



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ



ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΝΗΠΙΑΓΩΓΩΝ

Τμήμα Επικοινωνίας  
& Ψηφιακών Μέσων

ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΛΟΓΟΣ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΑ ΜΕΣΑ»

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ:**

**«Επικοινωνιακή διαχείριση της κρίσης του Covid-19 από τους  
Ελληνικούς δήμους στα κοινωνικά δίκτυα»**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ:**

**ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ ΚΑΝΗ Α.Μ.: 1092**

**ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:**

**Δρ. ΑΜΑΛΙΑ ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΙΔΟΥ**

**ΦΛΩΡΙΝΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2022**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία διερεύνησε τον τρόπο με τον οποίο οι ελληνικοί δήμοι διαχειρίστηκαν επικοινωνιακά την υγειονομική κρίση που προκλήθηκε από την πανδημία του covid-19, κατά το πρώτο κύμα της πανδημίας, μέσω των κοινωνικών δικτύων και συγκεκριμένα του facebook. Συγκεκριμένα, αναλύθηκε το περιεχόμενο των αναρτήσεων και κατηγοριοποιήθηκε, σε οχτώ βασικές κατηγορίες: 1) ενέργειες Δήμου για την αντιμετώπιση του κορωνοϊού, 2) ενέργειες για ψυχολογική υποστήριξη δημοτών-πολιτών, 3) ευχαριστήρια-Συγχαρητήρια, 4) έκκληση Δημάρχου 5) Δηλώσεις δημάρχου 6) σίτιση αδέσποτων, 7) ανακοινώσεις για τη λειτουργία του Δήμου αλλά και φορέων που εδρεύουν σε αυτόν, 8) ανακοινώσεις για δειγματοληψίες και κρούσματα. Επιπλέον, αναλύθηκε η χρήση του κειμένου, εικόνας, βίντεο, link και hashtag και ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την εμπλοκή των χρηστών του facebook σε όρους likes (μου αρέσει), comments (σχόλια) και shares (αναδημοσιεύσεις) και η εμπλοκή των πολιτών μέσω διαλογικής επικοινωνίας μεταξύ δήμου και αυτών. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, τις περισσότερες αναρτήσεις που αφορούσαν την πανδημία του covid-19 τις είχαν οι δήμοι Ηρακλείου, Μινώα Πεδιάδας και Καστοριάς. Επιπλέον, παρατηρήθηκε πως το ενδιαφερόμενο κοινό εμπλέκεται σε δραστηριότητες των δήμων μέσω αντιδράσεων likes, comments και shares. Ακόμη, παρατηρήθηκε πως το facebook, ως επικοινωνιακό εργαλείο των δήμων διαδραμάτισε έναν εξαιρετικό ρόλο, καθώς μέσω του οποίου γινόταν έκκληση στους πολίτες από το δήμαρχο να σεβαστούν τα προληπτικά μέτρα για τον Covid-19 (31,9%). Επιπλέον, οι αναρτήσεις στο Facebook σχετίζονταν με ανακοινώσεις για τοπικά μέτρα, λειτουργίες και υπηρεσίες που χρησιμοποιεί ο δήμος προκειμένου να αντιμετωπιστεί ο Covid-19 και ενημέρωση για την κατάσταση των κρουσμάτων covid στην τοπική κοινωνία. Το περιεχόμενο στις περισσότερες αναρτήσεις αποτελούνταν από εικόνα και κείμενο με μεγαλύτερη επίδραση του κοινού ως προς το like. Ιδιαίτερη εντύπωση προξενεί το γεγονός, ότι η χρήση των links και βίντεο σε αναρτήσεις οδηγεί σε χαμηλότερη εμπλοκή των πολιτών. Τέλος, η χρήση των κοινωνικών δικτύων και συγκεκριμένα του facebook διαδραμάτισε έναν πολύ σπουδαίο και σημαντικό ρόλο στην επικοινωνιακή διαχείριση της πανδημίας του covid-19,

καθώς κατάφεραν στο 73% των δήμων να μεταδώσουν χρήσιμες πληροφορίες και μηνύματα για την αντιμετώπιση αυτής της υγειονομικής κρίσης που έχρηζαν ανάγκη.

**Λέξεις –Κλειδιά:** Επικοινωνιακή διαχείριση κρίσεων υγείας, κορονοϊός, κοινωνικά δίκτυα, facebook και δήμοι

## **ABSTRACT**

This paper investigated the way in which the Greek municipalities managed the communication of the health crisis caused by the covid-19 pandemic, during the first wave of the pandemic, through social media and specifically Facebook. Specifically, the content of the posts was analyzed and categorized into eight main categories: 1) actions of the Municipality to deal with the coronavirus, 2) actions for psychological support of citizens, 3) thanks - Congratulations, 4) appeal of the Mayor 5) Statements of the Mayor 6) feeding the homeless, 7) announcements for the operation of the Municipality but also bodies residing in it, 8) announcements for sampling and cases. In addition, the use of text, image, video, link and hashtag was analyzed and what factors affect the involvement of facebook users in terms of likes, comments and the involvement of citizens through interactive communication. Between municipality and them. According to the results of the research, most of the posts related to the covid-19 pandemic were from the municipalities of Heraklion, Minoa Pediada and Kastoria. In addition, it was observed that the interested public is involved in the activities of the municipalities through reactions of likes, comments and shares. It was also observed that facebook, as a communication tool of the municipalities, played an excellent role, as through which the mayor was appealed to the citizens to respect the precautionary measures for Covid-19 (31.9%). In addition, the Facebook posts were related to announcements about local measures, functions and services used by the municipality in order to deal with Covid-19 and information about the situation of covid cases in the local community. The content in most posts consisted of an image and text with a greater impact on the audience in terms of likes. The fact that the use of links and videos in posts leads to lower citizen involvement is particularly impressive. Finally, the use of social media and specifically facebook played a very important and important role in the communication management of the covid-19 pandemic, as they managed to transmit 73% of the municipalities useful information and messages to deal with this health crisis they needed need.

**Key-words:** Health Crisis Communication , covid-19, social media, facebook and municipalities

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Εκφράζω τις πιο θερμές και ξεχωριστές μου ευχαριστίες στην επιβλέπουσα καθηγήτρια μου, Δρ. Αμαλία Τριανταφυλλίδου, η οποία με την υπομονή, επιμονή και την συμβουλευτική καθοδήγηση της μου δίδαξε την ορθή και λογική σκέψη και μου δημιούργησε το συναίσθημα της αγάπης για την επιστήμη της «επικοινωνίας».

Είμαι ευγνώμων απέναντί της.

Copyright © Αναστασία Κάνη, 2022

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved. Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα. Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και μόνο.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 <sup>ο</sup> .....	11
Η ΠΟΛΥΔΙΑΣΤΑΤΗ ΕΝΝΟΙΑ ΤΩΝ ΚΡΙΣΕΩΝ .....	11
<b>1.1. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2. ΤΥΠΟΛΟΓΙΕΣ ΚΡΙΣΕΩΝ.....</b>	<b>12</b>
1.3 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΡΙΣΗΣ .....	13
1.4 ΑΙΤΙΑ ΚΡΙΣΕΩΝ.....	14
1.5 ΣΤΑΔΙΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ .....	15
1.6 ΜΟΝΤΕΛΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 <sup>ο</sup> .....	18
ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ.....	18
2.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ.....	18
<b>2.2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ .....</b>	<b>19</b>
2.3. ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ.....	20
2.3.1. ΕΝΝΟΙΑ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ.....	20
2.3.2 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ .....	20
2.3.3 ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ .....	22
2.4 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ Covid-19 .....	23
2.5 ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ- ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ.....	25
2.5.1 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ Covid-19 .....	27
<b>2.5.2 ΟΡΘΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ .....</b>	<b>28</b>
2.5.3 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ Covid-19 .....	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 <sup>ο</sup> .....	31
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	31
3.1 ΣΚΟΠΟΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	31
3.2 ΣΗΜΑΣΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	32
3.3 ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	32
3.4 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 <sup>ο</sup> .....	43
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	43

4.1 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	43
4.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ.....	43
4.3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 <sup>ο</sup> .....	53
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ .....	53
5.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	53
5.2 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	54
5.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ.....	55
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	56
ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ .....	56
ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ .....	63
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ .....	63
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 .....	64



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η υγειονομική κρίση πανδημία του COVID-19, παρουσιάζει πρωτόγνωρες προκλήσεις έχοντας ως αποτέλεσμα βαθιές συνέπειες για τον τρόπο που ζουν και σκέφτονται οι άνθρωποι σε όλο τον πλανήτη. Οι σύγχρονοι δίαυλοι ενημέρωσης και επικοινωνίας έχουν διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στον τρόπο που σκέφτονται οι άνθρωποι κατά την περίοδο της πανδημίας του COVID-19.

Η σύγχρονη κοινωνία χαρακτηρίζεται από την παρουσία ενός μεγάλου όγκου πληροφοριών τον οποίο διαχειρίζονται οι πολίτες, με αποτέλεσμα οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί να βρίσκονται διαρκώς στο επίκεντρο των μέσων ενημέρωσης (Zheng, et al., 2018). Κρίνεται σημαντικό να αναφερθεί, ότι η αντιμετώπιση μίας κρίσης μπορεί να συμβεί όταν οι οργανισμοί κατανοήσουν την αιτία που προκάλεσε το πρόβλημα (1999).

Σκοπός της παρούσας εργασίας, είναι να εξεταστεί ο τρόπος με τον οποίο οι ελληνικοί δήμοι διαχειρίστηκαν επικοινωνιακά την υγειονομική κρίση που προκλήθηκε από την πανδημία του covid-19. Η εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαιο.

Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν ελληνικοί δήμοι που διατηρούν ενεργό επίσημο λογαριασμό στο κοινωνικό δίκτυο, facebook. Σχετικά με τους στόχους της εργασίας, θα πρέπει να διαπιστωθεί ποιοι δήμοι είχαν τις περισσότερες αναρτήσεις και για ποιον λόγο. Επιπλέον, να διαπιστωθεί το περιεχόμενο των αναρτήσεων που έχει χωριστεί σε οχτώ βασικές κατηγορίες: 1) ενέργειες Δήμου για την αντιμετώπιση του κορωνοϊού, 2) ενέργειες για ψυχολογική υποστήριξη δημοτών-πολιτών, 3) ευχαριστήρια- Συγχαρητήρια, 4) έκκληση Δημάρχου 5) Δηλώσεις δημάρχου 6) σίτιση αδέσποτων, 7) ανακοινώσεις για τη λειτουργία του Δήμου αλλά και φορέων που εδρεύουν σε αυτόν, 8) ανακοινώσεις για δειγματοληψίες και κρούσματα. Επιπρόσθετα, να διαπιστωθεί το περιεχόμενο των αναρτήσεων των δήμων αλλά και ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την εμπλοκή των χρηστών του facebook και αν υφίσταται διαλογική επικοινωνία.

Στο πρώτο κεφάλαιο, αναφέρεται η πολυδιάστατη έννοια των κρίσεων , οι τύποι , τα αίτια και τα χαρακτηριστικά τους. Επιπλέον, αναφέρονται τα στάδια και τα μοντέλα διαχείρισης και αντιμετώπισης μίας κρίσης.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, αναφέρονται οι ενέργειες της επικοινωνιακής διαχείρισης τη πανδημίας μέσω των κοινωνικών δικτύων. Εν συνεχεία, παρουσιάζεται ο ρόλος των κοινωνικών δικτύων ως προς την διαχείριση κρίσεων στην τοπική αυτοδιοίκηση. Τέλος, θα γίνει παρουσίαση των στρατηγικών βελτίωσης των κοινωνικών μέσων κατά της πανδημίας του covid-19.

Το τρίτο κεφάλαιο αποτελείται από τη μεθοδολογία της έρευνας. Συγκεκριμένα γίνεται αναφορά στο σκοπό και τους στόχους της εργασίας και έπειτα, ακολουθεί η σημασία της παρούσας έρευνας και εκτενέστερα η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για τις ανάγκες της εργασίας.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας με τη μορφή πινάκων και διαγραμμάτων.

Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο αναφέρονται τα συμπεράσματα, οι περιορισμοί της έρευνας και οι προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

### Η ΠΟΛΥΔΙΑΣΤΑΤΗ ΕΝΝΟΙΑ ΤΩΝ ΚΡΙΣΕΩΝ

#### 1.1. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Η έννοια της κρίσης βάση την βιβλιογραφία δεν έχει καταλήξει σε έναν και μοναδικό σαφή ορισμό. Η υιοθέτηση ενός ορισμού είναι αναγκαία για κάθε έρευνα που διεξάγεται καθώς υποδηλώνει στην ουσία την οπτική γωνία υπό την οποία διεξάγεται, ενώ υπό αυτό το πρίσμα ερμηνεύονται και τα αντίστοιχα γεγονότα.

Ετυμολογικά, ο όρος κρίση προέρχεται από την ελληνική γλώσσα. Στο ελληνικό λεξικό του Μπαμπινιώτη (2008), η έννοια της κρίσης αναφέρεται στη διατάραξη της εύρυθμης λειτουργίας ή στην μη ορθή λειτουργία ενεργειακού και οικονομικού περιεχομένου, αξιών ή θεσμών. Από την άλλη, η έννοια «κρίση» στα κινεζικά προφέρεται ως γέι-ζι (wei-ji). Είναι μία σύνθετη έννοια και αποδίδει το διπλό χαρακτήρα μιας κρίσης ανάλογα με την έκβασή της. Χαρακτηρίζεται δηλαδή, από τις λέξεις «κίνδυνος» (wei) και «ευκαιρία» (ji), για να δηλώσει, ότι μια κρίση μπορεί να μην έχει πάντα αρνητικά αποτελέσματα, αλλά μπορεί να είναι η αρχή μιας νέας θετικής εξέλιξης.

Με βάση τον Hermann (1963), ο οποίος ήταν από τους πρώτους συστηματικούς ερευνητές κρίσεων και διατύπωσε την άποψη, ότι ένα γεγονός για να ταξινομηθεί στην κατηγορία των κρίσεων θα πρέπει να διαθέτει τρία χαρακτηριστικά. Τα χαρακτηριστικά ήταν τα εξής: α) το γεγονός θα δέχεται μεγάλη και σοβαρή απειλή που θα αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα εκπλήρωσης στόχων, β) να υφίσταται έλλειψη χρόνου ως προς την εκτέλεση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων λόγω πίεσης από την περιρρέουσα κατάσταση και γ) να υπάρχει το στοιχείο της έκπληξης. Αυτό όμως δε σημαίνει απαραίτητως την απουσία προμελετημένης απόκρισης στην περίπτωση που ξεσπάσει η κρίση. Όσον αφορά τις κρίσεις, Dutton (1986) περιέγραψε την κρίση ως ένα στρατηγικό ζήτημα για το οποίο εάν δεν ληφθούν διορθωτικές ενέργειες είναι εξαιρετικά πιθανό να οδηγήσει σε αρνητικό αποτέλεσμα κάτι το οποίο για να πραγματοποιηθεί είναι πολύ εύκολο.

Οι Rosenthal και Pijnenburg (1991) θεωρούν ότι: «η κρίση σχετίζεται με τις καταστάσεις που χαρακτηρίζονται από σοβαρή απειλή, αβεβαιότητα και την αίσθηση του επείγοντος».

Οι Pearson και Clair (1998) θεωρούν ότι η κρίση είναι ένα γεγονός, το οποίο απειλεί τη δημόσια ασφάλεια και την ευημερία και ότι χαρακτηρίζεται από την ασάφεια ως προς την αιτία δημιουργίας του, τις παραγόμενες συνέπειες και τα μέσα επίλυσής του.

Ο Coombs (1999) πιστεύει ότι κρίση είναι ένα γεγονός απρόβλεπτο, το οποίο αποτελεί μείζονα απειλή, το οποίο μπορεί να έχει αρνητική επίπτωση στον οργανισμό, εάν πραγματοποιηθούν λανθασμένοι χειρισμοί.

Ο Barton (2004), ορίζει την κρίση ως ένα μεγάλο και αιφνίδιο γεγονός, το οποίο πιθανώς να έχει αρνητικά αποτελέσματα. Το γεγονός και οι συνέπειές του μπορούν να βλάψουν σοβαρά έναν οργανισμό και τους υπαλλήλους του, καθώς την οικονομική κατάσταση και την υπόληψη. Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση, ενισχύεται η ανάγκη για διαχείριση της επικοινωνίας και της εικόνας του οργανισμού.

Οι James και Wooten (2010) οριοθέτησαν την κρίση ως μία σπάνια, σημαντική κατάσταση του δημόσιου βίου η οποία δημιουργεί ανεπιθύμητα αποτελέσματα για τον οργανισμό και τα ενδιαφερόμενα κοινά της και απαιτεί άμεσες διορθωτικές ενέργειες από τη διοίκησή της.

Ο Foster (1980), θεωρεί ότι η είναι της κρίσης οδηγεί μία κατάσταση σε λήψη σημαντικών αποφάσεων, λόγω έλλειψης ανθρώπινου δυναμικού, έλλειψης αναλώσιμων αλλά και έλλειψης χρόνου. Επιπλέον, ο Morin (1976), αναφέρει ότι κάποια είδη κρίσεων ορίζουν το αιφνίδιο, το απρόβλεπτο, το απρόσμενο, διότι μεταβάλλουν μία κανονική κατάσταση σε απότομο χρονικό διάστημα σε μία κατάσταση κρίσης, δημιουργώντας μία επώδυνη μορφή παρουσίας και εκδήλωσης.

Επιπλέον, με βάση την Kathleen Fearn-Banks στο βιβλίο *Crisis Communication: A Casebook Approach* αναφέρει: «Κρίση είναι ένα σημαντικό συμβάν με δυνητικά αρνητικές επιπτώσεις, που επηρεάζει τον οργανισμό, την εταιρεία ή τον κλάδο, καθώς και το αντίστοιχο κοινό, τα προϊόντα, τις υπηρεσίες ή το καλό ονομάτους» (Wilcox και Cameron, 2014 σελ. 260).

## **1.2. ΤΥΠΟΛΟΓΙΕΣ ΚΡΙΣΕΩΝ**

Με βάση τον Σαρμανιώτη (2012, σελ. 510), οι πιο συχνοί και σημαντικοί τύποι κρίσεων είναι αυτοί που σχετίζονται με προϊόντα που παρουσιάζουν κάποιο πρόβλημα και καλείται η εταιρεία να αποδώσει εξηγήσεις αλλά και ευθύνες, όπως επίσης και να προβεί και στη διαδικασία αναζήτησης της πρόκλησης (Coombs and Holladay, 2002). Επιπλέον, τύποι κρίσεων με βάση τον Σαρμανιώτη (2012, σελ. 510) σχετίζονται με οικονομικά ζητήματα και με ζητήματα που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό και τις διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των υπαλλήλων, όπως για παράδειγμα παρουσίαση βίαιων και επιθετικών συμπεριφορών μεταξύ υπαλλήλων τόσο στο εσωτερικό, όσο και στο εξωτερικό ενός οργανισμού.

Επιπλέον, μία κρίση μπορεί να παρουσιαστεί έπειτα από την εκδήλωση ενός φυσικού φαινομένου (π.χ. σεισμός, πυρκαγιά), όπου σε αυτό το σημείο οι ζημιές που θα προκληθούν εκτός από υλικές, μπορεί να αφορούν και

ανθρώπινες ζωές. Σύμφωνα με τον Coombs and Holladay (2002), η « φήμη» αποτελεί έναν τύπο κρίσης , όπου μέσω των ψευδών πληροφοριών μεταδίδονται μη ορθές ειδήσεις με αποτέλεσμα να βλάπτεται ένας οργανισμός ή επιχείρηση. Επιπλέον, στους τύπους κρίσεων ανήκουν: α)τα οργανωτικά αδικήματα, τα οποία δημιουργούνται από διοικητικά στελέχη, τα οποία γνωρίζουν πολύ καλά την πράξη τους και δεν έχουν στόχο τον ανθρώπινο τραυματισμό αλλά την εξαπάτηση, β) τα οργανωτικά παραπτώματα που εκτελούνται συνειδητά παρακάμπτοντας νομοθεσίες, κανονισμούς και πρωτόκολλα του οργανισμού με σκοπό την εξυπηρέτηση προσωπικών συμφερόντων και γ) τα οργανωτικά αδικήματα, όπου στην παρούσα κατάσταση τα διοικητικά στελέχη θέτουν σε κίνδυνο την υγεία και πολλές φορές ακόμη και τη ζωή των υπαλλήλων τους, για να ικανοποιήσουν συμφέροντα τόσο προσωπικά, όσο και άλλων παραγόντων.

### **1.3 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΡΙΣΗΣ**

Η κάθε κρίση ανεξάρτητα από τον τύπο της χαρακτηρίζεται (Ahmed, 2006):

α. Είναι μία ισχυρή κατάσταση της οποίας η ένταση τείνει διαρκώς αυξανόμενη μέχρι το σημείο έξαρσης, όπου αφού η κρίση θα επιφέρει το μέγιστο της φθοράς, δηλαδή την καταστροφή, αρχίζει η απότομη χρονικά εκτόνωση της, χωρίς να απαιτούνται αναγκαίες ενέργειες ή ενέργειες αντίδρασης να επιφέρουν λίαν περιορισμένα αποτελέσματα.

β. Υφίσταται υψηλό αίσθημα ανασφάλειας και αίσθησης κινδύνου. Κατά την περίοδο που η κρίση ξεσπά (pro crisis phase), οι εμπλεκόμενοι για την διαχείριση της κυριεύονται από διάφορες αισθήσεις, όπως άγχος, θλίψη, αγωνία, καθώς αισθάνονται να χάνουν τον έλεγχο της κατάστασης.

γ. Η ένταση και η ανησυχία για το χειρότερο «σενάριο» εξέλιξης των γεγονότων, διαταράσσουν και μεταβάλλουν την συνήθη ομαλή λειτουργία της επιχείρησης.

δ. Διακινδυνεύει η δημόσια / διεθνής εικόνα και φήμη της χώρας. Οι συνέπειες κάθε εμφανιζόμενης κρίσης, συνήθως και πρωτίστως πλήττουν την «εικόνα».

ε. Κάθε απόφαση και ενέργεια θα ελεγχθούν και αξιολογηθούν από τις αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες και φορείς, καθώς και από τα ΜΜΕ. Αυτό συμβαίνει καθόσον υπάρχει αυξημένη ζήτηση για πληροφόρηση, προς αποκατάσταση των εικασιών για τα γεγονότα.

στ. Προκαλεί βλάβες και υλικές ζημιές. Αρχικά προκαλείται συνήθως η ηθική βλάβη, η οποία ζημιώνει την ισχύ και αλλά και την φήμη της χώρας, ενώ παράλληλα προκαλείται δυσλειτουργία και σε άλλους φορείς δραστηριότητας (οικονομική, κοινωνική, πολιτική, ασφάλεια).

## **1.4 ΑΙΤΙΑ ΚΡΙΣΕΩΝ**

Με βάση την τυπολογία των κρίσεων προκύπτουν και τα αίτια των κρίσεων, και αποτελούν την αποτελεσματική διαχείριση της κάθε κρίσης. Τα κυριότερα είναι η ανάλυση, ο εντοπισμός και η κατανόηση των θεμελιωδών αιτιών που προκαλούνται σε κάθε είδους κρίση.

Τα πιο σοβαρά αίτια κρίσεων παρουσιάζονται παρακάτω (Mitroff et al., 2015):

### 1.4.1 Τεχνικού/Οικονομικού Χαρακτήρα

Αυτού του είδους κρίση, αφορά προϊόντα και είναι μη ανιχνεύσιμη, απροσδιόριστη, απρόβλεπτη. Δημιουργείται από τα προϊόντα που παράγει μια επιχείρηση και ενδέχεται να είναι ελαττωματικά ή να παρουσιάζουν κάποιο πρόβλημα. Επιπλέον, η κατασκευή τους ή οι εγκαταστάσεις μπορεί να είναι ανεπαρκείς. Βέβαια, σημαντικό ρόλο λαμβάνει και η εσφαλμένη τεχνική παρακολούθηση, τα ελαττωματικά συστήματα ανίχνευσης και ο ελαττωματικός στρατηγικός σχεδιασμός. Επίσης, λόγω αστοχίας κάποιας τεχνικής βλάβης προκαλείται τεχνικό ή αλλιώς βιομηχανικό ατύχημα, λόγω μη ορθού εγκαταστημένου εξοπλισμού. Ακόμη, τονίζεται ότι το ελαττωματικό σχέδιο αντιγράφων ασφαλείας, τα στοιχεία ελέγχου, ο κακός κοινωνικός σχεδιασμός και η κακή παγκόσμια παρακολούθηση ανήκουν και αυτά στα κρίσεων σε έναν οργανισμό ή μία επιχείρηση.

### 1.4.2 Εσωτερικοί παράγοντες κρίσεων

Οι εσωτερικοί παράγοντες κρίσεων συνήθως είναι αυτοί που προκαλούνται στο εσωτερικό ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, οι μη ορθοί οργανωτικοί έλεγχοι είναι μια αιτία κρίσης και περιλαμβάνει την κακή εταιρική κουλτούρα, τις πληροφορίες-επικοινωνία, τη δομή και τις ανταμοιβές. Επιπλέον, σημαντικό κομμάτι είναι ο κακός προγραμματισμός έκτακτης ανάγκης, οι αποτυχίες αλλά και τα εσκεμμένα λάθη κάποιων εργαζομένων. Συχνό φαινόμενο είναι και το σαμποτάζ που μπορεί να συμβεί από ανθρώπους που εργάζονται μέσα στον οργανισμό και έχουν σκοπό να βλάψουν την επιχείρηση χρησιμοποιώντας αθέμιτα μέσα. Επιπλέον, η μη ορθή και άδικη αξιολόγηση των εργαζομένων από ανώτερα στελέχη μπορεί να οδηγήσει στη κακή λειτουργία της επιχείρησης και αργότερα σε κρίση. Τέλος, η κακή και βίαιη συμπεριφορά μεταξύ των υπαλλήλων μπορεί να δημιουργήσει μία κρίση.

### 1.4.3 Εξωτερικοί παράγοντες κρίσεων

Οι εξωτερικοί παράγοντες, οι οποίοι μπορεί να προκαλέσουν μια κρίση είναι η αποτυχία σχεδιασμού και υλοποίησης νέων κοινωνικών θεσμών, ενώ

σημαντική είναι και η εσφαλμένη κοινωνική παρακολούθηση εγκληματικών φορέων. Δηλαδή, η μη ορθή εκπαίδευση των εργαζομένων, οι δυσανεσθημένοι εργαζόμενοι, οι απαγωγείς, οι τρομοκράτες, οι δολοφόνοι, οι ψυχοπαθείς και οι εξωτερικοί σαμποτέρ. Αυτή η ομάδα ανθρώπων μπορεί να επηρεάσει αρνητικά μια επιχείρηση αφού μπορεί να συμβάλλει στην παρακμή της εταιρίας αλλά και στην εταιρική εικόνα και φήμη της.

## **1.5 ΣΤΑΔΙΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ**

Για την επιτυχή αντιμετώπιση κρίσεων τα βασικά στάδια που ανακύπτουν στα πλαίσια λειτουργίας των οργανισμών είναι τα εξής: (Carone & Bianchi, 2012):

### Η πρόληψη και ο έλεγχος

Το πρώτο στάδιο για τη διαχείριση των κρίσεων είναι η αναγνώριση των κρίσεων που καλείται κάποιος να προβεί στη διαδικασία αντιμετώπισης. Σε αυτήν την περίπτωση ο κάθε οργανισμός πρέπει να προχωρήσει σε κάποιες προσπάθειες για να τις αναχαιτίσει ή και να τις αποτρέψει να εκδηλωθούν.

### Η προετοιμασία

Το δεύτερο στάδιο είναι η προετοιμασία, όπου ο οργανισμός αρχίζει να προετοιμάζεται για την επικείμενη κρίση και για αυτό προχωρά στη δημιουργία κάποιων πιθανών σεναρίων μέσω των οποίων θα αντιμετωπίσει την κρίση. Εκτός από τη δημιουργία των σεναρίων μπορεί να χρειαστεί να τα εφαρμόσει πιλοτικά για να καταλήξει στο αποτελεσματικότερο σενάριο για τη διαχείριση της κρίσης

### Η αποκατάσταση

Στο τρίτο στάδιο της αποκατάστασης, ο οργανισμός καλείται να αναλογιστεί τις επιπτώσεις της κρίσης και να προχωρήσει σε διορθωτικές ενέργειες για την αντιμετώπιση των ζημιών που είχαν προκληθεί. Με αυτόν τον τρόπο θα καταφέρει να βελτιώσει την εικόνα του προς το κοινό του αλλά και να σταματήσει τη διάδοση κάθε μορφής φήμης εις βάρος της.

## **1.6 ΜΟΝΤΕΛΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ**

Σύμφωνα με το Fink, ο οποίος είχε πραγματοποιήσει μία αξιολογή προσπάθεια στον τομέα της διαχείρισης των κρίσεων μέσω της παρουσίασης του μοντέλου του. Ωστόσο, ο Coombs (2007) μετά από ελέγχους στο μοντέλο του Fink κατέληξε στο συμπέρασμα ότι χρειάζονται διαρθρωτικές ενέργειες για τα στάδια από τα οποία περνάει μία κρίση. Για αυτό το λόγο πρότεινε ότι θα ήταν καλό να υπήρχαν κάποιες μορφές επικοινωνίας σε αυτά τα στάδια της κρίσης (Coombs, 2007). Μία ακόμη σημαντική προσπάθεια στον προσδιορισμό των μοντέλων διαχείρισης των κρίσεων πραγματοποιήθηκε

από τους Mitroff, Shrivastava & Udvardia, στην οποία στηρίχθηκαν αρκετοί ερευνητές αργότερα. Σε αυτό το μοντέλο η κρίση δύναται να ξεκινήσει από οποιαδήποτε φάση και η δράση αντιμετώπισής της μπορεί να λάβει οποιαδήποτε κατεύθυνση, χωρίς να υπάρχει μία αναγκαιότητα για την αυστηρή τήρηση κάποιας ροής. Αξίζει να σημειωθεί ότι η διαδικασία ξεκινάει από τη στιγμή της ανίχνευσης και ακολουθεί τη φορά των δεικτών του ρολογιού (Συρίγου, 2006).

Σύμφωνα με το μοντέλο των Mitroff, Shrivastava & Udvardia η ανίχνευση του κινδύνου που είναι δυνατό να οδηγήσει σε κρίση βρίσκεται πριν το στάδιο της πρόληψης και της προετοιμασίας. Στο επόμενο στάδιο υποδεικνύεται ότι κανένας οργανισμός δεν έχει τη δυνατότητα αποτροπής όλων των κρίσεων, και η πρόληψη κάθε μορφής κρίσεων δεν είναι ο στόχος του εργαλείου της διαχείρισης κρίσεων. Τόσο ο έλεγχος όσο και η αναθεώρηση, από την πλευρά του οργανισμού, μπορούν να λειτουργήσουν αποτελεσματικά στο στάδιο της αντιμετώπισης μίας κρίσης.

Επιπλέον, το επόμενο στάδιο εκπροσωπεί τις δομές εκείνες αλλά και τους μηχανισμούς του οργανισμού που μπορούν να την οδηγήσουν σε ανάκαμψη μετά την κρίση. Τέλος, ο οργανισμός προχωρά σε μία αξιολόγηση της διαδικασίας διαχείρισης της κρίσης και της αποτελεσματικότητάς της για να καταγράψει τις πληροφορίες που ίσως χρειαστούν στο μέλλον (Συρίγου, 2006).

Στη συνέχεια, οι Pearson & Clair (1998) προχώρησαν στη δημιουργία ενός μοντέλου διαχείρισης κρίσεων το οποίο στηριζόταν σε προσπάθειες που είχαν συμβεί στο παρελθόν. Πιο συγκεκριμένα, μέσω αυτού του μοντέλου λαμβάνονταν σοβαρά υπόψη τα αντικειμενικά και υποκειμενικά στοιχεία που συνόδευαν την έννοια της διαχείρισης κρίσεων, όπως η περιπλοκότητα των επιπτώσεών τους αλλά και οι διάφοροι παράμετροι που θα μπορούσαν να την επηρεάζουν. Για να θεωρηθεί αποτελεσματική η διαχείριση της κρίσης πρέπει να περιορίζεται όσο το δυνατόν περισσότερο ο κίνδυνος επανεμφάνισης του γεγονότος που την έχει προκαλέσει. Επίσης, όλοι οι εμπλεκόμενοι σε ρόλο «κλειδί» πρέπει να μπορούν να αναλάβουν πρωτοβουλίες και να αλληλεπιδρούν ώστε να ερμηνεύουν τα γεγονότα που ακολουθούν μία κρίση. Τέλος, η διαχείριση κρίσεων περιλαμβάνει τόσο την ατομική αλλά και την οργανωτική προσαρμογή των βασικών υποθέσεων και απώτερος σκοπός της είναι η ανάκαμψη του οργανισμού (Pearson & Clair, 1998).

Τέλος, ο Reily (1993) παρουσίασε ένα δικό του μοντέλο διαχείρισης κρίσεων το οποίο στηριζόταν στην προετοιμασία του κάθε οργανισμού για την αντιμετώπιση των κινδύνων που μπορεί να οδηγήσουν σε κρίση. Ένας οργανισμός, για να είναι έτοιμος να αντιμετωπίσει μία κρίση πρέπει να μπορεί να την αποτρέψει και εάν αυτό δε συμβεί στη συνέχεια δεν μπορεί να προχωρήσει στην αντιμετώπισή της. Αξίζει να σημειωθεί ότι η αποτροπή



εκδήλωσης μίας κρίσης περιλαμβάνει δράσεις μέσω των οποίων ο οργανισμός δε θα είναι εκτεθειμένος σε κινδύνους, ενώ από την άλλη πλευρά η αντιμετώπιση περιλαμβάνει κάθε μορφή αντίδρασης του οργανισμού. Κάθε οργανισμός πρέπει να μπορεί να λάβει κρίσιμες αποφάσεις και να ανταλλάσσει πληροφορίες στο εσωτερικό του, ώστε να μπορεί να αντιμετωπίσει έγκαιρα μία κρίση.

Οι Elsubbaugh et al. (2004) βασισμένοι στο μοντέλο διαχείρισης κρίσεων του Reily (1993) παρουσίασαν το δικό τους μοντέλο το οποίο είχε τις εξής φάσεις:

1. Γενική φάση προετοιμασίας

Εντοπίζεται ο στρατηγικός σχεδιασμός για την αντιμετώπιση μίας πιθανής κρίσης αλλά και η καθιέρωση μίας υγιούς κουλτούρας εντός του οργανισμού

2. Φάση εμφάνισης πρώιμων ενδείξεων

3. Φάση της αντιμετώπισης

Λαμβάνονται γρήγορες αποφάσεις, και χρησιμοποιούνται οι διαθέσιμοι πόροι

4. Παροχή πληροφοριών

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>

### ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ

#### 2.1 .ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ

Η διαχείριση κρίσεων είναι ένα από τα πιο δύσκολα στρατηγικά θέματα τα οποία καλούνται να αντιμετωπίσουν οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων εξ' αιτίας του συναισθήματος της αβεβαιότητας, της πίεσης και έλλειψης χρόνου και του περιορισμένου ελέγχου της καταστάσεως. Οι κρίσεις πηγάζουν από ζητήματα που ανακύπτουν εντός και εκτός του οργανισμού τα οποία όμως, συνήθως, έχουν υποτιμηθεί ιδιαίτερα από τις διοικήσεις (Bennett, 1998). Η χρονική έναρξη της κρίσης, η διάρκειά της, η διαδρομή εξέλιξης καθώς και η έκβασή της σπανίως είναι γνωστά και ελεγχόμενα (Merten, 2008).

Η αποτελεσματικότητα διαχείρισης μίας κρίσης και το επικοινωνιακό σχέδιο που εφαρμόζεται δεν είναι εύκολα αξιολογήσιμο. Ο λόγος είναι ότι υπεισέρχονται άγνωστες παράμετροι, όπως η αντίληψη των ενδιαφερόμενων μερών και οι ελλειπίες πληροφορίες για τα αίτια πρόκλησής της (Merten, 2005). Οι κρίσεις έχουν πολλές μορφές και ποικίλες συνέπειες (αρνητικές, θετικές ακόμη και καταστροφικές). Η προετοιμασία αντιμετώπισης αυτών εσωκλείει τη διαδικασία καθορισμού σεναρίων βασισμένων στις διάφορες πιθανότητες εμφάνισης τους (Mast, 2008).

Σύμφωνα με τον Lyman (2006) τα MME είναι ο καλύτερος σύμμαχος που μπορεί να έχει ένας οργανισμός απέναντι σε κάποια κρίση. Με το σκεπτικό αυτό είναι απολύτως αναγκαία η εγκαθίδρυση καλών σχέσεων με αυτά πριν ακόμη εμφανιστεί η κρίση στον ορίζοντα. Ο O' Toole (2000) για το συγκεκριμένο θέμα αναφέρει ότι η ατομική οξυδέρκεια και αποτελεσματικότητα καθώς και η στρατηγική σκέψη των εμπλεκόμενων στη διαχείριση κρίσεων είναι το κλειδί για την ορθή αντιμετώπιση και επίλυση των αναδυομένων προβλημάτων.

Οι Betser και Fraser (2006) υιοθετώντας το σκεπτικό ότι η διαχείριση κρίσεων είναι μία αέναη διαδικασία αναφέρουν ότι ένα από τα δομικά συστατικά κάθε επιχειρηματικού σχεδίου είναι η ανάλυση κινδύνων (risk analysis). Επίσης έδωσαν ιδιαίτερη έμφαση στις πολιτισμικές διαφορές (cultural differences) αλλά και στα διαφορετικά νομικά πλαίσια τα οποία θα πρέπει να λαμβάνονται σοβαρά υπ' όψιν από τους οργανισμούς που δραστηριοποιούνται διεθνώς.

## 2.2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Η διαχείριση κρίσης σε έναν οργανισμό με στόχο την αντιμετώπιση της να επισπεύσουν έγκαιρα και με ειλικρίνεια μπορούν να ελαχιστοποιήσει τη ζημιά στη φήμη τους και να ανακτήσει την εμπιστοσύνη του κοινού (Coombs, 1999, Janis, 1989, Murry & Shohen, 1992, Seeger, 1986, Seeger, Sellnow, & Ulmer, 2001, Tyler, 1997).

Το διαδίκτυο σήμερα διαδραματίζει πολύ σημαντικό ρόλο στον τρόπο διαχείρισης μίας κρίσης με δύο τρόπους. Πρώτον, μπορεί να βοηθήσει τους οργανισμούς να προετοιμαστούν για την κρίση. Επιπλέον, μέσω του διαδικτύου και του Παγκόσμιου Ιστού

(WWW), οι οργανισμοί μπορούν να αναζητήσουν μεγάλη γκάμα πληροφοριών και να δημιουργήσουν αποτελεσματικές στρατηγικές διαχείρισης ζητημάτων, να εντοπίζουν λύσεις πριν ακόμη ξεσπάσει κρίση (Ramsey, 1993, Thomsen, 1995). Δεύτερον, η επικοινωνία μέσω διαδικτύου μπορεί να βοηθήσει τους οργανισμούς να κοινοποιούν αποφάσεις γρήγορα κατά τη διάρκεια μιας κρίσης στα ενδιαφερόμενα μέρη και να δημιουργούν ανατροφοδότηση από το κοινό. Το διαδίκτυο προσφέρει στους οργανισμούς έναν ακόμη πόρο μέσω των οποίων μπορεί να επηρεάσει το περιβάλλον τους.

Έρευνες δείχνουν, ότι οι οργανισμοί δεν είναι κατάλληλα προετοιμασμένοι πάντα, για την αποτελεσματική διαχείριση της κρίσης με τις απαραίτητη και αναγκαία ενημέρωση που απαιτείται προς το κοινό. Οι υπεύθυνοι επικοινωνίας μπορούν επίσης να αποκτήσουν πολύτιμες πληροφορίες, μέσω διαδικτύου μαθαίνοντας πώς άλλοι οργανισμοί έχουν ενσωματώσει την επικοινωνιακή διαχείριση κρίσεων (Coombs, 1999).

Επιπλέον, με βάση τον Thomsen (1995), οι οργανισμοί πρέπει να χρησιμοποιούν διαδικτυακές βάσεις δεδομένων για μετάβαση από αντιδραστικά μηνύματα επικοινωνίας σε προληπτικά μηνύματα. Ο Heath (1997) αναφέρει επίσης, ότι οι οργανισμοί θα πρέπει να εξετάσουν διαδικτυακές ομάδες συζήτησης, ιστοσελίδες ακτιβιστών και άλλες διαδικτυακές πηγές ειδήσεων. Ευρείες ιστοσελίδες χρησιμοποιούνται επίσης για την παροχή πληροφοριών για αναζήτηση σχόλιων και συμβουλών για την επίλυση διαφόρων προβλημάτων από τα ενδιαφερόμενα μέρη και stakeholders. Τέτοιες σελίδες δημιουργούνται από όλα τα παραδοσιακά μέσα που ασχολούνται με τη διαχείριση θεμάτων ».

Ο Coombs (1999) πρότεινε στους οργανισμούς να αποθηκεύσουν μια ποικιλία από πηγές στο διαδίκτυο, αναζητώντας «αλλαγές, τάσεις, γεγονότα και αναδυόμενα κοινωνικά, πολιτικά ή θέματα υγείας». Υπάρχουν πολλών ειδών πηγές που πρέπει να εξετάσουν οι οργανισμοί για να κατανοήσουν καλύτερα το περιβάλλον τους, συμπεριλαμβανομένου του ιστού των

ακτιβιστικών οργανώσεων, αίθουσες συνομιλιών, ομάδες ειδήσεων, πίνακες ανακοινώσεων στο διαδίκτυο.

### **2.3. ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ**

Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media) είναι ένα σύγχρονο φαινόμενο που έχει μεταμορφώσει την αλληλεπίδραση, την εμπλοκή και την επικοινωνία των ατόμων, παγκοσμίως (Edosomwan et al., 2011).

Τα κοινωνικά δίκτυα (social media) αναφέρονται σε συμπεριφορές και πρακτικές ανάμεσα σε διάφορες ομάδες ανθρώπων που έρχονται σε αλληλεπίδραση, προκειμένου να ανταλλάξουν απόψεις, ειδήσεις και πληροφορίες, μέσω πολυμεσικών τρόπων (εικόνα, βίντεο, περιεχόμενο, hashtags κλπ) (Kaplan & Haenlein, 2010).

#### **2.3.1. ΕΝΝΟΙΑ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ**

Τα Κοινωνικά Δίκτυα έκαναν την εμφάνιση τους την τελευταία εικοσαετία. Σύμφωνα με τον Ledford ως κοινωνικά δίκτυα ορίζονται *«οι τεχνολογίες και οι πρακτικές οι οποίες χρησιμοποιούνται για να μοιράζονται οι χρήστες ένα πολυμεσικό περιεχόμενο , τις απόψεις τους, τις ιδέες τους, τις εμπειρίες τους, κ.α., χτίζοντας με αυτόν τον τρόπο κοινωνικές σχέσεις μεταξύ τους. Τα κοινωνικά δίκτυα είναι τα αποτελέσματα της αλληλεπίδρασης των ιστοσελίδων κοινωνικής δικτύωσης, ο σκοπός των οποίων είναι να επιτρέψει στους ανθρώπους να δημιουργήσουν ένα προφίλ και να συνδεθούν με τους άλλους ανθρώπους»* (Ledford, 2009).

Οι αναρτήσεις για να γίνονται πιο εύκολα ελκυστικές θα πρέπει να αποτελούνται από πρωτοτυπία μετάδοσης πληροφοριών, κάνοντας χρήση τις δυνατότητες που παρέχει το κάθε κοινωνικό μέσο που θα επιλεγεί. Επιπλέον, οι αναρτήσεις δεν θα πρέπει να γίνονται συχνά με την ίδια θεματική, για να μη δημιουργείται «θόρυβος», που κουράζει τους υπόλοιπους χρήστες και αναγνώστες (Hays et al, 2013)

#### **2.3.2 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ**

Η ικανότητα της επικοινωνίας θεωρείται μια από τις πιο σημαντικές μεταβλητές σε κάθε κατάσταση κρίσης. Με την ορθή χρήση της επικοινωνίας αντανακλάται όλη η διαχείριση κρίσεων πριν (από την κρίση), κατά τη διάρκεια και μετά από μια κρίση.

Η πληροφόρηση για μια κατάσταση κρίσης μπορεί να διαδοθεί διεθνώς με ακρίβεια, κάνοντας χρήση των social media (Sigala, 2012).

Η αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων απαιτεί έγκαιρη επικοινωνία και συντονισμό μεταξύ των κυβερνητικών φορέων και των ενδιαφερομένων (Elbanna et al., 2019, Reddy et al., 2009).

Η κεντρική επικοινωνία και η αμεσότητα αυτής, είναι δύο μεταβλητές στις οποίες πρέπει να δοθεί μεγάλη έμφαση. Επιπλέον, οι παραπάνω μεταβλητές θεωρούνται και δύο από τα πιο σημαντικά εμπόδια, όταν γίνεται προσπάθεια διαβίβασης επειγουσών πληροφοριών σε όλους τους ενδιαφερόμενους και εμπλεκόμενους κατά την διάρκεια μίας κρίσης. Οι πληροφορίες και οι δυνατότητες δικτύωσης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, χρησιμοποιούνται όλο και πιο συχνά σε καταστάσεις κρίσεων, με στόχο την κινητοποίηση των ενδιαφερομένων μερών ώστε να αναλάβουν δράση και να συμμετέχουν ενεργά στην διαχείριση μίας κρίσης (Sigala, 2012)

Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης επιτρέπουν την αλληλεπίδραση (engagement) και την αμοιβαιότητα σε πραγματικό χρόνο (real time), μεταξύ εκείνων που παρέχουν πληροφορίες για καταστάσεις κρίσης. Επιπλέον, συμβάλουν ενεργά στην απόκτηση μιας πλήρους και ενημερωμένης εικόνας των επιπτώσεων της κρίσης. Συνεπώς, η αμεσότητα της πληροφόρησης, οδηγεί σε ορθή λήψη απόφασης και πραγματοποίησης ενεργειών. Σε αυτό το γεγονός σημαντικό ρόλο λαμβάνουν και τα κινητά μέσα τεχνολογίας, καθώς ένας χρήστης μπορεί συνεχώς να βρίσκεται σε κατάσταση online. Έτσι με αυτόν τον τρόπο παρέχεται η δυνατότητα στους ανθρώπους και τις οργανώσεις να αλληλεπιδρούν, τόσο μέσα, όσο και έξω από τα γεωγραφικά χωρικά όρια του γεγονότος κρίσης, να λαμβάνουν αποφάσεις τη χρονική στιγμή που εξελίσσεται η κρίση, καθώς μπορούν και επεξεργάζονται διαρκώς τις πληροφορίες που συλλέγουν μέσω της αλληλεπίδρασης (Sigala and Marinidis, 2012). Επιπλέον, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης έχουν τη δυνατότητα να επηρεάσουν τον τρόπο σκέψης και συμπεριφοράς του ανθρώπου που ανταποκρίνεται στο περιεχόμενο των πληροφοριών και στις καταστάσεις που δημιουργούνται σε περιόδους κρίσεων (Paul, 2012).

Οι κρίσεις είναι καταστάσεις στις οποίες απειλούνται διάφορα ζητήματα που αφορούν την κοινωνία, όπως επίσης αφορούν άμεσα κοινωνικά, θεσμικά και οργανωτικά συμφέροντα. Όλη αυτή η κατάσταση οδηγεί στην ανάγκη άμεσης δράσης και αβέβαιων αποτελεσμάτων (Rosenthal, Hart, & Kouzmin, 1991). Τα γεγονότα κρίσης περιλαμβάνουν διάφορα είδη καταστροφών, φυσικές και τεχνικές καταστροφές, τρομοκρατικές επιθέσεις, διεθνείς συγκρούσεις, πυρηνικές απειλές, αστικές αναταραχές και παγκόσμιες πανδημίες (Pan & Meng, 2016, Rosenthal et al., 1991).

Η αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων απαιτεί έγκαιρη επικοινωνία και συντονισμό μεταξύ κυβερνητικών υπηρεσιών και ενδιαφερομένων/πολιτών (Elbanna et al., 2019, Reddy et al., 2009). Ωστόσο, οι κρίσεις είναι συχνά δυναμικές και περίπλοκες, γεγονός που προκαλεί πολλές δυσκολίες. Μία κρίση μπορεί να προκαλέσει εκτεταμένη γραφειοκρατία, περιορισμούς που σχετίζονται με την πολιτική και έλλειψη πόρων (Harrison & Johnson, 2019, Panagiotopoulos et al., 2014, Reddy et al., 2009). Οι ΤΠΕ είναι μια αποτελεσματική μέθοδος αντιμετώπισης αυτών των προκλήσεων (Reddy et al., 2009). Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης έχουν αναδειχθεί ως ένα σημαντικό μέσο για τις κυβερνήσεις και τους πολίτες να συλλάβουν και να εξηγήσουν καταστάσεις κρίσης, να λάβουν δημόσιες αποφάσεις και να αναλάβουν ανάλογη δράση, ώστε να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά και τάχιστα η κρίση (Panagiotopoulos, Barnett, Bigdeli, & Sams, 2016). Οι κυβερνητικές υπηρεσίες σε διάφορες χώρες χρησιμοποιούν με μεγάλο βαθμό τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για επικοινωνία και διαχείριση κρίσεων (Chatfield & Reddick, 2018).

Κατά τη διάρκεια κρίσεων, κυβερνητικοί φορείς χρησιμοποίησαν ιστορικά τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για να δημοσιεύσουν πληροφορίες, να παρατηρήσουν δημόσιες συμπεριφορές και απόψεις, να ελέγξουν και να αποκρούσουν τις φήμες, να διευκολύνουν την πληροφόρηση και τη συνεργασία, να οικοδομήσουν κοινωνική συνοχή, να κινητοποιήσουν ροές πόρων και να προωθήσουν ακαδημαϊκή έρευνα (Alexander, 2014, Tang et al., 2015, Zhang, Fan, Yao, Hu και Mostafavi, 2019). Για παράδειγμα, ο Wukich (2016) διαπίστωσε ότι οι αμερικανικές κρατικές υπηρεσίες χρησιμοποιούν επίσημους λογαριασμούς κοινωνικών μέσων για την κυκλοφορία πληροφοριών σε διαφορετικά στάδια καταστροφών, τη διάδοση μηνυμάτων σχετικά με έγκαιρες προειδοποιήσεις, καθοδήγηση και κυβερνητική δράση, απώλειες, κλείσιμο και άνοιγμα υποδομής, προμήθεια και συντονισμό πόρων, διόρθωση παραπληροφόρησης, εθελοντική συγκέντρωση χρημάτων, εκπαίδευση, κατάρτιση, απόψεις και σχόλια. Η παροχή πληροφοριών μέσω του GSM συμβάλλει περαιτέρω στην οργανική ανθεκτικότητα στη διαχείριση κρίσεων (Kim, Jung, & Chilton, 2016).

### **2.3.3 ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Ο ρόλος των κοινωνικών δικτύων στους οργανισμούς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι πολύ σημαντικός. Οι δήμοι διατηρούν ενεργά προφίλ στα κοινωνικά δίκτυα με κύριο στόχο να μπορούν να επικοινωνούν με το κοινό, να προωθούν ενέργειες και στόχους (Bonsón, Royo and Ratkai 2017), αλλά και να το ενημερώνουν μέσω της δυνατότητας πολυμεσικών αναρτήσεων για διάφορα τοπικά και εθνικά θέματα, χωρίς να έχουν κάποιο κόστος στον προϋπολογισμό (Mossberger, Wu, and Crawford 2013).

### Δυνατότητες που προσφέρουν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης:

- Διαλογική επικοινωνία (Agostino και Arnaboldi 2016)
- Ενίσχυση της εικόνας της επωνυμίας και των δημοσίων σχέσεων του δήμου
- Ενεργοποίηση διαδικτυακών συμμετοχικών δραστηριοτήτων των πολιτών (διάδραση)
- Κοινοποίηση γενικών πληροφοριών για το δήμο (Mergel 2013)
- Γενικότερα να ενημερώνουν το κοινό για θέματα που αφορούν (Lappas et al. (2018): αποφάσεις δημάρχου, έργα, προϋπολογισμούς, χρηματοδοτήσεις, ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις, αποφάσεις δημοτικού συμβουλίου, εκδηλώσεις, συναντήσεις

## **2.4 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ Covid-19**

Η πανδημία του COVID-19 ξεκίνησε στο Wuhan της Κίνας, την 1<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2019 και προκλήθηκε από τον ιό SARS – CoV-2 ( Huang et all, 2020). Για τη διαχείριση μίας υγειονομικής κρίσης σημαντικό ρόλο λαμβάνει η πολιτική θέση μίας χώρας, αλλά και οι κυβερνητικές αποφάσεις που λαμβάνει, προκειμένου να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα που υφίστανται.

### Πολιτική διάσταση

Οι αποφάσεις μίας Κυβέρνησης, η επιβολή συνοριακών ελέγχων, η απομόνωση του πληθυσμού, η διαχείριση των πληροφοριών του κοινού και η στάση απέναντι στους άλλους δεν βρίσκεται σε καμία απαλλαγμένη από τέτοια φαινόμενα. Σημαντικός παράγοντας είναι οι προσεγγίσεις της συμπτωματολογίας της επιδημιολογίας, δηλαδή πως ερμηνεύονται οι καταστάσεις των προβλημάτων πολιτικής υγείας του κορωναϊού και η παρέμβαση στην υγεία από αυτή τη θέση (Hay, 2012).

Στη συνέχεια, οι πολιτικές και ιατρικές ηγεσίες στην κυβέρνηση, τους εθνικούς οργανισμούς και τους διεθνείς οργανισμούς, όπως ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας έχουν ιδρυθεί για να ελέγχουν τα στατιστικά των δεδομένων, να συγκρίνουν τα συμπτώματα των κρουσμάτων, αλλά και για την κοινοποίηση των μέτρων προστασίας για τη δημόσια υγεία που απαιτούν συναίνεση και υποστήριξη από τους πολίτες. Στη παγκόσμια κοινότητα, η πανδημία αποτέλεσε σημαντική πρόκληση για τα συστήματα δημόσιας υγείας. Για την προστασία της δημόσιας υγείας τέθηκαν αυστηρά περιοριστικά μέτρα. Για τον

λόγο αυτό, κάποιοι πολίτες εξέφρασαν την ανησυχία τους για τη διάρκεια των έκτακτων μέτρων που λήφθηκαν από τις κυβερνήσεις των χωρών. Επιπλέον, τα μέτρα ήταν αρκετά σοβαρά και περιοριστικά. Για παράδειγμα, υπήρχε απαγόρευση στη κυκλοφορία των πολιτών, απαγορεύτηκαν οι τελετές θρησκευτικού περιεχομένου, αναστάλθηκαν όλες οι δραστηριότητες του αθλητισμού, του πολιτισμού και της εκπαίδευσης. Όλη αυτή η εξέλιξη της κρίσης του Covid-19 μπορεί να οριστεί ως μία καταστροφή (Lakoff, 2017, Lazar, 2013).

#### Κυβερνητική διάσταση

Οι πολιτικοί ηγέτες προσπαθούν να ακολουθήσουν τις προτάσεις των ειδικών και βάσει αυτών εφαρμόζουν τις στρατηγικές αντιμετώπισης της πανδημίας. Ωστόσο, έχουν παρατηρηθεί διάφορα ερωτήματα πολιτών σχετικά με την αποτελεσματικότητα των πολιτικών προσώπων, την απαγόρευση και την κοινωνική απόσταση, ενώ σημαντικό κομμάτι είναι η εκπαίδευση και ο ρόλος των παιδιών για τη διάδοση του Covid-19. Επιπλέον, έχουν δημιουργηθεί και ερωτήματα για την οικονομική κατάσταση της χώρας (Costello, 2020) και αναζητούν την τάξη στο χάος, υπό την έννοια, ότι προσπαθούν να ερμηνεύσουν τα γεγονότα γύρω τους (Gray, 2003).

Επιπρόσθετα, οι επιστήμονες κοινωνιολογίας εκτιμούν, ότι αυτή όλη η κατάσταση θα έχει κοινωνικές επιπτώσεις, συμπεριλαμβανομένης της ενδοοικογενειακής βίας, της κακοποίησης των παιδιών αλλά και των κρίσεων της ψυχικής υγείας (Costello, 2020).

Σε παγκόσμιο επίπεδο, κάποιες κυβερνήσεις είναι πιο αυταρχικές στα μέτρα που λαμβάνουν, όπως για παράδειγμα η Κίνα. Πιο συγκεκριμένα, ασκούν αυστηρότερο έλεγχο στην παραγωγή και τη ρύθμιση των δεδομένων. Σημαντικό θεωρείται, ότι τα βασικά αγαθά σε περιόδους κρίσεων -ειδικότερα υγειονομικού χαρακτήρα-, είναι τα τρόφιμα, η στέγαση, η εκπαίδευση, οι υποδομές και η κοινωνική μέριμνα. Μα βάση, τους υποστηρικτές της θεμελιώδους οικονομίας, η κοινωνική παροχή τέτοιων πραγμάτων είναι βασική, καθώς παρέχεται ασφάλεια στο κοινό (Monaghan, 2016). Τέλος, χρήζουν προσοχή ζητήματα και προκλήσεις τέτοιου περιεχομένου, καθώς δεν υποχωρούν εύκολα.

Για τη δημόσια υγεία θα τεθούν στο μέλλον ερωτήσεις από το Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, ενώ η Κυβέρνηση της Κίνας αναφέρει πως μπορεί να συμβάλει οικονομικά στη κρίση (Ikenberry, 2018). Οι Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής και συγκεκριμένα η αμερικανική κυβέρνηση ανακοίνωσε σε διεθνή επίπεδο, την οικονομική της παύση στο διεθνή οργανισμό, ο οποίος μπορεί να επηρεάσει την έγκριση του Κογκρέσου. Βέβαια, θα υπάρξουν προκλήσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες για τη διεθνή τάξη, φιλελεύθερη ή και μετα-φιλελεύθερη (Ikenberry, 2018).



## Κυβερνητική διάσταση και εμπλοκή πολιτών

Ωστόσο, η Συμμετοχή του Πολίτη μέσω των Κυβερνητικών Κοινωνικών Μέσων (CEGSM), σε περιόδους κρίσης, δεν είναι αισιόδοξη. Πρώτον, οι περισσότερες κυβερνητικές υπηρεσίες εξακολουθούν να θεωρούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ως συμπληρωματικό κανάλι για τη διάδοση πληροφοριών, παρά ως εργαλείο για την προώθηση της συμμετοχής των πολιτών (Neely & Collins, 2018, Wukich, 2016).

Οι κυβερνητικές υπηρεσίες χρησιμοποιούν τους λογαριασμούς τους για να δημοσιεύουν πληροφορίες σχετικά με ενημερώσεις και οδηγίες, αλλά λίγοι χρησιμοποιούν συμμετοχικές στρατηγικές για την προώθηση της συνεργασίας και της δέσμευσης πολιτών-κυβέρνησης (Neely & Collins, 2018, Wukich, 2016).

Η αμφίδρομη διαδραστική επικοινωνία μέσω των Κυβερνητικών Κοινωνικών Μέσων παραμένει σε επιφανειακό επίπεδο, όπως περιορισμένα σχόλια και ανεπαρκής διάλογος (Tang, Zhang, Xu, & Vo, 2015).

Δεύτερον, οι κυβερνητικές υπηρεσίες ενδέχεται να αντιμετωπίσουν προκλήσεις στη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για τη συμμετοχή των πολιτών, συμπεριλαμβανομένου του ψηφιακού χάσματος, της αξιοπιστίας και της λογοδοσίας, των ασαφών οργανωτικών στρατηγικών, της έλλειψης επαρκών πόρων και επίσημων πολιτικών, της ιδιωτικής ζωής και ζητήματα ασφάλειας (Elbanna, Bunker, Levine, & Sleight, 2019, Harrison & Johnson, 2019).

## **2.5 ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ- ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ**

Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης συνδράμουν σημαντικά στον τρόπο διάδρασης στο διαδίκτυο (Benkler, 2006). Οι υπηρεσίες της αυτοδιοίκησης, θεωρούν απαραίτητη την ενεργή χρήση των κοινωνικών δικτύων για να προωθήσουν το προφίλ τους και τις υπηρεσίες τους προς τους πολίτες (Lappas et al, 2018). Οι φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης, μέσω των λογαριασμών που διαθέτουν στα κοινωνικά δίκτυα, παρέχουν την ευκαιρία στους πολίτες να συμμετέχουν επικοινωνιακά στην πολιτική και κοινωνική τους δράση (CCABA.2018). Η ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και η αυξημένη χρήση του διαδικτύου έχει μεταμορφώσει τον τρόπο επικοινωνίας μέσω διαδικτύου στην δημόσια σφαίρα (Mainka et al, 2014). Μεταξύ των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) περιλαμβάνονται τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τα οποία έχουν σχεδιαστεί ως κατάλληλα εργαλεία που έχουν την δυνατότητα να επιτρέπουν, αλλά και

να προωθούν κοινωνικές αλληλεπιδράσεις (Hansen et al., 2011). Επιπλέον, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης επιτρέπουν στους πολίτες/χρήστες να εκφράζονται σχολιάζοντας, χωρίς τα σχόλιά τους να υπόκεινται από κάποιον έλεγχο ή ο λόγος τους να είναι αλλοιωμένος όπως συμβαίνει στα παραδοσιακά μέσα ενημέρωσης στα οποία υπάρχει επιρροή από οικονομικούς και πολιτικούς δρώντες (Benkler, 2006).

Τα κύρια χαρακτηριστικά των κοινωνικών μέσων δικτύωσης που τα καθορίζουν είναι:

- συμμετοχή
- διαφάνεια
- γνώση
- αλληλεπίδραση (engagement)
- ανάμιξη (Eltantawy και Wiest (2011), Kim et al. (2014) και (Zheng και Zheng (2014)).

Οι φορείς του δημοσίου έχουν ενστερνιστεί αυτά τα σύγχρονα κανάλια επικοινωνίας και χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με κύριο σκοπό, να ξεπεραστούν τα εμπόδια που υπάρχουν στην επικοινωνία, τα οποία συναντώνται συχνά στο δημόσιο τομέα (Hofmann et al., 2013). Μελέτες έχουν παρατηρήσει ότι η χρήση των κοινωνικών μέσων στην δημόσια σφαίρα δύναται να βελτιώσει σημαντικά τον τρόπο επικοινωνίας, τις σχέσεις των πολιτών, την διαφάνεια, την δημοκρατία και την μεταφορά ορθών πρακτικών της τοπικής αυτοδιοίκησης με άλλους φορείς (Bertot et al., 2012, Picazo et al., 2012). Λαμβάνοντας υπόψη την συμμετοχή των πολιτών σε κοινωνικό-πολιτικά θέματα, μελέτες έδειξαν ότι η καλή χρήση των κοινωνικών μέσων μαζικής ενημέρωσης από διάφορες υπηρεσίες της Κυβέρνησης μπορούν να ενισχύσουν την εμπλοκή και την εμπιστοσύνη των πολιτών ως προς την άσκηση της πολιτικής τους (Gil de Zuniga et al., 2012, Warren et al., 2014, Berton et al., 2012 και Bonston et al., 2012). Έτσι, οι διαχειριστές των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης είναι σε θέση να αυξήσουν την συμμετοχή των πολιτών και την ανταλλαγή πληροφοριών και μηνυμάτων (Kwak et al., 2010).

Με βάση τους Criado et al., 2013, τα κοινωνικά μέσα μπορούν να θεωρηθούν ως ένα σύνολο τεχνολογιών που επιτρέπουν στους δημόσιους φορείς να προωθούν την αλληλεπίδραση (engagement) με τους πολίτες. Οι Warren et al., 2014 υποστηρίζουν ότι τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στον καθορισμό της συμμετοχής των πολιτών και στην κινητοποίηση για διάφορες κοινωνικές δράσεις.

Η συμμετοχή των πολιτών κατά την περίοδο μίας κρίσης λαμβάνει πολύ σημαντικό ρόλο για την κατανόηση των δημόσιων προτεραιοτήτων και ανησυχιών, ενώ ελαχιστοποιείται ο μαζικός πανικός, ο φόβος και το άγχος. Η

δημιουργία καλών σχέσεων μεταξύ τοπικών αρχών και κοινού μπορούν να βοηθήσουν στην ανάπτυξη και κατανόηση των πράξεών τους από τους πολίτες και την αυτοαντοχή στην αντιμετώπιση κρίσεων. Επιπλέον, μπορούν να αυξήσουν τις δυνατότητες των κυβερνητικών υπηρεσιών στην επεξεργασία πληροφοριών κατά την διάρκεια μίας κρίσης αλλά και στην παροχή αποτελεσματικών δημόσιων υπηρεσιών (Chatfield & Reddick, 2018, del Mar Gálvez -Rodríguez, Haro-de-Rosario, García-Tabuyo, & Caba-Pérez, 2019, Graham, Avery, & Park, 2015, Stark & Taylor, 2014).

Η συμμετοχή των πολιτών αναφέρεται στη συμμετοχή των πολιτών σε δημόσια ζητήματα με στόχο την οικοδόμηση αξιόπιστων σχέσεων, εκτός από την απλή ανταλλαγή πληροφοριών. Κυβερνήσεις που υιοθετούν μια ολιστική προσέγγιση στην εμπλοκή των πολιτών, ενσωματώνοντας τη συμμετοχή του κοινού σε πολιτικές δραστηριότητες όπως συζητήσεις δημόσιας πολιτικής, ενισχύουν την κατανόηση και προωθούν τη διαφανή λήψη αποφάσεων (Agostino & Arnaboldi, 2016, Taylor & Kent, 2014). Τα κοινωνικά μέσα, λόγω της δυνατότητας που παρέχουν για δημόσιο διάλογο προσφέρουν σημαντικά οφέλη στην παροχή σύγχρονης και διαδραστικής επικοινωνίας μεταξύ κυβερνήσεων και πολιτών, φέροντας νέα ώθηση στην εμπλοκή των πολιτών (Agostino & Arnaboldi, 2016; Bonsón, Perea, & Bednároná, 2019

### **2.5.1 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΪΑΣ Covid-19**

Στην εποχή της κοινωνικής απόστασης, της απομόνωσης και της καραντίνας τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης αποτελούν ένα πολύτιμο εργαλείο που μας κρατά σε επαφή με τους φίλους, τους αγαπημένους μας αλλά και με ολόκληρο τον κόσμο. Χρησιμοποιούνται σε πολύ μεγάλο βαθμό τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, λόγω της ανάγκης που δημιουργείται για ψυχική συντροφιά ενδυνάμωση όλων των ειδών κοινωνικών σχέσεων.

Στην εποχή μας πολλοί άνθρωποι βασίζονται στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης όπως το Facebook, το Twitter, το Snapchat, το YouTube και το Instagram για να βρουν ανθρώπους να συνδεθούν και να συνομιλήσουν, ανταλλάσσοντας απόψεις.

Επίσης, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μπορούν να παρέχουν λόγους παραπληροφόρησης και διακρίσεων. Οι άνθρωποι μπορούν να αξιοποιήσουν την ευελιξία και τη διάδοση των τεχνολογιών κοινωνικών μέσων, για να αυξήσουν την προσήλωση του κοινού στο μέτρο ασφαλείας που προτείνουν οι παγκόσμιοι οργανισμοί υγείας για την καταπολέμηση της εξάπλωσης της πανδημίας. Διαφορετικά μέσα, οι βιομηχανίες και τα κανάλια μαζικής επικοινωνίας προωθούν προσαρμοστικές απαντήσεις για την προώθηση θετικών στάσεων υγείας και τήρησης προληπτικών μέτρων. Τα κοινωνικά μέσα μπορούν να διαδραματίσουν θετικό ρόλο κατά τη διάρκεια της πανδημίας, προωθώντας αποτελεσματικές στρατηγικές βοηθώντας τους ανθρώπου στην αντιμετώπιση της κοινωνικής και σωματικής απόστασης και της μείωσης του στίγματος, της προκατάληψης, διακρίσεις και ανισότητες.

Επιπλέον, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, αποτελούν σημαντική πηγή διάδοσης πληροφοριών και ειδήσεων στο κοινό, αλλά δυστυχώς σε αναπτυσσόμενες χώρες, όπως για παράδειγμα το Πακιστάν δημιουργεί περισσότερο πανικό και δημιουργεί την παραπληροφόρηση και ψεύτικες ειδήσεις. Η πλειοψηφία των ατόμων που διακρίνουν παραπληροφόρηση για την πανδημία του covid-19, μπορεί να πιστεύουν, ότι αυτό που διαβάζουν είναι αλήθεια και μπορεί να προκαλέσει πανικό. Οι άνθρωποι στο Πακιστάν μέσω της παραπληροφόρησης που δέχονται, δημιουργούν άθελα τον φόβο για κάτι που δεν είναι απαραίτητα αλήθεια.

Κακή πληροφορία, ειδικά για την πανδημία του covid-19, μπορεί να προκαλέσει πανικό. Οι άνθρωποι που δέχονται παραπληροφόρηση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, πιστεύουν πως όλα αυτά που διαβάζουν είναι πραγματικά αλήθεια.

Τέλος, τα κοινωνικά μέσα κατά την περίοδο της πανδημίας χαρακτηρίστηκε ως πηγή της θεωρίας συνωμοσίας, όπου ο ιός αναπτύχθηκε για να ξεκινήσει βιολογικός πόλεμος ενάντια στην Κίνα για την καταστολή της οικονομικής τους ανάπτυξης (Bukhari, W. 2020).

## **2.5.2 ΟΡΘΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ**

Η αποτελεσματικότητα των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για την επικοινωνία πληροφοριών κρίσεων προκαλεί έντονη ανησυχία (Roy, Hasan, Sadri, & Cebrian, 2020). Τα κοινωνικά δίκτυα διαδραματίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στη διαχείριση μίας κρίσης, καθώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη διευκόλυνση της διανομής νέων πληροφοριών στους υπεύθυνους της πρώτης γραμμής. Αποδείχτηκαν το πιο σημαντικό και αποτελεσματικό εργαλείο για την εκπαίδευση, τη γνώση ενώ σημαντικός ήταν ο χρόνος που διαδίδονταν οι πληροφορίες (Chanetal, 2020).

Σε μια σύγχρονη εποχή, όπου οι πληροφορίες αλλάζουν γρήγορα είναι σημαντικό για τους επικοινωνιολόγους οργανισμών να ενημερώνουν τα κοινωνικά μέσα για να διευκολύνουν το κοινό, ως προς την καλύτερη ενημέρωσή τους (Greinetal, 2020). Τα κοινωνικά μέσα επιτρέπουν στα ηγετικά στελέχη της υγειονομικής περίθαλψης να επικοινωνούν απευθείας με το κοινό, μοιράζοντας πληροφορίες για τον ιό Covid-19, τις ανησυχίες και τα ερωτήματα των πολιτών σχετικά με την υγεία και διάφορα ζητήματα περί αυτού.

Οι ηγέτες της υγειονομικής περίθαλψης (πολιτικοί, ιατροί) έχουν εξέχοντες προσωπικούς λογαριασμούς στα κοινωνικά μέσα και σχεδόν όλοι ημερησίως ενημερώνουν τις σελίδες για τη κατάσταση της κρίσης του Covid-19. Εν συνεχεία, τα κοινωνικά δίκτυα επιτρέπουν στους ηγέτες της υγειονομικής περίθαλψης και στα συστήματα υγειονομικού χαρακτήρα να προσδιορίσουν τις τάσεις αλλά και την προετοιμασία για τις υπερτάσεις στην οξύτητα. Αυτό

μπορεί να επιτρέψει προηγμένες προμήθειες και την κατανομή των απαραίτητων προμηθειών για την προστασία της υγειονομικής περίθαλψης, τους ασθενείς αλλά και τις δομές υγείας να αντιδρούν άμεσα σε προκλήσεις (Niles et al., 2019). Σημαντική συνέπεια του τεράστιου όγκου πληροφοριών θεωρείται η κοινή χρήση μέσω των κοινωνικών δικτύων γεγονός που το καταστεί δύσκολο να φιλτραρισθεί. Για το λόγο αυτό, όταν ο όγκος πληροφοριών των κοινωνικών δικτύων αυξάνεται, ο λόγος του σήματος μειώνεται και μπορεί να είναι δύσκολο να εντοπιστούν πραγματικές και σχετικές πληροφορίες.

Επιπλέον, τα κοινωνικά μέσα επιτρέπουν εικονικές διασημότητες ιατρικές ή μη, που έχουν σημαντική επιρροή στις πληροφορίες και εξαπλώνονται λόγω του αριθμού των φίλων ακόλουθων τους, ανεξάρτητα από την ακρίβεια των πληροφοριών τους. Γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε ταχεία διάδοση λανθασμένων πληροφοριών και σημαντικών πιθανών βλαβών (Talk and Walker, 2020).

### **2.5.3 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ Covid-19**

Υπάρχουν κάποιες στρατηγικές βελτίωσης του ρόλου των κοινωνικών δικτύων κατά τη διάρκεια του Covid-19 και μελλοντικές καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Πιο συγκεκριμένα, πρέπει να υπάρχει μια σχετική εκπαίδευση τόσο στους παρόχους όσο και στο ευρύ κοινό για το πώς να αξιολογούν ορθά το περιεχόμενο που διαβάζουν. Επιπλέον, μια άλλη προσέγγιση μπορεί να είναι η δημιουργία διαδικτυακών μαθημάτων και η εκπαίδευση τους, χρησιμοποιώντας πραγματικό παράδειγμα από τα κοινωνικά δίκτυα, προκειμένου να παρουσιάζεται η σημασία με τον πιο απλό τρόπο. Επιπλέον, θα μπορούσε να εφαρμοστεί ένα σύστημα μέσω του οποίου τα κοινωνικά δίκτυα θα ελέγχονται από τρίτους για να διασφαλιστεί η ακρίβεια και να εμφανίζει δημόσια τα αποτελέσματα, από τα οποία θα ενημερωθεί το κοινό. (Gottlieb and Dyer, 2020).

Ακόμη, η τηλεδιάσκεψη με τους ειδικούς θα ήταν ένας καλός τρόπος συζήτησης για θέματα που αφορούν συγκρούσεις συμφερόντων. Αυτό θα βοηθήσει τους χρήστες των κοινωνικών δικτύων να ξεκαθαρίσουν τα σχόλια και τις συστάσεις τους (Gottlieb and Dyer, 2020). Επιπρόσθετα, μια στρατηγική είναι η συνεργασία με εταιρίες κοινωνικών μέσων για τη βοήθεια στη προσαρμογή αλγόριθμων, με σκοπό να εμφανίζονται πιο αξιόπιστες οι πληροφορίες στη κορυφή των δεικτών αναζήτησης.

Τέλος, καλό θα ήταν να δημιουργηθούν κεντρικές τοποθεσίες για επαγγελματίες του ιατρικού τομέα για κοινή χρήση, διάδοση και ενημέρωση αξιόπιστων πληροφοριών και για συμμετοχή σε διάφορες συζητήσεις.

Οι πάροχοι υγειονομικής περίθαλψης υπήρξαν πρωτοπόροι στις πρώτες γραμμές σε κατά την διάρκεια της κρίσης του Covid-19, για αυτό το λόγο είναι σημαντική και η συμβολή τους στα κοινωνικά μέσα και την πιο άμεση επαφή τους με το κοινό (Gottlieb and Dyer, 2020).

Την τελευταία δεκαετία, η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης από τις κυβερνήσεις έχει μετατοπιστεί από τη διανομή προπαγάνδας στη διαφανή επικοινωνία και δέσμευση με το ευρύ κοινό (Bonsón et al., 2019). Η υπάρχουσα βιβλιογραφία μελετά τον ρόλο που διαδραμάτισε η χρήση των κοινωνικών δικτύων από τις κυβερνητικές υπηρεσίες, κατά την διαχείριση μίας κρίσης.

Οι κυβερνητικές υπηρεσίες σε όλο τον κόσμο έχουν διερευνήσει με ενθουσιασμό τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή των πολιτών στη διαχείριση κρίσεων. Οι τοπικές κυβερνητικές υπηρεσίες στο Ηνωμένο Βασίλειο χρησιμοποίησαν λειτουργίες Twitter, π.χ. hashtags και αναφορές, για να αλληλεπιδράσουν με το ευρύ κοινό για να πραγματοποιήσουν συνεργασία κυβέρνησης-δημόσιου για τη διασαφήνιση φημών και τον εντοπισμό υπόπτων κατά τη διάρκεια των ταραχών του 2011 (Panagiotopoulos, Bigdeli, & Sams, 2014).

Σε άλλη περίπτωση, η Κυβέρνηση της Ινδονησίας χρησιμοποίησαν το Twitter για συνεργατική παραγωγή με πολίτες για την παράδοση μηνυμάτων έγκαιρης προειδοποίησης κατά τη διάρκεια του Τσουνάμι του 2012, βελτιώνοντας την αποτελεσματικότητά τους στις υπηρεσίες δημόσιας πληροφόρησης (Chatfield, Scholl, & Brajawidagda, 2013).

Στις Ηνωμένες Πολιτείες, κατά τη διάρκεια της κρίσης του τυφώνα Sandy του 2012, ο κρατικός μηχανισμός της Κυβέρνησης χρησιμοποίησε το Twitter για να εμπλέξουν τους πολίτες στην ανάπτυξη δημόσιων υπηρεσιών (Chatfield & Reddick, 2018), αν και δέσμευσαν επιλεκτικά ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων πολιτών, ομοτίμων κυβερνητικών υπηρεσιών και υπηρεσιών μέσω ενημέρωσης (Liu & Xu, 2019).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

#### 3.1 ΣΚΟΠΟΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η παρούσα εργασία αποσκοπεί στο να εξετάσει τον τρόπο με τον οποίο οι ελληνικοί δήμοι διαχειρίστηκαν επικοινωνιακά την υγειονομική κρίση που προκλήθηκε από την πανδημία του covid-19.

Αναλυτικότερα, οι επιμέρους στόχοι της εργασίας είναι οι εξής:

-Να διαπιστωθεί ποιοι δήμοι είχαν τις περισσότερες αναρτήσεις και για ποιον λόγο.

-Να διαπιστωθεί το περιεχόμενο των αναρτήσεων που έχει χωριστεί σε οχτώ βασικές κατηγορίες: 1) ενέργειες Δήμου για την αντιμετώπιση του κορωνοϊού, 2) ενέργειες για ψυχολογική υποστήριξη δημοτών-πολιτών, 3) ευχαριστήρια-Συγχαρητήρια, 4) έκκληση Δημάρχου 5) Δηλώσεις δημάρχου 6) σίτιση αδέσποτων, 7) ανακοινώσεις για τη λειτουργία του Δήμου αλλά και φορέων που εδρεύουν σε αυτόν, 8) ανακοινώσεις για δειγματοληψίες και κρούσματα.

-Να διαπιστωθεί το περιεχόμενο των αναρτήσεων των δήμων που έκαναν χρήση κειμένου, εικόνας, βίντεο, link και hashtag.

-Να διαπιστωθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την εμπλοκή των χρηστών του facebook σε όρους likes (μου αρέσει) , comments(σχόλια) και shares(αναδημοσιεύσεις).

-Να διαπιστωθεί στο περιεχόμενο των αναρτήσεων αν υφίσταται διαλογική επικοινωνία μεταξύ δήμου και πολιτών.

-Να διαπιστωθεί η χρήση εικόνας στις αναρτήσεις και η εμπλοκή των χρηστών σε αυτές.

-Να διαπιστωθεί η χρήση κειμένου στις αναρτήσεις και η εμπλοκή χρηστών σε αυτές.

-Να διαπιστωθεί η χρήση βίντεο στις αναρτήσεις και η εμπλοκή χρηστών σε αυτές.

- Να διαπιστωθεί η χρήση link(συνδέσμου) στις αναρτήσεις και η εμπλοκή χρηστών σε αυτές.

- Να διαπιστωθεί η χρήση hashtag (#) στις αναρτήσεις και η εμπλοκή χρηστών σε αυτές.

-Να διαπιστωθεί το περιεχόμενο των αναρτήσεων που επηρεάζουν την εμπλοκή των χρηστών του facebook σε όρους likes (μου αρέσει) , comments(σχόλια) και shares(αναδημοσιεύσεις), ως προς τις κατηγορίες: 1) ενέργειες Δήμου για την αντιμετώπιση του κορωνοϊού, 2) ενέργειες για ψυχολογική υποστήριξη δημοτών-πολιτών, 3) ευχαριστήρια- Συγχαρητήρια, 4) έκκληση Δημάρχου 5)Δηλώσεις δημάρχου 6)σίπιση αδέσποτων, 7)ανακοινώσεις για τη λειτουργία του Δήμου αλλά και φορέων που εδρεύουν σε αυτόν, 8) ανακοινώσεις για δειγματοληψίες και κρούσματα,

### **3.2 ΣΗΜΑΣΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Η παρούσα μελέτη θεωρείται σημαντική καθώς όλος ο πλανήτης καλείται να αντιμετωπίσει την πανδημία COVID-19. Σε περίοδο πανδημίας, οι κυβερνήσεις πρέπει να ενεργούν γρήγορα, για να κοινοποιούν αποτελεσματικά και αποδοτικά πληροφορίες για την εξέλιξη της κρίσης αλλά και οτιδήποτε άλλο προκύπτει σε κρίση στο ενδιαφερόμενο της κοινό. Η αποτυχία να το κάνει αναπόφευκτα θα οδηγήσει τους πολίτες σε φόβο, αβεβαιότητα και άγχος στις επικρατούσες συνθήκες (Chen, 2020).

### **3.3 ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Η μέθοδος έρευνας που επιλέχθηκε για τις ανάγκες της παρούσας διπλωματικής εργασίας, προκειμένου να εξεταστούν τα ερευνητικά ερωτήματα και οι στόχοι είναι η ποιοτική έρευνα, κάνοντας χρήση τη μέθοδο ανάλυσης περιεχομένου. Βέβαια, με βάση τον Σιώμκο και Μαύρο, (2015 σελ. 30)



υπάρχουν δύο είδη μεθόδων έρευνας η ποιοτική και η ποσοτική έρευνα. Η ποιοτική έρευνα αποσκοπεί σε μία ολοκληρωμένη και λεπτομερή περιγραφή των θεμάτων που ερευνά. Στην παρούσα διπλωματική εργασία, προκειμένου να μελετηθεί το ερευνητικό ερώτημα: με ποιον τρόπο διαχειρίστηκαν οι ελληνικοί δήμοι επικοινωνιακά την πανδημία του covid-19, κατά το πρώτο κύμα, το μέσο κοινωνικών δικτύων που επιλέχθηκε, για να διεξαχθεί η έρευνα είναι το facebook. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε χειροκίνητη ποιοτική έρευνα σε 241 ελληνικούς δήμους που είχαν δημοσιεύσει έστω και μία ανάρτηση στο προφίλ τους, σχετικά με την πανδημία του covid-19. Συλλέχθηκαν συνολικά 3.478 δημοσιεύσεις από τον προσωπικό λογαριασμό των ελληνικών δήμων στο facebook, κατά την χρονική περίοδο 26 Φεβρουαρίου 2020 έως 4 Μαΐου 2020 και αναλύθηκε το περιεχόμενο τους χωρίζοντας το ανά κατηγορία. Για τις ανάγκες διεξαγωγής της παρούσας έρευνας, έπειτα από αναζήτηση παρατηρήθηκε πως παρόμοια έρευνα δεν είχε πραγματοποιηθεί με αποτέλεσμα η έρευνα να είναι πρωτογενής. Οι κατηγορίες δημιουργήθηκαν έπειτα από την συλλογή όλων των δεδομένων και ανάλογα με το περιεχόμενο έγινε η δημιουργία των κατηγοριών και η κατανομή σε αυτές.

Η συλλογή των δεδομένων ξεκίνησε τον Αύγουστο 2020 και ολοκληρώθηκε στις 24 Δεκεμβρίου 2020.

Η χρονική περίοδος που μελετήθηκε ήταν από τις 26 Φεβρουαρίου 2020 έως τις 4 Μαΐου 2020. Η παρούσα περίοδος επιλέχθηκε, καθώς ορίστηκε από την ελληνική πολιτεία ως το πρώτο κύμα της πανδημίας και ήταν μία πρωτόγνωρη, οδυνηρή κατάσταση που κλήθηκε η παγκόσμια κοινότητα να αντιμετωπίσει. Στις 26 Φεβρουαρίου 2020 στην Ελλάδα εμφανίσθηκε το πρώτο κρούσμα, συγκεκριμένα ήταν μία 38χρονη γυναίκα ταξιδιώτισσα από πληττόμενη περιοχή της Βόρειας Ιταλίας, προς την Θεσσαλονίκη. Από εκείνη την ημέρα και στο αμέσως επόμενο χρονικό διάστημα η χώρα μας άρχισε να λαμβάνει περισσότερα μέτρα δημόσιας υγείας (απαγόρευση μετακινήσεων, χρήση μάσκας, αναστολή λειτουργίας σχολείων, κλείσιμο καταστημάτων). Στις 4 Μαΐου 2020 η πολιτεία αίρει τα απαγορευτικά μέτρα άσκοπων μετακινήσεων και σιγά σιγά η χώρα μας αρχίζει να διεισδύει σε ρυθμούς κανονικότητας κατά τους θερινούς μήνες, του έτους 2020 με ελάχιστα μέτρα.

Η καταγραφή δεδομένων σε αρχικό στάδιο γινόταν στο πρόγραμμα excel, όπου είχαν δημιουργηθεί 22 στήλες με την κάτωθι σειρά και συμπληρώνονταν οι στήλες για κάθε δημοσίευση ξεχωριστά: α) δήμοι της Ελλάδας, 2)ημερομηνία, 3)εικόνα, 4)βίντεο, 5) κείμενο, 6) hashtag, 7)link, 8) κατηγοριοποίηση, 9) like (μου αρέσει), 10) λυπάμαι, 11) τέλειο, 12) έλεος, 13) ουάου, 14) χαχα, 15) αριθμός αντιδράσεων, 16) αριθμός σχολίων 17) αριθμός σχολίων 18) διαλογική επικοινωνία μεταξύ δήμου και πολιτών, 19) αριθμός κοινοποιήσεων, 20) repost (αναδημοσίευση), 21) φορέας κοινοποίησης.

Εν συνεχεία, αφού πραγματοποιήθηκε η καταγραφή δεδομένων ακολούθησε η κατηγοριοποίηση των αναρτήσεων ανάλογα με το περιεχόμενο της. Δημιουργήθηκαν, συνολικά 8 κατηγορίες, όπως παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

**Πίνακας 1. Κατηγορίες περιγραφής του περιεχομένου των αναρτήσεων**

A/A	Κατηγορίες	Ανάλυση περιεχομένου
1	Ενέργειες Δήμου για την αντιμετώπιση του κορωνοϊού	-πρόσληψη προσωπικού -παροχή οδηγιών προστασίας από τον ιό -συγκρότηση επιτροπής αντιμετώπισης σε περίπτωση εμφάνισης κρούσματος -λήψη μέτρων σε εργασιακό χώρο -απολυμάνσεις χώρων (σχολεία, αθλητικές εγκαταστάσεις, πλατείες, υπηρεσίες, ΚΑΠΗ, δρόμοι κ.α.) -απολύμανση στους καταυλισμούς ΡΟΜΑ -απολύμανση κάδων -αιμοδοσία -έκτακτη μετακίνηση υγειονομικού προσωπικού -παροχή αναπνευστήρων και γάντια, μάσκες, αντισηπτικά, μηχανήματα απολύμανσης, απινιδωτές
2	Ενέργειες για ψυχολογική υποστήριξη δημοτών-πολιτών	δημιουργία γραμμής για ψυχολογικής υποστήριξη -αναρτήσεις με βίντεο διαχείρισης ψυχολογικής κατάστασης -στήριξη μέσω τηλεφώνου ευπαθείς ομάδες -στήριξη ανθρώπων που φοβούνται με οδηγίες προστασίας και αντιμετώπισης του κορωνοϊού
3	Ευχαριστήρια-	-για δωρεές υγειονομικού υλικού στο Δήμο

	Συγχαρητήρια	<ul style="list-style-type: none"> <li>-για εθελοντική συμμετοχή (π.χ. δημιουργία μασκών)</li> <li>-για τήρηση μέτρων</li> <li>-για παροχή ηλεκτρονικών συσκευών σε μαθητές</li> <li>-σε ανθρώπους της πρώτης γραμμής</li> </ul>
4	Έκκληση Δημάρχου	<ul style="list-style-type: none"> <li>-για τήρηση μέτρων-να μείνουν σπίτι-αποφυγή συνωστισμού-αποφυγή άσκοπων μετακινήσεων</li> <li>-για συμμόρφωση σε νέα μέτρα</li> <li>-οι ηλικιωμένοι να μείνουν σπίτι-να προσέχουν να μην τους εξαπατήσουν ανεπιτήδευτοι</li> <li>-για ορθή διαχείριση απορριμάτων</li> <li>-μείνετε σπίτι</li> <li>-πλύσιμο χεριών</li> <li>-αποφύγετε άσκοπες μετακινήσεις</li> <li>-γυμναστείτε, διαβάστε, κάνετε διάφορες δημιουργίες μέσω την σελίδας του Δήμου (καινοτόμα δράση)</li> </ul>
5	Δηλώσεις δημάρχου	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ευχάριστα νέα για την κατάσταση που επικρατεί στο δήμο</li> <li>-παροχή 50% μισθού για τον κορωνοϊό</li> <li>-μένει δίπλα στους δημότες τους</li> <li>-στηρίζει τους επαγγελματίες και απαλλαγή από τέλη καθαριότητας και φωτισμού</li> <li>-αντιδράσεις για να βγουν από την καραντίνα διότι δεν υπάρχουν κρούσματα</li> <li>-αντιδράσεις δημάρχου (1 δημοσίευση) για τήρηση μέτρων και των προσφύγων</li> </ul>
6	Σίτιση αδέσποτων	τοποθέτηση σε διάφορα μέρη δοχεία για τοποθέτηση φαγητού
7	Ανακοινώσεις για τη λειτουργία του Δήμου αλλά και φορέων που εδρεύουν σε αυτόν	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ανακοίνωση για εξυπηρέτηση μόνο μέσω τηλεφώνου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου</li> <li>-Κέντρα κοινωνικής προστασίας δίπλα στον δημότη και τις ευπαθείς ομάδες μέσω τηλεφώνου</li> <li>-κλειστά σχολεία, αθλητικά κέντρα, ΚΑΠΗ</li> <li>-τήρηση μέτρων σε όλες τις υπηρεσίες του Δήμου</li> <li>-αναστολή λειτουργίας λαϊκών αγορών</li> <li>-συνεχείς έλεγχοι από την Δημοτική Αστυνομία για τήρηση μέτρων</li> <li>-για άρση μέτρων</li> <li>-οδηγίες ΕΟΔΥ, Υπουργείων κλπ</li> <li>-οδηγίες για την αντιμετώπιση και φροντίδα ενός κρούσματος</li> <li>-βεβαιώσεις μετακίνησης</li> <li>-ματαιώση εκδηλώσεων, ημερίδων, εορτών, παρελάσεων κλπ</li> </ul>

8	Ανακοινώσεις δειγματοληψίες κρούσματα	για και	για λήψη τεστ -αποτελέσματα τεστ  -ανακοίνωση για κρούσματα
---	---	------------	--

## ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΑΝΑΡΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Η επιλογή των παραδειγμάτων της κάθε κατηγορίας που θα παρουσιαστεί παρακάτω ήταν τυχαία.

### ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΔΗΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ

Στην εικόνα 1 παρουσιάζεται μία ανάρτηση του Δήμου Μινώα Πεδιάδας, όπου δημοσιεύθηκε στις 21 Μαρτίου 2020, περιέχει κείμενο και εικόνες. Επιπλέον, υπάρχει και αντίδραση του κοινού ως προς το like(μου αρέσει), την κοινοποίηση αλλά και το comment (σχόλιο). Η παρούσα ανάρτηση με βάση το περιεχόμενο της κατηγοριοποιήθηκε στις ενέργειες του δήμου για την αντιμετώπιση της πανδημίας, λόγω του γεγονότος το ότι ο δήμος προέβη στην διαδικασία απολύμανσης δημόσιων χώρων.

Εικόνα 1. Ανάρτηση Δήμου Μινώα Πεδιάδας



### ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΔΗΜΟΥ ΜΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Στην εικόνα 2 παρουσιάζεται μία ανάρτηση του Δήμου Μινώα Πεδιάδας, όπου δημοσιεύθηκε στις 2 Απριλίου 2020, περιέχει κείμενο και εικόνα. Επιπλέον, υπάρχει αντίδραση του κοινού στην ανάρτηση ως προς το like(μου αρέσει) και την κοινοποίηση της ανάρτησης στο προφίλ τους. Η παρούσα ανάρτηση με βάση το περιεχόμενο της κατηγοριοποιήθηκε στις ενέργειες του Δήμου με

υπηρεσίες ψυχολογικής υποστήριξης των πολιτών, καθώς δημιουργήθηκε νέα τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης.

## Εικόνα 2.Ανάρτηση Δήμου Μινώ Πεδιάδας

**Δήμος Μινώ Πεδιάδας - Municipality of Minoia Pediadas**  
2 Απρ 2020 · 🌐

📞 Λειτουργία τηλεφωνικής γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης από το Δήμο Μινώ Πεδιάδας... Δείτε περισσότερα

Κέντρο Κοινότητας Δήμου Μινώα Πεδιάδας

ΔΗΜΟΣ ΜΙΝΩΑ ΠΕΔΙΑΔΑΣ

Κοινωνικής Επιχείρησης Κοινωνικών Λογίων Δήμου Μινώα Πεδιάδας

**ΜΕΝΟΥΜΕ ΣΠΙΤΙ**

**ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ**  
📞 **28910 41193**

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΜΜΗΣ:  
**ΔΕΥΤΕΡΑ – ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ, 08.00 – 14.00**

👍 33

15 κοινοποιήσεις

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΑ- ΣΥΓΧΑΡΗΤΗΡΙΑ

Στην εικόνα 3 παρουσιάζεται μία ανάρτηση του Δήμου Παιονίας, όπου δημοσιεύθηκε στις 13 Απριλίου 2020, περιέχει κείμενο και εικόνες. Η παρούσα ανάρτηση με βάση το περιεχόμενό της κατηγοριοποιήθηκε στα ευχαριστήρια-συγχαρητήρια σε όλους όσους στάθηκαν αρωγοί στην αντιμετώπιση της πανδημίας. Στην παρούσα περίπτωση ο δήμος ευχαριστεί και συγχαίρει συνδημότες του για την κοινωνική εθελοντική προσφορά τους.

### Εικόνα 3. Ανάρτηση Δήμου Παιονίας



**Δήμος ΠΑΙΟΝΙΑΣ**  
13 Απρ 2020 · 🌐

...

Ο Δήμος Παιονίας ευχαριστεί και συγχαίρει τους συνδημότες μας που ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμα κοινωνικής εθελοντικής προσφοράς για κατασκευή προστατευτικών масκών προσώπου με αποδέκτες δημότες και φορείς που έχουν ανάγκη στο πλαίσιο της αντιμετώπισης της πρωτόγνωρης υγειονομικής κρίσης του κορωνοϊού.

Στην προσπάθεια αυτή συμμετείχαν οι κύριοι Μίλτος Αμανατίδης, Αναστάσιος Μυστρίδης και Δημήτρης Νικόγλου, που φρόντισαν για τα αναγκαία υλικά κατασκευής (ύφασμα, λαστιχάκι και κόψιμο υφάσματος), οι κυρίες Γιούλη Καρύδα, Φανή Μυλωνά και Παρασκευή Πολυχρονίδου που γάζωσαν τις μάσκες και η κ. Στέλλα Δεσιοπούλου που μερίμνησε για το απαραίτητο πλύσιμο και σιδέρωμα.



#### **ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ- ΟΔΗΓΙΕΣ**

Στην εικόνα 4 παρουσιάζεται μία ανάρτηση του Δήμου Λαρισαίων, όπου δημοσιεύθηκε στις 15 Απριλίου 2020, περιέχει κείμενο και εικόνες. . Επιπλέον, υπάρχει αντίδραση του κοινού στην ανάρτηση ως προς το like(μου αρέσει) και την κοινοποίηση της ανάρτησης στο προφίλ τους. Η παρούσα ανάρτηση με βάση το περιεχόμενο της κατηγοριοποιήθηκε στις ανακοινώσεις- οδηγίες, καθώς προσφέρει στο ενδιαφερόμενο κοινό οδηγίες για την αντιμετώπιση της πανδημίας.

Εικόνα 4. Ανάρτηση Δήμου Λαρισαίων



**ΣΙΤΙΣΗ ΑΔΕΣΠΟΤΩΝ**

Στην εικόνα 5 παρουσιάζεται μία ανάρτηση του Δήμου Καστοριάς, όπου δημοσιεύθηκε στις 24 Μαρτίου 2020 και περιέχει κείμενο, εικόνες και hashtags. Επιπλέον, υπάρχει αντίδραση του κοινού στην ανάρτηση ως προς το like(μου αρέσει), comment (σχόλιο) και την κοινοποίηση της ανάρτησης στο προφίλ τους. Η παρούσα ανάρτηση με βάση το περιεχόμενο της κατηγοριοποιήθηκε στη σίτιση αδέσποτων ζώων, καθώς παρουσιάζει την ευαίσθητη πρωτοβουλία για την προστασία των αδέσποτων ζώων που κατέστη δυνατή στο δήμο τους.

## Εικόνα 5. Ανάρτηση Δήμου Καστοριάς

 **Δήμος Καστοριάς**  
24 Μαρ 2020 · 🌐

Μία ξεχωριστή πρωτοβουλία από το Δήμο Καστοριάς για τα αδέσποτα. Επεκτείνει την κοινωνική του ευαισθησία και συνεισφορά σε κάθε τομέα!

Με τα πρόσφατα μέτρα για τον περιορισμό της κυκλοφορίας ανέκυψε η ανάγκη λήψης ειδικής μέριμνας για τα αδέσποτα, αλλά και για τα δεσποζόμενα ζώα συντροφιάς των οποίων ορισμένοι ιδιοκτήτες τους αδυνατούν να φροντίσουν.

Έτσι, η Αντιδημαρχία Καθαριότητας & Καθημερινότητας του Δήμου Καστοριάς προχώρησε σε μία ξεχωριστή πρωτοβουλία, τοποθετώντας ειδικές ταίστρες σε τέσσερα, προς το παρόν, σημεία της Καστοριάς (Χλόη, Λεωφόρος Κύκνων, ΛΥΒ, Καλλιθέα), ενώ αναμένεται να τοποθετηθούν και άλλες. Ο ανεφοδιασμός γίνεται από τη συγκεκριμένη Αντιδημαρχία, όμως καλούνται εθελοντές και πολίτες να συνδράμουν και αυτοί με όποιο τρόπο μπορούν.

Τις δύσκολες αυτές μέρες, όπου εξελίσσεται μία πρωτοφανής για όλους κατάσταση, ο Δήμος Καστοριάς επεκτείνει την κοινωνική του συνεισφορά δείχνοντας αποδεδειγμένα την ευαισθησία του και το ενδιαφέρον του σε κάθε τομέα.

#DimosKastorias #ΜένουμεΣπίτι #menoumespiti



👍 198 12 σχόλια · 15 κοινοποιήσεις

### ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΔΗΜΑΡΧΟΥ

Στην εικόνα 6 παρουσιάζεται μία ανάρτηση του Δήμου Παιονίας, όπου δημοσιεύθηκε στις 17 Μαρτίου 2020 και περιέχει link και βίντεο, έπειτα από κοινοποίηση συνδέσμου από το YOUTUBE. Επιπλέον, υπάρχει αντίδραση του κοινού στην ανάρτηση ως προς το like(μου αρέσει), comment (σχόλιο) και την κοινοποίηση της ανάρτησης στο προφίλ τους. Η παρούσα ανάρτηση με βάση το περιεχόμενο της κατηγοριοποιήθηκε στις δηλώσεις δημάρχου για την πανδημία, καθώς ο δήμαρχος απευθύνεται δημόσια με βιντεοσκοπημένο μήνυμα.



## Εικόνα 6. Ανάρτηση Δήμου Παιονίας



## ΕΚΚΛΗΣΕΙΣ ΔΗΜΑΡΧΟΥ

Στην εικόνα 7 παρουσιάζεται μία ανάρτηση του Δήμου Καστοριάς , όπου δημοσιεύθηκε στις 28 Μαρτίου 2020 και περιέχει κείμενο και εικόνα. Επιπλέον, υπάρχει αντίδραση του κοινού στην ανάρτηση ως προς το like(μου αρέσει), comment (σχόλιο) και την κοινοποίηση της ανάρτησης στο προφίλ τους. Η παρούσα ανάρτηση με βάση το περιεχόμενο της κατηγοριοποιήθηκε στις εκκλήσεις δημάρχου για την πανδημία, καθώς ο δήμαρχος απευθύνεται δημόσια με μήνυμα του για τήρηση και εφαρμογή των οδηγιών για την προστασία της δημόσιας υγείας

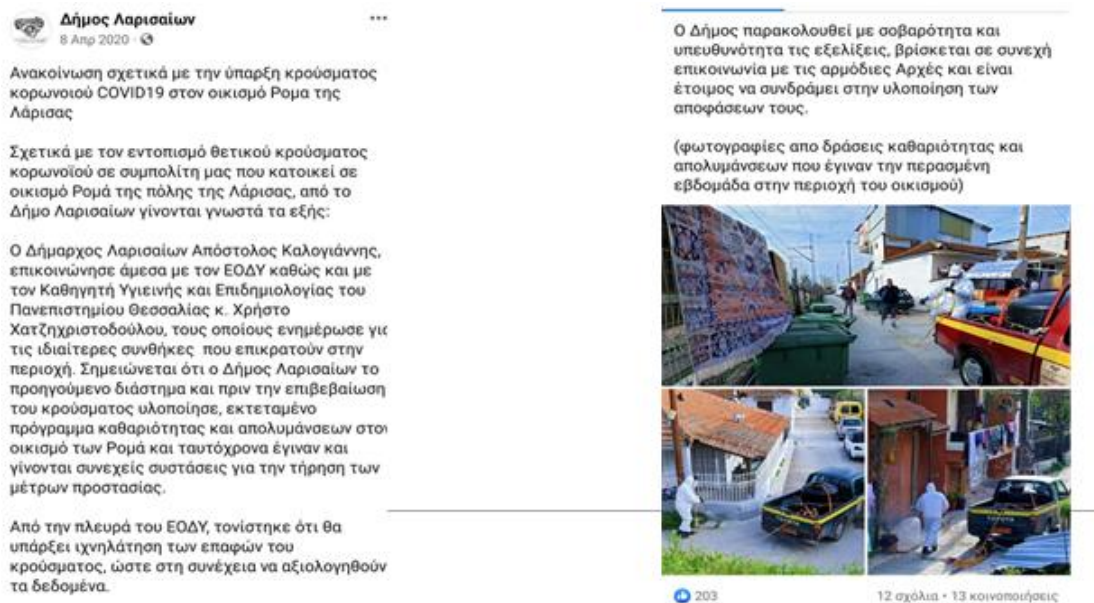
## Εικόνα 7. Ανάρτηση Δήμου Καστοριάς



## ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΚΡΟΥΣΜΑΤΑ

Στην εικόνα 8 παρουσιάζεται μία ανάρτηση του Δήμου Λαρισαίων, όπου δημοσιεύθηκε στις 8 Απριλίου 2020 και περιέχει κείμενο και εικόνες. Επιπλέον στην παρούσα δημοσίευση, υπάρχει αντίδραση του κοινού στην ανάρτηση ως προς το like(μου αρέσει), comment (σχόλιο) και την κοινοποίηση της ανάρτησης στο προφίλ τους. Η παρούσα ανάρτηση με βάση το περιεχόμενο της κατηγοριοποιήθηκε στις ανακοινώσεις για κρούσματα covid-19, καθώς ο δήμος ανακοινώνει στους πολίτες για την ύπαρξη κρουσμάτων σε οικισμό Ρομά.

Εικόνα 8. Ανάρτηση Δήμου Λαρισαίων



**Δήμος Λαρισαίων**  
8 Apr 2020

Ανακοίνωση σχετικά με την ύπαρξη κρούσματος κορωνοϊού COVID19 στον οικισμό Ρομα της Λάρισας


Σχετικά με τον εντοπισμό θετικού κρούσματος κορωνοϊού σε συμπολίτη μας που κατοικεί σε οικισμό Ρομά της πόλης της Λάρισας, από το Δήμο Λαρισαίων γίνονται γνωστά τα εξής:

Ο Δήμαρχος Λαρισαίων Απόστολος Καλογιάννης, επικοινωνήσε άμεσα με τον ΕΟΔΥ καθώς και με τον Καθηγητή Υγιεινής και Επιδημιολογίας του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας κ. Χρήστο Χατζηχριστοδούλου, τους οποίους ενημέρωσε για τις ιδιαίτερες συνθήκες που επικρατούν στην περιοχή. Σημειώνεται ότι ο Δήμος Λαρισαίων το προηγούμενο διάστημα και πριν την επιβεβαίωση του κρούσματος υλοποίησε, εκτεταμένο πρόγραμμα καθαριότητας και απολυμάνσεων στον οικισμό των Ρομά και ταυτόχρονα έγιναν και γίνονται συνεχείς συστάσεις για την τήρηση των μέτρων προστασίας.

Από την πλευρά του ΕΟΔΥ, τονίστηκε ότι θα υπάρξει ιχνηλάτηση των επαφών του κρούσματος, ώστε στη συνέχεια να αξιολογηθούν τα δεδομένα.

Ο Δήμος παρακολουθεί με σοβαρότητα και υπευθυνότητα τις εξελίξεις, βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία με τις αρμόδιες Αρχές και είναι έτοιμος να συνδράμει στην υλοποίηση των αποφάσεων τους.

(φωτογραφίες απο δράσεις καθαριότητας και απολυμάνσεων που έγιναν την περασμένη εβδομάδα στην περιοχή του οικισμού)



203 12 σχόλια • 13 κοινοποιήσεις

### 3.4 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας πραγματοποιήθηκε με το στατιστικό πακέτο SPSS 20 (Statistical Package for Social Sciences). Μετά συλλογή των δεδομένων από τους λογαριασμούς των ελληνικών δήμων στο facebook και την καταχώρηση τους στο excel, ακολούθησε η καταχώρηση τους στο στατιστικό πακέτο SPSS, όπου ξεκίνησε η ανάλυση και η επεξεργασία τους.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>**

### **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

#### **4.1 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτουν από το σύνολο των αναρτήσεων που συλλέχθηκαν από τους 241 ελληνικούς δήμους κατά το πρώτο κύμα της πανδημίας του covid-19 (26 Φεβρουαρίου 2020- 4 Μαΐου 2020). Οι αναρτήσεις που συλλέχθηκαν ήταν δημοσιευμένες στο επίσημο προφίλ του κάθε δήμου, όπου διέθετε λογαριασμό στο κοινωνικό δίκτυο facebook. Οι αναρτήσεις που συλλέχθηκαν από τους 241 δήμους της χώρας μας αριθμούν στους 3.443.

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα παρατεθούν και θα αναλυθούν παρακάτω σε ξεχωριστούς πίνακες.

#### **4.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ**

Στην παρούσα έρευνα παρουσιάζονται οι αναρτήσεις που δημοσίευσαν οι δήμοι της Ελλάδας που διέθεταν επίσημο προφίλ στο facebook. Οι δήμοι που μελετήθηκαν ήταν οι εξής: Καστοριάς, Νεστορίου, Βοΐου, Γρεβενών, Αμυνταίου, Φλώρινας, Κοζάνης, Δεσκάτης, Παξών, Μεγανήσου, Λευκάδας, Ληξουρίου, Αργιθέας, Καρδίτσας, Μουζακίου, Αγιάς, Ελασσόνας, Κιλελέρ, Λαρισαίων, Τύρναβου, Φαρσάλων, Ρήγα Φεραίου, Αλοννήσου, Μετεώρων, Φαρκαδόνας, Τρικκαίων, Αμπελοκήπων – Μενεμένης, Βόλβης, Δέλτα, Κιλκίς, Παιονίας, Έδεσσας, Σιντικής, Θερμαϊκού, Θέρμης, Καλαμαριάς, Κορδελιού-Ευόσμου, Νεάπολης- Συκεών, Παύλου Μελά, Πυλαίας- Χορτιάτη, Ωραιοκάστρου, Ηρωικής Πόλης Νάουσας, Πέλλας, Δίου Ολύμπου, Κατερίνης, Πύδνας- Κολίνδρου, Βισαλτίας, Εμμανουήλ Παππά, Νέας Ζίχνης, Σερρών, Αριστοτέλη, Κασσάνδρας, Νέας Προποντίδας, Θεσσαλονίκης, Θηβαίων, Λεβαδέων, Τανάγρα, Διρφυών – Μεσσαπίων, Καρύστου, Σκύρου, Χαλκιδέων, Καρπενησιού, Μακρακώμης, Αμφίκλειας- Ελάτειας, Δομοκού, Λοκρών, Στυλίδας, Δελφών, Άργους Μυκηνών, Επιδαύρου, Ναυπλιέων, Μεγαλόπολης, Βέλου- Βόχα, Κορινθίων, Λουτρακίου- Αγίων Θεοδώρων, Ξυλοκάστρου-Ευρωστίνης, Ανατολικής Μάνης, Ευρώτα, Μονεμβασιάς, Δυτικής Μάνης, Καλαμάτας, Οιχαλίας, Πύλου – Νέστορος, Άνδρου, Ανάφης, Θήρας, Ιητών,

Φολεγάνδρου, Αστυπάλαιας, Καλύμνιων, Λειψών, Λέρου, Ηρωικής Νήσου Κάσου, Κέας, Κύθνου, Κιμώλου, Μήλου, Σερίφου, Σίφνου, Μυκόνου, Αμοργού, Νάξου- Μικρών Κυκλάδων, Αντίπαρου, Πάρου, Τήλου, Ρόδου, Τήνου, Σουλίου, Τζουμέρκων, Αρταίων, Νικολάου Σκουφά, Ηγουμενίτσας, Φιλιατών, Δωδώνης, Ζίτσας, Πωγωνίου, Κόνιτσας, Ιωαννιτών, Μετσόβου, Ζήρου, Πάργας, Πρέβεζας, Ακτίου-Βόνιτσας, Ναυπακτίας, Δυτικής Αχαΐας, Ιεράς Πόλης Μεσολογγίου, Αμφιλοχίας, Ευρυμάνθου, Πατρέων, Ανδραβίδας-Κυλλήνης, Αρχαίας Ολυμπίας, Καλαβρυτών, Πύργου, Ζαχάρως, Κάτω Νευρωκοπίου, Πηνειού, Αγίου Ευστρατίου, Δυτικής Λέσβου, Λήμνου, Ικαρίας, Ανατολικής Σάμου, Μυτιλήνης, Δυτικής Σάμου, Οινουσσών, Χίου, Ηρωικής Νήσου Ψαρών, Δράμας, Αβδήρων, Προσοτσάνης, Παρανεστίου, Παγγαίου, Καβάλας, Νέστου, Θάσου, Ξάνθης, Κομοτηνής, Ιάσμου, Ορεστιάδας, Μαρωνείας Σαπών, Σαμοθράκης, Αλεξανδρούπολης, Σουφλίου, Διδυμοτείχου, Ζωγράφου, Αθηναίων, Γαλατσίου, Δάφνης- Υμμητού, Ηλιούπολης, Καισαριανής, Νέας Φιλαδέλφειας- Νέας Χάλκης, Αγίου Δημητρίου, Αλίμου, Νέας Σμύρνης, Ελληνικού-Αργυρούπολης, Παλαιού Φαλήρου, Λαγκαδά, Γλυφάδας, Αμαρουσίου, Βριλησίων, Λυκοβρύσης-Πεύκης, Κηφισιάς, Νέας Ιωνίας, Παπάγου Χολαργού, Φιλοθέης Ψυχικού, Χαλανδρίου, Αγίας Βαρβάρας, Αγίων Αναργύρων-Καματερού, Αιγαλέω, Ιλίου, Περιστερίου, Πετρούπολης, Χαιδαρίου, Νίκαιας- Αγίου Ιωάννη Ρέντη, Κορυδαλλού, Κερατσινίου- Δραπετσώνας, Περάματος, Αγκιστρίου, Αίγινας, Πειραιώς, Κυθήρων, Πόρου, Σαλαμίνας, Σπετσών, Τροιζηνίας, Ύδρας, Ασπροπύργου, Ελευσίνας, Μάνδρας-Ειδυλλίας, Μεγαρέων, Φύλης, Αχαρνών, Βάρης-Βούλας-Βουλιαγμένης, Διονύσου, Κρωπίας, Λαυρεωτικής, Μαραθώνος, Μαρκοπούλου-Μεσογαίας, Παιανίας, Παλλήνης, Ραφήνας-Πικερμίου, Σαρωνικού, Σπάτων-Αρτέμιδος, Ωρωπού, Ηρακλείου, Μινώα Πεδιάδας, Χερσονήσου, Οροπεδίου Λασιθίου, Σητείας, Αμαρίου, Μυλοποτάμου, Ρεθύμνης, Αποκορώνου, Γαύδου, Πλατανιάς, Αγίου Νικολάου, Ανωγείων, Άργους Ορεστικού, Πεντέλης, Φαιστού, Κεντρικών Τζουμέρκων, Χανίων.

### 4.3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

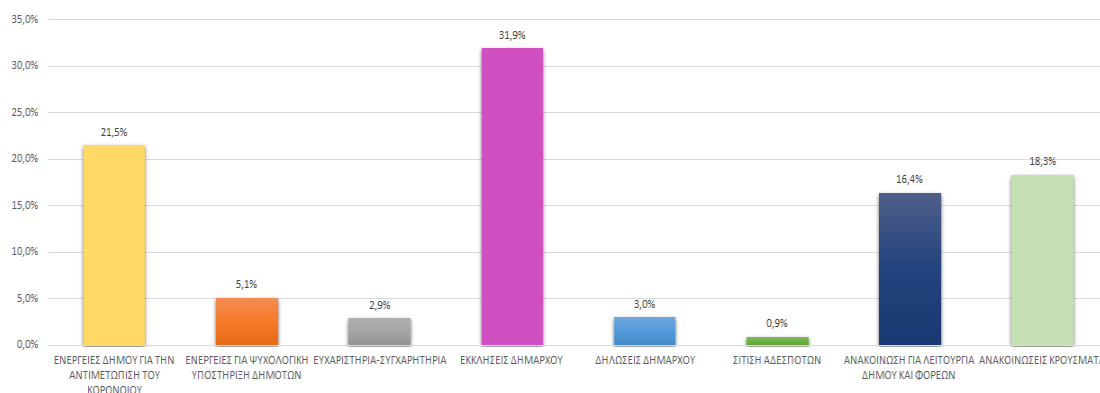
Από τον ανωτέρω πίνακα των αποτελεσμάτων παρατηρήθηκε, πως οι τρεις δήμοι που είχαν τις περισσότερες δημοσιεύσεις ήταν ο Δήμος Ηρακλείου και ο δήμος Μινώα Πεδιάδας που ανήκουν στην Περιφέρεια Κρήτης, αλλά και ο δήμος Καστοριάς που ανήκει στην Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας. Για τους δύο δήμους που ανήκουν στην Περιφέρεια Κρήτης αριθμούν τις περισσότερες αναρτήσεις στους λογαριασμούς στο facebook, διότι σε περιοχή της Κρήτης σημειώθηκε ο πρώτος θάνατος στη χώρα μας. Ο θάνατος αφορούσε ένα νέο άνδρα 42 ετών, ο οποίος ήταν καθηγητής και κατά τη νόσηση του από τον κορωνοϊό παρουσίασε επιπλοκές και διακομίστηκε στην Μονάδα Εντατικής Θεραπείας του ΠΑΓΝΗ, όπου και απεβίωσε (ethnos.gr). Με βάση τους Lappas et al, (2018) οι τοπικές κυβερνητικές υπηρεσίες που δημοσιεύουν στα κοινωνικά δίκτυα έχουν ως στόχο την κοινοποίηση γενικών πληροφοριών για έναν δήμο, ενθαρρυντική συμμετοχική δραστηριοποίηση των πολιτών εκτός διαδικτύου, αλλά και ενίσχυση του διαλόγου μεταξύ δήμου και πολιτών για ανταλλαγή απόψεων (Mergel 2013). Από την άλλη ο δήμος Καστοριάς, ένας ακριτικός δήμος της Μακεδονίας, φαίνεται να ανήκει στους δήμους με τις περισσότερες δημοσιεύσεις, διότι ήταν από τους δήμους που παρουσίασαν τα περισσότερα κρούσματα στη χώρα μας, ανάλογα με τον πληθυσμό τους. Το γεγονός αυτό παρουσιάστηκε, έπειτα από το ταξίδι κάποιων γουνοποιών καστοριανών στην Ιταλία, όπου εκεί υπήρξε έξαρση του ιού, με αποτέλεσμα να μεταφέρουν τον ιό κατά την επιστροφή στον τόπο καταγωγής και διαμονής τους, στην Καστοριά. Ο ρόλος του δήμου φάνηκε να ήταν δραστικός, σε θέματα ψυχολογίας και άμεσης δράσης στους ανθρώπους που έχρηζαν βοήθεια. Εκείνο το χρονικό διάστημα ήταν η περιοχή της Ελλάδας που οι πολίτες της διακατέχονταν από αγωνία και ανησυχία με αυτή την πρωτόγνωρη κατάσταση που έβλεπαν να εκτυλίσσεται στα σπίτια τους (ethnos.gr).

Επιπλέον, ο μέσος όρος των αναρτήσεων αποτελούνταν από 57 likes (μου αρέσει), 2 comments (σχόλια) και 10 shares (αναδημοσιεύσεις). Τέλος, με ποσοστό 0,3% παρουσιάστηκε διαλογική επικοινωνία μεταξύ δήμου και πολιτών.

Το διάγραμμα 1 παρουσιάζει το ποσοστό των αναρτήσεων που αναλύθηκαν ανά λογαριασμό στο facebook, για την χρονική περίοδο 26 Φεβρουαρίου 2020 έως και 4 Μαΐου 2020. Από την στατιστική ανάλυση και από τον παρακάτω πίνακα διαπιστώνεται, ότι οι αναρτήσεις που αφορούν τις εκκλήσεις δημάρχου για την πανδημία αποτελούν το μεγαλύτερο ποσοστό 31,9%, ακολουθούν με διαφορά περίπου 10% οι αναρτήσεις που το περιεχόμενο τους αφορά τις ενέργειες δήμου για την αντιμετώπιση του κορωνοϊού με ποσοστό 21,5%, έπειτα οι ανακοινώσεις για κρούσματα με

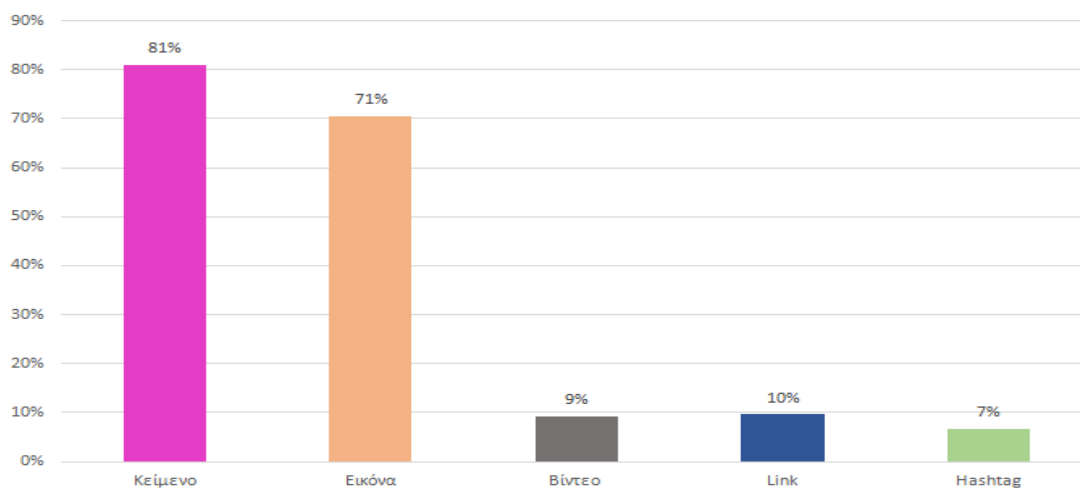
ποσοστό 18,3% και οι ανακοινώσεις για τη λειτουργία των δήμων και των φορέων με 16,4%.

**Διάγραμμα 1. Κατηγοριοποίηση αναρτήσεων**



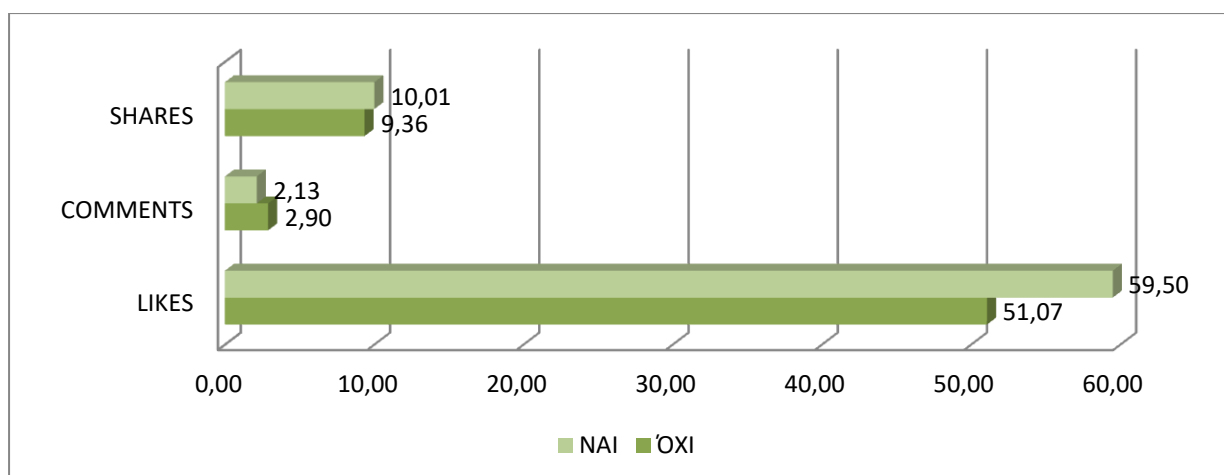
Το διάγραμμα 2 παρουσιάζει το ποσοστό του περιεχομένου των αναρτήσεων του κάθε δήμου. Συγκεκριμένα, το 81% των αναρτήσεων είχαν κείμενο, το 71% εικόνα και ακολουθούν με τεράστια διαφορά, οι αναρτήσεις με link με ποσοστό 10%, με βίντεο 9% και με hashtag 7%.

**Διάγραμμα 2. Περιεχόμενο αναρτήσεων**



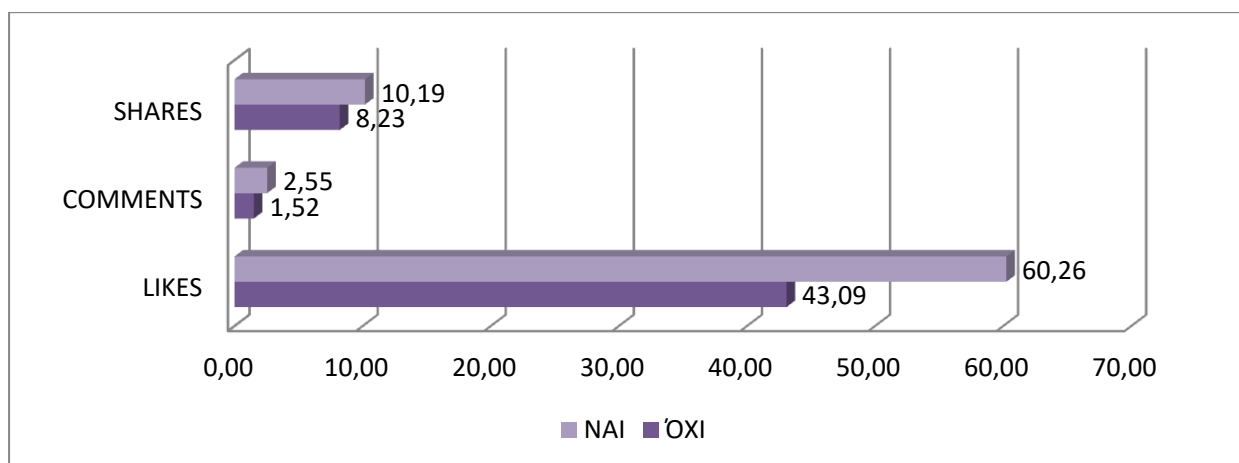
Το διάγραμμα 3 παρουσιάζει τις αναρτήσεις του κάθε δήμου που είχαν εικόνα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις ως προς την αντίδραση του κοινού σε μία ανάρτηση με εικόνα. Παρατηρήθηκε, ότι το 59,5% των χρηστών αντιδρούσαν με like (μου αρέσει) στις αναρτήσεις με εικόνα, ενώ το 10,01% με shares(αναδημοσιεύσεις) και το 2,13 % με comments (σχόλια).

**Διάγραμμα 3. Αναρτήσεις με εικόνα**



Το διάγραμμα 4 παρουσιάζει τις αναρτήσεις του κάθε δήμου που είχαν κείμενο. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις ως προς την αντίδραση του κοινού σε μία ανάρτηση με κείμενο. Παρατηρήθηκε, ότι το 60,25% των χρηστών αντιδρούσαν με like (μου αρέσει) στις αναρτήσεις με κείμενο, ενώ το 10,19% με shares(αναδημοσιεύσεις) και το 2,55 % με comments (σχόλια).

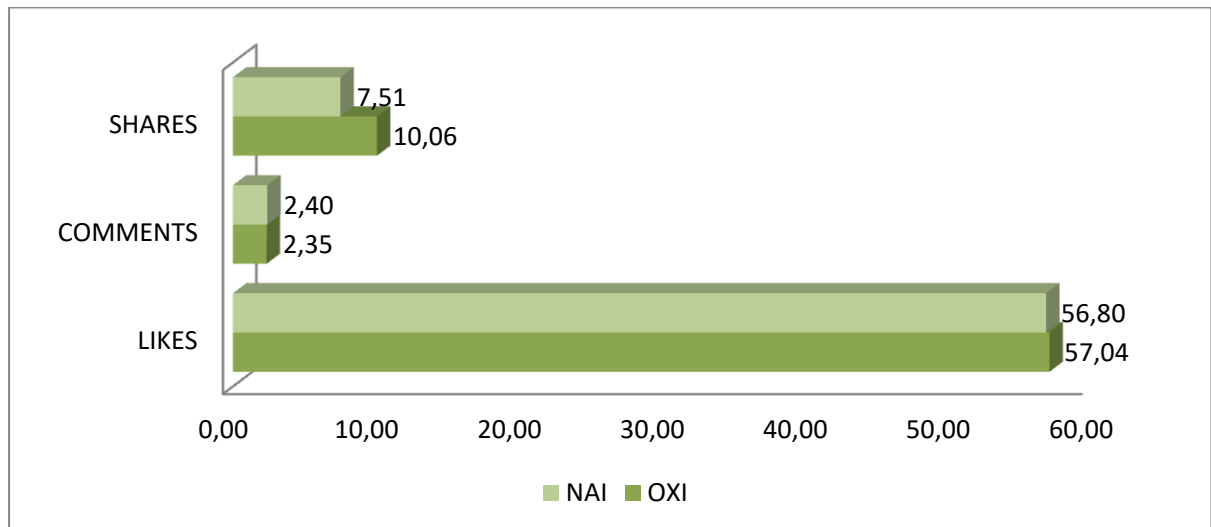
**Διάγραμμα 4. Αναρτήσεις με κείμενο**



Το διάγραμμα 5 παρουσιάζει τις αναρτήσεις του κάθε δήμου που είχαν βίντεο. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις ως προς την αντίδραση του κοινού σε μία ανάρτηση με βίντεο. Παρατηρήθηκε, ότι οι χρήστες του facebook σε αναρτήσεις με βίντεο δεν επηρεάζονται. Συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε ότι το 57,04% των χρηστών δεν αντέδρασαν με like (μου αρέσει) στις αναρτήσεις με βίντεο, το 10,06% δεν αντέδρασαν με shares(αναδημοσιεύσεις) και όσον αφορά τα comments

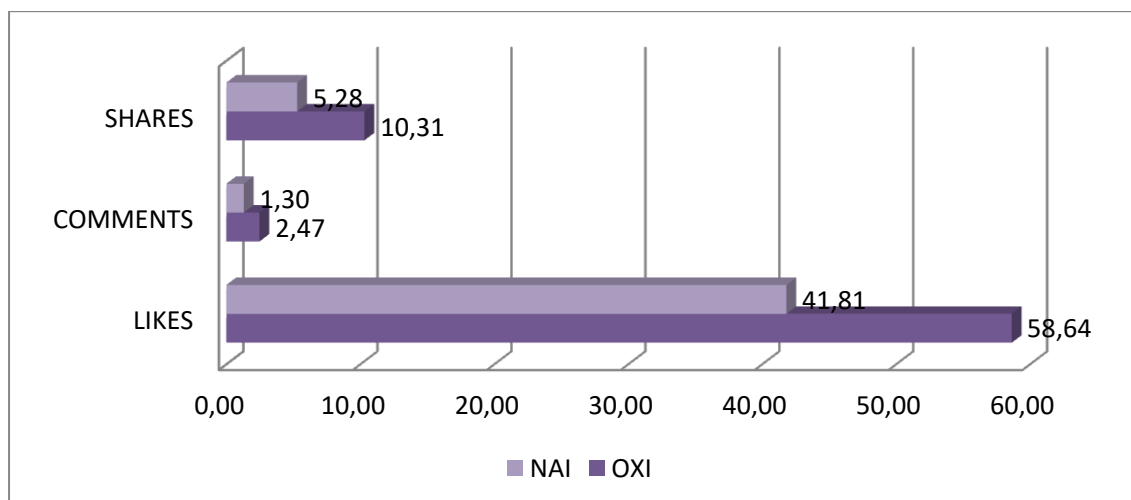
(σχόλια) παρατηρήθηκε πως το 2,4% των χρηστών σχολίασαν έναντι του 2,35% που δεν σχολίασαν.

**Διάγραμμα 5. Αναρτήσεις με βίντεο**



Το διάγραμμα 6 παρουσιάζει τις αναρτήσεις του κάθε δήμου που είχαν link. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις ως προς την αντίδραση του κοινού σε μία ανάρτηση που περιείχε link. Παρατηρήθηκε, ότι οι χρήστες του facebook σε αναρτήσεις με link, δεν επηρεάζονται. Συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε ότι το 58,64% των χρηστών δεν αντέδρασαν με like (μου αρέσει) στις αναρτήσεις με link, το 10,31% δεν αντέδρασαν με shares(αναδημοσιεύσεις) και το 2,47% δεν αντέδρασαν με comments (σχόλια).

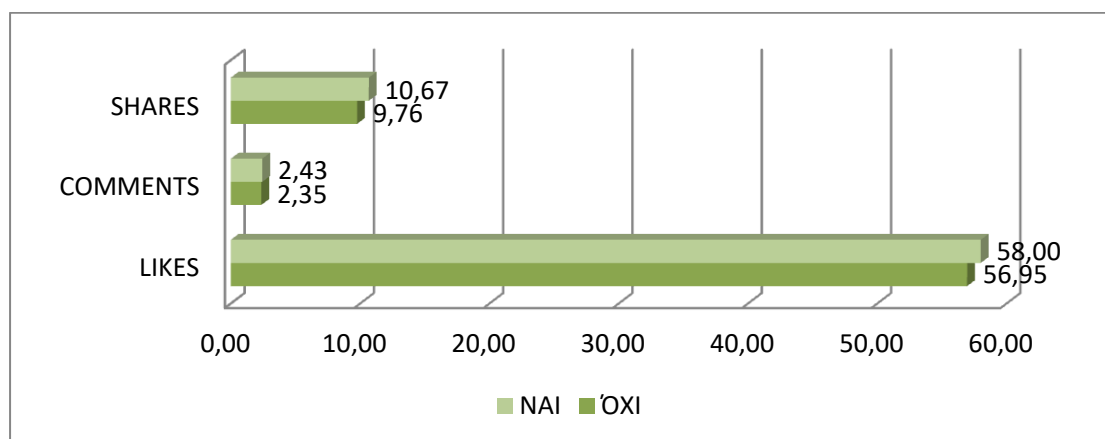
**Διάγραμμα 6. Αναρτήσεις με link**





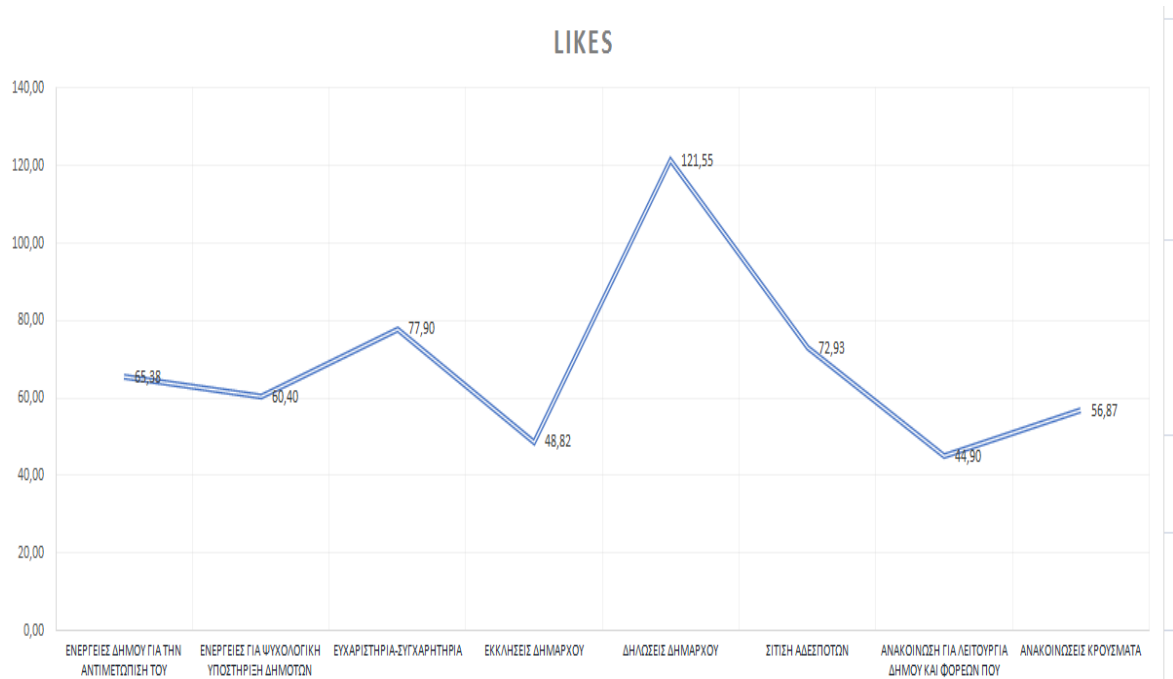
Το διάγραμμα 7 παρουσιάζει τις αναρτήσεις του κάθε δήμου που είχαν το hashtag. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις ως προς την αντίδραση του κοινού σε μία ανάρτηση με τη χρήση του hashtag. Παρατηρήθηκε, ότι το 58 % των χρηστών αντιδρούσαν με like (μου αρέσει) στις αναρτήσεις με hashtag, ενώ το 10,67% με shares(αναδημοσιεύσεις) και το 2,43% με comments (σχόλια).

**Διάγραμμα 7. Αναρτήσεις με hashtag (#)**



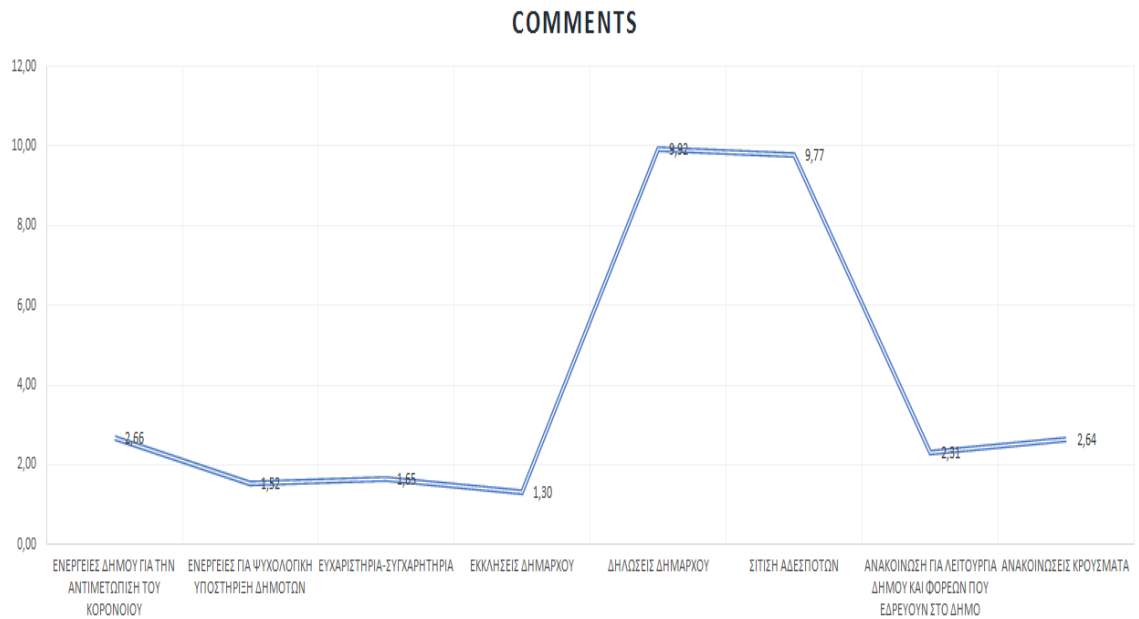
Το διάγραμμα 8 παρουσιάζει το ποσοστό των αναρτήσεων ανά κατηγορία με like. Από την στατιστική ανάλυση και από τον παρακάτω πίνακα διαπιστώνεται, ότι οι αναρτήσεις που συνέλεξαν τα περισσότερα likes αφορούν τις δηλώσεις δημάρχου για την πανδημία αποτελούν το μεγαλύτερο ποσοστό 121,55%, ακολουθούν με διαφορά οι αναρτήσεις που το περιεχόμενο τους αφορά ευχαριστήρια- συγχαρητήρια για τις ενέργειες αντιμετώπισης, ακολουθούν οι αναρτήσεις που αφορούν ένα ευαίσθητο κοινωνικό θέμα τη σίτιση αδέσποτων ζώων με ποσοστό 72,93% και οι ενέργειες του δήμου για την αντιμετώπιση της πανδημίας με ποσοστό 65,38%.

## Διάγραμμα 8. Κατηγοριοποίηση αναρτήσεων με likes



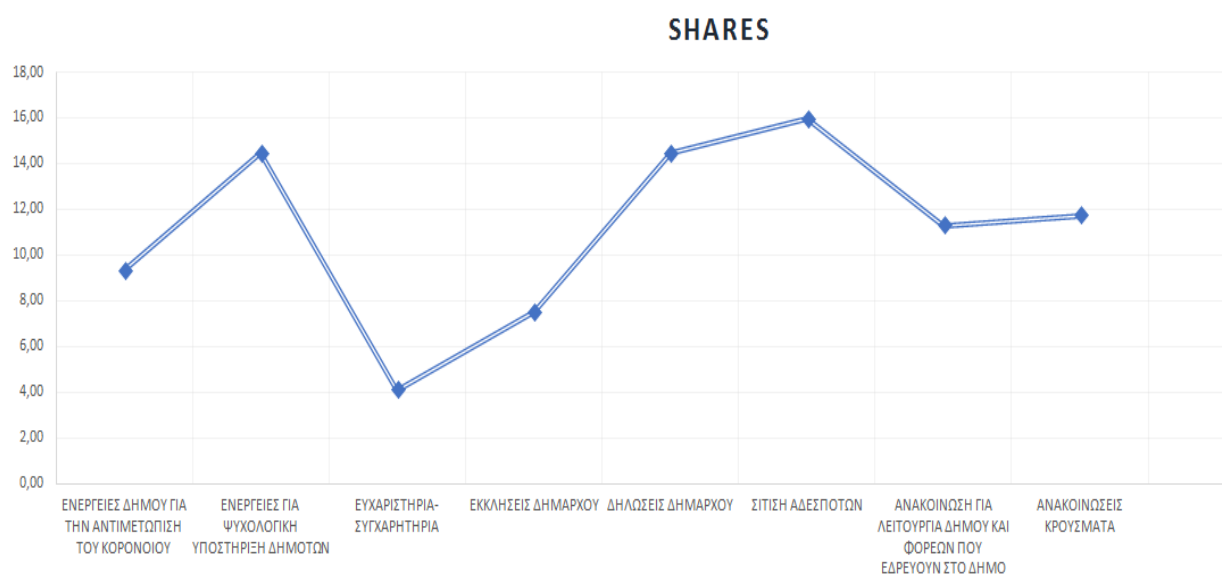
Το διάγραμμα 9 παρουσιάζει το ποσοστό των αναρτήσεων ανά κατηγορία με comments. Από την στατιστική ανάλυση και από τον παρακάτω πίνακα διαπιστώνεται, ότι οι αναρτήσεις που συνέλεξαν τα περισσότερα likes αφορούν τις δηλώσεις δημάρχου για την πανδημία αποτελούν το μεγαλύτερο ποσοστό 9,92%, ακολουθούν με μικρή διαφορά οι αναρτήσεις που το περιεχόμενο τους αφορά τη σίτιση αδέσποτων ζώων με ποσοστό 9,77%.

## Διάγραμμα 9. Κατηγοριοποίηση αναρτήσεων με comments



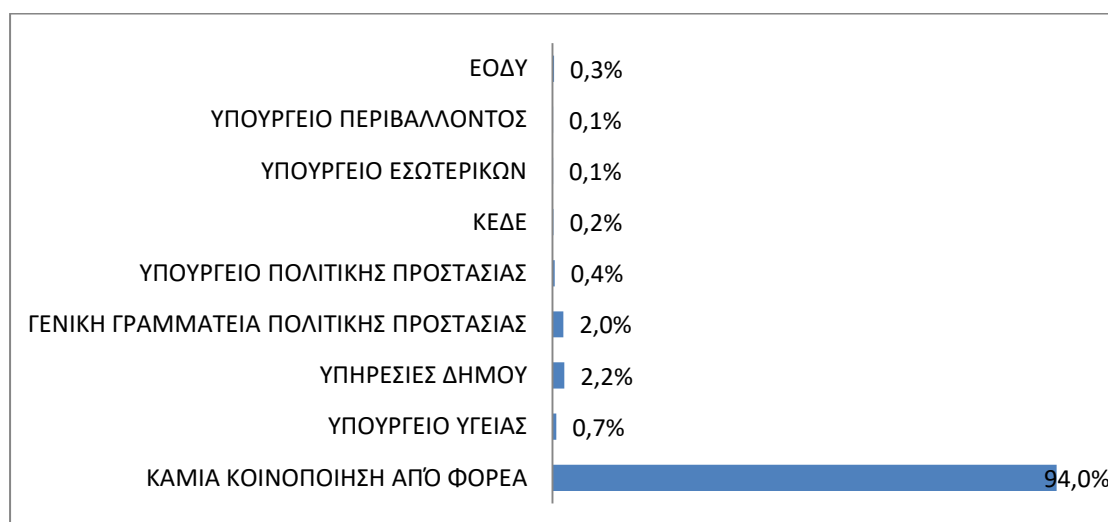
Το διάγραμμα 10 παρουσιάζει το ποσοστό των αναρτήσεων ανά κατηγορία με shares. Από την στατιστική ανάλυση και από τον παρακάτω πίνακα διαπιστώνεται, ότι οι αναρτήσεις που συνέλεξαν τα περισσότερα likes αφορούν τις αναρτήσεις που το περιεχόμενό τους αφορά τη σίτιση αδέσποτων ζώων με ποσοστό 15,93%, ακολουθούν οι αναρτήσεις με τις δηλώσεις δημάρχου με 14,46%, και οι ενέργειες δήμου για ψυχολογική υποστήριξη δημοτών με 14,44%

## Διάγραμμα 10. Κατηγοριοποίηση αναρτήσεων με shares



Το διάγραμμα 11 παρουσιάζει το ποσοστό των αναρτήσεων που αναδημοσίευσε ο δήμος από κάποιον άλλον φορέα. Από την στατιστική ανάλυση και από τον παρακάτω πίνακα διαπιστώνεται, ότι το μεγαλύτερο ποσοστό, δηλαδή το 94% των αναρτήσεων ήταν των δήμων απευθείας, δίχως να αναδημοσιεύονται από κάποιον άλλον φορέα. Το 2,2% από υπηρεσίες του υφιστάμενου δήμου (π.χ. Κοινωνική Υπηρεσία) και το 2% από την Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας.

## Διάγραμμα 11. Αναδημοσίευση ανάρτησης



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

#### 5.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η παρούσα εργασία μελέτησε τον τρόπο με τον οποίο οι ελληνικοί δήμοι διαχειρίστηκαν επικοινωνιακά την υγειονομική κρίση που προκλήθηκε από την πανδημία του covid-19, κατά το πρώτο κύμα της πανδημίας (26 Φεβρουαρίου 2020- 4 Μαΐου 2020), μέσω των κοινωνικών δικτύων και συγκεκριμένα του facebook. Συγκεκριμένα, αναλύθηκε το περιεχόμενο των αναρτήσεων και κατηγοριοποιήθηκε, σε οχτώ βασικές κατηγορίες: 1) ενέργειες Δήμου για την αντιμετώπιση του κορωνοϊού, 2) ενέργειες για ψυχολογική υποστήριξη δημοτών-πολιτών, 3) ευχαριστήρια- Συγχαρητήρια, 4) έκκληση Δημάρχου 5) Δηλώσεις δημάρχου 6) σίτιση αδέσποτων, 7) ανακοινώσεις για τη λειτουργία του Δήμου αλλά και φορέων που εδρεύουν σε αυτόν, 8) ανακοινώσεις για δειγματοληψίες και κρούσματα, για να εξυπηρετήσει τους ευρύτερους στόχους των κοινωνικών δικτύων από τους δήμους, ως προς την καλύτερη ενημέρωση των πολιτών και με βάση τον Bonsón et al. (2012), τον διάλογο. Επιπλέον, αναλύθηκε η χρήση του κειμένου, εικόνας, βίντεο, link και hashtag και ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την εμπλοκή των χρηστών του facebook σε όρους likes (μου αρέσει), comments(σχόλια) και shares(αναδημοσιεύσεις) και η εμπλοκή των πολιτών μέσω διαλογικής επικοινωνίας μεταξύ δήμου και αυτών.

Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας η παρούσα μελέτη διερεύνησε το περιεχόμενο των αναρτήσεων των δήμων στο Facebook σχετικά με την πανδημία του covid-19.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, για την χρονική περίοδο που εκπονήθηκε η εργασία, τις περισσότερες αναρτήσεις που αφορούσαν την πανδημία του covid-19 τις είχαν οι δήμοι Ηρακλείου, Μινώα Πεδιάδας και Καστοριάς. Επιπλέον, παρατηρήθηκε πως το 73% των ελληνικών δήμων προσπάθησαν να αντιμετωπίσουν επικοινωνιακά την κρίση.

Εν συνεχεία, παρατηρήθηκε πως το ενδιαφερόμενο κοινό εμπλέκεται σε δραστηριότητες των δήμων μέσω αντιδράσεων likes, comments και shares.

Ακόμη, παρατηρήθηκε πως το facebook, ως επικοινωνιακό εργαλείο των δήμων διαδραμάτισε έναν εξαιρετικό ρόλο, καθώς μέσω του οποίου γινόταν έκκληση στους πολίτες από το δήμαρχο να σεβαστούν τα προληπτικά μέτρα για τον Covid-19 (31,9%). Επιπλέον, οι αναρτήσεις στο Facebook σχετίζονταν με ανακοινώσεις για τοπικά μέτρα (21,5%), λειτουργίες και υπηρεσίες που χρησιμοποιεί ο δήμος προκειμένου να αντιμετωπιστεί ο Covid-19 (16,4%) και ενημέρωση για την κατάσταση των κρουσμάτων covid στην τοπική κοινωνία(18,3%).

Το περιεχόμενο στις περισσότερες αναρτήσεις αποτελούνταν από εικόνα και κείμενο με μεγαλύτερη επίδραση του κοινού ως προς το like.

Ιδιαίτερη εντύπωση προξενεί το γεγονός, ότι η χρήση των links και βίντεο σε αναρτήσεις οδηγεί σε χαμηλότερη εμπλοκή των πολιτών. Γεγονός, το οποίο έχει παρατηρηθεί ξανά σε έρευνα των Lappas et al., (2021)που είχε διεξαχθεί για δήμους. Οι αναρτήσεις με βίντεο είναι πιο ζωντανές, απευθύνονται στις αισθήσεις των χρηστών και προκαλούν συναισθηματική διέγερση (Thelen and Men 2018), ενώ άλλη έρευνα παρουσίασε ότι οι αναρτήσεις με βίντεο είναι πιο αποτελεσματικές από τα μηνύματα κειμένου στη δημιουργία σχολίων από τους χρήστες (Lappas et al. , 2021).

Τέλος, η χρήση των κοινωνικών δικτύων και συγκεκριμένα του facebook διαδραμάτισε έναν πολύ σπουδαίο και σημαντικό ρόλο στην επικοινωνιακή διαχείριση της πανδημίας του covid-19. Οι ελληνικοί δήμοι μέσω αυτού του επικοινωνιακού εργαλείου προσπάθησαν να σταθούν αρωγοί σε αυτή την πρωτόγνωρη και δύσκολη υγειονομική κατάσταση που κλήθηκε η παγκόσμια κοινότητα να βιώσει και μέσω της επικοινωνίας και ενημέρωσης να μεταδώσουν χρήσιμες πληροφορίες και μηνύματα που έχρηζαν ανάγκη.

## **5.2 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Στην παρούσα εργασία, ο βασικός περιορισμός της έρευνας ήταν ότι κάποιοι δήμοι δεν διέθεταν επίσημο λογαριασμό στο facebook με αποτέλεσμα να μην

υπάρχει μία ολοκληρωμένη αντιπροσωπευτική εικόνα για όλους τους ελληνικούς δήμους. Επιπλέον, υπήρξε δυσκολία στην αναζήτηση και καταγραφή των δεδομένων, διότι ο κάθε δήμος είχε διάφορες αναρτήσεις και η χρονική στιγμή που επιλέχθηκε για την έρευνα, δυσκόλεψε την συλλογή των στοιχείων, διότι είχαν περάσει αρκετοί μήνες από αυτούς που επιλέχθηκαν για την έρευνα.

### **5.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ**

Προτείνεται σε μελλοντικούς ερευνητές να διεξαχθεί ανάλογη έρευνα τόσο σε ελληνικούς αλλά όσο και σε άλλους ευρωπαϊκούς δήμους, ώστε να εξεταστεί και να συγκριθεί η επικοινωνιακή διαχείριση κρίσεων της πανδημίας. Επιπλέον, θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί μία έρευνα η οποία θα μελετήσει την επικοινωνιακή διαχείριση κρίσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού σε περισσότερα κοινωνικά δίκτυα από το facebook.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Agostino D., Arnaboldi M. A measurement framework for assessing the contribution of social media to public engagement: An empirical analysis on Facebook. *Public Management Review*. 2016;18(9):1289–1307.

Ahmed, M. (2006). *The principles and practice of crisis management. The case of Brent Spar*, Palgrave Macmillan, London

Alexander D.E. Social media in disaster risk reduction and crisis management. *Science and Engineering Ethics*. 2014;20(3):717–733.

Baecker, D. (2018). *4.0 oder Die Lücke die der Rechner läßt*. Berlin: Verlag

Baumeister, R. (2020). How to overcome your brain's fixation on bad things. *Greater Good Magazine*.

Bertrand, M. et al. (2020). How are Americans coping with the Covid-19 Crisis?

Bonsón E., Perea D., Bednárová M. Twitter as a tool for citizen engagement: An empirical study of the Andalusian municipalities. *Government Information Quarterly*. 2019;36(3):480–489.

Bonsón, E., L. Torres, S. Royo, and F. Flores. 2012. "Local E-government 2.0: Social Media and Corporate Transparency in Municipalities." *Government Information Quarterly* 29 (2): 123–132. doi:10.1016/j.giq.2011.10.001.

Briscese, G., Lacetera, N., Macis, M. & Tonin, M. (2020). Compliance with covid-19 social-distancing measures in Italy: The role of expectations and duration (NBER Working Papers No. 26916), *National Bureau of Economic Research*.

Bukhari, W. (2020). Role of Social Media in COVID-19 Pandemic. *Int J Front Sci*, 4(2). 59-60

Carone, A. & Bianchi, G. M., 2012. *The emotional side of crisis management*, s.l.: BCM World Conference & Exhibition.

Chatfield A.T., Reddick C.G. All hands on deck to tweet sandy: Networked governance of citizen coproduction in turbulent times. *Government Information Quarterly*. 2018;35(2):259–272.

Chatfield A.T., Reddick C.G. All hands on deck to tweet# sandy: Networked governance of citizen coproduction in turbulent times. *Government Information Quarterly*. 2018;35(2):259–272.



Coombs, W. T. (1999). *Ongoing crisis communication: Planning, managing and responding*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Coombs, W. T., 2007. Attribution Theory as a Guide for Post-Crisis Communication Research. *Public Relations Review*, Τόμος 33, pp. 135-139

Coombs, W. T., 2007. Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), pp. 163-176.

Coombs, W.T. (2007), "Crisis Management and Communications", Institute for Public Relations.

del Mar Gálvez-Rodríguez M., Haro-de-Rosario A., García-Tabuyo M., Caba-Pérez C. Building online citizen engagement for enhancing emergency management in local European government. *Online Information Review*. 2019;43(2):219–238.

Demertzis, N. (2020). *The political sociology of emotions: Essays on trauma and resentment*. London: Routledge.

Edosomwan, S., Prakasan, S.K., Kouame, D., Watson, J. & Seymour, T. (2011). The history of social media and its impact on Business. *The Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 16(3), 79-91.

Elbanna A., Bunker D., Levine L., Sleigh A. Emergency management in the changing world of social media: Framing the research agenda with the stakeholders through engaged scholarship. *International Journal of Information Management*. 2019;47:112–120.

Elsubbaugh, S., Fildes, R. & Rose, M., 2004. Preparation for crisis management: A proposed model and empirical evidence. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 12(3), pp. 112-127

Graham M.W., Avery E.J., Park S. The role of social media in local government crisis communications. *Public Relations Review*. 2015;41(3):386–394.

Gray,G. (2003). *The Risk Communication Challenge*. Paper presented at the Conference from cad Cow to Acrylamide to Listeria: The Art of Effective Risk Communication. Boston,MA

Hancock, J. (2020). People's uncertainty about the novel coronavirus can lead them to believe misinformation, says Stanford Scholar. *Stanford News*

Hays, S., Page, S. J. & Buhalis, D. (2013). Social media as a destination marketing tool: its use by national tourism organizations. *Current issues in Tourism*,16,(3), 211- 239

Heath, R. L. (1997). *Strategic issues management*. Thousand Oaks, CA: Sage

Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao, J., Hu, Y., Zhang, L., Fan, G., Xu, J., Gu, X. & Cheng, Z. (2020) "Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China", *The Lancet*, , pp. 497-506.

Jamieson, K. H. & Albarracin, D. (2020). The relation between media consumption and misinformation at the outset of the SARS-CoV-2 pandemic in the US.

Janis, I. L. (1989). *Critical decisions: Leadership in policymaking and crisis management*. New York: Free Press.

Kaplan, A.M. & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business horizons*, 53(1), 59-68.

Kim K., Jung K., Chilton K. Strategies of social media use in disaster management. *International Journal of Emergency Services*. 2016;5(2):110–125.

Lappas G., Triantafillidou, A., Kani A.(2021). Harnessing the power of dialogue: examining the impact of facebook content on citizens' engagement . *Local Government Studies*, -. doi:10.1080/03003930.2020.1870958

Lappas, G., Triantafillidou, A., Deligiaouri, A., Kleftodimos, A. (2018). *Facebook Content Strategies and Citizens' Online Engagement: The Case of Greek Local Governments*. *The Review of Socionetwork Strategies*, , Doi:10.1007/s12626-018-0017-6

Ledford, J. L. (2009). *SEO Search Engine Optimization Bible* ( 2nd εκδ.). Wiley. Luke, R. & Barton, L., (2008). *Διαχείριση Κρίσεων*, Αθήνα: Μοντέρνοι Καιροί, σ 119-122

McGinty, M. & Gyenes, N. (2020). A dangerous misinfodemic spreads alongside the SARS-COV-2 pandemic. *Harvard Kennedy School Misinformation Review* (HKS), 12.

McIntyre, K. (2020). Jill Suttie, How to be intentional about consuming coronavirus news. *Greater Good Magazine*

Mergel, I. 2013. "A Framework for Interpreting Social Media Interactions in the Public Sector." *Government Information Quarterly* 30 (4): 327–334. doi:10.1016/j.giq.2013.05.015.

Murry, E., & Shohen, S. (1992). Lessons from the Tylenol tragedy on surviving a corporate crisis. *Medical Marketing and Media*, 27(2), 14-22.

Neely S.R., Collins M. Social media and crisis communications: A survey of local governments in Florida. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*. 2018;15(1)

Pan P.L., Meng J. Media frames across stages of health crisis: A crisis management approach to news coverage of flu pandemic. *Journal of Contingencies and Crisis Management*. 2016;24(2):95–106.

Panagiotopoulos P., Bigdeli A.Z., Sams S. Citizen–government collaboration on social media: The case of Twitter in the 2011 riots in England. *Government Information Quarterly*. 2014;31(3):349–357.

Paul, S. (2012). How social media is changing disaster response. Διαθέσιμο στο <http://mashable.com/2012/04/09/social-media-disaster-responsegovernment/>. Πρόσβαση στις 20-03-2020.

Pearson, C. & Clair, J., 1998. Reframing Crisis Management. *Academy of Management Review*, 23(1), pp. 59-76.

Ramsey, S. (1993). Issues management and the use of technologies in public relations. *Public Relations Review*, 19, 261-275.

Reddy M.C., Paul S.A., Abraham J., McNeese M., DeFlicht C., Yen J. Challenges to effective crisis management: Using information and communication technologies to coordinate emergency medical services and emergency department teams. *International Journal of Medical Informatics*. 2009;78(4):259–269.

Reemtsma, J. P. (2020). Impfangst als Weltverschwörung. *Tageszeitung*, 20 May 2020

Reily, A. H., 1993. Preparing for the Worst: The Process of Effective Crisis Management. *Industrial and Environmental Crisis Quarterly*, 25(3), pp. 285-303

Rosenthal U., Hart P.T., Kouzmin A. The bureau-politics of crisis management. *Public Administration*. 1991;69(2):211–233.

Seeger, M. W. (1986). CEO performances: Lee Iacocca and the case of Chrysler. *Southern Speech Communication Journal*, 52, 52-68.

Seeger, M. W., Sellnow, T. L., & Ulmer, R. R. (2001). Public relations and crisis communication: Organizing and chaos. In R. L. Heath (Ed.), *Handbook of public relations* (pp. 155-166). Thousand Oaks, CA: Sage.

Sigala, M. (2012). Social Media and Crisis Management in Tourism: Applications and Implications for Research. 13,(4), 269-283.

Sigala, M., & Marinidis, D. (2012). Web map services in tourism: A framework exploring the organizational transformations and implications on business operations and models. *International Journal of Business Information Systems*, 9(4), 415-434.

Stark A., Taylor M. Citizen participation, community resilience and crisis-management policy. *Australian Journal of Political Science*. 2014;49(2):300–315

Sunstein, C. & Thaler, R. (2016). The two friends who changed how we think about how we think. *The New Yorker*

Tang Z., Zhang L., Xu F., Vo H. Examining the role of social media in California's drought risk management in 2014. *Natural Hazards*. 2015;79(1):171–193.

Taylor M., Kent M.L. Dialogic engagement: Clarifying foundational concepts. *Journal of Public Relations Research*. 2014;26(5):384–398.

Thelen, P. D., and R. L. Men. 2018. “Strategic Use of Facebook for Public Engagement in Higher Education Institutions.” *Public Relations Journal* 12 (2): 1–27

Thomsen, S. R. (1995). Using online databases in corporate issues management. *Public Relations Review*, 21, 103-122.

Tierney, J. (2020). How to overcome your brain's fixation on bad things. *Greater Good Magazine*, 13

Triantafillidou, A. & Yannas, P., 2020. Social media crisis communication in racially charged crises: Exploring the effects of social media and image restoration strategies. *Computers in Human Behavior*, Τόμος 106, pp. 1-10.

Tyler, L. (1997). Liability means never being able to say you're sorry. *Management Communication Quarterly*, 11, 51-64.

Wilcox D.L. & Cameron G.T. (2014). *Δημόσιες Σχέσεις: Στρατηγικές και Τακτικές*, Αθήνα: ΕΚΔΟΤΙΚΟΣ ΟΜΙΛΟΣ ΙΩΝ.

Wukich C. Government social media messages across disaster phases. *Journal of Contingencies and Crisis Management*. 2016;24(4):230–243.

Zhang C., Fan C., Yao W., Hu X., Mostafavi A. Social media for intelligent public information and warning in disasters: An interdisciplinary review. *International Journal of Information Management*. 2019;49:190–207.

Bonsón E., Perea D., Bednárová M. (2019). Twitter as a tool for citizen engagement: An empirical study of the Andalusian municipalities. *Government Information Quarterly*. 36(3):480–489.

Chatfield A.T., Reddick C.G. (2018). All hands on deck to tweet# sandy: Networked governance of citizen coproduction in turbulent times. *Government Information Quarterly*. 35(2):259–272.

Chatfield A.T., Scholl H.J.J., & Brajawidagda U. (2013). Tsunami early warnings via Twitter in government: Net-savvy citizens' co-production of time-critical public information services. *Government Information Quarterly*. 30(4):377–386.

Coombs W. T., S. J. Holladay. (2002), Helping Crisis Managers Protect Reputational Assets: Initial Tests of the Situational Crisis Communication Theory, *Management Communication Quarterly*, pp.170-171

Costello A. (April 27, 2020). The government's secret science group has a shocking lack of expertise. *The Guardian*. Available at: <https://www.theguardian.com/commentisfree/2020/apr/27/gaps-sage-scientific-body-scientists-medical>

Elbanna A., Bunker D., Levine L., Sleigh A., (2019), Emergency management in the changing world of social media: Framing the research agenda with the stakeholders through engaged scholarship. *International Journal of Information Management*. 47:112–120

Foster H. D. (1980), *Disaster Planning: The Preservation of Life and Property*. New York: Springer-Verlag

Gottlieb M., Dyer S. (2020), World Health Organization. Coronavirus disease(COVID-19): Situation Report – 120. Available at: <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200519-covid-19-sitrep-120.pdf?sfvrsn=515cabfb4/>

Harrison S., Johnson P. (2019). Challenges in the adoption of crisis crowdsourcing and social media in Canadian emergency management. *Government Information Quarterly*. 36(3):501–509

Hay C. (2012). Treating the symptom not the condition: Crisis definition, deficit reduction and the search for a new British growth model. *The British Journal of Politics and International Relations*, 15(1), 23–37. <https://doi.org/10.1111/j.1467-856X.2012.00515.x>

Ikenberry, J. (2018). The end of the liberal international order? *International Affairs*, 94(1), 7–23. Available at: <https://doi.org/10.1093/ia/iix241>

Lakoff A. (2017). *Unprepared: Global health in a time of emergency*. University of California Press.

Lazar N. (2013). *States of emergency in liberal democracies*. Cambridge University Press.

Liu W., Xu W. (2019). Tweeting to (selectively) engage: How government agencies target stakeholders on twitter during Hurricane harvey. *International Journal of Communication*. 13:23.

Mitroff I. I., Pearson C. M. (1993), *Crisis Management: A Diagnostic Guide for improving your Organization's Crisis-Preparedness*. San Francisco: Jossey-Bass, pp.101

Monaghan, A. (2016, November 6). How and why Russia is moving to a war footing. Newsweek. Available at: <https://www.newsweek.com/how-and-why-russia-moving-war-footing-putin-nato-469090>

Morin E. (1976), *Pour une Crisiologie Communications*, Volume 25, pp. 149–163

Neely S.R., Collins M. (2018). Social media and crisis communications: A survey of local governments in Florida. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*. 15(1)

Niles M. T, Emery B. F, Reagan A. J, Dodds P. S, Danforth C. M. (2019), Social media usage patterns during natural hazards. *PLoS One*

Panagiotopoulos P., Bigdeli A.Z., & Sams S. (2014). Citizen–government collaboration on social media: The case of Twitter in the 2011 riots in England. *Government Information Quarterly*. 31(3):349–357.

Reddy M.C., Paul S.A., Abraham J., McNeese M., DeFlicht C., Yen J. (2009). Challenges to effective crisis management: Using information and communication technologies to coordinate emergency medical services and emergency department teams. *International Journal of Medical Informatics*. 78(4):259–269

Roy K.C., Hasan S., Sadri A.M., (2020). Cebrian M. *International Journal of Information Management; Understanding the efficiency of social media based crisis communication during hurricane Sandy*.

Talk Walker (2020). COVID-19 Global Report for May 18th, 2020. Available at: <https://www.talkwalker.com/resource/covid-19-global-dashboard-may-18th>. Accessed May 19, 2020.

Tang Z., Zhang L., Xu F., Vo H (2015).. Examining the role of social media in California's drought risk management in 2014. *Natural Hazards*. 79(1):171–193.

Wukich C. (2016). Government social media messages across disaster phases. *Journal of Contingencies and Crisis Management*.24(4):230–243.

## **ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ**

Γεμενής, Κ. (2020). Ποιοι πιστεύουν στις θεωρίες συνωμοσίας για τον νέο κορωνοϊό;. *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, 154.

Μπαμπινιώτης Γ. (2008), Λεξικό για το Σχολείο & το γραφείο. Αθήνα: Κέντρο Λεξικολογίας

Σαρμανιώτης Χ., (2012), Μάνατζμεντ μια ολοκληρωμένη προσέγγιση, σελ. 510,512

Σιώμκος Γ. Ι., Μαύρος Α. Δ., (2015), Έρευνα Αγοράς, Εκδ. Λιβάνη, σελ. 23, 30, 327

Συρίγου, Ε., 2006. Το σχέδιο Ανάν ως πρότυπο του ΟΗΕ για κοινωνίες που εξέρχονται από κρίση. Αθήνα: Σάκκουλα

## **ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ**

<https://www.ethnos.gr/greece/article/95037/koronoios20kroysmatasthnkastoriadramatikhhkatastashstonosokomeio>

<https://www.ethnos.gr/greece/article/96427/koronoiossemetallikoferetroo42xronosgermanospoypethanesthnrhth>

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1**

ΔΗΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΡΤΗΣΕΩΝ
ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	52
ΓΡΕΒΕΝΩΝ	10
ΑΜΥΝΤΑΙΟΥ	9
ΦΛΩΡΙΝΑΣ	20
ΚΟΖΑΝΗΣ	42
ΔΕΣΚΑΤΗΣ	29
ΠΑΞΩΝ	5
ΜΕΓΑΝΗΣΟΥ	28
ΛΕΥΚΑΔΑΣ	21
ΛΗΞΟΥΡΙΟΥ	10
ΑΡΓΙΘΕΑΣ	15
ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	6
ΑΓΙΑΣ	12
ΕΛΑΣΣΟΝΑΣ	8
ΚΙΛΕΛΕΡ	10
ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ	26
ΤΥΡΝΑΒΟΥ	35
ΦΑΡΣΑΛΩΝ	13
ΡΗΓΑ ΦΕΡΑΙΟΥ	20
ΑΛΟΝΗΣΣΟΥ	9
ΜΕΤΕΩΡΩΝ	18
ΤΡΙΚΚΑΙΩΝ	33
ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΩΝ	10
ΒΟΛΒΗΣ	43
ΔΕΛΤΑ	11
ΚΙΛΚΙΣ	17
ΠΑΙΟΝΙΑΣ	41
ΕΔΕΣΣΑΣ	5
ΣΙΝΤΙΚΗΣ	19
ΘΕΡΜΑΙΚΟΥ	10
ΘΕΡΜΗΣ	9
ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ	14
ΚΟΡΔΕΛΙΟΥ - ΕΥΟΣΜΟΥ	18
ΝΕΑΠΟΛΗΣ-ΣΥΚΕΩΝ	15



ΠΑΥΛΟΥ ΜΕΛΑ	44
ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ	17
ΩΡΑΙΟΚΑΣΤΡΟΥ	19
ΗΡΩΙΚΗΣ ΠΟΛΗΣ	16
ΝΑΟΥΣΑΣ	
ΠΕΛΛΑΣ	17
ΔΙΟΥ ΟΛΥΜΠΟΥ	11
ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ	18
ΠΥΔΝΑΣ ΚΟΛΙΝΔΡΟΥ	11
ΒΙΣΑΛΤΙΑΣ	21
ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ ΠΑΠΠΑ	11
ΝΕΑΣ ΖΙΧΝΗΣ	12
ΣΕΡΡΩΝ	16
ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗ	10
ΚΑΣΣΑΝΔΡΑΣ	23
ΝΕΑΣ ΠΡΟΠΟΝΤΙΔΑΣ	17
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	23
ΘΗΒΑΙΩΝ	23
ΛΕΒΑΔΕΩΝ	14
ΤΑΝΑΓΡΑ	18
ΚΑΡΥΣΤΟΥ	7
ΣΚΥΡΟΥ	8
ΧΑΛΚΙΔΕΩΝ	26
ΚΑΡΠΕΝΗΣΙΟΥ	21
ΜΑΚΡΑΚΩΜΗΣ	29
ΔΟΜΟΚΟΥ	14
ΛΟΚΡΩΝ	15
ΣΤΥΛΙΔΑΣ	15
ΔΕΛΦΩΝ	24
ΑΡΓΟΥΣ ΜΥΚΗΝΩΝ	9
ΕΠΙΔΑΥΡΟΥ	12
ΝΑΥΠΛΙΕΩΝ	21
ΜΕΓΑΛΟΠΟΛΗΣ	9
ΒΕΛΟΥ ΒΟΧΑ	20
ΚΟΡΙΝΘΙΩΝ	12
ΛΟΥΤΡΑΚΙΟΥ-ΑΓΙΩΝ	11
ΘΕΟΔΩΡΟΥ	

ΞΥΛΟΚΑΣΤΡΟΥ-ΕΥΡΩΣΤΙΝΗΣ	13
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΝΗΣ	10
ΕΥΡΩΤΑ	5
ΜΟΝΕΜΒΑΣΙΑΣ	10
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΝΗΣ	9
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	11
ΟΙΧΑΛΙΑΣ	21
ΠΥΛΟΥ-ΝΕΣΤΟΡΟΣ	10
ΑΝΔΡΟΥ	9
ΑΝΑΦΗΣ	8
ΙΗΤΩΝ	10
ΦΟΛΕΓΑΝΔΡΟΥ	9
ΑΣΤΥΠΑΛΛΙΑΣ	7
ΚΑΛΥΜΝΙΩΝ	12
ΛΕΙΨΩΝ	8
ΛΕΡΟΥ	12
ΚΕΑΣ	8
ΚΥΘΝΟΥ	20
ΚΙΜΩΛΟΥ	10
ΜΗΛΟΥ	5
ΣΕΡΙΦΟΥ	10
ΣΙΦΝΟΥ	9
ΜΥΚΟΝΟΥ	10
ΑΜΟΡΓΟΥ	8
ΝΑΞΟΥ-ΜΙΚΡΩΝ	7
ΚΥΚΛΑΔΩΝ	
ΑΝΤΙΠΑΡΟΥ	11
ΠΑΡΟΥ	8
ΤΗΛΟΥ	12
ΡΟΔΟΥ	9
ΤΗΝΟΥ	21
ΣΟΥΛΙΟΥ	10
ΑΡΤΑΙΩΝ	10
ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΣΚΟΥΦΑ	9
ΗΓΟΥΜΕΝΙΤΣΑΣ	7
ΦΙΛΙΑΤΩΝ	12
ΔΩΔΩΝΗΣ	8

ΖΙΤΣΑΣ	12
ΠΩΓΩΝΙΟΥ	10
ΚΟΝΙΤΣΑΣ	9
ΙΩΑΝΝΙΤΩΝ	7
ΜΕΤΣΟΒΟΥ	12
ΖΗΡΟΥ	8
ΠΑΡΓΑΣ	11
ΑΚΤΙΟΥ ΒΟΝΙΤΣΑΣ	7
ΝΑΥΠΑΚΤΙΑΣ	12
ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΧΑΪΑΣ	15
ΙΕΡΑΣ	ΠΟΛΗΣ
ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ	10
ΑΜΦΙΛΟΧΙΑΣ	23
ΕΥΡΥΜΑΝΘΟΥ	17
ΠΑΤΡΕΩΝ	9
ΑΝΔΡΑΒΙΔΑΣ-ΚΥΛΛΗΝΗΣ	29
ΑΡΧΑΙΑΣ ΟΛΥΜΠΙΑΣ	15
ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ	15
ΠΥΡΓΟΥ	24
ΖΑΧΑΡΩΣ	9
ΣΙΚΙΩΝΩΝ	12
ΠΗΝΕΙΟΥ	8
ΑΓΙΟΥ ΕΥΣΤΡΑΤΙΟΥ	8
ΔΥΤΙΚΗΣ ΛΕΣΒΟΥ	16
ΛΗΜΝΟΥ	10
ΙΚΑΡΙΑΣ	9
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΣΑΜΟΥ	14
ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ	18
ΔΥΤΙΚΗΣ ΣΑΜΟΥ	11
ΟΙΝΟΥΣΣΩΝ	12
ΧΙΟΥ	13
ΗΡΩΙΚΗΣ ΝΗΣΟΥ ΨΑΡΩΝ	8
ΑΒΔΗΡΩΝ	7
ΠΡΟΣΟΤΣΑΝΗΣ	10
ΠΑΡΑΝΕΣΤΙΟΥ	9
ΠΑΓΓΑΙΟΥ	14
ΚΑΒΑΛΑΣ	17
ΝΕΣΤΟΥ	11

ΘΑΣΟΥ	13
ΞΑΝΘΗΣ	23
ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ	10
ΙΑΣΜΟΥ	10
ΟΡΕΣΤΙΑΔΑΣ	9
ΜΑΡΩΝΙΑΣ ΣΑΠΩΝ	7
ΣΑΜΟΘΡΑΚΗΣ	12
ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ	8
ΣΟΥΦΛΙΟΥ	11
ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ	12
ΖΩΓΡΑΦΟΥ	10
ΑΘΗΝΑΙΩΝ	43
ΓΑΛΑΤΣΙΟΥ	11
ΔΑΦΝΗΣ-ΥΜΜΗΤΟΥ	16
ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ	28
ΚΑΙΣΑΡΙΑΝΗΣ	5
ΝΕΑΣ ΦΙΛΑΔΕΛΦΙΑΣ-ΝΕΑΣ	10
ΧΑΛΚΗΔΟΝΑΣ	
ΑΓΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ	33
ΑΛΙΜΟΥ	10
ΝΕΑΣ ΣΜΥΡΝΗΣ	9
ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ-	14
ΑΡΓΥΡΟΥΠΟΛΗΣ	
ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ	18
ΛΑΓΚΑΔΑ	23
ΓΛΥΦΑΔΑΣ	15
ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ	27
ΒΡΙΛΗΣΣΙΩΝ	15
ΛΥΚΟΒΡΥΣΗΣ- ΠΕΥΚΗΣ	9
ΚΗΦΙΣΙΑΣ	12
ΝΕΑΣ ΙΩΝΙΑΣ	21
ΠΑΠΑΓΟΥ ΧΟΛΑΡΓΟΥ	9
ΦΙΛΟΘΕΗΣ ΨΥΧΙΚΟΥ	20
ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ	10
ΑΓΙΑΣ ΒΑΡΒΑΡΑΣ	9
ΑΓΙΩΝ ΑΝΑΡΥΡΩΝ	- 11
ΚΑΜΑΤΕΡΟΥ	
ΑΙΓΑΛΕΩ	21

ΗΛΙΟΥ	11
ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ	18
ΠΕΤΡΟΥΠΟΛΗΣ	11
ΧΑΙΔΑΡΙΟΥ	21
ΝΙΚΑΙΑΣ- ΑΓΙΟΥ ΙΩΑΝΝΗ	11
ΡΕΝΤΗ	
ΚΟΡΥΔΑΛΛΟ	12
ΚΕΡΑΤΣΙΝΙΟΥ	16
ΔΡΑΠΕΤΣΩΝΑΣ	
ΠΕΡΑΜΑΤΟΣ	10
ΑΓΚΙΣΤΡΙΟΥ	23
ΑΙΓΙΝΑΣ	17
ΠΕΙΡΑΙΩΣ	44
ΚΥΘΗΡΩΝ	17
ΠΟΡΟΥ	7
ΣΑΛΑΜΙΝΑΣ	8
ΣΠΕΤΣΩΝ	26
ΤΡΟΙΖΗΝΙΑΣ	21
ΥΔΡΑΣ	29
ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ	14
ΜΑΝΔΡΑΣ ΕΙΔΥΛΛΙΑΣ	15
ΜΕΓΑΡΕΩΝ	15
ΦΥΛΗΣ	24
ΑΧΑΡΝΩΝ	23
ΒΑΡΗΣ-ΒΟΥΛΑΣ-	
ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ	10
ΔΙΟΝΥΣΟΥ	10
ΚΡΩΠΙΑΣ	9
ΛΑΥΡΕΩΤΙΚΗΣ	7
ΜΑΡΑΘΩΝΟΣ	12
ΜΑΡΚΟΠΟΥΛΟΥ-	
ΜΕΣΟΓΑΙΑΣ	8
ΠΑΙΑΝΙΑΣ	11
ΠΑΛΛΗΝΗΑΣ	12
ΡΑΦΗΝΑΣ - ΠΙΚΕΡΜΙΟΥ	10
ΣΑΡΩΝΙΚΟΥ	9
ΣΠΑΤΩΝ – ΑΡΤΕΜΙΔΩΝ	14
ΩΡΩΠΟΥ	17
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	58

ΜΙΝΩΑ ΠΕΔΙΑΔΑΣ	55
ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ	22
ΟΡΟΠΕΔΙΟΥ ΛΑΣΙΘΙΟΥ	9
ΑΜΑΡΙΟΥ	10
ΜΥΛΟΠΟΤΑΜΟΥ	17
ΡΕΘΥΜΝΗΣ	51
ΓΑΥΔΟΥ	5
ΠΛΑΤΑΝΙΑΣ	19
ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ	14
ΑΝΩΓΕΙΩΝ	17
ΑΡΓΟΥΣ ΟΡΕΣΤΙΚΟΥ	9
ΠΕΝΤΕΛΗΣ	8
ΦΑΙΣΤΟΥ	8
ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ	19
ΤΖΟΥΜΕΡΚΩΝ	10
ΧΑΝΙΩΝ	10
	ΣΥΝΟΛΟ:3443