

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ

***Οι Δημόσιες Σχέσεις ως εφαλτήριο των σύγχρονων
βιβλιοθηκών***

Επόπτης καθηγητής
Ιφιγένεια Μυλωνά

Πτυχιακή εργασία της:
Κωνσταντίνα Ντίνου

Θεσσαλονίκη
2007

Ευχαριστώ θερμά
την κα. Ιφιγένεια Μυλωνά,
καθώς και όλους τους βιβλιοθηκονόμους
που συνέβαλαν με τη βοήθεια τους
στην ολοκλήρωση αυτής της εργασίας.

Περιεχόμενα

Πρόλογος	i
Εισαγωγή	iii
<i>Κεφάλαιο 1: Μεθοδολογία</i>	
1.1 Εισαγωγή	1
1.2 Σκοπός της έρευνας	1
1.3 Στόχοι της έρευνας	1
1.4 Περιορισμοί	2
1.5 Στρατηγική έρευνας	2
1.6 Στοιχεία υπό έρευνα	6
1.7 Παρουσίαση των ερωτήσεων της συνέντευξης	7
1.8 Βιβλιογραφική ανασκόπηση	7
1.9 Πληθυσμός	8
1.10 Διεξαγωγή έρευνας	8
1.11 Τρόπος ανάλυσης δεδομένων	9
1.12 Ηθικοί παράγοντες	9
1.13 Προβλήματα	9
1.14 Συμπεράσματα	10
 <i>Κεφάλαιο 2 : Βιβλιογραφική ανασκόπηση</i>	
2.1 Εισαγωγή	12
2.2 Χρήση και εφαρμογή των Δ.Σ. σε βιβλιοθήκες του εξωτερικού.	15
2.3 Χρήση και εφαρμογή των Δ.Σ σε βιβλιοθήκες της Ελλάδας	22
2.4 Ο ρόλος των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκονόμων	25
2.5 Δια Βίου Εκπαίδευση	28
2.6 Συμπεράσματα	30

Κεφάλαιο 3 : Η βιβλιοθήκη στην ιστορία

3.1 Σημασίες της “βιβλιοθήκης”	31
3.2 Η Βιβλιοθήκη στον κόσμο	32
Σύντομη ιστορική αναδρομή	
3.3 Η Βιβλιοθήκη στην Ελλάδα	33
3.4 Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες	
3.4.1 Αρχαιότητα	35
3.4.2 Βυζάντιο – Μεσαίωνας	36
3.4.3 16 ^{ος} – 19 ^{ος} αιώνας	37
3.4.4 20 ^{ος} αιώνας	39
3.5 Δημόσιες Βιβλιοθήκες	41
3.6 Η Πορεία Του κλάδου Της βιβλιοθηκονομίας	42
3.7 Οι Δημόσιες Σχέσεις στις βιβλιοθήκες	44
3.7.1 Μέτρηση Ικανοποίησης	47
3.7.2 LibQUAL+	48
3.7.3 Αποτελεσματικότητα των Δημοσίων Σχέσεων	50

Κεφάλαιο 4 : Δημόσιες Σχέσεις

4.1 Έννοια Δημοσίων Σχέσεων	51
4.2 Το Αντικείμενο των Δημοσίων Σχέσεων	55
4.3 Το Περιεχόμενο των Δημοσίων Σχέσεων	55
4.4 Ιστορικό Δημοσίων Σχέσεων	56
4.4.1 Ωρίμανση Δημοσίων Σχέσεων	59
4.4.2 Μεταπολεμική περίοδος	59
4.5 Οι Δημόσιες Σχέσεις στην Ελλάδα	61
4.6 Δυσχέρειες – Εσωτερικά Προβλήματα για την Εισαγωγή των Δημοσίων Σχέσεων στην ελληνική ζωή	68

4.7 Εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων στην ελληνική πραγματικότητα	69
4.8 Μέγεθος Επιχειρήσεων και Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων ...	71
4.9 Οι Δημόσιες Σχέσεις στην αρχή της νέας χιλιετίας	72

Κεφάλαιο 5 : Αποτελέσματα έρευνας

5.1 Δημογραφικά στοιχεία	73
5.1.2 Φύλο	73
5.1.3 Ηλικία	73
5.1.4 Προϋπηρεσία	74
5.1.5 Τμήματα εργασίας βιβλιοθηκονόμων	74
5.1.6 Εξοικείωση με τις Δημόσιες Σχέσεις	75
5.1.7 Χρήση των Δημοσίων Σχέσεων	76
5.1.8 Υπεύθυνος για τις Δημόσιες Σχέσεις	77
5.1.9 Δημόσιες Σχέσεις και Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες	79
5.1.10 Πλεονεκτήματα χρήσης Δημοσίων Σχέσεων	80
5.1.11 Μέσα Δημοσίων Σχέσεων	81
5.1.12 Οργάνωση των προσπαθειών	81
5.1.13 Είδος βιβλιοθήκης και Δημόσιες Σχέσεις	83
5.1.14 Χρήση των Ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών	84
5.1.15 Δημόσιες Σχέσεις και κοινό	84
5.1.16 Επικοινωνιακή πολιτική	85
5.1.17 Δημόσιες Σχέσεις, βιβλιοθηκονόμοι και μέλλον	86
5.2 Συμπεράσματα	87
5.3 Συσχετισμός θεωρίας και έρευνας	89

<i>Κεφάλαιο 6 : Προτάσεις</i>	<i>93</i>
-------------------------------------	-----------

<i>Παράρτημα I</i>	<i>96</i>
--------------------------	-----------

<i>Παράρτημα II</i>	<i>98</i>
---------------------------	-----------

<i>Παράρτημα III</i>	<i>100</i>
<i>Παράρτημα IV</i>	<i>103</i>
<i>Βιβλιογραφία</i>	<i>105</i>

Πρόλογος

Δε θα μπορούσε κανείς να ξεκινήσει την αναφορά στη χρήση των Δημοσίων Σχέσεων στο χώρο των βιβλιοθηκών, χωρίς να κάνει λόγο για τη σημασία που έχουν οι τελευταίες στην κοινωνία. Οι βιβλιοθήκες, λοιπόν, κατέχουν πολύ σημαντικό ρόλο στην προσπάθεια καλλιέργειας της παιδείας ενός λαού.

Επειδή, όμως, είναι δύσκολο να γίνει η έρευνα στο σύνολο όλων των βιβλιοθηκών, λαϊκών, ακαδημαϊκών, νοσοκομειακών, η έρευνα έχει περιορισθεί στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες κατέχουν σημαντική θέση στην εκπαιδευτική διαδικασία, διαδραματίζουν υποστηρικτικό ρόλο στη λειτουργία των Ανώτατων Ιδρυμάτων. Συγκεκριμένα, μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη οφείλει "να διευκολύνει τη χρήση της καταγεγραμμένης πληροφορίας σε όλες τις μορφές της και από όλους τους χρήστες, προκειμένου να υποστηριχθούν οι διδακτικές και ερευνητικές ανάγκες και τα προγράμματα του φορέα τους." (Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών 1999)

Οι Δημόσιες Σχέσεις αποτελούν αναπόσπαστο μέρος για την εύρυθμη λειτουργία κάθε βιβλιοθήκης. Υπάρχουν για να ανοίγουν κανάλια επικοινωνίας μεταξύ του βιβλιοθηκονόμου και του προσωπικού, του βιβλιοθηκονόμου και του χρήστη, του βιβλιοθηκονόμου και της κοινωνίας.

Για να καταλάβουμε όμως την αξία των Δημοσίων Σχέσεων πρέπει πρώτα να κατανοήσουμε τι εννοούμε με τον όρο Δημόσιες Σχέσεις. Έτσι, οι Δημόσιες Σχέσεις αποτελούν μια ολόκληρη επιστήμη που με την ορθή εφαρμογή της δημιουργεί τις

κατάλληλες προϋποθέσεις για την ανάπτυξη και σωστή προβολή μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού.

Τα τελευταία χρόνια οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αποδίδουν ιδιαίτερη μέριμνα στην ανάπτυξη των Δημοσίων Σχέσεων , κυρίως λόγω της δημοσιότητας που προσφέρουν αλλά και των λοιπών πλεονεκτημάτων που συγκεντρώνουν. Η εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων, φανερώνει από τις ενέργειες στις οποίες προχώρησαν οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες για την εξοικονόμηση πόρων αλλά και για την καλύτερη ανάπτυξη και διαχείριση τους. Η βαρύτητα, λοιπόν, που αποδίδεται στις Δημόσιες Σχέσεις μαρτυρά τον ενεργό ρόλο που καταλαμβάνουν πλέον στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Εισαγωγή

Η διεξαγωγή ερευνών στις βιβλιοθήκες μπορεί να αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο – μέσα από τη συλλογή στατιστικών στοιχείων και την εξαγωγή συμπερασμάτων – για την αποτίμηση της κατάστασης που επικρατεί στο χώρο αυτό. Στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, ωστόσο, ο αριθμός των ερευνών που έχουν πραγματοποιηθεί είναι περιορισμένος, ενώ ακόμη λιγότερες είναι οι έρευνες που έχουν ως αντικείμενο τις Δημόσιες Σχέσεις.

Στα πλαίσια, λοιπόν, πτυχιακής εργασίας προς το τμήμα Βιβλιοθηκονομίας του Ανωτάτου Τεχνολογικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης (ΑΤΕΙΘ) επιλέχθηκε η διεξαγωγή έρευνας με επίκεντρο τις Δημόσιες Σχέσεις στις βιβλιοθήκες δύο ακαδημαϊκών ιδρυμάτων της Θεσσαλονίκης. Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε υπό την επίβλεψη και εποπτεία της καθηγήτριας κας. Ιφιγένειας Μυλωνά.

Ειδικότερα, μέσω της εργασίας αυτής επιδιώχθηκε η συγκέντρωση στοιχείων σχετικά με τις Δημόσιες Σχέσεις, που διατίθενται από τις παραπάνω βιβλιοθήκες, την εφαρμογή τους από το προσωπικό τους σε συνδυασμό με την εκπαίδευση του και την επίδραση από την υπάρχουσα διεθνή πραγματικότητα στο εργασιακό περιβάλλον των βιβλιοθηκονόμων. Μέσα από τη συνάθροιση των δεδομένων αυτών, η έρευνα απέβλεπε στην προσέγγιση της κατάστασης που επικρατούσε σε σχέση με τις Δημόσιες Σχέσεις στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Θεσσαλονίκης.

Η μέθοδος που κρίθηκε ως η καταλληλότερη για τη συγκέντρωση των προαναφερθέντων στοιχείων ήταν η συνέντευξη. Συγκεκριμένα, οι συνεντεύξεις απαρτιζόταν από δύο

βασικές θεματικές ενότητες, αυτές των Δημοσίων Σχέσεων και της Εκπαίδευσης. Ακόμη στη συνέντευξη περιλαμβάνονταν δυο ενότητες που αποσκοπούσαν στη συλλογή προσωπικών στοιχείων και εκτιμήσεων για τη διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης εικόνας των βιβλιοθηκονόμων, που αποκρίθηκαν στην έρευνα.

Τα δεδομένα που προέκυψαν από την έρευνα παραθέτονται στην παρούσα εργασία σε συνδυασμό με ένα θεωρητικό υπόβαθρο. Ειδικότερα, τα κεφάλαια τα οποία συνθέτουν την εργασία είναι:

Κεφάλαιο 1: Μεθοδολογία, όπου αναλύονται διεξοδικά τα βήματα που ακολουθήθηκαν για την ολοκλήρωση της εργασίας.

Κεφάλαιο 2: Βιβλιογραφική ανασκόπηση, όπου παρουσιάζονται αποτελέσματα παλαιότερων ερευνών για Δημόσιες Σχέσεις, που διεξήχθησαν τόσο στο εξωτερικό όσο και στην Ελλάδα, αλλά και η σημασία του ρόλου του βιβλιοθηκονόμου κάτω από την επίδραση της Δια Βίου Εκπαίδευσης.

Κεφάλαιο 3: Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, όπου καταγράφεται η ιστορική εξέλιξη των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών του εξωτερικού και της Ελλάδας αλλά και η είσοδος των Δημοσίων Σχέσεων στο χώρο τους.

Κεφάλαιο 4: Δημόσιες Σχέσεις, όπου αναφέρονται γενικές πληροφορίες για τις Δημόσιες Σχέσεις.

Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα, όπου καταγράφονται τα πορίσματα στα οποία κατέληξε η ερευνήτρια μέσω των στοιχείων που προέκυψαν από την έρευνα αλλά και την ανασκόπηση της διαθέσιμης βιβλιογραφίας.

Κεφάλαιο 6: Προτάσεις, όπου υποβάλλονται ορισμένες θέσεις που μπορούν να υιοθετήσουν οι υπό έρευνα βιβλιοθήκες για την καλύτερη οργάνωση και περαιτέρω ανάπτυξή τους.

Κλείνοντας σημειώνεται ότι στο τέλος της εργασίας παραθέτονται ορισμένα παραρτήματα, τα οποία θεωρήθηκαν χρήσιμα για τη διευκόλυνση του αναγνώστη.

Κεφάλαιο 1: Μεθοδολογία

1.1 Εισαγωγή

Η μεθοδολογία αποτελεί θεμέλιο στη διεξαγωγή μιας ολοκληρωμένης έρευνας. Μέσα από τη μεθοδολογία καθορίζονται με σαφήνεια τα βήματα που ακολουθούνται και οι βασικές αρχές που τηρούνται από τους ερευνητές σε όλη τη διάρκεια της έρευνας. Σε αυτό το κεφάλαιο, θα παρουσιαστούν οι προβληματισμοί γύρω από θέματα μεθόδων, αλλά και οι σχετικές αποφάσεις που πήρε η συντάκτης αυτής της εργασίας.

1.2 Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να διερευνηθεί κατά πόσο οι σύγχρονες βιβλιοθήκες έχουν ενσωματώσει τεχνικές δημοσίων σχέσεων για την προβολή των υπηρεσιών τους και την προσέλκυση χρηστών και στη συνέχεια να προταθούν τρόποι βελτίωσης, αξιολόγησης και εμπλουτισμού των τεχνικών αυτών.

1.3 Στόχοι της έρευνας

Οι επιμέρους στόχοι της εργασίας είναι:

1.3.1. Να αποσαφηνίσει τον ορισμό των δημοσίων σχέσεων στο χώρο των βιβλιοθηκών.

1.3.2. Να παραθέσει τους λόγους για τους οποίους οι δημόσιες σχέσεις είναι χρήσιμες και αναγκαίες στις βιβλιοθήκες, προβάλλοντας τα οφέλη της χρήσης των τεχνικών των δημοσίων σχέσεων.

1.3.3. Να ερευνήσει το επίπεδο εφαρμογής των δημοσίων σχέσεων στις βιβλιοθήκες.

1.3.4. Να παρουσιάσει την ελληνική πραγματικότητα σε σχέση με τη διεθνή πρακτική.

1.4 Περιορισμοί

Κατά το πρώτο στάδιο της έρευνας έγινε κατανοητή η αναγκαιότητα περιορισμού της σε ένα μέρος των ελληνικών βιβλιοθηκών, καθώς η μελέτη του συνόλου τους θα παρουσίαζε δυσκολίες. Συγκεκριμένα, ο μεγάλος αριθμός των βιβλιοθηκών, ακαδημαϊκών και λαϊκών, και των βιβλιοθηκονόμων που απασχολούνται σε αυτές, [περίπου 160 κεντρικές, περιφερειακές ή τμηματικές και περίπου 500 βιβλιοθηκονόμοι (Γαρουφάλλου και Σιάτρη 1998)], η διασπορά των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων σε συνδυασμό με τον περιορισμένο χρόνο διεξαγωγής της έρευνας και το απαιτούμενο κόστος για την ολοκλήρωσή της οδήγησαν στον περιορισμό της στο χώρο της Θεσσαλονίκης. Ειδικότερα, αποφασίστηκε η εξέταση των βιβλιοθηκών του ΑΠΘ και του ΠΜΟΚΕ. Ο αριθμός των βιβλιοθηκών και των βιβλιοθηκονόμων που απασχολούνταν σ' αυτές κρίθηκε ικανοποιητικός για την προσέγγιση της εφαρμογής και της επίδρασης των Δημοσίων Σχέσεων στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

1.5 Στρατηγική έρευνας

Απαραίτητο στάδιο για τη δημιουργία και ολοκλήρωση αυτής της μελέτης ήταν η ανάπτυξη ενός σχεδίου δράσης, ή καλύτερα μιας στρατηγικής, στην οποία θα καθορίζονταν με ακρίβεια τα βήματα για την υλοποίηση του σκοπού και των στόχων της έρευνας.

Ως έρευνα ορίζεται η συστηματική αναζήτηση που συμβάλλει στην ανάπτυξη και γενίκευση της γνώσης (Code of Federal Regulations 2002). Η έρευνα είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος

για να ανακαλύψει κανείς τι σκέφτονται, επιθυμούν, χρειάζονται ή κάνουν οι άνθρωποι (Appendix 1 – Research methods 2002) και είναι απαραίτητη για τη διατήρηση ή βελτίωση της ποιότητας της ζωής, καθώς μέσα από αυτή εκφράζεται η άποψη του κοινού. Οι πληροφορίες που προκύπτουν από την έρευνα χρησιμοποιούνται για την ανάπτυξη νέων προϊόντων, τη βελτίωση υπηρεσιών και γενικότερα αποβαίνουν σε όφελος του κοινού (What is research? 2002).

Υπάρχουν πολλοί τρόποι με τους οποίους μπορεί να διεξαχθεί μια έρευνα. Πριν επιλέξει κάποιος τη μορφή, που θα έχει η έρευνά του, οφείλει να λάβει υπόψη του αρκετούς παράγοντες που αφορούν τον υπό εξέταση πληθυσμό, το είδος των ερωτήσεων που θα τεθούν, το απαιτούμενο κόστος της έρευνας και το χρόνο και το προσωπικό που απαιτούνται για την ολοκλήρωσή της. Ωστόσο, είναι δυνατό για τη διεξαγωγή της ίδιας έρευνας να χρησιμοποιηθούν περισσότερες από μία μέθοδοι (Trochim 2002). Έτσι, η επιλογή της μεθόδου για την υλοποίηση της έρευνας δεν είναι μόνο συνέπεια της εξέτασης των παραπάνω παραγόντων, αλλά και της κρίσης του ερευνητή.

Μια μέθοδος, μέσα από την οποία μπορεί να υλοποιηθεί μια έρευνα, είναι αυτή της παρατήρησης. Η παρατήρηση, ως μέθοδος έρευνας, ελλοχεύει τον κίνδυνο της αλλοίωσης των πραγματικών διαθέσεων και επιλογών εκ μέρους των υποκειμένων, καθώς γνωρίζουν ότι η συμπεριφορά τους εξετάζεται και πιθανώς καταγράφεται (Παρασκευόπουλος 1993). Η παρατήρηση είναι ουδέτερη, δηλαδή αντικατοπτρίζει την πραγματικότητα μόνο όταν γίνεται εν αγνοία των παρατηρουμένων. Ωστόσο, εύλογα θα μπορούσαν να προκύψουν ερωτήματα σχετικά με την ηθικότητα, αλλά και νομιμότητα μιας τέτοιου είδους παρατήρησης. Για τη συγκεκριμένη έρευνα η παρατήρηση απορρίφθηκε, καθώς δε θα

μπορούσε να συγκεντρώσει στοιχεία σχετικά με τη χρήση των δημοσίων σχέσεων στις βιβλιοθήκες.

Τα ερωτηματολόγια, ως μέθοδος έρευνας, αποτελούν εργαλεία με τα οποία ο ερωτώμενος βαθμολογεί μια σειρά από ιδιότητες έτσι ώστε οι απαντήσεις του να μπορούν να συνοψιστούν σε ένα ή περισσότερα ποσοτικά μέτρα. Τα ερωτηματολόγια έχουν το πλεονέκτημα να παράγουν τυποποιημένα μέτρα ελεγμένης αξιοπιστίας και εγκυρότητας, αλλά εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητα του ατόμου να βαθμολογεί σωστά και με συνέπεια. Αυτή η ικανότητα παρεμποδίζεται από τις δυσκολίες κατανόησης των ερωτήσεων ή την επιθυμία του ερωτώμενου να φανεί αρεστός. Για τους παραπάνω λόγους δε χρησιμοποιήθηκε αυτή η μέθοδος, η οποία πρέπει να αναφέρουμε ότι είναι ποσοτική μέθοδος έρευνας. Κάποια χαρακτηριστικά της ποσοτικής μεθόδου έρευνας είναι: η σταθερή και δύσκαμπτη δομή, η σύνδεση δύο ή περισσότερων μεταβλητών, η δυνατότητα προσέγγισης μεγάλου μέρους του πληθυσμού, η δυνατότητα ανάδειξης γενικών τάσεων στον πληθυσμό, η πεποίθηση ότι οι θεωρητικές υποθέσεις υποβάλλονται σε πιο αυστηρό και έγκυρο έλεγχο. Στα χαρακτηριστικά της ποσοτικής μεθόδου ανήκουν και η μέτρηση θεωρητικών εννοιών μέσω εργαλείων (π.χ. ερωτηματολόγιο), η ταχεία διεκπεραίωση της στατιστικής επεξεργασίας των δεδομένων και η πειθαρχία στη θετικιστική σκέψη: (Οι θεωρίες εκτίθενται σε έλεγχο με εμπειρικά δεδομένα και επαληθεύονται ή όχι με συστηματικές και ακριβείς μετρήσεις).

Μετά την απόρριψη των παραπάνω μεθόδων διεξαγωγής έρευνας εξετάστηκε η πιθανότητα των συνεντεύξεων. Οι συνεντεύξεις αποτελούν πιο ευέλικτα εργαλεία, επιτρέπουν την προσαρμογή στις ιδιαιτερότητες του απαντώντος. Οι συνεντεύξεις μπορούν να δώσουν πλούσιες και ακριβείς πληροφορίες για ειδικά

χαρακτηριστικά της συμπεριφοράς και των συνθηκών στις οποίες εμφανίζονται και συνεπώς συνίστανται για την διερεύνηση θεμάτων σε βάθος. Για τους λόγους αυτούς επιλέχθηκε η λύση των συνεντεύξεων, η οποία θεωρείται ποιοτική μέθοδος έρευνας. Το ουσιώδες χαρακτηριστικό της ποιοτικής έρευνας είναι ότι ενδιαφέρεται για την συγκέντρωση ποιοτικών και όχι ποσοτικών στοιχείων, δίνοντας μεγαλύτερη έμφαση στην υποκειμενική προσέγγιση της ανθρώπινης εμπειρίας και συμπεριφοράς. Αντικείμενο ποιοτικής έρευνας στη βιβλιοθηκονομία είναι οι άνθρωποι οι οποίοι σχετίζονται με την οργάνωση και λειτουργία της βιβλιοθήκης και οι συμπεριφορές τους.

Ο αριθμός των ερωτήσεων που συμπεριλήφθηκαν στη συνέντευξη είχε ως στόχο την όσο το δυνατόν καλύτερη και μεγαλύτερη ικανοποίηση των αρχικών στόχων. Η αξιοπιστία μιας έρευνας βρίσκεται σε άμεση σχέση με την εγκυρότητα και την αντικειμενικότητά της. Στα πλαίσια της συγκεκριμένης έρευνας, η εγκυρότητα επιτεύχθηκε μέσα από μια σειρά ενεργειών, τις ακόλουθες:

(α) οι ερωτήσεις που τέθηκαν στα υποκείμενα, είχαν δοκιμαστεί πειραματικά σε άλλους βιβλιοθηκονόμους για να διαπιστωθεί αν κατανοούνταν πλήρως από αυτούς.

(β) ο ερευνητής και τα υποκείμενα της έρευνας ήταν άγνωστοι μεταξύ τους.

(γ) προτού ξεκινήσει η συνέντευξη, τα υποκείμενα ενημερώθηκαν για την σημαντικότητα της συμβολής τους στην έρευνα. Επίσης, ερωτήθηκαν αν ήθελαν να συμμετάσχουν ή όχι.

(δ) για να εξασφαλιστεί η εγκυρότητα και αξιοπιστία των απαντήσεων των υποκειμένων χρησιμοποιήθηκε κασετόφωνο (δημοσιογραφικό), μετά από συμφωνία με τους βιβλιοθηκονόμους.

(ε) ενημερώθηκαν, επίσης, τα υποκείμενα ότι θα κρατούνται από τον ερευνητή γραπτές σημειώσεις για πληροφορίες που δεν μπορούσαν να καταγραφούν στο κασετόφωνο.

(στ) προσπάθησα, όσο γινόταν, να δημιουργήσω ένα ζεστό, φιλικό και αρμονικό κλίμα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

Οι παραπάνω ενέργειες συμβάλλουν στη δημιουργία μιας όσο το δυνατόν έγκυρης, αξιόπιστης και αντικειμενικής εργασίας.

1.6 Στοιχεία υπό έρευνα

Σύμφωνα με το στόχο και τους σκοπούς της έρευνας επιδιώχθηκε η συγκέντρωση στοιχείων, που θα επιβεβαίωναν ή θα απέρριπταν τα παρακάτω ερωτήματα:

- ✓ Η εκπαίδευση που έλαβαν οι βιβλιοθηκονόμοι σχετικά με τους τρόπους ανάπτυξης των δημοσίων σχέσεων είναι αρκετή;
- ✓ Χρησιμοποιούνται οι δημόσιες σχέσεις από την εκάστοτε βιβλιοθήκη;
- ✓ Αν όχι, για ποιο λόγο;
- ✓ Ποιες μέθοδοι των δημοσίων σχέσεων προωθούνται από την πολιτική της εκάστοτε βιβλιοθήκης;
- ✓ Πώς έγινε η επιλογή των συγκεκριμένων μεθόδων;
- ✓ Για ποιο λόγο απορρίφθηκαν άλλοι μέθοδοι;
- ✓ Την υλοποίηση της τεχνικής των δημοσίων σχέσεων έχει αναλάβει κάποιος ειδικός των δημοσίων σχέσεων, κάποιος βιβλιοθηκονόμος με ειδικευση στις δημόσιες σχέσεις ή ένας απλός βιβλιοθηκονόμος, και γιατί;

Σκοπός των συγκεκριμένων ερωτήσεων είναι να συμβάλλουν στη δημιουργία μιας συνολικής εικόνας για τις Δημόσιες Σχέσεις στις βιβλιοθήκες της Θεσσαλονίκης.

1.7 Παρουσίαση των ερωτήσεων της συνέντευξης

1. Η εκπαίδευση που λάβατε σχετικά με τους τρόπους ανάπτυξης των Δημοσίων Σχέσεων είναι αρκετή;
2. Χρησιμοποιούνται οι Δημόσιες Σχέσεις από τη βιβλιοθήκη;
3. Αν όχι, για ποιο λόγο;
4. Ποιες μέθοδοι των Δημοσίων Σχέσεων προωθούνται από την πολιτική της βιβλιοθήκης σας;
5. Την υλοποίηση της τεχνικής των Δημοσίων Σχέσεων έχει αναλάβει κάποιος ειδικός των δημοσίων σχέσεων, κάποιος βιβλιοθηκονόμος με ειδίκευση στις δημόσιες σχέσεις ή ένας απλός βιβλιοθηκονόμος και γιατί;
6. Πιστεύετε ότι χρειάζονται οι Δημόσιες Σχέσεις στη βιβλιοθήκη;
7. Με ποιον τρόπο μπορεί η βιβλιοθήκη να χρησιμοποιήσει τις Δημόσιες Σχέσεις;
8. Μπορεί οι σωστές Δημόσιες Σχέσεις να επηρεάζουν το κοινό που επισκέπτεται τις βιβλιοθήκες και με ποιον τρόπο;
9. Ποιος ο ρόλος των Δημοσίων Σχέσεων στη διαμόρφωση της επικοινωνιακής πολιτικής των βιβλιοθηκών;

1.8 Βιβλιογραφική ανασκόπηση

Η επίτευξη των στόχων της έρευνας απαιτούσε τη συνδυαστική χρήση μεθόδων έρευνας. Για το λόγο αυτό, χρησιμοποιήθηκε η βιβλιογραφική ανασκόπηση, καθώς και η αναζήτηση σε πηγές του Διαδικτύου για τη συγκέντρωση στοιχείων, που αφορούσαν την ιστορική εξέλιξη των βιβλιοθηκών και την ανάπτυξη των Δημοσίων Σχέσεων σε αυτές.

Ταυτόχρονα, η βιβλιογραφική ανασκόπηση χρησιμοποιήθηκε για την ανάκτηση δεδομένων, που θα βοηθούσαν στην εξοικείωση του ερευνητή με ζητήματα διεξαγωγής έρευνας και του τρόπου σύνταξης του κεφαλαίου ανάλυσης των αποτελεσμάτων.

Επιπλέον, η μέθοδος της εξέτασης της βιβλιογραφίας χρησιμοποιήθηκε και για τη συγκέντρωση πληροφοριών γύρω από τις Δημόσιες Σχέσεις, αλλά και τις βιβλιοθήκες, όχι μόνο της Ελλάδας αλλά και του εξωτερικού.

1.9 Πληθυσμός

Η έρευνα, όσον αφορά στον υπό εξέταση πληθυσμό, συμπεριλάμβανε τους εργαζόμενους στις βιβλιοθήκες της Θεσσαλονίκης. Ο όρος εργαζόμενοι στη συγκεκριμένη έρευνα εμπεριέκλειε τους πτυχιούχους βιβλιοθηκονόμους, αλλά και όσους επιτελούσαν βιβλιοθηκονομικές εργασίες στις βιβλιοθήκες, είτε ήταν μόνιμοι, είτε ήταν συμβασιούχοι. Από την έρευνα εξαιρέθηκαν εργαζόμενοι που εκτελούσαν εργασίες άλλες πέρα των βιβλιοθηκονομικών (π.χ. λογιστές, πληροφορικοί), καθώς επίσης και οι φοιτητές που απασχολούνταν στα πλαίσια της πρακτικής εξάσκησης τους ή εργάζονταν ως βοηθοί.

1.10 Διεξαγωγή έρευνας

Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν προσωπικά από την ερευνήτρια. Αυτό βοήθησε ώστε να δημιουργηθεί ένα κλίμα εμπιστοσύνης και συνεργασίας με τους βιβλιοθηκονόμους.

Οι ώρες που επιλέχθηκαν για την πραγματοποίηση των συνεντεύξεων ήταν πρωινές, κυρίως για όσες βιβλιοθήκες τμημάτων και σχολών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης λειτουργούσαν μέχρι το μεσημέρι. Για τις κεντρικές βιβλιοθήκες επιλέχθηκαν οι μεσημεριανές ώρες για την εξεύρεση του συνόλου του προσωπικού κατά την εναλλαγή της βάρδιας.

1.11 Τρόπος ανάλυσης δεδομένων

Τη συγκέντρωση των συνεντεύξεων ακολούθησε η καταγραφή των απαντήσεων των ερωτηθέντων και η εξαγωγή συμπερασμάτων.

Ο τρόπος που θα ακολουθηθεί για την ανάλυση των δεδομένων είναι περιγραφικός, δηλαδή θα περιγραφούν τα αποτελέσματα της έρευνας και έπειτα θα ερμηνευτούν σε σχέση με τη θεωρία.

1.12 Ηθικοί παράγοντες

Κρίνεται σκόπιμο να σημειωθεί ότι η μελέτη αυτή αποβλέπει στην παρουσίαση της πραγματικής κατάστασης που επικρατεί στις βιβλιοθήκες της Θεσσαλονίκης και δεν επιθυμεί με κανένα τρόπο να θίξει ή να φέρει σε δύσκολη θέση τους συμμετέχοντες σε αυτή. Όπως είχε επισημανθεί στους συμμετέχοντες στην έρευνα, τα προσωπικά στοιχεία των βιβλιοθηκονόμων παρέμειναν εμπιστευτικά, ενώ οι απαντήσεις τους χρησιμοποιήθηκαν αποκλειστικά για την εξαγωγή γενικών συμπερασμάτων. Η διαφύλαξη της ανωνυμίας των ερωτηθέντων υπήρξε κανόνας που έλαβε υπόψη της η ερευνήτρια καθ' όλη τη διάρκεια σύνταξης της συγκεκριμένης μελέτης. Τέλος, αναφέρεται ότι έγινε προσπάθεια να αποδοθούν, όσο το δυνατόν πιο πιστά, οι απαντήσεις των ερωτηθέντων και τα αποτελέσματα της έρευνας.

1.13 Προβλήματα

Κατά τη διάρκεια της έρευνας δεν παρουσιάστηκαν ιδιαίτερα προβλήματα.

Οι βιβλιοθηκονόμοι φάνηκαν αρκετά πρόθυμοι και εξυπηρετικοί. Το μόνο πρόβλημα ήταν στην ανεύρεση βιβλιογραφίας σχετικής με το θέμα της έρευνας. Αν και υπάρχει αρκετή βιβλιογραφία

σχετικά με τις βιβλιοθήκες και τις δημόσιες σχέσεις, ωστόσο η ελληνική εκδοτική παραγωγή στο συνδυασμό του θέματος ήταν αρκετά περιορισμένη, καθώς επίσης και ο αριθμός των ξένων μονογραφιών που διαθέτονταν από τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Θεσσαλονίκης.

Οι δυσκολίες που προαναφέρθηκαν δε στάθηκαν ικανές να αποτελέσουν τροχοπέδη στη διεξαγωγή της έρευνας, καθώς έγινε εφικτή η πραγματοποίηση των συνεντεύξεων από το μεγαλύτερο μέρος του αρχικού πληθυσμού. Επίσης, σημαντικό ρόλο για την ολοκλήρωση της έρευνας ήταν ότι οι πληροφορίες που ανακτήθηκαν μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση ήταν ικανοποιητικές για την ολοκλήρωση της έρευνας.

1.14 Συμπεράσματα

Στο κεφάλαιο της Μεθοδολογίας έγινε προσπάθεια να παρουσιαστεί ο τρόπος με τον οποίο διεξάχθηκε η έρευνα, αλλά και το γενικότερο σκεπτικό και η φιλοσοφία στην οποία βασίστηκε η ερευνήτρια για την ολοκλήρωσή της. Η ανασκόπηση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας πάνω στο αντικείμενο της διεξαγωγής έρευνας λειτούργησε θετικά στην εξοικείωση της ερευνήτριας με την όλη αυτή διαδικασία.

Όσον αφορά στην υλοποίηση της έρευνας η μέθοδος που επιλέχθηκε ήταν η συνέντευξη, καθώς κρίθηκε το πιο κατάλληλο μέσο για τη διερεύνηση της σχέσης των Δημοσίων Σχέσεων με τις βιβλιοθήκες.

Η χρήση των παραπάνω μεθόδων έρευνας βοήθησε την ερευνήτρια να κατανοήσει καλύτερα και σε βάθος τους

προβλητισμούς, που έθεσε στην αρχή της διεξαγωγής της, έτσι ώστε να μπορέσει να επιτελέσει την ολοκλήρωσή της.

Κεφάλαιο 2 : Βιβλιογραφική ανασκόπηση

2.1 Εισαγωγή

Στη σημερινή πραγματικότητα οι καλές και σωστές Δημόσιες Σχέσεις σε μια επιχείρηση, άσχετα από το μέγεθος ή τη μορφή της, αποτελούν πλέον επιτακτική ανάγκη. Με βάση τη θεώρηση αυτή, ακόμα και οι πιο μικρές επιχειρήσεις πρέπει να αναπτύσσουν και να διατηρούν καλές Δημόσιες Σχέσεις με τους καταναλωτές – πελάτες τους, όπως και με κάθε είδους προμηθευτές τους αλλά και με τους άλλους επιχειρηματίες γείτονες τους.(Brindley, 1990)

Οι Δημόσιες Σχέσεις για να είναι επιτυχείς και ολοκληρωμένες, θα πρέπει να μη συνιστούν σποραδικές και ίσως παρορμητικές ενέργειες, αλλά να χαρακτηρίζονται από διαχρονική συνέπεια και να αποτελούν τμήμα ενός ολοκληρωμένου προγράμματος. (Πιπερόπουλος,1996)

Στη σύγχρονη ορθολογική τους μορφή, οι Δημόσιες Σχέσεις συνίστανται στη μεθοδική σύλληψη, ανάπτυξη και εφαρμογή συγκεκριμένων προγραμμάτων, που περιλαμβάνουν ποικίλες δραστηριότητες και επιδιώκουν την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων και τη δημιουργία – εδραίωση μιας επιθυμητής εικόνας (image) για μια συγκεκριμένη επιχείρηση ή οργανισμό. Με άλλα λόγια, σωστές Δημόσιες Σχέσεις θεωρούνται οι προσεκτικά προγραμματιζόμενες και εφαρμοζόμενες ενέργειες και δραστηριότητες, που διακρίνονται από συνέπεια και συνέχεια. (Παπαδημητρίου-Γεωργάκη,2001)

Οι Δημόσιες Σχέσεις εξυπηρετούν όλους τους τύπους οργανισμών. Οργανισμοί μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα,

κυβερνητικές υπηρεσίες και εταιρείες έχουν αγκαλιάσει τις Δημόσιες Σχέσεις και τις έχουν θέσει σε λειτουργία αναγνωρίζοντάς τις ως ένα μέσο ανάπτυξης της επιχειρηματικής αποτελεσματικότητας σε ένα πολυσύνθετο και ευμετάβλητο περιβάλλον.

Η επικοινωνία με μέλη, κυβέρνηση και άλλες ομάδες κοινού αποτελεί τη σημαντικότερη επιδίωξη για πολλούς οργανισμούς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Η διατήρηση μιας θετικής δημόσιας εικόνας, η εξεύρεση πόρων και ο περιορισμός του κόστους λειτουργίας αποτελούν κρίσιμα θέματα δημοσίων σχέσεων που αντιμετωπίζουν οι οργανισμοί μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα γενικά.

Διάφοροι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί που δεν έχουν σκοπό τους το κέρδος, ολοένα και πληθαίνουν στην κοινωνία μας. Νοσοκομεία, θρησκευτικά σωματεία και οργανώσεις εθελοντών εξυπηρετούν πολλές και διαφορετικές ομάδες, ενώ βασίζονται σε ευρείας βάσης υποστήριξη για να επιζήσουν. Εκπαιδευτικοί θεσμοί, τόσο ιδιωτικοί όσο και δημόσιοι, πρέπει να διατηρούν αποτελεσματικές σχέσεις με μια ποικιλία επαγγελματικών ή μη ομάδων κοινού, στην προσπάθεια τους να υπηρετήσουν την κοινωνία ως σύνολο. (Ξύγγη,2000)

Η επίτευξη αυτών των αποστολών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ποιότητα των σχέσεων που ένας οργανισμός μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα διατηρεί με τις ομάδες κοινού του. Η εξεύρεση πόρων αποτελεί μια κοινή ανησυχία που μοιράζονται όλοι οι οργανισμοί και συχνά αποτελεί προτεραιότητα για την άσκηση δημοσίων σχέσεων.

Η επικοινωνία είναι το πρώτο βήμα για την επιβίωση αυτών των οργανισμών. Ακόμη και εκείνοι που αποστολή τους δεν είναι η διάχυση πληροφορήσης θεωρούν την επικοινωνία απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη των στόχων που έχουν αναγγελθεί. Νοσοκομεία, φιλανθρωπικά και εκπαιδευτικά ιδρύματα αφιερώνουν ένα μεγάλο μέρος χρόνου και ενέργειας για να μεταδώσουν ιδέες και να προσελκύσουν ιδέες και κεφάλαια. Τα προγράμματα αποτελεσματικής επικοινωνίας γενικά αντιμετωπίζονται ως το κλειδί της επιτυχίας σε αυτές τις περιοχές. (Ξύγγη,2000)

Οι οργανισμοί μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα βασίζονται πολύ περισσότερο απ' ό,τι οι εταιρείες στην εκδοτική δραστηριότητα και στις προσπάθειες δημοσίων σχέσεων που πραγματοποιούνται σε προσωπικό επίπεδο. Αν και υπάρχει τάση για χρήση νέων τεχνολογιών επικοινωνίας όπως Video News Releases (VNR), δορυφορικές συνεντεύξεις, φαξ και ιστοσελίδες, οι οργανισμοί μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα δεν έχουν επεκταθεί σε αυτές τις περιοχές όπως οι επιχειρήσεις. (Αντωνιάδης, 1992)

Τα τυπικά προγράμματα επικοινωνίας με γραπτούς στόχους και αντικείμενα επικρατούν λιγότερο στους οργανισμούς αυτού του τύπου. Μια έρευνα κατέδειξε επίσης μια ευκρινή διαφορά μεταξύ οργανισμών κερδοσκοπικού και μη χαρακτήρα ως προς τα θέματα γύρω από τα οποία πιστεύουν ότι θα μπορούσαν να κινηθούν τα προγράμματα επικοινωνίας. Έτσι, για τους οργανισμούς κερδοσκοπικού χαρακτήρα τα θέματα-κλειδιά ήταν ο πληθωρισμός, οι αποζημιώσεις, οι κυβερνητικοί κανονισμοί και οι ίσες ευκαιρίες. Αντίθετα, για τους οργανισμούς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, αντίστοιχα θέματα ήταν η διατήρηση μιας θετικής δημόσιας εικόνας, η εξεύρεση πόρων και ο περιορισμός του κόστους λειτουργίας. Παρά τις διαφορές στην εφαρμογή, οι

δημόσιες σχέσεις υπάρχουν και λειτουργούν καλά στους οργανισμούς μη κερδοσκοπικούς χαρακτήρα.

Οι οργανισμοί μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα από τη φύση τους βασίζονται στις δημόσιες σχέσεις για να επιβιώσουν, αφού οι στόχοι τους δε θα ήταν εφικτό α πραγματοποιηθούν χωρίς την κατανόηση και την υποστήριξη του κοινού. (Wilcox, 1999) Παρά το γεγονός αυτό, πολλοί από αυτούς τους οργανισμούς αργούν να αναπτύξουν τη λειτουργία των δημοσίων σχέσεων. Σταδιακά όμως, η συνειδητοποίηση της ανάγκης για περισσότερη συνοχή και συνέπεια στις σχέσεις τους με τις διάφορες ομάδες κοινού, ωθεί τους οργανισμούς αυτούς να ενσωματώσουν αυτή τη “νέα” υπηρεσία. (Ξύγγη,2000)

2.2 Χρήση και εφαρμογή των Δ.Σ. σε βιβλιοθήκες του εξωτερικού.

Γενικά στοιχεία

Η χρήση και η εφαρμογή των δημοσίων σχέσεων σε βιβλιοθήκες του εξωτερικού φαίνεται να ξεκινάει τη δεκαετία του 1970.

Τα στοιχεία που έχουμε προέρχονται κυρίως από έρευνες και μας αποδεικνύουν τα ακόλουθα:

- ✓ Το 1977, ο Robert Vrecenak πραγματοποίησε μια έρευνα σε βιβλιοθήκες που είχαν υιοθετήσει προγράμματα δημοσίων σχέσεων. Δεκαέξι από αυτές τις βιβλιοθήκες ήταν ακαδημαϊκές. Στη συγκεκριμένη έρευνα αναφέρεται ότι λίγοι ακαδημαϊκοί βιβλιοθηκονόμοι ήταν ενήμεροι για τα πιθανά πλεονεκτήματα χρήσης των δημοσίων σχέσεων. (Ξύγγη,2000)

- ✓ Σε μια μελέτη του 1979, η Alice Norton βρήκε μόνο τρεις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες με πλήρους απασχόλησης βιβλιοθηκονόμους που εργάζονταν στις δημόσιες σχέσεις.
- ✓ Το 1983, ο Frank Wylie πραγματοποίησε μια εθνική έρευνα για τα προγράμματα δημόσιων σχέσεων στις βιβλιοθήκες και διαπίστωσε ότι οι δημόσιες βιβλιοθήκες ήταν τρεις φορές πιθανότερο να έχουν προγράμματα δημόσιων σχέσεων από τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. (Ξύγγη,2000)
- ✓ Το 1985, η Vikki Ford, υπεύθυνη δημοσίων σχέσεων, πραγματοποίησε έρευνα σε 48 βιβλιοθήκες κρατικών πανεπιστημίων για να καθορίσει την έκταση των δημοσίων σχέσεων στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Κατέληξε σε τρία συμπεράσματα:
 - Σαράντα ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είχαν υιοθετήσει κάποια μορφή δημοσίων σχέσεων, αλλά λιγότερες από τις μισές, είχαν προγράμματα οργανωμένα από έναν υπεύθυνο δημοσίων σχέσεων.
 - Η πλειοψηφία των βιβλιοθηκών έκρινε τα συγκεκριμένα προγράμματα μέτριας αποτελεσματικότητας.
 - Το ενδιαφέρον για τα προγράμματα δημοσίων σχέσεων μεταξύ των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκονόμων ήταν μεγάλο.

Πρότεινε ότι με περισσότερα και καλά οργανωμένα προγράμματα δημόσιων σχέσεων, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες θα μπορούσαν να επιλύσουν μερικά από τα οικονομικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν. (Public Relations Journal (Jan. 1975)

Σήμερα, όπου αναμένεται οι βιβλιοθήκες να προσφέρουν ακόμη περισσότερα με λιγότερους εργαζόμενους, το μάρκετινγκ και οι δημόσιες σχέσεις διαδραματίζουν έναν όλο και περισσότερο σημαντικό ρόλο στις στρατηγικές έρευνας και χρηματοδότησης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.

Μέσω των ενημερωτικών δελτίων, των διαφημίσεων σε εφημερίδες, των τηλεοπτικών προβολών, των ιστοσελίδων, η βιβλιοθήκη παρουσιάζει τις υπηρεσίες της και ψάχνει χρηματοδότηση απαραίτητη για να διατηρήσει τις υπηρεσίες. Οι νέοι τίτλοι, όπως διευθυντής του μάρκετινγκ ή συντονιστής δημόσιων σχέσεων, φανερώνουν το ενεργό παιχνίδι βιβλιοθηκών για την εξεύρεση κεφαλαίων.

Αυστραλία

- ✓ **FOLA** Friends of Libraries Australia

Ιδρυτής της FOLA είναι ο Daniel Ferguson.

Σκοπός της FOLA είναι:

- ✓ Η καθιέρωση, η προώθηση και η υποστήριξη των φίλων των βιβλιοθηκών σε ολόκληρη την Αυστραλία.
- ✓ Η ενθάρρυνση για τη χρήση και τη βελτίωση των βιβλιοθηκών και των υπηρεσιών πληροφόρησης.

Ιδρύθηκε στις 9 Δεκεμβρίου 1994.

Η FOLA παράγει ένα τριμηνιαίο ενημερωτικό δελτίο, αναλαμβάνει επίσης την πίεση στην κυβέρνηση, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο, για την προώθηση της βιβλιοθήκης.

Αποστολή της FOLA είναι:

- ✓ Η ενθάρρυνση της χρήσης της βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών πληροφόρησης.
- ✓ Η ενθάρρυνση για υποστήριξη από την κοινωνία, η σωστή διαχείριση των βιβλιοθηκών.
- ✓ Η ανάπτυξη των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.

Όλα αυτά επιτυγχάνονται με τις Δημόσιες Σχέσεις, με οργάνωση πολιτιστικών και εκπαιδευτικών εκθέσεων – διοργανώσεων.

Με τη βοήθεια των Δημοσίων Σχέσεων συγκεντρώνεται επίσης κεφάλαιο για την υποστήριξη της βιβλιοθήκης.

Οι ομάδες “φίλων των βιβλιοθηκών” στην Αυστραλία αυξάνονται συνεχώς και ξεπερνούν σε αριθμό τις 160.

Kiva

Οι Δημόσιες Σχέσεις ήταν μια νέα σχεδόν έννοια για τους περισσότερους Κινέζους δέκα χρόνια πριν, το 1988.

Πλέον, το 1998, υπάρχουν περισσότερες από 100 ομάδες Δημοσίων Σχέσεων, 300 κύκλοι μαθημάτων σε κολλέγια και πανεπιστήμια και κάποιες οργανωμένες μονάδες Δημοσίων Σχέσεων.

Έχουν δημοσιευθεί περίπου 200 βιβλία με θέμα τους τις Δημόσιες Σχέσεις και γίνονται αποδεκτές από όλο και περισσότερους ανθρώπους.

Ο Chu, το 1987, δημοσίευσε ένα φυλλάδιο με τίτλο “PR is indispensable in library management”, όπου εισήγαγε τους βιβλιοθηκονόμους της Κίνας στις Δημόσιες Σχέσεις. Το

συγκεκριμένο φυλλάδιο ήταν σταθμός στην κινέζικη βιβλιοθηκονομία.

Κατά τη πενταετία 1987 – 1992, δημοσιεύθηκαν 153 άρθρα σε 46 περιοδικά, εκ των οποίων τα 83 είχαν στους τίτλους τους τις Δημόσιες Σχέσεις.

Μέχρι το 1995 περισσότερα από 200 άρθρα είχαν δημοσιευθεί σε κινέζικα περιοδικά.(Chai, 1996)

Κάποια περιοδικά όπως το "Library Tribune" και το "Research in Library Science" είχαν ειδική στήλη για τις Δημόσιες Σχέσεις.

Πλέον, οι Δημόσιες Σχέσεις αποτελούν μέρος μαθημάτων ή και αυτόνομο μάθημα στα σχολεία. Επίσης, πολλές βιβλιοθήκες παρέχουν κατάρτιση ή ομιλίες σχετικά με τις Δημόσιες Σχέσεις.

Το «Τμήμα Διαχείρισης Πληροφοριών» του πανεπιστημίου του Zhongshan, το 1992, ήταν το πρώτο στην Κίνα που παρείχε στους μεταπτυχιακούς φοιτητές του το μάθημα «Δημόσιες Σχέσεις βιβλιοθηκών».

Την ίδια χρονιά, δημοσιεύθηκε το βιβλίο "An Introduction to Public Relations of Libraries", που ήταν το πρώτο βιβλίο με τέτοιου είδους θέμα στην Κίνα.

Το 1994, δημοσιεύθηκε ακόμη ένα βιβλίο με τίτλο "Studies in Library Public Relations: selected papers".

Τα δύο αυτά βιβλία περιείχαν τα αποτελέσματα ερευνών από τη χρήση των Δημοσίων Σχέσεων στις βιβλιοθήκες τα προηγούμενα χρόνια.

Τα θέματα αυτών των βιβλίων είναι: *ιστορία και τρέχουσα ανάπτυξη των Δημοσίων Σχέσεων σε βιβλιοθήκες του εξωτερικού, ορισμοί των Δημοσίων Σχέσεων, στόχοι και λειτουργίες των Δημοσίων Σχέσεων, τμήματα Δημοσίων Σχέσεων, προσωπικό των Δημοσίων Σχέσεων στις βιβλιοθήκες, ποικίλες δραστηριότητες που αναλαμβάνονται.*

Τα βασικά θέματα στα οποία επικεντρώνονται οι συγγραφείς είναι:

- ✓ Η δημοσιότητα (αρχική μέθοδος των Δημοσίων Σχέσεων).
- ✓ Η σχέση που έχουν αναπτύξει οι αναγνώστες με τους βιβλιοθηκονόμους και αντίστροφα.
- ✓ Τρόποι βελτίωσης της εικόνας της βιβλιοθήκης στην κοινωνία από τους ίδιους τους βιβλιοθηκονόμους.
- ✓ Οι επικοινωνιακές ικανότητες – δεξιότητες του βιβλιοθηκονόμου.
- ✓ Πρόταση για κινέζικο φεστιβάλ βιβλιοθήκης, για βελτίωση της εικόνας της βιβλιοθήκης.

Όλοι αναγνωρίζουν την αναγκαιότητα ύπαρξης των Δημοσίων Σχέσεων στις βιβλιοθήκες, διότι:

- ✓ Πολλοί είναι οι άνθρωποι που δε γνωρίζουν τι είναι μια βιβλιοθήκη, ποιες υπηρεσίες παρέχει, ποια είναι τα οφέλη από τη χρήση της.
- ✓ Η κοινοποίηση της βιβλιοθήκης είναι έργο των Δημοσίων Σχέσεων.
- ✓ Η βιβλιοθήκη δεν έχει τη θέση που της αρμόζει μέσα στην κοινωνία.
- ✓ Οι Δημόσιες Σχέσεις θα βοηθήσουν τη βιβλιοθήκη και τους βιβλιοθηκονόμους στην εξεύρεση πόρων και υποστήριξης, είτε σε επίπεδο οικονομικό είτε σε επίπεδο εξοπλισμού.

Η βιβλιοθήκη Zhongshan του Guangdong στη νότια Κίνα, έχει πάρει το προβάδισμα στην πρακτική των Δημοσίων Σχέσεων τα τελευταία χρόνια. Εξαιτίας της χρήσης των Δημοσίων Σχέσεων η βιβλιοθήκη του Zhongshan χαρακτηρίζεται από μια πλούσια συλλογή, σύγχρονο εξοπλισμό και ιδιαίτερη φήμη.

Το Νοέμβριο του 1986, ιδρύθηκε το πρώτο γραφείο Δημοσίων Σχέσεων στην Κίνα.(Li 1994)

Το 1989 το Υπουργείο Πολιτισμού της Κίνας καθιέρωσε την «εθνική εβδομάδα βιβλιοθήκης», που από τότε γιορτάζεται κάθε χρόνο με τις εξής δραστηριότητες:

- ✓ Διανομή φυλλαδίων.
- ✓ Έκδοση καρτών βιβλιοθήκης.
- ✓ Δανεισμό βιβλίων.
- ✓ Εκθέσεις, συζητήσεις.
- ✓ Κινητές βιβλιοθήκες που επισκέπτονται εργοστάσια και σχολεία.
- ✓ Ανταλλαγή παλαιών βιβλίων και περιοδικών.

Εξαιτίας αυτής της εβδομάδας πολλές επιχειρήσεις παρέχουν οικονομική ενίσχυση στις βιβλιοθήκες και προωθούνται όχι μόνο οι δημόσιες βιβλιοθήκες αλλά και οι ακαδημαϊκές, οι σχολικές αλλά και οι ειδικές.

Κατά τα έτη 1985 – 1995 η «εβδομάδα βιβλιοθήκης», ήταν ένα από τα δέκα μεγαλύτερα γεγονότα που συνέβαιναν σε βιβλιοθηκονομικό επίπεδο.

Το 1990 καθιερώθηκε ως «έτος βιβλιοθήκης».

Στην Ταϊβάν, σύμφωνα με στατιστικές, από το 1963 έως και το 1992, δημοσιεύθηκαν 35 άρθρα σχετικά με τις Δημόσιες Σχέσεις,

(Li, 1994). Οι στατιστικές αυτές δείχνουν ότι η Ταιβάν δέχεται πιο εύκολα και πιο γρήγορα τις δυτικές θεωρίες και την πρακτική των δυτικών χωρών απ' ότι η Κίνα. Από τα άρθρα αυτής της περιόδου καταλαβαίνουμε τη μεγάλη σημασία που αποδίδει η Ταιβάν στις Δημοσίες Σχέσεις των βιβλιοθηκών.

2.3 Χρήση και εφαρμογή των Δ.Σ σε βιβλιοθήκες της Ελλάδας

Παρόλο που είναι γνωστή η αναγκαιότητα των Δημοσίων Σχέσεων στις βιβλιοθήκες, στην Ελλάδα δεν έχουν γίνει ακόμη σημαντικά βήματα προς αυτή την κατεύθυνση.

Για να ακολουθηθεί ένα σχέδιο Δημοσίων Σχέσεων με εμφανή αποτελέσματα, πρέπει πρώτα να κατανοήσουμε γιατί μια Ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη να χρειάζεται να προωθηθεί στην αγορά αφού παραδοσιακά πλέον αποτελεί την καρδιά του Πανεπιστημίου, την πηγή έμπνευσης αλλά και κατοχής της ανθρωπίνης γνώσης;

Διότι σήμερα έρχονται να αντιμετωπίσουν ολοένα και περισσότερο τον αυξανόμενο ανταγωνισμό και την εξέλιξη της τεχνολογίας καθώς και την αχαλίνωτη αύξηση του κόστους σε όλο το φάσμα του υλικού τους (Macartney, 1989).

Αυτές όμως οι "απειλές" μπορούν κάλλιστα να γίνουν προκλήσεις και να δώσουν στις βιβλιοθήκες ,την ευκαιρία να επανασχεδιάσουν το μέλλον τους (Denham, 1995).

Πώς όμως μπορεί να γίνει αυτό; Οι βιβλιοθήκες σ' ένα ακαδημαϊκό περιβάλλον θα είναι πάντα απαραίτητες ως η πηγή γνώσης για τους φοιτητές, τους καθηγητές, το προσωπικό. Το

πόσο καλά θα διατηρήσουν αυτό το επίπεδο της αναγκαιότητας τους είναι στα χέρια των βιβλιοθηκών.

Είναι εύκολο για μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη να είναι ικανοποιημένη από τη λειτουργία της γιατί δεν έχει άλλους φυσικούς ανταγωνιστές στην πληροφόρηση μέσα στο περιβάλλον του πανεπιστημίου ώστε να παρακινηθεί κάποιου είδους ανταγωνισμός με ιδρυματική δομή.

Γιατί πρέπει να εφαρμοστούν οι δημόσιες σχέσεις στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, είναι το βασικό ερώτημα στο οποίο πρέπει να δοθεί απάντηση. Η απάντηση σε αυτό το ερώτημα είναι ότι οι βιβλιοθήκες ως μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί δεν είναι μονάδες εντελώς αυτόνομες. Έχουν επιβλέποντες φορείς, είναι ενταγμένες σε πανεπιστήμια ή κέντρα ερευνών στους οποίους πρέπει να δίνουν λογαριασμό που δεν έχει σχέση με οικονομικούς ισολογισμούς.

Μέσα από τα παραπάνω μπορεί να κατανοήσει κανείς τους σημαντικότερους λόγους για την εφαρμογή των μεθόδων δημοσίων σχέσεων στην καθημερινή διαχείριση των βιβλιοθηκών μιας και το τελευταίο αποτελεί μια τεχνική που αποβλέπει στη βελτίωση ενός φορέα με το περιβάλλον του. Οι σημαντικότεροι από τους λόγους αυτούς συνοψίζονται στους εξής:

- 1) στην αλλαγή της δομής λειτουργίας τους
- 2) στον εμπλουτισμό του υλικού τους (εκτός από τα βιβλία και τα περιοδικά έχει προστεθεί και μεγάλος αριθμός υλικού σε ηλεκτρονική μορφή)
- 3) στη δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης εκτός από επιτόπιας (Γεωργάκη, 2001).

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες έχουν αναγνωρίσει ότι είναι σημαντικό γι' αυτές το να προσφέρουν πρόσβαση σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο εύρος πληροφοριών και γι αυτό τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει πολύ μεγάλα βήματα επιμελών προσπαθειών προς την ανάπτυξη φιλοσοφιών πρόσβασης μέσα από τα κατάλληλα δίκτυα (Rowley, 1995).

Τα οφέλη από την εφαρμογή ενός σχεδίου δημοσίων σχέσεων είναι πολλαπλά:

1) οι δημόσιες σχέσεις ως ένα μέρος του μάνατζμεντ, επιτρέπει στις βιβλιοθήκες να γνωρίζουν και να κατανοούν τις ανάγκες των χρηστών-πελατών τους. Αυτή η γνώση θα τις βοηθήσει να λαμβάνουν εκείνες τις διοικητικές αποφάσεις με τις οποίες οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα δίνονται αποτελεσματικότερα και αποδοτικότερα.

2) Οι βιβλιοθήκες δεν ενδιαφέρονται μόνο για τις ομάδες των ανθρώπων που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες τους. Ενδιαφέρονται επίσης και γι' αυτούς που δε τις χρησιμοποιούν. Οι δημόσιες σχέσεις θα τις βοηθήσουν να προσδιορίσουν τις πληροφοριακές ανάγκες των μη χρηστών.

3) Οι βιβλιοθηκονόμοι χρειάζεται να παρουσιάζουν τις υπηρεσίες τους ως ένα απαραίτητο και αναπόσπαστο κομμάτι του φορέα τους μέσα στην κοινωνία και να προσπαθήσουν έτσι να δικαιολογήσουν τον ισχυρισμό ότι οι χρήστες τους δεν μπορούν να κάνουν αποτελεσματικά τη δουλειά τους χωρίς αυτές. Ή ακόμα, να αποδείξουν έτσι ότι η κοινωνία, με τον ένα ή με τον άλλο τρόπο, υποφέρει χωρίς καλές βιβλιοθήκες και στην περίπτωση αυτή, οι τεχνικές των δημοσίων σχέσεων θα

βοηθήσουν τις βιβλιοθήκες ακόμα και στο να βρουν χρηματοδότες και υποστηρικτές.

4) Οι δημόσιες σχέσεις μπορεί να βελτιώσει την εικόνα της βιβλιοθήκης και γενικότερα την εικόνα του βιβλιοθηκονόμου. (Παπαλεξανδρή,2001).

Σημειώνουμε εδώ και το γεγονός ότι πλέον εργαζόμαστε και δρούμε σ' ένα περιβάλλον με συνεχώς αυξανόμενο περιεχόμενο και για το λόγο αυτό ένα οργανωμένο γραπτό σχέδιο είναι απαραίτητο ακόμα και αν δεν έχει ζητηθεί από τη διοίκηση. Το σχέδιο μπορεί να είναι μακροπρόθεσμο αλλά αποτελεί επίσης και ένα ενεργό ντοκουμέντο χάραξης πολιτικής, το οποίο προτίθεται, να καταστήσει δραστηριότητες προβολής σε δεύτερη φύση για το προσωπικό της βιβλιοθήκης.

Σε επόμενο κεφάλαιο θα αναπτυχθεί διεξοδικά η διαδικασία σχεδιασμού ενός σχεδίου δημοσίων σχέσεων.

2.4 Ο ρόλος των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκονόμων

Ο ρόλος των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκονόμων στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες έχει περάσει από διάφορα στάδια εξέλιξης. Η εξελικτική αυτή πορεία είναι στενά συνυφασμένη με την ανάπτυξη των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και των βιβλιοθηκών τους.

Αρχικά, το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου αποσκοπούσε απλά στη διατήρηση και διαφύλαξη του υλικού της βιβλιοθήκης και προσέγγιζε περισσότερο την έννοια του αποθηκάρου. Με το πέρασμα του χρόνου και την παράλληλη αύξηση των απαιτήσεων πληροφόρησης στην εκπαίδευση, οι βιβλιοθηκονόμοι κλήθηκαν

να προσφέρουν ουσιαστικότερες υπηρεσίες προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες του κοινού της βιβλιοθήκης τους. Η έμφαση στις βιβλιοθήκες δόθηκε στη χρήση του υλικού και την ικανοποίηση των πληροφοριακών αναζητήσεων των χρηστών, αναγκαιότητα που πρώτος επισήμανε ο Melvil Dewey (1876). Έτσι, ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου εξελίχθηκε από την απλή συλλογή και διαφύλαξη πηγών πληροφόρησης στην επαγγελματική ενασχόληση με σύνθετα θέματα οργάνωσης, διανομής και πρόσβασης στην πληροφορία. (Burke 2001)

Το γεγονός που άλλαξε σταδιακά, αλλά ριζικά το ρόλο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκονόμων ήταν η είσοδος της τεχνολογίας στον τομέα της πληροφόρησης. Συνέπεια της πραγματικότητας αυτής που δημιουργήθηκε ήταν η μεταβολή της φύσης του επαγγέλματος του βιβλιοθηκονόμου. Οι βιβλιοθηκονόμοι κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν μια σειρά νέων καθηκόντων, τα οποία προστέθηκαν στις παραδοσιακές εργασίες τους, αλλά και σε αρκετές περιπτώσεις μετέβαλαν ή εκσυγχρόνισαν τον τρόπο τέλεσής τους. Οι εργασίες της επιλογής, οργάνωσης ευρετηρίασης, ανάπτυξης και διαχείρισης συλλογής γίνονται πλέον με τη χρήση και την αξιοποίηση που προσφέρει η τεχνολογία.

Ο σύγχρονος βιβλιοθηκονόμος πρέπει να συγκεντρώνει ορισμένες ιδιότητες προκειμένου να είναι σε θέση να ανταποκριθεί τις τρέχουσες απαιτήσεις του επαγγέλματός του. Ειδικότερα, ο βιβλιοθηκονόμος σήμερα οφείλει να είναι εξοικειωμένος με τη χρήση της τεχνολογίας, να μπορεί δηλαδή να διεξαγάγει έρευνες και να ανακτά χρήσιμες πληροφορίες για τον εκάστοτε χρήστη. Στα καθήκοντα του περιλαμβάνεται η συνεχής προσωπική ενημέρωση για τις εξελίξεις του κλάδου και η εφαρμογή τους στο χώρο εργασίας του. Σε έρευνα, μάλιστα, που έγινε για

λογαριασμό της Jones e-global Library (The role of librarians in the digital age 2003) σε ακαδημαϊκούς βιβλιοθηκονόμους του εξωτερικού το Δεκέμβριο του 2001 αναφέρθηκε η παρακολούθηση των εξελίξεων του επαγγέλματος κυρίως με τη χρήση των παρακάτω μέσων : συμμετοχή σε συνέδρια (85%), ανάγνωση βιβλιοθηκονομικών περιοδικών (77%) και περιοδικών άλλων επιστημών (69%).

Αναγκαία, επίσης, θεωρείται και η ικανότητα μετάδοσης των γνώσεων του βιβλιοθηκονόμου στους φοιτητές και στο εκπαιδευτικό προσωπικό της βιβλιοθήκης. Ο ρόλος του σύγχρονου ακαδημαϊκού βιβλιοθηκονόμου, λοιπόν, είναι ουσιαστικός και συμπληρωματικός της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Ωστόσο, τα σημαντικότερα καθήκοντα του ακαδημαϊκού βιβλιοθηκονόμου, όπως προσδιορίζονται από τους συμμετέχοντες στην έρευνα της Jones e-global Library, είναι η εκπαίδευση των χρηστών στην περιήγηση και αξιολόγηση της έντυπης και ψηφιακής πληροφορίας (97%), η καθοδήγηση των χρηστών στην επιλογή του κατάλληλου πληροφοριακού εργαλείου (90%), η αξιολόγηση και απόκτηση πηγών για τον εμπλουτισμό της συλλογής (70%) και η οργάνωση και η καταλογογράφηση πηγών (66%).

Στο μέλλον, ο ρόλος του ακαδημαϊκού βιβλιοθηκονόμου θα προσανατολιστεί στην παροχή υπηρεσιών εκτός του κτιριακού χώρου της βιβλιοθήκης, αλλά και την άμεση συνεργασία με την ακαδημαϊκή κοινότητα (Austen 1998). Ο ακαδημαϊκός βιβλιοθηκονόμος του 21^{ου} αιώνα καλείται να συνδυάσει ικανότητες ερευνητή, συμβούλου, προγραμματιστή, διευθυντή και κριτή (Ferret & Marcinek 1999). Ωστόσο, καθώς οι παράγοντες που επιδρούν στο επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου εξελίσσονται

συνεχώς, είναι απαραίτητο ο μελλοντικός βιβλιοθηκονόμος να προσαρμόζεται εύκολα και γρήγορα και να υιοθετεί αποτελεσματικά τα νέα δεδομένα. Όχι άδικα, λοιπόν, ο Bleil (2003) χαρακτηρίζει τον ακαδημαϊκό βιβλιοθηκονόμο της νέας εποχής ως ένα είδος χαμαιλέοντα, ο οποίος θα πρέπει να ανταποκρίνεται εξίσου στις παραδοσιακές εργασίες, τις νέες τεχνολογίες, την εκπαιδευτική διαδικασία, αλλά και την αποτελεσματική διαχείριση των πηγών της βιβλιοθήκης του. Η βιωσιμότητα, μάλιστα του επαγγέλματος του βιβλιοθηκονόμου στον 21^ο αιώνα, σύμφωνα με τον Shijing (1998), εξαρτάται άμεσα από τον εμπλουτισμό των γνώσεων του και την αξιοποίηση των ευκαιριών που του παρουσιάζονται.

Είναι βέβαιο ότι ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου θα συνεχίσει να αλλάζει κάτω από την επίδραση εξωτερικών παραγόντων, ωστόσο η επιβίωση του επαγγέλματος του εξαρτάται από τον ίδιο και ειδικότερα την αγωνιστικότητα και τη θέληση του να παρακολουθήσει τις εξελίξεις. Ανάλογη είναι και η άποψη του Feret & Marcinek (2003), οι οποίοι, μάλιστα, δήλωσαν ότι οι βιβλιοθηκονόμοι που δεν είναι διατεθειμένοι να ακολουθήσουν τις συνεχείς αλλαγές στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες θα πρέπει να αναζητήσουν ένα πιο εύκολο και ξεκούραστο επάγγελμα.

2.5 Δια Βίου Εκπαίδευση

Με τον όρο “Δια Βίου Εκπαίδευση” (ΔΒΕ) νοείται η μάθηση που έπεται της σχολικής φοίτησης και επεκτείνεται σ’ ολόκληρη τη ζωή του ανθρώπου κατά την προσπάθεια της προσαρμογής του σε μια συνεχώς αναπτυσσόμενη κοινωνία. Η ΔΒΕ χωρίζεται σε δύο κατηγορίες, εκ τις οποίες η μία είναι η “λαϊκή επιμόρφωση” και αφορά τον ευρύτερο πληθυσμό, ενώ η άλλη είναι η “συνεχιζόμενη εκπαίδευση” και τελείται στα πλαίσια της

τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Η συνεχής εξέλιξη της επιστημονικής και τεχνολογικής γνώσης ήταν ένας από τους λόγους που οδήγησαν στην εντατικοποίηση της ΔΒΕ.

Κρίνεται σκόπιμο να σημειωθεί ότι οι εφαρμογές της ΔΒΕ στη βιβλιοθηκονομική κοινότητα στοχεύουν στη βελτίωση της ποιότητας και της ποσότητας της βιβλιοθηκονομικής εργασίας, την ενθάρρυνση και την ικανοποίηση του απασχολούμενου προσωπικού μέσα από την εργασία, την εξοικονόμηση χρόνου και τέλος τη δημιουργία προϋποθέσεων για περισσότερο ευλύγιστους και προσαρμόσιμους οργανισμούς (Callahan και Watson 1995). Έτσι, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες μέσα από τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού τους θα είναι σε θέση να αναλάβουν τη στήριξη και προώθηση της ΔΒΕ στην ευρύτερη κοινωνία.

Στην Ελλάδα η ΔΒΕ ξεκίνησε τη δεκαετία του 1980 με τη δημιουργία των κέντρων λαϊκής επιμόρφωσης. Τα τελευταία χρόνια η ανάπτυξη της συνδέθηκε με τις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Ώθηση στην εξέλιξη αυτή έδωσε το πρόγραμμα ΕΠΕΑΕΚ II, σύμφωνα με το οποίο τα ιδρύματα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ορίστηκαν ως οι δικαιούχοι φορείς για την υλοποίηση της ΔΒΕ (Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων. Ειδική υπηρεσία Διαχείρισης ΕΠΕΑΕΚ 2002). Το γεγονός αυτό είχε ως αποτέλεσμα να παρουσιαστεί περισσότερο από ποτέ ανάγκη εντατικοποίησης της συνεχούς επιμόρφωσης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκονόμων, καθώς είναι οι υπεύθυνοι για την επιτέλεση αυτού του έργου. Έτσι, η ΔΒΕ θα πρέπει να γίνει συνείδηση στους Έλληνες ακαδημαϊκούς βιβλιοθηκονόμους προκειμένου να μπορούν να ανταποκρίνονται στις αυξανόμενες απαιτήσεις του επαγγέλματός τους.

2.6 Συμπεράσματα

Η παρακολούθηση των εξελίξεων στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες του εξωτερικού υποδεικνύει σαφή ανάπτυξη των Δημοσίων Σχέσεων στις αναπτυγμένες χώρες ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του 1970. Τα στοιχεία που προκύπτουν μέσα από μια σειρά ερευνών φανερώνουν την ύπαρξη από νωρίς ευνοϊκού κλίματος απέναντι στις Δημόσιες Σχέσεις στις βιβλιοθήκες των χωρών αυτών. Παρόλο που στην Ελλάδα την ίδια εποχή πραγματοποιούνταν περιορισμένες έρευνες με παρόμοιο αντικείμενο εξέτασης, τα αποτελέσματα δεν ήταν τόσο ενθαρρυντικά. Η ουσιαστική αλλαγή του πνεύματος απέναντι στις Δημόσιες Σχέσεις στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες παρατηρήθηκε μέσα από έρευνες, οι οποίες συντελέστηκαν την τελευταία δεκαετία.

Στις μέρες μας, για τις περισσότερες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες οι Δημόσιες Σχέσεις είτε κατέχουν σημαντικό ρόλο στη λειτουργία τους, είτε βρίσκονται στο στάδιο της ανάπτυξης. Ο ρόλος, λοιπόν, του ακαδημαϊκού βιβλιοθηκονόμου αναπόφευκτα έχει υποστεί αλλαγές κάτω από την επίδραση της νέας πραγματικότητας για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Συνεπώς, ο ακαδημαϊκός βιβλιοθηκονόμος καλείται πλέον να αντιμετωπίσει τις συνεχείς εξελίξεις στο επάγγελμά του με εφόδια την προσαρμοστικότητα και τη συνεχιζόμενη διεύρυνση των γνώσεων του.

Κεφάλαιο 3 :Ιστορική αναδρομή των βιβλιοθηκών

Η σημασία της βιβλιοθήκης, φυσικά όχι μόνο ως χώρου αποθήκευσης ή έστω και χρήσης βιβλίων αλλά ως πνευματικού ιδρύματος, είναι μεγάλη. Μία βιβλιοθήκη κατέχει ή, πιο σωστά, πρέπει να κατέχει πολύ σημαντικό ρόλο στην προσπάθεια καλλιέργειας της παιδείας ενός λαού.

3.1 Σημασίες της “βιβλιοθήκης”

- Η θήκη βιβλίων ή το κατασκεύασμα για την ταξίθηση βιβλίων σύμφωνα με ορισμένο σύστημα, με σκοπό τη μελέτη και την έρευνα ή το διάβασμα ή και τα δύο.
- Το οίκημα μέσα στο οποίο έχουν τοποθετηθεί σε ειδικές θήκες βιβλία που έχουν ταξινομηθεί και είναι σε χρήση του κοινού .
- Το σύνολο των βιβλίων στην κατοχή κάποιου.
- Η σειρά βιβλίων που έχουν γραφεί από ένα πρόσωπο ή για ένα θέμα ή έχουν εκδοθεί από ένα πρόσωπο ή οργανισμό.
- Αρχείο για την επίσημη αναγραφή διάφορων γεγονότων .
- Συλλογή φιλμ, μικροφίλμ, φωνογραφικών δίσκων, διαφανειών και οτιδήποτε ανήκει στα οπτικοακουστικά μέσα (new media) .
- Οι ανωτέρω ορισμοί της λέξης βιβλιοθήκη, παρμένοι από την εγκυκλοπαίδεια «Υδρία», δίνουν αμέσως την ευρύτητα του όρου και τους τομείς στους οποίους αυτός απλώνεται. (Κοκκίνης, 1981)

3.2 Η Βιβλιοθήκη στον κόσμο

Σύντομη ιστορική αναδρομή

Οι πρώτες βιβλιοθήκες πρέπει να υπήρχαν στη Μεσοποταμία ήδη από το 3000 π.Χ. Ανασκαφές που έγιναν στη Νινευή το 1850 έφεραν στο φως χιλιάδες πήλινες πινακίδες με σφηνοειδή γραφή, μεθοδικά ταξινομημένες και καταλογογραφημένες, που αποτελούσαν το αρχείο του βασιλιά Ασουρμπανιπάλ (668-626 π.Χ.).

Ο βασιλιάς της Αλεξάνδρειας Πτολεμαίος ο Φιλάδελφος (283-247 π.Χ.) ίδρυσε την πλουσιότερη και λαμπρότερη βιβλιοθήκη του αρχαίου κόσμου, γνωστή ως «Μεγάλη Βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας», με 400.000, και κατ' άλλους 700.000 τόμους, και καταλόγους, οι οποίοι θεωρούνται ως οι πρώτες προσπάθειες για τη δημιουργία συστηματικής βιβλιογραφίας. Η βιβλιοθήκη αυτή καταστράφηκε από πυρκαγιά κατά την άλωση της Αλεξάνδρειας από τον Ιούλιο Καίσαρα το 47 π.Χ. (Ballet 2002)

Οι ρωμαϊκές βιβλιοθήκες ήταν συνήθως εγκατεστημένες σε συνεχόμενα παραρτήματα των ναών και κυρίως στο κέντρο των πόλεων. Αποτελούνταν από δύο τμήματα, της ελληνικής και της λατινικής γραμματείας, και αργότερα και από ένα τρίτο, χριστιανικό τμήμα, ενώ τα τετράγωνα βιβλία από περγαμηνή ήταν τοποθετημένα πλάγια.

Κατά τη μεσαιωνική περίοδο βιβλιοθήκες δημιουργούνταν μόνο στους ναούς και τα μοναστήρια, ενώ η οργάνωση, η λειτουργία τους και η συστηματική αντιγραφή των χειρογράφων γίνονται από μορφωμένους καλλιτέχνες και μοναχούς. Στα σημαντικότερα κέντρα του Ισλάμ (Βαγδάτη, Κάιρο, Τρίπολη) δημιουργήθηκαν

βιβλιοθήκες εμπλουτισμένες με ελληνικά χειρόγραφα μεταφρασμένα στην αραβική γλώσσα. (Στάικος, 1996.)

Στην Αναγέννηση παρατηρήθηκε μια τάση ίδρυσης σημαντικών ιδιωτικών βιβλιοθηκών, ενώ στα κατοπινά χρόνια τέθηκαν οι βάσεις για τη δημιουργία των μεγάλων δημόσιων βιβλιοθηκών που υπάρχουν μέχρι σήμερα σε όλο τον κόσμο. Οι βιβλιοθήκες ανάλογα με το είδος των βιβλίων που υπάρχουν σε αυτές διακρίνονται σε γενικές και ειδικές, ενώ ανάλογα με το φορέα τους σε δημόσιες, δημοτικές, κοινοτικές, και ιδιωτικές, ενώ ανάλογα με το σκοπό τους σε λαϊκές, παιδικές, σχολικές, πανεπιστημιακές, αγροτικές, ιατρικές, μουσικές, θεατρικές, τεχνικές, οικονομικές, ιστορικές κ.ά.

3.3 Η Βιβλιοθήκη στην Ελλάδα

Η πρώτη ελληνική βιβλιοθήκη ιδρύθηκε από τον Πεισίστρατο τον 6ο π.Χ. αιώνα, ήταν δημόσια και περιλάμβανε μεταξύ άλλων τα ομηρικά έπη Ιλιάδα και Οδύσσεια, των οποίων η καταγραφή είχε τελειώσει το 560 π.Χ. Τη βιβλιοθήκη αυτή άρπαξε ο Ξέρξης και τη μετέφερε στην Περσία, όπου και παρέμεινε μέχρι την επιστροφή της στους Αθηναίους από το Σέλευκο το Νικάτορα. Κατά το Στράβωνα, ο Αριστοτέλης είναι ο πρώτος ιδιώτης που συστηματικά συγκέντρωσε βιβλία με σκοπό το σχηματισμό βιβλιοθήκης. (Lesky,1971)

Άλλη μεγάλη ελληνική βιβλιοθήκη της αρχαιότητας ήταν εκείνη της Περγάμου, που ιδρύθηκε τον 2ο π.Χ. αιώνα από τον Ατταλο Α' ή το γιο του Ευμένη Β'. Σύμφωνα με τον Πλούταρχο, η βιβλιοθήκη περιείχε ήδη 200.000 τόμους όταν ο Αντώνιος τη μετέφερε στην Αλεξάνδρεια και την πρόσφερε στην Κλεοπάτρα.

Οι βυζαντινές βιβλιοθήκες διακρίνονται σε αυτοκρατορικές, μοναστηριακές, ιδιωτικές και πατριαρχικές. Ο Μέγας Κωνσταντίνος ίδρυσε μια σπουδαία βιβλιοθήκη στο Βυζάντιο, η οποία εμπλουτιζόταν συνέχεια από τους διαδόχους του. Το 1204, με την κατάληψη της Κωνσταντινούπολης από τους σταυροφόρους, σημειώθηκαν σημαντικές καταστροφές και αρπαγές στις βιβλιοθήκες, που ολοκληρώθηκαν το 1453, κατά την άλωση της Πόλης από τους Τούρκους. Οι λόγιοι της διασποράς έσωσαν πολλά χειρόγραφα, που τυπώθηκαν αργότερα στην Ευρώπη, ενώ σημαντικά ελληνικά, εκκλησιαστικά και κλασικά βιβλία διασώθηκαν στις βιβλιοθήκες των μοναστηριών κατά τη διάρκεια της Τουρκοκρατίας.

(Pfeiffer,1968)

Η πρώτη βιβλιοθήκη του νέου ελληνικού κράτους ιδρύθηκε από τον κυβερνήτη Ιωάννη Καποδίστρια το 1828 στην Αίγινα (πρώτη πρωτεύουσα της Ελλάδας), όπου στεγάστηκε στο Ορφανοτροφείο του νησιού και η λειτουργία της ανατέθηκε στον Ανδρέα Μουστοξύδη, πρόεδρο της επιτροπής του Ορφανοτροφείου. Το 1832, με διάταγμα η βιβλιοθήκη ονομάστηκε Δημόσια και ορίστηκε διευθυντής της ο Γεώργιος Γεννάδιος. Το 1834 μεταφέρθηκε στην καινούργια πρωτεύουσα του ελληνικού κράτους, την Αθήνα, έχοντας περίπου 8 χιλιάδες τόμους. Αρχικά τοποθετήθηκε στο Λουτρό της Αγοράς και αργότερα στην εκκλησία του Αγίου Ελευθερίου, στην πλατεία Μητροπόλεως. Το 1842 η βιβλιοθήκη, που είχε ήδη 15 χιλιάδες τόμους, ενώθηκε τοπικά και διοικητικά με τη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Αθηνών, που είχε ιδρυθεί το 1838, και μεταφέρθηκε στο κτήριο του Πανεπιστημίου. Με βασιλικό διάταγμα του 1867 οι δύο βιβλιοθήκες συγχωνεύτηκαν σε μία, την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδας, η οποία το 1903 μεταφέρθηκε στο κτήριο που βρίσκεται

σήμερα, στην οδό Πανεπιστημίου, το οποίο κατασκευάστηκε το 1888 με δωρεά των αδελφών Βαλλιάννου από την Κεφαλλονιά, σε σχέδια του Δανού αρχιτέκτονα Χάνσεν και με εκτελεστή του σχεδίου το Γερμανό Τσίλερ.

Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδας έχει σήμερα περισσότερους από 2,5 εκατομμύρια τόμους βιβλίων ελληνικών και ξένων, ανάμεσα στους οποίους υπάρχουν πολλές σπάνιες εκδόσεις. Υπολογίζεται ότι κάθε χρόνο εισέρχονται σ' αυτή 25 χιλιάδες τόμοι εντύπων, συνολικού όγκου 150 κυβικών μέτρων. Εκτός από τις αγορές, συχνά και από δημοπρασίες και φυσικά με τις νέες ελληνικές εκδόσεις, που σύμφωνα με το νόμο κατατίθενται στην Εθνική Βιβλιοθήκη, σημαντικός τρόπος εμπλουτισμού της ΕΒΕ είναι οι δωρεές ιδιωτικών βιβλιοθηκών και αρχείων από κάποιες παλιές ελληνικές οικογένειες. Η βιβλιοθήκη διαθέτει μόνο ένα αναγνωστήριο και χρησιμοποιεί τρεις δελτιοκαταλόγους (γενικό αλφαβητικό κατά συγγραφείς, θεματικό και τοπογραφικό), που, όπως συνηθίζεται στις δημόσιες βιβλιοθήκες, δεν είναι στη άμεση διάθεση του κοινού, το οποίο φτάνει καθημερινά τα 200 άτομα. Διοικητικά η βιβλιοθήκη αποτελεί δημόσια υπηρεσία με προϊστάμενη αρχή το Υπουργείο Πολιτισμού και Επιστημών. (<http://www.nlg.gr>)

3.4 Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

3.4.1 Αρχαιότητα

Η ιστορία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών ξεκινάει από πολύ νωρίς. Ήδη από τον 7^ο αιώνα π.Χ. ο βασιλιάς των Ασσυρίων Ασσυρμπανιμπάλ, τρέφοντας βαθιά αγάπη για τα γράμματα και επιδιώκοντας την ανέλιξη του πνευματικού επιπέδου των υπηκόων του, δημιούργησε στην πρωτεύουσα Νινευή την πρώτη

ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη. Στη βιβλιοθήκη αυτή συγκεντρώθηκαν πάνω από 25.000 πινακίδες δημιουργώντας μια αξιοσημείωτη συλλογή. Στη βιβλιοθήκη λειτούργησε ένα υποτυπώδες σύστημα ταξινόμησης για την οργάνωση του συγκεντρωθέντος υλικού για τη διευκόλυνση της πρόσβασης.

Στην Ελλάδα οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες άρχισαν να εμφανίζονται αρκετά αργότερα, κατά τον 4^ο αιώνα π.Χ. Το Πανεπιστήμιο Αθηνών πρωτοστάτησε στην ίδρυση βιβλιοθηκών, ενώ ανάλογη πορεία είχαν και οι Σχολές Φιλοσοφίας. Συγκεκριμένα, η Ακαδημία του Πλάτωνα και η Σχολή των Στωικών αναφέρεται ότι είχαν βιβλιοθήκες, όμως δε σώζονται περισσότερες πληροφορίες για αυτές. Παρόλα αυτά, για τη βιβλιοθήκη της σχολής του Επίκουρου υπάρχουν μαρτυρίες που υποστηρίζουν ότι πρέπει να αποτελείτο από σημαντικό αριθμό βιβλίων, καθώς μόνο τα έργα του ίδιου έφταναν τα τριακόσια. Επίσης, στο "Λύκειο" του Αριστοτέλη δημιουργήθηκε μια βιβλιοθήκη με μια πολύτιμη συλλογή βιβλίων, η οποία, μάλιστα αποτέλεσε τη βάση της φιλοσοφίας του Αριστοτέλη.

3.4.2 Βυζάντιο – Μεσαίωνας

Κατά τις περιόδους του Βυζαντίου και του Μεσαίωνα παρατηρήθηκε κάμψη της ανάπτυξης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, ενώ τη θέση τους πήρε η λειτουργία των δημόσιων και μοναστηριακών βιβλιοθηκών (Μπούρας 1996). Παρόλο που τον 4^ο αιώνα σημειώθηκε η ίδρυση του Πανεπιστημίου της Κωνσταντινούπολης από το Θεοδόσιο Β', καμία αναφορά δε γίνεται για ύπαρξη βιβλιοθήκης στο χώρο του.

Τα χρόνια του Μεσαίωνα, σε μια εποχή ιδιαζόντων κοινωνικών συνθηκών, άρχισαν να δημιουργούνται ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες,

των οποίων οι συλλογές αναπτύσσονταν με αργούς ρυθμούς. Χαρακτηριστικό παράδειγμα της κατάστασης που επικρατούσε στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες ήταν η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου του Cambridge που το 1424 διέθετε μόλις 122 τόμους (Brophy 2000b). Ωστόσο, τον κυριότερο ρόλο διαδραμάτιζαν οι μοναστηριακές βιβλιοθήκες, καθώς εκεί γινόταν η παραγωγή των χειρογράφων.

Το γεγονός που συνέβαλε, αδιαμφισβήτητα, στην ανάπτυξη των συλλογών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών ήταν η ανακάλυψη της χειροκίνητης τυπογραφίας από τον Γουτεμβέργιο το 1450. Με το επίτευγμα αυτό ήταν πλέον εφικτή η παραγωγή βιβλίων με ταχύτερους ρυθμούς. Ωστόσο, τα πρώτα βιβλία ήταν ιδιαίτερα ακριβά και παράγονταν σε μικρές ποσότητες, γεγονός που ανέστειλε την άμεση ανάπτυξη των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.

3.4.3 16^{ος} – 19^{ος} αιώνας

Κατά το 16^ο αιώνα παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση της παραγωγής των βιβλίων. Η αύξηση αυτή, που είχε ως συνέπεια τη μείωση των τιμών των βιβλίων, έδωσε τη δυνατότητα στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες να δημιουργήσουν αξιόλογες σε μέγεθος συλλογές. Αναφέρεται χαρακτηριστικά ότι η Bodleian βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Οξφόρδης αύξησε μέσα σε 80 χρόνια (1620 – 1700) τη συλλογή της κατά 14.000 τόμους.(Brophy 2000b).

Κυρίαρχο πνευματικό κίνημα, που επηρέασε τις βιβλιοθήκες κατά τον 17^ο και 18^ο αιώνα τόσο στην Αμερική όσο και στην Ευρώπη, ήταν ο Διαφωτισμός. Την εποχή εκείνη στο επίκεντρο βρισκόταν η μελέτη του ανθρώπου και για πρώτη φορά δόθηκε έμφαση στην επιστημονική προσέγγιση των πραγμάτων. Το ενδιαφέρον

που δημιουργήθηκε για την επιστημονική γνώση ώθησε στην ανάπτυξη των συλλογών και τη συστηματική οργάνωσή τους. Ο διαφωτισμός με τις ιδέες και τα κηρύγματά του άσκησε θετική επίδραση στην ίδρυση της πρώτης ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής το 1638, η οποία είναι σήμερα γνωστή ως η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Harvard (*Articulating, then answering, library's needs 2002*). Στην Ευρώπη, και συγκεκριμένα στη Γερμανία, η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Gottingen, η οποία ιδρύθηκε το 1737, αποτέλεσε μοντέλο οργάνωσης για τις υπόλοιπες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Ωστόσο, στις ΗΠΑ μέχρι τα τέλη του 18^{ου} αιώνα παρατηρήθηκε σχετική στασιμότητα στο χώρο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών λόγω των μικρών συλλογών τους.

Ο 19^{ος} αιώνας, όμως, ήταν αυτός που έδωσε ώθηση για την ουσιαστική ανάπτυξη των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι εκείνη την εποχή άρχισαν να απασχολούνται στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες βιβλιοθηκονόμοι πλήρους απασχόλησης, με αποτέλεσμα την αύξηση των ωρών πρόσβασης του κοινού στις συλλογές τους. Σημαντική ήταν και η ίδρυση των American Library Association το 1876 στις ΗΠΑ και Library Association στην Αγγλία. Οι οργανώσεις αυτές που απέβλεπαν στην αύξηση της συνεργασίας μεταξύ της βιβλιοθηκονομικής κοινότητας για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών στους χρήστες, επρόκειτο να διαδραματίσουν ενεργό ρόλο στην ανάπτυξη των βιβλιοθηκών. Οι παραπάνω εξελίξεις οδήγησαν σιγά-σιγά στην εδραίωση των βιβλιοθηκών στην κοινωνία, ενώ παράλληλα συνέβαλαν στην ανάδειξη του ρόλου του βιβλιοθηκάρου. Κάτω από αυτές τις συνθήκες ιδρύθηκε η πρώτη σχολή βιβλιοθηκονομίας από τον Melvil Dewey το 1887, με την οποία αναγνωρίστηκε για πρώτη φορά η βιβλιοθηκονομία ως επιστήμη. Τα γεγονότα αυτά μπορεί να πει κανείς ότι

προλείαναν το έδαφος για τις εξελίξεις που συντελέστηκαν τον 20^ο αιώνα στο χώρο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.

3.4.4 20^{ος} αιώνας

Στις αρχές του 20^{ου} αιώνα δε σημειώθηκαν σημαντικές αλλαγές στην πορεία της εξέλιξης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Παράγοντες που επέδρασαν σε αυτή την κατάσταση ήταν οι αντίξοες κοινωνικές συνθήκες και η οικονομική κρίση, που επικράτησαν στο πρώτο μισό του 20^{ου} αιώνα λόγω του 1^{ου} και 2^{ου} Παγκόσμιου Πολέμου. Έτσι, ουσιαστική ανάπτυξη των Πανεπιστημίων και κατ' επέκταση των βιβλιοθηκών επιτεύχθηκε από το δεύτερο μισό του 20^{ου} αιώνα.

Όλες οι αλλαγές που συντελέστηκαν την περίοδο αυτή, είχαν ως εφελτήριο αναφορές (reports) που συντάχθηκαν από επιτροπές μελέτης της κατάστασης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Οι αναφορές αυτές είναι ευρέως γνωστές με το όνομα του κύριου συντάκτη τους. Μια από αυτές ήταν και η αναφορά του Parry (Parry Report) το 1967. Η μελέτη αυτή αφορούσε κυρίως τη θέση του κτιρίου της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης, το οποίο θα έπρεπε να βρίσκεται στο κέντρο του πανεπιστημίου. Επίσης, σύμφωνα με την ίδια αναφορά προτεινόταν η καταβολή του 6% του προϋπολογισμού στη βιβλιοθήκη για ένα μεσαίου μεγέθους πανεπιστήμιο. Τέλος, σε αυτή την αναφορά επισημάνθηκε, για πρώτη φορά, η ανάγκη συνεργασίας μεταξύ των βιβλιοθηκών. Ως αποτέλεσμα αυτής της εισήγησης χτίστηκαν νέα κτίρια για τη στέγαση των βιβλιοθηκών κατά τη δεκαετία του 1960. Παρά τις ευεργετικές προϋποθέσεις που δημιούργησε η αναφορά του Parry για την ανάπτυξη των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, η κρίση πετρελαίου, κατά τη δεκαετία του 1970, ανέκοψε την πορεία αυτή λόγω της μείωσης των εσόδων τους (Brophy 2000b).

Στα μέσα της δεκαετίας του 1980 ένας άλλος μελετητής, ο Atkinson, με την αναφορά του (Atkinson Report) έφερε εκ νέου στο προσκήνιο το θέμα της κτιριακής υποδομής των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών προτείνοντας την υιοθέτηση νέων προτύπων χώρου. Ταυτόχρονα, παρότρυνε και αυτός τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες για συνεργασία, ενώ επεκτάθηκε και στην εμπιστοσύνη, που πρέπει να έχουν κατά το διαδανεισμό. Έτσι, λοιπόν, οι δυο πρώτες αναφορές είχαν ως επίκεντρο τους τη χωροταξική αντιμετώπιση των βιβλιοθηκών.

Η τρίτη αναφορά (1992), από την άλλη, που συντάχθηκε στα πλαίσια της μελέτης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, ήταν προσανατολισμένη στις επιδράσεις των τεχνολογικών επιτευγμάτων. Ο εισηγητής της νέας έκθεσης Follet (Follet Report) επικεντρώθηκε στη δυναμική επίδραση της “Τεχνολογίας της Πληροφόρησης” (Information Technology) στην παροχή πληροφοριών. Συγκεκριμένα, ο Follet σημείωσε ότι θα έπρεπε να γίνουν ορισμένες ενέργειες, όπως η ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης των βιβλιοθηκονόμων, καθώς και προγραμμάτων ηλεκτρονικής παράδοσης κειμένων φιλικών στους χρήστες, ανάπτυξη προτύπων και ανάπτυξη της δυναμικής των βιβλιογραφικών βάσεων δεδομένων για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών (Brophy 2000b). Άλλα θέματα με τα οποία ασχολήθηκε ο Follet ήταν η επίδραση που ασκούσαν οι αλλαγές του εκπαιδευτικού συστήματος στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, ενώ επισήμανε εκ νέου την ανάγκη επίτευξης της καλύτερης δυνατής συνεργασίας μεταξύ των βιβλιοθηκών. Αποτέλεσμα της έκθεσης Follet ήταν η δημιουργία του Electronic Libraries Program (eLIB), το οποίο επέδρασε καταλυτικά στην εξέλιξη των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών της Μεγάλης Βρετανίας. Η εξέλιξη αυτή συντελέστηκε με την εκπαίδευση των βιβλιοθηκονόμων στις νέες τεχνολογίες.

Με την πάροδο του χρόνου η καταγεγραμμένη ανθρώπινη γνώση πολλαπλασιάστηκε, γεγονός που είχε σαν αποτέλεσμα την αύξηση των απαιτήσεων της ακαδημαϊκής κοινότητας και ιδιαίτερα της ερευνητικής. (Anderson Report, 1996) Μέσα στα πλαίσια αυτής της νέας κατάστασης πραγματοποιήθηκε και η σύνταξη της τέταρτης αναφοράς από τον Anderson (Anderson Report) το 1996. Με την αναφορά του Anderson δόθηκε βαρύτητα στην ανάγκη συνεργασίας όλων των σημαντικών βιβλιοθηκών στο Ηνωμένο Βασίλειο, ώστε να είναι επαρκής η υποστήριξη των ερευνητών.

Παρόλο που όσα αναφέρθηκαν αντικατοπτρίζουν την κατάσταση που επικρατούσε στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στην Αγγλία τον 20^ο αιώνα, κρίνεται σκόπιμο να επισημανθεί ότι παρόμοια ήταν και η εξέλιξη των βιβλιοθηκών στις ΗΠΑ και την Αυστραλία, όπου επικρατούσαν ανάλογες συνθήκες ανάπτυξης. Βέβαια, οι παραπάνω αναφορές συντάχθηκαν προτείνοντας λύσεις σε προβλήματα ή ελλείψεις που διαπιστώθηκαν σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Αγγλίας. Ωστόσο, οι προτάσεις των αναφορών αυτών αξιοποιήθηκαν και από τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες των παραπάνω χωρών, είτε για την εφαρμογή νέων μέτρων σ' αυτές, είτε για τη σύνταξη αντίστοιχων αναφορών.

3.5 Δημόσιες Βιβλιοθήκες

Στον 19^ο αι. οι δημόσιες βιβλιοθήκες κάνουν την εμφάνισή τους στην Ευρώπη, με την έννοια της γενικής συλλογής την οποία οποιοσδήποτε μπορεί να επισκεφθεί και να χρησιμοποιήσει. Τον 19^ο και τον 20^ο αι. οι βιβλιοθήκες ακολουθούν τη λογοτεχνική παραγωγή και την εξέλιξη της επιστημονικής έρευνας. Υπάρχει αυξημένο ενδιαφέρον για μελέτη και έρευνα. Νέα αντίληψη υπάρχει για τις υποχρεώσεις της βιβλιοθήκης ως δημόσιο ίδρυμα

από τον 20^ο αι. Πρωτοπόρος της τάσης αυτής ήταν ο Antonio Panizzi, διευθυντής του British Museum, που όρισε ως στόχο της βιβλιοθήκης τη δημιουργία ενός κέντρου για τη διάδοση της γνώσης και του πολιτισμού. Οι ειδικές βιβλιοθήκες είναι περιορισμένες σε θεματική κάλυψη και σε κατηγορίες χρηστών.

Στο ελληνικό περιβάλλον: Κατά τη διάρκεια της Ελληνικής Επανάστασης έχουμε μαρτυρίες για τη θεσμοθέτηση βιβλιοθηκών. Τον Νοέμβριο 1824 με εγκύκλιο που εξέδωσε η κοινότητα των Αθηνών πληροφορούσε τους κατοίκους ότι εκτός από τη λειτουργία σχολείων προβλεπόταν να λειτουργήσει «βιβλιοθήκη δημόσιος» στο τζαμί της Κολώνας. Στο *Πρότυπο και Κεντρικό Σχολείο* της Αίγινας που ίδρυσε ο Ι. Καποδίστριας το 1829 λειτουργούσε για τις ανάγκες των σπουδαστών μέσα στον περίβολο του ορφανοτροφείου αξιόλογη βιβλιοθήκη και «τυπογραφία» όπου τυπώνονταν τα βιβλία για τις ανάγκες του Σχολείου. Στη βιβλιοθήκη άρχισαν να συγκεντρώνονται παλαιά χειρόγραφα με εντολή του Καποδίστρια για να περισωθούν από την «αγνωσίαν και βαρβαρότητα των κατόχων».

3.6 Η Πορεία Του κλάδου Της βιβλιοθηκονομίας

Η λειτουργία όλων αυτών των βιβλιοθηκών δεν είναι ικανοποιητική εξαιτίας πολλών παραγόντων, ανάμεσα στους οποίους είναι η έλλειψη χρηματικών πόρων αλλά και η έλλειψη ικανού και εκπαιδευμένου προσωπικού από βιβλιοθηκάρους.

Στην ανάπτυξη των βιβλιοθηκών στην Ελλάδα συμβάλλουν εξαιρετικά οι δύο σχολές βιβλιοθηκονομίας των ΤΕΙ (Αθήνας και Θεσσαλονίκης) και το τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Αρχειονομίας του Ιονίου Πανεπιστημίου. Το 1961 ιδρύθηκε η ΧΕΝ όπου εκπαιδεύτηκαν οι πρώτοι βιβλιοθηκονόμοι. Το 1977 ιδρύθηκε το

ΚΑΤΕΕ Αθηνών και το 1981 το ΚΑΤΕΕ Θεσσαλονίκης. Το 1983 αυτές οι δύο Σχολές Βιβλιοθηκονομίας έγιναν ΤΕΙ. Τέλος το 1993 ιδρύθηκε η Σχολή Αρχειονομίας και Βιβλιοθηκονομίας στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο.

Φυσικά, σε μια βιβλιοθήκη το μεγαλύτερο ρόλο παίζουν οι επισκέπτες της. Στον τομέα αυτό βρισκόμαστε, όπως και σε πολλά άλλα θέματα, στις τελευταίες θέσεις σε παγκόσμια κλίμακα. Η συντριπτική πλειονότητα των Ελλήνων δεν έχει δανειστεί ποτέ ένα βιβλίο από κάποια βιβλιοθήκη, και η κατάσταση αυτή θα πρέπει οπωσδήποτε να βελτιωθεί στα επόμενα χρόνια.

Οι βιβλιοθήκες στην Ελλάδα γνώρισαν ιδιαίτερη άνθιση τα τελευταία (1994-1999, 2000-2006, 2007-) χρόνια με την οικονομική ενίσχυση που προέρχεται από τα Κοινοτικά Πλαίσια Στήριξης. Ιδιαίτερα επωφελήθηκαν οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, ωστόσο σημειώνεται αρκετή πρόοδος και στα άλλα είδη βιβλιοθηκών.

Καταληκτικά, θα λέγαμε, ότι οι βιβλιοθήκες ακολουθούν την πολιτιστική εξέλιξη των λαών τους οποίους υπηρετούν. Δημιουργήθηκαν όταν ο άνθρωπος άρχισε να γράφει και συνεπώς να επιθυμεί τη διάσωση των γραπτών μαρτυριών (θρησκευτικού, νομικού, οικονομικού, συναισθηματικού περιεχομένου) και τη διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς του. Οι βιβλιοθήκες προϋποθέτουν την ύπαρξη ανθρώπων μορφωμένων που γνωρίζουν γραφή και ανάγνωση.

3.7 Οι Δημόσιες Σχέσεις στις βιβλιοθήκες

Ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός θεωρείται και η βιβλιοθήκη, δημόσια ή ακαδημαϊκή. Και σαν τέτοιος οργανισμός έχει ανάγκη την προβολή και την προώθηση των υπηρεσιών της, ως αναπόσπαστο μέρος της οργάνωσης και της αποδοτικής λειτουργίας της. Η αναγκαιότητα αυτής της διαδικασίας προβολής των λειτουργιών και των υπηρεσιών υπαγορεύεται από τη σύγχρονη πραγματικότητα και συμβαδίζει απόλυτα με την εξέλιξη του θεσμού των βιβλιοθηκών μέσα σ' ένα περιβάλλον προσφοράς νέων προϊόντων και υπηρεσιών πληροφόρησης.

Με τη χρήση των Δημοσίων Σχέσεων η βιβλιοθήκη πετυχαίνει την προβολή και την προώθηση των λειτουργιών και υπηρεσιών της. Επίσης πετυχαίνει να βελτιώνει το επίπεδο εξυπηρέτησης των χρηστών της, να διατηρεί τους ήδη υπάρχοντες χρήστες και να προσελκύει νέους, να αποκαθιστά την επικοινωνία με τους χρήστες, να προσδιορίζει την ταυτότητα των χρηστών και ως εκ τούτου να αναγνωρίζει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις τους, να εκπαιδεύει προσωπικό και χρήστες για την παροχή νέων υπηρεσιών, να εισάγει ευκολότερα νέες μεθόδους και νέες υπηρεσίες πληροφόρησης, να κατορθώνει την ισορροπία μεταξύ προϊόντος και υπηρεσίας, να κατανέμει ορθολογικά και δίκαια τον προϋπολογισμό της βιβλιοθήκης και να προσελκύει νέους χρηματοδότες. (Περρή,2001)

Για να επιτευχθούν όλοι αυτοί οι στόχοι πρέπει να υπάρχει σωστός σχεδιασμός. Ο σχεδιασμός προβολής και προώθησης των λειτουργιών και υπηρεσιών συνδυάζει τα βασικά συστατικά της λειτουργίας μιας βιβλιοθήκης. Ένας πετυχημένος σχεδιασμός χρειάζεται τον καθορισμό συγκεκριμένων στόχων και αντικειμένων της. Τα αντικείμενα και οι στόχοι πρέπει να

αναπτυχθούν με κύριο σκοπό να συναντήσουν τους αντικειμενικούς σκοπούς της. Όλοι οι αντικειμενικοί σκοποί πρέπει να έχουν ημερομηνία λήξης και να περικλείουν τη δυνατότητα εξέλιξης και αναπαραγωγής. (Σταυρόπουλος, 1997)

Βασικό βήμα για τη σωστή λειτουργία του σχεδιασμού των Δημοσίων Σχέσεων είναι η ανάλυση της αγοράς. Αγορά για τη βιβλιοθήκη είναι η ομάδα, στην οποία σύμφωνα με τους σκοπούς της προσφέρει την πληροφόρηση. Η ανάλυση της αγοράς αφορά την έρευνα και τη μελέτη της ταυτότητας των χρηστών και των αναγκών τους, ώστε οι προσφερόμενες υπηρεσίες να τους ικανοποιούν. Η εξακρίβωση της ταυτότητας των χρηστών και των αναγκών τους, επιτυγχάνεται μέσω:

- Στατιστικών πληροφοριών που έχουν συλλεγεί εσωτερικά και εξωτερικά
- Αναφορών και μελετών
- Παρατήρησης των υπαρχόντων δραστηριοτήτων
- Έρευνας και αξιολόγησης των αναγκών των χρηστών από e-mail, τηλέφωνο..
- Τυπωμένων ερωτηματολογίων
- Πειραματισμού, με την εισαγωγή νέων εξοπλισμών και υπηρεσιών
- Βιβλίου προτάσεων
- Συναντήσεων με τους χρήστες.

(Κουτούπης, 2005)

Η προώθηση και η διαφήμιση των υπηρεσιών της είναι το πιο εμφανές μέρος της προβολής της. Η βιβλιοθήκη σχετίζεται με τους χρήστες, με διοικητικούς παράγοντες, με προμηθευτές, με υποστηρικτές και εργαζόμενους που όλοι εξασκούν επιρροή στη διαμόρφωση της λειτουργίας της. (Σταυρόπουλος, 1997)

Οι δημόσιες σχέσεις και η προσωπική προσπάθεια των βιβλιοθηκονόμων συμβάλλουν στην επικεντρωμένη προσπάθεια να φανεί ότι η βιβλιοθήκη καλύπτει πραγματικές ανάγκες, δημιουργεί πληροφοριακές ανάγκες, που δεν είχαν συνειδητοποιηθεί μέχρι τώρα και εκτελεί με το παραπάνω την αποστολή της. Βασικό στοιχείο για υγιείς δημόσιες σχέσεις σε κάθε βιβλιοθήκη είναι η ίδια η βιβλιοθήκη να βρίσκεται σε συνεχή επαφή με την πραγματικότητα.

Υπάρχουν διάφορες τεχνικές και εργαλεία τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε ένα σχέδιο δημοσίων σχέσεων. Οι τεχνικές των δημοσίων σχέσεων όπως τις ταξινομήσε Kies είναι: (Κουτούπης, 2005)

1. Έντυπη επικοινωνία, που απευθύνεται σε μεγάλο κοινό.
2. Προφορική και/ή απτική απαγγελία προς μεγάλες ομάδες.
3. Γραπτή και προφορική επικοινωνία στη βάση του ένας προς ένα ή προς μια μικρή ομάδα.

1. Η έντυπη επικοινωνία περιλαμβάνει newsletters, δελτία τύπου, ετήσιες αναφορές, μπροσούρες (brochures), αφίσες, καταλόγους περιοδικών, καταλόγους με στατιστικά ντοκουμέντα, καταλόγους με περιοδικά, οδηγούς και εγχειρίδια της βιβλιοθήκης, θεματικές βιβλιογραφίες ή λίστες βιβλίων.

2. Η προφορική και/ή απτική απαγγελία προς μεγάλες ομάδες, απευθύνεται σε μαζικό κοινό. Περιλαμβάνει δημιουργία ιστοσελίδων, προβολή στην τηλεόραση και το ραδιόφωνο, ομιλίες και παρουσιάσεις, ηλεκτρονικό newsletter, δημιουργία ιστοσελίδων των φίλων της

βιβλιοθήκης, on-line περιγραφές ειδικών συλλογών, παρουσίαση της βιβλιοθήκης σε ορισμένες χρήσιμες ομάδες. Με αυτήν του είδους την επικοινωνία μπορεί κάποιος να απευθυνθεί σε νέους χρήστες, οι οποίοι δεν χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη, άρα δεν μπορούν να πάρουν κάποιο από τα έντυπα, που παρέχονται από αυτήν στο ήδη υπάρχον κοινό της.

3. Η γραπτή και προφορική επικοινωνία στη βάση του ένα προς ένα ή του ενός προς μια μικρή ομάδα, γίνεται από όλο το προσωπικό της βιβλιοθήκης και έχει άμεση ανάδραση (feedback) και αποτελέσματα. Για την εφαρμογή αυτού του είδους της επικοινωνίας χρειάζεται ειδική εκπαίδευση του προσωπικού ώστε να δημιουργηθεί μια φιλική ατμόσφαιρα με τους αναγνώστες. (Σταυρόπουλος, 1997)

3.7.1 Μέτρηση Ικανοποίησης

Ο Parasuraman, Zeithaml και Berry ανέπτυξαν ένα εργαλείο έρευνας για τη μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών από διαφορετικές πλευρές της ποιότητας υπηρεσιών με την ονομασία SERVQUAL. Το εργαλείο βασίζεται στις προσδοκίες με τις οποίες οι χρήστες αξιολογούν την ποιότητα υπηρεσιών ενός οργανισμού συγκρίνοντας τις αντιλήψεις τους για την υπηρεσία σε σχέση με τις προσδοκίες τους. Το SERVQUAL φαίνεται ως ένα βασικό εργαλείο μέτρησης που μπορεί να εφαρμοστεί σε όλους τους οργανισμούς παροχής υπηρεσιών. Στη βασική του μορφή, η κλίμακα περιλαμβάνει 21 αντιλαμβανόμενες μεταβλητές και μία σειρά από προσδοκούμενες μεταβλητές που ανήκουν σε πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών. Οι ερωτώμενοι

συμπληρώνουν μία σειρά από ερωτήσεις που μετρούν τις προσδοκίες του οργανισμού για τη συγκεκριμένη αγορά σε μία ευρεία περιοχή από συγκεκριμένα χαρακτηριστικά υπηρεσίας. Ως εκ τούτου, ερωτώνται να καταγράψουν τις αντιλήψεις τους για τον συγκεκριμένο οργανισμό του οποίου τις υπηρεσίες έχουν χρησιμοποιήσει με τα ίδια χαρακτηριστικά. Όταν η αντιλαμβανόμενη απόδοση βαθμολογείται λιγότερο από τις προσδοκίες, τότε ο οργανισμός παρέχει χαμηλού επιπέδου ποιότητα. Το αντίστροφο δείχνει καλή ποιότητα υπηρεσιών. Οι διαστάσεις του SERVQUAL είναι οι ακόλουθες:

- Εμπιστοσύνη
- Ασφάλεια
- Πρόσβαση
- Επικοινωνία
- Κατανόηση του χρήστη
- Χειροπιαστά στοιχεία
- Αφοσίωση
- Ανταπόκριση
- Ανταγωνιστικά χαρακτηριστικά
- Ενδιαφέρον προς το χρήστη

Από αυτές προκύπτουν οι 5 βασικές διαστάσεις της κλίμακας του SERVQUAL: Χειροπιαστά στοιχεία, Εμπιστοσύνη, Ανταπόκριση, Επιβεβαίωση, Ενδιαφέρον προς το χρήστη.

3.7.2 LibQUAL+

Το project LibQUAL+ στηρίχθηκε στο εργαλείο του SERVQUAL και δημιουργήθηκε από την ARL με σκοπό να βοηθήσει στην κατανόηση του τρόπου σκέψης και αξιολόγησης των χρηστών για τις βιβλιοθήκες. Βασίζεται στην ιδέα ότι, εάν επιθυμούμε να

βελτιώσουμε τις βιβλιοθήκες, τότε χρειάζεται να αναπτύξουμε ένα πλαίσιο των αντιλήψεων και προσδοκιών των χρηστών.

Ένα από τα βασικά θέματα που τονίζει το LibQUAL+ είναι η ανάγκη για μία ισορροπία μεταξύ της διεθνούς κατανόησης των αναγκών των χρηστών και της τοπικής σε σχέση με συγκεκριμένες υπηρεσίες, τοποθεσίες ή ομάδες χρηστών. Το εργαλείο στοχεύει στην ανάπτυξη ενός πρωτοκόλλου που λειτουργεί με κλίμακες και θα είναι εύχρηστο για το στρατηγικό σχεδιασμό στο τοπικό επίπεδο της βιβλιοθήκης για τη λήψη αποφάσεων. Τα αποτελέσματα, από την εφαρμογή του, έδειξαν ότι οι βιβλιοθήκες που συμμετείχαν κατάφεραν να χρησιμοποιήσουν τα δεδομένα τόσο για σκοπούς διάγνωσης όσο και σύγκρισης με άλλες βιβλιοθήκες. Μπόρεσαν να αναγνωρίσουν συγκεκριμένες περιοχές υπηρεσιών προς τους χρήστες που απαιτούν επιπλέον βελτίωση. Ταυτόχρονα, οι βιβλιοθήκες ανέπτυξαν μία κουλτούρα κατανόησης στον τρόπο σύγκρισης των ιδρυμάτων τους με αντίστοιχα ιδρύματα.

Η πιλοτική φάση του LibQUAL+ έγινε μεταξύ ερευνητικών βιβλιοθηκών στις Ηνωμένες Πολιτείες. Τα βασικά στοιχεία του πρωτοκόλλου περιλαμβάνουν τις ακόλουθες κατηγορίες:

- Πρόσβαση στις συλλογές: π.χ. παράδοση άρθρων στην ώρα τους / διαδανεισμός,
- πρόσβαση στο πλήρες κείμενο απευθείας από τους χρήστες, ολοκληρωμένους τίτλους
- περιοδικών, υλικό που προστέθηκε κατόπιν αίτησης των χρηστών
- Συμπαράσταση: π.χ. βολικές ώρες λειτουργίας.
- Ο φυσικός χώρος της βιβλιοθήκης.
- Εμπιστοσύνη: π.χ. Παροχή υποσχόμενων υπηρεσιών.

- Ανταπόκριση: π.χ. Συνεχής ενημέρωση χρηστών σχετικά με το πότε θα λειτουργήσουν συγκεκριμένες υπηρεσίες, γρήγορη πρόσβαση στο υλικό.
- Αυτονομία: π.χ. Η βιβλιοθήκη μου επιτρέπει να βρίσκω πληροφορίες 24x7.

Στη συνέχεια η βιβλιοθήκη συγκρίνει τα αποτελέσματα του LibQUAL+ σε σχέση με το στρατηγικό επιχειρηματικό σχεδιασμό της προκειμένου να εντοπίσει τα κενά, να αξιολογήσει τον προγραμματισμό μάρκετινγκ και να διορθώσει ενέργειες.

3.7.3 Αποτελεσματικότητα των Δημοσίων Σχέσεων

Οι Δημόσιες Σχέσεις υπάρχουν βασικά για να ανοίγουν κανάλια επικοινωνίας μεταξύ του βιβλιοθηκονόμου και του προσωπικού, του βιβλιοθηκονόμου και του χρήστη, του βιβλιοθηκονόμου και της κοινωνίας. Τα αποτελέσματα στην καλύτερη περίπτωση μπορεί να είναι μέτρια. Με τη σωστή εφαρμογή ενός προγράμματος Δημοσίων Σχέσεων μπορεί να αυξηθεί η χρήση της βιβλιοθήκης αφενός με το να ενθαρρύνει πιθανούς αναγνώστες να κάνουν χρήση των υπηρεσιών που παρέχονται και αφετέρου να πείσει τους ενεργούς χρήστες ότι έκαναν τη σωστή επιλογή.

Ζούμε σε μία κοινωνία όπου η φωνή της βιβλιοθήκης θα πρέπει να ακουστεί με όλους τους δυνατούς τρόπους, ώστε να καταστεί ανταγωνιστική. Και ένα σημαντικό μέσο επίτευξης αυτού του σκοπού είναι οι Δημόσιες Σχέσεις. (Περρή,2001)

Κεφάλαιο 4 : Δημόσιες Σχέσεις

4.1 Έννοια Δημόσιων Σχέσεων

Ο όρος «Δημόσιες Σχέσεις» είναι αυστηρή μετάφραση του αγγλικού όρου «Public Relations», ο οποίος δεν αποδίδει στην ελληνική γλώσσα την ακριβή έννοια του θεσμού και αυτό διότι στην ελληνική γλώσσα το «Public» αποδόθηκε με το επίθετο «Δημόσιος», που σημαίνει συνήθως αυτό που έχει να κάνει με το Δημόσιο, δηλαδή το Κράτος. Έτσι είναι δυνατόν να θεωρήσει κανείς ότι ο όρος «Δημόσιες Σχέσεις» σημαίνει «οι Σχέσεις με το Κράτος». Τελικά στην πράξη έχει επικρατήσει ο όρος «Δημόσιες Σχέσεις»- «Public Relations».

Οι Δημόσιες Σχέσεις είναι συχνά μια παρεξηγημένη επικοινωνιακή πολιτική, διότι συχνά συγχέονται με έννοιες όπως διαφήμιση, προώθηση πωλήσεων, προπαγάνδα, δηλαδή με διαφορετικές τεχνικές επικοινωνίας. Όμως, οι Δημόσιες Σχέσεις στα χέρια ενός έμπειρου στελέχους μπορεί να συνεισφέρουν τα μέγιστα στην υποστήριξη της γενικότερης πολιτικής της σύγχρονης επιχείρησης.

Στην πράξη σε πολλές επιχειρήσεις οι δραστηριότητες των Δημοσίων Σχέσεων περιορίζονται στην περιοδική δημιουργία δελτίων τύπου που συνήθως γράφονται από κάποιον που δεν είναι ειδικός τις Δημόσιες Σχέσεις ή το γενικότερο χώρο της διοίκησης των επιχειρήσεων. Οι Δημόσιες Σχέσεις χρησιμοποιούν τα ίδια μέσα με τη διαφήμιση, με διαφορετικό όμως τρόπο για την επίτευξη πολλαπλών επικοινωνιακών στόχων.

Οι Δημόσιες Σχέσεις ως γνωστό αντικείμενο προκύπτουν από το συνδυασμό στοιχείων από διάφορους επιστημονικούς κλάδους

όπως είναι η επικοινωνιολογία, η διοίκηση επιχειρήσεων, το μάρκετινγκ και η διαχείριση ανθρωπίνων πόρων. Η επιτυχής άσκησή τους προϋποθέτει πολύ καλή γνώση της ελληνικής γλώσσας και τουλάχιστον μιας ξένης, γενικές και ειδικές γνώσεις, ευχάριστη παρουσία, επικοινωνιακή, διαπραγματευτική και μεταδοτική δεινότητα, ισχυρό ένστικτο αλλά και τετράγωνη λογική, ψυχραιμία και δημιουργικότητα.

Πριν δοθεί ο ορισμός των Δημοσίων Σχέσεων, θα ήταν σκόπιμο να διευκρινιστούν οι όροι «σχέσεις» και «κοινό». Ο όρος *σχέσεις* υποδηλώνει ότι το κοινό στο οποίο απευθύνονται εμπλέκεται σε κάποια μορφή με την επιχείρηση. Το *κοινό* είναι άνθρωποι στους οποίους ο υπεύθυνος των Δημοσίων Σχέσεων προσπαθεί να παρουσιάσει την εικόνα της επιχείρησης, ώστε η σχέση που αναπτύσσεται ανάμεσά τους να είναι θετική και να δημιουργεί θετική προδιάθεση για τις στρατηγικές και τις δραστηριότητες της επιχείρησης. Γενικότερα οι Δημόσιες Σχέσεις είναι επικοινωνία και πληροφόρηση, που με τη χρήση διάφορων μέσων προσπαθούν αν επηρεάσουν την κοινή γνώμη. Μια άλλη λειτουργία τους είναι ο προγραμματισμός διαχείρισης κρίσεων επωνυμίας πριν συμβούν ή πώς θα τις χειριστούν, όταν συμβούν, με προσεκτικό και άμεσο τρόπο. (Λύτρας, 1988)

Οι Δημόσιες Σχέσεις έχουν δύο ρόλους, του πομπού και του δέκτη. Ως *πομπός* έχουν στόχο την ενημέρωση και την πληροφόρηση για τα όσα συμβαίνουν στον οργανισμό και ζητούν την κατανόηση του προσωπικού και του εξωτερικού κοινού της επιχείρησης. Οι Δημόσιες Σχέσεις είναι όμως και *δέκτης* των προβλημάτων της επιχείρησης και των εργαζομένων σε αυτή. Μεταφέρουν έγκαιρα και σωστά τα προβλήματα των εργαζομένων στη διοίκηση, η οποία σταθμίζει, μελετά και δίνει λύσεις. Η καλή χρήση αυτών των πληροφοριών εξαρτάται από την ικανότητα της

διοίκησης να τις αξιολογεί και να τις χρησιμοποιεί προς όφελος της επιχείρησης.

Η έννοια των Δημοσίων Σχέσεων περικλείει τόσες πολλές δραστηριότητες που καθιστά σχεδόν αδύνατο έναν ακριβή ορισμό. (Wilcox, Ault & Agee 1998)

Οι κυριότεροι από τους ορισμούς που έχουν δοθεί κατά καιρούς για τις Δημόσιες Σχέσεις είναι:

✚ **Δημόσιες Σχέσεις** είναι η διοικητική λειτουργία, μέσω της οποίας δημόσιοι και ιδιωτικοί οργανισμοί και οργανώσεις επιζητούν την κατανόηση, την υποστήριξη και τη συμπάθεια των ανθρώπων εκείνων με τους οποίους έρχονται ή μπορεί να έλθουν σε επαφή, με σκοπό την εκτεταμένη εκπλήρωση των κοινών συμφερόντων τους (Ορισμός Διεθνούς Ένωσης Δημοσίων Σχέσεων, Χάγη 1960). (Πιπερόπουλος, 1995)

✚ **Δημόσιες Σχέσεις** επιχείρησης, οργανισμού, ιδρύματος ή κυβέρνησης είναι η δραστηριότητα εκείνη που επιδιώκει τη δημιουργία και διατήρηση σταθερών και παραγωγικών σχέσεων με ειδικά τμήματα του κοινού ώστε να προσαρμόζονται στο περιβάλλον και να διερμηνεύουν τις απόψεις του κοινού στην κοινωνία (Αμερικάνικη Εταιρία Δημοσίων Σχέσεων). Public Relations Society of America: www.prsa.org.

✚ **Δημόσιες Σχέσεις** είναι η προδιαγεγραμμένη προσπάθεια για τη δημιουργία και διατήρηση αμοιβαίας κατανόησης μεταξύ επιχείρησης ή οργανισμού και του κοινού (Βρετανικό Ινστιτούτο Δημοσίων Σχέσεων). (Wilcox, Ault & Agee, 1998)

✚ **Δημόσιες Σχέσεις** είναι η επιτελική λειτουργία της διοικητικής δημοσίου ή ιδιωτικού οργανισμού, που ερευνά τις τάσεις του κοινού απέναντί της, ώστε με κατάλληλη συμπεριφορά να δημιουργήσει ευνοϊκή στάση και να επιτύχει σταθερή συνεργασία των κοινωνικών ομάδων προς όφελος της δραστηριότητας των δεδομένων του οργανισμού ή της επιχείρησης (Ελληνική Εταιρία Δημοσίων Σχέσεων). (Ένωση Εταιριών Δημοσίων Σχέσεων Ελλάδας: www.publicrelations.gr/ids.htm) (Πιπερόπουλος, 1995)

Οι διαφορετικοί αυτοί ορισμοί αναδεικνύουν τον πολύπλευρο χαρακτήρα των Δημοσίων Σχέσεων. Δεν υπάρχει σωστός ή λανθασμένος ορισμός, υπό την έννοια ότι καθένας από αυτούς προσεγγίζει τις Δημόσιες Σχέσεις βάσει μιας διαφορετικής λογικής. Παρ' όλα αυτά είναι ξεκάθαρο ότι το κεντρικό σημείο όλων είναι η δημιουργία μιας συγκεκριμένης σχέσης με το κοινό.

Συνοπτικά μπορούμε να πούμε ότι **Δημόσιες Σχέσεις είναι η λειτουργία επικοινωνίας μεταξύ ενός υποκειμένου Δημοσίων Σχέσεων (ατόμου ή ομάδας) και του κοινού για τη δημιουργία και διατήρηση αμοιβαίας εμπιστοσύνης και κατανόησης.**

Τα βασικά στοιχεία του ορισμού είναι η λειτουργία της επικοινωνίας, το υποκείμενο των Δημοσίων Σχέσεων, το κοινό, η δημιουργία αμοιβαίας κατανόησης και η διατήρηση αμοιβαίας κατανόησης.

4.2 Το Αντικείμενο των Δημοσίων Σχέσεων

Οι ορισμοί των δημοσίων σχέσεων που παρατέθηκαν, καθορίζουν το αντικείμενο με το οποίο ασχολούνται οι δημόσιες σχέσεις.

Όπως και οι ορισμοί εμφανίζουν τον πολυδιάστατο χαρακτήρα των δημοσίων σχέσεων, έτσι και οι αντικειμενικοί σκοποί των δημοσίων σχέσεων ποικίλουν. Ανάλογα με τον οργανισμό και τους στόχους της Ανώτατης Διοίκησης, μπορεί να είναι :

- Δημιουργία και διατήρηση πίστης (loyalty)
- Δημιουργία και διατήρηση εικόνας (image)
- Διαχείριση φήμης (reputation management)
- Επίλυση επικοινωνιακών προβλημάτων (communication solving)
- Παροχή πληροφορίας στο κοινό (public information)
- Διαχείριση σχέσεων (relationship management)
- Δημιουργία κοινωνικής ευθύνης (social responsibility)

(Temple, 2002)

4.3 Το Περιεχόμενο των Δημοσίων Σχέσεων

Το περιεχόμενο των δημοσίων σχέσεων περιλαμβάνει, κατά τον Αμερικανό θεωρητικό B. Canfield, τις παρακάτω τέσσερις βασικές αρχές του Management: (Λύτρας, 1988)

- Οι Δημόσιες Σχέσεις είναι μια νέα φιλοσοφία της Διοικητικής.
- Οι Δημόσιες Σχέσεις είναι μια έμπρακτη μετουσίωση της φιλοσοφίας της Διοικητικής σε μια πολιτική, ένα πρόγραμμα ενεργειών.
- Οι Δημόσιες Σχέσεις είναι μια διοικητική λειτουργία που αποτελεί επιτελικό όργανο μελέτης και συντονισμού.
- Οι Δημόσιες Σχέσεις είναι μια προς την κοινή γνώμη ερμηνεία αυτού που τις εφαρμόζει, ώστε να επιτευχθεί η αμοιβαία κατανόηση και η συμπαράσταση προς αυτόν. Η ερμηνεία αυτή βασίζεται σ' έρευνες και μελέτες του κοινού

που ενδιαφέρει το υποκείμενο των Δημοσίων Σχέσεων και επιτυγχάνεται με τη χρησιμοποίηση διαφόρων Μέσων.
(Αρναούτογλου , Ντουρουντάκης , 1999)

4.4 Ιστορικό Δημοσίων Σχέσεων

Αυτοί που ασχολούνται με τις Δημόσιες Σχέσεις διερωτώνται για το ποια είναι η χρονολογία γέννησής τους. Είναι αλήθεια ότι οι Δημόσιες Σχέσεις εμφανίστηκαν στο προσκήνιο τα τελευταία χρόνια λόγω οικονομικών και κοινωνικοπολιτικών συνθηκών γιατί στην πραγματικότητα είναι αποτέλεσμα βαθμιαίας εμπειρίας η οποία χρονολογείται από την πανάρχαια εποχή. Οι τεχνικές που ακολουθούν σήμερα οι υπεύθυνοι των Δημοσίων Σχέσεων έχουν τις ρίζες τους στις αρχαίες κοινωνίες. Η διαχρονική εξέλιξή τους αποτέλεσε τον κλάδο Δημοσίων Σχέσεων.

Από την μελέτη της ιστορίας διαπιστώνεται, ότι με την εμφάνιση της εξουσίας εμφανίζεται και η έννοια της κοινής γνώμης, η δύναμη της οποίας είναι μεγάλη, κάτι που η εξουσία, όποια μορφή και αν είχε, δεν την παραγνώρισε. Οι αρχαίοι Πέρσες, οι Ασσύριοι , οι Σουμέριοι, οι Αιγύπτιοι, αλλά και άλλοι λαοί της Άπω Ανατολής παρότι είχαν άκρως απολυταρχικά πολιτεύματα , εντούτοις οι κυβερνώντες έδιναν μεγάλη σημασία στην κοινή γνώμη, δαπανώντας τεράστια ποσά για την δημιουργία καλής εικόνας. Επίσης, σπέρματα των Δημοσίων Σχέσεων μπορούμε να βρούμε στην ιστορία της Κίνας αλλά και την Ινδίας.

Οι Αρχαίοι Έλληνες ήταν μάλλον οι πρώτοι που διαπίστωσαν πόσο μεγάλη δύναμη είχαν οι Δημόσιες Σχέσεις και κυρίως πάνω στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης. Στην αρχαία Ελλάδα η κοινή γνώμη και η γνώμη ειδικά του ατόμου υπήρξαν αποφασιστικοί παράγοντες της δημόσιας ζωής. Μέσα από την ποίηση, τη

ρητορική, το θέατρο, την τέχνη και διάφορες τελετές προσπαθούσαν να επηρεάσουν την γνώμη του κοινού πάντα όμως μέσα από τις αρχές της ελευθερίας και της δημοκρατίας.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι στις ελληνικές πόλεις εμφανίστηκαν και οι πρώτοι επαγγελματίες επικοινωνιακοί σύμβουλοι (ρήτορες – σοφιστές), δουλειά των οποίων ήταν να ενισχύουν την εικόνα ηγετών όπως ήταν ο Περικλής, ο Φίλιππος, ο Αλέξανδρος κ.ά.

Η Ρώμη δανείστηκε πολλά στοιχεία Δημοσίων Σχέσεων από την αρχαία Ελλάδα ιδιαίτερα σε ότι αφορά την κατάκτηση και διατήρηση της πολιτικής εξουσίας και τη δημιουργία θετικής γνώμης στο κοινό για τους διάφορους ρωμαίους ηγέτες όπως ήταν ο Ιούλιος Καίσαρας.

Την περίοδο του Βυζαντίου οι Δημόσιες Σχέσεις παρουσιάζουν κάμψη. Στην Αναγέννηση όμως αρχίζουν να δημιουργούνται καλύτερες συνθήκες για τη διάδοση των Δημοσίων Σχέσεων. Στο μεσαίωνα το Βατικανό χρησιμοποιεί τις Δημόσιες Σχέσεις για την ενίσχυση της εξουσίας του, ενώ στην Αναγέννηση οι διάφοροι άρχοντες αυτοκράτορες χρησιμοποίησαν γνωστούς καλλιτέχνες για την ενίσχυση της εικόνας τους.

Η εφεύρεση της γραφομηχανής και της τυπογραφίας από τον Gutenberg σηματοδότησε τη νέα εποχή στις Δημόσιες Σχέσεις. Ο 17^{ος} αιώνας ήταν σταθμός για τον επηρεασμό της κοινής γνώμης δεδομένου ότι εκδόθηκε η πρώτη καθημερινή εφημερίδα στη Φρανκφούρτη. Η κυκλοφορία των εφημερίδων βοήθησε τόσο τις Δημόσιες Σχέσεις όσο και την εμφάνιση και διάδοση της διαφήμισης στις ημέρες μας.

Η σύγχρονη μορφή των Δημοσίων Σχέσεων, εμφανίζεται στα τέλη του 19^{ου} αιώνα με αρχές του 20^{ου} αιώνα στη Μεγάλη Βρετανία και στις Η.Π.Α. Σύμβολο της νέας αυτής τάξης πραγμάτων αποτελεί ο Ivy Ledbetter Lee. Ο Lee θεωρείται ο σύγχρονος πατέρας των Δημοσίων Σχέσεων. Ίδρυσε το πρώτο γνωστό γραφείο Δημοσίων Σχέσεων το 1903 στις Η.Π.Α. (Public Relation Agency), για να δημιουργήσει και να προωθήσει θετική εικόνα για την αμερικανική βιομηχανία. Σύμφωνα με τον Lee, οι επιχειρήσεις πρέπει να κινούνται κάτω από το φως της δημοσιότητας και όχι στο σκοταδισμό και την μυστικότητα. Ο Lee βασίστηκε στον μέχρι τότε παραμελημένο ανθρώπινο παράγοντα, για να αποκαταστήσει τους πελάτες του στη συνείδηση της κοινής γνώμης, και των εργαζομένων σε αυτές. Οι μεγάλες επιχειρήσεις, ανέφερε χαρακτηριστικά ο οραματιστής αυτός, δεν θα μπορέσουν να διατηρηθούν και αναπτυχθούν, αν δεν εξηγήσουν στο κοινό και στους συνεργάτες που απασχολούν, ποιος ο ρόλος και η χρησιμότητα τους στην κοινωνία όπου δραστηριοποιούνται.

Ο θεωρητικός Edward Bernays επινοεί τον όρο "Σύμβουλος Δημοσίων Σχέσεων" και διδάσκει δημόσιες σχέσεις το 1923 στο πανεπιστήμιο της Νέας Υόρκης.

Η κυριότερη ένωση Δημοσίων Σχέσεων ιδρύθηκε το 1947 και είναι η Public Relation Society of America (PRSA).

Το 1955 ιδρύεται στο Λονδίνο η Διεθνής Ένωση Δημοσίων Σχέσεων, International Public Relation Association (IPRA). Το Μάιο του 1961, η IPRA υιοθετεί τον Κώδικα Ηθικής.

4.4.1 Ωρίμανση Δημοσίων Σχέσεων

Οι Δημόσιες Σχέσεις ωριμάζουν το δεύτερο μισό του 20^{ου} αιώνα. Ήδη αναγνωρίζονται στις ΗΠΑ και συμβάλλουν σημαντικά στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ανάπτυξη της χώρας. Μετά το τέλος του αιώνα αποτελούν ένα απαραίτητο στοιχείο του επικοινωνιακού μείγματος επιχειρήσεων και οργανισμών, σε όλες τις οικονομικά ανεπτυγμένες χώρες του πλανήτη. Για παράδειγμα, ενώ το 1936 μόνο μία στις πενήντα επιχειρήσεις στις ΗΠΑ διέθεταν υπεύθυνο Δημοσίων Σχέσεων, τη δεκαετία του 1950 μια στις τρεις διαθέτει ανάλογο στέλεχος.

4.4.2 Μεταπολεμική περίοδος

Η οικονομική ανάπτυξη που ακολούθησε τον τελευταίο πόλεμο οδήγησε στην ανάπτυξη των Δημοσίων Σχέσεων σε όλες τους τις διαστάσεις. Πολυάριθμες επιχειρήσεις δημιουργούν τμήμα Δημοσίων Σχέσεων ή ενισχύουν τα ήδη υπάρχοντα. Τμήματα Δημοσίων Σχέσεων δημιουργούνται σε μεγάλη έκταση και στο χώρο των μη κερδοσκοπικών επιχειρήσεων και οργανισμών. Πολυάριθμες επιχειρήσεις συμβούλων παρουσιάζονται στη διεθνή αγορά. Με το τέλος του αιώνα και της χιλιετίας οι Δημόσιες Σχέσεις βρίσκουν μια σημαντική θέση όχι μόνο στα προγράμματα σπουδών της διοίκησης των επιχειρήσεων αλλά και σε προγράμματα σπουδών επικοινωνίας. (βλ. παράρτημα 1)

Οι λόγοι που επιβάλλουν τις Δημόσιες Σχέσεις στη δομή των επιχειρήσεων φαίνονται από την ιστορική ανασκόπηση, αλλά κυρίως από την όλη δομή των κοινωνιών μετά τον δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο.

Οι σημαντικότερες εξελίξεις της τελευταίας δεκαετίας (1990-2000), που συνέβαλαν σημαντικά στην εξέλιξη των Δημοσίων Σχέσεων είναι:

- *Παγκοσμιοποίηση της οικονομίας.* Οι εθνικές οικονομίες των κρατών όπως και όλες οι επιχειρήσεις λειτουργούν σαν ένα κομμάτι της σύγχρονης παγκοσμιοποιημένης εποχής.
- *Προστασία του περιβάλλοντος.* Η προστασία του περιβάλλοντος συνδέεται πλέον με την απαίτηση για μια καλύτερη ποιότητα ζωής. Σημαντικά θέματα που είναι συνδεδεμένα με το περιβάλλον είναι η όξινη βροχή, η μόλυνση της ατμόσφαιρας και των θαλασσών, όπως και τα τοξικά απόβλητα.
- *Αύξηση της ποικιλίας των ομάδων κοινού που ενδιαφέρουν την επιχείρηση.* Η τμηματοποίηση μαζικής αγοράς σε εκατοντάδες μικρότερες άρχισε τη δεκαετία του 1980 και συνεχίστηκε τη δεκαετία του 1990. Οι υπεύθυνοι Δημοσίων Σχέσεων χρησιμοποιούν πλέον μικροδημογραφικές τεχνικές για να απευθυνθούν ταυτόχρονα σε ένα μεγάλο αριθμό κοινού που τους ενδιαφέρει.
- *Μείωση του ρόλου των παραδοσιακών ΜΜΕ.* Η συνεχής τμηματοποίηση του κοινού έχει μειώσει το βάρος των παραδοσιακών ΜΜΕ που αδυνατούν να απευθυνθούν αποτελεσματικά σε εξειδικευμένο κοινό. Αντίθετα οι νέες τεχνολογίες παρέχουν νέες διεξόδους στη αναμετάδοση μηνυμάτων δε εξειδικευμένο κοινό.

- *Εμφάνιση των διεθνών Δημοσίων Σχέσεων.* Οι πολυεθνικές επιχειρήσεις διαθέτουν πλέον υπευθύνους Δημοσίων Σχέσεων σε κάθε σημαντική στρατηγική επιχειρησιακή μονάδα ή περιοχή του πλανήτη μας που λειτουργούν.
- *Εμφάνιση νέων τεχνολογικών μέσων.* Η εμφάνιση νέων τεχνολογιών αλλάζει ριζικά τον τρόπο διοίκησης των περισσότερων επιχειρήσεων και κλάδων μια που διευκολύνει σε μεγάλο βαθμό την επικοινωνία σε όλα τα επίπεδα της σύγχρονης επιχείρησης.
- *Βελτίωση του κύρους του υπεύθυνου των Δημοσίων Σχέσεων.* Οι υπεύθυνοι των Δημοσίων Σχέσεων έχουν βελτιώσει κατά πολύ το κύρος τους όπως και το επίπεδό τους.

(Πανηγυράκης, Βεντούρα-Νεοκοσμίδη, 2001)

4.5 Οι Δημόσιες Σχέσεις στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα του 1944-1950 δεν υπήρχαν οργανωμένα γραφεία δημοσίων σχέσεων και οι διάφορες κρατικές υπηρεσίες, οι οργανισμοί και οι ιδιωτικές επιχειρήσεις προσπαθούσαν να κάνουν δημόσιες σχέσεις με τη βοήθεια απλώς και μόνο της διαφήμισης και της προπαγάνδας...

Στο κατώφλι της νέας δεκαετίας (1950-60) η Ελληνική Ορθόδοξη Εκκλησία έκανε γιορταστική εκδήλωση για τη συμπλήρωση 1900 χρόνων από τότε που ήρθε στην Αθήνα ο Απόστολος Παύλος. Η εκδήλωση αυτή έγινε μέσα στα πλαίσια των δημοσίων σχέσεων της ελληνικής Εκκλησίας και μπορούμε να πούμε ότι υπήρξε η πρώτη ελληνική προσπάθεια για την καλλιέργεια προγράμματος δημοσίων σχέσεων.

Η πρώτη επίσημη κι απόλυτα οργανωμένη εμφάνιση των Δημοσίων Σχέσεων στην Ελλάδα καταγράφεται το 1951 όταν ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, Ε.Ο.Τ., χρησιμοποίησε αμερικάνους επαγγελματίες και οργάνωσε γραφείο Δημοσίων Σχέσεων για την προβολή του Ελληνικού τουρισμού και του φυσικού περιβάλλοντος.

Στο διαγωνισμό αυτόν προτιμήθηκαν οι όροι του βρετανικού οίκου Fote Cone and Belding Communications, που ανέλαβε την ίδια χρόνια την εξάμηνη εκστρατεία δημοσίων σχέσεων, για την προβολή του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού στο εξωτερικό.

Το πρόγραμμα καθοδηγούσε από την Αθήνα, ο Εγγλέζος σύμβουλος δημοσίων σχέσεων Έρικ Γουίλιαμς μαζί με το στενό του συνεργάτη και πρωτοπόρο των ελληνικών σχέσεων Μάνο Παυλίδη.

Σημειώνουμε, ότι η Fote Cone and Belding Communications, που είναι η 8^η επικοινωνιακή εταιρεία στην Αμερική, 10^η στον κόσμο, με 30 γραφεία σε 16 χώρες, ε 3000 στελέχη, με 13 γραφεία στην Αμερική και από ένα στην Αγγλία, Γερμανία, Αυστραλία και Πόρτο Ρίκο, συγχωνεύτηκε το 1978 με την Carl Buoir, που είναι το μεγαλύτερο γραφείο δημοσίων σχέσεων του κόσμου.

Ένα χρόνο μετά την εφαρμογή των δημοσίων σχέσεων από τον ΕΟΤ, η 'Αδέλ' δημιούργησε την πρώτη ελληνική υπηρεσία δημοσίων σχέσεων, με πρώτο πελάτη την ιδιωτική επιχείρηση 'Ιζόλα'. Τον ίδιο χρόνο πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα το 1^ο Διεθνές Ξενοδοχειακό Συνέδριο που οργανώθηκε και πάλι από την ΑΔΕΛ.

Το 1952 ο Γεράσιμος Αποστολάτος, διευθυντής-σύμβουλος Τύπου και Ραδιοφωνίας του ΓΕΣ, δημιούργησε σε αυτό ειδική διεύθυνση

δημοσίων σχέσεων, ενώ το 1954 ίδρυσε το πρώτο ανεξάρτητο γραφείο δημοσίων σχέσεων με την ονομασία 'Ορίζων'.

Το 1955 ο "Οικονομικός Ταχυδρόμος" δημοσίευσε μια ενδιαφέρουσα σειρά εκλαϊκευμένων θεμάτων γύρω από τις δημόσιες σχέσεις και ακολούθησαν παρόμοια άρθρα στη "Ναυτεμπορική", στα "Ελληνικά Θέματα" και στην "Ελευθερία".

Το 1956 ιδρύθηκε το "Ελληνικό Κέντρο Αναπτύξεως Δημοσίων Σχέσεων" με ιδρυτές τους: Κιμπανάκη, Λαζαρίδη, Ζφειρόπουλο, Μπέττο, Παυλίδη, Καραγάτση, Καζατζή, Ρουσσέν, Στρουμπούλη, Παράσχο, Βαλασίδη, Σαφαρίκα, Οικονόμου, Ισαακίδη, Βώκο, Πιούμπουρα, Χατζηλάρο, Διαμαντούρο, Λαζαρίδου και Τριανταφυλλίδη.

Δύο χρόνια αργότερα το Ελληνικό Κέντρο Παραγωγικότητας, με μία πλούσια σειρά σεμιναρίων σε ολόκληρη την χώρα, γνώρισε το πνεύμα και τη φιλοσοφία των δημοσίων σχέσεων.

Στο σεμινάριο αυτό ανέπτυξαν διάφορα θέματα δημοσίων σχέσεων οι Μ. Παυλίδης, Ε. Κιτσιούλας, Δ. Μαγκλιβέρας, Δ. Κακαβελάκης, Ν. Κόνσολας, Σπ. Ζομπανάκης, Μ. Λιδωρίκης, Δ. Μιχαηλίδης, Γ. Βαλασίδης, και Α. Πάγκαλος.

Στα υπόλοιπα χρόνια έχουμε την ίδρυση του γραφείου δημοσίων σχέσεων "Δεσμός" (1957), την είσοδο των δημοσίων σχέσεων στο Αρχηγείο Χωροφυλακής (1958), εφαρμογή μελέτης και προγράμματος δημοσίων σχέσεων από ομάδα συμβούλων δημοσίων σχέσεων (Γκούφας, Μιχαηλίδης και Παυλίδης) για την Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδος (1958), ίδρυση του σωματείου Ελληνικών Ινστιτούτων Δημοσίων Σχέσεων (1958), την έκδοση του περιοδικού "Δημοσιότης και Προβολή", την εκπροσώπηση της Ελλάδας στο 1^ο παγκόσμιο Συνέδριο της Διεθνούς Ένωσης Δημοσίων Σχέσεων (1958) και το 1959 ο

Ιωάννης Παπαμιχαλάκης δημιούργησε γραφείο δημοσίων σχέσεων.

Η δεκαετία του 1960 συστηματικοποιεί ακόμα περισσότερο την καλλιέργεια και εφαρμογή των δημοσίων σχέσεων. Μάλιστα τον Φεβρουάριο του 1960, δημιουργείται η Ελληνική Εταιρεία Δημοσίων Σχέσεων (ΕΕΔΣ). Το Μάιο του 1965 στην Αθήνα παρουσιάζεται ο Κώδικας Αθηνών, ο οποίος συντάχθηκε από το Γάλλο θεωρητικό Lucien Matrat και χαρακτηρίζεται ως δεοντολογικός.

Το 1972 ιδρύθηκε στη Θεσσαλονίκη η Εταιρεία Δημοσίων Σχέσεων Βορείου Ελλάδος.

Στα υπόλοιπα χρόνια και ίσαμε σήμερα, η ανάπτυξη των δημοσίων σχέσεων καλλιεργήθηκε σε όλους σχεδόν τους δημοσίους και ιδιωτικούς τομείς. Στη γενικότερη προβολή των δημοσίων σχέσεων στον ελληνικό χώρο, βοήθησαν σε μεγάλο βαθμό η Ελληνική Εταιρεία Δημοσίων Σχέσεων καθώς επίσης και πολλοί αξιόλογοι Έλληνες σύμβουλοι δημοσίων σχέσεων.

Το κράτος αλλά και η συντριπτική πλειοψηφία των ελληνικών επιχειρήσεων αγνοούσαν μέχρι πρόσφατα την αξία της κοινής γνώμης. Η δραστηριοποίηση πολλών διεθνών επιχειρήσεων στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια, έκανε την δύναμη της κοινής γνώμης αντιληπτή από τα στελέχη των εταιρειών. Είναι πλέον πεποίθηση ότι η κοινή γνώμη αποτελεί ουσιαστικό παράγοντα για την οικονομική και κοινωνική πρόοδο. Σήμερα η δύναμη της κοινής γνώμης, υποκινείται ουσιαστικά μόνο με την εφαρμογή μεθοδικών Δημοσίων Σχέσεων. (Παπαλεξανδρή, 2001)

Μια έρευνα που διεξήχθη μεταξύ Ελλήνων επαγγελματιών δημοσίων σχέσεων το 1991, (Lyra, 1991), κατέγραψε κυρίως τα προβλήματα του χώρου. Τα ευρήματα της έρευνας συνοψίζονται

ακολουθως: (Μούργκας Χρήστος, Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών στη Διοίκηση Υπηρεσιών για Στελέχη)

- οι τυπικές εργασίες των ελλήνων Τεχνικών Δημοσίων Σχέσεων αποκλίνουν από αυτές που περιγράφονται στη θεωρία. Οι Έλληνες επαγγελματίες των δημοσίων σχέσεων αναλώνονται σε δραστηριότητες λήψης φωτογραφιών και επεξεργασίας γραφικών, ενώ οι κύριες δραστηριότητές τους έπρεπε να είναι η διοργάνωση εκδηλώσεων και η διατήρηση προσωπικών επαφών με σημαντικά πρόσωπα του περιβάλλοντος της επιχείρησης.
- οι ρόλοι των επαγγελματιών δημοσίων σχέσεων παρουσίαζαν διαφοροποιήσεις. Πολλοί επαγγελματίες ασκούσαν ρόλο Τεχνικού Μάνατζερ Δημοσίων Σχέσεων με επικέντρωση στη διοίκηση του τμήματος δημοσίων σχέσεων ενώ ελάχιστα ασχολούνταν με την έρευνα, το στρατηγικό σχεδιασμό και τη λήψη αποφάσεων σχετικά με την επικοινωνιακή πολιτική της επιχείρησης.
- εύρημα της έρευνας αποτελεί ότι οι διοικήσεις των οργανισμών αδυνατούσαν να αντιληφθούν την αξία της υιοθέτησης και υποστήριξης σύνθετων και σύγχρονων πρακτικών για τις δημόσιες σχέσεις. Έχοντας λοιπόν την περιορισμένη οπτική ότι η επίτευξη θετικής αποδοχής και θετικής εικόνας για τον οργανισμό από τις ομάδες κοινού μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσα από τα ΜΜΕ, περιόριζαν τη δραστηριότητα των δημοσίων σχέσεων σε ένα μοντέλο Γραφείο Τύπου.
- η λειτουργία των δημοσίων σχέσεων σε πολλές περιπτώσεις καθορίζεται από τον διευθυντή του τμήματος μάρκετινγκ, ο οποίος συνήθως θεωρείτο ως ειδικός σε θέματα επικοινωνίας. Η πρακτική των δημοσίων σχέσεων

σε αυτές τις περιπτώσεις περιοριζόταν κυρίως στην υποστήριξη των λειτουργιών του μάρκετινγκ.

Σημαντικό εύρημα της έρευνας ήταν ότι οι Έλληνες επαγγελματίες των δημοσίων σχέσεων στερούνται εκπαίδευσης και εμπειρίας στη διαχείριση κρίσεων. Αιτία του γεγονότος αυτού ήταν η ανυπαρξία έρευνας η οποία θα επέτρεπε την παρακολούθηση του περιβάλλοντος και τον εντοπισμό πιθανών απειλών.

- Αναφορικά με το φύλο των επαγγελματιών διαπιστώθηκε οι παρόλο που οι γυναίκες ήταν πλειοψηφία των εργαζομένων, (Πανηγυράκης - Βεντούρα-Νεοκοσμίδη, 2001) οι άνδρες κατείχαν τις περισσότερες διευθυντικές θέσεις στις δημόσιες σχέσεις. Φάνηκε όμως ότι οι γυναίκες μάντζερ ήταν πολύ περισσότερες σε αναλογία με τους άνδρες στο χώρο της επικοινωνίας από ότι σε άλλους χώρους. Η γνώση των γυναικών επαγγελματιών σχετικά με τους ρόλους και τα μοντέλα δημοσίων σχέσεων ήταν μικρότερη από αυτή των ανδρών. Η εξάσκηση όμως των ρόλων και των μοντέλων δημοσίων σχέσεων δεν εμφάνισαν σημαντικές διαφορές μεταξύ ανδρών και γυναικών.

Έρευνα των Πανηγυράκη. Γ. και Βεντούρα Ζ. σε δείγμα 180 επιχειρήσεων που παρουσιάστηκε στο συνέδριο της Ένωσης Εταιρειών Δημοσίων Σχέσεων, για το πόσο πιστεύουν οι ελληνικές επιχειρήσεις στις δημόσιες σχέσεις, κατέληξε σε μια σειρά από διαπιστώσεις:

Κατ'αρχήν, οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών, τροφίμων και ποτών, οι τράπεζες, οι φαρμακευτικές και οι εταιρείες καλλυντικών,

συγκεντρώνουν συνολικά το 55,2% των επιχειρήσεων που διατηρούν τμήμα δημοσίων σχέσεων.

- το 47% των εταιρειών έχουν τμήμα δημοσίων σχέσεων.
- Οι δημόσιες σχέσεις αναγνωρίζονται ως ιδιαίτερη σχέση της επιχείρησης με τους πελάτες της από το 37% των επιχειρήσεων
- μόνο το 24% των επιχειρήσεων αντιλαμβάνεται τις δημόσιες σχέσεις ως διαμόρφωση της εικόνας της επιχείρησης, ενώ μόνο το 16% τις θεωρεί απαραίτητες.

Οι απόψεις των επιχειρήσεων για τη χρησιμότητα των δημοσίων σχέσεων διαφέρουν, έτσι:

- το 37% των στελεχών των επιχειρήσεων πιστεύουν ότι οι δημόσιες σχέσεις αυξάνουν τις πωλήσεις
- το 37% πιστεύουν ότι συμβάλλουν στις καλές σχέσεις.
- το 18% πιστεύουν ότι προβάλλουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες των επιχειρήσεων
- το 12% πιστεύει ότι οι δημόσιες σχέσεις βοηθούν σε όλα τα πιο πάνω
- σε ποσοστό γύρω στο 80% τα στελέχη ότι οι δημόσιες σχέσεις προβάλλουν το κύρος των επιχειρήσεων και βοηθούν τις πωλήσεις. Αυτό το υψηλό ποσοστό φανερώνει την αναγνώριση που απολαμβάνουν οι δημόσιες σχέσεις ως μια από τις καλύτερες μορφές επικοινωνίας.
- ένα μεγάλο ποσοστό των επιχειρήσεων (45%) δεν μπόρεσε ή δεν θέλησε να καταρτίσει συγκεκριμένο προϋπολογισμό για τις δημόσιες σχέσεις.
- μόνο το 49% των επιχειρήσεων πιστεύει ότι οι δημόσιες σχέσεις είναι χρήσιμες για το ευρύ κοινό της επιχείρησης, ενώ το 67% πιστεύει ότι πραγματοποιούν ενδοεταιρικές

δημόσιες σχέσεις μόνο. (Πανηγυράκης - Βεντούρα-Νεοκοσμίδη, 2001)

4.6 Δυσχέρειες – Εσωτερικά Προβλήματα για την Εισαγωγή των Δημοσίων Σχέσεων στην ελληνική ζωή

Παρόλο που όλοι, ιδιώτες, επιχειρήσεις, δημόσιοι φορείς γνωρίζουν για τα θετικά της εισαγωγής των δημοσίων σχέσεων στη διευκόλυνση και στην προώθηση της δουλειάς τους, υπάρχουν βασικά προβλήματα, που ανακόπτουν την ορθή πορεία των δημοσίων σχέσεων. Μερικά από αυτά είναι τα ακόλουθα:

- Έλλειψη εξειδικευμένων στελεχών. Η διαφήμιση, η δημοσιογραφία και άλλα συναφή επαγγέλματα βοήθησαν έτσι ώστε να καλυφθεί το κενό. Η εισροή στο χώρο των Δημοσίων Σχέσεων επαγγελματιών άλλων χώρων επέτεινε τη σύγχυση και την ασάφεια ως προς το αντικείμενο των Δημοσίων Σχέσεων.
- Έλλειψη επιστημονικής βιβλιογραφίας και εκπαίδευσης στελεχών προσαρμοσμένης στην ελληνική πραγματικότητα. Τα σεμινάρια μετεκπαίδευσης προσπάθησαν να μειώσουν το πρόβλημα.
- Θεωρήθηκαν ως υπηρεσία παρά ως διευθύνων λειτουργικός κλάδος. Αυτό οδήγησε σε σύγχυση ως προς τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα
- Οι Δημόσιες Σχέσεις θεωρήθηκαν ως τεχνική παρά ως επιστήμη και δεν καθιερώθηκαν ως επίσημο επάγγελμα. Ανάγκη για οριοθέτηση τις αρμοδιότητες και τα πλαίσια δραστηριότητά τους.
- Έλλειψη σωματειακής οργάνωσης. Το 1960 ιδρύθηκε η Ελληνική Εταιρεία Δημοσίων Σχέσεων.
- Μη αφιέρωση επαρκών πόρων για το πρόγραμμα δημοσίων σχέσεων. Μια αιτία αυτού του προβλήματος είναι ότι ένα

μεγάλο ποσοστό των επιχειρήσεων (45%) δεν μπόρεσε ή δεν θέλησε να καταρτίσει συγκεκριμένο προϋπολογισμό για τις δημόσιες σχέσεις. (Πανηγυράκης - Βεντούρα-Νεοκοσμίδη, 2001)

4.7 Εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων στην ελληνική πραγματικότητα

Αντίθετα απ ότι συμβαίνει στις Η.Π.Α, στην Ελλάδα οι Δημόσιες Σχέσεις βρίσκονται εξακολουθητικά σε άνοδο, υπάρχει αυξανόμενη ζήτηση για τις υπηρεσίες τους. Η αύξηση αυτή της ζήτησης των υπηρεσιών Δημοσίων Σχέσεων οφείλεται

- στην παγιοποίηση των στοιχείων της Ελληνική Εθνικής Οικονομίας,
- στα νέα σχήματα λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης,
- στην ισχυροποίηση μεγάλων επιχειρήσεων κυρίως σε νέους τομείς της τεχνολογίας(π.χ. ηλεκτρονικά συστήματα),
- στην ισότιμη συμμετοχή στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στη ζώνη του ΕΥΡΩ,
- στην εγκατάσταση ελληνικών επιχειρήσεων σε ξένες χώρες είτε αυτοδύναμα είτε σε συνεργασία με αλλοδαπούς οργανισμούς,
- στη σημειούμενη ανάπτυξη πάνω σε νέα δεδομένα, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό της χώρας.

Είναι επίσης ενδεικτικό ότι στην Ελλάδα οι Δημόσιες Σχέσεις έχουν γενικά αναγνωρισθεί τόσο τυπικά- τοποθέτηση στην ιεραρχία- όσο και λειτουργικά- συμμετοχή των επαγγελματιών Δημοσίων Σχέσεων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων- στην υψηλή διοικητική βαθμίδα ενός οργανισμού.

Όσον αφορά την Ευρώπη, η Οικονομική και Νομισματική Ένωση έχει σημάνει την ισχύ μια νέας πραγματικότητας. Σίγουρα η επιχειρηματική δραστηριότητα προς άλλες χώρες αναμένεται να είναι πιο έντονη μέσω της λειτουργίας θυγατρικών ή απλά με την προώθηση των προϊόντων της μητρικής εταιρείας σε ξένες αγορές. Προκειμένου να διεξαχθούν επιτυχώς οι παραπάνω κινήσεις, οπωσδήποτε θα παρατηρηθεί εντατικοποίηση των λειτουργιών Δημοσίων Σχέσεων και μάρκετινγκ. Οι ξένες εταιρείες θα πρέπει να προσεγγίσουν αποτελεσματικά το αγοραστικό κοινό άλλων χωρών, κι αυτό είναι μια ιδιαίτερη δύσκολη υπόθεση αν λάβουμε υπόψη τις δεδομένες πολιτιστικές ιδιαιτερότητες.

Έτσι δημιουργείται η ανάγκη για καταρτισμένα και ικανά στελέχη Δημοσίων Σχέσεων. Η ανάγκη αυτή είναι ανάλογη της επέκτασης των δραστηριοτήτων του χώρου αλλά και της αύξησης του ανταγωνισμού, που παρατηρείται σε όλες τις αγορές ανά τον κόσμο.

Ειδικά στην Ελλάδα η νέα αυτή γενιά επαγγελματιών θα δώσει καινούργια πνοή και θα ανεβάσει το επίπεδο των υπηρεσιών. Στη χώρα μας, τα τελευταία χρόνια η ειδικότητα του στελέχους Δημοσίων Σχέσεων είναι μία από τις πιο περιζήτητες σε εκπαιδευτικό επίπεδο. Αυτό συμβαίνει γιατί η συγκεκριμένη επαγγελματική ιδιότητα είχε συνδεθεί με μια μάλλον εσφαλμένη εικόνα: την εικόνα του επαγγελματία που εξασφαλίζει τα προς το ζειν, δίχως προσωπικό μόχθο, αλλά κυρίως με την εμφάνιση του και τις κοινωνικές συναναστροφές του.

4.8 Μέγεθος Επιχειρήσεων και Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων

Οι Δημόσιες Σχέσεις στις επιχειρήσεις της Ελλάδας εμφανίζονται ανάλογα με το μέγεθος των επιχειρήσεων. Δηλαδή αυτές που έχουν μεγάλο μέγεθος απασχολούν περισσότερους από 251 υπαλλήλους- σε ποσοστό 66,7%. Στη δεύτερη θέση με ποσοστό 16,6% έρχονται οι επιχειρήσεις που απασχολούν 151-200 υπαλλήλους. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι επιχειρήσεις που απασχολούν προσωπικό από 51-100 υπαλλήλους δεν έχουν καθόλου τμήμα Δημοσίων Σχέσεων. Οι επιχειρήσεις που πρώτες στην Ελλάδα διέθεταν τμήμα Δημοσίων Σχέσεων ήταν οι πολυεθνικές (Shell Hellas, BP Hellas, Interamerican) και κάποιες πρωτοποριακές ελληνικές όπως ή ΦΑΓΕ που εφαρμόζει προγράμματα Δημοσίων Σχέσεων εδώ και 9 έτη. (Πανηγυράκης - Βεντούρα-Νεοκοσμίδη, 2001)

Αυτό που πρέπει να γίνει κατανοητό είναι ότι μια σύγχρονη ελληνική επιχείρηση για να μπορέσει να αντεπεξέλθει στις δυσκολίες που παρουσιάζει η εμπορική αγορά τόσο από άποψη ζήτησης, όσο και από άποψη συναγωνισμού ξένων ανταγωνιστικών προϊόντων και ιδιαίτερα των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα πρέπει να πειστεί ότι πολλά έχει να κερδίσει από τη συνεργασία της με τους ανθρώπους των δημοσίων σχέσεων. (Σκλαβούνης, 1995)

Γίνεται λοιπόν σαφές ότι υπάρχει μια έντονη δυναμική υιοθέτησης στρατηγικών και αρχών Δημοσίων Σχέσεων από τις ελληνικές επιχειρήσεις, υιοθετώντας βασικές αρχές διοικητικής Δημοσίων Σχέσεων προσαρμοσμένες όμως πάντα στον ελλαδικό χώρο και στο χώρο του έλληνα καταναλωτή-πελάτη.

4.9 Οι Δημόσιες Σχέσεις στην αρχή της νέας χιλιετίας

Οι κυριότερες αλλαγές που μπορεί να προβλέψει κανείς σε ότι αφορά το μελλοντικό ρόλο των Δημοσίων Σχέσεων είναι οι εξής:

- Οι υπεύθυνοι των Δημοσίων Σχέσεων θα χρησιμοποιούν τα ηλεκτρονικά μέσα ως ένα από τα κυριότερα μέσα επικοινωνίας τους (e mail, internet).
- Θα δίνεται μεγαλύτερη έμφαση στη εξατομικευμένη επικοινωνία, αντί της επαφής με ένα συγκεκριμένο μαζικό κοινό.
- Οι επιχειρήσεις θα ολοκληρώνουν σε έναν ολοένα μεγαλύτερο βαθμό το σύνολο των επικοινωνιών τους.
- Οι Δημόσιες Σχέσεις θα δίνουν λιγότερο βάρος στην παραδοσιακή διαδικασία επικοινωνίας και περισσότερο στη συνεχή διαπραγμάτευση της επιχείρησης και του κοινού της, με στόχο λύσεις μέσω των οποίων κερδίζουν και τα δύο μέρη. (Πανηγυράκης - Βεντούρα-Νεοκοσμίδη, 2001)

Οι απαιτήσεις για πληροφόρηση είναι τεράστιες στη σημερινή κοινωνία. Οι πολίτες είναι πολύ πιο μορφωμένοι, το επίπεδό τους είναι υψηλότερο και απαιτούν πολλές πληροφορίες προκειμένου να λαμβάνουν τις ανάλογες αποφάσεις. Στο πλαίσιο αυτής της ανάγκης των πολιτών, οι Δημόσιες Σχέσεις έρχονται να παίξουν έναν πολύ σημαντικό ρόλο: την ενημέρωση, από πλευράς επιχειρήσεων, των πολιτών και των διάφορων ομάδων κοινού, καθώς οι πολίτες διαιρούνται πια σε ομάδες κοινού με διαφορετικά ενδιαφέροντα και διαφορετικές ανάγκες. Οι Δημόσιες Σχέσεις είναι, κατά κάποιον τρόπο, εξειδικευμένη πληροφόρηση και ενημέρωση επιμέρους ομάδων κοινού, στο πλαίσιο μιας επιχείρησης, ενός οργανισμού ή ενός ιδρύματος.

Κεφάλαιο 5 : Αποτελέσματα έρευνας

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα στοιχεία της έρευνας, όπως αυτά προέκυψαν από τις απαντήσεις των εργαζομένων στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Θεσσαλονίκης.

5.1 Δημογραφικά στοιχεία

Η συγκεκριμένη έρευνα επικεντρώθηκε στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης (ΑΠΘ) και του Πανεπιστημίου Μακεδονίας Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών (ΠΜΟΚΕ). Ο συνολικός αριθμός των βιβλιοθηκών των δύο αυτών ακαδημαϊκών ιδρυμάτων είναι 43. Οι δύο από αυτές είναι κεντρικές βιβλιοθήκες, ενώ οι λοιπές 41 είναι περιφερειακές βιβλιοθήκες.

Οι εργαζόμενοι στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αποτέλεσαν τον πληθυσμό της έρευνας. Οι συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν ήταν 40 και ανταποκρίθηκαν όλοι οι βιβλιοθηκονόμοι στους οποίους απευθύνθηκα.

5.1.2 Φύλο

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήταν γυναίκες , ενώ ο αριθμός των ανδρών που εργάζονταν στις συγκεκριμένες βιβλιοθήκες ήταν ελάχιστος.

5.1.3 Ηλικία

Οι ηλικίες των ερωτηθέντων κυμαίνονταν από 28 έως 50 ετών, καθώς από την έρευνα αποκλείστηκαν οι φοιτητές της βιβλιοθηκονομίας που πραγματοποιούν την πρακτική τους

άσκηση. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός, ότι η πλειοψηφία των απασχολούμενων βιβλιοθηκονόμων στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι σχετικά νεαρής ηλικίας.

5.1.4 Προϋπηρεσία

Σε ερώτηση που αφορούσε τα χρόνια προϋπηρεσίας, διαπιστώθηκε ότι οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι εργάζονταν από 0 έως 15 χρόνια. Λίγοι ήταν οι βιβλιοθηκονόμοι, μόλις 5, που δήλωσαν ότι είχαν προϋπηρεσία άνω των 21 χρόνων.

Συμπερασματικά, λοιπόν, η πλειοψηφία των ατόμων που απασχολούνταν στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είχε μικρή προϋπηρεσία, γεγονός που μπορεί να επιβεβαιωθεί σε σχέση με την ηλικία. Είναι φανερό ότι οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Θεσσαλονίκης άρχισαν να επανδρώνονται με βιβλιοθηκονομικό προσωπικό στις αρχές της δεκαετίας του 1990, ενώ ιδιαίτερη αύξηση σημειώθηκε τα τελευταία χρόνια. Η αύξηση αυτή συμβαδίζει με την εισδοχή των χρηματικών κονδυλίων στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες μέσα από τα ευρωπαϊκά προγράμματα (π.χ. ΕΠΕΑΕΚ). Το γεγονός αυτό φανερώνει ενδεχομένως αλληλεπίδραση μεταξύ των δύο παραπάνω παραγόντων, δηλαδή θα μπορούσε κανείς να ισχυριστεί ότι η αύξηση του αριθμού των εργαζομένων στις βιβλιοθήκες της Θεσσαλονίκης οφείλεται στη συμμετοχή τους στο ΕΠΕΑΕΚ.

5.1.5 Τμήματα εργασίας βιβλιοθηκονόμων

Το σύνολο των εργαζομένων ανέφερε ότι ασχολούνται με το σύνολο των βιβλιοθηκονομικών εργασιών, καθώς οι βιβλιοθήκες λειτουργούν με λίγους βιβλιοθηκονόμους.

5.1.6 Εξοικείωση με τις Δημόσιες Σχέσεις

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων υποστήριξαν ότι δεν έχουν γνώσεις για την ανάπτυξη των Δημοσίων Σχέσεων, αν και όλοι αναγνωρίζουν τη σημαντικότητά τους.

Δηλαδή, σε αριθμό σαράντα βιβλιοθηκονόμων οι εικοσιπέντε υποστήριξαν ότι οι γνώσεις τους ήταν ελλιπείς.

Οι πιο νεαροί σε ηλικία βιβλιοθηκονόμοι παρουσιάζονται πιο εξοικειωμένοι με ένα σχέδιο ανάπτυξης Δημοσίων Σχέσεων, διότι όπως υποστήριξαν έλαβαν κάποιες γνώσεις από τη σχολή.

Δεκαπέντε ήταν οι βιβλιοθηκονόμοι που έλαβαν κάποιες στοιχειώδεις γνώσεις σχετικά με τις Δημόσιες Σχέσεις. Ανάμεσα σε αυτούς τους δεκαπέντε συνεντευξιαζόμενους οι απόψεις διχάστηκαν. Δηλαδή, οι πέντε βιβλιοθηκονόμοι υποστήριξαν ότι οι γνώσεις που έλαβαν ήταν αρκετές για να μπορέσουν να εφαρμόσουν στο μέλλον ένα σχέδιο Δημοσίων Σχέσεων.

Ο έκτος και έβδομος βιβλιοθηκονόμος, ήταν σύμφωνοι με αυτή την άποψη, αλλά διαφοροποιήθηκαν ως προς την ικανότητα ανάπτυξης ενός σχεδίου Δημοσίου Σχέσεων. Συγκεκριμένα οι βιβλιοθηκονόμοι του τμήματος μαθηματικών ανέφεραν: "Βασικές οι γνώσεις που λάβαμε από το μάθημα, κατά τη διάρκεια των σπουδών, αλλά όχι ικανές για να μπορούμε να τις κάνουμε και πράξη.. Δυστυχώς, αυτή είναι η αλήθεια, όσο και αν δεν μας αρέσει.. "

Οι μεγαλύτεροι σε ηλικία υποστήριξαν ότι στη σχολή δεν υπήρξε μάθημα ή έστω αναφορά στις Δημόσιες Σχέσεις.

Τις γενικές αλλά όπως διευκρίνισαν ελάχιστες γνώσεις τους, τις αποδίδουν στην εμπειρία τους, σε προσωπική τους μελέτη και με τη συμμετοχή τους σε συνέδρια.

Οκτώ βιβλιοθηκονόμοι υποστήριξαν και τις δύο απόψεις κατά τη διάρκεια της συνέντευξης και κατέληξαν: "Με λίγη καλή θέληση όλα γίνονται." Μάλιστα, ένας από αυτούς, και συγκεκριμένα του τμήματος ηλεκτρολόγων μηχανολόγων & μηχανικών ηλεκτρονικών υπολογιστών είπε: "Όταν δεν πάει το βουνό στο Μωάμεθ, πάει ο Μωάμεθ στο βουνό... Αφού δεν έρχονται οι γνώσεις σε εμάς, πάμε εμείς προς αυτές".

<u>Εξοικείωση με τις Δημοσίες Σχέσεις.</u>	Ελλείψεις γνώσεις	Βασικές γνώσεις	Γνώσεις προερχόμενες από εμπειρία
	25 βιβλιοθηκονόμοι	15 βιβλιοθηκονόμοι	8 από 15 βιβλιοθηκονόμους

5.1.7 Χρήση των Δημοσίων Σχέσεων

Παρόλη την έλλειψη γνώσεων που υπάρχει, οι βιβλιοθηκονόμοι κάνουν φιλότιμες προσπάθειες για εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων από τις βιβλιοθήκες, χρησιμοποιώντας όμως μέσα απλά και ίσως όχι τόσο αποδοτικά, όπως διευκρίνισαν στην πλειοψηφία τους.

Και οι σαράντα βιβλιοθηκονόμοι, φάνηκαν πρόθυμοι στην υιοθέτηση και χρήση μεθόδων Δημοσίων Σχέσεων.

Συγκεκριμένα, δεκαπέντε από αυτούς θεωρούν ότι οι μέθοδοι που έχουν διδαχθεί σε σεμινάρια και διάφορες άλλες παρακολουθήσεις μπορούν να εφαρμοστούν και σε βιβλιοθήκες

της Ελλάδας. Αρκεί βέβαια να υπάρχει συντονισμένη προσπάθεια και καλή συνεργασία.

Άλλοι δεκαπέντε υποστήριξαν ότι δεν είναι δυνατό να ακολουθηθούν τα ξένα πρότυπα γιατί όπως είπε η βιβλιοθηκονόμος του τμήματος της νομικής: "Ελλάδα είμαστε, όχι Ευρώπη και ας ανήκουμε τυπικά σε αυτήν."

Τέλος, δέκα βιβλιοθηκονόμοι μοιράστηκαν σε αυτές τις δύο απόψεις, βρίσκοντας τη χρυσή τομή. Δηλαδή, πρέπει να μιμηθούμε τους ξένους συναδέλφους εμείς οι εργαζόμενοι, αλλά η πολιτεία πρέπει να εφαρμόσει ένα νέο πρόγραμμα σπουδών στους νέους συναδέλφους.

<u>Χρήση των Δημοσίων Σχέσεων</u>	Οι γνώσεις μπορούν να εφαρμοστούν	Δε μπορούμε να ακολουθήσουμε τα ξένα πρότυπα	Εφαρμογή ξένων προτύπων στα ελληνικά δεδομένα
	15 βιβλιοθηκονόμοι	15 βιβλιοθηκονόμοι	10 βιβλιοθηκονόμοι

5.1.8 Υπεύθυνος για τις Δημόσιες Σχέσεις

Σε καμία περίπτωση τις Δημόσιες Σχέσεις δεν τις είχε αναλάβει κάποιος ειδικός, ούτε υπήρξε η συμβουλή κάποιου ειδικού.

Όλοι οι βιβλιοθηκονόμοι υποστήριξαν ότι οι Δημόσιες Σχέσεις είναι έργο των ίδιων των βιβλιοθηκονόμων. Όλοι αναγνώρισαν ότι οι πανεπιστημιακές μονάδες, στις οποίες εντάσσονται οι

βιβλιοθήκες, κάνουν προσπάθειες για προώθηση και χρήση της βιβλιοθήκης.

Σε αυτό το σημείο οι βιβλιοθηκονόμοι διχάστηκαν και χωρίστηκαν σε δύο κατηγορίες. Έτσι, οι μισοί υποστήριξαν ότι οι προσπάθειες που κάνει το πανεπιστήμιο είναι αρκετές , αφού δεν διαθέτει τα ανάλογα κονδύλια. Αξιοσημείωτη η απάντηση του βιβλιοθηκονόμου, από την οδοντιατρική σχολή που υποστήριξε αυτή την άποψη,:"Μην είμαστε αχάριστοι, πόσα να προσφέρει το πανεπιστήμιο σε μια βιβλιοθήκη, ποιον να πρωτοεξυπηρετήσει;".

Ενώ οι άλλοι μισοί φάνηκαν απογοητευμένοι και απαίτησαν μεγαλύτερη προσοχή και άσκησαν περισσότερο πίεση στα ιδρύματα στα οποία εντάσσονται.

Σε αυτή την κατηγορία εντύπωση μου προκάλεσε η ακόλουθη απάντηση, ενός από τους ερωτώμενους, της βιβλιοθήκης του τμήματος γερμανικής γλώσσας και φιλολογίας:" Όχι θα ήταν καλό να υπάρχει ένας υπεύθυνος, επιβάλλεται να υπάρχει. Πώς απαιτούμε γνώση και παιδεία, αν οι ίδιες οι βιβλιοθήκες δεν είναι ικανές να προσφέρουν τα βασικά στο κοινό τους;"

<u>Υπεύθυνος για τις Δημόσιες Σχέσεις</u>	Έργο βιβλιοθηκονόμων	Ικανοποιητικές οι προσπάθειες του πανεπιστημίου	Μη ικανοποιητικές οι προσπάθειες του πανεπιστημίου
	40 βιβλιοθηκονόμοι	20 βιβλιοθηκονόμοι	20 βιβλιοθηκονόμοι

5.1.9 Δημόσιες Σχέσεις και Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες

Η πλειοψηφία των βιβλιοθηκονόμων υποστήριξαν ότι οι Δημόσιες Σχέσεις είναι απαραίτητες για τη σωστή και εύρυθμη λειτουργία των βιβλιοθηκών.

Δύο όμως από τους βιβλιοθηκονόμους, υποστήριξαν ότι οι Δημόσιες Σχέσεις δεν είναι και τόσο απαραίτητες, ειδικά για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, αφού η λειτουργία τους δε θα πάψει να υφίσταται. Η αιτιολογία για αυτή τους την άποψη, ήταν ότι από τη στιγμή που εντάσσονται σε πανεπιστημιακό ίδρυμα, πάντα θα έχουν κίνηση, είτε από φοιτητές είτε από το εκπαιδευτικό προσωπικό.

“Υπάρχουν ζητήματα σοβαρότερα που πρέπει να λυθούν στο χώρο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, όπως περισσότερο υλικό, αύξηση προσωπικού. Οι Δημόσιες Σχέσεις για τις βιβλιοθήκες του κλάδου μας είναι δευτερεύον παράγοντας”, υποστήριξε ένας από αυτούς τους δύο βιβλιοθηκονόμους, που εργάζεται στην κεντρική βιβλιοθήκη του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης.

Παρόλα αυτά και οι δύο αυτοί βιβλιοθηκονόμοι δεν απέκλεισαν τη χρησιμότητα των Δημοσίων Σχέσεων.

<u>Δημόσιες Σχέσεις και ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες</u>	Χρήσιμες & απαραίτητες	Χρήσιμες, όχι απαραίτητες
	38 βιβλιοθηκονόμοι	2 βιβλιοθηκονόμοι

5.1.10 Πλεονεκτήματα χρήσης Δημοσίων Σχέσεων

Όλοι ανεξαιρέτως οι βιβλιοθηκονόμοι υποστήριξαν ότι με τη χρήση των Δημοσίων Σχέσεων οι βιβλιοθήκες θα γίνουν πιο γνωστές στο ευρύ κοινό, πέρα από ακαδημαϊκούς και φοιτητές, θα αυξηθεί η χρήση τους και θα έχουν την ευκαιρία για εξεύρεση επιπλέον πόρων.

Όταν τους ζητήθηκε διευκρίνιση για τις απαντήσεις τους, οι βιβλιοθηκονόμοι ανέφεραν τη συμβολή ιδιωτών, συλλόγων ή φορέων που θα μπορούσαν να κάνουν δωρεές προς τη βιβλιοθήκη ή ακόμη και ομιλίες, διαλέξεις, σεμινάρια που θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν στο χώρο των βιβλιοθηκών.

Ενδεικτικά, αναφέρονται δύο απαντήσεις, που εκφράζουν το σύνολο των ερωτηθέντων.

- “Η εφαρμογή Δημοσίων Σχέσεων μόνο πλεονεκτήματα θα επιφέρει όχι μόνο στο χώρο μας, αλλά και στον κλάδο μας. Είναι ακόμη παρεξηγημένο το επάγγελμά μας.”, η απάντηση του βιβλιοθηκονόμου από τη βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Και η απάντηση του βιβλιοθηκονόμου του τμήματος Θεολογίας και Ποιμαντικής.

- “Ας αναλογιστούμε μόνο λίγα από τα οφέλη, αύξηση στη χρήση της βιβλιοθήκης, αύξηση στους οικονομικούς πόρους, δημοτικότητα.. Δε νομίζω να υπάρχει κάτι αρνητικό.”

<u>Πλεονεκτήματα χρήσης Δημοσίων Σχέσεων</u>	Μόνο θετικά αποτελέσματα
	40 βιβλιοθηκονόμοι

5.1.11 Μέσα Δημοσίων Σχέσεων

Τα μέσα των Δημοσίων Σχέσεων που κατά βάση χρησιμοποιούνται είναι τα ενημερωτικά φυλλάδια, οι ιστοσελίδες των βιβλιοθηκών και οι ενημερώσεις από τους βιβλιοθηκονόμους.

“ Ότι μπορούμε κάνουμε, δεν είναι λίγες και οι αρμοδιότητες που έχουμε, εξυπηρέτηση χρηστών, ανεύρεση βιβλιογραφίας, πολλές φορές και επεξεργασίας υλικού. Προσπαθούμε για το καλύτερο, αγαπάμε τη δουλειά μας και σεβόμαστε το χώρο εργασία μας και γι’ αυτό θέλουμε το καλύτερο, έστω και με αυτά τα μέσα. ”
Ειλικρινής και ίσως συγκινητική η απάντηση του ερωτώμενου, που εργάζεται στη βιβλιοθήκη του τμήματος Φυσικής – Πληροφορικής, και καλύπτει και τις απαιτήσεις των υπολοίπων.

Οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι έχουν και άλλες ιδέες, αρκετά πρωτότυπες, για την προώθηση της βιβλιοθήκης, ενώ δέκα από τους ερωτηθέντες θεωρούν ότι τα υπάρχοντα μέσα αρκούν, εφόσον μιλάμε για ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

<u>Μέσα Δημοσίων Σχέσεων</u>	Αρκούν τα μέσα που υπάρχουν	Να εφαρμοστούν και άλλα μέσα
	10 βιβλιοθηκονόμοι	30 βιβλιοθηκονόμοι

5.1.12 Οργάνωση των προσπαθειών

Λίγες ήταν οι περιπτώσεις που όλες αυτές οι προσπάθειες ήταν συντονισμένες.

“ Όσο και να προσπαθήσει ένας βιβλιοθηκονόμος, αν δεν υπάρχει στήριξη και υποστήριξη η προσπάθεια πέφτει στο κενό, και αν όχι στο κενό, δε φέρνει πάντα το επιθυμητό αποτέλεσμα”, υποστήριξε ερωτώμενος, από τη βιβλιοθήκη του παιδαγωγικού και συγκεκριμένα του τμήματος νηπιαγωγών.

Τα δύο μέσα που προαναφέρθηκαν φυλλάδια και ιστοσελίδες, είναι έργο των βιβλιοθηκονόμων με τη συμβολή κάποιου πληροφορικού. Οι περισσότερες βιβλιοθήκες, σύμφωνα με τους βιβλιοθηκονόμους πάντα, υποστήριξαν ότι απέκτησαν πρόσφατα ιστοσελίδα.

“Ορμώμενοι από την ευρεία χρήση του διαδικτύου σκεφτήκαμε ότι έτσι ίσως μπορούσαμε να προωθήσουμε τη βιβλιοθήκη. Έτσι, καταλήξαμε στη δημιουργία ιστοσελίδας.”, λέει ο εργαζόμενος του τμήματος μηχανολόγων μηχανικών.

“Θα πρέπει όμως να αναγνωρίσουμε και το πλεονέκτημα του online καταλόγου”, τονίζει ένας βιβλιοθηκονόμος, “έχει αυξήσει τη χρήση των βιβλιοθηκών και αυτό γιατί οι φοιτητές γνωρίζουν τη βιβλιοθήκη και μέσω του υλικού της”, υποστηρίζει ο βιβλιοθηκονόμος που εργάζεται στη βιβλιοθήκη της αρχιτεκτονικής.

Σε ότι αφορά τις ενημερώσεις που γίνονται από τους βιβλιοθηκονόμους, αυτές πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια χρήσης της βιβλιοθήκης από τους χρήστες και με φυλλάδια που αναφέρουν τον κανονισμό λειτουργίας της εκάστοτε βιβλιοθήκης.

“Σε αυτές τις ενημερώσεις χρειαζόμαστε στήριξη από το πανεπιστήμιο και τους καθηγητές. Οι φοιτητές χρειάζονται παρότρυνση για την πρώτη αλλά και για τις

επόμενες επισκέψεις τους στη βιβλιοθήκη”, υποστήριξε ένας από τους ερωτώμενους, του τμήματος παιδαγωγικού και η απάντηση του καλύπτει και τους υπόλοιπους ερωτηθέντες.

<u>Οργάνωση προσπαθειών</u>	<u>Καμία συντονισμένη προσπάθεια</u>
	40 βιβλιοθηκονόμοι

5.1.13 Είδος βιβλιοθήκης και Δημόσιες Σχέσεις

Ανάλογα με το είδος των βιβλιοθηκών είναι και τα μέσα των Δημοσίων Σχέσεων που χρησιμοποιούνται. Σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες δεν υπάρχουν εκδηλώσεις, σεμινάρια και γενικά μέσα προώθησης της βιβλιοθήκης.

Οι βιβλιοθηκονόμοι που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν ότι είναι το είδος της βιβλιοθήκης τέτοιο, που δεν τους δίνει τη δυνατότητα για οργάνωση διαφόρων εκδηλώσεων.

“Ο χώρος των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών δεν ενδείκνυται για εκδηλώσεις, είναι χώρος μελέτης ”, ήταν κάπως απόλυτη η απάντηση του βιβλιοθηκονόμου της κεντρικής βιβλιοθήκης του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου.

Για να πραγματοποιηθούν εκδηλώσεις και σεμινάρια πρέπει να υπάρχει παρότρυνση και συγκατάθεση από τα πανεπιστημιακά ιδρύματα.

Αντίθετα με αυτή την απάντηση, η απάντηση ενός άλλου ερωτώμενου που αναφέρει: “Ναι, εργαζόμαστε σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, αλλά κάποια σεμινάρια, κάποιες εκδηλώσεις, κάποιες ομιλίες θα προωθήσουν τη βιβλιοθήκη

μας”, υποστηρίζει η βιβλιοθηκονόμος του τμήματος ιταλικής γλώσσας και φιλολογίας.

<u>Είδος βιβλιοθήκης και Δημόσιες Σχέσεις</u>	Δεν υπάρχουν περιθώρια για εκδηλώσεις...
	40 βιβλιοθηκονόμοι

5.1.14 Χρήση των Ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών

Αποκλειστική χρήση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών είναι για δανεισμό, μελέτη βιβλίων και σε πολλές περιπτώσεις για χρήση του διαδικτύου. Σε κάποιες από τις βιβλιοθήκες δίνεται η δυνατότητα και για χρήση οπτικοακουστικού υλικού.

Η απάντηση της βιβλιοθηκονόμου, του τμήματος βιολογίας, που καλύπτει και τις υπόλοιπες απόψεις είναι: “Δυστυχώς δεν έχουμε να προσφέρουμε στους φοιτητές μας και χρήστες μας, κάτι παραπάνω, από υλικό προς δανεισμό και μελέτη, κάποια περιοδικά σχετικά με το αντικείμενο τους, και φυσικά τη χρήση του διαδικτύου.”

<u>Χρήση ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών</u>	Δανεισμός	Μελέτη	Διαδίκτυο	Οπτικοακουστικό υλικό
	✓	✓	✓	Σε κάποιες περιπτώσεις

5.1.15 Δημόσιες Σχέσεις και κοινό

Όλοι οι ερωτηθέντες συμφώνησαν ότι οι Δημόσιες Σχέσεις θα μπορούσαν να επηρεάσουν το κοινό θετικά, ως προς τη στάση του απέναντι στις βιβλιοθήκες. Αρκεί βέβαια, η βιβλιοθήκη να

μπορεί να προσφέρει όσα οι χρήστες ζητούν. Εδώ τέθηκε και το θέμα της Δια Βίου Εκπαίδευσης και της σημαντικότητας του ρόλου του Ακαδημαϊκού βιβλιοθηκονόμου.

“Πώς να προσφέρουμε στο κοινό, όταν και εμείς οι ίδιοι δεν έχουμε επαρκείς γνώσεις;”, λέει ο ερωτώμενος της βιβλιοθήκης αγρονόμων και τοπογράφων μηχανικών , ενώ η βιβλιοθηκονόμος που εργάζεται στο τμήμα αρχαιολογίας και ιστορίας της τέχνης συμπληρώνει με τη δική της απάντηση: “Η εμπειρία δεν επαρκεί, απλά βοηθάει. Ας ελπίσουμε οι νέοι συνάδελφοι να έχουν περισσότερες γνώσεις και να τις εφαρμόσουν.”

<u><i>Δημόσιες Σχέσεις Βιβλιοθηκών</i></u>	Θετική επίδραση στο κοινό
	✓

5.1.16 Επικοινωνιακή πολιτική

Όσον αφορά το ρόλο των Δημοσίων Σχέσεων στη διαμόρφωση της επικοινωνιακής πολιτικής των βιβλιοθηκών, όλοι πιστεύουν ότι είναι σημαντικός αλλά θεωρούν ότι είναι τομέας που τώρα ξεκινάει να χρησιμοποιείται οργανωμένα, οπότε προς το παρόν είναι μικρός.

“Επικοινωνιακή πολιτική, ωραίος όρος αλλά άγνωστος ακόμα, με την ουσιαστική του έννοια. Όλοι επικοινωνούμε, αλλά έχει αυτή η επικοινωνία το επιθυμητό αποτέλεσμα;”, φάνηκε να αναρωτιέται η ερωτώμενη, του τμήματος νεότερης και σύγχρονης ιστορίας, από την απάντηση που έδωσε.

Ως επικοινωνιακή πολιτική οι βιβλιοθηκονόμοι όρισαν τη συνεργασία μεταξύ προσωπικού, μεταξύ προσωπικού και

πανεπιστημίου, τη συνεργασία μεταξύ βιβλιοθηκών, το διαδανεισμό αλλά και τη συνεργασία της βιβλιοθήκης με άλλους φορείς.

Όλοι εδώ τόνισαν την αναγκαιότητα ύπαρξης ενός ατόμου για διεκπεραίωση αυτών των υποθέσεων και όλοι κατέληξαν ότι πρέπει να έχει γνώσεις Δημοσίων Σχέσεων.

“Αν θέλουμε σωστές και επιτυχημένες Δημόσιες Σχέσεις, πρέπει να απευθυνθούμε σε έναν υπεύθυνο, έστω και για κατευθυντήριες οδηγίες. Το ιδανικό βέβαια θα ήταν να αναλάβει εξ’ ολοκλήρου την προώθηση της βιβλιοθήκης και του έργου της. Αλλά από το τίποτα... ”, η πιο ουσιαστική απάντηση που δόθηκε από την κεντρική βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Μακεδονίας.

<u>Επικοινωνιακή πολιτική</u>	Συνεργασία μεταξύ προσωπικού	Συνεργασία προσωπικού & πανεπιστημίου	Συνεργασία μεταξύ βιβλιοθηκών	Διαδανει σμός
	✓	✓	✓	✓

5.1.17 Δημόσιες Σχέσεις, βιβλιοθηκονόμοι και μέλλον

Τέλος, όλοι οι βιβλιοθηκονόμοι συμφώνησαν ότι στο μέλλον θα πρέπει να υπάρχει μεγαλύτερη κατάρτιση κατά τη διάρκεια των σπουδών και κονδύλια για διαρκή επιμόρφωσή τους.

“Ελπίζω, στην αναγνώριση του κλάδου μας. Δε φυλάμε απλά τη γνώση, την προωθούμε και για να γίνει αυτό σωστά χρειάζεται επιμόρφωση και συνεχή προσπάθεια τόσο από τη μεριά μας όσο και από την πολιτεία”, η απάντηση-μήνυμα που έδωσαν όλοι,

καθένας με τον τρόπο τους , στο μέλλον των Δημοσίων Σχέσεων στις βιβλιοθήκες.

<u>Δημόσιες Σχέσεις –</u> <u>Βιβλιοθηκονόμοι και μέλλον</u>	Κατάρτιση και κονδύλια
	✓

5.2 Συμπεράσματα

Η ανάλυση των συνεντεύξεων είχε ως αποτέλεσμα τη συγκέντρωση στοιχείων που σχετίζονται κυρίως με τη χρήση των Δημοσίων Σχέσεων από τις βιβλιοθήκες και τους βιβλιοθηκονόμους και την εξοικείωση των τελευταίων με αυτές.

Σύμφωνα, λοιπόν, με τις απαντήσεις δεν υπάρχει εξοικείωση με τις Δημόσιες Σχέσεις, αν και είναι γνωστή η αναγκαιότητα και η χρησιμότητά τους.

Γίνονται φιλότιμες προσπάθειες για την εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων από τους βιβλιοθηκονόμους, αλλά χωρίς τη συμβολή κάποιου ειδικού.

Ενώ σχεδόν όλοι υποστήριξαν ότι οι Δημόσιες Σχέσεις είναι απαραίτητες για τη σωστή και εύρυθμη λειτουργία των βιβλιοθηκών, δύο από τους βιβλιοθηκονόμους θεωρούν ότι οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες μπορούν να λειτουργήσουν και να συνεχίσουν να υπάρχουν και χωρίς τη συμβολή των Δημοσίων Σχέσεων.

Τα πλεονεκτήματα εφαρμογής των Δημοσίων Σχέσεων εκτός από αναγνωρισιμότητα, σύμφωνα με τους ερωτηθέντες, είναι η αύξηση της χρήσης από το κοινό αλλά και η εξεύρεση επιπλέον πόρων, κάτι που η βιβλιοθήκη φαίνεται να έχει ανάγκη.

Τα υπάρχοντα μέσα προβολής των βιβλιοθηκών είναι τα ενημερωτικά φυλλάδια, οι ιστοσελίδες και οι ενημερώσεις από τους βιβλιοθηκονόμους. Όλες αυτές όμως οι ενέργειες δεν είναι οργανωμένες και συντονισμένες. Αποτελούν έργο των βιβλιοθηκονόμων και δεν έχουν πάντα τα καλύτερα αποτελέσματα.

Οι βιβλιοθηκονόμοι υποστήριξαν ότι ανάλογα με το είδος της βιβλιοθήκης εφαρμόζονται και οι ανάλογες Δημόσιες Σχέσεις. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες δεν είναι το ιδανικό μέρος για διαφόρων ειδών εκδηλώσεις και σεμινάρια.

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες χρησιμοποιούνται ως επί το πλείστον για δανεισμό, μελέτη βιβλίων, χρήση του διαδικτύου και σε ορισμένες φορές για χρήση οπτικοακουστικού υλικού.

Όλοι ανεξαιρέτως πιστεύουν ότι οι Δημόσιες Σχέσεις μπορούν να επηρεάσουν θετικά το κοινό, αρκεί οι βιβλιοθηκονόμοι να μπορούν να προσφέρουν όσα οι χρήστες ζητούν.

Ως επικοινωνιακή πολιτική οι βιβλιοθηκονόμοι όρισαν τη συνεργασία μεταξύ προσωπικού, μεταξύ προσωπικού και πανεπιστημίου, τη συνεργασία μεταξύ βιβλιοθηκών, το διαδανεισμό αλλά και τη συνεργασία της βιβλιοθήκης με άλλους φορείς.

Συμφώνησαν όλοι στην αναγκαιότητα ύπαρξης ενός ατόμου υπεύθυνου για τις Δημόσιες Σχέσεις.

Τέλος, από τους βιβλιοθηκονόμους τέθηκε το θέμα της Δια Βίου Εκπαίδευσης και του ρόλου Ακαδημαϊκού Βιβλιοθηκονόμου και έγινε φανερή η ανάγκη για περισσότερα κονδύλια και

επιμόρφωση των βιβλιοθηκονόμων για προώθηση της βιβλιοθήκης.

5.3 Συσχετισμός θεωρίας και έρευνας

Με την ολοκλήρωση της έρευνας και έπειτα από την καταγραφή των αποτελεσμάτων, έγινε μια σύγκριση θεωρίας και πράξης, με σκοπό να διευκρινιστεί αν όσα λέγονται θεωρητικά μπορούν να εφαρμοστούν και στην πράξη. Ένας επιπλέον λόγος αυτής της σύγκρισης ήταν να εντοπιστούν διαφορές και ομοιότητες για την εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων σε βιβλιοθήκες της Ελλάδας και του εξωτερικού.

Συγκρίνοντας τη θεωρία με την πράξη, είναι εύκολο να αντιληφθεί κανείς διαφορές, όχι ασήμαντες και μικρές, αλλά σημαντικές και άξιες λόγου.

Έτσι, ενώ η θεωρία μας λέει ότι οι Δημόσιες Σχέσεις αποτελούν επιτακτική ανάγκη, στην πράξη δε βλέπουμε την πλήρη εφαρμογή τους.

Από τη θεωρία φαίνεται ότι μη ολοκληρωμένες προσπάθειες δε έχουν επιθυμητά αποτελέσματα, στην εφαρμογή και επιτυχία των Δημοσίων Σχέσεων. Στη διάρκεια της έρευνας υπήρξαν μόνο προσπάθειες μη ολοκληρωμένες, μεμονωμένες και χωρίς συντονισμό.

Σε αντίθεση με το εξωτερικό, όπως φάνηκε από την έρευνα της θεωρίας, όπου οι βιβλιοθηκονόμοι ασχολούνται ο καθένας με ένα είδος εργασίας, στην Ελλάδα δε συμβαίνει κάτι τέτοιο. Όπως φάνηκε από την έρευνά μου, οι βιβλιοθηκονόμοι ασχολούνται με

όλες τις λειτουργίες της βιβλιοθήκης. Από την επιλογή, παραγγελία και επεξεργασία υλικού μέχρι και τις δημόσιες σχέσεις.

Όσον αφορά την εξοικείωση με τις Δημόσιες Σχέσεις, οι βιβλιοθηκονόμοι του εξωτερικού είναι πολύ πιο ενήμεροι από τους Έλληνες συναδέλφους. Οι γνώσεις τους είναι περισσότερες και πιο επαρκείς, άρα είναι πιο εύκολο να τις εφαρμόσουν από τους Έλληνες συναδέλφους.

Όπως φαίνεται και από το κεφάλαιο 2.2, η κατάσταση που επικρατεί σήμερα στην Ελλάδα, επικρατούσε στο εξωτερικό κατά τη δεκαετία του 1970-1980. Τα πρώτα χρόνια δηλαδή, εφαρμογής των Δημοσίων Σχέσεων στις βιβλιοθήκες. Η κατάσταση αυτή έχει πλέον αλλάξει στο εξωτερικό, όπως φαίνεται επίσης από το ίδιο κεφάλαιο. Χαρακτηριστικά, στην Κίνα, οι Δημόσιες Σχέσεις, αποτελούν μέρος μαθημάτων ή και αυτόνομο μάθημα, ενώ πολλές βιβλιοθήκες παρέχουν κατάρτιση σχετικά με τις Δημόσιες Σχέσεις.

Στο εξωτερικό δε χρειάζεται προσπάθεια για εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων από τις βιβλιοθήκες. Είναι κάτι αυτονόητο και τα μέσα που χρησιμοποιούνται είναι αποδοτικά σε σύγκριση με τα δεδομένα της Ελλάδας. Κατά τη δεκαετία του 1980, στο εξωτερικό άρχισαν να συστηματοποιούνται οι προσπάθειες για εφαρμογή προγράμματος Δημοσίων Σχέσεων σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Στα τέλη της δεκαετίας του 1980 και στις αρχές της επόμενης δεκαετίας, οι προσπάθειες αυτές (π.χ. εβδομάδα βιβλιοθήκης) εντατικοποιήθηκαν. Οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες τώρα αρχίζουν να αφυπνίζονται πάνω στο συγκεκριμένο τομέα.

Σε βιβλιοθήκες του εξωτερικού υπάρχει τμήμα Δημοσίων Σχέσεων ή έστω και υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων, όπου σε συνεργασία με τους βιβλιοθηκονόμους προωθεί τη λειτουργία και την εικόνα της βιβλιοθήκης. Κάτι ανάλογο στην Ελλάδα δεν υφίσταται ακόμη και οι προσπάθειες γίνονται από τους βιβλιοθηκονόμους, σε μια επιπλέον υποχρέωση.

Πέρα από τα γραφεία και τους υπεύθυνους Δημοσίων Σχέσεων, στο εξωτερικό δραστηριοποιούνται και απλοί άνθρωποι, δημιουργώντας και ομάδες βιβλιοθηκών (π.χ. FOLA Αυστραλία) προωθώντας έτσι το έργο και τη λειτουργία της βιβλιοθήκης. Στην Ελλάδα, δεν έχει γίνει ακόμη γνωστή κάποια τέτοια ομάδα ή οργάνωση, μόνο κάποιοι ιδιώτες κάνουν δωρεές υλικού προς τις βιβλιοθήκες.

Άλλη μια αντίθεση Ελλάδας και εξωτερικού είναι η ύπαρξη Δημοσίων Σχέσεων σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Στο εξωτερικό οι Δημόσιες Σχέσεις θεωρούνται απαραίτητες για κάθε βιβλιοθήκη ανεξάρτητα με το είδος της. Αυτή η άποψη δεν είναι καθολική στην Ελλάδα.

Έτσι, ενώ και στο εξωτερικό στις πρώτες δεκαετίες η εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων ήταν πιο έντονη στις δημόσιες βιβλιοθήκες, όπως φαίνεται και στο κεφάλαιο 2.2 της παρούσας εργασίας, η κατάσταση αυτή με το πέρασμα του χρόνου άλλαξε. Το ίδιο φαινόμενο παρατηρείται και στις βιβλιοθήκες της Ελλάδας.

Άλλη μια διαφορά ανάμεσα σε βιβλιοθήκες του εξωτερικού και του ελληνικού χώρου είναι η χρήση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Έτσι, στο εξωτερικό οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι απαραίτητο μέσο για την ολοκλήρωση των σπουδών ενός φοιτητή, σε αντίθεση με την Ελλάδα. Στην Ελλάδα, οι

ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες δεν έχουν τέτοιο ρόλο. Αυτό δεν οφείλεται μόνο στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας τους αλλά και στο επίπεδο των σπουδών.

Σε όλη τη θεωρητική μου μελέτη, γίνονται αναφορές για τυπικά προγράμματα επικοινωνίας με γραπτούς στόχους, κανένας όμως από τους βιβλιοθηκονόμους δεν ανέφερε κάτι ανάλογο.

Εντύπωση προκαλεί επίσης, η μεγάλη χρονική απόσταση που έχει η Ελλάδα σε σχέση με το εξωτερικό για τη χρήση και εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων σε βιβλιοθήκες. Σχεδόν 30 χρόνια! Και ακόμη είμαστε σε αρχικό στάδιο, σύμφωνα με τους βιβλιοθηκονόμους.

Τελικό συμπέρασμα είναι ότι η θεωρία απέχει πολύ από την πράξη. Και αυτό διότι όλοι οι βιβλιοθηκονόμοι που έλαβαν μέρος στην έρευνα, αν και γνωρίζουν και αναγνωρίζουν τα πλεονεκτήματα των Δημοσίων Σχέσεων, ακόμη δεν έχουν καταφέρει να τα εφαρμόσουν στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Παρόλα αυτά όμως φαίνεται ότι η Ελλάδα ακολουθεί τα βήματα του εξωτερικού και οι εργαζόμενοι στις βιβλιοθήκες ελπίζουν σε ανάλογα αποτελέσματα.

Κεφάλαιο 6 : Προτάσεις

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας κατέστησε έκδηλο ότι οι Δημόσιες Σχέσεις έχουν εισέλθει πλέον δυναμικά στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Θεσσαλονίκης. Από το 1994, που εντατικοποιήθηκαν οι προσπάθειες του εκσυγχρονισμού των βιβλιοθηκών αυτών, μέχρι σήμερα έχουν γίνει ουσιαστικά βήματα στον τομέα αυτόν. Ωστόσο, θεωρείται απαραίτητη η διαρκής επαγρύπνηση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, ώστε να είναι εφικτή η παροχή των καλύτερων δυνατών υπηρεσιών στους χρήστες τους. Παρακάτω παραθέτονται ορισμένες προτάσεις που θα μπορούσαν να εφαρμοστούν από τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες για την επίτευξη του σκοπού αυτού, αλλά και ορισμένες κατευθύνσεις για περαιτέρω έρευνα.

Ειδικότερα, προτείνεται στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες:

- *η δημιουργία οργανωμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων.* Όπως επισημάνθηκε σε προηγούμενα κεφάλαια η χρήση και εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων από τους βιβλιοθηκονόμους επηρεάζεται άμεσα από την εκπαίδευση που έχουν λάβει. Για το λόγο αυτό κρίνεται σκόπιμη η διοργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε τακτά χρονικά διαστήματα για την εξοικείωση και την ενημέρωση του προσωπικού. Ωστόσο, η εκπαίδευση αυτή οφείλει να έχει καθολικό χαρακτήρα, ώστε να εξασφαλίζεται το δικαίωμα συμμετοχής του συνόλου των εργαζομένων της εκάστοτε βιβλιοθήκης. Επίσης, σημαντική είναι η παροχή

κινήτρων στους βιβλιοθηκονόμους για την προσέλκυση του ενδιαφέροντος τους στη συνεχιζόμενη εκπαίδευση.

- *η δημιουργία πολιτικής για την ανάπτυξη των Δημοσίων Σχέσεων.* Η πολιτική μιας βιβλιοθήκης εκφράζει τον προγραμματισμό των ενεργειών, τους σκοπούς και τους στόχους της για το μέλλον. Ειδικότερα, όσον αφορά στις Δημόσιες Σχέσεις, η πολιτική καθορίζει τη δράση της βιβλιοθήκης ως προς την εκπαίδευση στις Δημόσιες Σχέσεις αλλά και τη γενικότερη ανάπτυξη τους. Ταυτόχρονα, η πολιτική προσδιορίζει τις κατευθύνσεις που θα ακολουθηθούν από την εκάστοτε βιβλιοθήκη. Η πολιτική αυτή, μάλιστα, θα πρέπει να διατυπώνεται γραπτώς, ώστε να είναι αναλυτική και σταθερή.
- *η σύσταση τμήματος Δημοσίων Σχέσεων.* Η ύπαρξη διαφορετικών τμημάτων στον οργανισμό μιας βιβλιοθήκης, συμβάλλει στον καταμερισμό των ενεργειών μεταξύ του προσωπικού τους. Έτσι, η δημιουργία ενός τμήματος που θα έχει ως αντικείμενο απασχόλησης τις Δημόσιες Σχέσεις θεωρείται απαραίτητη για κάθε ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη, καθώς το τμήμα αυτό θα φέρει την ευθύνη για την ανάπτυξη των Δημοσίων Σχέσεων, τη διοργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για το προσωπικό, αλλά και την παρακολούθηση των εξελίξεων τους.

Επίσης, θεωρείται χρήσιμη η περαιτέρω διερεύνηση ορισμένων θεμάτων, όπως:

- *ποιες είναι οι ανάγκες του προσωπικού των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών της Θεσσαλονίκης για εκπαίδευση στις Δημόσιες Σχέσεις;* Από τα αποτελέσματα μιας ανάλογης

έρευνας θα επισημαίνονταν οι συγκεκριμένες εκπαιδευτικές ανάγκες των βιβλιοθηκονόμων ως προς τη χρήση και εφαρμογή των Δημοσίων Σχέσεων. Έτσι, με την αξιοποίηση των στοιχείων αυτών θα μπορούσαν να οργανωθούν εκπαιδευτικά προγράμματα, που να ανταποκρίνονται πλήρως στις απαιτήσεις των εργαζομένων των βιβλιοθηκών αυτών.

Τέλος, θα πρέπει να επισημανθεί ότι μέχρι στιγμής οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες έχουν ερευνηθεί ελάχιστα. Θεωρείται, λοιπόν, απαραίτητη η διεξαγωγή ερευνών στο χώρο για την αποτίμηση της κατάστασης που επικρατεί.

Παράρτημα Ι

Συνέντευξη

Προσωπικά στοιχεία

1. Φύλο: Άνδρας Γυναίκα
2. Πόσο χρονών είστε;
- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 18-30 | <input type="checkbox"/> 51-60 |
| <input type="checkbox"/> 31-40 | <input type="checkbox"/> 61 και πάνω |
| <input type="checkbox"/> 41-50 | |
3. Πόσα χρόνια προϋπηρεσίας έχετε;
- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 0-5 | <input type="checkbox"/> 16-20 |
| <input type="checkbox"/> 6-10 | <input type="checkbox"/> 21 και πάνω |
| <input type="checkbox"/> 11-15 | |
4. Σε ποιο τμήμα της βιβλιοθήκης σας εργάζεστε (π.χ. δανεισμό);
5. Πόσο εξοικειωμένος θεωρείτε ότι είστε με τις Δημόσιες Σχέσεις;
- Καθόλου Λίγο Μέτρια Αρκετά Πολύ
6. Έχετε κάποια ευθύνη ως προς τις Δημόσιες Σχέσεις;

Ναι Όχι

Ερωτήσεις Συνέντευξης

1. Η εκπαίδευση που λάβατε σχετικά με τους τρόπους ανάπτυξης των Δημοσίων Σχέσεων είναι αρκετή;
2. Χρησιμοποιούνται οι Δημόσιες Σχέσεις από τη βιβλιοθήκη;
3. Αν όχι, για ποιο λόγο;
4. Ποιες μέθοδοι των Δημοσίων Σχέσεων προωθούνται από την πολιτική της βιβλιοθήκης σας;
5. Την υλοποίηση της τεχνικής των Δημοσίων Σχέσεων έχει αναλάβει κάποιος ειδικός των δημοσίων σχέσεων, κάποιος βιβλιοθηκονόμος με ειδίκευση στις δημόσιες σχέσεις ή ένας απλός βιβλιοθηκονόμος και γιατί;
6. Πιστεύετε ότι χρειάζονται οι Δημόσιες Σχέσεις στη βιβλιοθήκη;
7. Με ποιον τρόπο μπορεί η βιβλιοθήκη να χρησιμοποιήσει τις Δημόσιες Σχέσεις;
8. Μπορεί οι σωστές Δημόσιες Σχέσεις να επηρεάζουν το κοινό που επισκέπτεται τις βιβλιοθήκες και με ποιον τρόπο;
9. Ποιος ο ρόλος των Δημοσίων Σχέσεων στη διαμόρφωση της επικοινωνιακής πολιτικής των βιβλιοθηκών;

Ευχαριστώ για το χρόνο σας.

Παράρτημα ΙΙ

(Κεφαλαίου 4)

ΑΤΥΧΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΩΝ ΤΗΣ ΠΕΝΣΥΛΒΑΝΙΑ, 1906

Το 1903 και το 1906 υιοθετήθηκαν πολύ αυστηροί κανονισμοί για τους σιδηροδρόμους. Αυτό ανάγκασε τον πρόεδρο των σιδηροδρόμων της Πενσυλβάνια (Alexander J. Cassatt), να απευθυνθεί στο Ivy Ledbetter Lee προκειμένου να του παράσχει τις συμβουλές του αναφορικά με τον τρόπο αντιμετώπισης του Τύπου και του κοινού.

Ο Lee πίστευε στην απόλυτη αλήθεια στις σχέσεις με τον Τύπο. Η συμπεριφορά του δυσαρέστησε τους παλαίμαχους σιδηροδρομικούς, οι οποίοι ήταν της γνώμης ότι η αποκάλυψη γεγονότων σχετικά με ατυχήματα θα φόβιζε τους πελάτες.

Πολύ σύντομα, ο Lee είδε την χρυσή ευκαιρία για να βάλει τις ιδέες του σε πράξη. Ένα τρένο εκτροχιάστηκε στην κεντρική γραμμή της Εταιρίας Σιδηροδρόμων της Πενσυλβάνια, κοντά στην πόλη Γκαπ. Σύμφωνα με τα μέχρι τότε κρατούντα, η εταιρία προσπάθησε να αποκρύψει όλα τα συμβάντα.

Όταν ο Lee πληροφορήθηκε για το ατύχημα, ανέλαβε τον έλεγχο της κατάστασης. Ειδοποίησε τους δημοσιογράφους και τους

κάλεσε να επισκεφθούν τον τόπο του ατυχήματος με έξοδα της εταιρίας. Επιπλέον έθεσε στην διάθεσή τους όλα τα απαραίτητα εργαλεία και ανέσεις και τους έδωσε πληροφορίες που οι ίδιοι οι δημοσιογράφοι δεν είχαν σκεφθεί να ρωτήσουν.

Τα διευθυντικά στελέχη της εταιρίας ήταν κατάφορα δυσαρεστημένα με τις πρωτοβουλίες αυτές, οι οποίες θεωρήθηκαν ως άχρηστες και καταστροφικές. Διότι, πώς θα μπορούσε η διατυμπάνιση τέτοιων κακών ειδήσεων να μην οδηγήσει στην απώλεια επιβατών και στην έλλειψη εμπιστοσύνης για την μεταφορά φορτίων;

Την ίδια περίπου χρονική στιγμή, ένα άλλο σιδηροδρομικό δυστύχημα κτύπησε την ανταγωνίστρια εταιρία, την New York Central. Η εταιρία αυτή, συνεχίζοντας την μακρόχρονη τακτική της, προσπάθησε να αποφύγει τον τύπο και να περιορίσει τη ροή των πληροφοριών σχετικά με το ατύχημα. Ο Τύπος, έχοντας ήδη δοκιμάσει την τακτική του Lee στις Δημόσιες Σχέσεις, τη συνέκρινε με την τακτική της New York Central και εξοργίστηκε με την συμπεριφορά της. Τα κύρια άρθρα των εφημερίδων επιδοκίμασαν την Εταιρία Σιδηροδρόμων της Πενσυλβάνια, ενώ αποδοκίμασαν την New York Central. Οι προσπάθειες του Lee οδήγησαν σε θετική δημοσιότητα, αύξησαν την αξιοπιστία των Σιδηροδρόμων της Πενσυλβάνια και είχαν ως αποτέλεσμα τη δημιουργία άριστων και εποικοδομητικών σχέσεων με τον τύπο. Αυτοί που μέχρι τότε ασκούσαν κριτική στον Lee σιώπησαν μια και καλή.

Πηγή: *O. Baskin-C.Aronoff-D.Lattimore, Δημόσιες Σχέσεις, το Επάγγελμα και η Άσκησή του, 4^η Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις Παπαζηση, Αθήνα 2001*

Παράρτημα ΙΙΙ

ΚΩΔΙΚΑΣ ΤΩΝ ΑΘΗΝΩΝ

(πηγή: ιστοσελίδα CERP)

International Code of Ethics (Code of Athens)

Author: Lucien Matrat , France

Adopted in Athens , May 1965 by CERP and IPRA

CONSIDERING that all Member countries of the United Nations Organisation have agreed to abide by its Charter which reaffirms "its faith in fundamental human rights, in the dignity and worth of the human person" and that having regard to the very nature of the profession, Public Relations practitioners in these countries should undertake to ascertain and observe the principles set out in this Charter;

CONSIDERING that, apart from "rights", human beings have not only physical or material needs but also intellectual, moral and social needs, and that their rights are of real benefit to them only insofar as these needs are essentially met;

CONSIDERING that, in the course of their professional duties and depending on how these duties are performed, Public Relations practitioners can substantially help to meet these intellectual, moral and social needs;

And lastly, **CONSIDERING** that the use of the techniques enabling them to come simultaneously into contact with millions

of people gives Public Relations practitioners a power that has to be restrained by the observance of a strict moral code.

On all these grounds, all members of the International Public Relations Association agree to abide by this International Code of Ethics, and that if, in the light of evidence submitted to the Council, a member should be found to have infringed this Code in the course of his/her professional duties, he/she will be deemed to be guilty of serious misconduct calling for an appropriate penalty.

Accordingly, each member:

SHALL ENDEAVOUR

1. To contribute to the achievement of the moral and cultural conditions enabling human beings to reach their full stature and enjoy the indefeasible rights to which they are entitled under the "Universal declaration of Human Rights";
2. To establish communications patterns and channels which, by fostering the free flow of essential information, will make each member of the group feel that he/she is being kept informed, and also give him/her an awareness of his/her own personal involvement and responsibility, and of his/ her solidarity with other members;
3. To conduct himself/herself always and in all circumstances in such a manner as to deserve and secure the confidence of those with whom he/she comes into contact;
4. To bear in mind that, because of the relationship between his/her profession and the public, his/her conduct - even in

private - will have an impact on the way in which the profession as a whole is appraised;

SHALL UNDERTAKE

5. To observe in his/her professional duties, the moral principles and rules of the "Universal Declaration of Human Rights";

6. To pay due regard to, and uphold human dignity and to recognise the right of each individual to judge for himself/herself;

7. To establish the moral, psychological and intellectual conditions for dialogue in its true sense, and to recognise the rights of these parties involved to state their case and express their views;

8. To act, in all circumstances, in such a manner as to take account of the respective interests of the parties involved; both the interests of the organisation which he/she serves and the interests of the publics concerned;

9. To carry out his/her undertakings and commitments which shall always be so worded as to avoid any misunderstanding, and to show loyalty and integrity in all circumstances so as to keep the confidence of his/her clients or employers, past or present, and all of the publics that are affected by his/her actions;

SHALL REFRAIN FROM

10. Subordinating the truth to other requirements;

11. Circulating information which is not based on established and ascertainable facts;

12. Taking part in any venture or undertaking which is unethical or dishonest or capable of impairing human dignity or integrity;

13. Using any "manipulative" methods or techniques designed to create subconscious motivations which the individual cannot control of his/her own free will and so cannot be held accountable for the action taken on them.

Παράρτημα IV

ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ

(πηγή: ιστοσελίδα IPRA)

Το Μάιο του 1961 στη Βενετία υιοθετήθηκε από την Διεθνή Ένωση Δημοσίων Σχέσεων (International Public Relation Association IPRA)

A. Personal and Professional Integrity

- It is understood that by personal integrity is meant the maintenance of both high moral standards and a sound reputation.
- By professional integrity is meant observance of the Constitution rules and, particularly, the Code as adopted by IPRA.

B. Conduct towards Clients and Employers

1. A member has a general duty of fair dealing towards his/her clients or employers, past and present.
2. A member shall not represent conflicting or competing interests without the express consent of those concerned.
3. A member shall safeguard the confidences of both present and former clients or employers.

4. A member shall not employ methods tending to be derogatory of another member's client or employer.

5. In performing services for a client or employer a member shall not accept fees, commission or any other valuable consideration in connection with those services from anyone other than his/her client or employer without the express consent of his/her client or employer, given after a full disclosure of the facts.

6. A member shall not propose to a prospective client that his/her fees or other compensation be contingent on the achievement of certain results; nor shall he/she enter into any fee agreement to the same effect.

C. Conduct towards the Public and the Media

1. A member shall conduct his/her professional activities with respect to the public interest and for the dignity of the individual.

2. A member shall not engage in practice which tends to corrupt the integrity of channels of public communication.

3. A member shall not intentionally disseminate false or misleading information.

4. A member shall at all times seek to give a faithful representation of the organisation which he/she serves.

5. A member shall not create any organisation to serve some announced cause but actually to serve an undisclosed special or private interest of a member or his/her client or employer, nor shall he/she make use of it or any such existing organisation.

D. Conduct towards Colleagues

1. A member shall not intentionally injure the professional reputation or practice of another member. However, if a member has evidence that another member has been guilty of unethical,

illegal or unfair practices, including practices in violation of this Code, he/she should present the information to the Council of IPRA.

2. A member shall not seek to supplant another member with his employer or client.

3. A member shall co-operate with fellow members in upholding and enforcing this Code.

Βιβλιογραφία

- Baskin Otis, Aronoff Graig and Lattimore Dan, (Μετάφραση Ελένα Αντωνοπούλου), (2001), *Δημόσιες Σχέσεις - Το Επάγγελμα και η Άσκησή του*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.
- Brindley, Lynne. *Public relations and publicity*. In: *Academic Library management*. LA, 1990, p.249-254
- Center H. Allen and Jackson Patrick, (2003), *Public Relations Practices, Managerial Case Studies and Problems*, Fifth Edition, Prentice Hall, London.
- Cutlip M. Scott, Center H. Allen and Broom M. Glen, (2000), *Effective Public Relations*, Eighth Edition, Prentice Hall, London.
- Evans, E. G., Anthony J. Amodeo, and Thomas L. Carter. (1992), *Introduction to library public services*. Englewood, Colo: Libraries Unlimited.
- Glashoff, Iliona. (1998), "The division of libraries serving the general public: a survey". Proceedings of the 64th IFLA General Conference, Amsterdam, 16-21 August 1998. [Online]. Available: <http://www.ifla.org/IV/ifla64/101-87e.htm> (τελευταία πρόσβαση 15/06/2007)
- International Federation of Library Association (IFLA). (2001), *The public library services: IFLA/UNESCO guidelines for development*. Munchen: Saur.

- International Federation of Library Association (IFLA). (2004), *Public libraries section*. [Online]. Available: <http://www.ifla.org/VII/s8/annual/sp08-2005.html> (τελευταία πρόσβαση 10/07/2007)
- Kitchen J. Philip, (2000), *Public Relations Principles and Practice*, Thomson, London.
- Marshall, Nancy J. (2001) Public relations in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, vol.27, n.2, March, p.116-121
- Montanelli, D. S., and P. F. Strenstrom, eds. (1999), *People come first: user-centered academic library service*. Chicago: Association of College and Research Libraries.
- PULMAN Network. (2004b), *Public library services for children and schools*. [Online]. Available: <http://www.pulmanweb.org/dgms/section1/ChildrenSchools1.htm> (τελευταία πρόσβαση 21 Ιουνίου 2007)
- PULMAN Network. (2004c), *Public library services supporting education in adult life*. [Online]. Available: <http://www.pulmanweb.org/DGMS/section1/AdultLife.htm> (τελευταία πρόσβαση 10 Σεπτεμβρίου 2007)
- Rogers, Rutherford and Weber, David C. (1971), *University Library Administration*. The Wilson Comp., New York.
- Usherwood, Bob. (1974), *Library public relations: an introduction*. In: *Management* / edited by Gileon Holryd. London: Clive Bingley, p.115-133.
- Wilcox L. Dennis, Ault H. Phillip, Agee K. Warren and Cameron T. Glen, (2000), *Public Relations Strategies and Tactics*, Sixth Edition, Addison-Wesley Educational Publishers Inc, New York.
- Δρανδάκης, Παύλος. *Μεγάλη Ελληνική Εγκυκλοπαίδεια*. 2^η έκδ. Αθήναι: Φοίνιξ, (1957), τ. 7, λήμμα *Βιβλιοθήκη Εθνική*

- Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδος. *Πολιτιστικές Στατιστικές*, έτη 1995-1997. Αθήνα: ΕΣΥΕ, (2000) (τελευταία έκδοση).
- *Εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Λαρούς Μπριτάννικα* / έκδοση συνεργασίας Grande Encyclopedie Larousse, Encyclopaedia Britannica, Εκδοτικός Οργανισμός Πάπυρος, Αθήνα: Πάπυρος, 1981-1994. τ. 14, λήμμα *Βιβλιοθήκη*
 - Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών. *Ιστορία της Γραφής ανά τον Κόσμο (3000 π.Χ. έως σήμερα): κατάλογος έκθεσης*. Αθήνα, ΕΚΠΑ, Κτήριο Κωστή Παλαμά, 31.10.2002-30.11.2002
 - *Ιστορία του Ελληνικού Έθνους*. Αθήνα: Εκδοτική Αθηνών, 1970- . τόμοι Ε', ΣΤ', ΙΑ', ΙΒ'.
 - Κοκκίνης, Σπύρος. (1981), *Βιβλιοθήκες και Βιβλία, ή τα σκοτάδια με αριθμούς*. Σύγχρονη Εποχή, Αθήνα.
 - Κουτούπης Θαλής, (2005), *Πρακτικός Οδηγός Δημοσίων Σχέσεων*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα, Θεσσαλονίκη.
 - Κουτούπης Θαλής, (2005), *Πρακτικός Οδηγός Διαφήμισης*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα, Θεσσαλονίκη.
 - Κουτούπης Θαλής, (2005), *Πρακτικός Οδηγός Χορηγίας*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα, Θεσσαλονίκη.
 - Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. (2001), *Αποτίμηση βιβλιοθηκών και υπηρεσιών πληροφόρησης*. Ιωάννινα: ΜΟΠΑΒ.
 - Μπώκος, Γ. Δ. (2001), *Εισαγωγή στην επιστήμη της πληροφόρησης*. Παπασωτηρίου, Αθήνα.
 - *Νεώτερον εγκυκλοπαιδικόν λεξικόν: μεθοδική και συστηματική συμπύκνωσις και εκλαϊκευσις όλων των ανθρωπίνων γνώσεων*. Αθήναι: 'Ηλιος, [195-]-1960 τ.4 λήμμα *Βιβλιοθήκη*.
 - Πανηγυράκης Γ., Βεντούρα - Νεοκοσμίδη Ζ. (2001), *Σύγχρονη Διοικητική Δημοσίων Σχέσεων*, Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα.

- Παπαδημητρίου - Γεωργάκη, Δανάη. *Marketing και βιβλιοθήκες: ένας γάμος από συμφέρον*. Σύγχρονη Βιβλιοθήκη, τεύχ.7, Μάρτιος 2001, σ.14-16
- Παπαλεξανδρή Νάνσυ, (2001), *Δημόσιες Σχέσεις, Η Λειτουργία της Επικοινωνίας στη Σύγχρονη Επιχείρηση*, Εκδόσεις Γ. Μπένου, Αθήνα.
- Σουΐδας. *Suidae Lexicon, Graece & Latine: textum Graecum cum manuscriptis codicibus collatum a quamplurimis mendis purgavit notisque perpetuis illustravit / versionem Latinam Aemilii Porti innumeris in locis correxit, indicesque auctorum & rerum adjecit Ludolphus Kusterus*. Cantabrigie: Typis Academicis, MDCCV [1705] (3 vols)
- Στάικος, Κωνσταντίνος Σπ.(1996) *Βιβλιοθήκη: από την αρχαιότητα έως την Αναγέννηση και σημαντικές ουμανιστικές και μοναστηριακές βιβλιοθήκες (3000 π.Χ.- 1600 μ.Χ.)*. Αθήνα.
- Φέσσα, Ρ., και Κ. Λίτσα. (1970), *Η βιβλιοθήκη, οργάνωση - λειτουργία*. Ίδρυμα Ευγενίδου, Αθήνα.