



## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Η παρούσα εργασία με τίτλο «Οι σύγχρονες μορφές επικοινωνίας στην Δημόσια Διοίκηση και ο ρόλος τους στην ποιοτική παροχή υπηρεσιών. Στάσεις και απόψεις των δημοσίων υπαλλήλων του Δήμου Σερρών», εξετάζει τις στάσεις και τις απόψεις των δημοσίων υπαλλήλων για τον ρόλο των σύγχρονων μορφών επικοινωνίας στα πλαίσια των δημόσιων υπηρεσιών αναφορικά με την αποτελεσματικότητά και την ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών τους. Στόχος της εργασίας είναι η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της εφαρμογής των σύγχρονων μορφών επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση και την ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες. Η έρευνα εστιάζει στις απόψεις των δημοσίων υπαλλήλων του Δήμου Σερρών και τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι σύγχρονες τεχνολογικές μέθοδοι δικτύωσης εφαρμόζονται σε ικανοποιητικό βαθμό με πολλά οφέλη προς τους υπαλλήλους αλλά και τους πολίτες. Ταυτόχρονα, υποδεικνύεται ότι υπάρχουν δυσκολίες στην εφαρμογή και την οργάνωση των σύγχρονων τεχνολογιών αλλά υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης ενώ η τεχνολογική εξέλιξη είναι απαραίτητη και αναπόφευκτη. Η εργασία βασίστηκε σε βιβλιογραφική ανασκόπηση καθώς επίσης και σε πρωτογενή έρευνα με ερωτηματολόγια τα οποία απευθύνθηκαν στο ανθρώπινο δυναμικό των υπηρεσιών του Δήμου Σερρών.

**ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ:** σύγχρονες τεχνολογίες, μέσα δικτύωσης, δημόσια διοίκηση, αποτελεσματικότητα, ποιοτική παροχή υπηρεσιών, Δήμος Σερρών

## **ABSTRACT**

The particular essay with the title “Modern forms of communication in Civil Administration and its role in qualitative service. Attitudes and opinions of civil servants in municipality of Serres”, examines the opinions of civil servants in Serres about the role of modern forms of communication in the terms of civil services about their effectiveness and their quality. The aim of the essay is the examination of the relationship between the application of modern forms of communication in Civil Administration and the more qualitative civil service to the citizens. The study focuses on the opinions of civil servants in the municipality of Serres and the results show that the modern technological methods of networking are applied in satisfying level with numerous advantages for both civil servants and citizens. At the same time, it is suggested that there are difficulties on the application and the organization of modern technologies but there is room for improvement while technological progress is necessary and inevitable. The study is based on literature review as well as on primary research with questionnaires which are given to the employers of the civil services of Serres.

**KEY WORDS:** modern technologies, social media, civil administration, effectiveness, qualitative service, municipality of Serres

## **ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**

ΠΕΡΙΛΗΨΗ .....	2
ABSTRACT .....	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ .	8
1.1. Δημόσια Διοίκηση-Ορισμός-Χαρακτηριστικά.....	8
1.2. Δημόσια Διοίκηση και το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ.....	11
1.3. Δημόδια Διοίκηση και Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.....	12
1.4. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση .....	14
1.5. Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές της Ελλάδας .....	15
1.6. Τα οφέλη χρήσης των ηλεκτρονικών τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση.....	17
1.7. Εμπόδια για τη χρήση των ηλεκτρονικών τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση .....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ .....	19
2.1. Εννοιολογική προσέγγιση της επικοινωνίας .....	19
2.2. Μορφές επικοινωνίας .....	21
2.3. Αρχές της αποτελεσματικής επικοινωνίας .....	22
2.4. Η γραπτή επικοινωνία μεταξύ πολιτών και Υπηρεσιών.....	24
2.5. Ηλεκτρονικά μέσα και επικοινωνία .....	26
2.6. Οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου.....	27
2.7. Σύγχρονες μορφές επικοινωνίας: η σημασία της κοινωνικής δικτύωσης .....	29
2.8. Ελληνική Δημόσια Διοίκηση και σύγχρονες μορφές επικοινωνίας .....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΣΕΡΡΩΝ .....	33
3.1. Νομός Σερρών .....	33
3.2. Δήμος Σερρών .....	34
3.3. Σύγχρονες Μορφές Επικοινωνίας του Δήμου Σερρών.....	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ- ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	40
4.1. Το πλαίσιο-προβληματισμός.....	40
4.2. Στόχος της έρευνας.....	41
4.3. Αναγκαιότητα της έρευνας.....	42
4.4. Δείγμα και Ερευνητικό Εργαλείο.....	42
4.5. Εγκυρότητα και Αξιοπιστία.....	43
4.6. Ανάλυση Αποτελεσμάτων.....	45

ΣΥΣΧΕΤΙΣΜΟΙ .....	61
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	72
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ .....	74
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ .....	75
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ-ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ .....	76
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	81

## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Η μεγάλη εξέλιξη και ανάπτυξη στο πεδίο των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών προσέφερε από την μια, ευκολίες στην καθημερινή ζωή του ανθρώπου και από την άλλη, άνοιξε νέους ορίζοντες και οδήγησε σε νέες δυνατότητες στην Δημόσια Διοίκηση.

Οι ανταγωνιστικές και απαιτητικές συνθήκες του σύγχρονου κοινωνικού και οικονομικού περιβάλλοντος ώθησαν στην εφαρμογή της τεχνολογίας στην Δημόσια Διοίκηση προκειμένου να αναβαθμιστεί και να ανταγωνιστεί τον ιδιωτικό τομέα. Από την μια πλευρά, η Δημόσια Διοίκηση οφείλει να αναβαθμιστεί όχι μόνο για να παρέχονται ποιοτικότερες και αποτελεσματικότερες υπηρεσίες προς τους πολίτες αλλά και για να προσφέρει υψηλότερη οργάνωση και καλύτερες συνθήκες εργασίας στο ανθρώπινο δυναμικό της.

Οι σύγχρονες μορφές επικοινωνίας σχετίζονται με τις μορφές δικτύωσης μεταξύ των πολιτών και δημοσίων υπηρεσιών καθώς επίσης και με την διενέργεια συναλλαγών των πολιτών με ηλεκτρονικό τρόπο. Η εισαγωγή όλων και περισσότερων ψηφιακών συστημάτων στη δημόσια διοίκηση, υποκινήθηκε από πολλούς παράγοντες και κυρίως μετά την πανδημία του Covid-19 η οποία αποτέλεσε παράγοντα επιτάχυνσης των νέων τεχνολογιών στις υπηρεσίες της δημόσιας σφαίρας.

Σκοπός της συγκεκριμένης εργασίας αποτελεί η διερεύνηση των στάσεων και των απόψεων των δημοσίων υπαλλήλων σε σχέση με τη χρήση των σύγχρονων μορφών επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση και το βαθμό ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται. Ειδικότερα, εξετάζονται οι απόψεις και οι στάσεις των δημοσίων υπαλλήλων που εργάζονται στις υπηρεσίες του Δήμου Σερρών.

Η εργασία χωρίζεται σε δυο μέρη: το θεωρητικό και το πρακτικό ενώ συνολικά αποτελείται από 4 κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο διαπραγματεύεται εννοιολογικά τη Δημόσια Διοίκηση ενώ επεκτείνεται στην σημασία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το δεύτερο κεφάλαιο εστιάζει στις σύγχρονες μορφές επικοινωνίας αναφορικά με τη Δημόσια Διοίκηση. Το τρίτο κεφάλαιο περιλαμβάνει την ανάλυση της περίπτωσης μελέτης του Δήμου Σερρών, ενώ την μεθοδολογία της έρευνας, τη δομή του ερωτηματολογίου, το δείγμα και την συνολική ερευνητική διαδικασία που

ακολουθήθηκε ώστε να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν βρίσκονται στο τέταρτο κεφάλαιο. Επιπλέον, το τέταρτο κεφάλαιο προχωρά στην στατιστική ανάλυση των πρωτογενών δεδομένων που προέκυψαν από την έρευνα που διεξήχθη στους δημόσιους υπαλλήλους του Δήμου Σερρών ενώ αντίστοιχα παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της ανάλυσης και οι μελλοντικές προτάσεις για περαιτέρω έρευνα πάνω στο συγκεκριμένο ζήτημα.

Η εργασία βασίστηκε τόσο σε δευτερογενή όσο και σε πρωτογενή ανάλυση. Το θεωρητικό μέρος ήταν αποτέλεσμα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης αναφορικά με το υπό εξέταση ζήτημα τόσο στην ελληνική επιστημονική βιβλιογραφία όσο και στην ξενόγλωσση. Αντίστοιχα, το πρακτικό μέρος της εργασίας ήταν αποτέλεσμα της ανάλυσης πρωτογενών δεδομένων μέσω της ποσοτικής έρευνας που διεξήχθη στις υπηρεσίες του Δήμου Σερρών.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ**

### **ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**

Το παρόν κεφάλαιο επιδιώκει να αναλύσει την έννοια της Δημόσιας Διοίκησης, να αναφέρει τα χαρακτηριστικά της, τους στόχους και τις λειτουργίες της. Επίσης, επιδιώκει την συσχέτιση της Δημόσιας Διοίκησης με έννοιες όπως Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και την χρήση νεών τεχνολογιών. Τέλος, συνδέει τη Δημόσια Διοίκηση με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως προέκταση και αποτέλεσμα της σύγχρονης κοινωνίας ενώ επισημαίνει τόσο τα οφέλη της όσο και τα μειονεκτήματά της.

#### **1.1. Δημόσια Διοίκηση-Ορισμός-Χαρακτηριστικά**

Στην πλειοψηφία των ανεπτυγμένων κρατών και στις οικονομίες τους, ο δημόσιος τομέας διαδραμάτιζε έναν πολύ σημαντικό ρόλο ιδίως για την σχέση του πολίτη με το κράτος και την επικοινωνία τους. Οι όποιες επιπτώσεις που υφίστανται στον δημόσιο τομέα είναι εξίσου σημαντικές και καθοριστικές με αυτές του ιδιωτικού τομέα και μπορούν να επηρεάσουν τόσο τα κοινωνικά όσο και τα πολιτικά χαρακτηριστικά των κρατών ενισχύοντας ή αποδυναμώνοντας τις επιδόσεις τους.

Μέσα σε αυτά τα πλαίσια, η ανάπτυξη και οι εξελίξεις του τεχνολογικού τομέα αλλά και οι αλλαγές που προήλθαν από την παγκοσμιοποίηση, προσδιόρισαν σημαντικές μεταρρυθμίσεις στην οργάνωση και την λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Η οικονομική ανάπτυξη των κρατών καθώς και η διαμόρφωση της κοινωνικής συνοχής επιβάλλουν την προσαρμογή της λειτουργίας και της δράσης της Δημόσιας Διοίκησης και για το λόγο αυτό οι όποιες μεταρρυθμίσεις κρίνονται αναγκαίες και απαραίτητες.

Ταυτόχρονα, η Δημόσια Διοίκηση επιδιώκει όχι μόνο την προσαρμογή της στις τεχνολογικές προκλήσεις αλλά και την διατήρηση ενός υψηλού επιπέδου παροχής ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες αλλά και τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα με τις οποίες επικοινωνεί, με στόχο την δημιουργία ενός σημαντικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και μια προστιθέμενη αξία για την οικονομία και κατ'επέκταση την κοινωνία.



Η λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης βασίζεται σε εκτελεστικές αρμοδιότητες οι οποίες βασίζονται σε ένα σύνολο θεσμών οι οποίοι λειτουργούν με στόχο την εκτέλεση και την εφαρμογή των αποφάσεων που λαμβάνονται στα πλαίσια της ορθής λειτουργίας του κράτους. Υπό αυτήν την έννοια, ο ρόλος της είναι ρόλος διαμεσολαβητή ανάμεσα στο κράτος και τους πολίτες σε μια συνεχή προσπάθεια να βρίσκεται η ισορροπία μεταξύ των προσδοκιών των πολιτών και της υλοποίησης των πολιτικών στόχων που η εκάστοτε πολιτική αρχή θέτει.

Η Δημόσια Διοίκηση αποτελεί έναν κορυφαίο κοινωνικό θεσμό για την υπόσταση της ίδιας της κοινωνίας για δυο κυρίως λόγους. Αρχικά γιατί χαρακτηρίζεται από τα ίδια γνωρίσματα και από τους ίδιους στόχους που χαρακτηρίζεται το ίδιο το κράτος και δεύτερον μπορεί και διατηρεί μια σχετική αυτονομία όσον αφορά την λειτουργία της. Αυτή η διττή μορφή, δηλαδή το ότι από την μια καταφέρνει να είναι σε μεγάλο βαθμό ανεξάρτητη και ταυτόχρονα άμεσα συνδεδεμένη με τους στόχους του κράτους, την καθιστά ενεργή και σημαντική.

Σαφώς η Δημόσια Διοίκηση χαρακτηρίζεται από σημαντικές διαφοροποιήσεις γιατί ακριβώς προσαρμόζεται στις εκάστοτε διαφοροποιήσεις που βιώνει η κάθε κοινωνία με το εκάστοτε κράτος. Πάντα όμως αποτελεί τον μηχανισμό μέσα από τον οποίο πραγματοποιούνται οι σκοποί του κράτους και για αυτό είναι κομμάτι της διαδικασίας λήψης αποφάσεων και εκτέλεσης τους. Συνεπώς η αποστολή της και οι στόχοι που θέτει δεν διαφέρουν από την αποστολή και τους στόχους του κράτους.

Η ειδοποιός διαφορά με το κράτος και αυτό που της αποδίδει ταυτόχρονα μια μορφή ανεξαρτησίας είναι το ανθρώπινο δυναμικό που διαθέτει και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που διαμορφώνουν τον τρόπο λειτουργίας της. Επίσης, η Δημόσια Διοίκηση διαφοροποιείται στα μέσα τα οποία επιλέγει για να ολοκληρώσει τους στόχους της και να εφαρμόσει τις αποφάσεις που λαμβάνει το κράτος. Παρόλα αυτά, τονίζεται ότι η λειτουργία της είναι συνυφασμένη με την πολιτική εξουσία του κράτους και για αυτό μιλάμε για μερική αυτονομία.

Εννοιολογικά, ο όρος δημόσια διοίκηση αναφέρεται στον τρόπο διοίκησης των δημόσιων οργανισμών και των δημόσιων υπηρεσιών που βρίσκονται κάτω από την καθοδήγηση και την εποπτεία της κρατικής εξουσίας (Μακρυδημήτρης 1998).

Στα ανώτερα ιεραρχικά επίπεδα ηγείται η διοίκηση κάθε οργανισμού και δημοσίου φορέα και σχετίζεται με τον συντονισμό και την σύνδεση των διαφόρων λειτουργιών τους ενώ στην διοικητική πυραμίδα, η πολιτική εξουσία βρίσκεται στην κορυφή και ελέγχει τα υπόλοιπα στρώματα (Φαναριώτη, 1999).

Σύμφωνα με τον Σπηλιωτόπουλο, 1996 η Δημόσια Διοίκηση διακρίνεται σε δυο μορφές :

1. Λειτουργική Δημόσια Διοίκηση. Αυτή η μορφή σχετίζεται με την εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντας χρησιμοποιώντας όλα τα μέσα και τις μεθόδους που διατίθενται.
2. Οργανική Δημόσια Διοίκηση. Έχει να κάνει με την λειτουργία των οργανισμών του κράτους και των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου στο σύνολό τους.

Αναφορικά με τα ελληνικά δεδομένα, ο όρος Δημόσια Διοίκηση παραπέμπει στην δεύτερη μορφή της ή με άλλα λόγια την έννοια που αφορά όλους τους οργανισμούς, φορείς και επιχειρήσεις του δημόσιου φορέα στο σύνολό τους (Μιχαλόπουλος, 2001).

Συχνά, φαίνεται να χρησιμοποιείται ο όρος δημόσιος τομέας έναντι του όρου Δημόσιας Διοίκησης αν και υπάρχει διάκριση μεταξύ των δυο. Η έννοια του δημόσιου τομέα ήταν απροσδιόριστη και γενική για αρκετό καιρό και δεν αποδιδόταν με ενιαίο τρόπο και σαφώς πρόκειται για μια ευρύτερη έννοια από την έννοια της Δημόσιας Διοίκησης (Μιχαλόπουλος, 2007).

Με το άρθρο 1 παρ.6 του Ν 1256/1982, φαίνεται να οριοθετείται ο δημόσιος τομέας και να αποσαφηνίζεται το γεγονός ότι ο συγκεκριμένος όρος περιλαμβάνει το σύνολο των κρατικών φορέων (ΝΠΔΔ, δημόσιες υπηρεσίες, νομικά πρόσωπα) οι οποίοι άμεσα ή έμμεσα εποπτεύονται ή επιχορηγούνται από το κράτος ανεξαρτήτως μορφής δηλαδή είτε πρόκειται για μεικτό, ιδιωτικό ή δημόσιο δίκαιο (Γεωργακόπουλος και Πατσουράτης, 1994 ).

## 1.2. Δημόσια Διοίκηση και το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ

Ένας νέος επαναπροσδιορισμός των δημόσιων οργανισμών συντελείται και νέες αξίες, αρχές και πρακτικές αρχίζουν και εφαρμόζονται κατά τη δεκαετία του 1980. Η δημόσια δράση των οργανισμών ξαναπροσδιορίζεται και οριοθετείται δίνοντας έμφαση στο εξωτερικό περιβάλλον και πρωτίστως στον πολίτη-πελάτη με στόχο την ποιοτικότερη και αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών και την επικοινωνία μεταξύ τους. Η παραδοσιακή μορφή της δημόσιας διοίκησης με εσωστρεφή και γραφειοκρατικά χαρακτηριστικά δίνει τη θέση της σε μια σύγχρονη μορφή με έμφαση στην μεταρρύθμιση, τον επανασχεδιασμό των υπηρεσιών και την δια βίου μάθηση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού. Η νέα αυτή μορφή δημόσιας διοίκησης στηρίζεται στο μοντέλο του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ (Μακρυδημήτρης, 1999).

Χώρες όπως το Ηνωμένο Βασίλειο, η Αυστραλία, η ΗΠΑ αλλά και οι Σκανδιναβικές χώρες υιοθέτησαν το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ ως μοντέλο δημόσιας διοίκησης εφαρμόζοντας ευρείας κλίμακας μεταρρυθμιστικά προγράμματα καθώς και τις αρχές διοίκησης του ιδιωτικού τομέα στους δημόσιους οργανισμούς τους (Μιχαλόπουλος, 2003).

Ειδικότερα, το νέο δημόσιο μάνατζμεντ βασίζεται στις αρχές της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας, της αναζήτησης της βέλτιστης χρήσης όλων των διαθέσιμων πόρων αλλά και της επιδίωξης μετρήσιμων αποτελεσμάτων. Για την εφαρμογή των παραπάνω αρχών, εισήχθησαν μεθοδολογικά εργαλεία τα οποία αποτέλεσαν την ειδοποιό διαφορά του δημόσιου με τον ιδιωτικό τομέα (Μιχαλόπουλος, 2003).

Το νέο δημόσιο μάνατζμεντ, εκφράζει μια ανοιχτή διοίκηση με υλοποίηση σύγχρονων προγραμμάτων με στόχο την «μεταγραφειοκρατία» (Μιχαλόπουλος, 2001). Η ανοιχτή διοίκηση προσδιορίζεται από την διαφάνεια, τη ενεργή συμμετοχή και την ουσιαστική πληροφόρηση. Η διασφάλιση των παραπάνω ορίζεται μέσα από σαφείς διαδικασίες (Λαζαράκος, 2006).

Επίσης, βασική διαφοροποίηση του συγκεκριμένου μοντέλου διοίκησης σε σύγκριση με τα πιο παραδοσιακά μοντέλα, αποτελεί ο ίδιος ο πολίτης σε σχέση με πριν όπου η έμφαση δινόταν περισσότερο στις διαδικασίες παραγωγής του αποτελέσματος και στους κανόνες (Μιχαλόπουλος, 2003).

Ο πολίτης πλέον ικανοποιείται μέσα από την συνεχή βελτίωση της ποιότητας

των δημόσιων υπηρεσιών. Η ποιότητα αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την σύγχρονη κοινωνία και οικονομία και για το λόγο αυτό επιδιώκεται από την διοίκηση γενικότερα. Συγκεκριμένα, η έννοια της ποιότητας ορίζεται ποικιλοτρόπως:

- Καταλληλότητα για την χρήση και για την αγορά ενός προϊόντος/υπηρεσίας
- Αξιοπιστία και ομοιομορφία
- Χαμηλό κόστος

Ενώ με βάση το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (International Standardization Organization) ως ποιότητα ορίζεται μια σειρά από χαρακτηριστικά και ιδιότητες μιας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος με στόχο την ικανοποίηση της ανάγκης του πελάτη.

Μέσα σε αυτά τα πλαίσια, η Δημόσια Διοίκηση επιδιώκει να επικοινωνήσει καλύτερα με τον πολίτη-πελάτη προκειμένου να του παρέχει ποιοτικότερη και αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών. Το νέο δημόσιο μάλιστα έχει στην φιλοσοφία του τον παραπάνω στόχο και χρησιμοποιεί για αυτό την έννοια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και των νέων τεχνολογιών.

### **1.3. Δημόσια Διοίκηση και Διοίκηση Ολικής Ποιότητας**

Για την προώθηση της ποιότητας, πολλά κράτη εφαρμόζουν στις δημόσιες υπηρεσίες την έννοια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας με βασικές αρχές την αποτελεσματικότητα της δημόσιας δράσης και την βελτίωση του τρόπου διακυβέρνησης μέσα από μια σειρά κατευθυντήριων αρχών.

Το σύστημα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι ένα ανθρωποκεντρικό σύστημα διοίκησης με στόχο την υψηλή ικανοποίηση του πελάτη και το χαμηλό πραγματικό κόστος. Η δομή ενός οργανισμού προσανατολίζεται στην βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και της αποτελεσματικότητας ενώ η καινοτομία της εφαρμογής της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας βρίσκεται στην προσπάθεια αλλαγής της σχέσης του οργανισμού με τον πολίτη αλλά και της σχέσης των μελών του οργανισμού μεταξύ τους (Ho et al., 2001).

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αφορά μια ορθολογική και δημόσια επιλογή και διέπεται από συγκεκριμένες αρχές:

- ✓ Συνεχή βελτίωση των αποτελεσμάτων, των εισροών και των διαδικασιών.

- ✓ Η διοίκηση ροής των διαδικασιών είναι καθοριστική.
- ✓ Η διαχείριση της απόδοσης σχετίζεται με προσωπικούς και οργανωσιακούς παράγοντες.
- ✓ Συμμετοχή όλων και ομαδική εργασία (ο καθένας έχει ευθύνη για την ποιότητα).
- ✓ Θετική στάση απέναντι στους εργαζόμενους.
- ✓ Σχεδιασμός και οργάνωση.
- ✓ Εκπαίδευση και κατάρτιση.
- ✓ Αύξηση της ανταγωνιστικότητας.

Η επικοινωνία και η τεχνολογία αποτελούν βασικές παράμετροι για την εφαρμογή των παραπάνω αρχών. Σήμερα μάλιστα, όπου οι πόροι είναι περιορισμένοι σε ορισμένες χώρες και καλούνται να παρέχουν τις εξίσου ανταγωνιστικές υπηρεσίες, η επικοινωνία μέσω σύγχρονων τεχνολογιών συνδυαστικά με τις αξίες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, φαίνεται να επιβάλλεται ως ανάγκη. Με αυτόν το τρόπο, μειώνονται οι δημόσιες δαπάνες ενώ ταυτόχρονα δεν μειώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών που απαιτούν οι πολίτες (Κεφής, 2005).

Μερικά παραδείγματα, χρήσης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και της τεχνολογίας για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών αποτελεί η βιβλιοθήκη του Τμήματος Εφαρμοσμένων Επιστημών του Πανεπιστημίου του Αμβούργου. Στην συγκεκριμένη περίπτωση η βιβλιοθήκη μέσα από την επίσημη ιστοσελίδα της, δημιούργησε μια στατιστική πλατφόρμα όπου οι χρήστες είχαν την δυνατότητα να καταχωρούν τα σχόλια τους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Μετά από την συλλογή και την επεξεργασία των δεδομένων, η διοίκηση της βιβλιοθήκης ήταν σε θέση να εξάγει σημαντικά συμπεράσματα για την ποιότητα των υπηρεσιών ενώ αξιοποίησε τις πληροφορίες για την υιοθέτηση νέων επιτυχημένων τρόπων εξυπηρέτησης των χρηστών της. Παράλληλα, αύξησε την ενεργή συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων μέσα από μια αμφίδρομη επικοινωνία με σύγχρονα μέσα (Düren, 2012).

#### 1.4. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ως Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ένωση ως «η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθούν η παροχή δημοσίων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες, καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο».

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σχετίζεται με τον εκσυγχρονισμό ενός κράτους και της δημόσιας διοίκησης που το χαρακτηρίζει με σύμμαχο τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ο μετασχηματισμός των υπαρχουσών διαδικασιών και της αναβάθμισης των υπηρεσιών. Στην προσπάθειά της η διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη και να εξασφαλίσει την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου επιδιώκει την ενεργή συμμετοχή τους μέσα από την χρήση των νεών τεχνολογιών (Λαζακίδου, 2016).

Οι στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προκειμένου να επιτευχθούν, θα πρέπει να εφαρμοστούν πέντε στάδια: έναρξη, αύξηση, διάδραση, συναλλαγή και ολοκλήρωση. Το πρώτο στάδιο αναφέρεται στην διαδικτυακή παρουσία των κυβερνήσεων ενώ το δεύτερο σχετίζεται με την αύξηση των ιστότοπων τόσο των κυβερνήσεων όσο και των υπηρεσιών τους. Στη συνέχεια, το τρίτο και το τέταρτο στάδιο αφορούν τις διαδικασίες αλληλεπίδρασης της Κυβέρνησης και των πολιτών και τέλος το πέμπτο στάδιο επιδιώκει την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης προς τους πολίτες (UN - United Nations, 2002).

Στα πλαίσια της παγκοσμιοποιημένης κοινωνίας, η επαφή και η αλληλεπίδραση είναι απαραίτητες και οι κυβερνήσεις είναι υποχρεωμένες να βρίσκουν τρόπους να ενισχύουν την επικοινωνία με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών (Λαζακίδου, 2016).

Η αξιοποίηση του Διαδικτύου μειώνει την απόσταση μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών ενώ οι νέες τεχνολογίες οδηγούν σε νέες μορφές επικοινωνίας μεταξύ των πολιτών και της διοίκησης. Ταυτόχρονα αυτή η αξιοποίηση της τεχνολογίας και του διαδικτύου βοηθά τους πολίτες να συμμετέχουν στην διαμόρφωση των αποφάσεων μέσω της διαβούλευσης και της ανατροφοδότησης (Λαζακίδου, 2016).

Η χρήση των κοινωνικών δικτύων προωθεί την άμεση επικοινωνία συμβάλλοντας στην διαμόρφωση των δημοσίων υπηρεσιών. Η ταχύτητα της

εξυπηρέτησης και της επικοινωνίας προς τους χρήστες εξασφαλίζεται μέσα από τα κοινωνικά δίκτυα τα οποία αποτελούν πηγή έγκυρης πληροφόρησης και ενημέρωσης ενώ η ανέξοδη χρήση τους για τις υπηρεσίες και τους πολίτες είναι ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα τους(Λαζακίδου, 2016).

## **1.5. Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές της Ελλάδας**

Οι ηλεκτρονικές υποδομές στην Ελλάδα συνοπτικά είναι οι εξής:

### **1. TAXISnet**

Η διαδικτυακή πύλη που αφορά την φορολογία των Ελλήνων πολιτών, είναι το taxisnet. Η υποβολή εντύπων φόρου εισοδήματος και φόρου προστιθέμενης αξίας (= ΦΠΑ) με εξόφληση μέσω τραπεζικών ιδρυμάτων είναι η βασική συναλλαγή της συγκεκριμένης ηλεκτρονικής πλατφόρμας. Οι πολίτες εισέρχονται με προσωπικούς κωδικούς και πραγματοποιούνται συναλλαγές με τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (<https://www.gsis.gr/>).

### **2. AADE portal (Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων)**

Η παρούσα πύλη έχει ως στόχο τις συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με τον καθορισμό και την είσπραξη των δημοσίων εσόδων και ήρθε για να αντικαταστήσει τη Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (<https://www.aade.gr/>).

### **3. ERMIS**

Η πύλη ERMIS πραγματοποιεί συναλλαγές με δημόσιους φορείς παρέχοντας υπηρεσίες προς τους πολίτες για διάφορες αιτήσεις, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις που χρειάζονται ([www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/](http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/)).

### **4. Διαύγεια**

Όλα τα όργανα που ανήκουν στον δημόσιο τομέα είναι υποχρεωμένα να δημοσιεύουν πράξεις και αποφάσεις στην συγκεκριμένη ιστοσελίδα. Στόχος του ιστότοπου είναι η διαφάνεια και η ενημέρωση των πολιτών (<https://diavgeia.gov.gr/>).

5. Γενικό Εμπορικό Μητρώο (= Γ.Ε.ΜΗ.)

Αφορά το εθνικό εμπορικό μητρώο στο οποίο είναι εγγεγραμμένες οι επιχειρήσεις όλων των νομικών μορφών. Στόχος της διαδικτυακής πλατφόρμας είναι η απλοποίηση των υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις (<http://www.businessportal.gr/>).

6. ΑΜΚΑ (= Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης)

Ο ΑΜΚΑ λειτουργεί ως αναγνωριστικό για κάθε πολίτη της Ελλάδας, είναι μοναδικός για τον καθέναν και οι πολίτες το λαμβάνουν από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Χρησιμοποιείται για συναλλαγές με δημόσιους φορείς και ισχύει εφ' όρου ζωής (<https://www.amka.gr/index.html>).

7. Ανοικτή Διακυβέρνηση

Η Ανοικτή Διακυβέρνηση λειτουργεί σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών προς ενημέρωσή τους για ανακοινώσεις προσλήψεων, υποβολή αιτήσεων για θέσεις εργασίας, δημοσιεύσεις δημόσιων εγγράφων με δυνατότητα σχολιασμού στους πολίτες (<http://www.opengov.gr/home/>).

8. e-ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών)

Πρόκειται για δημόσιους οργανισμούς οι οποίοι εξυπηρετούν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η ηλεκτρονική τους μορφή δημιουργήθηκε για την καλύτερη και την ταχύτερη εξυπηρέτησή τους. Με την δυνατότητα ηλεκτρονικής αίτησης, οι πολίτες λαμβάνουν ηλεκτρονικά οποιοδήποτε πιστοποιητικό θελήσουν (<https://ekep.ermis.gov.gr>).

9. Gov.gr

Η συγκεκριμένη πύλη ομαδοποιεί τις υπηρεσίες και διευκολύνει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να εντοπίζουν ηλεκτρονικά όλες τις δημόσιες υπηρεσίες ώστε να ενημερώνονται, να εξυπηρετούνται και να υποβάλλουν προτάσεις προς βελτίωση της λειτουργίας τους (<https://www.gov.gr/>).



## 1.6. Τα οφέλη χρήσης των ηλεκτρονικών τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση

Μια σειρά από οφέλη φαίνεται να αριθμούνται μέσα από την χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών επικοινωνίας στην δημόσια διοίκηση μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Μερικά από αυτά είναι:

- Ευκολότερη και ταχύτερη πρόσβαση των πολιτών στην πληροφόρηση
- Ευκολότερη και ταχύτερη συναλλαγή μέσω των ηλεκτρονικών εφαρμογών
- Εξοικονόμηση κόστους και χρόνου των πολιτών και της διοίκησης
- Μείωση της γραφειοκρατίας
- Ενίσχυση της διαφάνειας των διαδικασιών
- Αξιοκρατικότερες διεκπεραιώσεις των διοικητικών διαδικασιών
- Ανταγωνιστικότητα
- Αύξηση της αποδοτικότητας των δημοσίων υπαλλήλων
- Υψηλή εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων
- Ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες διοίκησης
- Υψηλός βαθμός συμμετοχής των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- Ανάπτυξη της δημόσιας διοίκησης και των υπηρεσιών δικτύωσής της
- Προώθηση της αλληλεπίδρασης των εθνικών διοικήσεων σε ευρωπαϊκό επίπεδο (European Commission, 2017).

## **1.7. Εμπόδια για τη χρήση των ηλεκτρονικών τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση**

Πέρα από τα πολλαπλά πλεονεκτήματα της χρήσης των σύγχρονων μορφών επικοινωνίας στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των ηλεκτρονικών τεχνολογιών που χρησιμοποιεί, υπάρχουν και ορισμένα εμπόδια που λειτουργούν ανασταλτικά για την λειτουργία τους συστήματος. Ορισμένα από αυτά είναι:

- Η αδυναμία επικοινωνίας και συνεννόησης μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων μερών στη Δημόσια Διοίκηση
- Η μειωμένη οργάνωση προγραμματισμού ενεργειών από την πλευρά της εκάστοτε δημόσιας υπηρεσίας
- Η ελλιπής εκπαίδευση των υπαλλήλων στη χρήση και στο χειρισμό των τεχνολογιών η οποία μπορεί να είναι χρονοβόρα
- Η αδυναμία εκτέλεσης πολλών προγραμμάτων
- Η δυσκολίες στην ερμηνεία των ορολογιών και της σημασίας των λέξεων
- Αδυναμίες στα τεχνολογικά συστήματα

Η συνεργασία μεταξύ προϊσταμένων και υπαλλήλων αλλά και μεταξύ των υπαλλήλων αποτελεί σημαντικό στοιχείο προσπέλασης των εμποδίων για καλύτερη οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης. Τέλος, η ενημέρωση, εκπαίδευση και κατάρτιση των υπαλλήλων όλων των βαθμίδων κρίνεται καθοριστική για την επιτυχία της λειτουργίας των συστημάτων (Μπουραντάς, 2002).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**

Το παρόν κεφάλαιο αφορά την έννοια και της σημασία της επικοινωνίας. Αρχικά δίνεται η σημασία του κάθε στοιχείου κατά τη διαδικασία της επικοινωνίας καθώς και στα μέσα που επιλέγονται προκειμένου να πραγματοποιηθεί η επικοινωνία και το ίδιο το επικοινωνιακό περιβάλλον. Επίσης, εξετάζονται τα εμπόδια για την επικοινωνία είτε αυτά σχετίζονται με τα πρόσωπα που συμμετέχουν, είτε με το περιβάλλον, είτε με τη μορφή επικοινωνίας. Τέλος, γίνεται αναφορά στις υποχρεώσεις τόσο των υπαλλήλων όσο και των πολιτών για την ανάπτυξη μιας αποτελεσματικής επικοινωνίας.

### **2.1.Εννοιολογική προσέγγιση της επικοινωνίας**

Τόσο ο όρος όσο και η έννοια της επικοινωνίας, υφίσταται μέσα σε διαφορετικό πλαίσιο ανάλογα αν χρησιμοποιείται από τις Κοινωνικές Επιστήμες, την Επιστήμη της Οικονομίας ή τις Τεχνολογίες. Καθώς λοιπόν, η επικοινωνία αποτελεί μια περιοχή μελέτης η οποία ξεδιπλώνεται σε πολλά πεδία, είναι δύσκολο να υπάρχει ένας μοναδικός ορισμός.

Σ' ένα γενικότερο πλαίσιο, η επικοινωνία γίνεται είτε με γραπτό είτε με προφορικό λόγο και αφορά την ανταλλαγή σκέψεων, ιδεών, πληροφοριών, γνώσεων και συναισθημάτων μέσα από την αλληλεπίδραση με άλλα άτομα. Αποτελεί προϋπόθεση αλλά και ανάγκη για συνεννόηση και συνεργασία αλλά και για κοινωνικοποίηση και κατ' επέκταση για κοινωνική συνοχή και ανάπτυξη τεχνολογική και πολιτισμική. Τα μέσα που υιοθετούμε για να επικοινωνήσουμε είναι αποτέλεσμα και της τεχνολογικής εξέλιξης με στόχο την βελτίωση των καλών επικοινωνιακών πρακτικών. Αυτό είναι αποτέλεσμα του δυναμικού χαρακτήρα της ίδιας της φύσης της επικοινωνίας ενώ η αποτελεσματικότητά της εξαρτάται από διάφορους παράγοντες (Μπόγκα- Καρτέρη, 2005).

Παρόλα αυτά, ο Μπαμπινιώτης (2012), ορίζει την επικοινωνία ως την αποστολή μηνυμάτων και πληροφοριών με αμφίδρομο τρόπο από έναν αποστολέα (πομπός) προς έναν αποδέκτη (δέκτης) εφόσον υπάρχει ένα κοινό γλωσσικό σύστημα ή κοινό σύστημα συμβόλων και τρόπων συμπεριφοράς ώστε να γίνονται κατανοητά.

Η διαδικασία της επικοινωνίας περιέχει κατά βάση τρία στοιχεία: οι συμμετέχοντες στους οποίους περιλαμβάνονται ο δέκτης και ο παραλήπτης, το μήνυμα το οποίο αφορά το περιεχόμενο της επικοινωνίας το οποίο κωδικοποιείται είτε με λέξεις, με κινήσεις, με ήχους κτλ. και το μέσο το οποίο αποτελεί το κανάλι ή αλλιώς τον τρόπο με τον οποίο επιλέγει να επικοινωνήσει κάποιος όπως για παράδειγμα πρόσωπο με πρόσωπο ή τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Μαλικιώση, 2006).

Σημαντικό ρόλο στην επικοινωνία διαδραματίζουν όχι μόνο οι αντιλήψεις του ατόμου αλλά και οι ανάγκες του και ο τύπος σχέσης των συμμετεχόντων. Στην δική μας περίπτωση αναφερόμαστε στην επικοινωνία μεταξύ πολίτη και Δημόσιας Διοίκησης την οποία αντιπροσωπεύουν οι δημόσιες υπηρεσίες γενικότερα και οι υπηρεσίες του Δήμου Σερρών ειδικότερα. Η δυσκολία εδώ υφίσταται στο γεγονός ότι δεν είναι πάντα αμφίδρομη η επικοινωνία στο βαθμό που χρησιμοποιείται η τεχνολογία ως μέσο επικοινωνίας για την εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών, πράγμα το οποίο εξετάζεται στην παρούσα εργασία.

Επιπλέον, δυο ακόμη στοιχεία στην διαδικασία της επικοινωνίας που είναι εξίσου σημαντικά και οφείλουμε να τα αναφέρουμε αποτελούν το πλαίσιο δηλαδή το φυσικό, κοινωνικό και πολιτιστικό περιβάλλον που λαμβάνει χώρα η περίσταση της επικοινωνίας και δεύτερον οι θόρυβοι με την έννοια των εμποδίων που μπορεί να υπάρχουν κατά την διάρκεια της διαδικασίας της επικοινωνίας (Μπόγκα- Καρτέρη, 2005).

Αναλυτικότερα, το πλαίσιο ορίζεται μέσα από τις έννοιες α) του χώρου της επικοινωνίας (ένα γραφείο, ένας διάδρομος κ.τ.λ.), β) του χρόνου (η διάρκεια δηλαδή που χρειάζεται προκειμένου ο δέκτης να επεξεργαστεί το μήνυμα που έλαβε), γ) του κλίματος (λαμβάνονται υπόψη οι αξίες, τα σύμβολα, οι συνήθειες, το ύφος της επικοινωνίας) και δ) των γεγονότων που έχουν προηγηθεί καθώς διαμορφώνουν την σχέση μεταξύ του πομπού και του δέκτη (Μπόγκα- Καρτέρη, 2005).

Από την άλλη, ως θόρυβοι νοούνται τα εμπόδια τα οποία δεν βοηθούν σε μια αποτελεσματική επικοινωνία. Μπορούμε να τους χωρίσουμε σε εσωτερικούς θορύβους και εδώ είναι όλες οι προκαταλήψεις και οι εσωτερικές σκέψεις και τα συναισθήματα που επηρεάζουν την διαδικασία της επικοινωνίας αλλά και σε εξωτερικούς θορύβους όπου συγκαταλέγεται οτιδήποτε μπορεί να αποσπάσει την προσοχή των συμμετεχόντων στην διαδικασία της επικοινωνίας όπως η φασαρία (Μπόγκα- Καρτέρη, 2005).

Από τα παραπάνω, συμπεραίνουμε ότι η διαδικασία της επικοινωνίας είναι μια διαδικασία δυναμική και επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες αλλά κυρίως από εμάς τους ίδιους. Επομένως να επισημανθεί ότι η επικοινωνία είναι ανάλογη της επιλεγείσας συμπεριφοράς μας ανάλογα τον σκοπό της (Satir, 1995).

## **2.2. Μορφές επικοινωνίας**

Η επικοινωνία μπορεί να διαχωριστεί σε διάφορες μορφές, ξεκινώντας από την επίσημη ή τυπική επικοινωνία και την ανεπίσημη ή μη τυπική επικοινωνία. Αναφορικά με την επίσημη επικοινωνία εννοείται αυτή που συμβαίνει ανάμεσα στα μέλη Υπηρεσιών δηλαδή ενός οργανισμού ή μιας υπηρεσίας ή ενός φορέα αλλά και ανάμεσα στους πολίτες και τις Υπηρεσίες. Στη περίπτωση των υπηρεσιών οφείλουμε να επισημάνουμε τον ρόλο της Διοίκησης η οποία είναι υπεύθυνη για την επικοινωνία τόσο με τους εργαζόμενους σ αυτήν όσο και με τους πολίτες και με όλους όσους συνδιαλέγονται μαζί της. Η αμφίδρομη επικοινωνία κρίνεται απαραίτητη αλλά παρόλα αυτά, στο δημόσιο τομέα υπάρχει περισσότερο απλή διεκπεραίωση καθηκόντων και εντολών της Διοίκησης χωρίς ουσιαστική αμφίδρομη επικοινωνία. Σήμερα, γίνεται μια προσπάθεια αλλαγής στάσης και συμπεριφοράς της Δημόσιας Διοίκησης μέσα από πολιτικές και στρατηγικές οι οποίες αποβλέπουν σε περισσότερη συμμετοχή των εργαζομένων στις Υπηρεσίες προκειμένου να αυξήσουν τον βαθμό ικανοποίησής τους. Από την άλλη, η ανεπίσημη επικοινωνία αναφέρεται περισσότερο στις κοινωνικές επαφές που αναπτύσσουν τα άτομα μεταξύ τους είτε εργάζονται σε μια υπηρεσία είτε όχι (Fiske, 1992).

Συνεχίζοντας διακρίνουμε την λεκτική επικοινωνία και την μη λεκτική. Η διαφορά στις δυο μορφές επικοινωνίας έγκειται στο μέσο μετάδοσης των μηνυμάτων του πομπού. Η λεκτική επικοινωνία γίνεται μέσω της ομιλίας και των συμβόλων της γλώσσας. Ειδικότερα, διακρίνεται σε γραπτή, προφορική και ηλεκτρονική. Αντίστοιχα, η μη λεκτική επικοινωνία δεν χρησιμοποιεί την ομιλία αλλά σύμβολα ή όπως λέμε τη γλώσσα του σώματος μέσα από κινήσεις, νοήματα ή τα μάτια. Επίσης, η ενδυμασία, η ζωγραφική, γλυπτική είναι μερικά παραδείγματα μη λεκτικής επικοινωνίας (Fiske, 1992).

Περαιτέρω, η επικοινωνία διαχωρίζεται σε διαπροσωπική δηλαδή όταν υφίσταται μεταξύ δυο προσώπων που αποτελούν τον πομπό και τον δέκτη και την μαζική όπου η επικοινωνία συμβαίνει ανάμεσα σε πολλούς δέκτες και πολλούς πομπούς ή ανάμεσα σε έναν πομπό και πολλούς δέκτες. Στην μαζική επικοινωνία μεσολαβεί συνήθως μια ποικιλία συσκευών όπως η τηλεόραση, το τηλέφωνο και ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, τα οποία μειώνουν τον χρόνο και τις αποστάσεις διευκολύνοντας τη συγκεκριμένη μορφή επικοινωνίας.

Τέλος, η επικοινωνία μπορεί να διακριθεί σε παραδοσιακή και σύγχρονη ανάλογα το μέσο που χρησιμοποιείται. Για παράδειγμα, μέχρι τον Μεσαίωνα η επικοινωνία γινόταν με φωτιές κατά την διάρκεια της νύχτας. Στη συνέχεια, η εμφάνιση της γραφής άλλαξε τον τρόπο μεταφοράς των μηνυμάτων και των γραπτών πληροφοριών ενώ σήμερα υφίσταται ο σύγχρονος τρόπος επικοινωνίας μέσα από τα κινητά τηλέφωνα και κυρίως το Διαδίκτυο (ΥΠΑΙΘΠΑ, 2012).

### **2.3. Αρχές της αποτελεσματικής επικοινωνίας**

Η επικοινωνία προκειμένου να είναι αποτελεσματική οφείλει να ακολουθεί ορισμένες παραμέτρους. Βασικό στόχο έχει την δημιουργία ενός θετικού κλίματος ανάμεσα στους ίδιους τους εργαζόμενους ενός οργανισμού ώστε να αλληλοσυνεννοούνται και στη συνέχεια να είναι σε θέση να επικοινωνήσουν με το κοινό δηλαδή τους πολίτες. Η διαδικασία της επικοινωνίας περιλαμβάνει αλληλοκατανόηση, αντιδράσεις, συλλογή και διάθεση πληροφοριών και γι' αυτό πρέπει να λαμβάνονται υπόψη η ποιότητα της επικοινωνίας, το περιβάλλον της πρόσληψης που διαμορφώνεται κατά τη λήψη ενός μηνύματος, η οργάνωση και η αξιοπιστία της όλης διαδικασίας ώστε να θεωρηθεί ολοκληρωμένη (Bradley, 1991). Ειδικότερα ως αρχές της αποτελεσματικής επικοινωνίας θεωρούνται (Bradley, 1991):

#### **✓ Ακρίβεια**

Η επικοινωνία για να είναι εύληπτη από τον δέκτη πρέπει να είναι σαφής και απόλυτα κατανοητή. Εάν δεν κατανοηθεί το μήνυμα, τότε η επικοινωνία δεν θεωρείται ολοκληρωμένη.

✓ Αξιοπιστία

Μια επιτυχημένη συνεργασία βασισμένη σε οργανωτικούς στόχους και πλαίσια προϋποθέτει την ενημέρωση των εμπλεκόμενων στην επικοινωνία ενώ πλέον και στους δημόσιους οργανισμούς παροτρύνεται η συμμετοχή και η έκφραση της γνώμης των υπαλλήλων για ποιοτικότερη και αποτελεσματικότερη επικοινωνία και κατ' επέκταση ποιοτικότερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

✓ Στρατηγική χρησιμοποίησης των άτυπων οργανώσεων

Όταν οι υπεύθυνοι ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης χρησιμοποιούν την άτυπη οργάνωση, δηλαδή την γρήγορη μετάδοση των πληροφοριών και τη διοχέτευσή τους μέσω των καναλιών επικοινωνίας, τότε η επικοινωνία μπορεί να είναι ουσιαστική και αποτελεσματική.

✓ Ολοκλήρωση

Όλα τα παραπάνω μπορούν να επιτευχθούν όταν το ανθρώπινο δυναμικό ενός οργανισμού ακολουθεί εκούσια τους κανόνες μιας ποιοτικής και αποτελεσματικής επικοινωνίας. Για το λόγο αυτό, οι εργαζόμενοι παροτρύνονται να παρακολουθούν σεμινάρια επικοινωνίας και να ακολουθούν κανόνες συμπεριφοράς για καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

✓ Κανάλια επικοινωνίας

Το τέλειο δίκτυο επικοινωνίας δεν θεωρείται ότι υφίσταται κι αυτό γιατί είναι δύσκολο να επιτευχθεί η τυπική οργάνωση.

✓ Ανατροφοδότηση

Επιτακτική ανάγκη θεωρείται το στάδιο της ανατροφοδότησης το οποίο είναι αυτό που επισημαίνει τι δεν πήγε καλά στην διαδικασία της επικοινωνίας. Δεν πρέπει να παραλείπεται ώστε να είναι σε θέση να διορθώνονται τα λάθη και να βελτιώνεται η διαδικασία.

## 2.4. Η γραπτή επικοινωνία μεταξύ πολιτών και Υπηρεσιών

Μια μορφή λεκτικής επικοινωνίας αποτελεί όπως προαναφέρθηκε η γραπτή επικοινωνία και η σημασία της είναι σημαντική καθώς συμβάλλει στην ιστορική καταγραφή και αποτύπωση των γεγονότων και την μεταλαμπάδευσή τους στις επόμενες γενιές. Πρόκειται για μια δευτερογενή μορφή γλωσσικής ικανότητάς ενώ έχει συνδεθεί από τους επιστήμονες με τον ίδιο τον πολιτισμό, τις αξίες και την ανθρώπινη πρόοδο. Η γνώση της γραφής έχει βοηθήσει τον άνθρωπο να διευρύνει τις πολιτιστικές και πνευματικές του εμπειρίες και αναζητήσεις ενώ παράλληλα τον βοηθά στην ανάγνωση βιβλίων και την συμπλήρωση εντύπων διευκολύνοντας την μαζική επικοινωνία μεταξύ πολιτών και υπηρεσιών (Flichy,2004).

Αναλυτικότερα, η γραπτή επικοινωνία εμπεριέχει την αλληλογραφία με τον συμβατικό τρόπο μέσα από την κατάθεση εγγράφου ή την αποστολή με το ταχυδρομείο αλλά ταυτόχρονα και την αλληλογραφία με τον σύγχρονο τρόπο μέσα από τα ηλεκτρονικά μέσα. Η πανδημία Covid-19 αποτέλεσε μια σημαντική εφόρμηση για την «καθιέρωση» της χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων κυρίως του Διαδικτύου ως ένα σημαντικό τρόπο επικοινωνίας μεταξύ Υπηρεσιών με τους πολίτες και αντίστροφα (Flichy,2004).

Μέσα από την γραπτή επικοινωνία, το άτομο χρησιμοποιεί ένα σαφή, προσχεδιασμένο και επιμελημένο τρόπο επικοινωνίας προσδίδοντας μια αντικειμενικότητα και ορθολογισμό. Από την μια ο γραπτός λόγος είναι πλήρης και ρεαλιστικός και από την άλλη οφείλει να είναι ακριβής ιδίως όταν απευθύνεται σε πολλούς αποδέκτες όπως συμβαίνει με την περίπτωση του Διαδικτύου και των Υπηρεσιών που απευθύνονται σε πολίτες και οφείλει να είναι κατανοητός προκειμένου να παρέχονται ποιοτικές υπηρεσίες και να ικανοποιούνται οι ανάγκες (Mc Quail & Windal, 2013).

Ένα έγγραφο προς μια Υπηρεσία δεν απαιτεί εξειδικευμένες γνώσεις για να συνταχθεί αλλά και πάλι οι συντάκτες οφείλουν εξίσου να είναι ακριβείς και σαφής προκειμένου να αποφευχθούν τυχόν παρερμηνείες. Η γραπτή επικοινωνία από τους πολίτες προς τους μια Υπηρεσία δυσχεραίνει τα πράγματα όταν ο πολίτης δεν γνωρίζει το οργανόγραμμα και σε ποιο γραφείο να απευθυνθεί ή δεν γνωρίζει να συντάξει ένα έγγραφο ή ακόμη δεν μπορεί να επικοινωνήσει με σύγχρονο τρόπο μέσω του Διαδικτύου για διάφορους λόγους (Mc Quail & Windal, 2013).



Όσον αφορά, οι Υπηρεσίες είναι υποχρεωμένες να χορηγούν τα έγγραφα/έντυπα για όλα τα θέματα, σύμφωνα με την εγκύκλιο του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (<http://www.ydmed.gov.gr/>) προκειμένου να διευκολύνονται οι πολίτες. Σε εμφανώς και ειδικό χώρο των εντύπων, πρέπει να αναφέρονται οι προβλεπόμενες από τη νομοθεσία διατάξεις, προϋποθέσεις και δικαιολογητικά που ο πολίτης οφείλει να γνωρίζει και να προσκομίσει αλλά και ο προβλεπόμενος χρόνος μέσα στον οποίο θα διεκπεραιωθεί από την αντίστοιχη Υπηρεσία (<http://www.ydmed.gov.gr/>).

Επίσης, βασική προϋπόθεση αποτελεσματικής επικοινωνίας της Διοίκησης με τους πολίτες είναι ο ορθός σχεδιασμός των εντύπων/εγγράφων καθώς είναι αυτά που αποτελούν το μέσο της αμφίδρομης επικοινωνίας. Για παράδειγμα, σε περίπτωση αδυναμίας σύνταξης του αιτήματος από την πλευρά του πολίτη, τότε ο υπάλληλος είναι υποχρεωμένος να βοηθήσει μετά από υπαγόρευση του πολίτη (Δικαιώματα Πολιτών). Το συγκεκριμένο παράδειγμα είναι δύσκολο να πραγματοποιηθεί μέσα από μια ηλεκτρονική επικοινωνία που σήμερα τείνει να κυριαρχήσει (Υπουργείο Εσωτερικών, 2003).

Από την άλλη, οι Υπηρεσίες είναι εξίσου σημαντικό να γνωρίζουν και να ακολουθούν τον Κανονισμό Επικοινωνίας Δημόσιων Υπηρεσιών του 2003 αναφορικά με τις βασικές αρχές σύνταξης των εγγράφων σύμφωνα με τις οποίες ένα δημόσιο έγγραφο πρέπει να είναι κατανοητό αλλά και να ακολουθεί κάποιους κανόνες εμφάνισης. Τέλος, η σύνταξη του δημόσιου εγγράφου είναι εξίσου σημαντική και σαφής για αποτελεσματικότερη επικοινωνία (Υπουργείο Εσωτερικών, 2003).

## 2.5. Ηλεκτρονικά μέσα και επικοινωνία

Η ηλεκτρονική επικοινωνία δηλαδή η διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα, γίνεται ολοένα και πιο συχνή σήμερα. Ειδικότερα, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) από το 1999 με το Ν. 2672/98, άρθρο 1 (ΦΕΚ 290Α΄) θεσμοθετήθηκε να διακινεί έγγραφα ανάμεσα σε Υπηρεσίες (Υπουργεία, Φορείς, ΝΠΔΔ, ΟΤΑ), αλλά και ανάμεσα στις Υπηρεσίες και τους πολίτες. Ειδικότερα, ως ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email) ορίζεται το «σύστημα αποστολής και λήψης μηνυμάτων μέσω δικτύου, από και προς την ηλεκτρονική διεύθυνση των χρηστών» (Ν. 2672/98).

Τα δημόσια έγγραφα είναι: α) τα διοικητικά και αναφέρονται στα έγγραφα που συντάσσονται από τις δημόσιες υπηρεσίες όπως μελέτες, πρακτικά, εκθέσεις, εγκύκλιες οδηγίες, στατιστικά στοιχεία, απαντήσεις της Διοίκησης, γνωμοδοτήσεις και αποφάσεις και β) τα ιδιωτικά έγγραφα που κρατούνται στις δημόσιες υπηρεσίες. Επιπλέον, τα έγγραφα που δεν προέρχονται από δημόσιες υπηρεσίες αλλά χρησιμοποιήθηκαν και ελήφθησαν για διοικητική δράση θεωρούνται κι αυτά δημόσια έγγραφα (Ν. 2690/1999). Τα δημόσια έγγραφα που διακινούνται μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και πολιτών είναι οι αιτήσεις και οι απαντήσεις αυτών. Τα έγγραφα τα οποία εξαιρούνται της μετακίνησης τους με ηλεκτρονικά μέσα είναι τα απόρρητα έγγραφα τα δικαιολογητικά πληρωμής, τα αποδεικτικά είσπραξης, έγγραφα που αφορούν σε δημόσιους διαγωνισμούς και αναθέσεις έργων. Οι πολίτες που έχουν ειδικό έννομο συμφέρον σ αυτά τα δημόσια έγγραφα, έπειτα από γραπτή αίτηση του μπορεί να τα λάβει. Γενικότερα, βασική προϋπόθεση για την διακίνηση εγγράφων με e-mail είναι η συγκατάθεση των φυσικών προσώπων, νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου ή ενώσεις προσώπων (Ν. 2672/1998).

Η καθιέρωση της επικοινωνίας με ηλεκτρονικά μέσα έχει ως στόχο την επιτάχυνση των διαδικασιών και την απλούστευση τους, τη μείωση των λειτουργικών εξόδων και κατ' επέκταση την καλύτερη επικοινωνία με τους πολίτες.

Αναλυτικότερα, η επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου έχει επιφέρει αρκετά πλεονεκτήματα με σημαντικότερο την άμεση και γρήγορη αποστολή μηνύματος είτε πρόκειται για κείμενο, ήχο ή βίντεο, ξεπερνώντας τα γεωγραφικά όρια. Επίσης, πρόκειται για έναν οικονομικό τρόπο επικοινωνίας εφόσον η ανταλλαγή μηνυμάτων δεν κοστίζει από τη στιγμή που υπάρχει σύνδεση στο

Διαδίκτυο. Ο γραπτός λόγος μέσω e-mail επίσης διασφαλίζει την αποθήκευση και την εξασφάλιση των μηνυμάτων. Από πλευράς πρακτικότητας, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο συνίσταται σε περιπτώσεις που υπάρχει διαφορά ώρας. Η εγκυρότητα των εγγράφων διασφαλίζεται μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (Αποστολάκης et. al., 2008).

Συνεπώς, η γραπτή επικοινωνία η οποία εμπεριέχει από την μια την τυπική μορφή επικοινωνίας με το ταχυδρομείο και από την άλλη τη σύγχρονη μορφή επικοινωνίας η οποία περιλαμβάνει τα ηλεκτρονικά μέσα και αποτελεί σημαντική προϋπόθεση για την διεκπεραίωση των υποθέσεων με τις Υπηρεσίες. Παράλληλα, η Πολιτεία και τα αρμόδια Υπουργεία οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων μέσω του Διαδικτύου για την διασφάλιση της ιδιωτικότητας του κάθε πολίτη από κάθε εκμετάλλευση διαφόρων επιτήδειων (Αρμαμέντος- Σωτηρόπουλος, 2005).

## **2.6. Οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου**

Το Διαδίκτυο αφορά έναν παγκόσμιο ιστό ο οποίος συνδέει υπολογιστές και δίκτυα υπολογιστών από και σε διάφορους χώρους προκειμένου να υπάρχει επικοινωνία μεταξύ τους και να παρέχονται διάφορες υπηρεσίες στους χρήστες του.

Σήμερα το Διαδίκτυο έχει εξαπλωθεί σε όλο τον κόσμο και έχει αναπτυχθεί σε τέτοιο βαθμό που όπου είναι δυνατό χρησιμοποιείται για οποιοδήποτε λόγο. Φυσικά αυτή η ανάπτυξή του έχει αναδείξει τα σημαντικά πλεονεκτήματά του όπως για παράδειγμα ότι επιτρέπει την πρόσβαση σε ένα μεγάλο όγκο πληροφοριών, στην άμεση και πολύπλευρη ενημέρωση για όλα τα θέματα από όλο τον κόσμο ενώ παράλληλα αποτελεί ένα φιλικό περιβάλλον για εκπαίδευση, ψυχαγωγία και εμπορικές συναλλαγές. Σ αυτό το σημείο, λόγω της προσβασιμότητάς του τονίζεται η συμβολή του στην ανάπτυξη της δημοκρατίας ενώ συνεισφέρει θετικά στην μείωση της γραφειοκρατίας και την ανάδειξη της γνώσης σε παγκόσμιο επίπεδο (Λεάνδρος, 2005).

Φυσικά δεν αναιρεί κανείς τους κινδύνους που ενέχει το Διαδίκτυο είτε από την αλόγιστη χρήση του είτε από την σωρεία πληροφοριών αμφίβολης εγκυρότητας αλλά καθώς έχει δημιουργηθεί μια κουλτούρα χρήσης του Διαδικτύου, αυτό που

προληπτικά μπορεί να συμβάλλει στην αντιμετώπιση των κινδύνων είναι η ορθή ενημέρωση και εκπαίδευση για την ορθή χρήση του (Λεάνδρος,2005).

Φυσικό επακόλουθο αποτελεί και η χρήση του Διαδικτύου από την Διοίκηση και τους πολίτες προκειμένου να ικανοποιούνται οι ανάγκες και τα αιτήματα όλων. Έτσι, τα Γραφεία Υποδοχής Πολιτών με στόχο την διευκόλυνση των πολιτών στην καθημερινή τους επικοινωνία και στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο. Μέσα από την ηλεκτρονική επικοινωνία με την χρήση του Διαδικτύου, οι πολίτες καθοδηγούνται για να εντοπίσουν την αρμόδια υπηρεσία αλλά ταυτόχρονα πληροφορούνται για τα θέματα που τους ενδιαφέρουν. Στις Περιφέρειες της χώρας, στους μεγάλους Δήμους αλλά και σε αρκετές Κοινότητες, λειτουργούν Γραφεία Υποδοχής Πολιτών ενώ η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών βοηθούν στην βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, στην παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών και στην δημιουργία μιας σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και Υπηρεσιών.

Ένα παράδειγμα σύγχρονης επικοινωνίας μεταξύ Υπηρεσιών και πολιτών αποτελεί η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» ([www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)), η οποία ενημερώνει πολίτες και επιχειρήσεις για τις όποιες συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση μέσα από μια ασφαλή ζώνη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το ίδιο ισχύει και στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών τα οποία πραγματοποιούν Ηλεκτρονικές Συναλλαγές προς τους ενδιαφερόμενους ([www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr)).

Ειδικότερα, οι ενδιαφερόμενοι πολίτες ανάλογα την ιδιότητά τους και το θεματικό αντικείμενο, συνδέονται ηλεκτρονικά στις αντίστοιχες πύλες και ενημερώνονται για υπηρεσίες, ανακοινώσεις ή συνδέονται με χρήσιμους συνδέσμους. Μετά την εγγραφή τους στο σύστημα, οι πολίτες υποβάλλουν ηλεκτρονικά αίτηση και μπορούν να παραλάβουν διάφορες βεβαιώσεις και πιστοποιητικά (πιστοποιητικό γέννησης, πιστοποιητικά εγγραφής στα μητρώα αρρένων, πιστοποιητικά εντοπιότητας, πιστοποιητικά οικογενειακής κατάστασης, πιστοποιητικά) υπηρεσιακής κατάστασης από τα ΚΕΠ.

Επιπλέον, οι πολίτες μπορούν να παραλάβουν στην ηλεκτρονική τους θυρίδα άμεσα ληξιαρχικές πράξεις γάμου, γέννησης και θανάτου, ασφαλιστική ενημερότητα, βεβαίωση ιθαγένειας αλλά και βεβαιώσεις καταβολής αποζημιώσεων. Τέλος, στο ηλεκτρονικό περιβάλλον των Υπηρεσιών εμφανίζεται η επιλογή επιλογή EUGO [http://ec.europa.eu/internal\\_market/eu-go/index\\_el.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_el.htm), όπου οι πολίτες

ενημερώνονται για το πώς μπορούν να επεκτείνουν τις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι συναλλαγές μέσω Διαδικτύου από την πλευρά των Υπηρεσιών προβλέπεται από τους Ν. 3242/2004 και Ν. 3448/2006 και την αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών από τη Διοίκηση (τις υπηρεσίες των Υπουργείων, των Ν.Π.Δ.Δ., των ΟΤΑ α' και β' βαθμού, των Σχολικών Μονάδων, των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων) στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Τέλος, έχει εκδοθεί Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς, ο οποίος βρίσκεται στις ιστοσελίδες του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ([www.ydmed.gov.gr](http://www.ydmed.gov.gr)) και του Συνηγόρου του Πολίτη ([www.synigoros.gr](http://www.synigoros.gr)). Επίσης, στην ιστοσελίδα του Υπουργείου, για την καλύτερη εξυπηρέτηση όλων προκειμένου να υπάρχει ισονομία και διαφάνεια στις συναλλαγές των πολιτών με τις Δημόσιες Υπηρεσίες.

## **2.7. Σύγχρονες μορφές επικοινωνίας: η σημασία της κοινωνικής δικτύωσης**

Η εξέλιξη της τεχνολογίας οδήγησε σε νέες ανάγκες σχετικά με τη διαχείριση της γνώσης και των πληροφοριών. Η δημιουργία του διαδικτύου αποτελεί ένα νέο επαναστατικό και έξυπνο τρόπο επικοινωνίας ενώ η επέκταση του σε παγκόσμιο επίπεδο δημιούργησε μια ψηφιακή δικτύωση ανθρώπων και οργανισμών μέσα στα πλαίσια της κοινωνίας της επικοινωνίας.

Αποτέλεσμα της Τεχνολογίας της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών είναι και η άμβλυνση των διαφορών μεταξύ δημόσιας και ιδιωτικής επικοινωνίας και η αύξηση των συμμετοχικών και αμφίδρομων μέσων. Επομένως. Στην οργανωσιακή κουλτούρα και το οργανωσιακό κλίμα ενός οργανισμού. Σημαντική θέση κατέχουν το Διαδίκτυο, οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές κι άλλες παρόμοιες τεχνολογίες που αποτελούν τα νέα μέσα επικοινωνίας (Graber, 2003).

Η κοινωνική δικτύωση αποτελεί βασικό δίαυλο επικοινωνίας για την κοινοποίηση των πληροφοριών και χρησιμοποιείται από δημόσιους ή ιδιωτικούς οργανισμούς το ίδιο συχνά με την on line εκδοχή της. Οι οργανισμοί επιδιώκουν να διαμοιράσουν την πληροφορία και τα δεδομένα προς το κοινό προκειμένου τα άτομα να ενημερωθούν και να δράσουν ανάλογα. Επίσης, τα μ αυτόν τον τρόπο τα άτομα με

κοινά ενδιαφέρονται μπορούν να διασυνδεθούν αυξάνοντας σε σημαντικό βαθμό την επικοινωνία. Αυτή η επικοινωνία μπορεί να μετατραπεί σε διάλογο και να λάβει μέρος σε κοινωνικά blogs, βίντεο, κοινωνικά forum κ.α. Μ αυτόν τον τρόπο, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης αναδεικνύονται ως συμμετοχικά, συλλογικά και ταυτόχρονα ανεξάρτητα (Αντωνιάδης, 2016).

Μέσα στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης επιλέγονται από την κάθε χώρα και διαμορφώνουν την καθημερινότητα των πολιτών. Επίσης, συμμετέχουν στην κοινωνική και πολιτική κατάσταση της εκάστοτε χώρας όπως για παράδειγμα μέσω της ηλεκτρονικής ψήφου ή της δημόσιας διαβούλευσης νομοσχεδίων ώστε να ανταλλάσσονται απόψεις, ιδέες και εμπειρίες (Chatora, 2012).

Οι πιο δημοφιλείς ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης σήμερα είναι οι εξής:

- Facebook
- Twitter
- Google+
- You Tube
- Blogger
- Instagram
- Foursquare
- Pinterest (Wikipedia, 2022).

Σύμφωνα με την Mergel (2013), τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης επιτυγχάνουν μια δυνατή συνεργασία μεταξύ δημόσιας διοίκησης και πολιτών. Επίσης, οι πολίτες όχι μόνο παρακολουθούν το περιεχόμενο των κυβερνητικών ιστοσελίδων αλλά και έχουν την δυνατότητα να σχολιάζουν. Μ αυτόν τον τρόπο αποτρέπεται η παθητικότητα και η απλή αποδοχή προς τις κυβερνητικές δεσμεύσεις από τους πολίτες ενώ οι ίδιοι συνεισφέρουν εκφράζοντας την άποψή τους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Η Δημόσια Διοίκηση στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με στόχο την ενημέρωση των πολιτών, την καλύτερη εξυπηρέτησή τους αλλά και την ενεργοποίηση των πολιτών για την συμμετοχή τους στα κοινά προκειμένου να ενσαρκώνεται η κοινωνία των πολιτών. Η είσοδος της τεχνολογίας στον εκτενή γραφειοκρατικό μηχανισμό της Δημόσιας Διοίκησης λειτουργεί θετικά προς μια κατεύθυνση λειτουργική της σύγχρονης

δημοκρατίας αλλά παρόλα αυτά η τεχνολογία αποτελεί το μέσο και όταν δεν γίνεται ορθή χρήση, χάνει την αξία της.

## **2.8. Ελληνική Δημόσια Διοίκηση και σύγχρονες μορφές επικοινωνίας**

Οι σύγχρονες τεχνολογικές μέθοδοι των τελευταίων ετών αποτελούν το μέσο της ελληνικής δημόσιας διοίκησης για να εκσυγχρονιστεί και να οργανωθεί με βάση τις τεχνολογίες της πληροφόρησης και των επικοινωνιών. Η προσπάθεια εστιάζει γύρω από την δημιουργία ενός ενιαίου συστήματος αναγνώρισης όλων των προσωπικών στοιχείων του πολίτη προς όφελος του ίδιου του πολίτη αλλά και του ανθρώπινου δυναμικού που απαρτίζει τη δημόσια διοίκηση (Printer, 2008).

Αρωγός στην προσπάθειά της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης στέκεται η Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω της γενικότερης στρατηγικής και των προγραμμάτων που χρησιμοποιεί για να προωθήσει τις συγκεκριμένες τεχνολογίες (Printer, 2008).

Το 2002 έθεσε τις βάσεις για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα από το πρώτο Σχέδιο Δράσης με την προώθηση της χρήσης του Διαδικτύου και την παροχή υπηρεσιών από την εθνική διοίκηση. (Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2002). Προχωρώντας το 2005, ενισχύεται το ηλεκτρονικό επιχειρείν μέσα από τη σύγκριση των συστημάτων των ευρωπαϊκών χωρών προκειμένου να αναδιαρθρωθούν οι σύγχρονες δημόσιες υπηρεσίες. Στη συνέχεια, το 2010 αναπτύχθηκε Στρατηγική για την ενίσχυση και την προώθηση του εκσυγχρονισμού σε διεθνές και ευρωπαϊκό επίπεδο με άξονα την συμμετοχικότητα των πολιτών στα πολιτικά δρώμενα (Κουτσογεωργά, 2018).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση επεδίωξε την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της οικονομικής ανάπτυξης όλων των κρατών-μελών της δίνοντας αξία στον οικονομικό και κοινωνικό εκσυγχρονισμό μέσα από τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (Αποστολάκης et al., 2008).

Ορισμένα από τα σχέδια ετοιμότητας και ανάπτυξης των σύγχρονων τεχνολογικών μεθόδων οργάνωσης και δικτύωσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τα οποία υιοθέτησε και η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση είναι (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2014):

- «e-Europe 2002: Συνέπειες και προτεραιότητες».

- Η πρωτοβουλία «e-Europe 2005: Κοινωνία της Πληροφορίας για Όλους».
- Η πρωτοβουλία «Η στρατηγική 2010: Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση».
- Σχέδιο Δράσης είναι η «Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική» (2016): παρέμβαση στην ανάπτυξη εθνικών υποδομών συνδεσιμότητας νέας γενιάς, στην επιτάχυνση της ψηφιοποίησης της οικονομίας, στην ώθηση του κλάδου των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας, ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού με ψηφιακές δεξιότητες, αναθεώρηση των ψηφιακών παροχών του δημοσίου, καταπολέμηση των αποκλεισμών και ανάδειξη των ωφελειών της ψηφιακής οικονομίας, ενδυνάμωση της ασφάλειας και της εμπιστοσύνης
- Η στρατηγική «Ευρώπη 2020»: ανάληψη δραστηριοτήτων από τα κράτη μέλη με στόχο την έξοδό τους από την οικονομική και κοινωνική κρίση των τελευταίων ετών.
- «Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη» (“Digital Agenda for Europe”): δημιουργία ψηφιακής ενιαίας αγοράς για όλους.
- Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2020 «Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης» .

Η ελληνική δημόσια διοίκηση οφείλει να ακολουθήσει το περιεχόμενο το δράσεων και να ασκεί την πολιτική της με βάση όσα ορίζει η Ευρωπαϊκή Ένωση και η φιλοσοφία της και για το λόγο αυτό ακολουθεί τα χρηματοδοτούμενα προγράμματα ενσωμάτωσης σύγχρονων τεχνολογιών (European Commission, 2018).

Το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης είναι το αρμόδιο υπουργείο για ζητήματα ψηφιακών υποδομών της δημόσιας διοίκησης και συντονίζει την εφαρμογή εθνική ψηφιακή στρατηγική. Η ελληνική Δημόσια Διοίκηση χρήζει ανάγκης εκσυγχρονισμού ενώ ταυτόχρονα είναι ικανή να προχωρήσει στις αλλαγές και να ανταπεξέλθει σε μια νέα πραγματικότητα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Δοντούδη, 2019).



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΣΕΡΡΩΝ**

Το τρίτο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας αποτελεί στην ουσία το εμπειρικό παράδειγμα της έρευνας. Με άλλα λόγια, το κεφάλαιο εστιάζει στον Δήμο Σερρών και τις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχει ενώ ταυτόχρονα εξετάζει τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας που χρησιμοποιεί ο συγκεκριμένος Δήμος προκειμένου να παρέχει ποιοτικότερες υπηρεσίες και να αναπτύσσει μια αποτελεσματικότερη επικοινωνία μεταξύ των πολιτών που τις χρησιμοποιούν και της διοίκησης του Δήμου.

### **3.1. Νομός Σερρών**

Ένας από τους επτά νομούς της Περιφέρειας της Κεντρικής Μακεδονίας αποτελεί ο Νομός Σερρών ο οποίος βρίσκεται στην ανατολική πλευρά της Κεντρικής Μακεδονίας. Διοικητικά υπάγεται στην Π.Ε. Κεντρικής Μακεδονίας και ταυτόχρονα αποτελεί δευτεροβάθμιο οργανισμό τοπικής αυτοδιοίκησης. Από άποψη γεωγραφικής θέσης, συνορεύει από τον βορρά με την Βουλγαρία, από το νότο βρέχεται από το Αιγαίο Πέλαγος ενώ ανατολικά περιβάλλεται από τα όρη Όρβηλος, Μενιοίκιο και Παγγαίο και δυτικά από τις οροσειρές Κερκίνης - Βερτίσκου – Κερδυλλίων ([www.serres.gr](http://www.serres.gr)).

Στον νομό υπάρχουν συνολικά 194 κοινότητες και οικισμοί: συγκεκριμένα 5 δήμοι, 149 κοινότητες και 46 οικισμοί. Μόνο οι 154 έχουν πληθυσμό πάνω από 1000 κατοίκους (φτάνουν το 36,4%) από το σύνολο των Ο.Τ.Α. και αυτό μεταφράζεται ως μεγάλη διασπορά μικρών κοινοτήτων στον νομό.

Επιπλέον, ο νομός Σερρών διαιρείται σε 4 επαρχίες:

- Την επαρχία Σερρών με έδρα τις Σέρρες,
- την Επαρχία Σιντικής με έδρα το Σιδηρόκαστρο,
- την Επαρχία Φυλλίδας με έδρα τη Ν. Ζίχνη και
- την Επαρχία Βισαλτίας με έδρα τη Νιγρίτα ([www.serres.gr](http://www.serres.gr)).

### 3.2. Δήμος Σερρών

Ο Δήμος Σερρών ανήκει στην Περιφερειακή Ενότητα Σερρών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας. Η συνολική έκταση του Δήμου φτάνει τα 600,479 τ.χλμ. ενώ πληθυσμιακά σύμφωνα με την απογραφή του 2021 έχει 73.847 κατοίκους ([https://el.wikipedia.org/wiki/Δήμος\\_Σερρών](https://el.wikipedia.org/wiki/Δήμος_Σερρών)).

Οι σύμβουλοι του τοπικού συμβουλίου του δήμου Σερρών είναι 41 εκ των οποίων εκλέγονται 1 στην ΔΕ Ορεινής, 1 στην ΔΕ Άνω Βροντούς, 2 στην ΔΕ Καπετάν Μητρούση, 2 στην ΔΕ Λευκώνα, οι 3 στην ΔΕ Σκουτάρεως και 32 στην ΔΕ Σερρών. Οι Σέρρες αποτελεί και την έδρα του δήμου Σερρών. Η συνένωση των προϋπαρχόντων δήμων Σερρών, Καπετάν Μητρούση, Λευκώνα και Σκουτάρεως και των Κοινοτήτων Άνω Βροντούς και Ορεινής αποτελεί την σημερινή σύνθεση του δήμου ([https://el.wikipedia.org/wiki/Δήμος\\_Σερρών](https://el.wikipedia.org/wiki/Δήμος_Σερρών)).

Σε διοικητικό επίπεδο ο Δήμος Σερρών απαρτίζεται και οργανώνεται με τις εξής υπηρεσίες ([www.serres.gr](http://www.serres.gr)):

#### Αυτοτελή τμήματα

- Τμήμα Οργάνωσης και Τεχνικής Υποστήριξης ΟΤΑ

Βασική αρμοδιότητα του συγκεκριμένου τμήματος είναι η την ομαλή συνέχιση των συμβάσεων έργων, μελετών, και υπηρεσιών όλου του Νομού ενώ συνάμα παρέχει διοικητική-γραμματειακή υποστήριξη στο Τμήμα και τα Γραφεία τους.

- Αυτοτελές Τμήμα Προγραμματισμού και Ανάπτυξης-Ποιότητας και Ανταποδοτικότητας

Τα αιρετά όργανα του Δήμου (Δήμαρχος - Αντιδήμαρχος), ο γενικός γραμματέας, οι ειδικοί συνεργάτες, οι διευθυντές των υπηρεσιών του Δήμου και τα εκάστοτε απασχολούμενα επιστημονικά στελέχη με συμβάσεις έργου, συγκροτούν το συγκεκριμένο τμήμα. Η επίβλεψη διαφόρων προγραμμάτων που έχουν να κάνουν με την ανάπτυξη του δήμου αλλά και η αναζήτηση των πηγών χρηματοδότησης, είναι υπό την ευθύνη του τμήματος.

- Αυτοτελές Τμήμα Μηχανογράφησης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών

Το τμήμα σχεδιάζει, προγραμματίζει, υλοποιεί και τεκμηριώνει τα μηχανογραφικά συστήματα των υπηρεσιών του Δήμου.

- Αυτοτελές Τμήμα Υπηρεσίας Δόμησης

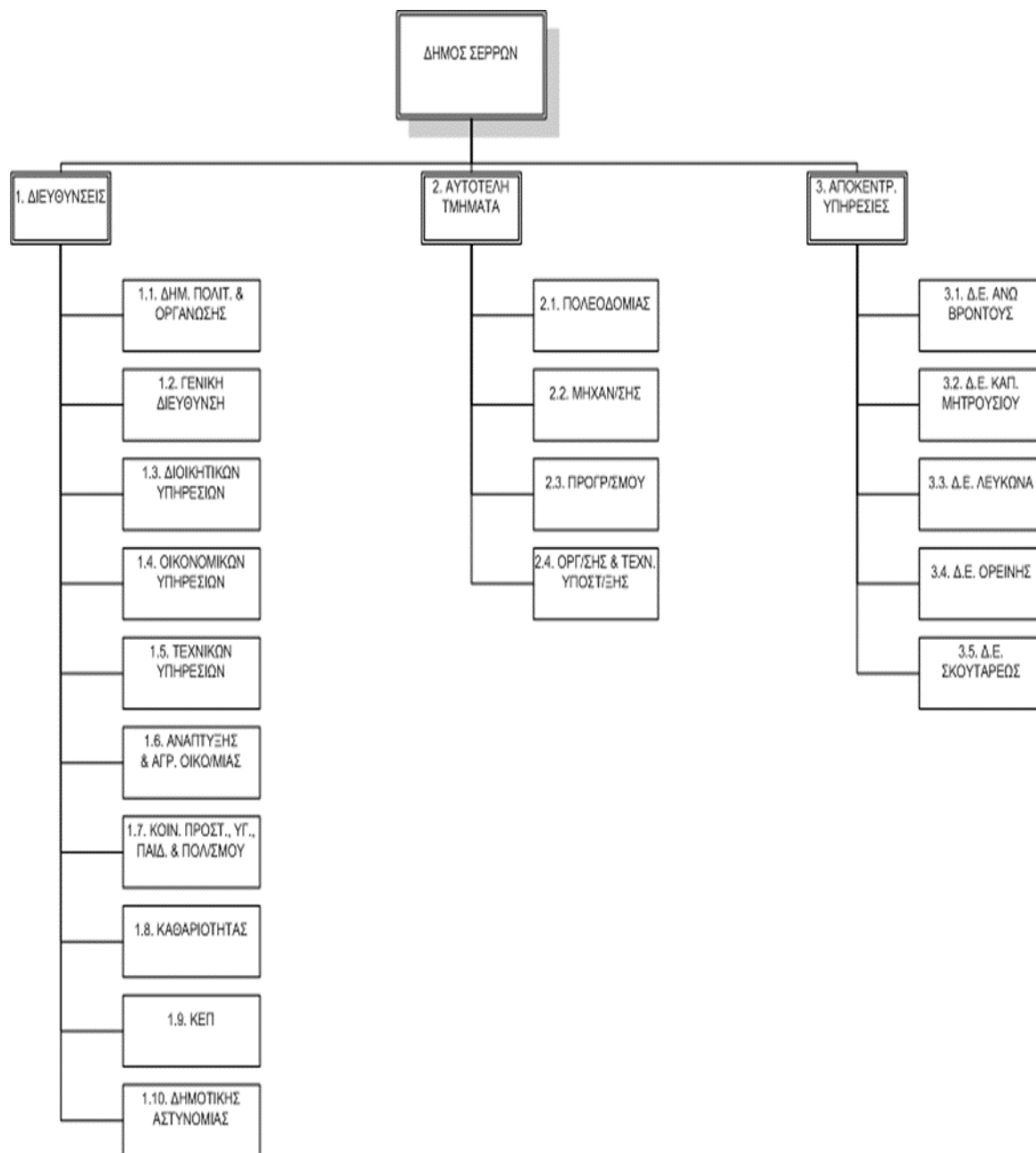
Πρόκειται για τα γραφεία που σχετίζονται με πολεοδομικά ζητήματα και τις αντίστοιχες διοικητικές τους υποθέσεις.

Οι διευθύνσεις που απαρτίζουν τον Δήμο Σερρών είναι 8 και επιγραμματικά είναι:

- Διεύθυνση ανάπτυξης και αγροτικής οικονομίας
- Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών
- Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας, Υγείας, Παιδείας και Πολιτισμού
- Διεύθυνση Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών
- Διεύθυνση Καθαριότητας
- Γενική Διεύθυνση
- Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών
- Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών

Επίσης, ο Δήμος Σερρών απαρτίζεται από ορισμένες αποκεντρωμένες υπηρεσίες που λειτουργούν σε ορισμένες δημοτικές κοινότητες αλλά η έλλειψη προσωπικού οδηγεί στην υπολειτουργία τους. Η δομή παροχής βασικών αγαθών και το Κέντρο Συμβουλευτικής Υποστήριξης Γυναικών περιλαμβάνονται στις υπηρεσίες του Δήμου ενώ τέλος, στις υπηρεσίες του Δήμου συγκαταλλέγονται το κυνοκομείο, το κέντρο κοινότητας με παράρτημα ΡΟΜΑ (2 τμήματα) καθώς και υπηρεσία για τα αιτήματα πολιτών ([www.serres.gr](http://www.serres.gr)).

Παρακάτω αποτυπώνεται το οργανόγραμμα του Δήμου Σερρών εικονικά:



Οργανόγραμμα. Πηγή: [www.serres.gr](http://www.serres.gr)

### 3.3. Σύγχρονες Μορφές Επικοινωνίας του Δήμου Σερρών

Ο Δήμος Σερρών στα πλαίσια της ευρύτερης Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί μέρος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και οι υπηρεσίες από τις οποίες απαρτίζεται χρησιμοποιούν τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας που βασίζονται στην τεχνολογία.

Αρχικά, ο Δήμος Σερρών διαθέτει ψηφιακό περιβάλλον των υπηρεσιών του μέσω της ιστοσελίδας: <https://www.serres.gr/> όπου οι πολίτες μπορούν να ενημερωθούν τόσο για τις δράσεις που υλοποιεί όσο και για τις συνεδριάσεις, τις αποφάσεις και τα δελτία Τύπου που ανακοινώνει. Επίσης, παρέχει ελεύθερη και δωρεάν πρόσβαση ασύρματου ίντερνετ στους πολίτες σε επτά διάσπαρτα σημεία της πόλης των Σερρών. Η πρόσβαση στο διαδίκτυο μπορεί να γίνει είτε με κινητό τηλέφωνο είτε με φορητό υπολογιστή χωρίς να απαιτείται κωδικός πρόσβασης.

Η συγκεκριμένη ιστοσελίδα του Δήμου Σερρών διαθέτει τα εξής μέσα ενημέρωσης και επικοινωνίας:

- Ηλεκτρονικές πληρωμές. Μέσα από την κεντρική ψηφιακή ιστοσελίδα του Δήμου Σερρών, οι πολίτες μπορούν να πραγματοποιήσουν ηλεκτρονικές πληρωμές αναφορικά με α) Ειδοποιητήρια - Καρτέλα Χρεώστη, β) Κλήσεις ΚΟΚ, γ) Δημοτικούς Φόρους.
- Clicknspot.com. Πρόκειται για μια ελληνική εφαρμογή κοινωνικής δικτύωσης του έξυπνου πολίτη με στόχο την άμεση ενημέρωση κοινοποίηση και βελτίωση των προβλημάτων της περιοχής των Σερρών σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς. Επίσης, με το ClicknSpot οι πολίτες μπορούν να βρουν πληροφορίες για αξιοθέατα, εστιατόρια, ξενοδοχεία, μπαρ και πολλά άλλα διαλέγοντας την κατηγορία που τους ενδιαφέρει.



<https://epiloges.tv/serres>

- Εφαρμογή Serres.net για Android. Η υλοποίηση της εφαρμογής Serres.net αναπτύχθηκε από το τμήμα Πληροφορικής του Δήμου Σερρών με εργαλεία ανάπτυξης λογισμικού ανοιχτού κώδικα και μηδενικό κόστος για το Δήμο. Κάθε δημότης που διαθέτει κινητή συσκευή Android μπορεί να ενημερωθεί για ποικίλες εκδηλώσεις και ανακοινώσεις του Δήμου Σερρών.



<http://old.serres.gr/>

Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται η εξωστρέφεια τόσο των υπηρεσιών του Δήμου Σερρών όσο και του ίδιου του Δήμου συνολικά προς τους δημότες του. Η εξωστρέφεια αυτή δίνει την δυνατότητα στον Δήμο να έχει μια αμφίδρομη επικοινωνία με τους δημότες προωθώντας την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ του Δήμου και των δημοτών και κατ' επέκταση την ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών που προσφέρει.

Εξετάζοντας τα σύγχρονα επικοινωνιακά μέσα που χρησιμοποιεί ο Δήμος Σερρών διαθέτει τα εξής:

- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο/E mail. Κάθε υπηρεσία διαθέτει ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή αλλιώς e mail όπου έχει πρόσβαση ο πολίτης για να αποστείλει αιτήματα και να υποβάλλει ερωτήσεις για ζητήματα που τον ενδιαφέρουν.
- Κανάλι στο You Tube (<https://www.youtube.com/channel/UCbRO-1aafk0oFQLViCXxPCw>). Από τα πιο πρόσφατα σύγχρονα τεχνολογικά μέσα

επικοινωνίας που διαθέτει ο Δήμος Σερρών είναι το κανάλι του στο You Tube με 168 εγγεγραμμένους.

- Facebook (<https://www.facebook.com/DimosSerrwnofficial/>). Ο Δήμος Σερρών διαθέτει επίσημη σελίδα στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης και συγκεκριμένα στο facebook. Αποτελεί επίσημη σελίδα του Δήμου Σερρών με κάθε συμβάν, ενέργεια, έργο, δράση καθώς και τα νέα των Σερρών και των χωριών του Δήμου Σερρών και 4.973 άτομα την ακολουθούν.
- Twitter. Οι πολίτες μπορούν να προωθήσουν εκδηλώσεις και δημοσιεύσεις περισσότερο πολιτιστικού και κοινωνικού περιεχομένου προς διάδραση μεταξύ του δήμου και των πολιτών αλλά και μεταξύ των ίδιων των πολιτών.

Επίσης, στον ιστότοπο της Διαύγειας, ο Δήμος Σερρών «ανεβάζει» πράξεις και αποφάσεις που αφορούν τον Δήμο συμβάλλοντας στην διαφάνεια και την ενημέρωση όλων. Τέλος, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Σερρών διαθέτουν ηλεκτρονική μορφή καθώς είναι μέρος της ευρύτερης Δημόσιας Διοίκησης και οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά αλλά και να κλείσουν ραντεβού και να εξυπηρετηθούν με βιντεοκλήση για συγκεκριμένα αιτήματα.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ- ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**

Το τέταρτο κεφάλαιο αφορά την μεθοδολογία έρευνας αναλύοντας τον στόχο της παρούσας έρευνας, την αναγκαιότητά της, το ερευνητικό εργαλείο και το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε. Επίσης, στο παρόν κεφάλαιο γίνεται ανάλυση των αποτελεσμάτων με την χρήση της περιγραφικής στατιστικής, την αποτύπωση τους με την χρήση σχεδιαγραμμάτων αλλά και την παρουσίαση ορισμένων συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών για περαιτέρω σχολιασμό.

### **4.1. Το πλαίσιο-προβληματισμός**

Οι σύγχρονες τεχνολογίες οργάνωσης σήμερα φαίνεται ότι σε έναν βαθμό χρησιμοποιούνται και επιβάλλεται να υιοθετηθούν από ολόκληρο το δημόσιο τομέα προκειμένου να κερδίσουν την μακροχρόνια βιωσιμότητά τους. Ο ρόλος της διοίκησης απέναντι στους πολίτες αλλά και απέναντι στο ανθρώπινο δυναμικό που την πλαισιώνει οφείλει να γίνει ευκολότερος, πιο ελκυστικός, πιο επικοινωνιακός και κατ' επέκταση πιο αποτελεσματικός. Ωστόσο τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας προκειμένου να υιοθετηθούν και να αξιοποιηθούν επιτυχώς από την Διοίκηση, οφείλουν να είναι γίνονται αποδεκτά από όλους και να υπάρχει η αντίστοιχη εκπαίδευση και ενημέρωση όλων για να είναι σε θέση να υποστηρίξει η ίδια η κοινωνία την αλλαγή.

Στη βάση αυτή των παραπάνω ζητημάτων που αποτέλεσαν και ταυτόχρονα προβληματισμούς όπως για παράδειγμα η αποδοχή και η χρήση των νέων μορφών επικοινωνίας μέσα από την τεχνολογία, αναπτύχθηκε και το υπόδειγμα της έρευνας. Ο κατάλληλος σχεδιασμός της έρευνας είναι σημαντικό τμήμα της καθώς μ αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται η ακρίβεια της πληροφορίας ενώ η κατάλληλη μέθοδος της έρευνας διαμορφώνει το πλαίσιο στο οποίο συνδέονται οι θεωρητικές προτάσεις με την εμπειρία. Τέλος, οι τεχνικές αποτελούν τα εργαλεία με τα οποία γίνεται η προσέγγιση και η συσχέτιση των γεγονότων προκειμένου να ενισχυθεί η δυνατότητα προσπέλασης των διαφόρων πτυχών τους (Ψαρρού και Ζαφειρόπουλος, 2001).



## 4.2. Στόχος της έρευνας

Ο στόχος της παρούσας είναι η διερεύνηση της χρήσης των νέων μορφών επικοινωνίας που παρέχει η τεχνολογία στη Δημόσια Διοίκηση. Ειδικότερα, εξετάζονται οι απόψεις και οι στάσεις των δημοσίων υπαλλήλων αναφορικά με τη χρήση των νέων μορφών επικοινωνίας ως μέσο ποιοτικότερης επικοινωνίας με τους πολίτες και κατ' επέκταση ως μέσο ποιοτικότερης παροχής υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, η έρευνα εξετάζει τις στάσεις και τις απόψεις των δημοσίων υπαλλήλων του Δήμου Σερρών.

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα είναι τα εξής:

- Ποια είναι τα σύγχρονα τεχνολογικά μέσα δικτύωσης και οργάνωσης τα οποία μπορούν να αξιοποιηθούν στη δημόσια διοίκηση με στόχο την ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών;
- Ποια είναι τα εμπόδια και τα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή των σύγχρονων μέσων επικοινωνίας στους οργανισμούς της δημόσιας διοίκησης;
- Σε ποιο βαθμό οι οργανισμοί της ελληνικής δημόσιας διοίκησης χρησιμοποιούν τις σύγχρονες τεχνολογίες δικτύωσης και οργάνωσης στην καθημερινή τους λειτουργία;
- Σε ποιο βαθμό επηρεάζεται η επικοινωνία μεταξύ πολιτών και δημόσιας διοίκησης και παρέχονται ποιητικότερες υπηρεσίες προς τους πολίτες με την χρήση των νέων τεχνολογικών μορφών επικοινωνίας;

### **4.3. Αναγκαιότητα της έρευνας**

Η αναγκαιότητα και η σπουδαιότητα της έρευνας έγκειται στο γεγονός ότι οι σημερινές επικρατούσες συνθήκες μέσα από την επικράτηση της πανδημίας του Covid-19 οδήγησε στην αναγκαιότητα της αξιοποίησης και βελτίωσης των τεχνολογικών μεθόδων και πρακτικών και στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης με στόχο την καλύτερη οργάνωση της. Τα διοικητικά συστήματα έχουν ανάγκη εκσυγχρονισμού και η διερεύνηση των σύγχρονων μορφών επικοινωνίας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σήμερα κρίνεται απαραίτητη. Επίσης, η αναγκαιότητα της έρευνας δικαιολογείται από την ανάγκη για μελέτη των απόψεων από την πλευρά των υπαλλήλων αναφορικά με την χρήση τους, την αποδοχή τους και την εκπαίδευσή τους στα θέματα τεχνολογίας.

### **4.4. Δείγμα και Ερευνητικό Εργαλείο**

Η έρευνα αφορά το διοικητικό προσωπικό του Δήμου Σερρών σε όλες τις υπηρεσίες. Ειδικότερα, προέρχεται από τρεις κατηγορίες: τις διοικητικές υπηρεσίες, τις οικονομικές υπηρεσίες και τις υπηρεσίες των ΚΕΠ. Πρόκειται για δείγμα ευκολίας με μοναδικό κριτήριο την ενεργή εργασιακή τους κατάσταση στις υπηρεσίες του Δήμου Σερρών. Το συνολικό δείγμα της έρευνας είναι 118 ερωτώμενοι δηλαδή N=118.

Η ερευνητική μέθοδος που χρησιμοποιείται στην παρούσα έρευνα είναι η ποσοτική μέθοδος. Η συγκεκριμένη μέθοδος είναι χρήσιμη καθώς προσφέρει μια μοναδική εμπειρία ως προς τον τρόπο κατανόησης και προσέγγισης της συμπεριφορά και των απόψεων των υποκειμένων αλλά επιπλέον ο ερευνητής μπορεί και ποσοτικοποιεί τις απαντήσεις των ερωτώμενων (Ψαρρού και Ζαφειρόπουλος, 2001).

Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα είναι το ερωτηματολόγιο. Πρόκειται για ένα δομημένο ερωτηματολόγιο με κλειστού τύπου ερωτήσεις ενώ οι απαντήσεις βασίστηκαν σε 3βάθμια και 5βάθμια κλίμακα Likert δυο ειδών: είτε διαβάθμισης από καθόλου έως πολύ (1=καθόλου, 2=λίγο, 3=πολύ) είτε συμφωνίας ή διαφωνίας (1=διαφωνώ απόλυτα, 2=διαφωνώ, 3=ούτε

διαφωνώ/ούτε συμφωνώ, 4=συμφωνώ, 5=συμφωνώ απόλυτα). Οι ερωτήσεις είχαν καθορισμένη σειρά και είναι με πρακτικό τρόπο καθορισμένες.

Οι ερωτήσεις συνολικά είναι 16 και το ερωτηματολόγιο χωρίστηκε σε 3 μέρη: το πρώτο αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, το δεύτερο μέρος αφορά την χρήση των σύγχρονων τεχνολογικών μεθόδων από τους υπαλλήλους και τέλος, το τρίτο αφορά τις σύγχρονες τεχνολογίες αναφορικά με την αποτελεσματικότητά και την επάρκεια τους.

Το ερωτηματολόγιο αποστέλλει με απουσία του ερευνητή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στις υπηρεσίες του Δήμου Σερρών και δεν χρειάζεται πάνω από 8 λεπτά για να απαντηθεί. Τονίστηκε η ανωνυμία και η εθελοντική συμμετοχή στην έρευνα αλλά και η σημαντική συμβολή των συμμετεχόντων για την ολοκλήρωση της έρευνας.

Το ερευνητικό εργαλείο δημιουργήθηκε με τη βοήθεια του Google Forms, η συλλογή και η κωδικοποίηση των δεδομένων έγινε μέσω Excel ενώ η στατιστική τους επεξεργασία έγινε με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου Jasp version 0.16.03.

#### **4.6. Εγκυρότητα και Αξιοπιστία**

Η εγκυρότητα και η αξιοπιστία σε μια έρευνα είτε ποσοτική είτε ποιοτική αποτελούν δυο πολύ σημαντικά στοιχεία της. Με την έννοια της εγκυρότητας εννοούμε ότι οι δείκτες τους οποίους ο ερευνητής επιδιώκει να μετρήσει αντιστοιχούν και στον εννοιολογικό ορισμό στον οποίο αναφέρονται. Από την άλλη, η αξιοπιστία αναφέρεται στο πόσο συνεπές είναι το εργαλείο μέτρησης το οποίο χρησιμοποιεί ο ερευνητής δηλαδή στην επανάληψή της χρήσης του αποδίδει αξιόπιστα αποτελέσματα (Babbie, 2011).

Η παρούσα εργασία επιδιώκει να μετρήσει την εγκυρότητα και την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιεί μέσω της μέτρησης του δείκτη Cronbach's  $\alpha$ , με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου Jasp.

Ο δείκτης Cronbach's  $\alpha$  με κλίμακα από το 0 έως το 1 μετράει την εσωτερική συνοχή των δεδομένων και όταν οι τιμές είναι μεγαλύτερες του 0,5, τότε υπάρχει ικανοποιητικός βαθμός αξιοπιστίας.

Ο δείκτης Cronbach's  $\alpha$  στην προκείμενη περίπτωση είναι 0,55 και επομένως ο ερευνητής μπορεί να προχωρήσει στην έρευνα. Αναλυτικότερα:

#### **Frequentist Scale Reliability Statistics**

<b>Estimate</b>	<b>Cronbach's <math>\alpha</math></b>
Point estimate	0.588
95% CI lower bound	0.472
95% CI upper bound	0.684

*Note.* The following items correlated negatively with the scale: Ποια οφέλη παρέχει η εφαρμογή των σύγχρονων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση, Ποιος ο ρόλος της πανδημίας του Covid-19 στην εφαρμογή των νέων αυτών τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση.

#### 4.5. Ανάλυση Αποτελεσμάτων

##### Δημογραφικά Στοιχεία

##### 1. ΦΥΛΟ

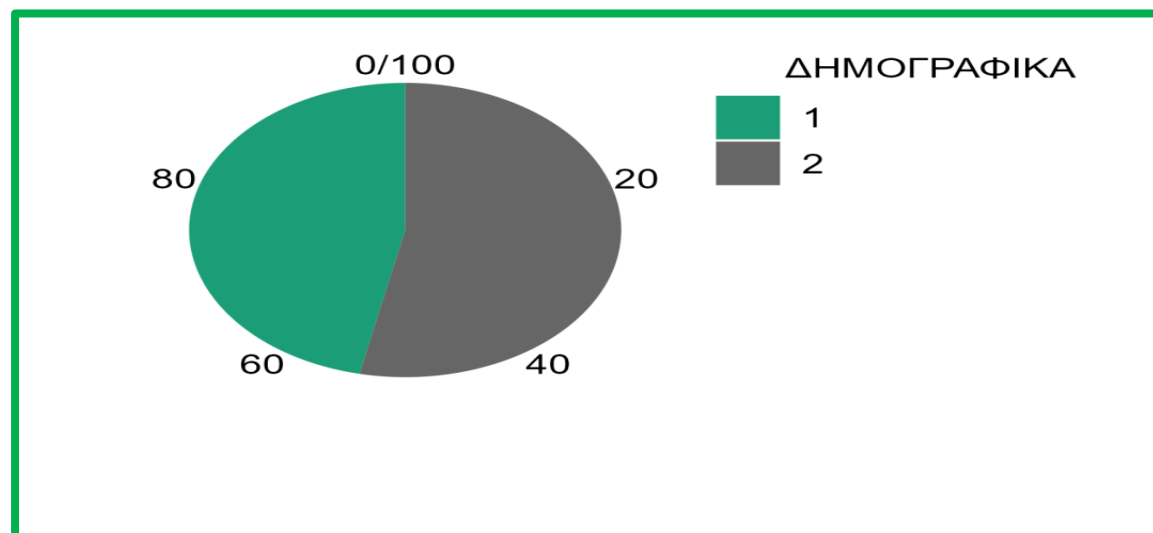
Από τον παρακάτω πίνακα και την απεικόνισή του σε μορφή πίτας, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των ερωτώμενων είναι γυναίκες με ποσοστό 53,3% ενώ το δείγμα αντιπροσωπεύεται από άντρες με ποσοστό 46,6%

##### Πίνακας 1

##### **Frequencies for ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ**

<b>ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ</b>	<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
1	55	46.610	46.610	46.610
2	63	53.390	53.390	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

##### Γράφημα 1



## 2. ΗΛΙΚΙΑ

Σύμφωνα με την κωδικοποίηση των δεδομένων ισχύουν:

1= ΚΑΤΩ ΤΩΝ 20 ΕΤΩΝ

2=21-30

3=31-40

4= 41-50

5= 51-60

6= ΑΝΩ ΤΩΝ 60 ΕΤΩΝ

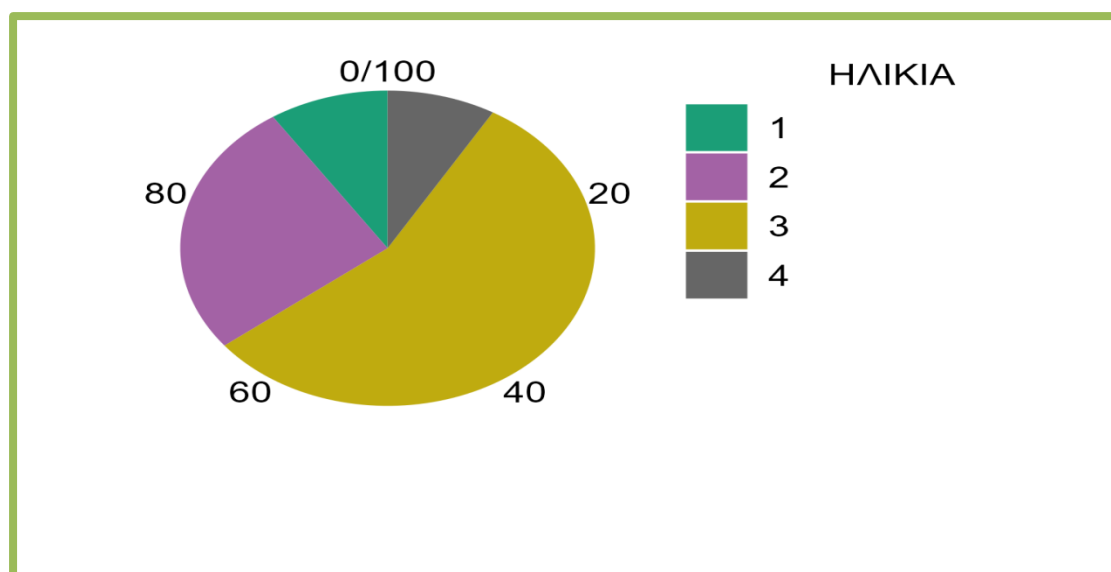
Επομένως, η πλειοψηφία του δείγματος ανήκει στο ηλικιακό γκρουπ μεταξύ 31-40 ενώ ακολουθούν οι ηλικίες μεταξύ 21-30. Στο δείγμα δεν υπήρχαν ηλικίες από 51 και πάνω.

### Πίνακας 2

#### **Frequencies for ΗΛΙΚΙΑ**

<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>	<b>Frequency</b>	<b>Percent Valid</b>	<b>Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
1	11	9.322	9.322	9.322
2	31	26.271	26.271	35.593
3	66	55.932	55.932	91.525
4	10	8.475	8.475	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

### Γράφημα 2



### 3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Ισχύουν: 1= απόφοιτος/η Δημοτικού, 2= απόφοιτος/η Γυμνασίου, 3= απόφοιτος/η Λυκείου, 4= απόφοιτος/η Πανεπιστημίου (ΑΕΙ), 5= απόφοιτος/η Τεχνολογικού ιδρύματος (ΤΕΙ), 6 = κάτοχος Μεταπτυχιακού διπλώματος και 7 = κάτοχος Διδακτορικού

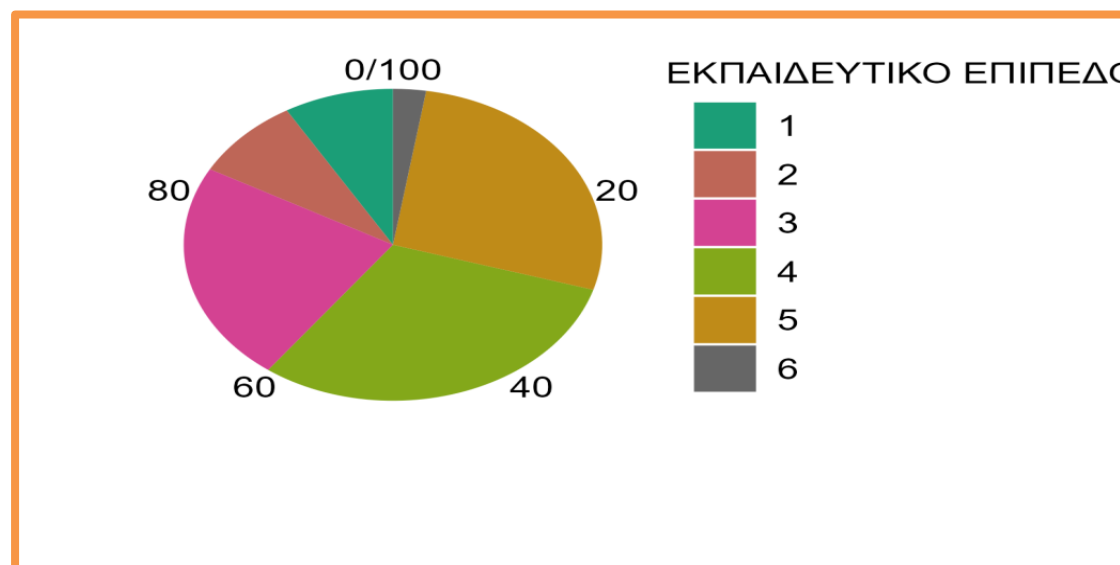
Αναφορικά με το εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα προκύπτει ότι η πλειοψηφία τους είναι απόφοιτοι Πανεπιστημίου και ακολουθούν οι απόφοιτοι ΤΕΙ. Κανένας από το δείγμα δεν είναι κάτοχος διδακτορικού ενώ 10 άτομα από τα 118 είναι απόφοιτοι του Δημοτικού.

Πίνακας 3

#### Frequencies for ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	10	8.475	8.475	8.475
2	10	8.475	8.475	16.949
3	27	22.881	22.881	39.831
4	36	30.508	30.508	70.339
5	32	27.119	27.119	97.458
6	3	2.542	2.542	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

Γράφημα 3



#### 4. ΧΡΟΝΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**Ισχύουν: 1= Λιγότερο από 1 χρόνο, 2= 1-5 χρόνια, 3= 6-10 χρόνια, 4= 11-15 χρόνια, 5= 16-20 χρόνια και 6= περισσότερο από 20 χρόνια**

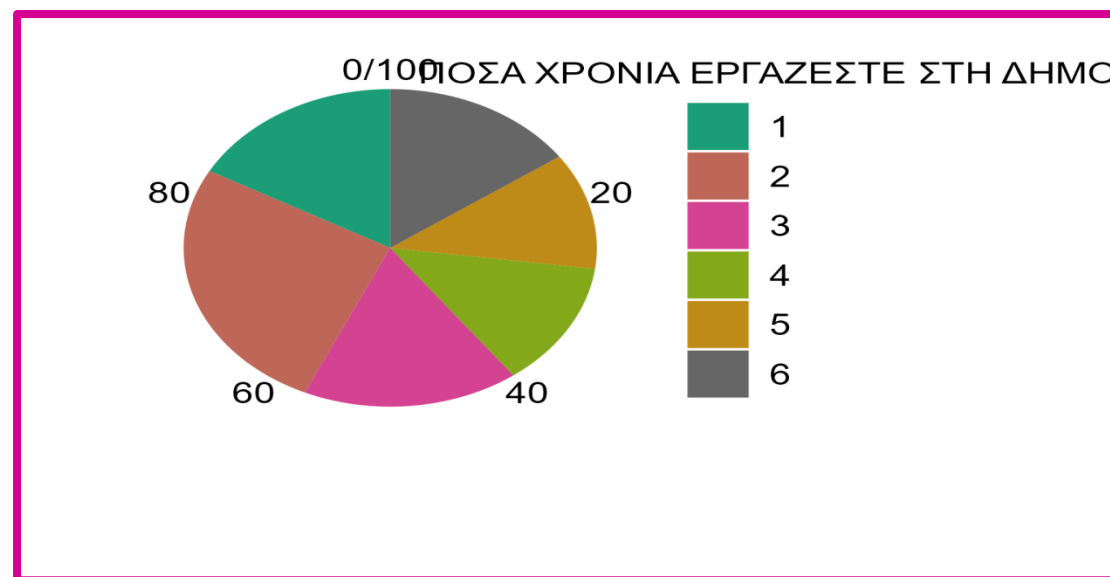
Βάσει της επεξεργασίας των δεδομένων, οι περισσότεροι ερωτώμενοι εργάζονται από 1 έως 5 χρόνια και ακολουθούν αυτοί που εργάζονται από 6 έως 10 χρόνια. Αξιοσημείωτο είναι ότι 18 άτομα εργάζονται πάνω από 20 χρόνια ενώ 20 άτομα εργάζονται λιγότερο από ένα χρόνο.

Πίνακας 4

#### **Frequencies for ΠΟΣΑ ΧΡΟΝΙΑ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

<b>ΠΟΣΑ ΧΡΟΝΙΑ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>	<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
1	20	16.949	16.949	16.949
2	31	26.271	26.271	43.220
3	20	16.949	16.949	60.169
4	15	12.712	12.712	72.881
5	14	11.864	11.864	84.746
6	18	15.254	15.254	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

Γράφημα 4





## 5. ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

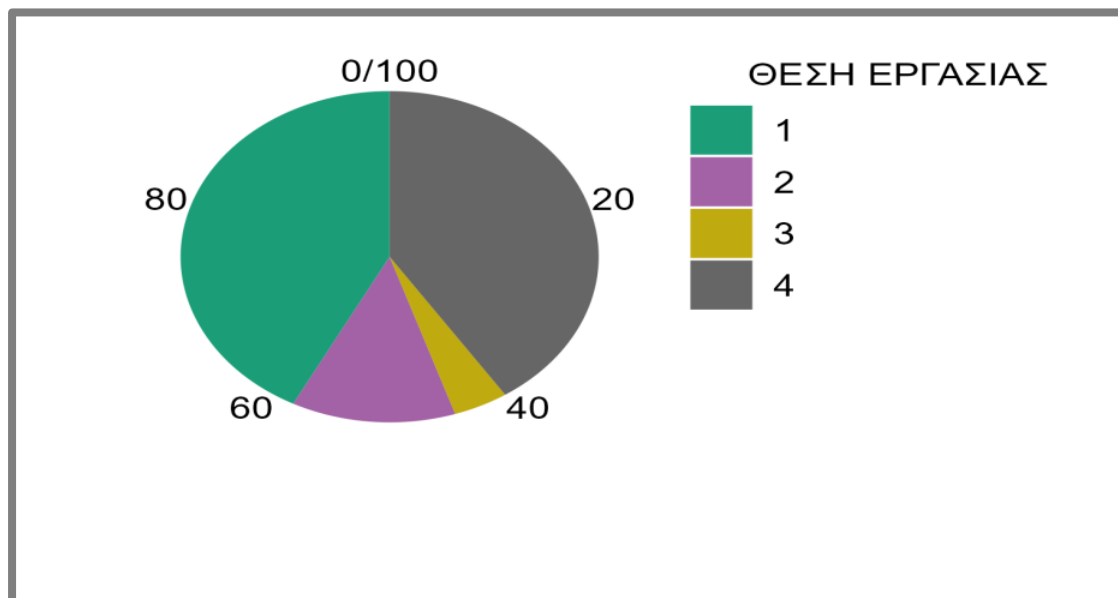
Η θέση εργασίας που κατέχουν οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι η θέση του διοικητικού υπαλλήλου με περίπου 42% και ακολουθούν οι απαντήσεις «Άλλο» με περίπου 41%. Στη συνέχεια, το περίπου το 13% είναι προϊστάμενοι και τέλος το 4% είναι διευθυντές/τριες.

Πίνακας 5

### Frequencies for ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	50	42.373	42.373	42.373
2	15	12.712	12.712	55.085
3	5	4.237	4.237	59.322
4	48	40.678	40.678	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

Γράφημα 5



## ΧΡΗΣΗ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

ΕΡΩΤΗΣΗ: *Χρησιμοποιείτε στην εργασία σας σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας*

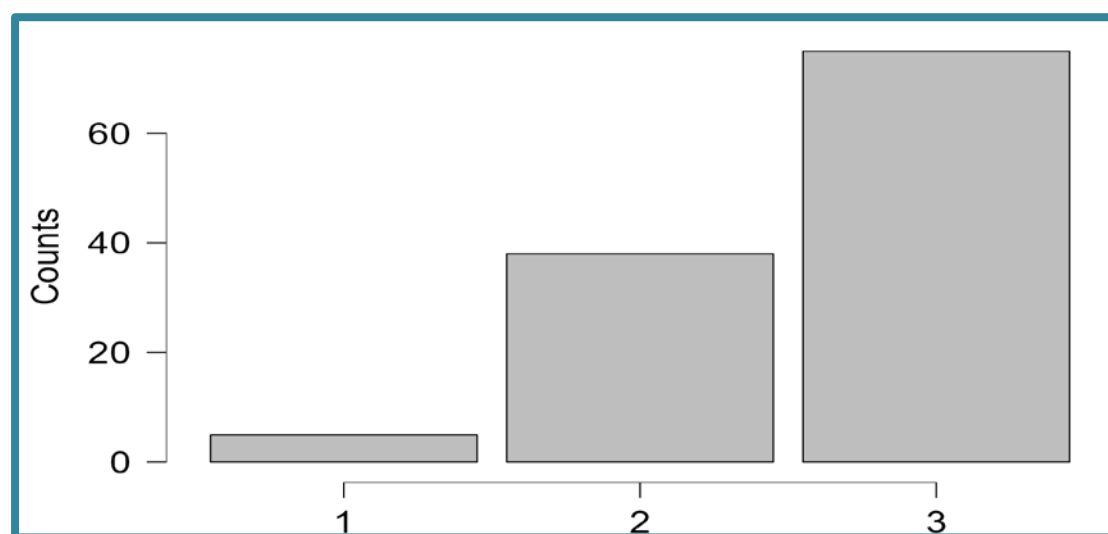
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, οι 75 από τους 118 ερωτώμενους απαντούν ότι χρησιμοποιούν τις σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων τους «πολύ» ενώ 38 άτομα τις χρησιμοποιούν λίγο. Μόλις 5 ερωτώμενοι απαντούν ότι χρησιμοποιούν την σύγχρονη τεχνολογία «καθόλου». Αναλυτικότερα:

### Πίνακας 6

**Frequencies for [Χρησιμοποιείτε στην εργασία σας σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας]**

<b>[Χρησιμοποιείτε στην εργασία σας σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας]</b>	<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
1	5	4.237	4.237	4.237
2	38	32.203	32.203	36.441
3	75	63.559	63.559	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

### Γράφημα 6



ΕΡΩΤΗΣΗ: Πιστεύετε ότι υπάρχουν και άλλες σύγχρονες τεχνολογίες δικτύωσης και οργάνωσης που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην υπηρεσία και δεν χρησιμοποιούνται για κάποιο λόγο σήμερα

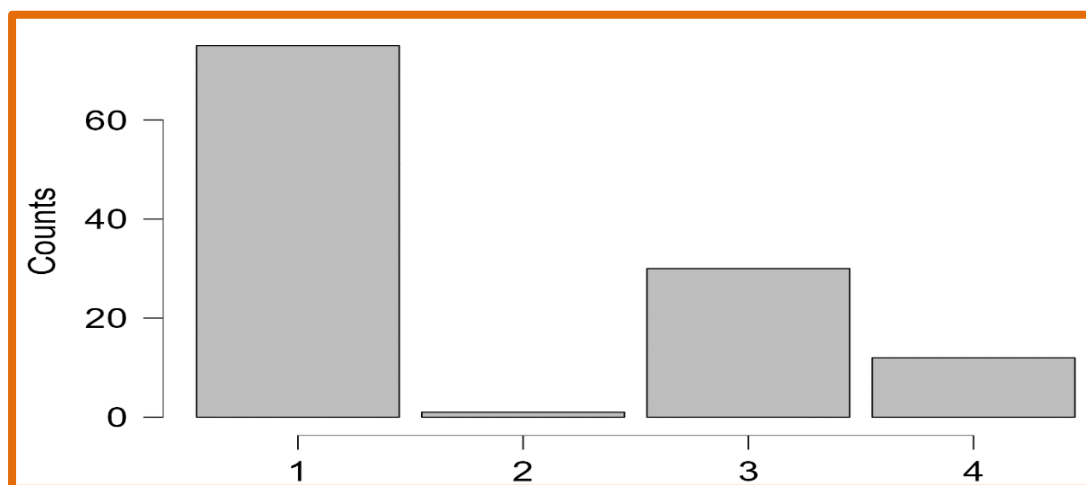
Στην παραπάνω ερώτηση, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων απαντά με «όχι» φτάνοντας το 63,5% ενώ μόλις 1 άτομο υποστηρίζει ότι η διαθεσιμότητα των σύγχρονων τεχνολογιών δικτύωσης από την υπηρεσία είναι αρκετά επαρκής. Επίσης, το 25,4% απαντά με «ναι» στην συγκεκριμένη ερώτηση και τέλος, το 10% θεωρεί ότι οι τεχνολογικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται από την υπηρεσία είναι ανύπαρκτες.

#### Πίνακας 7

**Frequencies for Πιστεύετε ότι υπάρχουν και άλλες σύγχρονες τεχνολογίες δικτύωσης και οργάνωσης που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην υπηρεσία και δεν χρησιμοποιούνται για κάποιο λόγο σήμερα**

Πιστεύετε ότι υπάρχουν και άλλες σύγχρονες τεχνολογίες δικτύωσης και οργάνωσης που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην υπηρεσία και δεν χρησιμοποιούνται για κάποιο λόγο σήμερα	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	75	63.559	63.559	63.559
2	1	0.847	0.847	64.407
3	30	25.424	25.424	89.831
4	12	10.169	10.169	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

#### Γράφημα 7



## ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ: Η συχνότητα της σημερινής χρήσης των σύγχρονων τεχνολογιών από τη δημόσια διοίκηση γενικότερα και ειδικότερα, από την υπηρεσία στην οποία εργάζεστε είναι επαρκής

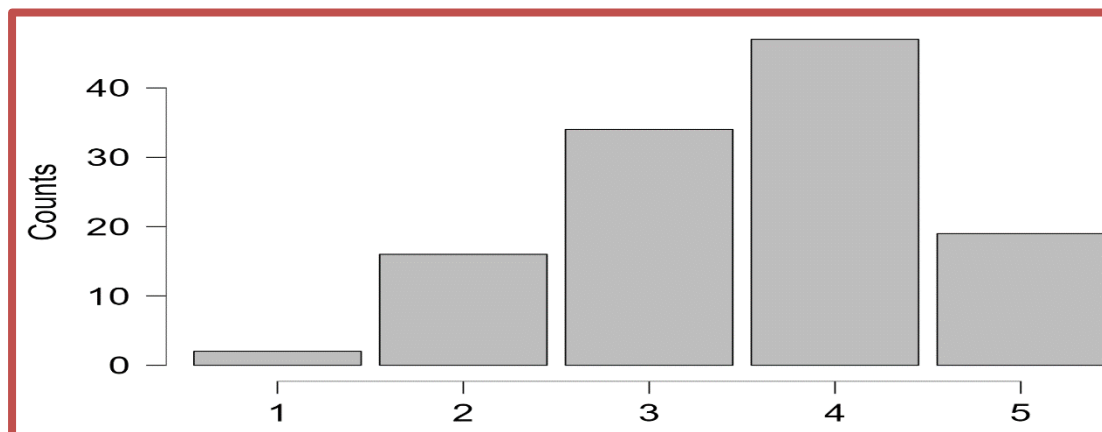
Στη παραπάνω ερώτηση η πλειοψηφία των ερωτώμενων φαίνεται είτε να διαφωνεί είτε να διαφωνεί απόλυτα με συνολικό ποσοστό 15% ενώ συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με συνολικό ποσοστό 56%. Τέλος, εξίσου σημαντικό ποσοστό φαίνεται να είναι και η απάντηση «ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ» με 29%.

### Πίνακας 8

**Frequencies for ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ[Η συχνότητα της σημερινής χρήσης των σύγχρονων τεχνολογιών από τη δημόσια διοίκηση γενικότερα και ειδικότερα, από την υπηρεσία στην οποία εργάζεστε είναι επαρκής]**

ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ[Η συχνότητα της σημερινής χρήσης των σύγχρονων τεχνολογιών από τη δημόσια διοίκηση γενικότερα και ειδικότερα, από την υπηρεσία στην οποία εργάζεστε εί1 επαρκής]	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.695	1.695	1.695
2	16	13.559	13.559	15.254
3	34	28.814	28.814	44.068
4	47	39.831	39.831	83.898
5	19	16.102	16.102	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

### Γράφημα 8



ΕΡΩΤΗΣΗ: Υπάρχουν τα κατάλληλα μέσα για να μπορέσει η δημόσια διοίκηση να δεχθεί ακόμη πιο σύγχρονες τεχνολογίες και να τις εφαρμόσει

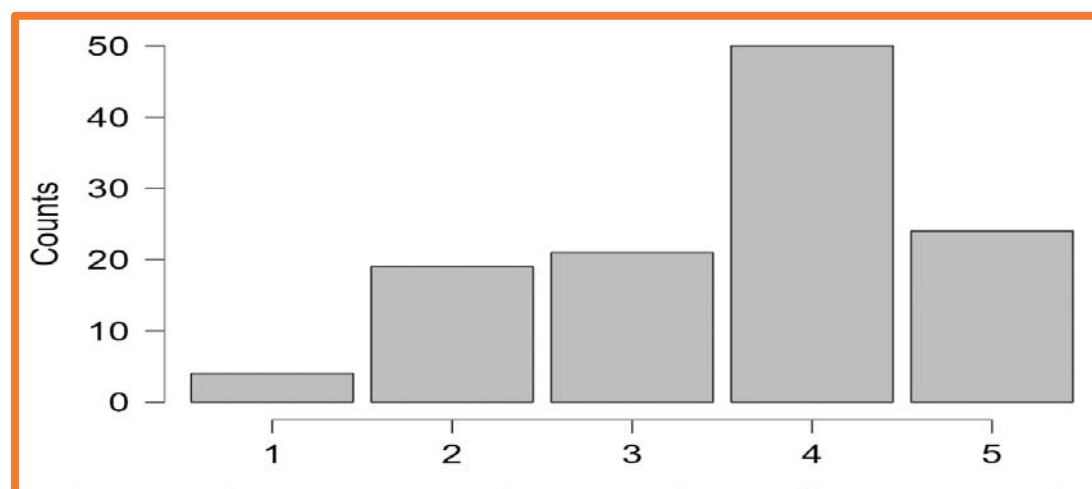
Το δείγμα στην συγκεκριμένη ερώτηση απαντά πλειοψηφικά με 19% ότι διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα ενώ το 62% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα. Τέλος, το 18% δηλώνει ούτε διαφωνεί/ ούτε συμφωνεί. Ακολουθούν ο πίνακας και το γράφημα:

#### Πίνακας 9

**Frequencies for ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ [Υπάρχουν τα κατάλληλα μέσα για να μπορέσει η δημόσια διοίκηση να δεχθεί ακόμη πιο σύγχρονες τεχνολογίες και να τις εφαρμόσει]**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	3.390	3.390	3.390
2	19	16.102	16.102	19.492
3	21	17.797	17.797	37.288
4	50	42.373	42.373	79.661
5	24	20.339	20.339	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

#### Γράφημα 9



ΕΡΩΤΗΣΗ: Οι σύγχρονες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλλουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της υπηρεσίας

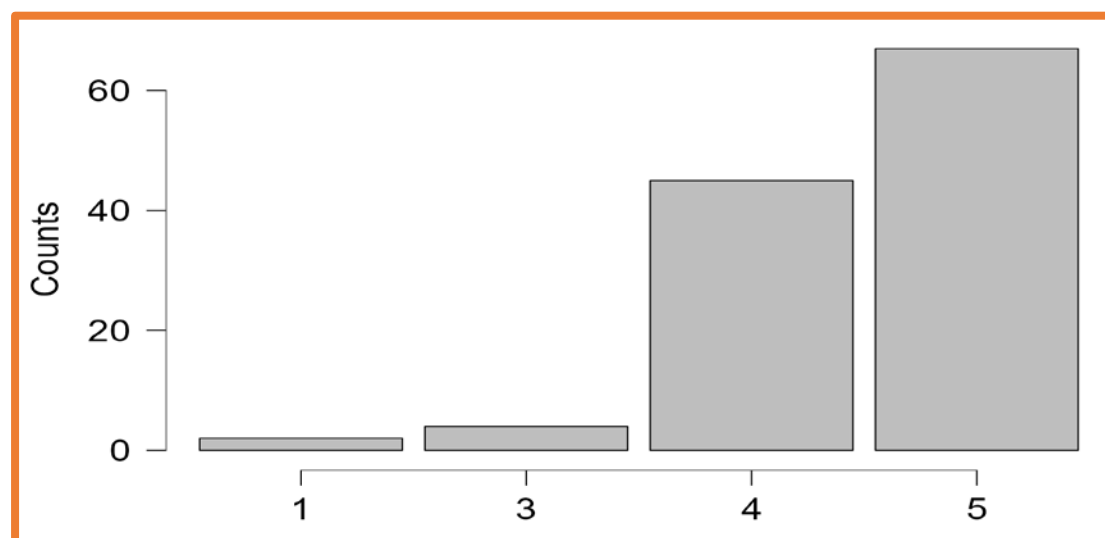
Μόλις δυο άτομα φαίνεται να διαφωνούν με την συγκεκριμένη δήλωση ενώ 112 άτομα να συμφωνούν. Επίσης μικρό ποσοστό με 3% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί .

Πίνακας 10

**Frequencies for ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ [Οι σύγχρονες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλλουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της υπηρεσίας ]**

ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ[Οι σύγχρονες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλλουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της υπηρεσίας ]	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.695	1.695	1.695
3	4	3.390	3.390	5.085
4	45	38.136	38.136	43.220
5	67	56.780	56.780	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

Γράφημα 10



ΕΡΩΤΗΣΗ: Υπάρχει υπόβαθρο οργάνωσης, ούτως ώστε να μπορούν οι σύγχρονες τεχνολογικές μέθοδοι να εφαρμοστούν σωστά και αποδοτικά

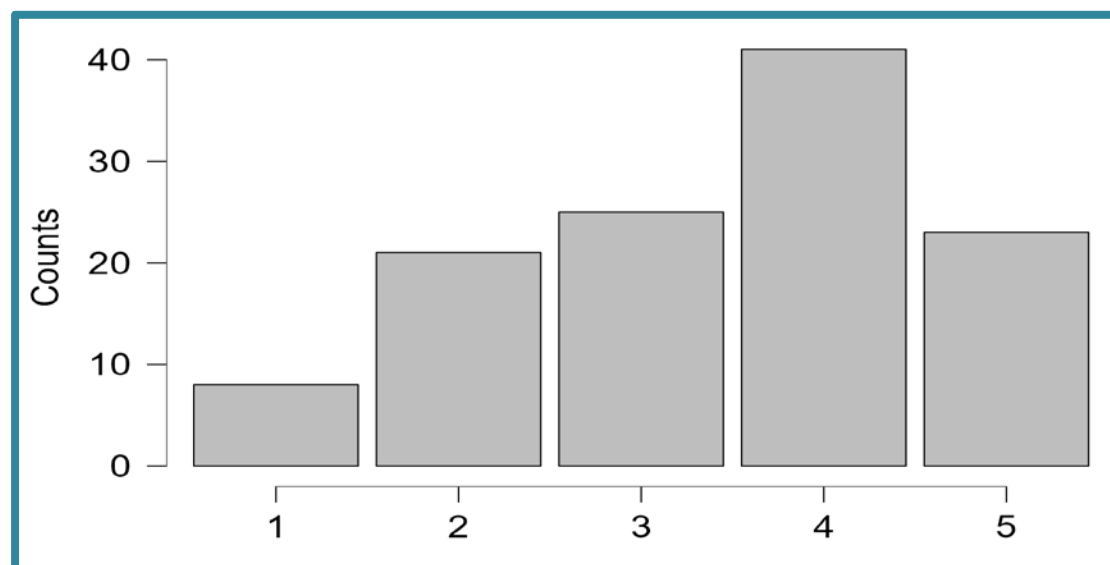
Το δείγμα στην ερώτηση εάν «Υπάρχει υπόβαθρο οργάνωσης, ούτως ώστε να μπορούν οι σύγχρονες τεχνολογικές μέθοδοι να εφαρμοστούν σωστά και αποδοτικά» απαντά με 24% ότι διαφωνεί ενώ το 54% συμφωνεί. Τέλος, το 21% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί.

#### Πίνακας 11

**Frequencies for ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ [Υπάρχει υπόβαθρο οργάνωσης, ούτως ώστε να μπορούν οι σύγχρονες τεχνολογικές μέθοδοι να εφαρμοστούν σωστά και αποδοτικά]**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	6.780	6.780	6.780
2	21	17.797	17.797	24.576
3	25	21.186	21.186	45.763
4	41	34.746	34.746	80.508
5	23	19.492	19.492	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

#### Γράφημα 11



ΕΡΩΤΗΣΗ: Η εφαρμογή των νέων τεχνολογικών μεθόδων στη δημόσια διοίκηση και στην υπηρεσία σας αντιμετωπίζει δυσκολίες

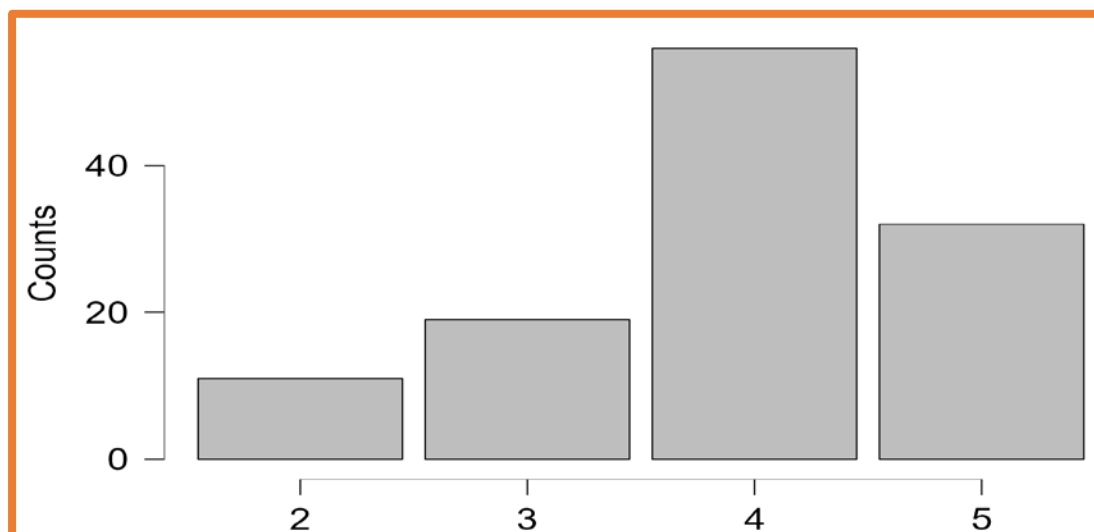
Αναφορικά με τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι υπηρεσίες των ερωτώμενων για την εφαρμογή των νέων τεχνολογικών μεθόδων στη δημόσια διοίκηση, το δείγμα δηλώνει ότι διαφωνεί με αυτό με ποσοστό 9%, ενώ το 74,5% συμφωνεί ότι υπάρχουν δυσκολίες. Τέλος, 16% του δείγματος δηλώνει ουδέτερη στάση απαντώντας «ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ».

### Πίνακας 12

**Frequencies for ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ[Η εφαρμογή των νέων τεχνολογικών μεθόδων στη δημόσια διοίκηση και στην υπηρεσία σας αντιμετωπίζει δυσκολίες]**

ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ[Η εφαρμογή των νέων τεχνολογικών μεθόδων στη δημόσια διοίκηση και στην υπηρεσία σας αντιμετωπίζει δυσκολίες]	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	11	9.322	9.322	9.322
3	19	16.102	16.102	25.424
4	56	47.458	47.458	72.881
5	32	27.119	27.119	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

### Γράφημα 12





ΕΡΩΤΗΣΗ: Η χρήση σύγχρονων μορφών επικοινωνίας ενισχύει την εξωστρέφεια της υπηρεσίας

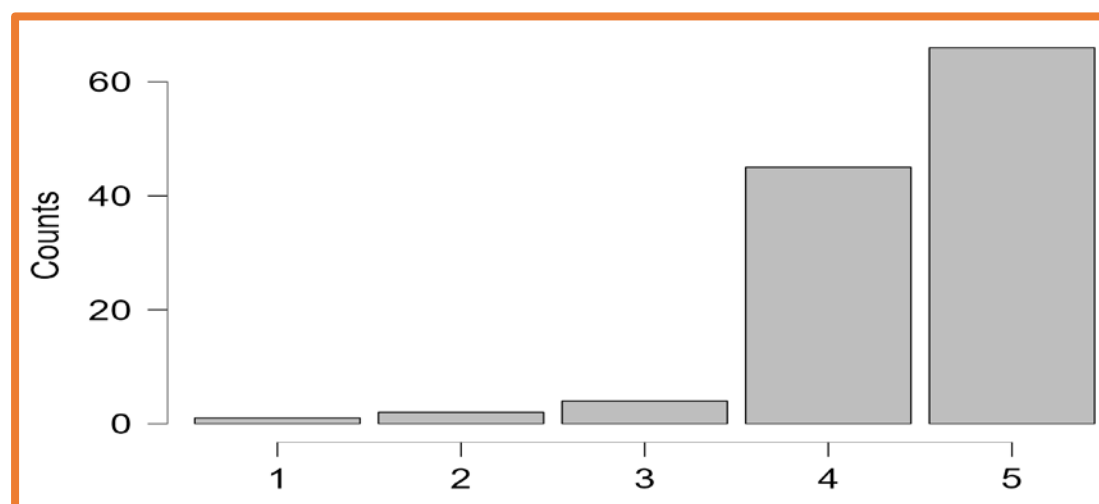
Οι συμμετέχοντες στην έρευνα υποστηρίζουν με την συντριπτική πλειοψηφία (94%) ότι οι σύγχρονες μορφές επικοινωνίας ενισχύουν την εξωστρέφεια της υπηρεσίας τους ενώ μόλις 3 άτομα διαφωνούν με αυτό. Εξίσου 3% απαντά ουδέτερα στην συγκεκριμένη δήλωση.

Πίνακας 13

Frequencies for ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ[Η χρήση σύγχρονων μορφών επικοινωνίας ενισχύει την εξωστρέφεια της υπηρεσίας]

ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ[Η χρήση σύγχρονων μορφών επικοινωνίας ενισχύει την εξωστρέφεια της υπηρεσίας]	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.847	0.847	0.847
2	2	1.695	1.695	2.542
3	4	3.390	3.390	5.932
4	45	38.136	38.136	44.068
5	66	55.932	55.932	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

Γράφημα 13



ΕΡΩΤΗΣΗ: *Εμπιστεύομαι τις ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες*

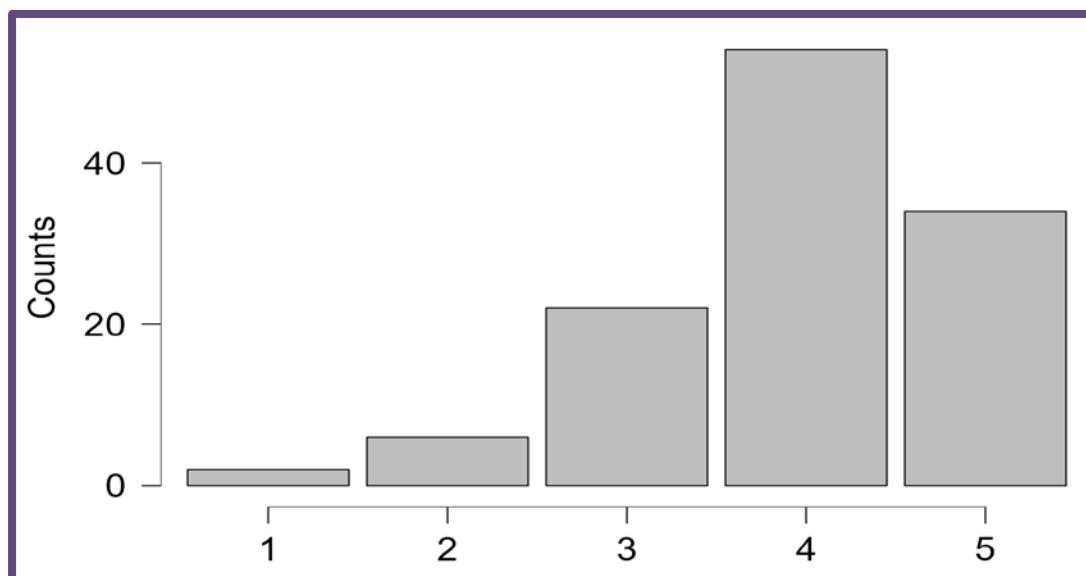
Οι ερωτώμενοι δείχνει να εμπιστεύονται τις ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες καθώς συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα με ποσοστό 74% στην παραπάνω δήλωση ενώ το 6,5% διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα. Αξιοσημείωτο είναι όμως ότι το 18,5% του δείγματος ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί.

Πίνακας 14

**Frequencies for ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ [Εμπιστεύομαι τις ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες]**

ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ [Εμπιστεύομαι τις ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες]	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.695	1.695	1.695
2	6	5.085	5.085	6.780
3	22	18.644	18.644	25.424
4	54	45.763	45.763	71.186
5	34	28.814	28.814	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

Γράφημα 14



ΕΡΩΤΗΣΗ: Ποια οφέλη παρέχει η εφαρμογή των σύγχρονων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση

Ισχύουν: 1= καλύτερη οργάνωση και αρχειοθέτηση των στοιχείων της υπηρεσίας, 2= αμεσότερη εξυπηρέτηση των πολιτών, 3= καλύτερη συνεργασία των εμπλεκόμενων κάθε φορά φορέων, 4= εξάλειψη της γραφειοκρατίας και 5= αποτελεσματικότερη οργάνωση

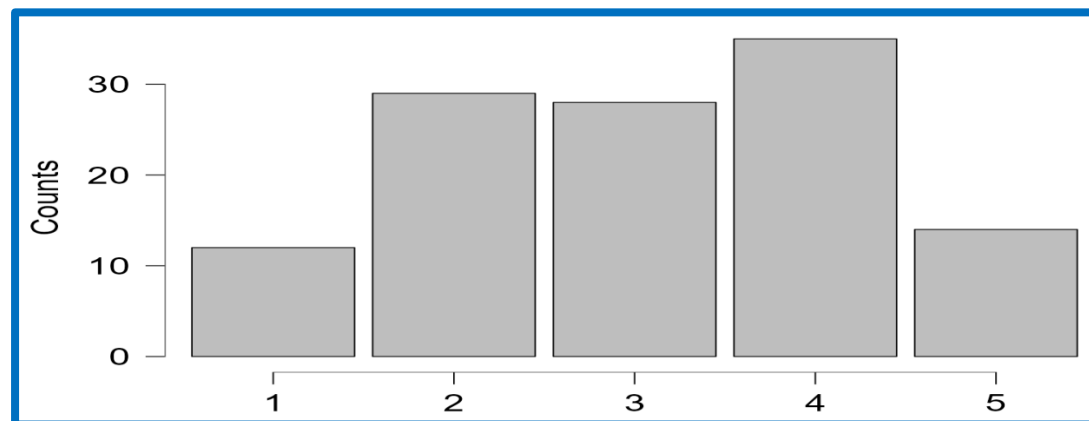
Οι ερωτώμενοι δηλώνουν στην πλειοψηφία τους με 30% ότι το μεγαλύτερο όφελος της εφαρμογής των σύγχρονων τεχνολογιών στην δημόσια διοίκηση είναι η εξάλειψη της γραφειοκρατίας. Από την άλλη, η καλύτερη οργάνωση και αρχειοθέτηση εμφανίζεται με το μικρότερο ποσοστό 10%.

#### Πίνακας 15

**Frequencies for Ποια οφέλη παρέχει η εφαρμογή των σύγχρονων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση**

Ποια οφέλη παρέχει η εφαρμογή των σύγχρονων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	12	10.169	10.169	10.169
2	29	24.576	24.576	34.746
3	28	23.729	23.729	58.475
4	35	29.661	29.661	88.136
5	14	11.864	11.864	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

#### Γράφημα 15



ΕΡΩΤΗΣΗ: Ποιος ο ρόλος της πανδημίας του Covid-19 στην εφαρμογή των νέων αυτών τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση

Ισχύουν: 1= ανάγκασε τη Δημόσια Διοίκηση να εκσυγχρονιστεί, 2= βελτίωσε τις νέες τεχνολογικές μεθόδους, 3= δεν επιδιορθώθηκαν προβλήματα και 4= χειροτέρευσε τα συνθήκες

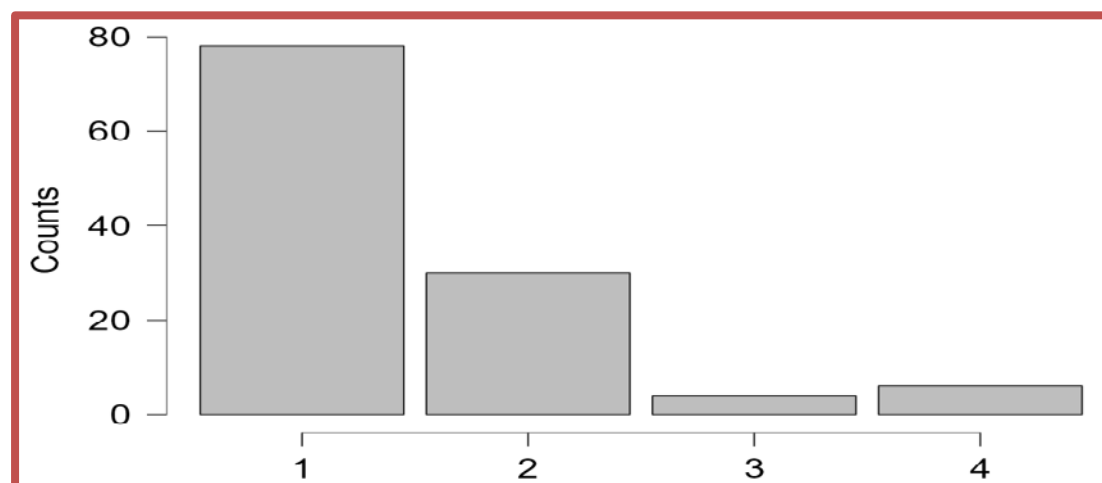
Η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος με 66% υποστηρίζει ότι η πανδημία του Covid-19 ανάγκασε τη Δημόσια Διοίκηση να εκσυγχρονιστεί καθώς επίσης με ποσοστό 25,5% υποστηρίζει ότι βελτίωσε με αυτόν τον τρόπο τις νέες τεχνολογικές εφαρμογές. Ελάχιστοι είναι αυτοί που δήλωσαν ότι είτε δεν επιδιορθώθηκαν τα προβλήματα είτε ότι τα χειροτέρευσε.

#### Πίνακας 16

**Frequencies for Ποιος ο ρόλος της πανδημίας του Covid-19 στην εφαρμογή των νέων αυτών τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση**

Ποιος ο ρόλος της πανδημίας του Covid-19 στην εφαρμογή των νέων αυτών τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	78	66.102	66.102	66.102
2	30	25.424	25.424	91.525
3	4	3.390	3.390	94.915
4	6	5.085	5.085	100.000
Missing	0	0.000		
Total	118	100.000		

#### Γράφημα 16



## ΣΥΣΧΕΤΙΣΜΟΙ

### ΦΥΛΟ-ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

Ο πρώτος συσχετισμός αφορά την μεταβλητή «φύλο» και την ερώτηση «Χρησιμοποιείτε στην εργασία σας σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας» και προκύπτει ότι αφορά μια σχέση αρνητική και ταυτόχρονα φανερώνει μέτρια συσχέτιση καθώς οι τιμές καταλήγουν στο 0 βάσει τον συντελεστή Pearson's = -0,205. Επομένως, οι δυο υπό εξέταση μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους δηλαδή η χρήση των σύγχρονων τεχνολογικών μεθόδων στην εκτέλεση των καθηκόντων δεν συσχετίζεται με το φύλο. Αναλυτικότερα:

#### Pearson's Correlations

		<b>Pearson's r</b>	<b>p</b>
ΦΥΛΟ	Χρησιμοποιείτε στην εργασία - σας σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας	-0.205	0.026

## Contingency Tables

		ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ					
ΦΥΛΟ		1	2	3	4	5	Total
1	Count	1.000	7.000	9.000	25.000	13.000	55.000
	% within row	1.818 %	12.727 %	16.364 %	45.455 %	23.636 %	100.000 %
	% within column	50.000 %	43.750 %	26.471 %	53.191 %	68.421 %	46.610 %
	% of total	0.847 %	5.932 %	7.627 %	21.186 %	11.017 %	46.610 %
2	Count	1.000	9.000	25.000	22.000	6.000	63.000
	% within row	1.587 %	14.286 %	39.683 %	34.921 %	9.524 %	100.000 %
	% within column	50.000 %	56.250 %	73.529 %	46.809 %	31.579 %	53.390 %
	% of total	0.847 %	7.627 %	21.186 %	18.644 %	5.085 %	53.390 %
Total	Count	2.000	16.000	34.000	47.000	19.000	118.000
	% within row	1.695 %	13.559 %	28.814 %	39.831 %	16.102 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	1.695 %	13.559 %	28.814 %	39.831 %	16.102 %	100.000 %

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές φύλο και η εφαρμογή των νέων τεχνολογικών μεθόδων στη δημόσια διοίκηση και στην υπηρεσία σας αντιμετωπίζει δυσκολίες είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 118 ερωτηθέντων, το 55,93% συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 28,81% του δείγματος ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Τέλος μικρότερα ποσοστά διαφωνούν έως διαφωνούν απόλυτα. Πιο συγκεκριμένα το 32,19% του συνόλου των ανδρών συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή ενώ ένα 14,39% διαφωνεί απόλυτα έως ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την άποψη αυτή.

Όσον αφορά τις γυναίκες, το 21,18% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί ενώ ένα 23,69% συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα. Μικρότερα ποσοστά έχουμε στο διαφωνώ και διαφωνώ απόλυτα.

### **Chi-Squared Tests**

	<b>Value</b>	<b>df</b>	<b>p</b>
$\chi^2$	8.348	10	0.595
N	118		

Στο παραπάνω πίνακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου  $\chi^2$

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H0: Η εφαρμογή των νέων τεχνολογικών μεθόδων στη δημόσια διοίκηση και στην υπηρεσία σας αντιμετωπίζει δυσκολίες και το φύλο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H1: Η εφαρμογή των νέων τεχνολογικών μεθόδων στη δημόσια διοίκηση και στην υπηρεσία σας αντιμετωπίζει δυσκολίες και το φύλο δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν  $p > \alpha$ , η H0 είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν  $\alpha = 0,05$ , τότε  $p = 0,04 > 0,05$ , άρα η H0 είναι δεκτή.

Επομένως για  $\alpha = 0,05$  το φύλο και η εφαρμογή των νέων τεχνολογικών μεθόδων στη δημόσια διοίκηση και στην υπηρεσία σας αντιμετωπίζει δυσκολίες δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

## ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ-ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

Ο δεύτερος συσχετισμός αφορά τις μεταβλητές «εκπαιδευτικό επίπεδο» και «χρησιμοποιείτε στην εργασία σας σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας», προκειμένου να εξεταστεί εάν το εκπαιδευτικό επίπεδο διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην χρήση των σύγχρονων τεχνολογικών μεθόδων. Έτσι, προκύπτει ότι η συσχέτιση είναι θετική και μικρή καθώς ο συντελεστής pearson's είναι 0.072. Επομένως, η χρήση των νέων τεχνολογιών είναι ανεξάρτητη από το εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων. Ακολουθούν οι πίνακες:

### Pearson's Correlations

		Pearson's r	p
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	[Χρησιμοποιείτε στην εργασία σας - σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας]	0.072	0.438



## Contingency Tables

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ		[Χρησιμοποιείτε στην εργασία σας σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας]			
		1	2	3	Total
1	Count	0.000	4.000	6.000	10.000
	% within row	0.000 %	40.000 %	60.000 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	10.526 %	8.000 %	8.475 %
	% of total	0.000 %	3.390 %	5.085 %	8.475 %
2	Count	0.000	6.000	4.000	10.000
	% within row	0.000 %	60.000 %	40.000 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	15.789 %	5.333 %	8.475 %
	% of total	0.000 %	5.085 %	3.390 %	8.475 %
3	Count	1.000	10.000	16.000	27.000
	% within row	3.704 %	37.037 %	59.259 %	100.000 %
	% within column	20.000 %	26.316 %	21.333 %	22.881 %
	% of total	0.847 %	8.475 %	13.559 %	22.881 %
4	Count	2.000	8.000	26.000	36.000
	% within row	5.556 %	22.222 %	72.222 %	100.000 %
	% within column	40.000 %	21.053 %	34.667 %	30.508 %
	% of total	1.695 %	6.780 %	22.034 %	30.508 %
5	Count	2.000	10.000	20.000	32.000
	% within row	6.250 %	31.250 %	62.500 %	100.000 %

## Contingency Tables

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ		[Χρησιμοποιείτε στην εργασία σας σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας]			
		1	2	3	Total
6	% within column	40.000 %	26.316 %	26.667 %	27.119 %
	% of total	1.695 %	8.475 %	16.949 %	27.119 %
	Count	0.000	0.000	3.000	3.000
	% within row	0.000 %	0.000 %	100.000 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	0.000 %	4.000 %	2.542 %
	% of total	0.000 %	0.000 %	2.542 %	2.542 %
	Count	5.000	38.000	75.000	118.000
Total	% within row	4.237 %	32.203 %	63.559 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	4.237 %	32.203 %	63.559 %	100.000 %

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές εκπαιδευτικό επίπεδο και χρήση στην εργασία σας σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 118 ερωτηθέντων, το 63,55% κάνουν πολύ χρήση των τεχνολογικών μεθόδων, ενώ το 32% του δείγματος κάνει αρκετή χρήση και μικρότερο ποσοστό λίγο χρήση. Πιο συγκεκριμένα το 8,47% του συνόλου των αποφοίτων δημοτικού κάνουν πολύ χρήση ενώ μικρότερα ποσοστά αρκετή. Όσον αφορά τους αποφοίτους λυκείου, επίσης το 8,47% κάνουν πολύ έως χρήση ενώ μικρότερα ποσοστά αρκετή. Το 22,88% των απόφοιτων πανεπιστημίου κάνουν πολύ χρήση των τεχνολογιών με λιγότερα ποσοστά στο αρκετά αλλά και στο λίγο, ενώ το 30,5% των αποφοίτων ΤΕ επίσης χρησιμοποιεί πολύ τις τεχνολογίες στο χώρο εργασίας (22,03%) με μικρότερο ποσοστό αρκετά και μικρότερο στο λίγο. Τέλος απόφοιτοι μεταπτυχιακού και διδακτορικού

χρησιμοποιούν επίσης πολύ τις τεχνολογίες στην εργασία τους με τη διαφορά ότι τα ποσοστά στο αρκετά και στο λίγο ότι είναι αναλογικά υψηλά σε σχέση με των άλλων κατηγοριών που αναφέρθηκαν παραπάνω.

### **Chi-Squared Tests**

	<b>Value</b>	<b>df</b>	<b>p</b>
X <sup>2</sup>	8.348	10	0.595
N	118		

Στο παραπάνω πίνακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου  $\chi^2$

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H0: Η χρήση στην εργασία σας σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας και το εκπαιδευτικό επίπεδο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H1: Η χρήση στην εργασία σας σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας και το εκπαιδευτικό επίπεδο δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν  $p > \alpha$ , η H0 είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν  $\alpha = 0,05$ , τότε  $p = 0,595 > 0,05$ , άρα η H0 είναι δεκτή.

Επομένως για  $\alpha = 0,05$  το εκπαιδευτικό επίπεδο και η χρήση στην εργασία σας σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

## ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

Η θέση εργασίας φαίνεται να επηρεάζει την χρήση νέων τεχνολογικών μεθόδων καθώς ο συντελεστής Pearson's προκύπτει ως 0,189 και αποδεικνύει μεγαλύτερη συσχέτιση. Με άλλα λόγια, η θέση εργασίας επηρεάζει θετικά την χρήση των νέων τεχνολογιών δηλαδή η χρήση νέων τεχνολογιών αυξάνεται με την θέση εργασίας που κατέχει ο ερωτώμενος.

### **Pearson's Correlations**

	<b>Pearson's r</b>	<b>p</b>
ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ	0.189	0.040

## Contingency Tables

		ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ					
ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑ Σ		1	2	3	4	5	Total
1	Count	2.000	7.000	20.000	14.000	7.000	50.000
	% within row	4.000 %	14.000 %	40.000 %	28.000 %	14.000 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	43.750 %	58.824 %	29.787 %	36.842 %	42.373 %
	% of total	1.695 %	5.932 %	16.949 %	11.864 %	5.932 %	42.373 %
2	Count	0.000	2.000	4.000	8.000	1.000	15.000
	% within row	0.000 %	13.333 %	26.667 %	53.333 %	6.667 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	12.500 %	11.765 %	17.021 %	5.263 %	12.712 %
	% of total	0.000 %	1.695 %	3.390 %	6.780 %	0.847 %	12.712 %
3	Count	0.000	0.000	2.000	1.000	2.000	5.000
	% within row	0.000 %	0.000 %	40.000 %	20.000 %	40.000 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	0.000 %	5.882 %	2.128 %	10.526 %	4.237 %
	% of total	0.000 %	0.000 %	1.695 %	0.847 %	1.695 %	4.237 %
4	Count	0.000	7.000	8.000	24.000	9.000	48.000
	% within row	0.000 %	14.583 %	16.667 %	50.000 %	18.750 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	43.750 %	23.529 %	51.064 %	47.368 %	40.678 %
	% of total	0.000 %	5.932 %	6.780 %	20.339 %	7.627 %	40.678 %
Total	Count	2.000	16.000	34.000	47.000	19.000	118.000

## Contingency Tables

		ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ					
ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑ Σ		1	2	3	4	5	Total
% within row		1.695 %	13.559 %	28.814 %	39.831 %	16.102 %	100.000 %
% within column		100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
n % of total		1.695 %	13.559 %	28.814 %	39.831 %	16.102 %	100.000 %

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές θέση εργασίας και οι σύγχρονες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλλουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της υπηρεσίας είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των διοικητικών υπαλλήλων (50 ερωτηθέντες), το 17,79% συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 16,94% του δείγματος ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Τέλος μικρότερα ποσοστά διαφωνούν έως διαφωνούν απόλυτα. Από το σύνολο των προϊσταμένων (15 άτομα), το 7,78% του συνόλου συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή ενώ ένα 3,39% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την άποψη αυτή. Όσον αφορά τις διευθυντικές θέσεις (5 άτομα), το 1,69% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί ενώ ένα 3% συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα. Τέλος οι άλλες ειδικότητες (που καλύπτουν το 40,67% του συνόλου του δείγματος), το 27,93% συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα, το 6,78% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ ένα 5,93% διαφωνεί με την άποψη αυτή.

### Chi-Squared Tests

	Value	df	p
$\chi^2$	15.446	12	0.218
N	118		

Στο παραπάνω πίνακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου  $\chi^2$

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

$H_0$ : Οι σύγχρονες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλλουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της υπηρεσίας και η θέση εργασίας είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

$H_1$ : Οι σύγχρονες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλλουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της υπηρεσίας και η θέση εργασίας δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν  $p > \alpha$ , η  $H_0$  είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν  $\alpha = 0,05$ , τότε  $p = 0,218 > 0,05$ , άρα η  $H_0$  είναι δεκτή.

Επομένως για  $\alpha = 0,05$  η θέση εργασίας και οι σύγχρονες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλλουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της υπηρεσίας είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σύμφωνα με την ανάλυση των πρωτογενών στοιχείων της έρευνας, συνοπτικά προκύπτουν τα εξής:

Σε σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα προκύπτει ότι στην πλειοψηφία του το δείγμα ήταν γυναίκες διοικητικοί υπάλληλοι ενώ το ηλικιακό γκρουπ μεταξύ 31-40 υπερτερούσε και ακολουθούσε το γκρουπ των ηλικιών μεταξύ 21-30. Αξιοσημείωτο είναι ότι προκύπτει να μην υπάρχουν στο δείγμα ηλικίες από 50 ετών και πάνω που σημαίνει ότι το ανθρώπινο δυναμικό του Δήμου Σερρών είναι ηλικιακά νέο συμπεραίνοντας ότι είναι πιο φιλομαθές στην τεχνολογία σε σχέση με τις παλαιότερες γενιές. Τέλος, από την ανάλυση προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι απόφοιτοι Πανεπιστημιακών Σχολών.

Προχωρώντας με την ανάλυση, προκύπτει ότι η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογικές μεθόδους στην εργασία του και δηλώνει ότι δεν υπάρχουν άλλα τεχνολογικά μέσα για να χρησιμοποιηθούν σε αντίθεση με το 25% του δείγματος το οποίο υποστηρίζει το αντίθετο.

Το αν οι σύγχρονες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλλουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της υπηρεσίας, φαίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων στο Δήμο Σερρών συμφωνεί με αυτό ενώ εξίσου σημαντικό ποσοστό φαίνεται να είναι και η απάντηση «ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ» με 29%.

Επίσης σημαντικό εύρημα αποτελεί το γεγονός ότι το 54% του δείγματος θεωρεί ότι υπάρχει υπόβαθρο οργάνωσης, ούτως ώστε να μπορούν οι σύγχρονες τεχνολογικές μέθοδοι να εφαρμοστούν σωστά και αποδοτικά αλλά παρόλα αυτά το 74,5% συμφωνεί ότι υπάρχουν δυσκολίες στην εφαρμογή τους.

Για το 94% του δείγματος, οι σύγχρονες μορφές επικοινωνίας ενισχύουν την εξωστρέφεια της υπηρεσίας τους και οι υπάλληλοι δηλώνουν ότι έχουν εμπιστοσύνη στις ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Παράλληλα, το σημαντικότερο πλεονέκτημα που προσφέρουν οι σύγχρονες μορφές επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση είναι η εξάλειψη της γραφειοκρατίας.

Τέλος, ο ρόλος της πανδημίας του Covid-19 υπήρξε καθοριστικός καθώς η πλειοψηφία του υπό εξέταση δείγματος δηλώνει ότι ανάγκασε τη Δημόσια Διοίκηση να εκσυγχρονιστεί.



Σύμφωνα με την βιβλιογραφική ανασκόπηση, οι σύγχρονες τεχνολογικές μέθοδοι στην Δημόσια Διοίκηση αποτελούν βήμα εκσυγχρονισμού για τον τρόπο λειτουργίας του διοικητικού συστήματος και συμβάλλουν σημαντικά στην επικοινωνία μεταξύ των φορέων στην δημόσια διοίκηση και των πολιτών (Κουτσογεωργά, 2018).

Τα παραπάνω φαίνεται να αποδεικνύονται από την παρούσα έρευνα καθώς το ανθρώπινο δυναμικό του Δήμου Σερρών χρησιμοποιεί τις σύγχρονες τεχνολογίες δικτύωσης παρέχοντας οφέλη τόσο στους υπαλλήλους όσο και στους πολίτες ενώ ταυτόχρονα αποδεικνύεται ότι ο εκσυγχρονισμός του ισχύοντος γραφειοκρατικού συστήματος διοίκησης είναι απαραίτητος και εξυπηρετεί ποιοτικότερα και αποτελεσματικότερα τους πολίτες.

## ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ

Η συγκεκριμένη έρευνα κατά την εκτέλεσή της παρουσίασε ορισμένους περιορισμούς. Το γεγονός ότι αναφέρεται και απευθύνεται μόνο στους εργαζόμενους των υπηρεσιών του Δήμου Σερρών αποτελεί περιορισμό στο βαθμό που είναι στοχευμένη η ομάδα διερεύνησης και επομένως τα αποτελέσματα δεν μπορούν να γενικευθούν και να προκύψουν συμπεράσματα για τον γενικό πληθυσμό των δημοσίων υπαλλήλων σε άλλους νομούς.

Περαιτέρω, περιορισμό δημιουργεί και το ίδιο το ερευνητικό εργαλείο δηλαδή το ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου στην προκειμένη περίπτωση, το οποίο αποτυπώνει απαντήσεις χωρίς δυνατότητα περαιτέρω επεξεργασίας και ανάλυσης για επιπλέον πληροφορίες. Ο ερευνητής δεν μπορεί να προχωρήσει σε βάθος ανάλυση τις πληροφορίες καθώς οι απαντήσεις δίνονται με συγκεκριμένο τρόπο.

Τέλος, η πόλη των Σερρών είναι μια πόλη με υψηλό αριθμό δημοσίων υπαλλήλων και οι 118 ερωτώμενοι θα μπορούσαν να θεωρηθούν ως μικρό δείγμα. Σ αυτό το πλαίσιο συνέβαλλε και η ηλεκτρονική διανομή των ερωτηματολογίων και πιθανόν πολλοί από τους ερωτώμενους για διάφορους λόγους, δεν μπόρεσαν στην διαδικασία να απαντήσουν.

## **ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ**

Η συγκεκριμένη έρευνα αποτελεί την αρχή μιας σειράς από έρευνες με το ίδιο αντικείμενο μελέτης σε άλλους νομούς που ενδιαφέρονται για τον συγκεκριμένο τομέα με το συγκεκριμένο θέμα. Στη συνέχεια θα μπορούσε ο ερευνητής να προχωρήσει σε συγκριτική μελέτη των στάσεων και των απόψεων του ανθρώπινου δυναμικού των δημόσιων υπηρεσιών σε πανελλαδικό επίπεδο.

Επίσης, για περαιτέρω πληροφορίες και περισσότερη ανάλυση του θέματος θα μπορούσε να γίνει μια έρευνα ποιοτικής προσέγγισης προκειμένου οι απαντήσεις των ερωτώμενων να αναλυθούν και να εξηγηθούν περισσότερο.

Αντίστοιχα, η ίδια έρευνα θα μπορούσε να επαναληφθεί σε μελλοντικό χρόνο ώστε να προκύψουν συγκριτικά αποτελέσματα και συμπεράσματα.

Σε ένα γενικότερο πλαίσιο, οι έρευνες που αφορούν σε τοπικό επίπεδο χρησιμοποιούνται ως σημείο σύγκρισης με άλλους Νομούς ώστε να επαναπροσδιορίζεται η συνολική εικόνα μέσα από τις ομοιότητες και τις διαφορές και να λαμβάνονται υπόψη τα θετικά σημεία και να αποδοκιμάζονται τα αρνητικά.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ-ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

#### 1. ΦΥΛΟ

Άνδρας

Γυναίκα

#### 2. ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Απόφοιτος/η Δημοτικού

Απόφοιτος/η Γυμνασίου

Απόφοιτος/η Λυκείου

Απόφοιτος/η Πανεπιστημίου

Απόφοιτος/η Τεχνολογικού Ιδρύματος (ΤΕΙ)

Κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος

Κάτοχος Διδακτορικού

#### 3. ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Διευθυντής/ντρια

Προϊστάμενος/η

Διοικητικός υπάλληλος

Άλλο

#### 4. ΠΟΣΑ ΧΡΟΝΙΑ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

##### ΚΑΤΩ ΑΠΟ 1 ΧΡΟΝΟ

1-5 Χρόνια

6-10 Χρόνια

11-15 Χρόνια

16-20 Χρόνια

Πάνω από 20 χρόνια

## ΧΡΗΣΗ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

1. Χρησιμοποιείτε στην εργασία σας σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας

ΠΟΛΥ

ΛΙΓΟ

ΚΑΘΟΛΟΥ

2. Η υπηρεσία σας κάνει χρήση σελίδων κοινωνικής δικτύωσης για επικοινωνία με τον πολίτη

ΠΟΛΥ

ΛΙΓΟ

ΚΑΘΟΛΟΥ

3. Πιστεύετε ότι υπάρχουν και άλλες σύγχρονες τεχνολογίες δικτύωσης και οργάνωσης που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην υπηρεσία και δεν χρησιμοποιούνται για κάποιο λόγο σήμερα;

ΟΧΙ

Η ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΙΝΑΙ ΑΡΚΕΤΑ ΕΠΑΡΚΗΣ

ΝΑΙ

ΟΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΙΝΑΙ ΣΧΕΔΟΝ ΑΝΥΠΑΡΚΤΕΣ

4. Η συχνότητα της σημερινής χρήσης των σύγχρονων τεχνολογιών από τη δημόσια διοίκηση γενικότερα και ειδικότερα, από την υπηρεσία στην οποία εργάζεστε είναι επαρκής

ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

ΣΥΜΦΩΝΩ

ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ

ΔΙΑΦΩΝΩ

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

5. Υπάρχει υπόβαθρο οργάνωσης, ούτως ώστε να μπορούν οι σύγχρονες τεχνολογικές μέθοδοι να εφαρμοστούν σωστά και αποδοτικά

ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

ΣΥΜΦΩΝΩ

ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ

ΔΙΑΦΩΝΩ

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

6. Υπάρχουν τα κατάλληλα μέσα για να μπορέσει η δημόσια διοίκηση να δεχθεί ακόμη πιο σύγχρονες τεχνολογίες και να τις εφαρμόσει

ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

ΣΥΜΦΩΝΩ

ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ

ΔΙΑΦΩΝΩ

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

7. Η εφαρμογή των νέων τεχνολογικών μεθόδων στη δημόσια διοίκηση και στην υπηρεσία σας αντιμετωπίζει δυσκολίες

ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

ΣΥΜΦΩΝΩ

ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ

ΔΙΑΦΩΝΩ

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

8. Οι σύγχρονες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλλουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της υπηρεσίας;

ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

ΣΥΜΦΩΝΩ

ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ

ΔΙΑΦΩΝΩ

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

9. Η χρήση σύγχρονων μορφών επικοινωνίας ενισχύει την εξωστρέφεια της υπηρεσίας

ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

ΣΥΜΦΩΝΩ

ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ

ΔΙΑΦΩΝΩ

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

10. Εμπιστεύομαι τις ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες

ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

ΣΥΜΦΩΝΩ

ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ

ΔΙΑΦΩΝΩ

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

11. Ποια οφέλη παρέχει η εφαρμογή των σύγχρονων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση

ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΑΜΕΣΟΤΕΡΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΩΝ ΚΑΘΕ ΦΟΡΑ ΦΟΡΕΩΝ

ΕΞΑΛΕΙΨΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ

12. Ποιος ο ρόλος της πανδημίας του Covid-19 στην εφαρμογή των νέων αυτών τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση

ΑΝΑΓΚΑΣΕ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΝΑ ΕΚΣΥΧΡΟΝΙΣΤΕΙ

ΒΕΛΤΙΩΣΕ ΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΥΣ

ΔΕΝ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΘΗΚΑΝ ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΥΣΕ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ



## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

Αντωνιάδης, Κ. (2016). *Χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στην προώθηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα σε σχέση με χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης*. Διδακτορική Διατριβή. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

Αποστολάκης, Ι., Λούλης, Ε., και Χάλαρης, Ι.(2008). *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, Οργάνωση: τεχνολογία και εφαρμογές*. Αθήνα: εκδ. Παπαζήσης.

Αρμαμέντος Π.- Σωτηρόπουλος Β., (2005). *Προσωπικά δεδομένα, Ερμηνεία Ν. 2472/1997*. Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη.

Babbie, E. (2011). *Εισαγωγή στην Κοινωνική Έρευνα*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Γεωργακόπουλος, Θ. και Πατσουράτης, Β. (1994). *Δημόσια Οικονομική*. Αθήνα: Εκδόσεις το Οικονομικό.

Δοντούδη, Δ. (2019). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού στην ελληνική δημόσια διοίκηση*. Διπλωματική εργασία. Σχολή Επιστημών Διοίκησης Επιχειρήσεων. Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων. Θεσσαλονίκη.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2014). *Η Ευρωπαϊκή Ένωση με απλά λόγια: Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη*. Ανάκτηση από: <https://europa.eu/europeanunion/topics/digital-economy-society> el. Επίσκεψη: 29/01/2022.

Κέφης, Β. (2005). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας: Θεωρία και Πρότυπα*. Εκδόσεις Κριτική ΑΕ, Αθήνα.

Κουτσογεωργιά, Β. (2018). *Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών στη διαδικασία επικοινωνίας της Υπηρεσίας με τον πολίτη*. Διπλωματική Εργασία. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.

Λαζακίδου, Α. (2016). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες και Επιχειρήσεις*. Αθήνα: Δίσιγμα.

Λαζαράκος, Γ. (2006). *Το δικαίωμα πρόσβασης στη δημόσια πληροφορία*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.

Λεάνδρος, Ν. (2005). *Το διαδίκτυο, ανάπτυξη και αλλαγή*, Αθήνα: Εκδόσεις Καστανιώτη.

Μακρυδημήτρης, Α. (1999). *Ο μεγάλος ασθενής: η μεταρρύθμιση και ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης*. Αθήνα: Παπαζήσης

Μαλικιώση - Λοΐζου, Μ. (2006). *Συμβουλευτική Ψυχολογία*. Αθήνα. Εκδόσεις: Ελληνικά Γράμματα.

Μιχαλόπουλος, Ν. (2001). Μέθοδοι διοίκησης και οργάνωσης των σχέσεων κράτους πολίτη στο *Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα*, Σπηλιωτόπουλος, Επ.Π. και Αντ. Μακρυδημήτρης (επιμ.), Αθήνα –Κομοτηνή: Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, 189-204.

Μιχαλόπουλος, Ν. (2003). Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο Management. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.

Μιχαλόπουλος, Ν. (2007). *Η δημόσια διοίκηση στην εποχή των αποτελεσμάτων*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Μπαμπινιώτης, Γ. (2012). *Λεξικό της νέας ελληνικής γλώσσας: με σχόλια για τη σωστή χρήση των λέξεων*. (4η έκδ.). Αθήνα: Κέντρο Λεξικολογίας.

Μπόγκα- Καρτέρη Κ. (2005). *Επικοινωνία. Ανθρώπινη/Επιχειρησιακή θεωρία και εφαρμογές*. Θεσσαλονίκη: University Studio Press.

Μπουραντάς, Δ. (2002). *Ηγεσία: Ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας*. Αθήνα: Κριτική.

Σπηλιωτόπουλος, Ε. (1996). *Εγχειρίδιο Διοικητικού Δικαίου*, Έβδομη Έκδοση, Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

Satir, V. (1995). *Ανθρώπινη επικοινωνία: καλύτερες σχέσεις με τον εαυτό μας και τους άλλους*. (Αθ. Ντούργα, Μετάφ). Αθήνα: Δίοδος.

Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Γ.Γ.Δ.Δ. (2003). *Κανονισμός Επικοινωνίας Δημόσιων Υπηρεσιών*. Αθήνα: Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

Υπουργείο Παιδείας (2012). *Οικιακή Οικονομία Α' Γυμνασίου. Βιβλίο Μαθητή*. Αθήνα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «Διόφαντος».

Φαναριώτης, Π. (1999). *Δημόσια Διοίκηση Αποκέντρωση και Αυτοδιοίκηση μπροστά στις προκλήσεις του 21ου αιώνα*, Αθήνα.

Flichy, P. (2004). *Η ιστορία της σύγχρονης επικοινωνίας, Δημόσια σφαίρα και ιδιωτικός βίος*. Αθήνα: Κάτοπτρο.

Fiske, J. (1992). *Εισαγωγή στην επικοινωνία*. Αθήνα: Επικοινωνία και Κουλτούρα.

Ψαρού, Μ. & Ζαφειρόπουλος, Κ. (2001). *Επιστημονική Έρευνα. Θεωρία και Εφαρμογές στις Κοινωνικές Επιστήμες*. Αθήνα: Τυπωθήτω.

## ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Bradley, F. (1991). *International Marketing Strategy*.

Chatora, A. (2012). Encouraging political participation in Africa. Institute for Security Studies, Situation Report. Ανάκτηση από: [https://issafrica.s3.amazonaws.com/site/uploads/SitRep2012\\_15Mar.pdf](https://issafrica.s3.amazonaws.com/site/uploads/SitRep2012_15Mar.pdf). Επίσκεψη: 28/12/2022.

Düren, P. (2012). Total Quality Management in Academic Libraries – Best Practices. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 1, 43-50.

European Commission, (2017). *Excellence in public administration for competitiveness in EU Member States*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Ανακτήθηκε από [https://publications.ec.europa.eu/growth/content/excellencepublic-administration-competitiveness-eumember-states-0\\_en](https://publications.ec.europa.eu/growth/content/excellencepublic-administration-competitiveness-eumember-states-0_en). Επίσκεψη: 3/1/2022.

Graber, D. (2003). The power of communication-Managing information in public organizations. Washington, D.C.: Congressional Quarterly.

Ho, D., Duffy, V., & Shih, H. (2001). Total quality management: an empirical test for mediation effect. *International Journal of Production Research*, 39, 529-548.

Mc Quail, D. & Windal, S (2013). *Communication Model , for the study of Mass Communication*, Rutledge, New York.

Mergel, I. (2013). A framework for interpreting social media interaction in the public sector. *Government Information Quarterly* 30 (327-334). Ανάκτηση από: [https://www.researchgate.net/profile/Ines\\_Mergel/publication/236680701\\_A\\_Framework\\_for\\_Interpreting\\_Social\\_Media\\_Interactions\\_in\\_the\\_Public\\_Sector/links/5482e6690c f2e5f7ceacb938.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ines_Mergel/publication/236680701_A_Framework_for_Interpreting_Social_Media_Interactions_in_the_Public_Sector/links/5482e6690c f2e5f7ceacb938.pdf). Επίσκεψη: 29/12/2022.

UN - United Nations (2002). *Benchmarking E-government: A Global Perspective*.

*New York, NY: United Nations*. Διαθέσιμο στο:

[https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/ELibrary%20Archives/2002%20Benchmarking%20Egovernment\\_A%20Global%20Perspective%20-%20Assessing%20the%20UN%20Member%20States%20\(2002\).pdf](https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/ELibrary%20Archives/2002%20Benchmarking%20Egovernment_A%20Global%20Perspective%20-%20Assessing%20the%20UN%20Member%20States%20(2002).pdf). Επίσκεψη:  
30/12/2022.

### **ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ**

[www.synigoros.gr](http://www.synigoros.gr)

<https://www.gsis.gr/>

<https://www.aade.gr/>

[www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/](http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/)

<https://diavgeia.gov.gr/>

<http://www.businessportal.gr/>

<https://www.amka.gr/index.html>

<http://www.opengov.gr/home/>

<https://ekep.ermis.gov.gr>

<https://www.gov.gr/>

[www.serres.gr](http://www.serres.gr)

[https://el.wikipedia.org/wiki/Δήμος\\_Σερρών](https://el.wikipedia.org/wiki/Δήμος_Σερρών)

<https://www.youtube.com/channel/UCbRO-1aafk0oFQLViCXxPCw>

<https://www.facebook.com/DimosSerrwnofficial/>

<http://old.serres.gr/>

<https://epiloges.tv/serres>