

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

**ΟΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ. Ο
ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ**

ΕΠΟΠΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:
ΙΦΙΓΕΝΕΙΑ ΜΥΛΩΝΑ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΤΗΣ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ:
ΛΑΖΑΡΙΔΟΥ ΚΑΛΛΙΟΠΗΣ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
2008

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την κα. Ιφιγένεια Μυλωνά που με βοήθησε πολύ για την διεκπεραίωση της παρούσας πτυχιακής εργασίας, καθώς επίσης και όλους τους βιβλιοθηκονόμους που συμμετείχαν στην έρευνα και ολοκληρώθηκε η εργασία αυτή.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη.....	5
Εισαγωγή.....	6-7

Κεφάλαιο 1 : Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις

1.1 Εισαγωγή.....	8
1.2 Επικοινωνία.....	8-9
1.3 Ιστορική εξέλιξη της επικοινωνίας.....	9
1.4 Εξωλεκτική επικοινωνία.....	9-11
1.5 Καθοριστικοί παράγοντες της επικοινωνίας και τα βασικά στοιχεία της.....	11-12
1.6 Διαδικασία της επικοινωνίας.....	12-15
1.7 Οι προϋποθέσεις της επικοινωνίας.....	15
1.8 Μορφές και είδη της επικοινωνίας.....	15-16
1.9 Τα μέσα και η σημασία της επικοινωνίας.....	16-17
1.10 Τα συστήματα της ανθρώπινης επικοινωνίας.....	17-18
1.11 Η έννοια των δημοσίων σχέσεων.....	19
1.12 Η ιστορική εξέλιξη των δημοσίων σχέσεων από την αρχαία Ελλάδα μέχρι σήμερα.....	19-21
1.13 Τα εργαλεία των δημοσίων σχέσεων.....	21-22
1.14 Βασικές αρχές των δημοσίων σχέσεων.....	22-23
1.15 Το έργο του στελέχους των δημοσίων σχέσεων.....	23-25
1.16 Στόχοι των δημοσίων σχέσεων.....	25-27
1.17 Επικοινωνία και δημόσιες σχέσεις.....	27-29
1.18 Τα μέσα επικοινωνίας των δημοσίων σχέσεων.....	29-31
1.19 Οι δημόσιες σχέσεις στις βιβλιοθήκες.....	31-32
1.19.1 Οι δαπάνες και ο προϋπολογισμός των δημοσίων σχέσεων στις βιβλιοθήκες.....	32-33

Κεφάλαιο 2: Εισαγωγή στις βιβλιοθήκες

2.1 Η βιβλιοθήκη.....	34-35
2.2 Περιγραφή της βιβλιοθήκης.....	35-36
2.3 Χρήση της βιβλιοθήκης.....	36-37
2.4 Υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.....	37-38
2.5 Διοίκηση της βιβλιοθήκης.....	38
2.6 Η εμφάνιση των πρώτων βιβλιοθηκών.....	38-39
2.7 Οι πρώτες αρχειακές βιβλιοθήκες.....	40
2.8 Η διακίνηση των βιβλίων στον ελληνικό κόσμο.....	41-42
2.9 Η τύχη της βιβλιοθήκης.....	42-43

2.10 Κινητές βιβλιοθήκες.....	43-44
2.11 Στατικές βιβλιοθήκες.....	44-45
2.12 Διαμοιραζόμενες βιβλιοθήκες.....	45
2.13 Παιδικές βιβλιοθήκες.....	45-47
2.13.1 Εκδηλώσεις και δραστηριότητες των παιδικών βιβλιοθηκών.....	47-48

Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία

3.1 Εισαγωγή.....	49
3.2 Ο σκοπός και ο στόχος της έρευνας.....	49
3.3 Η στρατηγική της έρευνας.....	49-51
3.4 Το θέμα της έρευνας.....	52
3.5 Η παρουσίαση του ερωτηματολογίου.....	52
3.6 Ο πληθυσμός της έρευνας.....	52-53
3.7 Οι δυσκολίες και οι περιορισμοί.....	53
3.8 Η ανάλυση των αποτελεσμάτων.....	54

Κεφάλαιο 4: Η διεξαγωγή των αποτελεσμάτων της έρευνας και η αξιολόγησή τους

4.1 Προσωπικά στοιχεία βιβλιοθηκονόμων.....	55
4.1.1 Φύλο.....	55-56
4.1.2 Ηλικία.....	56
4.1.3 Προϋπηρεσία.....	56-57
4.1.4 Έτη εργασίας των βιβλιοθηκονόμων.....	57-58
4.1.5 Σπουδές των βιβλιοθηκονόμων.....	58-59
4.2 Απόψεις των βιβλιοθηκονόμων γύρω από τις δημόσιες σχέσεις και την επικοινωνία.....	60
4.2.1 Χρησιμότητα των δημοσίων σχέσεων και της επικοινωνίας στις βιβλιοθήκες.....	60-61
4.2.2 Εξάσκηση των δημοσίων σχέσεων σε κάθε βιβλιοθήκη και η ύπαρξη κάποιου υπεύθυνου προσώπου για τον τομέα αυτόν.....	62-63
4.2.3 Η εξυπηρέτηση και το όφελος των χρηστών από τις δημόσιες σχέσεις στις βιβλιοθήκες.....	63
4.2.4 Οι γνώσεις των βιβλιοθηκονόμων γύρω από τον τομέα των δημοσίων σχέσεων.....	64-65
4.2.5 Η άποψη του βιβλιοθηκονόμου σχετικά με την εφαρμογή των δημοσίων σχέσεων στη βιβλιοθήκη όπου εργάζεται.....	65-66
4.2.6 Οφέλη και αρνητικά των δημοσίων σχέσεων.....	66-67

Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα.....68-70

Κεφάλαιο 6: Παραρτήματα.....71-75

Κεφάλαιο 7: Βιβλιογραφία.....76-79

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η εργασία αυτή παρουσιάζει την σχέση ανάμεσα στις δημόσιες σχέσεις και την επικοινωνία στις βιβλιοθήκες του πολεοδομικού συγκροτήματος της Θεσσαλονίκης.

Αρχικά, παρουσιάζονται οι ορισμοί των όρων «Δημόσιες Σχέσεις, Επικοινωνία, Βιβλιοθήκες». Με τον όρο επικοινωνία εννοούμε τη διαδικασία αποστολής ενός μηνύματος από τον αποστολέα στον δέκτη. Δημόσιες Σχέσεις είναι η συνειδητή, σχεδιασμένη και μόνιμη προσπάθεια δημιουργίας και διατήρησης αμοιβαίας κατανόησης και εμπιστοσύνης σε δημόσιες δραστηριότητες. Με την παραδοσιακή έννοια του όρου, βιβλιοθήκη είναι μια συλλογή βιβλίων και περιοδικών. Στην συνέχεια γίνεται ένας συσχετισμός των Δημοσίων Σχέσεων και της Επικοινωνίας. Ο άνθρωπος αποτελεί τον βασικό παράγοντα στις Δημόσιες Σχέσεις: από αυτόν εκπορεύονται όλες οι ενέργειες και προς αυτόν απευθύνονται. Κατά συνέπεια, η επίτευξη επικοινωνίας και η ανάπτυξη σχέσεων αποτελεί όχι μόνο μέσο, αλλά και σκοπό των Δημοσίων Σχέσεων. Πρέπει να υπογραμμιστεί ότι οι Δημόσιες Σχέσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν έμμεσα ή άμεσα σε όλες τις μορφές επικοινωνίας: πολιτική, εμπορική, θρησκευτική κλπ, σύμφωνα με τις αρχές και τις προϋποθέσεις της κοινωνικής επικοινωνίας. Οι Δημόσιες Σχέσεις ως επιστήμη καθαρά ανθρωπιστική, έχουν την άμεση ανάγκη χρησιμοποίησης και καλλιέργειας της επικοινωνίας. Ο τελικός στόχος κάθε προγράμματος δημοσίων σχέσεων δεν είναι άλλος, παρά η επικοινωνία. Ο στόχος αυτός θα γίνει πραγματικότητα με τη βοήθεια των επικοινωνιακών μέσων. Η γνώση και η εκλογή του κατάλληλου σε κάθε περίπτωση επικοινωνιακού μέσου θα δικαιώσει την προσπάθεια επιτυχίας του προγράμματος του επαγγελματία των Δημοσίων Σχέσεων. Με την χρήση ερωτηματολογίων σε βιβλιοθήκες επιτεύχθηκε με επιτυχία η έρευνα γύρω από τις δημόσιες σχέσεις και την επικοινωνία που εφαρμόζονται σε αυτές. Καταλήξαμε στο συμπέρασμα ότι οι δημόσιες σχέσεις δεν εφαρμόζονται σε ικανοποιητικό βαθμό στις βιβλιοθήκες. Ενώ υπάρχει η πρόθεση για την εφαρμογή τους, παρόλ' αυτά δεν έχει επιτευχθεί ακόμη η εφαρμογή τους στο μέγιστο βαθμό.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η διεκπεραίωση και η ολοκλήρωση μιας έρευνας στις διάφορες βιβλιοθήκες είναι εφικτό να καταστεί πολύ χρήσιμη, με την συλλογή και την αξιολόγηση των συμπερασμάτων, για την γνωστοποίηση της κατάστασης που κυριαρχεί στις βιβλιοθήκες αυτές. Συγκεκριμένα, η προσπάθεια της δημιουργίας και πραγματοποίησης της έρευνας με θέμα “οι Δημόσιες Σχέσεις και η Επικοινωνίας στις βιβλιοθήκες”, σπανίζει στο χώρο των βιβλιοθηκών.

Με αφορμή την παρούσα πτυχιακή εργασία η οποία απευθύνεται στο τμήμα της Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος του Νομού Θεσσαλονίκης, πραγματοποιήθηκε και ολοκληρώθηκε η έρευνα με κύριο θέμα τις Δημόσιες Σχέσεις και την Επικοινωνία στις Βιβλιοθήκες. Η έρευνα διεκπεραιώθηκε κάτω από τον έλεγχο και την εποπτεία της κας. Μυλωνά Ιφιγένειας, καθηγήτριας των Δημοσίων Σχέσεων.

Απώτερος σκοπός της έρευνας αυτής, ήταν η παρουσίαση της κατάστασης που επικρατεί, όσον αφορά τις Δημόσιες Σχέσεις και την Επικοινωνίας, στις διάφορες βιβλιοθήκες. Η συγκέντρωση των αποτελεσμάτων της έρευνας ήταν το βασικότερο κομμάτι της, αφού μέσω των αποτελεσμάτων αυτών, κατά ένα ποσοστό, επιδείχθηκε η πραγματική αλήθεια γύρω από την εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων και της Επικοινωνίας στο χώρο των βιβλιοθηκών. Αποδείχθηκε επίσης μέσα από την έρευνα και η σχέση της κάθε βιβλιοθήκης με το κοινό της, που είναι και αυτό ένα πολύ σημαντικό θέμα για την καθεμιά από αυτές.

Η μέθοδος της έρευνας που ακολουθήθηκε ήταν το ερωτηματολόγιο το οποίο θεωρήθηκε το ιδανικότερο για την αποκομιδή των στοιχείων. Το ερωτηματολόγιο αυτό αποτελούνταν από δύο ενότητες. Η μία ήταν η ενότητα των προσωπικών στοιχείων των ερωτηθέντων και η άλλη απαρτιζόταν από ερωτήσεις που αναφέρονταν στις Δημόσιες Σχέσεις και στην Επικοινωνία των βιβλιοθηκών τις οποίες καλούνταν να απαντήσουν οι βιβλιοθηκονόμοι. Η ανάκτηση των αποτελεσμάτων παρουσιάζεται μέσα στην εργασία μαζί με την αξιολόγησή τους.

Η δομή της εργασίας μου είναι:

Κεφάλαιο 1: Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις, όπου αναλύονται ο κάθε όρος χωριστά και παρατίθενται η ιστορική εξέλιξή τους, οι βασικές αρχές τους, οι σκοποί και οι στόχοι τους, καθώς και τα εργαλεία τους και η σημασία που έχουν στην κοινωνία. Επίσης, επιδιώκεται μία ανάλυση και

των δύο όρων του ενός σε σύγκριση με τον άλλον. Γίνεται δηλαδή μία συγκριτική παρουσίαση των δύο όρων, καθώς επίσης και αναφορά στις δημόσιες σχέσεις στις βιβλιοθήκες.

Κεφάλαιο 2: Εισαγωγή στις Βιβλιοθήκες, όπου στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται αναλυτικά όλα όσα αφορούν τις βιβλιοθήκες. Ορισμός, η ιστορική εξέλιξή τους, τα είδη των βιβλιοθηκών, η χρήση τους, οι υπηρεσίες τους, καθώς και ονόματα μεγάλων βιβλιοθηκών.

Κεφάλαιο 3: Η Μεθοδολογία της έρευνας, όπου στο κεφάλαιο αυτό αναλύονται λεπτομερειακά τα στάδια κατά τα οποία επιτεύχθηκε η έρευνα, καθώς επίσης και ο σκοπός και ο στόχος για τον οποίο πραγματοποιήθηκε η έρευνα αυτή.

Κεφάλαιο 4: Διεξαγωγή των αποτελεσμάτων της έρευνας, όπου παρουσιάζονται τα αποτελέσματα έτσι όπως ανακτήθηκαν από την έρευνα, καθώς επίσης και ο σχολιασμός τους.

Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα, όπου στο κεφάλαιο αυτό καταγράφονται τα συμπεράσματα της ερευνήτριας από την έρευνα σε συνδυασμό με την θεωρία των δημοσίων σχέσεων στις βιβλιοθήκες.

Τέλος, πρέπει να ειπωθεί ότι στο τέλος της εργασίας καταβάλλεται ένα παράρτημα, όπου παρουσιάζεται το ερωτηματολόγιο της έρευνας, για τυχόν δυσκολίες που μπορεί να αντιμετωπίσει ο κάθε αναγνώστης στην ανάγνωση της εργασίας αυτής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται αναφορές γύρω από τις Δημόσιες Σχέσεις και την Επικοινωνία σαν όροι. Έπειτα γίνεται και ένας συσχετισμός των δύο αυτών όρων και στην συνέχεια γίνεται αναφορά στις Δημόσιες Σχέσεις στις βιβλιοθήκες. Ακολουθεί η ανάλυση των όρων αυτών στο κεφάλαιο αυτό.

1.2 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Με τον όρο επικοινωνία εννοούμε τη διαδικασία αποστολής ενός μηνύματος από τον αποστολέα στον δέκτη. Υπάρχουν τρεις κύριες μορφές επικοινωνίας:

A) η λεκτική

B) η νοηματική

Γ) η γραπτή

(<http://el.wikipedia.org/wiki>. 15 Δεκεμβρίου 2007)

Για τον προσδιορισμό της επικοινωνίας έχουν δοθεί πολλοί ορισμοί. Μεταξύ αυτών αναφέρονται μερικοί και είναι οι εξής:

1) “Επικοινωνία είναι η άμεση ή έμμεση, μονόπλευρη ή αμφίπλευρη, συνειδητή και κατευθυνόμενη μεταβίβαση μηνυμάτων από άνθρωπο σε άνθρωπο”. (Μαγνήσαλης, 1992:131)

2) “Επικοινωνία, και δη επαγγελματική, είναι η διατύπωση – μεταβίβαση μηνυμάτων σύννομου περιεχομένου μεταξύ επικοινωνούντων (πομπών και δεκτών), που συνδιαλέγονται άμεσα ή έμμεσα, προκειμένου να συμφωνήσουν ή να συναλλάγουν με προϋποθέσεις πλήρους ή μερικής δικαιοπρακτικής ικανότητας”. (Μπίλλης, 1999:22)

3) “Επικοινωνία είναι η τέχνη της αποτελεσματικής ανταλλαγής πληροφοριών που ολοκληρώνεται με την εδραίωση αμοιβαίας κατανόησης ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα πρόσωπα ή ανάμεσα σε ένα πρόσωπο και μια ομάδα ή ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες ομάδες ατόμων”. (Πιπερόπουλος, 1994:41)

4) “Επικοινωνία είναι η μεταβίβαση ενός μηνύματος άμεσα ή έμμεσα από άτομο ή και ομάδα σε άτομο ή και ομάδα για έναν σκοπό”. (Μαγνήσαλης, 1992:131)

1.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η επικοινωνία είναι ένα φαινόμενο το οποίο παρουσιάζεται στα πρώτα χρόνια της Ιστορίας της ανθρωπότητας. Αυτό έγινε γιατί αποτέλεσε την γέφυρα για την σύνδεση και την συνεννόηση μεταξύ των ανθρώπων με βάση τα μέσα που είχε η επικοινωνία.

Αρχικά η επικοινωνία καθώς και τα μέσα της ήταν περιορισμένα. Με το πέρασμα του χρόνου όμως και με τις εξελίξεις της τεχνολογίας, η επικοινωνία αρχίζει να αναπτύσσεται κι αυτό έγινε διότι εμφανίστηκε η ανάγκη για επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων.

“Η ανάπτυξη της επικοινωνίας εμφανίστηκε τον 18^ο αιώνα, όταν με τις μεγάλες εφευρέσεις παρουσιάζονται νέα μέσα επικοινωνίας όπως η ατμομηχανή, η τυπογραφία κ.α.” (Μαγνήσαλης, 1992:132)

Από τότε, και με το πέρασμα των χρόνων, άρχισαν να εμφανίζονται και νέα μέσα επικοινωνίας, πιο σύγχρονα, όπως το τηλέφωνο, το ραδιόφωνο, η τηλεόραση κ.α. τα οποία διευκόλυναν και βοήθησαν πολύ στην επικοινωνία των ανθρώπων σε όλα τα μέρη του κόσμου.

Σήμερα η επικοινωνία έχει εκσυγχρονιστεί σε πολύ μεγάλο βαθμό, αφού τα τελευταία χρόνια παρουσιάστηκαν και τα κινητά τηλέφωνα τα οποία διευκόλυναν ακόμα περισσότερο στην επικοινωνία και στη συνεννόηση των ανθρώπων.

1.4 ΕΞΩΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η εξωλεκτική επικοινωνία είναι ένα είδος επικοινωνίας το οποίο επιτυγχάνεται με παραστατικούς κώδικες όπως οι χειρονομίες, οι κινήσεις των ματιών, οι κινήσεις των χεριών κ.α. Πρόκειται για ένα πολύ σημαντικό είδος επικοινωνίας σύμφωνα με το οποίο οι άνθρωποι σχηματίζουν άποψη και δημιουργούν τις πρώτες εντυπώσεις για κάποιον πολύ πριν εκείνος μιλήσει. Επιτυγχάνοντας τη θετικότερη εξωλεκτική επικοινωνία, εξασφαλίζουν την επιτυχία στις διαπροσωπικές τους σχέσεις στον εργασιακό τους χώρο και στη γενικότερη εικόνα που προβάλλουν προς τα έξω. (<http://www.ison.gr>. 18 Νοεμβρίου 2007)

Οι λειτουργίες των παραστατικών κωδικών είναι δύο:

- 1) “Μεταφέρουν ενδεικτική πληροφορία. Πρόκειται για πληροφορία σχετική με τον ομιλητή και την κατάστασή του, μέσω της οποίας ο ακροατής πληροφορείται για την ταυτότητα, τα συναισθήματα, τις στάσεις, την κοινωνική θέση κλπ. του ομιλητή”. (Fiske, 1992:88)
- 2) “Ο χειρισμός της αλληλόδρασης. Χρησιμοποιούνται για τη ρύθμιση της σχέσης που ο κωδικοποιός θέλει να έχει με τον άλλον. Χρησιμοποιώντας κάποιες χειρονομίες, τη στάση του σώματος και το τόνο της φωνής, ο ομιλητής προσπαθεί να κυριαρχήσει πάνω στους άλλους, να είναι διαλλακτικός μαζί τους ή να τους αποφύγει”. (Fiske, 1992:89)

Το δεύτερο είδος κωδικών είναι οι αναπαραστατικοί κωδικοί σύμφωνα με τους οποίους ένα γραπτό κείμενο μπορεί π.χ. να έχει τόνο φωνής, μια φωτογραφία μπορεί να μεταδίδει θλίψη ή χαρά.

“Το μοντέλο του Jakobson διευκρινίζει τη διαφορά ανάμεσα στους δύο τύπους κωδικών” (Jakobson, 1960:57). Οι αναπαραστατικοί κώδικες είναι οι μοναδικοί που μπορούν να επιτελέσουν την αναφορική λειτουργία. Οι παραστατικοί είναι περισσότερο αποτελεσματικοί στις βουλητικές και συγκινησιακές λειτουργίες.

Το ανθρώπινο σώμα είναι ο κύριος μεταδότης των παραστατικών κωδικών. “Ο Argyle παραθέτει δέκα τέτοιους κώδικες και υπαινίσσεται το είδος των νοημάτων που μπορούν να μεταβιβάσουν” (Argyle, 1972):

- 1) Σωματική επαφή: ποιον αγγίζουμε, που και πότε, εκπέμπει σημαντικά μηνύματα για τις σχέσεις μας.
- 2) Γειτνίαση ή Γειτνιασιολογία: το πόσο κοντά πλησιάζουμε κάποιον αποτελεί μήνυμα για τη σχέση μας.
- 3) Προσανατολισμός: ο τρόπος με τον οποίο στεκόμαστε απέναντι στους άλλους αποτελεί μήνυμα για τις σχέσεις μας.
- 4) Εμφάνιση: ο Argyle τη διακρίνει σε δυο κατηγορίες: στα στοιχεία που βρίσκονται κάτω από εκούσιο έλεγχο (μαλλιά, ρούχα, στολίδια), και στα λιγότερο ελεγχόμενα (ύψος, βάρος κλπ.).
- 5) Νεύματα: αυτά κυρίως αφορούν το χειρισμό της αλληλόδρασης. Δεν έχουν σχέση με το ποιος παίρνει το λόγο. Ένα νεύμα μπορεί να δώσει στον άλλον την άδεια να συνεχίσει την ομιλία του.
- 6) Εκφράσεις προσώπου: μπορούν να υποδιαιβρεθούν στους υποκώδικες στις θέσεις των φρυδιών, του σχήματος των ματιών, του σχήματος του στόματος, και του ανοίγματος των ρουθουνιών.
- 7) Χειρονομίες (ή Κινησιολογία): το χέρι και ο βραχίονας είναι οι κύριοι μεταδότες χειρονομιών, αν και σημαντικές είναι και οι εκφραστικές κινήσεις του κεφαλιού και των ποδιών. Οι χειρονομίες είναι στενά συντονισμένες με την ομιλία και συμπληρώνουν τη λεκτική επικοινωνία.
- 8) Στάση σώματος: οι τρόποι που κάθεται κάποιος, στέκεται ή ξαπλώνει επικοινωνούν μια περιορισμένη μεν, αλλά ενδιαφέρουσα

σειρά νοημάτων που σχετίζονται με την διαπροσωπική συμπεριφορά: η φιλικότητα, η εχθρότητα, η ανωτερότητα, η κατωτερότητα δηλώνονται και με τη στάση του σώματος.

9) Κίνηση κι επαφή των ματιών: το πότε, πόσο συχνά και με τι διάρκεια συναντιούνται τα μάτια δύο ατόμων είναι ένας τρόπος για να σταλούν σημαντικά μηνύματα.

10) Εξωλεκτικές Πλευρές της Ομιλίας: χωρίζονται σε δυο κατηγορίες:

α) Στους προσωδιακούς κώδικες που επηρεάζουν το νόημα των λέξεων. Οι βασικοί κώδικες είναι ο τόνος και η ένταση της φωνής.

β) Στους υποδειγματικούς κώδικες που επικοινωνούν πληροφορίες για τον ομιλητή.

Αυτοί οι παραστατικοί κώδικες κατηγοριοποιούνται από το μέσο. Είναι όλοι τους δε σχετικά απλοί, διότι από υποδειγματικής πλευράς συγκροτούνται από λίγες συγκριτικά μονάδες, και από συνταγματικής πλευράς έχουν πολύ απλούς κανόνες συνδυασμών. “Είναι στη πραγματικότητα πολύ όμοιοι με αυτούς που ο Bernstein ονομάζει «περιορισμένους κώδικες»”. (Bernstein, 1966)

1.5 ΚΑΘΟΡΙΣΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ

“Η επικοινωνία αποτελεί κοινωνική ενέργεια και ως τέτοια νοείται η μεταξύ ανθρώπων μεταβίβαση ενός νοήματος εικόνων, λέξεων, παραστάσεων, κειμένων που παρουσιάζονται, εκφράζονται και γενικώς εκδηλώνονται από και προς, χαρακτηρίζοντας συμπεριφορές”. (Μπίλλης, 1999:21)

Οι παράγοντες της επικοινωνίας είναι:

- 1) Η συνείδηση, η οποία είναι απαραίτητη προϋπόθεση των επικοινωνούντων, εφόσον ο άνθρωπος έχει συνείδηση.
- 2) Η πλήρης διαύγεια του νου και του λογικού, δηλαδή οι επικοινωνούντες πρέπει να βρίσκονται σε κατάσταση πλήρους συνειδήσεως.
- 3) Η άμεση ή έμμεση μεταβίβαση ενός μηνύματος.
- 4) Η ύπαρξη ενός συγκεκριμένου νοήματος-μηνύματος.

“Τα βασικά στοιχεία της επικοινωνίας, σύμφωνα με τον Κώστα Μαγνήσαλη” (Μαγνήσαλης, 1992:131) είναι:

A) Η μεταβίβαση ενός μηνύματος. Η μεταβίβαση αυτή μπορεί να γίνει με ποικίλους τρόπους (π.χ. προφορικά, γραπτά, με μηχανικά μέσα, με μια χειρονομία κλπ.)

Β) Η μεταβίβαση μπορεί να είναι άμεση ή έμμεση. Άμεση μεταβίβαση, π.χ. είναι η απευθείας προφορική συνεννόηση. Έμμεση, όταν παρεμβάλλεται χρόνος ή χώρος (π.χ. αποστολή γράμματος).

Γ) Η επικοινωνία διενεργείται μεταξύ των ανθρώπων-ατόμων, ομάδων- (ανθρώπινη επικοινωνία) και μεταξύ των ανθρώπων και των μηχανών ή των μηχανών μέσω των ανθρώπων (μηχανική επικοινωνία).

Δ) Η επικοινωνία γίνεται για έναν σκοπό, π.χ. η πληροφόρηση, ενημέρωση, επηρεασμό της συμπεριφοράς κλπ.

1.6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Το βασικό μοντέλο της επικοινωνίας (ποιος λέει τι, με ποιο κανάλι, σε ποιον) αποτελείται από τέσσερα βασικά στοιχεία: τον αποστολέα (πομπό), το μήνυμα, το μέσο ή τα μέσα (τεχνικά ή άνθρωποι) και τον παραλήπτη (δέκτη).

Τα τέσσερα αυτά στοιχεία ίσως θα μπορούσαν να ταυτιστούν με τη δυναμική διαδικασία της επικοινωνίας.

“Επικοινωνία = Πομπός + Μήνυμα + Μέσο + Δέκτης” (Πιπερόπουλος, 1994:41)

Πομπός: ο πομπός είναι ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων που στέλνει μηνύματα σε άλλα άτομα ή άλλες ομάδες ατόμων. Στόχος του πομπού είναι να στείλει ένα κατανοητό και ευδιάκριτο μήνυμα έτσι ώστε το άτομο στο οποίο προορίζεται να μπορέσει να το κατανοήσει.

Ο πομπός είναι αυτός που θα αποφασίσει τα χαρακτηριστικά του μηνύματος που θέλει να στείλει. Το μήνυμα που στέλνει ο πομπός δεν είναι το ίδιο με αυτό που λαμβάνει ο δέκτης. Πάντα στη διαδικασία μεσολαβούν παράγοντες που αλλοιώνουν το αρχικό μήνυμα. Μπορεί να μεσολαβεί κάποιο εξωτερικό στοιχείο που να λειτουργεί σαν εμπόδιο, σαν θόρυβος. Επίσης η αποκωδικοποίηση του μηνύματος γίνεται, πάντα με βάση την υποκειμενική πραγματικότητα του δέκτη, τη διάθεση της στιγμής, προηγούμενες εμπειρίες, τις αξίες του, την κουλτούρα και την μητρική γλώσσα του. Όλα αυτά και άλλα πολλά, επηρεάζουν την αντίληψη του αρχικού μηνύματος.

Βασική προϋπόθεση για καλή συνεννόηση είναι το μήνυμα του πομπού να είναι καθαρό, δηλαδή να υπάρχει συμφωνία μεταξύ λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων, π.χ. να υπάρχει συντονισμός μεταξύ λόγων, χροιάς της φωνής και στάσης του σώματος. Όταν δεν υπάρχει αυτή η συμφωνία λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων, και ο πομπός στέλνει

διπλά μηνύματα, δημιουργείται σύγχυση και ένταση στην επικοινωνία. (<http://www.exelixi-psychotherapy.gr>. 25 Νοεμβρίου 2007)

“Για να υπάρξει λοιπόν καλή επικοινωνία με την έννοια της συνεννόησης (δηλαδή ο δέκτης να πάρει το μήνυμα του πομπού, όποιο κι αν είναι αυτό), πρέπει να συνυπάρξουν δύο βασικές προϋποθέσεις” (Μπίλλης, 1999:28):

- 1) Να γνωρίζει ο πομπός καλά τι θέλει να πει πριν το πει. Να έχει δηλαδή πλήρη γνώση του μηνύματος πριν το συντάξει και το διοχετεύσει στο κανάλι της επικοινωνίας.
- 2) Να γνωρίζει ο πομπός κατά το δυνατό καλύτερα τον δέκτη, ώστε να του στείλει το καταλληλότερο από άποψη θετικής ανταπόκρισης μήνυμα.

Μήνυμα: το μήνυμα είναι το γραπτό κείμενο ή σημείωμα που θέλει να στείλει ο πομπός στον δέκτη. Για να είναι σωστό ένα μήνυμα θα πρέπει να είναι απλό, λιτό και απερίττο. Στο μήνυμα θα πρέπει να ακολουθείται η ισχύουσα γλώσσα χωρίς λογοτεχνικές εκφράσεις και επιτηδευμένες λέξεις. Θα πρέπει να είναι ένα κατανοητό μήνυμα και ο πομπός οφείλει να λέει αυτό που θέλει ξεκάθαρα ώστε να μπορέσει να το καταλάβει και ο δέκτης.

“Τα είδη του μηνύματος είναι διάφορα και εξαρτώνται από το περιεχόμενό τους”. (Μαγνήσαλης, 1992:134) Σύμφωνα με μια γενική διάκριση μπορούν να καταταγούν σε:

- 1) Λεκτικά. Μονολεκτικά (όπως π.χ. ένα σύνθημα) ή πολυλεκτικά (όπως π.χ. μια διάλεξη, ομιλία κλπ)
- 2) Ηχητικά, όπως π.χ. μουσική, εμβατήρια κλπ
- 3) Οπτικά, όπως π.χ. εικόνες, παραστάσεις, κλπ
- 4) Σύνθετα, που μπορεί να περιλαμβάνουν εκδηλώσεις, γιορτές κλπ.

Μέσο: είναι το τρίτο στοιχείο στη διαδικασία της επικοινωνίας και είναι ο φορέας μεταβίβασης κάποιου μηνύματος από τον πομπό προς τον δέκτη.

Τα μέσα, με τα οποία μεταβιβάζονται τα μηνύματα, είναι τα έντυπα, το ραδιόφωνο, η τηλεόραση, οι εφημερίδες, τα περιοδικά, τα φυλλάδια, κ.ά. “Τα μέσα ραδιόφωνο- τηλεόραση- εφημερίδες αποτελούν τα Μαζικά Μέσα Επικοινωνίας”. (Πιπερόπουλος, 1994:65). Τα μέσα αυτά με το πέρασμα των χρόνων εκσυγχρονίζονταν συνεχώς και πλέον είναι ένα από τα βασικότερα φαινόμενα της εποχής μας.

Η επιλογή του μέσου είναι στην αρμοδιότητα του πομπού, εφόσον αυτός είναι ο υπεύθυνος για τη μεταβίβαση του μηνύματος στον δέκτη. Το μέσο, εκτός από συσκευές, έντυπα κλπ, μπορεί να είναι και άνθρωπος.

Κατά τη διάρκεια της μεταβίβασης του μηνύματος από το μέσο, δημιουργούνται και κάποιες παρεμβολές που άλλοτε είναι ασήμαντες και άλλοτε σημαντικές. Οι σημαντικές παρεμβολές προκαλούνται, κυρίως, από το ανθρώπινο μέσο και τότε τα εμπόδια είναι υποκειμενικά και η διαστρέβλωση του μηνύματος βέβαιη. “Αυτό συμβαίνει διότι η εξουδετέρωση των εμποδίων τα οποία εστιάζονται στην υποκειμενική αντίληψη του μεταφέροντος το μήνυμα ανθρώπου είναι αδύνατη”. (Μπίλλης, 1999:43).

Ο άνθρωπος, ως μέσο, όταν μεταβιβάζει κάποιο μήνυμα είναι σαφές ότι θα κάνει κάποιες παραποιήσεις ανάλογα με το πώς αντιλαμβάνεται ο ίδιος το περιεχόμενο του μηνύματος. Έτσι πολλές φορές, μέχρι να φτάσει το μήνυμα από τον πομπό στον δέκτη, δέχεται κάποιες αλλαγές από το μέσο (άνθρωπο). Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τη δυσκολία της επικοινωνίας ανάμεσα στον πομπό και στον δέκτη.

“Για να υπάρχει λοιπόν μια καλή και σωστή επικοινωνία θα πρέπει το μέσο να παίζει το ρόλο του σωστά”. (Winkin, 1993:130) Δηλαδή να λειτουργήσει ως μέσο και μόνο, να απέχει από τις προσωπικές του απόψεις και να μην εκφέρει την προσωπική του άποψη που έχει ή δεν έχει για το περιεχόμενο του μηνύματος.

Δέκτης: είναι το τελευταίο στοιχείο στη διαδικασία της επικοινωνίας. Είναι ένα από τα πιο βασικά στοιχεία της επικοινωνίας γιατί είναι ο τελικός στόχος της.

Ο δέκτης είναι ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων οι οποίοι λαμβάνουν τα μηνύματα από τον πομπό με σκοπό την ενημέρωσή τους. Για να έχει όμως απήχηση το μήνυμα του πομπού προς τον δέκτη, θα πρέπει ο πομπός να τον γνωρίζει καλά. “Θα πρέπει να γνωρίζει το μορφωτικό του επίπεδο, τη συμπεριφορά του, τις πιθανές απόψεις του για κάποιο θέμα, κ.α.” (Fiske, 1992:88). Για να μπορέσει με τη σειρά του ο δέκτης να λάβει το μήνυμα από τον πομπό θα πρέπει να δεχτεί το μήνυμα όπως είναι, να διαβάσει τις απόψεις του πομπού και μετά από καλή επεξεργασία του μηνύματος να βγάλει την δική του κριτική και μια θετική ή αρνητική απάντηση.

Τέλος, σύμφωνα με στατιστικές έρευνες, αξίζει να σημειωθεί ότι ο δέκτης συγκρατεί από τα μηνύματα που λαμβάνει:

- 1) το 30-35% απ’ ότι βλέπει
- 2) το 15-20% απ’ ότι ακούει
- 3) το 10-15% απ’ ότι διαβάζει
- 4) το 50% από μια παρουσίαση μηνυμάτων που γίνεται με οπτικοακουστικά μέσα. (Μπίλλης, 1999:49)

Για να υπάρξει λοιπόν μια σωστή και εφικτή επικοινωνία θα πρέπει τόσο ο πομπός όσο και ο δέκτης να πληρούν τις απαραίτητες

προϋποθέσεις που αναφέρθηκαν παραπάνω. Αν δεν τηρούνται οι κατάλληλες προϋποθέσεις τότε η επικοινωνία ανάμεσα στον πομπό και στον δέκτη θα είναι δύσκολη και ίσως και αδύνατη.

1.7 ΟΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία για την επίτευξη της καλής και σωστής επικοινωνίας είναι ο τρόπος με τον οποίο εκφράζεται ο πομπός προς τον δέκτη. Όταν μεταβιβάζει ο πομπός ένα σωστό και ενδιαφέρον μήνυμα τότε καταφέρνει να κερδίσει και το ενδιαφέρον του δέκτη.

Μέσα στο πλαίσιο αυτό μια καλή επικοινωνία απαιτεί:

- A) Γνωριμία του δέκτη στον οποίο απευθύνεται το μήνυμα
- B) Χρησιμοποίηση των κατάλληλων μέσων διαβίβασης
- Γ) Πρόκληση ενδιαφέροντος
- Δ) Πλήρη πληροφόρηση
- E) Αξιολόγηση των αντιδράσεων του δέκτη
- Στ) Βελτίωση του τρόπου μετάδοσης μηνυμάτων με τη χρησιμοποίηση πιο αποτελεσματικών μέσων επικοινωνίας
- Z) Δημιουργία ενδιαφέροντος με νέα κίνητρα. (Μαγνήσαλης, 1992:136)

1.8 ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΙ ΕΙΔΗ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Για τη σωστή και γρήγορη λειτουργία της επικοινωνίας είναι απαραίτητο να αναφερθούν κάποιες μορφές και κάποια είδη της επικοινωνίας. Όσον αφορά τις μορφές της επικοινωνίας, διακρίνονται ανάλογα με τα τέσσερα βασικά της στοιχεία (πομπός – μήνυμα – μέσο – δέκτης)

Με βάση το πρώτο στοιχείο (πομπός) και αναλόγως του αριθμού πομπών, η επικοινωνία διακρίνεται σε:

- Μονομερή. Όταν ο πομπός είναι ένας και στέλνει μήνυμα υπό μορφή ανακοίνωσης, γνωστοποίησης ή διαφήμισης, (π.χ. μαζικές επιστολές, χρήση ραδιοφώνου ή τηλεόρασης).
- Διμερή. Όταν η επικοινωνία, λ.χ., συζήτηση, γίνεται μεταξύ δύο ατόμων, πομπού-δέκτη, και αντίστροφα.
- Πολυμερή. Όταν η επικοινωνία γίνεται μεταξύ πολλών ατόμων (ιδιωτικά ή δημόσια).

Με βάση το δεύτερο στοιχείο (μήνυμα), η επικοινωνία διακρίνεται σε:

- Απλής κατεύθυνσης. Όταν ο πομπός ή οι πομποί δεν περιμένουν ούτε άμεση ούτε έμμεση ανταπόκριση.
- Διπλής κατεύθυνσης. Όταν ο πομπός περιμένει απάντηση από τον δέκτη ή τους δέκτες.

Επίσης η επικοινωνία διακρίνεται σε κάθετη, όταν το μήνυμα απευθύνεται σε άτομα διαφορετικού βαθμού ιεραρχίας, σε οριζόντια, όταν το μήνυμα απευθύνεται σε άτομα ομότιμου επιπέδου ιεραρχίας, και σε πλάγια κάθετη, όταν το μήνυμα απευθύνεται σε άτομα διαφορετικού επιπέδου ιεραρχίας αλλά και διαφορετικού αντικειμένου εργασιών.

Με βάση το τρίτο στοιχείο του μοντέλου επικοινωνίας, δηλαδή το μέσο, η επικοινωνία διακρίνεται σε άμεση (ζώσα επικοινωνία, στην οποία μπορεί να μην υπάρχει μέσο) και σε έμμεση, όταν το μήνυμα διοχετεύεται σε κάποιο μέσο το οποίο αναλαμβάνει τη μεταφορά του στο δέκτη.

Με βάση το τέταρτο στοιχείο του μοντέλου, δηλαδή τον δέκτη, η επικοινωνία διακρίνεται απλά σε διαπροσωπική και σε μαζική.

Όσον αφορά τα είδη της επικοινωνίας αυτά είναι:

- Ο γραπτός λόγος (Τύπος, περιοδικά, αλληλογραφία, άλλες εκδόσεις).
- Τα οπτικοακουστικά μέσα (ραδιόφωνο, κινηματογράφος, τηλεόραση, φιλμ, σλάιτς, τηλέφωνο, δίσκοι, μαγνητοταινίες, βίντεο, διαφανοσκόπιο κ.α.)
- Η εξωλεκτική συμβολική επικοινωνία (ρουχισμός, χτένισμα, κοσμήματα, αυτοκίνητα, κατοικία κ.α.)
- Η εξωλεκτική διάφορη επικοινωνία (άγγιγμα, στάση, κοίταγμα στα μάτια, απόσταση, τικ, χειρονομία, κραυγή κ.α.)

1.9 ΤΑ ΜΕΣΑ ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας μπορούν να καταταγούν σε τρεις βασικές κατηγορίες, ανάλογα με το αισθητήριο όργανο που επηρεάζουν σε κάθε άτομο. Αυτές είναι οι εξής:

- A) Οπτικά μέσα επικοινωνίας (τύπος, έντυπα, βιβλία, εκθέσεις κ.α.)
- B) Ακουστικά μέσα επικοινωνίας (ραδιόφωνο, τηλεόραση κ.α.)
- Γ) Οπτικοακουστικά μέσα επικοινωνίας (διδασκτικές μηχανές, πίνακες ανακοινώσεων, βίντεο, κινηματογράφος κ.α.)

Μια άλλη διάκριση των μέσων επικοινωνίας μπορεί να γίνει με το κριτήριο του τρόπου μετάδοσής τους. Έτσι ανάλογα με την περίπτωση έχουμε:

- A) Μέσα μονομερούς επικοινωνίας.
- B) Μέσα μαζικής επικοινωνίας

Τα μέσα μονομερούς επικοινωνίας είναι εκείνα που επιτρέπουν μια επικοινωνία με ένα μόνο άτομο ή με περιορισμένο αριθμό ατόμων, όπως λ.χ., ένα γράμμα, ένα φέιγ βολάν κλπ.

“Τα μέσα μαζικής επικοινωνίας (mass media) είναι εκείνα που επιτρέπουν μια επικοινωνία με πολλά άτομα ή με ένα σύνολο ατόμων, όπως λ.χ., η τηλεόραση, το ραδιόφωνο κλπ”. (Μαγνήσαλης, 1992:141)

Η ανάπτυξη της επικοινωνίας και η σημασία της στη σύγχρονη ζωή των ανθρώπων έφτασε σε τέτοιο σημείο, ώστε να μη θεωρείται υπερβολή το ότι σήμερα έχουμε γίνει όλοι «επικοινωνιολόγοι» (communicators).

Ο ρόλος της επικοινωνίας στην κοινωνική διάρθρωση και δράση είναι τεράστιος. Αρχικά διευκολύνει τη σχέση των ατόμων ή των ομάδων ή των οργανισμών ή των επιχειρήσεων με το κοινό, ενώ ταυτόχρονα συμβάλλει στην αλληλοκατανόηση και επιτρέπει την αποκατάσταση κοινότητας ιδεών και αξιών σύμμετρα προς τα συμφέροντα όλων των επικοινωνούντων και σε συνάρτηση προς τις κατευθύνσεις τους.

“Η επικοινωνία έχει την ικανότητα να ανακαλύπτει νέους τρόπους μεταβίβασης των πληροφοριών τις οποίες δέχεται, ενώ ταυτόχρονα αποτελεί έναν συνδετικό κρίκο μεταξύ των ανθρώπων”. (Bernstein, 1966)

1.10 ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Υπάρχουν πολλοί τρόποι να καταγραφεί, να ανασυσταθεί και να παρουσιαστεί η δομή της συμπεριφοράς στη διάρκεια μιας διάδρασης. “Ένας από αυτούς είναι να υποθέσουμε πως κάθε διάδραση έχει μια ημερήσια διάταξη, ένα οργανόγραμμα ή ένα πολιτισμικό πρόγραμμα, το οποίο έχει «εσωτερικεύσει» με τον έναν ή τον άλλον τρόπο ο κάθε συμμετέχων” (Winkin, 1993:130). Ακολουθούν τα συστήματα της ανθρώπινης επικοινωνίας:

α) Τα προγράμματα εξελίσσονται και μεταδίδονται πολιτισμικά: σε κάθε εθνοτική ομάδα αναπτύσσονται ιδιαίτεροι τρόποι για την εκτέλεση των κοινωνικών υποχρεώσεων.

β) Τα προγράμματα εκτελούνται σε συγκεκριμένα περιβάλλοντα: τα προγράμματα αναπτύσσονται ή τίθενται σε εφαρμογή στις κατάλληλες συνθήκες. Αποφασιστικής σημασίας είναι τα εξής τέσσερα: το φυσικό πλαίσιο, η περίσταση, η κοινωνική δομή, η πολιτισμική δομή.

γ) Τα προγράμματα υποδεικνύουν τη μορφή κάθε συμπεριφοράς και όχι μόνο της γλωσσικής: όχι μόνο η λεκτική συμπεριφορά, αλλά όλοι οι τρόποι συμπεριφοράς κωδικοποιούνται και δομούνται από την παράδοση.

δ) Το πρόγραμμα απαιτεί αυστηρή ενοποίηση των δομικών μονάδων: φυσικά υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός συμπεριφορικών δομών, ακόμη και στα πλαίσια του ίδιου πολιτισμού. Αυτές οι διαφορετικές δομές ωστόσο, συγκροτούνται από έναν συγκεκριμένο αριθμό συμπεριφορικών μικρο-μονάδων.

ε) Τα προγράμματα καθορίζουν την κοινωνική δομή της δρώσας ομάδας: το πρόγραμμα, που θεμελιώνεται σε μια πολιτιστική παράδοση, ορίζει συνήθως κάποιες πτυχές της κοινωνικής δομής και περιορίζει έτσι τους τύπους των ομάδων και των συμμετεχόντων που είναι σε θέση να το εκτελέσουν. Οι πτυχές αυτές είναι: 1) η σύνθεση της ομάδας, 2) η φύση των σχέσεων κατά την εκτέλεση, 3) ο καθορισμός των ρόλων.

στ) Μια μονάδα, όμως, δεν εκτελείται αναγκαστικά από ένα και το αυτό άτομο: μια ορισμένη μονάδα, που συνήθως εκτελείται από ένα και το αυτό άτομο, μπορεί σε ορισμένες περιπτώσεις να εκτελεστεί από περισσότερους συμμετέχοντες στη διάδραση.

ζ) Τα προγράμματα προσφέρουν πολλές παραλλαγές ή εναλλακτικές εκδοχές: όπως πολλές λέξεις διαθέτουν συνώνυμα, έτσι και οι περισσότερες μονάδες ενός προγράμματος φαίνονται να διαθέτουν «ήματα» ή αντίστοιχες μονάδες που μπορεί να υποκαθιστούν η μια την άλλη, να εναλλάσσονται μεταξύ τους χωρίς να διακόπτεται η εκτέλεση του προγράμματος.

“Ένα βασικό πρόβλημα που υπάρχει στην επικοινωνία είναι το πώς η πληροφορία μεταδίδεται και γίνεται αντιληπτή” (Winkin, 1993:140). Όταν πρόκειται για σημαντικά γεγονότα, για κάποια πληροφορία ή μια νέα συζήτηση, τα άτομα είναι σε θέση να ξέρουν αν τα έχουν αντιληφθεί ή τουλάχιστον να συμπεριφέρονται με διαφορετικό τρόπο. Οι μη λεκτικές και λιγότερο έκδηλες συμπεριφορές όμως μπορεί να μην γίνονται συνειδητά αντιληπτές.

Στην συνέχεια ακολουθεί η ανάλυση του όρου των δημοσίων σχέσεων με υποκεφάλαια που αφορούν τον όρο αυτόν.

1.11 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Ο όρος «Δημόσιες Σχέσεις» είναι αυστηρή μετάφραση του αγγλικού όρου «Public Relations», ο οποίος δεν αποδίδει στην ελληνική γλώσσα την ακριβή έννοια του θεσμού.

Στην αγγλική γλώσσα ο όρος «Public Relations» σημαίνει «Σχέσεις με το Κοινό». Στην ελληνική γλώσσα το «Public» (=Κοινό) αποδόθηκε με το επίθετο «Δημόσιος», που σημαίνει συνήθως αυτό που έχει σχέση με το Δημόσιο, δηλαδή το Κράτος. Έτσι είναι δυνατόν εύκολα

να θεωρηθεί ότι ο όρος «Δημόσιες Σχέσεις» σημαίνει «οι Σχέσεις με το Κράτος».

Μερικοί ενδεικτικοί ορισμοί των Δημοσίων Σχέσεων είναι:

- 1) “Δημόσιες Σχέσεις είναι η προσπάθεια που κάνει η επιχείρηση, δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, να επιτύχει την κατανόηση και αποδοχή του πελατειακού κοινού-κοινής γνώμης για τις ενέργειές της.” (Μπίλλης, 1999:207)
- 2) “Δημόσιες Σχέσεις είναι η λειτουργία επικοινωνίας μεταξύ ενός υποκειμένου δημοσίων σχέσεων (ατόμου, ομάδας) και του κοινού για τη δημιουργία και διατήρηση αμοιβαίας εμπιστοσύνης και κατανόησης”. (Μαγνήσαλης, 1992:29)
- 3) “Δημόσιες Σχέσεις είναι η συνειδητή, σχεδιασμένη και μόνιμη προσπάθεια δημιουργίας και διατήρησης αμοιβαίας κατανόησης και εμπιστοσύνης σε δημόσιες δραστηριότητες”. (Πιπερόπουλος, 2006:30)
- 4) “Οι Δημόσιες Σχέσεις αναφέρονται στην προσπάθεια μιας επιχείρησης, ενός οργανισμού ή ενός κόμματος, πολιτικού προσώπου κλπ. να προβληθεί ευρέως και να δημιουργήσει θετική εικόνα γύρω από το πρόσωπό του / της”. (<http://el.wikipedia.org/wiki>. 15 Δεκεμβρίου 2007)

1.12 Η ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΡΧΑΙΑ ΕΛΛΑΔΑ ΜΕΧΡΙ ΣΗΜΕΡΑ

Αξιόλογες απόψεις για την επικοινωνία μεταξύ ατόμων, κοινωνικών ομάδων αλλά και μεταξύ πολιτειών βρίσκονται στα κείμενα των μεγάλων κλασσικών της Αρχαίας Ελλάδας.

Ο Αριστοτέλης στα “Ηθικά Νικομάχεια” αναφέρει ότι η επικοινωνία και οι φιλικές ανθρώπινες σχέσεις είναι αναγκαίες προϋποθέσεις της ευδαιμονίας.

Ο Πλάτωνας στους “Νόμους” ασχολείται με τις εξωτερικές σχέσεις και εκφράζει τις απόψεις του για τον τρόπο παγίωσης των καλών σχέσεων μεταξύ των πολιτειών.

Τα μέσα που συνέβαλλαν στη μετάδοση πληροφοριών, ιδεών και γενικά μηνυμάτων ήταν οι κήρυκες, οι πάπυροι και τα όστρακα, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι οι Έλληνες ενδιαφέρονταν και για τις προσωπικές τους δημόσιες σχέσεις, εξ ου και η επιτήδευση στην αμφιέσή τους, οι εκδηλώσεις συμποσίων που οργάνωναν κ.α.

“Στη Ρωμαϊκή Εποχή αναπτύχθηκε η επικοινωνία και οι σχέσεις με όλο τον τότε γνωστό κόσμο” (Μπίλλης, 1999:211). Οι Ρωμαίοι έδωσαν ιδιαίτερη σημασία στην άποψη της κοινής γνώμης χρησιμοποιώντας

σύμβολα και παραστάσεις για να εκφράσουν τις ιδέες τους και να δημιουργούν εντυπώσεις στους πολίτες.

Η περίοδος της Αναγέννησης χαρακτηρίζεται από ανύψωση του πνευματικού και πολιτιστικού επιπέδου του ατόμου με την εμφάνιση του ουμανισμού, ο οποίος ήταν μια επανάσταση κατά του μεσαιωνισμού και υπέρ της αναγνώρισης της ανθρώπινης προσωπικότητας, της ελεύθερης βούλησης και της εξωτερίκευσης της γνώμης του ατόμου. “Η άποψη της κοινής γνώμης είχε αποφασιστική σημασία για την εθνική ζωή των ευρωπαϊκών λαών” (Καβουνίδου, 1992). Κατά τη περίοδο αυτή, η ανακάλυψη της τυπογραφίας από τον Γουτεμβέργιο συνέβαλλε τα μέγιστα για την ανάπτυξη των μέσων επικοινωνίας.

Κατά τη περίοδο της Γαλλικής Επανάστασης, η δύναμη της κοινής γνώμης ήταν ανυπέβλητη. Η Madam Rollan έλεγε: “οι αδύνατοι τρέμουν ενώπιον της κοινής γνώμης, οι άφρονες την προκαλούν, οι σοφοί την κρίνουν και οι επιδέξιοι την κατευθύνουν”.

Η τεχνολογική πρόοδος της δεύτερης βιομηχανικής επανάστασης που άρχισε την τελευταία δεκαετία του 19^{ου} αιώνα επέδρασε στη λειτουργία των επιχειρηματικών μονάδων σε ότι αφορούσε τις σχέσεις τους με την κοινή γνώμη.

Στην επίλυση των προβλημάτων των σχέσεων μεταξύ επιχειρήσεων και κοινής γνώμης συνέβαλλαν ουσιαστικά οι δημόσιες σχέσεις, ενώ αξιοσημείωτο είναι ότι στην επίλυση προβλημάτων μεταξύ διοίκησης επιχειρήσεων και προσωπικού συνέβαλλε ουσιαστικά η ανάπτυξη των ανθρώπινων σχέσεων.

Από την αρχή του 20^{ου} αιώνα, γίνεται πλέον συνείδηση ότι για να επιτευχθεί η κατανόηση και η αποδοχή των ενεργειών της επιχείρησης θα πρέπει η επιχείρηση μέσω των δημοσίων σχέσεων να υιοθετήσει νέες συμπεριφορές για να προσεταιριστεί την κοινή γνώμη.

Την ενσάρκωση αυτής της νέας επιχειρηματικής νοοτροπίας αποτέλεσε η δραστηριότητα του Αμερικανού Άιβι Λι, συμβούλου δημοσιότητας, ο οποίος θεωρείται και πατέρας των δημοσίων σχέσεων, εφόσον ήταν ο πρώτος που χρησιμοποίησε το Δελτίο Τύπου για την παροχή ακριβών πληροφοριών στους δημοσιογράφους.

Μεταξύ των πρωτοπόρων εφαρμοστών των δημοσίων σχέσεων ήταν και ο θεωρητικός Edward Bernays (Μπίλλης, 1999:212), ο οποίος επινόησε τον όρο “Σύμβουλος Δημοσίων Σχέσεων” και δίδαξε δημόσιες σχέσεις στο Πανεπιστήμιο της Νέας Υόρκης το 1923.

Μετά τα πρώτα χρόνια της μεταπολεμικής περιόδου, οι μεγάλες επιχειρήσεις ίδρυσαν τμήματα ή γραφεία δημοσίων σχέσεων, ενώ δημιουργήθηκαν και διάφορες ενώσεις δημοσίων σχέσεων, όπως η κυριότερη εξ αυτών σήμερα, “Public Relation Society of America”, η οποία ιδρύθηκε το 1947 και αριθμεί περισσότερα από επτά χιλιάδες μέλη.

Η πρώτη επίσημη εφαρμογή δημοσίων σχέσεων στην Ελλάδα έγινε το 1951, όταν ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού ανέθεσε σε βρετανικό οίκο, ύστερα από διεθνή διαγωνισμό, διαφημιστική καμπάνια και εξόρμηση δημοσίων σχέσεων σχετική με την προβολή του ελληνικού τουρισμού.

Στη συνέχεια, διάφορες επιχειρήσεις και οργανισμοί ίδρυσαν τμήματα δημοσίων σχέσεων (ΙΖΟΛΑ, Πειραιϊκή Πατραϊκή, ΔΕΗ, ΟΤΕ), ενώ το 1960 ιδρύθηκε στην Αθήνα η Εταιρία Δημοσίων Σχέσεων, η οποία έχει σκοπό την οργάνωση και ανάπτυξη του θεσμού των δημοσίων σχέσεων.

Όσον αφορά στην εκπαίδευση, οι δημόσιες σχέσεις διδάσκονται στη τριτοβάθμια εκπαίδευση, στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης, στις σχολές των Σωμάτων Ασφαλείας, στις σχολές και στα κολέγια ελευθέρων σπουδών, σε επιδοτούμενα και μη από την Ευρωπαϊκή Ένωση σεμινάρια επαγγελματικής κατάρτισης, σε ανοιχτά σεμινάρια τα οποία διοργανώνονται από Εκπαιδευτικές Εταιρίες και Γραφεία Συμβούλων Επιχειρήσεων για ελεύθερους επαγγελματίες “και κάθε ενδιαφερόμενο που επιθυμεί να χρησιμοποιήσει τις δημόσιες σχέσεις ως εργαλείο προώθησης των επαγγελματικών του δραστηριοτήτων”. (Μαγκλιβέρας, 1977)

1.13 ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Κύρια στοιχεία των δημοσίων σχέσεων αποτελούν:

- A) Τα Δελτία Τύπου όπου ο αποστολέας του μηνύματος (δηλαδή η επιχείρηση ή ο οργανισμός κλπ.) αναγγέλλει την ύπαρξη ή έλευση ενός σημαντικού γεγονότος το οποίο αφορά ή μπορεί να αφορά το κοινό.
- B) Οι τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης οι οποίες προσφέρουν υπηρεσίες ενημέρωσης των καταναλωτών (πολλές φορές είναι χωρίς χρέωση για τους καταναλωτές)
- Γ) Ιστοσελίδες και άλλα διαδραστικά εργαλεία (όπως CD και άλλο ψηφιακό υλικό) όπου προβάλλονται πληροφορίες για την εταιρία και τα προϊόντα της
- Δ) Εταιρικές χορηγίες και συναφείς ενέργειες (όπως εκστρατείες ενημέρωσης του κοινού για ένα θέμα). Αν και τέτοιες ενέργειες εντάσσονται πολλές φορές στα πλαίσια προγραμμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης θεωρούνται και ως ένα εργαλείο δημοσίων σχέσεων.
- E) Lobbying. Το Lobbying είναι η προσπάθεια επηρεασμού και δημιουργίας θετικά προσκείμενων φορέων. Για παράδειγμα το Lobbying μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να δημιουργηθεί ένας θετικά προσκείμενος

νέος νόμος που θα ευνοεί την επιχείρηση ή για την άρση ενός απαγορευτικού μέτρου.

Άλλες λειτουργίες που επιτελούνται στο τμήμα δημοσίων σχέσεων είναι η διαχείριση και διεκπεραίωση των παραπόνων και παρατηρήσεων του κοινού και η επικοινωνιακή σύνδεση της επιχείρησης με τα οποιαδήποτε ενδιαφερόμενα μέρη. (<http://el.wikipedia.org/wiki>. 15 Δεκεμβρίου 2007)

1.14 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Οι βασικές αρχές στις οποίες στηρίζονται οι δημόσιες σχέσεις είναι οι εξής τέσσερις:

A) Αναλόγως των δημοσίων σχέσεων που ασκούνται στην επιχείρηση προσδιορίζεται η νοοτροπία της διοίκησης ως προς το αν αυτή λαμβάνει ή όχι υπόψη της την άποψη του πελατειακού κοινού.

B) Δια των δημοσίων σχέσεων η σύγχρονη νοοτροπία της διοίκησης μετουσιώνεται σε μια τακτική ενεργειών, βάση ενός οργανωμένου προγράμματος επιχειρηματικής συμπεριφοράς, το οποίο εκπονείται και τηρείται με συνέπεια. “Προϋποθέτει ταχύτητα ενεργειών και είναι προσαρμοσμένο στους αντικειμενικούς σκοπούς και στο οικονομικό μέγεθος της συγκεκριμένης επιχείρησης για την οποία ασκείται.” (Μπίλλης, 1999:207)

Γ) Κατά την τρίτη αρχή, οι δημόσιες σχέσεις είναι λειτουργία της διοίκησης που αποτελεί το επιτελικό συντονιστικό όργανο, εφόσον λαμβάνεται υπόψη ότι στο καθεστώς του ελεύθερου ανταγωνισμού των επιχειρήσεων υπάρχει εκτεταμένο και πολύπλοκο δίκτυο επικοινωνίας. Κάθε μεταβολή της κοινής γνώμης επηρεάζει τη διοίκηση της επιχείρησης στη λήψη των αποφάσεών της. Για αυτό και κάθε φορά που πρέπει να ληφθεί μια απόφαση, η διοίκηση συμβουλευέται την υπηρεσία των δημοσίων σχέσεων ή το εξωτερικό γραφείο δημοσίων σχέσεων με το οποίο μπορεί και πρέπει να συνεργάζεται αν δεν διαθέτει στο οργανόγραμμά της τμήμα δημοσίων σχέσεων.

Δ) Κατά την τέταρτη αρχή, “οι δημόσιες σχέσεις προσπαθούν να επιτύχουν την κατανόηση του κοινού για τις ενέργειες της επιχείρησης” (Εξαδάκτυλος, 1995), και αν είναι δυνατόν τη συμπαράσταση του κοινού ή των κοινωνικών ομάδων στις οποίες απευθύνονται.

Αυτό επιτυγχάνεται με συγκεκριμένες ενέργειες, μέσα από τις οποίες φαίνεται η θέληση της επιχείρησης για συνεργασία με το κοινό, δημιουργία, διατήρηση και αύξηση της αγαθής εντύπωσης, της καλής θέλησης των κοινωνικών ομάδων προς την επιχείρηση.

1.15 ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΟΥ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Αν ζητήσουμε από ένα στέλεχος Δημοσίων Σχέσεων να μας κάνει μια περιγραφή των καθημερινών του δραστηριοτήτων, ίσως εκπλαγούμε από την απάντησή του. “Κι αυτό διότι θα αναφέρει πρώτα το ακαδημαϊκό-επιστημονικό του υπόβαθρο (academic background) και στη συνέχεια θα εξηγήσει το αντικείμενο εργασίας του”. (Πιπερόπουλος, 2006:37)

Λέγεται ότι ο Γερμανός Bismarck είχε δηλώσει ότι η δημοσιογραφία είναι το «επάγγελμα» για την άσκηση του οποίου δε χρειάζεται εκπαίδευση ή προετοιμασία.

Αυτό φαίνεται ότι ισχύει σήμερα και για τις Δημόσιες Σχέσεις. Εφόσον δεχτεί κανείς ανεπιφύλακτα ότι το στέλεχος που ασχολείται με τις Δημόσιες Σχέσεις μιας επιχείρησης θα πρέπει να είναι ικανό στη συγγραφή κειμένων (καλός στη πένα), τότε θα μπορούσε να είναι ένας δημοσιογράφος που ασκεί καθήκοντα «P.R.» (Public Relations Manager).

Αν πάλι η επιχείρηση απλώς χρειάζεται κάποιον ο οποίος θα ασκεί γενικά καθήκοντα «καλοθελητή», προετοιμάζοντας κάποιες εκδηλώσεις, μοιράζοντας τις προσκλήσεις του Γενικού Διευθυντή για γιορτές και δεξιώσεις, ή βοηθώντας με τις «εξόδους» επίλεκτων πελατών και συνεργατών, τότε το στέλεχος που ασχολείται με τις Δημόσιες Σχέσεις καλό θα ήταν να είναι πρόσχαρο άτομο.

“Υπήρχαν στελέχη Δημοσίων Σχέσεων που είχαν απλώς και μόνο το «ταλέντο» ή την ικανότητα να γράφουν ωραία κείμενα είτε για λογαριασμό των ανωτέρων τους” (Πιπερόπουλος, 2006:38), όταν μιλούν σε δημόσιες συγκεντρώσεις, είτε για δημοσίευση σε εφημερίδες και περιοδικά. Σίγουρα τέτοια στελέχη υπάρχουν και σήμερα, εφόσον υπάρχουν επιχειρήσεις και οργανισμοί που συνεχίζουν να θεωρούν ότι με αυτές τις δραστηριότητες εξαντλούνται και οι ανάγκες τους στον τομέα των Δημοσίων Σχέσεων. Αυτό δεν ισχύει μόνο σε μη προηγμένες χώρες, αλλά και στην πατρίδα μας όπως και σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες.

Έτσι στην ερώτηση «Τι κάνει μια τυπική μέρα ένα στέλεχος Δημοσίων Σχέσεων» θα μπορούσαμε να πάρουμε την απάντηση ότι:

A) Εργάζεται σε κάποια φάση της έκδοσης ενός περιοδικού το οποίο διανέμεται στα μέλη ή στους εργαζόμενους στην επιχείρηση. Συνήθως πρόκειται για ένα έντυπο που παρέχει πληροφορίες για τις δραστηριότητες της επιχείρησης και των εργαζομένων σ’ αυτήν,

παρουσιάζοντας θέματα που τους ενδιαφέρουν καθώς και μηνύματα που θέλει να τους μεταφέρει η διοίκηση.

Β) Εργάζεται σε κάποια φάση έκδοσης του περιοδικού που απευθύνεται σε πελάτες και φίλους της επιχείρησης και το οποίο εξυπηρετεί στόχους των Δημοσίων Σχέσεων με κάποιο εξωτερικό «κοινό», ενισχύοντας τις σταθερές διαφημιστικές καμπάνιες, χωρίς ωστόσο να τις υποκαθιστά.

Γ) Ετοιμάζει ένα ή περισσότερα από τα πολλά «Δελτία Τύπου» που διανέμονται στους δημοσιογράφους του ημερήσιου και περιοδικού Τύπου και τα οποία περιέχουν χρήσιμες πληροφορίες για την επιχείρηση, για κάποιο επίτευγμα σε τομέα δραστηριότητάς της ή για κάποια ερευνητική επιτυχία της «μητρικής» εταιρίας (με την προϋπόθεση ότι μια τέτοια πληροφορία μπορεί να περάσει περισσότερο σαν «είδηση» και λιγότερο σαν διαφήμιση).

Δ) Κάνει τηλεφωνήματα «φιλικής επαφής» με εκδότες εφημερίδων ή περιοδικών, ή με στελέχη του ραδιοφώνου και της τηλεόρασης, ακριβώς επειδή είναι σημαντικό να διατηρεί άριστες σχέσεις με αυτά τα πρόσωπα.

Ε) Ολοκληρώνει την προετοιμασία επίσκεψης φοιτητών ενός τοπικού πανεπιστημίου στις εγκαταστάσεις παραγωγής των προϊόντων της επιχείρησης ή στους χώρους παροχής υπηρεσιών του οργανισμού.

Στ) Συμμετέχει μαζί με τον προσωπάρχη και τον προϊστάμενο παραγωγής στο πρόγραμμα κατάστροφης ειδικών «πριμ παραγωγικότητας» που θα παρουσιαστούν στο σωματείο των εργαζομένων, σε μια προσπάθεια βελτίωσης της αποδοτικότητας της επιχείρησης και της ανταγωνιστικότητας των προϊόντων της.

Ζ) Περατώνει τις προετοιμασίες για τη «φιέστα» που ετοιμάζει το τμήμα Πωλήσεων ξεκινώντας την καθιερωμένη «καμπάνια» παρουσίασης των νέων προϊόντων (χειμώνα και καλοκαίρι).

Η) Συνεργάζεται με τους προϊσταμένους των τμημάτων Παραγωγής για τη διεξαγωγή της μεγάλης έρευνας που, με βάση τις αρχές των κοινωνικών επιστημών, θα προσδιορίσει το επίπεδο του «ηθικού» (morale) των εργαζομένων στη παραγωγή.

Θ) Έχει τακτική επαφή με το Υπουργείο Βιομηχανίας, Ενέργειας και Τεχνολογίας ή το Υπουργείο Εμπορίου αναφορικά με την σύνταξη έκθεσης της επιχείρησης με τις θέσεις της πάνω στο προτεινόμενο σχέδιο Νόμου για δραστηριότητα σε «ακριτικές περιοχές».

Ι) Παρακολουθεί το «γεύμα εργασίας» που οργανώνεται κάθε Πέμπτη από 15 άλλες επιχειρήσεις στην ίδια βιομηχανική ζώνη, στο οποίο γίνεται ανταλλαγή απόψεων γύρω από μια πληθώρα θεμάτων.

Κ) Ετοιμάζει την αναφορά-έκθεση προς το Διοικητικό Συμβούλιο της επιχείρησης σχετικά με τις δραστηριότητες του Συμβουλίου

Προστασίας Καταναλωτών και τις απόψεις του για τα προϊόντα της επιχείρησης.

Αναμφίβολα οι πρώτες τρεις δραστηριότητες εντάσσονται μέσα στο φάσμα των «δημοσιογραφικών-δημοσιολογικών» δραστηριοτήτων και ικανοτήτων του υπεύθυνου των Δημοσίων Σχέσεων, ενώ η τέταρτη και η πέμπτη σχετίζονται περισσότερο με θέματα επικοινωνίας και ανθρώπινων σχέσεων εκτός επιχείρησης. Η έκτη, έβδομη και όγδοη δραστηριότητες είναι συναφής με τις λεγόμενες «βιομηχανικές σχέσεις» και απαιτούν γνώσεις ψυχολογίας, κοινωνιολογίας και κοινωνικής έρευνας. Το ίδιο περίπου ισχύει για την ένατη, δέκατη και ενδέκατη δραστηριότητα, με την προϋπόθεση ότι για αυτές απαιτείται και αρκετή προηγούμενη εργασιακή εμπειρία.

Στο θέμα της δημοσιότητας το στέλεχος των Δημοσίων Σχέσεων χρειάζεται να γνωρίζει τι είδους κείμενο ή τι είδους εικόνες έχουν τις περισσότερες πιθανότητες να χρησιμοποιηθούν από τους εκδότες, δημοσιογράφους, σκηνοθέτες ή ραδιοφωνικούς σχολιαστές και πως θα συνθέσει τέτοια κείμενα ή εικόνες (Πιπερόπουλος, 2006:40). Δε θα πρέπει να περάσει απαρατήρητο το γεγονός ότι για τα στελέχη των Δημοσίων Σχέσεων, αντίθετα από ότι για τα στελέχη του Μάρκετινγκ, ο χώρος στα έντυπα ή ο χρόνος στα ραδιοτηλεοπτικά προγράμματα πρέπει να αποκτηθεί «δωρεάν». Αυτό σημαίνει ότι η παρέμβασή τους δε θα είναι μόνο άμεση διαφήμιση, αλλά θα έχει και τα απαραίτητα εκείνα στοιχεία που θα κάνουν το κείμενο ή την εικόνα να περάσει ως «χρήσιμη πληροφορία για κάποιο κοινό», την ίδια ώρα που ο παραγωγός επιχειρηματίας θα κερδίζει την επιθυμητή αναγνώριση στη συνείδηση του κοινού στο οποίο την προσφέρει.

1.16 ΣΤΟΧΟΙ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Από συζητήσεις με ηγετικά στελέχη οποιουδήποτε οργανισμού, μπορεί να συσταθεί ένας κατάλογος στόχων. “Το εύρος του οργανισμού δημοσίων σχέσεων μπορεί να είναι εκπληκτικό και τρομακτικό, αλλά πρέπει να τεθούν προτεραιότητες” (Jefkins, 1994:66). Μερικοί πιθανοί στόχοι δημοσίων σχέσεων μπορεί να είναι οι ακόλουθοι:

- 1) Σε τι διαφέρουν οι σαφείς και οι ασαφείς δημόσιες σχέσεις: η διαφορά μεταξύ των σαφών και ασαφών δημοσίων σχέσεων είναι αν υπάρχουν ή όχι στόχοι ή αν τα αποτελέσματα των δημοσίων σχέσεων εκτιμούνται ή όχι. Οι ασαφείς δημόσιες σχέσεις πηγάζουν από τις ανοργάνωτες, άσκοπες δημόσιες σχέσεις και φυσικά αυτό είναι αναπόφευκτο, όταν ο μόνος στόχος είναι να αποκτηθεί κάποια ψεύτικη ευνοϊκή εικόνα ή ευνοϊκή κάλυψη από τα μέσα

επικοινωνίας ή αν επιδιώκουν απλώς να συγκεντρώσουν μια συλλογή από αποκόμματα εφημερίδων. Σαφείς δημόσιες σχέσεις σημαίνει παραγωγικές δημόσιες σχέσεις.

- 2) Καθορισμός στόχων: πώς ανακαλύπτει κάποιος αυτούς τους στόχους; Δεν αρκεί να καθίσει στο γραφείο και να λέει ας κάνει αυτό ας κάνει εκείνο. Οι στόχοι που θα επιλεγούν πρέπει να εξυπηρετούν ορισμένο σκοπό.
- 3) Επιλογή προτεραιοτήτων: μπορεί να καταρτισθεί κατάλογος με έναν αριθμό αξιόλογων στόχων. Θα μπορούσε να είναι ένας τρομακτικός κατάλογος, αλλά θα πρέπει να τεθούν προτεραιότητες, εκτός αν οι πόροι των δημοσίων σχέσεων είναι απεριόριστοι – πράγμα μάλλον απίθανο.
- 4) Στόχοι εναντίον χρόνου: είναι φανερό ότι υπάρχουν περιορισμοί χρόνου. Ο εσω-επιχειρησιακός υπεύθυνος δημοσίων σχέσεων (και το προσωπικό του) έχει ορισμένο αριθμό ωρών εργασίας, που υπολογίζονται αφαιρώντας όλες τις μη εργάσιμες ώρες (π.χ. τις ώρες αδείας) από το συνολικό αριθμό ωρών που εργάζεται ένα άτομο τις κανονικές πέντε μέρες την εβδομάδα.
- 5) Στόχοι εναντίον διαθέσιμων κεφαλαίων: ένας άλλος περιορισμός μπορεί να είναι το χρήμα. Αυτό ρυθμίζει το μέγεθος του εσω-επιχειρησιακού προσωπικού και την ποιότητά του ή την απόδοση που αντιπροσωπεύεται από την αμοιβή του συμβούλου δημοσίων σχέσεων.
- 6) Συνέπεια αυτών των περιορισμών: οι περιορισμοί χρόνου, χρημάτων και πόρων σημαίνουν, αν η προσέγγιση της διαχείρισης με στόχους αντιμετωπίζεται σοβαρά, ότι ο αριθμός και το είδος των στόχων πρέπει να προσαρμοστεί στα μέσα που υπάρχουν, έτσι ώστε να είναι εφικτοί.
- 7) Συνέπεια της επίτευξης των στόχων: όταν ο εργοδότης ή ο πελάτης δει την επιτυχία ενός προγράμματος δημοσίων σχέσεων, αυτός ο εργοδότης ή πελάτης θα αποκτήσει εμπιστοσύνη στις δημόσιες σχέσεις και θα είναι πρόθυμος να συνεχίσει να τις χρησιμοποιεί στον ίδιο ή και σε μεγαλύτερο βαθμό. Αυτό είναι σημαντικό γιατί, όταν ένα τμήμα ή μια εταιρία συμβούλων δημοσίων σχέσεων κινδυνεύει να κλείσει ή να χάσει πελάτη, σημαίνει ότι υπάρχει κάποιο μεγάλο πρόβλημα με τις υπηρεσίες που προσφέρει.

Σε μια έκθεση σχετικά με έρευνα που διεξήγαγε το περιοδικό *The Economist* και το πανεπιστήμιο του *Loughborough* μεταξύ 1800 επιχειρηματιών και χρηματοοικονομικών αναλυτών, ο Όμιλος *Rentokil* πήρε την πρώτη θέση από την *ICI* στον τομέα χημικών και πλαστικών μεταξύ των “πιο θαυμαστών εταιριών της Βρετανίας”. Η *Rentokil* κατατάχτηκε επίσης μεταξύ των έντεκα πρώτων στο σύνολο και ισοψήφησε στην έκτη θέση με την *Unilever* για την ποιότητα του

μάρκετινγκ της και στην ένατη θέση με την Wellcome για την υπευθυνότητά της απέναντι στη κοινότητα και το περιβάλλον. (Jefkins, 1994:68)

Στην συνέχεια ακολουθεί το υποκεφάλαιο των Δημοσίων Σχέσεων στις βιβλιοθήκες. Και εδώ γίνεται ανάλυση γύρω από το θέμα αυτό.

1.17 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Από τη σκοπιά των Δημοσίων Σχέσεων, η κοινή γνώμη αποτελείται από διάφορες ομάδες, ανάλογα με το ενδιαφέρον που εμφανίζουν για το έργο και την αποστολή του συγκεκριμένου οργανισμού, που αναλαμβάνει πολιτική αναπτύξεως σχέσεων. Εκτός από τις γενικές ομάδες της Κοινωνικής Επικοινωνίας, “οι οποίες είναι το εθνικό κοινό, το πολιτικό κοινό, το κοινό της δημοσιότητας και το υπολανθάνον κοινό” (Μαγκλιβέρας, 1987:127), οι κυριότερες ομάδες που μπορούν να αφορούν ένα πρόγραμμα Δημοσίων Σχέσεων είναι:

- α) Το γενικό κοινό
- β) Οι άμεσα ενδιαφερόμενοι για το ειδικό έργο του οργανισμού (εσωτερικοί και εξωτερικοί παράγοντες)
- γ) Οι έμμεσα ενδιαφερόμενοι
- δ) Οι ομάδες κοινού με ειδικά ενδιαφέροντα (τοπικοί παράγοντες κλπ.)
- ε) Οι ηγετικοί και κοινωνικοί παράγοντες (εκπρόσωποι μέσω επικοινωνίας, εκπαιδευτικά όργανα, όργανα της νομοθετικής εξουσίας, όργανα της Δημόσιας Διοικήσεως κ.α.)

Η όλη αυτή διαδικασία και η δημιουργία συνθηκών για συνεννόηση μεταξύ των διαφόρων ατόμων και ομάδων, επειδή έχει συσχετισμούς και επεκτάσεις στον ψυχικό κόσμο των ανθρώπων, παρουσιάζει ιδιοτυπία. Η ιδιοτυπία αυτή απαιτεί κατάλληλους χειρισμούς, ώστε η προσπάθεια για συνεννόηση να καταλήξει, σύμφωνα με τις επιδιώξεις των Δημοσίων Σχέσεων, σε συγκεκριμένα θετικά αποτελέσματα και όχι σε παρανοήσεις – δυσχέρειες – δυσαρμονία. Μπορεί βέβαια το άτομο να αντιδράσει αρνητικά και να μην αποδεχτεί την άποψη που του προσφέρεται. Αυτή ακριβώς η ελευθερία επιλογής και αντίδρασης αποτελεί την πεμπτούσια των Δημοσίων Σχέσεων και τη διαχωριστική γραμμή τους από την προπαγάνδα. “Η Επικοινωνία Δημοσίων Σχέσεων γίνεται διαλεκτική κοινωνική σχέση δύναμης με σημασιοδοτικές ανταλλαγές. Μια τέτοια όμως επικοινωνία πραγματοποιεί ο αποστολέας με την επιδίωξη ανάλογης αντίδρασης του δέκτη σε σχέση με το σκοπό του μηνύματος”. (Τσιλιγιάννης, 1980)

Ο Γ. Κρίππας θεωρεί ως γενικές αρχές της Επιστήμης της Επικοινωνίας τις ακόλουθες (Κρίππας, 1976):

- 1) Την αρχή της σαφήνειας, ώστε ο αποδέκτης να καταλάβει όσο το δυνατόν συντομότερα το μήνυμα.
- 2) Την αρχή της συντομίας, σε συνδυασμό με εκείνη της σαφήνειας
- 3) Την αρχή της ορθής επιλογής των λέξεων
- 4) Την αρχή της μη ικανοποίησης της περιέργειας του αποδέκτη, οπότε στη συνέχεια επέρχεται η αδιαφορία, αλλά να διατηρείται ο ερεθισμός του
- 5) Την αρχή της διακριτικότητας, της ευγένειας και του μέτρου των εκφράσεων
- 6) Την αρχή της χρησιμότητας, δηλαδή το μήνυμα να περιέχει χρήσιμη πληροφορία για τον αποδέκτη
- 7) Την αρχή της ευθύτητας, δεδομένου ότι η έλλειψή της οδηγεί στην καχυποψία
- 8) Την αρχή του ελέγχου των αντιδράσεων του συνομιλητή.

Ο άνθρωπος αποτελεί τον βασικό παράγοντα στις Δημόσιες Σχέσεις: από αυτόν εκπορεύονται όλες οι ενέργειες και προς αυτόν απευθύνονται. Κατά συνέπεια, η επίτευξη επικοινωνίας και η ανάπτυξη σχέσεων αποτελεί όχι μόνο μέσο, αλλά και σκοπό των Δημοσίων Σχέσεων.

Τέλος, η επικοινωνία για τις εσωτερικές Δημόσιες Σχέσεις αποτελεί και διοικητική ανάγκη. Όπως γράφει ο Μ. Στάμου: «Είναι εκτός πάσης αμφιβολίας, ότι η επικοινωνία ή διαβίβαση πληροφοριών και στοιχείων βρίσκεται στο κέντρο της ζωής πάσης οικονομικής μονάδος. Θα ηδύνατό τις να ειπή, ότι αποτελεί το βάθρον της οργανωτικής δομής αυτής. Πράγματι δε, η εκ παραδόσεως θεωρία της οργανώσεως δίδει μεγάλην έμφασιν εις την μέσω αγωγών επικοινωνίαν ή διαβίβασιν πληροφοριών, θεωρούσα ταύτην ως το βασικόν μέσον διαφυλάξεως της ενότητος της διοικητικής προσταγής εντός της πυραμίδος της υπαλληλικής ιεραρχίας». (Στάμου, 1970:348)

Πρέπει να υπογραμμιστεί ότι οι Δημόσιες Σχέσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν έμμεσα ή άμεσα σε όλες τις μορφές επικοινωνίας: πολιτική, εμπορική, θρησκευτική κλπ, σύμφωνα με τις αρχές και τις προϋποθέσεις της κοινωνικής επικοινωνίας. (Τσιλιγιάννης, 1980:7)

Ο τομέας της επικοινωνίας είναι αυτός, όπου το τμήμα των Δημοσίων Σχέσεων είναι σε θέση να προσφέρει την πιο ουσιώδη και πολύτιμη συμβολή του στο πρόβλημα των ανθρώπινων σχέσεων. Οι διάυλοι επικοινωνίας πρέπει να οδηγούν από κάτω προς τα πάνω, από πάνω προς τα κάτω και να δικτυώνονται σε όλο το πλάτος και το βάθος της πυραμίδας του προσωπικού. Όσο συχνότερη, πληρέστερη και καλύτερη είναι η επικοινωνία ανάμεσα στα μέλη ενός οργανισμού τόσο μεγαλύτερος είναι ο όγκος των προβλημάτων, που αποτρέπονται ή που – και αν δημιουργηθούν – επιλύονται ανώδυνα.

Ένα αρκετά πλήρες και ικανοποιητικό δίκτυο επικοινωνίας είναι αυτό που περιλαμβάνει:

- α) Περιοδικό του προσωπικού
- β) Ειδικό εσωτερικό ταχυδρομείο (επώνυμο ή και ανώνυμο)
- γ) Εγκυκλίους
- δ) Ειδικά έντυπα
- ε) Πίνακες ανακοινώσεων
- στ) Συγκεντρώσεις του προσωπικού
- ζ) Εύκολη προσπέλαση των διοικούντων από τους διοικούμενους. (<http://el.wikipedia.org/wiki/articles>. 15 Δεκεμβρίου 2007)

Τελικός στόχος κάθε δραστηριότητας και εκδήλωσης Δημοσίων Σχέσεων πρέπει να είναι η επικοινωνία. Δεν έχει σημασία, αν η δραστηριότητα λέγεται γράμμα, συνεστίαση, τέλεση, ταμπέλα, διάλεξη, γιορτή, προκήρυξη.

Φυσικά η καλή και αποτελεσματική επικοινωνία προϋποθέτει και ένα έμφυτο ταλέντο, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι το οποιοδήποτε ταλέντο δεν επιδέχεται καλλιέργεια. Το αντίθετο. Βασικά η καλή επικοινωνία, εκτός από το έμφυτο ταλέντο (ικανότητα διάγνωσης του κατάλληλου μήκους κύματος εκπομπής του μηνύματος, ανάλογα με τον ή τους δέκτες) απαιτεί θεωρητικές γνώσεις (ψυχολογία, κοινωνιολογία) και τεχνική κατάρτιση (γνώση των ΜΜΕ και κυρίως των σύγχρονων οπτικοακουστικών και ηλεκτρονικών).

1.18 ΤΑ ΜΕΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Βασικό στοιχείο της λειτουργίας των Δημοσίων Σχέσεων είναι η επικοινωνία και ειδικά η επικοινωνία διπλής κατευθύνσεως, διότι μέσω αυτής επιτυγχάνεται η αμοιβαία μεταφορά μηνυμάτων από τον φορέα των Δημοσίων Σχέσεων προς τις κοινωνικές ομάδες και αντιστρόφως και επίσης επιτυγχάνεται η αλληλογνωριμία, η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και κατανόησης. “Μόνο μέσω των Δημοσίων Σχέσεων είναι δυνατή η αποκατάσταση της πλήρους επικοινωνίας και του αντικειμενικού περιεχομένου”. (Μποκόβος, 1974:93)

Για να αποκατασταθεί η επικοινωνία, είναι αναγκαία η ύπαρξη των κατάλληλων διαύλων, μέσω των οποίων θα μεταβιβαστούν μηνύματα και γενικά διάφορες πληροφορίες. Τα μέσα αυτά υπήρχαν από τα αρχαία χρόνια, είναι πολυάριθμα, πολύπλοκα και τελειοποιούνται καθημερινά ακολουθώντας την τεχνολογική εξέλιξη.

Μέσω των μέσων αυτών οι Δημόσιες Σχέσεις χρησιμοποιούν τα περισσότερα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας, “ως ειδικές εκδηλώσεις μέσω

των οποίων επιτυγχάνεται η επικοινωνία και η μεταφορά των μηνυμάτων”. (Ζομπανάκης, 1965:72)

Τα μέσα επικοινωνία των Δημοσίων Σχέσεων είναι τα εξής:

- 1) Ο προφορικός λόγος: είναι από τα αρχαιότερα μέσα επικοινωνίας και σήμερα είναι πολύ σημαντικός για τις Δημόσιες Σχέσεις. Κάποιες υποκατηγορίες του προφορικού λόγου είναι οι συνομιλίες, οι συγκεντρώσεις προσωπικού, οι συσκέψεις, οι διαλέξεις κ.α.
- 2) Ο γραπτός λόγος: χρησιμοποιήθηκε σε όλες τις εποχές και από όλους τους λαούς ως μέσο επικοινωνίας για τη μεταφορά μηνυμάτων και τη διατύπωση και μετάδοση γνώσεων και ιδεών. Κάποιες υποκατηγορίες του είναι ο Τύπος, η αλληλογραφία, οι εκδόσεις, οι περιοδικές εκδόσεις κ.α.
- 3) Τα οπτικοακουστικά μέσα: η χρήση τους τα τελευταία χρόνια αυξάνεται και αποτελούν ιδεώδη μέσα επικοινωνίας και για αυτό χρησιμοποιούνται για όλες τις λειτουργίες των δημοσίων σχέσεων. Κάποιες υποκατηγορίες τους είναι το ραδιόφωνο, ο κινηματογράφος, η τηλεόραση, τα φιλμ, οι διαφάνειες, το τηλέφωνο, το διαδίκτυο κ.α.
- 4) Οι ειδικές εκδηλώσεις: διοργανώνονται από τους φορείς των δημοσίων σχέσεων και αποτελούν και αυτές μέσα επικοινωνίας δεδομένου ότι μεταφέρουν μηνύματα και συμβάλλουν στην επίτευξη των επιδιωκόμενων σκοπών και στην αλληλογνωριμία φορέων και κοινωνικών ομάδων. Κάποιες υποκατηγορίες είναι οι επισκέψεις εγκαταστάσεων, οι εσωτερικές εκδηλώσεις, οι εκθέσεις, οι διαγωνισμοί, οι δεξιώσεις κ.α.
- 5) Η πληροφοριοδότηση των μέσων μαζικής επικοινωνίας: χρησιμοποιούνται για τη λειτουργία των Δημοσίων Σχέσεων δεδομένου ότι μέσω της εμβέλειας και της διεισδυτικότητάς τους καθιστούν δυνατή την άμεση και γρήγορη μετάδοση των μηνυμάτων Δημοσίων Σχέσεων προς έναν τεράστιο αριθμό ατόμων – δεκτών. Κάποιες υποκατηγορίες είναι οι προσωπικές επαφές, η αποστολή πληροφοριακού υλικού, οι συνεντεύξεις τύπου κ.α.

Τέλος, οι Δημόσιες Σχέσεις έχουν αναπτυχθεί θεωρητικά και πρακτικά, έτσι ώστε να συμβάλλουν στη λήψη σωστών αποφάσεων και παράλληλα να προγραμματίζουν την κατάλληλη επικοινωνία της επιχείρησης με τις ομάδες κοινού που την αφορούν.

Σήμερα το μεγαλύτερο ποσοστό των οργανωμένων επιχειρήσεων διαθέτει τμήμα Δημοσίων Σχέσεων έστω και αν απαρτίζεται από ένα ή δύο άτομα για την ενδο-επικοινωνία αλλά και την επαφή με το κοινό που έρχεται σε επαφή και κυρίως τους πελάτες.

1.19 ΟΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Στις ΗΠΑ, πολλές βιβλιοθήκες έχουν τα δικά τους τμήματα δημοσίων σχέσεων, “υιοθετώντας” ειδικούς δημοσιογράφους, καλλιτέχνες, φωτογράφους και εκφωνητές. Σε μια εργασία που προετοιμάστηκε για την Ένωση Αμερικάνικων Βιβλιοθηκών το 1978 με περιεχόμενο τις δημόσιες σχέσεις των βιβλιοθηκών, “η Kathleen Rummel πρότεινε ότι μια βιβλιοθήκη με 50 έως 100 πλήρους απασχόλησης ισοδύναμο προσωπικό πρέπει να διορίσει 2 άτομα στις δημόσιες σχέσεις, ενώ σε μια βιβλιοθήκη με 100 πλήρους απασχόλησης ισοδύναμο προσωπικό και άνω πρέπει να υπάρξει μια βάση 2 ατόμων που διορίζονται στις δημόσιες σχέσεις με ένα πρόσθετο άτομο προσωπικού για κάθε 100 πλήρους απασχόλησης ισοδύναμο προσωπικό”. (Rummel, 1978:80)

Στη Βρετανική βιβλιοθήκη του Λονδίνου, δεν υπάρχουν τμήματα δημοσίων σχέσεων. Μερικές αρχές, όπως το Leicestershire, υποδεικνύουν τις θέσεις για έναν βιβλιοθηκάριο δημοσίων σχέσεων, ενώ άλλες απασχολούν τους ανώτερους υπαλλήλους δημοσιεύσεων και τους γραφικούς σχεδιαστές. “Με εξαίρεση τους γραφικούς σχεδιαστές, οι περισσότερες από αυτές τις θέσεις έχουν καλυφθεί από τους επαγγελματικούς βιβλιοθηκάριους παρά από τους ανθρώπους που είναι κατάλληλοι επαγγελματικά στις δημόσιες σχέσεις”. (Cartwright, 1949:25)

Υπάρχουν κάποια πλεονεκτήματα όσον αφορά την απασχόληση του επαγγελματικού προσωπικού στα διάφορα τμήματα των δημοσίων σχέσεων. Γενικά, ο Τύπος και οι ραδιοφωνικές οργανώσεις συνεργάζονται με τους συναδέλφους τους, τους δημοσιογράφους. Ο Τύπος επίσης τείνει να θεωρήσει ότι ένα επαγγελματικό πρόσωπο δημοσίων σχέσεων θα προετοιμάσει και θα παρουσιάσει το υλικό στη σωστή, για χρήση, μορφή. “Είναι επίσης αλήθεια ότι ένας επαγγελματίας δημοσίων σχέσεων είναι, αρχικά τουλάχιστον, πιθανό να έχει περισσότερες επαφές από έναν βιβλιοθηκάριο που ασχολείται με την εργασία των δημοσίων σχέσεων για πρώτη φορά”. (Usherwood, 1981:101)

Πάντως, και οι βιβλιοθηκονόμοι και οι επαγγελματίες δημοσίων σχέσεων πρέπει να έχουν τις δεξιότητες επικοινωνίας, και δεν υπάρχει καμία αμφιβολία ότι το σωστό είδος βιβλιοθηκονόμου μπορεί να κάνει μια πολύ αποτελεσματική εργασία δημοσίων σχέσεων. Επιπλέον, οι δημόσιες σχέσεις βιβλιοθηκών απαιτούν ένα πρόσωπο που μπορεί να καταλάβει τη βιβλιοθήκη και τις λειτουργίες της. Όποιος αναλαμβάνει τις δημόσιες σχέσεις βιβλιοθηκών πρέπει να είναι ο τύπος που μπορεί να πάρει την πρωτοβουλία. Πρέπει επίσης να κατέχει την αντικειμενική

κρίση και να πιστέψει πραγματικά στη σημασία των χρηστών των βιβλιοθηκών. Οι καλές δημόσιες σχέσεις είναι όχι μόνο ένα θέμα για να παρέχει πληροφορίες στους ανθρώπους σχετικά με την βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της, είναι επίσης ένα θέμα κατά το οποίο ακούγονται οι άνθρωποι, οι ιδέες τους, οι έρευνές τους και τα παράπονά τους.

1.19.1 ΟΙ ΔΑΠΑΝΕΣ ΚΑΙ Ο ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Κανένας δεν πρέπει να υποστηρίξει ότι οι δαπάνες δεν είναι σημαντικές στις μέρες μας. “Η διοίκηση της βιβλιοθήκης οφείλει να γνωρίζει τις δαπάνες των δημόσιων σχέσεων, αλλά εξίσου καλά πρέπει να γνωρίζει τις δαπάνες στους πόρους των δημοσίων σχέσεων, δαπάνες όπως η έλλειψη δημόσιου ενδιαφέροντος ή μειωμένης δημόσιας και πολιτικής υποστήριξης για την υπηρεσία των βιβλιοθηκών”. (Usherwood, 1981:120)

Οι δημόσιες σχέσεις εμφανίζονται σπάνια ως χωριστό στοιχείο προϋπολογισμών στους υπολογισμούς της δημόσιας Βρετανικής βιβλιοθήκης. Στην πραγματικότητα, ένας τέτοιος τίτλος είναι σχετικά σπάνιος στις Ηνωμένες Πολιτείες όπου, υπάρχει μια τάση να κληθεί κάτι άλλο. Επίσης, στις ΗΠΑ πολλές βιβλιοθήκες περιλαμβάνουν τον προγραμματισμό (συζητήσεις, παρουσίαση ταινιών, συναυλίες, κ.λ.π.) υπό τον ίδιο τίτλο με τις δημόσιες σχέσεις. Αυτό κάνει μια αξιολόγηση του μεγέθους του δύσκολου προϋπολογισμού των δημοσίων σχέσεων. Η Rummel υποστηρίζει το εξής: “μια εμπειροτεχνική μέθοδος είναι ότι 10-15% του προϋπολογισμού πρέπει να εφαρμοστεί στις δημόσιες σχέσεις, στις κοινοτικές σχέσεις και στον προγραμματισμό”. (Rummel, 1978:57)

Κατά τον υπολογισμό των δαπανών των δημόσιων σχέσεων, είναι σημαντικό να περιληφθούν όλες οι σχετικές δαπάνες. Για παράδειγμα, οι δαπάνες ενός δελτίου τύπου περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- α) Το κόστος των Χ αριθμών των αντιγράφων.
- β) Ένα ποσοστό του κόστους του εξοπλισμού γραφείων που χρησιμοποιείται για να προετοιμαστούν και να αναπαραχθούν τα δελτία.
- γ) Το κόστος των χρησιμοποιούμενων χαρτικών.
- δ) Οι δαπάνες οποιωνδήποτε φωτογραφιών που περιλαμβάνονται στο δελτίο.
- ε) Δαπάνες προσωπικού (χρόνος για το γράψιμο και τη δημιουργία του δελτίου, χρόνος που ξοδεύεται στην δακτυλογράφηση του δελτίου, ο χρόνος της αναπαραγωγής του κ.α.).

Με τις δημόσιες σχέσεις όπως και με οποιαδήποτε πτυχή της διαχείρισης, είναι ζωτικής σημασίας να είναι γνωστό πώς και γιατί τα χρήματα έχουν ξοδευτεί.

Παρόλα αυτά, δεν είναι γνωστό το ακριβές ποσό που ξοδεύει μια βιβλιοθήκη για τις δημόσιες σχέσεις. Είναι όμως γνωστές οι υπηρεσίες των δημοσίων σχέσεων για τις οποίες ξοδεύουν χρήματα οι βιβλιοθήκες. Αρχικά κάποια χρήματα ξοδεύονται για την διοργάνωση εκθέσεων, ημερίδων, εκδηλώσεων στο χώρο της βιβλιοθήκης που έχουν σκοπό την προβολή του έργου της βιβλιοθήκης αυτής. Επίσης κάποια χρήματα δαπανούνται για την προμήθεια αναλώσιμων υλικών που χρησιμοποιούν οι χρήστες στην βιβλιοθήκη. Τέλος, κάποιες δαπάνες γίνονται για τις υπηρεσίες δημοσίων σχέσεων των Ειδικών Υπηρεσιών που επιβάλλονται από τους κανόνες διοίκησης και οργάνωσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

2.1 ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Με την παραδοσιακή έννοια του όρου, βιβλιοθήκη είναι μια συλλογή βιβλίων και περιοδικών. Μπορεί να αναφέρεται στη προσωπική βιβλιοθήκη ενός ατόμου, αλλά συχνότερα είναι μια μεγάλη σε όγκο συλλογή η οποία χρηματοδοτείται και συντηρείται από τις αρχές μιας πόλης ή έναν οργανισμό. Αυτή η συλλογή συχνά χρησιμοποιείται από άτομα που δεν διαθέτουν μεγάλες δικές τους συλλογές. (Φέσσα, Λίτσα, 1970:5)

Παρόλα αυτά πολλές βιβλιοθήκες σήμερα συλλέγουν μη έντυπο πληροφοριακό υλικό και αποτελούν καταθετήρια και σημεία πρόσβασης για χάρτες, δίσκους βινυλίου, βιντεοκασέτες και DVD, και παρέχουν πρόσβαση σε CD-ROM, συνδρομές σε βάσεις δεδομένων και το Διαδίκτυο. Έτσι, οι σύγχρονες βιβλιοθήκες μετατρέπονται σε χώρους ελεύθερης πρόσβασης σε πληροφορίες σε πολλές μορφές και από πολλές πηγές.

Πιο πρόσφατα, οι βιβλιοθήκες έχουν επεκτείνει το ρόλο τους πέρα από τα κτίρια όπου στεγάζονται, παρέχοντας βοήθεια στην αναζήτηση και εύρεση πληροφοριών μέσω διαφόρων ψηφιακών εργαλείων. (<http://el.wikipedia.org/wiki>. 15 Δεκεμβρίου 2007)

Οι βιβλιοθήκες διακρίνονται σε κατηγορίες με διάφορους τρόπους: Ανάλογα με το είδος της αρχής (π.χ. οργανισμός, δήμος, εταιρία) που το υποστηρίζει και συντηρεί:

- A) σχολικές βιβλιοθήκες
- B) ιδιωτικές βιβλιοθήκες
- Γ) βιβλιοθήκες εταιριών
- Δ) κυβερνητικές βιβλιοθήκες
- E) ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες

Ανάλογα με το είδος τεκμηρίων ή υλικού που διαθέτουν:

- A) ψηφιακές βιβλιοθήκες
- B) βιβλιοθήκες φωτογραφιών
- Γ) βιβλιοθήκες διαφανειών

Ανάλογα με το θέμα με το οποίο καταπιάνονται:

- A) βιβλιοθήκες αρχιτεκτονικής
- B) βιβλιοθήκες καλών τεχνών
- Γ) νομικές βιβλιοθήκες
- Δ) ιατρικές βιβλιοθήκες
- E) στρατιωτικές βιβλιοθήκες
- Στ) θεολογικές βιβλιοθήκες

Ανάλογα με τους χρήστες που εξυπηρετούν:

A) Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες: βρίσκονται σε κολέγια και πανεπιστήμια και εξυπηρετούν κυρίως τους φοιτητές και το ακαδημαϊκό προσωπικό του οργανισμού, καθώς και άλλων ακαδημαϊκών οργανισμών

B) Σχολικές βιβλιοθήκες: τα περισσότερα δημόσια και ιδιωτικά σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης έχουν βιβλιοθήκες που απευθύνονται στους μαθητές.

Γ) Δημόσιες βιβλιοθήκες: παρέχουν υπηρεσίες στο ευρύ κοινό και δανείζουν τουλάχιστον μέρος της συλλογής βιβλίων τους, ώστε οι χρήστες να μπορούν να τα παίρνουν στο σπίτι τους για διάστημα κάποιων ημερών ή εβδομάδων.

Δ) Ειδικές βιβλιοθήκες: οι υπόλοιπες βιβλιοθήκες εμπίπτουν σε αυτή την κατηγορία. Πολλές ιδιωτικές εταιρίες και δημόσιοι οργανισμοί, συμπεριλαμβανομένων νοσοκομείων και μουσείων, ερευνητικά εργαστήρια, δικηγορικά γραφεία, και πολλές κυβερνητικές υπηρεσίες, έχουν τη δική τους βιβλιοθήκη για τις ανάγκες του προσωπικού που εργοδοτούν. Κάποιες ειδικές βιβλιοθήκες είναι ανοιχτές και στο ευρύτερο κοινό. (<http://www.ifla.org/IV/ifla64/101-87e.htm>. 15 Δεκεμβρίου 2007)

Επίσης οι κυβερνήσεις των περισσότερων μεγάλων χωρών στηρίζουν τον θεσμό της εθνικής βιβλιοθήκης, όπως π.χ. η Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου στις ΗΠΑ, η Βρετανική Βιβλιοθήκη, και η Εθνική Βιβλιοθήκη της Γαλλίας. (<http://el.wikipedia.org>. 15 Δεκεμβρίου 2007)

2.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Οι βιβλιοθήκες έχουν το υλικό τους ταξινομημένο βάσει κάποιου συστήματος ταξινόμησης βιβλιοθήκης. Το σύστημα αυτό είναι ένα σύστημα για την οργάνωση υλικού βιβλιοθήκης (βιβλίων, περιοδικών, οπτικοακουστικού υλικού, χαρτών, κτλ.) και ταξινόμησή του κατά θέμα. Αποτελείται από πίνακες θεματικών επικεφαλίδων με αντίστοιχους κωδικούς, καθώς και σαφής οδηγίες για τον προσδιορισμό ενός ταξινομικού αριθμού για κάθε τεκμήριο (π.χ. βιβλίο) βάση του θέματος που αφορά. Το σύστημα αυτό έχει σαν στόχο να εντοπίζονται γρήγορα τα τεμάχια και ο χρήστης να μπορεί εύκολα να ρίχνει μια ματιά σε βιβλία πάνω σε κάποιο θέμα. Τα κυριότερα συστήματα που χρησιμοποιούνται από αναρίθμητες βιβλιοθήκες σε όλο τον κόσμο είναι: Το Σύστημα Ταξινόμησης της Βιβλιοθήκης του Κογκρέσου, Το Δεκαδικό Σύστημα

Ταξινόμησης Dewey, Το Διεθνές Δεκαδικό Σύστημα Ταξινόμησης. Κάποιες βιβλιοθήκες έχουν κλειστά κάποια ή όλα τα βιβλιοστάσια τους στο κοινό και οι χρήστες ζητούν το υλικό από κάποιον υπάλληλο ο οποίος τους το φέρνει.

Οι μεγάλες βιβλιοθήκες συχνά διαχωρίζονται σε διάφορες υπηρεσίες, στις οποίες εργάζονται τόσο επαγγελματίες όσο και μη επαγγελματίες βιβλιοθηκονόμοι.

Ο δανεισμός διαχειρίζεται λογαριασμούς χρηστών, δανεισμούς, επιστροφές, και επανατοποθέτηση υλικού στα ράφια.

Οι τεχνικές υπηρεσίες εργάζονται παρασκηνιακά για την καταλογογράφηση και επεξεργασία νέων υλικών και την απόσυρση υλικού που κρίνεται ως μη χρήσιμο.

Η εξυπηρέτηση χρηστών απαντά σε ερωτήσεις των χρηστών, εκπαιδεύει τους χρήστες και αναπτύσσει προγράμματα. Ανάλογα με το είδος και τη χρήση της βιβλιοθήκης, η εξυπηρέτηση μπορεί να εξειδικεύεται σε συγκεκριμένες ομάδες χρηστών ή είδη υλικού.

Η ανάπτυξη συλλογής παραγγέλνει υλικό και τηρεί τον προϋπολογισμό του υλικού. (<http://el.wikipedia.org>. 15 Δεκεμβρίου 2007)

2.3 ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Πολλοί δυνητικοί χρήστες δεν είναι σε θέση να αξιοποιήσουν σε μεγάλο βαθμό τις δυνατότητες που μπορεί να τους προσφέρει μια βιβλιοθήκη. Αυτό μπορεί να οφείλεται σε μη εξοικείωση με το περιβάλλον βιβλιοθήκης ή τις νέες τεχνολογίες, καθώς και σε μη παραδοχή της άγνοιας. Αυτοί οι λόγοι δημιούργησαν την κίνηση για εκπαίδευση βιβλιοθήκης η οποία τονίζει την ανάγκη για εκπαίδευση των χρηστών βιβλιοθήκης. Η εκπαίδευση βιβλιοθήκης τέθηκε σε εφαρμογή στις ΗΠΑ από τον 18^ο αιώνα. Από τους πρωτεργάτες της ήταν ο John Cotton Dana. Η εκπαίδευση βιβλιοθήκης σχετίζεται άμεσα με την πληροφοριακή παιδεία.

Οι βιβλιοθήκες πληροφορούν το κοινό για το τι υλικό διαθέτουν και πως είναι δυνατή η πρόσβαση σε αυτό. Πριν από την εποχή των ηλεκτρονικών υπολογιστών, αυτό γινόταν με τον καρτοκατάλογο – ένα έπιπλο με πολλά μικρά συρτάρια τα οποία περιείχαν δελτία (κάρτες) που αντιστοιχούσαν σε βιβλία ή άλλο υλικό. Στις μεγάλες βιβλιοθήκες ο καρτοκατάλογος συχνά γέμιζε ένα ολόκληρο δωμάτιο. Η εμφάνιση του Διαδικτύου όμως, οδήγησε στη χρήση των ηλεκτρονικών καταλόγων (οι οποίοι στην αγγλική αναφέρονται συχνά ως “webcats” ή OPAC “online public access catalog”), οι οποίοι δίνουν τη δυνατότητα στο χρήστη να

διεξάγει αναζήτηση στις συλλογές της βιβλιοθήκης από οποιοδήποτε σημείο με πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Αυτός ο τρόπος τήρησης καταλόγου είναι συμβατός με νέα είδη βιβλιοθηκών, όπως είναι οι ψηφιακές βιβλιοθήκες, καθώς και με παραδοσιακές βιβλιοθήκες που έχουν εκσυγχρονιστεί. Η Φιλανδία έχει τον μεγαλύτερο αριθμό, κατά κεφαλή, εγγεγραμμένων χρηστών σε δανειστικές βιβλιοθήκες. Πέραν του μισού πληθυσμού της χώρας είναι εγγεγραμμένοι χρήστες σε βιβλιοθήκες που δανείζουν. (<http://www.pulmanweb.org/DGMs/section1/AdultLife.htm>. 16 Δεκεμβρίου 2007)

2.4 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Οι βιβλιοθήκες συναντώντας τις ανάγκες της κοινωνίας παρέχουν μια σειρά από υπηρεσίες μερικές από τις οποίες είναι προτιμότερο να προσφέρονται μέσα στον ίδιο τον χώρο τους, επί τόπου, ωστόσο σε άλλες περιπτώσεις είναι χρήσιμο και θεμιτό να παρέχονται υπηρεσίες και έξω από τα όρια και τους τοίχους των κτιρίων τους.

Κάθε βιβλιοθήκη θα πρέπει να παρέχει υπηρεσίες βασιζόμενες στην κοινότητα που έχει να εξυπηρετήσει. Ορισμένες αρχές βέλτιστης πρακτικής υποδεικνύουν ότι κατά τον σχεδιασμό των υπηρεσιών πρέπει να τεθούν οι προτεραιότητες και να χαραχτεί η στρατηγική μιας μακρόχρονης πολιτικής που αφορούν τις υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες καθώς και άλλες δραστηριότητες αποτελούν το πυρήνα των λειτουργιών των βιβλιοθηκών. (Φέσσα, Λίτσα, 1970:99)

- A) Υπηρεσία δανεισμού και διαδανεισμού
- B) Υπηρεσία εξυπηρέτησης, πληροφόρησης, και κατεύθυνσης χρηστών
- Γ) Υπηρεσία υποστήριξης και διευκόλυνσης της έρευνας και συγκέντρωσης υλικού πάνω σε ένα συγκεκριμένο θέμα
- Δ) Υπηρεσία υποστήριξης της ανάγνωσης, της εκπαίδευσης και της προώθησης της ψυχαγωγίας
- E) Υπηρεσία προώθησης της αναγνωσιμότητας και της δια βίου εκπαίδευσης
- Στ) Υπηρεσία πρόσβασης σε πολύγλωσσες και πολύμορφες πηγές
- Z) Υπηρεσία ξενάγησης στο χώρο της βιβλιοθήκης
- H) Υπηρεσία διάθεσης του χώρου
- Θ) Υπηρεσία διάθεσης μηχανημάτων εντός της βιβλιοθήκης
- I) Υπηρεσία πρόσβασης για άτομα με σωματικές, μαθησιακές δυσκολίες
- K) Υπηρεσία εξ αποστάσεως εκπαίδευσης
- Λ) Υπηρεσία χρήσης του Διαδικτύου εντός της βιβλιοθήκης
- M) Δικτυακή παρουσίαση των βιβλιοθηκών
- N) Εκπαίδευση χρηστών στον ψηφιακό αλφαριθμητισμό, κ.α.

Αυτή δεν είναι μια εξαντλητική λίστα με τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εν λόγω οργανισμοί ούτε είναι μια σειρά προτεραιότητας. Το εύρος και το βάθος της παροχής των υπηρεσιών εξαρτάται από το μέγεθος των εν λόγω οργανισμών και την κοινότητα που εξυπηρετούν. Για να μπορέσουν οι οργανισμοί αυτοί να προσφέρουν όσο το δυνατόν καλύτερες υπηρεσίες θα πρέπει να λάβουν υπόψη τους: το ωράριο λειτουργίας τους, το σχεδιαζόμενο χώρο τους, τη λειτουργικότητα του χώρου τους, την πρόσβαση, το περιβάλλον τους, τη σηματοδότησή τους, τον ηλεκτρονικό και οπτικοακουστικό εξοπλισμό τους, την ασφάλειά τους, το χώρο στάθμευσης, κ.α.

(<http://www.pulmanweb.org/dgms/section1/ChildrenSchools1.htm>. 16 Δεκεμβρίου 2007)

2.5 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Βασικά καθήκοντα στη διοίκηση βιβλιοθήκης είναι, μεταξύ άλλων, ο σχεδιασμός των προσκτήσεων (ποιο υλικό πρέπει να αποκτήσει η βιβλιοθήκη, είτε με αγορές, είτε με άλλους τρόπους), η ταξινόμηση του υλικού που αποκτάται, η συντήρηση του υλικού (κυρίως για σπάνιο αρχαιακό υλικό, όπως χειρόγραφα), η απόσυρση υλικού, ο δανεισμός υλικού στους χρήστες και η ανάπτυξη και διαχείριση πληροφοριακών συστημάτων της βιβλιοθήκης. Πιο μακροπρόθεσμα θέματα περιλαμβάνουν τον σχεδιασμό και κτίσιμο νέων κτιρίων βιβλιοθήκης ή επεκτάσεων σε υφιστάμενα, καθώς και την ανάπτυξη και υλοποίηση υπηρεσιών εξ αποστάσεως και υπηρεσιών για διευκόλυνση της ανάγνωσης. (Φέσσα, Λίτσα, 1971:111)

2.6 Η ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΩΝ ΠΡΩΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

Οι πρώτοι που οργάνωσαν ιδιαίτερους χώρους για τη φύλαξη και ταξινόμηση γραπτού υλικού με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση και λειτουργία των κοινωνικών ομάδων, είναι οι Σουμέριοι, ήδη από τις αρχές της τρίτης χιλιετίας π.Χ., αν όχι νωρίτερα. Οι Σουμέριοι, έζησαν σε οργανωμένες πόλεις - κράτη γύρω από τον ποταμό Ευφράτη, και αποτύπωσαν με την σφηνοειδή γραφή τους πάνω σε πινακίδες από άργιλο, μια αξιοσημείωτη «λογοτεχνία», η οποία είχε τεράστια επίδραση

στην εκπαίδευση και στην πολιτισμική τους συμπεριφορά. (www.nea-acropolis.gr/index.php?. 16 Δεκεμβρίου 2007)

Το υλικό αυτό, οι πινακίδες, φυλασσόταν σε ειδικούς χώρους, δηλαδή, σε «βιβλιοθήκες» χωρίς διάκριση του περιεχομένου τους, διαμορφώνοντας έτσι μια παράδοση που διατηρήθηκε ως τα χρόνια του Μεγάλου Αλεξάνδρου, και την οποία ακολούθησαν όλοι οι λαοί που αναπτύχθηκαν γύρω από τον Τίγρη και τον Ευφράτη, όπως: οι Ελαμίτες, οι Ακκάδες, οι Ασσύριοι, οι Χιτιτίτες, οι Χαλδαίοι, οι Βαβυλώνιοι και άλλοι. Κοινό χαρακτηριστικό των λαών αυτών είναι ότι όλες οι δραστηριότητες της καθημερινής τους ζωής επικεντρώνονταν γύρω από έναν μεγαλειώδη ναό. Ο ναός αυτός δεν χρησίμευε μόνο για τη θρησκευτική λατρεία, αλλά αποτελούσε τον πυρήνα των κρατικών υπηρεσιών και βασικό άξονα του πολεοδομικού σχεδιασμού. Εκεί έδρευαν τα κρατικά αρχεία, οι δημόσιοι και κοινωνικοί λειτουργοί, τα εμπορικά και δικαστικά κέντρα, τα σχολεία, επιπλέον δε ήταν τόπος συνάντησης τόσο των ανωτέρων όσο και των λαϊκών τάξεων.

Είναι σχεδόν βέβαιο ότι γύρω στις αρχές της τρίτης χιλιετίας, οι άνθρωποι των γραμμάτων της φυλής των Σουμερίων μετέγραφαν σε πινακίδες κείμενα και πράξεις σχετικά με διοικητικές αποφάσεις και γεγονότα της καθημερινής ζωής, καθώς και μεγάλο αριθμό έργων της «λογοτεχνικής» τους παράδοσης. Είναι εντυπωσιακό ότι ανάμεσα στις χιλιάδες αυτές γραπτές πινακίδες μπορεί να βρει κανείς ερωτήματα όπως: Ποιες ήταν οι πρώτες θρησκευτικές πεποιθήσεις που παγιώθηκαν σε κείμενο. Ποιες οι πρώτες πολιτικές και κοινωνικές αποφάσεις καθώς και οι πρώτοι «φιλοσοφικοί» προβληματισμοί. Πού πρωτοπαρουσιάστηκαν οι ύμνοι, τα έπη και οι μύθοι. Πώς διατυπώθηκαν οι πρώτες δικαστικές αποφάσεις. Ποιος υπήρξε ο πρώτος πολιτικός μεταρρυθμιστής. Πότε επιβλήθηκαν οι πρώτοι φόροι. Πότε συνήλθε το πρώτο κοινοβούλιο. Και, τέλος και το σπουδαιότερο στην προκειμένη περίπτωση, πώς οργανώθηκαν και λειτούργησαν τα πρώτα σχολεία τα οποία μάλιστα, με βάση το διδακτικό τους πρόγραμμα προετοίμασαν το έδαφος για την οργάνωση των πρώτων σχολικών πινακιδοθηκών. Η απάντηση που δίνουν τα γραπτά των Σουμερίων αναδεικνύουν έναν λαό με ανεπτυγμένο ανθρωπιστικό αίσθημα, ο οποίος δραστηριοποιήθηκε, προς βορρά, στις πόλεις Μάρι, Σιπάρ, Κισσί και προς το νότο στις πόλεις Ουρ, Ουρούκ, Νιππούρ, Φαρά και Λαγκάς.

(www.libraries.gr/nonmembers/gr/history_mesopotamia_soumer.htm. 17 Δεκεμβρίου 2007)

2.7 ΟΙ ΠΡΩΤΕΣ ΑΡΧΕΙΑΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Μολονότι αποκαλύφθηκαν πλήθος πινακίδες από την εποχή των Σουμερίων, οι πληροφορίες για την οργάνωση των χώρων όπου τις φύλαγαν προέρχονται από στοιχεία που χρονολογούνται γύρω στα τέλη της τρίτης χιλιετίας, και αφορούν στους Σουμέριους σε μια εποχή που έτειναν να συγχωνευτούν με τους Ακκάδες. Ωστόσο, είναι σχεδόν βέβαιο ότι όλες οι σημαντικές πινακιδοθήκες της χιλιετίας αυτής ήταν αρχειακού χαρακτήρα και περιείχαν υλικό που αφορούσε στη κρατική οργάνωση, τη διοίκηση και την εμπορική δραστηριότητα κάθε πόλης: οικονομικά κατάστιχα, αγοραπωλησίες αγαθών και δούλων, επίσημη αλληλογραφία και άλλα παρεμφερούς περιεχομένου γραπτά. (oasigr.5.forumer.com/a/_post1451.html. 17 Δεκεμβρίου 2007)

Από τις αρχαιολογικές ανασκαφές διαφαίνεται ότι οι Σουμέριοι και οι Ακκάδες, κατά την τρίτη δυναστεία της Ουρ, φρόντιζαν το αρχειακό τους υλικό με σοφία και τάξη, καθιστώντας το προσιτό στις καθημερινές συναλλαγές. Το περιεχόμενο και η «φιλοσοφία» αυτού του τύπου των πινακιδοθηκών μπορεί να προκύψει από τα εξής:

- α) περιείχαν οτιδήποτε μπορεί να είναι χρήσιμο για μελλοντική αναφορά και σχεδόν οτιδήποτε είχε να κάνει με την οικονομική διαχείριση
- β) το υλικό αυτό ήταν ταξινομημένο σε ειδικά διασκευασμένους χώρους και με τρόπο που να προσδιορίζει άμεσα τρία πράγματα: την ταυτότητα κάθε πινακίδας, το συγκεκριμένο περιεχόμενό της και την έκταση του κάθε θέματος ή έργου.

Η γραπτή παράδοση των Σουμερίων προέρχεται, κυρίως, από δύο μεγάλα κέντρα, τη Λαγκάς και τη Νιππούρ. Στη Λαγκάς βρέθηκαν σχεδόν αποκλειστικά κείμενα εμπορικού περιεχομένου, η πινακιδοθήκη όμως του αρχαιότερου ναού της Νιππούρ περιείχε τουλάχιστον 20.000 πινακίδες, με εντυπωσιακά ποικίλο περιεχόμενο, όπως γλωσσολογία, κατάστιχα με ιδεογράμματα, ασκήσεις γραμματικής, καταλόγους με ονόματα βουνών και πόλεων, θεών και ναών, ορυκτών και φυτών, ιατρικές συνταγές και εξορκισμούς πνευμάτων που προκαλούν πονοκέφαλο και παράλυση, λειτουργικά κείμενα ύμνους και πολλά άλλα. (www.libraries.gr/nonmembers/gr/history_mesopotamia_first_libraries.htm. 17 Δεκεμβρίου 2007)

2.8 Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΟΣΜΟ

Η Αθήνα ήταν η κεντρομόλος δύναμη της πνευματικής ζωής του ελληνικού κόσμου: της Ελλάδος σχολείον, όπως την αποκαλούσε ο Περικλής στον Επιτάφιο (Θουκυδίδης Β, 41). Και αναντίρρητα ήταν η πρωτεύουσα του ελληνικού βιβλίου, τουλάχιστον ως τα τέλη του 4ου αιώνα, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι γεννήθηκε εκεί το παπύρινο βιβλίο και η έννοια της ιδιωτικής βιβλιοθήκης. Από τις αρχές του 5ου αιώνα π.Χ., η Αθήνα ένωθε να κατευθύνεται προς αυτή μια ολοένα αυξανόμενη ποικίλη φιλοσοφική σκέψη, προερχόμενη από όλες τις περιοχές του ελληνικού αποικισμού, από την κάτω Ιταλία ως τα παράλια της Μικράς Ασίας και από τον Εύξεινο Πόντο ως τη Ρόδο. Μέσα σ' αυτή την πολιτισμική κοσμογονία διαμορφώθηκε ένα τεράστιο υλικό, που βρήκε ιδανικό καταφύγιο στο βιβλίο.

(<http://www.angelfire.com/ut2/athens5thcentury/EPITAFIOS.htm>. 19 Δεκεμβρίου 2007)

Ο Ξενοφών μας διηγείται στην Κύρου Ανάβαση ότι μετά την κοπιαστική πορεία τους οι Έλληνες, φθάνοντας στη Μαύρη Θάλασσα και στον Βόσπορο, στις ακτές του Σαλμιδέσσου, βρέθηκαν μπροστά σε ένα ναυάγιο με πλήθος κιβώτια που περιείχαν οικιακά σκεύη και βιβλία. Είναι επίσης φανερό ότι όσοι σπούδαζαν στην Αθήνα μετέφεραν στη γενέτειρά τους το καθεστώς του βιβλίου. Ο Μέμνων, στο χαμένο έργο του Ιστορία της αρχαιότητας (από καταγραφή στη Βιβλιοθήκη του Φωτίου), μαρτυρεί πως ο τύραννος Κλέαρχος, που είχε σπουδάσει στην Αθήνα κοντά στον Πλάτωνα και τον Ισοκράτη, όταν επέστρεψε στη Βιθυνία προχώρησε στην ίδρυση βιβλιοθήκης, πριν από το 364 π.Χ.

Όλα τα στοιχεία και οι μαρτυρίες αυτές οδηγούν στο συμπέρασμα ότι από τα μέσα του 5ου αιώνα π.Χ. θα μπορούσαμε να υποστηρίξουμε πως οι ιδιωτικές βιβλιοθήκες ήταν «όσες και οι Αθηναίοι». Και τον ισχυρισμό αυτόν ενισχύει η αναφορά του ιστορικού Πολύβιου που επισήμαινε, κατά τον 3ο π.Χ. αιώνα, ότι στην Αθήνα υπήρχαν τόσες ιδιωτικές και δημόσιες (σχολικές) βιβλιοθήκες, ώστε ο ιστορικός Τίμαιος από τη Σικελία, όταν τον εξόρισε ο τύραννος Αγαθοκλής, ανάλωσε πενήντα χρόνια από τη ζωή του για την καταγραφή τους. Ο Πολύβιος μάλιστα ειρωνευόταν τον Τίμαιο για τη σπουδαστηριακή του σοφία και τη βιβλιακή του έξη. Άλλωστε, το 330 π.Χ., ο ρήτορας Λυκούργος θορυβημένος από την ανεξέλεγκτη κυκλοφορία αναξιόπιστων αντιγράφων του Αισχύλου, του Σοφοκλή και του Ευριπίδη, πέρασε ένα ψήφισμα, με το οποίο υποχρέωνε τα κρατικά αρχεία να διατηρούν αξιόπιστα αντίγραφα των μεγάλων τραγικών.

2.9 Η ΤΥΧΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Τελικά, ποια ήταν άραγε η τύχη της μόνης οικουμενικής Βιβλιοθήκης που επιχειρήθηκε να συγκροτηθεί ποτέ; Καμία αξιόπιστη πηγή δεν αναφέρεται στην καθολική καταστροφή της ούτε υπαινίσσεται κάποια αλλαγή «πολιτικής» που να οδήγησε σταδιακά στον αφανισμό της. Η βιβλιοθήκη έμεινε ανέπαφη καθ' όλη τη διάρκεια της πτολεμαϊκής εποχής, και ο Καίσαρ όχι μόνο δεν ήταν υπεύθυνος για την πυρπόλησή της αλλά, εμπνεόμενος από το μεγαλείο της, είχε την πρωτοβουλία να ιδρύσει την πρώτη δημόσια βιβλιοθήκη στη Ρώμη. Άλλωστε ο Στράβων, που διακρίθηκε για τις βιβλιοφιλικές του ευαισθησίες, επισκέφθηκε τη βιβλιοθήκη, μετά την αποχώρηση του Καίσαρα από την Αλεξάνδρεια, χωρίς να κάνει οποιοδήποτε σχόλιο που να υπαινίσσεται, έστω, κάποια περιπέτεια της συλλογής της. Αν ο Αύγουστος, που περιέλαβε μια διπλοβιβλιοθήκη στο συγκρότημα του λαμπρού ναού του Divus Julius, απογύμνωσε τη Βιβλιοθήκη από ορισμένα αντίτυπά της, δεν το γνωρίζουμε, όπως επίσης δεν γνωρίζουμε αν είχαν επιπτώσεις στη Βιβλιοθήκη οι προσθήκες στις εγκαταστάσεις του Μουσείου, που επέβαλε ο Κλαύδιος και ίσως οι προκάτοχοί του.

(www.libraries.gr/nonmembers/gr/history_ellinikos_tixi.htm. 18
Δεκεμβρίου 2007)

Ο Επιφάνιος και ο Αφθόνιος, που επισκέφθηκαν τη Βιβλιοθήκη του Σεραπείου, ίσως στα μέσα του 4ου αιώνα μ.Χ., δεν αναφέρουν καθόλου τη μεγάλη Βιβλιοθήκη, και μόνο ως υπόθεση εργασίας θα μπορούσαμε να αντιμετωπίσουμε το γεγονός ότι μεταφέρθηκε τμήμα της στη θυγατρική του ναού του Σέραπη. Οι καταστροφές της Αλεξάνδρειας, που προήλθαν από την πολιορκία του Αυρηλιανού και του Διοκλητιανού, δεν μας οδηγούν σε ασφαλή πορίσματα για την καταστροφή του χώρου του Μουσείου και των οικημάτων της Βιβλιοθήκης. Οι ταραχές που υποκίνησε ο πατριάρχης Θεόφιλος ίσως να είχαν σοβαρές επιπτώσεις στον όποιο πλούτο ήταν αποθηκευμένος εκεί. Όσο για το χρονογράφημα της πυρπόλησης των βιβλίων από τον χαλίφη Ομάρ, μετά το 642 μ.Χ., κινείται μάλλον σε επίπεδα φαντασίας. Τελικά, πιστεύω ότι, εφόσον δεν μεσολάβησαν γεγονότα άλλα -πάντως ιστορικά δεν μας παραδίδονται- η μεγάλη Βιβλιοθήκη της Αλεξανδρείας δεν είχε διαφορετική τύχη από αυτήν που επιφυλάσσει η μοίρα σε κάθε συλλογή βιβλίων - όταν κατά εποχές δεν αντιπροσωπεύει πλέον τον αρχικό της προορισμό, οδηγείται

σε σταδιακή εγκατάλειψη και σύληση, για να υποκύψει, εντέλει, στον απαράβατο νόμο της φυσικής φθοράς και εξαφάνισης.
(<http://www.gnl.gr/5+1/6/cont.html>. 20 Δεκεμβρίου 2007)

2.10 ΚΙΝΗΤΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Σύμφωνα με ένα κείμενο της κυρίας Ζωής Κολοβού, (http://vivl-livad.voi.sch.gr/sylogikoskatalogos/HMERIDA_2006/recommendations/A/1-kolonou.pdf. 20 Δεκεμβρίου 2007), από το 1999 οι Δημόσιες Κεντρικές Βιβλιοθήκες υλοποιούν το πρόγραμμα του Ε. Π. Ε. Α. Ε. Κ. «Υποστήριξη της Εκπαιδευτικής Πράξης από Κινητές Βιβλιοθήκες», ένα πρόγραμμα συγχρηματοδοτούμενο κατά 75% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και κατά 25% από Εθνικούς πόρους. Στα πλαίσια αυτού του προγράμματος έχουν δημιουργηθεί 28 Κινητές Βιβλιοθήκες και κινούνται 35 βιβλιοαυτοκίνητα.

Οι Κινητές Βιβλιοθήκες αποτελούν παράρτημα της Κεντρικής Βιβλιοθήκης και συνολικά η συλλογή τους αποτελείται από περίπου 400.000 τόμους και μια πλούσια συλλογή από οπτικοακουστικό υλικό. Για την επιλογή του υλικού είναι υπεύθυνοι οι βιβλιοθηκονόμοι της κάθε κινητής βιβλιοθήκης σε συνεργασία με την κεντρική και στόχος είναι το υλικό να αντανακλά τις τρέχουσες τάσεις και ανάγκες της εκπαιδευτικής κοινότητας. Το υλικό αυτό το επεξεργάζονται οι υπάλληλοι της κινητής σύμφωνα με τα διεθνή βιβλιοθηκονομικά πρότυπα και ο κατάλογος των βιβλίων και του οπτικοακουστικού υλικού των κινητών βιβλιοθηκών είναι προσβάσιμος από το διαδίκτυο.

Επίσης, τα βιβλιοαυτοκίνητα είναι εφοδιασμένα με τον απαιτούμενο ηλεκτρονικό εξοπλισμό έτσι ώστε οι μαθητές και οι εκπαιδευτικοί να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Οι κινητές βιβλιοθήκες επισκέπτονται περίπου 1950 δανειστικά κέντρα (σύμφωνα με μια έρευνα της κυρίας Τζανετάκου) σε όλη την περιφέρεια των οποίων οι χρήστες ανέρχονται στους 135.000 και πραγματοποιούνται όλη τη χρονιά πάνω από 1.000.000 δανεισμοί. Πρόκειται για ένα πολύ σημαντικό ποσοστό μαθητών και καθηγητών, τελικοί αποδέκτες του έργου κινητών βιβλιοθηκών.

Οι κινητές βιβλιοθήκες, λοιπόν, σκοπεύουν:

- Στην άμεση αντιμετώπιση της έλλειψης σταθερών βιβλιοθηκών.
- Στην εξάλειψη ανισοτήτων στο εκπαιδευτικό σύστημα
- Στην εξασφάλιση υποστήριξης στην εκπαιδευτική διαδικασία και ειδικότερα στην πληρέστερη εφαρμογή του αναλυτικού προγράμματος.

- Στην εξοικείωση του μαθητή με τη βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες πληροφόρησης.
 - Στην ανάπτυξη δεξιοτήτων αναζήτησης της πληροφορίας και στην εκπαίδευση στην άντληση πληροφοριών μέσω των νέων τεχνολογιών.
 - Στην έμμεση πρόσβαση απομακρυσμένων περιοχών στις υπηρεσίες της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης.
 - Στην ανάπτυξη της θετικής στάσης των μαθητών για διάβασμα και χρήση της Βιβλιοθήκης καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής.
 - Στην αύξηση της αναγνωσιμότητας και της χρήσης των βιβλιοθηκών.
 - Στη γνωριμία σχολικής και ευρύτερης κοινότητας με τις διευρυμένες υπηρεσίες της Δημόσιας βιβλιοθήκης
 - Στη δημιουργία και εκπαίδευση χρηστών βιβλιοθήκης κάθε είδους.
- (www.libret.gr/main/2/2. 20 Δεκεμβρίου 2007)

2.11 ΣΤΑΤΙΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Οι στατικές βιβλιοθήκες είναι απλά μια συλλογή από τα συνηθισμένα object files (αρχεία αντικειμένου)- συνήθως, οι στατικές βιβλιοθήκες τελειώνουν με ένα επίθημα “.a”. Αυτή η συλλογή δημιουργείται χρησιμοποιώντας το πρόγραμμα ar (archiver). Οι στατικές βιβλιοθήκες δε χρησιμοποιούνται πια τόσο συχνά όσο κάποτε, λόγω των πλεονεκτημάτων των διαμοιραζόμενων βιβλιοθηκών. Ωστόσο, συνεχίζουν να επιλέγονται μερικές φορές, εμφανίστηκαν πρώτες ιστορικά, και είναι απλούστερες στην εξήγηση.

(http://howto.hellug.gr/howto/pub/html/Program_Library_HOWTO/static-libraries.html. 20 Δεκεμβρίου 2007)

Οι στατικές βιβλιοθήκες επιτρέπουν στους χρήστες να τις συνδέσουν με τα προγράμματά τους (link to programs), χωρίς να πρέπει να γίνει αναγκαστικά recompilation του κώδικα του προγράμματος, κερδίζοντας έτσι αυτό το χρόνο της επαναμεταγλώτισης. Βέβαια ο χρόνος για τη διαδικασία επαναμεταγλώτισης δεν είναι σήμερα τόσο σπουδαίος, δεδομένων των σημερινών ταχύτατων μεταγλωττιστών, οπότε το πλεονέκτημα αυτό έχει εξασθενήσει σε σχέση με παλιότερα. Οι στατικές βιβλιοθήκες είναι συχνά χρήσιμες για τους developers αν επιθυμούν να επιτρέψουν στους προγραμματιστές να συνδέσουν τα προγράμματά τους με την βιβλιοθήκη των πρώτων, αλλά δεν θέλουν να δώσουν τον πηγαίο κώδικά της (που είναι ένα πλεονέκτημα για τον κατασκευαστή των βιβλιοθηκών βέβαια, αλλά προφανώς δεν είναι τέτοιο για τον προγραμματιστή που προσπαθεί να χρησιμοποιήσει την βιβλιοθήκη). Θεωρητικά, ο κώδικας στις στατιστικές βιβλιοθήκες ELF που συνδέεται με έναν εκτελέσιμο πρέπει να τρέξει ελαφρώς

γρηγορότερα (από 1-5%) από ότι αν ο ίδιος κώδικας παρεχόταν από μια διαμοιραζόμενη ή μια δυναμική βιβλιοθήκη, αλλά στην πράξη αυτό φαίνεται σπάνια να συμβεί εξαιτίας άλλων, αλληλοαναιρούμενων παραγόντων.

(www.ibiblio.org/pub/Linux/docs/HOWTO/translations/el/Program-Library-HOWTO-GR.txt.gz. 20 Δεκεμβρίου 2007)

2.12 ΔΙΑΜΟΙΡΑΖΟΜΕΝΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Οι διαμοιραζόμενες βιβλιοθήκες είναι βιβλιοθήκες που φορτώνονται από τα προγράμματα όταν αρχίζουν. Όταν μια διαμοιραζόμενη βιβλιοθήκη εγκατασταθεί κατάλληλα, όλα τα προγράμματα που αρχίζουν κατόπιν, κάνουν αυτόματα χρήση της νέας διαμοιραζόμενης βιβλιοθήκης. Στην πραγματικά η παραπάνω περιγραφή είναι σχετικά απλή και στατική, αφού η προσέγγιση που χρησιμοποιείται από το Linux σας επιτρέπει:

A) να ενημερώσετε (update) βιβλιοθήκες, διατηρώντας την υποστήριξη για τα προγράμματα που πρέπει να χρησιμοποιούν παλιότερες εκδόσεις, ακόμα και εάν οι νέες βιβλιοθήκες δεν είναι προς-τα-πίσω συμβατές

B) να παρακάμψετε συγκεκριμένες βιβλιοθήκες ή ακόμα και συγκεκριμένες λειτουργίες μιας βιβλιοθήκης, κατά τον εκτέλεση ενός συγκεκριμένου προγράμματος.

Γ) να κάνετε όλα τα παραπάνω ενώ τα προγράμματα τρέχουν χρησιμοποιώντας τις υπάρχουσες βιβλιοθήκες

(http://howto.hellug.gr/howto/pub/html/Program_Library_HOWTO/shared_libraries.html. 20 Δεκεμβρίου 2007)

2.13 ΠΑΙΔΙΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Μικρές συλλογές παιδικών βιβλίων υπάρχουν και συνεχίζουν να αναπτύσσονται σε όλα τα παραρτήματα. Η λειτουργία μιας παιδικής βιβλιοθήκης προσφέρει φυσικά μια μεγαλύτερη συλλογή παιδικών βιβλίων, αλλά η ουσιαστική και σημαντική διαφορά δεν είναι ποσοτική. Σε μια παιδική βιβλιοθήκη έχουμε ένα χώρο εξ αρχής σχεδιασμένο αποκλειστικά για παιδιά, σε όλες τις λεπτομέρειες. Η βιβλιοθήκη αποτελεί χώρο συνάντησης, μελέτης αλλά και παιχνιδιού: κάθε βιβλιοθήκη διαθέτει και συλλογή επιτραπέζιων παιχνιδιών, οργανώνει εργαστήρια, παιχνίδια προβολές, κλπ.

Σε όλες τις παιδικές βιβλιοθήκες υπάρχουν οπτικοακουστικά συστήματα εκμάθησης ξένων γλωσσών. Επίσης υπάρχει συλλογή βιντεοταινιών και slides για εσωτερική χρήση και δανεισμό σε συνεργαζόμενα σχολεία και παιδικούς σταθμούς.

(www.paidorama.com/component/option,com_mtree/task,viewlink/link_id,454/Itemid,182/lang,el/. 20 Δεκεμβρίου 2007)

Ο θεσμός των Παιδικών Βιβλιοθηκών ξεκίνησε το 1984 με την ίδρυση των πρώτων τεσσάρων παιδικών βιβλιοθηκών: Ξηροκρήνης, Ορέστου, Άνω Πόλης, Καλλιθέας. Το πρόγραμμα ανάπτυξης των παιδικών βιβλιοθηκών συνεχίζεται με την δημιουργία δύο νέων βιβλιοθηκών το 1986 (Σιδηροδρομικού Σταθμού και Πλατείας Μηνά Πατρικίου - σήμερα Παιδική Βιβλιοθήκη Δελφών), καθώς και της Παιδαγωγικής Βιβλιοθήκης, ειδικής συλλογής παιδαγωγικού περιεχομένου που συστεγάζεται στην Παιδική Βιβλιοθήκη Πλατείας Μηνά Πατρικίου - Δελφών. Το 1988 η Κινητή Βιβλιοθήκη μετατρέπεται σε Παιδική Κινητή Βιβλιοθήκη και το 1989 ξεκινάει η λειτουργία της η Παιδική Βιβλιοθήκη Σαράντα Εκκλησιών η οποία σήμερα συστεγάζεται με το Παράρτημα Σαράντα Εκκλησιών.

Η Πρότυπη Σχολική Βιβλιοθήκη που ιδρύθηκε το 1994, παρουσιάζει επίσης πολλά κοινά σημεία με τις παιδικές βιβλιοθήκες, αν και αποτελεί μέρος ενός διαφορετικού σχεδίου που έχει μακροπρόθεσμο στόχο να βοηθήσει την ανάπτυξη των σχολικών βιβλιοθηκών της περιοχής και άμεση επιδίωξη να υποστηρίξει και να ενισχύσει το έργο της συγκεκριμένης εκπαιδευτικής κοινότητας.

(www.paidorama.com/component/option,com_mtree/task,viewlink/link_id,454/Itemid,182/lang,el/. 20 Δεκεμβρίου 2008)

Οι παιδικές βιβλιοθήκες στην χώρα μας είναι τυπικά και ουσιαστικά ανύπαρκτες-τουλάχιστον όπως τις αντιλαμβάνονται στα πολιτισμένα κράτη του κόσμου. Δεν υπάρχει καμιά νομοθετική ρύθμιση του θέματος που να αποτελεί το πλαίσιο και να ορίζει τις προϋποθέσεις για τη λειτουργία τέτοιου είδους πνευματικών ιδρυμάτων. Όποιος θέλει, κράτος, ιδιώτης, σωματείο κλπ. μπορεί να ιδρύσει μια παιδική βιβλιοθήκη αρχίζοντας από το όνομα και ψάχνοντας για στέγη και βιβλία. Με την ίδια ευκολία διαλύονται. (Κοκκίνης, 1981:134)

Η νομοθεσία, οι τύποι των παιδικών βιβλιοθηκών (ανεξάρτητες ή τμήματα άλλων βιβλιοθηκών) το ειδικευμένο προσωπικό, η καταλληλότητα του εντύπου και οπτικοακουστικού υλικού είναι, για το ελληνικό δαιμόνιο, παρωνυχίδες. Οι περισσότεροι από τους φορείς που φιλοδοξούν να ιδρύσουν βιβλιοθήκες για παιδιά δεν ξέρουν τι είναι τέτοιου είδους βιβλιοθήκη, ποιοι οι όροι ίδρυσης, στέγασης και λειτουργίας της, ποια η παιδευτική και ψυχαγωγική της σημασία. Η νεοελληνική τσαπατσουλιά βρίσκει εδώ την τελειότερή της έκφραση – και την πιο επικίνδυνη επειδή ακριβώς πρόκειται για την νεότητα.

Οι παιδικές βιβλιοθήκες είναι η δυσκολότερη περίπτωση βιβλιοθήκης. Γιατί ακριβώς πρέπει να συντρέξουν βασικές προϋποθέσεις για την άρτια οργάνωση και λειτουργία της. Οι σημαντικότερες είναι: ανεξάρτητο ειδικό κτίριο κατάλληλα διαρρυθμισμένο και επιπλωμένο (λύση ανάγκης είναι ο ανεξάρτητος χώρος σε υπάρχουσα ήδη βιβλιοθήκη), σύγχρονη συλλογή έντυπου και οπτικοακουστικού υλικού το οποίο θα ανανεώνεται συχνά, ειδικευμένο προσωπικό. (Κοκκίνης, 1981:135)

Μέχρι το 1978 λειτουργούσαν παιδικά τμήματα σε μερικές δημόσιες βιβλιοθήκες, στη Δημόσια Βιβλιοθήκη Ναυπάκτου και στη βιβλιοθήκη της ΧΕΝ Αθηνών. Αυτοτελείς παιδικές βιβλιοθήκες λειτουργούσαν στα Τρίκαλα, στη Καρδίτσα και στη Κηφισιά. (Κοκκίνης, 1981:135)

Η ιδιωτική πρωτοβουλία έδωσε μέσα στο χρόνο μικρά αλλά θετικά αποτελέσματα: δυο σωστές παιδικές βιβλιοθήκες. Η μια ιδρύθηκε στην Αθήνα από το δήμο Αθηναίων και η άλλη στην Ελευσίνα (με δωρεά Γαλλικού Ιδρύματος). Και οι δυο στεγάζονται σε ξεχωριστά κτίρια, έχουν σύγχρονες συλλογές βιβλίων, κατάλληλο εξοπλισμό και μπορούν να λογαριαστούν σαν τα μόνα σοβαρά και αξιόλογα επιτεύγματα στον τομέα αυτόν.

Οι παιδικές βιβλιοθήκες είναι ιεραρχικά η πιο επείγουσα εθνική επένδυση για τη μόρφωση και τη καλλιέργεια της νεότητας. Οι στατιστικές λένε ότι ένα εκατομμύριο ελληνόπουλα από 5-12 ετών, ηλικίες που αντιστοιχούν σε αναγνώστες παιδικών βιβλίων, μάταια θα αναζητούν για πολλά χρόνια σε όλη τη χώρα τα πνευματικά αυτά κέντρα. (Κοκκίνης, 1981:137)

2.13.1 ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΠΑΙΔΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

Στις παιδικές βιβλιοθήκες, σε τακτική βάση, και απευθυνόμενες στα παιδιά της περιοχής, οργανώνονται διάφορες δραστηριότητες για παιδιά. Σε μηνιαία βάση οργανώνονται θεματικά αφιερώματα και προβολές, ώρες παραμυθιού και παιχνιδιού, εκθέσεις κ.α. Το πρόγραμμα μηνιαίων δραστηριοτήτων κάθε βιβλιοθήκης διανέμεται στα σχολεία της περιοχής. Σε ετήσια βάση οργανώνονται εργαστήρια (θέατρο, ζωγραφική, κεραμική, σκάκι, караγκιόζης, κλπ) παραστάσεις, παρουσιάσεις βιβλίων και συγγραφέων.

(www.paidorama.com/component/option,com_mtree/task,viewlink/link_id,454/Itemid,182/lang,el/. 20 Δεκεμβρίου 2008)

Ένας δεύτερος κύκλος δραστηριοτήτων των παιδικών βιβλιοθηκών αφορά το ενδιαφέρον για την περαιτέρω ανάπτυξή τους, και εκφράζεται με την διοργάνωση εκδηλώσεων και παραστάσεων, όπου παρουσιάζεται συνολικά η δουλειά των παιδικών βιβλιοθηκών, αλλά και επιστημονικών συναντήσεων και συνεδρίων.

Όλες οι δραστηριότητες των παιδικών βιβλιοθηκών αναπτύσσονται σε συνεργασία με τα σχολεία της περιοχής αλλά και άλλους φορείς με συναφή ενδιαφέροντα, όπως το Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης του ΑΠΘ, τους Συλλόγους Εκδοτών και Βιβλιοπωλών, κλπ. (www.paidorama.com/component/option,com_mtree/task,viewlink/link_id,454/Itemid,182/lang,el/. 20 Δεκεμβρίου 2008)

Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να διασκεδάζουν τα παιδιά στις βιβλιοθήκες και να μην τις συνδυάζουν στο μυαλό τους μόνο με το διάβασμα. Όσο περισσότερες εκδηλώσεις γίνονται στις παιδικές βιβλιοθήκες τόσο περισσότερο τα παιδιά να επιθυμούν να βρίσκονται εκεί. Διότι στην παιδική ηλικία είναι κατανοητό ότι το παιδί πρώτα θα παίξει και μετά θα διαβάσει. Συνεπώς, όταν γίνονται οι εκδηλώσεις στις παιδικές βιβλιοθήκες, το παιδί θα συνδυάσει και το παιχνίδι και το βιβλίο και θα μάθει από την νεαρή ηλικία να επισκέπτεται τις βιβλιοθήκες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η μεθοδολογία είναι μια έννοια η οποία αναφέρεται στην συστηματική μελέτη των λογικών αρχών που διέπουν την επιστημονική έρευνα. (Τεγόπουλος-Φυτράκης, 2004:691). Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται η ανάλυση των σταδίων που ακολουθήθηκαν για την διεξαγωγή της έρευνας. Τα στάδια αυτά είναι ο σκοπός και ο στόχος της έρευνας, το θέμα της έρευνας, η παρουσίαση του ερωτηματολογίου, ο πληθυσμός της έρευνας, το αντικείμενο της έρευνας, η στρατηγική της έρευνας, οι δυσκολίες και οι περιορισμοί που παρουσιάστηκαν, η διεξαγωγή της έρευνας, η ανάλυση των αποτελεσμάτων και τέλος τα συμπεράσματα.

3.2 Ο ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ Ο ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σκοπός της έρευνας αυτής είναι να εξεταστούν οι Δημόσιες Σχέσεις και η Επικοινωνία στις βιβλιοθήκες. Να γίνει εμφανές δηλαδή το κατά πόσο εξασκούνται στις βιβλιοθήκες στις μέρες μας οι Δημόσιες Σχέσεις, ποια είναι η άποψη των βιβλιοθηκονόμων γύρω από αυτές και ποια επιρροή έχουν στο κοινό των βιβλιοθηκών.

Οι στόχοι της έρευνας είναι οι ακόλουθοι:

- α) Να διευκρινιστεί η χρησιμότητα των Δημοσίων Σχέσεων στις βιβλιοθήκες.
- β) Να παρουσιαστεί η εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων στις βιβλιοθήκες
- γ) Να ερευνηθούν οι γνώσεις των βιβλιοθηκονόμων γύρω από το θέμα των Δημοσίων Σχέσεων και η εξοικείωσή τους με αυτές.
- δ) Να ερευνηθούν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των Δημοσίων Σχέσεων στις βιβλιοθήκες.

3.3 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Βασική προϋπόθεση για την πραγματοποίηση και την ολοκλήρωση μιας έρευνας είναι η εύρεση ενός τρόπου, μιας στρατηγικής, προκειμένου να έρθει σε πέρας η έρευνα αυτή και να αναλυθούν όλα τα στάδιά της.

Αναφερόμενη στην επιστημονική έρευνα εννοούμε την εργασία που έχει σκοπό να προαγάγει την επιστημονική γνώση σύμφωνα με διεθνώς αποδεκτές επιστημονικές θεωρίες ή την επεξεργασία νέων θεωριών, ικανών να γίνουν αποδεκτές από την διεθνή επιστημονική κοινότητα. (<http://www.gsrt.gr>. 13 Σεπτεμβρίου 2008). Βασικά χαρακτηριστικά της επιστημονικής έρευνας είναι:

α) Στηρίζεται αποκλειστικά στη συστηματική μελέτη της εμπειρικής πραγματικότητας.

β) Ασχολείται με την ανακάλυψη νέων γνώσεων

γ) Χρησιμοποιεί, για τη συλλογή των απαιτούμενων εμπειρικών δεδομένων, ειδικά ψυχοτεχνικά μέσα, όπως μηχανικές συσκευές, έντυπο υλικό με ερωτηματολόγια και σχέδια παρατηρήσεων κ.α.

δ) Στηρίζεται στην απρόσωπη – αντικειμενική ανάλυση

ε) Δίνει έμφαση στην ανακάλυψη γενικών αρχών και στη διατύπωση θεωριών

στ) Απολήγει σε μια γραπτή μελέτη, η οποία είναι στη διάθεση κάθε ενδιαφερομένου

ζ) Τέλος, για να ολοκληρωθεί απαιτεί υπομονή και θάρρος.

(Παρασκευόπουλος, 1993:15)

Πολλοί είναι οι τρόποι προκειμένου να εφαρμοστεί και να ολοκληρωθεί μία έρευνα γύρω από κάποιο θέμα. Υπάρχουν όμως και κάποια κριτήρια τα οποία ο ερευνητής είναι σκόπιμο να λάβει υπόψη του. Τα κριτήρια αυτά αφορούν τον πληθυσμό που θα συμμετέχει στην έρευνα, τον χρόνο και το κόστος που θα ξοδέψει ο ερευνητής, τις ερωτήσεις που θα θέσει γύρω από το θέμα της έρευνας και αν υπάρχει σχετικά βιβλιογραφία γύρω από τον τρόπο με τον οποίο κατέληξε ο ερευνητής να διεκπεραιώσει την έρευνα. Άρα, λοιπόν, ο τρόπος με τον οποίο θα διεξαχθεί μία έρευνα εξαρτάται καθαρά και αποκλειστικά από τον ερευνητή και την κρίση του.

Οι κυριότεροι τρόποι για την εφαρμογή και την ολοκλήρωση μιας έρευνας είναι η συνέντευξη, η παρατήρηση και το ερωτηματολόγιο.

Όσον αφορά την παρατήρηση βασικό χαρακτηριστικό είναι ότι ο ερευνητής δεν έρχεται σε επαφή με άτομα για ερωτήσεις αλλά απλώς παρακολουθεί τη συμπεριφορά τους. Η άμεση παρατήρηση είναι η πλέον απλή και συνηθισμένη μορφή του τρόπου αυτού συλλογής. Η έμμεση παρατήρηση αφορά την παρακολούθηση προϊόντων μέσω συστημάτων πληροφορικής. Αν και με τον τρόπο αυτό μπορεί κανείς να συλλέξει εξαιρετικά αξιόπιστα στοιχεία, η σημασία τους είναι πολλές φορές δυσδιάκριτη. Χωρίς την άμεση επαφή είναι αδύνατο να διαπιστώσει κανείς τους λόγους για τους οποίους παρατηρείται κάποια αγοραστική συμπεριφορά.

Η συλλογή πρωτογενών στοιχείων απαιτεί σαφείς πληροφορίες που να είναι χρήσιμες για το σχεδιασμό, επίλυση προβλημάτων και

έλεγχο των δραστηριοτήτων μάρκετινγκ. Κάθε επιχείρηση που επεκτείνεται διεθνώς πάντα επιχειρεί να τυποποιήσει το μίγμα μάρκετινγκ (προϊόν, τιμή, διάθεση, προβολή) σε διάφορες διεθνείς αγορές. Στην προσπάθεια αυτή πολιτισμικές μελέτες των τοπικών αγορών σε συνδυασμό με δευτερογενή στοιχεία και την εμπειρία των μάνατζερ σε τοπικά θέματα είναι πολλές φορές επαρκείς για τη λήψη στρατηγικών και τακτικών αποφάσεων μάρκετινγκ. Σε καινούργιες αγορές όμως και σε αγορές που εξελίσσονται ταχέως η συλλογή πρωτογενών στοιχείων είναι μεγάλης σημασίας. (www.keta-ionion.gr. 15 Σεπτεμβρίου 2008)

Σχετικά με την συνέντευξη πρόκειται για ένα μέσο συλλογής ερευνητικού υλικού, όπου παρουσιάζεται μια σειρά από ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις αυτές γίνονται προφορικά από τον ερευνητή προς τον εξεταζόμενο και έχει σαν σκοπό την πλήρη κάλυψη του θέματος γύρω από το οποίο λαμβάνει χώρα η έρευνα.

Στη συνέντευξη ο ερευνητής, υποβάλλοντας τις ερωτήσεις στον εξεταζόμενο, καταγράφει παράλληλα και τις απαντήσεις που λαμβάνει. (Παρασκευόπουλος, 1993:126). Στην συνέντευξη, είναι σημαντικό, ο ερευνητής, να προσέξει κάποια χαρακτηριστικά της. Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι ο χρόνος, ο τόπος, το περιβάλλον και γενικά να γνωρίζει τον τρόπο με τον οποίο θα δημιουργήσει το κατάλληλο περιβάλλον και τον τρόπο με τον οποίο θα προσεγγίσει τον εξεταζόμενο.

Το τελευταίο εργαλείο έρευνας, το οποίο έχει επιλεγεί και για την συγκεκριμένη έρευνα, είναι το ερωτηματολόγιο. Με τον όρο ερωτηματολόγιο εννοούμε ένα έντυπο με μια σειρά από ερωτήσεις στις οποίες ο εξεταζόμενος καλείται να απαντήσει γραπτώς. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου μπορεί να γίνει με διάφορους τρόπους, είτε ταχυδρομικώς, είτε να δοθεί επί τόπου από τον ίδιο τον ερευνητή.

Βασικό μέλημα του ερευνητή είναι ο τύπος των ερωτήσεων, το λεξιλόγιο που θα χρησιμοποιήσει και ο τρόπος με τον οποίο θα παρουσιαστούν οι ερωτήσεις. Είναι σαφές ότι οι ερωτήσεις θα πρέπει να καλύπτουν το θέμα γύρω από το οποίο λαμβάνει χώρα η έρευνα.

Στο ερωτηματολόγιο που δημιούργησα, προσπάθησα οι ερωτήσεις να είναι όσο το δυνατόν σαφέστερες, κατανοητές και όχι σύνθετες. Ο τύπος των ερωτήσεων είναι ο τύπος ανοιχτών – κλειστών ερωτήσεων και δημογραφικών ερωτήσεων ώστε να μην σπαταληθεί πολύς χρόνος από τον εξεταζόμενο. Τις διατύπωσα όμως με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να καλυφθεί το θέμα της έρευνας γύρω από τις Δημόσιες Σχέσεις και την Επικοινωνία στις Βιβλιοθήκες.

3.4 ΤΟ ΘΕΜΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το θέμα της έρευνας είναι οι Δημόσιες Σχέσεις και η Επικοινωνία στις βιβλιοθήκες. Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε και ολοκληρώθηκε με σκοπό να παρουσιαστούν και να γνωστοποιηθούν, μέσω αυτής, κάποια στοιχεία και συμπεράσματα γύρω από το θέμα των Δημοσίων Σχέσεων και της Επικοινωνίας στις Βιβλιοθήκες. Είναι ένα θέμα το οποίο απασχολεί τις βιβλιοθήκες και κατ' επέκταση και τους βιβλιοθηκονόμους διότι οι Δημόσιες Σχέσεις εξασκούνται σε μικρό αριθμό βιβλιοθηκών. Η εφαρμογή τους είναι σημαντική για κάθε βιβλιοθήκη.

3.5 Η ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας δημιουργήθηκε από την φοιτήτρια της βιβλιοθηκονομίας του ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, Λαζαρίδου Καλλιόπη, και προορίζεται προς τους βιβλιοθηκονόμους των βιβλιοθηκών του Νομού Θεσσαλονίκης. Το ερωτηματολόγιο αυτό αναφέρεται στις Δημόσιες Σχέσεις και στην Επικοινωνία που μπορεί να υπάρχουν σε κάποιες βιβλιοθήκες και γίνεται με σκοπό να γίνει κάποια έρευνα πάνω στις έννοιες αυτές. Αφού λάβαμε το κατάλληλο δείγμα της έρευνας, κατόπιν πραγματοποιήθηκε η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων προκειμένου να επιτευχθεί μια ολοκληρωμένη έρευνα. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δύο μέρη:

- α) Από ερωτήσεις σχετικά με τα προσωπικά στοιχεία των βιβλιοθηκονόμων
- β) Από ερωτήσεις που αναφέρονται στην επικοινωνία και τις δημόσιες σχέσεις που εφαρμόζονται στις βιβλιοθήκες όπου εργάζονται οι βιβλιοθηκονόμοι αυτοί.

Για την καλύτερη έκβαση των αποτελεσμάτων της έρευνας, το ερωτηματολόγιο δόθηκε σε όσο το δυνατόν περισσότερους βιβλιοθηκονόμους που εργάζονται σε διαφορετικά είδη και τμήματα βιβλιοθηκών. Η συμμετοχή αυτών ήταν πολύτιμη προκειμένου να διεξαχθούν και να σχολιαστούν τα αποτελέσματα της έρευνας.

3.6 Ο ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Με τον όρο αντιπροσωπευτικό δείγμα εννοούμε την επιλογή ενός τυχαίου δείγματος το οποίο έχει σαν απαραίτητη προϋπόθεση το γεγονός ότι είναι μικρογραφία του πληθυσμού (Παρασκευόπουλος, 1993:11). Ο

πληθυσμός της έρευνας, το αντιπροσωπευτικό δείγμα που συνέβαλλε στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, απαρτιζόταν από βιβλιοθηκονόμους οι οποίοι εργάζονταν στις βιβλιοθήκες του πολεοδομικού συγκροτήματος Θεσσαλονίκης, οι οποίες στο σύνολό τους είναι 32. Από αυτές απάντησαν οι 22. Στον πληθυσμό της έρευνας συμπεριλαμβάνονται και τα άτομα που ασχολούνται με όλες τις βιβλιοθηκονομικές λειτουργίες είτε είναι μόνιμοι εργαζόμενοι των βιβλιοθηκών είτε είναι με κάποια σύμβαση. Δεν συμμετείχαν άτομα που δεν ασχολούνταν με βιβλιοθηκονομικά θέματα και τα άτομα που πραγματοποιούσαν την πρακτική τους άσκηση, διότι η έρευνα αφορά μόνο τους μόνιμους βιβλιοθηκονόμους που εργάζονται στις βιβλιοθήκες.

Η έρευνα έγινε με τη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας. Η δειγματοληψία είναι η προσπάθεια μας να πάρουμε από τον πληθυσμό, που είναι ο στόχος της έρευνας μας, ένα μικρό τμήμα του με τέτοιο τρόπο που να αντανakλάται η ετερογενεία από τον πληθυσμό (Δαουτόπουλος 2004:56). Στη δική μας περίπτωση το πληθυσμό μας αποτέλεσαν όλες οι βιβλιοθήκες του πολεοδομικού συγκροτήματος Θεσσαλονίκης. Οι βιβλιοθήκες του πολεοδομικού συγκροτήματος Θεσσαλονίκης είναι δημοτικές, ακαδημαϊκές, σχολικές, περιφερειακές, πανεπιστημιακές και ειδικές. Επιλέχθηκε η μέθοδος της τυχαίας δειγματοληψίας. Στην τυχαία δειγματοληψία η επιλογή του δείγματος γίνεται είτε με τη χρησιμοποίηση κληρωτίδας είτε με τη χρήση πινάκων με τυχαίους αριθμούς που ανευρίσκονται σε όλα τα εγχειρίδια στατιστικής. (Δαουτόπουλος 2004:61) Στη συγκεκριμένη περίπτωση χρησιμοποιήσαμε μέθοδο της κληρωτίδας και έτσι προέκυψε το δείγμα της έρευνας μας. Το 69% του πληθυσμού αποτέλεσε το δείγμα της έρευνας μας.

3.7 ΟΙ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Σχετικά με τις δυσκολίες της έρευνας, δεν υπήρξε καμία ώστε να εμποδίσει και να δυσκολέψει την έρευνα. Όλοι οι βιβλιοθηκονόμοι ήταν πρόθυμοι να συμμετέχουν στην έρευνα και δεν υπήρξε κανένας σε καμιά βιβλιοθήκη που να μην θέλησε να συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο.

Ένα πρόβλημα που κρίνεται σκόπιμο να επισημανθεί είναι αυτό της βιβλιογραφίας. Δεν υπάρχει αρκετή βιβλιογραφία γύρω από το θέμα της έρευνας.

Παρόλα αυτά όμως η έρευνα επιτεύχθηκε και ολοκληρώθηκε ικανοποιητικά με αποτέλεσμα να προκύψουν αξιόπιστα αποτελέσματα γύρω από το θέμα της.

Συμμετείχαν σε αυτήν όλοι οι βιβλιοθηκονόμοι που εργάζονται στις παραπάνω βιβλιοθήκες.

3.8 Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων έλαβε χώρα αφού είχε ολοκληρωθεί η διανομή των ερωτηματολογίων στις βιβλιοθήκες και είχαν συγκεντρωθεί όλα τα αποτελέσματα.

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα, παρουσιάζονται με πίνακες και ραβδογράμματα και κατόπιν ακολουθεί η ανάλυση και ο σχολιασμός τους σε σύγκριση με την θεωρία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Η ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥΣ

Στο κεφάλαιο αυτό παρατίθενται τα αποτελέσματα και ο σχολιασμός της έρευνας γύρω από την επικοινωνία και τις δημόσιες σχέσεις. Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε και ολοκληρώθηκε στα πλαίσια της εκπόνησης της παρούσας πτυχιακής εργασίας με σκοπό να παρουσιαστούν κάποια θέματα γύρω από τις Δημόσιες Σχέσεις και την Επικοινωνία σε μια βιβλιοθήκη. Η έρευνα έλαβε χώρα με την δημιουργία ενός ερωτηματολογίου το οποίο μοιράστηκε σε βιβλιοθηκονόμους των βιβλιοθηκών του πολεοδομικού συγκροτήματος της Θεσσαλονίκης. Αξίζει να σημειωθεί ότι όλοι οι βιβλιοθηκονόμοι ανταποκρίθηκαν και ήταν συνεργάσιμοι προκειμένου να επιτευχθεί η έκβαση των αποτελεσμάτων της έρευνας και να ληφθεί το κατάλληλο και αντιπροσωπευτικό δείγμα της έρευνας.

Όσον αφορά τα συμπεράσματα της έρευνας, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις ερωτήσεις από το κάθε κομμάτι του ερωτηματολογίου, τα στοιχεία που προκύπτουν παρατίθενται παρακάτω αναλυτικά, καθώς και ο σχολιασμός αυτών.

4.1 ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΩΝ

Αρχικά, όσον αφορά τα προσωπικά στοιχεία των βιβλιοθηκονόμων, αυτά είναι το φύλο, η ηλικία, η βιβλιοθήκη και το τμήμα στο οποίο εργάζονται, τι προϋπηρεσία έχουν (αν έχουν), πόσα χρόνια εργάζονται σε βιβλιοθήκη και τι σπουδές έχουν κάνει γύρω από το αντικείμενο της βιβλιοθηκονομίας.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν ανώνυμη. Τα ερωτηματολόγια που συμπληρώθηκαν είναι στο σύνολό τους 100 και απαντήθηκαν όλες οι ερωτήσεις από όλους τους βιβλιοθηκονόμους.

4.1.1 ΦΥΛΟ

Όσον αφορά το φύλο, από την έρευνα που έγινε, προκύπτει ότι οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι είναι γυναίκες. Το ποσοστό των γυναικών βιβλιοθηκονόμων, σύμφωνα πάντα με το αντιπροσωπευτικό δείγμα της έρευνας, είναι 70% ενώ το ποσοστό των ανδρών βιβλιοθηκονόμων φτάνει το 30%.

ΦΥΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΔΡΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΓΥΝΑΙΚΩΝ
ΑΝΔΡΕΣ	30%	
ΓΥΝΑΙΚΕΣ		70%

Πίνακας 1: Φύλο

4.1.2 ΗΛΙΚΙΑ

Σχετικά με την ηλικία των βιβλιοθηκονόμων, ο μέσος όρος κυμαίνεται γύρω στα 41-50 ετών, γεγονός που αποδεικνύει ότι οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι είναι έμπειροι. Ακολουθεί ένας πίνακας όπου παρουσιάζονται τα ποσοστά με τις ηλικίες των βιβλιοθηκονόμων που συμμετείχαν στην έρευνα.

ΗΛΙΚΙΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ ΗΛΙΚΙΑΣ					
20-25 ΕΤΩΝ	15%					
26-30 ΕΤΩΝ		5%				
31-35 ΕΤΩΝ			10%			
36-40 ΕΤΩΝ				20%		
41-45 ΕΤΩΝ					25%	
46-50 ΕΤΩΝ						25%

Πίνακας 2: Ηλικία

4.1.3 ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ

Εξετάζοντας το θέμα της βιβλιοθήκης και του τμήματος στο οποίο εργάζονται, οι απαντήσεις στο ερώτημα αυτό ποικίλλουν. Εφόσον η έρευνα πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια του πολεοδομικού συγκροτήματος Θεσσαλονίκης, όλες σχεδόν οι απαντήσεις αναφέρονται στις βιβλιοθήκες του συγκροτήματος αυτού. Οι βιβλιοθήκες αυτές είναι η Δημοτική Βιβλιοθήκη Θεσσαλονίκης, οι βιβλιοθήκες του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, κάποιες περιφερειακές βιβλιοθήκες της

Θεσσαλονίκης και οι βιβλιοθήκες του Βαφοπουλείου Πνευματικού Κέντρου. Επίσης, σχετικά με το τμήμα της βιβλιοθήκης στο οποίο εργάζονται, κι εδώ οι απαντήσεις ποικίλλουν ανάλογα με τα τμήματα που έχει κάθε βιβλιοθήκη, όπου πραγματοποιήθηκε η έρευνα. Σύμφωνα με τις απαντήσεις τα τμήματα αυτά είναι το τμήμα ταξινόμησης, το τμήμα της παλαιάς συλλογής, το παιδικό τμήμα, το τμήμα λογοτεχνίας, το πληροφοριακό τμήμα, το τμήμα συλλογής περιοδικών, το τμήμα παιδικής λογοτεχνίας και ενηλίκων, το τμήμα δανεισμού, το τμήμα καταλογογράφησης, κ.α.

Σχετικά με την προϋπηρεσία που έχει ο κάθε βιβλιοθηκονόμος, σύμφωνα με την έρευνα, το 70% έχει εργαστεί και σε προηγούμενες βιβλιοθήκες του Νομού Θεσσαλονίκης, ενώ το 30% δεν έχει προϋπηρεσία και δεν έχει δουλέψει ξανά σε άλλη βιβλιοθήκη. Τα ποσοστά αυτά, εφόσον οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι είναι από 41-50 ετών, είναι βάσιμα. Παρακάτω παρουσιάζονται τα ποσοστά των απαντήσεων των ερωτηθέντων σχετικά με την προϋπηρεσία που έχει ο καθένας ως βιβλιοθηκονόμος.

ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ	
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΙ ΜΕ ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ	70%	
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΙ ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ		30%

Πίνακας 3: Προϋπηρεσία

4.1.4 ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΩΝ

Όσον αφορά στα χρόνια που εργάζονται σε βιβλιοθήκες, ο μέσος όρος, σύμφωνα πάντα με τα αποτελέσματα της έρευνας, είναι από 21 χρόνια και πάνω. Ένα ποσοστό δηλαδή του 40% των βιβλιοθηκονόμων έχει μεγαλύτερη εμπειρία στις βιβλιοθήκες. Πάνω στο θέμα αυτό οι περισσότεροι νέοι που εργάζονται σε βιβλιοθήκες είναι αυτοί που πραγματοποιούν την πρακτική τους εργασία. Το μεγαλύτερο ποσοστό βιβλιοθηκών έχει προσωπικό που εργάζεται αρκετά χρόνια σε αυτές. Άλλωστε στο δείγμα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε φαίνεται καθαρά ότι πολύ μικρό ποσοστό εργάζεται σε βιβλιοθήκες από 5 χρόνια και κάτω. “Αυτό συμβαίνει διότι στις μέρες μας οι προσλήψεις νέου προσωπικού είναι λίγες και πραγματοποιούνται με απαιτήσεις πολλών προσόντων”. (http://www.eae.org.gr/news_ER_GAK.htm. 20 Αυγούστου 2008). Παρατηρώντας την ιστοσελίδα αυτή, διαπιστώνεται ότι για να

προσληφθεί κάποιος να εργαστεί ως βιβλιοθηκονόμος πρέπει να έχει αρκετά προσόντα. Αντίθετα, τα προηγούμενα χρόνια οι προσλήψεις γίνονταν άμεσα και με λιγότερες απαιτήσεις προσόντων. “Τα προηγούμενα χρόνια κάποιος που είχε μόνο το πτυχίο της βιβλιοθηκονομίας μπορούσε άνετα να εργαστεί σε κάποια βιβλιοθήκη”. (<http://www.aftodioikisi.gr/innet/UsersFiles/kladologio.pdf>. 22 Αυγούστου 2008). Εξετάζοντας την συγκεκριμένη ιστοσελίδα, η οποία αναφέρεται σε προσλήψεις προσωπικού σε διάφορους κλάδους εργασιών και κατ’ επέκταση και στις προσλήψεις βιβλιοθηκονόμων, είναι φανερό ότι οι προσλήψεις πραγματοποιούνται την δεκαετία του 1980 και συγκεκριμένα για τους βιβλιοθηκονόμους απαιτείται μόνο το πτυχίο της βιβλιοθηκονομίας.

“Στη σημερινή εποχή ένα πτυχίο βιβλιοθηκονομίας δεν είναι αρκετό για να εργαστεί κάποιος σαν βιβλιοθηκονόμος”. (<http://www.info3kps.gr/showproclamation.asp?ID=2150>. 22 Αυγούστου 2008). Δίνοντας έμφαση και στην ιστοσελίδα αυτή, η οποία έχει περιεχόμενο της τις προσλήψεις βιβλιοθηκονόμων σε βιβλιοθήκες της Αθήνας το έτος 2006, γίνεται αντιληπτό ότι απαιτείται εκτός από πτυχίο βιβλιοθηκονομίας, η γνώση της αγγλικής γλώσσας, η γνώσεις Η/Υ και οι γνώσεις διαχείρισης κοινοτικών έργων. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να μην γίνονται προσλήψεις νέων ατόμων στις βιβλιοθήκες και να κατέχουν τις θέσεις βιβλιοθηκονόμοι των 40 και 50 ετών για αρκετά χρόνια. Παρακάτω καταγράφονται όλα τα ποσοστά σχετικά με τα χρόνια εμπειρίας των βιβλιοθηκονόμων.

ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΩΝ ΑΝΑ ΕΤΗ				
0-5 ΕΤΗ	15%				
6-10 ΕΤΗ		5%			
11-15 ΕΤΗ			20%		
16-20 ΕΤΗ				20%	
ΑΠΟ 21 ΕΤΗ ΚΑΙ ΠΑΝΩ					40%

Πίνακας 4: Έτη εργασίας των βιβλιοθηκονόμων

4.1.5 ΣΠΟΥΔΕΣ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΩΝ

Στο ερώτημα που αναφέρεται στις σπουδές γύρω από το αντικείμενο της βιβλιοθηκονομίας, κι εδώ οι απαντήσεις είναι διάφορες και ανάλογες. Από την έρευνα πάντως παρατηρείται ότι όλοι οι

βιβλιοθηκονόμοι που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο έχουν το πτυχίο της βιβλιοθηκονομίας.

Αξιοσημείωτο δε, είναι το γεγονός ότι μόνο το 5% έχει κάνει μεταπτυχιακό πάνω στον τομέα της βιβλιοθηκονομίας. Εδώ πρέπει να σημειωθεί ότι η βιβλιοθηκονομική εκπαίδευση υιοθετεί τους τρόπους εκπαίδευσης που χρησιμοποιούνται και στους υπόλοιπους επιστημονικούς κλάδους με εκπαίδευση σε επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα επιπέδου Master και διδακτορικό τίτλο, σύγχρονα προγράμματα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης και προγράμματα συνεχούς εκπαίδευσης. (dlib.ionio.gr/CVs/skretas.doc. 25 Αυγούστου 2008).

Επίσης αξίζει να σημειωθεί και το ποσοστό του 70% που παρακολούθησε σεμινάρια γύρω από τον τομέα της βιβλιοθηκονομίας. Από αυτό το ποσοστό βγαίνει το συμπέρασμα ότι οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι προσπάθησαν να εμπλουτίσουν και να ευρύνουν τις γνώσεις τους γύρω από τον τομέα αυτόν. Παρακάτω παρουσιάζονται με ποσοστά οι σπουδές των βιβλιοθηκονόμων που συμμετείχαν στην έρευνα.

ΣΠΟΥΔΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΩΝ ΠΑΝΩ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΣΠΟΥΔΩΝ						
ΠΤΥΧΙΟ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ	100%						
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ		5%					
ΠΤΥΧΙΑ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ			25%				
ΠΤΥΧΙΟ ΑΓΓΛΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ				50%			
ΠΤΥΧΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ					40%		
ΔΙΑΦΟΡΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ						70%	
ΆΛΛΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ							35%

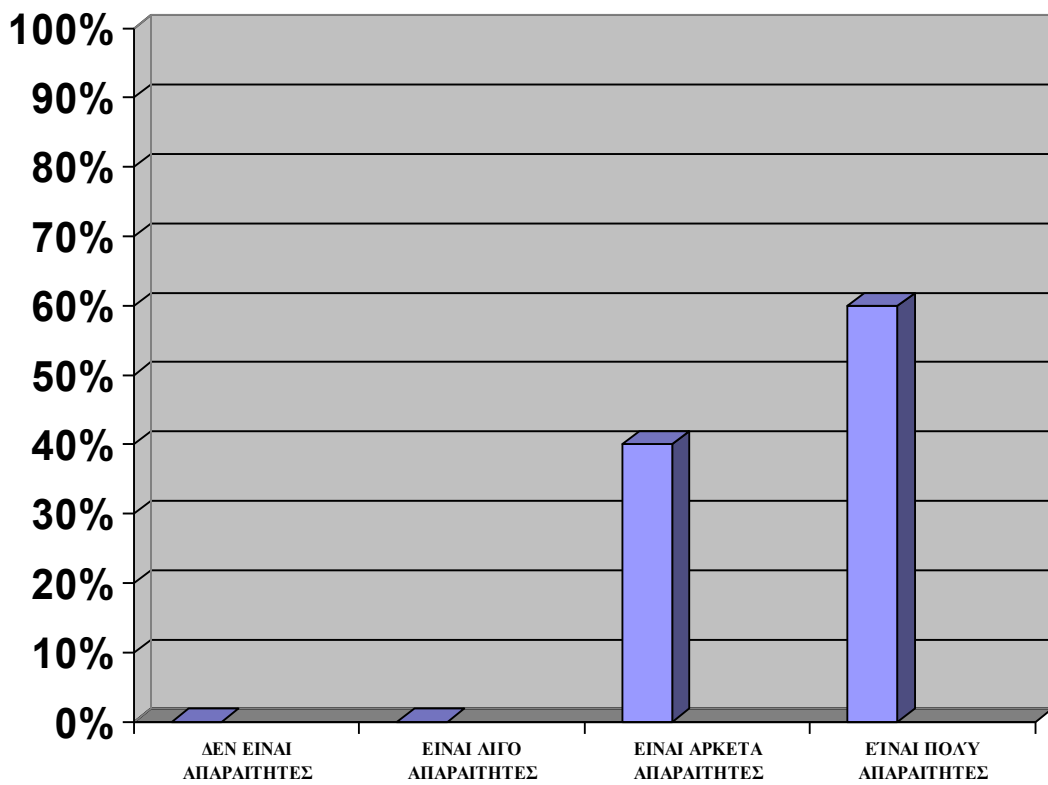
Πίνακας 5: Σπουδές

4.2 ΑΠΟΨΕΙΣ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΩΝ ΓΥΡΩ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αναφέρεται στις Δημόσιες Σχέσεις και στην Επικοινωνία που εξασκούνται στις βιβλιοθήκες. Έχουν απαντηθεί και στο μέρος αυτό του ερωτηματολογίου όλες οι ερωτήσεις από τους βιβλιοθηκονόμους και καταγράφηκαν οι απόψεις καθώς και το τι ισχύει σε κάθε βιβλιοθήκη όσον αφορά τις Δημόσιες Σχέσεις. Τα στοιχεία παραθέτονται παρακάτω με ραβδογράμματα και πίνακες και ακολουθεί και ο σχολιασμός των απαντήσεων.

4.2.1 ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Αρχικά, η πρώτη ερώτηση, αναφέρεται στο κατά πόσο κατά τη γνώμη των βιβλιοθηκονόμων είναι απαραίτητες οι Δημόσιες Σχέσεις και η Επικοινωνία σε μια βιβλιοθήκη. Οι απαντήσεις στο ερώτημα αυτό ήταν “αρκετά” και “πολύ” απαραίτητες. Όλοι θεωρούν τις Δημόσιες Σχέσεις και την Επικοινωνία χρήσιμες και σημαντικές στην βιβλιοθήκη. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που έχουν ληφθεί πάνω στο ερώτημα αυτό, πρέπει να παρατηρηθεί ότι σε όλες τις βιβλιοθήκες, είτε εφαρμόζονται οι Δημόσιες Σχέσεις είτε όχι, το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε ότι είναι πολύ απαραίτητες. Αυτό είναι σαφές διότι οι Δημόσιες Σχέσεις είναι ένας κλάδος ο οποίος εκσυγχρονίζεται ολοένα και περισσότερο και είναι εμφανές ότι η κάθε βιβλιοθήκη θα θέλει να εφαρμόζεται ένας τέτοιος εκσυγχρονισμένος κλάδος στο χώρο της. Η εφαρμογή τους βέβαια έχει και το επακόλουθο ότι η βιβλιοθήκη θα μαζεύει πολύ περισσότερους χρήστες και θα λειτουργεί πιο ολοκληρωμένα και εκσυγχρονισμένα. Αυτό βασίζεται στο γεγονός ότι “οι δημόσιες σχέσεις βοηθούν το κοινό να αντιληφθεί το σκοπό, τις δραστηριότητες και τα προϊόντα ή υπηρεσίες μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού” (<http://www.ictc.gr/pr.html>. 27 Αυγούστου 2008). Άρα καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι οι Δημόσιες Σχέσεις ωφελούν τις βιβλιοθήκες στις οποίες εφαρμόζονται και θα πρέπει να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να εφαρμοστούν και σε αυτές που δεν εφαρμόστηκαν ακόμη. Ακολουθεί ένα ραβδόγραμμα με τα ποσοστά των απαντήσεων των βιβλιοθηκονόμων.



Ραβδόγραμμα 6: Η χρησιμότητα των ΔΣ και της επικοινωνίας στις βιβλιοθήκες

4.2.2 ΕΞΑΣΚΗΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΚΑΘΕ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ Η ΥΠΑΡΞΗ ΚΑΠΟΙΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΑΥΤΟ

Η εξάσκηση των Δημοσίων Σχέσεων στην κάθε βιβλιοθήκη και η ύπαρξη κάποιου υπεύθυνου προσώπου αποτελούν δύο ερωτήματα στο ερωτηματολόγιο. Επειδή όμως συνδέονται μεταξύ τους, αναλύονται και παρουσιάζονται μαζί. Πρόκειται για δύο ερωτήσεις που οι απαντήσεις τους είναι αντιφατικές. Ενώ, δηλαδή, σύμφωνα πάντα με το δείγμα της έρευνας, το 85% των βιβλιοθηκονόμων απάντησε θετικά στην ερώτηση για την εξάσκηση των Δημοσίων Σχέσεων στην βιβλιοθήκη όπου εργάζονται, το 80% στην επόμενη ερώτηση που αφορά την ύπαρξη κάποιου υπεύθυνου Δημοσίων Σχέσεων απάντησε αρνητικά. Παρατηρείται δηλαδή εδώ ότι στις περισσότερες βιβλιοθήκες εξασκείται ο τομέας των Δημοσίων Σχέσεων χωρίς όμως να υπάρχει κάποιος υπεύθυνος που να ασχολείται αποκλειστικά με τον τομέα αυτόν. Άρα καταλήγουμε στο συμπέρασμα, με βάση τις απαντήσεις των βιβλιοθηκονόμων, ότι με τις Δημόσιες Σχέσεις, σε όποιες βιβλιοθήκες εφαρμόζονται, ασχολούνται οι ίδιοι οι βιβλιοθηκονόμοι. Αυτό είναι αρνητικό για το επάγγελμα των Δημοσίων Σχέσεων αλλά και για τις βιβλιοθήκες, διότι “ο υπεύθυνος των Δημοσίων Σχέσεων έχει πολύ περισσότερες γνώσεις γύρω από αυτές, όπως π.χ. δυναμική προσωπικότητα, ικανότητα επικοινωνίας και διαπραγμάτευσης, επαγγελματική εμφάνιση, εμπειρία στην επίτευξη των Δημοσίων Σχέσεων κ.α.” (<http://www.skywalker.gr/careers/inshops11.htm>. 28 Αυγούστου 2008) και η εφαρμογή τους θα ήταν πιο σωστή και πιο ολοκληρωμένη στις βιβλιοθήκες. Ακολουθούν δύο πίνακες με τα ποσοστά των απαντήσεων των ερωτηθέντων γύρω από το θέμα της εξάσκησης των Δημοσίων Σχέσεων και της ύπαρξης ενός υπεύθυνου Δημοσίων Σχέσεων.

ΕΞΑΣΚΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ	ΠΟΣΟΣΤΑ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	
ΠΟΣΟΣΤΟ ΘΕΤΙΚΗΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ	85%	
ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΡΝΗΤΙΚΗΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ		15%

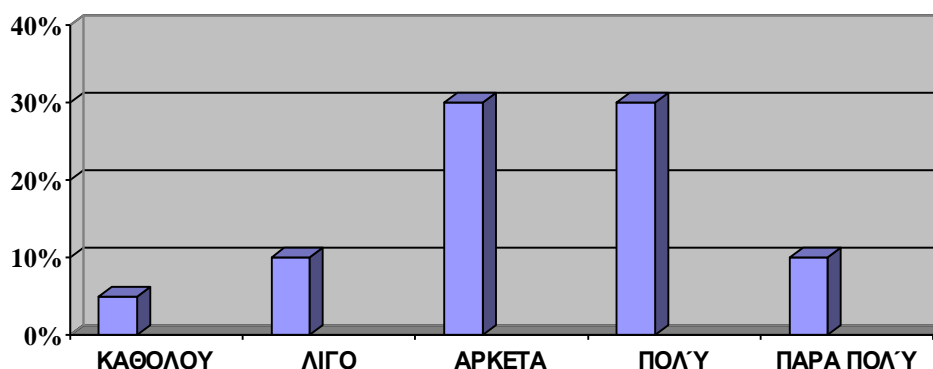
Πίνακας 7: Εξάσκηση των ΔΣ στην βιβλιοθήκη

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ 85%	ΠΟΣΟΣΤΑ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	
ΘΕΤΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΑΡΞΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΔΣ	20%	
ΑΡΝΗΤΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΑΡΞΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΔΣ		80%

Πίνακας 8: Ύπαρξη υπεύθυνου ΔΣ

4.2.3 Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟ ΟΦΕΛΟΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Το κεφάλαιο αυτό αναφέρεται στο κατά πόσο ωφελούνται και εξυπηρετούνται οι χρήστες μιας βιβλιοθήκης από την άσκηση των Δημοσίων Σχέσεων σε αυτήν. Σημειώνεται ότι και το κεφάλαιο αυτό είναι αλληλένδετο με τα δύο προηγούμενα, εφόσον οι απαντήσεις εξαρτώνται από το προηγούμενο κεφάλαιο. Σαφώς κι σ' αυτήν την ερώτηση οι απαντήσεις ποικίλλουν. Το 85% των βιβλιοθηκονόμων που απάντησαν ότι εξασκούνται οι Δημόσιες Σχέσεις στην βιβλιοθήκη στην οποία εργάζονται, στην ερώτηση αυτή απάντησε “αρκετά” και “πολύ”. Παρόλο λοιπόν που στις περισσότερες βιβλιοθήκες δεν υπάρχει υπεύθυνο άτομο για την εξάσκηση των Δημοσίων Σχέσεων, ο τομέας αυτός είναι σημαντικός και απαραίτητος στο χώρο των βιβλιοθηκών και ωφελούν σε μεγάλο βαθμό τους χρήστες, σύμφωνα πάντα με τις απαντήσεις των βιβλιοθηκονόμων που συμμετείχαν στην έρευνα. Βγαίνει, λοιπόν, το συμπέρασμα, και στο κεφάλαιο αυτό, ότι με την εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων, ωφελούνται όλοι οι χρήστες και κατ' επέκταση η βιβλιοθήκη στην οποία εφαρμόζονται. Ακολουθεί ένα ραβδόγραμμα όπου παρουσιάζονται τα ποσοστά των απαντήσεων των βιβλιοθηκονόμων.

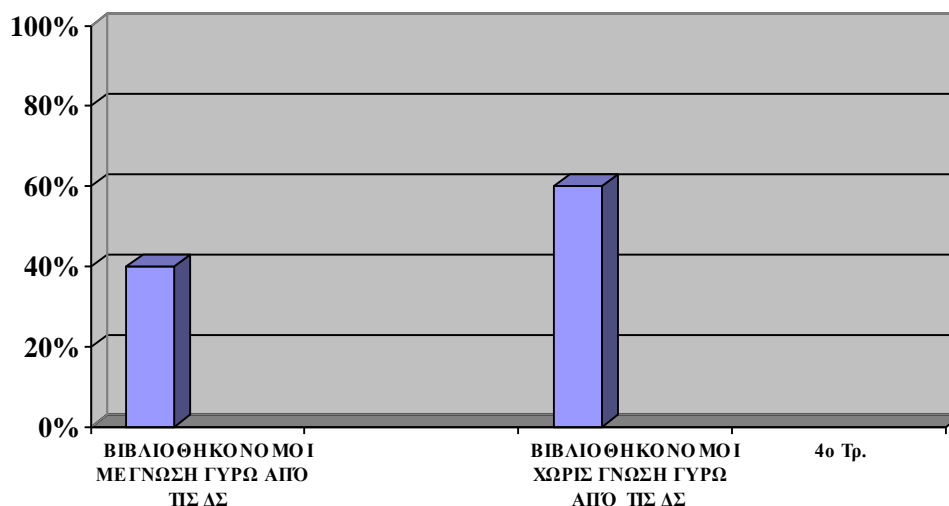


Ραβδόγραμμα 9: Η εξυπηρέτηση των χρηστών από τις ΔΣ στις βιβλιοθήκες

4.2.4 ΟΙ ΓΝΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΩΝ ΓΥΡΩ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Όσον αφορά την ενημέρωση και την γνώση των βιβλιοθηκονόμων, που συμμετείχαν στην έρευνα, γύρω από τις Δημόσιες Σχέσεις, το 40% απάντησε ότι έχει γνώσεις γύρω από τον τομέα αυτό, ενώ το 60% απάντησε αρνητικά. Το 40% που απάντησε θετικά στην ερώτηση αυτή, τις γνώσεις αυτές τις απέκτησε είτε εμπειρικά, είτε από παρακολούθηση σεμιναρίων γύρω από τις Δημόσιες Σχέσεις, είτε από πρακτικές σε άλλες βιβλιοθήκες, είτε από συμμετοχές σε συνέδρια που αφορούσαν τις Δημόσιες Σχέσεις. Βέβαια εδώ αξίζει να σημειωθεί ότι οι νεότεροι βιβλιοθηκονόμοι έχουν πιο ολοκληρωμένη γνώση γύρω από τις Δημόσιες Σχέσεις σε σχέση με τους παλιότερους βιβλιοθηκονόμους. Αυτό είναι εμφανές στο ποσοστό του 40% στο οποίο οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι είναι 30-40 ετών. “Παλιότερα δεν υπήρχαν πηγές γνώσεων γύρω από τις Δημόσιες Σχέσεις, κι έτσι οι παλιότεροι βιβλιοθηκονόμοι έχουν περισσότερο εμπειρική γνώση γύρω από τον τομέα αυτόν” (<http://www.henshallcentre.gr/PR2.htm>. 30 Αυγούστου 2008).

Λαμβάνοντας υπόψη και την ηλικία του πληθυσμού που συμμετείχε στην έρευνα, είναι αυτονόητο ότι οι περισσότερες απαντήσεις είναι αρνητικές στην ερώτηση αυτή. Οι αρνητικές απαντήσεις δόθηκαν από άτομα ηλικίας 40 ετών και άνω. Στηριζόμενοι στην εμπειρική τους γνώση, οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι, είναι φυσικό να μην έχουν ολοκληρωμένες γνώσεις γύρω από τις Δημόσιες Σχέσεις. Παρόλα αυτά όλοι αναγνωρίζουν το πόσο σημαντικές και απαραίτητες είναι σε όλες τις βιβλιοθήκες και για το όφελος των χρηστών αλλά και για το όφελος της βιβλιοθήκης.

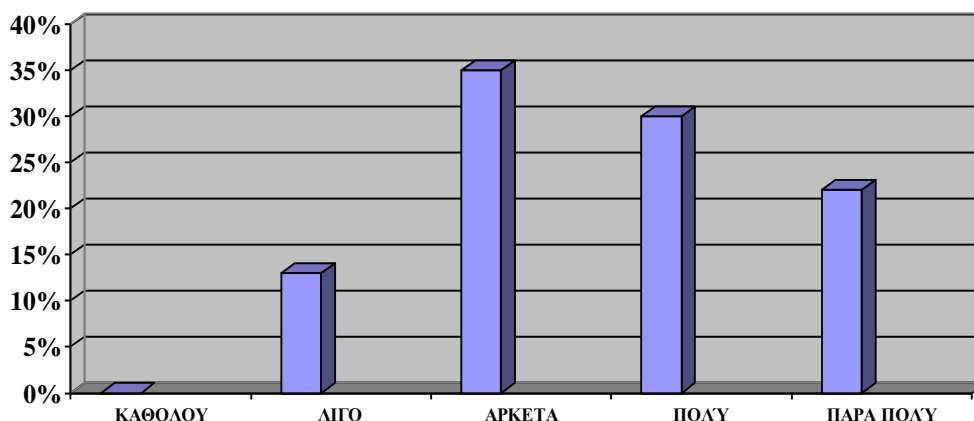


Ραβδόγραμμα 10: Γνώσεις των βιβλιοθηκονόμων γύρω από τις ΔΣ

4.2.5 Η ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΥ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΟΠΟΥ ΕΡΓΑΖΕΤΑΙ

Εξετάζοντας το θέμα του κεφαλαίου αυτού γίνεται μια αναφορά στο κατά πόσο βρίσκει σύμφωνο / η τον βιβλιοθηκονόμο η εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων στην βιβλιοθήκη στην οποία εργάζεται. Οι περισσότερες απαντήσεις και σε αυτήν την ερώτηση είναι “αρκετά” και “πολύ”. Σύμφωνα λοιπόν με τις απαντήσεις οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι είναι θετικοί και συμφωνούν με την εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων στην βιβλιοθήκη στην οποία εργάζονται. Μόνο το 13% απάντησε ότι είναι λίγο σύμφωνοι με την εφαρμογή του τομέα αυτού στη βιβλιοθήκη όπου εργάζονται. Άλλωστε, οι Δημόσιες Σχέσεις είναι πλέον ένας τομέας, ο οποίος όσο περνούν τα χρόνια, τόσο πιο χρήσιμος και απαραίτητος, όσον αφορά την εφαρμογή του, γίνεται στις βιβλιοθήκες. Επίσης, με την πάροδο του χρόνου, εκσυγχρονίζεται και εξελίσσεται όλο και περισσότερο. Αυτό αποδεικνύεται από το γεγονός ότι “οι Δημόσιες Σχέσεις χρειάζονται περισσότερο χρόνο για να καλλιεργηθούν, αλλά όταν ενεργοποιηθούν, μπορούν να βοηθήσουν στο να προωθήσουν μια εταιρία στην αγορά” (<http://www.edee.gr/pr.asp>. 2 Σεπτεμβρίου 2008).

Όπως όλοι οι τομείς, έτσι και οι Δημόσιες Σχέσεις έχουν τα θετικά και τα αρνητικά στοιχεία τους. Παρόλα αυτά οι Δημόσιες Σχέσεις είναι χρήσιμες όχι μόνο στις βιβλιοθήκες, αλλά σε όλα τα επαγγέλματα.



Ραβδόγραμμα 11: Άποψη του βιβλιοθηκονόμου για την εφαρμογή των ΔΣ στην βιβλιοθήκη όπου εργάζεται

4.2.6 ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Όπως προαναφέρθηκε ο κάθε τομέας έχει και θετικά και αρνητικά στοιχεία. Έτσι και οι Δημόσιες Σχέσεις είναι ένας τομέας με τα θετικά του και τα αρνητικά του στοιχεία.

Όσον αφορά τα θετικά των Δημοσίων Σχέσεων στις βιβλιοθήκες, όλοι όσοι συμμετείχαν στην έρευνα, απάντησαν ότι υπάρχουν οφέλη στην βιβλιοθήκη από την εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων σ' αυτήν. Οι απαντήσεις σχετικά με το ποια είναι τα οφέλη αυτά, ποικίλλουν ανάλογα με την κρίση του κάθε βιβλιοθηκονόμου. Οι πιο κοινές απαντήσεις που δόθηκαν είναι:

- α) Προβολή της βιβλιοθήκης και του έργου της
- β) Αύξηση των χρηστών της βιβλιοθήκης
- γ) Συνεργασία της βιβλιοθήκης με άλλες βιβλιοθήκες ή οργανισμούς

Σχετικά με τα αρνητικά στοιχεία της εφαρμογής των Δημοσίων Σχέσεων στη βιβλιοθήκη, το 83% απάντησε ότι δεν υπάρχουν αρνητικά στοιχεία στην εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων στην βιβλιοθήκη, ενώ το 17% απάντησε ότι υπάρχουν. Και στα αρνητικά στοιχεία οι πιο κοινές απαντήσεις από το ποσοστό αυτό είναι:

- α) Δεν πρέπει να ασκούνται από ένα πρόσωπο μεμονωμένα
- β) Πρέπει να υπάρχει συνεργασία με τους βιβλιοθηκονόμους των άλλων τμημάτων της βιβλιοθήκης γιατί στην αντίθετη περίπτωση χάνεται η ουσία των Δημοσίων Σχέσεων.

Κάνοντας μία αναφορά στο πρώτο αρνητικό στοιχείο που παρέθεσαν οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι, αυτό είναι συνδεδεμένο με την ερώτηση της ύπαρξης κάποιου υπεύθυνου προσώπου για την εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων. Όσο περισσότερα άτομα

ασχολούνται με τις Δημόσιες Σχέσεις σε μια βιβλιοθήκη τόσο περισσότερο είναι και τα οφέλη που αποκτώνται από αυτές.

Γύρω από το δεύτερο αρνητικό στοιχείο σαφώς και θα πρέπει να υπάρχει συνεργασία με τους βιβλιοθηκονόμους των άλλων τμημάτων, διότι όσο περισσότερες ιδέες και πράξεις προτείνονται από άτομα που δεν είναι υπεύθυνα για το αντικείμενο αυτό, που στην προκειμένη περίπτωση είναι οι βιβλιοθηκονόμοι, τόσο περισσότερο θα τονίζεται η ουσία των Δημοσίων Σχέσεων.

Τέλος, το τελευταίο ερώτημα του ερωτηματολογίου απευθύνεται στις βιβλιοθήκες όπου δεν εφαρμόζονται οι Δημόσιες Σχέσεις. Συγκεκριμένα ρωτούνται οι βιβλιοθηκονόμοι αν θα επιθυμούσαν να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες για να τεθούν σε εφαρμογή οι Δημόσιες Σχέσεις. Όλες οι απαντήσεις των βιβλιοθηκονόμων που εργάζονται σε βιβλιοθήκες όπου δεν ασκούνται οι Δημόσιες Σχέσεις ήταν, σαφώς, θετικές. Όλοι οι βιβλιοθηκονόμοι θέλουν πλέον να ασκούνται οι Δημόσιες Σχέσεις στις βιβλιοθήκες όπου εργάζονται, είτε υπάρχει υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων είτε όχι. Αυτό είναι ευνόητο διότι οι Δημόσιες Σχέσεις αποτελούν μια κρίσιμη λειτουργία, απαραίτητη σε κάθε επιχείρηση ή οργανισμό και περιλαμβάνουν δραστηριότητες όπως: “η διαμόρφωση της εικόνας της επιχείρησης ή του οργανισμού, η διοργάνωση εκδηλώσεων (events) και η προβολή του κοινωνικού προσώπου μιας επιχείρησης” (<http://www.aqs.gr>. 5 Σεπτεμβρίου 2008).

Αξίζει να σημειωθεί ότι “οι Δημόσιες Σχέσεις έχουν αναπτυχθεί θεωρητικά και πρακτικά, έτσι ώστε να συμβάλλουν στη λήψη σωστών αποφάσεων και παράλληλα να προγραμματίζουν την κατάλληλη επικοινωνία της επιχείρησης ή του οργανισμού με τις ομάδες κοινού που την αφορούν” (<http://www.businesswoman.gr/article.php>. 6 Σεπτεμβρίου 2008). Τέλος, “οι Δημόσιες Σχέσεις αναλύονται ως κοινωνικές επαφές μεταξύ ανθρώπων έχοντας επαγγελματική ίσως μόνο σχέση και όχι φιλική και αποτελεί στρατηγική της επικοινωνιακής πολιτικής η οποία σήμερα έχει αναχθεί πλέον σε επιστήμη” (<http://www.businesswoman.gr/article.php>. 6 Σεπτεμβρίου 2008)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο κεφάλαιο αυτό παρατίθενται κάποια συμπεράσματα που αφορούν την μεθοδολογία και την έρευνα της παρούσας πτυχιακής εργασίας. Τα συμπεράσματα αυτά παρουσιάζονται σε συνδυασμό και σύγκριση με την θεωρία των Δημοσίων Σχέσεων στις βιβλιοθήκες στις μέρες μας. Αρχικά παρατίθενται τα συμπεράσματα της μεθοδολογίας και στην συνέχεια τα συμπεράσματα που ανακτήθηκαν από την έκβαση των αποτελεσμάτων της έρευνας.

Αφού έχει ολοκληρωθεί η παρουσίαση των απαντήσεων σε ραβδογράμματα και πίνακες καθώς και ο σχολιασμός τους, ακολουθεί η παράθεση κάποιων γενικών συμπερασμάτων σχετικά με την έρευνα γύρω από τις Δημόσιες Σχέσεις και την Επικοινωνία στις βιβλιοθήκες έτσι όπως έχουν ληφθεί από το δείγμα των βιβλιοθηκονόμων που συμμετείχε στην έρευνα.

Αρχικά, όσον αφορά την προϋπηρεσία που έχει ο κάθε βιβλιοθηκονόμος, η άποψή μου γύρω από αυτό το θέμα είναι η εξής: η προϋπηρεσία είναι μια εμπειρία πάνω σε έναν επαγγελματικό τομέα και όταν την έχει αποκτήσει κάποιος εργαζόμενος, είναι πιθανόν να βρει ευκολότερα εργασία από κάποιον άλλον που δεν έχει εργαστεί ποτέ. Ένας βιβλιοθηκονόμος με προϋπηρεσία άλλωστε μπορεί να εργαστεί πιο άνετα στην βιβλιοθήκη από την άποψη ότι γνωρίζει περισσότερες εργασίες μέσα σ' αυτήν εφόσον τις είχε ασκήσει σε άλλες βιβλιοθήκες στο παρελθόν. Εξάλλου η πρόσληψη στις περισσότερες εργασίες στις μέρες μας απαιτεί και προϋπηρεσία.

Λαμβάνοντας υπόψη το θέμα των γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων, πιστεύω ότι όσες περισσότερες γνώσεις έχει κάποιος βιβλιοθηκονόμος τόσο περισσότερες προοπτικές υπάρχουν προκειμένου να βρει κάποια βιβλιοθήκη να εργαστεί. Εξάλλου, αυτό είναι απαραίτητο για την εργασία του βιβλιοθηκονόμου στην βιβλιοθήκη.

Σχετικά με το θέμα των σεμιναρίων που έχει παρακολουθήσει ο κάθε βιβλιοθηκονόμος, σε όποια ηλικία κι αν βρίσκεται, θεωρώ ότι άλλου τύπου σεμινάρια πραγματοποιούνταν τις προηγούμενες δεκαετίες και άλλου τύπου τώρα. Πριν από 25-30 χρόνια δεν πραγματοποιούνταν τα σεμινάρια που πραγματοποιούνται στις μέρες μας. Είναι αυτονόητο ότι όσο περνούν τα χρόνια τόσο περισσότερο εξειδικευμένα και εμπλουτισμένα σε υλικό και νέα θέματα σεμινάρια πραγματοποιούνται. Είναι λογικό, οι νέοι βιβλιοθηκονόμοι που παρακολουθούν τώρα

σεμινάρια έχουν πιο ολοκληρωμένες γνώσεις γύρω από τον τομέα της βιβλιοθηκονομίας.

Γύρω από το θέμα της χρησιμότητας των Δημοσίων Σχέσεων, παρόλο που δεν εφαρμόζονται ακόμα σε όλες τις βιβλιοθήκες της Ελλάδας, είναι ένας τομέας ο οποίος αποτελεί σημαντικό παράγοντα όχι μόνο για τις βιβλιοθήκες, αλλά και για την σύγχρονη κοινωνία. Για αυτό λοιπόν θα πρέπει να γίνουν όλες οι απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να εκσυγχρονιστούν όλες οι βιβλιοθήκες γύρω από το θέμα των Δημοσίων Σχέσεων.

Σύμφωνα με την θεωρία και στο εξωτερικό υπάρχουν χώρες όπου δεν εφαρμόζονται στο μέγιστο βαθμό οι Δημόσιες Σχέσεις στις βιβλιοθήκες τους. Συγκεκριμένα, στις ΗΠΑ, πολλές βιβλιοθήκες έχουν τα δικά τους τμήματα δημοσίων σχέσεων, “υιοθετώντας” ειδικούς δημοσιογράφους, καλλιτέχνες, φωτογράφους και εκφωνητές. Στη Βρετανική βιβλιοθήκη του Λονδίνου όμως δεν υπάρχουν τμήματα δημοσίων σχέσεων. Μερικές αρχές, όπως το Leicestershire, υποδεικνύουν τις θέσεις για έναν βιβλιοθηκονόμο δημοσίων σχέσεων, ενώ άλλες απασχολούν τους ανώτερους υπαλλήλους δημοσιεύσεων και τους γραφικούς σχεδιαστές.

Στην εξάσκηση των Δημοσίων Σχέσεων στις βιβλιοθήκες και στην ύπαρξη κάποιου υπεύθυνου ατόμου για την δουλειά αυτή, παρατηρείται ότι κάποιες βιβλιοθήκες έχουν μείνει πίσω στο θέμα αυτό. Το συμπέρασμα που βγαίνει εδώ είναι ότι προκειμένου να εφαρμοστούν σε κάποια βιβλιοθήκη οι Δημόσιες Σχέσεις, οι ίδιοι οι βιβλιοθηκονόμοι θα εξαντλήσουν όλες τις γνώσεις που έχουν γύρω από αυτές προκειμένου να επιτευχθούν στην βιβλιοθήκη όπου εργάζονται. Όταν γνωρίζουν ότι δεν πρόκειται να εργαστεί στην βιβλιοθήκη κάποιος υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων, είναι ευνόητο ότι θα κάνουν κάποιες ενέργειες για την εφαρμογή του τομέα αυτού στη βιβλιοθήκη. Θα ήταν ωφέλιμο λοιπόν, στις βιβλιοθήκες που εξασκούνται οι Δημόσιες Σχέσεις, να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες, π.χ. να βγουν θέσεις αποκλειστικά για υπεύθυνους Δημοσίων Σχέσεων στις βιβλιοθήκες, προκειμένου να υπάρχουν σε αυτές άτομα με πτυχίο και γνώσεις γύρω από τις Δημόσιες Σχέσεις.

Αυτό συμβαίνει διότι, σύμφωνα με την θεωρία, οι δημόσιες σχέσεις βιβλιοθηκών απαιτούν ένα πρόσωπο που μπορεί να καταλάβει τη βιβλιοθήκη και τις λειτουργίες της. Όποιος αναλαμβάνει τις δημόσιες σχέσεις βιβλιοθηκών πρέπει να είναι ο τύπος που μπορεί να πάρει την πρωτοβουλία. Βέβαια, είναι αλήθεια ότι ένας επαγγελματίας δημοσίων σχέσεων είναι, αρχικά τουλάχιστον, πιθανό να έχει περισσότερες επαφές από έναν βιβλιοθηκονόμο που ασχολείται με την εργασία των δημοσίων σχέσεων για πρώτη φορά. Πάντως, και οι βιβλιοθηκονόμοι και οι επαγγελματίες δημοσίων σχέσεων πρέπει να έχουν τις δεξιότητες

επικοινωνίας, και δεν υπάρχει καμία αμφιβολία ότι το σωστό είδος βιβλιοθηκονόμου μπορεί να κάνει μια πολύ αποτελεσματική εργασία δημόσιων σχέσεων.

Είναι σαφές ότι οι χρήστες, με την εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων θα ωφεληθούν και θα επισκέπτονται συχνότερα τη βιβλιοθήκη. Άλλωστε οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι το πιστεύουν αυτό. Όταν ένας τομέας εκσυγχρονίζεται με το πέρασμα των χρόνων, είναι ευνόητο ότι το κοινό θα ασχοληθεί με τον τομέα αυτό διότι θα λάβει καινούργιες γνώσεις και θα ευρύνει την μόρφωσή του. Αν λοιπόν υπήρχαν υπεύθυνοι Δημοσίων Σχέσεων σε όλες τις βιβλιοθήκες και αφιέρωναν τον χρόνο τους στους χρήστες, τότε το κοινό θα επισκεπτόταν πολύ πιο συχνά τις βιβλιοθήκες, διότι εκτός από την μελέτη θα γνώριζε κι άλλες ασχολίες μέσα στο χώρο της βιβλιοθήκης. Εξάλλου, με την εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων στην βιβλιοθήκη θέτονται και κάποιοι στόχοι τους οποίους καλείται η βιβλιοθήκη να εκπληρώσει. Οι στόχοι αυτοί θα πρέπει να εξυπηρετούν κάποιο σκοπό ο οποίος δεν είναι άλλος από την ανάδειξη της βιβλιοθήκης και της προσέλευσης των χρηστών σε αυτήν. Διότι όπως αναφέρεται και στην θεωρία οι καλές δημόσιες σχέσεις είναι όχι μόνο ένα θέμα για να παρέχει πληροφορίες στους ανθρώπους σχετικά με την βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της, είναι επίσης ένα θέμα κατά το οποίο ακούγονται οι άνθρωποι, οι ιδέες τους, οι έρευνές τους και τα παράπονά τους.

Ανεξάρτητα από τις γνώσεις που έχει ο κάθε βιβλιοθηκονόμος γύρω από τις Δημόσιες Σχέσεις, το μεγαλύτερο ποσοστό αναγνωρίζει το πόσο απαραίτητες είναι σε μια βιβλιοθήκη. Είναι φανερό ότι, εφόσον δεν υπάρχει κάποιο υπεύθυνο άτομο Δημοσίων Σχέσεων, οι βιβλιοθηκονόμοι προσπαθούν προκειμένου να επιτευχθεί η εφαρμογή τους, αλλά το αποτέλεσμα δεν είναι το ίδιο με αυτό που θα κυριαρχούσε αν υπήρχε υπεύθυνο άτομο Δημοσίων Σχέσεων. Διότι ακόμη κι αν υπήρχαν θέσεις στις βιβλιοθήκες για άτομα που σπούδασαν τις Δημόσιες Σχέσεις, το κατάλληλο θα ήταν να μην υπήρχε μόνο μία θέση σε κάθε βιβλιοθήκη.

Τέλος, πρέπει να σημειωθεί ότι με τις δημόσιες σχέσεις, αναπτύσσεται και η επικοινωνία μέσα στις βιβλιοθήκες. Διότι σύμφωνα με την θεωρία η επικοινωνία αποτελεί κοινωνική ενέργεια και ως τέτοια νοείται η μεταξύ ανθρώπων μεταβίβαση ενός νοήματος εικόνων, λέξεων, παραστάσεων, κειμένων που παρουσιάζονται, εκφράζονται και γενικώς εκδηλώνονται από και προς, χαρακτηρίζοντας συμπεριφορές. Ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία για την επίτευξη της καλής και σωστής επικοινωνίας είναι ο τρόπος με τον οποίο εκφράζεται ο πομπός προς τον δέκτη. Όταν μεταβιβάζει ο πομπός ένα σωστό και ενδιαφέρον μήνυμα τότε καταφέρνει να κερδίσει και το ενδιαφέρον του δέκτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1^ο

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΜΕΡΟΣ Α΄

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΩΝ

1) Φύλο:

Άνδρας

Γυναίκα

2) Ηλικία:

20-25

26-30

31-35

36-40

41-45

46-50

51 και άνω

3) Σε ποια βιβλιοθήκη του Νομού Θεσσαλονίκης εργάζεστε και συγκεκριμένα σε ποιο τμήμα της;

.....
.....

4) Έχετε εργαστεί και σε κάποια άλλη βιβλιοθήκη στο παρελθόν;

Ναι

Όχι

Αν ναι, σε ποια;

.....
.....

5) Πόσα χρόνια συνολικά εργάζεστε σε βιβλιοθήκη;

0-5 χρόνια

6-10 χρόνια

11-15 χρόνια

16-20 χρόνια

Από 21 χρόνια και πάνω

6) Τι σπουδές έχετε κάνει γενικά και ποιες οι σπουδές σας πάνω στο αντικείμενο της βιβλιοθηκονομίας;

α) Πτυχίο βιβλιοθηκονομίας

β) Μεταπτυχιακό πάνω στον τομέα της βιβλιοθηκονομίας

γ) Πτυχία ξένων γλωσσών

δ) Πτυχίο αγγλικών

ε) Πτυχίο ηλεκτρονικών υπολογιστών

στ) Παρακολούθηση σεμιναρίων πάνω σε βιβλιοθηκονομικά θέματα

ζ) Άλλες σπουδές:

.....
.....

ΜΕΡΟΣ Β'
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ
ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΣΑΣ

1) Ποια η γνώμη σας για τις Δημόσιες Σχέσεις και την Επικοινωνία σε μια βιβλιοθήκη;

Δεν είναι απαραίτητες

Είναι λίγο απαραίτητες

Είναι αρκετά απαραίτητες

Είναι πολύ απαραίτητες

2) Στην δική σας βιβλιοθήκη εξασκούνται οι Δημόσιες Σχέσεις;

Ναι

Όχι

3) Αν στην προηγούμενη ερώτηση απαντήσατε ναι, υπάρχει και κάποιος υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων που εργάζεται στην βιβλιοθήκη σας και ασχολείται αποκλειστικά με αυτόν τον κλάδο;

Ναι

Όχι

4) Αν ασκούνται οι Δημόσιες Σχέσεις στην βιβλιοθήκη σας, κατά πόσο πιστεύετε ότι ωφελούνται και εξυπηρετούνται οι χρήστες από τον τομέα αυτό;

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ
Πάρα πολύ

5) Όσον αφορά τις Δημόσιες Σχέσεις, σας έχει γίνει κάποια ενημέρωση γύρω από αυτόν τον τομέα; Έχετε κάποια γνώση γύρω από αυτές;

Ναι
Όχι

Αν ναι, πως τις αποκτήσατε αυτές τις γνώσεις; (π.χ. παρακολούθηση σεμιναρίων κλπ.)

.....
.....
.....

6) Αν εφαρμόζονται οι Δημόσιες Σχέσεις στην βιβλιοθήκη σας, κατά πόσο σας βρίσκει αυτή η εφαρμογή σύμφωνο / η ως βιβλιοθηκονόμο;

Καθόλου
Λίγο
Αρκετά
Πολύ
Πάρα πολύ

7) Ως βιβλιοθηκονόμος, πιστεύετε ότι οι Δημόσιες Σχέσεις προσφέρουν οφέλη στην βιβλιοθήκη σας;

Ναι
Όχι

Αν ναι, ποια κατά τη γνώμη σας είναι τα οφέλη αυτά;

- 1).....
- 2).....
- 3).....

8) Ως βιβλιοθηκονόμος, πιστεύετε ότι υπάρχουν και αρνητικά στοιχεία όσον αφορά την εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων στην βιβλιοθήκη σας;

- Ναι
Όχι

Αν ναι, ποια κατά τη γνώμη σας είναι αυτά;

- 1).....
- 2).....
- 3).....

9) Αν δεν εφαρμόζονται οι Δημόσιες Σχέσεις στην βιβλιοθήκη σας, θα επιθυμούσατε να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να τεθούν σε εφαρμογή;

- Δεν με απασχολεί
Ναι, θα ήθελα

Αν δεν σας απασχολεί η εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων στην βιβλιοθήκη σας, αναφέρετε τρεις (3) λόγους που σας κάνουν να έχετε την άποψη αυτή.

- 1).....
- 2).....
- 3).....

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1) Argyle, M. Non-verbal Communication in Human Social Interaction. Cambridge: University Press, 1972.
- 2) Bernstein, B. Communication and Culture. N. York: Rinehart and Winston Holt, 1966.
- 3) Cartwright, D. Some principles of mass persuasion. USA: [χ.ε.], 1949.
- 4) Fiske, John. Εισαγωγή στην επικοινωνία. Αθήνα: Επικοινωνία και Κουλτούρα, 1992.
- 5) Jakobson, R. Closing Statement: linguistics and poetics. Cambridge: MIT Press, 1960.
- 6) Jefkins, Frank. Δημόσιες Σχέσεις. Αθήνα: Κλειδάριθμος, 1994.
- 7) Rummel, Kathleen. The library public relations recipe book. America: American Library Association, 1978.
- 8) Usherwood, Bob. The visible library. London: The Library Association, 1981.
- 9) Winkin, Yves. Επικοινωνία. Θεσσαλονίκη: Μάγια, 1993.
- 10) Δαουτόπουλος, Γ. Μεθοδολογία των κοινωνικών ερευνών. Θεσσαλονίκη: Ζυγός, 2004
- 11) Εξαδάκτυλος, Νίκος. Δημόσιες Σχέσεις. Αθήνα: Έλλην, 1995.
- 12) Ζομπανάκης, Σπύρος. Συμβολή στην ιστορία των Δημοσίων Σχέσεων. Αθήνα: Παπαζήσης, 1965.
- 13) Καβουνίδου, Κατερίνα. Δημόσιες Σχέσεις. Αθήνα: Ίδρυμα Ευγενίδου, 1992.
- 14) Κοκκίνης, Σπύρος. Βιβλιοθήκες και βιβλία ή τα σκοτάδια με αριθμούς. Αθήνα: Σύγχρονη Εποχή, 1981.
- 15) Κουτούπης, Θάλης. Πρακτικός οδηγός Δημοσίων Σχέσεων. Αθήνα: Γαλαίος, 1992.
- 16) Κρίππας, Γ. Αι Γενικαί Αρχαί της Επικοινωνίας. Αθήνα: [χ. ό.], 1976.
- 17) Μαγκλιβέρας, Διονύσης. Εγχειρίδιο Δημοσίων Σχέσεων. Αθήνα: Παπαζήσης, 1977.
- 18) Μαγκλιβέρας, Διονύσης. Κοινωνική Επικοινωνία. Αθήνα: Παπαζήσης, 1987.
- 19) Μαγνήσαλης, Κώστας. Δημόσιες Σχέσεις: μια λειτουργία επικοινωνίας για τον καθένα. Αθήνα: Interbooks, 1992.
- 20) Μπίλλης, Λεωνίδας. Επικοινωνία – Δημόσιες Σχέσεις: επιχειρησιακή και κοινωνικοοικονομική προσέγγιση. Αθήνα: Interbooks, 1999.
- 21) Μποκόβος, Παναγιώτης. Η λειτουργία των Δημοσίων Σχέσεων εις την σύγχρονον οικονομίαν. Θεσσαλονίκη: [χ. ό.], 1974.

- 22) Πιπερόπουλος, Γιώργος. Δημόσιες Σχέσεις και Επικοινωνία. Θεσσαλονίκη: Art of Text, 1994.
- 23) Πιπερόπουλος, Γιώργος. Επικοινωνώ άρα υπάρχω. Θεσσαλονίκη: Πιπερόπουλος, 2006.
- 24) Σκλαβούνης, Γιώργος. Δημόσιες Σχέσεις και ελληνική πραγματικότητα. Αθήνα: Έλλην, 1995.
- 25) Στάμου, Μ. Τραπεζική Διοίκησης. Αθήνα: [χ. ό], 1970.
- 26) Τσιλιγιάννης, Κ. Επικοινωνία Δημοσίων Σχέσεων. Θεσσαλονίκη: [χ. ό.], 1980.
- 27) Φέσσα, Ρ., Κ. Λίτσα. Η βιβλιοθήκη:οργάνωσις-λειτουργία. Αθήνα: Ίδρυμα Ευγενίδου, 1970.
- 28) Glashoff, Ilona. The division of libraries serving the general public – A survey. 21 November 2007. International Federation of Library Associations and Institutions. 15 Δεκεμβρίου 2007.
<<http://www.ifla.org/IV/ifla64/101-87e.htm>>
- 29) Pulman Network. Public library services for children and schools. 11 May 2004. European Commission, IST Programme. 16 Δεκεμβρίου 2007
<http://www.pulmanweb.org/dgms/section1/ChildrenSchools1.htm>
- 30) Pulman Network. Public library services supporting lifelong learning. 11 May 2004. European Commission, IST Programme. 16 Δεκεμβρίου 2007
<<http://www.pulmanweb.org/DGMS/section1/AdultLife4.htm>>
- 31) Wheeler, David. Διαμοιραζόμενες βιβλιοθήκες. 11 Απριλίου 2003. General Public License. 20 Δεκεμβρίου 2007.
<http://howto.hellug.gr/howto/pub/html/Program_Library_HOWTO/shared-libraries.html>
- 32) Wheeler, David. Στατικές βιβλιοθήκες. 11 Απριλίου 2003. General Public License. 20 Δεκεμβρίου 2007
<http://howto.hellug.gr/howto/pub/html/Program_Library_HOWTO/static-libraries.html>
- 33) Wheeler, David. HOWTO για βιβλιοθήκες Προγραμμάτων. 11 Απριλίου 2003. General Public License. 20 Δεκεμβρίου 2007
<http://www.ibiblio.org/pub/Linux/docs/HOWTO/translations/el/Program_Library_HOWTO_GR.txt.gz>
- 34) Αλεξάνδρεια. Η Ελληνιστική Αλεξάνδρεια 29 Μαΐου 1453. 20 Δεκεμβρίου 2007 <<http://www.gnl.gr/5+1/6/cont.html>>
- 35) Βικιπαίδεια. Βικιπαίδεια η ελεύθερη εγκυκλοπαίδεια. 12 Νοεμβρίου 2007. Διοικητικό Συμβούλιο. 15 Δεκεμβρίου 2007
<<http://el.wikipedia.org/wiki>>
- 36) Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Ρεθύμνης. Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Ρεθύμνης. 20 Δεκεμβρίου 2007
<<http://www.libret.gr/main/2/2>>

- 37) Ηλιάδη, Αμαλία. Πλάτωνας-Η ζωή και το έργο του Πλάτωνα. ΑΡΚΕΣΙΣ. 18 Δεκεμβρίου 2007
<http://www.matia.gr/7/73/7302/7302_1_7.html>
- 38) Θουκυδίδου Ξυγγραφής II 34-36. 19 Δεκεμβρίου 2007
<<http://www.angelfire.com/ut2/athens5thcentury/EPITAFIOS.htm>>
- 39) Κολοβού, Ζωή. Κινητές βιβλιοθήκες:διευρύνοντας τον ορίζοντα των συνεργασιών στις λαϊκές βιβλιοθήκες. 24 Νοεμβρίου 2006. 20 Δεκεμβρίου 2007
<http://vivl-livad.voi.sch.gr/sylogikoskatalogos/HMERIDA_2006/recommendations/A/1-kolonou.pdf>
- 40) Κότινος. Βιβλιοθήκες. Από την αρχαιότητα ως την Αναγέννηση και Σημαντικές Ουμανιστικές και Μοναστηριακές Βιβλιοθήκες (3000π.Χ.- 1600μ.Χ.). 17 Δεκεμβρίου 2007
<<http://www.libraries.gr/nonmembers/gr/main.htm>>
- 41) Κότινος. Βιβλιοθήκες. Από την αρχαιότητα ως την Αναγέννηση και Σημαντικές Ουμανιστικές και Μοναστηριακές Βιβλιοθήκες (3000π.Χ.- 1600μ.Χ.). 17 Δεκεμβρίου 2007
<http://www.libraries.gr/nonmembers/gr/history_mesopotamia_first_libraries.htm>
- 42) Κότινος. Βιβλιοθήκες. Από την αρχαιότητα ως την Αναγέννηση και Σημαντικές Ουμανιστικές και Μοναστηριακές Βιβλιοθήκες (3000π.Χ.- 1600μ.Χ.). 18 Δεκεμβρίου 2007
<http://www.libraries.gr/nonmembers/gr/history_ellinikos_idiotikes.htm>
- 43) Κότινος. Βιβλιοθήκες. Από την αρχαιότητα ως την Αναγέννηση και Σημαντικές Ουμανιστικές και Μοναστηριακές Βιβλιοθήκες (3000π.Χ.- 1600μ.Χ.). 18 Δεκεμβρίου 2007
<http://www.libraries.gr/nonmembers/gr/history_ellinikos_diakinisi.htm>
- 44) Κότινος. Βιβλιοθήκες. Από την αρχαιότητα ως την Αναγέννηση και Σημαντικές Ουμανιστικές και Μοναστηριακές Βιβλιοθήκες (3000π.Χ.- 1600μ.Χ.). 18 Δεκεμβρίου 2007
<http://www.libraries.gr/nonmembers/gr/history_ellinikos_tixi.htm>
- 45) Κωτούδη, Ρούλα. Οι Δημόσιες Σχέσεις σημαντικό εργαλείο του Μάνατζμεντ. 2002. Ultra Vintage. 4 Μαρτίου **2008**.
<<http://www.businesswoman.gr/article>>
- 46) Μυθολογία της Μεσοποταμίας. 2006. 17 Δεκεμβρίου 2007.
<http://oasigr.5.forumer.com/a/_post1451.html>
- 47) Νέα Ακρόπολη. 2005. Νέα Ακρόπολη. 16 Δεκεμβρίου 2007
<<http://www.nea-acropoli.gr/index.php?>>
- 48) Παπασταύρου, Ξένια. E-Paideia.net. 2003. Ίδρυμα Λαμπράκη. 4 Μαρτίου 2008. <<http://www.e-paideia.net/Reviews/article.asp>>

49) Τμήμα Παιδικών Βιβλιοθηκών. 2006-2007. Παιδόραμα. 20
Δεκεμβρίου 2007.
<http://www.paidorama.com/component/option,com_mtree/task,viewlink/link_id,454/Itemid,182/lang,el>