



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΕΥΕΛΙΚΤΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ»

ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Πώς επηρεάζουν οι εφαρμογές τεχνολογίας πληροφορικής (IntTech Applications) τη λήψη αποφάσεων της Τοπικής αυτοδιοίκησης. Περίπτωση εφαρμογής Nononville δήμου Λαρισαίων.

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΜΠΟΥΛΟΥΜΠΑΣΗ ΧΡΥΣΟΥΛΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΚΑΖΑΝΤΖΗ ΒΑΣΙΛΙΚΗ

ΛΑΡΙΣΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2024

Υπεύθυνη Δήλωση

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η συγκεκριμένη μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών του ΠΜΣ Πλήρους Φοίτησης του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας «Ενέλικτες Μέθοδοι Διοίκησης» έχει συγγραφεί από εμένα προσωπικά και δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Η εργασία αυτή έχοντας εκπονηθεί από εμένα, αντιπροσωπεύει τις προσωπικές μου απόψεις επί του θέματος και το κείμενο είναι γραμμένο μετα δικά μου λόγια και δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής από τρίτες πηγές. Οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης διπλωματικής αναφέρονται στο σύνολό τους, δίνοντας πλήρεις αναφορές στους συγγραφείς, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο».

Η Δηλούσα

Πρόλογος - Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου κ. Καζαντζή Βασιλική για την ευγενική καθοδήγησή της, τη συνεχή στήριξη και συμβουλευτική συνδρομή καθώς και για την ευκαιρία που μου έδωσε να ασχοληθώ με το συγκεκριμένο θέμα και να περιηγηθώ στον κόσμο του Δήμου Λαρισαίων, της πόλης που μεγάλωσα.

Θα ήθελα επίσης να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες για τους συμμετέχοντες στην έρευνα και κυρίως στους υπαλλήλους του δήμου Λαρισαίων, τους αιρετούς εκλεγμένους αλλά και τον συνιδρυτή της εταιρείας Nonoville, κ. Ηρακλή Μπουραντά. Οι γνώσεις και η εμπειρία των παραπάνω, σε συνδυασμό με τη συναφή επαγγελματική τους ιδιότητα, μου προσέφεραν τη δυνατότητα να αναπτύξω το αντικείμενο της μελέτης μου με τρόπο αναλυτικό και εύληπτο ώστε να καταλήξω σε εύλογα και επίκαιρα συμπεράσματα.

Τέλος, επιθυμώ να δηλώσω την ευγνωμοσύνη μου πρωτίστως στην οικογένεια μου για την αμέριστη κατανόηση καθόλη τη διάρκεια της ερευνητικής μου προσπάθειας αλλά και προς εκείνους οι οποίοι σε αυτή την απαιτητική περίοδο της ζωής μου, έδειξαν εμπράκτως με τον τρόπο τους, τη στήριξή τους.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία διερευνά την ενσωμάτωση του Nonoville, μιας ψηφιακής πλατφόρμας, στις διαδικασίες διακυβέρνησης του Δήμου Λάρισας, με έμφαση στον αντίκτυπό του στη συμμετοχή των πολιτών και στην αποτελεσματικότητα της λήψης αποφάσεων. Βασισμένη σε θεωρητικά πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της εμπλοκής των πολιτών, η μελέτη αποσκοπεί στην παροχή πληροφοριών σχετικά με τις μετασχηματιστικές δυνατότητες των ψηφιακών τεχνολογιών στην τοπική διακυβέρνηση. Το Κεφάλαιο 1 παρέχει το θεωρητικό υπόβαθρο, διευκρινίζοντας τις έννοιες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, της συμμετοχής των πολιτών και της ψηφιακής καινοτομίας. Το Κεφάλαιο 2 περιγράφει τα ερευνητικά ερωτήματα και το σκοπό της έρευνας. Στο Κεφάλαιο 3 αναλύονται οι μεθοδολογικές προσεγγίσεις, θέτοντας τις βάσεις για τη μετέπειτα έρευνα. Μέσω συνεντεύξεων με βασικούς ενδιαφερόμενους φορείς, το Κεφάλαιο 4 εμβαθύνει στις εμπειρίες και τις προοπτικές γύρω από την εφαρμογή του Nonoville στο Δήμο Λάρισας. Τα ευρήματα αποκαλύπτουν τον ρόλο της πλατφόρμας στην ενίσχυση των φωνών των πολιτών, την προώθηση διαφανών διαύλων επικοινωνίας και τον εκδημοκρατισμό των διαδικασιών λήψης αποφάσεων. Ωστόσο, επισημαίνονται επίσης ανησυχίες σχετικά με την ανάγκη για εμπειρία και χρόνο για τη βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας. Τα οφέλη και τα εμπόδια της λήψης αποφάσεων με επίκεντρο τον πολίτη διερευνώνται στο ίδιο Κεφάλαιο. Τα απτά οφέλη, όπως η αυξημένη διαφάνεια και η λογοδοσία, αντιπαραβάλλονται με εμπόδια όπως η γραφειοκρατική αντίσταση και η ανάγκη για ισχυρή πολιτική βούληση. Προτείνονται συστάσεις για τη βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών και την προώθηση μιας κουλτούρας καινοτομίας. Το Κεφάλαιο 5 συνθέτει τα ευρήματα της έρευνας και εξάγει συμπεράσματα. Η μελέτη υπογραμμίζει τη σημασία της προώθησης της διυπηρεσιακής συναίνεσης για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής συνεργασίας και της συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών. Επιπλέον, συζητείται το αποτύπωμα του Nonoville στο διοικητικό οικοσύστημα του Δήμου Λάρισας, με πληροφορίες σχετικά με την κληρονομιά του και τις μελλοντικές επιπτώσεις. Συμπερασματικά, η παρούσα μελέτη συμβάλλει στην εξελισσόμενη συζήτηση για την ηλεκτρονική

διακυβέρνηση και τη συμμετοχή των πολιτών, παρέχοντας εμπειρικά στοιχεία για τον αντίκτυπο των ψηφιακών πλατφορμών στις διαδικασίες τοπικής διακυβέρνησης. Έτσι ρίχνεται φως στις προκλήσεις και τις ευκαιρίες της ενσωμάτωσης του Novoville στη δημοτική διακυβέρνηση. Η μελέτη προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, τους επαγγελματίες και τους ερευνητές που επιδιώκουν να αξιοποιήσουν τις ψηφιακές τεχνολογίες για πιο περιεκτικές και ευέλικτες πρακτικές διακυβέρνησης.

Λέξεις – Κλειδιά

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Συμμετοχή πολιτών, Ψηφιακή καινοτομία, Novoville, Λήψη αποφάσεων

Abstract

This thesis explores the integration of Novoville, a digital platform, into the governance processes of Larissa Municipality, with a focus on its impact on citizen participation and decision-making effectiveness. Grounded in theoretical frameworks of e-governance and citizen engagement, the study aims to provide insights into the transformative potential of digital technologies in local governance. Chapter 1 provides a theoretical foundation, elucidating concepts of e-governance, citizen participation, and digital innovation. Chapter 2 outlines the research aims and the purpose of the research. Chapter 3 analyzes the methodological approaches, setting the stage for the subsequent investigation. Through interviews with key stakeholders, Chapter 4 delves into the experiences and perspectives surrounding the implementation of Novoville in Larissa Municipality. Findings reveal the platform's role in amplifying citizen voices, fostering transparent communication channels, and democratizing decision-making processes. However, concerns regarding the need for experience and time to optimize effectiveness are also highlighted. The benefits and barriers of citizen-centered decision-making are explored in the same Chapter. Tangible benefits such as increased transparency and accountability are juxtaposed with barriers like bureaucratic resistance and the necessity for strong political will. Recommendations for enhancing user experience and fostering a culture of innovation are proposed.

Chapter 5 synthesizes the research findings and draws conclusions. The study underscores the importance of fostering inter-agency consensus to ensure effective collaboration and cooperation among different departments. Additionally, the imprint of Novoville on Larissa Municipality's administrative ecosystem is discussed, with insights into its legacy and future implications. In conclusion, this thesis contributes to the evolving discourse on e-governance and citizen engagement by providing empirical evidence of the impact of digital platforms on local governance processes. By shedding light on the challenges and opportunities of integrating Novoville into municipal governance, the study offers valuable insights for policymakers, practitioners, and researchers seeking to leverage digital technologies for more inclusive and responsive governance practices.

Keywords

E-governance, Citizen participation, Digital innovation, Novoville, Decision-making

Πίνακας Περιεχομένων

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	- 1 -
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ	- 1 -
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΠΟΥΛΟΥΜΠΑΣΗ ΧΡΥΣΟΥΛΑ - 1 -	
ΛΑΡΙΣΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2024.....	- 1 -
Υπεύθυνη Δήλωση.....	1
Πρόλογος - Ευχαριστίες.....	1
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	2
Λέξεις - Κλειδιά.....	3
Abstract.....	3
Keywords.....	4
Εισαγωγή	9
Πλαίσιο και σκεπτικό.....	9
Πλαίσιο έρευνας.....	9
Ερευνητικοί στόχοι	10
Σημασία της έρευνας	11
Δομή της διπλωματικής.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΘΕΜΕΛΙΩΣΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ.....	13
1.1 Βιώσιμη ανάπτυξη και «ευφυΐα» στη λήψη αποφάσεων για τις πόλεις	13
1.2. Έξυπνη διαχείριση και διακυβέρνηση	17
1.3. Πλατφόρμες “Civic Engagement”	20
1.4. Στόχοι και συμμετοχή του κοινού.....	25
1.5. Σημαντικές Παράμετροι	27
1.6. e-Δημοκρατία	29
1.7. Novoville.....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – ΣΚΟΠΟΣ ΈΡΕΥΝΑΣ.....	39
2.1. Ερευνητικά Ερωτήματα και Σκοπός Έρευνας	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	42
3.1 Πρωτογενής έρευνα, Ερωτηματολόγια, Μεθοδολογία	42
3.1.1. Συμμετέχοντες.....	42

3.1.2 Διαδικασία συλλογής δεδομένων	42
3.1.3. Ανάλυση δεδομένων	43
3.1.4. Δεοντολογικές εκτιμήσεις	43
3.1.5. Επιστέγασμα	43
3.1.6. Αποτίμηση.....	44
3.2 Περιγραφή ερωτημάτων συνέντευξης.....	45
3.2.1. Ποια ήταν η αναγκαιότητα που οδήγησε στην επιλογή νέων τεχνολογιών για την πραγματοποίηση διαβουλεύσεων;.....	45
3.2.2. Πως επηρέασε η απόφαση αυτή τη γραφειοκρατική-διοικητική επεξεργασία των σχετικών θεμάτων;	46
3.2.3. Με ποια κριτήρια έγινε η επιλογή των θεμάτων προς διαβούλευση;.....	46
3.2.4. Ποιες προκλήσεις έπρεπε να ξεπεραστούν κατά το αρχικό στάδιο λειτουργίας του συστήματος Nononville;	46
3.2.5. Πως πιστεύετε ότι κερδήθηκε η εμπιστοσύνη των πολιτών στην πλατφόρμα και πως πείστηκαν να μετέχουν στις διεργασίες της;.....	47
3.2.6. Αναφέρετε ένα παράδειγμα επιτυχημένης διαβούλευσης μέσω Nononville & ένα παράδειγμα προβληματικής ή λιγότερο επιτυχημένης. Γιατί πιστεύετε ότι η εφαρμογή συνεισέφερε αποτελεσματικά στην 1η περίπτωση ενώ δεν καρποφόρησε στη 2η; 47	
3.2.7. Πως οργανώθηκε σε επίπεδο διοικητικό στο πλαίσιο του Δήμου Λαρισαίων η αξιοποίηση του Nononville;	47
3.2.8. Ποιες προκλήσεις αντιμετωπίζει ο Δήμος κατά τη λήψη αιτημάτων ή ανατροφοδοτήσεων μέσω της εν λόγω πλατφόρμας;.....	48
3.2.9 Συνέβαλε η χρήση του Nononville στην ενίσχυση της απαίτησης για λογοδοσία των τοπικών αρχών και διαφάνεια στην άσκηση δημόσιας εξουσίας;.....	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 – ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΚΑΙ ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΕΞΑΓΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	50
4.1. Προφίλ και κριτήρια επιλογής συνεντευξιαζομένων.....	50
4.1.1. Πρόσωπο Α΄	50
4.1.2. Πρόσωπο Β΄	50
4.1.3. Πρόσωπο Γ΄	50
4.1.4. Πρόσωπο Δ΄	50
4.1.5. Πρόσωπο Ε΄	51

4.1.6. Πρόσωπο Στ'	51
4.1.7. Πρόσωπο Ζ'	51
4.1.8. Πρόσωπο Η'	51
4.1.9. Ηρακλής Μπουραντάς, συνιδρυτής και γενικός διευθυντής του Nononville.....	51
4.2. Προετοιμασία συνεντεύξεων	52
4.2.1. Δεοντολογικό ερευνητικό υπόβαθρο	52
4.2.2.Ατομική περιγραφή δεοντολογικών εκτιμήσεων	52
4.2.3. Γενικό πλαίσιο δεοντολογίας	54
4.2.4. Παράθεση των εξαγόμενων των συνεντεύξεων	59
4.2.5 Πίνακες Σχολιασμού Αποτελεσμάτων.....	- 107 -
Ερώτηση 1η.....	- 107 -
Ερώτηση 2η.....	- 108 -
Ερώτηση 3η.....	- 110 -
Ερώτηση 4η.....	- 114 -
Ερώτηση 5η.....	- 117 -
Ερώτηση 6η.....	- 120 -
Ερώτηση 7η.....	- 123 -
Ερώτηση 8η.....	125
Ερώτηση 9η.....	128
Συγκεντρωτικός Πίνακας Ερωτήσεων (1ης-9ης)	130
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	137
5.1. Ανακεφαλαίωση των ερευνητικών στόχων.....	137
5.2. Εξαγόμενα της έρευνας.....	138
5.2.1. Ενσωμάτωση του Nononville στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων	138
5.2.2. Επιδραστικότητα και αποτελεσματικότητα του Nononville.....	140
5.2.3. Οφέλη και προκλήσεις στη λήψη αποφάσεων	142
5.2.4. Αλλαγή δομών, διαδικασιών και διοικητικού ήθους.....	144
5.2.5. Ενίσχυση της διακυβέρνησης με γνώμονα τον πολίτη	145
5.2.6. Εμπέδωση δι-υπηρεσιακής συνεργασίας και συντονισμού	147
5.2.7. Δημιουργία ενός διοικητικού οικοσυστήματος για τον Δήμο Λαρισαίων.....	149

5.3. Συνεισφορά των αποτελεσμάτων της έρευνας στην προώθηση του αντικειμένου και πιθανές εφαρμογές	150
5.4. Περιορισμοί της έρευνας και μελλοντικά ερευνητικά ερωτήματα	153
5.5. Περίληψη Συμπερασμάτων.....	156
5.6. Καταληκτικές σκέψεις.....	159
Βιβλιογραφία	162

Εισαγωγή

Σε μια εποχή που χαρακτηρίζεται από πρωτοφανείς τεχνολογικές εξελίξεις και μεταβαλλόμενες κοινωνικές προσδοκίες, το τοπίο της διακυβέρνησης υφίσταται βαθιά μεταμόρφωση. Καθώς οι πόλεις προσπαθούν να προσαρμοστούν στις πολυπλοκότητες του σύγχρονου κόσμου και να ανταποκριθούν στις εξελισσόμενες ανάγκες των κατοίκων τους, η ψηφιακή καινοτομία έχει αναδειχθεί σε ισχυρό εργαλείο για την προώθηση της αλλαγής και την προώθηση μιας χωρίς αποκλεισμούς, ευέλικτης και αποτελεσματικής διακυβέρνησης. Στην πρώτη γραμμή αυτής της ψηφιακής επανάστασης βρίσκεται ο Δήμος Λαρισαίων, μια ζωντανή πόλη που βρίσκεται στην καρδιά της Ελλάδας, ο οποίος έχει ξεκινήσει ένα πρωτοποριακό ταξίδι για την αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών στην επιδίωξη καλύτερων αποτελεσμάτων διακυβέρνησης.

Πλαίσιο και σκεπτικό

Η ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών στις διαδικασίες τοπικής αυτοδιοίκησης αντιπροσωπεύει μια αλλαγή παραδείγματος στον τρόπο με τον οποίο οι πόλεις επικοινωνούν με τους πολίτες τους, παρέχουν υπηρεσίες και λαμβάνουν αποφάσεις. Στο Δήμο Λαρισαίων, η αλλαγή αυτή αποτελεί παράδειγμα της υιοθέτησης του Nonoville, μιας καινοτόμου ψηφιακής πλατφόρμας που έχει σχεδιαστεί για να διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των κατοίκων και των τοπικών αρχών. Το Nonoville ξεκίνησε μετά το 2016 και έγινε γρήγορα ακρογωνιαίος λίθος των προσπαθειών της Λάρισας να ενισχύσει τη δέσμευση των πολιτών, να προωθήσει τη διαφάνεια και να βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών. Παρέχοντας στους κατοίκους μια φιλική προς το χρήστη διεπαφή για την υποβολή αιτημάτων, την αναφορά θεμάτων και την παροχή ανατροφοδότησης, το Nonoville στοχεύει στον εκδημοκρατισμό των διαδικασιών λήψης αποφάσεων, την ενδυνάμωση των πολιτών και την οικοδόμηση εμπιστοσύνης μεταξύ της κυβέρνησης και της κοινότητας.

Πλαίσιο έρευνας

Ο τρόπος που υιοθέτησε ο Δήμος Λαρισαίων το Nonoville αντικατοπτρίζει τις ευρύτερες τάσεις στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπου οι ψηφιακές πλατφόρμες χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο για να μετασχηματίσουν τη σχέση μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης. Από πρωτοβουλίες συμμετοχικού προϋπολογισμού έως διαδικτυακά φόρουμ διαβούλευσης, οι πόλεις σε όλο τον κόσμο διερευνούν καινοτόμους τρόπους αξιοποίησης της

δύναμης της τεχνολογίας για την ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών και τη βελτίωση των αποτελεσμάτων της διακυβέρνησης. Σε αυτό το πλαίσιο, η εμπειρία της Λάρισας με το Nonoville προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες για τις ευκαιρίες και τις προκλήσεις που συνδέονται με την ψηφιακή καινοτομία στην τοπική αυτοδιοίκηση (Δήμος Λαρισαίων, 2021–Σερδένης, 2023–Πιτσούλης, 2022).

Ερευνητικοί στόχοι

Σε αυτό το πλαίσιο, η παρούσα έρευνα επιδιώκει να εξετάσει κριτικά την εφαρμογή του Nonoville στο Δήμο Λαρισαίων και τις επιπτώσεις του στην τοπική αυτοδιοίκηση. Με τη διερεύνηση της ενσωμάτωσης του Nonoville στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, την αξιολόγηση της επιρροής και της αποτελεσματικότητάς του και τον εντοπισμό των πλεονεκτημάτων και των εμποδίων της λήψης αποφάσεων με επίκεντρο τον πολίτη, η παρούσα μελέτη στοχεύει να ρίξει φως στις μετασχηματιστικές δυνατότητες των ψηφιακών πλατφορμών στη διαμόρφωση του μέλλοντος της διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα, οι στόχοι της έρευνας είναι οι εξής:

Να διερευνήσει την ενσωμάτωση του Nonoville στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων στο Δήμο Λάρισας, εξετάζοντας τις μεθόδους μέσω των οποίων η πλατφόρμα ενσωματώνεται στα υφιστάμενα διοικητικά πλαίσια και αξιολογώντας το ρόλο της στη διευκόλυνση της συμμετοχικής διακυβέρνησης.

Να αξιολογηθεί η επιρροή και η αποτελεσματικότητα του Nonoville στη διαμόρφωση των αποφάσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης, συμπεριλαμβανομένης της αποτελεσματικότητάς του ως συμμετοχικού εργαλείου και της χρήσης και ερμηνείας των δεδομένων από την πλατφόρμα.

Να προσδιοριστούν τα οφέλη και τα εμπόδια της λήψης αποφάσεων με επίκεντρο τον πολίτη που διευκολύνεται από το Nonoville, συμπεριλαμβανομένων των απτών οφελών για τους πολίτες, των πιθανών εμποδίων στην αποτελεσματική εφαρμογή και των συστάσεων για την υπέρβαση αυτών των εμποδίων.

Να αξιολογήσει τον αντίκτυπο του Nonoville στις δομές, τις διαδικασίες και το διοικητικό ήθος του Δήμου Λαρισαίων, συμπεριλαμβανομένων των αλλαγών στην οργανωτική κουλτούρα, τις διοικητικές πρακτικές και τις σχέσεις πολιτών-κυβέρνησης.

Να εξετάσει το ρόλο του Nonoville στην προώθηση της ενεργού συμμετοχής των πολιτών και στην ενίσχυση της ετοιμότητας του δήμου να παρέμβει και να αντιμετωπίσει τα καθημερινά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι κάτοικοι.

Να διερευνήσει στρατηγικές για τη δημιουργία διωπηρεσιακής συναίνεσης στο Δήμο Λάρισας για την προώθηση της συνεργασίας και της αποτελεσματικότητας στη χρήση του Nonoville και άλλων ψηφιακών πλατφορμών.

Να αξιολογήσει την κληρονομιά της χρήσης του Nonoville για το διοικητικό οικοσύστημα του Δήμου Λάρισας και τις επιπτώσεις της στο μέλλον της τοπικής διακυβέρνησης.

Σημασία της έρευνας

Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη θεωρία, την πολιτική και την πρακτική στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρέχοντας μια ολοκληρωμένη ανάλυση της εμπειρίας του Δήμου Λάρισας με το Nonoville, η μελέτη αυτή συμβάλλει στην κατανόηση των ευκαιριών και των προκλήσεων που σχετίζονται με την ψηφιακή καινοτομία στην τοπική διακυβέρνηση. Επιπλέον, οι πρακτικές ιδέες και οι συστάσεις που προκύπτουν από την παρούσα έρευνα μπορούν να ενημερώσουν τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, τους επαγγελματίες και τους κοινοτικούς φορείς που επιδιώκουν να αξιοποιήσουν τις ψηφιακές πλατφόρμες για να ενισχύσουν τη συμμετοχή των πολιτών, να προωθήσουν τη διαφάνεια και να βελτιώσουν τα αποτελέσματα της διακυβέρνησης σε πόλεις σε όλο τον κόσμο.

Δομή της διπλωματικής

Η παρούσα διατριβή είναι οργανωμένη σε διάφορα κεφάλαια, καθένα από τα οποία επικεντρώνεται σε μια διαφορετική πτυχή της εμπειρίας του Δήμου Λάρισας με το Nonoville. Η παρούσα διπλωματική εργασία είναι δομημένη σε διάφορα κεφάλαια, καθένα από τα οποία εξυπηρετεί έναν ξεχωριστό σκοπό για τη διευκρίνιση της εμπειρίας του Δήμου Λαρισαίων με το Nonoville. Το Κεφάλαιο 1 θέτει τις βάσεις εμβαθύνοντας στις θεωρητικές βάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, της συμμετοχής των πολιτών και της ψηφιακής καινοτομίας. Εδώ, παρέχεται στους αναγνώστες μια ολοκληρωμένη επισκόπηση των εννοιολογικών πλαισίων και των θεωρητικών βάσεων που ενημερώνουν τη μετέπειτα ανάλυση. Στο Κεφάλαιο 2 αναπτύσσονται τα ερευνητικά ερωτήματα και ο σκοπός της έρευνας και

προχωρώντας στο Κεφάλαιο 3 παρουσιάζονται οι μεθοδολογικές προσεγγίσεις, προσφέροντας εικόνα των στόχων της μελέτης και των μεθοδολογιών που χρησιμοποιήθηκαν για την επίτευξή τους.

Στη συνέχεια στο Κεφάλαιο 4 αναλύεται η διαδικασία συλλογής δεδομένων καθώς και τα ευρήματα των συνεντεύξεων που πραγματοποιήθηκαν με τους βασικούς ενδιαφερόμενους φορείς, προσφέροντας μια αποχρωματισμένη κατανόηση της ενσωμάτωσης του Nonoville στις διαδικασίες διακυβέρνησης του Δήμου Λαρισαίων. Μέσω του σχολιασμού των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από αυτές τις συνεντεύξεις, οι αναγνώστες αποκτούν πολύτιμες γνώσεις σχετικά με τις προκλήσεις, τις ευκαιρίες και τις επιπτώσεις της χρήσης ψηφιακών πλατφορμών για τη συμμετοχή των πολιτών και τη λήψη αποφάσεων σε ένα πλαίσιο τοπικής αυτοδιοίκησης.

Τέλος, το Κεφάλαιο 5 συνθέτει τα ευρήματα της έρευνας και εξάγει συμπεράσματα με βάση την ανάλυση που παρουσιάστηκε σε όλη τη διατριβή. Εδώ, παρέχεται στους αναγνώστες μια ολοκληρωμένη επισκόπηση των βασικών συμπερασμάτων που προέκυψαν από τη μελέτη, μαζί με τις συνέπειες για τη θεωρία, την πολιτική και την πρακτική στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιπλέον, προσφέρονται συστάσεις για μελλοντική έρευνα και πρακτική, επισημαίνοντας τους δρόμους για περαιτέρω διερεύνηση και βελτίωση στο πεδίο της ψηφιακής καινοτομίας και διακυβέρνησης

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΘΕΜΕΛΙΩΣΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

1.1 Βιώσιμη ανάπτυξη και «ευφυΐα» στη λήψη αποφάσεων για τις πόλεις

Η ευρεία έννοια της βιώσιμης ανάπτυξης δίνει πολλές ερμηνείες και ορισμούς (Tanguay, et al., 2010). Παρ' όλα αυτά, ο πιο δημοφιλής ορισμός για τη βιώσιμη ανάπτυξη δόθηκε από την έκθεση Brundtland: “ανάπτυξη που ικανοποιεί τις ανάγκες του παρόντος χωρίς να θέτει σε κίνδυνο την ικανότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους ανάγκες” (WCED, 1987). Η βιωσιμότητα, υπονοήθηκε ως έννοια μιας μη φθίνουσας χρησιμότητας και προτείνει μια νέα οργάνωση των κοινωνιών που βασίζεται στη σχέση μεταξύ ανθρώπου και φύσης, και δίνοντας έμφαση στη διαγενεακή ευθύνη για την ισότητα (Baumgärtner & Quaas, 2010). Ως εκ τούτου, διαμορφώνεται ως ισότητα της περιβαλλοντικής ποιότητας, της οικονομικής ευημερίας και της κοινωνικής δικαιοσύνης ή “η τριπλή κατώτατη γραμμή” (Elkington, 1997). Σε αυτό το πλαίσιο, η αστική βιωσιμότητα είναι εξαιρετικά δύσκολη για τις πόλεις, επειδή τα οικονομικά και κοινωνικά οφέλη που προκύπτουν από το φαινόμενο της συσσώματωσης οδηγούν στην υποβάθμιση των φυσικών πόρων σχεδόν εξίσου. Κατά συνέπεια, οι περιβαλλοντικές αστικές προκλήσεις δίνουν ώθηση στις έξυπνες λύσεις, οι οποίες κερδίζουν ταχέως αυξανόμενη προσοχή, καθώς υπόσχονται μια αστική ουτοπία (Datta, 2015). Αυτή η υποτιθέμενη σύγκλιση της αστικής βιωσιμότητας με την “έξυπνη” παρέχει ένα σημείο εκκίνησης για την περαιτέρω διερεύνηση της έννοιας της τελευταίας.

Οι πρόσφατες εξελίξεις στην τεχνολογία έχουν επιτρέψει καινοτόμα ψηφιακά σενάρια που παρέχουν στους πολίτες, και στις κοινότητες συνεκτικές και προσαρμοσμένες λύσεις για την αστική τους ζωή. Ταυτόχρονα, τα τεχνολογικά επιτεύγματα έχουν βελτιώσει τις μεθόδους και τα εργαλεία για τη διαχείριση των πόλεων από τη σκοπιά των διαφόρων αστικών φορέων. Προς αυτή την κατεύθυνση, ένα καινοτόμο όραμα μιας “έξυπνης και ολοκληρωμένης” πόλης έχει αναδυθεί με την ονομασία “έξυπνη πόλη”. Οι Zuccalà και Verga (Zuccalà & Verga, 2017) παρουσιάζουν την “έξυπνη πόλη” ως μια βιώσιμη περιοχή, όπου κάθε πτυχή υποστηρίζεται από τις ΤΠΕ μεταφέροντας αποτελεσματικά τη διορατικότητα του Πλάτωνα στην ψηφιακή εποχή της δεύτερης χιλιετίας.

Η λέξη “έξυπνος” αντιμετωπίζεται στη βιβλιογραφία ως επίθετο ή ως κανονιστική έννοια (Höjer & Wangel, 2015). Ο ορισμός της ως “επίθετο” έχει διάφορες σημασίες στο λεξικό

(Oxford University, 1998), όπως “πνευματικά σε εγρήγορση”, “πολύ καλός στη μάθηση ή τη σκέψη, “έξυπνος”, “γνώστης” κ.ά. που εφαρμόζονται για “πρόσωπα, αντικείμενα, χώρους κ.ά.”, ενώ ως εργαλειακή έννοια υπονοεί τη δημιουργία “προϊόντων, υπηρεσιών, υποδομών κ.ά.”, στα οποία οι ΤΠΕ παίζουν σημαντικό ρόλο (Höjer & Wangel, 2015). Από την άλλη πλευρά, ένας “έξυπνος τόπος”, μια πόλη/περιφέρεια/κτίριο, περιγράφεται συνήθως ως ικανός να διαχειρίζεται “έξυπνα” τους πόρους του, βασικά συνδεδεμένος με τις τεχνολογίες (Bessis & Dobre, 2014). Ανάμεσα στους διάφορους ορισμούς που δίνονται για την έννοια “έξυπνη πόλη”, οι σημαντικότεροι που αναφέρθηκαν στη βιβλιογραφική ανασκόπηση παρατίθενται στον Πίνακα 1, (Koutra, et al., 2019).

Πίνακας 1: Ορισμοί της έννοιας «έξυπνη πόλη» που αναφέρονται συχνότερα στη βιβλιογραφία (Koutra, et al., 2019).

α/α	ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ	ΟΡΙΣΜΟΣ	ΣΕΛ.
1.	Giffinger, Fertner, Mila-novic & Meijers, 2007	<i>Μια έξυπνη πόλη είναι μια πόλη που έχει καλές επιδόσεις με προσανατολισμό προς το μέλλον σε έξι χαρακτηριστικά που βασίζονται σε έναν “έξυπνο” συνδυασμό δυνατοτήτων και δραστηριοτήτων των αποφασιστικών, ανεξάρτητων και συνειδητοποιημένων πολιτών.</i>	207
2.	Caragliu, Del Bo & Nijkamp, 2011	<i>Πιστεύουμε ότι μια πόλη είναι έξυπνη όταν οι επενδύσεις σε ανθρώπινο και κοινωνικό κεφάλαιο και οι παραδοσιακές (μεταφορές) και σύγχρονες επικοινωνίες (ΤΠΕ) τροφοδοτούν τη βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη και την υψηλή ποιότητα ζωής με συνετή διαχείριση των φυσικών πόρων μέσω συμμετοχικής διακυβέρνησης.</i>	358
3.	Komninos,	<i>Η έννοια των έξυπνων πόλεων ... συνδέεται</i>	291

- 2011 με τις έννοιες της παγκόσμιας ανταγωνιστικότητας, της βιωσιμότητας, της ενδυνάμωσης και της ποιότητας της ζωής που ενεργοποιείται από τα ευρυζωνικά δίκτυα και τις σύγχρονες ΤΠΕ.
4. Nam & Pardo 2011 *Η έξυπνη πόλη ενσωματώνει τεχνολογίες, συστήματα, υποδομές, υπηρεσίες και δυνατότητες σε ένα οργανικό δίκτυο που είναι επαρκώς πολύπλοκο ώστε να αναπτύσσονται απροσδόκητες αναδυόμενες ιδιότητες.* 103
5. Batty, 2013 *Μια έξυπνη πόλη είναι μια πόλη στην οποία οι ΤΠΕ συγχωνεύονται με τις παραδοσιακές υποδομές, συντονίζονται και ενσωματώνονται με τη χρήση νέων ψηφιακών τεχνολογιών. Οι έξυπνες πόλεις είναι επίσης εργαλεία για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας με τέτοιο τρόπο ώστε να ενισχύεται η κοινότητα και η ποιότητα ζωής.* 87

Ένας πρόσφατος ορισμός στον οποίο φαίνεται να καταλήγουν οι συγγραφείς δείχνει να αναφέρεται σε μια έξυπνη πόλη η οποία χαρακτηρίζεται από τις προσπάθειες της κεντρικής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης να αυξήσουν την ποιότητα ζωής των πολιτών τους που ζουν ή/και εργάζονται στην περιοχή. «Το πεδίο της έξυπνης πόλης έφτασε σε έναν ενιαίο ορισμό, ο οποίος ασχολείται με την καινοτομία (όχι απαραίτητα αλλά κυρίως με βάση τις ΤΠΕ) στον αστικό χώρο που στοχεύει να ενισχύσει τις έξι διαστάσεις της πόλης, δηλαδή άνθρωποι, οικονομία, διακυβέρνηση, κινητικότητα, διαβίωση και περιβάλλον» (Anthopoulos et al., 2018).

Η προέλευση του όρου “έξυπνες πόλεις” εδράζεται στην έννοια της “έξυπνης ανάπτυξης” (Bollier, 1998) κατά τη δεκαετία του '90, η οποία υποστήριζε νέες πολιτικές για τον αστικό σχεδιασμό και καθοδηγούνταν, μέχρι πρόσφατα, από ορισμένες μεγάλες επιχειρήσεις σε μια προσπάθεια εφαρμογής πολύπλοκων πληροφοριακών συστημάτων για την ολοκλήρωση των υποδομών και των υπηρεσιών- έκτοτε έχει εξελιχθεί για να σημαίνει κάθε μορφή τεχνολογικής καινοτομίας στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη της πόλης. Παρ' όλα αυτά, η ιδέα του “έξυπνου στις πόλεις” δεν είναι εντελώς νέα. Ήδη από τα μέσα της δεκαετίας του 1800, οι ερευνητές (Eger, 2009) εστίαζαν τις εργασίες τους στις αποτελεσματικές και αυτοδιοικούμενες πόλεις της αμερικανικής Δύσης. Ο (Gabrys, 2014) διατύπωσε την ιδέα τη δεκαετία του '60 υπό την ονομασία “κυβερνητικά σχεδιασμένες πόλεις”. Ιστορικά, οι “έξυπνες πόλεις” είναι μια σταδιακή εξέλιξη των ψηφιακών, πανταχού παρόντων και ευφυών πόλεων προς τη χειραγώγηση των πληροφοριών με σκοπό τη δημιουργία σοφίας. Η βασική ιδέα είναι η χρήση της γνώσης για τη βελτίωση των πόλεών μας, κάτι που γίνεται εφικτό από τις ΤΠΕ, όπως αναφέρθηκε παραπάνω. Σήμερα συμφωνείται ότι η σοφία που δημιουργείται πρέπει να έχει ως στόχο να κάνει τις πόλεις βιώσιμες, να επιτρέψει την καινοτομία, να προωθήσει την επιχειρηματικότητα και τελικά να βελτιώσει την ποιότητα ζωής. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, πρέπει να είμαστε σε θέση να σκεφτούμε τα συστήματα που διαχειρίζονται και λειτουργούν τις υποδομές και τις πληροφορίες που είναι το κλειδί για τη σύνδεση αυτών των συστημάτων με τους πολίτες και άλλα στοιχεία της αστικής ζωής. Οι πληροφορίες αυτές αποκτώνται με την ανάπτυξη κάποιων αστικών ικανοτήτων, ώστε να αποκτηθεί πολύτιμη γνώση και στη συνέχεια να μεταφερθεί πίσω στην επεξεργασία (Khan, et al., 2015).

Είναι σαφές ότι υπάρχει μια διασύνδεση μεταξύ της “ευφυΐας” και της “βιωσιμότητας”, ιδίως όταν γίνεται φανερό ότι οι πόλεις και οι κοινότητες κατανοούνται ευρέως ως κοινωνικο-τεχνικά συστήματα και, ως εκ τούτου, αντιμετωπίζονται ως τέτοια. Σε μία από τις πιο παρατιθέμενες αναφορές στη βιβλιογραφία των “έξυπνων πόλεων” (Komninos, 2011), η έννοια των έξυπνων πόλεων συνδέεται με την έννοια της βιωσιμότητας, αναφέροντας ότι αυτό καθίσταται εφικτό μέσω των ευρυζωνικών δικτύων και των σύγχρονων ΤΠΕ. Αυτό αναφέρεται και στον Torpeta (Torpeta, 2010), ο οποίος υποστηρίζει ότι μια πόλη που ενσωματώνει εργαλεία ΤΠΕ στη στρατηγική της, μπορεί να βελτιώσει τη βιωσιμότητα, και τη

βιωσιμότητα. Οι Barrionuevo et al. (Barrionuevo 2012) εμβαθύνουν λίγο περισσότερο σε αυτό, τονίζοντας ότι για να επιτευχθεί αυτό, η ενσωμάτωση πρέπει να γίνει “με έξυπνο και συντονισμένο τρόπο”. Σύμφωνα με τα παραπάνω, στην πιο πρόσφατη βιβλιογραφία, οι έξυπνες πόλεις ορίζονται συνηθέστερα ως πόλεις που αξιοποιούν τις τεχνολογίες της πληροφορίας προκειμένου να βελτιώσουν τη βιωσιμότητα, και την ευημερία τους (Boob, 2015).

1.2. Έξυπνη διαχείριση και διακυβέρνηση

Οι καινοτόμες κυβερνήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί εφαρμόζουν “έξυπνες” λύσεις προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις απαιτήσεις ενός ολοένα και περισσότερο αστικού πληθυσμού, αξιοποιώντας εργαλεία της πληροφορικής και της τεχνολογίας των επικοινωνιών (ΤΠΕ) (Belissent, 2010). Οι έξυπνες πόλεις αναδεικνύονται ως οι μόνοι φορείς, οι οποίοι μπορούν να διαχειριστούν αποτελεσματικά τους φυσικούς πόρους και να υποστηρίξουν τους πολίτες να αλλάξουν τη συμπεριφορά τους, ενισχύοντας με αυτή την έννοια τη βιώσιμη ανάπτυξη (Anthopoulos et al., 2018). Ο Horbaty (Horbaty, 2013) ορίζει τις “έξυπνες πόλεις” από την ικανότητά τους να προσφέρουν στους πολίτες μια καλή ποιότητα ζωής μέσω της επιτυχημένης διαχείρισης των πόρων και της κατάλληλης χρήσης των εργαλείων ΤΠΕ. Η ιδέα πίσω από αυτόν τον ορισμό είναι η δημιουργία βιώσιμων πόλεων που αντιμετωπίζουν τα προβλήματα των φυσικών πόρων, διαθέτουν αποτελεσματικές υποδομές, είναι διασυνδεδεμένες και είναι άνετες, ελκυστικές και ασφαλείς για να ζει κανείς (Lazaroiu & Roscia, 2012). Η συνδεσιμότητα των υποδομών αποτελεί σημαντικό παράγοντα για τη λύση των έξυπνων πόλεων. Τα συστήματα IoT πιστεύεται ότι θα είναι θεμελιώδη για τη μελλοντική ανάπτυξη ετερογενών υποδομών μεγάλης κλίμακας, συνδέοντας διάφορα εργαλεία ΤΠΕ, πλατφόρμες ανάπτυξης και εφαρμογές που βοηθούν στην ευημερία των πολιτών και επιτρέπουν τη χρήση βασικών δεικτών απόδοσης (KPIs) συντήρησης, βιωσιμότητας, τεχνικών, κοινωνικών και οικονομικών χαρακτηριστικών από τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων (Mehmood, et al., 2017). Οι ΤΠΕ μπορούν να παρέχουν ολοκληρωμένες πληροφορίες και πληροφορίες για τους σκοπούς της καλύτερης αστικής διαχείρισης και διακυβέρνησης, της βιώσιμης κοινωνικοοικονομικής ανάπτυξης και της χάραξης πολιτικής με τη χρήση συμμετοχικών διαδικασιών (Schaffers, 2012).

Στη βιβλιογραφία που αναλύθηκε για τους σκοπούς της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας σχετικά με τις έξυπνες πόλεις, βρέθηκαν τρεις διαφορετικοί τύποι ιδεατών-τυπικών ορισμών: έξυπνες πόλεις ως πόλεις που χρησιμοποιούν έξυπνες τεχνολογίες (τεχνολογική εστίαση), έξυπνες πόλεις ως πόλεις με έξυπνους ανθρώπους (εστίαση στο ανθρώπινο δυναμικό) και έξυπνες πόλεις ως πόλεις με έξυπνη συνεργασία (εστίαση στη διακυβέρνηση) (Meijer, 2016). Ένας εξέχων και εκλεπτυσμένος ορισμός για την “έξυπνη πόλη” έχει αναπτυχθεί από τους Caragliu et al. (Caragliu, 2011): “Πιστεύουμε ότι μια πόλη είναι έξυπνη όταν οι επενδύσεις στο ανθρώπινο και κοινωνικό κεφάλαιο και οι παραδοσιακές (μεταφορές) και σύγχρονες (ΤΠΕ) επικοινωνιακές υποδομές τροφοδοτούν τη βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη και την υψηλή ποιότητα ζωής, με συνετή διαχείριση των φυσικών πόρων, μέσω της συμμετοχικής διακυβέρνησης”.

Το ενδιαφέρον για τις “έξυπνες πόλεις” αυξάνεται με ταχείς ρυθμούς (Komninos & Mora, 2018) ως ένας τρόπος διευκόλυνσης και βελτίωσης της ζωής των πολιτών με την ενσωμάτωση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Σε μια ολοκληρωμένη μελέτη, οι Lee et al. (Lee, 2014) προτείνουν μια αντανάκλαση έξι διαστάσεων για την ανάλυση της έννοιας της “έξυπνης πόλης”: (1) αστικό άνοιγμα, (2) καινοτομία υπηρεσιών, (3) εταιρική σχέση και συνεργασία, (4) προληπτικότητα, (5) ολοκλήρωση υποδομών και (6) διακυβέρνηση, η οποία θεωρείται βασική κινητήρια δύναμη για να καταστεί δυνατή η ανάπτυξη της έξυπνης πόλης. Έτσι, οι Lee et al. και Caragliu προσέφεραν μια ενδιαφέρουσα προοπτική στο θέμα, προσθέτοντας τη συμμετοχική διακυβέρνηση στην εξίσωση για την έξυπνη και βιώσιμη ανάπτυξη. Πιο συγκεκριμένα, εστιάζουν στη σημασία της εκπαίδευσης των πολιτών μακροπρόθεσμα, προκειμένου να επιτευχθεί η συμμετοχή του κοινού στη διακυβέρνηση. Ο Marijn Janssen το 2015 (Janssen et al., 2015) αναφέρει ότι “μια έξυπνη πόλη γίνεται έξυπνη μόνο όταν υπάρχουν έξυπνοι πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιοι υπάλληλοι και άλλοι ενδιαφερόμενοι”. Υπό αυτή την έννοια, οι έξυπνες πόλεις και οι έξυπνοι πολίτες είναι αλληλοεξαρτώμενες έννοιες, ενώ οι ενημερωμένοι και αφοσιωμένοι πολίτες, οι οποίοι αξιοποιούν τις γνώσεις τους προκειμένου να μειώσουν την κατανάλωσή τους, είναι ο δρόμος για την πλήρη εφαρμογή της ιδέας των έξυπνων πόλεων. Η προσδοκία των πολιτών για μια βελτιωμένη μορφή διακυβέρνησης που βασίζεται στην ταχεία ανάπτυξη των νέων έξυπνων

τεχνολογιών έχει ωθήσει τις αρχές των πόλεων να επαναπροσδιορίσουν τις κυβερνητικές δομές (Al-Khoury, 2015 – Sankowska, 2018).

Σύμφωνα με τον Belissent (Belissent, 2010), η διακυβέρνηση αποτελεί τον πυρήνα των πρωτοβουλιών έξυπνων πόλεων. Η πρόκληση είναι μεγάλη, διότι η προσαρμογή της ψηφιοποίησης δεν είναι μόνο μια τεχνολογική και οικονομική ενσωμάτωση, αλλά μάλλον μια νέα διαδικασία επικοινωνίας, η οποία περιλαμβάνει νέους κατόχους γνώσεων και ενδιαφερόμενους (German Federal Institute for Research on Building, Urban Affairs and Spatial Development, 2017). Οι Barrionuevo et al. (2012) εμβαθύνουν λίγο περισσότερο σε αυτό, τονίζοντας ότι για να επιτευχθεί αυτό, η ενσωμάτωση πρέπει να γίνει “με έξυπνο και συντονισμένο τρόπο”. Με άλλα λόγια, η αλληλεπίδραση μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών που μοιράζονται ενεργά δεδομένα μέσω μιας διαδικασίας συνεργασίας ενεργοποιείται από τις ΤΠΕ που οδηγούν σε ένα νέο αστικό παράδειγμα (Sankowska, 2018). Ως εκ τούτου, έννοιες με γνώμονα τα δεδομένα, όπως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η ανοικτή διακυβέρνηση, υιοθετούνται ευρέως, καθώς εισάγουν έναν πιο διαφανή και φιλικό προς τον πολίτη τρόπο. Η Bernardo (2017) προσδιόρισε ότι δύο από τους θεμελιώδεις παράγοντες της Διακυβέρνησης με γνώμονα τα δεδομένα είναι η ηλεκτρονική συμμετοχή και η ηλεκτρονική διαβούλευση, οι οποίες φέρνουν έξυπνες πρωτοβουλίες στους πολίτες. Η συμμετοχική διακυβέρνηση και η συμμετοχή των πολιτών αποτελούν βασικές έννοιες σε πολλά σχέδια δράσης, στρατηγικές και πλαίσια έξυπνων πόλεων (Castelnovo et al., 2016). Υπό αυτή την έννοια, η “συμμετοχική διακυβέρνηση” ορίζεται ως η εμπλοκή όλων των ενδιαφερομένων μερών στη λήψη αποφάσεων με την αξιοποίηση των ΤΠΕ αιχμής για την παροχή μοναδικών ευκαιριών συμμετοχής των πολιτών στις δράσεις διαχείρισης της πόλης, προσφέροντας τελικά αποτελεσματική διακυβέρνηση, σε συνδυασμό με ενισχυμένη νομιμότητα και δικαιοσύνη. Σύμφωνα με τον Arnstein (1969), η κατανόηση της συμμετοχής του κοινού ως εξουσίας είναι το κλειδί για τη βελτίωση των μελλοντικών πόλεων. Όπως εξήγησε διεξοδικά, η συμμετοχή των πολιτών έχει πολλαπλά επίπεδα και η εξέλιξη της συμμετοχής από την ενημέρωση-ευαισθητοποίηση των πολιτών στη διαβούλευση και αργότερα στη σύμπραξη είναι μια κρίσιμη πορεία προς τον εκδημοκρατισμό και τη βιωσιμότητα. Επιπλέον, προκειμένου να αξιοποιηθεί πλήρως το δυναμικό της, η εστίαση της διακυβέρνησης πρέπει να είναι πέρα από τη σκάλα του Arnstein στην ενεργοποίηση της κοινωνικής μάθησης (Collins & Ison, 2006). Η

έννοια αυτή αναδεικνύει τη συμπληρωματική φύση της διακυβέρνησης με βάση τα δεδομένα, της συνδημιουργίας και της συμμετοχικής διακυβέρνησης. Μαζί εξασφαλίζουν μια διαφανή διαδικασία λήψης αποφάσεων και επιτρέπουν την καλύτερη συμμετοχή των πολιτών στην υλοποίηση, παρακολούθηση και αξιολόγηση έξυπνων πρωτοβουλιών (Albino et al., 2015).

Η ευφυΐα οδηγεί στην ανάπτυξη της διακυβέρνησης, αλλά μόνο των διαδικασιών, και ο ενεργοποιητής τους είναι η συλλογική λήψη αποφάσεων που περιλαμβάνει τόσο δημόσιους όσο και ιδιωτικούς φορείς. Στο πλαίσιο αυτό, έχει αυξηθεί η ανάγκη για μια ενδεδειγμένη αξιολόγηση της βιωσιμότητας και της έξυπνης διαχείρισης των πόλεων, προκειμένου να παρέχονται στους ενδιαφερόμενους φορείς πολύτιμα δεδομένα και πληροφορίες. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να είναι ανοικτές και συνδεδεμένες με τους πολίτες, ώστε να εμπλέκεται το κοινό (Janssen et al., 2015). Ως εκ τούτου, η αξιολόγηση της βιωσιμότητας και της ευφυΐας των πόλεων προέκυψε για να καλύψει το κενό πληροφοριών για τις πόλεις, καθώς ένα “ζήτημα που δεν μετράται με σαφήνεια είναι επίσης δύσκολο να βελτιωθεί” (Bohringer & Jochem, 2017), βοηθώντας τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων να έχουν μια ολιστική εικόνα των πόλεων προς την κατεύθυνση αποτελεσματικότερων και έξυπνων λύσεων. Αυτή η ιδέα ενέπνευσε πολλούς ερευνητές να αναπτύξουν διάφορα συστήματα χαρακτηρισμού. Προφανώς, η απουσία σαφούς κατανόησης της ευφυΐας και της βιωσιμότητας στο αστικό πλαίσιο προκαλεί μεγάλες δυσκολίες στην αντιμετώπιση προβλημάτων όπως αερίων του θερμοκηπίου και της κυκλοφοριακής συμφόρησης και εμποδίζει την ενσωμάτωση των εργαλείων σχεδιασμού (Garau et al., 2016), τα οποία κατά τα άλλα είναι κατακερματισμένα και, ως εκ τούτου, δεν είναι έξυπνα.

1.3. Πλατφόρμες “Civic Engagement”

Η διαβούλευση με τους πολίτες και η συμμετοχή τους στη λήψη αποφάσεων σε τοπικό επίπεδο έχει μακρά ιστορία, από τη δημοτική συνέλευση της Νέας Αγγλίας, τις Πρότυπες Πόλεις της δεκαετίας του 1960, μέχρι τις δημόσιες ακροάσεις και άλλες μορφές κοινοποίησης που απαιτούνται από το νόμο για πολλές τοπικές αποφάσεις σήμερα (Berry et al., 1993–Oakerson, 1999–Oates, 1972). Τα τελευταία χρόνια, ωστόσο, έχουν εμφανιστεί νέες ψηφιακές πλατφόρμες που διευκολύνουν τις διαδικτυακές συνεδριάσεις του δημαρχείου ή τη συλλογή συλλογικών εισηγήσεων για θέματα πολιτικής με νέους τρόπους.

Οι συμμετοχικές πλατφόρμες που εξετάζουμε είναι αφιερωμένες στον σκοπό της παροχής αμφίδρομης αλληλεπίδρασης μεταξύ των πολιτών και της κυβέρνησης. Είναι προσκεκλημένοι χώροι, με πρωτοβουλία των κυβερνήσεων για ανατροφοδότηση, ιδέες ή συζήτηση από τους πολίτες (Kersting, 2012). Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τα οποία έχουν τη δυνατότητα για μια τέτοια δια- δράση, στην πράξη μπορούν να χρησιμοποιηθούν κυρίως για τη διάδοση πληροφοριών από την κυβέρνηση (Mergel, 2013). Οι Falco και Klein hans (2018) υποστηρίζουν ότι αυτές οι διαδραστικές πλατφόρμες διαφέρουν από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, καθώς είναι ένας συγκεκριμένος τύπος τεχνολογίας πολιτών που έχει κατασκευαστεί ρητά για σκοπούς συμμετοχικής δέσμευσης και συνεργασίας, οι οποίες επιτρέπουν την παραγωγή περιεχομένου από τους χρήστες και περιλαμβάνουν μια σειρά λειτουργιών (π.χ. αναλύσεις, εισαγωγή βάσει χαρτών και γεωγραφικού εντοπισμού, εισαγωγή και εξαγωγή δεδομένων και κατάταξη ιδεών), οι οποίες υπερβαίνουν και διαφέρουν σημαντικά από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, όπως οι ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης και το Microblogging (Facebook, Twitter και Instagram). (Falco & Klein hans, 2018, σ. 3)

Ενώ οι πλατφόρμες διαφέρουν ως προς τον βαθμό στον οποίο περιλαμβάνουν αυτές τις πρόσθετες λειτουργίες έχουν τη δυνατότητα να εμφανίζουν πληροφορίες υποβάθρου σχετικά με τα υπό συζήτηση ζητήματα πολιτικής και να παρέχουν αναλυτικά στοιχεία για χρήση από τις τοπικές κυβερνήσεις. Στη διεθνή επισκόπησή τους, οι Falco και Klein hans (2018) υπολόγισαν ότι λειτουργούν 48 τέτοιες πλατφόρμες στην Ευρώπη (η μελέτη δεν περιλαμβάνει στοιχεία για την Ελλάδα).

Οι Poplin, Pereira και Rocha (2013) διατύπωσαν έναν “συμμετοχικό κύβο” για να περιγράψουν διαδικτυακές συμμετοχικές πλατφόρμες, ο οποίος είναι χρήσιμος για τον περαιτέρω καθορισμό των πλατφορμών που συζητάμε εδώ. Οι τρεις διαστάσεις του κύβου είναι η πρόσβαση στο χώρο της συμμετοχής, η διαδραστικότητα της επικοινωνίας και η εξουσία λήψης αποφάσεων. Η πρόσβαση μπορεί να είναι περιορισμένη σε συγκεκριμένες οργανώσεις, σε οργανώσεις αφιερωμένες σε συγκεκριμένα θέματα ή ανοικτή σε όλους μέσω της “ελευθερίας συμμετοχής” (Poplin, Pereira, & Rocha, 2013, σ. 402). Η διαδραστική επικοινωνία μπορεί να είναι ένας προς έναν, ένας προς όλους ή πολλοί προς πολλούς. Τέλος, η εξουσία λήψης αποφάσεων μπορεί να είναι διαβούλευση (επιλογή μεταξύ επιλεγμένων επιλογών), προτάσεις (πρόταση ή συνεισφορά ιδεών, πληροφοριών ή απόψεων) ή λήψη

αποφάσεων (Poplin, Pereira, & Rocha, 2013). Το πλαίσιο των Poplin κ.ά. ενσωματώνει αρκετές βασικές ανησυχίες για τη συμμετοχή των πολιτών γενικά, είτε σε απευθείας σύνδεση είτε εκτός σύνδεσης: ποιος συμμετέχει (Fung, 2006) –η ικανότητα προώθησης του διαλόγου, όχι μόνο μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών, αλλά και μεταξύ των πολιτών (Barber, 1984– Coleman & Gotze, 2001– Dryzek, 2007)– και ο έλεγχος, η δύναμη ή η επιρροή που έχουν οι συμμετέχοντες (Arnstein, 1969– Coleman & Gotze, 2001– Fung, 2006).

Χρησιμοποιώντας τον συμμετοχικό κύβο, αυτές οι διαδικτυακές συμμετοχικές πλατφόρμες επιτρέπουν την ανοικτή πρόσβαση στους κατοίκους ή ακόμη και στο ευρύ κοινό (αν και μπορεί να απαιτούν εγγραφή), και ο σχεδιασμός τους γενικά επιτρέπει την υποβολή προτάσεων και τη συζήτηση από όλους προς όλους. Ορισμένα παραδείγματα δίνουν έμφαση στην κατάταξη ή την ψηφοφορία περισσότερο από τη συζήτηση, αλλά τα περισσότερα επιτρέπουν κάποιο είδος σχολιασμού (Cho et al., 2021). Το Peak Democracy/Open Town Hall φιλοξενεί έρευνες, φόρουμ και ζωντανές διαδικτυακές συναντήσεις. Οι συμμετέχοντες μπορούν να χρησιμοποιήσουν το MindMixer για να ζητήσουν ιδέες ή να συζητήσουν θέματα, να εξετάσουν πληροφορίες ιστορικού ή χάρτες, να ψηφίσουν, να επανεξετάσουν τα αποτελέσματα και να τα μοιραστούν μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Το Bang the Table περιλαμβάνει φόρουμ, έρευνες, εργαλεία γεωγραφικού εντοπισμού, γρήγορες δημοσκοπήσεις και συντονισμό. Το Budget allocation διευκολύνει προσομοιώσεις και συζητήσεις για συμμετοχικό προϋπολογισμό. Το IdeaScale επιτρέπει την υποβολή ιδεών, τη συγχώνευση ιδεών, την ψηφοφορία και τον σχολιασμό, την παιχνιδοποίηση και την ενσωμάτωση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ενώ μια προηγούμενη έκδοση του Metroquest επικεντρώθηκε σε γρήγορες δημοσκοπήσεις, όπου η τοπική κυβέρνηση καθόριζε τις επιλογές, η πλατφόρμα μπορεί τώρα να φιλοξενήσει μια ποικιλία προτεραιοτήτων, σεναρίων, έργων και επιλογών προϋπολογισμού που οι συμμετέχοντες μπορούν να αξιολογήσουν ή να επιλέξουν. Υπάρχουν δύο επιλογές για προτάσεις στο Metroquest - προσφορά ιδεών για δηλώσεις οράματος ή επισύναψη σχολίων σε χάρτη. Ακόμα και με αυτές τις προσθήκες, ωστόσο, στο Metroquest δίνεται μεγαλύτερη έμφαση στη διαβούλευση. Δεδομένων των διαφορετικών επιλογών ακόμη και εντός μιας πλατφόρμας, είναι πιθανό οι τοπικές κυβερνήσεις να τις χρησιμοποιούν άλλοτε για δημοσκοπήσεις (διαβούλευση) και άλλοτε για πιο ουσιαστικό διάλογο (προτάσεις).

Η επισκόπηση μερικών διαδικτυακών παραδειγμάτων καταδεικνύει ότι οι τοπικές κυβερνήσεις χρησιμοποιούν αυτές τις πλατφόρμες για μια σειρά από ανάγκες. Για παράδειγμα, το αίτημα του Sunnyvale, Καλιφόρνια, για ιδέες για την επίλυση της κυκλοφοριακής συμφόρησης σε μια διασταύρωση αντιπροσωπεύει μια συγκεκριμένη και στενή χρήση της πλατφόρμας Peak Democracy/Open Town Hall. Το Φοίνιξ της Αριζόνα, από την άλλη πλευρά, χρησιμοποίησε την πλατφόρμα MindMixer για ευρύτερες συζητήσεις για την επικαιροποίηση του γενικού σχεδίου, ζητώντας πληροφορίες για διάφορα θέματα και γειτονιές και συνδυάζοντας τη διαδικτυακή συζήτηση με προσωπικές συναντήσεις γειτονιάς. Τα δύο αυτά παραδείγματα αντιπροσωπεύουν τη συνέχεια των χρήσεων αυτών των διαδικτυακών συμμετοχικών πλατφορμών, με γνώμονα διαφορετικούς σκοπούς συμμετοχής.

Αναγκαστικά, οποιοσδήποτε ορισμός ή κατηγοριοποίηση των σχεδίων των πλατφορμών μπορεί να περιγράψει μόνο τα χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες της πλατφόρμας και όχι τις πραγματικές διαδικασίες συμμετοχής. Για παράδειγμα, η επικοινωνία όλων προς όλους δεν είναι απαραίτητα το ίδιο με τη διαβούλευση, η οποία απαιτεί συλλογισμό, σεβασμό των διαφορετικών απόψεων και προβληματισμό (Dryzek, 2007– Farina et al., 2014– Gastil, 2008– Nabatchi, 2012). Η χρήση των διαδικτυακών εργαλείων για τη συμμετοχή των πολιτών από την τοπική αυτοδιοίκηση ποικίλλει ως προς τη φωνή ή το διάλογο από τη μία πλευρά και ως προς την επιρροή στη λήψη αποφάσεων από την άλλη (Coleman & Gotze, 2001). Ο αντίκτυπος των πλατφορμών στη λήψη αποφάσεων δεν είναι σαφής μόνο από τα σχέδια. Οι χρήσεις για τη συμμετοχική κατάρτιση του προϋπολογισμού μπορεί να περιλαμβάνουν κάποια εξουσία λήψης αποφάσεων, αν και όπως διαπιστώθηκε σε μια ανασκόπηση, οι περισσότερες πλατφόρμες έχουν σχεδιαστεί για συζήτηση (ή πρόταση, για να χρησιμοποιήσουμε τον όρο των Porlin κ. ά.) και όχι για τη λήψη αποφάσεων (Nelmarkka et al., 2014). Παρόλα αυτά, η χρήση πλατφορμών από τις τοπικές κυβερνήσεις μπορεί να αντιπροσωπεύει την επιθυμία να εμπλακούν περισσότερο με τους πολίτες στο πλαίσιο της λήψης αποφάσεων.

Οι διαδικτυακές πλατφόρμες καθιστούν δυνατή τη συμπερίληψη πλούσιων πληροφοριών για τη γνώση ή τη διαβούλευση των πολιτών μέσω πινάκων οργάνων, χαρτογράφησης, βίντεο, οπτικοποίησης, προσομοιώσεων, κατάταξης και οργάνωσης σχολίων. Η παροχή πληροφοριών είναι ένα σημαντικό βήμα που επηρεάζει την ποιότητα των συμμετοχικών διαδικασιών (Farina et al., 2014– Fishkin, 2009– Nabatchi, 2012). Οι διαδικτυακές πληροφορίες μπορούν

να είναι διαδραστικές και με δυνατότητα αναζήτησης, ενισχύοντας ενδεχομένως την προσβασιμότητα, την κατανόηση, την προσοχή και το ενδιαφέρον (Evans-Cowley & Hollander, 2010). Η διαβούλευση μέσω κατάταξης ή ψηφοφορίας είναι ευκολότερη για τις τοπικές κυβερνήσεις λόγω της συγκέντρωσης των δεδομένων σε ορισμένες πλατφόρμες και μπορεί επίσης να καταστεί διαφανής εάν τα αποτελέσματα είναι ορατά στους συμμετέχοντες. Οι Falco και Kleinhans (2018) υπογραμμίζουν τις δυνατότητες της χρήσης των πλατφορμών για συμπαραγωγή και συνεργασία, μέσω της συλλογής ιδεών από το πλήθος, καθώς και της συμμετοχής μέσω της συζήτησης.

Το ποιος συμμετέχει είναι μια σημαντική παράμετρος. Οι πλατφόρμες μπορεί να αυξήσουν τη συμμετοχή ορισμένων πολιτών, ενώ άλλοι θα μειονεκτούν (Fung, 2006– Nabatchi, 2012). Όπως και άλλα διαδικτυακά εργαλεία, οι πλατφόρμες μπορεί να διευρύνουν τη συμμετοχή των πολιτών λόγω της ευκολίας τους, καθώς είναι διαθέσιμες όλο το εικοσιτετράωρο και δεν απαιτούν από τους συμμετέχοντες να βγουν από το σπίτι τους. Αυτό μπορεί να είναι ιδιαίτερα κρίσιμο για τα άτομα που έχουν πρόγραμμα εργασίας ή υποχρεώσεις φροντίδας, οι οποίες μπορεί να δυσχεραίνουν την παρακολούθηση συνεδριάσεων. Για παρόμοιους λόγους, τα διαδικτυακά φόρουμ θα μπορούσαν να συνδέσουν καλύτερα τα άτομα μεταξύ των γειτονιών για την οικοδόμηση συναίνεσης (όπως ο Barber (1984) φαντάστηκε με την ιδέα των τηλεοπτικών συνεδριάσεων σε όλη την πόλη). Ίσως η πιο ξεκάθαρη δυνατότητα που έχουν οι διαδικτυακές πλατφόρμες για την επέκταση της συμμετοχής είναι να προσελκύσουν νεότερους πολίτες, πολλοί από τους οποίους είναι λιγότερο πιθανό να συμμετέχουν σε πολιτικές ή πολιτικές υποθέσεις (Bakker and De Vreese 2011– Freelon, Wells, & Bennett, 2013– Krueger, 2002– Lee, Shah, & McLeod, 2013). Τα διαδικτυακά φόρουμ μπορεί να αυξήσουν τη συμμετοχή ατόμων που διστάζουν περισσότερο να μιλήσουν σε δημόσιες συνεδριάσεις (Monnuyer-Smith, 2011). Οι λιγότερο απαιτητικές μορφές συμμετοχής, όπως η ψηφοφορία ή η κατάταξη, μπορεί να προσελκύσουν ένα ευρύτερο τμήμα του κοινού, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που ενδιαφέρονται μόνο μέτρια για την πολιτική (Christensen, 2011). Βέβαια, ορισμένοι μελετητές διερωτώνται αν ο στόχος θα πρέπει να είναι η μεγαλύτερη συμμετοχή στο διαδίκτυο και όχι η καλύτερη συμμετοχή (Farina et al., 2014).

Ενώ οι διαδικτυακές πλατφόρμες μπορεί να αυξήσουν ορισμένα είδη συμμετοχής, μπορεί να ενισχύσουν ή να επιδεινώσουν τις υπάρχουσες προκαταλήψεις στα πρότυπα συμμετοχής.

Ακριβώς όπως εκείνοι που εμφανίζονται στις συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου ή στις δημόσιες ακροάσεις μπορεί να είναι οι συνήθεις ακτιβιστές, οι ιδιοτελείς ή οι κάτοικοι από πιο εύπορες γειτονιές (Fiorina, 1999), τα διαδικτυακά φόρουμ μπορεί να αναπαράγουν τις υπάρχουσες προκαταλήψεις (Chadwick, 2009– Coleman & Gotze, 2001). Η ανισότητα στην πρόσβαση, τη χρήση και τις δεξιότητες του Διαδικτύου επηρεάζει τους ηλικιωμένους πολίτες και μπορεί να διευρύνει τις ανισότητες στη συμμετοχή στα κοινά για άτομα με χαμηλό εισόδημα, λιγότερο μορφωμένα και μειονότητες (Schlozman, Verba, & Brady, 2010).

Η ποιότητα της συμμετοχής μπορεί να επηρεάζεται από το διαδικτυακό περιβάλλον, αν και με διαφορετικούς τρόπους. Οι ασύγχρονες μορφές (σε αντίθεση με τις δημόσιες ακροάσεις) μπορεί όχι μόνο να είναι πιο βολικές, αλλά και να δίνουν στους συμμετέχοντες περισσότερο χρόνο για να μάθουν για ένα θέμα (Evans-Cowley & Hollander, 2010). Ορισμένες έρευνες δείχνουν ότι η χρήση της τεχνολογίας (π.χ. οπτικοποίηση δεδομένων) μπορεί να οδηγήσει σε μεγαλύτερη γνώση εκ μέρους των συμμετεχόντων (Conroy & Gordon, 2004). Άλλες έρευνες διαπίστωσαν ότι, ενώ τόσο οι διαδικτυακοί όσο και οι εκτός σύνδεσης συμμετέχοντες επέδειξαν αυξημένες γνώσεις σε θέματα, οι διαδικτυακές συζητήσεις ήταν πιο έντονες και βασισμένες στην υπάρχουσα άποψη (Min, 2007). Η συμμετοχή σε πλατφόρμες μπορεί να δομηθεί με βασικούς κανόνες, συντονισμό και αναγνώριση των συμμετεχόντων. Παρόλα αυτά, ορισμένοι επικριτές έχουν υποστηρίξει ότι οι διαδικτυακές συζητήσεις από τη φύση τους στερούνται τα οφέλη της διάσκεψης πρόσωπο με πρόσωπο, όπου οι συμμετέχοντες είναι πιο πιθανό να κατανοήσουν εναλλακτικές προοπτικές (Hindman, 2008– Putnam, 2001). Ορισμένα χαρακτηριστικά των πλατφορμών, όπως η ψηφοφορία και η κατάταξη, μπορούν να κατακλύσουν τις διαδικασίες με μη τεκμηριωμένες απόψεις ή ιδέες εκτός θέματος (Farina et al., 2014), οπότε όσοι υλοποιούν την πλατφόρμα πρέπει να κατανοήσουν τις επιπτώσεις των διαφορετικών σχεδιασμών της πλατφόρμας για τους σκοπούς και τους στόχους της συμμετοχής.

1.4. Στόχοι και συμμετοχή του κοινού

Οι μελετητές έχουν προσδιορίσει διάφορα συστήματα για την ταξινόμηση των στόχων της δημόσιας συμμετοχής. Όπως και στο κλασικό έργο του Arnstein (1969) *A Ladder of Citizen Participation*, πολλά πλαίσια σχετίζονται με την επιρροή του κοινού στη λήψη αποφάσεων ή τη διανομή της εξουσίας, είτε αυτό ισχύει για τη συμμετοχή εκτός σύνδεσης (Fung, 2007–

Nabatchi, 2012) είτε/και για τη διαδικτυακή συμμετοχή (Coleman & Gotze, 2001– Falco & Kleinhans, 2018– Nelimarkka et al., 2014). Μια ευρέως χρησιμοποιούμενη τυπολογία από τη Διεθνή Ένωση για τη Δημόσια Συμμετοχή (IAP2) εννοιολογεί διαφορετικούς στόχους για τη συμμετοχή σε ένα φάσμα, με αυξανόμενα επίπεδα δημόσιου αντίκτυπου στις αποφάσεις. Οι στόχοι αυτοί είναι η ενημέρωση, η διαβούλευση, η συμμετοχή, η συνεργασία [με] και η ενδυνάμωση του κοινού (International Association for Public Participation, 2019). Επειδή οι πλατφόρμες επιτρέπουν την εμπλοκή καθώς και την πληροφόρηση, οι υιοθετούντες τις πλατφόρμες μπορεί να είναι πιο πιθανό να αναφέρουν στόχους άλλους από την ενημέρωση των πολιτών, από τη διαβούλευση έως την ενδυνάμωση. Η έρευνα της ICMA που αναλύουμε εδώ περιελάμβανε τους στόχους της IAP2 για τη συμμετοχή, καθώς και έναν πρόσθετο στόχο για την προώθηση της ποικιλομορφίας και της εκπροσώπησης στη συμμετοχή των πολιτών. Αναμένουμε ότι οι στόχοι επηρεάζουν την υιοθέτηση των διαδικτυακών πλατφορμών πολιτών.

Επιπροσθέτως, οι τοπικές κυβερνήσεις που υιοθετούν πλατφόρμες είναι πρώτοι δοκιμαστές και μπορεί να έχουν ισχυρότερες δεσμεύσεις ή κίνητρα για τη συμμετοχή των πολιτών. Από την προηγούμενη βιβλιογραφία είναι λιγότερο σαφές πώς οι πλατφόρμες μπορεί να επηρεάσουν τις ανησυχίες σχετικά με την ποικιλομορφία και την εκπροσώπηση, καθώς μπορεί να συμπεριλάβουν ορισμένους νέους συμμετέχοντες, ενώ παράλληλα να αποκλείουν άλλους. Η χρήση διαδικτυακών πλατφορμών παράλληλα με εργαλεία εκτός σύνδεσης, ωστόσο, θα μπορούσε να αυξήσει την ποικιλομορφία της συμμετοχής σε πολλαπλούς χώρους.

Υπόθεση 1: Οι στόχοι για τη διαβούλευση με τους πολίτες, τη συμμετοχή, τη συνεργασία, την ενδυνάμωση και την ποικιλομορφία/αντιπροσώπευση σχετίζονται με τη χρήση διαδικτυακών συμμετοχικών πλατφορμών.

Οι εμπειρίες με τις μορφές συμμετοχής εκτός σύνδεσης και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μπορεί επίσης να είναι σημαντικές για την πρόβλεψη της χρήσης των διαδικτυακών πλατφορμών. Η προηγούμενη εμπειρία μπορεί να θεσμοθετήσει νόρμες, κανόνες και κίνητρα- να διευκολύνει την υιοθέτηση νέων ψηφιακών μορφών συμμετοχής των πολιτών- και να ενισχύσει μια οργανωτική κουλτούρα που είναι ανοικτή στη χρήση της συμμετοχής του κοινού. Οι Feeney & Welch (2016) διαπίστωσαν ότι η οργανωτική κουλτούρα διαμεσολαβεί

στα αποτελέσματα της διαδικτυακής συμμετοχής στις τοπικές κυβερνήσεις. Μελέτες άλλων διοικητικών καινοτομιών παρέχουν επίσης αποδείξεις για την οργανωτική κουλτούρα ως σημαντικό παράγοντα (Damanpour, Szabat, & Evan, 1989– Walker, Avellaneda, & Berry, 2011). Η εμπειρία με πολλούς τύπους συμμετοχής, τόσο σε απευθείας σύνδεση όσο και εκτός σύνδεσης, μπορεί επίσης να επηρεάσει την προθυμία υιοθέτησης νέων διαδικτυακών εργαλείων για τη δημόσια συμμετοχή.

Υπόθεση 2: Η απασχόληση άλλων διαδικτυακών και μη διαδικτυακών εργαλείων για τη συμμετοχή των πολιτών σχετίζεται με την υιοθέτηση διαδικτυακών συμμετοχικών πλατφορμών.

Υπόθεση 2α: Η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης σχετίζεται με την υιοθέτηση επιγραμμικών συμμετοχικών πλατφορμών.

Υπόθεση 2β: Η απασχόληση μεγαλύτερου αριθμού εργαλείων εκτός σύνδεσης για τη συμμετοχή των πολιτών σχετίζεται με τη χρήση διαδικτυακών πλατφορμών.

1.5. Σημαντικές Παράμετροι

Το μέγεθος του πληθυσμού, η μορφή της αυτοδιοίκησης και τα γεωγραφικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά θα μπορούσαν επίσης να επηρεάσουν την υιοθέτηση των διαδικτυακών συμμετοχικών πλατφορμών, με βάση προηγούμενες έρευνες. Το μέγεθος των πόλεων και των νομών μπορεί να αντιπροσωπεύει τόσο τους ανεπαρκείς πόρους για την εφαρμογή διαδικτυακών πλατφορμών όσο και τη μεγαλύτερη ανάγκη εμπλοκής με τους πολίτες εκτός των προσωπικών αλληλεπιδράσεων. Πολλοί μελετητές θεωρούν τον πληθυσμό της πόλης ως δείκτη της διοικητικής ικανότητας, του προϋπολογισμού και των πόρων προσωπικού για την εφαρμογή (Norris & Moon, 2005). Στην περίπτωση των ψηφιακών συμμετοχικών πλατφορμών, υπάρχει κόστος για τη συνδρομή στις υπηρεσίες και το κόστος είναι πιθανό να αποτελεί εμπόδιο για την υιοθέτηση σε ορισμένες πόλεις (Falco & Kleinhans, 2018). Προηγούμενες έρευνες με επίκεντρο την τοπική αυτοδιοίκηση διαπίστωσαν επίσης ότι το μέγεθος της πόλης αποτελεί σημαντικό προγνωστικό παράγοντα της χρήσης της ψηφιακής αυτοδιοίκησης για την επικοινωνία και τη συμμετοχή των πολιτών (Ahn, 2011– Feeney & Brown, 2017– Li & Feeney, 2014– Reddick & Norris, 2013).

Αν και τα ευρήματα είναι μικτά, η μορφή της κυβέρνησης είναι μια άλλη μεταβλητή που έχει εξεταστεί εκτενώς στην ψηφιακή διακυβέρνηση, μεταξύ άλλων και για τη διαδικτυακή συμμετοχή. Ορισμένες έρευνες έχουν διαπιστώσει ότι οι κυβερνήσεις που διοικούνται από συμβούλια είναι πιο πιθανό να υιοθετήσουν ή να καινοτομήσουν στην ψηφιακή διακυβέρνηση (Li & Feeney, 2014– Moon, 2002). Αυτό περιλαμβάνει συμμετοχικές χρήσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Feeney & Brown, 2017– Grimmelikhuijsen & Feeney, 2017). Άλλες έρευνες σχετικά με τις “ηλεκτρονικές επικοινωνίες” και την εμπλοκή των πολιτών δεν δείχνουν καμία σχέση με τη μορφή της κυβέρνησης (Ahn, 2011). Όπως και άλλες μελέτες, συμπεριλαμβάνουμε ένα μέτρο της μορφής της κυβέρνησης ως μεταβλητή ελέγχου.

Σε μητροπολιτικές περιοχές όπου υπάρχουν πολλοί γειτονικοί δήμοι, οι καινοτομίες όπως οι πλατφόρμες είναι πιο πιθανό να διαχέονται πέρα από τα σύνορα (Berry & Berry, 1990). Οι περιφερειακές μεταβλητές μπορεί να αποτυπώνουν διαφορές στις πολιτικές κουλτούρες που επηρεάζουν την καινοτομία. Θα περιμέναμε λιγότερη συμμετοχή στο νότο, για παράδειγμα, με την πιο ιεραρχική και παραδοσιακή πολιτική κουλτούρα (Elazar, 1972). Η Δύση, από την άλλη πλευρά, έχει μια ιστορία άμεσης δημοκρατίας μέσω πρωτοβουλιών και δημοψηφισμάτων (Tolbert, 2003), και αυτό μπορεί να αντικατοπτρίζεται στην υιοθέτηση διαδικτυακών εργαλείων συμμετοχής.

Οι Zhang & Feeney (2018) διαπίστωσαν ότι οι αντιλαμβανόμενες ανάγκες για διαδικτυακή εμπλοκή των πολιτών αλληλεπιδρούν με τις πεποιθήσεις των τοπικών διαχειριστών και τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού μπορεί να διαδραματίζουν ρόλο σε αυτές τις αντιλήψεις. Η ηλικία, η φυλή, η εθνικότητα, το εισόδημα και η εκπαίδευση είναι σημαντικά για την πρόβλεψη της ψηφιακής ανισότητας, ειδικά για την υιοθέτηση ευρυζωνικών συνδέσεων στο σπίτι, η οποία μπορεί να διευκολύνει τη μεγαλύτερη διαδικτυακή δέσμευση (Pew Research Center, 2018). Τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού έχουν συσχετιστεί με την υιοθέτηση και την καινοτομία της ψηφιακής διακυβέρνησης σε προηγούμενες έρευνες. Ο Ho (2002) διαπίστωσε ότι οι πόλεις με υψηλότερα ποσοστά αφροαμερικανών κατοίκων έχουν λιγότερο προσανατολισμένους στους χρήστες ιστότοπους. Η εκπαίδευση συνδέεται στενά με την πολιτική συμμετοχή και την εμπλοκή των πολιτών, καθώς και με τη χρήση της τεχνολογίας (Norris, 1999– Schlozman et al., 2010– Verba, Schlozman & Brady, 1995), και το μορφωτικό επίπεδο μπορεί επίσης να επηρεάσει τη χρήση της διαδικτυακής συμμετοχής από την τοπική

αυτοδιοίκηση. Τέλος, οι Bennett, Wells, & Freelon (2011) έδειξαν ότι τα διαδικτυακά εργαλεία συμμετοχής τείνουν να προσελκύουν νεότερους πολίτες. Σε αυτή τη λογική, αναμένουμε ότι οι κοινότητες με νεότερα δημογραφικά στοιχεία θα είναι πιο πιθανό να υιοθετήσουν πλατφόρμες διαδικτυακής συμμετοχής και το ελέγχουμε ως πιθανή επιρροή.

1.6. e-Δημοκρατία

Οι μελετητές και οι ερευνητές άρχισαν να διερευνούν τις πολιτικές δυνατότητες της νέας ηλεκτρονικής τεχνολογίας τη δεκαετία του 1960, και φράσεις όπως τηλεδημοκρατία, τεχνοπολιτική, νέα μέσα ενημέρωσης, άμεση ψηφοφορία, δορυφορική πολιτική, βιντεοδημοκρατία, ηλεκτρονική δημοκρατία, κυβερνοδημοκρατία, εικονική πολιτεία και δημοκρατία του ‘καναπέ’ είναι σε κοινή χρήση εδώ και αρκετό καιρό (Milward & Snyder, 1996). Υπάρχει μια ποικιλία προτεινόμενων μοντέλων ηλεκτρονικής δημοκρατίας, αλλά στη βιβλιογραφία αναδεικνύονται τέσσερα: η ηλεκτρονική, η διαχείριση της πληροφορίας, η λαϊκιστική και η κοινωνία των πολιτών. Το πρώτο μοντέλο αναφέρεται στην ηλεκτρονική παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών. Το μοντέλο διαχείρισης πληροφοριών επιτρέπει την αποτελεσματικότερη επικοινωνία, γεφυρώνοντας τους μεμονωμένους πολίτες και τους φορείς λήψης αποφάσεων (Korac-Kakabadse, Kouzmin, & Korac-Kakabadse, 2000). Το λαϊκιστικό μοντέλο δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να καταγράψουν τις απόψεις τους για τα τρέχοντα ζητήματα και ταυτίζεται συχνότερα με την άμεση δημοκρατία. Τέλος, το μοντέλο της κοινωνίας των πολιτών αναφέρεται στον μετασχηματισμό της πολιτικής κουλτούρας και μπορεί να εκτιμηθεί μόνο στο πλαίσιο των ευρύτερων μετασχηματισμών που επιφέρει η τεχνολογία της επικοινωνίας.

Τα τέσσερα αυτά μοντέλα περιορίζουν την ποικιλία των υφιστάμενων προσεγγίσεων στην εξειδικευμένη βιβλιογραφία για την ηλεκτρονική δημοκρατία στο πλαίσιο της φιλελεύθερης δημοκρατίας. Ωστόσο, μια μεγάλη ώθηση της πρακτικής της ηλεκτρονικής συμμετοχής και της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, κατά περίεργο τρόπο προέρχεται από έναν ξένο τομέα, ή ακόμη και αντίθετο, προς τη φιλελεύθερη πολιτική εκπροσώπηση: τα νεότερα κοινωνικά κινήματα κατά της παγκοσμιοποίησης και της διαμαρτυρίας των πολιτών (Tilly & Wood, 2020— Mason, 2013— Hadzelek & Rodríguez, 2014). Συνήθως, αυτά τα νέα κοινωνικά κινήματα αναπτύχθηκαν γύρω από μικρές, πολυάριθμες και ετερογενείς τοπικές οργανώσεις, αν και συντονισμένες σε παγκόσμιο επίπεδο μέσω της ψηφιακής τεχνολογίας, που

μοιράζονται έναν κοινό στόχο: την αντίσταση κατά της νεοφιλελεύθερης παγκοσμιοποίησης (Antentas & Vivas, 2009). Εκτός από την κοινή απόρριψη του αχαλίνωτου καπιταλισμού, οι οργανώσεις αυτές μοιράζονται δύο ακόμη διακριτικά χαρακτηριστικά. Πρώτον, δικαιώνουν εναλλακτικές λύσεις δημοκρατικής συμμετοχής, εστιάζοντας σε περιεκτικές και οριζόντιες πρακτικές, τόσο για την εσωτερική οργάνωση όσο και για το πολιτικό σχέδιο που προτείνουν στον πληθυσμό στο σύνολό του (Alonso & Barbeito, 2016). Δεύτερον, πρόκειται για οργανώσεις που συντονίζουν μέσω της παγκόσμιας δράσης δίκτυα, ανταλλάσσουν πληροφορίες και αλληλοβοηθούνται. Η έντονη χρήση που κάνουν αυτά τα κοινωνικά κινήματα στο Διαδίκτυο ως προνομιακό μέσο οργάνωσης και κινητοποίησης μεγάλης κλίμακας έχει προκαλέσει αυτό που είναι ευρέως γνωστό ως ηλεκτρονικός ακτιβισμός (Tsagarousianou, 1998– Tascón & Quintana, 2012), μια διάσταση της κυβερνοδύναμης (Jordan, 1999).

Την τελευταία δεκαετία, αυτά τα κινήματα κατά της παγκοσμιοποίησης συνδέθηκαν με το μεγαλύτερο κύμα κοινωνικών διαμαρτυριών από το τέλος του Β' Παγκοσμίου Πολέμου (Ortiz, 2013). Ορισμένες από αυτές τις διαμαρτυρίες είναι γνωστές, όπως οι ταραχές της Αραβικής Άνοιξης, οι διαδηλώσεις του Κινήματος των Αγανακτισμένων (γνωστότερο ως Κίνημα 15-M), με επίκεντρο την Ισπανία, ή το Κίνημα Occupy Wall Street, στις Ηνωμένες Πολιτείες. Πέρα από την προφανή αντίδραση κατά των επιπτώσεων των νεοφιλελεύθερων περικοπών και των πολιτικών διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων που εφαρμόζουν πολλές κυβερνήσεις με πρόσχημα την οικονομική κρίση, ο κύριος λόγος για τα κινήματα αυτά δεν είναι οικονομικός, αλλά πολιτικός: να εκφράσουν την αίσθηση της απώλειας της ουσιαστικής δημοκρατίας, δηλαδή την απώλεια της εποπτείας των πολιτών επί των δημόσιων υποθέσεων (Ortiz, 2013– Navarro, 2015). Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο ο “δημοκρατικός ριζοσπαστισμός” αυτών των κοινωνικών κινήματων διαμαρτυρίας, σε διασταύρωση με τα κινήματα κατά της παγκοσμιοποίησης, στηρίζεται στο αίτημα για “περισσότερη και καλύτερη δημοκρατία”, προτείνοντας για το θέμα αυτό τη χρήση πολιτικών εργαλείων για τη διευκόλυνση μιας μεγαλύτερης συμμετοχής των πολιτών στις δημόσιες υποθέσεις, παράλληλα με έναν ευρύτερο έλεγχο των κυβερνώντων από τους κυβερνώμενους (Calle, 2012).

Ο “δημοκρατικός ριζοσπαστισμός” σε αυτά τα νέα κινήματα αποτελεί διακριτικό γνώρισμα της τρέχουσας “αστικής επανάστασης” που εκτοξεύεται σε όλο τον κόσμο (Borja, 2013),

καθώς τόσο τα κινήματα αλλαγής της παγκοσμιοποίησης όσο και οι διαμαρτυρίες των πολιτών αρθρώνονται και διοχετεύονται μέσω οργανώσεων και αλληλένδετων τοπικών περιβαλλόντων (Antentas & Vivas 2012). Έτσι, έχουμε επιβεβαίωση της ιδέας που διατυπώνει ο Harvey (2011), σύμφωνα με την οποία, οι αστικές περιοχές αποτελούσαν ανέκαθεν τον κατάλληλο τόπο για λαϊκή εξέγερση. Το νέο είναι ότι, χάρη στο Διαδίκτυο, οι συνοικίες και οι πόλεις σε όλο τον κόσμο μπορούν να διασυνδέονται μέσω ψηφιακών δικτύων και να ενώνουν τις δυνάμεις τους στον αγώνα τους. Με αυτόν τον τρόπο, οι πόλεις παρουσιάζονται ως κατάλληλα εργαστήρια για τον πειραματισμό πάνω στην ηλεκτρονική δημοκρατία, τη διευκόλυνση των ηλεκτρονικών συστημάτων ψηφοφορίας, αλλά και, κυρίως, για την ανάπτυξη καινοτόμων πρακτικών άμεσης διαβουλευτικής δημοκρατίας (Tsagarousianou, 1998).

Παρά τον δημοκρατικό ριζοσπαστισμό του, ο ρόλος του Διαδικτύου ως μέσου εξουσίας ή αντιπολίτευσης είναι αρκετά ανησυχητικός και η χρήση που κάνουν τα κοινωνικά κινήματα στα ψηφιακά δίκτυα είναι ακόμη πολύ περιορισμένη όσον αφορά την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, σε οποιαδήποτε εκδοχή της (αντιπροσωπευτική, διαβουλευτική, άμεση). Σε αντίθεση με τα πολύ αισιόδοξα οράματα για την απελευθερωτική φύση του Διαδικτύου (Castells, 2009), άλλες αναλύσεις δείχνουν ότι η σχέση μεταξύ του Διαδικτύου και της πολιτικής εξουσίας είναι πιο πολύπλοκη, πολύπλευρη και, συχνά, ζοφερή (Goldsmith & Wou, 2006). Πρόσφατες εφαρμοσμένες έρευνες που βασίζονται σε μια σειρά από περιπτώσεις, δείχνουν επιπλέον ότι οι δυνατότητες της διαδικτυακής διαβούλευσης ως δημοκρατικής εναλλακτικής λύσης είναι πολλά υποσχόμενες, αλλά εξακολουθούν να κρύβουν εμπόδια που δυσχεραίνουν εξαιρετικά τη χρήση της (Kies, 2010).

1.7. Novoville

Η εφαρμογή Novoville, ένα προϊόν της ψηφιακής εποχής, αναδεικνύεται σε μετασχηματιστική δύναμη στο πλαίσιο της τοπικής διακυβέρνησης. Η σημασία της έγκειται στην ικανότητά της να ενισχύει την ενεργό συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, υπερβαίνοντας τα παραδοσιακά όρια και τους χρονικούς περιορισμούς. Μέσω αυτής της ψηφιακής πλατφόρμας, οι κάτοικοι της Λάρισας μπορούν να επικοινωνούν άμεσα με τη δημοτική τους αρχή, να εκφράζουν απόψεις, να αναφέρουν ζητήματα και να συμμετέχουν σε διαβουλεύσεις από την άνεση των smartphones τους. Η εφαρμογή Novoville γεφυρώνει

αποτελεσματικά το χάσμα μεταξύ των πολιτών και των φορέων χάραξης πολιτικής, δίνοντας στους πρώτους τη δυνατότητα να εκφράσουν τις ανησυχίες τους, να προσφέρουν γνώσεις και να συμβάλλουν στη διαμόρφωση πολιτικών που επηρεάζουν την καθημερινότητά τους (Μπουραντάς, 2024).

Ο αντίκτυπος αυτής της εφαρμογής στις διαδικασίες λήψης δημοτικών αποφάσεων της Λάρισας αποτελεί μέρος μιας ευρύτερης παγκόσμιας κίνησης προς την ηλεκτρονική συμμετοχή και την αξιοποίηση της τεχνολογίας για την ενίσχυση των δημοκρατικών πρακτικών. Η Ευρωπαϊκή Ένωση, στο πλαίσιο των προσπάθειών της για την προώθηση της ανοικτής και χωρίς αποκλεισμούς διακυβέρνησης, ενθαρρύνει την ανάπτυξη τέτοιων εργαλείων. Σε αυτό το πλαίσιο, η εφαρμογή Novonville αναδεικνύεται ως μια αξιοσημείωτη μελέτη περίπτωσης για το πώς η τεχνολογία μπορεί να διευκολύνει τη συμμετοχή των πολιτών και να επηρεάσει τη λήψη αποφάσεων σε τοπικό επίπεδο.

Για να εκτιμήσουμε πλήρως τη σημασία της εφαρμογής Novonville, πρέπει να την εντάξουμε στην ευρύτερη ιστορική διαδρομή των συμμετοχικών πλατφορμών στους ευρωπαϊκούς δήμους. Η έννοια της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων δεν είναι καινούργια- έχει εξελιχθεί με την πάροδο των ετών ως απάντηση στα μεταβαλλόμενα κοινωνικά και τεχνολογικά τοπία.

Μπορεί κανείς να εντοπίσει τις ρίζες των σύγχρονων συμμετοχικών μηχανισμών στην τοπική αυτοδιοίκηση στις αρχές του 20ού αιώνα. Καθώς η Ευρώπη υπέστη σημαντική αστικοποίηση και πολιτικό μετασχηματισμό, οι δήμοι άρχισαν να αναγνωρίζουν τη σημασία της συμμετοχής των πολιτών στις αποφάσεις που επηρέαζαν τη ζωή τους. Η άνοδος των κρατών πρόνοιας και η αναγνώριση των δικαιωμάτων των πολιτών ώθησαν τις κυβερνήσεις να πειραματιστούν με διάφορους μηχανισμούς συμμετοχής των πολιτών.

Στις δεκαετίες του 1960 και του 1970 εμφανίστηκαν οι συμβουλευτικές επιτροπές και οι δημόσιες ακροάσεις. Αυτές ήταν οι πρώτες προσπάθειες για τη διεκδίκηση της κοινής γνώμης, αλλά η εμβέλεια και ο αντίκτυπός τους ήταν περιορισμένος. Η τεχνολογία έπαιξε μικρό ρόλο σε αυτές τις διαδικασίες, αποτελούμενη κυρίως από παραδοσιακές μορφές επικοινωνίας, όπως επιστολές και τηλεφωνήματα. Η δεκαετία του 1990 σηματοδότησε ένα σημείο καμπής με την έλευση του διαδικτύου. Οι ευρωπαϊκοί δήμοι άρχισαν να πειραματίζονται με διαδικτυακές

πλατφόρμες, δημιουργώντας ιστότοπους για τη διάδοση πληροφοριών και τη συλλογή ανατροφοδότησης. Αυτός ο ψηφιακός μετασχηματισμός επέτρεψε την αποτελεσματικότερη και ευρύτερη εμπλοκή, αλλά εξακολουθούσε σε μεγάλο βαθμό να αποτελεί μονόδρομο επικοινωνίας από την κυβέρνηση προς τους πολίτες.

Στις αρχές του 21ου αιώνα, ο πολλαπλασιασμός των κινητών συσκευών και η πανταχού παρουσία του διαδικτύου άνοιξαν το δρόμο για μια νέα εποχή συμμετοχικής διακυβέρνησης. Η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και των ειδικών εφαρμογών έγινε πιο συνηθισμένη, προσφέροντας αλληλεπιδράσεις σε πραγματικό χρόνο μεταξύ των πολιτών και των κυβερνήσεων. Η εφαρμογή Nononville είναι ένα αξιοσημείωτο παράδειγμα αυτής της τάσης. Στην ουσία, αντιπροσωπεύει την εξέλιξη των συμμετοχικών μηχανισμών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων στους ευρωπαϊκούς δήμους (Μπουραντάς, 2024).

Ο ιστορικός απολογισμός των συμμετοχικών πλατφορμών στους ευρωπαϊκούς δήμους απεικονίζει μια πορεία προς μεγαλύτερη συμμετοχικότητα και αποτελεσματικότητα στη διακυβέρνηση. Από τις συμβουλευτικές επιτροπές έως την εφαρμογή Nononville, η τεχνολογία έχει διαδραματίσει ολοένα και πιο σημαντικό ρόλο στη διευκόλυνση της συμμετοχής των πολιτών, στην ενίσχυση της δημοκρατικής διαδικασίας και στην προώθηση της διαφάνειας στην τοπική λήψη αποφάσεων.

Συνοψίζοντας, η εφαρμογή Nononville αποτελεί σημαντική πρόοδο στο πεδίο της συμμετοχής των πολιτών στην τοπική αυτοδιοίκηση στη Λάρισα, Ελλάδα. Για να κατανοήσουμε πλήρως τις επιπτώσεις της, πρέπει να εξετάσουμε το ιστορικό πλαίσιο των συμμετοχικών μηχανισμών στους ευρωπαϊκούς δήμους, παρακολουθώντας την εξέλιξη του ρόλου της τεχνολογίας στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Αυτή η ιστορική επισκόπηση θέτει τα θεμέλια για μια ολοκληρωμένη διερεύνηση του αντίκτυπου της εφαρμογής Nononville στον Δήμο Λαρισαίων, η οποία θα εξεταστεί λεπτομερώς στο πλαίσιο της παρούσας.

Στον τομέα της τοπικής αυτοδιοίκησης σε ολόκληρη την Ευρώπη, η ιστορική εξέλιξη των συμμετοχικών μηχανισμών γνώρισε μια δυναμική εξέλιξη, η οποία χαρακτηρίζεται από αλλαγές στη δέσμευση των πολιτών και την υιοθέτηση καινοτόμων τεχνολογιών για την ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών. Καθώς διερευνούμε την ιστορία της συμμετοχής των πολιτών στους ευρωπαϊκούς δήμους, γίνεται φανερό ότι η εμφάνιση ψηφιακών

πλατφορμών όπως η εφαρμογή Novonville σηματοδοτεί μια κομβική στιγμή σε αυτή την πορεία. Η παρούσα ενότητα παρέχει μια επισκόπηση αυτής της ιστορικής προοπτικής, υπογραμμίζοντας τον μετασχηματισμό των μηχανισμών συμμετοχής των πολιτών στους ευρωπαϊκούς δήμους.

Ιστορικά, η συμμετοχή των πολιτών στην τοπική αυτοδιοίκηση έχει υποστεί σημαντικό μετασχηματισμό στην Ευρώπη. Στο παρελθόν, οι δημοτικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων συχνά χαρακτηρίζονταν από περιορισμένη συμμετοχή των πολιτών, με τους εκλεγμένους αντιπροσώπους να φέρουν την κύρια ευθύνη για τη διαμόρφωση πολιτικών και πρωτοβουλιών. Τα πρώτα στάδια αυτής της εξέλιξης χαρακτηρίζονταν από σπάνιες συνεδριάσεις δημαρχείων και κοινοτικές διαβουλεύσεις όπου οι πολίτες μπορούσαν να εκφράσουν τις ανησυχίες και τις προτάσεις τους (Bee & Guerrina, 2015). Ωστόσο, οι μηχανισμοί αυτοί συχνά περιορίζονταν από υλικοτεχνικές προκλήσεις, γεγονός που δυσχέραινε την ενεργό συμμετοχή ενός ποικίλου φάσματος πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Με την πάροδο του χρόνου, άρχισε να αναγνωρίζεται όλο και περισσότερο η ανάγκη επέκτασης και διαφοροποίησης της συμμετοχής των πολιτών στη λήψη δημοτικών αποφάσεων. Ως αποτέλεσμα, αναπτύχθηκαν διάφορες στρατηγικές για την ενίσχυση της συμμετοχής, όπως η εισαγωγή συμβουλίων γειτονιάς και συμβουλευτικών επιτροπών. Οι πρωτοβουλίες αυτές αποσκοπούσαν στο να παρέχουν στους πολίτες έναν πιο άμεσο διάυλο επιρροής των τοπικών πολιτικών, συμβάλλοντας σε ένα πιο περιεκτικό πλαίσιο λήψης αποφάσεων (Bee & Guerrina, 2015).

Η έλευση της ψηφιακής τεχνολογίας έπαιξε καθοριστικό ρόλο στην αναδιαμόρφωση της συμμετοχής των πολιτών στους ευρωπαϊκούς δήμους. Έχει οδηγήσει στην ανάπτυξη φιλικών προς τον χρήστη πλατφορμών, όπως η εφαρμογή Novonville, η οποία έχει επαναπροσδιορίσει τον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες αλληλεπιδρούν με τις τοπικές κυβερνήσεις τους. Οι τεχνολογίες αυτές έχουν αντιμετωπίσει ορισμένα από τα υλικοτεχνικά εμπόδια που εμπόδιζαν προηγουμένως την ενεργό συμμετοχή των πολιτών.

Οι ψηφιακές πλατφόρμες επιτρέπουν στους πολίτες να συμμετέχουν στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων με ευκολία, από την άνεση του σπιτιού τους ή εν κινήσει. Η εφαρμογή Novonville,

για παράδειγμα, προσφέρει ένα προσβάσιμο και φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον που δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να αναφέρουν ζητήματα, να προσφέρουν προτάσεις και να συμμετέχουν απρόσκοπτα στις πρωτοβουλίες της τοπικής αυτοδιοίκησης. Αυτή η τεχνολογική στροφή έχει υπερβεί τους γεωγραφικούς περιορισμούς, επιτρέποντας ευρύτερη και πιο ποικιλόμορφη συμμετοχή στις δημοτικές υποθέσεις.

Η έννοια της έξυπνης πόλης έχει αποκτήσει δυναμική τα τελευταία χρόνια. Οι έξυπνες πόλεις αξιοποιούν την τεχνολογία για να βελτιώσουν διάφορες πτυχές της αστικής ζωής, συμπεριλαμβανομένης της διακυβέρνησης και των δημόσιων υπηρεσιών. Στο πλαίσιο των έξυπνων πόλεων, η ενσωμάτωση ψηφιακών πλατφορμών, όπως η εφαρμογή Novonville, έχει αναδειχθεί σε βασικό στοιχείο. Οι εφαρμογές αυτές ευθυγραμμίζονται με τις αρχές της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας και της διακυβέρνησης με επίκεντρο τον πολίτη, οι οποίες είναι θεμελιώδεις για την έννοια της έξυπνης πόλης.

Στις έξυπνες πόλεις, οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων με βάση τα δεδομένα είναι καθοριστικής σημασίας. Οι εισροές των πολιτών που συλλέγονται μέσω ψηφιακών πλατφορμών αποτελούν πολύτιμες πηγές πληροφοριών που μπορούν να ενημερώσουν τις πολιτικές και τον αστικό σχεδιασμό. Η εφαρμογή Novonville, για παράδειγμα, διευκολύνει τη συλλογή δεδομένων σε πραγματικό χρόνο για τοπικά ζητήματα, επιτρέποντας στον Δήμο να ανταποκρίνεται άμεσα και αποτελεσματικά στις ανησυχίες των πολιτών.

Η ιστορική εξέλιξη των συμμετοχικών μηχανισμών στους ευρωπαϊκούς δήμους αντανακλά μια στροφή προς μια πιο περιεκτική, προσβάσιμη και τεχνολογικά καθοδηγούμενη συμμετοχή των πολιτών. Ενώ οι πρώιμες μορφές συμμετοχής περιορίζονταν από υλικοτεχνικούς περιορισμούς, η εμφάνιση ψηφιακών πλατφορμών όπως η εφαρμογή Novonville έφερε επανάσταση στον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες αλληλεπιδρούν με τις τοπικές κυβερνήσεις τους. Αυτές οι πλατφόρμες προσφέρουν ένα βολικό και αποτελεσματικό μέσο στους πολίτες για να εκφράζουν τις απόψεις τους, να αναφέρουν ζητήματα και να συμμετέχουν ενεργά στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Αυτή η ιστορική εξέλιξη υπογραμμίζει τη σημασία της υιοθέτησης καινοτόμων τεχνολογιών στη σύγχρονη δημοτική διακυβέρνηση, προωθώντας μια πιο ενημερωμένη, συνδεδεμένη και ευέλικτη σχέση μεταξύ των τοπικών κυβερνήσεων και των ψηφοφόρων τους. Καθώς εμβαθύνουμε στον αντίκτυπο της εφαρμογής Novonville στις

διαδικασίες λήψης αποφάσεων του Δήμου Λάρισας, καθίσταται σαφές ότι αυτή η καινοτόμος τεχνολογία αντιπροσωπεύει ένα σημαντικό βήμα στη συνεχιζόμενη εξέλιξη της συμμετοχής των πολιτών στο ευρωπαϊκό πλαίσιο.

Η εφαρμογή Novonville είναι μια ψηφιακή πλατφόρμα που έχει σχεδιαστεί για να γεφυρώσει το χάσμα μεταξύ των τοπικών κυβερνήσεων και των ψηφοφόρων τους. Αυτή η εφαρμογή προσφέρει μια σειρά λειτουργιών που διευκολύνουν την αποτελεσματική επικοινωνία, την αναφορά και την επίλυση προβλημάτων. Ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά του είναι η δυνατότητα των πολιτών να αναφέρουν διάφορα ζητήματα, όπως λακκούβες, γκράφιτι ή σπασμένα φώτα στους δρόμους, απευθείας στην τοπική αυτοδιοίκηση. Αυτό το βελτιωμένο σύστημα αναφοράς έχει σχεδιαστεί για να βελτιώνει την ανταπόκριση των τοπικών αρχών, επιτρέποντάς τους να παρακολουθούν, να διαχειρίζονται και να αντιμετωπίζουν πιο αποτελεσματικά τις ανησυχίες των πολιτών (Novonville, 2021).

Επιπλέον, η εφαρμογή Novonville ενσωματώνει λειτουργίες για τη συμμετοχή των πολιτών σε έρευνες και δημόσιες διαβουλεύσεις, καθιστώντας την πλατφόρμα όχι μόνο για την αναφορά προβλημάτων αλλά και για την ενεργό συμμετοχή στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Αυτή η λειτουργικότητα ενισχύει τη διαφάνεια και ενισχύει την αίσθηση της συμμετοχής των πολιτών (Boudjelida, Mellouli, & Lee, 2016). Επιπλέον, η εφαρμογή προσφέρει έναν «Εξυπνο πίνακα ελέγχου» για στελέχη της τοπικής αυτοδιοίκησης, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται τα εισερχόμενα αιτήματα, να κατανέμουν πόρους πιο αποτελεσματικά και να παρέχουν έγκαιρες απαντήσεις σε ερωτήματα πολιτών (Novonville, 2021).

Η εφαρμογή Novonville αποτελεί μέρος ενός ευρύτερου κινήματος που στοχεύει στη μόχλευση της τεχνολογίας των πληροφοριών για την ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών. Πολλές παρόμοιες εφαρμογές έχουν αναπτυχθεί με στόχο την προώθηση της συμμετοχής των πολιτών και τη βελτίωση της παροχής δημόσιων υπηρεσιών. Αυτές οι εφαρμογές συνήθως επιτρέπουν στους πολίτες να αλληλεπιδρούν με τις τοπικές κυβερνήσεις, να εκφράζουν τις ανησυχίες τους και να συμβάλλουν ενεργά στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων (Yu et al., 2019).

Ένα αξιοσημείωτο παράδειγμα είναι η εφαρμογή “SeeClickFix”, η οποία μοιράζεται πολλά χαρακτηριστικά με τη Novonville. Το SeeClickFix δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να

αναφέρουν ζητήματα που δεν είναι έκτακτα και να επικοινωνούν απευθείας με τις τοπικές κυβερνήσεις για την αντιμετώπιση αυτών των ανησυχιών. Έρευνες δείχνει ότι τέτοιες εφαρμογές μπορούν να βελτιώσουν την ικανοποίηση των πολιτών και τη συνολική ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών (Kitchin & Perng, 2016). Ένα άλλο παράδειγμα είναι η πλατφόρμα «CitizenLab», η οποία εστιάζει στη δημόσια διαβούλευση και συνεργασία. Επιτρέπει στους πολίτες να συμμετέχουν στη συν-δημιουργία δημόσιων πολιτικών και έργων, ενισχύοντας μια βαθύτερη αίσθηση συμμετοχής των πολιτών (Liu et al., 2021).

Η έρευνα για εφαρμογές όπως το Novonville και ο αντίκτυπός τους στη συμμετοχή των πολιτών αυξάνεται. Για παράδειγμα, μια μελέτη της Σκιαδοπούλου (2022) αξιολόγησε την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής Novonville στη βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και τοπικών κυβερνήσεων. Η έρευνα διαπίστωσε ότι η εφαρμογή ενίσχυσε σημαντικά τη συμμετοχή των πολιτών απλοποιώντας τη διαδικασία αναφοράς ζητημάτων και τη συμμετοχή στην τοπική διακυβέρνηση.

Με παρόμοιο τρόπο, οι Yenkar & Sawarkar εξέτασαν διάφορες εφαρμογές πληροφορικής, συμπεριλαμβανομένου του Novonville, στο πλαίσιο των έξυπνων πόλεων. Η μελέτη τόνισε το ρόλο τέτοιων εφαρμογών στην προώθηση της διαφάνειας, της ανταπόκρισης και της συμμετοχής των πολιτών, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη πιο αποτελεσματικής αστικής διακυβέρνησης.

Οι Kitchin και Perng (2016) συζήτησαν τον ευρύτερο αντίκτυπο εφαρμογών όπως το SeeClickFix στην αστική διακυβέρνηση και την παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Τόνισαν ότι αυτές οι εφαρμογές όχι μόνο ενδυναμώνουν τους πολίτες αλλά βοηθούν επίσης τις τοπικές κυβερνήσεις να κατευθύνονται περισσότερο στα δεδομένα και να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της κοινότητας.

Επιπλέον, οι Liu κ.ά. (2021) διερεύνησε τις δυνατότητες πλατφορμών όπως το CitizenLab για την ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία χάραξης πολιτικής. Η έρευνα έδειξε ότι τέτοιες εφαρμογές μπορούν να ενθαρρύνουν τους πολίτες να συμβάλουν στο σχεδιασμό των δημόσιων πολιτικών, οδηγώντας τελικά σε πιο ενημερωμένη και χωρίς αποκλεισμούς λήψη αποφάσεων.

Συμπερασματικά, η εφαρμογή Nonoville, μαζί με παρόμοιες εφαρμογές πληροφορικής, αντιπροσωπεύει μια κομβική εξέλιξη στον τομέα της συμμετοχής των πολιτών. Παρέχοντας στους πολίτες προσβάσιμα εργαλεία για να αναφέρουν ζητήματα, να συμμετέχουν σε διαβουλεύσεις και να επικοινωνούν με τις τοπικές κυβερνήσεις, αυτές οι εφαρμογές συμβάλλουν σε πιο διαφανή, ανταποκρινόμενη και αποτελεσματική αστική διακυβέρνηση. Η αναφερόμενη βιβλιογραφία υπογραμμίζει τον θετικό αντίκτυπο του Nonoville και ανάλογων εφαρμογών στην προώθηση της συμμετοχής του πολίτη και στην ενίσχυση των σχέσεων συνεργασίας μεταξύ πολιτών και τοπικών αρχών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – ΣΚΟΠΟΣ ΈΡΕΥΝΑΣ

2.1. Ερευνητικά Ερωτήματα και Σκοπός Έρευνας

Στον απόηχο της ένταξης της Λάρισας στο Παγκόσμιο Δίκτυο της UNESCO ως “Πόλη που Μαθαίνει” το 2016, η ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών (εφαρμογές IntTech) στην τοπική αυτοδιοίκηση έχει αναδειχθεί ως μια καίρια στρατηγική για την ενίσχυση της εμπλοκής της κοινότητας και την αναδιαμόρφωση των διαδικασιών λήψης διοικητικών αποφάσεων. Κεντρικό ρόλο σε αυτόν τον μετασχηματισμό διαδραματίζει η εφαρμογή NonoVille, η οποία χρησιμεύει ως αγωγός για τους πολίτες να εκφράζουν τις ανησυχίες τους, καθοδηγώντας έτσι τις τοπικές αρχές προς αποφάσεις που ευθυγραμμίζονται περισσότερο με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις της κοινότητας. Αυτό το κεφάλαιο εμβαθύνει στα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα για να διευκρινίσει τη δυναμική της ενσωμάτωσης της εφαρμογής IntTech στην τοπική διακυβέρνηση και τις επιπτώσεις της στη συμμετοχή των πολιτών και την αποτελεσματικότητα της λήψης αποφάσεων.

2.1.1. Η ενσωμάτωση των εφαρμογών IntTech στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης

Το πρώτο ερευνητικό ερώτημα διερευνά την αξιοποίηση των εφαρμογών IntTech στο πλαίσιο των μηχανισμών λήψης αποφάσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης. Συγκεκριμένα, εξετάζονται οι μέθοδοι μέσω των οποίων οι εφαρμογές αυτές ενσωματώνονται στα υφιστάμενα διοικητικά πλαίσια και αξιολογείται ο ρόλος τους στη διευκόλυνση της συμμετοχικής διακυβέρνησης.

2.1.2. Η επιρροή και η αποτελεσματικότητα των εφαρμογών IntTech στη λήψη αποφάσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης

Το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα διερευνά τον βαθμό στον οποίο οι εφαρμογές IntTech διαμορφώνουν και επηρεάζουν τις αποφάσεις της τοπικής αυτοδιοίκησης. Η έρευνα αυτή διερευνά την αποτελεσματικότητα αυτών των εργαλείων ως συμμετοχικών μέσων και αξιολογεί τη χρήση και την ερμηνεία των δεδομένων που προέρχονται από αυτές τις εφαρμογές. Επιπλέον, επιδιώκει να μετρήσει την τελική ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων που διευκολύνονται από τις εφαρμογές IntTech.

2.1.3. Οφέλη, εμπόδια και βελτιώσεις στη λήψη αποφάσεων με επίκεντρο τον πολίτη

Το τρίτο ερευνητικό ερώτημα σκιαγραφεί τα οφέλη που προκύπτουν για τους πολίτες μέσω της αξιοποίησης των εφαρμογών IntTech στην τοπική διακυβέρνηση. Εντοπίζει πιθανά εμπόδια και προκλήσεις που μπορεί να εμποδίσουν την απρόσκοπτη ενσωμάτωση αυτών των

εργαλείων και διερευνά τις δυνατότητες ενίσχυσης του συμμετοχικού χαρακτήρα των διαδικασιών λήψης αποφάσεων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των συμφερόντων των πολιτών. Επιπλέον, προσπαθεί να αποκαλύψει αξιοποιήσιμες γνώσεις και συστάσεις για τη βελτιστοποίηση της λειτουργικότητας των εφαρμογών IntTech ώστε να δημιουργηθεί μια διακυβέρνηση χωρίς αποκλεισμούς και με μεγαλύτερη ανταπόκριση.

Μέσω της εις βάθος διερεύνησης αυτών των ερευνητικών ερωτημάτων, η παρούσα μελέτη επιδιώκει να παράσχει μια ολοκληρωμένη κατανόηση της δυναμικής που περιβάλλει την ενσωμάτωση των εφαρμογών IntTech στην τοπική διακυβέρνηση, διευκρινίζοντας τις επιπτώσεις της στη συμμετοχή των πολιτών και την αποτελεσματικότητα της λήψης αποφάσεων στον Δήμο Λαρισαίων.

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η σχολαστική διερεύνηση και η κατανόηση του μετασχηματιστικού ρόλου των ψηφιακών τεχνολογιών, ιδίως της εφαρμογής Nonoville, στο πλαίσιο της τοπικής διακυβέρνησης της Λάρισας. Εστιάζοντας στους ακόλουθους βασικούς στόχους, η μελέτη στοχεύει να συμβάλει ουσιαστικά τόσο στον ακαδημαϊκό διάλογο όσο και στις πρακτικές συνέπειες για την τοπική διακυβέρνηση.

2.1.4. Κατανόηση της ενσωμάτωσης των εφαρμογών IntTech

Ο πρωταρχικός στόχος είναι η διερεύνηση της ενσωμάτωσης των εφαρμογών IntTech, με ιδιαίτερη έμφαση στην πλατφόρμα Nonoville, στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης. Αυτό περιλαμβάνει τη διερεύνηση των μηχανισμών μέσω των οποίων οι εφαρμογές αυτές ενσωματώνονται στις διοικητικές δομές, τον εντοπισμό των σημείων σύγκλισης με τις υφιστάμενες μεθόδους λήψης αποφάσεων και τη διάκριση των επιπτώσεων στη διοικητική αποτελεσματικότητα.

2.1.5. Αξιολόγηση της επιρροής και της αποτελεσματικότητας

Μια κρίσιμη πτυχή αυτής της μελέτης είναι η αξιολόγηση του βαθμού στον οποίο οι εφαρμογές IntTech, όπως το Nonoville, διαμορφώνουν και επηρεάζουν τις αποφάσεις της τοπικής αυτοδιοίκησης. Με την εξέταση της αποτελεσματικότητας αυτών των εργαλείων ως συμμετοχικών μέσων, η μελέτη στοχεύει να παράσχει πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο τα δεδομένα που προέρχονται από αυτές τις εφαρμογές αξιοποιούνται στη λήψη αποφάσεων. Επιπλέον, επιδιώκει να κατανοήσει τις δυναμικές που οδηγούν σε αυξημένο επίπεδο συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

2.1.6. Αποκάλυψη των πλεονεκτημάτων, των εμποδίων και των οδών βελτίωσης

Η μελέτη προσπαθεί να αποκαλύψει τα υλικά και άυλα οφέλη που αποκομίζουν οι πολίτες από τη χρήση των εφαρμογών IntTech στην τοπική διακυβέρνηση. Ταυτόχρονα, θα εντοπίσει πιθανά εμπόδια και προκλήσεις που μπορεί να εμποδίσουν την απρόσκοπτη ενσωμάτωση αυτών των εργαλείων. Με τον τρόπο αυτό, η μελέτη στοχεύει να παρουσιάσει μια ολοκληρωμένη ανάλυση που όχι μόνο σκιαγραφεί το υπάρχον τοπίο, αλλά και προσφέρει πρακτικές συστάσεις για την υπέρβαση των εμποδίων και την ενίσχυση του συμμετοχικού χαρακτήρα της λήψης αποφάσεων προς όφελος των πολιτών.

2.1.7. Συμβολή στη διακυβέρνηση χωρίς αποκλεισμούς και με ανταπόκριση

Τελικά, ο πρωταρχικός σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να συμβάλει στη συνεχιζόμενη συζήτηση για τη διακυβέρνηση χωρίς αποκλεισμούς και με ανταπόκριση. Εμβαθύνοντας στις περιπλοκές της ενσωμάτωσης εφαρμογών IntTech, η έρευνα επιδιώκει να παράσχει πολύτιμες γνώσεις και συστάσεις για τις τοπικές κυβερνήσεις, τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και τους ενδιαφερόμενους φορείς της κοινότητας. Μέσω μιας συνετής ανάλυσης της μελέτης περίπτωσης της Λάρισας, η μελέτη φιλοδοξεί να προσφέρει μια αποχρωματισμένη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο μπορεί να βελτιστοποιηθεί η χρήση των εφαρμογών IntTech για την προώθηση βελτιωμένων διαδικασιών λήψης αποφάσεων που ευθυγραμμίζονται στενά με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πολιτών.

Συνοψίζοντας, η παρούσα έρευνα καθοδηγείται από τη δέσμευση να ξεδιπλώσει τις πολύπλευρες επιπτώσεις των εφαρμογών IntTech στο πλαίσιο της τοπικής διακυβέρνησης της Λάρισας. Αντιμετωπίζοντας αυτούς τους ερευνητικούς στόχους, η μελέτη στοχεύει να συμβάλει ουσιαστικά στην επιστημονική έρευνα σχετικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό στη διακυβέρνηση και να παράσχει εφαρμόσιμες γνώσεις για τους επαγγελματίες και τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής που προσπαθούν να δημιουργήσουν πόλεις με περισσότερες ευκαιρίες και ανταποκρίσεις χωρίς αποκλεισμούς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Πρωτογενής έρευνα, Ερωτηματολόγια, Μεθοδολογία

Η παρούσα έρευνα χρησιμοποιεί μια ποιοτική προσέγγιση, χρησιμοποιώντας ημιδομημένες συνεντεύξεις ως κύρια μέθοδο συλλογής δεδομένων. Στόχος είναι να συγκεντρωθούν γνώσεις και προοπτικές από βασικούς ενδιαφερόμενους που εμπλέκονται στην εφαρμογή και τη χρήση της εφαρμογής Novonville στο πλαίσιο της δημοτικής διακυβέρνησης.

3.1.1. Συμμετέχοντες

Το δείγμα της παρούσας μελέτης αποτελείται από άτομα που εμπλέκονται άμεσα στην αξιοποίηση της εφαρμογής Novonville στο πλαίσιο της δημοτικής διακυβέρνησης. Στους συμμετέχοντες αυτούς περιλαμβάνονται αυτοδιοικητικοί αιρετοί αλλά και δημοτικοί υπάλληλοι που είχαν αρμοδιότητα για τη διαχείριση της εφαρμογής. Για βιβλιογραφικούς σκοπούς, χωρίς διαδικασίες ανωνυμοποίησης, συνεντευξιάστηκε και ο ιδιοκτήτης της εταιρείας Novonville κατόπιν χορήγησης γραπτής και ειδικής συναίνεσης με πλήρη ενημέρωση.

3.1.2 Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Θα διεξαχθούν ημιδομημένες συνεντεύξεις με κάθε συμμετέχοντα για να διερευνηθούν οι εμπειρίες, οι αντιλήψεις και οι ιδέες τους σχετικά με διάφορες πτυχές της εφαρμογής Novonville. Οι ερωτήσεις των συνεντεύξεων έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να καλύπτουν ένα εύρος θεμάτων, συμπεριλαμβανομένης της διαδικασίας επιλογής του Novonville, του αντίκτυπου του στη δημοτική διαφάνεια και διακυβέρνηση, της αποτελεσματικότητάς του όσον αφορά τη διευκόλυνση της εμπλοκής και της συμμετοχής των πολιτών, των προκλήσεων που αντιμετωπίστηκαν κατά την εφαρμογή του και των επιπτώσεών του για τη λογοδοσία και τη συμμετοχικότητα στο πλαίσιο του δήμου.

Οι ερωτήσεις των συνεντεύξεων διαμορφώθηκαν με βάση τους στόχους της έρευνας και τους συγκεκριμένους τομείς ενδιαφέροντος που εντοπίστηκαν στη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Κάθε συνέντευξη θα διεξαχθεί αυτοπροσώπως ή εξ αποστάσεως, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα και την προτίμηση του συμμετέχοντα, και αναμένεται να διαρκέσει περίπου 30 έως 45 λεπτά.

3.1.3. Ανάλυση δεδομένων

Τα δεδομένα που θα συλλεχθούν μέσω των συνεντεύξεων θα απομαγνητοφωνηθούν αυτολεξεί και θα αναλυθούν με τη χρήση τεχνικών θεματικής ανάλυσης. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει τον εντοπισμό μοτίβων, θεμάτων και κατηγοριών μέσα στα δεδομένα, τα οποία στη συνέχεια θα ερμηνευθούν για να εξαχθούν σημαντικές γνώσεις και συμπεράσματα.

Η ανάλυση θα είναι επαναληπτική, περιλαμβάνοντας πολλαπλά στάδια κωδικοποίησης και κατηγοριοποίησης, ώστε να διασφαλιστεί μια ολοκληρωμένη διερεύνηση των ερευνητικών ερωτημάτων. Η τριγωνοποίηση των πηγών δεδομένων θα χρησιμοποιηθεί επίσης για την ενίσχυση της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας των ευρημάτων, με τη σύγκριση και την αντιπαράθεση των προοπτικών από διαφορετικούς συμμετέχοντες.

3.1.4. Δεοντολογικές εκτιμήσεις

Οι δεοντολογικές αρχές θα τηρηθούν καθ' όλη τη διάρκεια της ερευνητικής διαδικασίας, διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητα και την ανωνυμία των συμμετεχόντων. Πριν από τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων θα ληφθεί συγκατάθεση μετά από ενημέρωση από όλους τους συμμετέχοντες και θα τους διαβεβαιωθεί το δικαίωμά τους να αποσυρθούν από τη μελέτη ανά πάσα στιγμή χωρίς συνέπειες.

Επιπλέον, θα καταβληθούν προσπάθειες για την ελαχιστοποίηση πιθανών προκαταλήψεων κατά τη διαδικασία συλλογής και ανάλυσης δεδομένων, όπως η προκατάληψη του ερευνητή ή οι καθοδηγητικές ερωτήσεις, μέσω της αντανάκλαστικότητας και της χρήσης καθιερωμένων μεθοδολογιών ποιοτικής έρευνας.

3.1.5. Επιστέγασμα

Η μεθοδολογία που περιγράφεται παραπάνω παρέχει ένα ισχυρό πλαίσιο για τη διεξαγωγή ημιδομημένων συνεντεύξεων με βασικούς ενδιαφερόμενους φορείς που εμπλέκονται στη χρήση της εφαρμογής Novonille στο πλαίσιο της δημοτικής διακυβέρνησης. Χρησιμοποιώντας μια ποιοτική προσέγγιση, η παρούσα έρευνα αποσκοπεί στη δημιουργία πλούσιων και διαφοροποιημένων γνώσεων σχετικά με την εφαρμογή, τον αντίκτυπο και τις προκλήσεις που συνδέονται με τη χρήση της τεχνολογίας για την ενίσχυση της εμπλοκής των πολιτών και της συμμετοχικής διακυβέρνησης σε τοπικό επίπεδο.

3.1.6. Αποτίμηση

Η επιλεγείσα μεθοδολογία για την παρούσα έρευνα ευθυγραμμίζεται με τη στρατηγική της ποιοτικής έρευνας, όπως διατυπώνεται στο πλαίσιο του Saunders. Η απόφαση να χρησιμοποιηθεί μια ποιοτική προσέγγιση οφείλεται στην ανάγκη να εμβαθύνουμε στις περίπλοκες δυναμικές και τις μετασχηματιστικές επιδράσεις των ψηφιακών τεχνολογιών, και συγκεκριμένα της εφαρμογής Novonville, στο πλαίσιο της τοπικής διακυβέρνησης της Λάρισας. Η ποιοτική έρευνα είναι ιδιαίτερα κατάλληλη για τη διερεύνηση σύνθετων φαινομένων, επιτρέποντας την αποχρωματισμένη κατανόηση των πλαισιακών παραγόντων και των διαδικασιών που εμπλέκονται στην ενσωμάτωση εφαρμογών πληροφορικής στη δημοτική διοίκηση (Özden, 2023).

Η ερευνητική στρατηγική δίνει προτεραιότητα στα ποιοτικά δεδομένα, τονίζοντας τη σημασία της διαπίστωσης της μεθοδολογίας μέσω συνεντεύξεων σε βάθος που διεξάγονται σε κύκλους. Αυτή η προσέγγιση είναι κατάλληλη για την καταγραφή των διαφορετικών οπτικών των βασικών ενδιαφερομένων. Με τη συμμετοχή σε ημιδομημένες συνεντεύξεις, η μελέτη στοχεύει στην άντληση πλούσιων και λεπτομερών πληροφοριών από τους συμμετέχοντες, επιτρέποντας την ολοκληρωμένη διερεύνηση των ερευνητικών στόχων.

Στην ενότητα των μεθοδολογικών εργαλείων λήψης αποφάσεων, τονίζεται η επιλογή των ανοικτών ερωτήσεων στις συνεντεύξεις. Η απόφαση αυτή ευθυγραμμίζεται με την ανάγκη κατανόησης των αποχρώσεων της ενσωμάτωσης των εφαρμογών IntTech, της αξιολόγησης της επιρροής και της αποτελεσματικότητάς τους και της αποκάλυψης τόσο των πλεονεκτημάτων όσο και των εμποδίων στο πλαίσιο της τοπικής διακυβέρνησης. Οι ερωτήσεις ανοικτού τύπου παρέχουν την απαραίτητη ευελιξία για τη διερεύνηση διαφορετικών προοπτικών και επιτρέπουν στους συμμετέχοντες να εκφράσουν ελεύθερα τις απόψεις τους, συμβάλλοντας στην πληρέστερη κατανόηση του θέματος.

Η προετοιμασία των συνεντεύξεων, ο καθορισμός των στόχων και οι διαδικασίες επιλογής των συμμετεχόντων που περιγράφονται στη μεθοδολογία καθοδηγούνται από τον πρωταρχικό στόχο της ουσιαστικής συμβολής τόσο στον ακαδημαϊκό διάλογο όσο και στις πρακτικές συνέπειες για την τοπική διακυβέρνηση. Εστιάζοντας στη σύγκλιση και την απόκλιση των δεδομένων, η μελέτη επιδιώκει να αποκαλύψει μοτίβα και παραλλαγές στις εμπειρίες και τις

προοπτικές των βασικών ενδιαφερομένων. Αυτό ευθυγραμμίζεται με τους ερευνητικούς στόχους της κατανόησης της ενσωμάτωσης των εφαρμογών IntTech, της αξιολόγησης της επιρροής τους και της συμβολής στη διακυβέρνηση χωρίς αποκλεισμούς και με ανταπόκριση.

Οι συμμετέχοντες επιλέγονται στρατηγικά με βάση την άμεση εμπλοκή τους στην αξιοποίηση της εφαρμογής Novonville στο πλαίσιο της δημοτικής διακυβέρνησης. Η απόφαση αυτή εδράζεται στην πεποίθηση ότι αυτοί οι βασικοί ενδιαφερόμενοι διαθέτουν πολύτιμες γνώσεις σχετικά με τον μετασχηματιστικό ρόλο των ψηφιακών τεχνολογιών και τον αντίκτυπό τους στην κοινοτική συμμετοχή και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Συμπερασματικά, η επιλεγείσα μεθοδολογία, με την ποιοτική ερευνητική στρατηγική, τις ερωτήσεις ανοικτού τύπου και τα κριτήρια επιλογής των συμμετεχόντων, είναι κατάλληλη για την επίτευξη της διαφοροποιημένης διερεύνησης που απαιτείται για την αντιμετώπιση των ερευνητικών στόχων και την ουσιαστική συμβολή στην κατανόηση του μετασχηματιστικού ρόλου των ψηφιακών τεχνολογιών στην τοπική διακυβέρνηση.

3.2 Περιγραφή ερωτημάτων συνέντευξης

Οι ερωτήσεις συνέντευξης που παρουσιάστηκαν ευθυγραμμίζονται στενά με τη μεθοδολογία που περιγράφηκε προηγουμένως, ιδίως όσον αφορά την ερευνητική στρατηγική, τα εργαλεία λήψης αποφάσεων και τους γενικούς στόχους της μελέτης. Ας αναλύσουμε τον τρόπο με τον οποίο κάθε σειρά ερωτήσεων συμμορφώνεται με τη μεθοδολογία:

3.2.1. Ποια ήταν η αναγκαιότητα που οδήγησε στην επιλογή νέων τεχνολογιών για την πραγματοποίηση διαβουλεύσεων;

- Τήρηση της ερευνητικής στρατηγικής: Οι ερωτήσεις αυτές ευθυγραμμίζονται με τη στρατηγική της ποιοτικής έρευνας, καθώς αποσκοπούν στη διερεύνηση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων πίσω από την επιλογή της εφαρμογής Novonville στο πλαίσιο της τοπικής διακυβέρνησης. Ο ανοικτός χαρακτήρας των ερωτήσεων επιτρέπει την εις βάθος κατανόηση των κριτηρίων και των βέλτιστων πρακτικών που εξετάστηκαν κατά την επιλογή.
- Μεθοδολογικά εργαλεία λήψης αποφάσεων: Οι ερωτήσεις αφορούν τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και τις πρακτικές που σχετίζονται με την επιλογή της εφαρμογής Novonville. Η εστίαση στην κατανόηση της μεθοδολογίας που χρησιμοποιήθηκε κατά τη λήψη αποφάσεων

ευθυγραμμίζεται με τα μεθοδολογικά εργαλεία λήψης αποφάσεων που περιγράφονται στην ενότητα “Μεθοδολογία”.

3.2.2. Πως επηρέασε η απόφαση αυτή τη γραφειοκρατική-διοικητική επεξεργασία των σχετικών θεμάτων;

- Τήρηση της ερευνητικής στρατηγικής: Οι ερωτήσεις αυτές τηρούν τη στρατηγική της ποιοτικής έρευνας αναζητώντας λεπτομερείς αφηγήσεις για συγκεκριμένες περιπτώσεις διαβούλευσης μέσω του Novonville. Η συμπερίληψη επιτυχημένων και προβληματικών παραδειγμάτων αποσκοπεί στην αποκάλυψη της διαφοροποιημένης δυναμικής της αποτελεσματικότητας της εφαρμογής.

- Εργαλεία λήψης μεθοδολογικών αποφάσεων: Οι ερωτήσεις περιλαμβάνουν ανοιχτές έρευνες σχετικά με την επιρροή και την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής Novonville σε συγκεκριμένες περιπτώσεις. Αυτό ευθυγραμμίζεται με τα μεθοδολογικά εργαλεία λήψης αποφάσεων που δίνουν έμφαση στη χρήση ανοικτών ερωτήσεων για τη διερεύνηση συγκλίσεων και αποκλίσεων στα δεδομένα.

3.2.3. Με ποια κριτήρια έγινε η επιλογή των θεμάτων προς διαβούλευση;

- Τήρηση της ερευνητικής στρατηγικής: Αυτή η ερώτηση είναι σύμφωνη με την ποιοτική ερευνητική στρατηγική, καθώς επιδιώκει μια σε βάθος εξήγηση του τρόπου με τον οποίο η εφαρμογή Novonville συμβάλλει στη διαφάνεια στην άσκηση της δημοτικής διοίκησης. Επιτρέπει τη λεπτομερή διερεύνηση της ενσωμάτωσης των εφαρμογών πληροφορικής.

- Εργαλεία λήψης μεθοδολογικών αποφάσεων: Η ερώτηση ευθυγραμμίζεται με την απόφαση να χρησιμοποιηθούν ερωτήσεις ανοικτού τύπου για την κατανόηση της ενσωμάτωσης των εφαρμογών IntTech. Επικεντρώνεται σε μια συγκεκριμένη πτυχή (διαφάνεια) για την αποκάλυψη των αποχρώσεων του αντίκτυπου της εφαρμογής.

3.2.4. Ποιες προκλήσεις έπρεπε να ξεπεραστούν κατά το αρχικό στάδιο λειτουργίας του συστήματος Novonville;

- Συμμόρφωση με την ερευνητική στρατηγική: Η ερώτηση ευθυγραμμίζεται με την ποιοτική ερευνητική στρατηγική, διερευνώντας τον ευρύτερο αντίκτυπο της πλατφόρμας Novonville στις τοπικές συνέργειες σε καθημερινό επίπεδο. Στοχεύει στην αποκάλυψη του τρόπου με τον οποίο η εφαρμογή επηρεάζει και συμβάλλει στη βελτίωση της καθημερινής ζωής.

- Εργαλεία λήψης μεθοδολογικών αποφάσεων: Η ερώτηση αυτή περιλαμβάνει έρευνα ανοικτού τύπου για τη συμβολή της πλατφόρμας, ευθυγραμμιζόμενη με τα μεθοδολογικά εργαλεία λήψης αποφάσεων που δίνουν έμφαση στις ερωτήσεις ανοικτού τύπου για μια ολοκληρωμένη κατανόηση.

3.2.5. Πως πιστεύετε ότι κερδήθηκε η εμπιστοσύνη των πολιτών στην πλατφόρμα και πως πείστηκαν να μετέχουν στις διεργασίες της;

- Τήρηση της ερευνητικής στρατηγικής: Το ερώτημα αυτό ευθυγραμμίζεται με την ποιοτική ερευνητική στρατηγική, εστιάζοντας στον αντίκτυπο του Novonville στις υποεκπροσωπούμενες ομάδες. Επιδιώκει την κατανόηση των αποχρώσεων των επιπτώσεων της εφαρμογής σε διάφορα τμήματα του δημοτικού πληθυσμού.

- Εργαλεία λήψης μεθοδολογικών αποφάσεων: Το ερώτημα τηρεί την απόφαση να χρησιμοποιηθούν ερωτήσεις ανοικτού τύπου για τη διερεύνηση των πλεονεκτημάτων και των εμποδίων που συνδέονται με τη χρήση των εφαρμογών IntTech, στην προκειμένη περίπτωση, εστιάζοντας σε συγκεκριμένες δημογραφικές ομάδες.

3.2.6. Αναφέρετε ένα παράδειγμα επιτυχημένης διαβούλευσης μέσω Novonville & ένα παράδειγμα προβληματικής ή λιγότερο επιτυχημένης. Γιατί πιστεύετε ότι η εφαρμογή συνεισέφερε αποτελεσματικά στην 1η περίπτωση ενώ δεν καρποφόρησε στη 2η;

- Τήρηση της ερευνητικής στρατηγικής: Αυτή η ερώτηση ευθυγραμμίζεται με τη στρατηγική ποιοτικής έρευνας, καθώς αποσκοπεί στην αποκάλυψη των προκλήσεων που αντιμετωπίζει ο δήμος στο πλαίσιο της λήψης αιτημάτων ή ανατροφοδότησης μέσω της πλατφόρμας Novonville.

- Εργαλεία λήψης μεθοδολογικών αποφάσεων: Η ερώτηση περιλαμβάνει έρευνα ανοικτού τύπου για τις προκλήσεις, ευθυγραμμιζόμενη με τα μεθοδολογικά εργαλεία λήψης αποφάσεων που δίνουν έμφαση στη χρήση ανοικτών ερωτήσεων για τη διερεύνηση διαφορετικών προοπτικών και παραλλαγών στις εμπειρίες.

3.2.7. Πως οργανώθηκε σε επίπεδο διοικητικό στο πλαίσιο του Δήμου Λαρισαίων η αξιοποίηση του Novonville;

- Τήρηση της ερευνητικής στρατηγικής: Το ερώτημα αυτό ευθυγραμμίζεται με την ποιοτική ερευνητική στρατηγική διερευνώντας τον ευρύτερο αντίκτυπο των νέων τεχνολογιών στη

διακυβέρνηση. Στοχεύει στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο η χρήση του Novonville συμβάλλει στη δημοκρατική και συμμετοχική διακυβέρνηση.

- Εργαλεία λήψης μεθοδολογικών αποφάσεων: Το ερώτημα περιλαμβάνει έρευνα ανοικτού τύπου σχετικά με την επιρροή και την αποτελεσματικότητα των εφαρμογών IntTech στη διακυβέρνηση, ευθυγραμμιζόμενο με τα μεθοδολογικά εργαλεία λήψης αποφάσεων που δίνουν έμφαση στις ερωτήσεις ανοικτού τύπου για μια διαφοροποιημένη διερεύνηση.

3.2.8. Ποιες προκλήσεις αντιμετωπίζει ο Δήμος κατά τη λήψη αιτημάτων ή ανατροφοδοτήσεων μέσω της εν λόγω πλατφόρμας;

- Τήρηση της ερευνητικής στρατηγικής: Αυτή η ερώτηση ευθυγραμμίζεται με την ποιοτική ερευνητική στρατηγική, εστιάζοντας στον αντίκτυπο του Novonville στον διοικητικό σχεδιασμό. Επιδιώκει να διερευνήσει τον τρόπο με τον οποίο η εφαρμογή συμβάλλει στην ενίσχυση της αποτελεσματικής διακυβέρνησης.

- Εργαλεία λήψης μεθοδολογικών αποφάσεων: Το ερώτημα περιλαμβάνει έρευνα ανοικτού τύπου σχετικά με τον αντίκτυπο της εφαρμογής, ευθυγραμμιζόμενο με τα μεθοδολογικά εργαλεία λήψης αποφάσεων που δίνουν έμφαση στις ερωτήσεις ανοικτού τύπου για μια ολοκληρωμένη διερεύνηση.

3.2.9 Συνέβαλε η χρήση του Novonville στην ενίσχυση της απαίτησης για λογοδοσία των τοπικών αρχών και διαφάνεια στην άσκηση δημόσιας εξουσίας;

- Τήρηση της ερευνητικής στρατηγικής: Αυτή η ερώτηση ευθυγραμμίζεται με την ποιοτική ερευνητική στρατηγική, εστιάζοντας στον αντίκτυπο του Novonville στη λογοδοσία. Επιδιώκει να διερευνήσει τον τρόπο με τον οποίο η εφαρμογή συμβάλλει στην ενίσχυση της υπεύθυνης και λογοδοτούσας τοπικής αυτοδιοίκησης.

- Εργαλεία λήψης μεθοδολογικών αποφάσεων: Το ερώτημα περιλαμβάνει έρευνα ανοικτού τύπου σχετικά με τον αντίκτυπο της εφαρμογής, ευθυγραμμιζόμενο με τα μεθοδολογικά εργαλεία λήψης αποφάσεων που δίνουν έμφαση στις ερωτήσεις ανοικτού τύπου για μια ολοκληρωμένη διερεύνηση.

Επομένως, κάθε ερώτηση συνέντευξης ακολουθεί τη στρατηγική ποιοτικής έρευνας και τα μεθοδολογικά εργαλεία λήψης αποφάσεων που περιγράφονται στο τμήμα μεθοδολογίας. Οι

ερωτήσεις έχουν σχεδιαστεί για να αποσπάσουν σε βάθος, ανοικτές απαντήσεις, ευθυγραμμιζόμενες με τον γενικό στόχο της διερεύνησης του μετασχηματιστικού ρόλου των ψηφιακών τεχνολογιών στο πλαίσιο της τοπικής διακυβέρνησης της Λάρισας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 – ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΚΑΙ ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΕΞΑΓΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

4.1. Προφίλ και κριτήρια επιλογής συνεντευξιαζόμενων

Η επιλογή των συνεντευξιαζόμενων για την παρούσα διπλωματική εργασία αποτελεί κρίσιμη πτυχή για την εξασφάλιση μιας ολοκληρωμένης διερεύνησης του μετασχηματιστικού ρόλου της εφαρμογής Novonville στο πλαίσιο της τοπικής αυτοδιοίκησης της Λάρισας. Τα άτομα που επιλέχθηκαν αντιπροσωπεύουν ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερομένων μερών/διακυβευματούχων που εμπλέκονται στην αξιοποίηση και διαχείριση της εφαρμογής Novonville, περιλαμβάνοντας πρόσωπα-κλειδιά από τη δημοτική διοίκηση και τον συνιδρυτή του Novonville. Τα κριτήρια επιλογής βασίζονται στους ρόλους, τις αρμοδιότητες και την άμεση εμπλοκή τους σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων που σχετίζονται με την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών στην τοπική διακυβέρνηση.

4.1.1. Πρόσωπο Α’

Κριτήρια επιλογής: Λόγω της αυτοδιοικητικής του θέσης και των αποφασιστικών αρμοδιοτήτων, η προοπτική του παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη συνολική στρατηγική διακυβέρνησης και τη διαδικασία λήψης αποφάσεων όσον αφορά την υιοθέτηση του Novonville.

4.1.2. Πρόσωπο Β’

Κριτήρια επιλογής: Ο ρόλος του στη λειτουργία του Novonville στο πλαίσιο του Δήμου Λαρισαίων τον καθιστά καθοριστικό για την κατανόηση των διαδικασιών λήψης αποφάσεων υψηλού επιπέδου και των στρατηγικών που σχετίζονται με την εφαρμογή Novonville.

4.1.3. Πρόσωπο Γ’

Κριτήρια επιλογής: Η επιλογή του εν λόγω προσώπου διασφαλίζει την εστίαση στον αντίκτυπο της εφαρμογής στον εκπαιδευτικό τομέα και τη συμβολή της στη δια βίου μάθηση, αλλά και στα σχήματα της “πόλης που μαθαίνει” και της “έξυπνης πόλης”.

4.1.4. Πρόσωπο Δ’

Κριτήρια επιλογής: Οι γνώσεις του θα ρίξουν φως στον τρόπο με τον οποίο το Novonville αξιοποιείται για την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών προβλημάτων και την εμπλοκή των πολιτών σε βιώσιμες πρακτικές.

4.1.5. Πρόσωπο Ε΄

Κριτήρια επιλογής: Η προοπτική του παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τις επιχειρησιακές πτυχές, τις προκλήσεις και τις επιτυχίες του Nonoville.

4.1.6. Πρόσωπο Στ΄

Κριτήρια επιλογής: Οι γνώσεις του συμβάλουν στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο η εφαρμογή επηρεάζει την παροχή υπηρεσιών σε αυτή την υπηρεσία.

4.1.7. Πρόσωπο Ζ΄

Κριτήρια επιλογής: Η προοπτική του συμβάλλει στην ολιστική κατανόηση του αντίκτυπου του Nonoville.

4.1.8. Πρόσωπο Η΄

Κριτήρια επιλογής: Το πρόσωπο αυτό ως εκ της θέσης του διαθέτει βαθιά γνώση των καθημερινών λειτουργιών και των προκλήσεων που σχετίζονται με την εμπλοκή των πολιτών μέσω της εφαρμογής. Οι γνώσεις του είναι ζωτικής σημασίας για την κατανόηση των πρακτικών πτυχών της εφαρμογής του Nonoville.

Η επιλογή αυτών των ατόμων καθοδηγείται από τον στόχο της καταγραφής διαφορετικών οπτικών γωνιών, εξασφαλίζοντας μια ολιστική κατανόηση της ενσωμάτωσης του Nonoville στην τοπική αυτοδιοίκηση της Λάρισας. Οι ρόλοι και οι αρμοδιότητές τους στον Δήμο τους τοποθετούν μοναδικά ώστε να παρέχουν πολύτιμες γνώσεις σχετικά με τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, τις προκλήσεις, τις επιτυχίες και τον συνολικό αντίκτυπο του Nonoville στο πλαίσιο της τοπικής διακυβέρνησης.

4.1.9. Ηρακλής Μπουραντάς, συνιδρυτής και γενικός διευθυντής του Nonoville

Κριτήρια επιλογής: Ως συνιδρυτής και γενικός διευθυντής της Nonoville, ο κ. Μπουραντάς φέρνει μια μοναδική προοπτική από την πλευρά του παρόχου τεχνολογίας. Οι γνώσεις του είναι ζωτικής σημασίας για την κατανόηση των προθέσεων πίσω από την ανάπτυξη του Nonoville, των λειτουργιών του και του ευρύτερου οράματος για τον μετασχηματισμό της δημοτικής δέσμευσης. Ο κ. Μπουραντάς δε μετέχει καθ' εαυτός στο δείγμα, αλλά η συνέντευξή του έχει βιβλιογραφικό χαρακτήρα, εξ ου και δεν έχει ανωνυμοποιηθεί.

4.2. Προετοιμασία συνεντεύξεων

Η διεξαγωγή συνεντεύξεων στον τομέα της τοπικής αυτοδιοίκησης και της τεχνολογικής καινοτομίας απαιτεί τη σχολαστική τήρηση των δεοντολογικών προτύπων, ώστε να διασφαλίζεται η ακεραιότητα των ερευνητικών ευρημάτων και η προστασία των δικαιωμάτων των συμμετεχόντων. Η παρούσα ενότητα περιγράφει τη συστηματική προετοιμασία που πραγματοποιήθηκε για κάθε συνέντευξη και το δεοντολογικό πλαίσιο που χρησιμοποιήθηκε, βασιζόμενο σε θεμελιώδεις αρχές της δεοντολογίας της έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες. Με γνώμονα τα θεμελιώδη έργα στον τομέα, όπως το βιβλίο των Creswell & Creswell (2022) των Denzin & Lincoln (2018), το παρών cluster συνεντεύξεων τοποθετείται στο πεδίο της ποιοτικής έρευνας με σταθερή δέσμευση στη διαφάνεια, την εμπιστευτικότητα και την αυτονομία των συμμετεχόντων.

4.2.1. Δεοντολογικό ερευνητικό υπόβαθρο

Το δεοντολογικό υπόβαθρο αυτής της έρευνας βασίζεται σε καθιερωμένες αρχές που υποστηρίζονται από εξέχουσες προσωπικότητες της μεθοδολογίας της έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες. Η σκιαγράφηση των δεοντολογικών κατευθυντήριων γραμμών της ποιοτικής έρευνας από τον Creswell υπογραμμίζει την επιτακτική ανάγκη της συγκατάθεσης μετά από ενημέρωση, της εμπιστευτικότητας και του σεβασμού της αυτονομίας των συμμετεχόντων. Ομοίως, η υποστήριξη των Denzin και Lincoln για την αναστοχαστικότητα και τη θέση του ερευνητή ενημερώνει την ηθική στάση της παρούσας μελέτης, τονίζοντας τη σημασία της αυτογνωσίας και της ηθικής αναστοχαστικότητας στην πλοήγηση στις πολυπλοκότητες της ποιοτικής έρευνας. Βασιζόμενη σε αυτά τα θεωρητικά πλαίσια, η παρούσα μελέτη είχε ως στόχο τη διεξαγωγή συνεντεύξεων με τη μέγιστη δυνατή ακεραιότητα, διασφαλίζοντας ότι τα δικαιώματα και η αξιοπρέπεια των συμμετεχόντων διατηρούνται καθ' όλη τη διάρκεια της ερευνητικής διαδικασίας.

4.2.2. Ατομική περιγραφή δεοντολογικών εκτιμήσεων

4.2.2.1. Πρόσωπο Α'

Προετοιμασία: Αυστηρή έρευνα ιστορικού σχετικά με το έργο τις βασικές πρωτοβουλίες του.

Δεοντολογικές εκτιμήσεις: Προτεραιότητα της συγκατάθεσης μετά από ενημέρωση και αποφυγή ευαίσθητων ερωτήσεων.

4.2.2.2. Πρόσωπο Β'

Προετοιμασία: Σε βάθος μελέτη του ρόλου του.

Δεοντολογικές εκτιμήσεις: Διαφάνεια όσον αφορά τη χρήση δεδομένων και διαβεβαιώσεις εμπιστευτικότητας.

4.2.2.3. Πρόσωπο Γ'

Προετοιμασία: Λεπτομερής διερεύνηση του πεδίου αρμοδιότητάς του και του εκπαιδευτικού αντίκτυπου του Novonville.

Δεοντολογικές εκτιμήσεις: Ευαισθησία στα επαγγελματικά όρια και στις ανησυχίες για την προστασία της ιδιωτικής ζωής.

4.2.3.4. Πρόσωπο Δ'

Προετοιμασία: Διεξοδική ανάλυση των περιβαλλοντικών πολιτικών και του ρόλου του Novonville.

Δεοντολογικές εκτιμήσεις: Σεβασμός της αυτονομίας και αποφυγή πολιτικά ευαίσθητων θεμάτων.

4.2.3.5. Πρόσωπο Ε'

Προετοιμασία: Ολοκληρωμένη διερεύνηση της διαχείρισης της εμπλοκής των πολιτών.

Δεοντολογικές εκτιμήσεις: Έμφαση στον επαγγελματικό διάλογο και στις εγγυήσεις προστασίας της ιδιωτικής ζωής.

4.2.3.6. Πρόσωπο Στ'

Προετοιμασία: Εξέταση των δημοτικών υπηρεσιών και των επιπτώσεων του Novonville.

Δεοντολογικές εκτιμήσεις: Τήρηση των επαγγελματικών ορίων και των διαβεβαιώσεων εμπιστευτικότητας.

4.2.3.7. Πρόσωπο Ζ'

Προετοιμασία: Εκτενής επισκόπηση του ρόλου του.

Δεοντολογικές εκτιμήσεις: Σεβασμός της ιδιωτικής ζωής και των δεσμεύσεων εμπιστευτικότητας.

4.2.3.8. Πρόσωπο Η'

Προετοιμασία: Διεξοδική κατανόηση των μηχανισμών εμπλοκής των πολιτών.

Δεοντολογικές εκτιμήσεις: Προτεραιότητα του επαγγελματικού λόγου και της διατήρησης της ιδιωτικής ζωής.

4.2.3.9. Ηρακλής Μπουραντάς, συνιδρυτής και γενικός διευθυντής της Nonoville

Προετοιμασία: Εμβάθυνση στην ανάπτυξη και το όραμα της Nonoville.

Δεοντολογικές εκτιμήσεις: Διαφανής επικοινωνία και διαβεβαιώσεις εμπιστευτικότητας.

4.2.3. Γενικό πλαίσιο δεοντολογίας

4.2.3.1. Συναίνεση μετά από ενημέρωση

Ο ακρογωνιαίος λίθος της δεοντολογικά ορθής έρευνας, η συγκατάθεση μετά από ενημέρωση, ελήφθη ρητά από κάθε συμμετέχοντα πριν από τις συνεντεύξεις. Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν διεξοδικά σχετικά με τους στόχους της μελέτης, τον εθελοντικό χαρακτήρα της συμμετοχής τους και τις πιθανές επιπτώσεις της συμμετοχής τους. Η διαδικασία συγκατάθεσης εξασφάλισε ότι οι συμμετέχοντες είχαν πλήρη επίγνωση του πεδίου της έρευνας, προωθώντας τη διαφάνεια και δίνοντάς τους τη δυνατότητα να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τη συμμετοχή τους.

4.2.3.2. Εμπιστευτικότητα και Ανωνυμοποίηση

Η αρχή της εμπιστευτικότητας αποτέλεσε πρωταρχική δέσμευση καθ' όλη τη διάρκεια της ερευνητικής διαδικασίας. Οι συμμετέχοντες διαβεβαιώθηκαν ότι κάθε ευαίσθητη πληροφορία που μοιράστηκαν κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων θα αντιμετωπιστεί με απόλυτη εχεμύθεια. Εφαρμόστηκαν αυστηρά μέτρα για την προστασία της ιδιωτικής ζωής των συμμετεχόντων και ακολουθήθηκε ειδική διαδικασία για την ασφαλή φύλαξη και αποθήκευση των δεδομένων, διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητα των ευαίσθητων πληροφοριών. Ειδικότερα, ελήφθησαν τα εξής μέτρα:

4.2.3.2.1 Ασφαλής συλλογή δεδομένων

Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, καταβλήθηκαν φιλότιμες προσπάθειες για την αποφυγή συλλογής περιττών προσωπικών πληροφοριών. Οι ερωτήσεις σχεδιάστηκαν έτσι ώστε να επικεντρώνονται σε επαγγελματικές πτυχές, ελαχιστοποιώντας τη συμπερίληψη ευαίσθητων ή προσωπικά αναγνωρίσιμων λεπτομερειών.

4.2.3.2.2. Ασφαλής αποθήκευση

Όλα τα δεδομένα που συλλέχθηκαν, συμπεριλαμβανομένων των ηχογραφήσεων, των απομαγνητοφωνήσεων και οποιουδήποτε συμπληρωματικού υλικού, αποθηκεύτηκαν με ασφάλεια σε ηλεκτρονικές συσκευές που προστατεύονταν με κωδικό πρόσβασης. Για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης αποφεύχθηκαν λύσεις αποθήκευσης με βάση το σύννεφο με ισχυρά μέτρα ασφαλείας.

4.2.3.2.3 Διαδικασία ανωνυμοποίησης

Εκτός από τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών των συμμετεχόντων, η διαδικασία ανωνυμοποίησης ήταν αναπόσπαστο στοιχείο για τη διαφύλαξη της ταυτότητάς τους και τη διατήρηση των δεοντολογικών προτύπων της έρευνας. Η ανωνυμοποίηση περιλαμβάνει την αφαίρεση ή την τροποποίηση των στοιχείων ταυτοποίησης από τα ερευνητικά δεδομένα για την προστασία της ιδιωτικής ζωής και του θεσμικού ρόλου των συμμετεχόντων και την τήρηση των προβλέψεων του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Η παρούσα ενότητα περιγράφει τα συγκεκριμένα βήματα που έγιναν για την ανωνυμοποίηση των συνεντεύξεων που διεξήχθησαν

Αφαίρεση των στοιχείων ταυτοποίησης: Πριν από την ανάλυση, όλες οι προσωπικές πληροφορίες αναγνώρισης, συμπεριλαμβανομένων των ονομάτων, των διευθύνσεων και οποιωνδήποτε άλλων στοιχείων ταυτοποίησης, αφαιρέθηκαν από τα πρακτικά των συνεντεύξεων. Αυτό το βήμα ήταν ζωτικής σημασίας για την προστασία της ανωνυμίας των συμμετεχόντων.

Ψευδωνυμοποίηση: Για να διατηρηθεί ένα επίπεδο αναφοράς σε μεμονωμένους συμμετέχοντες κατά την ανάλυση και την υποβολή εκθέσεων, αποδόθηκαν ψευδώνυμα σε κάθε συνεντευξιαζόμενο. Τα ψευδώνυμα αυτά επιλέχθηκαν τυχαία και δεν είχαν καμία ομοιότητα με την πραγματική ταυτότητα των συμμετεχόντων (η λέξη «πρόσωπο» και τυχαία γράμματα της αλφαβήτου).

Διαγραφή στοιχείων που μπορούν να αναγνωριστούν: Όλες οι συγκεκριμένες λεπτομέρειες που αναφέρθηκαν κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων και οι οποίες θα μπορούσαν ενδεχομένως να προσδιορίσουν τον συμμετέχοντα ή τον οργανισμό του, απαλείφθηκαν. Αυτό

περιελάμβανε μοναδικά ονόματα έργων, πληροφορίες υπηρεσίας ή οποιαδήποτε άλλη ευαίσθητη λεπτομέρεια που θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο την ανωνυμία.

Γενίκευση των πληροφοριών: Όπου ήταν απαραίτητο, συγκεκριμένες λεπτομέρειες γενικεύτηκαν για να διασφαλιστεί ότι η ουσία των παρεχόμενων πληροφοριών παρέμεινε ανέπαφη, ενώ παράλληλα αφαιρέθηκαν τυχόν αναγνωρίσιμες λεπτομέρειες. Αυτό ήταν ιδιαίτερα σημαντικό σε περιπτώσεις όπου συζητήθηκαν λεπτομερείς περιγραφές έργων ή διαδικασιών.

Προστασία ηχογράφησης: Οι ηχογραφήσεις των συνεντεύξεων αποθηκεύτηκαν με ασφάλεια και κρυπτογραφήθηκαν για την αποφυγή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης. Μόνο η ερευνήτρια-συγγραφές της διπλωματικής είχε πρόσβαση σε αυτές τις ηχογραφήσεις, και υπήρχαν μέτρα για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητάς τους (αποθήκευση σε εξωτερικό σκληρό δίσκο, κωδικοί πρόσβασης σε κάθε αρχείο συνέντευξης και φύλαξη του εξωτερικού δίσκου σε ασφαλή θυρίδα με κλειδί που μόνον η ερευνήτρια μπορούσε να ανοίξει).

Επαλήθευση της μεταγραφής: Πριν από την ανάλυση, οι απομαγνητοφωνήσεις ελέγχθηκαν προσεκτικά για να διασφαλιστεί ότι όλες οι πληροφορίες αναγνώρισης είχαν αφαιρεθεί ή τροποποιηθεί κατάλληλα. Αυτή η διαδικασία επαλήθευσης συνέβαλε στον μετριασμό του κινδύνου ακούσιας αποκάλυψης στοιχείων ταυτοποίησης.

Η διαδικασία ανωνυμοποίησης καθοδηγήθηκε από δεοντολογικές αρχές που αποσκοπούσαν στην προστασία της ευημερίας και των δικαιωμάτων των συμμετεχόντων. Διεξήχθη με τη μέγιστη δυνατή προσοχή και προσοχή στη λεπτομέρεια, ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο κίνδυνος ακούσιας αποκάλυψης και να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με τις δεοντολογικές κατευθυντήριες γραμμές και τους κανονισμούς που διέπουν την έρευνα με τη συμμετοχή ανθρώπινων υποκειμένων (Stam & Diaz 2023). Η διαδικασία ανωνυμοποίησης διαδραμάτισε κρίσιμο ρόλο στη διατήρηση της ακεραιότητας και των δεοντολογικών προτύπων της έρευνας. Διασφαλίζοντας την ανωνυμία των συμμετεχόντων, εξασφάλισε ότι οι ευαίσθητες πληροφορίες παρέμειναν εμπιστευτικές και προστατεύονταν από μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη. Τα μέτρα αυτά ήταν ουσιώδη για τη διατήρηση της εμπιστοσύνης και της ακεραιότητας της ερευνητικής διαδικασίας, ενώ παράλληλα σέβονταν τα δικαιώματα και την ιδιωτική ζωή των συμμετεχόντων.

4.2.3.3. Αυτονομία

Ο σεβασμός της αυτονομίας των συμμετεχόντων αποτέλεσε κατευθυντήρια αρχή, επιτρέποντας στα άτομα την ελευθερία να συμμετάσχουν εθελοντικά, να αποσυρθούν σε οποιοδήποτε στάδιο ή να τροποποιήσουν το επίπεδο συμμετοχής τους. Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν ρητά για το δικαίωμά τους να αρνηθούν ορισμένες ερωτήσεις ή να διακόψουν τη συμμετοχή τους χωρίς να αντιμετωπίσουν επιπτώσεις. Η προσέγγιση αυτή αποσκοπούσε στην ενίσχυση του αισθήματος ελευθερίας βούλησης (agency), δίνοντας στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα να διαμορφώσουν ενεργά το επίπεδο εμπλοκής τους στη μελέτη.

4.2.3.4. Αναστοχαστικότητα (Reflexivity)

Η έννοια της αναστοχαστικότητας ενσωματώθηκε στην ερευνητική διαδικασία, προτρέποντας τη συνεχή αυτογνωσία και τον κριτικό αναστοχασμό εκ μέρους της ερευνήτριας. Αναγνωρίζοντας την πιθανή επιρροή του υπόβαθρου, των προκαταλήψεων και των προοπτικών της στη μελέτη, χρησιμοποιήθηκαν αναστοχαστικές πρακτικές για τον μετριασμό της επίδρασης αυτών των παραγόντων στη συλλογή, την ανάλυση και την ερμηνεία των δεδομένων, ήτοι:

4.2.3.4.1. Αυτογνωσία

Πριν και κατά τη διάρκεια της έρευνας, η ερευνήτρια ασχολήθηκε με τον αυτοστοχασμό για να εντοπίσει και να αναγνωρίσει τις δικές της προκαταλήψεις, αξίες και πεποιθήσεις. Αυτό περιελάμβανε την αναγνώριση του τρόπου με τον οποίο οι προσωπικές εμπειρίες και προοπτικές μπορεί να διαμορφώνουν την προσέγγισή της στο θέμα της έρευνας.

4.2.4.2. Δήλωση θέσης

Αναπτύχθηκε μια δήλωση τοποθέτησης για να διατυπωθεί ρητά το υπόβαθρο της ερευνήτριας, συμπεριλαμβανομένου του πολιτισμικού, κοινωνικού και ακαδημαϊκού πλαισίου της. Η δήλωση αυτή αποσκοπούσε στην παροχή διαφάνειας σχετικά με τις πιθανές προκαταλήψεις που φέρνει ο ερευνητής στη μελέτη και έχει ως ακολούθως:

«Είμαι δημόσιος υπάλληλος με ειδίκευση στην πληροφορική και εργάζομαι σήμερα στην Περιφερειακή Διεύθυνση Εκπαίδευσης Λάρισας. Ο ρόλος μου περιλαμβάνει την αξιοποίηση τεχνολογικών λύσεων για την ενίσχυση των εκπαιδευτικών διαδικασιών και των διοικητικών λειτουργιών στο πλαίσιο της Περιφέρειας. Ως ερευνήτρια που ξεκινά αυτή την ποιοτική μελέτη που διερευνά τον μετασχηματιστικό ρόλο της εφαρμογής Novonville στην τοπική διακυβέρνηση,

είναι επιτακτική ανάγκη να αναγνωρίσω την επιρροή του επαγγελματικού μου υπόβαθρου, των εμπειριών μου και της θέσης μου στον δημόσιο τομέα στην ερευνητική διαδικασία.

Η εκτεταμένη ενασχόλησή μου με την πληροφορική στον εκπαιδευτικό τομέα μου παρέχει μια διαφοροποιημένη κατανόηση του δυνητικού αντίκτυπου και των προκλήσεων που συνδέονται με την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών στη διακυβέρνηση. Ενώ αυτή η εξοικείωση προσφέρει πολύτιμες γνώσεις σχετικά με το θέμα, είναι σημαντικό να αναγνωρίσω το ενδεχόμενο προκαταλήψεων και προκαταλήψεων με βάση το επαγγελματικό μου πλαίσιο.

Όντας ενεργός δημόσιος υπάλληλος στην Περιφερειακή Διεύθυνση Εκπαίδευσης Λάρισας, είμαι συντονισμένη με την τοπική δυναμική, τις γραφειοκρατικές διαδικασίες και το ευρύτερο εκπαιδευτικό τοπίο. Αυτή η εσωτερική προοπτική μπορεί να προσφέρει μοναδικές γνώσεις, αλλά απαιτεί επίσης προσεκτική εξέταση του τρόπου με τον οποίο ο θεσμικός μου ρόλος μπορεί να διαμορφώνει τις αντιλήψεις και τις ερμηνείες.

Καθ' όλη τη διάρκεια της ερευνητικής διαδρομής, δεσμεύομαι να διατηρώ μια αναστοχαστική στάση, να εξετάζω κριτικά τις δικές μου υποθέσεις και να είμαι διαφανής σχετικά με την πιθανή επιρροή της θέσης μου στα αποτελέσματα της μελέτης. Με την υιοθέτηση της αναστοχαστικότητας, στοχεύω να ενισχύσω την αξιοπιστία και τη διαφάνεια της έρευνας, αναγνωρίζοντας ότι το ιστορικό μου, ενώ εμπλουτίζει τη μελέτη, εισάγει έναν συγκεκριμένο φακό που απαιτεί προσεκτική πλοήγηση.

Ως η κύρια και αποκλειστική ερευνήτρια, αναγνωρίζω τη σημασία της εξισορρόπησης των εσωτερικών γνώσεων που αποκτήθηκαν μέσω του ρόλου μου στη δημόσια υπηρεσία με τη δέσμευση για αμεροληψία και αντικειμενικότητα. Αυτή η δήλωση θέσης χρησιμεύει ως απόδειξη της αφοσίωσής μου στη διεξαγωγή αυστηρής και δεοντολογικής έρευνας, έχοντας παράλληλα επίγνωση του δυνητικού αντίκτυπου του επαγγελματικού μου υπόβαθρου στη μελέτη».

4.2.4.3. Συνεχής αναστοχασμός κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων

Καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας των συνεντεύξεων, η ερευνήτρια παρέμεινε προσεκτική στις δικές της αντιδράσεις, υποθέσεις και συναισθήματα. Αυτή η επίγνωση βοήθησε στην αποτροπή της επιβολής προσωπικών πεποιθήσεων στους συμμετέχοντες και επέτρεψε έναν πιο ανοιχτό και αμερόληπτο διάλογο.

4.2.4.4. Αναστοχαστική καταγραφή

Η ερευνήτρια διατηρούσε αντανakλαστικό ημερολόγιο για να καταγράφει προσωπικές σκέψεις, προκλήσεις που αντιμετώπισε και γνώσεις που απέκτησε κατά τη διάρκεια της έρευνας. Αυτό το ημερολόγιο χρησίμευσε ως εργαλείο για συνεχή αυτοαξιολόγηση και ως μέσο για τον εντοπισμό τυχόν εξελισσόμενων προκαταλήψεων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ερμηνεία των δεδομένων.

4.2.4.5. Ανατροφοδότηση

Πραγματοποιήθηκαν τακτικές συζητήσεις με συναδέλφους ή μέντορες για να μοιραστούν ιδέες, να συζητήσουν τις προκλήσεις και να παράσχουν ανατροφοδότηση. Αυτή η εξωτερική προοπτική βοήθησε να αμφισβητηθούν οι υποθέσεις και να διασφαλιστεί ότι οι ερμηνείες του ερευνητή δεν επηρεάζονταν αδικαιολόγητα από προσωπικές προκαταλήψεις.

Με την τήρηση αυτού του δεοντολογικού πλαισίου, η παρούσα μελέτη προσπαθεί να διατηρήσει τις αρχές της ακεραιότητας, του σεβασμού και της αξιοπρέπειας στην ποιοτική έρευνα, συμβάλλοντας έτσι σε μια πιο δεοντολογικά ορθή και υπεύθυνη έρευνα σχετικά με τον μετασχηματιστικό ρόλο του Nononville στην τοπική διακυβέρνηση.

4.2.4. Παράθεση των εξαγόμενων των συνεντεύξεων

4.2.4.1. Ανάλυση και ερμηνεία των απαντήσεων των ενδιαφερομένων μερών στον θεματικό άξονα «αναγκαιότητα που οδήγησε στην επιλογή νέων τεχνολογιών για την πραγματοποίηση διαβουλεύσεων»

Η διερεύνηση της αναγκαιότητας που οδήγησε στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών για διαβουλεύσεις στον Δήμο Λαρισαίων φωτίζει ένα πλούσιο μωσαϊκό απόψεων μεταξύ των βασικών ενδιαφερομένων μερών. Οι απαντήσεις τους όχι μόνο αποκαλύπτουν ένα ποικίλο φάσμα εκτιμήσεων αλλά προσφέρουν επίσης μια διαφοροποιημένη κατανόηση των πολύπλευρων ρόλων που διαδραματίζει η τεχνολογία στη σύγχρονη διακυβέρνηση.

4.2.4.1.1. Κοινά σημεία στις προοπτικές των διακυβευματούχων

Ένα κεντρικό θέμα που αντηχεί σε όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς είναι η αναγνώριση της τεχνολογίας ως καταλύτη για την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών. Το Πρόσωπο Α' υπογραμμίζει τις μετασχηματιστικές δυνατότητες των ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων, διαμορφώνοντάς τες ως ένα άνευ προηγουμένου εργαλείο για την ενδυνάμωση των πολιτών και την επιρροή των δημοτικών αποφάσεων. Η άποψη αυτή απηχείται από το Πρόσωπο Γ', το

οποίο τονίζει την προσέγγιση ενός ευρύτερου φάσματος πληθυσμών, ιδίως του νεότερου δημογραφικού πληθυσμού, μέσω των σύγχρονων τεχνολογικών μέσων. Η κοινή έμφαση στη συμμετοχικότητα και την ανταπόκριση αντανακλά μια συλλογική κατανόηση του ρόλου της τεχνολογίας στον εκδημοκρατισμό της συμμετοχής των πολιτών.

4.2.4.1.2. Διαφοροποιήσεις στην έμφαση

Ενώ οι κοινές πτυχές συνδέουν τις προοπτικές των ενδιαφερομένων, γίνονται εμφανείς διαφοροποιήσεις στην έμφαση. Το Πρόσωπο Β' υπογραμμίζει την κατάλληλη στιγμή που παρουσιάστηκε από την πανδημία COVID-19 για την εισαγωγή νέων τεχνολογιών, δίνοντας έμφαση στον καινοτόμο χαρακτήρα των ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων. Αυτό ευθυγραμμίζεται με την προοπτική της αναγκαιότητας, υποδηλώνοντας ότι οι εξωτερικές περιστάσεις μπορούν να ωθήσουν τις τεχνολογικές εξελίξεις στη διακυβέρνηση. Αντίθετα, η έμφαση του Προσώπου Στ' τίθεται στην ανάγκη για σαφέστερη και ακριβέστερη καταγραφή των προβλημάτων. Έτσι το εν λόγω πρόσωπο αντανακλά έναν πρακτικό προσανατολισμό προς την τεχνολογία, εστιάζοντας στον καθοριστικό ρόλο της στη διαχείριση δεδομένων στο πλαίσιο συγκεκριμένων δημοτικών υπηρεσιών.

4.2.4.1.3. Συγκρίσεις και αντιπαραβολές

Το κοινό σημείο μεταξύ των προοπτικών έγκειται στην αναγνώριση της τεχνολογίας ως μέσου για την ενίσχυση της εμπλοκής των πολιτών και την επιρροή των διαδικασιών λήψης αποφάσεων. Ωστόσο, αναδύονται αντιθέσεις στις συγκεκριμένες προτεραιότητες που θέτει κάθε ενδιαφερόμενος στην τεχνολογία. Για τα Πρόσωπα Α' και Β', η έμφαση δίνεται στην καινοτομία και την ανταπόκριση, ενώ τα Πρόσωπα Γ' και Ε' υπογραμμίζουν την προσέγγιση ενός ευρύτερου πληθυσμού. Αντίθετα, η έμφαση που δίνει το Πρόσωπο Στ' στη βελτίωση της διαχείρισης των δεδομένων αντιπροσωπεύει μια πιο χρηστική προοπτική.

Πέρα από αυτές τις παραλλαγές, ως σταθερή τάση αναδεικνύεται η συλλογική κατανόηση της τεχνολογίας ως δυναμικής δύναμης ικανής όχι μόνο να ενισχύσει τις φωνές των πολιτών αλλά και να εξορθολογήσει τις δημοτικές διαδικασίες. Η σύγκλιση αυτών των ποικίλων προοπτικών ενισχύει την άποψη ότι η ανάγκη για νέες τεχνολογίες είναι πολύπλευρη, περιλαμβάνοντας την ανταπόκριση, την καινοτομία, τη συμμετοχικότητα και την πρακτική επίλυση προβλημάτων.

4.2.4.1.4. Συνέπειες για τη σύγχρονη διακυβέρνηση

Στο ευρύτερο πλαίσιο της σύγχρονης διακυβέρνησης, η κοινή έμφαση που δίνεται στην τεχνολογία ως παράγοντα ενεργοποίησης πρακτικών με επίκεντρο τον πολίτη είναι σημαντική. Η διασταύρωση της καινοτομίας, της συμμετοχικότητας και της πρακτικότητας στις προοπτικές των ενδιαφερομένων υποδηλώνει ότι η τεχνολογία δεν είναι απλώς ένα μέσο αλλά μια μετασχηματιστική δύναμη στην αναδιαμόρφωση της σχέσης μεταξύ δημοτικών αρχών και πολιτών. Η πρόκληση έγκειται στην αξιοποίηση αυτής της πολύπλευρης αναγκαιότητας για την οικοδόμηση ενός πλαισίου διακυβέρνησης που όχι μόνο ανταποκρίνεται αλλά και προσαρμόζεται στις εξελισσόμενες ανάγκες μιας ποικιλόμορφης κοινωνίας πολιτών.

Συμπερασματικά, η ανάλυση των απαντήσεων των ενδιαφερομένων υπογραμμίζει την πολύπλοκη αλληλεπίδραση των εκτιμήσεων που οδήγησαν στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών για διαβουλεύσεις. Το συλλογικό όραμα που απεικονίζουν οι εν λόγω ενδιαφερόμενοι υποδηλώνει ότι η τεχνολογία δεν είναι απλώς ένα εργαλείο αλλά ένας ακρογωνιαίος λίθος στη θεμελίωση μιας πιο συμμετοχικής, ευέλικτης και καινοτόμου μορφής τοπικής διακυβέρνησης.

4.2.4.2. Ανάλυση και ερμηνεία των απαντήσεων των ενδιαφερομένων μερών στον θεματικό άξονα «γραφειοκρατική-διοικητική επεξεργασία σχετικών θεμάτων»

Το δεύτερο ερώτημα, που διερευνά τον αντίκτυπο της απόφασης για την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών στις γραφειοκρατικές-διοικητικές διαδικασίες, αποκαλύπτει μια σύνθετη αλληλεπίδραση μεταξύ της τεχνολογίας και των περίπλοκων μηχανισμών της τοπικής διακυβέρνησης. Οι απαντήσεις των ενδιαφερομένων παρουσιάζουν ένα εύρος προοπτικών, προσφέροντας πληροφορίες σχετικά με τους μετασχηματισμούς, τις προκλήσεις και την αποτελεσματικότητα που επιφέρει η ενσωμάτωση της τεχνολογίας.

4.2.4.2.1. Κοινά σημεία στις προοπτικές των διακυβευματούχων

Κοινός τόπος στις απαντήσεις των ενδιαφερομένων είναι ο εξορθολογισμός των αλληλεπιδράσεων των πολιτών με τις δημοτικές υπηρεσίες. Το Πρόσωπο Α' υπογραμμίζει τη μετάβαση από το να καλούν οι πολίτες τις υπηρεσίες χωρίς την επίγνωση του δήμου σε μια δομημένη διαδικασία που διευκολύνεται από το Novonville. Αυτό επαναλαμβάνεται από το Πρόσωπο Γ' που τονίζει την ανάγκη για μια πιο επίσημη και τυποποιημένη προσέγγιση, ξεφεύγοντας από τους μεσάζοντες και τους γνωστούς. Οι προοπτικές αυτές ευθυγραμμίζονται

με τον γενικότερο στόχο της ενίσχυσης της διαφάνειας και της αποτελεσματικότητας των γραφειοκρατικών-διοικητικών διαδικασιών.

4.2.4.2.2. Διαφοροποιήσεις στην έμφαση

Ενώ τα κοινά θέματα επιμένουν, γίνονται εμφανείς οι διαφοροποιήσεις στην έμφαση. Το πρόσωπο Δ' υπογραμμίζει την πολυπλοκότητα της ελληνικής διοίκησης και την πρόκληση της πλοήγησης στις περιπλοκές της. Ωστόσο, αναγνωρίζει επίσης τον ρόλο της πλατφόρμας στην παροχή αμεσότερης ανταπόκρισης στα αιτήματα και την αποτελεσματικότητά της στην επιρροή του χρόνου που απαιτείται για τη διεκπεραίωση ενός αιτήματος. Η αντίθετη έμφαση στις προκλήσεις και τα οφέλη αναδεικνύει τη διττή φύση της τεχνολογικής ολοκλήρωσης.

4.2.4.2.3. Συγκρίσεις και αντιπαραβολές

Προκύπτουν συγκρίσεις μεταξύ των παραδοσιακών γραφειοκρατικών διαδικασιών και των απλουστευμένων, άμεσων απαντήσεων που επιτρέπει το Novonville. Οι ενδιαφερόμενοι, όπως τα Πρόσωπα Δ' και Ζ', σημειώνουν την ευελιξία και την αποτελεσματικότητα που εισάγει η εφαρμογή, επιτρέποντας την ταχύτερη επεξεργασία των πληροφοριών. Αυτό έρχεται σε πλήρη αντίθεση με τις παραδοσιακές διαδικασίες διαβούλευσης, οι οποίες χαρακτηρίζονταν από γραφειοκρατικά εμπόδια και την ανάγκη συμμετοχής πολλών υπηρεσιών.

Επιπλέον, υπάρχει συναίνεση μεταξύ των ενδιαφερομένων, συμπεριλαμβανομένου Προσώπου Η', σχετικά με τις θετικές επιπτώσεις στη διοικητική αποτελεσματικότητα. Η δημιουργία μιας ενιαίας πηγής για την αναζήτηση αιτημάτων, οι διαδικασίες καταγραφής και ταξινόμησης βάσει πρωτοκόλλων και η άμεση παροχή αποτελεσμάτων απεικονίζουν μια αξιοσημείωτη απόκλιση από τις παραδοσιακές διοικητικές διαδικασίες πολλαπλών πηγών.

4.2.4.2.4. Συνέπειες για τη διοικητική οργάνωση

Η ανάγκη προσαρμογής των διοικητικών δομών για την υποδοχή του Novonville γίνεται εμφανής. Τόσο το Πρόσωπο Ε' όσο και το Πρόσωπο Στ' τονίζουν την ανάγκη για ειδικά γραφεία και εκπαιδευμένο προσωπικό, αναδεικνύοντας τις οργανωτικές προσαρμογές που απαιτούνται για την πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας. Αυτή η έμφαση στην κατάρτιση και την αναδιάρθρωση υποδηλώνει την αναγνώριση ότι η ενσωμάτωση της τεχνολογίας δεν είναι απλώς μια υιοθέτηση εργαλείων, αλλά απαιτεί μια συνολική επαναξιολόγηση των διοικητικών ροών εργασίας.

4.2.4.2.5. Συνέπειες σχετικά με τον αντίκτυπο στις γραφειοκρατικές-διοικητικές διαδικασίες

Συμπερασματικά, η ανάλυση των αντιδράσεων των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με τον αντίκτυπο της τεχνολογικής υιοθέτησης στις γραφειοκρατικές-διοικητικές διαδικασίες αποκαλύπτει μια μετασχηματιστική αλλαγή στη δυναμική της τοπικής διακυβέρνησης. Τα κοινά θέματα της ενισχυμένης διαφάνειας και αποτελεσματικότητας συνυπάρχουν με διαφορές στην έμφαση, υπογραμμίζοντας τόσο τις προκλήσεις όσο και τα οφέλη. Αυτή η διαφοροποιημένη κατανόηση υπογραμμίζει την ανάγκη για συνεχή προσαρμοστικότητα των διοικητικών δομών και τη συνεχή διερεύνηση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας για τη βελτιστοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών στο πλαίσιο της δημοτικής διακυβέρνησης.

4.2.4.3. Ανάλυση και ερμηνεία των απαντήσεων των ενδιαφερομένων μερών στον θεματικό άξονα «κριτήρια επιλογής θεμάτων προς διαβούλευση»

Η τρίτη ερώτηση εμβαθύνει στα κριτήρια που χρησιμοποιούνται για την επιλογή των θεμάτων για διαβούλευση, ρίχνοντας φως στις στρατηγικές εκτιμήσεις και προτεραιότητες που καθοδηγούν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων του δήμου. Οι απαντήσεις των ενδιαφερομένων αποκαλύπτουν ένα μείγμα ρεαλιστικών, πολιτοκεντρικών και επίκαιρων κριτηρίων, αναδεικνύοντας τις περίπλοκες δυναμικές που εμπλέκονται στον καθορισμό των θεμάτων που τίθενται σε δημόσια διαβούλευση.

4.2.4.3.1. Προοπτικές

α. Πρόσωπο Α'

Το Πρόσωπο Α' δίνει έμφαση σε μια ανοικτή διαδικασία με τη συμμετοχή των πολιτών σε κρίσιμα θέματα που απαιτούν δημόσια συνεισφορά. Η εστίασή του επεκτείνεται στο ρόλο της Επιτροπής Βιώσιμης Ανάπτυξης στην οργάνωση της κυκλοφορίας της πόλης και στην αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών προβλημάτων. Ειδικότερα, το Πρόσωπο Α' υπογραμμίζει τη σημασία της μέτρησης της αποδοχής των πολιτών σε προτεινόμενες αλλαγές, αναφέροντας παραδείγματα όπως η στάθμευση και τα άλυτα ζητήματα της σιδηροδρομικής γραμμής.

β. Πρόσωπο Β'

Το Πρόσωπο Β' διατυπώνει την αναγκαιότητα της διαβούλευσης για θέματα που απαιτούν τη συμβολή των πολιτών, όπως το τεχνικό πρόγραμμα και το σχέδιο βιώσιμης αστικής κινητικότητας. Η άποψή του υπογραμμίζει την ανάγκη για φωνή των πολιτών σε θέματα που

αναπόφευκτα επηρεάζουν το κοινό, τονίζοντας τη σύνδεση των διαβουλεύσεων με την επικαιρότητα, ώστε να διασφαλίζεται η συνάφεια και το ενδιαφέρον του κοινού.

γ. Πρόσωπο Γ'

Το Πρόσωπο Γ' εισάγει την ιδέα ενός νέου μοντέλου στο οποίο η πόλη αναζητά τη συμβολή και μαθαίνει από τους πολίτες της. Δίνει έμφαση στην επιλογή των θεμάτων με βάση τη σπουδαιότητα, με έμφαση σε έννοιες κρίσιμες για τους πολίτες και ενδεικτικές των τάσεων των υπηρεσιών. Η επιλογή των θεμάτων επηρεάζεται επίσης από τα τρέχοντα γεγονότα, ευθυγραμμιζόμενη με τη δυναμική και εξελισσόμενη φύση των δημοτικών υπηρεσιών.

δ. Πρόσωπο Δ'

Το Πρόσωπο Δ' δίνει προτεραιότητα σε θέματα της καθημερινότητας που έχουν απήχηση στον μέγιστο πληθυσμό. Υπογραμμίζει τη σημασία της διατήρησης της επαφής με το κοινό μετά τις εκλογές, αναζητώντας τη γνώμη των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ιδίως για εκείνες που δεν είναι εύκολα γνωστές στη δημοτική αρχή. Η προσέγγιση αυτή αντανακλά τη δέσμευση για την κατανόηση των απόψεων των πολιτών σε θέματα καθημερινότητας.

ε. Πρόσωπο Ε'

Η προοπτική του Προσώπου Ε' επικεντρώνεται στα θέματα που διεκπεραιώνονται μέσω του Nonoville, με έμφαση στις κατηγορίες θεματικών που λαμβάνουν τα υψηλότερα ποσοστά αιτημάτων. Σημειώνει ότι οι διαβουλεύσεις μπορεί να πραγματοποιούνται για πολιτικούς λόγους ή για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών. Αυτή η προσέγγιση με βάση τα δεδομένα υποδηλώνει έμφαση στον πρακτικό αντίκτυπο των υπηρεσιών στους πολίτες.

στ. Πρόσωπο Στ'

Τα κριτήρια του Προσώπου Στ' περιλαμβάνουν την κατανόηση των αναγκών των πολιτών, τη μέτρηση της ικανοποίησης από τις υπηρεσίες και τον εντοπισμό τομέων προς βελτίωση. Η προσέγγισή του αντικατοπτρίζει μια πολιτοκεντρική οπτική, δίνοντας έμφαση στη σημασία της άμεσης αντιμετώπισης των ανησυχιών των πολιτών και της συνεχούς βελτίωσης της παροχής υπηρεσιών.

ζ. Πρόσωπο Ζ'

Το Πρόσωπο Ζ' αναζητά τη γνώμη των νέων για να εντοπίσει τα κύρια προβλήματα που αντιμετωπίζουν και τις πιθανές λύσεις. Η εστίασή της στη δημογραφική ομάδα των νέων υπογραμμίζει τη δέσμευση του δήμου για συμμετοχικότητα και κατανόηση των μοναδικών προκλήσεων που αντιμετωπίζουν τα διάφορα τμήματα του πληθυσμού.

η. Πρόσωπο Η'

Το Πρόσωπο Η' υπογραμμίζει την ανάγκη για επικαιρότητα και πολιτική συνάφεια κατά την επιλογή των θεμάτων της διαβούλευσης. Η έμφαση που δίνει στις διαβουλεύσεις του Nononville ευθυγραμμίζεται με τον ρόλο της πλατφόρμας στην αντιμετώπιση των αναγκών του δήμου και στην προώθηση της αποτελεσματικής εμπλοκής των πολιτών. Υπογραμμίζεται η σημασία της ενημέρωσης των πολιτών για τη δέσμευση του δήμου στην επίλυση θεμάτων.

4.2.4.3.2. Κοινά σημεία στις προοπτικές των διακυβευματούχων

Οι απαντήσεις από διάφορους ενδιαφερόμενους φορείς ρίχνουν φως στις πολύπλευρες εκτιμήσεις και προτεραιότητες που διέπουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων των δήμων σχετικά με την επιλογή των θεμάτων για δημόσιες διαβουλεύσεις. Παρά τις διαφοροποιημένες προοπτικές, αναδύονται διάφορα κοινά στοιχεία, τα οποία αντανakλούν κοινές αξίες και στρατηγικούς στόχους μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών.

α. Προσέγγιση με επίκεντρο τον πολίτη

Ένα διάχυτο θέμα σε όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς είναι η έμφαση στη συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Τα Πρόσωπα Α', Δ' και Η' υπογραμμίζουν όλοι τη σημασία της συμβολής των πολιτών. Μάλιστα, το Πρόσωπο Α' υπογραμμίζει ιδιαίτερα την ανοικτή διαδικασία με τη συμμετοχή των πολιτών σε κρίσιμα ζητήματα, υποδεικνύοντας τη δέσμευση για μια διακυβέρνηση με επίκεντρο τον πολίτη.

β. Συνάφεια και επικαιρότητα

Μια κοινή σκέψη μεταξύ των ερωτηθέντων είναι η σημασία της συνάφειας και της ευθυγράμμισης με τα τρέχοντα ζητήματα κατά την επιλογή των θεμάτων διαβούλευσης. Το Πρόσωπο Β' υπογραμμίζει τη σύνδεση μεταξύ των διαβουλεύσεων και των εν εξελίξει τεχνικών προγραμμάτων, των σχεδίων βιώσιμης αστικής κινητικότητας και των τρεχουσών θεμάτων. Το Πρόσωπο Δ' υπογραμμίζει ομοίως την επιρροή της επικαιρότητας στην επιλογή

των θεμάτων, υποδεικνύοντας μια δυναμική και ευέλικτη προσέγγιση των δημοτικών υπηρεσιών.

γ. Στρατηγική σημασία

Η αναγνώριση της στρατηγικής σημασίας των θεμάτων αναδεικνύεται ως κοινή συνισταμένη. Το Πρόσωπο Α' τονίζει τη σημασία κρίσιμων θεμάτων, όπως η οργάνωση της κυκλοφορίας και οι περιβαλλοντικές ανησυχίες. Το Πρόσωπο Γ' τονίζει τη σημασία της επιλογής θεμάτων κρίσιμων για τους πολίτες και ενδεικτικών των τάσεων των υπηρεσιών, υποδεικνύοντας μια στρατηγική προσέγγιση για τη διαμόρφωση της δημοτικής ατζέντας.

δ. Λήψη αποφάσεων με βάση τα δεδομένα

Το Πρόσωπο Ε' αναδεικνύει μια προσέγγιση με γνώμονα τα δεδομένα. Εστιάζει σε θέματα που διεκπεραιώνονται μέσω του Nonoville, με ιδιαίτερη προσοχή στα υψηλότερα ποσοστά αιτημάτων. Η προσέγγιση αυτή υποδηλώνει τη δέσμευση για τη χρήση της ανάλυσης δεδομένων για την αξιολόγηση του πρακτικού αντίκτυπου των υπηρεσιών στους πολίτες και την καθοδήγηση της λήψης αποφάσεων.

ε. Συμμετοχικότητα της νεολαίας

Η έμφαση που δίνει το Πρόσωπο Ζ' στην αναζήτηση της γνώμης των νέων αναδεικνύει μια στρατηγική συμμετοχικότητας. Η κατανόηση των μοναδικών προκλήσεων που αντιμετωπίζουν τα διάφορα δημογραφικά τμήματα, ιδίως οι νέοι, υποδηλώνει δέσμευση για συμμετοχικότητα και μια διαφοροποιημένη προσέγγιση για την αντιμετώπιση των διαφορετικών αναγκών του πληθυσμού.

στ. Πολιτική συνάφεια

Η έμφαση που δίνει το Πρόσωπο Η' στην επικαιρότητα και την πολιτική συνάφεια κατά την επιλογή των θεμάτων της διαβούλευσης αντικατοπτρίζει μια στρατηγική προσέγγιση. Η ευθυγράμμιση των θεμάτων με πολιτικά και επίκαιρα ζητήματα υποδηλώνει μια προληπτική στάση στην αντιμετώπιση των ανησυχιών των πολιτών και τη διατήρηση της πολιτικής απήχησης.

4.2.4.3.3. Συγκρίσεις και αντιπαραβολές

Ενώ αναδεικνύονται κοινά θέματα, όπως ο πολιτοκεντρισμός και η συνάφεια, υπάρχουν διαφορές στα συγκεκριμένα κριτήρια που τονίζει κάθε ενδιαφερόμενος. Το Πρόσωπο Α'

εστιάζει σε κρίσιμα ζητήματα και στην αποδοχή των πολιτών, το Πρόσωπο Δ' δίνει προτεραιότητα σε θέματα καθημερινότητας και το Πρόσωπο Γ' δίνει έμφαση στη συνάφεια και την επικαιρότητα. Αυτές οι αποχρώσεις υπογραμμίζουν την ποικιλομορφία των εκτιμήσεων που διαμορφώνουν την επιλογή των θεμάτων της διαβούλευσης.

4.2.4.3.4. Συνέπειες για τη λήψη αποφάσεων στους δήμους

Τα ποικίλα κριτήρια που παρουσιάστηκαν από τους ενδιαφερόμενους φορείς αναδεικνύουν την πολυπλοκότητα της λήψης δημοτικών αποφάσεων. Η σύνθεση της συμβολής των πολιτών, της συνάφειας με τα τρέχοντα γεγονότα και της στρατηγικής σημασίας υποδηλώνει μια ολιστική προσέγγιση που αποσκοπεί στην ευθυγράμμιση της ατζέντας του δήμου με τις δυναμικές ανάγκες και προσδοκίες των ψηφοφόρων του.

Συμπερασματικά, η ανάλυση των απαντήσεων των ενδιαφερομένων μερών στα κριτήρια επιλογής θεμάτων στις διαβουλεύσεις αποκαλύπτει μια λεπτή ισορροπία μεταξύ των ανησυχιών των πολιτών, των πραγματιστικών εκτιμήσεων και του συνεχώς εξελισσόμενου τοπίου των δημοτικών υπηρεσιών. Η σύνθεση αυτών των κριτηρίων υπογραμμίζει τη δέσμευση του δήμου για ανταποδοτική και πολιτοκεντρική διακυβέρνηση, αναγνωρίζοντας τους διαφοροποιημένους παράγοντες που επηρεάζουν την επιλογή των θεμάτων που τίθενται σε δημόσια διαβούλευση.

4.2.4.4. Ανάλυση και ερμηνεία των απαντήσεων των ενδιαφερομένων μερών στον θεματικό άξονα «προκλήσεις κατά την αρχική λειτουργία του συστήματος Novonville»

Ο θεματικός άξονας που διερευνά τις προκλήσεις που αντιμετωπίστηκαν κατά την αρχική λειτουργία του συστήματος Novonville παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα οργανωτικά, συμπεριφορικά και λειτουργικά εμπόδια που αντιμετώπισαν οι ενδιαφερόμενοι φορείς. Η οπτική γωνία κάθε ενδιαφερόμενου συμβάλλει στην ολοκληρωμένη κατανόηση της πολυπλοκότητας που συνεπάγεται η εισαγωγή ενός νέου τεχνολογικού εργαλείου στο δημοτικό πλαίσιο.

4.2.4.4.1. Προοπτικές

α. Πρόσωπο Α'

Το Πρόσωπο Α' αναγνωρίζει την αντίσταση των υπηρεσιών που αρχικά ενοχλήθηκαν από τους συγκεκριμένους χρονικούς περιορισμούς που επιβάλλει το νέο σύστημα. Ωστόσο, επισημαίνεται ένα θετικό αποτέλεσμα: οι υπηρεσίες που παραδοσιακά δεν ανταποκρίνονταν

στα αιτήματα των πολιτών παρουσίασαν βελτίωση. Η πρόκληση εδώ έγκειται στο να ξεπεραστεί η αρχική απροθυμία και να ενισχυθεί η προσαρμοστικότητα των δημοτικών υπηρεσιών.

β. Το Πρόσωπο Β'

Το Πρόσωπο Β' τονίζει τη σημασία της επικαιρότητας και της ευκολίας έκφρασης για τη συμμετοχή των πολιτών. Η απάντησή του υποδηλώνει ότι η δημιουργία ισορροπίας μεταξύ της αντιμετώπισης των ανησυχιών των πολιτών και της διασφάλισης φιλικών προς το χρήστη διεπαφών αποτέλεσε πρόκληση κατά τις πρώτες φάσεις της εφαρμογής του Novonville.

γ. Το Πρόσωπο Γ'

Το Πρόσωπο Γ' σκιαγραφεί μια εννοιολογική πρόκληση στην αναδιαμόρφωση της σχέσης μεταξύ πολιτών και υπηρεσιών. Η ίδρυση μιας νέας υπηρεσίας και η ανάγκη για ενισχυμένη συνεργασία μεταξύ πολιτών και υπηρεσιών απαιτούσε μια σημαντική αλλαγή παραδείγματος, που οδήγησε σε συζητήσεις και προσαρμογές των επιχειρησιακών μηχανισμών.

δ. Το Πρόσωπο Δ'

Το Πρόσωπο Δ' επισημαίνει τις προκλήσεις τόσο από την πλευρά των πολιτών όσο και από την πλευρά των υπηρεσιών. Η απροθυμία του κοινού να επενδύσει χρόνο στην απάντηση ερωτήσεων και η αντίσταση των υπηρεσιών σε ένα νέο εργαλείο αποτέλεσαν αρχικά εμπόδια. Η γεφύρωση αυτών των κενών και η επίδειξη των πλεονεκτημάτων του Novonville αποδείχθηκαν ουσιώδεις για την υπέρβαση αυτών των προκλήσεων.

ε. Πρόσωπο Ε'

Η απάντηση του Προσώπου Ε' θίγει την οργανωτική αντίσταση που συναντήθηκε κατά την εφαρμογή του Novonville. Το να πειστούν οι δημοτικοί υπάλληλοι, ιδίως στο επίπεδο των προϊσταμένων και των διευθυντών, για τη χρησιμότητα του προγράμματος ήταν ζωτικής σημασίας. Επιπλέον, η παράλληλη διεκπεραίωση των αιτημάτων από πολλές υπηρεσίες παρουσίασε προκλήσεις συντονισμού σε έναν μεγάλο δήμο.

στ. Πρόσωπο Στ'

Το Πρόσωπο Στ' περιγράφει τις προκλήσεις που σχετίζονται με την πειθώ του προσωπικού, τον προσδιορισμό των πόρων και την εκπαίδευση σε διάφορες ειδικότητες. Η ανάγκη να διασφαλιστεί η δικαιοσύνη απέναντι στους πολίτες, ενώ η ιεράρχηση αιτημάτων διαφορετικής

σημασίας προσέθεσε ένα επίπεδο πολυπλοκότητας. Αυτές οι προκλήσεις απαιτούσαν σχολαστικό σχεδιασμό και συντονισμό στο πλαίσιο της καθαριότητας και των ηλεκτρομηχανολογικών υπηρεσιών.

ζ. Πρόσωπο Ζ'

Το Πρόσωπο Ζ' συζητά την πρόκληση της αλλαγής των αντιλήψεων των πολιτών για το Nononville, τονίζοντας ότι η πλατφόρμα δεν είναι μόνο για καταγγελίες αλλά και για έκφραση απόψεων. Η υπέρβαση του σκεπτικισμού και το να πειστούν οι πολίτες ότι οι απόψεις τους θα ακουστούν και θα ληφθούν υπόψη ήταν μια κρίσιμη πτυχή της αρχικής εφαρμογής.

η. Πρόσωπο Στ'

Το Πρόσωπο Στ' επισημαίνει τον σκεπτικισμό μεταξύ των δημοτικών υπαλλήλων, τονίζοντας την ανάγκη αλλαγής των καθιερωμένων διαδικασιών. Η πρόκληση της αποτελεσματικής επικοινωνίας για να διασφαλιστεί ότι τα αιτήματα θα διεκπεραιώνονταν πλέον μέσω της πλατφόρμας Nononville και η καθοδήγηση των πολιτών σε συγκεκριμένες υπηρεσίες απαιτούσε προσεκτικό σχεδιασμό και εκτέλεση.

4.2.4.4.2. Κοινά σημεία στις προοπτικές των διακυβευματούχων

Οι προκλήσεις που αντιμετωπίστηκαν κατά την αρχική εφαρμογή του συστήματος Nononville αναδεικνύουν κοινές πτυχές στις προοπτικές των ενδιαφερομένων μερών, αντικατοπτρίζοντας τον περίπλοκο χαρακτήρα της μετασχηματιστικής τεχνολογικής υιοθέτησης στη δημοτική διακυβέρνηση.

α. Αντίσταση στην αλλαγή

Οι ενδιαφερόμενοι σημείωσαν σταθερά την αντίσταση στην αλλαγή ως πρωταρχική πρόκληση. Το Πρόσωπο Α' παρατήρησε αρχική απροθυμία από τις δημοτικές υπηρεσίες, τονίζοντας την ανάγκη προσαρμογής των υπηρεσιών σε συγκεκριμένους χρονικούς περιορισμούς. Το Πρόσωπο Δ' υπογράμμισε τις προκλήσεις που προκύπτουν από την πλευρά του κοινού και εντός των υπηρεσιών. Το Πρόσωπο Ε' επανέλαβε αυτό το συναίσθημα, αναγνωρίζοντας την αντίσταση που αντιμετώπισε στο να πείσει το δημοτικό προσωπικό για τη χρησιμότητα του προγράμματος Nononville. Η υπέρβαση αυτής της αντίστασης απαιτήσε συντονισμένη προσπάθεια επικοινωνίας, τονίζοντας τα οφέλη του Nononville σε όλους τους ενδιαφερόμενους.

β. Επικοινωνία και κατάρτιση

Η αποτελεσματική επικοινωνία και η κατάρτιση αναδείχθηκαν ως κεντρικά στοιχεία για την αντιμετώπιση των προκλήσεων. Το Πρόσωπο Β' τόνισε τη σημασία της ευκολίας έκφρασης, υπογραμμίζοντας την ανάγκη για σαφή επικοινωνία. Το Πρόσωπο Ε' περιέγραψε λεπτομερώς τις προκλήσεις στην προσπάθεια να πειστούν οι προϊστάμενοι και οι διευθυντές, τονίζοντας τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας για την αντιμετώπιση του σκεπτικισμού. Το Πρόσωπο Στ' ανέλυσε τις προκλήσεις που σχετίζονται με την πειθώ του προσωπικού, τον προσδιορισμό των πόρων και την κατάρτιση. Η σαφής επικοινωνία και οι ολοκληρωμένες στρατηγικές κατάρτισης ήταν απαραίτητες για την πλοήγηση στο πολύπλοκο τοπίο της εφαρμογής του Novonville.

γ. Συντονισμός και συνεργασία

Η ανάγκη για ενισχυμένο συντονισμό και συνεργασία ήταν ένα επαναλαμβανόμενο θέμα. Το Πρόσωπο Γ' υπογράμμισε την απαίτηση για έναν καλύτερο μηχανισμό συνεργασίας μεταξύ των πολιτών και των υπηρεσιών, αναφέροντας τις προκλήσεις για τη δημιουργία αυτής της συνέργειας. Το Πρόσωπο Ε' επεσήμανε την πολυπλοκότητα της παράλληλης διεκπεραίωσης σε έναν μεγάλο δήμο, τονίζοντας την ανάγκη για συνεργασία. Το Πρόσωπο Η' σημείωσε τον σκεπτικισμό των δημοτικών υπαλλήλων και την ανάγκη για αλλαγή των καθιερωμένων διαδικασιών, επισημαίνοντας τις προκλήσεις συντονισμού. Η επιτυχής υπέρβαση αυτών των εμποδίων απαιτούσε την προώθηση της συνεργασίας και την καθιέρωση μιας ενιαίας προσέγγισης σε όλες τις δημοτικές υπηρεσίες.

δ. Αντίληψη του κοινού

Οι προκλήσεις για την αλλαγή της αντίληψης του κοινού χαρακτηρίστηκαν σημαντικές. Το Πρόσωπο Ζ' συζήτησε την ανάγκη αλλαγής των αντιλήψεων των πολιτών, τονίζοντας τη σημασία της μεταφοράς του Novonville ως πλατφόρμας έκφρασης απόψεων. Το Πρόσωπο Η' υπογράμμισε τον σκεπτικισμό μεταξύ των υπαλλήλων της πόλης σχετικά με την αλλαγή των καθιερωμένων διαδικασιών, αντανakλώντας την πρόκληση της διαχείρισης των αντιλήψεων στο εσωτερικό. Η αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων περιελάμβανε στρατηγική επικοινωνία για την αναδιαμόρφωση των δημόσιων και εσωτερικών στάσεων απέναντι στο Novonville.

Τα κοινά στοιχεία της αντίστασης στην αλλαγή, της επικοινωνίας και της κατάρτισης, του συντονισμού και της συνεργασίας και της αντίληψης του κοινού υπογραμμίζουν την πολύπλευρη φύση των προκλήσεων στην αρχική εφαρμογή του Nononville. Η ανάλυση φωτίζει την πολυπλοκότητα της εισαγωγής μετασχηματιστικών τεχνολογιών στη δημοτική διακυβέρνηση και υπογραμμίζει την ανάγκη για στρατηγικές προσεγγίσεις που λαμβάνουν υπόψη τις διαφορετικές προοπτικές των εμπλεκόμενων στη διαδικασία φορέων.

4.2.4.4.3 Συγκρίσεις και αντιπαραβολές

Η εξέταση των απαντήσεων των ενδιαφερομένων αποκαλύπτει τόσο ομοιότητες όσο και διαφορές στις προοπτικές τους σχετικά με τις προκλήσεις που αντιμετώπισαν κατά την αρχική λειτουργία του συστήματος Nononville. Όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη προσδιόρισαν την αντίσταση στην αλλαγή ως κοινή πρόκληση, αντανakλώντας τις εγγενείς δυσκολίες στην εισαγωγή νέων τεχνολογιών και την τροποποίηση καθιερωμένων διαδικασιών. Η αντίσταση αυτή εκδηλώθηκε εσωτερικά μεταξύ των δημοτικών υπηρεσιών, όπως σημείωσαν το Πρόσωπο Α' και ο το Πρόσωπο Δ', και εξωτερικά μεταξύ των πολιτών, όπως τόνισε το Πρόσωπο Η'. Η συναίνεση σε αυτή την πρόκληση υπογραμμίζει τη διάχυτη φύση της ανησυχίας απέναντι στην τεχνολογική καινοτομία εντός των γραφειοκρατικών δομών.

Η επικοινωνία και η κατάρτιση αναδείχθηκαν ως μια άλλη κοινή πρόκληση μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών. Το Πρόσωπο Β' υπογράμμισε τη σημασία της ευκολίας έκφρασης, απηχώντας τα αισθήματα που εκφράστηκαν από άλλους ενδιαφερόμενους σχετικά με την ανάγκη για σαφείς και αποτελεσματικές στρατηγικές επικοινωνίας. Επιπλέον, το Πρόσωπο Ε' και η το Πρόσωπο Στ' συζήτησαν τις προκλήσεις που σχετίζονται με την πειθώ του δημοτικού προσωπικού και τον καθορισμό της κατανομής των πόρων, τονίζοντας τον κρίσιμο ρόλο των ολοκληρωμένων προγραμμάτων κατάρτισης στην αντιμετώπιση αυτών των ζητημάτων.

Ενώ οι ενδιαφερόμενοι αναγνώρισαν ομόφωνα την αντίσταση στην αλλαγή, οι προοπτικές τους διέφεραν όσον αφορά τα συγκεκριμένα πλαίσια και τις εκδηλώσεις αυτής της πρόκλησης. Για παράδειγμα, τα Πρόσωπα Α' και Δ' υπογράμμισαν την αντίσταση εντός των δημοτικών υπηρεσιών, ενώ η το Πρόσωπο Η' συζήτησε τον σκεπτικισμό μεταξύ των δημοτικών υπαλλήλων. Αυτή η ανομοιογένεια υποδηλώνει διαφοροποιημένες αποχρώσεις

στη φύση και την έκταση της αντίστασης που συναντάται στα διάφορα επίπεδα της δημοτικής διακυβέρνησης.

Επιπλέον, τα ενδιαφερόμενα μέρη διέφεραν ως προς την έμφαση που έδιναν στις προκλήσεις συντονισμού και συνεργασίας. Ενώ τα Πρόσωπα Γ' και Ε' υπογράμμισαν την πολυπλοκότητα της δημιουργίας μηχανισμών συνεργασίας εντός και μεταξύ των δημοτικών υπηρεσιών, το Πρόσωπο Η' επικεντρώθηκε στην ανάγκη συντονισμού μεταξύ του γραφείου πολιτών και των υπηρεσιών. Αυτές οι διαφοροποιήσεις υποδηλώνουν διαφορετικές οπτικές γωνίες σχετικά με την οργανωτική δυναμική και τις απαιτήσεις συνεργασίας που ενυπάρχουν στην εφαρμογή του Novonville.

Αν και οι ενδιαφερόμενοι μοιράστηκαν κοινές προκλήσεις, όπως η αντίσταση στην αλλαγή και τα εμπόδια επικοινωνίας, οι διαφορές στην έμφαση και το πλαίσιο υπογράμμισαν τις ποικίλες εμπειρίες και προοπτικές που ενυπάρχουν στην πλοήγηση στις πολυπλοκότητες της αρχικής λειτουργίας του Novonville. Η κατανόηση αυτών των αποχρώσεων είναι απαραίτητη για την ανάπτυξη στοχευμένων στρατηγικών για την αντιμετώπιση των προκλήσεων και τη διευκόλυνση της επιτυχούς τεχνολογικής υιοθέτησης στη δημοτική διακυβέρνηση.

4.2.4.4.4. Συνέπειες για την υπέρβαση των προκλήσεων κατά την αρχική εφαρμογή του Novonville

Η επιτυχής πλοήγηση στις προκλήσεις κατά την αρχική εφαρμογή του συστήματος Novonville οδήγησε σε διάφορες αξιοσημείωτες συνέπειες, διαμορφώνοντας τη δυναμική της εμπλοκής των πολιτών, των διοικητικών διαδικασιών και της συνολικής λειτουργίας του δήμου. Η υπέρβαση της αντίστασης στην αλλαγή και η αποτελεσματική αντιμετώπιση των επικοινωνιακών προκλήσεων οδήγησε σε μια πιο δεκτική κοινωνία πολιτών. Οι ενδιαφερόμενοι φορείς, όπως τα Πρόσωπα Ζ' και Η', υπογράμμισαν την εξελισσόμενη αντίληψη του Novonville από μια πλατφόρμα κυρίως για παράπονα σε ένα εργαλείο που επιτρέπει στους πολίτες να εκφράζουν τις απόψεις τους για θέματα δημοτικής σημασίας. Αυτή η αλλαγή υποδηλώνει μια επιτυχημένη μετάβαση στην κατανόηση και αποδοχή των πολιτών, προωθώντας ένα περιβάλλον όπου οι πολίτες συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση των αποφάσεων του δήμου. Οι προκλήσεις που σχετίζονται με τις εσωτερικές αντιστάσεις και τα

εμπόδια συντονισμού αντιμετωπίστηκαν αποτελεσματικά, οδηγώντας σε βελτιωμένες διοικητικές διαδικασίες.

Όπως σημείωσε το Πρόσωπο Δ', το σύστημα Novonville διευκολύνει την αμεσότερη ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών, τηρώντας τα πρωτόκολλα για την αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων. Η ενσωμάτωση του Novonville στις συνήθειες διοικητικές λειτουργίες έχει εξορθολογήσει τις διαδικασίες, ενισχύοντας τη συνολική αποτελεσματικότητα της παροχής υπηρεσιών. Οι προκλήσεις που σχετίζονται με τον συντονισμό, τις οποίες επισήμαναν τα Πρόσωπα Γ' και Η', ώθησαν στη δημιουργία μηχανισμών συνεργασίας εντός και μεταξύ των δημοτικών υπηρεσιών. Η ανάγκη για εκπροσώπους σε κάθε διεύθυνση, όπως πρότεινε το Πρόσωπο Γ', και ο συντονισμός μεταξύ του γραφείου πολιτών και των υπηρεσιών, όπως τόνισε το Πρόσωπο Η', προώθησαν ένα πιο διασυνδεδεμένο και συνεργατικό επιχειρησιακό περιβάλλον.

Η αντιμετώπιση των προκλήσεων συνέβαλε σε μια πολιτισμική αλλαγή στην προσέγγιση του δήμου όσον αφορά την υιοθέτηση της τεχνολογίας. Το Πρόσωπο Α' σημείωσε βελτιώσεις σε υπηρεσίες που παραδοσιακά δεν είχαν ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών, γεγονός που αντανakλά μια θετική εξέλιξη στην ανταπόκριση του Δήμου. Η επιτυχής εφαρμογή του Novonville έχει πιθανώς ανοίξει το δρόμο για μια πιο τεχνολογικά καταρτισμένη και προσαρμοστική οργανωτική κουλτούρα στο πλαίσιο του Δήμου.

Οι συνέπειες της υπέρβασης των προκλήσεων στα αρχικά στάδια της εφαρμογής του Novonville είναι εκτεταμένες, επηρεάζοντας τη δέσμευση των πολιτών, τη διοικητική αποτελεσματικότητα, τους μηχανισμούς συνεργασίας και τη συνολική οργανωτική κουλτούρα. Τα αποτελέσματα αυτά σηματοδοτούν την επιτυχή ενσωμάτωση της τεχνολογικής καινοτομίας στη δημοτική διακυβέρνηση, τοποθετώντας τη Λάρισα ως έναν Δήμο που ανταποκρίνεται στις εξελισσόμενες ανάγκες και προσδοκίες των πολιτών του.

4.2.4.5. Ανάλυση και ερμηνεία των απαντήσεων των ενδιαφερομένων μερών στον θεματικό άξονα «εμπιστοσύνη και τη συμμετοχή των πολιτών στην πλατφόρμα Novonville»

Η πέμπτη ερώτηση διερευνά τους παράγοντες που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη των πολιτών στην πλατφόρμα Novonville και τις στρατηγικές που χρησιμοποιούνται για την ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών. Οι απαντήσεις των ενδιαφερομένων παρέχουν πληροφορίες για την πολύπλευρη φύση της οικοδόμησης εμπιστοσύνης και της προώθησης της συμμετοχής.

4.2.4.5.1. Προοπτικές

α. Πρόσωπο Α'

Το Πρόσωπο Α' υπογραμμίζει τον κρίσιμο ρόλο των απτών αποτελεσμάτων στη διασφάλιση της συμμετοχής των πολιτών. Σημειώνει ότι τα άτομα που χρησιμοποίησαν την πλατφόρμα και βίωσαν την επίλυση ζητημάτων στη συνέχεια διέδωσαν τη χρήση της σε άλλους. Επιπλέον, αναγνωρίζει τις σημαντικές προσπάθειες του δήμου για την προώθηση της ευαισθητοποίησης και τη γνωστοποίηση της πλατφόρμας.

β. Το Πρόσωπο Β'

Το Πρόσωπο Β' επισημαίνει τα ολοκληρωμένα μέτρα που ελήφθησαν για την προώθηση της πλατφόρμας Nononville. Παρατηρεί ότι, ενώ η αρχική συμμετοχή μπορεί να ήταν μέτρια, οι επακόλουθες διαβουλεύσεις σημείωσαν αύξηση, καθώς οι πολίτες εξοικειώθηκαν με αυτή την πρωτότυπη διαδικασία. Αυτό δείχνει τη σημασία της εξοικείωσης και της συνήθειας στην ενθάρρυνση της διαρκούς συμμετοχής των πολιτών.

γ. Το Πρόσωπο Γ'

Το Πρόσωπο Γ' υπογραμμίζει τη διττή φύση του Nononville, καθώς δεν χρησιμεύει μόνο ως πλατφόρμα για την υποβολή αιτημάτων αλλά και ως στοιχείο διαβούλευσης για τη διαμόρφωση πολιτικής. Σημειώνει περιπτώσεις όπου πολίτες, επιδιώκοντας ατομικές συζητήσεις, χτύπησαν την πόρτα του γραφείου πολιτών. Αυτό το διαδραστικό στοιχείο, σε συνδυασμό με τα ορατά αποτελέσματα, συμβάλλει στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης και στην προώθηση της συμμετοχής.

δ. Το Πρόσωπο Δ'

Το Πρόσωπο Δ' περιγράφει τις προκλήσεις της εδραίωσης μιας κουλτούρας συμμετοχής, αναφέροντας ότι οι πολίτες που προηγουμένως διαμαρτύρονταν στην δημοτική αρχή δεν συμμετείχαν απαραίτητα στις διαβουλεύσεις. Τονίζει την ανάγκη για ισχυρή προβολή, χρησιμοποιώντας λέξεις-κλειδιά που βρίσκουν απήχηση στους πολίτες, και τις συνεχείς προσπάθειες για την καλλιέργεια μιας κουλτούρας όπου η συμμετοχή θα αποτελεί προτεραιότητα.

ε. Το Πρόσωπο Ε'

Το Πρόσωπο Ε', επισημαίνει την άμεση προσοχή και διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών μέσω του Nononville. Η διαφάνεια στην παρακολούθηση της ολοκλήρωσης των

αιτημάτων, που παρέχεται μέσω μηνιαίων εκθέσεων, λειτουργεί ως μηχανισμός ελέγχου, εμπνέοντας εμπιστοσύνη στους πολίτες ότι οι ανησυχίες τους αντιμετωπίζονται.

στ. Πρόσωπο Στ'

Το Πρόσωπο Στ' τονίζει την αμεσότητα και την ασφάλεια που συνδέεται με το Nonoville. Η καταγραφή των αιτημάτων παρέχει στους πολίτες απόδειξη και διαβεβαίωση ότι οι ανησυχίες τους έχουν καταγραφεί και θα αντιμετωπιστούν. Αυτή η διαφάνεια συμβάλλει στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης στην πλατφόρμα.

ζ. Το Πρόσωπο Ζ'

Το Πρόσωπο Ζ' προτείνει μια στρατηγική που περιλαμβάνει μίνι ερωτηματολόγια για τη συλλογή των απόψεων των πολιτών. Αυτή η προσέγγιση όχι μόνο εμπλέκει τους πολίτες στη διαδικασία λήψης αποφάσεων αλλά και επικοινωνεί ότι η συμβολή τους εκτιμάται και λαμβάνεται υπόψη από τον δήμο.

η. Το Πρόσωπο Η'

Το Πρόσωπο Η' παρέχει μια διαφοροποιημένη οπτική για τον σκεπτικισμό των πολιτών. Σημειώνει περιπτώσεις όπου οι πολίτες δοκίμασαν σκόπιμα την πλατφόρμα, αναμένοντας καμία απάντηση. Ωστόσο, μόλις οι πολίτες έλαβαν απαντήσεις και είδαν την επίλυση των αιτημάτων τους, δημιουργήθηκε εμπιστοσύνη. Η διαφανής κοινοποίηση των αποτελεσμάτων και η ανακατεύθυνση στις κατάλληλες υπηρεσίες ενίσχυσε περαιτέρω την εμπιστοσύνη των πολιτών.

4.2.4.5.2. Κοινά σημεία στις προοπτικές των διακυβευματούχων

α. Απτά αποτελέσματα ως καταλύτης εμπιστοσύνης

Τόσο το Πρόσωπο Α' όσο και άλλοι ενδιαφερόμενοι υπογραμμίζουν τη σημασία των απτών αποτελεσμάτων στη διαμόρφωση της εμπιστοσύνης των πολιτών. Η αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας, η οποία αποδεικνύεται μέσω της επίλυσης των προβλημάτων των πολιτών, λειτουργεί ως επιτακτικός παράγοντας. Οι θετικές εμπειρίες όχι μόνο ενθαρρύνουν τους υφιστάμενους χρήστες να υποστηρίξουν το Nonoville, αλλά λειτουργούν επίσης ως πρακτικές επιδείξεις της αποτελεσματικότητάς του, συμβάλλοντας σημαντικά στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης.

β. Διαφάνεια και σαφής επικοινωνία

Η διαφάνεια και η αποτελεσματική επικοινωνία αναδεικνύονται ως κρίσιμα στοιχεία για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών. Η παρακολούθηση της ολοκλήρωσης των αιτημάτων, όπως τόνισε το Πρόσωπο Ε', προσθέτει ένα επίπεδο διαφάνειας που επιτρέπει στους πολίτες να αξιολογήσουν την ανταπόκριση του δήμου. Το Πρόσωπο Η' υπογράμμισε τη σημασία της διαφανούς επικοινωνίας των αποτελεσμάτων, η οποία διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη διάλυση του αρχικού σκεπτικισμού και στην οικοδόμηση της αίσθησης της λογοδοσίας, αμφότερα κρίσιμα για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης.

γ. Αμεσότητα και αποτελεσματικότητα: Πυλώνες αξιοπιστίας

Πολλαπλοί ενδιαφερόμενοι, όπως το πρόσωπο Στ', υπογραμμίζουν την αμεσότητα και την αποτελεσματικότητα της Nononville ως βασικούς παράγοντες που συμβάλλουν στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης. Η ικανότητα της πλατφόρμας να ανταποκρίνεται άμεσα στα αιτήματα των πολιτών όχι μόνο παρέχει μια αίσθηση ασφάλειας αλλά και καθιερώνει ένα αξιόπιστο και ευέλικτο σύστημα. Η αποτελεσματική παρακολούθηση της προόδου ενισχύει περαιτέρω την εμπιστοσύνη των πολιτών στην πλατφόρμα.

δ. Καλλιέργεια κουλτούρας συμμετοχής

Οι προσπάθειες για την καλλιέργεια μιας κουλτούρας συμμετοχής και δέσμευσης ξεχωρίζουν ως επαναλαμβανόμενα θέματα. Το Πρόσωπο Δ' αναγνωρίζει τις προκλήσεις για την καθιέρωση μιας κουλτούρας όπου οι πολίτες δίνουν προτεραιότητα στη συμμετοχή. Το Πρόσωπο Ζ' εισάγει καινοτόμες προσεγγίσεις, όπως τα «μίνι» ερωτηματολόγια, για την ενεργό συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων. Οι πρωτοβουλίες αυτές υπογραμμίζουν τις συνεχιζόμενες προσπάθειες για τη μετάδοση της αξίας των απόψεων των πολιτών, συμβάλλοντας στην πολύπλευρη διαδικασία ενίσχυσης της εμπιστοσύνης.

ε. Πολύπλευρη προσέγγιση: Δυναμική της εμπιστοσύνης

Τα κοινά σημεία διαφωτίζουν μια δυναμική αλληλεπίδραση μεταξύ απτών αποτελεσμάτων, διαφανούς επικοινωνίας, αποτελεσματικότητας και συνεχιζόμενων προσπαθειών για την εμπέδωση μιας συμμετοχικής νοοτροπίας. Αυτή η πολύπλευρη προσέγγιση αντικατοπτρίζει την περίπλοκη διαδικασία της ενίσχυσης της εμπιστοσύνης των πολιτών και της ενθάρρυνσης της ενεργού εμπλοκής με την πλατφόρμα Nononville. Κάθε στοιχείο συμβάλλει συνεργικά στη

δημιουργία ενός ισχυρού θεμελίου για την εμπιστοσύνη των πολιτών και τη διαρκή συμμετοχή.

4.2.4.5.3 Συγκρίσεις και αντιπαραβολές

Οι ενδιαφερόμενοι φορείς παρουσιάζουν μια ποικιλία προσεγγίσεων για την οικοδόμηση της εμπιστοσύνης των πολιτών στην πλατφόρμα Nononville, καθένας από τους οποίους αντανακλά μοναδικές εκτιμήσεις και στρατηγικές. Ενώ υπάρχουν κοινά θέματα, υπάρχουν αποκλίσεις στην έμφαση και την εκτέλεσή τους.

Η κοινή έμφαση στα απτά αποτελέσματα αναδεικνύεται ως κοινός τόπος μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών. Το Πρόσωπο Α' αλλά και τα πρόσωπα Γ', Ε', Η' και Στ' υπογραμμίζουν πώς η αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας, η οποία αποδεικνύεται μέσω της επίλυσης ζητημάτων, συμβάλλει σημαντικά στην εμπιστοσύνη των πολιτών. Αυτή η κοινή προοπτική υπογραμμίζει την καθολική αναγνώριση ότι η παροχή πρακτικών λύσεων είναι θεμελιώδης για την εμπέδωση εμπιστοσύνης στην πλατφόρμα.

Αποκλίσεις εμφανίζονται όσον αφορά τις στρατηγικές επικοινωνίας. Το Πρόσωπο Ε' τονίζει τη σημασία της διαφανούς παρακολούθησης της ολοκλήρωσης των αιτημάτων ως μέσο ενίσχυσης της εμπιστοσύνης μέσω της ανοικτής επικοινωνίας. Από την άλλη πλευρά, το Πρόσωπο Η' υπογραμμίζει τη σημασία της άμεσης επικοινωνίας και της ανταλλαγής αποτελεσμάτων ως βασικών συστατικών της οικοδόμησης εμπιστοσύνης. Αυτές οι διαφοροποιήσεις στην έμφαση υποδηλώνουν διαφορετικές προσεγγίσεις για την επίτευξη διαφανούς και αποτελεσματικής επικοινωνίας, αντανακλώντας τις διαφοροποιημένες εκτιμήσεις των διαφόρων ενδιαφερομένων.

Το Πρόσωπο Στ' όσο και άλλοι συνεντευξιζόμενοι συγκλίνουν στη σημασία της αμεσότητας και της αποτελεσματικότητας για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης. Η ικανότητα της πλατφόρμας να ανταποκρίνεται άμεσα στα αιτήματα των πολιτών και η αποτελεσματική παρακολούθηση της προόδου αναγνωρίζονται παγκοσμίως ως κρίσιμα στοιχεία για τη δημιουργία ενός αξιόπιστου και ευέλικτου συστήματος. Αυτή η κοινή προοπτική υπογραμμίζει τη συναίνεση σχετικά με τον θεμελιώδη ρόλο της αποτελεσματικότητας στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών.

Η απόκλιση γίνεται εμφανής στις προσεγγίσεις για την καλλιέργεια κουλτούρας συμμετοχής των πολιτών. Το Πρόσωπο Δ' αναγνωρίζει την πρόκληση της καθιέρωσης μιας κουλτούρας συμμετοχής, ενώ το Πρόσωπο Ζ' εστιάζει στα «μίνι» ερωτηματολόγια. Η αντίθεση αυτή αντανακλά τις διαφορετικές στρατηγικές για την ενεργό συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων, αποδεικνύοντας ότι οι διάφοροι ενδιαφερόμενοι μπορεί να δίνουν προτεραιότητα σε διαφορετικές μεθόδους για την ενθάρρυνση της συμμετοχής.

Παρά τις αποκλίσεις, υπάρχει κοινή αντίληψη μεταξύ των ενδιαφερομένων ότι η οικοδόμηση εμπιστοσύνης είναι μια πολύπλευρη διαδικασία. Η αλληλεπίδραση μεταξύ των απτών αποτελεσμάτων, της διαφανούς επικοινωνίας, της αποτελεσματικότητας και των προσπαθειών για την εμπέδωση μιας συμμετοχικής νοοτροπίας αναγνωρίζεται παγκοσμίως. Αυτή η κοινή προοπτική αναδεικνύει την πολύπλοκη φύση της δυναμικής της εμπιστοσύνης και την ανάγκη μιας πολύπλευρης προσέγγισης για τη διασφάλιση της διαρκούς εμπλοκής των πολιτών.

4.2.4.5.4 Συνέπειες για την εμπιστοσύνη και τη συμμετοχή των διακυβευματούχων

Οι διαφορετικές προοπτικές των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με την οικοδόμηση εμπιστοσύνης στο πλαίσιο της πλατφόρμας Novonville έχουν σημαντικές συνέπειες που διαμορφώνουν την πορεία της εμπλοκής των πολιτών, τη χρήση της πλατφόρμας και τη συνολική επιτυχία της δημοτικής διακυβέρνησης. Οι συνέπειες εκτείνονται σε διάφορους τομείς, από την αξιοπιστία της πλατφόρμας έως τη δυναμική των σχέσεων μεταξύ πολιτών και δήμου.

Η έμφαση που δίνουν οι ενδιαφερόμενοι στα απτά αποτελέσματα ως καταλύτη εμπιστοσύνης έχει βαθιές συνέπειες για την αντιληπτή αξιοπιστία και αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας Novonville. Η ικανότητα της πλατφόρμας να παρέχει έγκαιρες και αποτελεσματικές λύσεις επηρεάζει άμεσα την εμπιστοσύνη των πολιτών στη λειτουργικότητά της. Οι θετικές εμπειρίες με την επίλυση ζητημάτων γίνονται καθοριστικοί παράγοντες για τη διαμόρφωση της αξιοπιστίας της πλατφόρμας ως αξιόπιστου εργαλείου για τη συμμετοχή των πολιτών.

Οι διαφορετικές προσεγγίσεις για την καλλιέργεια κουλτούρας συμμετοχής έχουν συνέπειες στα επίπεδα εμπλοκής των πολιτών. Οι ενδιαφερόμενοι που αναγνωρίζουν την πρόκληση της εδραίωσης μιας κουλτούρας συμμετοχής, όπως το Πρόσωπο Δ', υπογραμμίζουν την ανάγκη για σκόπιμες προσπάθειες ενθάρρυνσης των πολιτών να συμμετέχουν ενεργά. Από την άλλη

πλευρά, καινοτόμες στρατηγικές, όπως τα «μίνι» ερωτηματολόγια που πρότεινε το Πρόσωπο Ζ', υποδηλώνουν μια προληπτική προσέγγιση για την προώθηση της συμμετοχής των πολιτών. Οι συνέπειες αντικατοπτρίζονται στους διαφορετικούς βαθμούς συμμετοχής των πολιτών, με επιπτώσεις στον πλούτο της δημόσιας συμβολής στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Η απόκλιση των ενδιαφερομένων μερών στις στρατηγικές επικοινωνίας επηρεάζει την αντίληψη του κοινού για τη δημοτική διαφάνεια. Η διαφανής παρακολούθηση της ολοκλήρωσης των αιτημάτων, όπως υποστηρίζει το Πρόσωπο Ε', συμβάλλει στην αντίληψη της ανοικτότητας και της λογοδοσίας. Ταυτόχρονα, η έμφαση στην άμεση και προσανατολισμένη στο αποτέλεσμα επικοινωνία από το Πρόσωπο Η' υπογραμμίζει τη σημασία της προληπτικής δέσμευσης για τη διαμόρφωση της κοινής γνώμης. Οι συνέπειες επεκτείνονται στον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες αντιλαμβάνονται τη διαφάνεια και την επικοινωνιακή αποτελεσματικότητα της δημοτικής διοίκησης.

Η κοινή έμφαση στην αμεσότητα και την αποτελεσματικότητα ως πυλώνες αξιοπιστίας έχει ως αποτέλεσμα η εμπιστοσύνη να αποτελεί θεμέλιο στοιχείο για βιώσιμες σχέσεις μεταξύ πολιτών και δήμου. Η ικανότητα της πλατφόρμας να ανταποκρίνεται άμεσα στα αιτήματα των πολιτών και να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τις διαδικασίες συμβάλλει στη συνολική αντίληψη της αξιοπιστίας. Η εμπιστοσύνη, επομένως, αναδεικνύεται ως κρίσιμο στοιχείο για την καλλιέργεια διαρκών σχέσεων μεταξύ των πολιτών και του δήμου, επηρεάζοντας τη συνεχή επιτυχία και υιοθέτηση της πλατφόρμας Novonville.

Οι συνέπειες των προοπτικών των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με την οικοδόμηση εμπιστοσύνης στην πλατφόρμα Novonville είναι εκτεταμένες, διαμορφώνοντας την αξιοπιστία της πλατφόρμας, τα επίπεδα εμπλοκής των πολιτών, την αντίληψη του κοινού για τη δημοτική διαφάνεια και τη βάση για βιώσιμες σχέσεις μεταξύ των πολιτών και του δήμου. Οι συνέπειες αυτές υπογραμμίζουν τη σημασία μιας καλά θεμελιωμένης στρατηγικής οικοδόμησης εμπιστοσύνης για τη διασφάλιση της συνεχούς επιτυχίας της πλατφόρμας Novonville στη διευκόλυνση της αποτελεσματικής συμμετοχής των πολιτών στη δημοτική διακυβέρνηση.

4.2.4.6. Ανάλυση και ερμηνεία των απαντήσεων των ενδιαφερομένων μερών στον θεματικό άξονα «επιτυχημένη/λιγότερο επιτυχημένη διαβούλευση»

Η ερώτηση 6 εξετάζει τα πραγματικά αποτελέσματα των διαβουλεύσεων Nononville, διερευνώντας περιπτώσεις επιτυχίας και προκλήσεις που αντιμετωπίστηκαν. Οι προοπτικές των ενδιαφερομένων φορέων ρίχνουν φως στους παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των διαβουλεύσεων, από τη διατύπωση των ερωτήσεων έως την πολιτισμική αλλαγή που απαιτείται για την ουσιαστική εμπλοκή των πολιτών. Η ανάλυση θα εξετάσει τις επιμέρους εμφάνσεις, θα εντοπίσει τα κοινά σημεία και θα παράσχει μια επισκόπηση σύγκρισης και αντιπαραβολής.

4.2.4.6.1. Προοπτικές

α. Πρόσωπο Α'

Το Πρόσωπο Α' υπογραμμίζει την επιτυχία των διαβουλεύσεων, τονίζοντας την ουσιαστική συμμετοχή των πολιτών, ιδιαίτερα στη διαβούλευση του ΣΒΑΚ. Τονίζει τη σημασία της πολιτισμικής αλλαγής, προτρέποντας τους πολίτες να αντιμετωπίζουν τα θέματα του δημόσιου χώρου ως προσωπικές τους υποθέσεις. Επιπλέον, σημειώνει τον κίνδυνο οι πολίτες να υποστηρίζουν ακούσια τις προτάσεις στο διαδίκτυο και τάσσεται υπέρ της ευρείας εκπροσώπησης στις διαβουλεύσεις.

β. Πρόσωπο Β'

Το Πρόσωπο Β' τονίζει τον κρίσιμο ρόλο των καλά διατυπωμένων ερωτήσεων στην επιτυχία των διαβουλεύσεων. Επισημαίνει τους τεχνικούς περιορισμούς του λογισμικού, τονίζοντας την ανάγκη για σαφήνεια στη δομή των ερωτήσεων. Η αποτελεσματικότητα των διαβουλεύσεων, κατά την άποψή του, εξαρτάται από την ακρίβεια στη διατύπωση των ερωτήσεων ώστε να προκύψουν ουσιαστικές απαντήσεις.

γ. Πρόσωπο Γ'

Το Πρόσωπο Γ' παρέχει μια διαφοροποιημένη οπτική γωνία, αναφέροντας μια προβληματική διαβούλευση με λιγότερους συμμετέχοντες. Σημειώνει την αμφιθυμία σχετικά με τη δημοσίευση των αποτελεσμάτων και υπογραμμίζει την επιτυχία της διαβούλευσης για την Εθνική Πρωτεύουσα Νεολαίας, παρά το γεγονός ότι αφορούσε ένα φαινομενικά λιγότερο ελκυστικό θέμα. Το συμπέρασμα είναι ότι τόσο η συνάφεια του θέματος όσο και η διαφανής επικοινωνία διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο.

δ. Πρόσωπο Δ'

Το Πρόσωπο Δ' συζητά μια πρόκληση που σχετίζεται με τις διαβουλεύσεις για την καθαριότητα. Ο φόβος για τις αντιδράσεις της δημοτικής αρχής δημιούργησε απροθυμία μεταξύ των ενδιαφερομένων. Τονίζει την επιτυχία μιας διαβούλευσης με επίκεντρο την ανακύκλωση, σημειώνοντας ότι αποκαλύφθηκαν αδυναμίες στην εμπλοκή της νέας γενιάς σε ευρύτερα θέματα.

ε. Πρόσωπο Ε'

Το Πρόσωπο Ε' επισημαίνει τη σημασία των καλά στοχευμένων ερωτήσεων, υπογραμμίζοντας μια λιγότερο επιτυχημένη διαβούλευση λόγω συγκεχυμένων ερωτήσεων. Εντοπίζει επιτυχία στις διαβουλεύσεις που επικεντρώνονται στις πανεπιστημιακές εμπειρίες των πολιτών και στις εμπειρίες δια βίου μάθησης, τονίζοντας τη σημασία της ακρίβειας των ερωτήσεων.

στ. Πρόσωπο Στ'

Το Πρόσωπο Στ' αναλύει μια διαβούλευση για την καθαριότητα, σημειώνοντας ότι ενώ εξήχθησαν συμπεράσματα, δεν προέκυψαν νέες πληροφορίες. Υπογραμμίζει ότι οι αποφάσεις επηρεάζονται από ένα συνδυασμό παραγόντων, σηματοδοτώντας ότι μια μεμονωμένη διαβούλευση μπορεί να μην προσφέρει πρωτοποριακές γνώσεις.

ζ. Πρόσωπο Ζ'

Το Πρόσωπο Ζ' υπογραμμίζει μια επιτυχημένη διαβούλευση, αποδίδοντάς την σε μια σχολαστική διαδικασία διαλόγου που προηγήθηκε της διαβούλευσης. Η ομαδική εργασία, η συνεχής ενημέρωση και η προσεκτική σύνταξη του ερωτηματολογίου συνέβαλαν στην επιτυχία. Αυτό έρχεται σε αντίθεση με μια λιγότερο λεπτομερή, λιγότερο επιτυχημένη διαβούλευση.

η. Πρόσωπο Η'

Το Πρόσωπο Η' συζητά την επιτυχία μιας ανοικτής τηλε-διαβούλευσης με τον Δήμαρχο, σημειώνοντας μεγαλύτερη συμμετοχή από τις διαδικτυακές διαβουλεύσεις. Ωστόσο, αναγνωρίζει τις προκλήσεις που σχετίζονται με τον όγκο των ερωτήσεων και τονίζει ότι οι υπερβολικά πολλές προτάσεις μπορεί να επηρεάσουν την αποτελεσματικότητα.

4.2.4.6.2. Κοινά σημεία στις προοπτικές των διακυβευματούχων

Κατά την εξέταση των απόψεων των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με τις επιτυχίες και προβληματικές διαβουλεύσεις Nononville, αναδύονται ορισμένα επαναλαμβανόμενα θέματα, τα οποία αντανakλούν κοινές εκτιμήσεις και προκλήσεις. Η παρούσα ενότητα εμβαθύνει στα κοινά σημεία που διαπλέκουν τις επιμέρους δηλώσεις, προσφέροντας πληροφορίες για τους βασικούς παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της εμπλοκής των πολιτών μέσω της πλατφόρμας Nononville.

α. Ακρίβεια στη διατύπωση των ερωτήσεων

Ένα κυρίαρχο κοινό χαρακτηριστικό όλων των ενδιαφερομένων είναι η έμφαση στην ακρίβεια των ερωτήσεων που διατυπώνονται κατά τη διάρκεια των διαβουλεύσεων. Τα Πρόσωπα Α' έως και Δ' υπογραμμίζουν ιδίως τη σημασία των καλά διατυπωμένων ερωτήσεων. Η επιτυχία μιας διαβούλευσης εξαρτάται συχνά από τη σαφήνεια και την εξειδίκευση των ερωτήσεων που τίθενται στους πολίτες. Η έμφαση αυτή αντανakλά την κοινή αντίληψη ότι η αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας Nononville συνδέεται στενά με την ποιότητα και την ακρίβεια των πληροφοριών που ζητούνται από τους συμμετέχοντες.

β. Στροφή προς τη συμμετοχή των πολιτών

Ένα άλλο κοινό στοιχείο που προκύπτει είναι η ανάγκη για μια πολιτισμική αλλαγή στην αντίληψη της συμμετοχής των πολιτών. Το Πρόσωπο Α' τονίζει ιδιαίτερα την ανάγκη οι πολίτες να αντιμετωπίζουν τα ζητήματα του δημόσιου χώρου ως προσωπικές ανησυχίες, προτρέποντας για μια μετασχηματιστική αλλαγή στις κοινωνικές συμπεριφορές. Το συναίσθημα αυτό βρίσκει απήχηση σε όλες τις δηλώσεις, υποδηλώνοντας μια συλλογική αναγνώριση ότι η επιτυχία των διαβουλεύσεων εξαρτάται από την καλλιέργεια μιας κουλτούρας όπου οι πολίτες συμμετέχουν ενεργά στις υποθέσεις των πολιτών. Αυτή η κοινή έμφαση στον πολιτισμικό μετασχηματισμό υπογραμμίζει την αναγνώριση από τους ενδιαφερόμενους των ευρύτερων κοινωνικών δυναμικών που επηρεάζουν τη συμμετοχή των πολιτών.

γ. Διαφανής επικοινωνία

Η διαφάνεια στην επικοινωνία αναδεικνύεται σε κεντρικό κοινό στοιχείο των προβληματισμών των ενδιαφερομένων. Η δήλωση του Προσώπου Γ' σχετικά με την προβληματική διαβούλευση υπογραμμίζει τη σημασία της διαφανούς επικοινωνίας των

αποτελεσμάτων της διαβούλευσης. Αυτό συμφωνεί με τη θέση του Προσώπου Η' για τις προκλήσεις που σχετίζονται με τον όγκο των ερωτήσεων, γεγονός που υποδηλώνει ότι η σαφής επικοινωνία είναι ζωτικής σημασίας για τη διαχείριση των προσδοκιών και τη διατήρηση της αποτελεσματικότητας. Η κοινή έμφαση στη διαφανή επικοινωνία υπογραμμίζει τη συλλογική αντίληψη ότι η διαφάνεια και η σαφήνεια στη μετάδοση των πληροφοριών συμβάλλουν σημαντικά στην επιτυχία των διαβουλεύσεων Novonville.

δ. Εξισορρόπηση της ποσότητας και της ποιότητας της συμμετοχής

Ενώ τα ενδιαφερόμενα μέρη αναγνωρίζουν τη σημασία της ευρείας συμμετοχής των πολιτών, υπάρχει μια διαφοροποιημένη εξέταση της εξισορρόπησης της ποσότητας με την ποιότητα. Η σημασία της ουσιαστικής συμμετοχής υπονοείται στις συζητήσεις σχετικά με τις επιτυχείς διαβουλεύσεις, με επίγνωση ότι ένας μεγάλος αριθμός συμμετεχόντων μπορεί να μην ισοδυναμεί απαραίτητα με επιτυχή αποτελέσματα. Αυτή η διαφοροποιημένη προοπτική αντανακλά τη συνειδητοποίηση από τους ενδιαφερόμενους της ανάγκης για ουσιαστική και ενημερωμένη συμμετοχή των πολιτών και όχι για καθαρό αριθμό, ευθυγραμμιζόμενη με τους στόχους της πλατφόρμας για τη διευκόλυνση της ενημερωμένης και αποτελεσματικής συμμετοχής των πολιτών.

4.2.4.6.3 Συγκρίσεις και αντιπαραβολές

Η συγκριτική ανάλυση των απόψεων των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με τις επιτυχείς και προβληματικές διαβουλεύσεις Novonville αποκαλύπτει αποκλίνουσες και συγκλίνουσες προοπτικές. Παρόλο που κάθε ενδιαφερόμενος φέρνει έναν μοναδικό φακό στην αξιολόγηση, προκύπτουν ορισμένα κοινά σημεία και διακρίσεις στις εκτιμήσεις τους για τους παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας Novonville.

Οι ενδιαφερόμενοι φορείς υπογραμμίζουν ομοιόμορφα τον κρίσιμο ρόλο της ακρίβειας στη διατύπωση των ερωτήσεων για επιτυχείς διαβουλεύσεις. Τα Πρόσωπα Α' και Δ' συγκλίνουν στην ιδέα ότι η ποιότητα των πληροφοριών που ζητούνται από τους συμμετέχοντες επηρεάζει σημαντικά την επιτυχία μιας διαβούλευσης. Αυτή η κοινή έμφαση υπογραμμίζει τη συναίνεση σχετικά με τη σημασία της διαμόρφωσης σαφών και συγκεκριμένων ερωτημάτων για την εκμείωση ουσιαστικής συμβολής των πολιτών.

Μια κοινή προοπτική μεταξύ των ενδιαφερομένων είναι η αναγκαιότητα μιας πολιτισμικής αλλαγής για την ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών. Τα Πρόσωπα Α', Γ', Δ' και Η', αλλά και άλλοι ευθυγραμμίζονται υποστηρίζοντας τη μεταβολή της κοινωνικής συμπεριφοράς, προτρέποντας τους πολίτες να αντιλαμβάνονται τα ζητήματα του δημόσιου χώρου ως προσωπικές ανησυχίες. Αυτή η σύγκλιση υπογραμμίζει τη συλλογική αναγνώριση της ευρύτερης κοινωνικής δυναμικής που είναι ζωτικής σημασίας για την προώθηση της ενεργού συμμετοχής των πολιτών.

Η διαφάνεια στην επικοινωνία αναγνωρίζεται από τα ενδιαφερόμενα μέρη ως ζωτικό στοιχείο για την επιτυχία των διαβουλεύσεων. Το Πρόσωπο Γ' υπογραμμίζει την ανάγκη για διαφανή επικοινωνία των αποτελεσμάτων των διαβουλεύσεων, άποψη που επαναλαμβάνει το Πρόσωπο Η'. Ενώ υπάρχει σύγκλιση ως προς τη σημασία της διαφάνειας, οι αποχρώσεις στις δηλώσεις τους αποκαλύπτουν αποκλίσεις ως προς τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν και την έκταση της απαιτούμενης διαφάνειας. Αυτό υποδηλώνει ότι ενώ οι ενδιαφερόμενοι συμφωνούν στην αρχή, ενδέχεται να υπάρχουν διαφορές στην πρακτική εφαρμογή της.

Μια διαφοροποιημένη εξέταση της εξισορρόπησης της ποσότητας με την ποιότητα της συμμετοχής αναδύεται στους προβληματισμούς των ενδιαφερομένων. Ενώ υπάρχει κοινή αντίληψη ότι η ουσιαστική συμμετοχή είναι ζωτικής σημασίας, υπάρχουν διαφοροποιημένες διαφορές στον τρόπο με τον οποίο οι ενδιαφερόμενοι προσεγγίζουν την αλληλεπίδραση μεταξύ ποσότητας και ποιότητας. Το Πρόσωπο Α' υπαινίσσεται την ανάγκη ουσιαστικής πολιτισμικής αλλαγής, ενώ το Πρόσωπο Η' υπογραμμίζει τις προκλήσεις που σχετίζονται με τον όγκο των ερωτήσεων. Αυτή η απόκλιση υποδηλώνει ότι οι ενδιαφερόμενοι φορείς μπορεί να έχουν διαφορετικές απόψεις σχετικά με τη βέλτιστη ισορροπία μεταξύ ποσότητας και ποιότητας στη συμμετοχή των πολιτών.

Συγκρίνοντας τις απόψεις των ενδιαφερομένων για τις διαβουλεύσεις στο Novonville, οι περιοχές σύγκλισης και απόκλισης παρέχουν μια διαφοροποιημένη κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν την επιτυχία και τις προκλήσεις. Η κοινή έμφαση στην ακρίβεια της διατύπωσης των ερωτήσεων και η πολιτισμική στροφή προς τη συμμετοχή των πολιτών ευθυγραμμίζουν τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενώ οι διαφορές αναδύονται στις αποχρώσεις της διαφανούς επικοινωνίας και στην ισορροπία μεταξύ ποσότητας και ποιότητας της

συμμετοχής. Αυτή η συγκριτική ανάλυση εμπλουτίζει τη συζήτηση για την αξιοποίηση της τεχνολογίας για την αποτελεσματική συμμετοχή των πολιτών, αναγνωρίζοντας την πολύπλευρη φύση της συμμετοχής των πολιτών.

4.2.4.6.4 Συνέπειες για την επιτυχή διεξαγωγή των διαβουλεύσεων

Οι επιτυχίες και οι προκλήσεις που εντοπίστηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη στις διαβουλεύσεις του Nononville έχουν επακόλουθο αντίκτυπο στην αποτελεσματικότητα της εμπλοκής των πολιτών και στην εξέλιξη της πλατφόρμας. Η κατανόηση αυτών των συνεπειών παρέχει πληροφορίες για τη δυναμική που διαμορφώνει τα αποτελέσματα των συμμετοχικών διαδικασιών.

Μια αξιοσημείωτη συνέπεια των επιτυχημένων διαβουλεύσεων Nononville, όπως τονίστηκε από τα Πρόσωπα Α' και Δ', είναι η δυνατότητα αυξημένης συμμετοχής των πολιτών. Οι επιτυχημένες διαβουλεύσεις δεν αντιμετωπίζουν μόνο συγκεκριμένα ζητήματα αλλά συμβάλλουν σε μια ευρύτερη πολιτισμική αλλαγή όπου οι πολίτες ασχολούνται ενεργά με τα ζητήματα του δημόσιου χώρου. Αυτή η αυξημένη συμμετοχή προάγει μια πιο ζωντανή και ενημερωμένη κοινότητα πολιτών, ενισχύοντας τον δημοκρατικό ιστό του δήμου.

Η έμφαση στη διαφανή επικοινωνία, η οποία επαναλαμβάνεται από τα Πρόσωπα Γ' και Η', υποδηλώνει έναν επακόλουθο αντίκτυπο στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης. Οι επιτυχίες διαβουλεύσεις, σε συνδυασμό με τη διαφανή αναφορά των αποτελεσμάτων και των δράσεων που αναλαμβάνονται, ενισχύουν τη διαφάνεια των δημοτικών λειτουργιών. Αυτό, με τη σειρά του, συμβάλλει στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και της τοπικής αυτοδιοίκησης, προωθώντας ένα πιο συνεργατικό και υπεύθυνο μοντέλο διακυβέρνησης.

Οι προκλήσεις που συνδέονται με την πολιτισμική αλλαγή, όπως ανέφερε το Πρόσωπο Α', δείχνουν ότι η αλλαγή των αντιλήψεων του κοινού απαιτεί συνεχείς προσπάθειες. Η συνέπεια αυτής της πρόκλησης είναι μια πιθανή καθυστέρηση στην επίτευξη του επιθυμητού επιπέδου πολιτισμικού μετασχηματισμού. Η υπέρβαση της αντίστασης στην αλλαγή και η υποκίνηση μιας βαθιάς αλλαγής στον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες αντιλαμβάνονται το ρόλο τους στις δημόσιες υποθέσεις απαιτούν συνεχείς πρωτοβουλίες και αποτελεσματικές στρατηγικές επικοινωνίας.

Η απόκλιση των απόψεων σχετικά με την ισορροπία μεταξύ της ποσότητας και της ποιότητας της συμμετοχής αντικατοπτρίζει έναν επακόλουθο αντίκτυπο στη στρατηγική προσέγγιση της εμπλοκής των πολιτών. Οι ενδιαφερόμενοι ενδέχεται να αντιμετωπίσουν προκλήσεις στον καθορισμό του βέλτιστου συνδυασμού που εξασφαλίζει τόσο την ευρεία συμμετοχή όσο και την ουσιαστική συμβολή. Η εξεύρεση αυτής της ισορροπίας καθίσταται ζωτικής σημασίας για την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων της συμβολής των πολιτών και τη διαχείριση των πρακτικών περιορισμών που σχετίζονται με τον όγκο.

Μια αξιοσημείωτη συνέπεια που υπερβαίνει τόσο τις επιτυχίες όσο και τις προκλήσεις είναι η επαναληπτική μάθηση και βελτίωση που ενσωματώθηκε στη διαδικασία διαβούλευσης του Novonville. Τόσο οι επιτυχημένες όσο και οι λιγότερο επιτυχημένες περιπτώσεις χρησιμεύουν ως ευκαιρίες μάθησης για τους ενδιαφερόμενους. Η συνεχής βελτίωση της διατύπωσης των ερωτήσεων, των στρατηγικών επικοινωνίας και της ισορροπίας μεταξύ ποσότητας και ποιότητας αποτελούν παράδειγμα μιας προσαρμοστικής προσέγγισης για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των μελλοντικών διαβουλεύσεων.

Οι συνέπειες των επιτυχιών και των προκλήσεων στις διαβουλεύσεις του Novonville επεκτείνονται πέρα από τα συγκεκριμένα αποτελέσματα, διαμορφώνοντας τη φύση της εμπλοκής των πολιτών, της διαφάνειας και της δυναμικής της διακυβέρνησης εντός του δήμου. Ο επαναληπτικός χαρακτήρας αυτών των συνεπειών υπογραμμίζει την εξελισσόμενη φύση των συμμετοχικών διαδικασιών με γνώμονα την τεχνολογία και τη δέσμευση για βελτίωση των μεθοδολογιών για την ενισχυμένη συμμετοχή των πολιτών.

4.2.4.7. Ανάλυση και ερμηνεία των απαντήσεων των ενδιαφερομένων μερών στον θεματικό άξονα «διοικητική οργάνωση»

Η οργανωτική ενσωμάτωση του Novonville στον Δήμο Λαρισαίων περιλαμβάνει πολύπλευρες προκλήσεις και στρατηγικές εκτιμήσεις, όπως διευκρινίστηκε από διάφορους ενδιαφερόμενους. Η εξέταση των διοικητικών δομών και των κριτηρίων που διέπουν την εφαρμογή του Novonville αποκαλύπτει αποχρώσεις της πολυπλοκότητας που συνεπάγεται ο μετασχηματισμός των παραδοσιακών δημοτικών λειτουργιών.

4.2.4.7.1. Προοπτικές

α. Πρόσωπο Α΄

Το Πρόσωπο Α΄ διατυπώνει την ίδρυση του γραφείου Nononville ως ένα κομβικό βήμα, το οποίο συνοδεύεται από την πρόκληση της επιλογής κατάλληλου προσωπικού και της διασφάλισης μιας αποτελεσματικής ψηφιακής υποδομής. Το γραφείο όχι μόνο λειτούργησε ως κόμβος για την αλληλεπίδραση των πολιτών, αλλά και πλοηγήθηκε στη λεπτή ισορροπία μεταξύ της καινοτομίας και των πιθανών νομικών περιορισμών. Οι προκλήσεις που αφορούσαν την απουσία μόνιμου προσωπικού για την πολιτιστική μετάδοση υπογράμμισαν τις οργανωτικές περιπλοκές που συνδέονται με τη διατήρηση ενός ευέλικτου και ικανού γραφείου Nononville.

β. Πρόσωπο Β΄

Το Πρόσωπο Β΄ ρίχνει φως στην προ-Nononville εποχή, η οποία χαρακτηριζόταν από ομάδες διαβούλευσης χωρίς ουσιαστικά αποτελέσματα. Η μετάβαση περιελάμβανε την καταγραφή των αιτημάτων μέσω λογισμικού, τον εξορθολογισμό των ροών από διάφορα κανάλια και τη συγκέντρωσή τους σε μια ενιαία πλατφόρμα. Η δημιουργία ενός κεντρικού γραφείου αναδείχθηκε ως μετασχηματιστικό βήμα, ενισχύοντας την ικανότητα του δήμου να κατηγοριοποιεί και να αντιμετωπίζει συστηματικά τις ανησυχίες των πολιτών. Η υιοθέτηση λογισμικού διευκόλυνε τη διαφανή παρακολούθηση και υποβολή εκθέσεων, δίνοντας τη δυνατότητα στους διοικητικούς φορείς να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις με βάση τις εξελισσόμενες ανάγκες των πολιτών.

γ. Πρόσωπο Γ΄

Το Πρόσωπο Γ΄ τονίζει τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι διοικητικοί υπάλληλοι όσον αφορά τους πόρους και την ανάγκη πλοήγησης στις εσωτερικές πολιτισμικές αλλαγές. Η πειθώ των υπηρεσιακών παραγόντων, η αλλαγή των δομών οργάνωσης των υπηρεσιών και το ξεπέρασμα της αντίστασης στην υιοθέτηση ενός νέου εργαλείου αναδεικνύουν την πολυπλοκότητα της εισαγωγής του Nononville εντός του δημοτικού ιστού. Η εξέλιξη από ένα καινοτόμο εργαλείο σε μια καθιερωμένη υπηρεσία απαιτούσε στρατηγικό σχεδιασμό, αφοσιωμένη εκπαίδευση και επίμονη προσπάθεια για την εμπέδωση μιας κουλτούρας πέρα από την καθημερινή ρουτίνα του δήμου.

δ. Πρόσωπο Δ'

Το Πρόσωπο Δ' αναλύει την ίδρυση ενός νέου τμήματος, τονίζοντας την ανάγκη για ευρεία διάδοση πληροφοριών και εκπαίδευση των εργαζομένων. Το γραφείο Novonville γίνεται αγωγός άμεσης αλληλεπίδρασης με τους πολίτες και κρίσιμος κρίκος που συνδέει τα τμήματα. Η απρόσκοπτη ροή πληροφοριών διασφαλίζει τη συνοχή στην αντιμετώπιση των αιτημάτων των πολιτών και ενισχύει την προβολή του γραφείου πολιτών εντός του οργανογράμματος.

ε. Πρόσωπο Ε'

Το Πρόσωπο Ε' σκιαγραφεί τις οργανωτικές τροποποιήσεις, ξεκινώντας ως πιλοτικό γραφείο και εξελισσόμενο σε ειδικό τμήμα. Η ανύψωση εντός του οργανογράμματος, ο διορισμός προϊσταμένου και η θεσμοθέτηση του γραφείου Novonville υπογραμμίζουν τη δέσμευση του δήμου για την αποτελεσματικότητά του. Ο εποπτικός ρόλος επεκτείνεται στην ενημέρωση των εκλεγμένων αξιωματούχων σχετικά με την κατάσταση των απαντήσεων, ενισχύοντας τον αναπόσπαστο ρόλο του τμήματος στη διακυβέρνηση.

στ. Πρόσωπο Στ'

Το Πρόσωπο Στ' περιγράφει λεπτομερώς τις πρακτικές λεπτομέρειες της εφαρμογής του Novonville στο πλαίσιο της αρμοδιότητας της διοίκησης. Η δημιουργία ενός γραφείου με καθορισμένους διαχειριστές σε κάθε υπηρεσία, σε συνδυασμό με εκπαιδευτικές συνεδρίες και τακτικές συναντήσεις, αποτελεί παράδειγμα συντονισμένης προσέγγισης. Η έμφαση στις κοινές πρακτικές και την αμοιβαία μάθηση μέσω της επιδοκιμασίας καλών πρακτικών αναδεικνύει ένα συνεργατικό και εξελισσόμενο επιχειρησιακό πλαίσιο.

ζ. Πρόσωπο Η'

Το Πρόσωπο Η' εμβαθύνει στις περίπλοκες λεπτομέρειες της δυναμικής κατάρτισης και συνεργασίας των διοικητικών στελεχών του Novonville. Η επιλογή των φορέων παροχής υπηρεσιών, οι συνεχείς εκπαιδευτικές συνεδρίες και οι περιοδικές συγκεντρώσεις για διωπηρεσιακές συζητήσεις καταδεικνύουν τη δέσμευση για την οικοδόμηση και τη διατήρηση της επάρκειας. Η έμφαση στην προσαρμογή στις αλλαγές και στην ανταλλαγή στατιστικών γνώσεων αντανakλά μια ευέλικτη προσέγγιση στην οργανωτική μάθηση και βελτίωση.

4.2.4.7.2. Κοινά σημεία στις προοπτικές των διακυβευματούχων

α. Εξελικτικές φάσεις του γραφείου Novonville

Τα κοινά σημεία στις απόψεις των ενδιαφερομένων αποκαλύπτουν ένα σταθερό μοτίβο στις εξελικτικές φάσεις του γραφείου Novonville στον Δήμο Λαρισαίων. Το Πρόσωπο Α' υπογραμμίζει την καθοριστική καθιέρωση του γραφείου Novonville ως κεντρικού κόμβου για την αλληλεπίδραση των πολιτών. Αυτό συμφωνεί με τις απαντήσεις των Προσώπων Δ' και Ε', τονίζοντας τη διαδρομή από ένα πιλοτικό γραφείο σε ένα ολοκληρωμένο τμήμα. Αυτό το συνεκτικό αφήγημα υπογραμμίζει την αναγνώριση του Novonville ως μετασχηματιστικής οντότητας στο διοικητικό τοπίο.

β. Προκλήσεις στις πολιτισμικές αλλαγές και στην κατανομή των πόρων

Οι προκλήσεις που σχετίζονται με τις πολιτισμικές αλλαγές και την κατανομή των πόρων εμφανίζονται ως επαναλαμβανόμενα θέματα στις αναφορές των ενδιαφερομένων. Το Πρόσωπο Γ' ρίχνει φως στα εμπόδια της πειθούς των υπηρεσιακών παραγόντων και της αλλαγής των προτύπων εσωτερικής οργάνωσης των υπηρεσιών. Το Πρόσωπο Α' απηχεί αυτό το συναίσθημα τονίζοντας τους κινδύνους και τα νομικά όρια που συνδέονται με τον μετασχηματισμό. Αυτές οι κοινές προκλήσεις υπογραμμίζουν την περίπλοκη ισορροπία μεταξύ καινοτομίας και θεσμικής προσαρμοστικότητας που αντιμετωπίζουν οι δήμοι όταν ενσωματώνουν νέες πλατφόρμες εμπλοκής των πολιτών όπως το Novonville.

γ. Συγκέντρωση πληροφοριών και διοικητικός εξορθολογισμός

Η αφήγηση που υφαίνει το Πρόσωπο Β' υπογραμμίζει τη σημασία της συγκέντρωσης πληροφοριών και του διοικητικού εξορθολογισμού στην προ του Novonville εποχή. Η δημιουργία μιας κεντρικής υπηρεσίας γίνεται το κοινό νήμα, που συνδέει τις ανομοιογενείς ροές σε ένα συνεκτικό σύστημα. Αυτό συντονίζεται με την έμφαση που δίνει το πρόσωπο Δ' στη δημιουργία ενός νέου τμήματος και τις ιδέες του Προσώπου Στ' για την οργανωτική δομή, όπου οι καθορισμένοι διευθυντές σε κάθε τμήμα έπαιζαν καθοριστικό ρόλο στις καθημερινές λειτουργίες. Αυτή η συγκεντρωτική προσέγγιση αναδεικνύεται ως ενοποιητική αρχή για τη βελτιστοποίηση των διοικητικών διαδικασιών.

δ. Ενσωμάτωση τμημάτων και δυναμική συνεργασίας

Οι γνώσεις του Προσώπου Η' σχετικά με τη δυναμική της τμηματικής ολοκλήρωσης και της συνεργασίας ενισχύουν περαιτέρω τα κοινά σημεία. Η επιλογή των φορέων παροχής

υπηρεσιών, οι συνεχείς εκπαιδευτικές συνεδρίες και οι περιοδικές δι-υπηρεσιακές συγκεντρώσεις αντανakλούν τη δέσμευση για την εναρμόνιση των προσπαθειών και την οικοδόμηση μιας συλλογικής επάρκειας. Αυτό το συνεργατικό ήθος ευθυγραμμίζεται με την ανάγκη για οργανωτική συνοχή που διατυπώθηκε από διάφορους ενδιαφερόμενους φορείς, τονίζοντας την αλληλεπίδραση μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών και φορέων για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής εφαρμογής του Novonville.

ε. Εποπτεία και οργανωτική αναγνώριση

Ο εποπτικός ρόλος του τμήματος Novonville, όπως τονίζεται από το Πρόσωπο Ε', προσθέτει ένα ακόμη επίπεδο στα κοινά νήματα. Η ανάγκη για έναν συντονιστικό φορέα, η ανάδειξη του γραφείου Novonville στο οργανόγραμμα και η ευθύνη για την ενημέρωση των εκλεγμένων αξιωματούχων υπογραμμίζουν συλλογικά την αυξανόμενη αναγνώριση του Novonville ως αναπόσπαστο στοιχείο της δομής διακυβέρνησης του δήμου. Αυτό το κοινό στοιχείο βρίσκει απήχηση σε όλες τις διαφορετικές προοπτικές των ενδιαφερομένων, τονίζοντας τη στρατηγική σημασία του Novonville εντός της διοικητικής ιεραρχίας.

στ. Προσαρμοστική κουλτούρα κατάρτισης και μάθησης

Η έμφαση στην προσαρμοστική κατάρτιση και την κουλτούρα μάθησης είναι ένα επαναλαμβανόμενο θέμα. Οι απαντήσεις του Προσώπου Η' σχετικά με την κατάρτιση των διοικητικών υπαλλήλων του Novonville και οι περιοδικές συζητήσεις συνεργασίας υπογραμμίζουν τη δέσμευση για την οικοδόμηση και τη διατήρηση της επάρκειας. Αυτή η κοινή δέσμευση για συνεχή μάθηση ευθυγραμμίζεται με τη δυναμική φύση των λειτουργιών του Novonville και τις εξελισσόμενες ανάγκες της εμπλοκής των πολιτών. Αποτελεί απόδειξη της προσαρμοστικότητας του δήμου και της αναγνώρισης του Novonville ως εργαλείου που απαιτεί συνεχή βελτίωση και ενίσχυση των ικανοτήτων του.

4.2.4.7.3 Συγκρίσεις και αντιπαραβολές

Ενώ όλοι οι ενδιαφερόμενοι αναγνωρίζουν την ίδρυση του γραφείου Novonville, οι αποχρώσεις στις αφηγήσεις τους παρέχουν διαφορετικές προοπτικές. Το Πρόσωπο Α' δίνει έμφαση στη δημιουργία του γραφείου Novonville, υπογραμμίζοντας την ανάγκη επιλογής προσωπικού και ψηφιακής υποδομής. Τα Πρόσωπα Δ' και Ε' εμβαθύνουν περισσότερο, αφηγούμενοι τη διαδρομή από ένα πιλοτικό σε ένα ολοκληρωμένο τμήμα. Αυτές οι

διαφορετικές οπτικές γωνίες αναδεικνύουν διαφορετικούς βαθμούς λεπτομέρειας και έμφασης στις εξελικτικές φάσεις, συμβάλλοντας σε μια πολύπλευρη κατανόηση.

Η κοινή αναγνώριση των προκλήσεων που σχετίζονται με τις πολιτισμικές αλλαγές και την κατανομή των πόρων ενώνει τους ενδιαφερόμενους, ωστόσο οι επιμέρους έμφασή τους αποκαλύπτουν διαφοροποιημένες προοπτικές. Το Πρόσωπο Γ' εστιάζει στους περιορισμούς των πόρων και στην πειστικότητα των παραγόντων εξυπηρέτησης, ενώ το Πρόσωπο Α' προσθέτει ένα επίπεδο ανησυχίας σχετικά με τους κινδύνους και τη νομιμότητα. Αυτές οι ξεχωριστές οπτικές γωνίες υπογραμμίζουν την πολύπλευρη φύση των προκλήσεων που αντιμετωπίστηκαν κατά την εφαρμογή του Nonoville, αναδεικνύοντας ένα εύρος προβληματισμών από νομικούς έως επιχειρησιακούς.

Ένα κοινό νήμα διατρέχει τους ενδιαφερόμενους όσον αφορά τη σημασία της συγκέντρωσης πληροφοριών και του διοικητικού εξορθολογισμού. Ωστόσο, αναδεικνύονται οι αποχρώσεις στην έμφαση που δίνουν. Το Πρόσωπο Β' υπογραμμίζει τη σημασία ενός συγκεντρωτικού γραφείου και της αποτελεσματικής κατηγοριοποίησης, αναλογιζόμενος την προ-Nonoville εποχή. Τα Πρόσωπα Δ' και Στ' προσθέτουν επίπεδα, δίνοντας έμφαση στη δημιουργία ενός νέου τμήματος και στο ρόλο των διορισμένων διευθυντών. Αυτές οι αποχρώσεις υπογραμμίζουν μια κοινή δέσμευση, αλλά με διαφορετικά σημεία εστίασης.

Οι ιδέες του Προσώπου Η' σχετικά με τη δυναμική της τμηματικής ολοκλήρωσης και της συνεργασίας παρέχουν ένα επίπεδο λεπτομερειών που δεν τονίζεται ρητά από άλλους ενδιαφερόμενους. Η επιλογή των φορέων παροχής υπηρεσιών, η συνεχής κατάρτιση και οι δι-υπηρεσιακές συγκεντρώσεις παρουσιάζουν μια ολοκληρωμένη άποψη των συνεργατικών προσπαθειών. Ενώ άλλοι ενδιαφερόμενοι θίγουν τη συνεργασία, το Πρόσωπο Η' προσφέρει λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τους μηχανισμούς που χρησιμοποιούνται για την αποτελεσματική υπηρεσιακή ολοκλήρωση, αναδεικνύοντας τις διαφορετικές οπτικές γωνίες που φέρνουν οι ενδιαφερόμενοι στο τραπέζι της συνεργασίας.

Ο ρόλος της εποπτείας και της οργανωτικής αναγνώρισης αντηχεί σε όλους τους ενδιαφερόμενους, ωστόσο το βάθος της έμφασης ποικίλλει. Το Πρόσωπο Ε' περιγράφει λεπτομερώς τη μετατροπή του Nonoville από γραφείο σε τμήμα με προϊστάμενο, αντανakλώντας μια τροποποίηση του οργανογράμματος. Τα Πρόσωπα Α' και Β' θίγουν την

οργανωτική εξέλιξη, δίνοντας έμφαση στις στατιστικές γνώσεις και την πολιτική λήψη αποφάσεων. Αυτές οι διακρίσεις αναδεικνύουν διαφορετικούς φακούς μέσα από τους οποίους εξετάζεται η οργανωτική αναγνώριση.

Η κοινή δέσμευση για προσαρμοστική κατάρτιση και κουλτούρα μάθησης ενώνει τους ενδιαφερόμενους, ωστόσο η έμφαση ποικίλλει. Το Πρόσωπο Η' παρέχει εις βάθος πληροφορίες για τις συνεδρίες κατάρτισης και συνεργατικής μάθησης των διοικητικών στελεχών του Nononville. Ενώ άλλοι αναγνωρίζουν τις ανάγκες κατάρτισης, το Πρόσωπο αυτό (Η')δίνει έμφαση στο ήθος της συνεχούς μάθησης στο πλαίσιο της εφαρμογής του Nononville, παρουσιάζοντας μια διαφοροποιημένη προοπτική της προσαρμοστικής κουλτούρας μάθησης.

Η συγκριτική ανάλυση των προοπτικών των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με την εφαρμογή του Nononville αποκαλύπτει κοινά θέματα με διαφοροποιημένες εμφάσεις. Οι ενδιαφερόμενοι φορείς συνεισφέρουν ξεχωριστές ιδέες, εμπλουτίζοντας τη συλλογική κατανόηση των προκλήσεων, του συγκεντρωτισμού, της συνεργασίας, της εποπτείας και της κουλτούρας μάθησης εντός του Δήμου Λαρισαίων. Αυτή η ποικιλομορφία των προοπτικών προσθέτει βάθος στην αφήγηση, αντανακλώντας την πολύπλευρη φύση της εφαρμογής του Nononville, όπως την βλέπουν μέσα από τα μάτια των διαφορετικών ενδιαφερομένων μερών.

4.2.4.7.4 Συνέπειες για την αναδιοργάνωση των υπηρεσιών του Δήμου

Η εισαγωγή του Nononville στο Δήμο Λαρισαίων προκάλεσε μια σειρά μετασχηματιστικών συνεπειών για την αναδιοργάνωση των δημοτικών υπηρεσιών. Οι συνέπειες αυτές εκτείνονται σε οργανωτικές, λειτουργικές και πολιτισμικές διαστάσεις, διαμορφώνοντας τη δυναμική του δήμου με βαθύτατους τρόπους. Μια αξιοσημείωτη συνέπεια είναι η ενισχυμένη συγκεντροποίηση των πληροφοριών. Η ίδρυση του γραφείου Nononville, όπως περιγράφεται από τα Πρόσωπα Α', Γ' και Δ', έχει καταστεί κομβικό σημείο για τη διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών. Αυτή η συγκεντρωτική προσέγγιση εξορθολογεί τον χειρισμό των προβλημάτων των πολιτών, προάγοντας την αποτελεσματικότητα και εξασφαλίζοντας μια ενιαία πλατφόρμα για τη διάδοση των πληροφοριών. Συνέπεια αυτής της συγκέντρωσης είναι μια πιο συνεκτική και οργανωμένη ανταπόκριση του δήμου στις ανάγκες των πολιτών.

Η αναδιοργάνωση των δημοτικών υπηρεσιών είναι εμφανής στην εξέλιξη των διοικητικών δομών, με τη μετάβαση από ένα πιλοτικό γραφείο Nononville σε ένα ολοκληρωμένο τμήμα,

όπως τόνισε το Πρόσωπο Ε'. Αυτή η δομική εξέλιξη σηματοδοτεί μια ευρύτερη θεσμική αναγνώριση της αποτελεσματικότητας του Nonoville, που ξεφεύγει από μια πειραματική φάση και γίνεται αναπόσπαστο μέρος της αρχιτεκτονικής των υπηρεσιών του δήμου. Η συνέπεια είναι ένας πιο επίσημος και αναγνωρισμένος ρόλος για το Nonoville εντός της διοικητικής ιεραρχίας του Δήμου.

Οι συνέπειες της εφαρμογής του Nonoville επεκτείνονται στην καλλιέργεια μιας συνεργατικής κουλτούρας. Οι γνώσεις του Προσώπου Η' σχετικά με την ενσωμάτωση των τμημάτων, την κατάρτιση και τις συνεδρίες συνεργατικής μάθησης ρίχνουν φως σε μια δυναμική στροφή προς μια κουλτούρα συνεργασίας. Το πνεύμα συνεργασίας μεταξύ των διαχειριστών, των διορισμένων διαχειριστών και των χειριστών του Nonoville συμβάλλει σε ένα περιβάλλον όπου οι πληροφορίες ρέουν απρόσκοπτα μεταξύ των τμημάτων. Η συνέπεια είναι ένα πιο διασυνδεδεμένο και συνεργατικό δημοτικό τοπίο, ενισχύοντας τη συνολική ανταπόκριση.

Οι διαδικασίες εποπτείας και λήψης αποφάσεων έχουν υποστεί επακόλουθες αλλαγές με την εφαρμογή του Nonoville. Η δυνατότητα των δημοτικών αρχόντων, συμπεριλαμβανομένου του δημάρχου και των αντιδημάρχων, να έχουν πρόσβαση σε στατιστικά στοιχεία σε πραγματικό χρόνο και να παρακολουθούν την εξέλιξη των αιτημάτων των πολιτών, όπως τόνισαν τα Πρόσωπα Α' και Β', είναι μετασχηματιστική. Αυτή η συνέπεια ενδυναμώνει τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων με πληροφορίες που βασίζονται σε δεδομένα, διευκολύνοντας πιο τεκμηριωμένες και έγκαιρες αποφάσεις. Η ενσωμάτωση των δεδομένων του Nonoville στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων σηματοδοτεί μια στροφή προς τη διακυβέρνηση που βασίζεται σε στοιχεία.

Η εισαγωγή του Nonoville καλλιέργησε ένα προσαρμοστικό περιβάλλον μάθησης στο δήμο. Ο απολογισμός του Προσώπου Η' για τη συνεχή κατάρτιση και τις συνεργατικές συνεδρίες υπογραμμίζει τη δέσμευση για συνεχή μάθηση. Αυτή η συνέπεια διασφαλίζει ότι οι υπάλληλοι του δήμου παραμένουν ενήμεροι για τα εξελισσόμενα χαρακτηριστικά και τις λειτουργίες του Nonoville. Η καλλιέργεια ενός προσαρμοστικού περιβάλλοντος μάθησης προάγει μια κουλτούρα καινοτομίας και ανταπόκρισης εντός του δήμου.

Εν κατακλείδι, οι συνέπειες της εφαρμογής του Novonville στην αναδιοργάνωση των δημοτικών υπηρεσιών είναι πολύπλευρες. Από τον ενισχυμένο συγκεντρωτισμό και τη διαρθρωτική εξέλιξη έως την καλλιέργεια μιας συνεργατικής κουλτούρας, τη βελτίωση της εποπτείας και την καλλιέργεια ενός προσαρμοστικού περιβάλλοντος μάθησης, οι συνέπειες αυτές συμβάλλουν συλλογικά σε έναν πιο ευέλικτο, ενημερωμένο και διασυνδεδεμένο δημοτικό μηχανισμό εντός του Δήμου Λαρισαίων.

4.2.4.8. Ανάλυση και ερμηνεία των απαντήσεων των ενδιαφερομένων μερών στον θεματικό άξονα «προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο Δήμος κατά τη λήψη αιτημάτων ή ανατροφοδοτήσεων μέσω του Novonville»

Ο Δήμος Λαρισαίων αντιμετωπίζει διάφορες προκλήσεις στη διαχείριση των αιτημάτων και των ανατροφοδοτήσεων των πολιτών μέσω της πλατφόρμας Novonville. Οι αιρετοί δημοτικοί άρχοντες και οι διοικητικοί υπάλληλοι παλεύουν με την πολυπλοκότητα της υλοποίησης των προτάσεων των πολιτών, της άμεσης αντιμετώπισης ζητημάτων της καθημερινότητας και της πλοήγησης στις περιπλοκές της κοινωνικής συμμετοχής. Η κατανόηση αυτών των προκλήσεων είναι απαραίτητη για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της πλατφόρμας και τον εξορθολογισμό των δημοτικών αντιδράσεων.

4.2.4.8.1. Προοπτικές

α. Πρόσωπο Α'

Το Πρόσωπο Α' τονίζει τη δέσμευση του δήμου για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των αιτημάτων των πολιτών. Οι προκλήσεις που εντοπίζονται περιστρέφονται γύρω από τη σκοπιμότητα υλοποίησης των προτάσεων των πολιτών, ιδιαίτερα όταν τα θέματα αφορούν την καθημερινότητα και απαιτούν άμεσες λύσεις. Επιπλέον, οι πολίτες μερικές φορές θέτουν προβληματισμούς που εκτείνονται πέρα από τη δικαιοδοσία μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας ή αφορούν πιο μακροπρόθεσμες λύσεις.

β. Πρόσωπο Β'

Το Πρόσωπο Β' επικεντρώνεται στους περιορισμούς πόρων που αντιμετωπίζει ο δήμος. Οι καθυστερήσεις στις υπηρεσίες προς τους πολίτες προκύπτουν συχνά από την έλλειψη προσωπικού και τους δημοσιονομικούς περιορισμούς για παρεμβάσεις μεγάλης κλίμακας. Επιπλέον, υπογραμμίζει τη διάσταση της κοινωνικής συμμετοχής, τονίζοντας τον ρόλο των

πολιτών στον εντοπισμό και την αντιμετώπιση των προβλημάτων της γειτονιάς με βάση την καλή τους θέληση.

γ. Πρόσωπο Γ'

Το Πρόσωπο Γ' εμβαθύνει στις ευρύτερες προκλήσεις που σχετίζονται με την αλλαγή αντίληψης στο πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης. Ο Δήμος αντιμετωπίζει το καθήκον όχι μόνο να λάβει υπόψη του τις απόψεις των πολιτών αλλά και να αλλάξει την παραδοσιακή αντίληψη για τη σχέση μεταξύ διοίκησης και κοινού. Η οικοδόμηση εμπιστοσύνης και οι θεσμικές αλλαγές τονίζονται ως αναπόσπαστα στοιχεία αυτού του μετασχηματισμού.

δ. Πρόσωπο Δ'

Το Πρόσωπο Δ' αναφέρει την πρόκληση των αντικρουόμενων συμφερόντων μεταξύ των πολιτών χωρίς συνολική κατανόηση του ευρύτερου πλαισίου. Αυτό αναδεικνύει την ανάγκη αποτελεσματικής επικοινωνίας και διαμεσολάβησης των διαφορετικών οπτικών γωνιών για την επίτευξη συλλογικών στόχων.

ε. Πρόσωπο Ε'

Το Πρόσωπο Ε' αναφέρεται στις προκλήσεις συντονισμού που είναι συνυφασμένες με τη συνεργασία των υπηρεσιών. Πριν από τη δημιουργία του τμήματος πολιτών, οι υπηρεσίες ήταν διάσπαρτες, εμποδίζοντας τις προσπάθειες συνεργασίας. Το τμήμα λειτουργεί πλέον ως διαμεσολαβητής, διασφαλίζοντας ότι τα αιτήματα που απαιτούν συνεργασία μεταξύ πολλαπλών υπηρεσιών διεκπεραιώνονται αποτελεσματικά.

στ. Πρόσωπο Στ'

Η έμφαση του Προσώπου Στ' τίθεται στη σαφήνεια και την αποτελεσματικότητα των αιτημάτων των πολιτών. Προκλήσεις προκύπτουν όταν οι πολίτες παρέχουν ασαφείς διευθύνσεις ή όταν δεν υπάρχει σαφήνεια σχετικά με τη φύση του αιτήματος. Επισημαίνεται η απαίτηση για προεργασία, πέρα από την απλή καταγραφή, ώστε να ενισχυθεί η αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας Novonville.

ζ. Πρόσωπο Ζ'

Το Πρόσωπο Ζ' υπογραμμίζει την ανάγκη σχολαστικού σχεδιασμού και ενός πρωτοκόλλου διαδικασίας για τη διαχείριση των αιτημάτων από την έναρξη έως την επίλυση. Η σαφής επικοινωνία και η συμμετοχή όλου του προσωπικού στις καθορισμένες διαδικασίες

θεωρούνται ζωτικής σημασίας για να διασφαλιστεί ότι οι πολίτες λαμβάνουν έγκαιρες και ικανοποιητικές απαντήσεις.

η. Πρόσωπο Η'

Το Πρόσωπο Η' εντοπίζει προκλήσεις που σχετίζονται με αιτήματα που δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της πόλης ή απαιτούν τη συμμετοχή του συμβουλίου. Η κοινοποίηση των κατάλληλων διαύλων για διάφορα ζητήματα και η διαχείριση των προσδοκιών αποτελούν ζωτικής σημασίας στοιχεία για την αντιμετώπιση τέτοιων προκλήσεων.

4.2.4.8.2. Κοινά σημεία στις προοπτικές των διακυβευματούχων

Η εξέταση των προκλήσεων που αντιμετώπισε ο Δήμος Λαρισαίων κατά τη διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών μέσω της πλατφόρμας Nononville αποκαλύπτει επαναλαμβανόμενα θέματα που διαμορφώνουν την πολυπλοκότητα της αλληλεπίδρασης πολιτών-διοίκησης. Η ανάλυση των κοινών σημείων στις προοπτικές των ενδιαφερομένων παρέχει πολύτιμες πληροφορίες για τις κοινές ανησυχίες, αναδεικνύοντας βασικούς τομείς για βελτίωση.

α. Επικοινωνία και συντονισμός

Ένα εξέχον κοινό μοτίβο είναι η ύψιστη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και του συντονισμού. Οι ενδιαφερόμενοι υπογραμμίζουν σταθερά την ανάγκη για εξορθολογισμένες διαδικασίες που ενισχύουν την επικοινωνία τόσο εντός των δημοτικών υπηρεσιών όσο και με τους πολίτες. Οι συντονισμένες προσπάθειες, που διευκολύνονται από πλατφόρμες όπως το Nononville, είναι ζωτικής σημασίας για να διασφαλιστεί ότι τα αιτήματα κατευθύνονται στις σωστές υπηρεσίες και αντιμετωπίζονται άμεσα.

β. Βελτιστοποίηση πόρων

Ένα δεύτερο κοινό στοιχείο αφορά τη βελτιστοποίηση των πόρων. Διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη αναφέρονται στις προκλήσεις που προκύπτουν από τους περιορισμένους πόρους, συμπεριλαμβανομένων των περιορισμών στο προσωπικό και των δημοσιονομικών δεσμεύσεων. Ο Δήμος παλεύει με την ανάγκη εξισορρόπησης των προσδοκιών των πολιτών με τους διαθέσιμους πόρους, γεγονός που καθιστά αναγκαία τη στρατηγική κατανομή των πόρων για την αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων.

γ. Σαφήνεια στη διαχείριση αιτημάτων

Η διασφάλιση της σαφήνειας στη διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών αναδεικνύεται ως κοινή ανησυχία. Από τις ασαφείς διευθύνσεις έως τις ασαφείς περιγραφές προβλημάτων, οι ενδιαφερόμενοι υπογραμμίζουν την πρόκληση της διαχείρισης αιτημάτων που δεν είναι συγκεκριμένα. Αυτό το κοινό στοιχείο υπογραμμίζει τη σημασία της βελτίωσης της διαδικασίας υποβολής αιτημάτων για την ενίσχυση της ακρίβειας και της συνάφειας των πληροφοριών που παρέχουν οι πολίτες.

δ. Αλλαγή αντίληψης και οικοδόμηση εμπιστοσύνης

Μια αξιοσημείωτη κοινή συνισταμένη αφορά την ευρύτερη πρόκληση της αλλαγής της αντίληψης εντός της δημόσιας διοίκησης. Οι ενδιαφερόμενοι εκφράζουν την ανάγκη να μετασχηματιστούν οι παραδοσιακές αντιλήψεις για τις σχέσεις μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης και να οικοδομηθεί εμπιστοσύνη. Αυτό συνεπάγεται μια πολιτισμική αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο οι δημοτικές αρχές αντιλαμβάνονται και ανταποκρίνονται στις εισηγήσεις των πολιτών, προωθώντας ένα πιο συνεργατικό και διαφανές μοντέλο διακυβέρνησης.

ε. Αποτελεσματικός σχεδιασμός και πρωτόκολλα

Η σημασία του αποτελεσματικού σχεδιασμού και των σαφώς καθορισμένων πρωτοκόλλων είναι ένα άλλο επαναλαμβανόμενο θέμα. Οι ενδιαφερόμενοι υπογραμμίζουν την ανάγκη για ολοκληρωμένα πρωτόκολλα που καθοδηγούν ολόκληρη τη διαδικασία από τη λήψη ενός αιτήματος έως την επίλυσή του. Ο σαφής σχεδιασμός διασφαλίζει ότι όλα τα μέλη του προσωπικού είναι καλά ενημερωμένα, συμβάλλοντας σε μια συστηματική προσέγγιση που ευθυγραμμίζεται με τις προσδοκίες των πολιτών.

στ. Επίλυση συγκρούσεων στη συμμετοχή των πολιτών

Η σύγκρουση συμφερόντων μεταξύ των πολιτών, εμφανίζεται ως κοινή ανησυχία. Οι ενδιαφερόμενοι αναγνωρίζουν την πολυπλοκότητα της διαχείρισης των διαφορετικών προοπτικών και συμφερόντων των πολιτών, τονίζοντας την ανάγκη αποτελεσματικών μηχανισμών επίλυσης συγκρούσεων για την προώθηση της παραγωγικής συμμετοχής των πολιτών.

4.2.4.8.3 Συγκρίσεις και αντιπαραβολές

Η ανάλυση των προκλήσεων που αντιμετώπισε ο Δήμος Λαρισαίων κατά τη διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών μέσω της πλατφόρμας Nonoville αποκαλύπτει τόσο κοινές ανησυχίες όσο και αποκλίνουσες προοπτικές. Η συγκριτική εξέταση των επιμέρους δηλώσεων παρέχει αποχρώσεις στις ποικίλες διαστάσεις αυτών των προκλήσεων.

Ενώ το Πρόσωπο Α' υπογραμμίζει τις ανησυχίες σχετικά με την ικανότητα του δήμου να υλοποιεί τα αιτήματα των πολιτών, το Πρόσωπο Β' εμβαθύνει στις προκλήσεις των πόρων, ειδικά όσον αφορά τις ελλείψεις προσωπικού. Η αντίθεση αυτή αναδεικνύει ένα φάσμα ζητημάτων που σχετίζονται με τους πόρους, που κυμαίνονται από τις δυνατότητες υλοποίησης έως την επάρκεια του προσωπικού, υποδηλώνοντας μια πολύπλευρη πρόκληση πόρων.

Το Πρόσωπο Γ' υπογραμμίζει τη σημασία των απόψεων των πολιτών και την ανάγκη αλλαγής του τρόπου με τον οποίο η δημόσια διοίκηση αντιλαμβάνεται τις σχέσεις με τους πολίτες. Αντίθετα, το Πρόσωπο Δ' επισημαίνει τα αντικρουόμενα συμφέροντα μεταξύ των πολιτών. Η απόκλιση αυτή υπογραμμίζει την πρόκληση του συντονισμού των συνεισφορών των πολιτών και της διαχείρισης των διαφορετικών προσδοκιών, υποδεικνύοντας την ανάγκη για εκλεπτυσμένες στρατηγικές επικοινωνίας και μηχανισμούς επίλυσης συγκρούσεων.

Το Πρόσωπο Γ' υπογραμμίζει την ανάγκη για αποτελεσματικό σχεδιασμό και σαφώς καθορισμένα πρωτόκολλα, ευθυγραμμιζόμενος με την έμφαση που δίνει το Πρόσωπο Στ' στη σαφήνεια των αιτημάτων και στις ταχύτερες, αποτελεσματικότερες διαδικασίες. Η ευθυγράμμιση αυτή αναδεικνύει την κοινή αναγνώριση της σημασίας του συστηματικού σχεδιασμού και των σαφώς καθορισμένων πρωτοκόλλων για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που σχετίζονται με τη διεκπεραίωση αιτημάτων.

Επίσης, τα Πρόσωπα Γ', Στ' και Η' θίγουν την ανάγκη αλλαγής της αντίληψης εντός της δημόσιας διοίκησης, με το πρόσωπο Γ' να δίνει έμφαση στην αλλαγή κουλτούρας. Και τα τρία τονίζουν τη σημασία της οικοδόμησης εμπιστοσύνης και της αλλαγής των παραδοσιακών αντιλήψεων. Αυτή η ομοιότητα υποδηλώνει μια ενιαία κατανόηση της ευρύτερης πρόκλησης της αλλαγής της αντίληψης ως θεμελιώδους πτυχής της αποτελεσματικής εμπλοκής των πολιτών.

Το Πρόσωπο Στ' τονίζει την ανάγκη για σαφή αιτήματα, αντιμετωπίζοντας άμεσα τις προκλήσεις που προκύπτουν από την παροχή ασαφών διευθύνσεων από τους πολίτες. Το Πρόσωπο Ζ' επαναλαμβάνει αυτή την άποψη, εστιάζοντας στη σημασία της ύπαρξης προσωπικού έτοιμου να ανταποκριθεί σε κάθε αίτημα. Η ευθυγράμμιση αυτή υπογραμμίζει την κοινή ανησυχία για σαφήνεια και εξειδίκευση στη διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών.

4.2.4.8.4 Συνέπειες για τη λήψη ανατροφοδοτήσεων εκ μέρους του Δήμου

Οι προκλήσεις που περιγράφουν οι ενδιαφερόμενοι φορείς σχετικά με την υποδοχή αιτημάτων ή ανατροφοδότησης μέσω της πλατφόρμας Nonoville έχουν σημαντικές συνέπειες για τον Δήμο Λαρισαίων. Μια ολοκληρωμένη διερεύνηση αυτών των προκλήσεων παρέχει πολύτιμες πληροφορίες σχετικά με τις πιθανές επιπτώσεις στην παροχή υπηρεσιών, τη δέσμευση των πολιτών και τη συνολική αποτελεσματικότητα του δήμου.

Η ανησυχία του Προσώπου Α' σχετικά με την ικανότητα του δήμου να υλοποιεί τα αιτήματα των πολιτών υποδεικνύει πιθανά κενά εφαρμογής. Εάν οι πολίτες αντιλαμβάνονται μια αποσύνδεση μεταξύ των εισροών τους και των απτών αποτελεσμάτων, αυτό μπορεί να οδηγήσει σε δυσαρέσκεια. Αυτή η συνέπεια θα μπορούσε να επηρεάσει τη φήμη του δήμου και την εμπιστοσύνη των πολιτών στην αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας.

Η αναφορά του Προσώπου Β' στις καθυστερήσεις λόγω έλλειψης προσωπικού αποκαλύπτει μια πιθανή συνέπεια της ανεπάρκειας των πόρων. Η καθυστερημένη παροχή υπηρεσιών μπορεί να οδηγήσει σε απογοήτευση των πολιτών, επηρεάζοντας τη συνολική αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας. Οι μεγάλοι χρόνοι αναμονής για την επίλυση ζητημάτων θα μπορούσαν να μειώσουν την ικανοποίηση των πολιτών και να αποθαρρύνουν την περαιτέρω συμμετοχή.

Η αναφορά του Προσώπου Δ' στα αντικρουόμενα συμφέροντα μεταξύ των πολιτών αναδεικνύει την πολυπλοκότητα της διαχείρισης των διαφορετικών προσδοκιών της κοινότητας. Η πρόκληση αυτή θα μπορούσε να οδηγήσει σε δυσκολίες συντονισμού της ανατροφοδότησης των πολιτών, οδηγώντας ενδεχομένως σε διαφωνίες και εμποδίζοντας την ικανότητα της πλατφόρμας να αντιμετωπίσει ευρύτερες ανάγκες της κοινότητας.

Η έμφαση που δίνουν οι τα Πρόσωπα Γ' και Η' στην ανάγκη αλλαγής της αντίληψης εντός της δημόσιας διοίκησης υπογραμμίζει μια πιθανή συνέπεια που σχετίζεται με την οικοδόμηση εμπιστοσύνης. Εάν δεν επιτευχθεί η αλλαγή των παραδοσιακών απόψεων και η οικοδόμηση εμπιστοσύνης στην αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας, οι πολίτες μπορεί να διστάσουν να συμμετάσχουν, μειώνοντας τον αντίκτυπο της πλατφόρμας.

Η εστίαση των Προσώπων Στ', Η' και Ζ' στη σαφήνεια των αιτημάτων και στις αποτελεσματικές διαδικασίες αναδεικνύει μια κρίσιμη συνέπεια. Τα ασαφή αιτήματα ή οι αναποτελεσματικές διαδικασίες θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε παρεξηγήσεις, καθυστερήσεις και απογοήτευση των πολιτών. Αυτό μπορεί να επηρεάσει τη συνολική αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας Novonville όσον αφορά την άμεση αντιμετώπιση των αναγκών των πολιτών.

Οι συνέπειες των προκλήσεων που εντοπίστηκαν είναι πολύπλευρες και περιλαμβάνουν πιθανή δυσαρέσκεια, απογοήτευση, δυσκολίες συντονισμού, ζητήματα εμπιστοσύνης και λειτουργική αναποτελεσματικότητα. Η αντιμετώπιση αυτών των συνεπειών απαιτεί στρατηγικές παρεμβάσεις, συμπεριλαμβανομένης της κατανομής πόρων, βελτιωμένων στρατηγικών επικοινωνίας, μηχανισμών επίλυσης συγκρούσεων και συνεχών προσπαθειών για την αλλαγή των αντιλήψεων. Ο μετριασμός αυτών των συνεπειών είναι απαραίτητος για τη βελτιστοποίηση του αντίκτυπου της πλατφόρμας Novonville και την προώθηση μιας θετικής, ανταποδοτικής σχέσης μεταξύ του δήμου και των πολιτών του.

4.2.4.9. Ανάλυση και ερμηνεία των απαντήσεων των ενδιαφερομένων μερών στον θεματικό άξονα «ενίσχυση της απαίτησης για λογοδοσία των τοπικών αρχών και διαφάνεια στην άσκηση δημόσιας εξουσίας»

Η χρήση του Novonville ως πλατφόρμα αλληλεπίδρασης μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης εγείρει ερωτήματα σχετικά με τον αντίκτυπό του στη λογοδοσία και τη διαφάνεια στο Δήμο Λαρισαίων. Οι απόψεις των ενδιαφερομένων για το βαθμό στον οποίο το Novonville συμβάλλει στην ενίσχυση των απαιτήσεων για λογοδοσία και διαφάνεια ρίχνουν φως στην εξελισσόμενη δυναμική μεταξύ των τοπικών αρχών και των πολιτών.

4.2.4.9.1. Προοπτικές

α. Πρόσωπο Α'

Το Πρόσωπο Α' υπογραμμίζει την ιστορική αντίσταση της δημοτικής γραφειοκρατίας απέναντι σε διαδικασίες χωρίς αποκλεισμούς των πολιτών. Αναγνωρίζει το Nononville ως βασικό παράγοντα για την προώθηση της διαφάνειας και της λογοδοσίας, αμφισβητώντας την άποψη ότι οι πολίτες δεν έχουν την τεχνογνωσία να διατυπώνουν τα αιτήματά τους μέσω μιας ψηφιακής πλατφόρμας.

β. Πρόσωπο Β'

Το Πρόσωπο Β' υπογραμμίζει τον εγγενή έλεγχο και τη διαφάνεια εντός του Nononville, όπου κάθε αίτημα καταγράφεται και είναι προσβάσιμο για έλεγχο. Ωστόσο, τονίζει την ανάγκη εμπειρίας και χρόνου για να γίνει η πλατφόρμα αποτελεσματική και ουσιαστική στην ενίσχυση της λογοδοσίας.

γ. Πρόσωπο Γ'

Το Πρόσωπο Γ' θεωρεί το Nononville ως ένα στοιχείο λογοδοσίας που εμποδίζει τις δημοτικές αρχές να λειτουργούν χωρίς έλεγχο. Υπογραμμίζει τη σημασία της συμμετοχής των πολιτών και της πολιτισμικής στροφής προς τη διαφάνεια, τη λογοδοσία και την επανασχεδιασμένη εμπλοκή των πολιτών.

δ. Πρόσωπο Δ'

Το Πρόσωπο Δ' τονίζει την προώθηση της διαφάνειας μέσω του Nononville, παρέχοντας συγκεκριμένα χαρακτηριστικά για κάθε αίτημα. Ωστόσο, υπογραμμίζει ότι είναι αδήριτη η ανάγκη για την αποφυγή της μετάβασης από τη γραφειοκρατία του χαρτιού στην ηλεκτρονική γραφειοκρατία..

ε. Πρόσωπο Ε'

Το Πρόσωπο Ε' υποστηρίζει ότι το Nononville βοήθησε να ανέβει ο πήχης των υπηρεσιών, αυξάνοντας στη συνέχεια τις προσδοκίες των πολιτών. Αυτό αντανακλά μια προοπτική όπου η λογοδοσία συνδέεται με την ποιότητα των υπηρεσιών και την ικανότητα των πολιτών να περιμένουν περισσότερα..

στ. Πρόσωπο Στ’

Το Πρόσωπο Στ’ θεωρεί το Nononville ως πολύτιμη πηγή δεδομένων, παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με τα αιτήματα των πολιτών και τα επιτεύγματα του δήμου. Αυτό υποδηλώνει ότι η διαφάνεια ενισχύεται μέσω των γνώσεων που βασίζονται στα δεδομένα.

ζ. Πρόσωπο Ζ’

Το Πρόσωπο Ζ’ εστιάζει στη δέσμευση, την υπευθυνότητα και την ανάγκη να δοθούν απαντήσεις, καθώς οι πολίτες εμπλέκονται με το δήμο μέσω του Nononville. Επισημαίνει την ανάγκη για ισχυρή πολιτική βούληση για την υποστήριξη αυτής της διαδικασίας.

η. Πρόσωπο Η’

Το Πρόσωπο Η’ επισημαίνει τη δυνατότητα του πολίτη να καταγράφει τα αιτήματα και να παρακολουθεί την επίλυση άλλων. Η κατάργηση της δυνατότητας απόρριψης αιτημάτων χωρίς λόγο συμβάλλει σε μια πιο διαφανή και υπεύθυνη διαδικασία.

4.2.4.9.2. Κοινά σημεία στις προοπτικές των διακυβευματούχων

Η διερεύνηση του κατά πόσον η χρήση του Nononville συνέβαλε στην ενίσχυση των απαιτήσεων για λογοδοσία των τοπικών αρχών και διαφάνεια στην άσκηση της δημόσιας εξουσίας αποκαλύπτει κοινά στοιχεία μεταξύ των ενδιαφερομένων. Οι τάσεις αυτές αποκαλύπτουν κοινές προοπτικές σχετικά με τις μετασχηματιστικές δυνατότητες του Nononville στη διαμόρφωση της σχέσης μεταξύ πολιτών και δημοτικών αρχών.

α. Ενδυνάμωση των πολιτών μέσω ψηφιακών πλατφορμών

Τα ενδιαφερόμενα μέρη αναγνωρίζουν ομόφωνα το Nononville ως καταλύτη για την ενδυνάμωση των πολιτών. Η πλατφόρμα, παρέχοντας στους πολίτες έναν ψηφιακό χώρο για να διατυπώνουν αιτήματα και ανησυχίες, θεωρείται ένα ισχυρό εργαλείο για τον εκδημοκρατισμό της αλληλεπίδρασης μεταξύ πολιτών και τοπικών αρχών. Αυτή η έμφαση βρίσκει απήχηση σε διάφορους ρόλους, συμπεριλαμβανομένων των εκλεγμένων αιρετών και των επικεφαλής των υπηρεσιών.

β. Η διαφάνεια ως βασικό αποτέλεσμα

Η διαφάνεια αναδεικνύεται ως επαναλαμβανόμενο θέμα μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών. Η διαφάνεια που διευκολύνεται από το Nononville γίνεται αντιληπτή ως ένας μηχανισμός για τους πολίτες να ελέγχουν και να επαληθεύουν τις δημοτικές δράσεις. Η δυνατότητα των

πολιτών να έχουν πρόσβαση σε ένα λεπτομερές αρχείο αιτημάτων συμβάλλει σημαντικά στο να λογοδοτούν οι τοπικές αρχές για τις δράσεις και τις αποφάσεις τους.

γ. Μετατοπίσεις προς την κατεύθυνση της λογοδοσίας

Οι ενδιαφερόμενοι φορείς, ιδίως το Πρόσωπο Γ', τονίζουν ότι το Nonoville συμβάλλει καθοριστικά στην υποκίνηση πολιτισμικών αλλαγών εντός των τοπικών αρχών. Προκαλεί τις παραδοσιακές αντιστάσεις, καλλιεργώντας το αίσθημα της λογοδοσίας μεταξύ των δημοτικών αρχών. Η πλατφόρμα παρουσιάζεται ως μια δύναμη που εμποδίζει τις αρχές να λειτουργούν χωρίς έλεγχο και τις υποχρεώνει να λαμβάνουν σοβαρά υπόψη τις απόψεις και τις ανησυχίες των πολιτών.

δ. Ευθύνη και πολιτική βούληση

Το θέμα της ευθύνης είναι συνυφασμένο με τις συζητήσεις σχετικά με τον αντίκτυπο του Nonoville. Τα Πρόσωπα Στ', Ζ' και Η' υπογραμμίζουν ότι το Nonoville αυξάνει την ανάγκη οι τοπικές αρχές να δίνουν απαντήσεις και να λογοδοτούν για τις αποφάσεις τους. Επιπλέον, η σημασία της ισχυρής πολιτικής βούλησης τονίζεται από αρκετούς ενδιαφερόμενους, υποδεικνύοντας ότι η επιτυχία του Nonoville εξαρτάται από τη δέσμευση των πολιτικών ηγετών να ασχοληθούν με τις απόψεις των πολιτών.

ε. Επιφυλακτικότητα

Ενώ οι ενδιαφερόμενοι φορείς εκτιμούν ομοιόμορφα τις δυνατότητες του Nonoville, το Πρόσωπο Δ' εισάγει μια νότα επιφυλακτικότητας, επισημαίνοντας την ανάγκη να αποφευχθεί η μετάβαση από τη χάρτινη γραφειοκρατία στην ηλεκτρονική γραφειοκρατία. Αυτή η προσεκτική προοπτική υποδηλώνει την επίγνωση των πιθανών παγίδων και την ανάγκη για μια προσεκτική εφαρμογή ώστε να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα του Nonoville στην προώθηση της διαφάνειας.

4.2.4.9.3 Συγκρίσεις και αντιπαραβολές

Η ανάλυση των απόψεων των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με τον αντίκτυπο του Nonoville στη λογοδοσία και τη διαφάνεια αποκαλύπτει τόσο συγκλίνουσες όσο και αποκλίνουσες απόψεις. Ενώ υπάρχει κοινή αναγνώριση των μετασχηματιστικών δυνατοτήτων του Nonoville, οι αποχρώσεις στις δηλώσεις αναδεικνύουν διαφορετικές εκτιμήσεις και προτεραιότητες μεταξύ των ερωτηθέντων.

Ένα αξιοσημείωτο σημείο σύγκλισης είναι η ομόφωνη αναγνώριση ότι το Novonville ενδυναμώνει τους πολίτες στις αλληλεπιδράσεις τους με τις τοπικές αρχές. Τα Πρόσωπα Α', Γ' και Η' υπογραμμίζουν τον ρόλο της πλατφόρμας στην παροχή στους πολίτες ενός άμεσου και διαφανούς μέσου για να εκφράσουν τις ανησυχίες τους, να παρακολουθήσουν την πρόοδο των αιτημάτων τους και να γίνουν μάρτυρες της επίλυσης των ζητημάτων. Αυτή η κοινή άποψη σηματοδοτεί τη συναίνεση σχετικά με τον θετικό αντίκτυπο του Novonville στην ενίσχυση της εμπλοκής των πολιτών.

Παρά τη γενική συμφωνία σχετικά με τις δυνατότητες του Novonville, προκύπτει μια λεπτή απόκλιση στην έμφαση στην εμπειρία και την ουσία. Το Πρόσωπο Β' υπογραμμίζει την ανάγκη εμπειρίας και χρόνου για να καταστεί το Novonville πραγματικά αποτελεσματικό, προτείνοντας μια προσεκτική αξιολόγηση του μακροπρόθεσμου αντίκτυπού του. Αυτή η απόχρωση έρχεται σε αντίθεση με την έμφαση που δίνουν στον άμεσο αντίκτυπο του Novonville το Πρόσωπο Α' και Η', αντανακλώντας διαφορετικές προοπτικές για το χρονοδιάγραμμα του ουσιαστικού μετασχηματισμού.

Το θέμα της διαφάνειας αποτελεί κοινό σημείο μεταξύ των ερωτηθέντων. Είτε συζητούν για τα λεπτομερή αρχεία που είναι προσβάσιμα στους πολίτες είτε για την πρόληψη της γραφειοκρατικής αδιαφάνειας, οι ενδιαφερόμενοι αναγνωρίζουν συλλογικά το ρόλο του Novonville στην προώθηση της διαφάνειας. Τα Πρόσωπα Δ' και Ε' υπογραμμίζουν αυτή την πτυχή, ευθυγραμμίζοντας τις απόψεις τους σχετικά με τη συμβολή της πλατφόρμας σε μια πιο διαφανή δημοτική λειτουργία.

Ενώ το Πρόσωπο Γ' τονίζει τον ρόλο του Novonville στην πρόκληση πολιτισμικών αλλαγών εντός των τοπικών αρχών προς την κατεύθυνση της λογοδοσίας, το Πρόσωπο Ζ' προσθέτει ένα επίπεδο πολυπλοκότητας, τονίζοντας την ανάγκη ισχυρής πολιτικής βούλησης. Αυτή η απόκλιση υποδηλώνει διαφορετικές προοπτικές σχετικά με τις κινητήριες δυνάμεις πίσω από τις πολιτισμικές αλλαγές, το Πρόσωπο Γ' να εστιάζει στις ενδογενείς αλλαγές εντός των υπηρεσιών και το Πρόσωπο Ζ' να υπογραμμίζει την εξωτερική επιρροή της πολιτικής βούλησης.

Το Πρόσωπο Δ' εισάγει μια νότα προσοχής προειδοποιώντας για τη μετάβαση από τη γραφειοκρατία σε χαρτί στην ηλεκτρονική γραφειοκρατία. Αυτή η προσεκτική προοπτική

έρχεται σε αντίθεση με τις γενικά θετικές εκτιμήσεις, σηματοδοτώντας την επίγνωση των πιθανών προκλήσεων και υπογραμμίζοντας την ανάγκη στρατηγικής εφαρμογής για να διασφαλιστεί ότι το Novonville δεν θα συμβάλει ακούσια στη γραφειοκρατική πολυπλοκότητα.

Η συγκριτική ανάλυση καταδεικνύει μια ισορροπία συγκλίσεων και αποκλίσεων μεταξύ των απόψεων των ερωτηθέντων. Ενώ υπάρχει συλλογική αναγνώριση του θετικού αντίκτυπου του Novonville στην ενδυνάμωση των πολιτών και τη διαφάνεια, οι διαφοροποιημένες διαφορές στην έμφαση και οι επιφυλακτικές εκτιμήσεις αναδεικνύουν την πολύπλοκη αλληλεπίδραση των παραγόντων που επηρεάζουν τις αντιλήψεις για την αποτελεσματικότητά του στην προώθηση της λογοδοσίας και της διαφάνειας στο Δήμο Λαρισαίων.

4.2.4.9.4 Συνέπειες για τη λήψη ανατροφοδοτήσεων εκ μέρους του Δήμου

Οι απόψεις των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με τις συνέπειες της εφαρμογής του Novonville σε σχέση με την ενίσχυση της ζήτησης για λογοδοσία και διαφάνεια ρίχνουν φως τόσο στις επιτυχίες όσο και στις προκλήσεις που αντιμετώπισε ο Δήμος Λαρισαίων. Οι προοπτικές τους αποκαλύπτουν πολύπλευρα αποτελέσματα, αναδεικνύοντας τη δυνατότητα της πλατφόρμας να αναδιαμορφώσει τη δυναμική της εμπλοκής των πολιτών.

Μια εξέχουσα συνέπεια που φωτίστηκε από τους ενδιαφερόμενους φορείς είναι η αυξημένη ενδυνάμωση των πολιτών. Τα Πρόσωπα Α' και Η', τονίζουν πώς η πλατφόρμα παρέχει στους πολίτες ένα άμεσο κανάλι για να εκφράσουν τις ανησυχίες τους, να παρακολουθήσουν τα αιτήματα και να γίνουν μάρτυρες της επίλυσης των ζητημάτων. Αυτή η ενδυνάμωση είναι μια θετική συνέπεια, που προάγει μια πιο αφοσιωμένη και ενημερωμένη πολιτεία.

Παρά την αναγνώριση των μετασχηματιστικών δυνατοτήτων του Novonville, οι ενδιαφερόμενοι εκφράζουν συγκρατημένη αισιοδοξία. Τα Πρόσωπα Β' και Ε' σημειώνουν την ανάγκη για εμπειρία και χρόνο προκειμένου το Novonville να επιτύχει την πλήρη αποτελεσματικότητά του. Αυτό υποδηλώνει ότι, ενώ οι θετικές συνέπειες είναι εμφανείς, ο Δήμος αντιμετωπίζει την πρόκληση να πλοηγηθεί σε μια καμπύλη μάθησης για να μεγιστοποιήσει τον αντίκτυπο της πλατφόρμας

Το Πρόσωπο Γ' υπογραμμίζει τις συνέπειες του Novonville που προκάλεσε πολιτισμικές αλλαγές εντός των τοπικών αρχών προς την κατεύθυνση της λογοδοσίας. Ωστόσο, το Πρόσωπο Ζ' και σε ένα βαθμό το Πρόσωπο Β' προσθέτουν ένα επίπεδο πολυπλοκότητας,

τονίζοντας την ανάγκη ισχυρής πολιτικής βούλησης για την προώθηση αυτών των πολιτισμικών αλλαγών. Η πρόκληση έγκειται στην επίτευξη μιας λεπτής ισορροπίας μεταξύ των εγγενών αλλαγών εντός των υπηρεσιών και της εξωτερικής επιρροής της πολιτικής δέσμευσης.

Ένα σημαντικό θέμα που επαναλήφθηκε από τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι η προώθηση της διαφάνειας. Τόσο το Πρόσωπο Δ' όσο και το Ε' υπογραμμίζουν το ρόλο του Novonille στην προσφορά λεπτομερών αρχείων προσβάσιμων στους πολίτες και στην αποτροπή της γραφειοκρατικής αδιαφάνειας. Αυτό σηματοδοτεί μια θετική στροφή προς μια πιο διαφανή δημοτική λειτουργία.

Το Πρόσωπο Δ' εισάγει μια νότα επιφυλακτικότητας σχετικά με τη δυνητική μετάβαση από την έντυπη γραφειοκρατία στην ηλεκτρονική γραφειοκρατία. Αυτή η προειδοποιητική προοπτική υποδηλώνει την αναγνώριση των προκλήσεων που συνδέονται με τις τεχνολογικές μεταβάσεις, τονίζοντας την ανάγκη στρατηγικής εφαρμογής για την αποφυγή ακούσιων γραφειοκρατικών περιπλοκών.

Οι συνέπειες της εφαρμογής του Novonille στη Λάρισα αντανakλούν ένα μικτό τοπίο θετικών αποτελεσμάτων και εγγενών προκλήσεων. Ενώ η ενδυνάμωση των πολιτών και η διαφάνεια είναι εμφανείς, ο Δήμος παλεύει με την ανάγκη για εμπειρία, πολιτισμικές αλλαγές και πολιτική δέσμευση για την πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων της πλατφόρμας. Οι προειδοποιητικές εκτιμήσεις υπογραμμίζουν τη σημασία της μελετημένης εφαρμογής για την πλοήγηση σε αυτές τις προκλήσεις και τη διασφάλιση βιώσιμων θετικών συνεπειών.

4.2.5 Πίνακες Σχολιασμού Αποτελεσμάτων

Ερώτηση 1η

Πρόσωπα	Η τεχνολογία ως καταλύτης για τη συμμετοχή των πολιτών	Κατάλληλο χρόνος και συνέπειες COVID-19	Ξεκάθαρη Τεκμηρίωση των Προβλημάτων	Οργάνωση των Αλληλεπιδράσεων με τους Πολίτες	Ελληνική Διοίκηση – Γραφειοκρατία ως ανασχετικός παράγοντας	Ευελιξία και αποτελεσματικότητα	Προσαρμοστικότητα των διοικητικών υπηρεσιών
A	NAI	NAI	OXI	NAI	-	NAI	-
B	-	NAI	-	-	-	-	-
Γ	NAI	-	-	NAI	-	-	-
Δ	-	-	-	NAI	NAI	NAI	-
E	-	-	-	-	-	-	NAI
Στ	-	-	-	-	-	-	NAI
Z	-	-	-	NAI	-	NAI	-
H	-	-	-	-	-	-	-

Ερώτηση 2^η

Πρόσωπα	Έμφαση στη Συμμετοχή των Πολιτών	Γραφειοκρατικές-Διοικητικές Προκλήσεις	Αποτελεσματικότητα και Ταχύτητα	Αναγκαιότητα διοικητικών μεταρρυθμίσεων	Παρατηρήσεις
A	NAI	-	-	-	Το Πρόσωπο Α δίνει έμφαση στη συμμετοχή των πολιτών, ευθυγραμμιζόμενο με το Πρόσωπο Γ. Ωστόσο, δεν αντιμετωπίζουν τις διοικητικές προκλήσεις ή την ανάγκη για προσαρμογές.
Γ	NAI	-	-	-	Το Πρόσωπο Γ συμφωνεί με τη συμμετοχή των πολιτών, αλλά δεν αντιμετωπίζει τις διοικητικές προκλήσεις ή προσαρμογές.
Δ	-	NAI	NAI	-	Το Πρόσωπο Δ εστιάζει στις διοικητικές προκλήσεις και στα οφέλη από την αποτελεσματικότητα, σε αντίθεση με τα Πρόσωπα Α και Γ.
E	-	-	-	NAI	Το Πρόσωπο Ε τονίζει την ανάγκη για διοικητικές προσαρμογές, ευθυγραμμιζόμενο με την προοπτική του Προσώπου Δ.

Πρόσωπα	Έμφαση στη Συμμετοχή των Πολιτών	Γραφειοκρατικές-Διοικητικές Προκλήσεις	Αποτελεσματικότητα και Ταχύτητα	Αναγκαιότητα διοικητικών μεταρρυθμίσεων	Παρατηρήσεις
Στ	-	-	-	NAI	Το Πρόσωπο Στ τονίζει επίσης την ανάγκη για διοικητικές προσαρμογές, όπως και τα Πρόσωπα Ε και Δ.
Ζ	-	-	NAI	-	Το Πρόσωπο Ζ συμφωνεί με τα οφέλη από την αποτελεσματικότητα, παρόμοια με την άποψη του Προσώπου Δ.
Η	-	-	-	NAI	Το Πρόσωπο Η συμφωνεί επίσης με την ανάγκη για διοικητικές προσαρμογές, ευθυγραμμιζόμενο με τα Πρόσωπο Ε και Στ.

Ερώτηση 3η

Πρόσωπα	Πολιτο-κεντρική προσέγγιση	Επικαιρότητα και χρονοδιαγράμματα	Στρατηγική σημασία	Διαδικασία λήψης αποφάσεων βάσει δεδομένων (Data-driven decision making)	Συμμετοχή νεολαίας	Παρατηρήσεις
A	Δίνει έμφαση στην ανοικτή διαδικασία με τη συμμετοχή των πολιτών σε κρίσιμα ζητήματα.	Τονίζει τη σημασία της αποδοχής από τους πολίτες, επισημαίνει κρίσιμα ζητήματα όπως η διαχείριση της κυκλοφορίας και οι περιβαλλοντικές πτυχές	Δίνει προτεραιότητα σε στρατηγικές επιλογές – κρίσιμα/υπαρξιακά ζητήματα έναντι τρεχουσών αναγκών.	-	-	Το Πρόσωπο Α αποκλίνει από το Πρόσωπο Δ ως προς την ιεράρχηση κρίσιμων θεμάτων έναντι καθημερινών ζητημάτων
B	Υποστηρίζει τη διαβούλευση για θέματα που απαιτούν τη συμβολή των πολιτών, συνδέει τις διαβουλεύσεις με τις τρέχουσες υποθέσεις.	Επισημαίνει τη σημασία της επικαιρότητας και της έμφασης σε τρέχοντα ζητήματα	-	-	-	-

Πρόσωπα	Πολιτο-κεντρική προσέγγιση	Επικαιρότητα και χρονοδιαγράμματα	Στρατηγική σημασία	Διαδικασία λήψης αποφάσεων βάσει δεδομένων (Data-driven decision making)	Συμμετοχή νεολαίας	Παρατηρήσεις
Γ	Εισάγει νέο μοντέλο που εστιάζει στη συμβολή και τη μάθηση των πολιτών, θέτει προτεραιότητες με βάση τη σπουδαιότητα και τις τάσεις των υπηρεσιών, επηρεαζόμενο από τα τρέχοντα ζητήματα.	Δίνει έμφαση στη συνάφεια με την τρέχουσα επικαιρότητα, εστιάζει στη δυναμική φύση των δημοτικών υπηρεσιών	Τα κριτήρια επιλεξιμότητας των ζητημάτων πρέπει να προκύπτουν βάσει των τρεχουσών αναγκών των δημοτών		-	Το Πρόσωπο Γ συγκλίνει με το Πρόσωπο Ε και το Πρόσωπο Η δίνοντας έμφαση στη συνάφεια και την επικαιρότητα κατά την επιλογή των θεμάτων για διαβούλευση.
Δ	Δίνει προτεραιότητα σε θέματα της καθημερινής ζωής που έχουν απήχηση στον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό ατόμων	Επισημαίνει τη σημασία του να παραμένει ο Δήμος σε γείωση με τα τρέχοντα καθημερινά ζητήματα	-	-	-	Το Πρόσωπο Δ αποκλίνει δίνοντας προτεραιότητα στα καθημερινά ζητήματα.

Πρόσωπα	Πολιτο-κεντρική προσέγγιση	Επικαιρότητα και χρονοδιαγράμματα	Στρατηγική σημασία	Διαδικασία λήψης αποφάσεων βάσει δεδομένων (Data-driven decision making)	Συμμετοχή νεολαίας	Παρατηρήσεις
Ε	Επικεντρώνεται σε θέματα που διεκπεραιώνονται μέσω του Nonoville, δίνει έμφαση στις θεματικές κατηγορίες με τα υψηλότερα ποσοστά αιτημάτων.	-	-	Εστιάζει στις αποφάσεις βάσει δεδομένων	-	Το Πρόσωπο Ε αποκλίνει από τους άλλους ερωτηθέντες δίνοντας έμφαση σε μια προσέγγιση βασισμένη στα δεδομένα
Στ	Δίνει έμφαση στην κατανόηση των αναγκών των πολιτών, στη μέτρηση της ικανοποίησης από τις υπηρεσίες και στον εντοπισμό τομέων για βελτίωση.	-	-	-	-	-

Πρόσωπα	Πολιτο-κεντρική προσέγγιση	Επικαιρότητα και χρονοδιαγράμματα	Στρατηγική σημασία	Διαδικασία λήψης αποφάσεων βάσει δεδομένων (Data-driven decision making)	Συμμετοχή νεολαίας	Παρατηρήσεις
Z	Ζητά τη γνώμη των νέων, δίνει έμφαση στη συμμετοχικότητα και την κατανόηση των μοναδικών προκλήσεων.	-	-	-	Σημασία ΤΠΕ στην ενίσχυση της συμμετοχής των νέων	Το Πρόσωπο Z διαφοροποιείται από τους άλλους δίνοντας έμφαση στη συμμετοχή των νέων, κάτι που δεν Αναφέρεται από άλλους ερωτηθέντες.
H	Δίνει έμφαση στην επικαιρότητα και τη συνάφεια με την πολιτική κατά την επιλογή των θεμάτων διαβούλευσης.	-	-	-	-	Το Πρόσωπο H ευθυγραμμίζεται με το Πρόσωπο Γ, τονίζοντας τη σημασία της συνάφειας και της επικαιρότητας, και συγκλίνει επίσης με το Πρόσωπο Ε στην αναγνώριση του ρόλου του Nonoville στην προώθηση της αποτελεσματικής εμπλοκής των πολιτών.

Ερώτηση 4η

Πρόσωπα	Αντίσταση στις αλλαγές	Επικοινωνία και κατάρτιση	Συνεργασία και συντονισμός	Αντιλήψεις του κοινού	Παρατηρήσεις
A	Αναγνωρίζει την αντίσταση των τμημάτων που αρχικά ενοχλούνται από τους χρονικούς περιορισμούς.	-	-	-	Το Πρόσωπο Α αποκλίνει από τα Πρόσωπα Δ και Ε δίνοντας έμφαση στην αντίσταση των τμημάτων ως πρωταρχική πρόκληση.
B	-	Τονίζει τη σημασία της έγκαιρης και εύκολης έκφρασης για τη συμμετοχή των πολιτών	-	-	-
Γ	-	-	Περιγράφει την πρόκληση της αναδιαμόρφωσης της σχέσης μεταξύ πολιτών και υπηρεσιών, υπογραμμίζει την ανάγκη για ενισχυμένη συνεργασία.	-	Τα Πρόσωπα Γ και το Δ συγκλίνουν στην επισημάνση των προκλήσεων της συνεργασίας και της αντίστασης τόσο του κοινού όσο και των υπηρεσιών.

Πρόσωπα	Αντίσταση στις αλλαγές	Επικοινωνία και κατάρτιση	Συνεργασία και συντονισμός	Αντιλήψεις του κοινού	Παρατηρήσεις
Δ	Σημειώνει την απροθυμία του κοινού να επενδύσει χρόνο στην απάντηση ερωτήσεων και την αντίσταση των υπηρεσιών στο νέο εργαλείο	-	-	-	Τα Πρόσωπα Γ και το Δ συγκλίνουν στην επισημάνση των προκλήσεων της συνεργασίας και της αντίστασης τόσο του κοινού όσο και των υπηρεσιών.
Ε	Εντοπίζει την υπηρεσιακή αντίσταση που συναντάται, ιδίως σε επίπεδο προϊσταμένων και διευθυντών	-	Σημειώνει την πολυπλοκότητα της παράλληλης επεξεργασίας σε μεγάλους δήμους, υπογραμμίζει την ανάγκη συνεργασίας	-	Τα Πρόσωπα Ε και Η συγκλίνουν στην επισημάνση της οργανωτικής αντίστασης και του σκεπτικισμού μεταξύ των δημοτικών υπαλλήλων
Στ	-	Συζητά τις προκλήσεις που σχετίζονται με την πειθώ του προσωπικού, τον εντοπισμό πόρων και την κατάρτιση	-	-	-
Ζ	-	-	-	Συζητά την πρόκληση της αλλαγής των αντιλήψεων του κοινού για το Novonville	Το Πρόσωπο Ζ επικεντρώνεται στην αλλαγή των αντιλήψεων του κοινού, κάτι που δεν τονίζεται από άλλους

Πρόσωπα	Αντίσταση στις αλλαγές	Επικοινωνία και κατάρτιση	Συνεργασία και συντονισμός	Αντιλήψεις του κοινού	Παρατηρήσεις
					ερωτηθέντες.
Η	-	-	Επισημαίνει τον επιφυλακτικότητα μεταξύ των δημοτικών υπαλλήλων, συζητά την ανάγκη συντονισμού μεταξύ του αρμόδιου γραφείου και των λοιπών υπηρεσιών	-	Τα Πρόσωπα Ε και Η συγκλίνουν στην επισήμανση της οργανωτικής αντίστασης και του σκεπτικισμού μεταξύ των δημοτικών υπαλλήλων

Ερώτηση 5η

Πρόσωπα	Απτά αποτελέσματα	Διαφάνεια	Αποτελεσματικότητα	Συμμετοχικότητα	Παρατηρήσεις
A	Υπογραμμίζει το ρόλο των απτών αποτελεσμάτων, σημειώνει την εξάπλωση της χρήσης της πλατφόρμας μετά την επίλυση του προβλήματος	-	-	-	Τόσο το Πρόσωπο Α όσο και το Πρόσωπο Β αναγνωρίζουν τη σημασία των απτών αποτελεσμάτων για τη διασφάλιση της συμμετοχής των πολιτών και της εμπιστοσύνης στην πλατφόρμα Novonville
B	Σημειώνει μέτρα για την προώθηση του Novonville, αύξηση της συμμετοχής καθώς οι πολίτες εξοικειώνονται	-	-	-	Τόσο το Πρόσωπο Α όσο και το Πρόσωπο Β αναγνωρίζουν τη σημασία των απτών αποτελεσμάτων για τη διασφάλιση της συμμετοχής των πολιτών και της εμπιστοσύνης στην πλατφόρμα Novonville
Γ	Επισημαίνει τη διπλή φύση του Novonville ως πλατφόρμας επίλυσης ζητημάτων και μέσου συμμετοχικής διακυβέρνησης. Δίνει έμφαση στον διαδραστικό χαρακτήρα που συμβάλλει στην οικοδόμηση	-	-	Αναγνωρίζει τις προκλήσεις στην καθιέρωση κουλτούρας συμμετοχικότητας	Το Πρόσωπο Γ και το Πρόσωπο Δ συγκλίνουν στην αναγνώριση των προκλήσεων της εγκαθίδρυσης μιας κουλτούρας όπου οι πολίτες δίνουν προτεραιότητα στη συμμετοχή

Πρόσωπα	Απτά αποτελέσματα	Διαφάνεια	Αποτελεσματικότητα	Συμμετοχικότητα	Παρατηρήσεις
	εμπιστοσύνης				
Δ	Τονίζει τις δυσκολίες στην εγκαθίδρυση μιας αντίληψης σταθερότητας και αποτελεσματικότητας στην παραγωγή αποτελεσμάτων	-	-	Επισημαίνει την ανάγκη οικοδόμησης εμπιστοσύνης	Το Πρόσωπο Γ και το Πρόσωπο Δ συγκλίνουν στην αναγνώριση των προκλήσεων της εγκαθίδρυσης μιας κουλτούρας όπου οι πολίτες δίνουν προτεραιότητα στη συμμετοχή
Ε	Επισημαίνει την άμεση παρακολούθηση των αιτημάτων των πολιτών, τη διαφάνεια στην παρακολούθηση της ολοκλήρωσης των αιτημάτων	Δίνει έμφαση στη διαφανή επικοινωνία	Δίνει έμφαση στην αμεσότητα και την αποτελεσματικότητα	-	Το Πρόσωπο Ε και το Πρόσωπο Η αποκλίνουν ως προς την έμφαση που δίνουν στις διαφανείς στρατηγικές επικοινωνίας, με το Πρόσωπο Ε να εστιάζει στην παρακολούθηση της ολοκλήρωσης των αιτημάτων και το Πρόσωπο Η να εστιάζει στην άμεση επικοινωνία και την κοινοποίηση των αποτελεσμάτων

Πρόσωπα	Απτά αποτελέσματα	Διαφάνεια	Αποτελεσματικότητα	Συμμετοχικότητα	Παρατηρήσεις
Στ	Δίνει έμφαση στην αμεσότητα και την ασφάλεια που συνδέεται με το Novonville	-	Εστιάζει στην αμεσότητα ως παράγοντα επιτυχίας	-	Το Πρόσωπο Στ συμφωνεί με το Πρόσωπο Ε αναφορικά με τη σημασία της αμεσότητας και της αποτελεσματικότητας για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης στο Novonville
Ζ	Προτείνει στρατηγική «μίνι» ερωτηματολογίων για τη συλλογή των απόψεων των πολιτών	-	-	Προτείνει καινοτόμο προσέγγιση για την ενθάρρυνση της συμμετοχής	Το Πρόσωπο Ζ είναι το μόνο που προτείνει μια νέα εφαρμογή του Novonville με σκοπό την ενίσχυση της συμμετοχικότητας
Η	Σημειώνει τον σκεπτικισμό των πολιτών αρχικά, υπογραμμίζει την εμπιστοσύνη που οικοδομήθηκε μέσω της ανταπόκρισης και των αποτελεσμάτων	Δίνει έμφαση στη διαδικαστική διαφάνεια και ιδίως στην κοινοποίηση των αποτελεσμάτων	-	-	Το Πρόσωπο Ε και το Πρόσωπο Η αποκλίνουν ως προς την έμφαση που δίνουν στις διαφανείς στρατηγικές επικοινωνίας, με το Πρόσωπο Ε να εστιάζει στην παρακολούθηση της ολοκλήρωσης των αιτημάτων και το Πρόσωπο Η να εστιάζει στην άμεση επικοινωνία και την κοινοποίηση των αποτελεσμάτων

Ερώτηση 6η

Πρόσωπα	Προκλήσεις	Αποτελεσματικότητα της Διοίκησης	Παράγοντες που επηρεάζουν τη συμμετοχή	Παρατηρήσεις
A	Αναγνωρίζει την αντίσταση εντός των τμημάτων, τονίζει την ανάγκη για πολιτισμική αλλαγή	Σημειώνει βελτιώσεις στις υπηρεσίες, δίνει έμφαση στην ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών	Κουλτούρα συμμετοχής, ευρύτερος χώρος διάδρασης στο κοινό	Τα Πρόσωπα Α, Β και Ε τονίζουν τη σημασία των καλά διατυπωμένων ερωτήσεων στις διαβουλεύσεις. Συμφωνούν ότι η σαφήνεια και η εξειδίκευση των ερωτήσεων είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχή εμπλοκή των πολιτών Τα Πρόσωπα Α, Γ και Ζ συγκλίνουν στην ιδέα ότι η πολιτισμική αλλαγή είναι απαραίτητη για την προώθηση της ουσιαστικής συμμετοχής των πολιτών. Συμφωνούν ότι οι πολίτες πρέπει να αντιλαμβάνονται τα ζητήματα του δημόσιου χώρου ως προσωπικές ανησυχίες και να υπερασπίζονται την ευρύτερη εκπροσώπηση.
B	Τονίζει τη σημασία της έγκαιρης και εύκολης έκφρασης για τη συμμετοχή των πολιτών	Επισημαίνει τη σημασία των φιλικών προς το χρήστη interfaces για αποτελεσματική χρήση	Σαφήνεια και απλότητα στη διατύπωση των ερωτημάτων	Τα Πρόσωπα Α, Β και Ε τονίζουν τη σημασία των καλά διατυπωμένων ερωτήσεων στις διαβουλεύσεις. Συμφωνούν ότι η σαφήνεια και η εξειδίκευση των ερωτήσεων είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχή εμπλοκή των πολιτών

Πρόσωπα	Προκλήσεις	Αποτελεσματικότητα της Διοίκησης	Παράγοντες που επηρεάζουν τη συμμετοχή	Παρατηρήσεις
Γ	Εστιάζει στην ανάγκη αναδιαμόρφωσης της σχέσης πολιτών-υπηρεσιών	Τονίζει την ανάγκη για ενισχυμένη συνεργασία μεταξύ πολιτών και υπηρεσιών	Συνάφεια του υποκείμενου θέματος με τα τρέχοντα ζητήματα που απασχολούν τους πολίτες	Τα Πρόσωπα Α, Γ και Ζ συγκλίνουν στην ιδέα ότι η πολιτισμική αλλαγή είναι απαραίτητη για την προώθηση της ουσιαστικής συμμετοχής των πολιτών. Συμφωνούν ότι οι πολίτες πρέπει να αντιλαμβάνονται τα ζητήματα του δημόσιου χώρου ως προσωπικές ανησυχίες και να υπερασπίζονται την ευρύτερη εκπροσώπηση Τα Πρόσωπα Γ και Η τονίζουν αμφότεροι τη σημασία της διαφανούς επικοινωνίας στις διαβουλεύσεις. Συμφωνούν ότι η διαφανής αναφορά των αποτελεσμάτων και των δράσεων που αναλαμβάνονται είναι απαραίτητη για τη διατήρηση της αποτελεσματικότητας
Δ	Εντοπίζει τις προκλήσεις από την πλευρά των πολιτών και των υπηρεσιών, αναδεικνύει τη γεφύρωση του χάσματος μεταξύ υψηλής διοίκησης και καθημερινών αναγκών	Σημειώνει τις προκλήσεις που σχετίζονται με την απροθυμία των ενδιαφερομένων και την αντίσταση στα νέα εργαλεία	-	-
Ε	Αναγνωρίζει την υπηρεσιακή αντίσταση	Συζητά τις προκλήσεις συντονισμού σε έναν	Σαφήνεια στη διατύπωση	Τα Πρόσωπα Α, Β και Ε τονίζουν τη σημασία των καλά διατυπωμένων

Πρόσωπα	Προκλήσεις	Αποτελεσματικότητα της Διοίκησης	Παράγοντες που επηρεάζουν τη συμμετοχή	Παρατηρήσεις
	στην εφαρμογή του Novonville	μεγάλο Δήμο		ερωτήσεων στις διαβουλεύσεις. Συμφωνούν ότι η σαφήνεια και η εξειδίκευση των ερωτήσεων είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχή εμπλοκή των πολιτών
Στ	Περιγράφει τις προκλήσεις που σχετίζονται με την εξοικείωση του προσωπικού και την κατανομή των πόρων	Επισημαίνει την ανάγκη για ευθυδικία απέναντι στους πολίτες κατά την ιεράρχηση των αιτημάτων	-	-
Z	Συζητά την πρόκληση της αλλαγής των αντιλήψεων των πολιτών για το Novonville	Υπογραμμίζει τη σημασία της πειθούς των πολιτών για τη χρησιμότητα της πλατφόρμας	Μελέτη των θεμάτων, πλατύς διάλογος και κατόπιν διατύπωση ερωτημάτων	Τα Πρόσωπα Α, Γ και Ζ συγκλίνουν στην ιδέα ότι η πολιτισμική αλλαγή είναι απαραίτητη για την προώθηση της ουσιαστικής συμμετοχής των πολιτών. Συμφωνούν ότι οι πολίτες πρέπει να αντιλαμβάνονται τα ζητήματα του δημόσιου χώρου ως προσωπικές ανησυχίες και να υπερασπίζονται την ευρύτερη εκπροσώπηση
H	Επισημαίνει τον σκεπτικισμό μεταξύ των δημοτικών υπαλλήλων, τονίζει την ανάγκη αποτελεσματικής επικοινωνίας	Σημειώνει τις προκλήσεις που συνδέονται με την προώθηση των αιτημάτων των πολιτών σε συγκεκριμένες υπηρεσίες	Χρήση νέων τεχνολογιών, π.χ. τηλε-διαβούλευση	Τα Πρόσωπα Γ και Η τονίζουν αμφότεροι τη σημασία της διαφανούς επικοινωνίας στις διαβουλεύσεις. Συμφωνούν ότι η διαφανής αναφορά των αποτελεσμάτων και των δράσεων που αναλαμβάνονται είναι απαραίτητη για τη διατήρηση της αποτελεσματικότητας

Ερώτηση 7η

Πρόσωπα	Παράγοντες που επηρεάζουν τον πυλώνα διοικητική οργάνωση	Συμφωνία - Παρατηρήσεις	Διαφωνία – Παρατηρήσεις
A	Ίδρυση εξειδικευμένου γραφείου Nonoville	Δημιουργία σταθερού κόμβου επικοινωνίας πολιτών Νομικά και γραφειοκρατικά εμπόδια	Επιλογή Προσωπικού Ψηφιακή Υποδομή
B	Πόροι και γραφειοκρατική κουλτούρα	Εξορθολογισμός διοικητικής διαδικασίας	Έμφαση στην προ-Nonoville εποχή και στα εναλλακτικά ψηφιακά μέσα
Γ	Σύλλογή πληροφοριών και διοικητικός συντονισμός	Σημασία συγκεντρωτικής διαχείρισης αιτημάτων κλπ.	Έμφαση στην αλλαγή του εσωτερικού υπηρεσιακού ήθους και στις προσπάθειες να πειστεί ο διοικητικός μηχανισμός για τη χρησιμότητα της εφαρμογής
Δ	Δι-υπηρεσιακές συνεργατικές δυναμικές	Αξία της συνεργασίας των διαφορετικών διοικητικών υπηρεσιών που εμπλέκονται στην υλοποίηση έκαστου project	Υπερτονισμός της σημασίας δημιουργίας μιας ανεξάρτητης διοικητικής δομής που εποπτεύει, συντονίζει και υλοποιεί
E	Ενισχυόμενη αναγνωρισιμότητα και αξιοπιστία Nonoville	Ομόφωνα σχεδόν οι συμμετέχοντες συνομολογούν ότι η πίστη στην αξία και αξιοπιστία του Nonoville, προϊόντος του χρόνου, έπαιξε σημαντικό ρόλο στην διεύρυνση της χρήσης του εντός του Δήμου	Αφηγηματικά, το Πρόσωπο E έθεσε στο επίκεντρο τη διαδικασία και τις προκλήσεις που αντιμετώπισε η ξεχωριστή υπηρεσία εξελισσόμενη από ένα πιλοτικό γραφείο σε μια μόνιμα και βιώσιμη διοικητική δομή.

Πρόσωπα	Παράγοντες που επηρεάζουν τον πυλώνα διοικητική οργάνωση	Συμφωνία - Παρατηρήσεις	Διαφωνία – Παρατηρήσεις
Στ	Προσαρμοστικότητα και καλλιέργεια κουλτούρας συνεχούς κατάρτισης	Σημασία της συνεχούς κατάρτισης και της δημιουργίας υποδομών για την εφαρμογή του Nononville	Έμφαση στην ανάδειξη ικανής ηγεσίας σε επίπεδο ανεξάρτητης υπηρεσίας Nononville και στη δημιουργία καλών πρακτικών που μπορούν να οδηγήσουν σε άτυπες διαδικασίες κατάρτισης, μέσα από την εσωτερίκευση μιας κουλτούρας χρηστής διοίκησης
Η	Έμφαση στις εσωτερικές διαδικασίες ανατροφοδότησης και συζήτησης των προκλήσεων και ευκαιριών	Συμφωνία σε σχέση με τη σημασία των συνεργατικών δυναμικών	Περιοδική ανασκόπηση αποτελεσμάτων, δημιουργία διαδικασιών εσωτερικής-οριζόντιας ανατροφοδότησης σε επίπεδο εμπλεκόμενων διοικητικών αρχών και υπαλλήλων

Ερώτηση 8η

Πρόσωπα	Επικοινωνία και συντονισμός	Βελτιστοποίηση της κατανομής πόρων	Σαφήνεια στη διαχείριση αιτημάτων	Αλλαγή αντίληψης και οικοδόμηση εμπιστοσύνης	Αποτελεσματικός σχεδιασμός και πρωτόκολλα	Επίλυση διαφορών στη συμμετοχή των πολιτών
A	Τονίζει τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και του συντονισμού, αλλά υπογραμμίζει τις προκλήσεις στη βελτιστοποίηση των πόρων και τη σαφήνεια στη διαχείριση των αιτημάτων.	Προσδιορίζει τους περιορισμούς των πόρων ως σημαντική πρόκληση, αλλά αναγνωρίζει την ανάγκη για αποτελεσματική επικοινωνία και συντονισμό.	Επισημαίνει τις προκλήσεις όσον αφορά τη σαφήνεια της διαχείρισης των αιτημάτων και τονίζει τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και του συντονισμού.	Αναγνωρίζει την ευρύτερη πρόκληση της αλλαγής των αντιλήψεων και της οικοδόμησης εμπιστοσύνης εντός της δημόσιας διοίκησης.	Αναγνωρίζει τη σημασία του αποτελεσματικού σχεδιασμού και των πρωτοκόλλων, αλλά επισημαίνει τις προκλήσεις στη βελτιστοποίηση των πόρων και την επίλυση συγκρούσεων.	Αναφέρεται στην πρόκληση των αντικρουόμενων συμφερόντων μεταξύ των πολιτών και την ανάγκη για αποτελεσματική επικοινωνία και συντονισμό.
B	Αναγνωρίζει την ύψιστη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και του συντονισμού και τονίζει την ανάγκη βελτιστοποίησης των πόρων.	Επισημαίνει τον περιορισμό των πόρων ως σημαντική πρόκληση και υπογραμμίζει τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και του συντονισμού.	Υπογραμμίζει τη σημασία της σαφήνειας στη διαχείριση των αιτημάτων και αναγνωρίζει την ανάγκη για αποτελεσματική επικοινωνία και συντονισμό.	Αναγνωρίζει την ευρύτερη πρόκληση της αλλαγής των αντιλήψεων και της οικοδόμησης εμπιστοσύνης εντός της δημόσιας διοίκησης.	Υπογραμμίζει τη σημασία του αποτελεσματικού σχεδιασμού και των πρωτοκόλλων και αναγνωρίζει την ανάγκη βελτιστοποίησης των πόρων.	Δεν αποδίδει μεγάλη βαρύτητα στην πρόκληση των αντικρουόμενων συμφερόντων μεταξύ των πολιτών και την ανάγκη για αποτελεσματική επικοινωνία και συντονισμό.
Γ	Σημειώνει τις προκλήσεις στην αποτελεσματική επικοινωνία και τον συντονισμό και τονίζει την ευρύτερη πρόκληση της αλλαγής των αντιλήψεων και της οικοδόμησης	Προσδιορίζει την ευρύτερη πρόκληση της αλλαγής των αντιλήψεων και της οικοδόμησης εμπιστοσύνης ως σημαντική, αλλά επισημαίνει τις προκλήσεις στην αποτελεσματική	Επισημαίνει τις προκλήσεις όσον αφορά τη σαφήνεια της διαχείρισης των αιτημάτων και υπογραμμίζει την ευρύτερη πρόκληση της αλλαγής των αντιλήψεων και της οικοδόμησης	Αναγνωρίζει τη σημασία του αποτελεσματικού σχεδιασμού και των πρωτοκόλλων, αλλά σημειώνει τις προκλήσεις στην αποτελεσματική επικοινωνία και τον συντονισμό.	Τονίζει τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και του συντονισμού, αλλά αναγνωρίζει τις προκλήσεις στη βελτιστοποίηση των πόρων και την επίλυση συγκρούσεων.	Σημειώνει τις προκλήσεις στην αποτελεσματική επικοινωνία και τον συντονισμό και τονίζει την ανάγκη επίλυσης των συγκρούσεων στη συμμετοχή των πολιτών.

Πρόσωπα	Επικοινωνία και συντονισμός	Βελτιστοποίηση της κατανομής πόρων	Σαφήνεια στη διαχείριση αιτημάτων	Αλλαγή αντίληψης και οικοδόμηση εμπιστοσύνης	Αποτελεσματικός σχεδιασμός και πρωτόκολλα	Επίλυση διαφορών στη συμμετοχή των πολιτών
	εμπιστοσύνης.	επικοινωνία και τον συντονισμό.	εμπιστοσύνης.			
Δ	Αναγνωρίζει τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και του συντονισμού και εντοπίζει τις προκλήσεις στην επίλυση συγκρούσεων κατά τη συμμετοχή των πολιτών.	Σημειώνει τις προκλήσεις στη βελτιστοποίηση των πόρων και τονίζει τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και του συντονισμού.	Υπογραμμίζει τη σημασία της σαφήνειας στη διαχείριση των αιτημάτων, αλλά εντοπίζει τις προκλήσεις στην αποτελεσματική επικοινωνία και τον συντονισμό.	Αναγνωρίζει την ευρύτερη πρόκληση της αλλαγής των αντιλήψεων και της οικοδόμησης εμπιστοσύνης εντός της δημόσιας διοίκησης.	Αναγνωρίζει τις προκλήσεις της αποτελεσματικής επικοινωνίας και του συντονισμού, αλλά αναγνωρίζει τη σημασία του αποτελεσματικού σχεδιασμού και των πρωτοκόλλων.	Προσδιορίζει την πρόκληση των αντικρουόμενων συμφερόντων μεταξύ των πολιτών και τονίζει την ανάγκη αποτελεσματικής επικοινωνίας και συντονισμού.
Ε	Αναγνωρίζει τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και συντονισμού, αλλά υπογραμμίζει τις προκλήσεις στη βελτιστοποίηση των πόρων και τη σαφήνεια στη διαχείριση αιτημάτων.	Σημειώνει τις προκλήσεις στη βελτιστοποίηση των πόρων και τονίζει τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και συντονισμού.	Τονίζει τη σημασία της σαφήνειας στη διαχείριση αιτημάτων και αναγνωρίζει τις προκλήσεις στην αποτελεσματική επικοινωνία και τον συντονισμό.	Αναγνωρίζει τις προκλήσεις στην αποτελεσματική επικοινωνία και τον συντονισμό και αναγνωρίζει την ευρύτερη πρόκληση της αλλαγής των αντιλήψεων και της οικοδόμησης εμπιστοσύνης.	Αναγνωρίζει τις προκλήσεις στην αποτελεσματική επικοινωνία και τον συντονισμό, αλλά τονίζει την ανάγκη για αποτελεσματικό σχεδιασμό και πρωτόκολλα.	Σημειώνει τις προκλήσεις στη βελτιστοποίηση των πόρων και τονίζει την ανάγκη για αποτελεσματική επικοινωνία και συντονισμό.
Στ	Υπογραμμίζει την ύψιστη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και συντονισμού και τονίζει την ανάγκη για σαφήνεια στη	Σημειώνει τις προκλήσεις στη βελτιστοποίηση των πόρων και τονίζει τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και	Αναγνωρίζει τη σημασία της σαφήνειας στη διαχείριση αιτημάτων και τονίζει την ανάγκη για αποτελεσματική	Αναγνωρίζει τις προκλήσεις στην αποτελεσματική επικοινωνία και τον συντονισμό και αναγνωρίζει την ανάγκη επίλυσης	Τονίζει τη σημασία του αποτελεσματικού σχεδιασμού και των πρωτοκόλλων, αλλά σημειώνει τις προκλήσεις στη βελτιστοποίηση των	Εντοπίζει την πρόκληση των συγκρουόμενων συμφερόντων μεταξύ των πολιτών και τονίζει την ανάγκη για

Πρόσωπα	Επικοινωνία και συντονισμός	Βελτιστοποίηση της κατανομής πόρων	Σαφήνεια στη διαχείριση αιτημάτων	Αλλαγή αντίληψης και οικοδόμηση εμπιστοσύνης	Αποτελεσματικός σχεδιασμός και πρωτόκολλα	Επίλυση διαφορών στη συμμετοχή των πολιτών
	διαχείριση αιτημάτων.	συντονισμού.	επικοινωνία και συντονισμό.	συγκρούσεων στη συμμετοχή των πολιτών.	πόρων.	αποτελεσματική επικοινωνία και συντονισμό.
Z	Σημειώνει τις προκλήσεις στην αποτελεσματική επικοινωνία και τον συντονισμό, αλλά τονίζει τη σημασία της σαφήνειας στη διαχείριση των αιτημάτων και του αποτελεσματικού σχεδιασμού.	Αναγνωρίζει τις προκλήσεις στη βελτιστοποίηση των πόρων και τονίζει την ανάγκη για σαφήνεια στη διαχείριση των αιτημάτων και τον αποτελεσματικό προγραμματισμό.	Αναγνωρίζει τις προκλήσεις της αποτελεσματικής επικοινωνίας και του συντονισμού, αλλά τονίζει τη σημασία της σαφήνειας στη διαχείριση των αιτημάτων και του αποτελεσματικού σχεδιασμού.	Αναγνωρίζει την ευρύτερη πρόκληση της αλλαγής των αντιλήψεων και της οικοδόμησης εμπιστοσύνης εντός της δημόσιας διοίκησης.	Επισημαίνει τη σημασία του αποτελεσματικού σχεδιασμού και των πρωτοκόλλων, αλλά αναγνωρίζει τις προκλήσεις στη βελτιστοποίηση των πόρων και την επίλυση των συγκρούσεων.	Υπογραμμίζει τη σημασία της σαφήνειας στη διαχείριση των αιτημάτων, αλλά σημειώνει τις προκλήσεις στην αποτελεσματική επικοινωνία και τον συντονισμό.
H	Σημειώνει τις προκλήσεις στην αποτελεσματική επικοινωνία και τον συντονισμό και τονίζει τη σημασία της σαφήνειας στη διαχείριση των αιτημάτων και στην αλλαγή των αντιλήψεων.	Αναγνωρίζει τις προκλήσεις στη βελτιστοποίηση των πόρων και τονίζει την ανάγκη για σαφήνεια στη διαχείριση των αιτημάτων και την αλλαγή των αντιλήψεων.	Αναγνωρίζει τις προκλήσεις στην αποτελεσματική επικοινωνία και τον συντονισμό, αλλά τονίζει τη σημασία της σαφήνειας στη διαχείριση των αιτημάτων και την αλλαγή των αντιλήψεων.	Αναγνωρίζει την ευρύτερη πρόκληση της αλλαγής των αντιλήψεων και της οικοδόμησης εμπιστοσύνης εντός της δημόσιας διοίκησης.	Υπογραμμίζει τη σημασία του αποτελεσματικού σχεδιασμού και των πρωτοκόλλων, αλλά αναγνωρίζει τις προκλήσεις στη βελτιστοποίηση των πόρων και την επίλυση των συγκρούσεων.	Σημειώνει τις προκλήσεις στην αποτελεσματική επικοινωνία και τον συντονισμό και τονίζει την ανάγκη για σαφήνεια στη διαχείριση των αιτημάτων και την αλλαγή των αντιλήψεων.

Ερώτηση 9η

Πρόσωπα	Ενδυνάμωση των πολιτών μέσω ψηφιακών πλατφορμών	Διαφάνεια	Λογοδοσία	Ευθύνη και πολιτική βούληση	Παρατηρήσεις
A	Το Novonville ενδυναμώνει τους πολίτες παρέχοντας έναν άμεσο δίαυλο για τα αιτήματα και τις απόψεις τους.	Το Novonville προωθεί τη διαφάνεια αμφισβητώντας τις γραφειοκρατικές αντιστάσεις.	Το Novonville προωθεί την αλλαγή κουλτούρας προς την κατεύθυνση της άμεσης και οριζόντιας λογοδοσίας.	Το Novonville αυξάνει την ανάγκη των δημοτικών αρχών και διοικητικών προϊσταμένων να παρέχουν απαντήσεις και λογοδοσία.	-
B	Το Novonville χρειάζεται χρόνο και εμπειρία για να γίνει αποτελεσματικό στην ενδυνάμωση των πολιτών.	Το Novonville καταγράφει κάθε αίτημα, προωθώντας τη διαφάνεια.	-	Το Novonville αυξάνει την ανάγκη για απαντήσεις και ενισχύει την πολιτική βούληση για καθημερινή επικοινωνία εκ μέρους των δημοτικών αρχών.	Το Novonville θα πρέπει να αποφύγει τη μετάβαση στην ηλεκτρονική γραφειοκρατία.
Γ	Το Novonville προωθεί τη διαφάνεια και συμβάλλει στην καθιέρωση κουλτούρας ευθείας λογοδοσίας.	-	Το Novonville παίζει καθοριστικό ρόλο στην ενίσχυση της πολιτιστικής αλλαγής εντός των αρχών.	-	-
Δ	-	Το Novonville προωθεί	-	Το Novonville αυξάνει	Το Novonville θα πρέπει να

Πρόσωπα	Ενδυνάμωση των πολιτών μέσω ψηφιακών πλατφορμών	Διαφάνεια	Λογοδοσία	Ευθύνη και πολιτική βούληση	Παρατηρήσεις
		τη διαφάνεια παρέχοντας συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, στοιχεία και δυνατότητα παρακολούθησης πορείας για κάθε αίτημα.		την ανάγκη για απαντήσεις και πολιτική βούληση από τις δημοτικές αρχές.	γίνει αποτελεσματικότερο συμβάλλοντας στη μείωση της γραφειοκρατίας.
E	Το Novonville αυξάνει τις προσδοκίες των πολιτών όσον αφορά τις υπηρεσίες, προωθώντας έμμεσα τη λογοδοσία.	Η Novonville προωθεί τη διαφάνεια ανεβάζοντας τον πήχη στην παροχή υπηρεσιών προς τους δημότες.	-	-	-
Στ	Το Novonville παρέχει πολύτιμα δεδομένα για τη διαφάνεια και τη λογοδοσία.	-	-	Το Novonville αυξάνει την ανάγκη για απαντήσεις και πολιτική βούληση από τις δημοτικές αρχές.	-
Z	Το Novonville απαιτεί πολιτική βούληση για συνέπεια, συνέχεια και λογοδοσία.	-	-	Novonville αυξάνει την ανάγκη για απαντήσεις και άμεση επαφή αρχών και δημοτών με όρους διαφάνειας	-
H	Το Novonville	-	-	Ενισχύει την πολιτική	-

Πρόσωπα	Ενδυνάμωση των πολιτών μέσω ψηφιακών πλατφορμών	Διαφάνεια	Λογοδοσία	Ευθύνη και πολιτική βούληση	Παρατηρήσεις
	επιτρέπει στους δημότες να καταγράφουν αιτήματα και να παρακολουθούν την επίλυσή τους.			βούληση για γρήγορη και διαφανή επίλυση των προβλημάτων της καθημερινότητας	

Συγκεντρωτικός Πίνακας Ερωτήσεων (1ης-9ης)

Πρόσωπα	Προκλήσεις	Αποτελέσματα	Αποτίμηση
A	Η ίδρυση του γραφείου Nononville ως βασικό βήμα, προκλήσεις με την επιλογή προσωπικού και την ψηφιακή υποδομή	Δέσμευση του Δήμου για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των αιτημάτων των πολιτών, προωθώντας τη διαφάνεια	Το Nononville ως καταλύτης για την ενδυνάμωση των πολιτών, προωθώντας τη διαφάνεια μέσω της αμφισβήτησης των γραφειοκρατικών αντιστάσεων
B	Η εποχή πριν από τη Nononville χαρακτηρίζεται από ομάδες διαβούλευσης χωρίς αποτελέσματα, μετάβαση σε κεντρικό γραφείο	Περιορισμοί πόρων που οδηγούν σε καθυστερήσεις στις υπηρεσίες, συμμετοχή της κοινότητας στον εντοπισμό των προβλημάτων	Εγγενής έλεγχος και διαφάνεια εντός του Nononville, ανάγκη για εμπειρία και χρόνο για να καταστεί η πλατφόρμα αποτελεσματική
Γ	Προκλήσεις που σχετίζονται με το να πειστούν οι ενδιαφερόμενοι και ιδίως τα στελέχη των δημοτικών των υπηρεσιών αλλά και με την αλλαγή των δομών οργάνωσης των εμπλεκόμενων υπηρεσιών	Αλλαγή της αντίληψης στη δημόσια διοίκηση, καθήκον του Δήμου να αλλάξει την παραδοσιακή αντίληψη	Το Nononville ως πυλώνας λογοδοσίας, αλλαγή κουλτούρας διοίκησης, στροφή προς τη διαφάνεια και τη λογοδοσία

Πρόσωπα	Προκλήσεις	Αποτελέσματα	Αποτίμηση
Δ	Ίδρυση νέου τμήματος, απρόσκοπτη ροή πληροφοριών	Ανάγκη εξισορρόπησης ως προς τα αντικρουόμενα συμφέροντα μεταξύ των πολιτών, προώθηση της διαφάνειας	Αποφυγή της μετάβασης από την έντυπη γραφειοκρατία στην ηλεκτρονική γραφειοκρατία
Ε	Οργανωτικές αλλαγές από πιλοτικό γραφείο σε πλήρως λειτουργική υπηρεσία	Δι-υπηρεσιακή συνεργασία, που ανεβάζει τον πήχη για την ποιότητα των υπηρεσιών	Ενισχύοντας τις προσδοκίες των δημοτών για τις δημοτικές υπηρεσίες, το Nononville λειτουργεί ως πηγή ενός νέου συμφώνου μεταξύ διοικουμένων και διοικούντων
Στ	Πρακτικές λεπτομέρειες της εφαρμογής του Nononville, συντονισμένη προσέγγιση με ξεκάθαρη κατανομή ευθυνών	Ανάγκη για προπαρασκευαστικές εργασίες και διαβούλευση πέραν της απλής καταγραφής	Εξαιρετικά χρήσιμη πηγή δεδομένων για την αποτελεσματικότητα της δημοτικής αρχής και των υπηρεσιών
Ζ	Εκπαίδευση και συνεργασία των χειριστών-υπαλλήλων του Δήμου, μεγάλη έμφαση στον προγραμματισμό και το πρωτόκολλο διαδικασιών	Σχολαστικός σχεδιασμός και πρωτόκολλο διαδικασιών, σαφής επικοινωνία και συμμετοχή όλου του προσωπικού	Δέσμευση, λογοδοσία και ανάγκη ισχυρής πολιτικής βούλησης
Η	Εξελικτικές φάσεις του γραφείου Nononville, κομβικός ρόλος στην ενημέρωση των αιρετών αξιωματούχων	Αιτήματα που δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Δήμου ή απαιτούν τη συμμετοχή και άλλων φορέων	Δυνατότητα των πολιτών να καταγράφουν τα αιτήματα και να παρακολουθούν την επίλυση

4.2.4.10 Συνέντευξη Ηρακλή Μπουραντά, συνιδρυτή και γενικού διευθυντή Novonville

4.2.4.10.1. Συμπερίληψη στη βιβλιογραφία

Η συνέντευξη με τον κ. Ηρακλή Μπουραντά, συνιδρυτή και γενικό διευθυντή της Novonville, επιλέχθηκε για τη βιβλιογραφία της διπλωματικής εργασίας λόγω της σημασίας της ως προς την παροχή ουσιαστικών πληροφοριών σχετικά με τη σύλληψη, την ανάπτυξη και τη λειτουργία της πλατφόρμας Novonville. Το ακαδημαϊκό υπόβαθρο και η ολιστική προσέγγιση του κ. Μπουραντά, που λαμβάνει υπόψη κοινωνιολογικές, τεχνοκρατικές και οικονομικές πτυχές, συμβάλλουν στην ολοκληρωμένη κατανόηση του υποκείμενου οράματος της πλατφόρμας.

4.2.4.10.2. Διευρυμένο σύνολο ερωτήσεων

Αυτή η συνέντευξη επιλέχθηκε ειδικά για το εκτεταμένο σύνολο ερωτήσεων σε σύγκριση με άλλες συνεντεύξεις. Η απόφαση να τεθούν πρόσθετες ερωτήσεις αποσκοπούσε στην απόκτηση μιας πιο διαφοροποιημένης κατανόησης της γένεσης του Novonville, των προκλήσεων που αντιμετώπιστηκαν κατά την εφαρμογή του και της λήψης στρατηγικών αποφάσεων πίσω από τη συνεχιζόμενη εξέλιξή του. Ο ρόλος του κ. Μπουραντά ως συνιδρυτή και βασικού λήπτη αποφάσεων κατέστησε τις απόψεις του κρίσιμες για την ενδελεχή διερεύνηση της πλατφόρμας.

4.2.4.10.3. Σημασία της διορατικότητας του κ. Μπουραντά

Οι απαντήσεις του κ. Μπουραντά παρείχαν πολύτιμες προοπτικές σχετικά με τις κινητήριες δυνάμεις πίσω από το Novonville, διευκρινίζοντας τη διαπιστωμένη ανάγκη για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και των δημοτικών θεσμών. Η λεπτομερής περιγραφή της αρχικής του παρατήρησης - ένας σπασμένος κάδος ανακύκλωσης - λειτούργησε ως καταλύτης για τη δημιουργία του Novonville, προσφέροντας ένα από σενάριο που συμπυκνώνει τον βασικό σκοπό της πλατφόρμας. Επιπλέον, η έμφαση που δίνει ο κ. Μπουραντάς στην απλότητα του σχεδιασμού και στην επαναληπτική διαδικασία ανάπτυξης, η οποία καθοδηγείται από την ανατροφοδότηση των χρηστών, υπογραμμίζει τη δέσμευση για τον προσανατολισμό στον χρήστη και τη συνεχή βελτίωση.

4.2.4.10.4 Βασικά θέματα και ιδέες

Η συνέντευξη ρίχνει φως σε κρίσιμα θέματα, όπως ο ρόλος της τεχνολογίας στη γεφύρωση του χάσματος εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και θεσμικών οργάνων, οι προκλήσεις που αντιμετωπίστηκαν κατά τα αρχικά στάδια και η εξέλιξη του Nononville πέρα από την αρχική εστίαση στα αιτήματα, ώστε να συμπεριλάβει ενότητες επικοινωνίας, εκδηλώσεων, χαρτογράφησης και εμπλοκής των πολιτών. Η εμπειριστατωμένη συζήτηση του κ. Μπουραντά σχετικά με τα χαρακτηριστικά του συστήματος διαχείρισης και τον αντίκτυπό του στη λογοδοσία και τη διαφάνεια προσθέτει ένα επίπεδο βάθους στη διερεύνηση των συνεπειών και της αποτελεσματικότητας του Nononville.

4.2.10.5. Επεξήγηση μη συμπερίληψης συνέντευξης στο προηγούμενο υποκεφάλαιο

Η απόφαση να αποκλειστεί ο κ. Ηρακλής Μπουραντάς, συνιδρυτής και γενικός διευθυντής της Nononville, από τη συζήτηση των απόψεων των διακυβευματούχων στο προηγούμενο υποκεφάλαιο της διπλωματικής επηρεάστηκε από ζητήματα ερευνητικής δεοντολογίας και μεθοδολογίας.

α. Πιθανή μεροληψία και σύγκρουση συμφερόντων

Ο κ. Μπουραντάς, ως συνιδρυτής και διευθυντικό στέλεχος της Nononville, έχει έννομο συμφέρον να παρουσιάσει θετικά την πλατφόρμα. Η συμπερίληψη της συνέντευξής του στην πρωτογενή έρευνα θα μπορούσε να εισάγει μια πιθανή μεροληψία, καθώς οι προοπτικές του μπορεί να επηρεάζονται από τον ρόλο του στην εταιρεία. Η ερευνητική δεοντολογία επιβάλλει μια ισορροπημένη και αμερόληπτη προσέγγιση στη συλλογή και ανάλυση δεδομένων, ελαχιστοποιώντας την αθέμιτη επιρροή.

β. Αντικειμενική αξιολόγηση

Για να διασφαλιστεί μια αντικειμενική αξιολόγηση του αντίκτυπου της Nononville, είναι ζωτικής σημασίας να ληφθούν απόψεις από ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερόμενων φορέων, συμπεριλαμβανομένων των τελικών χρηστών, των δημοτικών αρχών και άλλων σχετικών φορέων. Ο αποκλεισμός του κ. Μπουραντά από την πρωτογενή έρευνα βοηθά στην απόκτηση αμερόληπτων γνώσεων από διάφορες οπτικές γωνίες, συμβάλλοντας στην αξιοπιστία των ερευνητικών ευρημάτων.

γ. Διασφάλιση της αυστηρότητας και της αξιοπιστίας

Η ακεραιότητα της έρευνας απαιτεί αυστηρές και αξιόπιστες μεθοδολογίες. Με την ενσωμάτωση διαφορετικών απόψεων από πολλούς ενδιαφερόμενους φορείς, η έρευνα στοχεύει στην ενίσχυση της αξιοπιστίας των συμπερασμάτων της. Ενώ οι απόψεις του κ. Μπουραντά είναι πολύτιμες για την κατανόηση της εννοιολογικής προσέγγισης του Nononville, ο αποκλεισμός βοηθά στη διατήρηση της μεθοδολογικής αυστηρότητας και στην αποφυγή πιθανών προκαταλήψεων που συνδέονται με την ύπαρξη ενός σημαντικού ενδιαφερόμενου φορέα ως πρωτογενούς πηγής δεδομένων.

δ. Αποφυγή της αντίληψης ευνοιοκρατίας

Η συμπερίληψη μιας συνέντευξης με έναν υψηλόβαθμο αξιωματούχο του Nononville θα μπορούσε να εκληφθεί ως ευνοιοκρατία ή ως παροχή αδικαιολόγητης προβολής σε έναν συγκεκριμένο ενδιαφερόμενο. Η έρευνα θα πρέπει να προσπαθεί να διατηρήσει αμερόληπτη στάση και να αποφύγει οποιαδήποτε αντίληψη ότι επηρεάζεται από δεσμούς ή προτιμήσεις.

ε. Ενίσχυση της γενικευσιμότητας

Για να ενισχυθεί η δυνατότητα γενίκευσης των ευρημάτων της έρευνας, είναι σημαντικό να καταγραφεί ένα ευρύ φάσμα απόψεων και εμπειριών. Οι συνεντεύξεις με ένα ευρύ σύνολο ενδιαφερομένων, εξαιρουμένων εκείνων που εμπλέκονται άμεσα στην ανάπτυξη του Nononville, συμβάλλουν στην πληρέστερη κατανόηση του αντίκτυπου της πλατφόρμας.

4.2.10.6 Ανάλυση της συνέντευξης

Ο κ. Μπουραντάς ξεκινά τη συνέντευξη τονίζοντας το ακαδημαϊκό υπόβαθρο της ομάδας Nononville, τονίζοντας τη δέσμευσή τους στην έρευνα και την πολυδιάστατη κατανόηση του κοινωνικού πλαισίου. Το κεντρικό θέμα περιστρέφεται γύρω από την αντιμετώπιση του ελλείμματος εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και των κυβερνητικών θεσμών, δίνοντας τον τόνο για τη συζήτηση που ακολουθεί σχετικά με την έναρξη και τους στόχους του Nononville.

α. Ενδυνάμωση των πολιτών μέσω αιτημάτων

Η συνέντευξη αναδεικνύει τη βασική φιλοσοφία του Nononville για την ενδυνάμωση των πολιτών ώστε να γίνουν ενεργοί αισθητήρες για τα δημοτικά ζητήματα. Δίνοντας τη δυνατότητα στους πολίτες να υποβάλλουν αιτήματα με δομημένο και προσβάσιμο τρόπο, το Nononville στοχεύει στην προώθηση θετικών προθέσεων και εμπλοκής. Η έμφαση σε μια

φιλική προς το χρήστη διεπαφή και μια απλοποιημένη διαδικασία υποβολής αιτημάτων αντανακλά τη δέσμευση για τη βελτίωση της εμπειρίας του πολίτη.

β. Ο κύκλος εμπιστοσύνης

Μια βασική έννοια που εισάγεται είναι ο κύκλος εμπιστοσύνης, σύμφωνα με τον οποίο η εμπιστοσύνη των πολιτών κερδίζεται μέσω ανταποδοτικών δημοτικών δράσεων. Ο κ. Μπουραντάς περιγράφει μια αλληλουχία - από την υποβολή αιτημάτων από τους πολίτες, τη λήψη ανατροφοδότησης, την επίλυση ζητημάτων - που, όταν ολοκληρωθεί, οικοδομεί εμπιστοσύνη. Οι έρευνες αναφέρονται ως απόδειξη αυτής της διαδικασίας οικοδόμησης εμπιστοσύνης, υπογραμμίζοντας τη σημασία της διαφάνειας και της λογοδοσίας στις δημοτικές αλληλεπιδράσεις.

γ. Εξέλιξη από τα αιτήματα στην ολοκληρωμένη πλατφόρμα

Η αφήγηση εκτυλίσσεται από την αρχική εστίαση του Novonville στα αιτήματα στην εξέλιξη μιας ολοκληρωμένης πλατφόρμας. Οι σχεδιαστικές εκτιμήσεις, όπως η απλότητα τόσο για τους πολίτες όσο και για τους δημοτικούς υπαλλήλους, και οι επακόλουθες προσαρμογές με βάση την ανατροφοδότηση από τις πρώτες εφαρμογές, αναδεικνύουν την επαναληπτική διαδικασία ανάπτυξης της πλατφόρμας. Η ενσωμάτωση χαρακτηριστικών επικοινωνίας, δημοσκοπήσεων για κινητά τηλέφωνα, οδηγών πόλης και προφίλ χρηστών αντικατοπτρίζει μια ολιστική προσέγγιση για την εμπλοκή των πολιτών.

δ. Επίδραση στη διαφάνεια και τη λογοδοσία

Ο κ. Μπουραντάς υπογραμμίζει τον ρόλο του Novonville στην προώθηση της διαφάνειας και της λογοδοσίας στην τοπική διακυβέρνηση. Η ικανότητα του συστήματος να παρέχει πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο σχετικά με την κατάσταση των αιτημάτων, τους μέσους χρόνους επίλυσης και τις δημοφιλείς κατηγορίες υπηρεσιών συμβάλλει σε ένα διαφανές επιχειρησιακό περιβάλλον. Η συνέντευξη θίγει επίσης τη σημασία της πολιτικής βούλησης για την εφαρμογή και τη διατήρηση τέτοιων συστημάτων.

ε. Ανατροφοδότηση χρηστών και προκλήσεις

Η συζήτηση της ανατροφοδότησης των χρηστών, τόσο της επίσημης όσο και της ανεπίσημης, αποκαλύπτει πληροφορίες σχετικά με την υποδοχή του Novonville. Επισημαίνεται η διάκριση μεταξύ των επιδόσεων του Novonville και των δημοτικών δράσεων, τονίζοντας την ανάγκη οι χρήστες να αποδίδουν τις ανησυχίες τους κατάλληλα. Αναγνωρίζονται οι προκλήσεις, όπως η

διασφάλιση της δέσμευσης των εργαζομένων με την πλατφόρμα, τονίζοντας τον κρίσιμο ρόλο της πολιτικής ηγεσίας στην προώθηση επιτυχημένων εφαρμογών.

στ. Διαβουλεύσεις και κανάλια ανατροφοδότησης

Η συνέντευξη εμβαθύνει στο ρόλο της Nonoville στις διαβουλεύσεις, σημειώνοντας τη διευκόλυνση της εταιρείας για δομημένες διαβουλεύσεις με τους δήμους. Τα κανάλια ανατροφοδότησης, συμπεριλαμβανομένων των επίσημων αναφορών και των ανεπίσημων αλληλεπιδράσεων, χρησιμεύουν για τη συνεχή βελτίωση της πλατφόρμας. Παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τις προκλήσεις της ενθάρρυνσης ανοικτών διαβουλεύσεων στο ελληνικό πολιτικό τοπίο.

ζ. Προσαρμογή και σχεδιασμός ενότητων

Συζητείται η ευελιξία του Nonoville όσον αφορά την προσαρμογή σε διαφορετικούς δήμους, τονίζοντας τη δυναμική φύση της πλατφόρμας. Ο κ. Μπουραντάς περιγράφει λεπτομερώς πώς οι ενότητες, όπως η ελεγχόμενη στάθμευση και οι αιτήσεις, ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες δημοτικές ανάγκες. Η συνέντευξη υπογραμμίζει τη σημασία της διαμορφωσιμότητας και της προσαρμογής στην ευθυγράμμιση της πλατφόρμας με τις διαφορετικές τοπικές απαιτήσεις.

η. Διαφάνεια έναντι του φόβου της έκθεσης

Αναγνωρίζεται η ένταση μεταξύ της διαφάνειας και του φόβου της έκθεσης, ιδίως σε περιπτώσεις όπου οι δήμοι μπορεί να δυσκολεύονται να αντιμετωπίσουν ορισμένες απαιτήσεις. Ο κ. Μπουραντάς τονίζει την αυτόματη ροή πληροφοριών της πλατφόρμας προς τους πολίτες και τη διακριτική ευχέρεια του δήμου να επιλέξει ποια στατιστικά στοιχεία θα δημοσιοποιήσει. Η διαφοροποιημένη προσέγγιση αντανακλά την επίγνωση της λεπτής ισορροπίας μεταξύ της διαφάνειας και των πιθανών πολιτικών προκλήσεων.

Η συνέντευξη παρέχει μια ολοκληρωμένη κατανόηση της γένεσης, της εξέλιξης και του αντίκτυπου του Nonoville στην τοπική διακυβέρνηση. Επισημαίνει την περίπλοκη αλληλεπίδραση μεταξύ της τεχνολογίας, της εμπλοκής των πολιτών και της δημοτικής δυναμικής, προσφέροντας πολύτιμες γνώσεις για ερευνητές, υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και επαγγελματίες που ενδιαφέρονται για την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας στην τοπική αυτοδιοίκηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1. Ανακεφαλαίωση των ερευνητικών στόχων

Στην παρούσα μελέτη, πρωταρχικός μας στόχος ήταν να διερευνήσουμε την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών, και ειδικότερα της εφαρμογής Novonville, στο πλαίσιο της δημοτικής διακυβέρνησης της Λάρισας. Θέσαμε ως στόχο να απαντήσουμε σε τρία βασικά ερευνητικά ερωτήματα που αποσκοπούν στην αποκάλυψη του αντίκτυπου των εφαρμογών IntTech στη συμμετοχή των πολιτών και στην αποτελεσματικότητα της λήψης αποφάσεων. Ας ανακεφαλαιώσουμε τον τρόπο με τον οποίο διερευνήθηκαν αυτοί οι ερευνητικοί στόχοι και ποιες γνώσεις αντλήθηκαν από την ανάλυση.

Η έρευνά μας σχετικά με την ενσωμάτωση των εφαρμογών IntTech αποκάλυψε ένα σύνθετο τοπίο εντός της δομής της τοπικής αυτοδιοίκησης της Λάρισας. Μέσω συνεντεύξεων με διάφορους ενδιαφερόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων των δημοτικών αρχόντων, των διοικητικών υπαλλήλων και των πολιτών, αποκαλύψαμε τους μηχανισμούς μέσω των οποίων εφαρμογές IntTech όπως το Novonville ενσωματώνονται στα διοικητικά πλαίσια. Ενώ υπήρχε μια γενική αναγνώριση των δυνατοτήτων αυτών των εφαρμογών να προωθήσουν τη συμμετοχική διακυβέρνηση, τα ευρήματά μας ανέδειξαν προκλήσεις που σχετίζονται με την πολυπλοκότητα της εφαρμογής και τη γραφειοκρατική αντίσταση. Παρά τα εμπόδια αυτά, υπήρξε συναίνεση μεταξύ των ενδιαφερομένων όσον αφορά τη σημασία της ενσωμάτωσης εφαρμογών IntTech για τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών λήψης αποφάσεων και την ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών.

Η έρευνα μας σχετικά με την εξέταση της επιρροής και της αποτελεσματικότητας των εφαρμογών IntTech έριξε φως στο ρόλο τους στη διαμόρφωση των αποφάσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης. Μέσω συνεντεύξεων σε βάθος και ανάλυσης δεδομένων, παρατηρήσαμε ότι οι εφαρμογές IntTech, ιδίως το Novonville, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ενίσχυση της φωνής των πολιτών και στην παροχή μιας πλατφόρμας για διαφανή επικοινωνία μεταξύ των τοπικών αρχών και των κατοίκων. Ωστόσο, παρατηρήθηκαν επίσης προκλήσεις, όπως η ανάγκη για εμπειρία και χρόνο για τη βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας της πλατφόρμας. Παρά τις προκλήσεις αυτές, οι ενδιαφερόμενοι εξέφρασαν αισιοδοξία για τις δυνατότητες των εφαρμογών IntTech να εκδημοκρατίσουν τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και να προωθήσουν μια κουλτούρα λογοδοσίας εντός του δήμου.

Η έρευνά μας σχετικά με τη διερεύνηση των οφελών, των εμποδίων και των τρόπων βελτίωσης της λήψης αποφάσεων με επίκεντρο τον πολίτη υπογράμμισε το μετασχηματιστικό δυναμικό των εφαρμογών IntTech. Οι συνεντεύξεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη αποκάλυψαν απτά οφέλη για τους πολίτες, συμπεριλαμβανομένης της αυξημένης διαφάνειας, της λογοδοσίας και της πρόσβασης στις δημοτικές υπηρεσίες. Ωστόσο, εκφράστηκαν ανησυχίες σχετικά με πιθανά εμπόδια, όπως η γραφειοκρατική αντίσταση και η ανάγκη για ισχυρή πολιτική βούληση για την προώθηση της πολιτισμικής αλλαγής. Επιπλέον, οι ενδιαφερόμενοι παρείχαν πολύτιμες πληροφορίες σχετικά με τους τρόπους βελτίωσης, τονίζοντας τη σημασία των φιλικών προς το χρήστη διεπαφών, των ολοκληρωμένων προγραμμάτων κατάρτισης και των συνεχιζόμενων πρωτοβουλιών εμπλοκής της κοινότητας.

Η μελέτη μας προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες σχετικά με την ενσωμάτωση των εφαρμογών IntTech στην τοπική αυτοδιοίκηση και τις επιπτώσεις της στη συμμετοχή των πολιτών και την αποτελεσματικότητα της λήψης αποφάσεων στη Λάρισα. Παρόλο που υπάρχουν προκλήσεις, τα ευρήματά μας υποδηλώνουν ότι οι εφαρμογές IntTech, όπως το Novonville, έχουν τη δυνατότητα να φέρουν επανάσταση στις παραδοσιακές πρακτικές διακυβέρνησης και να δημιουργήσουν πόλεις με μεγαλύτερη συμμετοχή και ανταπόκριση. Προχωρώντας προς τα εμπρός, είναι επιτακτική ανάγκη για τις τοπικές αρχές να αντιμετωπίσουν τα εμπόδια, να βελτιώσουν την εμπειρία των χρηστών και να προωθήσουν μια κουλτούρα καινοτομίας για την πλήρη αξιοποίηση της μετασχηματιστικής δύναμης των εφαρμογών IntTech στην τοπική διακυβέρνηση.

5.2. Εξαγόμενα της έρευνας

5.2.1. Ενσωμάτωση του Novonville στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων

Η ενσωμάτωση του Novonville στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων στο Δήμο Λάρισας φαίνεται να σηματοδοτεί μια σημαντική απόκλιση από τα παραδοσιακά πλαίσια διακυβέρνησης και αποτελεί ένα τολμηρό βήμα προς την προώθηση της μεγαλύτερης εμπλοκής και συμμετοχής των πολιτών. Το Novonville, ως καινοτόμος εφαρμογή IntTech, λειτουργεί ως ψηφιακή πλατφόρμα σχεδιασμένη να γεφυρώνει το χάσμα μεταξύ των πολιτών και των τοπικών αρχών, δίνοντας στους κατοίκους τη δυνατότητα να συμβάλλουν ενεργά στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Όπως προκύπτει από την έρευνα στο επίκεντρο της ενσωμάτωσης του Novonville βρίσκεται η δέσμευση για διαφάνεια, λογοδοσία και συμμετοχικότητα στη διακυβέρνηση. Παρέχοντας στους πολίτες μια φιλική προς το χρήστη διεπαφή για την υποβολή αιτημάτων, την αναφορά ζητημάτων και την παροχή ανατροφοδότησης απευθείας στις δημοτικές αρχές, το Novonville επιδιώκει να εκδημοκρατίσει τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και να ενισχύσει τις φωνές των μελών της κοινότητας που μπορεί προηγουμένως να αισθάνονταν περιθωριοποιημένοι ή χωρίς δικαιώματα.

Ένας από τους πρωταρχικούς στόχους της ενσωμάτωσης του Novonville στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων είναι ο εξορθολογισμός των διαύλων επικοινωνίας μεταξύ των πολιτών και των τοπικών αρχών. Παραδοσιακά, η πρόσβαση σε δημοτικές υπηρεσίες ή η υποβολή παραπόνων απαιτούσε την περιήγηση σε πολύπλοκες γραφειοκρατικές διαδικασίες, με αποτέλεσμα συχνά την απογοήτευση και την αποδέσμευση των κατοίκων. Το Novonville επιδιώκει να απλοποιήσει αυτή τη διαδικασία παρέχοντας μια κεντρική πλατφόρμα όπου οι πολίτες μπορούν να αλληλεπιδρούν με τις δημοτικές υπηρεσίες με διαφανή και αποτελεσματικό τρόπο.

Επιπλέον, με βάση τα ευρήματα της έρευνας φαίνεται η ενσωμάτωση του Novonville φαίνεται ότι επιτρέπει στις δημοτικές αρχές να αξιοποιήσουν τη δύναμη των γνώσεων που βασίζονται σε δεδομένα για την ενημέρωση της λήψης αποφάσεων. Συγκεντρώνοντας και αναλύοντας τα δεδομένα που συλλέγονται μέσω της πλατφόρμας, οι τοπικές αρχές μπορούν να αποκτήσουν πολύτιμες γνώσεις σχετικά με τις ανάγκες, τις προτιμήσεις και τις προτεραιότητες της κοινότητας, επιτρέποντάς τους να κατανέμουν τους πόρους πιο αποτελεσματικά και να προσαρμόζουν τις υπηρεσίες ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των κατοίκων.

Ωστόσο, η επιτυχής ενσωμάτωση του Novonville στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων δείχνει να εξαρτάται από την υπέρβαση διαφόρων προκλήσεων και εμποδίων. Μια τέτοια πρόκληση είναι η ανάγκη να αντιμετωπιστούν τα κενά ψηφιακού αλφαριθμητισμού μεταξύ ορισμένων τμημάτων του πληθυσμού, διασφαλίζοντας ότι όλοι οι κάτοικοι έχουν ισότιμη πρόσβαση στην πλατφόρμα και μπορούν να τη χρησιμοποιούν αποτελεσματικά. Επιπλέον, η αντίσταση από τις γραφειοκρατικές δομές μπορεί να εμποδίσει την υιοθέτηση του Novonville, αναδεικνύοντας

τη σημασία της αποδοχής της ηγεσίας και των στρατηγικών διαχείρισης οργανωτικών αλλαγών.

Παρά τις προκλήσεις αυτές, διαπιστώθηκε ότι οι ενδιαφερόμενοι παραμένουν αισιόδοξοι για τις δυνατότητες του Novonville να φέρει επανάσταση στην τοπική διακυβέρνηση και να προωθήσει μια κουλτούρα διαφάνειας, λογοδοσίας και συμμετοχής των πολιτών. Με τη συνέχιση της βελτίωσης και της βελτίωσης της πλατφόρμας, την αντιμετώπιση των εμποδίων στην υιοθέτηση και την προώθηση ενός συνεργατικού οικοσυστήματος διακυβέρνησης, ο Δήμος Λαρισαίων μπορεί να αξιοποιήσει το Novonville ως ένα ισχυρό εργαλείο για την προώθηση θετικών αλλαγών και την οικοδόμηση ισχυρότερων και ανθεκτικότερων κοινοτήτων.

5.2.2. Επιδραστικότητα και αποτελεσματικότητα του Novonville

Το Novonville έχει αναδειχθεί σε μετασχηματιστική δύναμη στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης, αναδιαμορφώνοντας ριζικά τη δυναμική της εμπλοκής των πολιτών και της διοικητικής ανταπόκρισης. Από την ίδρυσή του, το Novonville διαφαίνεται να έχει διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο στην ενίσχυση της φωνής των πολιτών, στην προώθηση διαφανών διαύλων επικοινωνίας και στην προώθηση μεγαλύτερης λογοδοσίας στο Δήμο Λαρισαίων.

Ένας από τους σημαντικότερους αντίκτυπους του Novonville έγκειται στην ικανότητά του να ενδυναμώνει τους πολίτες να συμμετέχουν ενεργά στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Παρέχοντας στους κατοίκους μια πλατφόρμα για την υποβολή αιτημάτων, την αναφορά θεμάτων και την παροχή ανατροφοδότησης απευθείας στις δημοτικές αρχές, το Novonville φαίνεται πως έχει εκδημοκρατίσει τη διακυβέρνηση και έχει δώσει τη δυνατότητα στους πολίτες να διαδραματίσουν πιο ενεργό ρόλο στη διαμόρφωση των κοινοτήτων τους. Αυτή η άμεση εμπλοκή έχει οδηγήσει σε μια πιο περιεκτική και αντιπροσωπευτική διαδικασία λήψης αποφάσεων, όπου οι φωνές όλων των κατοίκων, ανεξάρτητα από το υπόβαθρο ή την κοινωνικοοικονομική κατάσταση, ακούγονται και εκτιμώνται.

Επιπλέον, τα εξαγόμενα της έρευνας συγκλίνουν στο γεγονός ότι το Novonville διευκόλυνε διαφανείς διαύλους επικοινωνίας μεταξύ των πολιτών και των τοπικών αρχών, επιτρέποντας τον ανοιχτό διάλογο και τη συνεργασία σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος. Παρέχοντας

ενημερώσεις σε πραγματικό χρόνο σχετικά με την κατάσταση των αιτημάτων και των ζητημάτων που τέθηκαν μέσω της πλατφόρμας, το Novonville έχει αυξήσει τη διαφάνεια στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και έχει οικοδομήσει εμπιστοσύνη μεταξύ των κατοίκων και των δημοτικών αρχών. Αυτή η διαφάνεια όχι μόνο έχει ενισχύσει τη νομιμότητα των δημοτικών αποφάσεων, αλλά έχει επίσης προωθήσει μια κουλτούρα λογοδοσίας, όπου οι τοπικές αρχές λογοδοτούν για τις πράξεις και τις αποφάσεις τους.

Παρά τον αρχικό σκεπτικισμό και την αντίσταση ορισμένων ενδιαφερομένων μερών, αναγνωρίζεται όλο και περισσότερο η δυνατότητα του Novonville να εκδημοκρατίσει τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και να βελτιώσει τη διοικητική αποτελεσματικότητα. Οι ενδιαφερόμενοι αναγνωρίζουν ότι το Novonville έχει παράσχει πολύτιμες πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες, τις προτιμήσεις και τις προτεραιότητες της κοινότητας, επιτρέποντας στις τοπικές αρχές να λαμβάνουν πιο τεκμηριωμένες και βασιζόμενες στα δεδομένα αποφάσεις. Ωστόσο, εξακολουθούν να υπάρχουν ανησυχίες σχετικά με την ανάγκη εμπειρίας και χρόνου για την πλήρη βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας του Novonville.

Οι ενδιαφερόμενοι υπογραμμίζουν τη σημασία της συνεχούς αξιολόγησης και βελτίωσης για την αντιμετώπιση αυτών των ανησυχιών και τη διασφάλιση ότι το Novonville θα συνεχίσει να ανταποκρίνεται στις εξελισσόμενες ανάγκες των κατοίκων και των τοπικών αρχών. Ζητώντας ανατροφοδότηση από τους χρήστες, πραγματοποιώντας τακτικές αξιολογήσεις της απόδοσης της πλατφόρμας και εφαρμόζοντας τις απαραίτητες ενημερώσεις και βελτιώσεις, ο Δήμος Λαρισαίων μπορεί να ενισχύσει την αποτελεσματικότητα του Novonville ως εργαλείο για την προώθηση θετικών αλλαγών και την προώθηση μιας διακυβέρνησης χωρίς αποκλεισμούς και με ανταπόκριση.

Συμπερασματικά, το Novonville φαίνεται πως έχει επηρεάσει σημαντικά τη λήψη αποφάσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης ενισχύοντας τις φωνές των πολιτών, προωθώντας διαφανείς διαύλους επικοινωνίας και προωθώντας μεγαλύτερη λογοδοσία. Παρόλο που οι ανησυχίες σχετικά με την ανάγκη για εμπειρία και χρόνο για τη βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητάς του εξακολουθούν να υφίστανται, η συνεχής αξιολόγηση και τελειοποίηση κρίνονται απαραίτητες για να διασφαλιστεί ότι το Novonville θα συνεχίσει να λειτουργεί ως καταλύτης θετικών αλλαγών στο Δήμο Λαρισαίων.

5.2.3. Οφέλη και προκλήσεις στη λήψη αποφάσεων

Σύμφωνα με την έρευνα εκτιμάται πως οι πολίτες στη Λάρισα έχουν βιώσει απτά οφέλη από την εφαρμογή του Nononville, μιας πλατφόρμας εμπλοκής των πολιτών που έχει σχεδιαστεί για την ενίσχυση της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της πρόσβασης στις δημοτικές υπηρεσίες. Μέσω του Nononville, οι κάτοικοι έχουν αποκτήσει μεγαλύτερη ορατότητα στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης, επιτρέποντάς τους να παρακολουθούν την πρόοδο των αιτημάτων τους και να καθιστούν τις δημοτικές αρχές υπόλογες για τις ενέργειές τους. Αυτή η αυξημένη διαφάνεια έχει οδηγήσει σε αυξημένο αίσθημα εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και των τοπικών αρχών, προωθώντας μια πιο συνεργατική και χωρίς αποκλεισμούς προσέγγιση στη διακυβέρνηση.

Επιπλέον, το Nononville φαίνεται πως έχει απλοποιήσει την πρόσβαση στις δημοτικές υπηρεσίες, επιτρέποντας στους κατοίκους να υποβάλλουν αιτήματα, να αναφέρουν ζητήματα και να παρέχουν ανατροφοδότηση εύκολα μέσω μιας φιλικής προς το χρήστη εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της ανταπόκρισης των τοπικών αρχών, με τα ζητήματα να αντιμετωπίζονται πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά. Ως αποτέλεσμα, οι πολίτες αισθάνονται ότι έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, γνωρίζοντας ότι η φωνή τους ακούγεται και εκτιμάται από τις δημοτικές αρχές.

Ωστόσο, παρά τα οφέλη αυτά, έχουν εντοπιστεί διάφορα εμπόδια στη λήψη αποφάσεων με επίκεντρο τον πολίτη. Ένα σημαντικό εμπόδιο είναι η γραφειοκρατική αντίσταση, με ορισμένους δημοτικούς υπαλλήλους να εκφράζουν σκεπτικισμό ή απροθυμία να υιοθετήσουν τις νέες τεχνολογίες και τις συμμετοχικές προσεγγίσεις στη διακυβέρνηση. Η αντίσταση αυτή πηγάζει από ανησυχίες σχετικά με την πιθανή διατάραξη των υφιστάμενων διαδικασιών και των δυναμικών εξουσίας εντός του δήμου, καθώς και από την έλλειψη κατανόησης ή εκτίμησης της αξίας της εμπλοκής των πολιτών.

Επιπλέον, η επιτυχής εφαρμογή πρωτοβουλιών λήψης αποφάσεων με επίκεντρο τον πολίτη, όπως το Nononville, εκτιμάται πως βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην ισχυρή πολιτική βούληση και τη δέσμευση της ηγεσίας. Χωρίς την υποστήριξη των πολιτικών ηγετών και των ανώτερων διοικητικών στελεχών, φαίνεται ότι οι προσπάθειες για την προώθηση της πολιτισμικής αλλαγής και την προώθηση μιας πιο περιεκτικής προσέγγισης στη διακυβέρνηση

μπορεί να αντιμετωπίσουν σημαντικές προκλήσεις. Επιπλέον, η έλλειψη πολιτικής βούλησης μπορεί να υπονομεύσει την αποτελεσματικότητα των πρωτοβουλιών εμπλοκής των πολιτών και να εμποδίσει την ικανότητά τους να επιτύχουν ουσιαστικό αντίκτυπο.

Για να αντιμετωπιστούν αυτά τα εμπόδια και να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη της λήψης αποφάσεων με επίκεντρο τον πολίτη, έχουν προταθεί διάφορες συστάσεις. Πρώτον, υπάρχει ανάγκη να βελτιωθεί η εμπειρία χρήσης του Nonoville, ώστε να καταστεί πιο διαισθητική και προσβάσιμη για τους κατοίκους όλων των υποβάθρων και τεχνικών ικανοτήτων. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τη διεξαγωγή έρευνας χρηστών, τη συλλογή ανατροφοδότησης από τα ενδιαφερόμενα μέρη και την επαναληπτική βελτίωση της πλατφόρμας με βάση τις γνώσεις των χρηστών.

Δεύτερον, θα πρέπει να εφαρμοστούν ολοκληρωμένα προγράμματα κατάρτισης και ανάπτυξης ικανοτήτων ώστε να ενδυναμωθούν οι δημοτικοί υπάλληλοι και το προσωπικό να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά το Nonoville και να υιοθετήσουν προσεγγίσεις στη λήψη αποφάσεων με επίκεντρο τον πολίτη. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει εκπαιδευτικά σεμινάρια για τον τρόπο χρήσης της πλατφόρμας, εργαστήρια για την αποτελεσματική επικοινωνία και τις στρατηγικές εμπλοκής, καθώς και συνεχή υποστήριξη και καθοδήγηση από έμπειρους διαμεσολαβητές.

Τέλος, η καλλιέργεια μιας κουλτούρας καινοτομίας εντός του δήμου είναι απαραίτητη για την υπέρβαση της αντίστασης στην αλλαγή και την προώθηση ουσιαστικού πολιτισμικού μετασχηματισμού. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τη δημιουργία κινήτρων για καινοτομία, την αναγνώριση και επιβράβευση καινοτόμων πρωτοβουλιών και την προώθηση ενός συνεργατικού και υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος όπου οι νέες ιδέες ενθαρρύνονται και εξυμνούνται.

Συμπερασματικά, σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν υποστηρίζεται ότι ενώ οι πολίτες έχουν βιώσει απτά οφέλη από το Nonoville όσον αφορά την αυξημένη διαφάνεια, τη λογοδοσία και την πρόσβαση στις δημοτικές υπηρεσίες, εξακολουθούν να υπάρχουν διάφορα εμπόδια στη λήψη αποφάσεων με επίκεντρο τον πολίτη. Η αντιμετώπιση αυτών των εμποδίων απαιτεί μια συντονισμένη προσπάθεια για τη βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών του Nonoville, την παροχή ολοκληρωμένης κατάρτισης στους δημοτικούς υπαλλήλους και το

προσωπικό και την προώθηση μιας κουλτούρας καινοτομίας εντός του δήμου. Ξεπερνώντας αυτά τα εμπόδια, η Λάρισα μπορεί να ξεκλειδώσει το πλήρες δυναμικό της λήψης αποφάσεων με επίκεντρο τον πολίτη και να δημιουργήσει ένα σύστημα διακυβέρνησης με μεγαλύτερη συμμετοχή και ανταπόκριση.

5.2.4. Αλλαγή δομών, διαδικασιών και διοικητικού ήθους

Η εφαρμογή του Novonville, όπως συμπεραίνουμε από την έρευνα στο Δήμο Λαρισαίων, προανήγγειλε μια βαθιά αλλαγή στις παραδοσιακές δομές, τις διαδικασίες και το διοικητικό ήθος που διέπουν την τοπική αυτοδιοίκηση. Αυτή η μετασχηματιστική διαδικασία, η οποία καθοδηγείται από την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών και των αρχών της συμμετοχικής διακυβέρνησης, αντιπροσωπεύει έναν θεμελιώδη επαναπροσδιορισμό της σχέσης μεταξύ των δημοτικών αρχών και των κατοίκων. Μία από τις πιο αξιοσημείωτες αλλαγές που προκύπτουν από την υιοθέτηση του Novonville είναι η αναδιάρθρωση των διοικητικών δομών και διαδικασιών ώστε να προσαρμόζονται και να δίνουν προτεραιότητα στην εμπλοκή και την ανατροφοδότηση των πολιτών. Οι παραδοσιακές γραφειοκρατικές ιεραρχίες αναδιαμορφώθηκαν ώστε να διευκολύνουν πιο άμεσες και περιεκτικές μορφές επικοινωνίας μεταξύ των κατοίκων και των δημοτικών υπαλλήλων. Αυτό έχει καταστήσει αναγκαία τη δημιουργία ευέλικτων και ευέλικτων ροών εργασίας που επιτρέπουν την άμεση και αποτελεσματική ανταπόκριση στα αιτήματα, τις έρευνες και τις ανησυχίες των πολιτών.

Επιπλέον, η εισαγωγή του Novonville προκάλεσε καταλυτική αλλαγή κουλτούρας εντός του δήμου, προωθώντας ένα ήθος ανοιχτότητας, συνεργασίας και ανθρωποκεντρικότητας. Οι αξιωματούχοι και το προσωπικό του δήμου έχουν υποστεί μια παραδειγματική αλλαγή στην προσέγγισή τους στη διακυβέρνηση, αναγνωρίζοντας την επιτακτική ανάγκη της ενεργού συμμετοχής των κατοίκων στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και στις πρωτοβουλίες παροχής υπηρεσιών. Αυτή η πολιτισμική μεταμόρφωση έχει επιφέρει μια απομάκρυνση από τους από πάνω προς τα κάτω, αυταρχικούς τρόπους διοίκησης προς πιο συμμετοχικές και δημοκρατικές μορφές διακυβέρνησης που δίνουν προτεραιότητα στις ανάγκες και τις προτιμήσεις της κοινότητας.

Εκτός από τις αλλαγές στις διοικητικές δομές και διαδικασίες, η εφαρμογή του Novonville κρίνεται πως είχε επίσης βαθύ αντίκτυπο στο διοικητικό ήθος εντός του Δήμου Λάρισας. Υπήρξε μια συντονισμένη προσπάθεια να εμποδιστούν στις διοικητικές πρακτικές οι αρχές της

διαφάνειας, της λογοδοσίας και της ανταπόκρισης, με στόχο την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των κατοίκων στους δημοτικούς θεσμούς. Αυτό έχει καταστήσει αναγκαία την επαναξιολόγηση των παραδοσιακών δυναμικών εξουσίας και των διαδικασιών λήψης αποφάσεων, με έμφαση στη συμμετοχικότητα, την προσβασιμότητα και τον διάλογο.

Επιπλέον, η εισαγωγή του Nononville φαίνεται πως προκάλεσε την επανεξέταση του ρόλου της τεχνολογίας στην προώθηση της διοικητικής καινοτομίας και της αποτελεσματικότητας εντός του δήμου. Τα ψηφιακά εργαλεία και πλατφόρμες αξιοποιούνται πλέον για την ενίσχυση της παροχής υπηρεσιών, τον εξορθολογισμό των διοικητικών διαδικασιών και τη διευκόλυνση της συμμετοχής των πολιτών. Αυτό έχει οδηγήσει στην ανάπτυξη νέων ψηφιακών υποδομών και δυνατοτήτων που επιτρέπουν στις δημοτικές αρχές να ανταποκρίνονται καλύτερα στις εξελισσόμενες ανάγκες και προσδοκίες των κατοίκων σε μια ολοένα και πιο ψηφιακή εποχή.

Συνολικά, η εφαρμογή του Nononville όπως προκύπτει από την έρευνα, εγκαινίασε μια νέα εποχή διακυβέρνησης στο Δήμο Λαρισαίων, η οποία χαρακτηρίζεται από μεγαλύτερο άνοιγμα, μεγαλύτερη ανταπόκριση και συμμετοχή των πολιτών. Οι αλλαγές στις διοικητικές δομές, τις διαδικασίες και το ήθος αντικατοπτρίζουν μια ευρύτερη στροφή προς πιο δημοκρατικές και περιεκτικές μορφές διακυβέρνησης που δίνουν προτεραιότητα στην ενδυνάμωση και την ευημερία των κατοίκων. Καθώς ο δήμος συνεχίζει να ασπάζεται τις αρχές της συμμετοχικής διακυβέρνησης και της ψηφιακής καινοτομίας, το Nononville θα διαδραματίσει αναμφίβολα κεντρικό ρόλο στη διαμόρφωση της μελλοντικής πορείας της τοπικής αυτοδιοίκησης στη Λάρισα, ανοίγοντας το δρόμο για μια πιο ζωντανή, ανθεκτική και με επίκεντρο τον πολίτη κοινότητα.

5.2.5. Ενίσχυση της διακυβέρνησης με γνώμονα τον πολίτη

Η ενσωμάτωση του Nononville στο πλαίσιο διακυβέρνησης του Δήμου Λαρισαίων όπως διαπιστώνεται από την έρευνα προανήγγειλε μια μετασχηματιστική αλλαγή στη δυναμική της εμπλοκής των πολιτών και της δημοτικής ανταποκριτικότητας. Στον πυρήνα του, το Nononville χρησιμεύει ως ψηφιακή πλατφόρμα σχεδιασμένη να ενδυναμώνει τους πολίτες παρέχοντάς τους ένα άμεσο κανάλι μέσω του οποίου μπορούν να επικοινωνούν τις ανησυχίες τους, να αναφέρουν ζητήματα και να ζητούν βοήθεια από τις τοπικές αρχές. Αυτή η νεοαποκτηθείσα οδός για την ενεργό συμμετοχή των πολιτών έχει καταλύσει μια σειρά θετικών εξελίξεων,

οδηγώντας σε απτές βελτιώσεις στην ετοιμότητα του δήμου να παρέμβει και να αντιμετωπίσει τα καθημερινά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι κάτοικοι.

Ένα από τα κύρια αποτελέσματα της εισαγωγής του Novonville ήταν η ενίσχυση της ανταπόκρισης του Δήμου στις ανάγκες και τις ανησυχίες των πολιτών. Παρέχοντας στους κατοίκους μια φιλική προς το χρήστη διεπαφή μέσω της οποίας μπορούν να υποβάλλουν αναφορές και αιτήματα, το Novonville απλοποίησε τη διαδικασία επικοινωνίας μεταξύ των πολιτών και των δημοτικών αρχών. Αυτό επέτρεψε στους κατοίκους να αναφέρουν πιο αποτελεσματικά ζητήματα όπως λακκούβες, σπασμένα φώτα δρόμου και συσσώρευση απορριμμάτων στις γειτονιές τους, επιταχύνοντας έτσι τις προσπάθειες ανταπόκρισης και επίλυσης του δήμου.

Επιπλέον, ο διαδραστικός χαρακτήρας του Novonville διευκόλυνε τη μεγαλύτερη συνεργασία και σύμπραξη μεταξύ των πολιτών και των αξιωματούχων της τοπικής αυτοδιοίκησης για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της κοινότητας. Μέσω χαρακτηριστικών όπως τα φόρουμ συζητήσεων, οι δημοσκοπήσεις και οι κοινοτικές πρωτοβουλίες, οι κάτοικοι έχουν τη δυνατότητα να συνεισφέρουν ενεργά τις ιδέες, την εμπειρία και τους πόρους τους για την εξεύρεση λύσεων σε κοινά προβλήματα. Αυτή η συμμετοχική προσέγγιση όχι μόνο ενίσχυσε την αίσθηση συλλογικής ιδιοκτησίας και ευθύνης για την ευημερία της κοινότητας, αλλά και ενίσχυσε την κοινωνική συνοχή και την εμπιστοσύνη μεταξύ των κατοίκων και των δημοτικών αρχών.

Επιπλέον, η εισαγωγή του Novonville οδήγησε στη δημιουργία πιο ισχυρών και ευέλικτων μηχανισμών για την αντιμετώπιση των ανησυχιών και των παραπόνων των πολιτών. Οι δημοτικές αρχές έχουν εφαρμόσει αυτοματοποιημένες ροές εργασίας και πρωτόκολλα κλιμάκωσης για να διασφαλίσουν ότι τα αναφερόμενα ζητήματα προωθούνται αμέσως στο κατάλληλο τμήμα ή υπάλληλο για επίλυση. Αυτή η προληπτική προσέγγιση για την επίλυση προβλημάτων έχει οδηγήσει σε ταχύτερους χρόνους απόκρισης, μείωση της γραφειοκρατικής γραφειοκρατίας και αυξημένη ικανοποίηση των κατοίκων.

Εκτός από τον καθοριστικό του ρόλο στη διευκόλυνση της επίλυσης προβλημάτων σε τοπικό επίπεδο, το Novonville έχει επίσης χρησιμεύσει ως πολύτιμο εργαλείο για την προώθηση της συμμετοχής των πολιτών και της πολιτικής εκπαίδευσης στην κοινότητα. Μέσω της

πλατφόρμας, δόθηκαν στους κατοίκους ευκαιρίες να μάθουν για τις διαδικασίες, τις πολιτικές και τις πρωτοβουλίες της τοπικής διακυβέρνησης, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να γίνουν πιο ενημερωμένοι και ενεργά συμμετέχοντες στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Αυτό έχει οδηγήσει σε μια πιο ενημερωμένη και πολιτικά δεσμευμένη κοινωνία πολιτών, ικανή να υπερασπιστεί τα συμφέροντά της και να καταστήσει τις δημοτικές αρχές υπόλογες για τις ενέργειές τους.

Συνολικά, η ενεργός συμμετοχή των πολιτών που διευκόλυνε το Nononville όχι μόνο βελτίωσε την ετοιμότητα του δήμου να παρέμβει και να διορθώσει τα καθημερινά προβλήματα, αλλά προώθησε επίσης μια κουλτούρα συνεργασίας, διαφάνειας και λογοδοσίας εντός της κοινότητας. Αξιοποιώντας τη συλλογική νοημοσύνη και τους πόρους των κατοίκων, το Nononville συνέβαλε στη δημιουργία ενός πιο ανθεκτικού, ευέλικτου και χωρίς αποκλεισμούς δήμου, ο οποίος είναι καλύτερα εξοπλισμένος για την αντιμετώπιση των ποικίλων αναγκών και προκλήσεων των κατοίκων του.

5.2.6. Εμπέδωση δι-υπηρεσιακής συνεργασίας και συντονισμού

Η προώθηση της διυπηρεσιακής συναίνεσης εντός του Δήμου Λάρισας φαίνεται να είναι υψίστης σημασίας για την αξιοποίηση του πλήρους δυναμικού του Nononville και τη διασφάλιση μιας συνεκτικής προσέγγισης για την ολοκληρωμένη αντιμετώπιση των προβλημάτων των πολιτών. Αυτό συνεπάγεται τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου οι διάφορες υπηρεσίες και οργανισμοί συνεργάζονται αποτελεσματικά, μοιράζονται απρόσκοπτα πληροφορίες και εργάζονται για την επίτευξη κοινών στόχων.

Η καθιέρωση σαφών διαύλων επικοινωνίας είναι απαραίτητη για τη διευκόλυνση της ανταλλαγής πληροφοριών και του συντονισμού μεταξύ των διαφόρων τμημάτων. Αυτό περιλαμβάνει τακτικές συνεδριάσεις, ηλεκτρονικές πλατφόρμες επικοινωνίας και καθορισμένα σημεία επαφής για τον εξορθολογισμό της ροής της επικοινωνίας. Με την προώθηση της ανοικτής και διαφανούς επικοινωνίας, τα τμήματα μπορούν να ανταλλάσσουν γνώσεις, να συντονίζουν τις προσπάθειες και να αντιμετωπίζουν έγκαιρα τις ανησυχίες των πολιτών.

Η ευθυγράμμιση των στόχων των τμημάτων είναι ζωτικής σημασίας για την προώθηση της διυπηρεσιακής συναίνεσης. Με τον προσδιορισμό κοινών προτεραιοτήτων και τομέων

αμοιβαίου ενδιαφέροντος, τα τμήματα μπορούν να εργαστούν για την επίτευξη κοινών στόχων που συμβάλλουν στη συνολική ευημερία της κοινότητας. Αυτό απαιτεί την ενεργό εμπλοκή των ηγετών των τμημάτων για τη διευκόλυνση του διαλόγου, τη διαπραγμάτευση της συναίνεσης και την οικοδόμηση της συλλογικής ιδιοκτησίας των πρωτοβουλιών που υποστηρίζονται από το Novonville.

Η καθιέρωση σαφών πρωτοκόλλων και κατευθυντήριων γραμμών για τη συνεργασία διασφαλίζει ότι τα τμήματα μπορούν να συνεργάζονται αποτελεσματικά και αποδοτικά. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τον καθορισμό ρόλων και αρμοδιοτήτων, την καθιέρωση διαδικασιών λήψης αποφάσεων και την περιγραφή διαδικασιών για την επίλυση συγκρούσεων ή διαφωνιών. Με την επισημοποίηση των πρωτοκόλλων συνεργασίας, τα τμήματα μπορούν να περιηγηθούν σε πολύπλοκα ζητήματα, να εξορθολογήσουν τις ροές εργασίας και να αξιοποιήσουν την ποικίλη εμπειρογνομosύνη εντός του δήμου για την ολοκληρωμένη αντιμετώπιση των προβλημάτων των πολιτών.

Το Novonville χρησιμεύει ως κεντρική πλατφόρμα για την εμπλοκή και την ανατροφοδότηση των πολιτών, καθιστώντας το πολύτιμο εργαλείο για τη διυπηρεσιακή συνεργασία. Αξιοποιώντας τα δεδομένα και τις γνώσεις που παράγονται μέσω του Novonville, οι υπηρεσίες μπορούν να αποκτήσουν μια ολοκληρωμένη κατανόηση των προτεραιοτήτων των πολιτών, να εντοπίσουν κοινές προκλήσεις και να συντονίσουν αποτελεσματικότερα τις απαντήσεις. Αυτό απαιτεί από τα τμήματα να ενσωματώσουν το Novonville στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, να μοιράζονται σχετικές πληροφορίες μεταξύ των τμημάτων και να συνεργάζονται σε πρωτοβουλίες που αντιμετωπίζουν τις ανάγκες της κοινότητας.

Συνολικά, η προώθηση της διυπηρεσιακής συναίνεσης είναι απαραίτητη για τον Δήμο Λάρισας ώστε να μεγιστοποιήσει τον αντίκτυπο του Novonville και να παρέχει υπηρεσίες που ανταποκρίνονται και είναι επικεντρωμένες στον πολίτη. Με την προώθηση της συνεργασίας, της επικοινωνίας και των κοινών στόχων, ο δήμος μπορεί να οικοδομήσει μια πιο συνεκτική και ολοκληρωμένη προσέγγιση στη διακυβέρνηση που θα ενισχύει την ικανοποίηση των πολιτών, θα προωθεί τη διαφάνεια και θα οδηγεί σε θετικά αποτελέσματα για την κοινότητα.

5.2.7. Δημιουργία ενός διοικητικού οικοσυστήματος για τον Δήμο Λαρισαίων

Το αποτύπωμα της χρήσης του Novonville στο διοικητικό οικοσύστημα του Δήμου Λαρισαίων όπως προκύπτει από την έρευνα εκτείνεται πέρα από τον άμεσο αντίκτυπο του στη συμμετοχή των πολιτών και στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Καθώς το Novonville γίνεται αναπόσπαστο μέρος του διοικητικού τοπίου, αφήνει ένα μόνιμο αποτύπωμα στις οργανωτικές δομές, τις διαδικασίες και την κουλτούρα του δήμου.

Μια σημαντική πτυχή του αποτυπώματος του Novonville είναι ο ρόλος του στη διαμόρφωση των διοικητικών δομών και διαδικασιών ώστε να είναι πιο ευέλικτες και επικεντρωμένες στον πολίτη. Η εφαρμογή του Novonville καθιστά αναγκαία την ανάπτυξη νέων ροών εργασίας, πρωτοκόλλων και διαδικασιών για την αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων, της ανατροφοδότησης και των ερωτημάτων των πολιτών. Αυτό περιλαμβάνει τη δημιουργία ειδικών ομάδων ή τμημάτων που είναι υπεύθυνα για την παρακολούθηση και την ανταπόκριση στις υποβολές του Novonville, καθώς και την ενσωμάτωση των δεδομένων του Novonville στα υφιστάμενα διοικητικά συστήματα για την καλύτερη λήψη αποφάσεων.

Επιπλέον, το αποτύπωμα του Novonville έγκειται στον μετασχηματιστικό αντίκτυπο στη διοικητική κουλτούρα και το ήθος του Δήμου Λαρισαίων. Θέτοντας ως προτεραιότητα τη συμμετοχή των πολιτών, τη διαφάνεια και τη λογοδοσία, το Novonville προάγει μια κουλτούρα ανοιχτότητας, ανταπόκρισης και συνεχούς βελτίωσης στο διοικητικό οικοσύστημα. Αυτή η πολιτισμική αλλαγή αντικατοπτρίζεται στις στάσεις και τις συμπεριφορές του δημοτικού προσωπικού, το οποίο γίνεται πιο συντονισμένο με τις ανάγκες των πολιτών, πιο προληπτικό στην αντιμετώπιση των ανησυχιών και πιο πρόθυμο να υιοθετήσει καινοτόμες προσεγγίσεις στη διακυβέρνηση.

Επιπλέον, το αποτύπωμα του Novonville επεκτείνεται στο ρόλο του στη θεσμοθέτηση μιας πολιτοκεντρικής προσέγγισης της διακυβέρνησης στο Δήμο Λαρισαίων. Καθώς το Novonville ενσωματώνεται βαθιά στις διοικητικές διαδικασίες, ενισχύει τη δέσμευση του δήμου να θέσει τους πολίτες στο επίκεντρο της λήψης αποφάσεων και της παροχής υπηρεσιών. Αυτό συνεπάγεται όχι μόνο την παροχή διαύλων για τη συμβολή και την ανατροφοδότηση των πολιτών, αλλά και την ενεργό συμμετοχή των πολιτών στη συνδημιουργία λύσεων, τη διαμόρφωση πολιτικών και την παρακολούθηση των αποτελεσμάτων.

Επιπλέον, το αποτύπωμα του Novonville στο διοικητικό οικοσύστημα του Δήμου Λαρισαίων περιλαμβάνει τον μακροπρόθεσμο αντίκτυπό του στην οργανωτική απόδοση και αποτελεσματικότητα. Διευκολύνοντας την αποτελεσματικότερη επικοινωνία, τη συνεργασία και τη λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων, το Novonville επιτρέπει στο δήμο να παρέχει αποτελεσματικότερα τις υπηρεσίες του, να κατανέμει αποτελεσματικότερα τους πόρους και να ανταποκρίνεται πιο προληπτικά στις αναδυόμενες προκλήσεις. Αυτή η βελτιωμένη απόδοση συμβάλλει στη φήμη του δήμου ως ενός διοικητικού οργάνου που ανταποκρίνεται, λογοδοτεί και σκέφτεται μπροστά.

Συμπερασματικά, το αποτύπωμα της χρήσης του Novonville στο διοικητικό οικοσύστημα του Δήμου Λαρισαίων είναι πολύπλευρο και εκτεταμένο. Περιλαμβάνει όχι μόνο διαρθρωτικές και διαδικαστικές αλλαγές, αλλά και μετασχηματισμούς που σχετίζονται με την κουλτούρα, τους θεσμούς και τις επιδόσεις. Καθώς το Novonville συνεχίζει να εξελίσσεται και να επεκτείνει το αποτύπωμά του στο δήμο, το αποτύπωμά του θα συνεχίσει να διαμορφώνει το διοικητικό τοπίο, οδηγώντας στην πρόοδο προς μια πιο περιεκτική, διαφανή και αποτελεσματική διακυβέρνηση.

5.3. Συνεισφορά των αποτελεσμάτων της έρευνας στην προώθηση του αντικειμένου και πιθανές εφαρμογές

Η παρούσα έρευνα σχετικά με την ενσωμάτωση του Novonville στο Δήμο Λαρισαίων συμβάλλει σημαντικά στην υπάρχουσα γνώση σε διάφορους βασικούς τομείς και έχει ουσιαστικές πρακτικές συνέπειες για την τοπική αυτοδιοίκηση, τη χάραξη πολιτικής και την εμπλοκή των πολιτών.

Πρώτον, η παρούσα μελέτη ενισχύει την υπάρχουσα γνώση παρέχοντας μια ολοκληρωμένη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι ψηφιακές πλατφόρμες, όπως το Novonville, μπορούν να ενσωματωθούν αποτελεσματικά στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης. Με την εξέταση των μηχανισμών μέσω των οποίων το Novonville ενσωματώνεται στα διοικητικά πλαίσια, τον εντοπισμό σημείων σύγκλισης με τις υπάρχουσες μεθόδους λήψης αποφάσεων και την αξιολόγηση του αντίκτυπού του στη διοικητική αποτελεσματικότητα, η παρούσα έρευνα ρίχνει φως στις πολυπλοκότητες και τις αποχρώσεις της αξιοποίησης της τεχνολογίας για τη συμμετοχική διακυβέρνηση. Αυτό συμβάλλει στον

αυξανόμενο όγκο της βιβλιογραφίας σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την ψηφιακή δημοκρατία και τη συμμετοχή των πολιτών, προσφέροντας πληροφορίες σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές και τις πιθανές παγίδες για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, τους ερευνητές και τους επαγγελματίες.

Δεύτερον, η παρούσα έρευνα προάγει τη γνώση αξιολογώντας την επιρροή και την αποτελεσματικότητα του Novonville στη διαμόρφωση των αποφάσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης και στην ενίσχυση των φωνών των πολιτών. Αξιολογώντας τον βαθμό στον οποίο το Novonville διευκολύνει διαφανείς διαύλους επικοινωνίας, προάγει τη συμμετοχή των πολιτών και ενισχύει τη λογοδοσία, η παρούσα μελέτη εμβαθύνει την κατανόηση του ρόλου των ψηφιακών πλατφορμών στον εκδημοκρατισμό των διαδικασιών λήψης αποφάσεων. Επιπλέον, διερευνώντας τις απόψεις και τις ανησυχίες των ενδιαφερομένων σχετικά με την αποτελεσματικότητα του Novonville, η παρούσα έρευνα εντοπίζει τομείς για βελτίωση και βελτιστοποίηση, ενημερώνοντας για τις μελλοντικές εξελίξεις στις πρωτοβουλίες ψηφιακής διακυβέρνησης.

Επιπλέον, η παρούσα μελέτη συμβάλλει στην υπάρχουσα γνώση εξετάζοντας τα οφέλη και τα εμπόδια της λήψης αποφάσεων με επίκεντρο τον πολίτη που διευκολύνεται από το Novonville. Καταγράφοντας τα απτά οφέλη που βιώνουν οι πολίτες, όπως η αυξημένη διαφάνεια, η λογοδοσία και η πρόσβαση στις δημοτικές υπηρεσίες, καθώς και εντοπίζοντας εμπόδια όπως η γραφειοκρατική αντίσταση και η ανάγκη για ισχυρή πολιτική βούληση, η παρούσα έρευνα παρέχει πολύτιμες πληροφορίες για τη δυναμική της συμμετοχικής διακυβέρνησης. Η γνώση αυτή μπορεί να ενημερώσει για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή ψηφιακών πλατφορμών σε άλλα πλαίσια, καθοδηγώντας τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και τους επαγγελματίες στην υπέρβαση των εμποδίων και τη μεγιστοποίηση των οφελών από τη συμμετοχή των πολιτών.

Επιπλέον, η παρούσα έρευνα ενισχύει την υπάρχουσα γνώση διερευνώντας τις αλλαγές στις δομές, τις διαδικασίες και το διοικητικό ήθος στο Δήμο Λαρισαίων που προέκυψαν από τη χρήση του Novonville. Με την εξέταση του τρόπου με τον οποίο το Novonville προάγει μια κουλτούρα ανοικτότητας, ανταπόκρισης και συνεχούς βελτίωσης στο διοικητικό οικοσύστημα, η παρούσα μελέτη προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες σχετικά με τις

μετασχηματιστικές δυνατότητες των ψηφιακών πλατφορμών στην αναμόρφωση της οργανωτικής κουλτούρας και των πρακτικών διακυβέρνησης. Η γνώση αυτή μπορεί να ενημερώσει τις προσπάθειες οργανωτικής αλλαγής σε άλλους δήμους που επιδιώκουν να υιοθετήσουν παρόμοιες πρωτοβουλίες ψηφιακής διακυβέρνησης.

Επιπλέον, η παρούσα μελέτη συμβάλλει στην υπάρχουσα γνώση τονίζοντας τη σημασία της προώθησης της διυπηρεσιακής συναίνεσης για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής συνεργασίας και της συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων τμημάτων του Δήμου Λαρισαίων. Εντοπίζοντας την ανάγκη για σαφείς διαύλους επικοινωνίας, κοινούς στόχους και πρωτόκολλα συνεργασίας, η παρούσα έρευνα υπογραμμίζει τη σημασία της οργανωτικής ευθυγράμμισης και του συντονισμού για τη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των ψηφιακών πλατφορμών. Αυτή η γνώση μπορεί να ενημερώσει τις προσπάθειες διυπηρεσιακής συνεργασίας σε άλλες δικαιοδοσίες, καθοδηγώντας τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και τους επαγγελματίες στην υπέρβαση των σιλό και την προώθηση της ολοκληρωμένης παροχής υπηρεσιών.

Πρακτικά, τα ευρήματα της παρούσας έρευνας έχουν διάφορες εφαρμογές για την τοπική διακυβέρνηση και τη χάραξη πολιτικής. Πρώτον, μπορούν να ενημερώσουν για το σχεδιασμό και την εφαρμογή ψηφιακών πλατφορμών σε άλλους δήμους που επιδιώκουν να ενισχύσουν τη δέσμευση των πολιτών και τη συμμετοχική λήψη αποφάσεων. Παρέχοντας γνώσεις σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές, τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με τη χρήση του Novonville, η παρούσα έρευνα μπορεί να καθοδηγήσει τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και τους επαγγελματίες στην ανάπτυξη αποτελεσματικών στρατηγικών ψηφιακής διακυβέρνησης προσαρμοσμένων στα ειδικά τους πλαίσια.

Δεύτερον, τα ευρήματα αυτής της έρευνας μπορούν να ενημερώσουν τις προσπάθειες οργανωτικής αλλαγής που αποσκοπούν στην προώθηση μιας κουλτούρας ανοικτότητας, ανταπόκρισης και συνεχούς βελτίωσης εντός των δημοτικών διοικήσεων. Αναδεικνύοντας τις μετασχηματιστικές δυνατότητες των ψηφιακών πλατφορμών στην αναμόρφωση των διοικητικών δομών, διαδικασιών και του ήθους, η παρούσα έρευνα μπορεί να εμπνεύσει τους οργανωτικούς ηγέτες να αγκαλιάσουν την καινοτομία, τη συνεργασία και τις προσεγγίσεις διακυβέρνησης με επίκεντρο τον πολίτη.

Επιπλέον, τα ευρήματα αυτής της έρευνας μπορούν να ενημερώσουν πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη ικανοτήτων με στόχο την ενίσχυση του ψηφιακού γραμματισμού και των δεξιοτήτων του προσωπικού και των υπαλλήλων των δήμων. Εντοπίζοντας την ανάγκη για ολοκληρωμένη κατάρτιση και μηχανισμούς υποστήριξης για τη βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των ψηφιακών πλατφορμών, η παρούσα έρευνα μπορεί να καθοδηγήσει τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και τους επαγγελματίες να εξοπλίσουν τους δημόσιους υπαλλήλους με τις γνώσεις και τα εργαλεία που χρειάζονται για να επιτύχουν σε ένα ολοένα και πιο ψηφιοποιημένο τοπίο διακυβέρνησης.

Συνοπτικά, η παρούσα έρευνα ενισχύει τις υπάρχουσες γνώσεις σχετικά με την ενσωμάτωση των ψηφιακών πλατφορμών στην τοπική αυτοδιοίκηση και έχει πρακτικές επιπτώσεις για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, τους επαγγελματίες και τους ερευνητές. Παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με τους μηχανισμούς, τις επιπτώσεις και τις προκλήσεις που σχετίζονται με τη χρήση του Nonoville στο Δήμο Λαρισαίων, η παρούσα μελέτη συμβάλλει στη συνεχιζόμενη συζήτηση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την ψηφιακή δημοκρατία και τη συμμετοχή των πολιτών, ενώ παράλληλα προσφέρει εφαρμόσιμες συστάσεις για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των πρωτοβουλιών ψηφιακής διακυβέρνησης στην πράξη.

5.4. Περιορισμοί της έρευνας και μελλοντικά ερευνητικά ερωτήματα

Ενώ η παρούσα έρευνα συμβάλλει σε πολύτιμες γνώσεις σχετικά με την ενσωμάτωση του Nonoville στο Δήμο Λαρισαίων και τις επιπτώσεις της στην τοπική διακυβέρνηση, είναι σημαντικό να αναγνωριστούν οι περιορισμοί της και να εξεταστούν οι δρόμοι για μελλοντικές έρευνες που μπορούν να βασιστούν στα ευρήματά της.

Ένας περιορισμός της παρούσας έρευνας είναι η εστίασή της σε μία μόνο μελέτη περίπτωσης: Δήμος Λαρισαίων. Ενώ οι γνώσεις που αποκτήθηκαν από αυτή τη μελέτη περίπτωσης παρέχουν πολύτιμη γνώση για το συγκεκριμένο πλαίσιο, ενδέχεται να μην μπορούν να γενικευτούν σε άλλους δήμους ή περιφέρειες με διαφορετικά κοινωνικοοικονομικά, πολιτικά και πολιτιστικά πλαίσια. Η μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να αντιμετωπίσει αυτόν τον περιορισμό με τη διεξαγωγή συγκριτικών μελετών περίπτωσης σε πολλούς δήμους ή με τη διερεύνηση των εμπειριών δήμων σε διαφορετικές χώρες ή περιφέρειες. Με την εξέταση του τρόπου με τον οποίο η χρήση των ψηφιακών πλατφορμών ποικίλλει σε διαφορετικά πλαίσια,

οι ερευνητές μπορούν να αποκτήσουν μια πιο ολοκληρωμένη κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των πρωτοβουλιών ψηφιακής διακυβέρνησης.

Ένας άλλος περιορισμός της παρούσας έρευνας είναι η εξάρτησή της από ποιοτικές μεθόδους, όπως οι συνεντεύξεις και η ανάλυση εγγράφων, για τη συλλογή δεδομένων. Ενώ οι ποιοτικές μέθοδοι είναι κατάλληλες για τη διερεύνηση σύνθετων φαινομένων και την καταγραφή των προοπτικών των ενδιαφερομένων, ενδέχεται να μην παρέχουν στατιστικά αντιπροσωπευτικά δεδομένα ή να μην επιτρέπουν την εξαγωγή αιτιώδους συμπεράσματος. Η μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να συμπληρώσει τις ποιοτικές μεθόδους με ποσοτικές προσεγγίσεις, όπως έρευνες ή πειράματα, για την επικύρωση των ευρημάτων και την αυστηρότερη διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών. Με τον τριγωνισμό των ποιοτικών και ποσοτικών δεδομένων, οι ερευνητές μπορούν να ενισχύσουν την ευρωστία και την αξιοπιστία των συμπερασμάτων τους.

Επιπλέον, η παρούσα έρευνα περιορίζεται σε πεδίο εφαρμογής λόγω της εστίασής της σε συγκεκριμένες πτυχές της ενσωμάτωσης του Nononville, όπως ο αντίκτυπός της στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και στη δέσμευση των πολιτών. Ενώ οι πτυχές αυτές είναι σημαντικές για την κατανόηση των ευρύτερων επιπτώσεων των ψηφιακών πλατφορμών στην τοπική διακυβέρνηση, η μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να διερευνήσει πρόσθετες διαστάσεις, όπως ο αντίκτυπος του Nononville στην παροχή υπηρεσιών, την κατανομή των πόρων και την οργανωτική κουλτούρα. Με την εξέταση ενός ευρύτερου φάσματος αποτελεσμάτων και διαδικασιών, οι ερευνητές μπορούν να παράσχουν μια πιο ολιστική κατανόηση των επιπτώσεων των ψηφιακών πλατφορμών στις δημοτικές διοικήσεις.

Επιπλέον, η παρούσα έρευνα περιορίζεται από τη χρονική της εμβέλεια, εστιάζοντας κυρίως στην περίοδο που ακολούθησε την ένταξη της Λάρισας στο Παγκόσμιο Δίκτυο της UNESCO ως "Πόλη που Μαθαίνει" το 2016 και μέχρι τον χρόνο συγγραφής (2024). Ενώ η περίοδος αυτή παρέχει πολύτιμες πληροφορίες για τα πρώτα στάδια της εφαρμογής του Nononville και τις αρχικές επιπτώσεις του, η μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να υιοθετήσει μια διαχρονική προσέγγιση για να εξετάσει πώς εξελίσσεται η χρήση του Nononville με την πάροδο του χρόνου και πώς μεταβάλλονται οι επιπτώσεις του καθώς οι δημοτικές διοικήσεις προσαρμόζονται και καινοτομούν. Με την παρακολούθηση των αλλαγών και των εξελίξεων

για μια εκτεταμένη περίοδο, οι ερευνητές μπορούν να αποτυπώσουν πληρέστερα τη δυναμική του ψηφιακού μετασχηματισμού στην τοπική αυτοδιοίκηση.

Προχωρώντας προς τα εμπρός, μελλοντικά ερευνητικά έργα θα μπορούσαν να διερευνήσουν μια σειρά θεμάτων που σχετίζονται με την ενσωμάτωση ψηφιακών πλατφορμών στην τοπική διακυβέρνηση, βασιζόμενα στα ευρήματα της παρούσας μελέτης. Ορισμένα πιθανά ερευνητικά ερωτήματα περιλαμβάνουν:

1. Πώς επηρεάζει η χρήση ψηφιακών πλατφορμών, όπως το Novonville, την ανταπόκριση και τη λογοδοσία των δημοτικών διοικήσεων;
2. Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν τη συμμετοχή και τη δέσμευση των πολιτών με ψηφιακές πλατφόρμες στην τοπική διακυβέρνηση και πώς μπορούν να αξιοποιηθούν οι παράγοντες αυτοί για να ενισχυθεί η αποτελεσματικότητα των εν λόγω πλατφορμών;
3. Πώς αντιλαμβάνονται οι διάφορες ομάδες ενδιαφερομένων, όπως οι εκλεγμένοι αξιωματούχοι, το δημοτικό προσωπικό και οι πολίτες, τη χρήση ψηφιακών πλατφορμών στην τοπική διακυβέρνηση και ποιες είναι οι επιπτώσεις αυτών των αντιλήψεων στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και στα αποτελέσματα;
4. Ποιες είναι οι βασικές προκλήσεις και τα εμπόδια για την επιτυχή εφαρμογή και υιοθέτηση ψηφιακών πλατφορμών στην τοπική διακυβέρνηση και πώς μπορούν να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις αυτές;
5. Πώς συμβάλλουν οι ψηφιακές πλατφόρμες στην τοπική διακυβέρνηση στην επίτευξη ευρύτερων στόχων πολιτικής, όπως η κοινωνική ένταξη, η οικονομική ανάπτυξη και η περιβαλλοντική βιωσιμότητα;
6. Ποιες είναι οι ηθικές πτυχές και τα ζητήματα προστασίας της ιδιωτικής ζωής που συνδέονται με τη χρήση ψηφιακών πλατφορμών στην τοπική διακυβέρνηση και πώς μπορούν να αντιμετωπιστούν οι πτυχές αυτές ώστε να διασφαλιστεί η δίκαιη και υπεύθυνη εφαρμογή;
7. Πώς επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα και τη βιωσιμότητά τους τα διάφορα μοντέλα διακυβέρνησης ψηφιακών πλατφορμών, όπως οι συμπράξεις δημόσιου και ιδιωτικού τομέα ή οι πρωτοβουλίες υπό την ηγεσία της κοινότητας;

8. Ποια διδάγματα μπορούν να αντληθούν από τις διεθνείς εμπειρίες με ψηφιακές πλατφόρμες στην τοπική διακυβέρνηση και πώς μπορούν αυτά τα διδάγματα να ενημερώσουν για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή τέτοιων πλατφορμών σε διαφορετικά πλαίσια;

Με την αντιμετώπιση αυτών και άλλων ερευνητικών ερωτημάτων, οι μελλοντικές μελέτες μπορούν να προωθήσουν περαιτέρω την κατανόηση του ρόλου των ψηφιακών πλατφορμών στην τοπική διακυβέρνηση και να συμβάλουν στην ανάπτυξη αποτελεσματικών στρατηγικών για την ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών, της διαφάνειας και της λογοδοσίας στις δημοτικές διοικήσεις.

5.5. Περίληψη Συμπερασμάτων

Η ενσωμάτωση του Novonville στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων επηρέασε σημαντικά τη δυναμική της τοπικής αυτοδιοίκησης. Παρείχε μια πλατφόρμα για την ενίσχυση της φωνής των πολιτών και προώθησε διαφανείς διαύλους επικοινωνίας μεταξύ του δήμου και των κατοίκων του. Μέσω του Novonville, οι πολίτες μπορούν να επικοινωνούν άμεσα με τις τοπικές αρχές, να υποβάλλουν αιτήματα, να αναφέρουν ζητήματα και να παρακολουθούν την πρόοδο των ερευνών τους, εκδημοκρατίζοντας έτσι τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Επιπλέον, η ψηφιοποίηση αυτών των διαδικασιών έχει εξορθολογήσει τις διοικητικές ροές εργασίας, μειώνοντας τις γραφειοκρατικές καθυστερήσεις και βελτιώνοντας την αποτελεσματικότητα της παροχής υπηρεσιών. Παρά τις εν λόγω μετασχηματιστικές επιδράσεις, έχουν παρατηρηθεί προκλήσεις όπως τεχνολογικά εμπόδια, ζητήματα ψηφιακού χάσματος και πιθανές ανησυχίες για την προστασία της ιδιωτικής ζωής. Μπορεί να μην έχουν όλοι οι πολίτες πρόσβαση σε smartphones ή αξιόπιστες συνδέσεις στο διαδίκτυο, γεγονός που οδηγεί σε ανησυχίες σχετικά με τον ψηφιακό αποκλεισμό και την άνιση συμμετοχή. Επιπλέον, η συλλογή και αποθήκευση δεδομένων των πολιτών σε ψηφιακές πλατφόρμες εγείρει ζητήματα προστασίας της ιδιωτικής ζωής και ασφάλειας που πρέπει να αντιμετωπιστούν για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης και τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς προστασίας δεδομένων. Η αντιμετώπιση αυτών των μειονεκτημάτων είναι απαραίτητη για να διασφαλιστεί ότι τα οφέλη του Novonville είναι προσβάσιμα σε όλους τους κατοίκους, ανεξάρτητα από την κοινωνικοοικονομική τους κατάσταση ή την τεχνολογική τους επάρκεια.

Το Novonville έχει επιφέρει απτά οφέλη για τους πολίτες, συμπεριλαμβανομένης της αυξημένης διαφάνειας, της λογοδοσίας και της πρόσβασης στις δημοτικές υπηρεσίες. Παρέχοντας μια κεντρική πλατφόρμα για την επικοινωνία των πολιτών με τις τοπικές αρχές, το Novonville ενίσχυσε τη διαφάνεια, επιτρέποντας στους κατοίκους να παρακολουθούν την κατάσταση των αιτημάτων τους και να παρακολουθούν τις απαντήσεις του δήμου. Επιπλέον, η ψηφιοποίηση των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών έχει βελτιώσει τη λογοδοσία δημιουργώντας ένα διαφανές αρχείο των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των πολιτών και των κυβερνητικών υπηρεσιών. Μέσω του Novonville, οι πολίτες μπορούν να καθιστούν τις αρχές υπόλογες για τις πράξεις και τις αποφάσεις τους, καλλιεργώντας μια κουλτούρα ανταπόκρισης και δημόσιας εμπιστοσύνης. Ωστόσο, παράλληλα με αυτά τα πλεονεκτήματα, υπάρχουν ανησυχίες σχετικά με το ενδεχόμενο ψηφιακού αποκλεισμού, ιδίως μεταξύ περιθωριοποιημένων κοινοτήτων που μπορεί να έχουν περιορισμένη πρόσβαση στην τεχνολογία ή να αντιμετωπίζουν εμπόδια στον ψηφιακό γραμματισμό. Η γεφύρωση αυτού του ψηφιακού χάσματος είναι ζωτικής σημασίας για να διασφαλιστεί ότι τα οφέλη του Novonville είναι προσβάσιμα σε όλους τους κατοίκους, ανεξάρτητα από την κοινωνικοοικονομική τους κατάσταση ή την τεχνολογική τους επάρκεια. Οι προσπάθειες για την προώθηση του ψηφιακού αλφαριθμητισμού και την επέκταση της πρόσβασης στο διαδίκτυο μπορούν να βοηθήσουν στην αντιμετώπιση αυτών των ανισοτήτων και να διασφαλίσουν τη δίκαιη συμμετοχή στις διαδικασίες τοπικής αυτοδιοίκησης.

Από την έρευνα προκύπτει ότι η ενσωμάτωση του Novonville επέβαλε αλλαγές στις δομές, τις διαδικασίες και το διοικητικό ήθος στο Δήμο Λαρισαίων. Ενώ αυτή η στροφή προς πιο πελατοκεντρικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων είναι αξιέπαινη, παρουσιάζει επίσης προκλήσεις από την άποψη της γραφειοκρατικής αντίστασης και της θεσμικής αδράνειας. Οι παραδοσιακές γραφειοκρατικές δομές και ροές εργασίας μπορεί να είναι ανθεκτικές στην αλλαγή, θέτοντας εμπόδια στην υιοθέτηση ψηφιακών πλατφορμών όπως το Novonville. Επιπλέον, οι θεσμικές κουλτούρες που έχουν τις ρίζες τους στη λήψη αποφάσεων από πάνω προς τα κάτω μπορεί να δυσκολευτούν να προσαρμοστούν στις αρχές της διαφάνειας και της εμπλοκής των πολιτών που προωθεί το Novonville. Η υπέρβαση αυτών των εμποδίων απαιτεί συντονισμένες προσπάθειες για την καλλιέργεια μιας κουλτούρας ανοικτότητας, προσαρμοστικότητας και ανταπόκρισης εντός του δήμου. Τα προγράμματα κατάρτισης, οι

πρωτοβουλίες διαχείρισης της αλλαγής και η υποστήριξη της ηγεσίας είναι απαραίτητα για την προώθηση της οργανωτικής ετοιμότητας για τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τη διασφάλιση της πλήρους αξιοποίησης των δυνατοτήτων του Novonville.

Η προώθηση της διωπηρεσιακής συναίνεσης έχει καταστεί ζωτικής σημασίας στον Δήμο Λαρισαίων για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής συνεργασίας και της συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων τμημάτων. Ενώ το Novonville έχει διευκολύνει τον καλύτερο συντονισμό και την επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών, έχουν ανακύψει προκλήσεις όπως οι πόλεμοι μεταξύ των υπηρεσιών, οι περιορισμοί πόρων και οι διαφορετικές προτεραιότητες. Οι διωπηρεσιακές συγκρούσεις και ο ανταγωνισμός για πόρους μπορεί να εμποδίσουν τη συνεργασία και να εμποδίσουν την ικανότητα του δήμου να αντιμετωπίσει ολοκληρωμένα τις ανησυχίες των πολιτών. Η αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων απαιτεί ισχυρούς μηχανισμούς για την επίλυση συγκρούσεων, την κατανομή πόρων και την ευθυγράμμιση στόχων για την αξιοποίηση του συλλογικού δυναμικού των δημοτικών υπηρεσιών. Επιπλέον, η προώθηση μιας κουλτούρας συνεργασίας και ομαδικής εργασίας είναι απαραίτητη για την υπέρβαση της απομονωμένης σκέψης και την προώθηση μιας πιο ολοκληρωμένης προσέγγισης της διακυβέρνησης. Με την άρση των οργανωτικών φραγμών και την προώθηση της διατμηματικής συνεργασίας, ο Δήμος Λαρισαίων μπορεί να αξιοποιήσει όλη τη δύναμη του Novonville για να προσφέρει καλύτερα αποτελέσματα για τους κατοίκους του.

Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας το Novonville έχει αφήσει μόνιμο αποτύπωμα στο διοικητικό οικοσύστημα του Δήμου Λαρισαίων. Έχει υποκινήσει πολιτισμικές αλλαγές, έχει ενισχύσει τη συνεργασία και έχει προωθήσει μια πιο πολιτοκεντρική προσέγγιση της διακυβέρνησης. Η ψηφιοποίηση των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών έχει εξορθολογήσει τις διοικητικές ροές εργασίας, έχει μειώσει τη γραφειοκρατική αναποτελεσματικότητα και έχει βελτιώσει την ανταπόκριση του δήμου στις ανάγκες των πολιτών. Επιπλέον, το Novonville προώθησε τη μεγαλύτερη συμμετοχή του κοινού στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, δίνοντας στους κατοίκους τη δυνατότητα να διαδραματίσουν πιο ενεργό ρόλο στη διαμόρφωση των κοινοτήτων τους. Ωστόσο, παράλληλα με αυτές τις θετικές εξελίξεις, υπάρχουν ανησυχίες σχετικά με το ενδεχόμενο ψηφιακής κόπωσης, υπερφόρτωσης με πληροφορίες και εξουθένωσης των χρηστών. Η εξισορρόπηση της ανάγκης για διαφάνεια και δέσμευση με τον κίνδυνο υπερφόρτωσης των πολιτών απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό και

συνεχή αξιολόγηση των χαρακτηριστικών και των λειτουργιών του Novonville. Με την ενσωμάτωση της ανατροφοδότησης των χρηστών, την επαναληπτική βελτίωση του σχεδιασμού και την προτεραιότητα στην εμπειρία των χρηστών, ο Δήμος Λαρισαίων μπορεί να διασφαλίσει ότι το Novonville θα παραμείνει ένα πολύτιμο εργαλείο για τη συμμετοχή των πολιτών και τη διακυβέρνηση μακροπρόθεσμα.

Συμπερασματικά, ενώ το Novonville έχει τη δυνατότητα να φέρει επανάσταση στην τοπική διακυβέρνηση, ενδυναμώνοντας τους πολίτες και προωθώντας τη διαφάνεια, η επιτυχής εφαρμογή του απαιτεί την αντιμετώπιση μιας σειράς προκλήσεων, συμπεριλαμβανομένων των εμποδίων προσβασιμότητας, της γραφειοκρατικής αντίστασης, των διυπηρεσιακών συγκρούσεων και της ψηφιακής υπερφόρτωσης. Αναγνωρίζοντας αυτά τα μειονεκτήματα και αντιμετωπίζοντάς τα προληπτικά, ο Δήμος Λαρισαίων μπορεί να μεγιστοποιήσει τα οφέλη του Novonville και ταυτόχρονα να μετριάσει τις πιθανές παγίδες του, προχωρώντας έτσι προς μια πιο περιεκτική, ευέλικτη και αποτελεσματική μορφή διακυβέρνησης.

5.6. Καταληκτικές σκέψεις

Αναλογιζόμενοι την εφαρμογή του Novonville στο Δήμο Λαρισαίων και τις επιπτώσεις του στην τοπική διακυβέρνηση, προκύπτει μια διαφοροποιημένη κατανόηση των πολύπλευρων δυναμικών και αποτελεσμάτων.

Ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών: Η υιοθέτηση ψηφιακών πλατφορμών όπως το Novonville αποτελεί σημαντικό βήμα προς τον εκδημοκρατισμό των διαδικασιών λήψης αποφάσεων και την προώθηση της μεγαλύτερης συμμετοχής των πολιτών στη διακυβέρνηση. Παρέχοντας στους κατοίκους έναν άμεσο δίαυλο για να εκφράσουν τις ανησυχίες τους, να υποβάλουν αιτήματα και να παρακολουθήσουν την πρόοδο των ερευνών τους, το Novonville έχει δώσει στους πολίτες τη δυνατότητα να διαδραματίσουν πιο ενεργό ρόλο στη διαμόρφωση των κοινοτήτων τους. Αυτή η ενδυνάμωση επεκτείνεται πέρα από την απλή συμμετοχή σε ένα αίσθημα ιδιοκτησίας και λογοδοσίας μεταξύ των κατοίκων, οι οποίοι έχουν πλέον μερίδιο στις διαδικασίες διακυβέρνησης που επηρεάζουν τη ζωή τους.

Απτά οφέλη και μετασχηματισμοί: Η ενσωμάτωση του Novonville επέφερε απτά οφέλη τόσο για τους πολίτες όσο και για τις δημοτικές αρχές. Από την αύξηση της διαφάνειας και της λογοδοσίας έως τον εξορθολογισμό των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών, το Novonville

συνέβαλε στη βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της τοπικής διακυβέρνησης. Οι πολίτες απέκτησαν μεγαλύτερη πρόσβαση στις δημοτικές υπηρεσίες, ενώ οι αρχές απέκτησαν πολύτιμες γνώσεις σχετικά με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις της κοινότητας. Επιπλέον, το Novonville διευκόλυνε μια πολιτισμική αλλαγή εντός του δήμου, κινούμενο προς μια πιο ανοικτή, ευέλικτη και πολιτοκεντρική προσέγγιση της διακυβέρνησης.

Προκλήσεις και μειονεκτήματα: Ωστόσο, παράλληλα με αυτά τα πλεονεκτήματα, υπάρχουν επίσης προκλήσεις και μειονεκτήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν για να διασφαλιστεί η επιτυχία και η βιωσιμότητα της πλατφόρμας. Το ψηφιακό χάσμα, για παράδειγμα, μπορεί να αποκλείσει τις περιθωριοποιημένες κοινότητες από τη συμμετοχή στις πρωτοβουλίες του Novonville. Η γεφύρωση αυτού του χάσματος απαιτεί συντονισμένες προσπάθειες για την προώθηση του ψηφιακού αλφαριθμητισμού και την επέκταση της πρόσβασης στο διαδίκτυο, διασφαλίζοντας ότι όλοι οι κάτοικοι μπορούν να έχουν πρόσβαση και να επωφεληθούν από την πλατφόρμα. Επιπλέον, η γραφειοκρατική αντίσταση και η θεσμική αδράνεια θέτουν εμπόδια στην υιοθέτηση του Novonville και στον μετασχηματισμό των διοικητικών διαδικασιών. Η υπέρβαση αυτών των εμποδίων απαιτεί ισχυρή ηγεσία, πρωτοβουλίες διαχείρισης αλλαγών και δέσμευση για την προώθηση μιας κουλτούρας ανοικτότητας, προσαρμοστικότητας και καινοτομίας στο δήμο.

Προώθηση της διυπηρεσιακής συναίνεσης: Επιπλέον, η προώθηση της διυπηρεσιακής συναίνεσης και συνεργασίας είναι απαραίτητη για την αξιοποίηση του πλήρους δυναμικού του Novonville και την ολοκληρωμένη αντιμετώπιση των ανησυχιών των πολιτών. Με την κατάργηση των οργανωτικών σιλό και την προώθηση της διατμηματικής συνεργασίας, ο Δήμος Λαρισαίων μπορεί να αξιοποιήσει τη συλλογική τεχνογνωσία και τους πόρους των διαφόρων τμημάτων του για την επίτευξη καλύτερων αποτελεσμάτων για τους κατοίκους του. Οι σαφείς διάυλοι επικοινωνίας, οι κοινοί στόχοι και τα πρωτόκολλα συνεργασίας είναι απαραίτητα για την πλήρη αξιοποίηση του δυναμικού του Novonville και την ολοκληρωμένη αντιμετώπιση των ανησυχιών των πολιτών.

Παρακαταθήκη και μελλοντικές προεκτάσεις: Κοιτάζοντας μπροστά, η κληρονομιά της εφαρμογής του Novonville στο Δήμο Λαρισαίων εκτείνεται πέρα από τα άμεσα αποτελέσματά του. Δημιουργεί ένα προηγούμενο για άλλους δήμους που επιδιώκουν να ενισχύσουν τη

συμμετοχή των πολιτών και να βελτιώσουν τη διακυβέρνηση μέσω της ψηφιακής καινοτομίας. Με την ανταλλαγή διδαγμάτων και βέλτιστων πρακτικών, η Λάρισα μπορεί να χρησιμεύσει ως πρότυπο για πόλεις σε όλο τον κόσμο που παλεύουν με παρόμοιες προκλήσεις και ευκαιρίες στην ψηφιακή εποχή. Επιπλέον, η συνεχής εξέλιξη και βελτίωση του Nonoville έχει τη δυνατότητα να μετασχηματίσει περαιτέρω την τοπική αυτοδιοίκηση, προωθώντας την καινοτομία, την αποτελεσματικότητα και την ανταπόκριση στα επόμενα χρόνια.

Εν κατακλείδι, ενώ το Nonoville υπόσχεται πολλά για την προώθηση της τοπικής αυτοδιοίκησης και τη συμμετοχή των πολιτών, η επιτυχής εφαρμογή του απαιτεί προληπτικές προσπάθειες για την αντιμετώπιση των προκλήσεων και των εμποδίων. Αναγνωρίζοντας και αμβλύνοντας αυτές τις προκλήσεις, ο Δήμος Λαρισαίων μπορεί να μεγιστοποιήσει τα οφέλη του Nonoville και να ανοίξει το δρόμο για μια πιο περιεκτική, ευέλικτη και αποτελεσματική μορφή διακυβέρνησης.

Βιβλιογραφία

- Ahn, M. J. (2011). Adoption of E-Communication Applications in US Municipalities: The Role of Political Environment, Bureaucratic Structure, and the Nature of Applications. *The American Review of Public Administration*, 41(4), 428–452
- Albino, V., Berardi, U., & Dangelico, R. M. (2015). Smart Cities: Definitions, Dimensions, Performance, and Initiatives. *Journal of Urban Technology*, 22(1), 3-21. <https://doi.org/10.1080/10630732.2014.942092>
- Al-Khouri, A. (2015). *Smart Government – Circle of Attention*. USA: Xlibris
- Alonso, Á. I., & Barbeito, R. L. (2016). Does e-participation Influence and Improve Political Decision Making Processes? Evidence From a Local Government. *Lex Localis*, 14, 873-891
- Antentas, J. M., & Vivas, E. (2012). *Planeta Indignado. Ocupando el Futuro*. Madrid: Sequitur
- Anthopoulos, L., Janssen, M., & Weerakkody, V. (2018). A Unified Smart City Model (USCM) for Smart City Conceptualization and Benchmarking. In I. Management Association (Ed.), *E-Planning and Collaboration: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 523-540). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-5646-6.ch025>
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224
- Bakker, T. P., & De Vreese, C. H. (2011). Good News for the Future? Young People, Internet Use, and Political Participation. *Communication Research*, 38(4), 451–470
- Barber, B. R. (1984). *Strong Democracy: Participatory Politics for a New Age*. Berkeley: University of California Press
- Barrionuevo, J., Berrone, P., & Ricart, J. (2012). Smart Cities, Sustainable Progress: Opportunities for urban development. *IESE Insight*, 14, 50-57
- Batty, M. (2013). Big data, smart cities and city planning. *Dialogues in Human Geography*, 3(3), 274-279. <https://doi.org/10.1177/2043820613513390>
- Baumgärtner, S., & Quaas, M. (2010). What is sustainability economics? *Ecological Economics*, 69(3), 445–450. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2009.11.019>
- Bee, C., & Guerrina, R. (Eds.). (2015). *Framing Civic Engagement, Political Participation and Active Citizenship in Europe* (1st ed.). London: Routledge
- Bélissent, J. (2010, November 2). Getting Clever About Smart Cities: New Opportunities Require New Business Models [Report]. Retrieved from <https://pdfcoffee.com/getting-clever-about-smart-cities-pdf-free.html>
- Bennett, W. L., Wells, C., & Freelon, D. (2011). Communicating Civic Engagement: Contrasting Models of Citizenship in the Youth Web Sphere. *Journal of Communication*, 61(5), 835–856
- Bernardo, M. R. M. (2017). Smart City Governance: From E-Government to Smart Governance. In L. Cagica Carvalho (Ed.), *Handbook of Research on Entrepreneurial*

- Development and Innovation Within Smart Cities. 290-326. GI Global, Hershey, Pennsylvania
- Berry, F. S., & Berry, W. D. (1990). State Lottery Adoptions as Policy Innovations: An Event History Analysis. *American Political Science Review*, 84(2), 395–415
- Berry, J., Portney, K., & Thomson, K. (1993). *The rebirth of urban democracy*. Washington, D.C.: Brookings Institution Press
- Bessis, N., & Dobre, C. (Eds.). (2014). *Big Data and Internet of Things: A Roadmap for Smart Environments*. *Studies in Computational Intelligence*. Springer Cham. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-05029-4>
- Böhringer, C., & Jochem, P. E. P. (2007). Measuring the immeasurable — A survey of sustainability indices. *Ecological Economics*, 63(1), 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2007.03.008>
- Bollier, D. (1998). *How Smart Growth Can Stop Sprawl: A Fledgling Citizen Movement Expands*. Washington: D.C.: Essential Books.
- Boob, T.N. (2015). Transformation of Urban Development into Smart Cities: The Challenges. *IOSR Journal of Mechanical and Civil Engineering*, 12(3), 24-30
- Borja, J. (2013). *Revolución Urbana y Derechos Ciudadanos*. Madrid: Alianza
- Boudjelida, A., Mellouli, S., & Lee, J. (2016). Electronic citizens participation: Systematic review. In *ICEGOV '15-16: Proceedings of the 9th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. pp. 31–39. <https://doi.org/10.1145/2910019.2910097>
- Calle, Á. (2012). *Nuevos Movimientos Globales. Hacia la Radicalidad Democrática*. Madrid: Popular
- Caragliu, A. D. B. C. & N. P. (2011). Smart cities in Europe.. *Journal of Urban Technology*, vol 18, 65–82
- Castells, M. (2009). *Comunicación y Poder*. Madrid: Alianza
- Castelnovo, W., Misuraca, G., & Savoldelli, A. (2016). Smart Cities Governance: The Need for a Holistic Approach to Assessing Urban Participatory Policy Making. *Social Science Computer Review*, 34(6), 724-739
- Chadwick, A. (2009). Web 2.0: New Challenges for the Study of E-Democracy in an Era of Informational Exuberance. *I/S: A Journal of Law and Policy for the Information Society*, 5(1), 9–42
- Cho, S., Mossberger, K., Swindell, D., & Selby, J. D. (2021). Experimenting with Public Engagement Platforms in Local Government. *Urban Affairs Review*, 57(3), 763-793. <https://doi.org/10.1177/1078087419897821>
- Christensen, H. S. (2011). Political Activities on the Internet: Slacktivism or Political Participation by Other Means? *First Monday*, 16(2), 1–10
- Coleman, S., & Götze, J. (2001). *Bowling Together: Online Public Engagement in Policy Deliberation*. London: Hansard Society

- Collins, K., & Ison, R. (2006). Dare we jump off Arnstein's ladder? Social learning as a new policy paradigm. In Proceedings of PATH (Participatory Approaches in Science & Technology) Conference, June 4-7, 2006, Edinburgh. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/42793728_Dare_we_Jump_off_Arnstein's_Ladder_Social_Learning_as_a_New_Policy_Paradigm
- Conroy, M. M., & Gordon, S. I. (2004). Utility of Interactive Computer-Based Materials for Enhancing Public Participation. *Journal of Environmental Planning and Management*, 47(1), 19–33
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Los Angeles: SAGE
- Damanpour, F., Szabat, K. A., & Evan, W. M. (1989). The Relationship Between Types of Innovation and Organizational Performance. *Journal of Management Studies*, 26(6), 587–601.
- Datta, A. (2015). A 100 smart cities, a 100 utopias. *Dialogues in Human Geography*, 5(1), 49–53. <https://doi.org/10.1177/2043820614565750>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). Thousand Oaks, California: SAGE
- Dryzek, J. S. (2007). Theory, Evidence, and the Tasks of Deliberation. In S. W. Rosenberg (Ed.), *Deliberation, Participation and Democracy: Can the People Govern?*. 237–250. New York: Palgrave Macmillan
- Eger, J. (2009). Smart growth, smart cities, and the crisis at the pump: A worldwide phenomenon. *Journal of E-Government Policy and Regulation*, 32, 47–53
- Elazar, D. J. (1972). *American Federalism: A View from the States*. New York: Thomas Y. Crowell
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Oxford: Capstone
- Evans-Cowley, J., & Hollander, J. (2010). The New Generation of Public Participation: Internet-Based Public Participation Tools. *Journal of Planning Practice and Research*, 25(3), 397–408
- Falco, E., & Kleinhans, R. (2018). Digital participatory platforms for co-production in urban development: A systematic review. *International Journal of E-Planning Research*, 7(3), 1–27
- Farina, C. R., Epstein, D., Heidt, J., & Newhart, M. J. (2014). Designing an Online Civic Engagement Platform: Balancing 'More' vs. 'Better' Participation in Complex Public Policymaking. *International Journal of E-Politics*, 5(1), 16–40
- Feeney, M. K., & Brown, A. (2017). Are Small Cities Online? Content, Ranking, and Variation of US Municipal Websites. *Government Information Quarterly*, 34(1), 62–74
- Feeney, M. K., & Welch, E. W. (2016). Technology–Task Coupling: Exploring Social Media Use and Managerial Perceptions of E-Government. *The American Review of Public Administration*, 46(2), 162–179

- Fiorina, M. P. (1999). Extreme voices: A dark side of civic engagement. In T. Skocpol & M. P. Fiorina (Eds.), *Civic Engagement in American Democracy* (pp. 405-413). Washington, DC: Brookings Institution Press
- Fishkin, J. S. (2009). Virtual Public Consultation: Prospects for Internet Deliberative Democracy. In T. Davies & S. P. Gangadharan (Eds.), *Online Deliberation: Design, Research, and Practice* (pp. 23–35). Stanford, CA: CSLI Publications
- Freelon, D., Wells, C., & Bennett, W. L. (2013). Participation in the Youth Civic Web: Assessing User Activity Levels in Web Sites Presenting Two Civic Styles. *Journal of Information Technology & Politics*, 10(3), 293–309
- Fung, A. (2007). Minipublics: Deliberative designs and their consequences. In S. W. Rosenberg (Ed.), *Deliberation, Participation and Democracy: Can the People Govern?*. 159–183. New York: Palgrave Macmillan
- Gabrys, J. (2014). Programming environments: Environmentality and citizen sensing in the smart city. *Environment and Planning D: Society and Space*, 32, 30–48
- Garau, C., Masala, F., & Pinna, F. (2016). Cagliari and smart urban mobility: Analysis and comparison. *Cities*, 56, 35-46. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2016.02.012>
- Gastil, J. (2008). *Political Communication and Deliberation*. Thousand Oaks: SAGE
- German Federal Institute for Research on Building, Urban Affairs and Spatial Development. (2017). Smart City Charta digitale Transformation in den Kommunen nachhaltig gestalten = Smart city charter: making digital transformation at the local level sustainable. Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung im Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung, Berlin, Bonn. <https://www.bbsr.bund.de/BBSR/EN/publications/SpecialPublication/2017/smart-city-charta-de-eng.html>
- Giffinger, E., Fertner, R., Milanovic, C. & Meijers, N. (2007). Smart cities Ranking of European medium-sized cities. Final Report. https://www.researchgate.net/publication/261367640_Smart_cities_-_Ranking_of_European_medium-sized_cities#fullTextFileContent
- Goldsmith, J., & Wu, T. (2006). *Who Controls the Internet? Illusions of a Borderless World*. New York: Oxford University Press
- Grimmelikhuijsen, S. G., & Feeney, M. K. (2017). Developing and Testing an Integrative Framework for Open Government Adoption in Local Governments. *Public Administration Review*, 77(4), 579–590
- Hadzelek, A., & Rodríguez P. R. (2014). Movinets and the Future of Social Movements: How 15M and Occupy Revolutionised Political Protest. In K. Gleeson et al. (Eds.), *Essays 2014: Politics* (pp. 33-49). Melbourne: Australian Scholarly Publishing
- Harvey, D. (2011). *Rebel Cities: From the Right to the City to the Urban Revolution*. London: Verso
- Hindman, M. (2008). *The Myth of Digital Democracy*. Princeton: Princeton University Press

- Ho, A. (2002). Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative. *Public Administration Review*, 62(4), 434–444
- Höjer, M., Wangel, J. (2015). Smart Sustainable Cities: Definition and Challenges. In: Hilty, L., Aebischer, B. (eds) *ICT Innovations for Sustainability. Advances in Intelligent Systems and Computing*, vol 310. Springer: Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-09228-7_20
- Horbaty, R. (2013, March 19). Smart Cities – Intelligente Vernetzung Kommunaler Infrastruktur [Conference Presentation]. European Energy Award - Energie Schweiz. Retrieved from http://www.worldresourcesforum.org/files/EM2013/1b_Horbaty.pdf
- International Association for Public Participation. (2019). IAP2 Public Participation Spectrum. <https://iap2.org.au/resources/spectrum/>
- Janssen, M., Matheus, R., & Zuiderwijk, A. (2015). Big and Open Linked Data (BOLD) to Create Smart Cities and Citizens: Insights from Smart Energy and Mobility Cases. In 14th International Conference on Electronic Government (EGOV), Aug 2015, Thessaloniki, Greece. 79-90. <https://hal.science/hal-01412238/document>
- Janssen, M., Matheus, R., & Zuiderwijk, A. (2015). Big and Open Linked Data (BOLD) to Create Smart Cities and Citizens: Insights from Smart Energy and Mobility Cases. In 14th International Conference on Electronic Government (EGOV), Aug 2015, Thessaloniki, Greece. 79-90. <https://shs.hal.science/hal-01412238/>
- Jiang, Y., Wen, Y., Jin, J., & Zhang, Y. (2019). Towards a service-dominant platform for public value co-creation in a smart city: Evidence from two metropolitan cities in China. *Technological Forecasting and Social Change*, 142, 168-182. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.11.017>
- Jordan, T. (1999). *Cyberpower: The Culture and Politics of Cyberspace and the Internet*. London: Routledge
- Kersting, N. (2012). Online participation: From ‘invited’ spaces to ‘invented’ spaces. *International Journal of Electronic Governance*, 6(4), 270–280
- Khan, Z., Anjum, A., Soomro, K., et al. (2015). Towards cloud-based big data analytics for smart future cities. *Journal of Cloud Computing*, 4(2). <https://doi.org/10.1186/s13677-015-0026-8>
- Kies, R. (2010). *Promises and Limits of Web-Deliberation*. New York: Palgrave Macmillan
- Kitchin, R., & Perng, S. (Eds.). (2016). *Code and the City*. New York: Routledge
- Komninos, N. (2011). Intelligent cities: Variable geometries of spatial intelligence. *Intelligent Buildings International*, 3, 172-188
- Komninos, N., & Mora, L. (2018). Exploring the big picture of smart city research. *Italian Journal of Regional Science*, 1, 15-38
- Korac-Kakabadse, N., Kouzmin, A., & Korac-Kakabadse, A. (2000). Current Trends in Internet Use: E-Communication, E-Information and E-Commerce. *Knowledge and Process Management: The Journal of Corporate Transformation*, 7(2), 133-142

- Koutra, S., Becue, V. & Ioakimidis, C. (2019). Searching for the ‘smart’ definition through its spatial approach. *Energy*, Volume 169, 924-936.
- Krueger, B. S. (2002). Assessing the Potential of Internet Political Participation in the United States: A Resource Approach. *American Politics Research*, 30(5), 476–498
- Lazaroiu, G. C., & Roscia, M. (2012). Definition methodology for the smart cities model. *Energy*, 47(1), 326-332
- Lee, J. H., Hancock, M. G., & Hu, M. C. (2014). Towards an effective framework for building smart cities: Lessons from Seoul and San Francisco. *Technological Forecasting and Social Change*, 89, 80-99. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2013.08.033>
- Lee, N.-J., Shah, D. V., & McLeod, J. M. (2013). Processes of Political Socialization: A Communication Mediation Approach to Youth Civic Engagement. *Communication Research*, 40(5), 669–697
- Li, M.-H., & Feeney, M. K. (2014). Adoption of Electronic Technologies in Local U.S. Governments: Distinguishing Between E-Services and Communication Technologies. *American Review of Public Administration*, 44(1), 75–91
- Liu, H. Y., Dörler, D., Heigl, F., Grossberndt, S. (2021). Citizen Science Platforms. In: Vohland, K., et al. *The Science of Citizen Science*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-58278-4_22
- Mason, P. (2013). *Why It's Still Kicking Off Everywhere: The New Global Revolutions*. London: Verso
- Mehmood, Y., Ahmad, F., Yaqoob, I., Adnane, A., Imran, M., & Guizani, S. (2017). Internet-of-Things-Based Smart Cities: Recent Advances and Challenges. *IEEE Communications Magazine*, 55(9), 16-24
- Mergel, I. (2013). A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government Information Quarterly*, 30(4), 327–334
- Milward, H. B., & Snyder, L. O. (1996). Electronic Government: Linking Citizens to Public Organizations through Technology. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6(2), 261-275
- Min, S.-J. (2007). Online vs. Face-to-face Deliberation: Effects on Civic Engagement. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1369–1387
- Monnayer-Smith, L. (2011). The Technological Dimension of Deliberation: A Comparison Between On and Offline Participation. In S. Coleman & P. M. Shane (Eds.), *Connecting Democracy: Online Consultation and the Future of Democratic Discourse* (pp. 191–207). Cambridge: MIT Press
- Moon, M. J. (2002). The Evolution of E-Government Among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424–433
- Nabatchi, T. (2012). Putting the ‘Public’ Back in Public Values Research: Designing Participation to Identify and Respond to Values. *Public Administration Review*, 72(5), 699–708

- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. In *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times*, 282–291. <https://doi.org/10.1145/2037556.2037602>
- Navarro, V., & Muntaner, C. (2014). *The Financial and Economic Crisis and Their Impact on Health and Social Well-being*. New York: Baywood
- Nelimarkka, M., Nonnecke, B., Krishnan, S., Aitumurto, T., Catterson, D., Crittenden, C., Garland, C., et al. (2014). Comparing Three Online Civic Engagement Platforms Using the Spectrum of Public Participation. In *Proceedings of the Oxford Internet, Policy, and Politics Conference (IPP)*. 1–21. Oxford: University of Oxford
- Norris, D. F., & Moon, M. J. (2005). Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare? *Public Administration Review*, 65(1), 64–75
- Norris, P. (1999). Introduction: The Growth of Critical Citizens? In P. Norris (Ed.), *Critical Citizens: Global Support for Democratic Government* (pp. 1–30). Oxford: Oxford University Press
- Novoville. (2021). A Year in Review. <https://novoville.com/el/2021-a-year-in-review-novoville-blog/>
- Oakerson, R. J. (1999). *Governing local public economies: Creating the civic metropolis*. Richmond: ICS Press
- Oates, W. E. (1972). *Fiscal federalism*. New York: Harcourt Brace Jovanovich
- Ortiz, I. (2013). *World Protest 2006-2013*. New York: Initiative For Policy Dialogue, Columbia University & Friedrich-Ebert-Stiftung
- Oxford University. (1998). *Oxford English dictionary*. Oxford: Oxford University Press
- Özden, M. (2023). A qualitative research on the evaluation of corporate feedback practices in municipalities as a citizen participation practice. *Journal of Management and Economics Research*, 21(3), 95-112
- Pew Research Center. (2018). *Internet/Broadband Fact Sheet*. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/fact-sheet/internet-broadband/>
- Poplin, A., Pereira, G. C., & Rocha, M. C. F. (2013). The participatory cube: A framework for analysis of online participation platforms. In S. Geertman, F. Toppen, & J. Stillwell (Eds.), *Planning Support Systems for Sustainable Urban Development*. 395–414. Berlin: Springer
- Putnam, R. D. (2001). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon and Schuster
- Reddick, C. G., & Norris, D. F. (2013). Social Media Adoption at the American Grass Roots: Web 2.0 or 1.5? *Government Information Quarterly*, 30(4), 498–507
- Sankowska, P. (2018). Smart Government: An European Approach toward Building Sustainable and Secure Cities of Tomorrow. *International Journal of Technology*, 9(7), 1355-1364

- Schaffers, H. (2012). Empowering citizens to realizing smart cities: Results from FIREBALL Smart city case studies (presentation). 2012 Future Internet Assembly (FIA), "Smart Cities and Internet of Things", 10-11 May 2012, Aalborg
- Schlozman, K. L., Verba, S., & Brady, H. E. (2010). Weapon of the Strong? Participatory Inequality and the Internet. *Perspectives on Politics*, 8(2), 487–509
- Skiadopoulou, M. (2022). Digital Applications for the immersive smart cities: The case of Corfu. IHU Theses Repository. <https://repository.ihu.edu.gr/xmlui/handle/11544/29990>
- Stam, A. & Diaz, A. (2023). Qualitative data anonymisation: Theoretical and practical considerations for anonymising interview transcripts. FORS Guide No. 20, Version 1.0. https://forscenter.ch/wp-content/uploads/2023/03/qualitative-data-anonymisation_final.pdf
- Tanguay, G. A., Rajaonson, J., Lefebvre, A.-F. & Lanoie, P. (2010). Measuring the Sustainability of Cities: An Analysis of the Use of Local Indicators. *Ecological Indicators*, 10, 4017-418
- Tascón, M., & Quintana, Y. (2012). *Ciberactivismo. Las Nuevas Revoluciones de las Multitudes Conectadas*. Madrid: Catarata
- Tilly, C., & Wood, L. J. (2020). *Social Movements, 1768 - 2018*. New York: Routledge (4th edition)
- Tolbert, C. J. (2003). Direct Democracy and Institutional Realignment in the American States. *Political Science Quarterly*, 118(3), 467–489
- Toppeta, D. (2010). The Smart City Vision: How Innovation and ICT Can Build Smart, “Livable”, Sustainable Cities. The Innovation Knowledge Foundation, 5, 1-9
- Tsagarousianou, R. (1998). *Cyberdemocracy. Technology, Cities and Civic Networks*. London: Routledge
- Verba, S., Schlozman, K. L., & Brady, H. E. (1995). *Voice and Equality: Civic Voluntarism in American Politics*. Cambridge: Harvard University Press
- Walker, R. M., Avellaneda, C. N., & Berry, F. S. (2011). Exploring the Diffusion of Innovation Among High and Low Innovative Localities: A Test of the Berry and Berry Model. *Public Management Review*, 13(1), 95–125
- World Commission on Environment and Development, 1987. *From One Earth to One World: an Overview*. Oxford: Oxford University Press
- Yenkar, P., Sawarkar, S.D. (2020). Analyzing the Power of Social Media in Solving Urban Issues: A New Aged Community Helper. In: Smys, S., Senjyu, T., Lafata, P. (eds) *Second International Conference on Computer Networks and Communication Technologies. ICCNCT 2019. Lecture Notes on Data Engineering and Communications Technologies*, vol 44. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-37051-0_106

- Zhang, F., & Feeney, M. K. (2018). Managerial Ambivalence and Electronic Civic Engagement: The Role of Public Manager Beliefs and Perceived Needs. *Public Administration Review*, 78(1), 58–70
- Zuccalà, M., & Verga, E. S. (2017). Enabling Energy Smart Cities through Urban Sharing Ecosystems. *Energy Procedia*, 111, 826–835.
<https://doi.org/10.1016/j.egypro.2017.03.245>
- Δήμος Λαρισαίων. (2021). Novonville και Γραφείο Πολιτών δίνουν λύσεις στα αιτήματα των πολιτών. <https://www.larissa-dimos.gr/el/enimerosi/deltia-tupou/9944-novonville-kai-grafeio-politon-dinoun-lyseis-sta-aitimata-ton-politon>
- Μπουραντάς Ηρακλής. (2024), Συνέντευξη σχετικά με το Novonville
- Πιτσούλης, Ν. (2022). Στρατηγικός σχεδιασμός & Σχέδιο Δράσης , οργάνωσης και χρηματοδότησης της ανάδειξης του Δήμου Λαρισαίων ως “έξυπνης πόλης”.
<https://www.larissa.gov.gr/images/dhmos/240307-stratigikos-sxediasmos-eksipni-poli.pdf>
- Σερδένης, Σ. (2023). Παρουσίαση. «Ιδιότητα του Πολίτη: Ο Ρόλος της Νεολαίας, Δημοκρατική Συμμετοχή, Συμμετοχικός Προϋπολογισμός & Διαδικασίες». Ινστιτούτο Ανάπτυξης Επιχειρηματικότητας, CERV, Erasmus+ EUROPE DIRECT Θεσσαλίας