Για την αξιολόγηση της σημαντικότητας των path coefficients ο έλεγχος T-value και P-value μας δίνουν τις εκτιμήσεις σημαντικότητας για τα παρατηρούμενα δεδομένα. Για T-value(a two-tailed test) 1.96 και πάνω, το επίπεδο σημαντικότητας(significance level) είναι 0.05. Αυτό σημαίνει πως υπάρχει πιθανότητα λάθους των αποτελεσμάτων 5%. Για τιμές $p \leq 0.05$ σημαίνει πως υπάρχει στατιστική σημαντικότητα των path coefficients και έτσι οι υποθέσεις του μοντέλου επαληθεύονται. Σε διαφορετική περίπτωση όπου $p > 0.05$ οι υποθέσεις απορρίπτονται.

4.4 Παρουσίαση Αποτελεσμάτων

Το λογισμικό που χρησιμοποιήθηκε για την ανάλυση των δεδομένων είναι το SmartPLS 3.0 .

4.4.1 Αποτελέσματα 1ης φάσης αξιολόγησης

Εκτελώντας την διαδικασία PLS Algorithm στο SmartPLS λαμβάνουμε μετρήσεις για την αξιολόγηση της αξιοπιστίας και εγκυρότητας του measurement model. Όπως μπορούμε να δούμε παρακάτω(πίνακας 4.3) οι περισσότερες παρατηρούμενες μεταβλητές ικανοποιούν το κριτήριο αξιοπιστίας, εξωτερική φόρτωση > 0.7 , και έχουν τιμές αρκετά πάνω από το 0.7. Ωστόσο οι παρατηρούμενες μεταβλητές TASKUN2(0.635), TASKUN3(0.551) και CONTROL1(0.583, 0.479) που έχουν τιμές κάτω από 0.7(υπογραμμισμένα με μπλε), λόγω του ότι οι δείκτες CR και AVE ικανοποιούν τα κριτήρια δεν εξαλείφονται από το μοντέλο. Αντιθέτως η παρατηρούμενη μεταβλητή EFEX1(-0.297) αφαιρέθηκε²² από την ανάλυση του μοντέλου λόγω της πολύ χαμηλής φόρτωσης του. Σχετικά με την αξιοπιστία των λανθανουσών μεταβλητών οι τιμές των δεικτών CA και CR υπερβαίνουν την τιμή 0.7 και έτσι αποδεικνύεται πως υπάρχει μεγάλη αξιοπιστία σε όλες τις λανθάνουσες μεταβλητές. Συνεχίζοντας με την αξιολόγηση της εγκυρότητας, πρέπει να γίνει εξέταση τόσο της Convergent Validity όσο και της Discriminant Validity. Για την Convergent Validity, όπου

²² Μέσω της μεθόδου SEM δίνεται η δυνατότητα προσαρμογής ενός μοντέλου κατά την φάση της αξιολόγησης του measurement model. Μετρήσεις των φορτώσεων των items που δεν πληρούν τα κριτήρια αξιολόγησης εξαλείφονται από το μοντέλο προκειμένου να είναι εγγυημένη η αξιοπιστία και εγκυρότητα πριν προχωρήσουμε στην φάση αξιολόγησης του structural model.

εξετάζεται το κατά πόσο οι παρατηρούμενες μεταβλητές σχετίζονται θετικά με τις αντίστοιχες λανθάνουσες μεταβλητές τους, παρατηρείται πως οι τιμές του δείκτη AVE υπερβαίνουν κατά πολύ το κατώφλι, εκτός από τις τιμές AVE των λανθανουσών μεταβλητών “αβεβαιότητα εκτέλεσης εργασίας”[TASKUN(0.540)], “αντιληπτή ικανότητα ελέγχου” [CONTROL(0.663)], “αντιληπτός έλεγχος συμπεριφοράς”[PBC(0.626)] και “προσδοκία προσπάθειας”[PEX(0.687)] που ωστόσο ικανοποιούν το κριτήριο εγκυρότητας, με αποτέλεσμα το μοντέλο να συγκλίνει με ικανοποιητικά αποτελέσματα.

Construct	Items	Outer Loading >0,7	Cronbach's Alpha(CA) >0,7	Composite Reliability(CR) >0,7	Ave >0,5
ATT (Attitude)	ATT1	0.909	0.907	0.942	0.843
	ATT2	0.931			
	ATT3	0.914			
TASKUN (Task Uncertainty)	TASKUN1	0.852	0.762	0.820	0.540
	TASKUN2	0.635			
	TASKUN3	0.551			
	TASKUN4	0.854			
FUN	FUN1	0.943	0.859	0.934	0.876
	FUN2	0.929			
ALTRU (Altruism)	ALTRU1	0.872	0.738	0.884	0.792
	ALTRU2	0.907			
IDEO (Ideology)	IDEO1	0.934	0.788	0.903	0.823
	IDEO2	0.880			
ENHAN	ENHAN1	0.863	0.742	0.884	0.793

(Enhancement)	ENHAN2	0.917			
OPCAP (Operational Capacity)	OPCAP	1.000	1.000	1.000	1.000
TRUST	TRUST1	0.937	0.838	0.925	0.860
	TRUST2	0.918			
LEGIT (Legitimacy)	LEGIT	1.000	1.000	1.000	1.000
TRANSP (Transparency)	TRANSP1	0.945	0.844	0.927	0.864
	TRANSP2	0.914			
SELFEF (Self-efficacy)	SELFEF1	0.844	0.858	0.914	0.779
	SELFEF2	0.890			
	SELFEF3	0.912			
CONTROL (Controllability)	CONTROL1	0.583	0.735	0.851	0.663
	CONTROL2	0.900			
	CONTROL3	0.916			
PBC (Perceived Behavioral Control)	SELFEF1	0.793	0.873	0.907	0.626
	SELFEF2	0.820			
	SELFEF3	0.887			
	CONTROL1	0.479			
	CONTROL2	0.819			
	CONTROL3	0.875			
	PEX1	0.758	0.887	0.916	0.687

PEX (Performance Expectancy)	PEX2	0.834			
	PEX3	0.849			
	PEX4	0.878			
	PEX5	0.821			
EFEX (Effort Expectancy)	EFEX2	0.917			
	EFEX3	0.897	0.934	0.953	0.835
	EFEX4	0.912			
	EFEX5	0.929			
INT (Intention)	INT1	0.923			
	INT2	0.918	0.905	0.940	0.840
	INT3	0.909			

Πίνακας 4.3: Αποτελέσματα για Outer Loadings, CA, CP και AVE.

Όσον αφορά την Discriminant Validity και σύμφωνα με όσα έχουν προαναφερθεί στην προηγούμενη ενότητα, αυτή αξιολογείται μέσω του κριτηρίου Fornell-Larcker και των Cross Loadings. Όπως παρατηρείται στο πίνακα 4.4 η τετραγωνική ρίζα του AVE(απεικονίζεται στην διαγώνιο του πίνακα με bold αριθμούς) των εννοιολογικών δομών ξεπερνά τις συσχετίσεις τους με τις υπόλοιπες εννοιολογικές δομές στο μοντέλο και έτσι αποδεικνύεται, σύμφωνα με το κριτήριο Fornell-Larcker, πως υπάρχει Discriminant Validity. Στον πίνακα 4.5 με τα Cross Loadings παρατηρείται πως οι εξωτερικές φορτώσεις των παρατηρούμενων μεταβλητών με τη συσχετιζόμενη εννοιολογική δομή είναι μεγαλύτερες από τις φορτώσεις τους με τις υπόλοιπες εννοιολογικές δομές και έτσι αποδεικνύεται η Discriminant Validity και μέσω των Cross Loadings. Αυτό φανερώνει πως οι εννοιολογικές δομές είναι ανεξάρτητες ή μια από την άλλη.

Έχοντας ολοκληρώσει τους ελέγχους αξιοπιστίας και εγκυρότητας με ελάχιστες παραμετροποιήσεις στο μοντέλο (αφαίρεση EFEX1), αποδεικνύοντας πως το measurement model είναι τόσο αξιόπιστο όσο και έγκυρο, προχωράμε στην αξιολόγηση του structural model.

Fornell-Larcker Criterion

	ALTRU	ATT	CONTROL	EFEX	ENHAN	FUN	IDEO	INT	LEGIT	OPCAP	PEX	SELFEF	TASKUN	TRANSP	TRUST
ALTRU	0,890														
ATT	0,657	0,918													
CONTROL	0,296	0,430	0,814												
EFEX	0,468	0,590	0,729	0,914											
ENHAN	0,599	0,556	0,270	0,397	0,890										
FUN	0,635	0,709	0,318	0,516	0,575	0,936									
IDEO	0,659	0,601	0,348	0,475	0,673	0,560	0,907								
INT	0,506	0,626	0,504	0,636	0,451	0,569	0,526	0,917							
LEGIT	0,309	0,278	0,156	0,232	0,312	0,233	0,306	0,295	1,000						
OPCAP	0,472	0,503	0,301	0,382	0,437	0,385	0,450	0,452	0,491	1,000					
PEX	0,660	0,641	0,358	0,550	0,653	0,621	0,663	0,608	0,339	0,447	0,829				
SELFEF	0,461	0,601	0,736	0,803	0,365	0,502	0,435	0,619	0,272	0,379	0,536	0,883			
TASKUN	0,456	0,592	0,476	0,652	0,474	0,613	0,490	0,499	0,204	0,320	0,545	0,594	0,735		
TRANSP	0,415	0,439	0,233	0,341	0,363	0,361	0,419	0,403	0,614	0,566	0,453	0,371	0,269	0,929	
TRUST	0,349	0,346	0,275	0,327	0,366	0,307	0,343	0,320	0,730	0,666	0,384	0,347	0,287	0,640	0,928

Πίνακας 4.4

Cross Loadings

	ALTRU	ATT	CONTROL	EFEX	ENHAN	FUN	IDEO	INT	LEGIT	OPCAP	PEX	SELFEF	TASKUN	TRANSP	TRUST
ALTRU1	0,872	0,539	0,227	0,369	0,591	0,558	0,626	0,378	0,266	0,351	0,575	0,326	0,408	0,322	0,289
ALTRU2	0,907	0,626	0,295	0,458	0,484	0,572	0,554	0,513	0,283	0,480	0,598	0,484	0,406	0,410	0,330
ATT1	0,610	0,909	0,409	0,556	0,518	0,646	0,521	0,603	0,233	0,471	0,564	0,589	0,548	0,352	0,282
ATT2	0,611	0,931	0,404	0,543	0,509	0,662	0,609	0,595	0,269	0,478	0,621	0,564	0,556	0,449	0,341
ATT3	0,588	0,914	0,370	0,525	0,505	0,644	0,521	0,523	0,265	0,434	0,580	0,500	0,526	0,407	0,332
CONTROL1	0,170	0,226	0,583	0,367	0,167	0,197	0,201	0,214	0,030	0,140	0,261	0,338	0,366	0,052	0,099
CONTROL2	0,246	0,394	0,900	0,618	0,229	0,238	0,283	0,446	0,165	0,305	0,278	0,652	0,345	0,238	0,273
CONTROL3	0,292	0,402	0,916	0,736	0,256	0,330	0,348	0,513	0,154	0,262	0,340	0,734	0,466	0,233	0,261
EFEX2	0,423	0,545	0,708	0,917	0,366	0,438	0,441	0,592	0,243	0,382	0,486	0,778	0,554	0,346	0,334
EFEX3	0,442	0,540	0,604	0,897	0,351	0,460	0,445	0,598	0,227	0,380	0,503	0,673	0,546	0,335	0,307
EFEX4	0,427	0,549	0,682	0,912	0,372	0,510	0,434	0,555	0,200	0,325	0,503	0,735	0,639	0,277	0,269
EFEX5	0,418	0,523	0,673	0,929	0,361	0,482	0,415	0,579	0,177	0,308	0,519	0,749	0,649	0,285	0,282
ENHAN1	0,493	0,433	0,183	0,294	0,863	0,490	0,614	0,360	0,245	0,353	0,538	0,266	0,394	0,294	0,299
ENHAN2	0,569	0,548	0,288	0,401	0,917	0,532	0,591	0,438	0,305	0,420	0,620	0,374	0,447	0,348	0,349
FUN1	0,569	0,696	0,327	0,526	0,511	0,943	0,509	0,576	0,217	0,395	0,589	0,514	0,596	0,345	0,306
FUN2	0,623	0,628	0,265	0,436	0,568	0,929	0,540	0,485	0,219	0,322	0,573	0,421	0,551	0,331	0,267
IDEO1	0,668	0,612	0,384	0,498	0,591	0,551	0,934	0,538	0,298	0,439	0,645	0,475	0,481	0,420	0,343
IDEO2	0,510	0,461	0,228	0,345	0,642	0,454	0,880	0,400	0,253	0,370	0,549	0,291	0,400	0,332	0,271
INT1	0,435	0,553	0,490	0,613	0,429	0,507	0,477	0,923	0,248	0,395	0,555	0,591	0,496	0,337	0,284
INT2	0,384	0,513	0,476	0,564	0,338	0,425	0,414	0,918	0,249	0,384	0,467	0,545	0,389	0,356	0,260
INT3	0,558	0,646	0,423	0,571	0,464	0,618	0,544	0,909	0,311	0,458	0,637	0,565	0,480	0,412	0,331
LEGIT	0,309	0,278	0,156	0,232	0,312	0,233	0,306	0,295	1,000	0,491	0,339	0,272	0,204	0,614	0,730
OPCAP	0,472	0,503	0,301	0,382	0,437	0,385	0,450	0,452	0,491	1,000	0,447	0,379	0,320	0,566	0,666
PEX1	0,497	0,452	0,327	0,423	0,494	0,472	0,497	0,447	0,269	0,358	0,758	0,439	0,417	0,322	0,337
PEX2	0,527	0,473	0,350	0,473	0,548	0,456	0,499	0,410	0,276	0,356	0,834	0,459	0,477	0,329	0,339
PEX3	0,550	0,494	0,254	0,423	0,527	0,468	0,515	0,453	0,255	0,328	0,849	0,397	0,425	0,336	0,300
PEX4	0,577	0,559	0,254	0,448	0,602	0,553	0,584	0,525	0,282	0,356	0,878	0,421	0,453	0,388	0,315
PEX5	0,569	0,631	0,305	0,499	0,531	0,587	0,618	0,626	0,310	0,434	0,821	0,494	0,479	0,464	0,310
SELFEF1	0,359	0,496	0,612	0,706	0,350	0,454	0,381	0,499	0,176	0,289	0,477	0,844	0,580	0,261	0,259
SELFEF2	0,445	0,562	0,609	0,677	0,309	0,437	0,378	0,573	0,330	0,356	0,495	0,890	0,461	0,405	0,369
SELFEF3	0,417	0,534	0,722	0,741	0,310	0,438	0,392	0,567	0,216	0,356	0,452	0,912	0,533	0,318	0,291
TASKUN1	0,451	0,611	0,407	0,610	0,435	0,564	0,472	0,427	0,167	0,287	0,539	0,553	0,852	0,262	0,258
TASKUN2	0,248	0,235	0,209	0,278	0,295	0,341	0,270	0,282	0,160	0,168	0,238	0,224	0,635	0,128	0,159
TASKUN3	0,151	0,124	0,102	0,179	0,238	0,239	0,175	0,165	0,102	0,102	0,170	0,123	0,551	0,052	0,108
TASKUN4	0,358	0,492	0,488	0,600	0,374	0,521	0,394	0,468	0,169	0,291	0,458	0,573	0,854	0,234	0,253
TRANSP1	0,401	0,446	0,235	0,330	0,325	0,346	0,401	0,385	0,564	0,522	0,419	0,364	0,252	0,945	0,566
TRANSP2	0,368	0,361	0,195	0,302	0,354	0,325	0,378	0,363	0,582	0,533	0,425	0,323	0,250	0,914	0,633
TRUST1	0,336	0,341	0,290	0,324	0,343	0,300	0,321	0,293	0,633	0,608	0,353	0,342	0,272	0,569	0,937
TRUST2	0,311	0,299	0,215	0,279	0,337	0,267	0,314	0,303	0,728	0,629	0,361	0,299	0,260	0,622	0,918

Πίνακας 4.5

4.4.2 Αποτελέσματα 2ης φάσης αξιολόγησης

Σε αυτή την φάση της αξιολόγησης εξετάζονται τα αποτελέσματα της εξηγούμενης διακύμανσης R^2 των ενδογενών/εξαρτημένων μεταβλητών για την ποιότητα του μοντέλου καθώς και η σημαντικότητα των path coefficients για τον έλεγχο υποθέσεων. Όπως παρατηρείται από τον πίνακα η διακύμανση της “πρόθεσης χρήσης συστημάτων citizensourcing”(INT) που εξηγήθηκε από όλες τις μεταβλητές του μοντέλου αντιστοιχεί σε ποσοστό 54.5% ($R^2 = 0.545$), ενώ η διακύμανση της “στάσης”(ATT) που εξηγήθηκε από τις μεταβλητές “ιδεολογία”(IDEO), “αλtruισμός”(ALTRU), “διασκέδαση”(FUN), “αυτοβελτίωση”(ENHAN), “λειτουργική ικανότητα”(OPCAP), “εμπιστοσύνη”(TRUST), “νομιμότητα”(LEGIT) και “διαφάνεια”(TRANSP) αντιστοιχεί σε ποσοστό 64.2% ($R^2 = 0.642$).

	R Square	R Square Adjusted
ATT	0,642	0,635
INT	0,545	0,541
CONTROL	0,840	0,839
SELFEF	0,894	0,894

Πίνακας 4.6: Αποτελέσματα για R^2 και R^2 adjusted.

Για την σημαντικότητα των path coefficients εκτελέστηκε η διαδικασία Bootstrapping²³ στο SmartPLS προκειμένου να κατανοήσουμε τον βαθμό επιρροής των ανεξάρτητων μεταβλητών στις εξαρτημένες έτσι ώστε στην συνέχεια να επιβεβαιώσουμε ή όχι, τις υποθέσεις του μοντέλου. Στον πίνακα απεικονίζονται τα αποτελέσματα των path coefficients καθώς και η σημαντικότητά τους, η οποία αξιολογείται σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 0.05. Όσοι παρουσιάζουν στατιστική σημαντικότητα μικρότερη του 0.05, σημαίνει πως είναι στατιστικά σημαντικοί, ενώ όσοι παρουσιάζουν στατιστική σημαντικότητα μεγαλύτερη του 0.05, σημαίνει πως δεν είναι σημαντικοί. Τα αποτελέσματα δείχνουν πως στην “πρόθεση

²³ Επειδή η μέθοδος PLS-SEM δεν υποθέτει πως τα δεδομένα του δείγματος ακολουθούν μια κανονική κατανομή, πραγματοποιεί ανάλυση bootstrapping όπου είναι μια nonparametric διαδικασία, η οποία δημιουργεί δείγματα(bootstrap samples) με τυχαία επιλογή από το αρχικό δείγμα δεδομένων, προκειμένου να ληφθούν τυπικά σφάλματα για τον έλεγχο των υποθέσεων. Κάθε bootstrap sample πρέπει να έχει ίσο αριθμό παραμέτρων με το αρχικό δείγμα. Το subsample στην προκειμένη περίπτωση ορίστηκε 500 καθώς το αρχικό δείγμα αποτελείται από 475 περιπτώσεις(Hair et al.,2011).

χρήσης συστημάτων *citizensourcing*”(INT) την μεγαλύτερη σημαντική επίδραση ασκεί η μεταβλητή “προσδοκία απόδοσης”[PEX($\beta=0.251$, $p<0.001$)], ενώ εξίσου σημαντική επίδραση -με μικρή διαφορά- ασκεί η “στάση”[ATT($\beta=0.242$, $p<0.001$)] ακολουθώντας με λιγότερο σημαντική επίδραση η μεταβλητή “προσδοκία προσπάθειας”[EFEX($\beta=0.208$, $p<0.01$)] και ακόμα ασθενέστερη επίδραση η μεταβλητή του “αντιληπτού ελέγχου συμπεριφοράς”[PBC($\beta=0.178$, $p<0.05$)]. Στην μεταβλητή “στάση”(ATT) την μεγαλύτερη σημαντική επίδραση φαίνεται να ασκεί η “διασκέδαση”[FUN($\beta=0.328$, $p<0.001$)], ενώ ακολουθούν με εξίσου σημαντικές επιδράσεις η “αβεβαιότητα εκτέλεσης εργασίας”[TASKUN($\beta=0.190$, $p<0.001$)] και η “λειτουργική ικανότητα”[OPCAP($\beta=0.183$, $p<0.001$)]. Λιγότερο σημαντική επίδραση ασκούν οι μεταβλητές “αλtruισμός”[ALTRU($\beta=0.198$, $p<0.01$)], “διαφάνεια”[TRANSP($\beta=0.112$, $p<0.05$)] και “εμπιστοσύνη”[TRUST($\beta=-0.093$, $p<0.05$)]. Ασθενή επίδραση που δεν φαίνεται να υπάρχει κάποια σημαντικότητα ωστόσο, ασκούν οι μεταβλητές “ιδεολογία”[IDEO($\beta=0.090$, $p>0.05$)], “αυτοβελτίωση”[ENHAN($\beta=0.019$, $p>0.05$)] και “νομιμότητα”[LEGIT($\beta=-0.022$, $p<0.05$)]. Για την μεταβλητή “αντιληπτός έλεγχος συμπεριφοράς”(PBC) που αποτελεί second-order construct φαίνεται να έχει ισχυρή σύνδεση με τους δύο first-order constructs του, “αντιληπτή αυτοαποτελεσματικότητα”[SELFEF($\beta=0.945$, $p<0.001$)] και “αντιληπτή ικανότητα ελέγχου”[CONTROL($\beta=0.916$, $p<0.001$)].

Causal Relations	Path Coefficients	T Statistics
ALTRU -> ATT	0,198	3,407 **
ATT -> INT	0,242	4,026 ***
EFEX -> INT	0,208	2,857 **
ENHAN -> ATT	0,019	0,393
FUN -> ATT	0,328	6,450 ***
IDEO -> ATT	0,090	1,810
LEGIT -> ATT	-0,022	0,539
OPCAP -> ATT	0,183	4,222 ***
PBC -> CONTROL	0,916	69,567 ***
PBC -> INT	0,178	2,533 *
PBC -> SELFEF	0,945	134,196 ***
PEX -> INT	0,251	4,029 ***
TASKUN -> ATT	0,190	4,345 ***
TRANSP -> ATT	0,112	2,287 *
TRUST -> ATT	-0,093	2,028 *

Level of Significance: *** $p < 0.001$, ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

Πίνακας 4.7: Αποτελέσματα αξιολόγησης structural model.

Για τον έλεγχο των υποθέσεων στηρίζομαστε στην αξιολόγηση της σημαντικότητας των path coefficients. Όσοι από αυτούς χαρακτηρίστηκαν σημαντικοί ($p < 0.05$), σύμφωνα με το κριτήριο στατιστικής σημαντικότητας, οι υποθέσεις τους γίνονται αποδεκτές. Από την άλλη όσοι χαρακτηρίστηκαν στατιστικά ασήμαντοι ($p > 0.05$), οι υποθέσεις τους απορρίπτονται. Σύμφωνα με τον Πίνακα 4.7 δεν παρουσιάζουν καμία σημαντικότητα οι path coefficients των αιτιωδών σχέσεων ENHAN→ATT, IDEO→ATT και LEGIT→ATT. Άρα οι αντίστοιχες υποθέσεις τους, H_{2.1}, H_{2.4}, H_{3.3} απορρίπτονται.

Causal Relations	Hypotheses	Supported
ATT -> INT	H1: Attitude positively influences the intention to use of citizensourcing systems.	Yes
IDEO -> ATT	H2.1: Ideology positively influences attitude.	No
ALTRU -> ATT	H2.2: Altruism positively influences attitude.	Yes
FUN -> ATT	H2.3: Fun positively influences attitude.	Yes
ENHAN -> ATT	H2.4: Enhancement positively influences attitude.	No
OPCAP -> ATT	H3.1: Operational capacity positively influences attitude.	Yes
TRUST -> ATT	H3.2: Trust positively influences attitude.	Yes
LEGIT -> ATT	H3.3: Legitimacy positively influences attitude.	No
TRANSP -> ATT	H3.4: Transparency positively influences attitude.	Yes
TASKUN -> ATT	H4: Task uncertainty negatively influences the individual's attitude to use of citizensourcing systems.	Yes
PEX -> INT	H5: Performance expectancy positively influences the intention to use of citizensourcing systems.	Yes
EFEX -> INT	H6: Effort expectancy positively influences the intention to use of citizensourcing systems.	Yes
PBC -> INT	H7: Perceived behavioral control positively influences the intention to use of citizensourcing systems.	Yes

Πίνακας 4.8: Σύνοψη αξιολόγησης υποθέσεων.

4.5 Συμπεράσματα

Τα ευρήματα της μελέτης αποδεικνύουν πως το μοντέλο που σχεδιάστηκε μπορεί να εξηγήσει και να προβλέψει τη “πρόθεση χρήσης των συστημάτων citizensourcing” (INT) σε ποσοστό 54,5%, που αυτό συνεπάγεται πως οι μεταβλητές “στάση” (ATT), “προσδοκία απόδοσης” (PEX), “προσδοκία προσπάθειας” (EFEX) και “αντιληπτός έλεγχος συμπεριφοράς” (PBC) προβλέπουν σε ένα σχετικά ικανοποιητικό (μέτριο) βαθμό το αν ένας πολίτης θα κάνει χρήση συστημάτων citizensourcing. Οι μεταβλητές “στάση” (ATT) και “αντιληπτός έλεγχος συμπεριφοράς” (PBC) προέρχονται από την θεωρία TBP και φαίνεται από τα ευρήματα της παρούσας μελέτης πως και οι δύο παράγοντες επιδρούν στην πρόβλεψη της πρόθεσης και επιβεβαιώνουν έτσι την θεωρία της TBP. Σύμφωνα με τον Ajzen (1991), η

σχετική σημαντικότητα αυτών των παραγόντων ποικίλει ανάλογα με την συμπεριφορά και την κατάσταση. Στην παρούσα μελέτη η “στάση”[ATT($\beta=0.242$, ***)] αποτελεί ισχυρότερο παράγοντα από τον “αντιληπτό έλεγχο συμπεριφοράς”[PBC($\beta=0.178$, *)]. Κάτι που επίσης επιβεβαιώνεται από τα ευρήματα λόγω της μεγάλης εσωτερικής συνέπειας που παρουσιάζει ο “αντιληπτός έλεγχος συμπεριφοράς”[PBC(Composite Reliability=0.907)] είναι πως μετρείται τόσο από τις μεταβλητές δείκτη(indicator variables) που σχετίζονται με την “αντιληπτή αυτοαποτελεσματικότητα”(SELFEF) όσο και με την “αντιληπτή ικανότητα ελέγχου”(CONTROL), και αποδεικνύει τον ισχυρισμό του Ajzen(2002) πως ο παράγοντας “αντιληπτός έλεγχος συμπεριφοράς”(PBC) αποτελεί μαζί με αυτές τις δύο μεταβλητές ένα ιεραρχικό μοντέλο δύο επιπέδων. Αντίστοιχα οι μεταβλητές “προσδοκία απόδοσης”(PEX) και “προσδοκία προσπάθειας”(EFEX) προέρχονται από την θεωρία UTAUT. Πιο συγκεκριμένα για την “προσδοκία απόδοσης”[PEX($\beta=0.251$, ***)] αποδεικνύεται από τα ευρήματα πως αποτελεί τον ισχυρότερο θετικό παράγοντα πρόβλεψης της πρόθεσης και επιβεβαιώνει έτσι την θεωρία UTAUT πως η “προσδοκία απόδοσης”(PEX) αποτελεί τον σημαντικότερο παράγοντα πρόβλεψης της πρόθεσης αποδοχής τεχνολογιών. Ωστόσο αυτό που δεν επιβεβαιώνεται από την θεωρία UTAUT είναι πως η “στάση”(ATT) δεν αποτελεί άμεσο καθοριστικό παράγοντα της πρόθεσης υπό την παρουσία των παραγόντων “προσδοκία απόδοσης”(PEX) και “προσδοκία προσπάθειας”(EFEX). Από τα ευρήματα φαίνεται πως η “στάση”[ATT($\beta=0.242$, ***)] έχει ισχυρή άμεση επίδραση στην πρόθεση η οποία είναι πιο σημαντική και από την “προσδοκία προσπάθειας”[EFEX($\beta=0.208$, **)].

Η “στάση”(ATT) εξηγείται σε αρκετά ικανοποιητικό ποσοστό 64,2% από τους “παρακινητικούς παράγοντες”(MF), τα “αντιληπτά αποτελέσματα”(PO) και την “αβεβαιότητα εκτέλεσης εργασίας”(TASKUN). Από τους “παρακινητικούς παράγοντες”(MF) η “διασκέδαση”(FUN) έχει την ισχυρότερη θετική επίδραση στην “στάση”(ATT) επιβεβαιώνοντας παλαιότερες μελέτες(Ferreira & Farias, 2018, Wijnhoven et al., 2015) πως η “διασκέδαση”(FUN) έχει τον ισχυρότερο ρόλο επίδρασης στην “στάση”(ATT). Ακολουθεί ο “αλτρουισμός”(ALTRU) με μια σημαντική θετική επίδραση ενώ η “ιδεολογία”(IDEO) και η “αυτοβελτίωση”(ENHAN) φαίνεται να μην επιδρούν στην στάση και οι υποθέσεις που κάναμε πως έχουν θετική επίδραση στην στάση απορρίπτονται($H_{2,1}$, $H_{2,4}$). Τα ευρήματα για την “ιδεολογία”(IDEO) επιβεβαιώνουν μελέτη που σχετίζεται με πρωτοβουλίες citizensourcing πως δεν φαίνεται να έχει επίδραση στην στάση(Ferreira & Farias, 2018). Οι πολίτες δεν θα προβούν στην χρήση ενός συστήματος citizensourcing για ιδεολογικούς λόγους ή για να νιώσουν χρήσιμοι και σημαντικοί αλλά θα έκαναν χρήση ενός συστήματος citizensourcing για την προσωπική τους ευχαρίστηση και για το κοινό καλό. Από τα “αντιληπτά αποτελέσματα”(PO) την ισχυρότερη θετική επίδραση στην στάση την έχει η μεταβλητή “λειτουργική ικανότητα”(OPCAP) και ακολουθούν με σημαντική θετική επίδραση η “διαφάνεια”(TRANSP) και η “εμπιστοσύνη”(TRUST) ενώ η “νομιμότητα”(LEGIT) δεν φαίνεται να επιδρά στην πρόθεση και απορρίπτεται η υπόθεση που κάναμε($H_{3,3}$). Στις ερωτήσεις της “εμπιστοσύνης”(TRUST) εφαρμόζουμε αντίστροφη κωδικοποίηση(reverse-coded items) και αποδεχόμαστε την υπόθεση που κάναμε πως έχει θετική επίδραση στην στάση λόγω περίπλοκης διατύπωσης των ερωτήσεων. Γίνεται αντιληπτό πως οι πολίτες θα έκαναν χρήση ενός συστήματος citizensourcing αν βελτιωνόταν η αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των δημόσιων υπηρεσιών, η εμπιστοσύνη τους

προς την κυβέρνηση και η διαφάνεια του τρόπου εκτέλεσης των υπηρεσιών αλλά δεν θα έκαναν χρήση για την βελτίωση της νομιμότητας των πολιτικών αποφάσεων. Τέλος η “αβεβαιότητα εκτέλεσης εργασίας”(TASKUN) φαίνεται να έχει ισχυρή αρνητική επίδραση στην στάση, εφαρμόζοντας στις παρατηρούμενες μεταβλητές TASKUN1 και TASKUN4 αντίστροφη κωδικοποίηση(reverse-coded items) καθώς το νόημα τους δήλωνε βεβαιότητα και όχι αβεβαιότητα. Έτσι λοιπόν ο πολίτης δεν θα κάνει χρήση ενός συστήματος citizensourcing αν έχει ελλείψεις πληροφορίες σχετικά με το πως να χρησιμοποιήσει ένα σύστημα citizensourcing.

Συνοψίζοντας οι παράγοντες που φαίνεται να επιδρούν στην πρόθεση των πολιτών για να κάνουν χρήση ενός συστήματος citizensourcing είναι: “διασκέδαση”(FUN), “αλtruισμός”(ALTRU), “λειτουργική ικανότητα”(OPCAP), “εμπιστοσύνη”(TRUST), “διαφάνεια”(TRANSP), “αβεβαιότητα εκτέλεσης εργασίας”(TASKUN), “στάση”(ATT), “προσδοκία απόδοσης”(PEX), “προσδοκία προσπάθειας”(EFEX), “αντιληπτός έλεγχος συμπεριφοράς”(PBC). Δηλαδή οι πολίτες θα αποφάσιζαν να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα citizensourcing για λόγους ευχαρίστησης, βελτίωσης της παροχής υπηρεσιών που παρέχονται στην κοινωνία, αποδοτικότητας και ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών, βελτίωσης της εμπιστοσύνης τους προς την κυβέρνηση, βελτίωσης της αλληλεπίδρασης τους με την κυβέρνηση, αν τους φαίνονταν χρήσιμο, ενδιαφέρον και εύκολο, αν είχαν την ικανότητα και τις δεξιότητες για να το χρησιμοποιήσουν και αν τους παρέχονταν οι κατάλληλες πληροφορίες προκειμένου να γνωρίζουν πως να το χρησιμοποιήσουν. Σε αντίθεση οι παράγοντες που φάνηκε να μην επηρεάζουν την απόφαση του πολίτη για το αν θα κάνει χρήση ενός συστήματος citizensourcing είναι: “ιδεολογία”(IDEO), “αυτοβελτίωση”(ENHAN) και “νομιμότητα”(LEGIT). Πιθανόν το γεγονός πως το citizensourcing αποτελεί μια τεχνολογία καινούργια που δεν είναι γνωστή στο ευρύ κοινό και το γεγονός πως δεν μπορούν να γίνουν αντιληπτά τα αποτελέσματα και οι δυνατότητες της χρήσης συστημάτων citizensourcing στην κοινωνία, να αποτελούν τον κύριο ανασταλτικό παράγοντα της χρήσης. Οι πολίτες, ενδεχομένως, δεν είναι σε θέση να καταλάβουν πως μέσω της συμμετοχής τους σε μια citizensourcing πρωτοβουλία μπορεί να βελτιωθεί η αξιοπιστία των αποφάσεων που λαμβάνονται από τις κυβερνήσεις καθώς πιστεύουν πως μπορεί να υπάρξει μεροληψία κατά την λήψη αποφάσεων αφού τον τελικό λόγο τον διαθέτουν οι κυβερνήσεις. Επίσης μπορεί να πιστεύουν πως δεν έχουν καθήκον να κάνουν χρήση συστημάτων citizensourcing, καθώς δεν έχουν δει τον αντίκτυπο που μπορεί να έχει στην δημοκρατία και μπορεί να μην νιώθουν πως κάνουν κάτι σημαντικό ή χρήσιμο μέσω της συμμετοχής τους γιατί δεν έχουν δει τις απόψεις τους ή τις ιδέες τους να υλοποιούνται και να λαμβάνονται υπόψη από τις εκάστοτε κυβερνήσεις. Αυτοί οι παράγοντες είναι πιθανόν να επηρεάζουν την συνέχιση της πρόθεσης χρήσης συστημάτων citizensourcing(continuous intention to use of citizensourcing systems).

Η παρούσα μελέτη ωστόσο παρουσιάζει και μερικούς περιορισμούς. Προκύπτει περιορισμός σχετικά με την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος όπου θα μπορούσα να ελέγξω περισσότερο την αντιπροσωπευτικότητα επιλέγοντας ισόποσα άτομα που έχουν παρόμοια εμπειρία από χρήση συστημάτων. Ένας άλλος περιορισμός αφορά στην συλλογή δεδομένων, καθώς αυτή πραγματοποιήθηκε μέσω κοινωνικού δικτύου(Facebook) και δεν θα μπορούσαμε να αποκλείσουμε εντελώς την προκατάληψη της αυτο-επιλογής(self-selection) αν και στην έρευνα του Wijnhoven et al., 2015 αποδεικνύεται πως τα κοινωνικοοικονομικά

χαρακτηριστικά δεν έχουν αντίκτυπο στην συμμετοχή στην ανοιχτή διακυβέρνηση(open government participation). Επίσης πιθανόν να υπάρχει διαφορά στα αποτελέσματα αν πραγματοποιηθεί η έρευνα για έναν συγκεκριμένο τύπο συστήματος citizensourcing.

Η μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να στραφεί σε παράγοντες επίδρασης(causal antecedents) για τους παράγοντες “προσδοκία απόδοσης”(PEX), “προσδοκία προσπάθειας”(EFEX) και “αντιληπτός έλεγχος συμπεριφοράς”(PBC) για μια ακόμα καλύτερη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο διαμορφώνεται η πρόθεση χρήσης συστημάτων citizensourcing(INT) καθώς στην παρούσα μελέτη εξετάστηκαν μόνο για την “στάση”(ATT). Ακόμη ο παράγοντας “αβεβαιότητα εκτέλεσης εργασίας”(TASKUN) που εξετάστηκε ως παράγοντας επίδρασης της “στάση”(ATT), θα μπορούσε να εξεταστεί ως moderator στην σχέση της “προσδοκίας προσπάθειας”(EFEX) με την πρόθεση χρήσης citizensourcing συστημάτων(INT). Επίσης θα μπορούσαν να διερευνηθούν άλλοι πιθανοί καθοριστικοί παράγοντες που μπορεί να επιδρούν στην πρόθεση χρήσης(INT). Σε μεταγενέστερο χρόνο εφόσον έχουν υιοθετηθεί πρακτικές citizensourcing από τους πολίτες, θα μπορούσαν να μελετηθούν παράγοντες για την συνέχιση της πρόθεσης χρήσης citizensourcing συστημάτων(INT).

Επειδή το citizensourcing αποτελεί μια νέα τεχνολογία και η έρευνα γύρω από αυτό είναι περιορισμένη, η παρούσα εμπειρική μελέτη για την πρόθεση χρήσης τεχνολογιών citizensourcing από τους πολίτες, καθίσταται σημαντική. Το μοντέλο θα μπορούσε να αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο για τους δημόσιους διοικητές(public managers) προκειμένου να αξιολογήσουν την πιθανότητα επιτυχίας, της υιοθέτησης της νέας τεχνολογίας citizensourcing και να τους βοηθήσει να κατανοήσουν ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την πρόθεση των πολιτών να κάνουν χρήση citizensourcing συστημάτων. Ωστόσο, πέρα από τους παράγοντες που θα μπορούσαν να επιδράσουν στην πρόθεση χρήσης τέτοιων συστημάτων, οι δημόσιοι διοικητές πρέπει να λάβουν στρατηγικές τεχνικές μέσω των οποίων θα προσελκύσουν τους πολίτες για συμμετοχή. Η διαφήμιση αποτελεί μια από αυτές. Πολλοί πολίτες έχουν άγνοια της ύπαρξης τέτοιων συστημάτων με αποτέλεσμα να μην συμμετέχουν σε πρωτοβουλίες citizensourcing. Η ενημέρωση των πολιτών για την ύπαρξη τεχνολογιών citizensourcing σίγουρα θα αυξήσει την συμμετοχή. Επίσης μια φιλική προς τον χρήστη διεπαφή(user-friendly interface) αλλά και η ανάπτυξη ενός mobile application θα έπαιζε σημαντικό ρόλο στην συμμετοχή των πολιτών σε πρωτοβουλίες citizensourcing.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

1. Ακριβοπούλου Χ. και Ανθόπουλος Χ. (2015), *Εισαγωγή στο Διοικητικό Δίκαιο*, Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
2. Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε. και Χάλαρης Ι. (2008), *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*, Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
3. Ζυγούλης Φ. (2012), *Η Σχέση Μεταξύ Πολιτικής Και Γραφειοκρατίας Στον Max Weber*, Διπλωματική Εργασία, Αθήνα: Πάντειο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης & Ιστορίας.
4. Καραμέτου Π. (2018), *Δομικά μοντέλα εξισώσεων : εφαρμογή σε παράγοντες που επηρεάζουν την πολιτική θέση των πολιτών*, Ιδρυματικό Αποθετήριο Πανεπιστημίου Πατρών: NHMERTHS <http://hdl.handle.net/10889/11558>
5. Κοντοστάθη Σ. (2010), *Δημόσια Διοίκηση & Γραφειοκρατία*, Πτυχιακή Εργασία, Ηράκλειο: Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων.
6. Λαδή Σ. και Νταλάκου Β. (2008), *Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση και Δημόσια Πολιτική*, Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
7. Μακρυδημήτρης Α. και Πράτιβα ΜΗ. (2010), *Δημόσια Διοίκηση: Στοιχεία διοικητικής οργάνωσης*, Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Σάκκουλα (Δ' Έκδοση).
8. Μανουρά Μ. (2015), *Ανοικτή Καινοτομία & Crowdsourcing*, Διπλωματική Εργασία, Αθήνα: Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Πληροφορικής & Τηλεματικής.
9. Παρθενόπουλος Κ. (1997), *Ελληνική Δημόσια Διοίκηση: θεωρίες, εμπειρίες, πρακτικές και προοπτικές: μια πολιτισμική θεώρηση των προβλημάτων της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα*, Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Ζήτη.
10. Τασουλα Α. (2018), *Εισαγωγή των μεθόδων του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ στη Δημόσια Διοίκηση: Διερεύνηση της Εφαρμογής της Διοίκησης Μέσω Στόχων στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης*, Διπλωματική Εργασία, Θεσσαλονίκη: Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.
11. Τσακαλάκης Γ. (2013), *Η εισαγωγή των μεθόδων του new public management στην ελληνική δημόσια διοίκηση*, Διπλωματική Εργασία, Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων.

12. Τσούτσουρας Κ. (2018), *Ο Δημόσιος Τομέας στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Μια Ποσοτική και Ποιοτική Σύγκριση*, Διπλωματική Εργασία, Τρίπολη: Σχολή Οικονομίας Διοίκησης Και Πληροφορικής, Τμήμα Οικονομικών Επιστημών.

Ξενόγλωσση

1. Ajzen, I. 1991. *The theory of planned behavior*. Organization Behavior and Human Processes 50 (2): 179–211. [doi:10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
2. Ajzen, I. (2002), *Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior*. Journal of Applied Social Psychology, 32: 665-683. [doi:10.1111/j.1559-1816.2002.tb00236.x](https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2002.tb00236.x)
3. Ajzen, I. (2002). *Constructing a TpB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations*.
4. Ajzen, I. and Madden, T.J. (1986) *Prediction of Goal-Directed Behavior: Attitudes, Intentions and Perceived Behavioral Control*. Journal of Experimental Social Psychology, 22, 453-474. [http://dx.doi.org/10.1016/0022-1031\(86\)90045-4](http://dx.doi.org/10.1016/0022-1031(86)90045-4)
5. Al-Dalou, R., & Abu-Shanab, E. (2013, May). *E-participation levels and technologies*. In The 6th International Conference on Information Technology (ICIT 2013) (pp. 8-10).
6. Becker, J.-M. , Klein, K. and Wetzels, M. (2012), “*Hierarchical latent variable models in PLS-SEM: guidelines for using reflective-formative type models*”, Long Range Planning, Vol. 45 Nos 5/6, pp. 359-394. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2012.10.001>
7. Bernd W. Wirtz, Jan C. Weyerer & Michael Rösch (2018) *Citizen and Open Government: An Empirical Analysis of Antecedents of Open Government Data*, International Journal of Public Administration, 41:4, 308-320, DOI: [10.1080/01900692.2016.1263659](https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1263659)
8. Bido, D., da Silva, D., & Ringle, C. (2014). *Structural Equation Modeling with the Smartpls*. Brazilian Journal Of Marketing, 13(2). Retrieved October 19, 2015, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2676422>
9. Brabham, D. C. (2008). *Crowdsourcing as a Model for Problem Solving: An Introduction and Cases*. Convergence, 14(1), 75–90. <https://doi.org/10.1177/1354856507084420>
10. Brickman Bhutta C. *Not by the Book: Facebook as a Sampling Frame*. Sociological Methods & Research. 2012;41(1):57-88. doi:[10.1177/0049124112440795](https://doi.org/10.1177/0049124112440795)
11. Matti Ullah Butt (Assistant Professor), Yu Hou (Student), Kamran Ahmed Soomro (Assistant Professor) & Daniela Acquadro Maran (Assistant Professor) (2017) *The ABCE Model of Volunteer Motivation*, Journal of Social Service Research, 43:5, 593-608, DOI: [10.1080/01488376.2017.1355867](https://doi.org/10.1080/01488376.2017.1355867)

12. Compeau, D., & Higgins, C. (1995). *Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test*. MIS Quarterly, 19(2), 189-211. [doi:10.2307/249688](https://doi.org/10.2307/249688)
13. R.D. Chang, Y.W. Chang, D. Paper. *The effect of task uncertainty, decentralization and AIS characteristics on the performance of AIS: An empirical case in Taiwan* Information and Management, 40 (7) (2003), pp. 691-703 [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(02\)00097-6](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(02)00097-6)
14. Charalabidis Y., Triantafillou A., Karkaletsis V., Loukis E. (2012) *Public Policy Formulation through Non Moderated Crowdsourcing in Social Media*. In: Tambouris E., Macintosh A., Sæbø Ø. (eds) *Electronic Participation*. ePart 2012. Lecture Notes in Computer Science, vol 7444. Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-33250-0_14
15. R. Cheung, D. Vogel *Predicting user acceptance of collaborative technologies: An extension of the technology acceptance model for e-learning* Computers & Education, 63 (2013), pp. 160-175 <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.12.003>
16. Cristobal Cobo (2012) *Networks for citizen consultation and citizen sourcing of expertise*, Contemporary Social Science, 7:3, 283-304, DOI: [10.1080/21582041.2012.683445](https://doi.org/10.1080/21582041.2012.683445)
17. Davis, F. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319-340. [doi:10.2307/249008](https://doi.org/10.2307/249008)
18. F.D. Davis “User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts” International Journal of Man-machine Studies, 38 (3) (1993), pp. 475-487 <https://doi.org/10.1006/imms.1993.1022>
19. Duarte, P. and Amaro, S. (2018), “Methods for modelling reflective-formative second order constructs in PLS: An application to online travel shopping”, Journal of Hospitality and Tourism Technology, Vol. 9 No. 3, pp. 295-313. <https://doi.org/10.1108/JHTT-09-2017-0092>
20. Estellés-Arolas, E., & González-Ladrón-de-Guevara, F. (2012). *Towards an integrated crowdsourcing definition*. Journal of Information Science, 38(2), 189–200. <https://doi.org/10.1177/0165551512437638>
21. Ferreira, Gabriel de Deus, & Farias, Josivania Silva. (2018). *The Motivation to Participate in Citizen-Sourcing and Hackathons in the Public Sector*. BAR - Brazilian Administration Review, 15(3), e180006. Epub October 08, 2018. <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2018180006>
22. Finger, M; Pecoud, G. (2003), “From e-Government to e-Governance? Towards a model of e-Governance”, Third European Conference on eGovernment, Trinity College, Dublin, Ireland, 3-4 July 2003.
23. Gefen, D., Straub, D., & Boudreau, M. (2000). *Structural Equation Modeling and Regression: Guidelines for Research Practice*. Communications of the Association for Information Systems, 4, pp-pp. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.00407>

24. Joe F. Hair, Christian M. Ringle & Marko Sarstedt (2011) *PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet*, *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19:2, 139-152, DOI: [10.2753/MTP1069-6679190202](https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202)
25. F. Hair Jr, J., Sarstedt, M., Hopkins, L. and G. Kuppelwieser, V. (2014), "Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research", *European Business Review*, Vol. 26 No. 2, pp. 106-121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
26. Heikki Karjaluo, Heikki Lehto, Matti Leppäniemi & Chanaka Jayawardhena (2008) *Exploring Gender Influence on Customer's Intention to Engage Permission-based Mobile Marketing*, *Electronic Markets*, 18:3, 242-259, DOI: [10.1080/10196780802265793](https://doi.org/10.1080/10196780802265793)
27. Hilgers, D., & Ihl, C. (2010). *Citizensourcing: Applying the Concept of Open Innovation to the Public Sector*.
28. Howe, J. (2006). *The rise of crowdsourcing*. Wired magazine, 14(6), 1-4.
29. Howe, J. (2008). *Crowdsourcing: How the power of the crowd is driving the future of business*. Random House.
30. Hox, J. J., and T. M. Bechger (1998). "An Introduction to Structural Equations Modeling", *Family Science Review* 11, 354-373.
31. Hung, S. Y., C. M. Chang, and T. J. Yu, "Determinants of user acceptance of the e-government services: the case of online tax filing and payment system", *Government Information Quarterly*, (23), 2006, pp.97-122.
32. Hung, Ying-Hsun; Wang, Yi-Shun; and Chou, Seng-Chou T., "User Acceptance of E-Government Services" (2007). PACIS 2007 Proceedings. 97. <http://aisel.aisnet.org/pacis2007/97>
33. M. C. Jurisch, M. Kautz, P. Wolf and H. Krcmar, "An International Survey of the Factors Influencing the Intention to Use Open Government," 2015 48th Hawaii International Conference on System Sciences, Kauai, HI, 2015, pp. 2188-2198, doi: [10.1109/HICSS.2015.262](https://doi.org/10.1109/HICSS.2015.262)
34. Kaboolian, L. (1998). *The New Public Management: Challenging the Boundaries of the Management vs. Administration Debate*. *Public Administration Review*, 58(3), 189-193. doi:10.2307/976558
35. Lai, PC. (2017). THE LITERATURE REVIEW OF TECHNOLOGY ADOPTION MODELS AND THEORIES FOR THE NOVELTY TECHNOLOGY. *JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(1), 21-38. <https://doi.org/10.4301/s1807-17752017000100002>
36. Yi-Hsuan Lee, Yi-Chuan Hsieh & Yen-Hsun Chen (2013) *An investigation of employees' use of e-learning systems: applying the technology acceptance model*, *Behaviour & Information Technology*, 32:2, 173-189, DOI: [10.1080/0144929X.2011.577190](https://doi.org/10.1080/0144929X.2011.577190)
37. Legris, P., Ingham, J., & Colletette, P. (2003). *Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model*. *Inf. Manag.*, 40, 191-204. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(01\)00143-4](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(01)00143-4)

38. Linders, D. (2012). *From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media*. Government Information Quarterly, 29(4), 446–454. doi:[10.1016/j.giq.2012.06.003](https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003)
39. Mensah, I. K. (2019). *Factors Influencing the Intention of University Students to Adopt and Use E-Government Services: An Empirical Evidence in China*. SAGE Open. <https://doi.org/10.1177/2158244019855823>
40. Marko Merisavo, Sami Kajalo, Heikki Karjaluo, Ville Virtanen, Sami Salmenkivi, Mika Raulas & Matti Leppäniemi (2007) *An Empirical Study of the Drivers of Consumer Acceptance of Mobile Advertising*, Journal of Interactive Advertising, 7:2, 41-50, DOI: [10.1080/15252019.2007.10722130](https://doi.org/10.1080/15252019.2007.10722130)
41. Nam, T. (2012). *Suggesting frameworks of citizen-sourcing via Government 2.0*. Government Information Quarterly, 29(1), 12–20. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2011.07.005>
42. W. Nasri, L. Charfeddine, *Factors affecting the adoption of Internet banking in Tunisia: an integration theory of acceptance model and theory of planned behaviour*, J. High Technol. Manag. Res., 23 (2012), pp. 1-14, doi: [10.1016/j.hitech.2012.03.001](https://doi.org/10.1016/j.hitech.2012.03.001)
43. S. Ozkan, I.E. Kanat, *E-Government adoption model based on theory of planned behavior: Empirical validation*, Government Information Quarterly, 28 (4) (2011), pp. 503-513 <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.10.007>
44. Pattnaik, S. (2019), "Working with Second-order Construct in Measurement Model: An Illustration Using Empirical Data", Subudhi, R.N. and Mishra, S. (Ed.) *Methodological Issues in Management Research: Advances, Challenges, and the Way Ahead*, Emerald Publishing Limited, pp. 249-259. <https://doi.org/10.1108/978-1-78973-973-220191014>
45. Rao, S. and Troshani, I. (2007), "A conceptual framework and propositions for the acceptance of mobile services", Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research, Vol. 2 No. 2, pp. 61-73.
46. Revels, J., Tojib, D. R., & Tsarenko, Y. (2010). *Understanding consumer intention to use mobile services*. Australasian Marketing Journal, 18(2), 74 - 80. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2010.02.002>
47. Ryan E. Rhodes & Kerry S. Courneya (2003) *Self-efficacy, Controllability and Intention in the Theory of Planned Behavior: Measurement Redundancy or Causal Independence?*, Psychology & Health, 18:1, 79-91, DOI: [10.1080/0887044031000080665](https://doi.org/10.1080/0887044031000080665)
48. Sair, S. A., & Danish, R. Q. (2018). *Effect of performance expectancy and effort expectancy on the mobile commerce adoption intention through personal innovativeness among Pakistani consumers*. Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, 12(2), 501-520.
49. Lisa Schmidhuber & Dennis Hilgers (2018) *Unleashing Innovation beyond Organizational Boundaries: Exploring Citizensourcing Projects*, International Journal of Public Administration, 41:4, 268-283, DOI: [10.1080/01900692.2016.1263656](https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1263656)
50. Schmidhuber, L., Hilgers, D., Gegenhuber, T., and Etzelstorfer, S. (2017) *The emergence of local open government: determinants of citizen participation in online*

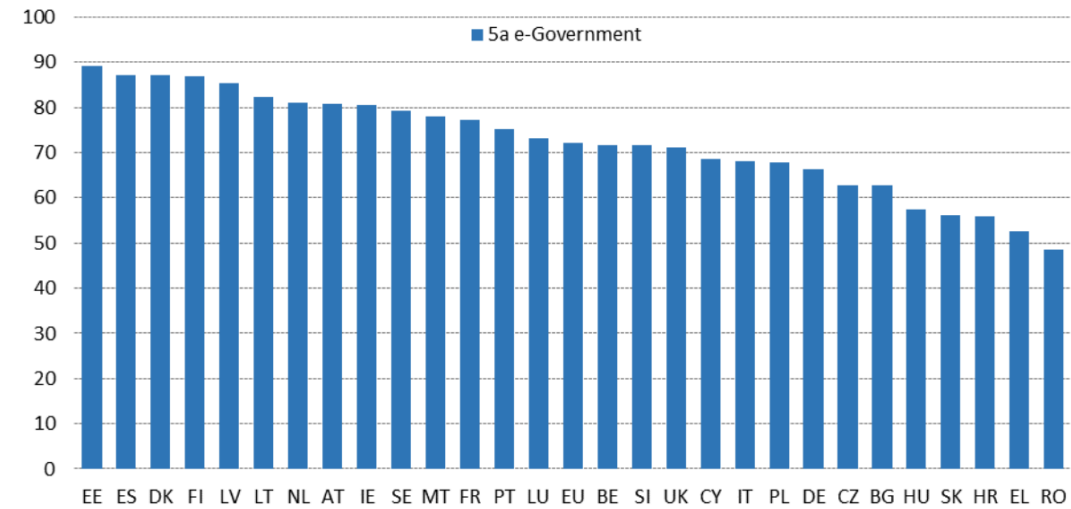
- service reporting. *Government Information Quarterly*, 34, 3, 457– 469.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.07.001>
51. Schmidhuber, L., Stütz, S., and Hilgers, D. (2019) *Outcomes of open government: does an online platform improve citizens' perception of local government?* *International Journal of Public Sector Management*.
<https://doi.org/10.1108/IJPSM-02-2018-0056> .
 52. Shafi, A.S., and V. Weerakkody. 2009. Understanding citizens' behavioural intention in the adoption of e-government services in the state of Qatar In ECIS, 1618–1629
 53. G.N. Stock, M.V. Tatikonda. *The joint influence of technology uncertainty and interorganizational interaction on external technology integration success* *Journal of Operations Management*, 26 (1) (2008), pp. 65-80,
[10.1016/j.jom.2007.04.003](https://doi.org/10.1016/j.jom.2007.04.003)
 54. Thapa, Basanta E.P. et al. 'Citizen Involvement in Public Sector Innovation: Government and Citizen Perspectives'. 1 Jan. 2015 : 3 – 17.
 55. Venkatesh, Morris, Davis, and Davis. "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View." *MIS Quarterly* 27, no. 3 (n.d.): 425. [doi:10.2307/30036540](https://doi.org/10.2307/30036540).
 56. Viswanath Venkatesh, James Y. L. Thong, Frank K. Y. Chan, Paul J. H. Hu (2016) *Managing Citizens' Uncertainty in E-Government Services: The Mediating and Moderating Roles of Transparency and Trust*. *Information Systems Research* 27(1):87-111. <https://doi.org/10.1287/isre.2015.0612>
 57. Vigoda, E. (2003). New public management. In J. Rabin (Ed.), *Encyclopedia of public administration and public policy* (Vol. 2). New York, NY: Marcel Dekker.
 58. Merrill Warkentin, David Gefen, Paul A. Pavlou & Gregory M. Rose (2002) *Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust, Electronic Markets*, 12:3, 157-162, DOI: [10.1080/101967802320245929](https://doi.org/10.1080/101967802320245929)
 59. Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & Van Oppen, C. (2009). *Using PLS Path Modeling for Assessing Hierarchical Construct Models: Guidelines and Empirical Illustration*. *MIS Quarterly*, 33(1), 177-195. doi:10.2307/20650284
 60. Wijnhoven, F., Ehrenhard, M., & Kuhn, J. (2015). *Open government objectives and participation motivations*. *Government Information Quarterly*, 32(1), 30-42.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.10.002>
 61. Bernd W. Wirtz & Robert Piehler (2016) *eGovernment Applications and Public Personnel Acceptance: An Empirical Analysis of the Public Servant Perspective*, *International Journal of Public Administration*, 39:3, 238-247, DOI: [10.1080/01900692.2014.1003384](https://doi.org/10.1080/01900692.2014.1003384)
 62. Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Rösch, M. (2019). *Open government and citizen participation: an empirical analysis of citizen expectancy towards open government data*. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3), 566–586.
<https://doi.org/10.1177/0020852317719996>
 63. Zhao, Y., Zhu, Q. *Evaluation on crowdsourcing research: Current status and future direction*. *Inf Syst Front* 16, 417–434 (2014).
<https://doi.org/10.1007/s10796-012-9350-4>

64. A. Zuiderwijk, M. Janssen, Y.K. Dwivedi. *Acceptance and use predictors of open data technologies: drawing upon the unified theory of acceptance and use of technology*, Gov. Inf. Q., 32 (2015) (2016), pp. 429-440, doi:[10.1016/j.giq.2015.09.005](https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.09.005)

Ιστοσελίδες

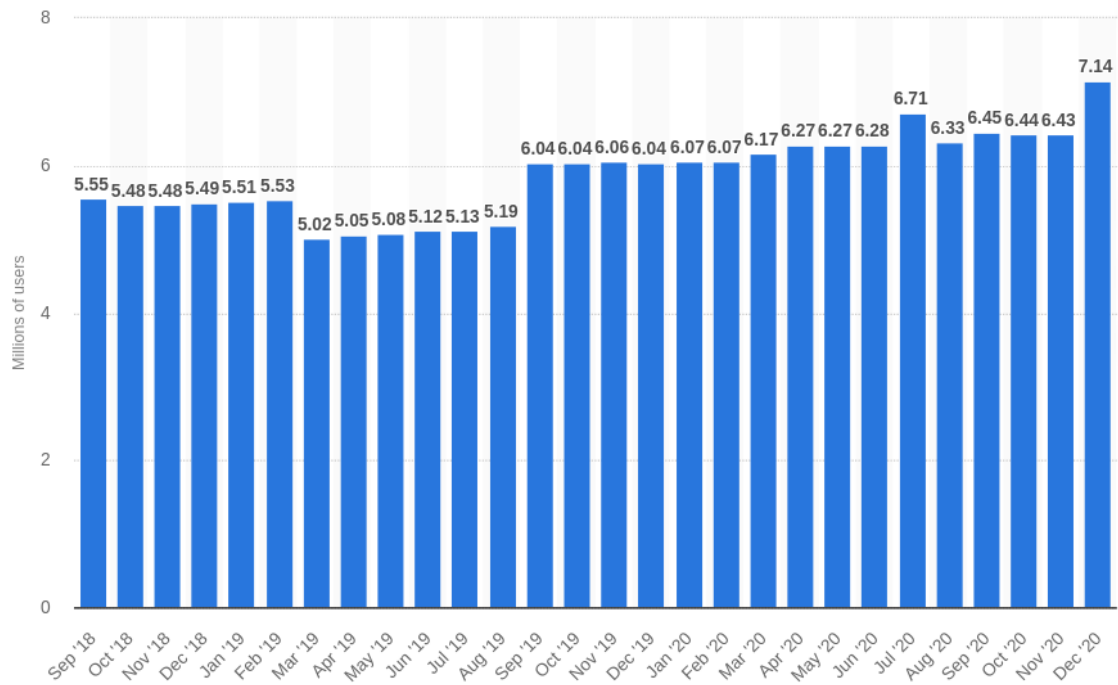
1. https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Public_Administration_Factsheets_Greece_vFINAL.pdf

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: DIGITAL ECONOMY AND SOCIETY INDEX (DESI) 2020, DIGITAL PUBLIC SERVICES



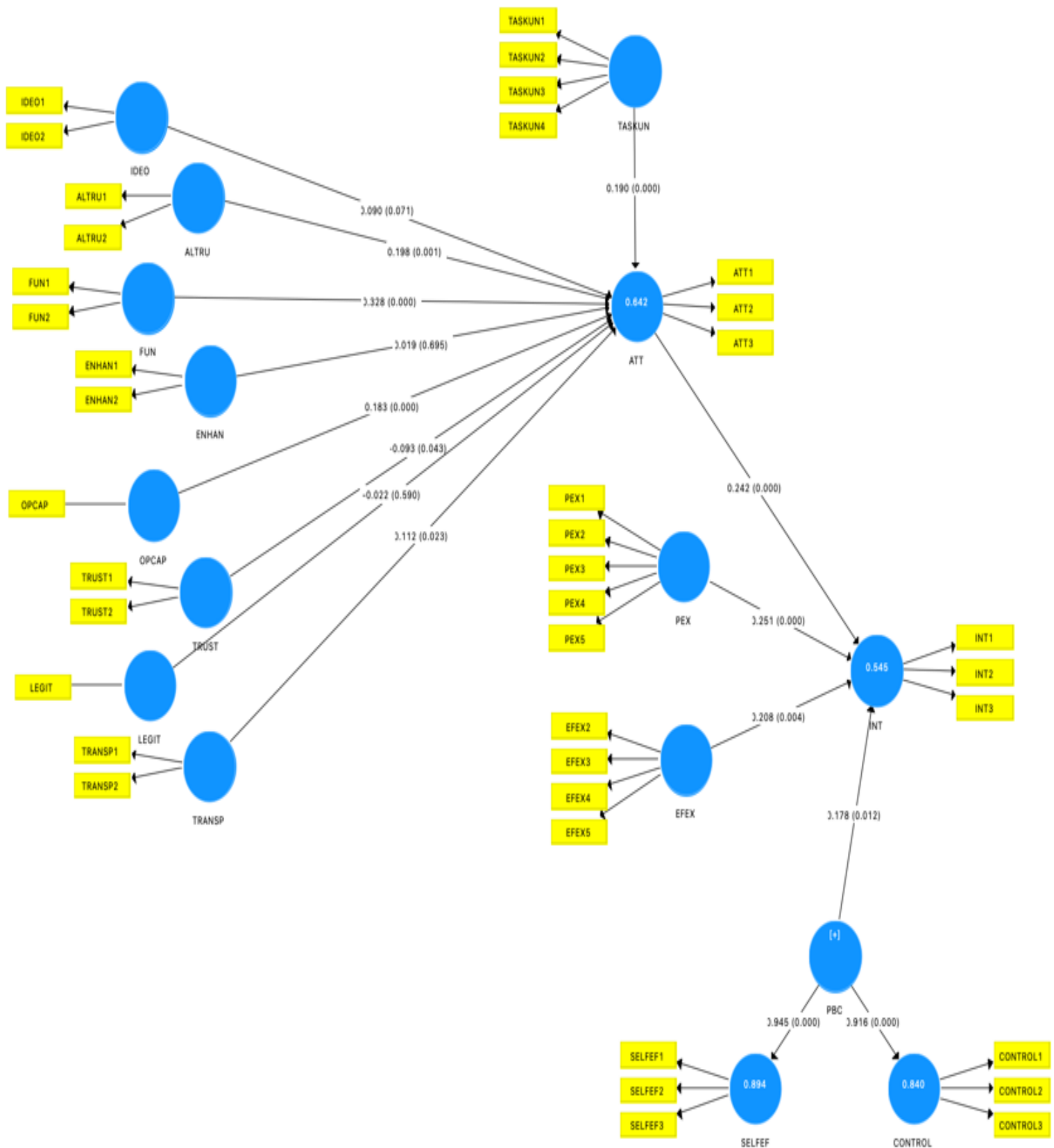
Source: DESI 2020, European Commission.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: FACEBOOK USERS IN GREECE FROM SEPTEMBER 2018 TO DECEMBER 2020



© Statista 2021

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΑΝΑΠΑΡΑΣΤΑΣΗ R², PATH COEFFICIENTS, P-VALUE ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΣΤΟ SMARTPLS



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Έρευνα για τις τεχνολογίες Citizensourcing

Το παρόν ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε με σκοπό την ολοκλήρωση της πτυχιακής μου εργασίας με θέμα το citizensourcing. Ο όρος citizensourcing μεταφράζεται ως πολιτοπορισμός και είναι μια διαδικασία μέσω της οποίας οι πολίτες ενός κράτους μπορούν να βοηθήσουν την Δημόσια Διοίκηση να λάβει αποφάσεις και να επιλύσει σημαντικά ζητήματα μέσω ενός τεχνολογικού συστήματος. Πρωτοβουλίες τέτοιες εμφανίζονται τα τελευταία χρόνια και στην χώρα μας τόσο σε κεντρικό όσο και σε τοπικό επίπεδο. Μερικά παραδείγματα πρωτοβουλιών citizensourcing που έχουν αναλάβει δήμοι και περιφέρειες είναι τα εξής:

1) Καταγραφή ιδεών των πολιτών: μέσω αυτής της πλατφόρμας οι δημότες μπορούν να καταγράψουν τις ιδέες και τις προτάσεις τους σχετικά με τις αλλαγές που θα ήθελαν να δουν στον δήμο τους. Δείτε στο link: <http://hello.crowdapps.net/postit-platanias/>

2) Καταγραφή προβλημάτων αλλά και λύσεων από τους πολίτες: μέσω αυτής της πλατφόρμας οι δημότες έχουν την δυνατότητα να αναφέρουν προβλήματα που εντοπίζουν στην περιοχή τους ή ακόμη μπορούν να προτείνουν και λύσεις γι' αυτά. Τέτοια προβλήματα είναι κακοτεχνίες δρόμου, προβλήματα καθαριότητας, προβλήματα φθοράς δημόσιας περιουσίας κ.α. Δείτε στο link: <https://hello.crowdapps.net/city-agenda-dad/>

3) Δημόσια Διαβούλευση: μέσω αυτής της πλατφόρμας οι δημότες μπορούν να προτείνουν δράσεις και έργα για τον δήμο τους ή να καταθέσουν τις απόψεις τους μέσω σχολιασμού ή ακόμη να αξιολογήσουν την ιδέα ενός άλλου πολίτη. Δείτε στο link: <https://hello.crowdapps.net/participation-agdimitrios/>

Αφού αλληλεπιδράσετε με τις παραπάνω εφαρμογές καλείστε να απαντήσετε το παρακάτω ερωτηματολόγιο. Ο εκτιμώμενος χρόνος συμπλήρωσης είναι από 2 έως 5 λεπτά.

*** Απαιτείται**

1. Φύλο *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

☐ Άνδρας

☐ Γυναίκα

2. Ηλικία *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Κάτω των 18
- ☐ 18-29
- ☐ 30-49
- ☐ 50-65
- ☐ Άνω των 65

3. Εκπαίδευση *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Δημοτικό
- ☐ Γυμνάσιο
- ☐ Λύκειο
- ☐ Πανεπιστήμιο (ΑΕΙ/ΤΕΙ)
- ☐ Μεταπτυχιακές σπουδές
- ☐ Διδακτορικές σπουδές

4. Τομέας Ειδίκευσης *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Τεχνολογία & Πληροφορική
- ☐ Οικονομικά & Διοίκηση Επιχειρήσεων
- ☐ Κοινωνικές & Ανθρωπιστικές Επιστήμες
- ☐ Υγεία
- ☐ Άλλο: _____

5. Εμπειρία με το Internet *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ 0 χρόνια
- ☐ Από 1 έως 5 χρόνια
- ☐ Από 6 έως 10 χρόνια
- ☐ Περισσότερα από 10 χρόνια

6. Πόσα χρόνια χρησιμοποιείς συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; *

Μερικά παραδείγματα συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που μπορεί να έχετε χρησιμοποιήσει είναι: TaxisNet, e-παράβολο, e-κτηματολόγιο, OpenGov, OpenData, Διαύγεια, Ermis, ηλεκτρονική συνταγογράφηση κ.α.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Δεν έχω χρησιμοποιήσει ποτέ
- ☐ Ούτε 1 χρόνο
- ☐ Από 1 έως 5 χρόνια
- ☐ Από 6 έως 10 χρόνια
- ☐ Περισσότερα από 10 χρόνια

7. Μου αρέσει η ιδέα να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

8. Είναι μια καλή ιδέα η χρήση ενός συστήματος citizensourcing. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

9. Η χρήση ενός συστήματος citizensourcing είναι ενδιαφέρουσα. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

10. Η χρήση ενός συστήματος citizensourcing ήταν αρκετά κατανοητή. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

11. Είχα αρκετές πληροφορίες από τους δημόσιους φορείς σχετικά με το πως να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

12. Γενικά, οι δημόσιοι φορείς παρέχουν πληροφορίες για τη χρήση ενός συστήματος citizensourcing μέσω διάφορων καναλιών(π.χ Facebook, Instagram, Youtube, τηλεόραση, ραδιόφωνο) και έτσι γνωρίζω πως να χρησιμοποιήσω ένα σύστημα citizensourcing. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

13. Γενικά, έχω κατανοήσει τον τρόπο χρήσης συστημάτων citizensourcing. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

14. Η χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα ήταν ευχάριστη. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

15. Η χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα με έκανε χαρούμενο-η. **Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως**16. Η χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα βοηθήσει στην στήριξη της δημοκρατίας ****Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως**17. Θα έκανα χρήση ενός συστήματος citizensourcing για να βοηθήσω στην βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στην κοινωνία. ****Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως

18. Πιστεύω ακράδαντα πως οι πολίτες σε μια δημοκρατία πρέπει να κάνουν χρήση συστημάτων citizensourcing. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

19. Είμαι της γνώμης πως η χρήση ενός συστήματος citizensourcing αποτελεί καθήκον του πολίτη. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

20. Θα έκανα χρήση ενός συστήματος citizensourcing γιατί με κάνει να αισθάνομαι σημαντικός-ή και χρήσιμος-η. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

21. Επειδή η κοινωνία δεν κάνει αρκετά σχετικά με θέματα που αφορούν το δημόσιο συμφέρον πιστεύω πως μπορώ να βοηθήσω να συμπληρωθούν κάποια κενά μέσω της χρήσης ενός συστήματος citizensourcing. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως

22. Η προθυμία μου να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα αυξανόταν αν βελτιωνόταν η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα και η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως

23. Η προθυμία μου να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα αυξανόταν αν βελτιωνόταν η εμπιστοσύνη μου προς τη κυβέρνηση σχετικά με την αμεροληψία που εκτελεί δράσεις και λαμβάνει αποφάσεις. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως

24. Η προθυμία μου να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα αυξανόταν αν βελτιωνόταν η ικανοποίηση μου με την κυβέρνηση σχετικά με το πως διαχειρίζεται θέματα δημόσιου ενδιαφέροντος. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

25. Η προθυμία μου να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα αυξανόταν αν βελτιωνόταν η νομιμότητα των πολιτικών αποφάσεων. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

26. Η προθυμία μου να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα αυξανόταν αν βελτιωνόταν η διανομή της πληροφορίας προς τους πολίτες. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

27. Η προθυμία μου να κάνω χρήση ενός συστήματος citizensourcing θα αυξανόταν αν βελτιωνόταν η ροή της πληροφορίας μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως

28. Για μένα, η χρήση ενός συστήματος citizensourcing είναι: *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Εξαιρετικά δύσκολη ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Εξαιρετικά εύκολη

29. Αν το ήθελα, πιστεύω ότι έχω την ικανότητα να χρησιμοποιήσω ένα σύστημα citizensourcing. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως

30. Πόσο σίγουρος είστε πως θα μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ένα σύστημα citizensourcing; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου σίγουρος ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Πολύ σίγουρος

31. Έχω τους απαραίτητους τεχνολογικούς πόρους για να χρησιμοποιήσω ένα σύστημα citizensourcing. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως

32. Έχω την απαραίτητη γνώση για να χρησιμοποιήσω ένα σύστημα citizensourcing. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως

33. Το αν χρησιμοποιήσω ή όχι ένα σύστημα citizensourcing εξαρτάται αποκλειστικά από εμένα. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως

34. Ένα σύστημα citizensourcing με κρατά ενημερωμένο-ή για ζητήματα δημόσιου ενδιαφέροντος. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως

35. Ένα σύστημα citizensourcing μου δίνει την ευκαιρία να αναφέρω αστικά ζητήματα γρήγορα και εύκολα στις αρχές. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως

36. Ένα σύστημα citizensourcing με παρακινεί να εμπλακώ σε ζητήματα που αφορούν τους πολίτες τα οποία δεν μπορούσα να γνωρίζω πριν. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

37. Ένα σύστημα citizensourcing είναι ένα χρήσιμο εργαλείο προκειμένου να είμαι ένας ενεργός πολίτης με ευκολία και αποτελεσματικότητα. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

38. Γενικά, ένα σύστημα citizensourcing είναι χρήσιμο για τον πολίτη. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

39. Βρίσκω ένα σύστημα citizensourcing πολύπλοκο στην χρήση. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

40. Το να μάθω να χειρίζομαι ένα σύστημα citizensourcing είναι εύκολο για μένα. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

41. Είναι εύκολο για μένα να θυμάμαι πώς εκτελώ εργασίες χρησιμοποιώντας ένα σύστημα citizensourcing. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

42. Η αλληλεπίδραση μου με ένα σύστημα citizensourcing είναι ξεκάθαρη και κατανοητή. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

43. Γενικά, βρίσκω ένα σύστημα citizensourcing εύκολο στην χρήση. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	6	7	
Διαφωνώ απολύτως	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Συμφωνώ απολύτως

44. Σκοπεύω να χρησιμοποιήσω ένα σύστημα citizensourcing στο μέλλον. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως

45. Προβλέπω πως θα χρησιμοποιήσω ένα σύστημα citizensourcing στο μέλλον. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως

46. Ενδιαφέρομαι να χρησιμοποιήσω ένα σύστημα citizensourcing στο μέλλον. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1 2 3 4 5 6 7

Διαφωνώ απολύτως ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Συμφωνώ απολύτως

