



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πειραιά
Τεχνολογικού Τομέα



Επιχειρησιακές Επικοινωνίες

Ενότητα # 6: Ανάλυση Περιεχομένου

Πρόδρομος Γιαννάς

Καθηγητής

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πειραιά Τεχνολογικού Τομέα**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο την αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Σκοπός Ενότητας

Στόχος της ενότητας είναι η εκμάθηση της ανάλυσης περιεχομένου ως μεθόδου ανάλυσης κειμένων και η εφαρμογή της σε εταιρικά κείμενα (πχ, ετήσιοι απολογισμοί και εκθέσεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και βιωσιμότητας)



Περιεχόμενα

- Στόχος της Ανάλυσης Περιεχομένου
- Χρήση της μεθόδου της Ανάλυσης Περιεχομένου
- Εφαρμογές της Ανάλυσης Περιεχομένου
- Διακριτές Φάσεις Ανάλυσης Περιεχομένου
- Μονάδα Μέτρησης & Κατηγορία
- Πιστότητα και Εγκυρότητα Κατηγοριών
- Σε τι συνίσταται η Ανάλυση Περιεχομένου
- Μονάδες Ανάλυσης

Στόχος της Ανάλυσης Περιεχομένου

- Η ΑΠ στοχεύει στην «αντικειμενική, συστηματική και ποσοτική περιγραφή του φανερού περιεχομένου της επικοινωνίας γραπτού ή προφορικού λόγου»
- Η ΑΠ μπορεί να είναι ποσοτική, ποιοτική ή μεικτής μορφής

Χρήση της μεθόδου της Ανάλυσης Περιεχομένου

- Η ΑΠ μέθοδος χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό:
 - α) των χαρακτηριστικών του περιεχομένου,** καταγραφή των χαρακτηριστικών των μηνυμάτων σε διάφορες χρονικές περιόδους.
 - β) των χαρακτηριστικών του πομπού της επικοινωνίας,** τι υλικό έχει παραχθεί από τον δημιουργό
 - γ) των χαρακτηριστικών των αποδεκτών της επικοινωνίας και των επιπτώσεών της σε αυτούς,** ποιοι είναι οι αποδέκτες και τι επιπτώσεις (στάσεις, αντιδράσεις, κα) προκαλεί το μήνυμα στους αποδέκτες

Εφαρμογές της Ανάλυσης Περιεχομένου

- Η ΑΠ αναφέρεται κυρίως σε γραπτά κείμενα όπως βιβλία, εφημερίδες, περιοδικά, κοινοβουλευτικοί λόγοι, κηρύγματα, εκθέσεις-απολογισμοί, δελτία τύπου, σλόγκαν, προπαγανδιστικά φυλλάδια κ.λ.π.
- Η ΑΠ όμως δεν περιορίζεται μόνο σε γραπτά κείμενα. Πολλές αναλύσεις αφορούν ραδιοφωνικές εκπομπές, προφορικούς λόγους, συνεντεύξεις, φωτογραφίες ή εικόνες όπως αναλύσεις κινηματογραφικών ταινιών, κινηματογραφικών επικαίρων, κινουμένων σχεδίων, τηλεοπτικών προγραμμάτων, κλασικών εικονογραφημένων (comics), παιδικών εφημερίδων, εικονογραφημένων περιοδικών κ.λ.π.

Διακριτές Φάσεις Ανάλυσης Περιεχομένου

Η ΑΠ χωρίζεται σε 3 διακριτές φάσεις:

- **1) Ορισμός και επιλογή της ενότητας ανάλυσης**

Διακρίνονται 3 ενότητες ανάλυσης

α) λεξιλογική ανάλυση. Οι λέξεις, όροι, σύμβολα κλπ., διακρίνονται και ταξινομούνται σε προκαθορισμένες κατηγορίες, αφού προηγουμένως έχουν οριστεί τα κλειδιά (όροι) της ανάλυσης. Η επιλογή των συγκεκριμένων όρων ως ενοτήτων ανάλυσης πραγματοποιείται σε συσχέτιση με τον σκοπό της έρευνας. Έτσι, οι λέξεις-σύμβολα τοποθετούνται ως τίτλοι κατηγοριών ενός καταλόγου, ώστε να διευκολυνθεί η ταξινόμηση

β) φραστική ανάλυση, κατά την οποία το κείμενο διαιρείται στα συστατικά του μέρη (κυρίως συντακτικό) και η ανάλυση πραγματοποιείται τμηματικά

γ) θεματική ή σημασιολογική ανάλυση. Η ανάλυση εστιάζεται σε έννοιες, νοήματα ή θέματα που ανακαλούνται αναφορικά με το αντικείμενο μελέτης. Η φράση (ως τμήμα με αυτοτελές εννοιολογικό περιεχόμενο) ή το θέμα (ως τμήμα του λόγου που αντιστοιχεί σε μια ιδέα), χρησιμοποιούνται με σκοπό την επιλογή και την οργάνωση κατηγοριών οι οποίες συμπυκνώνουν το ουσιαστικό περιεχόμενο ενός κειμένου.

Μονάδα Μέτρησης & Κατηγορία

- **2) Ορισμός και επιλογή της μονάδας μέτρησης**

Η μονάδα μέτρησης αφορά τον τρόπο μέτρησης των σημασιολογικών στοιχείων. Στις ποιοτικές έρευνες το ενδιαφέρον στρέφεται περισσότερο στο καινούριο, το ενδιαφέρον και στην αξία που παρουσιάζει η ενότητα ανάλυσης ως προς το σκοπό της έρευνας, ανεξαρτήτως της συχνότητας εμφάνισης κάθε στοιχείου ενώ στην ανάλυση περιεχομένου ποσοτικού τύπου το ενδιαφέρον στρέφεται στη συχνότητα εμφάνισης κάθε στοιχείου

- **3) Δημιουργία ενός συστήματος κατηγοριών.**

Με τον όρο «κατηγορία» δηλώνεται η ομάδα αντικειμένων, πραγμάτων, καταστάσεων, που έχουν έναν ορισμένο αριθμό κοινών χαρακτηριστικών ή ιδιοτήτων τα οποία την διαφοροποιούν από τις άλλες ομάδες με κριτήρια ποιοτικά. Η διάκριση σε κατηγορίες είναι απαραίτητη για την διαλογή και επεξεργασία του υλικού.

Πιστότητα και Εγκυρότητα Κατηγοριών

- Επαλήθευση Κατηγοριών (Πιστότητα και Εγκυρότητα)
 - Η πιστότητα των κατηγοριών αναφέρεται στο κατά πόσο όλοι οι ερευνητές ερμηνεύουν τις κατηγορίες κατά τον ίδιο τρόπο κατατάσσοντας τις ίδιες ενότητες μέσα στις κατηγορίες. Συνήθως δίδονται τα στοιχεία σε δύο διαφορετικούς ερευνητές σε διαφορετικά χρονικά διαστήματα και βλέπουμε πόσο συμπίπτουν στις εκτιμήσεις τους.
- Σημείωση: στη συγκεκριμένη εργασία δεν απαιτείται η πιστότητα
- Εγκυρότητα των κατηγοριών. Πρέπει να καθορίζονται με όση μεγαλύτερη σαφήνεια οι ορισμοί που χρησιμοποιούνται για τις κατηγορίες

Σε τι συνίσταται η Ανάλυση Περιεχομένου

- Η ΑΠ συνίσταται στην ταξινόμηση των στοιχείων ενός κειμένου (λέξεων, φράσεων, παραγράφων κ.λ.π.) σ' ένα ορισμένο αριθμό κατηγοριών εκ των προτέρων καθορισμένων. Η ποσότητα των λέξεων «ή φράσεων, ή παραγράφων κ.λ.π.) κατά κατηγορία προσδιορίζουν και το αποτέλεσμα της ανάλυσης.
- Με άλλα λόγια, η ΑΠ συνίσταται στην ταξινόμηση όλων των στοιχείων ενός κειμένου, σε μια σειρά από ενότητες-φακέλους-θυρίδες. Μ' αυτόν τον τρόπο, το κείμενο χαρακτηρίζεται από την ποσότητα των στοιχείων τα οποία βρίσκονται σε κάθε μια από αυτές τις ενότητες-φακέλους-θυρίδες.
- Στην ΑΠ το αρχικό κείμενο μετατρέπεται σε αριθμούς. Οι λέξεις, φράσεις, παράγραφοι κ.λ.π.) και οι διαστάσεις αυτών μετριοούνται και λαμβάνουν αριθμητική μορφή.

Μονάδες Ανάλυσης

- «Μονάδες ανάλυσης» ονομάζονται τα προς ταξινόμηση αναλυόμενα στοιχεία του αντικειμένου της έρευνας., δηλαδή λέξεις, φράσεις και παράγραφοι
- Ανάλυση λέξεων
Σύνταξη καταλόγου από λέξεις-κλειδιά
Προσδιορισμός συχνότητας εμφάνισης των λέξεων-κλειδιών
Σημασιολογικά συγγενείς μπορούν να ταξινομούνται μαζί
- Ανάλυση γενική των λέξεων
Η λέξη εξετάζεται από άποψη λειτουργικότητας μέσα στο κείμενο ή το λόγο. Αν δηλαδή η λέξη είναι δράσεων ή παθητική, αναφέρεται στο παρελθόν, το παρόν ή το μέλλον, αν αφορά τον ομιλητή άμεσα ή αναφέρεται σ' άλλα πρόσωπα (π.χ. σε εταιρικά έντυπα, όπου μπορεί η λέξη να αναφέρεται στους μετόχους, τους πελάτες, τις επαγγελματικές ενώσεις, τις μη-κυβερνητικές οργανώσεις και διάφορες άλλες ομάδες κοινού)

Ανάλυση κατά Χώρο

- Ανάλυση φράσεων και παραγράφων

Μονάδα ανάλυσης είναι η ομάδα λέξεων που συμπεριλαμβάνονται είτε μεταξύ δυο τελειών

- Ανάλυση κατ' αυτοτελή τεκμήρια

Η μονάδα ανάλυσης είναι ένα αυτοτελές τεκμήριο, που μπορεί να είναι το άρθρο μιας εφημερίδας, μια επιστολή για την ανάλυση της αλληλογραφίας, , μια έκθεση ετήσιου απολογισμού ή απολογισμού κοινωνικής ευθύνης , κ.λ.π.

- Ανάλυση κατά χώρο

Παίρνουμε το 'Χ' προς μελέτη τεκμήριο και το τεμαχίζουμε σ' έναν αριθμό ίσων ως προς την έκταση τεμαχίων. Τα μέρη, τεμάχια αυτά αποτελούν τις μονάδες ανάλυσης. Μονάδα ανάλυσης μπορεί να είναι η κάθε σελίδα του εγγράφου, η κάθε στήλη του εγγράφου, η κάθε γραμμή του εγγράφου κοκ

Ανάλυση Περιεχομένου Ετήσιων Απολογισμών

- Μονάδα ανάλυσης που χρησιμοποιείται μπορεί να είναι η κάθε πρόταση και η κάθε παράγραφος
- Η μέτρηση του αριθμού των παραγράφων για κάθε κατηγορία και υποενότητα μπορεί να καταδείξει τον χώρο που αφιερώνεται στην έκθεση για το επιμέρους θέμα

Ανάλυση Εκθέσεων

- Οι εκθέσεις μπορούν να αναλυθούν ως προς τις κατηγορίες και τις υποενότητες που περιέχουν, τα θέματα που θίγονται αλλά και τι είδους σχολιασμός συνοδεύει το κάθε θέμα. Ο σχολιασμός μπορεί να αναφέρεται σε ποσοτικά –χρηματικά στοιχεία, μη-ποσοτικά-χρηματικά στοιχεία, διακηρύξεις ή να μην υπάρχουν σχόλια)
- Στην εργασία πρέπει να αναλύσετε ΔΥΟ εκθέσεις-απολογισμούς. Θα ξεκινήσετε με την ανάλυση της πρώτης έκθεσης, θα ακολουθήσει η ανάλυση της δεύτερης έκθεσης και μετά θα συγκρίνετε τις δύο εκθέσεις αναφορικά με τις κατηγορίες που έχετε επιλέξει.

Σύγκριση Εκθέσεων

- Η σύγκριση των δύο εκθέσεων οδηγεί σε ανάλυση των ομοιοτήτων και των διαφορών μεταξύ των εκθέσεων στις επιμέρους κατηγορίες.
- Όταν συγκρίνουμε δύο εκθέσεις-απολογισμούς της ίδιας εταιρείας σε διαφορετικά έτη προσπαθούμε να υπογραμμίσουμε τα διαφοροποιητικά στοιχεία στις επιμέρους κατηγορίες μεταξύ των δύο διαφορετικών περιόδων δημοσίευσης των.

Ομοιότητες και Διαφορές

- Όταν συγκρίνουμε δύο εκθέσεις δύο διαφορετικών εταιρειών του ίδιου κλάδου στο ίδιο έτος προσπαθούμε να εντοπίσουμε και να αναλύσουμε τόσο τις ομοιότητες (τι έχουν κοινό) και τις διαφορές μεταξύ των δύο εταιρειών

Ανάλυση Εικόνων-Γραφημάτων

- Οι εκθέσεις ενδέχεται να περιέχουν γραφήματα, σχεδιαγράμματα και εικόνες. Πρέπει να σταθμίσουμε την σπουδαιότητα τους για να τα συμπεριλάβουμε στην ανάλυση μας.
- Μπορούμε πχ να μετρήσουμε πόσες εικόνες-γραφήματα υπάρχουν στο έγγραφο, μπορούμε να αναφέρουμε πόσο χώρο καταλαμβάνουν στο έγγραφο, μπορούμε να αναφέρουμε αν προσθέτουν παραπάνω πληροφορίες από αυτές που υπάρχουν στο γραπτό κείμενο, αν επαναδιατυπώνουν την ίδια πληροφορία του γραπτού κειμένου με άλλο τρόπο ή αν ικανοποιούν ανάγκες καλλωπισμού του εγγράφου

Κατηγορίες εγγράφου-έκθεση

Το έγγραφο-έκθεση μπορεί να χωριστεί σε επιμέρους κατηγορίες.

Σύμφωνα με το σύστημα GRI (Global Reporting Initiative- βλ. Κατευθυντήριες Οδηγίες Έκδοσης Απολογισμών Βιωσιμότητας, σελ . 14-24 και 25-42.) οι κατηγορίες είναι οι εξής:

- Στρατηγική και Προφίλ (σελ. 26-30)
- Οικονομική Διάσταση (ΟΔ)
- Περιβαλλοντική Διάσταση (ΠΔ)
- Κοινωνική Διάσταση (ΚΔ)

Δείκτες επίδοσης για τις πρακτικές εργασίας και την αξιοπρεπή εργασία,
Δείκτες επίδοσης για τα ανθρώπινα δικαιώματα, Δείκτες κοινωνικής
επίδοσης

- Δείκτες επίδοσης ευθύνης για τα προϊόντα

Παράδοση Εργασίας

- Καταληκτική ημερομηνία παράδοσης εργασίας, Τρίτη 12 Μαΐου 2015, την ώρα του μαθήματος
- Μορφή: έγγραφο word με πίνακες, ανώτατο όριο 3000 λέξεις χωρίς τους πίνακες

Τέλος Ενότητας



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

