

**ΟΜΙΛΙΑ ΔΗΜΑΡΧΟΥ ΣΤΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΜΕ ΘΕΜΑ:  
« Συμμετοχική Δημοσιογραφία και η έννοια της Τοπικότητας »**

**Στρογγυλό Τραπέζι Νο2:**

**«Ενημέρωση και Επικοινωνία, η Έννοια της Τοπικότητας»**

**30.04.2014**

*Κυρίες και κύριοι,*

*Η ενημέρωση και η επικοινωνία σε τοπικό επίπεδο διαδραματίζει έναν σημαντικό ρόλο στη σχέση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης με τους πολίτες. Πρόκειται για μια δημιουργική και αμφίδρομη σχέση, η οποία θα πρέπει να διέπεται από σεβασμό και συνέπεια από πλευράς Διοίκησης, προκειμένου να καλλιεργηθεί κλίμα εμπιστοσύνης και αξιοπιστίας, πάνω στο οποίο θα οικοδομηθεί μια άρρηκτη σχέση με τους πολίτες.*

*Στο Δήμο Ιλίου δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα σε αυτόν τον τομέα, διευρύνοντας διαρκώς τα μέσα και τους τρόπους με τους οποίους μπορούμε να οικοδομήσουμε μια σταθερή επικοινωνία με τους πολίτες, παρέχοντας μια σταθερή και αξιόπιστη ροή πληροφόρησης και ενημέρωσης.*

*Σε αυτό συνέβαλε καθοριστικά η πλήρως ενημερωμένη ιστοσελίδα του Δήμου Ιλίου που ξεκίνησε τη λειτουργία της το 2007, ένας ζωντανός ιστότοπος, με καθημερινή ενημέρωση για όλες τις εξελίξεις που αφορούν στο Δήμο, όπου οι χρήστες μπορούν να βρουν πληροφορίες και τηλέφωνα επικοινωνίας όλων των υπηρεσιών, καθώς και απαραίτητα έγγραφα για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους. Πρόκειται για μια δυναμική ιστοσελίδα, η οποία ενημερώνεται καθημερινά, σχεδόν σε πραγματικό χρόνο, έχοντας παρουσιάσει μια εξαιρετική άνοδο επισκεψιμότητας.*

*Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την Google-analytics από το 2011 έχουμε συνολικά 850.000 επισκέψεις, ενώ το 2013 είχαμε 323.247 επισκέψεις, εκ των οποίων το 44,2% ήταν νέοι (μοναδικοί) επισκέπτες, το 55,8% επισκέφτηκαν ξανά την*

ιστοσελίδα του Δήμου Ιλίου, με τις προβολές της σελίδας να ανέρχονται στις 782.000.

Παράλληλα, μέσα από την ιστοσελίδα μας, παρέχεται η δυνατότητα στους πολίτες να επικοινωνήσουν άμεσα για τα θέματα που τους απασχολούν. Με ειδικό ηλεκτρονικό σύστημα επικοινωνίας τα αιτήματά τους καταχωρούνται με έναν ηλεκτρονικό αριθμό αιτήματος, ένα ηλεκτρονικό πρωτόκολλο ανά υπηρεσία, για την άμεση και καλύτερη εξυπηρέτησή τους. Το σύστημα αυτό παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη να ελέγχει την πρόοδο του αιτήματός του ηλεκτρονικά, χωρίς περαιτέρω ενέργειες, αφού η οποιαδήποτε εξέλιξη του ζητήματός του ενημερώνεται στο σύστημα.

Μέσω της ιστοσελίδας μας, δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να επικοινωνήσουν μαζί μας και να έχουν άμεση ανταπόκριση και απάντηση σε κάθε τους ζήτημα (μέσω portal-ξεκίνησε το 2009). Επιπρόσθετα, όσοι το επιθυμούν μπορούν να καταχωρήσουν την ηλεκτρονική τους διεύθυνση, προκειμένου να λαμβάνουν ενημερώσεις από το Δήμο Ιλίου. Σε αυτό το πλαίσιο από το Νοέμβριο του 2013 δημιουργήσαμε ένα έντυπο για τη συλλογή ηλεκτρονικών διευθύνσεων με τίτλο **«Εύκολα και απλά με ένα «κλικ» τα νέα του Δήμου Ιλίου στο email σας»**, όπου με τη συγκατάθεσή τους οι πολίτες αφενός μάζ εμπιστεύονται τις προσωπικές ηλεκτρονικές τους διευθύνσεις, αφετέρου ενημερώνονται για την ιστοσελίδα μας, το κανάλι μας στο You Tube και το twitter μας, τα οποία αναγράφονται στο έντυπο. Με αυτό τον τρόπο έχουμε συλλέξει περίπου 2.000 προσωπικές ηλεκτρονικές διευθύνσεις στις οποίες επικοινωνούμε τις δραστηριότητες και τα νέα του Δήμου Ιλίου.

Στην προσπάθειά μας να διευρύνουμε τον τρόπο ενημέρωσης και επικοινωνίας, από το 2012 γίνεται ζωντανή αναμετάδοση, βιντεοσκοπήση και διαδικτυακή αρχειοθέτηση των Δημοτικών Συμβουλίων που αναμεταδίδονται μέσω live streaming, όπου οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν τις συνεδριάσεις σε πραγματικό χρόνο και κατά τη διάρκεια της αναμετάδοσής τους να συμμετέχουν αποστέλλοντας τις παρατηρήσεις τους. Στη συνέχεια μπορούν να δουν βιντεοσκοπημένες της συνεδριάσεις όλων των Δημοτικών Συμβουλίων και να έχουν πλήρη ενημέρωση των θεμάτων που τους αφορούν.

Επίσης, για να ενισχύσουμε αυτήν την αμφίδρομη σχέση με τους πολίτες, το 2012 μπήκαμε στον κόσμο των social media, δημιουργώντας λογαριασμό στο twitter από το οποίο έχουν καθημερινή ενημέρωση 210 άτομα και διαδικτυακό κανάλι στο You Tube με 7.553 προβολές και 18.000 λεπτά παρακολούθησης βίντεο, με θέματα και νέα από το Δήμο Ιλίου.

Από το 2009 λειτουργεί δωρεάν δυνατότητα ασύρματης πρόσβασης στο διαδίκτυο (Wi-Fi) η οποία καλύπτει ένα μεγάλο μέρος της πόλης, ενώ προγραμματίζουμε τη μετάδοση ήχου σε κεντρικά σημεία, όπου θα μεταδίδουμε τις ανακοινώσεις και τα νέα του Δήμου.

Σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο κόσμο, μέσα στις δύσκολες αυτές συνθήκες που βιώνουμε, από την καθημερινή μας επαφή με τον κόσμο, έχει αποδειχθεί ότι η ορθή επικοινωνία παίζει καθοριστικό ρόλο στην ψυχολογία των ανθρώπων. Μέσω portal για παράδειγμα, τυχαίνουν περιπτώσεις φορτισμένων συναισθηματικά μηνυμάτων, τα οποία μετά την άμεση, ειλικρινή και ανθρώπινη ανταπόκρισή μας, επιστρέφουν με νέα θερμά μηνύματα, που μας ευχαριστούν για αυτό.

Διαπιστώνουμε καθημερινά, ότι αυτό που έχουν ανάγκη οι άνθρωποι είναι η επαφή. Το μήνυμα που παίρνουμε από τους πολίτες είναι ότι έχουν ανάγκη να νιώθουν και να ξέρουν ότι η Τοπική Αυτοδιοίκηση είναι κοντά τους, ακούει τα προβλήματά τους και αγωνίζεται για την επίλυσή τους. Χρειάζονται έμπρακτες αποδείξεις ότι προτεραιότητα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι ο πολίτης.

Σε αυτό το σημείο, λοιπόν, παίζει πολύ σημαντικό ρόλο η ανάπτυξη των τρόπων επικοινωνίας με τους οποίους θα παρέχει κανείς την ενημέρωση.

Σε αυτήν την κατεύθυνση, κάνουμε ότι είναι δυνατόν για να ανταποκριθούμε στις υψηλές προσδοκίες των πολιτών, χρησιμοποιώντας κάθε διαθέσιμο μέσο που μας δίδεται.

Όταν σταμάτησε η έγκριση περιοδικών που εξέδιδε ο Δήμος, αντιμετωπίσαμε μια άλλη πραγματικότητα. Γίναμε αποδέκτες πολλών παραπόνων των πολιτών, οι οποίοι μη γνωρίζοντας το λόγο για τον οποίο σταμάτησε να εκδίδεται το περιοδικό μας, εξέφραζαν τη δυσαρέσκειά τους για αυτή μας την απόφαση. Όταν τους

εξηγούσαμε πως δεν ήταν δική μας απόφαση, εξέφραζαν την εύλογη απορία για το πώς θα μαθαίνουν τα νέα του Δήμου, όταν δεν υπάρχει περιοδικό για να τα διαβάσουν. Και πραγματικά δεν ήταν επαρκής η απάντηση ότι η ενημέρωση θα γινόταν μέσω διαδικτύου σε έναν ηλικιωμένο που όχι μόνον δεν διέθετε πρόσβαση στο διαδίκτυο, αλλά ούτε και γνώσεις για να το κάνει.

Προκειμένου λοιπόν, να επικοινωνήσουμε τις διάφορες δραστηριότητες του Δήμου, όπως για παράδειγμα τα προγράμματα προληπτικής ιατρικής, τις δομές της Κοινωνικής Υπηρεσίας, τις αιμοδοσίες, τις αθλητικές, πολιτιστικές και λοιπές διοργανώσεις, δημιουργήσαμε τρία (3) Περιφερειακά Γραφεία Πληροφόρησης σε αντίστοιχα δημοτικά διαμερίσματα, μέσα από τα οποία οι πολίτες μπορούν να ενημερωθούν για κάθε δημοτική δραστηριότητα, αλλά και να εξυπηρετηθούν για οποιαδήποτε υπηρεσία με on line σύστημα, μέσω του ΚΕΠ.

Επίσης, τοποθετούμε πανό σε καίρια σημεία της πόλης, αφίσες στους διαφημιστικούς κυλίνδρους που έχουμε τοποθετήσει σε 13 σημεία και διανέμουμε έντυπα και πληροφοριακό υλικό, είτε μέσω ταχυδρομείου, είτε με εθελοντές, οι οποίοι επιτελούν ένα εξαιρετικό έργο στον τομέα της επικοινωνίας και της ενημέρωσης. Υπάρχουν άτομα με θέληση, που προσφέρουν πολύτιμη βοήθεια όχι απλά διανέμοντας το υλικό μας, αλλά παρέχοντας παράλληλα επαρκή πληροφόρηση για αυτό που εμπεριέχει, κάνοντάς μας υπερήφανους που ο εθελοντισμός στο Δήμο Ιλίου έχει επεκταθεί και στην επικοινωνία. Τα μηνύματα που παίρνουμε από τα έντυπα ως τρόπο ενημέρωσης, είναι εξίσου θετικά.

Η Κοινωνική Υπηρεσία διαθέτει μια βάση δεδομένων, μέσω της οποίας οι ευπαθείς κοινωνικές ομάδες ενημερώνονται άμεσα για τις ανά περίπτωση παροχές, όπως η διανομή φαγητού, ρούχων και ειδών πρώτης ανάγκης μέσω του Κοινωνικού Παντοπωλείου, για τα προγράμματα προληπτικής ιατρικής κλπ.

Το Γραφείο Τύπου και Επικοινωνίας διαθέτει και αυτό μια μεγάλη βάση δεδομένων μέσω της οποίας επικοινωνούμε τις δραστηριότητές μας και εκτός ορίων του Δήμου, όπως στα ΜΜΕ, στους άλλους Δήμους, στις λίστες των πολιτών που εξέφρασαν την επιθυμία να ενημερώνονται κλπ., καθώς και στους Πολιτιστικούς & Αθλητικούς Συλλόγους και Σωματεία της πόλης, οι οποίοι επιτελούν ένα σημαντικότερο έργο σε αυτήν.

*Είμαστε σε διαρκή αλληλεπίδραση με τον κόσμο του Ιλίου, ο οποίος καταθέτει προτάσεις και βρισκόμαστε σε διάλογο μαζί του, ανταλλάσσοντας απόψεις και συνδιαμορφώνοντας με όλες τις ενεργές προσωπικότητες της πόλης ό,τι την αφορά.*

*Αυτό στο οποίο στοχεύουμε, είναι η ακόμη μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών, ιδιαίτερα των νεότερων σε ηλικία. Για το λόγο αυτό επενδύουμε στους νέους τρόπους επικοινωνίας όπως sms, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και social media για την ενημέρωσή τους.*

*Όμως τα βήματα που κάνουμε χρησιμοποιώντας αυτούς τους νέους τρόπους ενημέρωσης της τοπικής κοινωνίας, είναι προσεκτικά, καθώς πιστεύουμε ότι ο τρόπος χρήσης αυτών των μέσων μπορεί να παίξει καθοριστικό ρόλο για την ίδια την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Ανάλογα με τη χρήση τους μπορούν να αναβαθμίσουν και να ενισχύσουν το χαρακτήρα και την αξιοπιστία της. Μπορούν όμως και να την αποδυναμώσουν, όταν δεν υπάρχει συνέπεια, όταν η επικοινωνία δεν είναι ουσιαστική ή χρησιμοποιείται για άλλους λόγους. Ή ακόμη όταν δεν μπορούμε να υποστηρίξουμε σωστά το νέο αυτό μέσο το οποίο χρησιμοποιούμε. Τελικός κριτής είναι πάντα ο πολίτης και είναι αυστηρός.*

*Με τον ίδιο τρόπο που η εξέλιξη δεν σταματά ποτέ, τα περιθώρια βελτίωσης του τρόπου επικοινωνίας και ενημέρωσης της τοπικής κοινωνίας, αλλά και της συμμετοχής, δεν έχουν και αυτά όρια. Τα όρια, τα βάζουμε οι ίδιοι, όταν απέχουμε από τη δική μας ενημέρωση και εξέλιξη.*

*Κάνοντας μια σύντομη αναδρομή, από τις βραχογραφίες και τα σήματα καπνού, τους αγγελιοφόρους και τα τύμπανα, τα ταχυδρομικά περιστερία και τις ταχυδρομικές άμαξες, φτάσαμε στο διαδίκτυο και αυτό με τη σειρά του, πολλά υποσχόμενο, μάς άνοιξε νέους ορίζοντες στην επικοινωνία και την ενημέρωση. Από το διαδίκτυο και τα κινητά τηλέφωνα, οδηγηθήκαμε στα έξυπνα τηλέφωνα τα οποία έχουν γίνει πια πολυεργαλεία. Ποιος ξέρει τι μας επιφυλάσσει ακόμη η εξέλιξη της τεχνολογίας.*

*Το σίγουρο είναι ότι η ενημέρωση και η επικοινωνία είναι πολύ σημαντικές έννοιες. Επιτελούνται πλέον μέσα από τρόπους οι οποίοι έχουν την ικανότητα να*

συνδέουν ανθρώπους από κάθε πλευρά της γης, με την αποκεντρωμένη δομή και λειτουργία που διαθέτουν. Έχουν τη δυνατότητα να οργανώνουν, να αποθηκεύουν, να διαβιβάζουν και να μετασχηματίζουν νοήματα και ιδέες.

Τα νέα αυτά μέσα επικοινωνίας, είναι κάτι παραπάνω από ένα επίτευγμα του υλικού πολιτισμού. Είναι εργαλεία επικοινωνίας και μέσα του πολιτισμού που παράγουν οι ίδιοι οι πολίτες, κάθε στιγμή που περνάει.

Ο άνθρωπος είναι κοινωνικό ον (Αριστοτέλης). Έχει την ανάγκη να έρθει σε επαφή με τους ανθρώπους, να ενημερωθεί, να εκφραστεί, να επικοινωνήσει και να ανταλλάξει μηνύματα, ιδέες και πληροφορίες με άτομα που έχουν κοινά ενδιαφέροντα με αυτόν.

Η επιστήμη της ανθρωπολογίας υποστηρίζει ότι «η επικοινωνία δεν μπορεί να διαχωριστεί από την κοινότητα και την κουλτούρα». Για αυτό, ακριβώς, το λόγο η διαχείριση του τρόπου επικοινωνίας και ενημέρωσης **σε τοπικό επίπεδο** έχει βαρύνουσα σημασία. Οι άνθρωποι θέλουν κυρίως να συζητούν για θέματα που αφορούν την καθημερινότητά τους, τους οικείους τους, τη γειτονιά τους, την πόλη τους. Και έχουν ανάγκη από εμάς να είμαστε σε εγρήγορση και να τους ακούμε.

Γιατί είμαστε συνδιαμορφωτές της κουλτούρας και του πολιτισμού που παράγεται τόσο σε τοπικό, όσο και σε ευρύτερο επίπεδο.

Σε αυτήν την κατεύθυνση, στόχος μας είναι να διευρύνουμε και να βελτιώνουμε διαρκώς τις υπάρχουσες δομές επικοινωνίας, αλλά και να τις ενισχύσουμε με νέες που βρίσκονται στον σχεδιασμό μας όπως:

- Wi-Fi ελεύθερης πρόσβασης που θα καλύψει ολόκληρη την πόλη
- Εφαρμογή της «ψηφιακής υπογραφής» και δημιουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών για όλες τις συναλλαγές με τον πολίτη
- Δημιουργία εφαρμογής κινητού τηλεφώνου, με σκοπό την αμφίδρομη ενημέρωση των πολιτών και της δημοτικής αρχής

Σας ευχαριστώ.