



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Δημόσιο Σχολείο

Η εργασία (Thesis) υποβάλλεται για τη μερική κάλυψη των απαιτήσεων για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης

Βικέντιος Μαγγίρογλου

A.M. : 510

Επιβλέπων Καθηγητής : Δρ. Ιωάννης Καραβασίλης

Νοέμβριος 2023



Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψης προσωπικής ευθύνης

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ενυπογράφως ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας, για την ολοκλήρωση της οποίας κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Αναλαμβάνω την προσωπική και ατομική ευθύνη ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην υλοποίηση των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, είμαι υπόλογος έναντι λογοκλοπής, γεγονός που σημαίνει αποτυχία στην Διπλωματική μου Εργασία και κατά συνέπεια αποτυχία απόκτησης του Μεταπτυχιακού Τίτλου των Μεταπτυχιακών Σπουδών, πέραν των λοιπών συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δηλώνω, συνεπώς, ότι αυτή η ΜΔΕ προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

Όνομα & Επώνυμο Συγγραφέα (Με κεφαλαία) :

ΜΑΓΓΙΡΟΓΛΟΥ ΒΙΚΕΝΤΙΟΣ

Υπογραφή (Ολογράφως, χωρίς μονογραφή) :

Ημερομηνία (Ημέρα - Μήνας - Έτος) :

6/11/2023



Πίνακας περιεχομένων

Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψης προσωπικής ευθύνης.....	2
Περίληψη	4
Abstract.....	5
Κατάλογος Πινάκων	6
Κατάλογος Εικόνων	7
Συνομογραφίες	8
Ευχαριστίες.....	9
1. Εισαγωγή	10
2. Βιβλιογραφική ανασκόπηση	13
2.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση & προκλήσεις.....	13
2.2 Στρατηγικές επιτυχίας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	15
2.3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση & μέσα κοινωνικής δικτύωσης	18
3. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση & εμπιστοσύνη στη δημόσια υπηρεσία: Ο βασικός ρόλος της εκπαίδευσης.....	21
3.1 Ψηφιοποίηση δημόσιων υπηρεσιών & ψηφιακή ιθαγένεια.....	21
3.2 Ψηφιακό χάσμα & θεσμική εμπιστοσύνη των πολιτών	24
3.3 Ο βασικός ρόλος της εκπαίδευσης στο ψηφιακό χάσμα.....	26
4. Μεθοδολογία	29
4.1 Σκοπός & ερευνητικοί στόχοι	29
4.2 Μεθοδολογία.....	29
4.2.1 Δείγμα & διαδικασία	29
4.2.2 Ερωτηματολόγιο	29
4.2.2.1 Κλίμακα του Venkatesh.....	30
4.3 Ερευνητικές υποθέσεις.....	30
4.4 Ηθική & δεοντολογία	31
Αποτελέσματα.....	32
Κεφάλαιο 5 Στατιστική ανάλυση.....	32
5.1 Περιγραφική στατιστική	32
5.2 Ανάλυση αξιοπιστίας	36
5.3 Συσχετίσεις μεταβλητών της κλίμακας (Venkatesh) & έλεγχος υποθέσεων	37
5.3.1 Γραμμική παλινδρόμηση.....	41
6. Συμπεράσματα	44
Βιβλιογραφία.....	47
Παράρτημα Ερωτηματολόγιο.....	57



Περίληψη

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (electronic government or e-government), αναφέρεται στη χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τη βελτίωση και το μετασχηματισμό των κυβερνητικών διαδικασιών, υπηρεσιών και αλληλεπιδράσεων με πολίτες, επιχειρήσεις και άλλες κυβερνητικές οντότητες. Βασικός σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας ήταν η διερεύνηση της υιοθέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από γονείς και εκπαιδευτικούς. Το δείγμα της έρευνας αποτελούνταν από 216 γονείς και εκπαιδευτικούς, στους οποίους διανεμήθηκε ηλεκτρονικά το ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας περιλάμβανε: (1) Τα δημογραφικά δεδομένα (4 δημογραφικές) και άλλες ερωτήσεις (εκπαίδευση, εργασιακή εμπειρία κτλ.). (2) Το ερωτηματολόγιο της κλίμακας του Venkatesh με 22 ερωτήσεις. Η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε με το πρόγραμμα SPSS (v.24). Η πλειοψηφία του δείγματος αποτελούνταν από γυναίκες 159 (74%), ενώ η μέση ηλικία των ερωτηθέντων ήταν άνω των 41 ετών. Η τιμή του Cronbach's $\alpha = 0,875$ ήταν ικανοποιητική και όλες οι μεταβλητές συνέβαλλαν θετικά στην αξιοπιστία της κλίμακας. Τα αποτελέσματα της έρευνας αποκάλυψαν μέτρια θετική συσχέτιση μεταξύ του Προσδόκιμου απόδοσης (Performance Expectancy) με το Προσδόκιμο προσπάθειας (Effort expectancy) $r = 0.541$, $p < .01$, την Κοινωνική επιρροή (Social Influence) $r = 0.425$, $p < .01$, τη Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention) $r = 0.607$, $p < .01$ και τη Συμπεριφορά χρήστη (User behavior) $r = 0.523$, $p < .01$. Η θετική συσχέτιση προκύπτει διότι η το Προσδόκιμο απόδοσης συμβάλλει θετικά στις αντίστοιχες μεταβλητές και το αντίθετο. Παράλληλα, συσχετίστηκαν θετικά το Προσδόκιμο προσπάθειας (Effort expectancy) με τις Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating Conditions) $r = 0.495$, $p < .01$ και τη Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention) $r = 0.476$, $p < .01$. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών της κλίμακας του Venkatesh και της Συμπεριφοράς χρήστη (User behavior). Η Συμπεριφορά χρήστη (User behavior) συσχετίστηκε σημαντικά με το Προσδόκιμο απόδοσης (Performance Expectancy), που συνεισέφερε σημαντικά στατιστικά με μεταβλητότητα $t = 3,135$, $B = 0,234$, $p > 0,001$, όπως και η Κοινωνική επιρροή (Social Influence) συνεισέφερε σημαντικά στατιστικά με μεταβλητότητα $t = 2,545$, $B = 0,158$, $p > 0,001$.



Abstract

Electronic governance or e-governance, refers to the use of information and communication technologies (ICT) to improve and transform government processes, services and interactions with citizens, businesses and other government entities. The main purpose of this thesis was to investigate the adoption of e-government services by parents and teachers. The research sample consists of 216 parents and teachers, to whom the questionnaire was distributed electronically. The survey questionnaire included: (1) Demographic data (4 demographics) and other questions (education, work experience, etc.). (2) Venkatesh's scale questionnaire with 22 questions. Statistical analysis was performed with the SPSS program (v.24). The majority of the sample consisted of women 159 (74%), while the average age of the respondents was over 41 years. The value of Cronbach's $\alpha = 0.875$ was satisfactory and all variables contributed positively to the reliability of the scale. The results of the research revealed a moderate positive correlation between Performance Expectancy and Effort Expectancy $r = 0.541$, $p < .01$, Social Influence $r = 0.425$, $p < .01$, Effort Expectancy $p < .01$ and User Behavior $r = 0.523$, $p < .01$. The positive correlation arises because the Expected performance contributes positively to the corresponding variables and vice versa. At the same time, Effort expectancy was positively correlated with Facilitating Conditions $r = 0.495$, $p < .01$ and Behavioral Intention $r = 0.476$, $p < .01$. The results of the survey showed a statistically significant correlation between the variables of Venkatesh's scale and User Behavior. User Behavior was significantly correlated with Performance Expectancy, which contributed statistically significantly with variability $t = 3.135$, $\beta = 0.234$, $p > 0.001$, as did Social Influence contributed statistically significantly with variability $t = 3.135$, $\beta = 0.234$, $p > 0.001$.



Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Προκλήσεις για πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Jiang & Klein, 2000)	14
Πίνακας 2: Στρατηγικές επιτυχίας για κυβερνητικές πρωτοβουλίες πληροφορικής	16
Πίνακας 3: Μεταβλητές έρευνας	30
Πίνακας 4: Περιγραφικά δεδομένα κλίμακας του Venkatesh	344
Πίνακας 5: Cronbach's a για όλες τις μεταβλητές	366
Πίνακας 6: Μέση τιμή & τυπική απόκλιση 22 ερωτήσεων (Venkatesh, 2003).....	366
Πίνακας 7: Συσχετίσεις μεταβλητών	388
Πίνακας 8: ANOVA αποτελέσματα στην κλίμακα Venkatesh*Φύλο	39
Πίνακας 9: ANOVA αποτελέσματα στην κλίμακα Venkatesh*Ηλικία	400
Πίνακας 10: ANOVA αποτελέσματα στην κλίμακα Venkatesh*Εκπαιδευτικό επίπεδο	411
Πίνακας 11: R square παλινδρόμησης	422
Πίνακας 12: Ανοα ανάλυσης παλινδρόμησης.....	42
Πίνακας 13: Συσχετίσεις μεταξύ Συμπεριφορά χρήστη (User behavior) και μεταβλητών TeLRA	42



Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1: Ποσοστό φύλο ερωτηθέντων	32
Εικόνα 2: Ραβδόγραμμα ηλικιών	33
Εικόνα 3: Εκπαιδευτικό επίπεδο	33
Εικόνα 4: Εργασιακή εμπειρία.....	34
Εικόνα 5: Επίδραση φύλου στην κλίμακα Venkatesh	400



Συντομογραφίες

COVID-19	Corona Virus Disease 2019
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών
ΤΠ	Τεχνολογία Πληροφοριών
IS	Information Systems
ΥΤΑΥΤ	Theory of Acceptant and Use of Technology



Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Ιωάννη Ι. Καραβασίλη Διευθυντή Εκπαίδευσης, για την καθοδήγηση που μου προσέφερε και το χρόνο που διέθεσε δίνοντάς μου χρήσιμες συμβουλές και οδηγίες για την ολοκλήρωση της πτυχιακής μου εργασίας. Στο ίδιο πλαίσιο ευγνωμοσύνης, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του Τμήματος για τη συμβολή τους στην επιστημονική και τεχνολογική μου συγκρότηση κατά τη διάρκεια της φοίτησής μου στο Τμήμα. Οφείλω επίσης ένα μεγάλο ευχαριστώ σε όλους εκείνους που συνέβαλαν είτε πρακτικά (π.χ. συμπλήρωση ερωτηματολογίων) είτε ψυχικά (βοήθεια και παραινέσεις) στην ολοκλήρωση της εργασίας μου. Τέλος, όλο αυτό το όμορφο ταξίδι πολλών χρόνων, δεν θα κρατούσε αν δεν υπήρχε η συγκινητική και μέχρι αυτοθυσίας συμπαράσταση της γυναίκας μου Σοφίας, που με συντροφεύει, στηρίζει και ενθαρρύνει 34 και πλέον χρόνια ως σύντροφος και συνάδελφος. Ένα μεγάλο ευχαριστώ στην κόρη μου Κατερίνα και τον γιο μου Μιχάλη, στους συγγενείς και στους φίλους για την ηθική υποστήριξη σε όλο το διάστημα των σπουδών μου.



1. Εισαγωγή

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (electronic government or e-government), αναφέρεται στη χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τη βελτίωση και το μετασχηματισμό των κυβερνητικών διαδικασιών, υπηρεσιών και αλληλεπιδράσεων με πολίτες, επιχειρήσεις και άλλες κυβερνητικές οντότητες. Περιλαμβάνει την ψηφιοποίηση και την αυτοματοποίηση διαφόρων κυβερνητικών δραστηριοτήτων, επιτρέποντας την παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών, την ανταλλαγή δεδομένων και την επικοινωνία μέσω ψηφιακών καναλιών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας, της προσβασιμότητας και της λογοδοσίας των κυβερνητικών λειτουργιών, ενισχύοντας παράλληλα την ποιότητα και την ευκολία των δημόσιων υπηρεσιών. Αξιοποιώντας τις ΤΠΕ, οι κυβερνήσεις μπορούν να εξορθολογήσουν τις διοικητικές διαδικασίες, να μειώσουν τη γραφειοκρατία και να βελτιώσουν την ταχύτητα και την ακρίβεια της ανταλλαγής πληροφοριών.

Οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνήθως περιλαμβάνουν διάφορες πτυχές, όπως:

- Διαδικτυακές υπηρεσίες (Online services): Οι κυβερνήσεις παρέχουν μια σειρά υπηρεσιών στο διαδίκτυο, όπως φορολογική κατάθεση, αιτήσεις αδειών, αιτήματα αδειών και αιτήσεις κοινωνικής πρόνοιας. Οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες ηλεκτρονικά, συχνά μέσω κυβερνητικών ιστοσελίδων ή αποκλειστικών πυλών.
- Αλληλεπίδραση κυβέρνησης-πολίτη (Government-to-citizen-G2C): Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να επικοινωνούν με κυβερνητικούς φορείς, να υποβάλλουν ερωτήματα, να παρέχουν σχόλια και να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες μέσω ψηφιακών πλατφορμών. Αυτό διευκολύνει μια πιο άμεση και βολική σχέση μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης.
- Αλληλεπίδραση κυβέρνησης-επιχειρήσεων (Government-to-business-G2B): Οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εστιάζονται στη διευκόλυνση των αλληλεπιδράσεων μεταξύ της κυβέρνησης και των επιχειρήσεων. Αυτό περιλαμβάνει ηλεκτρονικά συστήματα προμηθειών, ηλεκτρονική εγγραφή επιχειρήσεων, ψηφιακές άδειες, καθώς και πρόσβαση σε κρατικές συμβάσεις και διαγωνισμούς.
- Αλληλεπίδραση κυβέρνησης-κυβέρνησης (Government-to-government-G2G): Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προωθεί την αποτελεσματική ανταλλαγή πληροφοριών



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

και τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών κρατικών φορέων. Περιλαμβάνει την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων, πλαίσια διαλειτουργικότητας και τυποποιημένες διαδικασίες για την ενίσχυση του συντονισμού και της συνεργασίας μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών.

- Διαχείριση και ασφάλεια δεδομένων: Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει τη δημιουργία ασφαλών και αξιόπιστων συστημάτων πληροφοριών για τη διαχείριση των κρατικών δεδομένων, τη διασφάλιση του απορρήτου των δεδομένων και την προστασία από απειλές στον κυβερνοχώρο. Επίσης, μπορεί να περιλαμβάνει την εφαρμογή συστημάτων ψηφιακής ταυτοποίησης και ασφαλείς διαδικτυακές μεθόδους ελέγχου ταυτότητας.

Συνολικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιδιώκει να αξιοποιήσει την τεχνολογία για να δημιουργήσει πιο προσιτές, ανταποκρινόμενες και με επίκεντρο τον πολίτη κυβερνητικές υπηρεσίες, βελτιώνοντας τελικώς τη διακυβέρνηση και τη δημόσια διοίκηση. Συγχρόνως έχει θεωρηθεί ως η εντατική ή γενικευμένη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας στην κυβέρνηση, για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών, τη βελτίωση της διαχειριστικής αποτελεσματικότητας και την προώθηση δημοκρατικών αξιών και μηχανισμών (Gil-García & Luna-Reyes, 2003). Η τεχνολογία πληροφοριών (ΤΠ) έχει τη δυνατότητα να μεταμορφώσει τις κυβερνητικές δομές και να βελτιώσει την ποιότητα των κρατικών υπηρεσιών. Η τεχνολογία παρέχει δύο κύριες ευκαιρίες για την κυβέρνηση: Πρώτον αυξημένη λειτουργική αποτελεσματικότητα με τη μείωση του κόστους και την αύξηση της παραγωγικότητας. Δεύτερον καλύτερη ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από κρατικούς φορείς. Η συνειδητοποίηση των πλεονεκτημάτων αυτών των τεχνολογιών απαιτεί από τους οργανισμούς να κατανοήσουν και να ξεπεράσουν τις προκλήσεις. Η τεχνολογική πολυπλοκότητα και η ασυμβατότητα δεν είναι οι μόνοι αστάθμητοι παράγοντες, αλλά ούτε και οι πιο δύσκολες προκλήσεις για να ξεπεραστούν (Best, 1997; Dawes & Pardo, 2002). Ακόμη, οι διαχειριστικοί, πολιτικοί και νομικοί παράγοντες έχουν οριστεί ως σημαντικά στοιχεία που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά το σχεδιασμό και την ανάπτυξη πρωτοβουλιών πληροφορικής (Bellamy, 2000).

Οι διαχειριστές πληροφοριών στην κυβέρνηση πρέπει να γνωρίζουν τα πολλά προβλήματα που αντιμετωπίζουν σε έργα πληροφορικής. Οι πρωτοβουλίες πληροφορικής γενικά, και τα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ειδικότερα, αντιμετωπίζουν πολλαπλές και ποικίλες προκλήσεις (Garson, 2003; Southon et al., 1999). Ο εντοπισμός και η υπέρβαση αυτών των προκλήσεων δεν είναι πάντα εύκολες. Πολλές εθνικές, πολιτειακές και τοπικές κυβερνήσεις αναπτύσσουν εργαλεία για να βοηθήσουν τους διαχειριστές να λάβουν αποφάσεις σχετικά με τις επενδύσεις και τις εφαρμογές της πληροφορικής (Gil-



García & Pardo, 2005).

Καθώς το ενδιαφέρον και η πίεση για νέα και διευρυμένη ηλεκτρονική διακυβέρνηση αυξάνεται, οι δημόσιοι διευθυντές παίρνουν αποφάσεις σχετικά με την πληροφορική και την τεχνολογία πληροφοριών για τις οποίες συχνά είναι απροετοίμαστοι ή ανεπαρκώς εξοπλισμένοι. Η αναγνώριση της πολυπλοκότητας και του κινδύνου των αποφάσεων πληροφορικής, καθώς και του ευρέος φάσματος των δημόσιων στελεχών που εμπλέκονται στη λήψη αυτών των τύπων αποφάσεων ώθησε την ανάπτυξη πολλών δομημένων και αυστηρών εργαλείων. Τα τελευταία υποστήριξαν την ανάλυση επιχειρησιακών περιπτώσεων πληροφορικής και στρατηγικών αξιολόγησης κινδύνου. Αυτές οι στρατηγικές, που προτείνονται σε ορισμένους κρατικούς φορείς και απαιτούνται σε άλλους, παρέχουν καθοδήγηση για τη λήψη αποφάσεων πληροφορικής σε συγκεκριμένα οργανωτικά πλαίσια.

Είναι σημαντικό τόσο για τους επαγγελματίες όσο και για τους ερευνητές αυτά τα εργαλεία να βασίζονται σε πρόσφατες έρευνες και σύγχρονες πρακτικές των συστημάτων πληροφοριών. Παρόλα αυτά δεν υπάρχουν εμπειρικές ενδείξεις ότι αυτός ο στόχος έχει επιτευχθεί. Οι επαγγελματίες εξήγαν ασαφή αποτελέσματα μετά από πολυετή έρευνα IS (Information Systems) σχετικά με την παράγωγη εργαλείων που περιορίζουν τον κίνδυνο πρωτοβουλιών πληροφορικής. Ωστόσο ένα υψηλός βαθμός αστοχιών των συστημάτων ενθαρρύνει την εξέταση της σχέσης μεταξύ έρευνας και πρακτικής.

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελείται από τέσσερα κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και οι πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει. Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύονται οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι στρατηγικές επιτυχίας της, ενώ γίνεται μια σύνδεση με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στην εκπαίδευση. Στο τρίτο κεφάλαιο δίνονται στοιχεία αναφορικά με τη μεθοδολογία της έρευνας, ενώ το τέταρτο κεφάλαιο καλύπτεται με τη στατιστική ανάλυση που περιλαμβάνει τα περιγραφικά δεδομένα, την ανάλυση αξιοπιστίας των κλιμάκων και τις συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών. Τέλος στο πέμπτο κεφάλαιο παρατίθενται τα συμπεράσματα της έρευνας.



2. Βιβλιογραφική ανασκόπηση

2.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση & προκλήσεις

Αρκετές έρευνες (Chengalur-Smith & Duchessi, 2000; Dawes & Pardo, 2002; DeLone & Mclean, 2003; DeSanctis & Poole, 1994; Orlikowski, 2000) επικεντρώθηκαν στην εξέταση και κατανόηση των προκλήσεων στις τεχνολογίες πληροφοριών και ειδικότερα για τους κλάδους της τεχνολογίας, της διαχείρισης, της πολιτικής, των πληροφοριών και οργανωτικών ζητημάτων συμβάλλοντας θετικά στη γνώση για αυτές. Ταυτόχρονα, κρατικά στελέχη έχουν εργαστεί για να βελτιώσουν τις πιθανότητες επιτυχίας τους, αναπτύσσοντας και υιοθετώντας πολλαπλές και αλληλένδετες στρατηγικές για την αντιμετώπιση προκλήσεων στον τομέα της πληροφορικής. Η ερευνητική κοινότητα συνέχισε να επενδύει στην έρευνα για την επιτυχία των πρωτοβουλιών της πληροφορικής επιστήμης. Οι προσπάθειες των επαγγελματιών και της ακαδημαϊκής έρευνας προχωρούν με σκοπό να καθορίσουν τους παράγοντες επιτυχίας και επιδιώκουν μια κατανόηση της αλληλεπίδρασης μεταξύ τεχνολογίας, οργανισμών και περιβαλλόντων.

Αν και δεν υπάρχει ένας ενιαίος κατάλογος προκλήσεων για τις πρωτοβουλίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, παρακάτω στον Πίνακα 1 οργανώνονται ως πρωταρχικές προκλήσεις στο πλαίσιο των συστημάτων πληροφοριών. Οι κύριες προκλήσεις ομαδοποιούνται σε πέντε κατηγορίες ανάλογα με τη βασική τους πτυχή: (1) πληροφορίες και δεδομένα, (2) τεχνολογία πληροφοριών, (3) οργανωτικές και διαχειριστικές, (4) νομικές και ρυθμιστικές και (5) θεσμικές και περιβαλλοντικές.

Οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφορούν τη συλλογή, τη διαχείριση, τη χρήση, τη διάδοση και την ανταλλαγή πληροφοριών. Ορισμένες από τις προκλήσεις σχετίζονται με τις πληροφορίες που βρίσκονται στον πυρήνα των πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι Redman (1998), Kaplan et al. (1998) και Ballou & Tayi (1999) είναι μεταξύ πολλών ερευνητών που εστίασαν την έρευνα τους σε θέματα ποιότητας και ακρίβειας δεδομένων. Σύμφωνα με τον Redman (1998) στα προβλήματα ποιότητας δεδομένων εμπεριέχονται ανακρίβειες, ασυνέπειες και ελλιπή στοιχεία. Οι Kaplan et al. (1998) τονίζουν ότι η ποιότητα των δεδομένων είναι πολύ σημαντική όχι μόνο για τη χρήση εντός του οργανισμού, αλλά και για αναφορές σε διαφορετικούς ενδιαφερόμενους φορείς. Επιπλέον, οι Ballou & Tayi (1999) σημειώνουν την έλλειψη κατάλληλων δεδομένων ως περαιτέρω πρόκληση για τις πρωτοβουλίες της πληροφορικής. Σε αυτή τη γραμμή, είναι σημαντικό να κατανοηθούν οι προκλήσεις στην



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

χρήση δεδομένων παλαιού τύπου για την υποστήριξη αποφάσεων σε συστήματα, όταν η διαδικασία λήψης αποφάσεων απαιτεί σύγχρονα μοντέλα. Οι Dawes (1996) και Ambite et al. (2002) αναφέρουν ότι τα φτωχά αποτελέσματα στα έργα προκύπτουν από προβλήματα με δομές και ορισμούς δεδομένων. Αντιθέτως, η Brown (2000) τονίζει να μην θεωρούνται δεδομένα τα προβλήματα ποιότητας και ασφάλειας των πληροφοριών.

Πίνακας 1: Προκλήσεις για πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Jiang & Klein, 2000)

Κατηγορίες	Παράγοντες	Συγγραφείς
Πληροφορίες & δεδομένα	Ποιότητα πληροφοριών & δεδομένων	Dawes, 1996; Redman, 1998; Tayi & Ballou, 1998; Ballou & Tayi, 1999; Brown, 2000; Ambite et al., 2002; Burbridge, 2002
Πληροφορίες τεχνολογίας	Δυναμικές ανάγκες πληροφόρησης	Brown & Brudney, 2003; Davis, 1989; DeLone & Mclean, 1992; Caffrey, 1998; Brown, 2000; DeLone & Mclean, 2003; Garson, 2003; Mahler & Regan, 2003
	Θέματα ασφάλειας	Irvine, 2000; Milner, 2000; Joshi et al., 2002; Moon, 2002; Holden et al., 2003; Luna-Reyes & Gil-Garcia, 2003; Roy, 2003
	Τεχνολογική ασυμβατότητα	Dawes, 1996; Chengalur-Smith & Duchessi, 1999; Brown, 2001; L&Sberg & Wolken, 2001; Dawes & Pardo, 2002; Burbridge, 2002; Holden et al., 2003
	Πολυπλοκότητα τεχνολογίας	Barki et al., 1993; Dawes & Nelson, 1995; Caffrey, 1998; Chengalur-Smith & Duchessi, 1999; West & Berman, 2001; Garson, 2003
	Τεχνικές δεξιότητες & εμπειρία	Caffrey, 1998; Brown, 2001; Dawes & Pardo, 2002; Ho, 2002; Moon, 2002; Holden et al., 2003
	Τεχνολογική καινοτομία	Barki et al., 1993; Dawes & Nelson, 1995; Caffrey, 1998; Ho, 2002; Roy, 2003
Οργανωτική & διαχειριστική	Μέγεθος έργου	McFarlan, 1981; Barki et al., 1993
	Στάσεις & συμπεριφορά του διευθυντή	Heintze & Bretschneider, 2000; Gagnon, 2001
	Χρήστες ή οργανωτική ποικιλομορφία	McFarlan, 1981; Davis, 1982; Smith et al., 2001; Dawes & Pardo, 2002; Brown & Brudney, 2003; Roy, 2003
	Έλλειψη ευθυγράμμισης οργανωτικών στόχων & έργου	Dawes & Nelson, 1995
	Πολλαπλοί ή αντικρουόμενοι στόχοι	Dawes & Pardo, 2002; Brown, 2003; Kim & Kim, 2003
	Αντίσταση στην αλλαγή	Dawes & Nelson, 1995; Best, 1997; Caffrey, 1998; Burbridge, 2002; Ho, 2002; Edmiston, 2003
	Συγκρούσεις	Barki et al., 1993; Dawes, 1996; Caffrey, 1998; Bellamy, 2000; Jiang & Kleing, 2000; Barret & Green, 2001; Burbridge, 2002; Edmiston, 2003;



Νομική & ρυθμιστική	Περιοριστικοί νόμοι & κανονισμοί	Rocheleau, 2003; Roy, 2003 Dawes & Nelson, 1995; NGA, 1997; L&Sbergen & Wolken, 1998; Chengalur-Smith & Duchessi, 1999; Harris, 2000; Dawes & Pardo, 2002; Mahler & Regan, 2002
	Προϋπολογισμοί ενός έτους	Dawes & Nelson; Fountain, 2001; Dawes & Pardo, 2002
	Διακυβερνητικές σχέσεις	Bellamy, 2000; Harris, 2000; L DeLoneberg & Wolken, 2001; Burbridge, 2002; Dawes & Pardo, 2002; Rocheleau, 2003
Θεσμική & περιβαλλοντική	Ανησυχίες για το απόρρητο	Andersen & Dawes, 1991; Caffrey, 1998; Milner, 2000; Joshi et al., 2002; Moon, 2002; Duncan & Roehrig, 2003; Edmiston, 2003; Holden et al., 2003
	Αυτονομία φορέων	Dawes, 1996; Caffrey, 1998; Fountain, 2001; Landsberg & Wolken, 2001; Dawes & Pardo, 2002
	Πολιτική & πολιτικές πιέσεις	Bajjal, 1999; Heintze & Bretschneider, 2000; Mahler & Regan, 2002; Brown & Brudney, 2003; Edmiston, 2003; Rocheleau, 2003; Roy, 2003
	Περιβαλλοντικό πλαίσιο (κοινωνικό, οικονομικό, δημογραφικό)	Heintze & Bretschneider, 2000; Ho, 2002; La Porte et al., 2002; Brown & Brudney, 2003; Edmiston, 2003; Holden et al., 2003

2.2 Στρατηγικές επιτυχίας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία (βλ. Πίνακας 2), η ταξινόμηση των στρατηγικών σε πέντε κατηγορίες δείχνει την αντιστοιχία για την αντιμετώπιση των προκλήσεων, οι οποίες απαιτούν ένα ξεκάθαρο σχέδιο για τη διαχείριση δεδομένων και προϊόντων πληροφοριών (Wang, 1998). Ένα πρόγραμμα διασφάλισης ποιότητας και συμμόρφωσης αποτελεί μια αποτελεσματική στρατηγική για την αντιμετώπιση προκλήσεων πληροφοριών και δεδομένων (Keil, 1995). Η ανάπτυξη κατάλληλων δομών προετοιμάζει την επιτυχία σε οργανωτικές πρωτοβουλίες. Η πρόκληση συνιστά την ολοκλήρωση συμφωνίας ότι τα προαναφερθέντα στοιχεία είναι απαραίτητα, αλλά και η δέσμευση των εταίρων στην ανάπτυξη και υιοθέτηση κοινών δομών και προτύπων (CTG, 2000). Τα διευθυντικά στελέχη επιχειρώντας να ελαχιστοποιήσουν τα προβλήματα σχετικά με τα δεδομένα ανταλλάσσουν πρότυπα, ορισμούς και μεταδεδομένα με πιθανούς συνεργάτες. Επιπρόσθετα, η λήψη σχολίων από τους χρήστες είναι μια αξιόλογη στρατηγική για τη διατήρηση της ποιότητας των δεδομένων (Orr, 1998). Συνοψίζοντας, η ύπαρξη ποιοτικής και ομοιογενούς πληροφόρησης αποδεικνύεται ως σημαντικός παράγοντας επιτυχίας (Gil-García & Pardo, 2005).



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Πίνακας 2: Στρατηγικές επιτυχίας για κυβερνητικές πρωτοβουλίες πληροφορικής

Κατηγορίες	Παράγοντες	Συγγραφείς
Πληροφορίες & δεδομένα	Συνολικό σχέδιο	Wang, 1998
	Συνεχή σχόλια από συνεργάτες χρήστες	Orr, 1998; CTG, 2000
	Διασφάλιση ποιότητας & συμμόρφωσης	Keil, 1995; Brown, 2000
	Εκπαίδευση	Burbridge, 2002
Πληροφορίες τεχνολογίας	Ευκολία στη χρήση	Davis, 1989; DeLone & Mclean, 1992; Caffrey, 1998; Brown, 2000; DeLone & McLean, 2003; Garson, 2003
	Χρησιμότητα	Davis, 1989; DeLone & Mclean, 1992; Brown, 2003; DeLone & Mclean, 2003; Garson, 2003
	Επιδείξεις & πρωτότυπα	Caffrey, 1998; Dawes & Pardo, 2002
Οργανωτική & διαχειριστική	Δεξιότητες & τεχνογνωσία της ομάδας έργου	Barki et al., 1993; Jiang et al., 1996; Brown, 2000; Jiang & Klein, 2000; Regan & O'Connor, 2001; Dawes & Pardo, 2002; Garson, 2003; Mahler & Regan, 2003; Melitski, 2003
	Εξειδικευμένο & αποδεκτό IT ηγέτη (τεχνικές & κοινωνικές δεξιότητες)	Gagnon, 2001; West & Berman, 2001; Dawes & Pardo, 2002; Kim & Kim, 2003; Mahler & Regan, 2003; Rocheleau, 2003
	Σαφείς & ρεαλιστικοί στόχοι	Best, 1997; Brown, 2000; Dawes & Pardo, 2002; Garson, 2003
	Προσδιορισμός σχεδίου & ενδιαφερόμενα μέρη	Barret & Green, 2001; West & Berman, 2001; Dawes & Pardo, 2002; Brown, 2003
	Συμμετοχή τελικού χρήστη	Caffrey, 1998; Regan & O'Connor; West & Berman, 2001; Garson, 2003; Mahler & Regan, 2003
	Σχεδίαση	Bajjaly, 1999; Brown, 2000; Barret & Green, 2001; L&sbreg & Wolken, 2001; Smith et al., 2001; Garson, 2003; Kim & Kim, 2003; Melitski, 2003
	Ξεκάθαρα ορόσημα & μετρήσιμα παραδοτέα	Flowers, 1996; Caffrey, 1998; Bajjaly, 1999; Rocheleau, 2000; L&sbreg & Wolken, 2001; Garson, 2003; Kim & Kim, 2003; Melitski, 2003
	Καλή επικοινωνία	Caffrey, 1998; Jiang & Klein, 2000; Brown, 2001; Dawes & Pardo, 2002
	Προηγούμενη επιχειρηματική & διαδικασία βελτίωσης	Dawes & Nelson, 1995; Best, 1997; NGA, 1997; Harris, 2000; Dawes & Pardo, 2002
	Επαρκής εκπαίδευση	Caffrey, 1998; Brown, 2000; Barret & Green, 2001; Garson, 2003
	Επαρκής χρηματοδότηση & καινοτομία	NGA, 1997; Caffrey, 1998; Harris, 2000; Barret & Green, 2001; L&sbreg & Wolken, 2001; West & Berman, 2001; Dawes & Pardo, 2002; Ho, 2002; Moon, 2002; Edmiston, 2003; Holden et al., 2003



	Έλεγχος τρεχουσών ή βέλτιστων πρακτικών	Rocheleau, 2000; Mahler & Regan, 2003
Νομική & ρυθμιστική	Πολιτικές & πρότυπα τεχνολογίας πληροφοριών	etersen & Dawes, 1991; Dawes & Nelson, 1995; Caffrey, 1998; Milner, 2000; Barret & Green, 2001; L&sberg & Wolken, 2001; Garson, 2003; Kim & Kim, 2003
Θεσμική & περιβαλλοντική	Εκτελεστική ηγεσία ή χορηγία	Barki et al., 1993; Jiang et al., 1996; Brown, 2000; Brown, 2001; L&sberg & Wolken, 2001; Edmiston, 2003; Garson, 2003
	Νομοθετική υποστήριξη	Caffrey, 1998
	Στρατηγική εξωτερική ανάθεση & συμπράξεις δημόσιου & ιδιωτικού τομέα	Brown & Brudney, 1998; Barret & Green, 2001; Chen & Perry, 2003; Edmiston, 2003; Garson, 2003; Melitski, 2003; Roy, 2003

Αναλυτικότερα, δύο παράγοντες που σχετίζονται με την τεχνολογία και μπορούν να προωθήσουν την επιτυχία των πληροφοριακών συστημάτων είναι η χρησιμότητα του συστήματος και η ευκολία χρήσης (Davis, 1989). Λόγω της πολυπλοκότητας και της καινοτομίας ορισμένων τεχνολογιών, μια στρατηγική απέναντι σε προκλήσεις που συνδέονται με την τεχνολογία πληροφοριών είναι η οργάνωση παρουσιάσεων για αυτές. Ο στόχος είναι η οικοδόμηση ευαισθητοποίησης και η εστίαση των αρχικών προσπαθειών στην ανάπτυξη πρωτότυπων συστημάτων και διαδικασιών (Caffrey, 1998). Οι τεχνικές δεξιότητες και η τεχνογνωσία από τον επικεφαλής του έργου και ορισμένων μελών της ομάδας είναι κρίσιμης σημασίας (Jiang, Klein & Balloun, 1996). Συγχρόνως, είναι απαραίτητο να ληφθούν υπόψη πιθανές ελλείψεις ειδικευμένου τεχνικού προσωπικού (Brown & Brudney, 2003).

Η καθιέρωση σαφών και ρεαλιστικών στόχων θεωρείται απαραίτητο τμήμα για την επιτυχία των πρωτοβουλιών πληροφορικής (Best, 1997). Ο εντοπισμός των σχετικών ενδιαφερομένων και η εμπλοκή τους στη διαδικασία ανάπτυξης του έργου, ειδικά των τελικών χρηστών, έχει εξαχθεί ως μια αποτελεσματική στρατηγική σε οργανωτικές και διαχειριστικές προκλήσεις (Barret & Green, 2001). Οι τεχνικές στρατηγικού σχεδιασμού δύναται να θεωρηθούν ως βάση για πιο εξειδικευμένες στρατηγικές, όπως τα ξεκάθαρα ορόσημα, τα μετρήσιμα παραδοτέα (Flowers, 1996), τα ισχυρά κανάλια επικοινωνίας (Caffrey, 1998) και οι βελτιώσεις στην επιχειρηματική διαδικασία (Dawes & Nelson, 1995). Ιδιαίτερα σημαντικό είναι να υποστηριχθούν οι προγραμματιστές και να εξεταστούν οι δεξιότητες και οι ανάγκες των τελικών χρηστών (Barret & Green, 2001). Τα επιτυχημένα έργα συνίστανται από έναν ισορροπημένο συνδυασμό τεχνικών, διαχειριστικών και πολιτικών δεξιοτήτων, αλλά και εξειδίκευσης μεταξύ των μελών τους (Dawes & Pardo, 2002). Ακόμη, οι οικονομικοί πόροι δεν είναι πάντα ο πιο βασικός παράγοντας, αλλά είναι



απαραίτητοι. Τέλος, οι διευθυντές χρειάζεται να αναπτύξουν καινοτόμα χρηματοδοτικά σχήματα και συνεργασίες για να ξεκινήσουν οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Barret & Green, 2001).

Οι περιοριστικοί νόμοι και κανονισμοί που αναπτύχθηκαν πριν ή εν αγνοία των τεχνολογιών που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορούν να επηρεάσουν την επιτυχία των έργων. Μια στρατηγική για την αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων είναι η επένδυση σε αλλαγές στο ρυθμιστικό περιβάλλον που επιτρέπουν την υιοθέτηση αναδυόμενων τεχνολογιών (Barret & Green, 2001). Για παράδειγμα, οι τεχνολογίες ψηφιακών υπογραφών απαιτούσαν νομοθετικές αλλαγές στις περισσότερες δικαιοδοσίες προτού υιοθετηθούν. Συνεπώς, οι κατάλληλες πολιτικές και τα πρότυπα πληροφορικής από την κυβέρνηση, μπορούν να παρέχουν το ευέλικτο πλαίσιο για επιτυχείς πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Andersen & Dawes, 1991). Από αυτή την σκοπιά, τα εκάστοτε υπουργεία αναπτύσσουν πολιτικές και πρότυπα πληροφορικής που τα καθιστούν διαθέσιμα μέσω των επίσημων ιστοσελίδων τους (Gil-García, 2004).

Οι ανώτεροι κυβερνητικοί ή οι διευθυντές δεν μπορούν να αλλάξουν θεσμοθετημένους κανόνες ή πρακτικές. Ωστόσο, εάν ένας συνασπισμός είναι αρκετά μεγάλος ώστε να ελκύσει την προσοχή των νομοθετών ή άλλων φορέων χάραξης πολιτικής, ορισμένοι επίσημοι θεσμοί μπορούν να μετασχηματιστούν (North, 1991). Σύμφωνα με τους Brown & Brudney (1998), υπάρχουν δύο στρατηγικές για την αντιμετώπιση θεσμικών και περιβαλλοντικών παραγόντων: α) η λήψη εκτελεστικής και νομοθετικής υποστήριξης και β) η στρατηγική χρήση της εξωτερικής ανάθεσης.

2.3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση & μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Τα τελευταία χρόνια έχει παρατηρηθεί μια συνεχόμενη υιοθέτηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (social media) στη δημόσια διακυβέρνηση, η οποία οδηγεί σε μετασχηματισμούς στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι κυβερνητικές υπηρεσίες και οι δημόσιες υπηρεσίες χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για να αναπαραστήσουν τεχνουργήματα της βασικής τους αποστολής, να προσελκύσουν το κοινό ή να ενισχύσουν τη συμμετοχή πολλών ενδιαφερομένων (Mergel, 2013; Mergel & Bretschneider, 2013). Αυτές οι πρακτικές καθιερώνουν ένα νέο μοντέλο λειτουργίας, το οποίο δίνει έμφαση στη συμμετοχή των πολιτών και εστιάζει στις προτεραιότητες και τις ανάγκες τους, ενώ ταυτόχρονα υποστηρίζει τις δημόσιες υπηρεσίες στην καλύτερη κατανόηση των θεμάτων των πολιτών (Mergel, 2013).



Στις δυτικές δημοκρατίες, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης χρησιμοποιούνται ήδη για διαδικασίες λήψης αποφάσεων, όπου οι πολίτες καλούνται να συμμετέχουν ενεργά μέσω πλατφορμών (Buhl, 2011). Αυτό επιτρέπει την ενσωμάτωση των απόψεων των πολιτών στη διαμόρφωση πολιτικών και στην ανάπτυξη μιας αμοιβαίας επωφελούς σχέσης μεταξύ αυτών και των κυβερνήσεων (Yates & Raquette, 2011). Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης παρέχουν τη γνώση των ενδιαφερομένων στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων του δημόσιου τομέα, υποδεικνύοντας έτσι την ανάπτυξη ενός νέου μοντέλου ηλεκτρονικής ηγεσίας (Avolio et al., 2000; Bowen et al., 2013). Το μοντέλο αυτό συμβάλλει στην βελτίωση της ποιότητας ζωής και έχει σημαντικό αντίκτυπο στην κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη (Mergel, 2013; Magro, 2012; Bertot et al., 2010).

Πέρα από τον αναγνωρισμένο αντίκτυπο των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στην ενίσχυση της ηλεκτρονικής συμμετοχής στον δημόσιο τομέα, η βιβλιογραφία επικεντρώνεται κυρίως σε πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής συμμετοχής συγκεκριμένων δημόσιων φορέων, όπως πολιτικά κόμματα, κυβερνήσεις ή δήμοι και δεν επεκτείνεται σε δημόσιες υπηρεσίες όπως αυτής της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (Rapp et al., 2016; Sideri et al., 2019). Συνιστά μειονέκτημα ότι τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης δεν χρησιμοποιούνται σε εκπαιδευτικά περιβάλλοντα ως μέσα ηλεκτρονικής συμμετοχής και διαβούλευσης, όπου τα ενδιαφερόμενα μέρη θα συνέβαλλαν στη διαμόρφωση των εκπαιδευτικών πολιτικών (Ahlquist, 2014; Jameson, 2013).

Η εκπαίδευση στοχεύει κυρίως σε μια διαμόρφωση ενεργού πολίτη (Hoskins et al., 2008). Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης χρησιμοποιούνται ήδη από εκπαιδευτικά ιδρύματα που εξυπηρετούν διαφορετικές ομάδες χρηστών και σκοπούς. Ειδικότερα χρησιμοποιούνται ως εργαλεία στη μαθησιακή διαδικασία για την επικοινωνία με τους αποφοίτους ή την κοινωνία γενικότερα, την ενίσχυση του αισθήματος της ακαδημαϊκής κοινότητας και την παροχή συμβουλευτικής στους μαθητές (Carpenter & Krutka, 2014; Mao, 2014; Nkhoma et al., 2015; Sarapin & Morris, 2015; Sharma et al., 2016; Young, 2014; Wu & Chen, 2015). Τα τελευταία χρόνια, τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα για τη διαχείριση των λογαριασμών τους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, υιοθετούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης mashups¹ των οποίων ο πρωταρχικός σκοπός “είναι η προβολή καθημερινών γεγονότων και δραστηριοτήτων, η προσέλκυση κοινού των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και η ενεργοποίηση της κοινότητας της πανεπιστημιούπολης με πιο αποτελεσματικό τρόπο” (Wu & Shenghua, 2014).

¹ Το mashup, στην ανάπτυξη Ιστού, είναι μια ιστοσελίδα ή μια εφαρμογή Ιστού που χρησιμοποιεί περιεχόμενο από περισσότερες από μία πηγές για να δημιουργήσει μια νέα υπηρεσία που εμφανίζεται σε μια ενιαία γραφική διεπαφή.



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Κάποιες έρευνες όπως των Yan et al. (2017) διερεύνησαν την επιρροή των μέσων κοινωνικής δικτύωσης σε προσωπικό επίπεδο στη λήψη αποφάσεων για τη μελέτη/εργασία στο ακαδημαϊκό πλαίσιο των πανεπιστημίων. Ο Jameson (2013) υποστήριξε πως η διαδραστική δυναμική των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στην Ανώτατη Εκπαίδευση, σε συσχετισμό με την ηγεσία στην εκπαίδευση και την ανάπτυξη ενός μετασχηματισμού στην ηγεσία ηλεκτρονικών, δεν έχουν διερευνηθεί επαρκώς. Οι Barwick & Back (2007) υποστηρίζαν ότι παρόλο που οι τεχνολογίες επικοινωνίας πληροφοριών (ΤΠΕ) και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης χρησιμοποιούνται σε εκπαιδευτικά περιβάλλοντα, δεν δίνεται η δέουσα προσοχή στις ευκαιρίες ηγεσίας που δημιουργούν αυτές οι τεχνολογίες.



3. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση & εμπιστοσύνη στη δημόσια υπηρεσία: Ο βασικός ρόλος της εκπαίδευσης

3.1 Ψηφιοποίηση δημόσιων υπηρεσιών & ψηφιακή ιθαγένεια

Η πρόοδος των ψηφιακών τεχνολογιών υπήρξε ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες (οικονομικούς, κοινωνικούς και πολιτιστικούς) στο μετασχηματισμό των σύγχρονων κοινωνικών συστημάτων (Lurpton, 2015). Σε τεχνολογικό επίπεδο, οι ερευνητές υπογράμμισαν το “νέο κύμα τεχνολογικής καινοτομίας” (Perez, 2015). Σε οικονομικό-παραγωγικό επίπεδο, ο ορισμός που δίνεται είναι η “τέταρτη βιομηχανική επανάσταση” (Schwab, 2017) ή “ψηφιακός καπιταλισμός”. Με τους όρους όπως “ψηφιακή εποχή”, “επανάσταση δεδομένων” (Kitchin, 2014), “κοινωνία της πλατφόρμας” και “ψηφιακή νεωτερικότητα” (Van Dijck et al., 2018), οι ερευνητές προσπάθησαν να τονίσουν την αλλαγή εποχής που συντελείται τις τελευταίες δεκαετίες λόγω των ψηφιακών τεχνολογιών, ενώ η ψηφιακή εποχή σηματοδοτεί μια παγκόσμια ρήξη με προηγούμενες κοινωνικές ρυθμίσεις. Η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε περαιτέρω αυτές τις μετασχηματιστικές διαδικασίες, καθιστώντας τις ψηφιακές τεχνολογίες όλο και πιο απαραίτητες σε τομείς όπως η εργασία, η εκπαίδευση, η ψυχαγωγία, τα ψώνια και η πρόσβαση σε υπηρεσίες.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός προκαλεί επίσης βαθιές αλλαγές στον τομέα της δημόσιας διοίκησης, αλλαγές που έχουν επιπτώσεις στις σχέσεις με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (Fang, 2022). Ο όρος “κυβέρνηση” αναφέρεται στις πολλαπλές πτυχές αυτού του μετασχηματισμού: τη χρήση της τεχνολογίας του διαδικτύου για την υποστήριξη κυβερνητικών λειτουργιών, την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών (e-service) και τη συμμετοχή πολιτών (e-democracy) (Meier & Terán, 2012). Σύμφωνα με τον West (2005), η ανάπτυξη συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης λαμβάνει χώρα σε προοδευτικά στάδια: (1) το στάδιο διαφημίσεων, (2) το στάδιο μερικής παράδοσης υπηρεσιών, (3) το στάδιο της πύλης με πλήρως εκτελέσιμη και ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών και (4) διαδραστική δημοκρατία με δημόσια προσέγγιση και δομές για τη διασφάλιση της λογοδοσίας.

Η εφαρμογή δημόσιων συστημάτων μέσω ΤΠΕ γίνεται όλο και περισσότερο στρατηγικός στόχος των κυβερνήσεων. Ταυτόχρονα, τα συγγενικά επίπεδα ψηφιοποίησης έχουν καθιερωθεί ως σημείο αναφοράς για την αξιολόγηση της ανάπτυξης και της λειτουργίας των κρατών (European Commission, 2022a). Σύμφωνα με αυτή την



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

προοπτική, ο OECD (2016) αναφέρει τομείς του δημόσιου τομέα για συγκεκριμένους στόχους, στους οποίους οι κυβερνήσεις πρέπει να υιοθετήσουν νέες στρατηγικές για να διασφαλίσουν ότι συμβαδίζουν με την κοινωνική ανάπτυξη, όπως: υγειονομική περίθαλψη και κοινωνική περίθαλψη, εκπαίδευση και υπηρεσίες προστασίας.

Οι μετασχηματισμοί που λαμβάνουν χώρα αυτή τη στιγμή συνεπάγονται όχι μόνο βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της ανταγωνιστικότητας των κρατικών μηχανισμών, αλλά και αναδιαμόρφωση της σχέσης μεταξύ κρατών και πολιτών σε έναν δημόσιο χώρο που επεκτείνεται στην εικονική σφαίρα. Το θεωρητικό πλαίσιο που χρησιμοποιείται εδώ βλέπει την ιθαγένεια ως μια δυναμική και ανοιχτή διαδικασία που αναπτύσσεται με την πάροδο του χρόνου, παράλληλα με την εξέλιξη των κρατών και τις συνθήκες της κοινωνικής ζωής (Marshall, 1950). Υπό αυτή την έννοια, η “ψηφιακή ιθαγένεια” μπορεί να γίνει κατανοητή ως αναφορά στο σύνολο δικαιωμάτων, υποχρεώσεων και ευκαιριών που διαμορφώνονται στο πλαίσιο συγκεκριμένων κρατικών οργανισμών που αναπτύσσουν ψηφιακές υποδομές και υπηρεσίες (Masucci, 2019).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει ρητά συνδέσει το όραμά της για την τεχνολογική ανάπτυξη της ηπείρου με ένα ιδανικό για την προστασία και την προώθηση της ψηφιακής ιθαγένειας. Όπως ορίζεται στην Ευρωπαϊκή Διακήρυξη για τα Ψηφιακά Δικαιώματα και Αρχές για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2022b), τα θεσμικά όργανα της Ένωσης (Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, Συμβούλιο της Ευρώπης και Ευρωπαϊκή Επιτροπή) έχουν δεσμευτεί να προωθήσουν ένα μοντέλο ψηφιακού μετασχηματισμού που θέτει τους ανθρώπους στο κέντρο, βασίζεται στις ευρωπαϊκές αξίες και τα θεμελιώδη δικαιώματα της ΕΕ, επιβεβαιώνει εκ νέου τα παγκόσμια ανθρώπινα δικαιώματα και ωφελεί όλους τους ανθρώπους, τις επιχειρήσεις και την κοινωνία στο σύνολό της (European Commission, 2022b). Όσον αφορά τον δημόσιο τομέα, η διακήρυξη διεκδικεί όλα τα δικαιώματα των ατόμων για πρόσβαση σε βασικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες στην ΕΕ και συμμετοχή στον δημόσιο ψηφιακό χώρο, διασφαλίζοντας το δικαίωμα στην ελευθερία έκφρασης και πληροφόρησης, καθώς και του συνέρχεσθαι και του συνεταιρίζεσθαι στο ψηφιακό περιβάλλον. Οι στρατηγικές παρεμβάσεις που προωθούνται από την ΕΕ, συμπεριλαμβανομένης της “Επόμενης Γενιάς-ΕΕ” (2021) και της “Διαδρομής προς την Ψηφιακή Δεκαετία” (2022), πρέπει να πλαισιωθούν σε σχέση με αυτό το σύνολο κοινών αξιών.

Η “Next Generation EU” είναι ένα προσωρινό ευρωπαϊκό εργαλείο οικονομικής ανάκαμψης και αναζωογόνησης που στοχεύει στην αποκατάσταση των απωλειών που προκλήθηκαν από την πανδημία. Τα περισσότερα από 800 δισεκατομμύρια ευρώ που διατέθηκαν στο πλαίσιο αυτού του εργαλείου έχουν συμπεριληφθεί στον ευρωπαϊκό



προϋπολογισμό 2021-2027, με πάνω από το 26% των δαπανών να αφιερώνονται σε επενδύσεις στην ψηφιακή μετάβαση. Συγκεκριμένοι ψηφιακοί στόχοι βασισμένοι σε τέσσερα βασικά σημεία: ψηφιακές δεξιότητες, ψηφιακή υποδομή, ψηφιοποίηση επιχειρήσεων και ψηφιοποίηση δημόσιων υπηρεσιών (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021). Οι πολύ φιλόδοξοι στόχοι του τέταρτου άξονα στοχεύουν στη διασφάλιση της ασφαλούς πρόσβασης όλων των πολιτών και των επιχειρήσεων σε δημόσιες υπηρεσίες στο διαδίκτυο. Ειδικότερα, 100% διαδικτυακή παροχή βασικών δημόσιων υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες σε ευρωπαίους πολίτες και επιχειρήσεις, στο 100% των ευρωπαίων πολιτών παρέχεται πρόσβαση σε ιατρικά αρχεία (ηλεκτρονικά αρχεία), και το 80% των πολιτών χρησιμοποιεί μια μορφή ψηφιακής ταυτότητας.

Αν και υπάρχουν σημαντικές διαφορές στις διαδικασίες και τα επίπεδα ψηφιοποίησης σε διαφορετικά κράτη, τα δεδομένα δείχνουν ότι τα περισσότερα από τα κράτη μέλη που είχαν χαμηλότερο επίπεδο ψηφιοποίησης πριν από 5 χρόνια προχωρούν με ταχύτερους ρυθμούς από τον άλλα, σηματοδοτώντας έτσι μια συνολική σύγκλιση προς αυτούς τους στόχους ψηφιοποίησης στην ΕΕ (European Commission, 2022c). Για παράδειγμα, η Ιταλία διαθέτοντας το μεγαλύτερο μερίδιο των κονδυλίων της “Επόμενης Γενιάς ΕΕ” στην ευρωπαϊκή περιοχή, ύψους 191,5 δισεκατομμυρίων ευρώ, προώθησε ένα τεράστιο σχέδιο μεταρρύθμισης και αναζωογόνησης της το 2021: στο πλαίσιο του σχεδίου PNRR (Piano Nazionale di Rinascita e Resilienza), όπου 25.1 % των κεφαλαίων αυτού του σχεδίου (48 δισεκατομμύρια) προορίζονται για την ψηφιακή μετάβαση, με 6,74 δισεκατομμύρια ευρώ να διατίθενται ειδικά για την ψηφιοποίηση. Η πιο ευρέως χρησιμοποιούμενη τεχνολογία για τη διαχείριση δεδομένων και την παροχή υπηρεσιών είναι το διαδίκτυο και η Ιταλία έφτασε στο 100% της διαδικτυακής κάλυψης μετά την πανδημία σε όλους τους δημόσιους φορείς. Η χρήση των κοινωνικών δικτύων για την επικοινωνία μεταξύ πολιτών χρησιμοποιείται επίσης ευρέως (61% των ιδρυμάτων) και εξαπλώνεται ραγδαία. Αντίθετα, οι πιο προηγμένες τεχνολογικά υπηρεσίες είναι λιγότερο διαδεδομένες, με τη χρήση υπολογιστικού νέφους (cloud) στο 44,1%, τη χρήση μεγάλων δεδομένων στο 7,0% και το διαδίκτυο που χρησιμοποιείται μόνο κατά 6,4%. Αν και μόνο το 40% των Ιταλών χρηστών του Διαδικτύου κάνει χρήση των δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών (σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ 65%), ο δείκτης αυτός έχει αυξηθεί σημαντικά τα τελευταία 2 χρόνια (με αύξηση 10 ποσοστιαίας μονάδας μεταξύ 2020 και 2022). Πολλές πρωτοβουλίες έχουν δρομολογηθεί στο πλαίσιο του σχεδίου PNRR, γεγονός που υποδηλώνει ότι αυτό το μερίδιο είναι πιθανό να αυξηθεί γρήγορα.

Συνοψίζοντας, οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που επιτρέπουν την ψηφιακή δημόσια εμπλοκή (Lupton, 2015; Cava & Penna, 2019) εξακολουθούν να είναι



σχετικά ασυνήθιστες στο ευρωπαϊκό πλαίσιο (Arcidiacono et al., 2021).

3.2 Ψηφιακό χάσμα & θεσμική εμπιστοσύνη των πολιτών

Η εφαρμογή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών μπορεί να επιφέρει ευκαιρίες και οφέλη για τους πολίτες. Σε ένα πλαίσιο ραγδαίων αλλαγών, το ερώτημα είναι σε ποιο βαθμό αυτά τα οφέλη κατανέμονται δίκαια μεταξύ όλων των πολιτών και εάν συμβάλλουν στη μείωση ή στην ενίσχυση των υφιστάμενων ανισοτήτων. Συνεπώς, από την προοπτική της δίκαιης ανάπτυξης των ψηφιακών δικαιωμάτων, αποτελεί ζωτικής σημασίας να μειωθεί το ψηφιακό χάσμα μεταξύ των πολιτών, καθώς αυτό καθιστά αμφισβητήσιμο το πολιτικό δυναμικό που παρέχει το δίκτυο (Van Dijck et al., 2018). Ο όρος “ψηφιακό χάσμα” χρησιμοποιήθηκε αρχικά για να αναφερθεί στις ανισότητες στην πρόσβαση σε τεχνολογίες ψηφιακών επικοινωνιών σε μια ποικιλία δραστηριοτήτων (OECD, 2001), τονίζοντας τη σχέση μεταξύ ψηφιακής και άλλων μορφών ανισοτήτων (DiMaggio et al., 2001). Στη συνέχεια χρησιμοποιήθηκε για να υποδείξει τον ρόλο που μπορεί να διαδραματίσουν οι νέες τεχνολογίες στην ενίσχυση της ανισότητας (Roth & Luczak-Roesch, 2020). Οι μελετητές αργότερα συμπεριέλαβαν διαφορές στις ψηφιακές δεξιότητες (Van Dijck et al., 2018) και στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο κάτω από την ομπρέλα του ψηφιακού χάσματος, αναγνωρίζοντας ότι αυτές οι διαφορές με τη σειρά τους είναι συνυφασμένες με ανισότητες (Halford & Savage, 2010; Scheerder et al., 2017). Τέλος, το ψηφιακό χάσμα έχει επίσης συζητηθεί σε σχέση με τα αποτελέσματα που επιτυγχάνονται μέσω της χρήσης του διαδικτύου (Scheerder et al., 2017).

Η βιβλιογραφία έχει εντοπίσει πολλούς παράγοντες που σχετίζονται με διαφορετικές μορφές ψηφιακού χάσματος (π.χ. πρόσβαση, δεξιότητες, πρακτικές και αποτελέσματα). Οι άλλες κύριες περιλαμβάνουν το να ανήκουν σε περιφερειακές περιοχές με λιγότερη ψηφιακή υποδομή και αγροτικές περιοχές (Whitacre, 2010). Οι τελευταίες χαρακτηρίζονται από λιγότερες ευκαιρίες για εκπαίδευση και κατάρτιση στους υπολογιστές. Για παράδειγμα στην Ιταλία, οι λιγότερο καλά εξοπλισμένες μακρο-περιοχές ήταν ιστορικά αυτές της νότιας Ιταλίας και των νησιών, αν και τα δεδομένα δείχνουν μια σημαντική μείωση του τεχνολογικού χάσματος τα τελευταία χρόνια (Istat, 2021). Η κοινωνικοοικονομική κατάσταση είναι ένας άλλος σημαντικός παράγοντας (Hsieh et al., 2008). Όσον αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, η ηλικία έχει βρεθεί ότι είναι ένας σημαντικός παράγοντας, αν και υπάρχει απόκλιση μεταξύ των ερευνών ως προς τη σημασία αυτού του παράγοντα (Neves et al., 2018). Το φύλο αποτελεί επίσης παράγοντα



ψηφιακής ανισότητας, καθώς οι άνδρες τείνουν να εμφανίζουν μεγαλύτερη εξοικείωση με τη χρήση των νέων τεχνολογιών (Bracciale, 2010; Anveduto, 2019). Δεδομένου ότι πρόκειται για ένα σχετικά πρόσφατο φαινόμενο, δεν έχει διεξαχθεί ακόμη έρευνα στο ευρωπαϊκό πλαίσιο για την συστηματική ανάλυση της σχέσης μεταξύ αυτών των παραγόντων (εκπαίδευση, περιοχή κατοικίας, κοινωνικοοικονομική κατάσταση και φύλο) και της χρήσης των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.

Αξιοσημείωτο είναι πως ένα χαμηλό επίπεδο χρήσης ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών μπορεί να σχετίζεται με μειωμένη εμπιστοσύνη στους δημόσιους φορείς. Επομένως, η ανάπτυξη ποιοτικών, δίκαιων και χωρίς αποκλεισμούς δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών θα μπορούσε να συμβάλει στη βελτίωση του επιπέδου θεσμικής εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών. Η εμπιστοσύνη αποτελεί δομικό στοιχείο της δυναμικής λειτουργίας των κοινωνικών συστημάτων, ενώ είναι μία από τις προϋποθέσεις που απαιτούνται για την επιβίωσή τους (Luhmann, 2002).

Η δυσπιστία στους πολιτικούς και διοικητικούς θεσμούς μεταξύ των πολιτών εδώ και πολλά χρόνια στην Ευρώπη, είναι γεγονός. Αυτή η δυσπιστία μοιράζεται σε διαφορετικές περιοχές και διαφορετικές ηλικιακές ομάδες (Istat, 2016). Η κρίση στα επίπεδα θεσμικής εμπιστοσύνης είναι ευρέως διαδεδομένη σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες (Beretta, 2021). Σύμφωνα με τον Mesa (2023), μια έρευνα που διεξήχθη το 2022 δείχνει ότι, εκτός από τις υπηρεσίες επιβολής του νόμου που απολαμβάνουν επίπεδα εμπιστοσύνης 70%, ο πρόεδρος της δημοκρατίας (68%) και τα σχολεία (56%), όλοι οι δημόσιοι θεσμοί της χώρας πέφτουν κάτω από το όριο εμπιστοσύνης του 50%, με τις τράπεζες (25%), το κοινοβούλιο (23%) και τα πολιτικά κόμματα (14%) στο κάτω μέρος της λίστας. Υπάρχει επίσης σαφώς μια κριτική στάση απέναντι στις δημόσιες υπηρεσίες: καμία από τις δημόσιες υπηρεσίες που συμμετείχαν στην έρευνα δεν έφτασε σε επίπεδο ικανοποίησης 50% από την πλευρά των πολιτών. Ακόμη έρευνες έχουν δείξει ότι η εξάπλωση της παραπληροφόρησης σχετικά με την υγεία και τα επιστημονικά ζητήματα στα κοινωνικά δίκτυα έχει διαβρώσει περαιτέρω την εμπιστοσύνη στα δημόσια ιδρύματα και έχει προωθήσει μια γενική κατάσταση κρίσης πληροφοριών (Lovari, 2020). Τέλος, λόγω του μεγέθους και του μετασχηματιστικού δυναμικού τους σε σχέση με τις υπηρεσίες, οι μεταρρυθμίσεις που βρίσκονται σε εξέλιξη αποτελούν μια μοναδική και ανεπανάληπτη ευκαιρία για βελτίωση της πολιτιστικής αλλαγής. Αυτό θα έχει σαν αποτέλεσμα να δημιουργηθεί μια θετική σχέση μεταξύ πολιτών και θεσμών, αλλά και να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη.



3.3 Ο βασικός ρόλος της εκπαίδευσης στο ψηφιακό χάσμα

Η εκπαίδευση διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο τόσο στη διαιώνιση όσο και στην άμβλυση του ψηφιακού χάσματος. Το ψηφιακό χάσμα αναφέρεται στο χάσμα μεταξύ ατόμων ή κοινοτήτων που έχουν πρόσβαση και μπορούν να χρησιμοποιήσουν αποτελεσματικά τις ψηφιακές τεχνολογίες και εκείνων που δεν έχουν. Η εκπαίδευση επηρεάζει το ψηφιακό χάσμα, ως εξής:

1. *Πρόσβαση σε ψηφιακούς πόρους:* Η εκπαίδευση μπορεί είτε να επιδεινώσει είτε να μετριάσει το ψηφιακό χάσμα παρέχοντας ή περιορίζοντας την πρόσβαση σε ψηφιακούς πόρους. Τα σχολεία, τα κολέγια και τα πανεπιστήμια μπορούν να προσφέρουν στους μαθητές πρόσβαση σε υπολογιστές, στο διαδίκτυο και σε ψηφιακό εκπαιδευτικό υλικό, μειώνοντας το χάσμα για όσους μπορεί να μην έχουν αυτούς τους πόρους στο σπίτι.
2. *Ψηφιακός γραμματισμός:* Η εκπαίδευση είναι απαραίτητη για τη διδασκαλία δεξιοτήτων ψηφιακής παιδείας, οι οποίες είναι ζωτικής σημασίας για την πλοήγηση στον ψηφιακό κόσμο. Οι μαθητές που λαμβάνουν ποιοτική εκπαίδευση μπορούν να αναπτύξουν τις δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών, περιορίζοντας το ψηφιακό χάσμα. Αντίθετα, όσοι δεν έχουν πρόσβαση στην εκπαίδευση ή με περιορισμένη ψηφιακή εκπαίδευση μπορεί να δυσκολεύονται να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία, διευρύνοντας το χάσμα.
3. *Διαδικτυακή μάθηση:* Το ψηφιακό χάσμα γίνεται ιδιαίτερα εμφανές στο πλαίσιο της διαδικτυακής μάθησης, όπως φαίνεται κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Οι μαθητές με πρόσβαση σε συσκευές, internet υψηλής ταχύτητας και τις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες θα μπορούσαν να συνεχίσουν την εκπαίδευσή τους εξ αποστάσεως. Αντίθετα, όσοι δεν είχαν τέτοια πρόσβαση αντιμετώπισαν διαταραχές στη μάθησή τους. Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα μπορούν να συμβάλουν στη γεφύρωση αυτού του χάσματος παρέχοντας ισότιμη πρόσβαση σε διαδικτυακούς πόρους, διασφαλίζοντας ότι όλοι οι μαθητές μπορούν να συμμετέχουν στην ψηφιακή μάθηση.
4. *Ευκαιρίες καριέρας:* Η εκπαίδευση μπορεί να επηρεάσει τις προοπτικές σταδιοδρομίας ενός ατόμου και το ψηφιακό χάσμα μπορεί να επηρεάσει την



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

ικανότητά του να έχει πρόσβαση σε ευκαιρίες εργασίας. Οι θέσεις εργασίας στην ψηφιακή εποχή απαιτούν συχνά ψηφιακές δεξιότητες. Η εκπαίδευση μπορεί να προετοιμάσει τα άτομα για αυτές τις ευκαιρίες, αλλά μόνο εάν έχουν πρόσβαση στους απαραίτητους πόρους και την κατάρτιση.

5. *Ενημέρωση και υπεράσπιση:* Η εκπαίδευση διαδραματίζει επίσης ρόλο στην ευαισθητοποίηση σχετικά με το ψηφιακό χάσμα και στην υποστήριξη πολιτικών και πρωτοβουλιών που στοχεύουν στη γεφύρωση του. Οι εκπαιδευτικοί και τα εκπαιδευτικά ιδρύματα μπορούν να συμβάλουν σε αυτό ενθαρρύνοντας συζητήσεις και πρωτοβουλίες που αντιμετωπίζουν τις ψηφιακές ανισότητες.
6. *Καινοτομία και λύσεις:* Η εκπαίδευση μπορεί να οδηγήσει στην καινοτομία στην τεχνολογία και σε λύσεις για τη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος. Οι ερευνητές και οι εκπαιδευτικοί μπορούν να συνεργαστούν για να αναπτύξουν νέες τεχνολογίες και προσεγγίσεις που κάνουν την ψηφιακή πρόσβαση πιο προσιτή, δίκαιη και χωρίς αποκλεισμούς.

Στη σύνθετη δυναμική της κοινωνικής αλλαγής, οι περιορισμοί και οι ευκαιρίες που προκύπτουν από τις νέες κοινωνικο-υλικές διαμορφώσεις είναι δυναμικά συνυφασμένες με τους περιορισμούς και τις ευκαιρίες που τα πολιτισμικά συστήματα επιβάλλουν ή προσφέρουν στους φορείς και τον τρόπο με τον οποίο οι φορείς αντιμετωπίζουν νέες καταστάσεις (Archer, 2014). Όπως φαίνεται από τη βιβλιογραφία για το ψηφιακό χάσμα, στην περίπτωση του ψηφιακού μετασχηματισμού, ο τεχνολογικός εξοπλισμός και η ψηφιακή υποδομή (σε διάφορα επίπεδα) μπορούν να εμποδίσουν ή να διευκολύνουν την πρόσβαση στο διαδίκτυο και τα ψηφιακά μέσα, ενώ το πολιτιστικό κεφάλαιο έχει μεγαλύτερο αντίκτυπο στον τρόπο λειτουργίας των ΤΠΕ (Van Dijck et al., 2018).

Από θεωρητικής σκοπιάς, το πλεονέκτημα έγκειται, πρώτον, στον τρόπο που η εκπαίδευση προσφέρει στα άτομα μεγαλύτερη δυνατότητα να αποκτήσουν γνωστικά εργαλεία για να αντιμετωπίσουν την πολυπλοκότητα που δημιουργείται από τις ΤΠΕ και να ελαχιστοποιήσουν τον αντίκτυπο των δυσκολιών που μπορεί να συνεπάγεται (Hsieh et al., 2008). Δεύτερον, η χρήση των ΤΠΕ και των δραστηριοτήτων του Διαδικτύου απαιτεί την ικανότητα να κινείται μη παθητικά μέσα από τον τεράστιο όγκο των διαθέσιμων πληροφοριών (Bonfadelli, 2002). Ένα υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης ενισχύει την ικανότητα των ανθρώπων να επιλέγουν χρήσιμες πληροφορίες, να τις αξιολογούν και να τις διαχειρίζονται αποτελεσματικά (Vicente & Lopez, 2011). Τα άτομα με χαμηλότερο



μορφωτικό επίπεδο περνούν περισσότερο χρόνο στο διαδίκτυο στον ελεύθερο χρόνο τους από εκείνους με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο, αλλά το κάνουν με διαφορετικούς τρόπους. Χρησιμοποιούν ψηφιακές τεχνολογίες πιο συχνά για παιχνίδια και ψυχαγωγικές δραστηριότητες και λιγότερο για δραστηριότητες εκπαίδευσης, αναζήτησης πληροφοριών ή εργασιακών δραστηριοτήτων (Van Dijck et al., 2018).

Αναφερόμενοι στην εκτίμηση της European Commission (2022), τα στοιχεία δείχνουν ότι τα πιο σημαντικά εμπόδια στη διαδικασία μεταρρυθμίσεων βρίσκονται επί του παρόντος κυρίως στο ανθρώπινο κεφάλαιο. Το 2022, μόνο το 46% των Ιταλών είχε βασικές ψηφιακές δεξιότητες, σε σύγκριση με τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο 54%. Ομοίως, σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat κατέχει την προτελευταία θέση σε συνολικό αριθμό αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (17%). Η έλλειψη προσωπικού ειδικευμένου στις ΤΠΕ αποτελεί επίσης σημαντικό εμπόδιο τόσο για τις κεντρικές (55,9%) όσο και για τις τοπικές διοικήσεις (76,5%). Μελέτες σχετικά για την ευρωπαϊκή νεολαία δείχνουν επίσης ότι η εκπαίδευση παραμένει ισχυρός προγνωστικός παράγοντας για την ποιότητα και την ποσότητα της ψηφιακής κατανάλωσης (Introini et al., 2020). Επίσης, συσχετίζεται θετικά με την κοινωνική συμμετοχή και τη θεσμική εμπιστοσύνη (Mesa, 2023).

Στο μακροκοινωνικό επίπεδο της Ευρώπης στο σύνολό της, κάποια κράτη εμπλέκονται σε μια επιταχυνόμενη διαδικασία ψηφιακού μετασχηματισμού που επηρεάζει, σε μεσοκοινωνικό επίπεδο, όλες τις σφαίρες διοίκησης -κρατική, περιφερειακή και τοπική. Οι επιπτώσεις αυτού του μετασχηματισμού στο μικροκοινωνικό επίπεδο δεν έχουν ακόμη εξακριβωθεί όσον αφορά την ισότητα, καθώς και την ένταξη των πολιτών στη χρήση των υπηρεσιών και την εμπιστοσύνη στις ΤΠΕ (Mesa, 2023). Οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που επιτρέπουν την ψηφιακή δημόσια εμπλοκή (Lupton, 2015; Cava & Penna, 2019) εξακολουθούν να είναι σχετικά ασυνήθιστες στο ευρωπαϊκό πλαίσιο (Arcidiacono et al., 2021).

Συνοψίζοντας, η εκπαίδευση μπορεί είτε να επιδεινώσει είτε να μετριάσει το ψηφιακό χάσμα, ανάλογα με τον τρόπο που παρέχεται και τους πόρους που παρέχονται. Για να μειωθεί το χάσμα, είναι σημαντικό για τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής να δώσουν προτεραιότητα στην ισότιμη πρόσβαση σε ψηφιακούς πόρους, να προωθήσουν τον ψηφιακό γραμματισμό και να προσαρμοστούν στο μεταβαλλόμενο τεχνολογικό τοπίο για να διασφαλίσουν ότι η εκπαίδευση παραμένει ένα εργαλείο κοινωνικής και οικονομικής ενδυνάμωσης για όλους και όχι εμπόδιο.



4. Μεθοδολογία

4.1 Σκοπός & ερευνητικοί στόχοι

Βασικός σκοπός της τρέχουσας διπλωματικής εργασίας είναι η διερεύνηση της υιοθέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από γονείς και εκπαιδευτικούς. Για το σκοπό αυτό, τέθηκαν οι κάτωθι ερευνητικοί στόχοι:

- Ο προσδιορισμός της υιοθέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους συμμετέχοντες.
- Ο έλεγχος της ενδεχόμενης ύπαρξης σημαντικής σχέσης ανάμεσα στο φύλο και των μεταβλητών της κλίμακας του Venkatesh.
- Ο προσδιορισμός τυχόν άλλων παραγόντων (δημογραφικών και προσωπικών) που σχετίζονται σημαντικά με την υιοθέτηση ή μη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Η ύπαρξη σημαντικής συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών της κλίμακας του Venkatesh και της συμπεριφορικής πρόθεσης.

4.2 Μεθοδολογία

4.2.1 Δείγμα & διαδικασία

Το δείγμα της παρούσας εργασίας αποτελούνταν από 216 γονείς και εκπαιδευτικούς, στους οποίους διανεμήθηκε ηλεκτρονικά το ερωτηματολόγιο. Πριν τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, όλοι οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για το σκοπό της έρευνας, τη διατήρηση της ανωνυμίας τους και τον εθελοντικό χαρακτήρα της συμμετοχής τους. Όλες οι απαντήσεις δόθηκαν στο GoogleForms και όλοι συμμετέχοντες προσεγγίστηκαν με μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Δικαίωμα απάντησης είχαν όλοι οι γονείς και εκπαιδευτικοί της Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

4.2.2 Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας περιλάμβανε:

- (1) Τα δημογραφικά δεδομένα (4 δημογραφικές) και άλλες ερωτήσεις (εκπαίδευση,



εργασιακή εμπειρία κτλ.).

(2) Το ερωτηματολόγιο της κλίμακας του Venkatesh με 22 ερωτήσεις.

4.2.2.1 Κλίμακα του Venkatesh

Για την ανάπτυξη του ερωτηματολογίου (βλ. Παράρτημα Ερωτηματολόγιο), η μεθοδολογική ανασκόπηση εστίασε στην επιλογή ερωτήσεων που σχετίζονται με την υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από γονείς και εκπαιδευτικούς. Επιλέχτηκε η Theory of Acceptant and Use of Technology (UTAUT) ως θεωρητικό υπόβαθρο της μελέτης, με τέσσερα βασικά στοιχεία και δύο εξαρτημένα να έχουν επιλεγεί από τον Venkatesh (2003): τη Συμπεριφορική πρόθεση (behavioral intention) και τη Συμπεριφορά χρήστη (use behavior). Οι σχετικές ερωτήσεις έχουν προστεθεί στο ερωτηματολόγιο. Ο Πίνακας 3 απεικονίζει την πηγή των διαφορετικών μεταβλητών που λαμβάνονται υπόψη στο ερωτηματολόγιο. Η βάση των απαντήσεων στο ερωτηματολόγιο είναι κλίμακα πέντε βαθμών Likert, η οποία κυμαίνεται από «διαφωνώ απόλυτα» έως «συμφωνώ απόλυτα». Η συγκεκριμένη κλίμακα χρησιμοποιείται συχνά σε ακαδημαϊκές έρευνες υιοθέτησης πληροφορικής.

Πίνακας 3: Μεταβλητές έρευνας

Μεταβλητή	Πηγή
Προσδόκιμο απόδοσης (Performance Expectancy)	Venkatesh, 2003
Προσδόκιμο προσπάθειας (Effort expectancy)	Venkatesh, 2003
Κοινωνική επιρροή (Social Influence)	Venkatesh, 2003
Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating Conditions)	Venkatesh, 2003
Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention)	Venkatesh, 2003

4.3 Ερευνητικές υποθέσεις

H1. Υποθέτουμε ότι οι γονείς και οι εκπαιδευτικοί υιοθετούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

H2. Υποθέτουμε ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ φύλου, ηλικίας και εκπαιδευτικού επιπέδου με τις μεταβλητές της κλίμακας του Venkatesh.

H3. Υποθέτουμε ότι υπάρχει σημαντική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών της κλίμακας του Venkatesh και της Συμπεριφοράς χρήστη (User behavior).



4.4 Ηθική & δεοντολογία

Ο ερευνητής παρέιχε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το αντικείμενο και τους σκοπούς της έρευνας στους συμμετέχοντες, εξασφαλίζοντας την συναίνεση τους για την συμμετοχή τους στην ερευνητική διαδικασία. Παράλληλα, εγγυήθηκε την ανωνυμία και την εμπιστευτικότητα τους, καθώς επιχειρήθηκε να μειωθούν τυχόν αρνητικές συνέπειες που μπορεί να είχε η συμμετοχή στην ερευνητική διαδικασία των προαναφερόμενων. Στα πλαίσια του δικαιώματος των συμμετεχόντων για πλήρη διαφάνεια, ο ερευνητής παρέιχε ενημέρωση για τη φύση, τη διάρκεια, το σκοπό, τις μεθόδους και την χρήση των ευρημάτων της μελέτης. Η συμμετοχή στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν εθελοντική και οι ερωτώμενοι είχαν το δικαίωμα να αρνηθούν να συμμετάσχουν εάν το επιθυμούσαν. Επιπρόσθετα, τα δικαιώματά τους διασφαλίστηκαν καθ' όλη τη διάρκεια της μελέτης. Η ανωνυμία των συμμετεχόντων τηρήθηκε για όλους και τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της μελέτης. Αξίζει να σημειωθεί, πως θα πρέπει να παρέχονται ειδικές πληροφορίες σε περίπτωση ερευνητικών έργων που αφορούν παιδιά, ανίκανους ενήλικες όπου δεν μπορούν να δώσουν ενημερωμένη συγκατάθεση ή λόγω αναλφάβητου πληθυσμού κλπ.



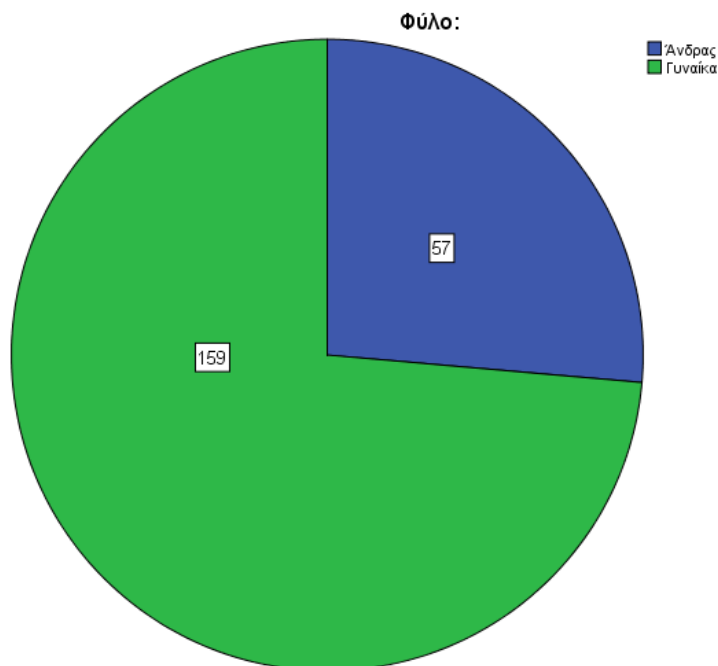
Αποτελέσματα

Κεφάλαιο 5 Στατιστική ανάλυση

Για τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων, αξιοποιήθηκε το πρόγραμμα SPSSv23. Για όλες τις μεταβλητές, αλλά και τις συνολικές βαθμολογίες, υπολογίστηκαν διάφορα μέτρα περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης (μέση τιμή, τυπική απόκλιση, συχνότητα, ποσοστό, ελάχιστη/μέγιστη τιμή, μέση τιμή, εύρος, κύρτωση, σκεδαστικότητα). Συγχρόνως, πραγματοποιήθηκε έλεγχος στατιστικά σημαντικών σχέσεων και διαφορών μεταξύ των επιμέρους μεταβλητών με ανάλυση συσχέτισης Pearson's r , ανάλυση διακύμανσης Anova και Γραμμική παλινδρόμηση.

5.1 Περιγραφική στατιστική

Το σύνολο του δείγματος αποτελούνταν από 216 συμμετέχοντες, 57 (26%) άνδρες και 159 (74%) γυναίκες (Εικόνα 1).



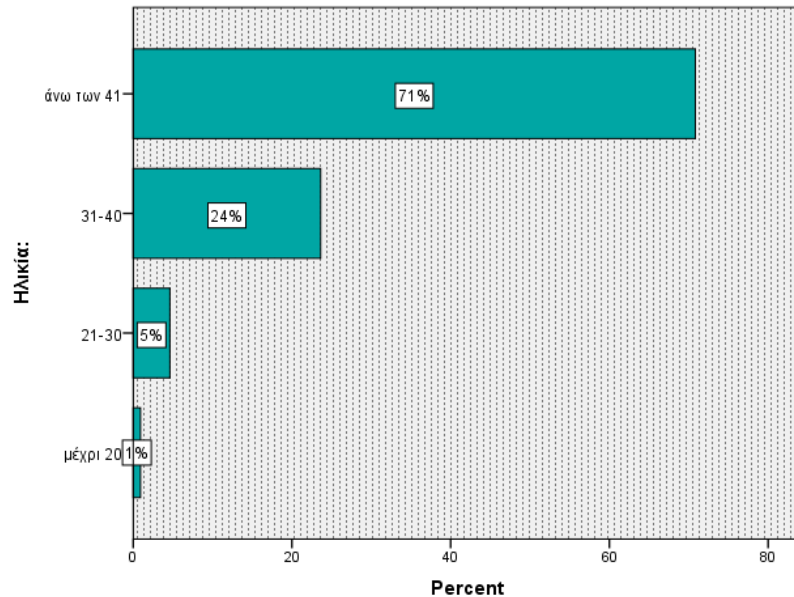
Εικόνα 2: Ποσοστό φύλο ερωτηθέντων

Οι ηλικίες με την μεγαλύτερη πλειοψηφία απαντήσεων (Εικόνα 3) ήταν μεταξύ της



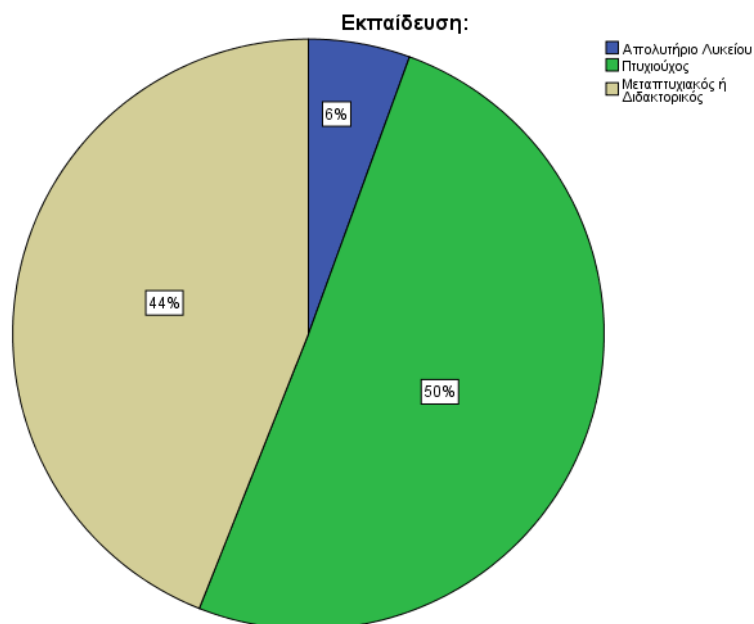
ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

κλάσης άνω των 41 ετών με 153 άτομα (71%) και η δεύτερη μεγαλύτερη μεταξύ των κλάσεων 31-40 ετών 51 άτομα (24%).



Εικόνα 3: Ραβδόγραμμα ηλικιών

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (Εικόνα 4) είχε μόρφωση σε επίπεδο βασικού πτυχίου με 109 άτομα (50%). Ενώ το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό συγκέντρωναν τα άτομα με Μεταπτυχιακές ή Διδακτορικές σπουδές 95 (44%).

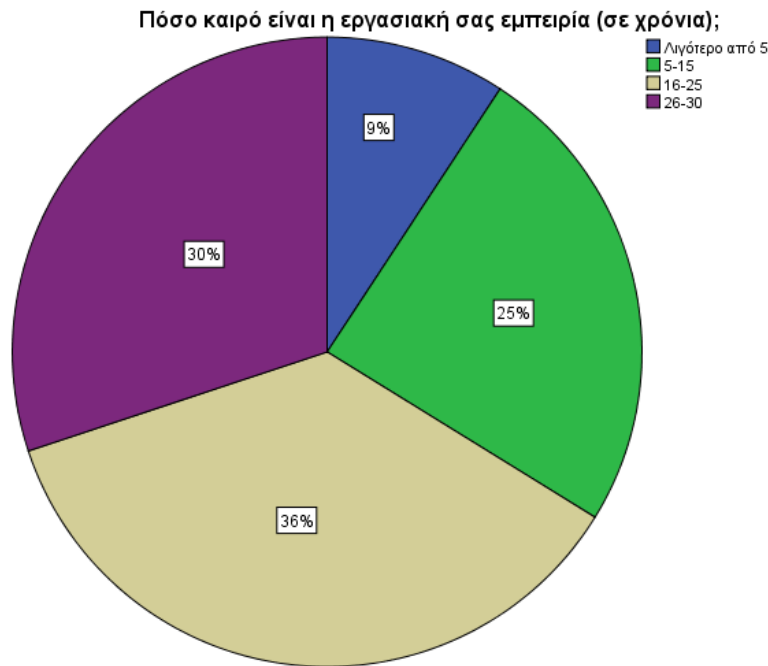


Εικόνα 4: Εκπαιδευτικό επίπεδο



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Στην ερώτηση "Πόσο καιρό είναι η εργασιακή σας εμπειρία (σε χρόνια);" (Εικόνα 5) η πλειοψηφία απάντησε 16-25 χρόνια 78 (36%), ενώ 65 των ερωτηθέντων (30%) απάντησαν 26-30 χρόνια.



Εικόνα 5: Εργασιακή εμπειρία

Κλίμακα του Venkatesh

Στον παρακάτω Πίνακας παρουσιάζεται η μέγιστη και η ελάχιστη τιμή, ο μέσος όρος, η τυπική απόκλιση, η σκεδαστικότητα και η κύρτωση.

Πίνακας 4: Περιγραφικά δεδομένα κλίμακας του Venkatesh

	N Statis tic	Minim um Statis tic	Maxi mum Statis tic	Mean Statis tic	Std. Devia tion Statis tic	Skewness Statis tic	Std. Error	Kurtosis Statis tic	Std. Error
A: Προσδοκώμενη απόδοση (Performance expectancy) [Βρήκα την ηλεκτρονική υπηρεσία χρήσιμη για τη δουλειά μου]	216	1,0	4,0	3,727	,6283	-2,669	,166	7,381	,330
A: Προσδοκώμενη απόδοση (Performance expectancy) [Σας βοηθά η χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας να ολοκληρώσετε τη δουλειά σας πιο γρήγορα;]	216	1,0	4,0	3,769	,5474	-2,650	,166	7,448	,330
A: Προσδοκώμενη απόδοση (Performance expectancy) [Η χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας αυξάνει την παραγωγικότητά μου;]	216	1,0	4,0	3,523	,7405	-1,607	,166	2,207	,330



A: Προσδοκώμενη απόδοση (Performance expectancy) [Εάν χρησιμοποιήσω την ηλεκτρονική υπηρεσία, θα αυξήσω τις πιθανότητες προαγωγής μου:]	216	1,0	4,0	3,255	,8813	-,975	,166	,064	,330
B: Προσδοκώμενη προσπάθεια (Effort expectancy) [Η αλληλεπίδρασή μου με την ηλεκτρονική υπηρεσία είναι σαφής και κατανοητή]	216	1,0	4,0	3,606	,6873	-1,822	,166	2,986	,330
B: Προσδοκώμενη προσπάθεια (Effort expectancy) [Μου είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας]	216	1,0	4,0	3,591	,7234	-1,667	,166	1,844	,330
B: Προσδοκώμενη προσπάθεια (Effort expectancy) [Βρήκα την ηλεκτρονική υπηρεσία εύκολη στη χρήση]	216	1,0	4,0	3,583	,6837	-1,539	,166	1,603	,330
B: Προσδοκώμενη προσπάθεια (Effort expectancy) [Η εκμάθηση χρήσης των δυνατοτήτων ηλεκτρονικής υπηρεσίας είναι εύκολη για μένα]	216	1,0	4,0	3,583	,6905	-1,458	,166	1,004	,330
Γ: Κοινωνική επιρροή (Social influence) [Οι άνθρωποι που επηρεάζουν τη συμπεριφορά μου πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιήσω την ηλεκτρονική υπηρεσία]	216	1,0	4,0	3,144	,8423	-,702	,166	-,218	,330
Γ: Κοινωνική επιρροή (Social influence) [Θα χρησιμοποιούσα την ηλεκτρονική υπηρεσία λόγω του ποσοστού των συναδέλφων μου που χρησιμοποιούν την υπηρεσία]	216	1,0	4,0	3,019	,9118	-,448	,166	-,853	,330
Γ: Κοινωνική επιρροή (Social influence) [Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιήσω την ηλεκτρονική υπηρεσία]	216	1,0	4,0	3,185	,8480	-,687	,166	-,452	,330
Γ: Κοινωνική επιρροή (Social influence) [Η Διοίκηση υποστήριξε τη χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας]	216	1,0	4,0	3,519	,7343	-1,452	,166	1,454	,330
Γ: Κοινωνική επιρροή (Social influence) [Γενικά, έχει υποστηρίξει το κράτος τη χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας]	216	1,0	4,0	3,458	,8830	-1,570	,166	1,446	,330
Δ: Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating conditions) [Έχω τους απαραίτητους πόρους για να χρησιμοποιήσω την ηλεκτρονική υπηρεσία]	216	1,0	4,0	3,407	,8245	-1,183	,166	,401	,330
Δ: Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating conditions) [Αυτή η ηλεκτρονική υπηρεσία δεν είναι συμβατή με την όλη διαδικασία της δουλειάς μου]	216	1,0	4,0	2,847	,9400	-,301	,166	-,887	,330
Δ: Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating conditions) [Έχω τις απαιτούμενες γνώσεις για τη χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας]	216	1,0	4,0	3,611	,7196	-1,908	,166	3,067	,330
Δ: Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating conditions) [Ένα συγκεκριμένο άτομο (ή ομάδα) είναι διαθέσιμο για βοήθεια σε δυσκολίες που αντιμετωπίζω με την ηλεκτρονική υπηρεσία]	216	1,0	4,0	3,190	,9028	-,729	,166	-,597	,330
E: Πρόθεση (Intention) [Με δεδομένη την ευκαιρία, σκοπεύω να χρησιμοποιήσω διαφορετικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες]	216	1,0	4,0	3,486	,7280	-1,265	,166	,866	,330
E: Πρόθεση (Intention) [Περιμένω να συνεχίσω τη δουλειά μου μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας στο μέλλον]	216	1,0	4,0	3,417	,8084	-1,220	,166	,607	,330



Ε: Πρόθεση (Intention) [Σκοπεύω να κάνω όλη τη διαδικασία της δουλειάς μου μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας]	216	1,0	4,0	2,898	1,015 6	-,412	,166	-1,025	,330
ΣΤ: Συμπεριφορά χρήστη (User behavior) [Η χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας με βοήθησε να είμαι πιο προσεκτικός στη δουλειά μου;]	216	1,0	4,0	3,153	,8733	-,599	,166	-,725	,330
ΣΤ: Συμπεριφορά χρήστη (User behavior) [Η χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας ήταν σε αρμονία με τους στόχους της δουλειάς μου;]	216	1,0	4,0	3,306	,8514	-1,088	,166	,432	,330

5.2 Ανάλυση αξιοπιστίας

Στον Πίνακα 5 παρουσιάζονται οι απαντήσεις του δείγματος στις ακαδημαϊκές κλίμακες. Η τιμή του Cronbach's $\alpha = 0,875$ είναι ικανοποιητική και όλες οι ερωτήσεις συμβάλλουν θετικά στην αξιοπιστία της κλίμακας. Οι Liu et al. (2015), Βέκés et al. (2022) και Ustun et al. (2022) έχουν αναφέρει στοιχεία εγκυρότητας και αξιοπιστίας της κλίμακας του Venkatesh. Με βάση τη δομή της κλίμακας του Venkatesh, βρήκαμε ομοίως καλές αξιοπιστίες Cronbach alpha για όλες τις υποκλίμακες (Πίνακας 5).

Πίνακας 5: Cronbach's α για όλες τις μεταβλητές

Subscales	alpha	N of Items
Προσδόκιμο απόδοσης (Performance Expectancy)	,766	4
Προσδόκιμο προσπάθειας (Effort expectancy)	,867	4
Κοινωνική επιρροή (Social Influence)	,722	5
Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating Conditions)	,608	3
Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention)	,679	3
Συμπεριφορά χρήστη (Use behaviour)	,735	2
Total Score of scale	,875	22

Πίνακας 6: Μέση τιμή & τυπική απόκλιση 22 ερωτήσεων (Venkatesh, 2003)

Ερωτήματα	Mean	Std. Deviation
A: Προσδοκώμενη απόδοση (Performance expectancy) [Βρήκα την ηλεκτρονική υπηρεσία χρήσιμη για τη δουλειά μου]	3,727	,6283
A: Προσδοκώμενη απόδοση (Performance expectancy) [Σας βοηθά η χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας να ολοκληρώσετε τη δουλειά σας πιο γρήγορα;]	3,769	,5474
A: Προσδοκώμενη απόδοση (Performance expectancy) [Η χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας αυξάνει την παραγωγικότητά μου;]	3,523	,7405
A: Προσδοκώμενη απόδοση (Performance expectancy) [Εάν χρησιμοποίησω την ηλεκτρονική υπηρεσία, θα αυξήσω τις πιθανότητες προαγωγής μου;]	3,255	,8813
B: Προσδοκώμενη προσπάθεια (Effort expectancy) [Η αλληλεπίδρασή μου με την ηλεκτρονική υπηρεσία είναι σαφής και κατανοητή]	3,606	,6873



B: Προσδοκώμενη προσπάθεια (Effort expectancy) [Μου είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας]	3,593	,7222
B: Προσδοκώμενη προσπάθεια (Effort expectancy) [Βρήκα την ηλεκτρονική υπηρεσία εύκολη στη χρήση]	3,583	,6837
B: Προσδοκώμενη προσπάθεια (Effort expectancy) [Η εκμάθηση χρήσης των δυνατοτήτων ηλεκτρονικής υπηρεσίας είναι εύκολη για μένα]	3,583	,6905
Γ: Κοινωνική επιρροή (Social influence) [Οι άνθρωποι που επηρεάζουν τη συμπεριφορά μου πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιήσω την ηλεκτρονική υπηρεσία]	3,144	,8423
Γ: Κοινωνική επιρροή (Social influence) [Θα χρησιμοποιούσα την ηλεκτρονική υπηρεσία λόγω του ποσοστού των συναδέλφων μου που χρησιμοποιούν την υπηρεσία]	3,023	,9122
Γ: Κοινωνική επιρροή (Social influence) [Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιήσω την ηλεκτρονική υπηρεσία]	3,185	,8480
Γ: Κοινωνική επιρροή (Social influence) [Η Διοίκηση υποστήριξε τη χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας]	3,519	,7343
Γ: Κοινωνική επιρροή (Social influence) [Γενικά, έχει υποστηρίξει το κράτος τη χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας]	3,458	,8830
Δ: Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating conditions) [Έχω τους απαραίτητους πόρους για να χρησιμοποιήσω την ηλεκτρονική υπηρεσία]	3,407	,8245
Δ: Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating conditions) [Αυτή η ηλεκτρονική υπηρεσία δεν είναι συμβατή με την όλη διαδικασία της δουλειάς μου]	2,847	,9400
Δ: Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating conditions) [Έχω τις απαιτούμενες γνώσεις για τη χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας]	3,611	,7196
Δ: Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating conditions) [Ένα συγκεκριμένο άτομο (ή ομάδα) είναι διαθέσιμο για βοήθεια σε δυσκολίες που αντιμετωπίζω με την ηλεκτρονική υπηρεσία]	3,190	,9028
E: Πρόθεση (Intention) [Με δεδομένη την ευκαιρία, σκοπεύω να χρησιμοποιήσω διαφορετικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες]	3,486	,7280
E: Πρόθεση (Intention) [Περιμένω να συνεχίσω τη δουλειά μου μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας στο μέλλον]	3,417	,8084
E: Πρόθεση (Intention) [Σκοπεύω να κάνω όλη τη διαδικασία της δουλειάς μου μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας]	2,898	1,0156
ΣΤ: Συμπεριφορά χρήστη (User behavior) [Η χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας με βοήθησε να είμαι πιο προσεκτικός στη δουλειά μου;]	3,153	,8733
ΣΤ: Συμπεριφορά χρήστη (User behavior) [Η χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας ήταν σε αρμονία με τους στόχους της δουλειάς μου;]	3,306	,8514

5.3 Συσχετίσεις μεταβλητών της κλίμακας (Venkatesh) & έλεγχος υποθέσεων

H1. Υποθέτουμε ότι οι γονείς και οι εκπαιδευτικοί υιοθετούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Αρχικώς, χρησιμοποιήθηκε ανάλυση συσχέτισης Pearson's r για να εξεταστεί η σχέση μεταξύ των μεταβλητών της της κλίμακας του Venkatesh (Πίνακας). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το Προσδόκιμο απόδοσης (Performance Expectancy) συσχετίζεται μέτρια θετικά με το Προσδόκιμο προσπάθειας (Effort expectancy) $r= 0.541$, $p<.01$, με την Κοινωνική επιρροή (Social Influence) $r= 0.425$, $p<.01$, με τη Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention) $r= 0.607$, $p<.01$ και τη Συμπεριφορά χρήστη (User



behavior) $r = 0.523$, $p < .01$. Η θετική συσχέτιση προκύπτει διότι η το Προσδόκιμο απόδοσης συμβάλλει θετικά στις αντίστοιχες μεταβλητές και το αντίθετο. Παράλληλα, συσχετίζονται θετικά το Προσδόκιμο προσπάθειας (Effort expectancy) με τις Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating Conditions) $r = 0.495$, $p < .01$ και τη Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention) $r = 0.476$, $p < .01$. Ενώ η Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention) συσχετίζεται μέτρια θετικά με τη Συμπεριφορά χρήστη (User behavior) $r = 0.547$, $p < .01$.

Πίνακας 7: Συσχετίσεις μεταβλητών

		Performanc e_expectan cy	Effort_e xpectan cy	Social_in fluence	Facilitatin g_conditio ns	Intentio n	Use_beh aviour
Performance_ expectancy	Pearson Correlation	1					
	Sig. (2-tailed)						
	N	216					
Effort_ expectancy	Pearson Correlation	,541**	1				
	Sig. (2-tailed)	,000					
	N	216	216				
Social_ influence	Pearson Correlation	,425**	,204**	1			
	Sig. (2-tailed)	,000	,003				
	N	216	216	216			
Facilitating_ conditions	Pearson Correlation	,318**	,495**	,191**	1		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005			
	N	216	216	216	216		
Intention	Pearson Correlation	,607**	,476**	,451**	,348**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		
	N	216	216	216	216	216	
Use_ behaviour	Pearson Correlation	,523**	,378**	,412**	,340**	,547**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	216	216	216	216	216	216

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

H2. Υποθέτουμε ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ φύλου, ηλικίας και εκπαιδευτικού επιπέδου με τις μεταβλητές της κλίμακας του Venkatesh.

Χρησιμοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης Anova για να εξεταστεί αν υπήρχαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ του φύλου και των υποκλιμάκων: Προσδόκιμο απόδοσης (Performance Expectancy), Προσδόκιμο προσπάθειας (Effort expectancy), Κοινωνική επιρροή (Social Influence), Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating Conditions), Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention), Συμπεριφορά χρήστη (User behavior). Από τα αποτελέσματα προκύπτει το συμπέρασμα ότι υπήρξαν στατιστικά σημαντικές



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

διαφορές. Ειδικότερα, για τις υπομεταβλητές του Προσδόκιμου απόδοσης (Performance Expectancy) ($F(1, 214) = 0.044$ $p < 0.05$, Πίνακας) και του Προσδόκιμου προσπάθειας (Effort expectancy) ($F(1, 214) = 0.008$ $p < 0.05$, Πίνακας) βρέθηκαν ως σημαντικοί παράγοντες.

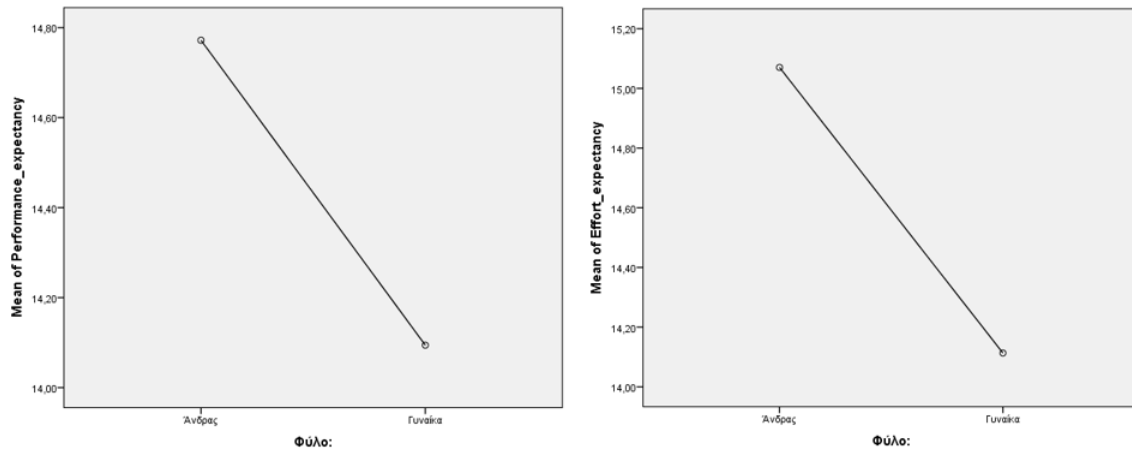
Πίνακας 8: ANOVA αποτελέσματα στην κλίμακα Venkatesh*Φύλο

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Performance_expectancy	Between Groups	19,264	1	19,264	4,116	,044
	Within Groups	1001,620	214	4,680		
	Total	1020,884	215			
Effort_expectancy	Between Groups	38,425	1	38,425	7,128	,008
	Within Groups	1153,682	214	5,391		
	Total	1192,106	215			
Social_influence	Between Groups	,013	1	,013	,002	,969
	Within Groups	1821,649	214	8,512		
	Total	1821,662	215			
Facilitating_conditions	Between Groups	,636	1	,636	,161	,688
	Within Groups	844,697	214	3,947		
	Total	845,333	215			
Intention	Between Groups	3,069	1	3,069	,757	,385
	Within Groups	867,371	214	4,053		
	Total	870,440	215			
Use_behaviour	Between Groups	,030	1	,030	,013	,910
	Within Groups	505,595	214	2,363		
	Total	505,625	215			

Αναλυτικότερα αποδεικνύεται ότι για τους άνδρες (Εικόνα 5) το Προσδόκιμο απόδοσης (Performance Expectancy) και προσπάθειας (Effort expectancy) ήταν μεγαλύτερο από ότι στις γυναίκες στην υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων



Εικόνα 6: Επίδραση φύλου στην κλίμακα Venkatesh

Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι υπήρξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ της ηλικίας και των υποκλιμάκων της κλίμακας του Venkatesh. Ειδικότερα για τις υπομεταβλητές του Προσδόκιμου απόδοσης (Performance Expectancy) ($F(3, 212) = 0.003$, $p < 0.05$, Πίνακας) και του Προσδόκιμου προσπάθειας (Effort expectancy) ($F(3, 212) = 0.022$, $p < 0.05$, Πίνακας) βρέθηκαν ως σημαντικοί παράγοντες.

Πίνακας 9: ANOVA αποτελέσματα στην κλίμακα Venkatesh*Ηλικία

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Performance_expectancy	Between Groups	65,778	3	21,926	4,867	,003
	Within Groups	955,106	212	4,505		
	Total	1020,884	215			
Effort_expectancy	Between Groups	52,866	3	17,622	3,279	,022
	Within Groups	1139,241	212	5,374		
	Total	1192,106	215			
Social_influence	Between Groups	25,946	3	8,649	1,021	,384
	Within Groups	1795,716	212	8,470		
	Total	1821,662	215			
Facilitating_conditions	Between Groups	19,299	3	6,433	1,651	,179
	Within Groups	826,035	212	3,896		
	Total	845,333	215			
Intention	Between Groups	3,346	3	1,115	,273	,845
	Within Groups	867,093	212	4,090		
	Total	870,440	215			
Use_behaviour	Between Groups	15,033	3	5,011	2,165	,093
	Within Groups	490,592	212	2,314		
	Total	505,625	215			



Επιπρόσθετα, υπήρξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ του εκπαιδευτικού επιπέδου και των υποκλιμάκων της κλίμακας του Venkatesh. Ειδικότερα για τις υπομεταβλητές του Προσδόκιμου απόδοσης (Performance Expectancy) ($F(2, 213)= 0.038$ $p<0.05$, Πίνακας 4) και του Προσδόκιμου προσπάθειας (Effort expectancy) ($F(2, 213)= 0.001$ $p<0.05$, Πίνακας 4) βρέθηκαν ως σημαντικοί παράγοντες.

Πίνακας 40 : ANOVA αποτελέσματα στην κλίμακα Venkatesh*Εκπαιδευτικό επίπεδο

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Performance_expectancy	Between Groups	30,855	2	15,428	3,319	,038
	Within Groups	990,029	213	4,648		
	Total	1020,884	215			
Effort_expectancy	Between Groups	75,599	2	37,799	7,211	,001
	Within Groups	1116,508	213	5,242		
	Total	1192,106	215			
Social_influence	Between Groups	17,954	2	8,977	1,060	,348
	Within Groups	1803,708	213	8,468		
	Total	1821,662	215			
Facilitating_conditions	Between Groups	15,942	2	7,971	2,047	,132
	Within Groups	829,391	213	3,894		
	Total	845,333	215			
Intention	Between Groups	21,391	2	10,695	2,683	,071
	Within Groups	849,049	213	3,986		
	Total	870,440	215			
Use_behaviour	Between Groups	13,920	2	6,960	3,015	,051
	Within Groups	491,705	213	2,308		
	Total	505,625	215			

5.3.1 Γραμμική παλινδρόμηση

H3. Υποθέτουμε ότι υπάρχει σημαντική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών της κλίμακας του Venkatesh και της Συμπεριφοράς χρήστη (User behavior).

Στην ανάλυση παλινδρόμησης χρησιμοποιήθηκε η Συμπεριφορά χρήστη (User behavior) ως εξαρτημένη μεταβλητή και ως ανεξάρτητες οι μεταβλητές: Προσδόκιμο απόδοσης (Performance Expectancy), Προσδόκιμο προσπάθειας (effort expectancy), Κοινωνική επιρροή (Social Influence), Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating Conditions), Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention). Το πολλαπλό R της ανάλυσης



παλινδρόμησης ήταν 63% που είναι στατιστικά σημαντικά διαφορετικό από το μηδέν, $F(5,210)=27,06$, $p>0,001$ (Πίνακας 6). Συνολικά 39% της μεταβλητότητας της Συμπεριφορά χρήστη (User behavior) συσχετίστηκε σημαντικά με το Προσδόκιμο απόδοσης (Performance Expectancy) (Πίνακας 5), που συνεισέφερε σημαντικά στατιστικά με μεταβλητότητα $t=3,135$, $\beta=0,234$, $p>0,001$ και εξήγησε από μόνης της το 5,3% της μεταβλητότητας (Πίνακας 7), όπως και η Κοινωνική επιρροή (Social Influence) συνεισέφερε σημαντικά στατιστικά με μεταβλητότητα $t=2,545$, $\beta=0,158$, $p>0,001$ και εξήγησε από μόνης της το 3,3% της μεταβλητότητας (Πίνακας 7). Επίσης, οι Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating Conditions) συνεισέφεραν σημαντικά στατιστικά με μεταβλητότητα $t=2,023$, $\beta=0,127$, $p>0,001$ και εξήγησε από μόνης της το 4,8% της μεταβλητότητας (Πίνακας 7). Τέλος, η Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention) συνεισέφερε σημαντικά στατιστικά με μεταβλητότητα $t=3,812$, $\beta=0,278$, $p>0,001$ και εξήγησε από μόνης της το 5,5% της μεταβλητότητας (Πίνακας 7).

Πίνακας 51: R square παλινδρόμησης

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,626 ^a	,392	,377	1,21004

a. Predictors: (Constant), Πρόθεση (Intention), Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating conditions), Κοινωνική επιρροή (Social influence), Προσδοκώμενη προσπάθεια (Effort expectancy), Προσδοκώμενη απόδοση (Performance expectancy)

Πίνακας 62: Ανονα ανάλυση παλινδρόμησης

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	198,143	5	39,629	27,065	,000 ^b
	Residual	307,482	210	1,464		
	Total	505,625	215			

a. Dependent Variable: Συμπεριφορά χρήστη (User behavior)

b. Predictors: (Constant), Πρόθεση (Intention), Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating conditions), Κοινωνική επιρροή (Social influence), Προσδοκώμενη προσπάθεια (Effort expectancy), Προσδοκώμενη απόδοση (Performance expectancy)

Πίνακας 73: Συσχετίσεις μεταξύ Συμπεριφορά χρήστη (User behavior) και μεταβλητών TeLRA

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,838	,725		-1,156	,249
	Προσδοκώμενη απόδοση (Performance expectancy)	,165	,053	,234	3,135	,002



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Προσδοκώμενη προσπάθεια (Effort expectancy)	,016	,046	,025	,348	,728
Κοινωνική επιρροή (Social influence)	,083	,033	,158	2,545	,012
Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating conditions)	,098	,048	,127	2,023	,044
Πρόθεση (Intention)	,212	,055	,278	3,812	,000

a. Dependent Variable: Συμπεριφορά χρήστη (User behavior)



6. Συμπεράσματα

Ο βασικός σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας ήταν η διερεύνηση της υιοθέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από γονείς και εκπαιδευτικούς. Το σύνολο των συμμετεχόντων που έλαβαν μέρος στην παρούσα έρευνα αποτελούνταν από 216 άτομα, με την μεγαλύτερη πλειοψηφία να είναι γυναίκες 159 (74%), άνω των 41 ετών. Η πλειοψηφία των ερωτώμενων είχε μόρφωση σε επίπεδο βασικού πτυχίου. Η εργασιακή εμπειρία για την πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήταν 16-25 χρόνια.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι το Προσδόκιμο απόδοσης (Performance Expectancy) συσχετίζεται μέτρια θετικά με το Προσδόκιμο προσπάθειας (Effort expectancy) $r = 0.541$, $p < .01$, με την Κοινωνική επιρροή (Social Influence) $r = 0.425$, $p < .01$, με τη Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention) $r = 0.607$, $p < .01$ και τη Συμπεριφορά χρήστη (User behavior) $r = 0.523$, $p < .01$. Η θετική συσχέτιση προκύπτει διότι το Προσδόκιμο απόδοσης συμβάλλει θετικά στις αντίστοιχες μεταβλητές και το αντίθετο. Παράλληλα, συσχετίζονται θετικά το Προσδόκιμο προσπάθειας (Effort expectancy) με τις Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating Conditions) $r = 0.495$, $p < .01$ και τη Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention) $r = 0.476$, $p < .01$. Ενώ η Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention) συσχετίζεται μέτρια θετικά με τη Συμπεριφορά χρήστη (User behavior) $r = 0.547$, $p < .01$. Τα αποτελέσματα συμφωνούν με την έρευνα του Akinpuwesi (2022), με το Προσδόκιμο απόδοσης (Performance Expectancy) να έχει σημαντικό αντίκτυπο στη Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention) των ατόμων, την Κοινωνική επιρροή (Social Influence) και τις Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating Conditions). Η κατανόηση και η μείωση του κινδύνου στις πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί υψηλή προτεραιότητα τόσο για τους ερευνητές όσο και για τους επαγγελματίες. Με σκοπό την ελαχιστοποίηση των κινδύνων οι οργανισμοί, δημόσιοι και ιδιωτικοί, αυξάνουν τις επενδύσεις τους σε τυπικά εργαλεία για τον σχεδιασμό και τη διαχείριση πρωτοβουλιών πληροφορικής (Mohabi, 2011). Συνοπτικά, ο δείκτης Cronbach ήταν ικανοποιητικός για όλες τις υποκλίμακες και όλες οι ερωτήσεις συνέβαλαν θετικά στην αξιοπιστία της κλίμακας, στην ίδια γραμμή με τις έρευνες των Liu et al. (2015), Békés et al. (2022) και Ustun et al. (2022), όπου ανέφεραν στοιχεία εγκυρότητας και αξιοπιστίας της κλίμακας του Venkatesh.

Ειδικότερα, υπήρξε στατιστικά σημαντική συσχέτιση του φύλου, της ηλικίας και του εκπαιδευτικού επιπέδου με τις υποκλίμακες: Προσδόκιμο απόδοσης (Performance Expectancy), Προσδόκιμο προσπάθειας (Effort expectancy), Κοινωνική επιρροή (Social



Influence), Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating Conditions), Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention), Συμπεριφορά χρήστη (User behavior). Το φύλο συσχετίστηκε με τις μεταβλητές του Προσδόκιμου απόδοσης (Performance Expectancy) ($F(1, 214)= 0.044$ $p<0.05$) και του Προσδόκιμου προσπάθειας (Effort expectancy) ($F(1, 214)= 0.008$ $p<0.05$), όπου βρέθηκαν ως σημαντικοί παράγοντες. Παράλληλα, η ηλικία συσχετίστηκε στατιστικά με τις μεταβλητές του Προσδόκιμου απόδοσης (Performance Expectancy) ($F(3, 212)= 0.003$ $p<0.05$) και του Προσδόκιμου προσπάθειας (Effort expectancy) ($F(3, 212)= 0.022$ $p<0.05$). Τέλος, το εκπαιδευτικό επίπεδο συσχετίστηκε στατιστικά με τις μεταβλητές του Προσδόκιμου απόδοσης (Performance Expectancy) ($F(2, 213)= 0.038$ $p<0.05$) και του Προσδόκιμου προσπάθειας (Effort expectancy) ($F(2, 213)= 0.001$ $p<0.05$). Όλες οι παραπάνω συσχετίσεις επιβεβαίωσαν στατιστικά την υπόθεση (H2). Τα αποτελέσματα έδειξαν πως για τους άνδρες το Προσδόκιμο απόδοσης (Performance Expectancy) και προσπάθειας (Effort expectancy) ήταν μεγαλύτερο από ότι στις γυναίκες στην υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα ευρήματα συμφωνούν με τις έρευνες των Akinpuwesi (2022) και Al-Qeisi et al. (2014) υποδεικνύοντας ότι τα άτομα μπορεί να μην αντιλαμβάνονται ότι η ηλικία, το φύλο και η εθελοντική τους χρήση θα καθοδηγούσαν τη στάση τους απέναντι στη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών, ιδιαίτερα κατά την περίοδο του COVID-19.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών της κλίμακας του Venkatesh και της Συμπεριφοράς χρήστη (User behavior). Η Συμπεριφορά χρήστη (User behavior) συσχετίστηκε σημαντικά με το Προσδόκιμο απόδοσης (Performance Expectancy), που συνεισέφερε σημαντικά στατιστικά με μεταβλητότητα $t=3,135$, $\beta=0,234$, $p>0,001$, καθώς και η Κοινωνική επιρροή (Social Influence) συνεισέφερε σημαντικά στατιστικά με μεταβλητότητα $t=2,545$, $\beta=0,158$, $p>0,001$. Επιπρόσθετα, οι Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating Conditions) συνεισέφεραν σημαντικά στατιστικά με μεταβλητότητα $t=2,023$, $\beta=0,127$, $p>0,001$. Τέλος, η Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention) συνεισέφερε σημαντικά στατιστικά με μεταβλητότητα $t=3,812$, $\beta=0,278$, $p>0,001$, επιβεβαιώνοντας στατιστικά την υπόθεση (H3). Τα παραπάνω ευρήματά είναι σύμφωνα με άλλες μελέτες όπου είχαν εντοπίσει τη Συμπεριφορική πρόθεση (Behavioral Intention) ως σημαντική στην υιοθέτηση και τη χρήση τεχνολογίας (Taylor & Todd, 1995; Tseng et al., 2022; Liao et al., 2004). Αναλυτικότερα, τα άτομα τείνουν να χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες εάν ανακαλύψουν ότι οι άλλοι γύρω τους χρησιμοποιούν επίσης τις ίδιες τεχνολογίες χωρίς προβλήματα και με απόλυτη ασφάλεια. Ακόμη, η διευθυντική επιρροή ενός οργανισμού είναι ένα άλλο στοιχείο κοινωνικού παράγοντα που θα μπορούσε είτε αρνητικά είτε θετικά να επηρεάσει τους



ανθρώπους στην υιοθέτηση της τεχνολογίας..

Περιορισμός της τρέχουσας έρευνας ήταν το σχετικά μέτριο μέγεθος δείγματος, ενώ η έρευνα θα μπορούσε επεκταθεί και σε άλλους νομούς. Επιπρόσθετα το δείγμα λήφθηκε μετά την πανδημία του COVID-19 κάτι που ενδεχομένως να άλλαξε τις αντιλήψεις των ατόμων ως προς την υιοθέτηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συνίσταται για μελλοντική έρευνα στο πλαίσιο αξιολόγησης υιοθέτησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να εξεταστεί μια ποικιλία ηλεκτρονικών υπηρεσιών προκειμένου να μελετηθεί ο αντίκτυπος του είδους και της πολυπλοκότητας της στάσης υιοθέτησης από τους υπαλλήλους των υπηρεσιών. Επίσης, θα είναι χρήσιμο να γίνει σαφής κατανόηση της διαφορετικής μεταχείρισης μεταξύ ανδρών και γυναικών στη διαδικασία υιοθέτησης. Τέλος θα άξιζε να διερευνηθεί περαιτέρω αυτό το θέμα προκειμένου να εντοπιστούν άλλοι παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους εργαζόμενους στους δήμους αλλά και σε άλλες κυβερνητικές δραστηριότητες (οικονομικά, εξωτερικές υποθέσεις, ασφάλεια κ.λπ.). Αυτό θα επέτρεπε τη σύγκριση της υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μεταξύ διαφορετικών κυβερνητικών δραστηριοτήτων. Μελλοντικές προσπάθειες για τη διεξαγωγή περαιτέρω εμπειρικών μελετών για τον αντίκτυπο της έρευνας και εστίαση στο περιεχόμενο των εργαλείων λήψης επενδυτικών αποφάσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε διεθνείς, εθνικές, πολιτειακές και τοπικές διοικήσεις είναι θεμιτές.



Βιβλιογραφία

- Ahlquist, J. (2014), "Trending now: digital leadership education using social media & the social change model", *Leadership Studies*, 8(2), 57-60
- Akinuwesi, B. A., Uzoka, F. M. E., Fashoto, S. G., Mbunge, E., Odumabo, A., Amusa, O. O., Okpeku, M., & Owolabi, O. (2022). "A modified UTAUT model for the acceptance and use of digital technology for tackling COVID-19". *Sustainable Operations and Computers*, 3, 118-135.
- Al-Qeisi, K. & Dennis, C. & Alamanos, E. & Jayawardhena, C. (2014). "Website design quality and usage behavior: Unified Theory of Acceptance and Use of Technology", *Journal of Business Research*, 67(11), 2282-2290.
- Ambite, J. L., et al. (2002). "Data integration and access". In W. J. McIver, & A. K. Elmagarmid (Eds.), *Advances in Digital Government. Technology, Human Factors, and Policy*. Norwell, MA: Kluwer Academic Publishers.
- Andersen, D. F., & Dawes, S. S. (1991). *Government information management. A primer and casebook*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall;
- and-society-index-desi-2022 [accessed 28/9/2023].
- Archer, M. S. (2014). *Late Modernity: Trajectories towards morphogenic society*. Cham; Heidelberg; New York, NY; Dordrecht; London: Springer Science and Business Media.
- Arcidiacono, D., Pais, I., and Zandonai, F. (2021). "Plat-firming welfare: trasformazione digitale nei servizi di cura locali". *Autonomie locali e servizi sociali*. 3, 493-511.
- Avolio, B.J., Kahai, S. & Dodge, G.E. (2000), "E-leadership: implications for theory, research, & practice", *Leadership Quarterly*, 11(4), 615-668.
- Avveduto, S. (2019). "La società digitale: genere e digital divide". *Sociol. della Comun.* 57, 65-83.
- Bajjaly, S. T. (1999). "Managing emerging information systems in the public sector". *Public Performance and Management Review*, 23(1), 40-47.
- Ballou, D. P., & Tayi, G. K. (1999). "Enhancing data quality in data warehouse environments". *Communications of the ACM*, 42(1), 73-79.
- Barki, H., Rivard, S., & Talbot, J. (1993). "Toward an assessment of software development risk". *Journal of Management Information Systems*, 10, 203-223.
- Barret, K., & Green, R. (2001). *Powering Up. How Public Managers Can Take Control of Information Technology*. Washington, DC: CQ Press.
- Barwick, D. & Back, K. (2007), "High tech's double edge: creating organizationally



- appropriate responses to emerging technologies”, *On the Horizon*, 15(1), 28-36.
- Békés, V., Aafjes-van Doorn, K., McCollum, J., Prout, T. R., & Hoffman, L. (2022). “The development of a self-report scale to assess therapists' acceptance of telepsychotherapy”. *Journal of clinical psychology*, 78(6), 1240-1260.
- Bellamy, C. (2000). “The politics of public information systems”. In G. D. Garson (Ed.), *Handbook of Public Information Systems*. New York: Marcel Dekker, Inc.; Milner, E. M. (2000). *Managing Information & Knowledge in the Public Sector*. New York: Routledge.
- Bellamy, C. (2000). “The politics of public information systems”. In G. D. Garson (Ed.). *Handbook of Public Information Systems*. New York: Marcel Dekker.
- Beretta, I. (2021). “Fiducia nelle istituzioni e qualità dei servizi pubblici”, in *FuturAP: Rapporto sul futuro e l'innovazione dell'Amministrazione Pubblica - 2021*, eds Boschetti, B., and Vendramini, E. (Milano: EDUCatt). 117-128.
- Bertot, J.C., Jaeger, P.T. & Grimes, J.M. (2010), “Using ICTs to create a culture of transparency: e-government & social media as openness & anti-corruption tools for societies”, *Government Information Quarterly*, 27(3), 264-271.
- Best, J. D. (1997). *The Digital Organization*. New York: Wiley.
- Bonfadelli, H. (2002). “The Internet and knowledge gaps: A theoretical and empirical investigation”. *Euro. J. Commun.* 17, 65-84.
- Bowen, E.E., Bertoline, G.R., Athinarayanan, R., Cox, R.F., Burbank, K.A., Buskirk, D.R. & Küçükönel, H. (2013), “Global technology leadership: a case for innovative education”, *Praxis, Procedia-Social & Behavioral Sciences*, 75(3), 163-171.
- Bracciale, R. (2010). *Donne Nella Rete. Disuguaglianze digitali di genere*. Milano: FrancoAngeli
- Brown, M. M. (2000). “Mitigating the risk of information technology initiatives: Best practices & points of failure for the public sector”. In G. D. Garson (Ed.), *Handbook of Public Information Systems*. New York: Marcel Dekker.
- Brown, M. M. (2001). “The benefits and costs of information technology innovations: An empirical assessment of a local government agency”. *Public Performance and Management*
- Brown, M. M. (2003). “Technology diffusion and the Knowledge Barrier Q: The dilemma of stakeholder participation”. *Public Performance and Management Review*, 26(4), 345-359.
- Brown, M. M., & Brudney, J. L. (1998). “A smarter, cheaper, and faster Q government? Contracting for geographic information systems”. *Public Administration Review*, 58, 335-345.
- Brown, M. M., & Brudney, J. L. (2003). “Learning organizations in the public sector? A



study of police agencies employing information and technology to advance knowledge”. *Public Administration Review*, 63(1), 30-43.

Buhl, H.U. (2011), “From revolution to participation: social media & the democratic decision-making process”, *Business & Information Systems Engineering*, 3(4), pp. 195-198.

Burbridge, L. (2002). “Accountability and MIS”. *Public Performance and Management Review*, 25(4), 421-423.

Caffrey, L. (1998). *Information Sharing between and within Governments: A Study Group Report*. London: Commonwealth Secretariat.

Carpenter, J.P. & Krutka, D.G. (2014), “How & why educators use twitter: a survey of the field”, *Journal of Research on Technology in Education*, 46(4), 414-434.

Cava, A., and Penna, A. (2019). “Disinnescare il disengagement. La digitalizzazione della Pubblica Amministrazione tra opportunità e criticità”. *Humanities* 8, 23-35.

challenges of a digital government”. In W. J. McIver & A. K. Elmagarmid (Eds.). *Advances in Digital Government. Technology, Human Factors, and Policy*. Norwell, MA: Kluwer Academic Publishers.

Chen, Y. -C., & Perry, J. (2003). “Outsourcing for e-government: Managing for success”. *Public Performance and Management Review*, 26(4), 404-421.

Chengalur-Smith, I., & Duchessi, P. (1999). “The initiation and adoption of client-server technology in organizations”. *Information and Management*, 35, 77-88.

Chengalur-Smith, I., & Duchessi, P. (2000). “Client-server implementation: Some management pointers”. *Transactions on Engineering Management*, 47(1), 127-145.

Conference of the Association for Public Policy Analysis and Management. New York.

CTG. (2000). “The insider’s guide to using information in government”. Albany, NY: Center for Technology in Government <http://demo.ctg.albany.edu/static/usinginfo>

Davis, F. D. (1989). “Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology”. *MIS Quarterly*, 13, 319-330.

Davis, G. B. (1982). “Strategies for information requirements determination”. *IBM System Journal*, 21, 4-30.

Dawes, S. S. (1996). “Interagency information sharing: Expected benefits, manageable risks”. *Journal of Policy Analysis & Management*, 15(3), 377-394.

Dawes, S. S., & Nelson, M. R. (1995). “Pool the risks, share the benefits: Partnerships in IT innovation”. In J. Keyes (Ed.). *Technology Trendlines. Technology Success Stories from Today’s Visionaries*. New York: Van Nostrand Reinhold.

Dawes, S. S., & Pardo, T. (2002). *Building collaborative digital government systems*. In W. J. McIver, & A. K. Elmagarmid (Eds.), *Advances in digital government. Technology,*



human factors, & policy. Norwell, MA7 Kluwer Academic Publishers.

DeLone, W., & Mclean, E. (1992). "Information systems success: The quest for the dependent variable". *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.

DeLone, W., & Mclean, E. (2003). "The DeLone & McLean model of information systems success: A ten-year update". *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

DeSanctis, G., & Poole, M. S. (1994). "Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory". *Organization Science*, 5(2), 121-147.

DiMaggio, P., Hargittai, E., Neuman, W. R., and Robinson, J. (2001). "Social implications of the internet". *Annu. Rev. Sociol.* 27, 307-336.

Duncan, G. T., & Roehrig, S. T. (2003). "Mediating the tension between information privacy and information access: The role of digital government". In G. D. Garson (Ed.), *Public Information Technology: Policy and Management Issues*. Hershey, PA: Idea Group Publishing.

Edmiston, K. D. (2003). "State and local e-government: Prospects and challenges". *American Review of Public Administration*, 33(1), 20-45.

European Commission (2022a). *eGovernment Benchmark 2022. Synchronising Digital Governments*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

European Commission (2022b). "European Declaration on Digital Rights and Principles for the Digital Decade". Bruxelles. Available at: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A52022DC0028&qid=1643537815937> [accessed 28/9/2023].

European Commission (2022c). "Digital Economy and Society Index (DESI) 2022 Italy". Available at: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digitaleconomy-> European Commission.

European Commission. (2022). "Digital Economy and Society Index (DESI) 2022 Italy". Available at: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-italy>

Fang, Z. (2022). "E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development". *Int. J. Comput. Internet Manag.* 10, 1-22.

Flowers, S. (1996). *Software failure: Management failure: Amazing Stories and Cautionary Tales*. New York: Wiley.

Fountain, J. E. (2001). *Building the Virtual State. Information Technology and Institutional Change*. Washington, DC: Brookings Institution Press.

Gagnon, Y. -C. (2001). "The behavior of public managers in adopting new technologies". *Pubic Performance and Management Review*, 24(4), 337-350.

Garson, G. D. (2003). Toward an information technology research agenda for public administration. In G. D. Garson (Ed.), *Public information technology: Policy &*



management issues. Hershey, PA: Idea Group Publishing.

Gil-García, J. R. (2004). "Information technology policies and standards: A comparative review of the states". *Journal of Government Information*, 30(5), 548-560.

Gil-García, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187-216.

Gil-García, J.R., & Luna-Reyes, L.F. (2003), Towards a Definition of Electronic Government: A Comparative Review. In: Mendez-Vilas, A., et al. (eds.) *Techno-legal Aspects of the Information Society & New Economy: An Overview*, Formatex. Badajoz, Spain.

Gray, P. (2001). "Introduction to the special volume on relevance". *Communications of the Association of Information Systems*, 6.

Halford, S., and Savage, M. (2010). "Reconceptualizing digital social inequality". *Inf. Commun. Soc.* 13, 937-955.

Harris, N. D. (2000). "Intergovernmental cooperation in the development and use of information systems". In G. D. Garson (Ed.). *Handbook of Public Information Systems*. New York: Marcel Dekker, Inc.

Heintze, T., & Bretschneider, S. (2000). "Information technology and restructuring in public organizations: Does adoption of information technology affect organizational structures, communications, and decision making?", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(4), 801-830.

Ho, A. T. -K. (2002). "Reinventing local governments and the e-government initiative". *Public Administration Review*, 62(4), 434-444.

Holden, S. H., Norris, D. F., & Fletcher, P. D. (2003). "Electronic government at the local level: Progress to date and future issues". *Public Performance and Management Review*, 26(4), 325-344.

Hoskins, B., d'Hombres, B. & Campbell, J. (2008), "Does formal education have an impact on active citizenship behaviour?", *European Educational Research Journal*, 7(3), 386-402.

Hsieh, J. J. P. A., Rai, A., and Keil, M. (2008). "Understanding digital inequality: comparing continued use behavioral models of the socio-economically advantaged and disadvantaged". *MIS Q.* 32, 97-126.

Introini, F., Mesa, D., and Triani, P. (2020). "Consumo dunque sono (istruito?). Esperienze di consumo culturale e livelli di istruzione", in *La condizione giovanile in Italia. Rapporto giovani 2020*, eds Istituto Toniolo (Bologna: Il Mulino). 25-66.

Irvine, C. E. (2000). "Security issues for automated information systems". In G. D. Garson (Ed.). *Handbook of Public Information Systems*. New York: Marcel Dekker, Inc.



- Istat. (2016). “Bes 2016. Il benessere equo e sostenibile in Italia, 2016a”. Available at: <https://www.istat.it/it/archivio/194029#:~:text=Giunto%20alla%20quarta%20edizione%2C%20il,indicatori%20suddivisi%20in%2012%20domini> [accessed 28/9/2023].
- Jameson, J. (2013), “E-leadership in higher education: the fifth ‘age’ of educational technology research”, *British Journal of Educational Technology*, 44(6), 889-915.
- Jiang, J., & Klein, G. (2000).” Software development risks to project effectiveness”. *Journal of Systems & Software*, 52, 3-10.
- Jiang, J., Klein G., & Balloun, J. (1996). “Ranking of system implementation success factors”. *Project Management Journal*, 27, 50-55.
- Joshi, J. B. D., Ghafor, A., Aref, W. G., & Spafford, E. H. (2002). “Security and privacy challenges of a digital government”. In W. J. McIver, & A. K. Elmagarmid (Eds.), *Advances in digital government. Technology, human factors, and policy*. Norwell, MA: Kluwer Academic Publishers.
- Kaplan, D., Krishnan, R., Padman, R., & Peters, J. (1998). “Assessing data quality in accounting information systems”. *Communications of the ACM*, 41(2), 72-77.
- Keil, M. (1995). “Pulling the plug: Software project management and the problem of escalation”. *MIS Quarterly*, 19(4), 421-447.
- Kim, S., & Kim, D. (2003). “South Korean public officials’ perceptions of values, failure, and consequences of failure in e-government leadership”. *Public Performance and Management Review*, 26(4), 360-375.
- Kitchin, R. (2014). *The Data Revolution: Big Data, Open Data, Data Infrastructures and Their Consequences*. London: SAGE.
- La Porte, T. M., Demchak, C. C., & de Jong, M. (2002). “Democracy and bureaucracy in the age of the Web: Empirical findings and theoretical speculations”. *Administration and Society*, 34(4), 411-446.
- Landsbergen, D. J., & Wolken Jr., G. (1998). “Eliminating legal and policy barriers to interoperable government systems”. Paper presented at the Annual Research Conference of the Association for Public Policy Analysis and Management (1998, October), New York.
- Landsbergen, D. J., & Wolken Jr., G. (2001). “Realizing the promise: Government information systems and the fourth generation of information technology”. *Public Administration Review*, 61(2), 206-220.
- Liao, Q., Shim, J.P., & Luo, X.R. (2004). “Student Acceptance of Web-based Learning Environment: An Empirical Investigation of an Undergraduate IS Course”. *Americas Conference on Information Systems*. Available at: <https://aisel.aisnet.org/amcis2004/377/> [accessed 21/7/2023].



- Liu, L., Miguel Cruz, A., Rios Rincon, A., Buttar, V., Ranson, Q., & Goertzen, D. (2015). "What factors determine therapists' acceptance of new technologies for rehabilitation - a study using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)". *Disability and Rehabilitation*, 37(5), 447-455.
- Lovari, A. (2020). "Spreading (dis) trust: Covid-19 misinformation and government intervention in Italy". *Media Commun.* 8, 458-461.
- Luhmann, N. (2002). *La fiducia*. Bologna: Il Mulino.
- Luna-Reyes, L., & Gil-Garcia, J. R. (2003, May 18-21). "eGovernment & Internet Security: Some Technical and Policy Considerations". Paper presented at the National Conference on Digital Government Research, organized by the National Science Foundation, Boston, MA, USA.
- Lupton, D. (2015). *Digital Sociology*. London: Routledge.
- Magro, M. J. (2012), "A review of social media use in e-government", *American Scientist*, 2(2), 148-161.
- Mahler, J., & Regan, P. M. (2002). "Learning to govern online: Federal agency Internet use". *American Review of Public Administration*, 32(3), 326-349.
- Mahler, J., & Regan, P. M. (2003). "Developing intranets for agency management". *Public Performance and Management Review*, 26(4), 422-432.
- Mao, J. (2014), "Social media for learning: a mixed methods study on high school student's technology affordances & perspectives", *Computers in Human Behavior*, Vol. 33, April, 213-223.
- Marshall, T. H. (1950). *Citizenship and Social Class*. New York, NY: Cambridge
- Masucci, A. (2019). "Digitalizzazione dell'amministrazione e servizi pubblici on line". *Lineamenti del disegno normativo. Diritto Pubblico*. 25, 117-152.
- McFarlan, F. W. (1981). "Portfolio approach to information systems". *Harvard Business Review*, 59, 142-150.
- Meier, A., and Terán, L. (2012). *EDemocracy and eGovernment*. Springer.
- Melitski, J. (2003). "Capacity and e-government performance: An analysis based on early adopters of Internet technologies in New Jersey". *Public Performance and Management*
- Mergel, I. & Bretschneider, S. (2013), "A three-stage adoption process for social media use in government", *Public Administration Review*, 73(3), 390-400.
- Mergel, I. (2013), "A framework for interpreting social media interactions in the public sector", *Government Information Quarterly*, 3(4), 327-334.
- Mesa, D. (2023). "Digital divide, e-government and trust in public service: The key role of education". *Frontiers in sociology*, 8, 1140416.



- Milner, E. M. (2000). *Managing Information and Knowledge in the Public Sector*. New York: Routledge.
- Mobahi, H. (2012). *The Adoption of E-government Services by Employees in Iran: Case study: Rasht municipality*. Master Thesis.
- Moon, M. J. (2002). "The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review*", 62(4), 424-433.
- Neves, B. B., Waycott, J., and Malta, S. (2018). "Old and afraid of new communication technologies? Reconceptualising and contesting the 'age-based digital divide". *J. Sociol.*
- NGA. (1997). *Barriers to Intergovernmental Enterprise*. Washington, DC: National Governors Association.
- Nkhoma, M., Pham Cong, H., Au, B., Lam, T., Richardson, J., Smith, R. & El-Den, J. (2015), "Facebook as a tool for learning purposes: analysis of the determinants leading to improved students' learning", *Active Learning in Higher Education*, 16(2), 87-101.
- North, D. C. (1991). *Institutions, institutional change, and economic performance*. New York: Cambridge University Press.
- OECD (2001). *Understanding the Digital Divide*. OECD Digital Economy Paper-49. OECD. Available at: https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-the-digital-divide_236405667766 [accessed 28/9/2023].
- OECD (2001). *Understanding the Digital Divide*. OECD Digital Economy Paper-49. OECD. Available at <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/236405667766.pdf?expires=1675898957&id=id&accname=guest&checksum=3975430D3223A096BAA89E0F486F1022> [accessed 28/9/2023].
- Orlikowski, W. J. (2000). "Using technology & constituting structures: A practice lens for studying technology in organizations". *Organization Science*, 11(4), 404-428.
- Orr, K. (1998). "Data quality and systems theory". *Communications of the ACM*, 41(2), 66-70.
- Pace, J. (2018). "The concept of digital capitalism". *Commun. Theory*. 28, 254-269.
- Perez, C. (2015). "From long waves to great surges". *Eur. J. Econ. Soc. Syst.* 27, 70-80.
- Rapp, M., Rhomberg, M., Koch, G. & White, K. (2016), "A new path for the public sector: how to design a co-created strategy in higher education", in Tambouris, E., Panagiotopoulos, P., Sæbø, Ø., Wimmer, M.A., Pardo, T.A., Charalabidis, Y., Sá Soares, D. & Janowski, T. (Eds), *Proceedings of 8th IFIP WG 8.5 International Conference on Electronic Participation (ePart) 2016 in Guimarães, Portugal*, Springer-Verlag, Berlin & Heidelberg, 29-40.
- Redman, T. C. (1998). "The impact of poor data quality on the typical enterprise".



Communications of the ACM, 41(2), 79-82.

Regan, E. A., & O'Connor, B. N. (2001). *End-user Information Systems: Implementing Individual and Group Work Technology*. Second Edition. New York: Prentice Hall.

Rocheleau, B. (2000). "Prescriptions for public-sector information management: A review, analysis, and critique". *American Review of Public Administration*, 30(4), 414-435.

Rocheleau, B. (2003). "Politics, accountability, and government information systems". In G. D. Garson (Ed.). *Public Information Technology: Policy and Management Issues*. Management Issues. Hershey, PA: Idea Group Publishing.

Roth, S., and Luczak-Roesch, M. (2020). "Deconstructing the data life-cycle in digital humanitarianism". *Inf. Commun. Soc.* 23, 555-571.

Roy, J. (2003). "The relational dynamics of e-governance: A case study of the City of Ottawa". *Public Performance and Management Review*, 26(4), 391-403.

Sarapin S. H., Morris P. L. (2015). "Faculty and Facebook friending: Instructor-student online social communication from the professor's perspective". *Internet and Higher Education*, 27, 14-23.

Scheerder, A., Van Deursen, A., and Van Dijk, J. (2017). "Determinants of internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second- and third-level digital divide". *Telemat. Inform.* 34, 1607-1624.

Schwab, K. (2017). *The Fourth Industrial Revolution*. New York: Crown Publishing Group.

Sharma, S.K., Joshi, A. & Sharma, H. (2016), "A multi-analytical approach to predict the Facebook usage in higher education", *Computers in Human Behavior*, 55(1), pp. 340-353.

Sideri, M., Kitsiou, A., Filippopoulou, A., Kalloniatis, C. & Gritzalis, S. (2019), "E-Governance in educational settings: Greek educational organizations leadership's perspectives towards social media usage for participatory decision-making", *Internet Research*, 29(4), pp. 818-845.

Smith, L. D., Campbell, J. F., Subramanian, A., Bird, D. A., & Nelson, A. C. (2001). "Strategic planning for municipal information systems: Some lessons from a large U.S. City". *American Review of Public Administration*, 31(2), 139-157.

Southon, G., Sauer, C., & Dampney, K. (1999). "Lessons from a failed information systems initiative: Issues for complex organizations". *International Journal of Medical Informatics*, 55(1), 33-46.

Tayi, G. K., & Ballou, D. P. (1998). "Examining data quality". *Communications of the ACM*, 41(2), 54-56.

Taylor, S., & Todd, P.A. (1995), "Assessing IT usage: the role of prior experience".



Management Information Systems Quarterly, 19, 561-570.

Tseng, T. H., Lin, S., Wang, Y.-S., & Liu, H.-X. (2022). "Investigating teachers' adoption of MOOCs: the perspective of UTAUT2". *Interactive Learning Environments*, 30(4), 635-650

Ustun, A. B., Karaoglan-Yilmaz, F. G., & Yilmaz, R. (2022). "Educational UTAUT-based virtual reality acceptance scale: a validity and reliability study". *Virtual Reality*. 27(2), 1063-1076.

Van Dijck, J., Poell, T., and DeWaal, M. (2018). *The Platform Society: Public Values in a ConnectiveWorld*. Oxford: Oxford University Press.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). "User acceptance of information technology: Toward a unified view". *Management Information Systems Quarterly*, 27(3), 425-478.

Vicente, M. R., and Lopez, A. J. (2011). "Assessing the regional digital divide across the European union-27". *Telecomm. Policy*. 35, 220-237.

Wang, R. Y. (1998). "A product perspective on total data quality management". *Communications of the ACM*, 41(2), 58-63.

West, D. (2005). *Digital Government: Technology and Public Sector Performance*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

West, J. P., & Berman, E. M. (2001). "The impact of revitalized management practices on the adoption of information technology: A national survey of local governments".

Whitacre, B. (2010). The diffusion of internet technologies to rural communities: a portrait of broadband supply and demand. *Am. Behav. Sci.* 53, 1283-1303.

Wu, C.-H. & Chen, S.-C. (2015), "Understanding the relationships of critical factors to Facebook educational usage intention", *Internet Research*, 25(2), 262-278.

Wu, H. & Shenghua, Z. (2014), "Insights into the adoption of social media mashups", *Internet Research*, 24(2), pp. 160-180.

Yan, Y., Zhang, X., Zha, X., Jiang, T., Qin, L. & Li, Z. (2017), "Decision quality & satisfaction: the effects of online information sources & self-efficacy", *Internet Research*, 27(4), pp. 885-904.

Yates, D. & Paquette, S. (2011), "Emergency knowledge management & social media technologies: a case study of the 2010 Haitian earthquake", *International Journal of Information Management*, 31(1), 6-13.

Young, J. (2014), "Policy: exploring & evaluating the use of iPads in a social welfare policy course", *Journal of Technology in Human Services*, 32(1-2), 39-53.



Παράρτημα Ερωτηματολόγιο

Γενικές πληροφορίες

Φύλο:

Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία:

κάτω των 20

20-30

30-40

άνω των 40

Εκπαίδευση:

Απολυτήριο Λυκείου

Πτυχιούχος

Μεταπτυχιακός ή Διδακτορικός

Πόσο καιρό είναι η εργασιακή σας εμπειρία (σε χρόνια);:

Λιγότερο από 5

5-15

15-25

25-30

A: Προσδοκώμενη απόδοση (Performance expectancy)

1- Βρήκα αυτή την ηλεκτρονική υπηρεσία χρήσιμη για τη δουλειά μου

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ουδέτερα

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

2- Πόσο σας βοηθά η χρήση αυτής της ηλεκτρονικής υπηρεσίας να ολοκληρώσετε τη δουλειά σας πιο γρήγορα;

Πάρα πολύ

Πολύ

Μέτρια

Χαμηλά

Πάρα πολύ

3- Η χρήση αυτής της ηλεκτρονικής υπηρεσίας αυξάνει την παραγωγικότητά μου:

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ουδέτερα

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

4- Εάν χρησιμοποιήσω αυτήν την ηλεκτρονική υπηρεσία, θα αυξήσω τις πιθανότητες προαγωγής μου:

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ουδέτερα



Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

B: Προσδοκώμενη προσπάθεια (Effort expectancy)

1- Η αλληλεπίδρασή μου με αυτήν την ηλεκτρονική υπηρεσία είναι σαφής και κατανοητή
Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

2- Μου είναι εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση αυτής της ηλεκτρονικής υπηρεσίας
Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

3- Βρήκα αυτή την ηλεκτρονική υπηρεσία εύκολη στη χρήση
Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

4- Η εκμάθηση χρήσης αυτών των δυνατοτήτων ηλεκτρονικής υπηρεσίας είναι εύκολη για μένα
Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

Γ: Κοινωνική επιρροή (Social influence)

1- Οι άνθρωποι που επηρεάζουν τη συμπεριφορά μου πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιήσω αυτήν την ηλεκτρονική υπηρεσία
Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

2- Θα χρησιμοποιούσα αυτήν την ηλεκτρονική υπηρεσία λόγω του ποσοστού των συναδέλφων μου που χρησιμοποιούν αυτήν την υπηρεσία
Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

3- Οι άνθρωποι που είναι σημαντικοί για μένα πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιήσω



αυτήν την ηλεκτρονική υπηρεσία
Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

4- Η διοίκηση αυτού του δήμου υποστήριξε τη χρήση αυτής της ηλεκτρονικής υπηρεσίας
Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

5- Γενικά, πόσο έχει υποστηρίξει ο δήμος τη χρήση αυτής της ηλεκτρονικής υπηρεσίας;
Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

Δ: Συνθήκες διευκόλυνσης (Facilitating conditions)

1- Έχω τους απαραίτητους πόρους για να χρησιμοποιήσω αυτήν την ηλεκτρονική υπηρεσία
Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

2- Αυτή η ηλεκτρονική υπηρεσία δεν είναι συμβατή με την όλη διαδικασία της δουλειάς μου
Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

3- Έχω τις απαιτούμενες γνώσεις για τη χρήση αυτής της ηλεκτρονικής υπηρεσίας
Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

4- Ένα συγκεκριμένο άτομο (ή ομάδα) είναι διαθέσιμο για βοήθεια σε δυσκολίες που αντιμετωπίζω με αυτήν την ηλεκτρονική υπηρεσία
Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα



Ε: Πρόθεση (Intention)

1- Με δεδομένη την ευκαιρία, σκοπεύω να χρησιμοποιήσω διαφορετικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

2- Περιμένω να συνεχίσω τη δουλειά μου μέσω αυτής της ηλεκτρονικής υπηρεσίας στο μέλλον

Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

3- Σκοπεύω να κάνω όλη τη διαδικασία της δουλειάς μου μέσω αυτής της ηλεκτρονικής υπηρεσίας

Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

ΣΤ: Συμπεριφορά χρήστη (User behavior)

1- Η χρήση αυτής της ηλεκτρονικής υπηρεσίας με βοήθησε να είμαι πιο προσεκτικός στη δουλειά μου;

Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

2- Πόσο βρήκατε την ηλεκτρονική υπηρεσία σε αρμονία με τους στόχους της δουλειάς σας;

Διαφωνώ απόλυτα
Διαφωνώ
Ουδέτερα
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα