

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΘΕΜΑ : «ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΚΑΤΟΙΚΩΝ, ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ  
ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ Ο ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ : Η  
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΡΧΑΝΩΝ - ΑΣΤΕΡΟΥΣΙΩΝ»**

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ : ΠΑΠΑΔΑΚΑΚΗ ΜΑΡΙΑ

ΟΜΑΔΑ ΦΟΙΤΗΤΩΝ : ΑΝΑΣΤΑΣΟΠΟΥΛΟΥ ΒΑΣΩ

ΒΑΡΔΑΚΗ ΜΑΡΙΑ

ΜΠΛΑΒΑΚΗΣ ΓΙΩΡΓΟΣ

ΣΚΟΡΔΑΛΑΚΗ ΡΑΦΑΗΛΙΑ

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του πτυχίου Κοινωνικής Εργασίας

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2022

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ :

#### Α' ΜΕΡΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ**

- 1.1. Η θεωρία ιεράρχησης αναγκών του Maslow
- 1.2. Η θεωρία των κοινωνικών αναγκών των Bradshaw και Mercer
- 1.3. Η θεωρία των παγκόσμιων αναγκών των Doyal και Gough
- 1.4. Η θεωρία της κάλυψης των επίκτητων αναγκών του McClelland
- 1.5. Οι μαρξιστικές και νέο-μαρξιστικές απόψεις για τις ανθρώπινες σχέσεις
- 1.6. Η ERG θεωρία παρακίνησης του Alderfer
- 1.7. Η θεωρία των ανθρώπινων αναγκών του Iso-Ahola

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : Η ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ**

- 2.1. Η κοινοτική εργασία ως έννοια
- 2.2. Η έννοια της κοινοτικής έρευνας
- 2.3. Έρευνα εκτίμησης αναγκών – Μελέτη κοινότητας
  - 2.3.1. Σκοπός και διάρκεια μελέτης κοινότητας
  - 2.3.2. Συλλογή στοιχείων και πληροφοριών
  - 2.3.3. Μεθοδολογία συλλογής στοιχείων
- 2.4. Αξιολόγηση της παρέμβασης

#### Β' ΜΕΡΟΣ - ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

- 3.1. Σκοπός μελέτης
- 3.2. Ερευνητικά ερωτήματα
- 3.3. Μεθοδολογία
  - 3.3.1. Δειγματοληψία
  - 3.3.2. Συλλογή πληροφοριών
  - 3.3.3. Ερευνητικό εργαλείο

3.3.4. Στατιστική ανάλυση

#### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ**

4.1 : Σύντομη παρουσίαση του Δήμου Αρχανών - Αστερουσίων

4.2. : Ανάλυση αποτελεσμάτων.

4.3.: Εκφραζόμενες ανάγκες.

4.4. : Συμπεράσματα - συζήτηση.

4.5 : Προτάσεις.

#### **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

## Εισαγωγή

Η ανάγκη είναι μία πολυσύνθετη έννοια που έχει ευρέως χρησιμοποιηθεί στις κοινωνικές επιστήμες και είναι δύσκολο να βρεθεί ένας κοινά αποδεκτός ορισμός της έννοιας αυτής. Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, η ανάγκη έχει ποικίλες έννοιες, οι οποίες αλλάζουν, αναθεωρούνται και εξελίσσονται με την πάροδο του χρόνου. Γενικά, ο όρος **ανάγκη**, κατ' έννοια, είναι για τον άνθρωπο το δυσάρεστο συναίσθημα της έλλειψης, το οποίο και συνοδεύεται από την επιθυμία της εξάλειψής του, που ικανοποιείται (επιτυγχάνεται αυτό) με την παραγωγή υλικών αντικειμένων και υπηρεσιών που ονομάζονται αγαθά. Ωστόσο, υπάρχουν ανθρώπινες ανάγκες που η ικανοποίησή τους δεν απαιτεί την χρησιμοποίηση αγαθών όπως οι συναισθηματικές ανάγκες, οι ανάγκες για κοινωνική αποδοχή, καταξίωση κ.λπ. (<https://el.wikipedia.org>).

Ο Plant (1985 στο Βενιέρη, 2015) αναφέρθηκε στο ότι η βασική ανάγκη είναι μία συγκριτικά απλή έννοια και παραπέμπει στην ανάγκη για φυσική επιβίωση, αυτονομία και ελευθερία επιλογών. Σε αντίθετη περίπτωση, ο Bradshaw (1972 στο Βενιέρη, 2015) αναφέρεται στη σύνθετη έννοια των κοινωνικών αναγκών, οι οποίες είναι γνωστό πως καλύπτονται από την κοινωνική πολιτική της εκάστοτε χώρας και χρονικής περιόδου, καθώς είναι οι ανάγκες εκείνες που μία οικογένεια ή η αγορά αδυνατούν να τις καλύψουν (Βενιέρης, 2015).

Στην υπάρχουσα βιβλιογραφία γίνεται αναφορά για δύο προσεγγίσεις της έννοιας της ανάγκης, τη Φιλοσοφική Προσέγγιση και την Πραγματιστική Προσέγγιση. Ο Ζαϊμάκης (2011b) αναφέρει πως μία από τις βασικές αρχές των Φιλοσοφικών Προσεγγίσεων είναι ότι η μη ικανοποίηση της ανάγκης δημιουργεί βλάβη στο άτομο. Οι ανάγκες ενισχύονται και εξαρτώνται από τις ηθικές κρίσεις, δηλαδή το σωστό, το επιθυμητό, κ.λπ. Οι ηθικές κρίσεις αποτελούν δικαίωμα των ανθρώπων που ικανοποιούν τις βασικές ανάγκες τους. Τέλος, ο τρόπος πρόσληψης των αναγκών μεταβάλλεται ανάλογα με το ιδεολογικό πλαίσιο - τη φιλοσοφική προσέγγιση - που εξετάζονται και ερμηνεύονται, όπως η μαρξιστική προσέγγιση, το κίνημα ενάντια στο ρατσισμό, κ.λπ.

Η Πραγματιστική Προσέγγιση, από την άλλη πλευρά, βασίζεται στις επιστήμες της ψυχολογίας και της βιολογίας. Η συγκεκριμένη προσέγγιση αξιοποιεί

στοιχεία από τις φυσικές επιστήμες με σκοπό τη διαμόρφωση μια θεωρίας των κινήτρων της συμπεριφοράς. Η Πραγματιστική Προσέγγιση εξισώνει τις ανάγκες με τις ορμές. Ένα κλασικό παράδειγμα της Πραγματιστικής Προσέγγισης είναι η γνωστή θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών του Abraham Harold Maslow, την οποία θα αναλύσουμε παρακάτω.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΝ ΑΝΑΓΚΗΣ

### 1.1. Η θεωρία ιεράρχησης των αναγκών του Maslow

Ο Abraham Maslow ήταν Αμερικανός ψυχολόγος και έμεινε γνωστός για τη θεωρία του περί ανθρωπίνων αναγκών – τη γνωστή Πυραμίδα του Maslow. Ο Ντούνης (2013) αναφέρθηκε στην πρώτη σύσταση της έννοιας της ιεράρχησης των αναγκών σε ερευνητική εργασία που δημοσίευσε ο Maslow το 1943 με τίτλο ‘A Theory of Human Motivation’, καθώς και στο βιβλίο του Motivation and Personality. Η θεωρία του στηρίζεται στην εκπλήρωση των έμφυτων ανθρώπινων αναγκών κατά προτεραιότητα, με κορύφωση την αυτοπραγμάτωση.

Ο Maslow υποστήριξε ότι υπάρχουν πέντε (5) επίπεδα αναγκών, από τα οποία εξαρτάται σχεδόν όλη η συμπεριφορά μας. Οι ανάγκες αυτές ταξινομήθηκαν ιεραρχικά, από τις πιο βασικές και πρωτόγονες, μέχρι τις πιο πολιτισμένες και ώριμες (σε σχέση με τη συμπεριφορά που προκαλούν). <https://el.wikipedia.org>. Αναλυτικότερα τα πέντε (5) στάδια της Πυραμίδας του Maslow είναι τα εξής:

- i. **Φυσιολογικές / Βιολογικές ανάγκες.** Οι ανάγκες αυτές είναι οι πιο βασικές και απαραίτητες για την επιβίωση, όπως η ανάγκη για τροφή, νερό και αέρα. Ο Maslow θεωρούσε όλες οι υπόλοιπες ανάγκες δευτερευούσης σημασίας, αν δεν ικανοποιηθούν πρωτίστως οι φυσιολογικές / βιολογικές ανάγκες.
- ii. **Ανάγκες Ασφάλειας.** Σε αυτές περιλαμβάνονται η ανάγκη για ασφάλεια και προστασία, όπως φροντίδα υγείας και ικανοποιητική στέγαση. Οι συγκεκριμένες ανάγκες είναι σημαντικές για την επιβίωση και γι αυτό βρίσκονται κοντά στη βάση της πυραμίδας.
- iii. **Κοινωνικές ανάγκες / Ανάγκες Κοινωνικής Αποδοχής.** Συμπεριλαμβάνονται οι ανάγκες για την ικανοποίηση του αισθήματος του ανήκειν, της αγάπης και της οικειότητας και της στοργής, όπως είναι οι φιλίες και η συμμετοχή σε κοινωνικές ομάδες.
- iv. **Ανάγκες Αυτοεκτίμησης.** Περιλαμβάνονται τα στοιχεία εκείνα που έχουν αντίκτυπο στην αυτοεκτίμηση, την προσωπική αξία, την κοινωνική αναγνώριση και το αίσθημα επιτυχίας.

- v. **Ανάγκες Αυτοπραγμάτωσης.** Αυτό είναι το υψηλότερο επίπεδο στην ιεράρχηση των αναγκών του Maslow. Η αυτοπραγμάτωση ικανοποιείται όταν το άτομο έχει το αίσθημα της προσωπικής εξέλιξης και επιτυχίας, της ικανοποίησης και της πληρότητας από αυτό που κάνει.

Ο Maslow (1970 στο Κοτσαγιώργη και Λυμπέρη, 2011) υποστήριξε ότι «οι ανθρώπινες ανάγκες οργανώνονται με ιεράρχηση των δυνατοτήτων: οι ανώτερες εμφανίζονται μόλις ικανοποιηθούν οι κατώτερες» ... «ένα άτομο ανέχεται καλύτερα τη στέρηση μιας ανάγκης που ικανοποιήθηκε κάποτε, παρά τη στέρηση μιας ανάγκης που δεν ικανοποιήθηκε ποτέ».



## 1.2. Η θεωρία των κοινωνικών αναγκών των Bradshaw και Mercer

Η Κουκούλη (2016) έκανε αναφορά στη σχετικότητα των αναγκών – ιδιαίτερα των κοινωνικών. Η σχετικότητα των αναγκών εξαρτάται από την εποχή, την κοινωνία, την κοινωνική ομάδα ή ακόμα και από το ποιος αξιολογεί τις ανάγκες. Ο Bradshaw (1972 στο Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, 2005) προσέγγισε από κοινωνιολογική άποψη το ζήτημα των αναγκών και χρησιμοποίησε μια χρήσιμη για την Κοινωνική Πολιτική τυπολογία που ταξινομεί τις ανάγκες σε τέσσερις διαφορετικές κατηγορίες. Οι ανάγκες, λοιπόν, διακρίνονται σε:

1. **Κανονιστικές ανάγκες**, οι οποίες «καθορίζονται σε σχέση με ένα συμφωνημένο κριτήριο που έχει οριστεί από έναν επαγγελματία ή έναν ειδικό» (Καραγκούνης, 2008 : 227).

2. **Υποκειμενικές ή αντιληπτές**, οι οποίες συνιστούν αυτές που το ίδιο το άτομο θεωρεί ότι τις έχει.
3. **Εκφρασμένες ανάγκες**, οι οποίες είναι οι υποκειμενικές ανάγκες που έχουν αποτυπωθεί σε διάφορες υπηρεσίες από πολίτες, οι οποίοι έχουν απευθυνθεί γραπτά ή προφορικά σε αυτές για να εκφράσουν κάποιο αίτημά τους (Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, 2005).
4. **Συγκριτικές ανάγκες**, οι οποίες «προκύπτουν από τη σύγκριση με άλλες ομάδες με παρόμοια χαρακτηριστικά, στις οποίες ήδη παρέχονται υπηρεσίες» (Κουκούλη, 2016).

Ο Καραγκούνης (2008 : 227) αναφέρθηκε στο ότι «για τον Bradshaw, οι «πραγματικές ανάγκες» (real needs) μπορούν να εντοπιστούν εκεί όπου συμπίπτουν οι τέσσερις αυτές προσεγγίσεις».

### **1.3. Η θεωρία των παγκόσμιων αναγκών των Doyal και Gough**

Η θεωρία των παγκόσμιων αναγκών των Doyal και Gough είναι μία κλασική θεωρία που προσεγγίζει τις ανάγκες ως οικουμενικούς σκοπούς. Οι Doyal και Gough συνέδεσαν την ικανοποίηση των βασικών αναγκών του ανθρώπου με τις ανάγκες της κοινωνίας (Θεοδωρακοπούλου, 2016). Υποστηρίζεται ότι «οι βασικές ατομικές ανάγκες πρέπει να ικανοποιηθούν για να μπορέσει το άτομο να ικανοποιήσει οποιουσδήποτε άλλους σκοπούς» (Θεοδωρακοπούλου, 2016 : 22).

Υπάρχουν δύο βασικές πρωταρχικές ανάγκες, η **ανάγκη για επιβίωση** και υγεία και η **ανάγκη για αυτονομία**. Η ανάγκη για επιβίωση και υγεία είναι εξαιρετικά σημαντική, καθώς είναι το μέσο για να εξελιχθεί ένα άτομο τόσο νοητικά και γνωστικά όσο και συναισθηματικά (Ζαϊμάκης, 2011b). Με τον όρο ‘αυτονομία’ εννοείται το μορφωτικό επίπεδο του ατόμου, δηλαδή εκείνο που τον βοηθά να εξασκεί τα αστικά και πολιτικά του δικαιώματα. Με άλλα λόγια, σημαίνει πως, ο άνθρωπος πρέπει να είναι υγιής διανοητικά, αξιοπρεπής εντός της κοινωνίας όπου βρίσκεται, αλλά και ικανός για να εξασκήσει τα ατομικά και πολιτικά του δικαιώματα.

Ο Ζαϊμάκης (2011b) αναφέρθηκε στο ότι υπάρχουν τρεις μεταβλητές που έχουν αντίκτυπο στα επίπεδα αυτονομίας του ανθρώπου, τα οποία είναι τα εξής:

- i. «Το επίπεδο της κατανόησης που έχει κάποιος από τον εαυτό του και για το τι προσδοκάζεται από αυτόν.



- ii. Το επίπεδο της ψυχολογικής ικανότητας που έχουμε για τη διαμόρφωση των κατάλληλων επιλογών στη ζωή.
- iii. Οι αντικειμενικές ευκαιρίες που υπάρχουν στο κοινωνικό - πολιτισμικό περιβάλλον του ατόμου και του επιτρέπουν να εμπλέκεται σε σημαντικές κοινωνικές δράσεις στο χώρο της οικογένειας, της εργασίας και της κοινωνίας πολιτών». (Ζαϊμάκης, 2011b : 9)

Οι ανάγκες που έχουν προκύψει από τη θεωρία των Doyal και Gough είναι περισσότερο κοντά στα ανθρώπινα δικαιώματα.

#### 1.4. Η θεωρία της κάλυψης των (τριών) επίκτητων αναγκών του McClelland

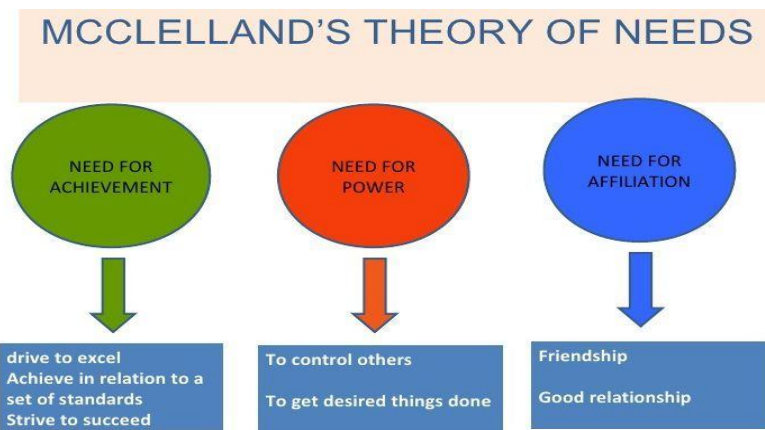
Οι Μάτης και Χρυσού (2007) ανέφεραν πως η θεωρία του McClelland, από τη μία πλευρά, έχει ως πλεονέκτημα το ότι αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στη διαφορετική αντιμετώπιση που έχουν διαφορετικοί άνθρωποι για διαφορετικές ανάγκες, ενώ, από την άλλη πλευρά, οι ανάγκες λαμβάνονται ως επίκτητες, κάτι το οποίο δε συμβαδίζει με το χώρο της ψυχολογίας.

Η θεωρία της κάλυψης των επίκτητων αναγκών που διατύπωσε το 1953 ο McClelland σχετίζεται με την επίτευξη στόχων, τη δημιουργία κοινωνικών δεσμών και την εξουσία (Καραγκούνης και Μπελλάλη, 2018). Οι τρεις βασικές ανάγκες είναι οι παρακάτω:

- i. **«Ανάγκη για επίτευξη (need for achievement)** . Είναι εκείνη η ανάγκη που έχει ο άνθρωπος για να επιτύχει τους στόχους του και να αριστεύσει.
- ii. **Ανάγκη για δημιουργία κοινωνικών δεσμών (need for affiliation)**. Είναι η ανάγκη να κάνει κάποιος τους άλλους να συμπεριφέρονται με τρόπο διαφορετικό από αυτόν που θα συμπεριφέρονταν και εν γένει να τους επηρεάζει.
- iii. **Ανάγκη για εξουσία (need for power)**. Είναι η ανάγκη που έχει το άτομο για φιλικές και διαπροσωπικές σχέσεις».

(Γκορέζης, 2016 : 13)

Η Ασπιώτη (2013) παρουσίασε την ιδιαίτερη σημασία που έδινε ο McClelland στην ανάγκη της επίτευξης στόχων και ανέφερε ότι ο ίδιος τόνιζε πως το άτομο εκείνο που καταφέρνει να επιτύχει τους στόχους του, είναι αρκετά υπεύθυνο ως προς την ανάληψη πρωτοβουλιών και ως προς την ικανότητα για αυτοέλεγχο.



### 1.5.1. Οι Μαρξιστικές και νέο – μαρξιστικές απόψεις για τις ανθρώπινες ανάγκες

Μέσα από τα έργα του Karl Marx διαφαίνεται πως «η συνολική του θεωρία στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στις ανθρώπινες ανάγκες» (Μανδαλάκης, 2013 : 4). Ο Marx έχει συνδέσει άρρηκτα τις ανθρώπινες ανάγκες τόσο με τη ριζοσπαστική κριτική του προς τον καπιταλισμό και την οικονομική ανάλυση όσο και με την αναζήτηση μιας πολιτικής δράσης που να υπερβαίνει τον καπιταλισμό και να ‘γεννά’ την κομμουνιστική κοινωνία.

Ο Μανδαλάκης (2013) υποστηρίζει πως, σε πολλά έργα του, ο Marx κάνει αναφορές στην έννοια της ανάγκης, αλλά, τις περισσότερες φορές, οι αναφορές αυτές είναι ασαφείς ή και αμφίσημες, καθώς ο Marx δεν έχει δώσει ένα συγκεκριμένο ορισμό της έννοιας της ανθρώπινης ανάγκης.

Η Agnes Heller (1975 στο Μανδαλάκης, 2013) έχει μελετήσει τις ανάγκες, όπως τις ανέφερε ο Marx στα έργα του, και έχει εντοπίσει τρία (3) βασικά κριτήρια, με τα οποία μπορούμε να εξετάσουμε τις ανθρώπινες ανάγκες. Τα κριτήρια αυτά είναι: από ιστορικοφιλοσοφική – ανθρωπολογική σκοπιά, από τη σκοπιά των αντικειμενοποιήσεων και από την οικονομική σκοπιά.

- i. Στην ιστορικοφιλοσοφική – ανθρωπολογική σκοπιά διακρίνονται οι «φυσικές» και «κοινωνικά καθορισμένες» ανάγκες. Οι «φυσικές» ανάγκες έχουν σχέση με τη βιολογική συντήρηση και την αναπαραγωγή του ανθρώπινου είδους, ενώ οι «κοινωνικά καθορισμένες» προσδιορίζονται από ιστορική, κοινωνική και πολιτιστική σκοπιά και δεν έχουν κάποια σύνδεση με τις βιολογικές ανάγκες του ατόμου.

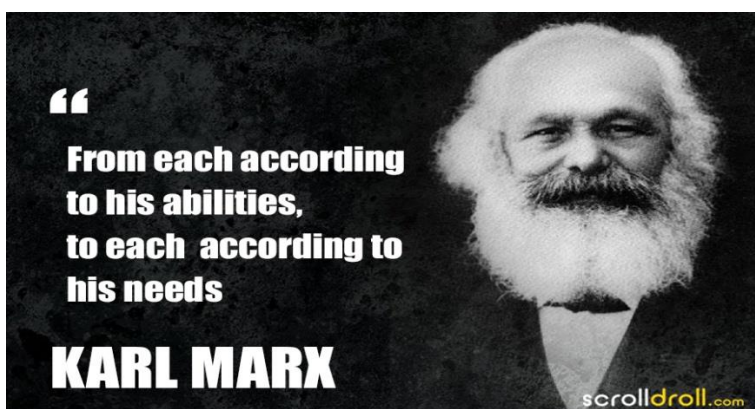
\* Σε αυτό το σημείο πρέπει να σημειωθεί πως η συγκεκριμένη διάκριση δεν έγινε εύκολα αποδεκτή, λόγω του γεγονότος ότι η φύση και η κοινωνία επιδρούν σε σημαντικό βαθμό στον ακριβή ορισμό των ανθρωπίνων αναγκών και τα όρια αυτά δεν μπορεί κάποιος να τα διακρίνει με ευκολία.

- ii. Στη δεύτερη σκοπιά, των αντικειμενοποιήσεων, ανήκουν οι ανάγκες εκείνες που μπορούν να διακριθούν με βάση τα κριτήρια ή τις διαδικασίες που τις αφορούν. Επομένως, διακρίνονται οι «**πνευματικές**» ανάγκες, δηλαδή οι ανάγκες για κοινωνικές δεξιότητες, όπως είναι η ανάγκη για συντροφικότητα, και οι «**υλικές**» ανάγκες, δηλαδή εκείνες που σχετίζονται με υλικά αγαθά, όπως είναι η ανάγκη για ένδυση.
- iii. Στην κατηγορία της οικονομικής σκοπιάς υπάρχει ξανά η διάκριση ανάμεσα σε «φυσικές» και «κοινωνικά καθορισμένες» ανάγκες. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, όμως, ο χαρακτήρας των αναγκών διακρίνεται ως «**απαραίτητες ανάγκες**» και «**ανάγκες πολυτελείας**».

\* Αξίζει να αναφερθεί πως ο Marx (1996 στο Μανδαλάκης, 2013 ) είχε διακρίνει με ξεκάθαρο τρόπο, στο δεύτερο τόμο του έργου του *Το Κεφάλαιο*, μονάχα τις «απαραίτητες ανάγκες» και τις «ανάγκες πολυτελείας».

(Μανδαλάκης, 2013)

Ο Marx ήθελε περισσότερο να τονίσει την αντιφατικότητα μεταξύ των ανθρωπίνων αναγκών στον καπιταλισμό από το να κάνει την ταξινόμηση αυτών σε κατηγορίες. Το αποτέλεσμα αυτού είναι η δημιουργία δίπολων, όπως είναι οι «απαραίτητες ανάγκες» και οι «ανάγκες πολυτελείας». Ο Marx (1996 : 403-404 στο Μανδαλάκης, 2013), μέσα από αυτήν τη διάκριση των αναγκών, προσπαθεί να αποδείξει πως «στον καπιταλισμό παράγονται μαζικά προϊόντα, τα οποία απευθύνονται στο σύνολο του πληθυσμού και άλλα, τα οποία απευθύνονται μόνο σε άτομα που ανήκουν στην κεφαλαιοκρατική τάξη».



## 1.6. Η ERG θεωρία παρακίνησης του Alderfer

Η θεωρία ERG είναι μία θεωρία στην ψυχολογία που προτείνει ο Clayton Alderfer. Ο Alderfer ανέπτυξε περαιτέρω την ιεραρχία αναγκών του Maslow κατηγοριοποιώντας την ιεραρχία στη θεωρία του ERG (Υπαρξη, Σχετικότητα και Ανάπτυξη). <https://en.wikipedia.org/> Ο Alderfer περιόρισε τις πέντε (5) ανάγκες του Maslow σε τρεις (3) κατηγορίες.

Σύμφωνα με την Αγγελή (2004 : 43-44) «η θεωρία αυτή είναι γνωστή σαν **E.R.G.** ή «**θεωρία των αναγκών Υπαρξης – Κοινωνικών Σχέσεων και Ανάπτυξης**» και πήρε το όνομα E.R.G. από τα αρχικά των λέξεων **EXISTENCE – RELATEDNESS – GROWTH**, που αντιπροσωπεύουν τα τρία (3) επίπεδα ανθρώπινων αναγκών όπως τα «είδε» ο Alderfer».

Στην πρώτη κατηγορία ο Alderfer ένταξε όλες εκείνες τις ανάγκες που σχετίζονται με τον άνθρωπο και την ύπαρξή του και τις ονόμασε «**υπαρξιακές ανάγκες**». Η δεύτερη κατηγορία, «**οι ανάγκες σχέσεων**», όπως τις ονόμασε ο Alderfer, περιλαμβάνει τις ανάγκες εκείνες που έχουν σχέση με τις διαπροσωπικές και τις κοινωνικές σχέσεις. Τέλος, η τρίτη κατηγορία αναγκών έχει να κάνει με την εσωτερική επιθυμία που διακατέχει τον άνθρωπο για την ανάπτυξή του, ανάγκη για αυτοεκτίμηση και ανάγκη για αυτοπραγμάτωση. Σε αυτήν την κατηγορία ανήκουν οι «**ανάγκες ανάπτυξης**» (Αγγελή, 2004)

Η θεωρία ERG του Alderfer διαφοροποιείται από τη θεωρία ιεράρχησης των αναγκών του Maslow σε κάποια σημεία, τα οποία είναι τα παρακάτω.

- Ο Clayton Alderfer υποστήριξε ότι υπάρχει μία συνεχής σειρά αναγκών και δεν απέδιδε ιδιαίτερη σημασία στην ιεράρχησή τους.
- Ο Alderfer πίστευε πως δεν είναι απαραίτητο να ικανοποιηθεί σε πρώτο βαθμό μια κατώτερη ανάγκη για να παρακινηθεί το άτομο σε μία ανώτερη κατηγορία ικανοποίησης ανάγκης. Οι άνθρωποι, δηλαδή, δύνανται να επιδιώξουν την ικανοποίηση αναγκών ενός ανωτέρου επιπέδου πριν ολοκληρώσουν στον υπέρτατο βαθμό τις ανάγκες ενός κατωτέρου επιπέδου.
- Ο Alderfer αποδέχεται πως μπορεί να υπάρξει οπισθοδρόμηση μεταξύ των αναγκών. Κατά τον ίδιο, δηλαδή, εάν ένας άνθρωπος διαπιστώσει πως μία ανάγκη του είναι αδύνατο να πραγματοποιηθεί, δηλαδή υπάρχει ματαιώση, τότε μπορεί να στραφεί προς την ικανοποίηση άλλων αναγκών. Η ματαιώση

γίνεται αντιληπτή ως η απογοήτευση από τη μη ικανοποίηση της ανάγκης που επιθυμεί το άτομο.

(Δημητρακοπούλου, 2015)



### 1.7. Η θεωρία των ανθρωπίνων αναγκών του Iso – Ahola

Ο Iso – Ahola, το 1980, πρότεινε μία θεωρία κινήτρων για τον ελεύθερο χρόνο, την αναψυχή και τον τουρισμό. Αργότερα, το 1982 δημοσίευσε ένα υπόμνημα που μπορεί να ανταποκριθεί στην εκτίμηση που έκανε ο Dann, το 1981, για τα τουριστικά κίνητρα. Σε αυτήν τη δημοσίευση, ο Iso – Ahola πρότεινε μία θεωρία για τα κίνητρα αναψυχής που αποτελείται τόσο από στοιχεία αναζήτησης όσο και από στοιχεία διαφυγής. Ο ίδιος υποστήριξε πως ένα άτομο δύνανται αρκετές φορές να εμπλακεί εξίσου και στα **δύο κίνητρα**, δηλαδή της **αναζήτησης** και της **διαφυγής**. (Snepenger κ.ά., 2006)

Οι Mannell και Iso – Ahola (1987 στο Βαρβαρέσος και Σωτηριάδης, 2002) προσδιόρισαν δύο τύπους παραγόντων για την ώθηση και την έλξη, οι οποίοι έχουν μία προσωπική και μία διαπροσωπική συνιστώσα. Ο Iso – Ahola, στη θεωρία του, ισχυρίζεται πως αυτά που παρακινούν τον τουρισμό και την αναψυχή είναι όχι μόνο **η προσωπική και η διαπροσωπική απόδραση**, αλλά και **η προσωπική και η διαπροσωπική αναζήτηση**. (Snepenger κ.ά., 2006)

Ο Iso – Ahola (1983 : 55 στο Biswas, 2008 : 178) δήλωσε ακόμη ότι: «Τα ψυχολογικά οφέλη των ψυχαγωγικών ταξιδιών διαχειρίζονται από την αλληλεπίδραση δύο δυνάμεων: την αποφυγή της ρουτίνας και των αγχωτικών περιβαλλόντων και την αναζήτηση χώρων αναψυχής με βέβαιες ψυχολογικές ανταμοιβές...». Με άλλα λόγια, υποστηρίζεται πως έχει ασκηθεί επιρροή στα άτομα, ώστε να αναζητούν δραστηριότητες ευχαρίστησης και να επιδιώκουν τη διαφυγή τους από τα καθημερινά προβλήματα. Ταυτόχρονα, όμως, προσπαθούν και να ‘κερδίσουν’

κάτι από αυτήν την αναζήτηση και τη συμμετοχή τους στις ψυχαγωγικές δραστηριότητες, όπως χαλάρωση ή και κοινωνικές επαφές. (Μανωλικά, 2017)

Εν κατακλείδι, «η ψυχολογική παρακίνηση των αναγκών του ατόμου είναι το επίκεντρο της θεωρίας του και στηρίζεται στο γεγονός ότι η ελλιπής αλλά και η πλεονάζουσα παρακίνηση είναι επιβλαβής για τον άνθρωπο. Επίσης, καταλήγει ότι τα κίνητρα που ωθούν τον άνθρωπο για τουρισμό είναι η διαφυγή, η κοινωνική επαφή και ο ψυχολογικός ωφελμισμός μέσω του ταξιδιού σε ένα διαφορετικό φυσικό περιβάλλον». (Κωτσάκη, 2016 : 26)



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ : Η ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ ΚΑΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ

### 2.1. Η Κοινωνική Εργασία ως έννοια

Η Κοινωνική εργασία είναι ένα κοινωνικό φαινόμενο που εμφανίστηκε πριν από πολλές δεκαετίες και ανταποκρίνεται με επάρκεια στις καθημερινές κοινωνικές συνθήκες και στις ανάγκες των ατόμων. Θέλοντας να την ορίσει ως έννοια, η Καλλινικάκη (2011) αναφέρει πως η κοινωνική εργασία είναι ένα επάγγελμα που συναντάται σε παγκόσμιο επίπεδο και ασκείται μέσα από πολυδιάστατες προσεγγίσεις και μεθόδους. Υπηρετεί όχι μόνο την ευημερία των ανθρώπων, αλλά και τις ανάγκες τους, τις οποίες τα άτομα, οι ομάδες και οι κοινότητες καλούνται να αντιμετωπίσουν σε καθημερινή βάση.

Η Δημοπούλου – Λαγωνίκα (2011) τόνισε ότι η κοινωνική εργασία ως επιστήμη διαθέτει διαχρονική συνέχεια. Αυτό γίνεται φανερό από το ότι έχει την δυνατότητα να ανασχηματίζεται, να αναπροσαρμόζεται και να διαφοροποιείται με βάση το χώρο και το χρόνο στον οποίο εφαρμόζεται και να μορφοποιείται ανάλογα από τις κοινωνικο-οικονομικές, πολιτικές και πολιτιστικές συγκυρίες της εκάστοτε κοινωνίας όπου ασκείται.

Με βάση τα παραπάνω, είναι φανερό πως το να προσπαθήσεις να ορίσεις ακριβώς τι είναι κοινωνική εργασία, αποτελεί μία δύσκολη διαδικασία και οι ορισμοί πιθανόν να αδυνατούν να αποδώσουν πλήρως και με ακρίβεια το περιεχόμενο της. Ο πρώτος ορισμός δόθηκε από τη Mary Richmond το 1917, την εποχή όπου ήταν πιο γνωστή η μέθοδος της Κοινωνικής Εργασίας με Άτομα. Η Richmond, λοιπόν, σε μία προσπάθεια να την ορίσει, είχε υποστηρίξει πως οι άνδρες και οι γυναίκες εναρμονίζονται καλύτερα χάριν στην κοινωνική εργασία με άτομα που ασκούσαν σε κύρια βάση εκείνην την περίοδο.

Επιπλέον, από την δεκαετία 1960 έως και περίπου, αυτή του 1980, η Εθνική Ένωση Κοινωνικών Λειτουργών των ΗΠΑ (NASW) (1958 στο Καλλινικάκη, 2011 : 36) έδωσε τον εξής ορισμό: «η κοινωνική εργασία συνίσταται από μία σύνθεση αξιών, στόχων, γνώσεων και μεθόδων, που αποσκοπεί στο να βοηθήσει άτομα και ομάδες να αναγνωρίσουν, να λύσουν ή και να περιορίσουν τα προβλήματα που είναι πιθανό να εκδηλωθούν στις σχέσεις μεταξύ των ίδιων και του περιβάλλοντός τους. Έχει την δυνατότητα να εντοπίζει πιθανές περιοχές δυσλειτουργίας μεταξύ ατόμων ή

ομάδων και του περιβάλλοντός τους, έτσι ώστε να προλάβει την αρχή της δυσλειτουργίας και να αναζητήσει, να καθορίσει και να ενισχύσει όσο το δυνατόν περισσότερο τις υπάρχουσες ικανότητες των ατόμων, των ομάδων και των κοινοτήτων».

Ο τελευταίος ορισμός δόθηκε κατά το μεταμοντέρνο στάδιο της κοινωνικής εργασίας. Αυτό χρονολογείται περίπου, από τις αρχές της δεκαετίας του 1990 έως και σήμερα. Η Διεθνής Ένωση Σχολών Κοινωνικής Εργασίας (IASSW) σε συνεργασία με τη Διεθνή Ομοσπονδία Κοινωνικών Λειτουργών (IFSW) (2000 στο Καλλινικάκη, 2011 : 39) τονίζει πως «το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας προάγει την κοινωνική αλλαγή, την επίλυση προβλημάτων στις ανθρώπινες σχέσεις και την ενδυνάμωση και απελευθέρωση των ανθρώπων για τη διασφάλιση της ευημερίας τους. Χρησιμοποιώντας θεωρίες της ανθρώπινης συμπεριφοράς και των κοινωνικών συστημάτων, παρεμβαίνει στο επίπεδο της αλληλεπίδρασης των ατόμων με το περιβάλλον τους. Οι αρχές των ανθρώπινων δικαιωμάτων και της κοινωνικής δικαιοσύνης είναι θεμελιώδεις στην κοινωνική εργασία».

Η κοινωνική εργασία ως επιστήμη έχει αναπτύξει τρεις κλασικές μεθόδους ως προς την πρακτική εφαρμογή της : την Κοινωνική Εργασία με Άτομα (ΚΕΑ), την Κοινωνική Εργασία με Ομάδες (ΚΕΟ) και την Κοινωνική Εργασία με Κοινότητα (ΚΕΚ). Ο Καραγκούνης (2008) έκανε λόγο για τη στενή σύνδεση και σχέση της κοινοτικής εργασίας με την κοινωνική εργασία γενικότερα και, ειδικότερα, με την κοινωνική εργασία με κοινότητα (ΚΕΚ). Όπως αναφέρει χαρακτηριστικά και η Ράτσικα (2018) «η κοινοτική εργασία θεωρείται μία εναλλακτική ή συμπληρωματική μέθοδος της κοινωνικής εργασίας». Τέλος, ο Σταθόπουλος (1990 στο Καραγκούνης, 2008 : 83) τόνισε πως η κοινοτική εργασία και η κοινωνική εργασία με κοινότητα είναι στενά συνδεδεμένες «τόσο σε ό,τι αφορά το γνωστικό υπόβαθρο, τη φιλοσοφία, τις ανθρωποκεντρικές αξίες όσο και τις μεθόδους της τελευταίας».

Η κοινοτική εργασία εμφανίστηκε για πρώτη φορά περίπου στα τέλη του 19<sup>ου</sup> αιώνα και είναι ευρέως γνωστή ως μία από τις μεθόδους της κοινωνικής εργασίας ή ως ο τρίτος της τομέας.

Η **κοινοτική εργασία** (community work) και η **κοινοτική ανάπτυξη** (community development) είναι οι περισσότερο διαδεδομένοι όροι στη σημερινή διεθνή βιβλιογραφία. Άτομα, ομάδες, κοινότητες και κοινωνίες καλούνται σήμερα και



σε καθημερινή βάση, να αντιμετωπίσουν κοινωνικά προβλήματα, όπως τη φτώχεια, τις κοινωνικές διακρίσεις, την περιθωριοποίηση ή και τον κοινωνικό αποκλεισμό. Η κοινοτική εργασία είναι ο κλάδος μέσω του οποίου πραγματοποιούνται παρεμβάσεις τόσο σε άτομα και ομάδες, συνήθως κοινωνικά ευάλωτες, όσο και σε τοπικές κοινωνίες (Καραγκούνης, 2005). Επιπλέον, «είναι τομέας επιστημονικής μελέτης και μέθοδος επαγγελματικής παρέμβασης» όπως αναφέρει ο Σταθόπουλος (Σταθόπουλος, 2017 : 71) και έχει ως στόχο την ολιστική οπτική, κατανόηση και προσέγγιση, των κοινωνικών προβλημάτων και των αναγκών που προκύπτουν κυρίως σε τοπικό επίπεδο (Καλλινικάκη, 2011 , Σταθόπουλος, 2017), αλλά και των οραμάτων που έχει μία τοπική κοινωνία, όπως αναφέρει ο Καραγκούνης (2005) για την ενδυνάμωση και την αλλαγή.

Η κοινοτική εργασία αποτελεί μία κατ' εξοχήν ανθρωποκεντρική προσέγγιση. Μία διεπιστημονική μέθοδος παρέμβασης στον κοινωνικό και τον πολιτικό τομέα, αποσκοπώντας κυρίως στην αντιμετώπιση των προβλημάτων στην κοινότητα, αλλά, επιπλέον, εμβαθύνει στις αιτίες που τα προκάλεσαν. Επιπρόσθετοι σκοποί είναι η ευαισθητοποίηση των μη προνομιούχων πολιτών και η άμεση εμπλοκή και κινητοποίησή τους στα ζητήματα της κοινότητας, η κάλυψη βασικών αναγκών τους και η κοινωνική αλλαγή (Σταθόπουλος, 2017). Ένας επιμέρους σκοπός της είναι «να βελτιώσει τις συνθήκες διαβίωσης των ανθρώπων και κατά συνέπεια το βιοτικό τους επίπεδο» (Κουμαδωράκη και Μελή, 2012), και, τέλος, να ενισχύσει την κοινωνική ευημερία και την κοινωνική δικαιοσύνη και να αντιταθεί στο φαινόμενο των κοινωνικών διακρίσεων, καθώς κύριο μέλημά της είναι η μέριμνα των αδικημένων και κοινωνικά εξαθλιωμένων ατόμων.

Η μέθοδος της κοινοτικής εργασίας θεωρείται πως υποστηρίζει τη σχέση ανάμεσα στη δημιουργία των κοινωνικών προβλημάτων και τη δομή της κοινωνίας που αυτά εμφανίζονται. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει η Ράτσικα (2018) η κοινοτική εργασία είναι μία μέθοδος που προσπαθεί να επιτύχει τη δημιουργία ή και καλυτέρευση των συναισθηματικών δεσμών που ενώνουν τους κατοίκους μίας κοινότητας, αλλά και την κοινωνική αλληλεγγύη μεταξύ αυτών.

Στην κοινοτική εργασία συναντούμε τρεις στρατηγικές παρέμβασης ή, αλλιώς, επίπεδα της κοινοτικής εργασίας, την Κοινωνική Εργασία πεδίου ή Κοινοτική Δράση, την Κοινοτική Ανάπτυξη και τον Κοινωνικό ή Κοινοτικό Σχεδιασμό. Η κοινοτική δράση έχει συνδεθεί με τη λαϊκή συμμετοχή και τη δράση σε τοπικό επίπεδο και ασκείται πάνω στην καθημερινότητα των ατόμων. Η κοινοτική

δράση είναι άρρητα συνδεδεμένη με την από τα κάτω προσέγγιση, τη λεγόμενη (bottom – up approach) (Ζαϊμάκης, 2011a). Η κοινωνική εργασία «από τα κάτω» οργανώθηκε από άτομα που σκοπό έχουν τη δημιουργία, την προσφορά, αλλά και την ανάπτυξη υπηρεσιών για την κοινότητά τους, «μέσα στο πλαίσιο μίας άνισης, καταπιεστικής και ιεραρχικά οργανωμένης κοινωνίας» (Ιωακειμίδης, 2012).

Η δεύτερη στρατηγική είναι η Κοινοτική Ανάπτυξη, η οποία εστιάζει στην ενδυνάμωση, το συντονισμό και τη συνεργασία των τοπικών υπηρεσιών της κάθε κοινότητας (Ζαϊμάκης, 2011a , Κούτρα, 2018). Οι ίδιες οι κοινότητες μπορούν να επιλύσουν τα ζητήματά τους και να οργανώσουν τα μελλοντικά τους σχέδια, εφόσον συνεργαστούν συλλογικά για την αντιμετώπιση αυτών. Η κοινοτική ανάπτυξη δίνει έμφαση στη μέριμνα ατόμων, ομάδων και κοινοτήτων, προκειμένου να ευαισθητοποιηθούν, να ενδυναμωθούν και να υπάρξει αποτελεσματική βελτίωση των συνθηκών διαβίωσής τους (Ζαϊμάκης, 2011a).

Τελευταία στρατηγική είναι αυτή του Κοινωνικού ή Κοινοτικού Σχεδιασμού που αφορά την εργασία σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο. Η συγκεκριμένη στρατηγική επιδιώκει «να σχεδιάσει μορφές δράσης και πρακτικές που αποσκοπούν σε ελεγχόμενες αλλαγές» (Ζαϊμάκης, 2011a : 85). Ο κοινοτικός σχεδιασμός είναι «από πάνω προς τα κάτω» προσέγγιση (up – down approach). Είναι, δηλαδή, μία προσέγγιση – τεχνική που έχει θέσει ως σκοπό να εφαρμόσει αλλαγές στην ευρύτερη κοινότητα και αποδέκτης αυτών των αλλαγών είναι οι κάτοικοι.

## **2.2. Η έννοια της κοινοτικής έρευνας**

Στην ευρύτερη βιβλιογραφία διαφαίνεται πως το να αναπτυχθεί ένα πρόγραμμα σε μία τοπική κοινωνία καθίσταται δύσκολο, αφού οι ερευνητές δεν είναι άμεσοι γνώστες των προβλημάτων της κοινωνίας, αλλά ούτε και των δυναμικών που δύνανται να αναπτύξουν οι τοπικοί ηγέτες σε αυτήν. Γι αυτόν ακριβώς το λόγο οι ερευνητές χρησιμοποιούν κυρίως την έρευνα – δράση, μία από τις ερευνητικές πρακτικές της κοινοτικής εργασίας.

Οι Chandler & Tolbert (2003 στο Καραγκούνης, 2008 : 224) υποστήριξαν πως η έρευνα – δράση επιχειρεί τη συμμετοχή των ατόμων και μέσω αυτής να προσπαθήσουν τα άτομα να αναζητήσουν λύσεις στα ζητήματα που τους απασχολούν. Η έρευνα – δράση, γενικότερα, στηρίζει την ανάδειξη τόσο των ατόμων μίας κοινότητας, αλλά και της ίδιας κοινότητας εξίσου.

Η έρευνα – δράση είναι μία διαδικασία κατά την οποία διερευνούνται και διασαφηνίζονται τα προβλήματα που πιθανόν να αντιμετωπίζει μία κοινότητα. Η δράση και η εφαρμογή καινοτόμων προγραμμάτων σε συνδυασμό με τη συνεργασία των πολιτών αποτελούν καταλυτικούς παράγοντες για την επίτευξη των στόχων της έρευνας – δράσης (Ζαϊμάκης, 2011a). Η έρευνα – δράση διαφέρει κατά πολύ από μία απλή έρευνα. Αυτό γίνεται φανερό από το γεγονός προτείνει καινοτόμες και εναλλακτικές λύσεις για την αντιμετώπιση ενός προβλήματος, όπως επίσης, κάνει προσπάθειες να αλλάξει τις δυσλειτουργικές καταστάσεις.

Με αυτόν τον τρόπο η έρευνα και η δράση συσχετίζονται άρρηκτα μεταξύ τους και οι πολίτες των τοπικών κοινωνιών δύνανται να συμμετέχουν ενεργά στις παρεμβάσεις που υλοποιούνται για τον τόπο τους. Σύμφωνα με το Σπανέα (2012) «κύριο χαρακτηριστικό της συγκεκριμένης έρευνας συνίσταται στο γεγονός ότι ο ερευνητής βρίσκεται διαρκώς στο κοινωνικό πεδίο που μελετά. Συμμετέχοντας ενεργά, αντιπαράκειται με προβληματικές καταστάσεις και προκειμένου να τις κατανοήσει αναπτύσσει μια προβληματική, διατυπώνει υποθέσεις και αναπτύσσει κατάλληλη δράση για να τις υπερκεράσει».

Η έρευνα – δράση χωρίζεται σε δύο φάσεις, οι οποίες είναι η συλλογή πληροφοριών και η διαδικασία. Η Κούτρα (2018) σημείωσε πως η πρώτη φάση της έρευνας – δράσης, δηλαδή η συλλογή πληροφοριών αποτελείται από:

- Παρατήρηση των ορατών στοιχείων της κοινότητας, όπως π.χ. τα σπίτια και τα μαγαζιά.
- Παρατήρηση της αλληλεπίδρασης που έχουν οι πολίτες μεταξύ τους και επικοινωνία μαζί τους για τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών ως προς το κοινωνικό κλίμα της κοινότητας.
- Μελέτη και ανάλυση των τοπικών μέσων μαζικής ενημέρωσης.  
\* Στην προκειμένη περίπτωση επιδιώκεται η συλλογή **α)** αντικειμενικών γεγονότων και **β)** γνώμων που είναι αδύνατο να παραποιηθούν από μία υποκειμενική εκτίμηση των πολιτών.
- Διαπίστωση της συναισθηματικής ατμόσφαιρας

**α)** Τρόποι επικοινωνίας

**β)** Σημεία οργής

**γ)** Σημεία περιέργειας και αμφιβολίας

Στη συνέχεια ακολουθεί συλλογή πληροφοριών για τα παρακάτω:

- Τοπικοί ηγέτες (τυπικοί και άτυποι)
- Τοπικές ομάδες ή πιθανοί ενδιαφερόμενοι
- Πλειοψηφίες και μειοψηφίες

(Κούτρα, 2018)

Η δεύτερη φάση της έρευνας – δράσης, η διαδικασία, περιλαμβάνει τα εξής στάδια: **α)** τη Διευκρίνιση και Προέρευνα, **β)** την Κύρια έρευνα (ειδημόνων και ενδιαφερομένων) και **γ)** τη Συγκέντρωση και Σχηματισμό Ομάδων. Ο Ζαϊμάκης (2011a) τονίζει πως κάθε έρευνα ξεκινά από ένα διερευνητικό στάδιο, το οποίο, αρκετά συχνά, ονομάζεται προέρευνα. Σε αυτό το στάδιο γίνεται αναζήτηση προσώπων – κλειδιών που έχουν τη δυνατότητα να επιτρέψουν στους ερευνητές να έχουν πρόσβαση στην κοινότητα και να επισκεφθούν χώρους όπου συναθροίζονται οι πολίτες. Επίσης, ξεκινά η αναζήτηση βιβλιογραφικών πηγών και αναφορών σχετικών με την υπό μελέτη κοινότητα, αλλά και η επικοινωνία με υπηρεσίες ή και οργανώσεις που μπορούν να συνεργαστούν με τους ερευνητές και να σταθούν αρωγοί στη συλλογή πληροφοριών που χρειάζονται.

Η κύρια έρευνα αποτελείται από δύο στάδια (τη συνέντευξη των ειδημόνων και τη συνέντευξη των ενδιαφερομένων) και η διάρκειά της πρέπει να είναι το πολύ τέσσερις (4) με πέντε (5) εβδομάδες. Στη συνέχεια, έπεται να συγκεντρωθούν οι ενδιαφερόμενοι, ώστε να μη χαθεί τόσο η επικαιρότητα του ζητήματος όσο και το ενδιαφέρον των πολιτών. Η ομάδα εκείνη του πληθυσμού που θίγεται άμεσα από τις ελλείψεις που έχει εντοπίσει η ομάδα πρωτοβουλίας είναι εκείνοι που ονομάζονται ενδιαφερόμενοι. Η διάρκεια των συνεντεύξεων πρέπει να είναι μέχρι δύο (2) εβδομάδες και είναι ύψιστης σημασίας να υπάρχει τουλάχιστον μία ερώτηση ενεργοποίησης σε κάθε συνέντευξη με τους ενδιαφερόμενους. Στο τέλος κάθε συνέντευξης, οι ερευνητές πρέπει να ενημερώσουν τους ενδιαφερόμενους πολίτες για τη μελλοντική δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων της ερευνητικής μελέτης.

(Κούτρα, 2018)

Μετά το τέλος της κύριας έρευνας ακολουθούν μία ή πολλές συναντήσεις των ενδιαφερομένων πολιτών, στις οποίες, εφαρμόζοντας την αρχή της έρευνας δράσης, συμμετέχουν προκειμένου να αξιολογηθούν τα αποτελέσματα της έρευνας. Στη συγκέντρωση αυτή γίνεται η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας και οι πολίτες καλούνται να εκφέρουν την άποψή τους ως προς αυτά. Τέλος, έπειτα από τη

δημιουργία των ομάδων αυτών, τα μέλη της ομάδας έρευνας έχουν την υποχρέωση να ενθαρρύνουν τους φυσικούς ηγέτες και να βρίσκουν τρόπους, ώστε να διατηρείται αμείωτο το ενδιαφέρον και η συνοχή των ομάδων μέσα από βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους.

(Κούτρα, 2018).

Τέλος, είναι σημαντικό να αναφερθεί πως η Angela Everitt, το 1998, υποστήριξε πως η κοινωνική εργασία ως επάγγελμα αποδέχθηκε πως η χρήση της κοινωνικής έρευνας είναι σημαντική για τη μελέτη και την εξέταση των ανθρωπίνων αναγκών (Σπανέας, 2012). Οι Chandler και Torbert, το 2003, ανέφεραν πως η έρευνα – δράση αποδίδει ιδιαίτερη προσοχή και βαρύτητα στις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των ανθρώπων και στις προθέσεις που έχουν να επιτύχουν κάποια αλλαγή ή και ανάπτυξη στη ζωή τους (Σπανέας, 2012).

### **2.3. Έρευνα εκτίμησης αναγκών – Μελέτη κοινότητας**

Η συστημική μελέτη και η ανάλυση της κοινότητας είναι ένα πολύ σημαντικό βήμα για την παρέμβαση και την υλοποίηση προγραμμάτων. Η μελέτη κοινότητας στοχεύει κυρίως στην ενίσχυση της κοινοτικής ανάπτυξης, καθώς και σε σχεδιασμούς κοινωνικής πολιτικής. Η μελέτη κοινότητας είναι μία διαδικασία που παρέχει τη δυνατότητα στην κοινότητα να αναγνωριστούν οι ιδιαίτερες ανάγκες που έχει, να μελετηθούν οι παράγοντες εκείνοι που συμβάλλουν στη διαίωνηση του/των προβλήματος/προβλημάτων και να γίνει σχεδιασμός για την αντιμετώπιση των προβληματικών καταστάσεων. Τα δεδομένα που έχουν συλλεχθεί από τη μελέτη μπορούν να χρησιμοποιηθούν από κοινοτικές ή και εθελοντικές υπηρεσίες, ώστε να διερευνηθούν και να αντιμετωπιστούν τα ζητήματα που πιθανόν να μην έχουν διεξαχθεί προηγουμένως κάποιες δράσεις από υπηρεσίες του Δήμου γι αυτά. Πριν προχωρήσουμε στη μελέτη κοινότητας, θα ήταν σωστό να καθοριστεί ο όρος κοινότητα. Ο Σταθόπουλος (2000 στο Κούτρα, 2018) έφτιαξε τρεις (3) κατηγορίες για την κοινότητα, οι οποίες είναι οι παρακάτω:

1. Γεωγραφική: Ένα χωριό, μία πόλη, ένας δήμος
2. Λειτουργική: Ένας σύλλογος, ένα σχολείο
3. Κατηγοριακή: Μπορεί να είναι οποιαδήποτε ομάδα του πληθυσμού που έχει κάποια κοινά χαρακτηριστικά, όπως είναι οι μετανάστες ή οι έφηβοι

(Κούτρα, 2018)

Ο Willmot (1986 στο Ζαϊμάκης, 2011a) διέκρινε τρία (3) βασικά είδη κοινοτήτων. Το πρώτο είδος αφορά τη γεωγραφική κοινότητα και αναφέρεται σε ένα κοινό στοιχείο που αισθάνονται οι άνθρωποι πως έχουν, όπως είναι ο τόπος διαμονής τους. Η δεύτερη κατηγορία είναι η κοινότητα ενδιαφέροντος. Σε αυτήν τα άτομα συνδέονται μεταξύ τους μέσα από χαρακτηριστικά, όπως η κοινή εθνική ρίζα, π.χ. μουσουλμανική καταγωγή. Το τρίτο και τελευταίο είδος είναι οι κοινότητες αφοσίωσης και αυτές συνδέονται με το «κοινοτικό πνεύμα». Αναπτύσσονται μέσα από συλλογικές δράσεις και έχουν το χαρακτηριστικό των κοινών πεποιθήσεων και ιδεών. Αυτά τα στοιχεία είναι απαραίτητα για την ανάπτυξη της κοινοτικής ταυτότητας.

Το στέλεχος της κοινοτικής εργασίας, κατά τη διάρκεια της μελέτης κοινότητας, μελετά τις πέντε (5) διαστάσεις της, που είναι αλληλένδετες, προκειμένου να εξάγει κάποια συμπεράσματα στο τέλος της έρευνάς του. Οι πέντε (5) διαστάσεις είναι οι παρακάτω:

1. Ιστορική: Ερευνούνται τα στοιχεία εκείνα που τοποθετούν την κοινότητα ιστορικά και χρονολογικά στο ευρύτερο πλαίσιο.
2. Γεωγραφική: Μελετάται το δομημένο περιβάλλον, η βάση δόμησης του χώρου, η παραγωγική διαδικασία της κοινότητας, οι διαθέσιμες υποδομές, τα μέσα εφοδιασμού/μόρφωσης πολιτισμού και λειτουργίες.
3. Οικονομική: Γίνεται έρευνα ως προς τα περιουσιακά στοιχεία των κατοίκων, την κύρια οικονομική δραστηριότητα της ευρύτερης κοινωνίας, το μέσο όρο του εισοδήματος, τους τομείς απασχόλησης. Ερευνούνται, ακόμα, τα χαρακτηριστικά του εργατικού δυναμικού, όπως και το επίπεδο εξειδίκευσής του, η σχέση εργασίας – κατοικίας και η επίδραση από την περιφερειακή και την πολυεθνική οργάνωση.
4. Κοινωνική: Έρευνα του κοινωνικού κλίματος της περιοχής, των τυπικών δομών αρμοδιότητας, αλλά και των οργανώσεων υγείας και πρόνοιας.
5. Πολιτισμική: Μελέτη των αξιών, των ηθών και εθίμων, της γλώσσας, των παραστάσεων και των άτυπων κανόνων που επηρεάζουν την κοινωνική συμπεριφορά των μελών της κοινότητας. Αυτά σχετίζονται με τους κανόνες της κοινωνικής συμμετοχής.

Σε αυτό το σημείο πρέπει να επισημανθεί πως η έρευνα εκτίμησης κοινοτικών αναγκών αποτελεί ένα βασικό εργαλείο σχεδιασμού, καθώς μετρά τη φύση και το

μέγεθος των εντοπισμένων αναγκών των κατοίκων μίας κοινότητας και θέτει ως στόχο την ανταπόκριση των κοινωνικών υπηρεσιών στις ανάγκες αυτές. Επίσης, είναι εργαλείο κοινοτικής ανάπτυξης. Καθορίζει, δηλαδή, ποιες κοινωνικές ομάδες του πληθυσμού βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης και δίνουν έμφαση σε αυτές τις ομάδες και όχι στις ανάγκες που έχουν οι υπηρεσίες της κοινότητας. Η εκτίμηση κοινοτικών αναγκών θεωρείται, ακόμη, εργαλείο παροχής υπηρεσιών και προγραμμάτων κοινωνικής πολιτικής. Σκοπός, δηλαδή, είναι να εντοπιστούν οι παράγοντες εκείνοι που συμβάλλουν στη δημιουργία και τη διαίωνιση των προβλημάτων σε μία κοινότητα, να προταθούν λύσεις ως προς αυτά και να παρθούν οι κατάλληλες αποφάσεις από τους τοπικούς ηγέτες.

(Κούτρα, 2019)

Η εκτίμηση κοινοτικών αναγκών, ή αλλιώς Ε.Κ.Α., σχετίζεται με την αποτίμηση των αναγκών μίας κοινότητας και το σχεδιασμό των κοινωνικών υπηρεσιών προκειμένου να ανταποκρίνονται στις ανάγκες. Τα πρόσωπα εκείνα που μπορούν να συμβάλλουν στην υλοποίηση της έρευνας είναι οι κάτοικοι της κοινότητας, οι τοπικοί ηγέτες της, αλλά και οι υπάρχουσες Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις. Δίδεται ιδιαίτερη βαρύτητα στις πραγματικές ανάγκες του πληθυσμού, σε αυτές, δηλαδή, που έχουν εκφράσει τα ίδια τα άτομα και όχι σε εκείνες που αντιλαμβάνονται οι επαγγελματίες ως ανάγκες.

(Κούτρα, 2019)

Σύμφωνα με το Ζαϊμάκη (2011a : 219), «η εκτίμηση αναγκών μπορεί να συμβάλλει στην ταξινόμηση, την ιεράρχηση και την καλύτερη κατανόηση των τοπικών αναγκών, στη βελτίωση των υπαρχόντων προγραμμάτων, στην ανάδειξη νέων αναγκών και στη διερεύνηση μηχανισμών επίλυσης προβλημάτων». Η εκτίμηση αναγκών θεωρείται μία ενδυναμωτική διαδικασία, καθώς έχει ως θέσει ως στόχο την ενημέρωση των κατοίκων και των ηγετών της τοπικής κοινωνίας σχετικά με τους παράγοντες που δημιουργούν και αναπαράγουν τα προβλήματα, αλλά και τη ‘γέννηση’ της αυτοπεποίθησης ότι έχουν τις ικανότητες και τις δεξιότητες να τα αντιμετωπίσουν όσο χρονοβόρα και δύσκολα κι αν είναι. Η συνεργασία των τοπικών ηγετών με τους εθελοντές κατοίκους και τις Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις είναι ένα ‘πολύτιμο εφόδιο και αγαθό’ για την αντιμετώπιση των εντοπισμένων προβλημάτων και των δυσλειτουργικών καταστάσεων.

Είναι πρόπον να αναφερθεί πως «αφετηρία μιας έρευνας εκτίμησης αναγκών λόγω του ολιστικού χαρακτήρα και της ολιστικής προοπτικής δεν είναι ούτε οι

υπηρεσίες ούτε και τα άτομα που συνθέτουν την κοινότητα» (Καραγκούνης, 2008 : 232). Αυτό σημαίνει πως η κοινότητα λαμβάνεται ως μία συλλογική οντότητα εντός της οποίας περιλαμβάνονται οι ανάγκες όλων των ατόμων. Αφορά στη μη κατευθυντική προσέγγιση της κοινοτικής εργασίας, στην οποία τα μέλη της κοινότητας συμμετέχουν ενεργά στις δράσεις που λαμβάνουν χώρα στον τόπο τους, αλλά και στις αποφάσεις που λαμβάνονται. Χαρακτηριστικό αυτής της προσέγγισης είναι η διάθεση αυτοκαθορισμού που διακατέχει τα άτομα. Η συγκεκριμένη έρευνα έχει ένα δημοκρατικό και συμμετοχικό χαρακτήρα και διέπεται εξίσου από τις αξίες της κοινωνικής δικαιοσύνης.

Ο Porteous (1996 στο Καραγκούνης, 2008) επισημαίνει πως είναι πολύ σημαντικό να έλθει σε άμεση επικοινωνία ο ερευνητής με τα μέλη της κοινότητας, αλλά και με τους τοπικούς ηγέτες. Η επαφή του με εκείνους θα σταθεί αρωγός στη διαμόρφωση των ερευνητικών αξόνων του ερωτηματολογίου, μέσω της χρήσης ενός κατανοητού λεξιλογίου, που θα κληθούν να απαντήσουν οι κάτοικοι. Επιπλέον, θα τον βοηθήσει να αντιληφθεί τα προβλήματα που υπάρχουν στην κοινότητα, αλλά και να κατανοήσει σε μεγαλύτερο βαθμό τις απόψεις των κατοίκων γι αυτά.

Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση μίας έρευνας για την εκτίμηση των αναγκών προϋποθέτει να έχει δημιουργηθεί μία ερευνητική ομάδα, η οποία θα συγκροτείται από επιστήμονες διαφορετικών γνωστικών πεδίων, αλλά και από μία ομάδα από εκπροσώπους της κοινότητας, διότι εκείνοι είναι οι «από πρώτο χέρι» γνώστες της κατάστασης που βιώνει η κοινότητά τους. Όλα τα μέλη της ομάδας έχουν δικαιώματα και υποχρεώσεις, μπορούν να εκφέρουν ελεύθερα την άποψή τους και έχουν λόγο στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Έτσι, είναι διασφαλισμένη η συμμετοχικότητα και ο δημοκρατικός χαρακτήρας της έρευνας.

(Ζαϊμάκης, 2011a)

Η συνέχεια της έρευνας αφορά τον προσδιορισμό των στόχων και του βασικού σκοπού που έχει τεθεί από την ερευνητική ομάδα. Η συγκέντρωση του υπάρχοντος πληροφοριακού υλικού, η επιλογή της μεθόδου, σύμφωνα με την οποία θα συλλεχθούν και θα αναλυθούν τα πρωτογενή στοιχεία, αλλά και ο καθορισμός της ομάδας στόχου είναι οι επόμενες ενέργειες που θα λάβει υπ' όψιν η ομάδα έρευνας. Ένα κρίσιμο ζήτημα που καλείται να αντιμετωπίσει η ερευνητική ομάδα είναι να επιλέξει την κατάλληλη μεθοδολογία για το σχεδιασμό και τη διεξαγωγή της έρευνας (Ζαϊμάκης, 2011a). Με άλλα λόγια, είναι αρκετά δύσκολο να εξασφαλισθεί, από τη μία πλευρά, μία ισορροπία μεταξύ των εκφρασμένων αναγκών και των πηγών –



υπηρεσιών που διαθέτει η κοινότητα και, από την άλλη πλευρά, να εξασφαλισθεί, εξίσου, μία ισορροπία ανάμεσα στην ερμηνεία που δίδουν οι πολίτες και σε αυτήν που έχει δοθεί από τους επαγγελματίες που εμπλέκονται στη διαδικασία της έρευνας.

Η Percy – Smith (1996 στο Ζαϊμάκης, 2011a) επεσήμανε πως η επιλογή της μεθόδου (ή και των μεθόδων) εξαρτάται από τρεις (3) βασικούς παράγοντες που είναι οι παρακάτω:

1. Ο τύπος της υπό μελέτη κοινότητας. Υπάρχουν πολλές διαφορετικές κοινότητες που προϋποθέτουν διαφορετικές επιλογές ως προς το αντικείμενο μελέτης τους.
2. Ο προσδιορισμός του σκοπού, των στόχων και των αντικειμένων της έρευνας εκτίμησης αναγκών. Η έρευνα μπορεί να περιλαμβάνει τις ανάγκες της κοινωνικής ζωής ή να επικεντρωθεί κυρίως σε κάποιους τομείς της, όπως είναι η υγεία ή η εκπαίδευση.
3. Οι διαθέσιμες πηγές της τοπικής κοινωνίας. Η επιλογή της μεθόδου επηρεάζεται έντονα από τη στελέχωση της ερευνητικής ομάδας, τη δυνατότητα χρηματοδότησης, την επάρκεια των ερευνητών, το διαθέσιμο χρόνο, αλλά και το κόστος της έρευνας εξ ολοκλήρου.

Η Κούτρα (2019) ανέφερε με συνοπτικό τρόπο τα βήματα για την έρευνα εκτίμησης κοινοτικών αναγκών. Αρχικά, γίνεται μία ανασκόπηση των υφιστάμενων πηγών πληροφόρησης για την ομάδα στόχο, του προφίλ των συγκεκριμένων υπηρεσιών, αλλά και των εξυπηρετούμενων. Στη συνέχεια προσδιορίζονται οι απόψεις τόσο των κατοίκων της κοινότητας όσο και των εμπλεκόμενων επαγγελματιών στην έρευνα. Έπειτα, γίνεται ανάλυση των αποτελεσμάτων και δίδεται μία ερμηνεία, ώστε να εξαχθούν τα συμπεράσματα της μελέτης. Ακολουθεί η ιεράρχηση των εντοπισμένων αναγκών, όπως κι η εκτίμηση των μεθόδων που θα ληφθούν προκειμένου να ικανοποιηθούν οι ανάγκες και, αργότερα, τίθεται σε εφαρμογή το σχέδιο δράσης που περιλαμβάνει και την κατανομή των πόρων. Τέλος, ξεκινά η παρακολούθηση και η αξιολόγηση της υπό μελέτη κοινότητας με σκοπό να ελεγχθεί εάν έχει αλλάξει η κατάσταση και εάν έχουν ικανοποιηθεί οι ανάγκες της ομάδας στόχου.

### **2.3.1. Σκοπός και διάρκεια μελέτης κοινότητας**

Η εκτίμηση των κοινοτικών αναγκών και των διαθέσιμων πόρων μίας κοινότητας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τα στοιχεία που έχει συλλέξει το στέλεχος της κοινοτικής εργασίας κατά το προκαταρκτικό στάδιο, αλλά και με το

πόσο σαφές έχουν διατυπώσει οι πολίτες την προβληματική κατάσταση. Εάν οι πληροφορίες που έχουν συλλεχθεί είναι ελλιπείς και δεν υπάρχει μία «καθαρή» εικόνα για το πρόβλημα και τις ανάγκες των κατοίκων, είναι φανερό πως η μελέτη της κοινότητας θα είναι αρκετά εκτεταμένη. Μία μελέτη κοινότητας δεν έχει πάντοτε την ίδια χρονική διάρκεια. Για να υπολογιστεί η χρονική της διάρκεια πρέπει να έχει καταστεί σαφές το επείγον της κατάστασης, όπως, επίσης, και η ευχέρεια στο οικονομικό ζήτημα.

Το στέλεχος της κοινοτικής εργασίας ξεκινά να λαμβάνει στοιχεία και πληροφορίες για τις ανάγκες και τα προβλήματα που έχουν οι κάτοικοι της κοινότητας. Εκτός από αυτά, όμως, οφείλει να συλλέξει και στοιχεία για τις διαθέσιμες πηγές, όπως είναι οι εθελοντικές οργανώσεις ή και η χρηματοδότηση που μπορεί να παρέχεται σε κοινωνικά ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού, που πιθανόν να μπορούν να καλύψουν τις υπάρχουσες ανάγκες. Η συγκεκριμένη πληροφορία είναι εξέχουσας σημασίας στη μελέτη της κοινότητας, αφού, σύμφωνα με αυτήν, το στέλεχος της κοινοτικής εργασίας θα μπορέσει να έχει μία ορθή διάγνωση της έκτασης και της πολυπλοκότητας της προβληματικής κατάστασης που καλείται να αντιμετωπίσει στην κοινότητα. Αυτός είναι και ο απώτερος σκοπός μίας μελέτης κοινότητας.

Ο χρόνος της πρώτης φάση με τη συλλογή των δεδομένων μπορεί να έχει διάρκεια από μία εβδομάδα έως και έξι μήνες, αλλά η μελέτη της κοινότητας δεν έχει κάποιο οριστικό τέλος. Είναι γνωστό ότι οι κοινότητες συνεχώς αλλάζουν και διαμορφώνονται ανάλογα με τις καταστάσεις που επικρατούν. Επομένως, το στέλεχος της κοινοτικής εργασίας συνεχίζει τη συλλογή των δεδομένων όσο ακόμη το πρόγραμμα βρίσκεται σε εξέλιξη. Κατά τη διάρκεια αυτής της φάσης είναι πολύ σημαντικό να συναφθούν δεσμοί μεταξύ του κοινοτικού στελέχους και των διάφορων οργανώσεων υγείας και πρόνοιας της τοπικής κοινωνίας. Οι κοινωνικοί φορείς και οι τοπικοί ηγέτες μπορούν να παρέχουν τη στήριξή τους στο στέλεχος, καθώς και να συνεργαστούν μαζί του μελλοντικά για το καλό του τόπου τους. Τους δίδεται η δυνατότητα να εμπλακούν τόσο στην παροχή πληροφοριών στο στέλεχος όσο και στην υλοποίηση του προγράμματος σε επόμενη φάση μόνο εάν η συμμετοχή τους ξεκινήσει από την αρχή της διαδικασίας.

Όπως έχει καταστεί ήδη σαφές, με τη συλλογή των απαραίτητων στοιχείων ξεκινά η διαδικασία της μελέτης με στόχο την πρόληψη και επίλυση προβληματικών

καταστάσεων στην υπάρχουσα κοινότητα, αλλά και την ενδεχόμενη κοινοτική αλλαγή που σχεδιάζεται.

(Σταθόπουλος, 2017)

### **2.3.2. Συλλογή στοιχείων και πληροφοριών**

Η μελέτη μίας κοινότητας είναι εύκολο να προβληματίσει ένα κοινοτικό στέλεχος και να του θέσει απορίες. Κάποιες από αυτές, όπως επεσήμαναν οι Henderson και Thomas (1980 στο Σταθόπουλος, 2017: 253), είναι το περιεχόμενο των στοιχείων που χρειάζεται το στέλεχος, ο τρόπος που θα τις συλλέξει και η μεθοδολογία που θα χρησιμοποιήσει.

Στη βιβλιογραφική ανασκόπηση έχει σημειωθεί η συμβολή πολλών καθηγητών κοινωνικών λειτουργών στη λεπτομερή καταγραφή των στοιχείων που πρέπει να περιλαμβάνονται σε μία μελέτη κοινότητας. Εδώ θα αναφέρουμε τον Warren, ο οποίος το 1965, μέσα από τη δημοσίευση ενός βιβλίου του, αναφέρει με κάθε λεπτομέρεια τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται από τα κοινοτικά στελέχη για τη συλλογή των δεδομένων και τη μετέπειτα ανάλυση και παρουσίαση των αποτελεσμάτων και συμπερασμάτων που έχουν διεξάγει. Τονίζει, επιπλέον, την αξιοποίηση των τελευταίων από άλλες υπηρεσίες υγείας και πρόνοιας (Σταθόπουλος, 2017).

Δεν πρέπει να λησμονηθεί από το στέλεχος της κοινοτικής εργασίας πως η συλλογή των στοιχείων είναι σημαντικό να αφορά αποκλειστικά το πρόβλημα και γενικότερα το έργο που πραγματοποιείται τη δεδομένη περίοδο στην εκάστοτε κοινότητα. Τα δεδομένα που πρόκειται να συλλέξει, έχουν άμεση σχέση με την κοινότητα, όπως και την ευρύτερη γεωγραφική περιοχή, καθώς οι κοινότητες σήμερα επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από διάφορους παράγοντες. Ένα παράδειγμα που μπορεί να δοθεί είναι η γένεση αρκετών προβληματικών καταστάσεων από εξωκοινοτικούς παράγοντες. Οι βασικότεροι τομείς για τους οποίους το στέλεχος συλλέγει στοιχεία είναι οι παρακάτω:

#### **1) Η ιστορία της κοινότητας**

Το στέλεχος της κοινοτικής εργασίας συλλέγει απαραίτητες πληροφορίες για το όνομα της κοινότητας που μελετά, την ιστορία της, τη χρονολογία ίδρυσής της, αλλά και τις συνθήκες κάτω από τις οποίες ιδρύθηκε. Είναι σημαντικό, επιπλέον, να τοποθετηθούν χρονικά και ιστορικά τα ζητήματα που απασχολούν την κοινότητα,

όπως, παραδείγματος χάριν, μπορεί να είναι ζητήματα μεταξύ ομάδων της κοινότητας και πιθανόν να έχουν άμεση σύνδεση με τη χρονική περίοδο, αλλά και τις συνθήκες υπό τις οποίες αυτά εμφανίστηκαν.

## 2) Το περιβάλλον

Είναι ευρέως γνωστό ότι πολλά από τα σημερινά προβλήματα - σε αγροτικές, αλλά κυρίως σε αστικές περιοχές - που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι άνθρωποι σχετίζονται άμεσα και σε αρκετά μεγάλο βαθμό με το φυσικό περιβάλλον. Κάποια από αυτά είναι οι πυκνοκατοικημένες περιοχές, η έλλειψη χλωρίδας, η ύδρευση και η άρδευση, κ.λπ. Το κοινοτικό στέλεχος πρέπει να επιδείξει ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε αυτά, καθώς η ποιότητα ζωής των ανθρώπων εξαρτάται πολύ από αυτά.

Το φυσικό περιβάλλον όπου διαμένουν οι άνθρωποι μπορεί να επηρεάσει κατά πολύ την υγεία τους προκαλώντας τόσο στους ίδιους όσο και στα ζώα σοβαρές ασθένειες. Αυτές οι ασθένειες εμφανίζονται συνήθως έπειτα από την εκτεταμένη χρήση φυτοφαρμάκων ή ακόμα και δηλητηριωδών φαρμάκων που προορίζονται για τα ζώα και εισέρχονται στα προϊόντα που καταναλώνει ο κόσμος. Επιπρόσθετα στα παραπάνω, η ανεπαρκής ποσότητα σε νερό παίζει καίριο ρόλο στην υγεία, αλλά και στην εμφάνιση του φαινομένου της φτώχειας σε αρκετές περιοχές, καθώς οι κάτοικοι δε δύνανται να καλλιεργήσουν τα απαραίτητα για την κάλυψη των αναγκών τους.

## 3) Ο πληθυσμός

Τα πρώτα στοιχεία που συλλέγονται σχετικά με τον πληθυσμό της κοινότητας είναι τα δημογραφικά, όπως το φύλο, η ηλικία, κ.λπ. Πρέπει να αναφερθεί ότι τα στοιχεία που θα δώσουν οι κάτοικοι της περιοχής είναι πολύ χρήσιμα για το κοινοτικό στέλεχος, καθώς του δίνουν τη δυνατότητα, σε πρώτο βαθμό, να κατανοήσει τις προβληματικές καταστάσεις και τις εκφραζόμενες ανάγκες και, σε δεύτερο βαθμό, να συνειδητοποιήσει πώς οι ίδιοι οι κάτοικοι συμβάλλουν στη διαίωνη αυτών των προβλημάτων. Μελετά, ακόμη, τις ικανότητες και δυνατότητες που διαθέτουν οι κάτοικοι για να αντεπεξέλθουν στις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν.

Παράλληλα, απαραίτητες πληροφορίες για την έρευνα είναι η αντίληψη που έχουν οι κάτοικοι για την κοινότητα τους, τις ανάγκες τους και τα προβλήματα που υπάρχουν, όπως, επίσης, το ενδιαφέρον που επιδεικνύουν ως προς τη λύση και αντιμετώπιση αυτών. Αυτές οι πληροφορίες θα βοηθήσουν πολύ τον κοινοτικό λειτουργό να αντιληφθεί τα ζητήματα εκείνα που οι κάτοικοι είναι διατεθειμένοι να κινητοποιηθούν και ποια άτομα μπορούν να λάβουν ρόλο ηγέτη στην έρευνα.

Ένας, ακόμη, βοηθητικός παράγοντας για τη μελέτη είναι η επαφή που θα έχει το στέλεχος με τους κατοίκους της κοινότητας. Θα μπορέσει να αντιληφθεί την ύπαρξη κοινωνικών δικτύων μεταξύ τους και υπηρεσιών για παροχή βοήθειας. Με αυτόν τον τρόπο, το στέλεχος θα μπορέσει να ανακαλύψει τους ανεπίσημους ηγέτες της περιοχής και ποια μπορεί να είναι η επιρροή τους πάνω στους κατοίκους.

Επίσης, οι αξίες, τα ήθη, τα έθιμα, οι στάσεις, οι πεποιθήσεις και οι προκαταλήψεις που έχουν οι πολίτες είναι, εξίσου, βασικά στοιχεία για την έρευνα που διεξάγεται. Αυτά τα στοιχεία είναι καθοριστικής σημασίας για το εάν συμμετάσχουν ή όχι στα κοινά, για τη συμπεριφορά που έχουν απέναντι στους συμπολίτες τους και για την προθυμία που δείχνουν για συνεργασία τόσο με άλλα άτομα όσο και με τον ίδιο τον κοινοτικό λειτουργό.

Συμπληρωματικά στο τελευταίο, είναι πρέπον το κοινοτικό στέλεχος να παρουσιαστεί, από την πρώτη κιόλας ημέρα της έρευνάς του, με την επαγγελματική ιδιότητά του που θα του προσδώσει το ανάλογο κύρος και την ανάλογη σοβαρότητα που χρειάζεται για να αναπτύξει και να δημιουργήσει μία θετική επαγγελματική σχέση βασισμένη στη διακριτικότητα και την εμπιστοσύνη. Εάν παρουσιαστεί ως ένας απλός επισκέπτης, μπορεί να προκαλέσει τις αντιδράσεις των κατοίκων με την εμφάνισή του και πολύ πιθανόν την απόρριψη από εκείνους.

Πέραν, όμως, της συμπεριφοράς του επαγγελματία στελέχους, είναι σημαντικό να γνωρίζει το στέλεχος τις αξίες, τα έθιμα και τις στάσεις των ατόμων που καλείται να βοηθήσει. Οι Henderson και Thomas (1980 στο Σταθόπουλος, 2017) τόνισαν πως ένας επαγγελματίας οφείλει να εντοπίσει τους ισχύοντες κανόνες της κοινότητας ως προς τις κοινωνικές συναναστροφές τους, καθώς και τη συμμετοχή τους στις κοινές δραστηριότητες.

#### 4) Οι οργανώσεις – φορείς συλλογικής δράσης

Στη σημερινή εποχή έχει κάνει την εμφάνισή του ένα μεγάλο πλήθος συλλόγων με τεράστια ποικιλία σκοπών και ενδιαφερόντων που δείχνουν να εξυπηρετούν. Το εύρος αυτών των οργανώσεων μπορεί να γίνει ακόμη μεγαλύτερο εάν προστεθούν σε αυτές και οι διάφορες άτυπες και ανεπίσημες ομάδες – συσπειρώσεις. Το στέλεχος της κοινοτικής εργασίας πρέπει να κατηγοριοποιεί αυτές τις οργανώσεις και να τις ταξινομεί σύμφωνα με τον άξονα λειτουργίας τους. Παρουσιάζονται με τον ακόλουθο τρόπο:

- i. Οργανώσεις με οικονομικές – παραγωγικές δραστηριότητες
- ii. Οργανώσεις θρησκευτικού χαρακτήρα

- iii. Σωματεία και σύλλογοι πολιτικού – πολιτιστικού χαρακτήρα
- iv. Εθελοντικές Οργανώσεις Υγείας – Πρόνοιας

#### 5) Στοιχεία για την ηγεσία και τη δομή ισχύος

Εξαιρετικής σημασίας για το κοινοτικό στέλεχος είναι τα στοιχεία εκείνα που αφορούν την ηγεσία και τη δομή ισχύος που υπάρχει στην κοινότητα που μελετάται. Αν η παρέμβαση έχει σκοπό την αναδιανομή των πόρων και των υπηρεσιών ανάμεσα στην κοινότητα, πρέπει να εντοπιστούν τα στοιχεία που αναδεικνύουν την υπάρχουσα ηγεσία, καθώς και τη δομή ισχύος της. Πολιτική εξουσία κατέχουν πέρα από το Δήμαρχο, οι αντιδήμαρχοι, οι τοπικοί βουλευτές, οι τοπικοί εκπρόσωποι πολιτικών κομμάτων και οι δημοτικοί σύμβουλοι.

Εκτός από τους αιρετούς που έχουν ισχύ, σε μία κοινότητα μπορούν να ασκήσουν επιρροή και άλλα άτομα, μεταξύ των οποίων μπορεί να είναι διευθυντές οργανισμών, τραπεζίτες, συνδικαλιστές, κ.ά. Σε κάθε κοινότητα, όπως είναι, άλλωστε, γνωστό, η εξουσία και η λήψη αποφάσεων για τα διάφορα ζητήματα που προκύπτουν, βρίσκεται στα «χέρια» επίσημων και ανεπίσημων μορφών ηγεσίας.

(Σταθόπουλος, 2017)

#### 2.3.3. Μεθοδολογία συλλογής στοιχείων

Η συλλογή στοιχείων και πληροφοριών κατά τη διάρκεια της έρευνας βοηθούν σε μεγάλο βαθμό το κοινοτικό στέλεχος να λάβει ορθές αποφάσεις που αφορούν την κοινότητα που μελετά. Η επιλογή των κατάλληλων κοινοτικών παρεμβάσεων γίνεται αφότου το στέλεχος έχει εντοπίσει με ποιες μεθόδους θα καταφέρει να συλλέξει τα στοιχεία εκείνα που θα του χρησιμεύσουν, όπως, επίσης, και πώς θα αξιοποιήσει τα στοιχεία για την έρευνά του. Ένα ακόμη σημαντικό ζήτημα για την πορεία της παρέμβασης είναι να προσδιοριστεί η συνολική χρονική διάρκεια σε συνδυασμό με την άμεση αξιολόγηση της χρησιμότητας των στοιχείων, καθώς και του σκοπού που εξυπηρετούν.

Σε αυτήν την αρχική φάση, η οποία είναι σχετικά σύντομη, το κοινοτικό στέλεχος χρησιμοποιεί στοιχεία και πληροφορίες που έχουν δημοσιευθεί και μπορεί να βρίσκονται και σε έντυπη μορφή. Αξιοποιεί, επιπλέον, τα στοιχεία εκείνα που έχει συλλέξει κατά τις επισκέψεις του στην κοινότητα και τα οποία του έκαναν εντύπωση. Στο δεύτερο στάδιο, ο κοινοτικός λειτουργός δίδει ιδιαίτερη έμφαση στην αξιολόγηση των αναγκών και των πόρων – υπηρεσιών που υπάρχουν στην

κοινότητα. Αυτό μπορεί να γίνει μέσα από διάφορες μεθόδους, οι οποίες είναι: η παρατήρηση, η συνέντευξη και συζήτηση με άτομα – κλειδιά για την κοινότητα, καθώς και με εκπροσώπους υπηρεσιών και φορέων.

### 1) Παρατήρηση

Η παρατήρηση της κοινότητας είναι πολύ σημαντική για το κοινοτικό στέλεχος, αφού το βοηθά να αποκομίσει σημαντικές πληροφορίες για την ιστορία, την οικονομική κατάσταση και βαθμό συντήρησης και καθαριότητας που κατέχει η υπό μελέτη κοινότητα. Οι πληροφορίες αυτές συλλέγονται μέσω της παρατήρησης των σπιτιών, των γειτονιών, των μαγαζιών, των δρόμων, των πλατειών και των ονομασιών που έχουν δοθεί σε αυτά. Ακόμη, το κοινοτικό στέλεχος μπορεί να διακρίνει την προσφορά και τη ζήτηση σε συγκεκριμένους τομείς μέσω της παρατήρησης των τοπικών επιχειρήσεων.

Οι μορφές ψυχαγωγίας μίας κοινότητας μπορούν εύκολα να εντοπιστούν από τον κοινοτικό λειτουργό κατά την επίσκεψή του στις πλατείες, τα καφενεία, αλλά και τις παιδικές χαρές που διαθέτει η κοινότητα. Του δίνεται η δυνατότητα, με αυτόν τον τρόπο, να διακρίνει τις ομάδες εκείνες που δραστηριοποιούνται, τον τόπο, αλλά και τον τρόπο που χρησιμοποιούν για τη δραστηριότητά τους. Εκτός από αυτά, μία επίσκεψη στο καφενείο ή το ζαχαροπλαστείο της κοινότητας βοηθά το κοινοτικό στέλεχος να εστιάσει στα θέματα εκείνα που απασχολούν τους κατοίκους και να κατανοήσει καλύτερα τις αξίες, τα ήθη και τα έθιμα τους.

### 2) Συνεντεύξεις με καλά πληροφορημένα άτομα

Οι Henderson και Thomas (1980 στο Σταθόπουλος, 2017) επεσήμαναν ότι η μέθοδος της συνέντευξης έχει ως στόχο την άμεση συλλογή πληροφοριών και στοιχείων που αναφέρονται παρακάτω:

- Ζητήματα που απασχολούν ιδιαίτερα τους κατοίκους, όπως είναι η ανεργία και η παραβατικότητα
- Πληροφορίες για ευάλωτες κοινωνικά ομάδες, όπως οι χρήστες ουσιών και οι μετανάστες
- Διαθεσιμότητα χώρων που εξυπηρετούν ανάγκες του πληθυσμού, όπως είναι τα πάρκα και οι χώροι στάθμευσης
- Ύπαρξη ή μη οργανώσεων Υγείας και Πρόνοιας για τις ανάγκες των κατοίκων
- Ύπαρξη επιτροπών κατοίκων για την αντιμετώπιση των προβληματικών καταστάσεων

Το κοινοτικό στέλεχος έχει στη διάθεσή του περιορισμένο χρόνο και γι αυτόν το λόγο καθορίζει τον αριθμό των ατόμων που θα συζητήσει, αλλά και ποιοι θα είναι εκείνοι. Πολύτιμες πληροφορίες για την κοινότητα δύναται να αντλήσει από τοπικούς ή δημοτικούς συμβούλους, διευθυντές υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας, κ.ά. Το στέλεχος της κοινοτικής εργασίας μπορεί να απευθυνθεί, εκτός από τους προαναφερθέντες, σε ανεπίσημους ηγέτες και μέλη της κοινότητας που η συναναστροφή τους με μεγάλο αριθμό κατοίκων είναι σε καθημερινή βάση. Αυτοί μπορεί να είναι επιχειρηματίες και εργαζόμενοι τόσο στην εστίαση όσο και σε άλλες τοπικές επιχειρήσεις στην υπό μελέτη κοινότητα.

Πολύ σημαντικές, εξίσου, για τη συλλογή απαραίτητων πληροφοριών είναι οι συνεντεύξεις με επαγγελματίες υγείας και πρόνοιας που βρίσκονται μέσα στην κοινότητα. Εκείνοι μπορούν να παρέχουν στοιχεία σχετικά με τα προβλήματα υγείας που αντιμετωπίζει ο τοπικός πληθυσμός, τις διαθέσιμες υπηρεσίες Υγείας και Πρόνοιας και τις πιθανές ελλείψεις που υπάρχουν, αλλά και τις στάσεις και τις αντιλήψεις που έχουν οι πολίτες απέναντι στην πρόληψη και τη θεραπεία.

Όπως σημειώθηκε και παραπάνω, το κοινοτικό στέλεχος και οι κάτοικοι της κοινότητας πρέπει να αναπτύξουν μία συνεργατική σχέση, τα θεμέλια της οποίας θα είναι ο σεβασμός και η εμπιστοσύνη. Όσο πιο υψηλός είναι ο βαθμός εμπιστοσύνης ανάμεσά τους, τόσο πιο πολλές πιθανότητες υπάρχουν να αντλήσει το κοινοτικό στέλεχος αξιόπιστες πληροφορίες.

### 3) Τοπικά μέσα ενημέρωσης

Κάθε κοινότητα μπορεί να διαθέτει τοπικά μέσα ενημέρωσης, όπως εφημερίδα, ραδιοφωνικό σταθμό ή διαδικτυακό ιστότοπο με ειδησιογραφία. Όπως είναι φυσιολογικό, τα μέσα ενημέρωσης ασχολούνται με διάφορα θέματα της καθημερινότητας που απασχολούν την κοινότητα. Τα μέσα ενημέρωσης, λοιπόν, είναι μία σημαντική πηγή άντλησης χρήσιμων πληροφοριών από το επαγγελματικό προσωπικό που θα συμμετάσχει στο κοινοτικό πρόγραμμα.

### 4) Επισκόπηση – Μελέτη πεδίου

Μόλις ολοκληρωθεί η αρχική φάση, το κοινοτικό στέλεχος, έχοντας υπόψη του τα στοιχεία που έχει καταφέρει να συλλέξει, μπορεί να προχωρήσει στο επόμενο στάδιο που αφορά στη συλλογή συγκεκριμένων στοιχείων και πληροφοριών με περισσότερες λεπτομέρειες για την κοινότητα. Καθώς η έρευνα προχωρά, υπάρχει το ενδεχόμενο να προκύψουν προσδοκίες από τα μέλη της κοινότητας και να ξεκινήσουν οι πιέσεις, ώστε να επιταχυνθεί η διαδικασία.



Σε αυτό το σημείο, το κοινοτικό στέλεχος πρέπει να επιδείξει ιδιαίτερη προσοχή στη λήψη επαρκών και όχι ελλιπών στοιχείων, όπως και να επικεντρωθεί σε σημαντικά για την κοινότητα ζητήματα. Επιπλέον, είναι εξαιρετικής σημασίας να αναπτυχθεί συνεργασία με άτομα που εκπροσωπούν την κοινότητα και αναγνωρίζουν πραγματικά τις ανάγκες και τα αιτήματα του πληθυσμού.

Οι Glamson, κ.ά. (1975 στο Σταθόπουλος, 2017) επεσήμαναν πως σε σχέση με τα στοιχεία που συλλέγονται πρέπει, αρχικά, να υπάρχει δυνατότητα συλλογής τους από τους επαγγελματίες που έχουν εμπλακεί στη διαδικασία της έρευνας. Επιπροσθέτως, ο κοινωνικός λειτουργός έχει την υποχρέωση να σέβεται τις πληροφορίες που σχετίζονται με την ιδιωτική ζωή των ατόμων, να τηρεί την εχεμύθεια και το απόρρητο αυτών, χωρίς να διαρρέουν οι πληροφορίες σε άλλη κατεύθυνση από την επιτρεπόμενη (Κώδικας δεοντολογίας των κοινωνικών λειτουργών από το Σύνδεσμο Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος) (<https://www.skle.gr/index.php/el/2015-01-15-06-55-22/2015-01-27-06-56-54>).

Ακόμη, τα στοιχεία που συλλέγονται πρέπει να συγκρίνονται με πληροφορίες που έχουν συλλεχθεί από άλλες μελέτες σε διαφορετικές κοινότητες. Επίσης, οι πληροφορίες πρέπει να είναι πλήρεις και ακριβείς, ώστε να έχει ο κοινωνικός λειτουργός τη δυνατότητα να τα αξιοποιήσει με ορθότητα. Συμπληρωματικά, οι πληροφορίες πρέπει να είναι περιληπτικές και συνοπτικές, καθώς με αυτόν τον τρόπο βοηθούν το στέλεχος στη διαδικασία της μελέτης και δεν του προκαλούν σύγχυση.

#### 5) Ανάλυση στοιχείων

Στην τελική φάση, το στέλεχος της κοινοτικής εργασίας, αφού έχει διαπιστώσει μερικώς ποιες είναι οι ανάγκες της κοινότητας, αναλύει και ερμηνεύει τις πληροφορίες που έχει συλλέξει, προκειμένου να διεξάγει συμπεράσματα. Ο επαγγελματίας πρέπει να διαθέτει ικανότητες, όπως η κριτική σκέψη και η αντικειμενικότητα, αφού είναι εξαιρετικά απαραίτητες στη συγκεκριμένη φάση. Επιπλέον, η πιθανότητα συνεργασίας του κοινοτικού λειτουργού με άλλους εξειδικευμένους επιστήμονες σε αυτήν τη φάση εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την πολυπλοκότητα και την πληθώρα στοιχείων που έχουν συλλεχθεί.

#### 6) Σύνταξη εκθέσεων

Ο κοινωνικός λειτουργός πρέπει, επίσης, να μεριμνήσει για τη γραπτή σύνταξη της έκθεσης των συμπερασμάτων που ίσως χρειαστεί να είναι παραπάνω από μία

λόγω των ατόμων που θα απευθύνεται κάθε φορά. Για παράδειγμα, η έκθεση που θα απευθύνεται στον τοπικό πληθυσμό δεν πρέπει να είναι περίπλοκη και με επιστημονικούς όρους που, τις περισσότερες φορές, είναι δυσνόητοι για τον απλό κόσμο. Τόσο τα ζητήματα και οι ανάγκες όσο και οι απόψεις και η γνώμη που έχουν εκφράσει οι κάτοικοι για τις πιθανές λύσεις στα προβλήματα τους πρέπει να παρουσιαστούν με απλή γλώσσα και σαφήνεια. Αντιθέτως, η γραπτή έκθεση που θα παρουσιαστεί στις κυβερνητικές υπηρεσίες και τους επίσημους ηγέτες πρέπει να είναι λεπτομερής και να περιέχει επιστημονική ορολογία. Δύναται, ωστόσο, να αναφερθούν ο σκοπός κι οι στόχοι της μελέτης, οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για τη συλλογή, αλλά και την ανάλυση των πληροφοριών, καθώς και τα συμπεράσματα και αποτελέσματα που διεξήχθησαν από τη διαδικασία της έρευνας.

(Σταθόπουλος, 2017)

#### **2.4. Αξιολόγηση των παρεμβάσεων**

Η αξιολόγηση των παρεμβάσεων είναι ένα πολύ σημαντικό κομμάτι για την κοινοτική έρευνα. Η αξιολόγηση δεν αφορά αποκλειστικά και μόνο την ολοκλήρωση του προγράμματος με την επίτευξη σκοπών και στόχων. Είναι μία διαδικασία που ξεκινά από την αρχή του κοινοτικού προγράμματος και φτάνει έως το τέλος του. Επιπλέον, αφορά την εκτίμηση εκπλήρωσης σκοπών και στόχων, αλλά μπορεί να παρέχει και νέες προτάσεις ως προς τις μεθόδους και τις δράσεις που ακολουθούν τα κοινοτικά στελέχη. Η αξιολόγηση, δηλαδή, στέκεται αρωγός στην αποτελεσματικότητα που θα έχουν τα κοινοτικά προγράμματα και συμβάλλει σημαντικά στην εκπλήρωση μακροπρόθεσμων στόχων.

(Ζαϊμάκης, 2011a)

Στη βιβλιογραφία φαίνεται να έχουν διακριθεί δύο τύποι αξιολογήσεων αναλόγως την επιστημολογική βάση της παρέμβασης. Έτσι, διακρίνεται ο θετικιστικός και ο συμμετοχικός – ουμανιστικός τύπος. Ο Ζαϊμάκης (2011a) επισημαίνει τις διαφορές που έχουν αυτοί οι δύο τύποι αξιολόγησης. Από τη μία πλευρά, ο θετικιστικός τύπος σχετίζεται με την εξωτερική αξιολόγηση και εκτιμά την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του σε ισχύ προγράμματος. Ακόμη, δίδει ιδιαίτερη σημασία στο βαθμό επίτευξης των στόχων του προγράμματος που έχει καθορίσει η κεντρική διοίκηση.

Από την άλλη πλευρά, όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Ζαϊμάκης (2011a: 231), «το ουμανιστικό παράδειγμα θέτει υπό κρίση τους στόχους και την ορθολογικότητα του προγράμματος». Ο συγκεκριμένος τύπος αξιολόγησης εστιάζει κατά κύρια βάση στο βαθμό ανταπόκρισης των δράσεων που υλοποιούνται στο πρόγραμμα ως προς τις εκφραζόμενες ανάγκες των κατοίκων της υπό μελέτη κοινότητας. Επιπρόσθετα, δίδει έμφαση και στο εάν οι πρακτικές που υλοποιούνται κατά τη διάρκεια του προγράμματος είναι κατάλληλες, ενώ, παράλληλα, δύνανται οι πολίτες να συμμετέχουν στη διαδικασία της αξιολόγησης.

Ο Ιατρίδης (2000 στο Ζαϊμάκης, 2011a: 233) ενδεικτικά επισημαίνει πως «η ενδυναμωτική και συμμετοχική αξιολόγηση σχετίζεται με τις κινήσεις κοινωνικής μεταρρύθμισης ενάντια στην κοινωνικοοικονομική καταπίεση και τάσσεται υπέρ της «κοινωνικής δικαιοσύνης και της αναδόμησης της κοινωνικής οικονομίας», δηλαδή αξιών με τις οποίες είναι αναπόσπαστα συνδεδεμένη η επιστήμη της κοινωνικής εργασίας».

Είναι δύσκολο και περίπλοκο να αξιολογηθεί ένα πρόγραμμα, αφού διαρκώς δημιουργούνται πολλά ερωτήματα στους ερευνητές. Τα κριτήρια και η μορφή του προγράμματος, οι αξιολογητές του και ο ρόλος που θα έχουν οι πολίτες στην αξιολόγηση είναι κάποια από τα ερωτήματα που γεννώνται. Προτείνεται η διαδικασία της αξιολόγησης να πραγματοποιείται όχι μόνο από τους ερευνητές – κοινοτικά στελέχη- αλλά και από τους φορείς και τους κατοίκους της κοινότητας που μελετάται (Ζαϊμάκης, 2011a).

Στη βιβλιογραφία διακρίνονται ορισμένοι δείκτες κοινοτικής ανάπτυξης που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι κοινοτικοί λειτουργοί για την αξιολόγηση ενός προγράμματος. Παρακάτω αναφέρονται οι βασικοί στόχοι ενός προγράμματος κοινοτικής ανάπτυξης και οι δείκτες που βοηθούν να εκτιμηθεί ο βαθμός υλοποίησης των στόχων.

Ο πρώτος στόχος έχει σχέση με την κριτική συνειδητοποίηση και οι δείκτες αξιολόγησης του εκτιμούν κατά πόσο οι πολίτες έχουν επίγνωση των κοινοτικών προβλημάτων και των τρόπων που αυτά δύνανται να αντιμετωπιστούν. Ο δεύτερος στόχος αφορά την κοινοτική και οργανωτική δράση και εκτιμά την ικανότητα που διαθέτει η τοπική κοινωνία να οργανώνει, καθώς και την ύπαρξη ενός κώδικα για την

κοινωνική δικαιοσύνη. Ο τρίτος στόχος σχετίζεται με την ενίσχυση της συμμετοχής των κατοίκων στην επίλυση των προβλημάτων που τους απασχολούν. Οι δείκτες του τρίτου στόχου ερευνούν το βαθμό της αντιπροσωπευτικής και συμμετοχικής δημοκρατίας, όπως, επίσης, και την αυτάρκεια που υπάρχει ως προς τη λήψη αποφάσεων.

Ο τέταρτος στόχος αναφέρεται στην ενίσχυση και προάσπιση της κοινωνικής δικαιοσύνης και εκτιμά το βαθμό που προάγονται και αντιμετωπίζονται οι προβληματικές καταστάσεις που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι κοινωνικά ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού. Ο πέμπτος στόχος περιλαμβάνει την ενίσχυση της πολιτισμικής συνεργασίας και δράσης μέσω της εκτίμησης της πολιτισμικής ανάπτυξης της τοπικής κοινωνίας.

Ο έκτος στόχος συνδέεται με την ανάπτυξη και φροντίδα του φυσικού και οικιστικού περιβάλλοντος. Οι δείκτες του συγκεκριμένου στόχου εκτιμούν το βαθμό της αειφόρου ανάπτυξης. Ο τελευταίος στόχος, ο έβδομος, την αλληλεξάρτηση της τοπικής κοινωνίας με την ευρύτερη. Σε αυτήν την περίπτωση, γίνεται εκτίμηση των υπερτοπικών δικτύων της κοινότητας.

(Ζαϊμάκης, 2011a)

Κλείνοντας, τα αποτελέσματα που θα διεξαχθούν από την αξιολόγηση θα βοηθήσουν τα στελέχη της κοινοτικής εργασίας να συμπεράνουν εάν οι δράσεις που έλαβαν χώρα ήταν αποτελεσματικές, εάν επιτεύχθηκαν οι στόχοι στον ενδεδειγμένο βαθμό και εάν υπήρχε αρκετή κινητοποίηση και συμμετοχή από την πλευρά των πολιτών. Ο Ζαϊμάκης (2011a: 239) τονίζει πως «η ανατροφοδότηση είναι ένα από τα πιο σημαντικά στοιχεία ενός δυναμικού αναπτυξιακού προγράμματος».

## Β' ΜΕΡΟΣ - ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΕΥΝΑΣ**

#### **3.1.Σκοπός**

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η καταγραφή και η διερεύνηση των κοινωνικών αναγκών των κατοίκων της περιοχής του Δήμου Αρχανών – Αστερουσίων.

Πιο συγκεκριμένα, οι επιμέρους στόχοι περιλαμβάνουν:

1. Τη διερεύνηση της κοινωνικοοικονομικής και εργασιακής κατάστασης του πληθυσμού.
2. Τη διερεύνηση των συνθηκών διαβίωσης των κατοίκων.
3. Τη διερεύνηση της κοινωνικής υποστήριξης.
4. Τη διερεύνηση του βαθμού προσβασιμότητας στις δημόσιες υπηρεσίες.
5. Τη διερεύνηση του βαθμού ενημέρωσης σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες.
6. Τη διερεύνηση του βαθμού συμμετοχής των κατοίκων του Δήμου στα κοινά.
7. Τη διερεύνηση της χρήσης και της ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Δήμου.

Η καταγραφή των αναγκών του πληθυσμού, τα συμπεράσματα καθώς και οι προτάσεις, μπορούν να λειτουργήσουν ως εργαλείο για την αξιοποίηση των στοιχείων στο μέλλον, σε έναν ενδεχόμενο κοινωνικό σχεδιασμό. Με αυτόν τον τρόπο, αναδεικνύεται και η σπουδαιότητα της μελέτης της Κοινότητας ως εργαλείο αλλαγής για μία ολόκληρη περιοχή.

### **3.2.Ερευνητικά ερωτήματα**

1. Ποια είναι η κοινωνικοοικονομική και εργασιακή κατάσταση των κατοίκων του Δήμου Αρχανών – Αστερουσίων;
2. Ποιες είναι οι συνθήκες διαβίωσης του πληθυσμού;
3. Διαθέτουν κοινωνική υποστήριξη;
4. Οι δημόσιες υπηρεσίες είναι προσβάσιμες στο γενικό πληθυσμό;
5. Οι κάτοικοι είναι ενημερωμένοι σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες;
6. Ποια είναι η συχνότητα χρήσης από τις υπηρεσίες του Δήμου;
7. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης από αυτές τις υπηρεσίες;
8. Σχετίζεται η κοινωνικοοικονομική και εργασιακή κατάσταση των κατοίκων του Δήμου με τη χρήση των υπηρεσιών και την ικανοποίησή τους από αυτές;
9. Σχετίζονται οι συνθήκες διαβίωσης με τη χρήση και την ικανοποίηση από τις υπηρεσίες;
10. Υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο βαθμό κοινωνικής υποστήριξης και στη χρήση και την ικανοποίηση από τις δημόσιες υπηρεσίες;
11. Ο βαθμός της συμμετοχής των κατοίκων στα κοινά σχετίζεται με τη χρήση και την ικανοποίηση των τελευταίων από τις δημόσιες υπηρεσίες;
12. Ο βαθμός προσβασιμότητας στις δημόσιες υπηρεσίες σχετίζεται με τη χρήση αυτών και την ικανοποίηση του πληθυσμού από αυτές;
13. Υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο βαθμό ενημέρωσης σχετικά με τις υπηρεσίες του Δήμου και στη χρήση και την ικανοποίηση των κατοίκων από αυτές;

### **3.3Μεθοδολογία Έρευνας**

Ερευνητική στρατηγική

Ο πληθυσμός που μελετήσαμε είναι όλοι οι κάτοικοι του Δήμου Αρχανών – Αστερουσίων. Το ερωτηματολόγιο απευθυνόταν σε όλους τους ενήλικους δημότες.

### **3.3.1. Δειγματοληψία**

Το δείγμα μας αποτελείται από 1001 δημότες, οι οποίοι προέρχονται από τα τρία δημοτικά διαμερίσματα του Δήμου – (δημοτικό διαμέρισμα Αρχανών, δημοτικό διαμέρισμα Αστερουσίων και δημοτικό διαμέρισμα Νίκου Καζαντζάκη). Η επιλογή του δείγματος θα έγινε με δειγματοληψία αναλογίας – μη τυχαία, με βάση το δημοτικό διαμέρισμα, το φύλο και την ηλικία. Η προσέγγιση των δημοτών έγινε διαζώσης με κατ’ οίκον επισκέψεις και συναντήσεις σε δημόσιες υπηρεσίες.

### **3.3.2. Συλλογή πληροφοριών**

Οι πληροφορίες που συλλέξαμε είναι έπειτα από προσωπική συνέντευξη με τον τοπικό πληθυσμό στα τρία επιμέρους δημοτικά διαμερίσματα του Δήμου. Πιο συγκεκριμένα, σε κάθε επαφή με τους κατοίκους του Δήμου χρησιμοποιήθηκε συγκεκριμένο πρωτόκολλο επικοινωνίας.

Πιο αναλυτικά :

1. Ταυτότητα του καλούντος και αναφορά στη μελέτη και στους σκοπούς αυτής.
2. Αναφορά στην πηγή των πληροφοριών μας (από πού βρήκαμε τα στοιχεία τους): ΚΑΠΗ, Δήμος, κ.λπ.
3. Σύντομη περιγραφή της μελέτης, με ιδιαίτερη έμφαση στην εμπιστευτικότητα των δεδομένων και στο δωρεάν χαρακτήρα της.
4. Διασφάλιση της συναίνεσης του ατόμου και διαβεβαίωσή του για τη δυνατότητα άρνησης ή και διακοπής της παροχής δεδομένων.
5. Σαφής περιγραφή των απαιτήσεων της μελέτης, π.χ. μετάβαση σε συγκεκριμένο σημείο του Δήμου για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

### **3.3.3. Ερευνητικό εργαλείο**

Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήσαμε ήταν το ερωτηματολόγιο – οι

κλίμακες του οποίου είναι δικές μας και διαμορφώθηκαν ώστε να απαντούν στους στόχους της μελέτης μας. Το ερωτηματολόγιο συγκεντρώνει ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα και περιλαμβάνει τα παρακάτω:

- A. Τα κοινωνικό - δημογραφικά στοιχεία των δημοτών.
- B. Εργασιακές συνθήκες.
- Γ. Συνθήκες διαβίωσης.
- Δ. Κοινωνική υποστήριξη.
- Ε. Κοινωνικής συμμετοχή.
- ΣΤ. Προσβασιμότητα σε υπηρεσίες.
- Z. Ενημέρωση, χρήση και ικανοποίηση από υπηρεσίες.

#### **3.3.4. Στατιστική ανάλυση**

##### **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ**

Για την επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο IBM SPSS Statistics 20.0 και οι κατάλληλες στατιστικές δοκιμασίες.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ**

### **4.1. Σύντομη περιγραφή του Δήμου Αρχανών – Αστερουσίων.**

Ο Δήμος Αρχανών – Αστερουσίων είναι δήμος που ανήκει στην Περιφέρεια Κρήτης και συστάθηκε με το πρόγραμμα Καλλικράτης, από την συνένωση των προϋπαρχόντων δήμων Αστερουσίων, Καζαντζάκη και Αρχανών. Η έκταση του είναι περίπου στα 335 τετραγωνικά χιλιόμετρα και ο πληθυσμός του, σύμφωνα με την



απογραφή του 2001 είναι 18.022 κάτοικοι. Έδρα του νέου Δήμου όριστηκε να είναι τα Πεζά και ιστορικές έδρες οι Αρχάνες και ο Πύργος. Αποτελείται από 27 Κοινότητες που βρίσκονται μεταξύ 3 δημοτικών ενοτήτων : Αρχανών, Αστερουσίων και Νίκου Καζαντζάκη. Οι κοινότητες υπάγονται στις επαρχίες Μονοφατίου, Πεδιάδος και Τεμένους.

#### **Δημοτική Ενότητα Αρχανών**

- Κοινότητα Αρχανών ( Βαθύπετρο, Πάνω Αρχάνες, Καρνάρι)
- Κοινότητα Κάτω Αρχανών (Αμπελά, Κάτω Αρχάνες, Κερά Ελαιούσα, Πατσίδες )

#### **Δημοτική Ενότητα Αστερουσίων**

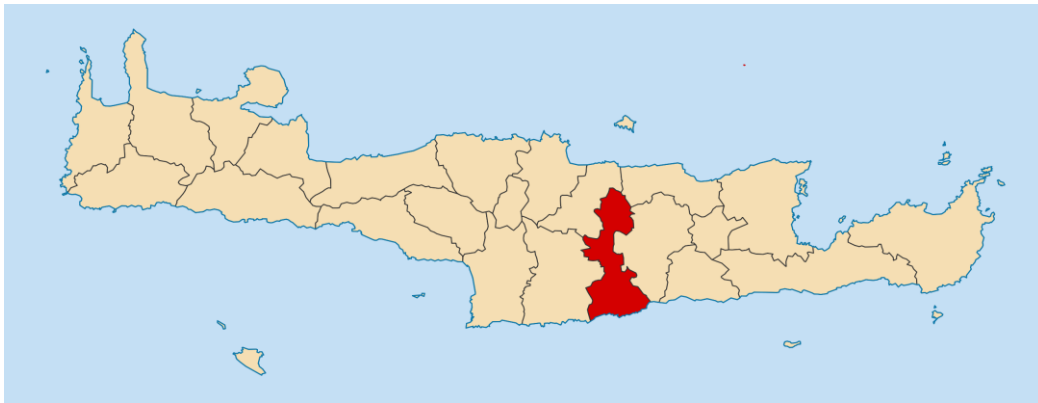
- Κοινότητα Αχεντριά (Αγία Παρασκευή, Άγιος Νικήτας, Άγιος Παντελεήμων, Αχεντριάς)
- Κοινότητα Εθιάς (Αγία Άννα, Εθιά, Ρωτάσι)
- Κοινότητα Καλυβίων (Καλύβια, Κάτω Καλύβια, Νεοχώρι)
- Κοινότητα Λιγόρτνος (Λιγόρτνος, Κεφαλάδο, Πλακιώτισσα)
- Κοινότητα Μεσοχωρίου (Μεσοχωριό)
- Κοινότητα Παρανύμφων ( Αμύγδαλος, Παράνυμφοι, Πλατανιάς, Τρείς Εκκλησιές)
- Κοινότητα Πραιτωρίων (Πραιτώρια)
- Κοινότητα Πύργου Μονοφατίου (Μουρνιά, Πρινιάς, Πύργος)
- Κοινότητα Τεφελίου (Αποσελέμι, Πυράθι, Τεφέλι)
- Κοινότητα Χαρακίου (Χαράκι, Βοριάς, Μαδέ)
- Κοινότητα Χάρακος (Αγία Φωτιά, Δωράκι, Χάρακας)

#### **Δημοτική Ενότητα Ν.Καζαντζάκη**

- Κοινότητα Αγίου Βασιλείου Πεδιάδος (Άγιος Βασίλειος)
- Κοινότητα Αγίων Παρασκών (Άγιες Παρασκές, Κελλιά)
- Κοινότητα Αλαγνίου (Αλάγνι)
- Κοινότητα Αστριτίσιου (Αστρίτσι)
- Κοινότητα Δαμανίων (Δαμάνια, Αρκάδι, Μελιδοχώρι)
- Κοινότητα Καλλονής (Καλλονή)
- Κοινότητα Καταλαγαρίου (Καταλαγάρι)
- Κοινότητα Κουνάβων (Κουνάβοι, Κώμες)
- Κοινότητα Μελεσών (Φιλίσια, Μελέσες)

- Κοινότητα Μεταξοχωρίου (Αρμανώγεια, Μεταξοχώρι, Παρθένιον, Μονή Αγίου Γεωργίου Επανωσήφη)
- Κοινότητα Μυρτιάς (Μυρτιά)
- Κοινότητα Πεζών (Πεζά)
- Κοινότητα Χουδετσίου (Χουδέτσι)

Στον παρακάτω χάρτη που απεικονίζει την Κρήτη, διακρίνεται με κόκκινο χρώμα η γεωγραφική θέση του Δήμου Αρχανών-Αστερουσίων.



#### 4.2. Ανάλυση αποτελεσμάτων

Στην ενότητα που ακολουθεί, παρουσιάζονται σε πίνακες τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με διάφορα οικονομικά, κοινωνικά, επαγγελματικά και άλλα στοιχεία, τα οποία ήταν στο πεδίο διερεύνησης.

- Το πρώτο γράφημα αναλύει την **Δημοτική Κοινότητα** από την οποία προέρχονται οι συμμετέχοντες, με τους περισσότερους να είναι από την Δημοτική κοινότητα Καζαντζάκη σε ποσοστό 36% . Ακολουθούν η Δημοτική Κοινότητα Αστερουσίων με 32,5% και τέλος η Δημοτική Κοινότητα Αρχανών με 31,6%

Πίνακας 4.1. : Δημοτική Ενότητα

Απάντηση	Συχνότητα	%
Αρχανών	316	31,6
Αστερουσίων	325	32,5
Καζαντζάκη	360	36
Σύνολο	<b>1001</b>	<b>100</b>

- Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει το ποσοστό ανδρών-γυναικών (**φύλο**) των ερωτηθέντων, το οποίο φαίνεται να είναι σχεδόν απόλυτα μοιρασμένο. Ακριβώς οι μισές απαντήσεις προήλθαν από άνδρες (50%) και το 49,7% από γυναίκες.

Πίνακας 4.2 : Φύλο

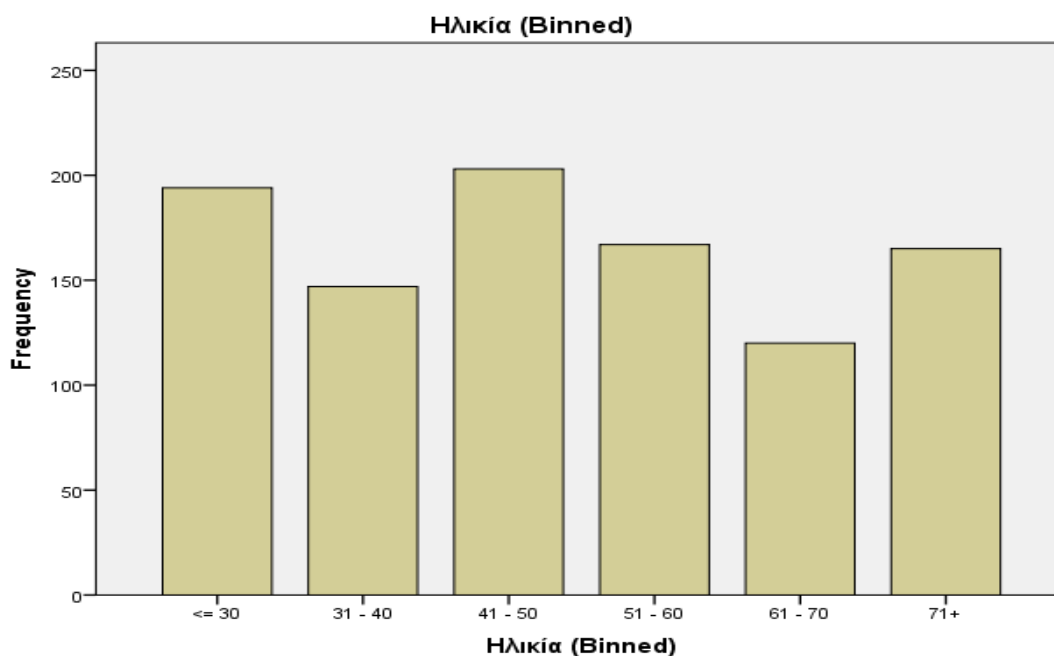
Απάντηση	Συχνότητα	%
Ανδρας	500	50,2
Γυναίκα	497	49,8
Σύνολο	997	100

- Η συμμετέχοντες στην έρευνα φαίνεται να προέρχονται από όλες τις **ηλικιακές ομάδες**, με σχεδόν παρόμοια ποσοστά και έχοντας σχετικά μικρές διαφορές μεταξύ τους. Η ηλικία των περισσότερων συμμετεχόντων ήταν από 41 ετών έως 50 με ποσοστό 20,4%. Ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα από 18 ετών έως 30 με ποσοστό 19,5%, ενώ η ηλικίες από 51 ετών έως 60 είναι σε ποσοστό 16,8 %.

Το 16,6 % του δείγματος προέρχεται από άτομα 71 ετών και άνω, το 14,8% από ηλικίες 41 έως 50 ετών. Το 12 % από τους ερωτηθέντες βρίσκεται στην ηλικιακή ομάδα 61 έως 70 ετών. Η διάμεση ηλικία των συμμετεχόντων ήταν τα 48 έτη, ενώ στην έρευνα πήραν συμμετοχή, άνθρωποι από την ηλικία των 18 έως δημότες με ηλικία 93 ετών.

Πίνακας 4.3. : Ηλικία

Απάντηση	Συχνότητα	%
<= 30	194	19,5
31 - 40	147	14,8
41 - 50	203	20,4
51 - 60	167	16,8
61 - 70	120	12,0
71+	165	16,6
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>996</b>	<b>100</b>



- Ο επόμενος πίνακας αναλύει το **μορφωτικό επίπεδο** των δημοτών, που συμμετείχαν στην έρευνα. Το 25,7 % εξ' αυτών απαντάνε πως έχουν απολυτήριο δημοτικού, ενώ το 22,6% είναι απόφοιτοι Γενικού Λυκείου. 17,9% δηλώνουν απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, το 14,8% έχουν αποφοιτήσει από τεχνικό λύκειο ενώ το 14,1% είναι απόφοιτοι Γυμνασίου.

3,3% των κατοίκων δηλώνει πως δεν έχει καθόλου εκπαίδευση ενώ από 0,5 % έχουν τόσο όσοι έχουν αποφοιτήσει από ΙΕΚ ή όσο και αυτοί που έχουν

σταματήσει την εκπαίδευσή τους σε κάποια από τις τάξεις του δημοτικού.  
Μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών έχει το 0,2%

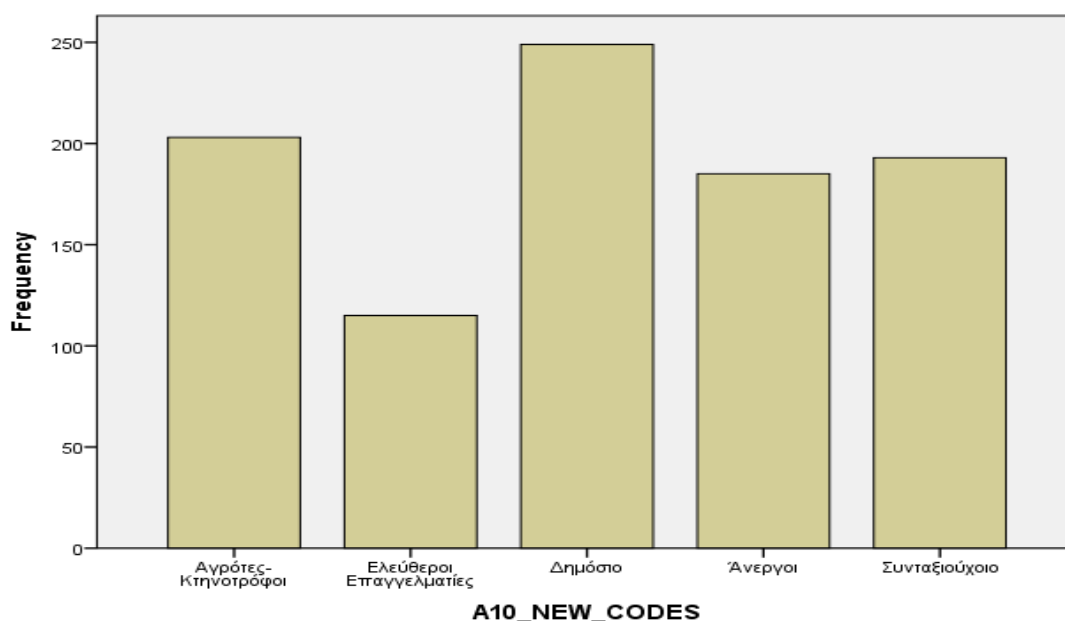
Πίνακας 4.4. : Μορφωτικό επίπεδο

Απάντηση	Συχνότητα	%
Καθόλου Εκπαίδευση	33	3,3
Δημοτικό	257	25,7
Γυμνάσιο	141	14,1
Λύκειο	226	22,6
Τεχνική σχολή	148	14,8
ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/ΤΕΙ)	179	17,9
Ανεπαρκή στοιχεία	5	,5
Μεταπτυχιακό	2	,2
Συγκεκριρ τάξη Δημοτ	5	,5
ΙΕΚ	5	,5
<b>Σύνολο</b>	<b>1001</b>	<b>100,0</b>

- Σε σχέση με την **επαγγελματική τους κατάσταση**, το 26,3% των ερωτηθέντων είναι υπάλληλοι του δημοσίου, το 21,5% είναι αγρότες ή/και κτηνοτρόφοι, 20,4% είναι συνταξιούχοι, 12,2% είναι ελεύθεροι επαγγελματίες – ιδιωτικοί υπάλληλοι ενώ το 19,6% είναι άνεργοι.

Πίνακας 4.5. :Επαγγελματική κατάσταση

Απάντηση	Συχνότητα	%
Αγρότες-Κτηνοτρόφοι	203	21,5
Ελεύθεροι Επαγγελματίες	115	12,2
Δημόσιο	249	26,3
Άνεργοι	185	19,6
Συνταξιούχοι	193	20,4
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>945</b>	<b>100,0</b>



- Στην ερώτηση σχετικά με την **συχνότητα χρήσης υπηρεσιών του Δήμου Αρχανών- Αστερουσίων**, το Αγροτικό Ιατρείο φαίνεται να είναι αυτό το οποίο χρησιμοποιούν περισσότερο συχνά οι συμμετέχοντες σε ποσοστό 17,3% . 29,6% απαντάει πως το χρησιμοποιεί μερικές φορές και σπάνια ή ποτέ το 53,1%. Αντίστοιχα, το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου, χρησιμοποιείται πολύ συχνά από τους δημότες σε ποσοστό 14,7%, μερικές φορές από το 28,6% και ποτέ ή σπάνια σε ποσοστό 56,7%.

Παιδικό σταθμό φαίνεται να χρησιμοποιεί πολύ συχνά ή συχνά το 6,9% των συμμετεχόντων, μερικές φορές το 2,4% ενώ σπάνια ή ποτέ το 90,6%. Στα Κέντρα Προστασίας Ηλικιωμένων Ατόμων απευθύνεται συχνά ή πολύ συχνά το 4% των κατοίκων, 7,8 % απαντάει μερικές φορές και 88,2 % δηλώνει πως είτε δεν το χρησιμοποιεί καθόλου ή το χρησιμοποιεί σπάνια.

Την υπηρεσία του Βοήθεια στο Σπίτι ,του Δήμου Αρχανών χρησιμοποιεί συχνά ή πολύ συχνά το 5,6% των δημοτών, 6,9% απαντάει πως χρησιμοποιεί

την υπηρεσία μερικές φορές ενώ καθόλου ή σπάνια απαντάει το 87,4% Αντίστοιχα, το Κέντρο Κοινότητας του Δήμου χρησιμοποιείται συχνά ή πολύ συχνά από το 3,4% των ερωτηθέντων, το 5,5% δηλώνει πως το χρησιμοποιεί μερικές φορές ενώ σπάνια ή καθόλου απαντάει το 91,1%.

Το Δημοτικό στάδιο του Δήμου, χρησιμοποιείται συχνά ή πολύ συχνά από το 3,6% των ερωτηθέντων ενώ το 6,6% δηλώνει πως το χρησιμοποιεί μερικές φορές. Ποτέ ή σπάνια απαντάει πως το χρησιμοποιεί το 89,8% του πληθυσμού. Στην υπηρεσία της Αστυνομίας απαντάει πως απευθύνεται συχνά ή πολύ συχνά το 1,8% των ερωτηθέντων ενώ 8,6% δηλώνει πως την χρησιμοποιεί μερικές φορές και το 89,5 καθόλου ή σπάνια. Τέλος το 1,7% των κατοίκων χρησιμοποιεί συχνά ή πολύ συχνά την Μονάδα Κοινωνικής Έρευνας, το 2,9% μερικές φορές και καθόλου ή σπάνια το 95,4%.

Συχνά ή πολύ συχνά δηλώνει πως χρησιμοποιεί το Κέντρο Δημιουργικής Απασχόλησης το 1,2% των συμμετεχόντων, 2,8% μερικές φορές ενώ καθόλου ή σπάνια το 95,9%. Αντίστοιχα την Κινητή Μονάδα Ψυχικής Υγείας απαντάει πως χρησιμοποιεί συχνά ή πολύ συχνά το 1,2% από όσους συμμετέχουν, το 1,2% φαίνεται να απευθύνεται μερικές φορές και καθόλου ή σπάνια το 97,6%.

Τέλος, το Κέντρο Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων δηλώνει πως το χρησιμοποιεί πολύ συχνά ή συχνά το 1% των ερωτηθέντων ενώ 0,6% το χρησιμοποιεί μερικές φορές και 98,4% ποτέ ή σπάνια.

#### Πίνακας 4.6. :Συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών

Υπηρεσία	ποτέ/σπάνια	Μερικές φορές	συχνά/πολύ συχνά
ΚΕΠ	56,7%	28,6%	14,7%
Παιδικός Σταθμός	90,6%	2,4%	6,9%
Κέντρο κοινότητας	91,1%	5,5%	3,4%
Αγροτικό Ιατρείο	53,1%	29,6%	17,3%
ΚΑΠΗ	88,2%	7,8%	4%

Βοήθεια στο σπίτι	87,4%	6,9%	5,6%
ΚΗΦΗ	98,4%	0,6%	1%
Μονάδα Κοιν. Έρευνας	95,4%	2,9%	1,7%
Κέντρο Δημ.Απασχόλ.	95,9%	2,8%	1,2%
Δημοτικό Στάδιο	89,8%	6,6%	3,6%
Αστυνομία	89,5%	8,6%	1,8%
Κινητή Μονάδα Ψ.Υ.	97,6%	1,2%	1,2%

- Με βάση την προηγούμενη ερώτηση, σχετικά με την συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών, η επόμενη έχει να κάνει με **τους λόγους μη χρήσης** τους. Από τους συμμετέχοντες που έχουν δηλώσει πως δεν χρησιμοποιούν τον Παιδικό σταθμό, το 98,6% απαντάει πως δεν τον χρειάζεται ή δεν του προσφέρει κάτι ενώ το 0,2% δηλώνει πως δεν έχει δυνατότητα πρόσβασης. Το 3,3% απαντάει πως δεν γνωρίζει. Αντίστοιχα, το 98% δηλώνει πως δεν χρησιμοποιεί την υπηρεσία του Βοήθεια στο Σπίτι του Δήμου Αρχανών είτε γιατί δεν του χρειάζεται είτε γιατί δεν του προσφέρει κάτι, το 0,3 απαντάει πως δεν έχει την δυνατότητα να μεταβεί ενώ το 1,7% δηλώνει πως δεν το γνωρίζει.

Την Κινητή Μονάδα Ψυχικής Υγείας δηλώνει πως δεν την χρησιμοποιεί, γιατί δεν την χρειάζεται ή δεν του προσφέρει κάτι, το 97,8% των κατοίκων ενώ το 0,6% δηλώνει πως δεν έχει την δυνατότητα μετάβασης. Το 95,2% των δημοτών δηλώνει πως "δεν χρειάζεται ή δεν μου προσφέρει κάτι", σχετικά με τον λόγο που δεν χρησιμοποιεί το ΚΑΠΗ του Δήμου ενώ το 2,9% απαντάει πως δεν έχει την δυνατότητα μετάβασης.

Πίνακας 4.7 : Λόγοι για τη μη Χρήση των Υπηρεσιών

	Δεν χρειάζεται ή δεν μου προσφέρει κάτι	Δεν μπορώ να μεταβώ	Δεν Γνωρίζω
ΚΕΠ	91,8%	4,9%	3,3%



Παιδικός Σταθμός	98,6%	0,2%	1,2%
Κέντρο κοινότητας	86,6%	1,1%	2,3%
Αγροτικό Ιατρείο	89,9%	3,5%	6,6%
ΚΑΠΗ	95,2%	2,9%	1,9%
Βοήθεια στο σπίτι	98%	0,3%	1,7%
ΚΗΦΗ	87,8%	2,7%	9,5%
Μονάδα Κοιν. Έρευνας	87,1%	2%	10,9
Κέντρο Δημ. Απασχό λ.	86%	3%	11%
Δημοτικό Στάδιο	82,4%	11,4%	6,2%
Αστυνομία	93,6%	4,6%	1,8%
Κινητή Μονάδα Ψ.Υ.	97,8%	0,6%	1,6%

- Οι παρακάτω πίνακες παρουσιάζουν αναλυτικά στοιχεία, που σχετίζονται με την συχνότητα και το είδος κοινωνικής συμμετοχής καθώς και με τον βαθμό κοινωνικής υποστήριξης, σε διάφορους τομείς της καθημερινότητας των κατοίκων.

- Πίνακας 4.8. :Υπάρχει κάποιο άτομο κοντά σας, το οποίο να εμπιστεύεστε ;

Απάντηση	Συχνότητα	%
Ποτέ	140	14
Σπάνια	79	7,9
Μερικές φορές	185	18,5
Συχνά	236	23,6
Πάντα	352	35,1

Σύνολο	992	99
--------	-----	----

- Πίνακας 4.9. :Υπάρχει κάποιος που μπορεί να σας βοηθήσει σε ένα πρόβλημα υγείας ;

Απάντηση	Συχνότητα	%
Ποτέ	101	10,1
Σπάνια	91	9,1
Μερικές φορές	163	16,3
Συχνά	207	20,7
Πάντα	434	43,3
Σύνολο	996	99,4

- Πίνακας 4.10 :Υπάρχει κάποιος που μπορεί να σας βοηθήσει σε έκτακτες περιπτώσεις ;

Απάντηση	Συχνότητα	%
Ποτέ	128	12,8
Σπάνια	96	9,6
Μερικές φορές	166	16,6
Συχνά	204	20,4
Πάντα	399	39,8
Σύνολο	993	99,1

- Πίνακας 4.11. :Έχετε κάποιον, ο οποίος μπορεί να σας δανείσει χρήματα;

Απάντηση	Συχνότητα	%
Ποτέ	222	22,2
Σπάνια	136	13,6
Μερικές φορές	220	22,0
Συχνά	178	17,8
Πάντα	235	23,5

Σύνολο	991	98,9
--------	-----	------

➤ Πίνακας 4.12. :Φροντίδα εγγονιών. Πόσο συχνά το κάνετε ;

Απάντηση	Συχνότητα	%
Ποτέ	711	71,0
Σπάνια	54	5,4
Μερικές φορές	63	6,3
Συχνά	52	5,2
Πάντα	92	9,2
Σύνολο	972	97,0

➤ Πίνακας 4.13. :Πόσο συχνά φροντίζετε τον σύντροφό σας ή κάποιον άλλον συγγενή ;

Απάντηση	Συχνότητα	%
Ποτέ	316	31,5
Σπάνια	92	9,2
Μερικές φορές	129	12,9
Συχνά	155	15,5
Πάντα	297	29,6
Σύνολο	989	98,7

➤ Πίνακας 4.14. :Πόσο συχνά βοηθάτε στις αγροτικές εργασίες του συζύγου ή των παιδιών ;

Απάντηση	Συχνότητα	%
Ποτέ	397	39,6
Σπάνια	141	14,1
Μερικές φορές	124	12,4
Συχνά	120	12,0
Πάντα	198	19,8
Σύνολο	980	97,8

- Πίνακας 4.15. : Πόσο συχνά συμμετέχετε σε δημόσιες εκδηλώσεις ή πολιτιστικές δραστηριότητες ;

Απάντηση	Συχνότητα	%
Ποτέ	357	35,6
Σπάνια	196	19,6
Μερικές φορές	206	20,6
Συχνά	123	12,3
Πάντα	111	11,1
Σύνολο	993	99,1

- Πίνακας 4.15. : Πόσο συχνά συμμετέχετε σε συμβούλια και Συλλόγους

Απάντηση	Συχνότητα	%
Ποτέ	552	55,1
Σπάνια	161	16,1
Μερικές φορές	123	12,3
Συχνά	61	6,1
Πάντα	87	8,7
Σύνολο	984	98,2

- Πίνακας 4.16. : Πόσο συχνά έχετε συμμετοχή σε γάμους ή εκδηλώσεις ;

Απάντηση	Συχνότητα	%
Ποτέ	193	19,3
Σπάνια	150	15,0
Μερικές φορές	234	23,4
Συχνά	236	23,6
Πάντα	179	17,9
Σύνολο	992	99,0

- Πίνακας 4.17. : Πόσο συχνά επισκέπτεστε μία καφετέρια ή ένα καφενείο ;

Απάντηση	Συχνότητα	%
Ποτέ	357	35,6
Σπάνια	134	13,4
Μερικές φορές	155	15,5
Συχνά	148	14,8
Πάντα	199	19,9
Σύνολο	993	99,1

- Πίνακας 4.18. : Πόσο συχνά επισκέπτεστε γείτονες ή φίλους ;

Απάντηση	Συχνότητα	%
Ποτέ	264	26,3
Σπάνια	232	23,2
Μερικές φορές	242	24,2
Συχνά	158	15,8
Πάντα	94	9,4
Σύνολο	990	98,8

- Πίνακας 4.19. : Εκτός από τις παραπάνω, κάνετε κάποια άλλη δραστηριότητα ;

Απάντηση	Συχνότητα	%
Ποτέ	359	35,8
Σπάνια	10	1,0
Μερικές φορές	16	1,6
Συχνά	14	1,4
Πάντα	16	1,6
Σύνολο	415	41,4

- Το 40,1% των συμμετεχόντων θεωρεί πως η ανεργία αποτελεί το **σημαντικότερο πρόβλημα της περιοχής** του Δήμου Αρχανών-Αστερουσίων, ενώ το 38,5% θεωρεί πως το κακό οδικό δίκτυο είναι ένα από τα πιο σημαντικά προβλήματα. Ακολουθούν, η φτώχεια με 31,8%, η έλλειψη χώρων ψυχαγωγίας με 29% και η έλλειψη μέσων συγκοινωνίας με 23,5%. Το 20,6% θεωρεί πως η εγκληματικότητα είναι ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα, το 20,1% η έλλειψη αθλητικών χώρων και το 15,2% η έλλειψη δομών ψυχικά ασθενών.  
Το 14,6% από τους ερωτηθέντες απαντάει πως η έλλειψη ευκαιριών επιμόρφωσης είναι ένα από τα σημαντικότερα πρόβλημα του Δήμου ενώ το 7,3% θεωρεί την περιορισμένη προσβασιμότητα των Ατόμων με αναπηρία.

Πίνακας 4.20. : Τα πιο σημαντικά προβλήματα της περιοχής

Ανεργία	40.1%
Εγκληματικότητα / παραβατικότητα...	20.6%
Φτώχεια	31.8%
Έλλειψη δομών φροντίδας Ψυχ. Ασθενών	15.2%
Περιορισμένη προσβασιμότητα αναπήρων...	7.3%
Έλλειψη μέσων συγκοινωνίας/μεταφορών	23.5%
Κακό οδικό δίκτυο	38.5%
Έλλειψη χώρων ψυχαγωγίας	29%
Έλλειψη ευκαιριών επιμόρφωσης	14.6%
Έλλειψη αθλητικών χώρων	20.1%

- Σε σχέση με τις **αναγκαίες παρεμβάσεις** και την άποψη των ίδιων των συμμετεχόντων στην έρευνα, με βάση και την προσωπική τους γνώμη, σχεδόν οι μισοί από όσους ρωτήθηκαν (50,4%) θεωρούν πως είναι απαραίτητη η στήριξη των φτωχών νοικοκυριών. Αντίστοιχα το 48,5% πιστεύουν πως θα πρέπει να υπάρξει μέριμνα για την δημιουργία θέσεων εργασίας και πρακτικές στήριξης των νέων επιχειρήσεων. Το 47,7% φαίνεται να θεωρεί απαραίτητη, τόσο την βελτίωση του οδικού δικτύου όσο και την δημιουργία χώρων ψυχαγωγίας, ενώ αναγκαίες παρέμβασης σε θέματα αστυνόμευσης και παραβατικότητας θεωρεί πως πρέπει να γίνουν το 39,1%.

Το 25,9% από τους συμμετέχοντες πιστεύει πως είναι απαραίτητο να υπάρξουν πολιτικές στήριξης των ψυχικά ασθενών και των ατόμων με αναπηρία, το 23,4% ενίσχυση των ευκαιριών επιμόρφωσης και το 18,3 δράσεις προαγωγής της υγείας.

Πίνακας 4.21 :Αναγκαίες Παρεμβάσεις

Δημιουργία θέσεων εργασίας – στήριξη νέων επιχειρήσεων	48.5%
Στήριξη φτωχών νοικοκυριών	50.4%
Αστυνόμευση – πάταξη παραβατικότητας	39.1%
Βελτίωση οδικού δικτύου & μ. συγκοινωνίας	47.7%
Στήριξη ψυχ. ασθενών και αναπήρων	25.9%
Δημιουργία χώρων ψυχαγωγίας	47.7%
Δημιουργία ευκαιριών επιμόρφωσης	23.4%
Δημιουργία αθλητικών χώρων	34.1%
Δράσεις προαγωγής της υγείας και πρόληψης παραβατικότητας	18.3%

- Σε σχέση με τον **βαθμό ικανοποίησης** από τις διάφορες υπηρεσίες του Δήμου, το θέμα Παιδείας φαίνεται να είναι εκείνο στο οποίο δηλώνουν οι περισσότεροι οι κάτοικοι πάρα πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 33,8%. Μέτρια ικανοποιημένο δηλώνει το 43,2% ενώ καθόλου ή λίγο το 23%.

Ακολουθεί το θέμα καθαριότητας, όπου πολύ ή πάρα πολύ ικανοποίηση δηλώνουν οι συμμετέχοντες σε ποσοστό 33,8%. Μέτρια ικανοποίηση δηλώνει το 43,2% ενώ καθόλου ή λίγη απαντάει το 23% των δημοτών. Αντίστοιχα, σε θέματα Κοινωνικής πολιτικής, πολύ ή πάρα πολύ ικανοποίηση απαντάει το 26,6% των κατοίκων, μέτρια ικανοποιημένοι δηλώνουν το 45,4% ενώ καθόλου ή λίγο το 29,2%.

Στα θέματα Περιβάλλοντος, πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένο δηλώνει το 25,1% των δημοτών, μέτρια ικανοποιημένο το 42,7% ενώ λίγο ή καθόλου ικανοποίηση απαντάει το 32,2%. Αντίστοιχα σε θέματα πολιτισμού, πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένο φαίνεται να είναι το 24,5% των ερωτηθέντων, μέτρια ικανοποιημένο το 38,7% και καθόλου ή λίγο το 36,7%.

Σε άλλα θέματα καθημερινότητας, όπως ο ηλεκτροφωτισμός, η αγροτική οδοποιία κ.α., το 22,2% των κατοίκων δηλώνουν πολύ ή πάρα πολύ ευχαριστημένοι, το 39,1% μέτρια ικανοποιημένοι ενώ το 38,7% καθόλου ή λίγο ικανοποιημένοι. Τέλος, στα θέματα που έχουν να κάνουν με τον αθλητισμό της περιοχής, πολύ ή παρά πολύ ικανοποιημένοι φαίνεται να είναι το 21,9% των συμμετεχόντων, μέτρια ικανοποιημένοι το 34,6% και καθόλου ή λίγο το 43,5%

Πίνακας 4.22 :Βαθμός ικανοποίησης σε διάφορους τομείς

	Καθόλου/λίγο	Μέτρια	Πολύ/πάρα πολύ
Καθαριότητα	23%	43.2%	33.8%
Κοινωνική πολιτική	29.2%	45.4%	25.6%
Δημοτικά τέλη	44.8%	37.1%	18%
Πολιτισμός	36.8%	38.7%	24.5%
Αθλητισμός	43.5%	34.6%	21.9%
Περιβάλλον	32.2%	42.7%	25.1%
Παιδεία	24.2%	37.7%	39.1%
Θέματα καθημερινότητας (ηλεκτροφωτισμός, αγροτική οδοποιία κλπ)	38.7%	39.1%	22.2%

- Σχετικά με την **δυνατότητα έκφρασης παραπόνων και καταγγελιών**, το 58,2% του δείγματος απαντάει πως δεν γνωρίζει, ενδεχομένως τον τρόπο ή την διαδικασία για έκφραση παραπόνων. "ΝΑΙ" απαντάει το 25,6% ενώ "ΟΧΙ" το 12,3%

Πίνακας 4.23 :Δυνατότητα έκφρασης παραπόνων και καταγγελιών

Απάντηση	Συχνότητα	%
ΝΑΙ	123	12,8
ΟΧΙ	256	26,6
ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	583	60,6
ΣΥΝΟΛΟ	962	100,0



- Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται τα ποσοστά ικανοποίησης των δημοτών, σε σχέση με το μέχρι τώρα **έργο της Δημοτικής Αρχής** στην περιοχή. Αρκετά ικανοποιημένοι αυτήν, δηλώνουν οι κάτοικοι σε ποσοστό 22,4% ενώ πολύ ικανοποίηση απαντάει το 11,5% αυτών. Μέτρια ικανοποίηση εκφράζει το 22,4% ενώ λίγο ικανοποίηση το 22,8%. Αντίθετα, καθόλου ικανοποιημένοι δηλώνούν το 7,2% των ερωτηθέντων.

Πίνακας 4.24 :Ικανοποίηση από το έργο της Δημοτικής αρχής

Απάντηση	Συχνότητα	%
καθόλου	72	7,2
λίγο	228	22,8
αρκετά	224	22,4
μέτρια	348	34,8
πολύ	115	11,5
Σύνολο	987	98,7

- **Συσχέτιση του είδους εργασίας των πολιτών με την χρήση των υπηρεσιών** μέσω ανάλυση διακύμανσης (ANOVA). Για την κάθε υπηρεσία ξεχωριστά , τα αντίστοιχα p παρουσιάζονται παρακάτω.

Πίνακας 4.25

Υπηρεσίες	F	Σχετίζεται
ΚΕΠ	2,553	,038
<b>Παιδικού Σταθμού</b>	<b>6,820</b>	<b>,000</b>
<b>Κέντρου Κοινότητας</b>	<b>4,393</b>	<b>,002</b>
<b>Αγροτικού ιατρείου</b>	<b>19,075</b>	<b>,000</b>
<b>ΚΑΠΗ</b>	<b>7,411</b>	<b>,000</b>
<b>Βοήθεια στο Σπίτι</b>	<b>6,580</b>	<b>,000</b>
ΚΗΦΗ	,937	,441
Μονάδας Κοινωνικής Μέριμνας	1,517	,195
Κέντρου Δημιουργικής Απασχόλησης	2,345	,053
<b>Δημοτικού Σταδίου</b>	<b>8,887</b>	<b>,000</b>
<b>Αστυνομίας</b>	<b>6,729</b>	<b>,000</b>
Κινητής Μονάδας Ψυχικής υγείας	,785	,535
<b>Λοιπές υπηρεσίες του Δήμου</b>	<b>3,760</b>	<b>,005</b>

Τα στατιστικά σημαντικά με  $p < 0.01$  παρουσιάζονται με έντονη γραφή.

Όπως παρατηρούμε στον πίνακα, υπάρχουν υπηρεσίες που η χρήση τους σχετίζεται περισσότερο με βάση την επαγγελματική κατάσταση, όπως ο Παιδικός σταθμός, το Κέντρο Κοινότητας, το Αγροτικό Ιατρείο, το ΚΑΠΗ, το Βοήθεια στο Σπίτι, το Δημοτικό στάδιο, η Αστυνομία. Αντίθετα, υπάρχουν υπηρεσίες όπως το ΚΗΦΗ ή η Κινητή Μονάδα Ψυχικής Υγείας που δεν σχετίζονται.

- Στον **παιδικό σταθμό** φαίνεται να απευθύνονται περισσότερο ελεύθεροι επαγγελματίες και Δημόσιοι υπάλληλοι ενώ σχεδόν καθόλου συνταξιούχοι.

Πίνακας 4.26 :Χρήση παιδικού σταθμού

		1	2
Συνταξιούχοι	191	,06	
Αγρότες-Κτηνοτρόφοι	201	,34	,34
Άνεργοι	184		,36
Δημ.Υπαλλ.	246		,52
Ελεύθεροι Επαγγελματίες	113		,57
Sig.		,073	,239

- Το **Κέντρο Κοινότητας** φαίνεται να χρησιμοποιείται κυρίως από άνεργους αλλά και από Κτηνοτρόφους ή Αγρότες.

Πίνακας 4.27 :Κέντρο Κοινότητας

	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
Ελεύθεροι Επαγγελματίες	114	,22	
Συνταξιούχοι	191	,26	

Δημόσιοι υπάλ.	244	,27	,27
Αγρότες-Κτηνοτρόφοι	201	,44	,44
Άνεργοι	184		,49
<b>Sig.</b>		,051	,058

- Το **Αγροτικό Ιατρείο** φαίνεται να το χρησιμοποιούν κυρίως οι Συνταξιούχοι και στην συνέχεια Αγρότες ή Κτηνοτρόφοι. Αντίθετα δημόσιοι υπάλληλοι και ελεύθεροι επαγγελματίες φαίνεται να το χρησιμοποιούν ελάχιστα.

Πίνακας 4.28 :Αγροτικό Ιατρείο

	N				
		1	2	3	4
Δημόσιοι υπάλληλοι	248	1,02			
Ελεύθεροι Επαγγελματίες	114	1,18	1,18		
Άνεργοι	185		1,37	1,37	
Αγρότες-Κτηνοτρόφοι	200			1,53	
Συνταξιούχοι	191				1,94
<b>Sig.</b>		,644	,534	,726	1,000

- Το ΚΑΠΗ φαίνεται να το χρησιμοποιούν κυρίως Συνταξιούχοι ενώ προκύπτει ότι γίνεται χρήση του και από Αγρότες/Κτηνοτρόφους και άνεργους.

Πίνακας 4.29 :ΚΑΠΗ

		1	2	3
Ελεύθεροι Επαγγελματίες	113	,11		
Δ.Υπάλληλοι	247	,30	,30	
Αγρότες - Κτηνοτρόφοι	200		,44	,44
Άνεργοι	185		,46	,46
Συνταξιούχοι	190			,62
Sig.		,254	,401	,271

- Στην υπηρεσία του **Βοήθεια στο Σπίτι**, φαίνεται να απευθύνονται κυρίως συνταξιούχοι αλλά και άνεργοι, ενώ δημόσιοι υπάλληλοι ή ελεύθεροι επαγγελματίες φαίνεται να το χρησιμοποιούν πολύ λίγο.

Πίνακας 4.30 : Βοήθεια στο σπίτι

	N		
		1	2
Δημόσιο	247	,24	
Ελεύθεροι Επαγγελματίες	114	,26	
Αγρότες- Κτηνοτρόφοι	200	,37	
Άνεργοι	185	,49	,49
Συνταξιούχοι	191		,66
Sig.		,097	,422

- Το **Δημοτικό στάδιο** φαίνεται να χρησιμοποιείται περισσότερο από δημόσιους υπάλληλους και ελεύθερους επαγγελματίες.
- Πίνακας 4.31 :Δημοτικό στάδιο

	N		
		1	2
Συνταξιούχοι	189	,07	
Αγρότες-Κτηνοτρόφοι	199	,26	,26
Άνεργοι	179		,32
Ελεύθεροι Επαγγελματίες	113		,45
Δημ. Υπάλληλοι	242		,48
Sig.		,136	,056

- Στην υπηρεσία της **Αστυνομίας** φαίνεται να απευθύνονται περισσότερο Αγρότες/κτηνοτρόφοι, δημόσιοι υπάλληλοι και Ελεύθεροι επαγγελματίες.

Πίνακας 4.32 :ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ

	N			
		1	2	3
Συνταξιούχοι	190	,29		
Άνεργοι	181	,34	,34	
Ελεύθεροι Επαγγελματίες	114		,53	,53
Δημ. Υπάλληλοι	245			,58
Αγρότες- Κτηνοτρόφοι	197			,59
Sig.		,975	,144	,915

- Σχετικά με χρήση άλλων υπηρεσιών του Δήμου φαίνεται πως Αγρότες ή/και Κτηνοτρόφοι κάνουν μεγαλύτερη συχνότητα χρήσης και ακολουθούν συνταξιούχοι και δημόσιοι υπάλληλοι.

Πίνακας 4.33 : Λοιπές υπηρεσίες του Δήμου

		1	2
Ελεύθεροι Επαγγελματίες	111	1,23	
Άνεργοι	181	1,31	
Δημόσιο	245	1,37	1,37
Συνταξιούχοι	191	1,46	1,46
Αγρότες- Κτηνοτρόφοι	197		1,67
Sig.		,324	,104

- Βαθμός συσχέτισης του είδους εργασίας με την ικανοποίηση από την χρήση των υπηρεσιών.

Από τον παρακάτω πίνακα φαίνεται πως ο μεγαλύτερος βαθμός συσχέτισης της εργασίας με την ικανοποίηση από την χρήση των υπηρεσιών, είναι στα θέματα Πολιτισμού, Αθλητισμού, στα θέματα καθημερινότητας καθώς και στην ικανοποίηση από το συνολικό έργο της Δημοτικής Αρχής.

Πίνακας 4.34

	F	p
Καθαριότητα	2,798	,025
κοινωνική πολιτική	2,714	,029
Δημοτικά τέλη	2,084	,081
<b>Πολιτισμό</b>	3,077	,016
<b>Αθλητισμό</b>	4,584	,001
Περιβάλλον	1,497	,201
Παιδεία	,812	,518
<b>Θέματα καθημερινότητας (ηλεκτροφ, αγρο οδοπ κτλ )</b>	4,975	,001
<b>Ικανοποίηση από το έργο της Δημοτικής αρχής</b>	3,220	,012

- Στα θέματα **Πολιτισμού** φαίνεται πως όλες οι κατηγορίες εκφράζουν τον ίδιο βαθμό ικανοποίησης, με μοναδική εξαίρεση τους Αγρότες ή/και τους Κτηνοτρόφους.

Πίνακας 4.34 :Πολιτισμός

	N		
		1	2
Αγρότες-Κτηνοτρόφοι	197	1,55	
Συνταξιούχοι	185	1,82	1,82
Δημ. Υπάλληλοι	244	1,85	1,85
Άνεργοι	182	1,85	1,85
Ελεύθεροι Επαγγελματίες	112		1,89
Sig.		,069	,963

- Στα θέματα **Αθλητισμού** φαίνεται πως δημόσιοι υπάλληλοι και ελεύθεροι επαγγελματίες δηλώνουν περισσότερο ευχαριστημένοι, ενώ Αγρότες ή/και Κτηνοτρόφοι δηλώνουν την μικρότερη ικανοποίηση.

Πίνακας 4.35 :Αθλητισμός

A10_NEW_CODES	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
Αγρότες-Κτηνοτρόφοι	198	1,31	
Συνταξιούχοι	179	1,55	1,55
Άνεργοι	180	1,61	1,61
Ελεύθεροι Επαγγελματίες	115		1,71
Δημ. Υπάλληλοι	243		1,76
Sig.		,128	,448

- Στα υπόλοιπα **θέματα καθημερινότητας**, όπως η αγροτική οδοποιία και ο ηλεκτροφωτισμός, περισσότερη ικανοποίηση δηλώνουν οι Δημόσιοι υπάλληλοι και οι άνεργοι ενώ την λιγότερη εκφράζουν οι Συνταξιούχοι.

Πίνακας 4.35 :Θέματα καθημερινότητας

	N		
		1	2
Συνταξιούχοι	193	1,46	
Αγρότες-Κτηνοτρόφοι	200	1,58	1,58
Ελεύθεροι Επαγγελματίες	111	1,77	1,77
Άνεργοι	181		1,85
Δημ. Υπάλληλοι	246		1,85
Sig.		,064	,131

- Σε σχέση με τον βαθμό ικανοποίησης από **το έργο της Δημοτικής αρχής**, οι Συνταξιούχοι φαίνεται να εκφράζουν μεγαλύτερη ικανοποίηση. Ακολουθούν οι ελεύθεροι επαγγελματίες, οι Αγρότες/κτηνοτρόφοι, οι δημόσιοι υπάλληλοι και οι άνεργοι.

Πίνακας 4.36 : Έργο Δημοτικής Αρχής

	N		
		1	2
Άνεργοι	182	1,96	
Δημ. Υπάλληλοι	246	2,20	2,20
Αγρότες-Κτηνοτρόφοι	200	2,23	2,23
Ελεύθεροι Επαγγελματίες	115	2,27	2,27
Συνταξιούχοιο	188		2,37
Sig.		,084	,612

- Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζεται ο **βαθμός συσχέτιση μεταξύ της συμμετοχής στα κοινά και του βαθμού χρήσης και ικανοποίησης των υπηρεσιών.**



Πίνακας 4.37

Υπηρεσίες	Συμμετοχή σε δημόσιες εκδηλώσεις – πολιτιστικές δραστηριότητες	Συμμετοχή σε κοινωνικές εκδηλώσεις (γάμους, γιορτές κ.α.)	Συμμετοχή σε συμβούλια - συλλόγους
ΚΕΠ			
Παιδικού Σταθμού		<b>0,110</b>	
Κέντρου Κοινότητας	<b>0,178</b>	<b>0,109</b>	<b>0,154</b>
Αγροτικού ιατρείου	<b>0,170</b>	<b>0,095</b>	<b>0,164</b>
ΚΑΠΗ			
Βοήθεια στο Σπίτι			
ΚΗΦΗ			
Μονάδας Κοινωνικής Μέριμνας		<b>0,087</b>	
Κέντρου Δημιουργικής Απασχόλησης	<b>0,119</b>	<b>0,134</b>	<b>0,089</b>
Δημοτικού Σταδίου	<b>0,141</b>	<b>0,168</b>	<b>0,138</b>
Αστυνομίας	<b>0,127</b>	<b>0,147</b>	<b>0,175</b>
Κινητής Μονάδας Ψυχιατρικής Κλινικής			
Λοιπών υπηρεσιών του Δήμου	<b>0,154</b>	<b>0,142</b>	<b>0,190</b>

Πίνακας 4.38

Υπηρεσίες	Συμμετοχή σε δημόσιες εκδηλώσεις – πολιτιστικές δραστηριότητες	Συμμετοχή σε κοινωνικές εκδηλώσεις (γάμους, γιορτές κ.α.)	Συμμετοχή σε συμβούλια - συλλόγους
καθαριότητα			
κοινωνική πολιτική			<b>0,114</b>
Δημοτικά τέλη			<b>0,090</b>
Πολιτισμό			<b>0,084</b>
Αθλητισμό	<b>-0,085</b>		
Περιβάλλον			
Παιδεία			<b>0,088</b>
Θέματα καθημερινότητας (ηλεκτροφ, αγρο οδοπ κτλ )			<b>0,109</b>
Ικανοποίηση απο το έργο της Δημοτικής αρχής			

- Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται στοιχεία συνθηκών διαβίωσης των πολιτών όπως η διαμονή σε ιδιόκτητη κατοικία, η δυνατότητα θέρμανσης, η ύπαρξη ζεστού νερού και άλλα.

Πίνακας 4.39 α

Αρχική Ερώτηση	Βαθμολογία 1	Βαθμολογία = 0
B1	Αν μένει σε ιδιόκτητη κατοικία	Αλλιώς
B2/B3	Αριθμός δωματίων ανά άτομο >1	Αν ο αριθμός δωματίων ανά άτομο <1
B4	Έχει Θέρμανση	Χωρίς θέρμανση
B5	Έχει Τουαλέτα	Χωρίς τουαλέτα
B6	Λουτρό ή/και ντους	Χωρίς Λουτρό ή/και ντους
B7	Ζεστό νερό	Χωρίς ζεστό νερό
B8	Τηλέφωνο	Χωρίς τηλέφωνο
B9	Ψυγείο	Χωρίς ψυγείο
B10	Ηλεκτρισμός	Χωρίς ηλεκτρισμό
B11	Πρόσβαση αυτοκινήτου	Μη προσβάσιμο
B12	Δεν έχει δυσκολία πρόσβασης σε βασικά αγαθά	Έχει δυσκολία πρόσβασης

Πίνακας 4.39 β

Σκόρ	Συχνότητα	%
4	1	0,1
5	3	0.3
6	5	0,6
7	18	2
8	62	7
9	204	23
10	347	39
11	247	27,8
<b>Σύνολο</b>	<b>887</b>	<b>100</b>

- Καμία συσχέτιση δεν βρέθηκε ανάμεσα στο επίπεδο διαβίωσης (κατοικίας) με την ικανοποίηση από την χρήση υπηρεσιών, ενώ σε σχέση με τη συχνότητα χρήσης, οι αρνητικοί συντελεστές στον παρακάτω πίνακα, δείχνουν πως το αυξημένο επίπεδο διαβίωσης αντιστοιχεί σε λιγότερη χρήση των υπηρεσιών αυτών.

Πίνακας 4.40 : Χρήση υπηρεσιών

ΚΕΠ	
ΠΑΙΔΙΚΟΣ ΣΤΑΘΜΟΣ	- 0,151
ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ	- 0,098
ΑΓΡΟΤΙΚΟ ΙΑΤΡΕΙΟ	- 0,093
ΚΑΠΗ	
ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ	
ΚΗΦΗ	
ΜΟΝΑΔΑ ΚΟΙΝ. ΜΕΡΙΜΝΑΣ	
ΚΕΝΤΡΟ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧ.	
ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΤΑΔΙΟ	
ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	
Κ.Μ. ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ	
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ	

Πίνακας 4.41 : Βαθμός ικανοποίησης

ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	
ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΤΕΛΗ	
ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ	
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΣ	
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	
ΠΑΙΔΕΙΑ	
ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑΣ	
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΕΡΓΟ ΔΗΜ. ΑΡΧΗΣ	

### 4.3.Εκφραζόμενες ανάγκες.

#### 1.Κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά και εργασιακή κατάσταση.

Οι κοινωνικο-οικονομικές συνθήκες καθώς και η εργασιακή κατάσταση του πληθυσμού της περιοχής είναι, αρχικά, ένα από τα ζητήματα προς διερεύνηση, ανάμεσα στους επιμέρους στόχους της έρευνας και θεωρούμε πως προέκυψαν σημαντικά συμπεράσματα και εκφράστηκαν πιο εμφατικά οι ανάγκες.

Όπως και στον γενικό πληθυσμό της χώρας (παραθέτουμε στοιχεία παρακάτω), έτσι και στον Δήμο Αρχανών – Αστερουσίων, τα ποσοστά ανεργίας φαίνεται να είναι ιδιαίτερα υψηλά . Σε μία σύγκριση ανάμεσα τους μάλιστα, προκύπτει πως ο αριθμός ανέργων του Δήμου, ξεπερνάει αυτόν του γενικού πληθυσμού.

Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα της **Eurostat** που δημοσιεύθηκε πρίν μερικές εβδομάδες, το ποσοστό ανεργίας στην χώρα μας τον Νοέμβρη του 2021, βρισκόταν στο 13,4%. Παράλληλα, ιδιαίτερα υψηλό είναι και το ποσοστό ανεργίας σε άτομα ηλικίας κάτω των 25 ετών (32,8%) όπου η Ελλάδα βρίσκεται στην κορυφή της σχετικής λίστας υψηλότερης ανεργίας, στην συγκεκριμένη ηλικιακή ομάδα, σε ολόκληρη την Ευρωζώνη.

Αντίστοιχα, από την έρευνα μας προκύπτει πως το 19,6% των κατοίκων του Δήμου Αρχανών – Αστερουσίων, δηλώνουν άνεργοι, ένα νούμερο ιδιαίτερα ψηλό, που ξεπερνάει όπως είπαμε, ακόμα και αυτό του γενικού πληθυσμού. Σίγουρα, ένας παράγοντας που θα επηρέασε καθοριστικά την διαμόρφωση του ποσοστού στην έρευνα μας, ήταν και η χρονική συγκυρία που πραγματοποιήθηκε, καθώς ένα σημαντικό μέρος της, έγινε εν μέσω του πρώτου κύματος Πανδημίας και γενικού Lockdown.

Παράλληλα, ενδιαφέρον παρουσιάζει το ποσοστό των δημοτών το οποίο εργάζεται στον τομέα της πρωτογενούς παραγωγής. Ακόμα και σήμερα, πολλοί κάτοικοι επιλέγουν να εργαστούν σε αγροτικές και κτηνοτροφικές εργασίες, παρά το γεγονός πως η χιλιομετρική απόσταση από την πόλη του Ηρακλείου - ένα αμιγώς αστικό

περιβάλλον - δεν είναι ιδιαίτερα μεγάλη. Αυτό το ποσοστό φτάνει το 21,5% των κατοίκων.

Η μεγάλη ανεργία καθώς και οι συνθήκες οικονομικής δυσχέρειας που διαμορφώνονται, καθορίζουν και τις αντίστοιχες απόψεις σε άλλου είδους ερωτήματα όπως "ποιό θεωρείται το σημαντικότερο πρόβλημα της περιοχής" ή "που νομίζεται πως πρέπει να γίνουν αναγκαίες παρεμβάσεις". Τόσο στο ένα ερώτημα, όσο και στο άλλο, οι δημότες φαίνεται να επικεντρώνουν την προσοχή τους στα οικονομικά ζητήματα, θεωρώντας επιτακτική ανάγκη αφενός την δημιουργία θέσεων εργασίας, και αφετέρου τα μέτρα οικονομικής στήριξης και ενίσχυσης.

Συγκεκριμένα, το 40% των κατοίκων θεωρεί το ζήτημα της ανεργίας ως το σημαντικότερο πρόβλημα της περιοχής, ενώ σε επίσης πολύ υψηλά ποσοστά, οι συμμετέχοντες απαντάνε πως οι αναγκαίες παρεμβάσεις πρέπει να αφορούν την στήριξη των φτωχών νοικοκυριών (50,4%) και την δημιουργία νέων θέσεων εργασίας. (48,5%).

*Αναμφίβολα από την έρευνα αναδεικνύεται πως το θέμα της οικονομίας και της εργασίας, αποτελεί προτεραιότητα του μέσου Δημότη και είναι στο επίκεντρο του προβληματισμού των κατοίκων. Εκφράζεται ξεκάθαρα, η ανάγκη για πολιτικές οικονομικής στήριξης και δημιουργίας θέσεων εργασίας στην περιοχή του Δήμου Αρχανών – Αστερουσίων, εν μέσω βέβαια ενός δύσκολου οικονομικού περιβάλλοντος που έχει διαμορφωθεί σε ολόκληρη την χώρα.*

## 2. Συνθήκες διαβίωσης.

Σημαντικά στοιχεία αναδεικνύονται από την έρευνα και για τις συνθήκες διαβίωσης των κατοίκων της περιοχής.. Ενός ακόμα ζητήματος που είναι προς διερεύνηση και που φαίνεται και εδώ, πως η κατάσταση δεν διαφοροποιείται ιδιαίτερα, σε σχέση με την επιδείνωση των συνθηκών διαβίωσης και στην υπόλοιπη χώρα. Φυσικά έχει άμεσα σχέση και με τις οικονομικές και εργασιακές συνθήκες.

Σύμφωνα με έρευνα της ΕΛΣΤΑΤ που πραγματοποιήθηκε τον Ιούνιο του 2020 και αφορά ολόκληρη την χώρα, το 17,6 του γενικού πληθυσμού στερούνται βασικά αγαθά και υπηρεσίες. Αντίστοιχα, τα νοικοκυριά που διαμένουν σε κατοικία με ενοίκιο είναι σε ποσοστό 8,1% ενώ το 8,1% διαβιεί σε δωρεάν παραχωρημένη κατοικία και συνολικά το 32,6% απαντάει πως έχει επιβάρυνση από το κόστος στέγασης. Σε σχέση με την δυνατότητα θέρμανσης, το 16,7% των νοικοκυριών δηλώνουν οικονομική αδυναμία σε όλη την χώρα.

Τα ποσοστά που υπάρχουν στον γενικό πληθυσμό, σε σχέση με αυτά της δικιάς μας έρευνας για τον Δήμο Αρχανών-Αστερουσίων, δεν διαφέρουν ιδιαίτερα. Διαφαίνεται πάντως πως οι συνθήκες διαβίωσης είναι σε ελαφρώς καλύτερα επίπεδα, απότι στον γενικό πληθυσμό της χώρας. Συγκεκριμένα, από την έρευνα μας φαίνεται πως το 7% των δημοτών ζούν με πολύ βασικές στερήσεις ενώ παράλληλα, το 66,8% έχει ένα καλό επίπεδο συνθηκών διαβίωσης.

*Με τα στοιχεία που έχουμε, θεωρούμε πως ο αριθμός των κατοίκων που στερείται ορισμένες βασικές ανάγκες της καθημερινότητας είναι μεν αριθμητικά μικρός αλλά το ποσοστό δεν μπορεί να είναι αμελητέο. Είναι τέτοιο το είδος ανάγκης, που χρειάζεται άμεσα ο Δήμος μέσω των υπηρεσιών του, να εντοπίσει την συγκεκριμένη πληθυσμιακή ομάδα, για να γίνει μία άμεση και αποτελεσματική παρέμβαση βραχυπρόθεσμα. Μακροπρόθεσμα παραθέτουμε κάποιες προτάσεις παρακάτω.*

### 3. Κοινωνική υποστήριξη.

Ακολουθεί το ζήτημα της Κοινωνικής υποστήριξης, όπου εξετάζουμε σε τι επίπεδα και σε ποιόν βαθμό υπάρχει, στην περιοχή του Δήμου Αρχανών – Αστερουσίων και τους κατοίκους του. Όταν μιλάμε για μία παραδοσιακή αγροτική κοινωνία, έχουμε πάντα στο μυαλό μας, πως υπάρχουν ισχυρά κοινωνικά δίκτυα, τα οποία παίζουν καθοριστικό ρόλο σχεδόν σε όλους τους τομείς της καθημερινότητας των κατοίκων.

Στην έρευνα μας, αυτή η άποψη φαίνεται πως επιβεβαιώνεται σε γενικές γραμμές, καθώς προκύπτει από τις απαντήσεις, πως υπάρχουν ισχυρά δίκτυα κοινωνικών

σχέσεων στην περιοχή, ανάμεσα σε συγγενείς,(κυρίως) φίλους, γείτονες κλπ. Επίσης φαίνεται πως υπάρχει η δυνατότητα στην πλειοψηφία των κατοίκων για ηθική,υλική και συναισθηματική υποστήριξη ανάμεσα στους ίδιους και άτομα του κοινωνικού τους περιβάλλοντος.

Οι περισσότεροι από τους κατοίκους απάντησαν πως υπάρχει ένα δίκτυο φίλων ή συγγενών ανάμεσα τους, με τους οποίους μπορούν να μοιραστούν τις ανησυχίες τους, να συνεισφέρουν σε ένα ενδεχόμενο πρόβλημα, να βοηθήσουν σε μία έκτακτη ανάγκη αλλά ακόμα και να τους προσφέρουν οικονομική βοήθεια αν χρειαστεί.

Στην ερώτηση για την ύπαρξη ή όχι συγγενών σε κοντινή απόσταση ή ακόμα και σε διπλανό χωριό, η μεγάλη πλειοψηφία των απαντήσεων ήταν "ναί".

Το 77,2% των κατοίκων έχει πάντα,συχνά ή μερικές φορές ένα τουλάχιστον άτομο κοντά του, το οποίο μπορεί να εμπιστευτεί. Παράλληλα το 80,3% φαίνεται να έχει επίσης κάποιο άτομο, πάντα,συχνά ή μερικές φορές, σε περίπτωση που προκύψει ένα θέμα υγείας. Στο ίδια πλαίσια και οι απαντήσεις, για το αν υπάρχει κάποιος άνθρωπος ανάμεσα τους, σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης (76,8%) ή οικονομικής ανάγκης (63,3%).

**Ο κίνδυνος κοινωνικού αποκλεισμού και απομόνωσης φαίνεται να μην αφορά άμεσα την μεγάλη πλειοψηφία των κατοίκων, οι οποίοι δηλώνουν πως έχουν ένα σταθερό κοινωνικό δίκτυο στην ζωή τους, το οποίο πιστεύουν ότι είναι ένα στήριγμα και σημείο αναφοράς για την καθημερινότητα τους. Οι απαντήσεις φαίνεται να συσχετίζονται και με την συχνότητα χρήσης ορισμένων υπηρεσιών, όπως το ΚΗΦΗ, το Βοήθεια στο Σπίτι ή το ΚΑΠΗ με τις οικογένειες και τους γείτονες-φίλους να υποκαθιστούν κατα κάποιο τρόπο τον ρόλο τους.**

#### 4. Κοινωνική συμμετοχή.

Το επόμενο ζήτημα έχει σχέση με την διερεύνηση του βαθμού Κοινωνικής συμμετοχής των κατοίκων. Την συμμετοχή τους δηλαδή σε κοινωνικές, αθλητικές, πολιτιστικές, πολιτικές και άλλες δράσεις στα πλαίσια και στον χώρο της Κοινότητας τους. Όπως είδαμε και από τον πίνακα παραπάνω, η δραστηριότητα που προτιμάει η

πλειοψηφία των κατοίκων πιο τακτικά είναι η επίσκεψη σε συγγενείς – φίλους και η επίσκεψη σε κάποιο κατάστημα εστίασης (καφενείο, καφετέρια κλπ)

Παρατηρούμε και εδώ, το πόσο σημαντικός είναι ο υψηλός βαθμός κοινωνικής υποστήριξης στον πληθυσμό. Η κοινωνική συναναστροφή με συγγενείς και φίλους, φαίνεται να είναι μία από τις τους με τα κοινωνικά δίκτυα, πέρα των υπολοίπων, παίζει σημαντικό ρόλο και στο είδος των δραστηριοτήτων και της κοινωνικής συμμετοχής που έχουν στην Κοινότητα.

Το 69% των δημοτών δηλώνει πως φροντίζει πάντα, συχνά ή μερικές φορές τον/την σύντροφο του/της, ενώ το 44,2% απαντάει πως πάντα, συχνά ή μερικές φορές βοηθάει σε αγροτικές εργασίες τον/την σύζυγο του/της. Το 50,2% των κατοίκων επιλέγει να περάσει τον χρόνο του πάντα, συχνά ή μερικές φορές σε κάποιο κατάστημα εστίασης.

Αντίθετα το 75,8% του πληθυσμού είτε δεν θα παρευρεθεί ποτέ σε κάποια δημόσια/πολιτιστική εκδήλωση, είτε σπάνια ή μόνο μερικές φορές. Αντίστοιχα και με την συμμετοχή σε συμβούλια ή Συλλόγους. Το 55,1% των κατοίκων απαντάει πως δεν συμμετέχει ποτέ, ενώ σπάνια ή μερικές φορές συμμετέχει το 30%.

Η χαμηλή συμμετοχικότητα θεωρούμε ότι συσχετίζεται και με τον βαθμό ικανοποίησης των υπηρεσιών, στις περισσότερες από τις οποίες οι απαντήσεις ήταν μετριοπαθής, απαντώντας οι κάτοικοι "μετρια ικανοποίηση" ενώ την ίδια στιγμή ελάχιστοι από τους ερωτηθέντες απάντησαν πως συμμετέχουν σε πολιτικά ή πολιτιστικά δρώμενα του τόπου.

**Εδώ προκύπτει η ανάγκη που υπάρχει, η Δημοτική Αρχή σε συνεργασία με τα τοπικά συμβούλια και τους πολιτιστικούς ή λαογραφικούς συλλόγους της περιοχής, να μεριμνήσουν ώστε ο βαθμός συμμετοχικότητας να αυξηθεί. Θεωρούμε πως πρέπει να επιδιώξουν να δώσουν περισσότερα κίνητρα και ερεθίσματα για την συμμετοχή μιάς μεγαλύτερης μερίδας του κόσμου στα κοινά και οι οποίοι φαίνονται αποστασιοποιημένοι.**



## 5. Προσβασιμότητα σε υπηρεσίες.

Το επόμενο ζήτημα έχει σχέση με την διερεύνηση του βαθμού προσβασιμότητας του πληθυσμού του Δήμου στις διάφορες υπηρεσίες που εδρεύουν στην περιοχή.

Από τα στοιχεία της έρευνας δεν φαίνεται να αντιμετωπίζουν ιδιαίτερο πρόβλημα μετάβασης ή να είναι αυτός ο κύριος λόγος για την μη χρήση τους. Αντίθετα προκύπτει το συμπέρασμα πως η μη χρήση των υπηρεσιών οφείλεται κυρίως στην χρηστικότητα τους, ως προς τις ανάγκες των κατοίκων και όχι για κάποιον άλλον λόγο..

Βέβαια, το ποσοστό το οποίο δεν μπορεί να έχει πρόσβαση, προφανώς για λόγους απόστασης ή μετακίνησης δεν είναι αμελητέο. Ιδιαίτερα στο θέμα της μετάβασης στο γήπεδο, το ποσοστό που απάντησε πως για διάφορους λόγους δεν μπορεί να μεταβεί είναι 11,4 %. Ιδιαίτερα υψηλό και σχεδόν το διπλάσιο σε σχέση με το ΚΕΠ, που έρχεται δεύτερο σε απαντήσεις με 4,9%, όσων δεν μπορούν να μεταβούν στην συγκεκριμένη υπηρεσία.

Σε γενικές γραμμές παρατηρούμε πάντως πως η μεγάλη πλειοψηφία των απαντήσεων, δεν προβάλλει την δυσκολία μετακίνησης ως τον σημαντικότερο λόγο μη χρήσης διαφόρων υπηρεσιών του Δήμου. Εκτός από το θέμα της πρόσβασης στο γήπεδο, καμμία άλλη απάντηση για την μη χρήση λόγω μη δυνατότητας μετάβασης δεν ξεπερνούσε το 5%. Αυτό δεν σημαίνει πως δεν είναι απαραίτητο να υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης σε όλες ανεξαιρέτως τις υπηρεσίες και τις δραστηριότητες, από όλο τον πληθυσμό της περιοχής, γεγονός που προϋποθέτει πολιτικές και παρεμβάσεις προς αυτή την κατεύθυνση.

Η συντριπτική πλειοψηφία στο σχετικό ερωτήμα απαντάει πως "δεν χρειάζεται" τις περισσότερες υπηρεσίες και γιαυτό δεν τις χρησιμοποιεί. Αυτό μπορεί να έχει διπλή ανάγνωση : Πρώτον, η πλειοψηφία όντως να μην έχει μία συγκεκριμένη ανάγκη η οποία προϋποθέτει την χρήση μίας συγκεκριμένης υπηρεσίας και δεύτερον, να μην υπάρχει επαρκή ενημέρωση και πληροφόρηση για το είδος και την ποικιλία υπηρεσιών που προσφέρονται από κάποιες από αυτές.

***Θεωρούμε πως η Δημοτική Αρχή θα πρέπει να ασκήσει πολιτικές για την ισότιμη και καθολική πρόσβαση των πολιτών σε κάθε είδους υπηρεσία και πληροφορία. Η δυνατότητα αξιοποίησης και χρήσης τους από το σύνολο του πληθυσμού, συμπεριλαμβανομένων ατόμων με οποιαδήποτε μορφής αναπηρία ή των ηλικιωμένων, θα πρέπει να αποτελεί πολιτική, κοινωνική και ηθική προτεραιότητα για όλους.***

#### 6. Ενημέρωση, χρήση και ικανοποίηση από υπηρεσίες.

Όπως παρατηρήσαμε και παραπάνω στους πίνακες, σχετικά με το ερώτημα για την χρήση των υπηρεσιών, η μεγάλη πλειοψηφία των απαντήσεων που αφορά τον λόγο της μη χρήση τους, ήταν "δεν χρειάζομαι". Ενδεχομένως να είναι μία απάντηση, που μπορεί να έχει διπλή ανάγνωση : Σε πρώτο χρόνο, πιθανόν οι ανάγκες των πολιτών να μην έχουν σχέση με τις συγκεκριμένες υπηρεσίες. Παράλληλα όμως τίθεται και το ερώτημα, αν υπάρχει επαρκή και πλήρη ενημέρωση για τις υπηρεσίες και εάν είναι γνωστές ευρύτερα στον πληθυσμό. Σίγουρα η ύπαρξη ισχυρών συγγενικών ή φιλικών δικτύων, μπορεί να αντικαθιστά ορισμένες από αυτές.

Από την έρευνα προκύπτει πως υπάρχουν συγκεκριμένες υπηρεσίες για τις οποίες μεγάλο μέρος του πληθυσμού δεν έχει ενημερωθεί. Για την μη χρήση του Κέντρου Δημιουργικής Απασχόλησης, το 11% των κατοίκων απάντησε πώς " δεν γνωρίζει" ενώ σημαντικό ποσοστό απάντησε το ίδιο, τόσο για την Μονάδα Κοινωνικής Έρευνας (10,9%) όσο και για το Κέντρο Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων (9,5%).

Γενικά, η κάθε υπηρεσία εξυπηρετεί συγκεκριμένες ανάγκες που έχουν προκύψει μία συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Το είδος, η ποιότητα και η ποσότητα της κάθε μίας είναι διαφορετικές. Θεωρούμε αδύνατον να υπάρχει μέτρο σύγκρισης ανάμεσα τους γιατί εκτός των άλλων, απεύθυνονται πολλές φορές σε διαφορετικές πληθυσμιακές ομάδες.

Αναλυτικά, παρατηρούμε πως το Αγροτικό Ιατρείο (17,5%) και το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (14,7%) είναι οι υπηρεσίες στις οποίες απευθύνονται περισσότερο οι δημότες, σύμφωνα με τις απαντήσεις που έδωσαν, ενώ αντίθετα, το Κέντρο Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων (1%), το Κέντρο Δημιουργικής Απασχόλησης (1,2%) και η κινητή μονάδα Ψυχικής Υγείας (1,2%) είναι αυτές που χρησιμοποιούνται λιγότερο συχνά.

Είναι αξιοσημείωτο, τόσο το μικρό ποσοστό χρήσης του ΚΗΦΗ, σε μία έρευνα που σχεδόν το 1/3 των απαντήσεων (28,8%) προέρχεται από την ηλικία των 61 ετών και άνω, όσο και το μικρό ποσοστό (1,2%) των άλλων δύο υπηρεσιών.

Τέλος, σε σχέση με τον **βαθμό ικανοποίησης** παρατηρούμε ότι τόσο σε θέματα Παιδείας (39,1%), όσο και σε θέματα καθαριότητας(33,8%) της Κοινότητας, τα ποσοστά είναι αρκετά υψηλά. Παράλληλα, βλέπουμε πως, παρά την μικρή χρήση των Κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου, στα θέματα Κοινωνικής πολιτικής το 25,6% του πληθυσμού δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο, ενώ το 45,4 % φαίνεται μέτρια ικανοποιημένο. Τέλος, στην κορυφή του προβληματισμού των δημοτών βλέπουμε να βρίσκεται ξανά θέμα που έχει σχέση με την οικονομία. Συγκεκριμένα, στο ζήτημα των Δημοτικών τελών, το 44,8% απαντάει καθόλου ή λίγη ικανοποίηση, ενώ μόλις το 18% δηλώνουν αρκετά ή πολύ ικανοποιημένοι. Το παραπάνω ποσοστό έρχεται σε πλήρη εναρμόνιση με τις απαντήσεις των δημοτών στο ζήτημα των αναγκαίων παρεμβάσεων καθώς και σε αυτό των σημαντικότερων ζητημάτων τις περιοχής, που είδαμε και αναλύσαμε παραπάνω.

Σε σχέση με το έργο της Δημοτικής Αρχής και τον βαθμό ικανοποίησης των συμμετεχόντων, προκύπτει πως το 33,9% των δημοτών δηλώνουν αρκετά ή πολύ ικανοποιημένοι, το 34,8 αυτών κρατάνε μία ουδέτερη στάση απαντώντας πως είναι μέτρια ικανοποιημένοι ενώ το 22,8% δηλώνουν λίγο ικανοποίηση. Μόλις το 7,2% φαίνεται να είναι αρκετά δυσαρεστημένοι, αφού απαντάνε πως δεν έχουν καθόλου ικανοποίηση. Από τις απαντήσεις προκύπτει πως η πλειοψηφία των δημοτών είναι θετικά προσκείμενοι προς το έργο της Δημοτικής Αρχής, δείχνοντας εμπιστοσύνη προς το πρόσωπο των ανθρώπων που επέλεξαν με την ψήφο τους στις εκλογές του 2019.

Το θέμα της ενημέρωσης για τις υπηρεσίες που εδρεύουν στην περιοχή, το εύρος και το είδος της παροχής των υπηρεσιών που προσφέρουν η κάθε μία ξεχωριστά, καθώς και η δυνατότητα συμμετοχής ή προσβασης, θεωρούμε ότι πρέπει να είναι ένα από τα θέματα που χρειάζεται να απασχολήσει άμεσα την Δημοτική Αρχή. Σε γενικές γραμμές πάντων φαίνεται πως ο κόσμος είναι ευχαριστημένος με το έργο της.

### **Συμπεράσματα - Συζήτηση**

Από τα θέματα που αναλύσαμε παραπάνω και με βάση τα ζητήματα που είχε στόχο η έρευνα προς διερεύνηση, σαφώς προέκυψαν κάποια σημαντικά στοιχεία για διάφορα χαρακτηριστικά που αφορούν τους δημότες της περιοχής, την καθημερινότητα καθώς και τις Κοινωνικές ανάγκες που αναδεικνύονται μέσα από την έρευνα. Σε σχέση με το **οικονομικό περιβάλλον** και την εργασιακή κατάσταση, προκύπτει από τα ευρήματα πως υπάρχει ένα ιδιαίτερα σημαντικό ποσοστό ανεργίας στην περιοχή. Παράλληλα

μεγάλο μέρος του πληθυσμού φαίνεται να εργάζεται στον πρωτογεννή τομέα παραγωγής, ως κτηνοτρόφοι ή ως αγρότες.

Η πλειοψηφία των κατοίκων δηλώνει πως έχει σχετικά αξιοπρεπής **συνθήκες διαβίωσης** με δυνατότητα θέρμανσης, αγοράς βασικών ειδών πρώτης ανάγκης, διάθεσης ζεστού νερού καθώς και άλλων απαραίτητων καθημερινών διευκολύνσεων. Παράλληλα όμως, υπάρχει ένας αξιοσημείωτος αριθμός κατοίκων που προκύπτει από τις απαντήσεις ότι έχει πολύ βασικές στερήσεις στην καθημερινότητα του. Ο βαθμός **κοινωνικής υποστήριξης** φαίνεται να είναι ιδιαίτερα υψηλός, μέ τα συγγενικά ή φιλικά δίκτυα της περιοχής να παίζουν καθοριστικό ρόλο στην ζωή και την καθημερινότητα των κατοίκων. Σε τέτοιο βαθμό που να επηρεάζουν ακόμα και την συχνότητα χρήσης τους σε διάφορες υπηρεσίες.

Στο θέμα της προσβασιμότητας, προκύπτει πως οι δημόσιες υπηρεσίες στην μεγάλη τους πλειοψηφία φαίνεται να είναι **προσβάσιμες** προς τον γενικό πληθυσμό, με μοναδική εξαίρεση τον χώρο του Σταδίου κυρίως, αλλά και του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών. Αντίθετα, προκύπτει πως οι κάτοικοι δεν είναι επαρκώς **ενημερωμένοι** για το εύρος και το είδος ορισμένων υπηρεσιών που υπάρχουν στην περιοχή τους, όπως το Κέντρο Δημιουργικής Απασχόλησης και το ΚΗΦΗ.

Στο ζήτημα της **συχνότητας χρήσης των υπηρεσιών**, παρατηρούμε πως υπάρχουν διαφορές και διακυμάνσεις, στις απαντήσεις ανάμεσα στις υπάρχουσες υπηρεσίες, με το Αγροτικό ιατρείο και το ΚΕΠ να χρησιμοποιείται περισσότερο ενώ άλλες όπως το ΚΗΦΗ, το Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών ή το Κέντρο Δημιουργικής Απασχόλησης να χρησιμοποιούνται ελάχιστα.

Σε σχέση με τον **βαθμό ικανοποίησης για τις υπηρεσίες του Δήμου**, υπάρχει μία πολύ θετική γνώμη για τα θέματα Παιδείας και καθαριότητας, ενώ αντίθετα προκύπτει μία δυσαρέσκεια όσο αφορά το θέμα των δημοτικών τελών. Για τις υπόλοιπες υπηρεσίες επικρατεί η "μέτρια ευχαρίστηση" ως απάντηση, όπου μπορούμε να την μεταφράσουμε ως μία μετριοπαθή και ουδέτερη στάση.

Όπως προκύπτει από τα ευρήματα της έρευνας, **υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στην κοινωνικοοικονομική και εργασιακή κατάσταση του πληθυσμού, με τον βαθμό**

**χρήσης και ικανοποίησης από τις υπηρεσίες.** Παράλληλα, φαίνεται να υπάρχει μικρός βαθμός συσχέτισης των **συνθηκών διαβίωσης με την χρήση και την ικανοποίηση από αυτές.** Όσο πιο σταθερές και αξιοπρεπείς είναι η συνθήκες διαβίωσης των κατοίκων, τόσο λιγότερη χρήση γίνεται σε υπηρεσίες.

Ο υψηλός **βαθμός κοινωνικής υποστήριξης** προκύπτει πως παίζει σημαντικό ρόλο στην συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών καθώς και στα επίπεδα ικανοποίησης, αφού μεγάλο μέρος των ανάγκων φαίνεται να καλύπτεται από το κοινωνικό περιβάλλον. Ο μικρός **βαθμός συμμετοχής των κατοίκων στα κοινά** δείχνει να μην σχετίζεται ιδιαίτερα με την χρήση των υπηρεσιών και την ικανοποίηση από αυτές.

Επιπλέον, ο **βαθμός προσβασιμότητας** στις υπηρεσίες του Δήμου προκύπτει πως δεν επηρεάζει σχεδόν καθόλου την συχνότητα χρήσης τους, με τον βαθμό συσχέτισης να είναι πολύ μικρός τόσο για την χρήση όσο και από την ικανοποίηση.

Τέλος, ο **βαθμός ενημέρωσης** δείχνει να σχετίζεται με την χρήση των υπηρεσιών και την ικανοποίηση του από αυτές, αφού με βάση το αντίστοιχο ερώτημα, σημαντική μερίδα του πληθυσμού φάνηκε να μην γνωρίζει πληροφορίες σε σχέση με ορισμένες υπηρεσίες όπως το ΚΗΦΗ και το Κέντρο Δημιουργικής Απασχόλησης.

### **Σύγκριση με άλλες μελέτες**

Το 2012 είχε πραγματοποιηθεί έρευνα από ομάδα φοιτητών του ΤΕΙ, στα πλαίσια εκπόνησης πτυχιακής εργασίας, με τίτλο "Η μελέτη Κοινότητας ως μέσο για την Τοπική-Κοινοτική ανάπτυξη. Το παράδειγμα της Παλιανής". Σκοπός της έρευνας ήταν να αναδειχτεί ο ρόλος της Κοινωνικής Εργασίας, στην τοπική-κοινοτική ανάπτυξη της περιοχής, οι ανάγκες των κατοίκων και να χρησιμοποιηθούν τα ευρήματα της έρευνας ως εργαλείο για κοινωνικό σχεδιασμό.

Η Δημοτική Κοινότητα Παλιανής, όπως και ο Δήμος Αρχανών – Αστερουσίων βρίσκονται στον Νομό του Ηρακλείου. Πρόκειται για μία αγροτική περιοχή που

βρίσκεται γεωγραφικά, σχεδόν στο κέντρο του Νομού και που έχει πολλά κοινά στοιχεία με αυτήν του Δήμου Αρχανών – Αστερουσίων.

Τα ευρήματα από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε, έχουν αρκετά κοινά αλλά και διαφορές, σε σχέση με τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της δικής μας. Όπως παρατηρούμε, η εργασία της πλειοψηφίας των κατοίκων ήταν η απασχόληση με γεωργικές (κυρίως) και κτηνοτροφικές εργασίες. Το περιβάλλον, όπως και στον Δήμο Αρχανών – Αστερουσίων είναι αγροτικό, με έντονο το στοιχείο της παράδοσης καθώς και των ισχυρών κοινωνικών δικτύων σε μία γενικά αραιοκατοικημένη περιοχή.

Σε σχέση με τις εκφραζόμενες ανάγκες, παρατηρούμε πως, φορείς και κάτοικοι της περιοχής, οι οποίοι συμμετείχαν στην ποιοτική έρευνα που πραγματοποιήθηκε από τους φοιτητές, επικέντρωσαν το ενδιαφέρον τους σε διάφορους τομείς : Διάθεση προϊόντων στα Super Market, ελεύθερος χρόνος και κοινωνική συμμετοχή, πολιτιστικές εκδηλώσεις, χωροταξικός – πολεοδομικός σχεδιασμός, παραβατικότητα και τρόποι πρόληψης, ανάπτυξη τουριστικού προϊόντος και βελτίωση των υπηρεσιών υγείας.

Παρατηρούμε πως υπάρχουν ομοιότητες αλλά και διαφορές, ανάμεσα στην συγκεκριμένη έρευνα σε σχέση με αυτή που πραγματοποιήσαμε και παρουσιάζουμε. Να πούμε εδώ πως, η πτυχιακή εργασία εκπονήθηκε το 2012, τα πρώτα χρόνια δηλαδή της οικονομικής κρίσης και πολύ πριν ξεσπάσει η πανδημική. Σε κάθε περίπτωση θεωρούμε πως το οικονομικό περιβάλλον στην χώρα ήταν σε καλύτερο επίπεδο. Το ίδιο φυσικά και στην Κρήτη.

Οι κάτοικοι και οι φορείς της Παλιανής πρόβαλαν τα οικονομικά ζητήματα μεν, αλλά χωρίς να φαίνεται πως δίνουν περισσότερη βαρύτητα σε σχέση με τα υπόλοιπα. Σε αντίθεση με τους κατοίκους του Δήμου Αρχανών – Αστερουσίων, οι οποίοι σίγουρα έδειξαν με τις απαντήσεις τους πως τα οικονομικά ζητήματα είναι στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος και του προβληματισμού τους, βάζοντας άλλου είδους ζητήματα σε δεύτερη μοίρα.

Παρατηρούμε πως και στις δύο έρευνες αντίστοιχα, εκφράζονται ανάγκες που έχουν σχέση με την οδοποιία, την Κοινωνική συμμετοχή καθώς και ζητήματα οικονομικής φύσης. Κατα τάλλα, προκύπτει πως οι κάτοικοι των δύο περιοχών, θετουν διαφορετικές προτεραιότητες σε σχέση με τα υπόλοιπα ζητήματα και το οι ανάγκες που εκφράζουν είναι διαφορετικές. Επίσης τα δυνατά σημεία της κάθε περιοχής,

φαίνεται να μετατοπίζονται, σε συνδιασμό και με την χρονική συγκυρία που πραγματοποιήθηκε η κάθε έρευνα.

## **B. Προτάσεις**

### ✓ Δημιουργία θέσεων εργασίας

Συνεργασία της οικονομικής υπηρεσίας του Δήμου με τον ΟΑΕΔ για την πρόσληψη και την στελέχωση, των υπηρεσιών του Δήμου, με προσωπικό από άνεργους βάση εντοπιότητας με συμβάσεις ορισμένου χρόνου.



✓ **Οικονομικές ελαφρύνσεις από υποχρεώσεις προς τον Δήμο με βάση Κοινωνικά και οικονομικά κριτήρια**

Κοινωνικό τιμολόγιο και μείωση στις χρεώσεις του πόσιμου νερού (ύδρευση) με βάση Κοινωνικά και οικονομικά κριτήρια.

Μείωση στις χρεώσεις άδρευσης με βάση Κοινωνικά και Οικονομικά κριτήρια. Ρύθμιση χρεών σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις και όσους απασχολούνται με γεωργικές ή κτηνοτροφικές εργασίες. Απαλλαγή από αυτές για το διάστημα που διήρκεσε το γενικό Lockdown και δυνατότητα συμψηφισμού με μελλοντικές απαιτήσεις.

✓ **Απαλλαγή από Δημοτικά τέλη μικρομεσαίων επιχειρήσεων.**

Μικρομεσαίες επιχειρήσεις που διέκοψαν ή περιόρισαν την λειτουργία τους τα τελευταία δύο χρόνια να απαλλαγθούν από Δημοτικά τέλη και ενιαίο ανταποδοτικό καθαριότητας και φωτισμού, για το χρονικό διάστημα που υπήρχαν οι περιορισμοί. Δυνατότητα συμψηφισμού με μελλοντικές απαιτήσεις τελών, σε όσες από αυτές τις επιχειρήσεις συνέχιζαν και πλήρωναν κανονικά.

✓ **Εκστρατεία ενημέρωσης προς τους δημότες για τις υπηρεσίες που υπάρχουν στον περιοχή.**

Πληροφόρηση και ενημέρωση μέσω διαδικτύου αλλά και μέσω έντυπου υλικού για το είδος και το εύρος της παροχής υπηρεσιών. Ιδιαίτερη έμφαση για όσες υπηρεσίες φαίνεται να μην είναι επαρκών ενημερωμένοι οι δημότες.

✓ **Μελέτη τεχνικής υπηρεσίας για την βελτίωση της αγροτικής οδοποιίας.**

Τεχνικά έργα για την βελτίωση της οδοποιίας καθώς και την πεζοδρόμηση. Μορφοποίηση με προτεραιότητα στην δυνατότητα μετακίνησης ηλικιωμένων ατόμων και ανθρώπων με αναπηρικό αμαξίδιο. Ειδικές μπάρες μετακίνησης όπου θεωρείται αναγκαίο

✓ **Δημιουργία υπηρεσίας παρατηρητηρίου για τον βαθμό προσβασιμότητας και ενημέρωσης σε υπηρεσίες.**

Συνεργασία των επιτροπών του Δήμου για την δημιουργία ενός παρατηρητηρίου αξιολόγησης και ενίσχυσης της καθολογικής ενημέρωσης και προσβασιμότητας στις υπηρεσίες, με την οργάνωση μιάς σειράς από μετρίσιμες δράσεις.

✓ **Εκλογή από το Δημοτικό συμβούλιο "Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης"**

Δυνατότητα άμεσης έκφρασης παραπόνων ή καταγγελιών από τους κατοίκους της περιοχής μέσω τηλεφωνικής ή διαδικτυακής επικοινωνίας.

✓ **Δημιουργία ενός σύγχρονου και αναλυτικού ιστότοπου**

Αναλυτική παρουσίαση των υπηρεσιών που προσφέρονται στην περιοχή του Δήμου, του τρόπου μετάβασης, των προϋποθέσεων και των όρων συμμετοχής καθώς και της χρησιμότητας τους. Δημιουργία οργανογράμματος.

✓ **Livestreaming σε Δημοτικά και Τοπικά συμβούλια**

Απευθείας μεταδόσεις Δημοτικών και Τοπικών συνεδριάσεων μέσω εύχρηστων ηλεκτρονικών εφαρμογών και ιστότοπων με μεγάλη επισκεψιμότητα. Δυνατότητα παρακολούθησης από όλους συνολικά τους κατοίκους είτε σε ζωντανή μετάδοση είτε μετά από μεταφόρτωση στο site του Δήμου.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

1. Αγγελή, Λ. (2004) Παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά του εργαζόμενου μέσα στο εργασιακό περιβάλλον. Πτυχιακή εργασία. Τ.Ε.Ι. Ηπείρου.
2. Ασιώτη, Β. (2013) Εργασιακές Σχέσεις και Εργασιακή Ικανοποίηση: Η περίπτωση του ΟΤΕ. Διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο Πατρών.
3. Βαρβαρέσος, Σ. και Σωτηριάδης, Μ. (2002) «Καταναλωτική Συμπεριφορά Τουριστών: Αναγκαιότητα ολοκληρωμένων προσεγγίσεων». Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών, (108-109), σ. 347-390.  
<https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/ekke/article/view/9099> [Πρόσβαση 18 Μαρτίου 2021].
4. Βενιέρης, Δ. (2015) Κοινωνική Πολιτική. Έννοιες και σχέσεις. Αθήνα: ΤΟΠΟΣ.
5. Βικιπαίδεια. Ανάγκη (κοινωνία), Αβραάμ Μάσλοου, ERG theory (online) Διαθέσιμο από: <https://el.wikipedia.org> [Πρόσβαση 10 Μαρτίου 2021].
6. Γκορέζης, Π. (2016) Παρακίνηση. Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.
7. Δημητρακοπούλου, Ι. (2015) Θεωρίες παρακίνησης ανθρώπινου δυναμικού και εφαρμογή τους στο χώρο της υγείας. Διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο Πειραιώς.
8. Δημοπούλου – Λαγωνίκα, Μ. (2011) Μεθοδολογία κοινωνικής εργασίας. Μοντέλα Παρέμβασης. Από την ατομική στη γενική – ολιστική προσέγγιση. Αθήνα: ΤΟΠΟΣ.
9. Ζαϊμάκης, Γ. (2011a) Κοινοτική Εργασία και Τοπικές Κοινωνίες. Ανάπτυξη, Συλλογική δράση, Πολυπολιτισμικότητα. Αθήνα: ΠΛΕΘΡΟΝ.
10. Ζαϊμάκης, Γ. (2011b) Εκτίμηση αναγκών και κοινωνικός σχεδιασμός. Τ.Ε.Ι. Κρήτης.
11. Θεοδωρακοπούλου, Ν. (2016) Συσχέτιση εθελοντισμού – αλτρουιστικών κινήτρων και ναρκισσισμού σε πληθυσμό φοιτητών Νοσηλευτικής. Διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.
12. Ιωακειμίδης, Β. (2012) Κοινωνική Εργασία για την Κοινωνική Δικαιοσύνη. Ριζοσπαστική και Κριτική Θεωρία, Πρακτική, Παραδείγματα. Αθήνα: ΙΩΝ.
13. Καλλινικάκη, Θ. (2011) Εισαγωγή στη Θεωρία και την Πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας. Αθήνα: ΤΟΠΟΣ.
14. Καραγκούνης, Β. (2005) «Σύγχρονες προσεγγίσεις στην κοινοτική εργασία και προοπτικές στην Ελλάδα: Το παράδειγμα του Δήμου Αιγείρου στη Θράκη» στο Ζαϊμάκης, Γ. και Κανδυλάκη, Α. (επίμ.) Δίκτυα κοινωνικής προστασίας. Μορφές

- παρέμβασης σε ευπαθείς ομάδες και σε πολυπολιτισμικές κοινότητες. Αθήνα: ΚΡΙΤΙΚΗ, σ. 93-132.
15. Καραγκούνης, Β. (2008) Κοινωνική Εργασία και Τοπική Ανάπτυξη. Αθήνα: ΤΟΠΟΣ.
16. Καραγκούνης, Χ. και Μπελάλη, Θ. (2018) «Εφαρμογή των θεωριών παρακίνησης για τη διατύπωση ενός πλαισίου κινήτρων του ιατρικού προσωπικού στην Ελλάδα της κρίσης». Ελληνικό Περιοδικό Νοσηλευτικής Επιστήμης, 11 (2), σ. 19-28.
17. Κοτσαγιώργη, Ι. και Λυμπέρη, Β. (2011) «Η έννοια της ανάγκης ως δυναμικό εναλλασσόμενο φαινόμενο». Το Βήμα του Ασκληπιού, 10 (1), σ. 22-37.
18. Κουκούλη, Σ. (2016) Κοινωνική Πολιτική. Τ.Ε.Ι. Κρήτης
19. Κουμαδωράκη, Κ. και Μελή, Ε. (2012) Η μελέτη κοινότητας ως μέσο για την τοπική – κοινωνική ανάπτυξη. Το παράδειγμα της Δημοτικής ενότητας Παλιανής. Πτυχιακή εργασία. Τ.Ε.Ι. Κρήτης.
20. Κούτρα, Κ. (2018) Κοινωνική εργασία με κοινότητα (Μεθοδολογία Παρέμβασης), e-class  
Ασκήση Πράξης. Τ.Ε.Ι. Κρήτης.
21. Κούτρα, Κ. (2019) Εκτίμηση κοινοτικών αναγκών (ΕΚΑ), προσεγγίσεις και χαρακτηριστικά. Τ.Ε.Ι. Κρήτης.
22. Κωτσάκη, Κ. (2016) Ευρωπαϊκή αγορά τουριστικών υπηρεσιών. Τρόποι και μέθοδοι προσέλκυσης τουριστών στην Ελλάδα. Πτυχιακή εργασία. Α.Τ.Ε.Ι. Πειραιά.
23. Λαγός, Δ. (2005) Τουριστική Οικονομική. Αθήνα: ΚΡΙΤΙΚΗ.
24. Μανδαλάκης, Σ. (2013) Η έννοια των αναγκών στο Μαρξ. Διπλωματική εργασία. Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.
25. Μανωλικά, Μ. (2017) Ψυχολογικές Διαστάσεις της Πολιτισμικής Κατανάλωσης: Τα Κίνητρα και η Επιρροή της Προσωπικότητας. Διδακτορική Διατριβή. Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.
26. Μάτης, Γ. και Χρυσού, Ό. (2007) «Προτάσεις για τη βελτίωση της ελλιπούς στελέχωσης των Κέντρων Υγείας άγονων περιοχών με βάση τις θεωρίες υποκίνησης». Ιατρικά Θέματα, (45), σ. 35-38.
27. Ντούνης, Α. (2013). Η Ιεράρχηση των Ανθρωπίνων Αναγκών κατά τον Maslow. (online) Διαθέσιμο από: <https://socialpolicy.gr/2013/11/%CE%B7-%CE%B9%CE%B5%CF%81%CE%AC%CF%81%CF%87%CE%B7%CF%83%CE>

- %B7-%CF%84%CF%89%CE%BD-%CE%B1%CE%BD%CE%B8%CF%81%CF%89%CF%80%CE%AF%CE%BD%CF%89%CE%BD-%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CE%B3%CE%BA%CF%8E%CE%BD-%CE%BA%CE%B1.html [Πρόσβαση 11 Μαρτίου 2021]
28. Ράτσικα, Ν. (2018) Κοινωνική Εργασία με Κοινότητα (Μεθοδολογία Παρέμβασης), Θεωρία. Τ.Ε.Ι. Κρήτης
29. Σπανέας, Σ. (2012) «Η Κοινωνική Έρευνα ως Μέθοδος Προώθησης της Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας: Έρευνα Δράσης για Ποιους;» στο: Ιωακειμίδης, Β. (επίμ.) Κοινωνική Εργασία για την Κοινωνική Δικαιοσύνη. Ριζοσπαστική και Κριτική Θεωρία, Πρακτική, Παραδείγματα. Αθήνα: ΙΩΝ, σ. 190-208.
30. Σταθόπουλος, Π. (2017) Κοινοτική Εργασία. Στρατηγικές, Μέθοδοι, Τακτικές. Αθήνα: ΠΑΠΑΖΗΣΗ
31. Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος. Κώδικας Δεοντολογίας των Κοινωνικών Λειτουργών. Διαθέσιμο από: <https://www.skle.gr/index.php/el/2015-01-15-06-55-22/2015-01-27-06-56-54> [Πρόσβαση 20 Μαΐου 2021]
32. Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (2005) Εκτίμηση αναγκών ψυχικής υγείας στην κοινότητα, Μεθοδολογικός οδηγός. Αθήνα.
33. Πτυχιακή Εργασία "Η μελέτη Κοινότητας ως μέσο για την Τοπική-Κοινοτική ανάπτυξη. Το παράδειγμα της Δημοτικής ενότητας Παλιανής" Ομάδα φοιτητών : Κουμαδωράκη Χρυσούλα, Μέλη Έλντα. Επιβλέπουσα Καθηγήτρια : Οικονόμου Κατερίνα. Ηράκλειο 2012
34. Biswas, M. (2008) «Confirmatory Factor Analysis of Iso Ahola's Motivational Theory An Applivation of Structural Equation Modeling», Challenges Ahead, India: IIMK, pp. 177-188.  
[https://www.academia.edu/2224304/Confirmatory\\_Factor\\_Analysis\\_of\\_Iso\\_Aholas\\_Motivational\\_Theory\\_An\\_Application\\_of\\_Structural\\_Equation\\_Modeling](https://www.academia.edu/2224304/Confirmatory_Factor_Analysis_of_Iso_Aholas_Motivational_Theory_An_Application_of_Structural_Equation_Modeling) και <http://dspace.iimk.ac.in/xmlui/handle/2259/172> [Πρόσβαση 20 Μαρτίου 2021]
35. Snepenger, D., King, J., Marshall, E. & Uysal, M. (2006) «Modeling Iso-Ahola's Motivation Theory in the Tourism Context». Journal of Travel Research, volume: 45

issue: 2, pp. 140-149.

[https://www.researchgate.net/publication/249701095\\_Modeling\\_Iso-Ahola%27s\\_Motivation\\_Theory\\_in\\_the\\_Tourism\\_Context](https://www.researchgate.net/publication/249701095_Modeling_Iso-Ahola%27s_Motivation_Theory_in_the_Tourism_Context) και

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0047287506291592> [Πρόσβαση 20 Μαρτίου 2021]