



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ
ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ



Διπλωματική εργασία

Βαθμός ικανοποίησης χρηστών και ανταγωνιστικό
πλεονέκτημα: η περίπτωση της Βιβλιοθήκης της Αλεξάνδρειας
Πανεπιστημιούπολης του Διεθνούς Πανεπιστημίου Ελλάδος

Ελισσάβητ Θεοδωρίδου

A.M. 467

Επιβλέπων καθηγητής: Χρήστος Κωνσταντινίδης

Σέρρες, Ιούνιος 2023

Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψη προσωπικής ευθύνης

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ενυπογράφως ότι είμαι αποκλειστική συγγραφέας της παρούσας Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας, για την ολοκλήρωση της οποίας κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Αναλαμβάνω την προσωπική και ατομική ευθύνη ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην υλοποίηση των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, είμαι υπόλογη έναντι λογοκλοπής, γεγονός που σημαίνει αποτυχία στην Διπλωματική μου Εργασία και, κατά συνέπεια, αποτυχία απόκτησης του Μεταπτυχιακού Τίτλου των Μεταπτυχιακών Σπουδών, πέραν των λοιπών συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δηλώνω, συνεπώς, ότι αυτή η Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

Ελισσάβετ Θεοδωρίδου

Ιούνιος 2023

Ευχαριστίες

Πρωτίστως, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κ. Χρήστο Κωνσταντινίδη, επιβλέποντα καθηγητή της παρούσας διπλωματικής εργασίας, για την πολύτιμη καθοδήγησή του και την άμεση ανταπόκρισή του στους προβληματισμούς που προέκυψαν κατά τη διάρκεια εκπόνησής της.

Δε θα μπορούσα να παραλείψω από τις ευχαριστίες μου τους συμμετέχοντες φοιτητές που, με προθυμία, συμμετείχαν στην έρευνα, συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο. Η διενέργεια της έρευνας δε θα ήταν εφικτή χωρίς τη συμμετοχή τους.

Περίληψη

Στη σύγχρονη, ραγδαία μεταβαλλόμενη πραγματικότητα, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες βρίσκονται αντιμέτωπες με νέες προκλήσεις και την επιτακτική ανάγκη να λειτουργήσουν πολυεπίπεδα, αποτελεσματικά, με νέους όρους και συνθήκες, ώστε να επιβιώσουν. Ωστόσο, ο χώρος της πληροφόρησης, κυρίως λόγω της τεχνολογικής εξέλιξης και της κυριαρχίας του διαδικτύου, μετατράπηκε σε αρένα, εγείροντας πρωτόγνωρους ανταγωνισμούς και θέτοντας, περισσότερο από ποτέ άλλοτε, στο επίκεντρο τον καταναλωτή και χρήστη της πληροφορίας με οπτικές από τον χώρο του στρατηγικού μάνατζμεντ και του σύγχρονου επιχειρηματικού περιβάλλοντος. Η ικανοποίηση του χρήστη, εν προκειμένω, της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης της Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης από τους πόρους της τοποθετείται στο επίκεντρο της παρούσας έρευνας. Στο πλαίσιο αυτό, σκοπός της παρούσας εργασίας είναι, αφενός να αποτιμήσει τον βαθμό αυτής της ικανοποίησης του χρήστη από τους φυσικούς, ανθρώπινους και πληροφοριακούς πόρους της βιβλιοθήκης, εξετάζοντας, αφετέρου, τη δυνατότητα να θεμελιώσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για αυτήν, από την οπτική των χρηστών. Η συλλογή των πρωτογενών δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τον διαμοιρασμό δομημένου ερωτηματολογίου σε ηλεκτρονική μορφή σε φοιτητές της ακαδημαϊκής κοινότητας που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη. Το δείγμα αποτελείται από 110 φοιτητές, προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς. Τα αποτελέσματα κατέδειξαν πως μεταξύ των διερευνώμενων πόρων, οι άνθρωποι γίνονται περισσότερο αντιληπτοί ως ισχυρός λόγος προτίμησης της βιβλιοθήκης έναντι των ανταγωνιστών της. Η οπτική των χρηστών κατέδειξε τις στρατηγικές κόστους, αλλά και διαφοροποίησης για τη βιβλιοθήκη, ως μη αλληλοαποκλειόμενες. Η συνολική ικανοποίηση και η αφοσίωση στη βιβλιοθήκη κινήθηκαν σε μεγάλο βαθμό συμφωνίας, αλλά η σύσταση σε άλλους σε μέτριο. Ο ιστότοπος της βιβλιοθήκης αναδείχθηκε στο προτιμώμενο μέσο ενημέρωσης και ακολουθούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, με πρώτη προτίμηση το Instagram και έπειτα το Facebook.

Λέξεις-κλειδιά: ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, ικανοποίηση χρηστών, ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης του ΔΠΑΕ, πόροι, αφοσίωση πελάτη, μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Abstract

Amid the modern, rapidly changing, digital reality academic libraries are confronted with new challenges and the imperative need to operate in a multiple and effective way, under novel terms and conditions in order to survive. The field of information, mainly due to the advancement of technology and the internet dominance, has been transformed into an arena, arousing unprecedented competition and focusing, more than ever before, on the consumer and information user from the perspective of strategic management within the modern business environment. The focus of this study is on the satisfaction, in particular, of the user of the International Hellenic University Library- Alexander Campus- resources. Within this frame, the purpose of this research is to assess the degree of library user satisfaction with regard to its human and information resources and its facilities, whereas examining the potentiality of the aforementioned resources, as perceived by their users, to create competitive advantage is another objective of the research. Research data was collected via a structured online questionnaire sent to students of the particular academic community and they were analyzed using SPSS. The sample consists of 110 undergraduate and postgraduate students. The research findings revealed that human resources are perceived more than the other resources investigated as a strong reason for preferring the aforementioned library against its competitors. The users' viewpoint revealed both cost and differentiation strategies for the library, as non-mutually exclusive. The overall satisfaction and loyalty to the library met a high degree of agreement on behalf of the students, whereas their intention to recommend it to others was of mediocre level. The library website is the mostly preferred means of information and social media are second in the rank, Instagram in the first position and Facebook in the second.

Keywords: academic libraries, user satisfaction, competitive advantage, library of the International Hellenic University-Alexander Campus, resources, customer loyalty, social media

Πίνακας περιεχομένων

Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψη προσωπικής ευθύνης.....	2
Ευχαριστίες	3
Περίληψη	4
Abstract.....	5
Πίνακας περιεχομένων	6
Κατάλογος διαγραμμάτων.....	11
Κατάλογος εικόνων	12
Κατάλογος πινάκων	12
Βραχυγραφίες.....	15
Εισαγωγή	17
ΜΕΡΟΣ Α: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ.....	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ.....	20
1. 1. Ιστορικό και νομικό πλαίσιο.....	20
1.2. Σκοπός και στόχοι ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.....	23
1.3. Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών	25
1.3.1. Σύσταση ΣΕΑΒ	25
1.3.2. Στόχοι ΣΕΑΒ.....	27
1.3.3. Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών	29
1.4. Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στη νέα εποχή	30
1.4.1. Υβριδικές βιβλιοθήκες	32
1.4.2. Συλλογές	33

1.4.3. Ιδρυματικό Αποθετήριο	33
1.5. Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και ανάπτυξη.....	34
1.5. 1. Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες-τοπική κοινωνία	34
1.5.2. Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και οικονομική ανάπτυξη.....	35
1.6. Μάνατζμεντ βιβλιοθηκών	36
1.7. Μάρκετινγκ βιβλιοθηκών	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ	42
2.1. Στρατηγική.....	42
2.2. Στρατηγικό μάνατζμεντ	44
2.2.1. Επιχειρηματικό περιβάλλον	46
2.3. Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.....	50
2.3.1. Εννοιολογική αποσαφήνιση	50
2.3.2. Σχολές σκέψης.....	53
2.4. Θεωρίες ανάπτυξης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος	54
2.4.1. Θεωρία Porter.....	55
2.4.1.1. Αλυσίδα αξίας.....	56
2.4.2. Θεωρία πόρων και ικανοτήτων	57
2.4.3. Το πλαίσιο VRIO.....	61
2.4.4. Ικανότητες	62
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΧΡΗΣΤΕΣ	65
3.1. Χρήστες	65
3.2. Πληροφοριακές ανάγκες	66

3.3. Ικανοποίηση	67
3.4. Υπηρεσίες	70
3.5. Μέσα κοινωνικής δικτύωσης-δικτυακός τόπος.....	72
3.6. Προσωπικό.....	74
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΡΕΥΝΕΣ	78
4. Βιβλιογραφική ανασκόπηση σχετικών ερευνών	78
4.1. Έρευνες στην Ελλάδα	79
4.2. Έρευνες στον διεθνή χώρο	86
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Η ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ	88
5.1. Γενικά στοιχεία	88
5.2. Συλλογή	89
5.3. Δομή-λειτουργία.....	90
ΜΕΡΟΣ Β: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ.....	92
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	92
6. Ταυτότητα της έρευνας.....	92
6.1. Αφειρησία και χρησιμότητα της έρευνας.....	92
6.2. Σκοπός και στόχοι	94
6.3. Μεθοδολογία έρευνας.....	95
6.3.1. Σχεδιασμός και υλοποίηση της έρευνας	95
6.3.2. Ερευνητικό εργαλείο.....	96
6.3.3. Δείγμα της έρευνας	100
6.3.4. Μέθοδος δειγματοληψίας.....	100

6.3.5. Έλεγχος αξιοπιστίας	101
6.3.6. Συλλογή δεδομένων	101
6.3.7. Στατιστική ανάλυση και επεξεργασία δεδομένων	102
6.3.8. Ηθικές εκτιμήσεις-δεοντολογία	102
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	104
7.1. Δημογραφικά στοιχεία	104
7.2. Ενότητα Α: Χρήση της βιβλιοθήκης.....	107
7.3. Ενότητα Β: Βαθμός ικανοποίησης από φυσικούς πόρους	113
7.4. Ενότητα Γ: Βαθμός ικανοποίησης από ανθρώπινους πόρους	124
7.5. Ενότητα Δ: Βαθμός ικανοποίησης από πληροφοριακούς πόρους	138
7.6. Ενότητα Ε: Ιστότοπος βιβλιοθήκης	149
7.7. Ενότητα ΣΤ: Στρατηγικές επίτευξης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος	158
7.8. Ενότητα Ζ: Συνολική ικανοποίηση-αφοσίωση.....	159
7.9. Ενότητα Η: Ενημέρωση – επικοινωνία	166
7.10. Ενότητα Θ: Τοπική κοινωνία.....	168
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΣΥΖΗΤΗΣΗ	173
8.1. Συζήτηση-Συμπεράσματα	173
8.2. Περιορισμοί- τα όρια της έρευνας	181
8.3. Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες	182
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	184
Ελληνόγλωσση	184
Ξενόγλωσση	189

Πηγές διαδικτύου	196
Νομοθεσία	196
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	197

Κατάλογος διαγραμμάτων

Διάγραμμα 2. 1: Το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης	47
Διάγραμμα 2. 2: Σχέσεις αλληλεπίδρασης εξωτερικού και εσωτερικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος	48
Διάγραμμα 2. 3: Οι 5 δυνάμεις του Porter.....	49
Διάγραμμα 2. 4: Resource Based View	59
Διάγραμμα 2.5: Δημιουργία Θεμελιωδών Ικανοτήτων	64
Διάγραμμα 7. 1: Φύλο.....	104
Διάγραμμα 7. 2: Ηλικία.....	105
Διάγραμμα 7. 3: Ιδιότητα σε σχέση με το ΔΙΠΑΕ	105
Διάγραμμα 7. 4: Έτος φοίτησης προπτυχιακών φοιτητών	106
Διάγραμμα 7. 5: Σχολή φοίτησης.....	107
Διάγραμμα 7. 6: Συχνότητα επίσκεψης στη βιβλιοθήκη	108
Διάγραμμα 7. 7: Παρακολούθηση σεμιναρίου εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης.....	109
Διάγραμμα 7. 8: Ραβδόγραμμα ανάμεσα στην ηλικία των φοιτητών και στην παρακολούθηση σεμιναρίου εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης	112
Διάγραμμα 7. 9: Ραβδόγραμμα ανάμεσα στη σχολή φοίτησης και στην παρακολούθηση σεμιναρίου εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης	113
Διάγραμμα 7. 10: Βαθμός προτίμησης βιβλιοθήκης έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης λόγω των φυσικών πόρων της.....	115
Διάγραμμα 7. 11: Βαθμός προτίμησης βιβλιοθήκης έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης λόγω των ανθρώπινων πόρων της	126
Διάγραμμα 7. 12: Βαθμός προτίμησης βιβλιοθήκης έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης λόγω των πληροφοριακών πόρων της	140

Διάγραμμα 7. 13: Βαθμός συνολικής ικανοποίησης από τη χρήση της βιβλιοθήκης	160
Διάγραμμα 7. 14: Βαθμός πρόθεσης επαναχρησιμοποίησης της βιβλιοθήκης	161
Διάγραμμα 7. 15: Βαθμός σύστασης της βιβλιοθήκης σε άλλους	162
Διάγραμμα 7. 16: Βαθμός σημαντικότητας σύνδεσης της βιβλιοθήκης με την τοπική κοινωνία	169
Διάγραμμα 7. 17: Βαθμός οφέλους τοπικής επιχειρηματικότητας από τη συνεργασία με τη βιβλιοθήκη	170

Κατάλογος εικόνων

Εικόνα 5-1: Η βιβλιοθήκη	89
Εικόνα 5-2: Ο ιστότοπος-αρχική σελίδα	90

Κατάλογος πινάκων

Πίνακας 6. 1: Δείκτης αξιοπιστίας	101
Πίνακας 7. 1: Λόγοι επίσκεψης στη βιβλιοθήκη	108
Πίνακας 7. 2: Μη παραμετρικοί έλεγχοι Mann-Whitney (συχνότητα επίσκεψης με φύλο και ιδιότητα) και Kruskal-Wallis (συχνότητα επίσκεψης με ηλικία, έτος φοίτησης και σχολή)	110
Πίνακας 7. 3: Έλεγχος χ^2 ανάμεσα στα δημογραφικά στοιχεία των φοιτητών και στην παρακολούθηση σεμιναρίου εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης	112
Πίνακας 7. 4: Βαθμός ικανοποίησης από τους φυσικούς πόρους	114
Πίνακας 7. 5: Έλεγχος Mann-Whitney ανάμεσα στο φύλο και στον βαθμό ικανοποίησης από τους φυσικούς πόρους	116

Πίνακας 7. 6: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στην ηλικία και στον βαθμό ικανοποίησης από τους φυσικούς πόρους.....	118
Πίνακας 7. 7: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης από τους φυσικούς πόρους	121
Πίνακας 7. 8: Βαθμός ικανοποίησης από τους ανθρώπινους πόρους	125
Πίνακας 7. 9: Έλεγχος Mann-Whitney ανάμεσα στο φύλο και στον βαθμό ικανοποίησης από τους ανθρώπινους πόρους	127
Πίνακας 7. 10: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης από τους ανθρώπινους πόρους	128
Πίνακας 7. 11: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στη σχολή φοίτησης και στον βαθμό ικανοποίησης από τους ανθρώπινους πόρους.....	132
Πίνακας 7. 12: Έλεγχος συσχέτισης Spearman ανάμεσα στον βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών από τους ανθρώπινους πόρους και τον βαθμό που θα αποτελούσαν λόγο προτίμησης της βιβλιοθήκης έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης.....	136
Πίνακας 7. 13: Βαθμός ικανοποίησης από πληροφοριακούς πόρους	138
Πίνακας 7. 14: Έλεγχος Mann-Whitney ανάμεσα στο φύλο και στον βαθμό ικανοποίησης από τους πληροφοριακούς πόρους	141
Πίνακας 7. 15: Έλεγχος Mann-Whitney ανάμεσα στην ιδιότητα των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης από τους πληροφοριακούς πόρους.....	143
Πίνακας 7. 16: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στη σχολή φοίτησης και στον βαθμό ικανοποίησης από τους πληροφοριακούς πόρους	146
Πίνακας 7. 17: Ιστότοπος βιβλιοθήκης	150
Πίνακας 7. 18: Έλεγχος Mann-Whitney ανάμεσα στο φύλο και στον βαθμό συμφωνίας σχετικά με χαρακτηριστικά του ιστότοπου της βιβλιοθήκης.....	151
Πίνακας 7. 19: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό συμφωνίας σχετικά με χαρακτηριστικά του ιστότοπου της βιβλιοθήκης.....	153
Πίνακας 7. 20: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στη σχολή φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό συμφωνίας σχετικά με τον ιστότοπο της βιβλιοθήκης.....	156
Πίνακας 7. 21: Στρατηγικές επίτευξης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.....	158

Πίνακας 7. 22: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στην ηλικία και στον βαθμό συνολικής ικανοποίησης και αφοσίωσης	162
Πίνακας 7. 23: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό συνολικής ικανοποίησης και αφοσίωσης	164
Πίνακας 7. 24: Έλεγχος συσχέτισης Spearman ανάμεσα στον βαθμό συνολικής ικανοποίησης από τη βιβλιοθήκη, τον βαθμό πρόθεσης επαναχρησιμοποίησής της και τον βαθμό σύστασής της σε άλλους	166
Πίνακας 7. 25: Προτίμηση ως προς το μέσο ενημέρωσης και επικοινωνίας	167
Πίνακας 7. 26: Επιθυμητές πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης που πρέπει να διαθέτει η βιβλιοθήκη	168
Πίνακας 7. 27: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στην ηλικία και στο βαθμό σημαντικότητας σύνδεσης της βιβλιοθήκης με την τοπική κοινωνία	170
Πίνακας 7. 28: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στη σχολή φοίτησης και στον βαθμό σημαντικότητας σύνδεσης της βιβλιοθήκης με την τοπική κοινωνία.....	171

Βραχυγραφίες

ΑΤΕΙΘ	Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης
ΔΙΠΑΕ	Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος
ΕΠΕΑΕΚ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης
ΕΣΠΑ	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Ανάπτυξης
ΚΠΣ	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΚΕΑΒ	Κοινοπραξία Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
ΜΟΔΙΠΑΒ	Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
ΜΟΠΑΒ	Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
ΝΠΔΔ	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
ΝΠΙΔ	Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΣΕΑΒ	Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
ΣΚ	Συλλογικός Κατάλογος
ΣΚΕΑΒ	Συλλογικός Κατάλογος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
ΤΕΙ	Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας Κυβέρνησης
HEAL Link	Hellenic Academic Libraries
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions

ILSaS	Integrated Library System as a Service
LIBER	Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche (Association of European Research Libraries)
PEST	Political, Economic, Social, Technological
RBV	Resource Based View
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats

Εισαγωγή

Η έκρηξη της πληροφορίας και της τεχνολογίας στη σύγχρονη πραγματικότητα δε θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστο τον ρόλο των σύγχρονων ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, ως παραδοσιακών φορέων προαγωγής της έρευνας και της επιστημονικής πληροφορίας. Οι νέες τεχνολογίες, διευκολύνοντας την ψηφιακή επικοινωνία και την εξ αποστάσεως πρόσβαση στη γνώση, δρομολόγησαν ραγδαίες εξελίξεις στην αποστολή και τη λειτουργία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.

Νέοι όροι προέκυψαν και ζητήματα ενσωμάτωσης προσεγγίσεων και πρακτικών σε διεπιστημονικό επίπεδο απασχόλησαν τους υπό έρευνα οργανισμούς επιστημονικής πληροφόρησης, στο ευρύτερο πλαίσιο προσαρμοστικότητας και ευελιξίας που κλήθηκαν να επιδείξουν. Προβληματισμοί όπως η διακράτηση αλλά και η προσέλκυση νέου κοινού, τα κανάλια επικοινωνίας με την ακαδημαϊκή κοινότητα που καλείται να εξυπηρετήσει κάθε βιβλιοθήκη και η οικοδόμηση σχέσεων αφοσίωσης των χρηστών μέσα από την ικανοποίησή τους και την εκπλήρωση των προσδοκιών τους συνιστούν μερικά μόνο σημεία, επί του συνόλου όλων εκείνων που συναρτώνται στενά και άρρηκτα, πλέον, με την αποτελεσματική λειτουργία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.

Η ανταγωνιστική και ευμετάβλητη πληροφοριακή πραγματικότητα έθεσε στο επίκεντρο τον χρήστη και η πελατοκεντρική-χρηστοκεντρική φιλοσοφία επέβαλλε τη συνεχή ανατροφοδότηση και πληροφόρηση για τον βαθμό ικανοποίησής του, εδραιώνοντας τη θεώρηση των βιβλιοθηκών με όρους του στρατηγικού μάνατζμεντ και του επιχειρηματικού κόσμου. Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ως μέρος της επιτυχούς παρουσίας ενός οργανισμού, είναι εφικτό να θεμελιωθεί, μεταξύ άλλων, διαμέσου της χρήσης των διαθέσιμων πόρων του. Οι πόροι, συνεπώς, αποτελούν εργαλεία στο δυναμικό της βιβλιοθήκης που κρίνεται απαραίτητο να αποτιμώνται από τους χρήστες, εφόσον ως στοιχείο του εσωτερικού περιβάλλοντος των βιβλιοθηκών συνδέονται στενά με την ικανοποίηση των χρηστών, εδραιώνοντας τις προϋποθέσεις για τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για τη βιβλιοθήκη και, κατ' επέκταση για το πανεπιστημιακό ίδρυμα.

Η προβληματική της παρούσας διπλωματικής εργασίας άπτεται της ικανοποίησης των χρηστών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και της συσχέτισής της με τη δημιουργία

ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Πιο συγκεκριμένα, ως σκοπός αυτού του ερευνητικού εγχειρήματος τίθεται η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης της Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος από τους φυσικούς, ανθρώπινους και πληροφοριακούς πόρους της και η αντιλαμβανόμενη, από μέρους των χρηστών, λειτουργία τους ως εν δυνάμει παραγόντων ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Επιπρόσθετα, εξετάζεται η πιθανότητα συσχέτισης μεταξύ της συνολικής ικανοποίησης των φοιτητών, της αφοσίωσής τους και της πρόθεσής τους για σύσταση της βιβλιοθήκης σε άλλους. Παράλληλα, καταγράφονται οι απόψεις των χρηστών για την επικοινωνία τους με τη βιβλιοθήκη, όσον αφορά την προώθηση δράσεων και παρεχόμενων υπηρεσιών, και για τη σύνδεσή της με την τοπική κοινωνία και επιχειρηματικότητα.

Η εργασία διαρθρώνεται σε δύο μέρη, το θεωρητικό και το ερευνητικό. Δευτερογενείς πηγές κατόπιν μελέτης ελληνικής και ξενόγλωσσης βιβλιογραφίας, αρθρογραφίας και δικτυογραφίας αξιοποιήθηκαν για τη συγγραφή του θεωρητικού μέρους, ενώ για το ερευνητικό διενεργήθηκε ποσοτική έρευνα με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου με κλειστές ερωτήσεις.

Αναλυτικότερα, στο πρώτο κεφάλαιο παρατίθεται ένα σύντομο ιστορικό των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, αναλύεται η πορεία τους στην ελληνική πραγματικότητα με αναφορές στο νομικό πλαίσιο και αναπτύσσονται οι έννοιες του μάνατζμεντ και του μάρκετινγκ βιβλιοθηκών, παράλληλα με αναφορές στη σύνδεσή τους με την τοπική κοινωνία και οικονομία. Στο δεύτερο κεφάλαιο εξετάζονται οι έννοιες του στρατηγικού μάνατζμεντ, του επιχειρηματικού περιβάλλοντος και οι θεωρίες ανάπτυξης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Το τρίτο κεφάλαιο εστιάζεται στους χρήστες και τη σχέση μεταξύ των αναγκών τους και της ικανοποίησής τους. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται σχετικές με τη θεματική μας έρευνες στον διεθνή και τον ελλαδικό χώρο και στο πέμπτο σκιαγραφείται η υπό έρευνα βιβλιοθήκη.

Το ερευνητικό μέρος εκτείνεται σε τρία κεφάλαια. Η μεθοδολογία, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση της έρευνας αναλύονται στο έκτο κεφάλαιο. Ακολουθεί η παρουσίαση των αποτελεσμάτων στο έβδομο κεφάλαιο και τα συμπεράσματα που εξάγονται παρατίθενται στο όγδοο κεφάλαιο. Στο ίδιο κεφάλαιο περιλαμβάνονται οι περιορισμοί της έρευνας και προτάσεις για μελλοντικά ερευνητικά εγχειρήματα.

Τέλος, παρατίθεται αναλυτικά η βιβλιογραφία που αξιοποιήθηκε για τη συγγραφή της εργασίας, η δικτυογραφία και η σχετική νομοθεσία, ενώ στο παράρτημα περιλαμβάνεται το ερωτηματολόγιο με το οποίο διενεργήθηκε η έρευνα.

ΜΕΡΟΣ Α: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

1. 1. Ιστορικό και νομικό πλαίσιο

Διαχρονικά και με επίκεντρο αναφοράς τον ευρωπαϊκό χώρο, οι βιβλιοθήκες εξελίχθηκαν από συλλογές πολύτιμου υλικού περιορισμένης πρόσβασης, που αφορούσε συγκεκριμένες ομάδες (ηγεμόνες, κληρικούς, μοναχούς κ.ά.), σε μονάδες πληροφόρησης, εμπλουτισμένες με λειτουργικά χαρακτηριστικά και με κοινωνική χροιά, προορισμένες στην παροχή των υπηρεσιών τους στο ευρύ κοινό, ανεξάρτητα από διακρίσεις (Μπώκος, 2001).

Γενικά, οι βιβλιοθήκες ορίζονται ως συλλογές πληροφοριακών πόρων, που βρίσκονται στη διάθεση της κοινωνίας. Πρόκειται για πηγές πληροφόρησης, έντυπες, ηλεκτρονικές ή/και ηχητικές και το γεγονός ότι διέρχονται μέσα από διαδικασίες συλλογής, οργάνωσης και απόδοσης στο κοινό συντελεί στην ένταξη των βιβλιοθηκών στους οργανισμούς πληροφόρησης. Ο χαρακτηρισμός τους ως οργανισμών μνήμης ενισχύεται από τη συλλογή και διατήρηση αυτού του υλικού (Κυριάκη- Μάνεση κ.ά., 2021).

Για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες το μοντέλο τέθηκε από το Πανεπιστήμιο της Γοττίνγκης το 1737, σε ένα ιστορικό συγκείμενο όπου η ανάπτυξη της επιστήμης γέννησε την ανάγκη δημιουργίας βιβλιοθηκών στα πανεπιστήμια (Βλάχου-Χαλκιοπούλου, 1996).

Στην Ελλάδα, τα πρώτα ελληνικά πανεπιστήμια του 12^{ου} αιώνα δε διέθεταν βιβλιοθήκες. Ωστόσο, όσον αφορά τη συνέχεια της πορείας τους, η ίδρυση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών θα ισχυριζόμασταν πως είναι σύμφυτη με αυτή των πανεπιστημίων. Το 1837 ιδρύεται το πρώτο πανεπιστήμιο στην Αθήνα. Σχεδόν έναν αιώνα αργότερα, έπεται η ίδρυση του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, το 1925, και το 1964 τα Πανεπιστήμια Πατρών και Ιωαννίνων. Ταυτόχρονα, ιδρύονται στα περισσότερα πανεπιστήμια και βιβλιοθήκες, ενιαίες, κεντρικές, ως παραρτήματα ή ως σπουδαστήρια (Κοσέογλου, 2012).

Ο νόμος-πλαίσιο 1268/1982, άρθρο 7, για την Ανώτατη Εκπαίδευση θέτει τον σκοπό λειτουργίας των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, την υποστήριξη της διδασκαλίας

και της ερευνητικής δραστηριότητας των πανεπιστημίων, αλλά δε διευρύνει τα όρια τους: οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες οφείλουν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους και σε χρήστες εκτός ακαδημαϊκής κοινότητας, στην ευρύτερη περιοχή του πανεπιστημίου, σημείο που δεν αναφέρεται. Επιπλέον, προβλέπεται η κατάργηση των σπουδαστηρίων και η δημιουργία βιβλιοθηκών τμημάτων των Σχολών. Η διοικητική υπόσταση των βιβλιοθηκών ορίζεται από μεταγενέστερη Υπουργική Απόφαση, που δημοσιεύεται στο ΦΕΚ 159/Α/20.3.84.

Ακολουθεί ο ν. 3404/2005, άρθρο 16, με τον οποίο σε κάθε πανεπιστήμιο ιδρύεται κεντρική βιβλιοθήκη, η οποία μετονομάζεται σε Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του ιδρύματος και διοικητικά λειτουργεί σε επίπεδο διεύθυνσης. Παράλληλα, της αποδίδεται ο ρόλος να διαθέτει εξειδικευμένη πληροφόρηση σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και να συμμετέχει σε δραστηριότητες για την παιδεία και τον πολιτισμό. Η ίδρυση παραρτημάτων καθορίζεται από τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Ιδρύματος, ύστερα από απόφαση της Συγκλήτου.

Το επόμενο νομοθετικό πλαίσιο ορίζεται από τον ν. 4009/2011, άρθρο 48, που προβλέπει σε κάθε ΑΕΙ τη λειτουργία ενιαίας κεντρικής βιβλιοθήκης ως αυτοτελούς και αποκεντρωμένης μονάδα σε επίπεδο διεύθυνσης, με τίτλο «Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης». Σε επίπεδο σχολής μπορούν να λειτουργούν παραρτήματα, υπαγόμενα στην κεντρική βιβλιοθήκη, αλλά αυτό καθορίζεται από τον Οργανισμό του ιδρύματος.

Γενικά, μέχρι και τις αρχές της δεκαετίας του 1990 οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες ήταν υποχρηματοδοτούμενες και δεν έχαιραν ιδιαίτερης αναγνώρισης από την ακαδημαϊκή κοινότητα. Η χρηματοδότηση από τα ευρωπαϊκά προγράμματα ΕΠΕΑΕΚ, αρχικά, και ΚΠΣ, ΕΣΠΑ και Ψηφιακή Σύγκλιση, στη συνέχεια, προώθησε επί της ουσίας την ανάπτυξη των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021).

Αναμφίβολα, πρόκειται για τις πιο αναπτυγμένες βιβλιοθήκες, αφού έλαβαν ισχυρή οικονομική υποστήριξη από προγράμματα ΕΠΕΑΕΚ και ΕΣΠΑ (Γαρουφάλλου, 2023), με τις πλέον εξελιγμένες υποδομές και δραστηριότητες ψηφιακής φύσης συγκριτικά με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες στην Ελλάδα (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021). Οι περικοπές σε προσωπικό, σε δαπάνες ανάπτυξης συλλογών και ανανέωσης εξοπλισμού, και η μείωση προϋπολογισμών, γενικότερα, έπληξαν τις

ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, αλλά η ισχυρή ενίσχυση από τα ευρωπαϊκά προγράμματα είχε ήδη θέσει ισχυρές βάσεις με μακροπρόθεσμο χαρακτήρα (ό.π.).

Οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αναβαθμίστηκαν ουσιαστικά, όπως προαναφέρθηκε, από τη στήριξη των ΚΠΣ που προέβλεπαν σχετικούς πόρους. Το 1995 σημειώνεται η έναρξη των χρηματοδοτήσεων μέσω ΕΠΕΑΕΚ και Β' ΚΠΣ. Στους βασικούς στόχους του ΕΠΕΑΕΚ περιλαμβανόταν ο εκσυγχρονισμός των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, τόσο ως επιμέρους λειτουργικών μονάδων, όσο και ως ενιαίου πανελλαδικού δικτύου υποστήριξης της έρευνας και της διδασκαλίας (Ζάχος, 2022).

Κάθετες (ιδρυματικές) και οριζόντιες (εθνικές) δράσεις δρομολογήθηκαν με ενιαία στοχοθεσία: δημιουργία σύγχρονων, αποτελεσματικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών ως εργαλείων στήριξης της έρευνας και της διδασκαλίας, καθώς και διασύνδεση των βιβλιοθηκών, αποσκοπώντας στην καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών τους και την ορθολογική διαχείριση των διαθέσιμων πόρων. Μετατροπή έντυπων καταλόγων σε ηλεκτρονικούς, εμπλουτισμός των συλλογών τους, δημιουργία συλλογικού καταλόγου, μηχανοργάνωση της λειτουργίας των βιβλιοθηκών με την εγκατάσταση ειδικών πληροφοριακών συστημάτων, εγκατάσταση ασύρματων δικτύων, δημιουργία του συλλογικού καταλόγου «Ζέφυρος» (που έμεινε χωρίς υποστήριξη) αποτελούν μερικές από τις αλλαγές που υλοποιήθηκαν (ό.π.).

Τα κυριότερα οφέλη για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες από την αξιοποίηση των προγραμμάτων, σε αδρές γραμμές, είναι ο πλήρης εκσυγχρονισμός εξοπλισμού και δικτύων, η απορρόφηση των νέων τεχνολογιών, η ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών, η σύσταση του ΣΕΑΒ, η επάνδρωση με ειδικευμένο προσωπικό και η επιμόρφωσή του σε θέματα νέων συστημάτων και ψηφιακών υπηρεσιών. Επίσης, αξίζει να αναφερθούμε στην ενίσχυση των συλλογών, την ανάπτυξη ηλεκτρονικών εκδόσεων και αποθετηρίων, την επισκευή και κατασκευή κτηριακών εγκαταστάσεων και τη λειτουργία κέντρων πληροφόρησης μέσα στις βιβλιοθήκες (Ζάχος, 2022).

Από διοικητική σκοπιά, οι προαναφερόμενες χρηματοδοτήσεις δρομολόγησαν εξελίξεις σχετικά με την ενημέρωση του νομοθετικού πλαισίου, την ανάπτυξη μηχανισμών αξιολόγησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, την υιοθέτηση συστημάτων διοίκησης και την αξιολόγησή τους και, τέλος, την ανάπτυξη και τον σχεδιασμό στρατηγικής για την ανάπτυξη των βιβλιοθηκών (ό.π.).

1.2. Σκοπός και στόχοι ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες ανήκουν σε εκπαιδευτικά ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και εξυπηρετούν το διδακτικό και ερευνητικό έργο τους. Η κοινότητα χρηστών τους είναι, κυρίως, οι φοιτητές και το διδακτικό προσωπικό του πατρικού πανεπιστημίου και άλλων ιδρυμάτων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Μπώκος, 2001). Επιπλέον, ως πρωταρχική τους λειτουργία ορίζεται η κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών που σχετίζονται με τη μαθησιακή και ερευνητική διαδικασία (IFLA, 2021).

Η υποστήριξη της ερευνητικής και εκπαιδευτικής διαδικασίας του πατρικού ιδρύματος από τη βιβλιοθήκη στα γνωστικά πεδία των τμημάτων του υλοποιείται μέσω των υπηρεσιών της (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021). Η Μονιάρου (2004), σε μια πιο αναλυτική προσέγγιση του σκοπού της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης, τον προσδιορίζει στη συγκέντρωση έντυπου και μη έντυπου υλικού, την πρόσβαση σε πληροφορίες και τη διάθεσή τους προς όφελος της ακαδημαϊκής κοινότητας-εκπαιδευτικού προσωπικού, φοιτητές και διοικητικό προσωπικό.

Η Jain (2013) υπογραμμίζει πως η κύρια λειτουργία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών συνοψίζεται, εν ολίγοις, στη στήριξη της αποστολής, του οράματος και των στόχων του ιδρύματος που ανήκουν. Εύκολα γίνεται κατανοητό πως η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης συναρτάται με την ύπαρξη, την αξιοποίηση και την ανάπτυξη της βιβλιοθήκης του ιδρύματος, ενώ, κατά την Jain (2013), η ανάπτυξη της βιβλιοθήκης εξαρτάται από το πανεπιστήμιο που ανήκει. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες προορίζονται, εν τέλει, να υπηρετήσουν τις τρεις βασικές λειτουργίες του πανεπιστημίου, τη διδακτική και μαθησιακή διαδικασία και τις ερευνητικές δραστηριότητές του (ό.π.).

Όπως προαναφέρθηκε, το κοινό που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη περιλαμβάνει το διδακτικό προσωπικό και τους φοιτητές (Κυριάκη-Μάνεση, κ.ά., 2021). Οι βιβλιοθήκες συνδράμουν, πιο συγκεκριμένα, στην απόκτηση γνώσεων από μέρους των φοιτητών και στην εκπαίδευσή τους, ώστε να αναπτύσσουν τις κατάλληλες στρατηγικές αναζήτησης, ανάκτησης και αξιολόγησης της πληροφορίας και να οδηγούνται στον δρόμο της έρευνας (Γαρουφάλλου, 2023).

Ενδιαφέρονσα είναι η άποψη πως η βιβλιοθήκη δεν αποκλείεται να εξυπηρετεί και την ευρύτερη τοπική κοινωνία (Καραμήτρος κ.ά., 2010· ό.π.), υποστηρίζοντας τη διαβίου μάθηση και αναπτύσσοντας προγράμματα πληροφοριακού γραμματισμού, που

μπορούν να αποβούν χρήσιμα όχι μόνο για τους φοιτητές, αλλά και για μέλη της ευρύτερης κοινότητας (Γαρουφάλλου, 2023).

Συχνά, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες παρέχουν υπηρεσίες πληροφόρησης και διαδανεισμού στο πλαίσιο συνεργασιών τους με άλλες βιβλιοθήκες (ειδικές, λαϊκές, ερευνητικές), καθώς και σε άλλους επιστήμονες και φορείς σε εθνικό, κοινοτικό και διεθνές επίπεδο. Τέλος, δεν αποκλείεται να συμμετέχουν σε εκδηλώσεις σχετικές με έρευνα, εκπαίδευση και θέματα πολιτισμού-ημερίδες έρευνας, παρουσιάσεις βιβλίων κ.ά. (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά. 2021).

Αναλύοντας διεξοδικότερα τους στόχους των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, ως προς τη σχέση τους με το ίδρυμα που ανήκουν, υποστηρίζεται ότι συνεισφέρουν στη λήψη αποφάσεων για εκπαιδευτικά θέματα, στην ανάπτυξη προγραμμάτων και στην ευθυγράμμισή τους με τη γενικότερη στοχοθεσία του πανεπιστημίου -στήριξη εκπαιδευτικού, ερευνητικού και εκδοτικού έργου του (Γαρουφάλλου, 2023).

Αναφορικά με τους φοιτητές, οι βιβλιοθήκες ως στόχο τους θέτουν να τους ενημερώνουν για την υπάρχουσα και σχετική με το πεδίο σπουδών τους βιβλιογραφία και να τους ενθαρρύνουν στην προσωπική τους ερευνητική προσπάθεια για απόκτηση γνώσης. Η εξυπηρέτηση των στόχων που αφορούν στο εκπαιδευτικό προσωπικό συνοψίζεται στην παροχή ενημέρωσης για την υπάρχουσα βιβλιογραφία (ό.π.). Επίσης, στους κεντρικούς στόχους εντάσσεται η υποστήριξη της έρευνας του ακαδημαϊκού προσωπικού, των μεταπτυχιακών και διδακτορικών σπουδών, καθώς και της καινοτομίας και κάθε δραστηριότητας του ιδρύματος (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021).

Ο Ζάχος (2022), επιχειρώντας να οριοθετήσει το οικοσύστημα μέσα στο οποίο λειτουργούν οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα, αποδίδει βαρύτητα στα πατρικά ιδρύματα και τη διοικητική λειτουργία τους ως προς τη σχέση τους με τη βιβλιοθήκη, λόγω του αυτοδιοίκητου των ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Από τα παραπάνω συνάγεται το συμπέρασμα ότι η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη αποτελεί μια σημαντική ακαδημαϊκή και ερευνητική υποδομή με λειτουργία που επηρεάζει τόσο το επίπεδο της προσφερόμενης εκπαίδευσης και της έρευνας, όσο και της ακαδημαϊκής και πολιτιστικής ζωής της πανεπιστημιούπολης (Ζάχος, 2022).

1.3. Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

1.3.1. Σύσταση ΣΕΑΒ

Η χρήση και ο διαμοιρασμός πηγών πληροφόρησης σε κοινή βάση γίνεται υλοποιήσιμη μέσω ανάπτυξης συμφωνιών άδειας εκμετάλλευσης που λειτουργούν επ' ωφελεία των συμμετεχόντων υπηρεσιών πληροφόρησης. Οι κοινοπραξίες εδράζονται σε αυτή την προοπτική, που διασφαλίζει την επίτευξη οικονομικότερων και επιμερισμού των δαπανών παροχής πρόσβασης σε ηλεκτρονικές πηγές, καθώς και την κάλυψη, κατά τον μέγιστο δυνατό βαθμό, της ολοένα και αυξανόμενης επιστημονικής παραγωγής σε παγκόσμιο επίπεδο (Αράχωβα, 2010· Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021).

Η πρόσβαση σε ηλεκτρονικούς πόρους με ευνοϊκό κόστος, με τους καλύτερους όρους και σε μικρότερο χρονικό διάστημα καθίσταται εφικτή μόνο μέσω κοινοπραξιών. Κατά την τελευταία δεκαετία, οι κοινοπραξίες υπό μορφή συνεργατικών προσπαθειών αναγνωρίστηκαν ως η αποτελεσματικότερη οδός ως προς την απόδοση των πόρων, την ανταλλαγή πόρων και τη συνεργατική απόκτηση περιοδικών και μονογραφιών (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021).

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, ως υπηρεσίες με έργο τη στήριξη της ερευνητικής και εκπαιδευτικής διαδικασίας των ιδρυμάτων στα οποία ανήκουν, δε θα μπορούσαν να μη δρομολογήσουν πρωτοβουλίες με βάση τις προαναφερθείσες παραμέτρους. Κατά το έτος 1998 τοποθετείται η έναρξη λειτουργίας της Κοινοπραξίας Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (εφεξής ΚΕΑΒ) και ταυτίζεται χρονικά με την υλοποίηση του έργου της Οριζόντιας δράσης των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στο πλαίσιο του ΕΠΕΑΕΚ, Β' ΚΠΣ. Η συνέχειά της συνδέεται με το αντίστοιχο έργο στο πλαίσιο του ΕΠΕΑΕΚ ΙΙ, Γ' ΚΠΣ (Ξενίδου-Δέρβου, 2008· Παπάζογλου, 2008).

Ωστόσο, η ιδέα της στενότερης συνεργασίας και σύμπραξης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών με πιθανή οργάνωση νέων υπηρεσιών σε κοινή βάση προϋπήρχε ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του '90 (Μήτρου, 2016). Η πρώτη συμφωνία υπογράφηκε με την Elsevier και, κατά τη διάρκεια του 1999, ακολούθησαν περισσότερες (Kluwer, Academic Press, MCB και Springer) (Κυριάκη- Μάνεση κ.ά., 2021). Κατά την τριετία 2003-2005 το Υπουργείο Παιδείας αντιμετώπισε με πρόσθετη χρηματοδότηση το κόστος όλων των συμφωνιών του ΣΕΑΒ και

υποσχέθηκε να συνεχίσει την κεντρική χρηματοδότηση μέχρι και το 2009 (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά. 2021).

Η διευρυμένη δράση της ΚΕΑΒ σε ζητήματα λειτουργικής και οικονομικής διαχείρισης των συνδρομών σε ηλεκτρονικά περιοδικά και βάσεις δεδομένων ως εκπρόσωπος όλων των μελών της και η ονομασία της ως «Δίκτυο Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών» (Hellenic Academic Libraries/ HEAL-Link) συνέτειναν στην κατάργηση του όρου ΚΕΑΒ (Ζάχος, 2022).

Με τον Ν. 3404/2005, άρθρο 17 (ΦΕΚ Α' 260/2005), θεσμοθετείται ο Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (εφεξής ΣΕΑΒ), γνωστός και ως HEAL-Link, στις 27 Οκτωβρίου του ίδιου έτους και το 2007 υπογράφεται η Προγραμματική Συμφωνία μεταξύ των διοικήσεων των συμμετεχόντων ιδρυμάτων (Παπάζογλου 2008· Μήτρου 2016). Ως μέλη του ορίζονται οι βιβλιοθήκες όλων των Πανεπιστημίων και ΤΕΙ της Ελλάδας με την υποχρέωση να συνυπογράψουν τη συμφωνία που καθορίζει τους στόχους και τους όρους της συνεργασίας, ενώ ως επισπεύδον τμήμα ορίζεται το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο (Παπάζογλου, 2008).

Στο προαναφερθέν άρθρο προβλέπεται η συμπερίληψη στον Σύνδεσμο και άλλων κρατικών οργανισμών -πλην ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών-, ΝΠΔΔ ή ΝΠΙΔ που τελούν υπό την εποπτεία άλλων υπουργείων (ό.π.). Το 2011, με νέα νομοθετική ρύθμιση, προστίθενται ως μέλη του η Ακαδημία Αθηνών, η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος, ερευνητικά κέντρα του δημόσιου τομέα και νομικά πρόσωπα ιδιωτικού ή δημόσιου δικαίου, εποπτευόμενα και από άλλα υπουργεία, πλην του Υπουργείου Παιδείας (Ζάχος, 2022).

Τη δημιουργία του Συνδέσμου υπαγόρευσε η προσπάθεια από κοινού, συλλογικής αντιμετώπισης των οικονομικών δυσκολιών των βιβλιοθηκών αναφορικά με τη διατήρηση των συνδρομών τους στα έντυπα επιστημονικά περιοδικά (Ξενίδου-Δέρβου, 2008). Η αναγκαιότητα αυτή διαφαίνεται στον ιδρυτικό στόχο του ΣΕΑΒ, να καταστήσει τις πληροφοριακές πηγές των μελών του προσιτές σε όλη την ακαδημαϊκή και ερευνητική κοινότητα στη Ελλάδα (Παπάζογλου, 2008). Τα συνεργατικά σχήματα, εν τέλει, είναι αυτά που διευκολύνουν τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες τόσο στην από κοινού δημιουργία συλλογών όσο και στη διαπραγμάτευση με εκδότες, συγκριτικά με την ανάληψη ανάλογων δραστηριοτήτων ως μεμονωμένες μονάδες (Sweet & Clarage, 2020).

1.3.2. Στόχοι ΣΕΑΒ

Ο Μήτρου (2016) συνοψίζει εύστοχα τους στόχους του ΣΕΑΒ· βελτίωση της παρεχόμενης εκπαίδευσης, διευκόλυνση της έρευνας και αύξηση της ανταγωνιστικότητας των Ελλήνων ερευνητών. Πιο αναλυτικά, παραθέτουμε παρακάτω τη συγκεκριμένη στοχοθεσία:

1. Η συνεργασία, μέσω καθιέρωσης κοινής πολιτικής, στις συνδρομές των περιοδικών (έντυπων και ηλεκτρονικών) μεταξύ των μελών, με σκοπό την ορθολογική ανάπτυξη των συλλογών των περιοδικών μεταξύ των εταίρων, την εξοικονόμηση πόρων και την πρόσβαση σε μεγαλύτερο αριθμό πηγών για την κάλυψη των εκπαιδευτικών και ερευνητικών αναγκών των χρηστών των συμμετεχόντων Ιδρυμάτων.

2. Η δημιουργία και λειτουργία Συλλογικού Καταλόγου βιβλιογραφικών εγγραφών (Union Catalogue) των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών και η χρήση των εγγραφών του Συλλογικού καταλόγου από κάθε μέλος της Κοινοπραξίας.

3. Η από κοινού συνδρομή ηλεκτρονικών πηγών και υπηρεσιών πληροφόρησης, καθώς και δικαιωμάτων απομακρυσμένης πρόσβασης σε ηλεκτρονικές πηγές και υπηρεσίες πληροφόρησης, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών επιστημονικών περιοδικών.

4. Η ανάπτυξη και καθιέρωση προτύπων για τις κάθε φύσης βιβλιοθηκονομικές εργασίες.

5. Η μέριμνα για τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση του προσωπικού των βιβλιοθηκών που είναι μέλη της.

6. Η συνεργασία στη διάθεση του υλικού κάθε συμμετέχουσας βιβλιοθήκης μέσω διαδανεισμού και άλλων μεθόδων και πρακτικών που να εξασφαλίζουν και να διευκολύνουν τη διαθεσιμότητα του υλικού μεταξύ των εταίρων.

7. Η συνεργασία με ανάλογους φορείς και οργανισμούς του εσωτερικού και του εξωτερικού για την εξασφάλιση της συμμετοχής της HEAL-Link στις

διεθνείς εξελίξεις σε θέματα συνεργασίας βιβλιοθηκών και διαχείρισης πνευματικών δικαιωμάτων.

8. Η ανάληψη κάθε άλλης πρωτοβουλίας που προάγει και αναπτύσσει τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της Ελλάδος μέσω κοινών δραστηριοτήτων και πρωτοβουλιών (δικτυακός τόπος HEAL-Link).

Στη στοχοθεσία του ΣΕΑΒ παρατηρούμε ότι προτάσσεται η από κοινού συνδρομή και απόκτηση δικαιωμάτων απομακρυσμένης πρόσβασης σε ηλεκτρονικές πηγές και υπηρεσίες πληροφόρησης (Παπάζογλου, 2008). Επιπλέον, αναφέρουμε την ορθολογική και ισόρροπη, μεταξύ των μελών του, ανάπτυξη των συλλογών των περιοδικών -έντυπων και ηλεκτρονικών- μέσω καθιέρωσης κοινής πολιτικής, την υπηρεσία του διαδανεισμού σε μια συστημική δομή, τη δημιουργία Μονάδας Ολικής Ποιότητας για θέματα λειτουργίας των βιβλιοθηκών και την ανάπτυξη του διαπανεπιστημιακού συστήματος ψηφιακής βιβλιοθήκης ARTEMIS για την ηλεκτρονική τεκμηρίωση της σύγχρονης ελληνικής γκρίζας βιβλιογραφίας, καθώς και αποτελεσμάτων ερευνητικών προγραμμάτων (Παπάζογλου, 2008).

Επιγραμματικά, στα βασικά επιτεύγματα του ΣΕΑΒ εντάσσονται ο Συλλογικός Κατάλογος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΣΚΕΑΒ) -η μεγαλύτερη βιβλιογραφική βάση στην Ελλάδα-, το Δίκτυο Διαδανεισμού, η HEAL-Link και η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (εφεξής ΜΟΔΠΑΒ) (Μήτρου, 2016).

Άλλες υπηρεσίες του ΣΕΑΒ είναι το αποθετήριο Κάλλιπος, που περιέχει συγγράμματα της ακαδημαϊκής και ερευνητική κοινότητας και το Συνεργατικό σχήμα καταλογογράφησης MITOS (ILSaS), όπου οι υπάρχουσες κοινές βιβλιογραφικές εγγραφές μεταξύ των συμμετεχόντων ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών ενοποιήθηκαν στο κεντρικό σύστημα ενός ενιαίου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος, με ταυτόχρονη μεταφορά όλων των αυτοματοποιημένων λειτουργιών των βιβλιοθηκών σε αυτό περιεχόμενο (δικτυακός τόπος HEAL-Link· Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021· Ζάχος, 2022). Επίσης, σημαντική είναι η ανοικτή πρόσβαση στο περιοδικό HEAL Journal, που εκδίδεται σε εξαμηνιαία βάση, και η ανάπτυξη της AMELib (Accessible Multi-modal Electronic Library) για ενίσχυση της δυνατότητας πρόσβασης των εντυπο-ανάπηρων ατόμων σε πληροφοριακό περιεχόμενο (δικτυακός τόπος HEAL-Link).

Ο ΣΕΑΒ στερείται νομικής προσωπικότητας, πρόκειται για σύνδεσμο που δεν εμπίπτει σε καμιά νομική μορφή που προβλέπει ο Αστικός Κώδικας (Ζάχος, 2022). Όλα τα θεσμικά όργανα έχουν υπογράψει μνημόνιο συμφωνίας με το συντονιστικό ίδρυμα. Η διοίκησή του ασκείται από ένα διευθυντικό όργανο στο οποίο εκπροσωπούνται τα μέλη-ιδρύματα. Ως μέλη του σήμερα είναι όλα τα ελληνικά ακαδημαϊκά ιδρύματα του Υπουργείου παιδείας και ένας μεγάλος αριθμός ερευνητικών ιδρυμάτων της Γενικής Γραμματείας Έρευνας και Ανάπτυξης του Υπουργείου Ανάπτυξης. Συνολικά ο ΣΕΑΒ απαρτίζεται από 43 μέλη (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021) και το 2016 η έδρα του μεταφέρθηκε από το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.

1.3.3. Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών ΜΟΔΙΠΑΒ, ως μετεξέλιξη της Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (εφεξής ΜΟΠΑΒ), ιδρύθηκε το 1999 στο πλαίσιο της Οριζόντιας Δράσης των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών-ΕΠΕΑΕΚ και αναβαθμίστηκε με την υλοποίηση δράσης από τον ΣΕΑΒ στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση». Ως έργο της έχει τη συλλογή και επεξεργασία στατιστικών στοιχείων για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Η ανταλλαγή πληροφοριών και τεχνογνωσίας με ομόλογες μονάδες στο εξωτερικό, η ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών, η ανάπτυξη εθνικών και διεθνών πηγών πληροφόρησης, αξιοποιούμενων και από άλλους οργανισμούς όπως η Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία, η Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης η UNESCO κ.ά. αποτελούν, επίσης, μερικές από τις δραστηριότητές της (δικτυακός τόπος ΜΟΠΑΒ).

Η μονάδα αυτή εδρεύει και λειτουργεί στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων με κύριο σκοπό την ανάλυση, επεξεργασία και διάδοση στατιστικών πληροφοριών (μέγεθος, δυναμικό, συνεισφορά στην έρευνα, διδασκαλία, έρευνα και γενικότερα στα επιστημονικά δρώμενα της χώρας) για τις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες (δικτυακός τόπος HEAL-Link). Η ίδρυση της ΜΟΠΑΒ είχε συμπεριληφθεί στις προτάσεις προς υλοποίηση της οριζόντιας δράσης του ΕΠΕΑΕΚ Ι και μετά το τέλος

των χρηματοδοτήσεων από ευρωπαϊκούς πόρους, ο ΣΕΑΒ συνέχισε τη χρηματοδότησή της (Ζάχος, 2022).

Η συλλογή και επεξεργασία στατιστικών στοιχείων ετησίως πραγματοποιείται με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίου μέσω του Πληροφοριακού συστήματος της μονάδας, ώστε να συνταχθούν Δείκτες αποτίμησης και αξιολόγησης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών ως χρήσιμα εργαλεία για την αξιολόγηση των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Τα στοιχεία αφορούν στις συλλογές, στις παρεχόμενες υπηρεσίες, στο προσωπικό, στις δαπάνες ανά δραστηριότητα και στα έσοδα. Η επεξεργασία αυτών των στοιχείων έχει ως αποτέλεσμα τη σύνταξη ετήσιων εκθέσεων, οι οποίες από το 2004 βασίζονται σε έγγραφο που προέκυψε από τη συνάντηση εκπροσώπων των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών το 2001. Επιπλέον, εκδίδει οδηγούς διαχείρισης των βιβλιοθηκών και οργανώνει εκπαιδευτικά σεμινάρια για το προσωπικό των βιβλιοθηκών (δικτυακός τόπος ΜΟΠΑΒ· Χαλαύτρη & Παΐλας, 2003· Ζάχος, 2022).

1.4. Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στη νέα εποχή

Η έλευση της ψηφιακής εποχής, αναντίρρητα, συνεπάγεται την κατίσχυση του διαδικτύου, που δε θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστη την εικόνα, τη λειτουργία και τον ρόλο των βιβλιοθηκών. Από πολύ νωρίς είχε γίνει αντιληπτή η μετασχηματιστική δυναμική της σύμπραξης των Νέων τεχνολογιών με τις αρχές του μάνατζμεντ, που οδήγησε στη μετατροπή των βιβλιοθηκών από αποθετήρια έντυπου υλικού σε χώρους επικοινωνίας και των βιβλιοθηκονόμων σε επιστήμονες της πληροφόρησης (Κεφαλληνναίου, 2010).

Η Φράγκου (2008), εύστοχα, αναφέρεται στη συγκρότηση της ψηφιακής υπόστασης των σύγχρονων βιβλιοθηκών με απότοκες αλλαγές στο υπόστρωμα των συλλογών, στις παρεχόμενες υπηρεσίες και, συνολικά, στον ρόλο που καλούνται να διαδραματίσουν· η επιτόπια επίσκεψη στο φυσικό χώρο τους δεν αποτελεί, πλέον, τον μοναδικό δρόμο πρόσβασης στην πληροφορία, αφού η ανάπτυξη υπηρεσιών απομακρυσμένης πρόσβασης επιτρέπει στους χρήστες την πρόσβαση σε περισσότερες πηγές, προάγοντας την επιστημονική γνώση και τον πολιτισμό. Επιπλέον, μέσω του έργου της ψηφιοποίησης του υλικού τους, οι βιβλιοθήκες καθίστανται παραγωγοί και διαθέτες πληροφοριών. Νέες προκλήσεις όπως η ανοικτή

πρόσβαση, η ψηφιακή διατήρηση και η διάχυση του υλικού μέσω των διαύλων του διαδικτύου συνιστούν το νέο γίγνεσθαι της συλλογικής γνώσης (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά. 2021).

Επομένως, η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη του 21^{ου} αιώνα διαφοροποιήθηκε σημαντικά με την επέλαση της ψηφιακής τεχνολογίας. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η καταγραφή των αλλαγών, που προέκυψαν, από την Jain (2003): η επιλογή των συλλογών επικεντρώνεται, πλέον, στις απαιτήσεις των χρηστών με διαπραγματεύσεις υπέρ της ανοικτής πρόσβασης, οι πηγές πληροφόρησης αποδεσμεύτηκαν από την αποκλειστικότητα της έντυπης μορφής μεταβαίνοντας στην ηλεκτρονική (αποθετήρια, ψηφιακές βιβλιοθήκες, ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, πολυμεσικές πηγές), η διαθεσιμότητα υπηρεσιών διευρύνθηκε σε βάση 24/7, καθιερώθηκε η χρήση online καταλόγων έναντι δελτιοκαταλόγων, οι ανάγκες των χρηστών έγιναν ποικίλες και οι επιλογές τους για πληροφόρηση αυξήθηκαν, καταργώντας την κατ' ανάγκη επίσκεψη στη βιβλιοθήκη (ό.π.).

Η διαθεσιμότητα εναλλακτικών καναλιών πληροφόρησης, ενδεχομένως ανταγωνιστικών σε κόστος, γέννησε υψηλό ανταγωνισμό στον τομέα της πληροφόρησης (Adeniran, 2011), θέτοντας τις υπηρεσίες βιβλιοθηκών στο επίκεντρό του. Οι χρήστες βρίσκονται ενώπιον πολλών επιλογών για την κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών τους, με τις μηχανές αναζήτησης να έχουν αναχθεί σε ισχυρά εργαλεία. Συνεπώς, οι βιβλιοθήκες επιβάλλεται να αναπτύξουν τις ανταγωνιστικές ικανότητές τους ως στρατηγική αντιμετώπισης της αναδύομενης κατάστασης. Η διατήρηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος από τη βιβλιοθήκη αποδεικνύεται ιδιαίτερα χρήσιμη έναντι των ανταγωνιστών της (Arachchige et al, 2021).

Ο Ζάχος (2022) κάνει λόγο για πραγματική επανάσταση στον χώρο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα, κατά τα τελευταία σαράντα χρόνια. Η συντονισμένη εισαγωγή της πληροφοριακής τεχνολογίας με τη μηχανοργάνωση της λειτουργίας τους, η ανάπτυξη ψηφιακών συλλογών, η χρήση πληροφοριακών δικτύων για την προσφορά υπηρεσιών αποτελούν μερικά από τα επιτεύγματα των σύγχρονων ελληνικών πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών. Επιπλέον, αναπτύχθηκαν πρωτοβουλίες όπως η υπηρεσία διαδανεισμού, οι συλλογικοί κατάλογοι, η από κοινού πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά και βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων με

σκοπό την εξασφάλιση οικονομιών κλίμακας και την παροχή νέων υπηρεσιών (Ζάχος, 2022).

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα μέσα και οι υπηρεσίες που επιτρέπουν στις βιβλιοθήκες να πραγματώνουν τον σύγχρονο ρόλο τους. Η δυνατότητα αναλογικής ή ψηφιακής αναπαραγωγής του υλικού τους για μελέτη ή έρευνα, ο διαδανεισμός, η προσαρμογή υπηρεσιών σε χρήστες με ειδικές ανάγκες και η απαλλαγμένη από οικονομικό κόστος και αποκόμιση οφέλους, από μέρους των βιβλιοθηκών, εξυπηρέτηση της κοινότητάς τους συγκαταλέγονται μεταξύ των βασικότερων σημείων που φωτίζουν τον ρόλο τους (Φράγκου, 2008).

Ο Κοινωνικός Ιστός (Social Web ή Web 2.0) και η ενσωμάτωση των υπηρεσιών του στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες χαρακτηρίζει το σύγχρονο πληροφοριακό περιβάλλον και συνιστά διαδικασία σε διαρκή εξέλιξη (Γερόλιμος & Κώνστα, 2010). Μεταξύ των επονομαζόμενων «υπηρεσιών Βιβλιοθήκης 2.0» ενδεικτικά διακρίνονται οι υπηρεσίες ανταλλαγής μηνυμάτων, τα ιστολόγια, και οι υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης (ό.π.).

Και αυτές ακριβώς οι υπηρεσίες διαμορφώνουν το σύγχρονο πρόσωπο των βιβλιοθηκών, που τις θέτει συνειδητά στην υπηρεσία της κοινωνίας, με ιδιαίτερη μέριμνα για πρόσβαση του κοινού στη γνώση. Η τάση για επικοινωνία, η εξωστρέφεια, ενδυναμώνεται από την ψηφιακή τους παρουσία: η συχνή ανανέωση του περιεχομένου των δικτυακών τόπων τους και η παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης προβάλλουν, πλέον, ως αναγκαιότητες (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά, 2021).

1.4.1. Υβριδικές βιβλιοθήκες

Η ανάπτυξη των ΤΠΕ και του διαδικτύου επέφερε σημαντικές εξελίξεις και στον χώρο της πληροφόρησης, εισάγοντας τον νεολογισμό «υβριδικές βιβλιοθήκες». Δεν πρόκειται, ωστόσο, για ένα νέο είδος μονάδας πληροφόρησης, αλλά για μετεξέλιξη της μορφής των παραδοσιακών βιβλιοθηκών σε ιδρύματα-υβρίδια, όπου η συμβατική και η ψηφιακή βιβλιοθήκη λειτουργούν συνδυαστικά και αλληλοσυμπληρωματικά. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορά στην ανάπτυξη ψηφιακών συλλογών, παράλληλα με τις συμβατικές, δυνατότητα πρόσβασης σε υλικό διαθέσιμο στο διαδίκτυο και στη

χρήση νέων εργαλείων οργάνωσης, αναζήτησης, ανάκτησης και διαχείρισης της πληροφορίας.

Κατανοούμε πως ο όρος «υβριδικός» δε λειτουργεί μόνον ως περιγραφικός των συλλογών, αλλά αναφέρεται και στις δραστηριότητες και υπηρεσίες που συνδυάζουν δύο μεθόδους, υπηρεσίες της παραδοσιακής εξυπηρέτησης στον χώρο της βιβλιοθήκης και ψηφιακές (Κυριάκη-Μάνεση & Κουλούρης, 2015). Πρόκειται για μια μεταβατική κατάσταση μεταξύ του εκτυπωτικού και του ψηφιακού περιβάλλοντος, όπου μια ποικιλία τεχνολογιών στο πλαίσιο της βιβλιοθήκης συνυπάρχει με ολοκληρωμένα συστήματα και υπηρεσίες σε ηλεκτρονικό και έντυπο περιβάλλον (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021).

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, αξιοποιώντας τις σχετικές δυνατότητες επιχειρησιακών προγραμμάτων, πολύ νωρίς ενσωμάτωσαν τα κελεύσματα της ψηφιακής εποχής, δρομολογώντας τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους.

1.4.2. Συλλογές

Η ψηφιακή επανάσταση επηρέασε σε μεγάλο βαθμό τις συλλογές των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και την ανάπτυξή τους. Τα ηλεκτρονικά περιοδικά και οι βάσεις δεδομένων έχουν αναχθεί σε σημαντικές πηγές πληροφόρησης για τους χρήστες, ενώ δεν προκύπτει ανάλογο βαθμού καθιέρωση για τα ηλεκτρονικά βιβλία (Nicholas et al 2007, όπως αναφέρεται σε Βασιλείου, 2009). Ωστόσο, εύκολα γίνεται κατανοητή η διαρκής επιδίωξη των βιβλιοθηκών· μείωση του κόστους των συλλογών με ταυτόχρονη μεγιστοποίηση της ποιότητάς τους (Sweet & Clarage, 2020).

1.4.3. Ιδρυματικό Αποθετήριο

Η πνευματική παραγωγή του εκάστοτε ιδρύματος απόκειται στο Ιδρυματικό Αποθετήριό του. Περιλαμβάνει εκπονηθείσες διατριβές, δηλαδή γκρίζα βιβλιογραφία, ερευνητικές δημοσιεύσεις των μελών του ιδρύματος και τεχνικές αναφορές. Τα Αποθετήρια αποτελούν χώρους αποθήκευσης, διατήρησης και διαχείρισης της επιστημονικής παραγωγής των ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και, ειδικότερα για την ελληνική πραγματικότητα, οι βάσεις τους τέθηκαν κατά το διάστημα 2011-2015, οπότε και υλοποιήθηκε η δράση Οριζόντιας Πράξης «Προηγμένες Κεντρικές

Υπηρεσίες Ψηφιακών Βιβλιοθηκών Ανοικτής Πρόσβασης ΣΕΑΒ», γνωστής και ως HEAL-DSPACE (Αναγνωστόπουλος & Μήτρου, 2016).

1.5. Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και ανάπτυξη

Η βιβλιοθήκη ως μοχλός ανάπτυξης του μορφωτικού επιπέδου των πολιτών, διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη. Ειδικότερα δε, σε ζητήματα οικονομικής ανάπτυξης, η βιβλιοθήκη ως θύλακας γνώσης και πληροφορίας λειτουργεί ενισχυτικά. Προς αυτή την κατεύθυνση συνδράμει η ανάκτηση των πληροφοριών από οποιοδήποτε σημείο και η έμπρακτη εφαρμογή της δια βίου μάθησης.

Μέσω των παρεχόμενων υπηρεσιών της, η βιβλιοθήκη ενισχύει την έρευνα και την τεχνολογία. Ερευνητικά αποτελέσματα και εφαρμογές διαχέονται και διασφαλίζεται η πρόσβαση σε αυτά εξισορροπώντας την πληθώρα δεδομένων και την ενδεχόμενη αδυναμία γνωστοποίησής τους για λόγους έλλειψης τεχνογνωσίας, τεχνολογικών υποδομών κ.ά.

Ως εκ τούτου, η διαχείριση της γνώσης και η αξιοποίηση του κεφαλαίου γνώσης υλοποιείται από τις λειτουργίες των βιβλιοθηκών, ενδυναμώνοντας τη μάθηση και ενισχύοντας, μεταξύ άλλων, τους τομείς της εκπαίδευσης, της οικονομίας, του πολιτισμού και, εν τέλει, του εκσυγχρονισμού του κράτους (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά, 2021).

1.5. 1. Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες-τοπική κοινωνία

Μέσα στο σύνθετο περιβάλλον που επιβάλλει επαναπροσδιορισμό του ρόλου και της λειτουργίας των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, άξια αναφοράς είναι και η διεύρυνση των παρεχόμενων υπηρεσιών και αγαθών τους πέρα από τα όρια της ακαδημαϊκής κοινότητας, ώστε να αναχθούν σε οργανισμούς πολιτιστικής δράσης με αναφορά στην τοπική κοινωνία (Καραμήτρος κ.ά., 2010). Η προσέγγιση αυτή έχει απασχολήσει αρκετούς ερευνητές και θα ισχυριζόμασταν πως συνδέεται άρρηκτα με την ανάγκη επιβίωσης, που θα εδράζεται στην ικανοποίηση των αναγκών και της τοπικής κοινωνίας.

Εκθέσεις φωτογραφίας, βιβλίου ή ζωγραφικής, λογοτεχνικές παρουσιάσεις και αφιερώματα σε τοπικούς συγγραφείς, λογοτέχνες ή εικαστικούς, μουσικές παραστάσεις, εκδηλώσεις, είτε στο πλαίσιο εκδηλώσεων του ιδρύματος είτε στο πλαίσιο εορτασμού γεγονότων τοπικού ή ειδικού χαρακτήρα, μπορούν να ενταχθούν στο σχέδιο πολιτιστικής δράσης της βιβλιοθήκης, χτίζοντας δεσμούς με την τοπική κοινωνία. Άλλες δράσεις, όπως ενημέρωση του ιστότοπου με τοπικές πολιτιστικές δράσεις, εμπλουτισμός με συλλογές πολιτιστικού περιεχομένου τοπικού χαρακτήρα και συμπερίληψή τους στον κατάλογο της βιβλιοθήκης, δημιουργία αποθετηρίου με τις δράσεις τοπικών πολιτιστικών συλλόγων (φυλλάδια, εκδόσεις, αφίσες κ.ά.), συγκρότηση ομάδας φίλων της βιβλιοθήκης με επίκεντρο το ενδιαφέρον για την πολιτιστική της δραστηριότητα και δημιουργία φόρουμ ανταλλαγής απόψεων επί σχετικών ζητημάτων και έκδοση σχετικών ενημερωτικών φυλλαδίων για τη δράση της βιβλιοθήκης θα μπορούσαν να ενισχύσουν την παρουσία της βιβλιοθήκης και την αλληλεπίδρασή της με την τοπική κοινωνία (Καραμήτρος κ.ά., 2010)

Παρενθετικά, αξίζει να αναφερθούμε και στη θέση της βιβλιοθήκης ως πολιτιστικού φάρου μέσα στην πανεπιστημιούπολη. Ο Ζάχος (2022), ως διευθυντής της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, υποστηρίζει πως η αυξημένη χρήση της βιβλιοθήκης, λόγω ελκυστικών χώρων ανάγνωσης και υπηρεσιών, έδωσε τη δυνατότητα στους υπεύθυνους να ενισχύσουν ακόμη περισσότερο την παρουσία της. Συνεργασίες με συλλόγους φοιτητών, προβολές ταινιών, εκθέσεις φωτογραφίας, εκδηλώσεις κ.ά ανέδειξαν τη βιβλιοθήκη σε χώρο πολιτισμικής έκφρασης των φοιτητών (ό.π.).

Γεγονός, ωστόσο, αποτελεί η άμεση συνάρθρωση και εξάρτηση της πολιτιστικής δράσης που αναπτύσσει η κάθε βιβλιοθήκη με την οικονομική της κατάσταση, χωρίς να προβλέπονται δαπάνες στο πλαίσιο συγκεκριμένης πολιτικής για αυτόν τον τομέα (Καραμήτρος κ.ά., 2010).

1.5.2. Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και οικονομική ανάπτυξη

Στο σύγχρονο οικονομικό περιβάλλον η γνώση έχει αναχθεί σε βασικό πυλώνα της παγκόσμιας και εθνικής οικονομίας και οι τοπικές επιχειρήσεις, κατά τον Samson (2016, όπως αναφέρεται σε Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021), επωφελούνται ιδιαίτερα

από τις βιβλιοθήκες και μέσω της πρόσβασης σε νέες ιδέες, πληροφορίες και γνώσεις. Μελέτες καταδεικνύουν πως οι πόροι επιχειρηματικών πληροφοριών κατέστησαν πιο πολύτιμοι με τη βοήθεια προσωπικού της βιβλιοθήκης. Οι παρεχόμενες από τους βιβλιοθηκονόμους επαγγελματικές υπηρεσίες θεωρείται πως είναι κρίσιμοι παράγοντες για την εύρεση, την πρόσβαση και την αξιοποίηση, κυρίως, των ηλεκτρονικών πόρων (ό.π.). Πέραν της πολιτιστικής παρουσίας της, λοιπόν, η βιβλιοθήκη είναι ένας εν δυνάμει συνδετικός κρίκος του εκπαιδευτικού ιδρύματος με το εμπόριο και τη βιομηχανία (Μονιάρου, 2004).

Οι Matson et al (1995, όπως αναφέρονται σε Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021) αποδίδουν ιδιαίτερη βαρύτητα στον ρόλο που χρειάζεται να διαδραματίσουν τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στην προετοιμασία μορφωμένου εργατικού δυναμικού και την επέκταση της γνώσης μέσω έρευνας με άμεση εμπλοκή στην τοπική οικονομική ανάπτυξη. Πληροφορίες όπως γενικές οικονομικές και βιομηχανικές στατιστικές, εμπορικές στατιστικές, έρευνες αγοράς, στοιχεία απογραφών, φορολογικές και ρυθμιστικές απαιτήσεις, γενικές επιχειρηματικές πρακτικές κ.ά. παρέχονται από κέντρα πληροφόρησης για την οικονομική ανάπτυξη. Η πρόσβαση στις σωστές πληροφορίες μέσω των βιβλιοθηκών αποτελεί στοιχείο που ενισχύει την παραγωγικότητα ατόμων και οργανισμών και τη λήψη ορθών αποφάσεων από μέρους των οργανισμών (ό.π.).

Η βιβλιοθήκη μπορεί να αναλάβει τον ρόλο του αρωγού στην τοπική επιχειρηματικότητα μέσω της αξιοποίησης ερευνητικών αποτελεσμάτων και καινοτομιών στηρίζοντας, έτσι, την επιχειρηματικότητα και την οικονομική ανάπτυξη (Ζάχος, 2022).

1.6. Μάνατζμεντ βιβλιοθηκών

Στη νέα, διαρκώς μεταβαλλόμενη, πραγματικότητα στον κόσμο της πληροφορίας, όπως αυτή ορίζεται από την εξέλιξη της τεχνολογίας και την εκρηκτική παραγωγή της γνώσης, το μάνατζμεντ στον χώρο των βιβλιοθηκών προσανατολίζεται προς νέες κατευθύνσεις με άξονα τη χρηστοκεντρικότητα. Οι ανάγκες της κοινότητας που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη υπόκεινται σε επαναπροσδιορισμό και επιτάσσουν νέες διοικητικές προσεγγίσεις. Επιπλέον, στην Ελλάδα οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες

αποτελούν δημόσιους οργανισμούς και η ικανοποίηση του κοινού τους συνιστά στόχευση πιο επίκαιρη από ποτέ, καθώς συναρτάται στενά με τη βιωσιμότητά τους.

Ως ανταγωνιστές στην περίπτωση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών θα μπορούσαν να θεωρηθούν όλοι οι πάροχοι έργου πληροφόρησης. Οι καλύτερες υπηρεσίες ή εγκαταστάσεις θα μπορούσαν, όπως τονίζει η Jain (2003) να ενισχύσουν την παρουσία των ανταγωνιστών μας στο χώρο της πληροφόρησης. Ωστόσο, δε θα μπορούσε να αγνοηθεί η ιδιαίτερα έντονη παρουσία εμπορικών παρόχων, όπως η Google. Ψηφιακές συσκευές (έξυπνα τηλέφωνα, τάμπλετς) ανταγωνίζονται τις υπηρεσίες βιβλιοθηκών, εφόσον εξασφαλίζουν πρόσβαση σε πληροφορίες ανεξαρτήτως χωροχρόνου. Τέλος, η ανοικτή πρόσβαση διευκόλυνε τον δρόμο προς την επιστημονική αρθρογραφία χωρίς κόστος ή άλλους περιορισμούς. Με όλα αυτά τα δεδομένα να συνθέτουν το περιβάλλον των εσωτερικών και εξωτερικών ανταγωνιστών, η απόκτηση και διατήρηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος αποτελεί πραγματική πρόκληση (Jain, 2013).

Το μάνατζμεντ βιβλιοθηκών αφορά, μεταξύ άλλων, την εφαρμογή στρατηγικών σε συστοιχία με τον πατρικό οργανισμό, την αναφορά προτεραιοτήτων και την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας. Προς αυτή την κατεύθυνση συνεπικουρεί η κατανόηση των αναγκών των χρηστών και η παρακίνηση του προσωπικού (Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book).

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες εξαρτώνται ως προς τους οικονομικούς πόρους τους από το ίδρυμα στο οποίο ανήκουν. Η Παπαδάκη (2012) προτείνει, παράλληλα, την αύξηση της χρηματοδότησης των βιβλιοθηκών μέσω επιχορηγήσεων, υλοποίησης αναπτυξιακών προγραμμάτων κ.ά. Το συμπέρασμα που συνάγεται είναι πως η διαχείριση της ακολουθούμενης οικονομικής στήριξης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών συνιστά έργο του μάνατζμεντ, ιδιαίτερος σε εποχές οικονομικής δυσπραγίας, ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματικότερη αξιοποίηση του προβλεπόμενου προϋπολογισμού.

Εύκολα γίνεται κατανοητό πως ο στρατηγικός σχεδιασμός προϋποθέτει στρατηγική σκέψη. Τα ερωτήματα που τίθενται προς προβληματισμό αφορούν ζητήματα όπως: γιατί υπάρχουμε; Ποιοι είμαστε; Σε τι πιστεύουμε; Πως θέλουμε να είμαστε; Αυτά ακριβώς τα ερωτήματα πυροδοτούν την εξελικτική πορεία του οργανισμού στο μέλλον, με γνώμονα το όραμά του (Κεφαλληναίου, 2010).

Η Massisimo (2010), αναφερόμενη στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, προτάσσει τη σημαντικότητα του σχεδιασμού, που υλοποιείται ακριβώς μέσω του προβληματισμού που αναλύθηκε παραπάνω, ιχνηλατώντας, δηλαδή, την παρούσα κατάσταση, ώστε να οριοθετήσουμε την επιθυμητή μας θέση και τον τρόπο που θα οδηγηθούμε σε αυτήν.

Αρχικά, προτείνει να εξετάζεται το συγκείμενο και το πανεπιστήμιο στο οποίο ανήκει η βιβλιοθήκη, με εργαλεία όπως η μήτρα SWOT. Ακολουθεί ο προβληματισμός για την αποστολή και το όραμα της βιβλιοθήκης. Το επόμενο βήμα - καίριας σημασίας- περιλαμβάνει τους στρατηγικούς στόχους ως μέσα εκπλήρωσης της αποστολής και διεύρυνσης του οράματος. Ειδικότερα για τις βιβλιοθήκες, χρειάζεται να εξετάσουμε τον χώρο, τον εξοπλισμό, τις συλλογές, τις παρεχόμενες υπηρεσίες, το προσωπικό, τη σχέση με τις διάφορες ομάδες χρηστών, τη σχέση με το Πανεπιστήμιο, κ.ά., προκειμένου να προσδιοριστεί το επιθυμητό επίπεδο μέσω της επίτευξης ρεαλιστικών και ξεκάθαρων στόχων (ό.π.).

Το λειτουργικό πλάνο -που συνήθως καταστρώνεται σε ετήσια βάση- αποτελείται από συγκεκριμένους στόχους, συνηθέστερα ποσοτικούς, που εξυπηρετούν τον στρατηγικό σχεδιασμό και καθορίζουν την επιτυχία ή μη ολοκλήρωσή του. Η αξιολόγηση ως μέσο διορθωτικών κινήσεων κρίνεται σκόπιμο να διενεργείται περιοδικά, όταν τυχόν σφάλματα θα επιδέχονται διόρθωσης, καθώς και επί του συνόλου του στρατηγικού σχεδίου, ενώ τα εργαλεία αξιολόγησης πρέπει να είναι σχετικά και χρήσιμα ως προς τον σκοπό που καλούνται να εκτελέσουν (Massisimo, 2010).

Οι προσεγγίσεις του στρατηγικού σχεδιασμού προέρχονται από τον χώρο των επιχειρήσεων, όπου η επιτυχία ορίζεται με χρηματοοικονομικά μεγέθη. Ως εκ τούτου, μια μονομερής θεώρησή τους μπορεί να αποκλείσει αυτά τα ερμηνευτικά σχήματα και τις εφαρμογές τους από το χώρο των βιβλιοθηκών ως μη κερδοσκοπικών οργανισμών. Αυτό, όμως, που απαιτείται τόσο στο πεδίο των υπηρεσιών πληροφόρησης όσο και στη δημόσια διοίκηση είναι η λειτουργία τους με όρους και πρακτικές από την επιχειρηματική δράση, εφόσον λειτουργούν στην ίδια βάση, της ικανοποίησης πελατών-χρηστών μέσω της αποτελεσματικότητάς τους.

1.7. Μάρκετινγκ βιβλιοθηκών

Κατά την Koontz (2010), ο σχεδιασμός μιας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος με βάση τις ανάγκες και τις επιθυμίες των καταναλωτών του, συνιστά έργο του μάρκετινγκ και τοποθετεί στο επίκεντρο της στοχοθεσίας του την ικανοποίηση του καταναλωτή. Πρώτος ο Kotler (1980, όπως αναφέρεται σε Koontz, 2010) συμπεριέλαβε μη κυβερνητικές ομάδες υπό τη δυνατότητα επιρροής από την έννοια του μάρκετινγκ, για να θεωρείται, πλέον, στο ολόεντα και πιο ανταγωνιστικό σύγχρονο περιβάλλον απαραίτητη η εφαρμογή του ακόμη και σε βιβλιοθήκες, μουσεία, πανεπιστήμια κ.ά.

Στη σύγχρονη αγορά οι μάρκετερ δεν προωθούν μόνο προϊόντα-αγαθά αλλά και υπηρεσίες, εκδηλώσεις, εμπειρίες κ.ά., επιδιώκοντας μια απόκριση από τον υποψήφιο πελάτη και προκαλώντας ζήτηση για τα προωθούμενα προϊόντα με γνώμονα την ικανοποίηση των στόχων του οργανισμού (Kotler & Keller, 2017). Για τους Kotler and Keller (2017), το μάρκετινγκ εστιάζεται στον εντοπισμό και την ικανοποίηση των αναγκών, ανθρώπινων και κοινωνικών, κατά τρόπο επικερδή.

Αυτή η προσέγγιση φαίνεται πως βρίσκει σύμφωνη την Αράχωβα (2010), αφού υποστηρίζει πως οποιαδήποτε προσπάθεια βελτίωσης των βιβλιοθηκών κρίνεται αναγκαίο να εμφορείται από τις αρχές του μάρκετινγκ. Πιο συγκεκριμένα, υπογραμμίζει τη χρησιμότητά του ως προς τον καθορισμό κοινής ταυτότητας και ατζέντας για τις ελληνικές βιβλιοθήκες, την αποκρυστάλλωση με σαφήνεια των σκοπών των βιβλιοθηκών, την καλλιέργεια εξωστρέφειας και την ενσωμάτωση με συνέπεια των προφερόμενων υπηρεσιών (ό.π.). Παρατηρούμε, συνεπώς, ότι πολύ νωρίς είχε γίνει αντιληπτή η επωφελής επένδυση του μάρκετινγκ στον δρόμο του μετασχηματισμού των βιβλιοθηκών και στην αναγκαιότητα να επικοινωνήσουν τον ρόλο τους, ενισχύοντας τη θέση τους στην μετανεωτερική κοινωνία.

Με τη χρήση του μάρκετινγκ ως απαραίτητου εργαλείου για την όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένη προβολή των δράσεων της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης συμφωνεί και ο Ζάχος (2022), θεωρώντας πως αφορά κάθε μη κερδοσκοπικό οργανισμό.

Η Κεφαλληνναίου (2010) προτείνει το μοντέλο των Kaplan και Norton ως μεταφορά εννοιών και αρχών από τον κόσμο των επιχειρήσεων στις βιβλιοθήκες σε τριμερή οργάνωση· κατ' αντιστοιχία, η προοπτική κόστους των επιχειρήσεων μεταφράζεται σε βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των βιβλιοθηκών, η προοπτική προστιθέμενης αξίας σε εξασφάλιση οφέλους για τους πολίτες-

αποδέκτες του πνευματικού πλούτου τους και η προοπτική νομιμοποίησης σε νομιμοποίηση υποστήριξης από τις πηγές χρηματοδότησής τους.

Η Koontz (2010) προτείνει ένα μοντέλο με τέσσερα βήματα. Το πρώτο βήμα, η έρευνα αγοράς, αφορά στη συλλογή στοιχείων του εσωτερικού περιβάλλοντος, όπως δεδομένα χρηστών, προτιμήσεις προϊόντων και ώρες αιχμής, πληροφοριών του εξωτερικού περιβάλλοντος, όπως πιθανοί νέοι χρήστες, καθώς και στην επισήμανση ανταγωνιστών, όπως τηλεόραση, τύπος κ.ά. που λειτουργούν ως εναλλακτικές επιλογές.

Η τμηματοποίηση αγοράς είναι το επόμενο στάδιο. Στην προκειμένη περίπτωση, μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη επιχειρεί την τμηματοποίηση ανά επιστημονικό πεδίο, ανά Σχολή, ανά έτος σπουδών. Ενδιαφέρον παρουσιάζει και η τμηματοποίηση σε χρήστες και εν δυνάμει χρήστες· έρευνες εστιασμένες στα αίτια μη χρήσης των υπηρεσιών και του υλικού της βιβλιοθήκης απουσιάζουν από την έρευνα (ό.π.).

Η στρατηγική του μείγματος μάρκετινγκ, το τρίτο βήμα του μοντέλου, ασχολείται με τα προϊόντα, την τιμή, τον τόπο και την προώθηση υπηρεσιών, προγραμμάτων και προϊόντων στα τμήματα αγοράς, ώστε οι βιβλιοθήκες να αξιοποιήσουν τις πηγές τους σε ικανοποιητικό βαθμό. Μεταξύ των προϊόντων συγκαταλέγονται βιβλία, οπτικοακουστικό υλικό, λογισμικά, πρόσβαση στο διαδίκτυο, αλλά και η βοήθεια του βιβλιοθηκονόμου τόσο σε αναζητήσεις όσο και σε ζητήματα πληροφοριακού γραμματισμού. Ως προς το κόστος, εκτός από τυχόν οικονομική επιβάρυνση των παρεχόμενων υπηρεσιών, αξιολογείται και ο απαιτούμενος χρόνος πρόσβασης στη βιβλιοθήκη (απόσταση), αναμονής, αναζήτησης της πληροφορίας και βοήθειας από το προσωπικό της βιβλιοθήκης (Koontz, 2010).

Τα κανάλια διανομής με όρους χωροταξικούς αναφέρονται στη φυσική θέση της βιβλιοθήκης. Η κεντρική θέση μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης, οι ώρες λειτουργίας, οι διαθέσιμοι online κατάλογοι και, ειδικότερα για το εν δυνάμει κοινό, ο ιστότοπος της βιβλιοθήκης συνιστούν βασικά κανάλια διανομής. Τέλος, απαραίτητη κρίνεται και η προώθηση, που δεν πρέπει να συγχέεται με την καλλιέργεια δημόσιων σχέσεων, αφού αφορά στην επί της ουσίας δημοσιοποίηση υπηρεσιών και προϊόντων μέσω ανακοινώσεων, πόστερ, φυλλαδίων κ.λ.π.(ό.π.).

Το τελευταίο βήμα, αυτό της αξιολόγησης, απέκτησε ιδιαίτερη σημασία κατά τις τελευταίες δεκαετίες, καταμετρώντας την επίδραση της βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών της στο κοινό της (Koontz, 2010).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

2.1. Στρατηγική

Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί οργανώνουν τις δραστηριότητές τους στο πλαίσιο της στρατηγικής τους. Η στρατηγική, συνεπώς, ως όρος κατέχει δεσπόζουσα θέση στον ακαδημαϊκό διάλογο. Πληθώρα ορισμών της στρατηγικής έχουν διατυπωθεί στο πλαίσιο του επιστημονικού διαλόγου, με διαφορετικές εστιάσεις και από διάφορες σκοπιές.

Από την επισκόπηση στη διεθνή βιβλιογραφία και αρθρογραφία, παραθέτουμε, ως πρωτοπόρο στη σύλληψη της υπό συζήτηση έννοιας, τον Chandler (1962), ο οποίος αναφέρει πως *«η στρατηγική μπορεί να οριστεί ως ο καθορισμός των βασικών μακροπρόθεσμων στόχων και σκοπών μιας επιχείρησης, η υιοθέτηση μιας σειράς δράσεων και η κατανομή πόρων απαραίτητων για την επίτευξη αυτών των στόχων»* (ό.π.: 13).

Την επόμενη δεκαετία ο Glueck (1972) περιγράφει τη στρατηγική ως ένα σχέδιο ενιαίο, διεξοδικό και ολοκληρωμένο, σχεδιασμένο να διασφαλίσει ότι επιτυγχάνονται οι βασικοί στόχοι της επιχείρησης.

Περιεκτικός είναι ο ορισμός των Johnson και Scholes (2002, όπως αναφέρονται σε Γεωργόπουλο, 2013), που ορίζουν τη στρατηγική ως την κατεύθυνση και το εύρος δράσης μιας επιχείρησης, σε ορίζοντα μακροπρόθεσμο, με επίτευξη ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων διαμέσου της κατάλληλης διανομής των πόρων που διαθέτει. Δεν παραλείπεται από τον ορισμό τους η αναφορά στο ανταγωνιστικό περιβάλλον δραστηριοποίησης και στον βασικό στόχο της στρατηγικής, την ικανοποίηση των προσδοκιών όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Ο όρος στρατηγική περιλαμβάνει ένα σύνολο σχεδίων με μακροχρόνιο ορίζοντα δράσης, ώστε να μπορέσει η επιχείρηση να ανταγωνιστεί σε συγκεκριμένες αγορές, με συγκεκριμένα προϊόντα και υπηρεσίες και να υλοποιήσει τους στόχους της (Dessler, 1998· Μπουραντάς, 2002· Daft, 2006· Johnson, Scholes & Whittington, 2008· David, 2012· Χυτήρης, 2013, όπως αναφέρονται σε Χυτήρη & Αννίνο, 2015).

Η στρατηγική επιμερίζεται σε τρία επίπεδα, το επιχειρησιακό, το επιχειρηματικό και το λειτουργικό, σε σχέση αρμονική και αλληλοσυμπληρωματική (Wheelen & Hunger, 2011). Το πρώτο επίπεδο αναφέρεται στον οργανισμό στο σύνολό του και

αφορά στις επιχειρηματικές δραστηριότητες που θα αναπτύξει η επιχείρηση, με απώτερο στόχο την απόκτηση στρατηγικών πλεονεκτημάτων. Συνηθέστερα, αφορά οργανισμούς που δραστηριοποιούνται σε περισσότερους από έναν κλάδους. Πιο συγκεκριμένα, η ενασχόληση της επιχειρησιακής στρατηγικής εντοπίζεται στον προσανατολισμό του οργανισμού σε γενικό επίπεδο, στους κλάδους ή/και αγορές που δραστηριοποιείται ή δύναται να δραστηριοποιηθεί και στον συντονισμό πόρων, ικανοτήτων και ενεργειών μεταξύ των επιχειρηματικών του μονάδων (ό.π.).

Η επιχειρηματική ή ανταγωνιστική στρατηγική επικεντρώνεται στις στρατηγικές επιχειρηματικές μονάδες μιας διευρυμένης επιχειρηματικής μονάδας ή σε μία ανεξάρτητη επιχείρηση, με αντικείμενο την απόκτηση και διατήρηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, αποδίδοντας βαρύτητα στη βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης υπηρεσιών ή προϊόντων της επιχείρησης. Τέλος, οι ενέργειες που πρέπει να εκτελέσει κάθε λειτουργικό τμήμα της εταιρείας, ώστε να επιτευχθούν οι στρατηγικοί επιχειρησιακοί και επιχειρηματικοί στόχοι της, εντάσσονται στη λειτουργική στρατηγική (Wheelen & Hunger, 2011).

Η υλοποίηση της στρατηγικής αποτελεί το τρίτο στάδιο της στρατηγικής διοίκησης. Θέτει σε πρακτική εφαρμογή τις στρατηγικές που επιλέχθηκαν και τις πολιτικές, αναπτύσσοντας προγράμματα, προϋπολογισμούς και διαδικασίες, επιμέρους και, συχνά, επαναλαμβανόμενες ενέργειες (Wheelen & Hunger, 2011· Γεωργόπουλος, 2013).

Τέλος, κατά την αξιολόγηση, πραγματοποιείται έλεγχος της επίδοσης, του βαθμού, δηλαδή, που επιτεύχθηκαν οι στόχοι της επιχείρησης με αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα. Η αξιολόγηση της επιτυχίας των επιλεγθέντων στρατηγικών με γνώμονα τη σκοποθεσία σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα μπορεί να επιφέρει διορθωτικές κινήσεις, μερική ή και ολική επανασχεδίαση της στρατηγικής (Wheelen & Hunger, 2011· Γεωργόπουλος, 2013).

Από τα παραπάνω γίνεται κατανοητό πως η στρατηγική αφορά όλους τους εμπλεκόμενους φορείς του οργανισμού και περιλαμβάνει διαδικασίες και διεργασίες που υπόκεινται συνεχώς σε έλεγχο, αναδιαμόρφωση, επανασχεδιασμό ή και κατάργηση, κατόπιν αποτίμησης και μετρήσεων προόδου.

Οι ταχύτατες εξελίξεις, η ανταγωνιστική δομή της αγοράς και η ισχυρή πίεση που ασκείται, πλέον, από τον πελάτη καθιστούν το σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον

«πολυτάραχο» (Γεωργόπουλος, 2013:29). Για αυτούς τους λόγους, η στρατηγική αποτελεί αναπόσπαστο στοιχείο κάθε επιχείρησης ανεξάρτητα από το είδος της επιχειρηματικής της δραστηριότητας, το μέγεθός της και το περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται (ό.π.).

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η άποψη του Παπαδάκη (2016), ο οποίος υπογραμμίζει τη δυναμική της στρατηγικής ως προς τη μείωση της αβεβαιότητας και τη λήψη ομοιόμορφων αποφάσεων και προτάσσει τη χάραξη κατευθυντήριων γραμμών ως έργο του στρατηγικού σχεδιασμού. Αναδεικνύεται, έτσι, η συντονιστική δράση της στρατηγικής και, ως προς τον ανταγωνισμό, η δυνατότητά της να προσδώσει ένα βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (Παπαδάκης, 2016).

Με βάση τη συζήτηση που προηγήθηκε, εύκολα συμπεραίνει κανείς ότι το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα τοποθετείται στη βάση της χάραξης επιχειρηματικής στρατηγικής και αποτελεί δυναμικό παράγοντα επίτευξης βιώσιμης ανάπτυξης.

2.2. Στρατηγικό μανάτζμεντ

Οποιοσδήποτε οργανισμός, δημόσιος ή ιδιωτικός, βρίσκεται αντιμέτωπος με τη σημαντικότερη πρόκληση, *«πως μέσα από τον ανταγωνισμό για επιβίωση και επικράτηση στο παρόν, θα τεθούν τα θεμέλια για την επιτυχή πορεία στο μέλλον»* (Γεωργόπουλος, 2013:31). Πρόκειται για πρόκληση στην οποία αναφέρεται το στρατηγικό μανάτζμεντ και καλείται να την διαχειριστεί.

Πιο συγκεκριμένα, το στρατηγικό μανάτζμεντ περιλαμβάνει τις διοικητικές αποφάσεις, διαδικασίες, δράσεις και ενέργειες από μέρους του οργανισμού που έχουν σαν αποτέλεσμα την ανάπτυξη αποτελεσματικής στρατηγικής, ώστε να οδηγηθεί στην επίτευξη των σκοπών του (Wheelen & Hunger 2011· Γεωργόπουλος, 2013). Πρόκειται για τη διαδικασία μέσω της οποίας μια επιχείρηση ή οργανισμός υιοθετεί και υλοποιεί συγκεκριμένες στρατηγικές, προβαίνει στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων τους και τις επαναδιαμορφώνει, εάν και όπου κριθεί αναγκαίο (Coulter, 2001). Το στρατηγικό μανάτζμεντ αφορά στο ποια στρατηγική θα ακολουθηθεί και στο πώς θα υλοποιηθεί.

Το στρατηγικό μανάτζμεντ διαρθρώνεται σε τρία στάδια (Johnson & Scholes 2002, όπως αναφέρονται σε Γεωργόπουλο, 2013). Αρχικά πραγματοποιείται η

ανάλυση περιβάλλοντος, εσωτερικού και εξωτερικού. Κατ' αυτόν τον τρόπο, επιτυγχάνεται η αναγνώριση της στρατηγικής θέσης της επιχείρησης. Στο επίπεδο της στρατηγικής ανάλυσης πραγματοποιείται, πρωτίστως, η κατανόηση των αλλαγών (ευκαιρίες και απειλές) που επέρχονται στο περιβάλλον και της ενδεχόμενη επιρροής τους στην επιχείρηση, ο εντοπισμός των διαθέσιμων πόρων (δυνάμεις και αδυναμίες) για την αντιμετώπισή τους και οι αξίες και προσδοκίες της διοίκησης (ό.π).

Πριν από το επόμενο βήμα, της στρατηγικής επιλογής, ορίζονται η αποστολή, οι σκοποί και οι στόχοι της επιχείρησης (Johnson & Scholes 2002, όπως αναφέρονται σε Γεωργόπουλο, 2013). Σε αυτό το σημείο, παρενθετικά, χρειάζεται να διευκρινιστεί η διαφορά της αποστολής από το όραμα. Το όραμα αναφέρεται στο μέλλον της επιχείρησης, στη μορφή που επιθυμεί να λάβει, ενώ η αποστολή περιγράφει το πλαίσιο λειτουργίας της, τον λόγο ύπαρξής της.

Οι στόχοι ορίζονται σε αυτό το στάδιο, της στρατηγικής επιλογής, και σχετίζονται με τα επιθυμητά από κάθε δραστηριότητα αποτελέσματα, τι επιθυμούμε και σε ποιο χρόνο. Ο σκοπός είναι το αποτέλεσμα μιας σχεδιασμένης δραστηριότητας και περιέχει τι πρέπει να επιτευχθεί και μέχρι πότε, ενώ οι στόχοι είναι ανοιχτές προτάσεις του τι επιθυμεί να επιτύχει η επιχείρηση, χωρίς συγκεκριμένα χρονικά όρια ή ποσοτικοποίηση (ό.π.).

Στο στάδιο της στρατηγικής επιλογής, διαμορφώνονται εναλλακτικές στρατηγικές, οι οποίες, με βάση ορισμένα κριτήρια, εκτιμώνται, ώστε να επιλεγεί η καλύτερη (ό.π.). Οι στρατηγικές ορίζουν πως θα υλοποιηθεί η αποστολή και οι στόχοι, και οι προτεινόμενες πολιτικές (Coulter, 2001). Ως καλύτερη νοείται αυτή που συνδυάζει ευκαιρίες και απειλές του εξωτερικού περιβάλλοντος με δυνατά και αδύνατα σημεία του εσωτερικού, οδηγώντας στην επίτευξη των επιθυμητών στόχων και υπηρετώντας την αποστολή της επιχείρησης (Johnson & Scholes 2002, όπως αναφέρονται σε Γεωργόπουλο, 2013). Στην επόμενη φάση, εφαρμόζεται η στρατηγική, όπου η διοίκηση υλοποιεί στρατηγικές και πολιτικές, μέσω προϋπολογισμών, προγραμμάτων και διαδικασιών. Σε αυτό το στάδιο περιλαμβάνονται οι άνθρωποι και το σύστημα, η οργανωσιακή δομή και ο σχεδιασμός πόρων (ό.π.). Ως τελευταία αναφέρεται η δραστηριότητα της αξιολόγησης, όπου υλοποιείται ο έλεγχος επίδοσης και λαμβάνονται διορθωτικά μέτρα βάσει των εμπειριών και των μεταβολών του

περιβάλλοντος, αναπροσαρμόζοντας, εάν κριθεί απαραίτητο, το όραμα, τους σκοπούς και τις στρατηγικές (Γεωργόπουλος, 2013).

Ο Γεωργόπουλος (2013) υπογραμμίζει πως η βιωσιμότητα και η επιτυχής πορεία των επιχειρήσεων και των οργανισμών συναρτάται στενά με την ικανότητά τους να διαχειρίζονται επιτυχώς τις συνθήκες αβεβαιότητας, που επικρατούν στο σύγχρονο περιβάλλον. Σε αυτές τις συνθήκες, το στρατηγικό μάνατζμεντ είναι αυτό που προσδιορίζει την αναγκαιότητα προσαρμογής από μέρους της επιχείρησης, υιοθετώντας αλλαγές που θα της διασφαλίσουν την επιβίωσή της στο περιβάλλον που δραστηριοποιείται (Raineri, 2011).

Το στρατηγικό μάνατζμεντ, εν μέσω του ραγδαία μεταβαλλόμενου, ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, αποτελεί το διαθέσιμο εργαλείο, ώστε αφενός να επιτευχθεί η επιβίωση και η επικράτηση του οργανισμού στην παρούσα φάση του και αφετέρου να θεμελιωθεί η επιτυχία του στο μέλλον. Η δυναμική του στρατηγικού μάνατζμεντ εντοπίζεται ακριβώς στην εστίασή του στην αλλαγή, στο εσωτερικό περιβάλλον, στο εξωτερικό και στη μεταξύ τους αλληλεπίδραση (Γεωργόπουλος, 2013). Η εστίαση του σύγχρονου μάνατζμεντ εντοπίζεται στη βαθιά γνώση και την επιστημονική ανάλυση αυτού του επιχειρηματικού περιβάλλοντος, ώστε να ληφθούν οι σημαντικότερες αποφάσεις για το μέλλον, μελετώντας τις διαχρονικές μεταβολές και τις διαγραφόμενες τάσεις (Πάσχος & Γιοβάνης, 2012).

2.2.1. Επιχειρηματικό περιβάλλον

Το επιχειρηματικό περιβάλλον διακρίνεται σε εξωτερικό και εσωτερικό. Το εξωτερικό περιβάλλον συγκροτείται από το γενικευμένο ή μακροπεριβάλλον και από το μικροπεριβάλλον (Διάγραμμα 2.1.). Ό, τι συνδέεται στενά με την κάθε επιχείρηση ανήκει στο μικροπεριβάλλον της, ενώ η γενική και μακροπρόθεσμη εικόνα χαρακτηρίζει το μακροπεριβάλλον της (Πάσχος & Γιοβάνης, 2012). Αναλυτικότερα, το μακροπεριβάλλον αναφέρεται σε πολιτικούς, οικονομικούς, κοινωνικο-πολιτιστικούς και τεχνολογικούς παράγοντες και το μικροπεριβάλλον σε εργαζόμενους, πελάτες, ανταγωνιστές, προμηθευτές, μετόχους κ.ά. (Wheelen & Hunger, 2011). Στο εσωτερικό περιβάλλον εντάσσονται η δομή, οι πόροι και η κουλτούρα της επιχείρησης (Wheelen & Hunger, 2011).

Διάγραμμα 2. 1: Το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης



Πηγή: Πάσχος & Γιοβάνης, 2012

Το μακροπεριβάλλον επηρεάζει έμμεσα την επιχείρηση και η σύνθεση παραγόντων του μικροπεριβάλλοντος ή ανταγωνιστικού περιβάλλοντος ασκεί άμεση επίδραση, οπότε και η κατανόηση των αναγκών των ομάδων που το συγκροτούν και η ικανοποίησή τους συντελούν στην εξυπηρέτηση των βασικών σκοπών της επιχείρησης: τη βιωσιμότητα και την υπεροχή της συγκριτικά με τους ανταγωνιστές της (Γεωργόπουλος, 2013).

Η ανίχνευση περιβάλλοντος, ως στάδιο του στρατηγικού μάνατζμεντ, περιλαμβάνει την ανάλυση και αξιολόγηση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης, ως εκτίμηση της υφιστάμενης κατάστασης, που μπορεί να ασκήσει επίδραση στη μελλοντική πορεία της επιχείρησης (Γεωργόπουλος, 2013). Στο εγχείρημα ανάλυσης περιβάλλοντος το υπόδειγμα της SWOT Analysis παρέχει τα απαιτούμενα στοιχεία για τη διαμόρφωση της στρατηγικής, που υλοποιείται σε επόμενη φάση (Γεωργόπουλος, 2013). Αποδεικνύεται ένα ιδιαίτερα χρήσιμο εργαλείο στην ανάλυση του οργανισμού και του περιβάλλοντος.

Πιο συγκεκριμένα, το αρκτικόλεξο SWOT -strengths, weaknesses, opportunities, threats- αναφέρεται στις δύο διαστάσεις, εσωτερική και εξωτερική, του οργανισμού. Τα δυνατά σημεία και οι αδυναμίες αφορούν στον οργανισμό, ενώ οι ευκαιρίες και οι απειλές ανιχνεύονται στο περιβάλλον. Όπως γίνεται κατανοητό, τα δυναμικά σημεία που χαρακτηρίζουν τον οργανισμό και οι ευκαιρίες συντείνουν προς την επίτευξη των οργανωτικών στόχων. Αντίθετα, οι αδυναμίες και οι απειλές δυσχεραίνουν την επίτευξή τους. Συνεπώς, η χαρτογράφηση με τη χρήση του εργαλείου SWOT χρειάζεται να προηγείται της επιλογής και εφαρμογής στρατηγικών, επικουρώντας το έργο του υπεύθυνου στρατηγικού μάνατζμεντ, που είναι η στρατηγική εξισορρόπηση

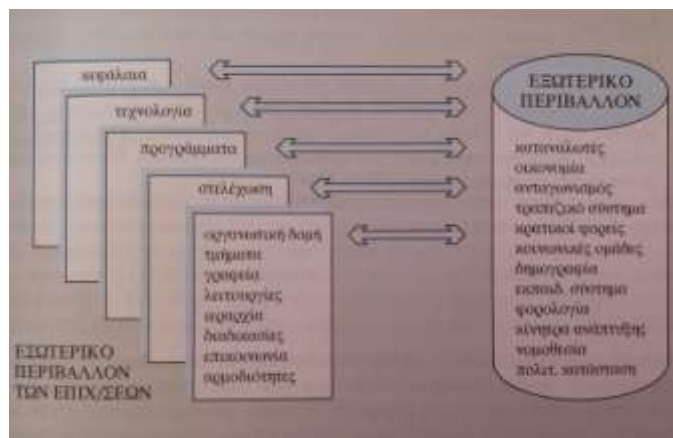
(strategic fit) των ευκαιριών και απειλών περιβάλλοντος με τις εσωτερικές δυνάμεις και αδυναμίες του οργανισμού (Gurel & Tat, 2017).

Η ανάλυση του μακροπεριβάλλοντος περιλαμβάνει την εξέταση των συνθηκών που επικρατούν στον επιχειρηματικό τομέα και στον ανταγωνισμό. Το εργαλείο που προτείνεται για την ανάλυση του γενικευμένου περιβάλλοντος είναι η PEST Analysis -ως αρκτικόλεξο προκύπτει από τους όρους Political, Economic, Sociocultural, Technological- και εξετάζει τις δυνάμεις που υφίστανται στο πολιτικό-νομικό περιβάλλον, το οικονομικό, το κοινωνικο-πολιτιστικό και το τεχνολογικό (Wheelen & Hunger, 2011· Γεωργόπουλος, 2013). Ως εργαλείο χρησιμοποιείται ευρέως, καθώς συμβάλλει στην ανίχνευση του στρατηγικού κινδύνου.

Η ανάλυση του μακροπεριβάλλοντος με το πλαίσιο PEST επιτρέπει στις επιχειρήσεις να αξιολογούν τις συντελούμενες και επερχόμενες αλλαγές που εκπορεύονται από το εξωτερικό περιβάλλον, καθώς και τις επιπτώσεις τους οι οποίες, πιθανόν, να διαφέρουν ανά επιχείρηση και κλάδο (Γεωργόπουλος, 2013). Οι Πάσχος και Γιοβάνης (2012) υπογραμμίζουν πως ουσιαστικά το εξωτερικό περιβάλλον είναι αυτό που επενεργεί στο εσωτερικό.

Οι μεταβλητές του επιχειρηματικού περιβάλλοντος -μικροπεριβάλλον και μακροπεριβάλλον- αποτυπώνονται στο παρακάτω διάγραμμα (Διάγραμμα 2.2.).

Διάγραμμα 2.2: Σχέσεις αλληλεπίδρασης εξωτερικού και εσωτερικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος



Πηγή: Πάσχος & Γιοβάνης, 2012

Κατά τη διαμόρφωση στρατηγικής, επιχειρείται απάντηση στο ερώτημα που θέλει να οδηγηθεί η επιχείρηση με βάση τις εισροές της SWOT Analysis, δηλαδή, τα δυνατά και αδύνατα σημεία της που εντοπίστηκαν, ώστε να εκμεταλλευτεί τις ευκαιρίες που καταγράφηκαν και να αντιμετωπίσει τις απειλές. Έτσι, προσδιορίζονται και καθορίζονται η αποστολή, οι σκοποί, οι στρατηγικές και οι πολιτικές που θα εφαρμοστούν (Wheelen & Hunger, 2011).

Ακολούθως, η ανάλυσή του μικροπεριβάλλοντος αποφέρει σημαντικά οφέλη. Ο Porter εισήγαγε το μοντέλο των πέντε δυνάμεων, προκειμένου να προσδιορίσει τον ανταγωνισμό στον κλάδο που δραστηριοποιείται η επιχείρηση, ώστε να οριστεί η ελκυστικότητά του.

Το υπόδειγμα των πέντε δυνάμεων του Michael Porter προσδιορίζει τις δυνάμεις που ασκούν ανταγωνιστικές πιέσεις σκιαγραφώντας το ανταγωνιστικό περιβάλλον της επιχείρησης: η απειλή νεοεισερχόμενων, η διαπραγματευτική δύναμη των αγοραστών και των προμηθευτών, η απειλή από υποκατάστατα προϊόντα και η ένταση του ανταγωνισμού μεταξύ των υφιστάμενων επιχειρήσεων στον χώρο (Διάγραμμα 2.3.). Η διαμόρφωση των δυνάμεων και ο συσχετισμός τους διαφέρει ανά επιχείρηση/οργανισμό και η στρατηγική της διαμορφώνεται κατά βάση από τις πιο δυνατές ανταγωνιστικές δυνάμεις, που είναι και αυτές που συνεισφέρουν περισσότερο στην εισροή κερδών (Porter, 2008).

Διάγραμμα 2.3: Οι 5 δυνάμεις του Porter



Πηγή: Παπαδάκης, 2016

Οι Πάσχος και Γιοβάνης (2012) αποδίδουν ιδιαίτερη βαρύτητα στην εγρήγορση των επιχειρήσεων εν μέσω ενός ευμετάβλητου και ρευστού περιβάλλοντος στο σύνολό του και στην πρόσληψη των συντελούμενων μεταβολών στον κλάδο τους έγκαιρα, μέσω συνεχούς έρευνας και πληροφόρησης.

Ο οργανισμός, επομένως, είναι αναγκαίο να παρακολουθεί επισταμένα τις δυνάμεις που απαρτίζουν το περιβάλλον του, εάν επιθυμεί να αποκτήσει και να διατηρήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των υπόλοιπων που δραστηριοποιούνται στο ίδιο πεδίο. Και εδώ ακριβώς έγκειται και η δυναμική της στρατηγικής, η οποία κατά τον Γεωργόπουλο (2013), αφορά στην εξισορρόπηση των δυνατών και αδύνατων σημείων του οργανισμού με τις ευκαιρίες και απειλές που προκύπτουν, προκειμένου να αξιοποιήσει τις ευκαιρίες στη βάση των δυνατών σημείων του και να ελαχιστοποιήσει τις συνέπειες των απειλών και των αδυναμιών του.

Αναφορικά με το εσωτερικό περιβάλλον, οι ευρέως διαδεδομένες θεωρίες και τα εργαλεία ανάλυσής του αναπτύχθηκαν από δύο ακαδημαϊκούς, τον Michael Porter και τον Jay Barney, οι οποίοι εισήγαγαν στον επιστημονικό διάλογο την ανάλυση αλυσίδας αξίας και τη θεωρία πόρων και ικανοτήτων, αντίστοιχα. Και οι δύο θεωρίες αφορούν στο εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού και θα συζητηθούν παρακάτω σε συνάρτηση με τη βασική προβληματική της παρούσας έρευνας, την ανάπτυξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

2.3. Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

2.3.1. Εννοιολογική αποσαφήνιση

Στο πλαίσιο του διαλόγου στην επιστημονική κοινότητα για το στρατηγικό μάνατζμεντ, το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ως όρος και ως περιεχόμενο κατέχει δεσπόζουσα θέση.

Ο Barney (1991) νοηματοδοτεί το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ως στρατηγική που εκτελείται από μια επιχείρηση και, αφενός δημιουργεί αξία στην επιχείρηση, αφετέρου δεν εκτελείται από ανταγωνιστικές επιχειρήσεις, υφιστάμενες ή δυνητικές, ταυτοχρόνως.

Για τον Porter (1985a), το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ορίζεται ως η υπεροχή μιας επιχείρησης έναντι των ανταγωνιστών της, που απορρέει από μοναδικά στοιχεία που προσδίδουν την αντιλαμβανόμενη, από τους πελάτες, αξία. Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα δημιουργείται από την αξία που μια επιχείρηση μπορεί να δημιουργήσει στους πελάτες της και η οποία υπερβαίνει το κόστος δημιουργίας της. Η δε σταθερή αξία, που μια επιχείρηση έχει τη δυνατότητα να δημιουργήσει στον αγοραστή, σχετίζεται με το διατηρήσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (ό.π.). Ο Barney (1991) υποστηρίζει πως μία επιχείρηση που εφαρμόζει μία στρατηγική δημιουργίας αξίας, την οποία δεν εφαρμόζει άλλη εν ενεργεία ή δυνητική ανταγωνιστική εταιρεία, διαθέτει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Οι Kotler and Keller (2017: 398) αναφέρουν πως «η δυνατότητα μιας εταιρείας να αποδώσει με έναν ή περισσότερους τρόπους που οι ανταγωνιστές της δεν μπορούν ή δε θέλουν να ανταγωνιστούν» είναι αυτό που ονομάζουμε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Ο εντοπισμός του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος αποτελεί κυρίαρχο στοιχείο στην ανάλυση εσωτερικού περιβάλλοντος και δομικό λίθο στη λήψη κάθε στρατηγικής απόφασης. Όταν ένας οργανισμός κάνει κάτι καλύτερα ή/και διαφορετικά από τους ανταγωνιστές του, τότε κατέχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και κάθε μεταβλητή που χαρακτηρίζεται ως δύναμη μπορεί να αποτελέσει πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Γεωργόπουλος, 2013), δηλαδή κάθε δυνατό σημείο και ικανότητα του οργανισμού.

Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μιας επιχείρησης σχετίζεται με μια μοναδική δυνατότητά της (Χυτήρης και Άννινος, 2015) και δημιουργείται από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις ικανότητες που διαθέτει ένας οργανισμός και τον οδηγούν στη δημιουργία μεγαλύτερης αξίας από τον ανταγωνισμό και επίτευξη υψηλότερων επιδόσεων (Wang, 2014).

Αυτό αποκτά ιδιαίτερη βαρύτητα, εάν αναλογιστεί κανείς πως η παγκοσμιοποίηση του επιχειρηματικού ανταγωνισμού δημιουργεί ανταγωνιστικές απειλές και οι σύγχρονες επιχειρήσεις, δραστηριοποιούμενες στο ψηφιακό, πλέον, περιβάλλον, έρχονται αντιμέτωπες με την ανάγκη για αλλαγές στην οργάνωσή τους, αλλά και τον τρόπο σκέψης και δράσης από την οπτική του μάνατζμεντ (Πάσχος & Γιοβάνης, 2012). Όλες οι υφιστάμενες, οι πραγματικές και οι πιθανές ανταγωνιστικές προσφορές και όλα τα υποκατάστατα που θα μπορούσε να εξετάσει ο υποψήφιος

αγοραστής περιλαμβάνονται σε αυτό που ονομάζουμε ανταγωνισμό (Kotler & Keller, 2017).

Η αξία, βρίσκεται στο επίκεντρο της συζήτησης για το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ειδικότερα στο επιχειρηματικό πεδίο αναφέρεται στη σχετική προτίμηση του πελάτη για ένα προϊόν, μια υπηρεσία κ.ά. κατόπιν αλληλεπίδρασης του με αυτό (Rust & Oliver 1994, όπως αναφέρονται σε Χυτήρη & Άννινο, 2015). Είναι αποτέλεσμα αλληλεπίδρασης, με διαμεσολάβηση της εμπειρίας, που αποκομίζει ο πελάτης από τη χρήση μιας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος, είναι σχετική, εφόσον μπορεί να διαφέρει μεταξύ ατόμων, και υποδηλώνει προτίμηση (Χυτήρης & Άννινο, 2015).

Η βιωσιμότητα, από την άλλη, αποτελεί σημαντικό σημείο προβληματισμού, όσον αφορά το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Ο Porter (1985a) ταυτίζει το διατηρήσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα με τη θεμελιώδη βάση για επίδοση της επιχείρησης άνω του μετρίου. Ο Barney (1991) αποδίδει την έννοια πιο διευρυμένα. Υποστηρίζει πως η επιχείρηση που ακολουθεί μια στρατηγική δημιουργίας αξίας, την οποία υφιστάμενοι ή δυνητικοί ανταγωνιστές δεν μπορούν να εφαρμόσουν, αλλά και αδυνατούν να αναπαράγουν τα οφέλη που προκύπτουν από μια τέτοια στρατηγική, διαμορφώνει το αποκαλούμενο διατηρήσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (ό.π.).

Η απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος προϋποθέτει την πλήρη κατανόηση του εξωτερικού περιβάλλοντος και των συνθετικών στοιχείων του εσωτερικού, όπου η στρατηγική καλείται να διαδραματίσει τον ρόλο του συντονιστή τους σε αρμονική σύνδεση, δημιουργώντας συνθήκες για τη διαμόρφωση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Παπαδάκης, 2016).

Υπήρξαν, ωστόσο, και θεωρητικοί του χώρου που ταύτισαν την έννοια του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος με την ανώτερη επιχειρηματική επίδοση, άποψη που συμμερίζονται και οι Foss και Knudsen (2003), ισχυριζόμενοι ότι το να ορίζεται το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με την επιχειρηματική επίδοση είναι σύνηθες. Τέλος, ακαδημαϊκοί προερχόμενοι από τον χώρο των οικονομικών επιστημών προσέγγισαν την υπό συζήτηση έννοια με οικονομικούς όρους.

Ποικίλες θεωρίες αναπτύχθηκαν, με διαφορετικές αφετηρίες και εστιάσεις, όχι μόνο για την ερμηνεία και την προσέγγιση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος αλλά και για την ανάπτυξή του στο επιχειρηματικό περιβάλλον.

Προκειμένου να δημιουργήσουν οι επιχειρήσεις το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα, απαραίτητος είναι, αρχικά, ο εντοπισμός των πηγών από τις οποίες θα το αντλήσουν και θα τους προσδώσει, κατά αυτόν τον τρόπο, υπεροχή σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους. Αξίζει, ωστόσο, να υπενθυμίσουμε πως το ραγδαία μεταβαλλόμενο σύγχρονο περιβάλλον καθιστά εξαιρετικά δύσκολη τη διατήρηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, σε βάθος χρόνου.

Εξίσου αναγκαίο κρίνεται να αποσαφηνίσουμε πως η βιωσιμότητα ενός ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος δεν προσδιορίζεται με όρους ημερολογιακού χρόνου, αλλά σε συνάρτηση με την αδυναμία των υφιστάμενων και δυνητικών ανταγωνιστών να υιοθετήσουν τη στρατηγική που δίνει στην επιχείρησή μας το διατηρήσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (Barney, 1991).

Άρα, για τον Barney (1991), οι επιχειρήσεις, προβαίνοντας σε περιορισμό των αδυναμιών τους και εντοπισμό των δυνατών σημείων τους από τη μια, και αναγνώριση και εκμετάλλευση των ευκαιριών του εξωτερικού περιβάλλοντος από την άλλη, μπορούν, με τη συνδρομή κατάλληλων στρατηγικών, να αποκτήσουν και να διατηρήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Ο Barney (1991) υποστήριξε πως η μετεξέλιξη ενός ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος σε διατηρήσιμο και διαρκές μπορεί να συμβεί όταν οι ανταγωνιστές τερματίσουν τις προσπάθειές τους να το καταστήσουν περιττό με οποιονδήποτε τρόπο. Ωστόσο, οι σημερινές αγορές κινούνται σε ραγδαίους ρυθμούς, ανεξάρτητα από χωροχρονικούς περιορισμούς λόγω της έλευσης της ψηφιακής εποχής, που έθεσε τους δικούς της όρους. Η σύγχρονη βιβλιογραφία έχει αλλάξει τις θεωρήσεις της περί ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και διάρκειάς του.

Εν κατακλείδι, ενδιαφέρον παρουσιάζει ο ισχυρισμός των Kotler and Keller (2017) πως εγγενώς βιώσιμα είναι λίγα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, ενώ αποδέχονται πως τα περισσότερα είναι, στην πραγματικότητα, αξιοποιήσιμα, λειτουργώντας ως εφαλτήρια για απόκτηση νέων πλεονεκτημάτων.

2.3.2. Σχολές σκέψης

Όσον αφορά την προσέγγιση και το εφικτό επίτευξης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, διακρίνουμε στην υφιστάμενη βιβλιογραφία τρεις σχολές σκέψης.

Αναλύοντας τη νεοκλασική προσέγγιση, αυτή πρεσβεύει την άποψη ότι σε αγορές τέλειου ανταγωνισμού τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα εξουδετερώνονται από τις δυνάμεις προσφοράς και ζήτησης. Υπό αυτό το πρίσμα, οι ανώτερες επιδόσεις δεν είναι δυνατές και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα δεν είναι εφικτό. Στους κύκλους της δομικής σκέψης, η επίτευξη διατηρήσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος θεωρείται εφικτή. Το θεωρητικό υπόβαθρο αυτής της άποψης στηρίζεται στη θεωρία που βασίζεται στην αγορά και στη θεωρία των πόρων. Η επονομαζόμενη δυναμική σχολή πρεσβεύει την άποψη ότι τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα θεωρούνται παροδικά και η υψηλότερη επίδοση των οργανισμών ενδέχεται να διατηρηθεί με διαρκή τόνωσή τους (Sigalas & Pekka-Economou, 2009).

Η νεοκλασική και η δομική σχολή αποδέχονται την ύπαρξη αλλαγών στο επιχειρηματικό περιβάλλον, αλλά τους προσδίδουν σταθερό και αναμενόμενο χαρακτήρα. Η δυναμική, από την άλλη, υποστηρίζει την ύπαρξη μη αναμενόμενων αλλαγών. Ως προς τη διαμόρφωση διατηρήσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, η δομική και η δυναμική θεώρηση καταλήγουν ότι είναι εφικτή στις ατελείς αγορές. Επιπρόσθετα, ωστόσο, η δυναμική προβάλλει την ανάγκη συνεκτίμησης και άλλων παραγόντων προς την κατεύθυνση της ανώτερης επίδοσης (Pekka-Economou & Sigalas, 2008).

2.4. Θεωρίες ανάπτυξης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος

Στη διεθνή βιβλιογραφία για την επίτευξη του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος εντοπίζουμε δύο βασικές οπτικές: τη θεωρία του Porter, που πηγάζει από τη βιομηχανική οργάνωση, και τη θεωρία πόρων και ικανοτήτων, που εστιάζει στα εσωτερικά χαρακτηριστικά του οργανισμού.

Επίσης, στη βιβλιογραφία απαντώνται δύο τύποι ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος: το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ηγεσίας κόστους και αυτό της διαφοροποίησης. Το πρώτο αναφέρεται στην ικανότητα παραγωγής και προσφοράς προϊόντων από μια επιχείρηση στο χαμηλότερο δυνατό κόστος, ενώ ο δεύτερος τύπος εστιάζεται στη διαφοροποίηση, όπου ο πελάτης καθίσταται πρόθυμος να καταβάλει υψηλότερη τιμή αντισταθμιζόμενη από την προσλαμβανόμενη διαφορετικότητα και μοναδικότητα κάποιων χαρακτηριστικών των προϊόντων (Παπαδάκης, 2016). Εναπόκειται,

συνεπώς, στην απόφαση του οργανισμού να αποφασίσει ποια στρατηγική θα ακολουθήσει, επιλέγοντας τον κατάλληλο τύπο του επιδιωκόμενου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Γεωργόπουλος, 2013).

2.4.1. Θεωρία Porter

Ο Michael Porter (1985a), που επί της ουσίας εισήγαγε και καθιέρωσε τον όρο, ισχυρίζεται ότι το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα αφορά την υπεροχή μιας επιχείρησης έναντι των ανταγωνιστών της, που θεμελιώνεται και εκπορεύεται από την αξία που δύναται να δημιουργήσει για τους πελάτες της η επιχείρηση. Η υιοθέτηση κατάλληλων επιχειρηματικών στρατηγικών, κόστους, διαφοροποίησης ή εστίασης, μπορεί να θέσει τα θεμέλια ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (ό.π.).

Για τον Porter (1985b), η αξία ορίζεται ως το μέγιστο ποσό που προτίθεται να καταβάλλει το άτομο για την απόκτηση ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας. Μια αλυσίδα αξίας αφορά στις δραστηριότητες που εκτελεί ένας οργανισμός για να προσφέρει στην αγορά ένα προϊόν ή μια υπηρεσία (ό.π.). Η αξία δημιουργείται από προϊόν ή υπηρεσία που είτε παράχθηκε με το χαμηλότερο δυνατό κόστος είτε δημιουργεί επιπρόσθετη αντιλαμβανόμενη από τον πελάτη αξία, αν και παρέχεται σε υψηλότερη τιμή (Porter, 1985a).

Οι προτεινόμενες στρατηγικές είναι

- η ηγεσία κόστους, με παραγωγή ή/και διάθεση προϊόντος με το χαμηλότερο, κατά το δυνατόν, κόστος. Το χαμηλό κόστος δε συνεπάγεται κατ' ανάγκη και χαμηλότερη τιμή διάθεσης, αλλά παρέχει στην επιχείρηση αυτή τη δυνατότητα, της διάθεσης σε ανταγωνιστική τιμή.
- η διαφοροποίηση, όπου η στόχευση είναι η αντιληπτή από τον πελάτη μοναδικότητα μέσω της εξυπηρέτησης πελατών, των χαρακτηριστικών των προϊόντων, της χρησιμοποιούμενης τεχνολογίας κ.ά.
- η εστίαση, όπου η εστίαση αφορά σε εύρεση μιας εξειδικευμένης αγοράς, με την εφαρμογή είτε της ηγεσίας κόστους είτε της διαφοροποίησης μέσω προϊόντων μέσα σε αυτήν (ό.π.).

Ως προς τη διαφοροποίηση, όπου κάθε όφελος από μια υπηρεσία ή προϊόν - διαφορετικό και επιθυμητό- μπορεί να λειτουργήσει ως σημείο διαφοράς, η

πελατοκεντρική αντίληψη επιτάσσει το ταίριασμα μεταξύ των επιθυμιών των καταναλωτών για οφέλη και τη δυνατότητα της επιχείρησης ή του οργανισμού να τα προσφέρει (Kotler and Keller, 2017).

Η θεωρία του Porter για το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ανέδειξε τρεις στρατηγικές ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, προς εφαρμογή από επιχειρήσεις και οργανισμούς: τη στρατηγική καινοτομίας, της βελτίωσης ποιότητας και της μείωσης κόστους. Η στρατηγική καινοτομίας δρομολογεί ανάπτυξη προϊόντων ή υπηρεσιών καινοτόμων, διαφορετικών από τις αντίστοιχες των ανταγωνιστών με ταυτόχρονη απόκτηση νέων δεξιοτήτων από μέρους του προσωπικού. Η στρατηγική βελτίωσης ποιότητας επικεντρώνεται σε βελτιωμένα προϊόντα ή/και υπηρεσίες, με συνακόλουθες αλλαγές και σε άλλους τομείς, όπως στην παραγωγή. Τέλος, η μείωση του κόστους αποτελεί την εστίαση της τρίτης προαναφερόμενης στρατηγικής (Schuler & Jackson, 1987).

2.4.1.1. Αλυσίδα αξίας

Μια άλλη έννοια, που εισήγαγε ο Porter, για τη διερεύνηση του εσωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης είναι η αλυσίδα αξίας (Porter, 1985a). Η αλυσίδα, ουσιαστικά, αντιπροσωπεύει τις δραστηριότητες που εκτελεί ο οργανισμός ως ακολουθία για να οδηγηθεί στο παραγόμενο προϊόν ή την υπηρεσία, από τον σχεδιασμό και την παραγωγή μέχρι τη διανομή και την υποστήριξη. Αυτές διακρίνονται σε κύριες, που αφορούν στη δημιουργία και πώληση του προϊόντος και την παροχή υποστήριξης μετά την πώληση, και τις υποστηρικτικές, που συντονίζουν και οργανώνουν τις κύριες (ό.π.).

Μέσω του προτεινόμενου πλαισίου, ερμηνεύεται ο τρόπος που συντονίζονται οι δραστηριότητες μιας επιχείρησης, ώστε να δημιουργηθεί αξία (Porter, 1985a). Έτσι, οι επιχειρήσεις, μέσω της αναγνώρισης και επισήμανσης των δραστηριοτήτων τους, διευκολύνονται ως προς τον εντοπισμό τυχόν αδύνατων σημείων, αλλά και δυνατών, που αποτελούν ενδείξεις και παράγοντες ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Walters & Lancaster, 2000). Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα πηγάζει από την εκτέλεση διαφορετικών δραστηριοτήτων από τον ανταγωνισμό ή από την εκτέλεση κατά τρόπο διαφορετικό παρόμοιων δραστηριοτήτων (Porter, 1985a). Ο αποτελεσματικός

συντονισμός και η εκτέλεση των δραστηριοτήτων με απότοκο προϊόντα ή υπηρεσίες με ιδιότητες τέτοιες, ώστε να επιφέρουν τη μέγιστη ικανοποίηση του πελάτη, δημιουργεί αξία και αφοσίωση στη βάση καλλιέργειας μακροπρόθεσμων σχέσεων, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Walters & Jones, 2001).

Η ανάλυση αλυσίδας αξίας συνιστά, κατά τον Porter (1985b), χρήσιμο εργαλείο σε επίπεδο στρατηγικής ανάλυσης, προκειμένου να επιτευχθεί πληρέστερη κατανόηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Προσδιορίζει την αξία των πελατών, που μειώνει ή αυξάνει το κόστος, και τις σχέσεις με άλλες επιχειρήσεις του κλάδου, με τους πελάτες και με τους προμηθευτές. Η αλυσίδα αξίας, ως εργαλείο εύρεσης τρόπων δημιουργίας αξίας για τον πελάτη, προτάθηκε από τον Porter και εκλαμβάνει κάθε επιχείρηση ως σύνθεση δραστηριοτήτων για τη σχεδίαση, την παραγωγή, την προώθηση και, σε κάθε περίπτωση, την υποστήριξη των προϊόντων της (Kotler & Keller, 2017).

Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, συμπερασματικά, δημιουργείται για την επιχείρηση, όταν εκτελεί τις δραστηριότητες που συγκροτούν την αλυσίδα αξίας, είτε οικονομικότερα είτε καλύτερα. Στην πρώτη περίπτωση, επιτυγχάνει πλεονέκτημα κόστους, ενώ στη δεύτερη διαφοροποίησης (Porter, 1985a).

Η ανάλυση αλυσίδας αξίας προσδιορίζει τις δραστηριότητες που προσφέρουν πλεονέκτημα διαφοροποίησης και πλεονέκτημα κόστους σε σχέση με τους ανταγωνιστές (Γεωργόπουλος, 2013). Ωστόσο, η αναζήτηση ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων κρίνεται αναγκαίο να επεκτείνεται και εκτός των λειτουργιών των επιχειρήσεων, στις αλυσίδες αξίας των υπόλοιπων εμπλεκόμενων, πελατών, προμηθευτών, διανομέων (Kotler & Keller, 2017).

2.4.2. Θεωρία πόρων και ικανοτήτων

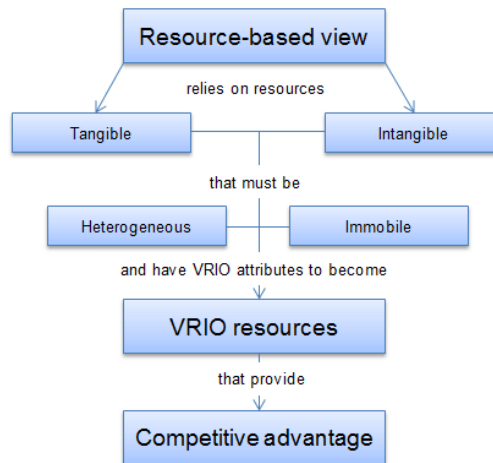
Η θεωρία πόρων και ικανοτήτων (Resource Based View), ίσως η πιο πολυσυζητημένη στο πεδίο του μάνατζμεντ, ασχολείται με τις εσωτερικές δυνατότητες των οργανισμών. Πιο συγκεκριμένα, προσεγγίζει τη στρατηγική και τα επιδιωκόμενα αποτελέσματά της από τη σκοπιά των εσωτερικών πόρων του οργανισμού, εστιάζοντας στους πόρους που θα μπορούσαν να αποτελέσουν πηγές

ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Εκφράζει τη διαπίστωση ότι οι οργανισμοί διαφέρουν ως προς τους πόρους, όπως δεξιότητες, ικανότητες, και την οργανωσιακή κουλτούρα τους και η βάση για τη στρατηγική είναι, ακριβώς, οι πόροι και οι διακριτές ικανότητες που διαθέτει ο κάθε οργανισμός (Kong, 2007).

Όπως προαναφέρθηκε, οι πόροι ανήκουν στο εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού. Μεταξύ των πόρων συγκαταλέγονται οι εγκαταστάσεις, το ανθρώπινο δυναμικό, τα προγράμματα, η οργάνωση, τα χρηματοοικονομικά μέσα, η τεχνολογική υποδομή και η ικανότητα της επιχείρησης να διαθέτει ποιοτικούς αλλά και επαρκείς πόρους, καθορίζοντας την ανταγωνιστική της θέση. Το εσωτερικό περιβάλλον θεωρείται, σε μεγάλο βαθμό, ελεγχόμενο και διαμορφούμενο, αλλά και υποβαλλόμενο σε δυνάμεις επιρροής από το εξωτερικό (Πάσχος & Γιοβάνης, 2012).

Η θεωρία πόρων και ικανοτήτων προσεγγίζει το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης από διαφορετική σκοπιά. Οι πόροι και οι ικανότητες εκλαμβάνονται ως στοιχεία δυνατά να εξασφαλίσουν στην επιχείρηση διατηρήσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Επίσης, η κατανόηση των πόρων και ικανοτήτων ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης συνδράμει κατά τον μέγιστο και αποτελεσματικότερο τρόπο στον προσδιορισμό της θέσης της στο περιβάλλον δράσης της, σύμφωνα με τη συγκεκριμένη θεωρία. Η εν λόγω θεωρία συντελεί ώστε να αντιληφθούμε τον τρόπο που ένας οργανισμός μπορεί να αποκτήσει και να διατηρήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (Barney, 1991) και απεικονίζεται στο Διάγραμμα 2.4.

Διάγραμμα 2.4: Resource Based View



Πηγή: <https://theintactone.com/2018/12/27/sm-u2-topic-9-resource-based-view-rbw-analysis/>

Ο Wernerfelt (1984) ως πόρο εννοεί οποιοδήποτε περιουσιακό στοιχείο μιας επιχείρησης –υλικό ή άυλο-, που συνδέεται με την επιχείρηση και μπορεί να θεωρηθεί δυνατό ή αδύνατο σημείο της. Οι πόροι μιας επιχείρησης, για τον Barney (1991), αναφέρονται στα πάγια που διαθέτει, στα χαρακτηριστικά της, τις ικανότητες των εργαζομένων της, τη διαθέσιμη γνώση και τις πληροφορίες που έχει στην κατοχή της και τις ακολουθούμενες διαδικασίες από την ίδια. Η χρήση και ο συνδυασμός αυτών των πόρων στο πλαίσιο εφαρμογής της κατάλληλης στρατηγικής μπορεί να οδηγήσει στη μεγιστοποίηση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητάς της (ό.π.).

Ο Barney (2001) όρισε τους πόρους ως τα υλικά και άυλα περιουσιακά στοιχεία που χρησιμοποιεί μια επιχείρηση, προκειμένου να επιλέξει και να εφαρμόσει τις στρατηγικές της. Πρόκειται, επομένως, για περιουσιακά στοιχεία συγκεκριμένα για κάθε επιχείρηση και μπορεί να είναι πόροι ανθρωπίνου, φυσικοί ή οργανωσιακοί (Barney, 1991· Eisenhardt & Martin, 2000). Οι επιχειρήσεις, στην προσπάθεια απόκτησης πόρων, αναπτύσσουν δίκτυα με εξωτερικά μέρη δημιουργώντας σχέσεις με συνεργάτες· πρόκειται, επίσης, για πόρους.

Στον χώρο των επιχειρήσεων, οι πόροι κρίνονται πολύτιμοι, εφόσον επιτρέπουν την εφαρμογή στρατηγικών που μειώνουν το κόστος παραγωγής ή αποφέρουν κέρδη ή, σε γενικό πλαίσιο, είναι οι καταλληλότερες στο πεδίο που η επιχείρηση δραστηριοποιείται. Βασικές αρχές της θεωρίας πόρων και ικανοτήτων είναι οι

πόροι να χαρακτηρίζονται από ετερογένεια και να είναι ιδιοσυγκρασιακοί, σχετιζόμενοι, δηλαδή, με την επιχείρηση. Γενικά, η θεωρία πόρων και ικανοτήτων πρεσβεύει πως οι πόροι και οι ικανότητες που διαθέτει μια επιχείρηση μπορούν να οδηγήσουν στην απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Wernerfelt, 1984· Barney, 1991).

Οι πόροι, που συνιστούν και τα περιουσιακά στοιχεία της επιχείρησης, διακρίνονται σε υλικούς ή απτούς- εξοπλισμός, τοποθεσία, εγκαταστάσεις, χρηματοοικονομικά μεγέθη, ανθρώπινοι πόροι - και σε άυλους, όπως τεχνογνωσία, φήμη, επωνυμία, δεξιότητες, τεχνογνωσία και προσαρμοστικότητα εργαζομένων, συστήματα οργάνωσης πόρων κ.ά. (Παπαδάκης, 2016· Rothaermel, 2008· Wheelen & Hunger, 2011). Οι ανθρώπινοι πόροι κατέχουν κομβική θέση σε κάθε επιχείρηση ως προς την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητά της. Η κομβικότητα του ρόλου τους έγκειται στο ότι επιτελούν το έργο του εντοπισμού και της αξιοποίησης των υπόλοιπων πόρων της επιχείρησης (Χυτήρης, 2001).

Οι Penrose (1959) και Παπαδάκης (1998) διέκριναν τους επιχειρηματικούς πόρους σε φυσικούς (πρώτες ύλες, μηχανήματα, εγκαταστάσεις κ.ά.), ανθρώπινους (προσωπικό, εργαζόμενοι) και οργανωτικούς πόρους (για παράδειγμα, πληροφοριακά συστήματα κατά την παραγωγική διαδικασία). Σε αναλυτικότερη προσέγγιση ο Παπαδάκης το 2016 στους υλικούς πόρους κατέταξε τους χρηματοοικονομικούς (ικανότητα επιχείρησης για δημιουργία εσωτερικών κεφαλαίων, δανειοληπτική ικανότητα), τους φυσικούς (τοποθεσία και εξοπλισμό επιχείρησης, πρόσβαση σε πρώτες ύλες), τους ανθρώπινους (εμπειρία, δεξιότητες, εκπαίδευση προσωπικού) και τους οργανωτικούς (συστήματα προγραμματισμού ελέγχου και συντονισμού κ.ά.).

Η φήμη της επιχείρησης (brand name, αντιληπτή ποιότητα προϊόντων, συνεργασίες κ.ά.), οι τεχνολογικοί πόροι (εμπορικά σήματα, ευρεσιτεχνίες και γνώση για την υλοποίηση και τον χειρισμό τους) και οι πόροι καινοτομίας (ερευνητικές εγκαταστάσεις, προσωπικό με εξειδικευμένες ικανότητες) απαρτίζουν τους άυλους πόρους (Παπαδάκης, 2016).

Ειδικότερα για τους άυλους πόρους των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, οι Kostagiolas & Asonits (2009) τους ομαδοποίησαν σε τρεις κατηγορίες: ανθρώπινο κεφάλαιο, οργανωσιακό κεφάλαιο και σχεσιακό.

Οι Roos et al (2012) αναγνώρισαν τέσσερις κύριες κατηγορίες πόρων στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες: τους ανθρώπινους, τους φυσικούς, τους οργανωσιακούς και τους πληροφοριακούς. Στους ανθρώπινους περιλαμβάνονται οι δεξιότητες, η εμπειρία, οι γνώσεις, οι ικανότητες, τα δίκτυα και η δημιουργικότητα των εργαζομένων. Οι εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, οι χώροι της βιβλιοθήκης, η επίπλωση αποτελούν τους φυσικούς πόρους. Το έντυπο και μη έντυπο υλικό, οι συλλογές, ο ηλεκτρονικός κατάλογος, η πρόσβαση σε ιστοσελίδες συνιστούν τους πληροφοριακούς πόρους, ενώ η πνευματική ιδιοκτησία, τα συστήματα διοίκησης, οι οργανωσιακές ρουτίνες, η ιστορία και η φήμη, η τεχνογνωσία κ.ά. αφορούν στους οργανωσιακούς πόρους (Roos et al, 2012).

2.4.3. Το πλαίσιο VRIO

Για να δημιουργήσει ένας πόρος αξία για τον οργανισμό και να συμβάλει στη διαμόρφωση βιώσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος πρέπει να είναι στρατηγικός. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού ο Barney (1991) έθεσε για τους πόρους τέσσερα κριτήρια, τα οποία απαρτίζουν το μοντέλο VRIO.

Πρέπει να είναι

➤ πολύτιμοι (valuable), βοηθώντας την επιχείρηση να αναπτύξει ή να εφαρμόσει στρατηγική που θα την οδηγήσει σε δημιουργία και αύξηση της αξίας της

➤ σπάνιοι (rare), όπου εξετάζεται κατά πόσο οι ανταγωνίστριες επιχειρήσεις κατέχουν τους ίδιους πόρους

➤ μη αντιγράψιμοι (inimitable), ώστε οι ανταγωνιστές να μη μπορούν να αντιγράψουν τον πόρο αυτό με επιτυχία και πλήρως. Εάν ένας πολύτιμος πόρος είναι και σύνθετος ή βασίζεται στη γνώση που έχει υπό την κατοχή της η επιχείρηση, τότε είναι ιδιαίτερα δύσκολο να αντιγραφεί

και, τέλος,

➤ να υποστηρίζονται από την οργάνωση της επιχείρησης (organized) (Barney, 1991).

Το 1997 ο Barney ενοποίησε το κριτήριο που αναφέρεται στα μη υποκατάστατα (non-substitutable) και στην αδυναμία μίμησης (inimitable) από τους ανταγωνιστές

δημιουργώντας το τρίτο κριτήριο και πρόσθεσε ως τέταρτο κριτήριο αυτό που αναφέρεται στην οργάνωση, δημιουργώντας, έτσι, το πλαίσιο VRIO (Barney, 1997).

Ακόμη και στην περίπτωση που πληρούνται τα προαναφερθέντα κριτήρια, απαραίτητο θεωρείται να μην υπάρχει η δυνατότητα χρήσης υποκατάστατου πόρου από τις ανταγωνίστριες επιχειρήσεις, προκειμένου να αντιμετωπίσουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της επιχείρησής μας. Η μεταβλητή αυτή εξετάζει την ετοιμότητα του οργανισμού να αξιοποιήσει τους πόρους μέσω κατάλληλων δομών, κινήτρων, ελέγχων κ.ά. (Barney, 1991).

Όσον αφορά τη σύνδεση των πόρων με τη στρατηγική, ο Γεωργόπουλος (2013) τονίζει τη σημασία κατανόησης του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, την αντικειμενική εκτίμηση των πόρων της επιχείρησης και την αποτελεσματική υλοποίησή της. Καθίσταται, έτσι, σαφές πως οι πόροι τοποθετούνται, μεταξύ άλλων, στο επίκεντρο ενδιαφέροντος στον επιστημονικό διάλογο για τη στρατηγική.

Οι Wheelen et al (2017), από την άλλη, ορίζουν πως η στρατηγική μιας επιχείρησης συνιστά μια ολοκληρωμένη επιχειρηματική προσέγγιση που ενοποιεί τους πόρους της με γνώμονα την αποστολή και τους στόχους της, μεγιστοποιώντας το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα.

Το στρατηγικό μάνατζμεντ, θέτοντας ως βάση τη θέση που επιθυμεί να βρεθεί ο οργανισμός, μεριμνά για τον συντονισμό των πόρων του στο πλαίσιο της στοχοθεσίας του. Η οργανωτική δομή κάθε επιχείρησης, οι πόροι της και οι ικανότητες των εργαζομένων αποτελούν στοιχεία που κάθε επιχείρηση χρειάζεται να λαμβάνει υπόψη κατά την εφαρμογή του στρατηγικού μάνατζμεντ (Θερίου, 2014). Η στρατηγική προωθεί την παροχή αξίας στους πελάτες και, κατ' αυτόν τον τρόπο, δημιουργούνται οι συνθήκες για ανάπτυξη και διατήρηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Collins & Porter, 2010).

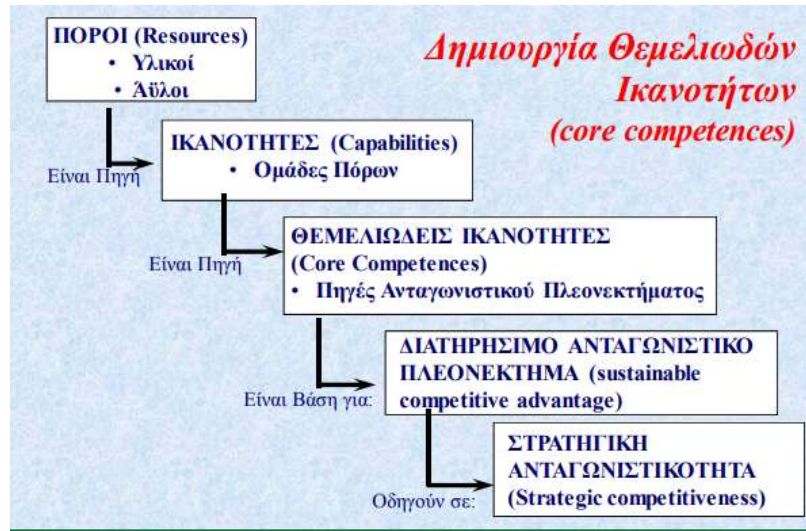
2.4.4. Ικανότητες

Οι διαδικασίες που αφορούν στον συνδυασμό και την εκμετάλλευση των πόρων από μια επιχείρηση ορίζουν τις ικανότητες και είναι το απαραίτητο στάδιο διεργασιών, ώστε να μετατραπούν οι πόροι σε αποτελέσματα. Μια δέσμη ενοποιημένων πόρων θεωρείται ικανότητα. Ως βασικές χαρακτηρίζονται οι

ικανότητες που λειτουργούν αποτελεσματικά εντός της επιχείρησης και που διατίθενται και από την επιχείρηση αλλά και από τους ανταγωνιστές της ή είναι εύκολα αντιγράψιμες. Δυναμικές ονομάζονται οι ικανότητες που διαρκώς αναμορφώνονται, ακολουθώντας τις απαιτήσεις του ευμετάβλητου, αβέβαιου επιχειρηματικού περιβάλλοντος, ενώ ικανότητες που ξεπερνούν το επίπεδο ανταγωνισμού συνιστούν τις λεγόμενες διακριτές. Οι μοναδικές ή διακριτές ικανότητες χαρακτηρίζουν μόνο την επιχείρηση και δύσκολα μπορούν να αντιγραφούν από τις ανταγωνίστριες επιχειρήσεις. Είναι ανταγωνιστικά πολύτιμες και μπορούν να οδηγήσουν στη θεμελίωση διατηρήσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, εάν τύχουν της κατάλληλης από την επιχείρηση διαχείρισης (Wheelen & Hunger, 2011).

Ο Παπαδάκης (2016) αναφέρεται στη διάκριση των ικανοτήτων σε οριακές, δηλαδή αυτές που διαθέτουν ή μπορούν εύκολα να μιμηθούν οι ανταγωνιστές και δεν της προσδίδουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, και σε θεμελιώδεις ή μοναδικές, στην περίπτωση μοναδικότητας στην κατοχή και αδυναμίας μίμησης. Ενώ οι οριακές ικανότητες αφορούν στις βασικές λειτουργίες της επιχείρησης και της παρέχουν τη δυνατότητα να εκτελεί αποτελεσματικά τις δραστηριότητές της, οι θεμελιώδεις είναι οι ικανότητες που συντείνουν προς τη δημιουργία και την υποστήλωση διατηρήσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, αφού υποστηρίζουν την εκτέλεση των δραστηριοτήτων της κατά τρόπο καλύτερο από τους ανταγωνιστές της (ό.π.).

Διάγραμμα 2.5: Δημιουργία Θεμελιωδών Ικανοτήτων



Πηγή: Παπαδάκης, 2016

Τα σημεία υπεροχής είναι οι θεμελιώδεις ικανότητες της επιχείρησης, αυτές που συνδέονται με την ανταγωνιστικότητα και τη στρατηγική της επιχείρησης. Εάν μια ικανότητα πληροί τα παραπάνω κριτήρια, τότε θεωρείται διακεκριμένη και δύναται να δημιουργήσει βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την επιχείρηση (Wheelen & Hunger, 2011).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΧΡΗΣΤΕΣ

3.1. Χρήστες

Τα νέα δεδομένα που έθεσε η ψηφιακή εποχή αναπόδραστα επηρέασαν τον τρόπο οργάνωσης και διάθεσης της πληροφορίας από μέρους των βιβλιοθηκών, προκειμένου να προσαρμοστούν στις νέες απαιτήσεις των χρηστών. Η μετατροπή τους σε Κέντρα Πληροφόρησης ερείδεται ακριβώς σε αυτή τη μετάβαση στη νέα, ψηφιακή πραγματικότητα και ολοκληρώθηκε με την ανάπτυξη νέων μοντέλων διαχείρισης και ανάκτησης της γνώσης (Μαζοκοπάκη, 2018) και βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών τους ως όρο επιβίωσης στο σύγχρονο, ολοένα και πιο ανταγωνιστικό, παγκόσμιο ψηφιακό περιβάλλον (Cullen, 2001). Γενικότερα, εξάλλου, οι πελάτες στη σύγχρονη εποχή, λόγω της ευρείας πληροφόρησης, είναι πιο ενημερωμένοι και εξετάζουν την ποιότητα σε προϊόντα και υπηρεσίες προγενέστερα της κατανάλωσής τους (Gupta et al, 2005).

Η κοινότητα χρηστών που εξυπηρετεί μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη απαρτίζεται, κατά πλειοψηφία, από φοιτητές εξοικειωμένους με την ψηφιακή τεχνολογία, τη χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης και, εν μέσω όλων αυτών, την ταχύτατη ροή πληροφορίας. Συνεπώς, το προφίλ τους ως προς την αναζήτηση πληροφοριών ορίζει εξατομικευμένη παροχή πληροφοριών και πληροφορίες επικαιροποιημένες και παρεχόμενες ταχύτατα, ώστε να μείνουν ικανοποιημένοι. Η βαρύτητα που αποδίδεται στις ανάγκες των χρηστών αναδεικνύεται και από την αναφορά του Μπώκου (2001) στη συμπερίληψή τους στην πολιτική προσλήψεων των βιβλιοθηκών και υπηρεσιών πληροφόρησης, όπου οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να υποδείξουν ή να αιτηθούν υλικό.

Η βιβλιοθήκη φαίνεται πως μπορεί να διαδραματίσει ένα πολύ σημαντικό ρόλο ως προς τις εμπειρίες των φοιτητών, δεδομένου του προσανατολισμού της στις ανάγκες τους (Kezar, 2006· Snavely, 2012 , όπως αναφέρεται σε Murphy et al, 2022), άποψη που ενισχύεται και από τον Atkinson (2017, όπως αναφέρεται σε Carlsson & Tornngren, 2020), ο οποίος προτείνει τον προσδιορισμό των ομάδων πελατών, την κατανόηση των αναγκών τους και την επίτευξη υψηλών επιπέδων ικανοποίησης χρηστών.

Από τα παραπάνω συνάγεται το συμπέρασμα ότι οι χρήστες αποτελούν το πιο σημαντικό στοιχείο και τη βασική εστίαση της βιβλιοθήκης. Η ικανοποίησή τους κατέστη φαινόμενο πολυπαραγοντικό και σύνθετο. Το περιβάλλον, η στάση του προσωπικού, οι διαθέσιμοι πόροι και υπηρεσίες και ο φυσικός χώρος της βιβλιοθήκης μπορεί να επηρεάσουν τον χρήστη. Για αυτό και ο Ζάχος (2022) οδηγήθηκε στο συμπέρασμα ότι οι χρήστες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών θα θεωρούνται, πλέον, πελάτες της βιβλιοθήκης με απαιτήσεις για εγκαταστάσεις υψηλής ποιότητας, πόρους και υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους (Ζάχος, 2022).

3.2. Πληροφοριακές ανάγκες

Οι Kotler & Keller (2017) οριοθετούν τις ανάγκες στο επίπεδο των βασικών ανθρώπινων αναγκών για τροφή, στέγη, ρουχισμό κ.ά., χωρίς να παραλείπουν, σε ένα δεύτερο επίπεδο, την αναφορά σε ανάγκη για μόρφωση, ψυχαγωγία, αναψυχή κ.ά. Η ζήτηση είναι επιθυμία για συγκεκριμένα προϊόντα, που μπορεί κάποιος να πληρώσει και στρέφεται σε αυτά προκειμένου να ικανοποιήσει κάποια ανάγκη του.

Οι χρήστες επιθυμούν την αξιόπιστη, κατά τρόπο οικονομικά αποδοτικό, ανεξαρτήτως χώρου και με την καταβολή ελάχιστης προσπάθειας πρόσβαση στην πληροφορία, δρομολογώντας επανεξέταση των παρεχόμενων από τις υπηρεσίες πληροφόρησης υπηρεσιών (Αράχωβα, 2010). Το σύγχρονο πληροφοριακό περιβάλλον επέδρασε καθοριστικά στους χρήστες βιβλιοθηκών καλλιεργώντας τους ιδιαίτερα υψηλές προσδοκίες από τους επιστήμονες της πληροφόρησης, ώστε να ανακτήσουν τη σωστή πληροφορία, στην κατάλληλη μορφή, κατά τον σωστό χρόνο και από οποιοδήποτε σημείο και αν βρίσκονται (Jain, 2003). Επομένως, οι χρήστες επιθυμούν εύχρηστα, αποτελεσματικά και ολοκληρωμένα συστήματα (Feather 2011, όπως αναφέρεται σε Κυριάκη-Μάνεση, 2021) αλλά και δεξιότητες.

Ένας από τους βασικούς λόγους επίσκεψης φοιτητών στη βιβλιοθήκη είναι η ατομική μελέτη. Ωστόσο, φαίνεται πως και η ομαδική μάθηση, η κοινωνική συναναστροφή και η συνεργασία για εργασίες, πρότζεκτ κ.ά. συγκαταλέγονται στους λόγους χρήσης της βιβλιοθήκης και των χώρων της. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες κρίνεται θετικό να παρέχουν τους κατάλληλους χώρους, εξυπηρετώντας τους σκοπούς όχι μόνο της μάθησης, αλλά και της κοινωνικοποίησης και των

δραστηριοτήτων αναψυχής (Kim & Yang, 2022). Η κύρια μέριμνα, λοιπόν, της βιβλιοθήκης είναι η εξυπηρέτηση της ακαδημαϊκής κοινότητας, αλλά και εξωτερικών χρηστών, χωρίς να αποκλείεται η λειτουργία της ως χώρου συνεργατικής μάθησης και πεδίου αλληλεπίδρασης (Friend, 2007).

Σχετική με την ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών είναι και η παροχή πληροφοριακής παιδείας ως υπηρεσία από τη βιβλιοθήκη. Ο Durcan (2011, όπως αναφέρεται σε Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021), παραπέμποντας τον ορισμό του Chartered Institute of Library and Information Professionals για την πληροφοριακή παιδεία αναδεικνύει και τις παραμέτρους της: να γνωρίζει ο χρήστης πότε και γιατί χρειάζεται πληροφορίες, πού θα τις βρει, πως θα τις αξιολογήσει, πως θα τις χρησιμοποιήσει και πως θα τις κοινοποιήσει με ηθικό τρόπο. Η πληροφοριακή παιδεία λαμβάνει μεγάλη προσοχή στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021) και αποτελεί χρήσιμο εργαλείο πληροφοριακού γραμματισμού.

3.3. Ικανοποίηση

Οι Χυτήρης και Άννινος (2015) συνδέουν την ικανοποίηση με τις ανάγκες του πελάτη. Οι ανάγκες δημιουργούν κενά και το αίσθημα του βαθμού πλήρωσης και κάλυψής τους είναι η ικανοποίηση.

Ο Kotler (1991) εξετάζει την ικανοποίηση με όρους σύγκρισης· η ικανοποίηση θεωρείται ως το αίσθημα ευχαρίστησης ή δυσαρέσκειας που βιώνει ο πελάτης συγκρίνοντας την απόδοση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας σε σχέση με αυτό που αρχικά περίμενε. Η διαμορφούμενη στάση του πελάτη και η αντίδρασή του προς την επιχείρηση απορρέουν από τον βαθμό ικανοποίησής του (Kotler, 2000 σε Χυτήρη & Άννινο, 2015).

Οι Bartikowski and Llosa (2004), σε μια πιο ολιστική θεώρηση, ερμηνεύουν την ικανοποίηση πελάτη ως συνολική εκτίμηση στην οποία προβαίνει με βάση την απόδοση των διάφορων χαρακτηριστικών μιας υπηρεσίας.

Μεταξύ των παραγόντων που ασκούν επίδραση στην ικανοποίηση του πελάτη είναι χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού, όπως η ευγένεια, η προθυμία, η φιλικότητα, οι ικανότητες. Επιπλέον, η ταχύτητα εξυπηρέτησης, οι τιμές των

ανταγωνιστικών επιχειρήσεων και η αξία που αποκομίζεται συνεκτιμώνται από τον πελάτη (Hokanson, 1995, όπως αναφέρεται σε Χυτήρη & Άννινο, 2015).

Η ικανοποίηση εμπλέκεται εννοιολογικά με τις προσδοκίες του ατόμου και απηχεί τη σχετική κρίση του. Η απόδοση ενός προϊόντος, όπως εισπράττεται από το άτομο σε συνάρτηση με τις προσδοκίες του, οδηγεί σε απογοήτευση, εάν υπολείπεται των προσδοκιών του, και σε ικανοποίηση, στην περίπτωση που ανταποκρίνεται σε αυτές. Ο ενθουσιασμός γεννάται, όταν η προσλαμβανόμενη απόδοση του προϊόντος υπερβαίνει τις προσδοκίες του πελάτη (Kotler & Keller, 2017). Οι προσδοκίες, από την άλλη, καλλιεργούνται από φίλους και συνεργάτες κατόπιν ανταλλαγής απόψεων, από προηγούμενες εμπειρίες, από δημόσιες πληροφορίες, από υποσχέσεις των ανταγωνιστών (ό.π.).

Η ικανοποίηση, επομένως, σε συνάρτηση με τις προσδοκίες, αφορά στα αισθήματα ευχαρίστησης ή δυσαρέσκειας και απογοήτευσης που αναπτύσσονται ως απόρροια της εκλαμβανόμενης αξίας ενός προϊόντος σε σύγκριση με τις προσδοκίες του πελάτη (Fournier & Mick, 1999). Ο Oliver (2010) συμφωνεί με τη σύνδεση ικανοποίησης και προσδοκιών, θέτοντας την προϋπόθεση της εμπειρίας χρήσης μιας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος. Ορίζει την ικανοποίηση ως την αξιολόγηση του πελάτη κατόπιν της χρήσης του προϊόντος, όσον αφορά τις προσδοκίες που είχε διαμορφώσει. Επομένως, η πλήρωση ή μη των προσδοκιών του πελάτη καθορίζει την αντιλαμβανόμενη ικανοποίησή του ή απογοήτευση (Oliver, 2010).

Ο όρος «υπηρεσία» περιγράφει μια σειρά ενεργειών που αποσκοπούν στη ικανοποίηση των αναγκών του αποδέκτη της υπηρεσίας (Χυτήρης & Άννινο, 2005, όπως αναφέρονται σε Χυτήρη & Άννινο, 2015) και εμπεριέχει την έννοια της άμεσης, προσωπικής αλληλεπίδρασης μεταξύ παρέχοντος την υπηρεσία και αποδέκτη με την ύπαρξη για κατανάλωση ή χρήση κάποιων εμπράγματων αγαθών (ό.π.).

Με βάση τη θέση στη διμερή αυτή σχέση, η υπηρεσία νοείται για τον πελάτη ως συνολική εμπειρία και για την επιχείρηση ως μια διαδικασία, όπου η συντονισμένη χρήση των διαθέσιμων παραγωγικών συντελεστών της οδηγεί στο τελικό αποτέλεσμα με συμμετέχοντα και τον πελάτη (Χυτήρης & Άννινο, 2015).

Για τις επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες, η ικανοποίηση περιγράφεται εναλλακτικά ως μια διαδικασία συνειδητοποίησης του κατά πόσο οι προσδοκίες του πελάτη ικανοποιούνται κατόπιν αξιολόγησης της παρεχόμενης υπηρεσίας (Parker &

Mathews, 2001). Οι Χυτήρης και Άννινος (2015), αναφερόμενοι στους παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν θετικά την ικανοποίηση του πελάτη-χρήστη, παραθέτουν την ικανότητα, την προθυμία και την ευγένεια του προσωπικού και την ταχύτητα εξυπηρέτησής τους. Αντίθετα, αρνητική είναι η επίδραση της ανεπάρκειας πόρων και της αδυναμίας κατανόησης των αναγκών των καταναλωτών (ό.π.).

Οι Montgomery and Miller (2011) φαίνεται να συμφωνούν με αυτές τις διαπιστώσεις, επισημαίνοντας πως ειδικότερα οι χρήστες των βιβλιοθηκών μπορεί και αυτοί να νιώσουν ικανοποίηση από τη συμπεριφορά του προσωπικού. Επιπρόσθετα, παραθέτουν και άλλες πηγές ικανοποίησης, όπως το γενικότερο περιβάλλον της βιβλιοθήκης, τις εγκαταστάσεις της και το ωράριο λειτουργίας (ό.π.).

Σκεπτόμενοι πελατοκεντρικά, κρίνεται σκόπιμο να κάνουμε μια σύντομη νύξη στην έννοια της αφοσίωσης του πελάτη. Ο Oliver (2010) την αναλύει ως μια βαθιά δέσμευση επαναγοράς προϊόντος ή υπηρεσίας στο μέλλον, ανεξαρτήτως οποιασδήποτε επίδρασης από προσπάθειες του μάρκετινγκ που αποσκοπούν στην αλλαγή της αγοραστικής συμπεριφοράς του πελάτη.

Οι Heskett et al (1994) ανέπτυξαν ένα μοντέλο που συνδέει την ικανοποίηση των πελατών με την αφοσίωσή τους. Σύμφωνα με αυτό, το χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης εντάσσει τον πελάτη στη ζώνη αποστασίας και σηματοδοτεί πιθανή στροφή σε ανταγωνιστική επιχείρηση. Η μέτρια εκπεφρασμένη ικανοποίηση τοποθετεί τον πελάτη στη ζώνη αδιαφορίας όπου δυσκολότερα θα γίνει στροφή του σε άλλη επιχείρηση και, τέλος, οι πελάτες που είναι υψηλά ικανοποιημένοι θεωρείται δύσκολο να επιλέξουν κάποια ανταγωνιστική επιχείρηση (ό.π.).

Ήδη από το 1994 ο Hebert είχε αναφερθεί στη νέα πρόκληση για τις βιβλιοθήκες, την εμφάνιση στο προσκήνιο εννοιών, όπως η δημιουργία αξίας και η ικανοποίηση πελάτη, και την πρόθεση για εστίαση στο πως οι βιβλιοθήκες μπορούν να μετρήσουν και να βελτιώσουν αυτή την ικανοποίηση (Hebert, 1994).

Ποικίλες θεωρίες έχουν αναπτυχθεί όσον αφορά την έννοια και το υπόβαθρο της αφοσίωσης του πελάτη. Ωστόσο, η ικανοποίηση από προϊόντα ή υπηρεσίες φαίνεται πως διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην καλλιέργεια της αφοσίωσης. Πλήθος ερευνών καταδεικνύουν τη στενή σχέση μεταξύ ικανοποίησης και αφοσίωσης πελάτη, αλλά οι Curtis et al (2011), ναι μεν αναγνωρίζουν αυτή τη σύνδεση,

υποστηρίζουν, ωστόσο, πως η ικανοποίηση αποτελεί ένα βήμα αλλά όχι το μοναδικό ικανό να προβλέψει την αφοσίωση.

Σε γενικές γραμμές, η αφοσίωση συνεπάγεται διαμόρφωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Woodruff, 1997· Hennig-Thurau & Hansen, 2013) υπό το σκεπτικό ότι οι αφοσιωμένοι πελάτες σπανιότερα καταφεύγουν στον ανταγωνισμό. Η ικανοποίηση του πελάτη συντελεί στην καλλιέργεια της αφοσίωσης, η οποία συνδέεται με την αύξηση του μεριδίου αγοράς και τη διατήρησή του και, συνακόλουθα, και την κερδοφορία της επιχείρησης (Κυριαζόπουλος & Σαμαντά, 2009).

Σε αυτό ακριβώς το σημείο έγκειται και η χρησιμότητα των ερευνών χρηστών, να γνωστοποιήσουν στους υπεύθυνους εκείνα τα στοιχεία και χαρακτηριστικά τους, που διαμορφώνουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημά τους. Αυτού του είδους η πληροφόρηση θα βοηθήσει στην ενίσχυση αυτών των χαρακτηριστικών και τη βελτίωση όσων συγκεντρώνουν χαμηλή ικανοποίηση, οδηγώντας στην αφοσίωση των πελατών.

3.4. Υπηρεσίες

Η παλαιότερη από τις υπηρεσίες που παρέχονται από την πλειοψηφία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών είναι, αναμφισβήτητα, ο δανεισμός υλικού.

Στις νεότερες υπηρεσίες εντάσσεται ο διαδανεισμός, η οργανωμένη, δηλαδή, και οριοθετημένη συνεργασία μεταξύ βιβλιοθηκών για την προώθηση υλικού από τη μία στην άλλη, προς ικανοποίηση αιτημάτων χρηστών (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021).

Το νέο ψηφιακό περιβάλλον μετασχημάτισε τις υπηρεσίες προς τον χρήστη. Ενδεικτικά, οι κατάλογοι OPAC, η πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πηγές (e- journals, e-books) και σε βάσεις δεδομένων, τα RSS feeds (Rich Site Summary) είναι νέες υπηρεσίες, που αναπτύχθηκαν στο σύγχρονο τεχνολογικό υπόβαθρο. Η κεντρικότερη πηγή πληροφορίας είναι τα άρθρα επιστημονικών περιοδικών και ο ΣΕΑΒ έχει εξασφαλίσει την πρόσβαση σε περίπου 28.000 τίτλους περιοδικών και σε εκατοντάδες χιλιάδες ηλεκτρονικά βιβλία (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021).

Τα τελευταία χρόνια οι περισσότερες από τις βιβλιοθήκες δημιούργησαν τα δικά τους ιδρυματικά αποθετήρια, όπου ο χρήστης μπορεί να εντοπίσει με ευκολία την

πνευματική και ερευνητική παραγωγή του ιδρύματος, διπλωματικές εργασίες, διατριβές και ερευνητικά δεδομένα. Το κίνημα της ανοικτής πρόσβασης βρίσκει την έκφρασή του στην ανάπτυξη των αποθετηρίων, που, πλέον, περιλαμβάνουν και άρθρα και πολυμεσικό περιεχόμενο (Κυριάκη-Μάνεση, κ.ά., 2021).

Η παροχή υπηρεσιών αποδίδεται είτε με εξυπηρέτηση μέσα στον χώρο της βιβλιοθήκης -απόδοση των ζητούμενων πληροφοριών ή υποβοήθηση στην αναζήτησή τους- είτε με ψηφιακή διαμεσολάβηση -αναζήτηση ψηφιακών πόρων, αξιοποίηση αποθετηρίων, συστήματα διαχείρισης περιεχομένου κ.ά. (Κυριάκη-Μάνεση, κ.ά., 2021).

Η εκπαίδευση χρηστών μέσω προγραμμάτων πληροφοριακού γραμματισμού αποτελεί βασική μέριμνα της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης, όπως προαναφέρθηκε. Πρόκειται για την απόκτηση δεξιοτήτων και ικανοτήτων που επιτρέπουν την αποτελεσματική αναζήτηση πληροφοριών, την αξιολόγηση της αξιοπιστίας τους, την αποτελεσματική χρήση της τεχνολογίας και των πληροφοριακών πηγών, έντυπων και ηλεκτρονικών (Ζάχος, 2022). Τα προγράμματα αυτά διεξάγονται συνηθέστερα στις αρχές της ακαδημαϊκής χρονιάς και παρέχουν ενημέρωση για τον τρόπο και τις τεχνικές αναζήτησης πληροφοριών από ηλεκτρονικές πηγές, τη χρήση ειδικευμένων λογισμικών, την ανάρτηση άρθρων σε πλατφόρμες κ.ά. (Κυριάκη-Μάνεση, κ.ά., 2021).

Η πρόσβαση στις βιβλιογραφικές αναφορές και τις συλλογές των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών επιτυγχάνεται μέσω OPACs (online public access catalogues), διαθέσιμων τόσο τοπικά στη βιβλιοθήκη όσο και μέσω διαδικτύου, σε συμφωνία με τις απαιτήσεις του ψηφιακού περιβάλλοντος. Στην περίπτωση των συλλογικών καταλόγων ακολουθούνται κεντρικά συστήματα καταλογογράφησης (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021).

Καίριας σημασίας ως προς τους προβληματισμούς που θέτει η έρευνά μας είναι μερικές από τις αρχές της IFLA, που καταδεικνύουν την ανάγκη για καινοτόμες υπηρεσίες από μέρους των βιβλιοθηκών με βαρύτητα στην αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ βιβλιοθηκονόμου-χρήστη (Κεφαλληναίου, 2010). Πιο συγκεκριμένα, μεταξύ άλλων ενθαρρύνεται η απρόσκοπτη και σε διαπροσωπικό επίπεδο επικοινωνία με τους χρήστες, η μετατόπιση του επίκεντρου εστίασης από το

προϊόν στους πολίτες και η ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων λόγω του συντελούμενου ψηφιακού μετασχηματισμού (ό.π.).

Σε αυτό το πλαίσιο συζήτησης, το ωράριο λειτουργίας αποτελεί ένα ζήτημα συνδεδεμένο στενά με την εξυπηρέτηση των χρηστών και συνιστά σημείο αναφοράς για την αποτελεσματικότητα της βιβλιοθήκης.

Λαμβάνοντας υπόψη τις εξειδικευμένες υπηρεσίες που καλείται να αποδώσει η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη, η αξιολόγησή της αφορά κυρίως στο επίπεδο, την πληρότητα, την αμεσότητα και την πιστότητα των υπηρεσιών της (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021). Επιπλέον, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι οργανισμοί του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Οι έννοιες της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας και οι σχετικές μετρήσεις, μέχρι πρότινος, αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, οργανισμούς του ιδιωτικού τομέα και συνδέονταν με την επίτευξη κερδών, η ικανοποίηση από προϊόντα ή υπηρεσίες φαίνεται πως διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην καλλιέργεια της αφοσίωσης. Πλήθος ερευνών καταδεικνύουν τη στενή σχέση μεταξύ ικανοποίησης και αφοσίωσης πελάτη, αλλά οι Curtis et al (2011), να μην αναγνωρίζουν αυτή τη σύνδεση, υποστηρίζουν, ωστόσο, πως η ικανοποίηση αποτελεί ένα βήμα αλλά όχι το μοναδικό ικανό να προβλέψει την αφοσίωση.

3.5. Μέσα κοινωνικής δικτύωσης-δικτυακός τόπος

Ο ιστότοπος κάθε οργανισμού ή επιχείρησης συνθέτει, επί της ουσίας, την ταυτότητά του και την εξωτερική εικόνα του. Ειδικότερα για τις βιβλιοθήκες, περιέχει στοιχεία σχετικά με το προφίλ του, τη λειτουργία του, τις διαθέσιμες υπηρεσίες, ωράριο λειτουργίας κ.ά. Επιπλέον, ο χρήστης μπορεί να εντοπίσει χρήσιμους συνδέσμους (για παράδειγμα, στο αποθετήριο ή σε άλλες online υπηρεσίες), που θα τον βοηθήσουν να βρει απάντηση στα πληροφοριακά ερωτήματά του. Συνεπώς, ο δικτυακός τόπος κάθε οργανισμού επιβάλλεται να είναι εύχρηστος, ώστε να επιτρέπει την αποτελεσματική πλοήγηση (Alazemi, 2015).

Γενικά, ωστόσο, παρατηρείται μία μείωση του αριθμού των χρηστών που επισκέπτονται τους ιστότοπους των βιβλιοθηκών, καθώς προτιμούν διαφορετικές πληροφοριακές πηγές και διαδικτυακά κανάλια, που έχουν στη διάθεσή τους. Αυτό το γεγονός πρέπει να κινητοποιήσει τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες να βελτιώσουν την

ευχρηστία, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των δικτυακών τους τόπων, ώστε να προσελκύσουν περισσότερους χρήστες (Alazemi, 2015).

Το διαδίκτυο και οι δυνατότητες που ανέδειξε η εποχή του συμμετοχικού ιστού συντέλεσαν στον επαναπροσδιορισμό του ρόλου των βιβλιοθηκών και την υιοθέτηση εργαλείων επικοινωνίας που εναρμονίζονται με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των χρηστών (Κατσαρού και Κουτσομίχα, 2007) με αποτέλεσμα να θεωρείται πως βρισκόμαστε στη βιβλιοθήκη 2.0, που δημιουργεί πολλές δυνατότητες συμμετοχής στον χρήστη (Κατσαρού, 2007).

Στον επιχειρηματικό χώρο, τα κοινωνικά μέσα έχουν αναχθεί σε εργαλείο ανταλλαγής πληροφοριών με πολυμεσικό τρόπο. Επιτρέπουν τη δημόσια παρουσία εταιρειών στο διαδίκτυο, την ενίσχυση των επικοινωνιακών δραστηριοτήτων τους με μικρότερο κόστος, τη διατήρηση της καινοτομίας λόγω καθημερινής αμεσότητας (Kotler & Keller, 2017) και την αλληλεπίδραση με τους καταναλωτές τους.

Οι υπηρεσίες του συμμετοχικού ιστού web 2.0 εντάχθηκαν, σε μεγάλο βαθμό, στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες του 21^{ου} αιώνα. Ιστολόγια, fora, wikis, ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης, RSS feeds αξιοποιήθηκαν υπό το σκεπτικό ότι η ανταλλαγή ιδεών, η συνεργασία, η έμπρακτη συμμετοχή και η επίτευξη κοινών στόχων προάγονται από τη χρήση τους. Στον κόσμο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, επομένως, εξελίχθηκαν σε εργαλεία συνεργασίας με τους χρήστες (Jain, 2003· Κατσαρού, 2007).

Τα ιστολόγια συντελούν στη διάδοση από στόμα σε στόμα και φέρνουν σε επαφή άτομα με κοινά ενδιαφέροντα (Kotler & Keller, 2017). Προωθούν την αμεσότητα στην επικοινωνία και μπορούν, μεταξύ άλλων, να χρησιμοποιηθούν από τη βιβλιοθήκη για μια σειρά δραστηριοτήτων όπως: ανακοινώσεις δραστηριοτήτων τους ή αλλαγών, προώθηση μέρους των συλλογών τους ή συγκεκριμένων υπηρεσιών τους, τμηματοποιημένη ανά ομάδα χρηστών ενημέρωση και διαδραστική επικοινωνία με την κοινότητα χρηστών υπό μορφή ερωτήσεων ή σχολίων (Stephens 2006, όπως αναφέρονται σε Κατσαρού και Κουτσομίχα, 2007).

Το Instant Messaging είναι ένα ακόμη χρήσιμο εργαλείο που καθιστά δυνατή την άμεση, σε πραγματικό χρόνο επικοινωνία μεταξύ χρηστών διαδικτύου. Τα RSS feeds, με την γρήγορη προσφορά περιεχομένου που παρέχουν, αποτελούν έναν ευέλικτο τρόπο συνεχούς ενημέρωσης- με καινούργιες πληροφορίες- των χρηστών, έγκαιρα

και με σημείο αναφοράς τις πηγές που μας ενδιαφέρουν (Κατσαρού, 2007). Το RSS feeds είναι εφαρμόσιμο στον κατάλογο OPAC, στα αποθετήρια και στις βάσεις δεδομένων ενσωματώνοντας την προσωποποιημένη εξυπηρέτηση χρηστών. Αποθηκεύοντας τις προτιμήσεις και τα ερευνητικά ενδιαφέροντά του, ο χρήστης ενεργοποιεί το προφίλ του και λαμβάνει ενημέρωση για την τρέχουσα πληροφόρηση (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021).

Η χρήση των κοινωνικών δικτύων αυξάνει τον αριθμό των χρηστών, ενισχύει την εικόνα της βιβλιοθήκης και δημιουργεί πρόσφορο έδαφος για τη βιωσιμότητά της (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021).

Πολύ γρήγορα οι βιβλιοθήκες προχώρησαν στη δημιουργία προφίλ στο Facebook, κοινοποιώντας δράσεις, εκδηλώσεις και υπηρεσίες τους και ενισχύοντας την προβολή και την επικοινωνία τους με τους χρήστες. Παρόμοια χρήση ενεργοποιήθηκε και μέσω του YouTube, ενώ ακολούθησε και η δημιουργία λογαριασμού στο Instagram. Το Twitter δεν αποδείχτηκε ιδιαίτερα δημοφιλές και προκύπτει πως αξιοποιείται, κυρίως, για σύντομες αναρτήσεις προώθησης υπηρεσιών με σκοπό την προσέλκυση χρηστών και, κατά τους Booker & Bandyopadhyay (2017, όπως αναφέρονται σε Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021), τη συλλογή πληροφοριών από μέρους των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών για το είδος των ερευνητών που εκδηλώνουν ενδιαφέρον.

Η αλληλεπίδραση με τους χρήστες καθίσταται, έτσι, άμεση και γρήγορη, με τη δυνατότητα ανατροφοδότησης και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης τέθηκαν στην υπηρεσία των βιβλιοθηκών και για την αύξηση του κοινού τους. Η επικοινωνία είναι αμφίδρομη και η δυνατότητα των χρηστών να εκθέσουν τις απόψεις τους για τις υπηρεσίες και τα προγράμματα των βιβλιοθηκών (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021).

Η σύγχρονη πραγματικότητα επιβάλλει τη χρήση των υπηρεσιών του web 2.0. ως έργο συγκεκριμένης στρατηγικής κοινωνικών δικτύων της βιβλιοθήκης, που θα ορίζει τις ακολουθούμενες πολιτικές διαχείρισής τους (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021).

3.6. Προσωπικό

Η εικόνα του βιβλιοθηκονόμου κατά τον 21^ο αιώνα έχει αλλάξει καθολικά. Οι σύγχρονοι βιβλιοθηκονόμοι καλούνται να ικανοποιήσουν τις ποικιλόμορφες, πλέον, ανάγκες της κοινότητας που εξυπηρετούν. Η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στη σύγχρονη βιβλιοθήκη επέβαλε νέες δεξιότητες στους βιβλιοθηκονόμους, προκειμένου

να υπηρετήσουν τον νέο ρόλο των βιβλιοθηκών ως εξωστρεφούς οργανισμού, προσανατολισμένου στο κοινό του.

Χαρακτηριστικά αναφέρουμε τη μετονομασία τους σε επιστήμονες της πληροφόρησης, όρος που εκφράζει και τη σύγχρονη τάση για συνύπαρξη και επικοινωνία όλων των πληροφοριακών οργανισμών με κοινό στόχο την παροχή πληροφοριών προς το κοινό κατά τρόπο οργανωμένο και συστηματικό και ανεξαρτήτως του υλικού καταγραφής. (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021).

Οι υπηρεσίες που καλούνται να παρέχουν οι σύγχρονοι βιβλιοθηκονόμοι και οι δεξιότητες τους αποτελούν έναν συγκερασμό των παραδοσιακών και των νέων, αναδυόμενων στη σύγχρονη πραγματικότητα. Η συμβουλευτική στους χρήστες, οι πληροφοριακές δεξιότητες, η βοήθεια και στήριξη στην έρευνα, η παροχή πρόσωπο με πρόσωπο και εικονικών υπηρεσιών, η σύνδεση με ομάδες χρηστών (φοιτητές, κοινό, ερευνητές), η συμβολή σε προϋπολογισμούς και στον στρατηγικό σχεδιασμό, η δημιουργία ή προμήθεια εφαρμογών βάσεων δεδομένων και ψηφιακών εργαλείων, η υποστήριξη απομακρυσμένων και εικονικών χρηστών, η ενθάρρυνση ή ενεργοποίηση της ανακάλυψης πόρων αποτελούν μερικές από τις εργασίες που εκτελούν οι επιστήμονες της πληροφόρησης (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021).

Το σύγχρονο τοπίο στο πεδίο της πληροφόρησης έθεσε ως αναγκαιότητα την ανάληψη νέων ρόλων από τους βιβλιοθηκονόμους. Ο άριστος χειρισμός των τεχνολογικών εργαλείων και της ψηφιακής τεχνολογίας τίθεται ως προτεραιότητα. Μετουσιώνονται σε εργάτες και φύλακες της γνώσης με κατανόηση των αναγκών των χρηστών και όλων των ενδιαφερόμενων με προσανατολισμό από τα βιβλία στον χρήστη. Τέλος, η νέα εποχή επιτάσσει οι σύγχρονοι ακαδημαϊκοί βιβλιοθηκονόμοι να είναι καλοί ερευνητές και αποτελεσματικοί στη διαχείριση του μάρκετινγκ (Jain, 2013).

Τα πληροφοριακά ερωτήματα που δέχονται οι εργαζόμενοι στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες περιλαμβάνουν, συχνά, εξειδικευμένη ορολογία, απαιτούν γνώση των πηγών και του περιεχομένου τους συνδυαστικά με γνώση της χρήσης των τεχνολογιών πληροφόρησης. Απαιτείται, επιπλέον, αξιολόγηση της αξιοπιστίας των πηγών και υπόδειξη της πληρέστερης και πιο πρόσφατης βιβλιογραφίας. Η επίλυση αυτών των ερωτημάτων δημιουργεί την αναγκαιότητα ειδικευμένου και επιμορφωμένου προσωπικού (Κυριάκη-Μάνεση κ.ά., 2021).

Οι τεχνολογικές εξελίξεις και η ανάγκη για προσφορά νέων υπηρεσιών θα καθιστούν ολοένα και πιο απαραίτητη την εξασφάλιση τεχνογνωσίας από προσωπικό κατάλληλα καταρτισμένο (Ζάχος, 2022). Οι πελάτες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών προσδοκούν διευρυμένου ωραρίου διαθεσιμότητα προσωπικού (24/7) και έμπειρου στη διαχείριση πολύπλοκων πληροφοριών (Clark, 2022). Από τον Ζάχο (2022) προτείνεται η ενσωμάτωση του ρόλου των «αναμειγμένων βιβλιοθηκονόμων» (blended librarians) από τους νέους υπαλλήλους των βιβλιοθηκών, δηλαδή, βιβλιοθηκονόμων που θα διαθέτουν συνδυαστικά και συμπληρωματικά γνώσεις και δεξιότητες τόσο των παραδοσιακών βιβλιοθηκονόμων όσο και των ειδικών της πληροφορικής.

Ένα άλλο ζήτημα που ανέκυψε λόγω ευρείας χρήσης των υπηρεσιών web 2.0. είναι η επιμόρφωση και εκπαίδευση των βιβλιοθηκονόμων στη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης κατά τρόπο ορθό και αποτελεσματικό. Οι Κυριάκη-Μάνεση κ.ά. (2021) αναφέρονται στους επονομαζόμενους βιβλιοθηκονόμους των κοινωνικών δικτύων, ειδικευση που ήρθε στο προσκήνιο σε χώρες του εξωτερικού.

Για να κατανοήσουμε τη βαρύτητα του ρόλου του προσωπικού των βιβλιοθηκών, αρκεί να αναφέρουμε την επισήμανση των Hermon, Altman and Dugan (2015), που υπογραμμίζουν ότι λανθασμένοι χειρισμοί σε ζητήματα συμπεριφοράς από μέρους του προσωπικού μπορεί να οδηγήσουν σε μη ικανοποίηση του χρήστη, παρά το ότι έλαβε ολοκληρωμένη απάντηση στο πληροφοριακό του ερώτημα. Αντίθετα, είναι δυνατόν ο χρήστης, λόγω ευγενικής αντιμετώπισης που έλαβε, να νιώσει ικανοποίηση ακόμη και αν δεν απαντήθηκε το ερώτημά του.

Οι ανθρώπινοι πόροι ως στοιχείο του εσωτερικού περιβάλλοντος θεωρούνται οι σημαντικότεροι, αυτοί που μπορούν να συνδράμουν στη λειτουργία και των άλλων πόρων, εξυπηρετώντας την επίτευξη των στόχων και της στρατηγικής (Γεωργόπουλος, 2013). Επιπλέον, οι Barney and Wright (1998) ισχυρίζονται ότι οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού είναι κεφαλαιώδους σημασίας ως προς τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Οι γενικές δεξιότητες προσδίδουν μεν αξία, αλλά ενδεχομένως να είναι εφαρμόσιμες και σε άλλους οργανισμούς, οπότε το πιθανότερο είναι να οδηγήσουν σε ανταγωνιστική ισότητα ή, σε περιπτώσεις που θα καλλιεργηθούν στο υψηλότερο επίπεδό τους, σε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Οι ιδιοσυγκρασιακές, όμως, αυτές, δηλαδή, που αφορούν συγκεκριμένα τον οργανισμό

είναι περισσότερο πιθανό να δημιουργήσουν διατηρήσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (ό.π.).

Η αποδοτικότητα του οργανισμού, η στρατολόγηση πελατών, η διατήρησή τους και η απόκτηση νέων κατόπιν σύστασης από τους υπάρχοντες πελάτες αποτελούν στοιχεία που αποδίδονται στο ανθρώπινο δυναμικό των οργανισμών (Reichheld 1996, όπως αναφέρεται σε Barney & Wright, 1998).

Ειδικότερα για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, οι ανάγκες των ίδιων των χρηστών μετατόπισαν το κέντρο βάρους των προτεραιοτήτων τους από το κεφάλαιο (ένταση κεφαλαίου) στο ανθρώπινο δυναμικό και την πληροφορία (Michalak 2012, όπως αναφέρεται σε Clark, 2022). Η συνεισφορά του προσωπικού της βιβλιοθήκης, λόγω γνώσης και δεξιοτήτων, στην αποδοτικότητά της καθιστά τους ανθρώπινους πόρους πολύτιμους (Steffy & Maurer, 1988). Επιπλέον, οι εξειδικευμένες δεξιότητές τους, όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών στον χώρο της πληροφόρησης, θα ισχυριζόμασταν ότι αποτελούν σημαντικό εχέγγυο για την πιθανότητα διαμόρφωσης διατηρήσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΡΕΥΝΕΣ

4. Βιβλιογραφική ανασκόπηση σχετικών ερευνών

Πλήθος ερευνών χρηστών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών απαντώνται, τόσο στη διεθνή όσο και στην ελληνική βιβλιογραφία και αρθρογραφία. Ο σκοπός αυτών των ερευνών εντοπίζεται στην αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών, κατόπιν της εμπειρίας τους από τη χρήση της βιβλιοθήκης στο σύνολό της (παρεχόμενες υπηρεσίες, επιμέρους τμήματά της και λειτουργίες της) και την ανίχνευση των προσδοκιών τους. Διενεργούνται είτε με τη χρήση ανώνυμων ερωτηματολογίων είτε με συνεντεύξεις, όπου οι χρήστες αναλύουν τον τρόπο σκέψης και τις ανάγκες τους ή, ακόμη, και με παρατήρηση, ώστε να προκύψουν πληροφορίες για ενδεχόμενα προβλήματα ή δυσκολίες που αντιμετωπίζουν.

Τα συμπεράσματα που εξάγονται αποτελούν χρήσιμα εργαλεία για όλους τους εμπλεκόμενους -προσωπικό, διοίκηση-, ώστε να δρομολογήσουν τις απαιτούμενες, βελτιωτικές ενέργειες στο πλαίσιο χάραξης μιας χρηστοκεντρικής στρατηγικής. Οι Melnyk et al (2012) υποστηρίζουν πως οι έρευνες χρηστών δεν είναι κοστοβόρες, συγκεντρώνουν υψηλό επίπεδο αξιοπιστίας και αποδεικνύονται εξαιρετικά χρήσιμες στην ανάδειξη χαρακτηριστικών μεγαλύτερων ομάδων χρηστών. Η Σεμερτζάκη (2006) εκφράζει τη συμφωνία της, προτείνοντας την αξιοποίηση των ερευνητικών ευρημάτων ως προς τη χάραξη και εφαρμογή στρατηγικών δράσης ή και βελτιωτικών και διορθωτικών αλλαγών.

Ειδικότερα για τις έρευνες ικανοποίησης, ευρήματα αναδεικνύουν πως η αδυναμία κάλυψης των προσδοκιών του πελάτη και η επακόλουθη μη ικανοποίησή του έχει ισχυρότερη επίδραση από την αποκόμιση θετικής εμπειρίας και ικανοποίησης. Οι έρευνες μέτρησης ικανοποίησης αποδεικνύονται χρήσιμες για τη διατήρηση της πελατείας μιας επιχείρησης, λαμβάνοντας υπόψη πως η νοσηματοδότηση της έννοιας «απόδοση» ποικίλει ανά πελάτη και το υψηλό επίπεδο ικανοποίησης δεν βρίσκεται σε σχέση αναλογική με την αφοσίωση (Kotler & Keller, 2017).

Επιπλέον, θεωρώντας τη διαχείριση σχέσεων με τους πελάτες-χρήστες πηγή πολύτιμων και αξιοποιήσιμων πληροφοριών για τη δυνατότητα παροχής άμεσης και εξαιρετικής εξυπηρέτησής τους (Kotler & Keller, 2017), θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε πως οι έρευνες χρηστών συνεισφέρουν τα μέγιστα σε αυτό το πεδίο,

φωτίζοντας τα σημεία επαφής των χρηστών με τον οργανισμό και συμβάλλοντας στην καταγραφή πολύτιμων πληροφοριών για το προφίλ, τις προτιμήσεις και τη συμπεριφορά τους.

Ειδικότερα στις περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών, η κατανόηση του πελάτη και, ενδεχομένως, η εμπλοκή του στη διαδικασία δημιουργίας αξίας οδηγεί σε ανταγωνιστική παροχή υπηρεσιών. Η, σε βάθος, γνώση των αναγκών και προβλημάτων που οδηγούν τους πελάτες σε χρήση των συγκεκριμένων υπηρεσιών θα συμβάλει στην ταύτιση των παρεχόμενων υπηρεσιών με τα ζητούμενα. Ακριβώς αυτή η διαπίστωση ενισχύει την αναγωγή, από τις επιχειρήσεις, του πελάτη σε συμπαραγωγό, μέσω της αξιοποίησης των εμπειριών του υπέρ της παροχής αποτελεσματικότερων υπηρεσιών (Χυτήρης & Άννινος, 2015).

Οι Carlsson & Torngren (2020) παραθέτουν μια σειρά από επωφελή στοιχεία που κομίζουν οι έρευνες χρηστών· βελτίωση υπηρεσιών των βιβλιοθηκών ((Hitchingham & Kenney, 2002· McCaffrey, 2013· Miller & Hinnant, 2016), χρησιμότητα στον στρατηγικό σχεδιασμό (Brekke, 1994· King, 2005· Miller & Hinnant, 2016· Shorb & Driscoll, 2004) κ.ά. (ό.π.).

Παραθέτοντας ερευνητικά ευρήματα υπέρ της χρησιμότητας των ερευνών χρηστών, αναφέρουμε τη σχετική έρευνα των Carlsson & Torngren (2020) σε 127 ευρωπαϊκές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες -μέλη της LIBER, αναφορικά με την αξιοποίησή τους στην ανάπτυξη των βιβλιοθηκών. Διερευνήθηκαν ζητήματα, όπως ποιες υπηρεσίες είναι περισσότερο πολύτιμες για τους χρήστες και ποιες πρακτικές είναι σε ζήτηση. Προέκυψε πως οι βιβλιοθήκες τοποθετούν στη μεσαία κλίμακα την αξιοποίηση των ευρημάτων των ερευνών χρηστών και χρησιμοποιούν, συχνά, και διερευνητικές μεθόδους βασισμένες στην ανάλυση και την άμεση αλληλεπίδραση με τους χρήστες. Ωστόσο, οι μεγάλες βιβλιοθήκες βρέθηκαν να τροποποιούν τις υπηρεσίες τους βάσει των ερευνητικών ευρημάτων, συγκριτικά με τις μικρότερες.

4.1. Έρευνες στην Ελλάδα

Η Γιαννοπούλου (2012) διεξήγαγε έρευνα σε όλες τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της χώρας με στόχο την καταγραφή των προτιμήσεων των χρηστών τους, την αξιολόγηση των υπηρεσιών τους και τη μέτρηση της ικανοποίησής τους, ώστε να

εντοπιστούν τυχόν προβλήματα. Παράλληλα, διερευνήθηκαν και οι παράγοντες-μεταβλητές που επηρεάζουν τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών και την αξιολόγηση, από μέρους τους, των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Μέσω δομημένου ερωτηματολογίου, που βασίστηκε στο μοντέλο ServQual -με ορισμένα στοιχεία και από το LibQual-, και στρωματοποιημένης δειγματοληψίας συλλέχθηκαν 950 ερωτηματολόγια. Στην πλειοψηφία τους, οι συμμετέχοντες ήταν προπτυχιακοί φοιτητές. Την υψηλότερη επισκεψιμότητα στη βιβλιοθήκη παρουσίασαν οι προπτυχιακοί φοιτητές, ενώ τη συχνότερη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ηλεκτρονικών περιοδικών οι μεταπτυχιακοί και οι διδακτορικοί. Οι περισσότεροι εξέφρασαν υψηλό βαθμό ικανοποίησης από τη βιβλιοθήκη ως χώρο συνολικά, επομένως, πρόκειται για διάσταση που απαιτεί λίγη βελτίωση. Οι χρήστες ανέφεραν συχνή αναζήτηση βοήθειας από το προσωπικό (σε ποσοστό 77,3 %) και καταγράφηκε αρκετά υψηλός βαθμός ικανοποίησης επί του συνόλου, με μόνη καταγεγραμμένη χαμηλή ικανοποίηση από τον βαθμό γνώσης του αντικειμένου τους. Επίσης, οι περισσότεροι χρησιμοποιούν το αναγνωστήριο και την υπηρεσία δανεισμού και αποδίδουν ιδιαίτερη βαρύτητα στον ηλεκτρονικό κατάλογο και τον ιστότοπο της βιβλιοθήκης. Αντιλαμβάνονται τη βιβλιοθήκη ως χώρο μελέτης και προτιμούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες έναντι των συμβατικών. Τέλος, πρώτος παράγοντας που ασκεί ισχυρή επιρροή στον βαθμό ικανοποίησης που αποκομίζουν είναι ο φυσικός χώρος της βιβλιοθήκης, ακολουθεί το προσωπικό και έπεται η αναζήτηση υλικού σε ηλεκτρονική μορφή (Γιαννοπούλου, 2012).

Παρόμοια έρευνα είχε προηγηθεί κατά τον Μάρτιο 2009 για τις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, με εστίαση κυρίως στην επικοινωνία με το κοινό τους. Σύμφωνα με τα ευρήματα, τέσσερις δεν διέθεταν ιστότοπο, 27 βρέθηκαν να μην αξιοποιούν κανένα από τα υπό έρευνα επικοινωνιακά εργαλεία και, τέλος, καμία δεν χρησιμοποιούσε ιστολόγιο. Το 2% χρησιμοποιούσε υπηρεσία άμεσης ανταλλαγής μηνυμάτων και όμοιο ποσοστό παρουσίασε η διερεύνηση της χρήσης μέσω κοινωνικής δικτύωσης (Γερόλιμος & Κώνστα, 2010).

Άξια αναφοράς είναι και η έρευνα που εκπονήθηκε από τη Βράνα (2012), ως επιστημονικού συνεργάτη της ΜΟΔΠΠ, για τη βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Σερρών. Η έρευνα διεξάχθηκε το 2012 και οι συμμετέχοντες ανήλθαν σε 157. Σύμφωνα με τα ευρήματα, ελάχιστοι από τους συμμετέχοντες παρακολούθησαν προγράμματα πληροφοριακής

παιδείας, οπότε προτάθηκε η ευρύτερη διάδοσή τους προς την κατεύθυνση της ενημέρωσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τον ιστότοπο και τις αυτοματοποιημένες λειτουργίες της βιβλιοθήκης. Το 23% δήλωσε πως χρησιμοποιεί τη βιβλιοθήκη ως χώρο μελέτης δύο με τρεις φορές τον χρόνο έναντι του 44,7% που δεν αξιοποιεί αυτή τη χρήση της. Η χρήση του ηλεκτρονικού καταλόγου για αναζήτηση πληροφοριακών πηγών και ηλεκτρονικών βιβλιογραφικών πηγών είναι οι υπηρεσίες που βρέθηκε πως χρησιμοποιούνται συχνότερα, εύρημα που οδηγεί στο συμπέρασμα της διεύρυνσης της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ενώ ο δανεισμός υλικού βρέθηκε να είναι ο συχνότερος λόγος επίσκεψης. Η ευγένεια, η προθυμία και η αποτελεσματικότητα του προσωπικού συγκέντρωσαν υψηλό βαθμό ικανοποίησης, ενώ οι συλλογές βρέθηκαν να στερούνται πληρότητας σύμφωνα με το 51,6% των συμμετεχόντων. Η ίδια άποψη εκφράστηκε και για τις ηλεκτρονικές πηγές και την ηλεκτρονική αναζήτηση. Οι περισσότεροι χρήστες δήλωσαν αρκετά και πολύ ικανοποιημένοι από τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό και το 42,6% εξέφρασαν την ικανοποίησή τους από το ωράριο της βιβλιοθήκης (Βράνα, 2012).

Για την ίδια βιβλιοθήκη είχε προηγηθεί έρευνα σχετικά με τη χρηστικότητα του ιστότοπού της. Σε 10 χρήστες δόθηκαν 11 πληροφοριακά προβλήματα που η λύση τους απαιτούσε αναζήτηση και εντοπισμό πληροφοριών. Εφαρμόστηκε η *think aloud method* συνδυαστικά με παρατήρηση από τον επόπτη-ερευνητή, συνέντευξη και ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της εμπειρίας από μέρους των χρηστών. Μεταξύ άλλων, τα θετικά συμπεράσματα αφορούσαν στην αισθητική του ιστότοπου και το πλούσιο περιεχόμενό του, ενώ στα αρνητικά αναφέρθηκε η διάταξη των μενού, η δυσκολία στις επιλογές υπηρεσιών, η προβληματική αρχική αναζήτηση και η έλλειψη κουμπιών μετάβασης σε ενδιάμεσες σελίδες (Ζαφειρόπουλος, Σωτηρίου & Θεοδωρίδου, 2003).

Η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πειραιώς αποτέλεσε, επίσης, αντικείμενο έρευνας αναφορικά με την ικανοποίηση των χρηστών της. Σε σύνολο 100 συμμετεχόντων, το 62% δήλωσε πως χρησιμοποιεί τη βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης στη διαβάθμιση από αρκετά έως πολύ συχνά, ενώ ο ηλεκτρονικός κατάλογος και οι ηλεκτρονικές πηγές παρουσιάζουν χαμηλή χρήση. Η επάρκεια σε βιβλία ικανοποιεί την πλειοψηφία των χρηστών, ενώ το περιβάλλον της βιβλιοθήκης συγκεντρώνει ικανοποιητικό βαθμό αποδοχής από τους περισσότερους

συμμετέχοντες. Υψηλότερος είναι ο βαθμός ικανοποίησης από το ωράριο της βιβλιοθήκης και από την αποτελεσματικότητα του προσωπικού (Νικολάτος, 2017).

Το 2018 εκπονήθηκε έρευνα ικανοποίησης χρηστών από τη βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας από την Αταμέγκου (2018). Πιο συγκεκριμένα, διερευνήθηκε ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών των ψηφιακών υπηρεσιών της προαναφερόμενης βιβλιοθήκης. Για τις ανάγκες της έρευνας έγινε χρήση του ερωτηματολογίου της ΜΟΔΙΠΑΒ, το οποίο συμπληρώθηκε από 195 χρήστες (φοιτητές, εκπαιδευτικό και διοικητικό προσωπικό). Τα ερευνητικά ευρήματα κατέγραψαν μέτρια έως και ανύπαρκτη επισκεψιμότητα στη βιβλιοθήκη ως φυσικό χώρο. Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές βρέθηκε πως χρησιμοποιούν την υπηρεσία δανεισμού, ενώ η χρήση του ηλεκτρονικού καταλόγου και των ηλεκτρονικών πηγών κινείται σε χαμηλό βαθμό. Ως προς την επάρκεια του ηλεκτρονικού εξοπλισμού της βιβλιοθήκης, σημειώθηκε μέτριος βαθμός ικανοποίησης, όπως και αναφορικά με την ποιότητά του. Ο χώρος της βιβλιοθήκης και το ωράριο συνιστούν σημεία που χρήζουν βελτίωσης, κατά τους χρήστες. Τέλος, ενδιαφέρον παρουσιάζει το ποσοστό ικανοποίησης από την ευγένεια του προσωπικού, που ανέρχεται μόλις στο 20,93 % και επισημαίνεται ως σημείο που απαιτείται να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά (Αταμέγκου, 2018).

Μία έρευνα με ενδιαφέροντα ευρήματα ως προς την προβληματική της παρούσας εργασίας είναι αυτή που διεξήγαγε η Δεληγιάννη (2018), με σκοπό την διερεύνηση των αντιλήψεων και του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών όσον αφορά τη βιβλιοθήκη του ΑΤΕΙΘ. Οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, ο χώρος και το προσωπικό αποτέλεσαν το επίκεντρο της έρευνας ως προς τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών από αυτές τις διαστάσεις της βιβλιοθήκης, ενώ, ταυτοχρόνως, ανιχνεύτηκαν και τα κενά απόδοσης και οι δυνατότητες βελτίωσής τους. Μέσω ηλεκτρονικού δομημένου ερωτηματολογίου, στο οποίο ενσωματώθηκαν στοιχεία των μοντέλων LibQUAL+® και ServQual, καταγράφηκαν οι απόψεις φοιτητών από το τέταρτο εξάμηνο φοίτησης και άνω, καθώς όλου του προσωπικού του ιδρύματος, εκπαιδευτικού και διοικητικού. Όλες οι κατηγορίες χρηστών εξέφρασαν υψηλές προσδοκίες από το προσωπικό και ικανοποίηση από τον χρόνο ανταπόκρισης, με μόνη αρνητική αναφορά στην επάρκειά του. Η βιβλιοθήκη ως φυσικός χώρος, ωστόσο, φαίνεται πως δεν καταγράφει υψηλό βαθμό ικανοποίησης. Η έρευνα ανέδειξε ως πρόβλημα τον χώρο και την έλλειψη άνεσης, τον θόρυβο, τον εξοπλισμό

και το περιορισμένο ωράριο λειτουργίας. Ως προς τον ιστότοπο της βιβλιοθήκης, το διδακτικό προσωπικό και οι φοιτητές αποδίδουν χαμηλή βαθμολογία αναφορικά με την ενημέρωση και την ευχρηστία του, ενώ, σε σχέση με τις συλλογές, όλες οι κατηγορίες συμμετεχόντων εξέφρασαν την ανάγκη περισσότερου έντυπου υλικού και, το διδακτικό προσωπικό, την ανάγκη για περισσότερα περιοδικά (Δελιγιάννη, 2018).

Το 2021 η Ζυγούρη διεξήγαγε έρευνα για τη βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης, εξετάζοντας την ιστοσελίδα και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης σε συνάρτηση με την ευαισθητοποίηση των φοιτητών αναφορικά με τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Οι συμμετέχοντες φοιτητές ανήλθαν σε 194 και τα αποτελέσματα κατέδειξαν την ισχυρότερη επίδραση που ασκούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στους φοιτητές συγκριτικά με την ιστοσελίδα στο επίπεδο της σχέσης τους με τη βιβλιοθήκη. Επίσης, διαφάνηκε η άποψη πως τα μέσα αυτά δύνανται να καλύψουν ακόμη και τις πληροφοριακές ανάγκες των φοιτητών. Στις προτιμήσεις τους σχετικά με τις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης προηγήθηκε το Facebook και ακολουθεί το Instagram. Όσον αφορά την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης, η πλειοψηφία βρέθηκε να μη τη χρησιμοποιεί ή και να μην την έχει επισκεφτεί ποτέ. Οι ερωτηθέντες φοιτητές ηλικίας 18-24 και οι προπτυχιακοί φαίνεται πως επισκέπτονται συχνότερα τη βιβλιοθήκη ως φυσικό χώρο, αλλά και τον δικτυακό τόπο της. Τέλος, από τους προτεινόμενους τρόπους επικοινωνίας με τη βιβλιοθήκη, πλειοψηφικά οι φοιτητές εκδήλωσαν προτίμηση για την απευθείας επαφή με το προσωπικό και ακολουθούν η ιστοσελίδα στη δεύτερη θέση, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ως πέμπτη προτίμηση σε κατάταξη και τελευταίο το sms (Ζυγούρη, 2021).

Η Πιτιά το 2022 διεξήγαγε έρευνα με εστίαση στην επικοινωνιακή αλληλεπίδραση της βιβλιοθήκης του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης με το κοινό της, ιδιαίτερα κατά την περίοδο της πανδημίας. Τα συμπεράσματα καταδεικνύουν πως το κοινό συμμετέχει σε αλληλεπίδραση με τη βιβλιοθήκη στο Facebook και στο Instagram (αυτά τα εργαλεία διερευνήθηκαν) όσον αφορά ενημερώσεις σχετικά με τη λειτουργία της βιβλιοθήκης και τις διαθέσιμες πηγές και εργαλεία της, αν και σε μειωμένο βαθμό (η επιλογή συχνότητας χρήσης των κοινωνικών δικτύων στις διαβαθμίσεις σε καθημερινή βάση και τουλάχιστον μία φορά τον μήνα συγκέντρωσε ποσοστό 27,05%) .

Πλειοψηφικά, σε ποσοστό 75,04% επί των συμμετεχόντων σε αλληλεπίδραση με το ψηφιακό περιβάλλον της βιβλιοθήκης, οι προπτυχιακοί φοιτητές είναι αυτοί που υπερτερούν. Συνολικά, ωστόσο, το μεγαλύτερο μέρος του κοινού δήλωσε ότι ενημερώθηκε για αλλαγές στη λειτουργία της μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και του ιστότοπού της. Τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης χρησιμοποιούν περισσότερο οι μεταπτυχιακοί φοιτητές και το διδακτικό προσωπικό και σε μικρότερο βαθμό οι προπτυχιακοί και το διοικητικό προσωπικό. Επίσης, υπερτερεί η αντίληψη της βιβλιοθήκης ως χώρου για μελέτη και αναζήτηση πληροφοριών έναντι της ψυχαγωγικής διάστασης. Αξιοσημείωτη είναι, τέλος, η συγκριτική αξιολόγηση με τα αντίστοιχα κοινωνικά δίκτυα των Bodleian Libraries στο πανεπιστήμιο της Οξφόρδης. Εκεί ακολουθείται η τακτική προβολής των συγκριτικών πλεονεκτημάτων τους στην επικοινωνία με το κοινό τους, αν και οι δημοσιεύσεις τους είναι αριθμητικά λιγότερες (Πιτιά, 2022).

Έρευνα της Ρίζου (2022) για τον ρόλο των μέσων κοινωνικής δικτύωσης ως προς τη διαμόρφωση επικοινωνιακής στρατηγικής για τη Συλλογή Ελληνικών Ενδυμασιών «Βικτώρια Γ. Καρέλια» συμφωνεί με την προηγούμενη έρευνα καταδεικνύοντας την προτίμηση των χρηστών ως προς την ενημέρωσή τους από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για το Facebook κατά ποσοστό 80,6 %, για το Instagram κατά 42,9 %, το YouTube κατά 19,4 %, το Twitter κατά 11,8 %, το LinkedIn κατά 6,5 % και κατά 2,9 % το Pinterest. Ως προς την ενημέρωσή τους για δράσεις, οι ερωτώμενοι εξέφρασαν προτίμηση να ενημερώνονται πρωτίστως από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (39,4 %) και από την ιστοσελίδα (17,2 %).

Το 2023 εκπονήθηκε έρευνα από την Ανδρεάκου με θέμα την αποτίμηση προτιμήσεων των χρηστών της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής ως φυσικού χώρου. Η βιβλιοθήκη αποτελείται από τρία κτήρια σε διαφορετικές τοποθεσίες και η έρευνα αποσκοπούσε στη διερεύνηση απόψεων των χρηστών για τις βιβλιοθήκες ως φυσικούς χώρους, τους λόγους και τη συχνότητα χρήσης τους και τη διατύπωση προτάσεων για βελτίωση των φυσικών χώρων και των υπηρεσιών τους. Η έρευνα διεξάχθηκε με διαμοιρασμό ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου σε όλους τους φοιτητές του πανεπιστημίου και οι συμμετέχοντες ήταν 303. Το 28,71 % βρέθηκε να χρησιμοποιεί τον χώρο και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης μία φορά το εξάμηνο ή λιγότερο, ενώ μεταξύ των λόγων χρήσης προτάσσεται η επίσκεψη για συγγραφή

ατομικών εργασιών, ακολουθεί η μελέτη κατά την εξεταστική περίοδο και, τέλος, η συνεργασία για διεκπεραίωση ομαδικής εργασίας. Ωστόσο, αρκετές απαντήσεις αναφέρονται και στην επίσκεψη για συνάντηση με φίλους. Όσον αφορά τη φυσική διάσταση των βιβλιοθηκών, η καθαριότητα, ο φωτισμός, οι συνθήκες θερμοκρασίας και ο θόρυβος αξιολογήθηκαν θετικά. Οι περισσότεροι, επίσης, δήλωσαν ευχαριστημένοι με το ωράριο λειτουργίας. Στις προτάσεις τους συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, η περισσότερη ευγένεια από το προσωπικό, η διαθεσιμότητα περισσότερων υπολογιστών και η οργάνωση χώρων για ομαδικές εργασίες και τηλεδιασκέψεις (Ανδρεάκου, 2023).

Ως προς την προβληματική μας, ενδιαφέρον παρουσιάζει έρευνα που διεξάχθηκε στον τραπεζικό κλάδο με εστίαση στην πελατοκεντρική στρατηγική και τη θεμελίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μέσω της ικανοποίησης πελατών από τον Σκορδούλη το 2015. Το δείγμα αποτέλεσαν 324 πελάτες των τραπεζών Πειραιώς, Εθνικής, Eurobank και Alphabank, απαντώντας σε δομημένο ερωτηματολόγιο 22 ερωτήσεων. Η ανάπτυξη νέων υπηρεσιών (ηλεκτρονικής τραπεζικής, διευρυμένες και φιλικές προς τον χρήστη, υπηρεσίες μείωσης γραφειοκρατικών διαδικασιών, ανασχεδιασμός διαδικασιών) προκύπτει πως μπορεί να βελτιώσει την ικανοποίηση των πελατών. Η καλλιέργεια εμπιστοσύνης και η ύπαρξη πελατοκεντρικής στρατηγικής, επίσης, αποτελούν ευρήματα καίριας σημασίας. Ιδιαίτερα σημαντική είναι η υψηλή θετική συσχέτιση μεταξύ ικανοποίησης και αφοσίωσης που καταγράφηκε. Τα αποτελέσματα, τέλος, ανέδειξαν τη σημασία της ικανοποίησης των πελατών με δεδομένη τη συσχέτισή της με την αφοσίωση και με τη θεμελίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Σκορδούλης, 2015).

Με εστίαση στη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στο πλαίσιο στρατηγικού σχεδιασμού μη κερδοσκοπικού οργανισμού εκπονήθηκαν διάφορες έρευνες τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα. Ενδεικτικά αναφέρουμε την έρευνα της Τσαλαρούδη (2020) για το Ιστορικό-Λαογραφικό Μουσείο Γιαννιτών. Πρόκειται για μελέτη περίπτωσης σε συνδυασμό με τη χρήση συνέντευξης με τον υπεύθυνο του μουσείου και τα συμπεράσματα αναδεικνύουν τη διοργάνωση πολιτιστικών δράσεων, την ενημέρωση του ιστότοπου του μουσείου, την ενίσχυση της επικοινωνιακής στρατηγικής του και την ψηφιοποίηση τεκμηρίων και συλλογών του με παράλληλη

ανάπτυξη ψηφιακών εργαλείων και εφαρμογών ως παράγοντες δημιουργίας ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

4.2. Έρευνες στον διεθνή χώρο

Έρευνα που διεξάχθηκε σε ιστοσελίδες 200 ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών του εξωτερικού κατά το 2008-2009 (Δεκέμβριο-Ιανουάριο), ανέδειξε πως 50 από αυτές χρησιμοποιούσαν υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης -δημοφιλέστερη επιλογή το Facebook- και 57 προωθούσαν τις υπηρεσίες τους στο κοινό τους μέσω ιστολογίων. Η άμεση ανταλλαγή μηνυμάτων βρέθηκε να επιστρατεύεται από 80 βιβλιοθήκες, με προτιμώμενα τα προγράμματα Yahoo! και Messenger (Γερόλιμος & Κώνστα, 2010).

Ο Clark το 2020 διεξήγαγε έρευνα, στο πλαίσιο της Θεωρίας πόρων και ικανοτήτων, με τη μεθοδολογία της ανάλυσης περιβλήματος δεδομένων (Data Envelopment Analysis) για τη βιβλιοθήκη του Portland State University, με σκοπό τον εντοπισμό των πόρων που θα διαμορφώσουν το μεγαλύτερο δυνατό βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα με δεκαετή προοπτική. Τα ευρήματα συνηγορούν υπέρ της αύξησης των πληροφοριακών πόρων της συλλογής (ηλεκτρονικό και έντυπο υλικό) με βάση τις ανάγκες του κοινού, της αύξησης του αριθμού διαδικασιών ανακύκλωσης υλικού και της μείωσης συναλλαγών διαδανεισμού (μέσω απόκτησης υλικού υψηλής ζήτησης) (Clark, 2022).

Οι Kim and Yang διεξήγαγαν ποιοτική έρευνα -μέσω ημιδομημένων συνεντεύξεων- με ερευνητικά υποκείμενα 12 φοιτητές στο Τεχνολογικό Ινστιτούτο της Τζόρτζια στην Ατλάντα, που διήρκεσε από τον Ιούλιο του 2021 έως τον Σεπτέμβριο του ίδιου έτους. Η έρευνά τους επικεντρώθηκε στη χρήση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών του ιδρύματος ως περιβάλλοντος φυσικού και λειτουργικού, κατά τη διάρκεια και μετά την πανδημία. Οι αναφερόμενες βιβλιοθήκες ήταν οι Price Gilbert Library και Crosland Tower Library. Τα ευρήματα, βάσει των απόψεων των φοιτητών, αναδεικνύουν προθυμία των συμμετεχόντων να χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη ως φυσικό χώρο. Ωστόσο, καταγράφηκε μια μετατόπιση από τη χρήση της για αποκλειστικά μαθησιακούς σκοπούς στην ανάληψη ενός νέου ρόλου, κοινωνικού, που θα συνδράμει στην κοινωνικοποίηση του κοινού της και την καλλιέργεια του αισθήματος του «ανήκειν» σε μια κοινότητα.

Παράλληλα, βρέθηκε να εξυπηρετείται η βασική αποστολή της βιβλιοθήκης, να υποστηρίζει, δηλαδή, την εκπαιδευτική διαδικασία, και, μάλιστα, στηρίζοντας το νέο μαθησιακό στυλ και βελτιώνοντας την επίδοση των φοιτητών (Kim & Yang, 2022).

Οι Murphy et al (2022), βάσει στατιστικών στοιχείων μεταξύ Φεβρουαρίου του 2019 και Μαρτίου του 2020 για τη βιβλιοθήκη του Κάλγκαρι στον Καναδά, επισημαίνουν πως η πανδημία COVID-19 επέφερε την ανάπτυξη προγραμμάτων πληροφοριακής παιδείας με τη μορφή τηλεκπαίδευσης και ο αριθμός των συμμετεχόντων κατά το δεύτερο υπό έρευνα επτάμηνο αυξήθηκε σημαντικά. Ομοίως, κατά τους πρώτους δώδεκα μήνες της πανδημίας η χρήση της υπηρεσίας chat σημείωσε άνοδο 246%, που, ενδεχομένως, να αποδίδεται και στη διευρυμένη προβολή της (ό.π.).

Ενδιαφέρον, τέλος, παρουσιάζει η έρευνα των Arachchige et al (2021), όπου 89 βιβλιοθηκονόμοι από 15 ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Σρι Λάνκα αποτέλεσαν τα ερευνητικά υποκείμενα. Με τη χρήση δύο ερωτηματολογίων, το ένα βασισμένο στο μοντέλο VRIO Analysis για τους πόρους της βιβλιοθήκης και το άλλο στο μοντέλο LibQUAL+ για την αξιολόγηση υπηρεσιών, διεξάχθηκε έρευνα προκειμένου να ελεγχθεί ενδεχόμενη συσχέτιση μεταξύ της αντιλαμβανόμενης, από τους βιβλιοθηκονόμους, ανταγωνιστικής θέσης της βιβλιοθήκης και της αντιλαμβανόμενης από τους ίδιους ποιότητας υπηρεσιών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Η ανταγωνιστική θέση της βιβλιοθήκης, που εδράζεται στους πόρους της, βρέθηκε να συσχετίζεται με την ανάπτυξη ποιότητας υπηρεσιών, αλλά μεταξύ των δύο μεταβλητών βρέθηκε χαμηλή θετική συσχέτιση (Arachchige et al, 2021).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Η ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

5.1. Γενικά στοιχεία

Η βιβλιοθήκη του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης ιδρύθηκε το 1974 και αποτελείται από την Κεντρική Βιβλιοθήκη και τα δύο Σπουδαστήρια, της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας και της Σχολής Επιστημών Υγείας (δικτυακός τόπος βιβλιοθήκης). Στεγάζεται σε χώρο 450 τ.μ. ισόγειου επιπέδου (Ζυγούρη, 2021), πλησίον της εισόδου στην Αλεξάνδρεια Πανεπιστημιούπολη στη Σίνδο. Με τον Νόμο 4610/2019 ιδρύεται το ΔΙΠΑΕ και η υπό έρευνα βιβλιοθήκη εντάσσεται στο σύστημα βιβλιοθηκών του πανεπιστημίου. Με την αριθμ. ΔΦ 2.1/27605/31-12-2022 Απόφαση της Διοικούσας Επιτροπής προβλέπεται η λειτουργία της, βάσει Ενιαίου Εσωτερικού Κανονισμού.

Ως αποστολή της βιβλιοθήκης ορίζεται η εξυπηρέτηση των πληροφοριακών αναγκών των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας, που σχετίζονται με τα προγράμματα σπουδών, τα ερευνητικά, αλλά και τα ψυχαγωγικά τους ενδιαφέροντα, μέσω των συλλογών και των υπηρεσιών της. Προβλέπεται, επιπρόσθετα, και η εξυπηρέτηση εξωτερικών χρηστών (δικτυακός τόπος βιβλιοθήκης).

Η βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης καλύπτει τις εκπαιδευτικές και πληροφοριακές ανάγκες φοιτητών από πέντε Σχολές, τη Σχολή Γεωτεχνικών Επιστημών (Τμήμα Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων με έδρα τη Θεσ/νίκη), τη Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, τη Σχολή Επιστημών Υγείας (πλην του παραρτήματος Νοσηλευτικής του Διδυμοτείχου), τη Σχολή Οικονομίας και Διοίκησης (Τμήμα Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού και Τμήμα Λογιστικής και Πληροφοριακών Συστημάτων) και τη Σχολή Μηχανικών (Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, Τμήμα Μηχανικών Περιβάλλοντος, Τμήμα Μηχανικών Πληροφορικής και Ηλεκτρονικών Συστημάτων), καλύπτοντας τα σχετικά θεματικά περιεχόμενα (Δικτυακός τόπος ΔΙΠΑΕ).

Εικόνα 5-1: Η βιβλιοθήκη

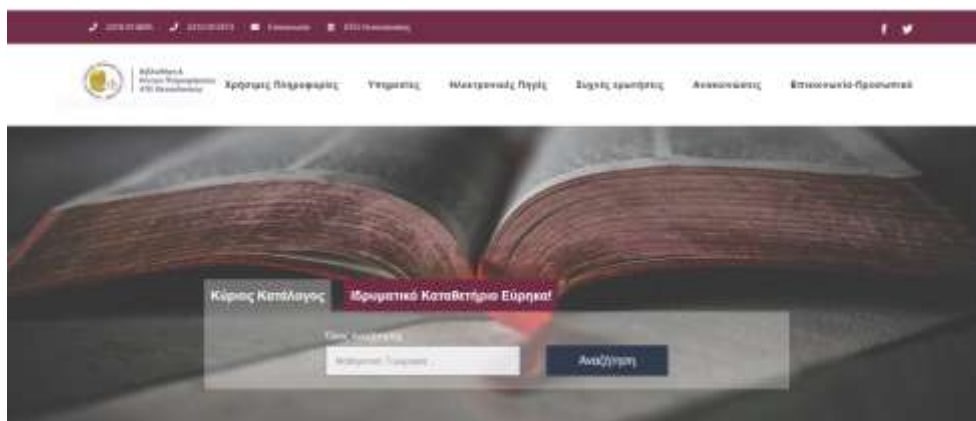


Πηγή: https://fastly.4sqi.net/img/general/600x600/62873109_B-56ufHQtsWGBaOtsdvBFYQ972D9hHRwEhIIKA vBBKg.jpg

5.2. Συλλογή

Σύμφωνα με τον ιστότοπο της βιβλιοθήκης, η συλλογή της αποτελείται από 50000 τίτλους βιβλίων, έντυπων και ηλεκτρονικών, περιοδικά ελληνικά και ξενόγλωσσα, εφημερίδες, οπτικοακουστικό υλικό, χάρτες, κ.ά. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες λειτουργούν τόσο σε φυσικό, όσο και σε ηλεκτρονικό επίπεδο σε βάση 24/7. Στις ηλεκτρονικές πηγές της ο χρήστης έχει στη διάθεσή του τον ηλεκτρονικό κατάλογο, βάσεις δεδομένων μέσω της HEAL Link και μέσω πρόσβασης στο ΟΠΣ Web of Science, ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά μέσω της διαδικτυακής πύλης του HEAL Link, το ιδρυματικό αποθετήριο «Εύρηκα» και το Ευρετήριο Άρθρων Ελληνικών Περιοδικών, που περιέχει ευρετηριασμένα σε βάση δεδομένων τα περιεχόμενα 29 ελληνόγλωσσων περιοδικών (δικτυακός τόπος βιβλιοθήκης).

Εικόνα 5-2: Ο ιστότοπος-αρχική σελίδα



Πηγή: <https://www.lib.teithe.gr/>

5.3. Δομή-λειτουργία

Η βιβλιοθήκη αποτελείται από το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης, Συλλογών, Πληροφόρησης και το Τμήμα Ηλεκτρονικών Πηγών και Διαδικτυακού Τόπου. Διαθέτει αναγνωστήριο και το προσωπικό απαρτίζεται από την Προϊσταμένη Διεύθυνσης Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης ΔΙΠΑΕ και την Προϊσταμένη του Τμήματος Βιβλιοθήκης της Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης, καθώς και δύο βιβλιοθηκονόμους. Το ωράριο λειτουργίας της εκτείνεται από τις 08:00 έως και τις 15:00. Στις παρεχόμενες υπηρεσίες περιλαμβάνονται ο δανεισμός και ο διαδανεισμός υλικού, η ηλεκτρονική υπηρεσία «Εύδοξος» για τη διαχείριση συγγραμμάτων με στόχο την εξυπηρέτηση φοιτητών μη δικαιούχων δωρεάν συγγραμμάτων αλλά και κάθε ενδιαφερόμενου, το πρόγραμμα πληροφοριακού γραμματισμού «Ωρίων» σε online διάθεση, σεμινάρια εκπαίδευσης τόσο για πρωτοετείς, όσο και για τελειόφοιτους φοιτητές και η υπηρεσία ηλεκτρονικών μαθημάτων για την εκπαίδευση μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας ως προς τη διαχείριση της πλατφόρμας ασύγχρονης εκπαίδευσης. Επίσης, διαθέτει υπηρεσία ηλεκτρονικής εκδοτικής βιβλίων και περιοδικών ανοιχτής πρόσβασης και υπηρεσία υποστήριξης συνεδρίων, ενώ στη διάθεση των χρηστών υπάρχει νησίδα 16 Η/Υ –οι τρεις από αυτούς διατίθενται μόνο για αναζήτηση στον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης (ό.π.)

Η αναβάθμιση της υπό έρευνα βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών της οφείλεται, εν πολλοίς, στη συμμετοχή της σε ευρωπαϊκά προγράμματα χρηματοδότησης. Κατά το διάστημα Οκτώβριος 1996-Ιούνιος 2000 υλοποιήθηκε το έργο «Εκσυγχρονισμός της

Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης», το οποίο χρηματοδοτήθηκε από το Β' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης. Ακολούθησε το έργο «Η Βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης: ένα μοντέλο που ανταποκρίνεται στις ανάγκες των χρηστών της για πληροφόρηση» με χρηματοδότηση από κονδύλια του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης, για το χρονικό διάστημα από τον Ιούλιο 2000 έως Σεπτέμβριο 2008. Τέλος, από τον Ιούλιο 2007 έως και το 2013 και στα πλαίσια της «Ψηφιακής Σύγκλισης» υλοποιήθηκε το έργο «Υπηρεσίες Ψηφιακής Βιβλιοθήκης Ανοικτής Πρόσβασης του Αλεξάνδρειου Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης» (ό.π).

Για την επικοινωνία της με το κοινό η βιβλιοθήκη διαθέτει φόρμα επικοινωνίας και λογαριασμούς στο Facebook και στο Twitter, οι οποίοι δημιουργήθηκαν το 2012 (ό.π.). Ωστόσο, από τον Οκτώβριο του 2016 ο λογαριασμός στο Twitter κατέστη ανενεργός, χωρίς περαιτέρω αναρτήσεις, γεγονός που, κατά τη Ζυγούρη (2021), αποδίδεται σε μη ανάληψη διαχείρισής του από υπάλληλο της βιβλιοθήκης μετά τη λήξη των προγραμμάτων ΕΣΠΑ.

Τέλος, δε θα μπορούσαμε να παραλείψουμε μία σύντομη αναφορά στα προβλήματα που αντιμετωπίζει η βιβλιοθήκη. Η υποστελέχωση είναι ένα βασικό πρόβλημα που δυσχεραίνει τη λειτουργία της. Η Ιδρυματική Υπεύθυνη της βιβλιοθήκης κατά τον Δεκέμβριο του 2020 επεσήμανε την έλλειψη υπαλλήλου ειδικότητας Πληροφορικής, γεγονός που είχε γνωστοποιήσει με σχετικό έγγραφο της στις 18 Απριλίου 2019 προς τη Διοίκηση του Πανεπιστημίου. Ως αποτέλεσμα, η ιστοσελίδα είχε παραμείνει ανενεργή για 3 έτη, μέχρι να δημιουργηθεί νέα από συμβασιούχο υπάλληλο Πληροφορικής το 2019. Επίσης, η βιβλιοθήκη ταλανίζεται από προβλήματα χρηματοδότησης και οικονομικών πόρων (Ζυγούρη, 2021).

ΜΕΡΟΣ Β: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

6. Ταυτότητα της έρευνας

Σε αυτό το κεφάλαιο σκιαγραφείται η ταυτότητα του ερευνητικού μας εγχειρήματος. Παρουσιάζεται αναλυτικά το έναυσμα για την έρευνα, ο σκοπός και τα ερευνητικά ερωτήματα, καθώς και η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε.

6.1. Αφετηρία και χρησιμότητα της έρευνας

Υπέρ της διεξαγωγής της παρούσας έρευνας συνηγόρησε η ενασχόλησή μας με το επιστημονικό πεδίο των οργανισμών πληροφόρησης. Η αναδίφηση στην ελληνική βιβλιογραφία ανέδειξε την ενασχόληση με τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και τη διεξαγωγή ερευνών χρηστών με όρους και προσεγγίσεις, ως επί το πλείστον, προερχόμενες από τον χώρο της βιβλιοθηκονομικής επιστήμης. Ωστόσο, επισημάνθηκαν ερευνητικές προσπάθειες με αναφορές σε πολιτιστικούς οργανισμούς (για παράδειγμα, μουσεία), όπου η διερεύνηση αφορούσε στη θεμελίωση, από μέρους τους, ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως μέσου προσαρμογής στις απαιτήσεις της σύγχρονης πραγματικότητας.

Ως προς την προβληματική μας, στη διεθνή βιβλιογραφία, κυρίως των τελευταίων ετών, εντοπίστηκαν έρευνες, αν και λίγες, με αναφορές στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και την αποτίμηση των διαθέσιμων πόρων τους ή σε επί μέρους πτυχές της λειτουργίας τους ως πηγές δημιουργίας ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στο πνεύμα του σύγχρονου μάρκετινγκ μάνατζμεντ.

Επιπλέον, οι σπουδές μας στο συγκεκριμένο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση ανέδειξαν περαιτέρω προβληματισμούς όσον αφορά τους δημόσιους οργανισμούς, με σαφή προσανατολισμό στον πολίτη. Η αποτελεσματικότητα και η αποτίμηση, από τον χρήστη, των υπηρεσιών που παρέχονται από τους οργανισμούς του δημοσίου, με την προοπτική της αξιοποίησης της παρεχόμενης πληροφόρησης, μπορούν να συμβάλουν στη χάραξη και αναδιαμόρφωση του στρατηγικού σχεδιασμού τους. Επίσης, τα ερευνητικά μας

ευρήματα θα μπορούσαν να αποτελέσουν χρήσιμο εργαλείο για υπεύθυνους στρατηγικού σχεδιασμού και διοίκησης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στο έργο τους, ώστε να εκμεταλλευτούν τους διαθέσιμους στρατηγικούς πόρους τους για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος σε μια ευρύτερη πελατοκεντρική-χρηστοκεντρική προσέγγιση.

Επίσης, η χρησιμότητα της έρευνας μας έγκειται και στο ότι αντιμετωπίζει τους στρατηγικούς πόρους διακριτά, επειδή τους συνδέει άμεσα με την αξία της χρήσης τους από το κοινό του οργανισμού, αποφεύγοντας, έτσι, την ταυτολογική θεώρησή τους. Και η σύνδεση αυτή αποδεικνύεται κρίσιμη για την αποτελεσματικότητα και τη βιωσιμότητα του οργανισμού-κάτοχου των πόρων. Σε επίπεδο σχεδιασμού, λαμβάνονται πληροφορίες καίριας σημασίας για τυχόν ελλείψεις ή ορθότερες τεχνικές και αποδοτικότερη κατανομή πηγών και πόρων. Μέσα από τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών, προσδιορίζεται, εν τέλει, η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα της βιβλιοθήκης. Έτσι, παρέχεται στους διαχειριστές της πολύτιμη πληροφόρηση για εκείνους τους τομείς που χρειάζεται να βελτιστοποιήσουν.

Ο εντοπισμός των πόρων της βιβλιοθήκης που ικανοποιούν τις ανάγκες των χρηστών κατά τον μεγαλύτερο βαθμό θα εξυπηρετήσει ως προς την κατεύθυνση του στρατηγικού σχεδιασμού που μπορεί να επιτύχει τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, όχι μόνο για τη βιβλιοθήκη αυτή καθαυτή, αλλά και για το πατρικό ίδρυμα. Αυτός, εξάλλου, είναι και ο σκοπός της: να υποστηρίξει με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο το έργο του πανεπιστημίου.

Οι έρευνες που έχουν διεξαχθεί έως τώρα, στην πλειοψηφία τους αφορούν την αποτελεσματικότητα της βιβλιοθήκης μέσω εντοπισμού και αξιολόγησης των υπηρεσιών που εκπληρώνουν τις προσδοκίες των χρηστών. Τα ευρήματά τους παρέχουν πολύτιμες πληροφορίες για την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων πληροφοριών. Ωστόσο, δεν παρέχουν πληροφόρηση για το ποιοι πόροι τους είναι κεφαλαιώδους σημασίας για τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ή, όπως εύστοχα παρατηρεί ο Shim (2003, όπως αναφέρεται σε Clark, 2022), δεν αποσαφηνίζουν επαρκώς τη διάσταση της αποδοτικότητας, που μετράει τη μετατροπή των πόρων (inputs) σε υπηρεσίες (outputs).

Η διαπίστωση κενού, κατόπιν εκτεταμένης ανασκόπησης της βιβλιογραφίας, σε συνδυασμό με τους παραπάνω προβληματισμούς αποτέλεσε κριτήριο επιλογής του θέματος της έρευνας και ενίσχυσε την αναγκαιότητα της διεξαγωγής της, ενισχύοντας την πρωτοτυπία της.

6.2. Σκοπός και στόχοι

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνηθούν, μέσω του βαθμού ικανοποίησης και των απόψεων των χρηστών, οι πόροι που θα μπορούσαν να αποτελέσουν εν δυνάμει παράγοντες ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για τη Βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης του Διεθνούς Πανεπιστημίου Ελλάδος στη Θεσσαλονίκη. Οι επί μέρους στόχοι συνοψίζονται στα εξής:

- μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών από τους πόρους της βιβλιοθήκης (φυσικούς, ανθρώπινους, πληροφοριακούς)
- αντιλαμβανόμενος από τους χρήστες ρόλος των πόρων της βιβλιοθήκης ως εν δυνάμει παραγόντων απόκτησης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- διερεύνηση του βαθμού συσχέτισης μεταξύ συνολικής ικανοποίησης, αφοσίωσης και σύστασης της βιβλιοθήκης σε άλλους

Επιπλέον, μελετάται η επίδραση του δημογραφικού προφίλ των συμμετεχόντων στον βαθμό ικανοποίησης τους και στην αντιλαμβανόμενη λειτουργία των πόρων ως παραγόντων που μπορούν να διαμορφώσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την υπό έρευνα βιβλιοθήκη.

Θα επιχειρηθεί μέσω της παρούσας ερευνητικής μελέτης, συνεπώς, ο εντοπισμός των αποδοτικότερων πόρων προς την κατεύθυνση θεμελίωσης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και η καταγραφή της συνολικής ικανοποίησης, της δυνατότητας διακράτησης χρηστών και προσέλκυσης νέων, από την οπτική των χρηστών, καθώς και η διερεύνηση πιθανής συσχέτισης μεταξύ τους. Επιπλέον, θα συζητηθούν προτάσεις σχετικά με την αποδοτικότερη λειτουργία των πόρων δια μέσου διαδικασιών και υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, χωρίς να παραλείπονται αναφορές στην επικοινωνιακή στρατηγική της.

Καταγράφονται απόψεις των χρηστών σχετικά με πιθανές στρατηγικές επίτευξης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και σύνδεσης της βιβλιοθήκης με την τοπική κοινωνία και επιχειρηματικότητα και, τέλος, διερευνώνται οι προτιμώμενοι τρόποι επικοινωνίας και ενημέρωσης του κοινού για τις δράσεις και τα προϊόντα της, ώστε τα αποτελέσματα να συμβάλουν στη διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης πρότασης στρατηγικού σχεδιασμού που θα συντείνει στην επίτευξη του σκοπού και της αποστολής της βιβλιοθήκης.

6.3. Μεθοδολογία έρευνας

6.3.1. Σχεδιασμός και υλοποίηση της έρευνας

Η επιλογή μας ως προς τη διεξαγωγή της έρευνας ήταν η πρωτογενής ποσοτική, αναγνωρίζοντας, εκ των προτέρων, πως τα ευρήματα μιας τέτοιας ερευνητικής προσέγγισης είναι γενικεύσιμα μόνον στην περίπτωση που παρουσιάζουν αξιοπιστία, εγκυρότητα, αντιπροσωπευτικότητα και αντικειμενικότητα (Τσιώλης, 2014). Με βάση τον σκοπό και τους στόχους της έρευνας, λοιπόν, επιλέχθηκε η ποσοτική, ώστε να καταγραφούν οι πεποιθήσεις του δείγματος και να διαπλασθεί μια εικόνα, αντιπροσωπευτική του οικείου ζητήματος (Adams et al, 2014).

Πιο αναλυτικά, επιστρατεύθηκε η ερευνητική διαδικασία μέσω επισκόπησης, καθώς κρίνεται καταλληλότερη στις περιπτώσεις που το αντικείμενο της έρευνας σχετίζεται με περιγραφή συμπεριφοράς, στάσεων, απόψεων και αντιλήψεων για κάποιο θέμα ή όταν διερευνώνται ατομικά χαρακτηριστικά, ανθρώπινες φιλοδοξίες, οπότε και προκρίνεται η εν λόγω ερευνητική διαδικασία (Creswell, 2018).

Τα κύρια προτερήματα της ερευνητικής διαδικασίας επισκόπησης αφορούν στη διευκόλυνση σε συνδυασμό με την ταχύτητα διεξαγωγής της έρευνας, καθώς και στην ευκολία για συγκέντρωση πολλών πληροφοριών από μεγάλο αριθμό συμμετεχόντων και, τέλος, στη γενίκευση, χωρίς να απαιτείται ιδιαίτερη εμπειρία εκ μέρους του ερευνητή ή υψηλό κόστος. Από την άλλη, δε θα μπορούσαμε να μην αναφέρουμε τον κίνδυνο που ενέχει η έρευνα επισκόπησης για σφάλμα δειγματοληψίας, καθώς και για μη επαρκή ανταπόκριση, με συνέπειες στην αξιοπιστία και την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων (Robson & McCartan, 2016). Εντούτοις, επειδή η ερευνητική διαδικασία με τη μέθοδο της επισκόπησης επιτρέπει να ανευρεθούν κανονικότητες,

να προσδιοριστούν συσχετισμοί και ανομοιοότητες και να ομαδοποιηθούν οι αιτίες (Neuman, 2013), θεωρήθηκε ως το πιο κατάλληλο είδος έρευνας για την παρούσα ερευνητική διαδικασία.

6.3.2. Ερευνητικό εργαλείο

Για την εξυπηρέτηση της έρευνας εκπονήθηκε ερωτηματολόγιο σε ηλεκτρονική μορφή, αφού προηγήθηκε βιβλιογραφική επισκόπηση. Το ερωτηματολόγιο ως ερευνητικό εργαλείο δεν είναι χρονοβόρο και κοστοβόρο και παρέχει σχετική ελευθερία στον ερωτώμενο να απαντήσει όποτε επιθυμεί, αλλά και να εκφράσει τις απόψεις με τις οποίες ταυτίζεται απρόσκοπτα, χωρίς την παρουσία του ερευνητή. Τα πλεονεκτήματα αυτά ενισχύονται περισσότερο με τη χρήση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου για τη συλλογή των δεδομένων.

Το κύριο πλεονέκτημα που παρέχει το ερωτηματολόγιο είναι η ευκολία ως προς την ταχύτητα διανομής και συλλογής δεδομένων, αλλά και ως προς την επιλογή ενός ικανοποιητικού μεγέθους δείγματος σε διαφορετικές περιοχές, ενώ, ταυτόχρονα, δίνει τη δυνατότητα στον ερευνητή να συγκεντρώσει σε σύντομο χρονικό διάστημα και με μικρότερο κόστος απαντήσεις από μεγάλο αριθμό ατόμων (Βάμβουκας 1993· Creswell 2018). Επίσης, σημαντικό στοιχείο υπέρ της χρήσης του ερωτηματολογίου είναι η ευκολία με την οποία κωδικοποιούνται και αναλύονται τα δεδομένα για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων (Robson & McCartan, 2016). Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ως εργαλείο το ερωτηματολόγιο και, δεδομένου ότι οι ποσοτικές έρευνες στοχεύουν στο να μετρήσουν πόσο, πόσοι επιλέγουν μια συγκεκριμένη άποψη ή θέση, τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιούνται είναι δομημένα, δηλαδή, με κλειστές ερωτήσεις, κατάλληλες για ανάλυση (Ζαφειρόπουλος, 2015). Το ερωτηματολόγιο δομήθηκε βάσει της σχετικής με το θέμα μας βιβλιογραφίας και σε σχέση με τον σκοπό και τους στόχους της έρευνας. Η κατασκευή ερωτηματολογίου, κατά τον Ζαφειρόπουλο (2015), αποσκοπεί στο να περιγράψει και να ερευνήσει θεωρητικές έννοιες με έμφαση στην αλληλεπίδραση μεταξύ των εννοιών που χρησιμοποιούνται. Με την έρευνα που διενεργείται με ερωτηματολόγιο επιχειρούμε να μετρήσουμε και, ακολούθως, με τη χρήση στατιστικών μοντέλων, που αξιοποιούν τα δεδομένα της εμπειρικής έρευνας, να

επαληθεύσουμε ποιες από τις σχέσεις που περιγράφει το θεωρητικό μας υπόβαθρο υφίστανται και ποιες όχι (ό.π.).

Κατά την κατάρτιση του ερωτηματολογίου λήφθηκε υπόψη παρατήρηση της Βράνα (2012), που προέκυψε από την πιλοτική φάση έρευνας χρηστών της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Σερρών, σχετικά με τη δυσκολία των συμμετεχόντων να κατανοήσουν όρους που περιλάμβανε το ερωτηματολόγιο. Χρονικά, προηγήθηκε ανασκόπηση στη διεθνή και ελληνική βιβλιογραφία και συλλογή στοιχείων και ακολούθησε ο σχεδιασμός και η κατασκευή του ερωτηματολογίου. Η ανωνυμία διασφαλίστηκε λαμβάνοντας υπόψη πως οι απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο δεν πρέπει να συνδέονται με λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ώστε να διασφαλίζεται η ανωνυμία του ερωτώμενου (Ζαφειρόπουλος, 2015).

Το εισαγωγικό σημείωμα του ερωτηματολογίου ρύθμισε τα ζητήματα δεοντολογίας της έρευνας διαβεβαιώνοντας την τήρηση των αρχών της ανωνυμίας, της εμπιστευτικότητας και της αποκλειστικής χρήσης των δεδομένων για το παρόν ερευνητικό εγχείρημα. Επίσης, για πορίσματα άλλων ερευνών που χρησιμοποιήθηκαν αποδίδονται οι σχετικές μνείες ευθύνης στους συγγραφείς τους με βιβλιογραφικές αναφορές, διασφαλίζοντας τη δεοντολογία της έρευνας.

Το ερωτηματολόγιο που επιλέχθηκε σε αυτή την έρευνα είναι δομημένο. Δηλαδή, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν στις ίδιες ερωτήσεις και με την ίδια σειρά. Αυτό το χαρακτηριστικό έχει αποδειχθεί ότι παρέχει υψηλότερη αξιοπιστία, επειδή, εάν χρησιμοποιούνταν διαφορετικές ερωτήσεις, θα υπήρχε δυσκολία στην κωδικοποίηση των απαντήσεων και στην αξιοπιστία της ανάλυσης δεδομένων (Adams et al, 2014). Επιπλέον, επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθούν μόνο ερωτήσεις κλειστού τύπου, οι οποίες, σύμφωνα με τους Cohen et al (2007), είναι χρήσιμες, καθώς μπορούν να δημιουργήσουν συχνότητες απαντήσεων που είναι επιρρεπείς σε στατιστικούς χειρισμούς και αναλύσεις. Επιτρέπουν, επίσης, συγκρίσεις μεταξύ ομάδων δειγμάτων (Creswell, 2018).

Το ερωτηματολόγιο κατασκευάστηκε με τη χρήση της Google forms και αποτελείται από 10 ενότητες με 22 ερωτήσεις κλειστού τύπου. Εισαγωγική επιστολή με ενημερωτικό περιεχόμενο για τον σκοπό και το περιεχόμενο της έρευνας και τη διαβεβαίωση για την τήρηση της ανωνυμίας, της εχεμύθειας και της χρήσης των στοιχείων αποκλειστικά για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας προηγείται του κυρίως

μέρους του ερωτηματολογίου. Επίσης, υπάρχουν διαθέσιμα για τον συμμετέχοντα τα στοιχεία της ερευνήτριας και δεν παραλείπεται η επίκληση προς τον ερωτώμενο να συμμετέχει στην έρευνα, με αναφορά στη σπουδαιότητα αυτής της συμβολής.

Σκόπιμα δεν συμπεριλήφθηκαν περισσότερες ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο, καθώς θεωρήθηκε πως θα μπορούσαν να αποτρέψουν τον ερωτώμενο από τη συμπλήρωσή του. Στους ερωτώμενους τέθηκαν ερωτήσεις διχοτομικές, απλής και πολλαπλής επιλογής. Επιπλέον, συμπεριλήφθηκαν και ερωτήσεις πενταβάθμιας κλίμακας Likert δηλωτικές συμφωνίας και κλίμακες τύπου Likert, ώστε να μετρηθεί η συχνότητα, σημαντικότητα, η ικανοποίηση κ.ά.

Οι ερωτήσεις 4, 6 και 8, που αφορούν στους υπό έρευνα πόρους της βιβλιοθήκης, προέρχονται κατά ένα μέρος από το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε από τη Δελιγιάννη (2018) και έχουν τροποποιηθεί με γνώμονα τον σκοπό, τους στόχους και τα ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας, ενώ οι υπόλοιπες ερωτήσεις προέκυψαν από το θεωρητικό υπόβαθρο της εργασίας και από προηγούμενες έρευνες (Σκορδούλης 2015·Ρίζου 2022).

Η πρώτη ενότητα εξετάζει τη χρήση της βιβλιοθήκης με αναφορές στη συχνότητα χρήσης της, τους λόγους επίσκεψης σε αυτήν και την παρακολούθηση σχετικού σεμιναρίου εκπαίδευσης για τη χρήση της. Αποτελείται από τρεις ερωτήσεις κλειστού τύπου. Στη δεύτερη ενότητα ζητείται από τους ερωτώμενους να εκφράσουν τον βαθμό ικανοποίησής τους από τους φυσικούς πόρους της βιβλιοθήκης και την προτίμησή τους ως προς τη χρήση της λόγω αυτών των πόρων (ερωτήσεις 4 και 5) και αποτελείται από δύο ερωτήσεις κλειστού τύπου. Η πρώτη ερώτηση αποτελείται από οκτώ δηλώσεις, οι οποίες απαντώνται με την βοήθεια της 5/βάθμιας κλίμακας (1: Καθόλου – 5: Πάρα πολύ) και η δεύτερη ερώτηση απαντάται με τη βοήθεια της 5/βάθμιας κλίμακας (1: Καθόλου – 5: Πάρα πολύ).

Ομοίως, το ίδιο περιεχόμενο αλλά με αναφορά στους ανθρώπινους πόρους εμπεριέχεται στις ερωτήσεις 6 και 7 της τρίτης ενότητας. Η πρώτη ερώτηση αποτελείται από επτά δηλώσεις, οι οποίες απαντώνται με την βοήθεια της 5/βάθμιας κλίμακας (1: Καθόλου – 5: Πάρα πολύ) και η δεύτερη ερώτηση απαντάται με την βοήθεια της 5/βάθμιας κλίμακας (1: Καθόλου – 5: Πάρα πολύ). Οι ερωτήσεις 8 και 9 της τέταρτης ενότητας αφορούν στους πληροφοριακούς πόρους και υπηρεσίες. Η πρώτη ερώτηση αποτελείται από εννέα δηλώσεις, οι οποίες απαντώνται με την

βοήθεια της 5/βάθμιας κλίμακας (1: Καθόλου – 5: Πάρα πολύ) και η δεύτερη ερώτηση απαντάται με την βοήθεια της 5/βάθμιας κλίμακας (1: Καθόλου – 5: Πάρα πολύ).

Στην πέμπτη ενότητα εξετάζεται ο βαθμός ικανοποίησης από τον ιστότοπο της βιβλιοθήκης (ερώτηση 10) και αποτελείται από δέκα δηλώσεις, οι οποίες απαντώνται με την βοήθεια της 5/βάθμιας κλίμακας (1: Καθόλου – 5: Πάρα πολύ). Η ερώτηση 11 της έκτης ενότητας επιδιώκει να διερευνήσει τις στρατηγικές επίτευξης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος σύμφωνα με τις απόψεις των ερωτώμενων και αποτελείται από επτά δηλώσεις, ενώ οι ερωτήσεις 12, 13 και 14 της έβδομης ενότητας εξετάζουν, αντίστοιχα, τη συνολική ικανοποίηση και την αφοσίωση των φοιτητών στη βιβλιοθήκη, καθώς και την πιθανότητα σύστασής της από μέρους τους σε εν δυνάμει χρήστες. Η έβδομη ενότητα αποτελείται από ερωτήσεις οι οποίες απαντώνται με την βοήθεια της 5/βάθμιας κλίμακας (1: Καθόλου – 5: Πάρα πολύ).

Η όγδοη ενότητα διερευνά την ενημέρωση και την επικοινωνία της βιβλιοθήκης με τους χρήστες της και αποτελείται από 2 ερωτήσεις κλειστού τύπου. Η ένατη ενότητα εξετάζει τον βαθμό σημαντικότητας της βιβλιοθήκης στην τοπική κοινωνία και επιχειρηματικότητα και αποτελείται από δύο ερωτήσεις κλειστού τύπου, οι οποίες απαντώνται με την βοήθεια της 5/βάθμιας κλίμακας (1: Καθόλου – 5: Πάρα πολύ).

Στην τελευταία ενότητα (ερωτήσεις 19, 20, 21, 22, 23) υπάρχουν πέντε ερωτήσεις κλειστού τύπου με τις μεταβλητές που αφορούν, αντίστοιχα, στα δημογραφικά στοιχεία: φύλο, ηλικιακή ομάδα, ιδιότητα, έτος φοίτησης (για τους προπτυχιακούς) και σχολή, με σκοπό να σκιαγραφηθεί το προφίλ των συμμετεχόντων. Η θέση τους στο τέλος του ερωτηματολογίου συμφωνεί με τη διαπίστωση του Ζαφειρόπουλου (2015) πως οι δημογραφικές ερωτήσεις απαντώνται αυτόματα, χωρίς να προκαλούν κόπωση στον συμμετέχοντα, συνεπώς, κρίνεται εύλογο να τοποθετούνται στο τέλος του ερωτηματολογίου. Οι ηλικίες ομαδοποιήθηκαν, για τις ανάγκες της ανάλυσης. Ως προς την ιδιότητα των συμμετεχόντων, αυτή ορίστηκε σε σχέση με το ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης. Εξαιρέθηκε το διοικητικό και διδακτικό προσωπικό, καθώς η έρευνα εξαρχής προσανατολίστηκε αποκλειστικά προς τους φοιτητές. Εξαιρέθηκαν, επίσης και οι διδακτορικοί φοιτητές, λαμβάνοντας υπόψη πως οι προπτυχιακοί είναι αυτοί που αποτελούν την πολυπληθέστερη ομάδα φοιτητών και ακολουθούν οι μεταπτυχιακοί. Η σχολή φοίτησης θεωρήθηκε σημαντική μεταβλητή ως προς τις

διερευνούμενες συσχετίσεις, για αυτό και συμπεριλήφθηκε, όπως και το έτος φοίτησης για τους προπτυχιακούς φοιτητές.

Οι ερωτήσεις αναλύονται εκτενέστερα στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

6.3.3. Δείγμα της έρευνας

Το δείγμα της έρευνας συγκρότησαν 110 φοιτητές του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος στη Σίνδο. Πιο συγκεκριμένα, περιλαμβάνει σε ποσοστό 89.1% φοιτητές προπτυχιακού επιπέδου και σε ποσοστό 10.91% μεταπτυχιακούς.

Η αντιπροσώπευση στο δείγμα των δύο φύλων ανέρχεται σε ποσοστό 79.09% για τις γυναίκες και 20.9% για τους άνδρες.

6.3.4. Μέθοδος δειγματοληψίας

Η μέθοδος δειγματοληψίας που εφαρμόστηκε είναι η μη πιθανοτική, μη τυχαία δειγματοληψία, συγκεκριμένα η βολική δειγματοληψία ή ευκολίας ή ευχέρειας (Ζαφειρόπουλος, 2015), καθώς το ερωτηματολόγιο διαμοιράστηκε σε φοιτητές του ΔΠΑΕ Θεσσαλονίκης, που βρίσκονται στο άμεσο περιβάλλον της ερευνήτριας. Ο συγκεκριμένος τύπος δειγματοληψίας χρησιμοποιείται όταν υπάρχει δυσκολία εύρεσης δείγματος σε μικρό χρονικό διάστημα. Επιπρόσθετα, και συνδυαστικά χρησιμοποιήθηκε και η δειγματοληψία χιονοστιβάδας, όπου ζητήθηκε από τους φοιτητές που έλαβαν το ερωτηματολόγιο να το προωθήσουν και σε άλλους φοιτητές.

Ο συγκεκριμένος τύπος δειγματοληψίας έχει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Το πλεονέκτημα της δειγματοληψίας ευκολίας είναι ότι πρόκειται για μια απλή μέθοδο δειγματοληψία, αφού υπάρχει ευκολία πρόσβασης στο δείγμα της έρευνας. Το μειονέκτημα της δειγματοληψίας ευκολίας, όμως, έγκειται στο ότι υπάρχει αυξημένη πιθανότητα συστηματικών σφαλμάτων επιλογής, αφού το δείγμα το επιλέγει ο ερευνητής, δηλαδή το δείγμα δεν είναι αμερόληπτο. Ακόμη, υπάρχει μειωμένη αντιπροσωπευτικότητα δείγματος ως προς τον πληθυσμό στόχο και υπάρχει αδυναμία γενίκευσης των συμπερασμάτων ως προς αυτόν τον πληθυσμό

6.3.5. Έλεγχος αξιοπιστίας

Ο στατιστικός έλεγχος της εσωτερικής αξιοπιστίας πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του συντελεστή Cronbach's α . Στον πίνακα 6.1 παρουσιάζεται ο βαθμός αξιοπιστίας των ενοτήτων του ερωτηματολογίου. Από τον πίνακα 1 προκύπτει ότι οι ενότητες του ερωτηματολογίου είναι αξιόπιστες, αφού λαμβάνουν τιμές μεγαλύτερες του 0.7. Η ενότητα με αναφορά στην τοπική κοινωνία, επίσης, προσεγγίζει την αποδεκτή τιμή (0.671).

Πίνακας 6. 1: Δείκτης αξιοπιστίας

		Τιμή δείκτη Cronbach - α
Βαθμός	ικανοποίησης	0.871
από φυσικούς πόρους		
Βαθμός	ικανοποίησης	0.913
από ανθρώπινους πόρους		
Βαθμός	ικανοποίησης	0.911
από	πληροφοριακούς	
πόρους		
Ιστότοπος βιβλιοθήκης		0.876
Συνολική	ικανοποίηση	- 0.879
αφοσίωσης		
Τοπική κοινωνία		0.671

6.3.6. Συλλογή δεδομένων

Αρχικά, διενεργήθηκε πιλοτική εφαρμογή, κατά την οποία το ερωτηματολόγιο διαμοιράστηκε σε επτά προπτυχιακούς φοιτητές παρουσία της ερευνήτριας, ώστε να επισημανθούν τυχόν δυσνόητες διατυπώσεις ή ασαφή σημεία. Δεν διαπιστώθηκαν προβλήματα, επομένως δεν εφαρμόστηκαν τροποποιήσεις στην αρχική μορφή του ερωτηματολογίου. Στη συνέχεια, το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε ηλεκτρονικά,

μέσω δικτύων προσωπικών επαφών, κατά το χρονικό διάστημα από 21 Απριλίου 2023 έως και 9 Μαΐου 2023 και η συμπλήρωσή του απαιτούσε λιγότερο από 10 λεπτά.

Πιο αναλυτικά, για να συγκεντρωθούν τα δεδομένα, η ερευνήτρια ήρθε σε επαφή με τους φοιτητές του ΔΙΠΑΕ της Θεσσαλονίκης. Αφού διασφάλιζε την έγκρισή τους, η ερευνήτρια έστειλε τον σύνδεσμο του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου στους φοιτητές, εξηγώντας τον σκοπό της έρευνας. Επίσης, τους παρέχόταν η διευκρίνιση πως η έρευνα ήταν εθελοντική και μπορούσαν να μην συμμετάσχουν, εάν δεν το επιθυμούσαν, ενώ υπήρχαν οι αναγκαίες διαβεβαιώσεις για την ανωνυμία και την εμπιστευτικότητα των συλλεχθέντων δεδομένων. Η συμπλήρωση γινόταν σε χρόνο επιλογής των συμμετεχόντων, χωρίς να ενημερώνεται η ερευνήτρια. Ακολούθησε η κωδικοποίηση των δεδομένων και η στατιστική επεξεργασία και ανάλυσή τους με το στατιστικό πακέτο SPSS.

6.3.7. Στατιστική ανάλυση και επεξεργασία δεδομένων

Το πλήθος των δεδομένων που συλλέχθηκε αναλύθηκε με το στατιστικό πακέτο SPSS με σκοπό να περιγραφούν οι μεταβλητές και να γίνει εντοπισμός συσχετίσεων και διαφορών. Για να υλοποιηθεί η περιγραφή των μεταβλητών, έγινε χρήση των συχνοτήτων και των μέσων όρων, ενώ για τις συσχετίσεις και τις διαφορές επιστρατεύθηκαν οι στατιστικές αναλύσεις Mann-Whitney, Kruskal-Wallis και Spearman correlation, αφού οι μεταβλητές δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή.

6.3.8. Ηθικές εκτιμήσεις-δεοντολογία

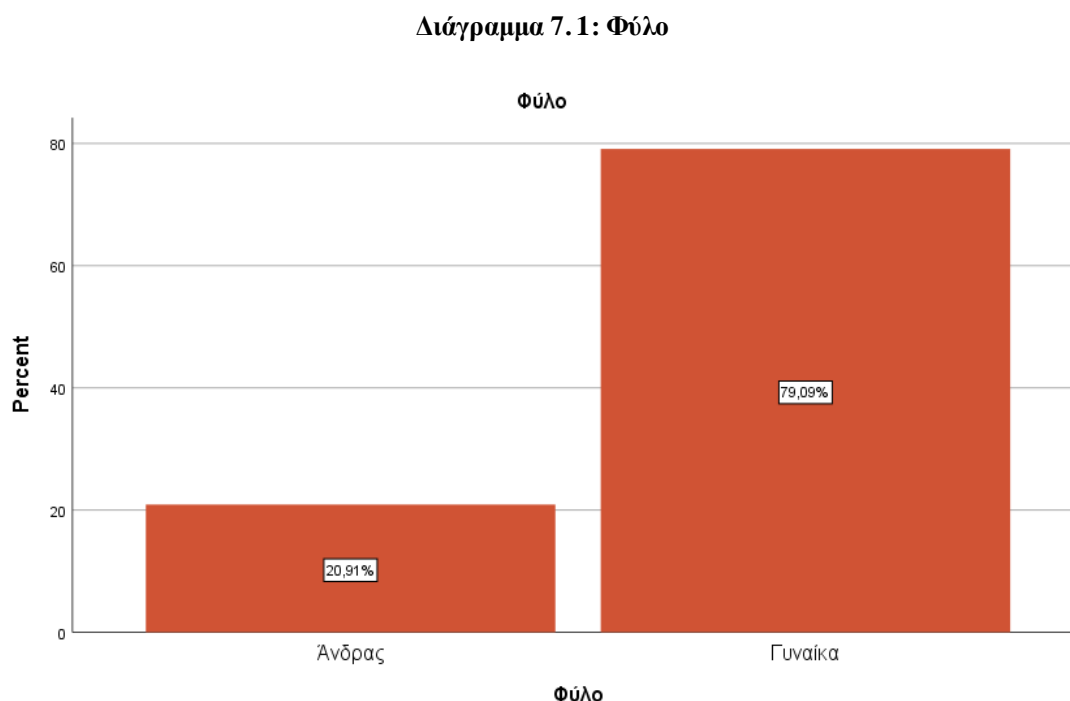
Η έρευνα ήταν σε πλήρη ταύτιση με τις αρχές της ηθικής ερευνητικής δεοντολογίας. Πιο συγκεκριμένα, πριν γίνει η διανομή των ερωτηματολογίων, οι συμμετέχοντες έλαβαν τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τον σκοπό της παρούσας έρευνας, όπως και για το δικαίωμά τους να μην λάβουν μέρος σε περίπτωση που δεν τους ενδιέφερε, χωρίς να έχουν επιπτώσεις. Η σχετική πληροφόρηση προηγήθηκε, προκειμένου να εξασφαλιστεί πως η συναίνεση και η συμμετοχή των ερωτώμενων θα είναι αποκλειστικά εθελοντική.

Επιπροσθέτως, η έρευνα ήταν ανώνυμη και εμπιστευτική· αυτό διασφαλίστηκε, αφού τα στοιχεία ταυτοποίησης των συμμετεχόντων δε ζητήθηκαν και δεν αποκαλύφθηκαν με οποιοδήποτε τρόπο και έγινε χρήση των πληροφοριών μόνο για τους σκοπούς που εξυπηρετούσαν τη συγκεκριμένη μελέτη. Τέλος, η ερευνητρια διακατεχόταν από ειλικρίνεια σε όλη τη διαδικασία της ανάπτυξης και παρουσίασης των πορισμάτων, στα οποία δεν υπήρξε αλλοίωση με οποιοδήποτε τρόπο (Robson & McCartan, 2016).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

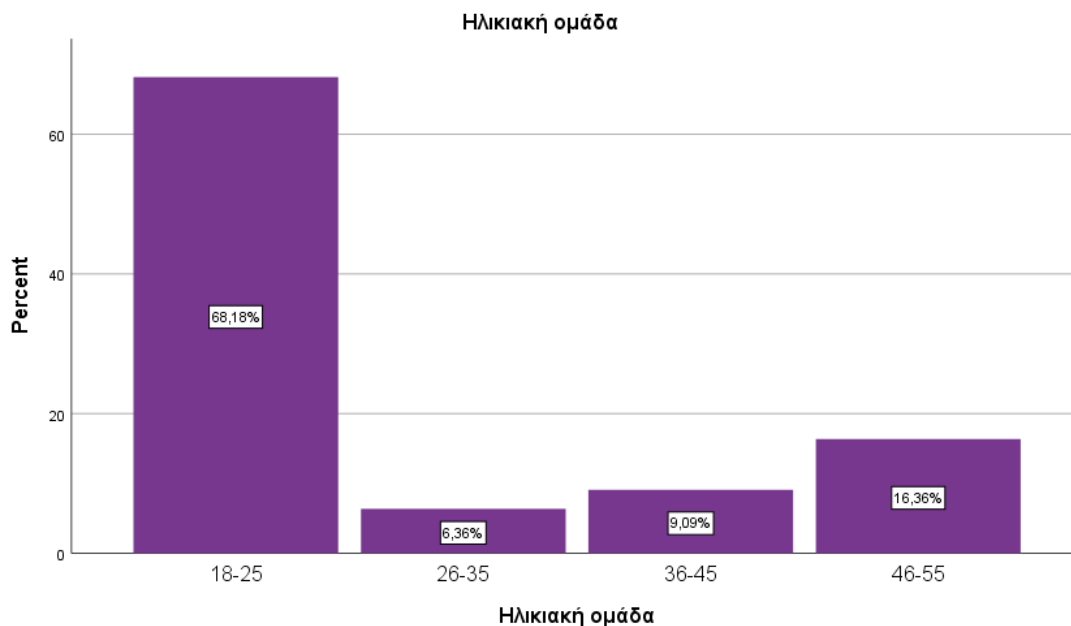
7.1. Δημογραφικά στοιχεία

Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν 110 φοιτητές, όπου περισσότερες ήταν οι γυναίκες (N=87, 79.1%) και το 20.9% (N=23) αυτών ήταν άντρες (Διάγραμμα 7.1.).



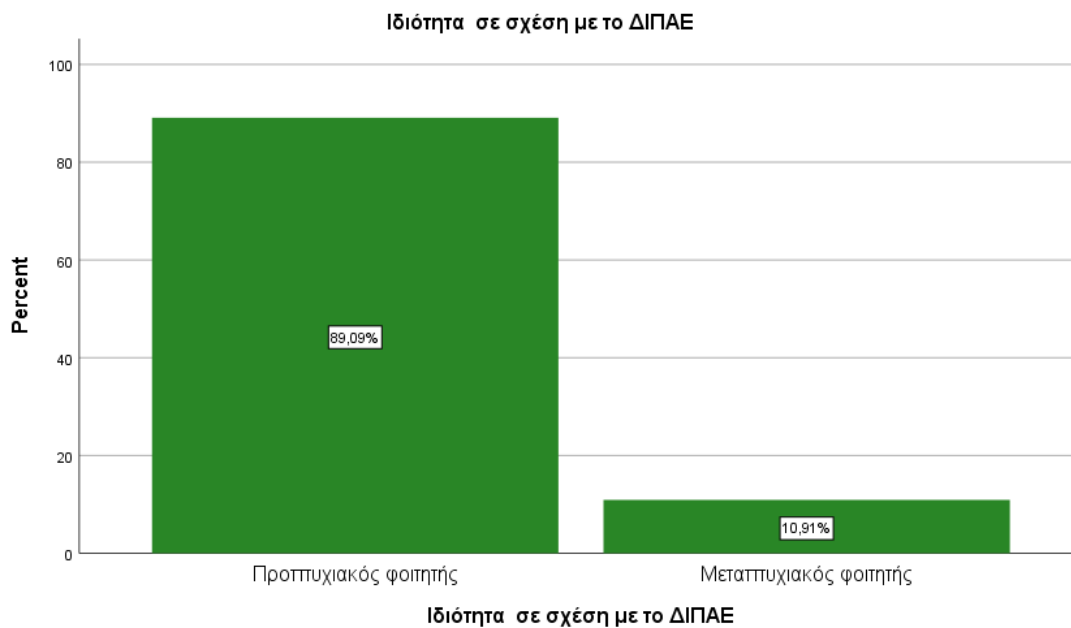
Από το διάγραμμα 7.2 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές είχαν ηλικία από 18–25 ετών (N=75, 68.2%). Το 16.4% των συμμετεχόντων είχαν ηλικία από 46–55 ετών, το 9.1% αυτών είχαν ηλικία από 36–45 ετών και το 6.4% αυτών είχαν ηλικία από 26–35 ετών.

Διάγραμμα 7.2: Ηλικία



Όπως διαφαίνεται στο διάγραμμα 7.3, οι περισσότεροι φοιτητές ήταν προπτυχιακού επιπέδου (N=98, 89.1%) και το 10.9% αυτών ήταν μεταπτυχιακοί φοιτητές.

Διάγραμμα 7.3: Ιδιότητα σε σχέση με το ΔΠΑΕ



Ακολουθώς, από το διάγραμμα 7.4 προκύπτει ότι οι περισσότεροι προπτυχιακοί φοιτητές φοιτούν στο δεύτερο ή στο τρίτο έτος (N=28%). Το 19% των φοιτητών

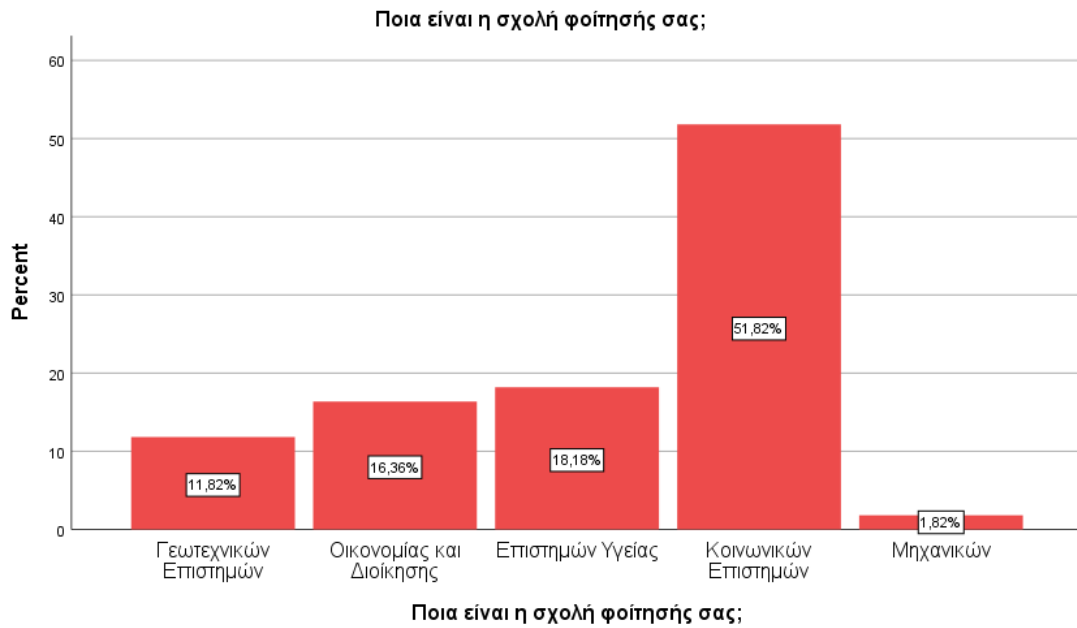
φοιτούν στο πρώτο έτος, το 15% αυτών φοιτούν στο τέταρτο έτος και το 10% αυτών φοιτούσαν από το πέμπτο έτος και πάνω.

Διάγραμμα 7.4: Έτος φοίτησης προπτυχιακών φοιτητών



Σύμφωνα με το διάγραμμα 7.5, οι περισσότεροι από τους μισούς φοιτητές του δείγματος φοιτούν στη Σχολή Κοινωνικών επιστημών (N=57, 51.8%). Το 18.2% των φοιτητών φοιτούν στη Σχολή Επιστημών Υγείας, το 16.4% αυτών φοιτούν στη Σχολή Οικονομίας και Διοίκησης, το 11.8% στη Σχολή Γεωτεχνικών Επιστημών και, τέλος, το 1.8% αυτών φοιτούν στη Σχολή Μηχανικών.

Διάγραμμα 7.5: Σχολή φοίτησης



7.2. Ενότητα Α: Χρήση της βιβλιοθήκης

Στο διάγραμμα 7.6 αποτυπώνεται η συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης. Διαφαίνεται ότι οι περισσότεροι φοιτητές επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη 1–2 φορές τον χρόνο (N=42, 38.2%). Το 28.2% των φοιτητών επισκέπτονται 1–2 φορές την εβδομάδα τη βιβλιοθήκη, το 16.4% των φοιτητών 1–2 φορές το εξάμηνο, το 14.5% των φοιτητών 1–2 φορές την εβδομάδα και, τέλος, το 2.7% αυτών επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη καθημερινά.

Διάγραμμα 7. 6: Συχνότητα επίσκεψης στη βιβλιοθήκη



Στον πίνακα 7.1 παρουσιάζονται οι λόγοι επίσκεψης στη βιβλιοθήκη. Στην πρώτη θέση βρίσκεται ότι η επίσκεψη στη βιβλιοθήκη για την ατομική μελέτη στο αναγνωστήριο (N=44, 40%). Ακολουθεί σε ποσοστό 32.7% η επίσκεψη των φοιτητών στον χώρο της βιβλιοθήκης για δανεισμό–επιστροφή υλικού, το 27.3% για τον εντοπισμό υλικού για εκπόνηση ατομικής εργασίας, το 22.7% για ομαδική εργασία, το 11.8% για τη χρήση Η/Υ, το 8.2% για συνάντηση με φίλους, ενώ το μικρότερο ποσοστό, μόλις το 7.3% των ερωτώμενων φοιτητών, συγκεντρώνει η επίσκεψη για διαδανεισμό (δανεισμό υλικού από άλλες βιβλιοθήκες).

Πίνακας 7. 1: Λόγοι επίσκεψης στη βιβλιοθήκη

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ατομική μελέτη στο αναγνωστήριο	44	40%
Δανεισμός-επιστροφή υλικού	36	32.7%
Εντοπισμός υλικού για εκπόνηση ατομικής εργασίας	30	27.3%
Ομαδική εργασία	25	22.7%
Χρήση Η/Υ	13	11.8%

Συνάντηση με φίλους	9	8.2%
Διαδανεισμός (δανεισμός υλικού από άλλες βιβλιοθήκες)	8	7.3%

Από το διάγραμμα 7.7 διαφαίνεται ότι οι περισσότεροι φοιτητές δεν έχουν παρακολουθήσει σεμινάριο εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης (N=87, 79.1%) και μόλις το 20.9% αυτών έχουν παρακολουθήσει σεμινάριο εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης.

Διάγραμμα 7.7: Παρακολούθηση σεμιναρίου εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης



Στον πίνακα 7.2 παρουσιάζονται οι μη παραμετρικοί έλεγχοι Mann–Whitney (Συχνότητα επίσκεψης βιβλιοθήκης με το φύλο και την ιδιότητα) και Kruskal–Wallis (Συχνότητα επίσκεψης βιβλιοθήκης με την ηλικία, έτος φοίτησης και σχολή φοίτησης). Όπως προκύπτει, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στη συχνότητα επίσκεψης των φοιτητών στη βιβλιοθήκη και στο φύλο τους ($U=673$, $p = 0.012 < 0.05$) με τους άντρες να επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη συχνότερα σε σχέση με τις γυναίκες.

Πίνακας 7. 2: Μη παραμετρικοί έλεγχοι Mann-Whitney (συχνότητα επίσκεψης με φύλο και ιδιότητα) και Kruskal-Wallis (συχνότητα επίσκεψης με ηλικία, έτος φοίτησης και σχολή)

Φύλο	N	Mean Rank	U	sig	
Άνδρας	23	69.74	673	0.012	
Γυναίκα	87	51.74			
Total	110				

Ηλικιακή ομάδα	N	Mean Rank	H	df	sig
18-25	75	54.24	7.030	3	0.071
26-35	7	32.71			
36-45	10	70.15			
46-55	18	61.47			
Total	110				

Ιδιότητα σε σχέση με το ΔΙΠΔΕ	N	Mean Rank	U	sig	
Προπτυχιακός φοιτητής	98	54.97	536	0.602	
Μεταπτυχιακός φοιτητής	12	59.83			
Total	110				

Εάν είστε προπτυχιακός φοιτητής, σημειώστε το έτος φοίτησης.	N	Mean Rank	H	df	sig
---	----------	------------------	----------	-----------	------------

1ο	19	55.87	3.683	4	0.451
2ο	28	47.02			
3ο	28	53.05			
4ο	15	41.03			
5ο και άνω	10	57.10			
Total	100				

Ποια είναι η σχολή φοίτησής σας;	N	Mean Rank	H	df	sig
Γεωτεχνικών Επιστημών	13	51.92	3.493	4	0.479
Οικονομίας και Διοίκησης	18	60.39			
Επιστημών Υγείας	20	51.45			
Κοινωνικών Επιστημών	57	55.00			
Μηχανικών	2	89.50			
Total	110				

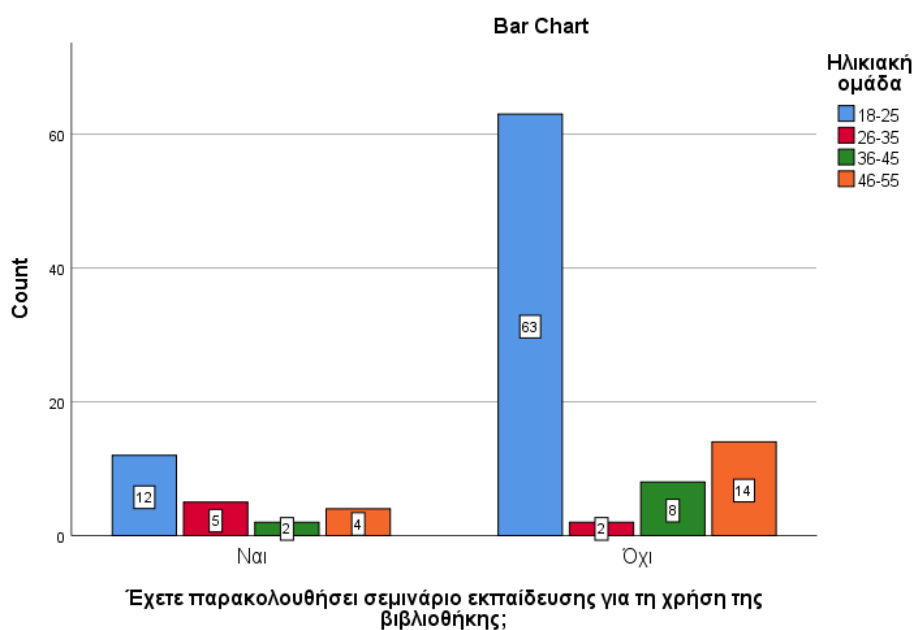
Στον πίνακα 7.3 παρουσιάζεται ο έλεγχος X^2 ανάμεσα στα δημογραφικά στοιχεία των φοιτητών και στην παρακολούθηση σεμιναρίου εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης. Όπως διαφαίνεται, υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση ανάμεσα στην ηλικία των φοιτητών και στην παρακολούθηση σεμιναρίου εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης ($X^2_3 = 11.920, p = 0.008 < 0.05$). Επιπλέον, από τον ίδιο πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση ανάμεσα στη σχολή φοίτησης των φοιτητών και στην παρακολούθηση σεμιναρίου εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης ($X^2_4 = 11.228, p = 0.024 < 0.05$).

Πίνακας 7. 3: Έλεγχος χ^2 ανάμεσα στα δημογραφικά στοιχεία των φοιτητών και στην παρακολούθηση σεμιναρίου εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης

	χ^2	df	sig
Φύλο	0.218	1	0.641
Ηλικία	11.920	3	0.008
Ιδιότητα	0.147	1	0.702
Έτος φοίτησης	2.167	4	0.705
Σχολή φοίτησης	11.228	4	0.024

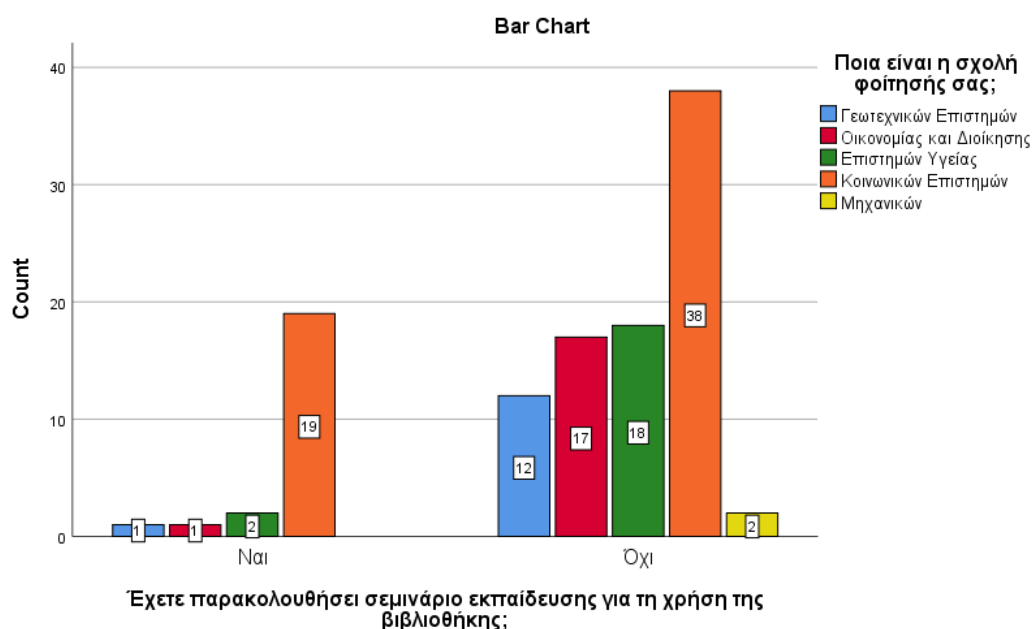
Σύμφωνα με το διάγραμμα 7.8, στην ηλικιακή ομάδα από 26–35 ετών οι περισσότεροι φοιτητές έχουν παρακολουθήσει σεμινάριο εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης, ενώ η πλειονότητα των φοιτητών των άλλων ηλικιακών κατηγοριών δεν έχουν παρακολουθήσει σεμινάριο εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης.

Διάγραμμα 7. 8: Ραβδόγραμμα ανάμεσα στην ηλικία των φοιτητών και στην παρακολούθηση σεμιναρίου εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης



Σύμφωνα με το διάγραμμα 7.9, κανένας από τους ερωτώμενους φοιτητές της Σχολής Μηχανικών δεν έχει παρακολουθήσει σεμινάριο εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης. Επιπρόσθετα, παρατηρείται πως και οι περισσότεροι φοιτητές των άλλων σχολών δεν έχουν παρακολουθήσει σεμινάριο εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης.

Διάγραμμα 7.9: Ραβδόγραμμα ανάμεσα στη σχολή φοίτησης και στην παρακολούθηση σεμιναρίου εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης



7.3. Ενότητα Β: Βαθμός ικανοποίησης από φυσικούς πόρους

Εν συνεχεία, στον πίνακα 7.4 παρουσιάζεται ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών, που συμμετείχαν στην έρευνα, από τους φυσικούς πόρους της βιβλιοθήκης. Όπως προκύπτει, οι περισσότεροι φοιτητές είναι σε μέτριο βαθμό ικανοποιημένοι από τις θέσεις εργασίας Η/Υ (N=52, 47.3%), από τον τεχνολογικό εξοπλισμό (N=45, 40.9%) και από την πρόσβαση στο διαδίκτυο (N=42, 32.2%). Επιπλέον, οι περισσότεροι φοιτητές είναι σε μέτριο βαθμό ικανοποιημένοι από την κτηριακή υποδομή (N=37, 33.6%) και από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης (N=37, 33.6%).

Επίσης, παρατηρείται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι σε μεγάλο βαθμό ικανοποιημένοι (δήλωση «πολύ») από την ησυχία–επίπεδα θορύβου (N=50, 45.5%),

ακολουθώντας από τη θέση της βιβλιοθήκης στην πανεπιστημιούπολη, την τοποθεσία της (N=47, 42.4%) και τον χώρο του αναγνωστηρίου (N=43, 39.1%).

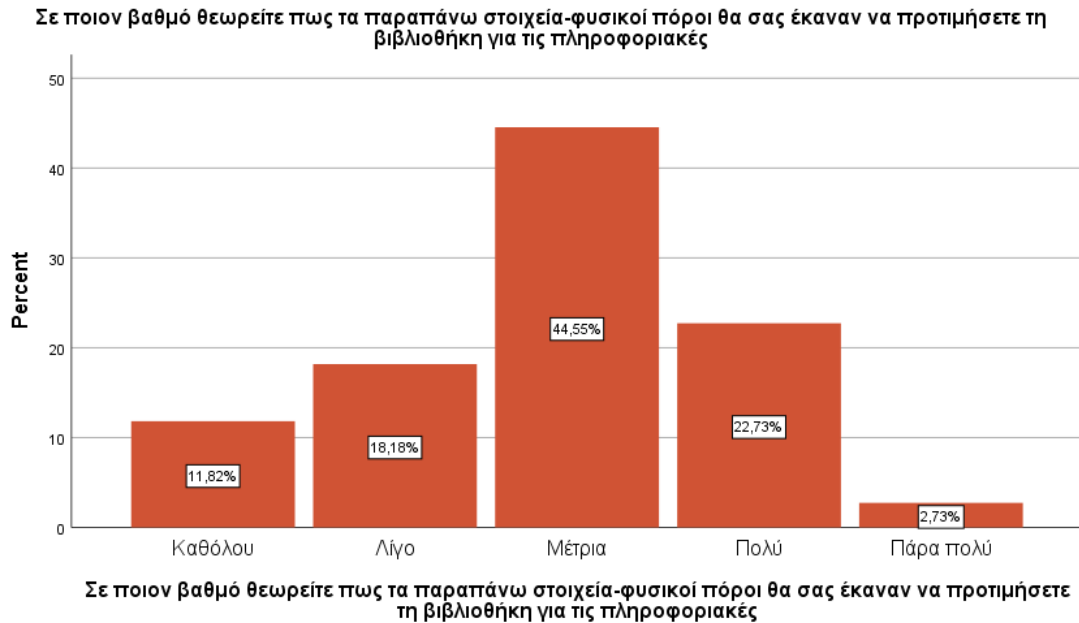
Πίνακας 7. 4: Βαθμός ικανοποίησης από τους φυσικούς πόρους

	Καθόλου		Λίγο		Μέτρια		Πολύ		Πάρα πολύ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
τη θέση της βιβλιοθήκης στην πανεπιστημιούπολη, την τοποθεσία της	8	7.3%	9	8.2%	18	16.4%	47	42.7%	28	25.5%
την κτηριακή υποδομή	12	10.9%	11	10%	37	33.6%	34	30.9%	16	14.5%
τον τεχνολογικό εξοπλισμό	11	10%	22	20%	45	40.9%	19	17.3%	13	11.8%
τις θέσεις εργασίας Η/Υ	8	7.3%	22	20%	52	47.3%	16	14.5%	12	10.9%
τον χώρο του αναγνωστηρίου	4	3.6%	13	11.8%	33	30%	43	39.1%	17	15.5%
το ωράριο λειτουργίας	19	17.3%	17	15.5%	37	33.6%	22	20%	15	13.6%
την ησυχία-επίπεδα θορύβου	5	4.5%	8	7.3%	28	25.5%	50	45.5%	19	17.3%
την πρόσβαση στο διαδίκτυο	10	9.1%	15	13.6%	42	32.2%	28	25.5%	15	13.6%

Στο διάγραμμα 7.10 διακρίνεται πως οι περισσότεροι φοιτητές θεωρούν σε μέτριο βαθμό πως τα παραπάνω στοιχεία-φυσικοί πόροι θα τους έκαναν να προτιμήσουν τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες, συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.) (N=49, 44.5%). Το 22.7% των φοιτητών θεωρούν σε μεγάλο βαθμό πως τα παραπάνω στοιχεία-φυσικοί πόροι θα τους έκαναν να προτιμήσουν τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης και το 18.2% των φοιτητών τοποθετούνται στην επιλογή του ελάχιστου βαθμού αναφορικά με το ίδιο ερώτημα. Μικρότερο, 11.8%, είναι το ποσοστό των φοιτητών που θεωρούν πως καθόλου τα παραπάνω στοιχεία-φυσικοί πόροι δε θα τους ωθούσαν να προτιμήσουν τη βιβλιοθήκη έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης. Και, τέλος, μόλις το 2.7% των ερωτηθέντων φοιτητών

θεωρούν σε πολύ μεγάλο βαθμό πως τα παραπάνω στοιχεία-φυσικοί πόροι θα τους ωθούσαν στην προτίμηση της βιβλιοθήκης έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης.

Διάγραμμα 7. 10: Βαθμός προτίμησης βιβλιοθήκης έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης λόγω των φυσικών πόρων της



Στον πίνακα 7.5 παρουσιάζεται ο μη παραμετρικός έλεγχος Mann–Whitney ανάμεσα στο φύλο των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησής τους από τους φυσικούς πόρους της βιβλιοθήκης. Όπως προκύπτει, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από την κτηριακή υποδομή της βιβλιοθήκης ($U=676.5$, $p = 0.013 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι άντρες είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από την κτηριακή υποδομή της βιβλιοθήκης σε σχέση με τις γυναίκες.

Ακόμη, προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά και ανάμεσα στο φύλο των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από τον τεχνολογικό εξοπλισμό της βιβλιοθήκης ($U=643$, $p = 0.006 < 0.05$). Ομοίως, οι άντρες είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τον τεχνολογικό εξοπλισμό της βιβλιοθήκης σε σχέση με τις γυναίκες.

Επίσης, στατιστικά σημαντική διαφορά προκύπτει ανάμεσα στο φύλο των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από τις θέσεις εργασίας Η/Υ της

βιβλιοθήκης ($U=457.5$, $p = 0.000 < 0.05$), όπου οι άντρες φαίνεται να είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τις θέσεις εργασίας Η/Υ της βιβλιοθήκης σε σχέση με τις γυναίκες.

Επιπρόσθετα, από τον ίδιο πίνακα (7.5) προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από τον χώρο του αναγνωστηρίου της βιβλιοθήκης ($U=707$, $p = 0.024 < 0.05$) και από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης ($U=612$, $p = 0.003 < 0.05$) Συγκεκριμένα, οι άντρες είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι τόσο από τον χώρο του αναγνωστηρίου της βιβλιοθήκης όσο και από το ωράριο λειτουργίας της σε σχέση με τις γυναίκες.

Πίνακας 7. 5: Έλεγχος Mann- Whitney ανάμεσα στο φύλο και στον βαθμό ικανοποίησης από τους φυσικούς πόρους

	Φύλο	N	Mean Rank	U	sig
τη θέση της βιβλιοθήκης στην πανεπιστημιούπολη, την τοποθεσία της	Άνδρας	23	59.07	918.5	0.525
	Γυναίκα	87	54.56		
	Total	110			
την κτηριακή υποδομή	Άνδρας	23	69.59	676.5	0.013
	Γυναίκα	87	51.78		
	Total	110			
τον τεχνολογικό εξοπλισμό	Άνδρας	23	71.04	643	0.006
	Γυναίκα	87	51.39		
	Total	110			
τις θέσεις εργασίας Η/Υ	Άνδρας	23	79.11	457.5	0.000
	Γυναίκα	87	49.26		

	Total	110			
τον χώρο του αναγνώστη	Άνδρας	23	68.26	707	0.024
	Γυναίκα	87	52.13		
	Total	110			
το ωράριο λειτουργίας	Άνδρας	23	72.39	612	0.003
	Γυναίκα	87	51.03		
	Total	110			
την ησυχία-επίπεδα θορύβου	Άνδρας	23	63.43	818	0.154
	Γυναίκα	87	53.40		
	Total	110			
την πρόσβαση στο διαδίκτυο	Άνδρας	23	61.87	854	0.262
	Γυναίκα	87	53.82		
	Total	110			
Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως τα παραπάνω στοιχεία-φυσικοί πόροι θα σας έκαναν να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές σας ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.);	Άνδρας	23	64.48	794	0.108
	Γυναίκα	87	53.13		
	Total	110			

Στον πίνακα 7.6 παρουσιάζεται ο μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal–Wallis ανάμεσα στην ηλικία των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης από τους φυσικούς πόρους της βιβλιοθήκης. Ανάμεσα στην ηλικία των φοιτητών και στον βαθμό

ικανοποίησης αυτών από την κτηριακή υποδομή της βιβλιοθήκης βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ($H_3=7.983$, $p = 0.046 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι φοιτητές που έχουν ηλικία από 36–45 ετών είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από την κτηριακή υποδομή της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους φοιτητές που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των 46–55 ετών.

Παρομοίως, στατιστικά σημαντική διαφορά υπάρχει και ανάμεσα στην ηλικία των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησής τους από τον χώρο αναγνωστηρίου της βιβλιοθήκης ($H_3=9.929$, $p = 0.019 < 0.05$). Οι φοιτητές που έχουν ηλικία από 26–35 ετών είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τον χώρο αναγνωστηρίου της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους φοιτητές ηλικίας 46–55 ετών.

Πίνακας 7. 6: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στην ηλικία και στον βαθμό ικανοποίησης από τους φυσικούς πόρους

	Ηλικιακή ομάδα	N	Mean Rank	H	df	sig
τη θέση της βιβλιοθήκης στην πανεπιστημιούπολη, την τοποθεσία της	18-25	75	52.33	6.045	3	0.109
	26-35	7	81.14			
	36-45	10	59.50			
	46-55	18	56.53			
	Total	110				
την κτηριακή υποδομή	18-25	75	54.12	7.983	3	0.046
	26-35	7	69.43			
	36-45	10	75.40			
	46-55	18	44.78			
	Total	110				
τον τεχνολογικό	18-25	75	54.60	4.080	3	0.253

εξοπλισμό	26-35	7	60.14			
	36-45	10	71.85			
	46-55	18	48.36			
	Total	110				
τις θέσεις εργασίας	18-25	75	58.67	5.514	3	0.138
H/Y	26-35	7	64.93			
	36-45	10	48.80			
	46-55	18	42.33			
	Total	110				
τον χώρο του	18-25	75	57.59	9.929	3	0.019
αναγνωστηρίου	26-35	7	78.29			
	36-45	10	54.50			
	46-55	18	38.50			
	Total	110				
το ωράριο	18-25	75	59.43	6.920	3	0.074
λειτουργίας	26-35	7	65.43			
	36-45	10	44.45			
	46-55	18	41.42			
	Total	110				
την ησυχία-επίπεδα	18-25	75	54.43	3.652	3	0.302
θορύβου	26-35	7	76.36			

	36-45	10	53.00			
	46-55	18	53.25			
	Total	110				
την πρόσβαση στο διαδίκτυο	18-25	75	55.62	0.593	3	0.898
	26-35	7	61.50			
	36-45	10	50.00			
	46-55	18	55.72			
	Total	110				
Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως τα παραπάνω στοιχεία- φυσικοί πόροι θα σας έκαναν να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές σας ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.);	18-25	75	52.82	5.384	3	0.146
	26-35	7	79.14			
	36-45	10	51.75			
	46-55	18	59.56			
	Total	110				

Στον πίνακα 7.7 παρουσιάζεται ο μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης από τους φυσικούς πόρους της βιβλιοθήκης. Παρατηρείται ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από την κτηριακή υποδομή της βιβλιοθήκης ($H_3=13.903$, $p = 0.008 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι φοιτητές που

φοιτούν στο δεύτερο έτος είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από την κτηριακή υποδομή της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους φοιτητές που φοιτούν στο τέταρτο έτος.

Ομοίως, προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από τον τεχνολογικό εξοπλισμό της βιβλιοθήκης ($H_4=11.437$, $p = 0.022 < 0.05$) και από την ησυχία-επίπεδα θορύβου της βιβλιοθήκης ($H_4=11.307$, $p = 0.000 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι φοιτητές που φοιτούν στο δεύτερο έτος είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τον τεχνολογικό εξοπλισμό της βιβλιοθήκης και από τα επίπεδα θορύβου σε σχέση με τους χρήστες που φοιτούν στο τέταρτο έτος.

Τέλος, παρατηρούμε πως προκύπτει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησής τους από τον χώρο του αναγνωστηρίου της βιβλιοθήκης ($H_4=20.910$, $p = 0.000 < 0.05$) και από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης ($H_4=23.256$, $p = 0.000 < 0.05$). Αναλυτικότερα, οι φοιτητές που φοιτούν στο τρίτο έτος προκύπτει πως είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τον χώρο του αναγνωστηρίου και από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους τεταρτοετείς.

Πίνακας 7. 7: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης από τους φυσικούς πόρους

			Εάν είστε	N	Mean Rank	H	df	sig
προπτυχιακός φοιτητής, σημειώστε το έτος φοίτησης.								
τη θέση της	1ο		19	50.61	4.579	4	0.333	
βιβλιοθήκης στην	2ο		28	57.70				
πανεπιστημιούπολη,	3ο		28	46.11				
την τοποθεσία της	4ο		15	41.53				

		5ο και άνω	10	55.90			
		Total	100				
την	κτηριακή	1ο	19	49.61	13.903	4	0.008
υποδομή		2ο	28	62.27			
		3ο	28	49.02			
		4ο	15	29.33			
		5ο και άνω	10	55.15			
		Total	100				
τον	τεχνολογικό	1ο	19	47.58	11.437	4	0.022
εξοπλισμό		2ο	28	60.91			
		3ο	28	52.54			
		4ο	15	31.33			
		5ο και άνω	10	49.95			
		Total	100				
τις θέσεις εργασίας		1ο	19	55.39	6.325	4	0.176
H/Y		2ο	28	51.54			
		3ο	28	49.89			
		4ο	15	36.23			
		5ο και άνω	10	61.40			
		Total	100				
τον χώρο του		1ο	19	43.32	20.910	4	0.000

αναγνωστηρίου	2ο	28	55.05			
	3ο	28	61.43			
	4ο	15	24.33			
	5ο και άνω	10	60.05			
	Total	100				
το ωράριο λειτουργίας	1ο	19	48.39	23.256	4	0.000
	2ο	28	44.88			
	3ο	28	63.14			
	4ο	15	26.33			
	5ο και άνω	10	71.10			
	Total	100				
την ησυχία-επίπεδα θορύβου	1ο	19	39.21	11.307	4	0.023
	2ο	28	62.21			
	3ο	28	50.96			
	4ο	15	38.80			
	5ο και άνω	10	55.40			
	Total	100				
την πρόσβαση στο διαδίκτυο	1ο	19	46.89	8.744	4	0.068
	2ο	28	53.43			
	3ο	28	49.39			
	4ο	15	38.27			

	5ο και άνω	10	70.60			
	Total	100				
Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως τα παραπάνω στοιχεία-φυσικοί πόροι θα σας έκαναν να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές σας ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.);	1ο	19	52.66	7.766	4	0.101
	2ο	28	60.36			
	3ο	28	48.18			
	4ο	15	37.23			
	5ο και άνω	10	45.20			
	Total	100				

7.4. Ενότητα Γ: Βαθμός ικανοποίησης από ανθρώπινους πόρους

Στον πίνακα 7.8 αποτυπώνεται ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών από τους ανθρώπινους πόρους. Αναλυτικά, προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι πολύ ικανοποιημένοι από τους ανθρώπινους πόρους της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου, όσον αφορά την κατανόηση των πληροφοριακών αναγκών τους (N=60, 54.5%), την ταχύτητα εξυπηρέτησή τους (N=57, 51.8%) και την ευγένεια και τη φιλικότητα (N=56, 50.9%). Επίσης, οι περισσότεροι φοιτητές είναι πολύ ικανοποιημένοι από τη βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου, όσον αφορά την προθυμία του προσωπικού ως προς την εξυπηρέτησή τους (N=55, 50%), την ιδιαίτερη προσοχή που έλαβαν (N=54, 49.1%), την αξιοπιστία της πληροφόρησης που τους παρείχαν τα μέλη του προσωπικού (N=50, 45.5%), καθώς και από τη γνώση του αντικειμένου των μελών του προσωπικού (N=45, 40.9%).

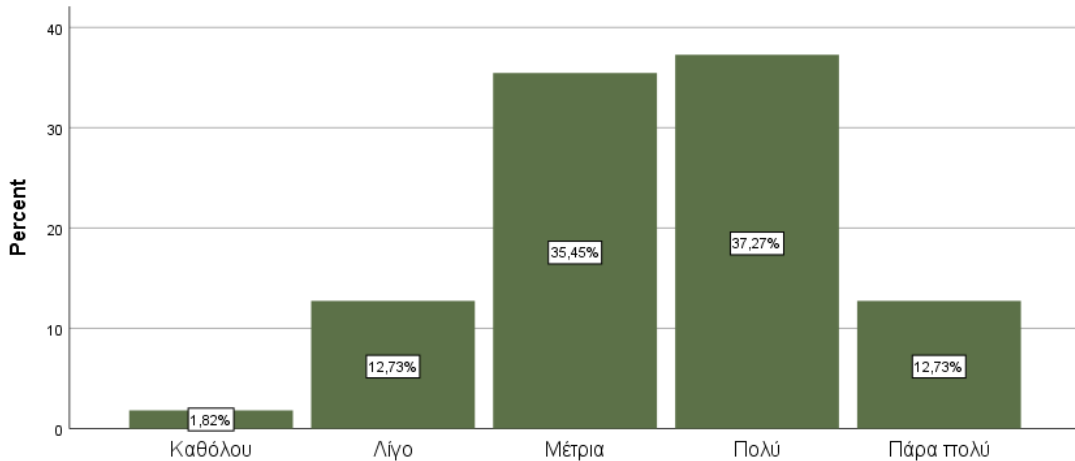
Πίνακας 7. 8: Βαθμός ικανοποίησης από τους ανθρώπινους πόρους

	Καθόλου		Λίγο		Μέτρια		Πολύ		Πάρα πολύ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Την ταχύτητα εξυπηρέτησής σας	1	0.9%	6	5.5%	27	24.5%	57	51.8%	19	17.3%
Την ιδιαίτερη προσοχή που λάβατε	1	0.9%	12	10.9%	27	24.5%	54	49.1%	16	14.5%
Την ευγένεια και τη φιλικότητα	0	0%	0	0%	27	24.5%	56	50.9%	27	24.5%
Την προθυμία να σας εξυπηρετήσουν	0	0%	4	3.6%	25	22.7%	55	50%	26	23.6%
Την κατανόηση των πληροφοριακών αναγκών σας	0	0%	8	7.3%	23	20.9%	60	54.5%	19	17.3%
Τη γνώση του αντικειμένου τους	0	0%	5	4.5%	32	29.1%	45	40.9%	28	25.5%
Την αξιοπιστία της πληροφόρησης που σας παρείχαν	0	0%	6	5.5%	25	22.7%	50	45.5%	29	26.4%

Από το διάγραμμα 7.11 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές θεωρούν σε μεγάλο βαθμό πως το προσωπικό θα μπορούσε να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσουν τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.) (N=41, 37.3%). Το 35.5% των φοιτητών θεωρούν σε μέτριο βαθμό πως το προσωπικό θα μπορούσε να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσουν τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους και το 12.7% των ερωτώμενων θεωρούν σε μέτριο ή σε πολύ μεγάλο βαθμό πως το προσωπικό θα μπορούσε να είναι ο λόγος προτίμησης της βιβλιοθήκης συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης. Τέλος, μόνο το 1.8% αυτών δήλωσαν πως καθόλου το προσωπικό δε θα μπορούσε να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσουν τη βιβλιοθήκη για την κάλυψη των πληροφοριακών τους αναγκών συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης.

Διάγραμμα 7. 11: Βαθμός προτίμησης βιβλιοθήκης έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης λόγω των ανθρώπινων πόρων της

Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως το προσωπικό θα μπορούσε να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές σας ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.);



Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως το προσωπικό θα μπορούσε να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές σας ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.);

Στον πίνακα 7.9 παρουσιάζεται ο μη παραμετρικός έλεγχος Mann-Whitney ανάμεσα στο φύλο των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησής τους από τους ανθρώπινους πόρους της βιβλιοθήκης. Από τον προαναφερόμενο πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από την ιδιαίτερη προσοχή που έχουν λάβει από τους εργαζόμενους της βιβλιοθήκης ($U=752$, $p = 0.049 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι άντρες είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από την ιδιαίτερη προσοχή που έχουν λάβει από τους εργαζόμενους της βιβλιοθήκης σε σχέση με τις γυναίκες.

Όπως προκύπτει, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από την ευγένεια και τη φιλικότητα που έχουν λάβει ($U=751.5$, $p = 0.046 < 0.05$) και από την κατανόηση των πληροφοριακών αναγκών τους από τους εργαζόμενους της βιβλιοθήκης ($U=748$, $p = 0.041 < 0.05$). Οι άντρες είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από την ευγένεια και τη φιλικότητα, καθώς και την κατανόηση που έχουν λάβει από το προσωπικό της βιβλιοθήκης σε σχέση με τις γυναίκες.

Πίνακας 7. 9: Έλεγχος Mann-Whitney ανάμεσα στο φύλο και στον βαθμό ικανοποίησης από τους ανθρώπινους πόρους

	Φύλο	N	Mean Rank	U	sig
Την ταχύτητα εξυπηρέτησής σας	Άνδρας	23	62.30	844	0.210
	Γυναίκα	87	53.70		
	Total	110			
Την ιδιαίτερη προσοχή που λάβατε	Άνδρας	23	66.30	752	0.049
	Γυναίκα	87	52.64		
	Total	110			
Την ευγένεια και τη φιλικότητα	Άνδρας	23	66.33	751.5	0.046
	Γυναίκα	87	52.64		
	Total	110			
Την προθυμία να σας εξυπηρετήσουν	Άνδρας	23	65.87	762	0.057
	Γυναίκα	87	52.76		
	Total	110			
Την κατανόηση των πληροφοριακών αναγκών σας	Άνδρας	23	66.48	748	0.041
	Γυναίκα	87	52.60		
	Total	110			
Τη γνώση του αντικειμένου τους	Άνδρας	23	62.65	836	0.200
	Γυναίκα	87	53.61		
	Total	110			
Την αξιοπιστία της πληροφόρησης	Άνδρας	23	65.26	776	0.078
	Γυναίκα	87	53.61		
	Total	110			

που σας παρείχαν	Γυναίκα	87	52.92		
	Total	110			
Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως το προσωπικό θα μπορούσε να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές σας ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.);	Ανδρας	23	47.59	818.5	0.158
	Γυναίκα	87	57.59		
	Total	110			

Στον πίνακα 7.10 παρουσιάζεται ο μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησής τους από τους ανθρώπινους πόρους της βιβλιοθήκης. Αναλυτικότερα, στατιστικά σημαντική διαφορά παρατηρείται ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από την ταχύτητα εξυπηρέτησή τους από τους εργαζομένους της βιβλιοθήκης ($H_4=15.843$, $p = 0.003 < 0.05$) και από την ιδιαίτερη προσοχή του έλαβαν από το προσωπικό ($H_4=15.561$, $p = 0.004 < 0.05$). Οι φοιτητές που φοιτούν στο δεύτερο έτος βρέθηκαν να είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από την ταχύτητα εξυπηρέτησή τους και από την ιδιαίτερη προσοχή που έλαβαν από τους εργαζομένους της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους τεταρτοετείς.

Πίνακας 7. 10: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης από τους ανθρώπινους πόρους

		Εάν είστε	N	Mean Rank	H	df	sig
Την ταχύτητα	λο		19	47.11	15.843	4	0.003

εξυπηρέτησής σας	2ο	28	58.88			
	3ο	28	56.25			
	4ο	15	26.97			
	5ο και άνω	10	52.70			
	Total	100				
Την ιδιαίτερη προσοχή που λάβατε	1ο	19	53.89	15.561	4	0.004
	2ο	28	60.04			
	3ο	28	49.11			
	4ο	15	27.00			
	5ο και άνω	10	56.50			
Total	100					
Την ευγένεια και τη φιλικότητα	1ο	19	51.68	5.107	4	0.277
	2ο	28	55.00			
	3ο	28	53.80			
	4ο	15	37.40			
	5ο και άνω	10	46.05			
Total	100					
Την προθυμία να σας εξυπηρετήσουν	1ο	19	53.61	6.049	4	0.195
	2ο	28	54.29			
	3ο	28	52.61			
	4ο	15	34.77			

	5ο και άνω	10	51.70			
	Total	100				
Την κατανόηση των πληροφοριακών αναγκών σας	1ο	19	49.42	3.105	4	0.540
	2ο	28	50.27			
	3ο	28	54.91			
	4ο	15	40.93			
	5ο και άνω	10	55.20			
	Total	100				
Τη γνώση του αντικειμένου τους	1ο	19	53.18	7.357	4	0.118
	2ο	28	53.93			
	3ο	28	56.21			
	4ο	15	35.07			
	5ο και άνω	10	42.95			
	Total	100				
Την αξιοπιστία της πληροφόρησης που σας παρείχαν	1ο	19	51.18	5.352	4	0.253
	2ο	28	54.36			
	3ο	28	54.50			
	4ο	15	36.30			
	5ο και άνω	10	48.50			
	Total	100				
Σε ποιον βαθμό	1ο	19	53.11	4.969	4	0.290

θεωρείτε πως το	2ο	28	54.36
προσωπικό θα	3ο	28	54.25
μπορούσε να είναι ο	4ο	15	38.43
λόγος, ώστε να	5ο και άνω	10	42.35
προτιμήσετε τη	Total	100	
βιβλιοθήκη για τις			
πληροφοριακές σας			
ανάγκες συγκριτικά			
με άλλες πηγές			
πληροφόρησης			
(Google, Yahoo,			
Wikipedia κ.ά.);			

Στον πίνακα 7.11 παρουσιάζεται ο μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στη σχολή φοίτησης φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης από τους ανθρώπινους πόρους της βιβλιοθήκης. Προκύπτει πως υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στη σχολή φοίτησης των ερωτηθέντων και στον βαθμό ικανοποίησής τους από την ταχύτητα εξυπηρέτησή τους από τους εργαζομένους της βιβλιοθήκης ($H_4=14.130$, $p = 0.007 < 0.05$). Ειδικότερα, οι φοιτητές της Σχολής Κοινωνικών Επιστημών είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από την ταχύτητα εξυπηρέτησή τους από τους εργαζομένους της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους φοιτητές που φοιτούν στη Σχολή Γεωτεχνικών Επιστημών.

Ακόμη, από τον ίδιο πίνακα, προκύπτει, ομοίως, ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στη σχολή φοίτησης φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από την ιδιαίτερη προσοχή που έχουν λάβει από τους εργαζομένους της βιβλιοθήκης ($H_4=15.752$, $p = 0.003 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι φοιτητές που φοιτούν στη Σχολή Μηχανικών είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από την ιδιαίτερη προσοχή που έχουν λάβει από τους εργαζομένους της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους φοιτούντες στη Σχολή Γεωτεχνικών Επιστημών.

Το ίδιο παρατηρείται και ανάμεσα στη σχολή φοίτησης και στον βαθμό ικανοποίησης των ερωτηθέντων φοιτητών από την ευγένεια και τη φιλικότητα που έχουν λάβει από τους εργαζομένους της βιβλιοθήκης ($H_4=12.159$, $p = 0.016 < 0.05$),

από την προθυμία εξυπηρέτησής τους από το προσωπικό ($H_4=12.172$, $p = 0.016 < 0.05$) και από την κατανόηση των πληροφοριακών αναγκών τους ($H_4=14.075$, $p = 0.007 < 0.05$). Συγκεκριμένα, οι φοιτητές που φοιτούν στη Σχολή Κοινωνικών Επιστημών είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από την ευγένεια και τη φιλικότητα που έχουν λάβει από τους εργαζομένους της βιβλιοθήκης, από την προθυμία για την εξυπηρέτησή τους και από την κατανόηση των πληροφοριακών αναγκών τους από τους εργαζομένους της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους φοιτητές της Σχολής Γεωτεχνικών Επιστημών.

Επίσης, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στη σχολή φοίτησης και στον βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών από τη γνώση του αντικειμένου των εργαζομένων στη βιβλιοθήκη ($H_4=13.608$, $p = 0.009 < 0.05$) και την αξιοπιστία της πληροφόρησης που τους παρασχέθηκε ($H_4=10.802$, $p = 0.029 < 0.05$). Οι φοιτητές της Σχολής Κοινωνικών Επιστημών είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από την γνώση του αντικειμένου εκ μέρους των μελών του προσωπικού της βιβλιοθήκης και από την αξιοπιστία της παρεχόμενης πληροφόρησης, σε σχέση με τους φοιτητές που φοιτούν στη Σχολή Μηχανικών.

Τέλος, από τον ίδιο πίνακα (7.11) προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στη σχολή φοίτησης και στον βαθμό προτίμησης, από μέρους των ερωτηθέντων φοιτητών, της βιβλιοθήκης για τις πληροφοριακές τους ανάγκες έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης ($H_4=19.537$, $p = 0.001 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι φοιτητές που φοιτούν στη Σχολή Κοινωνικών Επιστημών θεωρούν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι το προσωπικό θα μπορούσε να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσουν τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες της βιβλιοθήκης, σε σχέση με τους φοιτητές που φοιτούν στη Σχολή Μηχανικών.

Πίνακας 7. 11: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στη σχολή φοίτησης και στον βαθμό ικανοποίησης από τους ανθρώπινους πόρους

Ποια είναι η σχολή φοίτησής σας;		N	Mean Rank	H	df	sig
Την ταχύτητα εξυπηρέτησής σας	Γεωτεχνικών Επιστημών	13	34.62	14.130	4	0.007

	Οικονομίας και	18	52.08			
	Διοίκησης					
	Επιστημών Υγείας	20	46.33			
	Κοινωνικών Επιστημών	57	64.30			
	Μηχανικών	2	63.00			
	Total	110				
Την ιδιαίτερη προσοχή που λάβατε	Γεωτεχνικών Επιστημών	13	31.96	15.752	4	0.003
	Οικονομίας και	18	51.22			
	Διοίκησης					
	Επιστημών Υγείας	20	47.50			
	Κοινωνικών Επιστημών	57	64.61			
	Μηχανικών	2	67.50			
	Total	110				
Την ευγένεια και τη φιλικότητα	Γεωτεχνικών Επιστημών	13	33.15	12.159	4	0.016
	Οικονομίας και	18	48.58			
	Διοίκησης					
	Επιστημών Υγείας	20	55.50			
	Κοινωνικών Επιστημών	57	62.78			
	Μηχανικών	2	55.50			

	Total		110			
Την προθυμία να σας εξυπηρετήσουν	Γεωτεχνικών Επιστημών		13	33.23	12.172	4 0.016
	Οικονομίας και Διοίκησης		18	52.64		
	Επιστημών Υγείας		20	50.38		
	Κοινωνικών Επιστημών		57	63.23		
	Μηχανικών		2	57.00		
	Total		110			
	Την κατανόηση των πληροφοριακών αναγκών σας	Γεωτεχνικών Επιστημών		13	36.77	14.075
Οικονομίας και Διοίκησης			18	44.86		
Επιστημών Υγείας			20	50.83		
Κοινωνικών Επιστημών			57	64.56		
Μηχανικών			2	61.50		
Total			110			
Τη γνώση του αντικειμένου τους		Γεωτεχνικών Επιστημών		13	39.23	13.608
	Οικονομίας και Διοίκησης		18	44.78		
	Επιστημών Υγείας		20	53.93		
	Total		110			

	Κοινωνικών Επιστημών	57	64.34			
	Μηχανικών	2	21.50			
	Total	110				
Την αξιοπιστία της πληροφόρησης που σας παρείχαν	Γεωτεχνικών Επιστημών Οικονομίας και Διοίκησης Επιστημών Υγείας Κοινωνικών Επιστημών Μηχανικών Total	13 18 20 57 2 110	39.85 41.39 58.98 62.27 56.50	10.802	4	0.029
Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως το προσωπικό θα μπορούσε να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές σας ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.);	Γεωτεχνικών Επιστημών Οικονομίας και Διοίκησης Επιστημών Υγείας Κοινωνικών Επιστημών Μηχανικών Total	13 18 20 57 2 110	32.96 54.61 50.08 64.72 1.50	19.537	4	0.001

Στον πίνακα 7.12 παρουσιάζεται ο έλεγχος συσχέτισης Spearman ανάμεσα στον βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών από τους ανθρώπινους πόρους της βιβλιοθήκης και τον βαθμό που θεωρούν πως το προσωπικό θα μπορούσε να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσουν τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.). Ο έλεγχος πραγματοποιείται σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Από τον πίνακα 7.12 προκύπτει ότι υπάρχει ελάχιστη σχέση ανάμεσα στον βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών από τους ανθρώπινους πόρους της βιβλιοθήκης και στον βαθμό που θεωρούν πως το προσωπικό θα μπορούσε να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσουν τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης.

Πίνακας 7. 12: Έλεγχος συσχέτισης Spearman ανάμεσα στον βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών από τους ανθρώπινους πόρους και τον βαθμό που θα αποτελούσαν λόγο προτίμησης της βιβλιοθήκης έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης

		Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως το προσωπικό θα μπορούσε να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές σας ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.);	
Spearman' srho	Την ταχύτητα εξυπηρέτησής σας	Correlation Coefficient	,197*
		Sig. (2-tailed)	,039
		N	110
	Την ιδιαίτερη προσοχή που λάβατε	Correlation Coefficient	,231*
		Sig. (2-tailed)	,015
		N	110
	Την ευγένεια και τη	Correlation Coefficient	,266**

φιλικότητα	Sig. (2-tailed)	,005
	N	110
Την προθυμία να σας εξυπηρετήσουν	Correlation Coefficient	,196 [*]
	Sig. (2-tailed)	,040
	N	110
Την κατανόηση των πληροφοριακών αναγκών σας	Correlation Coefficient	,209 [*]
	Sig. (2-tailed)	,028
	N	110
Τη γνώση του αντικειμένου τους	Correlation Coefficient	,288 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	110
Την αξιοπιστία της πληροφόρησης που σας παρείχαν	Correlation Coefficient	,218 [*]
	Sig. (2-tailed)	,022
	N	110
Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως το προσωπικό θα μπορούσε να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές σας ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης	Correlation Coefficient	1,000
	Sig. (2-tailed)	.
	N	110

(Google, Yahoo,
Wikipedia κ.ά.);

7.5. Ενότητα Δ: Βαθμός ικανοποίησης από πληροφοριακούς πόρους

Από τον πίνακα 7.13 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές είναι σε μέτριο βαθμό ικανοποιημένοι από τα έντυπα περιοδικά (N=59, 53.6%), από το Ευρετήριο Άρθρων Ελληνικών Περιοδικών (N=50, 45.5%) και από τα ηλεκτρονικά περιοδικά (N=49, 44.5%) της βιβλιοθήκης. Επίσης, οι περισσότεροι φοιτητές είναι σε μέτριο βαθμό ικανοποιημένοι από την ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας (N=46, 41.8%), από τα ηλεκτρονικά βιβλία (N=45, 40.9%), από τις Online βάσεις δεδομένων (N=41, 37.3%) και από τον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης (N=40, 36.4%).

Όπως προκύπτει από τον πίνακα 7.13, οι περισσότεροι φοιτητές είναι σε μεγάλο βαθμό ικανοποιημένοι («πολύ») από τα έντυπα βιβλία (N=46, 41.8%), από το Ιδρυματικό Καταθετήριο/Αποθετήριο (πτυχιακές εργασίες, μεταπτυχιακές/διδακτορικές διατριβές) (N=43, 39.1%), από τις Online βάσεις δεδομένων (N=41, 37.3%) και από τον ηλεκτρονικό κατάλογο βιβλιοθήκης (N=40, 36.4%).

Πίνακας 7. 13: Βαθμός ικανοποίησης από πληροφοριακούς πόρους

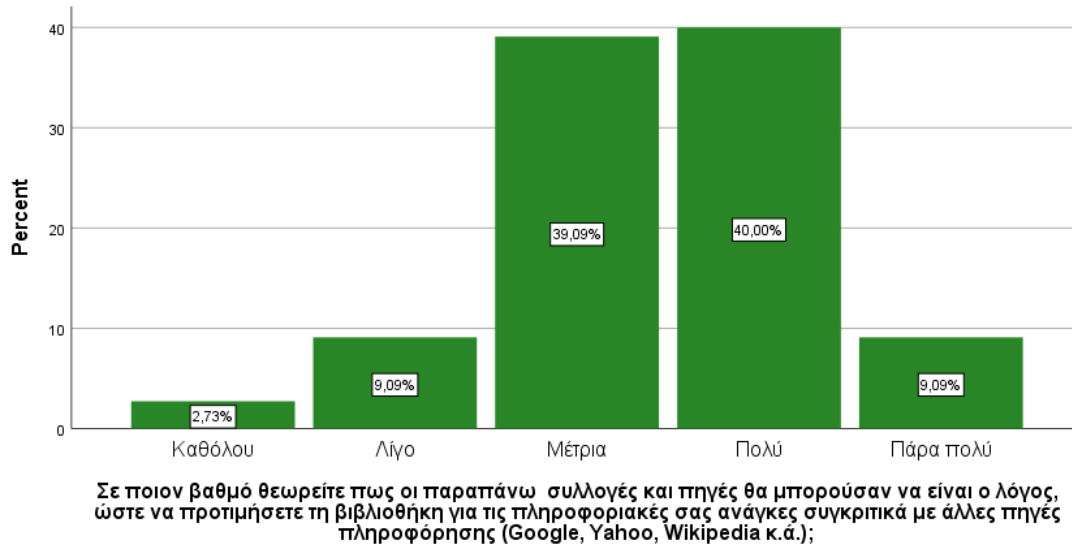
	Καθόλου		Λίγο		Μέτρια		Πολύ		Πάρα πολύ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ηλεκτρονικός κατάλογος βιβλιοθήκης	3	2.7%	14	12.7%	40	36.4%	40	36.4%	13	11.8%
Online βάσεις δεδομένων	5	4.5%	11	10%	41	37.3%	41	37.3%	12	10.9%
Ιδρυματικό Καταθετήριο/Αποθετήριο (πτυχιακές εργασίες, μεταπτυχιακές/διδακτορικές διατριβές)	1	0.9%	15	13.6%	40	36.4%	43	39.1%	11	10%
Έντυπα βιβλία	0	0%	8	7.3%	40	36.4%	46	41.8%	16	14.5%

Έντυπα περιοδικά	0	0%	12	10.9%	59	53.6%	33	30%	6	5.5%
Ηλεκτρονικά βιβλία	3	2.7%	12	10.9%	45	40.9%	40	36.4%	10	9.1%
Ηλεκτρονικά περιοδικά	3	2.7%	13	11.8%	49	44.5%	39	35.5%	6	5.5%
Ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας	2	1.8%	12	10.9%	46	41.8%	43	39.1%	7	6.4%
Ευρετήριο Άρθρων Ελληνικών Περιοδικών	2	1.8%	17	15.5%	50	45.5%	36	32.7%	5	4.5%

Από το διάγραμμα 7.12 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές θεωρούν σε μεγάλο βαθμό πως οι παραπάνω συλλογές και πηγές θα μπορούσαν να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσουν τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.) –η επιλογή «πολύ» συγκέντρωσε το 40% των απαντήσεων (N=44, 40%). Το 39.1% των φοιτητών θεωρούν σε μέτριο βαθμό πως οι παραπάνω συλλογές και πηγές θα μπορούσαν να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσουν τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης. Το 9.1% των φοιτητών θεωρούν είτε σε ελάχιστο, είτε σε πολύ μεγάλο βαθμό πως οι παραπάνω συλλογές και πηγές θα μπορούσαν να λειτουργήσουν ως λόγος προτίμησης της βιβλιοθήκης έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης και, τέλος, το 2.7% αυτών θεωρούν πως καθόλου οι παραπάνω συλλογές και πηγές δε θα μπορούσαν αποτελέσουν σχετικό λόγο προτίμησης.

Διάγραμμα 7. 12: Βαθμός προτίμησης βιβλιοθήκης έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης λόγω των πληροφοριακών πόρων της

Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως οι παραπάνω συλλογές και πηγές θα μπορούσαν να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές σας ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.);



Στον πίνακα 7.14 παρουσιάζεται ο μη παραμετρικός έλεγχος Mann–Whitney ανάμεσα στο φύλο των φοιτητών και στο βαθμό ικανοποίησής τους από τους πληροφοριακούς πόρους της βιβλιοθήκης. Από τον πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από το Ιδρυματικό Καταθετήριο της βιβλιοθήκης ($U=665.5$, $p = 0.009 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι άντρες είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από το Ιδρυματικό Καταθετήριο/Αποθετήριο της βιβλιοθήκης σε σχέση με τις γυναίκες.

Επίσης, όπως προκύπτει από τον πίνακα 7.14 υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από τα ηλεκτρονικά βιβλία της βιβλιοθήκης ($U=662.5$, $p = 0.008 < 0.05$) και από την ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας της βιβλιοθήκης ($U=660.5$, $p = 0.007 < 0.05$). Οι άντρες είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τα ηλεκτρονικά βιβλία της βιβλιοθήκης και από την ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας σε σχέση με τις γυναίκες.

Τέλος, από τον πίνακα 7.14 και αναφορικά με τον έλεγχο ανάμεσα στο φύλο των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από το Ευρετήριο Άρθρων Ελληνικών Περιοδικών της βιβλιοθήκης, προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά

($U=720.5$, $p = 0.007 < 0.05$). Δηλαδή, οι άντρες είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από το Ευρετήριο Άρθρων Ελληνικών Περιοδικών της βιβλιοθήκης σε σχέση με τις γυναίκες.

Πίνακας 7. 14: Έλεγχος Mann-Whitney ανάμεσα στο φύλο και στον βαθμό ικανοποίησης από τους πληροφοριακούς πόρους

	Φύλο	N	Mean Rank	U	sig
Ηλεκτρονικός κατάλογος βιβλιοθήκης	Άνδρας	23	61,22	869	0.308
	Γυναίκα	87	53,99		
	Total	110			
Online βάσεις δεδομένων	Άνδρας	23	63,63	813.5	0.146
	Γυναίκα	87	53,35		
	Total	110			
Ίδρυματικό Καταθετήριο/Αποθετήριο	Άνδρας	23	70,07	665.5	0.009
	Γυναίκα	87	51,65		
	Total	110			
Έντυπα βιβλία	Άνδρας	23	62,24	845.5	0.223
	Γυναίκα	87	53,72		
	Total	110			
έντυπα περιοδικά	Άνδρας	23	64,00	805	0.112
	Γυναίκα	87	53,25		
	Total	110			
Ηλεκτρονικά βιβλία	Άνδρας	23	70,20	662.5	0.008

	Γυναίκα	87	51,61		
	Total	110			
Ηλεκτρονικά περιοδικά	Άνδρας	23	63,22	823	0.161
	Γυναίκα	87	53,46		
	Total	110			
Ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας	Άνδρας	23	70,28	660.5	0.007
	Γυναίκα	87	51,59		
	Total	110			
Ευρετήριο Άρθρων Ελληνικών Περιοδικών	Άνδρας	23	67,67	720.5	0.027
	Γυναίκα	87	52,28		
	Total	110			
Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως οι παραπάνω συλλογές και πηγές θα μπορούσαν να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις πληροφορίες σας ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.);	Άνδρας	23	54,11	968.5	0.801
	Γυναίκα	87	55,87		
	Total	110			

Στον πίνακα 7.15 παρουσιάζεται ο μη παραμετρικός έλεγχος Mann-Whitney ανάμεσα στην ιδιότητα των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης από τους

πληροφοριακούς πόρους της βιβλιοθήκης. Διαφαίνεται πως υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην ιδιότητα των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από τα ηλεκτρονικά βιβλία της βιβλιοθήκης ($U=365.5$, $p = 0.023 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τα ηλεκτρονικά βιβλία της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους προπτυχιακούς. Ομοίως, διακρίνεται στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην ιδιότητα των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από τα ηλεκτρονικά περιοδικά της βιβλιοθήκης ($U=298.5$, $p = 0.003 < 0.05$), αφού οι μεταπτυχιακοί είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τα ηλεκτρονικά περιοδικά της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους προπτυχιακούς φοιτητές.

Τέλος, επειδή $U=309$ ($p = 0.004 < 0.05$), διαφαίνεται ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην ιδιότητα των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης από την ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας της βιβλιοθήκης, με τους μεταπτυχιακούς να είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από την ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους προπτυχιακούς φοιτητές. Δηλαδή, οι μεγαλύτερες διαφοροποιήσεις σημειώνονται ως προς τα ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά και την ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας.

Πίνακας 7. 15: Έλεγχος Mann-Whitney ανάμεσα στην ιδιότητα των φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης από τους πληροφοριακούς πόρους

		Ιδιότητα σε σχέση με το ΔΠΔΕ	N	Mean Rank	U	sig
Ηλεκτρονικός κατάλογος βιβλιοθήκης	Προπτυχιακός φοιτητής		98	53,90	431	0.113
	Μεταπτυχιακός φοιτητής		12	68,58		
	Total		110			
Online βάσεις δεδομένων	Προπτυχιακός φοιτητής		98	53,61	402.5	0.060
	Μεταπτυχιακός φοιτητής		12	70,96		
	Total		110			

Ίδρυματικό	Προπτυχιακός φοιτητής	98	54,44	484.5	0.293	
Καταθετήριο/Αποθετήριο	Μεταπτυχιακός φοιτητής	12	64,13			
	Total	110				
Έντυπα βιβλία	Προπτυχιακός φοιτητής	98	54,59	499	0.362	
	Μεταπτυχιακός φοιτητής	12	62,92			
	Total	110				
έντυπα περιοδικά	Προπτυχιακός φοιτητής	98	53,83	424.5	0.083	
	Μεταπτυχιακός φοιτητής	12	69,13			
	Total	110				
Ηλεκτρονικά βιβλία	Προπτυχιακός φοιτητής	98	53,23	365.5	0.023	
	Μεταπτυχιακός φοιτητής	12	74,04			
	Total	110				
Ηλεκτρονικά περιοδικά	Προπτυχιακός φοιτητής	98	52,55	298.5	0.003	
	Μεταπτυχιακός φοιτητής	12	79,63			
	Total	110				
Ηλεκτρονική επικοινωνία	φόρμα	Προπτυχιακός φοιτητής	98	52,65	309	0.004
		Μεταπτυχιακός φοιτητής	12	78,75		
		Total	110			
Ευρετήριο	Άρθρων	Προπτυχιακός φοιτητής	98	54,01	441.5	0.131
Ελληνικών Περιοδικών		Μεταπτυχιακός φοιτητής	12	67,71		
		Total	110			

Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως οι παραπάνω συλλογές και πηγές θα μπορούσαν να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις για τις πληροφοριακές σας ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.);	Προπτυχιακός φοιτητής	98	52,74	318	0.006
	Μεταπτυχιακός φοιτητής	12	78,00		
	Total	110			

Στον πίνακα 7.16 παρουσιάζεται ο μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης από τους πληροφοριακούς πόρους της βιβλιοθήκης. Όπως προκύπτει από τη μελέτη του προαναφερόμενου πίνακα, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από τον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης ($H_4=14.652$, $p = 0.005 < 0.05$). Συγκεκριμένα, οι φοιτητές που φοιτούν στο πρώτο έτος είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους φοιτητές που φοιτούν στο τέταρτο έτος.

Επίσης, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από τις Online βάσεις δεδομένων της βιβλιοθήκης ($H_4=11.786$, $p = 0.019 < 0.05$) και από το Ιδρυματικό Καταθετήριο της βιβλιοθήκης ($H_4=13.809$, $p = 0.008 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι πρωτοετείς φοιτητές είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τις Online βάσεις δεδομένων και από το Ιδρυματικό Καταθετήριο της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους φοιτητές που φοιτούν στο τέταρτο έτος.

Στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών εντοπίζεται και από τα έντυπα βιβλία της βιβλιοθήκης ($H_4=12.251$, $p = 0.016 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι φοιτητές που

φοιτούν στο τρίτο έτος είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τα έντυπα βιβλία της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους φοιτητές που φοιτούν στο τέταρτο έτος.

Στατιστικά σημαντική προκύπτει και η διαφορά ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησής τους από τα έντυπα περιοδικά της βιβλιοθήκης ($H_4=13.040$, $p = 0.011 < 0.05$). Οι φοιτητές που φοιτούν στο πέμπτο έτος και πάνω είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τα έντυπα περιοδικά της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους φοιτητές που φοιτούν στο πρώτο έτος.

Επιπρόσθετα, από τον υπό ανάλυση πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό ικανοποίησης αυτών από τα ηλεκτρονικά περιοδικά της βιβλιοθήκης ($H_4=14.091$, $p = 0.007 < 0.05$) και από το Ευρετήριο Άρθρων Ελληνικών Περιοδικών της βιβλιοθήκης ($H_4=10.825$, $p = 0.029 < 0.05$), όπου οι φοιτητές που φοιτούν στο δεύτερο έτος να είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τα ηλεκτρονικά περιοδικά και από το Ευρετήριο της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους τεταρτοετείς.

Πίνακας 7. 16: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στη σχολή φοίτησης και στον βαθμό ικανοποίησης από τους πληροφοριακούς πόρους

	Εάν είστε	N	MeanRank	H	df	sig
	προπτυχιακός φοιτητής, σημειώστε το έτος φοίτησης.					
Ηλεκτρονικός κατάλογος βιβλιοθήκης	1ο	19	58,61	14.652	4	0.005
	2ο	28	52,88			
	3ο	28	56,18			
	4ο	15	26,30			
	5ο και άνω	10	48,85			
	Total	100				

Online δεδομένων βάσεις	1ο	19	58,82	11.786	4	0.019
	2ο	28	54,75			
	3ο	28	52,54			
	4ο	15	29,00			
	5ο και άνω	10	49,35			
	Total	100				
Ιδρυματικό Καταθετήριο/Απο θετήριο	1ο	19	59,34	13.809	4	0.008
	2ο	28	54,79			
	3ο	28	54,82			
	4ο	15	28,53			
	5ο και άνω	10	42,55			
	Total	100				
Έντυπα βιβλία	1ο	19	54,97	12.251	4	0.016
	2ο	28	46,43			
	3ο	28	62,75			
	4ο	15	37,33			
	5ο και άνω	10	38,85			
	Total	100				
έντυπα περιοδικά	1ο	19	64,24	13.040	4	0.011
	2ο	28	54,18			
	3ο	28	50,05			

	4ο	15	37,23			
	5ο και άνω	10	35,25			
	Total	100				
Ηλεκτρονικά βιβλία	1ο	19	54,97	7.278	4	0.122
	2ο	28	58,30			
	3ο	28	49,88			
	4ο	15	38,20			
	5ο και άνω	10	40,35			
	Total	100				
	Ηλεκτρονικά περιοδικά	1ο	19	56,26	14.091	4
2ο		28	63,88			
3ο		28	41,38			
4ο		15	39,60			
5ο και άνω		10	44,00			
Total		100				
Ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας		1ο	19	50,66	5.632	4
	2ο	28	58,36			
	3ο	28	51,21			
	4ο	15	40,97			
	5ο και άνω	10	40,50			
	Total	100				

Ευρετήριο	1ο	19	54,05	10.825	4	0.029
Άρθρων	2ο	28	62,39			
Ελληνικών	3ο	28	46,18			
Περιοδικών	4ο	15	37,37			
	5ο και άνω	10	42,25			
	Total	100				
Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως οι παραπάνω συλλογές και πηγές θα μπορούσαν να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές σας ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.);	1ο	19	54,47	5.731	4	0.220
	2ο	28	56,54			
	3ο	28	51,18			
	4ο	15	41,50			
	5ο και άνω	10	37,65			
	Total	100				

7.6. Ενότητα Ε: Ιστότοπος βιβλιοθήκης

Από τον πίνακα 7.17 προκύπτει ότι, αναφορικά με τον ιστότοπο της βιβλιοθήκης, οι περισσότεροι φοιτητές ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν πως είναι οπτικά

ελκυστικός (N=60, 54.5%), πως είναι καλαίσθητος (N=56, 50.9%) και ότι έχει ικανοποιητική ταχύτητα φόρτωσης (N=53, 48.2%).

Επιπλέον, η δυνατότητα ευκολίας πλοήγησης (N=54, 49.1%), η οργάνωση και διάταξη που διευκολύνει την αναζήτηση πληροφοριών (N=50, 45.5%) και η παροχή λεπτομερών πληροφοριών για τα προϊόντα/υπηρεσίες της βιβλιοθήκης (N=47, 42.7%) συγκεντρώνουν τη συμφωνία των περισσότερων φοιτητών.

Πίνακας 7. 17: Ιστότοπος βιβλιοθήκης

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Είναι οπτικά ελκυστικός	3	2.7%	7	6.4%	60	54.5%	36	32.7%	4	3.6%
Είναι εύκολο να πλοηγηθείς σε αυτόν	3	2.7%	3	2.7%	40	36.4%	54	49.1%	10	9.1%
Έχει οργάνωση και διάταξη που διευκολύνει την αναζήτηση πληροφοριών	3	2.7%	5	4.5%	43	39.1%	50	45.5%	9	9.2%
Παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες για τα προϊόντα/υπηρεσίες της βιβλιοθήκης	3	2.7%	5	4.5%	46	41.8%	47	42.7%	9	8.2%
Είναι καλαίσθητος	2	1.8%	6	5.5%	56	50.9%	41	37.3%	5	4.5%
Έχει ικανοποιητική ταχύτητα φόρτωσης	4	3.6%	7	6.4%	53	48.2%	38	34.5%	8	7.3%

Στον πίνακα 7.18 παρουσιάζεται ο μη παραμετρικός έλεγχος Mann-Whitney ανάμεσα στο φύλο των φοιτητών και στον βαθμό συμφωνίας τους σε δηλώσεις

σχετικά με τον ιστότοπο της βιβλιοθήκης. Από αυτό τον πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο των φοιτητών και στον βαθμό συμφωνίας αυτών για την ευκολία πλοήγησης στον ιστότοπο της βιβλιοθήκης ($U=755.5, p = 0.048 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι άντρες συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό πως ο ιστότοπος της βιβλιοθήκης διαθέτει ευκολία στο να πλοηγηθούν σε αυτόν σε σχέση με τις γυναίκες.

Τέλος, από τον πίνακα 7.18 προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο των φοιτητών και στον βαθμό συμφωνίας τους με δήλωση σχετικά με την οργάνωση και διάταξη του ιστότοπου, που διευκολύνει την αναζήτηση πληροφοριών ($U=695.5, p = 0.015 < 0.05$). Οι άντρες συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι ο ιστότοπος της βιβλιοθήκης διαθέτει οργάνωση και διάταξη που διευκολύνει την αναζήτηση πληροφοριών σε σχέση με τις γυναίκες.

Πίνακας 7. 18: Έλεγχος Mann-Whitney ανάμεσα στο φύλο και στον βαθμό συμφωνίας σχετικά με χαρακτηριστικά του ιστότοπου της βιβλιοθήκης

	Φύλο	N	Mean Rank	U	sig
Είναι οπτικά ελκυστικός	Άνδρας	23	56,85	969.5	0.799
	Γυναίκα	87	55,14		
	Total	110			
Είναι εύκολο να πλοηγηθείς σε αυτόν	Άνδρας	23	66,15	755.5	0.048
	Γυναίκα	87	52,68		
	Total	110			
Έχει οργάνωση και διάταξη που διευκολύνει την αναζήτηση πληροφοριών	Άνδρας	23	68,76	695.5	0.015
	Γυναίκα	87	51,99		
	Total	110			

Παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες για τα προϊόντα/υπηρεσί ες της βιβλιοθήκης	Άνδρας	23	62,24	845.5	0.216
	Γυναίκα	87	53,72		
	Total	110			
Είναι καλαίσθητος	Άνδρας	23	63,80	809.5	0.120
	Γυναίκα	87	53,30		
	Total	110			
Έχει ικανοποιητική ταχύτητα φόρτωσης	Άνδρας	23	65,72	765.5	0.060
	Γυναίκα	87	52,80		
	Total	110			

Στον πίνακα 7.19 παρουσιάζεται ο μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό συμφωνίας τους αναφορικά με χαρακτηριστικά του ιστότοπου της βιβλιοθήκης. Σύμφωνα με τα στοιχεία, φαίνεται να υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό συμφωνίας αυτών ότι το site της βιβλιοθήκης είναι οπτικά ελκυστικό ($H_4=14.031$, $p = 0.007 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι φοιτητές που φοιτούν στο δεύτερο έτος συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι το site της βιβλιοθήκης είναι οπτικά ελκυστικό σε σχέση με τους τεταρτοετείς φοιτητές.

Επίσης στατιστικά σημαντική διαφορά σημειώνεται μεταξύ του έτους φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και του βαθμού συμφωνίας αυτών ότι το site της βιβλιοθήκης παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες για τα προϊόντα-υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ($H_4=9.688$, $p = 0.046 < 0.05$). Συγκεκριμένα, οι φοιτητές που φοιτούν στο τέταρτο έτος συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι το site της βιβλιοθήκης

παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες για τα προϊόντα–υπηρεσίες της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους φοιτητές που φοιτούν στο πέμπτο έτος και πάνω.

Τέλος, προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό συμφωνίας αυτών ότι το site της βιβλιοθήκης είναι καλαίσθητο ($H_4=15.233$, $p = 0.004 < 0.05$), όπου οι δευτεροετείς φοιτητές εκφράζουν μεγαλύτερο βαθμό συμφωνίας αναφορικά με την καλαισθησία του ιστότοπου της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους φοιτητές που φοιτούν στο τέταρτο έτος και πάνω.

Πίνακας 7. 19: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό συμφωνίας σχετικά με χαρακτηριστικά του ιστότοπου της βιβλιοθήκης

		Εάν είστε	N	Mean Rank	H	df	sig
Είναι οπτικά ελκυστικός	1ο		19	56.76	14.031	4	0.007
	2ο		28	62.95			
	3ο		28	41.46			
	4ο		15	38.60			
	5ο και άνω		10	46.90			
		Total	100				
Είναι εύκολο να πλοηγηθείς σε αυτόν	1ο		19	47.68	5.490	4	0.241
	2ο		28	60.20			
	3ο		28	47.34			
	4ο		15	43.50			

	5ο και άνω	10	48.05			
	Total	100				
Έχει οργάνωση και διάταξη που διευκολύνει την αναζήτηση πληροφοριών	1ο	19	49.76	3.508	4	0.477
	2ο	28	57.16			
	3ο	28	47.34			
	4ο	15	42.90			
	5ο και άνω	10	53.50			
	Total	100				
Παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες για τα προϊόντα/υπηρεσίες της βιβλιοθήκης	1ο	19	56.34	9.688	4	0.046
	2ο	28	55.39			
	3ο	28	54.38			
	4ο	15	38.00			
	5ο και άνω	10	33.60			
	Total	100				
Είναι καλαίσθητος	1ο	19	59.26	15.233	4	0.004
	2ο	28	62.04			
	3ο	28	45.23			
	4ο	15	36.00			
	5ο και άνω	10	38.05			
	Total	100				
Έχει	1ο	19	59.66	9.045	6	0.060

ικανοποιητική	2ο	28	50.39
ταχύτητα	3ο	28	46.00
φόρτωσης	4ο	15	38.07
	5ο και άνω	10	64.65
	Total	100	

Στον πίνακα 7.20 παρουσιάζεται ο μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στη σχολή φοίτησης φοιτητών και στον βαθμό συμφωνίας με δηλώσεις που αφορούν στον ιστότοπο της βιβλιοθήκης και τα χαρακτηριστικά του. Αναλυτικότερα, προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στη σχολή φοίτησης και στον βαθμό συμφωνίας των φοιτητών ότι το site της βιβλιοθήκης είναι οπτικά ελκυστικό ($H_4=12.158$, $p = 0.016 < 0.05$). Οι φοιτητές που φοιτούν στη Σχολή Επιστημών Υγείας συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι το site της βιβλιοθήκης είναι οπτικά ελκυστικό σε σχέση με τους φοιτητές που φοιτούν στη Σχολή Γεωτεχνικών επιστημών.

Ακόμη, αναφορικά με τη σχολή φοίτησης και τον βαθμό συμφωνίας των χρηστών ως προς το ότι το site της βιβλιοθήκης έχει οργάνωση και διάταξη που διευκολύνει την αναζήτηση πληροφοριών, προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($H_4=12.895$, $p = 0.012 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι φοιτητές της Σχολής Μηχανικών συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι το site της βιβλιοθήκης έχει οργάνωση και διάταξη που διευκολύνει την αναζήτηση πληροφοριών σε σχέση με τους φοιτητές που φοιτούν στη Σχολή Γεωτεχνικών Επιστημών.

Ομοίως, στατιστικά σημαντική διαφορά διαφαίνεται και ανάμεσα στη σχολή φοίτησης των ερωτηθέντων και στον βαθμό συμφωνίας τους με τη δήλωση ότι το site της βιβλιοθήκης παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες για τα προϊόντα-υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ($H_4=10.291$, $p = 0.036 < 0.05$). Οι φοιτητές που φοιτούν στη Σχολή Μηχανικών συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι το site της βιβλιοθήκης παρέχει

λεπτομερείς πληροφορίες για τα προϊόντα–υπηρεσίες της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους φοιτητές που φοιτούν στη Σχολή Γεωτεχνικών Επιστημών.

Τέλος, από τον ίδιο πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στη σχολή φοίτησης των φοιτητών και στον βαθμό συμφωνίας αυτών ότι το site της βιβλιοθήκης έχει ικανοποιητική ταχύτητα φόρτωσης ($H_4=12.556$, $p = 0.036 < 0.05$) με τους φοιτούντες στη Σχολή Μηχανικών να συμφωνούν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι το site της βιβλιοθήκης έχει ικανοποιητική ταχύτητα φόρτωσης σε σχέση με τους φοιτούντες στη Σχολή Γεωτεχνικών Επιστημών.

Πίνακας 7. 20: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στη σχολή φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό συμφωνίας σχετικά με τον ιστότοπο της βιβλιοθήκης

Ποια είναι η σχολή φοίτησής σας;		N	Mean Rank	H	df	sig
Είναι οπτικά ελκυστικός	Γεωτεχνικών Επιστημών	13	32.73	12.158	4	0.016
	Οικονομίας και Διοίκησης	18	53.89			
	Επιστημών Υγείας	20	60.70			
	Κοινωνικών Επιστημών	57	58.22			
	Μηχανικών	2	88.50			
	Total	110				
Είναι εύκολο να πλοηγηθείς σε αυτόν	Γεωτεχνικών Επιστημών	13	41.62	4.653	4	0.325
	Οικονομίας και Διοίκησης	18	56.58			
	Επιστημών Υγείας	20	52.55			
	Κοινωνικών Επιστημών	57	58.73			
	Μηχανικών	2	73.50			

	Total	110				
Έχει οργάνωση και διάταξη που διευκολύνει την αναζήτηση πληροφοριών	Γεωτεχνικών Επιστημών	13	29.15	12.895	4	0.012
	Οικονομίας και Διοίκησης	18	55.50			
	Επιστημών Υγείας	20	60.23			
	Κοινωνικών Επιστημών	57	59.11			
	Μηχανικών	2	76.50			
	Total	110				
Παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες για τα προϊόντα/υπηρεσίες της βιβλιοθήκης	Γεωτεχνικών Επιστημών	13	32.42	10.291	4	0.036
	Οικονομίας και Διοίκησης	18	61.31			
	Επιστημών Υγείας	20	56.15			
	Κοινωνικών Επιστημών	57	57.91			
	Μηχανικών	2	78.00			
	Total	110				
Είναι καλαίσθητος	Γεωτεχνικών Επιστημών	13	35.15	8.978	4	0.062
	Οικονομίας και Διοίκησης	18	54.92			
	Επιστημών Υγείας	20	57.93			
	Κοινωνικών Επιστημών	57	60.14			
	Μηχανικών	2	36.50			
	Total	110				
Έχει ικανοποιητική	Γεωτεχνικών Επιστημών	13	37.58	12.556	4	0.014
	Οικονομίας και Διοίκησης	18	55.33			

ταχύτητα φόρτωσης	Επιστημών Υγείας	20	50.58
	Κοινωνικών Επιστημών	57	59.58
	Μηχανικών	2	106.50
	Total	110	

7.7. Ενότητα ΣΤ: Στρατηγικές επίτευξης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος

Από τον πίνακα 7.21 προκύπτει πως μεγάλο ποσοστό των ερωτώμενων φοιτητών δήλωσαν πως η βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης υπερέχει έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia, άλλοι οργανισμοί) ως προς το ότι παρέχει δωρεάν διάθεση προϊόντων (υλικού)/υπηρεσιών (N=57, 68.7%). Περισσότεροι από τους μισούς, το 53% των φοιτητών, δήλωσαν πως η υπεροχή της βιβλιοθήκης έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης αποδίδεται στο ότι παρέχει αξιόπιστα προϊόντα (υλικό)/υπηρεσίες. Ακολούθως, το 47% των φοιτητών απέδωσαν αυτή την υπεροχή της υπό έρευνα βιβλιοθήκης έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης στο έμπειρο και με γνώσεις προσωπικό και το 39.8% στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών με ποιότητα.

Το 16.9% των φοιτητών δήλωσαν πως η υπεροχή της βιβλιοθήκης συνδέεται με τη φήμη και της ιστορία της, ενώ το 15.7% δήλωσαν πως συνδέεται με την εικόνα της βιβλιοθήκης προς την κοινωνία. Τέλος, μόλις το 8.4% των φοιτητών δήλωσαν πως η βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης υπερέχει έναντι άλλων πηγών πληροφόρησης λόγω του ότι παρέχει καινοτομία προϊόντων (υλικού)/υπηρεσιών.

Πίνακας 7. 21: Στρατηγικές επίτευξης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος

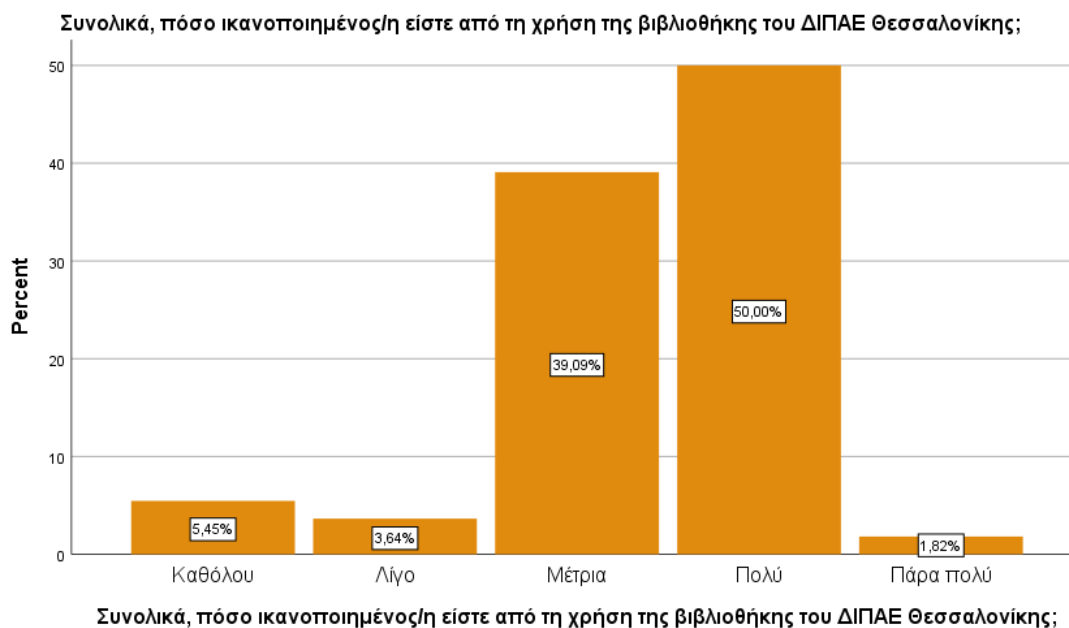
	Συχνότητα	Ποσοστό
Δωρεάν διάθεση προϊόντων (υλικού)/υπηρεσιών	57	68.7%

Αξιοπιστία προϊόντων (υλικού)/υπηρεσιών	44	53%
Προσωπικό με εμπειρία και γνώσεις	39	47%
Ποιότητα προϊόντων (υλικού)/υπηρεσιών	33	39.8%
Φήμη και ιστορία της βιβλιοθήκης	14	16.9%
Εικόνα της βιβλιοθήκης προς την κοινωνία	13	15.7%
Καινοτομία προϊόντων (υλικού)/υπηρεσιών	7	8.4%

7.8. Ενότητα Z: Συνολική ικανοποίηση–αφοσίωση

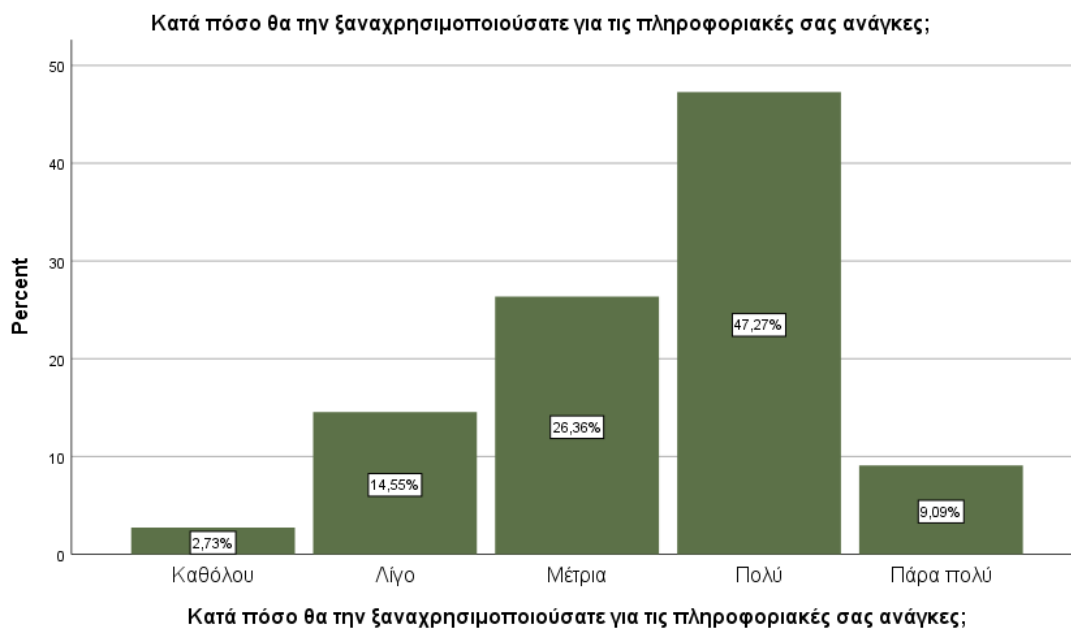
Από το διάγραμμα 7.13 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές είναι σε μεγάλο βαθμό ικανοποιημένοι («πολύ») από τη χρήση της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης (N=55, 50%). Το 39.1% των συμμετεχόντων είναι σε μέτριο βαθμό ικανοποιημένοι από τη χρήση της υπό έρευνα βιβλιοθήκης και ένα μικρό ποσοστό, το 5.5% αυτών, δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την χρήση της. Επίσης, μικρό ποσοστό, το 3.6% των συμμετεχόντων, είναι σε ελάχιστο βαθμό ικανοποιημένοι και το 1.8% αυτών είναι σε πολύ μεγάλο βαθμό ικανοποιημένοι («πέρα πολύ») από τη χρήση της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης.

Διάγραμμα 7. 13: Βαθμός συνολικής ικανοποίησης από τη χρήση της βιβλιοθήκης



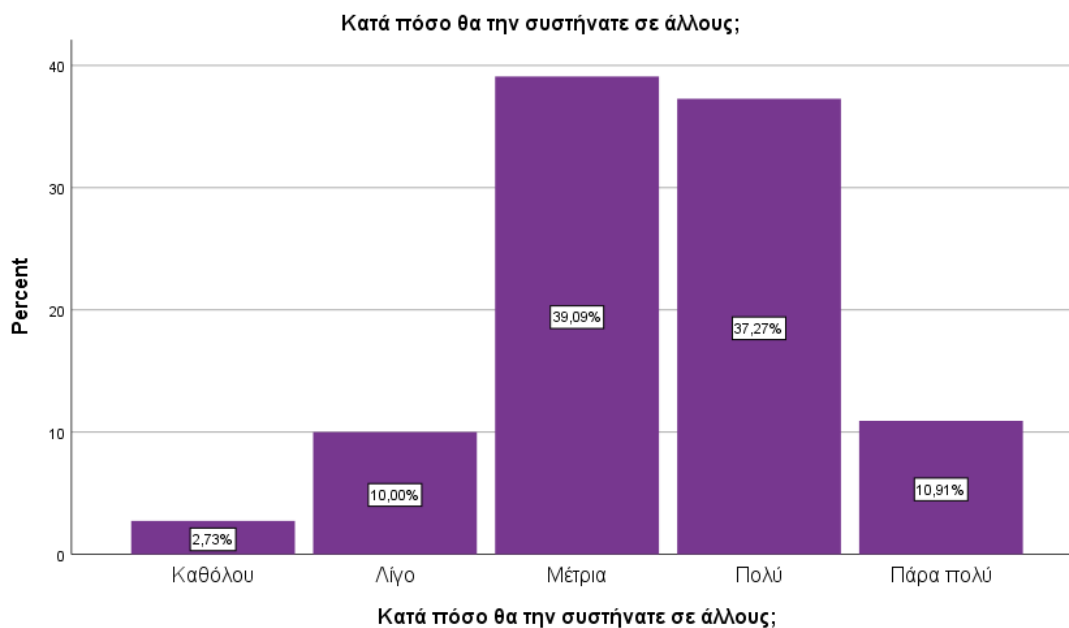
Ως προς την επαναχρησιμοποίησή της, από το διάγραμμα 7.14 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές σε μεγάλο βαθμό θα ξαναχρησιμοποιούσαν τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες (N=52, 47.3%). Κατά δήλωσή τους, το 26.4% των φοιτητών σε μέτριο βαθμό θα ξαναχρησιμοποιήσουν τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες, το 14.5% αυτών σε ελάχιστο βαθμό, το 9.1% αυτών σε πολύ μεγάλο βαθμό θα ξαναχρησιμοποιούσαν τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες και, τέλος, μόνο το 2.7% αυτών δεν θα ξαναχρησιμοποιούσαν καθόλου τη βιβλιοθήκη για την κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών τους.

Διάγραμμα 7.14: Βαθμός πρόθεσης επαναχρησιμοποίησης της βιβλιοθήκης



Από το διάγραμμα 7.15 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες σε μέτριο βαθμό θα σύστηναν σε άλλους τη βιβλιοθήκη (N=43, 39.1%). Το 37.3% των φοιτητών σε μεγάλο βαθμό θα την σύστηναν σε άλλους, το 10.9% αυτών σε πολύ μεγάλο βαθμό, το 10% αυτών σε ελάχιστο βαθμό θα σύστηναν σε άλλους την βιβλιοθήκη και το 2.7% αυτών δεν θα σύστηναν καθόλου σε άλλους την βιβλιοθήκη.

Διάγραμμα 7. 15: Βαθμός σύστασης της βιβλιοθήκης σε άλλους



Στον πίνακα 7.22 παρουσιάζεται ο μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στην ηλικία φοιτητών και στον βαθμό συνολικής ικανοποίησης και αφοσίωσης στη βιβλιοθήκη. Από αυτόν τον πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην ηλικία των φοιτητών και στον βαθμό που θα ξαναχρησιμοποιούσαν τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες ($H_3=7.897$, $p = 0.048 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι φοιτητές της ηλικιακής ομάδας 26 – 35 θα ξαναχρησιμοποιούσαν την βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες σε μεγαλύτερο βαθμό από τους φοιτητές της νεότερης ομάδας 18 – 25.

Πίνακας 7. 22: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στην ηλικία και στον βαθμό συνολικής ικανοποίησης και αφοσίωσης

	Ηλικιακή ομάδα	N	MeanR ank	H	df	sig
Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη χρήση της βιβλιοθήκης του ΔΠΠΑΕ	18-25	75	52.64	5.081	3	0.166
	26-35	7	75.14			
	36-45	10	51.60			
	46-55	18	61.94			

Θεσσαλονίκης;	Total	110				
Κατά πόσο θα την	18-25	75	50.69	7.897	3	0.048
ξαναχρησιμοποιούσα	26-35	7	77.57			
τε για τις	36-45	10	67.60			
πληροφοριακές σας	46-55	18	60.22			
ανάγκες;	Total	110				
Κατά πόσο θα την	18-25	75	52.56	2.383	3	0.497
συστήνατε σε	26-35	7	65.36			
άλλους;	36-45	10	60.75			
	46-55	18	61.00			
	Total	110				

Στον πίνακα 7.23 παρουσιάζεται ο μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό συνολικής ικανοποίησης και αφοσίωσης. Στατιστικά σημαντική διαφορά παρατηρείται ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό που είναι συνολικά ικανοποιημένοι οι φοιτητές από τη χρήση της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης ($H_4=17.449$, $p = 0.002 < 0.05$). Οι φοιτητές που φοιτούν στο δεύτερο έτος βρέθηκαν να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τη χρήση της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης σε σχέση με τους φοιτητές που φοιτούν στο τέταρτο έτος.

Επίσης, από τα στοιχεία προκύπτει πως υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό επανάχρησης της βιβλιοθήκης ($H_4=12.077$, $p = 0.017 < 0.05$), όπου οι δευτεροετείς, όπως και στο προηγούμενο ερώτημα, δηλώνουν την πρόθεση επανάχρησης της βιβλιοθήκης για τις πληροφοριακές τους ανάγκες σε μεγαλύτερο βαθμό σε σχέση με τους τεταρτοετείς.

Τέλος, σύμφωνα με τον πίνακα 7.23, προκύπτει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό που θα σύστηναν την βιβλιοθήκη του ΔΠΠΑΕ Θεσσαλονίκης σε άλλους ($H_4=14.520$, $p = 0.006 < 0.05$). Ειδικότερα και ομοίως με τα προηγούμενα, οι φοιτητές που φοιτούν στο δεύτερο έτος θα σύστηναν σε μεγαλύτερο βαθμό τη βιβλιοθήκη του ΔΠΠΑΕ Θεσσαλονίκης σε άλλους σε σχέση με τους τεταρτοετείς φοιτητές.

Πίνακας 7. 23: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στο έτος φοίτησης των προπτυχιακών φοιτητών και στον βαθμό συνολικής ικανοποίησης και αφοσίωσης

	Εάν είστε προπτυχιακός φοιτητής, σημειώστε το έτος φοίτησης.	N	Mean Rank	H	df	sig
Συνολικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη χρήση της βιβλιοθήκης του ΔΠΠΑΕ Θεσσαλονίκης;	1ο	19	57.76	17.449	4	0.002
	2ο	28	62.98			
	3ο	28	45.55			
	4ο	15	31.20			
	5ο και άνω	10	44.55			
	Total	100				
Κατά πόσο θα την ξαναχρησιμοποιούσατε για τις πληροφοριακές σας ανάγκες;	1ο	19	47.97	12.077	4	0.017
	2ο	28	62.23			
	3ο	28	52.04			
	4ο	15	33.53			
	5ο και άνω	10	43.60			
	Total	100				

Κατά πόσο θα την συστήνατε σε άλλους;	1ο	19	52.89	14.520	4	0.006
	2ο	28	64.07			
	3ο	28	48.34			
	4ο	15	34.07			
	5ο και άνω	10	38.65			
	Total	100				

Στον πίνακα 7.24 παρουσιάζεται ο έλεγχος συσχέτισης Spearman, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Από τον πίνακα 7.24 προκύπτει ότι υπάρχει ισχυρή σχέση ανάμεσα στον βαθμό ικανοποίησης από τη χρήση της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης και στον βαθμό που θα ξαναχρησιμοποιούσαν την βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες ($r = 0.757, p < 1\%$). Ακόμη, από τον πίνακα 7.24 προκύπτει ότι υπάρχει ισχυρή σχέση ανάμεσα στον βαθμό ικανοποίησης από τη χρήση της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης και στον βαθμό που θα σύστηναν την βιβλιοθήκη σε άλλους ($r = 0.744, p < 1\%$). Πιο συγκεκριμένα, καθώς αυξάνεται ο βαθμός ικανοποίησης από τη χρήση της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης, αυξάνεται και ο βαθμός που θα ξαναχρησιμοποιούσαν την βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες.

Τέλος, από τον ίδιο πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει ισχυρή σχέση ανάμεσα στον βαθμό που οι χρήστες θα σύστηναν τη βιβλιοθήκη του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης σε άλλους και στον βαθμό που θα ξαναχρησιμοποιούσαν την βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες ($r = 0.726, p < 1\%$). Δηλαδή, καθώς αυξάνεται ο βαθμός που θα σύστηναν την βιβλιοθήκη του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης σε άλλους, αυξάνεται και ο βαθμός που θα ξαναχρησιμοποιούσαν την βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες.

Πίνακας 7. 24: Έλεγχος συσχέτισης Spearman ανάμεσα στον βαθμό συνολικής ικανοποίησης από τη βιβλιοθήκη, τον βαθμό πρόθεσης επαναχρησιμοποίησής της και τον βαθμό σύστασής της σε άλλους

	Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη χρήση της βιβλιοθήκης του ΔΠΠΑΕ Θεσσαλονίκης;	Κατά πόσο θα ξαναχρησιμοποιούσατε για τις πληροφοριακές σας ανάγκες;	Κατά πόσο θα την συστήνατε σε άλλους;
Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη χρήση της βιβλιοθήκης του ΔΠΠΑΕ Θεσσαλονίκης;	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1,000 . 110	,757** ,000 110
Κατά πόσο θα την ξαναχρησιμοποιούσατε για τις πληροφοριακές σας ανάγκες;	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,757** ,000 110	1,000 ,000 110
Κατά πόσο θα την συστήνατε σε άλλους;	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,744** ,000 110	,726** ,000 110

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

7.9. Ενότητα Η: Ενημέρωση – επικοινωνία

Στον πίνακα 7.25 διαφαίνεται η προτίμηση των ερωτώμενων φοιτητών ως προς το μέσο ενημέρωσής τους για τις δράσεις, εκδηλώσεις και προϊόντα της βιβλιοθήκης του ΔΠΠΑΕ Θεσσαλονίκης και την ενημέρωσή τους. Η πλειοψηφία αυτών δηλώνει

προτίμηση προς την ιστοσελίδα (N=51, 61.4%). Ακολουθεί το 54.2% των φοιτητών, που θα προτιμούσαν ως μέσο ενημέρωσής τους για τις δράσεις, εκδηλώσεις και προϊόντα της βιβλιοθήκης του ΔΠΠΑΕ Θεσσαλονίκης και την επικοινωνία τους, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ενώ το 47% των ερωτηθέντων φοιτητών θα προτιμούσαν για τον προαναφερόμενο σκοπό το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Το 41% των φοιτητών θα προτιμούσαν ως μέσο ενημέρωσής τους τις αφίσες στους χώρους του Πανεπιστημίου. Το 34.9% των φοιτητών για το ίδιο ερώτημα δήλωσαν πως θα προτιμούσαν αυτή η ενημέρωση να παρέχεται από το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Τέλος, το μικρότερο ποσοστό, το 27.7% των φοιτητών, θα προτιμούσαν ως μέσο ενημέρωσής τους για τις δράσεις, εκδηλώσεις και προϊόντα της βιβλιοθήκης του ΔΠΠΑΕ Θεσσαλονίκης το μήνυμα (sms) στο κινητό.

Πίνακας 7. 25: Προτίμηση ως προς το μέσο ενημέρωσης και επικοινωνίας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ιστοσελίδα	51	61.4%
Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης	45	54.2%
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	39	47%
Αφίσες στους χώρους του πανεπιστημίου	34	41%
Προσωπικό της βιβλιοθήκης	29	34.9%
Μήνυμα (sms)στο κινητό	23	27.7%

Από τον πίνακα 7.26 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές θα επιθυμούσαν να διαθέτει λογαριασμό η βιβλιοθήκη στο Instagram (N=60, 72.3%). Ακολουθεί στη δεύτερη θέση το Facebook με ποσοστό 69.9% των φοιτητών του δείγματος να δηλώνουν ότι θα επιθυμούσαν να διαθέτει σε αυτή την πλατφόρμα λογαριασμό η βιβλιοθήκη, το 30.1% θα επιθυμούσαν να διαθέτει λογαριασμό η βιβλιοθήκη στο Youtube, το 19.3% αυτών στο Twitter και το 9.65% αυτών θα επιθυμούσαν η βιβλιοθήκη να διαθέτει λογαριασμό στο LinkedIn και στο Pinterest.

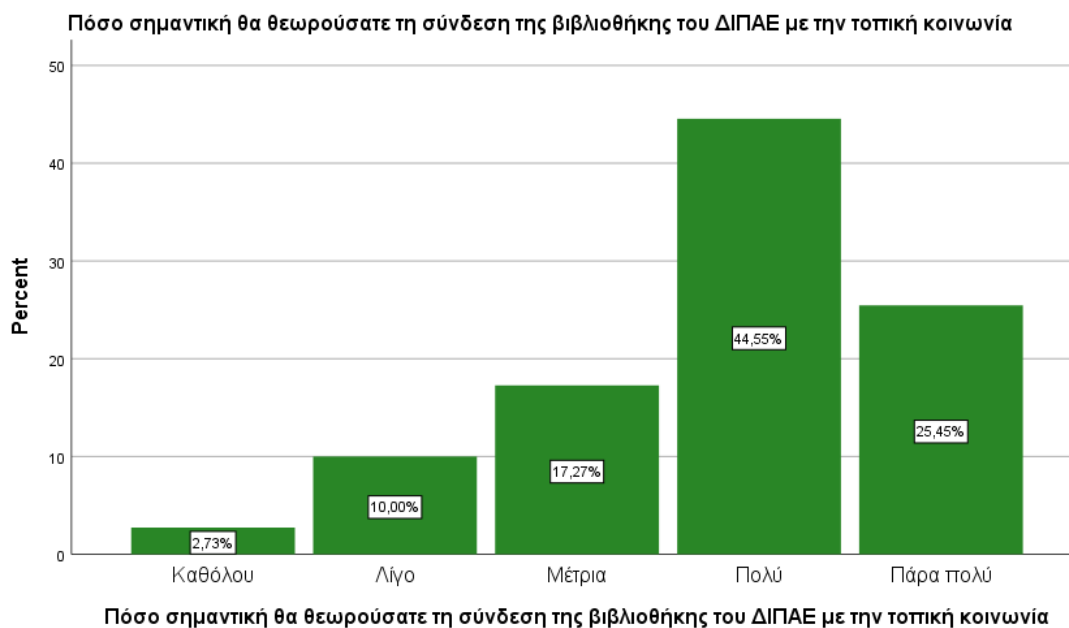
Πίνακας 7. 26: Επιθυμητές πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης που πρέπει να διαθέτει η βιβλιοθήκη

	Συχνότητα	Ποσοστό
Instagram	60	72.3%
Facebook	58	69.9%
YouTube	25	30.1%
Twitter	16	19.3%
LinkedIn	8	9.6%
Pinterest	8	9.6%

7.10. Ενότητα Θ: Τοπική κοινωνία

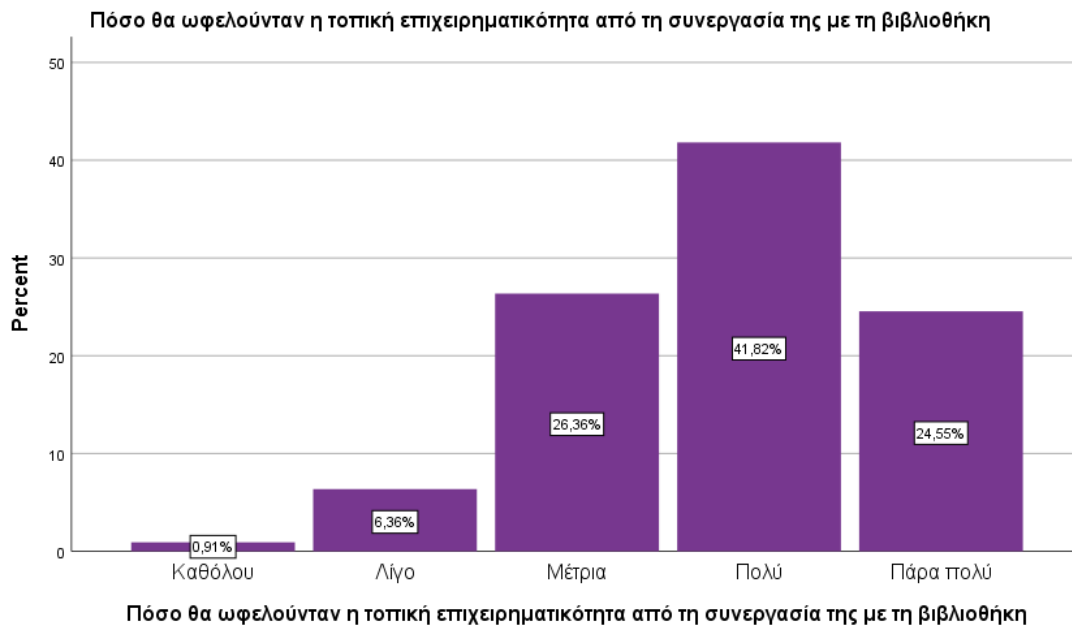
Από το διάγραμμα 7.16 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές θεωρούν πολύ σημαντική τη σύνδεση της βιβλιοθήκης του ΔΠΙΑΕ με την τοπική κοινωνία (N=49, 44.5%). Το 25.5% των φοιτητών θεωρούν πάρα πολύ σημαντική τη σύνδεση της βιβλιοθήκης του ΔΠΙΑΕ με την τοπική κοινωνία, το 17.3% αυτών θεωρούν σε μέτριο βαθμό σημαντική τη σύνδεση της βιβλιοθήκης του ΔΠΙΑΕ με την τοπική κοινωνία, το 10% αυτών θεωρούν σε ελάχιστο βαθμό σημαντική τη σύνδεση της βιβλιοθήκης του ΔΠΙΑΕ με την τοπική κοινωνία και το 2.7% αυτών δεν θεωρούν καθόλου σημαντική τη σύνδεση της βιβλιοθήκης του ΔΠΙΑΕ με την τοπική κοινωνία.

Διάγραμμα 7. 16: Βαθμός σημαντικότητας σύνδεσης της βιβλιοθήκης με την τοπική κοινωνία



Από το διάγραμμα 7.17 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές δήλωσαν ότι η τοπική επιχειρηματικότητα θα ωφελούνταν πολύ από τη συνεργασία της με τη βιβλιοθήκη (N=46, 41.9%). Το 26.4% των φοιτητών, ως προς το όφελος της τοπικής επιχειρηματικότητας από τη συνεργασία της με την ερευνώμενη βιβλιοθήκη, επέλεξαν τον βαθμό «μέτρια», το 24.5% των φοιτητών ανέφεραν ότι η τοπική επιχειρηματικότητα θα ωφελούνταν πάρα πολύ από τη συνεργασία της με τη βιβλιοθήκη, το 6.4% των φοιτητών ανέφεραν ότι η τοπική επιχειρηματικότητα θα ωφελούνταν ελάχιστα από τη συνεργασία της με τη βιβλιοθήκη και το 0.9% αυτών συμφώνησαν με τη δήλωση «καθόλου» ως προς την ωφέλεια της τοπικής επιχειρηματικότητας από τη συνεργασία της με τη βιβλιοθήκη.

Διάγραμμα 7. 17: Βαθμός οφέλους τοπικής επιχειρηματικότητας από τη συνεργασία με τη βιβλιοθήκη



Στον πίνακα 7.27 παρουσιάζεται ο μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στην ηλικία των φοιτητών και στον βαθμό σημαντικότητας της σύνδεσης της βιβλιοθήκης με την τοπική κοινωνία. Από τον προαναφερόμενο πίνακα προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην ηλικία των φοιτητών και στο βαθμό σημαντικότητας της σύνδεσης της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ με την τοπική κοινωνία ($H_3=13.764$, $p = 0.003 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι φοιτητές που έχουν ηλικία από 36 – 45 ετών θεωρούν σε μεγαλύτερο βαθμό σημαντική τη σύνδεση της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ με την τοπική κοινωνία συγκριτικά με αυτούς που έχουν ηλικία 26 – 35 ετών.

Πίνακας 7. 27: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στην ηλικία και στο βαθμό σημαντικότητας σύνδεσης της βιβλιοθήκης με την τοπική κοινωνία

	Ηλικιακή ομάδα	N	Mean Rank	H	df	sig
Πόσο σημαντική θα θεωρούσατε τη σύνδεση της βιβλιοθήκης του	18-25	75	50.07	13.764	3	0.003
	26-35	7	44.64			
	36-45	10	81.10			

ΔΠΠΑΕ με την τοπική κοινωνία;	46-55	18	68.11			
	Total	110				
Πόσο θα ωφελούνταν η τοπική επιχειρηματικότητα από τη συνεργασία της με τη βιβλιοθήκη;	18-25	75	54.50	5.236	3	0.156
	26-35	7	36.50			
	36-45	10	56.65			
	46-55	18	66.42			
	Total	110				

Ακολουθεί ο μη παραμετρικός έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στη σχολή φοίτησης των φοιτητών και στον βαθμό σημαντικότητας της σύνδεσης της βιβλιοθήκης με την τοπική κοινωνία, όπως απεικονίζεται στον πίνακα 7.28. Έτσι, προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στη σχολή φοίτησης των φοιτητών και στον βαθμό σημαντικότητας της σύνδεσης της βιβλιοθήκης του ΔΠΠΑΕ με την τοπική κοινωνία ($H_4=11.885$, $p = 0.018 < 0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι φοιτητές της Σχολής Μηχανικών θεωρούν σε μεγαλύτερο βαθμό σημαντική τη σύνδεση της βιβλιοθήκης του ΔΠΠΑΕ με την τοπική κοινωνία συγκριτικά με αυτούς που φοιτούν στη Σχολή των Γεωτεχνικών Επιστημών.

Πίνακας 7. 28: Έλεγχος Kruskal-Wallis ανάμεσα στη σχολή φοίτησης και στον βαθμό σημαντικότητας σύνδεσης της βιβλιοθήκης με την τοπική κοινωνία

	Ποια είναι η σχολή φοίτησής σας;	N	Mean Rank	H	df	sig
Πόσο σημαντική θα θεωρούσατε τη σύνδεση της βιβλιοθήκης του ΔΠΠΑΕ με την τοπική	Γεωτεχνικών Επιστημών	13	35,00	11.885	4	0.018
	Οικονομίας και Διοίκησης	18	64,08			
	Επιστημών Υγείας	20	51,23			

κοινωνία;	Κοινωνικών	57	57,53			
	Επιστημών					
	Μηχανικών	2	96,50			
	Total	110				
Πόσο θα ωφελούνταν	Γεωτεχνικών	13	53,12	4.642	4	0.326
η τοπική	Επιστημών					
επιχειρηματικότητα	Οικονομίας και	18	60,36			
από τη συνεργασία	Διοίκησης					
της με τη βιβλιοθήκη;	Επιστημών Υγείας	20	52,75			
	Κοινωνικών	57	54,02			
	Επιστημών					
	Μηχανικών	2	97,00			
	Total	110				

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΣΥΖΗΤΗΣΗ

8.1. Συζήτηση-Συμπεράσματα

Ο σκοπός της συγκεκριμένης έρευνας ήταν να διερευνηθούν, μέσω του βαθμού ικανοποίησης και των απόψεων των χρηστών, οι πόροι που θα μπορούσαν να αποτελέσουν εν δυνάμει παράγοντες ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για τη Βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης του ΔΙΠΑΕ στη Θεσσαλονίκη.

Στην συγκεκριμένη έρευνα συμμετείχαν 110 φοιτητές του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης. Την πλειοψηφία του δείγματος αποτέλεσαν γυναίκες. Ως προς την ηλικία, οι περισσότεροι φοιτητές του δείγματος ανήκαν στην ομάδα 18–25 ετών και ήταν προπτυχιακοί φοιτητές. Επίσης, οι περισσότεροι προπτυχιακοί ήταν φοιτητές της Σχολής Κοινωνικών Επιστημών και αξίζει να επισημανθεί πως οι περισσότεροι ήταν δευτεροετείς ή τριτοετείς.

Η παρούσα έρευνα κατέδειξε ότι οι περισσότεροι φοιτητές επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη ως φυσικό χώρο 1–2 φορές τον χρόνο, άρα θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως περιστασιακοί χρήστες. Στη συχνότητα επισκέψεων υπερτερούν οι άντρες, οι μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες του δείγματος, οι μεταπτυχιακοί με μικρή διαφορά έναντι των προπτυχιακών φοιτητών και οι φοιτητές της Σχολής Μηχανικών με μεγάλη διαφορά από τους φοιτούντες στη Σχολή Οικονομίας και Διοίκησης, που έπονται. Η ατομική μελέτη στο αναγνωστήριο και ο δανεισμός υλικού συνιστούν τους συχνότερους λόγους επίσκεψης, ενώ άτονη προέκυψε η κοινωνική διάσταση της βιβλιοθήκης ως χώρου συνάντησης.

Από τα ευρήματα, συνεπώς, εξάγεται η ανάγκη για προσέλκυση χρηστών σε σταθερή βάση, ώστε να αυξηθεί η συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, και η ενίσχυση του προφίλ της ως χώρου με κοινωνική διάσταση εντός της πανεπιστημιούπολης. Εξάλλου, η αλληλεπίδραση με τους χρήστες ως καταναλωτές των προϊόντων και υπηρεσιών της βιβλιοθήκης αποτελεί την απαραίτητη προϋπόθεση για τη διαμόρφωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και τη βιωσιμότητα του οργανισμού.

Πλειοψηφικά, οι φοιτητές του ερευνητικού μας δείγματος δεν έχουν παρακολουθήσει σεμινάριο εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης. Εξάιρεση αποτελούν οι φοιτητές της Σχολής Κοινωνικών Επιστημών, όπου παρατηρήθηκε η

υψηλότερη συμμετοχή παρακολούθησης. Ωστόσο, η εκπαίδευση των χρηστών για τη χρήση των πόρων της βιβλιοθήκης, είτε σε φυσική είτε σε ψηφιακή διάσταση, θα μπορούσε να συντελέσει στην καλλιέργεια ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Επίσης, δε θα μπορούσαμε να παραλείψουμε, έστω και ακροθιγώς, μία σύντομη αναφορά στην πανδημία, που, ενδεχομένως, επηρέασε τη δυνατότητα διεξαγωγής σχετικών προγραμμάτων εκπαίδευσης χρηστών.

Αρχικά και σε συνάρτηση με τον σκοπό και τους στόχους της έρευνας, διερευνήθηκε ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών από τους φυσικούς πόρους της βιβλιοθήκης. Οι περισσότεροι φοιτητές εξέφρασαν μέτριου βαθμού ικανοποίηση από τις θέσεις εργασίας Η/Υ, από τον τεχνολογικό εξοπλισμό, την πρόσβαση στο διαδίκτυο, την κτηριακή υποδομή, αλλά και από το ωράριο λειτουργίας. Στον αντίποδα, υψηλός βαθμός ικανοποίησης καταγράφηκε για την πλειονότητα των συμμετεχόντων από την ησυχία–επίπεδα θορύβου, που συγκέντρωσε τη μεγαλύτερη ικανοποίηση, τη θέση της βιβλιοθήκης εντός της πανεπιστημιούπολης και τον χώρο του αναγνωστηρίου.

Τα ευρήματά μας συμφωνούν, εν μέρει, με την έρευνα της Δεληγιάννη (2018) για την ίδια βιβλιοθήκη, πως ο χώρος, ο εξοπλισμός και το ωράριο λειτουργίας αναδείχτηκαν προβληματικά, αλλά διαφωνούμε ως προς τα επίπεδα θορύβου, για τα οποία η έρευνά μας κατέγραψε υψηλό βαθμό ικανοποίησης.

Η ωριμότερη ηλικιακά ομάδα συμμετεχόντων (46-55 ετών) διαπιστώθηκε πως είναι λιγότερο ικανοποιημένη από την κτηριακή υποδομή της βιβλιοθήκης και από τον χώρο του αναγνωστηρίου, ενώ ενδιαφέρον παρουσιάζει και το συμπέρασμα πως οι δευτεροετείς φοιτητές, συγκρινόμενοι με τους τεταρτοετείς, διακρίνονται σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τη χρήση των ερευνώμενων φυσικών πόρων.

Εξαιρετικό ενδιαφέρον παρουσιάζει το εύρημα πως οι διαθέσιμοι φυσικοί πόροι της βιβλιοθήκης μόνον κατά έναν μέτριο βαθμό θα λειτουργούσαν ως λόγος προτίμησης της βιβλιοθήκης από τους χρήστες έναντι ανταγωνιστικών πηγών πληροφόρησης. Οι άνδρες, η ηλικιακή ομάδα των 26-35 και οι δευτεροετείς εξέφρασαν τον υψηλότερο βαθμό προτίμησης της βιβλιοθήκης λόγω των φυσικών πόρων της.

Υπενθυμίζουμε σε αυτό το σημείο την επισήμανση του Porter (1985a) πως το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ορίζεται ως η υπεροχή μιας επιχείρησης έναντι των

ανταγωνιστών της, που απορρέει από μοναδικά στοιχεία που προσδίδουν την αντιλαμβανόμενη, από τους πελάτες, αξία. Αυτή η άποψη ερμηνεύει την παραπάνω αντίληψη των χρηστών για τους φυσικούς πόρους της βιβλιοθήκης στο περιβάλλον του ανταγωνισμού της ως όχι ιδιαίτερα κυρίαρχους και ισχυρούς για τη δημιουργία ανταγωνιστού πλεονεκτήματος έναντι υποκατάστατων ή και ανταγωνιστικών προσφορών για τον χρήστη. Η αξία, εξάλλου, προϋποθέτει τη διαμεσολάβηση εμπειρίας και, επομένως, εμπεριέχει προτίμηση σε κάθε περίπτωση.

Ως προς τους ανθρώπινους πόρους, διαπιστώθηκε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι πολύ ικανοποιημένοι από το προσωπικό της βιβλιοθήκης του πανεπιστημίου ως προς όλα τα χαρακτηριστικά του που τέθηκαν υπό διερεύνηση. Ειδικότερα, η ιδιαίτερη προσοχή, η ευγένεια και η φιλικότητα του προσωπικού και η κατανόηση των πληροφοριακών αναγκών τους προκάλεσε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης στους άνδρες σε σχέση με τις γυναίκες, ενώ οι δευτεροετείς φοιτητές, σε σύγκριση με τους τεταρτοετείς, εκδήλωσαν μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης λόγω της ταχύτητας εξυπηρέτησής τους και της ιδιαίτερης προσοχής που έλαβαν από τους εργαζομένους στη βιβλιοθήκη. Η αξιοπιστία της παρεχόμενης πληροφόρησης από το προσωπικό εκτιμάται ιδιαίτερα από τους φοιτητές της Σχολής Κοινωνικών Επιστημών και των Επιστημών Υγείας.

Σκόπιμο κρίνεται να γίνει ιδιαίτερη αναφορά στους φοιτητές της Σχολής Κοινωνικών Επιστημών. Γνωρίζοντας πως το Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας, Αρχειονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης ανήκει στην προαναφερόμενη σχολή, χρειάζεται να αναδείξουμε τον μεγάλο βαθμό ικανοποίησης που εξέφρασαν ως προς όλα τα χαρακτηριστικά των ανθρώπινων πόρων σε σχέση με τους φοιτώντες στη Σχολή Γεωτεχνικών Επιστημών, που ανέφεραν τον χαμηλότερο βαθμό.

Οι περισσότεροι φοιτητές θεωρούν σε μεγάλο βαθμό πως το προσωπικό θα μπορούσε να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσουν τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.). Έναντι των φοιτητών της Σχολής Μηχανικών, που εξέφρασαν τον χαμηλότερο στο υπό συζήτηση ερώτημα βαθμό προτίμησης, οι φοιτητές των Κοινωνικών Επιστημών σε μεγαλύτερο βαθμό εξέφρασαν την άποψη πως το προσωπικό θα αποτελούσε λόγο προτίμησης της βιβλιοθήκης, όπως και οι δευτεροετείς και τριτοετείς φοιτητές. Έπονται οι χρήστες των Σχολών Οικονομίας και

Διοίκησης και Επιστημών Υγείας. Επίσης, για τις γυναίκες προέκυψε πως αποδίδουν μεγάλη βαρύτητα στους ανθρώπινους πόρους ως προς την επιλογή πηγών πληροφόρησης.

Συνάγεται, συνεπώς, το συμπέρασμα πως σε μια πελατοκεντρική κουλτούρα οι ανθρώπινοι πόροι του ερευνώμενου οργανισμού συνιστούν σε μεγάλο βαθμό δυνατό σημείο και δομικό λίθο για τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, λειτουργώντας ως πηγή από όπου αυτό θα αντληθεί. Ωστόσο, διαπιστώθηκε ελάχιστη σχέση ανάμεσα στον βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών από τους ανθρώπινους πόρους της βιβλιοθήκης και τον βαθμό που θεωρούν πως το προσωπικό θα μπορούσε να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσουν τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης.

Αναφορικά με τους πληροφοριακούς πόρους της βιβλιοθήκης, το συμπέρασμα που προέκυψε από την έρευνα είναι ότι οι περισσότεροι φοιτητές είναι σε μέτριο βαθμό ικανοποιημένοι από τα έντυπα περιοδικά, από το Ευρετήριο Άρθρων Ελληνικών Περιοδικών, τα ηλεκτρονικά περιοδικά της βιβλιοθήκης, την ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας, τα ηλεκτρονικά βιβλία, τις online βάσεις δεδομένων και τον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης. Από την άλλη, μεγάλος βαθμός ικανοποίησης για τους περισσότερους φοιτητές καταγράφηκε από τα έντυπα βιβλία, από το Ιδρυματικό Αποθετήριο και, όπως παραπάνω, από τις online βάσεις δεδομένων και από τον ηλεκτρονικό κατάλογο βιβλιοθήκης.

Επίσης, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τα ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά της βιβλιοθήκης, αλλά και από την ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους προπτυχιακούς, επισήμανση που απευθύνεται στην ψηφιακή διάσταση και την απομακρυσμένη πρόσβαση στην πληροφορία.

Ενώ για τους πρωτοετείς φοιτητές εντοπίζεται ο προσανατολισμός τους σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι τριτοετείς φοιτητές παρουσιάζονται σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τα έντυπα βιβλία της βιβλιοθήκης. Η στροφή προς το έντυπο υλικό επισημαίνεται και στους φοιτητές άνω του πέμπτου έτους, οι οποίοι συγκρινόμενοι με τους πρωτοετείς, είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τα έντυπα περιοδικά της συλλογής. Αυτές οι επισημάνσεις θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν στις πολιτικές πρόσκτησης υλικού και οργάνωσης των πληροφοριακών

πόρων του οργανισμού, ώστε αυτοί να συμβαδίζουν με τις ανάγκες των χρηστών και να μεγιστοποιηθεί η χρήση τους.

Τέλος, οι περισσότεροι φοιτητές θεωρούν σε μεγάλο βαθμό πως οι παραπάνω συλλογές και πηγές θα λειτουργούσαν ως λόγος προτίμησης της βιβλιοθήκης. Κατά πολύ υπερέχουν οι μεταπτυχιακοί φοιτητές σε αυτή τη συγκριτική δήλωση προτίμησης, καθώς και οι δευτεροετείς και πρωτοετείς, λιγότερο δε οι φοιτητές πέμπτου εξαμήνου και άνω. Συνακόλουθα, θα μπορούσαν να θεωρηθούν εν δυνάμει πηγές που, μέσω του υψηλού βαθμού προτίμησης που δηλώθηκε από τους χρήστες, θα μπορούσαν να προσδώσουν στη βιβλιοθήκη υπεροχή έναντι του ανταγωνισμού της, με ενδείξεις αξιοποιήσιμες στη χάραξη πολιτικών και στρατηγικών.

Η αξιολόγηση του ιστότοπου της βιβλιοθήκης συγκεντρώνει για τους περισσότερους φοιτητές τον μέτριο βαθμό ικανοποίησης αναφορικά με χαρακτηριστικά όπως την ελκυστικότητά του, την καλαισθησία και την ικανοποιητική ταχύτητα φόρτωσής του. Η ευκολία πλοήγησης, η οργάνωση και διάταξη που διευκολύνει την αναζήτηση πληροφοριών και η παροχή λεπτομερών πληροφοριών για τα προϊόντα/υπηρεσίες της βιβλιοθήκης βρίσκει σύμφωνη την πλειοψηφία των συμμετεχόντων. Ειδικότερα, οι τεταρτοετείς και οι φοιτητές της Σχολής Μηχανικών και Διοίκησης και Οικονομίας αποδίδουν βαρύτητα στο ότι το site παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες για τα προϊόντα– υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.

Αξίζει να σημειωθεί πως για τους σύγχρονους οργανισμούς οι ιστότοποί τους ασκούν πολλαπλό ρόλο και λειτουργία. Χρηζουν, λοιπόν, ιδιαίτερης μέριμνας, εφόσον, εκτός από πύλες για ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πόρους, παρέχουν ενημέρωση και, με όρους μάρκετινγκ, συνιστούν κανάλι διανομής στο ψηφιακό περιβάλλον, πέραν των παραδοσιακών, επισήμανση που θα βοηθούσε ως πρόταση τη βιβλιοθήκη. Επομένως, η θετική αποτίμηση του ιστότοπου από τους φοιτητές ως προς την ενημερωτική λειτουργία του για τα παρεχόμενα από τη βιβλιοθήκη προϊόντα ενδυναμώνει τη θέση του οργανισμού. Ταυτοχρόνως, αποτελεί το πρώτο, κατά την προτίμηση των χρηστών, μέσο για την ενημέρωση και την επικοινωνία τους με τη βιβλιοθήκη, οπότε η θετική αποτίμησή του, συνολικά, ενισχύει τη δυναμική του ως πληροφοριακού πόρου.

Ενδιαφέροντα συμπεράσματα προέκυψαν από τη διενέργεια της έρευνας για τις στρατηγικές επίτευξης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Οι περισσότεροι φοιτητές

δήλωσαν πως η βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης του ΔΠΠΑΕ Θεσσαλονίκης υπερέχει έναντι άλλων πηγών λόγω της δωρεάν διάθεσης προϊόντων (υλικού)/υπηρεσιών (N=57, 68.7%) και ακολουθεί η αξιοπιστία των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Δεν είναι αμελητέα η βαρύτητα που αποδίδεται από τους χρήστες στις δεξιότητες και τις γνώσεις του προσωπικού και στην ποιότητα των παρεχόμενων, αλλά η φήμη και η ιστορία της βιβλιοθήκης ως brand name –όρος από τον εμπορικό κόσμο-, συνώνυμο της διακριτής ταυτότητας, καθώς και η εικόνα της προς την κοινωνία δεν ασκούν υψηλή επίδραση στους χρήστες.

Η βιβλιοθήκη μπορεί να θεωρηθεί ηγέτης κόστους λόγω της δωρεάν διάθεσης επιστημονικής πληροφόρησης, στρατηγική που δεν οφείλεται μόνο στη φύση της ως μη κερδοσκοπικού οργανισμού, αλλά σε μεγάλο βαθμό στη συμμετοχή της στον ΣΕΑΒ, που διαπραγματεύεται αποτελεσματικά τις συμβάσεις συνδρομών σε εκδοτικούς οίκους, εξασφαλίζοντας αξιόπιστο επιστημονικό υλικό στη διάθεση των φοιτητών.

Επιπλέον, κατά την οπτική των χρηστών, η αξιοπιστία και η ποιότητα των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και η εξυπηρέτηση από έμπειρο και με γνώσεις προσωπικό συντελούν στην υπεροχή της βιβλιοθήκης έναντι των ανταγωνιστών της, προσφέροντας μια πρόταση αξίας. Επομένως, η στρατηγική διαφοροποίησης θα μπορούσε να αποδώσει εστιάζοντας σε αυτά τα αντιληπτά από τους φοιτητές χαρακτηριστικά. Υπενθυμίζεται σε αυτό το σημείο πως η εμπριθής μελέτη των αναγκών των χρηστών είναι αναγκαία στην περίπτωση εφαρμογής αυτής της στρατηγικής και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα προκύπτει, σε αυτή την περίπτωση, από προϊόντα και υπηρεσίες που γίνονται αντιληπτά ως ποιοτικά και μοναδικά (Παπαδάκης, 2016).

Η αξιοποίηση των συμπερασμάτων της έρευνάς μας μπορεί να συνδράμει προς αυτή την κατεύθυνση, λαμβάνοντας υπόψη πως πολλοί ερευνητές, πλέον, δε θεωρούν τις δύο στρατηγικές αλληλοαποκλειόμενες. Πιθανή στρατηγική εστίασης θα μπορούσε να ακολουθηθεί, κατόπιν τμηματοποίησης ανά ιδιότητα, γνωστικό αντικείμενο σχολής κ.ά., όπου η έρευνά μας εμβάθυνε σε συνάρτηση με τη δημογραφία του δείγματος.

Στη συνέχεια, εξετάστηκε η συνολική ικανοποίηση και η αφοσίωση των φοιτητών στην βιβλιοθήκη. Τα ερευνητικά ευρήματα καταδεικνύουν ότι οι περισσότεροι

φοιτητές είναι σε μεγάλο βαθμό ικανοποιημένοι συνολικά από τη χρήση της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης, εκδήλωσαν την πρόθεση επανάχρησής της σε μεγάλο βαθμό για την κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών τους, αλλά, ωστόσο, σε ένα μέτριο βαθμό θα την σύστηναν σε άλλους εν δυνάμει χρήστες. Η αφοσίωσή τους με την έννοια της δέσμευσης για επανάχρηση της βιβλιοθήκης και της διακράτησής τους αποτελεί ενθαρρυντικό στοιχείο και συνεπάγεται, όπως συζητήθηκε στο θεωρητικό μέρος, διαμόρφωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Ωστόσο, η διάδοση σε άλλους στο πλαίσιο του word of mouth marketing δε διασφαλίζεται στον ίδιο βαθμό με την ικανοποίηση και την αφοσίωση.

Ακόμα από την έρευνα προέκυψε ότι οι φοιτητές που έχουν ηλικία από 26–35 ετών θα ξαναχρησιμοποιούσαν την βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές τους ανάγκες και θα τη συνιστούσαν σε μεγαλύτερο βαθμό από τους νεότερους φοιτητές. Η ηλικιακή ομάδα που είναι περισσότερο ικανοποιημένη από τη χρήση της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης, θα την ξαναχρησιμοποιούσε για τις πληροφοριακές της ανάγκες και θα προέβαινε σε σύστασή της σε μεγαλύτερο βαθμό είναι αυτή των δευτεροετών, συγκρινόμενη με τους τεταρτοετείς που εκδήλωσαν τον χαμηλότερο βαθμό.

Ως προς τον βαθμό συσχέτισης των προαναφερόμενων, καθώς αυξάνεται ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τη χρήση της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης, αυξάνεται και ο βαθμός πρόθεσης επανάχρησής της. Επίσης, καθώς αυξάνεται ο βαθμός που οι χρήστες θα σύστηναν την βιβλιοθήκη του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης σε άλλους, αυξάνεται και ο βαθμός που θα την ξαναχρησιμοποιούσαν για τις πληροφοριακές τους ανάγκες, οπότε, ακριβώς λόγω αυτής της ισχυρής συσχέτισης, εξάγονται πολύτιμα συμπεράσματα για τον σχεδιασμό της βιβλιοθήκης και τις στοχεύσεις της.

Ο ιστότοπος της βιβλιοθήκης αποτελεί για τους περισσότερους φοιτητές της έρευνάς μας το προτιμώμενο μέσο ενημέρωσής τους για τις δράσεις, εκδηλώσεις και προϊόντα της. Ακολουθούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και χαμηλότερα όλων επιλέχθηκε το sms και η ενημέρωση από το προσωπικό. Μπορούμε, συνεπώς να επιβεβαιώσουμε πως η κοινότητα χρηστών που εξυπηρετεί μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη απαρτίζεται ολοένα και περισσότερο, κατά πλειοψηφία, από φοιτητές

εξοικειωμένους με την ψηφιακή τεχνολογία, τη χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης και, εν μέσω όλων αυτών, την ταχύτερη ροή πληροφορίας.

Επιπλέον, τα κοινωνικά δίκτυα έχουν αναχθεί σε μέσα αύξησης του αριθμού των χρηστών, ενίσχυσης της εικόνας της βιβλιοθήκης και, εν τέλει, δημιουργίας πρόσφορου εδάφους προς τη βιωσιμότητα. Η έρευνα της Ζυγούρη (2021), ωστόσο, κατέληξε, όσον αφορά την ιστοσελίδα της ερευνώμενης βιβλιοθήκης, στο ότι η πλειοψηφία βρέθηκε να μην τη χρησιμοποιεί ή και να μην την έχει επισκεφτεί ποτέ. Επίσης, στην ίδια έρευνα (Ζυγούρη (2021), από τους προτεινόμενους τρόπους επικοινωνίας με τη βιβλιοθήκη, πλειοψηφικά οι φοιτητές υπέδειξαν την επικοινωνία με το προσωπικό, διαφωνώντας με τα δικά μας ευρήματα, και ακολουθούν η ιστοσελίδα στη δεύτερη θέση και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ως πέμπτη προτίμηση σε κατάταξη. Το σημείο συμφωνίας μας εντοπίζεται στην προτίμηση του sms ως τελευταίου μέσου ενημέρωσης.

Σε δημοφιλέστερη επιθυμητή πλατφόρμα για χρήση από τη βιβλιοθήκη αναδεικνύεται το Instagram και, ακολούθως, το Facebook. Το word of mouth σε ηλεκτρονική μορφή από τον καταναλωτή προς το κοινό μπορεί να επιστρατευτεί με τη χρήση των κοινωνικών δικτύων. Συνεπώς, η σωστή χρήση αυτών των εργαλείων μπορεί να προσφέρει στον οργανισμό μέγιστη απόδοση με το μικρότερο κόστος. Για το ίδιο ζήτημα, ωστόσο, προγενέστερη έρευνα για την ίδια βιβλιοθήκη ανέδειξε, σύμφωνα με τις προτιμήσεις των συμμετεχόντων για τις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης, πρώτο το Facebook και ακολουθεί το Instagram (Ζυγούρη, 2021).

Τέλος, οι περισσότεροι φοιτητές θεωρούν πολύ σημαντική τη σύνδεση της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ με την τοπική κοινωνία και διαβλέπουν όφελος για την τοπική επιχειρηματικότητα από τη συνεργασία της με τη βιβλιοθήκη. Οι χρήστες των δύο μεγαλύτερων ηλικιακών ομάδων αλλά και οι φοιτητές της Σχολής Μηχανικών τοποθετούνται σε μεγαλύτερο βαθμό υπέρ της σημαντικότητας αυτής της εξωστρέφειας της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ προς την τοπική κοινωνία μεταξύ των φοιτητών του δείγματος. Ακολουθούν οι χρήστες των Σχολών Οικονομίας και Διοίκησης και των Γεωτεχνικών Επιστημών. Συνεπώς, ο προσεκτικός σχεδιασμός της επικοινωνιακής στρατηγικής της βιβλιοθήκης προβάλλει ως ένα βήμα που θα αυξήσει την ικανοποίηση των χρηστών, υφιστάμενων και δυνητικών, χτίζοντας την ισχυρή θέση της βιβλιοθήκης στην κοινωνία και επαυξάνοντας τη φήμη της.

8.2. Περιορισμοί- τα όρια της έρευνας

Κατά την εκπόνηση μιας έρευνας, μπορούν να υπάρξουν κάποιοι περιορισμοί. Ένας από τους πιο σημαντικούς περιορισμούς είναι η ασάφεια των ερωτημάτων ή η λάθος κατανόησή τους από τους ερωτώμενους. Το ερευνητικό εργαλείο, που επιστρατεύθηκε, στηρίχτηκε στην αυτοσυμπλήρωση, οπότε και ελλοχεύει ο κίνδυνος λανθασμένης ερμηνείας των ερωτημάτων. Ωστόσο, αξίζει να επισημανθεί πως με την εν λόγω μέθοδο αποκλείεται το ενδεχόμενο να επέμβει ο ερευνητής στις απαντήσεις των ερωτώμενων. Επιπρόσθετα, στην παρούσα έρευνα ήταν η συμμετοχή ήταν εθελοντική, με αποτέλεσμα να υπάρχει η πιθανότητα μη συγκέντρωσης του απαραίτητου μεγέθους δείγματος, παρά τις προσπάθειες της ερευνήτριας.

Λόγω του μικρού δείγματος, που θέτει ζητήματα αντιπροσωπευτικότητας, κρίνεται σκόπιμο να επισημανθεί η αδυναμία γενίκευσης των συμπερασμάτων. Επιπλέον, τα στενά χρονικά περιθώρια διεξαγωγής της έρευνας συνιστούν μια επιπρόσθετη αδυναμία της.

Επιπλέον, στο δείγμα της έρευνας συμμετείχαν σε ποσοστό 51,8% προπτυχιακοί φοιτητές της Σχολής Κοινωνικών Επιστημών, όπου και ανήκει το Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας, Αρχειονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης, γεγονός που ενδεχομένως να επηρεάζει τα αποτελέσματα λόγω της επιστημονικής εμβάθυνσής των συγκεκριμένων φοιτητών στο συγκεκριμένο πεδίο που εκτείνεται η έρευνά μας.

Ένας άλλος περιορισμός έγκειται στο ότι το δείγμα συγκροτούν μόνο προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτητές, ενώ και η μέθοδος δειγματοληψίας συνιστά έναν ακόμη περιορισμό, καθώς ως μη πιθανοτική δεν επιτρέπει στα αποτελέσματα της έρευνας να είναι γενικεύσιμα.

Τέλος, η χρήση ερωτηματολογίου ως μέσου συλλογής δεδομένων με κλειστές ερωτήσεις και κλίμακες συλλέγει, επί της ουσίας, απαντήσεις προκαθορισμένες, συγκριτικά με άλλα ερευνητικά εργαλεία, όπως, για παράδειγμα, τη συνέντευξη. Συνακόλουθα, δεν παρέχονται περαιτέρω στοιχεία και πληροφορίες που θα μπορούσαν να εμπλουτίσουν τη γνώση επί του ερευνώμενου θέματος.

8.3. Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες

Εκκινώντας από την οπτική των μεθοδολογικών επιλογών, η διεξαγωγή έρευνας με την ίδια προβληματική αλλά με τη χρήση συνέντευξης θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη, εφόσον, κατά αυτόν τον τρόπο, θα εμπλουτίζονταν τα ευρήματα με ποιοτικά στοιχεία. Αναφερόμαστε σε στοιχεία εξωγλωσσικά αλλά και στη δυνατότητα εμβάθυνσης μέσω διευκρινίσεων και πρόσθετων πληροφοριών, που παρέχει το προτεινόμενο ερευνητικό εργαλείο στον ερευνητή.

Εξίσου ενδιαφέρουσα θα ήταν μια έρευνα με πολυμεθοδολογική προσέγγιση, όπου θα αξιοποιούνταν, παράλληλα με το ερωτηματολόγιο, τεχνικές της εθνογραφικής μελέτης. Η συμμετοχική παρατήρηση θα αναδείκνυε χρήσιμες πληροφορίες για τη χρήση των πόρων της βιβλιοθήκης από τους χρήστες και την αποτίμησή τους, φωτίζοντας, ενδεχομένως, αιτιολογικές σχέσεις και συμβάλλοντας στην κατανόησή τους σε βάθος.

Το περιορισμένο δείγμα της έρευνας υποδεικνύει την προοπτική διεξαγωγής της σε μεγαλύτερο δείγμα, προκειμένου να εξαχθούν ασφαλέστερα συμπεράσματα που να αντιπροσωπεύουν τον υπό μελέτη πληθυσμό. Επίσης, η διεύρυνση του δείγματος με συμπερίληψη διδακτικού και διοικητικού προσωπικού, καθώς και φοιτητές τρίτου κύκλου σπουδών. Εξίσου χρήσιμη θα ήταν η διεξαγωγή της έρευνας με στρωματοποιημένη δειγματοληψία ανά σχολή, ανά έτος φοίτησης ή και ανά ιδιότητα.

Μία συγκριτική έρευνα, όπου οι ομάδες ερωτώμενων θα απαρτίζονται από τους χρήστες και από το προσωπικό, για το θέμα που εξετάσαμε στην έρευνά μας κρίνεται σκόπιμη. Η πιθανή διάσταση απόψεων και στάσεων θα μπορούσε να δρομολογήσει αλλαγές, όχι μόνο σε πρακτικές αλλά και σε επίπεδο επιλογών στρατηγικής και σχεδιασμού, απηχώντας τη σύγχρονη πελατοκεντρική προσέγγιση.

Η παρούσα έρευνα εξέτασε μια σειρά από πόρους της βιβλιοθήκης ως εν δυνάμει πηγές ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Πεδίο έρευνας για μελλοντικούς ερευνητές θα μπορούσε να αποτελέσει η εμβριθέστερη εξέταση εκείνων των χαρακτηριστικών των πόρων που συσχετίζονται περισσότερο με την απόδοση και αποτελεσματικότητα της βιβλιοθήκης με γνώμονα την ικανοποίηση των χρηστών. Επίσης, περαιτέρω έρευνα με διεύρυνση των εξεταζόμενων χαρακτηριστικών και πόρων της βιβλιοθήκης και σκοπό τη διερεύνηση σε βάθος της σχέσης μεταξύ ικανοποίησης χρηστών και

δημιουργίας ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος θα μπορούσε να παρέχει πολύτιμα ευρήματα και συμπεράσματα για τη διαμόρφωση μιας πελατοκεντρικής στρατηγικής.

Ιδιαίτερο επωφελής θα ήταν έρευνα που θα ερειδόταν στο μοντέλο VRIO. Είναι εμφανές πως, λόγω της εξειδικευμένης επιστημονικής ορολογίας που ενέχεται στο συγκεκριμένο μοντέλο, ως μονάδες ανάλυσης λειτουργικότερο θα ήταν να οριστούν οι επαγγελματίες της πληροφόρησης, που απασχολούνται στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Επιπλέον, η ημιδομημένη συνέντευξη ως μέσο συλλογής δεδομένων θεωρούμε πως θα απέδιδε τα μέγιστα στην προκειμένη περίπτωση, παρέχοντας περισσότερες πληροφορίες για την αποτίμηση των πόρων της βιβλιοθήκης. Οι οργανωσιακοί πόροι, επίσης, θα μπορούσαν να διερευνηθούν στο ίδιο θεωρητικό πλαίσιο, με οπτική από τα μέλη του ίδιου οργανισμού. Η συγκεκριμένη κατηγορία πόρων δε διερευνήθηκε στην παρούσα εργασία, καθώς η πρόθεσή μας ήταν εξαρχής η έρευνά μας να αφορά φοιτητές.

Επίσης, η έρευνά μας επικεντρώθηκε σε πόρους της υπό έρευνα ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης, οι οποίοι είναι σε άμεση αλληλόδραση με τους χρήστες. Επιπρόσθετοι πόροι και διαφορετικά επίπεδα ανάλυσής τους δε μας απασχόλησαν και θα μπορούσαν να τεθούν στο επίκεντρο μελλοντικών ερευνών, ώστε να σκιαγραφηθεί η ετερογένειά τους συγκριτικά με άλλες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Ενδιαφέρον θα παρουσίαζε η διεύρυνση της έρευνας και η συνάρτησή της με προγράμματα εκπαίδευσης χρηστών, που θα προηγούνταν. Η διερεύνηση της δυναμικής των πόρων με βάση τις απόψεις των χρηστών πριν και μετά από την εκπαίδευσή τους θα παρείχε, ενδεχομένως, αξιοποιήσιμες πληροφορίες για την οργάνωση παρόμοιων εκπαιδευτικών σεμιναρίων, που θα ενίσχυαν τη θέση της βιβλιοθήκης ως παρόχου πληροφόρησης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

Αναγνωστόπουλος, Α. & Μήτρου, Ν. (2016). Οριζόντια Δράση Ιδρυματικών Αποθετηρίων ΣΕΑΒ. *Heal Journal*, 2(1).

https://lekythos.library.ucy.ac.cy/bitstream/handle/10797/14918/vol1_011.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ανδρεάκου, Ζ. (2023). *Η Βιβλιοθήκη ως χώρος: Αποτίμηση των προτιμήσεων των χρηστών* (Μεταπτυχιακή εργασία). Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής. Ανακτήθηκε από <https://polynoe.lib.uniwa.gr/xmlui/handle/11400/3580>

Αράχωβα, Τ. (2010). Ελληνικές Βιβλιοθήκες. Προοπτικές Διοίκησης και Μάρκετινγκ. Σε Ε. Κεφαλλεινού (Επιμ.), *Service Strategies for Libraries, IFLA Preconference Proceedings* (p. 95-114). Athens: Ministry of Education, Lifelong Learning and Religious Affairs.

Αταμέγκου, Α. (2018). *Ικανοποίηση των χρηστών από τις ψηφιακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Μελέτη περίπτωσης: Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας* (Μεταπτυχιακή εργασία). ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας. Ανακτήθηκε από

<http://repository.library.teiwest.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/6972/%CE%99%CE%9A%CE%91%CE%9D%CE%9F%CE%A0%CE%9F%CE%99%CE%97%CE%A3%CE%97%20%CE%A4%CE%A9%CE%9D%20%CE%A7%CE%A1%CE%97%CE%A3%CE%A4%CE%A9%CE%9D%20%CE%91%CE%A0%CE%9F%20%CE%A4%CE%99%CE%A3%20%CE%A8%CE%97%CE%A6%CE%99%CE%91%CE%9A%CE%95%CE%A3%20%CE%A5%CE%A0%CE%97%CE%A1%CE%95%CE%A3%CE%99%CE%95%CE%A3%20%CE%A4%CE%97%CE%A3%20%CE%92%CE%99%CE%92%CE%9B%CE%99%CE%9F%CE%98%CE%97%CE%9A%CE%97%CE%A3.%20%CE%9C%CE%95%CE%9B%CE%95%CE%A4%CE%97%20%CE%A0%CE%95%CE%A1%CE%99%CE%A0%CE%A4%CE%A9%CE%A3%CE%97%CE%A3%20%20%CE%A4.%CE%95.%CE%99.%20%CE%94%CE%A5%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3%20%CE%95%CE%9B%CE%9B%CE%91%CE%94%CE%91%CE%A3..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Βάμβουκας, Μ. (1993). *Εισαγωγή στην ψυχοπαιδαγωγική έρευνα και μεθοδολογία*. Αθήνα: Γρηγόρης.

- Βασιλείου, Μ. (2009). Επισκόπηση της Αγοράς των Ηλεκτρονικών Βιβλίων: Εκδότες και Διαθέτες. Σε Ψηφιακό Επιστημονικό Περιεχόμενο: δημιουργία, διάθεση, διατήρηση, 18^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Πάτρα, 5-6 Νοεμβρίου 2009 (σσ. 47-63). Πάτρα: Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης.
- Βλάχου-Χαλκιάκου, Μ. (1996). *Κοινωνική υπόσταση και ιστορική αναδρομή της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης*. Ανακτήθηκε από <https://core.ac.uk/reader/290476630>
- Βράνα, Β. (2012). *Αξιολόγηση ποιότητας λοιπών υπηρεσιών: μελέτη περίπτωσης της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Σερρών* (Φάση Α'). Σέρρες: ΜΟΔΙΠ ΤΕΙ Σερρών.
- Γαρουφάλλου, Ε. (2023). *Βιβλιοθήκες, Αρχεία, Πολιτιστικοί Οργανισμοί και Κοινωνία* (ηλεκτρονικές σημειώσεις). Θεσσαλονίκη: ΔΠΙΑΕ.
- Γερόλιμος, Μ. & Κώνστα, Π. (2010). Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες και Βιβλιοθήκη 2.0. Προς τα Εκεί Βαίνουμε; Σε Ε. Κεφαλλεινού (Επιμ.), *Service Strategies for Libraries, IFLA Preconference Proceedings* (p. 243-254). Athens: Ministry of Education, Lifelong Learning and Religious Affairs.
- Γεωργόπουλος, Β. Ν. (2013). *Στρατηγικό Μάνατζμεντ* (3^η εκδ.). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Γιαννοπούλου, Α. (2012). *Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Ελλάδας: Αξιολόγηση υπηρεσιών και ικανοποίηση χρηστών* (Μεταπτυχιακή εργασία). Πανεπιστήμιο Πατρών. Ανακτήθηκε από <https://nemertes.library.upatras.gr/items/3c9fb3a5-dd44-485e-90f8-f7e1bbcaf786>
- Δελιγιάννη, Α. (2018). *Μέτρηση της ικανοποίησης κοινού στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες: η περίπτωση της βιβλιοθήκης του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης* (Μεταπτυχιακή εργασία). ΕΑΠ: Θεσσαλονίκη.
- Ζαφειρόπουλος, Κ. (2015). *Πως γίνεται μια Επιστημονική Εργασία, Επιστημονική Έρευνα και Συγγραφή Εργασιών* (2^η έκδοση). Αθήνα: Κριτική.
- Ζαφειρόπουλος, Κ., Σωτηρίου, Ι. & Μ-Ε Θεοδωρίδου, Μ. Ε. (2003). Εξετάζοντας τη χρηστικότητα ενός ιστοτόπου. Μια εφαρμογή σε Ελληνική Ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη, Πρακτικά περιλήψεων 12ου Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 12-14 Νοεμβρίου 2003, Τ.Ε.Ι. Σερρών (σσ. 141-156). Ανακτήθηκε από <http://teachers.cm.ihu.gr/theod/pubs.htm>

Ζάχος, Κ. Γ. (2022). *Σύγχρονη Ιστορία και Οικοσύστημα των Ελληνικών Βιβλιοθηκών: Σαράντα χρόνια στις Βιβλιοθήκες, τα Πανεπιστήμια και τη Δημόσια Διοίκηση*. Αθήνα: Gutenberg.

Θερίου, Ν. (2014). *Στρατηγική Διοίκηση Επιχειρήσεων* (3η έκδοση). Αθήνα: Κριτική.

Κατσαρού, Γ. (2007). *Τα ιστολόγια ως μέσο επικοινωνίας ανάμεσα στις βιβλιοθήκες και τους βιβλιοθηκονόμους*. Ανακτήθηκε από <https://core.ac.uk/download/pdf/11883617.pdf>

Κατσαρού, Γ., & Κουτσομίχα, Δ. (2007). *Τα blogs και η χρήση τους στις βιβλιοθήκες*. Ανακτήθηκε από <https://lekythos.library.ucy.ac.cy/bitstream/handle/10797/12696/katsarou.pdf?sequence=1>

Κεφαλληναίου, Ε. (2010). Στρατηγικές Οργάνωσης και Υπηρεσιών για Βιβλιοθήκες: Εναρκτήρια ομιλία. Σε Ε. Κεφαλληναίου (Επιμ.), *Service Strategies for Libraries, IFLA Preconference Proceedings* (pp. 62-78). Athens: Ministry of Education, Lifelong Learning and Religious Affairs.

Κοσέογλου, Ε. (2012). *Η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη στην ψηφιακή εποχή και η συμβολή της στη γνώση και στον πολιτισμό : η περίπτωση του ΑΠΘ* (Μεταπτυχιακή Διατριβή). Ανακτήθηκε από

https://www.academia.edu/2440463/%CE%97_%CE%91%CE%BA%CE%B1%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%8A%CE%BA%CE%AE_%CE%92%CE%B9%CE%B2%CE%BB%CE%B9%CE%BF%CE%B8%CE%AE%CE%BA%CE%B7_%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD_%CF%88%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE_%CE%B5%CF%80%CE%BF%CF%87%CE%AE_%CE%BA%CE%B1%CE%B9_%CE%B7_%CF%83%CF%85%CE%BC%CE%B2%CE%BF%CE%BB%CE%AE_%CF%84%CE%B7%CF%82_%CF%83%CF%84%CE%B7_%CE%B3%CE%BD%CF%8E%CF%83%CE%B7_%CE%BA%CE%B1%CE%B9_%CF%83%CF%84%CE%BF%CE%BD_%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%B9%CF%84%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C_%CE%B7_%CF%80%CE%B5%CF%81%CE%AF%CF%80%CF%84%CF%89%CF%83%CE%B7_%CF%84%CE%BF%CF%85_%CE%91%CE%A0%CE%98

- Kotler, P. Keller L. K. (2017). *Μάρκετινγκ μάνατζμεντ* (15^η εκδ.). Αθήνα: Κλειδάριθμος.
- Κυριαζόπουλος, Π. & Σαμαντά, Ε. (2009). *Εισαγωγή στην Έρευνα Αγοράς*. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.
- Κυριάκη-Μάνεση, Δ. & Κουλούρης, Α. (2015). *Διαχείριση ψηφιακού περιεχομένου* (προπτυχιακό εγχειρίδιο). Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από <https://hdl.handle.net/11419/2497>
- Κυριάκη-Μάνεση, Δ., Κυπριανός, Κ., Τράντα, Α. & Κουλούρης, Α. (2021). *Βιβλιοθηκονομία και Οργανισμοί Πληροφόρησης στον 21^ο αιώνα*. Αθήνα: Κριτική.
- Μαζοκοπάκη, Κ. (2018). *Η δημοτική βιβλιοθήκη των Χανίων ως πυξίδα πολιτισμού: οι νέες υπηρεσίες και το κοινό της* (Μεταπτυχιακή διατριβή). Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Μήτρου, Ν. (2016). Ο Βασίλης Παπάζογλου, η Βιβλιοθήκη του ΕΜΠ και ο Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. *Heal Journal*, 2(1), Ιανουάριος-Ιούνιος 2016. Ανακτήθηκε από <https://lekythos.library.ucy.ac.cy/handle/10797/14912?show=full>
- Μονιάρου, Β. (2004). *Εισαγωγή στη Βιβλιοθηκονομία* (πανεπιστημιακές σημειώσεις). Αθήνα: ΤΕΙ.
- Μπώκος, Γ. (2001). *Εισαγωγή στην Επιστήμη της Πληροφόρησης* (2^η έκδοση). Αθήνα: Παπασωτηρίου.
- Νικολάτος, Ι. (2017). *Έρευνα χρηστών Βιβλιοθήκης Πανεπιστημίου Πειραιώς* (Πτυχιακή εργασία). Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης. Ανακτήθηκε από <http://eureka.teithe.gr/jsui/bitstream/123456789/13435/1/Nikolatos.pdf>
- Ξενίδου-Δέρβου, Κ. (2008). Συμβάσεις για άδειες πρόσβασης σε ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης και πνευματικά δικαιώματα: η εμπειρία του HEAL- Link. Σε Π. Κατωμέρης, Β. Στρακαντούνα, Β. & Ζ. Συνοδινός (Επιμ.), *Αρχαία, Βιβλιοθήκες και Δίκαιο στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Πρακτικά*, Αθήνα, 2-3 Φεβρουαρίου 2006 (σσ. 193-199). Αθήνα: Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος.
- Παπαδάκη, Ε. (2012). *Οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες σε περίοδο ύφεσης: Στρατηγικές επιβίωσης με άξονα την αυτοχρηματοδότηση και την καινοτομία* (Μεταπτυχιακή διατριβή). Κέρκυρα: Ιόνιο Πανεπιστήμιο.

- Παπαδάκης, Β. (2016). *Στρατηγική των Επιχειρήσεων: Ελληνική και Διεθνής Εμπειρία*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Παπάζογλου, Β. (2008). Οριζόντια δράση ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: νομικά ζητήματα. Σε Π. Κατωμέρης, Β. Στρακαντούνα, Β. & Ζ. Συνοδινός (Επιμ.), *Αρχαία, Βιβλιοθήκες και Δίκαιο στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Πρακτικά*, Αθήνα, 2-3 Φεβρουαρίου 2006 (σσ. 130-137). Αθήνα: Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος.
- Πάσχος, Α. Γ. & Γιοβάνης Ε. Ν. (2012). *Διοίκηση Επιχειρήσεων* (2^η έκδ.). Θεσσαλονίκη: Εχέδωρος.
- Πιτιά, Π. (2022). *Ανάλυση και αποτίμηση της επικοινωνιακής αλληλόδρασης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών αναφορικά με το κοινό τους, με συγκεκριμένη εστίαση στην περίοδο της πανδημίας Covid-19. Η περίπτωση της βιβλιοθήκης του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης* (Μεταπτυχιακή εργασία). Θεσσαλονίκη: ΕΑΠ.
Ανακτήθηκε από file:///C:/Users/pc/Downloads/136183_%CE%A0%CE%99%CE%A4%CE%99%CE%91_%CE%A0%CE%9F%CE%A5%CE%9B%CE%A7%CE%95%CE%A1%CE%99%CE%91.docx..pdf
- Ρίζου, Β. Μ. (2022). *Ο ρόλος της ανάπτυξης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στη διαμόρφωση επικοινωνιακής στρατηγικής των πολιτιστικών οργανισμών. Η περίπτωση της Συλλογής Ελληνικών Ενδυμασιών «Βικτώρια Γ. Καρέλια»* (Μεταπτυχιακή εργασία). Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Σεμερτζάκη, Ε. (2006). *Κατευθυντήριες οδηγίες ορθής πρακτικής για αρχαία, βιβλιοθήκες, και μουσεία πολιτιστικές εφαρμογές τα τοπικά ιδρύματα μεσολαβούν για την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πηγές*. Βέροια: Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Βέροιας.
- Σκορδούλης, Μιχαήλ (2015). *Πελατοκεντρική Στρατηγική και Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα μέσω της Ικανοποίησης των Πελατών: Η Περίπτωση του Τραπεζικού Κλάδου* (Μεταπτυχιακή εργασία). Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς.
- Τσαλαρούδη, Ν. (2020). *Στρατηγικός σχεδιασμός και Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα στα Ιστορικά-Λαογραφικά Μουσεία. Περίπτωση μελέτης: Ιστορικό και Λαογραφικό Μουσείο Γιαννιτών* (Μεταπτυχιακή εργασία). Αθήνα: ΕΑΠ.
- Τσιώλης, Γ. (2014). *Μέθοδοι και Τεχνικές Ανάλυσης στην Ποιοτική Κοινωνική Έρευνα*. Αθήνα: Κριτική.

Φράγκου, Α. (2008). Νέες Τεχνολογίες, νέες βιβλιοθήκες και νέα ... προβλήματα: τα πνευματικά δικαιώματα στην ψηφιακή εποχή. Σε Π. Κατωμέρης, Β. Στρακαντούνα, Β. & Ζ. Συνοδινός (Επιμ.), *Αρχαία, Βιβλιοθήκες και Δίκαιο στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Πρακτικά*, Αθήνα, 2-3 Φεβρουαρίου 2006 (σσ. 179-192). Αθήνα: Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος.

Χαλαύτη, Ε. & Παΐλας, Κ. (2004). Νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Μονάδας Ολικής Ποιότητας ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Σε Σ. Π. Γρηγοριάδου (Επιμ.), *Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, Επεκτείνοντας τα όρια... , 12^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Σέρρες, 12-14 Νοεμβρίου 2003 (σσ. 253-265). Σέρρες: Τμήμα Εκδόσεων & Βιβλιοθήκης ΤΕΙ Σερρών.

Χυτήρης, Α. (2001). *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*. Αθήνα: Interbooks.

Χυτήρης, Α.Σ., & Άννινος, Α. Ν. (2015). *Διοίκηση και ποιότητα υπηρεσιών* (Προπτυχιακό εγχειρίδιο). Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από <https://hdl.handle.net/11419/4982>

Ξενόγλωσση

Adams, J., Khan, H. and Raeside, R. (2014). *Research Methods for Business and Social Science Students* (2nd ed.). London: Sage.

Adeniran, P. (2011). User satisfaction with academic libraries services: Academic staff and students perspectives. *International Journal of Library and Information Science*, 3(10), 209-216. <https://doi.org/10.5897/IJLIS11.045>

Alazemi, R.T. (2015). *Users' Information Seeking Behaviours, their Interactions and Experience with the Academic Library Web Interface* (Phd thesis). Manchester, UK: Salford Business School College of Business & Law University of Salford.

Arachchige, G.J.J., Singh, D. & W. A. Weerasooriya, A. W. (2021). Examining the relationship between competitive capability and perceived service quality in university libraries. *Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka*, 24, (1), 1-38. <http://doi.org/10.4038/jula.v24i1.8042>

Barney, J.B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17 (1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>

- Barney, J. B. (1997). *Gaining and sustaining competitive advantage*. Reading, MA: Addison-Wesley Pub. Co.
- Barney, J. B. (2001). Is the resource-based view a useful perspective for strategic management research? Yes. *Academy of Management Review*, 26(1), 41–56. DOI:10.2307/259393
- Barney, J. B. and Wright, P. M. (1998). On becoming a Strategic Partner: The Role of HR in gaining competitive advantage. *Human Resource Management*, 37 (1), 31-46. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-050X\(199821\)37:13.0.CO;2-W](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-050X(199821)37:13.0.CO;2-W)
- Bartikowski, B. & Llosa, S. (2004). Customer Satisfaction Measurement: Comparing 4 Methods of Attribute Categorizations. *The Service Industries Journal* 24(4), 67-82. DOI: 10.1080/0264206042000275190
- Carlsson, H., & Torngren, T. (2020). Understanding Library Users via Surveys and Other Methods—Best Practices for Evidence-Based Library Development. *Journal of Library Administration*, 60(8), 925-944. <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1820276>
- Chandler A., (1962). *Strategy and Structure: Chapters in the History of the American Industrial Enterprise*. MA: MIT Press.
- Clark, M. (2022). Developing a Competitive Resource-Based View Strategy for Academic Libraries. *Library Trends*, 70 (3), 304-322. <https://doi.org/10.1353/lib.2022.0006>
- Collins, J. and Porter, M.E., (2010). Strategy and competitive advantage. *Montana Edu*, 102-124.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education* (6th ed.). London and New York, NY: Routledge Falmer.
- Coulter, M. (2001). *Entrepreneurship in Action*. New Jersey: Prentice Hall
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49(4), 662–686.
- Creswell, J. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3rd ed.). Thousand Oaks, California: Sage. Ανακτήθηκε από https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf
- Curtis, T., Abratt, R., Rhoades, D., & Dion, P. (2011). Customer loyalty, repurchase and satisfaction: A meta-analytical review. *Journal of Consumer Satisfaction*,

- Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 24. Ανακτήθηκε από https://commons.erau.edu/db-management/18?utm_source=commons.erau.edu%2Fdb-management%2F18&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages
- Eisenhardt, K.M. and Martin, J.A. (2000) Dynamic capabilities: what are they? *Strategic Management Journal* 21, 1105-1121. [https://doi.org/10.1002/1097-0266\(200010/11\)21:10/11%3C1105::AID-SMJ133%3E3.0.CO;2-E](https://doi.org/10.1002/1097-0266(200010/11)21:10/11%3C1105::AID-SMJ133%3E3.0.CO;2-E)
- Foss, N. J. & Knudsen, T. (2003). The resource- based tangle: a sustainable explanation of competitive advantage. *Managerial and Decision Economics*, 24 (4), 291-307. <https://doi.org/10.1002/mde.1122>
- Fournier, S., & Mick, D. G. (1999). Rediscovering Satisfaction. *Journal of Marketing*, 63(4), 5–23. <https://doi.org/10.1177/002224299906300403>
- Friend, . J. F. (2007). *The future of libraries in the work of SR Ranganathan*. Ανακτήθηκε από https://drtc.isibang.ac.in/ldl/bitstream/handle/1849/310/064_p3_frederick-friend-on-ranganatha_formatted.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Glueck, F. W. (1976). *Business Policy: Strategy Formation and Management Action* (2nd ed.). New York: Mc Graw Hill.
- Gupta, A., McDaniel, J.C. & Kanthi Herath, S. (2005). Quality management in service firms: sustaining structures of total quality service. *Managing Service Quality: An International Journal*, 15(4), 389-402. <https://doi.org/10.1108/09604520510606853>
- Gurel, E., Tat, M. (2017). SWOT Analysis: A Theoretical Review. *The Journal of International Social Research*, 10 (51), 994- 1006.
- Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book, 10th ed., compiled by Ray Prytherch, Ashgate e-book, http://pustaka.unp.ac.id/file/abstrak_kki/EBOOKS/LIBRARIES%20Harrod%E2%80%99s%20librarians%E2%80%99%20glossary%20and%20reference%20book%20%20a%20dictionary%20of%20over%2010,200.pdf
- Hébert, F. (1994). Service Quality: An Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada. *Library and Information Science Research*, 16 (1), 3-21.

- Hennig-Thurau, T., & Hansen, U. (2013). *Relationship Marketing: Gaining Competitive Advantage Through Customer Satisfaction and Customer Retention*. Berlin Heidelberg: Springer.
- Hernon, P., Altman, E., & Dugan, R.E. (2015). *Assessing service quality*. Chicago: American Library Association.
- Heskett, J., Jones, T., Loveman, G., Sasser, W., Earl, J. & Schlesinger, L. (1994). Putting the Service - Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*. 72(2): 164-174.
- IFLA (2021). *Library Map of the World, Definitions*. Ανακτήθηκε από [librarymapoftheworld_definitions_en.pdf \(ifla.org\)](http://librarymapoftheworld_definitions_en.pdf(ifla.org))
- Jain, P. (2013). A Paradigm Shift in the 21st century Academic Libraries and Librarians: Prospectus and Opportunity. *European Journal of Academic Research*, 1(3), 133-147. Ανακτήθηκε από https://www.academia.edu/4449946/A_PARADIGM_SHIFT_IN_THE_21ST_CENTURY_ACADEMIC_LIBRARIES_AND_LIBRARIANS_PROSPECTUS_AND OPPORTUNITIES
- Kezar, A. (2006). The Impact of Institutional Size on Student Engagement. *NASPA Journal*, 43(1). <http://dx.doi.org/10.2202/0027-6014.1573>
- Kim, Y. & Yang, E. (2022). Academic library spaces and student activities during the COVID-19 pandemic. *The Journal of Academic Librarianship*, 48 (4), 1-11, <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102529>
- Kong, E. (2007). *A review of the strategic management literature: the importance of intellectual capital in the non-profit sector*. Ανακτήθηκε από <https://researchoutput.csu.edu.au/ws/portalfiles/porta/9623013/CSU261740.pdf>
- Koontz, C. (2010). Marketing of Library and Information Services: A Practical Approach. In E. Kefallineou (Επιμ.), *Service Strategies for Libraries, IFLA Preconference Proceedings* (p. 141-150). Athens: Ministry of Education, Lifelong Learning and Religious Affairs.
- Kostagiolas, P.A. & Asonitis, S. (2009). Intangible assets for academic libraries: Definitions, categorization and an exploration of management issues. *Library Management*, 30(6/7), 419-429. DOI 10.1108/01435120910982113.

- Kotler, P. (1991). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Lawton, A., & Rose, A. (1991). *Organisation and management in the public sector*. London: Pitman.
- Massisimo, A. (2010). Management, Marketing and Planning: A Way to Create and Run Successful Services. In E. Kefallineou (Επιμ.), *Service Strategies for Libraries, IFLA Preconference Proceedings* (p. 115-140). Athens: Ministry of Education, Lifelong Learning and Religious Affairs.
- Melnyk, S. A., Page, T. J., Wu, S. J. & Burns, L.A. (2012). Would you mind completing this survey: Assessing the state of survey research in supply chain management. *Journal of Purchasing & Supply Management* 18, 35-45.
- Montgomery, S. E., & Miller, J. (2011). The third place: The library as collaborative and community space in a time of fiscal restraint. *College & Undergraduate Libraries*, 18 (2-3), 228-238. DOI: [10.1080/10691316.2011.577683](https://doi.org/10.1080/10691316.2011.577683)
- Murphy, E. J., Lewis, J.C., Mckillop, A.C. & Stoeckle, M. (2022). Expanding digital academic library and archive services at the University of Calgary in response to the COVID-19 pandemic. *International Federation of Library Associations and Institutions* 2022, 48(1), 83–98. Ανακτήθηκε από <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/03400352211023067>
- Neuman, L. W. (2013). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (7th ed.). London: Pearson.
- Oliver, R.L. (2010). *Satisfaction : a behavioral perspective on the consumer*. London: Routledge.
- Parker, C. and Mathews, B.P. (2001). Customer satisfaction: contrasting academic and consumers' interpretations. *Marketing Intelligence & Planning*, 19 (1), 38-44. <https://doi.org/10.1108/02634500110363790>
- Pekka-Economou, V. & Sigalas, C. (2008). Searching for a new paradigm in Competitive Strategy: The use of financial statements in mapping strategy, 2nd *International Conference on Accounting and Finance*, August 28-29, Thessaloniki, Greece.
- Penrose, E.T. (1959). *The Theory of the Growth of the Firm*. New York: Wiley.

Porter, M. (1985a). *Competitive Advantage: creating and sustaining superior performance*. New York: Free Press.

Porter, M. (1985b). *On competition. Updated and Expanded Edition*. Boston, MA: Harvard Business School Publishing.

Porter, M. (2008). The Five Competitive Forces That Shape Strategy. *Harvard Business Review*, 86(1), 25- 40. Ανακτήθηκε από

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49313875/Forces_That_Shape_Competition-libre.pdf?1475494627=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DForces_That_Shape_Competition.pdf&Expires=1676158006&Signature=QMbgukN1fmmq-GEh8GSP~e-usxSnbdbctfz7DK~bAcN05~vA-8RWXt3KxcCvdytSaCvMHgwVL5XSJ8B~84ZnP-LaJ7YbHTnj3A819Dt4sq0~bIEH-4UiBRIUKZgO5w4Pa-qsm7SnHQz7N0MiXwaQDQ01YavOvEqbk1KI~CcDG1Dva8od1xusXFFLVRJu08D9wRoqPNqrtGOXNnVBtC0oW31zhnQB9s-cr72bwIM6~yiIKCdK1IKpWZ4u3eij-Ki6m39Pxp0F2a5VRy7yd6ODE70Sa23xerTNlniEz9rG1aNI9MFW9oTt9a0JMeODKVGnk0CooOXqCEI0j9O7TZfA_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=25

Raineri, A.B., (2011). Change management practices: Impact on perceived change results. *Journal of Business Research*, 64(3), pp.266-272.

Robson, C. & McCartan, K. (2016). *Real World Research*. Chichester: John Wiley.

Roos, G., Pike, S. & Fernström, L. (2012). *Managing intellectual capital in practice*. Routledge: London.

Rothaermel, F. T. (2008). Competitive advantage in technology intensive industries. In G. D. Libecap, M. C. Thursby (eds.), *Technological Innovation: Generating Economics Results (Advances in the Study of Entrepreneurship, Innovation & Economic Growth)* (201-225). UK: Emerald Group Publishing Limited.

Schuler, S. R. & Jackson, E.S. (1987). Linking Competitive Strategies with Human Resource Management Practices. *The Academy of Management Executive* 1(3), 207-219. Ανακτήθηκε από

https://web.archive.org/web/20170110125451id_/http://personal.cityu.edu.hk:80/~mghempe/HNA/Competitive-Strategies-and-HRM.pdf

- Sigalas, C. & Pekka-Economou, V. (2009). Searching for a New Paradigm in Competitive Strategy: The Use of Financial Statements in Mapping Strategy. *Investment Research & Analysis Journal*, 4(1): 45-56.
- Steffy, B. D., and Maurer, S. D. (1988). Conceptualizing and Measuring The Economic Effectiveness of Human Resource Activities. *Academy of Management Review* 13 (2): 271–86. <https://doi.org/10.5465/AMR.1988.4306887>
- Sweet, C., & Clarage, E.C. (2020). Library consortia contributing to college affordability: collection and OER initiatives in the Consortium of Academic and Research Libraries in Illinois. *Reference Services Review*, 48 (3), pp. 433-445. Ανακτήθηκε από <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RSR-03-2020-0014/full/pdf?title=library-consortia-contributing-to-college-affordability-collection-and-oer-initiatives-in-the-consortium-of-academic-and-research-libraries-in-illinois>
- Walters D. & Lancaster G. (2000). Implementing Value Strategy through the Value Chain. *Management Division*, 38 (3), 160-178.
- Walters D. & Jones P. (2001). Value and Value Chains in Healthcare: A Quality Management Perspective. *The TQM Magazine*, 13 (5), pp. 319-333.
- Wang, H. (2014). Theories for competitive advantage. In H. Hasan (Eds.), *Being Practical with Theory: A Window into Business Research* (pp. 33-43). Wollongong, Australia: THEORI.
- Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic Management Journal*, 5 (2), 171-180.
- Wheelen, L. T. & Hunger, D. (2011). *Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability* (13th Edition). New York: Pearson Prentice Hall. Ανακτήθηκε από <http://www.mim.ac.mw/books/Wheelen's%20Strategic%20Management.pdf>
- Wheelen, T. L., Hunger, J. D., Hoffman, A. N., & Bamford, C. E. (2017). *Strategic management and business policy* (Vol. 55). Boston, MA: Pearson.
- Woodruff, R. B. (1997). Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2), 139.

Πηγές διαδικτύου

Ιστότοπος Βιβλιοθήκης Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης <https://www.lib.teithe.gr/>

Ιστότοπος ΔΙΠΑΕ <https://www.ihu.gr/proptychiakes-spoudes>

Ιστότοπος ΜΟΠΑΒ, <https://mopab.seab.gr/>

Ιστότοπος HEAL-Link, <https://www.heal-link.gr/%CF%85%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%AF%CE%B5%CF%82-%CF%83%CE%B5%CE%B1%CE%B2/>

Νομοθεσία

Νόμος 1268/1982 (ΦΕΚ 87/Α/16-07-1982) «Για τη δομή και λειτουργία των Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων»

Νόμος 3404/2005 (ΦΕΚ 260/Α/17-10-2005) «Ρύθμιση θεμάτων του Πανεπιστημιακού και Τεχνολογικού Τομέα της Ανώτατης Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις»

Νόμος 4009/2011 (ΦΕΚ 195/Α/6-9-2011) «Δομή, λειτουργία, διασφάλιση της ποιότητας των σπουδών και διεθνοποίηση των ανωτάτων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων»

Νόμος 4610/2019 (ΦΕΚ 70/Α/7-5-2019) «Συνέργειες Πανεπιστημίων και Τ.Ε.Ι., πρόσβαση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, πειραματικά σχολεία, Γενικά Αρχεία του Κράτους και λοιπές διατάξεις»

Απόφαση αριθμ. ΔΦ 2.1/27605/31-12-2022 (ΦΕΚ 6988/Β/31-12-2022) «Έγκριση Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας της Ενιαίας Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος (ΔΙ.ΠΑ.Ε.)»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Βαθμός ικανοποίησης χρηστών και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα: η περίπτωση της Βιβλιοθήκης της Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης του ΔΙΠΑΕ- Θεσσαλονίκη

Αγαπητοί/ές,

το παρόν ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε για την εκπόνηση διπλωματικής εργασίας στο πλαίσιο του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΔΙΠΑΕ Σερρών. Η έρευνα έχει τίτλο «Βαθμός ικανοποίησης χρηστών και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα: η περίπτωση της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης».

Η συμβολή σας στην έρευνα είναι πολύ σημαντική και παρακαλείσθε να απαντήσετε αυθόρμητα και με ειλικρίνεια στα ερωτήματα, επιλέγοντας, κάθε φορά, την πιο αντιπροσωπευτική για εσάς απάντηση. Για τη συμπλήρωσή του θα χρειαστούν μόνον λίγα λεπτά.

Η έρευνα είναι ανώνυμη και εμπιστευτική και τα δεδομένα, που θα συλλεχθούν, προορίζονται αποκλειστικά για ερευνητική χρήση.

Παραμένω στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή πληροφορία.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τον χρόνο σας,

με εκτίμηση,

Ελισσάβετ Θεοδωρίδου

email: elizabeththeodoridou@gmail.com

A. ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

1. Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη; *

- Καθημερινά
- 1-2 φορές την εβδομάδα
- 1-2 φορές τον μήνα
- 1-2 φορές το εξάμηνο
- 1-2 φορές τον χρόνο

2. Για ποιον/ποιους λόγο/λόγους επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη; (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερους από έναν λόγους) *

- Δανεισμός-επιστροφή υλικού
- Διαδανεισμός (δανεισμός υλικού από άλλες βιβλιοθήκες)
- Ατομική μελέτη στο αναγνωστήριο
- Εντοπισμός υλικού για εκπόνηση ατομικής εργασίας
- Ομαδική εργασία
- Χρήση Η/Υ
- Συνάντηση με φίλους

3. Έχετε παρακολουθήσει σεμινάριο εκπαίδευσης για τη χρήση της βιβλιοθήκης; *

- Ναι
- Όχι

Β. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΦΥΣΙΚΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ

4. Σε σχέση με τη βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης του ΔΙΠΑΕ- *
Θεσσαλονίκη, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από...

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
τη θέση της βιβλιοθήκης στην πανεπιστημιούπολη, την τοποθεσία της	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
την κτηριακή υποδομή	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
τον τεχνολογικό εξοπλισμό	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
τις θέσεις εργασίας Η/Υ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
τον χώρο του αναγνωστηρίου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
το ωράριο λειτουργίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
την ησυχία-επίπεδα θορύβου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
την πρόσβαση στο διαδίκτυο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως τα παραπάνω στοιχεία-φυσικοί πόροι θα σας *
έκαναν να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές σας ανάγκες
συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.);

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Γ. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ

6. Αναφορικά με το προσωπικό της βιβλιοθήκης, εκφράστε τον βαθμό ικανοποίησής σας από...

*

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Την ταχύτητα εξυπηρέτησής σας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Την ιδιαίτερη προσοχή που λάβατε	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Την ευγένεια και τη φιλικότητα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Την προθυμία να σας εξυπηρετήσουν	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Την κατανόηση των πληροφοριακών αναγκών σας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τη γνώση του αντικειμένου τους	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Την αξιοπιστία της πληροφόρησης που σας παρείχαν	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως το προσωπικό θα μπορούσε να είναι ο λόγος, *
ώστε να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές σας ανάγκες
συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.);

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Δ. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ

8. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη χρήση των παρακάτω στοιχείων (συλλογές, ηλεκτρονικές πηγές και υπηρεσίες) της βιβλιοθήκης; *

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Ηλεκτρονικός κατάλογος βιβλιοθήκης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online βάσεις δεδομένων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ιδρυματικό Καταθετήριο/Αποθετήριο (πτυχιακές εργασίες, μεταπτυχιακές/διδακτορικές διατριβές)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έντυπα βιβλία	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
έντυπα περιοδικά	<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"/>
Ηλεκτρονικά περιοδικά	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ευρετήριο Άρθρων Ελληνικών Περιοδικών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Σε ποιον βαθμό θεωρείτε πως οι παραπάνω συλλογές και πηγές θα μπορούσαν να είναι ο λόγος, ώστε να προτιμήσετε τη βιβλιοθήκη για τις πληροφοριακές σας ανάγκες συγκριτικά με άλλες πηγές πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia κ.ά.); *

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Ε. ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

10. Σχετικά με τον ιστότοπο (site) της βιβλιοθήκης, εκφράστε τον βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω δηλώσεις *

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Είναι οπτικά ελκυστικός	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Είναι εύκολο να πλοηγηθείς σε αυτόν	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έχει οργάνωση και διάταξη που διευκολύνει την αναζήτηση πληροφοριών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες για τα προϊόντα/υπηρεσίες της βιβλιοθήκης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Είναι καλαίσθητος	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έχει ικανοποιητική ταχύτητα φόρτωσης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ΣΤ. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΥ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΟΣ

11. Σε ποιο/ποια από τα παρακάτω θεωρείτε πως η βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας *
Πανεπιστημιούπολης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης υπερέχει έναντι άλλων πηγών
πληροφόρησης (Google, Yahoo, Wikipedia, άλλοι οργανισμοί); (μπορείτε να
επιλέξετε περισσότερα από ένα στοιχεία)

- Δωρεάν διάθεση προϊόντων (υλικού)/υπηρεσιών
- Ποιότητα προϊόντων (υλικού)/υπηρεσιών
- Αξιοπιστία προϊόντων (υλικού)/υπηρεσιών
- Καινοτομία προϊόντων (υλικού)/υπηρεσιών
- Προσωπικό με εμπειρία και γνώσεις
- Φήμη και ιστορία της βιβλιοθήκης
- Εικόνα της βιβλιοθήκης προς την κοινωνία

Ζ. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ-ΑΦΟΣΙΩΣΗ

12. Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη χρήση της βιβλιοθήκης του *
ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

13. Κατά πόσο θα την ξαναχρησιμοποιούσατε για τις πληροφοριακές σας ανάγκες; *

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

14. Κατά πόσο θα την συστήνατε σε άλλους; *

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Η. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ-ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

15. Ποιον/ποιους από τους παρακάτω τρόπους θα προτιμούσατε ως μέσο ενημέρωσής σας για τις δράσεις, εκδηλώσεις και προϊόντα της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ Θεσσαλονίκης, (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα στοιχεία) *

- Προσωπικό της βιβλιοθήκης
- Ιστοσελίδα
- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Twitter)
- Αφίσες στους χώρους του πανεπιστημίου
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Μήνυμα (sms) στο κινητό

16. Σε ποια/ποιες πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης θα επιθυμούσατε να διαθέτει λογαριασμό η βιβλιοθήκη; (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις) *

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- Youtube
- LinkedIn
- Pinterest

Θ. ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

17. Πόσο σημαντική θα θεωρούσατε τη σύνδεση της βιβλιοθήκης του ΔΙΠΑΕ με την τοπική κοινωνία (πολιτιστικές δράσεις, εορτασμός τοπικών γεγονότων, ομάδες φίλων βιβλιοθήκης κ.ά); *

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πάρα πολύ

18. Πόσο θα ωφελούνταν η τοπική επιχειρηματικότητα από τη συνεργασία της με τη βιβλιοθήκη (παροχή στατιστικών στοιχείων, έρευνες αγοράς, επιχειρηματικές πρακτικές κ.ά.); *

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πάρα πολύ

I. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

19. Φύλο *

- Γυναίκα
- Άνδρας

20. Ηλικιακή ομάδα *

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56 και άνω

21. Ιδιότητα σε σχέση με το ΔΙΠΑΕ *

- Προπτυχιακός φοιτητής
- Μεταπτυχιακός φοιτητής

22. Εάν είστε προπτυχιακός φοιτητής, σημειώστε το έτος φοίτησης.

- 1ο
- 2ο
- 3ο
- 4ο
- 5ο και άνω

23. Ποια είναι η σχολή φοίτησής σας; *

- Γεωτεχνικών Επιστημών
- Οικονομίας και Διοίκησης
- Επιστημών Υγείας
- Κοινωνικών Επιστημών
- Μηχανικών

Υποβολή

Εκκαθάριση φόρμας