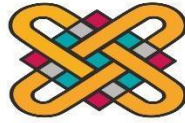


ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ



ΔΠΜΣ ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΛΟΓΟΣ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΑ ΜΕΣΑ  
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΗΜΗΣ

Διπλωματική εργασία:

**«Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ  
ΚΡΙΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ : ΠΥΡΙΤΙΚΗ  
& ΑΝΤΙΠΥΡΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ 2023»**

**«The use of Social Media in Crisis Management by the Ministry of  
Civil Protection: Siliceous & Fire period 2023»**

Φοιτήτρια: ΛΑΠΑΡΙΔΟΥ ΜΑΡΙΑ(PD001242)

**Επιβλέπουσα  
καθηγήτρια:**  
Τριανταφυλλίδου  
Αμαλία , 2024

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Η παρούσα διπλωματική εκπονήθηκε στα πλαίσια του προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών «ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΛΟΓΟΣ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΑ ΜΕΣΑ», του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτρια κα Τριανταφυλλίδου για την καθοδήγηση της κατά την διάρκεια εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένειά μου, για την στήριξη, την εμπιστοσύνη και την βοήθεια καθ' όλη τη διάρκεια της μεταπτυχιακής μου περιόδου. Επίσης, οφείλω ένα μεγάλο ευχαριστώ, στα άτομα τα οποία με στήριξαν για την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

## **ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ**

«Δηλώνω υπεύθυνα, ότι η συγκεκριμένη διπλωματική εργασία για τη λήψη του Μεταπτυχιακού Τίτλου «Δημόσιος Λόγος και Ψηφιακά Μέσα» του ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ έχει συγγραφεί από εμένα προσωπικά και δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο οποιουδήποτε άλλου τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό».

Η δηλούσα

Λαπαρίδου Μαρία

## Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία, έχει αντικείμενο τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στη διαχείριση κρίσης από το υπουργείο πολιτικής προστασίας και συγκεκριμένα την αντιπυρική και πυρική περίοδο 2023. Γίνεται συνοπτική παρουσίαση των βασικών χαρακτηριστικών μιας κρίσης όπως η έννοια της κρίσης και ότι συμπεριλαμβάνεται σε αυτή, φυσική καταστροφή, μοντέλα κρίσεων, στρατηγικές κρίσεων, διαχείριση κρίσεων. Έπειτα παρουσιάζονται τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης καθώς και διάφορες λειτουργίες που τα επιτελούν, εξετάζοντας το ζήτημα της επικοινωνίας. Προκειμένου να εξεταστεί βαθύτερα στη καθημερινότητα το θέμα της εργασίας, μετά τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, πραγματοποιήθηκε μια μεθοδολογία ευκολίας. Η μεθοδολογία αποτύπωσε και εξέτασε τον βαθμό χρήσης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης από το υπουργείο πολιτικής προστασίας προκύπτοντας έπειτα τα αποτελέσματα μέσω αυτής της μεθοδολογίας. Τέλος, εξάγονται συμπεράσματα που δείχνουν την αποτελεσματικότητα των πυροσβεστικών δυνάμεων, των τεχνολογικών εργαλείων και των προγραμμάτων πρόληψης.

*Λέξεις κλειδιά: κρίση, επικοινωνία, διαχείριση κρίσεων, μέσα κοινωνικής δικτύωσης*

## ***Abstract***

The subject of this diplomatic work is the use of social media in crisis management by the Ministry of Civil Protection, specifically the anti-silicic and silicic period 2023. A brief presentation of the basic characteristics of a crisis such as the concept of crisis and that it includes, natural disaster, crisis models, crisis strategies, crisis management. Then Social Networking Media are presented as well as various functions they perform, examining the issue of communication. In order to examine the topic of the work more deeply in everyday life, after the literature review, a convenience methodology was carried out. The methodology captured and examined the degree of use of social media by the ministry of civil protection, then deriving the results through this methodology. Finally, conclusions are drawn that show the effectiveness of firefighting forces, technological tools and prevention programs.

## **Πίνακας περιεχομένων**

Ευχαριστίες.....σελ:2

Υπεύθυνη Δήλωση.....σελ:3

Περίληψη.....σελ:4

Εισαγωγή.....σελ:7

### **Κεφάλαιο 1 : ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ & ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ**

1.1 Έννοια & Χαρακτηριστικά της κρίσης .....σελ:9

1.1.1 Ορισμός κρίσεων Φυσικών καταστροφών.....σελ: 11

1.1.2 Τύποι και Αίτια κρίσεων.....σελ:13

1.1.3 Στάδια διαχείρισης κρίσεων και φυσικών καταστροφών.....σελ:17

1.1.4 Μοντέλα & διαχείριση φυσικής καταστροφής κρίσης.....σελ: 20

1.2 Ο ρόλος της επικοινωνίας στη διαχείριση κρίσεων.....σελ: 21

1.3 Θεωρίες επικοινωνίας στη διαχείριση κρίσεων .....σελ:22

1.4 Επικοινωνιακές Στρατηγικές .....σελ:24

1.4.1.Τυπολογία Benoit & Coombs.....σελ:25

1.5 SWOT Ανάλυση.....σελ:28

1.6 Σχέδιο επικοινωνίας διαχείρισης κρίσεων .....σελ:30

1.7 Επικοινωνία κρίσεων και φυσικών καταστροφών από κρατικούς φορείς ... σελ: 31

### **Κεφάλαιο 2 : ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ**

2.1 Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και τα χαρακτηριστικά τους.....σελ:33

2.2 Ο ρόλος των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στη διαχείριση κρίσεων.....σελ:36

2.3 Μοντέλα επικοινωνίας διαχείρισης κρίσεων στα κοινωνικά μέσα.....σελ:34

2.4 Καλές πρακτικές επικοινωνιακής διαχείρισης κρίσεων στα κοινωνικά μέσα δικτύωσης.....σελ:42

2.5 Κοινωνικά μέσα για τη μείωση των κινδύνων καταστροφών .....σελ:44

### **Κεφάλαιο 3: ΠΥΡΙΤΙΚΗ & ΑΝΤΙΠΥΡΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ: ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

3.1 Πυριτική & Αντιπυρική Περίοδος.....σελ:46

Παραδείγματα χαρτών ανά περιοχές .....σελ:47

Πυρκαγιά στον Έβρο.....σελ:51

### **Κεφάλαιο 4 :ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

4.1 Σκοπός – Στόχοι Έρευνας.....σελ:54

4.2 Σημασία Έρευνας .....σελ:56

4.3 Μέθοδος έρευνας .....σελ:56

4.4 Τύπος Έρευνας .....σελ:57

4.5 Εργαλείο Κωδικοποίησης.....σελ:57

Παραδείγματα Αναρτήσεων ανά κατηγορία .....σελ:60

### **Κεφάλαιο 5 :ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**

5.1 Αποτελέσματα έρευνας.....σελ:65

5.2 Περιγραφική Στατιστική.....σελ:66

5.2.1 Ανάλυση Αποτελεσμάτων.....σελ:73

### **Κεφάλαιο 6 :ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ & ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

6.1 Συμπεράσματα.....σελ:74

6.2 Προτάσεις.....σελ:76

**Βιβλιογραφία.....σελ:78**

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στη διαχείριση κρίσεων αποκτά όλο και μεγαλύτερη σημασία στον σύγχρονο κόσμο, καθώς η εφαρμογή των μέσων κοινωνικής δικτύωσης έχει γίνει ένα παγκόσμιο φαινόμενο, λόγω της ταχύτητας διάδοσης των γεγονότων. Το Υπουργείο Πολιτικής Προστασίας αναγνωρίζει τη σημασία αυτού του εργαλείου στη διαχείριση κρίσεων και την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων. Οι κρίσεις συνήθως προκαλούνται από ανθρωπογενή ή φυσικά αίτια και αποτελούν έκτακτα γεγονότα, όμως λόγω της διαφορετικής φύσης και των διαφορετικών συνθηκών που προκαλούν. Σίγουρα όμως είναι ένα μη αναμενόμενο γεγονός, μια απειλή που έχει πολύ γρήγορη εξέλιξη και διαταράσσει την ομαλή λειτουργία μια κοινότητας. Κατά τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για τη διαχείριση κρίσεων, η ακρίβεια και η εγκυρότητα των πληροφοριών είναι απαραίτητες με βάση κάποιες σημαντικές αρχές που πρέπει να τηρούνται.

Στην παρούσα εργασία θα εξετάσουμε τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης σε κρίσιμες στιγμές και πως μπορεί το υπουργείο να το ενσωματώσει αποκλειστικά στη διαδικασία διαχείρισης κρίσεων. Συγκεκριμένα η εργασία απαρτίζεται από πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο, γίνεται αναφορά στην επικοινωνία και τους εννοιολογικούς προσδιορισμούς της κρίσης. Πιο αναλυτικά, ποια η έννοια και τα χαρακτηριστικά της κρίσης συμπεριλαμβανομένου τους τύπους κρίσεων αλλά και τα αίτια αυτών, τα στάδια αντιμετώπισης κρίσεων. Επίσης γίνεται αναφορά στα μοντέλα και διαχείριση φυσικής καταστροφής κρίσης, στο ρόλο της επικοινωνίας στη διαχείριση κρίσεων, στις θεωρίες επικοινωνίας διαχείρισης κρίσεων, σχέδιο επικοινωνίας διαχείρισης κρίσεων και τέλος επικοινωνία κρίσεων και φυσικών καταστροφών από κρατικούς φορείς. Στο δεύτερο κεφάλαιο αναγράφεται στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και τα χαρακτηριστικά τους, στις κατηγορίες των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Επιπρόσθετα στο ρόλο τους και τα μοντέλα επικοινωνίας διαχείρισης κρίσεων. Τέλος, στο κεφάλαιο αυτό, γίνεται αναφορά στις καλές πρακτικές επικοινωνιακής διαχείρισης κρίσεων κοινωνικά μέσα δικτύωσης. Βασικός σκοπός του κεφαλαίου, είναι και η ανάλυση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στη διαχείριση κρίσεων. Δηλαδή, ποιος είναι ο ρόλος τους ώστε να είναι διαχειρίσιμη μια κρίση, ποια είναι η εφαρμογή των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στην κρίση αλλά και οι λειτουργίες τους στη διαχείριση αυτή.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά για τις έννοιες πυριτικής και αντιπυρικής περιόδου και πως παρουσιάζει το Υπουργείο Πολιτικής προστασίας την περίοδο αυτή, δίνοντας σημαντικές πληροφορίες, εξετάζοντας τα μέτρα και τους κινδύνους των πυρκαγιών. Επίσης γίνεται και μια μικρή παρουσίαση των χαρτών πρόβλεψης.

Εν συνεχεία, στο τέταρτο κεφάλαιο, παρουσιάζεται ο σκοπός της έρευνας, ο τύπος της έρευνας, το εργαλείο κωδικοποίησης, η μέθοδος αυτής. Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας με περιγραφική στατιστική και ανάλυση αποτελεσμάτων με βάση τα διαγράμματα που αποτυπώθηκαν από το Υπουργείο Πολιτικής Προστασίας κατά την περίοδο της αντιπυρικής περιόδου. Στο έκτο και τελευταίο κεφάλαιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας, παρατίθενται αναλυτικά τα συμπεράσματα, τα οποία συμπερασματικά αναφέρονται στην χρήση του διαδικτύου στην καθημερινότητα των πολιτών καθώς και ότι οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο τα ψηφιακά δεδομένα και τις πλατφόρμες των Social media ως ένα μέσο για να επιτύχουν τους στόχους τους και να προσεγγίσουν τους πολίτες.



# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΙ

## 1. Έννοια και Χαρακτηριστικά Κρίσης

Ο όρος κρίση στην Ελληνική διάλεκτο, προέρχεται από το ρήμα «κρίνω». Σημασιολογικά θεωρείται ότι υπάρχουν δύο έννοιες. Η πρώτη σημασία του κρίνω, σημαίνει ότι χαρακτηρίζω. Δηλαδή ότι δίνεται ένας χαρακτηρισμός σε μια πράξη, έναν άνθρωπο η ακόμα και σε μία συμπεριφορά δηλαδή ως μία κατάσταση και όχι ως μία αρνητική είδηση, που έχει ωστόσο τη δυνατότητα να βλάψει έναν οργανισμό, μία κοινωνία, ακόμη και τον κόσμο σε πολλαπλά επίπεδα. Η δεύτερη σημασία του κρίνω, σημαίνει μια κατάσταση η οποία θεωρείται δύσκολη και ίσως και επικίνδυνη για οποιοδήποτε την βιώνει.

Ανά καιρούς έχουν εμφανιστεί πρακτικοί και θεωρητικοί όροι, ώστε να γίνει πιο κατανοητή η έννοια του όρου της «κρίσης». Πιο συγκεκριμένα:

Σύμφωνα με τους Rosenthal και Rijkenburg (1991), «η κρίση σχετίζεται με τις καταστάσεις που χαρακτηρίζονται από σοβαρή απειλή, αβεβαιότητα και την αίσθηση του επείγοντος». Ο Glaesser (2006) υποστήριξε ότι η κρίση είναι μία ανεπιθύμητη, ασυνήθιστη, συχνά απροσδόκητη και χρονικά περιορισμένη διαδικασία με αμφίσημες πιθανότητες ανάπτυξης. Απαιτεί άμεσες αποφάσεις και λαμβάνει αντίμετρα με σκοπό να επηρεάσει την περαιτέρω ανάπτυξη ξανά θετικά για τον οργανισμό (προορισμό) και να περιορίσει τις αρνητικές συνέπειες όσο το δυνατόν περισσότερο.

Οι Rosenthal και Rijkenburg (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. Ο Luecke (2006) σημείωσε ότι μία κρίση αποτελεί μία ξαφνική αλλαγή ή ένα απρόσμενο γεγονός, το οποίο μπορεί να εξελιχθεί πολύ αργά σε μακροπρόθεσμο επίπεδο. Το άμεσο αποτέλεσμα αυτού είναι να δημιουργηθεί ένα σοβαρό πρόβλημα στον οργανισμό, όπου εκδηλώνεται η κρίση και το οποίο απαιτεί έγκαιρη αντιμετώπιση, ενώ ο Glaesser (2006) σημείωσε ότι η κρίση είναι ένα ασυνήθιστο και ανεπιθύμητο φαινόμενο που έχει περιορισμένη διάρκεια και οι δυνατότητες ανάπτυξης του οργανισμού μετά από την εκδήλωσή της είναι διαφορετικές.

Οι Mitroff και Anagnos (2001) περιέγραψαν τις κρίσεις ως αποτέλεσμα ανθρώπινης παρέμβασης παρά ως φυσικές καταστροφές με σκοπό να διαχωρίσουν το πεδίο του Crisis Management από το πεδίο του Risk and Emergency Management (Mitroff and Anagnos, 2001). Οι συμμετέχοντες βρίσκονται προ εκπλήξεως και έχουν πολύ λίγο χρόνο για να λάβουν δύσκολες αποφάσεις σε μία ατμόσφαιρα γεμάτη ένταση και αστάθεια. Οι κρίσεις επίσης φτάνουν σε ένα κρίσιμο σημείο όπου η αλλαγή, για το καλύτερο ή το χειρότερο, είναι αναπόφευκτη και η εμπειρία μπορεί να αποδειχτεί ευεργετική για τους ανθρώπους και τους οργανισμούς (Prideaux et al., 2003)

Στην κυριολεκτική σημασία, η κρίση είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια απρόσμενη σημαντική και δύσκολη κατάσταση ή γεγονός που επηρεάζει ένα άτομο, μία κοινότητα, έναν οργανισμό ή ακόμα και έναν ολόκληρο τομέα ή έθνος. Όσο κατά το ξεκίνημα της, όσο γρηγορότερη η ανταπόκριση της κυβέρνησης με αντίστοιχη ανάληψη δράσεων και ενεργειών, τόσο πιο αποτελεσματική θα είναι και η αντιμετώπιση της (Chen, 2009).

Κάθε κρίση ανεξάρτητα από τη μορφή της και τον οργανισμό στον οποίο δημιουργείται, χαρακτηρίζεται από τα εξής (Ahmed, 2006):

1) *Είναι κλιμακούμενη σε ένταση.* Η κατάσταση μιας κρίσης είναι δυναμική. Οι εμφανιζόμενες κρίσεις δεν εκδηλώνονται από την πρώτη στιγμή με τη μεγαλύτερη τους ένταση, αλλά κλιμακώνονται.

2) *Επικρατεί υψηλό αίσθημα ανασφάλειας και κινδύνου.* Κατά την περίοδο που η κρίση εμφανίζεται, οι εμπλεκόμενοι κυριεύονται από άγχος, καθώς αισθάνονται να χάνουν τον έλεγχο της κατάστασης.

3) *Επηρεάζονται οι συνήθειες λειτουργίες και ρυθμοί.* Η ένταση και η ανησυχία για το χειρότερο «σενάριο» εξέλιξης των γεγονότων, διαταράσσουν και μεταβάλλουν την συνήθη εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης.

4) Διακινδυνεύει η δημόσια/ διεθνής εικόνα της μονάδας/ χώρας. Οι συνέπειες κάθε εμφανιζόμενης κρίσης, συνήθως πλήττουν την «εικόνα».

5) Θα ελεγχθεί εξονυχιστικά από τους αρμόδιους κρατικούς- διακρατικούς φορείς και από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (Μ.Μ.Ε.). Αυτό συμβαίνει καθόσον υπάρχει αυξημένη ζήτηση για πληροφόρηση, προς αποκατάσταση των εικασιών για τα γεγονότα.

6) Προκαλεί βλάβες και υλικές ζημιές. Προκαλείται συνήθως ηθική βλάβη, η οποία ζημιώνει την ισχύ της χώρας, ή το προφίλ της επιχείρησης, ενώ παράλληλα προκαλείται δυσλειτουργία στην εμπορική της δραστηριότητα.

Οι κρίσεις μπορεί να έχουν διάφορες αιτίες, όπως φυσικές καταστροφές (που θα αναφερθούμε στην αμέσως επόμενη υπο-ενότητα), οικονομικές κρίσεις, πολιτικές αναταραχές κοινωνικές αναταραχές, ασφάλεια και άλλα.

### 1.1.1 Ορισμός κρίσεων Φυσικών καταστροφών

Σε πολλές περιπτώσεις υπάρχει ένα μπέρδεμα, μία περιπλοκή στη χρήση του όρου «καταστροφή» και «κρίση», αφού προηγουμένως όμως θα πρέπει να κατανοήσουμε ότι οι δύο έννοιες δεν είναι ταυτόσημες. Η "**καταστροφή**" αναφέρεται συνήθως σε έντονα και καταστροφικά γεγονότα ή κατάσταση που προκαλεί μεγάλη ζημιά, απώλεια ή καταστροφή σε κάτι. Μπορεί να είναι φυσικής φύσης, χωρίς αιτία ή ανθρωπογενείς γεωλογικές καταστάσεις ή φυσικές διαδικασίες όπου παρουσιάζεται πραγματικός ή δυνητικός κίνδυνος για την ανθρώπινη ζωή και την ανθρώπινη περιουσία (Klein & Wang, 2009). Ως «φυσικές καταστροφές» νοούνται οι καταστροφές οι οποίες προκαλούνται από φυσικά φαινόμενα, οφείλονται δηλαδή σε διεργασίες που γίνονται στη φύση με ή χωρίς την παρουσία του ανθρώπου. Αυτά τα φαινόμενα είναι στην τεχνική ορολογία γνωστά με τον όρο «φυσικοί κίνδυνοι». Θα πρέπει όμως να γίνει κατανοητό ότι οι φυσικές καταστροφές δεν είναι αποτέλεσμα μόνο κάποιου φυσικού κινδύνου, αλλά στην πραγματικότητα ένας καθοριστικός παράγοντας που επιτείνει τη δημιουργία μιας καταστροφής, είναι οι ανθρώπινες δραστηριότητες και η συνεχής παρέμβαση του ανθρώπου στη φύση δημιουργία μίας καταστροφής. (Λέκκας, Ανδρεαδάκης, 2015) Οι κύριες φυσικές καταστροφές περιλαμβάνουν τα εξής:

- *Σεισμοί*: Απότομη απελευθέρωση ενέργειες στο έδαφος, που μπορεί να προκαλέσει τον τραυματισμό ανθρώπων.
- *Πλημμύρες*: Υπερχείλιση των υδάτων που προκαλεί καταστροφές στις παρακείμενες περιοχές.
- *Τυφώνες και κυκλώνες*: Έντονες ατμοσφαιρικές διαταραχές, που συνοδεύονται από ισχυρούς ανέμους και βροχές.
- *Πυρκαγιές*: Εκρήξεις φωτιάς που εξαπλώνονται σε δάση ή αστικές περιοχές.
- *Ηφαιστειακές εκρήξεις*: Εκρήξεις ηφαιστειών που προκαλούν ροή λάβας, σύννεφα τέφρας και πέτρες λάβας.

Οι φυσικές καταστροφές μπορούν να έχουν σοβαρές ανθρώπινες κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις. Οι προληπτικές μέθοδοι και ο σχεδιασμός για τη διαχείριση των κρίσεων αποτελούν σημαντικό μέρος της αντιμετώπισης αυτών των φαινομένων, με στόχο την προστασία της ανθρώπινης ζωής και της περιουσίας, καθώς και την ανασυγκρότηση των πληγέντων περιοχών μετά την καταστροφή. (Lonergan, 2011).

Από την άλλη πλευρά, η "**κρίση**" συνήθως περιγράφει μια κατάσταση ή μια περίοδο αβεβαιότητας, ανασφάλειας ή αναταραχής, και μπορεί να εκδηλωθεί σε διάφορους τομείς όπως η οικονομία, η πολιτική, η κοινωνία ή ακόμα και στον προσωπικό βίο. Μια κρίση μπορεί να είναι μια κατάσταση που απαιτεί αποφάσεις ή δράση για να ξεπεραστεί ή μπορεί να αφορά μια περίοδο αλλαγής ή αναδιάρθρωσης. Δηλώνει κατά κάποιο τρόπο ότι μία κρίση δεν είναι απαραίτητο να έχει μόνο αρνητικά αποτελέσματα, αλλά θα μπορούσε να αποτελέσει την αφετηρία μιας νέας θετικής εξέλιξης (Φιλόλια και συν., 2005) Όσον αφορά στην επιστήμη των διεθνών σχέσεων αναφέρονται τρεις παγιωμένες διαφορετικές προσεγγίσεις γύρω από τον ορισμό της κρίσης:

1. Η συστηματική προσέγγιση: η προσέγγιση αυτή ορίζει ότι η κρίση έχει βασικό χαρακτηριστικό μία απότομη και αιφνιδιασε σημαντική αλλαγή.
2. Η προσέγγιση λήψεων αποφάσεων: αφορά την μεγάλη σημασία που έχει η λήψη αποφάσεων για την αντιμετώπιση μιας Διεθνούς κρίσης.
3. Ένας συνδυασμός των παραπάνω: αφορά την εστίαση στην αντίληψη του κινδύνου σε περίπτωση διεξαγωγής πολέμου (Richardson, 1994).

Σύμφωνα με τον Selbst (1978), κρίση είναι κάθε ενέργεια ή αποτυχία ενέργειας που σχετίζεται με τις διαρκείς λειτουργίες ενός οργανισμού, την αποδεκτή επίτευξη των αντικειμενικών του σκοπών, την βιωσιμότητα ή επιβίωσή του ή που έχει καταστρεπτικό αποτέλεσμα όπως αυτό γίνεται αντιληπτό από τους εργαζομένους, τους πελάτες, τα μέλη που αποτελούν ένα οργανισμό. Επικεντρώνεται στις αντιλήψεις των μετόχων και των υπολοίπων ατόμων που περιστοιχίζουν έναν οργανισμό σχετικά με την ύπαρξη μίας κρίσης, καθώς παρερμηνεία των ατόμων αυτών περί ύπαρξης κρίσης μπορεί να οδηγήσει σε μια πραγματική κρίση.

Από την άλλη, ο Faulkner (2001) κάνει διάκριση ανάμεσα στον όρο κρίση και καταστροφή, ως προς το αν η κατάσταση οφείλεται στον οργανισμό ή σε εξωτερικούς προς τον οργανισμό παράγοντες. Επιπρόσθετα όπως ανέφεραν οι McCorkindale & DiStaso (2013) «οι κρίσεις διαδραματίζονται δημόσια σε ιστότοπους κοινωνικών μέσων μαζικής ενημέρωσης». Ο McClelland (1972) αναφέρει ότι σε μία συστηματική κρίση η σταθερότητα και ισορροπία ενός Διεθνούς συστήματος μπορούν να επηρεαστούν άμεσα από την αλληλεπίδραση της κρίσης. Τέλος, οι Brecher και Ben Yehuda (1985) θεωρούν ότι η συστηματική κρίση μία αλλαγή της υπάρχουσας κατάστασης, η οποία χαρακτηρίζεται από μεγάλη αύξηση των επαναστατικών αλληλεπιδράσεων των δρώντων σε ένα διεθνές σύστημα και από μία ξεκάθαρη αλλαγή στο δομικό καθεστώς ενός διεθνούς συστήματος, στην κατανομή της ισχύος και στον σχηματισμό συμμαχιών και νέων κανόνων.

Η καταστροφή είναι πιο συνδεδεμένη με ένα άμεσο, έντονο και συχνά μη αναστρέψιμο γεγονός, ενώ η κρίση μπορεί να είναι μια πιο μακροχρόνια κατάσταση που απαιτεί αντίδραση και αλλαγή.

### **1.1.2 Τύποι και αίτια κρίσεων**

Υπάρχουν διάφοροι τύποι κρίσεων 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. Επιπλέον, τύποι κρίσεων 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. (Σαρμανιώτη 2012).

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.

Οι κρίσεις μπορούν να οφείλονται σε πολλούς διάφορους παράγοντες και να παρουσιάζουν διάφορους τύπους, ανάλογα με τη φύση τους και τα αίτια τους. Σύμφωνα με τους Seymour and Moore (2000), οι κρίσεις διακρίνονται σε δύο είδη, το είδος «Cobra» και το είδος «Python». Το είδος κρίσης «Cobra» είναι η λεγόμενη ξαφνική κρίση σύμφωνα με την οποία μία καταστροφή « χτυπά» ξαφνικά την επιχείρηση και την οδηγεί κατευθείαν σε κατάσταση κρίσης. Το είδος κρίσης « Python» είναι η κρίση που αναδύεται στην επιφάνεια σιγά σιγά, το λεγόμενο «crisis creep».

Ένας αντίστοιχος διαχωρισμός με τον παραπάνω διαχωρισμό σε «Cobra» και « Python» κρίσεις γίνεται από τους Peter Ruff and Khalid Aziz , οι οποίοι χωρίζουν τις κρίσεις σε ξαφνικά γεγονότα (sudden events) και γεγονότα που σιγοβράζουν (simmering events). Τα «sudden events» περιλαμβάνουν ατυχήματα και έκτακτα περιστατικά, τρομοκρατικές ενέργειες, μηχανικές βλάβες, εχθρικές εξαγορές ή κάποιες απροσδόκητες ενέργειες νομικής φύσης. Τα «simmering events» περιλαμβάνουν καταστάσεις οι οποίες αποκαλύπτονται σταδιακά και μπορούν να οδηγήσουν σε μία κρίση οποιαδήποτε στιγμή.

Ο Norman R. Augustine(1995), διατυπώνει την άποψη ότι τα είδη των κρίσεων είναι τόσα πολλά που είναι αδύνατον να κατηγοριοποιηθούν . Οι κρίσεις που σχετίζονται με το προϊόν ποικίλλουν από ξαφνικές οριστικές αποτυχίες σε μη αναμενόμενες παρενέργειες και σταδιακή απαξίωση. Μία άλλη κατηγορία κρίσης των επιχειρήσεων προέρχεται από ατυχήματα όπως αεροπορικά και σιδηροδρομικά ατυχήματα που έχουν ως αποτέλεσμα απώλεια ανθρώπων και κλονισμό της εμπιστοσύνης του κοινού στην εταιρεία. Σύμφωνα με τον Lerbinger (1997) μπορεί να είναι:

1. *Φυσικές καταστροφές* (σεισμοί, πλημμύρες, τυφώνες)
2. *Τεχνολογικές κρίσεις* π.χ κυβερνοεπιθέσεις
3. *Κρίση στην αντιμετώπιση κρίσης:* Συμβαίνει όταν δυσαρεστημένοι άνθρωποι ή / και ομάδες καταπολεμούν τις επιχειρήσεις, την κυβέρνηση και διάφορες ομάδες

συμφερόντων για να κερδίσουν την αποδοχή των απαιτήσεων και των προσδοκιών τους π.χ μμποϊκοτάζ η οποία γεννά μια νέα κατάσταση κρίσης.

4. *Πρόκληση κρίσης από ανταγωνιστικό περιβάλλον* π.χ δυσφήμιση

5. *Κρίση λόγω αποτυχίας διοίκησης* π.χ καθυστέρηση πληρωμών του προσωπικού που εν γνώσει της η εταιρία θα δημιουργήσει εσωτερική κρίση ή οικονομικά σκάνδαλα στις εταιρείες Adelphia, Enron, Worldcom.

6. *Κρίση στο εργασιακό περιβάλλον* π.χ σεξουαλική παρενόχληση, κατάχρηση εξουσίας κλπ.

7. *Κρίση λόγω φημολογίας*: Οι ψευδείς πληροφορίες σχετικά με έναν οργανισμό ή τα προϊόντα του δημιουργούν κρίσεις που πλήττουν τη φήμη του οργανισμού και αν η επωνυμία (branding) που είναι το σημαντικότερο στοιχείο μάρκετινγκ για έναν οργανισμό ταυτίζεται με κακές φήμες για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες η κρίση είναι σοβαρή και ιδιαίτερα δύσκολη.

8. *Κρίση λόγω ανθρώπινου σφάλματος ή τρομοκρατίας* π.χ. τρομοκρατικό χτύπημα ΗΠΑ 9/11

Επιπρόσθετα οι κρίσεις δεν είναι ανεξέλεγκτα φαινόμενα. Όλες προκαλούνται από ανθρωπογενή ή φυσικά αίτια, όπου γίνεται και σαφής ο χαρακτηρισμός τους βάση αυτών. Πιο αναλυτικά:

1) *Ανάλογα με το είδος των φαινομένων*

- Ανθρωπογενείς κρίσεις (από πρόθεση ή από αμέλεια)
- Κρίσεις φυσικών καταστροφών
- Κρίσεις από μη αμιγώς φυσικές καταστροφές

2) *Ανάλογα με τον τομέα που πλήττουν*

- Προσωπικές
- Οικογενειακές
- Κοινωνικές
- Εθνικές
- Πολιτικές
- Οικονομικές
- Περιβαλλοντικές
- Εκπαιδευτικές
- Κρίσεις αγοράς και εμπορίου

3) *Λοιπές διακρίσεις κρίσεων*

- *Ανάλογα με το αποτέλεσμα* (καταστροφές, δυστυχήματα)

- Ανάλογα με τον χρόνο διάρκειας( βραχυπρόθεσμες, μακροπρόθεσμες)
- Ανάλογα με την δυνατότητα ελέγχου ( ελεγχόμενες, ανεξέλεγκτες)
- Ανάλογα με την δυνατότητα πρόβλεψης και του βαθμού ειδοποίησης τους (αιφνίδιες, τυχαίες)
- Ανάλογα με την ένταση τους( ήπιες, σφοδρές)

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. *Φυσικές καταστροφές*: Όπως αναφερθήκαμε είναι οι σεισμοί, πλημμύρες , τυφώνες, πυρκαγιές και ηφαιστειακές εκρήξεις ,όπου μπορούν να προκαλέσουν κρίση.
2. *Ανθρωπογενείς καταστροφές*: Όπως βιομηχανικά ατυχήματα, ατυχήματα στον αέρα ή στο νερό και βιολογικοί και χημικοί κίνδυνοι.
3. *Ανθρωπογενείς συγκρούσεις* : Συγκρούσεις μεταξύ κρατών, πολιτικές επαναστάσεις, τρομοκρατικές επιθέσεις και άλλες που μπορούν να οδηγήσουν στην κρίση.
4. *Οικονομικές κρίσεις*: Όπως η οικονομική ύφεση, χρεοκοπία, χρηματοπιστωτικές κρίσεις και ανεργία.
5. *Δημόσιες Υγειονομικές Κρίσεις*: Οι επιδημίες και πανδημίες, όπως η COVID-19 , μπορούν να προκαλέσουν δημόσιες υγειονομικές κρίσεις.

Συμπεριλαμβανομένου και των παραπάνω αιτιών έχουμε και τα εξής που μπορούν να πλήξουν μια κοινωνία:

- Οικονομικά: Λανθασμένη οικονομική διαχείριση, Κλοπές, καταχρήσεις, Υπερβολικός δανεισμός
- Οργανωτικά: Κακή οργάνωση
- Διοικητικά: Κακό management, Κακή φήμη
- Εμπορικά: Ελαττωματικά προϊόντα, Μείωση πελατών, Κακή λειτουργία marketing
- Ανταγωνιστικά: Δυσφήμιση, Κατασκοπία, Εξαγορά
- Νομικά: Παραβάσεις
- Αίτια ανωτέρας βίας: Περιβάλλον, Φυσικές καταστροφές, Τρομοκρατικές καταστροφές (Σφακιανάκης, 1998).
- Ανάλογα με το μέγεθος, την έκταση, τα αποτελέσματα και την σοβαρότητα τους (Σφακιανάκης, 1998).



### 1.1.3 Στάδια διαχείρισης κρίσεων και φυσικών καταστροφών

Αρχικά αφού γίνει αναφορά στα στάδια κρίσης θα δώσουμε έναν ορισμό για τη διαχείριση κρίσης, έτσι ώστε να γίνει πιο κατανοητή οι σημασία της συμπεριλαμβανομένου και τα στάδια της. Διαχείριση κρίσης ονομάζεται το σύνολο των ενεργειών που λαμβάνονται για την πρόσληψη ή αλλιώς για την αποφυγή της και την άμεση παρέμβαση σε καταστάσεις κρίσης, που μπορούν να εμφανιστούν σε έναν οργανισμό. Πραγματοποιούνται πριν, κατά την διάρκεια και μετά, από μια τέτοιας μορφής κατάσταση. (Fink, 1986)

Η διαχείριση κρίσης είναι ένας τρόπος αντιμετώπισης της απειλής, που αποτελεί οίονο πιθανής κρίσης και συστηματικής προσπάθειας για την πρόσληψη και την αποτροπή της (Φιλολία, 2005).

Μια άλλη διάσταση διαχείρισης της κρίσης, είναι η επίσημη ανταπόκριση σε οποιοδήποτε γεγονός απειλεί την οικονομική και λειτουργική σταθερότητα ενός οργανισμού. Η διαχείριση κρίσεων συγκεντρώνει και οργανώνει:

- Ενέργειες ή διαδικασίες με στόχο την αναγνώριση, τη μελέτη και τη πρόβλεψη καταστάσεων κρίσης αλλά και την ενεργοποίηση των κατάλληλων μηχανισμών, ώστε ο εκάστοτε οργανισμός να μπορέσει να αποτρέψει ή ακόμα και να αντιμετωπίσει την κρίση.
- Τεχνικές, οι οποίες μετριάζουν τον κίνδυνο και την αβεβαιότητα, ώστε η διοίκηση να μπορεί να ελέγχει καλύτερα τον οργανισμό και να ασκεί τα καθήκοντα της.
- Εμπειρίες που πηγάζουν από το προσωπικό περιβάλλον των στελεχών, με σκοπό να ληφθούν υπόψη όλα τα πιθανά σενάρια και να αναπτυχθούν ευέλικτα σχέδια, τα οποία τελικά θα εφαρμοστούν από τα αρμόδια στελέχη. (Glaesser, 2006).

Οι κρίσεις φυσικών καταστροφών συνήθως διανύουν διάφορα στάδια κατά την εξέλιξη τους. Αυτά τα στάδια μπορεί να διαφέρουν ελαφρώς ανάλογα με τον τύπο την καταστροφής αλλά συνολικά μπορούν να περιγραφούν ως εξής (Carone & Bianchi, (2012):

1. *Προειδοποίηση*: Αυτό το στάδιο προηγείται της ίδιας καταστροφής. Συνήθως υπάρχουν προειδοποιητικά σήματα που εκδίδονται από τις αρμόδιες αρχές, όπως μετεωρολογικές υπηρεσίες για να ενημερώσουν το κοινό για πιθανό ερχομό μιας καταστροφής.

2. *Συνειδητοποίηση*: Σε αυτό το στάδιο η καταστροφή αρχίζει να εξελίσσεται και να επηρεάζει την περιοχή. Οι άνθρωποι συνειδητοποιούν τη σοβαρότητα της κατάστασης.
3. *Κρίση*. Κατά το στάδιο αυτό η καταστροφή έχει εκδηλωθεί πλήρως και οι επιπτώσεις της είναι εμφανείς. Οι άνθρωποι βρίσκονται σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης και αναζητούν βοήθεια.
4. *Ανάκαμψη*: Αφού έχει περάσει το στάδιο της ανάκαμψης αρχίζει . εδώ οι αρχές και οι κοινότητες εργάζονται για την αποκατάσταση των καταστροφικών ζημιών.

Τα στάδια για την διαχείριση των κρίσεων είναι τέσσερα, γνωστά και ως 4R.

- Reduction (Ελάττωση)
- Readiness (Ετοιμότητα)
- Response (Αντιμετώπιση)
- Recovery (Ανάκαμψη)

#### Reduction (Ελάττωση)

Στην περίπτωση αυτή, θα πρέπει να υπάρχει η απαραίτητη προσοχή, ώστε να γίνει αντιληπτή μια κρίσιμη κατάσταση. Χρειάζεται να δημιουργηθεί μια ομάδα με στενή συνεργασία και επικοινωνία ανάμεσα σε όλους τους επιστημονικούς συνεργάτες αλλά και τεχνοκράτες οι οποίοι είναι αναγκαίοι για την αντιμετώπιση της κρίσης. Κατά τη διάρκεια της κρίσης, υπάρχουν πιθανότητες λόγω της ευαισθησίας της κατάστασης να κυκλοφορήσουν παραπλανητικά και ψευδή στοιχεία, με αποτέλεσμα οι εμπλεκόμενοι με τον οργανισμό φορείς, να νιώθουν ανασφάλεια για την αποπληρωμή τους και να αμφιβάλουν για την αποτελεσματικότητα των ενεργειών της διοίκησης, με αποτέλεσμα τη λήξη συνεργασίας τους με τον οργανισμό.

#### Readiness (Ετοιμότητα)

Σε αυτή την περίπτωση, αποτελεί συχνό φαινόμενο, οι αρμόδιοι του εκάστοτε οργανισμού να αρνούνται την ύπαρξη μιας κρίσης, για δύο λόγους. Είτε γιατί δεν είχαν προετοιμαστεί για αυτή είτε γιατί υπάρχει η ανησυχία να μην επιρριφθούν ευθύνες προς τους ίδιους. Εδώ θα πρέπει να αναλυθεί η σημαντικότητα της κρίσιμης κατάστασης, η οποία αποτελεί μια σημαντική διαδικασία, καθώς αν δεν ληφθούν έγκαιρα τα απαραίτητα μέτρα η κρίσιμη κατάσταση θα επεκταθεί. Συνεπώς θα πρέπει να παρακολουθείται αν η κατάσταση κλιμακώνεται και να ελεγχθεί ποια ή ποιο τμήμα του

οργανισμού πλήττεται και να εξεταστούν οι εναλλακτικές ώστε να υπάρξει η κατάλληλη διαχείριση, καθώς οι κρίσεις είναι δυναμικές.

#### Response (Αντιμετώπιση)

Η κρίση αποτελεί για τον κάθε οργανισμό μια μεγάλη πρόκληση είτε άμεση όπου είναι η επίλυση του προβλήματος που εμπεριέχεται στην κρίση, είτε έμμεση πρόκληση, όπου απομονώνει το πρόβλημα με τέτοιο τρόπο ώστε να μην επηρεαστεί ο οργανισμός στο σύνολο του, αλλά στον τομέα στον οποίο έχει εμφανιστεί το πρόβλημα. Υπάρχουν δηλαδή, δύο μέρη για την αντιμετώπιση της κρίσης, τα οποία είναι η επίλυση του προβλήματος αλλά και ο έλεγχος της ζημιάς. Σε αυτή η περίπτωση δεν αρκεί μόνο να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα, αλλά θα πρέπει να εφαρμοστούν και οι απαραίτητες ενέργειες για να ελεγχθεί και η κλιμάκωση του προβλήματος.

#### Recovery (Ανάκαμψη)

Η περίοδος της κρίσης είναι αρκετά απαιτητική και έντονη. Θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι οι μέθοδοι διαχείρισης της κρίσης δεν μειώνουν τους πόρους του οργανισμού, (ανθρώπινο δυναμικό, κεφάλαιο) έτσι ώστε μετά το πέρας της κρίσης, να υπάρχουν διαθέσιμοι πόροι. Δεύτερον, θα πρέπει να δοθεί βαρύτητα στις επενδύσεις για το μέλλον και τρίτον, θα πρέπει να εντοπιστούν οι αδυναμίες οι οποίες οδήγησαν στην εμφάνιση της κρίσης (Health, 2005).

Ένα κρίσιμο ερώτημα που μπορεί να προκύψει από την ανάλυση της κρίσης σε στάδια είναι γιατί οι καταστάσεις προχωρούν από το στάδιο “ Pre- Crisis” στο στάδιο “ Acute- Crisis”; Ο Edward S. Devlin υποστηρίζει ότι οι τέσσερις κύριοι λόγοι είναι: 1) η υποτίμηση αυτών των καταστάσεων, 2) η υπερεκτίμηση της ικανότητας διαχείρισης τους, 3) η άγνοια για την εξελισσόμενη κρίση, 4) η με πρόθεση ignore της προειδοποίησης, 5) κάποιες προειδοποιήσεις πριν την κρίση είναι εμφανείς, ενώ άλλες δεν είναι ( Edward S. Devlin, “Crisis Management Planning and Execution”, Auerbach Publications, USA, 2007, σελίδες 107-158)

### **1.1.4 Μοντέλα διαχείρισης φυσικής καταστροφής κρίσης**

Η διαχείριση των κρίσεων που προκαλούνται από φυσικές καταστροφές απαιτεί σύνθετες διαδικασίες, συντονισμό και την εφαρμογή διαφόρων μοντέλων και πτυχές της διαχείρισης των κρίσεων φυσικών καταστροφών :

#### **Κυκλικό Μοντέλο Διαχείρισης Κρίσεων:**

*Προετοιμασία:* Περιλαμβάνει την ανάπτυξη σχεδίων έκτακτης ανάγκης, την εκπαίδευση του προσωπικού την ευαισθητοποίηση του κοινού και την ανάλυση των κινδύνων.

*Αντίδραση:* Η παρούσα μορφή, δεν έχει ανασταλτικό χαρακτήρα, αφού δρά μόνο τη στιγμή που ξεσπά η κρίση και δεν έχει πραγματοποιηθεί παρελθοντικά καμία ενέργεια για την προετοιμασία της αντιμετώπισης της. Είναι δομημένη έτσι ώστε να έχει τη δυνατότητα για έγκαιρη λήξη των προειδοποιητικών σημαδιών, με αποτέλεσμα να μην είναι έτοιμη η επιχείρηση για κάποια επερχόμενη κρίση, με συνέπεια να δεχθεί κάποιο πλήγμα (Δεριζιώτης, Χαροκόπος, Σκυφτός, 2006).

*Αποκατάσταση:* στο τελευταίο στάδιο, εφαρμόζονται μέτρα για την αποκατάσταση των καταστροφικών επιπτώσεων και την ανάκαμψη της κοινότητας.

#### **Ενσωματωμένος Διαχειριστικός Κύκλος**

Αναπτύσσει έναν κύκλο διαχείρισης που περιλαμβάνει την προετοιμασία, την αντίδραση, την ανάκαμψη αλλά και την πρόληψη και την μείωση των κινδύνων. Στο πλαίσιο αυτού του μοντέλου, η πρόληψη και η μείωση των κινδύνων είναι εξίσου σημαντικές με την αντιμετώπιση των κρίσεων.

#### **Διαχείριση Κινδύνων:**

Αναγνωρίζει τους φυσικούς κινδύνους και αξιολογεί την πιθανότητα και τις επιπτώσεις τους. Μετά από αυτήν την αξιολόγηση, λαμβάνονται μέτρα για τη μείωση του κινδύνου και την προετοιμασία για την αντιμετώπιση ενδεχόμενων κρίσεων.

#### **Συστηματική Διαχείριση Κρίσεων:**

Εστιάζει στον εντοπισμό και τη συνεργασία μεταξύ φορέων και οργανισμών, συμπεριλαμβανομένων των αρχών, των ΜΚΟ και του ιδιωτικού τομέα, προκειμένου να εντοπιστούν αποτελεσματικά οι κρίσεις

#### **Τεχνολογία και Διαχείριση κρίσεων:**

Χρησιμοποιεί σύγχρονες τεχνολογίες, όπως γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών, αισθητήρες και πλατφόρμες επικοινωνίας.

## 1.2 Ο ρόλος της επικοινωνίας στη διαχείριση κρίσεων

Η επικοινωνία διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στη διαχείριση κρίσεων, καθώς είναι μια πολύ σημαντική λειτουργία πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από μια κρίση, είτε πρόκειται για κρίσεις που προκαλούνται από φυσικές καταστροφές, είτε από ανθρωπογενής παράγοντες. (Heath, 1998). Ο κύριος σκοπός της, είναι να μειώσει αποτελεσματικά οποιαδήποτε αρνητική φήμη και να βοηθήσει το ανθρώπινο δυναμικό να επιστρέψει στην ομαλότητα. Η επικοινωνία των κρίσεων κατακλύζεται από τρεις βασικές αρχές: είναι ανοιχτές, γρήγορες και αξιόπιστες. Αρχικά, μπορεί να είναι δύσκολο να είναι ανοιχτές, διότι υπάρχει έλλειψη πληροφοριών σε αυτό το στάδιο. Έπειτα, όσον αφορά την ταχύτητα, αυτή συνδέεται με την ύπαρξη πληροφοριών. Η ταχύτητα στην παροχή γρήγορων πληροφοριών από τις αρχές είναι απαραίτητη προκειμένου να περιοριστεί η κρίση και να εδραιωθεί μια αξιόπιστη σχέση με τους πολίτες. Όταν προκύψουν φήμες, το αποτέλεσμα είναι ολόκληρη η κατάσταση να γίνει προβληματική. Επιπλέον, η συμμετοχή των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στους κύκλους της ενημέρωσης, έχει επιδείξει πραγματικές κρίσιμες καταστάσεις, καθώς υπάρχει απαίτηση για ταχεία ενημέρωση και οι φήμες μπορούν να διαδοθούν αμέσως. Τέλος, όσον αφορά την αξιοπιστία, είναι ένα κομμάτι ζωτικής σημασίας, ώστε οι αρχές να καθορίσουν ποιες πληροφορίες είναι οι έγκυρες και να ενημερώσουν για τον τρόπο κλιμάκωσης της κρίσης.

Η θεωρία της επικοινωνιακής κρίσης, θεωρείται χρήσιμη για την πρόβλεψη μιας κρίσης. Αυτή συνιστά στους οργανισμούς να δώσουν προτεραιότητα στην προστασία των πολιτών μέσω δύο στρατηγικών. Η πρώτη παρέχοντας οδηγίες όπου θα ενημερώνουν το κοινό τον τρόπο με τον οποίο πως θα προστατευτεί από φυσικές απειλές και η δεύτερη οι προσαρμοστικές πληροφορίες που συμβάλλουν ώστε το κοινό να αντιμετωπίσει οποιοδήποτε ψυχολογικές απειλές (Reynolds, Seeger, 2005).

Στο ίδιο πλαίσιο ο Coombs (2008: 180 - 181) επίσης, επισημαίνει ότι «όλες οι κρίσεις απαιτούν έγκαιρη και αποτελεσματική επικοινωνία για να διευκολυνθεί η διάδοση των πληροφοριών προς τους εμπλεκόμενους στη κρίση και να σχηματιστεί μια θετική πρώτη εικόνα για το φορέα που αντιμετωπίζει τη κρίση από τα εσωτερικά και εξωτερικά κοινά του και τη κοινή γνώμη».

Η Francis (2003), υποστηρίζει ότι αν κάποιος φορέας που εμπλέκεται σε κρίση δεν κατορθώσει να επικοινωνήσει αποτελεσματικά με τα εσωτερικά και εξωτερικά κοινά του, τη κοινή γνώμη και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (MME), είναι βέβαιο ότι

θα έχει αρνητικά αποτελέσματα. Κατά την εξέλιξη κάθε κρίσης ο φορέας που εμπλέκεται στην κρίση κατακλύζεται από ερωτήματα πολλών και διαφορετικών εσωτερικών και εξωτερικών κοινών που επιθυμούν και πρέπει να πληροφορηθούν για τα αίτια, τις συνθήκες μιας κρίσης (τι, πότε, που, πως και γιατί συνέβη και ποιος εμπλέκεται) και την διαδικασία αντιμετώπισής της. Η ικανότητα γρήγορης και αποτελεσματικής ανταπόκρισης στις ανάγκες επικοινωνίας αποτελεί σαφώς ένα σημαντικό παράγοντα για την επιτυχημένη και αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων.

### 1.3 Θεωρίες επικοινωνίας στη διαχείριση κρίσεων

Στη διαχείριση κρίσεων, υπάρχουν διάφορες θεωρίες και προσεγγίσεις που αφορούν την επικοινωνία. Οι θεωρίες αυτές βοηθούν στην κατανόηση των διαδικασιών επικοινωνίας σε κρίσιμες καταστάσεις και στον προσανατολισμό των πρακτικών διαχείρισης κρίσεων, εξετάζοντας και τον τρόπο που οι οργανισμοί και αρχές διαχειρίζονται και επικοινωνούν κατά τη διάρκεια μιας κρίσης. (Avnel, Laufer, 2015).

Παρακάτω παρουσιάζονται κάποιοι θεωρητικοί που δίνουν τη δική τους σημασία στον όρο της επικοινωνίας στη διαχείριση κρίσης:

Σύμφωνα με το Gray (2003), η επικοινωνία κατά την κρίση συνδέεται με τη διαχείριση του αποτελέσματος, των επιπτώσεων και των αντιλήψεων του κοινού επί της κρίσης. Από την άλλη οι Williams and Treadaway (1992) ορίζουν την επικοινωνία κατά την κρίση ως την απάντηση του οργανισμού σε μία κατάσταση κρίσης, στην προσπάθειά του να περιορίσει τη ζημία στην εταιρική εικόνα, ενώ οι Hale et al. (2005) περιγράφουν την επικοινωνία κατά την κρίση ως τη διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας πληροφοριών, λήψης αποφάσεων και διανομής των απαραίτητων πληροφοριών αναφορικά με την κατάσταση της κρίσης σε εσωτερικά και εξωτερικά συμβαλλόμενα μέρη του οργανισμού. Ειδικότερα, η επικοινωνία κατά την κρίση επηρεάζει άμεσα τον τρόπο με τον οποίον το κοινό αντιλαμβάνεται τον οργανισμό τόσο κατά τη διάρκεια όσο και μετά την κρίση (Hale et al., 2005).

Ορισμένες από τις κύριες θεωρίες επικοινωνίας στη διαχείριση κρίσεων περιλαμβάνουν τα εξής :

- *Θεωρία της Κρίσιμης επικοινωνίας (Theory of Critical Communication)*: Αυτή η θεωρία εστιάζει στην ανάγκη για αποτελεσματική επικοινωνία κατά τη

διάρκεια κρίσεων. Επισημαίνει τη σημασία της ταχείας, σαφούς και αληθοφανούς επικοινωνίας με το κοινό και τα μέσα μαζικής επικοινωνίας για την αντιμετώπιση της κρίσης.

- *Θεωρία της Ενδοκρίσης(Endocrine Theory)*: Σύμφωνα με αυτή επικεντρώνεται στην προληπτική διαχείριση κρίσεων. Υποστηρίζει ότι οι οργανισμοί πρέπει να αναγνωρίζουν και να διορθώνουν προβλήματα πριν γίνει μία κρίση.
- *Θεωρία της Κοινωνικής Εκδίκασης(Social Judgment Theory)*: Βασίζεται στην ιδέα ότι οι κρίσεις κατασκευάζονται κοινωνικά μέσω της επικοινωνίας και της αντίδρασης των ανθρώπων. Τονίζει τη σημασία της σημασιολογίας και της πολιτισμικής κατανόησης στη διαχείριση κρίσεων.
- *Θεωρία της Συνομιλίας(Theory of Conversation)*: Αυτή η θεωρία υποστηρίζει ότι η διαχείριση κρίσεων πρέπει να βασίζεται στη διαλογική επικοινωνία με το κοινό και τους ενδιαφερόμενους. Προωθεί την αμοιβαία ανταλλαγή πληροφοριών και απόψεων. (LittleJohn W.Stephen and Fossa A.Karen ,2012)
- *Θεωρία της Διαχείρισης της εικόνας(Image Management Theory)*: Σύμφωνα με την οποία δίνεται έμφαση στην διαχείριση της εικόνας και της φήμης του οργανισμού κατά τη διάρκεια μιας κρίσης. Πρέπει η επικοινωνία να στοχεύει στη διατήρηση ή την ανάκτηση της θετικής εικόνας του οργανισμού.

## 1.4 Επικοινωνιακές Στρατηγικές

Ερευνητές και επαγγελματίες που έχουν ασχοληθεί με το θέμα επικοινωνίας στη διαχείριση κρίσεων έχουν αναφερθεί στις κατάλληλες στρατηγικές επικοινωνίας. Η στρατηγική επικοινωνίας που θα επιλέξει ένας οργανισμός θα πρέπει να συνοδεύεται από ένα σχέδιο επικοινωνίας κατά την κρίση, το οποίο αποτελεί, ουσιαστικά, έναν χάρτη-οδηγό αναφορικά με τις πληροφορίες που θα πρέπει να είναι εύκολα διαθέσιμες όταν εκδηλωθεί η κρίση. Σύμφωνα με τους Fearn-Banks (1996), Barton (1993) και Bernstein (1986) τα εν λόγω σχέδια βοηθούν τους οργανισμούς να μοιραστούν τις απαραίτητες πληροφορίες εγκαίρως και παρέχουν, με αυτόν τον τρόπο, κατάλληλη καθοδήγηση στο τι αναμένεται να περιορίσει τη ζημία που έχει προκληθεί. Ο Benoit έκανε την περισσότερη δουλειά στον τομέα αυτό, αναλύοντας και προσθέτοντας επικοινωνιακές στρατηγικές, που προέρχονται από διαφορετικές επιστημονικές παραδόσεις. Ο Coombs με τη σειρά του προχώρησε σε μια τυπολογία στρατηγικών επικοινωνίας, κατά τη διάρκεια της κρίσης οι οποίες έχουν στόχο να μειώσουν τα δυσμενή αποτελέσματα που προκύπτουν. Σε κάθε περίπτωση η στρατηγική που θα ακολουθηθεί θα πρέπει να συμφωνεί με το προφίλ της οργάνωσης, αλλά και με τις συνέπειες που είχε το δυσάρεστο συμβάν.

1. *Η στρατηγική της αποκατάστασης*, όπου αποδέχεται τη ύπαρξη του περιστατικού, προσπαθώντας όμως να αποδυναμώσει τη σχέση μεταξύ κρίσης και οργάνωσης. Εάν η σύνδεση του ονόματος της εταιρείας με την κρίση είναι αδύναμη, τότε και οι αρνητικές επιπτώσεις στο κύρος και το προφίλ της εταιρείας είναι μικρότερες. Στο πλαίσιο αυτό έχουμε την τακτική της αιτιολόγησης μέρος της οποίας είναι και η προσπάθεια εξεύρεσης του αποδιοπομπαίου τράγου, με κύριο στόχο από την πλευρά της οργάνωσης να αποδεχθεί το μικρότερο δυνατό μέρος της ευθύνης. Πιο συγκεκριμένα, η στρατηγική επικεντρώνεται στο περιεχόμενο των μηνυμάτων της επικοινωνίας κατά την κρίση που θα επιλέξει να εκπέμψει ένας φορέας που βάλλεται για να απαντήσει στις κατηγορίες που του καταλογίζονται. Όταν η εικόνα του απειλείται, όπως συμβαίνει κατά τη διάρκεια μιας κρίσης, θα αναγκαστεί να απαντήσει. Αντίστοιχα στο ίδιο πλαίσιο είναι και η τακτική της άρνησης της σοβαρότητας ενός περιστατικού και της προσπάθειας υποτίμησης του γεγονότος. Σύμφωνα με τον William Benoit, βασική προϋπόθεση για τη κατανόηση των στρατηγικών αποκατάστασης της εικόνας είναι η εξέταση της φύσης των επιθέσεων ή των κατηγοριών που καταλογίζονται σε ένα δρών (άτομο ή οργανισμό) και που είναι ικανές να τον εμπλέξουν σε μμία ανεπιθύμητη κρίση



2. **Η στρατηγική καλών προθέσεων:** Χτίζει πάνω στο πρότερο έντιμο βίο της οργάνωσης, ενώ συχνά τοποθετεί το αρνητικό περιστατικό στο γενικότερο πλαίσιο ενός κοινωφελούς στόχου.

3. **Η στρατηγική της μεταμέλειας ή της απολογίας:** Προσπαθεί να εξασφαλίσει τη συγχώρεση του κοινού είτε με την υπόσχεση επανόρθωσης με τη μορφή αποζημιώσεων, είτε με τη δήλωση μετάνοιας, είτε με τη δέσμευση για λήψη μέτρων που θα αποτρέψουν ανάλογο περιστατικό στο μέλλον.

### **1.4.1 Τυπολογία Benoit & Coombs**

Η εικόνα είναι απαραίτητη για όλων των ειδών τις οντότητες όπως κερδοσκοπικές και μη επιχειρήσεις, συνεταιρισμούς, κυβερνητικούς φορείς, κλπ καθώς και για τα άτομα. Ακόμα κι αν υπάρχει απομάκρυνση από την έννοια της εικόνας ως ενιαίας εντύπωσης που μοιράζεται το κοινό, η εικόνα εξακολουθεί να είναι μια κεντρική έννοια στον τομέα των δημοσίων σχέσεων. Οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιούν προληπτικές και επανορθωτικές προσεγγίσεις στα προβλήματα που αφορούν την εικόνα τους. Έτσι είναι σημαντικό να ιδωθεί η θεωρία του λόγου αποκατάστασης εικόνας καθώς αποτελεί μια βιώσιμη προσέγγιση για τη χρήση στην ανάπτυξη και κατανόηση μηνυμάτων που ανταποκρίνονται σε κρίσεις εταιρικής εικόνας.

#### **Τυπολογία στρατηγικών απολογίας του William Benoit για την αποκατάσταση της εικόνας (Image Restoration)**

##### **1. Στρατηγική Άρνησης(Denial):**

1.1 *Στρατηγική της απλής άρνησης:* Αρνούμαστε ότι έγινε το γεγονός ή ότι φέρουμε την ευθύνη για την πρόκληση του.

1.2 *Στρατηγική της μετάθεσης της ευθύνης ή της θυματοποίησης:* Άλλος ευθύνεται για τη πρόκληση της κρίσης.

##### **2. Στρατηγική Ελαχιστοποίησης της ευθύνης(Evading Responsibility):**

2.1 *Στρατηγική της αντίδρασης σε προκλήσεις /προβοκάτσες.* Η πράξη διαπράχθηκε ως απάντηση σε άλλη εσφαλμένη πράξη.

2.2 *Στρατηγική της αδυναμίας ελέγχου των καταστάσεων.* Η κρίση προκλήθηκε λόγω έλλειψης γνώσης ή ελέγχου σχετικά με σημαντικούς παράγοντες που σχετίζονται με την προσβλητική πράξη

2.3 *Στρατηγική του ατυχήματος.* Η κρίση που προκλήθηκε οφείλεται σε ένα άτυχο γεγονός. Ήταν ατύχημα

2.4 *Στρατηγική των καλών προθέσεων* Η δράση έγινε με καλές προθέσεις – για καλό σκοπό

### **3. Στρατηγική Περιορισμού της Προσβλητικής Πράξης(Reduce Offensiveness):**

3.1 *Στρατηγική της ενίσχυσης:* Ενίσχυση θετικής ιδέας του κοινού για τον κατηγορούμενο τονίζοντας καλά χαρακτηριστικά ή καλές πράξεις ή την καλή φήμη του.

3.2 *Στρατηγική της διαφοροποίησης:* Η πράξη είναι λιγότερο προσβλητική συγκρινόμενη με άλλες παρόμοιες.

3.3 *Στρατηγική της υπέρβασης:* Η πράξη τοποθετείται σε ένα διαφορετικό, λιγότερο προσβλητικό πλαίσιο αναφοράς – Δικαιολογείται από πιο σημαντικές αξίες.

3.4 *Στρατηγική της αντεπίθεσης:* Μείωση αξιοπιστίας του κατηγορούμενου. Το θύμα άξιζε αυτή την συμπεριφορά - Στροφή προσοχής του κοινού από την πράξη.

3.5 *Στρατηγική της αποζημίωσης:* Ο κατηγορούμενος αποζημιώνει τους πληγέντες – αποκαθιστά το λάθος του.

**4. Στρατηγική της Επανόρθωσης (Corrective Action):** Ο κατηγορούμενος ισχυρίζεται ότι θα διορθώσει το πρόβλημα: Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την επαναφορά της κατάστασης στην προηγούμενη κατάστασή της, ή την υπόσχεση να πραγματοποιήσει αλλαγές για την αποτροπή της επανεμφάνισής της.

**5. Στρατηγική της απολογίας(Mortification):** Ο κατηγορούμενος παραδέχεται την ευθύνη και ζητά συγγνώμη. (Benoit, 1995, 1997)

## **Τυπολογία επικοινωνιακών στρατηγικών (Crisis Response Strategies) της κατά περίπτωση επικοινωνιακής διαχείρισης κρίσεων θεωρίας του Timothy Coombs**

### **1.Στρατηγική της Άρνησης(Deny):**

1.1 *Επίθεση στο κατήγορο*: Οι διαχειριστές κρίσεων προσπαθούν να αντιμετωπίσουν το άτομο ή την ομάδα που τους κατηγορεί.

1.2 *Άρνηση*: Οι διαχειριστές κρίσεων ισχυρίζονται ότι δεν υπάρχει Κρίση

1.3 *Μετακόλιση ευθυνών*: Οι διαχειριστές κρίσεων κατηγορούν κάποιο άλλο πρόσωπο ή ομάδα για τα αίτια της κρίσης.

### **2. Στρατηγική Μείωσης Ευθύνης(Diminish):**

2.1 *Δικαιολογία*: Οι διαχειριστές κρίσεων προσπαθούν να ελαχιστοποιήσουν την ευθύνη τους για τη πρόκληση της κρίσης δηλώνοντας ότι δεν είχαν πρόθεση να κάνουν κακό ή ότι δεν είχαν τη δυνατότητα να ελέγξουν τα γεγονότα που πυροδότησαν τη κρίση.

2.2 *Αιτιολόγηση*: Μέσω δικαιολογιών για τα αίτια της κρίσης, οι διαχειριστές κρίσεων προσπαθούν να μειώσουν τη ζημιά που έχει υποστεί η φήμη και η εικόνα τους

### **3. Στρατηγική Αναδόμησης της εικόνας (Rebuild):**

3.1 *Αποζημίωση*: Οι διαχειριστές κρίσεων προσφέρουν χρήματα ή άλλα δώρα στα θύματα ή τους πληγέντες από τη κρίση.

3.2 *Απολογία*: Ο φορέας που εμπλέκεται στη κρίση αναλαμβάνει πλήρως την ευθύνη για τη πρόκληση της κρίσης και ζητούν συγγνώμη στα ειδικά κοινά τους και τη κοινή γνώμη.

### **4.Στρατηγική της Ενίσχυσης (Bolstering):**

4.1 *Υπενθύμιση*: Οι διαχειριστές κρίσεων υπενθυμίζουν στα ειδικά κοινά τους κάποιες θετικές πράξεις του οργανισμού πριν το ξέσπασμα της κρίσης.

4.2 *Απόκτηση εύνοιας – Καλόπιασμα*: Οι διαχειριστές κρίσεων επαινούν τα ειδικά κοινά του φορέα ή και υπενθυμίζουν όσες θετικές ενέργειες είχε πράξει στο παρελθόν ο φορέας.

4.3 *Θυματοποίηση*: Οι διαχειριστές κρίσεων υπενθυμίζουν στους ενδιαφερόμενους – ειδικά κοινά ότι ο οργανισμός είναι επίσης θύμα της κρίσης. (Coombs & Holladay, 1996, Coombs, 2007)

## 1.5 SWOT Ανάλυση

Όπως εξήγησε ο Coombs(2007) μια κρίση είναι ένα γεγονός για το οποίο οι άνθρωποι και το κοινό, αναζητούν αιτίες και αποδίδουν ευθύνες γι' αυτό ανέπτυξε την SCCT (Situational Communication Crisis Theory) αντλώντας στοιχεία από τη θεωρία της απόδοσης Σύμφωνα με την SCCT, το επίπεδο της απειλής για τη φήμη ενός οργανισμού καθορίζεται από το κατά πόσο πιστεύουν οι συμμετοχοί, ότι ο οργανισμός προκάλεσε την εν εξελίξει κρίση, το ιστορικό των κρίσεων του οργανισμού, ο τύπος πληροφοριών που μεταδίδονται από το οργανισμό και πόσο καλά πιστεύουν οι stakeholders ότι ο οργανισμός τους έχει αντιμετωπίσει στο παρελθόν. Η έρευνα έχει δείξει ότι η απειλή για τη φήμη ενός οργανισμού αυξάνεται όσο οι πεποιθήσεις των συμμετεχόν ότι ο οργανισμός ήταν υπεύθυνος για την κρίση εντείνονται.

Η SCCT (Coombs, 2007) θέτει τρεις τύπους (ή ομάδες) κρίσεων:

- Την ομάδα των θυμάτων (ασθενής απόδοση = ήπια απειλή για τη φήμη),
- Το σύνολο των ατυχημάτων (ελάχιστη απόδοση = μέτρια απειλή για τη φήμη απειλή)
- το σύμπλεγμα εκείνων που μπορούν να προβλεφθούν (ισχυρή απόδοση = σοβαρή απειλή για τη φήμη).

Όταν οι συμμετοχοί αποδίδουν ονομαστικά την ευθύνη για την κρίση στον οργανισμό, θεωρούν γενικά την κατάσταση ως ακούσια ή τυχαία- αν οι ενδιαφερόμενοι θεωρούν την κρίση ως σκόπιμη, θα πιστεύουν ότι ο οργανισμός έθεσε εν γνώσει του ανθρώπους σε κίνδυνο, προέβη σε ακατάλληλες ενέργειες ή παραβίασε νόμους ή κανονισμούς. Η SCCT συνδέει τη στρατηγική αντιμετώπισης κρίσεων με τον τύπο της κρίσης και παρουσιάζει διάφορες συστάσεις για τους οργανισμούς όπως τη χρήση της άρνησης όταν ο οργανισμός θεωρείται θύμα της κρίσης, την υποβάθμιση της κρίσης όταν το κοινό την αντιλαμβάνεται ως ατύχημα, και την αποκατάσταση του brand, όταν μια κρίση θεωρείται ότι θα μπορούσε να αποφευχθεί.

Η SCCT διακρίνει επίσης δύο τύπων αντιδράσεων σε κρίσεις:

α) βασικές αντιδράσεις σε κρίσεις, όπου παρέχονται πληροφορίες, καθοδήγησης και προσαρμογής

β) αντιμετώπιση στη διαχείριση της φήμης κατά την κρίση (Coombs, 2007). Η SCCT συνιστά την καθοδήγηση και την προσαρμογή των πληροφοριών ως βασικές απαντήσεις που απαιτούνται για όλες τις κρίσεις (Coombs et al. 2014). Μέσα από την ανάλυση του περιεχομένου της SCCT, ενισχύεται η άποψη πως η σημαντικότερη συμπεριφορά που πρέπει να υιοθετήσουν οι επιχειρήσεις σε περίπτωση κρίσης που προκύπτει είτε από εσωτερικούς είτε από εξωτερικούς παράγοντες, είναι η επικοινωνία με τους καταναλωτές μέσω του αμεσότερου και καταλληλότερου καναλιού. Η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης ως κυρίαρχο εργαλείο επικοινωνίας της σύγχρονης εποχής, είναι σημαντική προκειμένου να είναι αποτελεσματικές αυτές οι στρατηγικές μιας και αναγκάζει τις επιχειρήσεις μέσω της δύναμης και της αποτελεσματικότητας των μέσων κοινωνικής δικτύωσης να σκεφτούν προσεκτικά και στρατηγικά περισσότερο από ποτέ. (Chandler et al. 2018)

Γενικότερα τόσο μεταξύ των θεωρητικών όσο και των επαγγελματιών, επικρατεί μία γενική αντίληψη ότι η επικοινωνία κατά τη διάρκεια κρίσεων πρέπει να θεωρείται ως ένα στοιχείο κριτικής σημασίας της συνολικής διαδικασίας διαχείρισης κρίσεων (Fishman, 1999) και ότι η αποτελεσματική επικοινωνία κατά την κρίση είναι απαραίτητη για τη διατήρηση μιας θετικής σχέσης με τα συμβαλλόμενα μέρη σε περιόδους κρίσεων (Sturges, 1991). Τέλος έχει αποκρυσταλλώσει κάποιες κοινές αναφορές και κοινούς τόπους για τον στρατηγικό σχεδιασμό μοντέλων και πλαισίων επικοινωνίας (Lauran et al., 2020) και η έρευνα των Górska et al. (2022) προσανατολίζεται να διερευνήσει τη συχνότητα και τον βαθμό χρήσης των ΜΚΔ από τις τοπικές κυβερνήσεις, καθώς οι συγκεκριμένες πλατφόρμες ενδείκνυται για την γρήγορη πληροφόρηση σημαντικού μέρους των πολιτών με τις αντίστοιχες φυσικά αρνητικές ή θετικές συνέπειες (Andrade et al., 2020).

## **1.6 Σχέδιο επικοινωνίας διαχείρισης κρίσεων**

Ένα σχέδιο επικοινωνίας διαχείρισης κρίσεων είναι ένα σημαντικό εργαλείο που χρησιμοποιείται για την προετοιμασία και την αποτελεσματική αντιμετώπιση καταστάσεων κρίσης. Το σχέδιο αυτό περιλαμβάνει στρατηγικές, διαδικασίες και προσεγγίσεις για την επικοινωνία με το κοινό, τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, τους ενδιαφερόμενους και τα εσωτερικά και εξωτερικά στελέχη του οργανισμού κατά τη διάρκεια μιας κρίσης. (Robert Heath, 1998). Παρακάτω παρουσιάζεται ένα πρότυπο σχέδιο :

### **Εισαγωγή:**

- Επισκόπηση του σκοπού και των στόχων του σχεδίου.
- Περίληψη της δομής του σχεδίου και των υπεύθυνων.

### **Κρίσιμες ομάδες:**

- Καθορισμός των κρίσιμων ομάδων, όπως το κοινό, τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, οι ενδιαφερόμενοι, το εσωτερικό προσωπικό κλπ.
- Περιγραφή των αναγκών επικοινωνίας της κάθε ομάδας.

### **Στόχοι επικοινωνίας:**

Καθορισμός των βασικών στόχων την επικοινωνίας, όπως ενημέρωση, προειδοποίηση, διατήρηση φήμης και ανάκτηση φήμης.

### **Διαδικασίες και προτεραιότητες:**

- Περιγραφή των διαδικασιών που πρέπει να ακολουθηθούν κατά τη διάρκεια της κρίσης.
- Καθορισμός των προτεραιοτήτων επικοινωνίας και των χρονικών πλαισίων.

### **Στρατηγικές Επικοινωνίας:**

- Καθορισμός των βασικών στρατηγικών επικοινωνίας, όπως αυθεντική επικοινωνία, διαλογική επικοινωνία, επικοινωνία κρίσης στα ΜΜΕ κλπ.

### **Εργαλεία επικοινωνίας:**

- Περιγραφή των εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν για την επικοινωνία, όπως δελτία τύπου, ιστοσελίδες, κοινωνικά δίκτυα κτλ.

### **Συντονισμός και επικοινωνία Εσωτερικού προσωπικού:**

- Περιγραφή του τρόπου που θα γίνει η επικοινωνία με το εσωτερικό προσωπικό, περιλαμβανομένων των υπεύθυνων για την διαχείριση κρίσεων.

### **Παρακολούθηση και Αξιολόγηση:**

- Επιτρέπουν να γίνει αποτελεσματικά η αξιολόγηση των επικοινωνιακών κρίσεων και να προσαρμοστεί το σχέδιο. (Μπαλωμένος, Κωνσταντίνος Π.,2016)

## **1.7 Επικοινωνία κρίσεων και φυσικών καταστροφών από κρατικούς φορείς**

Με την εκδήλωση μιας κατάστασης, την οποία ο φορέας έχει χαρακτηρίσει «κρίση», ενεργοποιείται το πρωτόκολλο - προσχέδιο επιχειρησιακής ετοιμότητας. Η ομάδα επικοινωνίας, οφείλει άμεσα να διαμορφώσει την πρώτη μορφή ενημέρωσης στο πλαίσιο της στρατηγικής του φορέα. Η ροή της πληροφορίας θα πρέπει να είναι σταθερή με εγκυρότητα και απόλυτα εξακριβωμένες ως προς την επίσημη διακίνησή τους προς τα ΜΜΕ.(Williams and Treadaway,1992). Η συνολική επικοινωνιακή διαχείριση της κρίσης θα πρέπει να καταδεικνύει ότι ο φορέας- τόσο σε επιχειρησιακό, όσο και σε επικοινωνιακό επίπεδο- βρίσκεται σε ετοιμότητα, λειτούργησε αποτελεσματικά βάσει σχεδιασμού, έθεσε υπό πλήρη έλεγχο της κατάστασης, και αποτελεί αξιόπιστη πηγή πληροφόρησης, λειτουργώντας με ψυχραιμία και σύνεση.

Η επιτυχία για την ορθή επικοινωνιακή διαχείριση, βασίζεται στη δημιουργία ενός και μόνο διαύλου επικοινωνίας με την εκπομπή ενός «βασικού μηνύματος» («key message»). (Sturges et al, 1991).Σε αυτή τη μεταφορά της πληροφορίας, μπορεί να επιλεγεί η αποστολή SMS, προς τους διαπιστευμένους δημοσιογράφους, είτε με δελτίο τύπου (συνήθως με την ολοκλήρωση της επιχείρησης), είτε με on camera δήλωση ή Συνέντευξη Τύπου- αν κριθεί αναγκαίο ή ζητηθεί.

Η επικοινωνία κρίσεων και η αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών από κρατικούς φορείς είναι ζωτικής σημασίας για την ασφάλεια και την ευημερία του πληθυσμού.(Boin, A., Hart, P., Stern, E., & Sundelius, B. ,2005) Επιτυγχάνονται μέσω συντονισμένων δράσεων και αποτελεσματικής επικοινωνίας. Παρακάτω γίνεται παρουσίαση ορισμένων βασικών στοιχείων που συνήθως περιλαμβάνονται στην επικοινωνία κρίσεων και στην αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών από κρατικούς φορείς:

- *Συστηματοποιημένο Σύστημα Επικοινωνίας*: Δημιουργία ενός συστηματικού συστήματος επικοινωνίας που να περιλαμβάνει τις δομές, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες για τη διαχείριση κρίσεων και φυσικών καταστροφών, περιλαμβανομένου την ανάπτυξη επίσημων πρωτοκόλλων επικοινωνίας.
- *Ενημέρωση του Κοινού*: Ενημέρωση του κοινού για την κατάσταση της κρίσης και των μέτρων ασφαλείας μέσω ανακοινώσεων, τύπου και κοινωνικών μέσων.
- *Συντονισμός με Άλλους φορείς*: Συντονισμός με άλλους κρατικούς, τοπικούς και περιφερειακούς φορείς, καθώς και με ανθρωπιστικές οργανώσεις και ΜΚΟ, για αποτελεσματική αντιμετώπιση της κρίσης.
- *Επικοινωνία με τα ΜΜΕ*: Διαχείριση της επικοινωνίας με τα μέσα μαζικής ενημέρωσης για να διασφαλιστεί η ακριβής και επίκαιρη ενημέρωση του κοινού.
- *Επικοινωνία σε Πολλαπλά επίπεδα*: Δημιουργία ενός συστήματος που θα επιτρέπει την επικοινωνία σε πολλαπλά επίπεδα, από τοπικό έως εθνικό και διεθνές επίπεδο.
- *Σχέδιο Διαχείρισης Κρίσεων*: Ανάπτυξη σχεδίου διαχείρισης κρίσεων που να περιλαμβάνει συγκεκριμένες διαδικασίες επικοινωνίας και αντίδρασης σε περίπτωση καταστροφής.
- *Κατάρτιση Προσωπικού*: Εκπαίδευση των υπεύθυνων για την επικοινωνία κρίσεων ώστε να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά την κρίση. (Fishman, 1999)



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ

### 2.1 Τα Μέσα Κοινωνικής δικτύωσης και τα χαρακτηριστικά τους

Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Social media) και τα κοινωνικά δίκτυα κατακτούν με γοργούς ρυθμούς όλο και περισσότερους χρήστες (Zhang, 2010). Δεν αποτελούν απλώς μια διάσταση της μόδας, αλλά έχουν ισχυροποιηθεί σε παγκόσμιο επίπεδο (Social Bakers, 2013). Η κοινωνική δικτύωση είναι η χρήση των κοινοτήτων κοινού ενδιαφέροντος για να συνδεθούν τα άτομα μεταξύ τους. Ο όρος που χρησιμοποιούμε για τα κοινωνικά δίκτυα είναι «social media». Οι Νινέ και Τσιλιγκιριάν (2015), αναλύουν τον όρο αυτό αναφέροντας:

- *Social*: Είναι η ανάγκη του ανθρώπου να κοινωνικοποιείται και να επικοινωνεί με τους συνανθρώπους του.
- *Media*: Είναι τα μέσα, τα οποία παρέχονται στον άνθρωπο, για να επικοινωνήσει. Πολλά είναι τα μέσα και ακόμα περισσότεροι οι λόγοι για να υπάρξει επικοινωνία ανάμεσα τους,. Οι λόγοι μπορεί να είναι μια δημοσίευση, ένα βίντεο, μια φωτογραφία, τα οποία θα ωθήσουν κάποιον να ικανοποιήσει την ανάγκη ως προς την επικοινωνία και το σχολιασμό.

Οι ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης παρέχουν την δυνατότητα της επικοινωνίας, με την εξέλιξη του να είναι συνεχόμενη, λόγω της δημιουργίας φόρουμ, ιστολογίων, κοινοχρησίας βίντεο. Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, συνιστούν μια ομάδα εφαρμογών του διαδικτύου, που επιτρέπουν την δημιουργία και την ανταλλαγή περιεχομένου, μηνυμάτων, σχολίων κ.λπ. Σύμφωνα με τον Jones (2009), τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, είναι ουσιαστικά μια κατηγορία ηλεκτρονικών μέσων, όπου οι χρήστες του διαδικτύου συνομιλούν, κοινοποιούν και κοινωνικοποιούνται. Οι περισσότερες υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης, ενθαρρύνουν τους χρήστες να συζητούν και να ανταλλάσσουν πληροφορίες απ' όλα τα ενδιαφέροντα τους. Αυτό γίνεται, μέσω μια κοινωνικής πλατφόρμας δικτύωσης, η οποία έχει δημιουργηθεί για αυτό το σκοπό. Η συνομιλία πλέον είναι αμφίδρομη, παρά μια μονόπλευρη απάντηση όπως στα παραδοσιακά μέσα ενημέρωσης.

Ένα από τα θέματα που έχει αναλύσει ο Mayfield (2008), στα συγγράμματα του ήταν και τα χαρακτηριστικά των μέσων κοινωνικής δικτύωσης:

- *Συμμετοχή (Participation)*: Η ενθάρρυνση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για συμμετοχή και σχολιασμό από τους χρήστες.

- *Διαφάνεια (Openness)*: Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης είναι ανοιχτά σε ανατροφοδότηση και συμμετοχή των χρηστών, καθώς σπάνια υπάρχει περίπτωση να εμποδιστεί η πρόσβαση και η κοινοποίηση περιεχομένου.
- *Συνομιλία (Conversation)*: Στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης η συνομιλία είναι αμφίδρομη, υπάρχει πάντα ένας πομπός και ένας δέκτης.
- *Κοινότητα (Community)*: Ακόμα ένα χαρακτηριστικό των μέσων κοινωνικής δικτύωσης είναι η ελευθερία των χρηστών να δημιουργούν κοινότητες ανθρώπων οι οποίοι έχουν κοινά ενδιαφέροντα.
- *Συνεκτικότητα (Connectedness)*: Ένα τελευταίο χαρακτηριστικό που επισημαίνεται, είναι πως η πλειοψηφία των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, παρέχουν την δυνατότητα στους χρήστες τους, να αναπτύσσουν την συνεκτικότητα τους, ώστε να γίνεται σύνδεση με άλλες ιστοσελίδες, πόρους, ανθρώπους.

Τα χαρακτηριστικά των μέσων κοινωνικής δικτύωσης :

- *Αλληλεπίδραση*: Τα εικονικά περιβάλλοντα επικοινωνίας όπως το Facebook, το Twitter το MySpace και το MSN είναι διαδραστικά περιβάλλοντα. Ενώ στα παραδοσιακά μέσα, η επικοινωνία είναι μονόδρομη και τα μηνύματα παράγονται από μια συγκεκριμένη πηγή και σύμφωνα με συγκεκριμένους κανόνες, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, η επικοινωνία είναι αμφίδρομη. Οι χρήστες του διαδικτύου είναι ταυτόχρονα παραγωγοί και καταναλωτές σε όλα τα στάδια της επικοινωνίας.
- *Στιγμιαία*: Μεταφορά των μηνυμάτων που μπορεί να επιτευχθεί από τα παραδοσιακά μέσα ενημέρωσης σε μια στιγμή είναι το κύριο χαρακτηριστικό της επικοινωνίας μέσω του Διαδικτύου.
- *Δεν επιδιώκουν εμπορικό στόχο κέρδους*: Υπονοείται ότι τα άτομα που χρησιμοποιούν τα μέσα ενημέρωσης για επικοινωνία δεν έχουν εμπορικό σκοπό. Βέβαια σε κάθε ιστοσελίδα των μέσων κοινωνικής δικτύωσης οι χρήστες συναντούν διαφημίσεις.
- *Εξυπηρέτηση ατόμων και μαζών*: Ενώ τα παραδοσιακά μέσα ενημέρωσης στοχεύουν στις μάζες με μονόδρομη επικοινωνία- τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στοχεύουν στην επικοινωνία τόσο με τις μάζες όσο και με τα άτομα.

- Καμία απαίτηση για επαγγελματισμό: Ενώ η παραγωγή και η μεταφορά μηνυμάτων απαιτεί επαγγελματισμό στην παραδοσιακά μέσα, αρκεί να είναι κάποιος χρήστης υπολογιστή για να κινηθεί στα Social media
- Η ύπαρξη πέρα από το χώρο και το χρόνο: ειδικά μετά τις βελτιώσεις στις τεχνολογίες κινητής επικοινωνίας, ο χρόνος και ο τόπος επικοινωνίας μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης έχει καταστεί ασήμαντος. Όλοι, μπορούν να στέλνουν και να λαμβάνουν μηνύματα παντού και όποτε θέλουν.
- Δυνατότητα αλλαγής των μηνυμάτων: Στο περιβάλλον των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, τα μηνύματα που έχουν σταλεί μπορούν να ανακληθούν, να επεξεργαστούν και να αλλαχθούν.
- Διαφορά στη δομή της παρουσίας: Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης αποτελούν επίσης παρουσία ενός συγκεκριμένου ατόμου ή ιδρύματος, καθώς η δομή της ιδιοκτησίας των μέσων κοινωνικής δικτύωσης δεν επηρεάζει το περιεχόμενο, σε αντίθεση με παραδοσιακά μέσα ενημέρωσης. Τα κέρδη των ιδιοκτητών δεν αποτελούν πρωταρχικό ενδιαφέρον των χρηστών των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Από αυτή την άποψη, μπορεί να υποστηρίξει ότι είναι πιο ελεύθερη.
- Ρύπανση της πληροφορίας: Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης χρησιμεύουν στη δημιουργία μιας κοινωνίας της πληροφορίας, η οποία δίνει την ψευδή εντύπωση ότι "είναι πολύ εύκολη η πρόσβαση στις πληροφορίες", όπως ακριβώς προσπαθεί να επιτύχει το σημερινό καπιταλιστικό σύστημα (Civelek, and Çemberci, 2016).

Στη πορεία παραθέτουν και οι Βλαχοπούλου και Δημητριάδης (2014) τη γνώμη τους για τα χαρακτηριστικά των μέσων κοινωνικής δικτύωσης:

- *Εξέλιξη*: Θεωρούν πως τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης είναι μια εξέλιξη στον τρόπο επικοινωνίας των ανθρώπων, αντικαθιστώντας παλαιότερους τρόπους.
- *Επανάσταση*: Είναι, κατά τα λεγόμενα των συγγραφέων, μια επανάσταση στην ιστορία, μιας και για πρώτη φορά οι χρήστες του διαδικτύου έχουν δωρεάν και άμεση πρόσβαση, καθώς μπορούν να επικοινωνούν παγκόσμια χωρίς να μπαίνει εμπόδιο η απόσταση.
- *Συμβολή*: Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, θεωρούν οι συγγραφείς, πως είναι ένα μέσο στο οποίο οι χρήστες μπορούν να συμβάλλουν με δημοσιεύσεις, κοινοποιήσεις, σχολιασμό και γενικότερα με τη συγγραφή τους, στη δημιουργία περιεχομένου στο διαδίκτυο.

## 2.2 Ο ρόλος των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στη διαχείριση κρίσης

Η επικοινωνία είναι πολύ σημαντική για την σωστή διαχείριση μιας κρίσης, καθώς οι οργανισμοί που δεν επιτυγχάνουν να επικοινωνήσουν με τον κατάλληλο τρόπο το συμβάν ενδέχεται να επιδεινώσουν περαιτέρω την κρίσιμη κατάσταση. (Marra, 1998). Η κεντρική επικοινωνία και η αμεσότητα αυτής, είναι δύο μεταβλητές στις οποίες πρέπει να δοθεί μεγάλη έμφαση καθώς θεωρούνται και δύο από τα πιο σημαντικά εμπόδια, όταν γίνεται προσπάθεια διαβίβασης σημαντικών πληροφοριών σε όλους τους ενδιαφερόμενους και εμπλεκόμενους κατά την διάρκεια μιας κρίσης. Ο Coombs (2004) διακρίνει την επικοινωνία της κρίσης σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη αφορά την διαχείριση της πληροφορίας για την συλλογή, την ανάλυση και την διάχυση των μηνυμάτων κατά την διάρκεια της κρίσης. Από την άλλη, η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει την διαχείριση των μηνυμάτων που χρησιμοποιούνται, ώστε να διαμορφωθεί η άποψη που έχει το κοινό για το συμβάν. 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 μιας κρίσης (Sigala, 2012). 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.

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). Από αυτές τις καταστροφές μικρής κλίμακας έως και παγκόσμιες καταστροφές σε διάφορους τομείς, όπως η οικονομία, η πολιτική, ο πολιτισμός, ακόμη και στην περίπτωση υγειονομικών κρίσεων, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης αναδείχθηκαν σε μια πανίσχυρη συνεχώς αυξανόμενη δύναμη, αποτελεσματική ως εργαλείο

στρατηγικής επικοινωνίας για τον περιορισμό των απωλειών και των επιπτώσεων κάθε εκ δηλωθείσας κρίσης.

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). Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης έχουν αναδειχθεί ως ένα σημαντικό μέσο επικοινωνίας για τις κυβερνήσεις και τους πολίτες, όπου μέσω αυτού μπορούν 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). Παράλληλα, μέσω των κοινωνικών δικτύων οι επιχειρήσεις μπορούν να εντοπίσουν προβλήματα που είναι δυνατόν να προκαλέσουν κρίση, εάν παρακολουθήσουν τις δημοσιεύσεις, αντιδράσεις και τα σχόλια που γίνονται για την επωνυμία τους (González-Herrero & Smith, 2008)απατώντας έτσι και στο άμεσο πρόβλημα (Vecchio, et. al., 2011). Κάθε επιχείρηση, στη διαχείριση μιας κρίσης, θα πρέπει να ακολουθήσει τα παρακάτω βήματα:

**1.Αναγνώριση της αιτίας της κρίσης- Προϊόν, μηχανήματα ή προμηθευτές, κοινότητα:** Η κατανόηση της αιτίας είναι ουσιώδης και αποτελεί κρίσιμο στάδιο για την αντιμετώπισή της. Ας εξετάσουμε πώς μπορεί να προχωρήσει αυτή η αναγνώριση ανάλογα με τις τρεις κατηγορίες που αναφέρατε: προϊόν, μηχανήματα ή προμηθευτές, και κοινότητα.(Williams and Treadaway,1992)

- Αναγνώριση Αιτίας στο Προϊόν:
  - Εξετάστε την ποιότητα του προϊόντος. Υπάρχουν αναφορές για ελαττωματικά προϊόντα;
  - Ελέγξτε την ανταγωνιστική αγορά. Υπάρχουν νέα προϊόντα που απειλούν την αγοραστική ισχύ σας;
  - Ερευνήστε τις αντιδράσεις των πελατών. Υπάρχουν παράπονα για τη λειτουργία ή την απόδοση;
- Αναγνώριση Αιτίας στα Μηχανήματα ή τους Προμηθευτές:
  - Εξετάστε την απόδοση του εξοπλισμού. Υπάρχουν συχνές βλάβες ή αποτυχίες;

- Καταγράψτε την αξιοπιστία των προμηθευτών. Υπάρχουν καθυστερήσεις ή ελλείψεις στις παραδόσεις;
- Αξιολογήστε τη σχέση με τους προμηθευτές. Υπάρχει ανάγκη για νέους ή βελτιωμένους προμηθευτές;
- Αναγνώριση Αιτίας στην Κοινότητα:
  - Παρακολουθήστε την αντίδραση της κοινότητας. Υπάρχουν κοινωνικές ή περιβαλλοντικές ανησυχίες;
  - Ερευνήστε τυχόν προβλήματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (CSR). Έχουν δημιουργηθεί αρνητικές εντυπώσεις;
  - Αναλύστε τις σχέσεις με πελάτες και κοινό. Υπάρχουν συγκρούσεις που πρέπει να διευθετηθούν;

Αφού αναγνωρίσετε τις αιτίες, μπορείτε να αναπτύξετε στρατηγικές για την αντιμετώπιση των προβλημάτων από τη ρίζα τους. Αυτό είναι κρίσιμο για την επανακατασκευή της εικόνας σας και την αποκατάσταση της εμπιστοσύνης του κοινού.

**2. Ανάπτυξη συγκεκριμένων πλάνων και πολιτικών για τη διαχείριση και λύση της κρίσης.** Η δημιουργία συγκεκριμένων σχεδίων για την αντιμετώπιση της κρίσης είναι ζωτικής σημασίας. Αυτά τα σχέδια πρέπει να είναι ευέλικτα και προσαρμόσιμα ανάλογα με την εξέλιξη της κατάστασης. Παρακάτω παρέχονται γενικές κατευθυντήριες αρχές για την ανάπτυξη αυτών των σχεδίων:

- Σύσταση Ομάδας Κρίσης:
  - Δημιουργήστε μια ειδική ομάδα κρίσης με εκπροσώπους από διάφορα τμήματα (π.χ., επικοινωνία, παραγωγή, νομικό) για να διασφαλίσετε την ολοκληρωμένη διαχείριση της κρίσης.
- Ανάλυση της Κατάστασης:
  - Αναλύστε εκτενώς την κατάσταση και τον τρόπο που επηρεάζει την εταιρεία σε κάθε κατηγορία (προϊόν, μηχανήματα, προμηθευτές, κοινότητα).
- Καθορισμός Στόχων και Προτεραιοτήτων:
  - Καθορίστε συγκεκριμένους στόχους για την αντιμετώπιση της κρίσης και θέστε προτεραιότητες σε συγκεκριμένες δράσεις.
- Επικοινωνιακό Σχέδιο:

-Δημιουργήστε ένα ολοκληρωμένο σχέδιο επικοινωνίας για τη διαχείριση της ενημέρωσης προς τους εσωτερικούς και εξωτερικούς φορείς.

- Ανάπτυξη Ευέλικτου Σχεδίου Δράσης:
  - Δημιουργήστε ένα σχέδιο δράσης που είναι ευέλικτο και προσαρμόσιμο σύμφωνα με την εξέλιξη της κατάστασης. Περιλάβετε συγκεκριμένα βήματα για κάθε πιθανό σενάριο.
- Συνεργασία με Ειδικούς:
  - Συνεργαστείτε με ειδικούς σε κρίσεις ή επαγγελματίες διαχείρισης κρίσεων για να αξιολογήσετε και να βοηθήσετε στην εκτέλεση του σχεδίου.
- Εκπαίδευση και Ενημέρωση Προσωπικού:
  - Εκπαιδεύστε το προσωπικό για τον ρόλο του στη διαχείριση της κρίσης και παρέχετε τους απαραίτητους πόρους και ενημέρωση.
- Συνεχής Επικαιροποίηση:
  - Κρατήστε το σχέδιο σας ενημερωμένο και προσαρμόσιμο καθώς εξελίσσεται η κατάσταση, και εφαρμόστε τυχόν απαραίτητες τροποποιήσεις.

**3.Ανάθεση σε κάποιο υψηλόβαθμο στέλεχος της εταιρίας, την οργάνωση της στρατηγικής** που θα ακολουθήσει με την υπόλοιπη ομάδα καθώς επίσης και την εκπροσώπηση της στα ΜΜΕ αλλά και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Στην ουσία το άτομο θα πρέπει να οδηγήσει τη στρατηγική και να είναι η φωνή της εταιρείας προς τα έξω, στα μέσα ενημέρωσης και τα κοινωνικά δίκτυα. Εδώ είναι μερικά βήματα που μπορεί να ακολουθήσει το υψηλόβαθμο στέλεχος:

- Καθορισμός Ρόλου και Ευθυνών:
  - Καθορίστε σαφώς το ρόλο και τις ευθύνες του υψηλόβαθμου στελέχους στο πλαίσιο της διαχείρισης της κρίσης.
- Σύσταση Ομάδας Κρίσης:
  - Δημιουργήστε μια ομάδα κρίσης με εκπροσώπους από διάφορα τμήματα, όπου το υψηλόβαθμο στέλεχος θα ηγείται.
- Καθοδήγηση Διαδικασιών Κρίσης:
  - Αναπτύξτε διαδικασίες και πρωτόκολλα για την αντιμετώπιση της κρίσης και καθοδηγήστε την ομάδα σε κάθε στάδιο.

- **Στρατηγική Επικοινωνίας:**  
 -Αναπτύξτε μια στρατηγική επικοινωνίας που θα καλύπτει την εσωτερική ενημέρωση της ομάδας κρίσης, αλλά και τις εξωτερικές επαφές με τα ΜΜΕ και τα κοινωνικά δίκτυα. (Jaeger & Bertot, 2012)

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι κάθε κρίση είναι μοναδική και μπορεί να απαιτεί προσαρμογές στην προσέγγιση. Η ικανότητα να αναγνωρίζετε την αλλαγή και να προσαρμόζεται το σχέδιο είναι σημαντική για την αποτελεσματική διαχείριση μιας κρίσης.

### **2.3 Μοντέλα Επικοινωνίας Διαχείρισης κρίσης στα κοινωνικά μέσα**

Τα κοινωνικά μέσα παίζουν σημαντικό ρόλο στη διαχείριση κρίσεων, καθώς αποτελούν ένα σημαντικό χώρο επικοινωνίας με το κοινό και τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Το κοινό χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, επειδή παρέχουν μοναδική συναισθηματική υποστήριξη κατά τη διάρκεια μιας κρίσης. (Choi, Lin, 2009) Συνεπώς, το κοινό στρέφεται στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, όταν επιθυμεί συναισθηματική υποστήριξη. (Ji Liu, 2010) Σε μελέτη που πραγματοποιήθηκε, διαπιστώθηκε πως οι ενδιαφερόμενοι που πλήττονται από την κρίση θέλουν διαβεβαίωση ότι η κρίση δε θα συμβεί ξανά. (Stephens, Malone, 2009). Η ανάλυση των συναισθημάτων στην διάδοση των “κακών” ειδήσεων, ειδικότερα, δεν έχει μελετηθεί. Τα «κακά» νέα διαδίδονται ταχύτερα από άλλα είδη πληροφοριών, όπως μια συγγνώμη, και προκαλούν σε μεγάλο βαθμό αρνητικά συναισθήματα στο δίκτυο. Έρευνες έχουν δείξει ότι οι στρατηγικές αντιμετώπισης κρίσεων –τι λέει και τι κάνει ένας οργανισμός μετά από μια κρίση- μπορούν να επηρεάσουν τα αποτελέσματα της επικοινωνίας των κρίσεων, συμπεριλαμβανομένης της οργανωτικής φήμης, του θυμού, της αρνητικής διάδοσης από στόμα σε στόμα και της αποδοχής ευθυνών. (Coombs, Holladay, 2009) .

Στη διαχείριση κρίσεων στα κοινωνικά μέσα, χρησιμοποιούνται διάφορα μοντέλα επικοινωνίας.(McQuail, Denis Windahl and Swen ,1993) Παρακάτω παρατίθενται ορισμένα από αυτά(<https://goo.gl/Cp5wh6>):

1. *Μοντέλο Ενεργού Πελάτη:* οι οργανισμοί ενθαρρύνουν τους πελάτες και το κοινό να συμμετέχουν ενεργά στη διαχείριση της κρίσης μέσω των κοινωνικών



μέσων. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω δημιουργίας περιεχομένου, κλήσεων για δράση και συμμετοχής σε συζητήσεις.

2. *Μοντέλο Διαλογικής Επικοινωνίας*. Οι οργανισμοί ακούν την ανταπόκριση του κοινού και ανταποκρίνονται σε αυτήν με πληροφορίες και ανανεωμένες ενέργειες.
3. *Μοντέλο επίδρασης και αντίδρασης*: Οι οργανισμοί παρέχουν πληροφορίες για την κρίση και τα μέτρα που λαμβάνονται. Το κοινό αντιδρά και αλληλοεπιδρά με το περιεχόμενο.
4. *Μοντέλο Επικοινωνίας με Επιρροή*: οι οργανισμοί επικοινωνούν με επιρροές στα κοινωνικά μέσα, όπως bloggers, influencers και άλλους, προκειμένου να επηρεάσουν τη γνώμη του κοινού.
5. *Μοντέλο παρακολούθησης και αντίδρασης*: οι οργανισμοί παρακολουθούν συνεχώς τα κοινωνικά μέσα για αναφορές και αντιδράσεις σχετικά με την κρίση και ανταποκρίνονται άμεσα σε αυτές.
6. *Μοντέλο Πληροφόρησης*: οι οργανισμοί παρέχουν κυρίως πληροφορίες σχετικά με την κρίση μέσω των κοινωνικών μέσων, χωρίς να επικοινωνούν άμεσα με το κοινό.

Επιπρόσθετα το 2011, μελετήθηκε ένα αναδυόμενο μοντέλο επικοινωνίας και αξιολογήθηκε ως μοντέλο κοινωνικής Διαμεσολαβημένης Επικοινωνίας Κρίσεων (*Social mediated crisis communication*) Αυτό προέκυψε από το γεγονός ότι το διαδίκτυο, όπως έδειξε η έρευνα, είναι η πιο αξιόπιστη πηγή πληροφοριών, ενώ μέσα στην κρίση, η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης αυξάνεται. (Liu, Austin, Jin, 2011). Αυτό το μοντέλο υποστηρίζει ότι στο πλαίσιο μιας κρίσης, υπάρχουν πολλαπλά «κοινό» ή «ακροατές» στον κόσμο των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, συμπεριλαμβανομένων:

- **Επιρροές**: Αυτά τα άτομα δημιουργούν πληροφορίες στις οποίες έχουν πρόσβαση άλλοι
- **Ακόλουθοι**: Αυτά τα άτομα ακολουθούν τα άτομα με επιρροή και έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες που διαδίδουν
- **Ανενεργά Μέλη**: Τα άτομα που δεν έχουν άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και μάλλον αναζητούν πληροφορίες από άλλες πηγές ή εκτίθενται σε πληροφορίες από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης έμμεσα

Βασικό σε αυτό το μοντέλο είναι τόσο η άμεση όσο και η έμμεση διάδοση πληροφοριών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, καθώς και μεταξύ των παραδοσιακών και των κοινωνικών μέσων (Austin, Liu & Jin, 2012). Ως αποτέλεσμα, αυτό το μοντέλο είναι χρήσιμο για επικοινωνιακές προσπάθειες σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης κατά τον καθορισμό του πληθυσμού σε κίνδυνο και τον καλύτερο τρόπο προσέγγισης αυτών. Σε έναν κόσμο που συνδέεται όλο και περισσότερο μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται σε αυτήν την πλατφόρμα κατά τη διάρκεια έκτακτης ανάγκης έχουν τη δυνατότητα να εμπλακούν με πολλούς τύπους κοινού. Παρόλο που τα ανενεργά μέλη μπορεί να συνδέονται με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης έμμεσα μέσω άλλων μελών ή παραδοσιακών μέσων, αυτά τα άτομα μπορεί να χρειάζονται διαφορετικά κανάλια ανταλλαγής μηνυμάτων από άτομα με επιρροή και οπαδούς. Αυτή η θεωρία παρέχει ένα μοντέλο που προσδιορίζει χαρακτηριστικά του κοινού που μπορούν να βοηθήσουν στη βελτίωση των στρατηγικών και των στοιχείων επικοινωνίας.

## **2.4 Καλές πρακτικές επικοινωνιακής διαχείρισης κρίσης στα κοινωνικά μέσα δικτύωσης**

Η επικοινωνιακή διαχείριση κρίσης στα κοινωνικά μέσα δικτύωσης απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό, επαγρύπνηση και τήρηση ορισμένων βασικών αρχών και πρακτικών. Οι καλές πρακτικές αναφέρονται στις αποτελεσματικές και εποικοδομητικές στρατηγικές που χρησιμοποιούν επιχειρήσεις ή οργανισμοί για να διαχειριστούν μια κρίση στο πεδίο των κοινωνικών μέσων. Παρακάτω θα παρουσιαστούν κάποιες καλές πρακτικές οι οποίες :

1. *Ταχεία Ανταπόκριση*: είναι καίρια στα κοινωνικά μέσα. Οι χρήστες περιμένουν γρήγορη απάντηση σε ερωτήσεις και ανησυχίες. Αν το επιτρέπει η κατάσταση, ανταποκριθείτε άμεσα σε σχόλια και μηνύματα. (Barton, 2004)
2. *Διατήρηση Ηρεμίας*: Σε καταστάσεις κρίσης, είναι σημαντικό η διατήρηση της ψυχραιμίας και η αποφυγή αντιπαραθέσεων και αντιδράσεων που μπορεί να επιδεινώσουν την κατάσταση.
3. *Συνεχής Ενημέρωση*: να είναι το κοινό ενημερωμένο για τα γεγονότα. Η συνεχής ενημέρωση βοηθά στην εξομάλυνση των ανησυχιών.

4. *Δημιουργία κρίσιμων μηνυμάτων*: εμπιστευτικά μηνύματα
5. *Αυθεντικότητα*: Οι χρήστες εκτιμούν την ειλικρίνεια και τη διαφάνεια.
6. *Διαχείριση κριτικής*: δεχθείτε την κριτική με ανοιχτό μυαλό και ανταποκριθείτε εποικοδομητικά. Αποφύγετε να διαγράψετε αρνητικά σχόλια, εκτός αν παραβιάζουν τους κανόνες του κοινωνικού μέσου.
7. *Εκπαίδευση προσωπικού* για την διαχείριση κρίσεων στα κοινωνικά μέσα και για τον τρόπο ανταπόκρισης σε δυσάρεστες καταστάσεις. Οι υπεύθυνοι επικοινωνίας πρέπει να έχουν κατάλληλη εκπαίδευση και εξοικείωση με το πώς να αντιμετωπίζουν δύσκολες καταστάσεις.
8. *Αξιολόγηση καμπάνιας*. Είναι σημαντική για την κατανόηση του πώς απέδωσε και τη βελτίωση των μελλοντικών καμπανιών.

Επιπρόσθετα μία καλή πρακτική είναι και αρχή της **ευθύνης** όπου κάποιος έχει την ευθύνη υπό κανονικές συνθήκες να λαμβάνει τις απαραίτητες προφυλάξεις σχετικά με την ετοιμότητα καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης και την ευθύνη του αποτελεσματικού χειρισμού καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης όταν εκδηλωθούν, εντός του πεδίου των αρμοδιοτήτων του. Επίσης η αρχή της **ισότητας** κατά την διάρκεια αντιμετώπισης μιας κρίσης, πρέπει να λειτουργεί όσο γίνεται πιο κοντά στην καθημερινή του δραστηριότητα, ως αποτέλεσμα της σωστής προετοιμασίας, ήτοι οι δύο καταστάσεις, της κανονικότητας και της αντικανονικότητας να δείχνουν αμελητέα διαφορά στην διαχείρισή τους και ο ίδιος να μοιάζει ως λειτουργός της καθημερινότητας.

## 2.5 Κοινωνικά Μέσα για μείωση των κινδύνων καταστροφών

Τα κοινωνικά μέσα μπορούν να παίξουν σημαντικό ρόλο στη μείωση των καταστροφικών κινδύνων, καθώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την προώθηση της ενημέρωσης, την ευαισθητοποίηση του κοινού και την ανταλλαγή πληροφοριών κατά τη διάρκεια καταστροφών. (DiNardo, 2002, Hagar, Haythornthwaite, 2005). Ορισμένοι τρόποι όπου τα κοινωνικά μέσα μπορούν να συμβάλλουν στη μείωση των κινδύνων αυτών είναι οι παρακάτω:

- *Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση*: Οι καταστροφές μπορούν να ανακοινωθούν εκ των προτέρων μέσω των κοινωνικών μέσων. Οι αρχές μπορούν να εκπαιδεύουν το κοινό για τους κινδύνους, τα μέτρα αντιμετώπισης και την αντίδραση σε περίπτωση καταστροφής.
- *Προειδοποιήσεις και Έκτακτα Μηνύματα*: Τα κοινωνικά μέσα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να εκπέμπονται έκτακτα μηνύματα και προειδοποιήσεις καταστροφής σε ευρύτερο κοινό μέσω των καναλιών κοινωνικών μέσων. (Mayfield,2008)
- *Κοινοποίηση Πληροφοριών*: Οι αρχές και οι οργανώσεις μπορούν να χρησιμοποιούν τα κοινωνικά μέσα για να διανέμουν πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση των κινδύνων, τις ανακοινώσεις και τις οδηγίες για την αποφυγή κινδύνων.
- *Συλλογή Πληροφοριών*: Οι χρήστες κοινωνικών μέσων μπορούν να συγκεντρώνουν πληροφορίες για την κατάσταση καταστροφής από το πρώτο χέρι και να τις κοινοποιούν, βοηθώντας στη συλλογή πληροφοριών από διάφορες πηγές.
- *Ανθρωπιστική Βοήθεια και Συντονισμός*: Οι οργανώσεις ανθρωπιστικής βοήθειας μπορούν να χρησιμοποιούν τα κοινωνικά μέσα για τη συντονισμένη παροχή βοήθειας και τη συνεργασία με άλλες αρχές και οργανώσεις.
- *Κοινοτική Οργάνωση*: Οι τοπικές κοινότητες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα κοινωνικά μέσα για την οργάνωση και την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με την αντιμετώπιση των κινδύνων. (Wellman & Gulia 1999, Eyadat & Eyadat, 2010).

*Παρακάτω παρουσιάζονται κάποια παραδείγματα:*

Η περίπτωση του σεισμού στην Βόρεια Ιταλία Emilia-Romagna και Lombardy Το 2012, στις 29 Μαΐου και ώρα 9 το πρωί ισχυρός σεισμός έπληξε τις περιοχές EmiliaRomagna και Lombardy στην βόρεια Ιταλία. Θα πρέπει να τονιστεί ότι το γεγονός αυτό ήταν το δεύτερο σημαντικότερο γεγονός στην περιοχή κατά την διάρκεια των δέκα τελευταίων ημερών και είχε ως αποτέλεσμα να βρουν φρικτό θάνατο 17 άτομα, ενώ προκλήθηκαν εκτεταμένες καταστροφές σε 40 δήμους. Εντός 50 λεπτών από τη στιγμή που συνέβη το γεγονός, υπήρξε μια σαφή και κατανοητή εικόνα του σεισμού και των σημαντικότερων επιπτώσεων που προκάλεσε. Οι πληροφορίες αυτές ήταν ακριβείς και διαθέσιμες άμεσα σε ιστοσελίδες και μέσα κοινωνικής δικτύωσης, από όπου θα μπορούσαν να συλλεχθούν και να παρουσιαστούν στο κοινό (Balana,2012).

Άλλα παραδείγματα Θα πρέπει να επισημανθεί ότι τα κοινωνικά δίκτυα χρησιμοποιήθηκαν άμεσα και αυθόρμητα για την αναφορά ζητημάτων υγείας, όπως ήταν η χολέρα στην Αϊτή και ο δάγκειος πυρετός στην Ταϊλάνδη και την Ινδονησία (Resch et al.,2011). Περαιτέρω, στην Ιαπωνία, έπειτα από τον σεισμό και το τσουνάμι που έλαβε χώρα τον Μάρτιο του 2011, τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης διευκόλυναν τις δημόσιες ειδοποιήσεις, ενώ συνάμα φαίνεται να βοήθησαν στον εντοπισμό των αγνοουμένων και έδωσαν τη δυνατότητα να υπάρξει χαρτογράφηση των 33 διαφορετικών πτυχών της έκτακτης ανάγκης (Hjorth & Kim,2011). Ακόμη, οι πλημμύρες που συνέβησαν στο Queensland και στην Βικτώρια στην Αυστραλία, είχαν ως αποτέλεσμα να υπάρξει εξαπλάσια αύξηση της προσχώρησης του κοινού σε ιστοτόπους όπως Facebook, κάνοντας χρήση της υπηρεσίας έκτακτης ανάγκης, αντιπροσωπεύοντας τεράστια αύξηση του ενδιαφέροντος και της υποστήριξης (Bird et al.,2012). Όπως υποστηρίζουν οι Cheong & Lee (2010), έχει αναπτυχθεί ένα διαδικτυακό εργαλείο παρακολούθησης για την ανίχνευση απότομων αυξήσεων («εκρήξεις») στη συχνότητα των λέξεων-κλειδιών, οι οποίες εμφανίζονται στο Twitter.

Στις 17 Αυγούστου 1999 σεισμός μεγέθους 7,4 βαθμών της κλίμακας ρίχτερ έπληξε την βορειοδυτική Τουρκία. Το επίκεντρο του σεισμού τοποθετήθηκε στα νοτιοδυτικά προάστια της πόλης Izmit. Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις τουλάχιστον 15.000 άνθρωποι σκοτώθηκαν , 45.000 τραυματίστηκαν , 600.000 έμειναν άστεγοι ενώ αναφέρθηκαν και 45.000 αγνοούμενοι. Τρεις περίπου μήνες μετά, στις 12-11-1999 σεισμική δόνηση μεγέθους 7,2 βαθμών της κλίμακας ρίχτερ έπληξε κυρίως την πόλη Duzce .(<http://www.oasp.gr/default.asp?11=3&12=5&13=2>)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 :ΠΥΡΙΤΙΚΗ & ΑΝΤΙΠΥΡΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ:Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

### 3.1 Πυριτική & Αντιπυρική Περίοδος

Όσον αφορά τις έννοιες πυριτική και αντιπυρική περίοδο είναι δύο διαφορετικές χρονικές περιόδους που σχετίζονται με την πρόληψη και τη διαχείριση των πυρκαγιών, κυρίως σε περιοχές με υψηλό κίνδυνο πυρκαγιάς, όπως η Μεσόγειος και άλλες ξηρές και θερμές περιοχές. Οι διαφορές μεταξύ των δύο περιόδων είναι οι εξής:

Η πυριτική περίοδος αναφέρεται στο χρονικό διάστημα κατά το οποίο η περιοχή είναι εκτεθειμένη σε υψηλό κίνδυνο πυρκαγιάς λόγω κλιματολογικών συνθηκών, όπως υψηλές θερμοκρασίες, ξηρασία και έντονοι άνεμοι. Συνήθως, η πυριτική περίοδος συμπίπτει με τους θερινούς μήνες. Κατά την πυριτική περίοδο, η εστίαση είναι στην πρόληψη των πυρκαγιών, όπως η καθαριότητα των δασικών εκτάσεων, ο έλεγχος της χρήσης της φωτιάς, η εκπαίδευση του κοινού και η έτοιμη ανταπόκριση σε ενδεχόμενες πυρκαγιές. Η αντιπυρική περίοδος αναφέρεται στο χρονικό διάστημα κατά το οποίο λαμβάνονται ειδικά μέτρα για την προετοιμασία και την αντιμετώπιση πυρκαγιών. Κατά την αντιπυρική περίοδο, συνήθως υπάρχει αυξημένη κίνηση και συνεργασία ανάμεσα σε αρμόδιες αρχές, πυροσβεστικές δυνάμεις, εθελοντές και κοινό για την αντιμετώπιση ενδεχόμενων πυρκαγιών.

Οι **δασικές πυρκαγιές στην Ελλάδα το 2023** έλαβαν χώρα κυρίως μετά τις 17 Ιουλίου και τέλη Αυγούστου, μεταξύ άλλων στην ανατολική και δυτική Αττική, το Λουτράκι, τη Ρόδο, τη Κέρκυρα, τη Μαγνησία, τη Φθιώτιδα, την Εύβοια, τον Νομό Έβρου και σε άλλες περιοχές. Οι φωτιές μέχρι τις 2 Σεπτεμβρίου 2023 είχαν κάψει πάνω από **1.800.000 στρέμματα** και οδήγησαν στην εκκένωση χιλιάδων κατοίκων και επισκεπτών.

Εξαιτίας των δασικών πυρκαγιών 28 άνθρωποι έχασαν τη ζωή τους:

- δύο πιλότοι της Πολεμικής Αεροπορίας από τη πτώση ενός Canadair στην Εύβοια
- ένας κτηνοτρόφος στην ορεινή Εύβοια στον δήμο Καρύστου
- μια παραθερίστρια και ένας κτηνοτρόφος στο νομό Μαγνησίας

- ένας εθελοντής πυροσβέστης που το βράδυ της 1ης Αυγούστου μεταφέρθηκε στο νοσοκομείο με βαριά δύσπνοια και λίγες ώρες αργότερα κατέληξε από άγνωστο αίτιο
- ένας μελισσοκόμος που υπέστη πολλαπλά εγκαύματα στην Κάτω Τιθορέα και υπέκυψε αργότερα
- ένας κτηνοτρόφος στον Πρόδρομο Βοιωτίας
- 20 μετανάστες στον ορεινό Έβρο και στο δάσος της Δαδιάς

[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B1%CF%83%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82\\_%CF%80%CF%85%CF%81%CE%BA%CE%B1%CE%B3%CE%B9%CE%AD%CF%82\\_%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD\\_%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1\\_%CF%84%CE%BF\\_2023](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B1%CF%83%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82_%CF%80%CF%85%CF%81%CE%BA%CE%B1%CE%B3%CE%B9%CE%AD%CF%82_%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD_%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1_%CF%84%CE%BF_2023)

## Παραδείγματα χαρτών ανά περιοχές

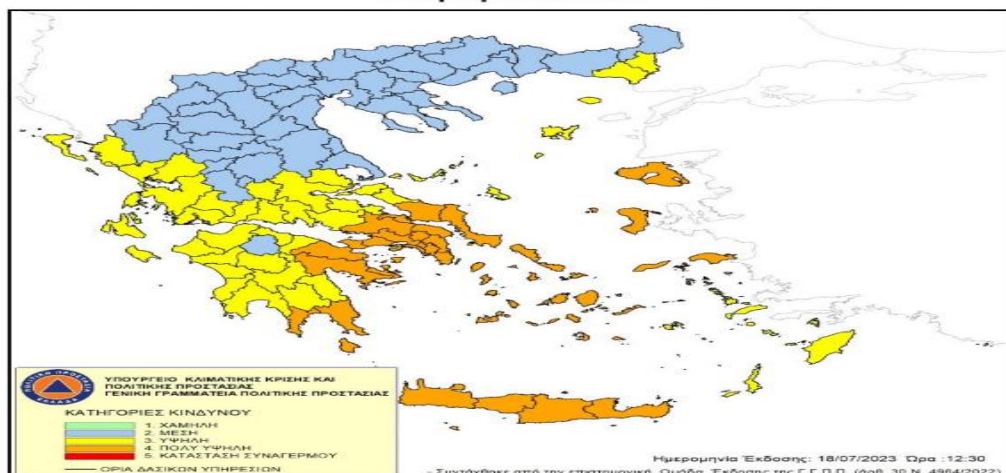
Χάρτης 1:2/7/2023



Ο Χάρτης Πρόβλεψης Κινδύνου Πυρκαγιάς που εκδόθηκε την Κυριακή 2 Ιουλίου από τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης & Πολιτικής Προστασίας, προβλέπει υψηλό κίνδυνο (κατηγορία 3) σε περιοχές των νομών **Λακωνίας**, **Μεσσηνίας**, στη ν. **Κύθηρα** καθώς και όλη την **Κρήτη** ενώ για την υπόλοιπη χώρα προβλέπεται χαμηλή ή μέση επικινδυνότητα. <https://www.alt.gr/chartis-provlepsis-kindynoy-pyrkagias-02-2/>

Χάρτης 2:19/7/2023

**ΧΑΡΤΗΣ ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ ΠΟΥ ΙΣΧΥΕΙ ΓΙΑ  
Τετάρτη 19/07/2023**



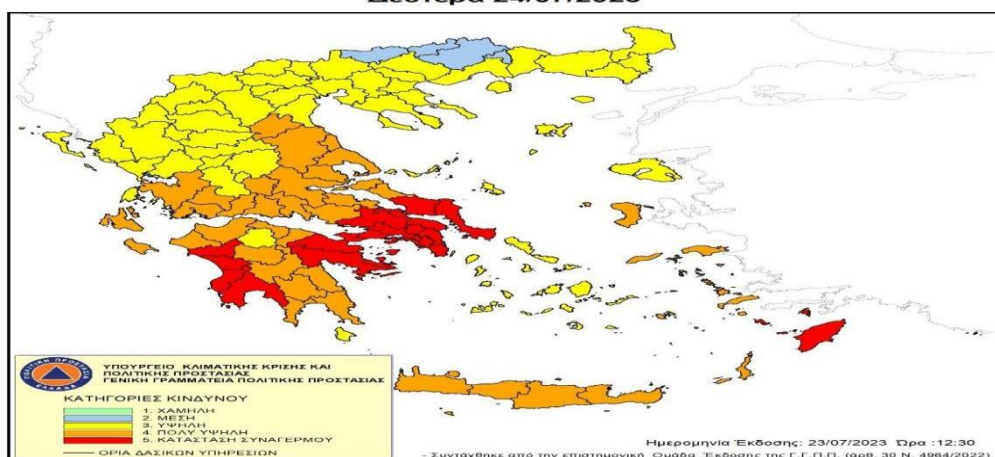
Η Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας προειδοποίησε την Τετάρτη 19 Ιουλίου για πολύ υψηλό κίνδυνο εκδήλωσης πυρκαγιάς σε :

- Αττική και Κύθηρα
- Εύβοια και Βοιωτία
- Αργολίδα και περιοχές Κορινθίας και Λακωνίας
- Κρήτη, Κυκλάδες, Σάμο, Ικαρία, Χίο, Ψαρά και Λέσβο

Ένα ακόμα παράδειγμα ακολουθεί παρακάτω:

Χάρτης; 3:24/7/2023

**ΧΑΡΤΗΣ ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ ΠΟΥ ΙΣΧΥΕΙ ΓΙΑ  
Δευτέρα 24/07/2023**



Σύμφωνα με το Χάρτη Πρόβλεψης Κινδύνου Πυρκαγιάς τη Δευτέρα 24 Ιουλίου 2023, ο κίνδυνος πυρκαγιάς ήταν ακραίος για τις εξής περιοχές:



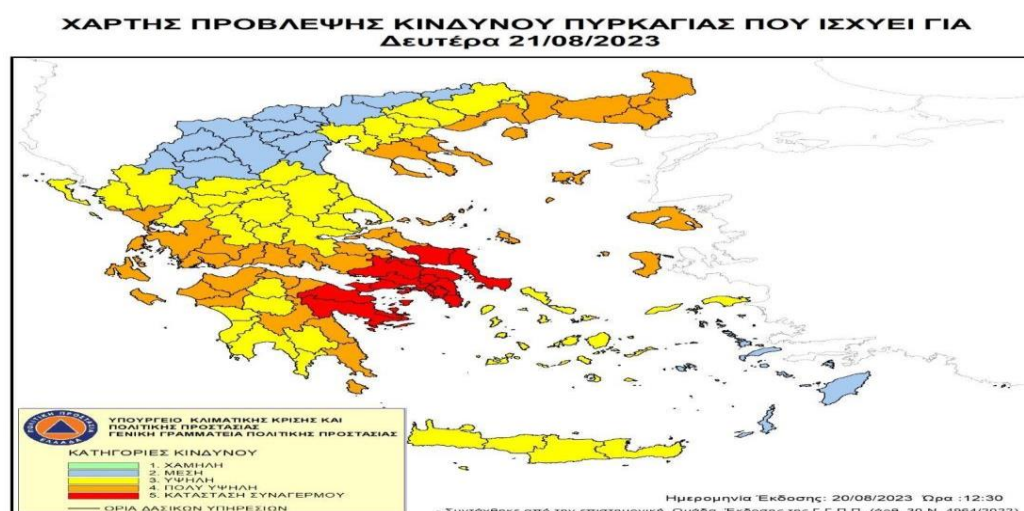
- Περιφέρεια Αττικής
- Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας (ΠΕ Βοιωτίας, ΠΕ Εύβοιας)
- Περιφέρεια Πελοποννήσου (ΠΕ Αργολίδας, ΠΕ Κορινθίας, ΠΕ Μεσσηνίας)
- Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδος (ΠΕ Ηλείας)
- Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου (ΠΕ Ρόδου)

Πολύ υψηλός κίνδυνος πυρκαγιάς (κατηγορία κινδύνου 4) για τις εξής περιοχές:

- Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου (ΠΕ Χίου, ΠΕ Σάμου, ΠΕ Ικαρίας)
- Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου (ΠΕ Καρπάθου, ΠΕ Καλύμνου, ΠΕ Κω)
- Περιφέρεια Θεσσαλίας (ΠΕ Λάρισας, ΠΕ Μαγνησίας)
- Περιφέρεια Κρήτης
- Περιφέρεια Πελοποννήσου (ΠΕ Αρκαδίας, ΠΕ Λακωνίας)
- Περιφέρεια Ιονίων Νήσων (ΠΕ Κεφαλλονιάς, ΠΕ Ζακύνθου)
- Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδος (ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας, ΠΕ Αχαΐας)
- Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας (ΠΕ Φθιώτιδας, ΠΕ Φωκίδας)

<https://civilprotection.gov.gr/deltia-tupou/akraios-kindynos-pyrkagias-katastasi-synagermoy-katigoria-kindynoy-5-kai-poly->

Χάρτης 4:21/8/2023



Για Δευτέρα 21 Αυγούστου 2023, ο κίνδυνος πυρκαγιάς ήταν ακραίος (κατηγορία κινδύνου 5) για τις εξής περιοχές:

- Περιφέρεια Αττικής
- Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας (ΠΕ Βοιωτίας, ΠΕ Εύβοιας)
- Περιφέρεια Πελοποννήσου (ΠΕ Αργολίδας, ΠΕ Κορινθίας)

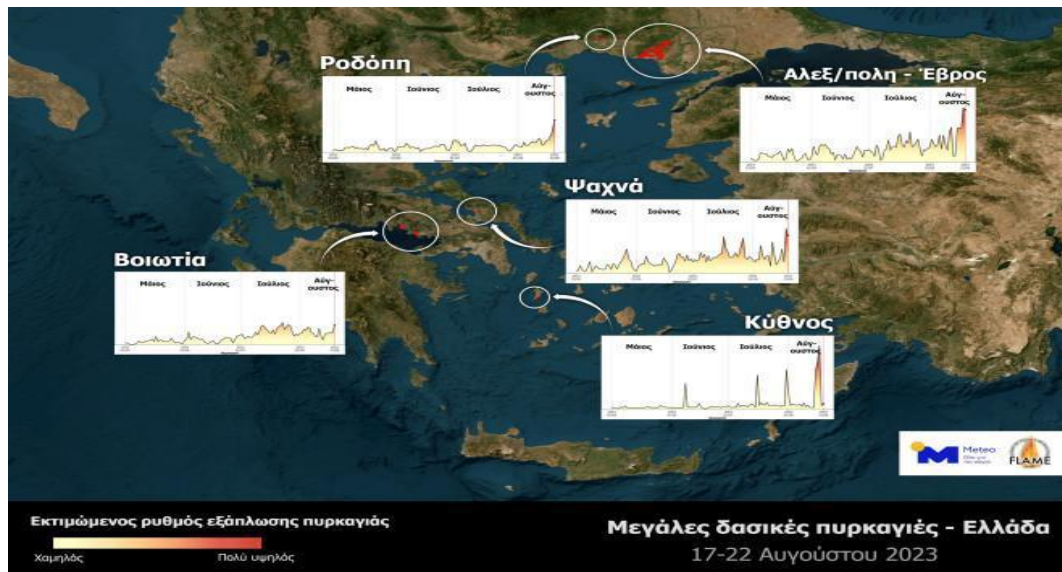
Πολύ υψηλός κίνδυνος πυρκαγιάς (κατηγορία κινδύνου 4) για τις εξής περιοχές:

- Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης (ΠΕ Έβρου συμπεριλαμβανομένης της νήσου Σαμοθράκης, ΠΕ Ροδόπης, ΠΕ Ξάνθης, ΠΕ Καβάλας, ΠΕ Θάσου)
- Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας (ΠΕ Χαλκιδικής, Άγιον Όρος)
- Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου (ΠΕ Λήμνου, ΠΕ Λέσβου, ΠΕ Χίου)
- Περιφέρεια Θεσσαλίας (ΠΕ Σποράδων)
- Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας (ΠΕ Φωκίδας, ΠΕ Φθιώτιδας, νήσος Σκύρος)
- Περιφέρεια Πελοποννήσου (ΠΕ Αρκαδίας, ΠΕ Λακωνίας)
- Περιφέρεια Αττικής (νήσος Κύθηρα)
- Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδος
- Περιφέρεια Ηπείρου (ΠΕ Πρέβεζας)
- Περιφέρεια Ιονίων Νήσων (ΠΕ Κεφαλονιάς, ΠΕ Ζακύνθου, ΠΕ Λευκάδας)

Σύμφωνα με το meteo, οι δασικές πυρκαγιές που εκδηλώθηκαν στη χώρα μας κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών ημερών, από το Σάββατο 19 έως τη Δευτέρα 21 Αυγούστου, έχουν κατακάψει περισσότερα από 400.000 στρέμματα!

Ειδικότερα, όπως προκύπτει από την προκαταρκτική ανάλυση δορυφορικών δεδομένων που πραγματοποίησε η μονάδα meteo του Εθνικού Αστεροσκοπείου Αθηνών (ΕΑΑ):

- 380.000 στρέμματα έχουν καεί στον Έβρο
- 30.000 στρέμματα έχουν καεί στη Ροδόπη
- 12.000 στρέμματα έχουν καεί στη Βοιωτία
- 8.000 στρέμματα έχουν καεί στην Κύθηρα
- 5.000 στρέμματα έχουν καεί στα Ψαχνά



<https://www.star.gr/eidiseis/ellada/632527/fwties-xiliades-stremmata-ghs-kahkan-mesa-se-3-hmeres>

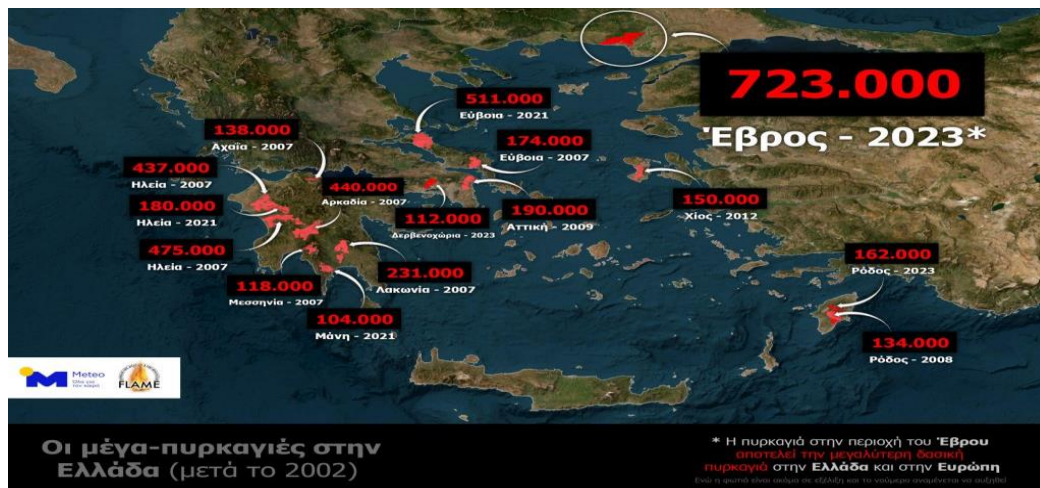
## Πυρκαγιά στον Έβρο

Η φωτιά στον Έβρο ξεκίνησε στις 19 Αυγούστου και συνέχισε ασταμάτητα μέχρι 1 Σεπτεμβρίου. Πλέον αφού κατέκαψε το νότιο τμήμα του Έβρου και πάνω από 800.000 στρέμματα έγιναν στάχτη, φτάνοντας μέχρι το Σουφλί. Η νύχτα ήταν εφιαλτική για τους κατοίκους καθώς η πυρκαγιά στη Δαδιά κάηκε ανεξέλεγκτα προς διάφορες κατευθύνσεις απειλώντας και οικισμούς. Οι φλόγες πέρασαν τον επαρχιακό δρόμο από Γιαννούλη προς Σιδηρώ, αλλά και προς την πλευρά του χωριού Πρωτοκκλήσι. Το ισχυρότερο σε ένταση μέτωπο εντοπίστηκε βόρεια προς το Πρωτοκκλήσι και ανατολικά προς το Σουφλί. Γύρω από τα χωριά αλλά και το Σουφλί οι κάτοικοι όλο το βράδυ έφτιαχναν αντιπυρικές ζώνες με μηχανήματα της τοπικής αυτοδιοίκησης, ενώ οι φλόγες έφτασαν στο 1,5 χιλιόμετρο από τα σπίτια στο Σουφλί. Νέο μήνυμα εστάλη από το 112 στους κατοίκους για να είναι σε επιφυλακή.

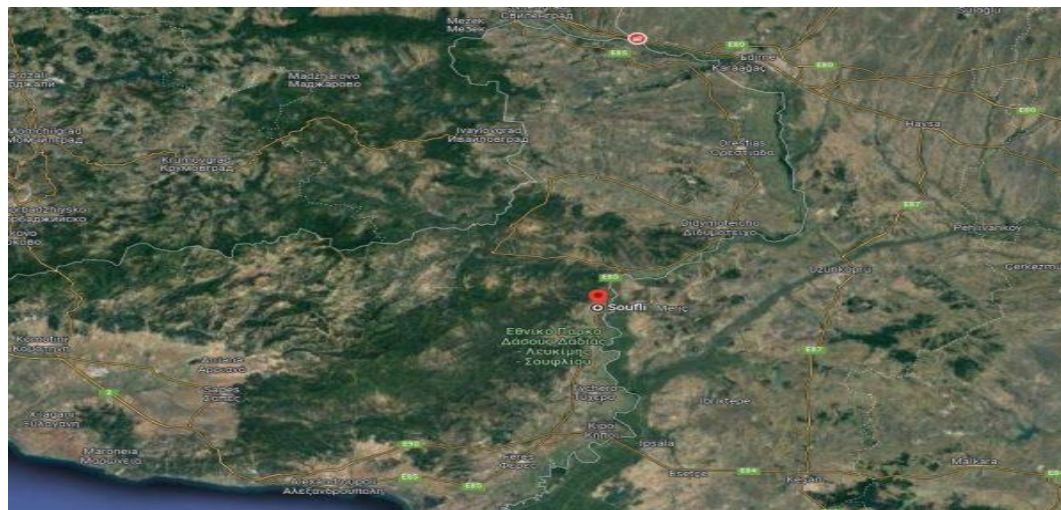
<https://www.in.gr/2023/09/01/greece/fotia-ston-evro-gia-14i-imeras-paradomenos-onomos-stis-floges-nyxta-agonias-sto-soufli/>

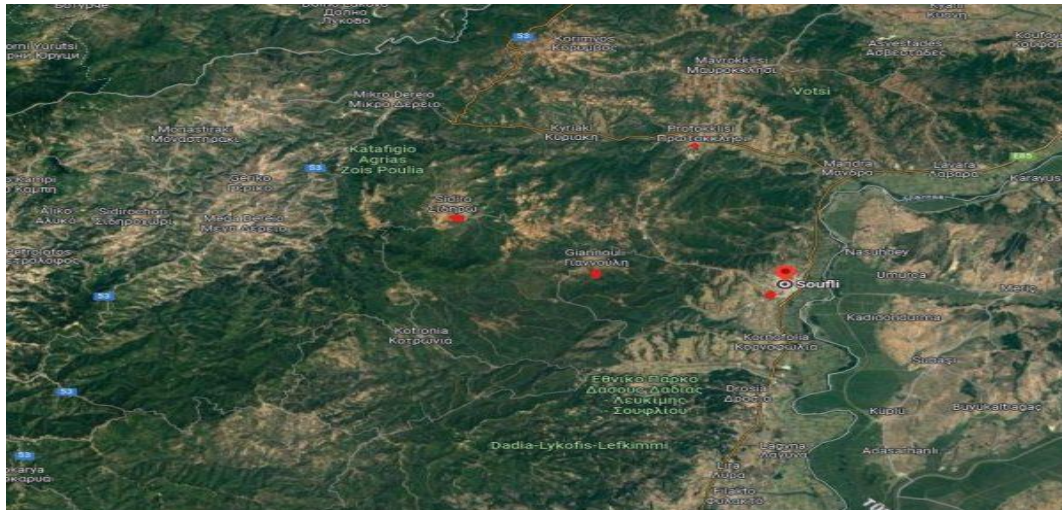
Παρακάτω παρουσιάζονται εικόνες και βίντεο :

**Εικόνα1:** 723.000 τα καμένα στρέμματα από τη φωτιά στον Έβρο



**Εικόνα 2:** Δασική εκδήλωση πυρκαγιάς στο Σουφλί





**Βίντεο:** Η οπτικοποίηση της εξέλιξης της καμένης έκτασης

<https://fb.watch/pDfIGNiS8/>

Η δασική πυρκαγιά στον Έβρο αναγνωρίζεται πλέον ως η μεγαλύτερη σε έκταση μέγα-πυρκαγιά των τελευταίων 21 ετών στην Ελλάδα.

Καθ' όλη την αντιπυρική περίοδο (1-5-2023 έως 31-10-2023) το Υπουργείο Πολιτικής προστασίας συνέστησε στους πολίτες και στους επαγγελματίες να αποφεύγουν ενέργειες στην ύπαιθρο που μπορούν να προκαλέσουν πυρκαγιά από αμέλεια όπως :

- η ρίψη αναμμένων τσιγάρων,
- το κάψιμο ξερών χόρτων και κλαδιών ή υπολειμμάτων καθαρισμού,
- η χρήση μηχανημάτων που προκαλούν σπινθήρες όπως δισκοπρίονα, συσκευές συγκόλλησης,
- η χρήση υπαίθριων ψησταριών,
- ο καπνισμός μελισσιών
- η καύση των αγρών.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

### 4.1 Σκοπός- Στόχοι Έρευνας

Η παρούσα εργασία αποσκοπεί στο να εξετάσει τη διαχείριση κρίσης στην αντιπυρική περίοδο 2023 από το Υπουργείο Πολιτικής Προστασίας, επιδιώκοντας την άμεση και συντονισμένη απόκριση και συνεργασία των εμπλεκόμενων Φορέων σε τοπικό επίπεδο με σκοπό την υποστήριξη του έργου του Πυροσβεστικού Σώματος στην καταστολή των δασικών πυρκαγιών και την αποτελεσματική αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών εξαιτίας δασικών πυρκαγιών, δράσεις που αποβλέπουν στην προστασία της ζωής, της υγείας και της περιουσίας των πολιτών, καθώς και στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, των πλουτοπαραγωγικών πηγών και των υποδομών της χώρας

Η έρευνα στον τομέα αυτό της περιόδου έχει ως στόχο την καλύτερη κατανόηση, πρόληψη και αποτελεσματική αντιμετώπιση των πυρκαγιών κατά τη διάρκεια της περιόδου. Οι στόχοι και οι στάσεις που εξετάζονται σε αυτή την έρευνα μπορεί να περιλαμβάνουν:

*1.Πρόληψη:* Η έρευνα μπορεί να επικεντρώνεται στον τρόπο πρόληψης των πυρκαγιών κατά τη διάρκεια αντιπυρικής περιόδου.

*2.Προετοιμασία:* Μελέτη των συστημάτων προειδοποίησης και επικοινωνίας καθώς και των σχεδίων διαχείρισης κρίσεων που θα εφαρμόζονται κατά τη διάρκεια πυρικής περιόδου.

*3. Ανταπόκριση:* Μελέτη των συστημάτων προειδοποίησης σε περίπτωση πυρκαγιάς και εκτίμηση της αποτελεσματικότητάς τους, καθώς και των επιπτώσεων στην ανθρώπινη ασφάλεια και την περιβαλλοντική προστασία.

*4. Ανάκαμψη:* Ο στόχος της έρευνας για την ανάκαμψη μετά από πυρκαγιές είναι πολύπλευρος και συμπεριλαμβάνει την κατανόηση, την αξιολόγηση και τη βελτίωση των προσπαθειών ανοικοδόμησης σε διάφορους τομείς. Ορισμένοι σημαντικοί στόχοι περιλαμβάνουν:

-Κατανόηση των Επιπτώσεων

-Βελτίωση της Επιβολής Πολιτικής και Προληπτικών Μέτρων

-Ανασυγκρότηση Υποδομών

-Προστασία της Υγείας

-Κοινωνική Αντοχή και Εκπαίδευση

5. *Αξιολόγηση*: των προσπαθειών ανασυγκρότησης και ανάκαμψης μετά από πυρκαγιές και την αποκατάσταση των επιπτώσεων στην υγεία(λόγω των καυσαερίων, των σωματιδίων και των τοξικών ουσιών που εκλύονται κατά τη διάρκεια της καύσης. Η αξιολόγηση περιλαμβάνει την παρακολούθηση των πιθανών επιπτώσεων στην ανθρώπινη υγεία, καθώς και τον σχεδιασμό και την υλοποίηση προγραμμάτων πρόληψης και παροχής υγειονομικής περίθαλψης σε πληθυσμούς που επλήγησαν), το περιβάλλον(περιλαμβάνοντας την εκτίμηση της έκτασης των ζημιών, τον σχεδιασμό για την αποκατάσταση του φυσικού οικοσυστήματος, καθώς και την ανάλυση των πιθανών μελλοντικών κινδύνων)και τέλος και την οικονομία(περιλαμβάνοντας την ανασυγκρότηση υποδομών, την υποστήριξη των πληγέντων επιχειρήσεων και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας)

6.*Εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση*: Ενθάρρυνση της εκπαίδευσης και της ευαισθητοποίησης του κοινού σχετικά με τους κινδύνους των πυρκαγιών. Αποτελούν κρίσιμα βήματα για τη διαχείριση της αντιπυρικής περιόδου και τη μείωση του κινδύνου πυρκαγιάς. Πιο αναλυτικά οι επιμέρους στόχοι της εργασίας στοχεύουν στο :

- Να διαπιστωθεί το σύνολο των αναρτήσεων ανά λογαριασμό κοινωνικής δικτύωσης.
- Να διαπιστωθούν οι κοινοποιήσεις λογαριασμούς (facebook και Twitter του Υπουργείου)
- Να διαπιστωθεί το περιεχόμενο των αναρτήσεων που είχαν κείμενο, εικόνα και βίντεο στα κοινωνικά μέσα του Υπουργείου Πολιτικής Προστασίας.
- Να διαπιστωθεί η χρήση κειμένου στις αναρτήσεις ανά λογαριασμό.
- Να διαπιστωθεί η χρήση εικόνας ανά λογαριασμό.
- Να διαπιστωθεί ποια κοινωνικά μέσα στις αναρτήσεις τους είχαν βίντεο.
- Να διαπιστωθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την εμπλοκή των χρηστών του facebook σε όρους likes (μου αρέσει), comments(σχόλια) και shares(αναδημοσιεύσεις).

## 4.2 Σημασία Έρευνας

Η έρευνα της αντιτυρικής περιόδου, ή αντιτυρικής πολιτικής, ασχολείται με τη μελέτη και την ανάπτυξη πολιτικών και στρατηγικών για την πρόληψη, τη διαχείριση και την αντιμετώπιση των πυρκαγιών. Η σημασία αυτού του είδους έρευνας είναι πολυπλευρική και συνδέεται με διάφορα ζητήματα πρόληψη και προετοιμασίας, διαχείριση κινδύνου κ. α. Η παρούσα μελέτη θεωρείται σημαντική καθώς καθ' όλη τη διάρκεια της αντιτυρικής περιόδου επηρέασε σε μεγάλο βαθμό καθώς υπήρξε μεγάλο πλήγμα πληθυσμού από τις πυρκαγιές που ακολούθησαν.

## 4.3 Μέθοδος Έρευνας

Με βάση τον Σιώμκο και Μαύρο, (2015) 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 και ανήκει στην κατηγορία των ερευνών με ποιοτικές μεθόδους. Αυτό σημαίνει ότι χρησιμοποιεί μεθόδους συλλογής και ανάλυσης δεδομένων που επιτρέπουν την κατανόηση και την ερμηνεία των ποιοτικών χαρακτηριστικών ενός φαινομένου. Στη ποσοτική έρευνα ταξινομούνται και μετρώνται χαρακτηριστικά προκειμένου να εξηγηθεί τι ακριβώς έχει παρατηρηθεί. Επιπλέον, στην ποσοτική έρευνα τα ποσοτικά στοιχεία είναι πιο αποτελεσματικά και ικανά στο να ελέγχουν ερευνητικές υποθέσεις. Επίσης, στη ποσοτική έρευνα ο ερευνητής είναι αποστασιοποιημένος και παραμένει αντικειμενικός, ενώ δεν υπάρχει ποιοτικό στοιχείο.

Η μέθοδος έρευνας που επιλέχθηκε για τη παρούσα διπλωματική εργασία είναι η ποιοτική έρευνα, προκειμένου να εξεταστούν τα ερευνητικά ερωτήματα και οι στόχοι, κάνοντας χρήση τη μέθοδο ανάλυσης-περιγραφής περιεχομένου. Συγκεκριμένα θα μελετηθεί το ερευνητικό ερώτημα: με ποιον τρόπο διαχειρίστηκε το Υπουργείο πολιτικής Προστασίας κυρίως την αντιτυρική περίοδο 2023 σε συνδυασμό με την άμεση απόκριση στα έκτακτα συμβάντα αλλά και η περαιτέρω ενίσχυση συνεργασίας και συντονισμού όλων των φορέων: Πυροσβεστικού Σώματος, Ενόπλων Δυνάμεων, Ελληνικής Αστυνομίας, Λιμενικού Σώματος, ΕΚΑΒ, Δασικών Υπηρεσιών, Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Εθελοντών. (<https://www.amna.gr/macedonia/article/723926/Stin-teliki-eutheia-ou-schediasmos-gia-tin-antipuriki-periodo-pou-xekina-tin-1i-Maiou>)



## 4.4 Τύπος Έρευνας

Η έρευνα χωρίζεται σε τρεις τύπους (Σιώμκος και Μαύρος, 2015): την εξερευνητική, η οποία διεξάγεται για να εξερευνηθούν άγνωστα ή ευρέα προβλήματα. Ακολουθεί η περιγραφική έρευνα, σκοπός της οποίας είναι να περιγράψει τα χαρακτηριστικά ενός πληθυσμού στα ερωτήματα «ποιος, που, πότε, τι». Συνήθως η περιγραφική έρευνα χρησιμοποιείται για να εντοπίσει τις διαφορές που υπάρχουν μεταξύ υπό-ομάδων καταναλωτών ως προς τις ανάγκες, τις στάσεις, τις γνώμες. Τέλος, είναι η αιτιολογική έρευνα, με βασικό στόχο την εύρεση της σχέσης αιτίας-αιτιατού και συνήθως έπεται των προηγούμενων κατηγοριών. Ο τύπος που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα είναι η περιγραφική έρευνα, καθώς περιγράφονται οι αναρτήσεις ανά λογαριασμό κοινωνικής δικτύωσης, οι κοινοποιήσεις των λογαριασμών (Facebook και Twitter), από το Υπουργείο Πολιτικής Προστασίας με κατηγοριοποίηση αναρτήσεων με χρήση κειμένου, με χρήση χάρτη, με χρήση εικόνας και χρήση βίντεο στα κοινωνικά μέσα. Επιπλέον, περιγράφεται το περιεχόμενο των αναρτήσεων που έχει κατηγοριοποιηθεί σε τρεις βασικές κατηγορίες: οδηγίες, αναρτήσεις-ενημερώσεις, και ευχαριστίες.

## 4.5 Εργαλείο Κωδικοποίησης

Για τη συλλογή δεδομένων πραγματοποιήθηκε καταγραφή όλων των αναρτήσεων στα κοινωνικά μέσα (facebook, twitter) στις σελίδες του Υπουργείου Πολιτικής Προστασίας την περίοδο της αντιτυρικής περιόδου.

Συλλέχθηκαν συνολικά πάνω από 140 δημοσιεύσεις από τον προσωπικό λογαριασμό του Υπουργείου Πολιτικής Προστασίας στο facebook και πάνω 180 δημοσιεύσεις από το twitter κατά την χρονική περίοδο 1 Μαΐου 2023 έως Οκτώβριο 2023. Και συγκεκριμένα για την μεγαλύτερη πυρκαγιά του 2023 στον Έβρο από 21-30/8 2023 με αναρτήσεις. Επιπρόσθετα 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.

Αρχικά, η καταγραφή έγινε με δύο πίνακες. Ο ένας με τον λογαριασμό του facebook που χωρίστηκε με κείμενο, εικόνα, βίντεο, και χάρτη και με βάση αυτά πόσα ήταν τα σχόλια(comments),τα likes(μου αρέσει) και τα shares (κοινοποιήσεις). Ο άλλος πίνακας με λογαριασμό που twitter όπου χωρίστηκε στα ίδια με το facebook δηλαδή εικόνα, βίντεο, κείμενο και χάρτη με τα αντίστοιχα σχόλια, κοινοποιήσεις, μου αρέσει, ανακοινοποιήσεις.

Εν συνεχεία, αφού πραγματοποιήθηκε η καταγραφή δεδομένων ακολούθησε η κατηγοριοποίηση των αναρτήσεων ανάλογα με το περιεχόμενο της.

Δημιουργήθηκαν, συνολικά τέσσερις κατηγορίες, όπως παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

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

A/A	Κατηγορίες	Τεχνικά Χαρακτηριστικά
1	Εικόνα	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Περιεχόμενο Εικόνας(στοιχεία της εικόνας)</li> <li>-Χαρακτηριστικά Αντιπυρικής Προετοιμασίας(πυροσβεστικά μέσα, ομάδες πυρόσβεσης, αποθήκευση νερού, ή προστατευτικά μέτρα σε κατοικίες)</li> <li>-Συνθήκες Πυρκαγιάς(συνθήκες της πυρκαγιάς)</li> <li>-Δράσεις κοινοτήτων και Αρχών</li> <li>-Επιπτώσεις στο Περιβάλλον και την Κοινότητα</li> <li>-Μέτρα Πρόληψης και Κατάσβεσης</li> </ul>
2	Βίντεο	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Σκοπός του Βίντεο(στόχο την ενημέρωση, την ευαισθητοποίηση, ή την κινητοποίηση του κοινού.)</li> <li>-Περιεχόμενο και Πρωταγωνιστές</li> <li>-Στυλ και Αισθητική</li> <li>-Ενημέρωση και Εκπαίδευση(με τις βέλτιστες πρακτικές για την αντιμετώπιση πυρκαγιών)</li> <li>-Κίνητρα Δράσης</li> <li>-Συνεργασία και συμμετοχή από το κοινό.</li> </ul>

3	Κείμενο	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Σκοπός του Κειμένου(στόχο την ενημέρωση και την ευαισθητοποίηση)</li> <li>-Κεντρικά Θέματα και Μηνύματα(κύρια μηνύματα που προσπαθεί να περάσει το Υπουργείο)</li> <li>-Χρήση Γλώσσας και Στυλ(πώς προσκαλείται το κοινό να συμμετάσχει)</li> <li>-Κίνητρα Δράσης και Επιπτώσεις</li> <li>-Προτάσεις Πολιτικής και Κατευθύνσεις(προτάσεις πολιτικής ή κατευθύνσεις που προτείνονται για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της αντιτυρικής περιόδου)</li> </ul>
4	Χάρτης	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Σκοπός του Χάρτη(πρόβλεψη, παρακολούθηση, ή κατεύθυνση δράσης κατά την αντιτυρική περίοδο)</li> <li>-Χάρτης και Γραφικά Στοιχεία(η χρήση χρωμάτων, συμβόλων, και σημειώσεων)</li> <li>-Συνθήκες Πρόβλεψης(ο κίνδυνος πυρκαγιάς, οι κλιματολογικές συνθήκες, και άλλες σημαντικές παράγοντες)</li> <li>-Περιοχές Κινδύνου(Ανάλυση των περιοχών όπου υπάρχει υψηλός κίνδυνος πυρκαγιάς και πώς αυτές προβλέπονται στον χάρτη.</li> </ul>

**Ανάλυση Περιεχομένου:**

Συγκεκριμένα όσον αφορά την ανάλυση περιεχομένου της εικόνας παρέχει πληροφορίες σχετικά με το περιβάλλον, τα γεγονότα και τις επιπτώσεις της πυρκαγιάς όπως είναι: η τοποθεσία και έκταση δηλαδή το μέγεθος της πυρκαγιάς όπου επηρεάζεται, την έκταση της φυτείας ή του δάσους που έχει προσβληθεί από την πυρκαγιά, με ενδεχόμενες επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα, η πυκνότητα καπνού που μπορεί να δείξει τη σοβαρότητα της πυρκαγιάς και την επίδρασή της στην ατμόσφαιρα. Επίσης την παρουσία ανθρώπινης δραστηριότητας, όπως πυροσβεστικών δυνάμεων, οχημάτων ή ανθρώπων που επιχειρούν να ελέγξουν τη φωτιά. Συνολικά, η ανάλυση αυτών των στοιχείων μπορεί να παρέχει κατανόηση σχετικά με τη σοβαρότητα της

κατάστασης, τις περιοχές που επλήγησαν περισσότερο, τις προσπάθειες αντιμετώπισης και τις πιθανές επιπτώσεις στο περιβάλλον και την κοινότητα.

Όσον αφορά την ανάλυση του βίντεο παρέχει όπως και η εικόνα πληροφορίες που αφορά την εξέλιξη της πυρκαγιάς κατά τη διάρκεια της περιόδου που επιχειρούν τα μέλη διάσωσης να ελέγξουν και να σβήσουν τη φωτιά όπως είναι: τα σημεία Πυρκαγιάς(που ξεκίνησε η πυρκαγιά), η χρήση αντιπυρικών μέσων (με αεροσκάφη ή οχήματα πυρόσβεσης),την προστασία ανθρώπων και κοινοτήτων(με μία ανάλυση προσπαθειών για την προστασία του ανθρώπου)και τέλος τις καιρικές συνθήκες.

Όσον αφορά την ανάλυση περιεχομένου του κειμένου δηλαδή μιας δήλωσης που έκανε το Υπουργείο Πολιτικής Προστασίας εκφράζοντας τα συλλυπητήρια για τους πυροσβέστες που έχασαν τη ζωή τους κατά τη διάρκεια πυρκαγιάς και παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με τις καταστάσεις και τις προσπάθειες αντιμετώπισης των πυρκαγιών σε διάφορες περιοχές. Πιο συγκεκριμένα το κείμενο ξεκινά με την έκφραση θλίψης και συλλυπητηρίων προς τις οικογένειες των πυροσβεστών που έχασαν τη ζωή τους κατά τη διάρκεια της πυρκαγιάς, αναφέρονται οι εξαιρετικά δύσκολες καιρικές συνθήκες, καθώς και η εκτίναξη της φωτιάς που δημιούργησε πολλαπλά μέτωπα πυρκαγιάς, Επισημαίνεται η παρουσία πυροστρόβιλων, ένα φαινόμενο που επιπλέον επιδεινώνει την κατάσταση, μεταφέροντας τις φλόγες σε διάφορες κατευθύνσεις. Επίσης τονίζεται η ανάγκη προστασίας των ανθρώπων σε οικισμούς και ξενοδοχεία, προσδιορίζοντας πώς πραγματοποιήθηκε μια μαζική εκκένωση και αναφέρεται η έναρξη της αξιολόγησης των ζημιών από τις κρατικές αρχές, με σκοπό την ταχεία διαδικασία αποζημιώσεων. Συγκεκριμένα η ανάλυση του είναι στο ότι επιχειρεί να μεταφέρει μηνύματα συμπαράστασης και υποστήριξης προς τους πληγέντες.

Τέλος όσον αφορά την ανάλυση περιεχομένου του χάρτη, παρέχει και εδώ πληροφορίες, διακρίνοντας διάφορα επίπεδα κινδύνου για διάφορες περιοχές με βάση τις κατηγορίες κινδύνου όπου μπορεί να είναι ακραίος κίνδυνος πυρκαγιάς (κατηγορία κινδύνου 5- περιοχές με ύψιστο επίπεδο κινδύνου, όπου υπάρχει άμεσος κίνδυνος πυρκαγιάς ή πολύ υψηλός κίνδυνος πυρκαγιάς (κατηγορία κινδύνου 4- Περιοχές με πολύ υψηλό επίπεδο κινδύνου, όπου είναι απαραίτητη ιδιαίτερη προσοχή) με τις περιοχές εκκένωσης, αντιπυρικές δυνάμεις, την κλίμακα για τον προσδιορισμό των αποστάσεων και των εκτάσεων που καλύπτει ο χάρτης, την τοπογραφία όπου οι

υφιστάμενες δομές του εδάφους, τα δάση, οι ρέματα και άλλα γεωγραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν τον τρόπο διάδοσης της φωτιάς.

## Παραδείγματα Αναρτήσεων ανά κατηγορία

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

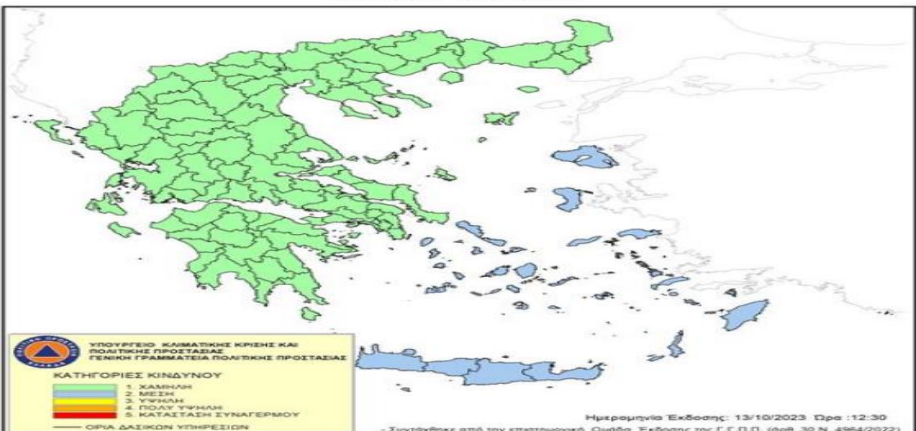
### FACEBOOK

Εικόνα 1:(Χάρτης)Πρόβλεψη κινδύνου για 14/10/2023 ανά κατηγορίες κινδύνου

Υπουργείο Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας  
13 Οκτωβρίου 2023 · 🌐

🔥 Χάρτης Πρόβλεψης Κινδύνου Πυρκαγιάς 🔥 για αύριο Σάββατο 14/10  
📍 Οδηγίες προστασίας από δασικές πυρκαγιές 📄 <https://bit.ly/3fVPyXt>  
Πυροσβεστικό Σώμα Ελλάδας  
112 Ελλάδος-Ευρωπαϊκός αριθμός έκτακτης ανάγκης/European Emergency Number  
Ελληνική Αστυνομία

**ΧΑΡΤΗΣ ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ ΠΟΥ ΙΣΧΥΕΙ ΓΙΑ Σάββατο 14/10/2023**



Ημερομηνία Έκδοσης: 13/10/2023 Ώρα :12:30  
- Συντάχθηκε από την επιστημονική Ομάδα Έκδοσης της Γ.Γ.Π. (αριθ. 30 Ν. 4964/2022)

Εικόνα 2:(Κείμενο-Δελτίο Τύπου)Ενημέρωση του τελευταίου 24ωρου της πυρκαγιάς

Υπουργείο Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας  
27 Σεπτεμβρίου 2023 · 🌐

🚨 Για όλη την αντιπυρική περίοδο (ως & 31/10) αποφεύγουμε εργασίες που ενδέχεται να προκαλέσουν 🔥  
🚫 Δεν καίμε σκουπίδια, ξερά χόρτα ή κλαδιά !!  
📄 <https://bit.ly/3AEu5c>



Πυροσβεστικό Σώμα Ελλάδας  
27 Σεπτεμβρίου 2023 · 🌐

🔥 27 δασικές πυρκαγιές εκδηλώθηκαν το τελευταίο 24ωρο.  
📄 Σχετικό Δελτίο Τύπου: <https://bit.ly/3taoX38>

👍 13 1 σχόλιο 1 κοινοποίηση

**Εικόνα 3:**(Βίντεο)Αποσπασματικό βίντεο με της εξέλιξης της πυρκαγιάς το τελευταίο 24ωρο



**Εικόνα 4:**(Εικόνα -Ενημέρωση)Δασικές πυρκαγιές εκδήλωσης του τελευταίου 24ώρου



## TWITTER

Εικόνα 1:Χάρτης πρόβλεψης Κινδύνου στις 28/10/23 ανά κατηγορία κινδύνου



Εικόνα 2:(Κείμενο-Οδηγίες)Οδηγίες Αρχών για τις συγκεκριμένες περιοχές



**Εικόνα 3:**(Βίντεο) Αποσπασματικό βίντεο με της εξέλιξης της πυρκαγιάς το τελευταίο 24ωρο



**Εικόνα 4:**(Εικόνα -Ενημέρωση)Εκδήλωση πυρκαγιάς του τελευταίου 24ώρου





## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

### 5.1 Αποτελέσματα Έρευνας

Τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτουν από μία σειρά διαδικασιών και πηγές όπως είναι τα ακόλουθα:

- *Παρακολούθηση και Καταγραφή:* Η παρακολούθηση της εξέλιξης της αντιπυρικής περιόδου και των πυρκαγιών συνήθως γίνεται μέσω συστημάτων παρακολούθησης, καταγραφής και αξιολόγησης καταστάσεων.
- *Εκκενώσεις και Διασώσεις:* Τα αποτελέσματα σχετικά με τις εκκενώσεις του πληθυσμού και τις διασωθείσες ζωές προκύπτουν από τις επιχειρήσεις διάσωσης και εκκενώσεων κατά την αντιπυρική περίοδο.
- *Ζημιές και Οικονομική Επίπτωση:* Οι αναλύσεις των ζημιών σε περιουσίες, υποδομές και περιβάλλον, καθώς και η εκτίμηση της οικονομικής επίπτωσης αποτελούν σημαντικά μέτρα αξιολόγησης.
- *Κατασβεστικές Δράσεις:* Τα αποτελέσματα από τις κατασβεστικές προσπάθειες και τις δράσεις των πυροσβεστικών δυνάμεων αποτελούν σημαντικό μέρος των αποτελεσμάτων. Περιλαμβάνουν πόσες πυρκαγιές κατασβέθηκαν, πόσο χρόνο απαιτήθηκε, και πόσες περιοχές προστατεύθηκαν.
- *Αναφορές και Εκθέσεις:* Συνήθως, το Υπουργείο παράγει αναφορές και εκθέσεις που περιλαμβάνουν αναλύσεις των αποτελεσμάτων της διαχείρισης της κρίσης κατά την αντιπυρική περίοδο. Αυτές οι αναφορές είναι δημόσιες και παρέχουν πληροφορίες στο κοινό και τους εμπλεκόμενους φορείς.

## 5.2 Περιγραφική Στατιστική

Στην παρούσα έρευνα παρουσιάζονται οι αναρτήσεις που δημοσίευσε το Υπουργείο Πολιτικής Προστασίας σε facebook και twitter με όλες τις περιοχές που προκλήθηκαν οι πυρκαγιές την αντιπυρική περίοδο με τις εξής συμπεριλαμβομένες πόλεις, νησιά: ανατολική και δυτική Αττική, το Λουτράκι, τη Ρόδο, τη Κέρκυρα, τη Μαγνησία, τη Φθιώτιδα, την Εύβοια, τον Νομό Έβρου, Θεσσαλία, ,Μεσσηνία, Ροδόπη, Βοιωτία ,Αργολίδα και περιοχές Κορινθίας και Λακωνίας, Κρήτη, Κυκλάδες, Σάμο, Ικαρία, Χίο, Ψαρά και Λέσβο. Επίσης περιφέρειες όπως: Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου (ΠΕ Χίου, ΠΕ Σάμου, ΠΕ Ικαρίας), Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου (ΠΕ Καρπάθου, ΠΕ Καλύμνου, ΠΕ Κω),Περιφέρεια Θεσσαλίας (ΠΕ Λάρισας, ΠΕ Μαγνησίας),Περιφέρεια Κρήτης, Περιφέρεια Πελοποννήσου (ΠΕ Αρκαδίας, ΠΕ Λακωνίας), Περιφέρεια Ιονίων Νήσων (ΠΕ Κεφαλονιάς, ΠΕ Ζακύνθου), Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδος (ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας, ΠΕ Αχαΐας), Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας (ΠΕ Φθιώτιδας, ΠΕ Φωκίδας).

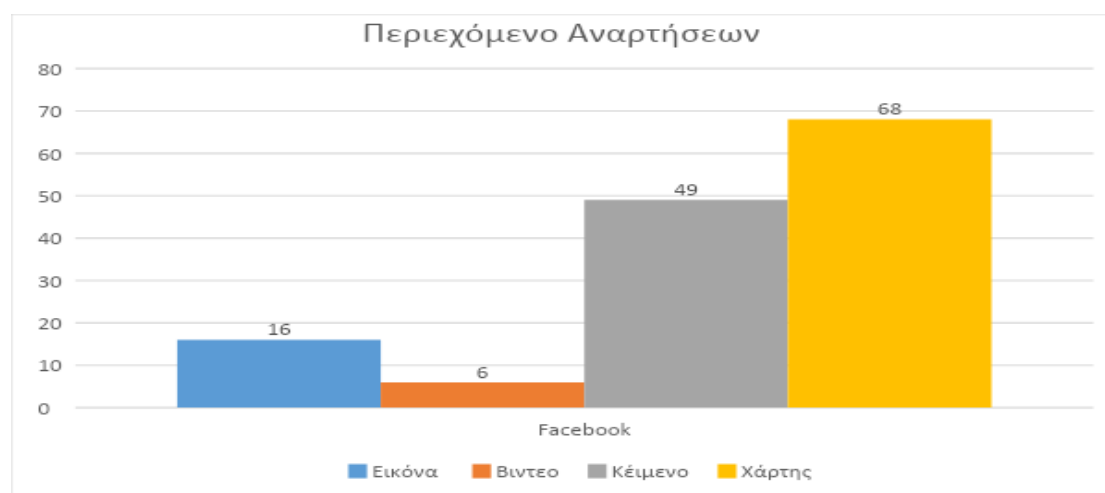
Το **διάγραμμα 1** παρουσιάζει τις αναρτήσεις που αναλύθηκαν ανά λογαριασμό κοινωνικής δικτύωσης. Για την περίοδο από 1/5/2023 έως και 31/10/2023 διαπιστώθηκε ότι, ο λογαριασμός του Υπουργείου Πολιτικής Προστασίας ΥΠΠ στο Twitter μετέδωσε τις περισσότερες αναρτήσεις-δημοσιεύσεις κοντά στις 190 συγκριτικά με τον λογαριασμό στο Facebook κοντά στις 140 αναρτήσεις.

**Διάγραμμα 1. Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Facebook-Twitter)**



Το **διάγραμμα 2** παρουσιάζει το περιεχόμενο των αναρτήσεων του λογαριασμού facebook. Συγκεκριμένα, 85 αναρτήσεις είχαν χάρτη, ακολουθεί το κείμενο με 49 αναρτήσεις και με πιο λίγες αναρτήσεις είναι η εικόνα 16 και το βίντεο με 6.

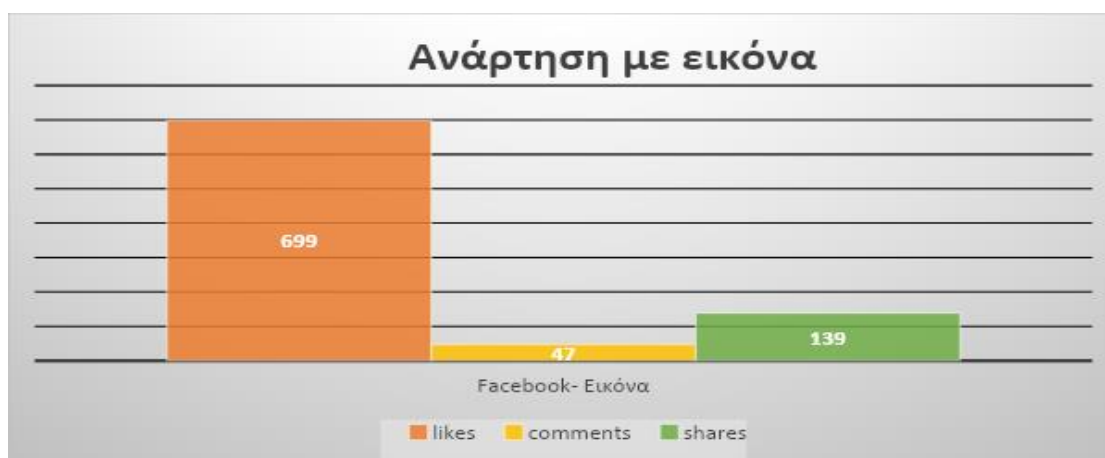
**Διάγραμμα 2: Περιεχόμενο Αναρτήσεων (facebook)**



Το **διάγραμμα 3** παρουσιάζει τις αναρτήσεις που είχαν εικόνα ανάλογα με τα likes(μου αρέσει), τα σχόλια (comments) και τις κοινοποιήσεις (shares). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις ως προς την αντίδραση του κοινού σε μία ανάρτηση με εικόνα. Παρατηρήθηκε, ότι οι αντιδράσεις

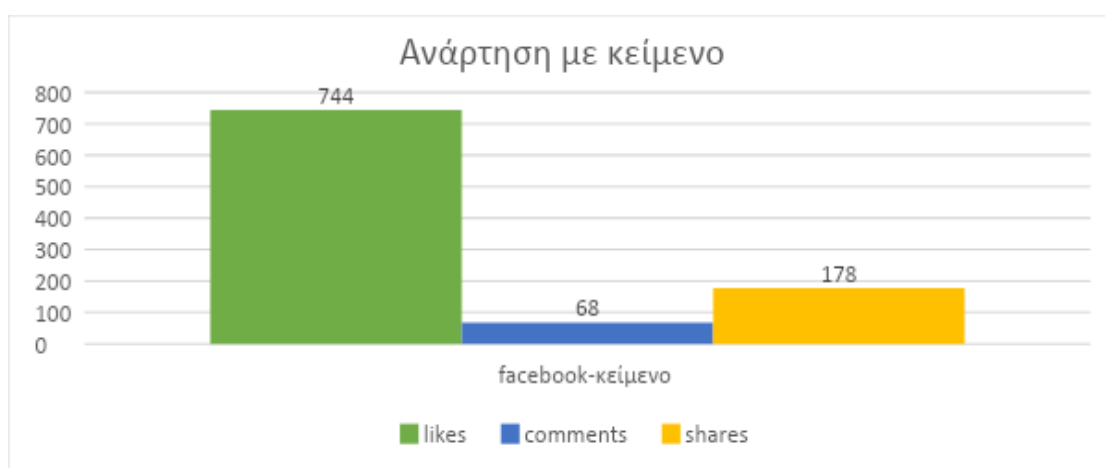
με like (μου αρέσει) στις αναρτήσεις με εικόνα, ήταν 699, τα σχόλια ήταν 47 και 139 οι κοινοποιήσεις.

**Διάγραμμα 3: Ανάρτηση με εικόνα (facebook)**



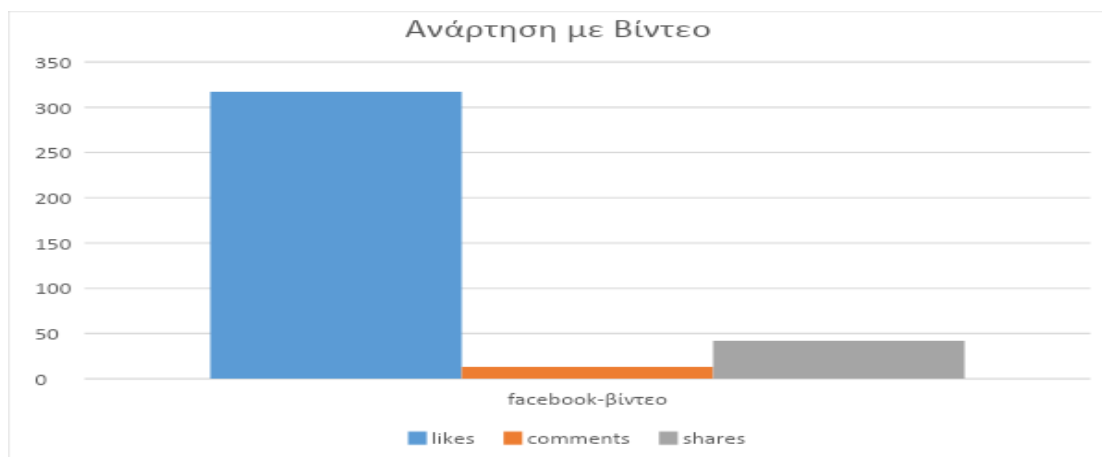
Το **διάγραμμα 4** παρουσιάζει τις αναρτήσεις που είχαν κείμενο ανάλογα με τα likes(μου αρέσει), τα σχόλια (comments) και τις κοινοποιήσεις (shares). Παρατηρήθηκε, ότι οι αντιδράσεις με like (μου αρέσει) στις αναρτήσεις με κείμενο ήταν 744, οι 178 στις κοινοποιήσεις και μόλις οι 68 στα σχόλια.

**Διάγραμμα 4: Ανάρτηση με κείμενο (facebook)**



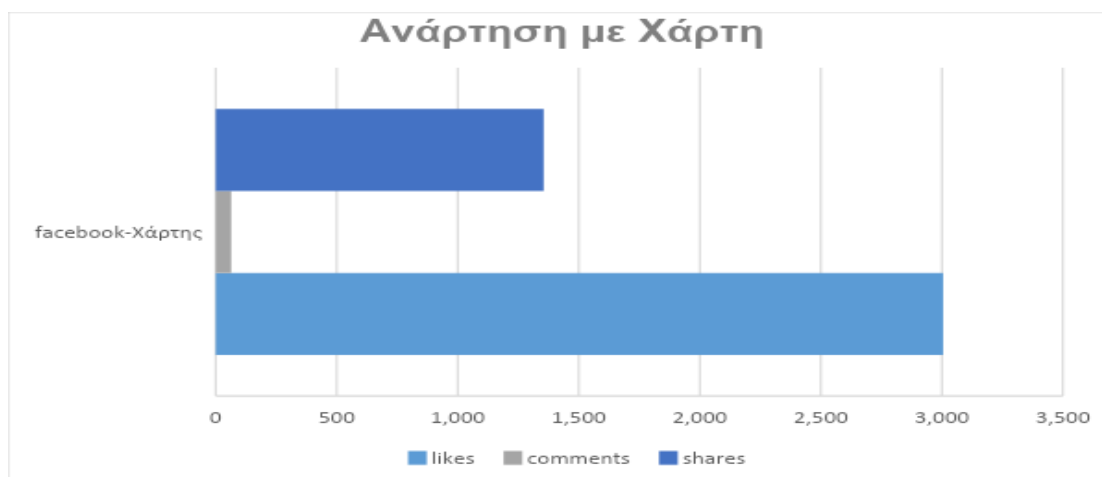
Το **διάγραμμα 5** παρουσιάζει τις αναρτήσεις που είχαν βίντεο ανάλογα με τα likes(μου αρέσει), τα σχόλια (comments) και τις κοινοποιήσεις (shares). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις ως προς την αντίδραση του κοινού σε μία ανάρτηση με βίντεο. Παρατηρήθηκε, ότι οι αντιδράσεις με like (μου αρέσει) στις αναρτήσεις με βίντεο ήταν 317, οι κοινοποιήσεις 42 και 13 τα σχόλια.

### Διάγραμμα 5: Αναρτήσεις με Βίντεο (facebook)



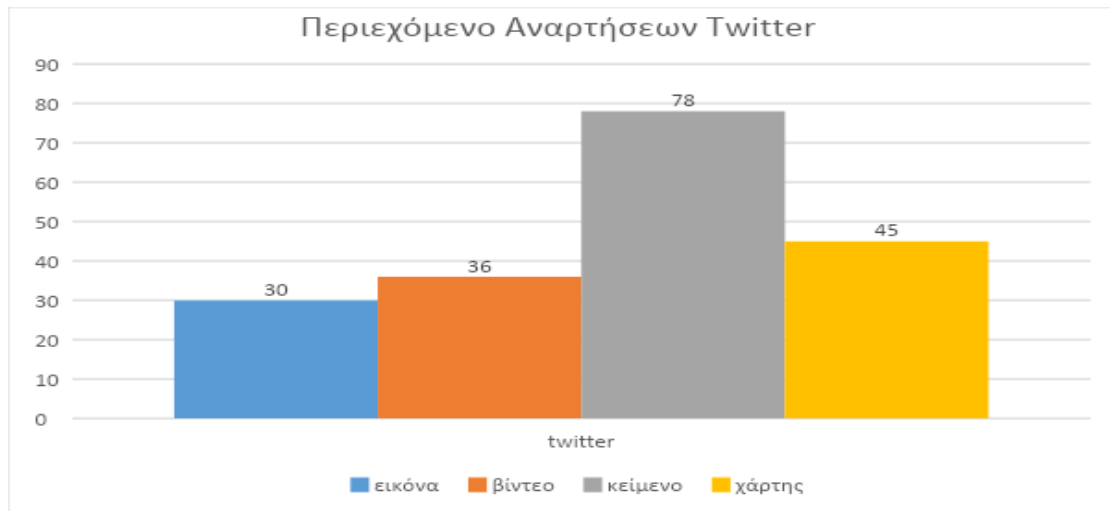
Το **διάγραμμα 6** παρουσιάζει τις αναρτήσεις που είχαν χάρτη ανάλογα με τα likes(μου αρέσει), τα σχόλια (comments) και τις κοινοποιήσεις (shares). Παρατηρήθηκε, ότι οι αντιδράσεις με like (μου αρέσει) στις αναρτήσεις με χάρτη ήταν πάνω από 3.000, έπειτα ακολουθούν οι κοινοποιήσεις 1.355, ενώ τα σχόλια είναι πολύ λιγότερα στα 64.

### Διάγραμμα 6: Αναρτήσεις με Χάρτη (facebook)



Το **διάγραμμα 7** παρουσιάζει το περιεχόμενο των αναρτήσεων του λογαριασμού twitter. Κατά προσέγγιση οι 30 είναι αναρτήσεις με εικόνα, οι 36 είναι με βίντεο, με χάρτη οι 45 και το μεγαλύτερο περιεχόμενο είναι το κείμενο με πάνω από 78 αναρτήσεις.

### Διάγραμμα 7 : Περιεχόμενο Αναρτήσεων (Twitter)



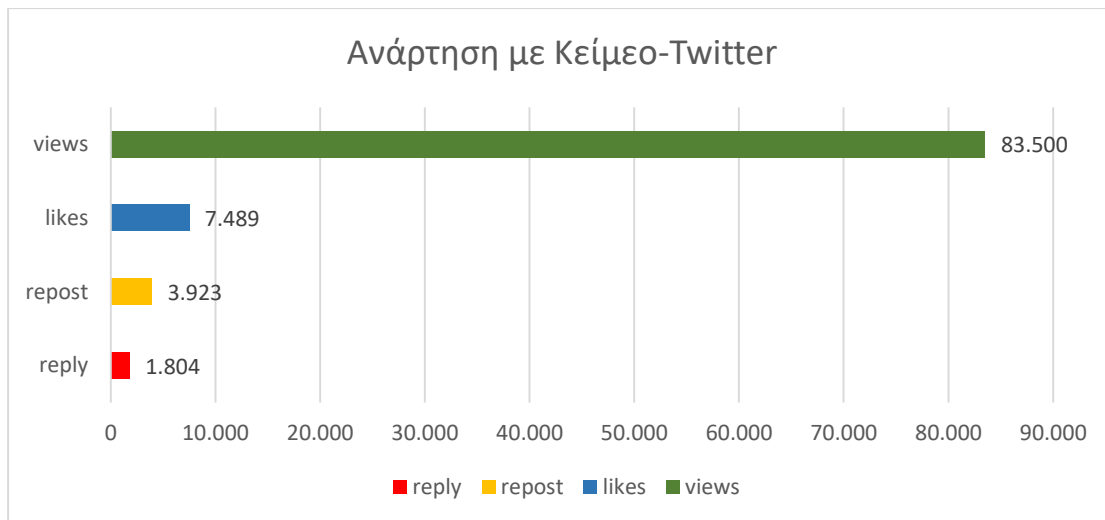
Το **διάγραμμα 8** παρουσιάζει τις αναρτήσεις που είχαν εικόνα στο λογαριασμό twitter ανάλογα με τα reply(απάντηση), τα repost(αναδημοσίευση), τα likes(μου αρέσει), και με τα views(προβολές). Παρατηρήθηκε, ότι το μεγαλύτερο μέρος των χρηστών αντέδρασαν με τα views με 34.980, ακολουθούν τα Likes με 2.706 και ακολούθησαν πολύ λιγότερα τα repost 685 και με 93 τα relpy.

**Διάγραμμα 8:Αναρτήσεις με εικόνα (twitter)**



Το **διάγραμμα 9** παρουσιάζει τις αναρτήσεις που είχαν κείμενο ανάλογα με τα reply (απάντηση), τα repost(αναδημοσίευση), τα likes(μου αρέσει), και με τα views(προβολές). Παρατηρήθηκε, ότι το μεγαλύτερο μέρος των χρηστών αντέδρασαν με views πάνω από 83.500, έπειτα με likes οι 7.489 και ακολουθούν τα repost με 3.923 και τα reply 1.804.

### Διάγραμμα 9:Αναρτήσεις με κείμενο (twitter)



Το **διάγραμμα 10** παρουσιάζει τις αναρτήσεις που είχαν βίντεο ανάλογα με τα reply(απάντηση), τα repost(αναδημοσίευση),τα likes(μου αρέσει), και με τα views(προβολές). Παρατηρήθηκε, ότι το μεγαλύτερο μέρος των χρηστών αντέδρασαν με views 45.870, ακολουθούν τα likes 2.093, έπειτα τα repost 1.158 με, και τέλος τα reply 427.

### Διάγραμμα 10:Αναρτήσεις με βίντεο (Twitter)



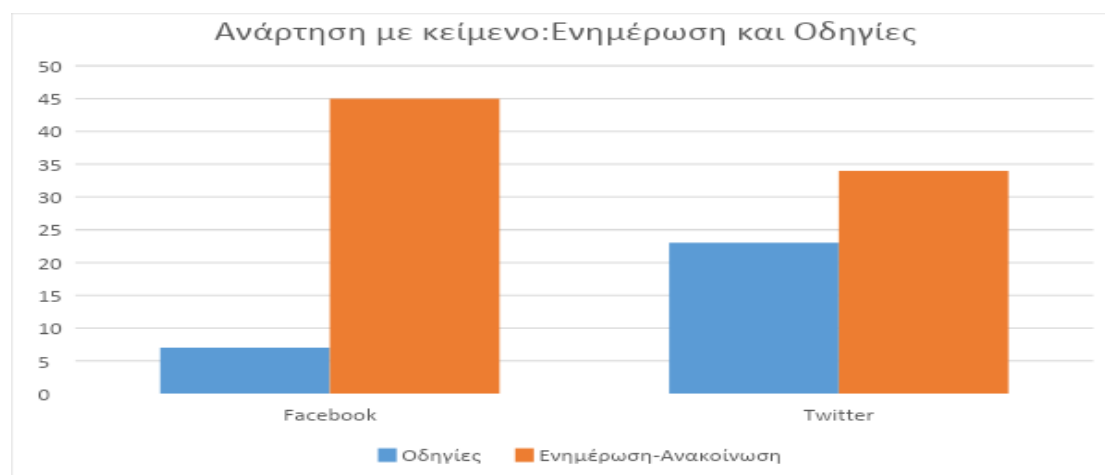
Το **διάγραμμα 11** παρουσιάζει τις αναρτήσεις που είχαν χάρτη ανάλογα με τα reply(απάντηση), τα repost(αναδημοσίευση),τα likes(μου αρέσει), και με τα views(προβολές). Παρατηρήθηκε, ότι το μεγαλύτερο μέρος των χρηστών αντιδρούσαν με views(προβολές) που ξεπερνούσαν τις 251.30, ακολουθούν τα likes (μου αρέσει),1.443, ακολουθούν τα repost με 371 και τα reply 238 αντίστοιχα.

**Διάγραμμα 11:Αναρτήσεις με χάρτη (Twitter)**



Το **διάγραμμα 12** παρουσιάζει τις κατηγοριοποιήσεις ανάρτησης κειμένου facebook και Twitter που αφορούσαν ενημέρωση-ανακοίνωση και οδηγίες. Παρατηρήθηκε, ότι το facebook είχε 45 στις αναρτήσεις με κείμενο που αφορούσαν την ενημέρωση και το Twitter 34, ενώ αντίστοιχα όσον αφορά τις οδηγίες το twitter είχε τις περισσότερες με 23 ,έναντι του facebook με μόλις 7.

**Διάγραμμα 12: Κατηγοριοποίηση αναρτήσεων με κείμενο (Facebook-Twitter)**





### 5.2.1 Ανάλυση Αποτελεσμάτων

Από τον ανωτέρω πίνακα και γραφημάτων σύμφωνα με τις δημοσιεύσεις του Υπουργείου Πολιτικής Προστασίας αποτελεσμάτων παρατηρήθηκε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό αναρτήσεων γενικά σε ότι αφορά το Facebook είναι χάρτης ακόμα και στις αντιδράσεις και μετά ακολουθεί το κείμενο. Όσον αφορά τις αναρτήσεις ειδικότερα του facebook σε εικόνα, βίντεο, κείμενο ,χάρτης οι περισσότερες αντιδράσεις ήταν τα Likes.

Όσον αφορά το Twitter το μεγαλύτερο ποσοστό αναρτήσεων γενικά ήταν το κείμενο και ακολουθεί ο χάρτης. Οι αναρτήσεις γενικότερα και εδώ σε κείμενο , εικόνα, βίντεο και χάρτη ήταν σε αντιδράσεις με likes και views. Επίσης και στο λογαριασμό του Facebook και του Twitter σε ότι αφορά την κατηγοριοποίηση αναρτήσεων του κειμένου οι περισσότερες αναρτήσεις ήταν η ενημέρωση –ανακοίνωση σε σχέση με τις οδηγίες.

Υπάρχουν προτιμήσεις, καθώς μπορεί να εξαρτώνται από πολλούς παράγοντες συμπεριλαμβανομένων των χαρακτηριστικών κάθε δικτύου, της κοινότητας χρηστών και της φύσης περιεχομένου που μοιράζονται οι χρήστες. Στο **Facebook** οι χρήστες ενδέχεται να αντιδρούν περισσότερο σε αναρτήσεις με χάρτη επειδή το δίκτυο επικεντρώνεται σε ποικίλα περιεχόμενα, όπως φωτογραφίες , βίντεο και γενικά πολυμέσα. Στο **Twitter** το κείμενο έχει κεντρική σημασία και η πλατφόρμα είναι γνωστή για τη συζήτηση και κοινοποίηση σύντομων σκέψεων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

### 6.1 Συμπεράσματα

Στην κοινωνία που ζούμε οι άνθρωποι πλήττονται από μία πληθώρα γκάμα τύπων κρίσεων όπου θεωρείται η μεταβολή μιας φυσιολογικής κατάστασης, καθώς μετατρέπεται σε μια ασταθή και δύσκολα ελεγχόμενη κατάσταση και που επηρεάζει άμεσα τον τρόπο διαχείρισης κάποιων ζητημάτων αλλά και τον τρόπο βίου. Ανεξάρτητα από το που ζει ο καθένας η παρουσία κρίσεων δύναται να διαταράξει την καθημερινή ζωή, αλλά και τα σχέδια των ανθρώπων (Ulmer, Sellnow & Seeger, 2013) και επίσης οι κρίσεις δεν είναι ανεξέλεγκτα φαινόμενα, μιας και όλες προκαλούνται από ανθρωπογενή ή φυσικά αίτια. Η πυρκαγιά ως «φυσικό φαινόμενο» υπήρξε και θα συνεχίσει να υπάρχει. Είναι θεμελιώδες για την υγεία των οικοσυστημάτων αλλά ταυτόχρονα μπορεί να βλάψει τους ανθρώπους, τις περιουσίες τους, κάτω από ακραίες καιρικές συνθήκες.

Η παρούσα εργασία μελέτησε τον τρόπο με τον οποίο το Υπουργείο Πολιτικής Προστασίας διαχειρίστηκε επικοινωνιακά την αντιτυρική περίοδο (Μάιος-Οκτώβριος 2023), μέσω των κοινωνικών δικτύων και συγκεκριμένα του facebook και του Twitter. Συγκεκριμένα, αναλύθηκε το περιεχόμενο των αναρτήσεων και κατηγοριοποιήθηκε , στις παρακάτω βασικές κατηγορίες: 1) likes (μου αρέσει), 2) comments(σχόλια), 3) shares(κοινοποιήσεις) 4)reply(απάντηση),5)repost(αναμετάδοση),6) views(προβολές) , για να εξυπηρετήσει τους ευρύτερους στόχους των κοινωνικών δικτύων από τον ίδιο το λογαριασμό του Υπουργείου Πολιτικής προστασίας αλλά και με βάση πληροφοριών άλλων κρατικών φορέων , έτσι ώστε να υπάρχει η καλύτερη ενημέρωση των πολιτών και με βάση τον τον διάλογο. (Bonsón et al. (2012).

Επιπρόσθετα από τα πρωτοσέλιδα και άρθρα του Τύπου που χρησιμοποιήθηκαν επιπλέον ως δεδομένα στην παρούσα εργασία , προκύπτει ότι κατά τους πρώτους επτά μήνες (Ιανουάριος –Ιούλιος) του έτους 2023:

✓ Ο Ιούλιος είναι ο μήνας με τις περισσότερες αγροτοδοσικές πυρκαγιές, με μέσο ημερήσιο αριθμό 49 πυρκαγιές.

✓ Ο αριθμός των αγροδοσικών πυρκαγιών, πλην του 2022, είναι για το ίδιο διάστημα ο μεγαλύτερος τουλάχιστον από το 2017.

✓ Οι καμένες εκτάσεις, πλην του 2021, είναι για το ίδιο διάστημα οι περισσότερες τουλάχιστον από το 2017.

✓ Η δριμύτητα των πυρκαγιών είναι 78 στρ. / πυρκαγιά (από κάθε πυρκαγιά κάηκαν κατά μέσο αριθμό 78 στρ.)

✓ Ο μέσος αριθμός καμένων εκτάσεων είναι σχεδόν 5/πλάσιος σε ποσοστό 461,2% από τον μέσο αριθμό για το ίδιο διάστημα κατά τα έτη (2006 – 2022) παρόλο που η χώρα διαθέτει τον μεγαλύτερο αριθμό εναερίων μέσων αεροπυρόσβεσης (91) συνολικά εκ των οποίων τα 51 είναι μισθωμένα.

✓ Ο διωκτικός μηχανισμός για το έγκλημα του εμπρησμού δάσους είναι αναποτελεσματικός, αφού μόνον το 1,6% των φερομένων ως δραστών των πράξεων του εμπρησμού (κοινού) και εμπρησμού δάσους είτε με πρόθεση είτε από αμέλεια έχουν συλληφθεί στα όρια του αυτοφώρου.

✓ Ο μέσος ημερήσιος αριθμός αγροτοδασικών πυρκαγιών 32 κατά τους τρεις μήνες της τρέχουσας αντιπυρικής περιόδου είναι ο μισός του αντίστοιχου μέσου αριθμού της τελευταίας 15ετίας.

✓ Το φαινόμενο των αναζωπυρώσεων είναι χαρακτηριστικό γνώρισμα που παρατηρήθηκε κυρίως σε ορισμένες εκ των καταστροφικότερων πυρκαγιών όπως λχ της Ρόδου, των Δερβενοχωριών, της Κέρκυρας, του Βελεστίνου Μαγνησίας.

✓ Η Ελλάδα κατατάσσεται στη 2η θέση μεταξύ των κρατών της ΕΕ καθώς επίσης και της Μεσογείου με τις περισσότερες καμένες εκτάσεις και στην 7η θέση με τις περισσότερες δασικές πυρκαγιές.

Συμπεριλαμβανομένων αυτών παρατηρείται ότι η φετινή χρονιά αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα της συνέργειας κλιματικών και άλλων παραγόντων που οδήγησαν στην τραγωδία. <https://www.naftemporiki.gr/society/1500395/pyrkagies-7-081-agrotodasikes-stin-ellada-sto-7mino-kaikan-547-700-stremmata/>

## 6.2 Προτάσεις

Μία από τις προτάσεις για την καλύτερη αντιμετώπιση μιας πυρκαγιάς είναι:

- Ετήσια διαχείριση της καύσιμης ύλης:

Οι δράσεις πρόληψης πρέπει να καλύπτουν τόσο την περιοχή από όπου πηγάζει ο κίνδυνος (π.χ. δάση που μπορεί να βρίσκονται 5-10 χιλιόμετρα μακριά) όσο και τις σημαντικές για προστασία περιοχές. Στην περίπτωση σχεδίων και προγραμμάτων προστασίας των οικισμών, αυτό σημαίνει ότι τα τοπία με εύφλεκτη καύσιμη ύλη που περιβάλλουν αυτούς τους οικισμούς (μεγάλη κλίμακα) πρέπει να διαχειρίζονται συνδυαστικά με δράσεις τόσο εντός της οικιστικής ζώνης (μέτρια κλίμακα) όσο και στη ζώνη ανάφλεξης κατοικιών, (μικρή κλίμακα), δηλαδή κήποι και αυλές. Γενικά, πρέπει να αυξηθεί στη χώρα μας η έκταση με αντιπυρική διαχείριση της καύσιμης ύλης ετησίως και φυσικά είναι επιβεβλημένη η ριζική αναθεώρηση στην πρακτική (π.χ. γραφειοκρατία, κόστος, χρονοδιάγραμμα, διεθνής εμπειρία) της διαχείρισης της δασικής καύσιμης ύλης με γνώμονα την εξέλιξη της κλιματικής κρίσης.

Πέρα όμως από τη διαχείριση της καύσιμης ύλης, είναι ξεκάθαρο πλέον ότι η διαχείριση των δασών πρέπει να ανταποκρίνεται στις προκλήσεις της κλιματικής κρίσης. Πρέπει να μεγιστοποιεί τις αναντίρρητες δυνατότητες των δασικών οικοσυστημάτων για την άμβλυση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής και παράλληλα να βελτιστοποιεί την πρόληψη των φυσικών καταστροφών, ιδίως των πυρκαγιών. Στην προσαρμοστική δασική διαχείριση πρέπει να εδράζεται η νέα εθνική δασική πολιτική, όπως αναφέρεται και στην Εθνική Στρατηγική για τα Δάση.

- Απαιτείται νέα νομοθεσία για τα δάση

Η Ελληνική Πολιτεία πρέπει να δημιουργήσει νέα νομοθεσία που απαιτείται ώστε να δημιουργηθούν νέα διαχειριστικά σχέδια, όχι μόνο για τα παραγωγικά δάση αλλά και για δάση ή δασικές εκτάσεις που μέχρι τώρα βρίσκονται εκτός του συστήματος διαχείρισης της Δασικής Υπηρεσίας (π.χ. θερμόβια δάση κωνοφόρων ή θαμνώδεις εκτάσεις), τα οποία θα περιλαμβάνουν αναλύσεις που εξετάζουν τις βιοφυσικές, επιχειρησιακές, οικονομικές και υλικοτεχνικές πτυχές της εφαρμογής διαφορετικών σεναρίων δασικής διαχείρισης. Τα σχέδια αυτά πρέπει να στοχεύουν στην εκπλήρωση διαφορετικών προτεραιοτήτων (δασοπονία πολλαπλών σκοπών και χρήσεων), με μετρήσιμα αποτελέσματα όχι μόνο για το ποια θα είναι η προβλεπόμενη

συγκομιδή ξυλείας αλλά και για άλλες σημαντικές προτεραιότητες, όπως η προστασία των οικισμών και των προστατευόμενων περιοχών από τις πυρκαγιές.

Τέλος σε ότι αφορά την καταστολή, το τετράπτυχο αποτελεσματικής αναχαίτισης των μεγάλων και ακραίων δασικών πυρκαγιών απαιτεί:

1. Συνδυασμένη δράση των επίγειων και εναέριων μέσων κατάσβεσης για τον έλεγχο της πυρκαγιάς.
2. Εκτάσεις μειωμένης καύσιμης ύλης έπειτα από σχεδιασμό και υλοποίηση δάσους διαχειριστικών μέτρων.(όπως αναφερθήκαμε λεπτομερώς παραπάνω).
3. Εφαρμογή παθητικών μεθόδων αναχαίτισης του πυρικού μετώπου και έμμεσης προσβολής του, όπως για παράδειγμα με την τεχνική του αντίπυρος δηλαδή τη δημιουργία ζώνων ασφαλείας, ανάπτυξη Προφυλακτικών περιοχών, την κατασκευή πυροπροστατευτικών κατασκευών και την εκπαίδευση των εμπλεκόμενων φορέων.
4. Χρήση νέων καινοτόμων τεχνολογιών, π.χ. τεχνητή νοημοσύνη, ρομποτική, drones κ.ά.

Όπως εύκολα μπορεί κανείς να καταλάβει, εν μέσω όλων αυτών που συμβαίνουν, είναι επιβεβλημένη πλέον η αναθεώρηση της διαχείρισης των δασών και ιδιαίτερα της διαχείρισης των πυρκαγιών στην Ελλάδα τόσο σε θεσμικό όσο και σε επιχειρησιακό επίπεδο σε ένα μεταβαλλόμενο κλίμα. Αν δεν αλλάξει η στρατηγική αντιμετώπισης αυτού του φαινομένου, η χώρα μας δεν θα μπορέσει να προσαρμοστεί στις σημαντικές περιβαλλοντικές συνθήκες που θα κληθούν να αντιμετωπίσουν οι γενιές που έρχονται. Είναι απαραίτητη μια νέα στρατηγική προσαρμογής με έμφαση στην πρόληψη, τη μηδενική ανοχή και την περιβαλλοντική παιδεία του πληθυσμού.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ελληνική

- Βλαχοπούλου, Μ και Δημητριάδης, Σ. (2014) ηλεκτρονικό επιχειρεί ν & μάρκετινγκ, Αθήνα: Rosili
- Γιακουμάκης, Εμ, Γκυρτής, Κ., Μπελεσιώτης, Β., Ξυνός, Π. και Στεργιοπούλου-Καλατζή, Ν (2000), Εφαρμογές Πληροφορικής Υπολογιστών, Αθήνα: Οργανισμός Εκδόσεως Διδακτικών βιβλίων.
- Δεριζιώτης Χρήστος, Χαροκόπος Γιάννης, Σκυφτρός Κυριάκος, (2006) " Επιχειρησιακή Επικοινωνία από τη Θεωρία στην πράξη", Εκδότης: ΣΟΦΙΑ
- Λέκκας Ε., Ανδρεαδάκης Ε.(2015),Εισαγωγή στη Θεωρία Διαχείρισης Καταστροφών και Κρίσεων», Αθήνα(βιβλίο μαθήματος)
- Ραμματά, Μ. (2021), *Δημόσιες πολιτικές – Πολίτες και διαβούλευση στην Ελλάδα και το εξωτερικό*, Εκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, σελ. 210, ISBN : 978-960-654-418-7
- Σαρμανιώτης (2012),"Μάνατζμεντ Μια Ολοκληρωμένη Προσέγγιση' 'Εκδότης: ΖΥΓΟΣ
- Τζικόπουλος, Α. (2013). Ηλεκτρονικά Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης. Αθήνα
- Pease, Λ. (2006) Το απόλυτο βιβλίο, για τη γλώσσα του σώματος, Αθήνα: Έσοπτρον
- Φιλόλια, Αργυρώ & Παπαγεωργίου, Ηλίας & Στεφανάτος, Στέλιος, (2005) Διαχείριση Κρίσεων και Ανθρώπινος Παράγοντας: Ολοκληρωμένο Σύστημα, Αθήνα, Εκδόσεις Οικονομική Βιβλιοθήκη, , σελ. 61-66.

## Ξενογλώσση

- Ahmed, M. (2006), "The principles and practice of crisis management. The case of Brent Spar", London: Palgrave Macmillan
- Alexander, D. (2014), "Social media in disaster risk reduction and crisis management", *Science Engineering Ethics*, 20(3), pp. 720-723
- Augustine, Norman R. (1995), *Managing the Crisis You Tried to Prevent*, Harvard Business School Press, Boston
- Barton, L. (2004), *Crisis Management: Master the Skills to Prevent Disasters*, Boston: Harvard Business School Press
- Birdwhistel, R. (1970), "Kinesics and context: essays on body motion communication", Philadelphia: University of Pennsylvania Press, p. 33-34
- Boyd, D. and Ellison, N. (2007), "Social Network Sites: Definition, History and Scholarship", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), pp. 210-230
- Boin, A., Hart, P., Stern, E., & Sundelius, B. (2005) *The politics of crisis management (Public leadership under pressure)*. Cambridge University Press.
- Brecher, M. (1993). *Crises in World Politics: Theory and Reality*. Oxford: Pergamon Press.
- Briggs, A. and Burke, P. (2009), "A Social History of the Media: From Gutenberg to the Internet, UK: Polity Press, 3rd Edition
- Coombs, T. (1999). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dwivedi et al., 2020. Setting the future of digital and social marketing research: Perspectives and research propositions. *International Journal of Information Management*, 10 July.
- Edward S. Devlin,(2006)"Crisis Management Planning and Execution"eBook Published26 December 2006 Pub. Location New York,ImprintAuerbach Publications

- Feldman, R. (1992), "Applications of Nonverbal Behavioral Theories and Research", U.K: Psychology Press, p. 46-48
- Fink, S. (1986). Crisis management: Planning for the inevitable. New York: American Management Association
- Glaesser, D. (2006),"Crisis Management in the Tourism Industry, Burlington: Elsevier"
- Goolsby, R. (2010) "Social media as crisis platform: The future of community maps/ crisis maps", Association for Computing Machinery Transactions on Intelligent Systems and Technology, 1(1), Article No 7, pp. 1-11
- 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
- Hafner, K. and Lyon, M. (1998), When Wizards Stay up Late: The Origins of the Internet, New York: Simon and Schuste
- 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
- Health, R (2005),"Διαχείριση κρίσεων: Αποτελεσματικές τεχνικές για επιχειρησιακή ετοιμότητα", Αθήνα: Εκδόσεις Μ. Γκιούρδας
- Ian I. Mitroff, Gus Anagnos(2001),Managing Crises Before They Happen: What Every Executive and Manager Needs to Know about Crisis Management,Εκδότης:AMACOM
- Kaewkitipong, L., Chen, C. and Ractham, P. (2013) "Lessons Learned From the Use of Social Media In Combating A Crisis: A Case Study of 2011 Thailand Flooding Disaster", Thirty Third International Conference on Information Systems, Orlando
- Kaplan, A. and Haenlein, M. (2010), "Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media", Business Horizon, 53, pp. 59-68



- Kendon, A. (ed) (1981)," Nonverbal communication, interaction and gesture: selections from semiotica. Approaches to semiotics, 41, The Hague [etc] : Mouton, p.38
- Koontz, H. and Weihrich, H.(1988) Management, Singapore: McGraw-Hill, 9th Edition
- Leedy P., Ormrod J., (2001)," Practical Research: Planning and design. 7th ed. s.l.:Sage
- McClelland, C. (1972). Some Issues in the Study of International Crisis. In Hermann, Charles F., International Crises: Insights from Behavioral Research. New York: The Free Press.
- Mike Seymour, Simon Moore,(2000),"Effective Crisis Management: Worldwide Principles and Practice, Εκδότης:Cassell
- Moorhead, G. and Griffin, R. (1995), "Organizational Behavior: Managing People and Organizations", Arizona: Houghton Mifflin
- Otto Lerbinger(1997)"The Crisis Manager: Facing Risk and Responsibility LEA's communication series"εκδότης:Lawrence Erlbaum Associates
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). "Crisis and emergency risk communication as an integrative model", Journal of Health Communication, 10, 43-55
- Richard Luecke(2006) "Performance management measure and improve the effectiveness of your employees", Harvard Business School Press
- Robert L. Heath(1998),"Crisis Management for Managers and Executives" Publisher : Ft Pr; 0 edition
- Rosenthal U, Pijnenburg B (eds) (1991)," Crisis management and decision making: simulation oriented scenarios. Kluwer Academic, Norwell
- Seymour, M. and Moore, S. (2000), "Effective crisis management: worldwide principles and practice" London: Cassell
- Sigband, N. and Bell, A. (1989), Communication for Management and Business, US: Scott, Foresman and Company, 5th Edition

- Sturges D. L. (1994). Communicating through crisis: A strategy for organizational survival, *Management Communication Quarterly*, 7, pp. 297- 316
- Uriel Rosenthal, Arjen Boin, Louise K. Comfort, *MANAGING CRISES: Threats, Dilemmas, Opportunities*, Charles C Thomas Publisher, 2001
- Weitz, B., Castleberry, S. and Tanner, J. (1992), *Selling Building Partnerships*, US: IRWIN
- Wendling, C., Radisch, J. and Jacobzone, S. (2013), "The Use of Social Media in Risk And Crisis Communication", Paris: OECD Working Papers on Public Governance, No. 24, OECD Publishing, pp.2-41
- Wigley, S. and Zhang, W. (2011) "A study of PR Practitioners 'Use of Social Media in Crisis Planning", *Public Relations Journal*, 5(3), pp.1-16
- Zhang, J. (2010), "Social Media and Distance Education" Instructional Support Specialist Center for Support of Instruction
- Zouganeli, S., Trihas, N. and Antonaki, M. (2011). Social Media and Tourism: The Use of Facebook by the European National Tourism Organisations. *Tourism Today*, 11, pp. 110-121

### **Ξενόγλωσση Αρθρογραφία-Αναφορές**

- Andrade et al. (2020). "First record of leucism in *Xenodon merremii* in Brazil "April 2020 *Herpetology Notes* 13:297-299  
<https://www.researchgate.net/publication/341914566> Andrade et al 2020 First record of leucism in *Xenodon merremii* in Brazil
- Bligh J, Prideaux D, Parsell G. PRISMS,(2003)"ABC of learning and teaching in medicine", *BMJ*. 2003 Feb 1; 326(7383): 268–270.
- Benjamin Chandler et al Glacial geomorphological mapping: A review of approaches and frameworks for best practice August 2018 *Earth-Science Reviews* 185:806-846
- Brecher, M. B. (1985, 11). System and Crisis in International Politics. *Journal Review of International Studies* , pp. 23-24.

- Camia, A., Houston Durrant, T., San-Miguel-Ayanz, J., 2014, "Ευρωπαϊκή βάση δεδομένων για τις πυρκαγιές: τεχνικές προδιαγραφές και υποβολή δεδομένων. Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Λουξεμβούργο". ISBN:978-92-79-35929-3, <https://doi.org/10.2788/2175>
- Civelek, Cemberci, (2016), "The Mediator Effect of Ethical Climate on the Relation between Ethical Leadership and Organizational Commitment" [https://www.researchgate.net/publication/292605274\\_The\\_Mediator\\_Effect\\_of\\_Ethical\\_Climate\\_on\\_the\\_Relation\\_between\\_Ethical\\_Leadership\\_and\\_Organizational\\_Commitment](https://www.researchgate.net/publication/292605274_The_Mediator_Effect_of_Ethical_Climate_on_the_Relation_between_Ethical_Leadership_and_Organizational_Commitment)
- Chatfield, A.T. and Reddick, C.G. (2018) " A Framework for Internet of Things-Enabled Smart Government: A Case of IoT Cybersecurity Policies and Use Cases in US Federal Government". *Government Information Quarterly*, 36, 346-357, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.09.007>
- Chen, C. J. & Huang, J. W. (2009), "Strategic human resource practices and innovation performance: the mediating role of knowledge management capacity", *Journal of Business Research, Strategic Direction*, Vol. 25 No. 6. <https://doi.org/10.1108/sd.2009.05625fad.009>
- Choi, Y, & Lin, Y. H. (2009). Consumer responses to mattel product recalls posted on online bulletin boards: Exploring two types of emotion. *Journal of Public Relations Research*, 21(2), 198–207.
- Elbanna et al (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*, Volume 47, August 2019, Pages 112-120 <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.01.011>
- Faulkner, B. (2001) " Towards a Framework for Tourism Disaster Management. *Tourism Management*", 22, 135-147, [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00048-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00048-0)
- Freeman, R., Edward, Jeffrey S., Harrison, Andrew C. Wicks, Bidhan Parmar, Simone de Colle (2010), " *Stakeholder Theory: The State of the Art*, New York: Cambridge University Press"

- Górska, P., Stefaniak, A., Malinowska, K., Lipowska, K., Marchlewska, M., Budziszewska, M., & Maciantowicz, O. (2020). Too great to act in solidarity: The negative relationship between collective narcissism and solidarity-based collective action. *European Journal of Social Psychology*, 50(3), 561-578.  
<https://doi.org/10.1002/ejsp.2638>
- Jin Y., & Liu F. B. (2010). The blog-mediated crisis communication model: Recommendations for responding to influential external blogs. *Journal of Public Relations Research*, 22(4), 429-455.
- Liu, B. F., Austin, L., & Jin, Y. (2011). How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source. *Public Relations Review*, 37(4), 345-353.
- JOSHUA A. FISHMAN (ed.), *Handbook of language and ethnic identity*. New York: Oxford University Press, 1999. Pp. xii, 468. Hb £50.00. Published online by Cambridge University Press: 14 January 2004 *Language in Society*, Volume 32, Issue 5, November 2003, pp. 719 - 722 <https://doi.org/10.1017/S0047404503225057>
- Jones, R. (2009). Social Media Marketing 101, Part 1. Search Engine Watch, <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1536746>
- L Hjorth, KY Kim. *Television & New Media* 12 (6), 552-559, 2011. 119: 2011" Tactile digital ethnography: Researching mobile media through the hand"
- Mayfield, A. (2008). What is social media? iCrossing. Retrieved August 25, 2009, from [www.icrossing.co.uk/.../What is Social Media iCrossing ebook.pdf](http://www.icrossing.co.uk/.../What is Social Media iCrossing ebook.pdf)
- M. S. Reddy(2009)"View all authors and affiliations", Volume 31, Issue 1, <https://doi.org/10.4103/0253-7176.53307>
- Moynihan, Donald P. (2007), *From forest fires to hurricane Katrina: Case studies of incident command systems*. Washington, DC: IBM Center for the Business of Government
- Oklahoma City National Memorial Institute for the Prevention of Terrorism (MIPT) (2002) " *Oklahoma City seven years later: Lessons for other communities*" <https://www.govinfo.gov/content/pkg/CHRG-105hhr45289/html/CHRG-105hhr45289.htm> (πρόσβαση 20/02/2022)

- Pan P.L., Meng J.(2016). Media frames across stages of health crisis: A crisis management approach to news coverage of flu pandemic. *Journal of Contingencies and Crisis Management*. 24(2):95–106
- Pearson, C. M., & Clair, J. A. (1998). Reframing crisis management. *The Academy of Management Review*, 23(1), 59–76. <https://doi.org/10.2307/259099>
- Provan, Keith G., Amy Fish, and Joerg Sydow (2007), «Interorganizational networks at the network level: A review of the empirical literature on whole networks», *Journal of Management*, 33:479–516
- Provan, Keith G., and Patrick Kenis (2008), «Modes of network governance: Structure, management and effectiveness», *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18:229–52
- Rammata M. (2021), «Lessons learned from the impact assessment of covid-19 on public administration and human resources», Chapter in the book : *The Impact of COVID-19 on Human Resource Management*, Ed. ProudPen, ISBN : 978-1-8381524-4-4 [https://doi.org/10.51432/978-1-8381524-4-4\\_9](https://doi.org/10.51432/978-1-8381524-4-4_9)
- Reddy M.C., Paul S.A., Abraham J., McNeese M., DeFlitch 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
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43–55. <https://doi.org/10.1080/10810730590904571>
- Robert R. Ulmer and Timothy L. Sellnow, (1992) " Consistent Questions of Ambiguity in Organizational Crisis Communication: Jack in the Box as a Case Study", *Journal of Business Ethics* Vol. 25, No. 2 (May, 2000), pp. 143-155 (13 pages) Published By: Springer <https://www.jstor.org/stable/25074306>
- Rosenthal U., Hart P.T., Kouzmin A. (1991).The bureau-politics of crisis management. *Public Administration*. 69(2):211–233
- 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.

- Stephens, K. K., & Malone, P. C. (2009). If the organizations won't give us information: The use of multiple new media for crisis technical translations and dialogue. *Journal of Public Relations Research*, 21(2), 229–239.
- Zouganeli, S., Trihas, N. and Antonaki, M. (2011), " Social Media and Tourism: The Use of Facebook by the European National Tourism Organisations. *Tourism Today* (υπό δημοσίευση)
- URIEL ROSENTHAL, PAUL't HART, ALEXANDER KOUZMIN(1991),"THE BUREAU-POLITICS OF CRISIS MANAGEMENT" <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00791.x>Citations: 130

### Ηλεκτρονικά site

- <https://goo.gl/Cp5wh6>
- <http://www.oasp.gr/default.asp?l1=3&l2=5&l3=2>
- [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B1%CF%83%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82\\_%CF%80%CF%85%CF%81%CE%BA%CE%B1%CE%B3%CE%B9%CE%AD%CF%82\\_%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD\\_%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1\\_%CF%84%CE%BF\\_2023](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B1%CF%83%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82_%CF%80%CF%85%CF%81%CE%BA%CE%B1%CE%B3%CE%B9%CE%AD%CF%82_%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD_%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1_%CF%84%CE%BF_2023)
- [.https://www.alt.gr/chartis-provlepsi-kindynoy-pyrkagias-02-2/](https://www.alt.gr/chartis-provlepsi-kindynoy-pyrkagias-02-2/)
- <https://www.star.gr/eidiseis/ellada/632527/fwties-xiliades-stremmata-ghs-kahkan-mesa-se-3-hmeres>
- <https://www.in.gr/2023/09/01/greece/fotia-ston-evro-gia-14i-imeraparadomenos-o-nomos-stis-floges-nyxta-agonias-sto-soufli/>
- <https://fb.watch/pDfIGNiS8/>
- <https://ecopress.gr/effis-oi-efarmoges-pou-leipoun-stin-antime/>
- <https://www.copernicus.eu/el/eyropaiko-systema-pliroforisis-gia-tis-dasikes-pyrkagies>
- <https://parallaximag.gr/thessaloniki-news/apth-ena-neo-ergaleio-gia-tin-provlepsi-kai-diacheirisi-ton-dasikon-pyrkagion>
- <https://civilprotection.gov.gr/deltia-tupou/xekina-ayrio-1i-maioy-i-antipyriki-periodos-enarxi-ekdosis-toy-imerisiy-harti>

- <https://www.eea.gr/arthra-eea/poly-ypsilos-kindynos-pyrkagias-kategoria-kindynoy-4-simera-savvato-8-ioylioy-2023/>
- <https://civilprotection.gov.gr/deltia-tupou/akraios-kindynos-pyrkagias-katastasi-synagermoy-kategoria-kindynoy-5-kai-poly->