



«Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο»  
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών  
«Σύγχρονες Δημοσιογραφικές Σπουδές»

Διπλωματική Εργασία  
**«Κοινωνικά Μέσα Δικτύωσης και Ψηφιακές Υπηρεσίες στην  
Τοπική Αυτοδιοίκηση»**

Της Φιλαρέτης Καρκαλιά

Επιβλέπων καθηγητής: Γρηγόρης Πασχαλίδης

Αθήνα, Μάρτιος 2020

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του φοιτητή («συγγραφέας/δημιουργός») που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης ο συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο ΕΑΠ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, προσαρμογής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσής τους διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη και ανάγνωση δεν σημαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του συγγραφέα/δημιουργού ούτε επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, «μεταφόρτωση» (downloading), «ανάρτηση» (uploading), μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του συγγραφέα/δημιουργού. Ο συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων.

«Κοινωνικά Μέσα Δικτύωσης και Ψηφιακές Υπηρεσίες στην  
Τοπική Αυτοδιοίκηση»

«Καρκαλιά Φιλαρέτη»

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής:  
«Γρηγόρης Πασχαλίδης»

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής Α΄:  
«Ανδρέας Βέγλης»

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής Β΄:  
«Βασίλης Βαμβακάς»

Αθήνα, Μάρτιος 2020

*«Στον σύζυγο μου Θοδωρή και στα παιδιά μου Σοφία και Αργύρη»*

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Γρηγόρη Πασχαλίδη, για την καθοδήγηση και τη βοήθεια του.

Επιπλέον, νιώθω την ανάγκη να ευχαριστήσω τους γονείς μου , Κυριάκο και Σοφία, για την έμπρακτη βοήθεια τους, ώστε να έχω τον χρόνο που ήθελα για την εκπόνηση αυτής της εργασίας.

## Περίληψη

Η παρούσα εργασία με θέμα «Κοινωνικά Μέσα Δικτύωσης και Ψηφιακές Υπηρεσίες στην Τοπική Αυτοδιοίκηση», πραγματεύεται τον τρόπο με τον οποίο η Τοπική Αυτοδιοίκηση χρησιμοποιεί τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και αναλύει τα πιθανά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από την εισαγωγή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση. Ο σκοπός είναι να γίνει κατανοητή η διαχείριση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής στο επίπεδο της τοπικής κοινωνίας. Τα Κοινωνικά Μέσα Δικτύωσης ενισχύουν την κοινωνική, οικονομική, πολιτική και πολιτιστική συμμετοχή των πολιτών και η Τοπική Αυτοδιοίκηση έχει μια αξιοσημείωτη παρουσία στα Κοινωνικά Μέσα Δικτύωσης, όπως είναι το Face-book, Twitter και YouTube. Εκτός από την αύξηση της εμπλοκής των πολιτών στη λήψη αποφάσεων, τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενισχύουν τη δημοκρατία και τη διαφάνεια.

Μέσα από την εργασία θα γίνει μια προσπάθεια να εξεταστούν οι Φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης μέσα από τη χρήση των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Θα γίνει αναφορά στην υφιστάμενη κατάσταση και θα εξεταστούν διάφοροι παράγοντες που επηρεάζουν την επιτυχία αλλά και την αδυναμία της υιοθέτησης των νέων τεχνολογιών από την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Θα γίνει αναφορά στους τεχνολογικούς, οργανωτικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την απόφαση για την υιοθέτηση των Κοινωνικών Μέσων Δικτύωσης από τους ΟΤΑ.

Όσον αφορά την περιπτωσιολογική μελέτη, θα αναλύσουμε το βαθμό που ο Δήμος Ιλίου χρησιμοποιεί τα Κοινωνικά Μέσα Δικτύωσης για την επικοινωνία με τους πολίτες καθώς και το βαθμό που έχει υιοθετήσει τις ψηφιακές υπηρεσίες. Τέλος, με βάση την υπάρχουσα βιβλιογραφία και των στατιστικών στοιχείων από τον Δήμο Ιλίου, θα διεξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα και θα γίνουν προτάσεις για το μέλλον.

## Λέξεις – Κλειδιά

Κοινωνικά Μέσα Δικτύωσης, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ψηφιακές Υπηρεσίες, Έξυπνη Πόλη, Δημόσιος Τομέας, Δήμος Ιλίου

## «Social Media and Digital Services in Local Government»

« Filareti Karkalia »

### **Abstract**

This dissertation, entitled "Social Media and Digital Services in Local Government," discusses how Local Authorities use Social Media and examines the potential benefits and disadvantages by the introduction of e-Government services. The purpose is to understand the management of new information technologies at the local community level. Social Media fosters the social, economic, political and cultural engagement of citizens, and Local Authorities have a notable presence on Social Media, such as Face-book, Twitter and YouTube. In addition to increasing citizens' engagement in decision-making, Social Media and E-Governance enhance democracy and transparency.

Through this work an attempt will be made to examine Local Authorities through the use of Social Media and E-Government. The current situation will be discussed and various factors that will affect the success and failure of local governments to adopt new technologies will be examined. Reference will be made to the technological, organizational and environmental factors that may influence the decision to adopt Social Media by Local Authorities.

As for the case study, we will analyze the extent to which the Municipality of Ilion uses Social Media to communicate with citizens and the extent to which it has adopted digital services. Finally, based on existing bibliography and statistics from the Municipality of Ilion, useful conclusions will be drawn and suggestions for the future.

### **Keywords**

Social Media, E-Government, Digital Services, Smart City, Public Sector, Municipality of Ilion

## Περιεχόμενα

Ευχαριστίες .....	iv
Περίληψη.....	v
Abstract .....	vi
Περιεχόμενα .....	vi
Κατάλογος Εικόνων / Σχημάτων .....	viii
Κατάλογος Πινάκων .....	ix
Συντομογραφίες & Ακρωνύμια.....	x
Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή.....	xi
1.1 Ορισμός του προβλήματος .....	1
1.2 Γενικός Σκοπός και Ειδικοί Στόχοι .....	2
1.3 Σημασία της μελέτης.....	3
1.4 Ερευνητικά Ερωτήματα .....	3
1.5 Ορισμοί βασικών όρων .....	4
1.6 Περιορισμοί της εργασίας .....	8
1.7 Δομή της εργασίας .....	8
1.8 Η Εξέλιξη των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης.....	9
Κεφάλαιο 2. Επισκόπηση Βιβλιογραφίας .....	12
2.1 Τοπική Αυτοδιοίκηση .....	13
2.1.1 Κοινωνικά Μέσα Δίκτυωσης και Δημόσιος Τομέας .....	16
2.1.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και πολίτης.....	17
2.1.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ΟΤΑ.....	21
2.1.4 Σημαντικότερες καινοτομίες στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση .....	24
2.2 Κοινωνικά Μέσα δικτύωσης και Πολιτική.....	28
2.2.1 Επιδράσεις της Κοινωνικής Δικτύωσης και των Ψηφιακών Εφαρμογών στους ΟΤΑ .....	29
2.2.2 Κοινωνικά Μέσα και Τοπική Αυτοδιοίκηση.....	31
2.2.3 Καθοριστικοί παράγοντες επιτυχίας.....	36
Κεφάλαιο 3. Μεθοδολογικό πλαίσιο .....	39
3.1 Έξυπνη Πόλη.....	39
3.2 Ψηφιακές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον Δήμο Ιλίου .....	41
3.3 Κοινωνικά Μέσα Δικτύωσης στον Δήμο Ιλίου .....	51
Κεφάλαιο 4. Συμπεράσματα και Προτάσεις .....	55
Βιβλιογραφία.....	59

## **Κατάλογος Εικόνων / Σχημάτων**

Εικόνα 1. Η διαχρονική εξέλιξη των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης

Εικόνα 2. Η Αποκέντρωση σαν αρχή της δομής της Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Εικόνα 3. Δομές της Δημοτικής Διοίκησης

Εικόνα 4. Το Δημόσιο Διαδίκτυο

Εικόνα 5. Σελίδα ιστότοπου Δήμου Ιλίου – Προσκλήσεις Δημοτικού Συμβουλίου

Εικόνα 6. Σελίδα ιστότοπου Δήμου Ιλίου – Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δήμου



## **Κατάλογος Πινάκων**

Γράφημα 1: Ημερήσια Επισκεψιμότητα Κοινού

Γράφημα 2: Επισκεψιμότητα κοινού ανά συσκευή

Γράφημα 3: Επισκεψιμότητα σελίδων Δήμου Ιλίου

Σχήμα 1. Παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση των Κοινωνικών Μέσων Δικτύωσης από τους ΟΤΑ

Σχήμα 2. Χαρακτηριστικά Έξυπνης Πόλης

## Συντομογραφίες & Ακρωνύμια

ΟΤΑ	Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης
Τ.Α	Τοπική Αυτοδιοίκηση
ΚΕΠ	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών
ΚΜΔ	Κοινωνικά Μέσα Δικτύωσης
Η/Δ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

## Κεφάλαιο 1

### Εισαγωγή

Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η ανάδυση των Κοινωνικών Μέσων Δικτύωσης, έχουν αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο οι Δημόσιοι Οργανισμοί επικοινωνούν με τους πολίτες. Ένα πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό των ΚΜΔ είναι ότι επιτρέπει στους χρήστες (πολίτες) να μοιράζονται περιεχόμενο, να ανταλλάσσουν απόψεις και εμπειρίες (Owyang & Toll 2007:2) και ταυτόχρονα να δέχονται ανατροφοδότηση ή άλλες πληροφορίες, γεγονός που σημαίνει ότι υπάρχει αμφίδρομη επικοινωνία (two-way communication). Τα ΚΜΔ έχουν ενισχύσει την εμπλοκή των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες, διαμορφώνοντας το πεδίο για την χάραξη διάφορων καινοτομιών όπως είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Για τον Δημόσιο Τομέα η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, δεν αποτελεί μόνο ένα σπουδαίο τεχνολογικό άλμα, αλλά συμβάλλει στην αποκατάσταση της εμπιστοσύνης, της ασφάλειας, της διαφάνειας και της ανοικτότητας.

Οι ΟΤΑ έχουν αρχίσει να στρέφονται προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις ψηφιακές υπηρεσίες, αναγνωρίζοντας όλο και περισσότερο τα αποτελέσματα όσον αφορά την αποτελεσματικότητα και την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Ωστόσο, για τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων υπηρεσιών είναι αναγκαία η ύπαρξη μιας νέας νοοτροπίας και η αποδοχή των νέων μορφών επικοινωνίας και της νέας ψηφιακής πραγματικότητας. Η χρήση των ΤΠΕ μπορεί να κάνει την Δημόσια Διοίκηση πιο αποτελεσματική και προσφέρει τρόπους δημοκρατικής λογοδοσίας (Graham & Avery, 2013).

Η παρούσα εργασία προσπαθεί να δώσει ένα βαθύτερο νόημα στον τρόπο που τα ΚΜΔ μπορούν να προωθήσουν τον διάλογο με τους πολίτες και τη δημόσια διαφάνεια (Machan, 2013). Τέλος, θα γίνει αναφορά στον Δήμο Ιλίου και θα εξετάσουμε κατά πόσο ο συγκεκριμένος Δήμος χρησιμοποιεί τα ΚΜΔ για τη διάδραση με τους πολίτες και κατά πόσο ανοικτός είναι στη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις Ψηφιακές Υπηρεσίες.

## 1.1 Ορισμός του προβλήματος

Σύμφωνα με τον Banaji (2008), η σημασία των ΚΜΔ είναι σημαντική καθώς εξαιτίας των εργαλείων και εφαρμογών που εισάγονται συνεχώς, η συμμετοχή και ενασχόληση του κοινού ολοένα και αυξάνεται, σε πολλούς τομείς της κοινωνικής δράσης και διάδρασης.

Όσον αφορά τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, η διαδικτυακή συμμετοχή των πολιτών και η αξιοποίηση των διαδικτυακών εργαλείων (ιστότοπο Δήμου, Face-book κ.α.) έχει οδηγήσει σε υψηλά επίπεδα αλληλεπίδρασης και διαδραστικότητας με τους κυβερνητικούς φορείς. Επιπλέον, η συνεργασία μεταξύ των ΟΤΑ και των πολιτών μπορεί να οδηγήσει στην ενίσχυση της σχέσης, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της καθημερινότητας του πολίτη. Τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης προσφέρουν πολλές ευκαιρίες στους ΟΤΑ για να αυξήσουν τη διαφάνεια καθώς και τη συμμετοχή του κοινού.

Παράλληλα η ανάγκη για ανάπτυξη πρακτικών και συμμετοχικών προσεγγίσεων με σκοπό να βελτιωθεί η παροχή υπηρεσιών και να ανοικοδομηθεί η εμπιστοσύνη στους δημόσιους φορείς, δημιουργεί μια πιεστική κατάσταση στους ΟΤΑ που έχει να κάνει κυρίως με τη λήψη σημαντικών αποφάσεων. Η έλλειψη εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και των ΟΤΑ οδηγεί στην αντίληψη ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι ανεπαρκείς στην καλύτερη περίπτωση και καταστροφικές στη χειρότερη (Yang and Holzer, 2005). Η Τοπική Αυτοδιοίκηση οφείλει να στοχεύει στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, εστιάζοντας στους πολίτες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ψηφιακής διακυβέρνησης, η οποία περιλαμβάνει τόσο την παροχή υπηρεσιών όσο και τη συμμετοχή των πολιτών. Σύμφωνα με τους Mossberger, Wu και Crawford (2013), για να είναι επιτυχής η υιοθέτηση των ΚΜΔ από τους ΟΤΑ, απαιτείται η κατανόηση και η γνώση των εργαλείων και των στρατηγικών, ώστε να μπορεί να υπάρξει διαφάνεια και να ενισχυθεί η συμμετοχή των πολιτών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει τις εξής τέσσερις κύριες κατευθύνσεις: 1) τη δημιουργία ενός ασφαλούς κυβερνητικού ενδοδικτύου και μιας κεντρικής βάσης δεδομένων ώστε να μπορούν όλα τα τμήματα και όλοι οι ΟΤΑ να συνεργαστούν, 2) τη παροχή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, 3) τη δημιουργία υπηρεσιών διαδικτυακού εμπορίου για αποτελεσματικότερες κρατικές συναλλαγές, όπως είναι οι δημόσιες συμβάσεις και 4) την ανάπτυξη υπηρεσιών ψηφιακής δημοκρατίας για περισσότερη διαφάνεια και

αξιοπιστία στην Τοπική Αυτοδιοίκηση (Government and the Internet Survey 2000). Όσον αφορά τους υπαλλήλους της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, θα πρέπει να συνειδητοποιήσουν ότι ηλεκτρονική διακυβέρνηση σημαίνει βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών (Hunter, 2013), εδραίωση της διαφάνειας αλλά και μείωση του κόστους.

Επιπλέον, οι αναρτημένες πληροφορίες μπορεί να ενθαρρύνουν τους πολίτες στο να αλληλεπιδράσουν με την Τοπική Αυτοδιοίκηση, όχι μόνο διαδικτυακά και να αποτελέσουν αφετηρία για την συμμετοχή τους μέχρι το σημείο που θα ικανοποιηθούν. (Haller, Li & Mossberger, 2011).

## 1.2 Γενικός σκοπός και Ειδικοί στόχοι

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να εξετάσει τον αντίκτυπο που έχουν τα νέα μέσα ενημέρωσης και ειδικά τα ΚΜΔ στους ΟΤΑ, αναφορικά με την ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών και με σκοπό να αυξηθεί η διαφάνεια.

Θα διερευνηθεί κατά πόσο οι ΟΤΑ θέλουν να χρησιμοποιήσουν τα ΚΜΔ και τα εργαλεία τους. Επιπλέον, στην παρούσα εργασία θα εξεταστεί αν οι ΟΤΑ θέλουν να υιοθετήσουν επίσημες και ανεπίσημες πολιτικές και κατευθυντήριες γραμμές στη χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης και να επισημανθούν οι κίνδυνοι από τη χρήση αυτών.

Προκειμένου να προσδιοριστούν παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών και να κατανοηθούν τα οφέλη και οι κίνδυνοι της χρήσης των κοινωνικών δικτύων από τους ΟΤΑ, θα γίνει αναφορά στους παράγοντες που οδηγούν στην επιλογή αυτών των μέσων και των εργαλείων τους και τη χρησιμοποίησή τους ως τρόπο μέτρησης για την ικανοποίηση του κοινού.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο εντάσσεται και η παρούσα εργασία, με την οποία θα διερευνηθεί η δυνατότητα των κοινωνικών δικτύων να ενισχύσουν την προσωπική επένδυση στη δημόσια διοίκηση και να βελτιώσουν το επίπεδο συμμετοχής των πολιτών και των κρατικών φορέων.

Η σπουδαιότητα της εργασίας έγκειται στα εξής σημεία:

Πρώτον, προσεγγίζει το συγκεκριμένο θέμα αφενός σε βιβλιογραφική κυρίως έρευνα και αφετέρου σε εμπειρική έρευνα μελετώντας τον Δήμο Ιλίου, όπου θα εστιάσουμε στον τρόπο που ο συγκεκριμένος Δήμος χρησιμοποιεί τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης για τη

αλληλεπίδραση με τους πολίτες αλλά και αν έχει αναπτύξει εφαρμογές για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

### 1.3 Σημασία της μελέτης

Η σημασία της μελέτης έχει τόσο πρακτική σημασία, όσο και θεωρητική. Η χρησιμοποίηση διαφόρων στοιχείων θα έχει ως σκοπό την παροχή πληροφοριών ώστε να γίνει κατανοητή η υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών από τους ΟΤΑ που θα οδηγήσει στη διαφάνεια αλλά και στην ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δημιουργεί ένα νέο πλαίσιο λειτουργίας των Δημόσιων Υπηρεσιών, όπου τοποθετεί τους πολίτες μέσα σε αυτό και μέσω των νέων τεχνολογικών δυνατοτήτων (ανάπτυξη των Ψηφιακών Υπηρεσιών), ενθαρρύνουν την ενεργή συμμετοχή τους.

Θα γίνει αναφορά επιπλέον, στα πιθανά οφέλη που θα έχουν οι ΟΤΑ, όπως η εξασφάλιση μιας πολιτικής ανάπτυξης και σχεδιασμού που θα παρέχει τη δυνατότητα να αναπτυχθούν ισχυρές σχέσεις εμπιστοσύνης, βελτίωση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και μείωση του κόστους. Επιπλέον, η παρούσα εργασία είναι σημαντική, καθώς γίνεται προσπάθεια να γίνει κατανοητός ο τρόπος που τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης αλλάζουν τις κοινωνικές σχέσεις των κρατικών φορέων με τους πολίτες και πώς αυτές οι νέες αλλαγές οδηγούν στην αποτελεσματικότητα και την επιτυχία. Επίσης, υπογραμμίζει τους θεωρητικούς τρόπους με τους οποίους η κοινωνική στάση επηρεάζει την υιοθέτηση των ΚΜΔ από τους δημόσιους οργανισμούς. Τέλος, θα γίνει σαφές το πώς τα Κοινωνικά Μέσα Δικτύωσης μπορούν να ενισχύσουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

### 1.4 Ερευνητικά ερωτήματα

Στην παρούσα εργασία με σκοπό την προσέγγιση του θέματος, θα πρέπει να γίνει καταγραφή των βασικών ερευνητικών ερωτημάτων καθώς και των επιμέρους υποθέσεων.

Τα κύρια ερευνητικά ερωτήματα είναι τα ακόλουθα:

1. Σε ποιο βαθμό οι ΟΤΑ αξιοποιούν τις δυνατότητες του διαδικτύου
2. Με ποιον τρόπο οι ΟΤΑ χρησιμοποιούν το διαδίκτυο

3. Ποιες προκλήσεις και δυσκολίες αντιμετωπίζουν οι ΟΤΑ στο νέο αυτό ψηφιακό περιβάλλον
4. Πώς διαμορφώνεται ο ρόλος των νέων μορφών ενημέρωσης για τους ΟΤΑ στο μέλλον
5. Ποια σχέση διαμορφώνεται ανάμεσα στους ΟΤΑ και στο νέο μέσο του διαδικτύου

Το κύριο ερώτημα ή η υπόθεση που θα διερευνηθεί στην παρούσα εργασία είναι κατά πόσο η χρήση των νέων μορφών ενημέρωσης δημιουργούν ευκαιρίες ενίσχυσης της συμμετοχής των πολιτών και παρέχει καλύτερες υπηρεσίες και διαφάνεια.

Στο παραπάνω ερώτημα υπάρχουν δύο συνιστώσες:

- α) κατά πόσο χρησιμοποιούν οι πολίτες τα νέα μέσα ενημέρωσης και
- β) κατά πόσο οι ΟΤΑ επιλέγουν να χρησιμοποιήσουν τα νέα μέσα ενημέρωσης για να ενισχύσουν τη συμμετοχή των πολιτών και τα διαφάνεια.

Η εργασία θα εστιάσει στο Δήμο Ιλίου για να αναλύσει τα παραπάνω ερωτήματα.

## 1.5 Ορισμοί των βασικών όρων

### Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Social media)

Οι διαδικτυακές εφαρμογές που βασίζονται στις ιδεολογικές και τεχνολογίες αρχές των Web 2.0 τεχνολογιών και επιτρέπουν τη δημιουργία περιεχομένου από τον κάθε χρήστη, ορίζονται ως μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Kaplan & Haenlein, 2010). Η κύρια λειτουργία των μέσων κοινωνικής δικτύωσης είναι η δημιουργία ομάδων διαδικτυακά, που οργανώνουν, ανταλλάσσουν, μοιράζονται περιεχόμενο ανάλογα με τα ενδιαφέροντά τους (χόμπι, μουσική, ταξίδια, απόψεις κ.α). Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης χρησιμοποιούν πολλές τεχνολογίες και εφαρμογές όπως είναι τα blogs, WiKis, κοινή χρήση βίντεο και φωτογραφιών, εικονικούς κόσμους, κοινωνική δικτύωση κ.α (U.S. General Services Administration, 2009, p. 1).

### **Σελίδες κοινωνικής δικτύωσης (Social media networks)**

Οι σελίδες κοινωνικής δικτύωσης είναι ιστοσελίδες όπου μπορούν οι χρήστες να επικοινωνούν με έναν ή περισσότερους χρήστες και να ανταλλάσσουν πληροφορίες, μέσω δημιουργίας προφίλ, είτε δημόσιο είτε ιδιωτικό. Στην ουσία, είναι ένα κοινωνικό δίκτυο που φέρνει κοντά τους ανθρώπους για να μιλήσουν, να μοιραστούν ιδέες και ενδιαφέροντα ή να κάνουν νέους φίλους. Οι κυριότερες σελίδες κοινωνικής δικτύωσης που χρησιμοποιούνται σήμερα είναι οι εξής: (Face-book, Google, Instagram, LinkedIn, Twitter, Tumblr, YouTube).

#### **Face-book**

Το Face book αποτελεί τη δημοφιλέστερη σελίδα κοινωνικής δικτύωσης στο διαδίκτυο. Αποτελεί τον πιο γνωστό προορισμό για τους χρήστες, όπου έχουν τη δυνατότητα να ανεβάσουν βίντεο, φωτογραφίες, να συνδεθούν με άλλους ανθρώπους, να σχολιάσουν και η φιλοσοφία του είναι η δημιουργία φιλίας (friends). Όσον αφορά τους δημόσιους Οργανισμούς, μέσω του Face-Book μπορούν να κάνουν ανακοινώσεις, ενημέρωση σε περίπτωση έκτακτων αναγκών, προώθηση των διαφόρων δρώμενων καθώς και να δέχονται ανατροφοδότηση μέσω των σχολίων των χρηστών. Με αυτό τον τρόπο οι Δημόσιοι Φορείς μπορούν να έχουν μια εκτίμηση για την άποψη που έχουν οι πολίτες για αυτούς (Republic of South Africa, 2011).

#### **Twitter**

Το Twitter αποτελεί μια υπηρεσία ουσιαστικά, όπου επιτρέπει στους χρήστες να επικοινωνούν και να ανταλλάσσουν σύντομα μηνύματα, από το κινητό τους ή από το διαδίκτυο. Οι χρήστες δημοσιεύουν Tweets, όπου μπορεί να περιέχουν φωτογραφίες ή βίντεο, με μέγεθος μέχρι 280 χαρακτήρες. Η πιο γνωστή λειτουργία του είναι τα hastags, όπου στην ουσία συγκεντρώνουν όλα τα tweets που σχετίζονται με το συγκεκριμένο θέμα. Όσον αφορά τώρα τους Δημόσιους Οργανισμούς, το Twitter είναι το πιο βασικό εργαλείο για την επικοινωνιακή διαχείριση των κρίσεων και των προβλημάτων (Republic of South Africa, 2011).



### **Instagram**

Πρόκειται μια υπηρεσία που είναι διαδεδομένη και διαθέσιμη κυρίως στα κινητά τηλέφωνα, όπου οι χρήστες μπορούν δημόσια ή ιδιωτικά να δημοσιεύσουν φωτογραφίες ή βίντεο, να σχολιάσουν και στέλνουν μηνύματα (iPhone, Android, Windows Phone platforms). Στο Instagram δεν υπάρχει φιλία (friends request), αλλά η ύπαρξη followers. Άλλες λειτουργίες που υποστηρίζονται είναι τα hashtags και τα tagging (προσθήκη ετικέτας σε χρήστες, σε φωτογραφίες).

### **Blogs**

Σύμφωνα με τους Laudon & Traver (2011), το blog είναι μια δημόσια προσωπική ιστοσελίδα όπου ο χρήστης του εκφράζει τις απόψεις του και ο οποιοδήποτε μπορεί να αλληλεπιδρά με αυτήν. Οι καταχωρίσεις εμφανίζονται συνήθως με χρονολογική σειρά εμφανίζοντας πρώτα τις πιο πρόσφατες.

### **Flickr**

Αποτελεί μια εφαρμογή που αποθηκεύει και δημοσιεύει φωτογραφίες και είναι ανοιχτή για όλους τους χρήστες (υπάρχει δυνατότητα να παρέχεται επί πληρωμή για περισσότερα δικαιώματα) καθώς μπορούν να δημιουργήσουν λογαριασμό, να κάνουν like σε φωτογραφίες και αναρτήσεις. Ενώ μοιάζει με την εφαρμογή του Instagram, η διαφορά έγκεινται στο ότι στο Flickr ο χρήστης μπορεί να δημιουργήσει φακέλους. Σύμφωνα με το Wikipedia (<https://el.wikipedia.org/wiki/Flickr>) η υπηρεσία αυτή χρησιμοποιείται για την ενσωμάτωση φωτογραφιών στα blogs των χρηστών.

### **LinkedIn**

Το LinkedIn αποτελεί Μέσο Επαγγελματικής Δικτύωσης με το οποίο μέσω συνδέσμων γίνεται διαμοιρασμός μικρών κειμένων, πληροφοριών σπουδών και προϋπηρεσίας (Βιογραφικό Σημείωμα) και υπηρεσίες εύρεσης εργασίας. Η συγκεκριμένη εφαρμογή

προσφέρει εμπιστευτικότητα καθώς δεν έχουν όλοι οι χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης σε προσωπικές πληροφορίες, εφόσον το έχει επιτρέψει ο χρήστης.

### **Pinterest**

Αποθήκευση εικόνων με θέματα μόδας, διακόσμησης, χειροτεχνιών, προτάσεις δώρων κτλ. Πρόκειται για ένα Κοινωνικό Μέσο, όπου ο χρήστης μπορεί να δημιουργήσει το δικό του προφίλ και να αποθηκεύσει εικόνες, βίντεο κτλ τα γνωστά και ως pins.

### **Google**

Το Google είναι μια Κοινωνική σελίδα δικτύωσης, μηχανή αναζήτησης όπου γίνεται διαμοιρασμός κειμένων, φωτογραφιών, video και συνδέσμων. Πρόκειται ουσιαστικά για μια πλατφόρμα όπου είναι συνδεδεμένες και άλλες υπηρεσίες, όπως το You Tube, Gmail και άλλα.

### **Ηλεκτρονική κυβέρνηση (e-government)**

Με τον όρο ηλεκτρονική κυβέρνηση (e-government) εννοούμε την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα και την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών. Προϋπόθεση αποτελεί η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου καθώς και ο σωστός τρόπος οργάνωσης των υπηρεσιών ώστε να είναι κατανοητός από τους πολίτες.

Το αγγλικό πρόθεμα (“e”) δίνει έμφαση ότι πλέον οι υπηρεσίες θα πραγματοποιούνται με ηλεκτρονικό τρόπο.

### **Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-governance)**

Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-governance) χαρακτηρίζεται γενικά η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση για τον εκσυγχρονισμό του κράτους και με σκοπό την αναβάθμιση των υπηρεσιών. Μέσω της ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης, ο πρωταρχικός στόχος είναι η αποτελεσματική κυβερνητική διαχείριση και η αλληλεπίδραση με διαφορετικές ομάδες ανθρώπων.

### **Συμμετοχή των Πολιτών (citizen engagement)**

Ο σκοπός της συμμετοχής των πολιτών είναι η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και η ικανοποίησή τους. Οι Δημόσιοι φορείς ευθύνονται για την ενθάρρυνση των πολιτών να συζητούν, να αξιολογούν τις πολιτικές και να συμβάλλουν στα διάφορα θέματα. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι πρόκειται για μια πρωτοβουλία από την κορυφή (Δημόσιος Φορέας) προς τη βάση (πολίτες).

## **1.6 Περιορισμοί της εργασίας**

Οι περιορισμοί που ακολούθησαν τον σχεδιασμό της παρούσας εργασίας έγκεινται στα εξής σημεία:

Ως πρώτος περιορισμός είναι ο πιθανός αποκλεισμός ορισμένων χρήσιμων πληροφοριών σχετικά με τις εμπειρίες από τη χρήση των νέων μέσων επικοινωνίας λόγω μη ύπαρξης έρευνας σε επίπεδο ερωτήσεων -συνεντεύξεων αλλά μόνο μέσω στατιστικών στοιχείων.

Για την κάλυψη πιθανών παραλείψεων χρησιμοποιήθηκε μια ευρύτερη βιβλιογραφία, ώστε να περιγραφούν οι αληθινές εμπειρίες των χρηστών και των Δημόσιων Οργανισμών.

Ένας δεύτερος περιορισμός που έρχεται σε συνδυασμό με τον πρώτο είναι η χρησιμοποίηση κυρίως ξένης βιβλιογραφίας.

Τέλος, επειδή η παρούσα εργασία εστιάζει στη μελέτη αποκλειστικά για το Δήμο Ιλίου και τα αποτελέσματα αυτής δεν μπορούν να αφορούν γενικά όλη την Τοπική Αυτοδιοίκηση.

## **1.7 Δομή της εργασίας**

Η παρούσα εργασία αποτελείται από τέσσερα κεφάλαια και διαρθρώνεται, ως εξής:

Στο Πρώτο κεφάλαιο (Κεφ. 1) γίνεται μία θεωρητική προσέγγιση του θέματος, αναλύονται οι βασικές έννοιες των νέων μέσων ενημέρωσης και γίνεται αναφορά στον

σκοπό και τους περιορισμούς της παρούσας εργασίας. Επίσης, τίθενται τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας και ακολουθεί ιστορική αναδρομή της εξέλιξης των Κοινωνικών Μέσων Δικτύωσης.

Στο Δεύτερο κεφάλαιο (Κεφ. 2), γίνεται ανασκόπηση της βιβλιογραφίας και διερευνούνται οι επιδράσεις των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον Δημόσιο Τομέα, στους πολίτες και την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Επίσης, αναφέρονται και οι παράγοντες αποτυχίας και επιτυχίας όσον αφορά την υιοθέτηση των ΚΜΔ και των Ψηφιακών Υπηρεσιών από τους ΟΤΑ.

Στο Τρίτο κεφάλαιο (Κεφ. 3) παρουσιάζεται το μεθοδολογικό πλαίσιο που αφορά τη περίπτωση μελέτης, τον Δήμο Ιλίου. Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται ανάλυση στην έννοια της Έξυπνης Πόλης και τον τρόπο που είναι συνδεδεμένη με τη χρήση των επικοινωνιών και της τεχνολογίας.

Ακολουθεί στο τέταρτο κεφάλαιο, όπου γίνεται συζήτηση για τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της μελέτης.

## **1.8 Η εξέλιξη των μέσων κοινωνικής δικτύωσης**

Οι σελίδες κοινωνικής δικτύωσης είναι ιστότοποι του κοινωνικού δικτύου, όπου επιτρέπουν υπηρεσίες σε χρήστες για να : 1) δημιουργήσουν ένα δημόσιο ή ημι-δημόσιο προφίλ σε ένα οριοθετημένο σύστημα και 2) να δημιουργήσουν μια λίστα με άλλους χρήστες με τους οποίους μοιράζονται μια σύνδεση και 3) να βλέπουν την λίστα των συνδέσεων που δημιουργούν όλοι οι χρήστες (Boyd & Ellison, 2007).

Για την καλύτερη κατανόηση των κοινωνικών μέσων, θα εξετάσουμε την διαχρονική εξέλιξή τους.

Ξεκινώντας από το έτος 1971, ο Ray Tomlinson, προγραμματιστής ηλεκτρονικών υπολογιστών, εφηύρε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (E-mail) στο σύστημα ARPANET. Έτσι, οι χρήστες που ήταν συνδεδεμένοι στο ARPANET μπορούσαν να στείλουν μεταξύ τους μηνύματα από διαφορετικούς υπολογιστές. Στη διάρκεια αυτών των προσπαθειών δημιουργήθηκαν διάφορες εφαρμογές μέχρι την εμφάνιση των πρώτων κοινωνικών δικτύων. Το Usenet (1979) από τους φοιτητές του Πανεπιστημίου Duke, Tom Truscott και Jim Ellis, το οποίο είναι ένα παγκόσμιο κατακευματισμένο σύστημα συζήτησης στο διαδίκτυο.

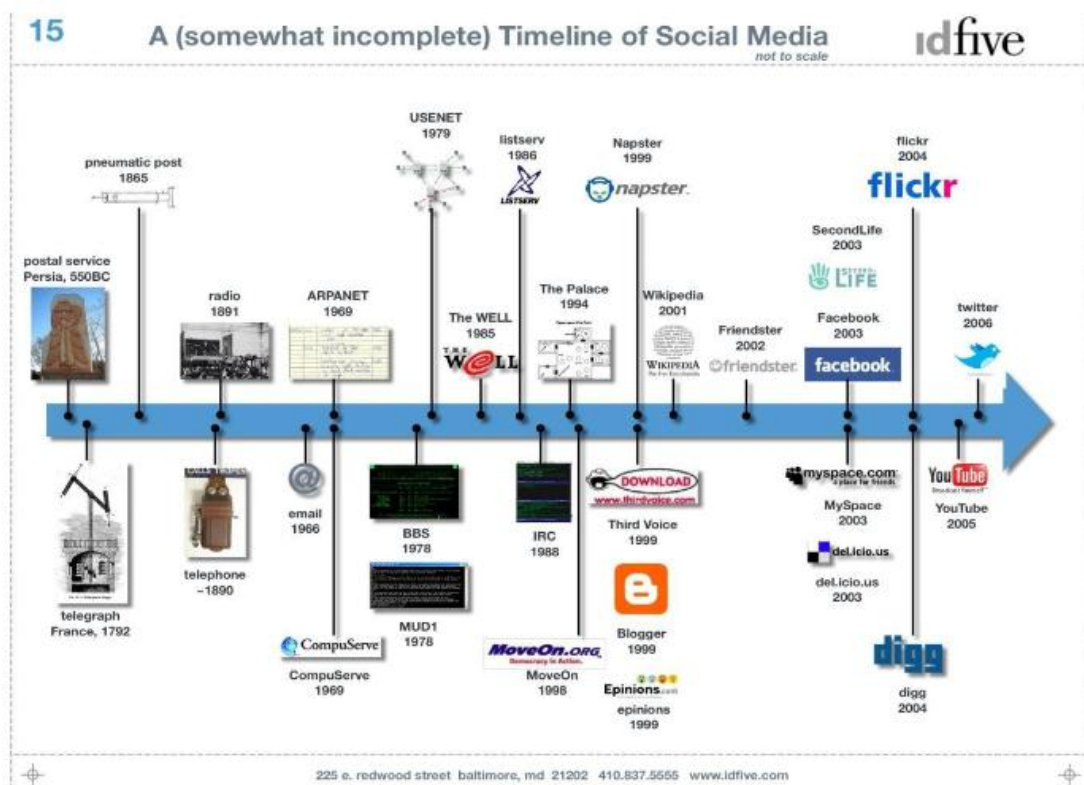
Το Usenet δούλεψε συνεχώς σε μεταβαλλόμενες συνδέσεις διακομιστών που αποθήκευαν και προωθούσαν μηνύματα μεταξύ τους. Έτσι, οι χρήστες μπορούσαν να ανταλλάσσουν μηνύματα μέσω ενός τοπικού διακομιστή, ο οποίος λειτουργεί από τον δικό τους πάροχο (Πανεπιστήμιο, εργοδότης) υπηρεσιών διαδικτύου. Το LISTSERV (1984) δημιουργήθηκε από τον φοιτητή μηχανολογίας Eric Thomson, ο οποίος προσπάθησε να αυτοματοποιήσει τη διαδικασία διαχείρισης λίστας του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). Το LISTSERV, αποτέλεσε την πρώτη εφαρμογή λογισμικού αλληλογραφίας, με την οποία ο χρήστης μπορεί να αποστείλει ηλεκτρονικό μήνυμα σε μια ομάδα ατόμων. Το 1988, ο Jarkko Oikarinen, δημιούργησε το IRC (Internet Relay Chat), ένα πρόγραμμα επικοινωνιών, προκειμένου να ξεπεράσει την απρόσωπη επικοινωνία των ηλεκτρονικών μηνυμάτων. Το IRC είναι μια μορφή ομαδικής συνομιλίας σε ένα διαδικτυακό φόρουμ συζητήσεων και επιτρέπει την ανταλλαγή μηνυμάτων και συζητήσεων, είτε δημόσια είτε ιδιωτικά.

Το 1991 και έπειτα από την επιτυχία που γνώρισε το επικοινωνιακό πρόγραμμα (IRC), μεγάλη αποδοχή είχαν οι πρώτες προσωπικές ιστοσελίδες και οι ομάδες συνομιλιών. Αρχικά, πρόσβαση στο διαδίκτυο δεν είχαν οι περισσότεροι άνθρωποι. Σιγά σιγά όμως, όταν ιδιωτικές επιχειρήσεις ξεκίνησαν την παροχή υπηρεσιών διαδικτύου, πολλοί χρήστες απέκτησαν την ευκαιρία να εξερευνήσουν όλες τις δυνατότητες του διαδικτύου. Μέχρι το τέλος της δεκαετίας του 90, τα κοινωνικά δίκτυα έκαναν την εμφάνισή τους, αντικαθιστώντας το USENET. Ακολούθησαν το Classmates.com (1995), το SixDegrees.com (1997) με εκατομμύρια χρήστες – μέλη, όπου στόχος ήταν να τους βοηθήσει να βρουν φίλους, γνωστούς, μακρινούς συγγενείς από όλη τη διάρκεια της ζωής τους (νηπιαγωγείο, γυμνάσιο, δουλειά κ.α). Από το 1998 μέχρι το 2004, ξεκίνησε το blogging που στην πραγματικότητα ήταν ενημερώσεις σε κοινές διαδικτυακές τοποθετήσεις. Αυτή τη χρονική περίοδο, υπήρξε εξέλιξη των εργαλείων των κοινωνικών δικτύων, όπως κάμερες και φορητοί υπολογιστές, με σκοπό τη διευκόλυνση των χρηστών, τον συνδυασμό βίντεο και εικόνας, τη διατήρηση άρθρων με αντίστροφη χρονολογική σειρά και ένα πλήθος καινοτομιών (Sajithra & Rajindra, 2013).

Από το 2004 και μετά, πρωτοεμφανίστηκε το face book, η πιο δημοφιλής σελίδα κοινωνικής δικτύωσης μέχρι σήμερα. Ακολουθεί το Pinterest, το Twitter (μεγάλη χρήση για πολιτικές δηλώσεις, πολιτικές και ενημερώσεις), το LinkedIn (ιστότοπος επαγγελματικής δικτύωσης), το YouTube (αναπαραγωγή και διαμοιρασμός βίντεο), το

MySpace ενώ παρατηρούνται και συγχωνεύσεις κοινωνικών δικτύων, όπως η εξαγορά του Instagram από το Facebook (Boyd & Ellison, 2008).

Στο παρακάτω διάγραμμα, περιγράφεται μια σύντομη απεικόνιση της εξέλιξης των κοινωνικών δικτύων:



Εικόνα 1: Η διαχρονική εξέλιξη των μέσων κοινωνικής δικτύωσης,

Πηγή: <http://matetrack.webs.com/SOCIAL/SOCIAL.html>

## Κεφάλαιο 2

### Επισκόπηση βιβλιογραφίας

Η εξέλιξη των μέσων ενημέρωσης και η αυξανόμενη χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης, αποτελεί επιτακτική ανάγκη για τους ΟΤΑ να αξιολογήσει τα εργαλεία αυτών και να αναγνωρίσει τα οφέλη για τις τοπικές κοινωνίες. Η παρούσα εργασία μέσω της ανασκόπησης της βιβλιογραφίας, μελετά πώς η υιοθέτηση των εργαλείων των νέων μέσων ενημέρωσης από του ΟΤΑ μπορεί να οδηγήσει στην ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών και στην βελτίωση της διαφάνειας.

Έτσι, για την ανάλυση του θέματος χρησιμοποιήθηκε ξένη κυρίως βιβλιογραφία, ερευνητικά άρθρα και συλλογή δεδομένων από την Τοπική Αυτοδιοίκηση (Δήμος Ιλίου). Παρακάτω περιλαμβάνονται οι μελέτες (αρθρογραφία) που χρησιμοποιήθηκαν για τη ανάλυση του θέματος. Η ανασκόπηση ξεκινάει με την βιβλιογραφία που υπογραμμίζει το εννοιολογικό πλαίσιο και τονίζει την έλλειψη εμπιστοσύνης των πολιτών καθώς βρίσκουν τις υπηρεσίες ανεπαρκείς (Yang & Holzer, 2005). Στη συνέχεια συζητείται ο τρόπος που τα ΚΜΔ αυξάνουν τη συμμετοχή των πολιτών, ο ρόλος που διαδραματίζουν στη διακυβέρνηση και τα πολλαπλά επίπεδα που έχουν στην επικοινωνία και την αλληλεπίδραση (Banaji, 2008; Yang & Holzer, 2005, Owyang & Toll, 2007).

Η βιβλιογραφία που συσχετίζει τη χρήση των ΚΜΔ με την Τοπική Αυτοδιοίκηση, την επικοινωνία με τους πολίτες καθώς και την κατανόηση των εργαλείων των ΜΚΔ συζητείται στη συνέχεια (Kaplan & Haenlein, 2010; Mossberger & Crawford, 2013). Μια επισκόπηση στα διάφορα ΚΜΔ περιγράφονται με σκοπό να εξηγήσουν τις λειτουργίες τους, όπως είναι το Facebook, Twitter, YouTube, Instagram κτλ (U.S. General Services Administration, 2009; Republic of South Africa, 2011; Laudon, 2011; Boyd & Ellison, 2008).

Εξετάζονται οι παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση των ΚΜΔ από τους ΟΤΑ (Sharif, Troshani & Davidson, 2015) ,αναλύεται ο τρόπος με τον οποίο τα ΚΜΔ εισβάλουν στις δημόσιες υπηρεσίες (Mergel, 2013a-b) και οι λόγοι που τα ΚΜΔ παρουσιάζουν αστάθεια (Mergel, 2016).



Επίσης, μέσω της βιβλιογραφίας εξετάζεται πώς η Η/Δ δημιουργεί προοπτικές διαφάνειας των παρεχόμενων υπηρεσιών και ενισχύει τη συμμετοχή και την εμπιστοσύνη των πολιτών (Government and the Internet Survey, 2000; Moon, 2002; Hunter, 2013; Haller, Mossberger, 2011; Gronlund, 2002; Chadwick & May, 2003; Finger & Pecoud, 2003; Graham, 2013; Machan, 2013).

Τέλος, παρέχεται μια ανάλυση για την Έξυπνη Πόλη, τα οφέλη της για τους πολίτες και την Τοπική Αυτοδιοίκηση (Giffinger, 2007).

## 2.1 Τοπική Αυτοδιοίκηση

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ βαθμού (Ο.Τ.Α) αποτελούν τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, με συγκεκριμένη εδαφική περιφέρεια. Κύριος σκοπός των ΟΤΑ αποτελεί η διοίκηση και η επίλυση των τοπικών ζητημάτων. Τα συλλογικά όργανα του εκάστοτε Δήμου εκλέγονται από τους δημότες με μυστική ψηφοφορία. Στην παρούσα εργασία, μελέτη περίπτωσης αποτελεί ο Δήμος Ιλίου

Η συγκρότηση ενός κράτους που να διέπεται από τις αρχές της λαϊκής βούλησης και της αποκέντρωσης, είχε αφετηρία από την Ελληνική Επανάσταση. Το 1828, ο Καποδίστριας προχώρησε στην πρώτη διοικητική διαίρεση της Ελλάδας, που είχε ως σκοπό την ενίσχυση της κεντρικής εξουσίας.

Η οργανωτική αυτή αναδιάρθρωση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης έχει αποδειχτεί ότι ήταν αναγκαία. Τα νέα διεθνή δεδομένα, η παγκοσμιοποίηση και η ευρωπαϊκή ενοποίηση καθιστούν επιβεβλημένη την αναδιάρθρωση, όχι μόνο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης αλλά και του ευρύτερου δημόσιου τομέα.

Αρχικά, με την αναδιάρθρωση των Δήμων ο στόχος ήταν να πραγματοποιηθούν αλλαγές στη δομή και στον τρόπο που λειτουργούσε η Τοπική Αυτοδιοίκηση ώστε να ανταποκριθεί στις νέες προκλήσεις της εποχής. Η σημερινή μορφή της Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι αποτέλεσμα του «Καλλικράτη», Ν. 3852/2010, σύμφωνα με τον οποίο συνενώθηκαν αρκετοί δήμοι και καταργήθηκαν οι νομαρχίες. Με αυτόν τον νόμο, υπήρξε η θέληση να μικρύνει το κράτος και να δημιουργηθούν λιγότεροι δήμοι, πιο ισχυροί και με περισσότερες αρμοδιότητες.

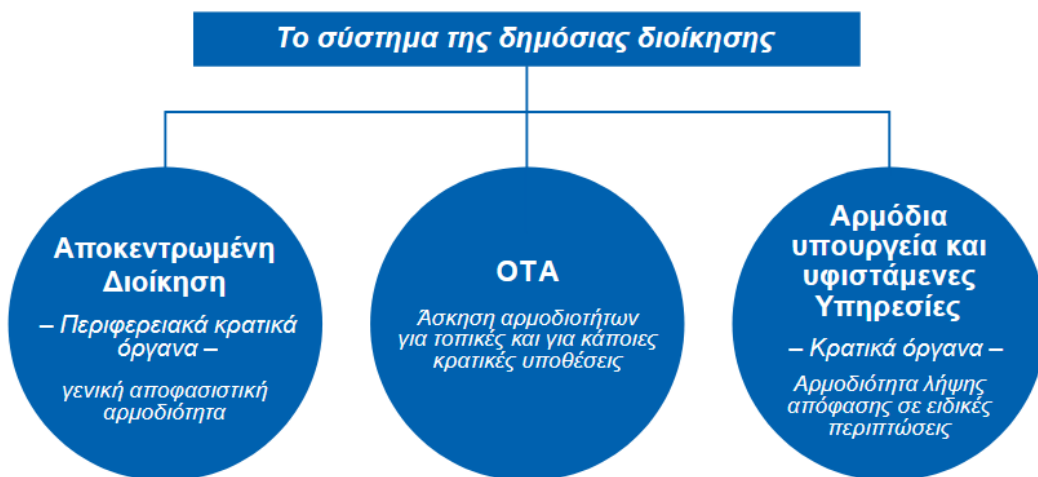


Ο Νόμος του Καλλικράτη αποτελεί μια διοικητική μεταρρύθμιση που αφορά το μέγεθος, τη δομή και τη λειτουργία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Έτσι, οι 1034 δήμοι συγχωνεύτηκαν με τον Καλλικράτη σε 325 δήμους.

Όσον αφορά τη δομή της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, οι 325 δήμοι αποτελούν τη βάση της δημόσιας διοίκησης. Πάνω από αυτούς βρίσκονται οι Περιφέρειες (13 στον αριθμό), οι οποίες αποτελούν περιφερειακά όργανα αυτοδιοίκησης.

Οι κύριες αρμοδιότητες των δήμων έχουν οριστεί συνταγματικά, ωστόσο η βασική αρμοδιότητα έχει να κάνει με τα τοπικά ζητήματα. Σύμφωνα με το άρθρο 102 παρ. 5 Συντ., οι δήμοι μπορούν να αναλάβουν αρμοδιότητες του Κράτους, αρκεί να επιχορηγηθούν με τις αντίστοιχες χρηματοδοτήσεις.

#### Η ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗ ΣΑΝ ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΔΟΜΗΣ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ



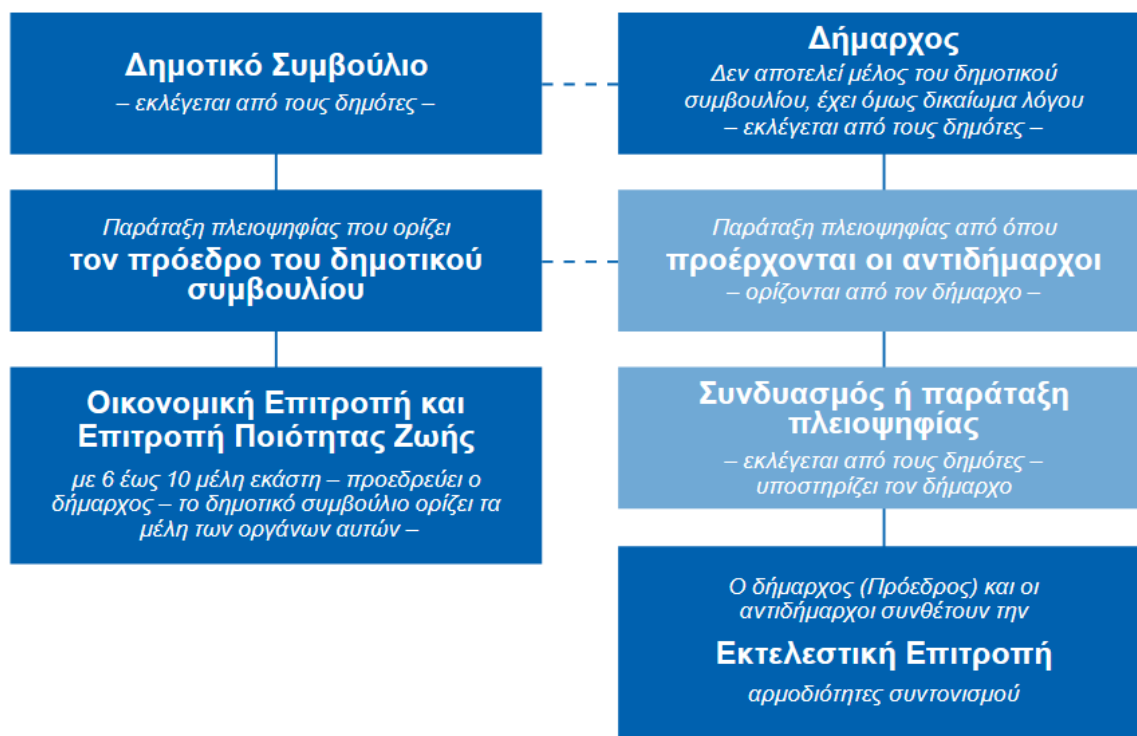
Εικόνα 2: Η Αποκέντρωση σαν αρχή της δομής της Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Πηγή: [http://www.grde.eu/el/service/publikationen/reihen/weitere\\_publikationen/Struktur\\_griechischer\\_Kommunen\\_gr.pdf](http://www.grde.eu/el/service/publikationen/reihen/weitere_publikationen/Struktur_griechischer_Kommunen_gr.pdf)

Το παραπάνω σχεδιάγραμμα απεικονίζει το σύστημα της δημόσιας διοίκησης, όπου στην πραγματικότητα μας δείχνει ότι η διεκπεραίωση των διαφόρων κρατικών ζητημάτων δεν είναι αποκλειστική ευθύνη των ΟΤΑ αλλά υπάρχει ένα ευρύτερο σύστημα κρατικών οργάνων (Περιφέρειες, υπουργεία κ.α) με διαφορετικές αρμοδιότητες.

Όσον αφορά την εσωτερική μορφή κάθε δήμου, το αρμόδιο όργανο για τη λήψη των αποφάσεων είναι το Δημοτικό Συμβούλιο, το οποίο είναι εκλεγμένο από τους πολίτες με μυστική ψηφοφορία (εκλογές). Ανάλογα με τον αριθμό των κατοίκων εκλέγονται και τα μέλη του Δημοτικού Συμβουλίου. Στον Δήμο Ιλίου για παράδειγμα ο αριθμός των δημοτικών συμβούλων που εκλέγονται βάσει πληθυσμού είναι 41 μέλη. Άλλα συλλογικά όργανα με διαφορετικές αρμοδιότητες είναι: η Οικονομική Επιτροπή, η Επιτροπή Ποιότητας Ζωής, η Εκτελεστική Επιτροπή. Επιπλέον, οι αντιδήμαρχοι είναι ορισμένοι από τον Δήμαρχο, ο οποίος τους μεταβιβάζει αρμοδιότητες.

### Δομές της Δημοτικής Διοίκησης



Εικόνα 3: Δομή και λειτουργία των Δήμων

Πηγή: [http://www.grde.eu/el/service/publikationen/reihen/weitere\\_publicationen/Struktur\\_griechischer\\_Kommunen\\_gr.pdf](http://www.grde.eu/el/service/publikationen/reihen/weitere_publicationen/Struktur_griechischer_Kommunen_gr.pdf)

### 2.1.1 Κοινωνικά Μέσα Δικτύωσης και Δημόσιος Τομέας

Τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης έχουν συμβάλλει αποφασιστικά στον τρόπο επικοινωνίας του δημόσιου τομέα με τους πολίτες. Η δημόσια διοίκηση αποκτά νέα χαρακτηριστικά και μια πιο ευέλικτη μορφή. Η συμμετοχή των πολιτών στα δημόσια ζητήματα είναι πιο ενεργή όπως είναι και πιο στενή η συνεργασία μεταξύ υπηρεσιών, κυβέρνησης και πολιτών. Επιπλέον, η δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται από διαφάνεια στις διάφορες δραστηριότητές της.

Τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης μπορεί να εξυπηρετήσουν τους εξής οργανωτικούς σκοπούς στον ευρύτερο δημόσιο τομέα:

- Επικοινωνία
- Δημόσιες σχέσεις
- Εξυπηρέτηση πελατών
- Δημόσια διαβούλευση και συμμετοχή

Όπως ισχυρίζονται και οι Lownes & Squires (2012), σε μια εποχή γρήγορων ρυθμών και εξελίξεων, μια κοινή κατανόηση του αντίκτυπου των κοινωνικών μέσων στους πολίτες και στον δημόσιο τομέα, είναι κύριας σημασίας, ιδίως με την ενημέρωση για τον ανασχεδιασμό των υπηρεσιών και την ανακατανομή των περιορισμένων πόρων. Έτσι, ο δημόσιος τομέας τείνει να υιοθετεί διάφορες μεθόδους σύνδεσης με τους πολίτες εκτός από τις προεκλογικές περιόδους. Οι μέθοδοι σύνδεσης με τους πολίτες περιλαμβάνουν διαβουλεύσεις, επιτροπές πολιτών καθώς και μηχανισμούς ανάδρασης με τους πολίτες.

Η χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης από τον δημόσιο τομέα, με σκοπό την επικοινωνία με τους πολίτες, παρουσιάζει τις εξής αλληλεπιδράσεις: 1) την ανταλλαγή πληροφοριών, 2) τη συναλλαγή και 3) τη συνεργασία (McNutt & Brainard; Mergel, 2013 a,b).

Ο δημόσιος τομέας αντιμετωπίζει την εξής πρόκληση: πώς να γίνει ευέλικτος σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο ψηφιακό περιβάλλον. Η επιτυχία της δημόσιας διοίκησης στα κοινωνικά μέσα δικτύωσης, θα μπορούσε να εξασφαλιστεί με την έλλειψη εσωτερικών εμποδίων του διαδικτύου ώστε να ευνοηθεί η συνεργασία και να υιοθετηθούν εκείνες οι εφαρμογές που προωθούν την επικοινωνία.

Σύμφωνα με την Mergel (2016), η χρήση των κοινωνικών δικτύων είναι ασταθής για τους εξής τρεις λόγους:

Πρώτον, υπάρχει κίνδυνος ελέγχου της τεχνολογίας καθώς οι αλλαγές είναι συνεχείς και ο δημόσιος τομέας θα πρέπει να τις ακολουθεί και να αξιολογεί εάν έχουν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα.

Δεύτερον, η συμπεριφορά των πολιτών διαδικτυακά δείχνει τον τρόπο που επιθυμούν να συνδεθούν με τα άτομα και τις υπηρεσίες και έρχεται σε αντίθεση με τις γραφειοκρατικές και περιορισμένες πληροφορίες. Με άλλα λόγια, οι πλατφόρμες των κοινωνικών μέσων απεικονίζουν τις διαφορές που υπάρχουν στις προτιμήσεις αλλά και στην κουλτούρα γενικότερα.

Τρίτον, η ψηφιακή παιδεία είναι πολύ σημαντική στα κοινωνικά μέσα. Η ενέργεια του δημόσιου τομέα να μεταφέρει την επικοινωνία στα κοινωνικά δίκτυα δείχνει την πρόθεσή του να προσεγγίσει το συγκεκριμένο τμήμα των πολιτών που ενημερώνεται διαδικτυακά.

### **2.1.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και πολίτης**

Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση εννοούμε τη χρήση των ΤΠΕ για την οργάνωση της δημόσιας διοίκησης, ώστε να παρέχονται υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και ταυτόχρονα να ενισχύεται η συμμετοχή των πολιτών στη λήψη των διαφόρων αποφάσεων.

Πρόκειται για μια μεταρρύθμιση στη δημόσια διοίκηση, όπου αναμένεται η επίτευξη των παρακάτω τριών στόχων: 1) καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, 2) βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών και 3) περισσότερο αποτελεσματική διοίκηση (Grönlund, 2002).

Σύμφωνα με τους Finger και Pécoud (2003), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να αναλυθεί μέσα από τρεις προσεγγίσεις. Η πρώτη προσέγγιση έχει να κάνει με την ικανοποίηση των πολιτών από τις διαδικτυακές υπηρεσίες που προσφέρονται από τους δημόσιους τομείς. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση με την δεύτερη προσέγγιση αποτελεί

μόνο μια διαδικασία , εστιάζοντας στη λήψη αποφάσεων. Η τρίτη προσέγγιση, αφορά όχι μόνο στη χρήση των εργαλείων των ΤΠΕ αλλά στις δυνατότητές τους.

Για την κατανόηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα πρέπει να γίνει αναφορά των χαρακτηριστικών τριών μοντέλων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, του διευθυντικού, του συμβουλευτικού και του συμμετοχικού (Chadwick και May, 2003).

Στο διευθυντικό μοντέλο γίνεται ποσοτική σύγκριση των νέων ΤΠΕ με τις παλιές τεχνολογίες για να διαπιστωθεί ο βαθμός βελτίωσης. Στο συμβουλευτικό μοντέλο, παρατηρείται διάχυση πληροφοριών στο διαδίκτυο από το δημόσιο τομέα και είναι στο χέρι των πολιτών η πρόσβαση τους σε αυτές. Στο τελευταίο μοντέλο, του συμμετοχικού, με την βοήθεια των νέων ΤΠΕ, υπάρχει μεταφορά της άποψης των πολιτών προς τους δημόσιους φορείς.

Οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, χωρίζονται σε κατηγορίες, οι οποίες διαμορφώνονται ανάλογα με ποιος τις παρέχει και σε ποιον και έχουν ως εξής:

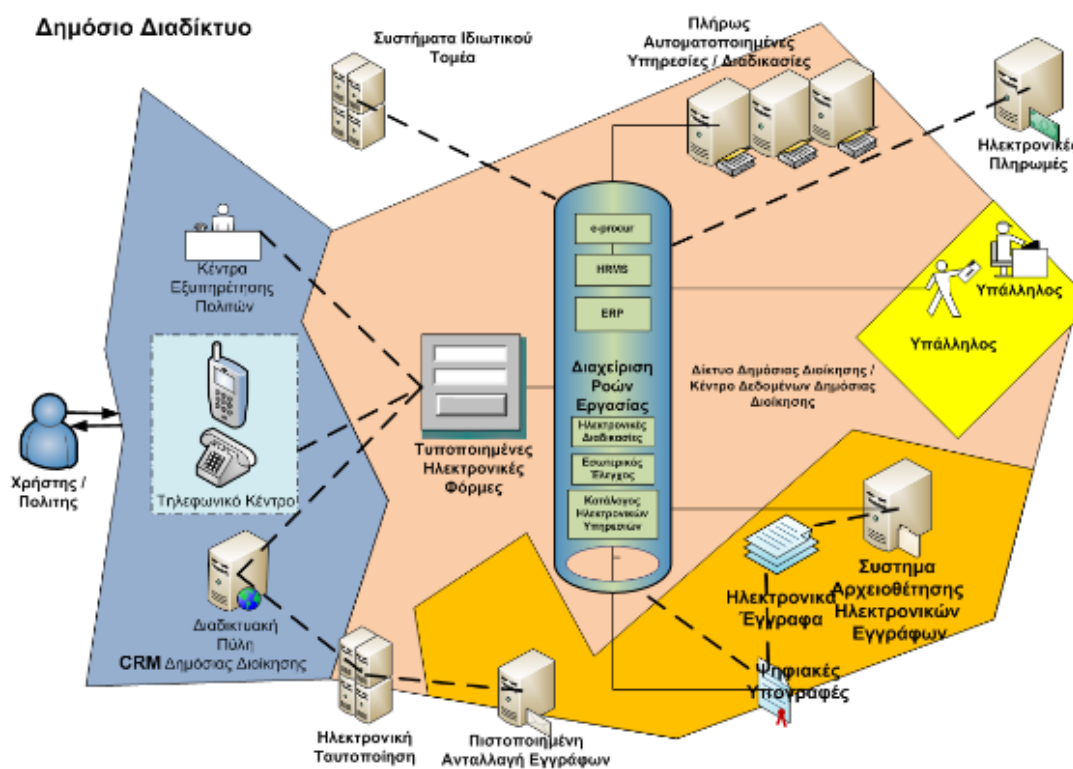
- **G2G (Government to Government)** – Σε αυτήν την κατηγορία αναφέρονται όλες οι υπηρεσίες μεταξύ της Κυβέρνησης και των φορέων του δημόσιου τομέα (όχι μόνο εγχώρια αλλά και διεθνώς)
- **G2C (Government to Citizen)** - Υπάρχει αλληλεπίδραση από την Κυβέρνηση προς τους Πολίτες
- **G2B (Government to Business)** – Περιλαμβάνονται όλες οι υπηρεσίες από την Κυβέρνηση προς τις επιχειρήσεις και αφορά την παροχή των απαραίτητων δικαιολογητικών για την νόμιμη λειτουργία τους

Για την επιτυχή λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, χρειάζεται σωστός σχεδιασμός, ενώ η εφαρμογή της γίνεται σταδιακά μέχρις ότου να ολοκληρωθεί σε όλα τα επίπεδα του δημόσιου τομέα. Μπορούμε να αναφέρουμε ως παραδείγματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που λειτουργούν στις περισσότερες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, τα εξής: το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, ψηφιακή υπογραφή, ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων, Διαύγεια, Σύζευξις, ΚΕΠ κ.α.

Σύμφωνα με το Σχέδιο Δράσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2014-2020 του Υπουργείου Εσωτερικών, οι βασικοί στόχοι είναι:

- Η ενίσχυση της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα, των πολιτών μέσω του διαδικτύου
- Ο ασφαλής σχεδιασμός, λειτουργία και συντήρηση των υπηρεσιών και των ΤΠΕ σύμφωνα με τα πρότυπα
- Η λειτουργικότητα μεταξύ των βάσεων δεδομένων
- Η πραγματοποίηση δράσεων για την κάλυψη των κοινών αναγκών του δημόσιου τομέα, με τρόπο οριζόντιο, όπως είναι η ψηφιοποίηση εγγράφων κ.α

Ο κύριος λόγος της σύνταξης, της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σύμφωνα με το Σχέδιο Δράσης του Υπουργείου Εσωτερικών, είναι η ριζική αλλαγή και ο μετασχηματισμός των διαδικασιών του δημόσιου τομέα, ώστε να γίνει πιο αποτελεσματική η δημόσια διοίκηση, ικανοποιώντας τους πολίτες και προάγοντας την ενεργό συμμετοχή τους.



Εικόνα 3: Το Δημόσιο Διαδίκτυο

Πηγή: Σχέδιο Δράσης του Υπουργείου Εσωτερικών

Στο παραπάνω πίνακα του Σχεδίου Δράσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2014-2020 του Υπουργείου Εσωτερικών, περιγράφονται τα κύρια δομικά στοιχεία που έχουν ως εξής:

- Επικοινωνία της Δημόσιας Διοίκησης με τους χρήστες των υπηρεσιών (ηλεκτρονικά, τηλεφωνικά, μέσω ΚΕΠ)
- Αυθεντικοποίηση χρηστών. Η επιβεβαίωση της ταυτότητας των χρηστών με σκοπό από τη μια την διευκόλυνση τους και την ασφάλεια τους από την άλλη
- Ηλεκτρονικές διαδικτυακές πύλες (portals). Οι οποίες αποτελούν τους τόπους συνδιαλλαγής με το κοινό
- Μητρώα. Τα μητρώα αποτελούν βάσεις δεδομένων με πληροφορίες χρήσιμες τόσο για τις υπηρεσίες όσο και για τους πολίτες
- Τυποποίηση δομών δεδομένων. Δυνατότητα ύπαρξης στοιχείων και ηλεκτρονικών πληροφοριών με ταυτόσημη πληροφορία
- Ασφαλής επικοινωνία και διακίνηση εγγράφων και πληροφοριών. Βελτίωση της παραγωγικότητας των δημόσιων υπηρεσιών καθώς και των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Πιστοποιημένη και νομικώς αποδεκτή ανταλλαγή εγγράφων. Βελτίωση της παραγωγικότητας των δημόσιων υπηρεσιών καθώς και των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση. Περιορισμός του φυσικού αρχείου και διευκόλυνση του τρόπου εύρεσης φακέλων και στοιχείων. Επιπλέον, διασφαλίζεται σε μεγαλύτερο βαθμό η διατήρησή τους
- Ηλεκτρονικές πληρωμές. Βελτίωση της παραγωγικότητας των αντίστοιχων υπηρεσιών είσπραξης (π.χ. εφορείες και τελωνεία) και εξοικονόμηση χρόνου για τους πολίτες
- Διεπαφές διαλειτουργικότητας. Ιδιαίτερη σημαντική για την επικοινωνία μεταξύ των υφιστάμενων βάσεων δεδομένων και για την αξιοποίησή τους
- Διαχείριση ροών εργασίας. Βελτίωση της διαχείρισης των ροών εργασίας με στόχο την πραγματοποίηση των στόχων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- Ενιαία Πολιτική Δημόσιας Πληροφορικής για την τυποποίηση φορμών, διαδικτυακών πυλών, διεπαφών, κ.λπ. Απαραίτητη δράση για την επίτευξη των στόχων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



- Στρατηγική αξιοποίησης των τεχνολογιών του κυβερνητικού υπολογιστικού νέφους (GCloud). Σημαντική για τη διευκόλυνση στην αντιμετώπιση πολλών θεμάτων όπως π.χ. η χρήση datacenters και η ομογενής διαχείριση εφαρμογών γραφείου μέσω της χρήσης virtualdesktop εφαρμογών

### 2.1.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ΟΤΑ

Η συνένωση των δήμων με τον Νόμο του Καλλικράτη είχε ως αποτέλεσμα την μεταφορά επιπλέον αρμοδιοτήτων στους δήμους. Επίσης, η οικονομική κρίση δημιούργησε περισσότερα και πιο έντονα οικονομικά και κοινωνικά προβλήματα που οδήγησαν στην μείωση των δαπανών και στην αύξηση των οικονομικών περιορισμών. Η Τ.Α είναι επόμενο να δέχεται μεγάλες πιέσεις καθώς αυξήθηκαν οι αρμοδιότητές της και μειώθηκαν οι πόροι της.

Είναι αναμενόμενο λοιπόν από τα παραπάνω, ότι είναι επιτακτική ανάγκη οι ΟΤΑ να προχωρήσουν στη υιοθέτηση των νέων μορφών λειτουργίας, ώστε να μειώσουν το κόστος και να αυξήσουν την ανταποδοτικότητά τους. Ο πιο σίγουρος τρόπος για να επιτευχτεί αυτό, είναι να εκμεταλλευτούν τις νέες δυνατότητες των ΤΠΕ και να συγχρονιστούν με τις απαιτήσεις της σύγχρονης εποχής.

Σύμφωνα με το Πρόγραμμα Αναδιοργάνωσης και Λειτουργικού Εκσυγχρονισμού των Δήμων και Περιφερειών (ΚΕΔΚΕ, 2019), το όραμα που διαπραγματεύεται η Τ.Α είναι το εξής:

*«Η Ελληνική Τοπική Αυτοδιοίκηση, αξιοποιώντας το δυναμικό των ΤΠΕ, θα καταστεί λιγότερο γραφειοκρατική και πιο αποδοτική, απλουστεύοντας και τυποποιώντας τις διαδικασίες λειτουργίας της, διαλειτουργώντας ηλεκτρονικά με τα άλλα επίπεδα της Δημόσιας Διοίκησης και παρέχοντας στους πολίτες και στις επιχειρήσεις πολιτοκεντρικές και συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες».*

Σύμφωνα λοιπόν με το παραπάνω Πρόγραμμα Αναδιοργάνωσης και Λειτουργικού Εκσυγχρονισμού των Δήμων και Περιφερειών (2019), οι στόχοι για να επιτευχθούν θα πρέπει να περάσουν από διάφορες διαδικασίες, που θα αναπτυχθούν παρακάτω



Αρχικά, αναφέρεται η απλούστευση των διαδικασιών λειτουργίας της Τ.Α και η δημιουργία προτυποποιημένων διαδικασιών, μέσω ηλεκτρονικού λογισμικού μοντελοποίησης και ο δεύτερος αποτελεί η προώθηση της Ηλεκτρονικής Αυτοδιοίκησης.

Η παρέμβαση με σκοπό την αλλαγή του υφιστάμενου μοντέλου λειτουργίας των ΟΤΑ, θα υλοποιηθεί μέσα από τέσσερις άξονες.

Ο πρώτος άξονας αφορά όλες τις απαραίτητες αλλαγές στη νομοθεσία ώστε να γίνουν πιο απλές οι διαδικασίες στην Τ.Α.

Τα αναμενόμενα αποτελέσματα που αναμένονται να υπάρξουν, είναι τα εξής:

- Μείωση της γραφειοκρατίας και του χρόνου λειτουργίας που θα αποφέρει διαφάνεια στις διαδικασίες και εξοικονόμηση δαπανών.
- Δημιουργία Μητρώου πρότυπων διαδικασιών με σκοπό την ύπαρξη κοινού τρόπου λειτουργίας των ΟΤΑ
- Μείωση κανονιστικών ρυθμίσεων και απλούστευση για διευκόλυνση των εργασιών
- Δημιουργία κοινού πλαισίου λειτουργίας για όλη την Τ.Α, σύμφωνα βέβαια με τις ιδιαιτερότητές τους

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, για την προώθηση όλων των στόχων αυτού του άξονα, έχουν γίνει μια σειρά από νομοθετικές παρεμβάσεις, με σκοπό την απλούστευση των διαδικασιών και την αναβάθμιση της Τ.Α.

Οι κύριες θεσμικές παρεμβάσεις, είναι οι εξής:

**Αξιολόγηση των δομών της Τ.Α:** προκειμένου να γίνει σωστή διάθρωση των οργανωτικών δομών των Δήμων, ώστε να αξιοποιηθεί στον μεγαλύτερο βαθμό το υπάρχον προσωπικό αλλά ταυτόχρονα να γίνει και καλύτερη διαχείριση των πόρων.

**Τροποποίηση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας των Δήμων και την κατάρτιση ψηφιακού οργανογράμματος (Ν. 4440/2016):** περιλαμβάνει όλες τις οργανικές μονάδες του δήμου και τους υπαλλήλους του καθώς και τα αντίστοιχα περιγράμματα θέσεων εργασίας.

**Εισαγωγή προτύπων ΕΛΟΤ 1429 και ISO 9001:** Το πρώτο πρότυπο έχει να κάνει με τη διαχειριστική επάρκεια οργανισμών, δηλαδή απόδειξη της ικανότητας τους να υλοποιούν δημόσια έργα . Το πρότυπο ISO 9001- Σύστημα διαχείρισης Ποιότητας,

αφορά απόδειξη της ικανότητας ενός οργανισμού να παρέχει αγαθά που να ανταπεξέρχονται στις απαιτήσεις των πελατών αλλά και διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις κανονιστικές απαιτήσεις.

**Επιχειρησιακός Προγραμματισμός:** πολύ σημαντικό εργαλείο των δήμων, με το οποίο θέτουν στρατηγικούς στόχους με σκοπό την αναβάθμιση και την οργάνωση των υπηρεσιών, την προώθηση τοπικής ανάπτυξης και τη βελτίωση ποιότητας ζωής των πολιτών.

**Σύστημα Διοίκησης με σκοπό την αποτελεσματικότητα και την ανταποδοτικότητα (Ν. 4369/2016 & Ν. 3230/2004):** πρόκειται για καθιέρωση συστήματος διοίκησης με στόχους, με σκοπό την μέτρηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας, τόσο των δομών όσο και των υπαλλήλων.

Αναφορικά με τον δεύτερο άξονα, περιγράφονται οι ενέργειες του προγράμματος για την εκπόνηση προτύπων οργάνωσης και λειτουργίας των ΟΤΑ, όπως είναι τα πρότυπα οργανογράμματα, στελέχωση και η κατάρτιση δεικτών για την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα.

Ο τρίτος άξονας, αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με την χρήση ψηφιακών υπηρεσιών και την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων.

Αναφορικά με αυτόν τον άξονα, προτεραιότητα έχει ο σχεδιασμός πληροφοριακών συστημάτων που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της σύγχρονης εποχής και με το μικρότερο δυνατό κόστος. Έτσι, επιχειρούνται μια σειρά από ενέργειες, με σκοπό την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών, την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των υπηρεσιών των ΟΤΑ μέσω των συστημάτων και την γρήγορη πρόσβαση στις διαδικτυακές υπηρεσίες.

Τέλος, ο τέταρτος άξονας έχει να κάνει με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των προγραμμάτων κατάρτισης, που με άλλα λόγια αφορά την αξιοποίηση των υπαλλήλων ανάλογα με τις ικανότητές του αλλά και την αναβάθμιση των γνώσεων τους.

#### 2.1.4 Σημαντικότερες καινοτομίες στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στο σημείο αυτό, είναι ουσιαστικής σημασίας να γίνει μια αναφορά στα κυριότερα επιτεύγματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα από το 2001 έως 2017, που αφορούν και την Τοπική Αυτοδιοίκηση αλλά και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα (Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, Εκδόσεις Παπαζήση, 2008).

Το 2001 ξεκίνησε πιλοτικά η εφαρμογή του προγράμματος «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» από το Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, όπου έλαβαν μέρος δεκαπέντε οργανισμοί. Σκοπός του Σύζευξης, είναι να καλύψει τις ανάγκες για την τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ των δημόσιων φορέων ώστε να υπάρχει ένας ενιαίος τρόπος εξυπηρέτησης των πολιτών.

Οι στόχοι του συγκεκριμένου προγράμματος είναι οι εξής:

- Μείωση του κόστους επικοινωνίας μεταξύ των δημόσιων φορέων
- Ασφάλεια στις επικοινωνίες
- Αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων και του διαδικτύου
- Διευκόλυνση των πολιτών
- Μείωση της γραφειοκρατίας

Το 2002, μέσω του προγράμματος «ΑΡΙΑΔΝΗ», ξεκίνησαν τα πρώτα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών (ΚΕΠ). Τα ΚΕΠ, αποτελούν κρατικά καταστήματα και δημιουργήθηκαν με κύριο στόχο, τη μείωση της γραφειοκρατίας, παρέχοντας υπηρεσίες στους πολίτες μιας στάσης. Επιπλέον, τα περισσότερα από αυτά τα καταστήματα λειτουργούν απογευματινές ώρες και Σάββατα, εξυπηρετώντας έτσι τους εργαζόμενους πολίτες. Οι πιο σημαντικές υπηρεσίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ, είναι οι εξής:

- Γνήσιο υπογραφής, ταυτοπροσωπίες, ακριβή αντίγραφα
- Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου
- Πάνω από 2.000 πιστοποιημένες διαδικασίες, οι οποίες παρέχονται πλέον και ηλεκτρονικά
- Βεβαίωση ανεργίας
- Χορήγηση πιστοποιητικών οικογενειακής κατάστασης από όλους τους Δήμους

Σύμφωνα με τον διαδικτυακό τόπο <http://kepstats.yap.gov.gr/ViewTenPopSY.aspx>, όπου παρουσιάζονται στατιστικά στοιχεία για τα ΚΕΠ, οι δέκα δημοφιλέστερες υπηρεσίες για το έτος 2018 είναι οι εξής:

Υπηρεσία	Έτος αναφοράς	Πλήθος
Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης	2018	2133058
ΟΑΕΔ	2018	1508461
Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου (e-Παράβολο)	2018	1135622
Έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου	2018	740084
Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης	2018	460666
Αιτήσεις Αγροτικής Εστίας ΟΠΕΚΑ (πρώην ΟΓΑ) έτους 2018	2018	426376
Χορήγηση δελτίων Κοινωνικού Τουρισμού, Ιαματικού Τουρισμού, Εκδρομικού Προγράμματος και Δελτίων Θεάματος της Αγροτικής Εστίας έτους 2018	2018	232496
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης	2018	227193
Υπηρεσία Γενικής Χρήσης	2018	119678
χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών	2018	113111

Από το πλήθος των εγγραφών καταλαβαίνει κανείς πόσο αποδεκτή είναι αυτή η καινοτομία από πολίτες.

Το 2005, τίθεται σε εφαρμογή το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», το οποίο σύμφωνα με το Υπουργείο Εσωτερικών, έχει τους εξής στόχους:

Α. Η αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσα από τις εξής υπηρεσίες:

- Μέσω της τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης 1502, ο πολίτης μπορεί να ζητήσει ένα πλήθος πιστοποιητικών και παράδοση στο σπίτι ή την εργασία του

- Στην Αττική και Θεσσαλονίκη, ξεκίνησε πιλοτικά σε κάποιες υπηρεσίες η απογευματινή εργασία

Β. Η βελτίωση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα. Έτσι, τίθενται στόχοι για την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας, ώστε να οδηγηθεί ο δημόσιος τομέας σε οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη.

Γ. Η ενιαιοποίηση και απλούστευση του θεσμικού πλαισίου, ώστε τόσο οι υπάλληλοι όσο και οι πολίτες να μπορούν να κατανοήσουν τις διαδικασίες και να είναι πιο εύκολη και σωστή η εφαρμογή τους. Προς αυτή την κατεύθυνση, οδεύει η ψηφιοποίηση και η κωδικοποίηση της Νομοθεσίας.

Δ. Η ενίσχυση του διαλόγου των εργαζομένων, μέσα από συλλογικές διαπραγματεύσεις, με τη συμμετοχή φορέων, κομμάτων κτλ.

Ε. Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-government), με την αξιοποίηση της τεχνολογίας στον μέγιστο δυνατό βαθμό. Μερικά παραδείγματα αποτελούν η ολοκλήρωση των προγραμμάτων ΣΥΖΕΥΞΙΣ, ΑΡΙΑΔΝΗ και η εφαρμογή του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου σε όλους τους Δήμους και τις Περιφέρειες.

ΣΤ. Η μετάβαση σε μια διοίκηση αποτελεσματική και ταυτόχρονα πιο φθηνή. Η κατανομή των πόρων και η αύξηση της αποτελεσματικότητας θα πρέπει να αντικατοπτρίζονται στον προϋπολογισμό του φορέα σαν ένα πράγμα.

Ζ. Η αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών μέσω μιας σειράς καινοτομιών, όπως είναι το νέο προσοντολόγιο, η κατάρτιση του προσωπικού, το νέο σύστημα αξιολόγησης, αναβάθμισης της Σχολής Δημόσιας Διοίκησης, ολοκλήρωση του κώδικα δεοντολογίας των Δημόσιων Υπαλλήλων κτλ.

Η. Η μεταβίβαση δραστηριοτήτων υποστήριξης του Δημόσιου τομέα στον ιδιωτικό, με την προοπτική να μειωθούν οι περιττές δαπάνες.

Θ. Η διαφάνεια και η εφαρμογή της Αρχής του Ελέγχου. Αυτό θα επιτευχθεί με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών, απλών διαδικασιών και με έλεγχο. Έτσι δημιουργήθηκε το Συντονιστικό όργανο Ελέγχου, ο Συνήγορος του Πολίτη και η εφαρμογή του «πόθεν έσχες» των δημόσιων υπαλλήλων και των αιρετών.

Το 2009, τέθηκε σε εφαρμογή ο «ΕΡΜΗΣ» με τον ιστότοπο: <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis>. Οι πολίτες μέσω αυτής της εφαρμογής

μπορούν να παραγγείλουν και να παραλάβουν ηλεκτρονικά μια σειρά από πιστοποιητικά, εξοικονομώντας έτσι χρόνο και ταλαιπωρία. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η εγγραφή στη διαδικτυακή πύλη.

Το 2010 ξεκίνησε και η υποβολή ηλεκτρονικών δηλώσεων για φυσικά πρόσωπα μέσω της υπηρεσίας taxis net. Τον ίδιο χρόνο δημιουργήθηκε η σελίδα <https://geodata.gov.gr/>, η οποία προσφέρει ανοικτά γεωχωρικά δεδομένα και υπηρεσίες. Έτσι, οι πολίτες μπορούν να βρουν πληροφορίες σχετικά με τα γεωγραφικά όρια των Δήμων, για δασικές εκτάσεις, το οδικό δίκτυο, για σημεία με ελεύθερο δίκτυο Wi-Fi κ.α.

Το πιο σημαντικό όμως επίτευγμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποίο και αυτό πραγματοποιήθηκε το 2010, είναι η «ΔΙΑΥΓΕΙΑ». Όλες οι αποφάσεις των δημόσιων φορέων πρέπει να αναρτούνται στον διαδικτυακό τόπο <https://diavgeia.gov.gr/> αλλιώς είναι άκυρες. Σκοπός της ΔΙΑΥΓΕΙΑ, είναι να υπάρχει διαφάνεια στις συναλλαγές της δημόσιας διοίκησης και να είναι ορατές από όλους για να αποφεύγονται φαινόμενα διαφθοράς και μη νόμιμες πράξεις. Ωστόσο, προστατεύονται τα προσωπικά δεδομένα σε περιπτώσεις που ορίζει ο νόμος.

Το 2011 ψηφίζεται ο νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Ν.3979/2011) όπου αποτυπώνονται οι κατευθύνσεις, οι βασικοί στόχοι και το πεδίο εφαρμογής. Το 2014 δημοσιεύτηκε το Σχέδιο Δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020, αφού προηγήθηκε Δημόσια Διαβούλευση.

Το 2017 εκδόθηκε Υπουργική Απόφαση (45231/20-04-2017), όπου πολλοί κλάδοι επιχειρήσεων υποχρεώθηκαν να χρησιμοποιούν POS (αυτόματο μηχάνημα συναλλαγών). Σκοπός ήταν η ελαχιστοποίηση της κυκλοφορίας μαύρου χρήματος και η αύξηση των εσόδων του Κράτους. Όσον αφορά τους πολίτες, υπήρχε η πρόθεση να μάθουν να χρησιμοποιούν πλαστικό χρήμα για τις συναλλαγές τους, δίνοντάς τους κίνητρο με το κτίσιμο αφορολόγητου ποσού.

Αξίζει να σημειωθεί ότι πολλές από τις παραπάνω μεταρρυθμίσεις έγιναν αναγκαστικά υπό την πίεση των πρόσφατων μνημονιακών πολιτικών.

## 2.2 Κοινωνικά μέσα δικτύωσης και Πολιτική

Τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης παρουσιάζουν αρκετές προκλήσεις και οφέλη και χρησιμοποιούνται κυρίως ως μέσο διαχείρισης του προφίλ των δημόσιων οργανισμών και συγκεκριμένα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Σύμφωνα με τον Odlyzko (Mark Deuze, 2006), τα νέα μέσα επικοινωνίας διευκολύνουν την ανάγκη των ανθρώπων να συνδέονται με άλλους σε πραγματικό χρόνο και σε παγκόσμιο επίπεδο ενώ παράλληλα ενθαρρύνεται και η συμμετοχή τους. Πριν την εμφάνιση των νέων αυτών κοινωνικών μέσων του διαδικτύου, η ενημέρωση των πολιτών γινόταν μέσω των δημοσιογράφων (τηλεόραση, ραδιόφωνο και έντυπος τύπος), οι οποίοι αποτελούσαν τους μοναδικούς διαμεσολαβητές (Δεληγιάννη, 2012).

Το κύριο χαρακτηριστικό των κοινωνικών μέσων αποτελεί η διαδραστικότητα που οδηγεί στην ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών και στην ενασχόληση με τα κοινά. Ωστόσο, το ερώτημα που εγείρεται στο σημείο αυτό, είναι κατά πόσο υπάρχει αξιοπιστία και αλήθεια στις πληροφορίες που αναρτώνται στο διαδίκτυο και συγκεκριμένα στα κοινωνικά μέσα δικτύωσης.

Στις φιλελεύθερες κοινωνίες τα Μέσα Ενημέρωσης, είτε έντυπα είτε ηλεκτρονικά, αποτελούν τη βάση της δημοκρατίας. Όπως είναι κατανοητό από τα παραπάνω, έχουν τη δύναμη να ελέγχουν κάθε μορφή εξουσίας, να προωθούν τη συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση του πολιτικού σκηνικού, παρέχοντάς τους φωνή (McQuail, 2003).

Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η χρήση των κοινωνικών μέσων από τα πολιτικά πρόσωπα, αποτελεί εργαλείο για την άσκηση επιρροής και έχει άμεση επίδραση στους πολίτες ως προς τη διαμόρφωση απόψεων. Σύμφωνα με τον Graham (2013), το διαδίκτυο δημιουργεί νέες πολιτικές μορφές και νέους πολιτικούς, ηθικούς και κοινοτικού κόσμους.

Η άσκηση πολιτικής μέσω των κοινωνικών μέσων, μπορεί να θεωρηθεί πιο «ασφαλής» σε σχέση με την συνέντευξη που οι κανονισμοί είναι πιο αυστηροί και τα χρονικά πλαίσια πιο ασφυκτικά. Μέσω των νέων μέσων ενημέρωσης και κοινωνικών δικτύων, είναι σύνηθες η διάδοση ψευδών ειδήσεων, τα περιβόητα face news, που πολλές φορές ευθύνονται για τα αποτελέσματα των εκλογών.



Τα πολιτικά πρόσωπα δεν μπορούν να αγνοήσουν την νέα πραγματικότητα και να αρκεστούν μόνο στις παραδοσιακές μορφές ενημέρωσης. Έτσι, καλούνται να υιοθετήσουν τις νέες τεχνολογίες και να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες του διαδικτύου στο έπακρο, προς όφελός τους. Για να καταστεί αυτό εφικτό, θα πρέπει αρχικά να κατανοήσουν την λειτουργία του διαδικτύου και να γίνουν πραγματικό μέλος της διαδικτυακής κοινότητας. Τότε μόνο θα μπορέσουν να προβάλλουν τις απόψεις τους και τις θέσεις τους, μέσω του ανοιχτού διαλόγου με τους πολίτες, ενισχύοντας την αμφίδρομη επικοινωνία.

### **2.2.1 Επιδράσεις της κοινωνικής δικτύωσης και των ψηφιακών εφαρμογών στους ΟΤΑ**

Σύμφωνα με τον Bonson (2012), τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης έχουν εξελιχθεί σε χρήσιμα εργαλεία για την καλή διακυβέρνηση στους δημόσιους οργανισμούς, αυξάνοντας τη διαφάνεια και την αξιοπιστία.

Συγκεκριμένα, τα κυριότερα οφέλη των κοινωνικών μέσων δικτύων για τους ΟΤΑ, θα εξεταστούν παρακάτω. Αρχικά, ως πρώτο όφελος αποτελεί το γεγονός ότι οι χρήστες μπορούν με ευκολία να μοιράσουν το περιεχόμενο επίσημων ιστοσελίδων μέσω των κοινωνικών δικτύων ή των δικών τους blogs. Επίσης, μέσω του ανοιχτού διαλόγου επικοινωνίας από τους ΟΤΑ, οι χρήστες μπορούν να εκφράσουν προσωπικές απόψεις επί των θεμάτων. Η ανταλλαγή αυτή απόψεων, περιεχομένου και πληροφοριών γίνεται άμεσα και σε πραγματικό χρόνο.

Τα εργαλεία των κοινωνικών μέσων δικτύωσης συμβάλουν στην ανάπτυξη της συνεργασίας μεταξύ των φορέων, βελτιώνοντας με αυτόν τον τρόπο τις λειτουργίες των δημόσιων οργανισμών. Επιπλέον, μέσω των κοινωνικών δικτύων μπορεί να ενισχυθεί το αίσθημα της δημόσιας ασφάλειας καθώς επιτρέπουν τη διάδοση πληροφοριών σε έκτακτες ανάγκες, ώστε να ενημερωθούν οι πολίτες για τον τρόπο που πρέπει να δράσουν και να προστατευτούν.

Το κόστος αποτελεί έναν πολύ σημαντικό παράγοντα που επηρεάζει σχεδόν όλες τις αποφάσεις που λαμβάνει η Τοπική Αυτοδιοίκηση. Τα δίκτυα κοινωνικής δικτύωσης και η



ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατ' επέκταση μπορούν να αποτελέσουν μέσο εξοικονόμησης πόρων. Έτσι, για να ενισχύσουν τη συμμετοχή των πολιτών και να προβάλλουν τις δράσεις τους οι ΟΤΑ, μπορούν με λιγότερο κόστος να το κάνουν μέσω των κοινωνικών μέσων δικτύωσης.

Σύμφωνα με την Mergel (2012), η δημοσιοποίηση πληροφοριών μέσω των κοινωνικών μέσων δικτύωσης ενισχύει τη διαφάνεια και την υπευθυνότητα.

Η χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης έχει αρκετά οφέλη για τους ΟΤΑ, ωστόσο όμως υπάρχουν και αρκετά εμπόδια και κίνδυνοι, που σχετίζονται με τη χρήση τους. Τα περισσότερα εμπόδια έχουν να κάνουν με τα ίδια τα οφέλη πολλές φορές.

Ξεκινώντας, οι οικονομικοί παράγοντες είναι το πρώτο εμπόδιο που συναντούν οι ΟΤΑ. Η έλλειψη πόρων και/ή έλλειψη χρηματοδότησης αποτελούν έναν σπουδαίο παράγοντα που οι ΟΤΑ είναι επιφυλακτικοί σχετικά με την υιοθέτηση των κοινωνικών μέσων δικτύων ως μέσο επικοινωνίας και διαφάνειας. Επίσης, η έλλειψη αναγκαίου χρόνου, τόσο για την ανάπτυξη της κατάλληλου τεχνικής/τεχνολογικής υποδομής, όσο και για τη διαχείριση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης από τους υπαλλήλους. Σε αυτό το σημείο, θα πρέπει να προστεθεί και η αδυναμία που πολλές φορές αντιμετωπίζουν οι υπάλληλοι να αξιολογήσουν και να αξιοποιήσουν τις πληροφορίες που εισέρχονται από τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης.

Επιπλέον, η έλλειψη γνώσης μέσα στους οργανισμούς, έλλειψη δεξιοτήτων και ευελιξίας, αποτελούν τροχοπέδη ανάπτυξης των κοινωνικών μέσων δικτύωσης και έρχεται σε συνδυασμό με την αδυναμία του προσωπικού να μπορεί να επικοινωνεί αποτελεσματικά με τους πολίτες. Δημιουργείται το γνωστό ψηφιακό χάσμα, δηλαδή το τεχνολογικό κενό μεταξύ των ανθρώπων, το οποίο περιορίζει τις ευκαιρίες των πολιτών να χρησιμοποιούν τις δυνατότητες που προσφέρουν τα ΤΠΕ (Norris, 2003; Justice, Melitski, & Smith, 2006).

Ο περιορισμός αυτός μπορεί να οφείλεται και στο γεγονός ότι κάποιες ομάδες πολιτών δεν χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Αυτό μπορεί να οφείλεται σε οικονομικούς, κοινωνικούς λόγους ή λόγω ηλικίας και ύπαρξης συγκεκριμένης νοοτροπίας.

Ο φόβος να χαθεί η αξιοπιστία του φορέα και η αρνητική ανατροφοδότηση από τους πολίτες, αποτελούν ανασταλτικοί παράγοντες και στοιχεία που δεν μπορούν να αγνοηθούν. Μειονέκτημα μπορεί να προκαλέσει και η υπερβολική διαφάνεια καθώς

μπορεί να χαθεί ο έλεγχος. Δεν απουσιάζει βέβαια και η ύπαρξη προσβλητικών σχολίων και περιεχομένου από τους χρήστες ή από ακραίες ομάδες που γενικά υποβαθμίζουν τα επίπεδα και καθιστούν αδύνατη την επικοινωνία.

Ένα άλλο εμπόδιο, αποτελεί η μη ύπαρξης της απαραίτητης τεχνολογίας, προβλήματα επάρκειας υποδομών καθώς και η μη ύπαρξη αρκετών ζωνών συνδέσεων με το διαδίκτυο. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε πολύ χαμηλά επίπεδα συμμετοχής των πολιτών.

Πολύ σημαντικό επίσης, είναι να διασφαλίζεται η ασφάλεια των δεδομένων και των συναλλαγών και οι πολίτες να νιώθουν σιγουριά και για τα δύο.

### **2.2.2 Κοινωνικά μέσα και Τοπική Αυτοδιοίκηση**

Η ανάλυση της χρήσης των κοινωνικών μέσων δικτύωσης από την Τοπική Αυτοδιοίκηση, στην επικοινωνία με τους πολίτες αποτελεί έναν τομέα που δεν έχει εξερευνηθεί πλήρως. Τα παραδοσιακά μέσα ενημέρωσης δεν αποτελούν πλέον την μοναδική πηγή ενημέρωσης των τοπικών αρχών που επηρεάζουν την σκέψη και την ομαδική συζήτηση.

Οι σπουδαιότεροι λόγοι που η Τοπική Αυτοδιοίκηση θα πρέπει να δοκιμάσει τη χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης είναι η ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών ώστε να κατανοήσουν και τις πολιτικές διαδικασίες και η καλύτερευση της δημοκρατίας.

Πριν προχωρήσουμε στην ανάλυση για την χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, θα προηγηθεί μια ανάλυση σε βάθος πενταετίας, για την καλύτερη απεικόνιση του φαινομένου. Σύμφωνα με την Magro (2012), γίνεται μια αναφορά στα έτη από το 2007 έως το 2011, με σκοπό την κατανόηση της χρήσης των κοινωνικών μέσων δικτύωσης τόσο από τους πολίτες όσο και από την Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Έτσι, το 2007 υπήρχε γενικά ένας προβληματισμός σχετικά με την ίση πρόσβαση στο διαδίκτυο και κατά πόσο θα δημιουργούσε πολίτες δεύτερης κατηγορίας. Από την πλευρά των δημόσιων φορέων υπήρχε μια αμφιβολία σχετικά με το τι συνεπάγεται η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων και το ποια προβλήματα θα δημιουργούσαν. Από την πλευρά των πολιτών, υπήρξε μια θετική στάση αναφορικά με τη χρήση των ψηφιακών εφαρμογών και την αλληλεπίδραση με τους δημόσιους φορείς. Επιπλέον, οι πολίτες φαίνονται πιο πρόθυμοι να εμπιστευτούν τον δημόσιο τομέα αντί του ιδιωτικού τομέα, όσον αφορά σε θέματα προσωπικών δεδομένων.

Γενικά την διετία 2007-2008, επικρατούσε ένα επιφυλακτικό κλίμα σχετικά με το κατά πόσο οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα παρείχαν ασφάλεια και κατά πόσο θα ενισχύονταν η συμμετοχή των πολιτών.

Το 2009, έγιναν κατανοητά τα διάφορα ζητήματα που απασχολούσαν κυρίως τους δημόσιους φορείς, ωστόσο δεν είναι ακόμα ξεκάθαρη η χρησιμότητα των κοινωνικών μέσων δικτύωσης από τον δημόσιο τομέα. Η δημιουργία αδιάφορων πολιτών εξακολουθεί να υπάρχει ως κίνδυνος της χρήσης των κοινωνικών μέσων.

Παρόλα αυτά, ο κύριος στόχος παραμένει η συμμετοχή των πολιτών και η εμπλοκή τους στις διαδικασίες μέσα από την χρήση των κοινωνικών δικτύων. Επίσης, γίνεται πιο σαφές ότι θα πρέπει να δημιουργηθεί και το κατάλληλο πλαίσιο, όπου θα τεθούν στόχοι, πολιτικές και κανόνες.

Το 2010, παρατηρείται μια αύξηση της μελέτης και ανάλυσης των κοινωνικών μέσων, όπου φάνηκαν τα νέα προβλήματα και οι αδυναμίες. Ενώ τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης χρησιμοποιούνται σε όλη την Ευρώπη, αυτό που απουσιάζει είναι η εκμετάλλευση όλων των δυνατοτήτων, ώστε να ενισχυθεί η συμμετοχή των πολιτών. Το γεγονός αυτό δείχνει ότι υπήρξε σε κάποιο βαθμό υποχρέωση των δημόσιων οργανισμών να υιοθετήσουν τα κοινωνικά μέσα και να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα. Υφίσταται ακόμα η επιφύλαξη για την χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης στους δημόσιους φορείς.

Το 2011, οι πιο πολλές επιφυλάξεις φαίνεται πως ξεπεράστηκαν και τα οφέλη από την χρήση των κοινωνικών δικτύων και φάνηκαν τόσο στους πολίτες όσο και στους δημόσιους φορείς. Σύμφωνα με την Mergel (2013) το μοντέλο υιοθέτησης των κοινωνικών μέσων δικτύωσης διέρχεται από τρία στάδια και μέσα από αυτά γίνεται πιο κατανοητός ο τρόπος με τον οποίο υλοποιείται από τους δημόσιους φορείς αλλά επιπλέον μας δείχνει και τις πολιτικές που απαιτούνται.

Έτσι λοιπόν το πρώτο στάδιο αφορά τον άτυπο πειραματισμό και περιλαμβάνει όλες αυτές τις ελεύθερες ενέργειες και πειραματισμούς με τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης. Τα εργαλεία είναι διαθέσιμα και ελεύθερα στο διαδίκτυο, ενώ η οποιαδήποτε υποστήριξη είναι ελάχιστη. Η χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης γίνεται κυρίως από χρήστες που έχουν κάποια εμπειρία με την τεχνολογία και δεν σχετίζεται απαραίτητα με τις εργασιακές υποχρεώσεις. Αυτό συνεπάγεται ότι τα κοινωνικά μέσα στο αρχικό αυτό στάδιο, δεν αποτελούν μια αποδεδειγμένη και αποδεκτή πρακτική από τους δημόσιους

φορείς και λειτουργεί ουσιαστικά έξω από αυτούς. Στο στάδιο αυτό, χρησιμοποιούνται διάφοροι τρόποι προσέγγισης, είτε μεταξύ των υπαλλήλων, είτε με το κοινό, είτε και χωρίς αλληλεπίδραση. Η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, δεν λαμβάνει χώρα μέσα σε ένα θεσμοθετημένο πλαίσιο και για αυτό ακριβώς τον λόγο προκύπτουν δυσκολίες με αποτέλεσμα να χάνεται ο οργανωτικός έλεγχος.

Το δεύτερο στάδιο, αποτελεί το οργανωμένο χάος και συγκεκριμένα τάξη από το χάος. Στο στάδιο αυτό, υπάρχει ποικιλία των διαδικτυακών επιλογών και οι δημόσιοι οργανισμοί υιοθετούν διαφορετικές εκδοχές της τεχνολογίας, ακόμα και πολλαπλές.

Ο ρόλος της τεχνολογίας αυξάνεται σταδιακά και λαμβάνονται υπόψη τα πλεονεκτήματα της χρήσης των κοινωνικών μέσων δικτύωσης, δείχνοντας την επιθυμία να υιοθετηθούν από τους δημόσιους φορείς. Έτσι, δημιουργούνται ομάδες εργασίας, το ανθρώπινο δυναμικό εκπαιδεύεται στις νέες τεχνολογίες και στηρίζεται όλη αυτή η προσπάθεια. Δεν απουσιάζουν και τα αρνητικά στοιχεία, όπως είναι η δημοσίευση αρνητικών και προσβλητικών σχολίων από υπαλλήλους του φορέα.

Στο τρίτο στάδιο, αφορά τη θεσμοθέτηση κανόνων και συμπεριφορών, ώστε να διευκολυνθεί η υιοθέτηση των κοινωνικών μέσων από τους δημόσιους φορείς. Έτσι, συγκροτείται ένα θεσμικό πλαίσιο, και οργανώνονται νέες δομές. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο και μέσω των κοινωνικών δικτύων, πραγματοποιείται η επικοινωνία με τους πολίτες. Στο στάδιο αυτό, γίνονται προσπάθειες να αντιμετωπιστούν οι οργανωτικές δυσκολίες και τα προβλήματα μέσω της προσπάθειας να δημιουργηθεί μια προβλέψιμη χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης. Τα προβλήματα αυτά έχουν να κάνουν με την προστασία προσωπικών δεδομένων, την εγκυρότητα των πληροφοριών, την πρόσβαση στις πληροφορίες καθώς και το ιδιοκτησιακό θέμα των πληροφοριών.

Οι ρόλοι που αναθέτονται είναι πιο ξεκάθαροι, όπως επίσης είναι ακριβείς και οι αναθέσεις των εργασιών. Σύμφωνα με τους Kaplan και Haenlein (2010), αυτά που η Τοπική Αυτοδιοίκηση θα πρέπει να ξέρει για τη χρήση των κοινωνικών δικτύων, είναι τα εξής πέντε σημεία:

### **1. Προσεκτική επιλογή του μέσου**

Λόγω της ύπαρξης ενός μεγάλου αριθμού μέσων κοινωνικής δικτύωσης (συνεχώς εμφανίζονται νέες εφαρμογές), θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στο ποιο μέσο θα χρησιμοποιηθεί. Αρχικά, θα πρέπει να αποφασιστεί σε ποια ομάδα ανθρώπων θέλει η

Τοπική Αυτοδιοίκηση να απευθυνθεί και τι μηνύματα θέλει να στείλει, ώστε να επιλεγεί και το κατάλληλο μέσο. Ένας άλλος παράγοντας που επηρεάζει την επιλογή των κατάλληλων μέσων κοινωνικής δικτύωσης, είναι αν είναι επιθυμητή η δυνατότητας σχολιασμού από τους χρήστες, η οποία της περισσότερες φορές είναι απεριόριστη και άνευ επιτήρησης.

## **2. Επιλογή μιας συγκεκριμένης εφαρμογής ή δημιουργία νέας εφαρμογής**

Η επιλογή μιας ήδη υπάρχουσας εφαρμογής αποτελεί την πιο εύκολη λύση, καθώς έχει αρκετά οφέλη όπως είναι η δημοτικότητα και η ήδη έτοιμη βάση. Τα γνωστά κοινωνικά δίκτυα χρησιμοποιούνται από πολλούς χρήστες και είναι πιο αναγνωρίσιμα. Ωστόσο, πολλές φορές οι προδιαγραφές που μπορεί να έχει ένας οργανισμός δεν ανταποκρίνονται με τις προδιαγραφές των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Σε αυτή την περίπτωση, υπάρχει η δυνατότητα να δημιουργήσει ο φορέας ένα δικό του κοινωνικό μέσο, με τα χαρακτηριστικά που αυτός επιθυμεί.

## **3. Εξασφάλιση μιας ευθυγραμμισμένης δραστηριότητας**

Ένα δημόσιος οργανισμός, μπορεί να χρησιμοποιήσει μια ποικιλία από μέσα κοινωνικής δικτύωσης, π.χ Facebook, Twitter, καθώς και διαφορετικές εφαρμογές, με σκοπό να προσεγγίσει περισσότερους πολίτες ή ακόμα και διαφορετικές ομάδες ανθρώπων. Σε αυτή την περίπτωση, είναι πολύ σημαντικό να διαβεβαιώσει ότι όλες αυτές οι διαφορετικές εφαρμογές και τα ποικίλα κοινωνικά μέσα δικτύωσης είναι εναρμονισμένα και ευθυγραμμισμένα μεταξύ τους. Ο πιο σημαντικός λόγος που πρέπει να συμβαίνει αυτό, είναι να λυθούν οι οποιεσδήποτε ασάφειες και να μειωθεί η αβεβαιότητα που μπορεί να δημιουργήσουν τα αντιφατικά μηνύματα στα διαφορετικά μέσα και εφαρμογές.

## **4. Σχέδιο ενσωμάτωσης των κοινωνικών μέσων δικτύωσης**

Η ενσωμάτωση δεν θα πρέπει να υπάρχει μόνο μεταξύ των ποικίλων κοινωνικών μέσων και εφαρμογών, αλλά και μεταξύ των κοινωνικών μέσων και των παραδοσιακών μέσων επικοινωνίας. Οι πολίτες λαμβάνουν με τον ίδιο τρόπο τις πληροφορίες τόσο από τα

κοινωνικά μέσα δικτύωσης όσο και από τα παραδοσιακά. Αυτό που έχει σημασία είναι η εικόνα του οργανισμού στα μάτια των πολιτών.

## **5. Πρόσβαση για όλους**

Η επιλογή των κατάλληλων κοινωνικών δικτύων και εφαρμογών από τους δημόσιους φορείς, δεν είναι κανένα νόημα αν οι υπάλληλοι του οργανισμού δε έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και κατ' επέκταση σε αυτά. Παρατηρείται πολύ συχνά, για λόγους αποφυγής καταχρήσεων, οι οργανισμοί να μπλοκάρουν την πρόσβαση στο διαδίκτυο που σημαίνει ότι δεν μπορούν να δουν ούτε την ιστοσελίδα του οργανισμού. Μια λύση θα ήταν να δημιουργηθούν συγκεκριμένες ομάδες εργαζομένων, που θα έχουν πρόσβαση στα κοινωνικά μέσα δικτύωσης του οργανισμού και να αναπτυχθούν κατευθυντήριες γραμμές για τη χρήση τους.

Τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης έχουν αλλάξει τον τρόπο που επικοινωνούν οι χρήστες, αυξάνοντας τη συμπλοκή τους και τη διάδραση μεταξύ τους.

Οι Kaplan και Haenlein (2010), τονίζουν πέντε σημεία για την κοινωνικότητα του δημόσιου φορέα και το τι σημαίνει να είσαι “κοινωνικός” :

### **1. Να είσαι ενεργός**

Το κυριότερο ζήτημα με τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης είναι η κοινή χρήση, η διάδραση μεταξύ των χρηστών, ο διαμοιρασμός περιεχομένου και η ανταλλαγή απόψεων. Οι χρήστες των κοινωνικών δικτύων είναι ενεργοί καθώς επιθυμούν να είναι και παραγωγοί και καταναλωτές των πληροφοριών την ίδια στιγμή. Για να αναπτυχθούν οι παραπάνω σχέσεις θα πρέπει να είσαι ενεργός.

### **2. Να είσαι ενδιαφέρων**

Για να επιτευχθεί η εμπλοκή των πολιτών, θα πρέπει τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης να μην είναι βαρετά. Αυτό σημαίνει, ότι οι οργανισμοί, θα πρέπει να ακούνε τους πολίτες, να διαβάζουν τις προτιμήσεις τους καθώς και τις ανησυχίες τους, ώστε να επιθυμούν την επικοινωνία με τους φορείς

### **3. Να είσαι ταπεινός**

Αυτό που απαιτείται ώστε να είναι πετυχημένη η προσπάθεια χρήσης των κοινωνικών μέσων δικτύωσης και να αποφέρει τη διάδραση με τους χρήστες, είναι η γνώση των κοινωνικών δικτύων. Ο χρήστης θα πρέπει να είναι σε θέση να γνωρίζει τους κανόνες και τη λειτουργία των κοινωνικών δικτύων και μετά να συμμετέχει σε αυτό.

### **4. Να είσαι αντιεπαγγελματικός**

Η χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης γίνεται από καθημερινούς ανθρώπους, με απλό τρόπο, με λάθη και παραλείψεις. Αυτό που έχει σημασία είναι το περιεχόμενο να ενδιαφέρει τον πολίτη και δεν χρειάζεται το απρόσωπο και επίσημο ύφος. Επιπλέον, ούτε χρειάζεται ο οργανισμός να ξοδέψει πολλά χρήματα για να αποκτήσει μια καλοσχεδιασμένη εφαρμογή. Η ανάρτηση περιεχομένου με καθημερινό ύφος, ώστε να το νιώθει ο πολίτης είναι αυτό που έχει σημασία. Πολλές φορές, παρατηρείται το φαινόμενο οι χρήστες εάν νιώθουν την καλή πρόθεση των οργανισμών, πολλές φορές προσφέρουν βοήθεια και συμβουλές, με σκοπό την διόρθωση και την βελτίωση του τρόπου χρήσης των κοινωνικών μέσων δικτύωσης.

### **5. Να είσαι ειλικρινής**

Ένας δημόσιος οργανισμός, θα πρέπει να κατανοήσει τους κανόνες λειτουργίας των κοινωνικών μέσων δικτύωσης, να τους σέβεται και να είναι ειλικρινείς. Λέγοντας ειλικρινείς, εννοούμε να φαίνονται ξεκάθαρε οι θέσεις και τα μηνύματα που θέλει να περάσει, χωρίς να κρύβεται και να παραπλανεί, τόσο με το περιεχόμενο όσο και με το ποιος είναι πίσω από αυτό.

## **2.2.3 Καθοριστικοί παράγοντες επιτυχίας υιοθέτησης των ΚΜΔ**

Πριν από την λήψη απόφασης για την υιοθέτηση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης από τους ΟΤΑ, θα πρέπει να χαραχτούν συγκεκριμένες στρατηγικές και πολιτικές που στόχο



θα έχουν τον προσδιορισμό των παραγόντων που οφείλονται για την λειτουργία των κοινωνικών μέσων δικτύωσης.

Σύμφωνα με τους Sharif, Davidson & Troshani (2015), οι κύριοι παράγοντες που καθορίζουν την επιτυχία ή την αποτυχία αντίστοιχα της υιοθέτησης των κοινωνικών μέσων δικτύωσης από τους ΟΤΑ, διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες.

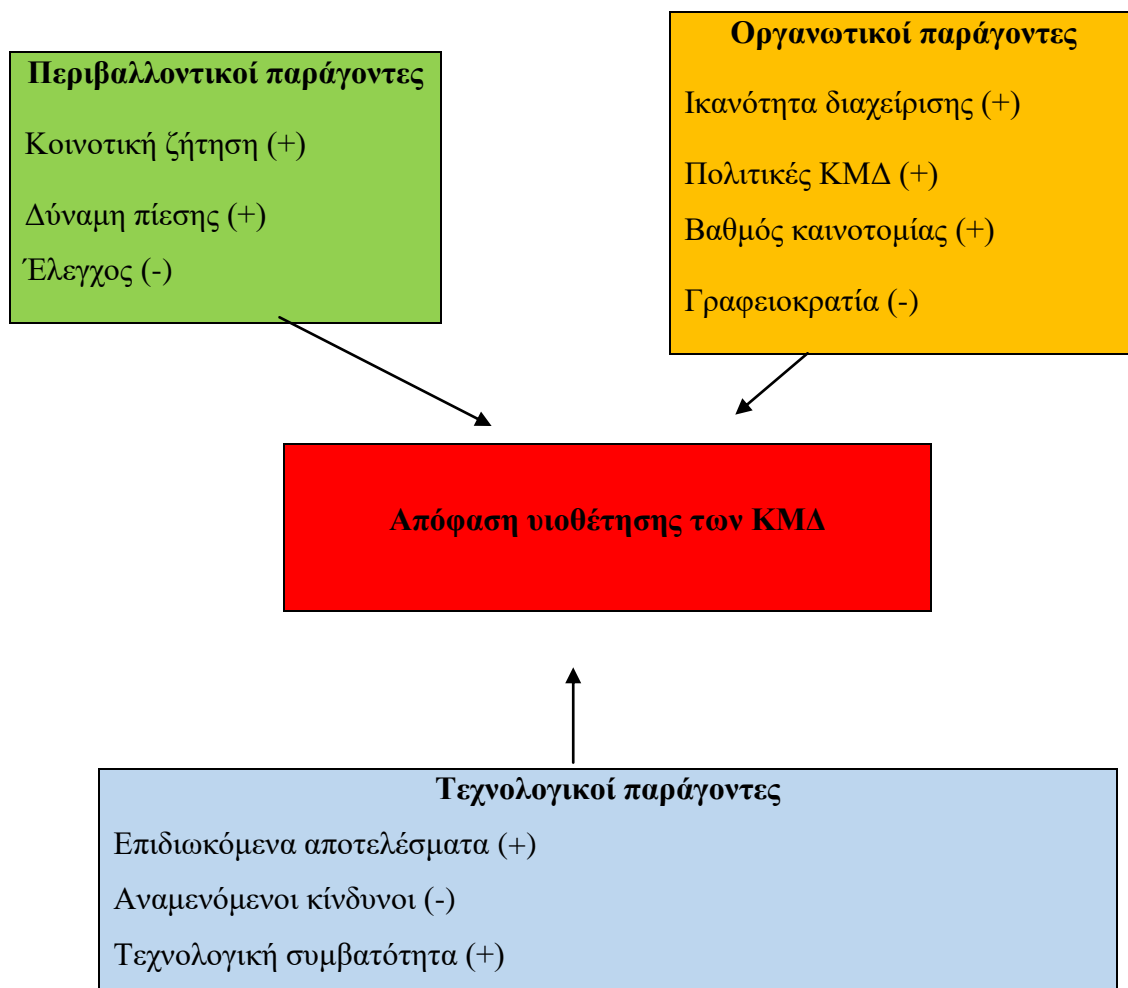
Η πρώτη κατηγορία, αφορά τους τεχνολογικούς παράγοντες και τον τρόπο που αυτοί επηρεάζουν την υιοθέτηση των ΚΜΔ. Οι τεχνολογικοί αυτοί παράγοντες αξιολογούνται σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά τους και γίνεται αποτίμηση ώστε να προσδιοριστούν ποια από αυτά οδηγούν οφέλη και ποια αποτελούν εμπόδια στην υιοθέτηση των ΚΜΔ.

Τα οφέλη αναφέρονται στα πλεονεκτήματα από την υιοθέτηση των ΚΜΔ και περιλαμβάνουν την αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα. Όσον αφορά τα εμπόδια, μπορούμε να αναφέρουμε την πολυπλοκότητα της τεχνολογίας σε συνδυασμό με τη υφιστάμενες υποδομές που δεν μπορούν να ανταποκριθούν σε αυτήν.

Η δεύτερη κατηγορία, αφορά τους οργανωτικούς παράγοντες, σύμφωνα με τους οποίους μπορούν είτε να διευκολύνουν είτε να αποτρέψουν την υιοθέτηση των ΚΜΔ. Οι οργανωτικοί παράγοντες έχουν να κάνουν με τη δομή, τις διαδικασίες και τους πόρους της Τ.Α. Οι υπάλληλοι μπορούν να εμπλακούν περισσότερο και να έχουν καλύτερα αποτελέσματα εάν υπάρχει θετικό κλίμα από τη διοίκηση και ενθάρρυνση σχετικά με τη χρήση των ΚΜΔ. Συμπεραίνουμε, ότι όσο μεγαλύτερη είναι η αποδοχή των νέων τεχνολογιών από τους ΟΤΑ, τόσο πιο εύκολο θα είναι να ξεπεραστούν τα εμπόδια.

Στην τρίτη κατηγορία ανήκουν οι περιβαλλοντικοί παράγοντες και αφορούν το πλαίσιο μέσα στο οποίο οι ΟΤΑ λειτουργούν και οι οποίοι περιλαμβάνουν όλα τα βιομηχανικά χαρακτηριστικά και τις κρατικές ρυθμίσεις. Και σε αυτή την περίπτωση, οι περιβαλλοντικοί παράγοντες μπορούν να αποτελέσουν εμπόδιο ή να ενθαρρύνουν την υιοθέτηση των ΚΜΔ.





Σχήμα 1: Παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση των ΚΜΔ από τους ΟΤΑ  
Πηγή: (Sharif, Davidson & Troshani , 2015)

## Κεφάλαιο 3

### Μεθοδολογικό πλαίσιο

Το μεθοδολογικό πλαίσιο, βάσει οποίου κινήθηκε η παρούσα εργασία περιλαμβάνει τη μελέτη μιας ευρείας ξένης κυρίως βιβλιογραφίας, έρευνα στο διαδίκτυο και συγκέντρωση και ανάλυση στατιστικών στοιχείων και δεδομένων από το Αυτοτελές Τμήμα Μηχανογράφησης, Πληροφορικής & Επικοινωνιών του Δήμου Ιλίου. Ωστόσο, για τη συγγραφή της εργασίας συλλέχθηκε και υλικό από παρουσιάσεις από επίσημους φορείς της Αυτοδιοίκησης (ΚΕΔΕ, Ε.Ε.Τ.Α.Α), Νόμους κτλ.

Στο παρόν τρίτο κεφάλαιο, μέσω της βιβλιογραφίας αναλύονται οι έννοιες της Έξυπνης Πόλης και των Ψηφιακών Υπηρεσιών. Στο κεφάλαιο αυτό, θα γίνει αναφορά στον Δήμο Ιλίου, ώστε να διερευνηθεί αν εκπληρώνονται οι γενικότεροι στόχοι που τέθηκαν στην παρούσα εργασία. Για αυτό τον σκοπό θα χρησιμοποιηθούν στατιστικά και αριθμητικά δεδομένα, τα οποία συλλέχθηκαν από ο Τμήμα Πληροφορικής του Δήμου Ιλίου.

Στη συνέχεια, στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται συζήτηση με παράθεση των στοιχείων που αναλύθηκαν στο τρίτο κεφάλαιο και παρουσίαση των αποτελεσμάτων. Επίσης, στο κεφάλαιο αυτό θα γίνουν σκέψεις για το μέλλον και προτάσεις, αναφορικά με τα ΚΜΔ και την Η/Δ όσον αφορά τους ΟΤΑ.

#### 3.1 Έξυπνη Πόλη

Η έξυπνη πόλη (smart city) είναι μια έννοια στενά συνδεδεμένη με την χρήση των επικοινωνιών και της τεχνολογίας. Έτσι, λέγοντας έξυπνη πόλη εκτός από την τεχνολογία, εννοούμε και ένα πλαίσιο δραστηριοτήτων, όπως είναι η βιομηχανία, η εκπαίδευση, οι μεταφορές, οι υπηρεσίες, το περιβάλλον, η διακυβέρνηση, η διαβίωση, η οικονομία κτλ.

Η έξυπνη πόλη, περιλαμβάνει συνεπώς την εξεύρεση λύσεων που έχουν σκοπό να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής των ανθρώπων καθώς και την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τους Giffinger, Fertner & Kalasek (2007), τα κύρια χαρακτηριστικά που προσδιορίζουν μια έξυπνη πόλη είναι τα εξής έξι:

<b>ΕΞΥΠΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ</b>
<b>ΕΞΥΠΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ</b>
<b>ΕΞΥΠΝΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b>
<b>ΕΞΥΠΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ</b>
<b>ΕΞΥΠΝΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>
<b>ΕΞΥΠΝΗ ΔΙΑΒΙΩΣΗ</b>

Σχήμα 2: Χαρακτηριστικά Έξυπνης Πόλης

Πηγή: (Giffinger, Fertner & Kalasek, 2007)

Το πρώτο χαρακτηριστικό αποτελεί η **Έξυπνη Οικονομία (Smart Economy)**, περιλαμβάνει όλους τους παράγοντες που επηρεάζουν την οικονομία, όπως είναι η παραγωγικότητα, η καινοτομία και η ανταγωνιστικότητα, με τη συμβολή και την αξιοποίηση της τεχνολογίας. Με αυτόν τον τρόπο, αναπτύσσονται οι αγορές και οδηγούν στην ανάπτυξη.

Οι **Έξυπνοι Άνθρωποι (Smart People)**, χαρακτηρίζονται από το επίπεδο κατάρτισης και των προσόντων τους σε συνδυασμό με την ποιότητα της κοινωνικής τους αλληλεπίδρασης. Οι Έξυπνοι Άνθρωποι είναι ενεργοί πολίτες, οι οποίοι συμμετέχουν σε διάφορες δράσεις και είναι δεκτικοί σε νέες ιδέες.

Η **Έξυπνη Διακυβέρνηση (Smart Governance)**, αφορά την καλύτερη αποτελεσματικότητα των δημόσιων υπηρεσιών που στόχο έχει την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη διαμόρφωση των πολιτικών αποφάσεων. Επιπλέον, μέσω της έξυπνης Διακυβέρνησης με τη χρήση της τεχνολογίας θα διευκολυνθεί η λήψη των διαφόρων αποφάσεων και θα ενισχυθεί το δημοκρατικό συναίσθημα.

Η **Έξυπνη Κινητικότητα (Smart Mobility)** σε συνδυασμό με τη χρήση των ΤΠΕ, έχει πρωταρχικό σκοπό την αναβάθμιση του συστήματος μεταφορών, οι οποίες απευθύνονται

σε όλες τις ομάδες ανθρώπων. Αυτή η αναβάθμιση αποσκοπεί στη βελτίωση της μετακίνησης των πολιτών και μέσω της τεχνολογίας θα οδηγήσει σε περικοπή των δαπανών, στη μείωση των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα και στην εξυπηρέτηση ατόμων ΑΜΕΑ. Άλλες δράσεις που περιλαμβάνονται στην Έξυπνη Κινητικότητα, αποτελούν η εξεύρεση χώρου στάθμευσης, η δημιουργία ποδηλατοδρόμων, η δημιουργία ραμπών για τα άτομα με κινητικές δυσκολίες.

Το Έξυπνο Περιβάλλον (**Smart Environment**), αποτελεί το πιο γνωστό χαρακτηριστικό των Έξυπνων Πόλεων. Το χαρακτηριστικό αυτό της Έξυπνης Πόλης περιλαμβάνει όλες αυτές τις πρωτοβουλίες, τόσο από τους Δημόσιους Φορείς όσο και από τους πολίτες, που έχουν ως πρωταρχικό στόχο την προστασία και τη βελτίωση του περιβάλλοντος. Μέσω της χρήσης της τεχνολογίας γίνεται προσπάθεια για την καλύτερη διαχείριση των φυσικών πόρων, την εξοικονόμηση ενέργειας μέσω των εναλλακτικών και των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και τον περιορισμό της ρύπανσης μέσω μετρήσεων.

Στο σημείο αυτό, θα πρέπει να προστεθούν και ένας αριθμός δράσεων που έχουν στόχο την προστασία του περιβάλλοντος, όπως είναι : η ανακύκλωση, η διαχείριση των απορριμμάτων, η διαχείριση των φυσικών πόρων και των αποβλήτων.

Τέλος, η Έξυπνη Διαβίωση (**Smart Living**), αφορά όλα αυτά τα στοιχεία που συμβάλλουν στην καλύτερευση της ζωής των πολιτών. Η αξιοποίηση των υποδομών, η ανάπτυξη του πολιτισμού, της υγείας και της ασφάλειας, είναι μερικά από τα σημαντικότερα στοιχεία που επηρεάζουν την ποιότητα ζωής των πολιτών. Συνεπώς, η Έξυπνη Διαβίωση ταυτίζεται με τις κρατικές υπηρεσίες που έχουν σχέση με την ανάπτυξη των τομέων που μόλις αναφέρθηκαν.

### 3.2 Ψηφιακές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση του Δήμου Ιλίου

Ο Δήμος Ιλίου είναι από τους λίγους Δήμους της Δυτικής Αθήνας που εκμεταλλεύεται τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών και μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προσπαθεί να μειώσει την γραφειοκρατία και να περιορίσει τις ουρές στα γραφεία του Δήμου. Έτσι, μέσω της διαδικτυακής πύλης, ο Δήμος Ιλίου διαθέτει καινοτόμες ψηφιακές υπηρεσίες με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών από απόσταση.

Οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δήμου Ιλίου χωρίζονται στις παρακάτω τέσσερις κατηγορίες:

➤ Πρώτη κατηγορία: **Πληροφορίες (Information)**

Σε αυτήν την κατηγορία περιλαμβάνονται οι απαραίτητες πληροφορίες ώστε να καλυφθεί η ανάγκη για πληροφόρηση.

➤ Δεύτερη κατηγορία: **Αλληλεπίδραση (Interaction)**

Στην κατηγορία αυτή, η εξυπηρέτηση των πολιτών πραγματοποιείται όχι με ηλεκτρονικό τρόπο, αλλά μέσω συμπλήρωσης διαφόρων φορμών, οι οποίες μπορούν να εκτυπωθούν.

➤ Τρίτη κατηγορία: **Αμφίδρομη Αλληλεπίδραση (Two way Interaction)**

Στην κατηγορία αυτή, η εξυπηρέτηση των πολιτών πραγματοποιείται με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω συμπλήρωσης διαφόρων φορμών (web based forms), με ή χωρίς πιστοποίηση του χρήστη.

➤ Τέταρτη κατηγορία: **Συναλλαγή (Transaction)**

Στην κατηγορία αυτή πραγματοποιούνται αποκλειστικά ηλεκτρονικά οι συναλλαγές.

Ο πολίτης μπορεί να εγγραφεί στην διαδικτυακή πύλη του Δήμου Ιλίου (<http://www.ilion.gov.gr/c/portal/login>), για να εκτελέσει μια σειρά από συναλλαγές.

Οι υπηρεσίες των δυο πρώτων κατηγοριών δεν απαιτούν την εγγραφή του χρήστη και όλοι έχουν ελεύθερη πρόσβαση σε αυτές. Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν α) την γενική ενημέρωση των πολιτών, όπως τα απαραίτητα δικαιολογητικά για την έκδοση πιστοποιητικών,

**1. Πιστοποιητικό Γέννησης**

- Αίτηση
- Ταυτότητα ή διαβατήριο ή οποιοδήποτε Δημόσιο έγγραφο με φωτογραφία

**2. Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης**

- Αίτηση
- Ταυτότητα ή διαβατήριο ή οποιοδήποτε Δημόσιο έγγραφο με φωτογραφία

**3. Πιστοποιητικό Εγγραφής στα Δημοτολόγια με φωτογραφία**

- Αίτηση
- Πρόσφατη φωτογραφία εις διπλούν
- Παρουσία ενός γονέα
- Παρουσία του ανηλίκου

**4. Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης για στρατολογική χρήση**

- Αίτηση
- Υπεύθυνη Δήλωση

και β) την πρόσβαση στις προσκλήσεις και τις αποφάσεις των Συλλογικών Οργάνων του Δήμου (Δημοτικό Συμβούλιο, Οικονομική Επιτροπή και Επιτροπή Ποιότητας Ζωής).

← 2011 (26) 2012 (27) 2013 (23) 2014 (20) 2015 (23) 2016 (26) 2017 (28) 2018 (25) 2019 (22) 2020 (2)
<b>Τίτλος</b>
13-12-2019 - <u>ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΜΕΛΩΝ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ 19/12/2019</u>
Σας καλούμε σε <b>Τακτική Συνεδρίαση</b> του Δημοτικού Συμβουλίου την <b>19<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2019</b> ημέρα <b>Πέμπτη</b> και ώρα <b>20.30 μ.μ.</b>
29-11-2019 - <u>ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΜΕΛΩΝ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ 05/12/2019</u>
Σας καλούμε σε <b>Τακτική Συνεδρίαση</b> του Δημοτικού Συμβουλίου την <b>5<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2019</b> ημέρα <b>Πέμπτη</b> και ώρα <b>20.30 μ.μ.</b> στην Αίθουσα Συνεδριάσεων του Δημαρχιακού Μεγάρου «ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΚΟΥΚΟΥΒΙΝΟΣ»...

Για τις συναλλαγές της τρίτης και τέταρτης κατηγορίας απαιτείται η εγγραφή του χρήστη στη διαδικτυακή πύλη του Δήμου.

Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν τα εξής:

- Υποβολή παραπόνων, αιτημάτων
- Πληρωμή προστίμων του ΚΟΚ
- Πληρωμή Δημοτικού Φόρου
- Ενημέρωση προμηθευτών

Στις e-Υπηρεσίες του Δήμου Ιλίου περιλαμβάνονται τα εξής που αναφέρονται παρακάτω:

GROUP

Αρχική Σελίδα

Κλήσεις Κ.Ο.Κ.

Αιτήματα

Παράπονα - Καταγγελίες

Έλεγχος Κατάστασης Αιτήματος

Λίστα Πρόσφατων Αιτημάτων

Καλώς ήρθατε στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δήμου Ιλίου.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι ένα ακόμη βήμα για τον εκσυγχρονισμό και αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρει ο δήμος στους πολίτες. Είναι διαθέσιμες 7 ημέρες την εβδομάδα, 24 ώρες την ημέρα, από οποιοδήποτε σημείο και αν βρίσκεστε, αρκεί να υπάρχει πρόσβαση στο Internet.

Με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών η εξυπηρέτηση γίνεται πιο γρήγορα, πιο οικονομικά και πιο αποτελεσματικά.

Σύμφωνα με το Αυτοτελές Τμήμα Τεχνολογίας, Πληροφορικής και Επικοινωνιών του Δήμου Ιλίου, ο αριθμός των αιτημάτων που έχουν καταχωρηθεί στη διαδικτυακή πλατφόρμα του Δήμου, έχουν ως εξής:

Έτος 2019: 240 αιτήματα

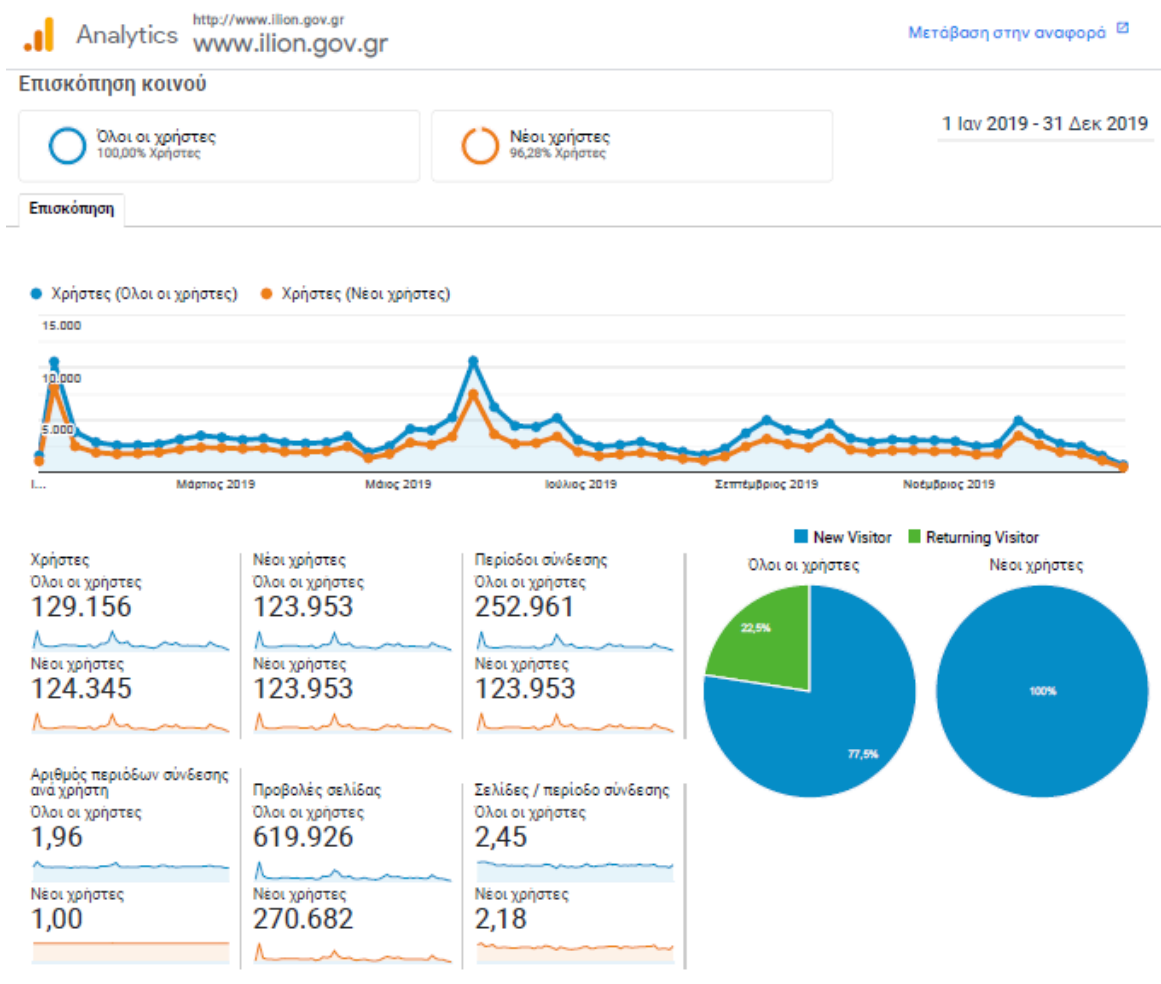
Έτος 2018: 180 αιτήματα

Έτος 2017: 160 αιτήματα

Έτος 2016: 150 αιτήματα

Στο παρακάτω διάγραμμα αποτυπώνεται η ημερήσια χρήση της διαδικτυακής πύλης του Δήμου Ιλίου για το έτος 2019.

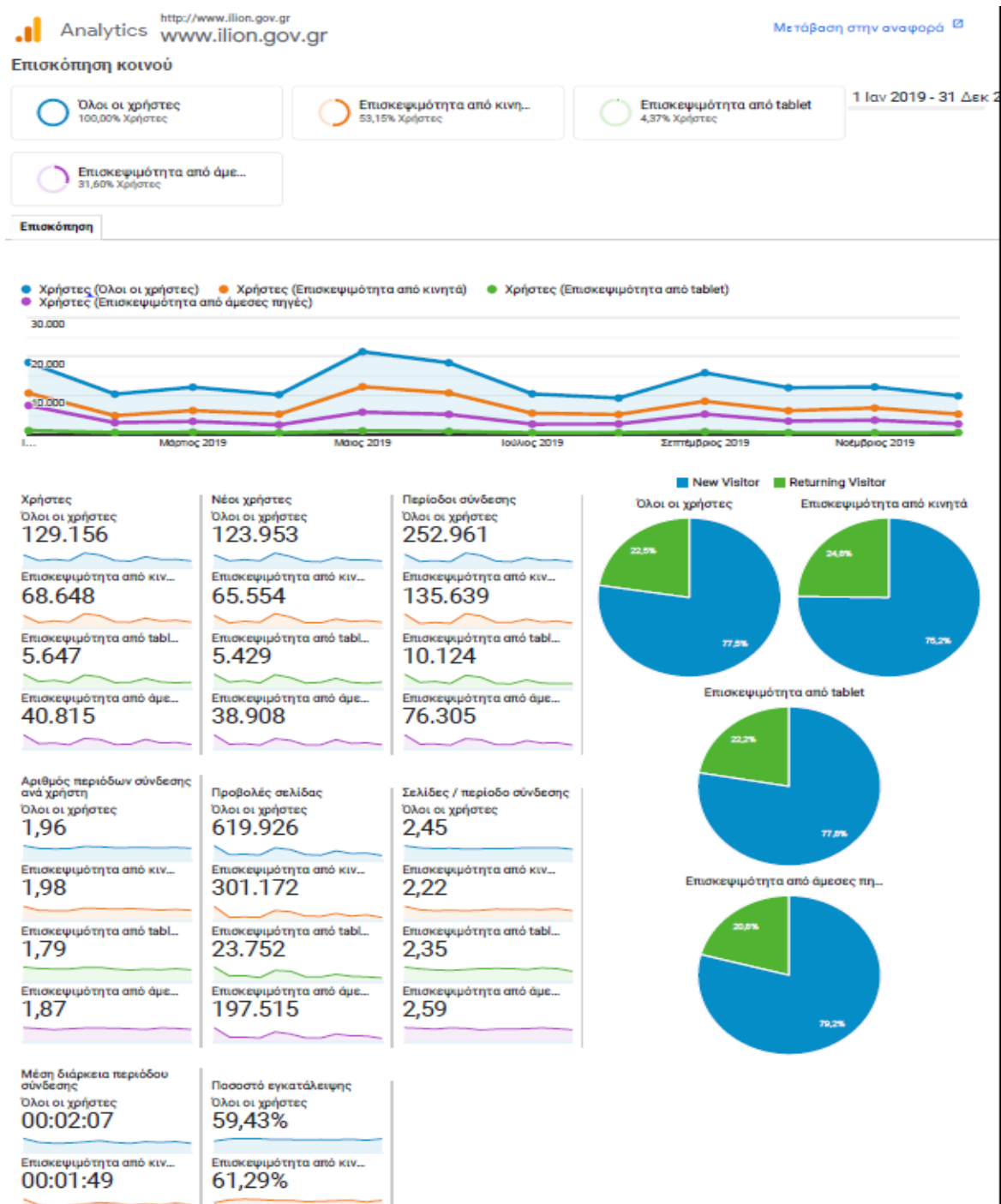
Η καμπύλη με το μπλε χρώμα δείχνει όλους τους χρήστες, ενώ η καμπύλη με το πορτοκαλί χρώμα δείχνει του νέους χρήστες.



Γράφημα 1: Ημερήσια Επισκεψιμότητα Κοινού

Πηγή: Τμήμα Τεχνολογίας, Πληροφορικής και Επικοινωνιών του Δήμου Ιλίου

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται πάλι όλοι οι χρήστες και οι νέοι χρήστες, ωστόσο δείχνει την προτίμηση του κοινού σχετικά με ποιο μέσο πραγματοποιούν την επισκεψιμότητα στη διαδικτυακή πύλη του Δήμου. Τα μέσα αυτά είναι: κινητό, tablet, άμεσες πηγές.

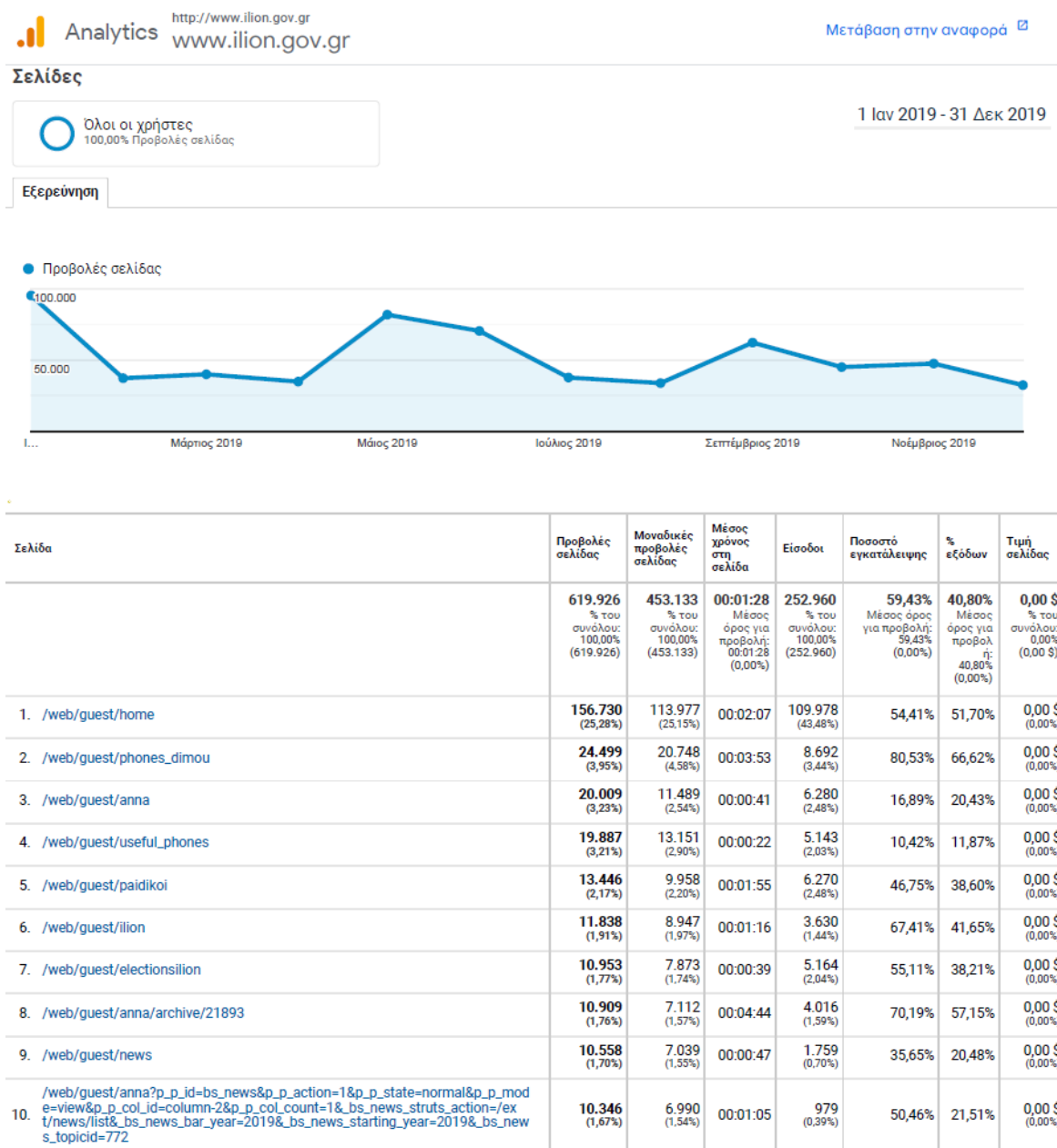


Γράφημα 2: Επισκεψιμότητα κοινού ανά συσκευή



Πηγή: Τμήμα Τεχνολογίας, Πληροφορικής και Επικοινωνιών του Δήμου Ιλίου

Στον παρακάτω πίνακα δίνονται στοιχεία για τις Υπηρεσίες του Δήμου Ιλίου, που έχουν περισσότερη επισκεψιμότητα καθώς και τον μέσο χρόνο παραμονής στη σελίδα/ποσοστό εγκατάλειψης:



Γράφημα 3: Επισκεψιμότητα σελίδων Δήμου Ιλίου

Πηγή: Τμήμα Τεχνολογίας, Πληροφορικής και Επικοινωνιών του Δήμου Ιλίου

Από τα παραπάνω στοιχεία των τριών πινάκων, βλέπουμε ότι κατά το έτος 2019 που αφορούν τα στοιχεία, έχουν αυξηθεί οι νέοι χρήστες. Επιπλέον, η μεγαλύτερη επισκεψιμότητα γίνεται από τα κινητά τηλέφωνα (Smart phones), έπειτα από άμεσες πηγές και τέλος από τα tablet.

Όσον αφορά τις σελίδες με τις περισσότερες προβολές (οι δέκα πρώτες σελίδες), η αρχική σελίδα του Δήμου όπου βρίσκονται όλες οι πρόσφατες ανακοινώσεις συγκεντρωμένες, παρουσιάζει το μεγαλύτερο ποσοστό προβολής (25,28%). Έπειτα, με ποσοστό 3,95% έρχεται δεύτερη στη σειρά η σελίδα με τα τηλέφωνα των υπηρεσιών του Δήμου Ιλίου.

Στην έβδομη σειρά με ποσοστό 1,77%, βρίσκεται η σελίδα με τα αποτελέσματα των εκλογών.

Κάνοντας περιήγηση στην ιστοσελίδα του Δήμου Ιλίου

(<http://www.ilion.gr/web/guest/home>), μπορεί κανείς να πληροφορηθεί για τις τελευταίες ανακοινώσεις που αφορούν εκδηλώσεις Δήμου, Δελτία Τύπου, διόρθωση τετραγωνικών μέτρων ακινήτων, πρόσκληση για εθελοντική αιμοδοσία κτλ.

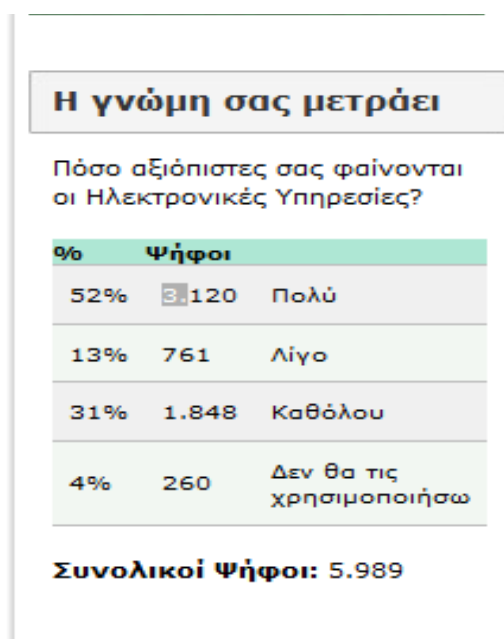
Επιπλέον, στην ιστοσελίδα του Δήμου υπάρχει banner -Δήμος Ιλίου web tv ([http://www.hellasnews.tv/site/index.php?option=com\\_seyret&Itemid=90&catid=86](http://www.hellasnews.tv/site/index.php?option=com_seyret&Itemid=90&catid=86)), όπου μπορεί κάποιος να παρακολουθήσει ζωντανά την συνεδρίαση του Δημοτικού Συμβουλίου(live streaming) και να ανατρέξει στο παραπάνω σύνδεσμο όπου υπάρχουν όλες οι συνεδριάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου.

Στην ιστοσελίδα του Δήμου υπάρχει επίσης το banner «Ανοικτή Διακυβέρνηση – Διαφάνεια παντού», όπου μπορεί κανείς να βρει όλες τις κανονιστικές πράξεις, διαγωνισμούς, δημοπρασίες, συμβάσεις, αποφάσεις Συλλογικών Οργάνων, διορισμούς, μετατάξεις, κανονισμούς λειτουργίας, απολογισμούς, επιχειρησιακά σχέδια, τεχνικό πρόγραμμα, διαβουλεύσεις.

Επιπλέον, στην ιστοσελίδα του Δήμου υπάρχει δημοσκόπηση για το πόσο αξιόπιστες φαίνονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες. Οι χρήστες έχουν τις εξής τέσσερις επιλογές: πολύ, λίγο, καθόλου και δεν θα τις χρησιμοποιήσω.

Όπως φαίνεται και στην παρακάτω εικόνα, οι συνολικοί ψήφοι ανέρχονται στις 5.989, όπου το μεγαλύτερο ποσοστό (52%), θεωρούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αξιόπιστες. Το 31% (αρκετά υψηλό ποσοστό) δεν βρίσκουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθόλου

αξιόπιστες. Ακολουθεί με ποσοστό 13% (λίγο αξιόπιστες) και 4% (δεν θα τις χρησιμοποιήσω).

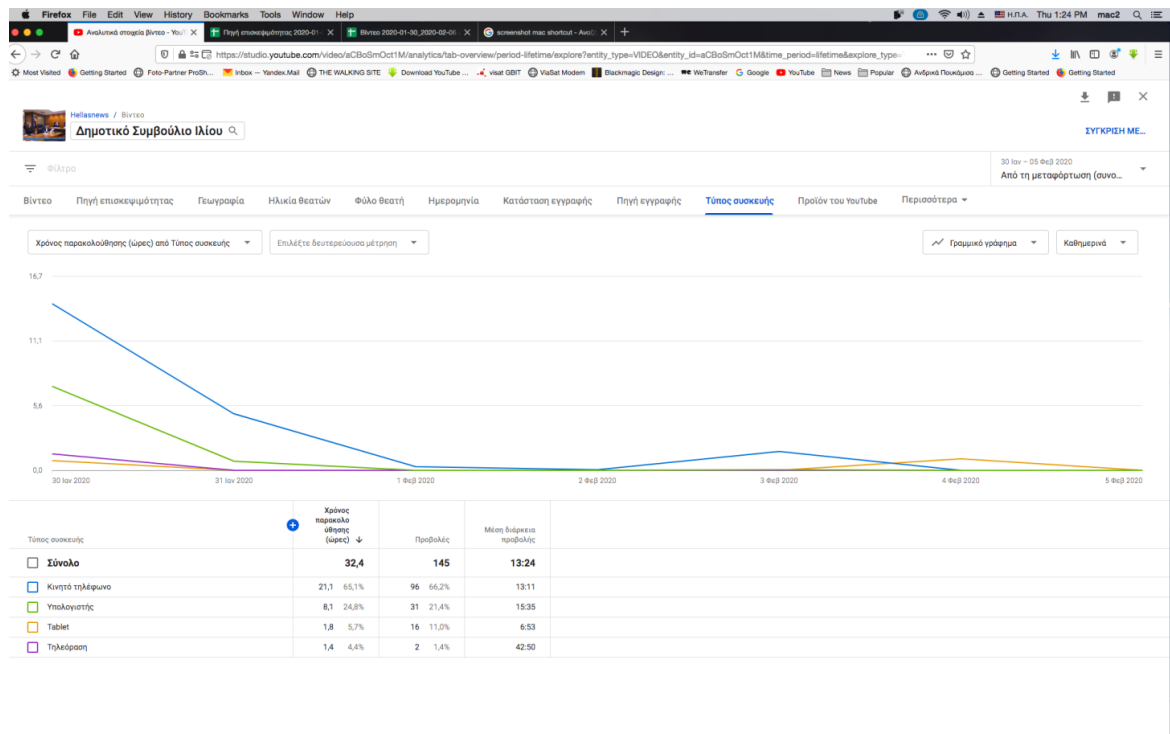


Ωστόσο, ο Δήμος Ιλίου δεν έχει αναπτύξει σε πολύ μεγάλο βαθμό τα πληροφοριακά του συστήματα και δεν υπάρχουν δείκτες αξιολόγησης για την απόδοση των εφαρμογών της Η/Δ και της αλληλεπίδρασης με τους πολίτες.

Όσον αφορά τη δυνατότητα ηλεκτρονικής συμμετοχής των πολιτών μέσω της ιστοσελίδα του Δήμου Ιλίου, διαπιστώνουμε ότι ενώ είναι υπαρκτή, ωστόσο απουσιάζει ένας σημαντικός αριθμός διαδικτυακών εργαλείων διάδρασης και αλληλεπίδρασης με τους πολίτες. Τέτοια εργαλεία είναι για παράδειγμα: chatrooms, blogs και τα φόρουμ συζητήσεων, στα οποία υπάρχει ενεργή συμμετοχή των πολιτών και ταυτόχρονα ενημέρωση και από τις δυο πλευρές (Φορέας και Πολίτης).

Επιπλέον, απουσιάζει η δυνατότητα διενέργειας ηλεκτρονικών δημοψηφισμάτων, τα οποία βοηθούν στην διαμόρφωση των διαφόρων αποφάσεων αλλά και των προτεραιοτήτων που θέτει η Τ.Α. Παράλληλα, ενώ υπάρχουν στην ιστοσελίδα του Δήμου όλες οι προσκλήσεις συνεδριάσεων και όλες οι αποφάσεις των Συλλογικών Οργάνων, δεν

υπάρχει η δυνατότητα διαμόρφωσης της ατζέντας του Δημοτικού Συμβουλίου από τους πολίτες (διαμόρφωση ηλεκτρονικής θεματολογίας) μέσω δημοσκοπήσεων σε τοπικά θέματα.



Το παραπάνω διάγραμμα απεικονίζει τα στατιστικά στοιχεία της εταιρείας Hellas News, η οποία έχει αναλάβει το live streaming (απευθείας μετάδοση) των συνεδριάσεων του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Ιλίου και τα οποία αφορούν τις τελευταίες συνεδριάσεις (Ιανουάριο και Φεβρουάριο 2020), παρατηρούμε τα εξής:

- Ο συνολικός χρόνος παρακολούθησης είναι 32,4144 ώρες
- Οι συνολικές προβολές ανέρχονται στις 145
- Η μέση διάρκεια προβολής είναι 0:13:24 λεπτά
- Οι εμφανίσεις είναι συνολικά 1090
- Η αναλογία κλικ προς τον αριθμό εμφανίσεων (%) είναι 4,68

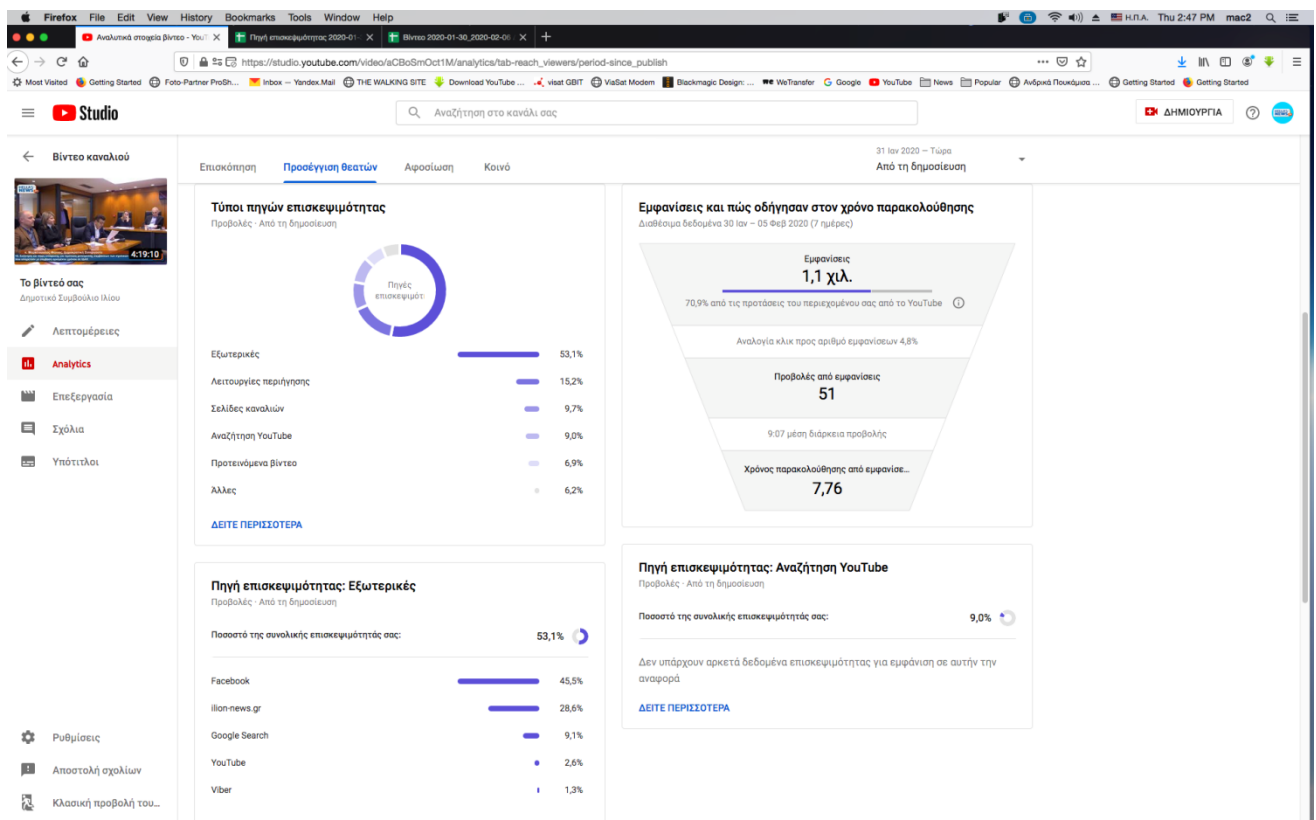
Στον παρακάτω διάγραμμα, η καμπύλη με χρώμα μπλε δείχνει την πηγή επισκεψιμότητας μέσω κινητών τηλεφώνων. Ο χρόνος παρακολούθησης συνολικά είναι περίπου στις 22 ώρες, οι προβολές είναι 96, ενώ η μέση διάρκεια αντιστοιχεί στα 13 περίπου λεπτά.

Η καμπύλη με πράσινο χρώμα, δείχνει την πηγή επισκεψιμότητας μέσω υπολογιστή. Ο χρόνος παρακολούθησης συνολικά είναι περίπου στις 8 ώρες, οι προβολές είναι 31, ενώ η μέση διάρκεια αντιστοιχεί στα 15 περίπου λεπτά.

Η καμπύλη με πορτοκαλί χρώμα, δείχνει την πηγή επισκεψιμότητας μέσω tablet. Ο χρόνος παρακολούθησης συνολικά είναι περίπου στις 1.8 ώρες, οι προβολές είναι 16, ενώ η μέση διάρκεια αντιστοιχεί στα 7 περίπου λεπτά.

Η καμπύλη με μωβ χρώμα, δείχνει την πηγή επισκεψιμότητας μέσω τηλεόρασης. Ο χρόνος παρακολούθησης συνολικά είναι περίπου στις 1.4 ώρες, οι προβολές είναι 2, ενώ η μέση διάρκεια αντιστοιχεί στα 42 περίπου λεπτά.

Στο επόμενο διάγραμμα απεικονίζονται τα κοινωνικά μέσα μέσω των οποίων πραγματοποιήθηκε η επίσκεψη για την θέαση της συνεδρίασης του Δημοτικού Συμβουλίου.



Σύμφωνα με τα δεδομένα του παραπάνω διαγράμματος, τα ποσοστά εξωτερικής επισκεψιμότητας ανά κοινωνικό μέσο έχουν ως εξής:

Face-book: 45,5%

Ilion-news.gr: 28,6%

Google Search: 9,1%

YouTube: 2,6%

Viber: 1,3%

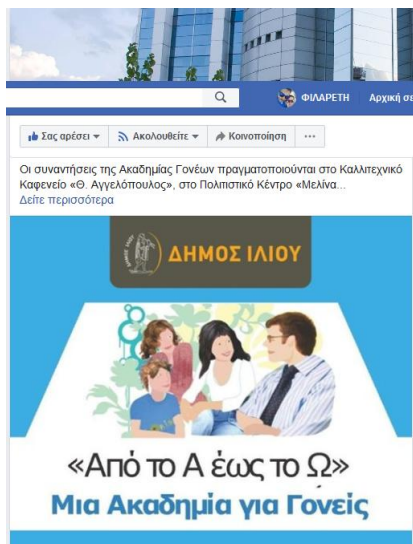
Παρατηρούμε ότι η σελίδα του Face-book του Δήμου Ιλίου, αποτελεί τον πιο δημοφιλή ιστότοπο που ενημερώνονται οι πολίτες. Ακολουθεί το blog Ilion-news.gr και τέλος οι μηχανές αναζήτησης και το viber.

### 3.3 Κοινωνικά Μέσα Δικτύωσης στον Δήμο Ιλίου

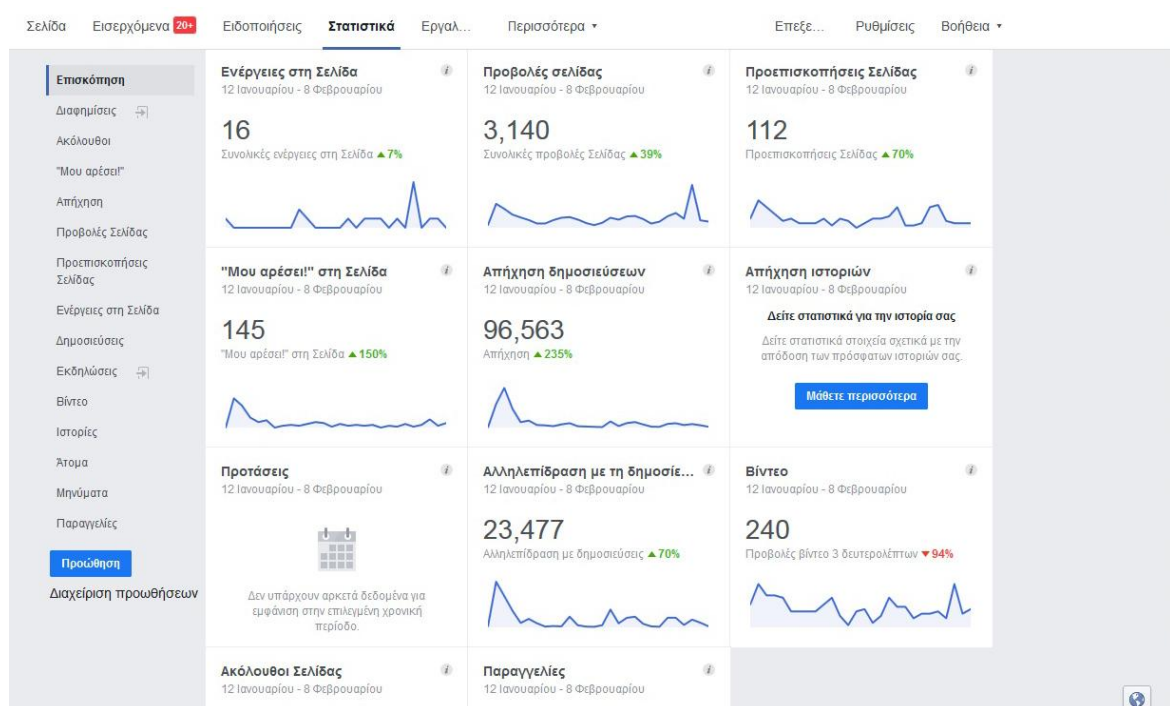
Ο διαδικτυακός τόπος του Δήμου Ιλίου βρίσκεται στην τοποθεσία

<http://www.ilion.gr/web/guest/home>. Ο Δήμος Ιλίου εμφανίζεται στα social media με τη δημιουργία προφίλ στο Face-book, τον Ιούλιο του 2015. Επιπλέον, διατηρεί άλλες τρεις σελίδες Κοινωνικής Δικτύωσης το Twitter (<https://twitter.com/DimosIliou>), το YouTube (<https://www.youtube.com/user/dimosiliou>) και το Instagram ([https://www.instagram.com/dimosiliou\\_official/?hl=el](https://www.instagram.com/dimosiliou_official/?hl=el)).

Το προφίλ που διατηρεί ο Δήμος Ιλίου στο Face-book «αρέσει» σε 9.860 άτομα και έχει 10.093 ακόλουθους. Η σελίδα στο Face-book είναι ανοιχτή σε σχόλια για τους χρήστες και επιτρέπεται η κοινοποίηση αναρτήσεων. Ωστόσο, δεν επιτρέπεται η δημοσίευση περιεχομένου από τους χρήστες. Η σελίδα ανανεώνεται σε καθημερινή βάση με δράσεις κυρίως που αφορούν τον Δήμο και τους πολίτες.



Στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται στατιστικά στοιχεία σχετικά με τη χρήση της σελίδας του Face-book του Δήμου Ιλίου κατά το χρονικό διάστημα Ιανουαρίου – Φεβρουαρίου 2019.

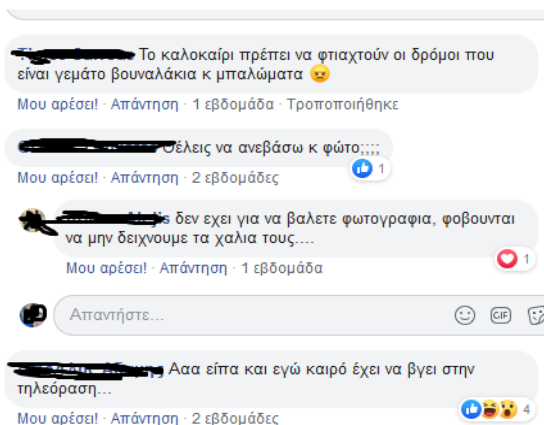


Κατά το χρονικό αυτό διάστημα παρατηρούνται 16 νέες ενέργειες στη σελίδα με ποσοστό αύξησης κατά 7%. Οι συνολικές προβολές της σελίδας ανήλθαν στις 3.140, με ποσοστό αύξησης 39% ενώ οι προεπισκοπήσεις στις 112 με ποσοστό αύξησης 70%.

Αναφορικά με τα likes το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα ανήλθαν σε 145 και αυξήθηκαν κατά 150%, γεγονός που φανερώνει ότι αυξήθηκε η αλληλεπίδραση με τους πολίτες. Η απήχηση δημοσιεύσεων, που φανερώνει τον αριθμό ατόμων που είδαν κάποια δημοσίευση τουλάχιστον μια φορά, παρουσιάζει αύξηση και ανέρχεται στις 96.563. Ωστόσο, υπάρχουν πολλοί παράγοντες που επηρεάζουν την απήχηση, όπως η ώρα, η συσκευή που χρησιμοποιήθηκε για την πρόσβαση (κινητό, υπολογιστής, tablet). Η αλληλεπίδραση με τη δημοσίευση, περιλαμβάνει όλες τις ενέργειες των χρηστών (δημοσίευση, κοινοποίηση, σχολιασμός, αντίδραση).

Δεν λείπουν και τα αρνητικά σχόλια, τα οποία εκτός και αν περιέχουν προσβλητικά στοιχεία, δεν διαγράφονται. Παρακάτω παρατίθεται ένα παράδειγμα, με σχόλια αρνητικά:





Ο λογαριασμός του Δήμου Ιλίου στο Twitter, δημιουργήθηκε το 2012 και έχει 442 ακόλουθους. Σε καθημερινή βάση γίνονται αναρτήσεις που αφορούν κυρίως δράσεις του Δήμου και κοινωνικά μηνύματα. Τα Tweet που έχει δημιουργήσει ο Δήμος Ιλίου ανέρχονται στα 1.830. Τα σχόλια, τα Retweet με σχόλιο ή μη καθώς και η αποστολή μηνυμάτων είναι ενεργοποιημένα. Ωστόσο, παρατηρώντας την ημερήσια κίνηση του λογαριασμού του Δήμου Ιλίου στο Twitter, διαπιστώνουμε ότι δεν υπάρχει μεγάλη αλληλεπίδραση με τους πολίτες καθώς δεν υπάρχουν σχόλια ή αντιδράσεις σε αντίθεση με το Face-book.





Το κανάλι που διατηρεί ο Δήμος Ιλίου στο YouTube, δημιουργήθηκε το 2012, έχει 296 συνδρομητές και 67.033 προβολές. Όλα τα video που περιέχονται αφορούν δράσεις του Δήμου και τα σχόλια είναι απενεργοποιημένα καθώς ανεβαίνουν στην πλατφόρμα του Face-book όπου οι χρήστες μπορούν εκεί να σχολιάσουν και να εκθέσουν απόψεις ή διαφωνίες.

Τέλος, ο Δήμος διατηρεί άλλο ένα ΜΚΔ το Instagram από το 2019, στο οποίο έχει 175 ακόλουθους και περιέχει φωτογραφίες από τις δράσεις και τις πρωτοβουλίες του Δήμου.

Στην περίπτωση του Δήμου Ιλίου, το Γραφείο Τύπου και Δημόσιων Σχέσεων διαχειρίζεται τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Face-book, Twitter, YouTube).

Το ίδιο Γραφείο, είναι υπεύθυνο για την ενημέρωση των σελίδων των παραπάνω ΚΜΔ με τις δράσεις, τις πρακτικές του Δήμου Ιλίου, τις εκδηλώσεις και ταυτόχρονα είναι δέκτης των εξωτερικών μηνυμάτων από τους πολίτες (μέσω του portal του Δήμου Ιλίου).

Συνοψίζοντας, το Γραφείο Τύπου και Δημόσιων Σχέσεων διαχειρίζεται και διακινεί τις πληροφορίες τόσο από τον Φορέα προς τους πολίτες όσο και από τους πολίτες προς τον Φορέα.

## Κεφαλαίο 4

### Συμπεράσματα και προτάσεις

Στην παρούσα εργασία παρουσιάζεται μέσα από τη διεθνή κυρίως βιβλιογραφία, ο βαθμός και ο τρόπος χρήσης των ΜΚΔ από τις δημόσιες υπηρεσίες και τους ΟΤΑ, με αναφορά στον Δήμο Ιλίου. Μέσα από αυτή την μελέτη προκύπτουν τα οφέλη που αποκομίζουν οι ΟΤΑ καθώς υπογραμμίζονται οι ανασταλτικοί παράγοντες που περιορίζουν ή απαγορεύουν την υιοθέτηση των ΜΚΔ από τους δημόσιους οργανισμούς.

Έτσι, σκοπός αυτής της εργασίας είναι να δείξει τη σημασία που έχουν τα ΜΚΔ για τον δημόσιο τομέα γενικότερα καθώς αυξάνουν τη συμμετοχή των πολιτών που αντιπροσωπεύουν. Επιπλέον, τα ΚΜΔ αποτελούν χρήσιμο εργαλείο για τους ΟΤΑ και τον Δημόσιο Τομέα, καθώς οδηγούν στην υιοθέτηση πρακτικών που ενισχύουν τη διαφάνεια τη λογοδοσία και τη δημοκρατία (Bonson, 2012).

Ο Δήμος Ιλίου έχει αναπτύξει σε κάποιο βαθμό τις ΤΠΕ και έχει κάνει σημαντικά βήματα για την ενσωμάτωση της Η/Δ, έχοντας επίκεντρο πάντα τον πολίτη.

Οι περισσότεροι ΟΤΑ και στη συγκεκριμένη περίπτωση ο Δήμος Ιλίου, διατηρούν σελίδες στα ΚΜΔ και κυρίως στο Face-book, Twitter και YouTube που αποτελούν τα πιο δημοφιλή μέσα . Οι πολίτες μέσω των ΚΜΔ μπορούν να υποβάλλουν τα ερωτήματά τους, να σχολιάσουν, να κοινοποιήσουν το περιεχόμενο και τις πληροφορίες και το πιο σημαντικό να ενημερωθούν για τις δράσεις, τους κανονισμούς και για τις αποφάσεις σε τοπικό επίπεδο. Επιπλέον, μέσω του portal από την ιστοσελίδα του Δήμου, οι πολίτες μπορούν να εκφράσουν τα παράπονα τους, να ζητήσουν πληροφορίες για κάποιο θέμα, να ζητήσουν πιστοποιητικά, καθώς και να δηλώσουν κάποιο πρόβλημα.

Μέσα από τα στοιχεία του Τμήματος Πληροφορικής του Δήμου Ιλίου αλλά και από την κίνηση των ΚΜΔ, παρατηρείται έντονη ημερήσια δραστηριότητα, τόσο από την πλευρά των πολιτών (επισκεψιμότητα) όσο και από την πλευρά του Οργανισμού (αναρτήσεις δράσεων, ενημερώσεις κτλ). Με τη βοήθεια των στατιστικών εργαλείων των ΚΜΔ είδαμε την απήχηση, την αλληλεπίδραση και τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν τους τελευταίους δυο μήνες στο Δήμο Ιλίου.

Όπως προηγήθηκε στο κύριο μέρος της ανάλυσης της εργασίας, τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση των ΚΜΔ είναι αρκετά. Αρχικά, η διακίνηση των πληροφοριών μέσα από τα ΚΜΔ αυξάνει την αποτελεσματικότητα και την επίτευξη του στόχου καθώς πραγματοποιείται σε πραγματικό χρόνο. Επιπλέον, αυξάνεται η διάδραση και η αλληλεπίδραση με τους πολίτες καθώς ενισχύεται ο διάλογος. Με αυτόν τον τρόπο οι πολίτες διαμορφώνουν το πολιτικό σκηνικό με τη φωνή που τους δίνεται (McQuail, 2003).

Η χρήση των ΚΜΔ προσδίδει στους δημόσιους φορείς σύγχρονο χαρακτήρα, οι οποίοι ακολουθούν τις τεχνολογικές εξελίξεις και δεν μένουν πίσω. Εξάλλου, αυτά τα μέσα χρησιμοποιούν και οι πολίτες καθημερινά και τα εμπιστεύονται.

Όσον αφορά τους παράγοντες που εμποδίζουν την υιοθέτηση των ΚΜΔ από τις Δημόσιες Υπηρεσίες και τους ΟΤΑ, η γραφειοκρατία και ο τρόπος λειτουργίας τους, δηλαδή η νοοτροπία, είναι μερικοί από αυτούς. Η υιοθέτηση των ΚΜΔ απαιτεί γρήγορους ρυθμούς προσαρμοστικότητας και δεν επαρκεί ο χρόνος καθώς παρατηρείται υποστελέχωση του προσωπικού καθώς και έλλειψη των απαραίτητων τεχνολογικών γνώσεων. Αυτό θα επιτευχθεί με την αξιοποίηση πληροφοριών που προέρχονται από όλες τις υπηρεσίες του δημοσίου, με οργανωτικές αλλαγές και με επανεξέταση του τρόπου εργασίας.

Σε ότι αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καθίσταται αναγκαία η ενσωμάτωση των ΤΠΕ από τους Φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Οι ΟΤΑ έχουν κατανοήσει τον κρίσιμο ρόλο που παίζει η Η/Δ τόσο για τους πολίτες, όσο και για τους ίδιους τους Οργανισμούς. Μέσω της Η/Δ αυξάνεται η διαφάνεια καθώς οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε όλα τα δημόσια έγγραφα (Διαύγεια), η αποτελεσματικότητα και η αξιοπιστία προς τους Δημόσιους Φορείς. Επιπλέον, άλλα οφέλη από την Η/Δ είναι η αξιοποίηση του προσωπικού και η μείωση του κόστους λειτουργίας. Δεν απουσιάζουν και οι δυσκολίες, καθώς θα πρέπει να εξασφαλιστεί η εμπιστοσύνη των πολιτών προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και να ξεπεραστούν εμπόδια όπως το ψηφιακό χάσμα, το τεχνολογικό δηλαδή κενό που υπάρχει λόγω της ραγδαίας εξέλιξης της τεχνολογίας. Η ελλιπής κρατική χρηματοδότηση προς τους ΟΤΑ επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό την επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Οι ΟΤΑ έχουν κάνει πολλά βήματα προς την κατεύθυνση υιοθέτησης των ΚΜΔ και της Η/Δ. Ωστόσο, υπάρχουν ακόμα πολλά που πρέπει να επιλυθούν, ώστε τα οφέλη να είναι μέγιστα από τη χρήση των νέων μορφών ενημέρωσης.

Τονίζοντας τα προβλήματα αυτά και μελετώντας τον Δήμο Ιλίου, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε τα παρακάτω:

- Ύπαρξη παλαιού τεχνολογικά εξοπλισμού
- Μικρός αριθμός πολιτών που κάνουν χρήση των ψηφιακών εφαρμογών σε σχέση με τον πληθυσμό
- Χαμηλό ποσοστό υπαλλήλων με σεμινάρια σε ψηφιακές εφαρμογές

Ωστόσο, ο Δήμος Ιλίου έχει κάνει πολλά βήματα προς την Η/Δ, αναφέροντας τα σημαντικότερα:

- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων (πρόγραμμα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου “ΙΡΙΔΑ”)
- Χρήση Ψηφιακής Υπογραφής από όλους του προϊστάμενους και τους Διευθυντές
- Έξυπνοι μετρητές ΔΕΗ

Όσον αφορά την Η/Δ και τα ΚΜΔ για το Δήμο Ιλίου αλλά και για όλη την Τοπική Αυτοδιοίκηση, είναι αναγκαία η ενσωμάτωση των ΤΠΕ για να επιτευχτεί η ψηφιοποίηση όλων των συναλλαγών με τους πολίτες.

Με βάση όλα όσα αναφέρθηκαν και αναλύθηκαν στην παρούσα εργασία με τη χρήση της βιβλιογραφίας, τα συμπεράσματα και οι ανάλογες προτάσεις για τον Δήμο Ιλίου και για τους ΟΤΑ γενικότερα παρατίθενται στη συνέχεια.

- Δίκτυο Wi-Fi που να καλύπτει όλες τις περιοχές του Δήμου ώστε να έχουν δωρεάν πρόσβαση οι πολίτες και να μπορούν να εξοικειωθούν με το διαδίκτυο και να ανακαλύψουν τις δυνατότητές του
- Ψηφιοποίηση όλων των αρχείων του Δήμου, ώστε να υπάρχει άμεση πρόσβαση σε έγγραφα από όλες τις υπηρεσίες με εξοικονόμηση χρόνου και κόπου

- Δυνατότητα συμμετοχής των πολιτών στο Δημοτικό Συμβούλιο, όπου θα μπορούν κατά τη συνεδρίαση να στέλνουν μηνύματα και να απαντώνται τα ερωτήματα τους δημόσια (διαμόρφωση ατζέντας – ημερήσιας διάταξης)
- Εκπαίδευση Δημοτών για τη χρήση των νέων τεχνολογιών και των ψηφιακών εφαρμογών
- Ηλεκτρονική ενημέρωση των πολιτών για τις δράσεις του Δήμου (μέσω e-mail, sms κτλ)
- Αναβάθμιση των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών ανάλογα με τις ανάγκες των πολιτών, όπου θα αναφέρεται ο πιθανός χρόνος διεκπεραίωσης καθώς και το στάδιο επεξεργασίας του αιτήματος
- Δυνατότητα αποθήκευσης και εκτύπωσης των συμπληρωμένων ηλεκτρονικών αιτήσεων από τους εγγεγραμμένους χρήστες της διαδικτυακής πύλης
- Δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τους πολίτες μέσω π.χ live chat ή μέσω συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης πολιτών

Το διαδίκτυο και συγκεκριμένα οι ΤΠΕ θα δημιουργήσουν περισσότερο ανοικτές και αξιόπιστες διαδικασίες και η συμμετοχή των πολιτών και η εμπιστοσύνη στους ΟΤΑ και τον Δημόσιο Τομέα θα ενδυναμωθεί. Απαιτείται όμως συνολική μετατροπή και όχι μεμονωμένες παρεμβάσεις και σε συνδυασμό πάντα με την επιμόρφωση των υπαλλήλων, ώστε να ενημερωθούν για τις νέες τεχνολογίες και τη χρήση των εργαλείων που συνδέονται με την κοινωνία της πληροφορίας και να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών.

## Βιβλιογραφία

- Banaji, S. (2008). The trouble with civic: a snapshot of young people's civic and political engagements in twenty-first-century democracies. *Journal of Youth Studies*, 11(5), pp.543-560.
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S. and Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(2), pp.123-132.
- Boyd, P., & Ellison, B., N. (2008). Social network sites: Definition, history and scholarship. *Journal of computer-Mediated Communication*, *International Communication Association*, σελ. 214.
- Chadwick, Andrew και Christopher May (2003). «Interaction Between States and Citizens in the Age of the Internet: “e-Government” in the United States, Britain and the European Union», *Governance: International Journal of Policy, Administration and Institutions*, τόμ. 16, τχ. 2, σελ. 271-300.
- Finger, Matthias και Gaëlle Pécoud (2003). «From e-Government to e-Governance?: Towards a Model of e-Governance», *The Electronic Journal of e-Government*, τόμ. 1, τχ. 1.
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanović, N., & Meijers, E. (2007). Smart Cities: Ranking of European Medium-Sized Cities. Vienna, Austria: Centre of Regional Science (SRF), Vienna University of Technology. Retrieved December 14th, 2016 from: [www.smart-cities.eu/download/smart\\_cities\\_final\\_report.Pdf](http://www.smart-cities.eu/download/smart_cities_final_report.Pdf)
- Giffinger, Rudolf & Fertner, Christian & Kramar, Hans & Kalasek, Robert & Milanović, Nataša & Meijers, Evert. (2007). Smart cities - Ranking of European medium-sized cities. Government and the Internet Survey. Handle with Care. 2000.
- Graham, M.A.M., & Avery, E.J. (2013). Government Public Relations and Social Media: An Analysis of the Perceptions and Trends of Social Media Use at the Local Government Level. *Public Relations Journal*, 7 (4).
- Grönlund, Å. (2002) *Electronic Government – Design, Applications, and Management*. Hershey, PA: Idea Group.
- Haller, M., Li, M-H. and Mossberger, K., ‘Does E-government Use Contribute to Civic Engagement with Government and Community?’ 2011, paper presented at *APSA Annual Meeting*, Seattle, WA, September 1-4.
- Hunter, M. (2013). Enriching the Sustainability Paradigm. *Economics, Management, and Financial Markets*, 8(1), 53.
- Justice, J., Melitski, J. and Smith, D. (2006). E-Government as an Instrument of Fiscal Accountability and Responsiveness. *The American Review of Public Administration*, 36(3), pp.301-322.

- K, Sajithra K.Sajithra. "Social Media – History and Components." IOSR Journal of Business and Management, vol. 7, no. 1, 2013, pp. 69–74.
- Kaplan, A. and Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), pp.59-68.
- Laudon, Kenneth C., and Jane P. Laudon. Management Information System [Laudon, 12th Edition]. 2011.
- Lowndes, V. and Squires, S. (2012). Cuts, collaboration and creativity. *Public Money & Management*, 32(6), pp.401-408.
- Machan, T.R., ' The Ethics of Benign Selfishness' 2013, Contemporary Readings in Law and Social Justice, vol.5, no. 2, pp. 2011-2053.
- Magro, M. (2012). A Review of Social Media Use in E-Government. *Administrative Sciences*, 2(2), pp.148-161.
- McNutt, J.G. and Brainard, L.A. (2010), "Virtual government-citizen relations: informational, transactional, or collaborative?", *Administration & Society*, Vol. 42 No. 7, pp. 836-858.
- McQuail, D. (2003). *Η Θεωρία της Μαζικής Επικοινωνίας για τον 21ο Αιώνα*. Αθήνα:
- Mergel, I. (2013a), "A framework for interpreting social media interactions in the public sector", *Government Information Quarterly*, Vol. 30 No. 4, pp. 327-334.
- Mergel, I. (2013b), "Social media adoption and resulting tactics in the US Federal government", *Government Information Quarterly*, Vol. 30 No. 2, pp. 123-130.
- MERGEL, I. (2016). Social Media in the Public Sector. *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy* Edition: Third Edition.
- Moon, M. (2002). The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*, 62(4), pp.424-433.
- Mossberger, K., Wu, Y. and Crawford, J. (2013). Connecting citizens and local governments? Social media and interactivity in major U.S. cities. *Government Information Quarterly*, 30(4), pp.351-358.
- Norris, P. (2003). Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty and the Internet World-Wide. *Info - The journal of policy, regulation and strategy for telecommunications*, 5(1), pp.77-78.
- Owyang, J. & Toll, M. 2007. *Tracking the influence of conversations: A round table discussion on social media metrics and measurement*. New York: Dow Jones.
- Sharif, Mohd & Troshani, Indrit & Davidson, Robyn. (2015). Public Sector Adoption of Social Media. *Journal of Computer Information Systems*. 55. 53-61. 10.1080/08874417.2015.11645787. *The Economist* 355(8176): 33–34.
- Yang, K., & Holzer, M. (2005). Re-approaching the politics/ administration dichotomy and its impact on administrative ethics. *Public Integrity*, 7(2), 111-127.
- Καστανιώτη.

Συλλογικό Έργο, "Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση", Εκδόσεις Παπαζήση, 2008

τόμ. 1, τχ. 1.

### Διαδικτυακές Πηγές

[http://minadmin.ypes.gr/wp-content/uploads/20141219\\_Action\\_Plan.pdf](http://minadmin.ypes.gr/wp-content/uploads/20141219_Action_Plan.pdf)

[http://www.grde.eu/el/service/publikationen/reihen/weitere\\_publikationen/Struktur\\_griechischer\\_Kommunen\\_gr.pdf](http://www.grde.eu/el/service/publikationen/reihen/weitere_publikationen/Struktur_griechischer_Kommunen_gr.pdf)

[https://icsdweb.aegean.gr/project/egov-](https://icsdweb.aegean.gr/project/egov-wiki/index.php/%CE%91%CF%81%CF%87%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B1)

[wiki/index.php/%CE%91%CF%81%CF%87%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B1](https://icsdweb.aegean.gr/project/egov-wiki/index.php/%CE%91%CF%81%CF%87%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B1)

<https://www.ypes.gr/programma-politeia/>

Kedke.gr. (2020). [online] Available at:

[https://www.kedke.gr/el/images/%CE%A0%CE%B1%CF%81%CE%BF%CF%85%CF%83%CE%AF%CE%B1%CF%83%CE%B7\\_%CE%9B%CE%AF%CF%84%CF%83%CE%BF%CF%82\\_%CE%97.%CE%95%CE%95%CE%A4%CE%91%CE%91\\_%CE%9B%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82\\_%CE%95%CE%BA%CF%83%CF%85%CE%B3%CF%87%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82\\_%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7\\_10.pdf](https://www.kedke.gr/el/images/%CE%A0%CE%B1%CF%81%CE%BF%CF%85%CF%83%CE%AF%CE%B1%CF%83%CE%B7_%CE%9B%CE%AF%CF%84%CF%83%CE%BF%CF%82_%CE%97.%CE%95%CE%95%CE%A4%CE%91%CE%91_%CE%9B%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82_%CE%95%CE%BA%CF%83%CF%85%CE%B3%CF%87%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82_%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7_10.pdf)

Republic of South Africa, Government Communications. 2011. *Social Media Policy Guidelines*. Διαθέσιμο στο:

[https://www.gcis.gov.za/sites/default/files/docs/resourcecentre/guidelines/social\\_media\\_guidelines\\_final\\_20\\_april2011.pdf](https://www.gcis.gov.za/sites/default/files/docs/resourcecentre/guidelines/social_media_guidelines_final_20_april2011.pdf)

U.S. General Services Administration (2009). GSA Social Media Policy Handbook. GSA Pub # CIO 2106.1, Washington, D.C. Retrieved from [www.gsa.gov/graphichs/staffoffices/socialmediapolicy.pdf](http://www.gsa.gov/graphichs/staffoffices/socialmediapolicy.pdf)



Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης.