

# Πίνακας περιεχομένων

Βιογραφικό.....	13
Πρόλογος.....	15

## κεφάλαιο 1

### Η ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

1. ΑΦΕΤΗΡΙΑΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΣΤΗΝ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ .....	18
1.1 Η εποχή του Ivy Lee.....	20
1.2 Η εποχή του Bernays .....	21
1.3 Η περίοδος της κρίσης του 1929 – «New deal» – Β΄ Παγκόσμιος Πόλεμος .....	22
2. Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ .....	23
2.1 Οι δημόσιες σχέσεις στην Ελλάδα .....	23
3. Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ.....	25
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 1.....	27

## κεφάλαιο 2

### Η ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

1. ΕΡΜΗΝΕΥΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΟΥ ΟΡΟΥ «ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ» .....	29
2. ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ.....	30
3. ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ .....	30
4. ΟΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΩΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	34
5. ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ.....	37
6. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΕΝΝΟΙΩΝ .....	38
7. ΠΕΔΙΑ ΔΡΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ.....	40
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 2.....	41
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ .....	42

## κεφάλαιο 3

### Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

1. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ .....	45
2. ΕΙΚΟΝΑ (IMAGE) .....	46
3. Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΦΗΜΗ.....	53

4. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ .....	57
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 3. ....	59

κεφάλαιο 4

**ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ**

1. ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ. ....	61
2. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ. ....	67
3. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ. ....	69
4. ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΗΜΕΡΑ. ....	70
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 4. ....	73
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 4. ....	74
ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ .....	77

κεφάλαιο 5

**ΟΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ**

1. ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ. ....	81
2. ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ .....	84
3. ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ. ....	85
4. ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ .....	87
5. ΑΜΕΣΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ .....	88
6. ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ. ....	90
7. ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ – ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ .....	90
7.1 Ποιες είναι οι ομοιότητες και οι διαφορές μεταξύ Διαφήμισης και Δημοσίων Σχέσεων. ....	92
8. ΠΡΟΠΑΓΑΝΔΑ .....	93
9. ΟΜΑΔΑ ΠΙΕΣΗΣ (LOBBY) .....	95
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 5. ....	96
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 5 .....	97

κεφάλαιο 6

**ΚΟΙΝΟ – ΚΟΙΝΗ ΓΝΩΜΗ – ΕΡΕΥΝΑ ΚΟΙΝΗΣ ΓΝΩΜΗΣ**

1. Η ΜΑΖΑ .....	107
1.1 Το πλήθος .....	108
1.2 Ο όχλος .....	108
1.3 Μεταστροφή του πλήθους σε όχλο – Οχλαγωγία. ....	109
1.4 Χαρακτηριστικά του όχλου .....	109
2. ΚΟΙΝΟ. ....	110
2.1 Κοινό και δημόσιες σχέσεις .....	110
3. ΓΝΩΜΗ .....	113
3.1 Διαμόρφωση της ατομικής γνώμης .....	113
3.2 Παράγοντες που επηρεάζουν τη διαμόρφωση γνώμης .....	114

3.3 Κριτήρια αξιολόγησης της ατομικής γνώμης .....	114
4. ΚΟΙΝΗ ΓΝΩΜΗ .....	114
5. ΕΡΕΥΝΑ ΚΟΙΝΗΣ ΓΝΩΜΗΣ .....	117
5.1 Είδη ερευνών .....	117
5.2 Η έρευνα στο διαδίκτυο .....	118
5.3 Η έρευνα στις δημόσιες σχέσεις .....	118
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 6 .....	119

## κεφάλαιο 7

**ΟΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΑ ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ**

1. ΣΥΝΤΟΜΗ ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ .....	121
2. ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΜΜΕ .....	123
3. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ .....	124
4. ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΩΝ ΜΜΕ ΜΕ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ .....	126
5. ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ .....	130
6. ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΤΥΠΟΥ .....	131
7. ΕΚΣΤΡΑΤΕΙΑ ΤΥΠΟΥ .....	134
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 7 .....	136
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 7 .....	137
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ .....	141

## κεφάλαιο 8

**ΟΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΑ SOCIAL MEDIA**

1. ΤΑ SOCIAL MEDIA .....	143
2. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ SOCIAL MEDIA .....	143
3. ΜΟΡΦΕΣ ΤΩΝ SOCIAL MEDIA .....	144
4. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ – ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ SOCIAL MEDIA .....	145
5. Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ SOCIAL MEDIA ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ .....	146
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 8 .....	152
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ .....	153

## κεφάλαιο 9

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ**

1. ΧΟΡΗΓΙΑ .....	155
2. ΤΟ «WORD OF MOUTH» ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ .....	163
3. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ .....	164
4. ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ .....	169
5. ΣΥΝΕΔΡΙΟ .....	172
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 9 .....	184
ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ .....	185

κεφάλαιο 10

**ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ (ΕΚΕ)**

1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΕΚΕ .....	192
2. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΚΕ .....	192
2. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΚΕ .....	193
4. ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΚΕ .....	194
5. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΚΕ .....	195
6. ΤΑ ΜΕΡΗ ΠΟΥ ΣΥΜΠΡΑΤΤΟΥΝ ΣΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΕΚΕ. ....	197
7. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΕΚΕ. ....	197
8. ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΚΕ .....	200
9. ΟΦΕΛΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΚΕ .....	201
10. Η ΕΚΕ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ .....	202
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 10 .....	204
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ .....	205

κεφάλαιο 11

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

1. ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ .....	211
2. ΠΩΣ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΤΕ ΕΝΑ ΣΧΕΔΙΟ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ .....	211
3. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ .....	212
4. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΚΡΙΣΗΣ .....	217
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 11 .....	221
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 11 .....	222
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ .....	224
Ορολογία δημοσίων σχέσεων .....	227
Βιβλιογραφία .....	229