

**Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου**  
**Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών**  
**Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων**



**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών**  
**«Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση»**

**«Η χρήση των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης στη  
διαχείριση κρίσεων στην Τοπική Αυτοδιοίκηση στην  
περίπτωση της πανδημίας του COVID-19: Μελέτη  
Περίπτωσης της Περιφέρειας Ανατολικής  
Μακεδονίας και Θράκης».**

**Ευαγγελία Πετρίδου**

Κόρινθος, Σεπτέμβριος 2022

**University of Peloponnese**  
**Faculty of Social and Political Sciences**  
**Department of Political Studies and International Relations**

**Master Program in**  
**«Local and Regional Development and Local Government »**

**“The Use of Social Media in Local Government Crisis  
Management in the Case of the COVID-19 Pandemic:  
A Case Study of the Region of Eastern Macedonia  
and Thrace”**

**Evangelia Petridou**

**Korinthos, September 2022**

## **ΥΠΕΥΘΥΝΗΔΗΛΩΣΗ**

1.Δηλώνω ρητά και ανεπιφύλακτα ότι η διπλωματική εργασία που σας καταθέτω αποτελεί προϊόν δικής μου πνευματικής προσπάθειας, δεν παραβιάζει τα δικαιώματα τρίτων μερών και ακολουθεί τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα επιστημονικής συγγραφής, τηρώντας πιστά την ακαδημαϊκή δεοντολογία.

2.Οι απόψεις που εκφράζονται αποτελούν αποκλειστικά ευθύνη της συγγραφέως και ο επιβλέπων, οι εξεταστές, το Τμήμα και το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου δεν υιοθετούν κατ' ανάγκη τις εκφραζόμενες απόψεις ούτε φέρουν οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν λάθη και παραλείψεις.

**Η δηλούσα**

**Ευαγγελία Πετρίδου**

*Στον πατέρα μου...*

## ***Ευχαριστίες***

*Είχα την τύχη να μεγαλώσω με δύο ανθρώπους που μου εμφύσησαν ως αρχές την εξέλιξη προόδου και την αγάπη για μάθηση. Το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό πρόγραμμα αποτελεί φυσικό επακόλουθο αυτής της λογικής και με χαρά διαπίστωσα ότι απόλαυσα κάθε στιγμή του με όλα αυτά που μου προσέφερε.*

*Ωστόσο, για να μπορέσω να ανταποκριθώ και να ολοκληρώσω τελικά το συγκεκριμένο πρόγραμμα, υπήρξαν άνθρωποι που στάθηκαν δίπλα μου χαρίζοντας μου πολύτιμο χρόνο για την προσπάθεια μου. Ο σύζυγος μου και ο γιος μου, η μητέρα μου, η πεθερά μου και η αδερφή μου Μαρία, ήταν πολύτιμοι αρωγοί σε όλη την προσπάθεια, βοηθώντας ο καθένας με τον τρόπο του και τους ευχαριστώ με όλη μου την καρδιά για αυτό!*

*Θέλω όμως να ευχαριστήσω ξεχωριστά τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κ. Κωνσταντίνο Ρηγόπουλο. Είναι ευχής έργον, όταν συναντάς έναν καθηγητή που πιστεύει στην προσπάθεια σου, έχει τη δυνατότητα να σε βοηθήσει να δεις την μεγαλύτερη εικόνα, πριν εστιάσεις πραγματικά σε αυτό που σε ενδιαφέρει και σε καθοδηγεί με θετικό, τεκμηριωμένο κα συνεπή τρόπο. Ευχαριστώ πολύ τον κ. Ρηγόπουλο για την καθοδήγηση, την έμπνευση και την άψογη εκπαιδευτική προσέγγιση του θέματος!*

*Φυσικά, ευχαριστώ θερμά όλο το διδακτικό προσωπικό του Τμήματος Οικονομικών του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης που συμμετείχε στο πρόγραμμα για όλη αυτή την πολύτιμη γνώση και τις εμπειρίες, τους συμφοιτητές μου, καθώς και το προσωπικό του μεταπτυχιακού προγράμματος που ήταν παρόν σε κάθε ανάγκη που προέκυπτε.*

## Περιεχόμενα

Περίληψη.....	7
Abstract .....	8
Εισαγωγή.....	9
Κεφάλαιο 1 .....	10
1. Βασικές εννοιολογικές οριοθετήσεις.....	10
1.1. Τοπική αυτοδιοίκηση και διακυβέρνηση.....	10
1.2. Η περίπτωση πανδημίας του COVID-19.....	13
1.3. Κρίση.....	14
1.3.1 Διαχείριση κρίσεων.....	16
1.3.2 Επικοινωνία κρίσεων.....	25
1.4 Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης.....	30
Κεφάλαιο 2 .....	34
2. Μεθοδολογία της έρευνας.....	34
2.1. Δήλωση σκοπού της έρευνας.....	35
2.2. Είδος.....	35
2.3. Επιλογή δείγματος.....	36
2.4. Επιλογή ερωτήσεων.....	37
2.5. Ερευνητικό εργαλείο.....	37
2.6. Περιορισμοί.....	38
Κεφάλαιο 3 .....	39
3. Αποτελέσματα της έρευνας.....	39
Πίνακας 3.1 .....	44
Qualitative Content Analysis.....	44
Κεφάλαιο 4 .....	46
4. Συμπεράσματα.....	46
Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα και πρόταση πολιτικής.....	51
<i>Αντί επιλόγου</i> .....	53
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	54
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ .....	65

## Περίληψη

Βασικό μέλημα της τοπικής αυτοδιοίκησης αποτελεί η διαχείριση κρίσεων, καθώς και η αποτελεσματική επικοινωνία της κρίσης με το κοινό. Η πανδημία του COVID-19 έβγαλε στην επιφάνεια την ευπάθεια όχι μόνο των κρατικών κυβερνήσεων, αλλά και των αστικών λειτουργιών, προκαλώντας δραματικές αλλαγές στη ζωή εκατομμυρίων πολιτών παγκοσμίως. Οι καταστροφικές συνέπειες της πανδημίας που πλήττουν τον πλανήτη έχουν επιφέρει πλήθος κοινωνικοοικονομικών επιπτώσεων που διαρκούν ακόμα και σήμερα. Ωστόσο, η κρίση της πανδημίας του COVID-19 αποτελεί έναν εξαιρετικά χρήσιμο φακό μέσω του οποίου μπορεί να μελετηθεί, πως η κεντρική εξουσία ως τρόπος διακυβέρνησης εφαρμόζεται και συνδυάζεται με τα πρότυπα εθελοντικής συνεργασίας στο αποκεντρωμένο, πολυεπίπεδο και πολυπαραγοντικό πλαίσιο της τοπικής αυτοδιοίκησης και να εξεταστεί ποια είναι η συμβολή της τοπικής αυτοδιοίκησης στη διαχείριση της κρίσης. Οι κρίσεις συνήθως αναπτύσσονται με δυναμικό τρόπο και ως εκ τούτου καθίσταται δύσκολο να έχουν οι πολίτες έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση. Αυτό ακριβώς το κενό έρχονται να καλύψουν τα ΜΚΔ που αναδεικνύονται σε χρήσιμο εργαλείο επικοινωνίας για μία κρίση. Στόχος της εν λόγω έρευνας είναι να δημιουργηθεί ένα πλαίσιο αναφοράς μέσα από τις εμπειρίες φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης που διαχειρίστηκαν μέρος της κρίσης και να αναδειχθεί ο βαθμός συμβολής και συμμετοχής της Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης στη διαχείριση της κρίσης, όπως αποτυπώθηκε στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

**Λέξεις κλειδιά:** τοπική αυτοδιοίκηση (Τ.Α.), διαχείριση κρίσης, επικοινωνία κρίσης, πανδημία COVID-19, μέσα κοινωνικής δικτύωσης (ΜΚΔ).

## **Abstract**

A key concern of a local government is crisis management, as well as effective communication of the crisis to the public. The COVID-19 pandemic exposed the vulnerability of not only state governments, but also of municipal operations, causing dramatic changes in the lives of millions of citizens worldwide. The devastating effects of the pandemic affecting the planet have had a number of socio-economic impacts that are still ongoing today. However, the crisis of the COVID-19 pandemic is an extremely useful spectrum to study how central authority as a mode of governance is applied and combined with patterns of voluntary cooperation in the decentralised, multi-level and multi-factorial context of local government and to examine what contribution local government has made to the management of the crisis. Crises usually develop in a dynamic way, making it difficult for citizens to obtain timely and accurate information. This is exactly the gap that social media is filling, as it is becoming a useful communication tool for a crisis. The aim of this research is to create a frame of reference through the experiences of local authorities that have managed part of the crisis and to highlight the degree of contribution and participation of the Region of East Macedonia and Thrace in the management of the crisis, as reflected in social media.

**Key words:** local government (L.G.), crisis management, crisis communication, COVID-19 pandemic, social media (SM).



## Εισαγωγή

Η πανδημία του COVID-19, που ξέσπασε τον Φεβρουάριο του 2020 και είναι ενεργή ακόμη και στις μέρες μας, επέφερε πολλαπλές κοινωνικοοικονομικές επιπτώσεις στη ζωή δισεκατομμυρίων πολιτών στον πλανήτη. Οι κυβερνήσεις παγκοσμίως κλήθηκαν να εφαρμόσουν προγράμματα διαχείρισης κρίσεων, προκειμένου να ανταπεξέλθουν και να υπερκεράσουν πλήθος προβλημάτων και κινδύνων για τις χώρες τους. Η υγεία, η οικονομική επιβίωση και οι τεχνολογικές τους επιδόσεις, όχι μόνο κατά τη διάρκεια, αλλά και μετά την κρίση αποτελούν μείζονες προτεραιότητες για τις κυβερνήσεις.

Αναφορικά με τη διαχείριση κρίσεων, η δημιουργία ισχυρών σχέσεων με τους πολίτες κατά τη διάρκεια μίας κρίσης διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο (Chen et al., 2020). Τα ΜΚΔ αποδεικνύονται ως ένα πολύ αποτελεσματικό εργαλείο επικοινωνίας όχι μόνο για τους πολίτες αλλά και για τις τοπικές κυβερνήσεις.

Οι πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Twitter, YouTube κ.α.) παίζουν σημαντικό ρόλο στη σύγχρονη κοινωνία για την ανταλλαγή πληροφοριών, πόσο δε μάλλον εν καιρώ πανδημίας που υποχρεώνει μεγάλο μέρος των πολιτών να παραμείνει στο σπίτι (Röchert et al., 2021). Με την έλευση της πανδημίας του COVID-19, οι πολίτες είχαν πολύ μεγαλύτερη διάδραση με τα ΜΚΔ απ' ό,τι συνήθως, καθώς αναζητούσαν πηγές και πληροφορίες που θεωρούσαν έγκυρες και αξιόπιστες για τους ίδιους και τους αγαπημένους τους και πράγματι, οι πλατφόρμες αυτές προσέφεραν ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες που αναζητούσαν, ενώ συγχρόνως ενδυνάμωσαν τους ανθρώπους να αξιολογούν τους κινδύνους που σχετίζονται με την υγεία και να διαχειρίζονται τις παγκόσμιες ανησυχίες που σχετίζονται με αυτήν (Röchert et al., 2021).

Η διαχείριση της κρίσης της πανδημίας του κορωνοϊού στην Ελλάδα λειτούργησε συγκεντρωτικά κατά κύριο λόγο από τα αρμόδια υπουργεία και την κυβέρνηση και οι Περιφέρειες της χώρας έδρασαν ως επί το πλείστον συνεπικουρικά. Η Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης (ΠΑΜΘ) δεν αποτελεί εξαίρεση, ωστόσο κλήθηκε να συμβάλλει κατά το μέγιστο δυνατόν στη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας στην επικράτεια της. Ως εκ τούτου φορείς της Τ.Α. της Περιφέρειας διαμοιράστηκαν και διαχειρίστηκαν μέρος της κρίσης. Βασική επιδίωξη αυτής της έρευνας είναι η μελέτη των εμπειριών των συμμετεχόντων πάνω στη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας και πως αποτυπώθηκε αυτό στα ΜΚΔ στην Περιφέρεια ΑΜΘ.

## **Κεφάλαιο 1**

### **1. Βασικές εννοιολογικές οριοθετήσεις**

Κρίνεται απαραίτητο για την πληρέστερη κατανόηση της έρευνας να παρουσιαστούν ενδελεχώς οι τέσσερις βασικές έννοιες της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας: η τοπική αυτοδιοίκηση (Τ.Α.), η περίπτωση της πανδημίας του COVID-19, η κρίση (διαχείριση και επικοινωνία) και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (ΜΚΔ).

#### **1.1. Τοπική αυτοδιοίκηση και διακυβέρνηση**

Το δικαίωμα ενσωμάτωσης των Οργανισμών Τ.Α. (ΟΤΑ) ως φορείς του δημοκρατικού κράτους κατοχυρώθηκε βάσει Συντάγματος το 1975. Συγκεκριμένα, στο άρθρο 102 «η Διοίκηση των Τοπικών Υποθέσεων ανήκει στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, των οποίων πρώτη βαθμίδα αποτελούν οι δήμοι και οι κοινότητες. Οι λοιπές βαθμίδες ορίζονται με νόμο». Βασική επιδίωξη του νόμου όπως αποτυπώνεται στο εν λόγω άρθρο είναι αφενός ο εκδημοκρατισμός της λαϊκής κυριαρχίας σε τοπικό επίπεδο και αφετέρου η ενδυνάμωση του επιτελικού και εκτελεστικού χαρακτήρα της Τ.Α. με κύριο όργανο άσκησης των τοπικών θεμάτων τους ΟΤΑ. Επιπλέον, επιτυγχάνεται ο περιορισμός της κρατικής κυβέρνησης και η εγκαθίδρυση της πολυβάθμιας εθνικής αυτοδιοίκησης, καθώς «η τοπική αυτοδιοίκηση μπορεί να χαρακτηριστεί ως συνάρτηση τοπικής πολιτικής και τοπικής διοίκησης» (Χλέπας, 2001: 65).

Στις αρχές του εικοστού αιώνα, παρατηρείται όξυνση της συγκέντρωσης πληθυσμού στα αστικά κέντρα με αποτέλεσμα να γίνει εμφανής η ανεπάρκεια του δυαδικού συστήματος που ίσχυε για τους Δήμους-πόλεις άνω των 10.000 πολιτών και 21 Κοινοτήτων. Συγχρόνως, παρατηρείται η εθελούσια συνένωση πολλών επιμέρους κοινοτήτων και η παράλληλη δημιουργία συνδέσμων. Απόρροια των παραπάνω

υπήρξε ο σταδιακός κατακερματισμός της Τ.Α. που ανέδειξε τα λειτουργικά κενά κατά τόπους και υπογράμμισε την επιτακτική ανάγκη για μεταρρύθμιση του ισχύοντος συστήματος. Στο ίδιο μήκος κύματος εξάλλου κινούταν η Ευρώπη ήδη από το 1950 επηρεάζοντας προς την ίδια κατεύθυνση τη μεταρρύθμιση για την Τ.Α. και στην Ελλάδα (Γεωργούλης, 1997: 54). Κεντρικός γνώμονας για την ελληνική μεταρρύθμιση στάθηκε η χρεία για εκσυγχρονισμό των δομών των ΟΤΑ, ούτως ώστε να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις ολοένα και αυξανόμενες απαιτήσεις της εποχής. Έτσι, προκύπτει το πρόγραμμα «Ι. Καποδίστριας», βάσει νόμου 2539/1997, με το οποίο πραγματοποιείται, όχι μόνο η συνένωση πολλών Δήμων, αλλά και η κατάργηση αρκετών Κοινοτήτων. Το αποτέλεσμα αυτής της μείωσης είναι η δημιουργία 1033 νέων ΟΤΑ (Χλέπας, 2001: 67-68).

Πέραν της εξυγίανσης και του εκσυγχρονισμού των Τ.Α., ενισχύονται συγχρόνως και οι αρμοδιότητες και ο ρόλος των ΟΤΑ. Απώτερος στόχος ωστόσο, αποτελεί ο αρμονικός συντονισμός και διοικητικός συγκερασμός των ΟΤΑ α' και β' βαθμού με την κεντρική διοίκηση, με προκαθορισμένες τις αρμοδιότητες τους και τον ρόλο τους σε σχέση φυσικά με την ευημερία των πολιτών. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο θα μπορέσει να δημιουργηθεί ένα αίσθημα ασφάλειας των πολιτών που θα εκπηγάξει από την εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών όλων των ΟΤΑ (Κατσούλης και συν., 2001: 55).

Εντούτοις, η Ελλάδα θα αποτελέσει δυστυχώς, ένα κατεξοχήν συγκεντρωτικό κράτος με αποτέλεσμα να ενταθούν ακόμη περισσότερο οι πελατειακές σχέσεις, η αδιαφάνεια και μία γενικότερη κωλυσιεργία του κρατικού μηχανισμού εξαιτίας μηχανισμών γραφειοκρατίας (Χλέπας, 2021). Η ανάγκη για νέα μεταρρύθμιση εμφανίζεται και πάλι. Το νέο πρόγραμμα θα είναι το «Πρόγραμμα Καλλικράτης» ή αλλιώς «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης-Πρόγραμμα Καλλικράτης» όπου θα καθορίσει μία νέα αρχιτεκτονική δομή στην Τ.Α. Σύμφωνα με το νέο νομοσχέδιο οι πολλές βαθμίδες των διοικητικών μονάδων καταργούνται. Πλέον, οι Δήμοι θα αποτελούν τον α' βαθμό Τ.Α., με παράλληλη κατάργηση του θεσμού της Νομαρχίας και οι Περιφέρειες τον β' βαθμό. Συγχρόνως, συστήνεται ο θεσμός της Αποκεντρωμένης Διοίκησης στον οποίο μεταβιβάζονται οι αρμοδιότητες των προηγούμενων κρατικών περιφερειών. Με το νέο νομοσχέδιο θα προκύψουν 325 Δήμοι, 13 Περιφέρειες και 7 Αποκεντρωμένες Διοικήσεις (Νόμος 3852/2010 - ΦΕΚ 87Α/7-6-2010).

Η συνένωση των Δήμων πραγματοποιήθηκε βάσει κριτηρίων όπως δημογραφικά, οικονομικά, γεωγραφικά, αναπτυξιακά και χωροταξικά (Αιτιολογική Έκθεση, 2010: 24-25) και το κατώτατο όριο πληθυσμού για τους Δήμους θα είναι οι 10.000 κάτοικοι από όπου εξαιρούνται οι μητροπολιτικές περιφέρειες Αττικής και Θεσσαλονίκης (Καρανάτση, Καθημερινή).

Αφήνοντας το νομικό πλαίσιο που καθορίζει τις αρμοδιότητες και τον ρόλο των ΟΤΑ, οι μεταρρυθμίσεις αποσκοπούν πρωτίστως στην εύρυθμη λειτουργία των φορέων της Τ.Α. και στην ευημερία των πολιτών. Συγκεκριμένα, καθότι προβλέπεται πιο ενεργός ο ρόλος των πολιτών, η συμμετοχή τους θα σηματοδοτήσει μία νέα μορφή εκδημοκρατισμού, όπου θα δίνεται η δυνατότητα στους ίδιους να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων που αφορούν την ανάπτυξη των ΟΤΑ και των κοινοτήτων τους (Górska et al., 2022).

Η σχέση αυτή βέβαια έχει αμφίδρομο χαρακτήρα, καθώς δεν αρκεί μόνο η συμμετοχικότητα των πολιτών στη λήψη αποφάσεων για την ευημερία μίας κοινότητας. Σύμφωνα με τον Ahmad et al. (2021), οι τοπικές κυβερνήσεις πρέπει να είναι σε θέση να αφογκραστούν τις ανάγκες τόσο των πολιτών που εκπροσωπούν όσο και του ευρύτερου περιβάλλοντος, συνενώνοντας όλους τους εμπλεκόμενους φορείς με στόχο τη βελτιστοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού που μπορεί να συμβάλλει στο συλλογικό συμφέρον, για να προκύψει ένα πρώτο πλαίσιο καλής τοπικής διακυβέρνησης. Η παραπάνω θέση ενισχύεται ακόμη περισσότερο όπως υποστηρίζεται σε έρευνα των Debellis et al. (2020), αν συνυπολογιστεί το γεγονός ότι κρίνεται πολύ σημαντικό η αξία της στρατηγικής ευελιξίας των τοπικών κυβερνήσεων να χαρακτηρίζεται από ευαισθησία, ενότητα ηγεσίας και ρευστότητα πόρων.

Βασικές επιδιώξεις της Τ.Α. αποτελούν τόσο η διαχείριση κρίσεων όσο και η αποτελεσματική επικοινωνία με τους πολίτες. Η κρίση της πανδημίας του COVID-19 που πλήττει ολόκληρο τον πλανήτη αποτελεί έναν εξαιρετικά χρήσιμο φακό, για να μπορέσει να μελετηθεί πως η κεντρική εξουσία και η ιεραρχία εν γένει ως τρόπος διακυβέρνησης εφαρμόζεται και συνδυάζεται με τα πρότυπα εθελοντικής συνεργασίας στο αποκεντρωμένο, πολυεπίπεδο και πολυπαραγοντικό πλαίσιο της Τ.Α. (Garavaglia et al., 2021).

## 1.2. Η περίπτωση πανδημίας του COVID-19

Τον Δεκέμβριο του 2019, εντοπίστηκε μια τοπική εστία πνευμονίας αρχικά άγνωστης αιτίας στην πόλη Γιουχάν της Κίνας και πολύ σύντομα εξακριβώθηκε ότι προκλήθηκε από έναν νέο κορονοϊό (WHO, 2020), τον κορονοϊό 2 του πολύ σοβαρού οξέος αναπνευστικού συνδρόμου (SARS-CoV-2). Η επιδημία έκτοτε εξαπλώθηκε σε κάθε επαρχία της ηπειρωτικής Κίνας, καθώς και σε 27 άλλες χώρες και περιοχές, με περισσότερα από 70.000 επιβεβαιωμένα κρούσματα μόλις μέχρι τις 17 Φεβρουαρίου 2020 (WHO, 2019). Η νέα νόσος επεκτάθηκε σχεδόν αμέσως και επηρέασε περισσότερες από 200 χώρες παγκοσμίως (Baud et al., 2020) αναγκάζοντας τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ) να κηρύξει την πανδημία COVID-19 αρχικά ως κατάσταση έκτακτης ανάγκης και ως «διεθνή ανησυχία» για τη δημόσια υγεία στις 30 Ιανουαρίου και ως πανδημία στις 11 Μαρτίου 2020 (WHO, χ.χ). Σύμφωνα με τα στατιστικά οι ασθενείς με τη νόσο SARS-CoV-2 έχουν ως ποσοστό θνησιμότητας 2 - 3% με την ασθένεια του COVID-19 να είναι μία εξαιρετικά μεταδιδόμενη χρόνια ασθένεια παγκοσμίως (WHO Dashboard, χ.χ).

Έως και τις 29 Ιουλίου 2022 η πανδημία του COVID-19 μετρά 577 εκ. κρούσματα σε ανθρώπους παγκοσμίως από τους οποίους 6,4 εκ κατέληξαν σε θάνατο. Στην Ελλάδα ο αριθμός των κρουσμάτων ανέρχεται σε 4,35 εκ και οι καταγεγραμμένοι θάνατοι σε 30.999 (JHUCSSE, χ.χ).

Ο COVID-19 προκάλεσε κρίση σε ολόκληρο τον κόσμο βγάζοντας στην επιφάνεια την ευπάθεια, όχι μόνο των κρατικών κυβερνήσεων, αλλά και των αστικών δομών και λειτουργιών, αλλάζοντας δραματικά και σε κάποιες περιπτώσεις οριστικά τη ζωή εκατομμυρίων πολιτών και ως εκ τούτου και της κοινωνίας σε διάφορες εκφάνσεις της. Οι περισσότερες χώρες, μάλιστα, ήρθαν αντιμέτωπες με καταστροφικές καταστάσεις που διαρκούν ακόμα και σήμερα με τον τραγικό απολογισμό των εκατομμυρίων θυμάτων παγκοσμίως να αυξάνεται και τα συστήματα υγείας, περίθαλψης και οικονομίας να παλεύουν να ανταποκριθούν και να σταθούν όρθια απέναντι στην πανδημία (Röchert et al., 2021).

Είναι, φυσικά, αδύνατο να γίνει επί του παρόντος απολογισμός των διαφόρων εκφάνσεων της κρίσης (τόσο διαχείρισης όσο και επικοινωνίας της κρίσης), διότι η κρίση δεν έχει τελειώσει ακόμα (Park, 2021). Αυτό ενίοτε αποτελεί πρόκληση, καθώς αποδεικνύεται δύσκολο για κάποιον να καταγράψει τα επιστημονικά ευρήματα που σχετίζονται με ένα τόσο περίπλοκο και πολυεπίπεδο ζήτημα όπως μια παγκόσμια πανδημία. Δεδομένης, μάλιστα της συσσώρευσης επιστημονικής γνώσης με επιταχυνόμενο ρυθμό, τα ευρήματα αυτά μεταβάλλονται γρήγορα δημιουργώντας γόνιμο έδαφος για παραπληροφόρηση και άρα, να γίνεται πιο δύσκολο το έργο των υπευθύνων για τη διαχείριση της κρίσης (Röchert et al., 2021). Εξάλλου, ο σχεδιασμός διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο για την αποτελεσματική απόκριση σε αυτήν την κρίση και για την ταχεία λειτουργική ανάκαμψη στην εποχή μετά την καταστροφή (Hassankhani et al., 2021).

Αξίζει να σημειωθεί εδώ πως, δυστυχώς, η πανδημία συμπαρέσυρε επίσης σε μία παγκόσμια πανδημία ψευδών ειδήσεων (infodemic) ξεπερνώντας μάλιστα την ίδια την πανδημία του κορονοϊού διασαλεύοντας την εμπιστοσύνη των πολιτών απέναντι στο κυβέρνηση (εθνική και τοπική) και συγχρόνως εμποδίζοντας τον ίδιο τον περιορισμό του ιού (Abbas et al., 2021). Σύμφωνα με τον Krause et al. (2020) η δυναμική φύση της επιστημονικής γνώσης και οι επαναλαμβανόμενες επιπτώσεις της στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και στους πολίτες προσφέρει ένα γόνιμο έδαφος για τη δημιουργία και τη διάδοση παραπληροφόρησης.

### **1.3. Κρίση**

Για να ορίσει κανείς την «κρίση», θα πρέπει πρωτίστως να την αντιμετωπίσει 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. Όπως επισημαίνουν οι Rosenthal και Rijnenburg (1991), «η κρίση σχετίζεται με τις καταστάσεις που χαρακτηρίζονται από σοβαρή απειλή, αβεβαιότητα και την αίσθηση του επείγοντος». Μία πολύ ενδιαφέρουσα προσέγγιση προέρχεται από την Susan Cutter (2005b: 39), η οποία θα υποστηρίξει πως δεν αρκεί να αντιλαμβανόμαστε την κρίση και τις καταστροφές απλώς σαν καταστάσεις, αλλά θα πρέπει να τις φιλτράρουμε

μέσα από το πρίσμα της ανθρώπινης ανθεκτικότητας και τρωτότητας, όταν συμβαίνουν ακραία γεγονότα.

Σε έναν άλλο ορισμό η κρίση νοείται ως «μια κατάσταση στην οποία υπάρχει αντιληπτή απειλή κατά των βασικών αξιών ή των λειτουργιών διατήρησης της ζωής ενός κοινωνικού συστήματος που απαιτεί επείγοντα διορθωτικά μέτρα σε αβέβαιες συνθήκες» (Rosenthal et al., 2021). Για τις κρίσεις, δε, που εκτείνονται σε διεθνές επίπεδο υπάρχει σαφής συσχέτιση με τη δημόσια διοίκηση, αλλά και με τη διακυβέρνηση, καθώς οι πολίτες περιμένουν από το κράτος να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των περιπτώσεων έκτακτων αναγκών.

Ο ορισμός των Rosenthal et al (2021) ανταποκρίνεται καλύτερα στο πλαίσιο αυτής της έρευνας, καθώς εμπεριέχει την ανάγκη να προβεί η εκάστοτε κυβέρνηση σε διαρθρωτικές ενέργειες για την αντιμετώπιση της κρίσης. Οι ενέργειες αυτές αφορούν κατά βάση τη λήψη αποφάσεων, τις δράσεις, την ανταλλαγή πληροφοριών και την επικοινωνία (Col, 2007). Ιδιαίτερα από την εμφάνιση της Νέας Δημόσιας Διοίκησης (ΝΔΔ), ειδικό βάρος πέφτει στη σχέση κυβερνητικών ενεργειών και αποτελεσματικότητας με την αντιστοιχία αυτή να μεταφράζεται πως, όταν λαμβάνουν χώρα συγκεκριμένες κυβερνητικές ενέργειες, τότε αναμένονται και συγκεκριμένα αποτελέσματα (Bian et al., 2021).

Κατά την έναρξη της κρίσης όσο γρηγορότερη η ανταπόκριση της κυβέρνησης με αντίστοιχη ανάληψη δράσεων και ενεργειών, τόσο πιο αποτελεσματική θα είναι και η αντιμετώπιση της (Chen, 2009). Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγουν και με την έρευνα τους ο Bian et al. (2021) με την βασική τους υπόθεση να επιβεβαιώνεται, ότι δηλαδή οι κυβερνητικές ενέργειες έχουν θετική συσχέτιση με τη δημόσια αξιολόγηση της απόδοσης σχετικά με τις επιδόσεις της κυβέρνησης για τη διαχείριση κρίσεων. Συνεχίζουν, μάλιστα, υποστηρίζοντας πως μία κρίση μπορεί να συμβάλλει στην αλλαγή του βασικού πλαισίου της αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας, καθώς επίσης και στην ανακατεύθυνση της κεντρικής γραμμής που ακολουθεί η κυβέρνηση αναφορικά με την αξιολόγηση της δημόσιας απόδοσης. Αυτό είναι λογικό, αν σκεφτεί κανείς ότι, ακόμα και αν υπάρχουν επιστημονικά προγράμματα και φορείς που μπορούν να προβούν σε ακριβείς αξιολογήσεις απόδοσης, δεν είναι πάντα εφικτό να υπάρχει ολοκληρωμένη και λεπτομερής ανάλυση όσο είναι ενεργή μίας επείγουσα κρίση (Rongier et al., 2013).

Σημαντικός παράγοντας για τη διαχείριση μίας κρίσης είναι η εμπιστοσύνη των πολιτών στις κυβερνητικές ενέργειες και αποφάσεις (Christensen et al., 2016) και μάλιστα η εμπιστοσύνη των πολιτών παρουσιάζει αύξηση μετά από κρίσεις φυσικών καταστροφών, με κύρια αιτία την ανάγκη της κοινωνίας των πολιτών για συνεργασία με την κυβέρνηση, έτσι ώστε να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά η κρίση (Bian et al., 2021).

### 1.3.1 Διαχείριση κρίσεων

Η κρίση ως αναπάντεχο και απρόβλεπτο γεγονός μπορεί να αποβεί καταστροφική τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο, καθώς συμβαίνει απροειδοποίητα και επιφέρει συνέπειες σε κοινωνικό, οικονομικό, περιβαλλοντικό επίπεδο, αλλά και σε επίπεδο ασφάλειας και υγείας. Ακριβώς για τον λόγο αυτό, οι κυβερνήσεις θα πρέπει να έχουν καταρτισμένα σχέδια διαχείρισης κρίσεων σε σύντομο χρονικό διάστημα, και ιδιαίτερα για κρίση που επιφέρει κοινωνική αλλαγή (Dress et al., 2014).

Οι κρίσεις, ωστόσο, αποτελούν κομβικά σημεία, όχι μόνο για τις εθνικές κυβερνήσεις παγκοσμίως, αλλά και για τις τοπικές. Συγκεκριμένα, η διαχείριση κρίσεων με σκοπό την αντιμετώπισή τους είναι πρωταρχικό μέλημα των κυβερνήσεων και του δημόσιου τομέα στο σύνολό του (Kettl, 2002). Εξάλλου, η διαχείριση κρίσεων παίζει σημαντικό ρόλο για μία ισχυρά δομημένη κυβέρνηση (Rubens, 2020). Παρά τον κατεπείγον και το απρόβλεπτο που χαρακτηρίζουν τις κρίσεις, είναι εξαιρετικά απίθανη η επίλυση των ζητημάτων που προκύπτουν από την κρίση με μια *ad hoc* δράση, που απαιτεί συστηματικό σχεδιασμό και συντονισμό, δηλαδή διαχείριση κρίσεων (Ardito et al., 2021).

Η διαχείριση κρίσεων μπορεί να οριστεί ως «ένα σύνολο παραγόντων που έχουν σχεδιαστεί για την καταπολέμηση των κρίσεων και τη μείωση της πραγματικής ζημίας που προκαλείται από μια κρίση» και μπορεί να χωριστεί σε τρεις φάσεις, α) πρόληψη και προετοιμασία πριν από μια κρίση, β) ανταπόκριση κατά τη διάρκεια της κρίσης και γ) μάθηση και αναθεώρηση μετά την κρίση (Coombs, 2015).



Εξετάζοντας τη Θεωρία της Απόδοσης, βάσει της οποίας τα άτομα αναπτύσσουν το δικό τους σύστημα αιτίου-αιτιατού, προκειμένου να ερμηνεύσουν κοινωνικές συμπεριφορές, οι πολίτες προσπαθούν να αποκωδικοποιήσουν τις βασικές αιτίες που έχουν προκαλέσει το απροσδόκητο γεγονός και καταλήγουν να αποδώσουν τις ευθύνες σε όποιον θεωρούν ότι του αντιστοιχούν, με αποτέλεσμα να βιώνουν πλήθος αρνητικών συναισθημάτων (Weiner, 1985). Έτσι, μία διαχείριση κρίσης είναι συνδεδεμένη συνήθως με έντονα αρνητικά συναισθήματα, όπως θυμός, απογοήτευση, απόγνωση και ενοχοποίηση μεταξύ άλλων (Coombs & Holladay, 2005). Σύμφωνα με τον Coombs (2007), για να είναι μία διαχείριση κρίσης αποτελεσματική, χρειάζεται να γίνει διαδοχικός χειρισμός των απειλών έχοντας ως βασικό παρονομαστή τη δημόσια ασφάλεια. Η δημόσια ασφάλεια, όταν εξασφαλιστεί, περιορίζει την ζημία και τις αρνητικές συνέπειες που προκύπτουν από την κρίση και ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών.

Λαμβάνοντας κανείς υπόψη το παραπάνω πλαίσιο καταλαβαίνει γιατί οι πολίτες χρησιμοποιούν αρνητικές συναισθηματικές αναφορές, όταν αναφέρονται σε μία τρέχουσα ή πεπερασμένη κρίση (Comfort, 2007). Αυτές όμως οι αρνητικές αναφορές συναισθημάτων κατά τη διάρκεια μίας κρίσης αποτελούν σημαντικές προκλήσεις για τη διαχείριση τους και συγκεκριμένα, όπως καταλήγουν οι Bundy et al. (2017), υπάρχει ανάλογη συσχέτιση ανάμεσα στα αρνητικά συναισθήματα που βιώνουν/αντιλαμβάνονται οι πολίτες και στην αποκατάσταση της σχέσης της κυβέρνησης μαζί τους. Εξάλλου, η γενικότερη στάση των πολιτών έχει άμεση συνάφεια με την εμπιστοσύνη που θα δείξουν απέναντι σε θεσμούς και φορείς, όπως η τοπική και κρατική διακυβέρνηση.

Για τη σχέση εμπιστοσύνης ανάμεσα σε φορείς του δημοσίου και στην κυβέρνηση κάνουν λόγο οι Bian et al. (2021) υπογραμμίζοντας πως μία κρίση είναι μεν σε θέση να υπονομεύσει αυτή τη σχέση, συγχρόνως δε, δίνει τη δυνατότητα να ενισχυθούν οι δεσμοί της κυβέρνησης με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η έρευνα τους προσανατολίζεται για το πως η λήψη καιρίων μέτρων συμβάλλει στη βελτίωση της αξιολόγησης της κυβερνητικής απόδοσης.

Η θεωρία της κοινωνικής Ανταπόδοσης (Social Exchange Theory-SET) μπορεί επίσης να προσδιορίσει το πλαίσιο και τους παράγοντες που υπεισέρχονται για τη δημιουργία αμοιβαίας εμπιστοσύνης και αλληλεπίδρασης ανάμεσα σε πολίτες και Τ.Α. Αν μπει

οικονομικός παρονομαστής, η θεωρία αυτή περιστρέφεται κυρίως γύρω από τις έννοιες όφελος και ζημία, ότι δηλαδή οι άνθρωποι αξιολογούν το πιθανό κόστος και τα οφέλη μιας ανταλλαγής για να αποκτήσουν τα καλύτερα οφέλη (Hall, 2003). Αν όμως το αναγάγει κανείς σε κοινωνικό επίπεδο, σε μια κοινωνική ανταλλαγή, οι άνθρωποι δεν αναμένουν πάντα απτά οφέλη από την κοινωνική αλληλεπίδραση, αλλά προτιμούν να ανταλλάσσουν την εξειδίκευση ή την προσπάθειά τους για άυλες αποδόσεις, όπως το κοινωνικό στάτους και ο σεβασμός, ενώ συγχρόνως υιοθετούν την υπόθεση της αμοιβαίας ανταλλαγής (Hall, 2003). Σε έρευνα των Xia, Wu, & Zhou, (2021) η θεωρία της κοινωνικής Ανταπόδοσης βρίσκει εφαρμογή στην ανταλλαγή έγκυρων πληροφοριών αναφορικά με το COVID-19, μιας και οι πολίτες που διαμοιράζονται αυτές τις πληροφορίες προσβλέπουν ότι θα αποκτήσουν κάποια κοινωνικά οφέλη.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί παραπάνω, δεν είναι δυνατόν να υπάρχει ολοκληρωμένη και ενδεδειγμένη ανάλυση κατά τη διάρκεια μίας επείγουσας κρίσης και μάλιστα όσο η κρίση αυτή είναι ακόμα ενεργή, όπως στη περίπτωση της πανδημίας του COVID-19. Οι ενέργειες και οι δράσεις (ακόμα και οι καινοτόμες) που αποσκοπούν στην επίλυση της κρίσης της πανδημίας εκτελούνται πολλές φορές αυτοσχεδιάζοντας αντανακλαστικά σε σχέση με τα δεδομένα της κατάστασης, χωρίς κάποιο εμφανή στρατηγικό σχέδιο καινοτομίας (Ardito et al., 2021). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα πολλά ερωτήματα να συνεχίζουν να παραμένουν αναπάντητα για τους τρόπους διαχείρισης της κρίσης. Αδιαμφισβήτητο γεγονός, ωστόσο, παραμένει ότι για την διαχείριση και την αντιμετώπιση μίας κρίσης κάθε βέλος στην φαρέτρα είναι χρήσιμο.

Μία ακόμη ενδιαφέρουσα προσέγγιση δίνει η έρευνα των Ardito et al. (2021), που χρησιμοποιούν την κοινή παραδοχή ότι οι καλές ιδέες μπορούν να προέλθουν από οπουδήποτε, με την πεποίθηση ότι μπορεί να εφαρμοστεί στην περίπτωση της πανδημίας με την τεχνολογική εξάπλωση ως στρατηγικό εργαλείο για την αντιμετώπιση της. Συγκεκριμένα, σε ένα πλαίσιο διαχείρισης κρίσεων συμβαίνει να προκύπτουν προβλήματα που δε σχετίζονται άμεσα με τα προβλήματα που θέτει μία κρίση. Για την αντιμετώπιση τους χρησιμοποιούνται τεχνολογίες και καινοτομίες. Αυτές οι υπάρχουσες καινοτομίες/τεχνολογίες, που προέκυψαν από προβλήματα άσχετα με αυτά που θέτει μια κρίση, μπορούν να χρησιμοποιηθούν μέσω διαδικασιών ανασυνδυασμένης αναζήτησης, και να οδηγήσουν σε νέες (δοκιμαστικές) καινοτόμες

λύσεις για την αντιμετώπιση ζητημάτων που θέτει η κρίση της πανδημίας. (Ardito et al., 2021).

Οι συνέπειες και τα προβλήματα που προκύπτουν από μία κρίση χρειάζεται να αντιμετωπιστούν μέσω της διαχείρισης της. Ένας τέτοιος τρόπος διαχείρισης είναι μέσω της αξιοποίησης σύγχρονων τεχνολογιών ως μοντέλο συστηματικής καινοτομίας, καθώς ορισμένες τεχνολογικές καινοτομίες δεν είναι παρά το αποτέλεσμα συγκεκριμένης δραστηριότητας επίλυσης προβλημάτων (Coccia, 2017). Αυτά τα μοντέλα καινοτομίας υιοθετούν τη σιωπηλή υπόθεση ότι τα προβλήματα που απορρέουν από την κρίση μπορούν να επιλυθούν, αφού σε διαφορετική περίπτωση ελλοχεύει ο κίνδυνος σημαντικής ζημίας σε κοινωνικοοικονομικό επίπεδο, αν οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής για τη διαχείριση της κρίσης δεν λάβουν άμεσα μέτρα.

Παρόλο που οι κρίσεις δεν είναι ένα συχνό φαινόμενο, ο απόηχος που αφήνουν είναι μεγάλος και αφορά σε πλήθος κοινωνικοοικονομικών επιπτώσεων. Επί του παρόντος η κρίση της πανδημίας του κορονοϊού έχει αναδείξει την ανάγκη για μοντέλα καινοτομίας τα οποία είτε απουσιάζουν από τη βιβλιογραφία, είτε είναι σε σημαντικά ελλιπή βαθμό. Βέβαια, υπάρχουν και κάποια μοντέλα καινοτομίας που προέκυψαν ακριβώς λόγω της πανδημίας (Chesbrough, 2020). Χαρακτηριστικό γνώρισμα των συγκεκριμένων μοντέλων που εμπεριέχουν τεχνολογικές επιλογές είναι ότι προκύπτουν υπό εξωγενή συνήθως πίεση, με αποτέλεσμα οι φορείς και οι κυβερνήσεις να μην λαμβάνουν πάντα τις πιο σωστές και αποτελεσματικές αποφάσεις (Ardito et al., 2021).

Η έρευνα τους (Ardito et al., 2021) προτείνει τα διάφορα μοντέλα καινοτομίας για τη διαχείριση κρίσεων να χρησιμοποιούν την τεχνολογική εξάπλωση ότι δηλαδή, «η εκμάθηση για μια τεχνολογία που αναπτύχθηκε σε έναν βασικό τομέα (ειδικότητα1) είναι σημαντική για την επίλυση προβλημάτων σε άλλους διαφορετικούς τομείς προορισμού (ειδικότητες) παρακείμενων χώρων (με μεγαλύτερη ή μικρότερη απόσταση) που προκάλεσαν επέκταση και εξέλιξη της τεχνολογίας», ως στρατηγικό εργαλείο ευελιξίας, έτσι ώστε να δίνεται η δυνατότητα στις κυβερνήσεις να ανταπεξέρχονται στα απρόβλεπτα γεγονότα με έγκαιρο και καίριο τρόπο, για να περιοριστούν οι αρνητικές συνέπειες της πανδημίας (Ardito et al., 2021).

Όπως προαναφέρθηκε, οι κυβερνήσεις θα πρέπει να έχουν καταρτισμένα σχέδια διαχείρισης κρίσεων σε σύντομο χρονικό διάστημα, και ιδιαίτερα για κρίση που επιφέρει κοινωνική αλλαγή (Dress et al., 2014). Η περίπτωση της πανδημίας του COVID-19 που ξέσπασε το 2020 και είναι ενεργή ακόμα και σήμερα, έχει επιφέρει πλήθος κοινωνικών αλλαγών. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα της επιτάχυνσης της ψηφιακής διακυβέρνησης που χρησιμοποιεί chatbot (ένα πρόγραμμα υπολογιστή που έχει σχεδιαστεί για να προσομοιώνει τη συνομιλία με ανθρώπους χρήστες, ειδικά μέσω του Internet), προκειμένου να μειωθεί η διαπροσωπική παροχή υπηρεσιών με τους πολίτες (Wang et al., 2020).

Επίσης, η χρήση των ΜΚΔ και ιδιαίτερα του Twitter και του Facebook ως εργαλεία επικοινωνίας διαχείρισης της κρίσης διαδραματίζει σημαντικό ρόλο. Αυτές οι κοινωνικές αλλαγές, έχουν προκληθεί συνήθως από τεχνολογικά καινοτόμες αλλαγές, κάθε φορά που εμφανίζεται μία αναπάντεχη ή απρόβλεπτη κατάσταση (Lai&Wong, 2020).

Βέβαια, σύμφωνα με την παραδοσιακή βιβλιογραφία, η ανάλυση σεναρίων παραμένει ένα κλασικό μοντέλο για την αντιμετώπιση κρίσεων (Pollard & Hotho 2006), καθώς και η ολιστική προσέγγιση για την αποτελεσματική αντιμετώπιση μέσω πειθαρχημένων σεναρίων πρόληψης (Jaques 2010). Για τη διαχείριση κρίσεων οι ηγέτες των χωρών με το επιτελείο τους καταρτίζουν μία ατζέντα δράσεων, τις οποίες δράσεις θέτουν σε σειρά προτεραιότητας βάσει σημαντικότητας και επείγοντος. Ποικίλα θέματα πρέπει να διευθετηθούν, όπως η ψυχοσυναισθηματική κατάσταση των πολιτών, η αποτελεσματική εξυπηρέτηση τους, οικονομική υποστήριξη του κοινού, σε ποιες περιοχές που υπάγονται στη δικαιοδοσία τους χρειάζεται να συμβάλλουν πιο άμεσα κ.ό.κ. (Park, 2021).

Ο Park (2021) υποστηρίζει σε έρευνα του πως μπορούν να αξιοποιηθούν τα μεγάλα δεδομένα (bigdata), ως δεξαμενή άντλησης πληροφοριών που θα αναδείξουν «βασικά κοινωνικά προβλήματα», που απορρέουν από την κρίση. Προτείνει την ανάπτυξη συστημάτων λήψης αποφάσεων και τη δημιουργία αμφίδρομης επικοινωνίας με όλα τα εμπλεκόμενα μέρη βάσει αυτών των ευρημάτων, μίας ενιαίας στρατηγικής πολιτικής που θα μπορεί να ανατροφοδοτήσει τη διαχείριση μελλοντικών κρίσεων, ούτως ώστε να είναι πιο βιώσιμη σε μικρο- και μακρο-επίπεδο για την κοινωνία.

Σύμφωνα με εκτιμήσεις για την πανδημία του κορονοϊού οι οικονομικές ζημιές θα παρουσιάσουν πρωτοφανή μεγέθη σε παγκόσμιο επίπεδο. Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα θα αποτυπώσει στην ετήσια έκθεση της το 2020 τα εξής: «Το 2020 η παγκόσμια οικονομία κατέγραψε βαθιά ύφεση εν μέσω πρωτοφανών προκλήσεων. Η εξάπλωση της πανδημίας COVID-19 είχε πολύ σοβαρές επιπτώσεις στην οικονομική δραστηριότητα, αρχικά στην Κίνα και αργότερα σε παγκόσμιο επίπεδο. Το διεθνές εμπόριο συρρικνώθηκε έντονα, η λειτουργία των παγκόσμιων αλυσίδων αξίας διαταράχθηκε σοβαρά και η αβεβαιότητα στις παγκόσμιες χρηματοπιστωτικές αγορές αυξήθηκε σημαντικά» (Ετήσια Έκθεση της ΕΚΤ, 2020).

Η πανδημία του COVID-19, ως κρίση που αφορά την υγεία, έχει την αρνητική πρωτιά του πιο σοβαρού και εκτεταμένου αντίκτυπου στις κοινωνίες παγκοσμίως, με χαρακτηριστικό παράδειγμα τη ξενοδοχειακή βιομηχανία στην Κίνα όπως αποτυπώνουν σε έρευνα τους οι Li et al. (2021). Έτσι, αναφορικά με τη διαχείριση κρίσεων θα θέσουν ως πρόταση τη δημιουργία μίας νέας στρατηγικής μάρκετινγκ ως μέσο αντιμετώπισης μελλοντικών κρίσεων (Li et al., 2021).

Ένα διαφορετικό μοντέλο διαχείρισης κρίσεων είναι η κατάρτιση του στρατηγικού σχεδιασμού να γίνεται μέσω μίας κατηγοριοποίησης των κρίσεων (Li et al., 2021). Για παράδειγμα, όταν υφίσταται φυσικός κίνδυνος οι βασικοί παράγοντες είναι α) οικονομικοί, β) κοινωνικοί, γ) φυσικοί και δ) ανθρώπινοι (Tanana et al., 2019). Υπάρχουν τρία βασικά ερευνητικά πλαίσια που προτείνονται για τη διαχείριση κρίσεων. Ο Ritsie (2004) θέτει ως πλαίσιο για τη διαχείριση κρίσης τον κύκλο ζωής της κρίσης που περιλαμβάνει ένα προληπτικό στάδιο, ένα στάδιο έκτακτης ανάγκης, ένα στάδιο εφαρμογής της αξιολόγησης και ανατροφοδότησης και το τελικό στάδιο της λύσης.

Ο αστάθμητος παράγοντας που σχετίζεται ωστόσο με την κρίση υγείας, όπως η περίπτωση του COVID-19 είναι ότι έχουν απρόβλεπτο και ξαφνικό χαρακτήρα και αυτό καθιστά πολύ δύσκολο να ακολουθηθούν τα προτεινόμενα στάδια ζωής του προαναφερθέντα κύκλου, με αποτέλεσμα να χρειάζεται μία πιο ολιστική και ανασυνδυασμένη θεώρηση των μοντέλων κύκλου ζωής για μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και ευελιξία κατά τη διαχείριση της κρίσης (Li et al., 2021).

Σύμφωνα με έρευνα των Garavaglia et al. (2021), η διαχείριση κρίσεων συγκεκριμενοποιείται στα πλαίσια της τοπικής διακυβέρνησης. Για την ακρίβεια, κάνουν λόγο για τέσσερα σημαντικά ζητήματα που αναδύονται σε συνθήκες έκτακτης ανάγκης α) η ανάγκη για προσαρμοστική και ευέλικτη ηγεσία, β) η ανάπτυξη προληπτικής διακυβέρνησης που θα λειτουργήσει επικουρικά κυρίως, για να δοθούν κατευθυντήριες οδηγίες, γ) η χρήση τεχνολογικών μέσων που θα εξυπηρετούν κυρίως την επικοινωνία και την ανταλλαγή πληροφοριών και δ) η δημιουργία αξιόπιστων πλατφορμών που θα λειτουργήσουν ως κόμβοι επικοινωνίας ανάμεσα σε αιρετούς και οργανωτικούς φορείς. Θα υπογραμμίσουν μάλιστα την αξία της πρόβλεψης και την ανάγκη για άμεση ανάληψη δράσεων, αλλά και την ανάγκη για δημιουργία μοντέλων προσομοίωσης καταστροφών, για να μπορέσει η τοπική ηγεσία να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά αντίστοιχα μελλοντικά προβλήματα (Garavaglia et al., 2021).

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η υποκειμενική προσέγγιση των πολιτών, που διαπνέεται από αίσθημα κοινωνικής ευθύνης απέναντι στους συμπολίτες και την κοινωνία γενικά και διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην αντιμετώπιση μίας κρίσης. Από αυτές τις υποκείμενες κοινοτικές ενέργειες προκύπτει και το κεντρικό ερώτημα των Garavaglia et al. (2021), που θα αναρωτηθούν ποιες είναι αυτές οι δομές που θα μπορέσουν να τις πυροδοτήσουν και να τις αναπτύξουν με τρόπο δημοκρατικό, συντονισμένες από τους τοπικούς δημάρχους.

Σύμφωνα με τους Wajdi et al. (2020), ο ρόλος της κυβέρνησης είναι να προστατεύει, να εγγυάται και να παρέχει τη σωστή λύση στον χειρισμό ζητημάτων δημόσιας υγείας που σχετίζονται με την εξάπλωση του ιού. Οι ίδιοι δήλωσαν περαιτέρω ότι η κυβέρνηση πρέπει επίσης να συνεργαστεί και με μη κυβερνητικούς ενδιαφερόμενους φορείς για την αύξηση της ετοιμότητας των εγκαταστάσεων και της διαθεσιμότητας των υπηρεσιών υγείας (Wajdi et al. 2020). Πρωταρχικός ρόλος, λοιπόν, των κυβερνήσεων (και των τοπικών) είναι η προστασία, η ασφάλεια και η εγγύηση ότι δίνεται η πιο σωστή λύση για την αντιμετώπιση της κρίσης υγείας στην περίπτωση της πανδημίας. Ωστόσο, σύμφωνα πάλι με τους ίδιους, οι κυβερνήσεις, για να αυξήσουν τον βαθμό ετοιμότητας των εγκαταστάσεων και των δομών υγείας, θα πρέπει να συνεργαστούν και με μη κυβερνητικούς φορείς.

Προς ενίσχυση της παραπάνω θέσης αξίζει να δει κανείς το παράδειγμα για την περίπτωση της κυβέρνησης στο Νότιο Σουαλέζι. Μέσω ανάλυσης NVivo (πρόγραμμα

υποβοήθησης ανάλυσης ποιοτικών δεδομένων) ο έλεγχος και η επιτήρηση αναδείχτηκαν στους πιο σημαντικούς ρυθμιστικούς παράγοντες για τη διαχείριση της κρίσης με ποσοστά 56,76%. και 41,89% αντίστοιχα. Παρά τα ευρήματα της έρευνας, η κυβέρνηση από μόνη της δεν κατάφερε να επιτύχει σε ικανοποιητικό βαθμό τον έλεγχο, με το ποσοστό επίτευξης ελέγχου να παρουσιάζει τεράστια απόκλιση (μόλις 1,35%) υποχρεώνοντας μάλιστα η κυβέρνηση την Τ.Α. να συμπληρώσει εκθέσεις λογοδοσίας. Αυτή η απόκλιση εκτός των άλλων υπογραμμίζει την ανάγκη συνεργασίας της κυβέρνησης με μη κυβερνητικούς φορείς για μεγαλύτερη αποδοτικότητα (Mustari et al., 2021).

Οι διαδικασίες σχεδιασμού μπορούν να έχουν ετερόκλητους στόχους για τη διαχείριση κρίσεων με κυρίαρχο γνώμονα την μείωση ή ακόμα και την εξάλειψη της αστικής τρωτότητας, καθώς η αύξηση της αστικής ανθεκτικότητας είναι βασικός πυλώνας στον οποίο βασίζονται οι διαδικασίες σχεδιασμού. Αυτό όπως έχει ήδη επισημανθεί δεν είναι απόλυτα εφικτό κατά την εξέλιξη μίας κρίσης. Η εμπειρία που αποκτάται μέσα από την πράξη αποτελεί ένα ρεαλιστικό μέσο με το οποίο θα μπορούν να αντιμετωπιστούν επερχόμενες κρίσεις (Kato & Ahern, 2008).

Ένα από τα βασικά εργαλεία σχεδιασμού για τη μείωση της αστικής ευπάθειας είναι η χρήση τεχνολογικών μέσων για την ενδυνάμωση της ικανότητας ανάκαμψης μελλοντικών κρίσεων. Τα τεχνολογικά αυτά εργαλεία είναι επίσης οι λύσεις που προσφέρουν οι έξυπνες πόλεις (smartcities) (Sharifi et al., 2021). Μέσα από τη χρήση έξυπνων τεχνολογιών επιτυγχάνεται η βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και η διατήρηση των αστικών λειτουργιών, ανάγκη η οποία με την έλευση της πανδημίας αυξήθηκε σημαντικά (Sharifi & Khavarian-Garmsir, 2020).

Η έρευνα των Hassankhani et al. (2021) επισημάνει πώς οι δράσεις που στηρίζονται σε τεχνολογικά μέσα, όχι μόνο συμβάλλουν στη διαχείριση κρίσεων, αλλά ταυτόχρονα ενισχύουν την ευημερία των πολιτών και περιορίζουν την αστική τρωτότητα. Ενδεικτικά, συμβάλλουν θετικά στην συμμετοχικότητα των πολιτών και την συνεκτικότητα της κοινότητας, προασπίζουν την ψυχοσωματική υγεία και διατηρούν τη λειτουργία των εκπαιδευτικών και οικονομικών συστημάτων μέσω τεχνολογικών λύσεων, όπως η τηλεϋγεία, η τηλεεκπαίδευση, η χρήση των ΜΚΔ για καλύτερη επικοινωνία της κρίσης κ.ά. Εντούτοις, θα υπογραμμίσουν και τους κινδύνους που ελλοχεύουν από την χρήση τεχνολογικών λύσεων, όπως η όξυνση του ψηφιακού

χάσματος, ο κίνδυνος παραπληροφόρησης, η παραβίαση του απορρήτου προσωπικών δεδομένων και τα κενά που προκύπτουν από την τηλεργασία και την τηλεεκπαίδευση. Στον αντίποδα θα προτείνουν την αύξηση της προσβασιμότητας, αλλά και την απελευθέρωση των ψηφιακών διαδικασιών και την ενίσχυση του ψηφιακού προγραμματισμού.

Η απομακρυσμένη παροχή υπηρεσιών στους πολίτες φάνηκε να λειτουργεί αποτελεσματικά για τη διατήρηση της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών (Padeiro et al., 2021). Συγχρόνως, βασικό ρόλο στη χάραξη λήψης αποφάσεων, στάσεων και κοινωνικών-υγειονομικών συμπεριφορών διαδραματίζει η επιρροή των πολιτών όσο διαρκεί η πανδημία του COVID-19 (Fuentes & Peterson, 2021), καθώς η αύξηση της συμμετοχικότητας του κοινού «μπορεί να είναι αποτελεσματική στην πρόληψη, τον έλεγχο της νόσου και την αγωγή υγείας» (Tsao et al., 2021).

Ένας ακόμα παράγοντας που διαφαίνεται ανατρέχοντας τη βιβλιογραφία για τη διαχείριση κρίσεων είναι η συμμόρφωση που θα επιδείξουν οι πολίτες σε κυβερνητικές οδηγίες εν καιρώ κρίσης (Hanchen et al., 2022). Οπωσδήποτε είναι δύσκολο για τις κυβερνήσεις να ακολουθήσουν «γραμμική» πορεία για την αντιμετώπιση μίας κρίσης, καθώς υπεισέρχεται πλήθος παραγόντων που καθορίζει τη συμμόρφωση των πολιτών στην κυβερνητική ατζέντα για τη διαχείριση της κρίσης. Ανατρέχοντας τη βιβλιογραφία, η συμμόρφωση των πολιτών σχετίζεται με μεμονωμένα δημογραφικά χαρακτηριστικά (Algara et al., 2021), την ύπαρξη διαφόρων πολιτικών συστημάτων κατά τη διάρκεια της πανδημίας (Sedgwick et al., 2021) ή τον πολιτικό αντίκτυπο που διαμορφώνεται με τον κατ' οίκον περιορισμό των πολιτών με το ξέσπασμα, αλλά και εν μέσω πανδημίας (Barríos et al., 2021). Αν και υπάρχουν έρευνες που έχουν μελετήσει τη χρήση των ΜΚΔ από κυβερνητικούς φορείς, δεν εντοπίζονται πολλές που να έχουν μελετήσει την επίδραση αυτών των πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης στη συμμόρφωση των πολιτών, όσο διαρκεί μία κρίση (Hanchen et al., 2022).

«Η συνιστώσα της υγείας είναι η μοναδική διάσταση των κρίσεων δημόσιας υγείας. Η υγεία των ανθρώπων επηρεάζεται σε πολλούς τομείς και μπορεί να είναι περισσότερα από όσα μπορεί να διαχειριστεί το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης. Οι κυβερνητικοί παράγοντες και οι μη κυβερνητικές οργανώσεις (ΜΚΟ) πρωτοστατούν στη διαχείριση κρίσεων δημόσιας υγείας. Ωστόσο, όπως φαίνεται από την πανδημία COVID-19, οι



οργανισμοί μπορεί να επηρεαστούν από τις κρίσεις υγείας και πρέπει να προετοιμαστούν για αυτή τη δυνατότητα» (Coombs, 2015).

### **1.3.2 Επικοινωνία κρίσεων**

Σε περιόδους κρίσεων που προκύπτουν έκτακτες ανάγκες η επικοινωνία έχει μεγάλη βαρύτητα, για να μπορέσουν οι πολίτες να αισθανθούν ασφαλείς, καθώς κρίνεται απαραίτητη η ανάπτυξη ισχυρών σχέσεων κυβέρνησης και πολιτών (Graham et al., 2015). Βασικότερος λόγος είναι ότι ο στρατηγικός επικοινωνιακός σχεδιασμός της κρίσης έχει άμεση σχέση με τον τρόπο αντίληψης της κρίσης από μεριάς των πολιτών (Lauran et al., 2020).

Οι κρίσεις συνήθως αναπτύσσονται με δυναμικό τρόπο και ασθματικό ρυθμό και ως εκ τούτου καθίσταται δύσκολο να μπορέσουν οι πολίτες να πληροφορηθούν έγκαιρα και έγκυρα και αυτό ακριβώς το κενό έρχονται να καλύψουν τα ΜΚΔ που αναδεικνύονται σε χρήσιμο εργαλείο επικοινωνίας για μία κρίση (Górska et al., 2022). Ωστόσο, βάσει προηγούμενης μελέτης φαίνεται ότι δεν χρησιμοποιούν οι κυβερνήσεις επιτυχημένα και αποτελεσματικά πλατφόρμες ΜΚΔ και εγκλωβίζονται σε μονόδρομη επικοινωνία ως προς τη διάχυση πληροφοριών προς το κοινό (Trencher, 2019).

Οπωσδήποτε η θεωρία της επικοινωνίας κρίσεων 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).

Ο αποσταθεροποιητικός και απρόβλεπτος χαρακτήρας των κρίσεων έχει ως αποτέλεσμα οι πολίτες να στρέφονται για ενημέρωση υπό τη μορφή κυρίως καθοδήγησης σε επίσημα προφίλ των ΜΚΔ κυβερνητικών στελεχών θεωρώντας ότι

αναρτούν έγκυρες κι αξιόπιστες πληροφορίες, που εντούτοις, ελλοχεύει ο κίνδυνος παραπληροφόρησης που μπορεί να χειροτερέψει την κρίση (Górska et al., 2022).

Σύμφωνα με τους DePaula, Dincelli και Harrison (2018), υπάρχουν τρία βασικά μοντέλα επικοινωνίας της κυβέρνησης μέσω των ΜΚΔ:

- 1) οι πληροφορίες παρέχονται άμεσα από τη δημόσια έκθεση των δράσεων και εκστρατειών ως μονόδρομη επικοινωνία και ως στρατηγική ώθησης
- 2) οι πληροφορίες συλλέγονται από τους πολίτες ως μία στρατηγική έλξης κατά την οποία η κυβέρνηση εμπλέκει τους πολίτες σε αμφίδρομη επικοινωνία ζητώντας τους να απαντήσουν και
- 3) πραγματοποιείται χρήση διαδικτυακού διαλόγου που ενεργοποιεί τη συμμετοχικότητα των πολιτών και τη διάδραση μαζί τους, έτσι ώστε να αναπτυχθούν σχέσεις συνεργασίας μαζί τους.

Η έρευνα των Almazan και Valle-Cruz (2021) προσφέρει σημαντικά ευρήματα σε σχέση με την κυβερνητική επικοινωνία σε περιόδους κρίσεων. Αρχικά, θα επισημάνουν τη δυνατότητα βελτίωσης της κυβερνητικής επικοινωνίας όταν γίνεται χρήση από πλατφόρμες των ΜΚΔ (Facebook και Twitter) με τους πολίτες και όχι μόνο για ενδοϋπηρεσιακούς λόγους. Θα υπογραμμίσει επίσης το γεγονός ότι οι πολίτες τείνουν να ακολουθούν ολοένα και περισσότερο επίσημες κυβερνητικές ιστοσελίδες προς αναζήτηση έγκυρων πληροφοριών ή και οδηγιών για τη λήψη αποφάσεων, καθώς σε περιόδους κρίσεων «η κυβερνητική επικοινωνία ρέει ταχύτερα από τη μέση επικοινωνία». Έχοντας διαφοροποιήσει την κυβερνητική επικοινωνία σε περιόδους κρίσεων και σε περιόδους άνευ κρίσης, καταλήγουν στην κατηγοριοποίηση δύο χρονικών περιόδων (πριν και μετά την κρίση) όπου παρατηρούνται μεταβολές στη συμπεριφορά των χρηστών-πολιτών.

Η έρευνα των Górska et al. (2022) δείχνει ότι οι τοπικές κυβερνήσεις προχώρησαν στην χρήση των ΜΚΔ για την επικοινωνία της κρίσης και η επικοινωνιακή ρητορική τους μπορεί να χωριστεί σε τρεις βασικές κατηγορίες : α) Καθημερινή (Usual), β) Τέλεια (Great) και γ) Μαζί (Together), στρατηγικές οι οποίες θυμίζουν τις στρατηγικές επικοινωνίας της έλξης, ώθησης και δικτύωσης του Mergel (2013). Το συγκεκριμένο

άρθρο (Mergel, 2013) συνδέει τη θεωρία επικοινωνίας της κρίσης με την ηλεκτρονική συμμετοχή και διακυβέρνηση από τις τοπικές κυβερνήσεις.

Υπάρχει όμως και μία ακόμη παράμετρος που προκύπτει από την κρίση τα πανδημίας και σχετίζεται άμεσα με την επικοινωνία της κρίσης. Απόρροια της αβεβαιότητας που υπάρχει στους πολίτες και στις κυβερνήσεις εξαιτίας της πανδημίας είναι η διάδοση παραπληροφόρησης σε τόσο σημαντικό βαθμό που οδήγησε τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ) να το αναγνωρίσει επίσημα ως πρόβλημα πέραν της εξάπλωσης του ιού. Το φαινόμενο αυτό ονομάστηκε «infodemic» και αφορά στη διάδοση τεράστιου όγκου πληροφοριών που είναι αναξιόπιστες, μη έγκυρες και δεν προέρχονται από αξιόπιστες πηγές (WHO, 2020). Ενδεικτικό είναι το παράδειγμα από έρευνα των Mitchell και Oliphant (2020) βάσει της οποίας «το 48% των ενηλίκων Αμερικανών είχε ήδη εκτεθεί σε παραπληροφόρηση σχετικά με τον COVID-19 μέχρι τα μέσα Μαρτίου 2020».

Ο στρατηγικός σχεδιασμός για την επικοινωνία της κρίσης καθορίστηκε από το εκάστοτε κοινωνικοπολιτικό πλαίσιο της κάθε χώρας για τη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας του COVID-19, έτσι ώστε να πείσουν το κοινό να συμμορφωθεί στα περιοριστικά μέτρα. Τα επικοινωνιακά μοντέλα που χρησιμοποίησαν προσανατολίστηκαν τόσο σε εξορθολογιστικά επιχειρήματα, όσο και στην μυθοποίηση, καθώς «σε περιόδους πανδημίας, η άρνηση του θανάτου δεν λειτουργεί πλέον- ο φόβος του θανάτου γίνεται πανταχού παρών» (Wodak, 2021).

Στην έρευνα του ο Wodak (2021) αναφέρει πλήθος παραδειγμάτων από ηγέτες κρατών για τον τρόπο με τον οποίο διαχειρίστηκαν την επικοινωνία της κρίσης. Ενδεικτικά, ο Πρωθυπουργός της Αυστρίας, Σεμπάστιαν Κουρτς, στήριξε μεγάλο μέρος της επικοινωνιακής του ατζέντας γύρω από ο επιχειρήμα TINA (There Is No Alternative- Δεν υπάρχει εναλλακτική) για την επιβολή των περιοριστικών μέτρων που αναγκάστηκε να λάβει εξορθολογίζοντας την νομιμοποίηση τους- «*Κάνουμε το σωστό*»,· «*Είμαστε απόλυτα πεπεισμένοι ότι κάνουμε το σωστό πράγμα*», «*Τα μέτρα που λαμβάνουμε είναι τα σωστά*, καθώς επίσης και τον φόβο θανάτου με επίκληση στο συναίσθημα, «*εάν δεν είχαμε κάνει αυτά τα βήματα, θα υπήρχε μαζική εξάπλωση στην Αυστρία με έως και εκατό χιλιάδες νεκρούς*». Ο Πρωθυπουργός της Ιταλίας, Τζουζέπε Κόντε, ήγειρε συναισθήματα πατριωτισμού πέραν του φόβου θανάτου με *moto* για την επικοινωνιακή εκστρατεία του «*Σήμερα δεν αγκαλιάζουμε ο ένας τον άλλον, μόνο για*

να αγκαλιαζόμαστε όλο και περισσότερο αύριο». Παρόμοιο συγκινησιακό πλαίσιο με πολλές θρησκευτικές αναφορές χρησιμοποίησε η κυβέρνηση του Κυριάκου Μητσοτάκη, πρωθυπουργού της Ελλάδας, ο οποίος προέβη σε ανακοινώσεις προς τον ελληνικό λαό παραμονές του Πάσχα χρησιμοποιώντας τόσο την αλληγορία της θυσίας του Ιησού Χριστού σε αντιπαραβολή με τις απαιτούμενες από τον ελληνικό λαό θυσίες για να αντιπαρέλθει του κινδύνου, με επιμύθιο τη φράση «νίκη της ζωής επί του θανάτου», όσο και την αλληγορία μίας φυσικής καταστροφής υπογραμμίζοντας το ανίσχυρο της ανθρώπινης φύσης απέναντι στην οργή της φύσης, που το μόνο που μπορούν να κάνουν είναι υπομονή μένοντας ασφαλείς στα σπίτια τους. Ο Wodak (2021) θα παρατηρήσει πως οι αναφορές θρησκευτικού περιεχομένου και η επίκληση στην υπευθυνότητα και ευσυνειδησία των Ελλήνων πολιτών απέφερε αποτελέσματα σε σχέση με τη διαχείριση της κρίσης στην Ελλάδα.

Μία ακόμα στρατηγική κίνηση για την επικοινωνία της κρίσης, στάθηκε και ο μαζικός εμβολιασμός αρχηγών κρατών, ακολουθούμενων από πολλούς πολιτικούς, αμέσως μόλις εγκρίθηκαν τα εμβόλια από την Επιτροπή της ΕΕ και άλλες υγειονομικές υπηρεσίες. Σε κάθε περίπτωση το επικοινωνιακό πλαίσιο που χρησιμοποιεί ένα κράτος δε σημαίνει ότι θα λειτουργήσει εξίσου αποτελεσματικά σε ένα άλλο. Αυτό το οποίο χρειάζεται κανείς να εστιάσει είναι πως, για να καταπολεμηθεί ο συγκεκριμένος ιός, χρειάζεται πρωτίστως αποδοχή των γεγονότων και μόλις νικηθεί η ίδια η ασθένεια αντιμετωπίζεται συγχρόνως και ο αιωρούμενος φόβος θανάτου (Wodak, 2021).

Σε έρευνα του Padeiro et al. (2021) διαφαίνεται η ξεκάθαρη επικράτηση της κεντρικής κυβέρνησης πάνω στη διαχείριση και στην επικοινωνία της κρίσης στην πρώτη φάση της πανδημίας, ιδιαίτερα όσο το σενάριο χειρότερης επιδημιολογικής κατάστασης παρέμενε ασαφές. Θα συγκρίνει τα αποτελέσματα του με τα αποτελέσματα της έρευνας των Tavares και daCruz (2020) που καταδεικνύουν ότι οι ενδογενείς παράγοντες συσχετίζονται με τη διαφάνεια των κυβερνήσεων ως προς την επικοινωνία της διαχείρισης της κρίσης. Συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα υπογραμμίζουν το γεγονός ότι καθώς η πανδημία λάμβανε όλο και μεγαλύτερες διαστάσεις, αναλόγως μεγεθυνόταν και η ανάγκη πληροφόρησης και επικοινωνίας των πολιτών ανεξάρτητα από τις δυνατότητες των τοπικών κυβερνήσεων να ανταποκριθούν (Tavares και daCruz, 2020). Έτσι, για τον Padeiro et al. (2021) κρίνεται σημαντικό να κατανοηθεί ο

βαθμός αξιοποίησης των ΜΚΔ ως στρατηγικά εργαλεία για την επικοινωνία και τη διαχείριση της κρίσης.

Κοινό τόπο αποτελεί το γεγονός ότι η συστηματική και καλά οργανωμένη επικοινωνία κρίνεται καθοριστική για τη διαχείριση μίας κρίσης (Chen et al., 2020). Όπως έχει ήδη αναφερθεί τα ΜΚΔ μπορούν να συμβάλλουν σημαντικά στην αμφίδρομη επικοινωνία κυβέρνησης και πολιτών και μάλιστα, μπορούν να αλλάξουν τη σχέση μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης κατά τη διάρκεια μίας κρίσης (Hughes & Palen, 2012), παρόλο που η επιρροή που ασκείται από τη κυβερνητική χρήση των ΜΚΔ προς τη συμπεριφορά του κοινού, είναι μία σχέση περίπλοκη.

Πλέον, ολοένα και περισσότερο γίνεται χρήση από πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης από τις κυβερνήσεις παγκοσμίως σε περιόδους κρίσεων, τόσο για την επικοινωνία όσο και για την διαχείριση τους (Reuter & Kaufhold, 2018), καθώς δίνουν τη δυνατότητα για άμεση πληροφόρηση των πολιτών αναφορικά με την κατάσταση της κρίσης, περιορίζουν φαινόμενα παραπληροφόρησης, εμπλέκονται σε αμφίδρομη επικοινωνία μαζί τους, για να ανταποκριθούν στα αιτήματά τους και μπορούν να επιτύχουν καλύτερη παρακολούθηση της κατάστασης (Hanchen & Xiao, 2022).

Μέσα από τις συγκεκριμένες πλατφόρμες, λοιπόν, επιτυγχάνεται πέραν της αμφίδρομης επικοινωνίας και η διάδραση ανάμεσα σε κυβέρνηση και πολίτες. Ο Luo et al. (2021) υπογραμμίζουν ότι μία μορφή της συμμετοχικότητας των πολιτών αποτυπώνεται στην τάση των πολιτών να αναδημοσιεύουν αναρτήσεις από επίσημα κυβερνητικά προφίλ που έχουν αναφορές συναισθηματικής υποστήριξης κατά τη διάρκεια μίας κρίσης. Στο ίδιο μήκος κύματος κινείται και η έρευνα των Chen et al. (2020), που παρατηρούν ισχυρή συσχέτιση της συμμετοχικότητας των πολιτών στο διαδίκτυο με πληροφορίες σχετικές με τα μέτρα χειρισμού της κυβέρνησης για την κρίση. Προκύπτει λοιπόν, πως τα ΜΚΔ μπορούν να συμβάλλουν τόσο στη συμμετοχικότητα (Hanchen & Xiao, 2022), όσο και στην ευαισθητοποίηση των πολιτών απέναντι στον τρόπο με τον οποίο διαχειρίζονται την επικοινωνία μίας κρίσης οι κυβερνήσεις (Hong et al., 2018). Τα ΜΚΔ δίνουν τη δυνατότητα σε όλους να συμμετέχουν ενεργά και να ενημερώνονται έγκαιρα (Qureshi et al., 2021), και επίσης παρέχουν άμεση ανταπόκριση από το κοινό ως διαδικασία διαχείρισης κινδύνου με συναισθηματική κυρίως ανταπόκριση (Fromm et al., 2021).

## 1.4 Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

Τα ΜΚΔ αφορούν σε τεχνολογίες διαμεσολάβησης με τις οποίες διευκολύνεται η δημιουργία και η ροή πληροφοριών και ιδεών που συμβαίνουν μέσα σε εικονικές κοινότητες και δίκτυα (Kietzmann et al., 2011). Εξαιτίας του πλήθους των λειτουργιών των ΜΚΔ είναι δύσκολο να δοθεί ένας εμπειριστατωμένος ορισμός από τους μελετητές. Ωστόσο, γίνεται πληρέστερη η κατανόηση του όρου με την απόδοση συγκεκριμένων χαρακτηριστικών τους. Συγκεκριμένα:

- Αποτελούν κανάλια αλληλεπίδρασης και αμφίδρομης επικοινωνίας τόσο ανάμεσα σε ομάδες όσο και ανάμεσα σε ατομικούς χρήστες μέσα από διαδικτυακές κοινότητες που βασίζονται πάνω στην τεχνολογία Web 2.0 (Kaplan & Haenlein, 2010).
- Τα προφίλ των χρηστών δημιουργούνται εξειδικευμένα για τον συγκεκριμένο κάθε φορά ιστότοπο/ εφαρμογή, τα οποία και σχεδιάζονται και συντηρούνται από τον εκάστοτε πάροχο (Boyd & Ellison, 2007).
- Τα ΜΚΔ συμβάλλουν στην ανάπτυξη κοινωνικών δικτύων μέσω των οποίων συνδέονται σε διαδικτυακές κοινότητες τα προφίλ των χρηστών/ ομάδων.

Κάποια άλλα χαρακτηριστικά των ΜΚΔ προκύπτουν από την κατηγοριοποίηση τους βάσει κριτηρίων των λειτουργιών στα οποία συμβάλλουν (Μανούσου & Χαρτοφύλακα, 2011) ακριβώς λόγω της δυναμικής ανάπτυξης τους:

- Κατηγοριοποίηση κατά Bard.
  - Η Bard (2010) χωρίζει τα ΜΚΔ σε 23 κατηγορίες που απευθύνονται σε επιχειρήσεις, ακριβώς, γιατί, όχι μόνο αποτελούν ένα τρομερά ελκυστικό περιβάλλον δραστηριοποίησης, αλλά είναι και ένας ραγδαία αναπτυσσόμενος χώρος.
- Κατηγοριοποίηση κατά Zhang.

- Ο Zhang (2010), κατηγοριοποιεί τα ΜΚΔ πιο ολιστικά σε:
  - Ιστολόγια- bloggs (πχ Blogger, Twitter), που εμπεριέχουν καταχωρήσεις-γνώμες επί παντός σχεδόν επιστητού,
  - Κοινωνικά δίκτυα- social networking (πχ Facebook, LinkedIn) με την κυριαρχία των social media ως περιβάλλον ανάπτυξης διαδικτυακών κοινοτήτων σύνδεσης ατόμων,
  - Κοινωνική σελιδοσήμανση- Social bookmarking (πχ Digg, StumbleUpon) που παρέχουν στον χρήστη τη δυνατότητα να βάζει επισήμανση σε σελίδες που τον ενδιαφέρουν και να μπορεί να μοιραστεί αυτή τη δυνατότητα με άλλους χρήστες,
  - Συνεργατική συγγραφή- Collaborative authoring (πχ Wikipedia),
  - Διαμοιρασμός πολυμέσων- multimedia sharing (πχ YouTube) για τη δημιουργία και διαμοιρασμό αρχείων ήχου, εικόνας και βίντεο,
  - Διαδικτυακές τηλεδιασκέψεις- webconferencing (πχ WebEx) και Ειδήσεις- NewsSite ή Social News (πχ Newsvine) για δημοσίευση άρθρων που μπορούν οι χρήστες να σχολιάσουν ή να ψηφίσουν.
- Κατηγοριοποίηση κατά Owyang
  - Τα ΜΚΔ κατηγοριοποιούνται σύμφωνα με τον Owyang (2009) βάσει των δυνατοτήτων τους σε πέντε επίπεδα/ περιόδους:
    - Επίπεδο/ Περίοδος Κοινωνικής Λειτουργικότητας- λειτουργικό σύστημα σε έναν υπολογιστή
    - Επίπεδο/ Περίοδος Κοινωνικής Επίκοισης- κοινωνικές εμπειρίες χρηστών
    - Επίπεδο/ Περίοδος Κοινωνικού Περιεχομένου-προσωπικό περιεχόμενο χρηστών
    - Επίπεδο/ Περίοδος Κοινωνικής Αγοράς- διαδικτυακές κοινότητες σε σχέση με προϊόντα και υπηρεσίες.

Κατά τον Mayer (2009), τα βασικά χαρακτηριστικά των ΜΚΔ αποκτούν κοινωνική σήμανση και αφορούν στις δυνατότητες που παρέχουν οι διαδικτυακές κοινότητες στους χρήστες για συμμετοχή, διαφάνεια, συνομιλία, κοινότητα και συνεκτικότητα.

Οποσδήποτε, τα ΜΚΔ παρέχουν έναν τεράστιο όγκο πληροφοριών στους χρήστες. Ωστόσο, παρά την ανατροφοδότηση πληροφοριών από τα μέσα μαζικής επικοινωνίας που λαμβάνουν (ΜΜΕ), διαφέρουν με αυτά ως προς την αμεσότητα, την απόδοση και κυρίως την αλληλεπίδραση, καθώς πρόκειται για διαδραστική και διαλογική μετάδοση πληροφοριών που εσωκλείει πολλαπλό αριθμό πηγών και δεκτών. Η εμβέλεια και η χρηστικότητα τους τα καθιστούν εξαιρετικά γόνιμο περιβάλλον για τη διάχυση κάθε πληροφορίας. Από τις πιο γνωστές και δημοφιλείς πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης είναι το Facebook, το Messenger, το Twitter, το Instagram, το YouTube, το Viber, το LinkedIn, το Pinterest, το Snapchat κ.ά.

Τα ΜΚΔ εμφανίστηκαν το 1997 με δημιουργό τον Andrew Weinreich όταν ανέβασε την εφαρμογή Sixdegrees (Goble, 2012) έναν ιστότοπο βασισμένο στο μοντέλο κοινωνικής δικτύωσης που παρά το σύντομο διάστημα λειτουργίας του (1997-2001) μέχρι το 1999 απαριθμούσε ήδη περίπου 3,5 εκ. μέλη (Boyd & Ellison, 2007). Έναν χρόνο αργότερα, το 2002, ιδρύεται η πλατφόρμα LinkedIn, ως ο κατεξοχήν ιστότοπος για επαγγελματίες από τον Reid Garrett Hoffman και απαριθμεί πάνω από 500 εκ χρήστες παγκοσμίως. Ο πιο δημοφιλής ιστότοπος παραμένει το Facebook που ιδρύθηκε το 2004 από Mark Elliot Zuckerberg και έχει παραπάνω από 2,5 δισεκ. χρήστες σε ολόκληρο τον κόσμο. Μεγάλη δημοτικότητα έχουν φυσικά και το Twitter (2006, Jack Dorsey) με 321 εκ λογαριασμούς, αλλά και το YouTube, το 2005, το WhatsApp το 2009 ή το Instagram που εμφανίστηκε το 2010.

Με τόσο μεγάλη εμβέλεια και δημοτικότητα ήταν θέμα χρόνου η Τ.Α. όπως και η κεντρική κυβέρνηση να κάνουν χρήση των ΜΚΔ στην επικοινωνιακή τους ατζέντα. Η διαλεκτική σχέση ανάμεσα σε Τ.Α. και το κοινό που αναπτύσσεται στα ΜΚΔ μπορεί να άρει εμπόδια και περιορισμούς που θα αντιμετώπιζαν είτε οι πολίτες είτε η κυβέρνηση και να παρέχει, πλέον, υψηλότερη συχνότητα και στόχευση (Jaeger & Bertot, 2012) Η Τ.Α. αξιοποιεί τη δυνατότητα χρήσης των ΜΚΔ, όχι μόνο για την αμφίδρομη επικοινωνία με τους πολίτες, αλλά και για ενδοϋπηρεσιακή εσωτερική επικοινωνία με κυβερνητικούς φορείς. Οι πλατφόρμες του Facebook και του Twitter



είναι σίγουρα πολύ διαδεδομένες εφαρμογές που χρησιμοποιεί η Τ.Α. και κυρίως οι αιρετοί της, ως παρουσία στα ΜΚΔ (AFTODIOIKISI.GR, 2010).

Όπως έχει ήδη υπογραμμιστεί παραπάνω, η ενεργή χρήση των ΜΚΔ από μία κυβέρνηση δημιουργεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και παρέχει μεγαλύτερο βαθμό διαφάνειας, ενώ συγχρόνως επηρεάζεται θετικά από το επίπεδο δέσμευσής τους (Silva et al., 2019) και ανατροφοδοτούν τις κυβερνήσεις με πληροφορίες για τη βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών (Haryanti & Rusfian, 2019).

Ιδιαίτερα η πλατφόρμα του Facebook αποδεικνύεται χρήσιμο εργαλείο που χρησιμοποιείται, για να εξυπηρετεί τις διάφορες κυβερνητικές ατζέντες, έτσι ώστε οι πολίτες να προσαρμόζουν τη συμπεριφορά τους και να συμμορφώνονται σύμφωνα με τις κυβερνητικές αναρτήσεις (Reddick et al., 2017). Βέβαια, η χρήση των ΜΚΔ από τις τοπικές κυβερνήσεις δεν πραγματοποιείται βάσει κάποιου «εγχειριδίου» και έτσι «δεν υπάρχει τυπική διαδικασία λειτουργίας σχετικά με τη χρήση των ΜΚΔ επίσημα μεταξύ μιας περιοχής και της άλλης, ώστε οι τοπικές αρχές να έχουν υποχρέωση να παρέχουν σωστή πληροφόρηση που χρειάζεται το κοινό» (Ahmad et al., 2021).

Αναφορικά με την επικοινωνία της κρίσης όπως πραγματοποιείται στα ΜΚΔ ο ορισμός των Rosenthal et al (2021) για την κρίση ανταποκρίνεται καλύτερα στο πλαίσιο αυτής της έρευνας, καθώς εμπεριέχει την ανάγκη να προβεί η εκάστοτε κυβέρνηση σε διαρθρωτικές ενέργειες για την αντιμετώπιση της. Οι ενέργειες αυτές αφορούν κατά βάση τη λήψη αποφάσεων, τις δράσεις, την ανταλλαγή πληροφοριών και την επικοινωνία (Col, 2007).

Εφαλτήριο για το κύριο ερευνητικό ερώτημα της εν λόγω εργασίας, αλλά και των υποερωτημάτων της, στάθηκε η θεωρία της κοινωνικής Ανταπόδοσης (Social Exchange Theory). Συγκεκριμένα, οι πολίτες, για να είναι δεκτικοί και να λάβουν υπόψη τους τις πληροφορίες που θα δώσει η Περιφέρεια, θα πρέπει να θεωρήσουν ότι συντελείται κάποιο όφελος. Αντίστοιχα, η Περιφέρεια για να προβεί σε ενημέρωση, θα πρέπει να θεωρήσει ότι έχει κάποιο κέρδος. Επίσης, θεωρητική βάση της έρευνας αποτελεί και η προσέγγιση του Coombs (2007), βάσει της οποίας μία αποτελεσματική διαχείριση θέτει ως κύριο μέλημα τη δημόσια ασφάλεια μέσα από διαδοχικούς χειρισμούς των απειλών. Έτσι, το κεντρικό ερώτημα της έρευνας είναι:

- Ποια υπήρξε η συμβολή και η συμμετοχή της Περιφέρειας ΑΜΘ στη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας του COVID-19;

Βάσει του παραπάνω ερωτήματος επιδιώκεται να απαντηθούν και τα εξής δύο υποερωτήματα της έρευνας:

**Υποερώτημα 1<sup>ο</sup>:** Τείνουν οι πολίτες να ακολουθούν τις οδηγίες που αναρτώνται στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης θεωρώντας αξιόπιστα τα επίσημα προφίλ των φορέων της Περιφέρειας;

**Υποερώτημα 2<sup>ο</sup>:** Ποια είναι η συμβολή των ΜΚΔ στη δημιουργία αμφίδρομης επικοινωνίας ανάμεσα στην τοπική αυτοδιοίκηση και στους πολίτες στη διαχείριση της κρίσης;

## **Κεφάλαιο 2**

### **2. Μεθοδολογία της έρευνας**

Βασικός στόχος του κεφαλαίου είναι η περιγραφή της έρευνας κατά τη διεξαγωγή της. Συγκεκριμένα, παρουσιάζονται η δήλωση σκοπού, το είδος της έρευνας, η επιλογή του δείγματος, η επιλογή των ερωτήσεων, το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε, αλλά και οι περιορισμοί που υπάρχουν στην έρευνα, έτσι ώστε να γίνει πιο κατανοητή η παρουσίαση των αποτελεσμάτων και η εξαγωγή συμπερασμάτων στα κεφάλαια που ακολουθούν.

Για την εργασία επιλέχθηκε ως ερευνητική μέθοδος η διερευνητική Μελέτη Περίπτωσης, καθώς ως τεχνική επικεντρώνεται στην ανάγκη για διερεύνηση και, μέσα από τη συλλογή πληροφοριών, την ανάγκη να κατανοήσουμε σε βάθος μία κατάσταση/περίπτωση. Επιπλέον, αίρονται οι περιορισμοί που πιθανόν θα συναντούσε ένας ερευνητής στην προσπάθειά του να εξηγήσει συμπεριφορικά ζητήματα, όπως η

ενθάρρυνση των πολιτών, η εμπιστοσύνη του κοινού ή η αξιολόγηση της κυβερνητικής απόδοσης σε μία διαχείριση κρίσης, ζητήματα που υπογραμμίζει η συγκεκριμένη έρευνα. Με την περιπτωσιολογική μελέτη όμως πρωτίστως, ταυτίζεται το ερευνητικό πλαίσιο με το ερευνητικό ερώτημα, καθώς πραγματοποιείται στον φυσικό χώρο που λαμβάνει χώρα η περίπτωση που μελετάται. Έτσι, αναδεικνύονται τα δυνατά και αδύνατα σημεία και επιτυγχάνεται μία πιο ολιστική εμβάθυνση των θέσεων που πλαισιώνουν το ερευνητικό ερώτημα. Ακόμη και αν δεν επιχειρείται γενίκευση των συμπερασμάτων -που δεν είναι το ζητούμενο εν προκειμένω- η εν λόγω μελέτη περίπτωσης φωτίζει σημαντικές πτυχές πάνω στην επικοινωνία και τη διαχείριση της κρίσης του COVID-19, αλλά και την συμβολή της ΠΑΜΘ και πώς αποτυπώθηκε στα ΜΚΔ από φορείς της Περιφέρειας.

## **2.1. Δήλωση σκοπού της έρευνας**

Βασική επιδίωξη αυτής της έρευνας είναι η μελέτη των εμπειριών φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης πάνω στη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας και πώς αποτυπώθηκε αυτό στα ΜΚΔ στην Περιφέρεια ΑΜΘ.

## **2.2. Είδος**

Το είδος της έρευνας που επιλέχθηκε είναι η ημιδομημένη συνέντευξη (semi-structured interview). Εκτιμήθηκε ότι αποτελεί καλή πρακτική λύση έναντι του ερωτηματολογίου, επειδή υπήρχε ο κίνδυνος ένα μεγάλο τμήμα από το δείγμα των πολιτών να μην μπορούσε να ανακαλέσει στη μνήμη του με ευκολία και ακρίβεια περιστατικά και παράγοντες που έλαβαν χώρα στην αρχική φάση της πανδημίας. Απεναντίας, η προσωπική εμπλοκή και ο ρόλος που διαδραμάτισαν οι συμμετέχοντες στη διαχείριση της κρίσης, μπορούν να εξασφαλίσουν με τη συνέντευξη περισσότερες και εγκυρότερες πληροφορίες σχετικά με το θέμα. Η συνέντευξη αποτελείται συνολικά

από επτά (7) προκαθορισμένες ερωτήσεις<sup>1</sup> ανοιχτού τύπου, ελεύθερης ανάπτυξης και επέκτασης. Οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου συμβάλλουν τόσο στην πληρέστερη κατανόηση του θέματος όσο και στη μεγαλύτερη εμπάθυνση του. Διενεργήθηκε σε πρώτη φάση πιλοτική συνέντευξη η οποία βοήθησε στην τελική διαμόρφωση των 7 ερωτήσεων, από ένα αρχικό σύνολο 14 ερωτήσεων.

### **2.3. Επιλογή δείγματος**

Το δείγμα της έρευνας έχει αντληθεί από εκπροσώπους και φορείς της Περιφέρειας, εννέα (9) ατόμων, πλην αιρετών, που συνέβαλαν ή παρακολούθησαν τη διαχείριση κρίσης της πανδημίας του COVID-19 μέσα από ημιδομημένες συνεντεύξεις. Η επιλογή του δείγματος πραγματοποιήθηκε βάσει δύο κύριων κριτηρίων:

**1.** Να συμμετέχουν άτομα που είναι επικεφαλής των Γενικών Διευθύνσεων της ΠΑΜΘ που ρόλος τους ήταν να διαχειρίζονταν μέρος της κρίσης της πανδημίας, καθώς επίσης και επιστημονικοί συνεργάτες, ειδικοί σύμβουλοι και άτομα από το επιτελικό γραφείο του Περιφερειάρχη ΑΜΘ. Συγκεκριμένα, στην έρευνα συμμετείχαν:

- 2 Γενικοί Διευθυντές (διεύθυνση Υγείας και διεύθυνση Εσωτερικής Λειτουργίας και Οικονομικών της ΠΑΜΘ),
- ο Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Αναπτυξιακού Προγραμματισμού,
- ο Διευθυντής της Πολιτικής Προστασίας,
- ο νυν Εκτελεστικός Γραμματέας της ΠΑΜΘ,
- η πρώην Εκτελεστική Γραμματέας της ΠΑΜΘ και νυν Ειδική Σύμβουλος του Περιφερειάρχη,
- ο Πρόεδρος του Περιφερειακού Συμβουλίου,

---

<sup>1</sup> Οι ερωτήσεις της συνέντευξης όπως και οι απαντήσεις βρίσκονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ στο τέλος της έρευνας.

- ο Επιστημονικός συνεργάτης του Περιφερειάρχη υπεύθυνος για το γραφείο Τύπου της Περιφέρειας και
- ο Ειδικός Σύμβουλος του Περιφερειάρχη.

2. Να είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση των ΜΚΔ, ούτως ώστε να προσπελαστούν τυχόν κενά ή ασάφειες που θα προέκυπταν λόγω πιθανής άγνοιας του αντικειμένου.

## 2.4. Επιλογή ερωτήσεων

Όλες οι ερωτήσεις εκτός από μία αφορούν σε ερωτήσεις γνώμης (1<sup>η</sup>, 2<sup>η</sup>, 3<sup>η</sup>, 5<sup>η</sup>, 6<sup>η</sup>, 7<sup>η</sup>), με τις οποίες αναδεικνύονται οι αξίες και οι πεποιθήσεις των συνεντευξιαζόμενων σχετικά με τη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας του COVID-19 και μία ερώτηση γνώσεων (4<sup>η</sup>) με σκοπό να διερευνηθεί αν είχαν γνώση οι συμμετέχοντες αναφορικά με την ύπαρξη αξιολόγησης για τη διαχείριση της κρίσης. Όλες οι ερωτήσεις προέκυψαν με βάση το ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας και αντλήθηκαν από τη σχετική βιβλιογραφία.

## 2.5. Ερευνητικό εργαλείο

Το ερευνητικό εργαλείο που επιλέχθηκε για την αποτύπωση και την ποσοτικοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας είναι η ποιοτική ανάλυση περιεχομένου (qualitative content analysis- QCA). Η QCA ως μέθοδος χρησιμοποιείται για την περιγραφή της έννοιας του ποιοτικού υλικού που έχει συλλεχθεί με συστηματικό τρόπο. Αυτό επιτυγχάνεται με τη δημιουργία πλαισίου κωδικοποιημένων κατηγοριών και την διαδοχική αντιστοίχισή τους με το ποιοτικό υλικό της έρευνας. Το συγκεκριμένο πλαίσιο εσωκλείει τον πυρήνα της QCA καλύπτοντας όλες εκείνες τις έννοιες που εμφανίζονται στην περιγραφή και την ερμηνεία του υλικού (Schreier, 2012:1). Με τη συγκεκριμένη μέθοδο δίνεται η δυνατότητα στον ερευνητή να ερμηνεύσει μέχρι ένα βαθμό το περιεχόμενο των δεδομένων κατά την αποτύπωσή τους καθώς *«τα δεδομένα ποτέ δεν «μιλούν από μόνα τους», δεν «έχουν» συγκεκριμένη σημασία. Το νόημα είναι*

κάτι που εμείς, οι αποδέκτες, αποδίδουμε στις λέξεις που ακούμε ή διαβάζουμε» (Schreier, 2012: 2).

## 2.6. Περιορισμοί

Χωρίς να απομειώνεται στο ελάχιστο η αξία των ποσοτικών μεθόδων έρευνας στη διαχείριση κρίσεων, η ποιοτική ερευνητική προσέγγιση συχνά κρίνεται καταλληλότερη για την κάλυψη του ευρύτερου ερμηνευτικού πλαισίου και βοηθά στην πληρέστερη κατανόηση του θέματος. Ωστόσο, υπάρχουν και κάποιοι περιορισμοί που χρειάζεται να συνυπολογιστούν κατά τη διαδικασία διενέργειας της έρευνας, αλλά και εξαγωγής συμπερασμάτων. Συγκεκριμένα αξίζει να σημειωθεί:

1. Η προσωπικότητα και ο αξιακός κώδικας των συμμετεχόντων στην έρευνα χαρακτηρίζεται από υποκειμενικότητα και καθορίζει το οπτικό πρίσμα του καθενός.
2. Για να συντελεστεί σε ασφαλή βαθμό η επιστημονική γενίκευση θα ήταν χρήσιμο να ακολουθήσουν περισσότερες περιπτώσιολογικές μελέτες που να καλύπτουν μεγαλύτερη γεωγραφική έκταση και ει δυνατόν να πραγματοποιούταν έρευνα και στις 13 Περιφέρειες της επικράτειας.
3. Επιλέχθηκε για τη έρευνα η λογική της «πυραμίδας» μέσω των προϊσταμένων σε κάθε αρμόδια υπηρεσία για τη διαχείριση της κρίσης με τη σιωπηλή υπόθεση ότι υπάρχει κοινή γραμμή με τους υφισταμένους υπαλλήλους που συμμετείχαν στη διαχείριση. Ωστόσο, θα ήταν εξίσου ενδιαφέρουσα η συλλογή δεδομένων από υπαλλήλους των εν λόγω υπηρεσιών ή/και πολίτες της Περιφέρειας.
4. Η κρίση της πανδημίας του COVID-19 είναι μία ενεργή κρίση ακόμα και τώρα και από τη μία είναι εξαιρετικά ενδιαφέρουσα η αποτύπωση των γεγονότων *in vivo*, όσο ακόμα βρίσκεται σε εξέλιξη, από την άλλη ελλοχεύει ο κίνδυνος λόγω έλλειψης ολοκληρωμένης εικόνας να γίνεται μεροληπτική ή μεμονωμένη αποτίμηση, που ωστόσο, αξίζει να καταγραφεί αυτούσια από κάθε συμμετέχοντα στη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας.

## Κεφάλαιο 3

### 3. Αποτελέσματα της έρευνας

Με τη συλλογή των δεδομένων από τις απαντήσεις των συνεντεύξεων προκύπτουν τα αποτελέσματα της έρευνας με τη βοήθεια του ερευνητικού εργαλείου qualitative content analysis (QCA). Μέσα από τις απαντήσεις προκύπτουν οι κύριες κατηγορίες («διαστάσεις») του πλαισίου κωδικοποίησης, στις οποίες εστιάζει η έρευνα στην ανάλυση της. Το πλαίσιο κωδικοποίησης είναι ο τρόπος με τον οποίο δομήθηκαν τα δεδομένα από το υλικό της έρευνας. Αποτελείται από τις κύριες κατηγορίες (στην συγκεκριμένη περίπτωση αναφέρονται ως μοτίβα απαντήσεων) και προσδιορίζουν τις σχετικές έννοιες βάσει ερμηνείας των δεδομένων. Στον πίνακα 3.1 στο τέλος του κεφαλαίου είναι αποτυπωμένα τα αποτελέσματα της έρευνας βάσει της QCA.

Οι ερωτήσεις που πραγματοποιήθηκαν είναι συνολικά 7 και αφορούν σε 6 ερωτήσεις γνώμης και 1 γνώσεων. Αναλυτικότερα οι απαντήσεις που δόθηκαν σε κάθε ερώτηση έχουν ως εξής:

**1<sup>η</sup> ερώτηση: Πιστεύετε ότι τα ΜΚΔ μπορούν να ενθαρρύνουν τους πολίτες να ενδιαφερθούν για ανάληψη δράσης ή προετοιμασίας, για να συμβάλλουν και οι ίδιοι στην αντιμετώπιση της κρίσης;**

Στην ερώτηση αυτή και οι 9 συμμετέχοντες απάντησαν καταφατικά συμφωνώντας στο σύνολο τους ότι τα ΜΚΔ αποτελούν ένα στρατηγικό επικοινωνιακό εργαλείο που μπορεί να επηρεάσει και να κινητοποιήσει τους πολίτες να αναλάβουν δράση και να πάρουν πρωτοβουλίες συμβάλλοντας στη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας. Αναγνωρίζουν ως καλή πρακτική επικοινωνίας τα ΜΚΔ, τα οποία συντελούν στη διάχυση πληροφοριών και στη δημιουργία κλίματος αμφίδρομης επικοινωνίας ανάμεσα σε Περιφέρεια και πολίτες. Ένας εκ των συμμετεχόντων θέτει ως προϋπόθεση για την ενθάρρυνση των πολιτών τον παράγοντα της εμπιστοσύνης του κοινού απέναντι στην Περιφέρεια και συγκεκριμένα ισχυρίζεται πως, για να ασκηθεί η οποιαδήποτε επιρροή, θα πρέπει οι πολίτες να θεωρήσουν αξιόπιστο τον φορέα που

αναρτά πληροφορίες στα ΜΚΔ. Μία ακόμη σήμανση που λαμβάνει η ενθάρρυνση μέσα από τις απαντήσεις, είναι ότι συμβαίνει σε ιδεολογικό, πολιτισμικό και κοινωνικό επίπεδο και αποτυπώνεται ως συμμόρφωση στις οδηγίες ή ως πρωτοβουλίες κινητοποίησης που ξεκινούν από την ανάγκη για προσφορά εν μέσω πανδημίας. Ενδιαφέρον παρουσιάζει και η τοποθέτηση ενός συμμετέχοντα που κάνει το διαχωρισμό θεωρίας-πράξης. Συγκεκριμένα, αναφέρει πως, ενώ σε θεωρητικό επίπεδο τα ΜΚΔ ασκούν επιρροή ενθαρρύνοντας τους πολίτες, επί της ουσίας δε συνέβη κάτι τέτοιο στην πράξη, γιατί οι πολίτες δεν μπορούσαν να πάρουν καμία πρωτοβουλία και να αναλάβουν καμία δράση, όταν υπήρχε ισχυρή κεντρική γραμμή από την κυβέρνηση για τη διαχείριση της κρίσης. Τέλος, ένας ακόμα συμμετέχοντας που συμφωνεί με τη θέση ότι υπήρξε ενθάρρυνση των πολιτών στις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης, θέτει ως προβληματισμό ότι τα ΜΚΔ δεν προκάλεσαν μόνο θετική ενθάρρυνση, αλλά «καλλιέργησαν σε μεγάλο βαθμό και τις αντίθετες απόψεις θεωρίες συνωμοσίας κλπ.».

**2<sup>η</sup> ερώτηση: Προσπάθησαν οι φορείς της περιφέρειας να εμπλακούν σε αμφίδρομη επικοινωνία με τους πολίτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας;**

**A. Οι αντιδράσεις των πολιτών της περιφέρειας ΑΜΘ στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης επηρέασαν τις πρωτοβουλίες επικοινωνίας της περιφέρειας;**

**B. Αν ναι, πως;**

Από τους 9 συνολικά συμμετέχοντες οι 7 απαντούν αρνητικά ως προς την προσπάθεια της Περιφέρειας να εμπλακεί σε αμφίδρομη επικοινωνία με τους πολίτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Όπως αποτυπώνεται από τις απαντήσεις, η ΠΑΜΘ περιορίστηκε από την κεντρική ηγεσία σε μονόδρομη επικοινωνία ακολουθώντας τις κατευθυντήριες οδηγίες της κυβέρνησης αναφορικά με τη διαχείριση και την επικοινωνία της κρίσης. Επίσης, αναφέρονται στην ανυπαρξία επίσημου καναλιού στα ΜΚΔ που να είχε χαρακτηριστικά αμφίδρομης επικοινωνίας. Ένας εκ των συμμετεχόντων υπογραμμίζει την έλλειψη ουσιαστικής ενημέρωσης που είχε η ΠΑΜΘ, γεγονός που εμπόδισε τη δημιουργία αμφίδρομης επικοινωνίας, ενώ ένας άλλος συμμετέχοντας που απάντησε αρνητικά το προσδιορίζει μόνο κατά την πρώτη φάση της πανδημίας, όπου οι περιορισμοί ήταν πιο αυστηροί και η κεντρική γραμμή της κυβέρνησης πιο αμετάκλητη. Οι 2 από τους συνεντευξιαζόμενους που απάντησαν θετικά αναφέρονται στην προσπάθεια της Περιφέρειας για αμφίδρομη επικοινωνία είτε



απευθείας με τους πολίτες στα σημεία ελέγχου, είτε επικουρικά προς την κεντρική κυβέρνηση μέσα από φορείς και υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Στο πρώτο υποερώτημα η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (7) απάντησε αρνητικά. Οι 3 από τους 7 εστιάζουν στην αδυναμία των πολιτών να καθορίσουν τον βέλτιστο τρόπο επικοινωνίας της κρίσης, όταν η συνολική διαχείριση της κρίσης της πανδημίας ήταν αποκλειστική αρμοδιότητα της κεντρικής κυβέρνησης, η οποία περιόριζε το εύρος των πρωτοβουλιών της Περιφέρειας. Ένας από όσους απάντησαν αρνητικά θεωρεί πως ειδικό βάρος πέφτει στους πολίτες, γιατί δεν αντέδρασαν αρκετά/ όσο θα έπρεπε, ούτως ώστε να είναι σε θέση να καθορίσουν αλλαγή στον τρόπο επικοινωνίας της Περιφέρειας. Οι 2 συμμετέχοντες που απάντησαν θετικά επικεντρώνονται στο γεγονός ότι οι αντιδράσεις των πολιτών στα ΜΚΔ επηρεάζουν την επικοινωνία από τη μεριά της Περιφέρειας και την ωθούν σε ανάληψη πρωτοβουλιών.

Το δεύτερο υποερώτημα ως διευκρινιστικό ερώτημα του προηγούμενου, έμεινε στην πλειοψηφία του αναπάντητο καθότι στο προηγούμενο υποερώτημα οι περισσότερες απαντήσεις ήταν αρνητικές. Από τους 3 συμμετέχοντες που το απάντησαν καταγράφονται δύο τάσεις ως αποτέλεσμα αλλαγής των πρωτοβουλιών της Περιφέρειας. Μία αφορά στην προσέγγιση των πολιτών με πιο εύπεπτα μηνύματα και ανάγκη για προσφορά και η άλλη αφορά στον εντοπισμό των ανησυχιών και παραπόνων των πολιτών που εμφανίζονται στα ΜΚΔ και την ενημέρωση των αρμόδιων φορέων, ακόμα και του ίδιου του Περιφερειάρχη.

**3<sup>η</sup> ερώτηση: Θεωρείτε πως οι πολίτες λάμβαναν υπόψη τις ανακοινώσεις/δημοσιεύσεις στα ΜΚΔ της Περιφέρειας ΑΜΘ σχετικά με την πανδημία; Αν όχι γιατί;**

Όλοι οι συμμετέχοντες απάντησαν θετικά σε αυτή την ερώτηση με 2 από τους 9 να μετριάζουν την απάντησή τους, θεωρώντας πως, ναι μεν οι πολίτες λαμβάνουν υπόψη τις δημοσιεύσεις της ΠΑΜΘ στα ΜΚΔ, αλλά όχι σε τόσο μεγάλο βαθμό. Ενδιαφέρουσα προσέγγιση είναι αυτή όπου κάνει διαχωρισμό στους χρόνους. Συγκεκριμένα ισχυρίζεται ότι, αν και στην πρώτη φάση της πανδημίας οι πολίτες λάμβαναν υπόψη τους τις δημοσιεύσεις της Περιφέρειας στα ΜΚΔ, σε επόμενη φάση η ψυχοσυναισθηματική κούραση των πολιτών οδήγησε σε περιορισμό την επιρροή των ΜΚΔ της ΠΑΜΘ.

**4<sup>η</sup> ερώτηση: Γνωρίζετε αν η ΠΑΜΘ προέβη σε κάποια παρακολούθηση/αξιολόγηση της κοινής γνώμης σχετικά με την πανδημία; Αν ναι, με ποιον τρόπο;**

Στην ερώτηση αυτή 7 συμμετέχοντες απάντησαν πως δεν γνωρίζουν αν έγινε ή αν υπάρχει κάποιος μηχανισμός αξιολόγησης, ενώ οι άλλοι 2 απάντησαν κατηγορηματικά ότι δεν έγινε καμία τέτοια ενέργεια αξιολόγησης της κοινής γνώμης από την μεριά της ΠΑΜΘ.

**5<sup>η</sup> ερώτηση: Διαπιστώσατε κάποια συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου πολιτικού ανταγωνισμού και των αναρτήσεων στο Facebook σχετικές με τη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας;**

4 εκ των ερωτηθέντων απάντησαν καταφατικά κάνοντας λόγο για πολιτικά οφέλη, αναρτήσεις με πολιτικό χρώμα προς άγρα ψήφων, αλλά χωρίς επιστημονική κατάρτιση. Ένας ωστόσο, το περιόρισε μόνο κατά την δεύτερη φάση της πανδημίας, ενώ κατά την πρώτη φάση δεν θεωρεί ότι υπήρξε πολιτικός ανταγωνισμός. 3 από τους ερωτηθέντες εντοπίζουν συσχέτιση πολιτικού ανταγωνισμού μεν, χωρίς όμως γνήσια πολιτικά χαρακτηριστικά και οπωσδήποτε σε μικρό βαθμό. Αρνητική ήταν μόνο 1 απάντηση με την εξήγηση ότι δεν θεώρησε ότι υπήρξε ουσιαστικός αντίλογος, καθώς όλα τα κόμματα ήταν ευθυγραμμισμένα πρακτικά στην κεντρική γραμμή της κυβέρνησης αναφορικά με τη διαχείριση της κρίσης.

**6<sup>η</sup> ερώτηση: Πιστεύετε ότι μπορούν οι δραστηριότητες και αναρτήσεις μεμονωμένων λογαριασμών στα ΜΚΔ από παράγοντες της τοπικής αυτοδιοίκησης να θεωρηθούν επιβλαβείς ή επικίνδυνες στη διάρκεια της κρίσης; Εντοπίσατε κάποιο σχετικό φαινόμενο;**

Στο ερώτημα αυτό ουσιαστικά και οι 9 συνεντευξιαζόμενοι συμφωνούν ότι οι δραστηριότητες και αναρτήσεις μεμονωμένων λογαριασμών στα ΜΚΔ μπορούν να θεωρηθούν επισφαλείς και να βλάψουν τους πολίτες. Ωστόσο, 2 από αυτούς δεν θεωρούν ότι ως φαινόμενο συνέβη σε μεγάλο βαθμό και έτσι ήταν άνευ σημασίας στην περίπτωση της Περιφέρειας ΑΜΘ και άλλοι 3, παρόλο που συμφωνούν στην αρνητική επιρροή που ασκούν τα ΜΚΔ στους πολίτες μέσα από μεμονωμένες αναρτήσεις, ισχυρίζονται ότι το φαινόμενο αυτό δεν εντοπίστηκε στην ΠΑΜΘ έως τώρα. Τέλος, 1 συμμετέχοντας δίνει άλλη σήμανση στην επιρροή των ΜΚΔ στους πολίτες λέγοντας ότι, αν και σε πρώτη φάση μπορούν να θεωρηθούν επιβλαβείς οι δραστηριότητες και

αναρτήσεις κάποιων, σε δεύτερο χρόνο μπορούν να γίνουν δημιουργικές, καθώς ενεργοποιούν τους πολίτες να στραφούν στην επιστήμη ή να κινητοποιηθούν να ψάξουν και οι ίδιοι κάποια πράγματα.

**7<sup>η</sup> ερώτηση: Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι κέρδισε η ΠΑΜΘ την εμπιστοσύνη των πολιτών αναφορικά με τη διαχείριση της κρίσης; Έπαιξαν κάποιο ρόλο τα ΜΚΔ της ΑΜΑΘ σε αυτό;**

Η τελευταία ερώτηση χωρίζεται νοηματικά σε δύο σκέλη. Στο πρώτο σκέλος οι 5 από τους συμμετέχοντες θεωρούν ότι η ΠΑΜΘ κατάφερε να κερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών παρότι δεν ήταν στις αρμοδιότητες της η διαχείριση της κρίσης της πανδημίας. Επίσης, 1 από όσους απάντησαν καταφατικά εντοπίζει ως παράγοντα που συνέβαλε στην εμπιστοσύνη, την εξυπηρέτηση των πολιτών, καθώς υπήρχε διαρκής ενημέρωση και σημαντική παρουσία των υπηρεσιών με καθημερινή επικοινωνία με τους πολίτες. Οι υπόλοιποι 4 ερωτηθέντες δεν θεωρούν ότι σημειώθηκε κάποια σημαντική αύξηση της εμπιστοσύνης, επειδή το εύρος των πρωτοβουλιών της Περιφέρειας ως φορέα τοπικής αυτοδιοίκησης ήταν περιορισμένο από την ισχυρή κεντρική γραμμή και εν τέλει επικράτησαν οι κεντρικές πολιτικές παρά την προσπάθεια της ΠΑΜΘ να αναλάβει πρωτοβουλίες.

Στο δεύτερο σκέλος της ερώτησης, 5 συμμετέχοντες απάντησαν ότι υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στα ΜΚΔ και την εμπιστοσύνη των πολιτών απέναντι στον τρόπο διαχείρισης της κρίσης της πανδημίας από την ΠΑΜΘ. Συγκεκριμένα, οι 4 θεωρούν ότι σημαντικό ρόλο έπαιξε η γνωστοποίηση των δράσεων και πρωτοβουλιών της Περιφέρειας για τον COVID-19 και 1 απάντησε ότι είναι θετική η συμβολή μεν, αλλά δεν υπάρχει επίσημο κανάλι επικοινωνίας σε πλατφόρμα κοινωνικής δικτύωσης της ΠΑΜΘ με χαρακτηριστικά αμφίδρομης επικοινωνίας. Οι 3 από τους συμμετέχοντες απάντησαν αρνητικά στο δεύτερο σκέλος της ερώτησης εξηγώντας ότι δεν ήταν ξεκάθαρα σημαντική η συμβολή των ΜΚΔ και σίγουρα δεν συνέβη σε σημαντικό βαθμό. Τέλος, 1 συμμετέχοντας δεν θεωρεί ότι μπορεί να προσδιορίσει τον βαθμό που συνέβαλαν τα ΜΚΔ στο να κερδηθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών.

Στον πίνακα που ακολουθεί εμφανίζονται τα αποτελέσματα όπως αυτά αποτυπώθηκαν μέσα από το ερευνητικό εργαλείο της ποιοτικής ανάλυσης περιεχομένου (qualitative content analysis).

## Πίνακας 3.1

### Qualitative Content Analysis<sup>2</sup>

ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΟΤΙΒΑ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΣΥΝΟΛΑ	ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΕΣ								
			1.22	2.22	3.22	4.22	5.22	6.22	7.22	8.22	9.22
1. Πιστεύετε ότι τα ΜΚΔ μπορούν να ενθαρρύνουν τους πολίτες να ενδιαφερθούν για ανάληψη δράσης ή προετοιμασίας, για να συμβάλλουν και οι ίδιοι στην αντιμετώπιση της κρίσης;	1.1 Τα ΜΚΔ είναι καλή πρακτική αμφίδρομης επικοινωνίας και ενθαρρύνουν κυρίως σε επίπεδο κοινωνικό και ιδεολογικό.	7									
	1.2 Ναι, αρκεί να υπάρχει ο παράγοντας της αξιοπιστίας και της εμπιστοσύνης στο φορέα.	1									
	1.3 Ίσως στη θεωρία. Στην πράξη οι πολίτες περιορίζονται να αναλάβουν δράση, αφού η διαχείριση κρίσης είναι ζήτημα κεντρικής ηγεσίας.	1									
2. Προσπάθησαν οι φορείς της περιφέρειας να εμπλακούν σε αμφίδρομη επικοινωνία με τους πολίτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας;	2.1 Εμπλοκή της Περιφέρειας στην προσπάθεια να δημιουργήσει κλίμα αμφίδρομης επικοινωνίας επικουρικά προς την κεντρική εξουσία και τους φορείς της Τ.Α.	2									
	2.2 Η ΠΑΜΘ περιορίστηκε από την κεντρική ηγεσία σε μονόδρομη επικοινωνία, ακολουθώντας κατευθυντήριες οδηγίες.	2									
	2.3 Η ανυπαρξία επίσημου καναλιού επικοινωνίας στα ΜΚΔ και η έλλειψη ουσιαστικής ενημέρωσης δεν βοήθησαν στην δημιουργία αμφίδρομης επικοινωνίας και οι ενέργειες ήταν ανεπαρκείς.	5									
2Α. Οι αντιδράσεις των πολιτών της περιφέρειας ΑΜΘ στα ΜΚΔ επηρέασαν τις πρωτοβουλίες επικοινωνίας της περιφέρειας;	2Α.1 Οι πολίτες φάνηκε ότι δεν δύνανται να καθορίσουν αλλαγή στον τρόπο επικοινωνίας της κρίσης, όταν υπάρχει ισχυρή κεντρική γραμμή από την κυβέρνηση.	7									
	2Α.2 Οι αντιδράσεις των πολιτών επηρεάζουν την	2									

<sup>2</sup> 1. Οι κωδικοί 1.22 έως 9.22 είναι οι ερωτηθέντες της συνέντευξης.

2. Με γκρι χρώμα εμφανίζονται οι απαντήσεις που αντιστοιχούν στον κάθε ερωτηθέντα ανά ερώτηση.

	επικοινωνία σε επίπεδο πρωτοβουλιών από τη μεριά της ΠΑΜΘ.											
2B. Αν ναι, πως;	2B.1 Αναπάντητη ερώτηση.	6										
	2B.2 Αλλαγή στην προσέγγιση των πολιτών με πιο εύπεπτα μηνύματα για τους ίδιους.	1										
	2B.3 Η ΠΑΜΘ εντόπιζε τις ανησυχίες των πολιτών με αποτέλεσμα να αναλάβει πρωτοβουλίες δράσης	3										
3. Θεωρείτε πως οι πολίτες λάμβαναν υπόψη τις ανακοινώσεις/δημοσιεύσεις στα ΜΚΔ της περιφέρειας ΑΜΘ σχετικά με την πανδημία; Αν όχι γιατί;	3.1 Ναι, τις αναδημοσιεύσεις των Δελτίων Τύπου της ΠΑΜΘ ή της κυβέρνησης θεωρώντας ότι πρόκειται για επίσημες ανακοινώσεις-οδηγίες στις οποίες συμμορφωνόντουσαν.	7										
	3.2 Εν μέρει. Η ψυχοσυναισθηματική πίεση με την πάροδο του χρόνου περιορίσε την επίδραση τους στους πολίτες.	3										
4. Γνωρίζετε αν η ΠΑΜΘ προέβη σε κάποια παρακολούθηση/αξιολόγηση της κοινής γνώμης σχετικά με την πανδημία; Αν ναι, με ποιον τρόπο;	4.1 Δεν υπήρχε τέτοια πληροφόρηση, ούτε και αντίστοιχος μηχανισμός αξιολόγησης.	7										
	4.2 Δεν προέβη σε καμία τέτοια ενέργεια η ΠΑΜΘ κατηγορηματικά.	2										
5. Διαπιστώσατε κάποια συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου πολιτικού ανταγωνισμού και των αναρτήσεων στο Facebook σχετικές με τη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας;	5.1 Είναι σύνηθες να δημιουργείται ανταγωνισμός με γνώμονα το πολιτικό συμφέρον και το ίδιο συνέβη στην περίπτωση της πανδημίας εις βάρος μάλιστα των επιστημονικών ανακοινώσεων.	6										
	5.2 Υπήρξε συσχέτιση, η οποία όμως δεν είχε γνήσια πολιτικά χαρακτηριστικά και δεν πήρε μεγάλη έκταση.	3										
	5.3 Η ισχυρή κεντρική γραμμή ευθυγράμμισε όλα τα κόμματα εν τέλει, οπότε δεν υπήρξε ουσιαστικός πολιτικός αντίλογος για να αποτυπωθεί ως ανταγωνισμός.	1										
6. Πιστεύετε ότι μπορούν οι δραστηριότητες και αναρτήσεις μεμονωμένων	6.1 Υπήρξαν άτομα χωρίς επιστημονική συνάφεια που προκειμένου να κερδίσουν εντυπώσεις ανάρτησαν τέτοιο περιεχόμενο.	3										

λογαριασμών στα ΜΚΔ από παράγοντες της τοπικής αυτοδιοίκησης να θεωρηθούν επιβλαβείς ή επικίνδυνες στη διάρκεια της κρίσης; Εντοπίσατε κάποιο σχετικό φαινόμενο;	<b>6.2</b> Ως φαινόμενο συνέβη σε μικρό βαθμό, άνευ σημασίας αναφορικά με την ΠΑΜΘ, ωστόσο ασκείται αρνητική επιρροή στους πολίτες από επικίνδυνες αναρτήσεις.	5										
	<b>6.3</b> Ναι, ακόμη και από άτομα με επιστημονική συνάφεια που δημιούργησαν επιπλέον σύγχυση στο γενικό πληθυσμό της ΠΑΜΘ.	2										
<b>7Α.</b> Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι κέρδισε η ΠΑΜΘ την εμπιστοσύνη των πολιτών αναφορικά με τη διαχείριση της κρίσης;	<b>7Α.1</b> Η εμπιστοσύνη των πολιτών κερδήθηκε, παρότι δεν ήταν στις αρμοδιότητες της ΠΑΜΘ η διαχείριση της κρίσης, κυρίως σε σχέση με την εξυπηρέτηση των πολιτών από τους φορείς της Περιφέρειας.	5										
	<b>7Α.2</b> Ούτε κέρδισε, ούτε έχασε σε επίπεδο εμπιστοσύνης η ΠΑΜΘ, παρά τις πρωτοβουλίες που ανέλαβε, γιατί ήταν ζήτημα της κεντρικής ηγεσίας.	4										
<b>7Β.</b> Έπαιξαν κάποιο ρόλο τα ΜΚΔ της ΑΜΑΘ σε αυτό;	<b>7Β.1</b> Η έλλειψη επίσημων σελίδων στα ΜΚΔ της ΠΑΜΘ περιόρισε τον σημαντικό ρόλο που έχουν τα ΜΚΔ ως συντελεστή στην εμπιστοσύνη των πολιτών.	1										
	<b>7Β.2</b> Τα ΜΚΔ ως χώρος προβολής των δράσεων και πρωτοβουλιών της ΠΑΜΘ συνέβαλαν στο να κερδηθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών.	4										
	<b>7Β.3</b> Η συμβολή των ΜΚΔ φάνηκε να μην είναι ξεκάθαρα σημαντική για την εμπιστοσύνη των πολιτών.	5										

## Κεφάλαιο 4

### 4. Συμπεράσματα

Τα δεδομένα που προκύπτουν τόσο από την βιβλιογραφική ανασκόπηση όσο και από την ανάλυση των αποτελεσμάτων βοηθούν στην εξαγωγή συμπερασμάτων και στην απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων που τέθηκαν με την εν λόγω εργασία. Μέσα από το ερευνητικό εργαλείο της ποιοτικής ανάλυσης περιεχομένου (QCA) προέκυψαν

από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων συγκεκριμένα μοτίβα ερμηνειών για κάθε ερώτηση.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί πως και οι 9 συμμετέχοντες ανταποκρίθηκαν θετικά και αφιέρωσαν ουσιαστικό χρόνο για να απαντήσουν στις ερωτήσεις και παρέμειναν δεκτικοί και ανοιχτοί καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης τους. Ολόκληρη η συνέντευξη κύλησε σε κλίμα φιλικό, ακόμα και όταν εκφραζόταν κάποια δυσαρέσκεια ή αγανάκτηση σχετική με τη διαχείριση της κρίσης και είναι άξιο λόγου το γεγονός ότι θέλησαν να εμβαθύνουν στο θέμα της διαχείρισης της κρίσης της πανδημίας του COVID-19 μετά το πέρας των συνεντεύξεων, αποδεικνύοντας ότι η πανδημία δεν είναι ένα επιδερμικό φαινόμενο επικαιρότητας, ούτε και η διαχείριση κρίσεων, πόσο δε μάλλον όταν φιλτράρονται μέσα από το πρίσμα των ΜΚΔ που είναι ένα παντοδύναμο στρατηγικό, επικοινωνιακό, πολιτικό, κοινωνικό, αλλά και επιχειρηματικό εργαλείο.

Όπως προκύπτει λοιπόν από τον παραπάνω πίνακα (πίνακας 3.1), τα ΜΚΔ ως καλή πρακτική αμφίδρομης επικοινωνίας, μπορούν να ενθαρρύνουν τους πολίτες να αναλάβουν δράση, για να συμβάλλουν και οι ίδιοι στην αντιμετώπιση της πανδημίας. Οποσδήποτε, η αξιοπιστία ενός φορέα και η εμπιστοσύνη που θα νιώσουν οι πολίτες απέναντι σε πρόσωπα και φορείς της Περιφέρειας, ενισχύουν την επίδραση των ΜΚΔ, καθώς όπως παρατήρησε εύστοχα και ένας εκ των συμμετεχόντων, η εμπιστοσύνη των πολιτών αποτελεί τον νούμερο ένα παράγοντα στη διαχείριση των κρίσεων.

Οι πολίτες λοιπόν, όπως αποτυπώνεται, λαμβάνουν υπόψη τους τις ανακοινώσεις της Περιφέρειας στα ΜΚΔ, θεωρώντας ότι πρόκειται για επίσημες και αξιόπιστες ανακοινώσεις και στην πλειοψηφία τους συμμορφώνονται με το περιεχόμενο των ανακοινώσεων αυτών. Βέβαια, η ψυχοσυναισθηματική πίεση που ασκήθηκε από τις δύσκολες συνθήκες και τα αυστηρά μέτρα περιορισμού, ιδιαίτερα κατά την πρώτη φάση της πανδημίας, περιόρισε με την πάροδο του χρόνου την επίδραση που ασκούν τα ΜΚΔ στο κοινό.

Παρόλο που οι συμμετέχοντες στην έρευνα αναδεικνύουν τη συμβολή των ΜΚΔ ως εργαλείο αμφίδρομης επικοινωνίας, μέσα από την έρευνα αυτή, οι φορείς της Περιφέρειας που διαχειρίστηκαν το σύνολο ή μέρος της κρίσης της πανδημίας δεν θεωρούν ότι υπήρξε τελικά πραγματικά αμφίδρομη επικοινωνία ανάμεσα σε Τ.Α. και

πολίτες. Συγκεκριμένα, δεν θεωρούν ότι οι φορείς της Περιφέρειας προσπάθησαν να εμπλακούν σε αμφίδρομη επικοινωνία με τους πολίτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας, εξαιτίας της ανυπαρξίας επίσημου καναλιού επικοινωνίας στις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης και της έλλειψης ουσιαστικής ενημέρωσης, με αποτέλεσμα να είναι οι όποιες ενέργειες τελικά ανεπαρκείς. Ένας ακόμη παράγοντας που δε βοήθησε καθόλου στη δημιουργία κλίματος αμφίδρομης επικοινωνίας ήταν και οι κεντρικές πολιτικές διαχείρισης της κρίσης από τη μεριά της κυβέρνησης. Έτσι, η Περιφέρεια περιορίστηκε τελικά σε μονόδρομη επικοινωνία ανακοινώσεων εξαιτίας της ισχυρής κεντρικής γραμμής στο θέμα της επικοινωνίας της διαχείρισης της κρίσης με την βασική εντολή της κυβέρνησης να μην επιτρέπει καμία διάχυση πληροφορίας ή ενημέρωσης που δεν θα ξεκινούσε από τα αρμόδια υπουργεία.

Την παραπάνω διαπίστωση ενισχύει και η κοινή ομολογία ότι οι αντιδράσεις των πολιτών δεν επηρέασαν εντέλει τις πρωτοβουλίες επικοινωνίας της Περιφέρειας αναφορικά με την διαχείριση της κρίσης, καθώς επί της ουσίας οι πολίτες δεν δύνανται να καθορίσουν καμία αλλαγή σε επίπεδο διαχείρισης, όταν υπάρχει ισχυρή κεντρική γραμμή που διαχειρίζεται την κρίση. Αν ωστόσο, σημειώθηκαν κάποιες προσπάθειες της Περιφέρειας να αναλάβει πρωτοβουλίες, παρότι δεν ήταν στις αρμοδιότητες της, αυτές αφορούσαν κυρίως στην αλλαγή της προσέγγισης των πολιτών με πιο εύπεπτα μηνύματα και τον εντοπισμό των ανησυχιών και παραπόνων των πολιτών στις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης, για να συνυπολογιστούν στον βαθμό που μπορούσαν στο στρατηγικό πλάνο δράσεων τους.

Γεγονός αποτελεί επίσης ότι η ΠΑΜΘ δεν προέβη σε κάποιο μηχανισμό αξιολόγησης της κοινής γνώμης σχετικά με την πανδημία, πιθανόν λόγω ανυπαρξίας αντίστοιχου μηχανισμού αξιολόγησης.

Η πανδημία του COVID-19, όπως και αντίστοιχες κρίσεις στο παρελθόν, αποτέλεσε γόνιμο έδαφος, για να εκδηλωθούν φαινόμενα πολιτικού ανταγωνισμού μέσα από τις αναρτήσεις στα ΜΚΔ. Καθότι σύνηθες να αναπτύσσεται ανταγωνισμός για πολιτικά οφέλη, υπήρξε συσχέτιση ανάμεσα στο επίπεδο πολιτικού ανταγωνισμού και αναρτήσεων στις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης κυρίως, για να αποκομίσουν πολιτικά οφέλη. Βέβαια, είναι αμφίροπο το αποτέλεσμα, αν οι συγκεκριμένες αναρτήσεις παρά το πολιτικό τους χρώμα, είχαν τελικά γνήσια πολιτικά χαρακτηριστικά και αν αυτό το φαινόμενο συνέβη όντως σε μεγάλο βαθμό. Ακόμη και



σε αυτό το συμπέρασμα, συσχετίστηκε ο ρόλος της κυβέρνησης, καθώς η ισχυρή κεντρική γραμμή επικράτησε ευθυγραμμίζοντας πρακτικά τα κόμματα και αποδυναμώνοντας τον γνήσιο πολιτικό αντίλογο.

Μέσα από τα ευρήματα της έρευνας αναδεικνύεται επίσης η αρνητική επίδραση που μπορούν να ασκήσουν δραστηριότητες και αναρτήσεις μεμονωμένων λογαριασμών στα ΜΚΔ από παράγοντες της τοπικής αυτοδιοίκησης. Ευτυχώς σύμφωνα με τους συμμετέχοντες το φαινόμενο αυτό δεν έλαβε χώρα σε μεγάλο βαθμό στην ευρύτερη περιοχή της Περιφέρειας ΑΜΘ και αποδείχτηκε τελικά άνευ σημασίας. Εντύπωση ωστόσο, προκαλεί το γεγονός ότι οι αναρτήσεις και οι δραστηριότητες αυτές δεν έγιναν μόνο από άτομα που δεν είχαν καμία επιστημονική συνάφεια με την περίπτωση του κορωνοϊού για τη δημιουργία εντυπώσεων, όπως εξάλλου αναμενόταν, αλλά και από άτομα που είχαν επιστημονική κατάρτιση και συνάφεια, γεγονός που δημιούργησε επιπλέον σύγχυση στο γενικό πληθυσμό της ΠΑΜΘ.

Τέλος, σύμφωνα με το ερευνητικό εργαλείο της QCA η εμπιστοσύνη των πολιτών αναφορικά με τη διαχείριση της κρίσης απέναντι στην Περιφέρεια οπωσδήποτε δεν μειώθηκε και μάλλον ενισχύθηκε. Κομβικό σημείο σε αυτό φαίνεται να αποτελεί ότι η ΠΑΜΘ, παρόλο που δεν άπτονταν στις αρμοδιότητες της και επί της ουσίας δεν είχε κάποια νομική κατοχύρωση απέναντι στη διαχείριση της κρίσης, καθώς εκτελούσε επί το πλείστον εντολές της κεντρικής κυβέρνησης, ανέλαβε κάποιες πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση κυρίως της εξυπηρέτησης των πολιτών της, γεγονός που εκτιμήθηκε από το σύνολο του πληθυσμού. Συγκεκριμένα, το σύνολο των υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης παρέμεινε συνεργάσιμο απέναντι στους πολίτες, πληροφορώντας και διευκρινίζοντας οδηγίες για τους ίδιους, διενεργώντας πολλαπλούς δειγματοληπτικούς ελέγχους, επανδρώνοντας φορείς φιλοξενίας, για να μουν σε καραντίνα όσοι έρχονταν από τα όμορα κράτη της Τουρκίας και της Βουλγαρίας (κυρίως Έλληνες φοιτητές και τουρίστες από την Τουρκία) και ενεργοποιώντας κονδύλια για ιατροτεχνικό εξοπλισμό των δομών υγείας. Οι δράσεις αυτές αναδημοσιεύονταν κατά κύριο λόγο σε προσωπικούς λογαριασμούς των ΜΚΔ και στο βαθμό που διαχέονταν η πληροφορία προς τους πολίτες, λειτουργούσε ενισχυτικά για την εμπιστοσύνη των πολιτών απέναντι στην ίδια. Αυτή ακριβώς υπήρξε και η μεγαλύτερη συμβολή των ΜΚΔ της ΠΑΜΘ, καθώς ως χώρος προβολής δράσεων και πρωτοβουλιών ενημέρωσε σχετικά τους πολίτες κερδίζοντας κατ' αυτόν τον τρόπο την εμπιστοσύνη τους, παρότι οι

περισσότεροι συμμετέχοντες παραδέχτηκαν ότι υπάρχει έλλειψη επίσημων σελίδων στα ΜΚΔ της ΠΑΜΘ με χαρακτηριστικά αμφίδρομης επικοινωνίας.

Συνδυάζοντας τα ευρήματα της έρευνας με τη θεωρία της βιβλιογραφικής ανασκόπησης επιβεβαιώνονται τα δύο βασικά υποερωτήματα της εν λόγω έρευνας. Στο πρώτο υποερώτημα διατυπώνεται αν οι πολίτες τείνουν να ακολουθούν τις οδηγίες που αναρτώνται στα ΜΚΔ θεωρώντας αξιόπιστα τα επίσημα προφίλ των φορέων της Περιφέρειας, υπόθεση που επιβεβαιώνουν οι συμμετέχοντες στην έρευνα μέσα από τις απαντήσεις τους. Στο ίδιο συμπέρασμα θα καταλήξουν ο Górska et al., (2022). Συγκεκριμένα, καταλήγουν ότι ο αποσταθεροποιητικός και απρόβλεπτος χαρακτήρας των κρίσεων έχει ως αποτέλεσμα οι πολίτες να στρέφονται για ενημέρωση υπό τη μορφή κυρίως καθοδήγησης σε επίσημα προφίλ των ΜΚΔ κυβερνητικών στελεχών θεωρώντας ότι αναρτούν έγκυρες κι αξιόπιστες πληροφορίες, αν και συγχρόνως, ελλοχεύει ο κίνδυνος παραπληροφόρησης που μπορεί να χειροτερέψει την κρίση. Επιπλέον, στο ίδιο συμπέρασμα κλίνει η έρευνα των Almazan και Valle-Cruz (2021) που υπογραμμίζει ότι οι πολίτες τείνουν να ακολουθούν ολοένα και περισσότερο επίσημες κυβερνητικές ιστοσελίδες προς αναζήτηση έγκυρων πληροφοριών ή και οδηγιών για τη λήψη αποφάσεων, καθώς σε περιόδους κρίσεων «η κυβερνητική επικοινωνία ρέει ταχύτερα από τη μέση επικοινωνία».

Το δεύτερο υπερώτημα της έρευνας ελέγχει τον ισχυρισμό αν η συμβολή των ΜΚΔ στη δημιουργία αμφίδρομης επικοινωνίας ανάμεσα στην Τ.Α. και στους πολίτες είναι θετική και συμβάλλει στη διαχείριση της κρίσης. Βάσει των ευρημάτων της έρευνας, αν και επιβεβαιώνεται η παραπάνω θέση, αναδεικνύονται συγχρόνως κάποιοι παράγοντες που χρίζουν περαιτέρω έρευνας. Η συμβολή, λοιπόν των ΜΚΔ είναι σημαντική και συντελεί στην ανάπτυξη αμφίδρομης επικοινωνίας, αρκεί να υπάρχουν τα αντίστοιχα επίσημα κανάλια επικοινωνίας στις συγκεκριμένες πλατφόρμες και να μην περιορίζεται η επικοινωνία από ένα αυστηρό προκαθορισμένο πλαίσιο επικοινωνίας από την κεντρική κυβέρνηση. Με την ίδια θέση, ευθυγραμμίζεται και η έρευνα των Hughes & Palen, (2012) καταλήγοντας ότι τα ΜΚΔ μπορούν να συμβάλλουν σημαντικά στην αμφίδρομη επικοινωνία κυβέρνησης και πολιτών και μάλιστα, μπορούν να αλλάξουν τη σχέση μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης κατά τη διάρκεια μίας κρίσης, παρόλο που η επιρροή που ασκείται από τη κυβερνητική χρήση των ΜΚΔ προς τη συμπεριφορά του κοινού, είναι μία σχέση περίπλοκη. Εξάλλου τα

ΜΚΔ αποτελούν σημαντικό κομμάτι μίας καλά οργανωμένης επικοινωνίας και σύμφωνα με τους Chen et al., (2020) κοινό τόπο αποτελεί το γεγονός ότι η συστηματική και καλά οργανωμένη επικοινωνία κρίνεται καθοριστική για τη διαχείριση μίας κρίσης.

Απαντώντας λοιπόν στο κύριο ερώτημα της έρευνας, η συμμετοχή της Περιφέρειας ΑΜΘ στη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας του COVID-19 κατά την πρώτη φάση της πανδημίας αποδείχτηκε περιορισμένη εξαιτίας της κεντρικής διαχείρισης της κρίσης σε επίπεδο υπουργείων και κυβέρνησης. Ο συγκεντρωτικός χαρακτήρας της κυβέρνησης αναφορικά με την διαχείριση και την επικοινωνία της κρίσης ανάγκασε τυπικά την ΠΑΜΘ να λειτουργήσει επικουρικά με τις κατευθυντήριες οδηγίες της κεντρικής εξουσίας. Ωστόσο, η συμβολή της Περιφέρειας, παρότι δεν ήταν στις αρμοδιότητες της, αφορούσε πρωτοβουλίες για την εξυπηρέτηση κυρίως των πολιτών της, την πληροφόρηση τους σε επίπεδο οδηγιών και τη δημιουργία κλίματος προσφοράς πρωτίστως σε δομές υγείας. Οι δράσεις και οι ενέργειες αυτές, όπως και χρήσιμες πληροφορίες για τους πολίτες δημοσιεύονταν σε προσωπικούς λογαριασμούς φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης στα ΜΚΔ, όπως επίσης αναδημοσιεύονταν και δελτία τύπου είτε από την επίσημη ιστοσελίδα της Περιφέρειας είτε της κυβέρνησης ως επίσημες ανακοινώσεις. Αυτή η διάχυση της πληροφόρησης και των δράσεων ενέπλεξε τους πολίτες σε επίπεδο επικοινωνίας κερδίζοντας την εμπιστοσύνη τους ή έστω καταφέροντας να μην τη διασαλεύσει σε μία περίοδο έντονης αβεβαιότητας και αγωνίας για τον γενικό πληθυσμό της.

## **Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα και πρόταση πολιτικής**

Μελετώντας την περίπτωση της Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης με τη χρήση ποιοτικών ερευνητικών εργαλείων διαφάνηκε ο ρόλος, η συμβολή και η συμμετοχή της στην διαχείριση της κρίσης της πανδημίας του COVID-19, καθώς και η επικοινωνία της κρίσης με τους πολίτες, όπως αποτυπώθηκε στα ΜΚΔ. Όπως έχει ήδη αναφερθεί η ποιοτική προσέγγιση της έρευνας βοήθησε στην πληρέστερη κατανόηση και εμβάθυνση του θέματος.

Ωστόσο, θα ήταν εξαιρετικά ενδιαφέροντα η εξαγωγή συμπερασμάτων για τη χρήση των ΜΚΔ ως στρατηγικό εργαλείο στη διαχείριση κρίσης της πανδημίας από το σύνολο των Περιφερειών της χώρας και μάλιστα, από αρμόδιους φορείς ομοιογενείς ως προς τον ρόλο, τις αρμοδιότητες και το επίπεδο ευθύνης απέναντι στην κρίση της πανδημίας. Με αυτόν τον τρόπο, το δείγμα της έρευνας θα ήταν μεγαλύτερο και στατιστικά σημαντικό, θα ήταν εφικτή μία ποσοτική ανάλυση των δεδομένων και έτσι θα επιτυγχάνονταν η επιστημονική γενίκευση επί του συγκεκριμένου θέματος.

Τα ΜΚΔ εξελίσσονται δυναμικά και συνεχόμενα. Η συμμετοχή των πολιτών στις πλατφόρμες των ΜΚΔ αυξάνεται διαρκώς και η προσοχή του επιχειρηματικού και πολιτικού κόσμου είναι στραμμένη πάνω τους διακρίνοντας τα πολλαπλά οφέλη και τις εναλλακτικές που έχουν να προσφέρουν. Συγχρόνως, αποτελούν μία τεράστια δεξαμενή δεδομένων και πληροφοριών για τους εγγεγραμμένους και μη χρήστες. Ακριβώς αυτό το γεγονός οδηγεί στη σκέψη ότι μία τμηματοποίηση (classification) των χρηστών-πολιτών θα συνέβαλε σημαντικά στη διαμόρφωση της στρατηγικής για την αντιμετώπιση υφιστάμενων, αλλά και επερχόμενων κρίσεων, ιδιαίτερα αν κατάφερνε να αναδείξει ζητήματα κοινωνικής παθογένειας μέσα από αυτή την τμηματοποίηση. Εξάλλου, οι κρίσεις γενικά κατά την έλευση και την εξέλιξη τους δεν αναδεικνύουν μόνο την παθογένεια και την τρωτότητα των κοινωνιών και των κρατικών μηχανισμών, αλλά προσφέρουν συγχρόνως πολύτιμο πεδίο έρευνας για απόκτηση εμπειριών και ανάδειξη στρατηγικών τρόπων αντιμετώπισης. Ως μία από τις βασικές αρμοδιότητες τόσο της κεντρικής κυβέρνησης όσο και της τοπικής αυτοδιοίκησης, η διαχείριση κρίσεων θα πρέπει εκτός από τον κίνδυνο να παραπέμπει και στις ευκαιρίες για καινοτομία.

## *Αντί επιλόγου*

*«Στα κινέζικα, η λέξη «κρίση» γράφεται με δύο γράμματα. Το ένα σημαίνει κίνδυνος και το άλλο σημαίνει ευκαιρία»*

*Τζων Κέννεντυ, 1917-1963, Αμερικανός πρόεδρος [1961-1963]*

*«Ποτέ μην αφήνεις μια κρίση να πάει χαμένη»*

*Ουίνστον Τσώρτσιλ, 1874-1965, Βρετανός πρωθυπουργός, Νόμπελ 1953*

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Πρωτογενείς πηγές:

WHO statement regarding cluster of pneumonia cases in Wuhan, China.

<https://www.who.int/china/news/detail/09-01-2020-who-statement-regarding-cluster-of-pneumonia-cases-in-wuhan-china> Date: Jan 9, 2020,  
Date accessed: February 11, 2020

WHO Coronavirus disease 2019 (COVID-19) situation reports.

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports> Date accessed: February 17, 2020

WHO Coronavirus disease (COVID-19) pandemic.

<https://www.who.int/europe/emergencies/situations/covid-19>

WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard <https://covid19.who.int/>

WHO Novel Coronavirus (2019-nCoV): situation report, 13, (2020). World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/330778>

Αιτιολογική Έκθεση για τη Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης (Απρίλιος 2010).

«Πρόγραμμα Καλλικράτης» για τη Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης, [Νόμος 3852/2010 – ΦΕΚ 87<sup>Α</sup>/7-6-2010](https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/3852/1/1)

Σύνταγμα της Ελλάδος 1975/1986/2001.

Novel Coronavirus (COVID-19) Cases, provided by JHU CSSE <https://github.com/CSSEGISandData/COVID-19>

ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ-aftodioikisi.gr, (2010). Εκλογές ΟΤΑ μαζί με Facebook, Twitter και YouTube. Πηγή: ΑΠΕ. <https://www.aftodioikisi.gr/ota/dimoi/ekloges-ota-mazi-me-facebook-twitter-kai-you-tube/>

### Ελληνική Βιβλιογραφία:

Γεωργούλης Χρ. Σ., (1997). *Τοπική και Περιφερειακή αυτοδιοίκηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση*, Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

Κατσούλης Δ., Χλέπας Ν. Κ., Παπατόλιας Α., Πάσχος Λ., (2001). *Μεταρρυθμίσεις στην τοπική αυτοδιοίκηση: επιπτώσεις στη διοίκηση και στο πολιτικό σύστημα*, Αθήνα: ΙΣΤΑΜΕ ΟΜΑΔΑ ΜΕΛΕΤΗΣ.

Χλέπας Ν. Κ., (2001), Τοπική Αυτοδιοίκηση, στο: Σπηλιωτόπουλος, Π. Επ, Μακρυδημήτρης Αντ. (επιμ.), *Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα*, σελ. 65-85, Εκδόσεις Σάκκουλα: Αθήνα.

### **Ξενογλώσση Βιβλιογραφία:**

Coombs W.T., (2015). *Ongoing Crisis and Communication: Planning, Managing and Responding*, 4<sup>th</sup> end στο Ardito L., Coccia M., Petruzzelli A., (2021). Technological exaptation and crisis management: Evidence from COVID-19 outbreaks, *Special Issue: Providing solutions in emergencies: R&D and innovation management during Covid-19 Part-2*, Volume 51: 4, 381-392.

Coombs W.T., (2022). *Ongoing Crisis and Communication: Planning, Managing and Responding*, 6<sup>th</sup> end. Thousand Oaks, CA: Sage.

Cutter S. (2005b). *Are we asking the right question?* στο R.W. Perry & E.L. Quarantelli (Eds.), *What is a disaster: New answers to old questions* (pp. 39–48). Philadelphia: Xlibris.

Dress G. G., Lumpkin, G. T., Eisner, A. B., & McNamara, G. (2014). *Strategic management: Text and cases*. McGraw-Hill Education, in Park Y-E., (2021). Developing a COVID-19 Crisis Management Strategy Using News Media and Social Media in Big Data Analytics. *Social Science Computer Review*. April 2021.

Rosenthal U. Pijnenburg B., (1991). *Crisis Management and Decision Making: Simulation Oriented Scenarios*, Kluwer Academic Publishers

Rosenthal U., Boin, R.A., & Comfort, L.K. (Eds.). (2001). *Managing crises: Threats, dilemmas, opportunities*. Springfield, IL: Charles C Thomas.

Rubens D. (2020). *Strategic risk and crisis management: A handbook for modeling and managing complex risks*. ISBN 1789660718. Kogan Page, στο Park Y-E., (2021). Developing a COVID-19 Crisis Management Strategy Using News Media and Social Media in Big Data Analytics. *Social Science Computer Review*.

Schreier M., (2012). *Qualitative Content Analysis in Practice*, Sage Publications Ltd: London.

## Άρθρα:

- Abbas J., Wang D., Su Z., Ziapour A., (2021). The Role of Social Media in the Advent of COVID-19 Pandemic: Crisis Management, Mental Health Challenges and Implications. *Risk Management and Healthcare Policy*. 2021 May 12;14:1917-1932. <https://doi.org/10.2147/rmhp.s284313>
- Ahmad J., Kasman N., Hamid H., Erfina E., (2021). Risk Information Management and Social Media Platforms: A Strategic Agility of Local Governments to Prevent the COVID-19 Pandemic, *Webology*, 2021, Volume 18: 2, 582-597. <http://dx.doi.org/10.14704/WEB/V18I2/WEB18340>
- Algara C., Fuller S., Hare C. & Kazemian S., (2021). The interactive effects of scientific knowledge and gender on COVID-19 social distancing compliance. *Social Science Quarterly*, Volume 102: 1, 7–16.
- Almazan R., Valle-Cruz D., (2021). Social media use in government health agencies: The COVID-19 impact, *Information Polity*, vol. 26: 4, 459-475, 2021. DOI: 10.3233/IP-210326
- Andrade E. L., Barrett N. D., Edberg M. C., Rivera M. I., Latinovi, L., Seeger M. W., Goldman-Hawes A., & Santos-Burgoa C., (2020). Mortality reporting and rumor generation: An assessment of crisis and emergency risk communication following Hurricane Maria in Puerto Rico. *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, Volume 3: 1, 15-48. <https://doi.org/10.30658/jicrcr.3.1.2>
- Ardito L., Coccia M., Petruzzelli A., (2021). Technological exaptation and crisis management: Evidence from COVID-19 outbreaks, *Special Issue: Providing solutions in emergencies: R&D and innovation management during Covid-19 Part-2*, Volume 51: 4, 381-392. <https://doi.org/10.1111/radm.12455>
- Bard, M. (2010). 15 Categories of Social Media. Ανακτήθηκε 14/10/2010, από τη διεύθυνση <http://www.mirnabard.com/2010/02/15-categories-of-social-media/>
- στο Μανούσου Ε. & Χαρτοφύλακα Τ., (2011). Κοινωνικά δίκτυα και μέσα κοινωνικής δικτύωσης στην εξ αποστάσεως τριτοβάθμια εκπαίδευση. 2<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο «Ένταξη και χρήση των ΤΠΕ στην Εκπαιδευτική Διαδικασία», 497-509, Πάτρα.



- Barrios J.M., Benmelech E., Hochberg Y.V., Sapienza P. & Zingales L., (2021). Civic capital and social distancing during the Covid-19 pandemic. *Journal of Public Economics*, Volume 193, 104310.
- Baud D, Qi X, Nielsen-Saines K, et al. (2020). Real estimates of mortality following COVID-19 infection, *Lancet Infect Dis*, Volume 20: 7, 773. [https://doi:10.1016/S1473-3099\(20\)30195-X](https://doi:10.1016/S1473-3099(20)30195-X)
- Bian Q., Zhang X., Mao Q., (2021). The more actions, the higher the performance evaluation? Evidence from the crisis management of COVID-19 in China, *International Journal of Disaster Risk Reduction*, Volume 60, Article: 102281: Elsevier. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2021.102281>
- Boyd D. M., & Ellison N.B., (2007). Social network sites: Definition, history and scholarship. *Journal of computer-mediated Communication*, Volume 13: 1, 210-230.
- Bundy J., Pfarrer M.D., Short C.E., Coombs W.T., (2017). Crises and crisis management: integration, interpretation, and research development, *Journal of Management*, Volume: 43:6, 1661–1692. <https://doi.org/10.1177/0149206316680030>
- Chen N., (2009). Institutionalizing public relations: a case study of Chinese government crisis communication on the 2008 Sichuan earthquake, *Public Relations Review* Volume: 35: 187–198. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2009.05.010>
- Chen Q., Min C., Zhang W., Wang G., Ma X., & Evans R. (2020). Unpacking the black box: How to promote citizen engagement through government social media during the COVID-19 crisis. *Computers in Human Behavior*, Volume 110, Article 106380. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106380>
- Chesbrough H., (2020). To recover faster from Covid-19, open up: managerial implications from an open innovation perspective. *Industrial Marketing Management*, 88,410–413.
- Christensen T., Laegreid P., Rykkja L. H., (2016). Organizing for crisis management: building governance capacity and legitimacy, *Public Administration Review*, Volume: 76: 887–897. <https://doi.org/10.1111/puar.12558>
- Coccia M., (2017). Sources of technological innovation: radical and incremental innovation problem-driven to support competitive advantage of firms. *Technology Analysis & Strategic Management*, Volume: 29 :9, 1048–1061.

- Col J.-M., (2007). Managing Disasters: The Role of Local Government, *Public Administration Review*, Volume 67: 114–124. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00820.x>
- Comfort L.K., (2007). Crisis management in hindsight: cognition, communication, coordination, and control, *Public Administration Review*, Volume: 67: 189–197. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00827.x>
- Coombs W.T., Holladay S.J., (2005). An exploratory study of stakeholder emotions: affect and crises. Research on Emotion in Organizations, *Emerald (MCB UP)*, Bingley, 263–280. [https://doi.org/10.1016/S1746-9791\(05\)01111-9](https://doi.org/10.1016/S1746-9791(05)01111-9)
- Coombs W.T., (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, Volume: 10,163-176.
- Debellis F., De Massis A., Messeni Petruzzelli A., Frattini F., & Del Giudice M. (2020). Strategic agility and international joint ventures: The willingness-ability paradox of family firms, *Journal of International Management*, XXX <https://doi.org/10.1016/j.intman.2020.100739>
- DePaula N., Dincelli E., & Harrison T. M., (2018). Toward a typology of government SM communication: Democratic goals, symbolic acts and self-presentation. *Government Information Quarterly*, Volume 35: 1, 98-108
- στο Ahmad J., Kasman N., Hamid H., Erfina E., (2021). Risk Information Management and Social Media Platforms: A Strategic Agility of Local Governments to Prevent the COVID-19 Pandemic, *Webology*, 2021, Volume 18: 2, 582-597.
- Fromm J., Eyilmez K., Baßfeld M., Majchrzak T.A. & Stieglitz S. (2021). Social Media Data in an Augmented Reality System for Situation Awareness Support in Emergency Control Rooms. *Information Systems Frontiers*. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10101-9>
- Fuentes A., Peterson JV., (2021). Social media and public perception as core aspect of public health: The cautionary case of @realdonaldtrump and COVID-19. *PloS ONE* 16: 5: e0251179. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0251179>
- Garavaglia C., Sancino A., & Trivellato B. (2021). Italian mayors and the management of COVID-19: Adaptive leadership for organizing local governance, *Eurasian Geography and Economics*, Volume 62: 1, 76-92. <http://dx.doi.org/10.1080/15387216.2020.1845222>

- Goble G., (2012).The history of social networking. *Digital trends*, Volume 6.  
<http://www.digitaltrends.com/features/the-history-of-social-networking>
- Górska A., Dobija D., Grossi G., Staniszevska Z., (2022). Getting through COVID-19 together: Understanding local governments' social media communication, *Cities*, Volume 121,Article: 103453: Elsevier.  
<https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103453>
- Graham M., Avery E., & Park S., (2015). The role of social media in local government crisis communications. *Public Relations Review*, Volume 41: 1, 386–394.
- Guarino S., Pierri F., Di Giovanni M., Celestini A., (2021). Information disorders during the COVID-19 infodemic: The case of Italian Facebook, *Online Social Networks and Media*, Volume 22,Article: 100124: Elsevier. <https://doi.org/10.1016/j.osnem.2021.100124>
- Hall H., (2003). Borrowed theory: Applying exchange theories in information science research, *Library & Information Science Research*, Volume 25: 3,287-306.  
[https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(03\)00031-8](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(03)00031-8).
- Hanchen J., Xiao T., (2022).Effects of local government social media use on citizen compliance during a crisis: Evidence from the COVID-19 crisis in China, *Public Administration*. <https://doi.org/10.1111/padm.12845>
- Haryanti S., &Rusfian E.Z., (2019). Government Public Relations and Social Media: Bridging the Digital Divide on People with Social Welfare Problems. *JKAP (JurnalKebijakan Dan Administrasi Publik)*, Volume 22: 2, 128.  
<https://doi.org/10.22146/jkap.34602>
- Hassankhani M., Alidadi M., Sharifi A., Azhdari A., (2021). Smart City and Crisis Management: Lessons for the COVID-19 Pandemic, *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021, Volume 18: 15:7736.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph18157736>
- Hong L., Fu C., Wu J. & Frias-Martinez, V., (2018). Information needs and communication gaps between citizens and local governments online during natural disasters. *Information Systems Frontiers*, Volume 20: 5, 1027–1039.
- Hughes A.L. & Palen L. (2012). The evolving role of the public information officer: an examination of social media in emergency management. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, Volume 9: 1, 1–22.

- Jaeger P. T. & Bertot J. C., (2012). Designing, implementing and evaluating user-centered and citizen-centered e-government. *International Journal of Electronic Government Research*, Volume 6: 2, 1–17.
- Jaques T., (2010). Embedding issue management as a strategic element of crisis prevention. *Disaster Prevention and Management*, Volume 19: 4, 469–482. <https://doi.org/10.1108/09653561011070385>
- Kaplan A.M., & Haelein M., (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, Volume 53: 1, 59-68.
- Kato S., Ahern J., (2008). Learning by doing: Adaptive planning as a strategy to address uncertainty in planning. *Journal of Environmental Planning and Management*, Volume 51: 4, 543–559. <http://dx.doi.org/10.1080/09640560802117028>
- Kettl D.F., (2002). The transformation of governance: globalization, devolution, and the role of government, *Public Administration Review*, Volume: 60: 488–497. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00112>
- Kietzmann J.H., Hermkens K., McCarthy I.P., Silvestre B.S., (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media, *Business Horizons*, Volume 54: 3, 241-251: Elsevier. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2011.01.005>
- Krause N.M., Freiling I., Beets B., Brossard D., (2020). Fact-checking as risk communication: the multi-layered risk of misinformation in times of COVID-19, *Journal of Risk Research* 0: 1–8.
- Lai I. K. W., & Wong J. W. C. (2020). Comparing crisis management practices in the hotel industry between initial and pandemic stages of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Volume 32: 10, 3135–3156.
- Landi S., Costantini A., Fasan M., Bonazzi M., (2021). Public engagement and dialogic accounting through social media during COVID-19 crisis: a missed opportunity? *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Volume 35: 1, 35-47.
- Lauran N., Kunneman F., & Van de Wijngaert L., (2020). Connecting social media data and crisis communication theory: A case study on the chicken and the egg. *Journal of Risk Research*, Volume 23: 10, 1259–1277.
- Li B., Zhang T., Hua N. and Wang Y. (2021). A dynamic model of crisis management from a stakeholder perspective: the case of COVID-19 in China, *Tourism Review*, Volume 76: 4, 764-787. <https://doi.org/10.1108/TR-09-2020-0413>

- Luo L., Duan S., Shang S. & Lyu W., (2021). Understanding citizen engagement and concerns about the COVID-19 pandemic in China: a thematic analysis of government social media. *Aslib Journal of Information Management*, Volume 73: 6,865–884.
- Mayer A., (2009). Online social networks in economics. *Decision Support Systems*, 169-184.
- Mergel I. (2013). A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government Information Quarterly*, Volume 30: 4, 327–334 στο Górska A., Dobija D., Grossi G., Staniszewska Z., (2022). Getting through COVID-19 together: Understanding local governments' social media communication, *Cities*, Volume 121, February 2022, Article: 103453: Elsevier.
- Mitchell A., Oliphant J., (2020). Americans immersed in COVID-19 news; most think media are doing fairly well covering it, *Pew Research Center* 18 στο Röchert D., Kishore Shahi G., Neubaum G., Ross B., Stieglitz S., (2021). The Networked Context of COVID-19 Misinformation: Informational Homogeneity on YouTube at the Beginning of the Pandemic, *Online Social Networks and Media*, Volume 26, Article: 100164: Elsevier.
- Mustari N., Junaedi J., Hardi R., Nurmandi A., Hamrun H., Hartaman N., (2021). Local Government Crisis Management in Response to COVID-19: Case Study of South Sulawesi, Indonesia, *Public Policy and Administration*, Volume 20: 4, 480-500. <https://doi.org/10.13165/VPA-21-20-4-10>
- Owyang, J. K., (2009). The Future of the Social Web: In Five Eras Forrester Research. Στο Μανούσου Ε. & Χαρτοφύλακα Τ., (2011). Κοινωνικά δίκτυα και μέσα κοινωνικής δικτύωσης στην εξ αποστάσεως τριτοβάθμια εκπαίδευση. 2<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο «Ένταξη και χρήση των ΤΠΕ στην Εκπαιδευτική Διαδικασία», 497-509, Πάτρα.
- Padeiro M., Bueno-Larraz B., Freitas Â., (2021). Local governments' use of social media during the COVID-19 pandemic: The case of Portugal, *Government Information Quarterly*, Volume 38: 4, Article: 101620: Elsevier. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101620>
- Park Y-E., (2021). Developing a COVID-19 Crisis Management Strategy Using News Media and Social Media in Big Data Analytics. *Social Science Computer Review*. April 2021. <https://doi.org/10.1177/08944393211007314>

- Pollard D., & Hotho S., (2006). Crises, scenarios and the strategic management process. *Management Decision*, Volume 44: 6, 721–736. <https://doi.org/10.1108/00251740610673297>
- Qureshi A., Garcia-Font V., Rifà-Pous H., & Megías D., (2021). Collaborative and efficient privacy-preserving critical incident management system. *Expert Systems with Applications*, Volume 163, 113727. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2020.113727>
- Reuter C. & Kaufhold M.A., (2018). Fifteen years of social media in emergencies: a retrospective review and future directions for crisis informatics. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, Volume 26: 1, 41–57.
- Ritchie B.W., (2004). Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry, *Tourism Management*, Volume 25: 6, 669–683.
- Röchert D., Kishore Shahi G., Neubaum G., Ross B., Stieglitz S., (2021). The Networked Context of COVID-19 Misinformation: Informational Homogeneity on YouTube at the Beginning of the Pandemic, *Online Social Networks and Media*, Volume 26, Article: 100164: Elsevier. <https://doi.org/10.1016/j.osnem.2021.100164>
- Rongier C., Lauras M., Galasso F., Gourc D., (2013). Towards a crisis performance measurement system, *International Journal of Computer Integrated Manufacturing*, Taylor & Francis, Volume: 26: 11, 1087-1102. <https://doi.org/10.1080/0951192X.2012.684711>
- Sedgwick D., Hawdon J., Räsänen P. & Koivula A., (2021). The role of collaboration in complying with COVID-19 health protective behaviors: a cross-national study. *Administration & Society*, Volume 54: 1, 29–56.
- Silva P., Tavares A.F., Silva T., & Lameiras M. (2019). The good, the bad and the ugly: Three faces of social media usage by local governments. *Government Information Quarterly*, Volume 36: 3, 469–479. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.006>
- Sharifi A, Khavarian-Garmsir AR., (2020). The COVID-19 pandemic: Impacts on cities and major lessons for urban planning, design, and management. *Science of Total Environment*. Volume 20:749:142391. Doi: 10.1016/j.scitotenv.2020.142391.
- Sharifi A., Allam Z., Feizizadeh B., Ghamari H., (2021). Three Decades of Research on Smart Cities: Mapping Knowledge Structure and

Trends, *Sustainability*, Volume 13: 13, 7140.

<http://dx.doi.org/10.3390/su13137140>

Tanana A.B., Rodriguez C.A. and Gil V., (2019). Strategic tourism management to address natural hazards in coastal areas: lessons from Buenos Aires, Argentina, *Tourism Review*, Volume 74: 3, 503-516.

Tavares A. F., & da Cruz N. F. (2020). Explaining the transparency of local government websites through a political market framework. *Government Information Quarterly*, Volume 37: 3, Article 101249

στο Padeiro M., Bueno-Larraz B., Freitas Â., (2021). Local governments' use of social media during the COVID-19 pandemic: The case of Portugal, *Government Information Quarterly*, Volume 38: 4, Article: 101620: Elsevier.

Trencher G. (2019). Towards the SM art city 2.0: Empirical evidence of using SM artness as a tool for tackling social challenges. *Technological Forecasting & Social Change*, Volume 142, 117–128.

Tsao S.-F., Chen H., Tisseverasinghe T., Yang Y., Li L., & Butt Z. A., (2021). What social media told us in the time of COVID-19: A scoping review. *The Lancet Digital Health*, Volume 3: 3, e175–e194. [https://doi.org/10.1016/S2589-7500\(20\)30315-0](https://doi.org/10.1016/S2589-7500(20)30315-0)

Wajdi Nizarudin M., Kuswandi I., Al Faruq U., Zulhijra Z., Khairudin K., and Khoiriyah K. (2020). Education Policy Overcome Coronavirus, A Study of Indonesians. *EDUTECH: Journal of Education And Technology* Volume 3: 2, 96–106. <https://doi.org/10.29062/edu.v3i2.42>

Wang Y., Zhang N., & Zhao X. (2020). Understanding the determinants in the different government AI adoption stages: Evidence of local government chatbots in China, *Social Science and Computer Review*. <https://doi.org/10.1177/0894439320980132>

Weiner B., (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion, *Psychology Review*, Volume: 92: 548–573. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.92.4.548>

Wodak R., (2021). Crisis communication and crisis management during COVID-19. *Global Discourse* Volume 11: 3, 329–353. <http://dx.doi.org/10.1332/204378921X16100431230102>

- Xia J., Wu T., Zhou, L., (2021). Sharing of Verified Information about COVID-19 on Social Network Sites: A Social Exchange Theory Perspective. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, Volume: 18, 1260. <https://doi.org/10.3390/ijerph18031260>
- Zhang, J. (2010). Social media and distance education. στο Μανούσου Ε. & Χαρτοφύλακα Τ., (2011). Κοινωνικά δίκτυα και μέσα κοινωνικής δικτύωσης στην εξ αποστάσεως τριτοβάθμια εκπαίδευση. *2<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο «Ένταξη και χρήση των ΤΠΕ στην Εκπαιδευτική Διαδικασία»*, 497-509, Πάτρα.
- Καρανάτση Ε, Ριζικές αλλαγές φέρνει ο Καλλικράτης, *Καθημερινή* (29/04/2010), <http://news.kathimerini.gr/> (τελευταία επίσκεψη 02/05/2010).
- Μανούσου Ε. & Χαρτοφύλακα Τ., (2011). Κοινωνικά δίκτυα και μέσα κοινωνικής δικτύωσης στην εξ αποστάσεως τριτοβάθμια εκπαίδευση. *2<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο «Ένταξη και χρήση των ΤΠΕ στην Εκπαιδευτική Διαδικασία»*, 497-509, Πάτρα.
- Χλέπας Κ. Ν., (2021). Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στη Μετά-κορωνοϊό Εποχή, *διαΝΕΟσις*.  
[https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/01/Chlepas\\_January.pdf](https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/01/Chlepas_January.pdf)



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Απαντήσεις ημιδομημένων συνεντεύξεων

Κωδικός αριθμός συνεντευξιαζόμενου: **1.22**

Ημερομηνία συνέντευξης: 24/08/2022

**1. Πιστεύετε ότι τα ΜΚΔ μπορούν να ενθαρρύνουν τους πολίτες να ενδιαφερθούν για ανάληψη δράσης ή προετοιμασίας, για να συμβάλλουν και οι ίδιοι στην αντιμετώπιση της κρίσης;**

*Απάντηση: Τα ΜΚΔ είναι στρατηγικό εργαλείο στην επικοινωνία. Ωστόσο, δεν είναι τόσο οργανωμένα όσο θα έπρεπε να είναι σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης, για να μπορέσουν να συμβάλλουν σε επίπεδο πληροφορίας, για την ανάδειξη δράσεων ενός φορέα, αλλά και γενικά όλων των αρμοδιοτήτων που άπτονται στους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης. Τα ΜΚΔ συνεισφέρουν πρωτίστως στη διάχυση της πληροφορίας στο κοινό για οποιαδήποτε αντιμετώπιση κρίσης. Οπότε, ναι, ενθαρρύνουν την ανάληψη δράσης και συμβολή για την αντιμετώπιση της κρίσης. Ενθαρρύνουν ιδεολογικά, πολιτισμικά, κοινωνικοοικονομικά, γιατί όπως ανέφερα θεωρώ ότι είναι ένα εργαλείο αμφίδρομης επικοινωνίας και προβολής απόψεων.*

**2. Προσπάθησαν οι φορείς της Περιφέρειας να εμπλακούν σε αμφίδρομη επικοινωνία με τους πολίτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας;**

**A. Οι αντιδράσεις των πολιτών της Περιφέρειας ΑΜΘ στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης επηρέασαν τις πρωτοβουλίες επικοινωνίας της Περιφέρειας;**

**B. Αν ναι, πως;**

*Απάντηση: Η ΠΑΜΘ σε μεγάλο βαθμό δεν χρησιμοποίησε τα ΜΚΔ με τον τρόπο που θα έπρεπε για να υπάρξει μεγαλύτερη απόδοση των κυβερνητικών ενεργειών. Υπήρξε μία διοικητοκεντρική αντιμετώπιση, παρά ανθρωποκεντρική, έτσι ώστε να μπορέσουν να διαφανούν και κάποια άλλα ζητήματα. Οπότε, όχι. Η πληροφόρηση υπήρξε στον έντυπο και στον ηλεκτρονικό τύπο μέσω κάποιων επίσημων ιστοσελίδων, δεν υπήρξε όμως παρόλα αυτά αμφίδρομη επικοινωνία στη διαχείριση της κρίσης.*

*A. Σε καμία περίπτωση στο βαθμό που θα έπρεπε, γιατί τι θα μπορούσαν να κάνουν άλλωστε, όταν υπάρχει σαφής κεντρική γραμμή;*

*B. –*

- 
- 3. Θεωρείτε πως οι πολίτες λάμβαναν υπόψη τις ανακοινώσεις/δημοσιεύσεις στα ΜΚΔ της Περιφέρειας ΑΜΘ σχετικά με την πανδημία; Αν όχι γιατί;**

*Απάντηση: Στο βαθμό που οι δημοσιεύσεις από αναρτήσεις επίσημων λογαριασμών ή και προσωπικών λογαριασμών της ΠΑΜΘ στα ΜΚΔ έφταναν στον πολίτη, τότε ναι, οι πολίτες λάμβαναν υπόψη τους τις αναρτήσεις στα ΜΚΔ. Αυτό κυρίως φάνηκε γιατί οι πολίτες προσπαθούσαν και επιδίωκαν να έρθουν σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης. Και σε γενικές γραμμές μπορούμε να πούμε ότι συμμορφώνονταν με τις κατευθυντήριες γραμμές που λάμβαναν.*

- 
- 4. Γνωρίζετε αν η ΠΑΜΘ προέβη σε κάποια παρακολούθηση/ αξιολόγηση της κοινής γνώμης σχετικά με την πανδημία; Αν ναι, με ποιον τρόπο;**

*Απάντηση: Όχι δεν γνωρίζω κάτι τέτοιο. Το μόνο που γνωρίζω σε επίπεδο αξιολόγησης είναι ότι είχε δοθεί ένα ερωτηματολόγιο από τη γενική διεύθυνση Δημόσιας Υγείας στους πολίτες με ερώτημα σε ποιο βαθμό ήταν θετική η παρουσία της ΠΑΜΘ ως προς τη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας του COVID. Τα αποτελέσματα της εν λόγω έρευνας δεν τα γνωρίζω όμως, ούτε και γνωρίζω αν έχει γίνει κάποια άλλη δράση αξιολόγησης.*

- 
- 5. Διαπιστώσατε κάποια συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου πολιτικού ανταγωνισμού και των αναρτήσεων στο Facebook σχετικές με τη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας;**

*Απάντηση: Ναι, φυσικά υπήρξε πολιτικός ανταγωνισμός μεταξύ των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης, αλλά και με τη ίδια την κεντρική κυβέρνηση. Ο καθένας διαχειριζόταν την κρίση και την επικοινωνία της κρίσης βάσει ατομικών συμφερόντων, κυρίως στο τι πολιτικά οφέλη θα μπορούσε να αποκομίσει από όλο αυτό. Και αυτό θεωρώ ότι αποτυπώθηκε ως πολιτικός ανταγωνισμός στις αναρτήσεις στα ΜΚΔ και έφτασε φυσικά και στους πολίτες.*

- 
- 6. Πιστεύετε ότι μπορούν οι δραστηριότητες και αναρτήσεις μεμονωμένων λογαριασμών στα ΜΚΔ από παράγοντες της τοπικής αυτοδιοίκησης να θεωρηθούν επιβλαβείς ή επικίνδυνες στη διάρκεια της κρίσης; Εντοπίσατε**

**κάποιο σχετικό φαινόμενο;**

**Απάντηση:** Υπήρχαν μεμονωμένοι λογαριασμοί που κάνανε αναρτήσεις και θα μπορούσαν να θεωρηθούν επιβλαβείς ή ήταν επιβλαβείς. Αλλά θεωρώ ότι ο κόσμος στρέφεται σε επίσημες σελίδες για πιο έγκυρη πληροφόρηση και σε επίσημους λογαριασμούς των ΜΚΔ. Οπότε ουσιαστικά το φαινόμενο αυτό ίσως πήρε μικρές διαστάσεις και συνέβη τελικά σε μικρό βαθμό.

- 
- 7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι κέρδισε η ΠΑΜΘ την εμπιστοσύνη των πολιτών αναφορικά με τη διαχείριση της κρίσης; Έπαιξαν κάποιο ρόλο τα ΜΚΔ της ΑΜΑΘ σε αυτό;**

**Απάντηση:** Την κέρδισε, γιατί οι ενέργειες που προέβη η Περιφέρεια ήταν σε σωστή κατεύθυνση. Έδωσε πληροφορίες για την αντιμετώπιση, υπήρξε συνεχής ενημέρωση με ανακοινώσεις και δελτία τύπου, δόθηκαν κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες και υπήρξε σημαντική παρουσία των υπηρεσιών με καθημερινή επικοινωνία με τον κόσμο, άρα και εξυπηρέτηση φυσικά των πολιτών. Ήταν μια πρωτόγνωρη κατάσταση διαχείρισης της πανδημίας του COVID. Ήρθαν η Διεύθυνση Υγείας και η Διεύθυνση Προσωπικού σε άμεση επαφή με τους πολίτες, όπως και η Διεύθυνση Πολιτικής Προστασίας για το πώς θα διαχειριστούν την κρίση σε επίπεδο πολιτών. Επίσης συνέβαλε η οικονομική διαχείριση για την υλικοτεχνική υποστήριξη της κρίσης και οι πρωτοβουλίες της ΠΑΜΘ μέσα από τις Γενικές Διευθύνσεις. Θεωρώ ότι αυτά τα χαρακτηριστικά και αυτές οι ενέργειες και δράσεις, σίγουρα εκτιμήθηκαν για να κερδηθεί η εμπιστοσύνη.

Τα ΜΚΔ παίζουν σημαντικό ρόλο, πολύ σημαντικό ρόλο. Απλώς εν προκειμένω, επειδή δεν υπάρχουν επίσημοι λογαριασμοί σε τέτοιο βαθμό και σε τέτοια εμβέλεια, λογικά και ο βαθμός του ρόλου που παίζανε δεν είναι σημαντικός μάλλον εδώ. Ο κόσμος παρακολουθούσε όμως τις αναδημοσιεύσεις από τα δελτία τύπου που γινόντουσαν από τους επίσημους ιστότοπους της Περιφέρειας. Πολλοί προσωπικοί λογαριασμοί, προσωπικά προφίλ από φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης αναδημοσίευαν δελτία τύπου, στα οποία υπήρχαν όμως αντιδράσεις από τους πολίτες.

---

Κωδικός αριθμός συνεντευξιαζόμενου: **2.22**

Ημερομηνία συνέντευξης: 19/08/2022

- 1. Πιστεύετε ότι τα ΜΚΔ μπορούν να ενθαρρύνουν τους πολίτες να ενδιαφερθούν για ανάληψη δράσης ή προετοιμασίας, για να συμβάλλουν και οι ίδιοι στην αντιμετώπιση της κρίσης;**

*Απάντηση: Ναι, φυσικά και υπάρχει αντίκτυπος και τα ΜΚΔ μπορούν να ενθαρρύνουν τους πολίτες να ενδιαφερθούν και να αναλάβουν δράση.*

- 2. Προσπάθησαν οι φορείς της Περιφέρειας να εμπλακούν σε αμφίδρομη επικοινωνία με τους πολίτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας;**

**A. Οι αντιδράσεις των πολιτών της Περιφέρειας ΑΜΘ στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης επηρέασαν τις πρωτοβουλίες επικοινωνίας της Περιφέρειας;**

**B. Αν ναι, πως;**

*Απάντηση: Όχι, δεν υπήρξε συνειδητή προσπάθεια αμφίδρομης επικοινωνίας, καθώς δεν υπήρχε κάποιο επίσημο κανάλι με χαρακτηριστικά αμφίδρομης επικοινωνίας, πέρα από ανακοινώσεις που γινόντουσαν σε προσωπικά προφίλ στα ΜΚΔ ή στην επίσημη σελίδα της περιφέρειας στο Facebook.*

*A. Όχι.*

*B. Δεν έχει κάποιο νόημα να απαντηθεί.*

- 3. Θεωρείτε πως οι πολίτες λάμβαναν υπόψη τις ανακοινώσεις/δημοσιεύσεις στα ΜΚΔ της Περιφέρειας ΑΜΘ σχετικά με την πανδημία; Αν όχι γιατί;**

*Απάντηση: Ναι, θεωρώ ότι οι πολίτες λάμβαναν υπόψη τους τις ανακοινώσεις που γινόντουσαν στα ΜΚΔ της Περιφέρειας και αυτό, επειδή οι αναρτήσεις ήταν επίσημες ανακοινώσεις με δελτία τύπου που αποστέλλονταν στα ΜΜΕ, σε τοπικά ΜΜΕ, σε τοπικό επίπεδο. Για την μέγιστη διάχυση της πληροφορίας και για την καλύτερη επικοινωνία της κατάστασης, τα ίδια τα δελτία τύπου αναδημοσιεύονταν από προσωπικά προφίλ, κυρίως των αιρετών και από την επίσημη ιστοσελίδα. Οπότε, οι ίδιοι οι πολίτες αντιλαμβάνονταν ότι είναι επίσημες ανακοινώσεις και ένιωθαν ασφαλείς να τα λάβουν υπόψη τους.*

- 4. Γνωρίζετε αν η ΠΑΜΘ προέβη σε κάποια παρακολούθηση/ αξιολόγηση της**

**κοινής γνώμης σχετικά με την πανδημία; Αν ναι, με ποιον τρόπο;**

*Απάντηση: Όχι, δεν γνωρίζω να υπήρξε κάποια τέτοια παρακολούθηση της κοινής γνώμης. Δεν γνωρίζω, αν υπήρξε κάποια τέτοια ενέργεια από πλευρά της Περιφέρειας.*

- 5. Διαπιστώσατε κάποια συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου πολιτικού ανταγωνισμού και των αναρτήσεων στο Facebook σχετικές με τη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας;**

*Απάντηση: Δεν θεωρώ ότι διαπιστώθηκε ξεκάθαρη πολιτική κόντρα, μέσα από τις αναρτήσεις στο Facebook, για την διαχείριση της κρίσης. Ο άμεσος πολιτικός ανταγωνισμός από την αντιπολίτευση, δηλαδή να υπάρχουν γνήσια πολιτικά χαρακτηριστικά, δεν υπήρξε. Αυτό το οποίο μπορώ να ανακαλέσω είναι μία αντίδραση από τα ΜΜΕ, που ζητούσαν επιπλέον ενημέρωση από την ΠΑΜΘ, ιδιαίτερα κατά την πρώτη φάση της πανδημίας, όπου η πληροφορία δινόταν από την κεντρική κυβέρνηση και υπήρξε η επίπλαστη αίσθηση ότι η Περιφέρεια γνωρίζει παραπάνω πράγματα και έχει παραπάνω πληροφόρηση και ότι δεν δίνει αυτήν την πληροφόρηση. Και έτσι, κάποιοι δημοσιογράφοι και ΜΜΕ διαμαρτυρήθηκαν έντονα για αυτό. Εκεί, βέβαια, ίσως να υπάρχουν κάποια πολιτικά χαρακτηριστικά, καθώς ήτανε φίλα διακείμενοι ή ευνοϊκά διακείμενοι σε κάποιο κόμμα της αντιπολίτευσης και οι αντιδράσεις τους και οι αναρτήσεις του να ήταν λίγο πιο εριστικές. Και κυρίως κατηγορούσαν για έλλειψη συντονισμού για την επικοινωνία της διαχείρισης της κρίσης. Αλλά να έγινε κάτι τρανταχτό ως παράδειγμα, δεν είχε γίνει. Εγώ τουλάχιστον δεν εντοπίζω κάτι τέτοιο.*

- 6. Πιστεύετε ότι μπορούν οι δραστηριότητες και αναρτήσεις μεμονωμένων λογαριασμών στα ΜΚΔ από παράγοντες της τοπικής αυτοδιοίκησης να θεωρηθούν επιβλαβείς ή επικίνδυνες στη διάρκεια της κρίσης; Εντοπίσατε κάποιο σχετικό φαινόμενο;**

*Απάντηση: Ναι, βέβαια. Υπάρχουν λογαριασμοί, προσωπικά προφίλ, ή, επίσημες ιστοσελίδες, που ανήκουν σε ανθρώπους που έχουν ευρεία απήχηση, δηλαδή έχουν αρκετούς followers και αρκετό κοινό που τους ακολουθεί, οπότε μπορεί να έχουν τόσο θετική, όσο και αρνητική επίπτωση, σε σχέση με το τί επιρροή ασκούνε στο κοινό. Δεν εντόπισα, ωστόσο, στην Περιφέρεια κάποιο αντίστοιχο φαινόμενο με αναρτήσεις που να ήταν αμιγώς επιβλαβείς ή επικίνδυνες στη διάρκεια της κρίσης απέναντι στους πολίτες.*

*Σίγουρα όμως υπάρχουνε χαρακτηριστικά επιρροής από τα ΜΚΔ.*

- 7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι κέρδισε η ΠΑΜΘ την εμπιστοσύνη των πολιτών αναφορικά με τη διαχείριση της κρίσης; Έπαιξαν κάποιο ρόλο τα ΜΚΔ της ΑΜΑΘ σε αυτό;**

***Απάντηση:** Όπως προανέφερα, η διαχείριση της κρίσης είχε κατευθυντήριες γραμμές από την κεντρική κυβέρνηση, οπότε στην ουσία έμειναν οι Περιφέρειες απ' έξω. Έτσι, η ΠΑΜΘ ούτε κέρδισε, ούτε έχασε εμπιστοσύνη, γιατί επί της ουσίας δεν είχε ουσιαστικό ρόλο, καθώς ήταν σε επίπεδο κυβέρνησης και υπουργείων. Σε τοπικό, βαθμό, υπήρξαν όμως προσωπικές πρωτοβουλίες των περιφερειών. Όπως για παράδειγμα, οργάνωσε τους δειγματοληπτικούς ελέγχους, ανέλαβε την υποδοχή, κυρίως, των Ελλήνων φοιτητών από την Τουρκία. Οπότε, όταν ερχόντουσαν, έπρεπε να οργανωθούν οι έλεγχοι, η υποδοχή, η καραντίνα. Επίσης, μέσα από αναρτήσεις και δηλώσεις φάνηκε να υπάρχει θετική συμβολή που εκτιμήθηκε, κυρίως από την πλειονότητα, αλλά και από την μειονότητα. Επιπλέον, χρηματοδότησε την προμήθεια ιατροτεχνικού εξοπλισμού στα νοσοκομεία, έκανε χρήση των προγραμμάτων ΕΣΠΑ ή του προγράμματος δημοσίων εσόδων, για να συμβάλει όσο μπορεί στην ενίσχυση ιατροτεχνικού εξοπλισμού στα νοσοκομεία. Και κυρίως, ήταν γενικότερα συνεπικουρική η συμβολή στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, καθώς δεν υπήρχαν προκαθορισμένες αρμοδιότητες σε περιφέρειες. Υπήρχε η κεντρική κυβέρνηση που έδινε τις κατευθυντήριες γραμμές και ακολουθούσαν οι περιφέρειες. Δεν υπήρξε ανάληψη συγκεκριμένων ευθυνών, οπότε δεν άπτεται στις αρμοδιότητες της Περιφέρειας η διαχείριση της κρίσης. Η Περιφέρεια ακολουθούσε. Ωστόσο, πήρε πολλές προσωπικές πρωτοβουλίες, οι οποίες φάνηκε να εκτιμώνται ιδιαίτερα. Και αυτός είναι ένας παράγοντας για να κερδηθεί η εμπιστοσύνη. Άρα, ήταν θετικός ο αντίκτυπος από τις ανακοινώσεις, κυρίως των δράσεων στα ΜΚΔ. Γνωστοποιούνταν οι δράσεις για την υποστήριξη του δημόσιου συστήματος υγείας, σε ποια σημεία γίνονται δειγματοληπτικοί έλεγχοι, πού διατίθενται μάσκες, οποιαδήποτε δράση μπορούσε να συμβάλει. Και εφόσον υπήρχαν προκαθορισμένα όρια και συγκεκριμένες αρμοδιότητες από μεριάς της Περιφέρειας, η ίδια η ΠΑΜΘ υπερέβη τον εαυτό της και σίγουρα αυτό συνέβαλε θετικά στο να κερδηθεί η εμπιστοσύνη του κοινού και των πολιτών απέναντι στην ΠΑΜΘ.*

Κωδικός αριθμός συνεντευξιαζόμενου: **3.22**

Ημερομηνία συνέντευξης: 26/08/2022

- 1. Πιστεύετε ότι τα ΜΚΔ μπορούν να ενθαρρύνουν τους πολίτες να ενδιαφερθούν για ανάληψη δράσης ή προετοιμασίας, για να συμβάλλουν και οι ίδιοι στην αντιμετώπιση της κρίσης;**

*Απάντηση: Ασφαλώς. Είναι πολύ μεγάλη η επίδραση που έχουν τα ΜΚΔ ειδικά σε νεότερες ηλικίες, που έχουν σχεδόν καθημερινή διαδραστική σχέση με αυτά.*

- 2. Προσπάθησαν οι φορείς της Περιφέρειας να εμπλακούν σε αμφίδρομη επικοινωνία με τους πολίτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας;**
  - A. Οι αντιδράσεις των πολιτών της Περιφέρειας ΑΜΘ στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης επηρέασαν τις πρωτοβουλίες επικοινωνίας της Περιφέρειας;**
  - B. Αν ναι, πως;**

*Απάντηση: Έγιναν αρκετές ενέργειες αλλά σίγουρα θα μπορούσαν να γίνουν περισσότερες.*

*A. Σαφώς οι αντιδράσεις των πολιτών επηρεάζουν τις πρωτοβουλίες επικοινωνίας.*

*B. Έγιναν πιο εύπεπτα τα μηνύματα, πολλές φορές άλλαξε η προσέγγιση συγκεκριμένων ομάδων, καθώς με την πάροδο του χρόνου αυξήθηκε η αμφισβήτηση και ο σκεπτικισμός της κοινωνίας για την ορθότητα των μέτρων που προτείνονταν.*

- 3. Θεωρείτε πως οι πολίτες λάμβαναν υπόψη τις ανακοινώσεις/δημοσιεύσεις στα ΜΚΔ της Περιφέρειας ΑΜΘ σχετικά με την πανδημία; Αν όχι γιατί;**

*Απάντηση: Στην πρώτη φάση της πανδημίας, οι πολίτες ήταν πιο επιδεκτικοί, ίσως και πιο φοβισμένοι, και ακολουθούσαν (η μεγάλη πλειοψηφία) τις οδηγίες και τις συμβουλές που απηύθυναν οι φορείς. Όσο περνούσε ο καιρός, η ψυχική κόπωση, ο φόβος των παρενεργειών από το εμβόλιο, η παρατεταμένη πίεση σε μεγάλες κοινωνικές ομάδες καθώς και η υπερβολική διόγκωση του αντιεμβολιαστικού χώρου, περιόρισε τη θετική επίδραση των ΜΚΔ στην κοινωνία και ανέδειξε τις στρεβλώσεις των συγκεκριμένων μέσων.*

- 4. Γνωρίζετε αν η ΠΑΜΘ προέβη σε κάποια παρακολούθηση/ αξιολόγηση της**

**κοινής γνώμης σχετικά με την πανδημία; Αν ναι, με ποιον τρόπο;**

*Απάντηση: Δεν προέβη σε αξιολόγηση ή παρακολούθηση της κοινής γνώμης.*

- 5. Διαπιστώσατε κάποια συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου πολιτικού ανταγωνισμού και των αναρτήσεων στο Facebook σχετικές με τη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας;**

*Απάντηση: Στο αρχικό στάδιο της πανδημίας δεν εμφανίστηκαν τέτοια συμπτώματα. Στις επόμενες φάσεις και προϊόντος του χρόνου αναπτύχθηκαν ξεχωριστές στρατηγικές, με καθαρά πολιτική στόχευση, σε ότι αφορά στην πανδημία. Οι πολιτικές αυτές ασφαλώς και αναμετρήθηκαν και συγκρούστηκαν στο Facebook. Το δυστύχημα ήταν το ότι δόθηκε βάση και προτεραιότητα στην πολιτική και όχι στην επιστημονική προσέγγιση του θέματος, γεγονός που ουσιαστικά οδήγησε στο διχασμό της κοινής γνώμης.*

- 6. Πιστεύετε ότι μπορούν οι δραστηριότητες και αναρτήσεις μεμονωμένων λογαριασμών στα ΜΚΔ από παράγοντες της τοπικής αυτοδιοίκησης να θεωρηθούν επιβλαβείς ή επικίνδυνες στη διάρκεια της κρίσης; Εντοπίσατε κάποιο σχετικό φαινόμενο;**

*Απάντηση: Δεν έχω πρόχειρα στο μυαλό μου κάποιο συγκεκριμένο τέτοιο παράδειγμα. Σε κάθε περίπτωση όμως υπήρχαν περιπτώσεις στις οποίες έγινε προσπάθεια για αποκόμιση εντυπώσεων και «πολιτικών πόντων».*

- 7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι κέρδισε η ΠΑΜΘ την εμπιστοσύνη των πολιτών αναφορικά με τη διαχείριση της κρίσης; Έπαιξαν κάποιο ρόλο τα ΜΚΔ της ΑΜΑΘ σε αυτό;**

*Απάντηση: Πιστεύω πως τα κατάφερε σε μεγάλο βαθμό. Από την πρώτη στιγμή και μέχρι σήμερα στάθηκε ενεργά και αποφασιστικά στο πλευρό της πολιτείας στηρίζοντας και την πολιτική αντιμετώπιση της πανδημίας αλλά και με σημαντικότετους πόρους το Δημόσιο Σύστημα Υγείας. Η ανάδειξη των δράσεων και ενεργειών της Περιφερειακής Διοίκησης από τα ΜΚΔ σαφέστατα βοήθησε προς την κατεύθυνση αυτή.*



Κωδικός αριθμός συνεντευξιαζόμενου: 4.22

Ημερομηνία συνέντευξης: 29/8/2022

1. **Πιστεύετε ότι τα ΜΚΔ μπορούν να ενθαρρύνουν τους πολίτες να ενδιαφερθούν για ανάληψη δράσης ή προετοιμασίας, για να συμβάλλουν και οι ίδιοι στην αντιμετώπιση της κρίσης;**

*Απάντηση: Φυσικά. Τα ΜΚΔ είναι ένας καλός τρόπος για να έρθει η περιφέρεια σε επικοινωνία με τους πολίτες και έτσι τους ενθαρρύνει. Μπορεί να τους κινητοποιήσει και να τους κάνει να ενδιαφερθούν γενικότερα για πράγματα και όχι μόνο για την πανδημία, άλλο πόσο όταν πρόκειται για κάτι τέτοιο.*

2. **Προσπάθησαν οι φορείς της περιφέρειας να εμπλακούν σε αμφίδρομη επικοινωνία με τους πολίτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας;**

- A. **Οι αντιδράσεις των πολιτών της περιφέρειας ΑΜΘ στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης επηρέασαν τις πρωτοβουλίες επικοινωνίας της περιφέρειας;**

- B. **Αν ναι, πως;**

*Απάντηση: Όχι, δεν νομίζω πως προσπάθησαν να έχουν αμφίδρομη επικοινωνία. Γιατί επί της ουσίας δεν απαντούσαν πάνω στις ερωτήσεις, στις αναρτήσεις ή δεν ερχόντουσαν σε διάλογο με τους πολίτες. Πήραν τα μηνύματα ως ΠΑΜΘ και απλώς έδρασαν.*

*A. Ναι. Αυτοί που παρακολουθούν τα ΜΚΔ, σίγουρα εντοπίζουν κάποιες ανησυχίες, προβλήματα, παράπονα και προφανώς τα λαμβάνουν υπόψη τους και τα μεταφέρουν στους αρμόδιους φορείς της Περιφέρειας ή και ακόμα στο ίδιο το γραφείο του Περιφερειάρχη.*

*B. Νομίζω ότι κινήθηκαν κυρίως σε επίπεδο πρωτοβουλιών, δηλαδή να πάρει η ίδια η Περιφέρεια πρωτοβουλία να πιέσει προς την κεντρική κυβέρνηση να αναλάβει δράση, όπως για παράδειγμα με αύξηση των σημείων ελέγχου για τα διαγνωστικά τεστ.*

3. **Θεωρείτε πως οι πολίτες λάμβαναν υπόψη τις ανακοινώσεις/δημοσιεύσεις στα ΜΚΔ της περιφέρειας ΑΜΘ σχετικά με την πανδημία; Αν όχι γιατί;**

*Απάντηση: Ναι, θεωρώ ότι λάμβαναν υπόψη τις ανακοινώσεις, δημοσιεύσεις που γινόντουσαν στα ΜΚΔ της Περιφέρειας, όσον αφορά την πανδημία. Και θεωρώ ότι αυτό αποτυπώθηκε κυρίως στις προσπάθειες των πολιτών για συμμόρφωση που είχαν στις*

*οδηγίες που έδινε η ΠΑΜΘ μέσα από τα επίσημα προφίλ της στα ΜΚΔ.*

- 
- 4. Γνωρίζετε αν η ΠΑΜΘ προέβη σε κάποια παρακολούθηση/ αξιολόγηση της κοινής γνώμης σχετικά με την πανδημία; Αν ναι, με ποιον τρόπο;**

*Απάντηση: Όχι, δεν γνωρίζω να έχει γίνει κάποια αξιολόγηση της κοινής γνώμης. Ίσως έχει γίνει σε κάποιο φορέα, σίγουρα όμως δεν το γνωρίζω εγώ.*

- 
- 5. Διαπιστώσατε κάποια συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου πολιτικού ανταγωνισμού και των αναρτήσεων στο Facebook σχετικές με τη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας;**

*Απάντηση: Πάντα όταν προκύπτουν τέτοια θέματα υπάρχει πολιτικός ανταγωνισμός. Πάντοτε βρίσκουν την αφορμή ή την ευκαιρία πολιτικοί παράγοντες να παρέμβουν σε τέτοια θέματα. Και για τα πολιτικά τους οφέλη, για τη δική τους πολιτική ατζέντα, αλλά ακόμα και για να πιέσουν, να κινητοποιήσουν ένα φορέα να αναλάβει δράση. Υπάρχουν πάντως στοιχεία πολιτικού ανταγωνισμού στις αναρτήσεις.*

- 
- 6. Πιστεύετε ότι μπορούν οι δραστηριότητες και αναρτήσεις μεμονωμένων λογαριασμών στα ΜΚΔ από παράγοντες της τοπικής αυτοδιοίκησης να θεωρηθούν επιβλαβείς ή επικίνδυνες στη διάρκεια της κρίσης; Εντοπίσατε κάποιο σχετικό φαινόμενο;**

*Απάντηση: Δεν εντόπισα εγώ κάποιο τέτοιο σχετικό φαινόμενο. Αλλά, όποια ανάρτηση ή αναφορά γίνει από παράγοντες οι οποίοι είναι εκτός αντικειμένου, εκτός επιστημονικού κλάδου, μπορούν να δημιουργήσουν θέματα και δυστυχώς μπορούν να δημιουργήσουν και αρνητικά θέματα. Σε αυτές τις περιπτώσεις είναι καλύτερο να αποφαίνονται οι ειδικοί. Γιατί φαίνεται να ασκείται επιρροή στους πολίτες, αν υπάρξει κάποιος με συγκεκριμένη πολιτική ή διοικητική ιδιότητα η οποία αποφανθεί υπέρ ή κατά της κατάστασης. Τουλάχιστον, αν αποφαίνεται η ειδική επιστημονική κοινότητα, ίσως είναι πιο ασφαλές.*

- 
- 7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι κέρδισε η ΠΑΜΘ την εμπιστοσύνη των πολιτών αναφορικά με τη διαχείριση της κρίσης; Έπαιξαν κάποιο ρόλο τα ΜΚΔ της ΑΜΑΘ σε αυτό;**

*Απάντηση: Δεν θεωρώ ότι τα ΜΚΔ έπαιξαν σημαντικό ρόλο σε επίπεδο εμπιστοσύνης.*

*Ίσως έπαιζαν κάποιο. Αυτό στο οποίο οι παράγοντες συνέβαλαν για να κερδηθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών απέναντι στην ΠΑΜΘ, που κερδήθηκε θεωρώ, είναι σε επίπεδο δράσεων ή πρωτοβουλιών και κινήσεις που έκανε από κοινού η Περιφέρεια με την κεντρική διοίκηση για τη δημιουργία κυρίως ειδικών δομών που βοήθησαν στη διαχείριση της κρίσης.*

---

Κωδικός αριθμός συνεντευξιαζόμενου: **5.22**

Ημερομηνία συνέντευξης: 19/08/2022

- 1. Πιστεύετε ότι τα ΜΚΔ μπορούν να ενθαρρύνουν τους πολίτες να ενδιαφερθούν για ανάληψη δράσης ή προετοιμασίας, για να συμβάλλουν και οι ίδιοι στην αντιμετώπιση της κρίσης;**

*Απάντηση: Ναι, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μπορούν να ενθαρρύνουν τους πολίτες για να αναλάβουν δράση και να συμβάλλουν οι ίδιοι στην αντιμετώπιση της κρίσης. Θεωρώ ότι είναι πρωτοβουλίες που υποκινούνται από την ανάγκη προφοράς που δημιουργήθηκε. Ενδεικτικά είναι τα παραδείγματα που είχαμε συμβεί από διάφορους συλλόγους, όπως ήτανε το ράφιμο μασκών από γυναίκες της μειονότητας από διάφορους συλλόγους της περιφέρειας, στα μειονοτικά χωριά αλλά και οι σύλλογοι του Έβρου, κυρίως στην πρώτη φάση του κορονοϊού. Αυτό όπως είπα θεωρώ κυρίως ότι ήτανε πρωτοβουλίες υποκινούμενες από ανάγκη για προφορά.*

- 2. Προσπάθησαν οι φορείς της περιφέρειας να εμπλακούν σε αμφίδρομη επικοινωνία με τους πολίτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας;**
  - A. Οι αντιδράσεις των πολιτών της περιφέρειας ΑΜΘ στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης επηρέασαν τις πρωτοβουλίες επικοινωνίας της Περιφέρειας;**
  - B. Αν ναι, πως;**

*Απάντηση: Στην πρώτη φάση της πανδημίας, της κρίσης του COVID, δεν υπήρξε αμφίδρομη επικοινωνία. Ήτανε μονόδρομη, κυρίως λόγω του ότι οι κατευθυντήριες οδηγίες δινόντουσαν από την κεντρική κυβέρνηση, οπότε δεν ήταν στις αρμοδιότητες της Περιφέρειας κάτι τέτοιο. Σε επόμενη φάση υπήρξε αμφίδρομη επικοινωνία.*

*A. οι αντιδράσεις των πολιτών της περιφέρειας δεν επηρέασαν τις πρωτοβουλίες*

επικοινωνίας της Περιφέρειας άμεσα τουλάχιστον

*B. ίσως να εντάθηκε η ανάγκη για προσφορά.*

- 
- 3. Θεωρείτε πως οι πολίτες λάμβαναν υπόψη τις ανακοινώσεις/δημοσιεύσεις στα ΜΚΔ της περιφέρειας ΑΜΘ σχετικά με την πανδημία; Αν όχι γιατί;**

*Απάντηση: Οι πολίτες λάμβαναν υπόψη, μέχρι ένα σημείο τις ανακοινώσεις και τις δημοσιεύσεις στα ΜΚΔ. Κυρίως όσα ανακοινώνονταν στα προσωπικά προφίλ των αιρετών, γιατί εκεί πέρα υπήρξαν οι περισσότερες αναρτήσεις, όχι από φορείς ή παράγοντες της Περιφέρειας, καθώς δεν υπάρχουν επίσημες ιστοσελίδες και λάμβαναν υπόψη τους κάποια πράγματα μέσα από τα προσωπικά προφίλ, που ήταν και πιο πραγματική η επικοινωνία έτσι.*

- 
- 4. Γνωρίζετε αν η ΠΑΜΘ προέβη σε κάποια παρακολούθηση/ αξιολόγηση της κοινής γνώμης σχετικά με την πανδημία; Αν ναι, με ποιον τρόπο;**

*Απάντηση: Όχι δεν γνωρίζω αν η ΠΑΜΘ προέβη σε μία τέτοια αξιολόγηση της κοινής γνώμης σχετικά με την πανδημία. Γνωρίζω ότι, σε επόμενη φάση θα αρχίσει να αξιολογείται ο τουρισμός, μέσω της κοινής γνώμης, τί επίδραση είχε η κρίση ως προς τον τουρισμό. Μιλάμε πάντοτε για τον τουρισμό της ΠΑΜΘ.*

- 
- 5. Διαπιστώσατε κάποια συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου πολιτικού ανταγωνισμού και των αναρτήσεων στο Facebook σχετικές με τη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας;**

*Απάντηση: Ναι, υπήρχε κάποια συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου πολιτικού ανταγωνισμού από τις αναρτήσεις στο Facebook σχετικά με τη διαχείριση της κρίσης. Έγινε, συνέβη. Όχι όμως σε μεγάλη έκταση. Ειδικότερα αναφέρομαι στο παράδειγμα του δήμου Μύκης, στην ΠΕ Ξάνθης, όπου ήτανε και το πρώτο περιστατικό που υπήρξε έντονη απομόνωση μεγάλου μέρους του πληθυσμού και ολόκληρου του δήμου, όπου στην ουσία η αντιπολίτευση κατηγορήσε την κυβέρνηση και την Τ.Α. για λάθος χειρισμούς, ως προς την διαχείριση της κρίσης κάτι το οποίο αποτυπώθηκε και στα ΜΚΔ.*

- 
- 6. Πιστεύετε ότι μπορούν οι δραστηριότητες και αναρτήσεις μεμονωμένων λογαριασμών στα ΜΚΔ από παράγοντες της τοπικής αυτοδιοίκησης να θεωρηθούν επιβλαβείς ή επικίνδυνες στη διάρκεια της κρίσης; Εντοπίσατε κάποιο σχετικό φαινόμενο;**

**Απάντηση:** Ως κατάσταση, είναι κάτι το οποίο θα μπορούσε να συμβεί, καθώς υπήρχαν αντιρρησίες από μεμονωμένα προφίλ λογαριασμών στα ΜΚΔ. Ωστόσο, δεν θεωρώ ότι υπήρξε μεγάλη έκταση. Ίσως ένα μικρό ποσοστό της τάξεως του 5%, το πολύ 10%. Αλλά μέχρι εκεί. Δεν θεωρώ ότι μπόρεσαν να θεωρηθούν επιβλαβείς μεμονωμένες αναρτήσεις σε μεγάλο μέρος του πληθυσμού.

7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι κέρδισε η ΠΑΜΘ την εμπιστοσύνη των πολιτών αναφορικά με τη διαχείριση της κρίσης; Έπαιξαν κάποιο ρόλο τα ΜΚΔ της ΑΜΑΘ σε αυτό;

**Απάντηση:** Ναι, θεωρώ ότι η ΠΑΜΘ κέρδισε την εμπιστοσύνη των πολιτών στο σύνολό της, σχετικά με τη διαχείριση της κρίσης, γιατί ό,τι ήταν εφικτό να γίνει, έγινε από μεριάς της Περιφέρειας, καθώς δεν ήταν αμιγώς στις αρμοδιότητες της Περιφέρειας να συμβεί αυτό. Η ΠΑΜΘ είναι μία παραμεθόριος περιφέρεια, οπότε λόγω γεωγραφικής θέσης διαχειρίστηκε τους εισερχόμενους από όμορα έθνη, όπως είναι η Τουρκία κυρίως και η Βουλγαρία. Για όσους ερχόντουσαν από τα σύνορα, η περιφέρεια είχε τον έλεγχο να διενεργήσει ελέγχους για την αυτοαπομόνωση τους, αλλά και για την παρακολούθηση των απαιτούμενων περιορισμών. Επίσης, φιλοξενήθηκαν σε δομές, κυρίως ξενοδοχειακές που νοικιάστηκαν από την περιφέρεια, για λόγους πρόληψης και ασφάλειας, όσο ήταν κλειστές οι ξενοδοχειακές αυτές μονάδες. Υπήρξε διαρκής διάχυση της πληροφορίας σε όλα τα μέσα, είτε είναι τα ηλεκτρονικά, είτε είναι τα έντυπα, είτε το ραδιόφωνο. Έγιναν κάποιες δράσεις, όπως οι προμήθειες isobox, η υποστήριξη των νοσοκομείων με εξοπλισμό, τα σημεία ελέγχου που διενεργήθηκαν. Οπότε, ναι, κερδήθηκε η εμπιστοσύνη των πολιτών από την Περιφέρεια και τα ΜΚΔ σίγουρα συνέβαλαν σε αυτό, αφού βοήθησαν στην διάχυση των αποτελεσμάτων και διευκόλυναν την επικοινωνία των δράσεων.

Δεν είχε την ευθύνη της διαχείρισης η ΠΑΜΘ, θα επαναλάβω, αλλά η κεντρική διοίκηση, οπότε η περιφέρεια υπερέβην εαυτό για να ανταποκριθεί και ήταν σίγουρα πολύ σημαντικό ότι αυτή η προσπάθεια της Περιφέρειας αναγνωρίστηκε από τον κόσμο.

---

Κωδικός αριθμός συνεντευξιαζόμενου: **6.22**

Ημερομηνία συνέντευξης: 24/08/2022

- 1. Πιστεύετε ότι τα ΜΚΔ μπορούν να ενθαρρύνουν τους πολίτες να ενδιαφερθούν για ανάληψη δράσης ή προετοιμασίας, για να συμβάλλουν και οι ίδιοι στην αντιμετώπιση της κρίσης;**

*Απάντηση: Μπορούν τα ΜΚΔ να ενθαρρύνουν, με τη βασική προϋπόθεση ότι οι πολίτες μπορούν να εμπιστευθούν τον φορέα που δίνει τις πληροφορίες, που κατά τη γνώμη μου η εμπιστοσύνη είναι ο νούμερο ένα παράγοντας στη διαχείριση κρίσεων. Αφού λοιπόν είναι επιστημονικά τεκμηριωμένη μία πληροφορία θα μπορούσαν να τους ενθαρρύνουν, όπως είναι αναρτημένη, εννοείται, στα ΜΚΔ. Βέβαια υπάρχει έλλειψη πληροφόρησης και επικοινωνίας σε επίπεδο κοινότητας, ή δήμου, ή ακόμα και πιο κάτω, καθώς δεν υπήρχαν συγκεκριμένα αποτελέσματα, υπήρχε μία γενίκευση των αποτελεσμάτων και δίνονταν με αυτόν τον τρόπο οι πληροφορίες.*

- 2. Προσπάθησαν οι φορείς της Περιφέρειας να εμπλακούν σε αμφίδρομη επικοινωνία με τους πολίτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας;**

**A. Οι αντιδράσεις των πολιτών της Περιφέρειας ΑΜΘ στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης επηρέασαν τις πρωτοβουλίες επικοινωνίας της Περιφέρειας;**

**B. Αν ναι, πως;**

*Απάντηση: Δεν θεωρώ ότι υπήρξε τέτοια προσπάθεια. Οι ανακοινώσεις δίνονταν σε επίσημους λογαριασμούς των ΜΚΔ κρατικά, όπως αναπαράγονταν όμως από δελτία τύπου και όπως είπα και παραπάνω, δεν υπήρξε διαφάνεια και ανάλυση της πληροφορίας, ούτε και classification, τμηματοποίηση δηλαδή, οπότε υπήρξε έλλειψη ουσιαστικής ενημέρωσης, και αυτό φυσικά επηρέασε και την αμφίδρομη επικοινωνία.*

*A. Οι πολίτες ζήτησαν περισσότερη ενημέρωση. Ο ίδιος ο Περιφερειάρχης είχε ζητήσει περισσότερη ενημέρωση, αλλά η απάντηση που έλαβε από το αρμόδιο υπουργείο ήταν να συνεχιστεί η πολιτική ατζέντα, όπως τους έχουν δώσει τις κατευθυντήριες οδηγίες. Άρα υπήρξε μονόδρομη ουσιαστικά επικοινωνία σε ολόκληρη τη φάση της πανδημίας.*

*B. –*

- 3. Θεωρείτε πως οι πολίτες λάμβαναν υπόψη τις ανακοινώσεις/δημοσιεύσεις στα ΜΚΔ της Περιφέρειας ΑΜΘ σχετικά με την πανδημία; Αν όχι γιατί;**

*Απάντηση: Εν μέρει, ναι. Οι ενήλικες βέβαια έχουν κατασταλαγμένες απόψεις επί*

θεμάτων, και επί του συγκεκριμένου θέματος και χρειάζεται προσπάθεια και εμπιστοσύνη στον φορέα για να θεωρηθούν αξιόπιστες για τη λήψη μέτρων.

- 
4. Γνωρίζετε αν η ΠΑΜΘ προέβη σε κάποια παρακολούθηση/ αξιολόγηση της κοινής γνώμης σχετικά με την πανδημία; Αν ναι, με ποιον τρόπο;

**Απάντηση:** Δεν υπάρχει κάποιος μηχανισμός αξιολόγησης που γνωρίζω και δεν νομίζω να υπήρξε.

- 
5. Διαπιστώσατε κάποια συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου πολιτικού ανταγωνισμού και των αναρτήσεων στο Facebook σχετικές με τη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας;

**Απάντηση:** Υπήρχε συσχέτιση, υπήρξε. Οι απόψεις κάποιων, όπως αναρτήθηκαν στα ΜΚΔ, είχαν προφανώς πολιτικό χρώμα και δεν βασίζονταν σε επιστημονικά κριτήρια, κάτι το οποίο φυσικά είναι ένα αρνητικό στοιχείο. Εδώ παίζει ρόλο και η κουλτούρα του κάθε πολίτη ως προς τη διαφάνεια, όπως για παράδειγμα το θέμα της υποχρεωτικότητας και το κατά πόσο πειθαρχούνε στα μέτρα. Αυτό εμπεριέχει πολιτική ιδεολογία.

- 
6. Πιστεύετε ότι μπορούν οι δραστηριότητες και αναρτήσεις μεμονωμένων λογαριασμών στα ΜΚΔ από παράγοντες της τοπικής αυτοδιοίκησης να θεωρηθούν επιβλαβείς ή επικίνδυνες στη διάρκεια της κρίσης; Εντοπίσατε κάποιο σχετικό φαινόμενο;

**Απάντηση:** Ναι υπήρχαν. Και υπήρξαν και υπάρχουν τέτοιου είδους απόψεις. Αμφισβήτηση κυρίως υπήρξε στις επιπτώσεις που έχει ο ίδιος ο COVID, ακόμα και από άτομα με συναφή πτυχία ιατρικής ή διάφορων τέτοιων επιστημών, που οδηγούσαν σε άλλες πράξεις, ενέργειες ή αντιλήψεις από τις επίσημες πολιτικές που είχε υιοθετήσει η κεντρική κυβέρνηση. Εδώ παίζει ρόλο το γεγονός ότι η ίδια η επιστημονική κοινότητα εξέφρασε διαφορετικές απόψεις. Η σύγχυση αφορούσε καθαρά σε θέματα δημόσιας υγείας και τρόπους αντίδρασης της κοινωνίας. Ένα παράδειγμα που μου έρχεται στο μυαλό είναι ο κύριος Ιωαννίδης και ο κύριος Κούβελος, που διαφοροποιήθηκαν με τις πολιτικές διαχείρισης του κράτους, χωρίς φυσικά να είναι κάποιος από εμάς σε θέση να αποφανθεί με μεγάλη ασφάλεια αν είχαν τελικά δίκιο ή άδικο. Καλό είναι σε αυτές τις περιπτώσεις να ακούγονται όλες οι απόψεις, γιατί συμβάλλουν τόσο στη διαφάνεια, όσο και στην αλήθεια και αυτό είναι ένα ζήτημα που πρέπει να γνωρίζουμε όλοι σχετικά με

την επικοινωνία μιας κρίσης, με τι κριτήρια δηλαδή διαμορφώνεται μια πολιτική διαχείρισης της επικοινωνίας μιας κρίσης.

- 
7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι κέρδισε η ΠΑΜΘ την εμπιστοσύνη των πολιτών αναφορικά με τη διαχείριση της κρίσης; Έπαιξαν κάποιο ρόλο τα ΜΚΔ της ΑΜΑΘ σε αυτό;

**Απάντηση:** Έγιναν προσπάθειες, αλλά επικράτησαν οι κεντρικές πολιτικές εν τέλει. Οπότε άπτεται στο κατά πόσο οι πολίτες εμπιστεύθηκαν αυτές τις κεντρικές πολιτικές ίσως. Βέβαια, η εμπιστοσύνη στην Περιφέρεια κερδήθηκε σε επίπεδο ενημέρωσης και κατευθυντήριων γραμμών, όταν οι πολίτες ζητούσαν οδηγίες, καθώς και εξυπηρέτησης του κοινού χωρίς να είναι στις αρμοδιότητες των φορέων της Περιφέρειας να κάνει κάτι τέτοιο, γιατί οι περισσότερες κατευθύνσεις δίνονταν κεντρικά. Παρόλα αυτά οι φορείς της Περιφέρειας και οι διάφορες υπηρεσίες και οι διευθύνσεις εξυπηρετούσαν μαζί τους πολίτες, δίνοντάς τους οδηγίες, κατευθυντήριες γραμμές και χρήσιμες πληροφορίες. Βέβαια, σε αυτό το σημείο λίγο να μου επιτραπεί ένα σχόλιο. Θεωρώ ότι στην αντίληψη των πολιτών για τις αρμοδιότητες της Πολιτικής Προστασίας υπάρχει μία σύγχυση. Οι πολίτες, όταν ακούν Πολιτική Προστασία δεν κατανοούν ότι υπάρχουν τρία επίπεδα διαβάθμισης που έχουν και τις αντίστοιχες αρμοδιότητες. Ένα είναι το κρατικό επίπεδο, ένα το περιφερειακό και ένα το τοπικό. Οπότε, έπαιρναν τηλέφωνο στην Πολιτική Προστασία και ζητούσαν πληροφορίες που μπορεί ο ένας τομέας να μην emπίπτει στον άλλον. Παρόλα αυτά οι υπάλληλοι και οι υπηρεσίες γενικότερα κατήθυναν τους πολίτες στο που μπορούν να απευθυνθούν. Όσον αφορά στον ρόλο των ΜΚΔ υπήρξε ένας μικρός ρόλος συμβολής, ουσιαστικά γιατί υπήρξε αναπαραγωγή των κεντρικών ανακοινώσεων και αυτό σίγουρα θεωρείται συμβολή.

---

Κωδικός αριθμός συνεντευξιαζόμενου: **7.22**

Ημερομηνία συνέντευξης: 29/8/2022

1. Πιστεύετε ότι τα ΜΚΔ μπορούν να ενθαρρύνουν τους πολίτες να ενδιαφερθούν για ανάληψη δράσης ή προετοιμασίας, για να συμβάλλουν και οι ίδιοι στην αντιμετώπιση της κρίσης;
-



**Απάντηση:** Θεωρητικά, ναι. Πρακτικά όμως δεν αποτυπώθηκε κάτι τέτοιο. Σε τελική ανάλυση ποια δράση μπορούν να αναλάβουν, για να συμβάλουν οι ίδιοι στην αντιμετώπιση της κρίσης, όταν τα πάντα δίνονται με κεντρική γραμμή; Να πειθαρχήσουν μόνο μπορούν και να συμμορφωθούν επί του πρακτέου.

**2. Προσπάθησαν οι φορείς της Περιφέρειας να εμπλακούν σε αμφίδρομη επικοινωνία με τους πολίτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας;**

**A. Οι αντιδράσεις των πολιτών της Περιφέρειας ΑΜΘ στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης επηρέασαν τις πρωτοβουλίες επικοινωνίας της Περιφέρειας;**

**B. Αν ναι, πώς;**

**Απάντηση:** Ναι, ενεπλάκησε η Περιφέρεια σε αμφίδρομη επικοινωνία, αλλά όχι ακριβώς αμιγώς με τους πολίτες. Με την αρχή της επικουρικότητας, δηλαδή με δομές από πάνω προς τα κάτω, με την αστυνομία, με το νοσοκομείο, με διοικητικούς μέσω συσκέψεων και αργότερα έφτασε στην επικοινωνία με τον πολίτη μέσω αυτών των δομών. Η επικοινωνία με τους πολίτες διαδραματίστηκε κυρίως με τους ίδιους όταν ζητούσαν υγειονομικό υλικό, οπότε ουσιαστικά ανοίχτηκε εκεί ένας διάλογος, αλλά αμιγώς με τους πολίτες, δεν θα το έλεγα.

A. Όχι, γιατί επί της ουσίας δεν υπήρξαν αντιδράσεις πολιτών, εκτός από κάποιες μεμονωμένες αναρτήσεις. Γιατί υπήρχε κεντρική γραμμή. Δεν αντέδρασαν οι πολίτες τόσο, ώστε να αλλάξουν τις πρωτοβουλίες επικοινωνίας της Περιφέρειας. Και πώς θα γινόταν άλλωστε κάτι τέτοιο, όταν υπήρχαν ξεκάθαρες εντολές από τα κεντρικά;

B. –

**3. Θεωρείτε πως οι πολίτες λάμβαναν υπόψη τις ανακοινώσεις/δημοσιεύσεις στα ΜΚΔ της περιφέρειας ΑΜΘ σχετικά με την πανδημία; Αν όχι γιατί;**

**Απάντηση:** Ναι, αλλά όχι της Περιφέρειας. Θεωρώ ότι οι πολίτες λάμβαναν υπόψη τις ανακοινώσεις / δημοσιεύσεις που υπήρχαν από την κεντρική ηγεσία και έφταναν μέσα από δελτία τύπου στην Περιφέρεια και τα οποία αναδημοσίευαν στους προσωπικούς λογαριασμούς των ΜΚΔ. Υπό αυτό το πλαίσιο, ναι. Αλλά επί της ουσίας δεν λάμβαναν υπόψη αμιγώς τις αναρτήσεις της Περιφέρειας, καθώς ήταν έτσι και αλλιώς περιορισμένες.

**4. Γνωρίζετε αν η ΠΑΜΘ προέβη σε κάποια παρακολούθηση/ αξιολόγηση της κοινής γνώμης σχετικά με την πανδημία; Αν ναι, με ποιον τρόπο;**

**Απάντηση:** Όχι, κατηγορηματικά δεν προέβη και όποιος διατείνεται κάτι άλλο, ψεύδεται.

- 
5. Διαπιστώσατε κάποια συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου πολιτικού ανταγωνισμού και των αναρτήσεων στο Facebook σχετικές με τη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας;

**Απάντηση:** Όχι δεν διαπίστωσα κάποια συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου πολιτικού ανταγωνισμού των αναρτήσεων στα ΜΚΔ για τον πολύ απλό λόγο ότι όλα τα πολιτικά κόμματα επί της ουσίας ήταν ευθυγραμμισμένα. Βυθίστηκαν στην ανυπαρξία και δεν έκαναν κανέναν ουσιαστικό αντίλογο σε οποιοδήποτε ζήτημα και να προέκυπτε και αναφέρομαι κυρίως στα κοινωνικά ζητήματα.

- 
6. Πιστεύετε ότι μπορούν οι δραστηριότητες και αναρτήσεις μεμονωμένων λογαριασμών στα ΜΚΔ από παράγοντες της τοπικής αυτοδιοίκησης να θεωρηθούν επιβλαβείς ή επικίνδυνες στη διάρκεια της κρίσης; Εντοπίσατε κάποιο σχετικό φαινόμενο;

**Απάντηση:** Το πρώτο διάστημα, ιδιαίτερα στην πρώτη φάση της πανδημίας, ναι, μπορούν να είναι επιβλαβείς. Και ειδικά, όταν μιλάμε για άτομα τα οποία προβαίνουν σε αναρτήσεις χωρίς να έχουν κάποια συνειδητοποίηση της κατάστασης, να βρίσκονται σε άγνοια ή να μην έχουν κάποια επιστημονική κατάρτιση, οπότε σε εκείνη τη φάση είναι σίγουρα επιβλαβείς, γιατί και ο κόσμος είναι σε πολύ μεγάλο βαθμό σε άγνοια, όταν ξεκινά μία κρίση και δεν ευθύνεται φυσικά για την άγνοια αυτή. Σε δεύτερη φάση όμως αυτές οι αναρτήσεις μπορούν να είναι μέχρι και δημιουργικές, γιατί εγείρουν την επικοινωνία των πολιτών, για να ψάξουν και οι ίδιοι κάποια πράγματα, να αποταθούν και οι ίδιοι σε επιστημονικά καταρτισμένους ανθρώπους. Μην ξεχνάμε, σε τελική ανάλυση ότι στην πρώτη φάση της πανδημίας ήταν πολύ περιορισμένη η διαχείριση της επικοινωνίας. Εγώ προσωπικά θα συμφωνήσω πάνω σε αυτό, γιατί έτσι διασφαλίστηκε με κάποιο τρόπο η αποφυγή κοινωνικού στιγματισμού και όλα αυτά. Σε πρώτη φάση, λοιπόν, θεωρώ ότι μπορούν να είναι επιβλαβείς, σε δεύτερη ήταν έως και δημιουργικοί.

- 
7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι κέρδισε η ΠΑΜΘ την εμπιστοσύνη των πολιτών αναφορικά με τη διαχείριση της κρίσης; Έπαιξαν κάποιο ρόλο τα ΜΚΔ της ΑΜΑΘ σε αυτό;

**Απάντηση:** Η ΠΑΜΘ δεν είχε ρόλο στην διαχείριση της κρίσης, ό,τι έκανε, το έκανε από μόνη της και μάλιστα με ελάχιστα άτομα. Εξάλλου, δεν ξέρω και κατά πόσο υπήρξε διάχυση αυτής της πληροφορίας στους πολίτες. Η ΠΑΜΘ είναι η πρώτη στη χώρα που έκανε συσκέψεις των φορέων για την αντιμετώπιση της πανδημίας, πριν ακόμα ανακοινωθεί το ξέσπασμά της από τον ΠΟΥ, δηλαδή όταν ήταν ακόμα σε πρώιμο στάδιο. Ακόμα ήταν σε επίπεδο πληροφόρησης το τι συνέβαινε στη Γιουχάν της Κίνας. Και δεν ήταν μόνο αυτό. Με το ξέσπασμα της πανδημίας, η Περιφέρεια δεν είχε ουσιαστικό ρόλο και υπήρξε μόνο κεντρική γραμμή από την κυβέρνηση. Παραγκωνίστηκαν τελείως όλοι οι ΟΤΑ και παρόλα αυτά έγιναν κάποιες επιτροπές ιχνηλατήσεων, πριν έρθει ο ΕΟΔΥ εδώ. Ζήτησε τη συνδρομή της Περιφέρειας, χωρίς κάποια νομική κατοχύρωση για την ίδια την Περιφέρεια. Και ήταν οι πρωτοβουλίες της Περιφέρειας σε συνεργασία με τον ΕΟΔΥ που βοήθησαν στη διαχείριση της κρίσης. Αν αυτά έφτασαν στους πολίτες πολύ πιθανόν να κέρδισαν την εμπιστοσύνη τους. Τα ΜΚΔ σίγουρα έχουν παίξει κάποιο ρόλο σε αυτό, στο να κερδηθεί η εμπιστοσύνη, εφόσον έχουν γνωστοποιηθεί αυτές οι πληροφορίες. Ειδάλλως, δεν μπορώ να σκεφτώ πώς μπορεί η ΠΑΜΘ να κέρδισε την εμπιστοσύνη των πολιτών. Τα ΜΚΔ διαδραματίζουν κάποιο ρόλο σίγουρα όμως όχι τόσο σημαντικό.

---

Κωδικός αριθμός συνεντευξιαζόμενου: **8.22**

Ημερομηνία συνέντευξης: 18/8/2022

- 1. Πιστεύετε ότι τα ΜΚΔ μπορούν να ενθαρρύνουν τους πολίτες να ενδιαφερθούν για ανάληψη δράσης ή προετοιμασίας, για να συμβάλλουν και οι ίδιοι στην αντιμετώπιση της κρίσης;**

**Απάντηση:** Σε μεγάλο βαθμό τα ΜΚΔ δύνανται να λειτουργήσουν ως εργαλείο ενθάρρυνσης και ενεργοποίησης των πολιτών προς την κατεύθυνση της συμβολής και της δράσης τους σχετικά με την αντιμετώπιση της κρίσης.

---

- 2. Προσπάθησαν οι φορείς της Περιφέρειας να εμπλακούν σε αμφίδρομη επικοινωνία με τους πολίτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας;**
- A. Οι αντιδράσεις των πολιτών της Περιφέρειας ΑΜΘ στα Μέσα Κοινωνικής**

**Δικτύωσης επηρέασαν τις πρωτοβουλίες επικοινωνίας της Περιφέρειας;**

**B. Αν ναι, πως;**

**Απάντηση:** Κατά τη διάρκεια της πανδημίας δεν υπήρχε αμφίδρομη επικοινωνία των φορέων της ΠΑΜΘ με τους πολίτες στα ΜΚΔ. Αμφίδρομη επικοινωνία υπήρχε μόνο δια ζώσης στα σημεία διενέργειας τεστ και κατά τις δράσεις ενημέρωσης.

A. Όχι, δεν επηρεάστηκε η διαχείριση της επικοινωνίας από την Περιφέρεια

B. -

---

**3. Θεωρείτε πως οι πολίτες λάμβαναν υπόψη τις ανακοινώσεις/δημοσιεύσεις στα ΜΚΔ της περιφέρειας ΑΜΘ σχετικά με την πανδημία; Αν όχι γιατί;**

**Απάντηση:** Η Περιφέρεια ΑΜΘ ως κύρια πλατφόρμα ενημέρωσης και πληροφόρησης των πολιτών χρησιμοποιούσε τον δικό της ιστότοπο. Φυσικά, από εκεί κατέστη δυνατόν να αντληθούν και να αναπαραχθούν ανακοινώσεις και δημοσιεύσεις προς τα ΜΚΔ και άρα, με μια πιο προσιτή πρακτική να έχουν ενημέρωση ακόμη περισσότεροι πολίτες.

---

**4. Γνωρίζετε αν η ΠΑΜΘ προέβη σε κάποια παρακολούθηση/ αξιολόγηση της κοινής γνώμης σχετικά με την πανδημία; Αν ναι, με ποιον τρόπο;**

**Απάντηση:** Δεν το γνωρίζω.

---

**5. Διαπιστώσατε κάποια συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου πολιτικού ανταγωνισμού και των αναρτήσεων στο Facebook σχετικές με τη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας;**

**Απάντηση:** Στο πλαίσιο του πολιτικού ανταγωνισμού, οι σχετικές αναρτήσεις με τη διαχείριση της πανδημίας στο Facebook είχαν τη μορφή μεμονωμένης πρακτικής από άτομα, τα οποία είχαν ενεργή πολιτική δράση (αιρετοί) και χρησιμοποιούσαν τη συγκεκριμένη διαδικτυακή πλατφόρμα. Κατά συνέπεια, ο οποιοσδήποτε πολιτικός ανταγωνισμός δεν είχε ιδιαίτερα έντονη διάσταση.

---

**6. Πιστεύετε ότι μπορούν οι δραστηριότητες και αναρτήσεις μεμονωμένων λογαριασμών στα ΜΚΔ από παράγοντες της τοπικής αυτοδιοίκησης να θεωρηθούν επιβλαβείς ή επικίνδυνες στη διάρκεια της κρίσης; Εντοπίσατε κάποιο σχετικό φαινόμενο;**

**Απάντηση:** Σε κάποιο βαθμό και ανάλογα με το περιεχόμενό τους, δραστηριότητες και αναρτήσεις μεμονωμένων λογαριασμών στα ΜΚΔ, οι οποίοι ανήκουν σε παράγοντες της τοπικής

αυτοδιοίκησης, φυσικά και μπορούν να αποδειχθούν επισφαλείς, εάν κάποιος μπει στη διαδικασία έρευνας. Η ενημέρωση θα πρέπει να είναι επίσημη, υπεύθυνη και κυρίως συντονισμένη. Ωστόσο, δεν έτυχε να εντοπίσω κάποιο τέτοιο περιστατικό, εξαιτίας της μη επισταμένης παρακολούθησης των αντίστοιχων μεμονωμένων λογαριασμών.

- 7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι κέρδισε η ΠΑΜΘ την εμπιστοσύνη των πολιτών αναφορικά με τη διαχείριση της κρίσης; Έπαιξαν κάποιο ρόλο τα ΜΚΔ της ΑΜΑΘ σε αυτό;**

**Απάντηση:** Τα ΜΚΔ σίγουρα συνέβαλαν. Θεωρώ ότι η ΠΑΜΘ κέρδισε σε μεγάλο βαθμό την αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών.

Κωδικός αριθμός συνεντευξιαζόμενου: **9.22**

Ημερομηνία συνέντευξης: 24/08/2022

- 1. Πιστεύετε ότι τα ΜΚΔ μπορούν να ενθαρρύνουν τους πολίτες να ενδιαφερθούν για ανάληψη δράσης ή προετοιμασίας, για να συμβάλλουν και οι ίδιοι στην αντιμετώπιση της κρίσης;**

**Απάντηση:** Τα ΜΚΔ αποτελούν σήμερα πεδίο διαμόρφωσης πολιτικής άποψης και ασκούν τεράστια επιρροή στα πάντα. Από τον τρόπο που αντιλαμβάνονται πολίτες και φορείς την κρίση μέχρι και τον τρόπο αντιμετώπισης της. Έγιναν εκστρατείες ενημέρωσης για τα μέτρα προφύλαξης και τον εμβολιασμό μέσω των ΜΚΔ και αναμφίβολα μερίδα του κόσμου ενθαρρύνθηκε προς τη σωστή κατεύθυνση. Φυσικά τα ΜΚΔ καλλιέργησαν σε μεγάλο βαθμό και τις αντίθετες απόψεις, θεωρίες συννομωσίας κλπ.

- 2. Προσπάθησαν οι φορείς της Περιφέρειας να εμπλακούν σε αμφίδρομη επικοινωνία με τους πολίτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας;**

**A. Οι αντιδράσεις των πολιτών της Περιφέρειας ΑΜΘ στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης επηρέασαν τις πρωτοβουλίες επικοινωνίας της Περιφέρειας;**

**B. Αν ναι, πως;**

**Απάντηση:** Η Περιφέρεια είχε υποστηρικτικό ρόλο στις κυβερνητικές επιλογές, αφού ο τρόπος διαχείρισης της πανδημίας καθορίστηκε από την κυβέρνηση και το υπουργείο

υγείας. Η Περιφέρεια στάθηκε αρωγός σε ό,τι της ζητήθηκε και οι αιρετοί της διά του παραδείγματος και του δημόσιου λόγου τους προσπάθησαν να ενισχύσουν την προσπάθεια.

A. Αντιδράσεις εκ μέρους των πολιτών θα υπάρχουν πάντα αλλά δε δύνανται να καθορίζουν σοβαρές πολιτικές επιλογές ενόψει τόσο σοβαρών ζητημάτων.

B. –

- 
3. **Θεωρείτε πως οι πολίτες λάμβαναν υπόψη τις ανακοινώσεις/δημοσιεύσεις στα ΜΚΔ της Περιφέρειας ΑΜΘ σχετικά με την πανδημία; Αν όχι γιατί;**

**Απάντηση:** Μια μερίδα του κόσμου λάμβανε υπόψη τις ανακοινώσεις και ακολουθούσε τις οδηγίες του ΕΟΔΥ. Υπήρχε και μια μεγάλη μερίδα αντιρρησιών που είχε ακραίες αντιδράσεις και πίσω από την ανωνυμία ψεύτικων προφίλ στα ΜΚΔ έβριζε και δημιουργούσε αναταραχή. Δυστυχώς για κάποιους ανθρώπους που παντού βλέπουν φαντάσματα, ο επίσημος δημόσιος λόγος προκαλεί αλλεργία.

- 
4. **Γνωρίζετε αν η ΠΑΜΘ προέβη σε κάποια παρακολούθηση/ αξιολόγηση της κοινής γνώμης σχετικά με την πανδημία; Αν ναι, με ποιον τρόπο;**

**Απάντηση:** Η Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας της ΠΑΜΘ προφανώς έχει αξιολογήσει στοιχεία αλλά προσωπικά δεν τα γνωρίζω.

- 
5. **Διαπιστώσατε κάποια συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου πολιτικού ανταγωνισμού και των αναρτήσεων στο Facebook σχετικές με τη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας;**

**Απάντηση:** Για μερίδα πολιτικού κόσμου και αυτοδιοικητικών η πανδημία και ο εμβολιασμός αποτέλεσαν ευκαιρία άγρας συμπάθειας και ψήφων. Αρκετοί ήταν αυτοί που χρησιμοποίησαν το λαϊκισμό στα ΜΚΔ για να γίνουν αρεστοί σε κάποιους. Υπήρχε επομένως συσχέτιση.

- 
6. **Πιστεύετε ότι μπορούν οι δραστηριότητες και αναρτήσεις μεμονωμένων λογαριασμών στα ΜΚΔ από παράγοντες της τοπικής αυτοδιοίκησης να θεωρηθούν επιβλαβείς ή επικίνδυνες στη διάρκεια της κρίσης; Εντοπίσατε κάποιο σχετικό φαινόμενο;**

**Απάντηση:** Μπορούν υπό προϋποθέσεις να συνδράμουν θετικά αλλά λόγω της έλλειψης

αξιοπιστίας της πολιτικής γενικά, κάποιες αναρτήσεις μπορεί να φέρουν τα αντίθετα από τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα. Υπήρξαν αυτοδιοικητικοί που υποστήριζαν τον εμβολιασμό και λοιδορήθηκαν λόγω της ιδιότητας τους και άλλοι που προκλητικά αγνόησαν επίσημες και επιβεβλημένες από τον ιατρικό κόσμο πρακτικές.

- 
7. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι κέρδισε η ΠΑΜΘ την εμπιστοσύνη των πολιτών αναφορικά με τη διαχείριση της κρίσης; Έπαιξαν κάποιο ρόλο τα ΜΚΔ της ΑΜΑΘ σε αυτό;

*Απάντηση:* Δεν ήταν θέμα μόνο της ΠΑΜΘ αυτό αλλά του κράτους γενικότερα. Η ΠΑΜΘ ακολούθησε την εικόνα που είχε το κράτος συνολικά ως προς τη διαχείριση της πανδημίας. Ο κόσμος της ΑΜΘ διχάστηκε και λόγω των ΜΚΔ και λόγω κάποιων άστοχων κυβερνητικών πολιτικών. Τα ΜΚΔ της ΑΜΘ δεν μπορώ να προσδιορίσω πόσο καθόρισαν τον βαθμό εμπιστοσύνης ή μη των πολιτών ως προς τη διαχείριση της κρίσης. Η πανδημία ιδιαίτερα στη βόρεια Ελλάδα εξέθρεψε περίεργες αντιλήψεις.

---