

## **“Αξιολόγηση της εφαρμογής και αποτελεσματικότητας του Σχεδίου Στρατηγικής Επικοινωνίας του ΕΠ ΜΔΤ» με Κωδικό ΟΠΣ 5002814”. (Σύμβαση : 17/4/2018)**

### **Αντικείμενο του έργου:**

Αντικείμενο του έργου αποτέλεσε η αξιολόγηση των μέτρων επικοινωνίας και ενημέρωσης όσον αφορά στην προβολή και αναγνωρισιμότητα του ΕΠ ΜΔΤ, την πολιτική του ΕΠ για την μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα και το ρόλο των Ταμείων και της Ένωσης στην μεταρρυθμιστική πολιτική για τον δημόσιο τομέα.

Η αναγκαιότητα της αξιολόγησης υπαγορεύεται από:

- (α) την ανάγκη βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των δράσεων πληροφόρησης και επικοινωνίας σε σχέση με την επίτευξη των επικοινωνιακών στόχων,
- (β) τη δυνατότητα τροποποίησης του Σχεδίου Στρατηγικής Επικοινωνίας όπου και όποτε κρίνεται απαραίτητο,
- (γ) την αξιολόγηση του κοινού-στόχους στο οποίο απευθύνονται τα μέτρα ενημέρωσης που έχουν συμπεριληφθεί στο επικοινωνιακό σχέδιο δράσης, με βάση τη στρατηγική επικοινωνίας του ΕΠ,
- (δ) την συνεισφορά στην διαμόρφωση της εικόνας ταυτότητας στρατηγικής και οράματος του ΕΠ ΜΔΤ και
- (ε) την ανάδειξη της προστιθέμενης αξίας της κοινοτικής συνδρομής και της ενσωμάτωσης των ευρωπαϊκών πολιτικών στην μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα.

### **Δομή- Μεθοδολογία Υλοποίησης:**

Το έργο ολοκληρώθηκε σε έξι μήνες (17/4/2018 – 17/10/2018) και περιελάμβανε τέσσερα (4) παραδοτέα:

- Παραδοτέο Π.1: Ερωτηματολόγια για το κοινό-στόχος,
- Παραδοτέο Π.2 : Διεξαγωγή έρευνας,
- Παραδοτέο Π.3: Εργαλείο άντλησης στοιχείων και παρακολούθησης των δεικτών Δημοσιότητας των πράξεων του Ε.Π. και
- Παραδοτέο Π.4: Εκθέσεις Αποτελεσμάτων.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο του 1<sup>ου</sup> Παραδοτέου «Ερωτηματολόγια για το κοινό-στόχος» αναπτύχθηκαν τέσσερα (4) ερωτηματολόγια για τις τέσσερις (4) αντίστοιχες ομάδες στόχου (Δικαιούχοι ΕΠ ΜΔΤ, Δυνητικοί Δικαιούχοι, Ευρύ Κοινό, Στελέχη ΕΥΔ). Το ερωτηματολόγιο για τα Στελέχη ΕΥΔ αποσκοπούσε στη συγκέντρωση των όποιων ποσοτικών στοιχείων αξιολόγησης των επικοινωνιακών δράσεων του Ε.Π. ΜΔΤ, όπως ιστοσελίδα, εκδηλώσεις-συνέδρια, newsletters, ενέργειες προβολής στα ΜΜΕ, κ.ά.

Το Παραδοτέο Π.2 «Διεξαγωγή έρευνας» αφορούσε στην συνολική αξιολόγηση του Σχεδίου Στρατηγικής Επικοινωνίας του Ε.Π. Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020 (ΜΔΤ) και στην αποτίμηση της αποτελεσματικότητάς του, αξιοποιώντας το σύνολο των συλλεχθέντων στοιχείων από το Στοχοθετούμενο Κοινό (Δικαιούχοι ΕΠ ΜΔΤ, Δυνητικοί Δικαιούχοι, Ευρύ Κοινό) και δομήθηκε σε τέσσερα (4) Κεφάλαια: Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup> : Στρατηγική της Επικοινωνίας, Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup>: Αξιολόγηση της Στρατηγικής Επικοινωνίας, Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>: Αποτελέσματα της Έρευνας. Τα τελικά αποτελέσματα υποβλήθηκαν με την ολοκλήρωση της έρευνας στο παραδοτέο Π.4 «Εκθέσεις Αποτελεσμάτων». Το 4<sup>ο</sup> Κεφάλαιο αποτέλεσε η σύνοψη των αποτελεσμάτων.

Το Παραδοτέο Π.3 «Εργαλείο άντλησης στοιχείων και παρακολούθησης των δεικτών

Δημοσιότητας των πράξεων του Ε.Π.» παρουσίασε τη συγκεκριμένη ειδική εφαρμογή άντλησης στοιχείων και παρακολούθησης των δεικτών δημοσιότητας των πράξεων του Ε.Π. ΜΔΤ, η οποία παρείχε δυνατότητες δημιουργίας και σχεδίασης ερωτηματολογίων, διαδικτυακής συμπλήρωσης και υποβολής των ερωτηματολογίων από τους ερωτώμενους, δημιουργίας βάσης δεδομένων και στατιστικής επεξεργασίας των απαντήσεων. Επίσης, παρείχε τη δυνατότητα καταγραφής του ΙΡ όσον απαντούν ώστε το κάθε απαντημένο ερωτηματολόγιο να είναι μοναδικό για την εξασφάλιση της εγκυρότητας της έρευνας.

Το Παραδοτέο Π.4 «Εκθέσεις Αποτελεσμάτων» περιελάμβανε τη συνολική αξιολόγηση του Σχεδίου Στρατηγικής Επικοινωνίας του Ε.Π. ΜΔΤ 2014-2020 και την αποτίμηση της αποτελεσματικότητάς του αξιοποιώντας το σύνολο των συλλεχθέντων στοιχείων από το Στοχοθετούμενο Κοινό και δομήθηκε στα εξής τρία (3) Κεφάλαια:

- Κεφάλαιο 1ο: «Περιβάλλον του έργου», όπου αποτυπώθηκε το περιβάλλον του Έργου, περιγράφηκαν οι στόχοι και το γενικότερο έργο του Συμβούλου Αξιολόγησης (Σ.Α.) και τα βασικά ερωτήματα στα οποία απαντά ο Σύμβουλος Αξιολόγησης μέσα από τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων.
- Κεφάλαιο 2ο: «Εκθέσεις Αποτελεσμάτων», περιελάμβανε αναλυτικά τα αποτελέσματα που προέκυψαν μέσω της ποσοτικής και ποιοτικής ανάλυσης των πρωτογενών δεδομένων. Η ανάλυση πραγματοποιήθηκε για κάθε ομάδα στόχου ξεχωριστά.
- Κεφάλαιο 3ο: «Σύνοψη, δυνατά και αδύνατα σημεία του Σχεδίου Στρατηγικής Επικοινωνίας», περιελάμβανε τη σύνοψη της στατιστικής ανάλυσης και παράλληλα εντόπιζε τα δυνατά και αδύνατα σημεία του Σχεδίου Στρατηγικής Επικοινωνίας.

#### **Αποτελέσματα Αξιολόγησης ανά ομάδα- στόχο:**

Για την ομάδα στόχου “Στελέχη ΕΥΔ ΜΔΤ”, ο βαθμός συμμόρφωσης του Επικοινωνιακού Σχεδίου του Ε.Π. ΜΔΤ 2014-2020” με τις σχετικές οδηγίες της Ε.Ε. κρίνεται υψηλός σύμφωνα με την πλειονότητα των απαντήσεων ωστόσο ένα σημαντικό ποσοστό του δείγματος θεωρεί ότι η αποτελεσματικότητα της δημοσιότητας είναι χαμηλή ή μέτρια. Σχετικά ικανοποιημένα εμφανίζονται τα στελέχη της ΕΥΔ ΜΔΤ από την ανταπόκριση των ενδιαμέσων φορέων σε σχέση με το σχέδιο δημοσιότητας. Αναφορικά με την αποτελεσματικότητα των μέσων πληροφόρησης και προώθησης της αναγνωρισιμότητας του Ε.Π., αποτελεσματικότερο μέσο αναδεικνύεται από τους ερωτηθέντες το διαδίκτυο, ενώ ακολουθεί η τηλεόραση και οι φορείς του δημοσίου. Παραδοσιακότερα μέσα δημοσιότητας, όπως αφίσες – πινακίδες απέσπασαν χαμηλότερη βαθμολογία ενώ στις τελευταίες θέσεις της κλίμακας βρέθηκαν οι εφημερίδες, τα περιοδικά αλλά και ο εξειδικευμένος τύπος. Όσον αφορά την αναγνωρισιμότητα συγκεκριμένων δράσεων του Ε.Π. Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020 (Μ.Δ.Τ.) ως πλέον αναγνωρίσιμη εμφανίζεται η δράση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες με την κατάρτιση δημοσίων υπαλλήλων και λειτουργών να ακολουθεί. Ελαφρώς χαμηλότερα καταγράφηκε η ανάπτυξη συστημάτων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών με τα συστήματα στοχοθεσίας και αξιολόγησης και την ενίσχυση στρατηγικής ικανότητας να συγκεντρώνουν την χαμηλότερη αναγνωρισιμότητα.

Για την ομάδα στόχου “Δικαιούχοι” το σύνολο του δείγματος γνωρίζει ότι ο στόχος του Ε.Π. Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020 (Μ.Δ.Τ.) είναι να καταστεί η ελληνική Δημόσια Διοίκηση ευέλικτη, εξωστρεφής και προσανατολισμένη στο αποτέλεσμα, αποκαθιστώντας τη

σχέση εμπιστοσύνης του κράτους με τους πολίτες, παρέχοντας πολιτοκεντρικές και συνεχώς αναβαθμιζόμενες υπηρεσίες. Η πλειονότητα των Δικαιούχων υλοποίησε δράσεις ανάπτυξης συστημάτων, τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Δεύτερη σε κατάταξη ήρθε η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες ενώ στην τρίτη θέση καταγράφηκε η αναδιοργάνωση δομών και η απλοποίηση διαδικασιών. Αντίθετα δράσεις καταπολέμησης της διαφθοράς υλοποιήθηκαν μόλις από το 3,4% του δείγματος. Ικανοποιητικός κρίθηκε ο βαθμός σαφήνειας των δράσεων δημοσιότητας για τις πράξεις που χρηματοδοτεί το Ε.Π. από το ήμισυ του δείγματος. Σε μέτρια επίπεδα κυμάνθηκε η αξιολόγηση που απέσπασε η λειτουργικότητα της διαδικασίας υλοποίησης των δράσεων δημοσιότητας για τις πράξεις που χρηματοδοτεί το ΕΠ Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020 ΜΔΤ. Σε καλύτερα επίπεδα κυμάνθηκε η αξιολόγηση της ενημέρωσης που έλαβαν οι Δικαιούχοι για τους στόχους και τις βασικές αρχές του Ε.Π. Αντίστοιχα, σε ικανοποιητικά επίπεδα κυμάνθηκε η αξιολόγηση της μέριμνας που έχει ληφθεί για την προσβασιμότητα των ΑμεΑ στην πληροφόρηση και δημοσιότητα του ΕΠ Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020 (Μ.Δ.Τ.) σύμφωνα με τους υποχρεωτικούς κανόνες της Ε.Ε. Οι εκδηλώσεις αλλά και το διαδίκτυο ήταν τα βασικότερα κανάλια επικοινωνίας που αξιοποίησαν οι Δικαιούχοι για την πληροφόρηση και ενημέρωση σχετικά με τις δράσεις που υλοποίησαν.

Η πλειοψηφία της ομάδας-στόχου “*Δυνητικοί Δικαιούχοι*” αναγνωρίζει το αναπτυξιακό όραμα και τη στρατηγική προσέγγιση του ΕΠ ΜΔΤ. Σημαντική ένδειξη για τη δημοσιότητα του Ε.Π. αποτελεί το γεγονός ότι η πλειοψηφία του δείγματος γνωρίζει κάποια δράση που έχει χρηματοδοτηθεί μέσω του Προγράμματος. Σχετικά χαμηλή αξιολόγηση απέσπασε η συμβολή και δραστηριότητα των φορέων δημοσιότητας αναφορικά με την ενημέρωση του Προγράμματος. Αντίστοιχα χαμηλά αποτελέσματα προέκυψαν κατά την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της ενημέρωσης σε σχέση με την κατανόηση των στόχων και των αποτελεσμάτων του Ε.Π. ΜΔΤ. Η απλότητα και σαφήνεια της γλώσσας που χρησιμοποιείται στις δράσεις ενημέρωσης και δημοσιότητας του Ε.Π. ΜΔΤ απέσπασε ικανοποιητική βαθμολογία. Σε ικανοποιητικό βαθμό, κρίνουν οι ερωτώμενοι, ότι έχει ληφθεί μέριμνα για την πρόσβαση των Ατόμων με Αναπηρία στις δράσεις πληροφόρησης και δημοσιότητας του Προγράμματος. Σε αντίστοιχα επίπεδα κυμάνθηκε και η αξιολόγηση της μέριμνας για την ισότητα των φύλων στην πληροφόρηση και τη δημοσιότητα του Προγράμματος.

Η πλειονότητα της ομάδας στόχου “*Κοινό*” γνωρίζει ότι το ΕΠ ΜΔΤ εντάσσεται στο συνολικό αναπτυξιακό όραμα και στη στρατηγική προσέγγιση της χώρας για τα έτη 2014-2020 αξιοποιώντας τα διαρθρωτικά Ταμεία της ΕΕ και ιδιαίτερα του ΕΚΤ και ΕΤΠΑ. Ανάλογο ποσοστό γνωρίζει ότι ο στόχος του ΕΠ ΜΔΤ είναι να καταστεί η ελληνική Δημόσια Διοίκηση ευέλικτη, εξωστρεφής και προσανατολισμένη στο αποτέλεσμα, αποκαθιστώντας τη σχέση εμπιστοσύνης του κράτους με τους πολίτες, παρέχοντας πολιτοκεντρικές και συνεχώς αναβαθμιζόμενες υπηρεσίες. Αντίθετα η επαναοριοθέτηση αρμοδιοτήτων και ο συντονισμός του κυβερνητικού έργου ήταν ελάχιστα γνωστές δράσεις στο Κοινό. Τη σημαντικότερη πηγή πληροφόρησης για τις δράσεις του ΕΠ ΜΔΤ αποτελεί το εργασιακό περιβάλλον, ενώ ακολουθεί το κοινωνικό περιβάλλον και το διαδίκτυο. Το διαδίκτυο αποτελεί το αποτελεσματικότερο μέσο πληροφόρησης σύμφωνα με τις αποκρίσεις των ερωτηθέντων με την τηλεόραση να ακολουθεί με μικρή διαφορά. Στις τελευταίες θέσεις της κατάταξης βρίσκεται ο τύπος (εφημερίδες και περιοδικά).

Συνολικά, στα Δυνατά Σημεία του Ε.Π. ΜΔΤ 2014-2010 καταγράφεται η υψηλή αναγνωρισιμότητα στόχων και στρατηγικής, η υψηλή αναγνωρισιμότητα των δράσεων, ο

ικανοποιητικός βαθμός σαφήνειας των δράσεων δημοσιότητας για τις πράξεις που χρηματοδοτεί το Πρόγραμμα, η εξαιρετική ανταπόκριση της ΕΥΔ Ε.Π. ΜΔΤ, η σαφήνεια και απλότητα χρησιμοποιούμενης γλώσσας, η μέριμνα για ΑμεΑ και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, η ισότητα των φύλων, η προσβασιμότητα στην ενημέρωση, η επικοινωνία με Ενδιάμεσους Φορείς, καθώς και η κατάρτιση των Στελεχών της ΕΥΔ. Στα Αδύνατα σημεία του Προγράμματος τοποθετείται η χαμηλή διείσδυση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και η μικρότερη διείσδυση στην επαρχία.

**Μορφοποιήθηκε:** Όχι Επισήμανση