



**ΤΜΗΜΑ ΑΡΧΕΙΟΝΟΜΙΑΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**DEPARTMENT OF ARCHIVAL, LIBRARY AND INFORMATION STUDIES
SCHOOL OF MANAGEMENT, ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**

Πτυχιακή Εργασία

*Λειτουργία της Βιβλιοθήκης και Κέντρου
Πληροφόρησης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου
κατά τη διάρκεια της πανδημίας: απόψεις των
χρηστών*

Βασιλική Κολιζώη (AM: 59913040)

Επιβλέπων: Κωνσταντίνος Κυπριανός

Αθήνα, Ιούνιος 2022

1. Ονοματεπώνυμο

2. Ονοματεπώνυμο

3. Ονοματεπώνυμο

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ/ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Βασιλική Κολιζώη, με αριθμό μητρώου 13040 φοιτήτρια του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Τμήματος Αρχαιονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης, δηλώνω υπεύθυνα ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της πτυχιακής/διπλωματικής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Η Δηλούσα



ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ – ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή μου κ. Κωνσταντίνο Κυπριανό για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση που μου προσέφερε ώστε να ολοκληρώσω την εργασία μου. Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω τις κυρίες Ιφιγένεια Βαρδακώστα, υπεύθυνη της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου, και Αναστασία Παπαδοδήμου, βιβλιοθηκονόμο της βιβλιοθήκης του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου, οι οποίες μοιράστηκαν τις γνώσεις τους μαζί μου και με βοήθησαν σε ό,τι χρειαζόμουν για την πτυχιακή μου εργασία, καθώς αυτή αφορά τον χώρο στον οποίο εργάζονται. Τέλος, οφείλω ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένειά μου και τους κοντινούς μου ανθρώπους οι οποίοι με στήριξαν και έδειξαν κατανόηση καθ' όλη τη διάρκεια φοίτησής μου στο τμήμα.

Ημερομηνία

Συγγραφέας

Περίληψη στα ελληνικά

Η πανδημία του κορονοϊού αποτελεί ένα θέμα που απασχολεί μεγάλο αριθμό χωρών και έχει επηρεάσει σε πολύ μεγάλο βαθμό την καθημερινότητα των ανθρώπων και κυρίως τον αριθμό του πληθυσμού κάθε χώρας. Καθημερινά ανανεώνεται ο αριθμός των κρουσμάτων, αλλά και των θανάτων λόγω κορονοϊού. Κάθε κράτος αναλαμβάνει να αντιμετωπίσει το πρόβλημα της πανδημίας λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα με σκοπό την αντιμετώπιση των προβλημάτων και την προστασία από τον ιό μέχρι την εξάλειψη αυτού.

Τα μέτρα που τέθηκαν επηρέασαν πολλούς τομείς. Αρχικά ορίστηκε συγκεκριμένος αριθμός ατόμων κατά την είσοδο σε κάθε ανοιχτό και κλειστό χώρο. Σημαντική είναι η τήρηση της απόστασης των 2 μέτρων μεταξύ των ατόμων. Επιπλέον, εφαρμόστηκαν κανόνες υγιεινής κατά την είσοδο σε οποιοδήποτε χώρο. Είναι απαραίτητο όλοι να φοράνε μάσκα και να απολυμαίνουν καλά τα χέρια τους με τη χρήση απολυμαντικού υγρού. Εξίσου σημαντική είναι και η χρήση γαντιών μιας χρήσης.

Η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου, όπως όλες οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στη χώρα και στο εξωτερικό, επηρεάστηκε σημαντικά από την κατάσταση που δημιουργήθηκε από την πανδημία του κορονοϊού. Με την ακολουθία σχετικών νόμων που υπαγόρευσε ο Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας και το Υπουργείο Παιδείας, το ίδρυμα, για λόγους ασφάλειας της δημόσιας υγείας, οδηγήθηκε στη χρήση πρωτοκόλλου λειτουργίας που περιλάμβανε μεταξύ άλλων τη μείωση του ωραρίου λειτουργίας της βιβλιοθήκης, και την εφαρμογή της εξ αποστάσεως εργασίας του προσωπικού της. Η Βιβλιοθήκη από την πρώτη στιγμή εφαρμογής τόσο του κλεισίματος αρχικά, όσο και της επαναλειτουργίας με το πρωτόκολλο λειτουργίας, αντέδρασε αναπτύσσοντας κάποιες υπηρεσίες σε ηλεκτρονική μορφή ώστε να εξυπηρετήσει το κοινό της. Εκτός των άλλων αξιοποίησε όλα τα κανάλια επικοινωνίας που είχε στη διάθεσή της (e-mail, κοινωνικά δίκτυα κ.λπ.) ώστε να καθοδηγήσει τα μέλη της και να υποστηρίξει τις εκπαιδευτικές και ερευνητικές τους ανάγκες. Επιπρόσθετα, η Βιβλιοθήκη, μέσω οδηγιών σε αξιολογημένες πηγές ανοικτής πρόσβασης και διεξαγωγής τηλεεκπαιδευτικών σεμιναρίων, υποστήριξε την εξ αποστάσεως εκπαίδευση που συντελούνταν στο ίδρυμα λόγω της τήρησης των μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας.

Λέξεις Κλειδιά: Χαροκόπειο πανεπιστήμιο, βιβλιοθήκη, πανδημία, κορονοϊός, έρευνα χρηστών.

Περίληψη στα αγγλικά

The coronavirus pandemic is an issue of concern to a large number of countries and has had a very significant impact on people's daily lives and, in particular, on the number of people in each country. The number of cases and also the number of deaths due to coronavirus is updated daily. Each state is taking on the problem of the pandemic by taking appropriate measures to deal with the problems and protect against the virus until it is eradicated.

The measures taken have affected many sectors. Firstly, a certain number of people were set at the entrance to each open and closed area. It is important to maintain a distance of 2 meters between individuals. In addition, hygiene rules were applied when entering any space. It is necessary for everyone to wear a mask and to disinfect their hands thoroughly using disinfectant liquid. The use of disposable gloves is equally important.

The Library and Information Centre of Harokopio University, like all academic libraries in the country and abroad, was significantly affected by the situation created by the coronavirus pandemic. Following relevant laws dictated by the National Public Health Organization and the Ministry of Education, the institution, for reasons of public health security, was led to the use of an operating protocol that included, among other things, the reduction of the library's operating hours and the implementation of distance working for its staff. From the first moment of implementation of both the closure initially and the reopening under the operating protocol, the library reacted by developing some services in electronic form in order to serve its public. In addition, it used all the communication channels at its disposal (e-mail, social networks, etc.) to guide its members and support their educational and research needs. In addition, the library, through guides to evaluated open access resources, and computer based educational seminars supported the distance learning taking place in the institution due to the observance of the pandemic response measures.

Keywords: Harokopio university, library, pandemic, corona virus, users survey.

Πίνακας περιεχομένων

Ευχαριστίες – Αφιερώσεις.....	4
Περίληψη στα ελληνικά.....	5
Περίληψη στα αγγλικά.....	6
Πίνακας περιεχομένων.....	7
Πίνακας διαγραμμάτων.....	9
Πίνακας πινάκων.....	10
Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή.....	11
1.1 Πλαίσιο, σκοπός και στόχοι της πτυχιακής εργασίας.....	14
1.2 Συλλογιστική της εργασίας.....	14
1.3 Περιορισμοί.....	16
1.4 Διάρθρωση της Εργασίας.....	16
Κεφάλαιο 2. Θεωρητικό Μέρος της εργασίας.....	18
2.1 Σχετικές έρευνες.....	18
2.1.1 Έρευνες στην Ελλάδα.....	18
2.1.1.1 Δημόσιες Βιβλιοθήκες.....	18
2.1.1.2 Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες.....	19
2.1.1.3 Άλλες Βιβλιοθήκες.....	22
2.1.1.4 Ενώσεις και Δίκτυα.....	23
2.1.2 Έρευνες στο εξωτερικό.....	24
2.1.2.1 Δημόσιες Βιβλιοθήκες.....	24
2.1.2.2 Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες.....	43
Κεφάλαιο 3. Το Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο και η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου.....	46

3.1 Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο.....	46
3.2 Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου.....	47
3.3 Η ΒΚΠ κατά τη διάρκεια της καραντίνας.....	49
Κεφάλαιο 4. Έρευνα- αποτελέσματα.....	59
4.1 Είδη έρευνας.....	59
4.2 Η έρευνα.....	61
4.3 Αναλυτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων.....	62
Κεφάλαιο 5. Συζήτηση – Συμπεράσματα – Μελλοντικές προεκτάσεις.....	89
5.1 Ανακεφαλαίωση.....	89
5.2 Συζήτηση / Συμπεράσματα.....	91
5.3 Αξιοποίηση / Πρακτικές προεκτάσεις της έρευνας.....	93
5.4 Μελλοντικές επεκτάσεις / Πρακτικές προεκτάσεις της έρευνας.....	94
Βιβλιογραφία.....	95
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	104

Πίνακας διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1. Φύλο.....	63
Διάγραμμα 2. Ερώτηση 2.....	64
Διάγραμμα 3. Ερώτηση 3.....	65
Διάγραμμα 4. Ερώτηση 4.....	66
Διάγραμμα 5. Ερώτηση 5.....	67
Διάγραμμα 6. Ερώτηση 6.....	68
Διάγραμμα 7. Ερώτηση 7.....	69
Διάγραμμα 8. Ερώτηση 8.....	70
Διάγραμμα 9. Ερώτηση 9.....	71
Διάγραμμα 10. Ερώτηση 10.....	73
Διάγραμμα 11. Ερώτηση 11.....	74
Διάγραμμα 12. Ερώτηση 12.....	75
Διάγραμμα13. Ερώτηση 14 Α' μέρος.....	78
Διάγραμμα 14. Ερώτηση 14 Β' μέρος.....	78
Διάγραμμα 15. Ερώτηση 15 Α' μέρος.....	81
Διάγραμμα 16. Ερώτηση 15 Β' μέρος.....	82
Διάγραμμα 17. Ερώτηση 15 Γ' μέρος.....	83
Διάγραμμα 18. Ερώτηση 16.....	84
Διάγραμμα 19. Ερώτηση 17 Α' μέρος.....	87
Διάγραμμα 20. Ερώτηση 17 Β' μέρος.....	88

Περιεχόμενα πινάκων

Πίνακας 1. Χρήση υπηρεσιών της ΒΚΠ κατά την πανδημία.....76

Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή

Ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού και ιδιαίτερα ερευνητές και εκπαιδευτικοί προβληματίζονται σε ό,τι αφορά την επιρροή που ασκεί στους χώρους της βιβλιοθήκης η πανδημία του Covid-19. Τα πρώτα μέτρα που λήφθηκαν παγκοσμίως ήταν η απαγόρευση φυσικής παρουσίας του κοινού στις βιβλιοθήκες και ξεκίνησε η εξυπηρέτηση αυτού εξ αποστάσεως και η λειτουργία ορισμένων υπηρεσιών με τον ίδιο τρόπο.

Η American Library Association (ALA), το Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP), η International Federation of Library Association (IFLA) και άλλοι οργανισμοί παγκοσμίως εξέδωσαν επίσημες ανακοινώσεις σχετικά με τις επιπτώσεις της πανδημίας και τους πιθανούς τρόπους αντιμετώπισης με βασικό στόχο την ασφάλεια, αλλά και τη λειτουργικότητα των υπηρεσιών (Kosciejew, 2020). Στο πλαίσιο αυτό καθορίστηκε ο ρόλος του Βιβλιοθηκονόμου σε συνθήκες πανδημίας, ο οποίος αποκτά τα εξής βασικά καθήκοντα: Πρώτον, οφείλει να ενημερώνει τον κοινό σχετικά με τη διασπορά με τα προστατευτικά μέτρα κατά την πανδημία. Δεύτερον, παρέχει στο κοινό την πιο επικαιροποιημένη βιβλιογραφία/αρθρογραφία αναφορικά με τις εξελίξεις. Τέλος, καλύπτει τις βασικές ανάγκες των χρηστών που εξυπηρετεί καθημερινά.

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες ακολουθώντας τα ακαδημαϊκά πρότυπα ξεκίνησαν να ρυθμίζουν τις υπηρεσίες τους, να ορίζουν καινούργια καθήκοντα στο προσωπικό τους, να ενημερώνουν διαρκώς μέσω των κοινωνικών δικτύων, έτσι ώστε τόσο οι χρήστες να προσαρμοστούν σε αυτές τις αλλαγές οι οποίες δεν πραγματοποιούνται με φυσική παρουσία αλλά εκτός του χώρου των βιβλιοθηκών όσο και το ίδιο το προσωπικό να εργάζεται εξ αποστάσεως (Ishtiaq, Sehar & Shahid, 2020). Οι ίδιες οι βιβλιοθήκες έγιναν έναν ψηφιακός τόπος (Dobрева, 2020).

Κατά την περίοδο της απαγόρευσης κυκλοφορίας (lockdown) τα καθήκοντα των βιβλιοθηκονόμων επικεντρώθηκαν κυρίως στις υπηρεσίες που σχετίζονται με τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών. Οι κυριότερες εργασίες που πραγματοποιήθηκαν είναι:

- Οργάνωση και διεξαγωγή διαδικτυακών σεμιναρίων σχετικά με τις ψηφιακές συλλογές και το Ιδρυματικό Αποθετήριο, τις Ηλεκτρονικές πηγές και τα Κοινωνικά δίκτυα, την Πληροφοριακή παιδεία, την ανάπτυξη δεξιοτήτων εν καιρώ πανδημίας.

- Διαρκής έρευνα και παρακολούθηση των εξελίξεων.
- Μορφοποίηση ιστοσελίδων για την ένταξη πληροφοριών για τον Covid-19.
- Προβολή οδηγιών μέσω βίντεο και ιστοσελίδων με τις πηγές, την τεχνολογία και τα διαδικτυακά χαρακτηριστικά για την εξ αποστάσεως πρόσβαση στις ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης.
- Μετατροπή οδηγιών σε μορφή προσβάσιμη για άτομα με αναπηρία.
- Ανάπτυξη δεξιοτήτων χειρισμού προγραμμάτων τηλεδιάσκεψης και τηλεπικοινωνίας.
- Συνεργασία και επικοινωνία με τα Τμήματα Αντιμετώπισης Έκτακτων Αναγκών και/ή τις Επιτροπές Υγειονομικής Παρακολούθησης.
- Προβολή ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας (Live Chat, Ask a Librarian, Skype a Librarian, Facebook/messenger).
- Αγορά τεκμηρίων σε μορφή e-book.
- Συνεργασία με εκδότες και προμηθευτές ψηφιακού περιεχομένου για το άνοιγμα της πρόσβασης σε ψηφιακά τεκμήρια.
- Εμπλουτισμός της ψηφιακής πλατφόρμας, ώστε να καλύπτονται αποτελεσματικότερα οι ανάγκες των φοιτητών και ακαδημαϊκών.
- Παρακολούθηση σεμιναρίων για τα μέτρα προστασίας της δημόσιας υγείας κατά της διασποράς του Covid-19 σε χώρους εργασίας.
- Τοποθέτηση συστημάτων ανίχνευσης εισροών ατόμων εντός του χώρου, γενικής κίνησης στις επιτρεπόμενες τοποθεσίες, πιθανών κρουσμάτων, κ.ά.
- Ενεργοποίηση υπηρεσιών τύπου “Bookastudyspace”, “Bookaseat”, μέσω εφαρμογών app κινητών τηλεφώνων ή άλλων εφαρμογών που αναπτύσσονται τοπικά. Ορισμένα από τα προγράμματα που χρησιμοποιήθηκαν είναι το LibCal, LibGuide (LibApps), D!BS, Midas, GoogleForms, κ.ά.
- Ενεργοποίηση υπηρεσιών τύπου “Browse&Borrowtimeslot” για τη δήλωση προσέλευσης με χρονικό περιθώριο για περιήγηση στη φυσική συλλογή.
- Τοποθέτηση υλικού ελέγχου και πρόληψης και αντίστοιχη σήμανση για την ευθύνη του κοινού να απολυμαίνουν τα σημεία που χρησιμοποιούν.

- Αναδιάταξη χώρων μελέτης, ορισμός θέσεων (γραφείων) προς χρήση τηρώντας τις προβλεπόμενες αποστάσεις, σήμανση διαδρόμων για τη ροή εισόδου και εξόδου, σήμανση σημείων αναμονής.
- Καθορισμός μεμονωμένων υπολογιστών σε διαφορετικές τοποθεσίες εντός της Βιβλιοθήκης.
- Μερικός ή ολικός αποκλεισμός βιβλιοστασιών. Η συγκεκριμένη κίνηση εξαρτάται από την έκταση και την μορφολογία των εσωτερικών χώρων (Παπαϊωάννου, 2021).

Όπως αναφέρει ο Terrell (2015), η ψηφιακή μορφή αποδίδει ένα σημαντικό μέρος μιας σύγχρονης δομής πληροφόρησης. Όμως, η φυσική συλλογή χρησιμοποιείται ακόμα σε μεγάλο βαθμό και είναι πολλοί οι χρήστες που επιλέγουν το βιβλίο ως φυσική πηγή έναντι της ψηφιακής (Garner & Logue, 2020). Από τη άλλη πλευρά, η Βιβλιοθήκη ως φυσικός χώρος, ως «συνήθεια» ή ως μέρος του καθημερινού προγράμματος αποτελεί για πολλούς χρήστες τον «τρίτο χώρο, τον χώρο στον οποίο ένας άνθρωπος ηρεμεί, συγκεντρώνεται και επιλέγει να χρησιμοποιεί σε τακτικό χρόνο» (Oldenburg, 1989). Παρατηρώντας λοιπόν τις ποικίλες δηλώσεις των χρηστών μέσα στο διάστημα που ήταν κλειστή η βιβλιοθήκη είναι εμφανές πως η Βιβλιοθήκη απέκλεισε έναν χώρο συναναστροφής για την κοινότητα, έναν χώρο κοινής παραγωγικής δράσης, γνωριμίας, έναν χώρο πολυπολιτισμικό που καλωσορίζει την κοινωνική πολυμορφία και για πολλούς έναν χώρο διασκεδαστικό που επιλέγουν για ξεκούραση και χαλάρωση ή ακόμα και για γραφείο (Waxman, 2007). Έτσι λοιπόν θα πρέπει να «αναλογιστούμε πώς μπορούμε στο μέλλον να αποκαταστήσουμε αυτόν το δεσμό χρήστη-Βιβλιοθήκης διατηρώντας ισορροπία ανάμεσα στη φυσική και την ψηφιακή Βιβλιοθήκη, χωρίς παράλληλα να μειώνεται η ανέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή να υποβαθμίζεται η σημασία της ζωτικότητας των πραγματικών συλλογών» (Wildschut & Knaap, 2020).

1.1 Πλαίσιο, σκοπός και στόχοι της πτυχιακής εργασίας

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της πτυχιακής εργασίας για το Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας, Αρχειονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής.

Σκοπός της εργασίας είναι να εξετάσει τις υπηρεσίες που προσέφερε το προσωπικό της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου από την αρχή της πανδημίας μέχρι και σήμερα. Παράλληλα, θα διερευνηθούν οι υπηρεσίες που χρησιμοποίησαν οι χρήστες της βιβλιοθήκης, κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Βασικοί στόχοι της παρούσας εργασίας είναι οι εξής:

- Να εξετάσει τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου.
- Να διερευνήσει τις υπηρεσίες που χρησιμοποίησαν οι χρήστες κατά τη διάρκεια της πανδημίας.
- Να εξετάσει το ποσοστό ικανοποίησης των χρηστών από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.

1.2 Συλλογιστική της εργασίας

Η εργασία αυτή δημιουργήθηκε ως ιδέα έχοντας στη σκέψη όλα όσα συμβαίνουν τα τελευταία 3 χρόνια. Οι αλλαγές που έφερε η πανδημία του Covid-19 ήταν και είναι μεγάλες και επηρέασε όλους τους τομείς στη ζωή των ανθρώπων. Έχοντας πραγματοποιήσει την πρακτική μου άσκηση στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου αποφάσισα να δω η ίδια, μέσα από μία έρευνα, την κατάσταση που επικράτησε στο χώρο αυτό. Έτσι λοιπόν, έπειτα από συνάντηση με την κ. Βαρδακώστα, βιβλιοθηκονόμο και υπεύθυνη της βιβλιοθήκης, και χωριστά με τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Κυπριανό, ξεκίνησα τη συγκεκριμένη έρευνα.

Αρχικά πραγματοποιήθηκε βιβλιογραφική ανασκόπηση τόσο για ελληνικές όσο και για βιβλιοθήκες του εξωτερικού. Διεξήχθησαν περιηγήσεις σε ιστοσελίδες διαφόρων βιβλιοθηκών με σκοπό να

εντοπιστούν σχετικές ανακοινώσεις με την κατάσταση των βιβλιοθηκών στη διάρκεια της πανδημίας. Στην αναζήτηση παρόμοιων ερευνών συντέλεσε πολύ το 26^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στο οποίο πήραν μέρος βιβλιοθήκες και επιστήμονες της πληροφόρησης, Έλληνες και ξένοι, παρουσιάζοντας τις δικές τους έρευνες στο χώρο εργασίας τους. Παρακολουθώντας ηλεκτρονικά σχεδόν ολόκληρο το συνέδριο συγκεντρώθηκε υλικό που ήταν σχετικό με την παρούσα έρευνα, δηλαδή τα αποτελέσματα των ερευνών που παρουσίαζαν τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούσαν οι χρήστες της κάθε βιβλιοθήκης σε κάθε περίοδο της πανδημίας. Εξίσου σημαντικές πληροφορίες συγκεντρώθηκαν και από τα κοινωνικά δίκτυα και συγκεκριμένα το Facebook. Καθώς πολλές βιβλιοθήκες διατηρούν σελίδες κοινωνικής δικτύωσης εντοπίστηκαν οι εκδηλώσεις της κάθε βιβλιοθήκης, τα βίντεο που αναρτούσαν, οι ιστορίες που δημοσίευαν (stories), και πολλές εικόνες του καθημερινού τους έργου. Αναφορικά με την βιβλιογραφία, με διάφορες αναζητήσεις σε αξιολογημένες πηγές πληροφόρησης εντοπίστηκαν ξενόγλωσσα άρθρα με αποτελέσματα σχετικών ερευνών με την παρούσα για κάθε είδος βιβλιοθήκης σε ποικίλες χώρες.

Με την ολοκλήρωση της βιβλιογραφικής ανασκόπησης δημιουργήθηκε το ερωτηματολόγιο με βάση τις φόρμες της Google. Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου περιέχει δημογραφικά στοιχεία, όπως το φύλο, η ηλικία, το τμήμα φοίτησης, η ιδιότητα και η συχνότητα επισκέψεων στη Βιβλιοθήκη του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου. Το δεύτερο μέρος αφορά ερωτήσεις για συλλογή πληροφοριών που αφορούν την κατάσταση πριν την πανδημία. Ακολουθεί η τρίτη ενότητα που αφορά την κατάσταση κατά τη διάρκεια της καραντίνας. Το ερωτηματολόγιο ολοκληρώνεται με την τέταρτη ενότητα που περιλαμβάνει ερωτήσεις που παρουσιάζουν την κατάσταση στην περίοδο της πανδημίας γενικά. Οι ερωτήσεις που επιλέχθηκαν είναι ορισμένες πολλαπλής επιλογής και ορισμένες κλειστού τύπου. Φυσικά, υπάρχει και η επιλογή «Άλλο» σε αρκετές στην περίπτωση που χρειάζεται να συμπληρωθεί κάποια πληροφορία από το κοινό της Βιβλιοθήκης. Με την ολοκλήρωση του ερωτηματολογίου, αυτό εστάλη στην υπεύθυνη της Βιβλιοθήκης κ. Βαρδακώστα η οποία δημοσίευσε και διαμοίρασε το link στο κοινό της βιβλιοθήκης. Ο χρόνος που δόθηκε για τη συγκέντρωση των αποτελεσμάτων ήταν από τις 3 Μαΐου μέχρι και τις 20 Μαΐου 2022.

1.3 Περιορισμοί της έρευνας

Ο πιο σημαντικός περιορισμός στην έρευνα αφορά το σύντομο χρονικό διάστημα κατά το οποίο το ερωτηματολόγιο βρισκόταν στη διάθεση του κοινού για συμπλήρωση. Το χρονικό διάστημα που δόθηκε για τη συγκέντρωση των αποτελεσμάτων είναι από τις 3 Μαΐου μέχρι και 20 Μαΐου. Στους περιορισμούς της έρευνας συγκαταλέγεται ο μικρός αριθμός συμμετεχόντων με αποτέλεσμα να υπάρχει περιορισμένη αντιπροσώπευση των ομάδων χρηστών της ΒΚΠ στην έρευνα. Η συνεχής αποστολή ηλεκτρονικών ερευνών που έχει αυξηθεί κατά την πανδημία ενδεχομένως να έχει κουράσει το κοινό και να αποτελεί μια αιτία για την μη επαρκή συμμετοχή των χρηστών στην παρούσα έρευνα.

1.4 Διάρθρωση της Εργασίας

Η πτυχιακή εργασία αποτελείται από πέντε (5) κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο αποτελείται από εισαγωγικές πληροφορίες σχετικά με την εργασία, την πανδημία και την επιρροή της στο χώρο των βιβλιοθηκών, συνδυαστικά με τη μεθοδολογική εξέλιξη της έρευνας, δηλαδή τη μέθοδο συγκέντρωσης υλικού που επελέγη, τη διαμόρφωση του ερωτηματολογίου, την αξιοποιηθείσα μέθοδο δειγματοληψίας, τη μέθοδο συμπλήρωσης ερωτηματολογίου. Το δεύτερο κεφάλαιο περιλαμβάνει βιβλιογραφικές ανασκοπήσεις και παρόμοιες μελέτες με την παρούσα έρευνα. Ακολουθεί το τρίτο κεφάλαιο στο οποίο καταγράφονται πληροφορίες σχετικές με το Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο και τη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης (ΒΚΠ) αυτού. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται το είδος στο οποίο ανήκει η παρούσα έρευνα και παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα αυτής βάσει των απαντήσεων που δόθηκαν στο ερωτηματολόγιο. Η εργασία ολοκληρώνεται με το πέμπτο κεφάλαιο όπου πραγματοποιείται παρουσίαση των συμπερασμάτων, στα οποία καταλήξαμε μέσω της διεξαχθείσης έρευνας.

Κεφάλαιο 2. Θεωρητικό Μέρος της εργασίας

Η πανδημία του Covid-19 απασχολεί έντονα τον πληθυσμό σε παγκόσμιο επίπεδο, και στην προκειμένη περίπτωση τις Βιβλιοθήκες (και γενικά τα κέντρα πληροφόρησης) στο εσωτερικό και το εξωτερικό. Αυτό συμβαίνει τα τελευταία σχεδόν τρία χρόνια. Έχουν πραγματοποιηθεί διάφορες έρευνες από τους επιστήμονες της πληροφόρησης με στόχο να συνειδητοποιήσουν τις συνθήκες που επικρατούν στον εργασιακό τους χώρο και συνεχίζουν με σκοπό να αντιμετωπίσουν την όποια δυσκολία εμφανίζεται και να λειτουργεί σε όσο καλύτερα γίνεται αυτός. Ιδιαίτερα σημαντική είναι η ικανοποίηση των χρηστών των κέντρων πληροφόρησης. Ακολουθούν παραδείγματα από διάφορες έρευνες εντός της Ελλάδας αλλά και σε χώρες του εξωτερικού.

2.1 Σχετικές έρευνες

2.1.1 Έρευνες στην Ελλάδα

2.1.1.1 Δημόσιες Βιβλιοθήκες

- **Βιβλιοθήκη της Καλαμπάκας**

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης από την αρχή της πανδημίας ακολουθούσε τους κανόνες που του είχαν δοθεί και προσέφερε τις υπηρεσίες αυτής ηλεκτρονικά εφόσον η φυσική παρουσία του κοινού δεν ήταν εφικτή για το διάστημα του lockdown. Η ενημέρωση του κοινού για οποιοδήποτε νέο ήταν διαρκής μέσω των κοινωνικών μέσων δικτύωσης. Όταν έγινε επιτρεπτή η είσοδος του κοινού στη βιβλιοθήκη μόνο για την επιστροφή του υλικού που είχαν δανειστεί, το προσωπικό της βιβλιοθήκης

φρόντισε να υπάρχουν στο χώρο όλα τα κατάλληλα αντικείμενα ώστε να τηρούνται οι κανόνες υγιεινής. Εξίσου κατάλληλα εφάρμοσε τους αντίστοιχους κανόνες την περίοδο που ξεκίνησαν να πραγματοποιούνται οι ξεναγήσεις, η λέσχη ανάγνωσης και τα εργαστήρια στη βιβλιοθήκη. Όλα τα μέλη, αλλά και το προσωπικό, τηρούσε τους κανόνες κατά τη διάρκεια παραμονής εντός και εκτός του χώρου της βιβλιοθήκης. Εξίσου σημαντική ήταν η προσπάθεια από τα άτομα που εργάζονται σε αυτό το μέρος να βοηθήσουν τα μέλη τους να ενημερωθούν για το φαινόμενο της πανδημίας, τόσο τους ενήλικες όσο και τα μικρά παιδιά με την προσθήκη παιδικών βιβλίων για τον κορονοϊό στην ψηφιακή συλλογή τους και τηλεδιασκέψεις με οργανισμούς όπως το Χαμόγελο του Παιδιού.

“Σε αυτές τις δύσκολες συνθήκες είχαμε την ευκαιρία να απευθυνθούμε σε μεγαλύτερο κοινό και να έρθουμε σε επαφή με πολιτιστικούς οργανισμούς και επιστήμονες από κάθε σημείο του ελλαδικού χώρου. Πραγματοποιήθηκαν πολλές τηλεδιασκέψεις ποικίλης θεματολογίας όπου φιλοξενήθηκαν ψυχολόγοι, ιατροί, συγγραφείς, ακαδημαϊκοί. Όσοι κάτοικοι δεν είναι εγγεγραμμένα μέλη της Βιβλιοθήκης, επικοινωνούν με τη Βιβλιοθήκη δίνοντας τα απαραίτητα δεδομένα ταυτοποίησης τους και η κάρτα μέλους αποστέλλεται μαζί με τα βιβλία. Η αποστολή των βιβλίων γίνεται με όχημα και οδηγό του Δήμου Μετεώρων, ενώ στη συνέχεια παραλαμβάνονται από τους Προέδρους Πολιτιστικών Συλλόγων, των εκάστοτε Τοπικών Κοινοτήτων και διανέμονται σε κάθε αναγνώστη. Η ίδια διαδικασία ακολουθείται και για κατοίκους της πόλης της Καλαμπάκας που αδυνατούν να βγουν από την οικία τους (ευπαθείς ομάδες, άτομα με κινητικές δυσκολίες)” (Κατσιαμάνη, 2021).

2.1.1.2 Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

- **Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Ιωαννίνων**

Την ώρα της ανακοίνωσης της απαγόρευσης κυκλοφορίας πολλές βιβλιοθήκες βρίσκονταν εν λειτουργία. Συνεπώς οι πρώτοι που πληροφορήθηκαν ήταν όσοι βρίσκονταν εκείνη τη στιγμή στο χώρο της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου. Οι χρήστες ταραχτήκαν με τη νέα κατάσταση που θα ακολουθούσε, κι έτσι προέβησαν επιτόπου στη διαδικασία του δανεισμού όσων βιβλίων είχαν ανάγκη. Σε αυτό βοήθησε η βιβλιοθήκη η οποία επαναπροσδιόρισε τις πολιτικές δανεισμού προκειμένου να ικανοποιήσει τις ανάγκες των χρηστών. Συγκεκριμένα, αυξήθηκε ο αριθμός των βιβλίων που μπορούσε

να δανειστεί ο χρήστης ανάλογα πάντα με την ιδιότητά του, κατά μέσο όρο σε 5 (πέντε) βιβλία περισσότερα από όσα επέτρεπε ο κανονισμός δανεισμού. Επιπλέον, διαθέτοντας λίγες πληροφορίες και αόριστο πρόγραμμα λειτουργίας το προσωπικό της Βιβλιοθήκης εξυπηρέτησε πλήθος τηλεφωνικών και ηλεκτρονικών αιτημάτων. Το κύριο μέλημα των χρηστών ήταν τότε η Βιβλιοθήκη θα ανοίξει πάλι για το κοινό.

Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων λαμβάνοντας υπόψη τον εξοπλισμό και τις υποδομές που διαθέτει προχώρησε στις εξής ενέργειες για την αντιμετώπιση των συνθηκών που δημιουργήθηκαν με την πανδημία:

- Δανεισμός Η/Υ σε υπαλλήλους της Βιβλιοθήκης.
- Εγκατάσταση προγραμμάτων για απομακρυσμένη πρόσβαση στους Η/Υ των γραφείων.
- Εγκατάσταση βιβλιοθηκονομικών προγραμμάτων στο σπίτι και μεταφορά συναφών αρχείων.
- Προμήθεια καμερών και άλλου εξοπλισμού για την διεξαγωγή τηλεδιασκέψεων.
- Δημιουργία ηλεκτρονικής ομάδας στο Messenger για την άμεση ενημέρωση/ανταπόκριση/συνεννόηση του Προσωπικού.
- Δημιουργία ομάδας σε πρόγραμμα τηλεδιάσκεψης για την διεξαγωγή συνελεύσεων και σεμιναρίων (MSTeams)» (Παπαϊωάννου, 2021).

Κατά τη διάρκεια που εργαζόταν το προσωπικό από απόσταση πραγματοποιούσε ορισμένες εργασίες. Αρχικά επιμελήθηκε την εκκαθάριση της βιβλιογραφικής βάσης της βιβλιοθήκης. Έπειτα, καταχώρησε δεδομένα στο Ιδρυματικό Αποθετήριο Olymπias, καθώς και κατέγραψε οδηγίες χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και της γενικής λειτουργίας της βιβλιοθήκης. Επιπλέον, σχεδίασε την επαναλειτουργία της βιβλιοθήκης. Τέλος, ασχολήθηκε με την επανατοποθέτηση του προγράμματος πληροφοριακής παιδείας και των μέσων διεξαγωγής.

• **Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης Ιονίου Πανεπιστημίου**

Η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Ιονίου Πανεπιστημίου φροντίζει για την ενημέρωση και προστασία του κοινού της να αναρτά στον ιστότοπό της ανακοινώσεις με γενικές πληροφορίες που αφορούν τον κορονοϊό. Αρχικά καταγράφει γενικές πληροφορίες για τον κορονοϊό και τι συμβαίνει στην περίπτωση κρούσματος, είτε είναι μαθητής είτε είναι καθηγητής, καθώς και ατόμων που έχουν

έρθει σε επαφή με επιβεβαιωμένο κρούσμα. Έπειτα, ενημερώνει τα μέλη της βιβλιοθήκης για το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης και ακολούθως τις υπηρεσίες τις οποίες έχει τη δυνατότητα να προσφέρει (π.χ επιστροφή βιβλίων). Επιπλέον, υπογραμμίζουν τις οδηγίες που πρέπει να ακολουθούν τα άτομα που βρίσκονται στο χώρο της βιβλιοθήκης και τους κανόνες υγιεινής. Επιπροσθέτως, συμβάλλει στην προτροπή του κοινού να λάβει μέρος στη διαδικασία του εμβολιασμού. Πρόκειται για μια διαδικασία με την οποία οι φοιτητές και οι καθηγητές «ενισχύουν την ελπίδα της επιστροφής στην επιθυμητή ακαδημαϊκή κανονικότητα με ασφάλεια, ατομική και συλλογική» (Φλώρος, 2021).

- **Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών**

Η πρώτη ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη που διέκοψε τη λειτουργία της λόγω κρούσματος Covid-19 ήταν η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών. Εφήρμοσε νέες υπηρεσίες, εφόσον ορισμένες υπάρχουσες είχαν μειωθεί έως και σταματήσει. Επιπλέον, συνέβαλε στην ενδυνάμωση της τηλεκαίτευσης. Εκτός από την τελευταία, αύξησε την επικοινωνία μέσω τηλεφώνου, του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των κοινωνικών δικτύων (Γιαννοπούλου κ.ά., 2020). Σημαντικά χρησιμοποιήθηκε το λογισμικό Turnitin το οποίο συμβάλλει στην αποτροπή λογοκλοπής.

Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποίησε το προσωπικό της βιβλιοθήκης, κατά την πρώτη περίοδο της πανδημίας επικράτησε αμηχανία και ταραχή τόσο από το προσωπικό όσο και από τους χρήστες, αλλά στη συνέχεια η κατάσταση βελτιώθηκε με τη συχνή επαφή των χρηστών με το προσωπικό μέσω τηλεφώνου. Η επικοινωνία αφορούσε την ενημέρωση σε ό,τι αφορά τις υπηρεσίες του δανεισμού και επιστροφής. Έπειτα, η επικοινωνία μειώθηκε καθώς οι χρήστες γνώριζαν τη διαδικασία που όφειλαν να ακολουθήσουν για τυχόν δανεισμό και παρέμεναν σε επαφή με τους διδάσκοντές τους. Το επόμενο διάστημα ακολούθησε με την προσπάθεια των χρηστών να βρουν τρόπους εύρεσης και χρήσης ηλεκτρονικού υλικού (Γιαννοπούλου κ.ά., 2021). Τέλος, η ανάγκη για επικοινωνία των χρηστών με το προσωπικό δε μειώθηκε ακόμη και όταν ξεκίνησε η βιβλιοθήκη να δέχεται το κοινό στο χώρο της, χωρίς να έχει ανοίξει η χρήση του αναγνωστηρίου, όπως επίσης αυξήθηκαν τα αιτήματα εγγραφής στη βιβλιοθήκη και το Turnitin.

- **Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστημίου ΕΜΠ**

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης του ΕΜΠ κλήθηκε να αντιμετωπίσει αρκετές δυσκολίες από την αρχή της πανδημίας μέχρι και το άνοιγμα του χώρου εργασίας τους. Η πλειοψηφία των υπηρεσιών καθώς και η εγγραφή των μελών πραγματοποιούνταν ηλεκτρονικά. Η ενώ μέσω της τηλεργασίας πραγματοποιούνταν σε κάθε εξάμηνο η ενημέρωση των φοιτητών. Ο τρόπος επικοινωνίας και οι αρμοδιότητες άλλαξαν σημαντικά. Εκτός από τις υπηρεσίες προς το κοινό, το προσωπικό της βιβλιοθήκης κλήθηκε να αντιμετωπίσει τις *«διαφορετικές κάθε φορά προσεγγίσεις στα περιοριστικά μέτρα, την προετοιμασία για την επαναλειτουργία της Βιβλιοθήκης στις επιμέρους φάσεις, την ασφάλεια του προσωπικού και τον σχεδιασμό και τη διαχείριση της εργασίας από απόσταση»* (Ηλιάκης και Καραχρήστου, 2021).

2.1.1.3 Άλλες Βιβλιοθήκες

- **Βιβλιοθήκες Κολλεγίου Αθηνών**

Κατά τη διάρκεια αναστολής λειτουργίας των κτιρίων λόγω Covid-19 οι βιβλιοθήκες του Κολλεγίου Αθηνών συνέχισαν να είναι διαθέσιμες προς το κοινό διαδικτυακά. Για την επικοινωνία μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων έγινε χρήση της πλατφόρμας MS Teams που είχε υιοθετηθεί από το σχολείο (Παπάζογλου, 2021). Σε ό, τι αφορά την επικοινωνία και την ενημέρωση των γονέων -και ακολούθως και των μαθητών- και των εκπαιδευτικών έστειλαν mass mails μέσω των οποίων παρουσίαζαν διάφορες εκδηλώσεις που οργάνωναν προτάσεις βιβλίων, καθώς και αναγνώσεις βιβλίων και άλλες εκπαιδευτικές δραστηριότητες. Για την ανάγνωση βιβλίων οι βιβλιοθηκονόμοι δημιουργούσαν βίντεο διαβάζοντας παραμύθια ή και αποσπάσματα που αφορούν εθνικές και ειδικές εορτές και τα αναρτούσαν διαδικτυακά με στόχο την προβολή αυτών από τα παιδιά με τη βοήθεια του γονέα ή του εκπαιδευτικού. Κάθε εκπαιδευτική δραστηριότητα προσαρμοζόταν στην ηλικία των παιδιών στις οποίες αναφερόταν. Σημαντικό ώστε να αναφερθεί είναι η δημιουργία ενός e-book στο οποίο καταγράφονται οι εμπειρίες των μελών του κολλεγίου κατά την περίοδο της πανδημίας με τη χρήση της πλατφόρμας moodle. Σύμφωνα με τις έρευνες και τις δράσεις που πραγματοποίησαν οι βιβλιοθήκες του κολλεγίου, η προσπάθειά τους ήταν επιτυχής, παρά τις δύσκολες συνθήκες. Όλες οι υπηρεσίες που προσέφεραν χρησιμοποιήθηκαν εκτός από την υπηρεσία του δανεισμού. Επιπρόσθετα, η

βιβλιοθηκονόμος τόνισε τη μείωση συμμετοχής αρκετών μελών στις δραστηριότητες. Παρόλα αυτά η χρήση βάσεων δεδομένων και ψηφιακού υλικού παρέμεινε υψηλά ως προς τη συχνότητα χρήσης.

2.1.1.4 Ενώσεις και Δίκτυα

- **Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων και Επιστημόνων Πληροφόρησης**

Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποιήθηκε προς τη Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων και Επιστημόνων Πληροφόρησης ένα μεγάλο ποσοστό του προσωπικού εργαζόταν στη βιβλιοθήκη με φυσική παρουσία (Παπάζογλου και Κατσίρα, 2021) και κάποιες μέρες και ώρες από κάποιον άλλο χώρο μέσα από τον Η/Υ. Κατά την περίοδο της καραντίνας υπηρεσίες όπως το αναγνωστήριο, ο δανεισμός και διαδανεισμός, μειώθηκαν σημαντικά. Από την άλλη, η εκπαίδευση χρηστών και τα σεμινάρια, η εξυπηρέτηση μέσω τηλεφώνου και η τηλεεκπαίδευση δέχτηκαν μεγάλη αύξηση. Τέλος, παρατηρήθηκε διατήρηση της χρήσης των υπηρεσιών πρόσβασης σε κάθε ψηφιακή συλλογή και του Ask a Librarian. Σημαντικό ώστε να σημειωθεί είναι ότι πολλές βιβλιοθήκες, κυρίως ακαδημαϊκές, ειδικές και σχολικές δημιούργησαν νέες υπηρεσίες με στόχο να παραμείνουν προσιτές στο κοινό. Επιπρόσθετα, πολλές βιβλιοθήκες ακολούθησαν τη διατήρηση του υλικού τους και όχι τόσο την ανανέωση αυτού. Κάθε βιβλίο που επεστράφη στο χώρο έπειτα από δανεισμό, απομονωνόταν σε ειδικό χώρο και ύστερα κατέληγε στη θέση του στα βιβλιοστάσια. Τέλος, μεγάλο μέρος του προσωπικού κάθε είδους βιβλιοθήκης θεωρεί σημαντική την εκπαίδευση του προσωπικού, τη συνεργασία μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων, αλλά και την πρόσληψη επιστημόνων πληροφόρησης και ταυτόχρονα την κατάλληλη εξόπλιση των βιβλιοθηκών.

- **Δίκτυο Ναυτιλιακών Βιβλιοθηκών**

Οι Βιβλιοθήκες του Δικτύου Ναυτιλιακών Βιβλιοθηκών διεξήγαγαν μια έρευνα με στόχο να παρουσιάσουν την επιρροή που άσκησε το φαινόμενο της πανδημίας στο χώρο αυτών, τον τρόπο αντιμετώπισης του φαινομένου από τις βιβλιοθήκες του και τις νέες υπηρεσίες που δημιούργησαν οι ίδιες ώστε να διατηρήσουν τη σχέση τους με το κοινό. Μέσα από συζητήσεις και το ερωτηματολόγιο

που συμπληρώθηκε, αναδείχθηκε ότι τα μέλη του Δικτύου ανταποκρίθηκαν σε σύντομο χρονικό διάστημα στις νέες αρμοδιότητές τους και αξιοποίησαν υπηρεσίες, όπως η πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων, η επικοινωνία μέσω τηλεφώνου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η ανάρτηση μαθημάτων Πληροφοριακής Παιδείας και η διαδικτυακή εκπαίδευση (Δεδετζή κ.ά., 2021). Σημαντική είναι η αναφορά στη διατήρηση του καθαρού χώρου, τη συχνή απολύμανση αυτού, και την εγκατάσταση μέτρων ασφάλειας προς τους χρήστες και το ίδιο το προσωπικό. Ακόμη, οι επιστήμονες του Δικτύου προτείνουν δράσεις και καινοτομίες προς τις βιβλιοθήκες για να επιτύχουν την κοινή αντιμετώπιση του φαινομένου της πανδημίας. Τέτοιες δράσεις είναι η επικοινωνία μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων, η δημιουργία ενός κοινού τρόπου λειτουργίας των χώρων εργασίας όλων των βιβλιοθηκών και οι προτάσεις από αυτούς για τη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ αυτών και της λειτουργίας των βιβλιοθηκών.

2.1.2 Έρευνες στο εξωτερικό

2.1.2.1 Δημόσιες Βιβλιοθήκες

- **Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής**

Σύμφωνα με το The Hunt Institute, βιβλιοθήκες των Ηνωμένων Εθνών, ανέστειλαν τη λειτουργία τους λόγω της πανδημίας. Παρόλα αυτά, το προσωπικό της δημόσιας βιβλιοθήκης ανταποκρίθηκε στις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν μαθητές και οι οικογένειες που δυσκολεύονταν να έχουν πρόσβαση στη βιβλιοθήκη. Γι αυτό αύξησε τις ψηφιακές συλλογές, προσέφερε παραλαβή βιβλίων από το δρόμο, παρείχε στους μαθητές πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων από το σπίτι και εισήγαγε υπηρεσίες επικοινωνίας ώστε να βοηθούν το κοινό να βρουν πόρους για έρευνα.

Οι προσπάθειες αυτές απέφεραν θετικά αποτελέσματα για πολλές βιβλιοθήκες. Η δημόσια βιβλιοθήκη Berkley στην California παρατήρησε 50% αύξηση στη χρήση της ψηφιακής συλλογής της βιβλιοθήκης, OverDrive. Επιπρόσθετα, η Δημόσια Βιβλιοθήκη του Oakland επίσης σημείωσε αύξηση στις συλλογές ψηφιακού υλικού και στις υπηρεσίες ροής βίντεο.

- **Σαγκάη**

Σύμφωνα με τον κ. Yu Huang (2020) από τη βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Οικονομικών της Σαγκάης ήταν άμεσες οι παροχές υποστήριξης ερευνητών και φοιτητών από το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Αρχικά, δημοσιεύθηκαν προσωρινά δωρεάν και με ελεύθερη πρόσβαση πόροι για τη διδασκαλία της μάθησης και της έρευνας. Έπειτα, πραγματοποιήθηκε προσφορά συνδέσμων ηλεκτρονικών βιβλίων για Πανεπιστημιακές Ετήσιες Δραστηριότητες Ανάγνωσης. Επιπρόσθετα, η βιβλιοθήκη εντάχθηκε στο δίκτυο της CARSI- Shibboleth (CERNET Authentication and Resource Sharing Infrastructure) και άνοιξε βάσεις δεδομένων όπως η ProQuest, η Springer Nature, η Emerald, η Ebsco και η Web of Science. Όταν η βιβλιοθήκη άνοιξε ξανά, το προσωπικό είχε λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφάλειας και λειτουργούσε μια υπηρεσία βάσει ραντεβού (Petrowicz, 2020).

- **Χονγκ Κονγκ**

Σύμφωνα με την κα. Louise Jones, βιβλιοθηκονόμο του Κινέζικου Πανεπιστημίου του Χονγκ Κονγκ κατά τη διάρκεια της πανδημίας η βιβλιοθήκη επικεντρώθηκε στη διαφύλαξη της υγείας του προσωπικού και των φοιτητών του πανεπιστημίου επιτρέποντας στο προσωπικό να εργάζεται από το σπίτι. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης οργάνωσε εκτός του χώρου του πανεπιστημίου πρόσβαση στις πηγές της βιβλιοθήκης, σε φυσικά βιβλία, ασφαλή χώρο μελέτης, άμεση επικοινωνία μέσω email, τηλεφώνου καθώς και διαδικτυακά και ξεκίνησε την διαδικτυακή παράδοση εργαστηρίων (Petrowicz, 2020). Εξίσου σημαντική είναι η ψηφιακή προσφορά με τους οδηγούς βιβλιοθήκης, οδηγούς εκμάθησης αντικειμένων “How To”. Τέλος, η ηλεκτρονική βιβλιοθήκη προσέφερε μια υπηρεσία εκτύπωσης σε ηλεκτρονικά βιβλία (e-books), ψηφιοποίηση βιβλίων κατά παραγγελία, ίδρυσε μια υπηρεσία ψηφιακού πακέτου μαθημάτων με επιπλέον χρηματοδότηση από το πανεπιστήμιο και απέκτησε την άδεια να κάνει 22.335 τοπικά τηλεοπτικά προγράμματα αρχείων προσβάσιμα μέσω του VPN του πανεπιστημίου.

- **Βέλγιο**

Στη Φλάνδρα οι δημόσιες βιβλιοθήκες αποτελούν τη βασική υπηρεσία βάσει εθνικής κατευθυντήριας γραμμής και παρέμειναν ανοικτές. Αυτό ισχύει τις καθημερινές και για μια περιορισμένη υπηρεσία «take away», στην οποία οι πελάτες έρχονται για να παραλάβουν το υλικό που έχουν κρατήσει. Πολλοί δήμοι είχαν αποφασίσει να κλείσουν εντελώς τις βιβλιοθήκες τους έπειτα από απόφαση των τοπικών δημάρχων, αλλά λόγω της υπηρεσίας «take away» το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού εξακολουθούσε να εργάζεται στη βιβλιοθήκη. Ωστόσο, υπήρχε η δυνατότητα εργασίας από το σπίτι σε οποιαδήποτε περίπτωση.

Σε ό,τι αφορά την υπηρεσία του δανεισμού, οι πολίτες μπορούν να κάνουν κράτηση φυσικού υλικού και να το παραλάβουν από τη βιβλιοθήκη σε συγκεκριμένη ώρα. Ο δανεισμός ηλεκτρονικού υλικού δεν ήταν εφικτός, παρά τη συλλογή ηλεκτρονικών βιβλίων και ηλεκτρονικών αναγνωστών. Η δημιουργία πλατφόρμας ηλεκτρονικού δανεισμού υλοποιήθηκε λίγους μήνες αργότερα. Τέλος, οι περισσότερες βιβλιοθήκες δε δέχονται επιστροφές, λόγω της αντίληψής τους ότι ο ιός εξαπλώνεται μέσω των βιβλίων. Το σύνολο των βιβλιοθηκών που δέχεται θέτει τα βιβλία υπό καραντίνα ή/και απολύμανση.

- **Κροατία**

Στην Κροατία τα 46 υποκαταστήματα της δημόσιας βιβλιοθήκης του Ζάγκρεμπ παρέμειναν αρχικά ανοικτά ώστε να παρέχουν βασικές υπηρεσίες δανεισμού και επιστροφής. Οι εκδηλώσεις ακυρώθηκαν, έκλεισαν τα αναγνωστήρια και η πρόσβαση στη βιβλιοθήκη περιορίστηκε σε ένα μέλος του κοινού κάθε φορά. Επιπλέον, εφαρμόστηκε κοινωνική αποστασιοποίηση και τακτική απολύμανση των επιφανειών. Την περίοδο της τρίτης φάσης της πανδημίας όλα τα πολιτιστικά ιδρύματα και οι εταιρείες παρέμειναν κλειστές για 30 ημέρες τουλάχιστον. Το υπουργείο Πολιτισμού δημοσίευσε σχετική ανακοίνωση με την οποία καλούσε όλα τα πολιτιστικά ιδρύματα και τους εργαζόμενους σε αυτά να παρέχουν τις υπηρεσίες τους και το υλικό των ιδρυμάτων ηλεκτρονικά μέσω της εικονικής πρόσβασης.

Αναφορικά με την υπηρεσία του δανεισμού, οι πολίτες είχαν τη δυνατότητα να δανειστούν ηλεκτρονικά το βιβλίο που επιθυμούσαν. Επιπρόσθετα, οι δημόσιες βιβλιοθήκες του Ζάγκρεμπ δέχονταν επιστροφές νωρίς κατά την ώρα κλεισίματος. Το προσωπικό απολυμαίνει τα επιστρεφόμενα

βιβλία με τη χρήση γαντιών και λαμβάνοντας προφυλάξεις. Οδηγίες ακολουθούσε από την εκεί Εθνική Βιβλιοθήκη.

- **Εσθονία**

Στην Εσθονία, η κυβέρνηση κήρυξε την 12^η Μαρτίου μέχρι την 1^η Μαΐου 2020 κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Κατά τη διάρκεια αυτής της κατάστασης, οι βιβλιοθήκες είναι ανοικτές σε περιορισμένο αριθμό. Κάθε δημόσια συγκέντρωση απαγορεύεται και έτσι κάθε εκδήλωση και συνεδρία ακυρώνεται. Ορισμένες βιβλιοθήκες εξυπηρετούν τους χρήστες σε περιορισμένο χώρο και αφήνουν τα βιβλία που έχουν δανειστεί σε συγκεκριμένο ράφι. Το προσωπικό εργάζεται από το σπίτι, σκεπτόμενοι ιδιαίτερα τις ευπαθείς ομάδες. Εργαζόταν με βάρδιες και από το χώρο του σπιτιού του.

Σε ό,τι αφορά την υπηρεσία του δανεισμού, ορισμένες βιβλιοθήκες επιτρέπουν στους χρήστες να κάνουν ηλεκτρονική κράτηση των βιβλίων και να τα παραλαμβάνουν στη βιβλιοθήκη χωρίς να έρχονται σε επαφή με το βιβλιοθηκονόμο, ή να παραγγέλνουν ένα βιβλίο για διανομή στο σπίτι χωρίς επαφή. Μια βιβλιοθήκη στην Εσθονία προσφέρει παράδοση βιβλίων σε σταθμούς αυτοεξυπηρέτησης δεμάτων. Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Εσθονίας σχεδίασε μια υπηρεσία παράδοσης βιβλίων με ποδήλατο σε συνεργασία με την εταιρεία Wolt.

Εκτός από το ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων, η Κεντρική Βιβλιοθήκη του Ταλίν (πρωτεύουσα της Εσθονίας) δημιούργησε μια δεύτερη πλατφόρμα ηλεκτρονικών βιβλίων (ELLU) και επέκτεινε την πρόσβαση στην προϋπάρχουσα πλατφόρμα της (OneDrive) σε όλους τους πολίτες.

Στις αρχές Απριλίου 2020 οι Περιφερειακές Κρατικές Διοικητικές Αρχές έκαναν νέες προτάσεις, συμβουλεύοντας τις βιβλιοθήκες να σταματήσουν να έρχονται σε επαφή με φυσικό υλικό το οποίο δε θα παραλάβουν ξανά στο χώρο της βιβλιοθήκης. Τέλος, όσα βιβλία τίθενται σε καραντίνα παραμένουν εκεί για 72 ώρες.

- **Σουηδία**

Στη Σουηδία, το 86 % των δημόσιων βιβλιοθηκών λειτουργεί (λίγο πολύ) κανονικά, το 10 % λειτουργεί με κάποιους περιορισμούς (π.χ. κλειστά υποκαταστήματα, ακύρωση όλων ή ορισμένων

προγραμμάτων), το 3,7 % λειτουργεί σε ελάχιστο επίπεδο υπηρεσιών και το 0,3 % των βιβλιοθηκών είναι πλήρως κλειστές. Από την πρώτη καταμέτρηση υπήρξε μετατόπιση, ορισμένες από τις πλήρως κλειστές έχουν μετακινηθεί σε λειτουργία με ελάχιστες υπηρεσίες. Κατά την περίοδο 13-17 Απριλίου 2020 μόνο ένας δήμος είχε μια πλήρως κλειστή βιβλιοθήκη. Αυτές που άλλαξαν κατηγορία είχαν προσθέσει υπηρεσίες προς τους πελάτες για τη συλλογή και την επιστροφή βιβλίων. Το 85% των βιβλιοθηκών που προσφέρουν στους θαμώνες πρόσβαση στη βιβλιοθήκη χωρίς προσωπικό λειτουργούν τις ίδιες ώρες όπως πριν από το COVID-19. Το 85% των κινητών βιβλιοθηκών εξακολουθούν να λειτουργούν σύμφωνα με το πρόγραμμα. Το 60% των βιβλιοθηκών ακύρωσε όλες ή τις περισσότερες από τις εκδηλώσεις και τα προγράμματα που είχαν προγραμματιστεί να πραγματοποιηθούν στη βιβλιοθήκη, και ένα άλλο 20% ακύρωσε ορισμένες από τις εκδηλώσεις. Ακυρώθηκαν αναγνώσεις βιβλίων, παρουσιάσεις συγγραφέων, προγράμματα για παιδιά, εκπαιδευτικά σεμινάρια ΤΠΕ, γλωσσικό καφέ κ.λπ.

Ορισμένες βιβλιοθήκες έχουν αρχίσει να χρησιμοποιούν ένα παραβάν από πλεξιγκλάς μεταξύ των πελατών και του προσωπικού, προσθέτοντας αυτοκόλλητα στο πάτωμα που σημειώνουν τη σωστή απόσταση μεταξύ των γραμμών και σφραγίζοντας τους χώρους όπου μπορεί να συγκεντρώνονται μεγαλύτερες ομάδες.

Στη Σουηδία υπήρξε μικρή αναδιοργάνωση του προσωπικού ως αποτέλεσμα του COVID-19. Ορισμένο προσωπικό βρίσκεται σε αναρρωτική άδεια και τα υποκαταστήματα έκλεισαν προσωρινά λόγω αυτού. Λιγότερο από το 10% των δήμων έκλεισαν τις βιβλιοθήκες των υποκαταστημάτων. Σε λίγες περιπτώσεις προσωπικού που ανήκει σε ομάδες υψηλού κινδύνου έχουν ανατεθεί εναλλακτικά καθήκοντα για να αποφευχθεί η στενή αλληλεπίδραση με τους πελάτες. Οι εναλλακτικές υπηρεσίες δανεισμού υλικού βιβλιοθήκης στη Σουηδία περιλαμβάνουν υπηρεσίες βιβλιοθήκης "με το αυτοκίνητο" (επιστροφή και παραλαβή βιβλίων χωρίς να βγείτε από το αυτοκίνητο)- υπηρεσίες "take away" (παραλαβή προπαραγγελθέντων βιβλίων σε τσάντα στην πόρτα της βιβλιοθήκης σε συγκεκριμένη ώρα)- "τσάντες βιβλίων" (τσάντες με βιβλία που επιλέγονται από βιβλιοθηκονόμο σύμφωνα με ένα θέμα)- παράδοση βιβλίων στην πόρτα για χρήστες ηλικίας 70 ετών και άνω ή για χρήστες που ανήκουν σε ομάδες υψηλού κινδύνου- και διευρυμένο ωράριο για άτομα ηλικίας 70 ετών και άνω ή για άλλους χρήστες που ανήκουν σε ομάδες υψηλού κινδύνου. Έχουν πραγματοποιηθεί καινοτομίες, νέοι τρόποι παράδοσης φυσικού υλικού της βιβλιοθήκης στους πελάτες με τη χρήση ποδηλάτων, εθελοντικά ή με

πληρωμή. Περίπου το 25% των δήμων έχουν αυξήσει την πρόσβαση σε ηλεκτρονικά βιβλία ή έχουν αυξήσει τον προϋπολογισμό για τον ηλεκτρονικό δανεισμό. Περίπου το 20% των δήμων δίνει στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες περίοπτη θέση στους ιστότοπους των βιβλιοθηκών τους και προωθούν τα ψηφιακά μέσα στα κανάλια κοινωνικής δικτύωσης. Ορισμένες βιβλιοθήκες έχουν προσφέρει ζωντανή ανάγνωση παιδικών παραμυθιών στο Facebook ή στο Youtube. Αναγνώσεις βιβλίων, παρουσιάσεις βιβλίων και ομιλίες συγγραφέων έχουν επίσης γίνει είτε ζωντανά στο Facebook είτε στο Youtube. Έχουν δημιουργηθεί ψηφιακά γραφεία αναφοράς, υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων ΤΠΕ κ.λπ. Ο εθνικός πόρος για τις ΤΠΕ και τον Γραμματισμό στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και Πληροφόρησης (MIL), το Digiteket, δούλεψε εντατικά για να παραδώσει υλικό σχετικό με το COVID-19. Στον δικτυακό τόπο έχουν προστεθεί νέα άρθρα και μαθήματα αυτοδιδασκαλίας. Ο δικτυακός τόπος Digiteket έχει ως πρωταρχική ομάδα-στόχο το προσωπικό των βιβλιοθηκών, αλλά είναι ανοικτός σε όλους για χρήση. Τα στατιστικά στοιχεία για το Digiteket στο διαδίκτυο σημείωσαν τεράστια αύξηση κατά τη διάρκεια του COVID-19, καθώς πολλοί υπάλληλοι εκμεταλλεύτηκαν την ευκαιρία να διαβάσουν τα άρθρα και να παρακολουθήσουν τα μαθήματα. Χρησιμοποίησαν τον ελεύθερο χρόνο τους για να επιμορφωθούν στο MIL.

Η Σουηδία κατάφερε επίσης να διαπραγματευτεί την ελεύθερη πρόσβαση σε όλες τις ψηφιοποιημένες σουηδικές εφημερίδες για περιορισμένο χρονικό διάστημα. Κατά τη διάρκεια του Απριλίου 2020, η Εθνική Βιβλιοθήκη έθεσε σε ανοιχτή πρόσβαση τη συλλογή της. Στη Σουηδία, όλοι οι δήμοι αποφασίζουν σε τοπικό επίπεδο πώς να χειρίζονται τα επιστρεφόμενα βιβλία και δεν υπάρχουν εθνικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την καραντίνα. Κάθε βιβλιοθήκη έχει τα δικά της μέτρα που θεωρεί κατάλληλα.

Σημαντική ώστε να αναφερθεί είναι η περίπτωση της Στοκχόλμης. Η Στοκχόλμη αποτελεί σημείο έξαρσης του Covid-19. Στο χώρο της βιβλιοθήκης το ανώτατο όριο επισκεπτών είναι 50. Ορισμένες βιβλιοθήκες ανακοινώνουν στις ιστοσελίδες τους ότι έχουν κάνει αναδιάταξη του χώρου, οι αίθουσες μελέτης παραμένουν κλειστές, ομοίως και οι χώροι των υπολογιστών. Αναφορικά με την υπηρεσία του δανεισμού, η παράδοση των βιβλίων γινόταν στην πόρτα, ιδιαίτερα προς τις ευπαθείς ομάδες. Το ίδιο ισχύει και για την παράδοση της τσάντας που έχουν μαζί τους.

- **Δανία**

Κατά την περίοδο της καραντίνας, στο διάστημα της άνοιξης του 2020 το προσωπικό των βιβλιοθηκών στη Δανία εργαζόταν από το σπίτι. Με τις υπηρεσίες του υπάρχει συνεχής πρόσβαση και για ορισμένες δημόσιες βιβλιοθήκες διευρυμένη πρόσβαση στην ψηφιακή βιβλιοθήκη (συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών βιβλίων, των ψηφιακών ηχητικών βιβλίων, των ταινιών και των βάσεων δεδομένων εφημερίδων).

Οι δικτυακοί τόποι των δημόσιων βιβλιοθηκών και οι ιστότοποί τους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης συντηρούνται και ενημερώνονται με σχετικές πληροφορίες σχετικά με το COVID19 και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τις ηλεκτρονικές πηγές και τις βάσεις δεδομένων των βιβλιοθηκών. Στις ιστοσελίδες των δημόσιων βιβλιοθηκών διατίθενται πληροφορίες σχετικά με τα ηλεκτρονικά βιβλία για τα παιδιά όσο τα σχολεία είναι κλειστά. Επιπλέον, ο ιστότοπος των δημόσιων βιβλιοθηκών σχετικά με τη λογοτεχνία έχει ενημερωθεί και δίνεται έμφαση στην περαιτέρω χρήση των διαδικτυακών φόρουμ συζήτησης για τη λογοτεχνία.

Οι περισσότεροι δήμοι, συμπεριλαμβανομένης της Κοπεγχάγης, έχουν αυξήσει την ποσόστωση δανεισμού ανά πολίτη. Στο Ringkøbing-Skjern, για παράδειγμα, αύξησαν τον αριθμό των δανείων από πέντε σε 20. Πολλοί εμπορικοί πωλητές έχουν καταργήσει τα εμπόδια στο περιεχόμενο για τους μαθητές. Το δημόσιο σύστημα βιβλιοθηκών της Δανίας παρατείνει το χρονικό διάστημα δανεισμού χωρίς τέλη. Η Βασιλική Βιβλιοθήκη της Δανίας (Εθνική Βιβλιοθήκη) έχει ζητήσει πληροφορίες από την Αρχή Υγείας της Δανίας σχετικά με τον κίνδυνο μετάδοσης του ιού μέσω των βιβλίων της βιβλιοθήκης. Κατά τη στιγμή της αναφοράς δεν είχαν λάβει ακόμη απάντηση.

- **Σκωτία**

Στη Σκωτία, κατά τη διάρκεια της πιο πρόσφατης καραντίνας, το προσωπικό εξακολουθούσε να πηγαίνει στις βιβλιοθήκες του, εφόσον ήταν υγιές, με μια διευθέτηση για το προσωπικό με προβλήματα υγείας να εργάζεται από το σπίτι. Επιπρόσθετα, αναπτύχθηκε σχέδιο για να καταστεί το προσωπικό των βιβλιοθηκών της Σκωτίας διαθέσιμο για την υποστήριξη του NHS και άλλων υπηρεσιών υγείας μέσω τοπικών κοινοτικών σημείων.

Οι βιβλιοθήκες της Σκωτίας προσφέρουν διαδικτυακές υπηρεσίες (συμπεριλαμβανομένων ηλεκτρονικών βιβλίων, ηλεκτρονικών ακουστικών βιβλίων, ηλεκτρονικών περιοδικών και εφημερίδων) μέσω και των 32 δικτυακών τόπων των υπηρεσιών βιβλιοθηκών. Αν και δεν έχει υπάρξει οριστική καθοδήγηση στη Σκωτία σχετικά με την καραντίνα των βιβλίων, ορισμένες υπηρεσίες βιβλιοθηκών αφήνουν το απόθεμα των βιβλίων για 24 ή 72 ώρες πριν το απολυμάνουν και το επαναφέρουν στο ράφι.

- **Ισπανία**

Στην Ισπανία οι διάφορες περιοχές αντέδρασαν διαφορετικά, και η FESABID (Ισπανική Ομοσπονδία Συλλόγων Αρχειονόμων, Βιβλιοθηκονόμων, Τεκμηριωτών και Μουσειολόγων) ζήτησε να αποσταλεί όλο το προσωπικό των βιβλιοθηκών στα σπίτια τους. Σε γενικές γραμμές, το εξειδικευμένο προσωπικό εργάζεται από τις 16 Μαρτίου από το σπίτι του, ενώ ορισμένοι υπάλληλοι βιβλιοθηκών συνεχίζουν να εργάζονται στους χώρους της βιβλιοθήκης, αλλά χωρίς είσοδο για το κοινό.

Οι υπηρεσίες ασφάλειας και καθαριότητας, καθώς και οι υπηρεσίες συντήρησης και πληροφορικής, έχουν διατηρηθεί ως βασικές υπηρεσίες στις περισσότερες περιπτώσεις.

Οι βιβλιοθήκες στην Ισπανία προσφέρουν περιεχόμενο μέσω εικονικών πλατφορμών όπως το eBiblio (πλατφόρμα για ηλεκτρονικό δανεισμό), το eFilm ή το Tumblebooks. Σε αυτές έχει σημειωθεί σημαντική αύξηση του αριθμού των χρηστών και το περιεχόμενο έχει εμπλουτιστεί με νέες αγορές σε ορισμένες περιοχές. Οι πληροφορίες από επίσημες πηγές διαδίδονται μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεφώνου. Επιπλέον, παρέχονται διαδικτυακά μαθήματα για βιβλιοθηκονόμους.

Στις Βαλεαρίδες Νήσους, οι βιβλιοθήκες παρείχαν βίντεο με συγγραφείς να μιλούν για τα βιβλία τους αντί για προσωπικές παρουσιάσεις. Οι χρήστες των βιβλιοθηκών καλούνται επίσης να υποβάλουν βίντεο με συστάσεις βιβλίων. Άλλα βίντεο δείχνουν βιβλιοθηκονόμους να διαβάζουν ποίηση και διηγήματα. Πραγματοποιούνται διαδικτυακές λέσχες ανάγνωσης και παρέχονται διαδικτυακές αφηγήσεις παραμυθιών για παιδιά (μέσω του YouTube).

Ορισμένες ισπανικές βιβλιοθήκες προσφέρουν επίσης μια τηλεφωνική υπηρεσία με την οποία οι χρήστες μπορούν να ζητήσουν από έναν βιβλιοθηκονόμο να τους καλέσει στο σπίτι και να διαβάσει ένα

τμήμα από ένα βιβλίο μέσω τηλεφώνου. Η περιφέρεια της Ναβάρρα δημιούργησε μια εφαρμογή για την προσφορά ψηφιακών πόρων (συμπεριλαμβανομένων πόρων για την προώθηση της ανάγνωσης, την εγγραφή για μια εικονική κάρτα βιβλιοθήκης, την πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με την πανδημία κ.λπ.), με ένα τμήμα (προσβάσιμο με όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) για τους βιβλιοθηκονόμους που μπορούν να χρησιμοποιήσουν ως πλατφόρμα εργασίας. Αυτό παρέχει στους βιβλιοθηκονόμους πρόσβαση σε ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, πλατφόρμες μάθησης, έγγραφα και πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο εργασίας από το σπίτι. Τέλος, στην Ισπανία, ορισμένες βιβλιοθήκες στέλνουν κόμικς και περιοδικά σε εβδομαδιαία βάση σε νοσοκομειακές βιβλιοθήκες, μονάδες κατοικιών και ξενοδοχεία που χρησιμοποιούνται ως νοσοκομεία πεδίου.

- **Γαλλία**

Στη Γαλλία, το προσωπικό μπορεί να παρευρίσκεται στη βιβλιοθήκη μόνο όταν αυτό κρίνεται λειτουργικά απαραίτητο (π.χ. για την επεξεργασία της μισθοδοσίας, για την ασφάλεια του κτιρίου κ.λπ.). Επίσης, η ομάδα του Facebook "Labenbib" έχει συγκεντρώσει μια ομάδα βιβλιοθηκονόμων που κατασκευάζουν προστατευτικές προσωπίδες.

Αναφορικά με τις υπηρεσίες προς το κοινό, ορισμένοι βιβλιοθηκονόμοι στη Γαλλία αποφάσισαν να συμμετάσχουν στην "Solidarité numérique", μια πρωτοβουλία για τη βοήθεια ατόμων που έχουν προβλήματα με την ηλεκτρονική διαχείριση και τις ψηφιακές δεξιότητες. Σημαντικό ώστε να αναφερθεί είναι ότι ορισμένες αρχές έχουν κινητοποιήσει τους βιβλιοθηκονόμους τους για να βοηθήσουν σε εργασίες COVID-19, όπως η καθαριότητα και η βοήθεια σε κέντρα υγείας, γραφεία κηδειών ή δημόσιους παιδικούς σταθμούς.

- **Πορτογαλία**

Στην Πορτογαλία, περίπου το 50% του προσωπικού των βιβλιοθηκών εξακολουθούσε να εργάζεται στις βιβλιοθήκες του κατά τις πιο πρόσφατες έρευνες. Αυτό συμφωνεί με πολλές έρευνες διεθνώς, όπου οι προσεγγίσεις είναι μικτές, με ορισμένους υπαλλήλους να εργάζονται από το σπίτι και άλλους να εργάζονται στις βιβλιοθήκες.

Οι δημόσιες βιβλιοθήκες στην Πορτογαλία λειτουργούν υπηρεσίες δανεισμού βιβλίων με πρόσθετες προφυλάξεις υγιεινής, σε συντονισμό με τις τοπικές υγειονομικές αρχές. Οι υπηρεσίες αυτές λειτουργούν σε βάση take away, drive-thru ή κατ' οίκον παράδοσης με σακούλες και κουτιά για παραλαβή στην πόρτα της βιβλιοθήκης ή παράδοση κατ' οίκον, σε όλες τις περιπτώσεις με ελάχιστη προσωπική επαφή. Οι περισσότερες βιβλιοθήκες στην Πορτογαλία δεν προσφέρουν ψηφιακές υπηρεσίες, αν και ορισμένες βιβλιοθήκες έχουν διαθέσει πληροφορίες μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, των ιστότοπων και των ενημερωτικών δελτίων τους.

Το Πορτογαλικό Δίκτυο Δημόσιων Βιβλιοθηκών έχει αρχίσει να επιμελείται διαδικτυακές πληροφορίες σε έναν λογαριασμό στο Flipboard και να μοιράζεται τον σύνδεσμο με τις δημόσιες βιβλιοθήκες. Έχουν επίσης καλέσει τις δημόσιες βιβλιοθήκες να υποβάλουν διαδικτυακές πηγές και συνδέσμους για τις δικές τους δραστηριότητες ώστε να συγκεντρωθούν στο Flipboard. Αυτή η συνεργατική εργασία έχει λάβει μεγάλη προσοχή στον Τύπο και στην εθνική τηλεόραση. Στην Πορτογαλία, από τότε που έκλεισαν οι βιβλιοθήκες, δεν δέχονται επιστροφές. Όσα υλικά έχουν επιστραφεί βρίσκονται σε καραντίνα σε ανοιχτούς χώρους ή σε σφραγισμένες πλαστικές σακούλες. Όταν ανοίξουν ξανά οι βιβλιοθήκες θα συνιστάται βαθύς καθαρισμός και απολύμανση.

- **Λιθουανία**

Στη Λιθουανία, η σύσταση για τις βιβλιοθήκες είναι να παρέχουν στο προσωπικό τους τη δυνατότητα να εργάζεται εξ αποστάσεως, όπου αυτό είναι δυνατόν, αλλά ορισμένοι υπάλληλοι έχουν παραιτηθεί. Διαφορετικά, θα πρέπει να διατηρείται η φυσική απόσταση όσο το προσωπικό εργάζεται στους χώρους. Σε ένα δημιουργικό σχέδιο για να επιτραπεί η πρόσβαση χωρίς επαφή σε φυσικούς πόρους της βιβλιοθήκης, ορισμένες δημόσιες βιβλιοθήκες στη Λιθουανία έχουν ξεκινήσει μια υπηρεσία για τα ηλικιωμένα μέλη της κοινότητας, σύμφωνα με την οποία μπορούν να επιλέγουν βιβλία της βιβλιοθήκης για να τους διαβάσει το προσωπικό της βιβλιοθήκης μέσω τηλεφώνου. Άλλες εναλλακτικές υπηρεσίες για το δανεισμό φυσικού υλικού περιλαμβάνουν υπηρεσίες "take-away", παράδοση κατ' οίκον, υπηρεσίες βιβλιοθήκης "drive-through" και παράδοση βιβλίων μέσω ταχυδρομείου.

Κατά τα τέλη Απριλίου του 2020, μερικές δημόσιες βιβλιοθήκες στη Λιθουανία ξεκίνησαν μια υπηρεσία παράδοσης βιβλίων, όπου οι χρήστες μπορούν να παραγγείλουν βιβλία από το τοπικό τους

υποκατάστημα μέσω ενός ηλεκτρονικού συστήματος ή μέσω τηλεφώνου και οι βιβλιοθηκονόμοι θα παραδώσουν τα βιβλία στην πόρτα τους. Οι συντονιστές του makerspace στην Εθνική Βιβλιοθήκη της Λιθουανίας έχουν επίσης ξεκινήσει μαθήματα maker για όσους μένουν στο σπίτι, τα οποία γίνονται στο YouTube δύο φορές την εβδομάδα.

Σημαντική είναι η εκτύπωση μέσω ατομικής προστασίας μέσω 3D εκτυπωτών. Το έργο αυτό συντονίστηκε από το Maker Space της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Λιθουανίας και 58 βιβλιοθήκες συμμετείχαν, εκτυπώνοντας υποδοχές για προστατευτικές πλαστικές ασπίδες για τους τοπικούς εργαζόμενους στον τομέα της υγείας.

- **Φινλανδία**

Η εργασία εξ αποστάσεως συνιστάται στη Φινλανδία και έχει διευθετηθεί ευρέως. Παρόλο που το προσωπικό στους περισσότερους δήμους εξακολουθεί να εργάζεται, υπάρχουν περιοχές όπου το προσωπικό έχει αναγκαστεί να λάβει άδειες άνευ αποδοχών και αορίστου χρόνου. Ορισμένο προσωπικό με θέσεις εργασίας ορισμένου χρόνου έχει λάβει εντολή να εργαστεί σε ρόλους που υποστηρίζουν τα καθήκοντα υγειονομικής περίθαλψης.

Πολλές βιβλιοθήκες στη Φινλανδία έχουν ανοίξει τηλεφωνικά κέντρα και εκδίδουν πολλές οδηγίες σχετικά με το ηλεκτρονικό υλικό μέσω ιστότοπων και μέσω κοινωνικής δικτύωσης. Η διαδικτυακή υπηρεσία "ρωτήστε έναν βιβλιοθηκονόμο" λειτουργεί κανονικά και οι βιβλιοθήκες ενισχύουν επίσης το υπάρχον διαδικτυακό περιεχόμενο και αναπτύσσουν νέες στρατηγικές, ιδίως όσον αφορά τη ζωντανή ροή. Ορισμένες βιβλιοθήκες έχουν αγοράσει περισσότερες άδειες χρήσης ηλεκτρονικού υλικού.

Στην αρχή του κλεισίματος στη Φινλανδία ορισμένες βιβλιοθήκες διατήρησαν ανοιχτές τις βιβλιοθήκες τους και ορισμένες διένειμαν βιβλία βιβλιοθήκης σε προσυσκευασμένες σακούλες, αλλά οι δραστηριότητες αυτές σταμάτησαν ευρέως μετά από συστάσεις των περιφερειακών κρατικών διοικητικών υπηρεσιών.

Στη Φινλανδία, αρχικά δεν υπήρχαν εθνικές κατευθυντήριες γραμμές για την απομόνωση των επιστρεφόμενων βιβλίων. Οι περισσότερες βιβλιοθήκες, ωστόσο, σταμάτησαν να παραλαμβάνουν βιβλία και παρέτειναν την περίοδο δανεισμού για όλα τα δανεισμένα αντικείμενα χωρίς να χρεώνουν

τέλη καθυστέρησης. Ορισμένες βιβλιοθήκες δεν δέχονται επιστροφές για λόγους προστασίας του προσωπικού.

- **Σλοβενία**

Στη Σλοβενία, το προσωπικό των βιβλιοθηκών μπορεί να εργάζεται από το σπίτι. Αυτό όμως επηρεάζει το οικονομικό κομμάτι, καθώς οι εργαζόμενοι που περιμένουν να εργαστούν από το σπίτι δικαιούνται το 80% του βασικού μισθού τους, σύμφωνα με κυβερνητικό διάταγμα. Σε ό,τι αφορά την υπηρεσία του δανεισμού υπάρχει ένα αναπτυσσόμενο σύστημα μέσω ταχυδρομείου. Αυτό ξεκίνησε στις 4 Απριλίου 2020, όταν η δημόσια βιβλιοθήκη Škofja Loka προσέφερε τη δυνατότητα δανεισμού φυσικού υλικού βιβλιοθήκης μέσω του κανονικού ταχυδρομείου και, με ορισμένους περιορισμούς που ισχύουν, με προσωπική παραλαβή.

Μέχρι τις 7 Απριλίου 2020, πέντε δημόσιες βιβλιοθήκες και μία πανεπιστημιακή βιβλιοθήκη στη Σλοβενία προσέφεραν τη δυνατότητα αποστολής υλικού βιβλιοθήκης με το συνηθισμένο ταχυδρομείο στους χρήστες τους. Προβλεπόταν ότι μέχρι τις 21 Απριλίου και οι 58 δημόσιες βιβλιοθήκες της Σλοβενίας θα προσέφεραν κάποια μορφή δανεισμού μέσω ταχυδρομείου. Στις περισσότερες περιπτώσεις, η υπηρεσία αυτή αφορά μόνο μη λογοτεχνικό υλικό που σχετίζεται με ανάγκες έρευνας ή μελέτης. Τούτου λεχθέντος, ορισμένες βιβλιοθήκες στη Σλοβενία αναμένεται να προσφέρουν επίσης δανεισμό μυθοπλασίας μόνο για συγκεκριμένες ομάδες-στόχους (π.χ. ηλικιωμένους).

Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες της Σλοβενίας προσφέρουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πηγές, απαντούν σε αιτήματα πληροφόρησης από τους χρήστες, προετοιμάζουν διαδικτυακό περιεχόμενο (συμπεριλαμβανομένων καταλόγων ανάγνωσης, κουίζ και εικονικών διαγωνισμών). Διατηρούν επικοινωνία με τους χρήστες τους χρησιμοποιώντας κοινωνικά δίκτυα (κυρίως Facebook και Twitter). Το Biblos είναι η πλατφόρμα για τον δανεισμό ηλεκτρονικών βιβλίων στις δημόσιες βιβλιοθήκες της Σλοβενίας και με την προσθήκη περισσότερων από 100 νέων τίτλων υπάρχουν τώρα σχεδόν 4.000 τίτλοι ηλεκτρονικών βιβλίων διαθέσιμοι. Επιτράπηκε η ελεύθερη πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους χρήστες που είχαν οποιουδήποτε είδους περιορισμό στη χρήση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης (για παράδειγμα, λόγω μη καταβληθέντων τελών).

Η προσφορά διαδικτυακών σεμιναρίων έχει αυξηθεί δραματικά, ενώ ορισμένες βιβλιοθήκες προσφέρουν επίσης την υπηρεσία "Ερωτήσεις και απαντήσεις με έναν βιβλιοθηκονόμο" με τη μορφή video chats, με πληροφορίες σχετικά με πηγές στις οποίες οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση ηλεκτρονικά.

- **Πολωνία**

Στην Πολωνία το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού των βιβλιοθηκών εργάζεται από το σπίτι. Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Πολωνίας παρέχει πρόσβαση σε περισσότερα από τρία εκατομμύρια τεκμήρια μέσω της ψηφιακής της βιβλιοθήκης στη διεύθυνση www.polona.pl. Περισσότερα από ένα εκατομμύριο από αυτά είναι αρχεία PDF που μπορούν να αποθηκευτούν, συμπεριλαμβανομένων περισσότερων από 100.000 βιβλίων και σχεδόν 900.000 εφημερίδων και περιοδικών.

Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Πολωνίας εργάζεται για την επικαιροποίηση των συστάσεων που είχαν εκδοθεί προηγουμένως για τη μεταχείριση και την απομόνωση των βιβλίων που επιστρέφονται στις βιβλιοθήκες μετά τη λήξη του κλειδώματος με βάση πρόσφατα δημοσιευμένα ερευνητικά άρθρα.

Σε ό, τι αφορά τους κανόνες υγιεινής το επιστρεφόμενο υλικό θα πρέπει να χειρίζεται με κατάλληλα γάντια και οι επιφάνειες στις οποίες έχουν ακουμπήσει θα πρέπει να απολυμαίνονται με απορρυπαντικό ή οινόπνευμα. Συνίσταται επίσης ότι η καραντίνα αυτών πρέπει να διαρκεί τουλάχιστον δέκα ημέρες και έως δύο εβδομάδες.

- **Ιρλανδία**

Στην Ιρλανδία, το προσωπικό σε 29 από τις 30 αρχές εργαζόταν στο χώρο των βιβλιοθηκών. Εξαίρεση αποτέλεσε η πόλη του Δουβλίνου, καθώς η οδηγία αποσκοπούσε στη μείωση των επιπτώσεων στις δημόσιες συγκοινωνίες των εργαζομένων του δημόσιου τομέα. Μέχρι τα τέλη Μαρτίου, ωστόσο, το προσωπικό δεν πήγαινε γενικά στα κτίρια των βιβλιοθηκών, αν και ορισμένοι διευθυντές πήγαιναν στο γραφείο για λίγες ημέρες την εβδομάδα.

Αναφορικά με την υπηρεσία του δανεισμού στην Ιρλανδία υπάρχουν φυσικές υπηρεσίες δανεισμού που βασίζονται σε υφιστάμενα πρότυπα κατ' οίκον σε πέντε κομητείες, με την προσδοκία ότι σύντομα

θα υπάρξουν και άλλες. Οι συνδρομές μελών που επρόκειτο να λήξουν παρατάθηκαν μέχρι το τέλος Ιουνίου και πιθανότατα θα παραταθούν περαιτέρω.

Οι λειτουργίες κράτησης στο Σύστημα Διαχείρισης Βιβλιοθηκών έχουν απενεργοποιηθεί για να αποφευχθεί μεγάλη καθυστέρηση και η εθνική υπηρεσία παράδοσης έχει ανασταλεί για τον Απρίλιο. Ορισμένες βιβλιοθήκες έχουν εκτυπώσει τα απαραίτητα κυβερνητικά έντυπα (για οικονομική ενίσχυση κ.λπ.) και τα αφήνουν έξω από τη βιβλιοθήκη ή σε τοπικά καταστήματα για παραλαβή. Στην Ιρλανδία, επίσης, οι βιβλιοθήκες προωθούν σε μεγάλο βαθμό τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και έχουν καταργήσει τους περιορισμούς για τους νέους χρήστες που πρέπει να επισκέπτονται φυσικά τη βιβλιοθήκη για να παραλάβουν την κάρτα τους για να αρχίσουν να τις χρησιμοποιούν.

Η χρήση των διαδικτυακών πηγών έχει γίνει μαζικά αποδεκτή. Οι νέες συνδρομές σε βιβλιοθήκες κατά τη διάρκεια της κρίσης COVID19 έχουν σχεδόν διπλασιαστεί σε σύγκριση με την ίδια περίοδο πέρυσι. Πάνω από 30.000 νέα μέλη εντάχθηκαν στη βιβλιοθήκη τον Μάρτιο του 2020 σε σύγκριση με λίγο πάνω από 17.000 τον Μάρτιο του 2019. Την εβδομάδα που ξεκίνησε στις 29 Μαρτίου σημειώθηκε αύξηση κατά 31,3% στους νέους χρήστες της υπηρεσίας ηλεκτρονικών βιβλίων και ηλεκτρονικών ακουστικών βιβλίων, αύξηση κατά 46,7% στην παρακολούθηση μαθημάτων ηλεκτρονικής μάθησης, αύξηση κατά 22,7% στην παρακολούθηση γλωσσικών μαθημάτων και αύξηση κατά 24,6% στη χρήση των ηλεκτρονικών εφημερίδων/ηλεκτρονικών περιοδικών.

Όλες οι αρχές έχουν προετοιμάσει διαδικτυακό περιεχόμενο, μεταξύ άλλων, κάνοντας live παραμύθια στο Facebook και μοιράζοντας εκτυπώσιμες σελίδες ζωγραφικής για παιδιά. Τα δανεισμένα βιβλία δεν συλλέγονται προς το παρόν στην Ιρλανδία. Το Υπουργείο Υγείας έχει εγκρίνει μια σειρά συστάσεων για το χειρισμό φυσικού υλικού στις βιβλιοθήκες σε σχέση με το COVID-19, οι οποίες θα επιτρέψουν τη δημιουργία υπηρεσιών φυσικού δανεισμού σε ηλικιωμένους, ευάλωτους και περιθωριοποιημένους ανθρώπους στην κοινότητα.

Στην Ιρλανδία, ορισμένες υπηρεσίες βιβλιοθηκών συμμετέχουν στη λειτουργία των Ομάδων Κοινωνικής Ανταπόκρισης, με ειδικές γραμμές βοήθειας σε λειτουργία που επικεντρώνονται στη διασφάλιση ότι τα μέλη της κοινότητας που βρίσκονται σε κώμα ή όσοι ζουν μόνοι τους μπορούν να έχουν πρόσβαση σε παραδόσεις τροφίμων, φαρμάκων και καυσίμων. Το προσωπικό ορισμένων υπηρεσιών βιβλιοθηκών είναι στη διάθεσή τους για να βοηθήσουν την Υπηρεσία Υγείας με τον εντοπισμό επαφών.

- **Τσεχία**

Στην Τσεχία το προσωπικό των βιβλιοθηκών εργάζεται από το σπίτι, όπου είναι δυνατόν, αλλά ορισμένοι υπάλληλοι εξακολουθούν να εργάζονται σε βιβλιοθήκες που είναι κλειστές για το κοινό (π.χ. σε θέματα διαχείρισης συλλογών, καταλογογράφησης, διατήρησης, αναθεώρησης συλλογών κ.ο.κ.). Οι φοιτητές και οι καθηγητές των δημόσιων και ιδιωτικών πανεπιστημίων αυτής έχουν προσωρινή πρόσβαση στις συλλογές της Εθνικής Βιβλιοθήκης και των δημόσιων πανεπιστημίων από τις 17 Μαρτίου 2020, χάρη σε μια συμφωνία μεταξύ του διευθυντή της Εθνικής Βιβλιοθήκης και του διευθυντή της DILIA (του συλλογικού διαχειριστή πνευματικών δικαιωμάτων) που υπογράφηκε στις 164 Μαρτίου. Περισσότεροι από 206.000 τίτλοι ψηφιοποιημένων μονογραφιών και περιοδικών είναι διαθέσιμοι.

Οι ψηφιοποιημένες συλλογές της Εθνικής Βιβλιοθήκης είναι προσβάσιμες μέσω της εφαρμογής Kramerius. Η πρόσβαση αυτή περιλαμβάνει έργα που προστατεύονται από το νόμο περί πνευματικών δικαιωμάτων, ενώ έχει δημιουργηθεί μια ολοκληρωμένη διαδικτυακή πύλη με τις ηλεκτρονικές πηγές της βιβλιοθήκης. Οι βιβλιοθήκες της Τσεχικής Δημοκρατίας βοηθούν στο ράψιμο μασκών προσώπου. Υπάρχει ένας κυβερνητικός κανονισμός σχετικά με τη χρήση μάσκας προσώπου σε δημόσιους χώρους και είναι πολύ δύσκολο να αγοράσει κανείς μάσκες στα φαρμακεία. Ορισμένες βιβλιοθήκες με τριδιάστατους εκτυπωτές συμμετείχαν στην εθνική πρόσκληση "Όλη η Τσεχία εκτυπώνει" και βοηθούν στην εκτύπωση εξοπλισμού προστασίας του ατόμου.

- **Ελβετία**

Στην Ελβετία, ορισμένες δημόσιες βιβλιοθήκες έχουν ξεκινήσει υπηρεσίες παράδοσης βιβλίων με ποδήλατο κούριερ (Velo-Kurier).

Διατίθενται ψηφιακές πλατφόρμες για ηλεκτρονικά βιβλία, ακουστικά βιβλία, ταινίες και μουσική προωθούνται εντατικότερα στους δικτυακούς τόπους των βιβλιοθηκών. Η Ένωση Βιβλιοθηκών καθώς και μεμονωμένες βιβλιοθήκες ανταλλάσσουν ιδέες για διαδικτυακές δραστηριότητες κατά τη διάρκεια της καραντίνας (lockdown).

Πρόσφατα, πραγματοποιήθηκαν συνέδρια Zoom για την ανταλλαγή ιδεών σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές κατά τη διάρκεια της καραντίνας. Επίσης, διαθέτουν τον ιστότοπο Digiteket ο οποίος χρησιμοποιείται για να τονίσει τους κινδύνους των ψευδών ειδήσεων και των παραπλανητικών πληροφοριών.

- **Γερμανία**

Στη Γερμανία το προσωπικό εργάζεται είτε στη βιβλιοθήκη με μέτρα φυσικής απομάκρυνσης είτε από το σπίτι. Ιδιαίτερα ενισχυμένη είναι η επικοινωνία του προσωπικού με το κοινό. Έτσι, ορισμένες βιβλιοθήκες έχουν διευκολύνει την παραγγελία υλικού μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για παραλαβή από την πόρτα της βιβλιοθήκης, από ένα παράθυρο της βιβλιοθήκης ή για παράδοση στο σπίτι. Ορισμένες έχουν εγκαταστήσει ένα ειδικό ράφι βιβλίου σε έναν καλυμμένο εξωτερικό τοίχο της βιβλιοθήκης.

Οι βιβλιοθήκες στη Γερμανία προωθούν επίσης την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πηγές (συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών βιβλίων, του ηλεκτρονικού ήχου, της ηλεκτρονικής μουσικής και των ηλεκτρονικών ταινιών) μέσω των δικτυακών τους τόπων, παραπέμποντας σε πλατφόρμες όπως το *divi**ib*** ή το *Overdrive*. Πολλές δημόσιες βιβλιοθήκες επιτρέπουν πλέον σε νέα μέλη να εγγραφούν ηλεκτρονικά για πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες. Ορισμένες βιβλιοθήκες προσφέρουν παραμύθια μέσω της ιστοσελίδας τους ή των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

Κατά τη στιγμή της αναφοράς δεν υπήρχε ακόμη επίσημη συμβουλή σχετικά με την καραντίνα του υλικού στη Γερμανία, αν και η Ένωση Γερμανικών Βιβλιοθηκών είχε υποβάλει σχετικό αίτημα στο Ομοσπονδιακό Ινστιτούτο Αξιολόγησης Κινδύνων. Σύμφωνα με την ιστοσελίδα του τελευταίου, δεν υπάρχουν ενδείξεις ότι ο ιός μπορεί να μεταδοθεί μέσω παιχνιδιών ή τροφίμων. Ορισμένες υπηρεσίες βιβλιοθηκών που επιτρέπουν αυτόματες επιστροφές κατά τη διάρκεια του κλεισίματος αφήνουν το απόθεμα βιβλίων για 48 ώρες πριν το απολυμάνουν και το επαναφέρουν στο ράφι.

Ορισμένες βιβλιοθήκες στη Γερμανία (δεκαοκτώ προς το παρόν), μετά από πρωτοβουλία της δημόσιας βιβλιοθήκης του Ντίσελντορφ, έχουν ενώσει τις δυνάμεις τους για να προσφέρουν συμβουλές μέσω ενός εικονικού helpdesk χρησιμοποιώντας το hashtag *#twittothek*. Ορισμένα άλλα hashtags που αναφέρθηκαν είναι τα εξής: *#Kniehohnyprotiviru* ("βιβλιοθήκες ενάντια στον ιό"),

#kupknihu, #BibatHome, #BibliothekenSinDa, #takeacloserlook, #zostańwdomu (#stayathome), #Covid19RNBP, #vamosaissimoRNBP, #BibliotecasNaSuaCasa, #ficaemcasa, #culturaemcasa, #EstamosON, #scotlibsonline, #digitalabiblioteket, #Bibliotequesacasa, #YoMeQuedoEnCasaLeyendo, #BibliotecaEnCasa, #LaCulturaEnTuCasa.

- **Νορβηγία**

Στη Νορβηγία το προσωπικό είτε εργάζεται στη βιβλιοθήκη με μέτρα φυσικής απομάκρυνσης είτε εργάζεται από το σπίτι. Σε ορισμένες περιοχές λειτουργούσαν τοπικά βιβλιοθηκονομικά αυτοκίνητα στην αρχή της περιόδου, αλλά γενικά, οι υπηρεσίες παραλαβής (παραλαβή προπαραγγελθέντων βιβλίων σε σακούλα στην πόρτα της βιβλιοθήκης σε συγκεκριμένη ώρα) έχουν γίνει αρκετά συνηθισμένες σε όλη τη χώρα.

Οι δημόσιες βιβλιοθήκες στη Νορβηγία προωθούν τα ηλεκτρονικά βιβλία και άλλο ψηφιακό περιεχόμενο μέσω διαφόρων καναλιών. Το Υπουργείο Πολιτισμού και η Εθνική Βιβλιοθήκη έχουν δρομολογήσει μια σειρά μέτρων υποστήριξης για τη διατήρηση μιας βιβλιοθήκης, συμπεριλαμβανομένων περισσότερων πόρων για ηλεκτρονικά βιβλία, καλύτερης πρόσβασης σε εθνικές διαδικτυακές πηγές για τον εκπαιδευτικό τομέα, δημόσιας ψηφιακής πρόσβασης σε περιεχόμενο νόμιμης κατάθεσης, καθώς και χρημάτων για τις περιφερειακές και τοπικές βιβλιοθήκες για τη διοργάνωση ψηφιακών εκδηλώσεων και την προώθηση ψηφιακού περιεχομένου.

Οι δανεισμοί ηλεκτρονικών βιβλίων και ηλεκτρονικών ακουστικών βιβλίων αυξήθηκαν κατά 13,6 % σε σύγκριση με τον προηγούμενο μήνα, ενώ μόνο οι δανεισμοί ηλεκτρονικών ακουστικών βιβλίων αυξήθηκαν κατά 26,4 %. Το Νορβηγικό Ινστιτούτο Δημόσιας Υγείας έχει συμβουλευσει τις βιβλιοθήκες κατόπιν αιτήματος ότι τα βιβλία θα πρέπει να φυλάσσονται για 2 ημέρες πριν δανειστούν ξανά. Το Ινστιτούτο ενημέρωσε ότι ο κίνδυνος μετάδοσης του ιού από τα βιβλία είναι χαμηλός και ότι δεν είναι απαραίτητη η καραντίνα ή η απολύμανση των βιβλίων, αλλά ότι το προσωπικό θα πρέπει να διαθέτει και να ακολουθεί διαδικασίες πλυσίματος των χεριών μετά το χειρισμό των βιβλίων.

Στη Νορβηγία, επίσης, οι υπάλληλοι των βιβλιοθηκών εκτελούσαν διοικητικά καθήκοντα για την Υπηρεσία Υγείας. Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Νορβηγίας λειτουργεί έναν κατάλογο αλληλογραφίας που χρησιμοποιείται από τις δημόσιες βιβλιοθήκες.

- **Ολλανδία**

Στην Ολλανδία, το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού των βιβλιοθηκών εργάζεται από το σπίτι. Κατά την επίσκεψη του κοινού σε ορισμένες τοπικές βιβλιοθήκες στην Ολλανδία προσφέρονται "τσάντες βιβλίων" για συλλογή εκτός της βιβλιοθήκης ή για παράδοση στην πόρτα των χρηστών της βιβλιοθήκης.

Η KB (Εθνική Βιβλιοθήκη των Ολλανδίας) και άλλες βιβλιοθήκες της χώρας προσπαθούν να αξιοποιήσουν στο έπακρο την κατάσταση και να διαδώσουν την ευχαρίστηση της ανάγνωσης, επεκτείνοντας τις υπηρεσίες τους εξ αποστάσεως με διάφορες πρωτοβουλίες. Οι πρωτοβουλίες αυτές περιλαμβάνουν μια εφαρμογή για την οικιακή βιβλιοθήκη για πρόσβαση σε δωρεάν ηλεκτρονικά βιβλία, την προσθήκη 100 δωρεάν ακουστικών βιβλίων στον ιστότοπο, διαδικτυακή βοήθεια για ευάλωτα άτομα και ειδικές διαδικτυακές πηγές για παιδιά.

Η εφαρμογή Home Library (ThuisBieb-app) ξεκίνησε για τους χρήστες του iOS στις 6 Απριλίου 2020 και περιέχει πάνω από εκατό δωρεάν ηλεκτρονικά βιβλία. Αυτή η εφαρμογή είναι διαθέσιμη σε όλους όσους διαθέτουν συσκευή Apple και ήταν η τάση μεταξύ των δωρεάν εφαρμογών στο Appstore μετά από μία ημέρα. Η έκδοση για Android κυκλοφόρησε στις 11 Απριλίου 2020. Η διαφημιστική καμπάνια για την εισαγωγή αυτής της δωρεάν εφαρμογής έτυχε καλής υποδοχής στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και αναφέρθηκε στην εθνική τηλεόραση σε μια ενημερωτική εκπομπή για νέους (Jeugdjournaal). Σχεδόν όλες οι δημόσιες βιβλιοθήκες της Ολλανδίας έχουν αγκαλιάσει αυτή την εκστρατεία και παραπέμπουν τα μέλη τους σε αυτήν.

Όπως και αλλού, υπήρξε εκρηκτική αύξηση των επισκέψεων στη διαδικτυακή βιβλιοθήκη στην Ολλανδία, με μέγιστο αριθμό 43.000 επισκέψεων σε μία μόνο ημέρα στη διαδικτυακή βιβλιοθήκη στις 17 Μαρτίου και μέσο όρο 32.000 έως 35.000 επισκέψεων ανά ημέρα τις επόμενες ημέρες. Υπήρξε τριπλασιασμός των προβολών σελίδων για τα ηλεκτρονικά βιβλία, ενώ οι προβολές σελίδων στη σελίδα των ακουστικών βιβλίων αυξήθηκαν στα ύψη μετά την προσθήκη 100 δωρεάν ακουστικών βιβλίων. Η αύξηση αυτή ήταν από έναν κανονικό μέσο αριθμό 900 προβολών σε μια ημέρα σε σχεδόν 25.000 προβολές σελίδων σε μια μόνο ημέρα μετά την έναρξη. Έκτοτε, ο αριθμός των προβολών σελίδων έχει σταθεροποιηθεί σε περίπου 10.000 την ημέρα.

Μια ειδική έκδοση του "Digi-taalhuis", που προσφέρει ηλεκτρονική βοήθεια για ευάλωτα άτομα, αναπτύχθηκε μετά το κλείσιμο των βιβλιοθηκών. Προσφέρει μια επισκόπηση ενημερωτικών δικτυακών τόπων που είναι εύκολα προσβάσιμοι από το σπίτι, καθώς και infographics σχετικά με την αντιμετώπιση του COVID19 και την πρόληψη της εξάπλωσής του. Οι δικτυακοί τόποι στους οποίους γίνεται αναφορά παρέχουν απαντήσεις σε ερωτήματα σχετικά με την υγεία, οικονομικά ζητήματα, πληροφορίες για επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων και γνώσεις υπολογιστών. Υπάρχουν επίσης πόροι για την εκμάθηση της ολλανδικής γλώσσας. Οι πληροφορίες αυτές είναι επίσης διαθέσιμες στη διεύθυνση www.bibliotheek.nl.

Στις 30 Μαρτίου δημοσιεύθηκε στο διαδίκτυο το πρώτο επεισόδιο του Huisarrest (Being Grounded), μιας σειράς δέκα τμημάτων με παραμύθια για παιδιά που δεν επιτρέπεται να βγουν από τα σπίτια τους λόγω του ιού. Η σειρά αυτή είναι μια πρωτοβουλία της KB (Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ολλανδίας) και της De Scholingschrijver (Σχολικός Συγγραφέας) που δίνει τη δυνατότητα στα δημοτικά σχολεία να προσφέρουν στα παιδιά τη χαρά της ανάγνωσης και των ιστοριών από απόσταση.

Η KB υποστηρίζει επίσης την πρωτοβουλία "Book a writer on your screen for home schooling" της de Schrijverscentrale (Το Κέντρο Συγγραφέων) με μια συνεισφορά κινήτρου. Αυτό ξεκίνησε με μια πιλοτική εφαρμογή διαδικτυακών επισκέψεων συγγραφέων, που επιτρέπει στους εκπαιδευτικούς που διδάσκουν πλέον διαδικτυακά να εμπλουτίσουν το πρόγραμμά τους με μια διαδικτυακή επίσκεψη ενός συγγραφέα ή εικονογράφου. Η πρωτοβουλία αυτή αποτελεί εναλλακτική λύση στις επισκέψεις συγγραφέων σε δημοτικά σχολεία που συχνά οργανώνονται από δημόσιες βιβλιοθήκες. Οι διοργανωτές μπορούν να επιλέξουν ένα προσωπικό βίντεο του συγγραφέα που είναι ειδικά προσαρμοσμένο σε αυτούς ή μια ζωντανή διαδικτυακή επίσκεψη κατά τη διάρκεια της οποίας οι μαθητές μπορούν να αλληλεπιδράσουν με τον συγγραφέα στην οθόνη τους. Για να στηρίξει τις βιβλιοθήκες που θέλουν να οργανώσουν μια διαδικτυακή επίσκεψη για τα μέλη τους ή τα σχολεία της περιοχής, η KB προσφέρει μια εισαγωγική έκπτωση για τις διαδικτυακές επισκέψεις κατά τη διάρκεια της πιλοτικής περιόδου από τις 9 Απριλίου έως τις 9 Μαΐου 2020.

Τα μέλη των δημόσιων βιβλιοθηκών μπορούν επίσης να περιηγηθούν σε πάνω από 28.000 ηλεκτρονικά βιβλία της Ηλεκτρονικής Βιβλιοθήκης για παιδιά και ενήλικες στην ηλεκτρονική βιβλιοθήκη στη διεύθυνση www.onlinebibliotheek.nl (απαιτείται συνδρομή και είναι δωρεάν για παιδιά και νέους έως 18 ετών). Εκατό επιπλέον ακουστικά βιβλία έχουν προστεθεί προσωρινά στην

εφαρμογή ακουστικών βιβλίων και διατίθενται δωρεάν στο κοινό, συμπεριλαμβανομένων όσων δεν έχουν συνδρομή.

Ο δικτυακός τόπος Delpher (www.delpher.nl) περιέχει πάνω από εκατό εκατομμύρια σελίδες ψηφιοποιημένων ολλανδικών βιβλίων, εφημερίδων και περιοδικών και είναι προσβάσιμος στο κοινό. Πρόσφατα προστέθηκαν περισσότερες από 95.000 ψηφιοποιημένες εφημερίδες και πάνω από 24.000 περιοδικά και 5.000 βιβλία είναι επίσης προσβάσιμα από τα σπίτια των πολιτών.

Η Ψηφιακή Βιβλιοθήκη για τη Λογοτεχνία της Ολλανδίας (Digitale Bibliotheek voor de Nederlandse Letteren) περιλαμβάνει χιλιάδες λογοτεχνικά κείμενα, βιβλία, παιδικά βιβλία, δευτερογενή λογοτεχνία και πρόσθετες πληροφορίες όπως βιογραφίες και πορτρέτα και είναι διαθέσιμη χωρίς συνδρομή. Μετά το κλείσιμο των βιβλιοθηκών και των σχολείων, η Jeugdbibliotheek (Νεανική Βιβλιοθήκη) προσάρμοσε τον ιστότοπό της και δημιούργησε μια εκτεταμένη επισκόπηση των διαθέσιμων απομακρυσμένων υπηρεσιών, που περιλαμβάνουν τα πάντα, από τα ηλεκτρονικά βιβλία μέχρι τα ακουστικά βιβλία, τα κλιπ "διάβασε μου", το Yoleo και το Junior Einstein.

2.1.2.2 Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

- **Texas**

Οι βιβλιοθήκες του πανεπιστημίου του Τέξας στο Σαν Αντόνιο επεδίωκαν τη στενή επικοινωνία με την κοινότητα στην οποία ανήκαν με σκοπό να εμπλουτίσουν τις δραστηριότητές τους. Η συνεργασία μεταξύ συμμαθητών στον τεχνολογικό και τον ερευνητικό τομέα οδήγησε στην απασχόληση στην Geminilnk. Πρόκειται για μια τοπική οργάνωση με αντικείμενο την εκμάθηση γραφής και ανάγνωσης. Μέσα από την οργάνωση αυτή προωθείται η ηλεκτρονική λέσχη ανάγνωσης ηλεκτρονικού βιβλίου BigTexas. Σημαντική ήταν η διάδοση στην ακαδημαϊκή κοινότητα και παρείχε τεχνολογική υποστήριξη σε συγγραφείς του Τέξας. Αναφορικά με τους φοιτητές του κολλεγίου, χρησιμοποιούν τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες ως χώρους μελέτης εφόσον τα μαθήματα πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά. Με αυτό τον τρόπο παρέχεται άμεση βοήθεια από τον ένα φοιτητή προς τον άλλο.

Οι βιβλιοθηκονόμοι του Frostburg (MD) Πανεπιστημίου προσφέρουν ακόμη ηλεκτρονικά τις υπηρεσίες τους.

Οι βιβλιοθήκες του Πανεπιστημίου Wayne State στο Detroit δημιούργησαν ένα βίντεο παρουσίασης και προσανατολισμού στο χώρο το οποίο απευθυνόταν στους πρωτοετείς φοιτητές που δεν είχαν επισκεφθεί ακόμη το χώρο λόγω της πανδημίας. Σύμφωνα με τη βιβλιοθηκονόμο Veronica Bielat το βίντεο αυτό στοχεύει στη δυνατότητα προς τους νέους φοιτητές να νιώσουν άνετα με το χώρο, παρά τις επικρατούσες συνθήκες, και να πάρει το φόβο μακριά (Bielat, 2021).

- **Αργεντινή**

Το 2020 πραγματοποιήθηκε μια έρευνα με ποσοστό ανταπόκρισης 39%. Εφαρμόστηκε σε 326 βιβλιοθήκες που ανήκουν σε 131 πανεπιστήμια της Αργεντινής κατά της διάρκεια της πανδημίας (Goris, 2020). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας, το 80% του προσωπικού εργαζόταν εξ αποστάσεως χωρίς μεγάλες δυσκολίες (Goris, 2020), επιτρέποντας στους φοιτητές να διατηρήσουν την πρόσβαση στο 90% των βάσεων δεδομένων τους. Εν τω μεταξύ, το 12% ανέφερε ότι η πανδημία επέφερε μικρές τροποποιήσεις στα καθήκοντά τους και τις εργασίες στην καθημερινότητά τους.

- **Πανεπιστήμιο Louisiana - Αμερική**

Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποιήθηκε από το πανεπιστήμιο Louisiana παρατηρήθηκε αύξηση της χρήσης των LibGuides, αλλά μειώθηκε εξαιρετικά η χρήση του ιστότοπου, το σύστημα ανακάλυψης και η αναζήτηση στον κατάλογο της βιβλιοθήκης, λόγω της αναστολής λειτουργίας του χώρου (Comeaux, 2021). Επιπρόσθετα, καταγράφηκε η αύξηση λήψεων μέσα από τη βάση δεδομένων EBSCO κατά 30%, η αύξηση αυτών κατά την περίοδο της πανδημίας κατά 37% και ως αποτέλεσμα η μεταξύ τους διαφορά κατά 6%. Τέλος, τα αιτήματα διαδανεισμού αυξήθηκαν σημαντικά.

- **Πανεπιστήμιο Βορειοανατολικού Illinois - Αμερική**

Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποιήθηκε από το πανεπιστήμιο Βορειοανατολικού Illinois, παρατηρήθηκε μείωση ορισμένων πόρων κατά το 2020, και ακόμη μεγαλύτερη μείωση το έτος 2019 (Wallis, 2021). Σύμφωνα με το πανεπιστήμιο η μείωση αυτή οφείλεται σε δυσκολίες που κλήθηκε

η βιβλιοθήκη να αντιμετωπίσει σε προηγούμενα έτη και θέτει τα πρόσφατα αποτελέσματα συνέπειες των πρώτων. Από την άλλη, υπάρχει αύξηση στις υπηρεσίες της επικοινωνίας και του διαδανεισμού.

- **Πανεπιστήμιο Valparaiso – Χιλή**

Σύμφωνα με την έρευνα του πανεπιστημίου Valparaiso παρατηρήθηκε σημαντική μείωση της χρήσης των πόρων της βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια του τμήματος του εαρινού εξαμήνου 2020 λόγω της πανδημίας (Conell, 2021). Σημαντικά αυξήθηκε ο τομέας της επικοινωνίας και η υπηρεσία του διαδανεισμού.

Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου

3.1 Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο

Το Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο είναι ένα ελληνικό Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα και έχει ως έδρα την Αθήνα. Βρίσκεται στην Καλλιθέα και ιδρύθηκε το 1990 αφότου ανέστειλε τη λειτουργία της η Χαροκόπειος Σχολή Οικιακής Οικονομίας, η οποία λειτουργούσε από το 1929.

Το Πανεπιστήμιο πήρε αυτή την ονομασία λόγω του ονόματος του εθνικού ευεργέτη Παναγή Χαροκόπου (1835-1911), ο οποίος φρόντισε για την ίδρυση και χρηματοδότηση της Σχολής με σκοπό την παραγωγή επιστημονικού δυναμικού στην Οικιακή Οικονομία. Έτσι, αγόρασε το 1906 οικόπεδο 20.000 τ.μ. στην Καλλιθέα, επί του οποίου ιδρύθηκε (1915-1920) εκπαιδευτικός χώρος με τη μέριμνα του αδελφού του Σπυρίδωνα Χαροκόπου. Το 1959 προστέθηκε σ' αυτό το κτίριο μια νέα πτέρυγα. Το 1929 στο ανωτέρω κτιριακό συγκρότημα στεγάσθηκε η *Χαροκόπειος Ανωτάτη Σχολή*, η οποία ανέστειλε τη λειτουργία της το 1990 με την ίδρυση του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου. Ο σχεδιασμός και η όλη ανάπτυξη του Πανεπιστημίου ήταν βασισμένη σε διεθνή πρότυπα και σε επιστημονική μελέτη που εκπονήθηκε από το Ινστιτούτο Περιφερειακής Ανάπτυξης του Παντείου Πανεπιστημίου με εντολή του υπουργείου Παιδείας.

Το 1994 στο τμήμα της Οικιακής Οικονομίας προστέθηκε το Τμήμα Επιστήμης Διαιτολογίας-Διατροφής. Το 1999 το τμήμα Οικιακής οικονομίας μετονομάστηκε σε Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας. Το 2020 άλλαξε ξανά την ονομασία του και έγινε Τμήμα Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης ακολουθώντας τις διεθνείς εξελίξεις στον κλάδο. Το 2000 ιδρύθηκε το Τμήμα Γεωγραφίας. Το 2007 Προστέθηκε το Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεματικής.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του Times Higher Education World University Rankings 2022 το Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο επελέγη για την πρώτη θέση ως το καλύτερο Πανεπιστήμιο στην Ελλάδα ανάμεσα σε δεκατρία (13) ελληνικά ιδρύματα που πήραν μέρος στην ετήσια κατάταξη. Στο γενικότερο σύνολο των 1662 πανεπιστημίων τοποθετήθηκε στη σειρά 351-400 και συγκέντρωσε ένα ποσοστό 96,3% σε επίπεδο ετεροαναφορών σε επιστημονικό/ερευνητικό έργο, κερδίζοντας την 64^η θέση στην παγκόσμια κατάταξη. Επιπρόσθετα, στην ετήσια κατάταξη Times Higher Education World University Rankings 2022, by subject: clinical and health , τοποθετήθηκε στη θέση 301-400 μεταξύ των 925 συνολικά Πανεπιστημίων και κατέλαβε τη δεύτερη θέση μεταξύ των οκτώ ελληνικών πανεπιστημίων, την οποία μοιράστηκε με το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΕΚΠΑ).

3.2. Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου

Η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης (ΒΚΠ) του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου τέθηκε σε λειτουργία το 1991 με τον τίτλο Κεντρική Βιβλιοθήκη. Αποτελεί αυτοτελή υπηρεσία σε επίπεδο Διεύθυνσης και το 1995 προβαίνει στην επιστημονική οργάνωση του υλικού της. Το 1996 η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης εντάσσεται στο Γ΄ Κοινοτικό Πρόγραμμα Στήριξης ΕΠΕΑΕΚ- Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης). Με την είσοδό της στο πρόγραμμα μπορούσε πλέον να προσλαμβάνει νέο προσωπικό, να εμπλουτίζει το έντυπο υλικό και να δημιουργεί νέες υπηρεσίες για τους χρήστες. Μέχρι το 2000 στεγαζόταν στον Α΄ όροφο του κεντρικού κτηρίου του πανεπιστημίου. Το Νοέμβριο του ίδιου έτους μεταφέρθηκε στον 2ο όροφο της νέας πτέρυγας «Ευανθία Πετρούτση-Χαροκόπου», με έκταση 540τ.μ. Τον Σεπτέμβριο του 2002 προβαίνει στον εμπλουτισμό του υλικού της βιβλιοθήκης με το πρόγραμμα «Ενίσχυση, Εμπλουτισμός και Εκσυγχρονισμός της Βιβλιοθήκης του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου (ΕΠΕΑΕΚ II).

Η ΒΚΠ χρησιμοποιεί τους διεθνείς βιβλιοθηκονομικούς κανόνες και πρότυπα για την επεξεργασία του υλικού της. Για την καταλογογράφηση του υλικού χρησιμοποιεί τους Άγγλο-αμερικανικούς Κανόνες Καταλογογράφησης (AACR2), για τις θεματικές επικεφαλίδες το Library of Congress Subject Headings, ενώ για την καθιέρωση ονομάτων το Library of Congress Name Authorities και τον Κατάλογο

Καθιερωμένων Ονομάτων Φυσικών Προσώπων της Εθνικής βιβλιοθήκης της Ελλάδας. Τέλος, η ταξινόμηση γίνεται σύμφωνα με το Dewey Decimal Classification, 22nd ed.

Η ΒΚΠ έχει ως σκοπό να υποστηρίξει τα μέλη του ιδρύματος που εξυπηρετεί υποστηρίζοντας το ερευνητικό και επιστημονικό τους έργο. Προσφέρει τις υπηρεσίες της τόσο στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας που υπάγεται, αλλά και στο ευρύτερο κοινό.

Στόχοι της ΒΚΠ είναι:

- Ο συνεχής εμπλουτισμός της συλλογή της.
- Η συλλογή, η συντήρηση, η διαχείριση και η αξιοποίηση της συλλογής βιβλίων, περιοδικών (έντυπων και ηλεκτρονικών), βάσεων δεδομένων και οπτικοακουστικού υλικού.
- Η υποστήριξη των προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και διδακτορικών σπουδών.
- Η ενσωμάτωση των καινοτομιών στο χώρο της επιστήμης.
- Η δημιουργία ενός χώρου (φυσικού και ψηφιακού) διαμορφωμένου κατάλληλα ώστε να παρέχει φιλοξενία στις εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες.
- Η διάθεση εξειδικευμένου προσωπικού.
- Η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού.
- Η διαρκής αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχει.
- Η διάθεση των υπηρεσιών της.
- Η συνεργασία με άλλους φορείς για την ανάπτυξή της.
- Η οργάνωση του υλικού της με βάση τα σύγχρονα πρότυπα αλλά και η ενσωμάτωση των τεχνολογικών εξελίξεων.
- Η συλλογή της βιβλιοθήκης αποτελείται από βιβλία, προπτυχιακές και μεταπτυχιακές εργασίες των φοιτητών του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου, διδακτορικές διατριβές, χάρτες, βάσεις δεδομένων, οπτικοακουστικό υλικό, πληροφοριακό υλικό και ηλεκτρονικές πηγές. Όλα αυτά καλύπτουν θέματα που αφορούν την Διατροφή και Διαιτολογία, την Οικονομία, την Οικολογία, το Περιβάλλον, την Οικιακή Οικονομία, την Γεωγραφία, την Πληροφορική, την Βιολογία, την Βιοχημεία, την Οικονομική Γεωγραφία, την Αστική και Περιφερειακή Ανάπτυξη αλλά και την Διδακτική Ψυχολογία.

Οι κύριες υπηρεσίες που προσφέρει η ΒΚΠ είναι:

- Αναγνωστήριο

- Χρήση Η/Υ
- Ηλεκτρονικός κατάλογος (Οραο) Δανεισμός: όλα τα μέλη ΔΕΠ, ΕΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, διδάσκοντες με ΠΔ 407/80, προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτητές, υποψήφιοι διδάκτορες, απόφοιτοι, διοικητικό προσωπικό του ιδρύματος και όσοι απασχολούνται με σύμβαση εργασίας στο Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο έχουν το δικαίωμα δανεισμού. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να κάνουν εγγραφή στη ΒΚΠ.
- Διαδανεισμός Άρθρων : η ΒΚΠ πραγματοποιεί παραγγελίες άρθρων από άλλες βιβλιοθήκες του εσωτερικού μέσω του Εθνικού Δικτύου Επιστημονικών και Τεχνολογικών Βιβλιοθηκών (ΕΔΕΤΒ) με την υποστήριξη του Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ).
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης (online Περιοδικά, e-books, βάσεις δεδομένων): παρέχεται η δυνατότητα αναζήτησης πρόσβασης σε πλήρη κείμενα άρθρων των ηλεκτρονικών περιοδικών που διαθέτει η ΒΚΠ, για όλους τους χρήστες της.
- ΕΣΤΙΑ: το ιδρυματικό αποθετήριο του ΧΠ όπου συγκεντρώνεται, επεξεργάζεται και διαδίδεται η πνευματική παραγωγή του ιδρύματος
- Σεμινάρια Εκπαίδευσης Χρηστών: πραγματοποιούνται στην έναρξη της ακαδημαϊκού έτους σε πρωτοετείς προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές.
- φωτοτυπικά μηχανήματα (δυνατότητα φωτοτύπησης μέσα στο χώρο της βιβλιοθήκης και μόνο για υλικό που δεν μπορεί να δανειστεί)
- wi-fi.

Επιπρόσθετα, η ΒΚΠ μέσω της ιστοσελίδας που συντηρεί και εμπλουτίζει καθημερινά προσφέρει μια ποικιλία αξιολογημένων πηγών πληροφόρησης σε θέματα που ενδιαφέρουν το κοινό της, αλλά και μια σειρά εργαλείων έρευνας για την υποστήριξη των ερευνητικών αναγκών του.

3.3 Η ΒΚΠ κατά τη διάρκεια της καραντίνας

Η πρώτη ανακοίνωση σύμφωνα με την ΚΥΑ Αριθμ. Δ1α/ΓΠ.οικ. 16838/ΦΕΚ 783 Β/10.3.2020 «Επιβολή του μέτρου της προσωρινής απαγόρευσης λειτουργίας των βρεφονηπιακών και παιδικών σταθμών,

νηπιαγωγείων, σχολικών μονάδων, ανωτάτων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, κέντρων ξένων γλωσσών, φροντιστηρίων και πάσης φύσεως εκπαιδευτικών δομών, φορέων και ιδρυμάτων, δημοσίων και ιδιωτικών, κάθε τύπου και βαθμού της χώρας για το χρονικό διάστημα από 11.3.2020 έως και 24.3.2020» προέβλεπε αναστολή λειτουργίας των Βιβλιοθηκών και αυτό ακολούθησε και η ΒΚΠ¹ του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου.

Από την Τρίτη 7 Ιουλίου 2020 σε εφαρμογή της υπ' αριθμ. Δ1α/ΓΠ.οικ. 33457 «Επιβολή του μέτρου της προσωρινής απαγόρευσης λειτουργίας εκπαιδευτικών δομών του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων από 1 Ιουνίου 2020 έως και τη λήξη του σχολικού, εκπαιδευτικού και ακαδημαϊκού έτους 2019-2020» και της σχετικής εισήγησης της Βιβλιοθήκης προς τις Πρυτανικές Αρχές (η οποία βασίζεται στην πρόταση επαναλειτουργίας του ΣΕΑΒ), η Βιβλιοθήκη είναι ανοικτή για το κοινό μόνο για την κυκλοφορία (δανεισμός και επιστροφή) υλικού και κατά το διάστημα από 8.30 π.μ. έως 4.00 μ.μ., με τους παρακάτω όρους²:

- Παρακαλούνται οι χρήστες που οφείλουν βιβλία από δανεισμό να τα επιστρέψουν το ταχύτερο δυνατό.
- Εντός της Βιβλιοθήκης και μόνο στο χώρο μπροστά από το Γραφείο Εξυπηρέτησης Κοινού, επιτρέπεται να παρευρίσκονται έως δύο (2) χρήστες ταυτόχρονα, με τήρηση της ελάχιστης απόστασης των 2 μέτρων.
- Για τον δανεισμό υλικού, οι χρήστες οφείλουν να συμπληρώνουν το ηλεκτρονικό «Αίτημα Δανεισμού στη ΒΚΠ του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου», το οποίο είναι διαθέσιμο στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης.
- Οι χρήστες προσέρχονται στη Βιβλιοθήκη μόνο όταν λάβουν απαντητικό μήνυμα ότι το/τα τεκμήριο/α είναι έτοιμο/α προς παράδοση, ώστε να αποφεύγονται περιττές μετακινήσεις.

¹http://www.library.hua.gr/index.php/nea/552-%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CF%83%CF%84%CE%BF%CE%BB%CE%AE-%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1%CF%82-%CE%B2%CE%BA%CF%80_covid-19

²<http://www.library.hua.gr/index.php/nea/574-%CE%B5%CF%80%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1-%CE%B2%CE%BA%CF%80-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CE%B4%CE%B1%CE%BD%CE%B5%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CF%81%CE%BF%CF%86%CE%AD%CF%82>

- Τεκμήρια που επιστρέφονται, θα απομονώνονται για τρεις (3) ημέρες πριν επανατοποθετηθούν στο ράφι, και είναι διαθέσιμα για δανεισμό.
- Επιστροφές συγγραμμάτων Ευδόξου γίνονται δεκτές.
- Οι υποψήφιοι διδάκτορες, που υποχρεούνται σύμφωνα με τον κανονισμό της ΒΚΠ να παραδώσουν το έντυπο της διατριβής τους επικοινωνούν με τη ΒΚΠ τηλεφωνικά και με e-mail ώστε να οριστεί συγκεκριμένη ημέρα και ώρα παραλαβής.
- Σε αυτή τη φάση λειτουργίας, δεν επιτρέπεται:
 - -η ελεύθερη πρόσβαση στα ράφια,
 - -η χρήση της Βιβλιοθήκης ως αναγνωστήριο,
 - -η χρήση των Η/Υ,
 - -η χρήση των φωτοτυπικών μηχανημάτων.
- Συνιστάται να γίνεται απολύμανση των χεριών κατά την είσοδο στο χώρο (διατίθεται απολυμαντικό υγρό).
- Είναι απαραίτητη η χρήση μάσκας και γαντιών μιας χρήσης.

Η Βιβλιοθήκη συνεχίζει να εξυπηρετεί και με ηλεκτρονικά μέσα στην προσπάθειά της να ικανοποιεί όσο το δυνατόν περισσότερα αιτήματα, απομακρυσμένα.

Κάνοντας έναν σύντομο απολογισμό στο έργο της ΒΚΠ από τον Μάρτιο 2020 έως τον Αύγουστο 2020 όπου το προσωπικό της ΒΚΠ εργάζονταν εξ αποστάσεως και εκ περιτροπής, καταγράφονται τα εξής από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης:

❖ **Εμπλουτισμός Συλλογής**

○ **Νέο υλικό**

Από τον Μάρτιο που η δυσάρεστη συγκυρία με την πανδημία οδήγησε στο να λειτουργεί η ΒΚΠ με διαφορετικό καθεστώς, και μακριά από το κοινό της- όσον αφορά τη φυσική του παρουσία στο χώρο της λόγω των μέτρων κατά της πανδημίας- το προσωπικό προσπάθησε να αντιμετωπίσει την περίοδο αυτή ως μια δημιουργική ευκαιρία εμπλουτισμού της συλλογής με υλικό που προέρχεται από δωρεές/ανταλλαγές κ.λπ.

Έτσι από τον Μάρτιο -Αύγουστο συνολικά καταλογογραφήθηκαν και καταχωρήθηκαν στο πληροφοριακό σύστημα της ΒΚΠ **1134** βιβλία εκ των οποίων τα **211** αποτελούν μοναδικά αποκτήματα στο σύνολο των βιβλιοθηκών του συνεργατικού σχήματος ILSaS που μετέχει η Βιβλιοθήκη.

- **Ηλεκτρονική πρόσβαση σε βιβλία των WWF, ΚΕΠΕ, ΕΚΚΕ**

Το προσωπικό της ΒΚΠ μέσω τηλεργασίας και εκ περιτροπής απασχόλησης στο φυσικό της περιβάλλον, όλο αυτό το διάστημα της αντιμετώπισης της πανδημίας, εκτός των άλλων εργασιών, διερεύνησε, επεξεργάστηκε και καταχώρησε στις βιβλιογραφικές εγγραφές του πληροφοριακού μας συστήματος που αντιστοιχούν σε ελληνικούς τίτλους που διαθέτει η συλλογή μας από συγκεκριμένους φορείς, το ηλεκτρονικό τους περιεχόμενο, όπου αυτό ήταν ελεύθερα διαθέσιμο για πρόσβαση.

Έτσι, όσοι/ες ενδιαφέρονται για βιβλία των φορέων **WWF, ΚΕΠΕ, και ΕΚΚΕ**, κατά την αναζήτησή τους στον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης μας, έχουν τη δυνατότητα να δουν -σε όσα υπάρχει- και την ηλεκτρονική έκδοσή του.

- **Κατάλογος**

Όλες οι εγγραφές που αντιστοιχούν στα νέα βιβλία που καταχωρήθηκαν έχουν υποστεί πλήρη επεξεργασία σύμφωνα με τις πολιτικές καταλογογράφησης που εφαρμόζουν οι βιβλιοθήκες-μέλη του συνεργατικού σχήματος ILSaS του ΣΕΑΒ, καθώς και την καταγραφή και επικοινωνία στους υπευθύνους των προς συγχώνευση εγγραφών.

- ❖ **Υποστήριξη εξ αποστάσεως εκπαίδευσης**

Από την πρώτη στιγμή που εφαρμόστηκε η αναστολή λειτουργίας του φυσικού χώρου της ΒΚΠ, συγκροτήθηκε εγχειρίδιο χρήσης των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης οι οποίοι είναι προσπελάσιμοι με το καθεστώς ανοικτής πρόσβασης. Το Εγχειρίδιο έχει τίτλο «Υποστήριξη εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης», έχει δύο εκδόσεις και βρίσκεται στη σελίδα της ΒΚΠ.

- ❖ **Δωρεές - Ανταλλαγές**

Η ΒΚΠ αποδέχτηκε –με όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας και πάντα σύμφωνα με τους κανονισμούς- δωρεές βιβλίων από ιδιώτες, Οργανισμούς, μέλη της ακαδημαϊκής μας κοινότητας, και άλλες

βιβλιοθήκες. Ενδεικτικά αναφέρεται η δωρεά της Βιβλιοθήκης του Παντείου Πανεπιστημίου (138 βιβλία), της Βιβλιοθήκης της Γενικής Γραμματείας Ενημέρωσης και Επικοινωνίας (44 βιβλία) καθώς και τη δωρεά του Ομότιμου Καθηγητή του ΑΠΘ κ.Μ.Μυρίδη (111 βιβλία και άτλαντες). Το υλικό είναι καταχωρημένο ήδη στον ηλεκτρονικό κατάλογο.

Παράλληλα η ΒΚΠ διέθεσε υλικό σε άλλες βιβλιοθήκες με τις οποίες συνεργάζεται όπως π.χ. στη Βιβλιοθήκη του Παντείου Πανεπιστημίου (37 βιβλία), στη Βιβλιοθήκη του Γεωπονικού Πανεπιστημίου (27 βιβλία), στη Βιβλιοθήκη της ΕΛΣΤΑΤ (26 βιβλία), στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πειραιώς (23 βιβλία).

❖ Τηλεκπαιδεύσεις

Κατά τη διάρκεια ισχύος των ΚΥΑ που απέκλειαν τη φυσική παρουσία του κοινού στους χώρους του ιδρύματος και της ΒΚΠ, διοργανώθηκαν τηλεκπαιδεύσεις αναφορικά με την ενημέρωση του κοινού για:

- Χρήση της ΒΚΠ και των υπηρεσιών πληροφόρησης που διαθέτει.
- Οδηγίες κατάθεσης εργασιών στο Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ
- Αποφυγή Λογοκλοπής/Χρήση Αναφορών

Έως τη Δευτέρα 1 Μαρτίου 2021, η Βιβλιοθήκη θα εξακουληθήσει να εξυπηρετεί τους χρήστες της μόνο ηλεκτρονικά (εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση), από 8:30πμ – 4μμ³. Τη Δευτέρα 7.4.21 ανακοινώνεται η λειτουργία της ΒΚΠ κατά το διάστημα από 8.30 π.μ. έως 4.00 μ.μ., εγκαινιάζοντας το Ηλεκτρονικό Αίτημα για δανεισμό και με τους παρακάτω όρους⁴:

³<http://www.library.hua.gr/index.php/nea/605-%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1-%CE%B2%CE%BA%CF%80-%CE%AD%CF%89%CF%82-1-3-21>

⁴http://www.library.hua.gr/index.php/nea/611-%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1-%CE%B2%CE%BA%CF%80_7-4-21

❖ **Επιτόπιες Υπηρεσίες**

○ **Χώροι ΒΚΠ**

Το αναγνωστήριο, η ελεύθερη πρόσβαση στα ράφια, οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, και όλοι οι χώροι της βιβλιοθήκης παραμένουν **κλειστοί για το κοινό**.

○ **Εύδοξος**

Επιστροφές συγγραμμάτων Ευδόξου πραγματοποιούνται κατόπιν συνεννόησης (τηλ.: 210-9549334, 210-9549169)

○ **Δανεισμός υλικού**

Δανεισμοί πραγματοποιούνται μόνο σε έκτακτες περιπτώσεις σε χρήστες μέλη της ΒΚΠ όπου δεν μπορούν να προσεγγίσουν με διαφορετικό τρόπο τη χρήσιμη για αυτούς πληροφορία.

Για τον δανεισμό υλικού, οι χρήστες οφείλουν να συμπληρώνουν το ηλεκτρονικό «Αίτημα Δανεισμού στη ΒΚΠ του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου», το οποίο είναι διαθέσιμο στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης, εφόσον έχουν αναζητήσει το υλικό τους στον ηλεκτρονικό κατάλογο της ΒΚΠ (https://opac.seab.gr/search~S27*gre)

(Σημείωση: **Για τους πρωτοετείς φοιτητές:** Υπενθυμίζουμε ότι δικαίωμα δανεισμού έχουν όσοι έχουν λάβει την ακαδημαϊκή τους ταυτότητα και έχουν αποστείλει στη ΒΚΠ συμπληρωμένη την "Εγγραφή Μέλους στην ΒΚΠ" από την σελίδα μας).

Οι χρήστες προσέρχονται στη Βιβλιοθήκη μόνο όταν λάβουν απαντητικό μήνυμα ότι το/τα τεκμήριο/α είναι έτοιμο/α προς παράδοση, ώστε να αποφεύγονται περιττές μετακινήσεις.

Τεκμήρια που επιστρέφονται, θα απομονώνονται για τρεις (3) ημέρες πριν επαναποθετηθούν στο ράφι, και είναι διαθέσιμα για δανεισμό.

❖ **Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες**

○ **Κατάθεση εργασιών στο Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ**

Η κατάθεση εργασιών πραγματοποιείται μέσω της εφαρμογής Πύλης Φοιτητών (thesis.hua.gr) και εφόσον οι φοιτητές/τριες ενημερωθούν με ηλεκτρονικό μήνυμα από την γραμματεία τους στον ιδρυματικό τους λογαριασμό. Κατόπιν της υποβολής ακολουθεί η έγκριση από το προσωπικό της ΒΚΠ και κατόπιν επεξεργασίας της η εργασία ανεβαίνει στην ΕΣΤΙΑ. Οποιαδήποτε έγγραφα απαιτούνται για την ενημέρωση των γραμματειών, αυτά, αποστέλλονται εσωτερικά, με ηλεκτρονικό τρόπο, χωρίς τη μεσολάβηση του φοιτητή/τριας. Οι υποψήφιοι/ες διδάκτορες, που υποχρεούνται σύμφωνα με τον κανονισμό της ΒΚΠ να παραδώσουν το **έντυπο της διατριβής** τους επικοινωνούν με τη ΒΚΠ τηλεφωνικά και με e-mail ώστε να οριστεί συγκεκριμένη ημέρα και ώρα παραλαβής.

- **Υποστήριξη εξ αποστάσεως εκπαιδευτικού έργου**

Προκειμένου να υποστηριχθεί το εκπαιδευτικό και ερευνητικό έργο των μελών του διδακτικού προσωπικού, αλλά και των φοιτητών, η ΒΚΠ έχει προχωρήσει από την αρχή της πανδημίας στη σύνταξη σχετικού οδηγού ο οποίος περιλαμβάνει ανά ενότητες τις πηγές ενδιαφέροντος. Η 3^η έκδ. του Οδηγού βρίσκεται στην αρχική σελίδα της ΒΚΠ (www.library.hua.gr)

- **Σεμινάρια Εκπαίδευσης Χρηστών**

Η ΒΚΠ θα παρέχει στους πρωτοετείς προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές μέσω της εφαρμογής Google Meet σεμινάρια εκπαίδευσης στη χρήση της σε διάφορες θεματικές ενότητες ενδιαφέροντος (π.χ. χρήση της ΒΚΠ, κατάθεση εργασιών, κ.λπ.).

- **Χρήση ηλεκτρονικών πηγών**

Η απομακρυσμένη πρόσβαση στις συνδρομητικές από το ίδρυμά μας ηλεκτρονικές πηγές γίνεται με τη χρήση του ιδρυματικού σας λογαριασμού και τη χρήση vrn. Οι ηλεκτρονικές πηγές είναι διαθέσιμες μέσω της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης (www.library.hua.gr).

Για οποιοδήποτε ζήτημα σχετικά με τις ηλεκτρονικές πηγές μπορείτε να επικοινωνείτε με το προσωπικό της ΒΚΠ.

- **Νέα Βιβλία**

Το προσωπικό της ΒΚΠ επεξεργάζεται και καταχωρεί στο πληροφοριακό μας σύστημα καθημερινά ικανό αριθμό βιβλίων. Οι τίτλοι αυτοί αποστέλλονται μηνιαίως με τη μορφή ενημέρωσης.

- ο **Επικοινωνία**

Τα κανάλια επικοινωνίας της ΒΚΠ είναι στη διάθεσή σας:

- τηλ.: 210-9549334-335, 210-9549169-170 (8.00 πμ – 4.00 μμ)

- e-mail: library@hua.gr

-Helpdesk: Ρωτήστε μας > Ρωτήστε έναν Βιβλιοθηκονόμο (<http://library-helpdesk.hua.gr/>)

- Facebook

Τον Οκτώβριο και συγκεκριμένα από Τρίτη 12.10 και με το ίδιο ωράριο λειτουργίας η ΒΚΠ εγκαινιάζει το ηλεκτρονικό Αίτημα Κράτησης Θέσης Αναγνωστηρίου ΒΚΠ⁵ . Συγκεκριμένα:

- ❖ **Επιτόπιες Υπηρεσίες**

- ο **Αναγνωστήριο**

Η χρήση του αναγνωστηρίου γίνεται με τη μέθοδο των προγραμματισμένων ραντεβού. Τα ραντεβού θα είναι για τα δίωρα: 9.00-11.00, 11.30-13.30, 14.00-16.00. Μπορείτε να κλείσετε το ραντεβού σας εδώ: Αίτημα Κράτησης Θέσης Αναγνωστηρίου ΒΚΠ (Η φόρμα βρίσκεται και στον ιστότοπο της ΒΚΠ). Ο χρήστης μπορεί να μελετήσει εντός του χώρου δικά του βιβλία και περιορισμένο υλικό της βιβλιοθήκης, έως 5 τεκμήρια, τα οποία έχει αιτηθεί πριν από την είσοδό του/της σε αυτήν, κατά τη συμπλήρωση της απαιτούμενης φόρμας ραντεβού. Σε αυτή τη φάση λειτουργίας η ΒΚΠ διαθέτει 17 θέσεις (1 σε κάθε τραπέζι του αναγνωστηρίου). Οι χρήστες προσέρχονται στη Βιβλιοθήκη **μόνο όταν λάβουν απαντητικό μήνυμα** από το προσωπικό της ΒΚΠ, ώστε να αποφεύγονται περιττές μετακινήσεις.

⁵http://www.library.hua.gr/index.php/nea/635-%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1-%CE%B2%CE%BA%CF%80_%CE%BF%CE%BA%CF%84%CF%8E%CE%B2%CF%81%CE%B9%CE%BF%CF%82-2021

Κατά την αποχώρησή τους οι χρήστες επιστρέφουν τα βιβλία στο γραφείο δανεισμού όπου και τοποθετούνται σε 3ήμερη υποχρεωτική καραντίνα.

Κατά την παραμονή στο αναγνωστήριο οι χρήστες δεν αλλάζουν θέση, δεν μετακινούν καρέκλες/τραπέζια, δεν κλείνουν τα παράθυρα, και δεν αφαιρούν τη μάσκα προστασίας. Υπενθυμίζουμε ότι δεν επιτρέπεται η κατανάλωση καφέ και φαγητού στο χώρο της ΒΚΠ.

Στους χρήστες που κλείνουν θέση ανάγνωσης δεν θα παρέχεται πληροφοριακή υποστήριξη από το προσωπικό (η πληροφοριακή εξυπηρέτηση παρέχεται ήδη αποκλειστικά ηλεκτρονικά) για την αποφυγή άσκοπων μετακινήσεων μέσα στο χώρο.

- **Βιβλιοστάσια**

Η αναζήτηση του υλικού στα βιβλιοστάσια θα γίνεται μόνο από το προσωπικό.

Η/Υ, θυρίδες ασφαλείας και φωτοτυπικά μηχανήματα δεν χρησιμοποιούνται σε αυτή τη φάση λειτουργίας της ΒΚΠ. Οι χρήστες μπορούν να φέρουν τις δικές τους ηλεκτρονικές συσκευές (π.χ. laptop, tablet).

- **Δανεισμός υλικού**

Για τον δανεισμό υλικού, οι χρήστες οφείλουν να συμπληρώνουν το ηλεκτρονικό «Αίτημα Δανεισμού στη ΒΚΠ του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου» το οποίο είναι διαθέσιμο στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης, εφόσον έχουν αναζητήσει το υλικό τους στον ηλεκτρονικό κατάλογο της ΒΚΠ .

(Σημείωση: **Για τους πρωτοετείς φοιτητές:** Υπενθυμίζουμε ότι δικαίωμα δανεισμού έχουν όσοι έχουν λάβει την ακαδημαϊκή τους ταυτότητα και έχουν αποστείλει στη ΒΚΠ συμπληρωμένη την "Εγγραφή Μέλους στην ΒΚΠ" από την σελίδα μας).

Οι χρήστες προσέρχονται στη Βιβλιοθήκη **μόνο όταν λάβουν απαντητικό μήνυμα** ότι το/τα τεκμήριο/α είναι έτοιμο/α προς παράδοση, ώστε να αποφεύγονται περιττές μετακινήσεις.

Τεκμήρια που επιστρέφονται, θα απομονώνονται για τρεις (3) ημέρες πριν επανατοποθετηθούν στο ράφι, και είναι διαθέσιμα για δανεισμό.

❖ Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

○ Κατάθεση εργασιών στο Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ

Η κατάθεση εργασιών πραγματοποιείται μέσω της εφαρμογής Πύλης Φοιτητών και εφόσον οι φοιτητές/τριες ενημερωθούν με ηλεκτρονικό μήνυμα από την γραμματεία τους στον ιδρυματικό τους λογαριασμό. Κατόπιν της υποβολής ακολουθεί η έγκριση από το προσωπικό της ΒΚΠ και κατόπιν επεξεργασίας της η εργασία ανεβαίνει στην ΕΣΤΙΑ. Οποιαδήποτε έγγραφα απαιτούνται για την ενημέρωση των γραμματειών, αυτά, αποστέλλονται εσωτερικά, με ηλεκτρονικό τρόπο, χωρίς τη μεσολάβηση του φοιτητή/τριας. Οι υποψήφιοι/ες διδάκτορες, που υποχρεούνται σύμφωνα με τον κανονισμό της ΒΚΠ να παραδώσουν το **έντυπο της διατριβής** τους επικοινωνούν με τη ΒΚΠ τηλεφωνικά και με e-mail ώστε να οριστεί συγκεκριμένη ημέρα και ώρα παραλαβής. Δείτε εδώ τις Οδηγίες

○ Υποστήριξη εξ αποστάσεως εκπαιδευτικού έργου

Προκειμένου να υποστηριχθεί το εκπαιδευτικό και ερευνητικό έργο των μελών του διδακτικού προσωπικού, αλλά και των φοιτητών, η ΒΚΠ έχει προχωρήσει από την αρχή της πανδημίας στη σύνταξη σχετικού οδηγού ο οποίος περιλαμβάνει ανά ενότητες τις πηγές ενδιαφέροντος. Η 3^η έκδ. του Οδηγού βρίσκεται στην αρχική σελίδα της ΒΚΠ.

○ Σεμινάρια Εκπαίδευσης Χρηστών

Η ΒΚΠ θα παρέχει στους πρωτοετείς προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές μέσω της εφαρμογής Google Meet σεμινάρια εκπαίδευσης στη χρήση της σε διάφορες θεματικές ενότητες ενδιαφέροντος (π.χ. χρήση της ΒΚΠ, κατάθεση εργασιών, κ.λπ.).

○ Χρήση ηλεκτρονικών πηγών

Η απομακρυσμένη πρόσβαση στις συνδρομητικές από το ίδρυμά μας ηλεκτρονικές πηγές γίνεται με τη χρήση του ιδρυματικού λογαριασμού και τη χρήση vrn. Οι ηλεκτρονικές πηγές είναι διαθέσιμες μέσω της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης.

Για οποιοδήποτε ζήτημα σχετικά με τις ηλεκτρονικές πηγές μπορείτε να επικοινωνείτε με το προσωπικό της ΒΚΠ.

○ Νέα Βιβλία/Δημοσιεύσεις ερευνητών/τριών ιδρύματος

Το προσωπικό της ΒΚΠ επεξεργάζεται και καταχωρεί στο πληροφοριακό μας σύστημα καθημερινά ικανό αριθμό βιβλίων. Οι τίτλοι αυτοί αποστέλλονται μηνιαίως με τη μορφή ενημέρωσης.

Επιπλέον, μηνιαία η ΒΚΠ εκδίδει δελτίο με τους τίτλους των ερευνητικών δημοσιεύσεων μελών του ιδρύματος στη β/δ SCOPUS και στον εκδ.οίκο MDPI με τον οποίο έχει συμφωνία έκπτωσης στα κόστη δημοσίευσης με ανοικτή πρόσβαση.

Με την ανακοίνωση της 3.4. άρθηκε η συμπλήρωση ηλεκτρονικής φόρμας για το αναγνωστήριο και το δανεισμό και η ΒΚΠ ξεκίνησε την προ covid-19 λειτουργία της με τις ισχύουσες όμως σε κάθε περίπτωση υγειονομικές διατάξεις⁶.

Κεφάλαιο 4. Έρευνα- αποτελέσματα

4.1 Είδη έρευνας

- **Ποιοτική έρευνα**

Η ποιοτική έρευνα έχει ως στόχο τη «διερεύνηση και κατανόηση σε βάθος των κοινωνικών φαινομένων» (Νομικού, 2016). Με την ποιοτική έρευνα δίνονται απαντήσεις σε ερωτήματα όπως το «Γιατί;» και το «Πώς;». Ερευνούνται δηλαδή αναπαραστάσεις, αντιλήψεις, στάσεις, κίνητρα, αλλά και ο τρόπος συμπεριφοράς των ατόμων. «Στόχος της ποιοτικής διερεύνησης είναι η ολιστική κατανόηση μιας στάσης ή μιας συμπεριφοράς αλλά η ολιστική κατανόηση διερευνώντας την εμπειρία των ατόμων και τα υποκειμενικά νοήματα που τη συγκροτούν» (Νομικού, 2016).

⁶<http://www.library.hua.gr/index.php/nea/682-%CF%87%CF%89%CF%81%CE%AF%CF%82-%CF%83%CF%85%CE%BC%CF%80%CE%BB%CE%AE%CF%81%CF%89%CF%83%CE%B7-%CF%86%CF%8C%CF%81%CE%BC%CE%B1%CF%82-%CE%B7-%CE%B5%CE%AF%CF%83%CE%BF%CE%B4%CE%BF%CF%82-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%BF-%CE%B4%CE%B1%CE%BD%CE%B5%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82-%CF%83%CF%84%CE%B7-%CE%B2%CE%BA%CF%80>

Τα βήματα διεξαγωγής μιας ποιοτικής έρευνας είναι τα εξής:

- Προσδιορισμός του ερευνητικού σκοπού – φαινομένου και των στόχων της έρευνας.
- Βιβλιογραφική επισκόπηση.
- Επεξεργασία των θεωρητικών προσεγγίσεων.
- Διατύπωση ερευνητικών ερωτημάτων.
- Επιλογή μιας ή περισσότερων μεθόδων παραγωγής δεδομένων.
- Κατάλληλη προετοιμασία για την πρόσβαση στην ερευνητική περιοχή.
- Επιλογή στρατηγικής δειγματοληψίας ποιοτικής έρευνας.
- Εκτίμηση πρακτικών ζητημάτων και ενδεχόμενων προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν.
- Επιλογή των τρόπων ανάλυσης δεδομένων.
- Πρακτικές βλέψεις για το είδος της θεωρητικής μορφής την οποία θα λάβουν τα αποτελέσματα.
- Σκέψεις για τους τρόπους δημοσιοποίησης των ερευνητικών ευρημάτων.

- **Ποσοτική έρευνα**

Η ποσοτική έρευνα διερευνά με συστηματικό τρόπο τα φαινόμενα με αριθμητικά δεδομένα και στατιστικές μεθόδους με στόχο την ανακάλυψη των αιτιών της αλλαγής των κοινωνικών φαινομένων, καταλήγοντας σε γενικεύσεις μέσω ερευνητικών υποθέσεων. Το άτομο που πραγματοποιεί μια ποσοτική έρευνα συλλέγει δείγμα από μία ομάδα του πληθυσμού μέσω ενός ερωτηματολογίου, έτσι ώστε να υπάρξουν έγκυρα και επιστημονικά αποτελέσματα. Τα βήματα διεξαγωγής μιας ποσοτικής έρευνας είναι τα εξής:

- Μελέτη παρόμοιων ερευνών που έχουν διεξαχθεί στο παρελθόν.
- Δημιουργία μιας υπόθεσης - ερωτήματος προς έρευνα.
- Δημιουργία ερωτηματολογίου με σκοπό τον έλεγχο της υπόθεσης.
- Διαμοιρασμός ερωτηματολογίου.
- Στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων.
- Απάντηση στην υπόθεση- ερώτημα της έρευνας.
- Εξέταση για πιθανότητα γενίκευσης των δεδομένων της έρευνας.

- Διαφορές ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας

-

Ποσοτική έρευνα	Ποιοτική έρευνα
Επικεντρώνεται στη δοκιμή θεωριών και υποθέσεων	Εστιάζει στην εξερεύνηση ιδεών και στη διατύπωση μιας θεωρίας ή μιας υπόθεσης
Αναλύεται μέσω μαθηματικών και στατιστικής ανάλυσης	Αναλύεται με περίληψη, κατηγοριοποίηση και ερμηνεία
Εκφράζεται κυρίως σε αριθμούς, γραφήματα και πίνακες	Εκφράζεται κυρίως με λόγια
Απαιτεί πολλούς ερωτηθέντες	Απαιτεί λίγους ερωτηθέντες
Ερωτήσεις κλειστού τύπου (πολλαπλής επιλογής).	Ερωτήσεις ανοιχτού τύπου
Βασικοί όροι: δοκιμή, μέτρηση, αντικειμενικότητα, δυνατότητα αναπαραγωγής	Βασικοί όροι: κατανόηση, πλαίσιο, πολυπλοκότητα, υποκειμενικότητα

4.2 Η έρευνα

Η παρούσα έρευνα ανήκει στο είδος της ποσοτικής έρευνας. Σύμφωνα με τον τρόπο γραφής αυτής έγινε αναζήτηση σε παρόμοιες πρόσφατες έρευνες, δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο και μοιράστηκε. Τέλος πραγματοποιήθηκε αναλυτική παρουσίαση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου, ενώ ακολουθεί η καταγραφή των συμπερασμάτων της έρευνας.

4.3. Αναλυτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων

Στα πλαίσια της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο δημοσιεύτηκε ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της ΒΚΠ του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου. Το χρονικό διάστημα που δόθηκε στην ακαδημαϊκή κοινότητα του ιδρύματος να πάρει μέρος στην έρευνα ήταν από τις 3 Μαΐου έως τις 20 Μαΐου 2022. Το ερωτηματολόγιο απευθύνονταν στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας του ιδρύματος. Το ερωτηματολόγιο ήταν ανώνυμο και δεν προέβλεπε προσωπικά στοιχεία. Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε σε πλατφόρμα του GoogleForms και αποτελείται από δεκαεπτά (17) ερωτήσεις κλειστού τύπου. Ο αριθμός απαντήσεων που συγκεντρώθηκαν είναι τριάντα-ένα (31).

Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι διαμοιρασμένες σε τέσσερις (4) ενότητες:

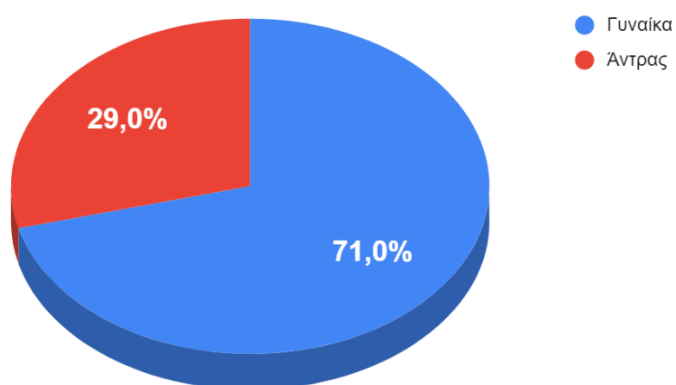
1. Δημογραφικά στοιχεία (4 ερωτήσεις)
2. Πριν την πανδημία (2 ερωτήσεις)
3. Κατά τη διάρκεια της καραντίνας (4 ερωτήσεις)
4. Κατά την περίοδο της πανδημίας (7 ερωτήσεις)

Στόχος της δημιουργίας ενοτήτων είναι η οργανωμένη και ομαλή ροή των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου. Ακολουθεί αναλυτική παρουσίαση των ενοτήτων αυτών.

Ενότητα 1. Δημογραφικά στοιχεία

Οι ερωτήσεις της ενότητας αυτής σκοπό έχουν να καταγράψουν τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων στην έρευνα (φύλο, ηλικία, ιδιότητα, τμήμα). Ειδικότερα, σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν το 71% του συνόλου είναι γυναίκες (22) και το 29% αποτελούν οι άντρες(9).

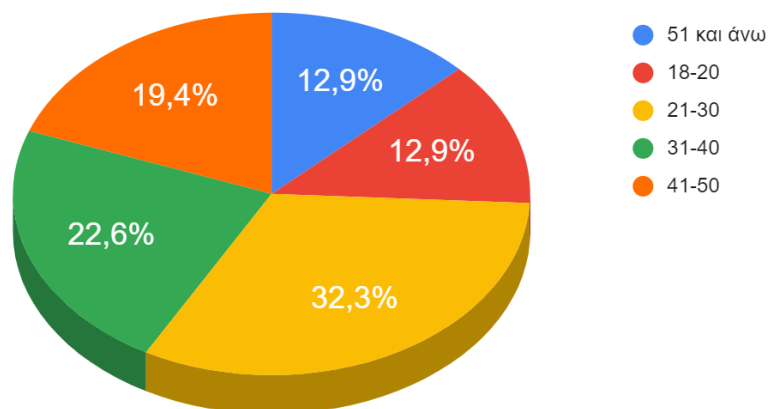
1. Φύλο



Διάγραμμα 1. Φύλο

Ακολουθεί η ερώτηση 2 η οποία αφορά την ηλικία των ατόμων. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν μεγαλύτερη συμμετοχή έδειξαν άτομα των ηλικιών 21-30 (32,3%). Η αμέσως επόμενη ομάδα είναι των ατόμων ηλικίας 31-40 (22,6%). Σε ποσοστό 19,4% βρίσκονται άτομα που έχουν ηλικία 41-50. Τέλος, σε ποσοστό 12,9% αριθμούνται εξίσου άτομα των ηλικιών 18-20 αλλά και 51 και άνω.

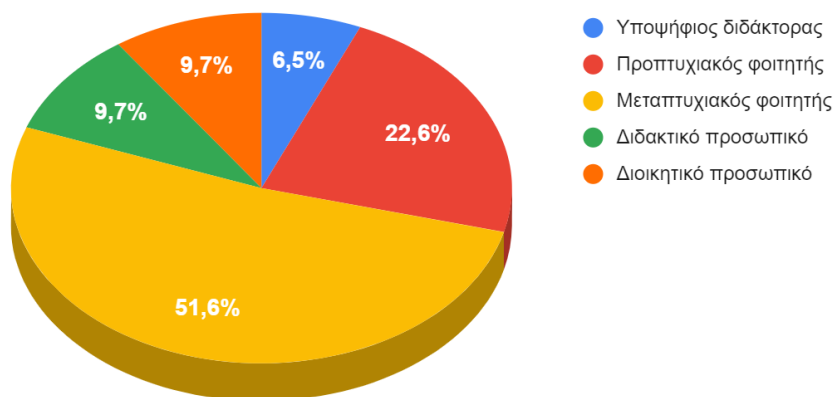
2. Ηλικία



Διάγραμμα 2. Ερώτηση 2

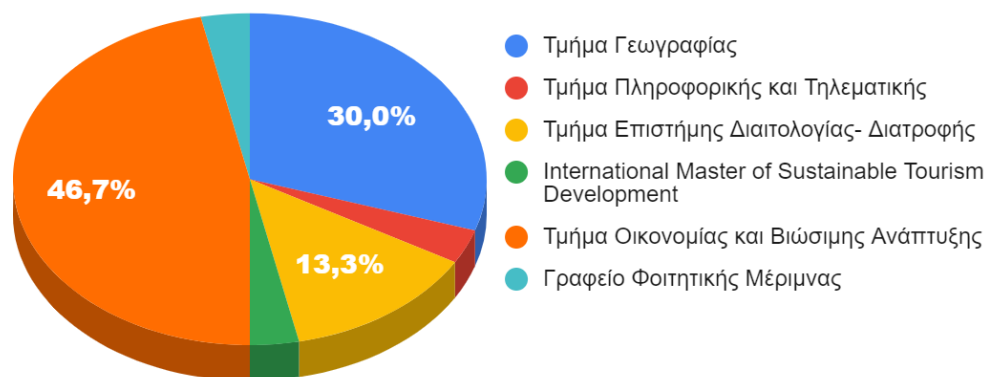
Η ερώτηση 3 διερευνά την ιδιότητα του κάθε ατόμου που πήρε μέρος στην έρευνα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα το μεγαλύτερο μέρος των ατόμων (16) σε ποσοστό 51,6% είναι μεταπτυχιακοί φοιτητές, ενώ ακολουθούν με ποσοστό 22,6% προπτυχιακοί (7). Στη συνέχεια παρατηρούμε ισόβαθμα αποτελέσματα με ποσοστό 9,7% μέλη του διοικητικού και του διδακτικού προσωπικού (3). Στην έρευνα παρατηρείται ελάχιστη συμμετοχή των υποψηφίων διδακτόρων (1).

3. Ιδιότητα



Διάγραμμα 3. Ερώτηση 3

Στην ερώτηση 4 ζητάμε το Τμήμα στο οποίο βρίσκονται οι ερωτηθέντες του ερωτηματολογίου. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν το 46,7% αποτελούν 14 άτομα του Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης, το 0,3% έπεται με 1 άτομο του Γραφείου Φοιτητικής Μέριμνας, το 30% ακολουθεί με 9 άτομα του Τμήματος Γεωγραφίας και το 13,3% ολοκληρώνουν 4 άτομα του Τμήματος Επιστήμης Διατροφής- Διατροφής.



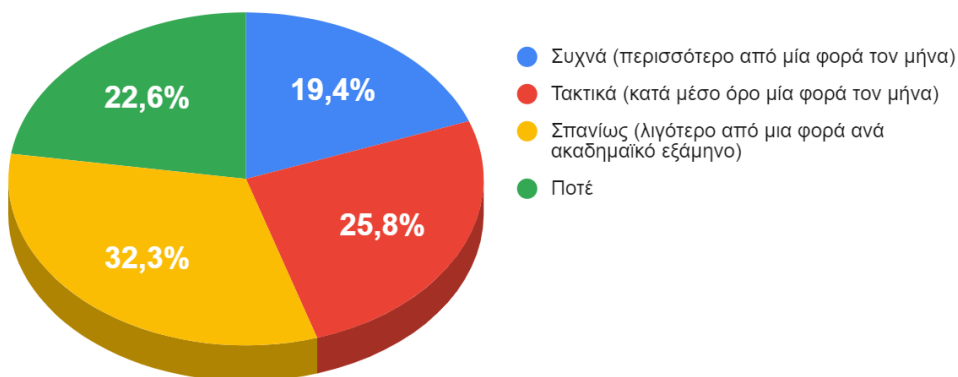
Διάγραμμα 4. Ερώτηση 4

Ενότητα 2. Πριν την πανδημία

Σε αυτή την ενότητα καταγράφουμε πληροφορίες που προκύπτουν από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων σχετικά με την κατάσταση στη βιβλιοθήκη προ της πανδημίας.

Η ερώτηση 5, όπως αριθμείται στο ερωτηματολόγιο αφορά τη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης από τους χρήστες πριν την έναρξη της πανδημίας. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν ένα ποσοστό 22,6% δε χρησιμοποιούσε «ποτέ» τη βιβλιοθήκη. Με κάποια διαφορά ακολουθούν οι χρήστες που επισκέπτονταν «σπανίως» (λιγότερο από μία φορά ανα ακαδημαϊκό εξάμηνο) τη βιβλιοθήκη με ποσοστό 32,3%. Ακολουθεί ένα μέρος χρηστών με ποσοστό 25,8% οι οποίοι χρησιμοποιούν «τακτικά» το χώρο της βιβλιοθήκης (κατά μέσο όρο μία φορά το μήνα). Σε ποσοστό 19,4% συγκεντρώθηκαν απαντήσεις των χρηστών οι οποίοι επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη «συχνά» (περισσότερο από μία φορά το μήνα).

5. Πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης προ της πανδημίας;



Διάγραμμα 5. Ερώτηση 5

Στην ερώτηση 6 ζητείται η άποψη των χρηστών μέσα από διάφορα υποερωτήματα.

Το πρώτο υποερωτήμα είναι αν οι υπηρεσίες που προσέφερε η βιβλιοθήκη προ της πανδημίας ήταν επαρκείς. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που λάβαμε, δύο (2) εκ των ερωτηθέντων απάντησαν «Λίγο».

Σε μεγαλύτερο αριθμό των οκτώ (8) απαντήσεων οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ήταν «Αρκετά» επαρκείς. Ακολουθούν εννιά (9) χρήστες οι οποίοι έδωσαν την απάντηση «Πολύ» και δώδεκα (12) άτομα επέλεξαν «Πάρα πολύ».

Το δεύτερο υποερωτήμα αφορά το κατά πόσο ικανοποιητική ήταν η ποιότητα των υπηρεσιών. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν παρατηρούμε ότι τρεις (3) χρήστες σημείωσαν την επιλογή «Λίγο». Ακολουθούν επτά (7) με την επιλογή «Αρκετά». Στη συνέχεια ένα σύνολο των οκτώ (8) χρηστών πιστεύουν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης ήταν «Πολύ» ικανοποιητική. Τέλος, δεκατρείς (13) χρήστες επιλέγουν την απάντηση «Πάρα πολύ».

Το τρίτο υποερωτήμα είναι το κατά πόσο εξυπηρετικό ήταν το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα ένας (1) εκ των τριάντα ενός (31) ερωτηθέντων δήλωσε ότι το προσωπικό ήταν «Λίγο» εξυπηρετικό. Σε αριθμό των έντεκα (11) απαντήσεων καταγράφουμε ότι το προσωπικό υπήρξε

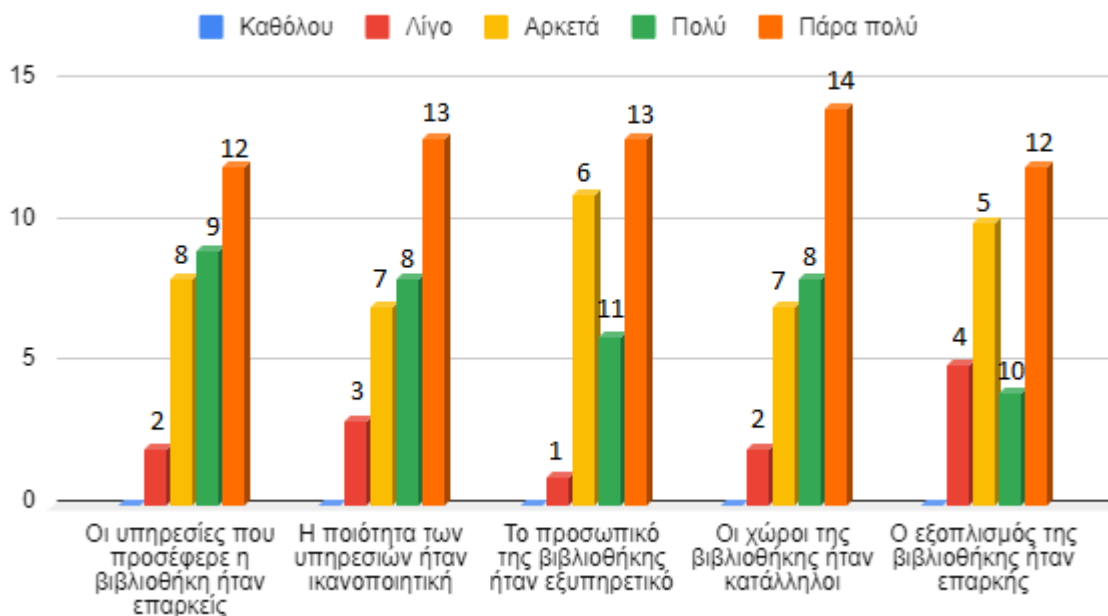
«Αρκετά» εξυπηρετικό στο χώρο της βιβλιοθήκης. Τέλος, οι υπόλοιποι δεκατρείς (13) χρήστες επέλεξαν την απάντηση «Πάρα πολύ».

Το τέταρτο υποερώτημα σχετίζεται με την καταλληλότητα του χώρου της βιβλιοθήκης. Σε αυτό το υποερώτημα υπάρχουν δύο (2) χρήστες οι οποίοι επέλεξαν την απάντηση «Λίγο». Σε αριθμό των επτά (7) χρηστών ανέρχεται η απάντηση «Αρκετά». Ακολουθούν οι οκτώ(8) χρήστες που απάντησαν «Πολύ».

Η παρουσίαση του συγκεκριμένου αποτελέσματος ολοκληρώνεται με το σύνολο των δεκατεσσάρων (14) χρηστών οι οποίοι δήλωσαν ότι ο χώρος της βιβλιοθήκης ήταν «Πάρα πολύ» κατάλληλος.

Το πέμπτο υποερώτημα παρουσιάζει την άποψη των χρηστών σχετικά με την επάρκεια του εξοπλισμού της βιβλιοθήκης προ της πανδημίας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που λάβαμε, πέντε (5) εκ των τριάντα-ενός (31) χρηστών απάντησαν ότι ο εξοπλισμός ήταν «Λίγο» επαρκής. Ακολουθεί το σύνολο των δέκα (10) ατόμων που επέλεξαν την απάντηση «Αρκετά». Την απάντηση « Λίγο» έδωσαν τέσσερα (4) άτομα και επιλογικά δώδεκα (12) άτομα απάντησαν ότι ο εξοπλισμός ήταν «Πάρα πολύ» επαρκής.

6. Κατά τη γνώμη σας και προ της πανδημίας:

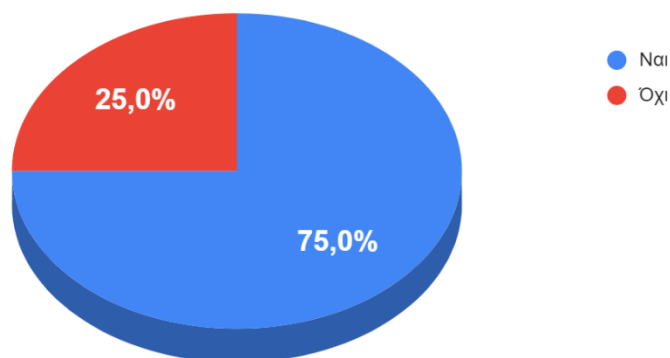


Διάγραμμα 6. Ερώτηση 6

Ενότητα 3. Κατά τη διάρκεια της καραντίνας

Οι ερωτήσεις της ενότητας αυτής σκοπό έχουν να καταγράψουν την άποψη των χρηστών για τη λειτουργία της ΒΚΠ κατά τη διάρκεια της καραντίνας. Η ερώτηση 7, κατά σειρά των ερωτήσεων, καταγράφει την άποψη των χρηστών για το αν η αλλαγή του ωραρίου επηρέασε τη χρήση της βιβλιοθήκης. Στην ερώτηση αυτή συμμετείχαν 28 από τους 31 συμμετέχοντες. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που λάβαμε το 75% έδωσε την απάντηση «Ναι» και το υπόλοιπο 25% την απάντηση «Όχι».

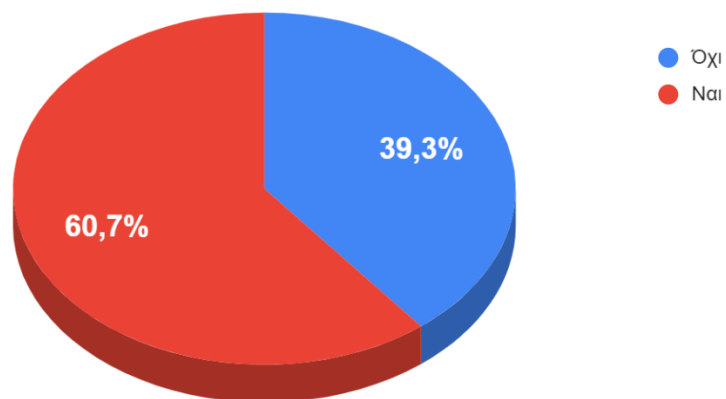
7. Η αλλαγή του ωραρίου κατά τη διάρκεια της καραντίνας επηρέασε τη χρήση της βιβλιοθήκης;



Διάγραμμα 7. Ερώτηση 7

Επόμενη ερώτηση είναι η ερώτηση 8 σύμφωνα με την οποία ζητάμε να μάθουμε αν ήταν ικανοποιητικό το νέο ωράριο της βιβλιοθήκης. Σε αυτή την ερώτηση απάντησαν 28 εκ των 31 ατόμων, όμοια με την ερώτηση 7. Με βάση τις απαντήσεις που λάβαμε, ένα ποσοστό του 60,7% έμεινε ικανοποιημένο από την αλλαγή του ωραρίου. Μη ικανοποιητικό βρήκε το 39,3% του συνόλου.

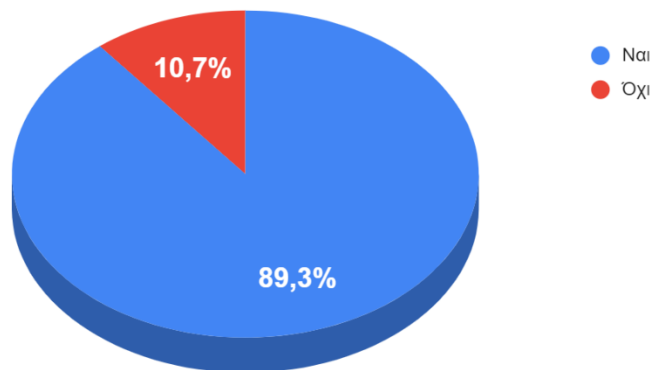
8. Ήταν ικανοποιητικό το νέο ωράριο της βιβλιοθήκης;



Διάγραμμα 8. Ερώτηση 8

Στην ερώτηση 9 αναφέρεται η ικανοποίηση των ατόμων από το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Στην ερώτηση αυτή συμμετείχαν 28 συμμετέχοντες. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα αυτών των απαντήσεων, το 10,7% των χρηστών που έλαβαν μέρος στην έρευνα δεν έμεινε ευχαριστημένο από το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Με μεγάλη διαφορά, και συγκεκριμένα με το ποσοστό 89,3% διακρίνεται η εξυπηρετικότητα του προσωπικού προς το κοινό.

9. Ήταν εξυπηρετικό το προσωπικό της βιβλιοθήκης;



Διάγραμμα 9. Ερώτηση 9

Η ερώτηση 10 καταγράφει τη συχνότητα χρήσης από τους ερωτηθέντες συγκεκριμένων υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Ακολουθούν αναλυτικά τα αποτελέσματα για κάθε μια από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης που έχουν χρησιμοποιηθεί στην παρούσα έρευνα:

Έτσι, σύμφωνα με τις απαντήσεις που λάβαμε, για τα «άρθρα περιοδικών» 19 χρήστες με ποσοστό 61,2% απάντησαν ότι δεν χρησιμοποίησαν «Καθόλου» αυτή την υπηρεσία. Την απάντηση «Μία φορά το μήνα» επέλεξαν 6 χρήστες με ποσοστό 19,4%. Έπειτα, παρατηρούμε ότι 4 χρήστες με ποσοστό 12,9% χρησιμοποιούσαν «Μία φορά την εβδομάδα» τα άρθρα περιοδικών. Τέλος, 2 χρήστες με ποσοστό 6,5% έδωσαν την απάντηση «2 με 3 φορές την εβδομάδα».

Με βάση τις απαντήσεις που λάβαμε για τις «βάσεις δεδομένων», παρατηρούμε ότι 16 από τους 31 χρήστες με ποσοστό 51,6% δε χρησιμοποίησαν «Καθόλου» αυτή την υπηρεσία. Σε αριθμό των 8 χρηστών με ποσοστό 25,8% λαμβάνουμε την απάντηση «Μία φορά το μήνα». Ακολουθεί η απάντηση «Μία φορά την εβδομάδα» την οποία επιλέγουν 4 άτομα με ποσοστό 12,9%. Τέλος, 3 χρήστες με ποσοστό 9,7% επέλεξαν την απάντηση «2 με 3 φορές την εβδομάδα».

Η τρίτη υπηρεσία που αναφέρουμε είναι τα ηλεκτρονικά βιβλία. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που λάβαμε για τα «ηλεκτρονικά βιβλία» που παρέχει η ΒΚΠ στο κοινό της, 16 χρήστες με ποσοστό 51,6%

αναφέρουν ότι δε τα χρησιμοποίησαν «Καθόλου». Ακολουθεί η απάντηση «Μία φορά το μήνα» την οποία επέλεξαν 6 άτομα με ποσοστό 19,4%. Στη συνέχεια με ποσοστό 12,9% 4 άτομα απάντησαν «Μία φορά την εβδομάδα». Έπειτα, 4 χρήστες με ποσοστό 12,9% επέλεξαν την απάντηση «2 με 3 φορές την εβδομάδα». Τέλος, 1 άτομο με ποσοστό 3,2% επέλεξε την απάντηση «Κάθε μέρα».

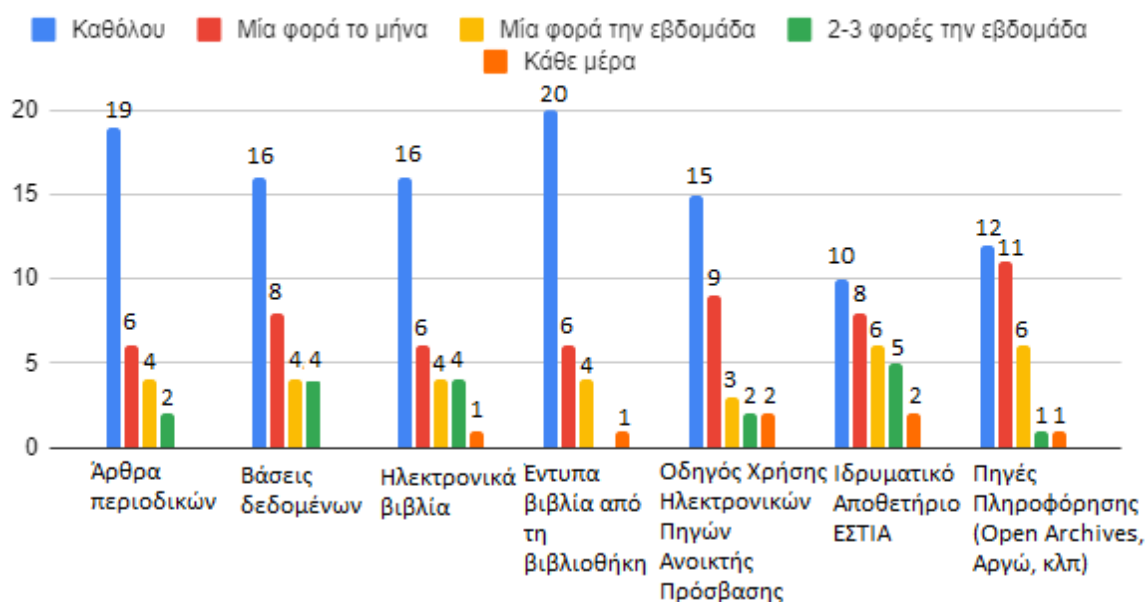
Τα έντυπα βιβλία σύμφωνα με τις απαντήσεις που λάβαμε, δεν χρησιμοποιήθηκαν από 20 χρήστες με ποσοστό 64,5% «Καθόλου» ενώ, 6 χρήστες με ποσοστό 19,4% επέλεξαν την απάντηση «Μία φορά το μήνα». Στη συνέχεια, 4 άτομα σε ποσοστό 12,9% μας έδωσαν την απάντηση «Μία φορά την εβδομάδα». Τέλος, 1 άτομο σε ποσοστό 3,2% έδωσε την απάντηση «Κάθε μέρα».

Ο «Οδηγός Χρήσης Ηλεκτρονικών Πηγών Ανοικτής Πρόσβασης» δεν χρησιμοποιήθηκε «καθόλου» από 15 άτομα με ποσοστό 48,4%. Την απάντηση «Μία φορά το μήνα» επέλεξαν 9 άτομα με ποσοστό 29,0%, ενώ, 3 άτομα σε ποσοστό 9,7% δήλωσαν ότι χρησιμοποιούσαν τον Οδηγό «Μια φορά την εβδομάδα». Επιπλέον, 2 άτομα με ποσοστό 6,5% σημείωσαν την απάντηση «2 με 3 φορές την εβδομάδα». Τέλος, 2 άτομα σε ποσοστό 6,5% επέλεξαν την απάντηση «Κάθε μέρα».

Η έκτη υπηρεσία για την οποία ζητείται η άποψη των χρηστών είναι το «Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ». Σύμφωνα με απαντήσεις που λάβαμε, 10 άτομα σε ποσοστό 32,3% δε χρησιμοποίησαν «Καθόλου» αυτή την υπηρεσία ενώ 8 άτομα σε ποσοστό 25,8% επέλεξαν την απάντηση «Μια φορά το μήνα». Ακόμη, 6 άτομα με ποσοστό 19,4% σημείωσαν την απάντηση «Μια φορά την εβδομάδα» και, 5 άτομα σε ποσοστό 16,1% δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν το Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ «2 με 3 φορές την εβδομάδα». Τέλος, 2 άτομα σε ποσοστό 6,5% χρησιμοποιούσαν αυτή την υπηρεσία «Κάθε μέρα».

Οι Πηγές Πληροφόρησης (OpenArchives, Αργώ, κλπ). σύμφωνα με τις απαντήσεις που λάβαμε, δε χρησιμοποιήθηκαν «Καθόλου» από 12 άτομα με ποσοστό 38,7%. Από την άλλη, 11 άτομα με ποσοστό 35,5% τη χρησιμοποιούσαν «Μία φορά το μήνα» ενώ 6 άτομα σε ποσοστό 19,4% επέλεξαν την απάντηση «Μία φορά την εβδομάδα». Επίσης, 1 άτομο σε ποσοστό 3,2% σημείωσε την απάντηση «2 με 3 φορές την εβδομάδα» και 1 άτομο στο υπόλοιπο 3,2% κατέγραψε ότι χρησιμοποιούσε τις Πηγές Πληροφόρησης «Κάθε μέρα».

10. Κατά τη διάρκεια της καραντίνας, πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε τις παρακάτω υπηρεσίες της βιβλιοθήκης:



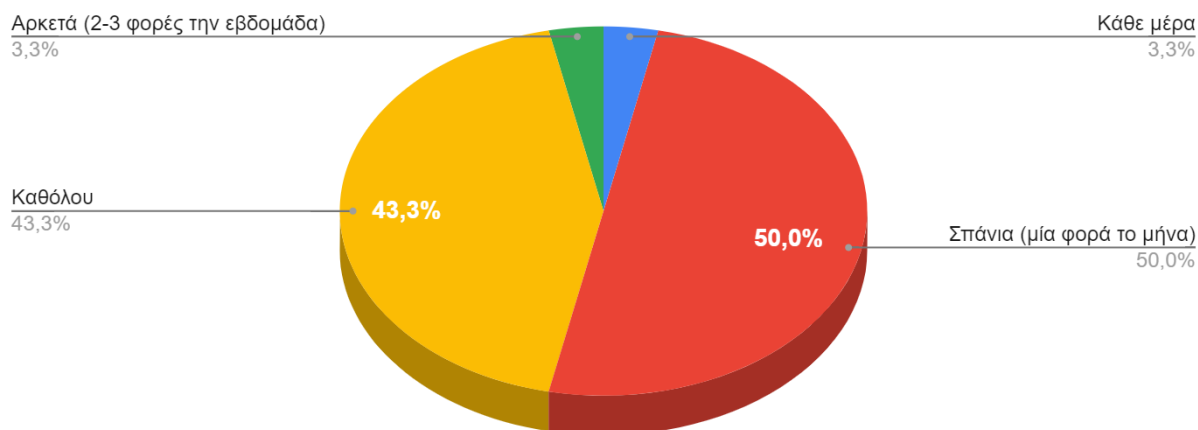
Διάγραμμα 10. Ερώτηση 10

Ενότητα 4. Κατά την περίοδο της πανδημίας

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζουμε τις απαντήσεις που δόθηκαν από τους συμμετέχοντες αναφορικά με τη λειτουργία της ΒΚΠ κατά την περίοδο της πανδημίας.

Η ερώτηση σχετικά με τη συχνότητα χρήσης τη ΒΚΠ με φυσική παρουσία συμπληρώθηκε από 30 (30) συμμετέχοντες. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα το 50% των ερωτηθέντων επισκεπτόταν τη βιβλιοθήκη «Σπάνια (μια φορά το μήνα)». Επίσης, το 43,3% δεν επισκεπτόταν «Καθόλου» το χώρο της βιβλιοθήκης.

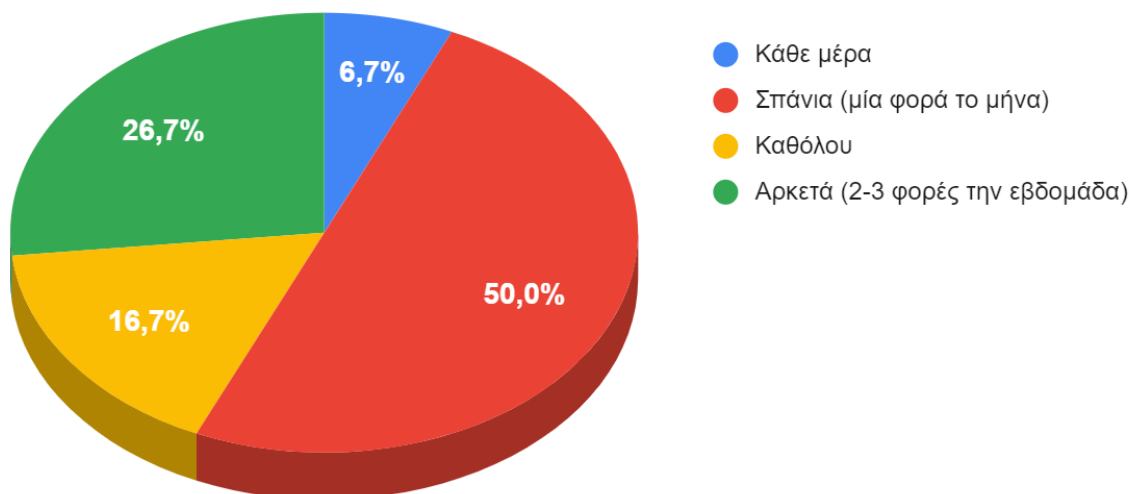
11. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη βιβλιοθήκη με φυσική παρουσία;



Διάγραμμα 11. Ερώτηση 11

Η ερώτηση σχετικά με τη συχνότητα χρήσης της ΒΚΠ ηλεκτρονικά συμπληρώθηκε από τριάντα (30) συμμετέχοντες. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που λάβαμε, το 50% των χρηστών χρησιμοποιούσε σπάνια τη βιβλιοθήκη ηλεκτρονικά. Ακολουθεί μια ομάδα χρηστών με 26,7% που επέλεξε την απάντηση «Αρκετά (2-3 φορές την εβδομάδα)». Τέλος, το 16,7% δε χρησιμοποιούσε «Καθόλου» τη βιβλιοθήκη ηλεκτρονικά.

12. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη βιβλιοθήκη ηλεκτρονικά;



Διάγραμμα 12. Ερώτηση 12

Στην ερώτηση 13 παρουσιάστηκαν υπηρεσίες της ΒΚΠ που παρέχονταν κατά τη διάρκεια της πανδημίας με σκοπό να καταγραφεί από τους συμμετέχοντες η χρήση τους. Από τις απαντήσεις τους προκύπτει ότι το «Αναγνωστήριο» και ο «Δανεισμός» χρησιμοποιήθηκαν σε ποσοστό 74,2% και 67,7% αντίστοιχα, ενώ η «Τηλεκπαίδευση» (χρήση βιβλιοθήκης, αποφυγή λογοκλοπής, μεθοδολογία έρευνας, διαχείριση βιβλιογραφίας, αναφορές, κλπ) χρησιμοποιήθηκε σε ποσοστό 71%. Οι «Βάσεις Δεδομένων» και τα «Άρθρα Περιοδικών» χρησιμοποιήθηκαν σε ποσοστό 56,7% αντίστοιχα, ενώ τα «Ηλεκτρονικά Βιβλία» σε ποσοστό 53,3%. Το «Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ» χρησιμοποιήθηκε από το 71% των συμμετεχόντων, ενώ το “HelpDesk/Ask A Librarian” δεν χρησιμοποιήθηκε από το 61,3% των συμμετεχόντων. Στην επιλογή «Άλλο» δε δόθηκαν απαντήσεις. Στον Πίν.1 παρατίθενται αναλυτικά οι απαντήσεις των ερωτηθέντων.

<u>ΥΠΗΡΕΣΙΑ</u>	<u>ΝΑΙ</u>	<u>ΟΧΙ</u>
Αναγνωστήριο	25,8%	74,2%
Δανεισμός	32,3%	67,7%
Τηλεκπαίδευση (χρήση βιβλιοθήκης, αποφυγή λογοκλοπής, μεθοδολογία έρευνας, διαχείριση βιβλιογραφίας, αναφορές, κλπ)	71%	29%
Πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων	51,6%	48,4%
Πρόσβαση σε άρθρα περιοδικών	56,7%	43,3%
Πρόσβαση σε ηλεκτρονικά βιβλία	53,3%	46,7%
Πρόσβαση στο Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ	71%	29%
HelpDesk/Ask a Librarian	38,7%	61,3%

Πίνακας 1. Χρήση υπηρεσιών της ΒΚΠ κατά την πανδημία

Με την ερώτηση 14 θέλαμε να διαπιστώσουμε τη συχνότητα με την οποία οι ερωτηθέντες χρησιμοποιούσαν τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Η πρώτη υπηρεσία που αναφέρεται είναι τα «Άρθρα περιοδικών μέσω Heal-link». Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, 11 άτομα δε χρησιμοποίησαν «Καθόλου» αυτή την υπηρεσία. Έπειτα, 5 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Μια φορά το μήνα». Ακόμη, 8 άτομα απάντησαν «Μια φορά την εβδομάδα».

Επιπρόσθετα, 6 άτομα σημείωσαν την απάντηση «2 με 3 φορές την εβδομάδα». Τέλος, 1 άτομο χρησιμοποιούσε τα άρθρα περιοδικών μέσω Heal-link «Κάθε μέρα».

Αναφορικά με τις «Βάσεις δεδομένων μέσω Heal-link» 14 άτομα δε χρησιμοποίησαν «Καθόλου» αυτή την υπηρεσία ενώ 5 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Μια φορά το μήνα». Ακόμη, 7 άτομα απάντησαν «Μια φορά την εβδομάδα». Επιπλέον, 4 άτομα σημείωσαν την απάντηση «2 με 3 φορές την εβδομάδα». Τέλος, 1 άτομο χρησιμοποιούσε «Κάθε μέρα» αυτή την υπηρεσία.

Τα «Ηλεκτρονικά βιβλία μέσω Heal-link» δε χρησιμοποιήθηκαν «Καθόλου» από 13 άτομα. Επίσης, 8 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Μια φορά το μήνα». Ακόμη, 6 άτομα σημείωσαν την απάντηση «Μια

φορά την εβδομάδα». Τέλος, 4 άτομα χρησιμοποιούσαν αυτή την υπηρεσία «2 με 3 φορές την εβδομάδα».

Τα «Έντυπα βιβλία» από τη βιβλιοθήκη δε χρησιμοποιήθηκαν «Καθόλου» για 19 άτομα ενώ 6 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Μια φορά το μήνα». Επίσης, 3 άτομα σημείωσαν την απάντηση «Μια φορά την εβδομάδα και 2 άτομα απάντησαν ότι χρησιμοποιούσαν αυτή την υπηρεσία «2 με 3 φορές την εβδομάδα». Τέλος, 1 άτομο χρησιμοποιούσε αυτή την υπηρεσία «Κάθε μέρα».

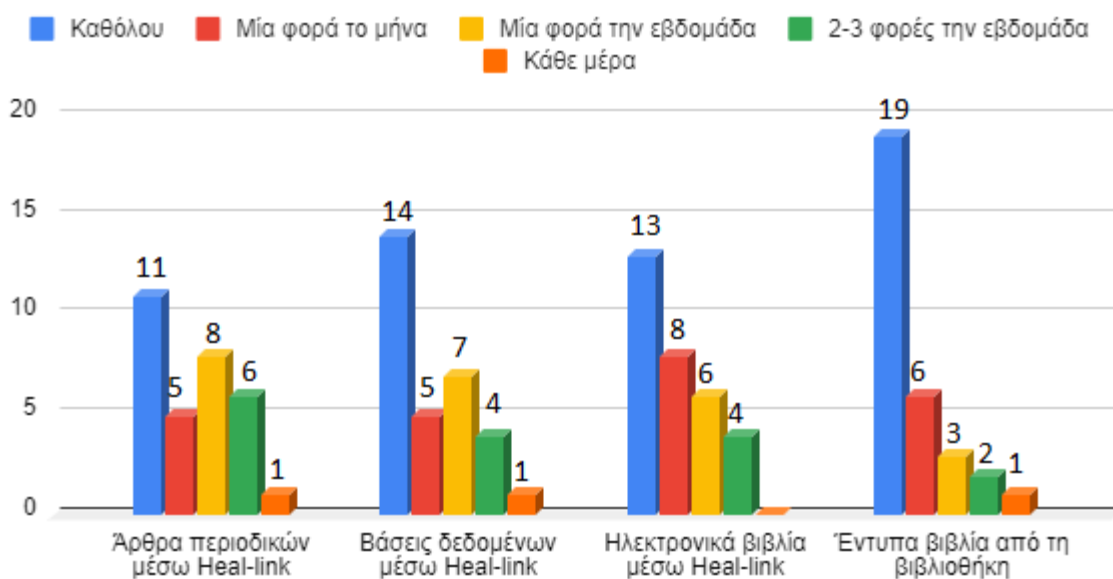
Τα «Ηλεκτρονικά βιβλία» από τη βιβλιοθήκη σύμφωνα με τα αποτελέσματα, δε χρησιμοποιήθηκαν από 14 άτομα «Καθόλου» ενώ 7 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Μια φορά το μήνα». Επίσης, 5 άτομα σημείωσαν την απάντηση «Μια φορά την εβδομάδα» και 5 άτομα χρησιμοποιούσαν «2 με 3 φορές την εβδομάδα» αυτή την υπηρεσία.

Ο «Οδηγός Χρήσης Ηλεκτρονικών Πηγών Ανοικτής Πρόσβασης» δε χρησιμοποιήθηκε «Καθόλου» από 17 άτομα ενώ 6 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Μια φορά το μήνα». Ομοίως, 6 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Μια φορά την εβδομάδα». Ακόμη, 1 άτομο σημείωσε την απάντηση «2 με 3 φορές την εβδομάδα». Ομοίως, 1 άτομο απάντησε ότι χρησιμοποιούσε αυτή την υπηρεσία «Κάθε μέρα».

Το «Ίδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ» σύμφωνα με τα αποτελέσματα, δε χρησιμοποιήθηκε «Καθόλου» από 9 άτομα, ενώ 9 άτομα τη χρησιμοποιούσαν «Μια φορά το μήνα». Από την άλλη, 8 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Μια φορά την εβδομάδα». Επίσης, 3 άτομα σημείωσαν την απάντηση «2 με 3 φορές την εβδομάδα». Τέλος, 2 άτομα χρησιμοποιούσαν «Κάθε μέρα» αυτή την υπηρεσία.

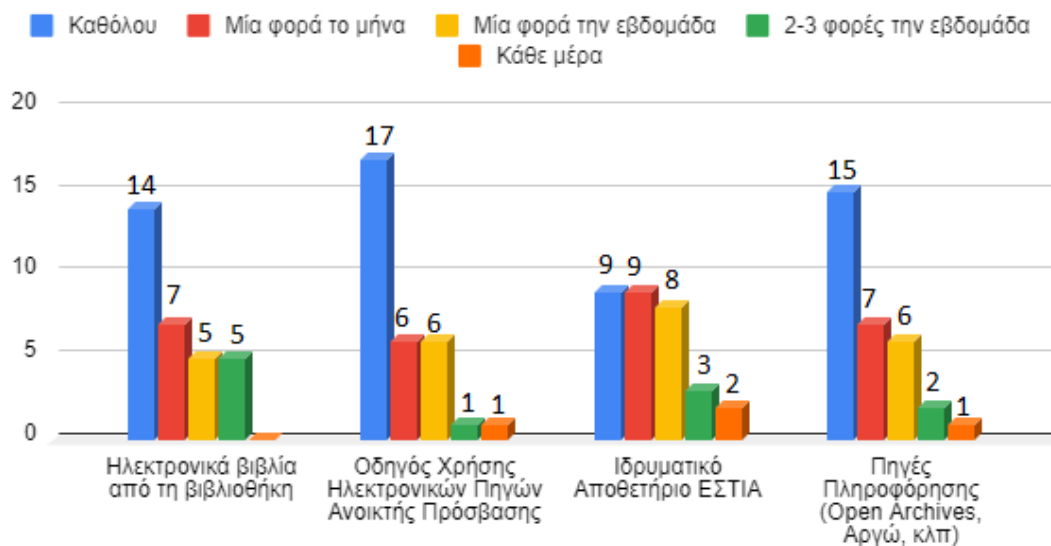
Οι Πηγές Πληροφόρησης (OpenArchives, Αργώ, κλπ) σύμφωνα με τα αποτελέσματα, δε χρησιμοποιήθηκαν «Καθόλου» από 15 άτομα. Από την άλλη, 7 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Μια φορά το μήνα». Ακόμη, 6 άτομα σημείωσαν την απάντηση «Μια φορά την εβδομάδα». Επιπλέον, 2 άτομα απάντησαν «2 με 3 φορές την εβδομάδα». Τέλος, 1 άτομο απάντησε ότι χρησιμοποιούσε «Κάθε μέρα» αυτή την υπηρεσία.

14. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ακόλουθες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης; 1/2)



Διάγραμμα 13. Ερώτηση 14 Α' μέρος

14. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ακόλουθες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης; (2/2)



Διάγραμμα 14. Ερώτηση 14 Β' μέρος

Η ερώτηση 15 σκοπό είχε να διαπιστώσει το βαθμό δυσκολίας που τυχόν αντιμετώπισαν οι χρήστες χρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες τη βιβλιοθήκης.

Έτσι, για την αναζήτηση άρθρων περιοδικών μέσω Heal-link 3 άτομα δήλωσαν ότι δε διευκολύνθηκαν «Καθόλου» ενώ 4 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Λίγο». Επίσης, 7 άτομα απάντησαν ότι ήταν «Αρκετά» εύκολο ενώ 8 άτομα απάντησαν ότι ήταν «Πολύ» εύκολο. Ακόμη, 7 άτομα απάντησαν ότι ήταν «Πάρα πολύ» εύκολο. Τέλος, 2 άτομα απάντησαν ότι δε χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία.

Η «αναζήτηση e-book μέσω Heal-link» σύμφωνα με τα αποτελέσματα δε διευκόλυνε, 2 άτομα «Καθόλου». Από την άλλη, 7 άτομα απάντησαν ότι ήταν «Λίγο» εύκολο, ενώ 5 άτομα απάντησαν ότι ήταν «Αρκετά» εύκολο. Ακόμη, 6 άτομα απάντησαν ότι ήταν «Πολύ» εύκολη η χρήση αυτής της υπηρεσίας. Ομοίως, 6 άτομα απάντησαν ότι ήταν «Πάρα πολύ» εύκολη η χρήση αυτής την υπηρεσίας. Τέλος, 5 άτομα δε χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία.

Η «αναζήτηση σε βάση δεδομένων (π.χ. Scopus) » σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν δε διευκόλυνε «Καθόλου» 3 άτομα στη χρήση αυτής της υπηρεσίας. Από την άλλη, 5 άτομα απάντησαν ότι ήταν «Λίγο» εύκολο, 6 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Αρκετά» εύκολο, ενώ 5 άτομα σημείωσαν την απάντηση «Πολύ» εύκολο. Επιπλέον, 6 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Πάρα πολύ» εύκολο. Ομοίως, 6 άτομα απάντησαν ότι δε χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία.

Η «αναζήτηση έντυπου βιβλίου από τον κατάλογο της βιβλιοθήκης (WebOpac)» σύμφωνα με τις απαντήσεις που λάβαμε δυσκόλεψε 7 άτομα ενώ 3 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Λίγο» εύκολο. Επίσης, 9 άτομα σημείωσαν την απάντηση «Αρκετά» εύκολο και 2 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Πολύ» εύκολο. Επιπλέον, 6 άτομα απάντησαν «Πάρα πολύ» εύκολο και 4 άτομα απάντησαν ότι δε χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία.

Η «σύνδεση στον ηλεκτρονικό κατάλογο για ανανέωση ενός βιβλίου» σύμφωνα με τις απαντήσεις που λάβαμε δυσκόλεψε 5 άτομα στη χρήση της. Από την άλλη, 4 άτομα απάντησαν ότι ήταν «Λίγο» εύκολη στη χρήση. Επίσης, 7 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Αρκετά» εύκολη. Ακόμη, 4 άτομα σημείωσαν την απάντηση «Πολύ» εύκολη. Ομοίως, 4 άτομα απάντησαν «Πάρα πολύ» εύκολη. Τέλος, 7 άτομα απάντησαν ότι δε χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία.

Η «Αναζήτηση εργασιών στο Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ» σύμφωνα με τα αποτελέσματα δυσκόλεψε 2 άτομα ενώ 7 άτομα απάντησαν ότι δυσκολεύτηκαν «Λίγο». Επίσης, 5 άτομα απάντησαν

ότι ήταν «Αρκετά» εύκολη, ενώ 4 άτομα απάντησαν «Πολύ» εύκολη. Ακόμη, 8 άτομα απάντησαν «Πάρα πολύ». Τέλος, 5 άτομα απάντησαν ότι δε χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία.

Η «Διαδικασία αναζήτησης στις ψηφιακές συλλογές στο Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ» σύμφωνα με τα αποτελέσματα δυσκόλεψε 3 άτομα στη χρήση της. Από την άλλη, 5 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Λίγο» εύκολη ενώ 5 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Αρκετά» εύκολη. Ακόμη, 6 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Πολύ» εύκολη, ενώ 8 άτομα σημείωσαν την απάντηση «Πάρα πολύ» εύκολη. Τέλος, 4 άτομα απάντησαν ότι δε χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία.

Η υπηρεσία που αφορά στα «Αιτήματα για άρθρο από άλλη βιβλιοθήκη» σύμφωνα με τα αποτελέσματα δε ήταν «Καθόλου» εύκολη για 10 άτομα ενώ 6 άτομα τη βρήκαν «Λίγο» εύκολη ως προς τη χρήση. Ακόμη, 3 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Αρκετά» εύκολη ενώ 2 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Πολύ» εύκολη. Από την άλλη, 10 άτομα δε χρησιμοποιούσαν αυτή την υπηρεσία.

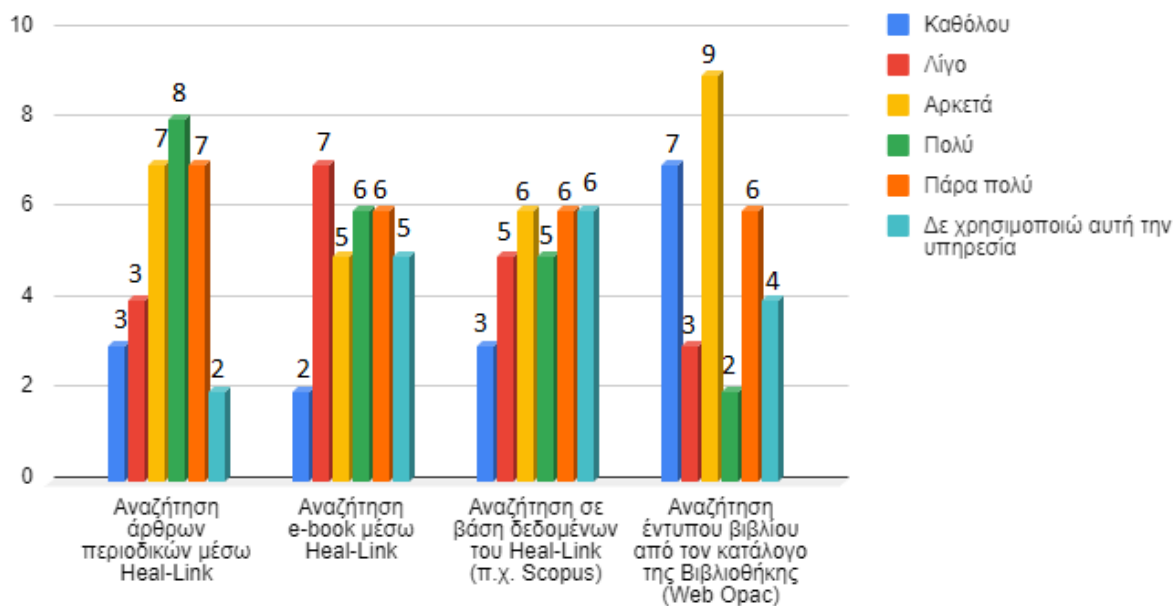
Η «Αίτηση βοήθειας από ένα βιβλιοθηκονόμο» με βάση τα αποτελέσματα που λάβαμε δε διευκόλυνε 5 άτομα στη χρήση της υπηρεσίας ενώ 4 άτομα απάντησαν πως ήταν «Λίγο» εύκολο να χρησιμοποιήσουν αυτή την υπηρεσία. Επίσης, 7 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Αρκετά». Επιπλέον, 1 άτομο απάντησε ότι ήταν «Πολύ» εύκολη η υπηρεσία ως προς τη χρήση της. Ακόμη, 8 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Πάρα πολύ». Τέλος, 6 άτομα απάντησαν ότι δε χρησιμοποιούσαν αυτή την υπηρεσία.

Η «Κράτηση θέσης στο αναγνωστήριο» σύμφωνα με τα αποτελέσματα δυσκόλεψε 8 άτομα στη χρήση της. Επίσης, 5 άτομα τη βρήκαν «Λίγο» εύκολη ως προς τη χρήση. Έπειτα, 6 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Αρκετά» εύκολη. Ακόμη, 2 άτομα έδωσαν την απάντηση «Πολύ» εύκολη και 4 άτομα «Πάρα πολύ» εύκολη. Τέλος, 6 άτομα δε χρησιμοποιούσαν αυτή την υπηρεσία.

Το «Ηλεκτρονικό αίτημα δανεισμού». Σύμφωνα με τα αποτελέσματα δεν ήταν «Καθόλου» εύκολο στη χρήση του για 5 άτομα ενώ για 3 ήταν «Λίγο» εύκολο. Έπειτα έχουμε 6 απαντήσεις της επιλογής «Αρκετά» εύκολο, ακολουθούν 5 άτομα που επέλεξαν την απάντηση «Πολύ» εύκολο και 6 άτομα με την απάντηση «Πάρα πολύ» εύκολο. Τέλος, 6 άτομα δε χρησιμοποιούσαν αυτή την υπηρεσία.

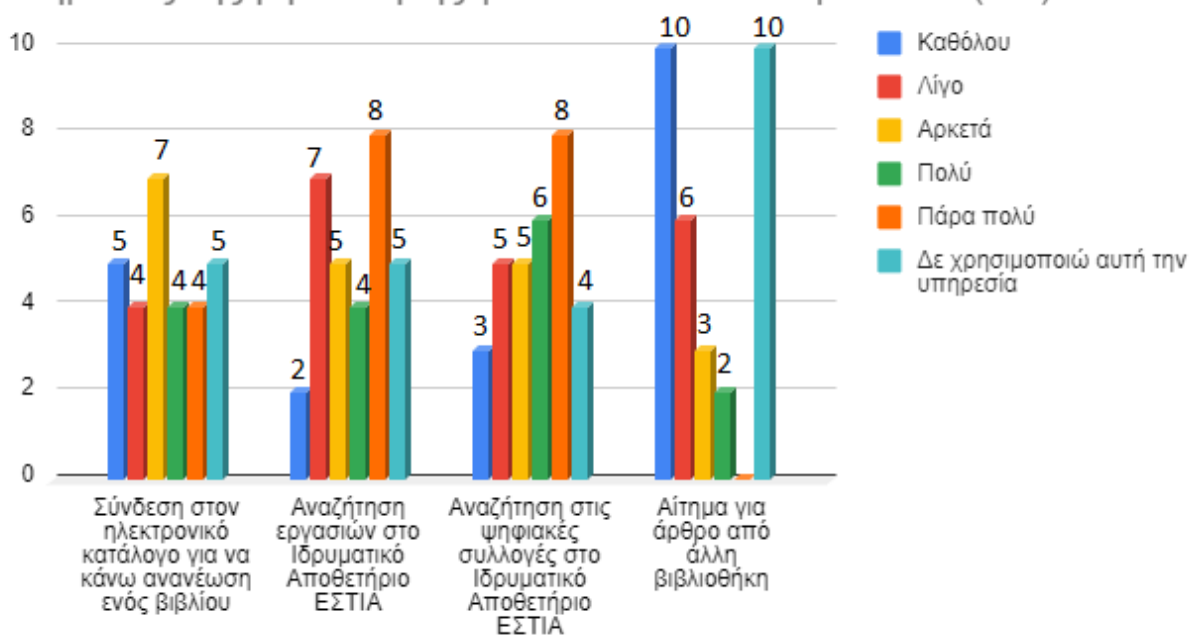
Η «Χρήση πηγών πληροφόρησης» σύμφωνα με τα αποτελέσματα, δε ήταν «Καθόλου» εύκολη στη χρήση της για 8 άτομα, ενώ 5 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Λίγο» εύκολη. Επίσης, 3 άτομα σημείωσαν την απάντηση «Αρκετά» εύκολη ενώ 2 άτομα απάντησαν «Πολύ» εύκολη. Επιπλέον, 4 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Πάρα πολύ» εύκολη. Τέλος, 9 άτομα απάντησαν ότι δε χρησιμοποιούσαν αυτή την υπηρεσία.

15. Πόσο εύκολο ήταν για εσάς να χρησιμοποιήσετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης για να κάνετε τα παρακάτω: (1/3)



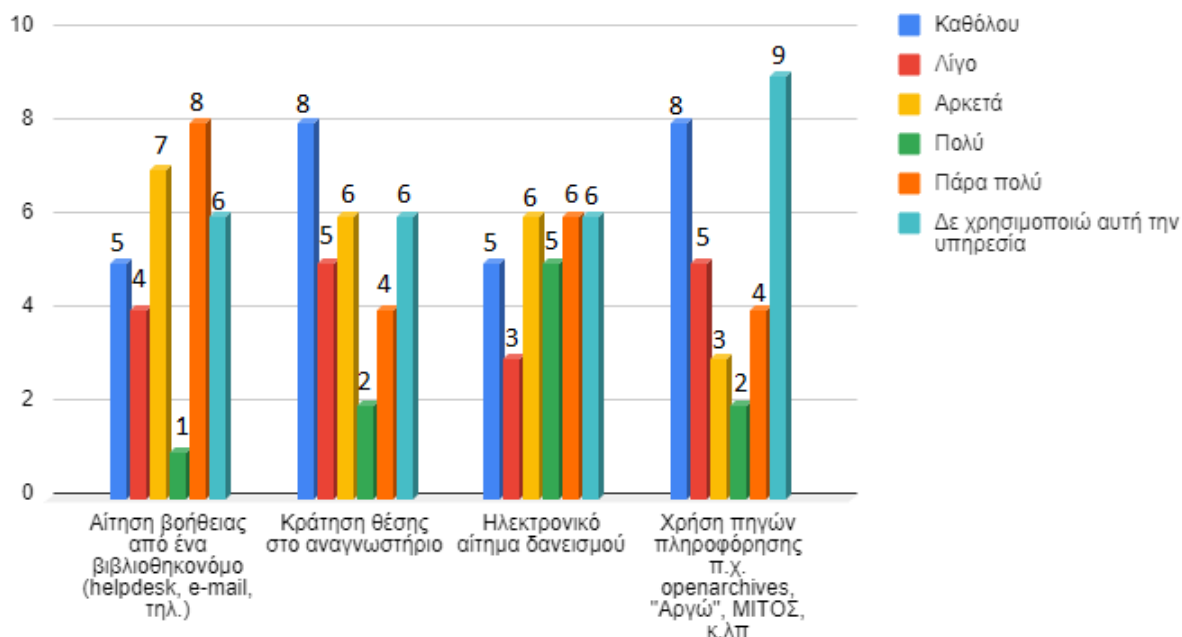
Διάγραμμα 15. Ερώτηση 15 Α' μέρος

15. Πόσο εύκολο ήταν για εσάς να χρησιμοποιήσετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης για να κάνετε τα παρακάτω: (2/3)



Διάγραμμα 16. Ερώτηση 15 Β' μέρος

15. Πόσο εύκολο ήταν για εσάς να χρησιμοποιήσετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης για να κάνετε τα παρακάτω: (3/3)



Διάγραμμα 17. Ερώτηση 15 Γ' μέρος

Η ερώτηση 16 περιλαμβάνει κάποιες υπηρεσίες και ζητείται από τους χρήστες της βιβλιοθήκης να απαντήσουν κατά πόσο τις συστήνουν σε κάποιον άλλο χρήστη.

Η πρώτη υπηρεσία είναι οι συμβουλές/καθοδήγηση από το βιβλιοθηκονόμο. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που μας δόθηκαν, 3 άτομα απάντησαν «Καθόλου», ομοίως και άλλα 3 άτομα απάντησαν «Λίγο». Ακολουθούν 8 άτομα τα οποία απάντησαν «Αρκετά». Έπειτα, 4 άτομα απάντησαν «Πολύ» και 7 απάντησαν «Πάρα πολύ». Τέλος, 6 άτομα δε χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία.

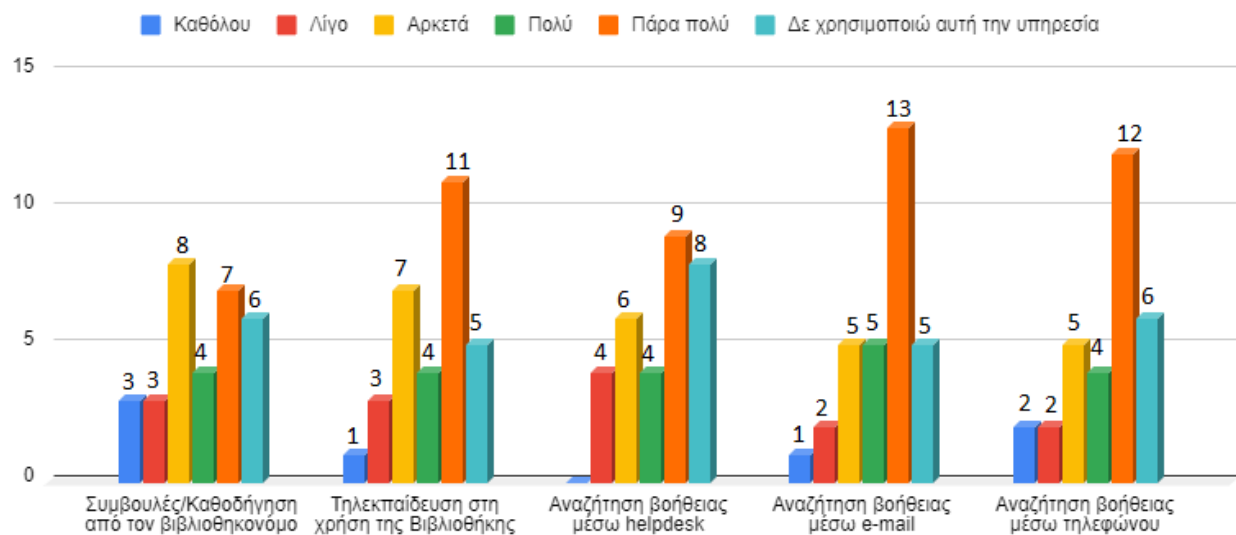
Η δεύτερη υπηρεσία είναι η τηλεκαπαίδευση στη χρήση της βιβλιοθήκης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, 1 άτομο δε τη συστήνει «Καθόλου», ενώ 3 άτομα τη συστήνουν «Λίγο». Ακολουθεί ένας αριθμός των 7 ατόμων που απάντησαν «Αρκετά». Έπειτα, 4 άτομα απάντησαν «Πολύ», ενώ 11 άτομα απάντησαν «Πάρα πολύ». Τέλος, 5 άτομα δε χρησιμοποιούσαν αυτή την υπηρεσία.

Η τρίτη υπηρεσία είναι η αναζήτηση βοήθειας μέσω helpdesk. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν, 4 άτομα απάντησαν «Λίγο», ενώ 6 άτομα απάντησαν «Αρκετά». Έπειτα, 4 άτομα επέλεξαν την απάντηση «Πολύ». Ακόμη, 9 άτομα μας απάντησαν «Πάρα πολύ». Τέλος, 8 άτομα δε χρησιμοποιούσαν αυτή την υπηρεσία.

Η τέταρτη υπηρεσία είναι η αναζήτηση βοήθειας μέσω mail. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που μας δόθηκαν, 1 άτομο δε συστήνει «Καθόλου» αυτή την υπηρεσία και 2 άτομα τη συστήνουν «Λίγο». Ισόβαθμες απαντήσεις λάβαμε στις επιλογές «Αρκετά» και «Πολύ». Αρκετά περισσότερες είναι οι απαντήσεις που λάβαμε στην επιλογή «Πάρα πολύ». Τέλος, 5 άτομα δε χρησιμοποιούσαν αυτή την υπηρεσία.

Η πέμπτη υπηρεσία που παρουσιάζουμε είναι η αναζήτηση βοήθειας μέσω τηλεφώνου. Παρατηρώντας τα αποτελέσματα παρατηρούμε ότι 2 άτομα δε συστήνουν «Καθόλου» αυτή την υπηρεσία, ομοίως και άλλα 2 τη συστήνουν «Λίγο». Ακολουθούν 5 απαντήσεις στην επιλογή «Αρκετά». Σε παρόμοια θέση βρίσκεται η επιλογή «Πολύ» με 4 απαντήσεις. Μεγάλη διαφορά παρατηρείται στην απάντηση «Πάρα πολύ» την οποία επέλεξαν 12 άτομα. Τέλος, 6 άτομα δε χρησιμοποιούσαν αυτή την υπηρεσία.

16. Πόσο εύκολα θα προτεινάτε τις παρακάτω υπηρεσίες σε κάποιον άλλο χρήστη:



Διάγραμμα 18. Ερώτηση 16

Η ερώτηση 17, και τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου, περιλαμβάνει ορισμένα υποερωτήματα ζητώντας τη γνώμη του κοινού σχετικά με αυτά.

Το πρώτο υποερώτημα αφορά την «άμεση ανταπόκριση της βιβλιοθήκης στις απαιτήσεις της εποχής». Σύμφωνα με τις απαντήσεις που λάβαμε παρατηρούμε έναν ίσο αριθμό των 10 απαντήσεων στις επιλογές «Αρκετά» και «Πάρα πολύ». Αυτές είναι και οι επιλογές με τις περισσότερες απαντήσεις. Ακολουθεί κατά φθίνοντα αριθμό η επιλογή «Πολύ» η οποία φτάνει τις 6 απαντήσεις. «Λίγο» δήλωσαν 3 άτομα με την απάντησή τους ότι η βιβλιοθήκη ανταποκρίθηκε άμεσα στις απαιτήσεις στις εποχής. Από τις απαντήσεις δε λείπει η επιλογή «Καθόλου» την οποία επέλεξαν 2 άτομα.

Το δεύτερο υποερώτημα παρουσιάζει την «εγκαιρότητα στην ενημέρωση σχετικά με τις αλλαγές που επήλθαν λόγω της πανδημίας». Στην ερώτηση αυτή υπάρχουν αρκετές θετικές απαντήσεις οι οποίες αποδεικνύουν την προσπάθεια από τη βιβλιοθήκη προς τους χρήστες της ώστε να παραμείνουν ενημερωμένοι για ό,τι συνέβαινε καθ' όλη τη χρονική περίοδο. Συγκεκριμένα, 10 άτομα απαντούν ότι έμειναν «Πάρα πολύ» ευχαριστημένοι σε αυτό τον τομέα. Ομοίως, 10 άτομα απάντησαν ότι ήταν «Αρκετά» ικανοποιημένοι. Θετικές απόψεις έχουν 9 άτομα του συνόλου που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο με την απάντηση «Πολύ». Από τα 31 άτομα που πήραν μέρος στην έρευνα υπάρχει 1 άτομο το οποίο βρήκε «Λίγο» έγκαιρη την ενημέρωση από τη βιβλιοθήκη, ενώ ακολουθεί κι άλλο 1 άτομο το οποίο επέλεξε την απάντηση «Καθόλου».

Ακολουθεί το τρίτο υποερώτημα κατά το οποίο οι χρήστες διερωτώνται αν ενημερώνονταν διαρκώς από τη βιβλιοθήκη για τη λειτουργία της, αλλά και τις υπηρεσίες που προσέφερε κατά την πανδημία. Παρατηρώντας τις απαντήσεις που δόθηκαν λαμβάνεται μια θετική εικόνα που δημιούργησε η βιβλιοθήκη στην προσπάθειά της να κρατά ενήμερο το κοινό της. Σημαντικό, όπως παρατηρείται και στα αποτελέσματα, είναι το ότι κανένα άτομο δεν επέλεξε την απάντηση «Καθόλου». Το ίδιο ακριβώς έχει κανείς να πει και για την επιλογή «Λίγο». Οι πρώτες απαντήσεις που παρουσιάζονται είναι στην επιλογή «Αρκετά» οι οποίες φτάνουν τον αριθμό των 12 και είναι και επικρατέστερη απάντηση. Ακολουθεί η απάντηση «Πάρα πολύ» με 11 απαντήσεις. Τα υπόλοιπα 8 άτομα δηλώνουν ότι έμειναν «Πολύ» ευχαριστημένα από την ενημέρωση που προσέφερε η βιβλιοθήκη.

Το τέταρτο κατά σειρά υποερώτημα ζητά τη γνώμη των χρηστών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Πιο συγκεκριμένα, καταγράφεται αν η ποιότητα των υπηρεσιών

παρέμεινε σε υψηλά επίπεδα. Οι απαντήσεις εδώ είναι κυρίως θετικές, δε λείπει όμως και ένας μικρός αριθμός αρνητικών απαντήσεων. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν, παρατηρείται ότι 2 άτομα δεν έμειναν «Καθόλου» ευχαριστημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, ενώ υπάρχουν και άλλα 2 άτομα που εκφράζουν την άποψή τους με την επιλογή «Λίγο». Συνεχίζοντας με τις απαντήσεις ατόμων που απάντησαν θετικά, παρατηρούνται τα ακόλουθα αποτελέσματα. Αρχικά, 10 άτομα απάντησαν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης παρέμεινε σε «Αρκετά» υψηλά επίπεδα. Σε ίσο αριθμό απαντήσεων (10) ανέρχονται άτομα που απάντησαν ότι η ποιότητα παρέμεινε σε «Πάρα πολύ» υψηλά επίπεδα ενώ 7 άτομα τα οποία επέλεξαν την απάντηση «Πολύ».

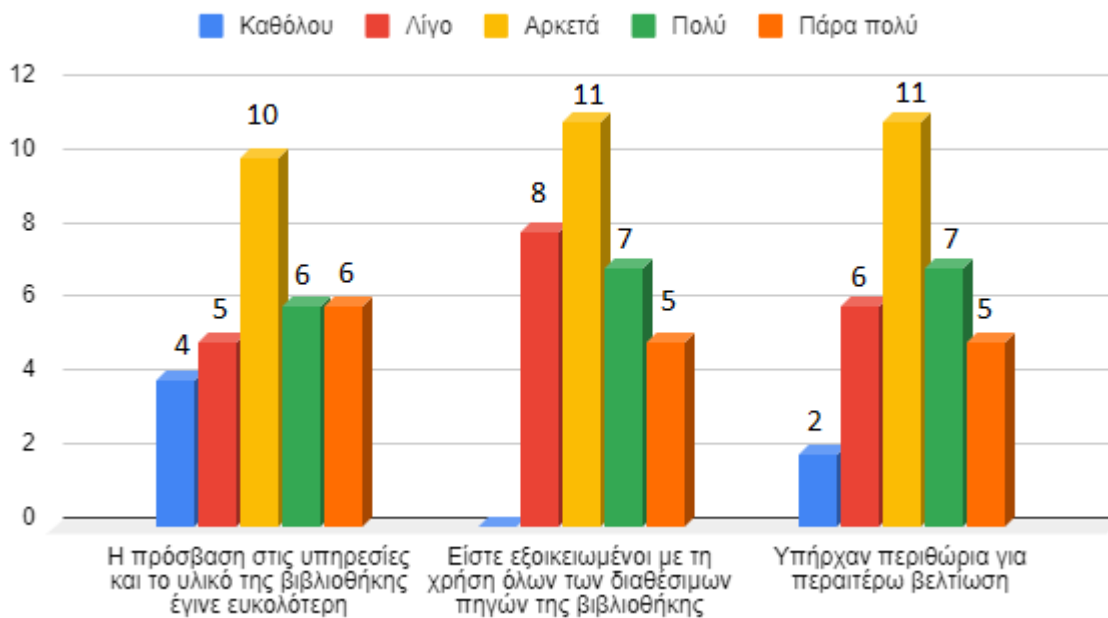
Το πέμπτο υποερώτημα είναι αν η πρόσβαση στις υπηρεσίες και το υλικό της βιβλιοθήκης έγιναν ευκολότερα. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν υποδεικνύουν αμφότερες γνώμες. Συγκριτικά με όσες απαντήσεις από τα υποερωτήματα που παρουσιάστηκαν μέχρι τώρα, το συγκεκριμένο έχει περισσότερες αρνητικές απαντήσεις. Αναλυτικότερα, 4 άτομα απάντησαν ότι η πρόσβαση στις υπηρεσίες και το υλικό της βιβλιοθήκης δεν έγινε «Καθόλου» πιο εύκολη κατά τη διάρκεια της καραντίνας. Σχεδόν την ίδια άποψη φαίνεται να έχει και ένας μικρός αριθμός των 5 ατόμων με τη δήλωση της απάντησης «Λίγο». Ωστόσο, η πλειοψηφία των απαντήσεων είναι με θετικές εντυπώσεις. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, 10 άτομα απάντησαν ότι η πρόσβαση ήταν «Αρκετά» εύκολη. Ομοίως, 6 άτομα απάντησαν θετικά επιλέγοντας την απάντηση «Πολύ» και 6 ακόμα άτομα απάντησαν ότι πραγματοποίησαν τη διαδικασία της πρόσβασης στις υπηρεσίες και το υλικό της βιβλιοθήκης «Πάρα πολύ» εύκολα.

Το έκτο υποερώτημα της ερώτησης αυτής είναι αν το κοινό είναι εξοικειωμένο με τη χρήση όλων των διαθέσιμων πηγών της βιβλιοθήκης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα κανένα άτομο δεν επέλεξε την απάντηση «Καθόλου». Από την άλλη, δόθηκαν 8 απαντήσεις που τονίζουν ότι το κοινό ήταν «Λίγο» εξοικειωμένο με τη χρήση των διαθέσιμων πηγών της βιβλιοθήκης. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, και συγκεκριμένα 11 άτομα, απάντησαν ότι ήταν «Αρκετά» εξοικειωμένοι, ενώ 7 άτομα απάντησαν «Πολύ». Τέλος, παρατηρείται ότι 5 άτομα κατέγραψαν την απάντηση «Πάρα πολύ».

Το έβδομο και τελευταίο υποερώτημα της ερώτησης αφορά τη δυνατότητα για περαιτέρω βελτίωση της βιβλιοθήκης. Το μεγαλύτερο μέρος των ατόμων, και συγκεκριμένα 11, απάντησαν «Αρκετά». Ακολουθεί η απάντηση «Πολύ» την οποία επέλεξαν 7 άτομα. Όσο για την απάντηση «Πάρα πολύ»,

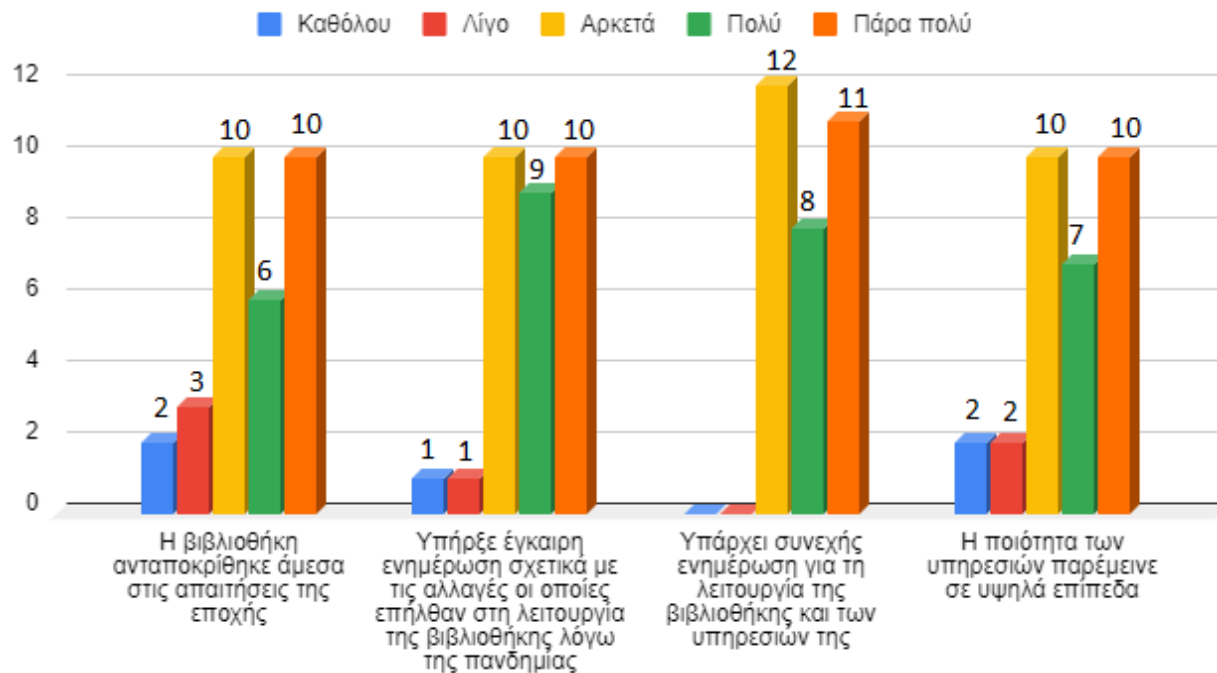
επιλέχθηκε από 5 άτομα. Από τα αποτελέσματα αυτά δε λείπει η επιλογή «Λίγο», η οποία απαντάται από 6 άτομα, αλλά και η απάντηση «Καθόλου». Η τελευταία επιλέχθηκε από 2 άτομα.

17. Κατά τη γνώμη σας μετά την εμφάνιση της πανδημίας: (1/2)



Διάγραμμα 19. Ερώτηση 17 Α' μέρος

17. Κατά τη γνώμη σας μετά την εμφάνιση της πανδημίας: (1/2)



Ερώτηση 20. Ερώτηση 17 Β' μέρος

5.1 Ανακεφαλαίωση

Το φαινόμενο της πανδημίας Covid-19 εμφανίστηκε αιφνιδίως και επηρέασε την καθημερινότητα των ανθρώπων σε ποικίλους τομείς. Ένα μέρος του πληθυσμού όπου παρατηρείται αυξημένη δραστηριότητα είναι το σύνολο των επιστημόνων, των ερευνητών και των εκπαιδευτικών.

Από την αρχή της πανδημίας απαγορεύτηκε η φυσική παρουσία του κοινού στις βιβλιοθήκες και η επικοινωνία του προσωπικού με το κοινό ξεκίνησε να πραγματοποιείται ηλεκτρονικά. Το ίδιο συμβαίνει και με ορισμένες υπηρεσίες τις οποίες μπορούσε να προσφέρει διαδικτυακά και τηλεφωνικά. Ακόμη, το προσωπικό κάθε βιβλιοθήκης επεδίωκε τη συνεχή ενημέρωση των χρηστών είτε για τις αλλαγές που επέφερε η επικρατούσα κατάσταση, είτε για τις υπηρεσίες που προσέφερε.

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας παρατηρήθηκαν σημαντικές αλλαγές. Αρχικά, αυξήθηκε η επικοινωνία μεταξύ του προσωπικού της βιβλιοθήκης και των χρηστών διαδικτυακά και τηλεφωνικά. Έπειτα, επαναπροσδιορίστηκε η υπηρεσία του δανεισμού και αυξήθηκαν τα αιτήματα αυτού. Το ίδιο συνέβη και με την πρόσβαση σε βιβλία, βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά για τα οποία δόθηκε η δυνατότητα για όλο και πιο ελεύθερη πρόσβαση. Επιπλέον, πραγματοποιούνταν σεμινάρια μέσω του υπολογιστή, όμοια και τηλεδιασκέψεις. Από την άλλη, μειώθηκε σημαντικά η δυνατότητα αλληλεπίδρασης των ατόμων μεταξύ τους εφόσον σταμάτησε η χρήση του αναγνωστηρίου, η χρήση του χώρου των υπολογιστών και ορίστηκαν τα μέτρα ασφαλείας για όσους εισέρχονταν στο χώρο της βιβλιοθήκης.

Η παρούσα εργασία επικεντρώνεται στην αλλαγή της καθημερινότητας των επιστημόνων της πληροφόρησης της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου και στον τρόπο δράσης στο χώρο εργασίας τους κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Βασικοί στόχοι της εργασίας αυτής είναι η παρουσίαση των υπηρεσιών που προσέφερε η βιβλιοθήκη κατά τη διάρκεια της

πανδημίας, ο προσδιορισμός των υπηρεσιών που χρησιμοποίησαν οι χρήστες και το ποσοστό ικανοποίησης των χρηστών από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.

Έτσι, στα πλαίσια της παρούσας εργασίας πραγματοποιήθηκε μια έρευνα προς τους χρήστες της ΒΚΠ του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου με τη χρήση ερωτηματολογίου το οποίο διαμοιράστηκε ηλεκτρονικά στο κοινό με το διάστημα των 18 ημερών για τη συμπλήρωσή του. Το ερωτηματολόγιο αποτελούνταν από ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής και κλειστού τύπου και ο αριθμός αυτών που συγκεντρώθηκαν είναι 31.

Για να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα οι ερωτήσεις διαμοιράστηκαν σε ενότητες, ανάλογα με τη χρονική περίοδο στην οποία γίνεται αναφορά. Η **πρώτη** ενότητα αφορά δημογραφικά στοιχεία του κοινού, Την πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα απαρτίζουν γυναίκες, μεταπτυχιακές φοιτήτριες, 21-30 ετών από το Τμήμα Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Η **δεύτερη** ενότητα ερωτήσεων αφορά την άποψη των χρηστών για την κατάσταση της ΒΚΠ πριν την πανδημία.

Παρόλο που η επισκεψιμότητα στο χώρο δεν ήταν ιδιαίτερα συχνή από όλους, εν τούτοις η πλειοψηφία θεωρεί τις υπηρεσίες που προσφέρει η ΒΚΠ πάρα πολύ επαρκείς, την ποιότητα των υπηρεσιών πολύ ικανοποιητική, το προσωπικό πάρα πολύ εξυπηρετικό, τους χώρους της ΒΚΠ κατάλληλους και τον εξοπλισμό της επαρκή.

Η **τρίτη** ενότητα καταγράφει την άποψη των χρηστών για τη λειτουργία της ΒΚΠ κατά τη διάρκεια της καραντίνας.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα αυτής της ενότητας, μεγάλο μέρος του κοινού επηρεάστηκε από τις αλλαγές στο ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης ενώ έμεινε ικανοποιημένο σημαντικά από το νέο ωράριο, αλλά και από την εξυπηρέτηση του προσωπικού. Παρ' όλα αυτά, οι συμμετέχοντες στην έρευνα δεν χρησιμοποίησαν στην πλειοψηφία τους τις υπηρεσίες που σχετίζονται με τα «Άρθρα περιοδικών», «Βάσεις Δεδομένων», «Ηλεκτρονικά Βιβλία», «Έντυπα Βιβλία», «Οδηγός Χρήσης Ηλεκτρονικών Πηγών Ανοικτής Πρόσβασης», «Ίδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ» και «Πηγές Πληροφόρησης».

Η **τέταρτη** ενότητα καταγράφει την άποψη των χρηστών κατά την περίοδο της πανδημίας. Όπως δηλώνει η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα σπάνια επισκέπτονταν την ΒΚΠ με φυσική

παρουσία αλλά και σπάνια τη χρησιμοποιούσαν ηλεκτρονικά. Από τις υπηρεσίες που παρέχονταν κατά τη διάρκεια της πανδημίας το Αναγνωστήριο και ο Δανεισμός δεν χρησιμοποιούνταν. Αντίθετα, η τηλεκαίτευση, η πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων, σε άρθρα περιοδικών, σε ηλεκτρονικά βιβλία, και η πρόσβαση στο Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ χρησιμοποιούνταν από την πλειοψηφία των χρηστών. Έκπληξη προκαλεί το χαμηλό ποσοστό χρήσης της υπηρεσίας HelpDesk/Ask a Librarian.

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας η πλειοψηφία των συμμετεχόντων σημειώνει ότι ήταν εύκολη η χρήση των υπηρεσιών: αναζήτησης άρθρων, αναζήτηση έντυπου βιβλίου, σύνδεση στον ηλεκτρονικό κατάλογο για ανανέωση υλικού, διαδικασία αναζήτησης στις ψηφιακές συλλογές της ΕΣΤΙΑΣ, αίτηση βοήθειας από βιβλιοθηκονόμο, και ηλεκτρονικό αίτημα δανεισμού. Αντίθετα, τους χρήστες δυσκόλεψαν οι υπηρεσίες: αιτήματα για άρθρο από άλλη βιβλιοθήκη, κράτηση θέσης στο αναγνωστήριο και χρήση των πηγών πληροφόρησης.

Οι χρήστες θα σύστηναν και σε άλλους/ες τη χρήση των υπηρεσιών: «συμβουλές/καθοδήγησης από βιβλιοθηκονόμο», «τηλεκαίτευση», «αναζήτηση βοήθειας μέσω mail», «αναζήτηση βοήθειας μέσω τηλεφώνου».

Το κοινό της ΒΚΠ θεωρεί ότι αυτή ανταποκρίθηκε στις απαιτήσεις της εποχής ενώ θεωρεί ότι ενημερώνονταν έγκαιρα σχετικά με τις αλλαγές που επήλθαν λόγω της πανδημίας. Ενημερώνονταν διαρκώς από τη ΒΚΠ για τη λειτουργία της και τις υπηρεσίες που προσφέρονταν κατά την πανδημία, ενώ η ποιότητα των υπηρεσιών παρέμενε σε υψηλά επίπεδα. Η πρόσβαση έγινε ευκολότερη, και είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση των διαθέσιμων πηγών που διαθέτει η ΒΚΠ παρόλα αυτά βρίσκουν ότι υπάρχει δυνατότητα περαιτέρω βελτίωσής της.

5.2 Συζήτηση/ συμπεράσματα

Κάθε βιβλιοθήκη κατά την περίοδο της πανδημίας Covid-19 μερίμνησε για την όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού μέσα από τις υπηρεσίες της. Παρατηρώντας όσες έρευνες έχουν διεξαχθεί μέχρι τώρα, είναι προφανές ότι το φαινόμενο της πανδημίας επέφερε σημαντικές αλλαγές σε

κάθε είδους βιβλιοθήκη στην Ελλάδα, αλλά και στο εξωτερικό. Άλλες βιβλιοθήκες επηρεάστηκαν λίγο και άλλες πολύ. Ακολουθούν μερικές βασικές αλλαγές που εφάρμοσαν οι βιβλιοθήκες στο χώρο τους.

- **Ωράριο**

Η Βιβλιοθήκη του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου τροποποίησε τα ωράρια λειτουργίας της ΒΚΠ ακολουθώντας τις ΚΥΑ (Κοινή Υπουργική Απόφαση) που εξαγγέλονται για την προάσπιση της δημόσιας υγείας, γεγονός το οποίο επηρέασε μεγάλο μέρος του κοινού ως προς τη χρήση αυτής, καθώς οι συμμετέχοντες στην έρευνα δηλώνουν ότι δεν χρησιμοποιούσαν τον αναγνωστήριο, δηλαδή δεν επισκέπτονταν φυσικά την ΒΚΠ.

Σημαντικό ώστε να αναφερθεί είναι το γεγονός ότι, παρά την αλλαγή του ωραρίου, το 60,7% έμεινε ικανοποιημένο από το νέο ωράριο, σε αντίθεση με το 39,3% το οποίο πιστεύει ότι δεν ήταν ικανοποιητικό. Εξίσου σημαντική είναι και η ικανοποίηση του κοινού από την εξυπηρέτηση από το προσωπικό της βιβλιοθήκης κατά 89,3%.

- **Υπηρεσίες**

Πρόκειται για τη δεύτερη βασική αλλαγή με την οποία κλήθηκαν να ασχοληθούν οι βιβλιοθήκες. Σημαντική αλλαγή αυτών παρατηρήθηκε κατά την περίοδο της καραντίνας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, η ΒΚΠ του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου προσέφερε υπηρεσίες όπως την πρόσβαση σε άρθρα περιοδικών, βάσεις δεδομένων, το δανεισμό ηλεκτρονικών και έντυπων βιβλίων, την πρόσβαση στο Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ, πρόσβαση σε Πηγές Πληροφόρησης κ.ά. Η χρήση αυτών γινόταν σε μικρή συχνότητα. Από τα αποτελέσματα δε λείπουν και οι απαντήσεις «Καθόλου» οι οποίες υπάρχουν σε μεγάλο ποσοστό σε όσες αναφέρθηκαν παραπάνω. Ωστόσο, υπάρχουν και άτομα τα οποία χρησιμοποιούσαν αρκετά συχνά τις υπηρεσίες που προσέφερε στην καραντίνα η βιβλιοθήκη. Σε γενικότερα πλαίσια, κατά την περίοδο της πανδημίας η ΒΚΠ προσέφερε αρκετές υπηρεσίες προς το κοινό της. Βασικός στόχος αυτής ήταν η εξυπηρέτηση του κοινού και η συνεχής ενημέρωσή του. Λόγω του περιορισμού στη χρήση του χώρου της βιβλιοθήκης με φυσική παρουσία, το προσωπικό της βιβλιοθήκης επικεντρώθηκε στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Μία από τις υπηρεσίες αυτές είναι η τηλεκαπαίδευση. Πρόκειται για μια υπηρεσία που χρησιμοποιήθηκε πολύ, και σύμφωνα με τα αποτελέσματα, χρησιμοποιήθηκε πιο πολύ από όλες τις υπηρεσίες με ποσοστό 71%. Το ίδιο μπορεί να παρατηρήσει κανείς και στην έρευνα που πραγματοποίησε η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών (2021). Σε αυτή τη βιβλιοθήκη η υπηρεσία της τηλεκαπαίδευσης αυξανόταν ως προς τη χρήση της κάθε χρόνο όλο και περισσότερο.

Η επόμενη πιο συχνά χρησιμοποιούμενη υπηρεσία στη βιβλιοθήκη είναι η πρόσβαση στο Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ με ποσοστό 71%. Ακολουθούν οι υπηρεσίες πρόσβασης σε άρθρα περιοδικών με ποσοστό 56,7%, βάσεις δεδομένων με ποσοστό 51,6% και ηλεκτρονικά βιβλία με ποσοστό 53,3%. Η χρήση αυτών είναι αυξημένη και σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας βρίσκεται σε σημείο που μπορεί να θεωρηθεί αρκετή. Ειδικότερα, παρατηρείται χρήση κάθε εβδομάδα.

- **Δανεισμός**

Βασικές αλλαγές υπάρχουν και στην υπηρεσία του δανεισμού. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας και σύμφωνα με την παρούσα έρευνα το 32,3% χρησιμοποίησε την υπηρεσία του δανεισμού και όχι σε μεγάλη συχνότητα, καθώς σύμφωνα με τις επιταγές της πολιτείας για την προστασία της δημόσιας υγείας το κοινό δεν μπορούσε να προσέλθει στη ΒΚΠ. Αναλυτικότερα, το μεγαλύτερο μέρος του συνόλου δε χρησιμοποιούσε καθόλου και τα έντυπα και τα ηλεκτρονικά βιβλία της βιβλιοθήκης. Ανάμεσα σε αυτές τις δύο μορφές βιβλίων, το κοινό χρησιμοποιούσε, με μια μικρή διαφορά στα ποσοστά, πιο συχνά τα βιβλία ηλεκτρονικά απ' ό,τι τα βιβλία σε έντυπη μορφή. Αυτό είναι εύλογο αν σκεφτεί κανείς ότι σύμφωνα με τις αποφάσεις της πολιτείας για πολύ μεγάλα διαστήματα η ΒΚΠ λειτουργούσε με περιορισμούς στο φυσικό της χώρο. Σημαντικά χρησιμοποιήθηκαν τα βιβλία μέσω Heal- link.

5.3 Αξιοποίηση/Πρακτικές προεκτάσεις της έρευνας

Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την έρευνα μπορούν να αξιοποιηθούν από τη ΒΚΠ του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου για τη βελτίωση των υπηρεσιών της.

Όπως έχει παρατηρηθεί, υπάρχουν άτομα τα οποία δε διαθέτουν ηλεκτρονικό υπολογιστή στον προσωπικό τους χώρο. Έτσι, θα ήταν χρήσιμη μια εφαρμογή από τη βιβλιοθήκη για τα κινητά μέσα από την οποία οι χρήστες της βιβλιοθήκης θα έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν όποια υπηρεσία επιθυμούν σε όποιο μέρος βρίσκονται και θα εξυπηρετηθούν γρήγορα.

5.4 Μελλοντικές επεκτάσεις/ Πρακτικές προεκτάσεις της έρευνας

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε με ορισμένους περιορισμούς. Σημαντικός περιορισμός είναι το χρονικό διάστημα διεξαγωγής της έρευνας. Σημαντική μελλοντική δράση είναι η διεξαγωγή όμοιας έρευνας η οποία θα έχει περισσότερη διάρκεια με σκοπό τη συλλογή περισσότερων απαντήσεων. Εξίσου σημαντικό είναι να γίνει έρευνα σχετικά με την κατάσταση μετά την πανδημία και να συγκριθεί με όσες έγιναν πριν την πανδημία και κατά τη διάρκεια.

Βιβλιογραφία

Επικαιροποιημένο πρωτόκολλο διαχείρισης πιθανού ή επιβεβαιωμένου κρούσματος Covid-19 στο πλαίσιο της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Διαθέσιμο σε: <https://library.ionio.gr/gr/news/15329/> (Ανακτήθηκε 5 Φεβρουαρίου, 2022).

Λειτουργία της Βιβλιοθήκης μέχρι τέλους Νοεμβρίου 2020. Διαθέσιμο σε: <https://library.ionio.gr/gr/news/15172/> (Ανακτήθηκε 20 Ιανουαρίου, 2022).

Μήνυμα του Πρύτανη Καθηγητή Ανδρέα Φλώρου σχετικά με τη σημασία του εμβολιασμού. Διαθέσιμο σε: <https://library.ionio.gr/gr/news/22015/> (Ανακτήθηκε 5 Φεβρουαρίου, 2022).

Νομικού, Π. (2016). *Ποιοτική έρευνα vs ποσοτική έρευνα*. Διαθέσιμο σε: <https://cears.edu.gr/posotiki-vs-roiotiki/> (Ανακτήθηκε 10 Απριλίου, 2022).

Παϊσανίδη, Σ. (14 Φεβρουαρίου 2021). *Μια ελληνική βιβλιοθήκη αποδεικνύει το μεγαλείο της (και) στην covid- εποχή!* Parallaxi Φεβρουάριος 2021. Διαθέσιμο σε: <https://parallaximag.gr/mia-elliniki-vivliothiki-apodeiknuei-to-megaleio-tis-kai-stin-covid-epochi-104198> (Ανακτήθηκε 10 Ιανουαρίου 2022).

Παπαϊωάννου, Ε. ([χ.χ.]). *Covid-19 (Κορωνοϊός) και Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες: διεθνείς πρακτικές λειτουργίας. Η περίπτωση της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Ιωαννίνων*.

Πρακτικά συνεδρίου από 26ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών «Ο ρόλος των Βιβλιοθηκών στη διαχείριση εκτάκτων συνθηκών» που διεξήχθη σε Ψηφιακή οργάνωση. Φορέας διεξαγωγής Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο. [χ.τ.]: [χ.ε.].

Διαθέσιμο σε:
<https://lekythos.library.ucy.ac.cy/bitstream/handle/10797/26917/26psab005a.pdf?sequence=7&mpiAllowed=y>.

Ποιοτική vs ποσοτική έρευνα. Διαθέσιμο σε: <https://datanalysis.net/research-design/qualitative-vs-quantitative-data-analysis/> (Ανακτήθηκε 10 Απριλίου, 2022).

Τροποποίηση ωραρίου λειτουργίας της Κεντρικής Βιβλιοθήκης. Διαθέσιμο σε: <https://library.ionio.gr/gr/news/15594/> (Ανακτήθηκε 20 Ιανουαρίου, 2022).

Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο : Πρώτο στην Ελλάδα στην ετήσια κατάταξη World University Rankings 2022. Διαθέσιμο σε: <https://www.esos.gr/arthra/74442/harokopeio-panepistimio-proto-stin-ellada-stin-etisia-katataxi-world-university> (Ανακτήθηκε 15 Μαρτίου, 2022).

Ashrafi-Rizi, H., and Kazempour, Z. (2020). *'Information Typology in Coronavirus (COVID-19) Crisis; a Commentary'*, *Archives of academic emergency medicine*, 29(1), e19. Διαθέσιμο από: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7075270/>.

Black, L. and Hyslop, C. (1995) *'Telecommuting for original cataloging at the Michigan State University Libraries'*, *College & Research Libraries*, 56(4), pp319–323. Διαθέσιμο από: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/14980>.

Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP) (2020) Statement concerning COVID-19 and knowledge, library and information professionals from the CILIP board, διαθέσιμο από: www.cilip.org.uk/news/493378/CILIP-Coronavirus-InformationService.html.

Dobрева, M. (2020). *The impact of Covid-19 pandemic on digital transformation in libraries*, διαθέσιμο από: <https://milenedobрева.net/2020/05/31/the-impact-of-covid-19-pandemicon-digital-transformation-in-libraries/>.

Garner, J.C. and Logue, N.K. (2020) '*Navigating the COVID-19slipstream: A case study on living and managing access services during a global pandemic*', *Journal of Access Services*, διαθέσιμο από: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15367967.2020.1818570>.

Hlywak, S. (2021). *Special report: Covid-19. State of America's Libraries 4*, (21). Διαθέσιμο σε: <https://www.ala.org/news/sites/ala.org.news/files/content/State-of-Americas-Libraries-Report-2021-4-21.pdf> (Ανακτήθηκε 22 Ιανουαρίου 2022).

Impact of COVID-19 on Public Libraries. Διαθέσιμο σε: <https://hunt-institute.org/resources/2021/04/impact-of-covid-19-on-public-libraries/> (Ανακτήθηκε 21 Ιανουαρίου, 2022).

International Federation of Library Associations (IFLA) (2020). *COVID-19 and the global library field: statement by the IFLA president and secretary general*, διαθέσιμο από: www.ifla.org/node/92969.

Jung Mi Scoulas, S. (2021). *University Students' Library Experience and Its Impact on Their GPA During the Pandemic*. *Journal of Library Administration* 61, (7). Διαθέσιμο σε: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01930826.2021.1972730> (Ανακτήθηκε 14 Μαρτίου 2022).

Lithuanian libraries start 3D printing face shields for medics. Διαθέσιμο σε: <https://www.lrt.lt/en/news-inenglish/19/1156410/lithuanian-libraries-start-3d-printing-face-shields-for-medics> (Ανακτήθηκε 23 Ιανουαρίου, 2022).

Oldenburg, R. (1989). *The Great Good Place*, Marlowe & Company, New York, NY. Rysavy, M.D.T. and Michalak, R. (2020) 'Working from Home: How We Managed Our Team Remotely with Technology', *Journal of Library Administration*, 60:5, 532-542, DOI: 10.1080/01930826.2020.1760569.

Petrowicz, D. (21 Οκτωβρίου 2020). *The effects of COVID-19 on Libraries: changes to the library and looking ahead*. Springer Nature 10. Διαθέσιμο σε: <https://www.springernature.com/jp/librarians/the-link/blog/blogposts-news-initiatives/the-effects-of-covid-19-on-libraries/18507278> (Ανακτήθηκε 22 Ιανουαρίου 2022).

Prasanna Kumara B.M and, Shivakumar Acharya. (2022). *Evaluation of Library Services and Facilities by the Students of BLDE (DU) during the Pandemic COVID-19: A Study*. University of Nebraska - Lincoln 2. Διαθέσιμο σε: https://www.researchgate.net/publication/358768066_Evaluation_of_Library_Services_and_Facilities_by_the_Students_of_BLDE_DU_during_the_Pandemic_COVID-19_A_Study (Ανακτήθηκε 14 Μαρτίου 2022).

Public Libraries in Europe and COVID-19: Findings from NAPLE Members. Διαθέσιμο σε: <https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:fce29ea1-1b83-479b-b674-a592b255f7e4/naple-narrative-report---european-library-services-during-covid19.pdf> (Ανακτήθηκε 22 Ιανουαρίου, 2022).

Ruth Sara Connell, Lisa C. Wallis, and David Comeaux, "*The Impact of COVID-19 on the Use of Academic Library Resources*." *Information Technology & Libraries* (2021), forthcoming. Διαθέσιμο σε: https://digitalcommons.lsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1101&context=libraries_pubs.

Streefkerk, R. (2019(Δημοσίευση), 2022(Ανανέωση)). *Qualitative vs. Quantitative Research / Differences, Examples & Methods*. Διαθέσιμο σε: <https://www.scribbr.com/methodology/qualitative-quantitative-research/> (Ανακτήθηκε 1 Φεβρουαρίου, 2022).

Terrell, H. (2015) *‘Reference is dead, long live reference: Electronic collections in the digital age’*, *Information Technology and Libraries*, 34(4), 55–62. doi:10.6017/ital.v34i4.9098

University Libraries facing the COVID-19 pandemic: better prepared than the university that hosts them?
Διαθέσιμο σε: <https://www.iesalc.unesco.org/en/2021/07/03/university-libraries-facing-the-covid-19-pandemic-better-prepared-than-the-university-that-hosts-them/> (Ανακτήθηκε 21 Ιανουαρίου, 2022).

Vera Ngozi Okonoko, Mabruka Abubakar Abba and Arapasopo Esther Arinola. (2020). *Users’ Expectation of Library Services and Resources in the COVID 19 Pandemic Era: A Comparative Study of Two Academic Libraries in Nigeria*. *Library Progress (International)* 40, (2). Διαθέσιμο σε: www.bpasjournals.com (Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2022).

Waxman, L., Clemons, S., Banning, J. and MacKelfresh, D. (2007) *‘The library as place: Providing students with opportunities for socialization, relaxation, and restoration’*, *New Library World*, διαθέσιμο από: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/03074800710823953/full/html>.

Wildschut, P. and Knaap, I. (2020) *‘Digital transformation at Utrecht University Library, The Netherlands’ Museums on lockdown: unleashing new opportunities for creativity and experimentation with big data, Nicosia, 22-24 October, UCL Qatar, The Cyprus Institute [πρακτικά υπό έκδοση]*.

Cernet Authentication and Resource Sharing Infrastructure. Ανακτήθηκε 10 Ιουνίου, 2022, από https://www.carsi.edu.cn/index_en.html.

The World University Rankings 2022. Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου, 2022, από https://www.timeshighereducation.com/worlduniversityrankings/2022/worldranking#!/page/0/length/25/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/stats.

Βαρδακώστα, Ι. (27 Νοεμβρίου 2019). *Οδηγίες για χρήση λογισμικού λογοκλοπής TURNITIN και από φοιτητές/τριες*. Διαθέσιμο σε Τελευταία Νέα: [http://www.library.hua.gr/index.php/nea/526 - %CE%BF%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CE%AF%CE%B5%CF%82-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CF%87%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B7-%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D-%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%BF%CE%BA%CE%BB%CE%BF%CF%80%CE%AE%CF%82-turnitin-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%B1%CF%80%CF%8C-%CF%86%CE%BF%CE%B9%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%AD%CF%82-%CF%84%CF%81%CE%B9%CE%B5%CF%82](http://www.library.hua.gr/index.php/nea/526-%CE%BF%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CE%AF%CE%B5%CF%82-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CF%87%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B7-%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D-%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%BF%CE%BA%CE%BB%CE%BF%CF%80%CE%AE%CF%82-turnitin-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%B1%CF%80%CF%8C-%CF%86%CE%BF%CE%B9%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%AD%CF%82-%CF%84%CF%81%CE%B9%CE%B5%CF%82) (Ανακτήθηκε 9 Ιουνίου 2022).

Βαρδακώστα, Ι. (6 Μαρτίου 2020). *Ερευνητικά άρθρα και επιστημονική πληροφόρηση για τον COVID-19*. Διαθέσιμο σε Τελευταία Νέα: <http://www.library.hua.gr/index.php/nea/551-%CE%B5>
<http://www.library.hua.gr/index.php/nea/551-%CE%B5%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B7%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AC-%CE%AC%CF%81%CE%B8%CF%81%CE%B1-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CF%80%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CF%8C%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%B7-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CF%84%CE%BF%CE%BD-covid-19>

Βαρδακώστα, Ι. (6 Μαρτίου 2020). *Αναστολή λειτουργίας ΒΚΠ COVID-19*. Διαθέσιμο σε Τελευταία Νέα: <http://www.library.hua.gr/index.php/nea/551-%CE%B5%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B7%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AC-%CE%AC%CF%81%CE%B8%CF%81%CE%B1-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CF%80%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CF%8C%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%B7-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CF%84%CE%BF%CE%BD-covid-19> (Ανακτήθηκε 9 Ιουνίου 2022).

Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης. *Πρωτόκολλο λειτουργίας 7.7.20*. (Αρχείο pdf).

Βαρδακώστα, Ι. (7 Ιουλίου 2020). *Επαναλειτουργία ΒΚΠ για Δανεισμό και Επιστροφές*. Διαθέσιμο σε Τελευταία Νέα: <http://www.library.hua.gr/index.php/nea/574-%CE%B5%CF%80%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1%CE%B2%CE%BA%CF%80%CE%B3%CE%B9%CE%B1%CE%B4%CE%B1%CE%BD%CE%B5%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CF%81%CE%BF%CF%86%CE%AD%CF%82> (Ανακτήθηκε 9 Ιουνίου 2022).

Βαρδακώστα, Ι. (9 Δεκεμβρίου 2020). *Ενημέρωση για λειτουργία ΒΚΠ*. Διαθέσιμο σε Τελευταία Νέα: <http://www.library.hua.gr/index.php/nea/589%CE%B5%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%AD%CF%81%CF%89%CF%83%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1%CE%B2%CE%BA%CF%80> (Ανακτήθηκε 9 Ιουνίου 2022).

Βαρδακώστα, Ι. (16 Δεκεμβρίου 2020). *Ενημέρωση για λειτουργία ΒΚΠ_14.12_7.1*. Διαθέσιμο σε Τελευταία Νέα: http://www.library.hua.gr/index.php/nea/592%CE%B5%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%AD%CF%81%CF%89%CF%83%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1%CE%B2%CE%BA%CF%80_14-12_7-1 (Ανακτήθηκε 9 Ιουνίου 2022).

Βαρδακώστα, Ι. (7 Απριλίου 2021). *Λειτουργία ΒΚΠ_7.4.21*. Διαθέσιμο σε Τελευταία Νέα: http://www.library.hua.gr/index.php/nea/611%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1%CE%B2%CE%BA%CF%80_7-4-21 (Ανακτήθηκε 9 Ιουνίου 2022).

Βαρδακώστα, Ι. (25 Ιανουαρίου 2022). *Τηλε-σεμινάριο χρήσης ΒΚΠ*. Διαθέσιμο σε Τελευταία Νέα: http://www.library.hua.gr/index.php/nea/635%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1%CE%B2%CE%BA%CF%80_7-4-21

81%CE%B3%CE%AF%CE%B1%CE%B2%CE%BA%CF%80_%CE%BF%CE%BA%CF%84%CF%8E%CE%B2%CF%81%CE%B9%CE%BF%CF%82-2021 (Ανακτήθηκε 9 Ιουνίου 2022).

Βαρδακώστα, Ι. (5 Ιανουαρίου 2022). *Αναβάθμιση ΕΣΤΙΑΣ 6.1-10.1.22*. Διαθέσιμο σε Τελευταία Νέα: <http://www.library.hua.gr/index.php/nea/652%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CE%B2%CE%AC%CE%B8%CE%BC%CE%B9%CF%83%CE%B7-%CE%B5%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%B1%CF%83-6-1-10-1-22> (Ανακτήθηκε 9 Ιουνίου 2022).

Βαρδακώστα, Ι. (25 Ιανουαρίου 2022). *Τηλε-σεμινάριο χρήσης ΒΚΠ*. Διαθέσιμο σε Τελευταία Νέα: <http://www.library.hua.gr/index.php/nea/662%CF%84%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CF%83%CE%B5%CE%BC%CE%B9%CE%BD%CE%AC%CF%81%CE%B9%CE%BF%CF%87%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B7%CF%82-%CE%B2%CE%BA%CF%80> (Ανακτήθηκε 9 Ιουνίου 2022).

Βαρδακώστα, Ι. (25 Ιανουαρίου 2022). *Λειτουργία ΒΚΠ 25.1.22*. Διαθέσιμο σε Τελευταία Νέα: <http://www.library.hua.gr/index.php/nea/661%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1-%CE%B2%CE%BA%CF%80-25-1-22>(Ανακτήθηκε 9 Ιουνίου 2022).

Βαρδακώστα, Ι. (25 Ιανουαρίου 2022). *Λειτουργία ΒΚΠ 25.1.22*. Διαθέσιμο σε Τελευταία Νέα: <http://www.library.hua.gr/index.php/nea/661%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1-%CE%B2%CE%BA%CF%80-25-1-22> (Ανακτήθηκε 9 Ιουνίου 2022).

Βαρδακώστα, Ι. (3 Μαΐου 2022). *Χωρίς συμπλήρωση φόρμας η χρήση αναγνωστηρίου και ο δανεισμός στη ΒΚΠ*. Διαθέσιμο σε Τελευταία Νέα: <http://www.library.hua.gr/index.php/nea/682-%CF%87%CF%89%CF%81%CE%AF%CF%82%CF%83%CF%85%CE%BC%CF%80%CE%BB%CE%AE%CF%81%CF%89%CF%83%CE%B7%CF%86%CF%8C%CF%81%CE%BC%CE%B1%CF%82%CE%B7%CE%B5%CE%AF%CF%83%CE%BF%CE%B4%CE%BF%CF%82%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CE%BF%CE%B4%CE%B1%CE%BD%CE>

%B5%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%B2%CE%BA%CF%80
(Ανακτήθηκε 9 Ιουνίου 2022).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ακολουθεί το ερωτηματολόγιο για τη διεξαγωγή της έρευνας.

Λειτουργία της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου κατά τη διάρκεια της πανδημίας: απόψεις των χρηστών

Το παρόν ερωτηματολόγιο χρησιμοποιείται ως εργαλείο έρευνας στα πλαίσια της πτυχιακής μου εργασίας με αντικείμενο έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου και τίτλο "Λειτουργία της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου κατά τη διάρκεια της πανδημίας: απόψεις των χρηστών" για την απόκτηση προπτυχιακού τίτλου του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας, Αρχειονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος. Επιβλέπων καθηγητής της παρούσας εργασίας είναι ο επίκουρος καθηγητής Κωνσταντίνος Κυπριανός. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου παρακαλούμε να γίνει μέχρι τις 20 Μαΐου. Τα δεδομένα τα οποία συλλέγονται θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ακαδημαϊκούς σκοπούς και θα διασφαλισθεί η ανωνυμία των απαντήσεων.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων.

Βασιλική Κολιζώη

E-mail: kolizoivicky@gmail.com

* Απαιτείται

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. I. Φύλο *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Άντρας

Γυναίκα

2. 2. Ηλικία *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- 18-20
- 21-30
- 31-40
- 41-50
- 51 και άνω

3. 3. Ιδιότητα *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Προπτυχιακός φοιτητής
- Μεταπτυχιακός φοιτητής
- Υποψήφιος διδάκτορας
- Διοικητικό προσωπικό
- Διδακτικό προσωπικό
- Άλλο: _____

4. 4. Τμήμα *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Τμήμα Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης
- Τμήμα Γεωγραφίας
- Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεματικής
- Τμήμα Επιστήμης Διαιτολογίας- Διατροφής
- International Master of Sustainable Tourism Development
- Διδρυματικό πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών «Ψηφιακές Υπηρεσίες Υγείας και Αναλυτική- Digital Health and Analytics
- Άλλο: _____

ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ

5. 5. Πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης προ της πανδημίας; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ποτέ
- Σπανίως (λιγότερο από μια φορά ανά ακαδημαϊκό εξάμηνο)
- Τακτικά (κατά μέσο όρο μία φορά τον μήνα)
- Συχνά (περισσότερο από μία φορά τον μήνα)

6. 6. Κατά τη γνώμη σας και προ της πανδημίας; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Οι υπηρεσίες που προσέφερε η βιβλιοθήκη ήταν επαρκείς	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Η ποιότητα των υπηρεσιών ήταν ικανοποιητική	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το προσωπικό της βιβλιοθήκης ήταν εξυπηρετικό	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οι χώροι της βιβλιοθήκης ήταν κατάλληλοι	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ο εξοπλισμός της βιβλιοθήκης ήταν επαρκής	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΚΑΡΑΝΤΙΝΑΣ

7. 7. Η αλλαγή του ωραρίου κατά τη διάρκεια της καραντίνας επηρέασε τη χρήση της βιβλιοθήκης;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Ναι

Όχι

8. 8. Ήταν ικανοποιητικό το νέο ωράριο της βιβλιοθήκης;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Ναι

Όχι

9. 9. Ήταν εξυπηρετικό το προσωπικό της βιβλιοθήκης;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Ναι

Όχι

10. 10. Κατά τη διάρκεια της καραντίνας, πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε τις παρακάτω υπηρεσίες της βιβλιοθήκης: *

Na επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Καθόλου	Μια φορά τον μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	2 με 3 φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
Άρθρα περιοδικών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Βάσεις δεδομένων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ηλεκτρονικά βιβλία	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έντυπα βιβλία από τη βιβλιοθήκη	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οδηγός Χρήσης Ηλεκτρονικών Πηγών Ανοικτής Πρόσβασης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Πηγές πληροφόρησης (Open Archives, Αργώ, κλπ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ

11. 11. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη βιβλιοθήκη με φυσική παρουσία;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Καθόλου
- Σπάνια (μία φορά το μήνα)
- Αρκετά (2-3 φορές την εβδομάδα)
- Κάθε μέρα

12. 12. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη βιβλιοθήκη ηλεκτρονικά;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Καθόλου
- Σπάνια (μία φορά το μήνα)
- Αρκετά (2-3 φορές την εβδομάδα)
- Κάθε μέρα

13. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε κατά την περίοδο της πανδημίας:

13. Αναγνωστήριο *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

14. Δανεισμός *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

15. Τηλεκπαίδευση(χρήση βιβλιοθήκης, αποφυγή λογοκλοπής, μεθοδολογία έρευνας, διαχείριση βιβλιογραφίας, αναφορές, κλπ) *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Ναι

Όχι

16. Πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Ναι

Όχι

17. Πρόσβαση σε άρθρα περιοδικών

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Ναι

Όχι

18. Πρόσβαση σε ηλεκτρονικά βιβλία

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Ναι

Όχι

19. Πρόσβαση στο Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Ναι

Όχι

20. HelpDesk/Ask a Librarian *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Ναι

Όχι

21. Άλλο

22. 14. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ακόλουθες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης;

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Καθόλου	Μια φορά τον μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	2 με 3 φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
Άρθρα περιοδικών μέσω Heal-link	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Βάσεις δεδομένων μέσω Heal-link	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ηλεκτρονικά βιβλία μέσω Heal-link	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έντυπα βιβλία από τη βιβλιοθήκη	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ηλεκτρονικά βιβλία από τη βιβλιοθήκη	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οδηγός Χρήσης Ηλεκτρονικών Πηγών Ανοικτής Πρόσβασης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Πηγές Πληροφόρησης (Open Archives, Αργώ, κλπ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. 15. Πόσο εύκολο ήταν για εσάς να χρησιμοποιήσετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης για να κάνετε τα παρακάτω: *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Δεν χρησιμοποιώ αυτή την υπηρεσία
Αναζήτηση άρθρων περιοδικών μέσω Heal-Link	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αναζήτηση e-book μέσω Heal-Link	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αναζήτηση σε βάση δεδομένων του Heal-Link (π.χ. Scopus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αναζήτηση έντυπου βιβλίου από τον κατάλογο της Βιβλιοθήκης (Web Opac)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Σύνδεση στον ηλεκτρονικό κατάλογο για να κάνω ανανέωση ενός βιβλίου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αναζήτηση εργασιών στο Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αναζήτηση στις ψηφιακές συλλογές στο Ιδρυματικό Αποθετήριο ΕΣΤΙΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Αίτημα για άρθρο από άλλη βιβλιοθήκη

Αίτηση βοήθειας από ένα βιβλιοθηκονόμο (helpdesk, e-mail, τηλ.)

Κράτηση θέσης στο αναγνωστήριο

Ηλεκτρονικό αίτημα δανεισμού

Χρήση πηγών πληροφόρησης π.χ. openarchives, "Αργώ", ΜΙΤΟΣ, κ.λπ

24. ι6. Πόσο εύκολα θα προτείνατε τις παρακάτω υπηρεσίες σε κάποιον άλλο χρήστη: *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Δεν χρησιμοποιώ αυτή την υπηρεσία
Συμβουλές/ Καθοδήγηση από τον βιβλιοθηκονόμο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τηλεκπαίδευση στη χρήση της Βιβλιοθήκης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αναζήτηση βοήθειας μέσω helpdesk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αναζήτηση βοήθειας μέσω e-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αναζήτηση βοήθειας μέσω τηλεφώνου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. 17. Κατά τη γνώμη σας μετά την εμφάνιση της πανδημίας: *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Η βιβλιοθήκη ανταποκρίθηκε άμεσα στις απαιτήσεις της εποχής	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τις αλλαγές οι οποίες επήλθαν στη λειτουργία της βιβλιοθήκης λόγω της πανδημίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υπάρχει συνεχής ενημέρωση για τη λειτουργία της βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών της	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Η ποιότητα των υπηρεσιών παρέμεινε σε υψηλά επίπεδα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Η πρόσβαση στις υπηρεσίες και το υλικό της βιβλιοθήκης έγινε ευκολότερη	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Είστε εξοικειωμένοι με τη χρήση όλων των διαθέσιμων πηγών της βιβλιοθήκης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υπήρχαν περιθώρια για περαιτέρω βελτίωση	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>