



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Εθνικόν και Καποδιστριακόν  
Πανεπιστήμιον Αθηνών  
— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΕΚΠΑ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧ. ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ, ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ  
& ΠΕΡΙΦ. ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΑΝ. ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

ΔΙΠΜΣ: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ  
ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΡΑΤΩΝ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ

**ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ & ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ  
ΜΕΣΩ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΕΞΥΠΙΝΗΣ ΠΟΛΗΣ:  
Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΛΙΜΟΥ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Όλγα Βλάχου

Λ. Ανθόπουλος, Καθηγητής, Επιβλέπων

Αθήνα, Οκτώβριος 2022

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ - ΕΙΚΟΝΩΝ - ΣΧΗΜΑΤΩΝ.....	4
ABSTRACT.....	5
ABSTRACT.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο.....	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7
1.2 ΣΚΟΠΟΣ - ΣΗΜΑΣΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	10
1.3 ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ.....	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο.....	15
ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ.....	15
2.1 ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ.....	15
2.1.1 Θεωρία Ενδυνάμωσης: Έννοιες - Ορισμοί.....	15
2.1.2 Ψυχολογική ενδυνάμωση.....	23
2.1.3 Πολιτική Ενδυνάμωση (Political Empowerment).....	27
2.1.4 Αντιληπτός Έλεγχος (Perceived Control).....	28
2.1.5 Μέτρηση Ενδυνάμωσης - Αξιολόγηση Ενδυνάμωσης.....	30
2.1.6 Ενδυνάμωση και Δύναμη.....	31
2.1.7 Ενδυνάμωση - Συμμετοχή - Ενεργοποίηση.....	32
2.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ - ΕΞΥΠΝΕΣ ΠΟΛΕΙΣ.....	36
2.2.1 Ηλεκτρονική Συμμετοχή.....	36
2.2.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	38
2.2.3 Ηλεκτρονική Δημοκρατία.....	40
2.2.4 Ανοικτή Διακυβέρνηση (Open Government).....	40
2.2.5 m-Government (Κινητή Διακυβέρνηση).....	43
2.2.6 Έξυπνες πόλεις.....	44
2.2.7 Εφαρμογές και Συμμετοχική Διακυβέρνηση.....	47
2.2.8 Σχεδιασμός Εφαρμογών.....	50
2.3 ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΧΡΗΣΤΗ-ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	52
2.4 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΤΗ-ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο.....	56
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΣ.....	56
3.1 ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ.....	56
3.1.1 Ο Δήμος Αλίμου.....	56
3.1.2 Η Εφαρμογή Nononville.....	57
3.1.3 Η εφαρμογή στο Δήμο Αλίμου.....	59
3.2 ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ.....	60
3.2.1 Υποθέσεις - Μοντέλο.....	60
3.2.2 Ερωτηματολόγιο.....	69
3.2.3 Πληθυσμός - Δείγμα.....	70
3.2.4 Μέθοδος.....	70
3.2.5 Ευρήματα έρευνας - Ανάλυση.....	71
3.2.6 Περιορισμοί έρευνας.....	82
3.2.7 Θέματα ηθικής & δεοντολογίας.....	83
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο.....	84
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	84
4.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ.....	84
4.2 ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	87
4.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ.....	88

4.4 ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	88
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	90
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.....	116

## **ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ - ΕΙΚΟΝΩΝ - ΣΧΗΜΑΤΩΝ**

**Σχήμα 1** Επίπεδα Ανάλυσης Ενδυνάμωσης

**Σχήμα 2** Προτεινόμενο Μοντέλο

**Σχήμα 3** Προτεινόμενο προς Εξέταση Μοντέλο

**Εικόνα 1** Θέση Περιφέρειας Αττικής στην Ελλάδα

**Εικόνα 2** Θέση Δήμου Αλίμου στην Περιφέρεια Αττικής

**Πίνακας 1** Ορισμοί ενδυνάμωσης

**Πίνακας 2** Ενδυνάμωση ως διαδικασία και ως αποτέλεσμα ανά επίπεδο

**Πίνακας 3** Συνολικά, διευθετημένα και εκκρεμή αιτήματα μέσω Nonoville στον Άλιμο

**Πίνακας 4** Μεταβλητές και ερωτήσεις για τη μέτρησή τους

**Πίνακας 5** Δημογραφικά και Κοινωνικά χαρακτηριστικά αποκρινόμενων

**Πίνακας 6** Παραγοντικά φορτία και τιμές VIF

**Πίνακας 7** Cronbach's  $\alpha$ , Composite Reliability και τιμές AVE

**Πίνακας 8** Κριτήριο Fornell-Larcker

**Πίνακας 9** HTMT Ratio

**Πίνακας 10** Τιμές των Outer Weights

**Πίνακας 11** Έλεγχος Υποθέσεων

**Πίνακας 12** Indirect Effect (Διαμεσολάβηση)

## ABSTRACT

Η επιδίωξη των πόλεων για μετατροπή τους σε έξυπνες στοχεύει όχι μόνο στην αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη διοίκηση, διαχείριση πόρων και παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες αλλά και στην προώθηση και ενίσχυση της συνειδητής ανάμειξης των πολιτών στην καθημερινότητα της πόλης τους και στη συμμετοχή τους στην επίλυση των τοπικών προβλημάτων. Στο πλαίσιο αυτό εισάγονται εργαλεία και πλατφόρμες, όπως η Novonville, που επιτρέπουν και διευκολύνουν την πρόσβαση των πολιτών στη διοίκηση μέσω εφαρμογών.

Διερευνούμε πως η εμπειρία του πολίτη από χρήση έξυπνης εφαρμογής, της Novonville, επηρέασε την ενεργοποίηση, την ενδυνάμωση και τη στάση του απέναντι στη δημοτική Αρχή. Για το σκοπό αυτό συλλέξαμε ερωτηματολόγια από δημότες του Αλίμου οι οποίοι έχουν χρησιμοποιήσει τουλάχιστον μια φορά την εφαρμογή. Εν συντομία, τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι η εμπειρία από τη χρήση επηρεάζει σημαντικά την απόφαση των χρηστών να επιστρέψουν σε αυτή και να τη χρησιμοποιήσουν ξανά και είναι καθοριστική για την ικανοποίηση από την εφαρμογή η οποία οδηγεί σε ικανοποίηση από τη Διοίκηση του Δήμου που προσφέρει τη Novonville. Αντίθετα, τέλος, η χρήση της εφαρμογής όπως προέκυψε δε συνδέεται θετικά με την απόκτηση αντιληπτού ελέγχου που αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τη δημιουργία ενδυναμωμένων πολιτών.

Αυτό που θα είχε ενδιαφέρον και χρησιμότητα να μελετηθεί μελλοντικά είναι ο τρόπος και οι συνθήκες που θα επιτρέψουν τη μετάβαση από τη συνεχιζόμενη χρήση της εφαρμογής στην ενεργοποίηση των πολιτών.

**Λέξεις κλειδιά:** έξυπνες πόλεις, ενεργοποίηση, ενδυνάμωση, ικανοποίηση, αντιληπτός έλεγχος, εμπειρία χρήστη, εφαρμογές, Novonville

## ABSTRACT

Cities' pursuit of transforming into 'smart cities' aims not only at achieving a more efficient and effective administration, resource management and provision of services to citizens but also at promoting and strengthening the conscious involvement of citizens in the everyday life of their city and their participation in local affairs and in solving local problems. In this context, tools and platforms, such as Novonville, that allow and facilitate citizens' access to administration through applications are introduced.

We investigate how the citizen's experience of using a smart application, Novoville in our case, affected the levels of engagement, empowerment and their attitude towards the Municipal Government. For the purpose of this paper, data on citizens of Alimos who have used the application at least once were collected through questionnaires.

Briefly, the results of the research showed that the experience from the use of the app has a significant influence on the users' decision to return to it and use it again and is a determining factor for the satisfaction from the application which, then, leads to satisfaction from the local government. On the contrary, the use of the application, as it turned out, is not positively associated with the acquisition of perceived control which is a necessary condition for citizens to become empowered.

What would be interesting and useful to be studied in the future is the way and conditions that will allow the transition from the continuous use of the application to the citizens' engagement.

**Key words:** smart cities, engagement, empowerment, satisfaction, perceived control, user experience, apps, Novoville

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην προσπάθεια όλο και περισσότερων διοικητικών περιφερειών να γίνουν αποτελεσματικότερες στη διοίκηση και αποδοτικότερες στη διαχείριση των πόρων που κατέχουν αυξάνοντας ταυτόχρονα το επίπεδο ποιότητας ζωής των κατοίκων τους, εισάγουν στη λειτουργία τους τις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ) επιζητώντας τη μετατροπή τους σε έξυπνες πόλεις.

Συνοπτικά, η έξυπνη πόλη είναι ένα μοντέλο πόλης που στοχεύει σε μια ολοκληρωμένη και βιώσιμη ανάπτυξη της κοινωνίας, της οικονομίας και του περιβάλλοντος, βασίζεται στην τεχνολογία πληροφοριών και στον ανθρώπινο παράγοντα και προωθεί την καινοτόμο ανάπτυξη των πόλεων μέσω της βέλτιστης κατανομής των διαθέσιμων πόρων (Zhu et al., 2021) κάνοντας καίριες προσαρμογές στις έξι συνιστώσες μιας έξυπνης πόλης: στους πολίτες, στη διακυβέρνηση, στην οικονομία, στην κινητικότητα, στο περιβάλλον και στην ποιότητα ζωής (Anthopoulos, 2017). Επομένως, σύμφωνα με τον παραπάνω ορισμό, η λειτουργία και αποτελεσματικότητα της έξυπνης πόλης στηρίζεται κατά κύριο λόγο στη χρήση τεχνολογιών που μπορούν να συγκεντρώνουν και να επεξεργάζονται πληροφορίες για διάφορες λειτουργίες της πόλης και να επανασχεδιάζουν τις λειτουργίες αυτές προκειμένου να βελτιστοποιηθούν ως προς τους πόρους που απαιτούνται. Η χρήση όμως μόνο της τεχνολογίας δε μετατρέπει μια πόλη σε “έξυπνη”. Έτερο βασικό στοιχείο μιας έξυπνης πόλης αποτελεί η συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες και στις αποφάσεις εντός αυτής. Οι έξυπνες πόλεις είναι στην ουσία έξυπνοι πολίτες οι οποίοι συμμετέχουν στην καθημερινή διακυβέρνηση της πόλης, που ενδιαφέρονται για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων της κοινότητάς τους και την προστασία του περιβάλλοντος μέσα σε ένα πλαίσιο που στηρίζεται στην ευαισθητοποίηση για τα τοπικά θέματα, ενθαρρύνει την απόκτηση ικανοτήτων και την ενίσχυση της κοινότητας (Craglia & Granell, 2014). Το τελευταίο ταυτίζεται με την έννοια της ενδυνάμωσης που περιγράφει ευαισθητοποιημένους πολίτες οι οποίοι αναλαμβάνουν τον έλεγχο στα θέματα που τους απασχολούν, αποκτούν νέες δεξιότητες και ικανότητες να βρίσκουν μόνοι

τους τις κατάλληλες λύσεις και τελικά αναπτύσσουν ένα είδος αυτονομίας που τους μετατρέπει από χρήστες των υπηρεσιών της πόλης σε ισότιμους συνομιλητές της διοίκησης της πόλης, οι οποίοι διεκδικούν και αποφασίζουν για τη ζωή τους είτε ως άτομα είτε συνολικά ως κοινότητα (Rappaport, 1984, Zimmerman, 2000). Συνεπώς, έξυπνες πόλεις και ενδυναμωμένοι πολίτες βρίσκονται σε στενή σχέση αν και υπάρχει ακόμη διχογνωμία για το αν οι έξυπνες πόλεις δημιουργούν έξυπνους πολίτες ή αν οι έξυπνοι πολίτες αποτελούν προϋπόθεση για τη μετατροπή μιας πόλης σε έξυπνη.

Για την επίτευξη μιας βιώσιμης, συμμετοχικής και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξης που επιδιώκει η έξυπνη πόλη, η ενεργοποίηση των πολιτών της θεωρείται προαπαιτούμενο (Corsini et al, 2019, Pereira et al, 2018). Είναι απαραίτητη, δηλαδή, η εθελοντική, συνειδητή και συστηματική συμμετοχή των πολιτών και η συνεργασία τους με τις Αρχές που θα επιτρέψει την από κοινού αναγνώριση και διατύπωση λύσεων για τα προβλήματα της κοινότητας και τη δημιουργία και ενίσχυση του αισθήματος της κοινότητας. Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις έξυπνες πόλεις έχει ενισχύσει τη θέση και το ρόλο του πολίτη και των δικτύων που δημιουργούνται μεταξύ τους μέσα σε αυτές (Barsi, 2018) μέσω των ευκαιριών που δημιουργεί για όλο και αυξανόμενη συμμετοχή των πολιτών στα ζητήματα που απασχολούν την κοινότητα ενώ, ταυτόχρονα, δημιουργεί στέρεες βάσεις για τα κανάλια επικοινωνίας μεταξύ Αρχών και πολιτών ώστε οι τελευταίοι να εμπλακούν στη διαμόρφωση και λήψη αποφάσεων και να ενσωματώσουν τις ανάγκες και τις απαιτήσεις τους στη διαμόρφωση της μελλοντικής πόλης (Csukas & Szabo, 2021). Στο πλαίσιο αυτό, με την ίδια λογική, οι εφαρμογές έξυπνων πόλεων που παρέχονται από τις εθνικές ή τοπικές Αρχές επιτρέποντας και ενισχύοντας την ενεργοποίηση των πολιτών θεωρούνται εργαλεία συμμετοχής, συνεργασίας και διάχυσης πληροφορίας από πάνω προς τα κάτω και αντίστροφα (Hou et al, 2020). Ουσιαστικά, μπορούν να διευρύνουν το ρόλο του πολίτη μετατρέποντάς τον από παθητικό καταναλωτή δημοσίων υπηρεσιών σε συνδιαμορφωτή αποφάσεων και πολιτικών με ενεργό συμμετοχή στην από κοινού αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων.

Συνεπώς, τίθεται το ερώτημα, που είναι και αυτό που θα απασχολήσει την εργασία, για το εάν τα εργαλεία που παρέχονται στο πλαίσιο της έξυπνων πόλεων με σκοπό να διευκολύνουν και να ενισχύσουν την εμπλοκή των πολιτών στα ζητήματα της πόλης αξιοποιούνται από τους πολίτες και αν η χρήση τους αυτή έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία ενεργοποιημένων και ενδυναμωμένων



πολιτών.

Η παρούσα εργασία αποτελείται από δύο μέρη:

Στο πρώτο μέρος πραγματοποιείται βιβλιογραφική επισκόπηση, παρουσιάζονται και διασαφηνίζονται βασικές έννοιες οι οποίες απασχολούν την εργασία και αναπτύσσεται συνολικά η θεωρία πάνω στην οποία στηρίζεται το δεύτερο μέρος της εργασίας, το ερευνητικό κομμάτι, το οποίο περιλαμβάνει ανάλυση των δεδομένων και εξαγωγή αποτελεσμάτων για την περίπτωση που μελετάμε.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, γίνεται παρουσίαση των θεμελιωδών εννοιών στις οποίες στηρίζεται η εργασία. Ορίζεται και αναλύεται η έννοια της ενδυνάμωσης και διερευνάται η σχέση της με τις έννοιες της δύναμης και της συμμετοχής. Στη συνέχεια του κεφαλαίου, εξετάζονται λεπτομερέστερα συνιστώσες της ενεργοποίησης όπως ο αντιληπτός έλεγχος, η ψυχολογική και πολιτική ενδυνάμωση που σχετίζονται πιο άμεσα με το ερευνητικό ερώτημα που μας απασχολεί και αναπτύσσεται η έννοια της ενεργοποίησης και η σύνδεσή της με την ενδυνάμωση και τη συμμετοχή.

Στη δεύτερη παράγραφο του κεφαλαίου, επιχειρείται μια συνοπτική παρουσίαση των βασικών στοιχείων των Έξυπνων Πόλεων και των διαδικασιών (συμμετοχή, διακυβέρνηση, δημοκρατία) που μετασχηματίζονται και επωφελούνται από τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ) στο πλαίσιο της έξυπνης πόλης. Αναλύονται, τέλος, οι αλλαγές που έχει επιφέρει η χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών και των εφαρμογών έξυπνων συσκευών στη συμμετοχή των πολιτών και περιγράφεται η βασική δομή μιας εφαρμογής προκειμένου αυτή να είναι αποτελεσματική.

Το τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζει αναλυτικά την ερευνητική μέθοδο που ακολουθείται στην εργασία. Η πρώτη παράγραφος αποτελεί μια παρουσίαση της εφαρμογής Nonoville και των βασικών σκοπών και λειτουργιών της κυρίως μέσα από στοιχεία και πληροφορίες που βρίσκονται στην επίσημη ιστοσελίδα της εταιρείας που τη σχεδίασε και ακολουθεί, στην ίδια παράγραφο, μια ανασκόπηση της περιόδου κατά την οποία η εφαρμογή χρησιμοποιείται στο Δ. Αλίμου.

Στη δεύτερη παράγραφο του κεφαλαίου δίνονται περισσότερο λεπτομερή στοιχεία για τον τρόπο με τον οποίο θα προσεγγίσουμε το ερευνητικό ερώτημα και περιγράφεται με συντομία η μέθοδος που θα χρησιμοποιηθεί για τη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων. Διατυπώνονται οι

υποθέσεις που θα εξεταστούν και δίνονται εξηγήσεις για το ερωτηματολόγιο και τη δομή του, τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού της έρευνας και του αντίστοιχου δείγματος. Στη συνέχεια, γίνεται η αναλυτική παρουσίαση των δεδομένων που προέκυψαν από την έρευνα και των αποτελεσμάτων από την ανάλυση και επεξεργασία τους.

Το τέταρτο κεφάλαιο περιλαμβάνει τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε η ερευνητική διαδικασία που καταγράφηκε στα προηγούμενα κεφάλαια και την αντιπαραβολή τους με τα βιβλιογραφικά δεδομένα. Τέλος, διατυπώνονται προτάσεις για μελλοντικές έρευνες σε σχετικά με την παρούσα έρευνα πεδία που παρουσιάζουν ενδιαφέρον.

## **1.2 ΣΚΟΠΟΣ - ΣΗΜΑΣΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Με τη συμμετοχή των πολιτών στις αντιπροσωπευτικές διαδικασίες και στις πολιτικές αρχές σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο να εμφανίζεται μειωμένη ([www.ypes.gr/ekloges](http://www.ypes.gr/ekloges)) και τις ευάλωτες κοινωνικά ομάδες να παρουσιάζουν χαμηλά ποσοστά εμπλοκής στις συμμετοχικές διαδικασίες διευρύνοντας, έτσι, τις κοινωνικές, πολιτικές και οικονομικές ανισότητες και αφήνοντας χώρο σε φαινόμενα λαϊκισμού και εθνικισμού να ενταθούν, η ανάγκη για μεγαλύτερη κινητοποίηση των πολιτών και αλληλεπίδρασή τους με τη διοίκηση είναι πλέον απαραίτητη για τη δημοκρατία.

Στο πλαίσιο που περιγράψαμε προηγουμένως της όλο και αυξανόμενης εισαγωγής των τεχνολογιών στη διοίκηση των πόλεων και στη διακυβέρνηση γενικότερα με τον τρόπο προσφοράς των υπηρεσιών προς τους πολίτες να αλλάζει από το συμβατικό τρόπο στον ηλεκτρονικό και πολλές διαδικασίες να συμβαίνουν πλέον ηλεκτρονικά (πχ ψηφοφορίες, συμμετοχή σε συνελεύσεις, δημόσια συζήτηση) έχει ανοίξει ένας νέος δρόμος για τη διευκόλυνση συμμετοχής των πολιτών και ειδικότερα εκείνων που ήδη υποεκπροσωπούνται (Lee-Geiller & Lee, 2019, Supandi & Prihatmanto, 2015). Η χρήση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση, όμως, δεν εξυπηρετεί μόνο πρακτικούς σκοπούς αλλά μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για άλλους λόγους όπως την ενίσχυση της διαφάνειας, την προσπάθεια ενεργοποίησης των πολιτών κλπ (Bannister & Connolly, 2020).

Η κατ' αυτό τον τρόπο χρήση της τεχνολογίας στη διοίκηση και στις προσφερόμενες υπηρεσίες έχει προσφέρει σημαντικές ευκαιρίες στους πολίτες για πληροφόρηση, (δημόσια)

έκφραση γνώμης και αύξηση συμμετοχής (Korackova & Komarkova, 2020, Nam & Pardo, 2014) ενώ οι εφαρμογές για έξυπνες πόλεις έχουν δώσει τη δυνατότητα στους πολίτες να συνδέονται αμεσότερα με τη Διοίκηση, να αποκτούν πρόσβαση, ισχυρότερο λόγο και δυνατότητα να επηρεάζουν αποφάσεις (Naranjo-Zolotov et al, 2019, Abu-Shanab, 2015). Η χρήση των ΤΠΕ στις έξυπνες πόλεις έχει ενισχύσει τη θέση και το ρόλο του πολίτη και των δικτύων που δημιουργούνται μεταξύ τους μέσα σε αυτές (Barsi, 2018) μέσω των ευκαιριών που δίνουν για αυξανόμενη συμμετοχή των πολιτών στα ζητήματα που απασχολούν την κοινότητα σε όλα τα στάδια από το διαμοιρασμό πληροφορίας και τη διαβούλευση έως την ενεργό συμμετοχή και την ανάμειξη στη διαμόρφωση και λήψη των αποφάσεων, χωρίς να δεσμεύονται στη διάρκεια της συμμετοχής τους από τους περιορισμούς που τίθενται από το χρόνο και την τοποθεσία (Silva, 2013).

Τα τελευταία χρόνια, γίνονται προσπάθειες κινητοποίησης της βάσης των πολιτών προκειμένου να ενισχυθεί μέσω τεχνολογιών ο βαθμός εμπλοκής τους στη συλλογή της απαιτούμενης πληροφορίας (crowdsourcing) για το βέλτιστο σχεδιασμό της έξυπνης πόλης. Σε συνδυασμό με εφαρμογές έξυπνων συσκευών αναπτύσσονται οικονομικές στο σχεδιασμό και στη λειτουργία τους αλλά ταυτόχρονα ποιοτικές υπηρεσίες (Alvear et al, 2018, Kong et al, 2019) που εκμεταλλεύονται τις δυνατότητες των συσκευών (φωτ. μηχανές, κάμερες, μικρόφωνα, αισθητήρες, gps κλπ) και τον ανθρώπινο παράγοντα - τους πολίτες - για παροχή πληροφορίας (feedback) (Kong et al, 2019, Shahrour & Xie, 2021) και βρίσκουν εφαρμογή, για παράδειγμα, στη μετατροπή των πόλεων σε έξυπνες (Moustaka et al, 2021), στη διαχείριση υποδομών και αγαθών εντός της πόλης (Staniek, 2021), σε θέματα κινητικότητας και κυκλοφορίας (Lucic et al, 2020, Salazar-Carrillo et al, 2021) κλπ. Επίσης, εφαρμογές για χρήση μέσω έξυπνων συσκευών που προσφέρονται από τις δημοτικές αρχές προς τους πολίτες, κατάλληλα σχεδιασμένες ώστε αυτοί να αναφέρουν προβλήματα και δυσλειτουργίες στα όρια του Δήμου ενώ ταυτόχρονα, μέσω αυτών, λαμβάνουν ενημερώσεις και πληροφόρηση επηρεάζουν τα επίπεδα ικανοποίησης προς τη δημοτική αρχή και πιθανώς, κατ' επέκταση, την εκλογική τους συμπεριφορά. Αν και αρχικά χρησιμοποιούνται, συνήθως, ως εργαλείο δημοσίων σχέσεων από το Δήμο, η επίδραση που έχουν στον τρόπο που ψηφίζει ο δημότης μπορεί να είναι απρόβλεπτη.

Σε αντίθετα αποτελέσματα, για παράδειγμα, κατέληξαν δύο ανεξάρτητες έρευνες που εξέτασαν πώς η αναφορά από τους πολίτες προς τις δημοτικές υπηρεσίες προβλημάτων στο οδικό

δίκτυο μεταξύ δύο εκλογικών διαδικασιών επηρέασε τις ψήφους που έλαβε η εκλεγμένη δημοτική διοίκηση αυτής της περιόδου στις αμέσως επόμενες δημοτικές εκλογές. Πιο συγκεκριμένα, περισσότερα παράπονα στην περίπτωση του Σαν Ντιέγκο (Burnett & Kogan, 2017) είχαν ως αποτέλεσμα λιγότερες ψήφους για την προηγούμενη διοίκηση (χωρίς να εξηγείται ο ακριβής μηχανισμός που καθορίζει την ψήφο) εν αντιθέσει με την περίπτωση της Μόσχας που οι περισσότερες αναφορές για παρόμοια προβλήματα οδήγησαν σε αύξηση των ψήφων για την εκλεγμένη δημοτική αρχή (Gorgulu et al., 2020).

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, η παρούσα εργασία εξετάζει την επίδραση της χρήσης εφαρμογών έξυπνης πόλης στην ενεργοποίηση και ενδυνάμωση των πολιτών σε επίπεδο Δήμου. Υποστηρίζουμε ότι η εμπειρία από τη χρήση τέτοιων εφαρμογών συσχετίζεται θετικά με τα επίπεδα ενεργοποίησης και ενδυνάμωσης των πολιτών αλλά και με την ικανοποίηση που λαμβάνουν από την εφαρμογή και εν συνεχεία με την ικανοποίηση από τη Διοίκηση της πόλης. Για το σκοπό αυτό θα διερευνήσουμε πως η ύπαρξη και λειτουργία της εφαρμογής Nonoville στο Δήμο Αλίμου που χρησιμοποιείται για την ενημέρωση των πολιτών και την υποβολή από αυτούς αιτημάτων και παραπόνων, επηρέασε το βαθμό ενεργοποίησης των πολιτών και αν η χρήση της εφαρμογής αυτής, στη συγκεκριμένη περίπτωση, συνδέεται με μεταβολή της στάσης των δημοτών προς την εκλεγμένη δημοτική αρχή και προς ποια κατεύθυνση.

### **1.3 ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ**

Συγκεκριμένα για τις εφαρμογές, η έρευνα επικεντρώνεται κυρίως στις εφαρμογές που έχουν εμπορικούς σκοπούς και αντικαθιστούν μέρος των συναλλαγών που έως τώρα γίνονταν σε φυσικό χώρο (κατάστημα ή χώρος παροχής υπηρεσίας).

Το φαινόμενο της συμμετοχής και εμπλοκής των πολιτών στις λειτουργίες της έξυπνης πόλης άρχισε να μελετάται πρόσφατα και σχετικά αργά με τις προσπάθειες μετατροπής πόλεων σε έξυπνες στην Ευρώπη και εντοπίζεται κυρίως στη μελέτη της έξυπνης διακυβέρνησης (Cortes-Cediel, 2021) ενώ η έρευνα που αφορά την ενεργοποίηση των πολιτών εντός του συστήματος της

έξυπνης πόλης και τη συνεχιζόμενη εμπλοκή τους στις διαδικασίες του παραμένει περιορισμένη (Alderete, 2021, Ju et al, 2019).

Δεν υπάρχει σημαντική και εκτενής μελέτη σχετικά με το ερευνητικό ερώτημα που μας απασχολεί σε αυτή την εργασία το οποίο βασίζεται στην εμπειρία που λαμβάνει ο χρήστης από την έξυπνη πόλη (Singh et al, 2021). Κυρίως έχει μελετηθεί η ηλεκτρονική πολιτική συμμετοχή των πολιτών σε σχέση με την ενεργοποίησή τους και τα επίπεδα συμμετοχής (Savaget et al, 2019), ενώ τα αποτελέσματα της συμμετοχής σε μη πολιτικές δράσεις με χρήση τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών βρίσκεται σε αρχικό στάδιο (Yong et al., 2019) τόσο ως προς τα αποτελέσματά της στην ενεργοποίηση και ενδυνάμωση των πολιτών όσο και στην επίδρασή της στη σχέση του πολίτη με τη Διοίκηση.

Διεξοδικότερα, αντιθέτως, έχουν μελετηθεί οι παράγοντες που ωθούν ή αποτρέπουν τους πολίτες να αποδεχθούν την εισαγωγή τέτοιων ηλεκτρονικών εργαλείων στη ζωή της πόλης και να τα υιοθετήσουν (Alarabiat et al, 2021, Susanto et al, 2017, Hou et al, 2020, Ju et al, 2019, Ishengoma et al, 2019, Naranjo-Zolotov et al, 2018), η πρόθεση χρήσης και τα κίνητρα συμμετοχής των πολιτών στις τοπικές κοινωνίες μέσω ηλεκτρονικών μεθόδων (μέσα κοινωνικής δικτύωσης, διαδίκτυο, εφαρμογές κλπ) καθώς και τα χαρακτηριστικά των πολιτών που τα χρησιμοποιούν (Yong et al, 2019, Hou et al, 2020, Yeh, 2017, Mohamudally & Armoogum, 2019, Lin, 2017, Ju et al., 2019, Cardullo & Kitchin, 2019, Albino et al, 2015).

Σε ορισμένο βαθμό έχουν μελετηθεί τα επίπεδα ενεργοποίησης σε σχέση με τις εφαρμογές έξυπνων πόλεων (Haltofona, 2018, Novo Vazquez & Vicente, 2019, Singh et al, 2021) καθώς και οι μηχανισμοί που συμβάλλουν στη συνεχιζόμενη χρήση μιας τέτοιας εφαρμογής και τα χαρακτηριστικά αυτής που την προωθούν (Alruwaie et al, 2020, Bousios et al, 2017, Naranjo-Zolotov et al, 2019, Cho, 2016, Tian et al 2021, Zhang & Xu, 2020, Johannessen & Berntzen, 2016).

Ο αριθμός των ερευνών που συνδέουν την εμπειρία των πολιτών από τις εφαρμογές με την αξιολόγηση των εφαρμογών και των συστημάτων έξυπνων πόλεων και την ικανοποίηση από αυτές είναι περιορισμένος (Singh et al, 2021). Ελάχιστες έρευνες, τέλος, έχουν γίνει για την επίδραση της χρήσης τέτοιων εφαρμογών στη (πολιτική) συμπεριφορά του χρήστη και στην ικανοποίησή του προς την αντίστοιχη Αρχή εξαιτίας αυτής της χρήσης, στη συσχέτιση δηλαδή εμπειρίας από τη

χρήση και γνώμης για τη Διοίκηση (Burnett & Kogan, 2017, Zhu & Alamsyah, 2022, Gorgulu et al, 2020) με τις έρευνες αυτές να αποτελούν συνήθως μελέτη περίπτωσης και τα αποτελέσματά τους να μη γενικεύονται.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο

### ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ

Η εργασία διερευνά την επίδραση της χρήσης των εργαλείων έξυπνων πόλεων στην ενεργοποίηση και ενδυνάμωση των πολιτών που τα χρησιμοποιούν. Όπως θα αναφερθεί αργότερα, ενεργοποίηση και ενδυνάμωση συνδέονται μεταξύ τους, με τη συμμετοχή να θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για τη λήψη ενεργού ρόλου από τον πολίτη μέσα στην κοινότητά του και που αν πραγματοποιηθεί, ως διαδικασία, με ορθό τρόπο, οδηγεί στην ενεργοποίηση και κατόπιν στην ενδυνάμωση. Στις επόμενες παραγράφους του κεφαλαίου αναλύουμε τις έννοιες που θα εξετάσουμε ξεκινώντας από αυτή της ενδυνάμωσης.

#### 2.1 ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ

##### 2.1.1 Θεωρία Ενδυνάμωσης: Έννοιες - Ορισμοί

Η ενδυνάμωση συναντάται ως έννοια σε διάφορα πεδία της επιστήμης: στην κοινωνική πολιτική, στην εκπαίδευση και παιδαγωγική, στη διοίκηση, στην υγεία, στην οικονομία κλπ και βρίσκει εφαρμογή σε διάφορα πεδία της καθημερινής ζωής (π.χ. αυτοβοήθεια και αυτοοργάνωση, για διακρίσεις όπως φύλου, φυλετικές, για νομικά θέματα, εθισμούς κλπ) με τον ορισμό της να διαφοροποιείται ανάλογα με τον επιστημονικό κλάδο και το πλαίσιο στο οποίο χρησιμοποιείται. Ως εκ τούτου δε μπορεί να δοθεί μοναδικός, μονοσήμαντος ορισμός ιδιαίτερα λαμβάνοντας υπ' όψιν μας ότι οι επιστήμονες την εκλαμβάνουν τόσο ως μια μέθοδο για ανάπτυξη της κοινότητας και επίλυση των προβλημάτων που ανακύπτουν εντός της όσο και ως ένα θεωρητικό πλαίσιο για την κατανόηση της διαδικασίας των προσπαθειών για άσκηση ελέγχου και επιρροής σε αποφάσεις που επηρεάζουν τη ζωή του ατόμου, την οργανωσιακή λειτουργία και την ποιότητα ζωής όλης της κοινότητας.

Η έννοια της ενδυνάμωσης αναδύθηκε από τα κινήματα εκείνα που εναντιώνονταν στις φυλετικές διακρίσεις, που συνδέονταν με το φεμινισμό και επιζητούσαν προάσπιση, διεύρυνση και κατοχύρωση πολιτικών δικαιωμάτων. Παράλληλα, ο όρος συνδέθηκε με τα κοινωνικά κινήματα που βασίζονται στη συλλογική δράση και με τις θεωρίες αυτοβοήθειας που αναπτύχθηκαν μέσα

από αυτά τα κινήματα σύμφωνα με τις οποίες η αντιμετώπιση ενός προβλήματος πραγματοποιείται με ίδιους πόρους, αναζητώντας δηλαδή στο εσωτερικό (των ίδιων των κινήματων) τους τα απαιτούμενα μέσα για την επίλυσή του (Gibson, 1991, Kuokkanen & Leino-Kilpi, 2000, Neveu, 2002). Συνδέθηκε, δηλαδή, με μια προσπάθεια ανακατανομής της δύναμης μέσα στην κοινωνία και παροχής μεγαλύτερης αυτονομίας και πρωτοβουλιών σε αδύναμες και περιθωριοποιημένες ομάδες του πληθυσμού (Castro et al., 2016, Kieffer, 1984).

Αν και αναφορές και στοιχεία της έννοιας εμφανίζονται στη μαρξιστική και νεο-μαρξιστική (Κριτική) κοινωνιολογική θεωρία και αργότερα στην Παιδαγωγική μέσω του έργου του εκπαιδευτικού Paulo Freire (1970), ο όρος “ενδυνάμωση” αποδίδεται στον κοινωνικό επιστήμονα Julian Rappaport (1981) και προέρχεται από το πεδίο της κοινοτικής ψυχολογίας. Εν συνεχεία, η ανάπτυξη και η εξέλιξη της ενδυνάμωσης οδήγησε στο να αναδειχθεί η πτυχή της εκείνη που συνδέεται με την ατομική ευθύνη και υπευθυνότητα και με την απόκτηση, από τους πολίτες, ελέγχου για θέματα που αφορούν στη ζωή και στην καθημερινότητά τους (Rissel, 1994).

Όπως αναφέραμε προηγουμένως, δεν υπάρχει μοναδικός, κοινά αποδεκτός ορισμός της έννοιας της ενδυνάμωσης. Η ενδυνάμωση, μπορεί να εκληφθεί ως διαδικασία κατά την οποία τα άτομα μαθαίνουν να βλέπουν τη σχέση μεταξύ των στόχων τους και του τρόπου με τον οποίο θα τους επιτύχουν αλλά και τη σχέση μεταξύ των προσπαθειών τους και των αποτελεσμάτων που τελικά θα επιτύχουν (Mechanic, 1991).

Ο ορισμός αυτός αν και περιλαμβάνει βασικά στοιχεία της έννοιας, επικεντρώνεται αποκλειστικά στο επίπεδο του ατόμου και αγνοεί το περιβάλλον μέσα στο οποίο βρίσκεται και τις αλληλεπιδράσεις του με αυτό. Ένας περισσότερο ολοκληρωμένος ορισμός που λαμβάνει υπόψη και αυτή τη σημαντική διάσταση, ορίζει την ενδυνάμωση ως μια συνεχή, συνειδητή, διαδικασία με επίκεντρο την τοπική κοινωνία που στηρίζεται στον αμοιβαίο σεβασμό των μελών, στην κριτική σκέψη, στο “νοιάξιμο” και στη συμμετοχή μέσω των οποίων όσα μέλη της υστερούν σε πόρους θα μπορούσαν να αποκτήσουν μεγαλύτερη πρόσβαση και έλεγχο επί αυτών (Cornell Empowerment Group, 1989).

Ο Rappaport (1984) περιέγραψε την ενδυνάμωση ως έναν μηχανισμό, μια διαδικασία με την οποία άτομα, οργανισμοί και κοινότητες αποκτούν τον έλεγχο στη ζωή τους και σε θέματα που τους απασχολούν. Ο ορισμός αυτός αποδέχεται ότι η ενδυνάμωση είναι μια διαδικασία που συμβαίνει σε



και συμπεριλαμβάνει διάφορα επίπεδα χωρίς, όμως, να δίνει λεπτομέρειες και να εξηγεί πως αναπτύσσεται αυτή η διαδικασία σε κάθε ένα από τα επίπεδα αυτά.

Παρόλο που οι ορισμοί δεν ταυτίζονται και κάθε ένας εστιάζει και αναδεικνύει μια διαφορετική συνιστώσα της έννοιας, γεγονός που τονίζει την πολυδιάστατη δομή της αλλά και την εφαρμογή που βρίσκει σε πολλά πεδία, κοινό όλων των ορισμών είναι η άμεση ή έμμεση αναφορά τους στην ανάπτυξη και απόκτηση δεξιοτήτων από τα άτομα (τα μεμονωμένα ή ως σύνολο όταν αυτά απαρτίζουν οργανισμούς και κοινότητες) και η ικανότητά τους να βρίσκουν λύσεις και να αντιμετωπίζουν επιτυχώς τα όσα ανακύπτουν (Zimmerman, 2000, Kuokkanen & Leino-Kilpi, 2000).

Εν ολίγοις, η ενδυνάμωση, αναφέρεται στο βαθμό αυτονομίας του ατόμου και στην ικανότητά του να κάνει επιλογές και να αποφασίζει για τη ζωή του τόσο σε ατομικό επίπεδο όσο και ως μέλος μιας κοινότητας. Είναι η διαδικασία απόκτησης ελέγχου και διεκδίκησης των δικαιωμάτων και των συμφερόντων του, ή διαφορετικά, η ικανότητα ατόμων, ομάδων και κοινοτήτων να ελέγχουν το περιβάλλον στο οποίο διαβιούν και τις συνθήκες μέσα σε αυτό, να παρεμβαίνουν και να επιτυγχάνουν τους στόχους και τις επιδιώξεις τους και η διαδικασία μέσω της οποίας, ατομικά ή συλλογικά, βοηθούν όχι μόνο τους εαυτούς τους αλλά και τους υπόλοιπους να μεγιστοποιήσουν την ποιότητα ζωής τους (Adams, 2008).

Αν και η ουσία της ενδυνάμωσης βρίσκεται στην ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και στην ενίσχυση των ήδη υπάρχουσών ώστε να έχουν επιρροή μέσα στην κοινότητα που ζουν (Amichai-Hamburger et al., 2008, Luttrell et al., 2009), δύσκολα μπορεί να διατυπωθεί σαφής, μονοσήμαντος ορισμός που να περιλαμβάνει όλες τις διαστάσεις της καθώς διαφέρει ανάλογα με το πλαίσιο στο οποίο χρησιμοποιείται ή το επίπεδο ανάλυσης στο οποίο κατά περίπτωση αναφέρεται, ενώ θεωρείται ευκολότερο να κατανοηθεί ως έννοια κατά την απουσία της οπότε και προκαλούνται αισθήματα αδυναμίας, καταπίεσης, κατωτερότητας, περιθωριοποίησης, έλλειψης ελέγχου και χειραγώγησης (Rappaport, 1984, Gibson, 1991).

Η μη σαφώς ορισμένη έννοια συχνά συσχετίζεται ή και ταυτίζεται με έννοιες όπως ο εκδημοκρατισμός, η αποκέντρωση και η πολιτική συμμετοχή (Wong, 2003) ενώ το αμφιλεγόμενο και ευρύ περιεχόμενο του όρου λόγω της κοινής αποδοχής του και των θετικών νοημάτων με τα οποία συνδέεται, το καθιστούν ιδανικό για χρήση σε ένα μεγάλο φάσμα ακόμα και αντικρουόμενων

περιπτώσεων (Cornwall & Brock, 2005) με το μήνυμα, όμως, να βρίσκει πάντα θετική ανταπόκριση στο εκάστοτε κοινό-στόχο. Περισσότεροι ορισμοί που έχουν δοθεί για την ενδυνάμωση παρουσιάζονται στον Πίνακα 1.

Παρ' όλο που αναφέρεται στη δύναμη που αποκτάται και στην ικανότητα και ελευθερία επιλογής και ελέγχου επί θεμάτων που τους αφορούν, δεν απορρίπτεται η συνεισφορά και ο ρόλος των ειδικών σε ορισμένα πεδία (π.χ. υγεία). Η διαφορά είναι ότι η συμβολή τους μετατοπίζεται και η σχέση με τα άτομα δεν είναι μονόδρομη από τον ειδικό στον μη έχοντα τη γνώση αλλά δίνει στο άτομο έναν πιο ενεργό ρόλο στην επίλυση των θεμάτων που τον αφορούν. Ο ειδικός συνεργάζεται με τα άτομα της κοινότητας προκειμένου να τους βοηθήσει να ανακαλύψουν τις ανάγκες τους και να αναπτύξουν, αποφασίζοντας από κοινού, εκείνη τη διαδικασία που καλύτερα ταιριάζει στους ανθρώπους της κοινότητας, στις δυνατότητες και στην κουλτούρα τους λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά, την ιστορία τους, τις συνήθειες και τον πολιτισμό τους.

Στο πλαίσιο αυτό της ενδυνάμωσης, οι πολίτες και κυρίως όσοι βιώνουν την περιθωριοποίηση ή βρίσκονται σε μειονεκτική θέση, δεν είναι παθητικοί λήπτες βοήθειας ούτε στηρίζονται αποκλειστικά σε εξειδικευμένους επαγγελματίες και οργανισμούς που έχουν αναλάβει την εκπροσώπησή τους και την προστασία και προώθηση των συμφερόντων τους αλλά συμμετέχουν και οι ίδιοι ενεργά στο σχεδιασμό και δράση έχοντας την ελευθερία να κάνουν τις δικές τους επιλογές. Η γνώση, οι ικανότητες και οι ειδικές δεξιότητες των ειδικών μετατρέπονται πλέον σε πόρο προς εκμετάλλευση για την αναβάθμιση της κοινότητας. Ήδη από τα πρώτα στάδια ανάπτυξης της ενδυνάμωσης, ο Rappaport (1981) τόνιζε την ανάγκη για εγκατάλειψη των αναχρονιστικών πατερναλιστικών μοντέλων που όριζαν το πρόβλημα και υποδείκνυαν τη λύση από τη θέση των ειδικών αφαιρώντας τον έλεγχο από τα χέρια των πολιτών και υιοθέτηση μοντέλων ενδυνάμωσής τους που αναγνωρίζουν μεν την ανάγκη τους για εξειδικευμένη πληροφόρηση και συμβουλές αλλά ταυτόχρονα τους επιτρέπουν να καθορίζουν οι ίδιοι τον τρόπο με τον οποίο θα δράσουν προκειμένου να βοηθήσουν τους εαυτούς τους.

Η ενδυνάμωση στηρίζεται μεν στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και στην ενίσχυση της αυτοπεποίθησης (Staples, 1990) δεν ταυτίζεται όμως με αυτές. Ομοίως, καταστάσεις όπως η αυτάρκεια, η ικανότητα επίτευξης αποτελεσμάτων, το αίσθημα ελέγχου και ικανοποίησης από τη ζωή αποτελούν σημαντικά πλεονεκτήματα σε ατομικό επίπεδο (Prestby et al. 1990, Wallerstein,

Ορισμός	Πηγή
Έμμεσα, ως απάντηση στα δεσμά και στην κοινωνική ανισότητα	Freire, 1970
Η απόκτηση δύναμης σε ατομικό επίπεδο, η ικανότητα ανάληψης δράσης, η βελτίωση των αλληλεπιδράσεων	Solomon, 1976, Stensrud & Stensrud, 1982, Pinderhughes, 1985
Η διαδικασία, ο μηχανισμός, με τον οποίο άτομα, οργανισμοί & κοινότητες αποκτούν έλεγχο στη ζωή τους και σε θέματα που τους αφορούν	Rappaport, 1984, Rappaport, 1987
Προσπάθειες της κοινότητας για παροχή αυτονομίας και δυνατότητα λήψης πρωτοβουλιών σε αδύναμους και σε περιθωριοποιημένες πληθυσμιακές ομάδες	Kieffer, 1984, Castro et al., 2016
Η παραχώρηση δύναμης από ένα μέλος/ομάδα της κοινότητας σε άλλο	Conger & Kanungo, 1988
Μια κοινότητα εντός της οποίας άτομα και οργανισμοί χρησιμοποιούν τις ικανότητες και τους πόρους τους σε συλλογικές προσπάθειες και μέσω αυτής της συμμετοχής και της άσκησης ελέγχου, η κοινότητα είναι σε θέση να καλύψει τις ανάγκες των πολιτών και των οργανισμών εντός της	Gerschick et al., 1990
Η διαδικασία κατά την οποία τα άτομα μαθαίνουν να βλέπουν τη σχέση μεταξύ των προσπαθειών τους και των αποτελεσμάτων	Mechanic, 1991
Μια διαδικασία κοινωνικής δράσης που προωθεί τη συμμετοχή ατόμων, οργανισμών και κοινοτήτων προς επίτευξη αυξημένου ατομικού και κοινοτικού ελέγχου, πολιτικής αποτελεσματικότητας, βελτιωμένης ποιότητας ζωής στην κοινότητα και κοινωνικής δικαιοσύνης	Wallerstein, 1992
Τη δεκαετία του '90 συνδέθηκε με την ατομική ευθύνη και υπευθυνότητα και την απόκτηση ελέγχου από τους πολίτες σε τομείς της ζωής τους	Rissel, 1994
Οι άνθρωποι δημιουργούν ή τους δίνονται ευκαιρίες για να ελέγξουν τη ζωή τους και να επηρεάσουν τις αποφάσεις που αφορούν τη ζωή τους	Zimmerman, 1995
Η ικανότητα μετάβασης από μια θέση αδυναμίας σε μια θέση δύναμης ή κάποιου βαθμού ελέγχου	Sadan, 1997, Zimmerman, 2000
Η δυνατότητα των εργαζομένων να έχει την ευθύνη και να αναλαμβάνει πρωτοβουλίες εντός ορισμένου πλαισίου οδηγιών που τίθενται από τη διοίκηση του οργανισμού. Είναι, δηλαδή, η ικανότητα του ατόμου να υποκινεί τον εαυτό του (ενδυνάμωση ανθρώπινου δυναμικού)	Holden, 1998, Ugboro & Ubeng, 2000
Συνδέεται τόσο με τη δύναμη όσο και με τη συμμετοχή Συσχετίζεται με έννοιες όπως ο εκδημοκρατισμός, η αποκέντρωση, η πολιτική συμμετοχή	Zimmerman, 2000, Cargo et al., 2003
Είναι μια διαδικασία ή ψυχολογική κατάσταση	Wong, 2003 Menon, 2002
Μια προσπάθεια να επιτραπεί στους ανθρώπους να αποκτήσουν περισσότερο έλεγχο στη ζωή τους και να τη βελτιώσουν ορίζοντας τα προβλήματα, εντοπίζοντας και χρησιμοποιώντας τους πόρους που διαθέτουν και σχεδιάζοντας λύσεις και οι διαδικασίες με τις οποίες περνούν από την κατάσταση έλλειψης σε αυτή της απόκτησης των παραπάνω δυνατοτήτων	Reininger et al., 2006
Η ικανότητα ομάδων, ατόμων και κοινοτήτων να ελέγξουν το περιβάλλον στο οποίο διαβιών και τις συνθήκες σε αυτό, να παρεμβαίνουν και να επιτυγχάνουν τους στόχους τους και η διαδικασία μέσω της οποίας, ατομικά και συλλογικά, βοηθούν τους εαυτούς τους αλλά και τους άλλους να μεγιστοποιήσουν την ποιότητα ζωής τους	Adams, 2008
Διαδικασίες που αναπτύσσουν και ενισχύουν την ικανότητα των πολιτών να δρουν συλλογικά ώστε να βελτιώνουν τις συνθήκες στην κοινότητά τους: κοινωνικές, οικονομικές, πολιτιστικές (Κοινωνική ενδυνάμωση)	Ahmad et al., 2014
Απελευθέρωση καταπιεσμένων ανθρώπων μέσω συμμετοχικών προγραμμάτων τα οποία στοχεύουν στην οικοδόμηση ανθεκτικότητας (resilience) και προορίζονται να δώσουν τη δυνατότητα στους ανθρώπους να λαμβάνουν αποφάσεις και να επιτυγχάνουν τους προσωπικούς τους στόχους αλλά και αυτούς της κοινότητας	Grove, 2014, Tohidi & Jabbari, 2012
Μετάβαση εξουσίας στη λήψη αποφάσεων ή ανακατανομή των πόρων από το κέντρο στην περιφέρεια	Bailey & Pill, 2015
Η δίκαιη εκπροσώπηση των πολιτών σε επίσημες και μη δομές λήψης αποφάσεων και των απόψεών τους κατά τη διαμόρφωση πολιτικών που επηρεάζουν τις κοινωνίες τους (Πολιτική ενδυνάμωση)	United Nations Development Programme, 2009

## Πίνακας 1 Ορισμοί ενδυνάμωσης

1993), δεν είναι ενδυνάμωση αλλά μάλλον θετικές επιδράσεις που ακολουθούν την επίτευξή της καθώς αυτή αφορά, κατά κύριο λόγο, στη συνεργασία και στην από κοινού δράση για τα κοινά συμφέροντα, για τη βελτίωση των κοινοτήτων και των θεσμών μέσα σε αυτές και για τη θεμελίωση μιας πιο δίκαιης κοινωνίας (Perkins, 2010). Κατά συνέπεια, η ενδυνάμωση είναι έννοια περίπλοκη, δομημένη σε περισσότερα του ενός επίπεδα (Σχ.-1α) που περιλαμβάνουν εκτός από το ατομικό, που σχετίζεται αλλά δεν ταυτίζεται με την ψυχολογική ενδυνάμωση, το οργανωσιακό και το κοινοτικό επίπεδο. Σε τρία, δηλαδή, αλληλοσυνδεόμενα και αλληλοεξαρτώμενα επίπεδα με προβολές των αποτελεσμάτων της στο άτομο, στην ομάδα και στην κοινότητα (Christens, 2012, Zimmerman, 1995).

Η ενδυνάμωση στο ατομικό επίπεδο αναφέρεται στην αυτοπεποίθηση και στην πίστη στις ικανότητες, στην προσπάθεια για έλεγχο των καταστάσεων και στην κατανόηση του ευρύτερου κοινωνικοπολιτικού περιβάλλοντος και των λοιπών συνιστωσών του κάθε δεδομένη στιγμή. Το οργανωσιακό, περιλαμβάνει ευκαιρίες τόσο για ανάπτυξη δεξιοτήτων, απόκτηση εμπειριών και πληροφορίας, αισθήματος απόκτησης ελέγχου και του ανήκειν στις περιπτώσεις που αναφερόμαστε σε οργανισμούς που μπορούν να προωθήσουν την ενδυνάμωση (empowering organizations) όσο και για επιρροή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων στην περίπτωση οργανισμών που λειτουργούν βάσει των αρχών της ενδυνάμωσης (empowered organizations) (Silva & Martinez, 2004). Εδώ παρατηρείται, επίσης, η αποτελεσματική εύρεση και κινητοποίηση πόρων (π.χ. χρημάτων, ανθρώπων) (Ferree & Miller, 1985, Jenkins, 1983, McCarthy & Zald, 1978) όπως και η δικτύωση με άλλους οργανισμούς για κοινή, και άρα αποδοτικότερη, χρήση πληροφοριών και πόρων. Τέλος, στο επίπεδο της κοινοτικής ενδυνάμωσης παρατηρείται η αλληλεπίδραση ατόμων και οργανισμών για επίτευξη των συμφερόντων και ικανοποίηση των αναγκών τους (Aiyer et al., 2015), ενώ κύριος στόχος είναι η συλλογική δράση για βελτίωση της ποιότητας ζωής μέσα στην κοινότητα και η αποτροπή κάθε παράγοντα που δυσχεραίνει αυτή την προσπάθεια. Χρησιμοποιούνται οι διαθέσιμοι πόροι για να ενισχυθεί ο έλεγχος που διαθέτει η κοινότητα (Labonte, 1989) και διευκολύνεται η συμμετοχή των πολιτών (Zimmerman, 2000).

Παρόμοια, εναλλακτική, θεώρηση της ενδυνάμωσης που επίσης αναδεικνύει τον πολυεπίπεδο χαρακτήρα της αναγνωρίζει το “ενδοπροσωπικό” (intrapersonal) επίπεδο που αναφέρεται στην αυτοπεποίθηση και στην ικανότητα να αντεπεξέλθει κάποιος επαρκώς σε ατομικό

επίπεδο σε μια συγκεκριμένη κατάσταση, στο “οργανωσιακό” (instrumental) που περιλαμβάνει την αποτελεσματική συμμετοχή των πολιτών σε ομάδες και την ικανότητά του να επηρεάσει, το “ουσιαστικό” (substantive) για τη δράση και συνεργασία σε ομάδες τάξεως οργανισμού ή κοινότητας και την ικανότητα να λάβει αποφάσεις και να επιτύχει τα επιθυμητά αποτελέσματα και το “δομικό” (formal/structural/societal) για τη συμμετοχή και την επιρροή στη λήψη αποφάσεων και στις αλλαγές στις περιπτώσεις που το πολιτικό σύστημα παραχωρεί στην τοπική κοινωνία ένα σημαντικό, ουσιαστικό επίπεδο ελέγχου και τους μηχανισμούς για να το αξιοποιήσει (Rich et al., 1995). Παρατηρούμε ότι και αυτή η ανάλυση λαμβάνει υπόψη το περιβάλλον και τις αλληλεπιδράσεις του ατόμου με αυτό προκειμένου να ερμηνεύσει την ενδυνάμωση στα διάφορα στάδια στα οποία αυτή μπορεί να αναπτυχθεί.

Κάθε ένα από αυτά τα επίπεδα ανάλυση εξαρτάται από τα υπόλοιπα, τα προκαλεί αλλά θεωρείται και συνέπεια των προηγούμενων (Zimmerman, 2000). Διαδικασίες που βασίζονται στην ενδυνάμωση προκαλούν και τα αντίστοιχα αποτελέσματα στα επόμενα επίπεδα ανάλυσης. Με τον ίδιο τρόπο σκεπτόμενοι, μπορούμε να θεωρήσουμε πως άτομα που έχουν κατακτήσει το ατομικό επίπεδο ενδυνάμωσης θα σχηματίσουν, στη συνέχεια, οργανισμούς, θεσμούς και κοινωνίες που βρίσκονται σε υψηλό επίπεδο ενδυνάμωσης χωρίς, όμως, να ισχύει ότι οργανώσεις και κοινότητες με υψηλά επίπεδα ενδυνάμωσης είναι απλά ένα σύνολο ενδυναμωμένων ατόμων (Perkins & Zimmerman, 1995).

Η θεωρία, λοιπόν, της ενδυνάμωσης περιλαμβάνει τόσο διαδικασίες (empowering processes) όσο και αποτελέσματα (empowered outcomes) (Swift & Levine, 1987, Kieffer, 1984, Rissel, 1994) (Πίνακας 2) ανάμεσα στα οποία υπάρχει σαφής διάκριση και διαμορφώνονται ανάλογα με το πλαίσιο στο οποίο αναπτύσσονται και τους ανθρώπους στους οποίους κατά περίπτωση αφορούν (Rappaport, 1984, Zimmerman, 1995). Ως διαδικασία (Πίνακας 1) στόχο έχει την απόκτηση ελέγχου και πόρων και την κατανόηση των συνθηκών του περιβάλλοντος μέσα στο οποίο το άτομο ζει. Μια διαδικασία θεωρείται ότι προωθεί την ενδυνάμωση όταν βοηθά στην ανάπτυξη τέτοιων δεξιοτήτων που θα επιτρέπουν στους πολίτες να ελέγξουν την πορεία της ζωής τους και να επηρεάσουν τις αποφάσεις και πολιτικές που έχουν αντίκτυπο σε αυτή. Οι πολίτες μαθαίνουν να αναγνωρίζουν τη σύνδεση μεταξύ των ενεργειών τους και της επίδρασης που αυτές έχουν στην επίτευξη του στόχου τους όπως επίσης και του τρόπου με τον οποίο θα αποκτήσουν

πρόσβαση στους διαθέσιμους πόρους και θα τους διαχειριστούν κατάλληλα. Γενικά, οι διαδικασίες αυτές που σκοπεύουν στην ενδυνάμωση μπορούν να συμβούν σε οποιοδήποτε στάδιο ανάλυσης, διαφέρουν για κάθε επίπεδο ανάλυσης που αναφέραμε προηγουμένως (ατομικό, οργανωσιακό, κοινοτικό) και λαμβάνουν μορφές σε όλο το φάσμα από τις ευκαιρίες για ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και τη συμμετοχή στην κοινότητα σε ατομικό επίπεδο έως τη συνδιοίκηση, τη δικτύωση, τη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων και την πρόσβαση σε Αρχές, ΜΜΕ και άλλους πόρους σε οργανωσιακό και κοινοτικό επίπεδο αντίστοιχα.

Ως αποτέλεσμα (empowered outcome) (Πίνακας 2), είναι το προϊόν της αντίστοιχης διαδικασίας ενδυνάμωσης και ουσιαστικά δείχνει το επίπεδο της ενδυνάμωσης που η διαδικασία αυτή επιτυγχάνει (Perkins & Zimmerman, 1995). Αποτελούν, δηλαδή, μια μετρήσιμη μορφή της επίδρασης της διαδικασίας η οποία τα προκάλεσε. Τα αποτελέσματα των διαδικασιών ενδυνάμωσης καταδεικνύουν την έκβαση των προσπαθειών των πολιτών να αποκτήσουν περισσότερο έλεγχο μέσα στην κοινότητά τους αλλά και την κατάληξη των παρεμβάσεων εκείνων που υιοθετούνται και σκοπό έχουν την ενδυνάμωση των πολιτών. Όπως ακριβώς και οι αντίστοιχες διαδικασίες ενδυνάμωσης, τα αποτελέσματά τους έχουν, επίσης, διαφορετική μορφή ανάλογα με το επίπεδο ανάλυσης στο οποίο αναφέρονται και εξαρτώνται από τη διαδικασία που τα προκάλεσε και το συγκεκριμένο σκοπό που αυτή επεδίωκε. Συνοπτικά, στο ατομικό επίπεδο τα αποτελέσματα έχουν, μεταξύ άλλων, την μορφή νέων δεξιοτήτων, την αίσθηση απόκτησης ελέγχου σε κάποια συγκεκριμένη κατάσταση κλπ. Στο οργανωσιακό επίπεδο περιλαμβάνουν την αποτελεσματική εύρεση των απαιτούμενων πόρων, την ανάπτυξη δικτύων, την άσκηση πιέσεων και επιρροής (lobbying) ενώ, τέλος, στο επίπεδο κοινότητας περιλαμβάνονται, ενδεικτικά, η συμμετοχικότητα, προσβασιμότητα των πόρων της κοινότητας, συνεργασίες και συνασπισμοί οργανώσεων.

Η ενδυνάμωση περιγράφει μια δυναμική κατάσταση που μεταβάλλεται στο χρόνο και τα επίπεδα ενδυνάμωσης ή το αίσθημα ενδυνάμωσης που βιώνουν οι πολίτες μεταβάλλονται ανάλογα με τις συνθήκες και τη διαδικασία ενδυνάμωσης που κάθε φορά επιλέγεται ως κατάλληλη.

Η ενδυνάμωση, συνεπώς, σύμφωνα με την παραπάνω ανάλυση, προϋποθέτει την πεποίθηση ότι οι ενέργειες του ατόμου μπορούν να επιφέρουν το επιθυμητό αποτέλεσμα και την πεποίθηση ότι διαθέτει τις απαιτούμενες ικανότητες ώστε να εκτελέσει τις ενέργειες αυτές. Ο συνδυασμός των δύο αυτών πεποιθήσεων αποτελεί τον αντιληπτό έλεγχο (perceived control), έννοια που θα

εξετάσουμε σε επόμενη παράγραφο. Επίσης, στις επόμενες παραγράφους αναφερόμαστε συνοπτικά σε δύο τύπους ενδυνάμωσης, στην ψυχολογική και στην πολιτική ενδυνάμωση, οι οποίοι συνδέονται στενότερα από άλλους με το αντικείμενο που εξετάζουμε σε αυτή την εργασία.

Επίπεδο	Διαδικασία	Αποτέλεσμα
Ατομικό	Συμμετοχή σε οργανώσεις/ομάδες της κοινότητας	Αίσθηση απόκτησης ελέγχου στη συγκεκριμένη κατάσταση στην οποία αναφερόμαστε και ανάπτυξη της δεξιότητας για αναζήτηση και χρήση των κατάλληλων πόρων
Οργανωσιακό	Συλλογική λήψη αποφάσεων και από κοινού ηγεσία (shared leadership)	Δημιουργία δικτύων σε επίπεδο οργανισμών, ανάπτυξη τους και επιρροή στη διαμόρφωση πολιτικών και αποφάσεων
Κοινοτικό	Συλλογική δράση για πρόσβαση σε εθνικούς και κοινοτικούς πόρους (πχ MME)	Πλουραλισμός, συνασπισμοί οργανισμών, προσβάσιμοι κοινοτικοί πόροι

Πηγή Perkins & Zimmerman, 1995

## Πίνακας 2 Ενδυνάμωση ως διαδικασία και ως αποτέλεσμα ανά επίπεδο

### 2.1.2 Ψυχολογική ενδυνάμωση

Η ψυχολογική ενδυνάμωση σχετίζεται με το ατομικό επίπεδο ανάλυσης (Zimmerman, 1990a, Zimmerman & Rappaport, 1988) καθώς και στις δύο περιπτώσεις απαιτείται η ανάπτυξη αυτοπεποίθησης, δεξιοτήτων και αποτελεσματικότητας ωστόσο δεν ταυτίζονται ως περιεχόμενο αφού η ψυχολογική ενδυνάμωση επηρεάζεται και εξαρτάται και από τα άλλα επίπεδα ανάλυσης (Christens, 2012, Zimmerman, 2000). Στο ατομικό επίπεδο, η έννοια της ενδυνάμωσης, επικεντρώνεται στο ίδιο το άτομο και στο πως αυτό έχει ενσωματώσει και μετατρέψει την ενδυνάμωση σε ένα χαρακτηριστικό της προσωπικότητάς του (Zimmerman, 1990) αγνοώντας την αλληλεπίδραση που έχει το άτομο με το περιβάλλον στο οποίο βρίσκεται. Αντίθετα, κύριο χαρακτηριστικό και πηγή της ψυχολογικής ενδυνάμωσης, θεωρείται αυτή η αλληλεπίδραση με το περιβάλλον και τα χαρακτηριστικά του και λαμβάνει υπόψη την επιρροή στο άτομο των συνθηκών μέσα στις οποίες αυτό διαβίει (Lord & Hutchison, 2009, Luttrell et al., 2009, Pettit, 2012).

Εκτός αυτών των κοινών στοιχείων, η ψυχολογική ενδυνάμωση προϋποθέτει, επιπλέον, το στοιχείο της ανάληψης δημόσιας δράσης που εμπεριέχει την ανάπτυξη ικανοτήτων, τη

συλλογικότητα και την αλλαγή, τελικά, στο πλαίσιο της κοινότητας, γεγονός που τη διαφοροποιεί από το ατομικό επίπεδο ανάλυσης και δεν επιτρέπει την ταύτισή τους (Kieffer, 1984, Rappaport, 1981). Η ψυχολογική ενδυνάμωση δεν αφορά αποκλειστικά την ατομική (προσωπική) διάσταση και για να καθοριστεί και να κατανοηθεί πλήρως σε κάθε διαφορετική περίπτωση απαιτείται εξέταση τόσο του συμπεριφορικού όσο και του διαδραστικού παράγοντα που την αποτελούν (Zimmerman, 1995). Η ψυχολογική ενδυνάμωση, δηλαδή, έχει ως πυρήνα της την ενεργό συμμετοχή και δράση μέσα στην κοινότητα αλλά και την κατανόηση του ευρύτερου κοινωνικοπολιτικού περιβάλλοντος μέσα σε αυτή (Zimmerman et al., 1992).

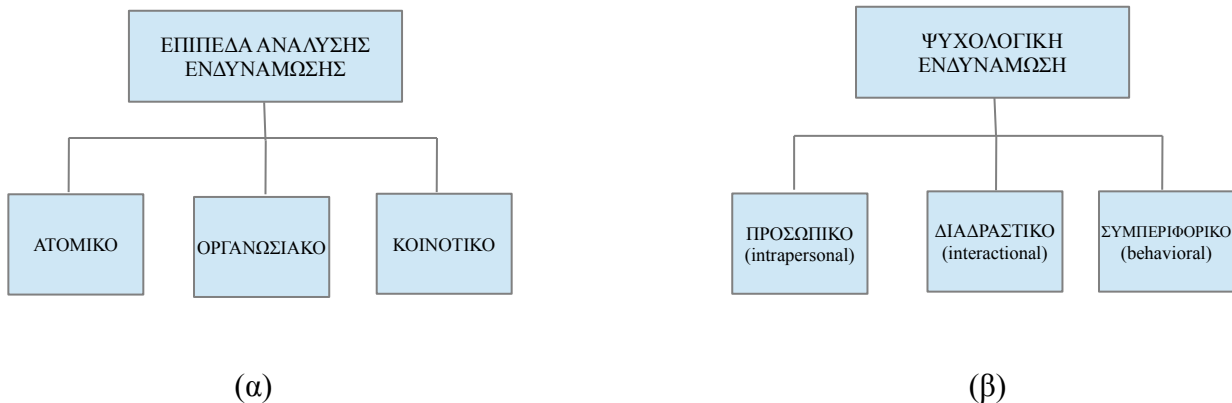
Η ψυχολογική ενδυνάμωση σημαίνει την πεποίθηση ότι οι ικανότητες του ατόμου είναι επαρκείς για την ικανοποίηση του επιδιωκόμενου στόχου αλλά, ταυτόχρονα, και την επίγνωση για το ποιοι πόροι και ενέργειες απαιτούνται για να γίνει αυτό και για το ποιοι παράγοντες θα μπορούσαν να εμποδίσουν ή, αντίθετα, να ενισχύσουν τις προσπάθειες για την επίτευξη του σκοπού. Συνοπτικά, δηλαδή, η ψυχολογική ενδυνάμωση περιλαμβάνει τόσο τις αντιλήψεις του ατόμου για την ικανότητά του να ελέγξει αποτελεσματικά το περιβάλλον του και τις συνθήκες σε αυτό όσο και μια κριτική θεώρηση για αυτό το περιβάλλον και τις συνθήκες από κοινωνικοπολιτική άποψη και την κατανόηση της δικής του θέσης μέσα σε αυτό με τις δεδομένες συνθήκες.

Τα παραπάνω συνεπάγονται ότι ο ενδυναμωμένος πολίτης είναι σε θέση να αναγνωρίσει ποιος έχει ουσιαστικά την αρμοδιότητα για το θέμα που τον απασχολεί, ποιοι άλλοι ασκούν επίσης πιέσεις, ποιοι παράγοντες επηρεάζουν τη λήψη αποφάσεων, ποιους πρέπει να προσεγγίσει και προς ποια κατεύθυνση να στρέψει τις προσπάθειές του. Επίσης, μπορεί να αξιολογήσει πότε είναι ωφέλιμο να εμπλακεί σε σύγκρουση (και πότε ένας τέτοιος χειρισμός δε θα εξυπηρετήσει το σκοπό του) και ποιοι είναι οι πόροι και οι ικανότητες που χρειάζεται να διαθέτει και να χρησιμοποιήσει προκειμένου να επιτύχει το επιθυμητό αποτέλεσμα (Kieffer, 1984).

Η ψυχολογική ενδυνάμωση συνίσταται από και αναλύεται σε τρεις διαστάσεις (Σχ.-1β). Στην ψυχολογική ενδυνάμωση ενυπάρχουν το προσωπικό (intrapersonal), το διαδραστικό (interactional) και το συμπεριφορικό (behavioral) στοιχείο (Zimmerman, 1995). Περαιτέρω, η προσωπική συνιστώσα θα μπορούσε να αναπτυχθεί σε τέσσερις διαστάσεις από τις οποίες και δομείται: της “έννοιας” (meaning) που περιλαμβάνει για παράδειγμα τις πεποιθήσεις και τις συμπεριφορές, της επάρκειας (competence), της αυτοδιάθεσης (self-determination) και της



αποτελεσματικότητα (impact or efficacy) (Spreitzer, 1995).



Σχ.-1: α. Επίπεδα Ανάλυσης Ενδυνάμωσης β. Ψυχολογική Ενδυνάμωση

Προσωπικό (Intrapersonal): Αναφέρεται στο πως οι άνθρωποι σκέφτονται για τον εαυτό τους, για την επάρκεια και τις ικανότητές τους να επηρεάσουν κοινωνικά και πολιτικά συστήματα που τους αφορούν (Peterson et al., 2006) και για τον έλεγχο που πιστεύουν ότι έχουν στους διάφορους τομείς της ζωής τους (εργασία, οικογένεια, κοινότητα που ζουν). Αυτές οι πεποιθήσεις θα αποτελέσουν το κίνητρο για να εκδηλωθούν οι συμπεριφορές εκείνες που σκοπό έχουν να επηρεάσουν προς τα επιθυμητά αποτελέσματα (Strecher et al., 1986). Όσοι πιστεύουν ότι διαθέτουν την ικανότητα να επιτύχουν το σκοπό τους θεωρείται περισσότερο πιθανό να αναλάβουν δράση και ευθύνες και να κινητοποιηθούν ώστε να τον επιτύχουν.

Διαδραστικό (Interactional): Αντικατοπτρίζει την αντίληψη που έχουν οι πολίτες για την κοινότητα τους και τα αντίστοιχα θέματα εντός αυτής ιδωμένα μέσα από μια κριτική κοινωνικοπολιτική θεώρηση. Στο πλαίσιο αυτό οι πολίτες αναπτύσσουν την κριτική τους ικανότητα ώστε να αξιολογούν το περιβάλλον τους και να κατανοούν τις αιτιακές σχέσεις μεταξύ των φαινομένων και να ενεργούν αναλόγως και αποτελεσματικά. Μπορούν, δηλαδή, να αναγνωρίζουν τους πόρους που χρειάζονται προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος τους, να βρίσκουν και να αντλούν αυτούς τους πόρους και στη συνέχεια να τους διαχειρίζονται (Kieffer, 1984, Freire, 1973). Η κατανόηση της αιτιώδους σχέσης επιτρέπει στους πολίτες να στρέψουν τις ενέργειες και τις προσπάθειές τους προς εκείνους τους ανθρώπους ή τις καταστάσεις που θα μπορούσαν, τελικά, να

επηρεάσουν αυτή την αιτιώδη σχέση και να μεταβάλλουν το αποτέλεσμα.

Συμπεριφορικό (Behavioral): Αναφέρεται στις ενέργειες εκείνες που σκοπό έχουν να επηρεάσουν το αποτέλεσμα με τρόπο άμεσο (Speer, 2000). Οι συμπεριφορές και ενέργειες που ενδυναμώνουν τους άμεσα εμπλεκόμενους διαφέρουν ανάλογα με το πλαίσιο στο οποίο αναφερόμαστε και τις συγκεκριμένες παραμέτρους σε αυτό.

Με λίγα λόγια, η ψυχολογική ενδυνάμωση περιγράφεται πλήρως μέσω αυτών των τριών συνιστωσών που αναφέραμε και απεικονίζει ένα άτομο το οποίο πιστεύει ότι με τις δεδομένες συνθήκες έχει την ικανότητα να επηρεάσει μια κατάσταση προς την κατεύθυνση που επιθυμεί, αντιλαμβάνεται πως λειτουργούν οι δυνάμεις εντός του περιβάλλοντός του και προβαίνει σε συμπεριφορές τέτοιες που θα του επιτρέψουν να ασκήσει έλεγχο μέσα σε αυτό (Zimmerman, 1995).

Προκειμένου να διαμορφωθεί και να γίνει κατανοητή σε κάθε εξεταζόμενη περίπτωση, είναι απαραίτητη η μελέτη του πλαισίου μέσα στο οποίο αναπτύχθηκε και η διερεύνηση όλων εκείνων των συνιστωσών οι οποίες συνέβαλαν στην ανάπτυξή της. Πιο συγκεκριμένα, η ψυχολογική ενδυνάμωση λαμβάνει διαφορετικές μορφές (οι διαστάσεις εκφράζονται με διαφορετικές κάθε φορά μορφές) ανάλογα με το πλαίσιο, τον πληθυσμό και το στάδιό της και εκφράζεται πάντα σε συνάρτηση με τα στοιχεία αυτά (Zimmerman, 1995). Η ψυχολογική ενδυνάμωση παίρνει διαφορετικές μορφές για διαφορετικούς ανθρώπους (Rappaport, 1984, Zimmerman, 1990a) καθώς οι διαφορές ανάμεσα στους πληθυσμούς - σε κοινωνικά, πολιτισμικά ή δημογραφικά χαρακτηριστικά - πιθανόν να επηρεάσουν τη μορφή με την οποία θα εκδηλωθεί. Ομοίως, διαφορετικές μορφές θα λάβει και ανάλογα με το πλαίσιο στο οποίο την εξετάζουμε και με τις συνθήκες που ισχύουν σε αυτό. Οργανισμοί, για παράδειγμα, με διαφορετική οργάνωση και τρόπο διοίκησης απαιτούν ενδυνάμωση διαφορετικών μελών τους η οποία θα επιτευχθεί με διαφορετικές διαδικασίες.

Συνεπώς, η ψυχολογική ενδυνάμωση διαφέρει από το ατομικό επίπεδο της ενδυνάμωσης καθώς απαιτεί διερεύνηση και ανάλυση, εκτός του προσωπικού, των συμπεριφορικών και διαδραστικών παραγόντων που την συνδιαμορφώνουν προκειμένου να οριστεί σφαιρικά. Οι τρεις αυτοί παράγοντες αλληλεπιδρούν και κάθε ένας επηρεάζει τους άλλους αναπτύσσοντας, τελικά, την ψυχολογική ενδυνάμωση η οποία απαιτεί, μεν, την προσωπική ανάπτυξη και την απόκτηση νέων

δεξιοτήτων αλλά λειτουργεί περισσότερο ως ένας δεσμός μεταξύ αυτών των προσωπικών χαρακτηριστικών και της ανάληψης δράσης σε συλλογικό επίπεδο (Zimmerman & Rappaport, 1988) ενώ ενσωματώνει τις αλληλεπιδράσεις του ατόμου με το περιβάλλον του και λαμβάνει υπόψη όλες τις επιρροές που δέχεται.

### **2.1.3 Πολιτική Ενδυνάμωση (Political Empowerment)**

Η ενδυνάμωση είναι μια διαδικασία που επιφέρει αλλαγή τόσο σε εσωτερικό όσο και σε εξωτερικό επίπεδο (Parsons et al., 1998) με την εσωτερική διαδικασία να αναφέρεται στην εμπιστοσύνη του ατόμου στις ικανότητές του και στην πεποίθησή του ότι αυτές επαρκούν για να λαμβάνει αποφάσεις και να αντιμετωπίζει επιτυχώς τα προβλήματα που ανακύπτουν στη ζωή του. Η διαδικασία αλλαγής που αφορά στο εξωτερικό πεδίο σχετίζεται με την ανάπτυξη της ικανότητας να κάνει χρήση των γνώσεων, των πληροφοριών, των δεξιοτήτων και όλων των υπόλοιπων πόρων που απέκτησε κατά τη διαδικασία της αλλαγής, στην κοινωνική του δράση. Πιο συνοπτικά, δηλαδή, η πρώτη περίπτωση περιλαμβάνει την ανάπτυξη ικανοτήτων των πολιτών ενώ η δεύτερη τη χρησιμοποίηση αυτών των ικανοτήτων στις δραστηριότητές τους στο κοινωνικοπολιτικό πεδίο και σχετίζεται στενά με την πολιτική ενδυνάμωση.

Η ενδυνάμωση στο πολιτικό πεδίο σημαίνει την απόκτηση της δυνατότητας των ατόμων να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων και να επηρεάζουν θεσμούς και οργανισμούς στους οποίους μετέχουν και τους αφορούν. Σημαίνει, επίσης, τη μορφή εκείνη της συλλογικής ενδυνάμωσης η οποία αναφέρεται στην απόκτηση δύναμης τέτοιας που επιτρέπει τον έλεγχο από τους πολίτες στον τρόπο με τον οποίο κατανέμονται κοινωνικοί και οικονομικοί πόροι στην κοινωνία και ταυτόχρονα στηρίζει στο ελάχιστο τη διαδικασία της κοινωνικής αλλαγής στην ατομική δράση (Alinsky, 1972).

Στο Πρόγραμμα των Ηνωμένων Εθνών για την Ανάπτυξη (United Nations Development Programme - UNDP) η πολιτική ενδυνάμωση ορίζεται ως “η δίκαιη εκπροσώπηση των πολιτών σε επίσημες και μη δομές λήψης αποφάσεων και των απόψεών τους κατά τη διαμόρφωση πολιτικών που επηρεάζουν τις κοινωνίες τους” (United Nations Development Programme, 2009). Για να μπορεί να συμβεί αυτό και για να θεωρηθεί ο πολίτης πολιτικά ενδυναμωμένος θα πρέπει να διαθέτει την ικανότητα να αντιλαμβάνεται σε όλες τις διαστάσεις τους και να αναλύει κριτικά τις

κοινωνικές και πολιτικές καταστάσεις σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο και εν συνεχεία να δρα κατά τέτοιο τρόπο ώστε να κινητοποιεί την κοινότητα για να διαμορφώσει άποψη και να λάβει τις αποφάσεις της (Luttrell et al., 2009, Sadan, 2004).

Όπως σε όλα τα είδη της ενδυνάμωσης, και εδώ υπάρχει διάκριση μεταξύ της διαδικασίας η οποία οδηγεί σε ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και του αντίστοιχου αποτελέσματος που αναφέρεται στην πεποίθηση του ατόμου ότι διαθέτει τις απαιτούμενες ικανότητες (skills) για να επηρεάσει το πολιτικό σύστημα (Cole et al., 1998, Craig & Maggioletto, 1982). Αυτή η δράση όπως περιγράφηκε απαιτεί, επιπλέον, αλλαγές στο ευρύτερο περιβάλλον του ατόμου, αλλαγές κυρίως οργανωσιακού χαρακτήρα, που θα του επιτρέψουν να χρησιμοποιήσει και μάλιστα αποδοτικά τις νέες δεξιότητες που απέκτησε (Sadan, 2004).

Αν και παρουσιάζει ομοιότητες με την έννοια της ψυχολογικής ενδυνάμωσης (νέες δεξιότητες σε συνάρτηση με το περιβάλλον και δημόσια δράση), η βασική μεταξύ τους διαφορά βρίσκεται στο γεγονός ότι κατά την πολιτική ενδυνάμωση ο πολίτης αποκτά πραγματική δύναμη και έλεγχο, και όχι την πεποίθηση ότι διαθέτει, (Riger, 1993) που μπορούν να τον οδηγήσουν σε αποτελεσματική ενασχόληση και δράση στην κοινότητά του.

#### **2.1.4 Αντιληπτός Έλεγχος (Perceived Control)**

Ο έλεγχος που πιστεύει το άτομο ότι διαθέτει είναι η πεποίθηση ότι αυτό μπορεί να επηρεάσει τις εξελίξεις ή τα αποτελέσματα και να επιτύχει έναν στόχο ή να αποφύγει μια ανεπιθύμητη κατάσταση. Ο έλεγχος αυτός σχετίζεται επίσης με την ανάληψη κοινωνικής δράσης και την πολιτική συμμετοχή (Gurin et al., 1969, Lefcourt, 1976, Zimmerman, 1989). Μπορεί διαφορετικά να οριστεί ως ο έλεγχος επί των εξελίξεων προς την επιθυμητή κατεύθυνση επηρεάζοντας αποτελεσματικά γεγονότα, ανθρώπους και συνθήκες στο αντίστοιχο κάθε φορά περιβάλλον (Evans & Fischer, 1992).

Επίσης, αναλύουμε την έννοια του αντιληπτού ελέγχου (perceived control) η οποία σχετίζεται με την ενδυνάμωση ως μια διάσταση ή προϋπόθεσή της και αφορά τόσο την αίσθηση του ατόμου ότι είναι ικανό να κάνει κάτι ή να επιδείξει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά επιτυχώς όσο και ότι διαθέτει τις απαιτούμενες δεξιότητες για να το κάνει.

Το άτομο που πιστεύει ότι διαθέτει κάποιο επίπεδο ελέγχου, θεωρείται περισσότερο πιθανό

να αναλάβει δράση και να μετατραπεί σε ενδυναμωμένο άτομο από εκείνο που πιστεύει ότι δεν μπορεί να επηρεάσει και επομένως δε διαθέτει κίνητρο για συμμετοχή και προσπάθεια επιδίωξης των στόχων του (Bandura & Wood, 1989). Έρευνες δείχνουν ότι οι άνθρωποι αισθάνονται και αποδίδουν καλύτερα όταν πιστεύουν ότι έχουν τον έλεγχο ο οποίος και φαίνεται να ενισχύει την αυτοπεποίθηση, τα κίνητρα, την αφοσίωση, τη συγκέντρωση, την επιμονή και τελικά την απόδοσή τους (Parker & Price, 1994). Ο έλεγχος που πιστεύει κάποιος ότι διαθέτει μπορεί να αφορά σε κάποιο μόνο πεδίο και ο πολίτης να πιστεύει ότι διαθέτει μεγαλύτερη επιρροή και να αισθάνεται ισχυρότερος σε αυτό το πεδίο και όχι στα υπόλοιπα (Paulhus, 1983, Israel & Schurman, 1990).

Ο έλεγχος αυτός μπορεί να εκδηλωθεί σε όλα τα επίπεδα ανάλυσης: στο ατομικό, στο οργανωσιακό, στο κοινοτικό και προς το παρόν δεν υπάρχει μοναδικό σύνολο δεικτών με το οποίο να συναρτάται ο αντιληπτός έλεγχος. Ωστόσο έχουν γίνει έρευνες για εντοπισμό των παραγόντων που σε κάθε επίπεδο ανάλυσης τον ενισχύουν ή τον προκαλούν χωρίς, όμως, να μπορούν τα αποτελέσματα να γενικευτούν και να χρησιμοποιηθούν σε κάθε περίπτωση. Σε γενικές γραμμές, θα μπορούσαμε να δεχθούμε αυτό στο οποίο πολλές ανεξάρτητες έρευνες κατέληξαν και συνοψίζεται στο ότι η συμμετοχή σε ομάδες με στόχο να επηρεάσουν πολιτικές αποφάσεις, το είδος της και ο βαθμός εμπλοκής κατά τη συμμετοχή σχετίζονται με την πεποίθηση του ατόμου ότι έχει αποκτήσει κάποιο επίπεδο ελέγχου (π.χ. Kieffer, 1984, Florin & Wandersman, 1984, Zimmerman & Rappaport, 1988, Balcazar et al. 1990, Zimmerman et al., 1992).

Όσον αφορά στην ψυχολογική ενδυνάμωση, ο αντιληπτός έλεγχος μπορεί να εκφραστεί, στην προσωπική συνιστώσα (intrapersonal), με χαρακτηριστικά που, γενικά, θα μπορούσαν να ταξινομηθούν στον τομέα της προσωπικότητας, στο γνωσιακό τομέα και στον τομέα των κινήτρων (Zimmerman, 1989). Στο επίπεδο της προσωπικότητας (locus of control) αναφέρεται στους λόγους που πιστεύει κάποιος ότι οφείλεται η επιτυχία/αποτυχία στη ζωή του όπως και στις προσδοκίες που καλλιεργεί για τα αποτελέσματα των ενεργειών του. Στο γνωσιακό τομέα (self-efficacy) αναφέρεται στην κρίση του ατόμου για το κατά πόσο αυτό είναι ικανό να καταφύγει σε κάθε περίπτωση στις κατάλληλες συμπεριφορές και ενέργειες προκειμένου να επιτύχει το επιθυμητό αποτέλεσμα (Bandura, 1977, 1982). Ο τομέας των κινήτρων, τέλος, αναφέρεται στην αντίληψη ότι η απόκτηση ελέγχου επί του περιβάλλοντός του ικανοποιεί μια εγγενή επιθυμία του να επηρεάσει το περιβάλλον αυτό (Alloy, 1982, Sherrod et al., 1997). Παρ' όλα αυτά, η ψυχολογική ενδυνάμωση δεν

περιορίζεται στην αίσθηση απόκτησης ελέγχου αλλά περιλαμβάνει, όπως προείπαμε, τον τρόπο αντίδρασης του ατόμου αφού αυτό συνεκτιμήσει τις συνθήκες που διαμορφώνουν το εκάστοτε περιβάλλον.

### **2.1.5 Μέτρηση Ενδυνάμωσης - Αξιολόγηση Ενδυνάμωσης**

Ο πολυεπίπεδος χαρακτήρας της ενδυνάμωσης, η χρήση της έννοιας σε πολλά και διαφορετικά μεταξύ τους επιστημονικά και κοινωνικά πεδία και ο μη σαφής, μοναδικός ορισμός της την καθιστούν εξαιρετικά δύσκολη στη μέτρησή της.

Η μέτρηση της ψυχολογικής ενδυνάμωσης μπορεί να αποδειχθεί ακόμη δυσκολότερη καθώς, επιπλέον, εκφράζεται με διαφορετικές μορφές σε διαφορετικά πλαίσια και πληθυσμούς ενώ η κατάκτησή της δεν είναι αποτέλεσμα μιας συγκεκριμένης διαδικασίας που εφαρμόζεται σε όλες τις περιπτώσεις και με τον ίδιο τρόπο. Τέλος πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι, συνήθως, τα επίπεδά της μεταβάλλονται (αυξάνονται ή μειώνονται) με την πάροδο του χρόνου και με τις αλλαγές που καταγράφονται στο πλαίσιο που εξετάζουμε.

Η ανάπτυξη ενός μοναδικού, ενιαίου τρόπου μέτρησης της ενδυνάμωσης ο οποίος θα ισχύει και θα εφαρμόζεται σε όλες τις περιπτώσεις δεν αποτελεί εφικτή, κατάλληλη ή ρεαλιστική επιδίωξη καθώς η έννοια της ενδυνάμωσης δε σημαίνει το ίδιο για όλα τα άτομα, τους οργανισμούς και τις κοινότητες, δεν λαμβάνει την ίδια μορφή ούτε και εκφράζεται με τον ίδιο τρόπο (Zimmerman, 1995).

Συνεπώς, δεν είναι δυνατό να ορίσουμε ένα σύνολο από ποσοτικές μεταβλητές που συναποτελούν την έννοια της ενδυνάμωσης οι οποίες θα είναι μετρήσιμες και από τις οποίες θα προκύπτει το μέτρο της ενδυνάμωσης. Η μέτρηση των διαδικασιών και των αποτελεσμάτων της ενδυνάμωσης απαιτεί, λοιπόν, την ανάπτυξη κλιμάκων οι οποίες θα είναι προσαρμοσμένες στην περίπτωση που κάθε φορά μελετάται ώστε να περιλαμβάνονται οι κατάλληλοι παράγοντες που εξετάζονται σε σχέση με την ενδυνάμωση. Αυτός είναι και ένας λόγος που οι συγκρίσεις μεταξύ περιπτώσεων ή της ίδιας περίπτωσης σε διαφορετικές χρονικές στιγμές είναι δύσκολο ή δεν έχει νόημα να γίνουν.

Παρεμβάσεις που στοχεύουν στην ενδυνάμωση θα μπορούσαν να εκτιμηθούν ως προς την αποδοτικότητά τους και να αξιολογηθούν ως προς τα αποτελέσματά τους μέσω της αξιολόγησης που

στηρίζεται στην ενδυνάμωση (empowerment evaluation). Αυτή, αναφέρεται στη χρήση μεθόδων, τεχνικών και δεδομένων με σκοπό την προώθηση της βελτίωσης και του αυτοπροσδιορισμού (Fetterman, 1994a), χρησιμοποιεί τόσο την ποσοτική όσο και την ποιοτική έρευνα και εστιάζει κυρίως στα εφαρμοζόμενα προγράμματα ενδυνάμωσης αν και μερικές φορές βρίσκει εφαρμογή και σε άτομα, οργανισμούς ή κοινότητες.

Η αξιολόγηση, εδώ, είναι μια συλλογική διαδικασία στην οποία συμμετέχουν όλοι οι εμπλεκόμενοι στο συγκεκριμένο πρόγραμμα με την εκτίμηση απόδοσης του προγράμματος να γίνεται εκ των έσω, από τους άμεσα ενδιαφερόμενους δηλαδή, σύμφωνα με τη βασική αρχή της ενδυνάμωσης. Χρησιμοποιείται με σκοπό την αύξηση της πιθανότητας επιτυχίας των προγραμμάτων αυξάνοντας την ικανότητα όσων συμμετέχουν σε αυτά να σχεδιάζουν, να εφαρμόζουν και να αξιολογούν τα προγράμματα αυτά (Wandersman et al., 2005), βοηθά, δηλαδή, τις διάφορες ομάδες να επιτύχουν τους στόχους τους.

Και σε αυτή την περίπτωση η αξιολόγηση και μέτρηση της ενδυνάμωσης επηρεάζονται και καθορίζονται από τις συγκεκριμένες συνθήκες και τον πληθυσμό στον οποίο εφαρμόζεται η εξεταζόμενη παρέμβαση.

### **2.1.6 Ενδυνάμωση και Δύναμη**

Όπως διατυπώθηκε προηγουμένως, η ενδυνάμωση αναφέρεται στη δυνατότητα συμμετοχής σε διαδικασίες που επηρεάζουν τις συνθήκες του περιβάλλοντος του ατόμου επιτρέποντάς του να κατακτήσει ένα βαθμό αυτονομίας. Η έννοια αυτή, δηλαδή, περιγράφει τόσο την απόκτηση δύναμης όσο και ελέγχου επί αποφάσεων που αφορούν στη ζωή του πολίτη (Hennink et al., 2012, Mohajer & Earnest, 2009) ενώ κατά τον Zimmerman (2000) σχετίζεται με τη μετάβαση από μια θέση αδυναμίας σε μια θέση δύναμης.

Η απόκτηση ελέγχου και η δυνατότητα επιλογής μπορούν να μεταφραστούν ως μια ανατροπή της καθιερωμένης κατανομής δύναμης στην κοινωνία (Scheyvens, 2020), αναδιανομής της και απόκτησης δύναμης, από άτομα ή κοινωνικές ομάδες, σε διάφορα πεδία της ζωής (Alshibly & Chiong, 2015). Αυτή η ερμηνεία αποκτά σημασία κυρίως όταν αντιλαμβανόμαστε τη δύναμη ως μια κοινωνική σχέση που είτε επιτρέπει σε άτομα και ομάδες την πρόσβαση σε ευκαιρίες είτε όχι (Tew, 2002), στην περίπτωση δηλαδή που απόκτηση δύναμης από κάποιον σημαίνει ότι κάποιος

άλλος τη χάνει.

Σύμφωνα με άλλους, η ενδυνάμωση δεν υπονοεί την παραχώρηση δύναμης στους πολίτες αλλά να τους επιτρέπεις να χρησιμοποιούν αυτή που ήδη διαθέτουν και απέκτησαν μέσω των γνώσεων, των εμπειριών και των κινήτρων τους (Blanchard et al., 1996) όταν αλληλεπιδρούν με άλλα άτομα, οργανισμούς ή την κοινωνία. Σε αυτή την οπτική της έννοιας της δύναμης - ως διαδικασία που εμφανίζεται κατά τις αλληλεπιδράσεις αυτές - που προάγει τη δύναμη, δηλαδή την ικανότητα υλοποίησης (Kreisberg, 1992) στους ανθρώπους ώστε να τη χρησιμοποιήσουν στη ζωή τους για όποιο θέμα αποφασίσουν, στηρίζεται η ενδυνάμωση η οποία μεταξύ άλλων περικλείει την πεποίθηση ότι η δύναμη δεν είναι ένας σπάνιος πόρος αλλά ένα αγαθό που δημιουργείται κατά τη διαδικασία της ενδυνάμωσης (Gutierrez, 1988a).

### **2.1.7 Ενδυνάμωση - Συμμετοχή - Ενεργοποίηση**

Η ενδυνάμωση εκτός από τη δύναμη συνδέεται και με τη συμμετοχή (Wandersman & Florin, 1990, Zimmerman & Rappaport, 1988) η οποία θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για τη λήψη ενεργού ρόλου από τον πολίτη μέσα στην κοινότητά του (Cargo et al., 2003, Zimmerman, 2000) και ως διαδικασία αν πραγματοποιηθεί με ορθό τρόπο οδηγεί στην ενεργοποίηση και κατόπιν στην ενδυνάμωση. Υπάρχουν διάφορα είδη ενεργοποίησης αναλόγως του πλαισίου εφαρμογής, των ανθρώπων στους οποίους απευθύνεται και των αποτελεσμάτων τα οποία αναμένονται από την επίτευξη της ενεργοποίησης με κοινό, όμως, στόχο την ενίσχυση της έννοιας της κοινότητας, της ευθύνης του πολίτη, της συμπερίληψης και της συνεργασίας. Η παρούσα εργασία εστιάζει στην ενεργοποίηση και στην ενδυνάμωση των πολιτών στην κοινότητά τους.

Σε μία προσπάθεια να ανακτηθεί το ενδιαφέρον των πολιτών για τα κοινά, να αυξηθούν τα επίπεδα εμπλοκής τους και να δοθεί, κατά τη λήψη αποφάσεων, η απαιτούμενη βαρύτητα στη γνώμη των πολιτών ανάλογη με αυτή της άποψης των τεχνοκρατών και των ειδικών εισήχθησαν και χρησιμοποιούνται στις διαδικασίες, στο πλαίσιο της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας, μέθοδοι οι οποίες αναμένεται να ενισχύσουν τη συμμετοχή των πολιτών σε αυτές (Ganuza et al, 2016). Ωστόσο, η συμμετοχή σε δραστηριότητες δε συνεπάγεται αυτόματα την ανάπτυξη της ενεργοποίησης καθώς αυτή εξαρτάται από το είδος της δράσης, τον τρόπο συμμετοχής και οργάνωσής της, το αποτέλεσμά της και τον τρόπο με τον οποίο επηρέασε αυτή η διαδικασία στο



σύνολό της τον συμμετέχοντα (Aguiar, 2012). Αναγνωρίζουμε διάφορα επίπεδα στην ενεργό συμμετοχή των πολιτών (Macintosh, 2004) που κυμαίνονται από τη διάθεση στους πολίτες των απαιτούμενων πληροφοριών έως την ενεργοποίηση που περιλαμβάνει μια περιορισμένη αλληλεπίδραση πολιτών-αρχών και τέλος την ενδυνάμωση των πολιτών, στάδιο κατά το οποίο οι πολίτες συμμετέχουν επί ίσοις όροις με τους αξιωματούχους και ουσιαστικά συνδιαμορφώνουν τις αποφάσεις και τις πολιτικές. Καθώς δεν υπάρχει σαφής ορισμός της ενεργοποίησης και αντιμετωπίζεται ως έννοια που καλύπτει ένα ευρύ φάσμα νοημάτων, ερμηνειών και δραστηριοτήτων προκειμένου να επιτευχθεί, πολύ συχνά συγχέεται και χρησιμοποιείται εναλλακτικά με τον όρο συμμετοχή.

Η συμμετοχή των πολιτών μπορεί να οριστεί ως η διαδικασία κατά την οποία οι πολίτες, ως άτομα, λαμβάνουν μέρος στη λήψη αποφάσεων σε θεσμούς, προγράμματα, πλαίσια που τους επηρεάζουν ενώ αναγνωρίζονται δύο βασικές μορφές συμμετοχής: της βάσης και η θεσμοθετημένη (Heller et al., 1984). Η προερχόμενη από τη βάση συμμετοχή αναφέρεται σε οργανώσεις και κοινωνικά κινήματα που ξεκινούν από πολίτες οι οποίοι επιλέγουν οι ίδιοι τους στόχους τους και τις μεθόδους δράσης με τις οποίες θα τους επιδιώξουν. Η θεσμοθετημένη, σημαίνει τη, με ορισμένο τρόπο, συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων ή στη λειτουργία δημόσιων φορέων η οποία προβλέπεται από το νόμο.

Βάσει των παραπάνω και στην προσπάθεια εμπλοκής περισσότερων πολιτών στα κοινά και στη λήψη αποφάσεων, γίνεται ο διαχωρισμός της συμμετοχής (participation) από την ενεργοποίηση (engagement) που για το σκοπό αυτό χαρακτηρίζονται και οι δύο από μία μετατόπιση από τη μορφή της από πάνω προς τα κάτω διακυβέρνησης σε μία περισσότερο οριζόντια διαδικασία με στόχο να συμπεριληφθούν όσο το δυνατόν περισσότεροι από τους ενδιαφερόμενους κάθε φορά και να περιοριστεί ο αριθμός των κοινωνικά περιθωριοποιημένων ατόμων και ομάδων. Απώτερο στόχο λοιπόν αποτελεί η προσπάθεια οι πολίτες να παρεμβαίνουν, να επηρεάζουν και να συνδιαμορφώνουν αποφάσεις που αφορούν και επηρεάζουν τη ζωή τους και για να αποκτήσει υψηλότερο βαθμό αποδοχής μέσα στην κοινότητα η απόφαση που θα ληφθεί (Lee & Kim, 2014, Toots, 2019).

Η συμμετοχή (participation) επιδιώκει την ανάμειξη στη λήψη αποφάσεων, τη συνεργασία με τις δημοτικές αρχές και τη βελτίωση των πολιτικών και των συνθηκών διαβίωσης, προέρχεται,

υποκινείται και οργανώνεται από τους ίδιους τους πολίτες εκφράζεται συνήθως μέσα από οργανωμένες ομάδες πολιτών, διαμαρτυρίες, υπομνήματα προς τα αρμόδια για τις αποφάσεις όργανα και στηρίζεται κατά κύριο λόγο στην ενημέρωση για το θέμα και στη μαζική κινητοποίηση των πολιτών.

Όπως σημειώθηκε και παραπάνω, η συμμετοχή δε συνεπάγεται και την πραγματική ενεργοποίηση. Η ενεργοποίηση των πολιτών είναι κατά βάση μια διαδικασία που στηρίζεται στη διάδραση μεταξύ των πολιτών και των εκλεγμένων αρχών αλλά και στη διάδραση των πολιτών μεταξύ τους (Boukhris et al, 2016). Προϋποθέτει μια συνειδητή, ενεργό και σκόπιμη αλληλεπίδραση και διάλογο μεταξύ πολιτών και αιρετών που αποτελεί πρωτοβουλία της Διοίκησης, αντίθετα με τη συμμετοχή, η οποία ρυθμίζει το πλαίσιο, τα εργαλεία και τους τρόπους με τους οποίους θα μετέχουν οι πολίτες (πχ έρευνες, συμμετοχή σε ομάδες συζήτησης για δημοτικά θέματα κλπ) και τους παρέχει όλες τις πληροφορίες προκειμένου να εμπλακούν αποτελεσματικά. Εκτός, όμως από την υποχρέωση των διοικήσεων τοπικών ή εθνικών, να διευκολύνουν τη συμμετοχή των πολιτών και να χρησιμοποιούν διαδικασίες διακυβέρνησης οι οποίες προάγουν την ενεργοποίηση και την ενδυνάμωση, οι ίδιοι οι πολίτες χρειάζεται, επίσης, να επενδύσουν στην ανάπτυξη γνώσης και δεξιοτήτων (ανάλυση, αξιολόγηση, διαμόρφωση και υποστήριξη άποψης, διαπραγμάτευση, ανοχή κλπ) στην κατανόηση του τρόπου λειτουργίας των πολιτικών και διοικητικών διαδικασιών και στη γνώση του δικαιώματός τους να τις επηρεάζουν (Rietbergen - McCracken 2012, Dobos & Jenei, 2013).

Η ενεργοποίηση επηρεάζεται από μια ποικιλία πολιτικών, οικονομικών, πολιτισμικών παραγόντων όπως επίσης και από μια σειρά άλλων απρόβλεπτων παραγόντων που δεν μπορούν να υπολογιστούν (π.χ. φυσικές καταστροφές, κοινωνικές κρίσεις, η πρόσφατη περίπτωση με τον COVID κλπ). Δεν υπάρχει συγκεκριμένη μέθοδος η οποία ενισχύει την ενεργοποίηση των πολιτών. Αντίθετα, κάθε ξεχωριστή κοινότητα ανταποκρίνεται σε διαφορετικές μεθόδους ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και την ιστορία της και κάθε κατάσταση που ανακύπτει μέσα σε αυτή απαιτεί διαφορετικό χειρισμό ανάλογα με το περιεχόμενό της, τους εμπλεκόμενους, τις γενικότερες συνθήκες στις οποίες συμβαίνει. Επίσης απαιτεί χρήση διαφορετικού συνδυασμού “εργαλείων” που θα αυξήσει την εμπλοκή των πολιτών, θα ενισχύσει τη συμμετοχή τους και θα τους ωθήσει στην ανάληψη δράσης (Measham et al., 2011).

Συνοπτικά, λοιπόν, και σύμφωνα με τα παραπάνω η ενδυνάμωση αφορά στην ανάπτυξη και ενίσχυση των δεξιοτήτων του πολίτη ώστε αυτός να αισθάνεται ικανός να παρεμβαίνει και να ελέγχει το άμεσο περιβάλλον του. Όπως αναφέραμε ο όρος συχνά συγχέεται ή/και ταυτίζεται με τη (πολιτική) συμμετοχή. Η ενεργοποίηση των πολιτών αφορά κάθε δραστηριότητα, ατομική ή συλλογική, με σκοπό την ενασχόληση και αντιμετώπιση θεμάτων που αφορούν την κοινότητα. Θεωρείται ως εθελοντική ενέργεια που πραγματοποιείται μέσω της συμμετοχής σε δράσεις που αφορούν τα κοινά (Naranjo-Zolotov et al, 2019) και αναφέρεται στο βαθμό συμμετοχής των πολιτών στη ζωή της κοινότητας ή της κοινωνίας γενικότερα στην οποία ανήκουν (Prohaska et al., 2012) δρώντας μεμονωμένα ή συλλογικά προκειμένου να προωθήσουν αλλαγές και να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής σε αυτή.

Έρευνες σε σχέση με τη συμμετοχή (π.χ. Stone & Levine, 1985, Chavis & Wandersman, 1990) δείχνουν προς την κατεύθυνση της αυξημένης ενεργοποίησης και ενδυνάμωσης στην περίπτωση που το άτομο κάνει προσπάθειες να ασκήσει έλεγχο για θέματα που το αφορούν. Παρόμοια, συμμετέχοντες σε διάφορες δράσεις στην κοινότητα ανέφεραν αυξημένα επίπεδα ακτιβισμού, υψηλότερα επίπεδα αίσθησης κατοχής ικανοτήτων και ελέγχου και περιορισμό της αποξένωσης ενώ ακτιβιστές, γενικά, αισθάνονται καλύτερα για τον εαυτό τους και ανέφεραν υψηλότερα επίπεδα αποτελεσματικότητάς τους στα κοινά από τους μη ακτιβιστές.

Έχει διαπιστωθεί (Zimmerman et al., 1992, Chavis & Wandersman, 1990, Maton & Rappaport, 1984, Kieffer, 1984) μια αμφίδρομη και αμοιβαία σχέση μεταξύ συμμετοχής και ενδυνάμωσης. Η αίσθηση του ανήκειν σε μία κοινότητα επιδρά σημαντικά στα επίπεδα συμμετοχής του ατόμου στην κοινότητα όπως και στον έλεγχο που αυτό πιστεύει ότι διαθέτει κάτι που συμβάλλει αποφασιστικά στην ενίσχυση της ενδυνάμωσης. Αντιστρόφως, τα ενδυναμωμένα αυτά άτομα αναμένεται να επιδείξουν μεγαλύτερο βαθμό συμμετοχής στην κοινότητα και στις δράσεις της με ανάληψη δημόσιας δράσης. Παρατηρούμε, δηλαδή, ότι η συμμετοχή αποτελεί ταυτόχρονα προϋπόθεση και προϊόν της ενεργοποίησης και της ενδυνάμωσης (Albuquerque et al., 2016).

Ως συμπέρασμα, θα μπορούσαμε να θεωρήσουμε ότι γενικά όσο μεγαλύτερη είναι η συμμετοχή ή οι ευκαιρίες που δίνονται στους πολίτες για συμμετοχή μέσα στην κοινότητα, τόσο περιορίζονται τα αισθήματα αδυναμίας και αποξένωσης από το σύνολο που βιώνουν (Berger & Neuhaus, 1977) ενώ ταυτόχρονα η βελτίωση των συνθηκών στην κοινότητα μέσω ανάπτυξης νέων

δεξιοτήτων, ενίσχυσης της αυτοπεποίθησης, του αισθήματος του ανήκειν και της απόκτησης ελέγχου επί των θεμάτων που τους αφορούν βρίσκει πρόσφορο έδαφος.

## **2.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ - ΕΞΥΠΝΕΣ ΠΟΛΕΙΣ**

### **2.2.1 Ηλεκτρονική Συμμετοχή**

Η ηλεκτρονική συμμετοχή (e-participation) αναφέρεται στη συμμετοχή σε διαδικασίες σχετικές με τοπικά ή εθνικά θέματα διακυβέρνησης η οποία υποστηρίζεται από τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας (ΤΠΕ) και λαμβάνει μορφές όπως διαδικτυακές (on-line) έρευνες, δημοσκοπήσεις, blogs, ιστοσελίδες, γραπτά μηνύματα (SMS), εφαρμογές, κινητοποίηση άλλων πολιτών, επικοινωνία μέσω εφαρμογών κοινωνικής δικτύωσης κλπ.

Οι πολίτες δεν αρκούνται, πλέον, στη συμμετοχή μόνο στις εκλογές (Jaya1,2001) ή στη συμμετοχή με παραδοσιακούς τρόπους οι οποίοι θα μπορούσαν εύκολα να μονοπωληθούν από ομάδες συμφερόντων, να “παραβιαστούν” ως προς το αποτέλεσμα που θα έχουν ή να αποκλείσουν κοινωνικές ομάδες και στρέφονται σε νέα εργαλεία που τους επιτρέπουν να εμπλέκονται ευκολότερα και αποτελεσματικότερα, να μεταφέρουν επιτυχώς τις απόψεις τους για τα θέματα των κοινοτήτων τους και να ελέγχουν τις διοικήσεις ως προς τα αποτελέσματα και τις μεθόδους.

Τα νέα εργαλεία που χρησιμοποιούνται, κυρίως όταν είναι διαδραστικά, ενισχύουν τα επίπεδα συμμετοχής και τη δύναμη και επιρροή των πολιτών στη Διοίκηση και στη λήψη αποφάσεων και από την άλλη πλευρά έχει παρατηρηθεί ότι αυξάνουν την αποτελεσματικότητα των Αρχών και τη διαφάνεια στη λήψη αποφάσεων και στις συναλλαγές. Γενικά, η ηλεκτρονική συμμετοχή ενισχύει τις σχέσεις κυβέρνησης και πολιτών, συμβάλλει στην αύξηση της διαφάνειας και οδηγεί σε περισσότερο δημοκρατικές κοινωνίες (Jiang et al, 2019, Wukich & Mergel, 2015). Η ηλεκτρονική αυτή συμμετοχή επαναπροσδιορίζει την ισορροπία δυνάμεων μεταξύ πολιτών και κυβερνώντων, αλλάζει τη δυναμική μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών και δίνεται, πλέον, η δυνατότητα σε έναν αριθμό κοινωνικών ομάδων που χαρακτηρίζονται περιθωριοποιημένες, δε

συμμετέχουν επαρκώς και υποεκπροσωπούνται, να συμβάλλουν και να γίνουν “ορατοί”. Οι τεχνολογίες επικοινωνιών μέσω των δυνατών μορφών συμμετοχής που προσφέρουν και των πληροφοριών τις οποίες καθιστούν διαθέσιμες, έχουν τη δυνατότητα να αυξήσουν την κοινωνική συμμετοχή (Macintosh et al., 2005), να διευκολύνουν την ενδυνάμωση των πολιτών και τελικά να προωθήσουν δημοκρατικές διαδικασίες μέσα σε μια κοινωνία.

Η ηλεκτρονική συμμετοχή, στηριζόμενη στην παροχή των απαραίτητων πληροφοριών στους πολίτες και στη δυνατότητα ελεύθερης πρόσβασής τους σε αυτές (e-information sharing), στην αλληλεπίδραση με όλες τις ενδιαφερόμενες για κάθε θέμα ομάδες μέσω δημόσιων διαβουλεύσεων (e-consultation) και στην ενθάρρυνση των πολιτών για παρέμβαση και στην παροχή ευκαιριών για συνδιαμόρφωση των πολιτικών (e-decision making) δημιουργεί τις προϋποθέσεις και συμβάλλει αποφασιστικά στην ενδυνάμωση των πολιτών και κοινωνικών ομάδων (Forester, 1989, Savini, 2010). Έχει διαπιστωθεί, άλλωστε, ότι η παροχή πληροφόρησης από τις τοπικές ή εθνικές κυβερνήσεις συμβάλλει στην πληρέστερη κατανόηση από τους πολίτες των αποφάσεων που λαμβάνονται με αποτέλεσμα την επίτευξη υψηλότερου επιπέδου εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και κυβερνήσεων (Lee et al, 2020, Pittaway & Montazemi, 2020) ακριβώς όπως και η διάχυση της πληροφορίας με χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης η οποία έχει θετική επίδραση στα επίπεδα της εμπιστοσύνης των πολιτών προς την κυβέρνηση (Tang & Lee, 2013, Arshad & Khurram, 2020, Mansoor, 2021).

Παρά τα παραπάνω, δεν υπάρχει ακόμη συμφωνία μεταξύ των επιστημόνων για το εάν οι δημοκρατικές κοινωνίες που προωθούν τη συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων ενδυναμώνουν τους πολίτες (Ramakantan, 2009) ή αν οι ενεργοποιημένοι πολίτες πιέζουν για περισσότερο δημοκρατικές και συμμετοχικές διαδικασίες που σημαίνει, κατά συνέπεια, ότι η ενεργοποίηση των πολιτών αποτελεί προϋπόθεση για τη δημοκρατία και τη συμμετοχή (Lambrecht, 2009). Και για τις δύο οπτικές, όμως, η πρόσβαση σε και η χρήση τεχνολογιών επικοινωνιών και τεχνολογίας (ΤΠΕ) είναι απαραίτητη ώστε η ηλεκτρονική συμμετοχή μέσω αυτών να ενισχύει τη δημοκρατία και την ενεργοποίηση των πολιτών (Tero & Oystein, 2006) αν και οι ευκαιρίες για ηλεκτρονική συμμετοχή δε σημαίνουν απαραίτητως και ενεργό συμμετοχή των πολιτών (Witschge, 2002).

Η διάδοση και χρήση ΤΠΕ με στόχο τη διευκόλυνση και την αύξηση της συμμετοχής των

πολιτών στα κοινά δεν εγγυάται τη συμπερίληψη των περιθωριοποιημένων ή μειονεκτούντων ομάδων. Πολλές από αυτές τις ομάδες (που περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων άτομα και οικογένειες χαμηλού εισοδήματος, ηλικιωμένους, άτομα με αναπηρίες, εθνικές και άλλες κοινωνικές μειονότητες, ψηφιακά αναλφάβητους ή με χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες, κατοίκους περιοχών χωρίς ψηφιακές υποδομές, άτομα που δεν έχουν λογαριασμούς σε πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης ή συμβατές συσκευές κ.α.) εξακολουθούν να αποκλείονται σε μεγάλο βαθμό από αυτές τις ψηφιακές διαδικασίες και διευρύνεται, μάλλον, το χάσμα μεταξύ όσων έχουν πρόσβαση και μπορούν να επωφεληθούν από τις δυνατότητες που προσφέρονται ψηφιακά και εκείνων που διαθέτουν περιορισμένη ή και καθόλου πρόσβαση.

Επίσης, η ψηφιακή ένταξη δε συνεπάγεται, απαραίτητα, και κοινωνική ένταξη πολιτών και ομάδων η οποία συμβαίνει όταν οι τεχνολογίες χρησιμοποιούνται κατά τέτοιο τρόπο που βελτιώνουν την ποιότητα ζωής στην κοινότητα, εκφράζουν τις αξίες και την κουλτούρα της και προωθούν την ισότητα, τα δικαιώματα και την ισότιμη συμμετοχή. Άλλωστε, για τη Δημοκρατία και τα επίπεδα ενεργοποίησης, περισσότερη σημασία και από την ευρεία χρήση των ΤΠΕ για τη συμμετοχή και την ενσωμάτωση, έχει η ποιότητα αυτής της συμμετοχής η οποία κατά τον Hurwitz (1999) εμφανίζεται να είναι χαμηλή εξαιτίας του αναποτελεσματικού και μη αποδοτικού τρόπου με τον οποίο γίνεται η διάδραση ηλεκτρονικά ελλείψει επαρκούς πληροφόρησης, εκπαίδευσης και γνώσης για κάθε θέμα.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί πως για να είναι αποτελεσματική και ωφέλιμη η ηλεκτρονική συμμετοχή, βασική προϋπόθεση αποτελεί η θέληση των πολιτών, που όπως αναφέραμε αποτελούν τον πυρήνα της πόλης, να αποδεχθούν και να χρησιμοποιήσουν τα εργαλεία που τους παρέχονται (Toots, 2019, Oliveira & Garcia, 2019, Naranjo-Zolotov et al, 2018a, Panopoulou et al, 2021).

## **2.2.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**

Η ηλεκτρονική (ψηφιακή διακυβέρνηση) είναι ο όρος που αποδίδει την εισαγωγή και χρήση των τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση και αναφέρεται, κυρίως, στη χρήση αυτών των εργαλείων από τις τοπικές και εθνικές κυβερνήσεις με σκοπό την αλληλεπίδραση με τους πολίτες ώστε αυτοί να μπορούν να ενημερώνονται και να εκφράζουν

απόψεις και διαμαρτυρίες σε θέματα πολιτικής και σε αποφάσεις (Williamson, 2004). Εκτός της επικοινωνίας αυτής με τους πολίτες η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διευκολύνει τη διασύνδεση όλων των εμπλεκόμενων μερών (εκλεγμένες διοικήσεις, πολίτες, υπηρεσίες, δημόσιους λειτουργούς κλπ) με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας του διοικητικού μηχανισμού και της μείωσης κάθε κόστους (σε χρήμα και χρόνο) που προκύπτει από τη λειτουργία του και τις συναλλαγές (Trimi & Sheng, 2008).

Σκοπό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί, επίσης, η αύξηση των ποσοστών συμμετοχής των πολιτών όχι μόνο στις εκλογικές αλλά και σε κάθε άλλη διαδικασία μέσω των δημόσιων διαβουλεύσεων και της ενημέρωσης για τις εξελίξεις στα θέματα της κοινότητας και μελέτες επιβεβαιώνουν τα παραπάνω αφού δείχνουν ότι η χρήση των τεχνολογιών διαδικτύου αυξάνει σημαντικά τη συμμετοχή των πολιτών στα κοινά (Borgida & Stark, 2004, Kraut et al., 2002). Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα, επιπλέον, να παρακολουθούν και να ελέγχουν τους εκπροσώπους τους, τις αποφάσεις που λαμβάνονται και την εφαρμογή τους, συμβάλλοντας στη δημιουργία ενός περισσότερο διαφανούς πολιτικού συστήματος.

Σε αυτό το περιβάλλον που δημιουργούν οι μέθοδοι της ηλ. διακυβέρνησης, η δυνατότητα της άμεσης επικοινωνίας και του ελέγχου των Αρχών και των εκπροσώπων προσδίδει μεγαλύτερη δύναμη στην κοινότητα (Paxton, Hughes & Painter, 2010) ενώ, ταυτόχρονα, ενισχύει και τα επίπεδα ενδυνάμωσης των πολιτών. Οι τελευταίοι, μέσω των εργαλείων που τίθενται στη διάθεσή τους έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και δεδομένα, διευρυμένες ευκαιρίες συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων και άμεση πρόσβαση στη διοίκηση που τους γεννούν το αίσθημα απόκτησης ελέγχου επί των θεμάτων που τους αφορούν, την πεποίθηση ότι συμβάλλουν αποφασιστικά και σημαντικά στη διακυβέρνηση της κοινότητάς τους και στην επίλυση των προβλημάτων και επιτυγχάνουν τους στόχους τους αναβαθμίζοντας το επίπεδο ζωής τους.

Σημειώνουμε ότι παρ' ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνδέεται συνήθως με υπηρεσίες και διαδικασίες που στηρίζουν τη λειτουργία τους στο διαδίκτυο, υπάρχει πλήθος άλλων εργαλείων που χρησιμοποιούνται χωρίς να απαιτείται πρόσβαση σε αυτό. Αυτά περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, γραπτά μηνύματα (SMS), smart cards για χρήση διαφόρων υπηρεσιών, συστήματα αναγνώρισης, διαχείριση κυκλοφορίας κλπ.

### **2.2.3 Ηλεκτρονική Δημοκρατία**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όμως, δεν αποτελεί πάντα σκαλοπάτι προς την ηλεκτρονική δημοκρατία (Norris, 2010). Παρά το γεγονός ότι η χρήση των εργαλείων πληροφορικής και επικοινωνιών επιτρέπει την πρόσβαση στην πληροφορία και βοηθά στην αποτροπή φαινομένων λογοκρισίας λόγω του τρόπου με τον οποίο πραγματοποιούνται οι διαδικασίες, δεν εξασφαλίζει πάντα ότι οι συμμετέχοντες είναι ικανοί να παρέμβουν επιτυχώς. Οι πολίτες εμπλέκονται ενεργά μόνο όταν πιστεύουν ότι διαθέτουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις και αισθάνονται ότι είναι ικανοί να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις μιας τέτοιας πολιτικής συμμετοχής (Vecchione & Caprara, 2009). Παρατηρούνται, συχνά, έλλειψη γνώσης και ενημέρωσης για τα θέματα της κοινότητας, άγνοια ως προς τον τρόπο χρήσης των ηλεκτρονικών τρόπων παρέμβασης, χαμηλή εμπιστοσύνη στο πολιτικό σύστημα και αβεβαιότητα για την ισότητα και τη βαρύτητα της κάθε ψήφου κατά τη λήψη αποφάσεων αιτίες που οδηγούν σε μη αποτελεσματική συμμετοχή, με τον πολίτη ανίκανο να επηρεάσει την κατεύθυνση των αποφάσεων, και υπονομεύουν τα επίπεδα συμμετοχής των πολιτών με χρήση της τεχνολογίας.

Η χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών στην Πολιτική και στη διακυβέρνηση με στόχο την προώθηση της Δημοκρατίας και των διαδικασιών της, είναι ο ορισμός της ηλεκτρονικής ή ψηφιακής Δημοκρατίας. Σκοπό της αποτελεί η δημιουργία της ευρύτερης δυνατής λαϊκής συμμετοχής η οποία στη βάση της ελευθερίας και της ισότιμης συμμετοχής θα συμβάλλει στην ανάπτυξη των νόμων.

Η ενσωμάτωση των τεχνολογιών στις διαδικασίες διακυβέρνησης και λήψης αποφάσεων προωθούν μια περισσότερο αμεσοδημοκρατική διακυβέρνηση που δίνει έλεγχο και δύναμη στους πολίτες, τόσο ως άτομα όσο και ως ομάδες, και μεταβιβάζει και την ανάλογη ευθύνη σε αυτούς. Αυτή η συλλογική λήψη αποφάσεων και η συμβολή στην επίλυση προβλημάτων δίνει μεγαλύτερη δύναμη στους πολίτες, κινητοποιεί τους πολιτικούς ώστε να λαμβάνουν γρηγορότερα αποφάσεις και συντελεί στη δημιουργία μιας περισσότερο παραγωγικής και αποτελεσματικής κοινωνίας.

### **2.2.4 Ανοικτή Διακυβέρνηση (Open Government)**

Ο όρος Ανοικτή Διακυβέρνηση ξεκίνησε να χρησιμοποιείται μεταπολεμικά κατά τη δεκαετία του 1950 και αφορούσε την εισαγωγή νομοθεσίας για την ελεύθερη πληροφόρηση (Parks,



1957) η οποία, κατά την εποχή, ερμηνευόταν σχεδόν αποκλειστικά ως δημόσια πρόσβαση σε πληροφορίες που παρέμεναν κλειστές για το κοινό (Yu & Robinson, 2012). Με την πάροδο των ετών, η έννοια έγινε ευρύτερη και συνδέθηκε με τη διαφάνεια, τις λειτουργίες της Διοίκησης, τη λαϊκή συμμετοχή ενώ περισσότερο πρόσφατα, ακολουθώντας την ανάπτυξη και χρήση ψηφιακών τεχνολογιών, η έννοια συσχετίζεται με την καινοτομία στο δημόσιο τομέα, τη χρήση ΤΠΕ, τα ανοικτά δεδομένα (open data) και με τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των κυβερνήσεων και των υπηρεσιών που προσφέρουν στους πολίτες.

Συνεπώς, η ανοικτή διακυβέρνηση συνδυάζει πολιτικά και τεχνολογικά στοιχεία. Αξιοποιεί τις δυνατότητες της τεχνολογίας για την παροχή πληροφόρησης στους πολίτες οι οποίοι κατέχουν το δικαίωμα πρόσβασης στα έγγραφα και στα υπόλοιπα στοιχεία της κυβέρνησης ώστε να μπορούν να την ελέγχουν αποτελεσματικά (Lathrop & Ruma, 2010). Είναι οι δυνατότητες που έχουν οι πολίτες να επιβλέπουν να ελέγχουν και να επηρεάζουν τις κυβερνητικές διαδικασίες μέσω της πρόσβασής τους στις πληροφορίες και στα όργανα που λαμβάνουν αποφάσεις (Grimmelikhuijsen & Feeney, 2016) ενώ, κατά άλλους, αποτελεί μια μεταρρύθμιση προς την κατεύθυνση της δημιουργίας μιας νέας δομής διακυβέρνησης που απέχει/διαφέρει από την παραδοσιακή (deBlasio & Selva, 2016, Ingrams et al, 2020).

Δεν υπάρχει, επομένως, μοναδικός, κοινά αποδεκτός ορισμός της ανοικτής διακυβέρνησης (Abu Shanab, 2015, Wirtz & Birkmeyer, 2015) αν και συνήθως αυτός αποτελεί μια συνάρτηση των εννοιών της διαφάνειας και της συμμετοχής στα κοινά (Meijer et al, 2012). Ο ορισμός της ανοικτής διακυβέρνησης, δηλαδή, ποικίλλει ανάλογα με το πλαίσιο και τις συνθήκες εντός των οποίων εφαρμόζεται και για τους σκοπούς που θέλει να επιτύχει ενώ μπορεί ακόμη να σημαίνει κάτι διαφορετικό για διαφορετικά ενδιαφερόμενα μέρη/ομάδες ή πολιτικούς.

Σύμφωνα με τον ορισμό του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) η ανοικτή διακυβέρνηση αποτελεί έναν τρόπο διακυβέρνησης που βασίζεται σε καινοτόμες και βιώσιμες πολιτικές και πρακτικές βασισμένες στις αρχές της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της συμμετοχής οι οποίες προάγουν τη δημοκρατία και την ανάπτυξη χωρίς αποκλεισμούς (OECD, 2016). Αν και η ανοικτή διακυβέρνηση στηρίζεται ουσιαστικά στις έννοιες της διαφάνειας, της συμμετοχής και της συνεργασίας των Αρχών με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (Wirtz et al, 2017a, Wirtz et al, 2017b, Chun et al, 2010, Lee & Kwak, 2012) στην πραγματικότητα το εύρος της

είναι αρκετά μεγαλύτερο και περιλαμβάνει μεταξύ άλλων την ανοικτή γνώση (open knowledge), τα ανοικτά δεδομένα (open data), τα ανοικτά δεδομένα της Διοίκησης (open government data), την ανοικτή καινοτομία (open innovation) κλπ (Geiger & von Lucke, 2012).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συχνά συγχέεται με την ανοικτή διακυβέρνηση αν και οι δύο έννοιες είναι διακριτές και δεν ταυτίζονται. Η χρήση μεθόδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν οδηγεί απαραίτητα σε μια ανοικτή διακυβέρνηση όπως την ορίσαμε προηγουμένως (Williamson & Eisen, 2016). Η ηλ. Διακυβέρνηση που στηρίζεται στη χρήση ΤΠΕ αποτελεί έναν ισχυρό παράγοντα για την επίτευξη μιας ανοικτής διακυβέρνησης καθώς οι τεχνολογίες αυτές διευκολύνουν, μεν, και έχουν αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να διαχυθεί η πληροφορία αλλά δεν είναι απαραίτητες για την ύπαρξη της ανοικτής διακυβέρνησης.

Τα ανοικτά, ολοκληρωμένα, ποιοτικά, προσβάσιμα σε όλους για χρήση και επεξεργασία δεδομένα, οι ανοικτές διαδικασίες, η διευκόλυνση των πολιτών για συμμετοχή αλλά και η ίδια η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, οι διαβουλεύσεις με τη συμμετοχή και συνδρομή όλων των εμπλεκόμενων μερών κλπ είναι χαρακτηριστικά μιας ανοικτής διακυβέρνησης. Οι περισσότερες έρευνες επικεντρώνονται στην επίδραση που έχει η ύπαρξη των ανοικτών (κυβερνητικών) δεδομένων (open (government) data) στην ενεργοποίηση των πολιτών στους οποίους είναι διαθέσιμα και καταλήγουν στη διαπίστωση ότι η αξιοποίησή τους έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία μιας συμμετοχικής κοινωνίας και την προώθηση και ενίσχυση της ενεργοποίησης των πολιτών σε αυτή (Ahmad & Warriach, 2020, Odongo & Rono, 2016, Reggi & Dawes, 2016, Jatzek et al, 2012).

Η ύπαρξη, όμως, αυτών των δεδομένων, της πληροφορίας, δε συνεπάγεται αυτόματα τη δημιουργία ενεργοποιημένων πολιτών (Ruijter, Grimmelikhuijsen, and Meijer, 2017) και προκειμένου να επιτευχθεί ο σκοπός της είναι απαραίτητο να διασφαλιστεί η χρήση των ανοικτών δεδομένων από τους πολίτες καθώς φαίνεται ότι υπάρχουν διάφοροι παράγοντες, κοινωνικοί και δημογραφικοί, που επηρεάζουν την αποδοχή και χρήση των εργαλείων ανοικτής διακυβέρνησης (Janssen et al., 2012; Sussha et al., 2015.; Martin, Law, Ran, Helbig, & Birkhead, 2017, Canares, Marcial and Narca, 2016, Styryn et al., 2017, Locke & Heppler, 2018; Smith-Yoshimura, 2018, Safarov et al., 2017, Purwanto et al, 2020).

### **2.2.5 m-Government (Κινητή Διακυβέρνηση)**

Υποκατηγορία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί η κινητή διακυβέρνηση (mobile government ή m-government) η οποία αφορά στην παροχή δημοσίων υπηρεσιών και στην πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω κινητών συσκευών (κινητά τηλέφωνα, tablets) με χρήση, κυρίως, ασύρματου δικτύου (wi-fi) ή και εκτός σύνδεσης (Misra, 2010). Οι υπηρεσίες που προσφέρονται με αυτό τον τρόπο διαθέτουν το πλεονέκτημα πως απευθύνονται σε μεγαλύτερο αριθμό πολιτών σε σχέση με τις υπηρεσίες διακυβέρνησης που απαιτούν την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και σταθερής σύνδεσης για πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Οι κινητές συσκευές, και ιδιαίτερα οι τηλεφωνικές, έχουν μετατραπεί σε έξυπνες συσκευές που ουσιαστικά ενσωματώνουν τις περισσότερες λειτουργίες ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή ενώ διατίθενται σε χαμηλότερη τιμή και ο χρήστης τις φέρει μαζί του με μεγαλύτερη ευκολία. Κατά συνέπεια, οι κινητές συσκευές, σε σύγκριση με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, είναι οικονομικά προσιτές σε μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού και η εύκολη μεταφορά τους εξασφαλίζει πρόσβαση στις υπηρεσίες διακυβέρνησης οποιαδήποτε στιγμή και από οποιαδήποτε, σχεδόν, τοποθεσία. Αξίζει να αναφερθεί εδώ ότι και, αντιστρόφως, ο πολίτης/χρήστης είναι και ο ίδιος, πλέον, προσβάσιμος ανά πάσα στιγμή.

Η ευελιξία και η προσαρμοστικότητα των τεχνολογιών των κινητών συσκευών και των εφαρμογών τους ώστε να καταστεί ευκολότερη η συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες, ευνοεί την υιοθέτηση του κινητού τηλεφώνου ως εργαλείο πολιτικής συμμετοχής (Cabri et al., 2005). Με δεδομένη τη μεγάλη διείσδυση των κινητών συσκευών σε όλα τα στρώματα της κοινωνίας και προκειμένου να επεκταθεί η χρήση της κινητής διακυβέρνησης και να συμβάλει στην αύξηση της e-συμμετοχής είναι απαραίτητο η συγκεκριμένη τεχνολογία που χρησιμοποιείται να εμπνέει εμπιστοσύνη στους χρήστες (Shareef et al., 2011, Belanger & Carter, 2008, Mercado-Kierkegaard, 2006, Zelic & Stahl, 2005). Οι εφαρμογές της κινητής διακυβέρνησης πρέπει να διασφαλίζουν το απόρρητο των πληροφοριών και των προσωπικών δεδομένων του χρήστη όπως, επίσης, ότι δε θα υπάρξει διαρροή τους. Γενικά, οι εφαρμογές που είναι εύχρηστες, φιλικές προς το χρήστη, καλύπτουν τις ανάγκες του και είναι αξιόπιστες ως προς το βαθμό ασφαλείας με τον οποίο αποθηκεύουν και χειρίζονται τα προσωπικά του δεδομένα, είναι και οι περισσότερο χρησιμοποιούμενες από τον πολίτη (Al-khamayeh et al., 2006a).

Οι εφαρμογές έξυπνων πόλεων μπορούν να προσφέρουν νέες ευκαιρίες για αμεσότερη, ευκολότερη και με χαμηλότερο κόστος σύνδεση και επικοινωνία μεταξύ πολιτών και Διοίκησης χάρη στη μεγάλη διείσδυση των φορητών συσκευών στον πληθυσμό και των διευρυμένων υποδομών διαδικτύου. Επιπλέον, η προσφορά δημοσίων υπηρεσιών με χρήση εφαρμογών έξυπνων συσκευών επιτρέπει στις υπηρεσίες αυτές να καθορίζονται από τη ζήτηση και να είναι προσανατολισμένες στον πολίτη δηλαδή προσαρμοσμένες στις ανάγκες και στις επιθυμίες των πολιτών (Burksiene et al, 2019) κάνοντας τις, έτσι, αποτελεσματικότερες και συμβάλλοντας στη βέλτιστη κατανομή των πόρων της πόλης.

### **2.2.6 Έξυπνες πόλεις**

Σε μια προσπάθεια βέλτιστης αξιοποίησης των διαθέσιμων πόρων, ενθάρρυνσης και διευκόλυνσης της ανάμειξης των πολιτών στη ζωή της κοινότητας, οι διοικήσεις των πόλεων στρέφουν τις προσπάθειές τους στη μετατροπή των πόλεων σε "έξυπνες", εισάγουν στις διάφορες λειτουργίες τους τη χρήση τεχνολογιών και αξιοποιούν τις δυνατότητες που αυτές προσφέρουν για μια ολιστική προσέγγιση στη διοίκηση και στη διαχείριση της πόλης. Αυτές οι πόλεις αποτελούν ένα νέο μοντέλο πόλης το οποίο είναι σχεδιασμένο έτσι ώστε να ενθαρρύνει την υγιή οικονομική δραστηριότητα με τη συνδρομή των δυνατοτήτων των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνίας αλλά και των ικανοτήτων των ίδιων των πολιτών (Saborido & Alba, 2020) και ταυτόχρονα να βελτιώνει την ποιότητα ζωής τους και να προωθεί τη βιώσιμη ανάπτυξη εντός της (Alderete, 2021). Η έξυπνη πόλη, δηλαδή, αποτελεί ένα μέσο βελτίωσης της ποιότητας της ζωής των κατοίκων της και ως τέτοιο χρησιμοποιείται.

Απώτερο στόχο της μετατροπής των πόλεων σε έξυπνες αποτελεί η δημιουργία βιώσιμων ανταγωνιστικών πόλεων με βιώσιμα πρότυπα ανάπτυξης (Ahvenniemi et al. 2017, Kumar et al., 2020). Αυτό προϋποθέτει εστίαση στους τομείς του περιβάλλοντος, της οικονομίας και των ανθρώπων της πόλης, των πολιτών (Berardi & Monfaredzadeh, 2014) τομείς οι οποίοι πρέπει να αναπτύσσονται ταυτόχρονα και όχι κάποιος ή κάποιος εις βάρος των υπολοίπων. Αναζητείται, δηλαδή, το κατάλληλο μείγμα πολιτικών και δράσεων που θα "συμφιλιώσουν" τους τρεις αυτούς πυλώνες, απαραίτητοι στο σύνολό τους, ώστε να θεωρηθεί μια πόλη έξυπνη.

Υπάρχουν διάφοροι ελαφρά τροποποιημένοι, ανάλογα με τη σκοπιά (αυτή των πολιτών ή των προσφερόμενων υπηρεσιών) από την οποία προσεγγίζεται το φαινόμενο, ορισμοί για την

έννοια και το περιεχόμενο της έξυπνης πόλης με το σημείο τομής αυτών των ορισμών να αποτελεί η χρήση τεχνολογιών και κυρίως της τεχνολογίας των πληροφοριών, με τρόπο τέτοιο που θα ευνοήσει τις συνέργειες μεταξύ διαφόρων τομέων, θα επιτρέψει την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της Διοίκησης και των υπηρεσιών της, το διαμοιρασμό πληροφοριών (ανοικτές πληροφορίες προσβάσιμες σε όλους) και τη βελτίωση του επιπέδου ζωής των πολιτών. Ουσιαστικά, η έξυπνη πόλη αποτελεί ένα συνδυασμό της κοινωνίας της γνώσης και της ψηφιακής πόλης (Graham and Aurigi, 1997, Besselaar and Beckers, 1998), έναν πρόδρομο της έξυπνης πόλης ο οποίος στηρίζεται στις ΤΠΕ και σε μια εκτεταμένη ευρυζωνική υποδομή για τη δημιουργία ενός οικουμενικού περιβάλλοντος συναλλαγών μεταξύ των πολιτών (Mitchell, 2000).

Σημείο αναφοράς και κοινό πεδίο για όσους ασχολούνται με τον τομέα αυτό αποτελούν οι προσεγγίσεις των οργανισμών τυποποίησης για την έξυπνη πόλη εξαιτίας της έλλειψης μοναδικού ορισμού αλλά και της ανάγκης ανάπτυξης ενιαίων προτύπων, “κανόνων” και καλών πρακτικών που θα εφαρμόζονται κατά τη δημιουργία και εξέλιξη των έξυπνων πόλεων. Σε αυτό το πλαίσιο, μια έξυπνη πόλη είναι μια καινοτόμος πόλη που χρησιμοποιεί τις ΤΠΕ και άλλα μέσα με σκοπό να βελτιώσει την ποιότητα ζωής, την αποτελεσματικότητα των λειτουργιών και των υπηρεσιών της και την ανταγωνιστικότητά της ενώ εξασφαλίζει τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανάγκες των πολιτών της στο παρόν αλλά και μελλοντικά (ITU 2014, 2015). Σύμφωνα με το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO, 2014b) η έξυπνη πόλη αποτελεί ένα νέο μοντέλο πόλης που χρησιμοποιεί τις σύγχρονες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών για το σχεδιασμό, την κατασκευή και τη διοίκηση των έξυπνων υπηρεσιών σε αυτή. Αναφέρεται, δηλαδή, στην ικανότητα να χρησιμοποιεί και να συνδυάζει όλους τους πόρους που διαθέτει ώστε να επιτύχει τους στόχους της. Ανάλογα, το Βρετανικό Ινστιτούτο Προτύπων (BSI, 2014) ορίζει την έξυπνη πόλη ως την αποτελεσματική ενσωμάτωση φυσικών, ψηφιακών και ανθρώπινων συστημάτων σε ένα δομημένο περιβάλλον ώστε να προσφέρει στους πολίτες της ένα βιώσιμο μέλλον που χαρακτηρίζεται από ευημερία και συμμετοχικότητα.

Ενώ, λοιπόν, αρχικά η έννοια της έξυπνης πόλης επικεντρωνόταν σχεδόν αποκλειστικά στην εισαγωγή και χρήση εξελιγμένων τεχνολογιών για τη διαχείριση των λειτουργιών της πόλης, πλέον αναγνωρίζεται η σημασία και ο ρόλος των πολιτών μέσα σε αυτή οι οποίοι και είναι οι

χρήστες ή οι αποδέκτες των ωφελειών αυτών των τεχνολογιών (Han & Kim, 2021). Η έξυπνη πόλη με επίκεντρο τον πολίτη είναι αυτή που παρέχει και θέτει στη διάθεση των πολιτών υπηρεσίες και τεχνολογίες και εφαρμόζει βελτιωμένες μεθόδους παραγωγής και διανομής αγαθών οι οποίες διαμορφώνονται κατόπιν παρακολούθησης και ανάλυσης των μοτίβων κατανάλωσης αυτών των αγαθών και υπηρεσιών από τους πολίτες, εξασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτό τη βιωσιμότητά τους (Oh & Seo, 2021, Zhu et al, 2021). Συνεπώς, μέσα σε μια τέτοια πόλη, οι πολίτες κατέχουν τόσο το ρόλο των καταναλωτών αγαθών και υπηρεσιών όσο και αυτών που παρέχουν τις πληροφορίες και τα δεδομένα εκείνα τα οποία χρησιμοποιούνται για την κατασκευή των βέλτιστων μεθόδων παραγωγής και διανομής υπηρεσιών.

Εδώ, και για τους σκοπούς της εργασίας, θα επικεντρωθούμε στην προσέγγιση της έξυπνης πόλης από την πλευρά των πολιτών και στην επίδραση που ο τρόπος λειτουργίας της έχει στη ζωή τους ιδιαίτερα όσον αφορά στην ενεργοποίηση και στην ενεργό συμμετοχή τους. Η χρήση τεχνολογιών έχει διαπιστωθεί ότι ενδυναμώνει τους πολίτες (Reynolds, 2007, Shank & Cotten, 2014, Vlachokyriakos et al. 2016) επομένως θα αναμέναμε οι έξυπνες πόλεις, για τις οποίες η χρήση των τεχνολογιών όπως αναφέραμε αποτελεί βασικό στοιχείο του σχεδιασμού και της λειτουργίας τους, και οι εφαρμογές για τους κατοίκους να συμβάλλουν επίσης στην ενδυνάμωση των πολιτών.

Εδώ μπορεί να καταγραφεί ένας διαχωρισμός των συμμετοχικών δράσεων και τεχνολογιών εντός των έξυπνων πόλεων, σε αυτές που ακολουθούν ένα πρότυπο από πάνω προς τα κάτω με την έννοια του ορισμού ενός συνόλου προβλημάτων των πολιτών από τη διοίκηση και τη συμμετοχή των πολιτών αποκλειστικά στην εύρεση λύσης του και στις από κάτω προς τα πάνω διαδικασίες που επιτρέπουν στους πολίτες να διατυπώσουν οι ίδιοι τα ζητήματα που τους απασχολούν και να προχωρήσουν στην επίλυσή τους. Στην πρώτη περίπτωση οι πολίτες θεωρούνται ενεργοί μόνο κατά τη συμμετοχή τους στην επίλυση προβλημάτων στη διατύπωση και στον καθορισμό των οποίων δεν είχαν καμία συμμετοχή (Marinnetto, 2003) και για το λόγο αυτό η ενεργοποίηση των πολιτών θεωρείται αμφίβολη. Οι από κάτω προς τα πάνω ανάλογες διαδικασίες υπονοούν την παραχώρηση δύναμης από την εξουσία στους πολίτες ώστε να θέσουν οι ίδιοι τα θέματα που τους απασχολούν προς επίλυση και βελτίωση της κοινότητας όπως ορίζει και η ενδυνάμωση.

Οι έξυπνες πόλεις με επίκεντρό τους τον πολίτη χαρακτηρίζονται από μια μεταστροφή της

διοίκησης από τις από πάνω προς τα κάτω εφαρμοζόμενες στρατηγικές και πολιτικές ανάπτυξης και διακυβέρνησης, σε συστήματα που προέρχονται από τους ίδιους τους πολίτες της και από την εδραίωση ενός καναλιού επικοινωνίας με αυτούς ώστε να διοχετεύεται αποτελεσματικά η απαιτούμενη πληροφορία στην οποία βασίζεται ο σχεδιασμός βέλτιστων συστημάτων και πρακτικών διαχείρισης (Capdevila & Zarlenga, 2015). Οδεύουν αυτές οι πόλεις σε μια κατάσταση “συνδημιουργίας” στην οποία μετέχουν όλοι όσοι ζουν, δραστηριοποιούνται σε αυτή και επηρεάζονται από αυτή (Wataya & Shaw, 2019).

Σύμφωνα, λοιπόν, με τα παραπάνω, εφαρμογές που ζητούν από το δημότη να καταδείξει προβληματικά σημεία του Δήμου και να παρακολουθήσει όλη την πορεία έως την επίλυσή τους είναι μια από κάτω προς τα πάνω διαδικασία που ξεκινά από την παραχώρηση δύναμης στον πολίτη, την απόκτηση από αυτόν ελέγχου στη ζωή του και διεκδίκησης ικανοποίησης των συμφερόντων του με στόχο τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσής του - πορεία που περιγράφει το νόημα της ενδυνάμωσης - και αναμένεται να ενισχύει τα επίπεδά της ανάμεσα στους πολίτες.

Τέλος, για την αξιολόγηση μιας έξυπνης πόλης, η ικανοποίηση των πολιτών αποτελεί σημαντικό δείκτη καθώς επηρεάζεται από τα οφέλη που λαμβάνουν από αυτή (Nakamura & Managi, 2020). Οι υπηρεσίες και οι εφαρμογές που προσφέρονται στους πολίτες πρέπει, δηλαδή, να συμβαδίζουν όχι μόνο με τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους αλλά και με την ικανότητά τους να τις χρησιμοποιήσουν αποτελεσματικά (Visvizi et al, 2020). Για το λόγο αυτό, η ανάπτυξη των πόλεων δεν αρκεί να βασίζεται σε αντικειμενικά μετρήσιμους δείκτες αλλά να λαμβάνει υπόψη και τις απόψεις και κρίσεις των πολιτών για την πόλη τους και το επίπεδο ικανοποίησής τους (Nakamura & Managi, 2020). Επομένως, οι απαιτήσεις των πολιτών πρέπει να θεωρούνται ως βασικό στοιχείο για την ανάπτυξη μιας “επιτυχημένης” έξυπνης πόλης (Heaton & Parlikad, 2019).

### **2.2.7 Εφαρμογές και Συμμετοχική Διακυβέρνηση**

Η χρήση των ΤΠΕ, του διαδικτύου, των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και των λοιπών ψηφιακών εργαλείων έχει ενισχύσει από την αρχή της αξιοποίησής τους τους παραδοσιακούς τρόπους συμμετοχής των πολιτών και έχει αποδείξει τα οφέλη της συμμετοχής τους στη

διακυβέρνηση τόσο για τους πολίτες όσο και για τους κυβερνώντες. Οι ψηφιακές τεχνολογίες διευκολύνουν σημαντικά την προσέγγιση των πολιτών και παρέχουν μια ανοικτή και προσβάσιμη διοίκηση καθώς και ευκαιρίες συμμετοχής σε αυτή (Linders, 2012, Dunleavy et al., 2006). Αντίστοιχα, για τις κυβερνήσεις προσφέρουν αύξηση της αποδοχής και της δημοτικότητας τους από το λαό και, ενίοτε, προσφέρουν τον απαιτούμενο βαθμό “εκτόνωσης” ώστε να μην υπάρχουν κοινωνικές αναταραχές και ανατροπές κυβερνήσεων και καθεστώτων.

Η αυξανόμενη χρήση των ΤΠΕ, αν και συχνά υπαγορεύεται από την ανάγκη εξοικονόμησης πόρων (Falco & Kleinhaus, 2018, Nam, 2012), μετατρέπει σταδιακά τις πόλεις σε “έξυπνες πόλεις” που επιτρέπουν όχι μόνο την ευκολότερη, οικονομικότερη, αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών στους πολίτες αλλά και τη δυνατότητα στους τελευταίους να εμπλακούν στη διαμόρφωση πολιτικών, στην ανάδειξη και επίλυση τοπικών προβλημάτων και στον έλεγχο των τοπικών Αρχών ως προς τη δράση τους και τις αποφάσεις που λαμβάνουν.

Οι έξυπνες εφαρμογές χρησιμοποιούνται ως εργαλεία για τη δημιουργία μιας συμμετοχικής διακυβέρνησης η οποία, όπως αναφέραμε προηγουμένως, έχει ως αποτέλεσμα την ενδυνάμωση των πολιτών, την ενίσχυση της κυβερνητικής διαφάνειας και τη βελτίωση του επιπέδου των υπηρεσιών που λαμβάνουν οι πολίτες και για τους λόγους αυτούς προωθείται η ευρεία χρήση τους (Speer, 2012, World Bank, 2017). Τέτοιες εφαρμογές χρησιμοποιούνται συχνά και ως εργαλεία ελέγχου και μέτρησης της αποτελεσματικότητας μιας κυβέρνησης και των υπηρεσιών προς τους πολίτες (Burnett & Cogan, 2017) ενώ πολλές κυβερνήσεις χρησιμοποιούν ψηφιακά εργαλεία για να επιτύχουν υψηλότερα επίπεδα διαφάνειας (Matheus et al, 2021). Τα εργαλεία αυτά αξιολογούνται πλέον όλο και συχνότερα βάσει της χρήσης τους από τους πολίτες και της δυνατότητά τους να ενισχύσουν τις σχέσεις μεταξύ των πολιτών, τη συμμετοχή και την ένταξη στο επίπεδο της συγκεκριμένης κοινότητας (Masik et al, 2021).

Μελέτες έχουν δείξει ότι εφαρμογές που απαιτούν από τον πολίτη να υποδείξει προβλήματα και ίσως, επιπλέον, τις λύσεις σε αυτά, βελτιώνουν τη σχέση των κοινοτήτων με τις τοπικές Αρχές, αυξάνουν την εμπιστοσύνη στους μηχανισμούς διακυβέρνησης και την ικανοποίηση των πολιτών με τις τοπικές υποδομές και υπηρεσίες (Shulga et al., 2019, Shulga et al., 2014). Η χρήση αυτών των εφαρμογών μπορεί να αλλάξει τη σχέση μεταξύ πολιτών και κυβερνήσεων ενδυναμώνοντας τους συμμετέχοντες, βελτιώνοντας την παροχή δημοσίων υπηρεσιών και αυξάνοντας τη διαφάνεια



και την αποτελεσματικότητα (Basu, 2004, Heeks, 2002, Heeks & Bailur, 2007). Η χρήση όμως από το κοινό τέτοιων εφαρμογών χωρίς την ανάλογη ανταπόκριση από τις Αρχές δεν οδηγεί στην ικανοποίηση και στην εμπιστοσύνη των τοπικών διοικήσεων. Για να αυξηθεί η συμμετοχή μέσω της χρήσης των εφαρμογών είναι απαραίτητη η ανταπόκριση των τοπικών ή εθνικών κυβερνήσεων στα παράπονα των πολιτών που εκφράζονται μέσω της εφαρμογής και η επίλυσή τους (Sjoberg et al., 2015, Tsarchopoulos et al., 2018). Επίλυση προβλήματος με το συμφερότερο τρόπο για τον πολίτη έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της ικανοποίησής του αλλά και της αίσθησης προσφοράς του στην κοινότητα (Delitheou et al, 2019). Δηλαδή ικανοποίηση και αντιληπτός έλεγχος αυξάνονται.

Η εμπιστοσύνη των πολιτών στην αποτελεσματικότητα των εφαρμογών μπορεί να ενισχυθεί από τα αποτελέσματα στα οποία οδηγεί η χρήση τους (Guriev & Treisman, 2019, Rozenas & Stukal, 2019, Sanovich, 2017) και για το λόγο αυτό η ανταπόκριση στα αιτήματα από τις κυβερνήσεις είναι ιδιαίτερα σημαντική. Έχει διαπιστωθεί, άλλωστε, η ύπαρξη μιας σχέσης μεταξύ υποστήριξης των ψηφοφόρων σε Δημοτικές Διοικήσεις και του έργου των διοικήσεων αυτών το οποίο είναι εύκολα εμφανές στους ψηφοφόρους (Rosenfeld, 2018) ενώ και μόνο η ύπαρξη και χρήση εφαρμογών από τις εθνικές ή τοπικές κυβερνήσεις βελτιώνουν τη γνώμη των πολιτών για την ανταπόκριση των κυβερνήσεων (Rainie & Larsen, 2002, Tolbert & Mossberger, 2006).

Αν και η χρήση έξυπνων εφαρμογών στη διοίκηση και η συμμετοχική διακυβέρνηση, ως αποτέλεσμα αυτής, συνδέεται συνήθως με δημοκρατικά συστήματα διακυβέρνησης, έχει παρατηρηθεί χρήση εφαρμογών που απευθύνονται στους πολίτες και σε λιγότερο δημοκρατικές χώρες ως μια προσπάθεια να εκτονωθεί η λαϊκή δυσαρέσκεια και οργή, να αντισταθμιστεί η έλλειψη δημοκρατικών θεσμών και ελευθεριών και να ικανοποιηθούν κάποια λαϊκά αιτήματα.

Μελετητές έχουν διαπιστώσει ότι σε μη δημοκρατικές κοινωνίες, οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών, οι έξυπνες εφαρμογές και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση χρησιμοποιήθηκαν ως αντικατάσταση των κοινωνικών παροχών, μετατρέποντας τη χρήση τέτοιων εργαλείων σε έναν τρόπο χειραγώγησης της κοινής γνώμης (Maerz, 2016, Rozenas & Stukal, 2019, Toerfl, 2018). Η ύπαρξη παρόμοιων εφαρμογών ακόμη και σε αυτές τις συνθήκες μπορεί να αποδειχθεί επωφελής για την κοινωνία καθώς, έστω και σε περιορισμένη κλίμακα, μπορεί να αποτελέσει δίοδο για τη μεταφορά της φωνής των πολιτών και την ικανοποίηση κάποιων

διεκδικήσεων τους ενώ έχει, επίσης, παρατηρηθεί ότι υπό το φόβο γενικευμένης αντίδρασης από το λαό προκαλείται μια αύξηση στα επίπεδα ανταπόκρισης στα αιτήματα των πολιτών από μη δημοκρατικά καθεστώτα (Distelhorst & Hou, 2017, Chen et al., 2016).

Γενικά, λοιπόν, η χρήση εφαρμογών που απευθύνονται στους πολίτες για καταγραφή αιτημάτων προς επίλυση στα όρια του Δήμου τους, έχει ως αποτέλεσμα μια περισσότερο συμμετοχική διοίκηση με διαφανή και αποτελεσματικό τρόπο λειτουργίας και μια περισσότερο ικανοποιημένη κοινωνία τόσο ως προς τις υπηρεσίες που λαμβάνει όσο και με την ίδια τη Διοίκηση. Η χρήση από τη μεριά του πολίτη, μόνο, τέτοιων εφαρμογών δε συνεπάγεται την αύξηση της ικανοποίησης και υποστήριξης προς την εκλεγμένη διοίκηση αν αυτή η χρήση δεν ακολουθείται από αντίστοιχες ενέργειες της διοίκησης που θα τη βοηθήσουν να αυξήσει την υποστήριξη που λαμβάνει μέσα στην κοινωνία ενώ η πρόκληση, πλέον, είναι αυτή η συμβολή των πολιτών να αξιολογηθεί ορθά και να ενσωματωθεί κατά τη νομοθέτηση (Backlund & Mantysalo, 2010).

### **2.2.8 Σχεδιασμός Εφαρμογών**

Όπως αναφέραμε προηγουμένως, τα ηλεκτρονικά εργαλεία που απευθύνονται στους πολίτες και ζητούν τη, σε κάποιο βαθμό, συμμετοχή τους σε θέματα που αφορούν την κοινότητα/δήμο/χώρα στην οποία κατοικούν, αν και πολλές φορές προκύπτουν ως λύση στην ανάγκη εξοικονόμησης οικονομικών κυρίως πόρων, αποδεικνύονται τελικά ιδιαίτερα επωφελή τόσο για την αύξηση των ποσοστών συμμετοχής των πολιτών και τη βελτίωση της διακυβέρνησης όσο και για την ίδια την κοινότητα και το σύνολο του πληθυσμού σε αυτή με τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης εντός της και την άνοδο του επιπέδου των υπηρεσιών που λαμβάνουν οι πολίτες.

Μια εφαρμογή είναι ένα πρόγραμμα το οποίο διατίθεται σε φορητές συσκευές μέσω των app stores δωρεάν ή με μικρή χρέωση, χρησιμοποιεί τις δυνατότητες της συσκευής (φωτογραφική μηχανή, φωνητική αναγνώριση, GPS κ.α.) προκειμένου να συλλέξει πληροφορίες και εκμεταλλευόμενη το πλεονέκτημα της φορητότητας που διαθέτουν συσκευές όπως έξυπνα κινητά (smartphones) και tablets στέλνει και ανταλλάσσει αυτές τις πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο. Η ανάπτυξη εφαρμογών έχει χαμηλό κόστος σε σχέση με τα προγράμματα για υπολογιστές, η

απόκτησή τους γίνεται εύκολα και με ελάχιστη οικονομική επιβάρυνση και συνήθως είναι συμβατές με όποιο λογισμικό χρησιμοποιεί η κάθε συσκευή.

Τέτοιες εφαρμογές για τους πολίτες, εγκαθιδρύουν μηχανισμούς συμμετοχικής διακυβέρνησης και δημιουργούν στο κοινό την εικόνα ενός διαφανούς στη λειτουργία του, ικανού διοικητικού μηχανισμού που ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών. Για να επιτύχει όμως αυτά τα αποτελέσματα η χρήση τους οι εφαρμογές πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένες για το σκοπό για τον οποίο θα χρησιμοποιηθούν, να καλύπτουν όλο το φάσμα των περιπτώσεων που ο χρήστης μπορεί να αντιμετωπίσει, να λαμβάνουν υπόψη το περιβάλλον στο οποίο λειτουργούν, να εξελίσσονται και να προσαρμόζονται στις αλλαγές και στις μεταβαλλόμενες ανάγκες και συνθήκες και, τέλος, να είναι σχεδιασμένες έτσι ώστε να μη λειτουργούν μεμονωμένα αλλά να αποτελούν μέρος του υπόλοιπου συστήματος των εφαρμογών ώστε να δημιουργείται και να υπάρχει ένα ολοκληρωμένο σύστημα στην έξυπνη πόλη.

Με βάση τα παραπάνω λοιπόν ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη των εφαρμογών για χρήση στις έξυπνες πόλεις θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από τις παρακάτω ιδιότητες (Yoo, 2010) από τις οποίες άλλες στηρίζονται στην αλληλεπίδραση της εφαρμογής και των συσκευών στις οποίες είναι εγκατεστημένες με άλλες εφαρμογές και συσκευές καθώς και το ευρύτερο περιβάλλον (external) και άλλες χαρακτηρίζουν τη δομή της εφαρμογής (internal).

Δυνατότητα Προγραμματισμού (Programmability): η δυνατότητα του προγράμματος της εφαρμογής να δέχεται τροποποιήσεις ώστε να ενσωματώνει νέες λειτουργίες και δυνατότητες

Εξατομίκευση (Addressability): η δυνατότητα της εφαρμογής για εξατομικευμένη απόκριση

Αντίληψη (Sensibility): η δυνατότητα να αναγνωρίζει αλλαγές στο περιβάλλον και να ανταποκρίνεται ανάλογα

Μεταδοτικότητα (Communicability): η δυνατότητα σύνδεσης και αμφίδρομης “επικοινωνίας” με άλλες εφαρμογές για ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών

Δυνατότητα Απομνημόνευσης (Memorizability): η δυνατότητα καταγραφής και αποθήκευσης δεδομένων και πληροφοριών που συλλέγονται με οποιονδήποτε τρόπο, είτε μέσω της ίδιας της εφαρμογής είτε από την αλληλεπίδραση με το περιβάλλον είτε μέσω της επικοινωνίας με άλλες εφαρμογές και συσκευές που τις χρησιμοποιούν

Ιχνηλασιμότητα (Traceability): η δυνατότητα χρονολογικής καταγραφής και χρήσης των

δεδομένων που εισάγονται στην εφαρμογή

Δυνατότητα Συσχέτισης (Associability): η δυνατότητα να αναγνωρίζεται από και να σχετίζεται με άλλες εφαρμογές, συσκευές, τοποθεσίες και ανθρώπους βάσει κοινών χαρακτηριστικών τους

## **2.3 ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΧΡΗΣΤΗ-ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

Η εμπειρία του πελάτη/χρήστη ενσωματώνει και εκφράζει την εντύπωση που αυτός σχηματίζει από το συνολικό αριθμό επαφών που είχε με την εταιρεία ή το προϊόν με οποιοδήποτε τρόπο και σε οποιοδήποτε στάδιο (McLean & Wilson, 2016, Homburg et al, 2015, Payne et al, 2008). Η εμπειρία του καταναλωτή, επομένως, μπορεί να οριστεί ως η γνωσιακή (cognitive) και συναισθηματική αξιολόγηση όλων των άμεσων και έμμεσων αλληλεπιδράσεων του πελάτη με την εταιρεία/προϊόν που οδηγούν τον καταναλωτή να σχηματίσει μια θετική ή αρνητική εντύπωση για την εταιρεία (McLean & Osei-Frimpong, 2017) και σχετίζονται με την αγοραστική του συμπεριφορά (Soudagar et al, 2012).

Η εμπειρία του χρήστη σχηματίζεται σε κάθε επαφή του με την εταιρεία ή το προϊόν ή γενικότερα σε κάθε άμεση ή έμμεση επαφή με ότι το αφορά (Meyer and Schwager, 2007) και αποτελεί ουσιαστικά τη στάση του πελάτη, την απόκρισή του σε όλα όσα συναποτελούν την εταιρεία. Ενώ οι περισσότερες αναλύσεις για την εμπειρία χρήστη επικεντρώνονται στα λειτουργικά χαρακτηριστικά του προϊόντος, αυτή περιλαμβάνει επίσης συναισθηματικές (θετικές ή αρνητικές) αντιδράσεις που προκύπτουν όταν ο καταναλωτής αναζητά, αγοράζει και καταναλώνει τα προϊόντα (Verhoef et al, 2009, Lemke et al, 2011). Στο σημείο αυτό βρίσκεται και η διαφορά της με την έννοια της ποιότητας υπηρεσιών που προσφέρονται στον πελάτη η μέτρηση της οποίας επικεντρώνεται μόνο σε τεχνικά, λειτουργικά στοιχεία του προϊόντος και σε άμεσα μετρήσιμα στοιχεία (π.χ. επίπεδο εξυπηρέτησης) και δεν προσμετρά τα συναισθήματα που δημιουργούνται στον καταναλωτή (McLean & Wilson, 2016, Juttner et al, 2013), την “αίσθηση” που δημιουργείται σε αυτόν για την εταιρεία.

Στην περίπτωση που εξετάζουμε, της εφαρμογής, η εμπειρία του χρήστη διαμορφώνεται από τις ενέργειες που κυμαίνονται από την εύρεσή της στο app store, την εγκατάσταση στη συσκευή, τα στοιχεία που πρέπει να παραχωρήσει κλπ έως την επίλυση του θέματος από την

αρμόδια υπηρεσία και την ενημέρωσή του για την εξέλιξη.

Από τότε που άρχισε να εξετάζεται η εμπειρία που αποκομίζει ο πελάτης, έχουν αναπτυχθεί διάφορες κλίμακες για τη μέτρησή της (Parasuraman et al., 1988, 2005, Klaus & Maklan, 2012, Gefen, 2002, Collier & Bienstock, 2006) που περιλαμβάνουν διάφορες διαστάσεις της έννοιας με τις παλαιότερες από αυτές να αφορούν κυρίως την εμπειρία σε φυσικό χώρο να μην περιλαμβάνουν τα συναισθήματα που δημιουργούνται στον καταναλωτή και να μην είναι κατάλληλες για ηλεκτρονικές διαδικασίες αν και αργότερα έγινε προσπάθεια κάποιες από αυτές τις κλίμακες να προσαρμοστούν αναλόγως.

Η ικανοποίηση του πελάτη, η εμπιστοσύνη, η πρόθεση να επισκεφτεί ή να αγοράσει ξανά αλλά και η πιστότητα στο προϊόν/υπηρεσία/εταιρεία πιστεύεται από τους ερευνητές ότι συνδέονται με μια θετική εμπειρία καταναλωτή (Shobeiri et al, 2015, Dalla Pozza, 2014). Η θετική αυτή εμπειρία, με τη σειρά της, εξαρτάται και επιτυγχάνεται, κυρίως στην περίπτωση των εφαρμογών που μας απασχολεί στην εργασία αυτή, τόσο από την ικανοποίηση ψυχολογικών αναγκών του χρήστη όσο, αλλά μάλλον δευτερευόντως, από την ανάγκη ενός εύκολου στη χρήση συστήματος το οποίο θα επιτυγχάνει το σκοπό για τον οποίο κατασκευάστηκε (Geng & Guo, 2022).

Βασιζόμενοι σε αυτές τις κλίμακες για την εμπειρία καταναλωτή που αναφέραμε παραπάνω και βρίσκουμε στη βιβλιογραφία, κατασκευάζουμε νέα κλίμακα για την εμπειρία χρηστών από εφαρμογές ανάλογες της Nononville προσαρμόζοντας κατάλληλα τις συνιστώσες. Υποστηρίζουμε, λοιπόν, πως η εμπειρία χρηστών μπορεί να μετρηθεί κατάλληλα από τις εξής διαστάσεις της: ευκολία στη χρήση, χρησιμότητα της εφαρμογής, σχεδίαση της εφαρμογής, ανταποκρισιμότητα και τέλος “αίσθηση” καταναλωτή.

Η διάσταση “ευκολία” μετρά την ευκολία στη χρήση, την ευκολία με την οποία ο χρήστης έμαθε τις λειτουργίες της εφαρμογής και να τη χρησιμοποιεί.

Η “ανταποκρισιμότητα” μετράται με την προθυμία της διοίκησης να ασχοληθεί και να επιλύσει τα αιτήματα και τα παράπονα των χρηστών (Linde & Peters, 2020) και με το βαθμό κατά τον οποίο οι πολίτες πιστεύουν ότι αυτή τους ακούει και απαντά στα αιτήματά τους (Qianoan & Teets, 2020) και δείχνει αν το χρονικό διάστημα από την υποβολή του αιτήματος στην εφαρμογή έως την επίλυση του θέματος θεωρείται εύλογο από τους χρήστες/πολίτες, αν η αντίδραση των

υπηρεσιών είναι επαρκής και αν ο χρήστης ενημερώνεται έγκαιρα για τις εξελίξεις και την επίλυση του αιτήματός του.

Με τη συνιστώσα “χρησιμότητα” καταγράφουμε τις αποκρίσεις του δείγματος που αξιολογούν την εφαρμογή ως προς τα οφέλη που η λειτουργία της έχει, γενικότερα, για το Δήμο. Η χρησιμότητα της εφαρμογής είναι ενδεικτική του βαθμού στον οποίο οι πολίτες πιστεύουν ότι η χρήση της θα είναι επωφελής για την κοινότητά τους κάτι που θα τους οδηγήσει να αισθάνονται πως προσφέρουν και οι ίδιοι μέσω της χρήσης κάτι χρήσιμο και ωφέλιμο σε αυτή (Alarabiat et al, 2021).

Η διάσταση “εφαρμογή” περιλαμβάνει τη γνώμη του δείγματος για τα τεχνολογικά χαρακτηριστικά της εφαρμογής και το σχεδιασμό αυτής και, τέλος, η “εντύπωση” μετρά τα συναισθήματα, θετικά ή αρνητικά, του χρήστη τα οποία δημιουργήθηκαν από τη διαδικασία της επαφής του με την εφαρμογή αφού η δημιουργία συναισθημάτων καθώς και η ρύθμιση αυτών επηρεάζει τις αντιλήψεις και τις ενέργειες των καταναλωτών (Yih et al, 2019).

## **2.4 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΤΗ-ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

Ικανοποίηση είναι η διαφορά μεταξύ προσδοκίας και πραγματικότητας. Για διάφορους μελετητές (Headley & Bowen, 1997, Schmitt, 1999, Dobrota et al, 2012, Vasic et al, 2019) ο βαθμός ικανοποίησης του καταναλωτή με το προϊόν προκύπτει από τη σύγκριση μεταξύ των προσδοκιών του από τη χρήση του προϊόντος και της εμπειρίας που τελικά έλαβε από τη χρήση του. Με τη σύγκριση αυτή ο καταναλωτής διαμορφώνει μια θετική ή αρνητική γνώμη η οποία αντικατοπτρίζεται στο επίπεδο ικανοποίησής του από την κατανάλωση του συγκεκριμένου προϊόντος. Η ικανοποίηση αποτελεί, δηλαδή, ένα μέτρο του πόσο καλά το προϊόν/υπηρεσία καλύπτει τις απαιτήσεις και προσδοκίες των καταναλωτών.

Η ικανοποίηση, η οποία όπως προείπαμε προκύπτει από τη σύγκριση της εμπειρίας του καταναλωτή με τις προσδοκίες που αυτός είχε από το προϊόν, φαίνεται να επηρεάζει τη μελλοντική συμπεριφορά του, την επιθυμία επαναγοράς ή επαναχρησιμοποίησης του προϊόντος/υπηρεσίας ενώ μια θετική εμπειρία μπορεί να προκαλέσει την ικανοποίηση του πελάτη και μακροπρόθεσμα να τον μετατρέψει σε πιστό καταναλωτή (Bhattacharjee, 2001, Zhang & Xu, 2020, Mustikasari et al, 2021, Klaus & Maklan,2012).

Η εμπειρία του πελάτη και η ικανοποίησή του, παρ' ότι είναι δύο διακριτές έννοιες (Garbarino & Johnson, 1999) συνδέονται μεταξύ τους (Fornell, 1992) και οι ερευνητές υποστηρίζουν ότι η εμπειρία του καταναλωτή μπορεί να οδηγήσει στην ικανοποίηση (Shankar et al, 2003, Yi & La, 2004), δηλαδή η εμπειρία σχετίζεται θετικά με την ικανοποίηση που αυτός λαμβάνει (Dobrota et al, 2012). Η εμπειρία του καταναλωτή σχετίζεται με την ικανοποίησή του από το προϊόν και τα λειτουργικά χαρακτηριστικά του και έχει σημαντική επίδραση σε αυτή (Dalla Pozza, 2014) ενώ μια καλή αγοραστική εμπειρία είναι απαραίτητη προκειμένου να επιτευχθεί ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης από τον πελάτη (Rita et al, 2019).

Βάσει των ανωτέρω, μια συνολικά θετική εμπειρία του χρήστη από μια εφαρμογή θα σήμαινε ότι αυτή η συνολική εμπειρία υπήρξε τουλάχιστον ανάλογη των προσδοκιών του. Η ικανοποίηση από μία εφαρμογή μπορεί να ενισχύσει την ικανοποίηση που αισθάνεται για την εφαρμογή και τη χρήση της και να τους αποτρέψει από το να στραφούν σε ανταγωνιστική ή να πάψουν τη χρήση της (Wang & Chen, 2016). Συνεπώς, στην περίπτωση εφαρμογών ηλεκτρονικής συμμετοχής των πολιτών, η ικανοποίηση από αυτές αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την επιτυχή ενεργοποίηση των πολιτών καθώς επηρεάζει την πρόθεσή τους να χρησιμοποιήσουν συστηματικά αυτά τα εργαλεία της ηλεκτρονικής συμμετοχής (Shihab et al, 2021). Καθώς δεν υπάρχει κοινά αποδεκτός ορισμός της ικανοποίησης των πολιτών από τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι μελετητές θεωρούν τη σχέση πολίτη και Διοίκησης που παρέχει τις αντίστοιχες υπηρεσίες ως ανάλογη αυτής πελάτη και πωλητή/πάροχο μιας υπηρεσίας και επομένως η ικανοποίηση των πολιτών από τα εργαλεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να ταυτιστεί με την έννοια της ικανοποίησης πελάτη (Nguyen et al, 2020)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο

### ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΣ

#### 3.1 ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

##### 3.1.1 Ο Δήμος Αλίμου

Ο Άλιμος αποτελεί προάστιο της Αθήνας και είναι Δήμος της Περιφερειακής Ενότητας Νοτίου Τομέα Αττικής που υπάγεται στην Περιφέρεια Αττικής (Εικόνα 1 & Εικόνα 2). Στη σύγχρονη εποχή αποτέλεσε αρχικά την Κοινότητα Καλαμακίου (1927-1968) και στη συνέχεια ιδρύθηκε ο Δήμος Αλίμου το 1968 (<https://www.alimos.gov.gr/istoria/>).

Βάσει της απογραφής του 2011<sup>1</sup>, ο πληθυσμός του Δήμου ανέρχεται σε 41.720 κατοίκους (42.872 σύμφωνα με την απογραφή του 2021<sup>2</sup>) εκ των οποίων οι 19.663 είναι άνδρες και οι 22.057 γυναίκες (20.259 άνδρες και 22.613 γυναίκες με τα στοιχεία του 2021) ενώ το εκλογικό σώμα, σύμφωνα με τους εκλογικούς καταλόγους του 2019<sup>3</sup> φθάνει τους 33.595 πολίτες.

Στην προσπάθεια ενημέρωσης των πολιτών, ο Δήμος διατηρεί λογαριασμούς σε πλατφόρμες και μέσα κοινωνικής δικτύωσης ενώ μεταδίδει διαδικτυακά τις συνεδριάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου οι οποίες είναι ανοικτές για τους δημότες. Επίσης, παρέχει ψηφιακά μια σειρά υπηρεσιών προς τους πολίτες που περιλαμβάνουν για παράδειγμα εκδόσεις πιστοποιητικών και διαφόρων αδειών, υπολογισμούς οφειλών, πρόσβαση στις κοινωνικές υπηρεσίες κλπ επιτρέποντας στο δημότη να συναλλάσσεται και να διεκπεραιώνει τις εργασίες που επιθυμεί ηλεκτρονικά και εξ αποστάσεως χωρίς τη φυσική του παρουσία στους χώρους των υπηρεσιών του Δήμου.

Προς μια έξυπνη πόλη, ο Δήμος Αλίμου, εκτός της εφαρμογής Nonoville που απασχολεί την εργασία, έχει εισάγει δράσεις και πρωτοβουλίες όπως δωρεάν ασύρματο δίκτυο (wi-fi) σε μερικούς κοινόχρηστους χώρους, αντικατάσταση των συμβατικών λαμπτήρων στο δημοτικό φωτισμό με λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης (LED), εγκατάσταση φωτοβολταϊκών πάνελ για φωτισμό σε ορισμένα σημεία και για δωρεάν φόρτιση ηλεκτρικών οχημάτων (με χρήση ειδικής κάρτας) ενώ συμμετέχει στη δράση της Περιφέρειας Αττικής για τη διαχείριση των απορριμμάτων και την

1 <https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SAM03/>

2 <https://www.statistics.gr/2021-census-pop-hous-results>

3 <https://www.ypes.gr/dynami-eklogikoy-somatos-2019/>



ανακύκλωση που υλοποιείται μέσω του Παρατηρητηρίου Ανακύκλωσης Αττικής<sup>4</sup> μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας που προς το παρόν ενημερώνει μόνο τους πολίτες για την πορεία της ανακύκλωσης στους Δήμους του Λεκανοπεδίου αλλά και στην Περιφέρεια συνολικά. Τέλος, στο Δήμος λειτουργεί αριθμός έξυπνων στάσεων των αστικών συγκοινωνιών με σκοπό την πληροφόρηση των επιβατών για την ώρα διέλευσης των μέσων μεταφοράς.



Εικόνα 1 Θέση Περιφ. Αττικής στην Ελλάδα  
Πηγή Wikipedia



Εικόνα 2 Θέση Δ. Αλίμου στην Περιφ. Αττικής  
Πηγή Ιστοσελίδα Δ. Αλίμου

### 3.1.2 Η Εφαρμογή Novonville

Η Novonville (<https://novonville.com/el/>) αποτελεί ελληνική εταιρεία η οποία ιδρύθηκε το 2016 προκειμένου να καλύψει την ανάγκη για μια πιο συμμετοχική τοπική διακυβέρνηση που θα χαρακτηρίζεται από διαφάνεια σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της. Στόχος της εταιρείας ήταν να βελτιώσει τις δημοτικές υπηρεσίες αυτοματοποιώντας τις διαδικασίες και να χτίσει μια αμφίδρομη σχέση επικοινωνίας με τους δημότες απλοποιώντας τη μεταξύ τους επικοινωνία. Σήμερα, η Novonville, έχει παρουσία σε περισσότερους από 50 Δήμους σε 4 χώρες της Ευρώπης.

4 <https://recycleattica.gr/>

Η χρήση της πλατφόρμας υπόσχεται να διευκολύνει την καθημερινότητα των πολιτών μετασχηματίζοντας τις υπηρεσίες που παρέχουν οι Δήμοι καθιστώντας τις περισσότερο προσβάσιμες για όλους προάγοντας, έτσι, την ενεργότερη συμμετοχή του δημότη με συνέπεια να ενισχύεται η θέση του.

Για τους Δήμους, αντίστοιχα, τα οφέλη περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων την εγκαθίδρυση ανοικτών διαύλων επικοινωνίας με τους δημότες και βελτιστοποίηση της επικοινωνίας τους, την ικανότητα να αποκτούν σημαντικό όγκο δεδομένων και βάσει αυτού να λαμβάνουν τις βέλτιστες, κατά περίπτωση, αποφάσεις αλλά και τη δυνατότητα να προσφέρουν στους δημότες ποιοτικότερες και αποτελεσματικότερες υπηρεσίες εξοικονομώντας, ταυτόχρονα, πόρους και εργατοώρες μειώνοντας δηλαδή το κόστος των προσφερόμενων υπηρεσιών για το Δήμο και κάνοντας αποδοτικότερη τη λειτουργία του.

Τα αιτήματα των πολιτών καταγράφονται στο διαχειριστικό σύστημα της πλατφόρμας και ανατίθενται στην αρμόδια υπηρεσία του Δήμου προς διευθέτηση. Οι πολίτες έχουν πρόσβαση δωρεάν στην πλατφόρμα μέσω της εφαρμογής Nonoville για φορητές συσκευές (mobile app) ή της διαδικτυακής εφαρμογής (web app) για να υποβάλλουν το αίτημά τους και στη συνέχεια λαμβάνουν ειδοποιήσεις σχετικά με την πρόοδο επίλυσής του. Επίσης, η επικοινωνία με τις δημοτικές αρχές είναι εφικτή και μέσω άλλων εφαρμογών chat όπως messenger, facebook, whatsapp κλπ. Η εφαρμογή μέσω της τοποθεσίας του κινητού τηλεφώνου εντοπίζει το σημείο του προβλήματος στο οποίο αναφέρεται ο πολίτης και ο Δήμος βλέπει σε πραγματικό χρόνο σε έναν διαδραστικό χάρτη όλα τα αιτήματα που έχουν καταχωρηθεί ώστε να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες.

Εκτός των παραπάνω, η πλατφόρμα υποστηρίζει τη διεξαγωγή δημοσκοπήσεων, διαβουλεύσεων ώστε οι πολίτες να έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τις θέσεις τους για διάφορα θέματα και τη δημιουργία καμπάνιας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Επιπλέον, μπορούν να παρασχεθούν υπηρεσίες όπως ηλεκτρονικές πληρωμές, έξυπνη στάθμευση, αιτήσεις (π.χ. για πιστοποιητικά, άδειες, εισιτήρια για εκδηλώσεις του Δήμου, συνδρομές για δημοτικά γυμναστήρια, ωδεία κλπ) ενώ χρησιμοποιώντας Τεχνητή Νοημοσύνη δίνει προτεινόμενες απαντήσεις σε ερωτήματα δημοτών/χρηστών αφού πληκτρολογήσουν λέξεις-κλειδιά ή με συντομία το ερώτημά τους.

Οι δυνατότητες που προσφέρει η πλατφόρμα, η χρησιμότητα και η αποτελεσματικότητά της αναδείχθηκαν εν μέσω της πανδημίας COVID-19 με νέες κατηγορίες αιτημάτων να προστίθενται οι οποίες αφορούσαν κυρίως παροχή κοινωνικών υπηρεσιών και έκδοση πιστοποιητικών προκειμένου να διευκολυνθεί η εξυπηρέτηση των πολιτών με δεδομένα τα έκτακτα μέτρα που ελήφθησαν για την αντιμετώπιση του κοροναϊού.

### 3.1.3 Η εφαρμογή στο Δήμο Αλίμου

Ο Δήμος Αλίμου ξεκίνησε να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική εφαρμογή Nonoville το Φεβρουάριο του 2016 με στόχο τον ταχύτερο εντοπισμό των τοπικών προβλημάτων του Δήμου και την αμεσότερη επίλυσή τους.

Την πρώτη εβδομάδα έγιναν περισσότερες από 300 καταχωρήσεις προβλημάτων ενώ μέσα στις πρώτες 45 ημέρες λειτουργίας της πλατφόρμας κατεγράφησαν και δρομολογήθηκαν προς επίλυση 1763 προβλήματα και αναφορές δημοτών από τα οποία επιλύθηκε το 87% (1527) με μέσο χρόνο επίλυσης τις 2 ημέρες. Σήμερα (Μάιος 2021), σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία που διατηρεί η εφαρμογή, από τα καταχωρημένα από τους πολίτες προβλήματα και αιτήματα έχουν διευθετηθεί τα 114424 ενώ 1480 παραμένουν σε εκκρεμότητα (Πίνακας 3).

Η πλειονότητα των αιτημάτων των κατοίκων του Δήμου (από στοιχεία των τελευταίων 6 μηνών) αφορούν σε καθαρισμό και κόψιμο χόρτων σε διάφορα σημεία του Δήμου και ακολουθούν τα αιτήματα για αποκομιδή σκουπιδιών και μπάζων. Έπονται, με μεγάλη διαφορά, καταχωρήσεις για αποψιλώσεις κοινόχρηστων χώρων, για οδοκαθαρισμούς και κλάδεμα δένδρων.

	Συνολικός Αριθμός Αιτημάτων	Διευθετήθηκαν	Εκκρεμή
45 πρώτες ημέρες λειτουργίας	1.763	1.527	236
Μάιος 2021	115.904	114.424	1.480
Ιούλιος 2022	150.699	149.530	1.169

**Πίνακας 3** Συνολικά, διευθετημένα και εκκρεμή αιτήματα μέσω Nonoville στον Άλιμο

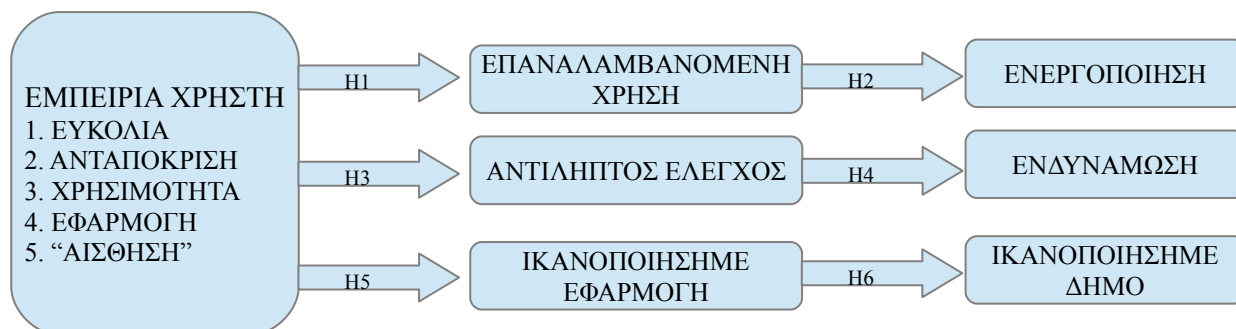
## 3.2 ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

### 3.2.1 Υποθέσεις - Μοντέλο

Εξετάζουμε την ενεργοποίηση, την ενδυνάμωση και την ικανοποίηση από τη δημοτική Αρχή ανάμεσα στους χρήστες της εφαρμογής Nonoville ως επακόλουθα της εμπειρίας τους από τη χρήση αυτής.

Η μεμονωμένη χρήση και η απλή συμμετοχή του πολίτη δε σημαίνουν αυτόματα την ενεργοποίησή του καθώς συνήθως, όπως αναφέραμε προηγουμένως, το πλήθος, το είδος και η ποιότητα των συμμετοχών σε δραστηριότητες που στοχεύουν στη βελτίωση της κοινότητάς του και στην προώθηση των κοινών συμφερόντων είναι ενδεικτικό της ενεργοποίησής του (Aguilar, 2012). Η έρευνα διεξάγεται μεταξύ πολιτών που έχουν χρησιμοποιήσει την εφαρμογή Nonoville τουλάχιστον μια φορά. Η σημείωση αυτή γίνεται διότι οι παράγοντες που οδηγούν στην αποδοχή από το δημότη της πιθανής χρησιμότητας της εφαρμογής και στη χρήση για πρώτη φορά μιας ανάλογης εφαρμογής πιθανώς να διαφέρουν από τους λόγους που οδηγούν σε μια επαναλαμβανόμενη χρήση της. Επομένως, εξετάζουμε πώς παράγοντες που σχετίζονται με τη χρήση επηρεάζουν την επαναλαμβανόμενη χρήση στους έχοντες ήδη κάνει χρήση της εφαρμογής τουλάχιστον μια φορά.

Το μοντέλο το οποίο εξετάζουμε είναι:



Σχ.-2 Προτεινόμενο Μοντέλο

Οι πολίτες είναι πιθανότερο να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν εργαλεία ηλεκτρονικής συμμετοχής αν η εμπειρία που αποκομίζουν από τη χρήση τους είναι καλύτερη από αυτή που είχαν από τη χρήση των παραδοσιακών μεθόδων συμμετοχής (Alruwaie et al, 2020). Ανάλογη με την παρούσα έρευνα έδειξε ότι η συνολική εντύπωση, η εμπειρία δηλαδή, του χρήστη της εφαρμογής για τα οφέλη που αυτή παρέχει τόσο σε ατομικό όσο και σε επίπεδο κοινότητας, μπορεί να

οδηγήσει στην επαναλαμβανόμενη χρήση της (Susanto et al, 2017). Αυτά τα αναμενόμενα οφέλη εκφράζονται μέσα από την ποιότητα των υπηρεσιών που πιστεύουν οι πολίτες ότι λαμβάνουν. Υπό ομαλές συνθήκες και όχι σε περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών (Jiang et al, 2019) μελέτες έχουν δείξει ότι η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών επηρεάζει την ενεργοποίηση του πολίτη (Yeh, 2017) αλλά και αντίστροφα (Afzalan et al, 2017, Aina, 2017).

Για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών στην έξυπνη πόλη έχουν προταθεί και χρησιμοποιηθεί διάφορες μεταβλητές και δείκτες μεταξύ των οποίων η “αποκρισιμότητα” (Kuo et al, 2018) δηλαδή η ικανότητα της Διοίκησης να ανταποκρίνεται σε σύντομο χρονικό διάστημα στα αιτήματα και στα παράπονα των πολιτών που υποβάλλονται μέσω της εφαρμογής (Meesala & Paul, 2018). Μια απάντηση σε σύντομο χρονικό διάστημα φαίνεται να βελτιώνει τις αλληλεπιδράσεις των πολιτών με τα συστήματα μιας έξυπνης πόλης (Lee & Lee, 2014). Σύμφωνα με τα δεδομένα που παρέχει ο Δήμος Αλίμου για την εφαρμογή, ο μέσος χρόνος απόκρισης στα αιτήματα των πολιτών είναι οι δύο ημέρες.

Οι εφαρμογές ακόμη και αυτές που παρέχονται χωρίς χρέωση στον καταναλωτή μπορούν να θεωρηθούν προϊόν ή υπηρεσία και στόχος τους είναι η δημιουργία ενός κοινού που θα τις χρησιμοποιεί συστηματικά. Αυτή η προσήλωση του χρήστη στην εφαρμογή (brand loyalty) εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εμπειρία της πρώτης χρήσης της εφαρμογής σε αντιστοιχία με την πρώτη εντύπωση που αποκομίζει ένας καταναλωτής από ένα αγαθό ή υπηρεσία. Έχει παρατηρηθεί, προηγουμένως, ότι η εμπειρία που λαμβάνει ο καταναλωτής αποτελεί σημαντικό παράγοντα για τη σταδιακή μετατροπή του σε πιστό καταναλωτή (Dobrota et al, 2012).

Αποτελέσματα ερευνών για εφαρμογές συνηγορούν στην ύπαρξη σαφούς σχέσης μεταξύ των χαρακτηριστικών μιας εφαρμογής με τη συνεχιζόμενη χρήση αυτής (Tian et al, 2021, Fang et al, 2017). Χαρακτηριστικά εφαρμογών όπως αυτά της ελκυστικότητας, της λειτουργικότητας, του σχεδιασμού, του περιβάλλοντος χρήσης κλπ φαίνεται να συνεισφέρουν στη δημιουργία μιας συνολικά θετικής εμπειρίας από τη χρήση της εφαρμογής και να ωθούν το χρήστη να τη χρησιμοποιεί με μεγαλύτερη συχνότητα.

Η ευκολία στη χρήση κατά την πρώτη χρήση της εφαρμογής δημιουργεί θετικά συναισθήματα στο χρήστη, ένα αίσθημα ικανοποίησης και μια θετική στάση απέναντι στην εφαρμογή και αναμένεται να προωθήσει την επαναχρησιμοποίησή της καθώς αυτή η θετική στάση

αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά του καταναλωτή προς την επαναλαμβανόμενη χρήση της εφαρμογής (Bhattacharjee, 2001, Cho, 2016, Mclean, 2018, Zhang & Xu, 2020, Ge et al, 2021). Η ευκολία στη χρήση επιτρέπει στο δημότη να χρησιμοποιεί τις δυνατότητές της χωρίς δυσκολία και καταναλώνοντας λιγότερο χρόνο γεγονός που τον προδιαθέτει θετικά απέναντι στην εφαρμογή (Nikou et al, 2014, Park & Koo, 2016). Η αποτελεσματική και αποδοτική χρήση της εφαρμογής επηρεάζει θετικά τους χρήστες ως προς την εφαρμογή (Haile & Altmann, 2016) το οποίο πιστεύουμε ότι συντελεί στην επαναχρησιμοποίησή της από τον πολίτη.

Η χρησιμότητα της εφαρμογής δηλαδή η αξία που αποδίδει στο χρήστη και στην κοινότητά του, πιστεύεται ότι έχει επίδραση στην εμπειρία που αποκομίζει ο πολίτης από τη χρήση της. Γενικά, αν η συνολική αξία που προκύπτει ως αποτέλεσμα κάποιας συμπεριφοράς ή ενέργειας είναι θετική τότε αυτό ενθαρρύνει την επανάληψη της συγκεκριμένης συμπεριφοράς (Bandura, 2001, Ajzen, 1991). Επομένως, επεκτείνοντας στην περίπτωση της εφαρμογής, θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε πως αν τα οφέλη από τη χρήση θεωρούνται σημαντικά από τον ίδιο το χρήστη τόσο σε προσωπικό επίπεδο όσο και για το σύνολο τότε αυξάνεται η θετική εμπειρία του καταναλωτή, η χρησιμότητα αυτή έχει επίδραση στη συμπεριφορά του χρήστη και στην επαναλαμβανόμενη χρήση της εφαρμογής (Panopoulou et al, 2021, Li & Fang, 2019, Chalomba et al, 2019, Isrososiawan et al, 2019).

Τέλος, τα συναισθήματα που δημιουργούνται από την έκθεση του καταναλωτή σε ότι αφορά την εταιρεία ή το προϊόν, που αποτελούν συνιστώσα της εμπειρίας του καταναλωτή, μπορούν να ενεργοποιήσουν κάποια συμπεριφορά του, με πελάτες που έχουν θετικά συναισθήματα μετά τη χρήση της εφαρμογής να θεωρείται πιθανότερο να τη χρησιμοποιήσουν ξανά σε αντίθεση με δυσαρεστημένους πελάτες που ίσως στραφούν σε ανταγωνιστές (Wulfert, 2019). Γενικά, για εμπορικές εφαρμογές, θετικά συναισθήματα συνδιαμορφώσουν μια θετική συνολική εμπειρία από τη χρήση της εφαρμογής και οδηγούν σε ικανοποίηση και θετική γνώμη για την ίδια την εφαρμογή και για τον έμπορο που την παρέχει (Stiakakis & Petridis, 2014). Χρήστες που θεωρούν ευχάριστη την εφαρμογή θεωρείται πιθανότερο να καταναλώσουν περισσότερο χρόνο σε αυτή και να ξοδέψουν περισσότερα χρήματα από αυτά που αρχικά επιθυμούσαν (Fassnacht & Koese, 2006). Η συναισθηματική αυτή διάσταση της εμπειρίας χρήστη έχει σημαντική επίδραση στα κέρδη, στις

αγοραστικές αποφάσεις και στην πρόθεση επαναγοράς με χρήση της εφαρμογής (Hollebeek et al, 2019, Stiakakis & Petridis, 2014, Bauer et al., 2006) δηλαδή στην επαναλαμβανόμενη χρήση της.

Επεκτείνοντας σε εφαρμογές με μη εμπορικούς σκοπούς, θεωρούμε ότι η δημιουργία θετικών συναισθημάτων στους χρήστες συνεισφέρει στη δημιουργία θετικής εμπειρίας και επαναλαμβανόμενης χρήσης της εφαρμογής.

Άρα, σύμφωνα με τα παραπάνω, ελέγχουμε την υπόθεση:

**H1 Η εμπειρία από τη χρήση μιας έξυπνης εφαρμογής έξυπνης πόλης συσχετίζεται θετικά με τη συνεχιζόμενη χρήση της.**

Η ενεργοποίηση των πολιτών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εμπειρία που αποκομίζουν και τα συναισθήματα που τους δημιουργεί η επαφή με τις υπηρεσίες μιας έξυπνης πόλης (Falco & Kleinhans, 2018). Η εμπειρία του πολίτη κατά τη χρήση μιας έξυπνης εφαρμογής επηρεάζει την αντίληψή του για τις ανάλογες υπηρεσίες και αναλόγως επηρεάζεται και το επίπεδο ενεργοποίησής του. Οι δημότες που χρησιμοποιούν εφαρμογές απολαμβάνουν, γενικά, θετικά συναισθήματα που τους ωθούν να εξακολουθήσουν να χρησιμοποιούν την εφαρμογή αυξάνοντας τα επίπεδα ενεργοποίησής (Hoffman & Novak, 2009).

Υπάρχουν ενδείξεις ότι η συμμετοχή των πολιτών στη δημιουργία πολιτικών (co-creation) και η συμβολή τους στα θέματα του Δήμου ενισχύει την ικανοποίηση και τα επίπεδα ενεργοποίησής τους (Sancino, 2016). Τα θετικά συναισθήματα που δημιουργούνται από την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής δημιουργούν στον πολίτη ένα αίσθημα δικής του αποτελεσματικότητας και ικανότητας. Μέσα από το αίτημα που υπέβαλε στην εφαρμογή το οποίο επιλύθηκε, επέφερε θετικό αποτέλεσμα για την κοινότητά του. Αυτό το αίσθημα επιτυχίας αναμένεται να τον ωθήσει να συμμετάσχει επανειλημμένα ή ακόμη και σε άλλες ενέργειες αυξάνοντας τα επίπεδα ενεργοποίησής του.

Συνεχιζόμενη χρήση της εφαρμογής σημαίνει ικανοποίηση από αυτή δηλαδή δημιουργία θετικής εμπειρίας και έρευνες δείχνουν ότι η θετική αυτή εμπειρία συνδέεται θετικά με την ενεργοποίηση των πολιτών. Τα θετικά αποτελέσματα που υποθέτουμε ότι συνδέονται με την

εισαγωγή και χρήση των παραπάνω εργαλείων επέρχονται μόνο αν υιοθετηθούν και χρησιμοποιηθούν από την κοινότητα επαναλαμβανόμενα και για μεγάλο χρονικό διάστημα (Naranjo-Zolotov et al, 2019). Συνειδητή και επαναλαμβανόμενη χρήση εργαλείων ηλεκτρονικής συμμετοχής μπορεί σε βάθος χρόνου να επιτρέψει την ενεργοποίηση των πολιτών και τη συμμετοχή τους στις διαβουλεύσεις και στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Γενικά, χρήση ανάλογων εφαρμογών διευκολύνει και ενισχύει την εμπλοκή των πολιτών στα κοινά (Alvear et al, 2018, Kong et al., 2019, Shahrour & Xie, 2021).

Η επαναλαμβανόμενη χρήση εργαλείων ηλεκτρονικής συμμετοχής πιθανώς προωθεί την ενεργοποίηση των πολιτών και τη συμμετοχική διακυβέρνηση (Pereira et al, 2017). Επομένως, η συστηματική χρήση των εφαρμογών έξυπνων πόλεων πιστεύεται ότι αυξάνει τα επίπεδα ενεργοποίησης των δημοτών.

Ελέγχουμε την υπόθεση:

**H2 Η επαναλαμβανόμενη χρήση μιας έξυπνης εφαρμογής έξυπνης πόλης συνδέεται θετικά με την αύξηση της ενεργοποίησης του δημότη**

Ο αντιληπτός έλεγχος (perceived control) αφορά τόσο την ικανότητα του χρήστη να χρησιμοποιήσει αποτελεσματικά την εφαρμογή όσο και στην ανάπτυξη της πεποίθησης ότι ο χρήστης διαθέτει τις δεξιότητες, την ικανότητα και τη γνώση να επηρεάσει, να προκαλέσει αλλαγές και να ελέγξει μια κατάσταση (Hajli & Lin, 2016).

Αυτή η αίσθηση της ικανότητας να επιφέρει αλλαγή είναι πιθανότερο να οδηγήσει σε περισσότερο ενδυναμωμένους και ενεργούς πολίτες (Lieberman & Zhou, 2021). Η πίστη στην ικανότητά του να πραγματοποιήσει ένα έργο ή να επιδείξει και ακολουθήσει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά ορίζει ένα σύνολο προσδοκιών και επηρεάζει το αποτέλεσμα που θα επιτύχει (Bandura, 1986, Compeau & Higgins, 1995b). Όπως έχουμε αναφέρει προηγουμένως, το άτομο που πιστεύει ότι διαθέτει κάποιο επίπεδο ελέγχου θεωρείται πιθανότερο να αναλάβει δράση και να μετατραπεί σε ενδυναμωμένο άτομο, από εκείνο που πιστεύει ότι δεν μπορεί να επηρεάσει και, επομένως, δε διαθέτει κίνητρο για συμμετοχή και προσπάθεια επιδίωξης των στόχων του (Bandura & Wood, 1989).



Αυτό θα προσπαθήσουμε να επαληθεύσουμε και στην περίπτωση που εξετάζουμε.

Έχει παρατηρηθεί από έρευνες ότι προηγούμενες θετικές εμπειρίες τείνουν να αυξάνουν τα επίπεδα αυτοπεποίθησης (Bandura, 2009). Επομένως, μπορούμε να ισχυριστούμε ότι θετική εμπειρία από τη χρήση της εφαρμογής συνεπάγεται ενίσχυση της αυτοπεποίθησης του για επιτυχή έκβαση των προσπαθειών του, δηλαδή αύξηση των επιπέδων του αντιληπτού ελέγχου. Η ευκολία στη χρήση αυξάνει, επίσης, την αυτοπεποίθηση του καταναλωτή. Όταν οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν εύκολα την εφαρμογή αυξάνεται ο αντιληπτός έλεγχος που αισθάνονται το οποίο επηρεάζει και ενισχύει τα επίπεδα ενδυνάμωσής τους (Peters et al, 2016).

Η συμμετοχή μέσω ηλεκτρονικών εργαλείων, κατά συνέπεια και εφαρμογών έξυπνης πόλης, έχει θετική επίδραση στο αίσθημα ικανότητας όσων τα χρησιμοποιούν με αποτέλεσμα αυτοί να νιώθουν ικανοί να χρησιμοποιήσουν αποτελεσματικά αυτά τα εργαλεία (Hassan, 2017, Sgueo, 2019). Η χρήση έξυπνων συσκευών και των εφαρμογών που λειτουργούν μέσω αυτών συμβάλλει στη δημιουργία ενός αισθήματος επιτυχίας στους χρήστες και της πεποίθησης ότι διαθέτουν την ικανότητα να διαχειρίζονται καλύτερα την καθημερινότητά τους (El-Haddadeh et al, 2019) και ενισχύει κατ' επέκταση την ενδυνάμωσή τους (Nikki Han & Kim, 2021).

Η επίλυση ενός προβλήματος είναι ενέργεια που δημιουργεί αξία για το σύνολο της κοινότητας και ο δημότης που υπέβαλε το αίτημα το οποίο οδήγησε στην αξία έχει συνεισφέρει στη δημιουργία της (Vargo & Lusch, 2008). Σε έρευνα (Aladalah et al, 2015) για ανάλογη εφαρμογή, οι πολίτες δήλωναν ότι μέσω της εφαρμογής είχαν την αίσθηση ότι βοηθούσαν την κοινότητά τους και όχι ότι εξέφραζαν παράπονα προς το Δήμο όπως συνέβαινε όταν επικοινωνούσαν τηλεφωνικά με τις αρμόδιες δημοτικές υπηρεσίες. Αίσθημα που σχετίζεται με την ενδυνάμωση των πολιτών καθώς πιστεύουν ότι διαθέτουν στην περίπτωση αυτή ένα επίπεδο ελέγχου και επιρροής στη ζωή της κοινότητάς τους. Επίσης, λειτουργεί ως ένα μέσο δημιουργίας και ενδυνάμωσης των δεσμών μεταξύ των πολιτών και των δημοτικών υπηρεσιών (Aladalah et al, 2015).

Ο αντιληπτός έλεγχος είναι βασικός παράγοντας που διαμορφώνει το πώς οι χρήστες αντιλαμβάνονται την υπηρεσία που παρέχεται (Saeed & Abdinnour-Helm, 2008). Θετική εμπειρία σημαίνει ότι η εφαρμογή υπήρξε αποτελεσματική και εξυπηρέτησε το σκοπό για τον οποίο ο χρήστης τη χρησιμοποίησε και ικανοποίησε τις ανάγκες του το οποίο θα μπορούσαμε να

συνάγουμε ότι αυξάνει το αίσθημα του αντιληπτού ελέγχου.

Επομένως, ελέγχουμε τις υποθέσεις:

**H3 Η εμπειρία του δημότη από τη χρήση μιας έξυπνης εφαρμογής έξυπνης πόλης συσχετίζεται θετικά με τον αντιληπτό έλεγχο που αυτός διαθέτει.**

**H4 Ο αντιληπτός έλεγχος του δημότη συσχετίζεται θετικά με την ενεργοποίηση του.**

Η ικανοποίηση του πελάτη, η εμπιστοσύνη, η πρόθεση να επισκεφτεί ή να αγοράσει ξανά αλλά και η πιστότητα στο προϊόν εκτιμάται ότι συνδέονται με μια θετική εμπειρία καταναλωτή (Shobeiri et al, 2015, Dalla Pozza, 2014, Dobrota et al, 2012, Jaiswal & Singh, 2020, Quach et al, 2020, Zaid & Patwayat, 2021). Η ικανοποίηση έχει συνδεθεί και μελετηθεί, κυρίως, σε σχέση με τα λειτουργικά χαρακτηριστικά και τις ιδιότητες του προϊόντος με έρευνες να υποδεικνύουν ότι η εμπειρία που αποκομίζει ο χρήστης κατά τη χρήση του προϊόντος σχετίζεται και έχει σημαντικό ρόλο στην ικανοποίησή του από αυτό το προϊόν (Dalla Pozza, 2014, Shobeiri et al, 2015, Klaus & Maklan 2012) μη λαμβάνοντας υπόψη, όμως, την αίσθηση που δημιουργείται και στη συνολική εμπειρία (θετική ή αρνητική) του καταναλωτή καθ' όλη τη διάρκεια αλληλεπίδρασης με οτιδήποτε σχετίζεται με το προϊόν.

Ο βαθμός ικανοποίησης από την εφαρμογή δεν ανταποκρίνεται μόνο στις υπηρεσίες που λαμβάνονται αλλά εξαρτάται και προκύπτει από τη σύγκριση που κάνει ο χρήστης με τις προσδοκίες του για την εφαρμογή ή με το επίπεδο που θεωρεί ιδανικό (Van Ryzin, 2004). Η εμπειρία επηρεάζει την αξιολόγηση των προϊόντων και υπηρεσιών, δηλαδή την ικανοποίηση του πελάτη, την πρόθεσή του να αγοράσει ξανά, τη στάση του απέναντι σε αυτά (Brakus et al, 2009, Puccinelli et al, 2009, Caruana, 2002, Dalla Pozza, 2014).

Ένα καλά σχεδιασμένο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών και να διευκολύνει την αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών και Διοίκησης, δηλαδή, συνολικά, να αυξήσει το επίπεδο ικανοποίησης από αυτό (Evans & Yen, 2006). Υπάρχουν ευρήματα ερευνών για θετική συσχέτιση μεταξύ της χρήσης συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ικανοποίησης από τα συστήματα αυτά (Tolbert et al, 2008). Καλές πρακτικές διακυβέρνησης (πχ ανταποκρισιμότητα, διαφάνεια, συνέπεια) που μπορούν να επιτευχθούν μέσω

τέτοιων εφαρμογών είναι σημαντικές για την ικανοποίηση των πολιτών (Beshi & Kaur, 2020). Για παράδειγμα, μη ικανοποίηση των πολιτών από την ανταπόκριση της κυβερνήσεων μέσω εφαρμογών κοινωνικής δικτύωσης κατά την περίοδο της πανδημίας οδήγησε σε χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης και εμπιστοσύνης από τους πολίτες (Mansoor, 2021). Συνεπώς, ευκολία και αποκρισιμότητα επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών (Chen et al, 2012, Pakurar et al, 2019, Chen et al, 2021). Πολύπλοκα συστήματα δυσκολεύουν τους πελάτες στο χειρισμό και μπορεί να οδηγήσουν σε κακή συνολική εμπειρία η οποία με τη σειρά της θα ελαττώσει την ικανοποίησή τους από αυτά. Γενικά, όταν οι καταναλωτές μπορούν με ευκολία να χρησιμοποιήσουν την εφαρμογή αισθάνονται ότι αποκτούν μεγαλύτερο έλεγχο στην όλη διαδικασία και στην εμπειρία που αποκτούν γεγονός που φαίνεται να βελτιώνει την ικανοποίηση του πελάτη (Peters et al, 2016).

Επίσης, προσβασιμότητα, χρησιμότητα και σχεδιασμός της εφαρμογής επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Horan & Abhichandani, 2006) με τα χαρακτηριστικά της εφαρμογής να επηρεάζουν την πρόθεση των πολιτών για χρήση, την πραγματική χρήση και την ικανοποίηση με τα συστήματα έξυπνων πόλεων και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Venkatesh et al, 2012).

Υποστηρίζουμε, λοιπόν, ότι το αίσθημα της ικανοποίησης με την εφαρμογή αποτελεί απόρροια της συνολικής εμπειρίας που έχει ο πολίτης από τη χρήση της εφαρμογής και υποθέτουμε, επεκτείνοντας όλα τα παραπάνω, ότι η εμπειρία του χρήστη από τις εφαρμογές των έξυπνων πόλεων επηρεάζουν τη συνολική του γνώμη για αυτές και την ικανοποίησή του από αυτές.

Έρευνες δείχνουν προς την κατεύθυνση μιας θετικής συσχέτισης ανάμεσα στην ικανοποίηση των πολιτών με τα εργαλεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στην εμπιστοσύνη προς τη Διοίκηση (Welch et al, 2005, Tolbert et al, 2008). Γενικά, έχει παρατηρηθεί ότι η ικανοποίηση των πολιτών από τα εργαλεία ηλεκτρονικής συμμετοχής και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προωθούν και ενισχύουν την ικανοποίηση από την κυβέρνηση (Malodia et al, 2021). Ένα καλά σχεδιασμένο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με το οποίο, δηλαδή, ο πολίτης είναι ικανοποιημένος, προσφέρει ευκολότερη και ποιοτικότερη επικοινωνία μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών γεγονός που οδηγεί σε ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης των πολιτών προς τις Αρχές (Evans & Yen, 2006, Malodia et al, 2021, Naranjo-Zolotov et al, 2018, Naranjo-Zolotov et al, 2019). Είναι, όμως, σημαντικό οι πολίτες να εμπιστεύονται τις τεχνολογίες που

χρησιμοποιούν προκειμένου να αλληλεπιδράσουν ηλεκτρονικά (Hofmann et al, 2012, Carter & Belanger, 2005) δηλαδή να εμπιστεύονται τους μηχανισμούς και τα εργαλεία μέσω των οποίων παρέχονται οι δημόσιες υπηρεσίες (Belanger & Carter, 2008).

Φαίνεται να υπάρχει μια αμφίδρομη σχέση μεταξύ της ικανοποίησης των πολιτών από τα εργαλεία έξυπνων πόλεων και της ικανοποίησης από τη Διοίκηση που τα προσφέρει. Οι μέθοδοι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βελτιώνουν την εμπειρία των πολιτών κατά τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο γεγονός που αυξάνει την εμπιστοσύνη τους τόσο στο ίδιο το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όσο και στην κυβέρνηση γενικότερα (Bannister & Connolly, 2011, Welch et al., 2005). Αυτή η ικανοποίηση των πολιτών από τις εφαρμογές έξυπνων πόλεων ενισχύει και προωθεί τη διάχυση και καθιέρωσή τους στην κοινωνία και ενισχύει την εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση η οποία, εν συνεχεία, ενισχύει την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Malodia et al, 2021).

Έχει προκύψει από διάφορες μελέτες ότι η χρήση εργαλείων που προωθούν και ενισχύουν την ανοικτή διακυβέρνηση και την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών ειδικά σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης (Sivarajah et al, 2016) μπορεί να ευεργετήσει πολλαπλώς την κοινότητα (Mirchandani et al, 2008) οδηγώντας, μεταξύ άλλων, στην αυξημένη εμπιστοσύνη στην τοπική Αρχή (Belanger & Carter, 2008), στην ικανοποίηση των πολιτών (Jun et al, 2014), στη συμμετοχή τους στην περαιτέρω ανάπτυξη των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών (Holgersson, 2014) κλπ.

Οι ερευνητές πιστεύουν ότι η εμπειρία του καταναλωτή μπορεί να βοηθήσει τους πωλητές να κατακτήσουν την ικανοποίηση του πελάτη (Pei et al, 2020, Xiao et al, 2019). Στην περίπτωση εφαρμογών που στοχεύουν σε πωλήσεις, μια θετική εμπειρία χρήστη μπορεί να οδηγήσει, διαδοχικά, σε ικανοποίηση από την εφαρμογή και από την εταιρεία που παρέχει την εφαρμογή και πουλά το προϊόν (Stiakakis & Petridis, 2014). Στην περίπτωση που εξετάζουμε, η εφαρμογή δεν έχει άμεσο εμπορικό προσανατολισμό και ο παρέχων την εφαρμογή είναι η τοπική Αρχή. Άρα μπορούμε να υποθέσουμε ότι η ικανοποίηση από την εφαρμογή θα μεταφραστεί σε ικανοποίηση από τη διοίκηση του Δήμου που την παρέχει.

Ελέγχουμε, συνεπώς, τις υποθέσεις:

**H5 Η εμπειρία του χρήστη από μια έξυπνη εφαρμογή έξυπνης πόλης συσχετίζεται θετικά με την ικανοποίηση από την ίδια την εφαρμογή**

## **H6 Η ικανοποίηση του πολίτη από τη χρήση μιας εφαρμογής έξυπνης πόλης έχει θετική επίδραση στην ικανοποίηση του από τη δημοτική Αρχή**

### **3.2.2 Ερωτηματολόγιο**

Το ερωτηματολόγιο (παράρτημα Α) που δομήθηκε για τις ανάγκες της έρευνας για την περίπτωση που μελετάμε περιλαμβάνει αρχικά ερωτήσεις κλειστού τύπου με σκοπό τη συλλογή δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος. Οι ερωτήσεις αυτές αφορούν ατομικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά του δείγματος όπως το φύλο, την ηλικιακή ομάδα, το μορφωτικό επίπεδο, τα έτη διαμονής στο Δήμο, τη γνώση και χρήση Η/Υ και κατοχή αυτού ή φορητών συσκευών με σύνδεση στο διαδίκτυο, καθώς και ερωτήσεις με σκοπό να διαπιστωθούν τα μέχρι πριν τη χρήση της εφαρμογής επίπεδα εμπλοκής του στα κοινά του Δήμου (π.χ. συμμετοχή στις δημοτικές εκλογές, εθελοντική δράση, συμμετοχή σε ομάδες πολιτών ή συμμετοχή με χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης κλπ). Επίσης, διερευνάται ο βαθμός συμμετοχής των ερωτώμενων σε τοπικό επίπεδο, οι προτιμώμενοι τρόποι επαφής με τη δημοτική αρχή και τις δημοτικές υπηρεσίες και ο βαθμός χρήσης της εφαρμογής Novonville.

Το επόμενο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει ερωτήσεις αξιολόγησης της εφαρμογής, βαθμού χρήσης της και ικανοποίησης από αυτή, ερωτήσεις για τα επίπεδα ενεργοποίησης των χρηστών και ερωτήσεις που εξετάζουν το βαθμό ενεργοποίησης των δημοτών δεδομένης της χρήσης της εφαρμογής, ή διατυπώνοντας διαφορετικά, το επίπεδο αυτονομίας, τον έλεγχο που οι χρήστες της συγκεκριμένης εφαρμογής (με τις υπηρεσίες που παρέχει) πιστεύουν ότι αποκτούν στην καθημερινότητα και στο άμεσο περιβάλλον τους και την ικανότητα που πιστεύουν ότι έχουν να επηρεάζουν τις αποφάσεις που θα ληφθούν και τους αφορούν. Επίσης, περιλαμβάνονται ερωτήσεις για το βαθμό ικανοποίησης από την εφαρμογή και το επίπεδο ικανοποίησης από τη δημοτική αρχή.

Οι ερωτήσεις που συμπεριλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο προς μέτρηση κάθε έννοιας προκύπτουν από κλίμακες που έχουν αναπτυχθεί και αναφέρονται στην υπάρχουσα βιβλιογραφία και προσαρμόζονται, εδώ, ανάλογα ώστε να εξυπηρετήσουν το πλαίσιο και τους σκοπούς της

παρούσας έρευνας.

Για τις αποκρίσεις, χρησιμοποιήθηκε η 5βάθμια κλίμακα Likert με το 1 να σημαίνει διαφωνώ απολύτως και το 5 συμφωνώ απολύτως ή 1= ποτέ και 5 πάντα, αναλόγως.

### 3.2.3 Πληθυσμός - Δείγμα

Τον πληθυσμό της έρευνας αποτελούν οι κάτοικοι του Αλίμου, ηλικίας άνω των 18 ετών οι οποίοι διατηρούν τα εκλογικά τους δικαιώματα στο συγκεκριμένο Δήμο, δηλαδή οι ενήλικες δημότες Αλίμου, οι οποίοι έχουν κάνει χρήση της εφαρμογής Nonoville τουλάχιστον μια φορά από τη χρονική στιγμή που λειτούργησε στον Άλιμο.

Για τους σκοπούς των ερωτημάτων της εργασίας εξετάζεται δείγμα του πληθυσμού το οποίο αποτελείται από  $N = 279^5$  δημότες Αλίμου με τα εξής χαρακτηριστικά: 61,65% άνδρες και 38,35% γυναίκες, το μεγαλύτερο ποσοστό (40,5%) ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 35-44 ετών και ακολουθούν οι ηλικιακές ομάδες 25-34 (26,88%), 45-55 (18,28%), 18-24 (8,24%) και 55+ (6,09%).

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε το χρονικό διάστημα από Οκτώβριο 2021 έως Ιανουάριο 2022 με τους συμμετέχοντες να συμπληρώνουν το ερωτηματολόγιο (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α) αφού τους είχε γίνει γνωστός ο σκοπός της έρευνας. Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος δειγματοληψίας ευκολίας (Palinkas et al, 2015, Bornstein et al, 2013) και η επιλογή του δείγματος έγινε βάσει της ευκολίας στην εύρεση και στην προσέγγιση του και στην προθυμία του να συμμετάσχει. Λόγω της μεθόδου δειγματοληψίας που χρησιμοποιήσαμε, τα αποτελέσματα που προέκυψαν αποτελούν μόνο ενδείξεις και δεν μπορούν να γενικευτούν καθώς το δείγμα δεν είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού.

### 3.2.4 Μέθοδος

Προς επίτευξη του σκοπού της εργασίας που περιγράψαμε σε προηγούμενο κεφάλαιο, θα εξετάσουμε αν η εμπειρία που λαμβάνει ο χρήστης της εφαρμογής Nonoville σχετίζεται με τα επίπεδα ενεργοποίησης και ενδυνάμωσης των δημοτών και αν η ικανοποίηση του χρήστη από την

---

5 <http://www.raosoft.com/samplesize.html>

εφαρμογή συσχετίζεται θετικά ή αρνητικά με την ικανοποίησή του από το Δήμαρχο και γενικότερα από το σύνολο της διοίκησης του Δήμου.

Αρχικά, πραγματοποιούμε βιβλιογραφική έρευνα για να ορίσουμε τις έννοιες με τις οποίες θα ασχοληθούμε και να καταγράψουμε τη μεταξύ τους σχέση από αυτή έχει διαπιστωθεί από την έως τώρα έρευνα. Επίσης, αναζητήθηκαν και μελετήθηκαν οι διάφορες κλίμακες μέτρησης της εμπειρίας πελάτη ώστε στη συνέχεια να κατασκευαστεί η προτεινόμενη κλίμακα μέτρησης της εμπειρίας χρήστη που θα χρησιμοποιήσουμε εδώ.

Ακολουθεί ποσοτική έρευνα με χρήση ερωτηματολογίου σε δείγμα του πληθυσμού τον οποίο μελετούμε και ανάλυση με το στατιστικό πρόγραμμα SMART PLS 3 <sup>6</sup>.

Η παρούσα εργασία στηρίζεται στην παραγωγική μέθοδο (deductive) καθώς εκκινούμε από το θεωρητικό πλαίσιο το οποίο προκύπτει από τη βιβλιογραφική έρευνα, διατυπώνουμε τις υποθέσεις μας για την εξεταζόμενη περίπτωση και τις ελέγχουμε ώστε να καταλήξουμε στην αποδοχή ή στην απόρριψή τους και τέλος συγκρίνουμε τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης περίπτωσης που εξετάζουμε με τα πορίσματα προηγούμενων ερευνών και αντίστοιχων θεωριών.

Για την ανάπτυξη της κλίμακας για τη μέτρηση της εμπειρίας του χρήστη εφαρμογών στηριχθήκαμε, όπως αναφέραμε και προηγουμένως, σε προηγούμενες παρόμοιες κλίμακες που κατασκευάστηκαν ώστε να μετρούν την εμπειρία καταναλωτή σε φυσικό κατάσταση και τροποποιήσεις αυτών των κλιμάκων που προσπαθούν να καλύψουν την ανάγκη για εκτίμηση της εμπειρία καταναλωτών για συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικών διαδικασιών. Πραγματοποιήθηκε ανάλυση παραγόντων για κάθε μία από τις διαστάσεις της κλίμακας της εμπειρίας χρήστη που προτείνουμε ώστε να διαπιστωθεί η εγκυρότητα και εξετάστηκε η αξιοπιστία της κλίμακας μέσω του δείκτη  $\alpha$  του Cronbach (Hair et al, 2011, Au et al, 2008) για την εσωτερική συνοχή των διαστάσεων και την ομοιογένεια της κλίμακας.

### **3.2.5 Ευρήματα έρευνας - Ανάλυση**

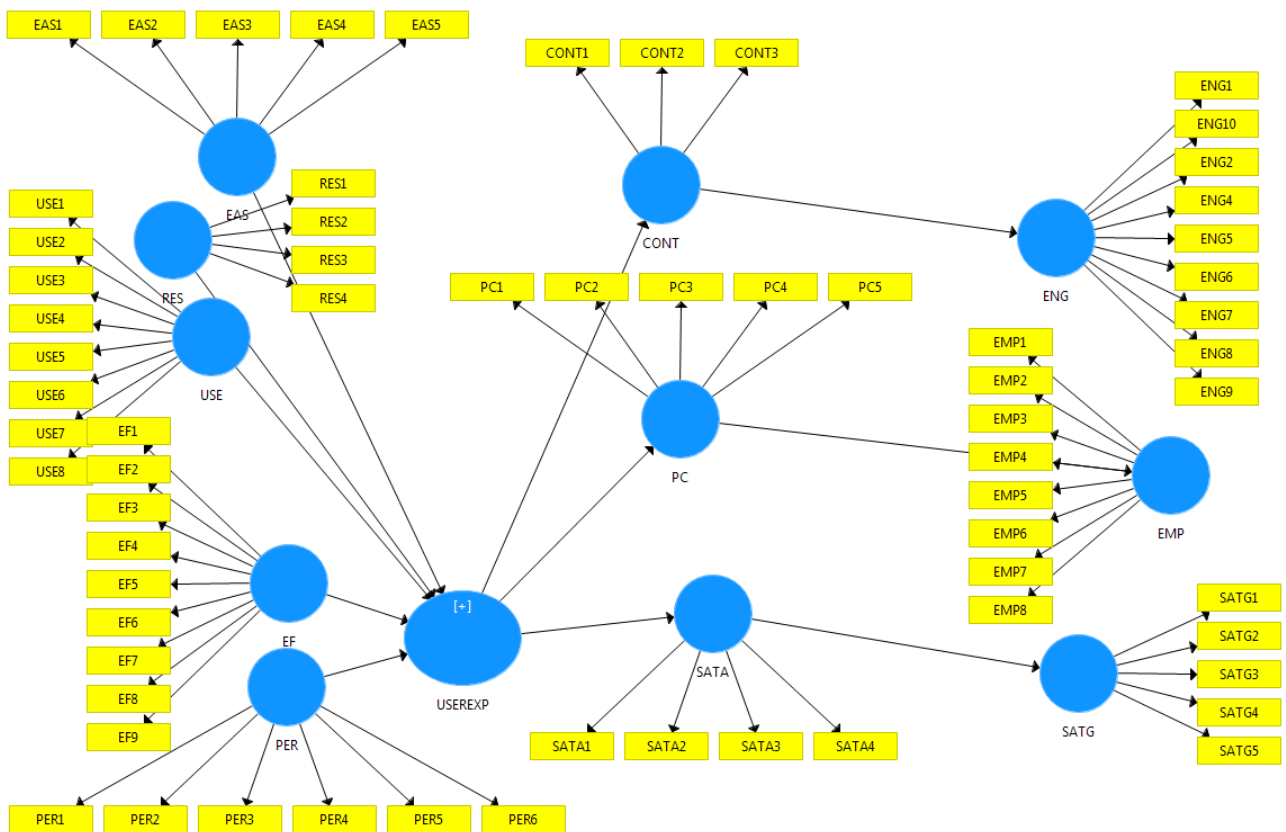
Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζουμε τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης των δεδομένων που συλλέξαμε από την έρευνα στο δείγμα. Για την ανάλυσή τους χρησιμοποιήσαμε το στατιστικό πακέτο SMARTPLS 3.

---

<sup>6</sup> <https://www.smartpls.com/>

Μελετάμε την αξιοπιστία και την εγκυρότητα και ελέγχουμε τις υποθέσεις που διατυπώσαμε προηγουμένως ώστε να καταλήξουμε στην αποδοχή ή στην απόρριψή τους.

Το προτεινόμενο μοντέλο παρουσιάζεται παρακάτω (Σχ.-3) με τους μπλε “κόμβους” να αποτελούν τις μεταβλητές και τα κίτρινα πλαίσια να συμβολίζουν τις αντίστοιχες ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν για τη μέτρηση της κάθε μεταβλητής (Πίνακας 4). Τα βέλη συνδέουν τις μεταβλητές την ύπαρξη ή μη συσχέτισης μεταξύ των οποίων εξετάζουμε και έχουν φορά από τη μεταβλητή η τιμή της οποίας αλλάζει προς τη μεταβλητή την τιμή της οποίας εξετάζουμε αν ως επακόλουθο αλλάζει και πως.



Σχ.-3 Προτεινόμενο προς εξέταση μοντέλο



ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ
Εμπειρία χρήστη (USEREXP)	
Ευκολία στη χρήση (EAS)	<b>EAS1</b> Γενικά εύκολη στη χρήση/χειρισμό <b>EAS2</b> Έμαθα να τη χειρίζομαι εύκολα <b>EAS3</b> Οι διαδικασίες είναι ξεκάθαρες και κατανοητές <b>EAS4</b> Η διαδικασία καταχώρησης αιτήματος εύκολη <b>EAS5</b> Παρέχεται καθοδήγηση στο χρήστη/σαφείς οδηγίες
Ανταποκρισιμότητα (RES)	<b>RES1</b> Το σύντομο χρονικό διάστημα από την υποβολή αιτήματος έως την ανταπόκριση αποτελεί πλεονέκτημα για μια τέτοια εφαρμογή <b>RES2</b> Άμεση απόκριση/ικανοποιητικός χρόνος απόκρισης <b>RES3</b> Οι υπηρεσίες του Δήμου ανταποκρίνονται στα αιτήματα <b>RES4</b> Λαμβάνω έγκαιρη ενημέρωση για τις εξελίξεις στο αίτημα που υπέβαλα
Χρησιμότητα εφαρμογής (USE)	<b>USE1</b> Κάνει ευκολότερη την επικοινωνία με το Δήμο <b>USE2</b> Συνεισφέρει στην επίλυση των προβλημάτων <b>USE3</b> Είναι αποτελεσματική ως προς την επίλυση των προβλημάτων <b>USE4</b> Απουσία της εφαρμογής θα δημιουργούσε πρόβλημα στην επίλυση των προβλημάτων <b>USE5</b> Η εφαρμογή μπορεί να αποτελέσει τρόπο ελέγχου των εκλεγμένων <b>USE6</b> Η χρήση της εφαρμογής ελαχιστοποιεί τις πελατειακές σχέσεις <b>USE7</b> Η χρήση της εφαρμογής μπορεί να αυξήσει τα επίπεδα διαφάνειας στην άσκηση εξουσίας <b>USE8</b> Η χρήση της εφαρμογής αυξάνει την εμπιστοσύνη στο Δήμο
Εφαρμογή & χαρακτηριστικά της (EF)	<b>EF1</b> Κατέβασμα/εγκατάσταση γρήγορη και χωρίς προβλήματα <b>EF2</b> Είναι φιλικό προς το χρήστη <b>EF3</b> Καταλαμβάνει πολύ χώρο στη συσκευή μου <b>EF4</b> Η εφαρμογή είναι συμβατή με το λογισμικό της συσκευής μου <b>EF5</b> Ο σχεδιασμός της εφαρμογής επιτρέπει γρήγορη ολοκλήρωση της διαδικασίας <b>EF6</b> Είναι οπτικά ελκυστική για το χρήστη <b>EF7</b> Η εφαρμογή “κολλάει” <b>EF8</b> Μου ζητήθηκε να χορηγήσω πολλά στοιχεία για να εγγραφώ <b>EF9</b> Μου ζητήθηκε να παραχωρήσω πρόσβαση σε πολλές λειτουργίες της συσκευής
“Αίσθηση”/ Αντίληψη του χρήστη (PER)	<b>PER1</b> Είναι ευχάριστο να χρησιμοποιείς την εφαρμογή <b>PER2</b> Η χρήση της εφαρμογής ήταν καλύτερη από αυτή που περίμενα <b>PER3</b> Η χρήση της εφαρμογής μου δημιουργεί θετικό συναίσθημα <b>PER4</b> Αισθάνομαι καλά χρησιμοποιώντας την εφαρμογή <b>PER5</b> Αισθάνομαι ικανοποιημένος με τον εαυτό μου χρησιμοποιώντας την εφαρμογή <b>PER6</b> Ως χρήστης αισθάνομαι σιγουριά/άνετα στο περιβάλλον της εφαρμογής
Επαναλαμβανόμενη χρήση (CONT)	<b>CONT1</b> Είναι στις προθέσεις μου να συνεχίσω να χρησιμοποιώ την εφαρμογή <b>CONT2</b> Μετά την εμπειρία μου θα τη χρησιμοποιήσω ξανά <b>CONT3</b> Είναι ο κυριότερος τρόπος επικοινωνίας μου με το Δήμο
Ενεργοποίηση (ENG)	<b>ENG1</b> Έχω εθελοντική δράση σε οποιοδήποτε βαθμό <b>ENG2</b> Ψηφίζω (εάν έχουν γίνει εκλογές σε οποιοδήποτε επίπεδο) <b>ENG4</b> Παρακολουθώ τις εξελίξεις στο Δήμο/στα Δημ. Συμβούλια <b>ENG5</b> Ενημερώνομαι για τις αποφάσεις που λαμβάνονται στο Δ.Σ.

	<p><b>ENG6</b> Συμμετέχω σε δράσεις που οργανώνει ο Δήμος</p> <p><b>ENG7</b> Συμμετέχω σε ομάδες δημοτών για τοπικά θέματα</p> <p><b>ENG8</b> Προσπαθώ να ενημερώσω/κινητοποιήσω/πείσω συνδημότες μου για κάποιο θέμα/άποψη/σκοπό</p> <p><b>ENG9</b> Ακολουθώ λογαριασμούς στα social media που ασχολούνται με το Δήμο</p> <p><b>ENG10</b> Στα social media συμμετέχω σε συζητήσεις/κοινοποιώ/αντιδρώ (like κλπ) σε αναρτήσεις για το Δήμο</p>
Αντιληπτός έλεγχος (PC)	<p><b>PC1</b> Μπορώ να χρησιμοποιήσω όλες τις δυνατότητες της εφαρμογής</p> <p><b>PC2</b> Γνωρίζω τα προβλήματα του Δήμου</p> <p><b>PC3</b> Έχω την απαιτούμενη γνώση/ικανότητες ώστε να συμβάλλω στην επίλυσή τους</p> <p><b>PC4</b> Πιστεύω ότι οι ιδέες μου για τα δημοτικά θέματα θα βοηθούσαν</p> <p><b>PC5</b> Γνωρίζω τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων</p>
Ενδυνάμωση (EMP)	<p><b>EMP1</b> Μέσω της εφαρμογής μπορώ να επηρεάσω</p> <p><b>EMP2</b> Μέσω της εφαρμογής μου δίνεται η δυνατότητα να συμβάλλω στη βελτίωση του Δήμου και της γειτονιάς μου</p> <p><b>EMP3</b> Μέσω της εφαρμογής μπορώ να επιλύσω τα καθημερινά μου προβλήματα ευκολότερα</p> <p><b>EMP4</b> Αισθάνομαι ότι μέσω της εφαρμογής μπορώ να επηρεάζω τη ζωή μου/την καθημερινότητά μου</p> <p><b>EMP5</b> Αισθάνομαι ότι τέτοιες εφαρμογές δίνουν δύναμη στον πολίτη</p> <p><b>EMP6</b> Μέσω της εφαρμογής ο πολίτης αποκτά περισσότερη ανεξαρτησία/έχει περισσότερο έλεγχο στη ζωή και στο περιβάλλον του</p> <p><b>EMP7</b> Αισθάνομαι ότι ακούγομαι στο Δήμο μέσω της εφαρμογής</p> <p><b>EMP8</b> Χρησιμοποιώντας την εφαρμογή αποκτώ μεγαλύτερο ρόλο στη ζωή του Δήμου</p>
Ικανοποίηση από την εφαρμογή (SATA)	<p><b>SATA1</b> Γενικά, είμαι ικανοποιημένος με την εφαρμογή και τη λειτουργία της</p> <p><b>SATA2</b> Είμαι ικανοποιημένος από το εύρος των υπηρεσιών που προσφέρει</p> <p><b>SATA3</b> Είμαι ικανοποιημένος από την αποτελεσματικότητα</p> <p><b>SATA4</b> Θα τη συστήσω σε συνδημότες μου</p>
Ικανοποίηση από τη δημ. Αρχή (SATG)	<p><b>SATG1</b> Είμαι ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες του Δήμου</p> <p><b>SATG2</b> Γενικά, είμαι ικανοποιημένος από τη δημοτική Αρχή</p> <p><b>SATG3</b> Είμαι ικανοποιημένος από το Δήμαρχο έως σήμερα</p> <p><b>SATG4</b> Εμπιστεύομαι τη διοίκηση του Δήμου</p> <p><b>SATG5</b> Στις επόμενες δημοτικές εκλογές θα ψηφίσω τον εκλογικό συνδυασμό του σημερινού Δημάρχου</p>

**Πίνακας 4** Μεταβλητές και ερωτήσεις για τη μέτρησή τους

## Περιγραφική Στατιστική

Μεταβλητή		Συχνότητα (%)
Φύλο		
Άνδρες	172	61,65
Γυναίκες	107	38,35
Ηλικία		
18-24	23	8,24
25-34	75	26,88
35-44	113	40,5
45-54	51	18,28
55 και μεγαλύτεροι	17	6,09
Εκπαίδευση		
Βασική	5	1,79
Μέση	66	23,66
Ανώτατη	84	30,12
Μεταπτυχιακό	111	39,78
Διδακτορικό	13	4,66
Έτη διαμονής στο Δήμο		
Λιγότερα από 5	0	0
5 με 9	8	2,87
10 με 14	16	5,73
15 με 19	19	6,81
20 με 24	43	15,41
25 και περισσότερα	193	69,18

N= 279.

### Πίνακας 5 Τα δημογραφικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά των αποκρινόμενων

#### Παραγοντικά Φορτία

Στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 6) καταγράφονται τα παραγοντικά φορτία δηλαδή οι συσχετίσεις των ερωτήσεων/προτάσεων με τις αντίστοιχες μεταβλητές. Αποδεκτά είναι τα παραγοντικά βάρη με απόλυτη τιμή μεγαλύτερη του 0,6. Αφαιρώντας σταδιακά τις προτάσεις με χαμηλότερα φορτία, διατηρούμε μόνο όσα έχουν τιμή μεγαλύτερη του 0,6, δηλαδή μόνο όσα φαίνονται στον παρακάτω

πίνακα (Πίνακας 6).

	EAS	RES	USE	EF	PER	CONT	ENG	PC	EMP	SATA	SATG	VIF
EAS1	0,890											3,541
EAS2	0,910											4,185
EAS3	0,924											5,155
EAS4	0,937											5,520
EAS5	0,913											5,399
RES1		0,686										1,352
RES2		0,895										3,363
RES3		0,928										4,488
RES4		0,853										2,553
USE1			0,821									1,650
USE2			0,917									3,117
USE3			0,902									2,877
EF1				0,855								2,277
EF2				0,784								1,636
EF4				0,775								1,896
EF5				0,810								1,681
PER1					0,806							2,052
PER2					0,833							2,246
PER3					0,839							3,084
PER4					0,844							3,260
PER5					0,766							2,067
PER6					0,726							1,653
CONT1						0,910						4,135
CONT2						0,931						4,368
CONT3						0,846						1,721
ENG1							0,672					1,311
ENG6							0,684					1,524
ENG7							0,858					2,501
ENG8							0,702					2,228
ENG9							0,711					1,531
ENG10							0,669					1,632
PC2								0,759				1,338
PC3								0,703				1,383

PC4	0,825	1,814
PC5	0,783	1,742
EMP2	0,611	1,567
EMP3	0,674	1,584
EMP4	0,870	1,875
EMP6	0,890	1,928
SATA1	0,889	2,714
SATA2	0,768	1,696
SATA3	0,840	2,038
SATA4	0,906	3,079
SATG1	0,864	1,291
SATG2	0,790	3,073
SATG3	0,729	5,628
SATG4	0,730	4,502
SATG5	0,781	5,705

**Πίνακας 6** Παραγοντικά φορτία και τιμές Παράγοντα μεγέθυνσης διασποράς (VIF)

Εξετάζουμε την **αξιοπιστία και την εγκυρότητα** των μεταβλητών.

Για τον έλεγχο της αξιοπιστίας χρησιμοποιούμε την αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής (internal consistency reliability) και εξετάζουμε τις τιμές του συντελεστή άλφα του Cronbach (Cronbach's  $\alpha$  - CA) και την αξιοπιστία συνιστωσών (Composite Reliability – CR).

Οι αποδεκτές τιμές του συντελεστή άλφα του Cronbach είναι οι μεγαλύτερες του 0,7 (Hair et al., 2014). Εδώ οι τιμές βρίσκονται μεταξύ 0,771 και 0,951 (Πίνακας 7). Οι τιμές της αξιοπιστίας συνιστωσών κυμαίνονται από 0,851 έως 0,962 (Πίνακας 7) είναι δηλαδή υψηλότερες από το ελάχιστο όριο του 0,7 (Hair et al., 2014, Hair et al, 2022).

Βάσει αυτών διαπιστώσαμε την αξιοπιστία του μοντέλου.

Η εγκυρότητα αξιολογείται από τη συγκλίνουσα και τη διακρίνουσα εγκυρότητα (Convergent and Discriminant Validity).

Για την αξιολόγηση της συγκλίνουσας εγκυρότητας (convergent validity) εξετάζουμε τον

Εξαγόμενο Όρο Διακύμανσης (Average Variance Extracted –AVE) ο οποίος πρέπει να είναι μεγαλύτερος από 0,5 (Hair et al, 2014) για να είναι αποδεκτός (για να επιβεβαιώνει δηλαδή ότι όλοι οι παράγοντες μετρώνται επαρκώς από τις μεταβλητές τους). Στην περίπτωση μας οι τιμές του AVE βρίσκονται στο διάστημα από 0,517 έως 0,837 (Πίνακας 7). Επίσης, όπως είδαμε παραπάνω όλα τα φορτία των ερωτήσεων που διατηρήσαμε στο μοντέλο είναι μεγαλύτερα του 0,6.

	Cronbach's a (CA)	Composite Reliability (CR)	AVE
EASE OF USE	0,951	0,962	0,837
RESPONSIVENESS	0,862	0,909	0,716
USE	0,855	0,912	0,776
EF	0,821	0,881	0,651
PERCEPTION	0,890	0,916	0,646
CONTINUOUS USAGE	0,878	0,925	0,804
PERCEIVED CONTROL	0,771	0,852	0,591
SATISFACTION (APP)	0,874	0,914	0,727
ENGAGEMENT	0,823	0,864	0,517
EMPOWERMENT	0,793	0,851	0,594
SATISFACTION (GOV)	0,900	0,886	0,609

**Πίνακας 7** Συντελεστής α Cronbach (CA), Αξιοπιστία συνιστωσών (CR) και Εξαγόμενος όρος Διακύμανσης (AVE)

Τέλος, η διακρίνουσα εγκυρότητα (discriminant validity) εξετάζεται μέσω των κριτηρίων Fornell – Larcker και Heterotrait-Monotrait Ratio των συσχετίσεων (HTMT Ratio).

Για το κριτήριο Fornell-Larcker παρατηρούμε ότι η τετραγωνική ρίζα του εξαγόμενου όρου διακύμανσης (AVE) κάθε μεταβλητής (με bold στον Πίνακα 8) είναι μεγαλύτερη από κάθε συσχέτιση της μεταβλητής αυτής με τις υπόλοιπες. Δηλαδή, η πρώτη τιμή κάθε στήλης του πίνακα είναι υψηλότερη από τις άλλες τιμές της στήλης.

Για το κριτήριο HTMT παρατηρούμε ότι όλες οι τιμές (Πίνακας 9) είναι μικρότερες από το όριο του 0,85 (Kline, 2011, Henseler et al, 2015).

Από τα αποτελέσματα αυτά διαπιστώνουμε τη διακρίνουσα εγκυρότητα.

	CONT	EAS	EF	EMP	ENG	PC	PER	RES	SATA	SATG	USE
CONT	<b>0,897</b>										
EAS	0,398	<b>0,915</b>									
EF	0,360	0,752	<b>0,807</b>								
EMP	0,332	0,332	0,271	<b>0,771</b>							
ENG	-0,085	-0,120	-0,110	0,270	<b>0,719</b>						
PC	0,074	-0,018	-0,009	0,295	0,540	<b>0,769</b>					
PER	0,136	0,546	0,564	0,322	0,088	0,237	<b>0,804</b>				
RES	0,228	0,433	0,307	0,202	-0,106	-0,027	0,451	<b>0,846</b>			
SATA	0,317	0,751	0,607	0,321	-0,067	0,056	0,518	0,693	<b>0,852</b>		
SATG	0,216	0,358	0,302	0,094	-0,038	-0,024	0,291	0,326	0,431	<b>0,780</b>	
USE	0,118	0,391	0,324	0,185	-0,062	0,001	0,391	0,521	0,544	0,307	<b>0,881</b>

**Πίνακας 8** Κριτήριο Fornell-Larcker

	CONT	EAS	EF	EMP	ENG	PC	PER	RES	SATA	SATG	USE
CONT											
EAS	0,432										
EF	0,420	0,844									
EMP	0,421	0,399	0,350								
ENG	0,082	0,132	0,166	0,296							
PC	0,090	0,054	0,050	0,317	0,720						
PER	0,161	0,585	0,647	0,365	0,125	0,278					
RES	0,262	0,482	0,364	0,264	0,126	0,060	0,509				
SATA	0,353	0,819	0,710	0,418	0,089	0,076	0,575	0,793			
SATG	0,195	0,275	0,266	0,090	0,093	0,057	0,208	0,191	0,283		
USE	0,133	0,434	0,385	0,252	0,092	0,078	0,445	0,602	0,627	0,228	

**Πίνακας 9** HTMT Ratio

### Πολυσυγγραμμικότητα

Εξετάζουμε για θέματα πολυσυγγραμμικότητας.

Ελέγχουμε τις τιμές του Παράγοντα Μεγέθυνσης της Διασποράς (Variance Inflation Factor - VIF) ο

οποίος αποτελεί μέτρο διάγνωσης πολυσυγγραμμικότητας ώστε να διαπιστώσουμε τις συσχετίσεις μεταξύ των ερωτήσεων κάθε μεταβλητής (Πίνακας 6). Γενικά, τιμές  $VIF > 10$  είναι ενδεικτικές ύπαρξης πολυσυγγραμμικότητας (Vittinghoff et al, 2012, James et al, 2017). Εδώ, όλες οι τιμές είναι μικρότερες, έως 5,705 για την ερώτηση SATG5, επομένως δεν αντιμετωπίζουμε ζητήματα πολυσυγγραμμικότητας στις μεταβλητές.

### Έλεγχος εγκυρότητας της μεταβλητής Εμπειρία Χρήστη (USEREXP)

Στη συνέχεια ελέγχουμε τη USEREXP η οποία είναι κατασκευή υψηλότερης τάξης (Higher Order Construct - HOC) με συνιστώσες τις μεταβλητές EAS, RES, USE, EF, PER που είναι χαμηλότερης τάξης (Lower Order Constructs - LOC).

Για το σκοπό αυτό, αξιολογούμε τις τιμές των βαρών (outer weights), των φορτίων (outer loadings) και τις τιμές του VIF (Πίνακας 10).

Τα βάρη (outer weights) είναι στατιστικά σημαντικά και οι τιμές των φορτίων (outer loadings) είναι μεγαλύτερες από 0,5 και στατιστικά σημαντικές.

Παρατηρούμε ότι  $p = 0,051 > 0,05$  για  $USE \rightarrow USEREXP$ . Όμως το φορτίο (outerloading) είναι  $0,570 > 0,5$  και είναι στατιστικά σημαντικό ( $p = 0,000$ ) άρα δεν υπάρχει πρόβλημα με την εγκυρότητα της USEREXP (Hair et al, 2021).

Τέλος για θέματα συγγραμμικότητας εξετάζουμε τις τιμές VIF οι οποίες βρίσκονται μεταξύ 1,463 και 2,634 ( $< 5 < 10$ ) (Hair et al, 2016).

Βάσει των παραπάνω διαπιστώνουμε την εγκυρότητα της USEREXP.

HOC	LOC	OUTER WEIGHT	T STATISTICS	P VALUES	OUTER LOAD	VIF
USEREXP	EAS	0,571	8,051	0,000	0,894	2,634
	RES	0,465	7,420	0,029	0,763	1,596
	USE	0,089	1,955	0,051	0,570	1,463
	EF	0,216	2,902	0,004	0,738	2,540
	PER	-0,139	4,821	0,000	0,539	1,730

**Πίνακας 10** Τιμές βαρών, φορτίων και παράγοντα μεγέθυνσης διασποράς



## ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Η υπόθεση H1 γίνεται αποδεκτή καθώς διαπιστώνεται στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ της εμπειρίας από τη χρήση της εφαρμογής Nonoville και της επαναλαμβανόμενης χρήσης αυτής ( $\beta=0,403$ ,  $t=5,805$ ,  $p<0,001$ ). Η επαναλαμβανόμενη χρήση της εφαρμογής, όμως, δε συσχετίζεται στατιστικά σημαντικά με την ενεργοποίηση των πολιτών και κατά συνέπεια η υπόθεση H2 απορρίπτεται ( $\beta = -0,084$ ,  $t=0,830$ ,  $p=0,407>0,05$ ). Η εμπειρία που λαμβάνει ο πολίτης από τη χρήση της εφαρμογής δε συσχετίζεται σημαντικά με τον αντιληπτό έλεγχο που αποκτά ( $\beta=-0,055$ ,  $t= 0,778$ ,  $p=0,437>0,05$ ) επομένως η υπόθεση H3 απορρίπτεται για  $p=0,05$ . Όμως, η ανάλυση κατέδειξε στατιστικά σημαντική θετική σχέση ( $\beta= 0,302$ ,  $t=5,858$ ,  $p<0,001$ ) ανάμεσα στον αντιληπτό έλεγχο του δημότη και στην ενδυνάμωσή του στα πλαίσια του Δήμου του επομένως η υπόθεση H4 γίνεται αποδεκτή. Επίσης, στατιστικά σημαντική ( $\beta = 0,858$ ,  $t=49,373$ ,  $p<0,001$ ) είναι και η θετική σχέση ανάμεσα στην εμπειρία που λαμβάνει ο χρήστης από τη χρήση της εφαρμογής και στην ικανοποίηση του από την εφαρμογή. Άρα, η υπόθεση H5 είναι αποδεκτή. Τέλος, διαπιστώνεται στατιστικά σημαντική ( $\beta= 0,431$ ,  $t= 8,724$ ,  $p<0,001$ ) συσχέτιση της ικανοποίησης που λαμβάνει ο χρήστης από την εφαρμογή και της ικανοποίησής του από τη δημοτική Αρχή που προσφέρει την εφαρμογή αυτή, επομένως η υπόθεση H6 γίνεται αποδεκτή. Τα αποτελέσματα του ελέγχου υποθέσεων παρουσιάζονται στον πίνακα 11.

Τέλος, παρατηρούμε ότι η εμπειρία που αποκομίζει ο πολίτης από τη χρήση της Nonoville, επιδρά -εμμέσως- στατιστικά σημαντικά ( $p<0,001$ ) στην ικανοποίηση του προς τη δημοτική Αρχή που παρέχει τη Nonoville μέσω της ικανοποίησης που αισθάνεται για την ίδια την εφαρμογή (Πίνακας 12).

Υποθέσεις	$\beta$	t-statistics	P value	
H1:USEREXP→CONT	0,403	5,805	0,000	Αποδεκτή
H2:CONT→ENG	-0,084	0,830	0,407	Απορρίπτεται
H3:USEREXP→PC	-0,055	0,778	0,437	Απορρίπτεται
H4:PC→EMP	0,302	5,858	0,000	Αποδεκτή
H5:USEREXP→SATA	0,858	49,379	0,000	Αποδεκτή
H6:SATA→SATG	0,431	8,724	0,000	Αποδεκτή

**Πίνακας 11** Έλεγχος Υποθέσεων

	$\beta$	St. Deviation	t-statistics	p-value
USEREXP→SATA→SATG	0,370	0,046	8,110	0,000
USEREXP→CONT→ENG	-0,034	0,043	0,794	0,427
USEREXP→PC→EMP	-0,017	0,023	0,735	0,465

**Πίνακας 12** Διαμεσολάβηση (Indirect Effect)

### 3.2.6 Περιορισμοί έρευνας

Τα όσα αναφέρονται στη συγκεκριμένη εργασία αποτελούν, μόνο, ενδείξεις για την επίδραση που η χρήση μιας μεμονωμένης περίπτωσης έξυπνης εφαρμογής έξυπνης πόλης έχει στα επίπεδα ενεργοποίησης των πολιτών και στον τρόπο με τον οποίο μεταβάλλει ή όχι και προς ποια κατεύθυνση τη στάση τους προς τη δημοτική Αρχή και αποτελεί, μόνο, αφετηρία για περαιτέρω έρευνα στο πεδίο αυτό. Οι περιορισμοί που τίθενται αφορούν, κυρίως, στη μέθοδο δειγματοληψίας, στον σχετικά μικρό αριθμό ερωτηματολογίων που συνελέγησαν αλλά και στην περιορισμένη σχετική προηγούμενη έρευνα στη συγκεκριμένη ερευνητική περιοχή.

Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος δειγματοληψίας ευκολίας για την επιλογή των συμμετεχόντων στην έρευνα στην οποία το δείγμα συγκροτείται με βάση την εύκολη προσέγγιση και άμεση διαθεσιμότητα. Το δείγμα δεν είναι, επομένως, αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού από τον οποίο προέρχεται, ο βαθμός αξιοπιστίας των συμπερασμάτων που εξάγονται από αυτό το δείγμα είναι περιορισμένος και ως εκ τούτου τα αποτελέσματα που προκύπτουν αποτελούν μόνο ενδείξεις και δεν μπορούν να γενικευτούν.

Πρέπει, επίσης, να σημειωθεί ότι το αντικείμενο της εργασίας αποτελεί θέμα που δεν έχει μελετηθεί εκτενώς και κατά συνέπεια όποιο αποτέλεσμα προκύψει αφορά μόνο το συγκεκριμένο Δήμο, για χρήση της συγκεκριμένης εφαρμογής και για το χρονικό διάστημα το οποίο έχουμε ορίσει και δεν μπορεί να επεκταθεί σε άλλες ανάλογες περιπτώσεις. Έως τώρα δύο έρευνες που μελετούν παρόμοια ζητήματα έχουν καταλήξει σε διαμετρικά αντίθετα αποτελέσματα

Επιπλέον, ελλείπει συγκεκριμένης, καθολικά αποδεκτής μεθόδου μέτρησης της ενεργοποίησης, της ενδυνάμωσης, της εμπειρίας χρήστη και των αποτελεσμάτων που επιφέρει η χρήση των εφαρμογών ή των συνισταμένων που πρέπει να μετρηθούν και να ποσοτικοποιηθούν κατασκευάσαμε, σύμφωνα με το πλαίσιο της δεδομένης μελέτης και για τους σκοπούς αυτής, νέα κλίμακα για τις μεταβλητές που θέλουμε να εκτιμήσουμε, στηριζόμενοι σε προηγούμενες κλίμακες,

η οποία πρέπει να ελεγχθεί και δεν μπορούμε να ισχυριστούμε την καταλληλότητά της για κάθε περίπτωση.

### **3.2.7 Θέματα ηθικής & δεοντολογίας**

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας τηρήθηκαν οι προβλεπόμενες αρχές δεοντολογίας. Οι αποκρινόμενοι έλαβαν μέρος εθελοντικά αφού πληροφορήθηκαν ότι διατηρούν το δικαίωμα απόσυρσης από τη διαδικασία ανά πάσα στιγμή χωρίς συνέπειες ή την υποχρέωση να δικαιολογήσουν την απόφασή τους. Επιπλέον, παρασχέθηκαν διαβεβαιώσεις για τη διασφάλιση της ανωνυμίας των συμμετεχόντων και την εμπιστευτικότητα όσον αφορά στις αποκρίσεις τους. Τέλος, πριν τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για το σκοπό της διεξαγωγής της έρευνας και τη σημασία αυτής ως μέρος της εκπονούμενης διπλωματικής εργασίας όπως επίσης για τον τρόπο χρήσης των δεδομένων που θα συλλέγονταν κατά τη διαδικασία αυτή αποκλειστικά για ακαδημαϊκούς λόγους.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

#### 4.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

Η παρούσα εργασία εξετάζει την επίδραση της χρήσης εφαρμογών έξυπνης πόλης στην ενεργοποίηση και ενδυνάμωση των πολιτών σε επίπεδο Δήμου και ταυτόχρονα τη σχέση που συνδέει την ικανοποίηση των πολιτών από την εφαρμογή με την ικανοποίησή τους προς τη δημοτική Αρχή που την προσφέρει. Πιο συγκεκριμένα, εξετάστηκε η περίπτωση της χρήσης της εφαρμογής Novonille στο Δήμο Αλίμου και η διαδικασία με την οποία η εμπειρία από τη χρήση της επηρεάζει ή όχι τα επίπεδα ενδυνάμωσης και ενεργοποίησης των δημοτών και την ικανοποίησή τους προς τη διοίκηση του Δήμου.

Διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική θετική σχέση μεταξύ της εμπειρίας από τη χρήση της εφαρμογής και της συνεχιζόμενης χρήσης αυτής. Μια θετική εμπειρία από τη χρήση της Novonille οδηγεί στη δημιουργία ευνοϊκής στάσης από τους χρήστες απέναντι στην εφαρμογή και στα όσα αυτή προσφέρει και τελικά στην επαναχρησιμοποίησή της. Το αποτέλεσμα αυτό συμφωνεί με τα αποτελέσματα στα οποία κατέληξαν προηγούμενες μελέτες (π.χ. Susanto et al, 2017, Dobrota et al, 2012) σχετικά με τη σύνδεση εμπειρίας από τη χρήση και επιστροφή του "καταναλωτή" στην ίδια εφαρμογή.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι στην περίπτωση της Novonille στο Δήμο Αλίμου η συνεχιζόμενη χρήση της εφαρμογής δε συνεπάγεται αύξηση της ενεργοποίησης των πολιτών-χρηστών σε αντίθεση με συμπεράσματα μελετών που δείχνουν πως η συστηματική χρήση εργαλείων ηλεκτρονικής συμμετοχής και η μέσω αυτών συμμετοχή και συμβολή στα κοινά και στη διαμόρφωση πολιτικών και αποφάσεων ενισχύουν την εμπλοκή των πολιτών και αυξάνουν τα επίπεδα ενεργοποίησής τους (Shahrour & Xie, 2021, Kong et al, 2019, Alvear et al, 2018, Pereira et al, 2017, Sancino, 2016). Αυτή η διαφορά πιθανώς να οφείλεται στον περιορισμένο αντίκτυπο που έχει η εφαρμογή στις σημαντικές αποφάσεις του Δήμου καθώς και στις πολιτικές που εφαρμόζει και στο επίσης περιορισμένο εύρος παρέμβασης που προσφέρει η εφαρμογή. Άλλωστε όταν οι πολίτες πιστεύουν ότι η συμβολή και η συμμετοχή τους δε θα συνεισφέρει σημαντικά και δε θα αντικατοπτρίζεται στα αποτελέσματα που προκύπτουν από τις διαδικασίες ηλεκτρονικής συμμετοχής, η προθυμία τους να συμμετάσχουν μειώνεται σημαντικά (Silva et al, 2019) συμπαρασύροντας και τα επίπεδα ενεργοποίησής τους.

Όπως αναφέραμε και σε προηγούμενο κεφάλαιο, η συμμετοχή δεν ταυτίζεται με την

ενεργοποίηση ενώ η αυξημένη συχνότητα χρήσης της εφαρμογής δε σημαίνει απαραίτητα και ενεργοποίηση των πολιτών. Πρέπει να συνυπάρχουν και άλλα στοιχεία ώστε ο πολίτης να θεωρείται ενεργοποιημένος (Aguilar, 2012). Απαιτείται η δημιουργία της αίσθησης του ανήκειν στην κοινότητα και η ενίσχυση της θέσης του πολίτη μέσα σε αυτή και η αλληλεπίδραση ώστε να επιτευχθεί η ενεργοποίησή του και δεν μπορούμε να ισχυριστούμε ότι με χρήση της συγκεκριμένης εφαρμογής επιτυγχάνονται καθώς, παρ' ότι επαναλαμβανόμενη, δεν είναι με τόσο μεγάλη συχνότητα ώστε να επηρεάζει τον πολίτη και να τον ωθεί και στη συμμετοχή και δράση με άλλους τρόπους μέσα στην κοινότητά του. Επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψη ότι κάθε κοινότητα ανταποκρίνεται σε διαφορετικά εργαλεία για την αύξηση των επιπέδων συμμετοχής και την ενίσχυση της ενεργοποίησης των μελών της (Measham et al, 2011, O' Brien et al, 2014) θα μπορούσαμε να υποθέσουμε μη καταλληλότητα της Novonville για τους πολίτες του Αλίμου για το σκοπό της ενεργοποίησης. Η χρήση, δηλαδή, της ίδιας εφαρμογής σε άλλο Δήμο με διαφορετική σύνθεση πολιτών, διαφορετικό ιστορικό και διαφορετικό περιβάλλον και συνθήκες θα μπορούσε να συσχετίζεται θετικά με την ενεργοποίηση των δημοτών αυτών.

Από την έρευνα δεν προέκυψε ύπαρξη θετικής συσχέτισης μεταξύ της εμπειρίας από τη χρήση της Novonville και του ελέγχου που πιστεύει ο πολίτης ότι αποκτά εξαιτίας της χρήσης της. Αυτό πιθανώς να οφείλεται στο περιεχόμενο και στο σκοπό της εφαρμογής που ουσιαστικά λειτουργεί ως ένα σημείο υποβολής αιτήματος αντικαθιστώντας την τηλεφωνική επικοινωνία με την αρμόδια κάθε φορά υπηρεσία του Δήμου και δεν επιτρέπει την ουσιαστική συμμετοχή και συμβολή του δημότη σε ζητήματα πολιτικής.

Ο αντιληπτός έλεγχος όπως έχουμε ήδη αναφέρει, αφορά τις δεξιότητες και τον έλεγχο που πιστεύει ο πολίτης ότι διαθέτει ώστε να παρεμβαίνει αποτελεσματικά και την ικανότητα που πιστεύει ότι διαθέτει ώστε να μπορεί να επιδείξει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά (Ajzen, 2002). Μια θετική εμπειρία από τη χρήση της Novonville που μεταξύ άλλων σημαίνει επιτυχή χρήση της, ανταπόκριση από τους αρμόδιους και πιθανά επίλυση του αιτήματος που υποβλήθηκε θα αναμενόταν να αυξάνει τα επίπεδα αντιληπτού ελέγχου του δημότη ο οποίος θα αισθανόταν ικανός να χρησιμοποιήσει αποτελεσματικά την εφαρμογή αλλά και να διαθέτει κάποιο είδος ελέγχου στην καθημερινότητα του Δήμου του και ικανός να λάβει πρωτοβουλία, να επηρεάσει και να επιφέρει αλλαγές και βελτιώσεις στο άμεσο περιβάλλον του. Παρ' όλα αυτά, από την έρευνα δε διαπιστώθηκε θετική συσχέτιση μεταξύ εμπειρίας χρήσης και επιπέδων αντιληπτού ελέγχου. Αυτό θα μπορούσαμε να το αποδώσουμε στο γεγονός ότι η συμβολή του δημότη και το αποτέλεσμα της συμμετοχής του είναι μικρό, πολύ περιορισμένης γεωγραφικής εμβέλειας (ίσως και μόνο ο δρόμος που κατοικεί) και ίσως πρόσκαιρο ή με μικρό χρονικό αντίκτυπο ώστε γρήγορα ξεχνιέται και δεν επηρεάζει τελικά τον πολίτη προκειμένου να συμβάλλει στην ενδυνάμωσή του. Το θετικό

συναίσθημα που βιώνουν από τη συμμετοχή τους που θα τους ωθούσε σε περισσότερη δράση και κατά συνέπεια υψηλότερα επίπεδα ενδυνάμωσης (Hoffman & Novak, 2009, Nikki Han & Kim, 2021) δεν είναι έντονο ή διαρκεί περιορισμένο χρονικό διάστημα. Επίσης, όσοι χρησιμοποιούν την εφαρμογή σημαίνει ότι διαθέτουν ήδη κάποια εξοικείωση με τη χρησιμοποιούμενη τεχνολογία και με σχετική ευκολία πραγματοποίησαν τη διαδικασία εγκατάστασης της εφαρμογής στη συσκευή τους και υποβολής αιτήματος μέσω αυτής χωρίς, για το λόγο αυτό, να λαμβάνουν μεγάλη ικανοποίηση από μια επιτυχή χρήση της εφαρμογής με συνέπεια να μην επηρεάζεται ο αντιληπτός έλεγχος.

Επιβεβαιώθηκε και εδώ η θετική συσχέτιση μεταξύ αντιληπτού ελέγχου και ενδυνάμωσης του δημότη (Bandura & Wood, 1989, Zimmerman, 1989, Lieberman & Zhou, 2021). Η αίσθηση ελέγχου πάνω σε αποφάσεις που σχετίζονται με τη ζωή τους (Hennik et al, 2012, Mohajer & Earnest, 2009, Menon, 2002) τους προσδίδει την αυτοπεποίθηση ότι διαθέτουν την ικανότητα και τις δεξιότητες ώστε να παρέμβουν αποτελεσματικά στο περιβάλλον τους και να επιφέρουν αλλαγή και ταυτόχρονα τους προσφέρει το κίνητρο για να το κάνουν.

Από την έρευνα προέκυψε ότι η εμπειρία χρήσης της Novonille στο Δήμο Αλίμου συσχετίζεται θετικά με την ικανοποίηση του χρήστη από αυτή, εύρημα το οποίο συμφωνεί με αυτά προηγούμενων μελετών που κατέληξαν στο ότι μια αρχική θετική εμπειρία από μια εφαρμογή οδηγεί στην ανάπτυξη μιας θετικής στάσης απέναντι στην εφαρμογή δηλαδή στην ικανοποίηση του χρήστη από αυτή (Ha et al, 2007, Tolbert et al, 2008, Dobrota et al, 2012, Hsu & Lin, 2015, Jaiswal & Singh, 2020, Zait & Patwayat, 2021). Με δεδομένο, λοιπόν, ότι η ικανοποίηση προκύπτει από τη σύγκριση της εμπειρίας του χρήστη με την προσδοκία που είχε πριν από τη χρήση όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, όσο καλύτερη η εμπειρία του χρήστη από τη Novonille τόσο μεγαλύτερη και η ικανοποίησή του με την εφαρμογή.

Επίσης, έγινε αποδεκτή η υπόθεση της θετικής συσχέτισης της ικανοποίησης από την εφαρμογή Novonille με την ικανοποίηση από τη δημοτική Αρχή στο Δήμο που εξετάζουμε, αποτέλεσμα που συμβαδίζει με αυτά άλλων μελετών που δείχνουν μια θετική συσχέτιση ανάμεσα στην ικανοποίηση από εργαλεία ανοικτής διακυβέρνησης και ηλεκτρονικής συμμετοχής και στην ικανοποίηση προς τη Διοίκηση που τα προσφέρει (Welch et al, 2005, Tolbert et al, 2008, Sivarajah et al, 2016, Naranjo-Zolotov et al, 2019, Malodia et al, 2021).

Τέλος, η ανάλυση των αποκρίσεων έδειξε ότι η εμπειρία του χρήστη επηρεάζει, μέσω της ικανοποίησης που αισθάνεται ο δημότης για τη Novonille, την ικανοποίησή του για τη τοπική διοίκηση (Πίνακας 8). Αυτό το εύρημα, αν ισχύει για ανάλογες εφαρμογές, θα μπορούσε να αποτελέσει κίνητρο για την εισαγωγή περισσότερων και ποιοτικότερων έξυπνων εφαρμογών στη διοίκηση και λειτουργία των πόλεων/δήμων αφού η ικανοποίηση των δημοτών θα συνεπαγόταν

ικανοποίηση από τη δημοτική αρχή η οποία πιθανώς θα μεταφραζόταν σε ψήφο κατά τις δημοτικές εκλογές. Η χρήση τους συνεπώς θα αποτελούσε και ένα εργαλείο για την ήδη εκλεγμένη δημοτική Διοίκηση ώστε να εξασφαλίσει υποστήριξη και πιθανόν επανεκλογή. Αυτό, σε συνδυασμό με την ύπαρξη θετικής συσχέτισης που έχει διαπιστωθεί ανάμεσα στην εμπιστοσύνη στη Διοίκηση και στην πρόθεση να χρησιμοποιηθεί μια εφαρμογή (Liu et al, 2020, Hou et al, 2020), θα μπορούσε να αποτελέσει τη βάση για την περαιτέρω ανάπτυξη και εξάπλωση των έξυπνων εφαρμογών που προωθούν τη συμμετοχή των πολιτών στους Δήμους.

## 4.2 ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η μελέτη που πραγματοποιήσαμε, προσέφερε μια καλύτερη αντίληψη της επίδρασης και των ορίων των εργαλείων ΤΠΕ για τη συμμετοχή των πολιτών στις έξυπνες πόλεις. Μέσω της εργασίας γίνονται φανεροί οι περιορισμοί και οι αδυναμίες των εφαρμογών ηλεκτρονικής συμμετοχής ως προς την αποτελεσματικότητά τους στους στόχους ενδυνάμωσης και ενεργοποίησης των πολιτών καθώς όπως διαπιστώθηκε η ύπαρξή τους δε σημαίνει πάντα αξιοποίησή τους και ευεργετική επίδραση στα επίπεδα ενεργοποίησης των πολιτών και η εισαγωγή και χρήση τους δε σημαίνει κατ' ανάγκη ενδυνάμωση των πολιτών.

Η εργασία συμβάλλει, επίσης, στην κατανόηση του ρόλου της θετικής εμπειρίας που σχηματίζει ο χρήστης από τις έξυπνες εφαρμογές για έξυπνες πόλεις. Αν στόχο αποτελεί η ενεργοποίηση και ενδυνάμωση των πολιτών η χρήση εφαρμογών και η απόκτηση καλής εμπειρίας από τη χρήση τους ακόμα και αν αυτή η χρήση γίνεται κατ' επανάληψη, δεν αποτελεί πάντα τη σωστή μέθοδο. Η έρευνα καταδεικνύει τη σχέση μεταξύ μιας θετικής εμπειρίας που λαμβάνει ο δημότης από τη χρήση της εφαρμογής και της συνεχιζόμενης συμμετοχής του μέσω αυτής της εφαρμογής κάνοντας, έτσι, σαφές, πως αυτό που απαιτείται είναι μια προσαρμογή του περιεχομένου και του σκοπού της εφαρμογής προκειμένου να συμβάλλει στην αύξηση των επιπέδων της ενεργοποίησης αλλά και του αντιληπτού ελέγχου των δημοτών.

Προτείνεται, συνεπώς, μια εφαρμογή που θα έδινε περισσότερο έλεγχο στο χρήστη και μια διαδικασία που θα επέτρεπε εμπλοκή σε μεγαλύτερο βαθμό και για σημαντικότερα ζητήματα του Δήμου ή της γειτονιάς του και θα του επέτρεπε να προτείνει, να συμμετέχει στη διαβούλευση και να γίνει μέρος της λύσης του προβλήματος (co-creation), ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό το αίσθημα του αντιληπτού ελέγχου, και κατά συνέπεια όπως διαπιστώθηκε από την έρευνα, του επιπέδου ενδυνάμωσης.

Τέλος, προσεγγίζοντας τα ευρήματα από διαφορετική σκοπιά, αυτή του πολιτικού μάρκετινγκ και των δημοσίων σχέσεων, η εργασία συμβάλλει σημαντικά στον τρόπο που εργαλεία

των έξυπνων πόλεων μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε αυτούς τους τομείς για τη δημιουργία στήριξης και ανοχής προς τη Διοίκηση και για (προ)εκλογικούς σκοπούς. Παρόλο που αναγνωρίζουμε ότι μια τέτοια χρήση τους δεν προωθεί την ουσιαστική ενίσχυση του ρόλου των πολιτών ή τη δημιουργία ποιοτικότερης ζωής στην πόλη και την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών, η έρευνα έδειξε σαφώς ότι η θετική εμπειρία από τη χρήση και η ικανοποίηση του δημότη από αυτές τις εφαρμογές οδηγεί σε ικανοποίηση και κατά συνέπεια θετική γνώμη προς τη δημοτική Αρχή.

### **4.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ**

Από τη μελέτη που διενεργήθηκε για τους σκοπούς της εργασίας ανέκυψαν ζητήματα τα οποία θα ήταν χρήσιμο και ενδιαφέρον να εξετασθούν μελλοντικά.

Κατ' αρχάς, και για όσον αφορά την περίπτωση της Novonville, θα ήταν χρήσιμο να μελετηθεί η εφαρμογή αναλόγως και σε άλλους Δήμους, τόσο σε Δήμους με κοινά χαρακτηριστικά με αυτόν του Αλίμου ώστε να διαπιστωθεί αν τα αποτελέσματα της χρήσης της εφαρμογής συμπίπτουν με αυτά που αναφέρονται στην παρούσα εργασία όσο και σε άλλους Δήμους με σκοπό να μελετηθεί αν τα ευρήματα διαφέρουν και να καταλήξουμε στα χαρακτηριστικά των πληθυσμών και στις συνθήκες στις οποίες πρέπει να βρίσκονται ώστε να είναι ωφέλιμη η χρήση της Novonville ως προς την επίδρασή της στην ενδυνάμωση και στην ενεργοποίηση των δημοτών.

Επίσης, μελέτη άλλων εφαρμογών που προωθούν τη συμμετοχή και τη συμβολή στην τοπική κοινωνία των πολιτών, ως προς τα αποτελέσματά τους στην ενεργοποίηση των πολιτών ώστε να βρεθούν ποια είναι εκείνα, εάν υπάρχουν, τα χαρακτηριστικά των εφαρμογών (πχ βαθμός εμπλοκής που επιτρέπουν, gamification, σχεδιασμός κλπ) που οδηγούν στην ενεργοποίηση και αν υπάρχει η δυνατότητα να ενσωματωθούν ή να χρησιμοποιηθούν ως οδηγός στην κατασκευή και στη λειτουργία και των υπολοίπων ανάλογων εφαρμογών.

Τέλος, ανοικτό προς διερεύνηση παραμένει και το ζήτημα της μετατροπής της επαναλαμβανόμενης χρήσης, δηλαδή της συστηματικής συμμετοχής, την οποία εξασφαλίζει μια θετική εμπειρία χρήσης σε ενεργοποίηση των πολιτών τουλάχιστον για την περίπτωση της Novonville.

### **4.4 ΕΠΙΛΟΓΟΣ**

Μελετήθηκε η χρήση της εφαρμογής Novonville στο Δ. Αλίμου ως προς την επίδρασή της στην ενεργοποίηση και ενδυνάμωση των δημοτών και στην εμπιστοσύνη που αυτοί δείχνουν στην



τοπική κυβέρνηση. Τα συμπεράσματα αφορούν και ισχύουν μόνο για τον πληθυσμό που μελετήσαμε και δε γενικεύονται. Στα κυριότερα ευρήματα συμπεριλαμβάνεται η διαπίστωση ότι δεν υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της εμπειρίας από τη χρήση της Nonoville και της ενδυνάμωσης και ενεργοποίησης των πολιτών του Αλίμου. Επίσης, μια θετική εμπειρία χρήσης προκαλεί τη συνεχιζόμενη χρήση της εφαρμογής από τους πολίτες αλλά το γεγονός αυτό δε συσχετίζεται θετικά με την ενεργοποίηση των πολιτών. Όπως προέκυψε, η θετική εμπειρία από τη χρήση της Nonoville δε συσχετίζεται θετικά με την πρόκληση αντιληπτού ελέγχου στους χρήστες ο οποίος εν συνεχεία συνδέεται θετικά, όπως διαπιστώθηκε και σε αυτή την εργασία, με την ενδυνάμωση των πολιτών. Τέλος, και ως εύρημα το οποίο θα μπορούσε να αξιοποιηθεί, διαπιστώθηκε μια θετική συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης από τη δημοτική Αρχή με την εμπειρία από τη χρήση της Nonoville με τη διαμεσολάβηση της ικανοποίησης του χρήστη από την εφαρμογή.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ιστοσελίδα Δήμου Αλίμου <https://www.alimos.gov.gr/istoria/> (Θέση του Δήμου Αλίμου στην Περιφέρεια Αττικής Πρόσβαση 2/8/22)
- Wikipedia [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9D%CE%BF%CE%BC%CF%8C%CF%82\\_%CE%91%CF%84%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9D%CE%BF%CE%BC%CF%8C%CF%82_%CE%91%CF%84%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82) (Θέση περιφέρειας αττικής στην Ελλάδα) Πρόσβαση 2/8/22
- Abu-Shanab, E.A. (2015). *Reengineering the open government concept: An empirical support for a proposed medel*. Government Information Quarterly, 32(4), 453-463
- Adams, R. (2008). *Empowerment, participation and social work*. New York: Palgrave Macmillan 2008, p. xvi.
- Afzalan, N., Sanchez, T.W. & Evans-Cowley, J. (2017). *Creating smarter cities: Considerations for selecting online participatory tools*. Cities, 67, 21-30
- Aguiar, J. (2012). *Empowerment - a relational challenge*. Global Journal of Community Psychology Practice, 3(4), 1-4
- Ahmad, Z. & Warriach, N.F. (2020). *Civic Engagement through Open Government Data: Challenges and the Way Forward*. Library Philosophy and Practice (e-Journal) 4507
- Ahmad, P., Yusof, F. & Abdullah, F. (2014). *Local Economic Growth and Community Sustainability*. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 101, 437-444
- Ahvenniemi, H., Huovila, A., Pinto-Seppa, I. & Airaksinen, M. (2017). *What are the differences between sustainable and smart cities?* Cities, 60A, pp. 234-245
- Aina, Y.A. (2017). *Achieving smart sustainable cities with GeoICT support: The Saudi evolving smart cities*. Cities, 71, 49-58
- Aiyer, S.M., Zimmerman, M.A. Morrel-Samuels, S. & Reischl, T.M. (2015). *From broken windows to busy streets: a community empowerment perspective*. Health Education and Behavior: the official publication of the Society for Public Health Education, 42(2), 137-147.
- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Process, 50(2), 179-211
- Aladalah, M., Cheung, Y. & Lee, V. (2015). *Enabling Citizen Participation in Gov. 2.0: An empowerment perspective*. The Electronic Journal of e-Government, Vol. 13, Issue 2, pp. 77-93
- Alarabiat, A., Soares, D. & Estevez, E. (2021). *Determinants of citizens' intention to engage in government-led electronic participation initiatives through Facebook*. Government Information Quarterly, 38(2021), 101537

- Albino, V., Berardi, U. & Dangelico, R.M. (2015). *Smart cities: definition, dimension and performance*. Journal of Urban Technology, 22(1), 3-21
- Albuquerque, C., Santos, C. & Almeida, H. (2016). *Assessing ‘empowerment’ as social development: Goal and process*. European Journal of Social Work, May, pp. 1-13
- Alderete, M.V. (2021). *Determinants of Smart City commitment among citizens from a middle city in Argentina*. Smart Cities, 2021, 4, 1113-1129
- Alinsky, D.S. (1972). *Rules for Radicals*. New York: Random House
- Al-khamayseh, S., Lawrence, E. & Zmijewska, A. (2006a). *Towards Understanding Success Factors in Interactive Mobile Government*. In Proceedings of Euro mGov, pp 3-5
- Alloy, L.B. (1982). *The role of perceptions and attributions for response-outcome noncontingency in learned helplessness: A commentary and discussion*. Journal of personality, 50, 443-479
- Alruwaie, M., El-Haddadeh, R. & Weerakkody, V. (2020). *Citizens’ continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction*. Government Information Quarterly, 37(3), 101485
- Alshibly, H. & Chiong, R. (2015). *Customer empowerment: Does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective*. Electronic Commerce Research and Applications, 14(6), 393-404
- Alvear, O. Calafate, C.T., Cano, J-C. & Manzoni, P. (2018). *Crowdsensing in smart cities: Overview, platforms and environment sensing issues*. Sensors 2018, 18, 460
- Amichai-Hamburger, Y., McKenna K.Y.A. & Tal, S. (2008). *E-empowerment: Empowerment by the Internet*. Computers in Human Behavior, 24(5), 1776-1789
- Anthopoulos, L. (2017). *Understanding Smart Cities – A tol for Smart Government or an Industrial Trick?* Public Administration and Information Technology, Vol. 22, Springer Science & Business Media New York.
- Arshad, S. & Khurram, S. (2020). *Can government's presence on social media stimulate citizens' online political participation? Investigating the influence of transparency, trust and responsiveness*. Government Information Quarterly, 37(3), 101486
- Au, N., Ngai, E.W. & Cheng, T.E. (2008). *Extending the understanding of end user information systems satisfaction formation: An equitable needs fulfillment model approach*. MIS Quarterly, 32(1), 43-66
- Backlund, P. & Mantysalo, R. (2010). *Agonism and Institutional Ambiguity: Ideas on Democracy and the Role of Participation in the Development of Planning Theory and Practice - The case of Finland*. Planning Theory, 9(4), 333-350
- Bailey, N. & Pill, M. (2015). *Can the state empower communities through localism? An evaluation of recent approaches to neighbourhood governance in England*. Environment and Planning C: Government and Policy, 33, 289-304
- Balcazar, F.E., Seekins, T., Fawcett, S.B. & Hopkins, B.L. (1990). *Empowering people with*

- physical disabilities through advocacy skills training*. American Journal of Community Psychology, 18, 281-296
- Bannister, F. & Connolly, R. (2011). *The trouble with transparency: a critical review of openness in e-government*. Policy & Internet, 3(1), 1-30
- Bannister, F. & Connolly, R. (2020). *The future ain't what it used to be: forecasting the impact of ICT on the public sphere*. Government Information Quarterly, 37(1), 101410
- Bandura, A. (2009). *Cultivate Self-efficacy for Personal and Organizational Effectiveness*. In E. Locke (Ed), *Handbook of principles of organization behavior* (2nd Ed., pp. 179-200). Oxford, UK: Blackwell
- Bandura, A. (2009). *Social cognitive theory of mass communication*. In J. Bryant and M.B. Oliver (Eds), *Media effects: Advances in theory and research*. (2nd ed, pp. 94-124). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum
- Bandura, A. (2001). *Social cognitive theory: An agentic perspective*. Annual Review of Psychology, 52(1), 1-26
- Bandura, A. (1977). *Self-efficacy: Towards a unifying theory of behavior change*. Psychological Review, 84, 191-215
- Bandura, A. (1982). *Self-efficacy mechanism in human agency*. American Psychologist, 37, 122-147
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Bandura, A. & Wood, R. (1989). *Effect of perceived controllability and performance standards on self-regulation of complex decision making*. Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 56, No. 5, pp 805-14
- Barsi, B. (2018). *Beyond indicators, new methods in smart city assessment*. Smart Cities in Regional Development Journal, 2, 87-99
- Basu, S. (2004). *E-Government and Developing Countries: An Overview*. International Review of Law, Computers & Technology, 18(1): 109-32
- Bauer, H.H., Falk, T. & Hammerschmidt, M. (2006). *eTransQual: A Transaction Process-Based Approach for Capturing Service Quality in Online Shopping*. Journal of Business Research, 59(7): 886-875
- Belanger, F. & Carter, L. (2008). *Trust and risk in e-government adoption*. The Journal of Strategic Information Systems, 17(2), 165-176
- Berardi, U. & Monfaredzadeh, T. (2014). *How can cities lead the way towards a sustainable competitive and smart future?* Sustain City IX, pp. 1063-1074
- Berger, P.J. & Neuhaus, R.J. (1977). *To empower people: The role of mediating structures in public policy*. Washington, D.C.: American Enterprise Institute for Public Policy Research
- Beshi, T.D. & Kaur, R. (2020). *Public trust in local government: Explaining the role of good*

- governance practices*. Public Organization Review, 20(2), 337-350
- Bhattacharjee, A. (2001). *Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model*. MIS Q., 25(3), 351-370
- Blanchard, K.H., John, P.C. and Alan, R. (1996). *Empowerment takes more than a minute*. San Francisco: Berrett-Koehler
- Borgida, E. & Stark, E.N. (2004). *New media and politics: Some insights from social and political psychology*. American Behavioral Scientist, 48, 467-478
- Boukhris, I., Ayachi, R., Elouedi, Z. Mellouli, S. and Amor, N.B. (2016). *Decision model for policy makers in the context of citizens engagement: Application on participatory budgeting*. Social Science Computer Review, 34(6), 740-756
- Bousios, A., Gavalas, D. & Lambrinos, L. (2017). *CityCare: Crowdsourcing daily life issue reports in smart cities*. In 2017 IEEE Symposium on Computers and Communications (ISCC), Heraklion, Greece, 2017, pp. 266-271
- Bornstein, M.H., Jager, J. & Putnick, D.L. (2013). *Sampling in Developmental Science: Situations, Shortcomings, Solutions and Standards*. Dev. Rev., 33(4): 357-370
- Brakus, J.J., Schmitt, B.H. & Zarantonello, L. (2009). *Brand experience: what is it? How is it measured? Does it affect loyalty?* Journal of Marketing, 73(3): 52-68
- BSI British Standards Institution (2014). *The Role of Standards in Smart Cities 2*.
- Burksiene, V., Dvorak, J. & Duda, M. (2019). *Upstream Social Marketing for Implementing Mobile Government*. Societies 2019, 9, 54
- Burnett, C.M. & Kogan, V. (2017). *The Politics of Potholes: Service Quality and Retrospective Voting in Local Elections*. The Journal of Politics, 79(1): 302-14
- Cabri, G., Ferrari, L. & Leonardi, L. (2005). *A role-based mobile-agent approach to support e-democracy*. Applied Soft Computing, 6, 85-99
- Canares, M.P., Marcial, D. & Narca, M. (2016). *Enhancing citizen engagement with open government data*. The Journal of Community Informatics, 12(2)
- Capdevila, I. & Zarlenga, M. (2015). *Smart City or Smart Citizens? The Barcelona Case*. Journal of Strategy and Management, 8(3), 266-282
- Cardullo, P. & Kitchin, R. (2019). *Being a 'citizen' in the smart city: Up and down the scaffold of smart citizen participation in Dublin, Ireland*. GeoJournal, 2019, 84, 1-13
- Cargo, M., Grams, G.D., Ottoson, J.M., Ward, P. & Green, L.W. (2003). *Empowerment as fostering positive youth development and citizenship*. American Journal of Health Behavior, 27(Supplement1), 66-79
- Carter, L. & Belanger, F. (2005). *The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors*. Information Systems Journal, 15(1), pp. 5-25
- Caruana, A. (2002). *Service loyalty: the effects of service quality and the mediating role of*

- customer satisfaction*. European Journal of Marketing, 36, 7/ 8, pp. 811-829
- Castro, E.M., Regenmortel, T.V., Vanhaecht, K., Sermeus, W. & Hecke, A.V. (2016). *Patient empowerment, patient participation and patient-centeredness in hospital care: A concept analysis based on a literature review*. Patient Education and Counseling, 99(12), 1923-1939.
- Chalomba, N., Duh, H.I. & Gujral, M. (2019). *Generation Y's Brand Satisfaction, Continuance Intention and Loyalty to Branded Mobile Apps*. Management Dynamics, 28(3), 30-43
- Chavis, D.M. & Wandersman, A. (1990). *Sense of Community in the Urban Environment: A catalyst for participation and community development*. American Journal of Community Psychology, 18, 55-81
- Chen, J.S., Le, T.T.Y. & Florence, D. (2021). *Usability and responsiveness of artificial intelligence chatbot on online customer experience in e-retailing*. International Journal of Retail and Distribution Management
- Chen, Z., Ling, K.C., Ying, G.X. & Meng, T.C. (2012). *Antecedents of online customer satisfaction in China*. International Business Management, 6(2), 168-175
- Chen, J., Pan, J. & Xu, Y. (2016). *Sources of Authoritarian Responsiveness: A Field Experiment in China*. American Journal of Political Science, 60(2): 383-400
- Cho, J. (2016). *The impact of post-adoption beliefs on the continued use of health apps*. International Journal of Medical Informatics, 87, 75-83
- Christens, B.D. (2012). *Toward relation empowerment*. American Journal of Community Psychology, 50(1-2), 114-128.
- Chun, A.S., Shulman, S., Sandoval, R. & Hovy, E. (2010). *Government 2.0: Making connections between citizens, data and government*. Information Polity, 15, 1-9
- Cole, E.R., Zucker, A.N. & Ostrove, J.M. (1998). *Political participation and feminist consciousness among women activists of the 1960's*. Political Psychology 19(2): 349-371
- Collier, J.E. & Bienstock, C.C. (2006). *Measuring Service Quality in E-Retailing*. Journal of Service Research, 8(3), pp. 260-275
- Compeau, D.R. & Higgins, C.A. (1995b). *Computer self-efficacy: Development of a Measure and Initial Test*. MIS Q, 19, 189-211
- Conger, J.A. & Kanungo, R.N. (1988). *The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice*. Academy of Management Review, 13(3), 471-482
- Cornell Empowerment Group (1989). *Empowerment and Family Support*. Networking Bulletin, 1, 1-23
- Cornwall, A. & Brock, K. (2005). *Beyond Buzzwords: "Poverty Reduction", "Participation" and "Empowerment" in Development Policy*. UNRISD 10
- Corsini, F., Certoma, C., Dyer, M. & Frey, M. (2019). *Participatory energy: Research, imaginaries and practices on people' contribute to energy systems in the smart city*. Technological

- Cortes-Cediel, M.E., Cantador, I. & Bolivar, M.P.R. (2021). *Analyzing Citizen Participation and Engagement in European Smart Cities*. *Social Science Computer Review*, 39(4), pp. 592-626
- Cournoyer, C. (2013). *Boston's New App Rewards Citizens for Reporting Problems*. [Online], <https://www.governing.com/archive/col-boston-app-reward-citizens.html>. Ανακτήθηκε: 30 Nov 2021
- Craglia, M. & Granell, C. (2014). *Citizen science and smart cities*. Luxemburg, European Commission, 2014, p. 54
- Craig, S.C. & Maggiotto, M.A. (1982). *Measuring political efficacy*. *Political Methodology*, 8, 85-109
- Csukas, M. & Szabo, R.Z. (2021). *The many faces of the smart city: Differing value propositions in the activity portfolios of nine cities*. *Cities*, 112, 103116
- Dalla Pozza, I. (2014). *Customer Experiences as Drivers of Customer Satisfaction*. *Association de Recherches et Publications en Management, Gestion 2000*, 2014/3, Vol. 31, pp. 115-138
- deBlasio, E. & Selva, D. (2016). *Why choose open government? Motivation for the adoption of open government policies in four European countries*. *Policy and Internet*, 8(3), 225-247
- Delitheou, V., Bakogiannis, E. & Kyriakidis, C. (2019). *Urban planning: integrating smart applications to promote community engagement*. *Heliyon*, 5(5), e01672
- Diestelhorst, G. & Hou, Y. (2017). *Constituency Service under Non-democratic Rule: Evidence from China*. *The Journal of Politics*, 79(3): 1024-40
- Dobos, A. & Jenei, A. (2013). *Citizen engagement as a learning experience*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 93, pp. 1085-1089
- Dobrota, M., Nikodijevic, A. & Mihailovic, D. (2012). *Influence of the customer experience on satisfaction with mobile phones*. *Journal of Engineering Management and Competitiveness (JEMC)*, Vol. 2, No. 2, 69-75
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S. & Tinkler, J. (2006). *New Public Management is Dead - Long Live Digital-Era Governance*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3): 467-94
- El-Haddadeh, R., Weerakkody, V., Osmani, M., Thakker, D. & Kapoor, K.K. (2019). *Examining citizens' perceived value of internet of things technologies in facilitating public sector services engagement*. *Government Information Quarterly*, 36(2), 310-320
- Evans, B.K. & Fischer, D.G. (1992). *A hierarchical model of participatory decision making, job, autonomy and perceived control*. *Human Relations*, Vol. 45, No 11, pp 1169-89
- Evans, D. & yen, D.C. (2006). *E-Government: evolving relationship of citizens and government, domestic and international development*. *Government Information Quarterly*, 23(2), pp.207-235
- Falco, E. & Kleinhaus, R. (2018). *Beyond Technology: Identifying Local Government Challenges*

- for Using Digital Platforms for Citizen Engagement*. International Journal of Information Management, 40: 17-20
- Fang, J.M., Zhao, Z.R., Wen, C. & Wang, R.P. (2017). *Design and performance attributes driving mobile travel application engagement*. International Journal of Information Management, 37(4), 269-283
- Fassnacht, M. & Koese, I. (2006). *Quality of Electronic Services*. Journal of Service Research, 9(1): 19-37
- Ferree, M.M. & Miller, F.D. (1985). *Mobilization and meaning: Toward an integration of social psychological and resource perspectives on social movements*. Sociological Inquiry, 55, 38-61
- Fetterman, D.M. (1994a). *Empowerment Evaluation*. Evaluation Practice, 15(1), 1-15
- Florin, P. & Wandersman, A. (1984). *Cognitive social learning and participation in community development*. American Journal of Community Psychology, 12(6), 689-708
- Forester, J.F. (1989). *Planning in the face of Power*. Berkeley, University of California Press
- Fornell, C. (1992). *A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience*. Journal of Marketing, 56, 1, pp.6-21
- Freire, P. (1973). *Education for critical consciousness*. New York: Seabury
- Freire, P. (1970). *Pedagogy of the Oppressed*. New York: Seabury Press
- Ganuzza E, Baiocchi G, Summers N. (2016). *Conflicts and paradoxes in the rhetoric of participation*. Journal of Civil Society 12(3):328–43
- Garbarino, E. & Johnson, M.S. (1999). *The different roles of satisfaction, trust and commitment in customer relationships*. Journal of Marketing, 63, 2, pp. 70-87
- Ge, J., Kang, M. & Haile, T.T. (2021). *Users' continuance intention to use a mobile application: Adapting store personality as application personality*. International Journal of Asian Business and Information Management (IJABIM), 12(3), 133-155
- Gefen, D. (2002). *Customer Loyalty in E-Commerce*. Journal of the Association for Information Systems, 3(1), pp. 27-51
- Geiger, P.C. & von Lucke, J. (2012). *Open Government and (Linked) (Open) (Government) (Data)*. JeDem-eJournal of eDemocracy and Open Government, 4(2), 265-278
- Geng, J. & Guo, Y.L. (2022). *App Types, user psychological and instrumental needs and user experience in the sharing economy: An empirical research*. Entertainment Computing, Vol. 41, 2022
- Gerschick, T.J., Israel, B. & Checkoway, B. (1990). *Means of Empowerment in Individuals, Organizations and Communities: Report on a Retrieval Conference, May 8-9, 1989*. Program in Conflict Management Alternatives, CRSO, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan
- Gibson, C.H. (1991). *A concept analysis of empowerment*. Journal of Advanced Nursing, 16(3), 354-361



- Gorgulu, N., Sharafutdinova, G. & Steinbuks, J. (2020). *Political Dividends of Digital Participatory Governance: Evidence from Moscow Pothole Management*. Policy Research Working Paper No 9445, World Bank, Washington D.C.
- Graham, S. & Aurigi, A. (1997). *Urbanising cyberspace?* *City*, 2(7), 18-39
- Grimmelikhuijsan, S.G. & Feeney, M.K. (2017). *Developing and Testing an Integrative Framework for Open Government Adoption in Local Governments*. *Public Administration Review*, 77(4), 579-590
- Grove, K. (2014). *Agency, affect and the immunological politics of disaster resilience*. *Environment and Planning D: Society and Space*, 32, 240-256
- Guriev, S. & Treisman, D. (2019). *Informational Autocrats*. *Journal of Economic Perspectives*, 33(4): 100-127
- Gurin, P., Gurin G., Lao, R.C. & Beattie, M. (1969). *Internal-External locus of control in the motivational dynamics of negro youth*. *Journal of Social Issues*, 25, 129-153
- Gutierrez, L. (1988a). *Working with women of color: An empowerment perspective*. Paper presented at the Annual Conference of the National Association for Social Workers. *Choices and Challenges* Philadelphia, PA
- Ha, I., Yoon, Y & Choi, M. (2007). *Determinants of adoption of mobile games under mobile broadband wireless access environment*. *Information & Management*, 44(3), 276-286
- Haile, N. & Altmann, J. (2016). *Structural analysis of value creation in software service platforms*. *Electron Market*, 26(2): 129-142
- Hair, J.F., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. (2011). *PLS-SEM: Indeed a silver bullet*. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152
- Hair, J., Hult, G.T.M., Ringle, C. & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Los Angeles: SAGE Publications Incorporated.
- Hair jr., J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M. and Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 2<sup>nd</sup> ed*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Hair jr., J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M., Sarstedt, M., Danks, N.P. And Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*.
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M. and Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 3<sup>rd</sup> ed*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Hajli, N. & Lin, X. (2016). *Exploring the Security of Information Sharing on Social Networking Sites: The Role of Perceived Control of Information*. *Journal of Business Ethics*, 133(1): 111-123
- Haltofova, B. (2018). *Fostering community engagement through crowdsourcing: Case study on participatory budgeting*. *Theoretical and Empirical Research in Urban Management*, Vol.13, Issue 1, February 2018

- Han, M.J.N. & Kim, M.J. (2021). *A critical review of the smart city in relation to citizen adoption towards sustainable smart living*. Habitat International, 2021, 108, 102312
- Hassan, L. (2017). *Governments should play games: Towards a framework for the gamification of civic engagement platforms*. Simulation and Gaming, 48(2), 249-267
- Headley, D.E. & Bowen, B.D. (1997). *International Airline Quality Measurement*. Journal of Air Transportation World Wide, 2(1), pp. 55-61
- Heaton, J. & Parlikad, A.K. (2019). *A conceptual framework for the alignment of infrastructure assets to citizen requirements within a Smart Cities framework*. Cities, 90(January), 32-41
- Heeks, R. (2002). *Information Systems and Developing Countries: Failure, Success and Local Improvisations*. The Information Society, 18(2):101-12
- Heeks, R. & Bailur, S. (2007). *Analyzing E-Government Research: Perspectives, Philosophies, Theories, Methods and Practice*. Government Information Quarterly, 24(2): 243-65
- Heller, K., Price, R., Reinharz, S., Riger, S. & Wandersman, A. (1984). *Psychology and Community Change: Challenges for the Future*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Hennink, M., Kiiti, N., Pillinger, M. & Jayakaran, R. (2012). *Defining Empowerment: Perspectives from International Development Organisations*. Development in Practice, 22(2), 202-215
- Hensler, J., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. (2015). *A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling*. Journal of the Academy of Marketing Science, 43(1), 115-135.
- Hoffman, D.L. & Novak, T.P. (2009). *Flow online: Lessons learned and future prospects*. Journal of Interactive Marketing, 23(1), 23-34
- Hofmann, S., Rackers, M. & Becker, J. (2012). *Identifying factors of e-government acceptance - a literature review*. 33rd International Conference on Information Systems, ICIS 2012.4 3022-3040
- Holden, P. (1998). *The Excellent Manager's Companion*. Aldershot, Hampshire: Gower Publishing
- Holgerson, J. & Karlsson, F. (2014). *Public e-service development: Understanding citizens' conditions for participation*. Government Information Quarterly, 31(3), 396-410
- Hollebeek, L.D., Srivastava, R.K. & Chen, T. (2019). *S-D Logic-informed customer engagement: integrative framework, revised fundamental propositions and application to CRM*. Journal of the Academy of Marketing Science, 47, 161-185
- Homburg, C., Danijel, J & Kuehnl, C. (2015). *Customer Experience Management: Toward implementing an evolving marketing concept*. Journal of Academy of Marketing Science, 43, 1-25
- Horan T.A. & Abhichandani, T. (2006). *Evaluating user satisfaction in an e-government initiative: results of structural equation modeling and focus group discussions*. Journal of Information Technology Management, 17(4), 33
- Hou, J.J., Arpan, L., Wu, Y., Feiock, R., Ozguven, E. and Arghandeh, R. (2020). *The Road toward*

- Smart Cities: A Study of Citizens' Acceptance of Mobile Applications for City Services*. *Energies*, 2020, 13(10), 2496
- Hsu, C.-L. & Lin, J.C.-C. (2015). *What drives purchase intention for paid mobile apps? - An expectation confirmation model with perceived value*. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(1), 46-57
- Hurwitz, A. (1999). *Who needs politics? Who needs people? The ironies of democracy in cyberspace*. *Contemporary Sociology*, 28, 6, 655-661
- Ingrams, A., Piotrowski, S.J. & Berliner, D. (2020). *Learning from our mistakes: Public Management reform and the hope of a new government*. *Perspectives on Public Management and Governance*, 1-16
- International Standards Organization (ISO) (2014b). *Smart Cities Preliminary Report 2014*
- International Telecommunications Union (ITU) (2014). *Smart sustainable cities: An analysis of definition*.
- International Telecommunications Union (ITU-T) (2015). *Smart sustainable cities: A guide for city leaders Focus group Technical report no.5*. ITU-T Focus Group on Smart Sustainable Cities
- Ishengoma, F., Mselle, L. & Mongi, H. (2019). *Critical success factors for m-Government adoption in Tanzania: A conceptual framework*. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 85(1), e12064
- Israel, B.A. & Schurman, S.J. (1990). *Social support, control and the stress process*. In K. Glanz, F.M. Lewis & B.K. Rimer (eds), *Health behavior and health education: Theory, Research and Practice*, pp 187-215. Jossey-Bass/Wiley
- Isrososiawan, J., Hurriyati, R. & Dirgantari, P.D. (2019). *User Mobile Payment Behavior Using Technology Acceptance Model (TAM): Study of "Dana" E-Wallet Users*. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 6(2), 181-192
- Jaiswal, S. & Singh, A. (2020). *Influence of the Determinants of Online Customer Experience on Online Customer Satisfaction*. *Paradigm*, 24(1), 41-57
- James, G., Witten, D., Hastie, T. & Tibshirani, R. (2017). *An introduction to Statistical Learning: With Applications in R*. 1<sup>st</sup> ed 2013, Corr. 7<sup>th</sup> printing 2017 ed.
- Janssen, M., Charalabidis, Y. & Zuiderwijk, A. (2012). *Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government*. *Information Systems Management (ISM)*, Vol. 29, No 4, pp 258-268
- Jayal, N.G. (2001). *Democracy in India*. New York: Oxford University Press
- Jenkins, J.C. (1983). *Resource mobilization theory and the study of social movements*. *Annual Review of Sociology*, 9, 527-553
- Jetzek, T., Avital, M. & Bjorn-Andersen, N. (2012). *The value of open government data: A strategic analysis framework*. In SIG eGovernment pre-ICIS Workshop, Orlando

- Jiang, H. Kim, J.N., Liu, B. & Luo, Y. (2019). *The impact of perceptual and situational factors on environmental communication: A study of citizen engagement in China*. Environmental Communication, 13(5), 582-602
- Jiang, J., Meng, T. & Zhang, Q. (2019). *From internet to social safety net: the policy consequences of online participation in China*. Governance, 32(3), 531-546
- Johannessen, M.R. & Berntzen, L. (2016). *Smart cities through implicit participation: Using gamification to generate citizen input for public transport planning*. In Electronic Government and Electronic Participation (2016)
- Ju, J., Liu, L. & Feng, Y. (2019). *Understanding continuous citizen participation on a Green Commuting Platform: The roles of public value and private value*. In Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences 2019, HICSS 2019, Grand Wailea, Maui, Hawaii, USA, January 8-11, 2019
- Jun, M., Yang, Z. & Kim, D. (2014). *Customers' Perception of Online Retailing Service Quality and Their Satisfaction*. International Journal of Quality and Reliability Management, 21(8): 817-840
- Juttner, U., Schaffner, D., Windler, K. & Maklan, S. (2013). *Customer Service Experience- Developing and applying a sequential incident laddering technique*. European Journal of Marketing, 47, 738-768
- Kieffer, C. (1984). *Citizen empowerment: A developmental perspective*. Prevention in Human Services, 3(2-3), 9-36
- Klaus, P. & Maklan, S. (2012). *EXQ: A multiple-item scale for assessing service experience*. Journal of Service Management, 23(1), pp. 5-33
- Kline, R.B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling 3<sup>rd</sup> edition*. New York: The Guilford Press
- Kong, X., Liu, X., Jedari, B., Li, M., Wan, L. & Xia, F. (2019). *Mobile crowdsourcing in smart cities: Technologies, applications and future challenges*. IEEE Internet Things Journal, 6(5), 8095-8113
- Kopackova, H. & Komarkova, J. (2020). *Participatory technologies in smart cities: What citizens want and how to ask them*. Telematics Informatics, 47, 101325
- Kraut, R., Kiesler, S., Boneva, B., Cummings, J., Helgeson, V. & Crawford, A. (2002). *Internet paradox revisited*. Journal of social issues, 58, 49-74
- Kreisberg, S. (1992). *Transforming power: Domination, empowerment and education*. Albany, NY: State University of New York Press
- Kumar, H., Singh, M.K., Gupta, M.P. & Madaan, J. (2020). *Moving towards smart cities: solutions that lead to the smart city transformation framework*. Technological forecasting and social change, 153, 119-281
- Kuo, T., Chen, C.T. & Cheng, W.J. (2018). *Service quality evaluation: Moderating influences of*

- first times and revisiting customers*. Total Quality Management and Business Excellence, 29(3-4), 429-440
- Kuokkanen, L.L. & Leino-Kilpi, H. (2000). *Power and empowerment in nursing: three theoretical approaches*. Journal of Advanced Nursing, 31(1), 235-241
- Labonte, R. (1989). *Community empowerment: The need for political analysis*. Canadian Journal of Public Health 80(2), 87-88.
- Lambrecht, L. (2009). *On the need for and importance of empowerment to strengthen democracy. Perspectives on empowerment, social cohesion and democracy: An international anthology*. Part 1, 11-25
- Lathrop, D. & Ruma, L. (2010). *Open Government: Collaboration, Transparency and Participation in Practice*. O' Reilly Media Inc.
- Lee, G. & Kwak, Y.H. (2012). *An Open Government Maturity Model for social-media based public engagement*. Government Information Quarterly, 29(4), 453-463
- Lee, J. & Kim, S. (2014). *Active citizen e-participation in local governance: Do individual social capital and e-participation management matter?* Proceedings of the 47th Hawaii international conference on system sciences (HICSS-47) (pp. 2044-2053)
- Lee, J. & Lee, H. (2014). *Developing and validating a citizen-centric typology for smart city services*. Government Information Quarterly, 31(1)
- Lee, T.D., Lee-Geiller, S. & Lee, B.K. (2020). *Are pictures worth a thousand words? The effect of information presentation type on citizen perceptions of government websites*. Government Information Quarterly, 37(3), 101482
- Lee-Geiller, S. & Lee, T. (2019). *Using government websites to enhance democratic e-governance: A conceptual model for evaluation*. Government Information Quarterly, 36(2), 208-225
- Lefcourt, H. (1976). *Locus of control: Current trends in theory and research*. Hillsdale, NJ: Erlbaum
- Lemke, F., Clark, M. & Wilson, H. (2011). *Customer experience quality: an exploration in business and consumer contexts using repertory grid technique*. Academy of Marketing Science, Journal, 39(6), 846-869
- Li, C.-Y. & Fang, Y.-H. (2019). *Predicting continuance intention toward mobile branded apps through satisfaction and attachment*. Telematics and Informatics, 43(6), 1-13
- Lieberman, E. & Zhou, Y.Y. (2021). *Self-efficacy and Citizen Engagement in Development: Experimental Evidence from Tanzania*. Journal of Experimental Political Science, 1-18
- Lin, N. (2017). *Building a network theory of social capital*. In Social Capital. Routledge, 2017, pp. 3-28
- Linde, J. & Peters, Y. (2020). *Responsiveness, support and responsibility: How democratic responsiveness facilitates responsible government*. Party Politics, 26(3), 291-304

- Linders, D. (2012). *From E-Government to We-Government: Defining a Typology for Citizen Coproduction in the Age of Social Media*. *Government Information Quarterly*, 29(4): 446-54
- Liu, L., Bouman, T., Perlaviciute, G. & Steg, L. (2020). *Effects of competence and integrity-based trust on public acceptability of renewable energy projects in China and Netherlands*. *Journal of Environmental Psychology*, 67, 101390
- Locke, B.T. & Heppler, J.A. (2018). *Teaching data literacy for civic engagement: Resources for data capture and organization*. KULA: Knowledge creation, dissemination and preservation studies, 2(1), 23
- Lord, J. & Hutchison, P. (2009). *The process of empowerment: Implications for theory and practice*. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 12(1), 5-22
- Lucic, M.C., Wan, X., Ghazzai, H & Massoud, Y. (2020). *Leveraging intelligent transportation systems and smart vehicles using crowdsourcing: An overview*. *Smart Cities*, 3, 341-361
- Luttrell, C., Quiroz, S., Scrutton, C. & Bird, K. (2009). *Understanding and Operationalising Empowerment*. London Overseas Development Institute
- Macintosh, A., Coleman, S. & Lalljee, M. (2005). *e-Methods for public engagement*. Bristol, UK: Bristol City Council
- Macintosh, A. (2004). *Characterizing e-participation in policy-making*. Proceedings of the 37th Hawaii international conference on system sciences (HICSS-37) (pp. 117-126). IEEE
- Maerz, S.F. (2016). *The Electronic Face of Authoritarianism: E-Government as a Tool for Gaining Legitimacy in Competitive and Non-Competitive Regimes*. *Government Information Quarterly*, 33(4): 727-35
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M. & Bhatti, Z.A. (2021). *Future of e-Government: An integrated conceptual framework*. *Technological Forecasting & Social Change*, 173, 121102
- Mansoor, M. (2021). *Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19*. *Government Information Quarterly*, 38(2021), 101597
- Marinetto, M. (2003). *Who wants to be an active citizen? The politics and practice of community involvement*. *Sociology*, 37(1), 103-120
- Martin, E.G., Law, J., Ran, W., Helbig, N. & Birkhead, G.S. (2017). *Evaluating the quality and usability of open data for public Health Research: A systematic review of data offerings on 3 open data platforms*. *Journal of Public Health Management and Practice: JPHMP*, 23(4), e5-e13
- Masik, G., Sagan, I. & Scott, J. (2021). *Smart City strategies and new urban development policies in the Polish context*. *Cities*, 108, 102970
- Matheus, R., Jansen, M. & Janowski, T. (2021). *Design principles for creating digital transparency in government*. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101550
- Maton, K.I. & Rappaport, J. (1984). *Empowerment in a religious setting: A multivariate investigation*. *Prevention in Human Services*, 3, 37-72

- McCarthy, J.D. & Zald, M. (1978). *Resource mobilization and social movements: A partial theory*. American Journal of Sociology, 82, 1212-1241.
- Mclean, G. (2018). *Examining the determinants and outcomes of mobile app engagement - A longitudinal perspective*. Computer in Human Behavior, 84, 392-403
- Mclean, G. & Osei-Frimpong, K. (2017). *Examining satisfaction with the experience during a live chat service encounter- implications for website providers*. Computers in Human Behavior, 76, 494-508
- Mclean, G. & Wilson, A. (2016). *Evolving the online customer experience... is there a role for online customer support?* Computers in Human Behavior, 60, 602-610
- Measham, T.G., Brake, L., Robinson, C.J., Larson, S., Richards, C. and Smith, T.F. (2011). *NRM Engagement between remote dryland communities and government agencies: Success factors from Australia*. Journal of Arid Environments, 75(10): 968-973
- Mechanic, D. (1991, February). *Adolescents at risk: New directions*. Paper presented at the 7th Annual Conference on Health Policy, Cornell University Medical College
- Meesala, A. & Paul, J. (2018). *Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future*. Journal of Retailing and Consumer Services, 40, 261-269
- Meijer, A.J., Curtin, D. & Hillebrandt, M. (2012). *Open Government: Connecting vision and voice*. International Review of Administrative Sciences, 78(1), 10-29
- Menon, S.T. (2002). *Toward a model of psychological health empowerment: implications for health care in multicultural communities*. Nurse Education Today, 22(1), 28-39
- Mercado-Kierkegaard, S. (2006). *Blogging - emerging legal liabilities. Blogs, lies and the doocing: The next hotbed of litigation?* Computer law & Security Report 22, 127-136
- Meyer, C. & Schwager, A. (2007). *Understanding Customer Experience*. Harvard Business Review, 1 February, 85, pp. 116-126
- Mirchandani, D.A., Johnson, J.H., jr. & Kailash, J. (2008). *Perspectives of citizens towards e-government in Thailand and Indonesia: A multigroup analysis*. Information System Frontiers, 10, 483-497
- Misra, D. C. (2010). *Making m-government an integral part of e-government: An agenda for action*. Compendium, pp 78-86, National Forum on Mobile Applications for Inclusive Growth and Sustainable Development, April 7-8, 2010, New Delhi
- Mitchell, W.J. (2000). *Designing the digital city*. In Ishida, T., Isbister, K. (eds). Digital Cities 1999. Lecture Notes in Computer Science, Vol. 1765. Springer, Berlin, Heidelberg
- Mohajer, N. & Earnest, J. (2009). *Youth empowerment for the most vulnerable: A model based on the pedagogy of Freire and experiences in the field*. Health Education, 109(5), 424-438
- Mohamudally, N. & Armoogum, S. (2019). *Smart City Mobile Apps Exploratory Data Analysis: Mauritius Case*. In Proceedings of the Third International Conference on Smart City Applications; Springer: Cham, Switzerland, 2019, pp 41-52

- Moustaka, V., Maitis, A., Vakali, A. & Anthopoulos, L. (2021). *Urban data dynamics: A systematic benchmarking framework to integrate crowdsourcing and smart cities' standardization*. Sustainability, 13, 8553
- Mustikasari, A., Krisnawati, M. & Sutrisno, E. (2021). *Customer experience and repurchase intention in multi-channel: Customer satisfaction as mediating variable*. The Journal of Industrial Distribution and Business, 12(3), pp. 7-19
- Nakamura, H. & Managi, S. (2020). *Effects of subjective and objective city evaluation on life satisfaction in Japan*. Journal of Cleaner Production, 256, 120523
- Nam, T. & Pardo, T.A. (2014). *The changing face of a city government: A case study of Philly311*. Government Information Quarterly, 31, S1-S9
- Nam, T. (2012). *Suggesting Frameworks of Citizen-Sourcing via Government 2.0*. Government Information Quarterly, 29(1): 12-20
- Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T., Casteleyn, S. & Irani, Z. (2019). *Continuous usage of e-participation: The role of the sense of virtual community*. Government Information Quarterly, 36(2019), 536-545
- Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T., Cruz-Jesus, F. Martins, J., Goncalves, R., Branco, F. & Xavier, N. (2019). *Examining social capital and individual motivators to explain the adoption of online citizen participation*. Future Generation Computer Systems, 92
- Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T. & Casteleyn, S. (2018a). *Citizens' intention to use and recommend e-participation. Drawing upon UTAUT and citizen empowerment*. Information Technology and People
- Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T. & Casteleyn, S. (2018). *E-participation adoption models research in the last 17 years: A weight and meta-analytical review*. Computers in Human Behavior, 81, 350-365
- Neveu, E. (2002). *Koinwoniologia των Κοινωνικών Κινημάτων*. Αθήνα: Σαββάλας
- Nguyen, T.T., Phan, D.M., Le, A.H. & Nguyen, L.T.N. (2020). *The determinants of citizens' satisfaction of e-government: An empirical study in Vietnam*. Journal of Asian Finance, Economics and Business, 7(8),519-531
- Nikou, S., Bouwman, H. & deReuver, M. (2014). *A consumer perspective on mobile service platform: a conjoint analysis approach*. Communications of the Association for Information Systems, 34(1): 1409-1424
- Norris, D.F. (2010). *E-government... not e-governance... not e-democracy: Not now! Not ever?* In Tomsz Janowski and Jim Davies (eds.): Proceedings of the 4th International Conference on the Theory and Practice of Electronic Governance, 25-28 October, 2010, Beijing, China
- Novo Vazquez, A.N. & Vicente, M.R. (2019). *Exploring the determinants of e-participation in smart cities*. In E-Participation in Smart Cities: Technologies and Models of Governance for Citizen Engagement. Public Administration and Information Technology, 34, Rodriguez Bolivar,



- M.B., Alcaide Munoz, L. Eds; Springer: Cham, Switzerland, 2019
- O' Brien, D.T., Gordon, E. & Baldwin, J. (2014). Caring about the community, counteracting disorder. 311 reports of public issues as expressions of territoriality. *Journal of Environment Psychology*, vol. 40, pp. 320-330
- Odongo, A. & Rono, G. (2016). *Open Government Data as a Right for Effective Citizen Participation*. Proceedings of the 9<sup>th</sup> International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, March 2016, pp. 365-366 (ICEGOV 2016:365-366)
- OECD (2016). *Open Government: The global context and the way forward*. Highlights, 2016
- Oh, J. & Seo, M. (2021). *Measuring citizen-centric smart city: Development and validation of ex-post evaluation framework*. *Sustainability*, 2021, 13, 11497
- Oliveira, C. & Garcia, A.C.B. (2019). *Citizens' electronic participation: A systematic review of their challenges and how to overcome them*. *International Journal of Web Based Communities*
- Pakurar, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J. & Olah, J. (2019). *The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian Banking Sector*. *Sustainability*, 11(4), 1113
- Palinkas, L.A., Horwitz, S.M., Green, C.A., Wisdom, J.P., Duan, N. & Hoagwood, K. (2015). *Purposeful Sampling for Qualitative Data Collection and Analysis in Mixed Method Implementation Research*. *Adm. Policy Ment. Health*, 42(5): 533-544
- Panopoulou, E., Tambouris, E. & Tarabanis, K. (2021). *An eParticipation acceptance model*. In *IEEE Transactions on Emerging Topics in Computing*, 9(1), pp.188-199, 1 Jan-March 2021
- Park, Y. & Koo, Y. (2016). *An empirical analysis of switching cost in the smartphone market in South Korea*. *Telecommunications Policy*, 40(4), pp.307-318
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Malhotra, A. (2005). *E-S-QUAL: A multiple-item scale for Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research*, Vol.7, pp. 1-21
- Parker, L.E. & Price, R.H. (1994). *Empowered managers and empowered workers: the effects of managerial support and managerial perceives control on workers' sense of control over decision making*. *Human Relations*, Vol. 47, No. 8, pp 911-28
- Parks, W. (1957). *The Open Government Principle: Applying the Right to Know Under the Constitution*. *The George Washington Law Review*, 26(1), 1-22
- Parsons, R.J., Gutierrez, L.M. & Cox, E.O. (1998). *A model for empowerment practice*. *Empowerment in Social Work Practice: A Sourcebook*. Brooks/Cole Publishing Co, CA
- Paulhus, D. (1983). *Sphere-specific measures of perceived control*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 1253-1265
- Paxton, P., Hughes, M.M. & Painter, M.A. (2010). *Growth in women's political representation: A longitudinal exploration of democracy, electoral system and gender quotas*. *European Journal of*

Political Research, 49(1), 25-52

- Payne, A., Storbacka, K. & Frow, P. (2008). *Managing the co-creation of value*. Journal of the Academy of Marketing Science, 36, 83-96
- Pei, X.L., Guo, J.N., Wu, T.J., Zhou, W.X. & Yeh, S.P. (2020). *Does the Effect of Customer Experience on Customer Satisfaction Create a Sustainable Competitive Advantage? A Comparative Study of Different Shopping Situations*. Sustainability, 12(18), 7436
- Pereira, G.V., Parycek, P., Falco, E. & Kleinhans, R. (2018). *Smart governance in the context of smart cities: A literature review*. Information Polity, 23, 143-162
- Pereira, G.V., Cunha, M.A., Lampoltshammer, T.J., Parycek, P. & Testa, M.G. (2017). *Increasing collaboration and participation in smart city governance: A cross-case analysis of smart city initiatives*. Information Technology for Development, 23(3), pp.526-553
- Perkins, D.D. (2010). Empowerment. In R.A. Couto (ed.), *Political and Civic Leadership: A Reference Handbook* (pp. 207-218). Thousand Oaks, CA: Sage
- Perkins, D.D. & Zimmerman, M. A. (1995). *Empowerment Theory, Research and Application*. American Journal of Community Psychology, 23(5), 569-579
- Peters, T., Isik, O., Tona, O. & Popovic, A. (2016). *How system quality influences mobile BI use: The mediating role of engagement*. International Journal of Information Management, 36(5), 773-783
- Peterson, N.A., Lowe, J.B., Hughey, J., Reid, R.J., Zimmerman, M.A. & Speer, P. (2006). *Measuring the intrapersonal component of psychological empowerment: Confirmatory factor analysis of the sociopolitical control scale*. American Journal of Community Psychology, 38, 287-297
- Pettit, J. (2012). *Empowerment and Participation: Bridging the gap between understanding and practice*. Brighton, UK: Institute of Development Studies, University of Sussex
- Pinderhughes, E. (1985). *Power, powerlessness and practice*. In Sylvia Gray, Ann Hartmann and E. Saalberg (Eds.). *Empowering the Black Family: A Roundtable Discussion*. National Child Welfare Training Center, Ann Arbor, MI
- Pittaway, J.J. & Montazemi, A.R. (2020). *Know-how to lead digital transformation: The case of local governments*. Government Information Quarterly, 37(4), 101474
- Prestby, J.E., Wandersman, A., Florin, P., Rich, R. & Chavis, D.M. (1990). *Benefits, costs, incentive management and participation in voluntary organizations: A means to understanding and promoting empowerment*. American Journal of Community Psychology, 18, 117-149.
- Prohaska, T.R., Anderson, L.A. and Binstock, R.H. (2012). *Public Health for an Aging Society*. The Johns Hopkins University Press, Maryland, Baltimore
- Puccinelli, M.N., Goodstein C.R., Grewal, D., Price, R., Raghubir, P. & Stewart, D. (2009). *Customer experience management in retailing: understanding the buying process*. Journal of Retailing, 85, 1, pp. 15-30

- Purwanto, A., Zuiderwijk, A. & Janssen, M. (2020). *Citizen Engagement with Open Government Data: Lessons learned from Indonesia's Presidential Election*. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 14(1), 1-30
- Qianoan, R. & Teets, J.C. (2020). *Responsive authoritarianism in China – a review of responsiveness in Xi and Hu administrations*. *Journal of Chinese Political Science*, 25(1), 139-153
- Quach, S. Barari, M., Moudry, D.V. & Quach, K. (2020). *Service integration in omnichannel retailing and its impact on customer experience*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 102267
- Rainie, L. & Larsen, E. (2002). *The rise of the e-citizen: How people use government agencies' websites*. Washington D.C.: Pew Center, Internet and Technology
- Ramakantan, N. (2009). *Democratic decentralization and empowerment of local government associations in Kerala*. *Commonwealth Journal of Local Governance*, 2, 128-136
- Rappaport, J. (1981). *In praise of paradox: A social policy of empowerment over prevention*. *American Journal of Community Psychology*, 9, 1-25.
- Rappaport, J. (1984). *Studies in empowerment: Introduction to the issue*. *Prevention in Human Services*, 3, 1-7.
- Rappaport, J. (1987). *Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology*. *American Journal of Community Psychology*, 15, 121-143.
- Reggi, L. & Dowes, S. (2016). *Open government data ecosystems: Linking transparency for innovation with transparency for participation and accountability*. In *International Conference on Electronic Government*, pp 74-86, Springer, Cham
- Reininger, B., Martin, D.W., Ross, M., Sinicrope, P.S. & Dinh-Zarr, T. (2006). *Advancing the theory and measurement of collective empowerment: A qualitative study*. *International Quarterly of Community Health Education*, 25, 211-239
- Reynolds, G. (2007). *An Army of Davids: How Markets and Technology Empower Ordinary People to Beat Big Media, Big Government and Other Goliaths*. Thomas Nelson
- Rich, R.C., Edelstein, M., Hallman, W.K. & Wandersman, A.H. (1995). *Citizen Participation and Empowerment: The case of local environmental hazards*. *American Journal of Community Psychology*, 23, 657-676
- Rietbergen-McCracken, J. (2012). *Civic Education*. Civicus World Alliance for Citizen Participation
- Riger, S. (1993). *What's wrong with empowerment?* *American Journal of Community Psychology*, 21(3), 279-292
- Rissel, C. (1994). *Empowerment: The holy grail of health promotion?* *Health Promotion International*, 9(1), 39-47
- Rita, P., Oliveira, T. & Farisa, A. (2019). *The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping*. *Heliyon*, 5(10), e02690

- Rosenfeld, B. (2018). *The Popularity Costs of Economic Crisis under Electoral Authoritarianism: Evidence from Russia: Popularity Costs of Economic Crisis*. *American Journal of Political Science*, 62(2): 382-97
- Rozenas, A. & Stukal, D. (2019). *How Autocrats Manipulate Economic News: Evidence from Russia's State-Controlled Television*. *The Journal of Politics*, 81(3): 982-96
- Ruijter, E., Grimmelikhuijsen, S. & Meijer, A. (2017). *Open data for democracy: developing a theoretical framework for open data use*. *Government Information Quarterly*, 34(1), 45-52
- Saborido, R. & Alba, E. (2020). *Software systems from smart city vendors*. *Cities*, 101, Article 102690
- Sadan, E. (2004). *Empowerment and Community Planning: Theory and practice of people-focused social situations*. (Translated from Hebrew by Richard Flantz). Tel Aviv: Hakibbutz Hameuchad Publishers (1997)
- Saeed, K.A. & Abdinnour-Helm, S. (2008). *Examining the effects of information characteristics and perceived usefulness on post adoption usage of information systems*. *Information and Management*, 45, 376-386
- Safarov, I., Meijer, A. & Grimmelikhuijsen, S. (2017). *Utilization of open government data: A systematic literature review of types, conditions, effects and users*. *Information Polity*, 22(1), 1-24
- Salazar - Carrillo, J., Torres-Ruiz, M., Davis, C., Quintero, R., Moreno-Ibarra, M. & Guzman, G. (2021). *Traffic congestion analysis based on a web-GIS and data mining of traffic events from Twitter*. *Sensors*, 21, 2964
- Sancino, A. (2016). *The meta co-production of community outcomes: Towards a citizens' capabilities approach*. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Non-profit Organizations*, 27(1): 409-424
- Sanovich, S. (2017). *Computational Propaganda in Russia: The Origins of Digital Misinformation*. Oxford, UK: *The Computational Propaganda Project. Working Paper*
- Savaget, P., Chiarini, T. & Evans, S. (2019). *Empowering political participation through artificial intelligence*. *Science and Public Policy*, 2019, 46(3), 369-380
- Savini, F. (2010). *The endowment of community participation: Institutional settings in two urban regeneration projects*. *International Journal of Urban and Regional Research*, 1-20
- Scheyvens, R. (2020). *Empowerment*. In *International Encyclopedia of Human Geography*, pp. 115-122
- Schmitt, B. (1999). *Experiential Marketing: How to get customers to sense, feel, think, act, relate to your company and brands*. Free Press, New York
- Sgueo, G. (2019). *Is gamification making cities smarter?* *IUS Publicum Network Review*, Issue n. 1
- Shahrour, I. & Xie, X. (2021). *Role of Internet of Things (IoT) and Crowdsourcing in Smart City Projects*. *Smart Cities*, 4, 1276-1292

- Shank, D.B. & Cotten, S.R. (2014). *Does technology empower urban youth? The relationship of technology use to self-efficacy*. Computers & Education, 70, 184-193.
- Shankar, V., Smith, A.K. & Rangaswamy, A. (2003). *Customer satisfaction and loyalty in online and offline environments*. International Journal of Research in Marketing, 20(2), pp. 153-175
- Shareef, M.A., Krumar, V., Krumar, U. & Dwivedi, Y.K. (2011). *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Government Information Quarterly 28, 17-35
- Sherrod, D.R., Hage, J.N., Halpern, H.L. & Moore, B.S. (1977). *Effects of personal causation and perceived control on responses to an adverse environment: The more the control the better*. Journal of Experimental Social Psychology, 13, 14-27
- Shihab, M.R., Hidayanto, A.N. & Putra, P.H. (2021). *Exploring the effects of Normative Beliefs toward Citizen Engagement on eParticipation Technologies*. Information 2021, 12(5), 189
- Shobeiri, S., Mazaheri, E. & Laroche, M. (2015). *Creating the right customer experience online: The influence of culture*. Journal of Marketing Communications, 1-21
- Shulga, I., Shilov, L., Sukhova, A. & Pojarski, P. (2019). *Can Local Participatory Programs Enhance Public Confidence: Insights from the Local Initiatives Support Program in Russia*. World Bank
- Shulga, I., Sukhova, A. & Khachatryan, G. (2014). *Empowering Communities: The Local Initiatives Support Program in Russia*. Washington D.C.: The World Bank. Europe and Central Asia Knowledge Brief
- Silva, C.N. (2013). Open Source Urban Governance: Crowdsourcing, Neogeography, VGI and Citizen Science. In C. Silva (Eds.), *Citizen E-Participation in Urban Governance: Crowdsourcing and Collaborative Creativity (pp. 1-18)*. IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-4169-3.ch001>
- Silva, P., Tavares, A.F., Silva, T. & Lameiras, M. (2019). The good, the bad and the ugly: Three faces of social media usage by local governments. Government Information Quarterly
- Silva, C. & Martinez, M.L. (2004). *Empoderamiento: proceso, nivel y contexto*. Psykhe, Santiago/Chile, 13(1)-May, 29-39
- Singh, P., Lynch, F. & Helfert, M. (2021). *Role of citizens in the development of Smart City: Benefit of citizens' feedback for improving quality of service*. In proceedings of the 10th International Conference on Smart City and Green ICT Systems (SMARTGREENS 2021) pp. 35-44
- Sivarajah, U., Weerakkody, V., Waller, P., Lee, H., Irani, Z., Choi, Y., Morgan, R. & Glikman, Y. (2016). *The role of e-participation and open data in evidence-based policy decision making in local government*. Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce, 26(1-2), 64-79
- Sjoberg, F.M., Mellon, A.J. & Peixoto, T.C. (2015). *The Effect of Government Responsiveness on Future Political Participation*. Washington D.C.: World Bank DEET Working Paper
- Smith-Yoshimura, K. (2018). *Analysis of 2018 international linked data survey for implementers*.

Code {4} lib Journal, (42)

- Solomon, B. (1976). *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities*. New York: Columbia University Press
- Soudagar, R., Iyer, V. & Hilderbrand, V.G. (2012). *The customer experience edge: technology and techniques for delivering an enduring, profitable and positive experience to your customers*. United States of America: McGraw-Hill
- Speer, P.W. (2000). *Intrapersonal and Interactional Empowerment: Implications for theory*. Journal of Community Psychology, 28, 51-61
- Speer, J. (2012). *Participatory Governance Reform: A Good Strategy for Increasing Government Responsiveness and Improving Public Services?* World Development 40(12): 2379-98
- Spreitzer, G.M. (1995). *An empirical test of a comprehensive model of intrapersonal empowerment in the workplace*. American Journal of Community Psychology, 23, 601-629
- Staniek, M. (2021). *Road pavement condition diagnostics using smartphone-based data crowdsourcing in smart cities*. Journal of Traffic and Transportation Engineering (English Edition), 8(3), 554-567
- Staples, L.H. (1990). *Powerful ideas about empowerment*. Administration in Social Work, 14(2), 29-42
- Stensrud, R. & Stensrud, K. (1982). *Counseling for health empowerment*. Personnel and Guidance Journal, 60(6), 377-381
- Stiakakis, E. & Petridis, K. (2014). *Developing and Validating a Multi-Criteria Model to Evaluate Mobile Service Quality*. In Martinez-Lopez, F. editor *Handbook of Strategic e-Business Management*, pp. 935-956. Springer-Verlag, Berlin Heidelberg
- Stone, R.A. & Levine, A.G. (1985). *Reactions to collective stress: Correlates of active citizen participation*. Prevention in Human Services, 4, 153-177
- Strecher, V.J., DeVellis, B.M., Becker, M.H. & Rosenstock, I.M. (1986). *The role of self-efficacy in achieving health behavior change*. Health Education Quarterly, 13(1), 73-92.
- Styrin, E., Luna-Reyer, L.F. & Harrison, T.M. (2017). *Open data ecosystems: An international comparison*. Transforming Government: People, Process and Policy, 11(1), 132-156
- Supendi, K. & Prihatmanto, A.S. (2015). *Design and implementation of the assessment of public officers web base with gamification method*. Proceedings of the 2015 4th international conference on interactive digital media, ICIDM 2015 (pp 1-6). Bandung, Indonesia:IEEE
- Susanto, T.D., Diani, M.M. & Hafidz, I. (2017). *User Acceptance of e-Government Citizen Report System (a Case Study of City113 App)*. Procedia Computer Science, Vol. 124, 560-568
- Susha, I., Gronlund, A. & Janssen, M. (2015). *Organizational measures to stimulate user engagement with open data*. Transforming Government: People, Process and Policy, 9(2), 181-206

- Swift, C. & Levine, G. (1987). *Empowerment: an emerging mental health technology*. Journal of Primary Prevention, 8, 71-94
- Tang, G. & Lee, F.L. (2013). *Facebook use and political participation: The impact of exposure to shared political information, connections with public political actors and network structural heterogeneity*. Social Science Computer Review, 31(6), 763-773
- Tero, P. & Oystein, S. (2006). *Models of e-democracy*. Communications of the Association for Information Systems, 17, 37, 818-84
- Tew, J. (2002). *Social Theory, power and practice*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan
- Tian, Z., Shi, Z. & Cheng, Q. (2021). *Examining the antecedents and consequences of mobile travel app engagement*. PLoS ONE, 16(3):e0248460
- Toepfl, F. (2018). *From Connective to Collective Action: Internet Elections as a Digital Tool to Centralize and Formalize Protest in Russia*. Information, Communication & Society, 21(4): 531-47
- Tohidi, H. & Jabbari, M.M. (2012). *The aspects of empowerment of human resources*. Procedia-Social and Behavioural Sciences, 31, 829-833
- Tolbert, C.J., Mossberger, K. & McNeal, R. (2008). *Institutions, Policy Innovation and E-Government in the American States*. Public Administration Review, 68(3), 549-563
- Tolbert, C.J. & Mossberger, K. (2006). *The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government*. Public Administration Review, 66(3), 354-69
- Toots, M. (2019). *Why e-participation systems fail: The case of Estonia's Osale*. Government Information Quarterly, 36(3), 546-559
- Trimi, S. & Sheng, H. (2008). *Emerging trends in m-government*. Communications of the ACM, 51(5), 53-58
- Tsarchopoulos, P., Tsampoulatidis, I. & Roman, M. (2018). *Digital Tools for Participatory Governance*. 20ο Επιστημονικό Συνέδριο του Συνδέσμου Ελλήνων Περιφερειολόγων, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, 4-5 Ιουνίου 2018
- Ugboro, I.O. & Obeng, K. (2000). *Top management leadership, employee empowerment, job satisfaction and customer satisfaction in TQM organization: An empirical study*. Journal of Quality Management, 5, 247-272
- United Nations Development Programme (2009). *Human Development Report 2008/2009*. NY: Palgrave Macmillan
- van den Besselaar, P. & Beckers, D. (1998). *Demographics and Sociographics of the digital city*. In T. Ishida (eds). Community computing and support systems. Lecture Notes in Computer Science (LNCS) (vol. 1519), pp. 108-124
- Van Ryzin, G. (2004). *The measurement of overall citizen satisfaction*. Public Performance and Management Review, 27(3): 9-28

- Vargo, S.L. & Lusch, R.F. (2008). *Service-dominant logic: continuing the evolution*. Journal of the Academy of Marketing Science, 36(1), 1-10
- Vasic, N., Kilibarda, M. & Kaurin, T. (2019). *The influence of online shopping determinants on customer satisfaction in the Serbian market*. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research, 14(2), 70-89
- Vecchione, M. & Caprara, G.V. (2009). *Personality determinants of political participation: The contribution of traits and self-efficacy beliefs*. Personality and Individual Differences, 46, 487-492
- Venkatesh, V., Thong, J.Y. & Xu, X. (2012). *Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology*. MIS Quarterly, 36, 157-178
- Verhoef, P.C., Lemon, K.N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M. & Schlesinger, L.A. (2009). *Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies*. Journal of Retailing, 85(1), pp. 31-41
- Visvizi, A., Jussila, J., Lytras, M.D. & Ijas, M. (2020). *Tweeting and mining OECD-related microcontent in the post-truth era: A cloud-based app*. Computers in Human Behavior, 107, 105958
- Vittinghoff, E., Glidden, D.V., Shiboski, S.C. & Mc Culloch, C.E. (2012). *Regression Methods in Biostatistics: Linear, Logistic, Survival and Repeated Measure Models 2<sup>nd</sup> ed.*
- Vlachokyriakos, V., Crivellaro C., Le Dantec, C.A., Gordon, E., Wright, P. & Olivier, P. (2016). *Digital civics: Citizen empowerment with and through technology*. Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings, 7-12 May, 1096-1099
- Wallerstein, N. (1993). *Empowerment and Health: The theory and practice of community change*. Community Development Journal, 28(3), 218-227
- Wallerstein, N. (1992). *Powerlessness, empowerment and health: Implications for health promotion programs*. American Journal of Health Promotion, 6(3), 197-205
- Wandersman, A. & Florin, P. (Eds.) (1990). *Citizen participation, voluntary organizations and community development: Insights for empowerment through research [special section]*. American Journal of Community Psychology, 18(1).
- Wandersman, A., Snell-Johns, J., Lentz, B., Fetterman, D.M., Keener, D.C., Livet, M., Imm, P.S. & Flaspohler, P. (2005). *The Principles of Empowerment Evaluation*. In Fetterman, D.M. & Wandersman, A. (2005). *Empowerment evaluation principles in practice*. New York. Guilford Publications, p. 27.
- Wang, W.T. & Chen, W.Y. (2016). *Assessing the effects of mobile service quality on customer satisfaction and the continued usage intention of Mobile Service: A study of non-gaming mobile apps*. In Rau PL (eds) Cross-Cultural Design. CCD 2016. Lecture Notes in Computer Science, Vol 9741. Springer, Cham



- Wataya, E. & Shaw, R. (2019). *Measuring the value and the role of soft assets in smart city development*. *Cities*, 94, 106-115
- Welch, E.W., Hinnant, C.C. & Moon, M.J. (2005). *Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government*. *Journal of Public Administration Research Theory*, 15(3), 371-391
- Williamson, A. (2004). *Getting ready for eDemocracy: A five stage maturity model for Community ICT*. In a paper prepared for the Australian electronic governance conference. Centre for Public Policy, University of Melbourne, Melbourne, Victoria
- Williamson, V. & Eisen, N. (2016). *The impact of open government: Assessing the evidence*. Working Paper December 2016, Center of Effective Public Management at Brookings
- Wirtz, B.W., Weyerer, J.C. & Rosch, M. (2017). *Citizen and Open Government: An empirical analysis of antecedents of open government data*. *International Journal of Public Administration*, 41(4), 1-13
- Wirtz, B.W., Weyerer, J.C. & Rosch, M. (2017). *Open Government and Citizen Participation: An Empirical Analysis of Citizen Expectancy towards Open Government Data*. *International Review of Administrative Sciences*, 86(1)
- Wirtz, B.W. & Birkmeyer, S. (2015). *Open Government: Origin, development and conceptual perspectives*. *International Journal of Public Administration*, 38(5), 381-396
- Witschge, T. (2002). *Online deliberation: Possibilities of the internet for deliberative democracy*. Paper presented at the Euricom Colloquium: Electronic Networks and Democratic Engagement, Nijmegen, Netherlands
- Wong, K.F. (2003). *Empowerment as a Panacea for Poverty - Old Wine in New Bottles? Reflections on the World Bank's Conception of Power*. *Progress in Development Studies*, 3,4, 307-322
- World Bank (2017). *World Development Report 2017: Governance and the Law*. The World Bank.
- Wukich, C. & Mergel, I. (2015). *Closing the citizen-government communication gap: Content, audience and network analysis of government tweets*. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, 12(3), 707-735
- Wulfert, T. (2019). *Mobile App Service Quality Dimensions and Requirements for Mobile Shopping Companion Apps*. *Junior Management Science*, 4(3), 339-391
- Xiao, L., Guo, F., Yu, F. & Liu, S. (2019). *The effects of online shopping context cues on consumers' purchase intention for cross-border e-commerce sustainability*. *Sustainability*, 11(10), 2777
- Yeh, H. (2017). *The effects of successful ICT-based smart city services: From citizens' perspectives*. *Government Information Quarterly*, 34, 556-565
- Yi, Y. & La, S. (2004). *What influences the relationship between customer satisfaction and repurchase intention? Investigating the effects of adjusted expectations and customer loyalty*. *Psychology and Marketing*, 21(5), pp. 351-373
- Yih, J., Uusberg, A., Taxer, J.L. & Gross, J.J. (2019). *Better together: a unified perspective on*

*appraisal and emotion regulation*. *Cognition and Emotion*, 33, 1-7

- Yong, C., Chelmiss, C., Lee, W. & Zois, D. S. (2019). *Understanding online civic engagement: A Multi-Neighborhood Study of SeeClickFix*. In Proceedings of the 2019 IEEE/ACM International Conference on Advances in Social Networks Analysis and Mining (pp. 1048-1055)
- Yoo, Y. (2010). *Computing in Everyday Life: A Call for Research in Experiential Computing*. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 34(2), 213-231
- Yu, H. & Robinson, D. (2012). *The New Ambiguity of Open Government*. *UCLA Law Review Discourse*, 178, 180-208
- Zaid, S. & Patwayati, P. (2021). *Impact of Customer Experience and Customer Engagement on Satisfaction and Loyalty: A case study in Indonesia*. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 0983-0992
- Zelic, B. & Stahl, B.C. (2005). *Does ontology influence technological projects? The case of Irish electronic voting*. *Lecture notes in Computer Science* 3782, 657-667
- Zhang, X. & Xu, X. (2020). *Continuous use of fitness apps and shaping factors among college students: A mixed-method investigation*. *International Journal of Nursing Sciences*, 7(2020), S80-S87
- Zhu, W., Yan, R. & Song, Y. (2021). *Analyzing the impact of smart city service quality on citizen engagement in a public emergency*. *Cities*, 120 (2022), 103439
- Zhu, Y.Q. & Alamsyah, N. (2022). *Citizen empowerment and satisfaction with smart city app: Findings from Jakarta*. *Technological Forecasting and Social Change*, Vol.174, 2022, 121304
- Zimmerman, M.A. (1989). *The relationship between political efficacy and citizen participation: Construct validation studies*. *Journal of Personality Assessment*, 53, 554-566
- Zimmerman, M.A. (1990). *Toward a theory of learned hopefulness: A structural model analysis of participation and empowerment*. *Journal of Research in Personality*, 24(1):71-86
- Zimmerman, M.A. (1990). *Empowerment: Forging new perspectives in mental health*. In J. Rappaport and E. Seidman, (Eds), *Handbook of community psychology*. New York: Plenum Press
- Zimmerman, M.A., Israel, B. I., Schulz, A. & Checkoway, B. (1992). *Further explorations in empowerment theory: An empirical analysis of psychological empowerment*. *American Journal of Community Psychology*, 20, 707-728
- Zimmerman, M.A. & Rappaport, J. (1988). *Citizen participation, perceived control and psychological empowerment*. *American Journal of Community Psychology*, 16(5), 725-750
- Zimmerman, M.A. (1990a). *Taking aim on empowerment research: On the distinction between psychological and individual conceptions*. *American Journal of Community Psychology*, 18, 169-177
- Zimmerman, M.A. (1995). *Psychological Empowerment: Issues and Illustrations*. *American Journal of Community Psychology*, 23(5), 581-600.

Zimmerman, M.A. (2000). *Empowerment Theory: Psychological, Organizational and Community Levels of Analysis*. In J. Rappaport and E. Seidman (Eds), *Handbook of Community Psychology*. Dordrecht, Netherlands: Kluwer Academic Publishers.

Zolotov, M.N., Oliveira, T., Cruz-Jesus, F. & Martins, J. (2018). *Satisfaction with e-participation: A model from the citizen's perspective, expectations and affective ties to the place*. In A. Rocha, H. Adeli, L.P. Reis & S. Costanzo (Eds) *Trends and advances in information systems and technologies*. WorldCIST'18 2018 (pp. 1049-1059). Cham: Springer International Publishing

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α**

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### 1. ΦΥΛΟ

- Α   
Γ

### 2. ΗΛΙΚΙΑ

- 18 – 24   
25 – 34   
35 – 44   
45 – 55   
55 +

### 3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

- ΒΑΣΙΚΗ   
ΜΕΣΗ   
ΑΝΩΤΕΡΗ/ΑΝΩΤΑΤΗ   
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ   
ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ

### 4. ΕΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟ

- λιγότερα από 5   
5 – 9   
10 – 14   
15 – 19   
20 – 24   
25 +

### 5. ΔΗΜΟΤΗΣ ΑΛΙΜΟΥ

- ΝΑΙ   
ΟΧΙ

### 6. ΨΗΦΙΣΑ ΣΤΙΣ ΤΕΛΕΥΤΑΙΕΣ ΔΗΜΟΤΙΚΕΣ ΕΚΛΟΓΕΣ

- ΝΑΙ   
ΟΧΙ

### 7. ΨΗΦΙΣΑ ΤΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΠΑΡΑΤΑΞΗ ΠΟΥ ΚΕΡΔΙΣΕ

- ΝΑΙ   
ΟΧΙ

### 8. ΕΙΜΑΙ ΜΕΛΟΣ ΠΟΛΙΤΙΚΟΥ ΚΟΜΜΑΤΟΣ

- ΝΑΙ   
ΟΧΙ

19. ΔΙΑΘΕΤΩ ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΧΡΗΣΗΣ Η/Υ

- ΝΑΙ   
ΟΧΙ

20. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΜΕΣΩ

- PC   
LAPTOP   
TABLET   
ΚΙΝΗΤΟ ΤΗΛ   
ΑΛΛΟ

21. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ

- iOS   
ANDROID

22. ΠΩΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΕΙΤΕ ΣΥΝΗΘΩΣ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟ ΓΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ΤΗΛΕΦΩΝΩ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΑΡΧΟΥ/ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΩΝ   
ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΑΦΗ   
ΤΗΛΕΦΩΝΩ ΣΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΑ ΚΑΘΕ ΦΟΡΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ   
ΕΓΓΡΑΦΩΣ   
ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ   
ΜΕ ΑΛΛΟ ΤΡΟΠΟ (παρακαλώ διευκρινίστε) .....

23. ΛΟΓΟΙ ΠΟΥ ΠΡΟΤΙΜΩ ΑΛΛΟΥΣ ΤΡΟΠΟΥΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟ

.....  
.....  
.....

24. ΑΝ ΕΧΕΤΕ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΙ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ, ΠΟΣΕΣ ΦΟΡΕΣ

- 1 – 2   
3 – 4   
5 – 6   
6 +

ΑΠΑΝΤΗΣΤΕ ΣΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΕΠΙΛΕΓΟΝΤΑΣ

1= ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ, 3=ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ, 5= ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

25. ΓΕΝΙΚΑ ΕΥΚΟΛΗ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ/ΧΕΙΡΙΣΜΟ

1 2 3 4 5

26. ΕΜΑΘΑ ΝΑ ΤΗ ΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ ΕΥΚΟΛΑ

1 2 3 4 5

27. ΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΞΕΚΑΘΑΡΕΣ & ΚΑΤΑΝΟΗΤΕΣ

1 2 3 4 5

28. Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΕΥΚΟΛΗ

1 2 3 4 5

29. ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ/ΣΑΦΕΙΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

1 2 3 4 5

30. ΤΟ ΣΥΝΤΟΜΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΕΩΣ ΤΗΝ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΓΙΑ ΜΙΑ ΤΕΤΟΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

1 2 3 4 5

31. ΑΜΕΣΗ ΑΠΟΚΡΙΣΗ/ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

1 2 3 4 5

32. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΝΤΑΙ ΣΤΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ

1 2 3 4 5

33. ΛΑΜΒΑΝΩ ΕΓΚΑΙΡΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΥ ΥΠΕΒΑΛΑ

1 2 3 4 5

34. ΚΑΝΕΙ ΕΥΚΟΛΟΤΕΡΗ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟ

1 2 3 4 5

35. ΣΥΝΕΙΣΦΕΡΕΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

1 2 3 4 5

36. ΕΙΝΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ

1 2 3 4 5

37. ΑΠΟΥΣΙΑ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΘΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΟΥΣΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

1 2 3 4 5

38. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΕΙ ΤΡΟΠΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΩΝ ΕΚΛΕΓΜΕΝΩΝ

1 2 3 4 5

39. Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΛΑΧΙΣΤΟΠΟΙΕΙ ΤΙΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

1 2 3 4 5

40. Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΑΥΞΗΣΕΙ ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΑΣΚΗΣΗ ΕΞΟΥΣΙΑΣ

1 2 3 4 5

41. Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΑΥΞΑΝΕΙ ΤΗΝ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟ

1 2 3 4 5

42. ΚΑΤΕΒΑΣΜΑ/ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΓΡΗΓΟΡΗ ΚΑΙ ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

1 2 3 4 5

43. ΕΙΝΑΙ ΦΙΛΙΚΟ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΗΣΤΗ

1 2 3 4 5

44. ΚΑΤΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΠΟΛΥ ΧΩΡΟ ΣΤΗ ΣΥΣΚΕΥΗ ΜΟΥ

1 2 3 4 5

45. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΙΝΑΙ ΣΥΜΒΑΤΗ ΜΕ ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΤΗΣ ΣΥΣΚΕΥΗΣ ΜΟΥ

1 2 3 4 5

46. Ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΠΙΤΡΕΠΕΙ ΓΡΗΓΟΡΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

1 2 3 4 5

47. ΕΙΝΑΙ ΟΠΤΙΚΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΗΣΤΗ

1 2 3 4 5

48. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ "ΚΟΛΛΑΕΙ"

1 2 3 4 5



49. ΜΟΥ ΖΗΤΗΘΗΚΕ ΝΑ ΧΟΡΗΓΗΣΩ ΠΟΛΛΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΝΑ ΕΓΓΡΑΦΩ

1 2 3 4 5

50. ΜΟΥ ΖΗΤΗΘΗΚΕ ΝΑ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΩ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΟΛΛΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΣΥΣΚΕΥΗΣ

1 2 3 4 5

51. ΕΙΝΑΙ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΣ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

1 2 3 4 5

52. Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΤΑΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΑΠΟ ΑΥΤΗ ΠΟΥ ΠΕΡΙΜΕΝΑ

1 2 3 4 5

53. Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΜΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΘΕΤΙΚΟ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑ

1 2 3 4 5

54. ΑΙΣΘΑΝΟΜΑΙ ΚΑΛΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

1 2 3 4 5

55. ΑΙΣΘΑΝΟΜΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΜΕ ΤΟΝ ΕΑΥΤΟ ΜΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

1 2 3 4 5

56. ΩΣ ΧΡΗΣΤΗΣ ΑΙΣΘΑΝΟΜΑΙ ΣΙΓΟΥΡΙΑ/ΑΝΕΤΑ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

1 2 3 4 5

57. ΕΙΝΑΙ ΣΤΙΣ ΠΡΟΘΕΣΕΙΣ ΜΟΥ ΝΑ ΣΥΝΕΧΙΣΩ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

1 2 3 4 5

58. ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΜΟΥ ΘΑ ΤΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΩ ΞΑΝΑ

1 2 3 4 5

59. ΕΙΝΑΙ Ο ΚΥΡΙΟΤΕΡΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΟΥ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟ

1 2 3 4 5

60. ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΕΠΗΡΕΑΣΩ

1 2 3 4 5

61. ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΜΟΥ ΔΙΝΕΤΑΙ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΣΥΜΒΑΛΛΩ ΣΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ

ΔΗΜΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΓΕΙΤΟΝΙΑΣ ΜΟΥ

1 2 3 4 5

62. ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΕΠΙΛΥΩ ΤΑ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΑ ΜΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΥΚΟΛΟΤΕΡΑ

1 2 3 4 5

63. ΑΙΣΘΑΝΟΜΑΙ ΟΤΙ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΕΠΗΡΕΑΖΩ ΤΗ ΖΩΗ ΜΟΥ/ ΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΜΟΥ

1 2 3 4 5

64. ΑΙΣΘΑΝΟΜΑΙ ΟΤΙ ΤΕΤΟΙΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΝΟΥΝ ΔΥΝΑΜΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ

1 2 3 4 5

65. ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΑΠΟΚΤΑ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ/ ΕΧΕΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΕΛΕΓΧΟ ΣΤΗ ΖΩΗ ΤΟΥ ΚΑΙ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ

1 2 3 4 5

66. ΑΙΣΘΑΝΟΜΑΙ ΟΤΙ ΑΚΟΥΓΟΜΑΙ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

1 2 3 4 5

67. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΑΠΟΚΤΩ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΟ ΡΟΛΟ ΣΤΗ ΖΩΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

1 2 3 4 5

68. ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΩ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ APP

1 2 3 4 5

69. ΓΝΩΡΙΖΩ ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

1 2 3 4 5

70. ΕΧΩ ΤΗΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΓΝΩΣΗ/ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΩΣΤΕ ΝΑ ΣΥΒΑΛΛΩ ΣΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΟΥΣ

1 2 3 4 5

71. ΠΙΣΤΕΥΩ ΟΤΙ ΟΙ ΙΔΕΕΣ ΜΟΥ ΓΙΑ ΤΑ ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΘΑ ΒΟΗΘΟΥΣΑΝ

1 2 3 4 5

72. ΓΝΩΡΙΖΩ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

1 2 3 4 5

73. ΓΕΝΙΚΑ ΕΙΜΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΜΕ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ

1 2 3 4 5

74. ΕΙΜΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΥΡΟΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ

1 2 3 4 5

75. ΕΙΜΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

1 2 3 4 5

76. ΘΑ ΤΗ ΣΥΣΤΗΣΩ ΣΕ ΣΥΝΔΗΜΟΤΕΣ ΜΟΥ

1 2 3 4 5

77. ΕΙΜΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

1 2 3 4 5

78. ΓΕΝΙΚΑ ΕΙΜΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΤΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΡΧΗ

1 2 3 4 5

79. ΕΙΜΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΔΗΜΑΡΧΟ ΕΩΣ ΣΗΜΕΡΑ

1 2 3 4 5

80. ΕΜΠΙΣΤΕΥΟΜΑΙ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

1 2 3 4 5

81. ΣΤΙΣ ΕΠΟΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΤΙΚΕΣ ΕΚΛΟΓΕΣ ΘΑ ΨΗΦΙΣΩ ΤΟΝ ΕΚΛΟΓΙΚΟ ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ ΤΟΥ ΣΗΜΕΡΙΝΟΥ ΔΗΜΑΡΧΟΥ

1 2 3 4 5

82. ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΤΕΙΝΩ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

.....  
.....  
.....

ΣΤΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΑΠΟ ΤΗΝ 1<sup>η</sup> ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΩΣ ΚΑΙ ΣΗΜΕΡΑ ΑΠΑΝΤΗΣΤΕ ΣΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΑΝ 1=ΠΟΤΕ ΚΑΙ 5=ΠΑΝΤΑ:

83. ΕΧΩ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗ ΔΡΑΣΗ ΣΕ ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΒΑΘΜΟ

1 2 3 4 5

84. ΨΗΦΙΖΩ (ΑΝ ΕΧΟΥΝ ΓΙΝΕΙ ΕΚΛΟΓΕΣ ΣΕ ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΕΠΙΠΕΔΟ)

1 2 3 4 5

85. ΗΜΟΥΝ ΥΠΟΨΗΦΙΟΣ/-Α ΣΕ ΕΚΛΟΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

1 2 3 4 5

86. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΩ ΤΙΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟ/ΤΑ ΔΗΜ. ΣΥΜΒΟΥΛΙΑ

1 2 3 4 5

87. ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΜΑΙ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΔΗΜ.  
ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

1 2 3 4 5

88. ΣΥΜΜΕΤΕΧΩ ΣΕ ΔΡΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΟΡΓΑΝΩΝΕΙ Ο ΔΗΜΟΣ

1 2 3 4 5

89. ΣΥΜΜΕΤΕΧΩ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ ΔΗΜΟΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟΠΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

1 2 3 4 5

90. ΠΡΟΣΠΑΘΩ ΝΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΩ/ΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΩ/ΠΕΙΣΩ ΣΥΝΔΗΜΟΤΕΣ ΜΟΥ ΓΙΑ  
ΚΑΠΟΙΟ ΘΕΜΑ/ΑΠΟΨΗ/ΣΚΟΠΟ

1 2 3 4 5

91. ΑΚΟΛΟΥΘΩ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ ΣΤΑ SOCIAL MEDIA ΠΟΥ ΑΣΧΟΛΟΥΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟ

1 2 3 4 5

92. ΣΤΑ SOCIAL MEDIA ΣΥΜΜΕΤΕΧΩ ΣΕ ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ/ΚΟΙΝΟΠΟΙΩ/ΑΝΤΙΔΡΩ(LIKE ΚΛΠ) ΣΕ  
ΑΝΑΡΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΔΗΜΟ

1 2 3 4 5

