ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥΠΟΛΗ ΚΑΒΑΛΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΤΕΛΕΙΟΦΟΙΤΩΝ
ΚΑΡΑΣΑΒΒΟΓΛΟΥ – ΧΑΤΖΟΥΔΗΣ

Παράδειγμα πτυχιακής εργασίας
(με έμφαση στη βιβλιογραφική ανασκόπηση)

Στη συνέχεια παρατίθενται ορισμένα αποσπάσματα από μια πραγματική πτυχιακή εργασία, η οποία εκπονήθηκε το 2015.

Περιλαμβάνεται, ενδεικτικά:

(α) Η εισαγωγή της πτυχιακής εργασίας.

(β) Ένα μέρος του πρώτου κεφαλαίου της πτυχιακής εργασίας και, πιο συγκεκριμένα, η ενότητα των «Προηγουμένων ερευνών / Previous studies».

Το τίτλος της πτυχιακής εργασίας ήταν: *Διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι θεωρίες και οι αρχές που διέπουν ένα νέο και ραγδαία αναπτυσσόμενο πεδίο, όπως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government), είναι λογικό να βρίσκονται ακόμα σε πρώιμο στάδιο (Shareef *et al.*, 2011; Lakka *et al.*, 2015; Rana *et al.*, 2013). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει πολλά στοιχεία κοινωνικής, τεχνολογικής, οικονομικής και πολιτικής φύσης. Έτσι, η εφαρμογή των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε διαφορετικά κράτη παρουσιάζει έντονες διαφοροποιήσεις (Liang και Lul, 2013). Σε κάθε περίπτωση, όμως, η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σχετίζεται άμεσα με την βασική αποστολή της: την αξιοποίηση της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνίας, με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών (Israel και Tiwari, 2011; Gilbert *et al.*, 2004; Kumar *et al.*, 2007; Schaupp και Carter, 2010; Colesca και Dobrica, 2008).

Μιας και η προσπάθεια ανάπτυξης συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επικεντρώνεται στην κάλυψη των αναγκών του πολίτη, ο σημαντικότερος παράγοντας που εξετάζεται στην διεθνή βιβλιογραφία είναι η πρόθεση των πολιτών να χρησιμοποιήσουν τα συγκεκριμένα συστήματα (Suki και Ramayah, 2011; Hung *et al.*, 2006). Παρά την ραγδαία ανάπτυξη και διάδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε παγκόσμιο επίπεδο, δεν είναι ξεκάθαρο εάν οι πολίτες των διαφόρων κρατών, αναπτυσσόμενων και ανεπτυγμένων, είναι έτοιμοι να υιοθετήσουν πλήρως την φιλοσοφία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Dashti *et al.*, 2009).

Το συγκεκριμένο θέμα (ερευνητικό αντικείμενο) επιλέχθηκε για τους παρακάτω λόγους:

(α) Παρά τις σημαντικές πρωτοβουλίες που έχουν αναληφθεί στην ελληνική επικράτεια στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την ανάπτυξη και ενεργοποίηση άρτια δομημένων τεχνολογικών συστημάτων με διεθνή αναγνώριση, όπως η διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ, και τη διαρκή αναβάθμιση του επιπέδου ψηφιακής ολοκλήρωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών, η αποδοχή και η αξιοποίηση των εν λόγω συστημάτων από τους Έλληνες πολίτες παρουσιάζεται εξαιρετικά περιορισμένη. Η παρούσα μελέτη καταλήγει σε συγκεκριμένες προτάσεις (ενότητα «διοικητικές επιπτώσεις»), οι οποίες είναι δυνατόν να βοηθήσουν τους αρμόδιους φορείς στην αύξηση της χρήσης των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους Έλληνες πολίτες.

(β) Η δυσχερής δημοσιονομική κατάσταση στην οποία έχει περιέλθει τα τελευταία χρόνια το Ελληνικό κράτος, καθώς και η επακόλουθη ανάγκη συνεχούς μείωσης των δημοσίων εξόδων (μείωση δημοσιονομικού αποτυπώματος του δημόσιου τομέα), συνδέεται άμεσα με τη μετάβαση της λειτουργίας των δημόσιων φορέων στην νέα ψηφιακή εποχή. Πιο συγκεκριμένα, μια αισθητή αύξηση της χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες ενδέχεται να απελευθερώσει οικονομικούς πόρους, να βελτιώσει την αξιοποίηση του υπάρχοντος εργασιακού δυναμικού και, ως εκ τούτου, να οδηγήσει σε μείωση των γενικότερων εξόδων του δημόσιου τομέα. Από τα παραπάνω, γίνεται εύκολα αντιληπτή η σπουδαιότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην δημιουργία ενός καλύτερου οικονομικού περιβάλλοντος για το σύνολο της χώρας. Σίγουρα, ένα τόσο σημαντικό ζήτημα είναι πολύ ενδιαφέρον να διερευνηθεί με την εκπόνηση μιας διπλωματικής διατριβής.

(γ) Επιπλέον, οι παρούσες συνθήκες που επικρατούν στην ελληνική οικονομία (υψηλή γραφειοκρατία, αναποτελεσματικός δημόσιος τομέας, μειωμένη επιχειρηματικότητα, αντικίνητρα στις επενδύσεις, κ.α.) απαιτούν, με εμφατικό τρόπο, από το Ελληνικό κράτος την πραγματοποίηση ριζικών μεταρρυθμίσεων, διαμέσου της αναδόμησης της υφιστάμενης μορφής του συστήματος διακυβέρνησης. Έτσι, η εφαρμογή συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί όχι μόνο υποχρέωση, αλλά και μοναδική διέξοδο, επί της οποίας θα πρέπει να στηριχθεί η προσπάθεια της χώρας για σταδιακή επανένταξη της σε αναπτυξιακή τροχιά. Η παρούσα διπλωματική εργασία ευελπιστεί να συμβάλει προς αυτή την κατεύθυνση.

(δ) Οι σύγχρονες παγκόσμιες τάσεις στην οργάνωση και την διοίκηση των δημόσιων φορέων υποστηρίζουν έντονα την φιλοσοφία του «Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ» (New Public Management), όπου οι πολίτες αντιμετωπίζονται ως «πελάτες» και η κάλυψη των αναγκών τους, μέσω της παροχής ποιοτικών και ολοκληρωμένων υπηρεσιών, αποτελεί την απόλυτη προτεραιότητα των κρατικών οργανισμών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί το πλέον κατάλληλο εργαλείο για την επιτυχημένη υιοθέτηση της συγκεκριμένης προσέγγισης (Hood, 1995; Gruening, 2001; Bach και Bordogna, 2011). Η παρούσα ερευνητική προσπάθεια προσπαθεί να συμβάλει, μέσω των προτάσεων της, στην βελτίωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχουν οι ελληνικοί φορείς, και, ως εκ τούτου, να προωθήσει περεταίρω την έννοια του «Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ» στην δημόσια διοίκηση.

(ε) Η εκτενής ανασκόπηση των προηγούμενων εμπειρικών μελετών του συγκεκριμένου ερευνητικού πεδίου αποκάλυψε την σχετική απουσία ικανού αριθμού ερμηνευτικών ερευνών. Η έλλειψη, δε, τέτοιων εμπειρικών προσεγγίσεων είναι εξαιρετικά εμφανής στο ελληνικό περιβάλλον. Πιο συγκεκριμένα, οι περισσότερες από τις εμπειρικές έρευνες αρκούνται στην περιγραφική αντιμετώπιση του ζητήματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (περιγραφικές έρευνες), και δεν προχωρούν στην εξέταση αιτιωδών σχέσεων ανάμεσα σε ερευνητικούς παράγοντες (ερμηνευτικές έρευνες), και στην διατύπωση συγκεκριμένων προτάσεων προς τους φορείς που είναι επιφορτισμένοι με την εφαρμογή των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ως εκ τούτου, η παρούσα έρευνα σχεδιάστηκε προκειμένου να καλύψει το συγκεκριμένο κενό στην, ελληνική κυρίως, βιβλιογραφία.

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η εμπειρική διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν την πρόθεση των πολιτών για υιοθέτηση και χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παράλληλα, η παρούσα έρευνα σκοπεύει να παράσχει την αναγκαία πληροφόρηση στους υπεύθυνους για τη διαδικασία λήψης αποφάσεων των διαφόρων φορέων και οργανισμών που ήδη εφαρμόζουν ή σκέφτονται να εφαρμόσουν στο μέλλον συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας υλοποιείται μέσα από την δημιουργία και τον έλεγχο ενός εννοιολογικού πλαισίου (research model), το οποίο ελέγχει τις σχέσεις ανάμεσα σε δεκατέσσερις (14) ερευνητικούς παράγοντες (research factors). Πιο συγκεκριμένα, το προτεινόμενο εννοιολογικό πλαίσιο περιλαμβάνει μονάχα ένα εξαρτημένο παράγοντα (πρόθεση χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης) και δεκατρείς ανεξάρτητους παράγοντες (εμπιστοσύνη στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εμπιστοσύνη στην δημόσια διοίκηση / κυβέρνηση, εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο, εμπιστοσύνη στους άλλους ανθρώπους, διαθεσιμότητα πόρων, επάρκεια χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή, αντιλαμβανόμενος βαθμός ενημέρωσης, αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών, αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης, αντιλαμβανόμενη συμβατότητα, αντιλαμβανόμενα λειτουργικά οφέλη, επιρροή κοινωνικού περιβάλλοντος, αντιλαμβανόμενος κίνδυνος απώλειας προσωπικών δεδομένων).

Το συγκεκριμένο εννοιολογικό πλαίσιο είναι πρωτότυπο, έχει δημιουργηθεί μέσα από μια διττή διαδικασία [που όμοια της δεν έχει χρησιμοποιηθεί σε καμία προηγούμενη εμπειρική έρευνα του συγκεκριμένου ερευνητικού πεδίου: (α) αναλυτική ανασκόπηση της διεθνούς αρθρογραφίας, και (β) συλλογή ποιοτικών δεδομένων με την χρήση της μεθόδου των ομάδων εστίασης], ενώ οδηγεί και σε αποτελέσματα που είναι μοναδικά για την βιβλιογραφία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο της Ελληνικής, όσο και της διεθνούς.

Για την ανάλυση των πρωτογενών εμπειρικών δεδομένων, τα οποία συγκεντρώθηκαν με την χρήση ενός δομημένου ερωτηματολογίου (που δημιουργήθηκε ειδικά για την παρούσα έρευνα), χρησιμοποιήθηκε ειδική επιστημονική μεθοδολογία και εφαρμόστηκαν ποσοτικές ερευνητικές τεχνικές. Κάτω από το πλαίσιο αυτό, η παρούσα έρευνα μπορεί να χαρακτηριστεί «εφαρμοσμένη επιχειρηματική έρευνα» (applied business research) της οποίας η φιλοσοφική προσέγγιση είναι «θετικιστική» (positivism). Επιπλέον, είναι εμπειρική (πρωτογενή δεδομένα), ποσοτική (ποσοτικά δεδομένα), και ερμηνευτική (ελέγχει αιτιώδεις σχέσεις που εκφράζονται με την μορφή δέκα ερευνητικών υποθέσεων).

Ο πληθυσμός της παρούσας έρευνας προσδιορίστηκε έπειτα από έντονη σκέψη και έρευνα. Πιο συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε ανασκόπηση προηγούμενων ερευνών και εντοπίστηκαν οι μεθοδολογικές προσεγγίσεις που θεωρούνται οι πλέον αξιόπιστες από τους αντίστοιχους επιστήμονες. Στο πλαίσιο αυτό, θεωρήθηκε ότι πληθυσμό της παρούσας έρευνας πρέπει να αποτελούν οι Έλληνες χρήστες του διαδικτύου, και όχι υποχρεωτικά οι χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (για περισσότερα γύρω από το συγκεκριμένο ζήτημα, βλέπε στο Κεφάλαιο 3).

Η εμπειρική έρευνα πραγματοποιήθηκε με την βοήθεια του διαδικτύου. Άλλωστε, η χρήση του διαδικτύου για την συλλογή εμπειρικών δεδομένων θεωρείται δόκιμη σε περιπτώσεις που ο πληθυσμός της έρευνας είναι οι ίδιοι οι χρήστες του (Alavi και Majidi, 2015; Belanche *et al.*, 2012; Lakka *et al.*, 2015; Lin *et al.*, 2011). Πιο συγκεκριμένα, το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο ‘ανέβηκε’ στο διαδικτυακό τόπο της google, η οποία προσφέρει δωρεάν αντίστοιχες υπηρεσίες.

Η συλλογή των πρωτογενών εμπειρικών δεδομένων πραγματοποιήθηκε από τον Ιούνιο έως τον Αύγουστο του 2015. Το ποσοστό ανταπόκρισης δεν μπορεί να υπολογιστεί, μιας και το ερωτηματολόγιο δεν εστάλη σε συγκεκριμένα άτομα, αλλά αναρτήθηκε σε διάφορους διαδικτυακούς τόπους (σύμφωνα με την μεθοδολογία που ακολουθείται και σε προηγούμενες έρευνες που έχουν δημοσιευθεί σε αξιόπιστα επιστημονικά περιοδικά, π.χ. Abu-Shanab, 2014; Bélanger και Carter, 2008; Sharma, 2015). Συνολικά συγκεντρώθηκαν 282 απαντημένα ερωτηματολόγια που ήταν κατάλληλα για στατιστική ανάλυση.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε, ελέγχθηκε σχολαστικά ως προς την εγκυρότητα του περιεχομένου και της δομής του. Ο έλεγχος της εγκυρότητας του περιεχομένου συμπεριέλαβε συζητήσεις με ακαδημαϊκούς που ασχολούνται με το αντικείμενο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και με επαγγελματίες του ευρύτερου χώρου. Για τον έλεγχο της εγκυρότητας της δομής χρησιμοποιήθηκε η Διερευνητική Παραγοντική Ανάλυση (χρήση του στατιστικού προγράμματος IBM SPSS 20.0) και η Επικυρωτική Παραγοντική Ανάλυση (χρήση του στατιστικού προγράμματος IBM AMOS 20.0).

Η αξιολόγηση του προτεινόμενου εννοιολογικού πλαισίου και ο έλεγχος των ερευνητικών υποθέσεων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση της τεχνικής των «Μοντέλων Δομικών Εξισώσεων» (Structural Equation Modeling). Ο λόγος που επιλέχθηκε η συγκεκριμένη πολυμεταβλητή τεχνική έχει να κάνει με τις, εν γένει, αυξημένες δυνατότητες που προσφέρει. Το στατιστικό πρόγραμμα που χρησιμοποιήθηκε για την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης ανάλυσης είναι το IBM AMOS 20.0.

Σύμφωνα με τα εμπειρικά αποτελέσματα, τέσσερις ερευνητικοί παράγοντες έχουν στατιστικά σημαντική επίδραση, άμεση ή έμμεση, στην πρόθεση χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: (α) αντιλαμβανόμενη συμβατότητα, (β) αντιλαμβανόμενα λειτουργικά οφέλη, (γ) εμπιστοσύνη στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, (δ) αντιλαμβανόμενος βαθμός ενημέρωσης. Η αντιλαμβανόμενη συμβατότητα επιδρά τόσο άμεσα, όσο και έμμεσα στην πρόθεση χρήσης, ενώ ο αντιλαμβανόμενος βαθμός ενημέρωσης έχει ενισχυτικό ρόλο, ασκώντας επίδραση στους παράγοντες που επηρεάζουν ευθέως την πρόθεση χρήσης. Η εμπειρική απόρριψη του μεγαλύτερου αριθμού των ερευνητικών υποθέσεων (απορρίφθηκαν δέκα από τις δεκατρείς αρχικές υποθέσεις) δεν εκλαμβάνεται με σκωπτικό τρόπο, αλλά, αντιθέτως δίνει έναυσμα για βαθύτερη ανάλυση του υπό εξέταση αντικειμένου. Η ερμηνευτική ισχύς του ερευνητικού μοντέλου είναι

εξαιρετικά ικανοποιητική, μιας και οι παράγοντες που περιλαμβάνει ερμηνεύουν το 60% των μεταβολών του βασικού εξαρτημένου παράγοντα «πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» (R^2=60%).

Οι σκοποί και οι στόχοι της διπλωματικής εργασίας υλοποιούνται μέσα από την παρουσίαση των πέντε κεφαλαίων της. Το πρώτο από αυτά αποτελεί το θεωρητικό μέρος της εργασίας και τα υπόλοιπα τέσσερα το ερευνητικό / εμπειρικό μέρος. Στο πρώτο Κεφάλαιο παρουσιάζονται τα σημαντικότερα σημεία της βιβλιογραφίας και γίνεται παρουσίαση των προηγούμενων ερευνών (previous studies). Στο δεύτερο Κεφάλαιο πραγματοποιείται η παρουσίαση του εννοιολογικού πλαισίου της έρευνας, καθώς και η διατύπωση των υποθέσεων που δημιουργήθηκαν για να περιγράψουν τις σχέσεις ανάμεσα στους δεκατέσσερις ερευνητικούς παράγοντες. Στο τρίτο Κεφάλαιο παρουσιάζεται η ερευνητική μεθοδολογία που ακολουθήθηκε προκειμένου να εκπληρωθούν οι ερευνητικοί σκοποί και στόχοι. Στο τέταρτο Κεφάλαιο ακολουθεί η επεξεργασία των δεδομένων και η εξαγωγή των αποτελεσμάτων, ενώ στο πέμπτο και τελευταίο Κεφάλαιο παρουσιάζονται τα γενικότερα συμπεράσματα της έρευνας, οι διοικητικές επιπτώσεις, καθώς επίσης οι περιορισμοί και οι πιθανές επιλογές για μελλοντική έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

1.1. Θεωρητικό υπόβαθρο / βασικές έννοιες

Στη συγκεκριμένη ενότητα είχε παρουσιαστεί το θεωρητικό υπόβαθρο του υπό διερεύνηση αντικειμένου, είχε επιχειρηθεί μια σύντομη ιστορική αναδρομή, καθώς και μια ανάλυση των βασικών θεωριών που σχετίζονται με το αντικείμενο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τα παραπάνω καλώς πραγματοποιήθηκαν. Κάτι τέτοιο θα πρέπει να γίνεται σε κάθε εργασία. Αλλά περισσότερη αξία στη εργασία προσθέτει η ακόλουθη ενότητα (Ενότητα 1.2).

1.2. Προηγούμενες έρευνες

Σύμφωνα με ένα γενικά αποδεκτό ορισμό, ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) είναι η εφαρμογή τεχνολογιών βασισμένων σε διαδικτυακές εφαρμογές, προκειμένου να καταστεί δυνατή η παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών στους χρήστες τους (πολίτες), αποσκοπώντας στην αποτελεσματική και αποδοτική διακυβέρνηση (Sharma, 2015). Είναι, όμως, σημαντικό κατά την διατύπωση του ορισμού της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να κατανοήσουμε πλήρως τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των εμπλεκομένων μερών, ώστε να βελτιστοποιηθεί ο σχεδιασμός των παρεχόμενων υπηρεσιών (Axelsson και Lindgren, 2013).

Παρά το γεγονός ότι ο όρος «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» ερμηνεύεται συχνά με διαφορετικό τρόπο, σε κάθε περίπτωση οι ορισμοί περιλαμβάνουν την αξιοποίηση της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνίας, προκειμένου να επιτευχθεί ο μετασχηματισμός των μηχανισμών λειτουργίας των δημόσιων φορέων, αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα της, τη συμμετοχή των πολιτών και ενισχύοντας τα στοιχεία διαφάνειας και αξιοπιστίας (Sang *et al.*, 2009; Song, 2004).

Ένα βασικό όφελος που προκύπτει από την εφαρμογή των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί η δυνατότητα λήψης υπηρεσιών σε οποιοδήποτε γεωγραφικό και χρονικό σημείο (Carter και Bélanger, 2005). Σημαντικά οφέλη αποτελούν επίσης η ταχύτερη διεκπεραίωση των συναλλαγών, η μείωση του κόστους (Alomari *et al.*, 2012), η

ακρίβεια των παρεχόμενων πληροφοριών (Kumar *et al.*, 2007), η εξυπηρέτηση ευπαθών ομάδων (Phang *et al.*, 2005) και ο περιορισμός των περιβαλλοντικών επιπτώσεων (Centeno *et al.*, 2005). Η σταδιακή κατανόηση των οφελών που προκύπτουν από την ενσωμάτωση συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οδήγησε στη ραγδαία αύξηση των κρατών που προχώρησαν στην υιοθέτηση τους, σε βαθμό ώστε να μην υπάρχει κράτος που να μην έχει προχωρήσει στην εφαρμογή κάποιας μορφής συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Ozkan και Kanat, 2011).

Οι παράγοντες που επηρεάζουν τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από πολίτες, διερευνήθηκαν από μία σειρά εμπειρικών μελετών. Στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης πραγματοποιήθηκε εκτεταμένη έρευνα της σχετικής βιβλιογραφίας (διεθνούς αρθρογραφίας), σε μία προσπάθεια να σχηματιστεί μία σφαιρική αντίληψη ως προς το εξεταζόμενο ζήτημα και κατά συνέπεια να προσδιοριστεί με μεγαλύτερη ακρίβεια τη σκοπιμότητα της.

Οι Sang *et al.* (2009) διερεύνησαν τους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις χώρες της Ένωση των Χωρών της Νοτιοανατολικής Ασίας (ASEAN), και πιο συγκεκριμένα στην Καμπότζη. Η μελέτη χρησιμοποιεί το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM), το διευρυμένο μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM2), και τη θεωρεία διάχυσης της καινοτομίας (DOI), αποσκοπώντας στην ανάπτυξη ενός περιεκτικού και κατανοητού μοντέλου υιοθέτησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το δείγμα της έρευνας αποτελείτε από 112 δημόσιος λειτουργούς, από 12 υπουργεία της Καμπότζης. Η έρευνα προσδιορίζει ως σημαντικούς παράγοντες την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, το σχετικό πλεονέκτημα της καινοτομίας και την εμπιστοσύνη (Sang *et al.*, 2009).

Οι Rehman *et al.* (2012) διερεύνησαν τους βασικούς παράγοντες ως προς την υιοθέτηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εκ μέρους τον πολιτών του Πακιστάν, ενός κράτους το οποίο βρίσκεται σε προκαταρκτικό στάδιο εφαρμογής των συστημάτων και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι εν λόγω ερευνητές δημιούργησαν ένα ολοκληρωμένο εννοιολογικό μοντέλο, επεξεργαζόμενοι μία ομάδα πιθανών παραγόντων. Η συγκεκριμένη έρευνα προσδιορίζει το βαθμό ενημέρωσης, καθώς και την εμπιστοσύνη στη δημόσια διοίκηση και το διαδίκτυο ως σημαντικούς παράγοντες για την χρήση των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τη συλλογή πληροφοριών, και τη διενέργεια

ηλεκτρονικών συναλλαγών. Ειδικότερα, η λήψη πληροφοριών από ιστοσελίδες δημόσιων φορέων επηρεάζεται σε σημαντικό βαθμό από την ποιότητα των παρεχόμενων πληροφοριών, ενώ η διεκπεραίωση συναλλαγών, επηρεάζεται από την ασφάλεια και την ποιότητα τους (Rehman *et al.*, 2012).

Οι Bwalya *et al.* (2014) εξέτασαν τη δυνατότητα επιτυχημένης εφαρμογής των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Ζάμπια, διερευνώντας τις αντιλήψεις πολιτών και επιχειρηματιών. Επιπλέον, εξετάστηκε η αποτελεσματικότητα και το πλήθος των παρεμβάσεων που πραγματοποιήθηκε από τους δημόσιους φορείς, για την υποστήριξη της διάχυσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ακολουθώντας την προσέγγιση έρευνας μικτών μεθόδων (MMR), προσδιόρισαν τους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα συμπεράσματα της έρευνας καταδεικνύουν το εύρος των δράσεων που θα πρέπει να αναλάβουν οι κυβερνητικοί φορείς της Ζάμπια, προκειμένου να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μεγάλος αριθμός των ερωτηθέντων αγνοούσε πλήρως την ύπαρξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιπλέον, κατέστη σαφές ότι απαιτείται η ενσωμάτωση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της τοπικής κοινωνίας και αγοράς, για την αποτελεσματική εφαρμογή των επιδιωκόμενων μεταρρυθμίσεων (Bwalya *et al.*, 2014).

Οι Belanche *et al.* (2012) προχώρησαν στη διερεύνηση του βαθμού υιοθέτησης των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επιλέγοντας να ενσωματώσουν τα στοιχεία της εμπιστοσύνης και των προσωπικών αξιών στο μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM). Το στοιχείο της εμπιστοσύνης αποτελεί επακόλουθο της χρήσης διαδικτυακών εφαρμογών, ενώ η παροχή των υπηρεσιών στο σύνολο των πολιτών επέβαλε τη χρησιμοποίηση προσωπικών αξιών, όπως η οικολογική συνείδηση και ευαισθητοποίηση αναφορικά με το διαθέσιμο προσωπικό χρόνο. Η διεξαγωγή της έρευνας βασίστηκε σε ένα δείγμα 416 χρηστών του διαδικτύου. Τα συμπεράσματα της έρευνας καταδεικνύουν τη σημαντικότητα της ενσωμάτωσης του στοιχείου της εμπιστοσύνης στο ερευνητικό μοντέλο, καθώς και την επιρροή που ασκούν οι προσωπικές αξίες στους παράγοντες που καθορίζουν τον βαθμό υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι Bélanger και Carter (2008) διερεύνησαν την επίδραση του αντιλαμβανόμενου κινδύνου και της εμπιστοσύνης στην πρόθεση χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το ερευνητικό μοντέλο αποτελείται από στοιχεία όπως η ευρύτερη αντίληψη ως προς την

έννοια της εμπιστοσύνης, η εμπιστοσύνη ως προς το διαδίκτυο, η εμπιστοσύνη ως προς τους δημόσιους φορείς και ο αντιλαμβανόμενος κίνδυνος. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας η ευρύτερη αντίληψη ως προς την έννοια της εμπιστοσύνης επηρεάζει τόσο την εμπιστοσύνη ως προς το διαδίκτυο, όσο και την εμπιστοσύνη ως προς τη δημόσια διοίκηση. Επιπλέον, η εμπιστοσύνη προς τη δημόσια διοίκηση επηρεάζει αρνητικά τον αντιλαμβανόμενο κίνδυνο (Bélanger και Carter, 2008).

Οι Alomari *et al.* (2012) επιχείρησαν να προσδιορίσουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μία αναπτυσσόμενη χώρα, και συγκεκριμένα στην Ιορδανία. Το μοντέλο που χρησιμοποιήθηκε αποτελεί συνδυασμό της θεωρίας διάχυσης της καινοτομίας (DOI), και του μοντέλου αποδοχής τεχνολογίας (TAM). Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 400 Ιορδανούς πολίτες, χρήστες του διαδικτύου. Σύμφωνα με την εμπειρική έρευνα, οι σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν το βαθμό υιοθέτησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η εμπιστοσύνη ως προς τους κυβερνητικούς φορείς, ο σχεδιασμός της ιστοσελίδας, οι προσωπικές αρχές, η περιπλοκότητα των συστημάτων και η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα. Σε αντίθεση με προγενέστερες έρευνες, δεν διαπιστώθηκε σημαντική συσχέτιση μεταξύ του βαθμού υιοθέτησης και της εμπιστοσύνης ως προς το διαδίκτυο, του σχετικού πλεονεκτήματος, της συμβατότητας ή της αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης (Alomari *et al.*, 2012).

Οι Shareef *et al.* (2011) διερεύνησαν τους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως προς το επίπεδο ολοκλήρωσης του συγκεκριμένου συστήματος. Για το λόγο αυτό η έρευνα τους διεξήχθη στον Καναδά, ένα κράτος το οποίο κατέχει ηγετική θέση ως προς το συγκεκριμένο ζήτημα. Το μοντέλο που χρησιμοποιήθηκε αποτελεί συνδυασμό της θεωρίας διάχυσης της καινοτομίας (DOI), και του μοντέλου αποδοχής τεχνολογίας (TAM) και της θεωρίας προσχεδιασμένης συμπεριφοράς (TPB). Διαπιστώθηκε ότι τα προαναφερθέντα στοιχεία δεν είναι σε θέση να ερμηνεύσουν πλήρως τη συμπεριφορά των πολιτών, ως προς την υιοθέτηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιπλέον, ο βαθμός υιοθέτησης διαφοροποιείται σύμφωνα με το επίπεδο ολοκλήρωσης, δηλαδή σύμφωνα με τις ισχύουσες συνθήκες σε οργανωτικό, τεχνολογικό, οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο (Shareef *et al.*, 2011).

Ο Sharma (2015) διερεύνησε τη σχέση μεταξύ της αντιλαμβανόμενης ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εν δυνάμει χρηστών

και της πρόθεσης για χρησιμοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Δείγμα της έρευνας ήταν οι πολίτες του Ομάν. Η συλλογή των εμπειρικών δεδομένων πραγματοποιήθηκε μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής 'Google forms'. Καταγράφηκαν οι απόψεις 248 χρηστών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της έρευνας, ως προς την παράμετρο της ποιότητας κρίθηκαν σημαντικά τα στοιχεία της αξιοπιστίας, της ασφάλειας και της άμεσης απόκρισης. Ως προς την παράμετρο των δημογραφικών στοιχείων, ως σημαντικοί παράγοντες κρίθηκαν η ηλικία και η βαθμίδα εκπαίδευσης.

Ο Carter (2008) διερεύνησε τους παράγοντες που εξασφαλίζουν την υιοθέτηση των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ παράλληλα προχώρησε σε σύγκριση των εν λόγω παραγόντων, προκειμένου να προσδιορίσει με ακρίβεια την ερμηνευτική ικανότητα (δύναμη/ισχύ) κάθε παράγοντα. Η έρευνα βασίστηκε στη συλλογή δεδομένων μέσω ερωτηματολογίων, τα οποία αφορούσαν τις υπηρεσίες φορολογίας εισοδήματος και τις υπηρεσίες δήλωσης οχημάτων, ενώ το μέγεθος του δείγματος ανήλθε σε 106 πολίτες. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο, η πρότερη εμπειρία στη χρησιμοποίηση συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και η αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης αποτελούν σημαντικούς παράγοντες ως προς το βαθμό υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιπλέον, προσδιορίστηκε ότι ο παράγοντας της αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας ερμηνεύει την πρόθεση χρησιμοποίησης των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ποσοστό 74,8% (Carter, 2008).

Η Colesca (2009) υπέθεσε ότι η αντιλαμβανόμενη εμπιστοσύνη προς τους διάφορους κυβερνητικούς φορείς αποτελεί βασικό παράγοντα που επηρεάζει την υιοθέτηση συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο πλαίσιο αυτό, εξέτασε, ανάμεσα σε άλλα, τις διάφορες διαστάσεις της εμπιστοσύνης που επιδρούν στην συμμετοχή των πολιτών της Ρουμανίας σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε για τη διενέργεια της συγκεκριμένης έρευνας αποτελείται από 793 πολίτες (χρήστες διαδικτύου). Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της έρευνας, η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, ο βαθμός εξοικείωσης με τη χρήση του διαδικτύου, η τάση των πολιτών να δείχνουν εμπιστοσύνη και η εμπιστοσύνη των πολιτών στην τεχνολογία και τις οργανωτικές δομές επηρεάζουν την υιοθέτηση της χρήσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Colesca, 2009).

Οι Horst *et al.* (2007), επίσης, διερεύνησαν την επίδραση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε κράτη όπου έχει πραγματοποιηθεί η μετάβαση από την απλή παροχή πληροφοριών στην εκτέλεση συναλλαγών. Η συλλογή των δεδομένων δεν πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά, ενώ το μέγεθος του δείγματος ήταν 238 πολίτες. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα αποτελεί βασικό παράγοντα υιοθέτησης των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, από την άλλη, επηρεάζεται σημαντικά από την εμπιστοσύνη των πολιτών ως προς το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Horst *et al.*, 2007).

Οι Lean *et al.* (2009) διερεύνησαν τους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες της Μαλαισίας. Στο προτεινόμενο ερευνητικό μοντέλο των συγκεκριμένων ερευνητών ενσωματώθηκαν στοιχεία του μοντέλου αποδοχής τεχνολογίας (TAM) και της θεωρίας διάχυσης της καινοτομίας (DOI), τα οποία συνδυάστηκαν με στοιχεία της ιδιαίτερης κουλτούρας του υπό εξέταση κράτους, καθώς και με ένα μοντέλο εμπιστοσύνης πέντε σημείων. Τα αποτελέσματα της έρευνας βασίστηκαν σε ένα δείγμα 150 πολιτών. Η έρευνα κατέδειξε μία έντονη θετική σχέση της εμπιστοσύνης, της αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας, του αντιλαμβανόμενου σχετικού πλεονεκτήματος και του προσδιδόμενου κύρους, με τον βαθμό υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ η αντιλαμβανόμενη περιπλοκότητα φάνηκε να έχει μια έντονα αρνητική επίδραση (Lean *et al.*, 2009).

Οι Gilbert *et al.* (2004) διερεύνησαν τους λόγους που οδηγούν τους πολίτες στην προτίμηση της αυτοεξυπηρέτηση που παρέχουν τα διάφορα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έναντι της φυσικής παρουσίας στα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης. Η προσέγγιση που υιοθετήθηκε βασίστηκε στο συνδυασμό συμπεριφορικών μοντέλων αποδοχής τεχνολογίας και θεωριών που αφορούν στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της συγκεκριμένης έρευνας, η πρόθεση χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι δυνατόν να ενισχυθεί εάν δημιουργηθεί σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και δημόσιων φορέων, και εφόσον διασφαλιστεί η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η αξιοπιστία, η ποιότητα των παρεχόμενων πληροφοριών και η εξοικονόμηση χρόνου και χρηματικών πόρων (Gilbert *et al.*, 2004).

Τέλος, οι Rana *et al.* (2013) διερεύνησαν τις επιδόσεις των εναλλακτικών μοντέλων τα οποία χρησιμοποιούνται συχνότερα στις έρευνες υιοθέτησης συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εκ μέρους των πολιτών, αποσκοπώντας στην ανάδειξη των σύγχρονων τάσεων, αλλά και στην ανάπτυξη νέων πολυσυλλεκτικών ερευνητικών μοντέλων. Για τους σκοπούς της συγκεκριμένης έρευνας χρησιμοποιήθηκαν δευτερογενή δεδομένα 87 ερευνών του συγκεκριμένου πεδίου (μετα-ανάλυση). Οι έρευνες αυτές χρησιμοποιούσαν διάφορα μοντέλα αποδοχής μιας τεχνολογίας, όπως το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM), την θεωρία διάχυσης της καινοτομίας (DOI), το μοντέλο επιτυχημένης εφαρμογής συστημάτων πληροφοριών 'DeLone-McLean', τη θεωρία προσχεδιασμένης συμπεριφοράς (TPB), και τη θεωρίας αποδοχής και χρησιμοποίησης μιας τεχνολογίας (UTAUT). Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της έρευνας, το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM) αποτελεί την πλέον δημοφιλή επιλογή στην ανάλυση της υιοθέτησης συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η θεωρεία διάχυσης της καινοτομίας (DOI) αποτελεί τη δεύτερη συχνότερα χρησιμοποιούμενη θεωρία, με ιδιαίτερη έμφαση σε τρείς από τους παράγοντες που τη συνθέτουν: συμβατότητα, περιπλοκότητα και σχετικό πλεονέκτημα. Επιπλέον, παρατηρήθηκε έντονη αξιοποίηση του μοντέλου UTAUT, ιδιαίτερα ως προς τα στοιχεία της αναμενόμενης επίδοσης, της αναμενόμενης προσπάθειας και της επιρροή του κοινωνικού περιβάλλοντος (Rana *et al.*, 2013).

Ο Πίνακας 1.1 αποτελεί μία σύνοψη της ανάλυσης της βιβλιογραφικής ανασκόπησης που διενεργήθηκε. Ειδικότερα, αποτελεί μία συνοπτική παρουσίαση των προσεγγίσεων που υιοθετήθηκαν από 13 μελέτες που εντάσσονται στο εξεταζόμενο πεδίο (μεθοδολογία, δείγμα, παράγοντες, στατιστική ανάλυση).

Πίνακας 1.1: Συνοπτική παρουσίαση βασικότερων ερευνών

Εμπειρική έρευνα	**Μεθοδολογία**	**Δείγμα**	**Παράγοντες που προβλέπουν την πρόθεση για χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**	**Μέθοδος στατιστικής ανάλυσης**
Rehman *et al.*, 2012	Εμπειρική έρευνα με συλλογή ερωτηματολογίων	112 δημόσιοι λειτουργοί απασχολούμενοι σε υπουργεία της Καμπότζης	Perceived usefulness, Relative advantage, Trust Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, Σχετικό πλεονέκτημα καινοτομίας, Εμπιστοσύνη	Stepwise regression analysis/ Ανάλυση βηματικής παλινδρόμησης
Sang *et al.*, 2009	Εμπειρική έρευνα με συλλογή ερωτηματολογίων	138 πολίτες του Πακιστάν με ή χωρίς εμπειρία στη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Awareness, Information and transaction quality, Perceived ease of use, Transaction security Βαθμός ενημέρωσης, Ποιότητα πληροφοριών και συναλλαγών, Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης, Ασφάλεια συναλλαγής	Regression analysis/ Ανάλυση παλινδρόμησης
Bwalya *et al.*, 2014	Εμπειρική έρευνα με συλλογή ερωτηματολογίων	411 πολίτες και εργαζόμενοι σε δημόσιους φορείς της Ζάμπια	Awareness, Barriers, Perceived ease of use Βαθμός ενημέρωσης, Φραγμοί, Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	Correlation analysis/ Ανάλυση συσχέτισης

(συνεχίζεται)

Εμπειρική έρευνα	**Μεθοδολογία**	**Δείγμα**	**Παράγοντες που προβλέπουν την πρόθεση για χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**	**Μέθοδος στατιστικής ανάλυσης**
Belanche *et al.*, 2012	Εμπειρική έρευνα με συλλογή ερωτηματολογίων	416 χρήστες του διαδικτύου	Trust, Environmental concern, Time consciousness Εμπιστοσύνη, Οικολογική συνείδηση, Ευαισθητοποίηση ως προς το διαθέσιμο χρόνο	Structural Equation Modeling (SEM) / Τεχνική των Μοντέλων Δομικών Εξισώσεων
Bélanger και Carter, 2008	Εμπειρική έρευνα με συλλογή ερωτηματολογίων *(Συλλογή ερωτηματολογίων από δύο σημεία*)	214 πολίτες	Disposition to trust, Trust of the Internet, Trust of the government, Perceived risk Ευρύτερη αντίληψη περί εμπιστοσύνης, Εμπιστοσύνη ως προς το διαδίκτυο, Εμπιστοσύνη ως προς τους κυβερνητικούς φορείς, Αντιλαμβανόμενος κίνδυνος	Structural Equation Modeling (SEM) / Τεχνική των Μοντέλων Δομικών Εξισώσεων
Alomari *et al.*, 2012	Εμπειρική έρευνα με συλλογή ερωτηματολογίων	400 πολίτες της Ιορδανίας *(χρήστες διαδικτύου)*	Trust in government, Website design, Beliefs, Complexity, Perceived usefulness Εμπιστοσύνη ως προς τους κυβερνητικούς φορείς, Σχεδιασμός ιστοσελίδας, Αρχές και πεποιθήσεις, Περιπλοκότητα, Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα	Multiple regression analysis / Ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης

(συνεχίζεται)

Εμπειρική έρευνα	Μεθοδολογία	Δείγμα	Παράγοντες που προβλέπουν την πρόθεση για χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Μέθοδος στατιστικής ανάλυσης
Shareef *et al.*, 2011	Εμπειρική έρευνα με συλλογή ερωτηματολογίων *(έρευνα σε τέσσερις πόλεις, μέσω ταχυδρομείου)*	239 πολίτες του Καναδά *(χρήστες διαδικτύου)*	Static stage: Perceived ability to use, Perceived functional benefits, Perceived uncertainty Interaction stage: Perceived ability to use, Perceived awareness, Perceived image Στατικό επίπεδο: Αντιλαμβανόμενη ικανότητα χρησιμοποίησης, Αντιλαμβανόμενα οφέλη, Αντιλαμβανόμενη αβεβαιότητα Επίπεδο αλληλεπίδρασης: Αντιλαμβανόμενη ικανότητα χρησιμοποίησης, Αντιλαμβανόμενος βαθμός ενημέρωσης, Αντιλαμβανόμενο κύρος	Structural Equation Modeling (SEM) / Τεχνική των Μοντέλων Δομικών Εξισώσεων
Sharma, 2015	Εμπειρική έρευνα με συλλογή ερωτηματολογίων	248 χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Ομάν	Reliability, Security, Efficiency, Responsiveness, Age, Education Αξιοπιστία, Ασφάλεια, Αποδοτικότητα, Αμεσότητα απόκρισης, Ηλικία, Εκπαίδευση	Hierarchical regression analysis/, Ανάλυση ιεραρχικής παλινδρόμησης

(συνεχίζεται)

Εμπειρική έρευνα	**Μεθοδολογία**	**Δείγμα**	**Παράγοντες που προβλέπουν την πρόθεση για χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**	**Μέθοδος στατιστικής ανάλυσης**
Carter, 2008	Εμπειρική έρευνα με συλλογή ερωτηματολογίων	105 πολίτες	Perceived usefulness, Trust of the internet, Previous use, Perceived ease of use Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, Εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο, Πρότερη εμπειρία, Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	Stepwise regression analysis/ Ανάλυση βηματικής παλινδρόμησης
Colesca, 2009	Εμπειρική έρευνα με συλλογή ερωτηματολογίων	793 πολίτες της Ρουμανίας	Technological-organisational trustworthiness, Quality-usefulness, Internet experience, Propensity to trust Εμπιστοσύνη στις τεχνολογικές και οργανωτικές δομές, Ποιότητα και χρησιμότητα υπηρεσιών, Βαθμός εξοικείωσης με το διαδίκτυο, Τάση προς εμπιστοσύνη	Multiple regression analysis / Ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης
Lean *et al.*, 2009	Εμπειρική έρευνα με συλλογή ερωτηματολογίων	150 πολίτες της Μαλαισίας	Trust, Perceived usefulness, Perceived relative advantage, Perceived image, Perceived complexity Εμπιστοσύνη, Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, Αντιλαμβανόμενο σχετικό πλεονέκτημα, Αντιλαμβανόμενο κύρος, Αντιλαμβανόμενη περιπλοκότητα	Multiple regression analysis / Ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης

(συνεχίζεται)

Εμπειρική έρευνα	**Μεθοδολογία**	**Δείγμα**	**Παράγοντες που προβλέπουν την πρόθεση για χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**	**Μέθοδος στατιστικής ανάλυσης**
Horst *et al.*, 2007	Εμπειρική έρευνα με συλλογή ερωτηματολογίων	238 πολίτες της Ολλανδίας	Perceived usefulness, Trust in e-government Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, Εμπιστοσύνη στα συστήματα λεκτρονικής διακυβέρνησης	Structural Equation Modeling (SEM) / Τεχνική των Μοντέλων Δομικών Εξισώσεων
Rana *et al.*, 2013	Ανάλυση δευτερογενών δεδομένων	87 έρευνες ως προς το βαθμό υιοθέτησης συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από πολίτες	Perceived usefulness, Perceived ease-of-use, Compatibility, Complexity, Relative advantage, Performance expectancy, Effort expectancy, Social influence Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης, Συμβατότητα, Περιπλοκότητα, Σχετικό πλεονέκτημα, Αναμενόμενη απόδοση, Αναμενόμενη προσπάθεια, Επιρροή κοινωνικού περιβάλλοντος	Meta-analysis / Μετα-Ανάλυση

<u>Συμπεράσματα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση</u>:

Αφού παρουσιαστούν τα ευρύματα των προηγούμενων ερευνών και πραγματοποιηθεί η σύνοψη τους στον αντίστοιχο Πίνακα (βλέπε παραπάνω), θα πρέπει να εξαχθούν ορισμένα βασικά συμπεράσματα. Για παράδειγμα: Προς τα που κινείται η έρευνα στο συγκεκριμένο πεδίο; Ποιες προσεγγίσεις χρησιμοποιούνται; Ποιοι παράγοντες εξετάζονται; Διαφωνούν οι συγγραφείς μεταξύ τους; Υπάρχει επιστημονική συναίνεση, και αν ναι, ως προς τι;

Με απλά λόγια, ο συγγραφέας θα πρέπει να συνοψίσει όσα κατέγραψε παραπάνω, στην ενότητα «Προηγούμενες έρευνες», προσφέροντας στον αναγνώστη μια γενική εικόνα της σύγχρονης βιβλιογραφίας.

<u>Βασικότερα κενά του ερευνητικού πεδίου</u>[1]:

Η εκτενής βιβλιογραφική ανασκόπηση που διενεργήθηκε ανάδειξε ορισμένα κενά του συγκεκριμένου επιστημονικού / ερευνητικού πεδίου:

1. Η ανάπτυξη των προτεινόμενων εννοιολογικών πλαισίων που περιλαμβάνει η διεθνής αρθρογραφία χαρακτηρίζεται από μια μονοδιάστατη λογική. Δύο βασικά επιχειρήματα μπορούν να εκφραστούν προς αυτή την κατεύθυνση.

(α) Σε μεγάλο βαθμό, οι διαθέσιμες εμπειρικές έρευνες υιοθετούν ένα συγκεκριμένο και προκαθορισμένο εννοιολογικό πλαίσιο, σύμφωνα με το οποίο υλοποιούν το ερευνητικό τους έργο. Όμως, η απλή υιοθέτηση ενός συγκεκριμένου, τετριμμένου πλαισίου (μοντέλου), όπως π.χ. το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM) (Davis, 1986), το μοντέλο που βασίζεται στην θεωρία διάχυσης της καινοτομίας (DOI) (Rogers, 2003), και το μοντέλο που βασίζεται στην θεωρία προσχεδιασμένης συμπεριφοράς (TPB) (Ajzen, 1991) οδηγεί σε μονόπλευρη διερεύνηση του ζητήματος. Επιπλέον, η επιλογή του κάθε μοντέλου γίνεται (σχεδόν πάντα) με τυχαίο τρόπο, χωρίς κανένα απολύτως κριτήριο ή άλλη συγκεκριμένη επιχειρηματολόγηση (Rana *et al.*, 2013).

[1] Μην σας προβληματίζει το πλήθος των ερευνητικών κενών που εντοπίστηκαν. Στη δική σας πτυχιακή εργασία ενδέχεται να εντοπίσετε λιγότερα κενά – αυτό δεν αποτελεί πρόβλημα.

(β) Το σύνολο, σχεδόν, των εμπειρικών ερευνών που προχωρούν στην ανάπτυξη σύνθετων ερευνητικών μοντέλων (εννοιολογικών πλαισίων), παραλείπουν να χρησιμοποιήσουν συγκεκριμένα κριτήρια προκειμένου να επιλέξουν τους παράγοντες που θα συμπεριληφθούν, τελικά, στο προτεινόμενο μοντέλο. Η αυθαίρετη προσθήκη ή παράβλεψη παραγόντων, χωρίς εμπειρική υποστήριξη, αποτελεί σημαντικό πλήγμα ως προς την αξιοπιστία αυτών των ερευνητικών προσπαθειών.

2. Η διαθέσιμη διεθνής βιβλιογραφία εντοπίζει το ενδιαφέρον της, κατά κύριο λόγο, σε αναπτυσσόμενες χώρες ή σε διεθνές επίπεδο (σύνολο χωρών), παραβλέποντας τις ιδιαιτερότητες που, αναπόφευκτα, παρουσιάζει κάθε κοινωνικό σύνολο ως προς την αποδοχή τεχνολογικών μεταρρυθμίσεων (όπως είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση). Επιπλέον, ο αριθμός των αξιόπιστων εμπειρικών ερευνών, δημοσιευμένων σε έγκυρα επιστημονικά περιοδικά, οι οποίες αφορούν στον ευρύτερο Ευρωπαϊκό χώρο, είναι εξαιρετικά περιορισμένος (Horst *et al.*, 2007; Colesca, 2009; Gilbert *et al.*, 2004).

3. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αντιμετωπίζεται, από το μεγαλύτερο μέρος της περιορισμένης ελληνικής βιβλιογραφίας, με περιγραφικό τρόπο, πραγματοποιώντας στείρα καταγραφή των απόψεων και των προθέσεων των πολιτών. Αυτή η καθαρά περιγραφική προσέγγιση (περιγραφική έρευνα) καθιστά προβληματική την εξαγωγή χρήσιμων και άμεσα αξιοποιήσιμων συμπερασμάτων (managerial implications).

4. Η διεθνής βιβλιογραφία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην προσέγγιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την πλευρά του παρόχου, δηλαδή των δημόσιων φορέων (Lee *et al.*, 2011; Furuholt και Wahid, 2008; Reddick, 2005), καθώς και στην ενδο-κυβερνητική διάθεση υπηρεσιών (Coursey και Norris, 2008; Medaglia, 2007). Αντίθετα, φαίνεται, να έχει παραμεληθεί η εξέταση του ζητήματος ως προς τους εξωτερικούς χρήστες των συστημάτων (Reddick, 2005; Lee *et al.*, 2011; Furuholt και Wahid, 2008), και ιδιαίτερα ως προς τους πολίτες (Thomas και Streib, 2005; Moon και Welch, 2005).

5. Ένα πολύ μικρό ποσοστό των επιστημονικών δημοσιεύσεων του πεδίου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει εμπειρικό (ερευνητικό) χαρακτήρα. Οι Rana *et al.* (2013), σε μια ανάλυση 448 δημοσιεύσεων με θέμα την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, διαπίστωσαν ότι μόνο το 20% από αυτές υλοποιείται με την συλλογή και ανάλυση πρωτογενών δεδομένων.

<u>Συνεισφορά της παρούσας έρευνας[2]:</u>

Η συγκεκριμένη διπλωματική διατριβή αναπτύχθηκε με στόχο την κάλυψη των ερευνητικών κενών που ανέκυψαν από την εκτενή ανασκόπηση της εγχώριας και διεθνούς βιβλιογραφίας. Ως βασικός σκοπός προσδιορίστηκε η ανάπτυξη ενός αξιόπιστου εννοιολογικού πλαισίου που περιλαμβάνει τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την πρόθεση χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους Έλληνες πολίτες. Ο έλεγχος του εν λόγω εννοιολογικού πλαισίου βασίστηκε στη συγκέντρωση ποσοτικών δεδομένων (με την χρήση ενός δομημένου ερωτηματολογίου) και την χρήση προηγμένων στατιστικών τεχνικών (Διερευνητική Παραγοντική Ανάλυση, Επιβεβαιωτική Παραγοντική Ανάλυση, Μοντέλα δομικών εξισώσεων).

Η συνεισφορά της παρούσας μελέτης συνοψίζεται στα ακόλουθα στοιχεία:

1. Έχει ερμηνευτικό χαρακτήρα, καθώς εξετάζει τις αιτιώδεις σχέσεις που προκύπτουν ανάμεσα σε ένα πλήθος ερευνητικών παραγόντων. Κατόπιν εκτενούς ανάλυσης της υφιστάμενης βιβλιογραφίας, διαπιστώθηκε ότι η συγκεκριμένη ερευνητική προσέγγιση έχει υιοθετηθεί εξαιρετικά σπάνια στην ελληνική βιβλιογραφία. Τα επιστημονικά άρθρα, οι ακαδημαϊκές εργασίες, καθώς και οι εμπειρικές έρευνας που εντοπίστηκαν προσεγγίζουν το ζήτημα της αποδοχής των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από καθαρά περιγραφική σκοπιά (περιγραφική έρευνα).

2. Προτείνει ένα αξιόπιστο εννοιολογικό πλαίσιο (ερευνητικό μοντέλο), το οποίο έχει δημιουργηθεί με την χρήση μιας μοναδικής μεθοδολογικής προσέγγισης. Σύμφωνα με την καλύτερη δυνατή ενημέρωση που μπόρεσαν να συγκεντρώσουν τα μέλη της ερευνητικής ομάδας, μια παρόμοια προσέγγιση δεν έχει ποτέ στο παρελθόν χρησιμοποιηθεί από την διεθνή αρθρογραφία. Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, τα εννοιολογικά πλαίσια που έχουν χρησιμοποιηθεί από τις προηγούμενες έρευνες είναι είτε τετριμμένα, είτε προκύπτουν μέσα από την αυθαίρετη επιλογή ερευνητικών παραγόντων. Προκειμένου να επαλειφθούν αυτοί οι ερευνητικοί περιορισμοί, η συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποίησε την μέθοδο των ομάδων εστίασης (συλλογή ποιοτικών δεδομένων) προκειμένου να καταλήξει στους παράγοντες που, τελικά, ενσωματώθηκαν στο εννοιολογικό της πλαίσιο.

---

[2] Μην σας προβληματίζει το πλήθος των σημείων συνεισφοράς της παρούσας έρευνας. Στη δική σας πτυχιακή εργασία ενδέχεται να έχετε πιο περιορισμένη συνεισφορά – αυτό δεν αποτελεί πρόβλημα.

Πιο συγκεκριμένα, ακολουθήθηκε η εξής μεθοδολογία. (α) Καταρχήν, η βιβλιογραφική ανασκόπηση οδήγησε στην καταγραφή ενός καταλόγου με τους παράγοντες εκείνους που είναι πιθανό να επηρεάζουν τη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. (β) Στην συνέχεια, η τελική επιλογή των πιο σημαντικών παραγόντων από αυτό τον κατάλογο έγινε με την χρήση ομάδων εστίασης (focus groups) που απαρτίζονταν από Έλληνες χρήστες του διαδικτύου. Έτσι, το προτεινόμενο εννοιολογικό πλαίσιο έχει τόσο βαθιά θεωρητική, όσο και εμπειρική υποστήριξη.

3. Με δεδομένη την προσπάθεια δημοσίευσης της παρούσας έρευνας σε κάποιο διεθνές επιστημονικό περιοδικό, η συγκεκριμένη ερευνητική προσπάθεια καλύπτει το σχετικό ερευνητικό κενό που υπάρχει στην Ευρώπη για παρόμοιες έρευνες. Επιπλέον, τα συμπεράσματα της μπορούν να γενικευθούν και σε άλλες χώρες με παρόμοια πολιτικά, οικονομικά και πολιτιστικά χαρακτηριστικά με αυτά της Ελλάδας (π.χ. Ιταλία, η Ισπανία και η Πορτογαλία).

4. Ενισχύει τη διεθνή βιβλιογραφία (με δεδομένη την προσπάθεια δημοσίευσης της σε κάποιο διεθνές επιστημονικό περιοδικό), προσθέτοντας μία εμπειρική έρευνα η οποία επιτρέπει τόσο τη σύγκριση με παρόμοιες υφιστάμενες έρευνες, όσο και με αντίστοιχες έρευνες που θα διενεργηθούν στο μέλλον. Παρέχει ακόμα ένα αξιόπιστο εννοιολογικό πλαίσιο το οποίο δύναται να χρησιμοποιηθεί αυτούσιο για τη διεξαγωγή πανομοιότυπων ερευνών σε διαφορετικά κράτη ή να αποτελέσει τη βάση για μελλοντικές έρευνες, οι οποίες θα αποπειραθούν να εξελίξουν το προτεινόμενο μοντέλο.

5. Προχωράει σε συγκεκριμένες προτάσεις προς τα στελέχη που είναι υπεύθυνα για την εφαρμογή των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (διοικητικές επιπτώσεις). Τα αποτελέσματα της παρούσας εμπειρικής έρευνας δύναται να αξιοποιηθούν άμεσα, σε ένα τομέα αποφασιστικής σημασίας για τη λειτουργία των δημόσιων φορέων, και σε μία χρονική περίοδο, όπου η άμεση προώθηση μαζικών μεταρρυθμίσεων κρίνεται επιβεβλημένη.

6. Καλύπτει το κενό που υπάρχει για ερευνητικές προσπάθειες που υλοποιούνται με την συλλογή και ανάλυση πρωτογενών δεδομένων. Παράλληλα, τοποθετεί τους τελικούς χρήστες των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο κέντρο του ενδιαφέροντος, κάτι που συμβαίνει λιγότερο συχνά στην υπάρχουσα βιβλιογραφία.