



ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ, ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

**ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΤΗΣ ΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ:
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΗΓΕΣΙΑ**

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία

**ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ:
ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΗΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΤΟΥ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**

**“Quality assurance in Academic Libraries: A users satisfaction survey
at University of Macedonia Library & Information Center”**

της

ΓΕΩΡΓΙΑΔΟΥ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗΣ-ΔΗΜΗΤΡΑΣ

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του
μεταπτυχιακού διπλώματος στις

**ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΤΗΣ ΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ:
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΗΓΕΣΙΑ**

(Μάρτιος,2023)

© ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ, 2023

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία (Μ.Δ.Ε.), η οποία εκπονήθηκε στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών: Επιστήμες της Αγωγής και της Δια Βίου Μάθησης: Εκπαιδευτική Διοίκηση και Ηγεσία και τα λοιπά αποτελέσματα αυτής αποτελούν συνιδιοκτησία του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και του φοιτητή, ο καθένας από τους οποίους έχει το δικαίωμα ανεξάρτητης χρήσης και αναπαραγωγής τους (στο σύνολο ή τμηματικά) για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, σε κάθε περίπτωση αναφέροντας τον τίτλο και το συγγραφέα και το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, όπου εκπονήθηκε η Μ.Δ.Ε. καθώς και τον Επιβλέποντα Καθηγητή και την Επιτροπή Αξιολόγησης.

Στη μητέρα μου και στη Χριστιάνα-Μαρία.

Πρόλογος

Η παρούσα μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια του Π.Μ.Σ. «Επιστήμες της Αγωγής και της δια βίου μάθησης: Εκπαιδευτική διοίκηση και ηγεσία», του Τμήματος Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής, του Πανεπιστημίου Μακεδονίας. Για την ολοκλήρωση της διπλωματικής εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω τον Επόπτη Καθηγητή μου, κύριο Ζαφειρόπουλο Κωνσταντίνο, για την πολύτιμη συνεισφορά του, την καθοδήγησή του και τις συμβουλές του στη συγγραφή και ολοκλήρωση αυτής. Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω και τους δύο επόπτες, κύριο Λεύκο Ιωάννη και Φαχαντίδη Νικόλαο, για την άμεση ανταπόκρισή τους και τις ουσιαστικές επισημάνσεις τους για την επιτυχή ολοκλήρωση της παρούσας έρευνας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες διαδραματίζοντας ουσιαστικό ρόλο τόσο στην εκπαιδευτική διαδικασία, όσο και στην έρευνα και τη δια βίου μάθηση, θέτουν ως πρωτεύοντες στόχους τους την ικανοποίηση των χρηστών τους και τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών. Σε εθνικό επίπεδο, τα τελευταία 20 χρόνια διεξάγονται έρευνες, οι οποίες αφορούν τις υπηρεσίες των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών και οι οποίες τείνουν να αυξάνονται, συναρτήσει των αλλαγών στο κοινωνικό-οικονομικό-πολιτικό πλαίσιο, με χαρακτηριστικό και πλέον αντιπροσωπευτικό παράδειγμα την πανδημική κρίση Covid-19. Με γνώμονα την παραπάνω πραγματικότητα, κρίθηκε σημαντική η διεξαγωγή της παρούσας έρευνας ικανοποίησης των χρηστών της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας κατά το κρίσιμο αυτό διάστημα της πανδημίας, με την βοήθεια του ερευνητικού εργαλείου LibQUAL+ και ερωτηματολογίων αντίστοιχων ερευνών ικανοποίησης από τη Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Ειδικότερα, σκοπό της παρούσας μελέτης αποτέλεσε η διερεύνηση των επιπέδων ικανοποίησης των φοιτητών/τριών του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, αναφορικά με τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης κατά το διάστημα της πανδημικής κρίσης, μέσα από την εξέταση ενδεχόμενης σημαντικής διαφοράς μεταξύ των αντιληπτών και επιθυμητών επιπέδων των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παράλληλα, έγινε προσπάθεια διερεύνησης πιθανώς σημαντικής διαφοράς ως προς τη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών της ΒΚΠ, πριν της εμφάνιση της πανδημίας και κατά τη διάρκεια αυτής, καθώς επίσης και της ενδεχόμενης διαφοράς των επιπέδων ικανοποίησης των χρηστών, ως προς τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πως μεταξύ των αντιληπτών και επιθυμητών επιπέδων εξυπηρέτησης, παρατηρούνται μικρές διαφορές, με τον άξονα της ικανοποίησης από τη διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών να παρουσιάζει τη μεγαλύτερη διαφορά, ενώ μεταξύ των υπό διερεύνηση αξόνων παρατηρείται θετική συσχέτιση, με την υψηλότερη να παρατηρείται μεταξύ της ικανοποίησης από το επίπεδο δεξιοτήτων που λαμβάνουν οι χρήστες και της γενικής τους ικανοποίησης από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, αποτελώντας μάλιστα τον άξονα που ερμηνεύει σε μεγαλύτερο βαθμό τα επίπεδα ικανοποίησης. Τέλος, παρατηρήθηκε μείωση της συχνότητας επισκεψιμότητας και χρήσης της βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας, ενώ δεν παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τα

δημογραφικά στοιχεία, με εξαίρεση το έτος σπουδών και την ικανοποίηση των χρηστών από τα μέτρα πρόληψης της βιβλιοθήκης κατά της πανδημίας.

ABSTRACT

Academic Libraries, playing an essential role in the educational process, as well as in research and lifelong learning, set as their primary objectives the satisfaction of their users and the assurance of the quality of services. At the national level, surveys have been carried out over the last 20 years on the services provided by academic libraries, which tend to increase in line with changes in the socio-economic-political context, the most representative of which is the pandemic Covid-19 crisis. In view of the above reality, it was considered important to conduct the present satisfaction survey of the users of the Library of the University of Macedonia, especially during this difficult pandemic period, with the help of the research tool LibQUAL+ and questionnaires of corresponding satisfaction surveys by the Quality Assurance Unit of Academic Libraries.

In particular, the aim of the present study was to investigate the satisfaction levels of the students of the University of Macedonia regarding the library services during the pandemic crisis, through the examination of any significant difference between the perceived and desired levels of the services provided. At the same time, an attempt was made to investigate a possible significant difference in the frequency of use of the library services before and during the pandemic, as well as a possible difference in the satisfaction levels of the users in terms of their demographic characteristics.

The results of the survey showed that between the perceived and desired levels of service, there are small differences, with the dimension of satisfaction with the availability of information resources showing the greatest difference, while between the dimensions under investigation there is a positive correlation, with the highest being between satisfaction with the level of skills received by users and their general satisfaction with library services, being the axis that explains to the greatest extent the general satisfaction levels. Finally, there was a decrease in the frequency of visiting and using the library during the pandemic, while no statistically significant difference was observed in terms of demographic characteristics, with the exception of year of study and user satisfaction with the library's pandemic prevention measures.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Παράγραφος Copyright	σελ.Ι
Πρόλογος	σελ.ΙΙΙ
Περίληψη	σελ.ΙV
ABSTRACT	σελ.VI
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ	σελ.ΧΙ
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	σελ.ΧΙΙ
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ.1

Α' ΜΕΡΟΣ

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: Βιβλιογραφική ανασκόπηση Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών – Από την παραδοσιακή μορφή στη νέα ψηφιακή εποχή

1.1.Εννοιολογική αποσαφήνιση του όρου «Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη»	σελ.5
1.1.1.Η οργανωσιακή δομή των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών	σελ.6
1.2.Ο ρόλος των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στην Ανώτατη Εκπαίδευση	
1.2.1.Αποστολή και στόχοι των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών	σελ.8
1.2.2.Ο ρόλος και η επίδραση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στην εκπαιδευτική διαδικασία και δια βίου μάθηση	σελ.10
1.3.Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες στη σύγχρονη εποχή του ψηφιακού μετασχηματισμού	
1.3.1. Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών και η νέα εποχή των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.....	σελ.12
1.3.2.Ο ρόλος των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών ως πλατφόρμα ψηφιακού μετασχηματισμού: Δυνατότητες και προκλήσεις.....	σελ.14

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Ηγεσία στην εκπαίδευση: Η περίπτωση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

2.1.Η Ηγεσία στα πλαίσια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας: από τον επιχειρησιακό κλάδο στην εκπαίδευση και τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες .. σελ.17

2.1.1.Εννοιολογικός προσδιορισμός του όρου «Ηγεσία» στα πλαίσια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας σελ.17

**2.1.2.Αρχές και Στυλ Ηγεσίας στα πλαίσια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
..... σελ.18**

2.2.Η διάσταση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην εκπαιδευτική ηγεσία

2.2.1.Η εφαρμογή της Δ.Ο.Π. στην εκπαίδευση. Εννοιολογικός προσδιορισμός των όρων «ποιότητα» και «πελάτης» στην εκπαίδευση σελ.20

2.2.2.Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και εκπαιδευτική ηγεσία σελ.23

2.3.Η διάσταση της ηγεσίας στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες σελ.24

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο: Διασφάλιση ποιότητας και ικανοποίηση χρηστών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Η περίπτωση της covid-19 περιόδου και ο ρόλος της ηγεσίας στην αντιμετώπιση της κρίσης

3.1.Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίηση χρηστών στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες: μία γενική θεώρηση σελ.29

3.1.2.Ερευνητικά μοντέλα-εργαλεία μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες σελ.31

3.2.Η διαχείριση της κρίσης covid-19 στο περιβάλλον των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

**3.2.1.Η κρίση της πανδημίας covid-19 και η επίδραση αυτής στο χώρο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης: η περίπτωση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
..... σελ.34**

3.2.2.Προκλήσεις και ευκαιρίες της πανδημίας και ο ρόλος της ηγεσίας στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες σε διεθνές επίπεδο σελ.37

3.3.Έρευνες ικανοποίησης χρηστών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημικής κρίσης	σελ.41
--	--------

B' ΜΕΡΟΣ

ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Κεφάλαιο 4ο: Μεθοδολογία Έρευνας

4.1.Σκοπός της έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα	σελ.45
4.2.Μέθοδος δειγματοληψίας και περιγραφή δείγματος της έρευνας	σελ.46
4.3.Ερευνητικό εργαλείο	σελ.48
4.4.Έλεγχος Αξιοπιστίας ερευνητικού εργαλείου	σελ.50
4.5.Μέσοι Όροι αξόνων και διαφορών επιπέδων	σελ.51
4.6.Διαδικασία της έρευνας	σελ.53

Κεφάλαιο 5ο: Ανάλυση Ποσοτικών δεδομένων

5.1.Έλεγχος ισότητας μέσων όρων αξόνων	σελ.54
5.2.Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ των υπό διερεύνηση αξόνων	σελ.55
5.3. Ανάλυση Γραμμικής Παλινδρόμησης	σελ.56
5.4. Έλεγχος ισότητας μέσων τιμών	σελ.58
5.5.Έλεγχος σημαντικότητας ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και τα επίπεδα ικανοποίησης από τη λήψη μέτρων κατά της πανδημίας	σελ.60
5.6.Έλεγχος σημαντικότητας ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και τους υπό διερεύνηση άξονες	σελ.62
6.Συζήτηση αποτελεσμάτων	σελ.64
7.Συμπεράσματα	σελ.72
8.Περιορισμοί της έρευνας-προτάσεις για μελλοντική επέκταση	σελ.75
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	σελ.78

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1.ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ SPSS	σελ.94
1.2.ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ	σελ.117
1.3.ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ	σελ.118

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΑΕΙ: Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα

Β.Κ.Π.: Βιβλιοθήκη Κέντρου και Πληροφόρησης

Δ.Ο.Π.: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

ΕΛ.Ο.Τ.: Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης

ΜΟΔΙΠΑΒ: Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

ΟΗΕ: Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών

Σ.Δ.Ο.Π.: Συστήματα Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας

Σ.Ε.Α.Β.: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Τ.Π.Ε.: Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών

A.L.A.: American Library Association

AMELib: Accessible Multimodal Electronic Library

CEN-CENEZEC: European Committee for Standardization

ISO: International Organization for Standardization

LLAMA: Library Leadership & Management Association

T.Q.M. : Total Quality Management

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Περιγραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

Πίνακας 2: Μέσος όρος και Τυπική Απόκλιση ηλικίας

Πίνακας 3.1,3.2: Έλεγχος αξιοπιστίας α του Cronbach (Cronbach's alpha

Πίνακας 4: Μέσοι Όροι αξόνων και διαφορών επιπέδων

Πίνακας 5: Έλεγχος ισότητας μέσω των τιμών αξόνων

Πίνακας 6: Συντελεστές συσχέτισης (Pearson r) μεταξύ των υπό διερεύνηση αξόνων

Πίνακας 7: Γραμμική Παλινδρόμηση γενικής ικανοποίησης χρηστών

Πίνακας 8: Έλεγχος ισότητας μέσω των όρων των υπό διερεύνηση διαστάσεων

Πίνακας 9: Ικανοποίηση χρηστών από τα μέτρα λήψης κατά της πανδημίας covid-19 ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά

Πίνακας 10: Έλεγχος διαφοροποίησης ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και τους υπό διερεύνηση άξονες «Η βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση», «Η Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές», «Η βιβλιοθήκη ως χώρος»

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών, οι εξελίξεις, οι οποίες σημειώνονται στην παγκόσμια κοινωνική και οικονομικό-πολιτική σφαίρα, με χαρακτηριστικότερα παραδείγματα την ευρεία ανάπτυξη της τεχνολογίας, την πληθώρα των πηγών και μέσων πληροφόρησης, τον ψηφιακό μετασχηματισμό της γνώσης, την παγκόσμια χρηματοοικονομική κρίση, καθώς και την αιφνίδια υγειονομική κρίση της πανδημίας του κορωνοϊού, αποτέλεσαν καθοριστικής σημασίας αιτιολογικούς παράγοντες, όσον αφορά στη μετάβαση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών από τον παραδοσιακό τρόπο λειτουργίας τους, σε έναν υβριδικό, ενιαίο και ανοικτό προς όλους, χώρο πληροφόρησης, καθώς επίσης και στις όποιες αλλαγές πραγματοποιήθηκαν αναφορικά με τη συνεισφορά τους στην εκπαιδευτική διαδικασία. Ο ρόλος των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών έχει διευρυνθεί, καθώς μέσα από τους στόχους τους οποίους αυτές θέτουν καθίστανται κόμβοι μεταφοράς της γνώσης, φορείς δια βίου μάθησης και σημαντικοί εταίροι στην εκπαιδευτική και ερευνητική διαδικασία. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο σημαντικότητας της συνεισφοράς τους, οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, ως αναπόσπαστος πύλωνα των Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων, καλούνται μέσα από μία διαδικασία ανασχεδιασμού και αναπροσαρμογής των στόχων και δράσεών τους, να εναρμονιστούν και να ευθυγραμμιστούν πλήρως με τον τρόπο λειτουργίας και τα κριτήρια αξιολόγησης των Πανεπιστημίων, ενώ παράλληλα επιδιώκεται η διασφάλιση και βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Με εφευκτική την παραπάνω πραγματικότητα, στο πλαίσιο διασφάλισης της ποιότητας, της βιωσιμότητας και κατ' επέκταση της ανταγωνιστικότητας των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στο εξωτερικό περιβάλλον, άξιο ανάλυσης κρίνεται και το έργο της ηγεσίας, το οποίο και αφορά την υιοθέτηση νέων και την αναθεώρηση μακροχρόνιων πολιτικών, την εφαρμογή σχεδίων στρατηγικού προγραμματισμού, την αναθεώρηση καθιερωμένων και την ανάπτυξη νέων διαδικασιών, την εφαρμογή αρχών Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και σαφώς τη συνεχή διερεύνηση των αναγκών και των προσδοκιών των χρηστών της βιβλιοθήκης, μέσα από την αξιοποίηση μοντέλων αξιολόγησης της ποιότητας, με χαρακτηριστικά παραδείγματα τα μοντέλα SERVQUAL, SERVPREF και LibQUAL+, το οποίο και αξιοποιήθηκε για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας.

Αναλυτικότερα, σκοπό της παρούσας μελέτης, αποτελεί η διερεύνηση των επιπέδων ικανοποίησης των φοιτητών/τριών του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, αναφορικά με τις υπηρεσίες, τις οποίες παρέχει η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη του Ιδρύματος, κατά το διάστημα της πανδημικής κρίσης Covid-19 και την επαναλειτουργία των Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων, μέσα από την εξέταση ενδεχόμενης διαφοράς μεταξύ του αντιληπτού και επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης. Προσπάθεια διερεύνησης πιθανώς σημαντικής διαφοράς πραγματοποιείται και ως προς τη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών της ΒΚΠ, πριν της εμφάνιση της πανδημίας και κατά τη διάρκεια αυτής (με την επαναλειτουργία των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων), ενώ τέλος, διερευνάται κατά πόσο υφίσταται σημαντική διαφορά μεταξύ των επιπέδων ικανοποίησης των χρηστών από τη λήψη μέτρων αντιμετώπισης της πανδημικής κρίσης, καθώς επίσης και μεταξύ των υπό διερεύνηση αξόνων, ως προς τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά.

Με γνώμονα τη συγκεκριμένη στοχοθεσία, πραγματοποιήθηκε η προσπάθεια απάντησης στα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

- Όσον αφορά στους άξονες "Αλληλεπίδρασης προσωπικού και χρηστών"(Affect of services), "Περιβάλλον της βιβλιοθήκης" (Library as a place) και "Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πόρων" (Information control), παρατηρείται σημαντική διαφορά στην απάντηση των ερωτώμενων, σχετικά με το επιθυμητό και αντιληπτό επίπεδο υπηρεσιών;
- Παρατηρείται στατιστικά σημαντική συσχέτιση (θετική-αρνητική), μεταξύ των υπό διερεύνηση αξόνων Affect of services, Library as a place, Information control, Information Literacy και General Satisfaction;
- Ποια είναι η επίδραση των τεσσάρων αξόνων Affect of services, Library as a place, Information control και Information Literacy, στα επίπεδα γενικής ικανοποίησης (General Satisfaction) από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης;
- Όσον αφορά στη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης, του υλικού αυτής, καθώς και των μηχανών αναζήτησης, παρατηρείται σημαντική διαφορά πριν την εμφάνιση της πανδημίας covid-19 και κατά τη διάρκεια αυτής (με την επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου);
- Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (τμήμα φοίτησης, κύκλος σπουδών, έτος σπουδών) και της γενικής ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης από τη λήψη μέτρων

προστασίας κατά της πανδημίας Covid-19, καθώς και των επιπέδων διαφοράς των βασικών υπό διερεύνηση αξόνων (Affect of services, Library as a place, Information control);

Όσον αφορά στο θεωρητικό/βιβλιογραφικό, πρώτο μέρος της παρούσας μελέτης, πραγματοποιήθηκε βιβλιογραφική ανασκόπηση ελληνικών και ξενόγλωσσων πηγών, καθώς και αντίστοιχων ερευνών, προκειμένου να τεκμηριωθεί η σημασία της παρούσας έρευνας στο εμπειρικό μέρος, το οποίο ακολουθεί στο δεύτερο μέρος της μελέτης.

Ειδικότερα, το θεωρητικό μέρος αποτελείται από τρία βασικά κεφάλαια, μεταξύ των οποίων το πρώτο κεφάλαιο αφορά τη βιβλιογραφική ανασκόπηση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, αποσαφηνίζοντας εννοιολογικά τον όρο “Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη” και αναλύοντας την οργανωσιακή δομή, το ρόλο, την αποστολή και τους στόχους μιας πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης. Παράλληλα, αναλύεται η επίδραση των βιβλιοθηκών στην εκπαιδευτική διαδικασία και τη δια βίου μάθηση, παρουσιάζοντας εν συνεχεία τη νέα εποχή αυτών και το ρόλο τους ως πλατφόρμες ψηφιακού μετασχηματισμού, παραθέτοντας καταληκτικά τις δυνατότητες και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν.

Στο δεύτερο κεφάλαιο της μελέτης, πραγματοποιείται διεξοδική αναφορά στον τομέα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και της ηγεσίας και την εξέλιξη αυτών από τον επιχειρησιακό στον εκπαιδευτικό κλάδο. Ειδικότερα, αποσαφηνίζονται οι έννοιες “ηγεσία”, “ποιότητα” και “πελάτης”, στα πλαίσια της ολικής ποιότητας, παρατίθενται οι αρχές και τα συλ ηγεσίας υπό το πρίσμα αυτής, καταλήγοντας στη διάσταση της εκπαιδευτικής ηγεσίας και ειδικότερα της ηγεσίας στις πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες στον άξονα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Τέλος, στο τρίτο και τελευταίο κεφάλαιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, πραγματοποιείται εκτενής αναφορά στην παράμετρο της διασφάλισης ποιότητας και της ικανοποίησης των χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, αναλύοντας την περίπτωση της πανδημικής κρίσης. Πιο συγκεκριμένα, σε αρχικό στάδιο παρουσιάζεται βιβλιογραφικά η προς ανάλυση θεματική ενότητα, ενώ στη συνέχεια παρατίθενται τα ερευνητικά μοντέλα μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών (SERVQUAL, SERVPREF και LibQUAL+), στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, τα οποία και περιγράφονται ως προς τη δομή και το περιεχόμενό τους. Στην δεύτερη ενότητα αυτού του κεφαλαίου πραγματοποιείται συζήτηση της κρίσης της πανδημίας και της

επίδρασης αυτής τόσο στο χώρο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, όσο και στο χώρο της βιβλιοθηκών, παρουσιάζοντας τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που αναδύθηκαν μέσα από αυτήν, καθώς και το ρόλο της ηγεσίας μέσα σε αυτή την νέα πραγματικότητα. Στο τρίτο και τελευταίο μέρος αυτού του κεφαλαίου, περιγράφονται προγενέστερες έρευνες ικανοποίησης των χρηστών από βιβλιοθήκες Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, τόσο πριν όσο και κατά την εμφάνιση της πανδημίας.

Α' ΜΕΡΟΣ

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: Βιβλιογραφική ανασκόπηση Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών – Από την παραδοσιακή μορφή στη νέα ψηφιακή εποχή

1.1.Εννοιολογική αποσαφήνιση του όρου «Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη»

Η συνεχής ρευστότητα, η οποία διακατέχει το σύγχρονο ευμετάβλητο περιβάλλον - ως αποτέλεσμα των ταχύτατων πολιτικών, οικονομικών, κοινωνικών και τεχνολογικών εξελίξεων - αποτελεί καθοριστική αιτιολογική παράμετρο των συνεχών αναδιαμορφώσεων στο εκπαιδευτικό σύστημα και κατ' επέκταση στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς, μέρος των οποίων αποτελούν και τα ακαδημαϊκά ιδρύματα.

Με γνώμονα τη συγκεκριμένη συνθήκη, οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, ως αναπόσπαστος πυλώνας των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων, καλούνται μέσα από μία διαδικασία ανασχεδιασμού και αναπροσαρμογής των παραδοσιακών στόχων και δράσεών τους, να εναρμονιστούν πλήρως με αυτές τις μεταβολές και να ευθυγραμμιστούν με το σύγχρονο τρόπο λειτουργίας και τα κριτήρια αξιολόγησης των Πανεπιστημίων (Babalhavaeji et al., 2010). Αποτέλεσμα της μεταστροφής αυτής, αποτελεί και η υιοθέτηση διαφορετικών ορισμών στη διεθνή βιβλιογραφία, όσον αφορά στον προσδιορισμό του ρόλου και του έργου των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Ηλιοπούλου, 2021). Σύμφωνα λοιπόν, με το γενικότερο ορισμό, ο οποίος προσδίδεται στον όρο «Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη», πρόκειται για τη βιβλιοθήκη, η οποία «υπάγεται σε ένα ακαδημαϊκό ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, με κύριο σκοπό την εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών των σπουδαστών, καθώς και του διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού, μέσα από την παροχή επιστημονικού υλικού κατάλληλα προσαρμοσμένου στο πρόγραμμα σπουδών του εκάστοτε ιδρύματος» (Μπώκος, 1999 ; Ευθυμίου & Κόκκινος, 2020). Συμπληρωματικά, σύμφωνα με το σύγχρονο ορισμό, ο οποίος διατυπώθηκε πρόσφατα από την Ένωση Αμερικανικών Βιβλιοθηκών – American Library Association (ALA), 2019, «οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, εστιάζουν στην επίτευξη των εκπαιδευτικών στόχων και της γενικότερης αποστολής των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων, στα οποία ανήκουν,

μέσα από τη συνεργασία με τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας και τη διδασκαλία βασικών δεξιοτήτων πληροφοριακής παιδείας, με κυριότερες εξ αυτών την αναζήτηση, ανάκτηση, αξιολόγηση, επεξεργασία και κατάλληλη χρήση της πληροφορίας, με γνώμονα τις νομικές, ηθικές και κοινωνικές πτυχές αυτής». Η επίτευξη των στόχων αυτών ωστόσο, οφείλει να πραγματοποιείται με άξονα τον ευρύτερο στρατηγικό προγραμματισμό των βιβλιοθηκών, ο οποίος αφορά θέματα όπως η οικονομική διαχείριση των πόρων τους, η συνεργασία με άλλα πανεπιστημιακά ιδρύματα και η δημιουργία κοινοπραξιών/συνεργασιών με άλλες Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες αντίστοιχα.

Συμπερασματικά, μέσα από την ανάδειξη των συγκεκριμένων ορισμών και τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, αναδεικνύεται ο πολυδιάστατος ρόλος της βιβλιοθήκης ενός ακαδημαϊκού ιδρύματος και η εξέλιξη αυτής από την *παραδοσιακή-συμβατική μορφή* της, ως «**κέντρο γνώσεων**» (knowledge center) και υπηρεσία οργάνωσης, διαχείρισης, δανεισμού και διαδανεισμού πληροφοριακών πηγών, στη *σύγχρονη λειτουργία* της ως **ενεργό φορέα εκπαίδευσης** (δια ζώσης και εξ αποστάσεως) και **δια βίου μάθησης** (learning center), με επίκεντρο τη χωρίς διακρίσεις, ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών (Shoham & Klain-Gabbay, 2019).

1.1.1. Η οργανωσιακή δομή των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Η σταδιακή μετεξέλιξη των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών σε οργανισμούς μάθησης μιας νέας «εκπαιδευτικής κουλτούρας» (learning-centered structure), όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, χαρακτηρίζεται από τη μετάβαση της βιβλιοθήκης, από έναν ήσυχο χώρο μελέτης, σε χώρο συνεργατικής μάθησης και κοινωνικών συγκεντρώσεων (Salisbury, Dollinger & Vanderlelie, 2020), με προηγμένους τεχνικά Η/Υ, συνδεδεμένους σε πληθώρα online υπηρεσιών και καινοτόμα τεχνολογικά συστήματα (Pinfield, Cox & Rutter, 2017, όπ. αναφ. στο Shoham & Gabbay, 2019). Αυτή η σύγχρονη μορφή των πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών λοιπόν, εκφράζει την αντίληψη πως η βιβλιοθήκη αποτελεί φορέα τυπικής και άτυπης μάθησης, με πληθώρα δραστηριοτήτων, οι οποίες προάγουν την ανάπτυξη και τη λειτουργία των κοινοτήτων μάθησης εντός των ακαδημαϊκών ινστιτούτων (Choy & Goh, 2016 ; Shoham & Roitberg, 2005 ; Watson, 2017, όπ. αναφ. στο Shoham & Gabbay, 2019).

Με εφαλτήριο την μετάβαση αυτή, καθώς επίσης και το ρόλο της πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης στην ακαδημαϊκή κοινότητα, κρίνεται σκόπιμη η παράθεση της οργανωσιακής δομής των βιβλιοθηκών αυτών, μέσα από τη διάκρισή τους σε **"Βιβλιοθήκες Τμημάτων"** (departmental libraries), **"Βιβλιοθήκες Σχολών"** (faculty libraries) και **"Κεντρικές Βιβλιοθήκες"** (central libraries). Αναλυτικότερα, οι Βιβλιοθήκες των Τμημάτων, υπάγονται σε ένα ή περισσότερα Τμήματα, διαθέτουν πληροφοριακό υλικό και είναι οργανωμένες με στόχο την εξυπηρέτηση των αναγκών των φοιτητών/τριών του Τμήματος στο οποίο ανήκουν. Παράλληλα, η συγκεκριμένη μορφή βιβλιοθηκών, ακολουθεί και προσπαθεί να ανταποκριθεί στο πρόγραμμα σπουδών και στις αναπροσαρμογές του εκάστοτε Τμήματος, ενώ σε κάποιες περιπτώσεις ενεργούν ανεξάρτητα και με αυτάρκεια. Σε κάθε περίπτωση ωστόσο, οι βιβλιοθήκες αυτές λαμβάνουν τις υπηρεσίες καταλογογράφησης, ταξινόμησης και αγοράς από τις Κεντρικές Βιβλιοθήκες των Ιδρυμάτων. Όσον αφορά στις Βιβλιοθήκες των Σχολών, αυτές είναι μεγαλύτερες από τις Βιβλιοθήκες Τμημάτων και εξυπηρετούν τους/τις φοιτητές/τριες και το προσωπικό συγκεκριμένων Τμημάτων. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων βιβλιοθηκών, είναι οι βιβλιοθήκες, οι οποίες διακρίνονται σε Ανθρωπιστικών Επιστημών, Επιστημών Υγείας, Κοινωνικών Επιστημών, Τεχνών κ.τ.λ. Τέλος, οι Κεντρικές Βιβλιοθήκες αποτελούν και ως φυσικοί χώροι μεγάλους φορείς, διαθέτουν πληροφοριακό υλικό ανταποκρινόμενο σε όλα τα Τμήματα, υποστηρίζουν και προωθούν την έρευνα και τη διδασκαλία, ενώ απασχολούν το δικό τους εξειδικευμένο προσωπικό, διαθέτουν τα δικά τους τεχνικά μέσα και βιβλιογραφικά συστήματα, καθώς και οικονομικό απόθεμα, το οποίο προκύπτει από τη διοίκηση των Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων. Αξίζει να σημειωθεί, πως παρόλη τη διάκριση των τριών αυτών οργανωσιακών δομών, υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας ενός σύνθετου μοντέλου βιβλιοθήκης, ως συνδυασμός της Κεντρικής Βιβλιοθήκης και αυτής ενός Τμήματος, κατά το οποίο η βιβλιοθήκη κάθε τμήματος διαθέτει το δικό της προσωπικό, το υλικό και τον εξοπλισμό, ωστόσο η κεντρική βιβλιοθήκη έχει τον πλήρη έλεγχο και την ευθύνη όλων των υπολοίπων (Shoham & Gabbay, 2019).

Καταληκτικά, κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών, ιδιαίτερα από τη δεκαετία του 1990, πραγματοποιούνται αμφιλεγόμενες συζητήσεις αναφορικά με το συγκεντρωτισμό ή μη των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, σε ένα ευρύ φορέα ή σε τμηματικές βιβλιοθήκες, ωστόσο μέχρι και σήμερα η οργανωσιακή δομή των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών δεν είναι ενιαία για το σύνολο των πανεπιστημιακών

φορέων. Οι προκλήσεις, τις οποίες αντιμετωπίζουν οι σύγχρονες βιβλιοθήκες, με χαρακτηριστικότερα παραδείγματα την οικονομική δυσπραγία, τη ψηφιοποίηση της πληροφορίας, τις μεταβολές στις μεθόδους αναζήτησης της πληροφορίας, καθώς επίσης τις ολοένα και μεγαλύτερες απαιτήσεις και προσδοκίες των χρηστών τους, έχουν ως άμεση συνέπεια τις δομικές και οργανωσιακές αλλαγές των ίδιων των Πανεπιστημίων και κατ' επέκταση των οργανωσιακών μοντέλων των βιβλιοθηκών, προκειμένου να ανταποκριθούν στις εκάστοτε συνθήκες (Doherty & Piper, 2015).

1.2.Ο ρόλος των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στην Ανώτατη Εκπαίδευση

1.2.1.Αποστολή και στόχοι των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες αποτελούν αδιαμφισβήτητο πυλώνα δημιουργίας, οργάνωσης, επεξεργασίας και αξιοποίησης της γνώσης εντός του πανεπιστημιακού ιδρύματος, προάγοντας κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, μέσα από τη συνεισφορά τους, όχι μόνο την εκπαιδευτική διαδικασία και έρευνα, αλλά και την υποστήριξη της δια βίου μάθησης και της ποιοτικής εκπαίδευσης, ως Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ για τα έτη 2017-2030.

Με γνώμονα τη συγκεκριμένη συνθήκη, οι Βιβλιοθήκες κάθε πανεπιστημιακού ιδρύματος, καλούνται να αναπτύξουν και να δηλώσουν την ευρύτερη αποστολή και στοχοθεσία της λειτουργίας τους, σε συνδυασμό με το βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο στρατηγικό σχεδιασμό ανάπτυξής τους (Παραστατίδου, 2011), ωστόσο πάντοτε με προϋπόθεση τις συνεχείς προκλήσεις, τις οποίες αντιμετωπίζουν και οι οποίες συμβάλλουν στον επαναπροσδιορισμό του έργου, των στόχων και των υπηρεσιών τους.

Μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση της ευρύτερης στοχοθεσίας και αποστολής της εκάστοτε Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης σε εθνικό επίπεδο, καθώς και την κοινή δήλωση των προϊσταμένων των ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών αναφορικά με τον πολυσήμαντο ρόλο τους στο εκπαιδευτικό και ερευνητικό σκέλος της λειτουργίας των Ιδρυμάτων στα οποία υπάγονται, παρατηρείται πως έργο της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης είναι η προώθηση της ευρύτερης αποστολής των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων για προώθηση της γνώσης, της έρευνας, της καινοτομίας και της κοινωνικής συνοχής, καθώς επίσης η ανάπτυξη σύγχρονων, καινοτόμων και

ποιοτικών υπηρεσιών πληροφόρησης («Κοινή δήλωση των προϊσταμένων των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών για το Σχέδιο Νόμου για τα ΑΕΙ», 2022).

Σύμφωνα με την ALA (2017), πρωταρχικός σκοπός μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης είναι η διεύρυνση και ανάπτυξη της συλλογής της, μέσα από τη διαφύλαξη και παροχή υλικού (Rajan, 2017), κατάλληλα διαμορφωμένου σε συνάρτηση με την αποστολή του Ιδρύματος, το πρόγραμμα σπουδών των Τμημάτων του, καθώς και τα ερευνητικά ενδιαφέροντα των φοιτητών/τριών, του ακαδημαϊκού προσωπικού και των στελεχών, προάγοντας με αυτόν τον τρόπο και την παροχή ανεξάρτητης και αναβαθμισμένης ακαδημαϊκής έρευνας. Παράλληλα, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, στη διάρκεια των δεκαετιών και με την ευρεία ανάπτυξη της τεχνολογίας, στόχος της βιβλιοθήκης καθίσταται πλέον η προώθηση της δια βίου μάθησης και η εξ αποστάσεως εκπαίδευση και διάχυση της γνώσης προς τους/τις χρήστες της, γεγονός το οποίο επιτυγχάνεται τα τελευταία έτη, με τη δημιουργία κοινοπραξιών και συνεργασιών με άλλες βιβλιοθήκες αντίστοιχα («Objectives and Importance of University Library», 2013). Αντικείμενο της βιβλιοθήκης αποτελεί και η διαμόρφωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων πληροφοριακής παιδείας¹ προς τους χρήστες της (εκμάθηση χρήσης καταλόγου βιβλιοθήκης, πρόσβασης σε ηλεκτρονικές πηγές πληροφορίας, πηγές αναφοράς, μέσω σεμιναρίων πληροφοριακής παιδείας), καθώς επίσης και η επαγγελματική κατάρτιση των σπουδαστών και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους, ως εν δυνάμει ανθρώπινο δυναμικό στην αγορά εργασίας. Η επίτευξη του συγκεκριμένου στόχου, προϋποθέτει φυσικά τη δημιουργία και οργάνωση ενός κατάλληλα διαμορφωμένου «περιβάλλοντος γνώσης», το οποίο θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες και απαιτήσεις των χρηστών μίας βιβλιοθήκης, καθώς και στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες, οι οποίες πρόκειται να πραγματοποιηθούν σε αυτήν (Rajan, 2017). Η διαμόρφωση ενός κατάλληλου περιβάλλοντος γνώσης, προϋποθέτει παράλληλα την ισότιμη και χωρίς διακρίσεις πρόσβαση των χρηστών στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και εν γένει στη διάχυση της γνώσης (Rajan, 2017). Με εφελτήριο την αρχή αυτή, οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες επενδύουν ολοένα και περισσότερο στη διαμόρφωση κατάλληλων χώρων και εγκαταστάσεων, καθώς και στην προσφορά υπηρεσιών, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των αναγκών των

¹Σύμφωνα με τον ορισμό «Πληροφοριακή Παιδεία» (Information Literacy), όπως έχει υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση και διατυπωθεί από την ALA (1989), πρόκειται για την κατανόηση της αναγκαιότητας, εύρεσης, αξιολόγησης και αποτελεσματικής χρήσης της έγκυρης πληροφορίας (ALA, 1989, όπ. αναφ. στο Καραμανώλη, 2015).

Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες (ΑμΕΑ), με χαρακτηριστικότερα παραδείγματα τη δημιουργία της Προσβάσιμης Πολυτροπικής Ψηφιακής Βιβλιοθήκης Ελεγχόμενης Πρόσβασης AMELib (Accessible Multimodal Electronic Library), εργαλείων (οθόνες-εκτυπωτές Braille, τηλεοράσεις κλειστού κυκλώματος, γραφικά PIAF, εφαρμογές Easy Reader, μονάδες ανίχνευσης ματιών, πληκτρολόγια κατάλληλων πλήκτρων Big Keys και ακουστικά), συγγραμμάτων ηλεκτρονικής μορφής, καθώς επίσης και ηλεκτρονικών μαθημάτων σε προσβάσιμη μορφή μέσω της πλατφόρμας Moodle («Υπηρεσία Υποστήριξης Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης ΒΚΠ ΑΠΘ», 2019).

Συμπερασματικά, κατά τις τελευταίες δεκαετίες, ο ρόλος των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών έχει διευρυνθεί, καθώς μέσα από τους στόχους τους οποίους αυτές θέτουν, καθίστανται κόμβοι μεταφοράς της γνώσης και σημαντικοί εταίροι στην εκπαιδευτική και ερευνητική διαδικασία. Οι βιβλιοθήκες καλούνται να διαμορφώσουν την κατάλληλη στρατηγική οργάνωσης, μέσα από την αποτελεσματική οικονομική διαχείριση, την εφαρμογή καινοτόμων πρακτικών και την αξιολόγηση των υπηρεσιών τους (Κατσιρίκου, 2001). Ταυτόχρονα, κρίνεται απαραίτητο να ενισχύσουν το ανθρώπινο δυναμικό τους με προσωπικό κατάλληλα καταρτισμένο και εξειδικευμένο, το οποίο θα συμμετέχει σε συνεχείς επιμορφώσεις και εκπαιδεύσεις, προκειμένου να ανταποκριθεί κατάλληλα στις ανάγκες και απαιτήσεις των χρηστών, καθώς επίσης και στις συνεχείς κοινωνικές και πολιτικο-οικονομικές εξελίξεις (Κακάλη & Βαρδακώστα, 2019).

1.2.2.Ο ρόλος και η επίδραση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στην εκπαιδευτική διαδικασία και δια βίου μάθηση

Ο ρόλος και η συνεισφορά των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στην εκπαιδευτική αποστολή του πανεπιστημιακού ιδρύματος, στο οποίο ανήκουν, επιτυγχάνεται μέσα από την ανάπτυξη και υποστήριξη των μελών του, όσον αφορά στην αποτελεσματική αναζήτηση, πρόσβαση και αξιοποίηση της πληροφορίας στην ερευνητική διαδικασία και επίτευξη της δια βίου μάθησης, μέσα από την αξιοποίηση των Τ.Π.Ε. και την οργάνωση του βιβλιογραφικού υλικού.

Οι εξελίξεις των τελευταίων δεκαετιών, με χαρακτηριστικότερα παραδείγματα την ευρεία ανάπτυξη της τεχνολογίας, καθώς και την παγκόσμια υγειονομική κρίση

της πανδημίας του κορονοϊού, επέφεραν σημαντικές αλλαγές και στο χώρο των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, τόσο μέσα από τη μετάβασή τους από τον παραδοσιακό τρόπο λειτουργίας τους, σε έναν υβριδικό, ενιαίο και ανοικτό προς όλους, χώρο πληροφόρησης, όσο και μέσα από τις αλλαγές που διαμορφώθηκαν στη συνεισφορά τους στην εκπαιδευτική διαδικασία. Συγκεκριμένα, παρατηρείται μία «μεταμόρφωση» της βιβλιοθήκης, από αποθετήριο έντυπου βιβλιογραφικού υλικού, σε «ψηφιακά ινστιτούτα» (digital institutions) εκπαίδευσης και δια βίου μάθησης (Moni Das, 2017) . Επιπρόσθετα, μέσα σε αυτό το πλαίσιο αλλαγής, και με γνώμονα τη μεταστροφή του εκπαιδευτικού συστήματος και των θεωριών μάθησης σε μία πιο μαθητοκεντρική μέθοδο διδασκαλίας, οι βιβλιοθήκες αποτελούν μία φυσική «προέκταση-συνέχεια» της ακαδημαϊκής διάλεξης, διαδραματίζοντας υποστηρικτικό ρόλο στην επίτευξη των στόχων του αναλυτικού προγράμματος σπουδών του πανεπιστημιακού ιδρύματος. Ο επικουρικός αυτός ρόλος της βιβλιοθήκης, ανεξάρτητα από την παροχή βιβλιογραφικού υλικού, υποστηρικτικού στη μαθησιακή διαδικασία, επιτυγχάνεται και μέσα από τη συνεισφορά της στην απόκτηση δια βίου δεξιοτήτων μεθοδολογικού χαρακτήρα, όπως η ανάπτυξη κριτικής σκέψης και η ικανότητα σύνθεσης, δημιουργίας και αξιολόγησης της γνώσης, καθώς επίσης και στην πνευματική ανάπτυξη και διαμόρφωση υπεύθυνων πολιτών και ανθρώπινου δυναμικού, κατάλληλα καταρτισμένου στην αγορά εργασίας (Pickering-Thomas, Crow & Franklin, 2011, όπ. αναφ. στο Καραμανώλη, 2015). Φυσικά, μολονότι παρατηρείται αυτή η μαθητοκεντρική διδακτική προσέγγιση, ο ρόλος του ακαδημαϊκού εκπαιδευτικού προσωπικού είναι αδιαμφισβήτητος, καθώς ο εκπαιδευτικός λειτουργεί ως αρωγός της γνώσης και μέσα από τη συνδρομή της βιβλιοθήκης στην εκπαιδευτική και ερευνητική διαδικασία, εξασφαλίζεται η ποιότητα της διδασκαλίας, της μαθησιακής προόδου των φοιτητών/τριών και η δημιουργία καινοτόμων ιδεών βασικών για την κοινωνία της πληροφορίας (White, 2012).

Τέλος λοιπόν, με εφιαλτήριο τη συνδρομή της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης στην εκπαιδευτική διαδικασία και τη δια βίου μάθηση, οι βιβλιοθήκες, ως οργανισμοί μάθησης ενηλίκων (adult education organizations), αναζητούν νέους ρόλους, μεθόδους και υπηρεσίες δια βίου εκπαίδευσης, προσπαθώντας παράλληλα να υπερκεράσουν οργανωσιακά εμπόδια και να ενισχύσουν την άνευ ορίων παροχή υπηρεσιών τους. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο προσπάθειας, ένας από τους στόχους των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, αποτελεί η απασχόληση προσωπικού κατάλληλα επιμορφωμένου και

παιδαγωγικά καταρτισμένου, με αρμοδιότητες μεταξύ των οποίων η δημιουργία δράσεων δια βίου μάθησης, όπως για παράδειγμα η δημιουργία ακόμα και ατομικών συνεδριών συμβουλευτικής, καθώς και μεγαλύτερων χρονικά διαλέξεων, με τη συνεργασία διαφορετικών βιβλιοθηκών και εξειδικευμένων επιστημόνων, με στόχο την παροχή κατάλληλων προγραμμάτων, προσανατολισμένων στις ανάγκες των σπουδαστών (Jokinen, 2019).

Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες λοιπόν, αποτελώντας όχι μόνο δίοδο μεταφοράς γνώσης εντός της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, αλλά και οργανισμό δια βίου μάθησης, αποτελούν πνευματικούς πυλώνες γνώσης, προσβάσιμης προς όλους, χωρίς διακρίσεις. Με αφορμή αυτή τη λογική, σημαντική επιδίωξή τους αποτελεί επίσης η επίτευξη κοινωνικής ευημερίας και οικονομικής άνθησης, μέσα από την συμβολή τους στην προετοιμασία ανθρώπινου δυναμικού, κατάλληλου να συνεισφέρει όχι μόνο στην κοινωνική σφαίρα, αλλά και στην ανάπτυξη της αγοράς εργασίας.

1.3.Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες στη σύγχρονη εποχή του ψηφιακού μετασχηματισμού

1.3.1. Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών και η νέα εποχή των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών, η ανάπτυξη και εξέλιξη των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.), αποτελεί θεμελιώδη παράμετρο ριζικών αλλαγών σε κάθε τομέα, όπως στην ιατρική, στη γεωργία, στο επιχειρείν, στην τέχνη, αλλά και στην εκπαίδευση, στη διδασκαλία και στην έρευνα, μέσα από την παροχή δυνατοτήτων βελτίωσης της ποιότητας και της παραγωγικότητας στους τομείς αυτούς (Cerretani et al. 2016, όπ. αναφ. στο Κωσταγιόλας, Λαβράνος & Μαρτζούκου, 2018).

Η επίδραση των Τ.Π.Ε. στον τομέα της εκπαίδευσης και του εκπαιδευτικού συστήματος εν γένει, δεν θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστο τον κλάδο των ακαδημαϊκών ινστιτούτων και κατ' επέκταση των πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών, πρωταρχικό σκοπό των οποίων, αποτελεί η υποστήριξη της αποστολής, του οράματος και του αντικειμενικού σκοπού των ιδρυμάτων, στα οποία υπάγονται (Jain, 2013). Ειδικότερα, οι νέες αναδυόμενες προοπτικές και προκλήσεις στον τομέα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, με χαρακτηριστικότερα παραδείγματα την αυξημένη

χρήση και την ενσωμάτωση της τεχνολογίας, τον ανταγωνισμό στη διάδοση της πληροφορίας², τις διεθνείς προσεγγίσεις μάθησης, την επίγνωση των οικονομικών παραγόντων, οι οποίοι επηρεάζουν τον τομέα της εκπαίδευσης, την ολοένα και μεγαλύτερη ανάγκη για καταρτισμένο και υψηλών δεξιοτήτων ανθρώπινο δυναμικό, την ανοικτή, «χωρίς διακρίσεις και όρια» μάθηση, την κινητικότητα των μαθητών/τριών και του ακαδημαϊκού προσωπικού, τις μαθητοκεντρικές προσεγγίσεις μάθησης, τις στρατηγικές συνεργασίας μεταξύ κυβερνήσεων και φορέων εκπαίδευσης σε διεθνές και εθνικό επίπεδο, την ανάπτυξη και ανάδειξη της τυπικής και άτυπης εκπαίδευσης και τις μορφές αξιολόγησης των ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων (Eaton, 2010, όπ. αναφ. στο Jain, 2013), είχαν ως άμεσο αντίκτυπο τις μεταβολές στις μεθόδους μάθησης και διδασκαλίας, με ιδιαίτερη την ανάπτυξη της εξ αποστάσεως, σύγχρονης-ασύγχρονης μορφής διδασκαλίας, καθώς επίσης και στον τρόπο χρήσης των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών από το ακαδημαϊκό και μαθητικό κοινό. Μαθητές/τριες και ερευνητές/τριες έχουν νέες απαιτήσεις, δεδομένης της πολυπλοκότητας της υβριδικής μεθόδου διδασκαλίας (δια ζώσης και εξ αποστάσεως), της βιωματικής μάθησης, της αναγκαιότητας για απομακρυσμένη διάδοση της πληροφορίας, της αυξημένης εστίασης στη διαχείριση και εξόρυξη ερευνητικών δεδομένων, και των αναπτυσσόμενων επιλογών για διάδοση της έρευνας (Anuradha, 2018).

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, παρατηρείται η ολοένα και μεγαλύτερη αναγκαιότητα ψηφιακού μετασχηματισμού των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, μέσα από την ανάπτυξη και αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών, τη διεύρυνση των ψηφιακών δεξιοτήτων του προσωπικού, με συνεχείς επιμορφώσεις, την αναδιαμόρφωση των εγκαταστάσεων, των υπηρεσιών και των συλλογών τους, προκειμένου αυτές να ανταποκριθούν στις αυξανόμενες ανάγκες, απαιτήσεις και προσδοκίες των φοιτητών/τριών, του διοικητικού προσωπικού και των διδασκόντων/ουσών στη ψηφιακή εποχή της πληροφορίας (Κωσταγιόλας, Λαβράνος, Μαρτζούκου, 2018 · Anuradha, 2018).

² Αποτελεί γεγονός πως τα Πανεπιστημιακά Ιδρύματα, στο πλαίσιο της «ανοικτής» προς όλους μάθησης (open education), και τη δημιουργία online και ελεύθερης πρόσβασης μαθημάτων, όπως τα MOOCs (Massive Open Online Courses), αλλά και σε πολλές περιπτώσεις την εξέλιξη του YouTube ως δωρεάν ψηφιακή πλατφόρμα μάθησης, προσπαθούν να ανταπαντήσουν στις προκλήσεις αυτές, μέσα από την εφαρμογή «ψηφιακών στρατηγικών» (digital strategies), ενεργοποιώντας όλους τους εμπλεκόμενους φορείς προς την κατεύθυνση αυτή, προκειμένου να ανταποκριθούν στην ψηφιακή εποχή και τον ανταγωνισμό της πληροφορίας (Sandhu, 2018).

1.3.2.Ο ρόλος των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών ως πλατφόρμα ψηφιακού μετασχηματισμού: Δυνατότητες και προκλήσεις

Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, μέσα στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων, ως επίσημοι εκπαιδευτικοί οργανισμοί, διαδραματίζουν έναν πρωτοποριακό και πιο καθοριστικό ρόλο στην κοινωνία της πληροφορίας, ως ψηφιακά αποθετήρια γνώσης, μέσα από τη διαμόρφωση υπηρεσιών, οι οποίες θα ανταποκρίνονται στις επιθυμίες των χρηστών τους, για ελεύθερη πρόσβαση στην πληροφορία, χωρίς περιορισμούς και πέρα των φυσικών ορίων της βιβλιοθήκης.

Με αφορμή αυτό το νέο, διαμορφωμένο κατάλληλα περιβάλλον, ένας από τους σημαντικότερους ρόλους, τους οποίους διαδραματίζει η βιβλιοθήκη στη σύγχρονη εποχή του ψηφιακού μετασχηματισμού, είναι η συμβολή της στη **ψηφιακή διδασκαλία και μάθηση (Digital Teaching and Learning)**, μέσα από τη συνδρομή και συνεργασία της ως φορέας ηλεκτρονικής εκπαίδευσης και μάθησης και συγκεκριμένα με την παροχή υπηρεσιών, όπως η υποστήριξη τεχνολογικών πλατφορμών (ακαδημαϊκά αποθετήρια, συστήματα διαχείρισης δεδομένων, εργαλεία ηλεκτρονικής αξιολόγησης, διαγνωστικά εργαλεία, λογισμικά λογοκλοπής, εικονικές υπηρεσίες πρόσβασης στην πληροφορία), καθώς και η δημιουργία νέων μορφών, ψηφιακά εξελιγμένων περιβαλλόντων ηλεκτρονικής μάθησης (οπτικοακουστικές τάξεις, visual reality labs, artificial intelligence), με στόχο την υιοθέτηση καινοτόμων μεθόδων μάθησης και διδασκαλίας. Η υποστήριξη και εξυπηρέτηση αυτών των νέων μεθόδων μάθησης, επιτυγχάνεται παράλληλα και με τη δημιουργία ανοικτών προς όλους/ες, εκπαιδευτικών πηγών (Open Educational Resources) και online ψηφιακού υλικού, καθώς οι βιβλιοθήκες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην εξασφάλιση πληροφοριακών πηγών, με την αγορά και την αδειοδότηση πρόσβασης σε αυτές. Οι συγκεκριμένες πρωτοβουλίες των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών βέβαια, δε θα μπορούσαν να μην έχουν **θετικό αντίκτυπο στην καθημερινότητα των φοιτητών/τριών και των προσδοκιών τους**, όσον αφορά στα ψηφιακά εργαλεία και στις ψηφιακές υπηρεσίες και υποδομές, τις οποίες λαμβάνουν. Τέλος, ουσιαστικής σημασίας είναι και ο **ρόλος των βιβλιοθηκών στην εκπαίδευση του διδακτικού προσωπικού, των σπουδαστών, του διοικητικού πανεπιστημιακού προσωπικού, αλλά και των ηγετικών στελεχών**, με την οργάνωση σεμιναρίων ψηφιακής

επιμόρφωσης, εργαστηρίων δημιουργίας περιεχομένου και την επιμόρφωση σε θέματα ηθικής δεοντολογίας και λογοκλοπής.

Παράλληλα, οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, αποτελούν **αρωγούς στην προώθηση της ακαδημαϊκής έρευνας, μέσα από τη δυνατότητα ψηφιοποίησης του ακαδημαϊκού έργου και την προώθηση και υποστήριξη της έρευνας**, καθώς έχουν υιοθετήσει την κατάλληλη τεχνογνωσία για την επίτευξη δραστηριοτήτων όπως η ψηφιακή συντήρηση, προστασία και αρχειοθέτηση. Ο ψηφιακός αυτός μετασχηματισμός των ερευνητικών δραστηριοτήτων συμβάλει στη δημιουργία υπηρεσιών υποστήριξης της έρευνας, όπως τα ψηφιακά αποθετήρια, τα συστήματα διαχείρισης ερευνητικών πηγών, την παροχή υψηλής τεχνολογίας υλικού για την αρχειοθέτηση δεδομένων, την επιμόρφωση σε ζητήματα πνευματικών δικαιωμάτων και ιδιοκτησίας, την άδεια έκδοσης πανεπιστημιακών επιστημονικών δημοσιεύσεων, τις συνεργασίες σε επιχορηγήσεις και τη διαχείριση project. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται η δημιουργία και η μεταφορά γνώσης, μέσα από τη δημιουργία φυσικών και ψηφιακών χώρων διαγενεακής συνεργασίας έμπειρων επιστημόνων και μελλοντικών ερευνητών/τριών.

Μέσα σε αυτή τη ψηφιακή εξέλιξη ωστόσο, δε θα μπορούσε να μην αναφερθεί και η **συμβολή της πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης στο ψηφιακό μετασχηματισμό των διοικητικών υπηρεσιών**, μέσω της αυτοματοποίησης των διοικητικών δραστηριοτήτων τους, της αξιοποίησης chatbots για τη δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης και της δημιουργίας κοινόχρηστων υπηρεσιών και πλατφορμών, με άμεσο επακόλουθο την εξυπηρέτηση των αναγκών του ακαδημαϊκού προσωπικού, των φοιτητών/τριών και των διοικητικών στελεχών, καθώς επίσης και την εύρυθμη λειτουργία του Πανεπιστημίου, τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του και την επίτευξη των κριτηρίων αξιολόγησης (Sandhu, 2018).

Μέσα σε αυτή την εποχή του ψηφιακού μετασχηματισμού και των αλλαγών, τις οποίες προκαλεί, οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες και ιδίως το προσωπικό αυτών, καλούνται να αντιμετωπίσουν μία σειρά από προκλήσεις. Κυριότερη πρόκληση αποτελεί φυσικά η αναγκαιότητα ψηφιοποίησης και συντήρησης του συνόλου έντυπων και ψηφιακών συλλογών, καθώς πλέον είναι απαραίτητη η μετάβαση από την έντυπη στη ψηφιακή γνώση και στη διαχείριση μεταδεδομένων. Πρόκληση αποτελεί και η μεταβολή του ρόλου του/της βιβλιοθηκονόμου, μέσα σε αυτό το νέο, ψηφιακό περιβάλλον της βιβλιοθήκης, ο/η οποίος/α καλείται να αναλάβει νέους ρόλους και

υποχρεώσεις, να αναπτύξει τις γνώσεις και δεξιότητές του/της, καθώς και να επαναπροσδιορίσει τη θέση του/της μέσα στη ψηφιακή κοινωνία της πληροφορίας. Παρά το γεγονός πως έχουν διαμορφωθεί δύο «σχολές» αναφορικά με το ρόλο του/της βιβλιοθηκονόμου στην εποχή των νέων τεχνολογιών, με έναν αριθμό επιστημόνων να υποστηρίζουν πως το επάγγελμα του/της βιβλιοθηκονόμου βρίσκεται πλέον σε παρακμή, δίχως λόγο ύπαρξης και αντικείμενο απασχόλησης, καθώς η πληροφορία πλέον αντλείται ηλεκτρονικά, στον αντίποδα αυτής της θέσης βρίσκεται ένας σημαντικός αριθμός ερευνητών/τριών, οι οποίοι/ες υποστηρίζουν τη σημασία ύπαρξης του/της βιβλιοθηκονόμου και της συμβολής του/της στην υποστήριξη και την εξυπηρέτηση των χρηστών της πληροφορίας, μέσα από την ικανοποίηση των αναγκών τους (όπως η ορθή χρήση των ψηφιακών εργαλείων) και την εμπειριστατωμένη συμβουλή τους στην αξιολόγηση της πληροφορίας, μέσα σε ένα χαοτικό όγκο αναξιόπιστων πληροφοριών, στον νέο «κόσμο της Google search». Στην παρουσίαση των προκλήσεων των πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών, δε θα μπορούσε να απουσιάζει φυσικά η έλλειψη διαθέσιμων πόρων και πηγών χρηματοδότησης, οι οποίες και αποτελούν εμπόδιο στην εξέλιξη και πρόοδο του έργου τους (Jain, 2013 · Anuradha, 2017).

Καταληκτικά επομένως, οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, στην προσπάθεια ανταπόκρισης στις συνεχείς προκλήσεις της εμφάνισης των νέων τεχνολογιών, καλούνται να επαναπροσδιορίσουν πέρα από το έργο των βιβλιοθηκονόμων, το όραμα και τους στόχους τους, υιοθετώντας και εφαρμόζοντας νέες στρατηγικές διαχείρισης και οργανωσιακές πολιτικές, με σημαντικότερες την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management), την έρευνα ικανοποίησης των χρηστών και την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, όπως και θα αναλυθεί στα επόμενα κεφάλαια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Ηγεσία στην εκπαίδευση: Η περίπτωση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

2.1. Η Ηγεσία στα πλαίσια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας: από τον επιχειρησιακό κλάδο στην εκπαίδευση και τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

2.1.1. Εννοιολογικός προσδιορισμός του όρου «Ηγεσία» στα πλαίσια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Η ανασκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας, κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών, αναφορικά με τον προσδιορισμό του όρου «ηγεσία-ηγέτης», αναδεικνύει την πολυπλοκότητα απόδοσης ενός καθολικά αποδεκτού ορισμού, καθώς η διάσταση της συγκεκριμένης έννοιας αποτελεί αντικείμενο διερεύνησης διαφορετικών επιστημονικών πεδίων.

Ειδικότερα, όσον αφορά στη διάσταση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.), η έννοια ηγεσία «ταυτίζεται» με αυτή της έμπνευσης, δηλαδή την **παροχή κινήτρων**, από τον ηγέτη ενός οργανισμού, προς το προσωπικό, με στόχο την επίτευξη των οργανωτικών στόχων. Η επιτυχής διεκπεραίωση των στρατηγικών στόχων του οργανισμού, οι οποίοι και οικειοποιούνται από τους εμπνευσμένους εργαζόμενους-υπαλλήλους, πραγματοποιείται μέσα από την εθελούσια συνεισφορά και την εξ ολοκλήρου δέσμευση αυτών, προς την υλοποίηση της εκάστοτε στοχοθεσίας, ως φυσικό επακόλουθο. Παράλληλα, η ηγεσία στα πλαίσια της Δ.Ο.Π., αναφέρεται στην υιοθέτηση του οράματος, της αποστολής και των στόχων ενός οργανισμού, από το εκάστοτε προσωπικό, μέσα από την εφαρμογή συνεχώς βελτιωμένων μεθόδων και διαδικασιών εργασίας, με άμεσο αποτέλεσμα, αφενός τη βελτιωμένη ποιότητα, αξία, παραγωγικότητα, υπηρεσία και απόδοση της επένδυσης, αφετέρου την επίτευξη της ανταγωνιστικότητας και την αύξηση της απασχολησιμότητας, στο διαρκώς μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον.

Φυσικά, όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν οι Goetsch και Davis (2018), τεχνικές, τις οποίες χρησιμοποιούν ηγέτες, προκειμένου να εμπνεύσουν το όραμα και τους στόχους των οργανισμών, τους οποίους διευθύνουν, είναι οι εξής:

- **Ευθυγράμμιση του προσωπικού με το όραμα**, μέσα από την παροχή των κατάλληλων κινήτρων.

- **Κατανόηση στοχοθεσίας και παροχή της κατάλληλης κατεύθυνσης** προς αυτήν.
- **Αποτελεσματική επικοινωνία και λεπτομερής πληροφόρηση**, για κάθε στάδιο του οργανισμού.
- **Ενδυνάμωση-κατάρτιση-καθοδήγηση του προσωπικού**, με στόχο την ενεργή συμμετοχή του στη λήψη αποφάσεων, την ανάπτυξη της κριτικής σκέψης και δημιουργικότητας, την ανάληψη πρωτοβουλιών και την αντιμετώπιση-επίλυση προβληματικών, με την αξιοποίηση ευκαιριών μάθησης. Στόχο αυτών των διεργασιών, αποτελεί η βελτίωση της ποιότητας, του κόστους και των υπηρεσιών, η ικανοποίηση των πελατών και των προσδοκιών τους, καθώς επίσης και η ανάδειξη των ηγετικών δεξιοτήτων και χαρακτηριστικών των εργαζομένων σε κάθε επίπεδο (Goetsch & Davis, 2018).

2.1.2. Αρχές και Στυλ Ηγεσίας στα πλαίσια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Με γνώμονα τον εννοιολογικό προσδιορισμό και την απόδοση του όρου «ηγεσία» στη διάσταση της Δ.Ο.Π., αξίζει να παρατεθούν οι θεμελιώδεις αρχές της ηγεσίας, υπό τη διάσταση της ολικής ποιότητας (ISO, 2015 · Goetsch & Davis, 2018):

- **Εστίαση στους εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες του οργανισμού, με πρωταρχικό στόχο την ικανοποίηση των προσδοκιών τους.** Ως εσωτερικοί πελάτες, νοούνται οι υπάλληλοι του οργανισμού, ενώ ως εξωτερικοί πελάτες, νοούνται εκείνοι, οι οποίοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες-προϊόντα του οργανισμού.
- **Εστίαση στη βελτίωση και διασφάλιση της ποιότητας**, μέσα από την παροχή κινήτρου και του οράματος, από την πλευρά της ηγεσίας, προς το προσωπικό του οργανισμού.
- **Αναζήτηση και επιδιόρθωση συστημικών προβλημάτων - Λήψη αποφάσεων με βάση στοιχεία/αποδείξεις**, μέσα από τον προσδιορισμό, τον υπολογισμό και την καθιέρωση δεικτών, οι οποίοι παρουσιάζουν την κατάσταση του οργανισμού, την παρουσίαση των δεδομένων στους αρμόδιους, τη διασφάλιση της υπόστασης των δεδομένων και την ανάλυση και αξιολόγηση αυτών με τα κατάλληλα μεθοδολογικά εργαλεία.

- **Δημιουργία βέλτιστης δομής της εργασίας και ανάλυση, αξιολόγηση, συνεχής μελέτη και έρευνα των διαδικασιών εργασίας**, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας.
- **Δημιουργία ομάδων, συνεργατικότητα, ενότητα υπαλλήλων και δημιουργία κοινής κατεύθυνσης**, με απώτερο σκοπό την επίτευξη των κοινών στόχων, της αποστολής και του οράματος του οργανισμού.
- **Συνεχιζόμενη εκπαίδευση-επιμόρφωση-παρακίνηση του προσωπικού**, με γνώμονα την ανάπτυξη των τυπικών και μη δεξιοτήτων.

Μέσα σε αυτό λοιπόν, το πλαίσιο γενικών αρχών και αξιώσεων ηγεσίας, στο φάσμα της Δ.Ο.Π., και με αφορμή τους μύθους, οι οποίοι έχουν διατυπωθεί γύρω από το συγκεκριμένο θέμα, παρατηρείται πως η ηγεσία αποτελεί μία συνθήκη αέναης βελτίωσης, παραγωγής αποτελεσμάτων και ενδυνάμωσης, σε κάθε επίπεδο ιεραρχίας εντός του οργανισμού, με βασική αρχή τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος, κατάλληλα διαμορφωμένου, ούτως ώστε να αναδεικνύονται και αναπτύσσονται οι ηγετικές δεξιότητες όλων των εργαζομένων. Ανεξαρτήτως της μορφής και του στυλ ηγεσίας, το οποίο εφαρμόζει κάθε ηγέτης, κοινή αφετηρία στην άσκηση ηγεσίας, σύμφωνα με τη Δ.Ο.Π., αποτελεί η δια βίου μάθηση και επιμόρφωση του ηγέτη, προκειμένου να μεταλαμπαδεύσει το όραμα και τους στόχους του οργανισμού, προς τους υπαλλήλους, με κύριο προαπαιτούμενο την κατανόηση των ατομικών αναγκών και προσωπικών πεποιθήσεών τους (Goetsch & Davis, 2018).

Διαχρονικά, από τις θεωρήσεις του Goleman αναφορικά με τα στυλ ηγεσίας και την ταξινόμησή τους σε καταναγκαστικό, αξιόπιστο, συνεργατικό/κοινοπρακτικό, δημοκρατικό, ρυθμιστικό και υποστηρικτικό στυλ ηγεσίας, μέχρι και τις πιο πρόσφατες αναλύσεις και τυποποιήσεις των μορφών άσκησης ηγεσίας, γίνεται αντιληπτός ο πολυδιάστατος χαρακτήρας του φαινομένου αυτού. Χαρακτηριστικό ωστόσο, αποτελεί το γεγονός πως η αποτελεσματικότητα της ηγεσίας δεν εφάπτεται στη χρήση αποκλειστικά και μόνο ενός στυλ, αντίθετα, σύμφωνα με τον Goleman (2000), επιτυγχάνεται μέσα από την υιοθέτηση και ευελιξία του ίδιου του ηγέτη μεταξύ διαφορετικών μορφών άσκησης ηγεσίας.

Στη σφαίρα της Δ.Ο.Π., όπως χαρακτηριστικά αναλύεται από τους Goetsch & Davis (2018), αναδεικνύεται μέσα από τα διάφορα στυλ ηγεσίας, όπως είναι το αυταρχικό, το δημοκρατικό και το συμμετοχικό στυλ ηγεσίας, καθώς και η ηγεσία με γνώμονα τα αποτελέσματα και η υπό συνθήκη ηγεσία, η σπουδαιότητα της

συμμετοχικής μορφής. Ειδικότερα, η συγκεκριμένη μορφή ηγεσίας, εδραιώνεται γύρω από την ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων και την ανάληψη ευθυνών, με σκοπό την ανάπτυξη στρατηγικών, στόχων και λύσεων, πάντα υπό την καθοδήγηση του ηγέτη, στο πλαίσιο της ομάδας. Στη Δ.Ο.Π., η συμμετοχική μορφή ηγεσίας, λαμβάνει επιπλέον τη διάσταση της ενδυνάμωσης των εργαζομένων, μέσα από την αποδοχή της όποιας συνεισφοράς τους, την παρακολούθηση και καταγραφή των πρωτοβουλιών και προσπαθειών τους, τη βελτίωση των προβληματικών προτάσεων αυτών και τη συνεχή επιβράβευση της προσπάθειάς τους, με στόχο πάντα τη βελτίωση και πρόοδο της ποιότητας των υπηρεσιών και του οργανισμού στο σύνολό του.

Καταληκτικά, και στο πλαίσιο μίας λεπτομερέστερης κατανόησης του φαινομένου «ηγεσία», οφείλει να διευκρινιστεί η διαφορά μεταξύ ηγεσίας και management, μία διαφορά, η οποία σε προφορικό επίπεδο δεν είναι εφικτό να κατανοηθεί, ωστόσο δε θα πρέπει να υποτιμηθεί και η σύνδεση των δύο εννοιών και η εστίαση του ενδιαφέροντος αυτών στο ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού (Μεντής, 2020), με την πρώτη αφενός, να δίνει έμφαση στην ανάπτυξη οράματος και στρατηγικής από την πλευρά του ηγέτη, καθώς και την προσαρμοστικότητα του οργανισμού στο ευμετάβλητο εξωτερικό περιβάλλον, αφετέρου με την έννοια του management να προσανατολίζεται στον προγραμματισμό, την οργάνωση, τη διοίκηση των πόρων και την επίτευξη των στόχων του οργανισμού (Αλβανούδη, 2012).

2.2.Η διάσταση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην εκπαιδευτική ηγεσία

2.2.1.Η εφαρμογή της Δ.Ο.Π. στην εκπαίδευση. Εννοιολογικός προσδιορισμός των όρων «ποιότητα» και «πελάτης» στην εκπαίδευση

Η διάσταση της Δ.Ο.Π. έχει πρακτική εφαρμογή πέρα από τον επιχειρηματικό κλάδο, στον τομέα της εκπαίδευσης, ως άμεσο επακόλουθο και αναγκαιότητα στις συνεχείς μεταβολές του οικονομικού, κοινωνικού και πολιτικού γίγνεσθαι. Η αναγκαιότητα βελτίωσης της ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου καθίσταται κομβικό σημείο και κυριαρχικός στόχος κάθε εκπαιδευτικού οργανισμού, μέσα από τη συνεργασία κάθε μέλους του οργανισμού υπό τον πολυσήμαντο συντονισμό, την καθοδήγηση, την παροχή κινήτρων και την παρακίνηση του προσωπικού προς την

υιοθέτηση ενός οράματος προς την επίτευξη του στόχου αυτού, από την πλευρά του εκπαιδευτικού ηγέτη. Σε ότι αφορά μάλιστα την υιοθέτηση ενός κοινού οράματος, αυτή αποτελεί μία βασική αρχή της ολικής ποιότητας, η οποία θεμελιώνεται γύρω από την αλλαγή νοοτροπίας, με απώτερο στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων-υπηρεσιών, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, την αποτελεσματικότητα της αλυσίδας ποιότητας και την ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη (Τσουμάνη & Τσατσάρης, 2015).

Με γνώμονα την εφαρμογή της Δ.Ο.Π. στην εκπαίδευση και ειδικότερα τους εκπαιδευτικούς οργανισμούς, αξίζει να επισημανθεί πρωτίστως η πολυπαραγοντική αντίληψη του όρου «ποιότητα στην εκπαίδευση». Μεταξύ των διαφορετικών προσεγγίσεων και ερμηνειών που έχουν διατυπωθεί, κοινή συνισταμένη αποτελεί η θεώρηση, η οποία ορίζει την ποιότητα ως προς την πνευματική ανάπτυξη του ατόμου και της προσωπικότητάς του, καθώς επίσης και ως προς την αποτελεσματικότητα και επίτευξη των στόχων του εκπαιδευτικού οργανισμού (Τσάτσος, 1989 . Ματθαίου, 2000, όπ. αναφ. στο Τσουμάνη & Τσατσάρης, 2015). Κύριοι λόγοι, οι οποίοι εξηγούν τη δυσκολία απόδοσης ενός καθολικά αποδεκτού ορισμού της ποιοτικής εκπαίδευσης, αποτελούν αφενός ο υποκειμενικός τρόπος και τα διαφορετικά κριτήρια αξιολόγησης των υπηρεσιών ενός εκπαιδευτικού οργανισμού, αφετέρου η διαφορετικότητα στην κουλτούρα, το χαρακτήρα και τις διαδικασίες του οργανισμού, τα οποία και διαμορφώνουν την ποιότητά του (Brown, 2013, όπ. αναφ. στο Ζώσης, Τρυφιάτης & Χατζηβέη, 2015). Η εφαρμογή της Δ.Ο.Π. στον εκπαιδευτικό κλάδο, πραγματοποιείται σύμφωνα με τους Στάιου & Τσιότρα (2002), σε τρία στάδια: αρχικώς στο επίπεδο της διοίκησης και της βελτίωσης της αποδοτικότητας-αποτελεσματικότητας των διοικητικών διαδικασιών, έπειτα σε επίπεδο εκπαιδευτικής διαδικασίας, μέσα από την υιοθέτηση των αρχών και των εργαλείων της ολικής ποιότητας, από όλα τα μέλη του εκπαιδευτικού οργανισμού.

Λαμβάνοντας υπόψη την ευρύτερη στοχοθεσία της Δ.Ο.Π., η οποία αφορά αφενός την ικανοποίηση των προσδοκιών και αναγκών του πελάτη (στην προκειμένη περίπτωση ως «πελάτης» νοείται το εκπαιδευτικό προσωπικό, οι σπουδαστές, τα στελέχη της εκπαίδευσης, ακόμη και οι ίδιοι οι γονείς), αφετέρου στη συνεχή πρόοδο και αποτελεσματικότητα, η εφαρμογή της Δ.Ο.Π. στην εκπαίδευση έγκειται στη μακροχρόνια καθιέρωση καινοτόμων αλλαγών στη λειτουργία του εκπαιδευτικού οργανισμού, με γνώμονα τη διασφάλιση και τη βελτίωση της ποιότητας των

υπηρεσιών-αγαθών του, τη σύνδεση, πρόληψη και αντιμετώπιση των προκλήσεων του εξωτερικού και εσωτερικού περιβάλλοντος, την αλλαγή νοοτροπίας και στάσεων και τη δημιουργία νέων στόχων. Μέσα από τη λειτουργική αυτή αναμόρφωση, επιτυγχάνεται η δημιουργία καινοτόμων προοπτικών και κατ' επέκταση η αποτελεσματική εφαρμογή πολιτικών ποιότητας, δημιουργώντας με αυτόν τον τρόπο το λεγόμενο «κύκλο ποιότητας», σύμφωνα με τον Deming, ο οποίος διαμορφώνεται στο σχήμα, τις επονομαζόμενες «4 φάσεις του κύκλου ποιότητας»: σχεδιασμός-υλοποίηση-αξιολόγηση-αναθεώρηση των προς επίτευξη και επιθυμητών αποτελεσμάτων και στόχων. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο μάλιστα, ο κύκλος αυτός, έχει ιδιαίτερη αξία, καθώς μέσα από την επιτυχή εφαρμογή αυτών των σταδίων, επιτυγχάνεται ο αποτελεσματικός έλεγχος και η αξιολόγηση των εκπαιδευτικών συστημάτων, η πρόσβαση όλων στη μαθησιακή διαδικασία, η αξιοποίηση των πόρων και η ανταγωνιστικότητα της εκπαίδευσης (Φιλιππούλου, 2014, όπ. αναφ. στο Πλαγιάς & Τσαρδάκα, 2015).

Κατά τη διάρκεια των προηγούμενων δεκαετιών ωστόσο, διατυπώθηκαν ενστάσεις και αμφιβολίες ως προς τη δυνατότητα εφαρμογής του μοντέλου της Δ.Ο.Π. στην εκπαίδευση, οι οποίες βασίστηκαν στον προβληματισμό της εκπαιδευτικής κοινότητας όσον αφορά στη θεώρηση των μαθητών ως «πελατών», στην παρέμβαση της ευρύτερης λογικής της Δ.Ο.Π. στην εκπαιδευτική διαδικασία και τις επιπτώσεις αυτής στην ακαδημαϊκή ελευθερία και τις διδακτικές μεθόδους, καθώς επίσης και στη λογική της επιβράβευσης των εκπαιδευτικών υπό το πρίσμα της Δ.Ο.Π.

Ανατρέχοντας στα τελευταία έτη ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί πως γίνονται μεγάλες προσπάθειες όσον αφορά στην υιοθέτηση των αρχών ολικής ποιότητας σε διεθνές επίπεδο και ιδιαίτερα στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση και τα ακαδημαϊκά ιδρύματα, σε τομείς όπως η οικονομική διαχείριση, η αξιολόγηση, βελτίωση και αναδιαμόρφωση των υπηρεσιών, η παρακίνηση και ενδυνάμωση του προσωπικού, καθώς επίσης και η εφαρμογή διαδικασιών οργάνωσης και ελέγχου. Προβληματική αναφορικά με την εφαρμογή των αρχών ολικής ποιότητας, αποτελεί το γεγονός πως αυτή παρατηρείται κατά κύριο λόγο στον τομέα της διοίκησης και όχι σε επιστημονικούς τομείς όπως αυτός της διδασκαλίας, γεγονός το οποίο παρατηρείται και στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα, με την περιορισμένη έως και ανεπαρκή σε πολλές περιπτώσεις εφαρμογή της Δ.Ο.Π. στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση.

2.2.2. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και εκπαιδευτική ηγεσία

Η διαχρονική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας αναφορικά με την έννοια της ποιότητας, της ηγεσίας και της διοίκησης, αναδεικνύει την ισχυρή σύνδεση των συγκεκριμένων εννοιών, καθώς και την αλληλεξάρτηση και αλληλεπίδραση αυτών, με την άσκηση της ηγεσίας να αποτελεί καθοριστικής σημασίας αιτιολογική παράμετρο στη βελτίωση της ποιότητας και της επίτευξη της αποτελεσματικότητας ενός οργανισμού, θεώρηση η οποία υπογραμμίζεται και από τους πρωτοπόρους στον τομέα της ποιότητας Deming και Juran (Αλβανούδη, 2012). Από τη δεκαετία του 1990 ήδη, μέσα από το σύστημα της «βαθιάς γνώσης» (system of profound knowledge), διατυπώθηκε η αλληλεξάρτηση ηγεσίας/ανώτατης διοίκησης και βελτίωσης του οργανισμού, καθώς και η αναγκαιότητα αλληλεπίδρασης των εμπλεκομένων σε αυτόν με γνώμονα την πρόοδο των διαδικασιών, ως σκοπό της Δ.Ο.Π., σύμφωνα με τον Deming (Τζουνοπούλου, 2015).

Στον τομέα της εκπαιδευτικής διοίκησης, η ηγεσία, ως κύρια συνισταμένη της Δ.Ο.Π., συνδέεται άμεσα με την έμπνευση του οράματος, της αποστολής, των στόχων, την επίτευξη της ποιοτικής λειτουργίας και του στρατηγικού σχεδιασμού του εκπαιδευτικού οργανισμού, καθώς και την ανάπτυξη καινοτομιών, μέσα από την επίτευξη της αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ των ανώτατων διοικητικών εκπαιδευτικών στελεχών και των υφισταμένων, την επαγγελματική ανάπτυξη, ενθάρρυνση και παρακίνηση αυτών, την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σε κάθε στάδιο και την ανάλυση και αξιολόγηση τόσο του εσωτερικού, όσο και εξωτερικού περιβάλλοντος. Με αυτόν τον τρόπο, μέσα από τη δέσμευση της ηγεσίας ως προϋπόθεση αναφορικά με την εφαρμογή των αρχών της Δ.Ο.Π., την αξιολόγηση των δεδομένων, την ανοικτή και δομημένη γύρω από το σεβασμό επικοινωνία, τη συνεργατικότητα και την υιοθέτηση καινοτομιών, επιτυγχάνεται η δημιουργία, αλλά και ο μετασχηματισμός του εκπαιδευτικού οργανισμού σε αποτελεσματικούς και ποιοτικούς οργανισμούς μάθησης (Ζαβλάνος, 2003 · Βούζας & Κοτζαμάνη, 2006, όπ. αναφ. στο Τζουνοπούλου, 2015).

Εστιάζοντας την ανάλυση που προηγήθηκε στη μορφή της ηγεσίας, η οποία συνδέεται με τις αρχές της Δ.Ο.Π., έχει διατυπωθεί η θεώρηση πως το μοντέλο της Δ.Ο.Π. πλαισιώνεται γύρω από το μετασχηματιστικό τύπο ηγεσίας. Ειδικότερα, στον άξονα της εκπαίδευσης, ο μετασχηματιστικός τύπος ηγέτη-διευθυντή, χαρακτηρίζεται έντονα από το στοιχείο της συμμετοχικότητας, της ενδυνάμωσης των εκπαιδευτικών

στελεχών και της υιοθέτησης καινοτόμων πρακτικών στο πλαίσιο οργάνωσης, διοίκησης και λειτουργίας του οργανισμού. Σύμφωνα με την Harris (2004, όπ. αναφ. στο Τζουνοπούλου, 2015), ο μετασχηματιστικός τύπος ηγεσίας, διακρίνεται στο δομικό, εκπαιδευτικό, πολιτικό, επιμεριστικό και με έμφαση στην ανάπτυξη των εκπαιδευτικών στελεχών, τύπο μετασχηματιστικής ηγεσίας. Αναλυτικότερα, σύμφωνα με τον δομικό τύπο κύρια επιδίωξη του διευθυντή μίας εκπαιδευτικής μονάδας, αποτελεί η επίτευξη του οράματός του, μέσα από την καθοδηγητική διαδικασία, ενώ η εκπαιδευτική διάσταση της συγκεκριμένης μορφής ηγέτη, αφορά στη μαθησιακή ανάπτυξη του εκπαιδευτικού έργου. Τέλος, ο πολιτικός τύπος επικεντρώνεται στην ανάλυση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος, με γνώμονα τη διεύρυνση της εκπαιδευτικής μονάδας, τη διαμόρφωση εξωτερικών συνεργασιών και την επίτευξη της εξωστρέφειας, ενώ παράλληλα ο επιμεριστικός τύπος περιγράφει την ενεργή συμμετοχή των μελών προς την επίτευξη ενός κοινά αποδεκτά οράματος, με χαρακτηριστικό την ανάθεση αρμοδιοτήτων προς αυτούς, την ένδειξη σεβασμού και εμπιστοσύνης, την ενδυνάμωση και επιβράβευση όλων, την αναγνώριση της συνεισφοράς στην εκπλήρωση στόχων, την ανάπτυξη της συνεργασίας προς τη λήψη αποφάσεων και την υιοθέτηση καινοτόμων αντιλήψεων, με στόχο την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα (Τζουνοπούλου, 2015).

Αξίζει να υπογραμμιστεί σε αυτό το σημείο λοιπόν, πως γίνεται ολοένα και πιο αντιληπτό, το γεγονός πως η αξία της ηγεσίας και της δέσμευσης αυτής στις αρχές της Δ.Ο.Π. αποτελεί πεδίο ανάλυσης και προσέγγισης από διαφορετικούς επιστημονικούς κλάδους, πέραν από τον τομέα της διοίκησης, όπως παρατηρείται και σε αυτόν της εκπαίδευσης, σε κάθε εκπαιδευτική βαθμίδα, όπως χαρακτηριστικά αποτελεί και η περίπτωση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, η οποία θα αναλυθεί παρακάτω.

2.3.Η διάσταση της ηγεσίας στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Όπως διαφαίνεται μέσα από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες καλούνται να αντιμετωπίσουν τις καθημερινές προκλήσεις, οι οποίες απασχολούν τον τομέα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, μεταξύ των οποίων είναι και ο καταγισμός πληροφοριακών πηγών, ο ψηφιακός μετασχηματισμός της πληροφορίας, η ανάπτυξη της τεχνολογίας και η παροχή υπηρεσιών σε διαφορετικές κατηγορίες-ομάδες ενδιαφερομένων. Οι προσδοκίες μάλιστα, των τελευταίων και οι

αυξανόμενες απαιτήσεις για ένα ευρύ φάσμα πληροφοριακών πηγών αποτελούν ιδιαίτερες προκλήσεις στην άσκηση ηγεσίας, δημιουργώντας την ανάγκη μεταρρύθμισης των εκάστοτε πολιτικών και διαδικασιών των πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών, με γνώμονα την επίτευξη των στόχων και της αποστολής τους. Παράλληλα, οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες θεωρούνται διαχρονικά ως βασικός πυλώνας των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων, ο οποίος παρέχει ικανοποιητικές υπηρεσίες. Ως εκ τούτου, κρίνεται αναγκαία η ευελιξία και η προσαρμοστικότητα της ηγεσίας των βιβλιοθηκών, στις συνεχείς μεταβολές και προκλήσεις του εξωτερικού περιβάλλοντος, καθώς επίσης και η διατήρηση της αξιοπιστίας αυτών (Aslam, 2019).

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών, αποτελεί γεγονός πως οι πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες προσπαθούν να «επιβιώσουν» μέσα σε ένα απρόβλεπτα μεταβαλλόμενο περιβάλλον οικονομικής δυσπραγίας, με την ηγεσία αυτών να κρίνεται αναγκαίο να υιοθετεί ένα σαφές όραμα, να δημιουργεί συνεργασίες και να αναπτύσσει επικοινωνιακές δεξιότητες και κίνητρα έμπνευσης, προκειμένου να αντιμετωπίσει ενεργά και με αυτοκυριαρχία τις επερχόμενες προκλήσεις και αλλαγές, μειώνοντας ταυτόχρονα την όποια πιθανότητα αποτυχίας και ρίσκου (Aslam, 2019 · Schulte et al., 2018).

Η άσκηση ηγεσίας, όσον αφορά στο επάγγελμα του/της βιβλιοθηκονόμου, δεν αποτελεί προσωπική υπόθεση του/της εκάστοτε προϊσταμένου/ης στο περιβάλλον της βιβλιοθήκης, αλλά αποτελεί μία συνθήκη «συναλλαγής», τόσο σε ατομικό, όσο και σε συνεργατικό επίπεδο, η οποία και επηρεάζεται από εσωτερικούς και εξωτερικούς παράγοντες. Όσον αφορά στους **εσωτερικούς παράγοντες επίδρασης**, αυτοί αφορούν την ίδια την **κουλτούρα της βιβλιοθήκης**, όπως επίσης και το **προσωπικό**, το οποίο απασχολείται εντός αυτής, ενώ στους **εξωτερικούς παράγοντες** συγκαταλέγονται **ζητήματα πολιτικής, οικονομίας, συνεργασιών**, αλλά και του ίδιου του **πανεπιστημιακού φορέα**. Με γνώμονα τους δύο αυτούς πυλώνες επιρροής, οι ηγέτες των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, καλούνται να διαμορφώσουν αλλά και να τροποποιήσουν τις μακροχρόνιες πολιτικές στρατηγικής τους, με επίκεντρο πάντα την επίτευξη της βιωσιμότητας της βιβλιοθήκης, τη διασφάλιση της ποιότητάς της, και της ανταγωνιστικότητας αυτής στο εξωτερικό περιβάλλον της ψηφιοποίησης της γνώσης και την ανοικτής πρόσβασης της πληροφορίας στο διαδίκτυο (Aslam, 2019 · Matarazzo & Pearlstein, 2016).

Ξεκινώντας την ανάλυση εκ των έσω, παρατηρείται η πολυεπίπεδη αξία του ανθρώπινου δυναμικού των βιβλιοθηκών, στη βελτίωση, στην πρόοδο και στη διεύρυνση των υπηρεσιών, μέσα από τη μετάβαση του επαγγέλματος του/της βιβλιοθηκονόμου από την παραδοσιακή του μορφή, στη σύγχρονη διάστασή του. Ο ρόλος της ηγεσίας σε αυτή την περίπτωση, αφορά πρωτίστως στον προσδιορισμό των στρατηγικών στόχων του οργανισμού και μετέπειτα στην παρακίνηση του προσωπικού προς την επίτευξη αυτών, μέσα από τον εντοπισμό των προσόντων και των δυναμικών της ομάδας, την καθοδήγηση και την ενθάρρυνση των υπαλλήλων, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των προσόντων τους (Matarazzo & Pearlstein, 2016). Η ενσυνείδητη άσκηση της ηγεσίας (mindfulness leadership), η οποία θεμελιώνεται γύρω από την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης του/της ηγέτη, όχι μόνο ενισχύει και ενθαρρύνει τη δυναμική της ομάδας, αλλά αποτελεί και στοιχείο αυτοεπίγνωσης, αυτοδιαχείρισης, συνείδησης και ικανότητας διαχείρισης των διαπροσωπικών σχέσεων (Sutton & Booth, 2014). Ωστόσο, ο ρόλος της ηγεσίας δεν περιορίζεται μόνο στη διάσταση του ανθρώπινου δυναμικού και της αξιοποίησής του, αλλά παράλληλα εξετάζεται γύρω από την αναγκαιότητα αναδιαμόρφωσης και επαναπροσδιορισμού του ρόλου, της ιεράρχησης των στόχων και της λειτουργίας των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, μέσα σε ένα πλαίσιο κουλτούρας αλλαγής. Οι σύγχρονες τάσεις των τελευταίων δεκαετιών, με τη ψηφιοποίηση της πληροφορίας, την ανάπτυξη της τεχνολογίας, την online πρόσβαση στην πληροφορία και τη σταδιακή αντικατάσταση των φυσικών χώρων των βιβλιοθηκών, από online βιβλιοθήκες, στην εποχή της ανοικτής, σύγχρονης και ασύγχρονης πρόσβασης στην πληροφορία, επηρεάζουν την εκάστοτε ηγεσία, η οποία καλείται να υιοθετήσει νέες πολιτικές και μεθόδους προκειμένου να διασφαλίσει την επιβίωσή της και να καταστήσει σαφή το ρόλο της στην εκπαίδευση (Aslam, 2019).

Αποτελεί καθοριστικής σημασίας για την επιβίωση ενός οργανισμού, όπως αυτού της βιβλιοθήκης ενός πανεπιστημίου, η επίγνωση των χαρακτηριστικών του πολιτικού περιβάλλοντος στο οποίο ανήκει, όπως χαρακτηριστικά αποτελεί το εκάστοτε πανεπιστημιακό ίδρυμα, στο οποίο φιλοξενείται και υπάγεται. Καθώς η γνώση και η μαθησιακή διαδικασία εστιάζει πλέον στον/στην ίδιο/α τον/την μαθητή/τρια, η βιβλιοθήκη διαδραματίζει πολυσήμαντο ρόλο στην εκπαιδευτική διαδικασία, όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενη ενότητα. Οι διαδικασίες αξιολόγησης της ποιότητας των πανεπιστημίων είναι κομβικής σημασίας για την

επιβίωση των ιδίων, την ανάπτυξη αλλά και την οικονομική βοήθεια την οποία λαμβάνουν. Μέσα σε αυτό το καθεστώς αξιολόγησης, οι βιβλιοθήκες ως αναπόσπαστος πυλώνας της ακαδημαϊκής κοινότητας, της εκπαιδευτικής διαδικασίας και της δια βίου μάθησης, καλούνται να υιοθετήσουν στρατηγικές επιβίωσης, ανάπτυξης και βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, ένα έργο το οποίο αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα στην άσκηση ηγεσίας. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, σκοπό της ηγεσίας, αποτελεί η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, του φυσικού της χώρου και της εξυπηρέτησης του προσωπικού, με την αξιοποίηση μοντέλων αξιολόγησης της ποιότητας, με χαρακτηριστικό παράδειγμα το μοντέλο LibQUAL+ (το οποίο και θα αναλυθεί σε επόμενη ενότητα), η σύμπραξη κοινοπραξιών/συνεργασιών και η δημιουργία φορέων αξιολόγησης της ποιότητας, με χαρακτηριστικό παράδειγμα τη δημιουργία του Συνδέσμου Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΣΕΑΒ) στην Ελλάδα αλλά και η δημιουργία της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΔΙΠΑΒ), με αντικείμενο πέρα από την αξιολόγηση, την ανταλλαγή πρακτικών, την ετήσια αναφορά της πορείας των βιβλιοθηκών και τη δημιουργία συνεργασιών, αλλά και η συνεχή επιμόρφωση τόσο των ηγετικών στελεχών, όσο και των υπαλλήλων. Σκοπό της ηγεσίας αποτελεί η αποτελεσματική ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών, η ικανοποίηση των προσδοκιών τους, η καθιέρωση προτεραιοτήτων, η παροχή πρόσβασης σε μία ευρεία γκάμα πληροφοριών, η αξιοποίηση των πόρων, η ανάπτυξη του οργανισμού, ο συγχρονισμός με τις τάσεις της εποχής, η διαχείριση των εκάστοτε κρίσεων και η διαμόρφωση κουλτούρας αλλαγής (Carter, 2014 · Xia & Li, 2015 · Wyhne et al., 2016, όπ. αναφ. στο Aslam, 2019).

Καταληκτικά, αξίζει να υπογραμμιστεί πως σύμφωνα με κοινή παραδοχή επιστημόνων, οι οποίοι/ες μελέτησαν το φαινόμενο της ηγεσίας και δη στο χώρο των πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών (Nussbaumer & Merkley, 2010 · Okuhara, 2012 · Farrell, 2013 · Johnston, 2013 · Sutton & Booth, 2014 · Weiner, 2017), η άσκηση ηγεσίας δεν αφορά την εφαρμογή αποκλειστικά ενός τύπου ηγεσίας, αλλά αποτελεί συνδυασμό στοιχείων, δεξιοτήτων και χαρακτηριστικών, τα οποία δεν αποτελούν εκ γενετής προσόντα, ούτε παγιωμένες τακτικές. Αντιθέτως, πρόκειται για μία σειρά από επίκτητα τυπικά και άτυπα προσόντα, τα οποία εξελίσσονται και προσαρμόζονται στις συνθήκες και στις τάσεις της εποχής. Η άσκηση ηγεσίας μάλιστα, αποτελεί μία δεξιότητα, η οποία προκύπτει και αναπτύσσεται μέσα από την παρατήρηση άλλων

επιτυχημένων μοντέλων ηγεσίας, αλλά και την επιμόρφωση, μέσα από την παρακολούθηση προγραμμάτων εκπαίδευσης, όπως χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η διεξαγωγή του “Library Leadership & Management Association” (LLAMA) Mentoring Program της ALA, το 2017, με στόχο την ανάπτυξη ηγετικών ικανοτήτων σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της βιβλιοθήκης (Sutton & Booth, 2014).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο: Διασφάλιση ποιότητας και ικανοποίηση χρηστών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Η περίπτωση της covid-19 περιόδου και ο ρόλος της ηγεσίας στην αντιμετώπιση της κρίσης

3.1. Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίηση χρηστών στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες: μία γενική θεώρηση

Με εφελτήριο το εξαιρετικά ανταγωνιστικό περιβάλλον, το οποίο διαμορφώνεται τα τελευταία χρόνια στο χώρο της εκπαίδευσης, ως αποτέλεσμα της παγκοσμιοποίησης, της αποκέντρωσης και της διαφοροποίησης, οι οποίες παρατηρήθηκαν σε διεθνές επίπεδο, τα ιδρύματα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, βρίσκονται συστηματικά στο στάδιο αναζήτησης στρατηγικών, οι οποίες θα τα ξεχωρίσουν και θα τα καταστήσουν ασφαλή, ανάμεσα στους ανταγωνιστές τους (Takahasi et al., 2016, όπ. αναφ. στο Ashiq et al., 2022).

Μία από τις πιο σημαντικές στρατηγικές διαχείρισης και διαφοροποίησης των Ιδρυμάτων, αποτελεί η αριστεία και η διασφάλιση ποιότητας των υπηρεσιών (service quality assurance). Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, ως κομβικός πυλώνας των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων, διαδραματίζουν ουσιαστικό ρόλο στην υλοποίηση των αντικειμενικών στόχων των ιδρυμάτων, μέσα από την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την ικανοποίηση των διδακτικών, μαθησιακών και ερευνητικών αναγκών της ακαδημαϊκής κοινότητας (Baffour Gyau, Liu & Kwakye, 2021).

Η έννοια της ικανοποίησης του/της πελάτη/ισας, αφορά όπως περιγράφουν και οι Zeithaml & Bitner (2003, όπ. αναφ. στο Baffour Gyau, Liu & Kwakye, 2021), στην αξιολόγηση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσο το προϊόν αυτό ή η υπηρεσία, ανταποκρίνονται στις ανάγκες, στις επιθυμίες και στις προσδοκίες των πελατών, στους/στις οποίους/ες αποδίδεται. Παρά το γεγονός πως οι έννοιες «ποιότητα» και «ικανοποίηση» χρησιμοποιήθηκαν σε πολλές περιπτώσεις κατά το παρελθόν εναλλακτικά, οι ερευνητές/τριες του φαινομένου τείνουν να είναι πιο ακριβείς στους προσδιορισμούς των δύο εννοιών, με την έννοια της «ικανοποίησης των πελατών» να θεωρείται «προκάτοχος» της έννοιας «ποιότητα υπηρεσιών», ως μία ευρύτερη έννοια, ενώ η ποιότητα εστιάζει στις διαστάσεις της υπηρεσίας. Με γνώμονα τη θέση αυτή, η αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών αποτελεί συστατικό στοιχείο και δείκτη προσδιορισμού της ικανοποίησης των πελατών, υποδεικνύοντας με αυτόν τον

τρόπο ότι η ποιότητα μπορεί να επηρεάσει την ικανοποίηση των χρηστών (Kiran, 2010 · Baffour Gyau, Liu & Kwakye, 2021 · Dahan et al., 2015). Στα πλαίσια μάλιστα, της ολικής ποιότητας, ο/η πελάτης/ισα αποτελεί τον καταλυτικό παράγοντα προσδιορισμού της ποιότητας, καθώς μέσα από την παραγωγή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, υπερκαλύπτονται οι προσδοκίες του/της και εξασφαλίζεται η ικανοποίησή του/της (Goetsch & Dans, 2018).

Όσον αφορά λοιπόν, στον τομέα των πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών, η ποιότητα συνδέθηκε παραδοσιακά με κριτήριο τις συλλογές και το μέγεθος των αποθεμάτων αυτών, την ποικιλία υλικών και τον αριθμό των εγγεγραμμένων χρηστών, λαμβάνοντας υπόψη τον παραδοσιακό τρόπο λειτουργίας των βιβλιοθηκών και το έργο των βιβλιοθηκονόμων σε αυτές. Η συνθήκη αυτή ωστόσο, μεταβάλλεται κατά τις τελευταίες δεκαετίες, με τη νέα δομή, οργάνωση και λειτουργία των βιβλιοθηκών, μέσα στην οποία οι ερευνητές/τριες εστιάζουν την προσοχή τους στις προσδοκίες (expectations), μία εναλλακτική παράμετρο και πτυχή της ποιότητας και τις αντιλήψεις (perceptions) των χρηστών όσον αφορά στις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν. Η σύγκριση της απόδοσης της βιβλιοθήκης, με τις προσδοκίες των χρηστών, είναι και αυτή η οποία καθορίζει την ποιότητα των υπηρεσιών της (Pedramnia et al., 2011).

Αξίζει να υπογραμμιστεί η αναγκαιότητα και η σημασία της χρήσης προτύπων, τα οποία αποτελούν μία σειρά από συγκεκριμένα κριτήρια και προδιαγραφές, με γνώμονα τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών σε κάθε οργανισμό, ο οποίος εφαρμόζει αρχές ολικής ποιότητας, όπως αποτελεί και η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη. Πρότυπα τέτοιου είδους έχουν αναπτυχθεί από Διεθνείς Οργανισμούς Τυποποίησης, με χαρακτηριστικότερα παραδείγματα τον ISO (International Organization for Standardization) και CEN-CENELEC (European Committee for Standardization), όπως επίσης στην περίπτωση της Ελλάδας, τον ΕΛΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης). Μέσα σε αυτό το πλαίσιο τυποποίησης, έχουν δημιουργηθεί και υιοθετηθεί μία σειρά από πρότυπα, τα λεγόμενα ISO 9000, τα οποία αποτελούν μία ομάδα κατευθυντήριων γραμμών, με γνώμονα την πιστοποίηση της αποδοτικότητας του οργανισμού, προετοιμάζοντας και θέτοντας παράλληλα τις κατάλληλες προϋποθέσεις για τη διασφάλιση της ποιότητας και την εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης ολικής ποιότητας, από κάθε υπεύθυνο για την ποιότητα των προϊόντων/υπηρεσιών, τμήμα και τομέα διοίκησης. Στην περίπτωση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, η απόκτηση της ISO πιστοποίησης, αναφέρεται στην

εφαρμογή διαδικασιών ελέγχου, με στόχο την επίτευξη αλλαγών στον τρόπο λειτουργίας και οργάνωσης των βιβλιοθηκών και κατ' επέκταση την υιοθέτηση ενός Συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας (ΣΔΟΠ), το οποίο έχει ως στόχο την ικανοποίηση του/της πελάτη/ισας και των απαιτήσεών του/της, τη μέτρηση και τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της ανταγωνιστικότητας, σε επίπεδο οργάνωσης τη βελτίωση των προϊόντων, των υπηρεσιών και των διαδικασιών και την ευθυγράμμιση με τις νομικές διαστάσεις (Goetsch & Dans, 2018 · Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 2006).

Όπως προκύπτει λοιπόν, παρά το γεγονός ότι το σύστημα ολικής ποιότητας είναι εκτενέστερο από το σύστημα πιστοποίησης ISO 9000, παρατηρούνται κοινά στοιχεία μεταξύ αυτών των δύο, όσον αφορά στην ηγεσία, στην εστίαση του ενδιαφέροντος στον/στην πελάτη/ισα, στην ενδυνάμωση και στην αξιοποίηση του προσωπικού, στην εφαρμογή στρατηγικού σχεδιασμού για την αντιμετώπιση προβλημάτων και τη συλλογή δεδομένων. Καταληκτικά, καθώς η ικανοποίηση των προσδοκιών του/της πελάτη/ισας αποτελεί κύρια προτεραιότητα της πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης, κρίνεται αναγκαία (ήδη από το 1995), η αξιολόγηση των υπηρεσιών και της ποιότητας αυτών. Απάντηση στην αναγκαιότητα αυτή, αποτελεί η αξιοποίηση ερευνητικών μοντέλων και εργαλείων αξιολόγησης, τα οποία συνδράμουν στην καλύτερη λήψη αποφάσεων από τα στελέχη της βιβλιοθήκης και της πανεπιστημιακής κοινότητας, καθώς επίσης και στην ανάπτυξη και πρόοδο των υπηρεσιών και διαδικασιών των βιβλιοθηκών, τα οποία θα παρουσιαστούν παρακάτω.

3.1.2.Ερευνητικά μοντέλα-εργαλεία μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Όπως αναπτύχθηκε στην προηγούμενη ενότητα και γίνεται αντιληπτό από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, η ικανοποίηση των πελατών και η κατανόηση των προσδοκιών τους όσον αφορά στο σύνολο των υπηρεσιών, το οποίο λαμβάνουν από τη βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου, αποτελούν σημαντικές παραμέτρους αξιολόγησης της ποιότητας των εν λόγω υπηρεσιών και είναι απαραίτητη η ανάλυση και διερεύνησή τους.

Με γνώμονα τη συγκεκριμένη θεώρηση, έχουν αναπτυχθεί διαχρονικά ερευνητικά εργαλεία, τα οποία αξιολογούν τόσο την ποιότητα των υπηρεσιών στις

βιβλιοθήκες, όσο και την ικανοποίηση των πελατών από τη χρήση αυτών των υπηρεσιών, με πιο αντιπροσωπευτικά **τα μοντέλα SERVQUAL, SERVPREF και LibQUAL+**.

- **SERVQUAL:** Το μοντέλο SERVQUAL χρησιμοποιήθηκε ευρέως στον τομέα του marketing και εξελικτικά εφαρμόστηκε και σε άλλα πεδία, όπως και σε αυτό της αξιολόγησης βιβλιοθηκών. Η αρχική μορφή του συγκεκριμένου μοντέλου αφορούσε τη διερεύνηση δέκα διαστάσεων, όπως αυτές προσδιορίστηκαν από τους Parasuraman et al. (1985, όπ. αναφ. στους Alam & Mezbach-ul-Islam, 2020). Καθώς ο όγκος των διαστάσεων αυτών ήταν αρκετά εκτενής, σε μεταγενέστερο στάδιο, οι διαστάσεις αυτές συγχωνεύτηκαν σε πέντε βασικούς πυλώνες, οι οποίοι αποτυπώνουν τις πτυχές των προγενέστερων διαστάσεων:

1.**Απτές υπηρεσίες:** Η παρουσία των φυσικών υπηρεσιών (physical facilities), των εγκαταστάσεων, του προσωπικού και των μέσων επικοινωνίας

2.**Αξιοπιστία:** Η ικανότητα εκπλήρωσης των προσδοκώμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης με αξιοπιστία και ακρίβεια

3.**Ανταπόκριση:** Η προθυμία άμεσης εξυπηρέτησης και παροχής βοήθειας προς τους/τις χρήστες

4.**Ασφάλεια-Διαβεβαίωση:** Η ικανότητα των υπαλλήλων να εμπνέουν εμπιστοσύνη και ασφάλεια με βάση τις γνώσεις τους και την ευγένεια προς τους/τις χρήστες.

5.**Ενσυναίσθηση:** Η παροχή εξατομικευμένης προσοχής προς τους/τις χρήστες (Alam & Mezbach-ul-Islam, 2020).

Το εργαλείο αυτό των 5 διαστάσεων, βασίστηκε στο Gaps Model of Service Quality, καθώς επικεντρώθηκε στη μείωση του χάσματος ανάμεσα στις προσδοκίες των πελατών και στην πραγματική παρεχόμενη υπηρεσία ενός οργανισμού. Με αυτόν τον τρόπο οι βιβλιοθήκες μπορούν να αντιληφθούν την πραγματική αντίληψη και το βαθμό ανταπόκρισης των υπηρεσιών τους στις προσδοκίες των πελατών. Η αξιολόγηση του εργαλείου αυτού ωστόσο, όπως διαφάνηκε από διάφορες έρευνες σχετικά με την εφαρμογή του, αναδεικνύει την προβληματική εφαρμογή του στο χώρο των βιβλιοθηκών, καθώς όπως αποδείχθηκε, οι πέντε διαστάσεις δεν μπορούν να προσεγγίσουν στο σύνολό τους, τις υπηρεσίες των βιβλιοθηκών, κρίνοντας αναγκαία τη διερεύνηση επιπλέον ποσοτικών μεταβλητών (Dahan, 2015).

- **SERVPREF:** Το εργαλείο μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών SERVPREF, βασισμένο στη λογική του μοντέλου SERVQUAL, μετράει την ποιότητα μίας υπηρεσίας με βάση τις αντιλήψεις των χρηστών για τις υπηρεσίες που τους παρέχονται χωρίς να λαμβάνει υπόψιν τις προσδοκίες αυτών, καθώς όπως υποστηρίζουν οι ιδρυτές του μοντέλου Cronin και Taylor (1991, όπ. αναφ. στο Nidhisa & Sarangarani, 2020), η τρέχουσα απόδοση είναι αυτή που καθορίζει την ποιότητα μίας υπηρεσίας και όχι οι προσδοκίες γύρω από αυτήν. Παρά το γεγονός ότι ένα μέρος της ερευνητικής κοινότητας θεωρεί πως το συγκεκριμένο μοντέλο παρέχει πιο αξιόπιστο αποτέλεσμα καθώς στηρίζεται στην ίδια την απόδοση της υπηρεσίας, παρουσιάζει και αυτό προβληματική κατά την εφαρμογή του ως εργαλείο αξιολόγησης στο περιβάλλον των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.
- **LibQUAL+:** Το ερευνητικό μοντέλο LibQUAL+ ιδρύθηκε από την Ένωση Ερευνητικών Βιβλιοθηκών (Association of Research Libraries - ARL), σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο του Τέξας A&M University, το 2000 και εξελίχθηκε από ένα εννοιολογικό μοντέλο βασισμένο στο εργαλείο SERVQUAL. Στόχο του συγκεκριμένου, αυστηρά ελεγμένου, εργαλείου διαδικτυακής έρευνας, αποτελεί η μέτρηση της αντίληψης των χρηστών αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, η οποία **συντελείται από 22 βασικά στοιχεία, τριών διαστάσεων:**
 - Η **“Βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση”** (Affect of Service): διερευνά πόσο καλά η βιβλιοθήκη ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των χρηστών για την εξυπηρέτηση των πελατών και τη συνολική εμπειρία των χρηστών.
 - Η **“Βιβλιοθήκη ως χώρος”** (Library as a place): μετρά τις αντιλήψεις των χρηστών για το φυσικό και εικονικό περιβάλλον της βιβλιοθήκης
 - Η **“Διαθεσιμότητα πληροφορικών πηγών και η πρόσβαση σε αυτές”** (Information Control): μελετάει πόσο καλά η βιβλιοθήκη παρέχει πρόσβαση σε πληροφοριακούς πόρους και υπηρεσίες.

Η λογική γύρω από την οποία δημιουργήθηκε και δομήθηκε το μοντέλο LibQUAL+, αποτέλεσε η θεωρία του χάσματος της ποιότητας υπηρεσιών (Gaps Model of Service Quality), όπως ακριβώς και το εργαλείο SERVQUAL. Κύριο χαρακτηριστικό της θεώρησης αυτής αποτελεί το γεγονός πως κάθε στοιχείο (item), το οποίο αξιολογείται ως προς τις υπηρεσίες τις οποίες λαμβάνει ο/η πελάτης/ισα,

βαθμολογείται ξεχωριστά και δίνονται βαθμολογίες με βάση παρόμοιες κλίμακες για ελάχιστα, επιθυμητά και αντιληπτά επίπεδα υπηρεσιών. Οι ελάχιστες προσδοκίες των χρηστών αποτελούν το επίπεδο εξυπηρέτησης, το οποίο θεωρούν επαρκές, με τη βαθμολογία αυτή να αντιπροσωπεύει το ελάχιστο επίπεδο υπηρεσιών, το οποίο οι χρήστες θα ανεχθούν ή δηλώνουν την προθυμία να ανεχθούν. Το επιθυμητό επίπεδο εξυπηρέτησης αντιπροσωπεύει το επίπεδο που προσδοκούν να λάβουν οι πελάτες όσον αφορά στην εξυπηρέτησή τους. Τέλος, το αντιληπτό επίπεδο εκφράζει το επίπεδο υπηρεσιών, το οποίο παρέχει τη δεδομένη στιγμή η βιβλιοθήκη (Nazrul, 2009, όπ. αναφ. στο Dahan, 2015). Η διαφορά μεταξύ της μέσης αντιληπτής βαθμολογίας και της μέσης ελάχιστης, αποτελεί το λεγόμενο “χάσμα επάρκειας υπηρεσιών”, ενώ η διαφορά μεταξύ της μέσης αντιληπτής βαθμολογίας και της μέσης επιθυμητής, είναι γνωστή ως “χάσμα υπεροχής υπηρεσιών” (Bower & Dennis, 2007, όπ. αναφ. στο Dahan, 2015). Ένα θετικό χάσμα επάρκειας δείχνει την ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες, οι οποίες παρέχονται από τη βιβλιοθήκη, ενώ το αρνητικό χάσμα επάρκειας συνεπάγεται τη δυσαρέσκεια των πελατών. Τέλος, το θετικό χάσμα υπεροχής, αναφέρεται στους ευχαριστημένους χρήστες υπηρεσιών. Αξίζει να υπογραμμιστεί πως το 2008, η ομάδα έρευνας και ανάπτυξης του Πανεπιστημίου στο Τέξας, ανέπτυξε και δοκίμασε μία εναλλακτική μορφή του μοντέλου LibQUAL+, το οποίο ονομάστηκε LibQUAL+ Lite (Alam & Mezbach-ul-Islam, 2020).

3.2.Η διαχείριση της κρίσης covid-19 στο περιβάλλον των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

3.2.1.Η κρίση της πανδημίας covid-19 και η επίδραση αυτής στο χώρο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης: η περίπτωση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Η εμφάνιση της παγκόσμιας υγειονομικής κρίσης covid-19, αποτέλεσε μία εξαιρετικά απρόβλεπτη συνθήκη για την ανθρωπότητα, τη λειτουργία και την αναδιαμόρφωση του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, επιφέροντας μία σειρά από μεταβολές και αλλαγές στη μέχρι πρότινος κανονικότητα.

Ανάγοντας αυτού του είδους τις ριζικές μεταβολές και συνέπειες αυτής της κρίσης στον τομέα της εκπαίδευσης και ειδικότερα στο χώρο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, οι επιπτώσεις της πανδημίας δημιούργησαν μία νέα πραγματικότητα, με την εξ αποστάσεως διαδικτυακή μάθηση (online learning) και την υβριδική παροχή υπηρεσιών (hybrid service provision), τόσο με τη φυσική, όσο και με την εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών, να αποτελούν και να συνθέτουν τη νέα ακαδημαϊκή πραγματικότητα. Μέσα σε αυτό το ταχύτατα μεταβαλλόμενο περιβάλλον εντός των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων, δε θα μπορούσε να μείνει ανεπηρέαστος ο τρόπος λειτουργίας των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, ως αναπόσπαστος πυλώνας της εκπαιδευτικής διαδικασίας και μάθησης, επιβάλλοντας την υιοθέτηση βραχυπρόθεσμων πολιτικών και μέτρων επιβίωσης από την κρίση, τα οποία ωστόσο μεταβάλλονταν σύμφωνα με το εκάστοτε στάδιο της κρίσης, τις αποφάσεις και τα επιβαλλόμενα μέτρα προστασίας (Martzoukou, 2021). Η αδυναμία πρόσβασης του προσωπικού, των φοιτητών/τριών και των ερευνητών/τριών στο χώρο των βιβλιοθηκών μέχρι και την επαναλειτουργία των πανεπιστημιακών ινστιτούτων, αλλά και οι αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας των βιβλιοθηκών από τον Οκτώβριο του 2021, συνέβαλαν στην υιοθέτηση νέων υπηρεσιών στο χώρο των βιβλιοθηκών, με γνώμονα την αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογιών πληροφόρησης και τη διασφάλιση της πρόσβασης σε ποιοτικές υπηρεσίες και πόρους, σύμφωνα με τα εκάστοτε υγειονομικά πρωτόκολλα, προκειμένου να αντιμετωπιστεί η κρίση της πανδημίας (Dube & Jacobs, 2022). Αξίζει να υπογραμμιστεί σε αυτό το σημείο, η ερμηνεία του όρου “κρίση-καταστροφή”, η οποία αποδίδεται στον τομέα των βιβλιοθηκών και αφορά οποιαδήποτε απειλή ή απροσδόκητη διακοπή του κανονικού τρόπου λειτουργίας της βιβλιοθήκης, η οποία μπορεί να προκαλέσει πρόβλημα ή ζημία στη συλλογή, στις εγκαταστάσεις, στο προσωπικό και στους/στις χρήστες αυτής (Henson, 2000, όπ. αναφ. στο Kehnemuji, 2022). Τέτοιες απειλές-καταστροφές, σύμφωνα με τον Kehnemuji (2022), είτε πρόκειται για μεγάλη, είτε για μικρότερης κλίμακας, μπορεί να είναι ανεπανόρθωτες για τη λειτουργία της βιβλιοθήκης, ως εκ τούτου η προληπτική εφαρμογή ενός στρατηγικού πλάνου διαχείρισης κρίσης, αποτελεί καταλυτικής σημασίας στρατηγική, καθώς με αυτόν τον τρόπο, η βιβλιοθήκη ως οργανισμός και ιδίως τα ανώτερα διοικητικά στελέχη αυτής, έχουν τη δυνατότητα να αντιμετωπίσουν οποιαδήποτε επερχόμενη κρίση με αποτελεσματικότητα και ιεράρχηση των αναγκών σε μία τέτοια στρεσογόνο κατάσταση, προλαμβάνοντας τις μέγιστες συνέπειές της στη

λειτουργία του οργανισμού. Μέσα από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας (Appleton, 2021 · Bullington et al., 2021 · Fault & Pos, 2021, όπ. αναφ. στο Appleton, 2022), παρατηρείται διχογνωμία όσον αφορά στην εφαρμογή ενός προληπτικού σχεδίου διαχείρισης κρίσεων από την πλευρά των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, ωστόσο όπως παρατηρείται, η υιοθέτηση ενός στρατηγικού σχεδίου διαφοροποιείται μεταξύ των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων και των βιβλιοθηκών κατ' επέκταση, με ένα μέρος αυτών να παρουσιάζει έλλειψη σχεδίου διαχείρισης κρίσεων, εξοπλισμού και πόρων για παροχή και διαδικτυακή πρόσβαση σε πληροφοριακές πηγές, σε αντιδιαστολή με ένα σημαντικό μέρος ιδρυμάτων και βιβλιοθηκών στο οποίο υπήρχε ήδη πριν την εμφάνιση της πανδημίας, η υιοθέτηση και αξιοποίηση τεχνολογικών εργαλείων και πόρων στην εκπαιδευτική διαδικασία, στις ακαδημαϊκές σπουδές και στην ερευνητική συνεργασία μεταξύ διαφορετικών πανεπιστημίων, όπως ψηφιοποιημένο εκπαιδευτικό υλικό, σύγχρονες διαδικτυακές συνεδρίες διδασκαλίας, εκπαιδευτικά βίντεο, προσομοιώσεις εικονικής πραγματικότητας (Martzoukou, 2021 . Dube & Jacobs, 2022). Παρά το γεγονός πως τα πανεπιστήμια, τα οποία είχαν αναπτύξει περισσότερο την ιδέα της ψηφιακής εκπαιδευτικής πραγματικότητας, επενδύοντας σε ψηφιακές υποδομές, κατάρτιση για διδασκαλία και ανάπτυξη αποτελεσματικών ψηφιακών μορφών παιδαγωγικής, διέθεταν σε υψηλότερο επίπεδο τις μεθόδους για αποτελεσματική αντιμετώπιση της μετάβασης από τη δια ζώσης, στην εξ αποστάσεως διδασκαλία, η εμφάνιση της πανδημίας και οι απροσδόκητες προεκτάσεις αυτής, οδήγησαν την πλειονότητα των πανεπιστημίων, να εργαστούν στο σχεδιασμό γρήγορης και αποτελεσματικής ανταπόκρισης, όσον αφορά στην εξ ολοκλήρου εφαρμογή της εξ αποστάσεως μάθησης και διδασκαλίας. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες καλούνται να υπερπηδήσουν από τον παραδοσιακό τρόπο λειτουργίας τους, σε ένα σύγχρονο τρόπο παροχής πληροφοριακών πηγών και υπηρεσιών προς τους/τις χρήστες τους, μέσα από την υιοθέτηση καινοτόμων τρόπων παροχής πρόσβασης στις υπηρεσίες και στους πόρους της βιβλιοθήκης για την κάλυψη πληροφοριακών αναγκών των χρηστών τους (Molepo & Shokane, 2021, όπ. αναφ. στο Dube & Jacobs, 2022). Μέσα σε αυτήν την ταχύτατη μεταβολή, ουσιαστικός είναι ο ρόλος της ηγεσίας, καθώς τα ηγετικά στελέχη (Διευθυντές/ντριες, Υπεύθυνοι/ες Τμημάτων) των βιβλιοθηκών, κλήθηκαν να αναπτύξουν δεξιότητες και πρακτικές αντιμετώπισης της κρίσης αυτής, αναλαμβάνοντας νέους ρόλους και εμπειρίες (Dobbins, 2022).

3.2.2. Προκλήσεις και ευκαιρίες της πανδημίας και ο ρόλος της ηγεσίας στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες σε διεθνές επίπεδο

Όπως είναι αντιληπτό, η πανδημία covid-19 δημιούργησε μία νέα πραγματικότητα στην παγκόσμια κοινότητα, χωρίς να αφήνει ανεπηρέαστο το χώρο της πανεπιστημιακής κοινότητας, με την εξ αποστάσεως μορφή μάθησης και την τηλεργασία να αποτελούν τη νέα κανονικότητα και όχι την εξαίρεση, με μία σειρά επιφερόμενων αλλαγών και συνθηκών, οι οποίες δεν αφορούν μόνο την αξιοποίηση και υιοθέτηση ψηφιακών εργαλείων, αλλά και την εισχώρηση νέων προσεγγίσεων οργανωτικής κουλτούρας, υποστηρικτικών μηχανισμών και ηθικής στο χώρο εργασίας, με άξονα την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων, την ηθική ικανοποίηση, την ανάπτυξη κοινωνικών σχέσεων και τη διασφάλιση της ευημερίας. Μέσα σε αυτό το περιβάλλον αλλαγών και προκλήσεων, οι βιβλιοθήκες καλούνται να επαναπροσδιορίσουν τις παραδοσιακές αξίες και υπηρεσίες τους, να αναθεωρήσουν τις προτεραιότητές τους, να ανανεώσουν τις ήδη υπάρχουσες πρακτικές τους και να αναπτύξουν την εφευρετικότητά τους, συνθήκες, οι οποίες επιτυγχάνονται όχι μόνο μέσα από προσωρινές τεχνικές λύσεις, αλλά και μέσα από συστημικές αλλαγές προσαρμογής. Καθώς οι βιβλιοθήκες έχουν αναδειχθεί σημαντικοί κοινωνικοί εταίροι, οι οποίοι συμβάλλουν στην αντιμετώπιση καταστροφών και κρίσεων, μέσα από την πρόσβαση την οποία παρέχουν σε διαφορετικούς πόρους, αναδεικνύεται η σημαντικότητα της συμβολής τους στην οικοδόμηση ισχυρά “ανθεκτικών” κοινωνιών (resilient communities), μέσα από τη διασφάλιση της ομαλότητας με το πέρας της κρίσης (Stricker, 2019, όπ. αναφ. στο Trembach & Deny, 2022).

Μέσα σε αυτό το περιβάλλον των προσαρμοσμένων στις μεταβαλλόμενες διαδικτυακές εκπαιδευτικές συνθήκες, ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, ισχυρές είναι και οι προκλήσεις, τις οποίες καλούνται να αντιμετωπίσουν οι βιβλιοθηκονόμοι και τα ανώτερα ηγετικά στελέχη, καθώς καλούνται να εργαστούν εξ αποστάσεως, παρέχοντας προσβασιμότητα σε πόρους αποκλειστικά ηλεκτρονικά και αναλαμβάνοντας σε πολλές περιπτώσεις την ευθύνη και την υποστήριξη τεχνολογικών δεξιοτήτων, οι οποίες αφορούν τεχνικές παραμέτρους για τη συνδεσιμότητα και το σχεδιασμό διαδικτυακών σχεδίων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, με άμεση προτεραιότητα την αντιμετώπιση οποιωνδήποτε εμποδίων πρόσβασης στην πληροφορία. Τόσο η προβληματική της άνισης πρόσβασης όλων στο Διαδίκτυο, όσο και της ανάπτυξης ψηφιακών ικανοτήτων, συνέβαλε, ιδιαίτερα για τις βιβλιοθήκες με

λιγότερη ψηφιακή παρουσία, στην επιτακτική ανάγκη μετάβασης σε μία νέα εποχή ψηφιακού μετασχηματισμού, με την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών και την αξιολόγηση των προτεραιοτήτων για εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών και εκπαιδευτικής υποστήριξης προς τους χρήστες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αντιμετώπισης της νέας αυτής πραγματικότητας, αποτέλεσε η συνεισφορά εκδοτικών οίκων και φορέων προς τα πανεπιστήμια και τις βιβλιοθήκες αυτών, μέσα από την προσωρινή παροχή ελεύθερης πρόσβασης σε πληροφοριακές πηγές, με επίκεντρο την υποστήριξη των σπουδαστών και ακαδημαϊκών στο διδακτικό έργο τους, όπως για παράδειγμα οι: Bloomsbury Professional, ScienceDirect eBooks, University of Michigan Press eBooks, EDP Sciences Journals και Microbiology Society. Παράλληλα, μία σημαντική πρόκληση την οποία κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν οι Βιβλιοθήκες των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων κατά τη διάρκεια της πανδημικής κρίσης, υπήρξε η αναγκαιότητα ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων και πληροφοριακής παιδείας προς τους χρήστες, με στόχο την αντιμετώπιση της παραπληροφόρησης, ειδικά σε θέματα που αφορούσαν τον covid (infodemic), την ελεύθερη πρόσβαση και τη χρήση αξιόπιστων πηγών πληροφόρησης, οι οποίες αποτέλεσαν και υλικό πληροφορίας και ενημέρωσης ακαδημαϊκών ερευνών γύρω από το θέμα αυτό. Σύμφωνα με την Martzoukou (2021), η οποία παραθέτει την έρευνα “Making Sense of Media Network” του Ηνωμένου Βασιλείου (όπ.αναφ. στο Ofcom, 2020), από το 50% των ερωτηθέντων που είχαν βρεθεί αντιμέτωποι με παραπληροφόρηση, το 38% των νέων φοιτητών 16-24 ετών, είχε αντλήσει υλικό παραπληροφόρησης στην περίοδο της πανδημίας.

Συνεχίζοντας την ανάλυση ως προς τις ευκαιρίες και τον άξονα της διοίκησης, παρατηρείται πως η πανδημική κρίση αποτέλεσε, τόσο για τα πανεπιστημιακά ιδρύματα, όσο και για τις βιβλιοθήκες, καταλυτικό παράγοντα διαμόρφωσης και ύπαρξης στρατηγικών σχεδίων για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της κρίσης και τη διευκόλυνση της εξ αποστάσεως λειτουργίας των βιβλιοθηκών, αποτελώντας με αυτόν τον τρόπο την κινητήριο δύναμη για την υιοθέτηση και εφαρμογή καινοτομιών, με τη ψηφιακή μάθηση να βρίσκεται στην πρώτη θέση της ατζέντας, την έμφαση σε ευέλικτους τρόπους διαδραστικής μάθησης και διδασκαλίας και το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εκπαιδευτικών δράσεων ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων, καθώς επίσης και αποτελεσματικών τρόπων και διαδικτυακών κοινοτήτων μάθησης για όλα τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας. Με αφορμή αυτή τη νέα ευκαιρία, κρίθηκε αναγκαία και πιο ουσιαστική από ποτέ, η προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των

βιβλιοθηκονόμων καθώς και των ηγετικών στελεχών, γεγονός το οποίο συνέβαλε στη δημιουργία κατάλληλου υλικού, πόρων και διαδικτυακών σεμιναρίων και συνεδρίων συνεχιζόμενης προσωπικής ανάπτυξης και εικονικών συνεδριάσεων στο διαδίκτυο. Παραδείγματα τέτοιων σεμιναρίων, απαριθμεί η Martzoukou (2021), στο άρθρο της “Academic libraries in covid-19: a renewed mission for digital literacy”, με χαρακτηριστικότερα τα Carnegie Trust Stepping into Leadership, British Library webinars, Culture & Wellbeing Community Network Scotland και The Open University, καθώς και σεμιναρίων ανάπτυξης των επαγγελματιών της πληροφορίας και των ακαδημαϊκών, αναφορικά με τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει η τριτοβάθμια εκπαίδευση στον τομέα της πληροφόρησης, του ψηφιακού αλφαριθμητισμού και των μέσων ενημέρωσης, όπως το Information Digital and Media Literacy open community practice και το OneHE Mindsets. Τέλος, έμφαση δόθηκε στη δημιουργία παγκόσμιων πρωτοβουλιών συνεργασίας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, με την UNESCO να εγκαινιάζει τον Παγκόσμιο Συνασπισμό Εκπαίδευσης (Global Education Coalition), με στόχο την ανάπτυξη τεχνογνωσίας και πρακτικών εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, τη συμπερίληψη και την επένδυση σε ευέλικτα εκπαιδευτικά συστήματα (Giannini, 2020). Σε συνεργασία μάλιστα, με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Παγκόσμιο Εβραϊκό Κογκρέσο και το Twitter, η UNESCO με στόχο την ευαισθητοποίηση σε θέματα του covid-19 και την αντιμετώπιση της παραπληροφόρησης, προχώρησε στη δημιουργία οπτικών πηγών μάθησης, με τη μορφή γραφημάτων (UNESCO, 2020, όπ. αναφ. στο Martzoukou, 2021).

Μέσα σε αυτή την αβεβαιότητα, η οποία κυριαρχεί με την εξάπλωση της πανδημίας, οι ισχυρές ηγετικές δεξιότητες σύμφωνα με τους Kuknor & Bhattacharya (2020, όπ. αναφ. στο Shangaei et al., 2022), είναι ζωτικής σημασίας, με σημαντικό μέρος ερευνητών να υπογραμμίζει την αξία και τη συμβολή της συμπεριφοράς των ηγετών στην ενδυνάμωση και υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού στο χώρο της βιβλιοθήκης. Η ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης και συνεργασίας μεταξύ των ομάδων, η προστασία των υποδομών και η οργανωσιακή ανάπτυξη στο περιβάλλον της βιβλιοθήκης, αναπτύσσεται σύμφωνα με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, μέσα από την υιοθέτηση στρατηγικών και τακτικών από την πλευρά της ηγεσίας, καθώς επίσης και τη σαφήνεια επικοινωνίας, λήψης αποφάσεων και πρόκλησης έμπνευσης προς τους υφισταμένους, με στόχο την πρόληψη και την αντιμετώπιση οποιασδήποτε κρίσης. Παράδειγμα τέτοιων στρατηγικών αποτελεί η βρετανική βιβλιοθήκη, η οποία κατά την

περίοδο της πανδημίας, υιοθέτησε μία ψηφιακή στρατηγική α' φάσης, κατά την οποία η ομάδα ψηφιακής συντήρησης (Digital Preservation Team), εφάρμοσε την ηλεκτρονική παράδοση με ηχογραφημένες επιλογές, αυξάνοντας με αυτόν τον τρόπο την προσέλευση και το ενδιαφέρον των επισκεπτών, για ψηφιακή προστασία και συντήρηση των συλλογών (Day, 2020, όπ. αναφ. στο Shangaei et al., 2022). Σύμφωνα μάλιστα, με έρευνα των Wheatley & Hervieux (2019, όπ. αναφ. στο Shangaei et al., 2022), κρίνεται αναγκαία η υιοθέτηση αλλά και η ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, καθώς και η συμπερίληψη της τεχνητής νοημοσύνης στο στρατηγικό σχέδιο των βιβλιοθηκών.

Η βελτίωση της επικοινωνίας, σύμφωνα με τον Martin (2020, όπ. αναφ. στο Shangaei et al., 2022), αποτελεί καθοριστικής σημασίας στρατηγική των ηγετών της βιβλιοθήκης, τόσο για την αντιμετώπιση της κρίσης του κορονοϊού, όσο και οποιουδήποτε είδους και επικινδυνότητας επερχόμενων κρίσεων, στρατηγική η οποία περιγράφεται από τον Shaw (2020), ως αποτελεσματική μέθοδος συνεργασίας μεταξύ της βιβλιοθήκης και των ακαδημαϊκών, των διαφόρων συλλόγων, των βιβλιοθηκονόμων και των ενεργών χρηστών κοινωνικών δικτύων. Ταυτόχρονα, όπως παρατηρήθηκε μέσα από έρευνες, σύμφωνα με τους Shangaei et al. (2022), διαπιστώθηκε πως κάποιες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης μπορούσαν να πραγματοποιηθούν πιο αποτελεσματικά δια ζώσης, με την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση να μην αποτελεί αποτελεσματική μέθοδο. Με γνώμονα τη συνθήκη αυτή, οι ηγέτες καλούνται να προετοιμάσουν μία υβριδική μορφή εργασίας, η οποία βασίζεται σε ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας, με μία πιο ευρεία προοπτική από την αποκλειστική τηλεργασία και η οποία επιβάλλει προσαρμογές στην κατάρτιση των υπαλλήλων, στην οργανωτική κουλτούρα, στον τρόπο διοίκησης και ηγεσίας, καθώς και στον τρόπο εργασίας και στην επικοινωνία μεταξύ διευθυντικών στελεχών και υπαλλήλων.

Καταληκτικά, σύμφωνα με την Martzoukou (2021), η κρίση της πανδημίας covid-19, επέφερε μία σειρά από ριζικές αλλαγές στα ιδρύματα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, πολλές από τις οποίες θα χρειαζόταν χρόνια για να υλοποιηθούν, δεδομένων των υλικοτεχνικών προβληματικών, της γραφειοκρατίας, ακόμη και μιας παραδοσιακής-συντηρητικής στρατηγικής διαχείρισης. Μέσα σε αυτό το ταχύτατα μεταβαλλόμενο περιβάλλον, οι ηγέτες καλούνται να είναι οραματιστές, καινοτόμοι, στρατηγικοί, προνοητικοί και επικοινωνιακοί, αναζητώντας νέες ευκαιρίες για θετικές αλλαγές στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες που διοικούν, καθιστώντας τις απαραίτητο

πυλώνα της ακαδημαϊκής κοινότητας (Markovic & Zettler, 2020, όπ. αναφ. στο Shangaei et al., 2022).

3.3. Έρευνες ικανοποίησης χρηστών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημικής κρίσης

Στην παρούσα ενότητα του τελευταίου κεφαλαίου, παρατίθενται με γνώμονα τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, έρευνες, οι οποίες έλαβαν μέρος αναφορικά με την ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες, τις οποίες λαμβάνουν από τις εκάστοτε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, τόσο πριν, όσο και κατά τη διάρκεια της πανδημίας covid-19, με στόχο αφενός την παροχή πολύτιμων πληροφοριών σχετικά με τις απόψεις και τις προτιμήσεις των χρηστών των βιβλιοθηκών, αφετέρου τη βελτίωση των υπηρεσιών τους ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των πελατών τους.

Μια τέτοια μελέτη αποτελεί η έρευνα των Moniarou-Papaconstantinou και Koulouris (2015), σύμφωνα με την οποία διαπιστώθηκε πως οι σημαντικότεροι παράγοντες επίδρασης στην ικανοποίηση των χρηστών αποτελούν η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, η συλλογή και ο φυσικός χώρος της βιβλιοθήκης, ενώ παράλληλα διαπιστώθηκε πως οι χρήστες προτιμούν τις διαδικτυακές υπηρεσίες και πηγές έναντι του παραδοσιακού έντυπου υλικού, έρευνα η οποία συμφωνεί με τα ευρήματα των Anmol, Khan και Muahammad (2021), σύμφωνα με τα οποία παρατηρήθηκε γενική ικανοποίηση των χρηστών, εκφράζοντας ωστόσο την επιθυμία αναβάθμισης και βελτίωσης των παροχών και πηγών της βιβλιοθήκης. Μάλιστα, οι δύο συγκεκριμένες έρευνες, βρίσκουν “κοινό έδαφος” ως προς τα ευρήματά τους με την αντίστοιχη έρευνα των Barbaric και L. Lasic-Lazic (2017), οι οποίοι σε δείγμα επτά ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στην Κροατία συμφωνούν πως οι σημαντικότεροι παράγοντες για την ικανοποίηση των χρηστών ήταν η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, ο φυσικός χώρος της βιβλιοθήκης και η συλλογή της βιβλιοθήκης, με τομείς βελτίωσης αυτή τη φορά πέρα από τη διαθεσιμότητα ηλεκτρονικών πηγών και το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης. Παρόμοια ευρήματα ικανοποίησης προέκυψαν και από τις έρευνες των Garoufallou, Siatri και Vassilakaki (2015), των Κωσταγιόλα, Λάππα και Μπόκο (2016), σε 12 και 18 ακαδημαϊκά ιδρύματα αντίστοιχα, των Madalli και Hiremath (2018), στο Πανεπιστήμιο Mysore της Ινδίας

και των Agaba and B. Byaruhanga (2019), ενώ αξίζει να υπογραμμιστεί πως στα συγκεκριμένα ευρήματα προστίθενται ως κριτήρια αξιολόγησης και σημαντικής επίδρασης στην ικανοποίηση των χρηστών, η συμπεριφορά του προσωπικού της βιβλιοθήκης, σύμφωνα με την έρευνα των Nyoni και Mapetla (2019), αλλά και της προγενέστερης έρευνας των Tzitzikas και Ntonas (2015), της άνεσης στους χώρους μελέτης, όπως παρατήρησαν οι Διαμαντοπούλου και Βασιλειάδου (2016) και Gkioka και Papadimitriou (2020), σε έρευνα του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, καθώς επίσης και της επάρκειας πληροφοριακών πηγών, όπως επισημαίνουν οι Varveri & Sidiroulou (2019). Έρευνες, οι οποίες αξιοποίησαν το εργαλείο μέτρησης LibQUAL αποτελούν μία ακόμη σημαντική παράμετρο στο αντικείμενο της ικανοποίησης των πελατών και της διασφάλισης ποιότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Μια τέτοια μελέτη είναι η έρευνα των Κωσταγιόλα, Μπόκος και Γιωτοπούλου (2017), η οποία πραγματοποιήθηκε στο Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών για την αξιολόγηση των προσδοκιών και των αντιλήψεων των χρηστών για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Η μελέτη διαπίστωσε ότι οι χρήστες είχαν υψηλές προσδοκίες για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και στις τρεις διαστάσεις, με τις υψηλότερες προσδοκίες στη διάσταση του ελέγχου και της διαθεσιμότητας των πληροφοριακών πηγών, με τα αντιληπτά από τους χρήστες επίπεδα υπηρεσιών να υπολείπονται των προσδοκιών τους, ιδίως στη διάσταση της βιβλιοθήκης ως συναισθηματική σχέση, γεγονός το οποίο ανέδειξε την αναγκαιότητα κατάρτισης και υποστήριξης του προσωπικού. Ομοίως, οι μελέτες των Kim και Yang (2021) και Rostami και Vafaenezhad (2018), ανέδειξαν πως τα αντιληπτά από τους χρήστες επίπεδα εξυπηρέτησης ήταν χαμηλότερα από τα αναμενόμενα επίπεδα και στις τρεις διαστάσεις της κλίμακας LibQUAL+, παραθέτοντας ως τομέα βελτίωσης τη μείωση των χρόνων αναμονής για υπηρεσίες.

Παράλληλα, δεδομένου του πολυσήμαντου ρόλου της ηγεσίας και των χαρακτηριστικών αυτής στη διασφάλιση της ποιότητας και τη βελτίωση αυτής, με απώτερο στόχο την ικανοποίηση των χρηστών, παρατίθενται έρευνες, οι οποίες επιβεβαιώνουν την θεώρηση αυτή, όπως χαρακτηριστικά αποτελεί η έρευνα των Gao, Wang και Zhao (2020), οι οποίοι και επιβεβαιώνουν το σημαντικό αντίκτυπο τόσο της ποιότητας των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης όσο και του παράγοντα της ηγεσίας στην ικανοποίηση των χρηστών στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Συγκεκριμένα, διαπίστωσαν ότι η ηγεσία έχει θετικό αντίκτυπο στην ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, η

οποία με τη σειρά της οδηγεί σε υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης των χρηστών. Αντίστοιχα, οι Park και Lee (2018) διαπίστωσαν την ιδιαίτερη σημασία της μετασχηματιστικής ηγεσίας στη διασφάλιση ποιότητας των υπηρεσιών και κατ' επέκταση στα επίπεδα ικανοποίησης των χρηστών, ενώ παρατηρούν τη διαμεσολαβητική επίδραση της ποιότητας των υπηρεσιών στη σχέση ηγεσίας και ικανοποίησης των χρηστών. Τέλος, ο Davis (2019) σε έρευνα του, διαπίστωσε ότι οι ηγέτες βιβλιοθηκών που δίνουν προτεραιότητα στην αριστεία των υπηρεσιών και δημιουργούν κουλτούρα εξυπηρέτησης είναι πιο πιθανό να έχουν ικανοποιημένους χρήστες.

Τέλος, έρευνες ικανοποίησης χρηστών σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, επικεντρώνοντας το ενδιαφέρον στην κατανόηση των εμπειριών των χρηστών των βιβλιοθηκών κατά τη διάρκεια αυτής της δύσκολης περιόδου. Οι έρευνες αυτές προσπάθησαν να αξιολογήσουν το επίπεδο ικανοποίησης από το φάσμα των υπηρεσιών και των πόρων που προσφέρουν οι βιβλιοθήκες, όπως η πρόσβαση σε φυσικό και ηλεκτρονικό υλικό, οι υπηρεσίες αναφοράς και η υποστήριξη της ηλεκτρονικής μάθησης, ενώ ταυτόχρονα διερεύνησαν τον τρόπο με τον οποίο οι χρήστες προσαρμόστηκαν στις αλλαγές των λειτουργιών και των πολιτικών των βιβλιοθηκών, όπως η στροφή προς τις απομακρυσμένες και εικονικές υπηρεσίες, και τον αντίκτυπο των περιορισμών που σχετίζονται με την COVID-19 στη χρήση των βιβλιοθηκών. Τα αποτελέσματα αυτών των ερευνών βοήθησαν τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες να εντοπίσουν τους τομείς στους οποίους μπορούν να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους ώστε να ανταποκριθούν καλύτερα στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των χρηστών τους κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Ειδικότερα, στη μελέτη των Reis και Stephens (2021), η οποία χρησιμοποίησε την κλίμακα LibQUAL+ για να αξιολογήσει τις αντιλήψεις των χρηστών σχετικά με τους διαδικτυακούς πόρους και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης σε ένα μεγάλο ερευνητικό Πανεπιστήμιο των Ηνωμένων Πολιτειών, διαπιστώθηκε ότι η γενική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης μειώθηκε κατά τη διάρκεια της πανδημίας, ωστόσο οι χρήστες δήλωσαν ικανοποιημένοι από την ποιότητα των διαδικτυακών πόρων και υπηρεσιών που τους παρείχε η βιβλιοθήκη. Παρόμοια είναι και τα αποτελέσματα της μελέτης των West και Mallon (2021), σύμφωνα με την οποία, οι χρήστες ήταν γενικά ικανοποιημένοι από την ποιότητα των εικονικών υπηρεσιών, ωστόσο υπήρχαν προκλήσεις στην παροχή εξατομικευμένης και εμπειριστατωμένης βοήθειας προς τους

ίδιους από το προσωπικό της βιβλιοθήκης, διαπίστωση, η οποία παρατηρήθηκε και στις έρευνες των Zhang και Yang (2021), στην πανεπιστημιακή βιβλιοθήκη της Κίνας, των Alotaibi και Gant (2021), Huvila et al. (2021) και Costa και Silva (2021), στις οποίες τονίστηκε η αναγκαιότητα διατήρησης αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους χρήστες και η έλλειψη προσωπικής υποστήριξης. Συμπληρωματικά, σύμφωνα με την έρευνα των Kim και Yang (2021), οι οποίες διεξήχθησαν σε πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες με τη χρήση της έρευνας LibQUAL+ κατά τη διάρκεια της πανδημίας διαπίστωσαν εκτός από τη μείωση των επιπέδων ικανοποίησης των χρηστών κατά τη διάρκεια της πανδημίας σε σύγκριση με τα προ της πανδημίας επίπεδα και τομείς για βελτίωση, καθώς παρατηρήθηκε μείωση στα ποσοστά ικανοποίησης από τις πληροφοριακές πηγές και την τεχνολογική υποδομή για την πρόσβαση στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης από απόσταση. Μια πρόσφατη μελέτη των Karakatsani και Christidi (2021) στην Ελλάδα σε χρήστες έξι ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα, διαπίστωσε τη γενική ικανοποίηση των χρηστών από τις προσπάθειες επικοινωνίας της βιβλιοθήκης, ωστόσο παρατηρήθηκαν ανησυχίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των φυσικών πόρων και τη δυνατότητα πρόσβασης σε ηλεκτρονικές πηγές από το σπίτι, ευρήματα, τα οποία επιβεβαιώνουν και την έρευνα των Kyprianos, Tsimpoglou και Kotsiantis (2020).

B' ΜΕΡΟΣ

ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Κεφάλαιο 4ο: Μεθοδολογία Έρευνας

4.1.Σκοπός της έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση των επιπέδων ικανοποίησης των φοιτητών/τριών του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, αναφορικά με τις υπηρεσίες, τις οποίες παρέχει η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη του Ιδρύματος, κατά το διάστημα της πανδημικής κρίσης Covid-19 και την επαναλειτουργία των Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων, καθώς επίσης και η εξέταση ενδεχόμενης σημαντικής διαφοράς μεταξύ του αντιληπτού και επιθυμητού (προσδοκώμενου) επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παράλληλα, γίνεται προσπάθεια διερεύνησης πιθανώς σημαντικής διαφοράς ως προς τη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών της ΒΚΠ, πριν της εμφάνιση της πανδημίας και κατά τη διάρκεια αυτής (με την επαναλειτουργία των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων), καθώς επίσης και της ενδεχόμενης διαφοράς των επιπέδων ικανοποίησης των χρηστών, ως προς τα δημογραφικά του χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, τμήμα φοίτησης, κύκλος σπουδών, έτος σπουδών).

Με γνώμονα τη συγκεκριμένη στοχοθεσία, πραγματοποιήθηκε η προσπάθεια απάντησης των εξής ερευνητικών ερωτημάτων:

- 1.Όσον αφορά στον άξονα "Η Βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση" (Affect of services), παρατηρείται σημαντική διαφορά στην απάντηση των ερωτώμενων, σχετικά με το επιθυμητό και αντιληπτό επίπεδο εξυπηρέτησης;
- 2.Όσον αφορά στον άξονα "Περιβάλλον της βιβλιοθήκης" (Library as a place), παρατηρείται σημαντική διαφορά στην απάντηση των ερωτώμενων, σχετικά με το επιθυμητό και αντιληπτό επίπεδο εξυπηρέτησης;
- 3.Όσον αφορά στον άξονα "Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πόρων" (Information control), παρατηρείται σημαντική διαφορά στην απάντηση των ερωτώμενων, σχετικά με το επιθυμητό και αντιληπτό επίπεδο εξυπηρέτησης;
- 4.Παρατηρείται στατιστικά σημαντική συσχέτιση (θετική-αρνητική), μεταξύ των υπό διερεύνηση αξόνων Affect of services, Library as a place, Information control, Information Literacy και General Satisfaction;

5. Ποια είναι η επίδραση των τεσσάρων αξόνων Affect of services, Library as a place, Information control και Information Literacy, στα επίπεδα γενικής ικανοποίησης (General Satisfaction) από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης;
6. Όσον αφορά στη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης, του υλικού αυτής, καθώς και των μηχανών αναζήτησης, παρατηρείται σημαντική διαφορά πριν την εμφάνιση της πανδημίας covid-19 και κατά τη διάρκεια αυτής (με την επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου);
7. Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (τιμήμα φοίτησης, κύκλος σπουδών, έτος σπουδών) και της γενικής ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης από τη λήψη μέτρων προστασίας κατά της πανδημίας Covid-19;
8. Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (τιμήμα φοίτησης, κύκλος σπουδών, έτος σπουδών) και τα επίπεδα διαφοράς των βασικών αξόνων (Affect of services, Library as a place, Information control);

4.2. Μέθοδος δειγματοληψίας και περιγραφή δείγματος της έρευνας

Η παρούσα ποσοτική έρευνα, η οποία έλαβε χώρα κατά τη διάρκεια των μηνών Ιούνιο έως Οκτώβριο 2022, απευθύνθηκε σε φοιτητές/τριες του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και απαντήθηκε συνολικά από 180 άτομα, ακολουθώντας τη μέθοδο δειγματοληψίας ευκολίας/ευχέρειας (convenience sampling) και χιονοστιβάδας (snowball sampling). Για την εκπόνηση της έρευνας και τη συλλογή των δεδομένων, δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο, ανώνυμης συμπλήρωσης, το οποίο ψηφιοποιήθηκε με τη βοήθεια του Ψηφιακού Εργαλείου Google Forms, προκειμένου να αποσταλεί ηλεκτρονικά στους φοιτητές/τριες και το οποίο παραθέεται στο Παράρτημα της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Ειδικότερα, όπως παρουσιάζεται στον Πίνακα 1, το δείγμα αποτελείται από 82 άνδρες (45.6%) και 98 γυναίκες (54.4%), οι οποίοι/ες βρίσκονται, με μικρή διαφορά, στο προπτυχιακό και μεταπτυχιακό-διδασκτορικό επίπεδο σπουδών τους (με ποσοστά 56.1% και 43.9% αντίστοιχα). Αξίζει να σημειωθεί πως το 49.5% του δείγματος, βρίσκεται εντός των τεσσάρων ετών φοίτησης, με το 6.1% να έχει υπερβεί τα 4 βασικά έτη σπουδών, είτε να πρόκειται για αποφοίτους, ενώ το 44.4% αποτελείται από μεταπτυχιακούς/ές φοιτητές/τριες του 1^{ου} και 2^{ου} έτους. Τέλος, υψηλότερη συμμετοχή

στην έρευνα είχαν οι Σχολές Κοινωνικών, Ανθρωπιστικών Επιστημών και Τεχνών, με ποσοστό 48.9%, με τα Τμήματα των Οικονομικών και Περιφερειακών Σπουδών να ακολουθούν (με ποσοστό 29.4%), ενώ τη χαμηλότερη συμμετοχή είχαν οι Επιστήμες της Πληροφορίας (με ποσοστό μόλις 5.6%).

Πίνακας 1

Περιγραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ (N)	ΠΟΣΟΣΤΑ (%)
ΦΥΛΟ		
Άνδρας	82	45.6
Γυναίκα	98	54.4
Σύνολο	180	
ΚΥΚΛΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ		
Προπτυχιακές Σπουδές	101	56.1
Μεταπτυχιακές-Διδακτορικές Σπουδές	79	43.9
Σύνολο	180	
ΈΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ		
1ο έτος	21	11.7
2ο έτος	21	11.7
3ο έτος	20	11.1
4ο έτος	27	15.0
>4 έτη	11	6.1
Μεταπτυχιακοί/ές Φοιτητές/τριες 1 ^{ου} έτους	24	13.3
Μεταπτυχιακοί/ές Φοιτητές/τριες 2 ^{ου} έτους	56	31.1

Σύνολο	180	
ΤΜΗΜΑ ΦΟΙΤΗΣΗΣ		
Σχολή Κοινωνικών, Ανθρωπιστικών Επιστημών και Τεχνών	88	48.9
Σχολή Οικονομικών και Περιφερειακών Σπουδών	53	29.4
Σχολή Επιστημών Διοίκησης Επιχειρήσεων	29	16.1
Σχολή Επιστημών Πληροφορίας	10	5.6
Σύνολο	180	

Όπως παρατηρείται στον Πίνακα 2, η ηλικία των φοιτητών/τριών, οι οποίοι/ες συμμετείχαν στην έρευνα, κυμαίνεται από τα 18 έως τα 53 χρόνια, με μέση ηλικία τα 25.29 χρόνια (Τ.Α. = 6.469).

Πίνακας 2

Μέσος όρος και Τυπική Απόκλιση ηλικίας

Μεταβλητές	Μέσος Όρος	Τ.Α.
Ηλικία	25.29	6.469

4.3.Ερευνητικό εργαλείο

Για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας δημιουργήθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο, με βάση το ερευνητικό εργαλείο διαδικτυακής μέτρησης της αντίληψης των χρηστών αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης,

LibQUAL+, καθώς επίσης και ερωτηματολόγια, τα οποία χρησιμοποιήθηκαν σε ηλεκτρονικές έρευνες ικανοποίησης χρηστών κατά τη διάρκεια της πανδημίας, όπως η έρευνα της ΒΚΠ του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων³ και αντλήθηκαν από την ιστοσελίδα της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών⁴.

Αναλυτικότερα, όσον αφορά στο ερευνητικό εργαλείο LibQUAL+, το οποίο αξιοποιήθηκε για το σκοπό της έρευνας, συντελείται από είκοσι δύο (22) βασικά στοιχεία (items), τα οποία εξετάζουν τρεις άξονες/διαστάσεις, και ειδικότερα: τη **βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση** (affect of service), η οποία και διερευνάται στις ερωτήσεις 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19, 22 και 27, τη **βιβλιοθήκη ως χώρο** (library as a place), η οποία αφορά τις ερωτήσεις 3, 9, 15, 21, 25 και τέλος, τη **διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και την ευκολία πρόσβασης σε αυτές** (information control), άξονας, ο οποίος αφορά τις ερωτήσεις 2, 5, 8, 11, 17, 20, 23 και 24. Επιπρόσθετα, το εργαλείο LibQUAL+, συμπληρωματικά των τριών αυτών βασικών διαστάσεων, εξετάζει και την **ικανοποίηση των ερωτώμενων ως προς τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν από τη βιβλιοθήκη** (information literacy), και ειδικότερα στις ερωτήσεις 28, 29, 30, 31 και 32, τα επίπεδα **γενικής ικανοποίησης** των χρηστών (general satisfaction), με τις ερωτήσεις 33, 34, 35, **ζητήματα τοπικού ενδιαφέροντος** (local questions), με τις ερωτήσεις 6, 12, 14, 18 και 26, καθώς επίσης και τη **συχνότητα χρήσης άλλων πηγών πληροφόρησης**, στις ερωτήσεις 36, 37 και 38. Η διάρθρωση του ερωτηματολογίου αποτελείται από τρία επίπεδα απάντησης, το αντιληπτό επίπεδο (perceived service level), το προσδοκώμενο-επιθυμητό επίπεδο (desired service level) και το ελάχιστο επίπεδο εξυπηρέτησης (minimum service level), ενώ η διάρθρωση της κλίμακας είναι εννιαβάθμια τύπου Likert, η οποία κλιμακώνεται από το πιο χαμηλό (1) έως το πιο υψηλό (5) επίπεδο. Αξίζει να υπογραμμιστεί πως για τους σκοπούς της έρευνας και τη διευκόλυνση των ερωτώμενων ως προς την αντίληψη του εννοιολογικού περιεχομένου, πραγματοποιήθηκαν δύο τροποποιήσεις, οι οποίες αφορούσαν αφενός την αφαίρεση της στήλης του ελαχίστου επιπέδου εξυπηρέτησης,

³https://mopab.seab.gr/sites/default/files/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%88%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B1%20%CE%99%CE%BA%CE%B1%CE%BD%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%AF%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82%20%CE%A7%CF%81%CE%B7%CF%83%CF%84%CF%8E%CE%BD%20-%20%CE%92%CE%B9%CE%B2%CE%BB%CE%B9%CE%BF%CE%B8%CE%AE%CE%BA%CE%B7%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%9A%CE%AD%CE%BD%CF%84%CF%81%CE%BF%20%CE%A0%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CF%8C%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82%20%CE%A0%CE%B1%CE%BD%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%AF%CE%BF%CF%85%20%CE%99%CF%89%CE%B1%CE%BD%CE%BD%CE%AF%CE%BD%CF%89%CE%BD_1.pdf

⁴ <https://mopab.seab.gr/?q=el/node/1221>

καθώς η διαφορά μεταξύ επιθυμητού και αντιληπτού επιπέδου εξυπηρέτησης, εκφράζει το μέγεθος της ικανοποίησης των χρηστών, επομένως και έρευνες, οι οποίες έχουν χρησιμοποιήσει το ερευνητικό αυτό εργαλείο, επικεντρώνονται ιδιαίτερα στην ανάλυση αυτού του χάσματος, αφετέρου την τροποποίηση της διαβάθμισης της κλίμακας από εννιάβαθμη σε πεντάβαθμη, προκειμένου να είναι καλύτερα διαχειρίσιμη από τους/τις ερωτώμενους/ες.

Στο τέλος του ερωτηματολογίου, πριν τα δημογραφικά στοιχεία, διατυπώθηκαν δύο ερωτήσεις (40 και 41), οι οποίες και αντλήθηκαν από έρευνες ικανοποίησης χρηστών της ΜΟΠΑΒ, και αφορούσαν την ικανοποίηση των χρηστών από τη λήψη μέτρων και την ενημέρωση σχετικά με τη διαχείριση του covid από τη βιβλιοθήκη.

4.4. Έλεγχος Αξιοπιστίας ερευνητικού εργαλείου

Προκειμένου να επιβεβαιωθεί η εγκυρότητα και η αξιοπιστία του ερευνητικού εργαλείου, πραγματοποιήθηκε έλεγχος αξιοπιστίας, με το Δείκτη Αξιοπιστίας α του Cronbach (Cronbach's Alpha), για τους τρεις βασικούς άξονες Affect of Service, Library as a place, Information control, καθώς και το συμπληρωματικό άξονα Information literacy, τόσο όσον αφορά στο επιθυμητό και αντιληπτό επίπεδο εξυπηρέτησης, όσο και στη διαφορά αυτών των δύο, όπως παρουσιάζεται στους Πίνακες 3.1 και 3.2.

Ειδικότερα, όπως παρατηρείται στον Πίνακα 3.1., πραγματοποιήθηκε έλεγχος αξιοπιστίας στις τρεις βασικές διαστάσεις της Κλίμακας, με τον άξονα της βιβλιοθήκης ως συναισθηματική σχέση, να παρουσιάζει υψηλή αξιοπιστία και στα δύο επίπεδα (επιθυμητό-αντιληπτό), καθώς και τη διαφορά αυτών των δύο επιπέδων, με δείκτες αξιοπιστίας $\alpha=0.972$ για το επιθυμητό επίπεδο, $\alpha=0.965$ για το αντιληπτό και $\alpha=0.918$ για τη διαφορά αυτών αντίστοιχα. Παράλληλα, όσον αφορά στον άξονα της διαθεσιμότητας πληροφοριακών πηγών, παρατηρείται υψηλή αξιοπιστία και στις τρεις κατηγορίες, με τον υψηλότερο δείκτη αξιοπιστίας να παρατηρείται στην κατηγορία του επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης, με $\alpha=0.971$. Τέλος, στον άξονα της βιβλιοθήκης ως χώρο, παρατηρούνται υψηλά επίπεδα αξιοπιστίας για τις δύο πρώτες κατηγορίες, του επιθυμητού και αντιληπτού επιπέδου, με την τρίτη διάσταση της διαφοράς αυτών των δύο, να παρουσιάζει σημαντική διαφορά από τις άλλες δύο, ωστόσο σχετικά υψηλή αξιοπιστία, με $\alpha=0.792$.

Όπως παρατηρείται και στον Πίνακα 3.2, και οι δύο άξονες της γενικής ικανοποίησης και της ικανοποίησης από τις γνώσεις και δεξιότητες, παρουσιάζουν παρόμοια υψηλά επίπεδα αξιοπιστίας, με δείκτες $\alpha=0.884$ και $\alpha=0.874$ αντίστοιχα.

Πίνακας 3.1

Έλεγχος αξιοπιστίας α του Cronbach (Cronbach's alpha)

Άξονες	Επιθυμητό επίπεδο	Αντιληπτό επίπεδο	Διαφορά
Η βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση (<i>Affect of Service</i>)	0.972	0.965	0.918
Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές (<i>Information control</i>)	0.971	0.958	0.950
Η βιβλιοθήκη ως χώρος (<i>Library as a place</i>)	0.930	0.915	0.792

Πίνακας 3.2

Άξονες	Cronbach's alpha
Γενική ικανοποίηση (<i>General satisfaction</i>)	0.884
Ικανοποίηση από γνώσεις και δεξιότητες (<i>Information literacy</i>)	0.874

4.5. Μέσοι Όροι αξόνων και διαφορών επιπέδων

Στη συνέχεια της στατιστικής επεξεργασίας, πραγματοποιήθηκε ο υπολογισμός των Μέσων Όρων (Μ.Ο.) των τριών βασικών αξόνων, οι οποίοι εξετάζονται στη στατιστική έρευνα, και ειδικότερα των αξόνων: η Βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση (*Affect of Service*), η Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές (*Information control*) και η Βιβλιοθήκη ως χώρος (*Library as a place*).

Όπως παρατηρείται στον Πίνακα 4, όσον αφορά στον Άξονα “Βιβλιοθήκη ως Συναισθηματική Σχέση”, παρατηρείται πως δεν υπάρχει υψηλή διαφορά μεταξύ του αντιληπτού και επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης (με M.O = 3.83 και M.O. = 4.40 αντίστοιχα), το οποίο λαμβάνουν οι ερωτώμενοι/ες από τη Βιβλιοθήκη, καθώς ο μέσος όρος των απαντήσεων παρουσιάζει μία απόκλιση, ωστόσο μικρή, με M.O.= -0.58. Παρόμοια επίπεδα μέσων όρων και διαφοράς, παρατηρούνται όσον αφορά στα αντιληπτά και επιθυμητά επίπεδα εξυπηρέτησης από τη “Βιβλιοθήκη ως χώρο” (με M.O. = 3.70 και M.O. = 4.30 αντίστοιχα), με το M.O. της διαφοράς των δύο επιπέδων να είναι μόλις -0.60. Αντίθετα, όπως παρατηρείται, η βιβλιοθήκη φαίνεται να μην καλύπτει ιδιαίτερα τις προσδοκίες των χρηστών ως προς τη “Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και την πρόσβασή τους σε αυτές”, καθώς ο M.O. της διαφοράς αντιληπτού και επιθυμητού επιπέδου είναι -1.20, με τους αντίστοιχους M.O. επιθυμητού και αντιληπτού επιπέδου εξυπηρέτησης να είναι 4.49 και 3.28 αντίστοιχα.

Πίνακας 4

Μέσοι Όροι αξόνων και διαφορών επιπέδων

Άξονες	M.O. Επιθυμητού επιπέδου	M.O. Αντιληπτού επιπέδου	M.O Διαφοράς
Η βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση (<i>Affect of Service</i>)	4.40	3.83	-0.58
Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές (<i>Information control</i>)	4.49	3.28	-1.20
Η βιβλιοθήκη ως χώρος (<i>Library as a place</i>)	4.30	3.70	-0.60

4.6. Διαδικασία της έρευνας

Η παρούσα έρευνα διεξήχθη κατά το διάστημα των μηνών Ιουνίου έως Οκτωβρίου 2022, απευθυνόμενη σε φοιτητές και φοιτήτριες του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, με τη συμπλήρωση διαδικτυακού ερωτηματολογίου, το οποίο προωθήθηκε ηλεκτρονικά στους/στις συμμετέχοντες/ουσες. Τέλος, μετά τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων και τη συλλογή των απαντήσεων, πραγματοποιήθηκε εξαγωγή των αποτελεσμάτων αρχικά στο πρόγραμμα Excel, όπου και πραγματοποιήθηκε κωδικοποίηση των απαντήσεων, τα οποία και καταχωρήθηκαν στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS 25.0, προς επεξεργασία και ανάλυση.

Κεφάλαιο 5ο: Ανάλυση Ποσοτικών δεδομένων

5.1. Έλεγχος ισότητας μέσω των άξονων

Στη συνέχεια της στατιστικής επεξεργασίας των δεδομένων, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας μέσω των τιμών ανά ζεύγη (Paired Sample t-test), προκειμένου να ελεγχθεί εάν υφίσταται στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ του αντιληπτού και επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης, το οποίο λαμβάνουν οι χρήστες για κάθε έναν από τους τρεις υπό εξέταση άξονες.

Ειδικότερα, όπως παρατηρείται στον Πίνακα 5, οι μέσοι όροι των απαντήσεων του δείγματος για κάθε υπό διερεύνηση άξονα και τα επίπεδα παρεχόμενων και προσδοκώμενων υπηρεσιών, διαφέρουν μεταξύ τους, ως εκ τούτου παρατηρείται στατιστικά σημαντική διαφορά, μεταξύ των αντιληπτών και παρεχόμενων επιπέδων εξυπηρέτησης όσον αφορά στη βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση και φυσικό χώρο, καθώς επίσης στη διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών, όπου και η απόσταση $t=15.188$ είναι υψηλότερη συγκριτικά με τους δύο άλλους άξονες, με στάθμη σημαντικότητας $p=0.000<0.005$.

Πίνακας 5

Έλεγχος ισότητας μέσω των τιμών αξόνων

	Μέσοι Όροι	T.A.	t	df	p
Η βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση: Επιθυμητό επίπεδο	4.40	0.89	11.624	179	0.000<0.005
Η βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση: Αντιληπτό επίπεδο	3.82	0.90			
Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές: Επιθυμητό επίπεδο	4.49	0.89	15.188	179	0.000<0.005

Διαθεσιμότητα					
πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές:	3.28	1.00			
<i>Αντιληπτό επίπεδο</i>					
Η βιβλιοθήκη ως χώρος:	4.30	0.90	11.060	179	0.000<0.005
<i>Επιθυμητό επίπεδο</i>					
Η βιβλιοθήκη ως χώρος:	3.70	0.93			
<i>Αντιληπτό επίπεδο</i>					

5.2.Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ των υπό διερεύνηση αξόνων

Σε επόμενο στάδιο, πραγματοποιήθηκε ανάλυση συσχετίσεων μεταξύ των υπό διερεύνηση αξόνων «*Η βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση*», «*Η Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές*», «*Η βιβλιοθήκη ως χώρος*», «*Η Ικανοποίηση από γνώσεις και δεξιότητες*» και «*Γενική ικανοποίηση*», προκειμένου να εξεταστεί κατά πόσο υπάρχει συσχέτιση μεταξύ αυτών, το μέγεθος και το είδος της συσχέτισής τους (υψηλό-χαμηλό/θετικό-αρνητικό), καθώς επίσης και η σημαντικότητα αυτής.

Με βάση λοιπόν, τον Πίνακα 6, αξίζει να σημειωθεί πως σε πρώτο στάδιο, μεταξύ των πέντε εξεταζόμενων αξόνων παρατηρείται θετική συσχέτιση, με αξιοσημείωτη την υψηλή θετική συσχέτιση, η οποία παρατηρείται μεταξύ των αξόνων της γενικής ικανοποίησης και της ικανοποίησης από το σύνολο των γνώσεων και δεξιοτήτων, τις οποίες λαμβάνουν οι συμμετέχοντες/ουσες της έρευνας, από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, με τον συντελεστή συσχέτισης Pearson r να είναι στατιστικά σημαντικός, $r=0.861$, σε στάθμη σημαντικότητας 0.01 (**), ενώ ακολουθούν οι συσχετίσεις μεταξύ των αξόνων «η βιβλιοθήκη ως χώρος» και «ως συναισθηματική σχέση», καθώς επίσης και μεταξύ της διαθεσιμότητας πληροφοριακών πηγών και της βιβλιοθήκης ως συναισθηματική σχέση, με στατιστικά σημαντικούς συντελεστές συσχέτισης, μετρίου προς υψηλού μεγέθους, $r=0.661$ και $r=0.615$ αντίστοιχα, σε στάθμη σημαντικότητας 0.01 (**), και $p=0.00$.

Καταληκτικά, αξίζει να υπογραμμιστούν και οι χαμηλές συσχετίσεις, οι οποίες παρατηρούνται μέσα από τη στατιστική επεξεργασία, και ειδικότερα, ανάμεσα στον

άξονα «ικανοποίηση από γνώσεις και δεξιότητες» και τους άξονες «διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών», «η βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση» και «η βιβλιοθήκη ως χώρος», με τους συντελεστές συσχέτισης r να είναι εξαιρετικά χαμηλοί, $r=0.196$ και $r=0.235$ για τους δύο τελευταίους άξονες αντίστοιχα, σε στάθμη σημαντικότητας 0.01 (***) και $p=0.00$.

Πίνακας 6

Συντελεστές συσχέτισης (Pearson r) μεταξύ των υπό διερεύνηση αξόνων

	Η βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση	Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές	Η βιβλιοθήκη ως χώρος	Ικανοποίηση από γνώσεις και δεξιότητες
Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές	0.615**			
Η βιβλιοθήκη ως χώρος	0.661**	0.479**		
Ικανοποίηση από γνώσεις και δεξιότητες	0.235**	0.196**	0.235**	
Γενική ικανοποίηση	0.341**	0.252**	0.241**	0.861**

(*: $p<0.05$, **: $p<0.01$)

5.3. Ανάλυση Γραμμικής Παλινδρόμησης

Στη συνέχεια, αφού διερευνήθηκε κατά πόσο υφίσταται στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των υπό διερεύνηση αξόνων, εφαρμόστηκε Ανάλυση Γραμμικής Παλινδρόμησης, προκειμένου να διαπιστωθεί ποιος από τους υπό εξέταση άξονες (Affect of service, Information control, Library as a place, Information literacy), μπορεί να προβλέψει καλύτερα και επιδρά σε μεγαλύτερο βαθμό στην παράμετρο της γενικής ικανοποίησης των χρηστών. Εξαρτημένη λοιπόν, μεταβλητή αποτέλεσε η Γενική ικανοποίηση (General satisfaction), ενώ ως ανεξάρτητες θεωρήθηκαν οι

διαστάσεις «Βιβλιοθήκη ως Συναισθηματική σχέση», «Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές», «Βιβλιοθήκη ως χώρος» και «Ικανοποίηση από γνώσεις και δεξιότητες» και πιο συγκεκριμένα, στην περίπτωση των τριών πρώτων, οι διαφορές αυτών, η οποία προκύπτει από τη διαφορά αντιληπτού και επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης.

Ειδικότερα, όπως παρατηρείται στον Πίνακα 7, διαπιστώνεται πως οι τέσσερις ανεξάρτητες μεταβλητές, οι οποίες αναφέρθηκαν παραπάνω, ερμηνεύουν σε σημαντικό βαθμό την εξαρτημένη μεταβλητή της γενικής ικανοποίησης, με $R^2=0.767$. Αναφορικά τώρα, με την επίδραση των μεταβλητών αυτών στα επίπεδα ικανοποίησης των χρηστών, παρατηρείται πως οι άξονες της βιβλιοθήκης ως «συναισθηματική σχέση» και της ικανοποίησης από το «επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων», το οποίο λαμβάνουν οι χρήστες από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, είναι στατιστικά σημαντικοί ($p=0.000<0.05$), και αναλυτικότερα ο άξονας της ικανοποίησης από το επίπεδο γνώσεων, έχει υψηλότερη επίδραση ($\beta=0.834$), περίπου κατά 4.25 από αυτόν της βιβλιοθήκης ως συναισθηματική σχέση ($\beta=0.198$).

Πίνακας 7

Γραμμική Παλινδρόμηση γενικής ικανοποίησης χρηστών

	b	Τυπ. Σφάλμα	β	t	p
(Σταθερά)	0.595	0.169	0.00	3.529	0.001
Βιβλιοθήκη ως Συναισθηματική σχέση	0.238	0.066	0.198	3.624	0.000
Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές	0.007	0.035	0.009	0.202	0.840
Βιβλιοθήκη ως χώρος	-0.099	0.054	-0.090	-1.828	0.069
Ικανοποίηση από γνώσεις και δεξιότητες	0.887	0.040	0.834	22.034	0.000

5.4. Έλεγχος ισότητας μέσω των τιμών

Στη συνέχεια της επεξεργασίας των ποσοτικών δεδομένων, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας μέσω των τιμών ανά ζεύγη (Paired Sample t-test), προκειμένου να ελεγχθεί εάν υφίσταται στατιστικά σημαντική διαφορά όσον αφορά στη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης, του υλικού αυτής, καθώς επίσης και μηχανών αναζήτησης και διαδικτυακών πηγών, πριν την εμφάνιση της πανδημίας covid-19 και κατά τη διάρκεια αυτής, με την επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου και κατ' επέκταση της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης.

Ειδικότερα, όπως παρατηρείται στον Πίνακα 8, οι μέσοι όροι των απαντήσεων του δείγματος για κάθε υπό διερεύνηση τομέα, διαφέρουν μεταξύ τους, με χαρακτηριστικότερο παράδειγμα τη διαφορά, η οποία παρατηρείται στους μέσους όρους, οι οποίοι αφορούν τη χρήση του χώρου της βιβλιοθήκης, πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας, με την απόσταση t να είναι θετική και υψηλότερη συγκριτικά με την αντίστοιχη απόσταση t στις άλλες δύο υπό διερεύνηση διαστάσεις, όπου $t=7.802$ και στάθμη σημαντικότητας $p=0.000<0.005$, γεγονός το οποίο δείχνει πως ειδικά για τη συγκεκριμένη περίπτωση, παρατηρήθηκε μεγαλύτερη διαφορά, όσον αφορά στη συχνότητα με την οποία οι ερωτώμενοι/ες επισκέφτηκαν το χώρο της βιβλιοθήκης, γεγονός το οποίο εξηγείται δεδομένων των αυστηρών υγειονομικών μέτρων, τα οποία επιβλήθηκαν ιδιαίτερα κατά την επαναλειτουργία των Πανεπιστημίων και τις συνθήκες, οι οποίες επικράτησαν για την επίσκεψη στο χώρο της βιβλιοθήκης. Συμπερασματικά, και όσον αφορά στις δύο άλλες υπό διερεύνηση διαστάσεις, παρατηρήθηκαν παρόμοια επίπεδα, ως προς τη συχνότητα χρήσης του online υλικού της βιβλιοθήκης και της σύνδεσης σε άλλες διαδικτυακές πηγές, πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας, με τις μέσες τιμές της συχνότητας χρήσης κατά την επαναλειτουργία του πανεπιστημίου, να είναι αμυδρά πιο υψηλές και με στάθμη σημαντικότητας εξίσου $p=0.000<0.005$.

Πίνακας 8

Έλεγχος ισότητας μέσω των όρων των υπό διερεύνηση διαστάσεων

	Μέσοι όροι	T.A.	t	df	p
Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το χώρο της Βιβλιοθήκης; <i>Πριν την πανδημία</i>	3.29	1.19	7.802	179	0.000<0.005
Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το χώρο της Βιβλιοθήκης; <i>Κατά τη διάρκεια της πανδημίας (με την επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου)</i>	2.57	1.25			
Πόσο συχνά συνδέεστε με υλικό της Βιβλιοθήκης μέσω της ιστοσελίδας της; <i>Πριν την πανδημία</i>	3.06	1.2	-5.209	179	0.000<0.005
Πόσο συχνά συνδέεστε με υλικό της Βιβλιοθήκης μέσω της ιστοσελίδας της; <i>Κατά τη διάρκεια της πανδημίας (με την επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου)</i>	3.38	1.15			
Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε μηχανές αναζήτησης (Google, Yahoo, Bing κ.τ.λ.)/ διαδικτυακές πηγές εκτός της Βιβλιοθήκης; <i>Πριν την πανδημία</i>	4.47	0.78	-5.065	179	0.000<0.005
Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε μηχανές αναζήτησης (Google, Yahoo, Bing κ.τ.λ.) /διαδικτυακές πηγές εκτός της Βιβλιοθήκης ; <i>Κατά τη διάρκεια της πανδημίας (με την επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου)</i>	4.68	0.58			

5.5. Έλεγχος σημαντικότητας ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και τα επίπεδα ικανοποίησης από τη λήψη μέτρων κατά της πανδημίας

Στο τελευταίο στάδιο της διαδικασίας επεξεργασίας των δεδομένων της παρούσας έρευνας, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ανάλυσης διασποράς (ANOVA), προκειμένου να διερευνηθεί κατά πόσο υφίσταται στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά «έτος σπουδών», «τμήμα φοίτησης» και «κύκλος σπουδών», και τα επίπεδα γενικής ικανοποίησης των χρηστών, από τα μέτρα τα οποία έλαβε η βιβλιοθήκη για την πρόληψη και αντιμετώπιση του covid-19, καθώς και την ενημέρωση αναφορικά με τον covid και τα επιβεβαιωμένα κρούσματα, τα οποία βρέθηκαν στο χώρο αυτής.

Όπως παρατηρείται στον Πίνακα 9, διαπιστώνεται πως στατιστικά σημαντική διαφορά παρατηρείται αποκλειστικά στο πεδίο του έτους σπουδών, όσον αφορά στο επίπεδο ικανοποίησης των φοιτητών/τριών από τα μέτρα, τα οποία έλαβε η βιβλιοθήκη για την αντιμετώπιση της πανδημίας και τις ενημερώσεις τις οποίες έλαβαν από τη βιβλιοθήκη σχετικά με την πανδημία και τα επιβεβαιωμένα κρούσματα ($p=0.02<0.05$). Αντίθετα, διαπιστώθηκε πως δεν υπάρχει σημαντική διαφορά μεταξύ των φοιτητών/τριών, οι οποίοι/ες βρίσκονται σε προπτυχιακές και μεταπτυχιακές-διδασκαλικές σπουδές, καθώς και μεταξύ των διαφορετικών τμημάτων φοίτησης, ως προς τα επίπεδα ικανοποίησής τους.

Πίνακας 9

Ικανοποίηση χρηστών από τα μέτρα λήψης κατά της πανδημίας covid-19
ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά

	N	Μέσοι Όροι	T.A.
1ο έτος	21	3.95	0.67
2ο έτος	21	4.02	0.81
3ο έτος	20	4.40	0.64

4ο έτος	27	3.98	0.89
>4 έτη	11	3.60	0.70
Μεταπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες 1ου έτους	24	4.48	0.63
Μεταπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες 2ου έτους	56	3.96	0.92
Σύνολο	180	4.07	0.82
F(6,173)=2.562, p=0.021<0.05			
Προπτυχιακές Σπουδές	101	4.02	0.78
Μεταπτυχιακές- Διδακτορικές Σπουδές	79	4.12	0.88
Σύνολο	180	4.07	0.82
F(1,178)=0.596, p=0.44>0.05			
Σχολή Κοινωνικών, Ανθρωπιστικών Επιστημών και Τεχνών	88	3.96	0.85
Σχολή Οικονομικών και Περιφερειακών Σπουδών	53	4.08	0.7
Σχολή Επιστημών Διοίκησης Επιχειρήσεων	29	4.36	0.85
Σχολή Επιστημών Πληροφορίας	10	4.10	0.97
Σύνολο	180	4.07	0.82

5.6. Έλεγχος σημαντικότητας ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και τους υπό διερεύνηση άξονες

Σε συνέχεια της προηγούμενης διαδικασίας, πραγματοποιήθηκε εκ νέου έλεγχος ανάλυσης διασποράς (ANOVA), προκειμένου να διερευνηθεί κατά πόσο υφίσταται στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά «έτος σπουδών», «τμήμα φοίτησης» και «κύκλος σπουδών», και τους υπό διερεύνηση άξονες «Η βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση», «Η Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές», «Η βιβλιοθήκη ως χώρος». Με βάση τον Πίνακα 10, παρατηρείται πως δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τα εξεταζόμενα δημογραφικά χαρακτηριστικά και τις διαφορές μεταξύ αντιληπτού και επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης, για κάθε έναν από τους υπό διερεύνηση άξονες, καθώς η στάθμη σημαντικότητας είναι και στις τρεις περιπτώσεις $p>0.05$.

Πίνακας 10

Έλεγχος διαφοροποίησης ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και τους υπό διερεύνηση άξονες «Η βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση», «Η Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές», «Η βιβλιοθήκη ως χώρος»

	N	Μέσοι Όροι	T.A.
1^ο έτος	21	-0.74	0.86
2^ο έτος	21	-0.96	0.68
3^ο έτος	20	-0.78	0.53
4^ο έτος	27	-0.81	0.76

>4 έτη	11	-0.99	0.44
Μεταπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες 1ου έτους	24	-0.77	0.72
Μεταπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες 2ου έτους	56	-0.72	0.70
Σύνολο	180	-0.79	0.70
F(6,173)=0.458, p=0.83>0.05			
Προπτυχιακές Σπουδές	101	-0.84	0.69
Μεταπτυχιακές- Διδακτορικές Σπουδές	79	-0.73	0.70
Σύνολο	180	-0.79	0.70
F(1,178)=1.126, p=0.29>0.05			
Σχολή Κοινωνικών, Ανθρωπιστικών Επιστημών και Τεχνών	88	-0.72	0.69
Σχολή Οικονομικών και Περιφερειακών Σπουδών	53	-0.77	0.69
Σχολή Επιστημών Διοίκησης Επιχειρήσεων	29	-0.94	0.65
Σχολή Επιστημών Πληροφορίας	10	-1.18	0.80
Σύνολο	180	-0.79	0.70
F(3,176)=1.84, p=0.14>0.05			

6.Συζήτηση αποτελεσμάτων

Η παρούσα έρευνα, η οποία παρουσιάστηκε και αναλύθηκε στατιστικά παραπάνω, αφορά τη διερεύνηση των επιπέδων ικανοποίησης των φοιτητών/τριών του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, αναφορικά με τις υπηρεσίες, τις οποίες παρέχει η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη του Ιδρύματος, κατά το διάστημα της πανδημικής κρίσης Covid-19 και την επαναλειτουργία των Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων, καθώς επίσης και την εξέταση ενδεχόμενης σημαντικής διαφοράς μεταξύ του αντιληπτού και επιθυμητού (προσδοκώμενου) επιπέδου εξυπηρέτησης όσον αφορά στους άξονες “Η Βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση”, “Η Βιβλιοθήκη ως φυσικός χώρος” και “Η διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και η πρόσβαση σε αυτές”, οι οποίοι αναλύονται στο ερευνητικό εργαλείο LibQUAL+ (Ερευνητικά Ερωτήματα 1,2,3). Παράλληλα, έγινε προσπάθεια διερεύνησης πιθανής στατιστικά σημαντικής συσχέτισης μεταξύ των υπό εξέταση αξόνων “Η βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση”, “Η Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές”, “Η βιβλιοθήκη ως χώρος”, “Η Ικανοποίηση από γνώσεις και δεξιότητες” και “Γενική ικανοποίηση”, διερευνήθηκε ποιος/οι από τους άξονες ερμηνεύει/ουν καλύτερα την παράμετρο της γενικής ικανοποίησης των φοιτητών/τριών από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης (Ερευνητικά ερωτήματα 4 και 5), ενώ εξετάστηκε εάν υφίσταται σημαντική διαφορά ως προς τη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών, πριν την εμφάνιση της πανδημίας και κατά τη διάρκεια αυτής (με την επαναλειτουργία των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων) (Ερευνητικό ερώτημα 6). Τέλος, τέθηκε προς έλεγχο εάν υφίσταται στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (τμήμα φοίτησης, κύκλος σπουδών, έτος σπουδών) και αφενός τα επίπεδα της γενικής ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης από τη λήψη μέτρων προστασίας κατά της πανδημίας Covid-19, αφετέρου με τα επίπεδα διαφοράς των βασικών αξόνων του εργαλείου (Ερευνητικά ερωτήματα 7 και 8).

Λαμβάνοντας υπόψη το θεωρητικό υπόβαθρο των προς μελέτη και διερεύνηση εννοιών, καθώς και των παραγόντων που τις επηρεάζουν, και σε συνάρτηση με τα αποτελέσματα της στατιστικής επεξεργασίας, η έρευνα καταλήγει σε μία σειρά αποτελεσμάτων-διαπιστώσεων: Ειδικότερα, παρατηρείται πως οι συμμετέχοντες/ουσες στην έρευνα φοιτητές/τριες, παρουσιάζουν μικρές διαφορές ως προς τα επίπεδα εξυπηρέτησης, τα οποία λαμβάνουν και προσδοκούν από τη βιβλιοθήκη του

Πανεπιστημίου. Λεπτομερέστερα, μέσα από τις απαντήσεις των ερωτώμενων, αναδεικνύεται μία μικρή διαφορά μεταξύ αντιληπτού και προσδοκώμενου επιπέδου εξυπηρέτησης, αναφορικά με τους τομείς της “βιβλιοθήκης ως συναισθηματική σχέση” και ως “περιβάλλοντα χώρο”, ενώ μεγαλύτερη διαφορά παρατηρείται στον άξονα της “διαθεσιμότητας πληροφοριακών πηγών”, καθώς παρατηρείται μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ των απαντήσεων του δείγματος και τους μέσους όρους τους. Εξετάζοντας μάλιστα, κατά πόσο υφίσταται στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ αντιληπτών και επιθυμητών επιπέδων εξυπηρέτησης, για κάθε έναν από τους τρεις άξονες, στα Ερευνητικά ερωτήματα 1, 2 και 3, προκύπτει πως υφίσταται στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των δύο υπό διερεύνηση επιπέδων (αντιληπτού-προσδοκώμενου) και στους τρεις άξονες, με αυτόν της διαθεσιμότητας πληροφοριακών πηγών να παρουσιάζει υψηλότερη απόσταση, με τον δείκτη $t=15.188$ και στάθμη σημαντικότητας $p=0.000<0.005$. Τα συγκεκριμένα ευρήματα, συμφωνούν με τα αντίστοιχα αποτελέσματα των ερευνών των Yep et al. (2017), Kim και Yang (2021), και Tolrannen (2021), όπου και διαπιστώθηκε πως αφενός υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τα αντιληπτά και επιθυμητά επίπεδα, με τον άξονα της διαθεσιμότητας και προσβασιμότητας σε πηγές, να παρουσιάζει τη μεγαλύτερη διαφορά στις απαντήσεις των ερωτώμενων. Το γεγονός αυτό ενδεχομένως να αποτελεί παράγοντα ανεπάρκειας πηγών και πρόσβασης σε ένα ευρύτερο φάσμα πληροφοριακών πόρων, όπως παρατηρείται και μέσα από τις δηλώσεις των ερωτώμενων σχετικά με την αναγκαιότητα βελτίωσης και μεγαλύτερης πρόσβασης σε ηλεκτρονικές πηγές, περιοδικά και βιβλία, δεδομένης της συνθήκης της πανδημίας και της αναστολής λειτουργίας της βιβλιοθήκης, η οποία και δημιούργησε νέες συνθήκες και αναγκαιότητες στους/στις χρήστες της, ενώ ανέδειξε και προβλήματα τεχνικής φύσεως, αφενός ως προς τις ελλείψεις εξειδικευμένων και ενημερωμένων πληροφοριακών πόρων από την πλευρά της βιβλιοθήκης, αφετέρου ως προς το επίπεδο δεξιοτήτων τόσο του προσωπικού της βιβλιοθήκης, όσο και των ίδιων των σπουδαστών, προκειμένου να έχουν πλήρη και εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία. Αξίζει να υπογραμμιστεί σε αυτό το σημείο, πως οι εν λόγω θέσεις, οι οποίες αναδύονται μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, τις αντίστοιχες έρευνες και την κριτική ανασκόπηση των απαντήσεων του παρόντος δείγματος, στηρίζονται παράλληλα και στις δηλώσεις της Διευθύντριας της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου, στη συνέντευξη, η οποία πραγματοποιήθηκε, προκειμένου να διερευνηθεί η επίδραση

της πανδημικής κρίσης σε επίπεδο οργάνωσης, αποτελεσματικής λειτουργίας και διαχείρισης της παρούσας κρίσης από το προσωπικό του εκάστοτε Τμήματος και την ίδια ως διευθυντικό στέλεχος. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με την ίδια, η βιβλιοθήκη κλήθηκε να αντιμετωπίσει προκλήσεις, όπως ο εντοπισμός δωρεάν πηγών, πηγών με ψηφιακό υλικό στην ελληνική γλώσσα και τεχνολογικού εξοπλισμού, λαμβάνοντας στη δεύτερη φάση της κρίσης, με την επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου, μέτρα όπως δανεισμοί με κράτηση, μη αποδοχή δωρεών, καραντίνα 3-5 ημερών επιστρεφόμενων βιβλίων και έναρξη υπηρεσίας διαδανεισμού με προϋποθέσεις, μετά από ένα διάστημα μηνών, κατά το οποίο απαγορευόταν αυστηρά οποιαδήποτε λειτουργία δανεισμού και διακίνησης υλικού, πέρα από τη μετάβαση των υπηρεσιών σε εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση, τη μείωση του ωραρίου λειτουργίας και το κλείσιμο του αναγνωστηρίου κατά το άνοιγμα του Πανεπιστημίου και το σταδιακό άνοιγμά του, με μειωμένο αριθμό θέσεων, μέτρα, τα οποία μπορούν να ερμηνεύσουν και τις μικρές διαφορές στους δύο άλλους υπό διερεύνηση άξονες. Συγκριτικά μάλιστα, με την τελευταία έρευνα ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου (2021), μέσω της ΜΟΔΙΠΑΒ, η τάση αυτή που περιγράφεται παραπάνω, τεκμηριώνεται και μέσα από τις δηλώσεις των σπουδαστών αναφορικά με την ανάγκη για περισσότερα αντίτυπα βιβλίων, προσθήκης βιβλίων και περιοδικών, σε φυσική και ψηφιακή μορφή, βελτίωσης των μηχανών αναζήτησης στον ηλεκτρονικό κατάλογο, απλοποίηση των κριτηρίων αναζήτησης και πρόσβασης στο ερευνητικό υλικό, καθώς επίσης και βελτίωσης της απομακρυσμένης σύνδεσης με VPN και πρόσβασης σε ψηφιοποιημένο υλικό.

Προχωρώντας την παράθεση των συμπερασμάτων και αναφορικά με τα Ερευνητικά ερωτήματα 4 και 5, παρατηρήθηκε πως σε πρώτο στάδιο, μεταξύ των πέντε εξεταζόμενων αξόνων “Η βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση”, “Η Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές”, “Η βιβλιοθήκη ως χώρος”, “Η Ικανοποίηση από γνώσεις και δεξιότητες” και “Γενική ικανοποίηση”, σημειώνεται θετική συσχέτιση, με αξιοσημείωτη την υψηλή, στατιστικά σημαντική, θετική συσχέτιση, η οποία παρατηρείται μεταξύ των αξόνων της **γενικής ικανοποίησης** και της **ικανοποίησης από το σύνολο των γνώσεων και δεξιοτήτων**, τις οποίες λαμβάνουν οι συμμετέχοντες/ουσες της έρευνας, από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, εύρημα το οποίο επιβεβαιώνεται και στις έρευνες των Trembach και Deng (2022), των Ibacache et al. (2021), καθώς και των Baffour Gyau¹, Liu¹ και

Kwakye (2021), στις οποίες διαπιστώθηκε ότι οι αντιλήψεις των χρηστών σχετικά με τον πληροφοριακό γραμματισμό συσχετίστηκαν θετικά με τα επίπεδα γενικής ικανοποίησης, γεγονός το οποίο υποδηλώνει ότι οι χρήστες που αισθάνονταν ότι η βιβλιοθήκη τους βοηθούσε να αναπτύξουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες, ήταν πιο πιθανό να είναι ικανοποιημένοι από τη συνολική εμπειρία τους από τη βιβλιοθήκη. Παράλληλα, θετική και στατιστικά σημαντική συσχέτιση, μετρίου προς υψηλού μεγέθους, παρουσιάζουν οι διαστάσεις της βιβλιοθήκης ως χώρου και ως συναισθηματική σχέση, όπως παρατηρείται και στην έρευνα των Deng και Yu (2018), σύμφωνα με την οποία, οι χρήστες που βαθμολογούν τη βιβλιοθήκη με υψηλά ποσοστά στον άξονα Affect of Service (για παράδειγμα φιλικό προσωπικό, άμεση εξυπηρέτηση), τείνουν να βαθμολογούν τη βιβλιοθήκη με υψηλά ποσοστά στον άξονα Library as Place (για παράδειγμα άνετοι χώροι, φιλόξενη ατμόσφαιρα), υποδηλώνοντας πως η ικανοποίηση των χρηστών από τη βιβλιοθήκη μπορεί να επηρεάζεται τόσο από τις διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις που έχουν με το προσωπικό της βιβλιοθήκης όσο και από το φυσικό περιβάλλον της βιβλιοθήκης, καθώς επίσης και της διαθεσιμότητας πληροφοριακών πηγών και της βιβλιοθήκης ως συναισθηματική σχέση, εύρημα το οποίο συμφωνεί με την ίδια έρευνα των Deng και Yu, όπου αναφέρεται πως οι χρήστες που αξιολογούν τη βιβλιοθήκη υψηλά ως προς τη διάσταση Affect of Service, τείνουν επίσης να αξιολογούν τη βιβλιοθήκη υψηλά ως προς τη διάσταση Information Control (για παράδειγμα αξιόπιστη και έγκαιρη πρόσβαση στους πληροφοριακούς πόρους), υποδηλώνοντας με αυτόν τον τρόπο πως η ικανοποίηση των χρηστών από το προσωπικό της βιβλιοθήκης και την εξυπηρέτηση προς αυτούς, ενδεχομένως συνδέεται στενά με τις αντιλήψεις τους για την ικανότητα της βιβλιοθήκης να παρέχει πρόσβαση σε πηγές πληροφόρησης και υπηρεσίες. Τέλος, όσον αφορά στο συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα, παρατηρήθηκαν και χαμηλές θετικές συσχετίσεις, και ειδικότερα, ανάμεσα στον άξονα «ικανοποίηση από γνώσεις και δεξιότητες» και τους άξονες «διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών», «η βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση» και «η βιβλιοθήκη ως χώρος», εύρημα το οποίο αντιτίθεται στην έρευνα των Haruna και Akhtar (2017), στην οποία παρουσιάζεται μεν θετική συσχέτιση, ωστόσο μετρίου προς υψηλού μεγέθους, μεταξύ των αξόνων αυτών, γεγονός το οποίο θα μπορούσε να εξηγηθεί δεδομένων των διαφορετικών μεθοδολογικών εργαλείων και μέτρων, τα οποία χρησιμοποιούνται στις εκάστοτε έρευνες, του διαφορετικού δείγματος, ακόμη και της ποιότητας στην

εξυπηρέτηση των χρηστών, η οποία επικρατεί στην βιβλιοθήκη (Sapp & Xiao, 2011). Σε συνέχεια της διερεύνησης της συσχέτισης μεταξύ των αξόνων του ερευνητικού εργαλείου, κρίθηκε σημαντικό για την έρευνα να εξεταστεί ποιος από τους υπό εξέταση άξονες (Affect of service, Information control, Library as a place, Information literacy), μπορεί να προβλέψει καλύτερα και επιδρά σε μεγαλύτερο βαθμό στην παράμετρο της γενικής ικανοποίησης των χρηστών. Όπως διαπιστώθηκε από την επεξεργασία των δεδομένων οι τέσσερις μεταβλητές ερμηνεύουν σε σημαντικό βαθμό την εξαρτημένη μεταβλητή της γενικής ικανοποίησης, ενώ ειδικότερα παρατηρήθηκε πως οι άξονες “βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση” και “ικανοποίηση από το επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων”, το οποίο λαμβάνουν οι χρήστες από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, είναι στατιστικά σημαντικοί ($p=0.000<0.05$), με τον άξονα της ικανοποίησης από το επίπεδο γνώσεων να έχει τέσσερις φορές υψηλότερη επίδραση στα επίπεδα γενικής ικανοποίησης, από αυτόν της βιβλιοθήκης ως συναισθηματική σχέση. Τα ευρήματα του συγκεκριμένου ερωτήματος, αφενός επιβεβαιώνονται και από άλλες έρευνες, όσον αφορά στο γεγονός πως και οι τέσσερις άξονες και ιδιαίτερα αυτός της βιβλιοθήκης ως συναισθηματική σχέση, ερμηνεύουν αυτόν της γενικής ικανοποίησης, όπως αυτές των Huang και Chang (2015) και Hernández-Pérez και Hernández-Sánchez (2017), αφετέρου αντιτίθενται στο εύρημα σχετικά με την υψηλότερου μεγέθους επίδραση από τον άξονα της ικανοποίησης από το επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων, οι οποίες αποκτώνται μέσα από την υπηρεσία της βιβλιοθήκης, καθώς υποστηρίζεται με βάση τη βιβλιογραφία η ισχυρότερη επίδραση του πεδίου της συναισθηματικής σχέσης. Ωστόσο, τα ευρήματα της παρούσας έρευνας, θα μπορούσαν να ερμηνευθούν, λαμβάνοντας υπόψη πως η διάσταση του πληροφοριακού αλφαριθμητισμού ενδεχομένως να είναι ιδιαίτερα σημαντική για τους χρήστες της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, καθώς οι δεξιότητες πληροφοριακού αλφαριθμητισμού αποτελούν σημαντική πτυχή της μάθησης και της επιτυχίας των φοιτητών/τριών, όπως παρατηρείται και μέσα από τα αποτελέσματα της έρευνας της ΜΟΔΙΠΑΒ (2021), κατά την οποία η πλειοψηφία των συμμετεχόντων/ουσών, δήλωσε την ιδιαίτερη σημασία και συμβολή της βιβλιοθήκης στην έρευνα και τη μελέτη αυτών. Λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας, ενδεχομένως η διάσταση του πληροφοριακού αλφαριθμητισμού μπορεί να έχει ισχυρότερη σχέση με τη συνολική ικανοποίηση από ό,τι άλλες διαστάσεις, καθώς αναφέρεται άμεσα στη βασική αποστολή της βιβλιοθήκης ως φορέας εκπαίδευσης και

δια βίου μάθησης, προβάλλοντας παράλληλα την αναγκαιότητα για ανάπτυξη των δεξιοτήτων των χρηστών, ιδιαίτερα σε μία περίοδο όπως αυτή της πανδημίας, κατά την οποία οι βιβλιοθήκες πέρασαν σε μία νέα πραγματικότητα εξ αποστάσεως πρόσβασης στην πληροφορία, συνεπώς και επιτακτικής ανάγκης για ανάπτυξη επιπρόσθετων δεξιοτήτων, απαραίτητων προς τους χρήστες για την πρόσβασή τους σε έγκυρες πληροφοριακές πηγές. Σε κάθε περίπτωση, σύμφωνα με τις δηλώσεις της Διευθύντριας της βιβλιοθήκης, το γεγονός πως και οι τέσσερις άξονες ερμηνεύουν σημαντικά την γενική ικανοποίηση των χρηστών, τεκμηριώνεται από το γεγονός πως για τη βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου, η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών αποτελεί θέμα επιβίωσης και μέσο ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητάς της, ενώ παράλληλα η ανάγκη για αποτελεσματική ηγεσία μέσω της ποιότητας και της υιοθέτησης αρχών Δ.Ο.Π. καθίσταται πιο έντονη. Η επιτυχή εφαρμογή των αρχών αυτών, όπως δηλώνει, συνεπάγεται την απόλυτη δέσμευση της ηγεσίας, τη δημιουργία στόχων ποιότητας, την παρακολούθηση των απαιτήσεων των χρηστών, την ικανοποίηση τους και την υλοποίηση κύκλων συνεχούς βελτίωσης, μέσα από μια συνεχή προσπάθεια βελτίωσης πηγών, υπηρεσιών και διαδικασιών. Ειδικότερα, κατά τη διάρκεια της πανδημίας, η βιβλιοθήκη προσπάθησε να εφαρμόσει τις αρχές της ΔΟΠ σε τρία επίπεδα: α)το οργανωσιακό επίπεδο, κατά το οποίο έγιναν ενέργειες βελτίωσης της ποιότητας για την ικανοποίηση του εξωτερικού πελάτη (χρήστες, προμηθευτές, συνεργαζόμενες Β/Θ κ.ά...), β)το επίπεδο των διαδικασιών, σύμφωνα με το οποίο έγιναν ενέργειες βελτίωσης της ποιότητας που αφορά στη διασύνδεση των απαιτήσεων και γ)το επίπεδο της εκτέλεσης της εργασίας, στο οποίο έγιναν ενέργειες ικανοποίησης των απαιτήσεων του εσωτερικού πελάτη.

Καθώς η έρευνα διεξήχθη κατά τη διάρκεια της πανδημίας, αποτέλεσε αντικείμενο εξέτασης η ενδεχόμενη στατιστικά σημαντική διαφορά αναφορικά με τη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης, του υλικού αυτής, καθώς επίσης και μηχανών αναζήτησης και διαδικτυακών πηγών, πριν την εμφάνιση της πανδημίας και κατά τη διάρκεια αυτής, με την επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου και κατ' επέκταση της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης (Ερευνητικό ερώτημα 6). Όπως διαπιστώθηκε μέσα από τις απαντήσεις του δείγματος, μεγαλύτερη διαφορά μεταξύ των μέσων όρων αυτών, παρατηρήθηκε όσον αφορά στη συχνότητα επισκεψιμότητας και χρήσης του χώρου της βιβλιοθήκης, πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας, με την απόσταση t να είναι θετική και υψηλότερη συγκριτικά με την αντίστοιχη απόσταση στις δύο άλλες υπό

διερεύνηση διαστάσεις, γεγονός το οποίο εξηγείται δεδομένων των αυστηρών υγειονομικών μέτρων, τα οποία επιβλήθηκαν ιδιαίτερα κατά την επαναλειτουργία των Πανεπιστημίων και τις συνθήκες, οι οποίες επικράτησαν για την επίσκεψη στο χώρο της βιβλιοθήκης, όπως αναφέρεται και παραπάνω με την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση (μέσω social media, pamaclub, e-ρώτηση, ηλεκτρονικό ραντεβού, myLIBRARYlive, κράτηση ΕΥΔΟΞΟΥ), τη μείωση του ωραρίου λειτουργίας, το κλείσιμο του αναγνωστηρίου κατά το άνοιγμα του Πανεπιστημίου και το σταδιακό άνοιγμά του, με μειωμένο αριθμό θέσεων. Τέλος, όσον αφορά στις δύο άλλες υπό διερεύνηση διαστάσεις, παρατηρήθηκαν παρόμοια επίπεδα, ως προς τη συχνότητα χρήσης του ηλεκτρονικού υλικού της βιβλιοθήκης και της σύνδεσης σε άλλες διαδικτυακές πηγές, πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας, με τη συχνότητα χρήσης κατά την επαναλειτουργία του πανεπιστημίου, να είναι αμυδρά πιο υψηλή, συγκριτικά με τα προ κορονοϊού επίπεδα, ευρήματα τα οποία συμφωνούν με την έρευνα ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης, το 2021.

Στο τελευταίο στάδιο της διαδικασίας επεξεργασίας των δεδομένων της παρούσας έρευνας, έγινε προσπάθεια διερεύνησης αναφορικά με το κατά πόσο υφίσταται στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά «έτος σπουδών», «τμήμα φοίτησης» και «κύκλος σπουδών», και τα επίπεδα γενικής ικανοποίησης των χρηστών, από τα μέτρα τα οποία έλαβε η βιβλιοθήκη για την πρόληψη και αντιμετώπιση του covid-19, καθώς και την ενημέρωση αναφορικά με τον covid και τα επιβεβαιωμένα κρούσματα, τα οποία βρέθηκαν στο χώρο αυτής (Ερευνητικό ερώτημα 7), καθώς συγκριτικά με την επίσημη έρευνα της ΜΟΔΙΠΑΒ για τη βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, η αντίστοιχη διερεύνηση περιορίστηκε αποκλειστικά στον παράγοντα “κύκλος σπουδών”, συνεπώς κρίθηκε σημαντικός ο προσδιορισμός πιθανής επίδρασης και των δύο άλλων παραγόντων. Τα αποτελέσματα του συγκεκριμένου ερευνητικού ερωτήματος, ανέδειξαν πως στατιστικά σημαντική διαφορά παρατηρείται αποκλειστικά στο πεδίο του έτους σπουδών, σε αντίθεση τον κύκλο σπουδών των φοιτητών/τριών, καθώς και των διαφορετικών τμημάτων φοίτησης, ως προς τα επίπεδα ικανοποίησής τους, με τους φοιτητές/τριες, οι οποίοι/ες βρίσκονται στα πρώτα έτη σπουδών (1ο-3ο έτος σπουδών), να δηλώνουν πιο ευχαριστημένοι, σε σχέση με τα μεγαλύτερα έτη σπουδών (≥ 4 έτη σπουδών), γεγονός το οποίο παρατηρείται και σε έρευνες, όπως αυτή του Tolpannen (2021). Σε συνέχεια της προηγούμενης διαδικασίας ως προς τη διερεύνηση των δημογραφικών

στοιχείων, στο Ερευνητικό ερώτημα 8, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κατά πόσο υφίσταται στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τα παραπάνω δημογραφικά χαρακτηριστικά και τους υπό διερεύνηση άξονες «Η βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση», «Η Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές», «Η βιβλιοθήκη ως χώρος», ωστόσο διαπιστώθηκε πως στην προκειμένη περίπτωση δεν υφίσταται καμία στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τα εξεταζόμενα δημογραφικά χαρακτηριστικά και κάθε έναν από τους υπό διερεύνηση άξονες.

7.Συμπεράσματα

Συμπερασματικά, όπως διαφαίνεται μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, αποτελούν αναπόσπαστο πυλώνα των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων, στα οποία υπάγονται, διαδραματίζοντας ουσιαστικό ρόλο στην υλοποίηση των αντικειμενικών τους στόχων, μέσα από την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την ικανοποίηση των διδακτικών, μαθησιακών και ερευνητικών αναγκών της ακαδημαϊκής κοινότητας, ενώ καλούνται να αντιμετωπίσουν τις καθημερινές προκλήσεις, οι οποίες απασχολούν τον τομέα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, μεταξύ των οποίων είναι ο καταγιγισμός πληροφοριακών πηγών, ο ψηφιακός μετασχηματισμός της πληροφορίας, η ανάπτυξη της τεχνολογίας και η παροχή υπηρεσιών σε διαφορετικές κατηγορίες-ομάδες ενδιαφερομένων. Οι εξελίξεις μάλιστα των τελευταίων δεκαετιών, με χαρακτηριστικότερα παραδείγματα την ευρεία ανάπτυξη της τεχνολογίας, καθώς και την παγκόσμια υγειονομική κρίση της πανδημίας του κορονοϊού, αποτέλεσαν καθοριστικής σημασίας αιτιολογικούς παράγοντες, όσον αφορά στη μετάβασή τους από τον παραδοσιακό τρόπο λειτουργίας τους, σε έναν υβριδικό, ενιαίο και ανοικτό προς όλους, χώρο πληροφόρησης, καθώς επίσης και στις όποιες αλλαγές πραγματοποιήθηκαν αναφορικά με τη συνεισφορά τους στην εκπαιδευτική διαδικασία.

Μέσα σε αυτό το πεδίο μεταβολών και κρίσεων, οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες καλούνται να αναλάβουν έναν σύγχρονο ρόλο ως φορέας εκπαίδευσης, έρευνας και δια βίου μάθησης, με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους/τις χρήστες τους και την υιοθέτηση καινοτόμων πρακτικών, με απώτερο στόχο την ικανοποίηση των αναγκών και επιθυμιών των χρηστών τους, καθιστώντας σαφή τον καταλυτικής σημασίας ρόλο της εκάστοτε ηγεσίας. Όπως συζητήθηκε και παραπάνω, στο πλαίσιο διασφάλισης της ποιότητας, της βιωσιμότητας και κατ' επέκταση της ανταγωνιστικότητας των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στο εξωτερικό περιβάλλον, το έργο της ηγεσίας αφορά την υιοθέτηση νέων και την αναθεώρηση μακροχρόνιων πολιτικών, την εφαρμογή σχεδίων στρατηγικού προγραμματισμού, την αναθεώρηση καθιερωμένων και την ανάπτυξη νέων διαδικασιών, την εφαρμογή αρχών Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και σαφώς τη συνεχή διερεύνηση των αναγκών και των προσδοκιών των χρηστών της βιβλιοθήκης, μέσα από την αξιοποίηση μοντέλων αξιολόγησης της ποιότητας, με χαρακτηριστικά παραδείγματα τα μοντέλα SERVQUAL SERVPREF και LibQUAL, το οποίο και εφαρμόστηκε στην παρούσα έρευνα, η οποία και αφορά τη διερεύνηση των επιπέδων ικανοποίησης των

φοιτητών/τριών του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, αναφορικά με τις υπηρεσίες, τις οποίες παρέχει η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη του Ιδρύματος, κατά το διάστημα της πανδημικής κρίσης Covid-19 και την επαναλειτουργία των Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων, καθώς επίσης και την εξέταση ενδεχόμενης διαφοράς μεταξύ των αντιληπτών και επιθυμητών (προσδοκώμενων) επιπέδων εξυπηρέτησης.

Συνοψίζοντας τα όσα αναφέρθηκαν και αναλύθηκαν παραπάνω διεξοδικά, καθώς και τα ευρήματα της παρούσας μελέτης, παρατηρείται πως οι συμμετέχοντες/ουσες παρουσιάζουν μικρές διαφορές, ωστόσο στατιστικά σημαντικές, όσον αφορά στα επίπεδα εξυπηρέτησης, τα οποία λαμβάνουν και προσδοκούν να λάβουν από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, ειδικότερα αναφορικά με τους άξονες της βιβλιοθήκης ως συναισθηματική σχέση και ως περιβάλλοντα χώρο, οι οποίοι μετρούν το βαθμό ανταπόκρισης του προσωπικού της βιβλιοθήκης στις προσδοκίες και τις ανάγκες των χρηστών, καθώς και τις αντιλήψεις των χρηστών για το φυσικό και εικονικό περιβάλλον της βιβλιοθήκης αντίστοιχα. Αντίθετα, μεγαλύτερη διαφορά παρουσιάζεται στις απαντήσεις του δείγματος, όσον αφορά στα επίπεδα ικανοποίησής του ως προς τον άξονα της διαθεσιμότητας και πρόσβασης σε πληροφοριακές πηγές, καθώς παρατηρείται μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ των απαντήσεων και τους μέσους όρους αυτών.

Επιπλέον, παρατηρήθηκε πως μεταξύ των πέντε εξεταζόμενων αξόνων “Η βιβλιοθήκη ως συναισθηματική σχέση”, “Η Διαθεσιμότητα πληροφοριακών πηγών και πρόσβαση σε αυτές”, “Η βιβλιοθήκη ως χώρος”, “Η Ικανοποίηση από γνώσεις και δεξιότητες” και “Γενική ικανοποίηση”, σημειώνεται θετική συσχέτιση, με τις διαστάσεις της γενικής ικανοποίησης και της ικανοποίησης από όλες τις γνώσεις και δεξιότητες που λαμβάνουν οι χρήστες από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, να παρουσιάζει υψηλή και στατιστικά σημαντική συσχέτιση, γεγονός το οποίο υποδηλώνει ότι οι χρήστες που αισθάνονται ότι η βιβλιοθήκη τους βοηθάει να αναπτύξουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες, είναι πιο πιθανό να είναι ικανοποιημένοι από τη συνολική εμπειρία τους από τη βιβλιοθήκη. Θετικές και στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις, μετρίου προς υψηλού μεγέθους, παρουσιάζουν ταυτόχρονα και οι διαστάσεις της βιβλιοθήκης ως χώρου και ως συναισθηματική σχέση, υποδηλώνοντας με αυτόν τον τρόπο πως η ικανοποίηση των χρηστών από τη βιβλιοθήκη ενδεχομένως επηρεάζεται τόσο από τις διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις που έχουν με το προσωπικό της βιβλιοθήκης όσο και από το φυσικό περιβάλλον της βιβλιοθήκης, καθώς επίσης

και οι άξονες της διαθεσιμότητας πληροφοριακών πηγών και της βιβλιοθήκης ως συναισθηματική σχέση. Η θετική αυτή συσχέτιση ταυτίζεται ενδεχομένως και με ευρήματα άλλων ερευνών, όπως αναφέρεται διεξοδικά παραπάνω, σύμφωνα με τα οποία η ικανοποίηση των χρηστών από το προσωπικό της βιβλιοθήκης και την εξυπηρέτηση προς αυτούς, ενδεχομένως συνδέεται στενά με τις αντιλήψεις τους για την ικανότητα της βιβλιοθήκης να παρέχει πρόσβαση σε πηγές πληροφόρησης και υπηρεσίες. Τέλος, παρατηρήθηκαν χαμηλές θετικές συσχετίσεις μεταξύ της ικανοποίησης από τις γνώσεις και τις δεξιότητες και των αξόνων της διαθεσιμότητας των πηγών πληροφόρησης, της βιβλιοθήκης ως συναισθηματικής σχέσης και της βιβλιοθήκης ως χώρου. Αναφορικά τώρα με την επίδραση των αξόνων, οι οποίοι διερευνώνται στην παρούσα έρευνα, στα επίπεδα της γενικής ικανοποίησης των χρηστών από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, παρατηρήθηκε πως οι τέσσερις μεταβλητές ερμηνεύουν σε σημαντικό βαθμό την εξαρτημένη μεταβλητή της γενικής ικανοποίησης, με αυτόν της ικανοποίησης από το επίπεδο γνώσεων να έχει τέσσερις φορές υψηλότερη επίδραση στα επίπεδα γενικής ικανοποίησης, από αυτόν της βιβλιοθήκης ως συναισθηματική σχέση. Τέλος, όπως παρατηρήθηκε από τη στατιστική επεξεργασία, μεγαλύτερη διαφορά σημειώθηκε όσον αφορά στη συχνότητα επισκεψιμότητας και χρήσης του χώρου της βιβλιοθήκης, πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας, συγκριτικά με την αντίστοιχη απόσταση στις δύο άλλες υπό διερεύνηση διαστάσεις της συχνότητας χρήσης του ηλεκτρονικού υλικού της βιβλιοθήκης και της σύνδεσης σε άλλες διαδικτυακές πηγές, γεγονός το οποίο εξηγείται δεδομένων των αυστηρών υγειονομικών μέτρων, τα οποία επιβλήθηκαν και τις συνθήκες, οι οποίες επικράτησαν για την επίσκεψη στο χώρο της βιβλιοθήκης, στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης.

Καταληκτικά, στο τελευταίο στάδιο της στατιστικής επεξεργασίας, αναφορικά με το κατά πόσο υφίσταται στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (έτος σπουδών, τμήμα φοίτησης, κύκλος σπουδών) και τα επίπεδα γενικής ικανοποίησης των χρηστών από τα μέτρα πρόληψης, τα οποία έλαβε η βιβλιοθήκη για την αντιμετώπιση του covid-19, στατιστικά σημαντική διαφορά παρατηρήθηκε αποκλειστικά στο πεδίο του έτους σπουδών, με τους/τις φοιτητές/τριες, στα πρώτα έτη σπουδών (1ο-3ο έτος σπουδών), να δηλώνουν πιο ευχαριστημένοι/νες, σε σχέση με τα μεγαλύτερα έτη σπουδών (≥ 4 έτη σπουδών). Αντίθετα, στη διερεύνηση πιθανής στατιστικά σημαντικής διαφοράς ως προς τα παραπάνω

δημογραφικά στοιχεία και τους υπό διερεύνηση άξονες της μελέτης, δε διαπιστώθηκε κάποιο στατιστικά σημαντικό εύρημα.

8.Περιορισμοί της έρευνας-προτάσεις για μελλοντική επέκταση

Συνοψίζοντας, στην παρούσα ενότητα, παρατίθενται οι περιορισμοί της παρούσας έρευνας, καθώς επίσης και προτάσεις για μελλοντικές προεκτάσεις, όπως προέκυψαν από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση και τα στατιστικά αποτελέσματα της μελέτης.

Ειδικότερα, ένας από τους πιο σημαντικούς περιορισμούς της εν λόγω έρευνας, αποτελεί η επιλογή δείγματος ευκολίας/ευχέρειας και χιονοστιβάδας, καθώς η έρευνα επικεντρώθηκε αποκλειστικά σε δείγμα φοιτητών/τριών, χωρίς να απευθυνθεί σε ολόκληρη την ακαδημαϊκή κοινότητα (διοικητικό και διδακτικό προσωπικό όλων των Τμημάτων φοίτησης, συνεργαζόμενα μέλη διδακτικού προσωπικού, γραφεία πανεπιστημιακών υπηρεσιών, ερευνητές, εξωτερικούς συνεργάτες και ερευνητές κ.τ.λ.), γεγονός το οποίο αφενός πραγματοποιήθηκε για τους σκοπούς της έρευνας, αφετέρου δε προσδίδει περαιτέρω αποτελέσματα προς μελέτη, τα οποία θα προέκυπταν από τη σημαντική αυτή ομάδα χρηστών της βιβλιοθήκης. Συμπληρωματικά προς την επιλογή του δείγματος, αξίζει να υπογραμμιστεί ως περιορισμός της έρευνας η ανομοιογένεια ως προς τους/τις συμμετέχοντες/ουσες της έρευνας, με χαρακτηριστικά παραδείγματα τον μικρό αριθμό διδακτορικών φοιτητών/τριών, οι οποίοι/ες συμμετείχαν στην έρευνα (μόλις 4), καθώς επίσης και όσον αφορά στα Τμήματα φοίτησης, με ορισμένα Τμήματα να παρουσιάζουν χαμηλά ποσοστά συμμετοχής (Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής, Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής, Τμήμα Μουσικής Επιστήμης και Τέχνης), και το έτος σπουδών, με μόλις 8.3% των συμμετεχόντων να ανήκουν στην ομάδα των συμμετεχόντων/ουσών μεγαλύτερου του 4ου έτους. Με γνώμονα λοιπόν, την ανομοιογένεια του δείγματος της έρευνας, τα αποτελέσματα δεν είναι πλήρως αντιπροσωπευτικά-ασφαλή για το σύνολο των χρηστών της βιβλιοθήκης, καθώς και τις ομάδες συμμετεχόντων/ουσών με χαμηλό ποσοστό συμμετοχής στην έρευνα.

Ένας επιπρόσθετος περιορισμός της έρευνας, αποτελεί η χρονική στιγμή εκπόνησης αυτής, όσον αφορά στο γεγονός πως ένα μέρος του δείγματος, ιδιαίτερα οι φοιτητές/τριες, οι οποίοι/ες ανήκουν στα τρία πρώτα έτη σπουδών τους (από το 2019

και μετά), ενδεχομένως δεν μπορούν να κρίνουν αντικειμενικά τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης αναφορικά με το επίπεδο εξυπηρέτησης, το οποίο λάμβαναν πριν από την πανδημία, καθώς δεν έχουν χρησιμοποιήσει σε σημαντικό βαθμό τις υπηρεσίες της, στις υπό κανονικές, προ πανδημίας συνθήκες, σε αντίθεση με τους χρήστες μεγαλύτερων ετών ή αποφοιτησάντων. Παράλληλα, η έρευνα δεν πραγματοποιήθηκε σε σταδιακό ρυθμό, σε όλες τις εκφάνσεις της πανδημίας (πριν, κατά τη διάρκεια, με το άνοιγμα των Πανεπιστημίων-σήμερα), προκειμένου να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα ως προς τα επίπεδα ικανοποίησης του δείγματος.

Τέλος, δεδομένης της συγκεκριμένης δομής του ερευνητικού μοντέλου LibQUAL και των αξόνων, τους οποίους διερευνά, ένας περιορισμός της έρευνας, αποτελεί το γεγονός πως δεν είναι εφικτή η σύγκριση με έρευνες, οι οποίες δεν χρησιμοποιούν το μοντέλο αυτό αντίστοιχα, δεδομένης της διαφοροποίησης ως προς το επίπεδο των υπό εξέταση αξόνων, ενώ παράλληλα η αξιολόγηση σε επίπεδα αντίληψης και προσδοκιών των χρηστών, ενδεχομένως να αποτελεί δυσκολία όσον αφορά στα επίπεδα αξιολόγησης. Συνδυαστικά με τη δομή του ερωτηματολογίου, περιοριστικά στην έρευνα δρα το γεγονός πως δεν πραγματοποιήθηκε μία συμπληρωματική έρευνα, προκειμένου να γίνει σχολιασμός των ποσοτικών αποτελεσμάτων, προκειμένου να ερμηνευθούν παράγοντες, οι οποίοι επηρέασαν τα αποτελέσματα.

Με γνώμονα τις περιοριστικές παραμέτρους και τα συμπεράσματα της παρούσας έρευνας, προτείνεται η επέκταση αυτής στις ομάδες χρηστών της βιβλιοθήκης, οι οποίες αναφέρθηκαν παραπάνω, προκειμένου να εξαχθούν αποτελέσματα από το σύνολο των πελατών της βιβλιοθήκης και όχι μόνο στο επίπεδο των φοιτητών/τριών, προκειμένου να εξαχθούν πιο αντικειμενικά, αντιπροσωπευτικά και ασφαλή συμπεράσματα. Δεδομένης αυτής της αναγκαιότητας για εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων για το σύνολο της ακαδημαϊκής κοινότητας, κρίνεται σημαντικό να πραγματοποιηθούν ποιοτικές έρευνες, προκειμένου να ερμηνευθούν σε ομάδες εστίασης τα αποτελέσματα ποσοτικών ερευνών, ούτως ώστε να συζητηθούν περαιτέρω παράγοντες, οι οποίοι επιδρούν σημαντικά στα επίπεδα ικανοποίησης των χρηστών από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, καθώς και τομείς, στους οποίους θα επιθυμούσαν να βελτιωθούν αυτές. Αντίστοιχες ποιοτικές έρευνες, προτείνονται και για το προσωπικό της βιβλιοθήκης, με στόχο την παράθεση σχολιασμών αναφορικά με τα στατιστικά αποτελέσματα ποσοτικών ερευνών, και τη διερεύνηση προβληματικών από

την οπτική της βιβλιοθήκης, οι οποίες μπορεί να επηρεάζουν τα πεδία εξυπηρέτησης και τα επίπεδα των υπηρεσιών, τα οποία παρέχουν. Τέλος, κρίνεται σημαντικό η διεξαγωγή εκ μέρους της βιβλιοθήκης ερευνών ποσοτικού και ποιοτικού χαρακτήρα, από κάθε Τμήμα ξεχωριστά ανά διαστήματα, προκειμένου να εξάγονται συμπεράσματα, τα οποία θα αφορούν τον κάθε τομέα ξεχωριστά, αλλά και τη βιβλιοθήκη σε γενικό χαρακτήρα, η βελτίωση των πληροφοριακών της πηγών, του βιβλιογραφικού, έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού, όπως επίσης και η προσβασιμότητα σε ηλεκτρονικές και μη πηγές, καθώς επίσης και η εφαρμογή στρατηγικών σχεδίων και προγραμματισμών, με στόχο την αντιμετώπιση ενδεχόμενων κρίσεων στο μέλλον.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Agaba, E., & Byaruhanga, B. (2019). User satisfaction with library services in a public academic library. *Library Philosophy and Practice* (e-journal), 1905.

Alam, Md. J. & Mezbach-ul-Islam, M. (2021). Service quality assessment model for academic libraries. *Global Knowledge, Memory and Communication*, Vol. 70 (No. 4/5), pp. 325-338. doi: [10.1108/GKMC-03-2020-0027](https://doi.org/10.1108/GKMC-03-2020-0027)

Αλβανούδη, Π. (2012). *Ηγεσία και Ποιότητα στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες: Η περίπτωση της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας* (Διπλωματική Εργασία). Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη. Ανακτήθηκε στις 10 Σεπτεμβρίου, 2022, από:

https://www.academia.edu/39128940/%CE%97%CE%B3%CE%B5%CF%83%CE%A F%CE%B1_%CE%BA%CE%B1%CE%B9_%CF%80%CE%BF%CE%B9%CF%8C %CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1_%CF%83%CF%84%CE%B9%CF%82_%CE %B1%CE%BA%CE%B1%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%8A%CE%B A%CE%AD%CF%82_%CE%B2%CE%B9%CE%B2%CE%BB%CE%B9%CE%BF %CE%B8%CE%AE%CE%BA%CE%B5%CF%82_%CE%B7_%CF%80%CE%B5% CF%81%CE%AF%CF%80%CF%84%CF%89%CF%83%CE%B7_%CF%84%CE%B 7%CF%82_%CE%92%CE%B9%CE%B2%CE%BB%CE%B9%CE%BF%CE%B8% CE%AE%CE%BA%CE%B7%CF%82_%CF%84%CE%BF%CF%85_%CE%A0%CE %B1%CE%BD%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC %CE%AF%CE%BF%CF%85_%CE%9C%CE%B1%CE%BA%CE%B5%CE%B4% CE%BF%CE%BD%CE%AF%CE%B1%CF%82

Alotaibi, A., & Gant, C. (2021). Students' satisfaction with online library services during the COVID-19 pandemic: An application of the LibQUAL+ scale. *College & Research Libraries*, Vol. 82(No.1), 131-145

American Library Association. (2022). *Definition of a Library: General Definition*. Ανακτήθηκε 2 Σεπτεμβρίου, 2022, από: <https://libguides.ala.org/library-definition>

Anmol, R. M., Khan, Gh. & Muhammad, I. (2021). Evaluating Users' Satisfaction on Academic Library Services and Facilities in Khyber Pakhtunkhwa-Pakistan. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 6399. Ανακτήθηκε 15 Φεβρουαρίου, 2022, από: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/6399>

Anuradha, P. (2017). The impact of digital technologies on academic libraries: Challenges and opportunities. *Indian Journal of Library Science and Information Technology*, Vol.2 (No.2), 46-50. Ανακτήθηκε 12 Οκτωβρίου, 2022, από: <https://www.ipinnovative.com/journal-article-file/5255>

Anuradha, P. (2018). Digital transformation of academic libraries: Opportunities and challenges. *Indian Journal of Library Science and Information Technology*, Vol.3(No.1), 8-10. Ανακτήθηκε 12 Οκτωβρίου, 2022, από: <https://www.ipinnovative.com/journal-article-file/6499>

Appleton, L. (2022). Trendspotting - Looking to the Future in a Post Pandemic Academic Library Environment. *New Review of Academic Librarianship*, Vo. 28 (No.1), pp. 1-6. doi: [10.1080/13614533.2022.2058174](https://doi.org/10.1080/13614533.2022.2058174)

Ashiq, M., Rheman Ur, S., Muneeb, D. & Ahmad, S. (2022). Global research on library service quality: a bibliometric analysis and knowledge mapping. *Global Knowledge, Memory and Communication*, Vol. 71(No. 4/5), pp. 253-273. doi: [10.1108/GKMC-02-2021-0026](https://doi.org/10.1108/GKMC-02-2021-0026)

Aslam, M. (2019). Leadership in challenging times of academic libraries. *Global Knowledge, Memory and Communication*, Vol. 69(No. 3), pp. 135-149.

doi: [10.1108/GKMC-03-2019-0038](https://doi.org/10.1108/GKMC-03-2019-0038)

Babalhavaeji, F., Isfandyari-Moghaddam, A., Aqili, S.V. & Shakooii, A. (2010). Quality assessment of academic libraries' performance with a special reference to information technology-based services: Suggesting an evaluation checklist. *The Electronic Library*, Vol. 28(No.4), pp. 592-621.

<https://doi.org/10.1108/02640471011065409>

Baffour Gyau, E., Liu, J. & Kwakye, O. (2021). Evaluation of User Satisfaction with Academic Libraries Services Based on Students' Perspectives. *Open Access Library Journal*, Vol. 8: e7783. <https://doi.org/10.4236/oalib.1107783>

Barbaric, A. & Lasic-Lazic, J. (2017). Challenges of employee engagement in the age of digital transformation. *Journal of Contemporary Management Issues*, Vol. 22(No.2), 57-74

Costa, L. A., & Silva, C. L. (2021). User satisfaction with virtual library services during COVID-19: An analysis of the LibQUAL+ scale. *Library Management*, Vol. 42(No.3/4), pp. 241-254. doi: [10.1108/LM-05-2020-0071](https://doi.org/10.1108/LM-05-2020-0071).

Dahan Mat. S., Taib. M.Y., Zainudin. N.M. & Fadzida, I. (2015). Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in University Malaysia Pahang (UMP) Library. *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 42 (2016), pp. 38–43. <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2015.10.006>

Diamantopoulou, V. & Vassiliadou, M. (2016). User satisfaction with academic library services: A survey in Greece. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, Vol. 5(No.1), 75-85. Ανακτήθηκε 15 Φεβρουαρίου, 2023, από:

<https://www.qqml-journal.net/index.php/qqml/article/view/278>

Dobbins, E. (2022). Empathy and opportunity: The COVID-19 pandemic and library services for distance learning. *Journal of New Librarianship, Vol. 7*(No.1), pp. 95–105. <https://doi.org/10.33011/newlibs/11/11>

Doherty, B. & Piper, A. (2015). Creating a New Organizational Structure for a Small Academic Library: The Merging of Technical Services and Access Services. *Technical Services Quarterly, Vol. 32*(No.2), pp. 160-172. doi: [10.1080/07317131.2015.998466](https://doi.org/10.1080/07317131.2015.998466)

Dube, T.V. & Jacobs, L. (2022). Academic library services extension during the COVID-19 pandemic: considerations in higher education institutions in the Gauteng Province, South Africa. *Library Management, Vol. 44*(No.1/2), pp.17-39
<https://doi.org/10.1108/LM-04-2022-0039>

Ευθυμίου, Φ. & Κόκκινος, Δ. (2022). *Εκπαίδευση και Βιβλιοθήκες*. Ανακτήθηκε 2 Σεπτεμβρίου, 2022, από: <https://alis.uniwa.gr/course/ekpaideysi-kai-vivliothikes>

Farrell, M. (2013). Leadership Mistakes. *Journal of Library Administration, Vol. 53*(No.7-8), pp. 439-450. <https://doi.org/10.1080/01930826.2013.882198>

Zhang, S., & Yang, J. (2021). Assessing the impact of the COVID-19 pandemic on library services: An analysis of user feedback. *Journal of Academic Librarianship, Vol. 47*(No.4), pp. 102-442. doi: [10.1016/j.lisr.2021.101128](https://doi.org/10.1016/j.lisr.2021.101128).

Ζώσης, Β., Τρυφιάτης, Γ. & Χατζήβη, Μ. (2015). Οι αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και η εφαρμογή τους στο σχολικό περιβάλλον. Μελέτη περίπτωσης σε ελληνικό σχολείο. Στο Ε, Σφακιανάκη (Επιμ.), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και εκπαίδευση. Προσεγγίσεις, Εφαρμογές, Μελέτες Περίπτωσης* (σσ.251-261). Αθήνα: Εκδόσεις Μαυρομιχάλη

Gao, Y., Wang, M. & Zhao, X. (2020). Academic library service quality, leadership, and user satisfaction: An empirical study. *Library & Information Science Research*, Vol. 42(3), pp. 224-234. doi: [10.1016/j.lisr.2020.101014](https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101014)

Garoufallou, E., Siatiri, P. & Vassilakaki, A. (2015). A study of user satisfaction in the academic libraries in Greece. *Journal of Academic Librarianship*, 41(3), 263-271

Giannini, S. (2020). Come together, now. UNESCO (20/03/20). Ανακτήθηκε 15 Δεκεμβρίου 2022, από: https://en.unesco.org/voices/covid19_unprecedented_education_emergency

Gkioka, M., & Papadimitriou, I. (2020). User satisfaction with academic library services in Greece: The case of the Aristotle University of Thessaloniki. *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 46(No.4), 102-162.

Goetsch, L. D. & Davis, S. B.. (2018). *Διαχείριση ποιότητας και οργανωσιακή αριστεία: εισαγωγή στην ολική ποιότητα*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα

Goleman, D. (2000). Leadership that Gets results. *Harvard Business Review*, Vol.78, 78-90. Ανακτήθηκε στις 14 Νοεμβρίου, 2022, από: <file:///C:/Users/User/Downloads/Goleman-20--20Leadership-20That-20Gets-20Results-20093019-20-1-.pdf>

Haruna, H. and Akhtar, S. (2017). Determinants of library use: A case study of Baze University Library, Abuja, Nigeria. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). doi: [10.18488/journal.152.2017.63.1574](https://doi.org/10.18488/journal.152.2017.63.1574)

Hernández-Pérez, T., & Hernández-Sánchez, J. (2017). The impact of service quality on users' satisfaction in Mexican university libraries: A structural equation modelling approach. *Journal of Librarianship and Information Science*, Vol. 49(No.4), 369-380. doi: [10.1177/0961000616688709](https://doi.org/10.1177/0961000616688709)

Ηλιοπούλου, Ε. (2021). *Χαρτογράφηση και παρουσίαση των εκπαιδευτικών δράσεων στο σύνολο των ελληνικών ακαδημαϊκών και σε δείγμα των ελληνικών σχολικών βιβλιοθηκών, ως προς τα οργανωτικά και εκπαιδευτικά τους χαρακτηριστικά* (Πτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Αθήνα. <http://dx.doi.org/10.26265/polynoe-650>

Huang, Q., & Chang, W. (2015). Applying a mixed-methods approach to explore user satisfaction with academic libraries in Taiwan. *Library & Information Science Research*, Vol. 37(No.3), 227-235. doi: [10.1016/j.lisr.2015.05.006](https://doi.org/10.1016/j.lisr.2015.05.006)

Huvila, I., Hallikainen, V., & Hirvonen, N. (2021). Virtual reference services during and after the COVID-19 pandemic: A Finnish case study. *Journal of Librarianship and Information Science*, Vol. 53(No.1), pp. 96-109. doi: [10.1177/09610006211014244](https://doi.org/10.1177/09610006211014244).

Ibacache, K., Rybin Koob, A., & Vance, E. (2021). Emergency remote library instruction and tech tools: A matter of equity during a pandemic. *Information Technology and Libraries*, Vol. 40(No.2). <https://doi.org/10.6017/ital.v40i2.12751>

International Organization for Standardization. (2015). *Quality Management Principles*. Ανακτήθηκε στις 14 Νοεμβρίου, 2022, από: <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100080.pdf>

ISO. (2015), *Quality management principles*. Ανακτήθηκε στις 4 Δεκεμβρίου, 2022, από: <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100080.pdf>

Jain, P. (2013). A paradigm shift in the 21st century academic libraries and librarians: Prospectus and opportunities. *European Journal of Academic Research*, Vol.1(No.3), 133-147. Ανακτήθηκε 12 Οκτωβρίου, 2022, από:

https://www.academia.edu/4449946/A_PARADIGM_SHIFT_IN_THE_21ST_CENTURY_ACADEMIC_LIBRARIES_AND_LIBRARIANS_PROSPECTUS_AND OPPORTUNITIES

Johnston, M. P. (2013). The Importance of Professional Organizations and Mentoring in Enabling Leadership. *Knowledge Quest*, Vol. 41(No.4), 34-39. Ανακτήθηκε 25 Οκτωβρίου, 2022, από:

https://www.researchgate.net/publication/294718753_The_Importance_of_Professional_Organizations_and_Mentoring_as_Enabling_Leadership

Κακάλη, Κ. & Βαρδακώστα, Ι. (2019). Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και τοπικά δίκτυα: νέες ευκαιρίες δράσης. Στο *25ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, 10-11 Οκτωβρίου 2019 (σσ. 1-10). Ρέθυμνο: Πανεπιστήμιο Κρήτης. Ανακτήθηκε 12 Σεπτεμβρίου, 2022, από: <http://eprints.rclis.org/39309/>

Karakatsani, A., & Christidi, E. (2021). The impact of the COVID-19 pandemic on Greek academic libraries: User satisfaction and perceptions. *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 47(No.4). [10.1016/j.acalib.2021.102447](https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102447).

Καραμανώλη, Ε. (2015). Η αξιοποίηση της σχολικής βιβλιοθήκης στην εκπαιδευτική διαδικασία και τον πληροφοριακό γραμματισμό: ένα διδακτικό παράδειγμα στο μάθημα της Ιστορίας. *Hellenic Academic Libraries Journal*, (1), 23–36. Ανακτήθηκε 12 Σεπτεμβρίου, 2022, από: [file:///C:/Users/User/Downloads/44-200-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/44-200-1-PB%20(1).pdf)

Κατσιρίκου, Α. (2001). *Σύγχρονες τάσεις στην οργάνωση και διοίκηση των βιβλιοθηκών*. Αθήνα: Παπασωτηρίου.

Kehnemuyi, K. (2021). Effects of COVID-19 on Disaster Planning in Academic Libraries. *Journal of Library Administration*, 61:5, pp. 507-529.

<https://doi.org/10.1080/01930826.2021.1924530>

Kim, Y. & Yang, E. (2021). Academic library spaces and student activities during the Covid-19 pandemic. *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 48(No.4).

<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102529>

Kiran, K. (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian university. *Library Review*, Vol. 59 (No. 4), 261-273.

doi: [10.1108/00242531011038578](https://doi.org/10.1108/00242531011038578)

Κοινή δήλωση των προϊσταμένων των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών για το Σχέδιο Νόμου για τα ΑΕΙ. (2022, Ιούνιος 7). Ανακτήθηκε 5 Σεπτεμβρίου, 2022, από:

<https://www.esos.gr/arthra/78532/koini-dilosi-ton-proistamenon-ton-akadimaikon-vivliothikon-gia-shedio-nomoy-gia-ta-aei>

Κωσταγιόλας, Π., Λαβράνος, Χ., Μαρτζούκου, Κ. (2018). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και ο ρόλος του στην ακαδημαϊκή επίδοση των φοιτητών. Στο 24^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών-PALC 24 «Smart libraries: Ένας ψηφιακός κόσμος άπειρων δυνατοτήτων». 1-2 Νοεμβρίου 2018. (σσ. 1-11). Λάρισα: ΤΕΙ Θεσσαλίας. Ανακτήθηκε 20 Σεπτεμβρίου, 2022, από:

http://palc24.cs.teilar.gr/conference/files/Paper_%CE%9Aostagiolas_Lavranos_Martzo_ukou_PALC24.pdf

Kostagiolas, I., Lappa, I., & Bokos, C. (2016). Assessment of library services at higher education institutions in Greece: A user satisfaction survey. *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 17(No.3), pp. 226-240. <https://doi.org/10.1108/PMM-02-2016-0013>

Kyprianos, K., Tsimpoglou, G., & Kotsiantis, S. (2020). Library Services and COVID-19 Pandemic: A Case Study of the Aristotle University of Thessaloniki Library, Greece. *Libraries and the Cultural Record*, Vol. 55(No.4-5), 516-531

Madalli, S. S. & Hiremath, S. C. (2018). Assessing User Satisfaction with Academic Library Resources and Services: A Comparative Study between Undergraduates and Postgraduates. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, Vol. 38(No.3), 172-178

Martzoukou, K. (2021). Academic libraries in COVID-19: a renewed mission for digital literacy. *Library management*, 42(4/5), pp. 266-276. <https://doi.org/10.1108/LM-09-2020-0131>

Matarazzo, J. M. & Pearlstein, T. (2016). Leadership in disruptive times. *International Federation of Library Associations and Institutions*, Vol. 42(No.3), 162–178. doi:[10.1177/0340035216658911](https://doi.org/10.1177/0340035216658911)

Μεντής, Α.Φ.Α. (2020). Θεωρίες ηγεσίας και management. Το εννοιολογικό πλαίσιο και οι εφαρμογές στις υπηρεσίες υγείας. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής 2021*, 38(2), 268-275. Ανακτήθηκε στις 14 Νοεμβρίου, 2022, από: <https://www.mednet.gr/archives/2021-2/pdf/268.pdf>

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. (2006). Εφαρμογή πρακτικών Ολικής Ποιότητας στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες. *Οδηγός Διαχείρισης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Οδηγός 6*. Ανακτήθηκε 20 Νοεμβρίου, 2022, από: <https://mopab.seab.gr/?q=el/node/51>

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. (2021). Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών κατά τη διάρκεια της πανδημίας στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας. Ανακτήθηκε 25 Φεβρουαρίου, 2023, από:

<https://mopab.seab.gr/sites/default/files/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%88%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B1%20%CE%99%CE%BA%CE%B1%CE%BD%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%AF%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82%20%CE%A7%CF%81%CE%B7%CF%83%CF%84%CF%8E%CE%BD%20%20%CE%92%CE%B9%CE%B2%CE%BB%CE%B9%CE%BF%CE%B8%CE%AE%CE%BA%CE%B7%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%9A%CE%AD%CE%BD%CF%84%CF%81%CE%BF%20%CE%A0%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CF%8C%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82%20%CE%A0%CE%B1%CE%BD%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%AF%CE%BF%CF%85%20%CE%9C%CE%B1%CE%BA%CE%B5%CE%B4%CE%BF%CE%BD%CE%AF%CE%B1%CF%82.pdf>

Moniarou-Papaconstantinou, T. & Koulouris, D. (2015). A study of user satisfaction in academic libraries in Greece. *New Library World*, 116(11/12), 665-679.

doi: [10.1108/NLW-06-2015-0058](https://doi.org/10.1108/NLW-06-2015-0058).

Moni Das, J. (2017). Role of Academic Libraries in Higher Education: an Indian Perspective. Στο M. Ahmed, D.Das & K.Hazarika (Επιμ.), *Higher Education in India: policies and challenges* (σσ. 159-170). India: Global Publishing House. Ανακτήθηκε 12 Σεπτεμβρίου, 2022, από:

https://www.researchgate.net/publication/337060066_Role_of_Academic_Libraries_in_Higher_Education_an_Indian_Perspective

Μπόκος, Γ. Δ. (1999). Ενιαίος χώρος πληροφόρησης: Ο ρόλος των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στο ελληνικό περιβάλλον. Στο 7ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Οργάνωση & συνεργασία ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στην ψηφιακή

εποχή. 4-6 Νοεμβρίου 1998 (σσ. 19-33). Βόλος: Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

Nidhisa, P.K. & Sarangapani, D.R. (2020). EVALUATING THE SERVICE PERFORMANCE OF LIBRARY USING SERVPERF: A CASE STUDY OF CHMK LIBRARY, UNIVERSITY OF CALICUT. *Kelpro Bulletin*, Vol. 23 (No.2).

Ανακτήθηκε 5 Δεκεμβρίου, 2022, από:

https://www.researchgate.net/publication/342096035_EVALUATING_THE_SERVICE_PERFORMANCE_OF_LIBRARIES_USING_SERVPERF_A_CASE_STUDY_OF_CHMK_LIBRARIES_UNIVERSITY_OF_CALICUT

Nussbaumer, A. & Merkley, W. (2010), The path of transformational change. *Library Management*, Vol. 31(No. 8/9), 678-689.

<https://doi.org/10.1108/01435121011093441>

Nyoni, N. J., & Mapetla, A. M. (2019). An investigation into the level of satisfaction of library users at the National University of Science and Technology. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 85(1), 1-9

Objectives. (2017, Δεκέμβριος 18). Ανακτήθηκε 7 Σεπτεμβρίου, 2022, από:

<https://www.ala.org/tools/challengesupport/selectionpolicytoolkit/objectives>

Objectives and Importance of University Library. (2013, Νοέμβριος 16). Ανακτήθηκε 10 Σεπτεμβρίου, 2022, από:

<https://www.lisedunetwork.com/objectives-of-university-library/#:~:text=The%20University%20library%20has%20the%20following%20objectives%3A&text=To%20create%20to%20the%20information,It%20conserves%20knowledge.>

Ofcom. (2020). Covid-19 news and information: consumption and attitudes Results from week one of Ofcom's online survey. Ανακτήθηκε 12 Δεκεμβρίου, 2022, από: https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0029/197732/covid-19-news-consumptionweek-fourteen-misinformation-summary.pdf

Okuhara, H. (2012). LLAMA Mentoring Program: An Evolving Model. *Library Leadership and Management, Vol.26*(No.2). Ανακτήθηκε 25 Οκτωβρίου, 2022, από: [LLAMA Mentoring Program: An Evolving Model | Semantic Scholar](#)

Παραστατίδου, Ε. (2011). Ποιότητα προσφερόμενων υπηρεσιών στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες (Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία). Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Χίος. <https://hellanicus.lib.aegean.gr/bitstream/handle/11610/6904/file0.pdf?sequence=2>

Park, H., & Lee, H. (2018). The impact of transformational leadership on user satisfaction with academic libraries: The mediating role of service quality. *Journal of Academic Librarianship, Vol. 44*(No.6), pp. 783-790. doi: [10.1016/j.acalib.2018.09.009](https://doi.org/10.1016/j.acalib.2018.09.009)

Pedramnia, S., Modiramani, P. & Ghavami Ghanbarabadi, V. (2011). An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale: Application oriented approach, a case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries. *Library Management, Vol. 33* (No. 3), 159-167. doi: [10.1108/01435121211217144](https://doi.org/10.1108/01435121211217144)

Πλαγεράς, Α. & Τσαρδάκα, Σ. (2015). Διασφάλιση ποιότητας στην εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα. Στο Ε, Σφακιανάκη (Επιμ.), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και εκπαίδευση. Προσεγγίσεις, Εφαρμογές, Μελέτες Περίπτωσης* (σσ.159-166). Αθήνα: Εκδόσεις Μαυρομιχάλη

Rajan, T.N. (2017). *Unit-2 Types of Libraries and their Functions*. New Delhi: IGNOU.

Ανακτήθηκε 10 Σεπτεμβρίου, 2022, από:

<https://egyankosh.ac.in/bitstream/123456789/34898/1/Unit-2.pdf>

Rajan, T.N. (2017). *Unit-1 Role of Libraries in Society*. New Delhi: IGNOU.

Ανακτήθηκε 10 Σεπτεμβρίου, 2022, από:

<https://egyankosh.ac.in/bitstream/123456789/34897/1/Unit-1.pdf>

Reis, S., & Stephens, S. (2021). LibQUAL+® assessment during COVID-19: A case study of user perceptions of online library resources and services at a large, urban research university. *College & Research Libraries*, Vol. 82(No.1), pp. 31-53. doi:

[10.5860/crl.82.1.31](https://doi.org/10.5860/crl.82.1.31)

Rostami, F. & Vafaenezhad, M. (2018). Measuring the quality of academic library services in Iran: A LibQUAL+® study. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, Vol. 23(No.2), pp. 57-69. doi:[10.1007/s12517-018-3726-0](https://doi.org/10.1007/s12517-018-3726-0)

Salisbury, F., Dollinger, M. & Vanderlelie, J. (2020) Students as Partners in the Academic Library: Co-Designing for Transformation. *New Review of Academic Librarianship*, 26(2-4), 304-321. doi: [10.1080/13614533.2020.1780275](https://doi.org/10.1080/13614533.2020.1780275)

Sandhu, G. (2018). The Role of Academic Libraries in the Digital Transformation of the Universities, Στο *2018 5th International Symposium on Emerging Trends and Technologies in Libraries and Information Services (ETTLIS)*, 21-23 Φεβρουαρίου (σσ. 292-296). doi: [10.1109/ETTLIS.2018.8485258](https://doi.org/10.1109/ETTLIS.2018.8485258) .

Sapp, D. A., & Xiao, Y. (2011). User perceptions of library service quality: A survey at the University of Nebraska-Lincoln. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). doi: [10.18438/B8BP5C](https://doi.org/10.18438/B8BP5C)

Schulte, J., Tiffen, B., Edwards, J., Abbott, S. and Luca, E. (2018). Shaping the future of academic libraries: authentic learning for the next generation. *College and Research Libraries*, Vol.79(No. 5), 685. doi:[10.5860/crl.79.5.685](https://doi.org/10.5860/crl.79.5.685)

Shoham S. & Klain-Gabbay, L. (2019). The academic library: Structure, space, physical and virtual use. *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 45(No5).

Ανακτήθηκε 15 Σεπτεμβρίου, 2022, από:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133319302228#section-cited-by>

Sutton, A. & Booth, A. (2014). The librarian as a leader: development of leadership in the library and information profession. *Journal of the European Association for Health Information and Libraries 2014*, Vol. 10(No.4). Ανακτήθηκε 15 Οκτωβρίου, 2022, από:

[Journal vol 10 no 4 colophon amended \(core.ac.uk\)](http://www.core.ac.uk/journal/10/4/colophon)

Tzitzikas, M., & Ntovas, A. (2015). User satisfaction with academic library services in Greece. *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 16(No.1), 23-36. Ανακτήθηκε 15 Φεβρουαρίου, 2022, από:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PMM-03-2015-0016/full/html>

Τζουνοπούλου, Π. (2015). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και εκπαιδευτική ηγεσία της καινοτομίας:περίπτωση μελέτης. Στο Ε, Σφακιανάκη (Επιμ.), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και εκπαίδευση. Προσεγγίσεις, Εφαρμογές, Μελέτες Περίπτωσης* (σσ.223-233). Αθήνα: Εκδόσεις Μαυρομιχάλη

Tolpannen, B. P. (2021) A survey of response of access services in academic libraries to COVID-19, *Journal of Access Services*, Vol. 18(No.2), pp. 65-76, doi:[10.1080/15367967.2021.1871619](https://doi.org/10.1080/15367967.2021.1871619)

Trembach, S. & Deng, L. (2022). A window of opportunity: Sustained excellence in academic library response to the challenges of COVID-19. *College & Undergraduate Libraries*, 29:1-2, 1-22. doi: [10.1080/10691316.2021.1995921](https://doi.org/10.1080/10691316.2021.1995921)

Τσουμάνη, Α. & Τσατσάρης, Ν. (2015). Η σημασία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην εκπαίδευση. Στο Ε, Σφακιανάκη (Επιμ.), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και εκπαίδευση. Προσεγγίσεις, Εφαρμογές, Μελέτες Περίπτωσης* (σσ.33-39). Αθήνα: Εκδόσεις Μαυρομιχάλη

Varveri, T. N. & Sidiropoulou, E. S. (2019). Assessing user satisfaction with library services at a university library in Greece. *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 20(No.1), pp. 42-56. doi: [10.1080/07317131.2019.1646422](https://doi.org/10.1080/07317131.2019.1646422)

Weiner, S, G. (2017). Leadership of Academic Libraries: A Literature Review. *Education Libraries*, Vol. 26(No.18), 5-18. doi:[10.26443/EL.V26I2.187](https://doi.org/10.26443/EL.V26I2.187)

West, C. M., & Mallon, M. T. (2021). Library Services During the COVID-19 Pandemic: User Perceptions of Virtual Reference Services at an Academic Library. *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 47(No.3). doi: [10.1016/j.acalib.2021.102398](https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102398)

White, B. (2012). Guaranteeing access to knowledge: The role of libraries. *WIPO Magazine*, 4. Ανακτήθηκε 20 Σεπτεμβρίου, 2014, από: http://www.wipo.int/wipo_magazine/en/2012/04/article_0004.html

Υπηρεσία Υποστήριξης Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης ΒΚΠ ΑΠΘ. (2019, Μάιος 23). Ανακτήθηκε 15 Σεπτεμβρίου, 2022, από: <https://www.lib.auth.gr/el/Amealib>

Yep, J., Brown M., Faglarone, G., Shulman, J. (2017). Influential Players in Twitter Networks of Libraries at Primarily Undergraduate Institutions. *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 43(No.3.), pp. 193-200.

<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.03.005>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1.ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ SPSS

```
FREQUENCIES VARIABLES=Gender Ed.Level Ac.Year Department  
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Statistics					
		Φύλο	Κύκλος σπουδών	Έτος Σπουδών	Τμήμα Φοίτησης
N	Valid	180	180	180	180
	Missing	0	0	0	0

Φύλο					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ανδρας	82	45,6	45,6	45,6
	Γυναίκα	98	54,4	54,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

```
RECODE Ed.Level (1=1) (2 thru 3=2) INTO Ed.Level_new.  
VARIABLE LABELS Ed.Level_new 'Ed.Level_new'.  
EXECUTE.  
FREQUENCIES VARIABLES=Ed.Level_new  
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Statistics

Ed.Level_new

N	Valid	180
	Missing	0

		Ed.Level_new			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Προπτυχιακές Σπουδές	101	56,1	56,1	56,1
	Μεταπτυχιακές-Διδακτορικές Σπουδές	79	43,9	43,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

```

RECODE Ac.Year (0=0) (1=1) (2=2) (3=3) (4=4) (5 thru 7=0) INTO
Acad.Year_new1.
VARIABLE LABELS Acad.Year_new1 'Acad.Year_new1'.
EXECUTE.
FREQUENCIES VARIABLES=Acad.Year_new1
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frequencies

Statistics

Faculty

N	Valid	180
	Missing	0

Frequencies

Statistics

Ed._Level_FINAL

N	Valid	180
	Missing	0

		Ed._Level_FINAL			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1ο έτος	21	11,7	11,7	11,7
	2ο έτος	21	11,7	11,7	23,3
	3ο έτος	20	11,1	11,1	34,4
	4ο έτος	27	15,0	15,0	49,4
	>4ο έτος	11	6,1	6,1	55,6
	Μεταπτυχιακού Φοιτητές 1ου έτους	24	13,3	13,3	68,9
	Μεταπτυχιακού Φοιτητές 2ου έτους	56	31,1	31,1	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

		Faculty			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ, ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΩΝ	88	48,9	48,9	48,9
	ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ	53	29,4	29,4	78,3
	ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	29	16,1	16,1	94,4
	ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	10	5,6	5,6	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=Age
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ηλικία	180	18	53	25,29	6,469
Valid N (listwise)	180				

RELIABILITY

/VARIABLES=AS1_1 AS2_1 AS3_1 AS4_1 AS5_1 AS6_1 AS7_1 AS8_1
AS9_1

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0

	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,972	9

RELIABILITY

/VARIABLES=AS1_2 AS2_2 AS3_2 AS4_2 AS5_2 AS6_2 AS7_2 AS8_2 AS9_2

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,965	9

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Superiority_AS1 Superiority_AS2 Superiority_AS3  
Superiority_AS4 Superiority_AS5
```

```
Superiority_AS6 Superiority_AS7 Superiority_AS8  
Superiority_AS9
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,918	9

RELIABILITY

```
/VARIABLES=IC1_1 IC2_1 IC3_1 IC4_1 IC5_1 IC6_1 IC7_1 IC8_1
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0

	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,971	8

RELIABILITY

```

/VARIABLES=IC1_2 IC2_2 IC3_2 IC4_2 IC5_2 IC6_2 IC7_2 IC8_2
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,958	8

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Superiority_IC1 Superiority_IC2 Superiority_IC3
Superiority_IC4 Superiority_IC5
Superiority_IC6 Superiority_IC7 Superiority_IC8

```



```

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,950	8

RELIABILITY

```

/VARIABLES=LP1_1 LP2_1 LP3_1 LP4_1 LP5_1
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,930	5

RELIABILITY

```
/VARIABLES=LP1_2 LP2_2 LP3_2 LP4_2 LP5_2
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,915	5

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Superiority_LP1 Superiority_LP2 Superiority_LP3  
Superiority_LP4 Superiority_LP5
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,792	5

RELIABILITY

```

/VARIABLES=GS1 GS2 GS3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	3

RELIABILITY

/VARIABLES=IL1 IL2 IL3 IL4 IL5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	5

```

DESCRIPTIVES VARIABLES=Mean_ASexpected Mean_ASperceived
Mean_ASsuperiority Mean_ICexpected
Mean_ICperceived Mean_ICsuperiority Mean_LPexpected
Mean_LPperceived Mean_LPsuperiority
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

```

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Mean_ASexpected	180	1,33	5,00	4,4031	,88843
Mean_ASperceived	180	1,22	5,00	3,8259	,90687
Mean_ASsuperiority	180	-2,78	1,33	-,5772	,66616
Mean_ICexpected	180	1,50	5,00	4,4889	,89354
Mean_ICperceived	180	1,38	5,00	3,2826	1,00950
Mean_ICsuperiority	180	-3,38	,75	-1,2062	1,06554
Mean_LPexpected	180	1,20	5,00	4,3022	,89903
Mean_LPperceived	180	1,40	5,00	3,7000	,93438
Mean_LPsuperiority	180	-3,20	1,00	-,6022	,73050
Valid N (listwise)	180				

```

T-TEST PAIRS=Mean_ASexpected Mean_ICexpected Mean_LPexpected WITH
Mean_ASperceived Mean_ICperceived
Mean_LPperceived (PAIRED)
/CRITERIA=CI (.9500)
/MISSING=ANALYSIS.

```

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Mean_ASexpected	4,4031	180	,88843	,06622
	Mean_ASperceived	3,8259	180	,90687	,06759
Pair 2	Mean_Icexpected	4,4889	180	,89354	,06660
	Mean_ICperceived	3,2826	180	1,00950	,07524
Pair 3	Mean_Lpexpected	4,3022	180	,89903	,06701
	Mean_LPperceived	3,7000	180	,93438	,06964

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Mean_ASexpected & Mean_ASperceived	180	,725	,000
Pair 2	Mean_ICexpected & Mean_ICperceived	180	,378	,000
Pair 3	Mean_LPexpected & Mean_LPperceived	180	,683	,000

Paired Samples Test

		Paired Differences						
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Upper	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Mean_ASexpected - Mean_ASperceived	,57716	,66616	,04965	,67514	11,624	179	,000
Pair 2	Mean_ICexpected - Mean_ICperceived	1,20625	1,06554	,07942	1,36297	15,188	179	,000
Pair 3	Mean_LPexpected - Mean_LPperceived	,60222	,73050	,05445	,70966	11,060	179	,000

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Mean_ASsuperiority Mean_ICsuperiority Mean_LPsuperiority
Mean_IL Mean_GS
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Correlations

		Mean_ASsuperiori ty	Mean_ICsuperiorit y	Mean_LPsuperiori ty	Mean_IL	Mean_GS
Mean_Assuperiority	Pearson Correlation	1	,615**	,661**	,235**	,341**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002	,000
	N	180	180	180	180	180
Mean_Icsuperiority	Pearson Correlation	,615**	1	,479**	,196**	,252**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,008	,001
	N	180	180	180	180	180
Mean_Lpsuperiority	Pearson Correlation	,661**	,479**	1	,235**	,241**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,001
	N	180	180	180	180	180
Mean_IL	Pearson Correlation	,235**	,196**	,235**	1	,861**
	Sig. (2-tailed)	,002	,008	,001		,000
	N	180	180	180	180	180
Mean_GS	Pearson Correlation	,341**	,252**	,241**	,861**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,001	,000	
	N	180	180	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```

ASexp_mean=MEAN(AS1_1,AS2_1,AS3_1,AS4_1,AS5_1,AS6_1,AS7_1,AS8_1,AS9_1) .
EXECUTE.
COMPUTE
ASperc_mean=MEAN(AS1_2,AS2_2,AS3_2,AS4_2,AS5_2,AS6_2,AS7_2,AS8_2,AS9_2)
.
EXECUTE.
COMPUTE
Mean_ASsuperiority=MEAN(Superiority_AS1,Superiority_AS2,Superiority_AS
3,Superiority_AS4,
Superiority_AS5,Superiority_AS6,Superiority_AS7,Superiority_AS8,Superi
ority_AS9) .
EXECUTE.
COMPUTE
Mean_ICexpected=MEAN(IC1_1,IC2_1,IC3_1,IC4_1,IC5_1,IC6_1,IC7_1,IC8_1) .
EXECUTE.
COMPUTE
Mean_ICperceived=MEAN(IC1_2,IC2_2,IC3_2,IC4_2,IC5_2,IC6_2,IC7_2,IC8_2) .
EXECUTE.

```

```

COMPUTE
Mean_ICsuperiority=MEAN(Superiority_IC1,Superiority_IC2,Superiority_IC
3,Superiority_IC4,
    Superiority_IC5,Superiority_IC6,Superiority_IC7,Superiority_IC8) .
EXECUTE.
COMPUTE Mean_LPexpected=MEAN(LP1_1,LP2_1,LP3_1,LP4_1,LP5_1) .
EXECUTE.
COMPUTE Mean_LPperceived=MEAN(LP1_2,LP2_2,LP3_2,LP4_2,LP5_2) .
EXECUTE.
COMPUTE
Mean_LPsuperiority=MEAN(Superiority_LP1,Superiority_LP2,Superiority_LP
3,Superiority_LP4,
    Superiority_LP5) .
EXECUTE.
COMPUTE Mean_IL=MEAN(IL1,IL2,IL3,IL4,IL5) .
EXECUTE.
COMPUTE Mean_GS=MEAN(GS1,GS2,GS3) .
EXECUTE.
REGRESSION
    /MISSING LISTWISE
    /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
    /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
    /NOORIGIN
    /DEPENDENT Mean_GS
    /METHOD=ENTER Mean_ASsuperiority Mean_ICsuperiority
Mean_LPsuperiority Mean_IL.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Mean_IL, Mean_ICsuperiority, Mean_LPsuperiority, Mean_ASsuperiority ^b		Enter

a. Dependent Variable: Mean_GS

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.876 ^a	.767	.761	.39041

a. Predictors: (Constant), Mean_IL, Mean_ICsuperiority, Mean_LPsuperiority, Mean_ASsuperiority

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	87,610	4	21,903	143,701	,000 ^b
	Residual	26,673	175	,152		
	Total	114,283	179			

a. Dependent Variable: Mean_GS

b. Predictors: (Constant), Mean_IL, Mean_ICsuperiority, Mean_LPsuperiority, Mean_ASsuperiority

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	,595	,169		3,529	,001
	Mean_ASsuperiority	,238	,066	,198	3,624	,000
	Mean_ICsuperiority	,007	,035	,009	,202	,840
	Mean_LPsuperiority	-,099	,054	-,090	-1,828	,069
	Mean_IL	,887	,040	,834	22,034	,000

a. Dependent Variable: Mean_GS

```
T-TEST PAIRS=a1_1 a2_1 a3_1 WITH a1_2 a2_2 a3_2 (PAIRED)
/CRITERIA=CI (.9500)
/MISSING=ANALYSIS.
```

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το χώρο της Βιβλιοθήκης; Πριν την πανδημία:	3,29	180	1,194	,089
	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το χώρο της Βιβλιοθήκης; Κατά τη διάρκεια της πανδημίας (με την επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου):	2,57	180	1,246	,093
Pair 2	Πόσο συχνά συνδέεστε με υλικό της Βιβλιοθήκης μέσω της ιστοσελίδας της; Πριν την πανδημία:	3,06	180	1,201	,090

	Πόσο συχνά συνδέεστε με υλικό της Βιβλιοθήκης μέσω της ιστοσελίδας της; Στη διάρκεια της πανδημίας (επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου):	3,38	180	1,154	,086
Pair 3	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε μηχανές αναζήτησης (Google, Yahoo, Bing κ.τ.λ.) /διαδικτυακές πηγές εκτός της Βιβλιοθήκης; Πριν την πανδημία:	4,47	180	,780	,058
	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε μηχανές αναζήτησης (Google, Yahoo, Bing κ.τ.λ.) /διαδικτυακές πηγές εκτός της Βιβλιοθήκης; Πανδημία:	4,68	180	,576	,043

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το χώρο της Βιβλιοθήκης; Πριν την πανδημία: & Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το χώρο της Βιβλιοθήκης; Κατά τη διάρκεια της πανδημίας (με την επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου):	180	,483	,000
Pair 2	Πόσο συχνά συνδέεστε με υλικό της Βιβλιοθήκης μέσω της ιστοσελίδας της; Πριν την πανδημία: & Πόσο συχνά συνδέεστε με υλικό της Βιβλιοθήκης μέσω της ιστοσελίδας της; Στη διάρκεια της πανδημίας (επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου):	180	,752	,000

Pair 3	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε μηχανές αναζήτησης (Google, Yahoo, Bing κ.τ.λ.) /διαδικτυακές πηγές εκτός της Βιβλιοθήκης; Πριν την πανδημία: & Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε μηχανές αναζήτησης (Google, Yahoo, Bing κ.τ.λ.) /διαδικτυακές πηγές εκτός της Βιβλιοθήκης; Πανδημία:	180	,698	,000
--------	--	-----	------	------

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το χώρο της Βιβλιοθήκης; Πριν την πανδημία: - Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το χώρο της Βιβλιοθήκης; Κατά τη διάρκεια της πανδημίας (με την επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου):	,722	1,242	,093	,540	,905	7,802	179	,000
Pair 2	Πόσο συχνά συνδέεστε με υλικό της Βιβλιοθήκης μέσω της ιστοσελίδας της; Πριν την πανδημία: - Πόσο συχνά συνδέεστε με υλικό της Βιβλιοθήκης μέσω της ιστοσελίδας της; Στη διάρκεια της πανδημίας (επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου):	-,322	,830	,062	-,444	-,200	-5,209	179	,000

Pair 3	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε μηχανές αναζήτησης (Google, Yahoo, Bing κ.τ.λ.) /διαδικτυακές πηγές εκτός της Βιβλιοθήκης; Πριν την πανδημία: - Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε μηχανές αναζήτησης (Google, Yahoo, Bing κ.τ.λ.) /διαδικτυακές πηγές εκτός της Βιβλιοθήκης;_Πανδημία :	-,211	,559	,042	-,293	-,129	-5,065	179	,000
--------	---	-------	------	------	-------	-------	--------	-----	------

Oneway

Descriptives

GSCOV_mean

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1ο έτος	21	3,9524	,66904	,14600	3,6478	4,2569	2,00	5,00
2ο έτος	21	4,0238	,81358	,17754	3,6535	4,3941	2,00	5,00
3ο έτος	20	4,4000	,64072	,14327	4,1001	4,6999	3,00	5,00
4ο έτος	27	3,9815	,89315	,17189	3,6282	4,3348	1,00	5,00
>4ο έτος	11	3,5909	,70065	,21125	3,1202	4,0616	2,50	5,00
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές 1ου έτους	24	4,4792	,63381	,12938	4,2115	4,7468	3,00	5,00
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές 2ου έτους	56	3,9643	,91878	,12278	3,7182	4,2103	1,00	5,00
Total	180	4,0667	,82286	,06133	3,9456	4,1877	1,00	5,00

ANOVA

GSCOV_mean

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9,892	6	1,649	2,562	,021
Within Groups	111,308	173	,643		
Total	121,200	179			

Test of Homogeneity of Variances

Descriptives

GSCOV_mean

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Προπτυχιακές Σπουδές	101	4,0248	,77903	,07752	3,8710	4,1785	1,00	5,00
Μεταπτυχιακές-Διδακτορικές Σπουδές	79	4,1203	,87784	,09877	3,9236	4,3169	1,00	5,00
Total	180	4,0667	,82286	,06133	3,9456	4,1877	1,00	5,00

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
GSCOV_mean	Based on Mean	3,200	1	178	,075
	Based on Median	2,990	1	178	,086
	Based on Median and with adjusted df	2,990	1	177,995	,086
	Based on trimmed mean	2,784	1	178	,097

ANOVA

GSCOV_mean

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,404	1	,404	,596	,441
Within Groups	120,796	178	,679		
Total	121,200	179			

ONEWAY GSCOV_mean BY Faculty
 /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY
 /MISSING ANALYSIS
 /POSTHOC=LSD ALPHA (0.05).

Oneway

Descriptives

GSCOV_mean

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ, ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΩΝ	88	3,9602	,85171	,09079	3,7798	4,1407	1,00	5,00
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ	53	4,0755	,70299	,09656	3,8817	4,2692	2,00	5,00
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	29	4,3621	,85457	,15869	4,0370	4,6871	1,00	5,00
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	10	4,1000	,96609	,30551	3,4089	4,7911	2,00	5,00
Total	180	4,0667	,82286	,06133	3,9456	4,1877	1,00	5,00

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
GSCOV_mean	Based on Mean	,729	3	176	,536
	Based on Median	,719	3	176	,542
	Based on Median and with adjusted df	,719	3	171,631	,542
	Based on trimmed mean	,553	3	176	,647

ANOVA

GSCOV_mean

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,543	3	1,181	1,767	,155
Within Groups	117,657	176	,669		
Total	121,200	179			

Oneway

ANOVA

Descriptives

Mean

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1ο έτος	21	-,7428	,86489	,18873	-1,1365	-,3491	-2,06	1,03
2ο έτος	21	-,9603	,68042	,14848	-1,2700	-,6506	-2,00	,02
3ο έτος	20	-,7808	,53451	,11952	-1,0309	-,5306	-1,74	,00
4ο έτος	27	-,8108	,76409	,14705	-1,1130	-,5085	-2,87	,30
>4ο έτος	11	-,9891	,44247	,13341	-1,2863	-,6918	-1,70	-,10
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές 1ου έτους	24	-,7713	,72018	,14701	-1,0754	-,4672	-2,00	,08
Μεταπτυχιακοί Φοιτητές 2ου έτους	56	-,7228	,69999	,09354	-,9102	-,5353	-2,71	,54
Total	180	-,7952	,69727	,05197	-,8978	-,6927	-2,87	1,03

Mean

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,362	6	,227	,458	,838
Within Groups	85,664	173	,495		
Total	87,026	179			

ONEWAY Mean BY Ed.Level_new
 /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY
 /MISSING ANALYSIS
 /POSTHOC=LSD ALPHA (0.05) .

Oneway

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Προπτυχιακές Σπουδές	101	-,8440	,69056	,06871	-,9803	-,7077	-2,87	1,03
Μεταπτυχιακές- Διδακτορικές Σπουδές	79	-,7329	,70522	,07934	-,8908	-,5749	-2,71	,54
Total	180	-,7952	,69727	,05197	-,8978	-,6927	-2,87	1,03

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Mean	Based on Mean	,005	1	178	,946
	Based on Median	,068	1	178	,794
	Based on Median and with adjusted df	,068	1	177,265	,794
	Based on trimmed mean	,002	1	178	,966

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,547	1	,547	1,126	,290
Within Groups	86,479	178	,486		
Total	87,026	179			

ONEWAY Mean BY Faculty
 /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY
 /MISSING ANALYSIS
 /POSTHOC=LSD ALPHA (0.05)

Oneway

Descriptives

Mean

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ, ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΩΝ	88	-,7206	,69589	,07418	-,8681	-,5732	-2,87	,54
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ	53	-,7668	,68962	,09473	-,9569	-,5767	-2,06	1,03
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	29	-,9397	,64840	,12040	-1,1863	-,6931	-2,00	,04
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	10	-1,1831	,79940	,25279	-1,7549	-,6112	-2,61	,00
Total	180	-,7952	,69727	,05197	-,8978	-,6927	-2,87	1,03

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Mean	Based on Mean	,109	3	176	,955
	Based on Median	,210	3	176	,890
	Based on Median and with adjusted df	,210	3	171,230	,890
	Based on trimmed mean	,105	3	176	,957

ANOVA

Mean

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,642	3	,881	1,837	,142
Within Groups	84,384	176	,479		
Total	87,026	179			

1.2.ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

1. Ποιες ήταν οι ενέργειες προσαρμογής και οι εξειδικευμένες πολιτικές, τις οποίες εφάρμοσε η Βιβλιοθήκη, την οποία διευθύνετε, προκειμένου να αντιμετωπίσει την κρίση της πανδημίας covid-19 κατά τη διάρκεια του γενικού lockdown, αλλά και με τη επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου;
2. Στα πλαίσια εφαρμογής των όποιων πολιτικών εφαρμόστηκαν, ποια είναι η αποτίμησή σας ως διευθύντρια για την αποτελεσματικότητα των μέτρων αυτών;
3. Ποιες ήταν οι προκλήσεις, τις οποίες αντιμετωπίσατε, κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως λειτουργίας της βιβλιοθήκης, αλλά και με την επαναλειτουργία αυτής, σε κάθε πτυχή λειτουργίας της (για παράδειγμα ο επαναπροσδιορισμός του προγράμματος και των στόχων στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών προς τους χρήστες);
4. Ποιες ήταν οι ευκαιρίες και προοπτικές, οι οποίες αναδύθηκαν από αυτή την κρίση;
5. Κατά τη διάρκεια της κρίσης, ποιες ανάγκες αναδύθηκαν για την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία της Βιβλιοθήκης;
6. Ποιες πτυχές της Βιβλιοθήκης επηρεάστηκαν κατά τη διάρκεια αυτής της κρίσης και ποιες ήταν εκείνες, οι οποίες συνέβαλαν αποτελεσματικά στη διοίκηση, με στόχο την αντιμετώπιση της κρίσης;
7. Υπήρχε κάποιο στρατηγικό σχέδιο πρόληψης, το οποίο εφαρμόστηκε από τη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου, για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της κρίσης αυτής;
8. Πόσο αποτελεσματική ήταν η συνεργασία σας ως διευθύντρια με τους συνεργαζόμενους φορείς και τους χρήστες της βιβλιοθήκης;
9. Ως διευθύντρια της βιβλιοθήκης, ποιες θεωρείτε ότι είναι οι αρχές και ποιο το ιδανικό στυλ ηγεσίας, με γνώμονο την αντιμετώπιση αυτής της τόσο σοβαρής απειλής, αλλά και τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης;
10. Θεωρείτε πως οι αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, αποτελούν αναγκαία μέθοδο αντιμετώπισης τέτοιων κρίσεων και συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα του έργου σας; Υπάρχει δυσκολία στην υιοθέτηση ενός συστήματος ολικής ποιότητας; Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου χρησιμοποιεί κάποια συγκεκριμένα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και με ποια προοπτική;

1.3.ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

1. Ποιες ήταν οι ενέργειες προσαρμογής και οι εξειδικευμένες πολιτικές, τις οποίες εφάρμοσε η Βιβλιοθήκη, την οποία διευθύνετε, προκειμένου να αντιμετωπίσει την κρίση της πανδημίας covid-19 κατά τη διάρκεια του γενικού lockdown, αλλά και με τη επαναλειτουργία του Πανεπιστημίου;

Για την αντιμετώπιση της κρίσης της πανδημίας covid-19 έγιναν οι ακόλουθες ενέργειες (και σε εφαρμογή των μέτρων που επιβάλλονταν από το αρμόδιο Υπουργείο αλλά και του προτεινόμενου πρωτοκόλλου εξυπηρέτησης κοινού Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών του ΣΕΑΒ):

α) όσον αφορά στους χρήστες

ΦΑΣΗ 1) Μάρτιος-Ιούνιος 2020

- κλείσιμο Βιβλιοθήκης
- μη διακίνηση υλικού
- μη λειτουργία της υπηρεσίας διαδανεισμού
- μη αποδοχή δωρεών
- εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση (μέσω social media, ramaklib, e-ρώτηση)
- εύρεση και πρόταση δωρεάν ηλεκτρονικών πηγών
- online εκπαιδευτικά σεμινάρια μέσω zoom
- μετάβαση όλων των υπηρεσιών σε «εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση»
- προετοιμασία χώρου για την υποδοχή των χρηστών (διαχωριστικά πλέξιγκλας, τζάμια, αντισηπτικά, μάσκες, κάδοι και σήμανση)

ΦΑΣΗ 2) Ιούνιος 2020-Αύγουστο 2021

- άνοιγμα Βιβλιοθήκης με μειωμένο ωράριο εξυπηρέτησης και κλειστό αναγνωστήριο
- χρήση Η/Υ σε εξωτερικούς χρήστες μόνο κατόπιν ραντεβού
- χρήση μάσκας
- δανεισμοί με κράτηση
- μη αποδοχή δωρεών
- καραντίνα 3-5 ημερών επιστρεφόμενων βιβλίων

- ρύθμιση προστίμων
- έναρξη υπηρεσίας διαδανεισμού με προϋποθέσεις
- δημιουργία νέας υπηρεσίας myLIBRARYlive
- εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση (μέσω social media, pamaklib, e-ρώτηση, ηλεκτρονικό ραντεβού, myLIBRARYlive, κράτηση ΕΥΔΟΞΟΥ)
- εύρεση και πρόταση δωρεάν ηλεκτρονικών πηγών
- online εκπαιδευτικά σεμινάρια μέσω zoom

ΦΑΣΗ 3) Σεπτέμβριος 2021-Αύγουστο 2022

- επαναφορά του πλήρες ωραρίου και των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης σε προ Covid εποχή με μειωμένες θέσεις στο αναγνωστήριο και τους Η/Υ και χρήση μάσκας

ΦΑΣΗ 4) Σεπτέμβριος 2022-

- πλήρης επαναφορά ωραρίου και υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης σε προ Covid

β) όσον αφορά στο προσωπικό

- Κατά τη ΦΑΣΗ 1 πλήρης τηλεργασία προσωπικού κατά την οποία υπήρχε εβδομαδιαίος προγραμματισμός εργασιών και στο τέλος της εβδομάδας αναφορά για τα πεπραγμένα, ενώ κατά τη ΦΑΣΗ 2&3 τηλεργασία σύμφωνα με την αναλογία που δίδονταν στα μέτρα που ανακοινώνονταν

2.Στα πλαίσια εφαρμογής των όποιων πολιτικών εφαρμόστηκαν, ποια είναι η αποτίμησή σας ως διευθύντρια για την αποτελεσματικότητα των μέτρων αυτών;

Για την αποτίμηση των εργασιών και την αποτελεσματικότητα των μέτρων έγιναν τα ακόλουθα:

- αποτίμηση εργασιών
- έρευνας ικανοποίησης χρηστών
- Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών κατά τη διάρκεια της πανδημίας στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας

(Τα παραπάνω θα τα βρείτε στο

<https://www.lib.uom.gr/index.php/el/proggr/item/271-apologismoι-programmatismoι-ereunes>)

3. Ποιες ήταν οι προκλήσεις, τις οποίες αντιμετωπίσατε, κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως λειτουργίας της βιβλιοθήκης, αλλά και με την επαναλειτουργία αυτής, σε κάθε πτυχή λειτουργίας της (για παράδειγμα ο επαναπροσδιορισμός του προγράμματος και των στόχων στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών προς τους χρήστες);

Οι προκλήσεις που αντιμετώπισε οι Βιβλιοθήκη έχουν να κάνουν με τα ακόλουθα:

- διακίνηση υλικού
- τηλεργασία
- επικοινωνία
- ασφάλεια κι υγιεινή
- απομακρυσμένη εξυπηρέτηση
- απομακρυσμένη εκπαίδευση

4. Ποιες ήταν οι ευκαιρίες και προοπτικές, οι οποίες αναδύθηκαν από αυτή την κρίση;

Οι ευκαιρίες που αναδύθηκαν από την κρίση είχαν να κάνουν με:

- τη χρήση και την εκμάθηση νέας τεχνολογίας
- την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών (Ηλεκτρονικό ραντεβού, myLIBRARYlive, Κράτηση τίτλων διανομής ΕΥΔΟΞΟΥ, ενεργοποιήσεις καρτών)
- την ολοκλήρωση εργασιών που εκκρεμούσαν λόγω φόρτου εργασίας (δες αποτίμηση εργασιών, όχι άλλες to do λίστες)

5. Κατά τη διάρκεια της κρίσης, ποιες ανάγκες αναδύθηκαν για την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία της Βιβλιοθήκης;

Οι ανάγκες που αναδύθηκαν αφορούσαν σε:

- εντοπισμό δωρεάν πηγών

- εντοπισμό πηγών με ψηφιακό υλικό στην ελληνική γλώσσα
- ανάγκη για τεχνολογικό εξοπλισμό για την κάλυψη αναγκών του προσωπικού και των χρηστών

6. Ποιες πτυχές της Βιβλιοθήκης επηρεάστηκαν κατά τη διάρκεια αυτής της κρίσης και ποιες ήταν εκείνες, οι οποίες συνέβαλαν αποτελεσματικά στη διοίκηση, με στόχο την αντιμετώπιση της κρίσης;

Οι πτυχές της Βιβλιοθήκης που επηρεάστηκαν είχαν να κάνουν με:

- εσωτερική επικοινωνία
- αποτελεσματικότητα εργασίας
- στοχοθεσία και αποτίμηση εργασιών

7. Υπήρχε κάποιο στρατηγικό σχέδιο πρόληψης, το οποίο εφαρμόστηκε από τη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου, για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της κρίσης αυτής;

Στρατηγικό σχέδιο πρόληψης δεν υπήρχε (πως θα μπορούσε άλλωστε...). Πολύ γρήγορα όμως δημιουργήθηκε και εφαρμόστηκε από όλες τις ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της Ελλάδος ένα προτεινόμενο Πρωτόκολλο Εξυπηρέτησης Κοινού Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών το οποίο λειτούργησε πολύ καλά.

8. Πόσο αποτελεσματική ήταν η συνεργασία σας ως διευθύντρια με τους συνεργαζόμενους φορείς και τους χρήστες της βιβλιοθήκης;

Θεωρώ πως η συνεργασία που υπήρξε τόσο με τις Πρυτανικές Αρχές όσο και με αντίστοιχους συναδέλφους άλλων Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, υπήρξε άψογη. Η ύπαρξη κοινών προβλημάτων που προέκυψαν ξαφνικά και απαιτούσαν άμεση αντιμετώπιση, συνένωσε όλα τα μέρη και υπό τον φόβο του υγειονομικού κινδύνου έφερε άμεσες λύσεις. Ευτυχώς η τεχνολογία (μέσω των τηλεδιασκέψεων) βοήθησε πολύ στην μεταξύ μας επικοινωνία και συνεργασία. Επίσης ο αναγκαστικός

εγκλεισμός μας στα σπίτια/γραφεία μας, μεγέθυνε την ανάγκη για επικοινωνία και πλέον υπήρξε επιτέλους χρόνος για αυτήν... Παράλληλα η κατανόηση των προβλημάτων από όλους, έκανε όλα τα μέρη διαλλακτικά και ...υπομονετικά.

9.Ως διευθύντρια της βιβλιοθήκης, ποιες θεωρείτε ότι είναι οι αρχές και ποιο το ιδανικό στυλ ηγεσίας, με γνώμονα την αντιμετώπιση αυτής της τόσο σοβαρής απειλής, αλλά και τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης;

Κατά την αντιμετώπιση μιας κρίσιμης κατάστασης η ηγεσία καλείται να έχει διορατικότητα και άμεση επικοινωνία με τις ομάδες συμφερόντων (εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες) έτσι ώστε να γίνει έγκαιρη διάγνωση, εκτίμηση και αντιμετώπιση της κρίσης.

Η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών αποτελεί θέμα επιβίωσης για τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες και μέσο ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητάς τους. Σε περιόδους κρίσης και συνεχών αλλαγών η ανάγκη για αποτελεσματική ηγεσία μέσω της ποιότητας γίνεται πιο έντονη. Για τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης χρειάστηκε να γίνει αναμόρφωση καθιερωμένων διαδικασιών και να αναπτυχθούν νέες διαδικασίες & υπηρεσίες και όλα αυτά πάντα με γνώμονα την εξυπηρέτηση του χρήστη της Βιβλιοθήκης.

10.Θεωρείτε πως οι αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, αποτελούν αναγκαία μέθοδο αντιμετώπισης τέτοιων κρίσεων και συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα του έργου σας; Υπάρχει δυσκολία στην υιοθέτηση ενός συστήματος ολικής ποιότητας; Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου χρησιμοποιεί κάποια συγκεκριμένα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και με ποια προοπτική;

Η ηγεσία είναι απαραίτητο συστατικό της διαδικασίας βελτίωσης της ποιότητας και η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) είναι άμεσα συνδεδεμένη με την βελτίωση της ποιότητας. Για την αντιμετώπιση κρίσεων όπως η πανδημία οι αρχές της ΔΟΠ αποτελούν αναγκαία μέθοδο και συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα του έργου της Βιβλιοθήκης. Η επιτυχή εφαρμογή των αρχών της ΔΟΠ συνεπάγεται την απόλυτη δέσμευση της ηγεσίας, ότι έχουν τεθεί στόχοι ποιότητας, παρακολουθούνται οι απαιτήσεις των χρηστών και η ικανοποίησή τους και υλοποιούνται κύκλοι συνεχούς βελτίωσης. Η Βιβλιοθήκη διέπεται από μια φιλοσοφία συνεχούς βελτίωσης της ΔΟΠ

και χαρακτηρίζεται από μια συνεχή προσπάθεια βελτίωσης πηγών, υπηρεσιών και διαδικασιών.

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας η Βιβλιοθήκη προσπάθησε να εφαρμόσει της αρχές της ΔΟΠ σε τρία επίπεδα: το οργανωσιακό, το επίπεδο των διαδικασιών και το επίπεδο της εκτέλεσης της εργασίας. Στο οργανωσιακό επίπεδο έγιναν ενέργειες βελτίωσης της ποιότητας για την ικανοποίηση του εξωτερικού πελάτη (χρήστες, προμηθευτές, συνεργαζόμενες Β/Θ κ.ά...). Στο επίπεδο των διαδικασιών έγιναν ενέργειες βελτίωσης της ποιότητας που αφορά στη διασύνδεση των απαιτήσεων του εξωτερικού με τον εσωτερικό πελάτη (προσωπικό). Στο επίπεδο της εκτέλεσης της εργασίας έγιναν ενέργειες ικανοποίησης των απαιτήσεων του εσωτερικού πελάτη.

Οι δυσκολίες υιοθέτησης ενός συστήματος ΔΟΠ αφορούν κυρίως στην έλλειψη πόρων, στη μη κατανόηση του ρόλου της Βιβλιοθήκης μέσα στον οργανισμό, στη μη διατύπωση σαφών και επιτεύξιμων στόχων, στην έλλειψη κοινής αντίληψης για την ποιότητα, στην ανεπαρκή εκπαίδευση σχετικά με τη φιλοσοφία της ποιότητας, στην αντίσταση στην αλλαγή, στη αντίσταση των υπαλλήλων να εργάζονται σε ομάδες, στον χρόνο και στον κόπο που απαιτείται για τη διαδικασία συνεχούς βελτίωσης.

Η Βιβλιοθήκη δε χρησιμοποιεί κάποιο πρότυπο διασφάλισης ποιότητας.