



ΙΟΝΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΑΡΧΕΙΟΝΟΜΙΑΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΜΟΥΣΕΙΟΛΟΓΙΑΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»

Διπλωματική Εργασία

*«Διαχείριση των επιπτώσεων της υγειονομικής κρίσης COVID-19
στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες:
Συστηματική Βιβλιογραφική Επισκόπηση με τη μέθοδο PRISMA»*

*«Managing the impact of COVID-19 pandemic on Public Libraries:
Systematic Literature Review through PRISMA method»*

Άννα Σ. Κατσάνη

A.M.: MABM201908

Επιβλέπων Καθηγητής: Πέτρος Α. Κωσταγιόλας

Κέρκυρα, Ιούνιος 2021

*«Διαχείριση των επιπτώσεων της υγειονομικής κρίσης COVID-19
στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες:
Συστηματική Βιβλιογραφική Επισκόπηση με τη μέθοδο PRISMA»*

*«Managing the impact of COVID-19 pandemic on Public Libraries:
Systematic Literature Review through PRISMA method»*

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Άννα Σ. Κατσάνη, 2021.

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τη συγγραφέα.

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τη συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Τμήματος Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Μουσειολογίας του Ιονίου Πανεπιστημίου.

*Στους αείμνηστους γονείς μου, Στέφανο & Μαρία,
στους πνευματικούς διδασκάλους μου
και σε όλους τους συνοδοιπόρους της καρδιάς μου.*

Θα ήθελα να εκφράσω τις ειλικρινείς και θερμές ευχαριστίες μου στον επιβλέποντα της Διπλωματικής Εργασίας μου, αξιότιμο κ. Πέτρο Κωσταγιόλα, Αναπληρωτή Καθηγητή του Τμήματος Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Μουσειολογίας του Ιονίου Πανεπιστημίου, για την άριστη συνεργασία μας και την αδιάλειπτη υποστήριξή του καθ' όλη τη διάρκεια της συγγραφής. Η επιστημονική του κατάρτιση, το κλίμα εμπιστοσύνης και δημιουργικής αλληλεπίδρασης, η ενθάρρυνση, η καθοδήγηση και η συμβουλευτική του επισφράγισαν το εγχείρημά μου, ενισχύοντας πάντοτε τη δυνατότητα προσωπικών πρωτοβουλιών.

Ευχαριστώ από καρδιάς, τα αξιότιμα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής, τον κ. Μάριο Πούλο, Καθηγητή του Τμήματος Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Μουσειολογίας του Ιονίου Πανεπιστημίου, και την κ. Σοφία Στάμου, Μόνιμη Επίκουρο Καθηγήτρια του Τμήματος Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Μουσειολογίας του Ιονίου Πανεπιστημίου, για το αμέριστο ενδιαφέρον με το οποίο πλαισίωσαν το πόνημά μου.

Ευχαριστώ τους μοναδικούς και ξεχωριστούς ανθρώπους της ζωής μου, που με στήριξαν και με ενεθάρρυναν καθ' όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών και, ιδιαιτέρως, κατά την εκπόνηση της Διπλωματικής μου Εργασίας.

Άννα Σ. Κατσάνη

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία με τίτλο «Διαχείριση των επιπτώσεων της υγειονομικής κρίσης COVID-19 στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες: Συστηματική Βιβλιογραφική Επισκόπηση με τη μέθοδο PRISMA» εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διαχείριση και Ανάδειξη Πολιτιστικής Πληροφορίας» του Τμήματος Αρχαιονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Μουσειολογίας του Ιονίου Πανεπιστημίου.

Το θέμα επελέγη αφορμής δοθείσης εκ των συνθηκών που προκλήθηκαν παγκοσμίως, στις αρχές του προηγούμενου έτους, λόγω της εξάπλωσης του ιού SARS-CoV-2. Η υγειονομική κρίση που ανέκυψε λόγω της πανδημίας COVID-19, υπήρξε πρωτοφανής, επέδρασε δε, στο σύνολο του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, ως εκ τούτου, και στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες.

Με την παρούσα Διπλωματική Εργασία επιδιώκεται η προσωπική μου συμβολή στην ανάδειξη της ανθρώπινης και κοινωνικής αξίας των Δημοσίων Βιβλιοθηκών, ανεξαρτήτως συνθηκών. Σε ένα βιβλιοθηκονομικό περιβάλλον αβέβαιο και συνεχώς μεταβαλλόμενο, όπως αυτό των κρίσεων, προκύπτει ως αναγκαιότητα η δυναμική αξιοποίηση των αναδυόμενων προκλήσεων. Η ανάδειξη της αξίας της διαχείρισης μίας κρίσης μπορεί να ανοίξει το δρόμο προς τη βιωσιμότητα, σε μία βάση συλλογικής στρατηγικής και δημοσίου συμφέροντος. Εξάλλου, οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες, ως προεξάρχοντες φορείς παιδείας και πολιτισμού, διακρίνονται για την αξιοσέβαστη ιστορία τους, την ιδιάζουσα ηθική τους, τη διευρυμένη αποστολή τους και την υπηρετήση υψηλών αξιών. Αδιαμφισβήτητα, προωθούν τη γνώση και την πληροφόρηση ως θεμελίους λίθους της υγείας, της ευημερίας, της ανάπτυξης και της αυτοπραγμάτωσης.

“Έπιστήμη ποιητική εὐδαιμονίας”.
Πλάτων

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η επιδημία του ιού SARS-CoV-2 εντοπίστηκε, για πρώτη φορά, στην Κίνα, το Δεκέμβριο του 2019, και μετεξελίχθηκε σε παγκόσμια πανδημία του κορωνοϊού (COVID-19), σύμφωνα με τη δήλωση του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας, το Μάρτιο του 2020. Έθεσε την υφήλιο σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης επιφέροντας σοβαρές επιπτώσεις στο υγειονομικό, κοινωνικό, πολιτικό, πολιτιστικό, πολιτισμικό, οικονομικό και χρηματοπιστωτικό σύστημα. Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες, ως ουσιαστικοί και κρίσιμοι, θεσμικοί υποστηρικτικοί φορείς παιδείας και πληροφόρησης, κλήθηκαν να διαχειριστούν την κρίση και να προσαρμοστούν πάραυτα. Η πρόκληση εξεύρεσης καινοτόμων και δημιουργικών λύσεων, στη βάση του ψηφιακού μετασχηματισμού και του ψηφιακού πολιτισμού, αναδύθηκε σαν μία ευκαιρία που ενεργοποίησε τη συνεργασία μεταξύ ηγετών, ανθρώπινου δυναμικού και φορέων. Παρόλα αυτά, η αναποτελεσματικότητα ορισμένων Δημοσίων Βιβλιοθηκών να διαχειριστούν την κρίση και να προετοιμαστούν για τη λειτουργία τους υπό μία “νέα κανονικότητα”, θέτει τον προβληματισμό για την καθοριστική συμβολή ενός στρατηγικού σχεδίου αντιμετώπισης καταστροφών και ανάκαμψης, σε καιρούς παγκοσμίων υγειονομικών, ή άλλης φύσεως, κρίσεων. Η συμμετοχική κουλτούρα, στο πλαίσιο ενός εκτεταμένου πληροφοριακού δικτύου, αναδύεται ως τρέχουσα, ριζική, εκ βάθρων αναμόρφωση που προάγει, σε επίπεδο εθνικό και παγκόσμιο, την υγεία, την ευημερία, την ανθεκτικότητα, τη βιωσιμότητα και την αειφόρο ανάπτυξη των κοινωνιών.

Λέξεις κλειδιά: Δημόσιες Βιβλιοθήκες, COVID-19, πανδημία, παγκόσμια υγειονομική κρίση, κίνδυνος κρίσης, διαχείριση κρίσεων, στρατηγικός σχεδιασμός, σχέδιο αντιμετώπισης καταστροφών και ανάκαμψης, Παιδεία για την Υγεία, καινοτομία, ανθεκτικότητα, βιωσιμότητα

ABSTRACT

The SARS-CoV-2 epidemic was first detected in China in December 2019, and evolved into a global coronavirus pandemic (COVID-19), according to the World Health Organization's declaration in March 2020. It put the world in a state of emergency, with severe impacts on the health, social, political, cultural, civilizational, economic and financial systems. Public Libraries, as essential and critical institutional supporters of education and information, have been called upon to manage the crisis and adapt immediately. The challenge of finding innovative and creative solutions, based on digital transformation and digital culture, emerged as an opportunity that activated collaboration between leaders, human resources and institutions. Nevertheless, the ineffectiveness of some Public Libraries to manage the crisis and prepare for operating under a "new normal" raises the question of the crucial contribution of a strategic plan for disaster response and recovery in times of global health, or other types of, crises. Participatory culture in the context of an extended information network emerges as an ongoing, radical, fundamental transformation that promotes, at the national and global level, the health, well-being, resilience, sustainability and sustainable development of societies.

Keywords: Public Libraries, COVID-19, pandemic, global health crisis, crisis risk, crisis management, strategic planning, disaster response and recovery plan, Health Literacy, innovation, resilience, sustainability

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	vi
ABSTRACT	vii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	x
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ	xi
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ.....	xii
Κεφάλαιο 1	1
Εισαγωγή	1
1.1 Εισαγωγή - Γενικές έννοιες.....	1
1.2 Ερευνητικό ζητούμενο - Στόχοι	3
1.3 Δομή - Μεθοδολογία	4
Κεφάλαιο 2	5
Θεωρητικό υπόβαθρο - Βιβλιογραφική επισκόπηση	5
2.1 Εισαγωγή - Γενικές έννοιες.....	5
2.2 Δημόσιες Βιβλιοθήκες στον 21 ^ο αιώνα.....	7
2.3 Δημόσιες Βιβλιοθήκες και υγειονομική πληροφορία.....	16
2.4 Διαχείριση κρίσεων στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες	23
2.5 Δημόσιες Βιβλιοθήκες και διαχείριση υγειονομικών κρίσεων	32
2.6 Βιβλιογραφική επισκόπηση - Δημόσιες Βιβλιοθήκες και COVID-19	37
2.6.1 Ευρώπη	41
2.6.2 Αμερική.....	44
2.6.3 Αυστραλία	47
2.7 Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα και COVID-19.....	48
2.8 Συμπεράσματα	49
Κεφάλαιο 3	51
Δημόσιες Βιβλιοθήκες και COVID-19: Συστηματική Βιβλιογραφική Επισκόπηση	51
3.1 Προφίλ έρευνας.....	51
3.2 Μεθοδολογία έρευνας.....	52
3.2.1 Στρατηγική αναζήτησης και κριτήρια επιλογής (Search Strategy and Selection Criteria).....	52
3.2.2 Εξαγωγή και σύνθεση δεδομένων (Data Extraction and Synthesis).....	53
3.3 Αποτελέσματα	54
3.3.1 COVID era: Αντίκτυπος στις Δ.Β.....	58
3.3.2 Post-COVID era: Επαναλειτουργία Δ.Β.	65

3.4 Συζήτηση	69
3.4.1 Περιορισμοί έρευνας.....	73
3.5 Συμπεράσματα έρευνας	74
3.5.1 Συστάσεις για περαιτέρω διερεύνηση	78
Κεφάλαιο 4	78
Γενικά συμπεράσματα - Προτάσεις	78
4.1 Διαπιστώσεις	78
4.2 Προτάσεις για περαιτέρω διερεύνηση	80
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	82
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ (papers).....	94
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ (Εθνικοί και Διεθνείς Οργανισμοί Βιβλιοθηκών)	97
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	98

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 Συχνότητα (N;%) των χαρακτηριστικών των μελετών που συμπεριλαμβάνονται στην ανασκόπηση	56
Πίνακας 2 Δεδομένα που εξάγονται από τις δύο κατηγορίες περιεχομένων των επιλεγμένων μελετών	57
Πίνακας 3 Αντίκτυπος της πανδημίας στις Δ.Β., κατά την περίοδο της κρίσης (COVID era)	70
Πίνακας 4 Αντίκτυπος της πανδημίας στις Δ.Β., κατά την επαναλειτουργία αυτών (Post-COVID era)	71

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1 EBLIDA Matrix	8
Σχήμα 2a,b New Roles: New realities call for new skills.....	9
Σχήμα 3 Μοντέλο LISIM	10
Σχήμα 4 Matrix of Humanistic Lifelong Learning for Public Libraries	12
Σχήμα 5 Βασικά στοιχεία επιχειρηματικού σχεδίου	13
Σχήμα 6 Boundaries of the health system.....	17
Σχήμα 7 Boundaries of public health competencies and responsibilities	17
Σχήμα 8 Skill attainment view of health literacy	20
Σχήμα 9 Το περιβάλλον της διαχείρισης κρίσεων	28
Σχήμα 10 Affective Events Theory: Marco Structure	29
Σχήμα 11 The continuum of pandemic phases	33
Σχήμα 12 Whole-of-society approach	34
Σχήμα 13 The matrix of preparation for the pandemic	41
Σχήμα 14 Διάγραμμα ροής της διαδικασίας επιλογής βιβλιογραφίας με βάση την προσέγγιση PRISMA.....	55
Σχήμα 15 Ένα συμπεριληπτικό πλαίσιο αναφορικά με τον αντίκτυπο της πανδημίας στις Δ.Β., κατά την περίοδο της κρίσης και κατά την επαναλειτουργία αυτών.....	73

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Δ.Β.	Δημόσιες Βιβλιοθήκες
ΔΒΜ	Διά Βίου Μάθηση
ΔΟΠ	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
Δ.Υ.	Δημόσια Υγεία
ΕΒΕ	Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος
ΔΗ.ΠΕ.ΘΕ.	Δημοτικό Περιφερειακό Θέατρο
ΜΜΕ	Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
Π.Υ.	Παιδεία για την Υγεία
ΤΠΕ	Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών
ΠΟΥ	Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας
ΦΕΚ	Φύλλο της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
ALA	American Library Association
ALIA	Australian Library and Information Association
APO	Analysis & Policy Observatory
BBB	Building Back Better
BBBL	Building Back Better Libraries
BCP	Business Continuity Plan
C4P	Capability for Performance
CDC	Centers for Disease Control
CHAMPSS	Communication, Housing, Awareness, Mobility and transportation, Psychosocial, Self-care and daily tasks, Safety
CILIP	Chartered Institute of Library and Information Professionals
CLEVNET	Cleveland Net
CoP	Communities of Practice
CRT	Critical Race Theory
CSR	Corporate Social Responsibility

DHF	Dag Hammarskjöld Foundation
DDRS	Document Delivery and Resource Sharing
DL	Digital Library
EBLIDA	European Bureau of Library, Information and Documentation Associations
ERMH	Emergency Risk Management for Health
FEMA	Federal Emergency Management Agency
GOARN	Global Outbreak Alert & Response Network
HEAL-Link	Hellenic Academic Libraries-Link
HHS	Health and Human Services
H.L.	Health Literacy
HOMAGO	Hanging Out, Messing Around, Geeking Out
IAP	International Advocacy Programme
ICID	International Congress on Infectious Diseases
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
JMLA	Journal of the Medical Library Association
QwL	Quality of Worklife
LAI	Library Association of Ireland
LIASA	Library and Information Association of South Africa
LISIM	Library and Information Sector Improvement Model
LRC	Librarian Reserve Corps
NAPLE	National Authorities on Public Libraries in Europe
NYPL	New York Public Library
OPAC	Online Public Access Catalogue
PATs	Productivity Action Teams
P.E.S.T.	Political Economy Social Technology
PHAC	Public Health Agency of Canada
PLA	Public Library Association
PPE	Personal Protective Equipment

PRISMA	Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses
QQML	Qualitative and Quantitative Methods in Libraries
QwL	Quality of Worklife
RSCDV	Resource Sharing during COVID
SDGs	Sustainable Development Goals
SMWTs	Self Managed Work Teams
SMART	Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Timed
SNGG	Students and New Graduates Group
STEAM	Science, Technology, Engineering, Arts, and Mathematics
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
ULC	Urban Libraries Council
UNGA	General Assembly of the United Nations
U.S.	United States
UX	User Experience
VCOP	Virtual Community of Practice
VV	Video Visit
V.R.I.O.	Value, Rarity, Imitability, Organisation
WHO	World Health Organization

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

1.1 Εισαγωγή - Γενικές έννοιες

Η εμφάνιση και εξάπλωση μίας πανδημίας δεν αποτελεί πρωτόγνωρο φαινόμενο στην ανθρώπινη ιστορία. Η “Ισπανική γρίπη” (1918-1919), η “Ασιατική γρίπη” (1957-1958), η “Γρίπη του Hong-Kong” (1968), η “Ρώσικη γρίπη” (1977-1978), η “Γρίπη των πτηνών” (πρωτοεμφανίστηκε το 1997), η “Γρίπη των χοίρων” (2009), αφορούν σε πανδημίες που εξαπλώθηκαν ανά την υφήλιο, εντός της τελευταίας εκατονταετίας. Το Δεκέμβριο του 2019, εμφανίστηκε στην πόλη Wuhan της Κίνας, ο ιός SARS-CoV-2 που διέδωσε τη νόσο του κορωνοϊού (COVID-19), πλήττοντας, από τις αρχές του 2020, ολόκληρη την Ευρώπη και, κυρίως, την Ιταλία. Στις 11 Μαρτίου 2020, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ) ανακήρυξε τη νόσο ως παγκόσμια πανδημία (global pandemic). Η επιδημική αυτή έκρηξη, με τη γοργή μετάδοση, τον εκτεταμένο ρυθμό θνησιμότητας και τις τεράστιες υγειονομικές, οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις, επέδρασε άμεσα και απόλυτα σε όλες τις εκφάνσεις της ανθρώπινης δραστηριότητας, καθιερώνοντας μία νέα πραγματικότητα - “κανονικότητα”. Τα ολικά κοινωνικά γεγονότα (fait social total), καθώς επαναπροσδιορίστηκαν, καθόρισαν τη φυσιογνωμία θεσμών, διαδικασιών και υπηρεσιών της πολιτιστικής ζωής και δράσης. Ως εκ τούτου, οι έκτακτες συνθήκες και ανάγκες, όπως αυτές προέκυψαν, είτε στον οικονομικό και κοινωνικό ιστό είτε στην εκπαίδευση και στην έρευνα, επέδρασαν και στον τομέα της υλικής και άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς.

Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες (Δ.Β.), ως φορείς ανάδειξης και διαχείρισης της πολιτιστικής πληροφορίας, έχουν ως αποστολή τους να υποστηρίζουν το δημόσιο συμφέρον και να μάχονται για τις κοινές αξίες. Αποτελούν κατεξοχήν χώρους κοινωνικής συγκέντρωσης, διασύνδεσης και αλληλεπίδρασης. Με αφορμή την πανδημία COVID-19, έπειτα από την επιβεβλημένη ολική απαγόρευση επισκεψιμότητας, κλήθηκαν να προσαρμόσουν τη λειτουργία και τις διαδικασίες τους, προκειμένου να ανταποκριθούν στις νέες προκλήσεις και τις νέες ανάγκες των πληθυσμιακών κοινοτήτων τους. Μεταξύ άλλων, στόχευσαν στην έγκαιρη κινητοποίηση, στη μέριμνα για την ανθρώπινη ζωή και υγεία, την υγειονομική προστασία και την προσωπική υγιεινή, στην καταπολέμηση της παραπληροφόρησης, στη συνεργασία με φορείς της υγείας, όπως επίσης στο συντονισμό της διαδικτυακής πληροφόρησης για την πανδημία, των online δράσεων και των άμεσα αποτελεσματικών αποφάσεων. Οι πρωτόγνωρες συνθήκες της παγκόσμιας υγειονομικής κρίσης (global health crisis) ανέσυραν τον προβληματισμό αναφορικά τόσο με το βαθμό ετοιμότητας των Δ.Β. σε περιόδους ακραίων συμβάντων “αναστολής” της πολιτιστικής ζωής όσο και με την εφαρμογή στρατηγικών ανάπτυξης και διαχείρισης κρίσεων, προκειμένου να προστατεύσουν το κοινό τους και να εξασφαλίζουν τη βιωσιμότητά τους.

Μία κρίση, καθώς επηρεάζεται από τις εκάστοτε κοινωνικές, πολιτικές, οικονομικές, ιστορικές, χρονικές συγκυρίες, δεν είναι προβλέψιμη. Πηγάζει από συγκεκριμένα γεγονότα, ενέργειες ή δράσεις. Διακρίνεται από αβεβαιότητα. Απαιτεί άμεση παρέμβαση, αποφασιστικότητα και κατάλληλη διαχείριση, ώστε να επανέλθει η ασφάλεια, η ομαλή λειτουργία και η ευημερία πολιτών και υποδομών, και να μειωθεί, ταυτόχρονα, η έκταση και ο αντίκτυπός της. Ο στρουθοκαμηλισμός έναντι μίας υπαρκτής απειλής, όπως είναι η

υγειονομική κρίση, θα αποτελούσε σοβαρή αμέλεια. Η έλλειψη πρόνοιας μπορεί να οδηγήσει σε δυσμενείς συνθήκες τόσο τις πληθυσμιακές ομάδες όσο και τις ίδιες τις Δ.Β.

Στην Ελλάδα, διαφαίνεται πως οι Δ.Β. δεν ήταν προετοιμασμένες για την αντιμετώπιση της, ραγδαία εξαπλούμενης, υγειονομικής κρίσης λόγω της πανδημίας COVID-19. Αντιθέτως, Δ.Β. του εξωτερικού εντάχθηκαν ενεργά στη νέα κοινωνική πραγματικότητα, καθώς είχαν δημιουργήσει, προ της κρίσης, νέες υπηρεσίες πέρα από τις παραδοσιακές. Το σχέδιο δράσης/διαχείρισης κρίσεων-σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας έχει αναδειχθεί ως πρωταρχική ανάγκη, βάσει των αρχών του νέου δημοσίου management. Επικεντρώνεται στην πρόληψη (prevention), την προετοιμασία (preparation), την προστασία (protection), την αντίδραση (reaction) και την ανάκαμψη (recovery) από έκτακτες συνθήκες, ώστε να διασφαλίζεται τόσο η εύρυθμη λειτουργία όσο και η αξιοπιστία των Δ.Β. έναντι των πολιτών που εξυπηρετούν.

Αναδύεται, επομένως, το όραμα για Δ.Β. που ξεπροβάλλουν ισχυρότερες, ανταποκρινόμενες στην κρίση της πανδημίας, και που ηγούνται της πορείας προς μία νέα ζωτικότητα. Οι Δ.Β. καλούνται να αδράξουν την ευκαιρία-πρόκληση, ώστε να αναδείξουν το σπουδαίο ρόλο τους ως φορέων εκδημοκρατισμού των κοινωνιών, υπεράσπισης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ανάδειξης των κοινωνικών αξιών, όπως είναι η αξία της δημόσιας υγείας.

Οι Δ.Β. διαδραματίζουν ρόλο εταίρων των οργανισμών δημόσιας υγείας, κατά τη διάρκεια μίας κρίσης, και μετά από αυτήν, συμβάλλοντας στην ανθεκτικότητα των κοινωνιών (community resilience). Με αυτόν τον τρόπο, επιτυγχάνεται η ανάπτυξη και η συμμετοχή τους σε αυτές, ενώ αναδεικνύεται η συμβολή τους, ιδιαιτέρως για τις ευπαθείς-ευάλωτες ομάδες. Από την άλλη μεριά, η συλλογή και ο διαμοιρασμός ακριβούς και εξειδικευμένης πληροφορίας απαιτεί μεν ετοιμότητα (preparedness) και επικοινωνία κινδύνου (communication risk) αναφορικά με τη δημόσια υγεία, ενισχύεται δε, όταν πραγματοποιείται σε συνεργασία με λοιπούς φορείς. Ταυτόχρονα, οδηγεί στη στοχευμένη δράση και ενδυναμώνει την αποτελεσματικότητα τόσο της αντιμετώπισης (response) της κρίσης όσο και της επαναφοράς (recovery) από αυτήν.

Η Παιδεία για την Υγεία (Π.Υ.) προβάλλει ως προτεραιότητα στη σύγχρονη κοινωνία, υπό το όραμα της καλής υγείας, της μακροζωίας και της ποιότητας ζωής. Αποτελεί το μέσον για την επίτευξη των πάντων (the currency for everything we do). Η απόκτηση γνώσεων (knowledge) και δεξιοτήτων (skills), η πρόσβαση στην αξιόπιστη πληροφόρηση, όπως επίσης, η υιοθέτηση υγιούς συμπεριφοράς και συστάσεων (health behavior and recommendations) δύνανται να οδηγήσουν στην προστασία της υγείας και ευεξίας (wellness), και, εν τέλει, στη δημιουργία μίας πληροφοριακά εγγράμματης κοινωνίας γύρω από την υγεία (health literate society). Προς αυτήν την κατεύθυνση θα λειτουργήσει ευεργετικά και ενθαρρυντικά η συνεργασία επαγγελματιών, δημοσίων και ιδιωτικών οργανισμών, κοινοτήτων και συντελεστών που χαράζουν βιώσιμη πολιτική στο χώρο της υγείας. Απώτερος σκοπός είναι να εξαλειφθούν οι ανισότητες, είτε ως προς την κατάσταση της ανθρώπινης υγείας είτε ως προς την πρόσβαση στην υγεία, να προωθηθεί η ποιότητα ζωής και η ασφάλεια των ανθρώπων, και να μειωθεί το κόστος σε επίπεδο οικονομικό και ανθρωπίνων ζωών.

Ο ανθρώπινος πολιτισμός και ο παράγοντας “Άνθρωπος” αποτελούν τη βάση για τη δημιουργία των αξιών και των ηθικών αρχών που διέπουν τις Δ.Β. Το ανθρωποκεντρικό σύστημα διοίκησης και η αλλαγή νοοτροπίας αποτελούν προϋποθέσεις για την αποφυγή κοντόφθαλμων βραχυπρόθεσμων πρακτικών, και την πορεία προς την εξελισσιμότητα, τη

δημιουργικότητα, την προσαρμοστικότητα και την τεχνολογική αναβάθμιση (upgrades) μέσω “εξυπνότερων” εφαρμογών, όπως αυτές αναδύονται από τις συνεργασίες και τη συλλογική δημιουργία αξίας.

Στο σύγχρονο περιβάλλον, λοιπόν, της αβεβαιότητας, της καινοτομίας, της εξωστρέφειας και της προστασίας του πολίτη, η διαρκής επιτυχία των πολιτιστικών φορέων εδράζεται στην ανταπόκριση επί των νέων προκλήσεων, όπως, εν προκειμένω, επί των εμφανιζομένων κρίσεων. Οι Δ.Β. διαδραματίζουν ηγετικό ρόλο στη διάχυση πληροφοριακών δεδομένων. Οι βασικές γνώσεις της Διοικητικής Επιστήμης και η υιοθέτηση θεμελιωδών στρατηγικών πρακτικών διαχείρισης κρίσεων από πρωτοπόρες Βιβλιοθήκες είναι εφικτό να μεταβάλουν ρηξικέλευθα το επίπεδο προσαρμοστικότητας, βιωσιμότητας, και επιτυχίας τους, διευρύνοντας το πεδίο αποστολής τους. Είναι αδιαμφισβήτητη η ανάδειξη του ανθρώπινου παράγοντα, υπό το πρόσωπο του διευθυντή-ηγέτη-διαχειριστή κρίσεων, ως κύριου συντελεστή της οργάνωσης, της διοίκησης και της αντιμετώπισης των εκτάκτων συνθηκών. Η διαχειριστική ικανότητα έναντι των μεταβολών και εξελίξεων κάθε επιπέδου, οργανωτικού, τεχνολογικού ή υπηρεσιών, αποτελεί προϋπόθεση αποδοτικότητας, αποτελεσματικότητας, οργανωτικής επιτυχίας και επιβίωσης στο διηνεκές, προϋποθέτει δε, εξωστρέφεια, επικοινωνιακή πολιτική και αλληλεπίδραση τόσο με το ενεργό όσο και με το δυνητικό πολυπολιτισμικό και πολυποίκιλο κοινό. Η συμβολή του εξειδικευμένου και συνεχώς καταρτιζόμενου προσωπικού, απαραίτητως, συνεργεί προς αυτήν την κατεύθυνση.

Υπό αυτό το πρίσμα, οι Δ.Β. θα συντελέσουν, ουσιαστικά, στον εκδημοκρατισμό των κοινωνιών, στην κοινωνική ανάπτυξη και ενσωμάτωση, ενώ, ταυτόχρονα, θα υπηρετήσουν τις αξίες (value statements) και το όραμά τους (vision), διασφαλίζοντας υψηλού επιπέδου υπηρεσίες (level of service). Ως αποτέλεσμα, θα καταστούν φορείς ενισχυμένοι, ανθεκτικοί, σθεναροί, πρωτοπόροι, προσαρμόσιμοι, ψηφιακά μετασχηματισμένοι (ως προς τα δεδομένα, την τεχνολογία και τις υποδομές), προσβάσιμοι, προσιτοί, διασυνδεδεμένοι, συμπεριληπτικοί, ασφαλείς, με αυξημένες φιλοδοξίες και ηγετικό ρόλο στη διαχείριση και ανταπόκριση έναντι όχι μόνο των εθνικών, αλλά και των παγκοσμίων κρίσεων.

1.2 Ερευνητικό ζητούμενο - Στόχοι

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία αποσκοπεί να παρουσιάσει και να συζητήσει τις επιπτώσεις της παγκόσμιας πανδημίας COVID-19 στις Δ.Β. Ως εκ τούτου, διερευνάται ο τρόπος αντίδρασής τους στην υγειονομική κρίση που ανέκυψε το Δεκέμβριο του 2019, λόγω της εξάπλωσης του ιού SARS-CoV-2, προκειμένου αυτές να εξακολουθήσουν να προσφέρουν, αδιαλείπτως, τις υπηρεσίες τους στο κοινό τους, ενεργό και δυνητικό. Ο αναστοχασμός της λειτουργίας των Δ.Β., βάσει της αποστολής και του οράματός τους, σε μία περίοδο κατά την οποία διεκόπη η παροχή υπηρεσιών face-to-face σε όλους τους δημοσίου χώρους (π.χ. εκπαιδευτικές μονάδες, αθλητικά συγκροτήματα, εμπορικά κέντρα, χώρους εστίασης), μπορεί να επιφέρει μετασχηματισμό των υποδομών και διεύρυνση των λειτουργιών, προς εξυπηρέτηση όλων των πληθυσμιακών ομάδων. Βάσει αυτής της οπτικής, η έρευνα σκοπεύει να χαρτογραφήσει και να προσδιορίσει τις διαστάσεις των καλών πρακτικών διαχείρισης μίας υγειονομικής κρίσης από τις Δ.Β., καθώς επίσης, να αναδείξει συγκεκριμένες παραμέτρους των οποίων η εφαρμογή θα συνεισφέρει, με τη σειρά της, στη λυσιτελέστερη αντιμετώπιση και διαχείριση μελλοντικών κρίσεων.

1.3 Δομή - Μεθοδολογία

Στην παρούσα Διπλωματική Εργασία διεξάγεται συστηματική βιβλιογραφική επισκόπηση, από την οποία προκύπτουν δεδομένα που επιδέχονται ποιοτικής και ημιποσοτικής ανάλυσης. Παρουσιάζονται περιπτωσιολογικές μελέτες που επικεντρώνονται στο περιβάλλον λειτουργίας των Δ.Β. και στους εναλλακτικούς τρόπους παροχής υπηρεσιών, κατά την τρέχουσα ιογενή πανδημία COVID-19. Μέσω της συγκριτικής παράθεσης των στοιχείων, διαφαίνονται τόσο οι συγκλίσεις-αποκλίσεις ως προς τις πρακτικές που ακολουθήθηκαν όσο και τα μελλοντικά σχέδια-προκλήσεις που αναδύονται εν όψει της αντιμετώπισης οιασδήποτε μορφής κρίσεων.

Πιο αναλυτικά, η προσέγγιση διαρθρώνεται σε τέσσερα κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο αποτελεί μία εισαγωγή. Στο δεύτερο κεφάλαιο, αποτυπώνεται το όραμα, η αποστολή και ο ρόλος των Δ.Β. στον 21^ο αιώνα, υπό το πρίσμα της αειφόρου ανάπτυξής τους (Sustainable Development Goals and Libraries-SDGs), του ψηφιακού μετασχηματισμού (digital transformation), της θεωρίας της δημόσιας σφαίρας (public sphere), της θεωρίας του κοινωνικού κεφαλαίου (human capital) και της υιοθέτησης στρατηγικού σχεδιασμού (strategic planning)-σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity plan). Παρατίθεται η θεωρητική προσέγγιση της πολυδιάστατης και πολυεπίπεδης έννοιας της “Παιδείας για την Υγεία” (health literacy), ενώ καταγράφονται τα οφέλη, η αξία της, καθώς και η αδήριτη ανάγκη της προώθησής της από τις Δ.Β. Ουσιαστικά, προβάλλεται η ανάγκη της ενεργούς συμμετοχής των Δ.Β. στην οικοδόμηση της κοινότητας (community building), στην κοινωνική ένταξη (social inclusion), στην προστασία (protection) και την προώθηση (promotion) της καλής υγείας των πολιτών της, στη συμπερίληψη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων (socially vulnerable groups) και, εν τέλει, στη δημιουργία μίας κοινωνίας πληροφοριακά εγγράμματης για την υγεία (health literate society). Περαιτέρω, εξετάζεται η έννοια της κρίσης και της διαχείρισής της στις Δ.Β., με την εφαρμογή σχεδίου διαχείρισης καταστροφών (disaster management plan) πέντε σταδίων: της αξιολόγησης κινδύνου (risk assessment), της πρόληψης και προστασίας (prevention and protection), της προετοιμασίας (preparedness), της αντίδρασης (reaction) και της ανάκαμψης (recovery). Αναδύονται οι κοινοί παρονομαστές των κρίσεων και εξιστορείται ο λειτουργικός ρόλος των Δ.Β. στο πλαίσιο των υγειονομικών κρίσεων. Επιπρόσθετα, η βιβλιογραφική επισκόπηση πρωτοπόρων Δ.Β. ανεπτυγμένων χωρών παρουσιάζει το καινοτόμο περιβάλλον λειτουργίας τους κατά την πανδημία COVID-19, καθώς και τις εναλλακτικές παρεχόμενες υπηρεσίες τους στους χρήστες. Αποτυπώνονται, επίσης, πρωτοβουλίες Δ.Β. της Ελλάδας, ο περιορισμένος αριθμός των οποίων ανασύρει σε πρωτεύον θέμα τόσο την αξιολόγηση του περιβάλλοντος των Δ.Β. όσο και του σχεδιασμού κατάλληλων μεταρρυθμίσεων. Στο τρίτο κεφάλαιο, που αποτελεί το ερευνητικό μέρος της Διπλωματικής Εργασίας, επιδιώκεται η συστηματική βιβλιογραφική επισκόπηση (Systematic Literacy Review), με τη μέθοδο PRISMA, των στάσεων, αντιλήψεων και συμπεριφορών των Δ.Β. κατά την ανταπόκρισή τους στην πανδημία COVID-19 (response to the crisis). Η μελέτη κατηγοριοποιεί τα ευρήματα σε τρεις θεματικές: 1. υπηρεσίες-λειτουργίες (services-operations), 2. υγειονομικά πρωτόκολλα-προσωπικό (health protocols-staff) και 3. ψηφιακή ωριμότητα (digital maturity). Αναδεικνύονται οι προοπτικές ανάκαμψης των Δ.Β. κατά την επαναλειτουργία τους έπειτα από την κρίση (post-crisis), υπό μία “νέα κανονικότητα” (new normal), ενώ αναφαίνεται η αναγκαιότητα και η σημασία ενός σχεδίου διαχείρισης κρίσεων (crisis management) για την κατάλληλη προετοιμασία του προσωπικού, την αξιολόγηση κινδύνου σε όλους τους τομείς παροχής υπηρεσιών και την προστασία ευπαθών και μη, μελών της κοινότητας. Πραγματοποιείται ποιοτική και

ημιποσοτική ανάλυση των δεδομένων από τις επιλεγμένες μελέτες, καθώς και συμπεριληπτική παράθεση των κύριων σημείων των εργασιών. Ακολουθούν οι περιορισμοί της έρευνας, τα πορίσματα που προκύπτουν από αυτήν και οι συστάσεις για περαιτέρω διερεύνηση. Στο τέταρτο κεφάλαιο, διατυπώνονται τα τελικά συμπεράσματα της Διπλωματικής Εργασίας. Προβάλλεται δε, ο συσχετισμός τους με τις προκλήσεις που ανακύπτουν, αναφορικά είτε με την επανεξέταση των εμπειριών είτε με τον επανασχεδιασμό και την ανάπτυξη στρατηγικής μέσω της οποίας οι υπηρεσίες θα καλύπτουν τις υπαρκτές ανάγκες όλων των πληθυσμιακών ομάδων, ευάλωτων και μη, σε καιρούς κρίσης. Τέλος, παρατίθενται προτάσεις που θα μπορούσαν να εξεταστούν και να υλοποιηθούν από τις Δ.Β., στο πλαίσιο, πάντοτε, της διευρυμένης αποστολής τους και της ενεργούς συμμετοχής τους στο κοινωνικό γίγνεσθαι. Εν κατακλείδι, η παρούσα Διπλωματική Εργασία αναδεικνύει το διευρυμένο ρόλο-αποστολή των Δ.Β. σε μία κοινωνία εγγράμματη, πληροφοριακά ενήμερη, υγιή, συμπεριληπτική, πολυπολιτισμική, ψηφιακή και τεχνολογικά εξελισσόμενη. Οι Δ.Β. υπογραμμίζεται πως αποτελούν ανοικτά, προσβάσιμα, συμμετοχικά, δημοκρατικά, βιώσιμα, ανταγωνιστικά, δυναμικά, καινοτόμα, αξιόπιστα κέντρα πληροφοριακών πόρων και πολιτιστικής κληρονομιάς, ικανά και προετοιμασμένα να ανταποκριθούν σε υφιστάμενες και μελλοντικές κρίσεις· κοινωνικές, οικονομικές, υγειονομικές.

Κεφάλαιο 2

Θεωρητικό υπόβαθρο - Βιβλιογραφική επισκόπηση

2.1 Εισαγωγή - Γενικές έννοιες

Ο πολιτισμός είναι έννοια ανθρωπολογική. Παραπέμπει σε αξίες, πεποιθήσεις και εθιμοτυπίες πολιτικής, γεωγραφικής, θρησκευτικής και εθνικής χροιάς. Προωθείται μέσω πολιτιστικών πρακτικών (cultural policies) που συνδυάζουν το πολιτιστικό περιεχόμενο με την πολιτιστική βιομηχανία, και, ταυτόχρονα, διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην αστική αναγέννηση (urban regeneration), την ελκυστικότητα (attractiveness), τον τουρισμό (tourism), την επιχειρηματικότητα (entrepreneurship), την οικονομική ανάπτυξη (economic development), την κοινωνική ενσωμάτωση (social integration) και την καινοτομία (innovation). (EBLIDA, 2020a:4) “Ο πολιτισμός και η ανθεκτικότητά του εξαρτώνται οικονομικά και κοινωνικά”. (Micheli, 2020:86) Ως εκ τούτου, η αμφίδρομη επιρροή μεταξύ οικονομικών, κοινωνικών και πολιτιστικών δεδομένων καθορίζει, διαμορφώνει και επιδρά στα εκάστοτε περιβάλλοντα. Οιασδήποτε μορφής θεσμική δραστηριότητα δε, η οποία αποτελεί δέσμευση (commitment) και αποσκοπεί στην κοινωνική ευημερία (social well-being/welfare), έγκειται στην κοινωνική πολιτική (social policy). (Titmuss & Seldon, 1968) Μάλιστα, βάσει της κοινωνιολογικής θεώρησης του Ulrich Beck (2009), το θεσμικό περιβάλλον, οι πολιτικοί προσανατολισμοί και το αξιακό σύστημα δεν αποτελούν έννοιες που αποκλείουν η μία την άλλη, αλλά, αντιθέτως, συνδυάζονται και αλληλοεπηρεάζονται.

Στο πλαίσιο αυτό, των οικονομικών, κοινωνικών, πολιτικών διεργασιών, και των πολιτισμικών δυναμικών, όπως αναδιαμορφώνονται μέσω των ραγδαίων τεχνολογικών εξελίξεων και των διαδικτυακών υποδομών, χαράσσονται οι πολιτικές των Δ.Β., προκειμένου οι τελευταίες να υπηρετούν την αποστολή τους και να ανταποκρίνονται στην έγκυρη πληροφόρηση και τις ποικίλες ανάγκες-προσδοκίες των πληθυσμιακών κοινοτήτων τους. Όπως διαφαίνεται, η μετασχηματιστική πολιτική που αφορά τις Δ.Β., οδεύει προς την

καινοτομία, την ψηφιοποίηση, την ψηφιακή διασύνδεση, την ποιοτική παροχή υπηρεσιών, την υποστήριξη των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, την κοινωνική ενσωμάτωση, την πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη, τον εγγραμματισμό, την εκπαίδευση και συνεχή επιμόρφωση, τη Διά Βίου Μάθηση (ΔΒΜ), τον προσανατολισμό στον πολίτη και την τοπική αστική ανάπτυξη. Οι αναδιαρθρωτικές αυτές μεταρρυθμίσεις προσβλέπουν στον κοινωνικό αντίκτυπο (social impact) (EBLIDA, 2020a) και αναδεικνύονται σε νέες καινοτόμες μορφές “πολιτιστικής καρποφορίας”. (Micheli, 2020:82)

Η πρόσβαση στην πληροφορία αποτελεί κυρίαρχο στόχο των Δ.Β., καθώς και μέσον για την επίτευξη περαιτέρω στόχων. Ως έννοια προσεγγίζεται τόσο από την πλευρά της διαδικτυακής σύνδεσης και των δεξιοτήτων όσο και από την πλευρά του κοινωνικού, πολιτιστικού και νομοθετικού πλαισίου. Όταν περιορίζεται η πρόσβαση στην πληροφορία, παρεμποδίζεται η πλήρης βιώσιμη ανάπτυξη. Στην αντίθετη περίπτωση, αυτή μπορεί να διαδραματίσει καθοριστική σημασία για την υλοποίηση ποικίλων στρατηγικών στόχων και την επιτυχή έκβαση προσπαθειών πολιτικής αναφορικά με την προώθηση ευκαιριών μάθησης, την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων, τη διασύνδεση, την ισότητα ανεξαρτήτως υποβάθρου, φύλου, οικονομικών πόρων και λοιπών παραγόντων, την καταπολέμηση διακρίσεων και στρεβλώσεων, την απασχόληση, την κερδοφορία, τη χρηματοοικονομική ένταξη (financial inclusion), τη διαμόρφωση συμπεριφοράς φιλικής προς το περιβάλλον, ακόμη και την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής. (Wyber & Garrido, 2019) Όπως παρατηρεί η Micheli (2020:85), “Έχοντας συνδέσει σταθερά τη δυναμική της ψηφιακής πολιτιστικής πληροφορίας με τη συνοχή του κοινωνικού ιστού, το νόημα της εποχής που διανύουμε αποκαλύπτει την βαθιά αίσθηση ότι η πολιτιστική πληροφορία μεταβαίνει σε ένα (παγκοσμιοποιημένο) μετα-μεταμοντέρνο πλαίσιο διαχείρισης, είτε πρόκειται για τον ψηφιακό χώρο είτε για τον δημόσιο”.

Η πανδημία COVID-19 λειτούργησε ως επιταχυντής και πολλαπλασιαστής του ψηφιακού μετασχηματισμού των Δ.Β. Ανέδειξε σε κρίσιμο ζήτημα την έγκαιρη ανταπόκρισή τους στη διαχείριση της κρίσης. Επέβαλε επιτακτικά την ανάπτυξη σύνθετου τρόπου σκέψης και αντίληψης της πραγματικότητας, στη βάση της συλλογικότητας. Αποτέλεσε πρόκληση για την αξιοποίηση γνώσεων, καινοτομιών και ιδεών. Επιβεβαίωσε ότι η διαχειριστική επάρκεια της διοίκησης των Δ.Β. στηρίζεται στη χάραξη και την εφαρμογή πολιτικών που απορρέουν από τον εμπειρικό αναστοχασμό, το βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο προγραμματισμό, την πρόληψη και την προσαρμοστικότητα, καθώς και από την αξιολόγηση των δεικτών αποδοτικότητας. Όπως επισημαίνουν οι Chtouris & Zissi (2020), η υγειονομική κρίση λόγω της πανδημίας COVID-19, θράφηκε, και εξακολουθεί να θρέφεται, από μία παράλληλη οικονομική και κοινωνική κρίση. Η αντιμετώπισή της “προϋποθέτει κοινωνικούς θεσμούς και κοινωνικά υποκείμενα ανθεκτικά αλλά και ικανά να αντιμετωπίσουν με δημιουργική αλληλεγγύη τις αρνητικές επιδράσεις της πανδημίας και, ειδικότερα, την εκτεταμένη κοινωνική ατροφία (social atrophy) και την κοινωνική ενδόρρηξη (social implosion)”. (Chtouris & Zissi, 2020:41) Ως εκ τούτου, απαιτείται ατομική και συλλογική στρατηγική για την αντιμετώπιση του κοινωνικού τραύματος που βιώνει η ανθρωπότητα μέσα σε συνθήκες κοινωνικής απόστασης, κοινωνικού αποκλεισμού, αυτοπεριορισμού, αποσύνδεσης από τη ζωντανή διάδραση, αποκοπής από τη σύναψη κοινωνικών δεσμών, αναστολής διεργασιών και καθοδηγούμενης κίνησης και επικοινωνίας, όπως αυτές έχουν ως τώρα διαμορφωθεί. (Chtouris & Zissi, 2020)

Οι Δ.Β. αναλαμβάνουν την ευθύνη που τους αναλογεί παρέχοντας δομική στήριξη και δίκτυα ανταλλαγής και επικοινωνίας, προκειμένου να συνδράμουν στην ανασύνταξη των

κοινωνικών λειτουργιών. Οφείλουν να διευρύνουν ισότιμα τις ευκαιρίες για πληροφόρηση και ανάπτυξη δεξιοτήτων εγγραμματισμού (literacy skills), ακόμη και σε καιρούς κρίσης, ενισχύοντας τους δημοκρατικούς θεσμούς, το κοινωνικό κεφάλαιο και την αυτό-κατευθυνόμενη μάθηση (self-directed learning), με τέτοιον τρόπο ώστε η τελευταία να αποτελέσει “τρόπο ζωής” (way of life). Η πρακτική αυτή εδράζεται στη διερεύνηση των αναγκών της κοινότητας και, συνεπακόλουθα, στο σχεδιασμό προσαρμοσμένων προγραμμάτων. Τελικά, οι Δ.Β. καλούνται να επανεξετάσουν τις κοινωνικοοικονομικές, περιβαλλοντικές και πολιτιστικές πολιτικές τους, προβαίνοντας σε ανασχεδιασμό των λειτουργιών τους, στο πλαίσιο μίας στρατηγικής που προσφέρει αλυσιδωτές καινοτομίες και διευρύνει τους ορίζοντες συλλογικής δράσης και ανάπτυξης.

2.2 Δημόσιες Βιβλιοθήκες στον 21^ο αιώνα

Το 2015, τα Ηνωμένα Έθνη εγκρίνουν την Ατζέντα του 2030 με τίτλο “Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development”. Πρόκειται για το πιο γενικευμένο, πλήρες και ολοκληρωμένο παγκόσμιο σχέδιο δεκαεπτά μακροοικονομικών στόχων αειφόρου ανάπτυξης (Sustainable Development Goals-SDGs) τριών διαστάσεων: οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών. Η Ατζέντα αυτή φιλοδοξεί να συμβάλει στη βιώσιμη ευημερία (sustainable prosperity), την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, την κοινωνική ενσωμάτωση (social inclusion), την ισότητα (equality), την εξάλειψη της φτώχειας, την αλληλεγγύη, τη συνεργασία, την προστασία του πλανήτη, την αειφορία και την παγκόσμια ειρήνη. (UNGA, 2015a) Η Διεθνής Ομοσπονδία International Federation of Library Associations and Institutions-IFLA (2020a), με την ενεργό συμμετοχή της στη σύνταξη της Ατζέντας 2030, τονίζει πως οι Δ.Β. αποτελούν βασικούς εταίρους των κυβερνήσεων, και συνδράμουν προς τη βιώσιμη ανάπτυξη και την πρόοδο για την επίτευξη των δεκαεπτά στόχων. Πιο συγκεκριμένα, το όραμα και η αποστολή τους προσβλέπει στον παγκόσμιο αλφαριθμητισμό, στην εξασφάλιση της πρόσβασης στην πληροφόρηση, στην ευαισθητοποίηση των εργαζομένων στις Βιβλιοθήκες προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης, στην προώθηση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών-ΤΠΕ και της ψηφιακής ένταξης, στη διατήρηση-ανάδειξη της παγκόσμιας πολιτιστικής κληρονομιάς, όπως επίσης, και στην υποστηρικτική εμπλοκή των ενώσεων των Βιβλιοθηκών, σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο. Για το λόγο αυτό, μάλιστα, το 2016, η IFLA θεσπίζει το Διεθνές Πρόγραμμα Υποστήριξης “International Advocacy Programme-IAP”.

Η Αμερικάνικη Ένωση Βιβλιοθηκών American Library Association-ALA (2019) προβάλλει ως θεμελιώδη το ρόλο των Βιβλιοθηκών στην πρόσβαση (access), την εμπιστευτικότητα (confidentiality/privacy), τη δημοκρατία (democracy), την πολυπολιτισμικότητα (diversity), την εκπαίδευση και ΔΒΜ (education and lifelong learning), την πνευματική ελευθερία (intellectual freedom), το δημόσιο αγαθό (the public good), τη διατήρηση (preservation), τον επαγγελματισμό (professionalism), την εξυπηρέτηση (service), την κοινωνική ευθύνη (social responsibility) και τη βιωσιμότητα (sustainability). Η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία European Bureau of Library, Information and Documentation Associations-EBLIDA (2020b) διακηρύττει πως οι Δ.Β. θεωρούνται χώροι του βιβλίου (book places/lieux du livre) και, ταυτόχρονα, χώροι ζωής (life places/lieux du vivre). Αποτελούν βιώσιμους οργανισμούς (sustainable agencies) ολοένα και πιο έξυπνους (smarter), ολοένα και πιο κοντά στους πολίτες (closer to citizens). Η ενσωμάτωσή τους στην Ατζέντα του 2030 ανασύρει προσδοκίες, ευκαιρίες και δεσμεύσεις.

Προς αυτήν την κατεύθυνση συντείνουν και οι παραγωγικές αναπτυξιακές στρατηγικές του πλαισίου “EBLIDA Matrix”. (σχ. 1) Η χρήση του υπηρετεί τη βιώσιμη ανάπτυξη των Δ.Β., συγχωνεύοντας οικονομικούς, κοινωνικούς και πολιτιστικούς στόχους υπό την προοπτική της ειρήνης και της ευημερίας, παρόντος και μέλλοντος. (EBLIDA, 2020c) Περαιτέρω, η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία EBLIDA (2020a) υπογραμμίζει πως οι Δ.Β. διακρίνονται για τον κοινωνικό χαρακτήρα τους (social library) και συνεισφέρουν στην ανάπτυξη μίας δημοκρατικής και βιώσιμης κοινωνίας (democratic and sustainable society) που απαρτίζεται από ενεργούς πολίτες (active citizenry).



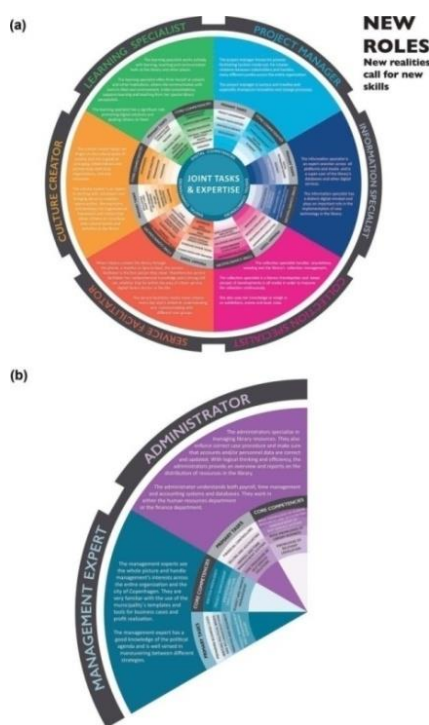
Σχήμα 1 EBLIDA Matrix

Πηγή: EBLIDA, 2020c

Σύμφωνα με τον Μαλινδρέτο (2015), η αφοσίωση (loyalty) στις ανάγκες και προσδοκίες (expectations) των μελών, εγγεγραμμένων και δυνητικών, στο πλαίσιο της ποιοτικής πελατοκεντρικής εξυπηρέτησης (customer focused), δημιουργεί και προσθέτει αξία στις Δ.Β., αποτελεί δε, ύψιστη εταιρική ευθύνη τους. Περαιτέρω, εξασφαλίζει την ανθεκτικότητα (resilience) και μετριάξει την αβεβαιότητα-αστάθειά τους (volatility). Το κοινό-στόχος των Δ.Β. εμπερικλείει όλα εκείνα τα πρόσωπα που εμφανίζουν την ανάγκη, την επιθυμία, το κίνητρο και τη δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφοριακούς πόρους στα σημεία διάθεσης των υπηρεσιών των Δ.Β, είτε στις μόνιμες εγκαταστάσεις είτε μέσω των Κινητών Μονάδων (βιβλιοαυτοκινήτων). Τα λειτουργικά και συναισθηματικά οφέλη από την παροχή αξιόπιστων υπηρεσιών (π.χ. οργάνωση, χρονική προτεραιότητα (first come/first served), διαθεσιμότητα, ταχύτητα, ακρίβεια, ικανοποίηση, ανταπόκριση, συναισθηματική κατανόηση, δικαίωση, ευχάριστα συναισθήματα) αφορούν τόσο το προσωπικό (εσωτερικοί πελάτες-internal customers) όσο και τους αναγνώστες (εξωτερικοί πελάτες-external customers). Οι συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις του κοινού και η ανταγωνιστικότητα επιβάλλουν την ύπαρξη στρατηγικής που ανταποκρίνεται σε αυτές, ιδιαιτέρως εν μέσω εκτάκτων και ασυνήθιστων συνθηκών. Η στρατηγική αυτή εδράζεται σε ποιοτικά στάνταρτς (quality standards) που συμπεριλαμβάνουν την υλιστική διάσταση-εξοπλισμό (tangibles), τη συνέπεια (reliability), την ανταποκρισιμότητα (responsiveness), την επάρκεια (competence), την αβρότητα-ευγένεια (courtesy), την αξιοπιστία (credibility), την αίσθηση ασφάλειας (feel secure), την προσβασιμότητα (access), την επικοινωνία (communication) και την κατανόηση των “πελατών”-αναγνωστών. Σε αυτούς τους παράγοντες προστίθενται οι ικανότητες των εργαζομένων (π.χ. αντίληψη, φερεγγυότητα, ανταπόκριση), στο πλαίσιο της Διοίκησης-Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ-Total Quality Management), ώστε, συνολικά, να διασφαλίζεται “αποτελεσματικό κόστος” (cost effectiveness) και μείωση δαπανών των Δ.Β.

Προστιθέμενη αξία αποτελεί και η συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking), υπό την έννοια της αναζήτησης και εφαρμογής των αποτελεσματικότερων και αποδοτικότερων ιδεών, διαδικασιών και πρακτικών υψηλής απόδοσης, λειτουργικότητας, αξιοπιστίας και ασφάλειας. Η δέσμευση στις ανωτέρω αρχές αφορά όλα τα επίπεδα της διοίκησης συμπεριλαμβανομένου και του προσωπικού. (Μαλινδρέτος, 2015)

Οι Δ.Β., συνεπώς, αντιμετωπίζουν την πρόκληση να υιοθετήσουν μία σαφή στρατηγική (strategy) ανάπτυξης προσανατολισμένη στην αγορά (market-oriented), βάσει της ιεράρχησης (prioritization) των αναγκών και προτιμήσεων των χρηστών. Μέσω της επανεστίασης (refocusing) στις αξίες τους, της αλλαγής νοοτροπίας-κυρίαρχης λογικής (dominant logic), της εξειδίκευσης και της προώθησης της παραγωγικότητας, ενισχύεται η ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες, τις δραστηριότητες και τις συλλογές. Πρόκειται για μία μετάβαση που προϋποθέτει οργανωσιακή κουλτούρα (organizational culture), δομικές αλλαγές (structural changes) και νέες δεξιότητες (new skills) του προσωπικού και της διοίκησης (σχ. 2a,b), ώστε να αναπτύσσονται βασικές επιχειρησιακές διαδικασίες (basic library operational procedures). Η εξωτερική προσαρμογή και η εσωτερική ολοκλήρωση εξελίσσονται παράλληλα, προς την επίτευξη ενός κοινού στόχου ο οποίος ταυτίζεται με την επιβίωση των Δ.Β., μέσω της διατήρησης μίας ισορροπίας με το περιβάλλον. Η προσέγγιση αυτή εδράζεται στην ευελιξία και την ευθυγράμμιση (alignment) των δραστηριοτήτων της φυσικής (physical) και της ψηφιακής Βιβλιοθήκης (digital library). (Heide Petersen & Bojer Kooistra, 2020) Ταυτόχρονα, η παροχή υπηρεσιών προσαρμοσμένων στις ανάγκες των πελατών (customization) προϋποθέτει τη δημιουργία βάσεων δεδομένων για την εξαγωγή στατιστικών στοιχείων. (Κατσώνη, 2007)



Σχήμα 2a,b New Roles: New realities call for new skills

Πηγή: Heide Petersen & Bojer Kooistra, 2020:73

Από την άλλη μεριά, η έννοια της ποιότητας διακρίνεται για την υποκειμενική, μη δεδομένη και εύκολα διαφοροποιούμενη προσέγγισή της. Αναφορικά με τις Δ.Β., εκφράζει μία

φιλοσοφία διοίκησης. Το Βρετανικό Κέντρο British Library Research and Innovation Centre έχει αναπτύξει το μοντέλο αξιολόγησης της Ποιότητας των Δ.Β. “LISIM” (Library and Information Sector Improvement Model) του οποίου η εφαρμογή εδράζεται στην κυκλική μέθοδο του Deming “Plan-Do-Check-Act”. (Μαργιόλα & Κωσταγιόλας, 2008) Το συγκεκριμένο Σύστημα Ποιότητας συναποτελείται από δέκα διοικητικές λειτουργίες: 1. ηγεσία-leadership, 2. πολιτική-policy/στρατηγική-strategy, 3. διαχείριση προσωπικού-employee management, 4. χρηστοκεντρική προσέγγιση-customer focus, 5. διαχείριση πόρων-resource management, 6. διαδικασίες-processes, 7. ικανοποίηση εργαζομένων-employee satisfaction, 8. ικανοποίηση χρηστών-customer satisfaction, 9. αντίκτυπος στην κοινωνία-impact on society και 10. γενική απόδοση-overall performance. (Evans, 2000) (σχ. 3) Τα στάδια εφαρμογής προσδιορίζουν και καταδεικνύουν τις ενέργειες μετάβασης προς την αριστεία, στοχεύουν δε, στην εναρμόνιση μεταξύ σχεδίων, πολιτικών και στρατηγικών, καθώς και στην πρόληψη δυσμενών καταστάσεων. Συνεπώς, ένα μοντέλο Ποιότητας δύναται να υπηρετήσει την κοινωνικοοικονομική και πολιτιστική αποστολή των Δ.Β., σε ένα περιβάλλον ανταγωνιστικό, αενάων εξελίξεων και συνεχών προκλήσεων, παρέχοντας στους χρήστες υψηλής ποιότητας και αποτελεσματικότητας υπηρεσίες, και ικανοποιώντας τις εκφρασμένες και συνεπαγόμενες ανάγκες τους. (Μαργιόλα & Κωσταγιόλας, 2008) Εξάλλου, οι δραστηριότητες των Δ.Β. οφείλουν να συνεισφέρουν στην επίλυση κοινωνικών ζητημάτων, γεγονός που καταδεικνύει τόσο την κοινωνική τους απόκριση (social responsiveness) όσο και την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη τους (Corporate Social Responsibility- CSR). (Κορρές, 2015a) Ταυτόχρονα, αυτές οι δραστηριότητες απορρέουν ως αποτέλεσμα μελέτης και ανάλυσης του εσωτερικού περιβάλλοντος (micro-environment) και του εξωτερικού περιβάλλοντος (macro-environment). Το πρώτο αφορά στους πόρους (ανθρώπινους, οικονομικούς, φυσικούς, τεχνολογικούς), την οργάνωση-διαχείριση και την εξειδίκευση στις Δ.Β., ενώ το δεύτερο αφορά στις πολιτικές, οικονομικές, κοινωνικές και τεχνολογικές συνθήκες (Political Economy Social Technology-P.E.S.T.). Συμπληρωματικά, αναλύονται οι παράγοντες V.R.I.O. (Value-Αξία, Rarity-Σπανιότητα, Imitability-Δυνατότητα, Organisation-Οργάνωση). (Κορρές, 2015c) Η εταιρική κοινωνική ευθύνη αποτελεί βασικό στρατηγικό εργαλείο (strategic tool) και οργανωτικό περιουσιακό στοιχείο (organizational asset) των οργανισμών. Λαμβάνει ενεργό μέρος για κοινωνικά, ηθικά και λοιπά ανθρώπινα δικαιώματα. Συσχετίζεται με την αξία και τη φήμη τους, καθώς και τη διαχείριση μίας κρίσης. Ταυτόχρονα, η φήμη επηρεάζει την ύπαρξη ή μη, επικοινωνίας κατά την κρίση (crisis communication). (Coombs & Holladay, 2015)

		Customer Focus			Customer Satisfaction		
Leadership	Policy and Strategy		Resource Management	Processes		Impact on Society	Overall Performance
		Employee Management			Employee Satisfaction		

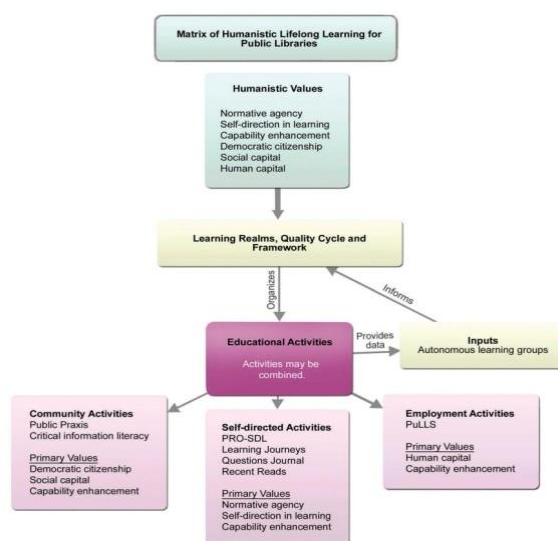
Σχήμα 3 Μοντέλο LISIM

Πηγή: Evans, 2000

Πιο ειδικά, η επικοινωνία των Δ.Β. με το κοινό τους δε νοείται, στη σύγχρονη εποχή, ως μονόδρομη μετάδοση πληροφοριών, αλλά εφαρμόζεται σε μία βάση αλληλεπίδρασης με αυτό, έχοντας ως κίνητρο και σκοπό την κατανόηση και κάλυψη των αναγκών του. Εξάλλου, ο όρος “επικοινωνία” (communication) συσχετίζεται με τις έννοιες της “κοινότητας” (community), του “κοινού” (common) και της “κοινωνίας” (communion). Υπό αυτό το πρίσμα, προωθείται η παράδοση (tradition), η συνέχεια (continuity) και η σύνδεση (attachment). Αυτή η θεώρηση της επικοινωνίας αποκαλείται από την Carey ως “τελετουργική” (ritual view) ή “πολιτιστική” (culturalist view), καθώς παραπέμπει σε αναπαράσταση κοινών πεποιθήσεων (representation of shared beliefs). (Carey, 2008) Μάλιστα, η χρήση των νέων τεχνολογιών έχει εκσυγχρονίσει και επιταχύνει τις διαδικασίες επικοινωνίας του κοινού, με αποτέλεσμα να διευρύνονται οι προσδοκίες του ως προς την ταχύτητα και την αμεσότητα της εξυπηρέτησης. Παράλληλα, η καλλιέργεια πέντε θεμελιωδών διαπροσωπικών δεξιοτήτων των εργαζομένων (1. ανάπτυξη προσωπικών επαφών, 2. περιέργεια, 3. επικοινωνία, 4. φιλοδοξία και 5. επίλυση συγκρούσεων), στον πυρήνα των οποίων βρίσκεται η αυτοπεποίθηση, μπορεί να επιφέρει θετική και αποτελεσματική αλληλεπίδραση με τους χρήστες. Οι παράγοντες αυτοί, σε συνδυασμό με την ευελιξία της σκέψης και την προνοητικότητα, αναδεικνύουν το βαθμό επιτυχίας των οργανισμών. (Carnegie, 2019) Επιπρόσθετα, κατά τον Scott (2011), η επιτυχία των Δ.Β. δεν εξαρτάται από τη χρήση τους, αλλά από την ικανότητά τους να στηρίζουν τους θαμώνες στην ανάπτυξη των προσωπικών τους δυνατοτήτων, και να οικοδομούν την κοινότητα (community building). Υπό αυτήν την έννοια, οι Δ.Β. λειτουργούν ως δίαυλοι πρόσβασης στη γνώση, υποστηρίζουν την κοινωνική ένταξη και ισότητα (social inclusion and equity), ενθαρρύνουν την κοινωνική συμπερίληψη (civic engagement), καλλιεργούν τη συμμετοχικότητα (community involvement) και προωθούν την οικονομική ευρωστία (economic vitality).

Καθώς, λοιπόν, οι Δ.Β. εξασφαλίζουν την πρόσβαση στην πληροφορία, θεωρούνται κατεξοχήν χώροι για τη Διά Βίου Μάθηση (ΔΒΜ). Ο Regmi (2015), αναφέρει δύο κυρίαρχα μοντέλα της ΔΒΜ: 1. του “ανθρωπίνου κεφαλαίου” (human capital model), που στοχεύει στην ανάπτυξη των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, της παραγωγικής ικανότητας και της οικονομίας, και 2. το “ανθρωπιστικό” (humanistic model), που στοχεύει στην ενίσχυση της δημοκρατίας και της κοινωνικής πρόνοιας μέσω της δημιουργίας κοινωνικού κεφαλαίου, και το οποίο συνάδει περισσότερο με τις θεμελιώδεις αξίες των Δ.Β. (σχ. 4) Ταυτόχρονα, μία “κοινωνία μάθησης” (learning society) ευνοεί την ανάπτυξη του κοινωνικού κεφαλαίου μέσα από δημοκρατικές και συνεργατικές διαδικασίες επίλυσης προβλημάτων. Οι Δ.Β. συνδράμουν προς αυτήν την κατεύθυνση, καθώς αποτελούν, σύμφωνα με τον Kleinenberg (2018), “κοινωνικές υποδομές” (social infrastructure). Ως άτυπα περιβάλλοντα (informal environments), διασυνδέουν τους πολίτες, συνδράμουν στην προώθηση της καλής υγείας των πολιτών, και συνεπικουρούν, από ανθρωπιστικής πλευράς, σε περιόδους κρίσης, επιτελώντας λειτουργία παρόμοια με αυτήν που επιτελούν τα πάρκα, οι χώροι αναψυχής, τα κέντρα ημερησίας φροντίδας και οι εκκλησίες. Η ΔΒΜ (lifelong learning), όπως αναφέρει ο Häggström (2004), αντικατοπτρίζει κάθε μαθησιακή διαδικασία, τυπική, μη τυπική και άτυπη, που αποσκοπεί, μέσα από ποικίλα περιβάλλοντα, στον εμπλουτισμό των γνώσεων, καθώς επίσης, στην ανάπτυξη δεξιοτήτων (π.χ. τεχνολογικές δεξιότητες, ξένες γλώσσες, τεχνολογικός πολιτισμός, επιχειρηματικότητα, κοινωνικές δεξιότητες) και στη διεύρυνση ικανοτήτων. Οι Δ.Β. διαδραματίζουν ενεργό, καινοτόμο ρόλο στη ΔΒΜ, καθώς μετασχηματίζονται ψηφιακά και, επομένως, δημιουργούν νέα δίκτυα παροχής πληροφοριών. Η επιμόρφωση, δε, του προσωπικού αποτελεί προϋπόθεση για την συνακόλουθη ενδυνάμωση των χρηστών, των οποίων οι ανάγκες αποτελούν πρόκληση· μία συνεχή μεταλλασσόμενη

πρόκληση που συνάδει με το εκάστοτε οικονομικό, κοινωνικό και πολιτικό περιβάλλον. (Häggström, 2004) Οι Δ.Β. δεν αποτελούν μονάχα υπηρεσίες εξυπηρέτησης, παρά “ενεργούς συνεργάτες στην εκπαιδευτική διαδικασία”. (Häggström, 2004:4)



Σχήμα 4 Matrix of Humanistic Lifelong Learning for Public Libraries

Πηγή: Wilcox & Monobe, 2020:22

Στο σχεδιασμό της στρατηγικής ανάπτυξης και στη δημιουργία αξιών τόσο για τις ίδιες τις Δ.Β. όσο και για τις κοινωνίες στις οποίες εντάσσονται, συμπεριλαμβάνεται η δημιουργία και ενίσχυση των άυλων περιουσιακών στοιχείων (intangible assets). Σε αυτά συγκαταλέγονται: 1. το ανθρώπινο κεφάλαιο-human capital (π.χ. γνώσεις, εμπειρίες, ικανότητες, δημιουργικότητα, εκπαιδευτικό επίπεδο), 2. το κεφάλαιο οργάνωσης/υποδομών-organizational/structural capital (π.χ. υποδομές, διοίκηση, πληροφοριακά συστήματα, λογισμικά ηλεκτρονικών υπολογιστών, βάσεις δεδομένων, πνευματικά δικαιώματα, συστήματα διαχείρισης ποιότητας, πρακτικές marketing) και 3. το κεφάλαιο συνεργασιών-relational capital (π.χ. σχέσεις/συμφωνίες με το εξωτερικό περιβάλλον/προμηθευτές, συνεργατικά δίκτυα, branding). Η θεωρητική, πρακτική και ιεραρχική αξιοποίησή τους επιδρά ουσιαστικά στη διαχείριση των Δ.Β. (Asonitis & Kostagiolas, 2010), πολλώ μάλλον, στην αποτελεσματικότητά τους εν καιρώ κρίσεων.

Στο πλαίσιο των στρατηγικών στόχων των εκσυγχρονισμένων Δ.Β. έχουν ενσωματωθεί αποτελεσματικές πρακτικές διοίκησης ανθρωπίνων πόρων υψηλής απόδοσης, οι οποίες αφορούν και τα τρία επίπεδα του οργανισμού: α. το ατομικό, β. το οργανωσιακό και γ. το επίπεδο διεργασιών. “Τα εργασιακά συστήματα υψηλής απόδοσης χαρακτηρίζονται από ευελιξία, νεωτερισμό, διάχυση των γνώσεων και των ικανοτήτων, προσαρμογή στους οργανωσιακούς στόχους, εστίαση στον πελάτη και γρήγορη προσαρμογή στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες του πελάτη και των απαιτήσεων της αγοράς”. (Κατσώνη, 2007:84) Ουσιαστικά, τα εργασιακά συστήματα υψηλής απόδοσης (High Performance Work Systems) δημιουργούν ανταγωνιστικό όφελος, προϋποθέτουν, όμως, διαρκή πληροφόρηση και διοικητικές ικανότητες (π.χ. πολύπλοκο συντονισμό, ορθή κρίση, πολλαπλές υπευθυνότητες, διασύνδεση όλων των διοικητικών επιπέδων). (Κατσώνη, 2007) Η συγκεκριμένη προσέγγιση αποδεικνύει την ύπαρξη ενός τεκμηριωμένου επιχειρηματικού σχεδίου (business plan) των

Δ.Β., για τη δημιουργία του οποίου λαμβάνονται υπόψη όλες οι βασικές παράμετροι ανέλιξης, όπως η καταγραφή και η ανάλυση στόχων (mission statement), η υποδομή της “επιχείρησης” (company background), η προώθηση (marketing) και η ανάλυση SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). (σχ. 5) Η συστηματική εφαρμογή αυτών των στρατηγικών αντανακλά τις ιδέες και τις επιδιώξεις των Δ.Β., ενώ τους προσφέρει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, επενδυτικές ευκαιρίες, ανάπτυξη και βιωσιμότητα, προκειμένου να επιτύχουν τα προσδοκώμενα αποτελέσματα. (Κορρές, 2015b)



Σχήμα 5 Βασικά στοιχεία επιχειρηματικού σχεδίου

Πηγή: Κορρές, 2015b:126

Η μετάβαση των Δ.Β. σε καινοτόμα μοντέλα λειτουργίας προϋποθέτει την εγκατάλειψη της γραφειοκρατικής σκέψης (bureaucratic thinking) και της γραφειοκρατίας (bureaucratic), ως αρνητικών, αναποτελεσματικών, εξουθενωτικών, υπονομευτικών πρακτικών για τον επαγγελματισμό των εργαζομένων σε αυτές, καθώς και για την ίδια τη λειτουργία των Βιβλιοθηκών. (Jordan-Makely, 2019) Η ηγεσία, πλέον, εγκαταλείπει την παραδοσιακή, ιεραρχική, διευθυντική μορφή (participate leadership) και μετατρέπεται σε ηγεσία μέσω της ομάδας (team leadership). Η δημιουργία περιβάλλοντος ικανοποίησης, εμπιστοσύνης, ευμάρειας, ευημερίας, υγείας, ασφάλειας και ανάπτυξης, προϋποθέτει κίνητρα επίτευξης στόχων, αναγνώριση, ανταμοιβή, ενδυνάμωση (empowerment), εναλλαγή-εμπλουτισμό της εργασίας, επένδυση στις ικανότητες-επιδεξιότητες και στην τεχνολογική επιμόρφωση (τεχνολογία πληροφόρησης-informing και αυτοματοποίησης-automating), πρακτικές επικοινωνίας, δέσμευση και συνεργασία. Η τελευταία συνδυάζει και αξιοποιεί διαφορετικές ιδιότητες-ικανότητες (π.χ. διαπροσωπικές, τεχνικές-λειτουργικές, επιλύσεως προβλημάτων), διευρύνει την εμπειρία, προωθεί την αλλαγή, αυξάνει την παραγωγικότητα και ενθαρρύνει τη συμμετοχή των εργαζομένων (employee involvement). Ακολούθως, η εμπλοκή-συμμετοχή προωθείται με ποικίλες πρακτικές, όπως είναι η ποιότητα της εργασίας (quality of worklife-QwL), ο εξανθρωπισμός της, ο επανασχεδιασμός της υπό όρους (π.χ. work reform, work restructuring, work design), οι ομάδες ποιότητας εργασίας (quality of work life team) ή παραγωγικής δράσης (Productivity Action Teams-PATs), οι κύκλοι ποιότητας (quality circles), οι αυτοδιαχειριζόμενες ομάδες εργασίας (Self Managed Work Teams-SMWTs) και το σύστημα προτάσεων (suggestion system). (Κατσώνη, 2007)

Το εργασιακό περιβάλλον των Δ.Β., μεταρρυθμίζοντας τις στρατηγικές τόσο της ηγεσίας (leadership) όσο και της διαχείρισης του ανθρωπίνου δυναμικού (human resources),

οδηγείται σε ποιοτικές αλλαγές (qualitative changes) που επαναπροσδιορίζουν και μετασχηματίζουν το σύστημα παροχής υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, τα στελέχη, οι βιβλιοθηκονόμοι και το σύνολο του προσωπικού των Δ.Β. καλούνται να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες εργασιακές απαιτήσεις, καταρτιζόμενοι συνεχώς, προκειμένου να αναπτύσσουν ζωτικής σημασίας χαρακτηριστικά τα οποία τούς προσδίδουν ισχυρό λειτουργικό προφίλ (strong functional area skills) και ενθαρρύνουν την ομαδική εργασία (teamwork). Ανάμεσα σε αυτά τα χαρακτηριστικά εξέχουσα σημασία έχουν τα ακόλουθα: α. η συναισθηματική νοημοσύνη (ως αυτογνωσία, αυτορρύθμιση, ικανότητα μάθησης μέσω λαθών, αναγνώριση του αντικτύπου της συμπεριφοράς στον εαυτό), β. οι συμπεριφορικές και κοινωνικές δεξιότητες (behaviorally and socially based skills), γ. οι δεξιότητες στον τομέα της τεχνολογίας (information technology skills), δ. οι δεξιότητες ομαδικής εργασίας (teamwork skills), ε. οι ειδικές δεξιότητες (specific task work skills), στ. οι υποκειμενικές και αντικειμενικές δεξιότητες, καθώς και ζ. λοιπές δεξιότητες (π.χ. προσαρμοστικότητα, υπομονή, ψύχραιμη αντιμετώπιση στρεσογόνων συνθηκών, έλεγχος συναισθημάτων, διαπροσωπικές σχέσεις, επικοινωνία, λήψη αποφάσεων, κοινή επίγνωση καταστάσεων, παρακολούθηση επιδόσεων, ανατροφοδότηση, συντονισμός). Από τη μεριά τους, οι ηγέτες διατελούν ρόλους που σχετίζονται με την καθοδήγηση της ομάδας, την επιρροή, την οικοδόμηση εμπιστοσύνης, τη διάγνωση συμπεριφοράς των μελών και την ανάθεση εξουσίας. Ενθαρρύνουν τις αυτοδιαχειριζόμενες ομάδες εργασίας (self-managing work teams) που χαρακτηρίζονται από υψηλά επίπεδα αυτονομίας (autonomy), εξουσία λήψης αποφάσεων (decision-making authority) και έλεγχο της εργασίας (control over work). Ως αποτέλεσμα, αναδύεται η προώθηση της οργανωτικής επιτυχίας και η επίτευξη κοινών στόχων. (Lehner, 2020) Η ηγεσία εμπνέει, είναι δίκαιη και αποφασιστική, ερμηνεύει τις εταιρικές πολιτικές, διαχειρίζεται τις ανθρώπινες σχέσεις και καταστάσεις, διαθέτει ευελιξία και ψυχραιμία, οικοδομεί το διάλογο και τη συνεργασία με όλους τους εμπλεκόμενους, σχεδιάζει και αναθέτει αρμοδιότητες των οποίων η εναρμόνιση προάγει την παραγωγικότητα, αξιολογεί τον εαυτό της σε συσχέτιση με ολόκληρο τον οργανισμό, τιμά τις ανθρώπινες αξίες και δεν τις υποσκελίζει. (Diehl & Donnelly, 2008) Η αληθινή, ποιοτική ηγεσία (leadership) διαφοροποιείται από την καλή διαχείριση (good management). Είναι μία τέχνη που συνδυάζει το ρεαλισμό με τον ιδεαλισμό. Απαιτεί υπακοή σε αρχές, καθώς και ένα κράμα γνώσεων, δεξιοτήτων, δημιουργικότητας, εμπειρίας, συναισθηματικής νοημοσύνης, ενσυναίσθησης, μετριοφροσύνης, συμπόνιας, ψυχικών δυνάμεων, σθένους, θάρρους, σκληρής και απαιτητικής εργασίας. Διατηρεί όραμα και αξίες. Διαχειρίζεται προκλήσεις, κινδύνους και πιέσεις. Ως πραγματική ηγεσία εκλαμβάνεται εκείνη που βασίζεται αποκλειστικά στην ακεραιότητα και στην προσωπική δεοντολογία. (DHF, 2020)

Η υιοθέτηση της σχεδιαστικής σκέψης (design thinking), ως μίας από τις πρακτικές της ηγεσίας (leadership practices), μεταβάλλει την οργανωτική κουλτούρα των Δ.Β. (library culture), προκειμένου αυτές να εστιάσουν τις υπηρεσίες τους στις ανάγκες των χρηστών (user-centric culture), να άρουν την αξία τους και να πολλαπλασιάσουν τον θετικό τους αντίκτυπο εντός του οικοσυστήματος της κοινότητας (community ecosystem) όπου εντάσσονται. Εξάλλου, η δημοσιονομική ευθύνη (fiscal responsibility) πρέπει να αποτελεί προτεραιότητα της ηγεσίας· μίας ηγεσίας η οποία αξιοποιεί την εμπειρία των χρηστών (User Experience-UX) και μοντελοποιεί συμπεριφορές. (Boisvenue-Fox & Meyer, 2019) Η σχεδιαστική σκέψη είναι μία διαδικασία δημιουργικής επίλυσης προβλημάτων. Περιλαμβάνει πέντε στάδια δημιουργικού προβληματισμού αναφορικά με τις ανάγκες του κοινού: 1. Έρευνα-Research, Κατανόηση-Understand, Ενσυναίσθηση-Empathize, 2. Ορισμός-Define, 3. Στοχασμός-Ideate, 4. Υπόδειγμα-Prototype, 5. Εφαρμογή-Implement και Αξιολόγηση-

Evaluate. Διακρίνεται για τη διαφάνεια, την ευελιξία, την καινοτομία, την προοπτική της. Βασίζεται στη συνεργασία και την αξιοποίηση της ποικιλομορφίας των εμπειριών. Περιλαμβάνει τη θετική διαχείριση αλλαγών (positive change management), την υιοθέτηση βελτιωτικών προσεγγίσεων και την εφαρμογή σοφών επενδύσεων. Αποσκοπεί στη λήψη νέων πρωτοβουλιών, στην εισαγωγή νέων υπηρεσιών, στην ενδυνάμωση-ανάπτυξη του προσωπικού μέσω εκπαίδευσης, στο διαμοιρασμό της γνώσης, στην καλλιέργεια εμπιστοσύνης, όπως επίσης, στη μείωση του χάσματος μεταξύ του προσωπικού της πρώτης γραμμής (frontline staff) και των εκτελεστικών στελεχών που λαμβάνουν αποφάσεις (executive decision makers). (Boisvenue-Fox & Meyer, 2019)

Υπάρχουν συντονισμένες και οργανωμένες πολιτικές Δ.Β. που τις αναδεικνύουν είτε ως προϋπάρχουσες, οικείες υποδομές, με εμπειρία στη διαχείριση της πληροφορίας και την εξασφάλιση της πρόσβασης σε αυτήν, είτε ως βασικούς κυβερνητικούς εταίρους (key partners for governments), είτε ως επιταχυντές ανάπτυξης (development accelerators), σε τοπικό και παγκόσμιο επίπεδο. (Wyber & Garrido, 2019:57-58) Οι Δ.Β. υπήρξαν, ανέκαθεν, πηγή δύναμης για το καλό της ανθρωπότητας.

Ακολούθως, παρατίθενται, ενδεικτικά, παραδείγματα Δ.Β. από την Ευρώπη, την Αμερική και την Αυστραλία, που λειτουργούν ως πρότυπες κοινωνικές υποδομές.

- Η έρευνα των Audunson et al. (2019:17-18), που αφορά στις Δ.Β. έξι ευρωπαϊκών χωρών (Νορβηγία, Σουηδία, Φινλανδία, Δανία, Γερμανία, Ελβετία) καταδεικνύει την ανάγκη νομικής υποστήριξής τους ως προς το ρόλο που διαδραματίζουν στις κοινότητές τους. Οι Δ.Β., ως ιδρύματα δημόσιας σφαίρας (public sphere institutions), προορίζονται να καλύπτουν, ποικιλότροπα, την έγκυρη πληροφόρηση των πολιτών τους, μετατρέποντάς τους σε ενεργούς πολίτες (active citizens). Η νομοθεσία ισχυροποιεί τις Βιβλιοθήκες ως θεσμικά όργανα. Συγκεκριμένα, στη Νορβηγία, τη Σουηδία και τη Φινλανδία, με νόμους του 2013 και του 2016, ορίζεται η αποστολή τους ως χώρων συνάθροισης, υποστήριξης της δημοκρατίας, διαμόρφωσης της ελεύθερης γνώμης και προώθησης του φωτισμένου δημοσίου λόγου. (Audunson et al., 2019:2) Ο ρόλος τους ως ισχυρών παραγόντων στην υπηρεσία της δημοκρατίας πηγάζει, κατά τη Wiegand (στο: Audunson et al., 2019:2), από την αυτοαντίληψη (self-perception). Ομοίως, οι βρετανικές Δ.Β. διευρύνουν τις υπηρεσίες τους, διανύοντας τη μετάβαση από το παραδοσιακό μοντέλο, σύμφωνα με το οποίο παρέχεται η δυνατότητα μελέτης, δανεισμού και πρόσβασης σε ψηφιακό υλικό, στο σύγχρονο μοντέλο που εμπλέκει τις Βιβλιοθήκες με την κοινότητα, τόσο σε επίπεδο διασύνδεσης όσο και δραστηριοποίησης. (Goulding A. στο: Audunson et al., 2019:2)
- Στις Δ.Β. των ΗΠΑ έχει μεταβληθεί ο τρόπος εξυπηρέτησης των πολιτών με τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας, την αναδιαμόρφωση της εσωτερικής διαρρύθμισης και τη δημιουργία χώρων μελέτης ή Makerspaces που λειτουργούν ως χώροι αναψυχής. Εφαρμόζονται, ακόμη, προγράμματα για τους ηλικιωμένους, τις πολιτισμικές μειονότητες, τους φοιτητές και τους άνεργους, βάσει των ιδιαιτέρων αναγκών των πληθυσμιακών αυτών ομάδων. (Wilcox & Monobe, 2020:1-2) Οι Δ.Β. στην Καλιφόρνια, παραμένουν ενημερωμένες, δίκαιες και βιώσιμες. Υποστηρίζουν τη μάθηση, την υγεία-ευημερία, την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη, μέσω προγραμμάτων που αφορούν μεμονωμένους πολίτες, οικογένειες, ομάδες ή κοινότητες. Συνδυάζουν την παροχή πόρων/υπηρεσιών με τη συμβολή/προσφορά του προσωπικού και με τη διαθεσιμότητα των χώρων τους, υπεραίροντας, με αυτόν τον

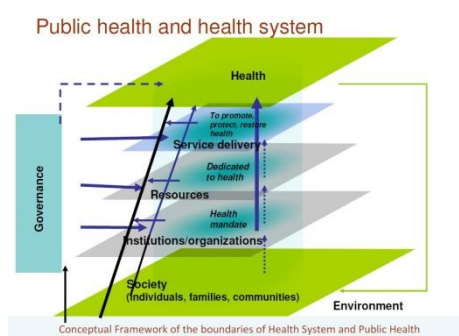
τρόπο, την αξία τους και τη ζωτική σημασία τους για το κοινωνικό σύνολο. Ενδεικτικά, ο στρατηγικός αναπτυξιακός σχεδιασμός τους περιλαμβάνει αφηγήσεις (story times) για παιδιά, μεσημεριανά γεύματα, υποστήριξη σε σχολικές εργασίες εφήβων, ευρυζωνική σύνδεση σε σπουδαστές-ερευνητές, 3D εκτυπώσεις (π.χ. ασπίδες προστασίας από την πανδημία), πρόσβαση σε τοπικές συλλογές, εκμάθηση γλωσσών, απόκτηση δεξιοτήτων για ανέργους, διερεύνηση νομοθεσίας για μικρούς επιχειρηματίες, παροχή υπηρεσιών σε ηλικιωμένους (π.χ. δυνατότητα συνομιλίας με το προσωπικό), καλλιτεχνικές και πολιτιστικές δραστηριότητες, προγράμματα αναδυόμενων Βιβλιοθηκών (pop-up library programs). (Cole & Stenström, 2020) Στον Καναδά, το πλαίσιο “CHAMPSS” (Communication, Housing, Awareness, Mobility and transportation, Psychosocial, Self-care and daily tasks, Safety) χαρτογραφεί στρατηγικές για την εξασφάλιση της ανθεκτικότητας των πληθυσμών υψηλού κινδύνου, μέσω συνεργασιών, συμπεριλαμβάνοντας καίριες λειτουργικές δυνατότητες, όπως είναι η επικοινωνία, η στέγαση, η ευαισθητοποίηση, η μετακίνηση και η μεταφορά, η ψυχοκοινωνική μέριμνα, η αυτοφροντίδα και οι καθημερινές εργασίες, η ασφάλεια και η προστασία. Ως αποτέλεσμα, αναδύεται η συμβολή της προσαρμοστικότητας, της δέσμευσης, της δικτύωσης, της εξεύρεσης πόρων, της καινοτομίας και της “κόντρα στο ρεύμα ηγεσίας” (upstream leadership). (O’Sullivan & Phillips, 2019)

- Οι Δ.Β. του Καναδά και της Αυστραλίας αποτελούν ελκυστικά και προσβάσιμα ιδρύματα, προσαρμόσιμα στις ανάγκες της ψηφιακής κοινωνίας. Λειτουργούν ως σύγχρονες πλατφόρμες (platforms) και κόμβοι της κοινότητας (community hubs) που αναπτύσσουν, επιχορηγούν, υλοποιούν και αξιολογούν προγράμματα για τους ηλικιωμένους. Προωθούν τη γνώση, την καλλιέργεια δεξιοτήτων, την πολιτιστική ανάπτυξη και τον ψηφιακό εγγραμματοισμό (digital literacy), με απώτερο σκοπό τη μείωση της κοινωνικής απομόνωσης, την ενθάρρυνση της κοινωνικής συμμετοχής (community engagement/social participation), την εφαρμογή στρατηγικής συνεργασιών (strategic partnership) και την προσαρμογή στις συνεχείς κοινωνικές αλλαγές (ongoing societal shifts). (Wynia Baluk et al., 2020) Στην Αυστραλία, επιπλέον, η εξασφάλιση της πρόσβασης στην πληροφορία και η παρόθηση των ανθρώπων να μετατρέπουν τις γνώσεις σε ευκαιρίες που βελτιώνουν τη ζωή τους (life-enhancing opportunities), εντάσσεται στην ευθυγράμμιση των Δ.Β. με τους δεκαεπτά στόχους βιώσιμης ανάπτυξης, όπως ορίστηκαν στην Agenda των Ηνωμένων Εθνών (The 2030 Agenda for Sustainable Development). (ALIA, 2018) Στην πολιτεία New South Wales της Αυστραλίας, οι Δ.Β. στηρίζουν το μέλλον τους στην ανάπτυξη επτά στρατηγικών τομέων: 1. ταυτότητα (branding & identity), 2. συμμετοχή στην κοινότητα (community engagement), 3. διοίκηση και κανονισμοί (governance & regulation), 4. ηγεσία και επιρροή (leadership & influence), 5. επαγγελματική ανάπτυξη (professional development), 6. πόροι (resources) και 7. χρηματοδότηση (resourcing). (Neville Freeman Agency, 2014)

2.3 Δημόσιες Βιβλιοθήκες και υγειονομική πληροφορία

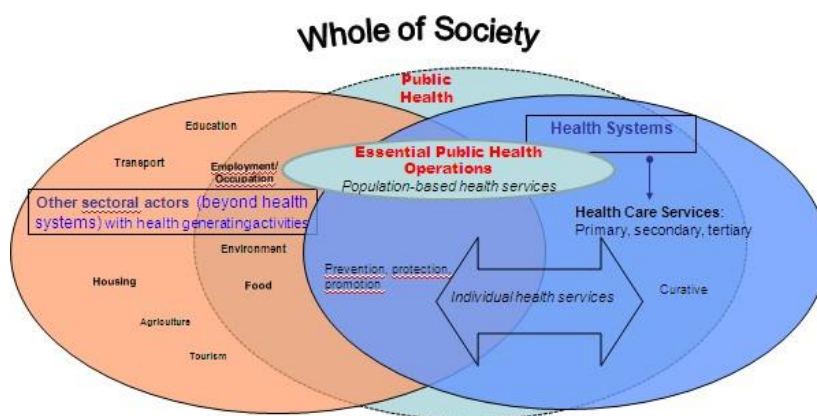
Η Δημόσια Υγεία-Δ.Υ. (Public Health) αντιπροσωπεύει μία ευρεία κοινωνική λειτουργία (broad societal function) που περιλαμβάνει όλα τα στρώματα (π.χ. οργανισμούς, υπηρεσίες

συστήματος υγείας, λοιπές οργανωμένες προσπάθειες-organized efforts, εκπαιδευτικά ιδρύματα), επηρεάζεται δε, από την πολιτική διαφόρων τομέων υγείας και “μη υγείας” (non-health). Ως εκ τούτου, αναδεικνύεται η σημασία της εμπλοκής όλης της κοινωνίας (whole of society), (σχ. 6) καθώς και της διατομεακής δράσης ως μέρους της συνολικής επιστασίας. (σχ. 7) Ταυτόχρονα, η προώθηση της Δ.Υ. αναπτύσσει μία κουλτούρα (culture of health) που συμπεριλαμβάνει την αλλαγή στον τρόπο ζωής, όπως επίσης, στις πολιτικές και τις περιβαλλοντικές συνθήκες. (Marks et al., 2013) Πιο συγκεκριμένα, εμπερικλείει μία πληθώρα δραστηριοτήτων και υπηρεσιών που σχετίζονται με τη διατροφή (healthy diet & nutrition), τη σωματική δραστηριότητα (physical activity), την παχυσαρκία (obesity prevention & control), το κάπνισμα (tobacco control), την κατάχρηση αλκοόλ (alcohol control), τη λήψη ναρκωτικών (drug abuse), τις μολυσματικές ασθένειες (infectious diseases) (π.χ. HIV, φυματίωση), τη σεξουαλική και αναπαραγωγική υγεία (sexual and reproductive health), τους κινδύνους στην εργασία (work-related health hazards), την ψυχική υγεία (mental health), την οδοντιατρική υγιεινή-στοματική υγεία (dental-oral health) και την περιβαλλοντική υγεία (environmental health). (Marks et al., 2013)



Σχήμα 6 Boundaries of the health system

Πηγή: Marks et al., 2013:19



Σχήμα 7 Boundaries of public health competencies and responsibilities

Πηγή: Marks et al., 2013:20

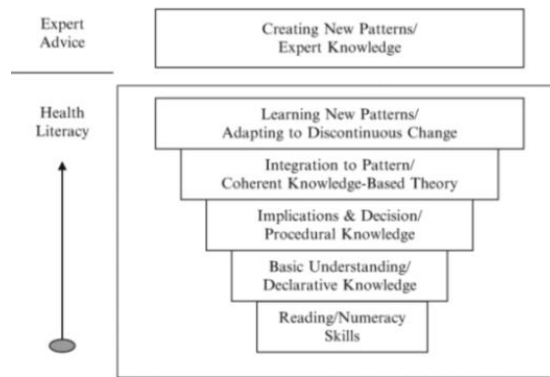
Η έννοια της Δ.Υ. βρίθκει ορισμών, ερμηνειών και μεταβαλλόμενων παραμέτρων. Συνδέεται με την ισότητα και την κοινωνική δικαιοσύνη, ούτως ώστε να αναδύεται ως αποτέλεσμα μίας χρηστής διακυβέρνησης (good governance) ως προς τις αρχές, τις ρυθμίσεις και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. (Marks et al., 2013) Οι ορισμοί της Δ.Υ. διαφοροποιούνται ως προς τρεις άξονες: 1. επικεντρώνονται στη λειτουργία του συστήματος Δ.Υ. και στο

προσωπικό που το στελεχώνει, 2. είναι ρυθμιστικοί ή περιγραφικοί, και 3. ενσωματώνουν τους ευρύτερους κοινωνικοοικονομικούς παράγοντες (π.χ. ανεργία, έλλειψη στέγης, εκβιομηχάνιση, τεχνολογία, παγκοσμιοποίηση) που επηρεάζουν την υγεία και την ανισότητα στον τομέα αυτόν. (Marks et al., 2013) Ως Δ.Υ. ορίστηκε από τον Achenson “η επιστήμη και η τέχνη για την προώθηση της υγείας, την πρόληψη ασθενειών και την παράταση της ζωής μέσω των οργανωμένων προσπαθειών της κοινωνίας” (Nutbeam, 1998:352; Marks et al., 2013:9) Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ), “Η Δ.Υ. αναφέρεται σε όλα τα οργανωμένα μέτρα (δημόσια ή ιδιωτικά) για την πρόληψη ασθενειών, την προώθηση της υγείας και την παράταση της ζωής των πληθυσμών ως συνόλων. Οι δραστηριότητές της αποσκοπούν στην παροχή συνθηκών στις οποίες οι άνθρωποι μπορούν να είναι υγιείς, και επικεντρώνονται σε ολόκληρους τους πληθυσμούς, όχι σε μεμονωμένους ασθενείς ή ασθένειες. Ως εκ τούτου, η Δ.Υ. αφορά το συνολικό σύστημα και όχι μόνο την εξάλειψη μίας συγκεκριμένης ασθένειας”. (Marks et al., 2013:9) Αναμφίβολα, η Δ.Υ. αναδεικνύεται ως επενδυτική αξία (value), θεμελιώδες δικαίωμα (fundamental right), μείζων κοινωνικός πόρος (societal resource) και περιουσιακό στοιχείο (asset). (WHO, 2013)

Από την άλλη μεριά, ο όρος “Παιδεία για την Υγεία-Π.Υ.” (Health Literacy-H.L.) πρωτοεμφανίζεται τη δεκαετία του 1970. (Simonds, 1974) Στην ακαδημαϊκή βιβλιογραφία απαντώνται διακόσιοι πενήντα ορισμοί οι οποίοι παρουσιάζουν, μεταξύ τους, ομοιότητες και διαφορές, ενώ εμφανείς είναι οι διαφοροποιήσεις ακόμη και ως προς τις ερμηνείες τους. (Malloy-Weir et al., 2016) Οι Ratzan and Parker, το 2000, ορίζουν την Π.Υ. ως “την ικανότητα των ατόμων να έχουν πρόσβαση και να κατανοούν βασικές πληροφορίες για την υγεία και για τις υπηρεσίες υγείας, που απαιτούνται για τη λήψη αποφάσεων για την υγεία”. (Pleasant et al., 2016) Στην εθνική Ατζέντα “Healthy People 2010” των ΗΠΑ, για την προαγωγή της υγείας και την πρόληψη ασθενειών, που εκδόθηκε από το Υπουργείο Υγείας και Ανθρωπίνων Υπηρεσιών (Department of Health and Human Services), ως Π.Υ. ορίζεται “ο βαθμός στον οποίο οι άνθρωποι έχουν την ικανότητα να έχουν πρόσβαση σε βασικές πληροφορίες και υπηρεσίες για την υγεία (basic health information and services), να τις κατανοήσουν και να τις αξιοποιήσουν για τη λήψη κατάλληλων αποφάσεων για την υγεία τους (health decisions)”. (U.S. Department of Health and Human Services, 2010) Περαιτέρω, στη διεθνή βιβλιογραφία, ο όρος “eHealth Literacy” συμπεριλαμβάνει τις βασικές δεξιότητες ανάγνωσης και γραφής, τις βασικές γνώσεις H/Y, μία βασική αντίληψη και θεώρηση των επιστημών, καθώς και μία εκτίμηση του κοινωνικού πλαισίου εντός του οποίου η πληροφόρηση για την υγεία δημιουργείται, μεταδίδεται και γίνεται αποδεκτή. (Norman & Skinner, 2006) Συνακόλουθα, ο όρος “Media Health Literacy” αφορά στην ικανότητα του εντοπισμού περιεχομένου σχετικού με την υγεία στα ποικίλα μέσα πληροφόρησης, στην ικανότητα αναγνώρισης της επιρροής του ως προς τη διαμόρφωση υγιεινής συμπεριφοράς (health behavior), στην κριτική ανάλυσή του και στην εκδήλωση της πρόθεσης για δράση, η οποία αναδεικνύεται μέσω της υιοθέτησης και προάσπισης υγιών συμπεριφορών. (Levin-Zamir et al., 2011) Επιπροσθέτως, το “μοντέλο έκβασης της υγείας” (health outcome model) του Nutbeam εστιάζει στην εκπαίδευση που προσανατολίζεται στην απόκτηση γνώσεων, δεξιοτήτων και λειτουργιών (λειτουργική Π.Υ.-functional H.L., διαδραστική Π.Υ.-interactive H.L., κριτική Π.Υ.-critical H.L.). Μέσω αυτής της εκπαίδευσης προκύπτουν οφέλη για την ατομική και τη δημόσια υγεία, καθώς και για τη βιωσιμότητα των συστημάτων υγειονομικής περίθαλψης. (Nutbeam, 2000)

Η έννοια της Π.Υ. είναι πολυδιάστατη και πολυεπίπεδη. Αφορά όλους, ασθενείς και μη, και αποδίδεται από παρόχους υγειονομικής περίθαλψης, ασφαλιστικές ή φαρμακευτικές εταιρείες

και λοιπούς φορείς. Μπορεί να αποκτά εξειδικευμένο περιεχόμενο, όπως π.χ. “παιδεία στοματικής υγείας” (oral health literacy), “περιβαλλοντική υγεία” (environmental literacy), συμβάλλει δε, στην προσωπική ενδυνάμωση, στην αποφασιστικότητα για την υιοθέτηση καλών πρακτικών περί της ατομικής υγείας, στην πρόληψη ασθενειών, στην εξάλειψη ανισοτήτων στον τομέα της υγείας, όπως επίσης, στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας τόσο της διάγνωσης όσο και της θεραπευτικής αγωγής. (Pleasant et al., 2016) Η Π.Υ. καλύπτει τρεις τομείς: 1. το γνωστικό πεδίο περί της υγείας, της υγειονομικής περίθαλψης και των συστημάτων υγείας, 2. την αξιοποίηση της πληροφορίας για την προσωπική υγεία και την υγειονομική περίθαλψη και 3. την ικανότητα διατήρησης της καλής υγείας μέσω της αυτοδιαχείρισης (self-management) και της αποτελεσματικής χρήσης των υπηρεσιών υγείας. (Liu et al., 2020) Ως προς το γνωστικό της περιεχόμενο, περιλαμβάνει ποικίλες θεματικές, ενώ επηρεάζεται από τη γλώσσα επικοινωνίας, την ικανότητα σαφούς επικοινωνίας και προσεκτικής ακρόασης, την ηλικία, την κοινωνικοοικονομική κατάσταση, το πολιτιστικό υπόβαθρο, τις εμπειρίες, τις γνωστικές ικανότητες και την ψυχική υγεία. (U.S. Department of Health and Human Services, 2010) Ο Schulz (2012), υπογραμμίζει πως η Π.Υ. αφορά ένα πλήθος δεξιοτήτων που συναποτελείται από: 1. βασικές-basic γνώσεις: ανάγνωση, αριθμητική, 2. δηλωτικές-declarative γνώσεις: κατανόηση και ερμηνεία πληροφοριών για την υγεία/συνειδητά προσβάσιμες γνώσεις, 3. διαδικαστικές-procedural γνώσεις: know-how/κατανόηση των κανόνων που οδηγούν σε αιτιολογημένες επιλογές/δράσεις, και 4. δεξιότητες κριτικής σκέψης-judgment skills (α. “Ενσωμάτωση στο Πρότυπο/Συνεκτική Θεωρία βασισμένη στη Γνώση”-Integration to Pattern/Coherent Knowledge-Based Theory και β. “Μαθαίνοντας νέα πρότυπα/Προσαρμογή στην ασυνεχή αλλαγή”-Learning New Patterns/Adapting to Discontinuous Change). (Schulz, 2012:72) (σχ. 8) Οι παράγοντες αυτοί, εν τω συνόλω, συμβάλλουν στην αυτονομία (autonomy) και την προσωπική ενδυνάμωση (empowerment), καθώς επίσης στην ευχέρεια χρήσης πληροφοριών, λήψης αποφάσεων και επιτέλεσης διαφόρων εργασιών, ανεξαρτήτως των επαγγελματικών ιατρικών γνώσεων και δεξιοτήτων. (Schulz, 2012) Ακόμη, μελέτες που αφορούν την Π.Υ. κατηγοριοποιούνται βάσει τριών παραμέτρων 1. την ομάδα μελέτης (π.χ. γενικός πληθυσμός, παιδιά, έφηβοι, ηλικιωμένοι, ασθενείς, χρονίως πάσχοντες, φροντιστές καρκινοπαθών, επαγγελματίες υγείας, άτομα περιορισμένης γνώσης της αγγλικής ή διαφοροποιημένου σεξουαλικού προσανατολισμού), 2. το πλαίσιο (π.χ. γνώσεις-πληροφορίες, δεξιότητες, στάσεις, ιδιότητες, δράσεις, σχέσεις ασθενών-παρόχων υγείας, δημόσια υγεία, ασθένειες, σεξουαλική υγεία, έλεγχος καπνίσματος, συμπληρωματικές ιατρικές μέθοδοι, συστήματα υγείας, λεκτική επικοινωνία, λειτουργική υγεία, κριτική σκέψη) και 3. τις έννοιες που εμπερικλείει ο όρος Π.Υ. (π.χ. αυτοαντίληψη/self-perception, πρόληψη/prevention, αυτορρύθμιση/self-regulation, αυτοέλεγχος/self-control, αυτοαποτελεσματικότητα/self-efficacy, ενδυνάμωση/empowerment, συμμετοχή/engagement). (Liu et al., 2020) Όπως παρατηρούν οι Chou et al. (2018), απαιτούνται δεξιότητες και κριτική προσέγγιση ως προϋποθέσεις της ορθής αξιολόγησης του περιεχομένου της Π.Υ. στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Διαφορετικά, καλλιεργείται η παραπληροφόρηση και η παρερμηνεία των πληροφοριών, μέσα από την έντονη επιρροή και αλληλεπίδραση των ατόμων που δημιουργούν και δέχονται πληροφοριακά δεδομένα, ιδιαιτέρως δε, όταν αυτά διοχετεύονται από διασημότητες και άτομα που προωθούν προσωπικούς στόχους (personal agendas).



Σχήμα 8 Skill attainment view of health literacy

Πηγή: Schulz, 2012:71

Η Π.Υ. δεν αφορά μόνο τη στείρα γνώση περί της υγείας, αλλά τη χρήση-εφαρμογή αυτής της γνώσης-πληροφορίας για τη βελτίωση της ίδιας της υγείας. (Pleasant et al., 2016) Πρόκειται για ένα σύνθετο φαινόμενο (complex phenomenon), θεμελιώδους σημασίας για την επιτυχή αλληλεπίδραση ασθενών και επαγγελματιών υγείας (π.χ. σε ό,τι αφορά τη φαρμακευτική ή θεραπευτική αγωγή, την ανάρρωση, τις προφυλάξεις), που συμπεριλαμβάνει δεξιότητες (skills), γνώσεις (knowledge) και προσδοκίες (expectations). Απεναντίας, η περιορισμένη Π.Υ. είναι εμφανής σε άτομα όλων των ηλικιών, φυλών, εισοδημάτων και εκπαιδευτικών επιπέδων, περισσότερο δε, σε μειονότητες και άτομα χαμηλής κοινωνικοοικονομικής κατάστασης. (U.S. Department of Health and Human Services, 2010). Κατά τον Rubenstein (2016), συνήθως, απαντάται σε ηλικιωμένους, μειονότητες, μετανάστες και άτομα χαμηλού εισοδήματος, χωρίς αυτό να συνεπάγεται πως άτομα με υψηλό εισόδημα κατέχουν και υψηλά επίπεδα Π.Υ. Ο αντίκτυπος του μειωμένου επιπέδου Π.Υ. συνδέεται με την κακή υγεία και με τα υψηλά κόστη σε επίπεδο οικονομικό και ανθρωπίνων ζώων. Συνεπώς, η συνεργασία μεταξύ επαγγελματιών, δημοσίων και ιδιωτικών οργανισμών, κοινοτήτων και συντελεστών που χαράζουν βιώσιμη πολιτική στο χώρο της υγείας, μπορεί να συμβάλει στη δημιουργία μίας κοινωνίας πληροφορημένης, ενδυναμωμένης, εμπλεγμένης στην προστασία (protection) και την προώθηση (promotion) της καλής υγείας, συμβάλλοντας, με αυτόν τον τρόπο, στη βελτίωση της προσβασιμότητας σε αυτήν, στην ποιότητας ζωής, στην ασφάλεια των ανθρώπων, και στην αντίστοιχη μείωση του κόστους. (U.S. Department of Health and Human Services, 2010)

Το 2010, εκδίδεται στις ΗΠΑ το “Εθνικό Σχέδιο Δράσης για τη Βελτίωση της Παιδείας για την Υγεία” (National Action Plan to Improve Health Literacy). Αυτό το Σχέδιο καταρτίζεται έχοντας ως όραμα τη δημιουργία ενός έθνους πληροφορημένου για την υγεία (health literate Nation) αποσκοπώντας: α. να παρέχει, προς όλους, ακριβείς (accurate) και εφαρμόσιμες (actionable) πληροφορίες για την υγεία, β. να προωθεί την εξατομικευμένη (user-centered) πληροφόρηση και εξυπηρέτηση για την υγεία, και γ. να υποστηρίζει την ανάπτυξη της ΔΒΜ (life-long learning) και των δεξιοτήτων για την προώθηση της καλής υγείας (good health). Οι ποικίλες στρατηγικές (health policy, programs, financing) του Σχεδίου πλασιώνουν την επίτευξη των εξής επτά στόχων: 1. ανάπτυξη και διαμοιρασμός ακριβών, προσβάσιμων και εφαρμόσιμων πληροφοριών για την υγεία, 2. προώθηση αλλαγών στο σύστημα υγειονομικής περίθαλψης, 3. Π.Υ. από την παιδική ηλικία έως τη φοίτηση στο Πανεπιστήμιο, 4. εκπαίδευση ενηλίκων, διδασκαλία αγγλικής, πληροφόρηση, αναφορικά με την υγεία, των διαφοροποιημένων πολιτισμικά και γλωσσικά ομάδων, 5. ανάπτυξη συνεργασιών, σχεδιασμός και αλλαγή στρατηγικής, 6. ενίσχυση της έρευνας, της ανάπτυξης, της εφαρμογής

και της αξιολόγησης πρακτικών/παρεμβάσεων για την Π.Υ., και 7. προώθηση τεκμηριωμένων πρακτικών/παρεμβάσεων στον τομέα της υγείας. (U.S. Department of Health and Human Services, 2010) Συνακόλουθα, το ευρωπαϊκό καινοτόμο πλαίσιο πολιτικής με τίτλο “Health 2020” εστιάζει στη βελτίωση της υγείας (health) και της ευημερίας (well-being) προς όλους, στη μείωση των ανισοτήτων στον τομέα αυτόν, στην καταπολέμηση των ασθενειών, στην ανθεκτικότητα (resilience) και τη σταθερότητα (stability) των κοινωνιών, στη βιώσιμη ανάπτυξη (sustainable development), στην προσωπική ενδυνάμωση (empowering), καθώς και στη δημιουργία υποστηρικτικού περιβάλλοντος μέσω της ενεργούς εμπλοκής και της συντονισμένης συνεργασίας κυβερνητικών και κοινωνικών παραγόντων (whole-of-government/whole-of-society). Η προοπτική αυτή προβάλλει, με διορατικότητα, ως κοινός σκοπός (common purpose) και κοινή ευθύνη (shared responsibility), προϋποθέτει δε, οικοδόμηση εμπιστοσύνης (building trust), κοινή ηθική (common ethics), συνεκτική κουλτούρα (cohesive culture), πολιτική υποστήριξη (political support), τεχνική και διοικητική καινοτομία (technical and administrative innovation), κατάλληλη αξιοποίηση οικονομικών πόρων (financial resources) και νέες δεξιότητες (new skills). (WHO, 2013)

Οι Δ.Β., μέσω των διατομεακών εταιρικών σχέσεων (cross-sectoral partnerships), καθίστανται αξιόπιστα ιδρύματα ισχυρής απήχησης σε ευρείες πληθυσμιακές ομάδες όλων των ηλικιών, των κοινωνικοοικονομικών υποβάθρων ή των εθνοτικών και φυλετικών καταβολών. Παρέχουν φροντίδα σε παιδιά με σοβαρές ανάγκες κοινωνικής, εκπαιδευτικής και υγειονομικής φύσεως. Συμβάλλουν στην ευημερία (well-being) της κοινότητας και στην κοινωνική ενσωμάτωση των μεταναστών (community integration). Αποτελούν κρίσιμες πηγές πληροφόρησης για την υγεία, και χώροι κοινωνικοποίησης. Προωθούν την κοινωνική αλληλεπίδραση (social interaction), την τόσο επωφελή για την υγεία. Ενθαρρύνουν τη διαπολιτισμική ανταλλαγή (cross-cultural interchange). (Morgan et al., 2016) Επιπρόσθετα, συνεπικουρούν στη βελτίωση και την πληροφόρηση περί υγείας μέσα από τις Λέσχες Ανάγνωσης (Book Clubs), την εκπαίδευση στους Η/Υ και τις εκπαιδευτικές δράσεις. (Borman and McKenzie; Kwon and Kim; Parker and Kreps, στο Rubenstein, 2016:3)

Η προώθηση της Π.Υ. αποτελεί υπηρεσία που οι βιβλιοθηκονόμοι έχουν ως ρόλο τους να προσφέρουν (Arndt, 2016), ιδίως σε περιόδους κρίσης, οπότε η ανάγκη για αξιόπιστη πληροφόρηση είναι ζωτικής σημασίας (π.χ. είδος της απειλής, ανταπόκριση, τρόποι επιβίωσης, επαναφορά στην κανονικότητα). Η χρήση της τεχνολογίας Web 2.0 και η αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης διευκολύνει αυτή την αποστολή των Δ.Β. (Tu-Keefner, 2017), οι οποίες φέρονται να λειτουργούν ως τα πρώτα καταφύγια και τα τελευταία θέρετρα (first refuges and last resorts) των μελών τους αναφορικά με την επαναφορά τους έπειτα από μία κρίση. (Bertot, 2006) Ωστόσο, η πληροφόρηση σε real-time χρόνο καθίσταται δύσκολο και απαιτητικό εγχείρημα, απαιτεί σχεδιασμό, πολυγλωσσικό περιεχόμενο, ψηφιακές τεχνολογίες, και προϋποθέτει την εμπιστοσύνη στις ίδιες τις Δ.Β. όσο και στο προσωπικό τους. Οι ευαίσθητοποιημένοι επαγγελματίες πληροφόρησης, αφοσιωμένοι και δεσμευμένοι να υπηρετούν το δημόσιο συμφέρον, θεωρούν ιδιαίτερη τιμή να δέχονται την εμπιστοσύνη ανθρώπων προκειμένου να τους εξυπηρετήσουν· άνθρωποι οι οποίοι συχνά χρειάζονται “όχι μόνο ένα βιβλίο, αλλά ένα αυτί” να τους ακούσει. Αυτό το γεγονός καθιστά τις Δ.Β. ως προεπιλεγμένους κοινωνικούς φορείς υπεράσπισης της Δ.Υ. (Morgan et al., 2016:2034)

Ενδεικτικά, παρατίθενται τα ακόλουθα παραδείγματα Δ.Β. που προάγουν συστηματικά την Π.Υ.:

- Στην Καλιφόρνια, αναφορικά με τη σωματική, ψυχική, πνευματική, διανοητική, συναισθηματική, επαγγελματική, κοινωνική υγεία-ευημερία των πολιτών, οι Δ.Β. λαμβάνουν πρόνοια μέσω της εξασφάλισης της πρόσβασης σε πληροφοριακούς πόρους, της εύρεσης εργασίας, της παροχής υπηρεσιών επαγγελματικής εξέλιξης, της διευκόλυνσης διασύνδεσης με κοινωνικές υπηρεσίες, της παροχής δωρεάν καλοκαιρινών σχολικών γευμάτων, της παροχής ευκαιριών συμμετοχής σε πολιτιστικές δράσεις, αθλήματα, παιχνίδια ή λοιπές δραστηριότητες αναψυχής, καθώς και της υλοποίησης προγραμμάτων για την υγεία, τη διατροφή και την καλή φυσική κατάσταση. Περαιτέρω, ομάδες αναφοράς αποτελούν οι ηλικιωμένοι (Veteran Resource Centers), οι άστεγοι, τα άτομα δυσμενούς οικονομικής κατάστασης, οι πολίτες που δε γνωρίζουν την καθομιλουμένη, οι άνθρωποι με ψυχικά ή σωματικά προβλήματα, καθώς και τα άτομα με αναπηρία. (Cole & Stenström, 2020)
- Στους ρόλους των Δ.Β. των ΗΠΑ συμπεριλαμβάνεται και εκείνος που τις θέτει ως ισχυρούς εταίρους στην οικοδόμηση μίας κουλτούρας περί υγείας (well-positioned partners for building a culture of health). Ηχηρό παράδειγμα αποτελεί η συνεργασία του συστήματος Δ.Β. της Φιλαδέλφειας (Free Library of Philadelphia) με τον οργανισμό Healthy Library Initiative (healthylibrary.org) και το Πανεπιστήμιο της Πενσυλβάνια (University of Pennsylvania). Η πρόληψη υγείας παρέχεται μέσω εξειδικευμένων προγραμμάτων που περιλαμβάνουν τα κάτωθι: ετοιμότητα για εργασία, απασχόληση (π.χ. σε αποφυλακισμένους), εκπαίδευση-ανάπτυξη δεξιοτήτων, ενισχυτική διδασκαλία (homework help), εκμάθηση της αγγλικής, στέγαση, αλφαριθμητισμό, διατροφή. Επίσης, η στήριξη σε ευάλωτους πληθυσμούς συμπεριλαμβάνει ευπαθείς πληθυσμιακές ομάδες, όπως: α. αστέγους, β. ψυχικά ασθενείς, γ. άτομα εξαρτημένα από ουσίες, δ. πρόσφατους μετανάστες (π.χ. για την εξασφάλιση πρόσβασης στην ασφάλιση, την υγειονομική περίθαλψη, τη στέγαση, την απόκτηση υπηκοότητας, την εκπαίδευση) και ε. οικογένειες/παιδιά ψυχικά τραυματισμένα (π.χ. από εκφοβισμούς, κακοποιήσεις, ασθένειες, φυλάκιση γονέων). (Morgan et al., 2016)

Η Π.Υ., εν τέλει, είναι υψίστης σημασίας για την αντιμετώπιση κρίσεων. Ενισχύει την ικανότητα εντοπισμού, ερμηνείας, αξιολόγησης και χρήσης πληροφοριών. Εξάλλου, η πληροφόρηση, οι απόψεις, οι φήμες και τα γεγονότα, ενίοτε ως αντικρουόμενες έννοιες, απαιτούν κριτική σκέψη και διαχείριση. Ως εκ τούτου, η Π.Υ. συσχετίζεται με την έννοια “Disaster Literacy” που αφορά την ικανότητα των ανθρώπων να διαβάζουν, να κατανοούν και να χρησιμοποιούν πληροφορίες προκειμένου να μετριάσουν τις κρίσεις/καταστροφές, να προετοιμάζονται γι’ αυτές, να ανταποκρίνονται σε αυτές και να ανίπτανται από αυτές. Αυτό το μοντέλο καθιερώνει, σε μία βάση συνέχειας και αλληλουχίας (continuum), τέσσερα επίπεδα γνώσεων και δεξιοτήτων Π.Υ., βασισμένα στο μοντέλο του Nutbeam, και τα οποία είναι: 1. το βασικό-basic: αφορά στις βασικές δεξιότητες ανάγνωσης και κατανόησης, 2. το λειτουργικό-functional: αφορά στις δεξιότητες προετοιμασίας, ανταπόκρισης και επαναφοράς από τις κρίσεις, 3. το επικοινωνιακό-communicative ή αλληλεπιδραστικό-interactive: αφορά στις ανεπτυγμένες δεξιότητες αναζήτησης βοήθειας και διαχείρισης των κρίσεων, και 4. το κριτικό-critical: συνδυάζει όλες τις προαναφερθείσες δεξιότητες, και οδηγεί στην υπερπήδηση των δυσκολιών, στην προσωπική ενδυνάμωση και ασφάλεια, όπως επίσης, στην ανάκαμψη από τις κρίσεις. (Brown et al., 2014)

2.4 Διαχείριση κρίσεων στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες

“Η κρίση και η καταστροφή είναι κοινωνικά και οργανωτικά φαινόμενα που αναγνωρίζονται από κοινωνιολόγους, ανθρωπολόγους, ιστορικούς, ψυχολόγους και ειδικούς της οργανωτικής διαχείρισης”. (Parker, 2012:134) Ως “κρίση” (crisis) ορίζεται “η αντίληψη ενός απρόβλεπτου γεγονότος που απειλεί σημαντικά τις προσδοκίες των ενδιαφερομένων αναφορικά με θέματα υγείας, ασφάλειας, περιβάλλοντος και οικονομίας, και δύναται να επηρεάσει σοβαρά την απόδοση ενός οργανισμού, και να προκαλέσει αρνητικά αποτελέσματα”. (Coombs, 2015:3) Η “κρίση” περιλαμβάνει τις φυσικές και ανθρωπογενείς καταστροφές ή την οικονομική ύφεση. Μπορεί, ακόμη, να έχει πολιτικό ή στρατιωτικό χαρακτήρα, να είναι τοπική, εθνική, ηπειρωτική ή παγκόσμια. Διακρίνεται δε, από τρία στάδια: 1. προς της κρίσης (pre-crisis): αφορά την, κατά το δυνατόν, πρόβλεψή της, 2. κατά τη διάρκεια της κρίσης (response to the crisis): αφορά τους τρόπους αντίδρασης/επείγουσας προσαρμογής, και 3. μετά την κρίση (post-crisis): αφορά την επαναπροσαρμογή, την αξιολόγηση δυνατοτήτων/αδυναμιών, τον αναστοχασμό και την προετοιμασία για μελλοντικές κρίσεις. (Mansourian, 2020) Από την άλλη μεριά, ως “κίνδυνος” (risk) νοείται “η πιθανότητα βλάβης ή έκθεσης σε απώλεια” και ως “κίνδυνος κρίσης” (crisis risk) “ένας παράγοντας που έχει τη δυνατότητα να εξελιχθεί σε κρίση και να βλάψει τους οργανισμούς και/ή τα ενδιαφερόμενα μέρη”. (Coombs & Holladay, 2015:146) Περαιτέρω, η “καταστροφή” (disaster) αφορά σε “ένα συμβάν το οποίο απειλεί την ανθρώπινη ασφάλεια και/ή καταστρέφει ή απειλεί να καταστρέψει το κτίριο, τις συλλογές, το περιεχόμενο, τις παροχές ή υπηρεσίες μίας Βιβλιοθήκης”. (Matthews & Eden, στο: Muir & Shenton, 2002:115) Ανάμεσα σε εκατόν είκοσι οκτώ διαφορετικούς ορισμούς οι οποίοι αναλύουν τον όρο “καταστροφή” υπό την έννοια της διαταραχής, του συμβάντος, της ζημίας, της συντριβής, της έκτασης και της ικανότητας διαχείρισης, φαίνεται πως ο αντιπροσωπευτικότερος υποδηλώνει την “εκτεταμένη αναστάτωση και ζημία σε μία κοινότητα που υπερβαίνει την ικανότητά της να διαχειριστεί και να επισωρεύσει τους πόρους της”. (Mayner & Arbon, 2015:21,24) Τη διάκριση μεταξύ των εννοιών “κρίση”, “καταστροφή” και “έκτακτη ανάγκη” αποτυπώνει, συνοπτικά, ο Brody (1991) ως εξής: “Η κρίση αποτελεί σημείο καμπής σε μία αναπτυσσόμενη κατάσταση. Μία καταστροφή είναι ένα ατυχές, ξαφνικό και απροσδόκητο γεγονός οιασδήποτε προέλευσης. Μία έκτακτη ανάγκη είναι ένα απρόβλεπτο περιστατικό που απαιτεί επείγουσα δράση”. (Brody στο Soehner et al., 2017:269) Τα τρία είδη κρίσεων (κρίση-crisis, καταστροφή-disaster, έκτακτη ανάγκη-emergency) προκαλούν διαταραχές οικονομικές, χρηματοπιστωτικές, κοινωνικές, περιβαλλοντικές και ανθρώπινες. Αποσταθεροποιούν το status quo, ταλανίζουν την ανθρώπινη ψυχοσύνθεση και επιφέρουν ριζικές τομές στον συνήθη καθημερινό τρόπο ζωής. (Mansourian, 2020)

Το μέγεθος-κλίμακα της καταστροφής συσχετίζεται με την αιτία που την προκαλεί, με το εύρος των ζημιών-αρνητικών επιπτώσεων και με την περιοχή όπου αυτή εκδηλώνεται. (Brown, 2018) Η πρόληψή της (disaster prevention) αποτελεί πρακτική η οποία έχει υιοθετηθεί από πρωτοπόρες Δ.Β. του εξωτερικού και, συνεπακόλουθα, χρησιμεύει ως υπόδειγμα για τις ελληνικές Δ.Β., οι οποίες φαίνονται να τηρούν μία παθητικότητα η οποία αρκείται σε ελάχιστα, στοιχειώδη μέτρα, μη ολοκληρωμένου σχεδιασμού. (Kostagiolas et al., 2011) Η ετοιμότητα σκοπεύει στη μείωση είτε της συχνότητας μίας καταστροφής είτε των συνεπειών της. Είναι αδήριτη ανάγκη δε, να μελετάται το επίπεδο κινδύνου (risk) και ετοιμότητας καταστροφών (disaster preparedness) στις Δ.Β., προκειμένου οι ίδιες να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των κοινοτήτων που εξυπηρετούν. Δυστυχώς, λόγω της ελλιπούς χρηματοδότησής τους, μειώνονται οι δαπάνες στελέχωσης ή προμήθειας

τεχνολογικού εξοπλισμού. Επομένως, υποβιβάζεται η μέριμνα για την ευαισθητοποίηση, την ενημέρωση, την υιοθέτηση και κατανόηση ενός ορθού τρόπου/σχεδίου αντιμετώπισης ή τη στοχοθετημένη εκπαίδευση-targeted training/συνεχή κατάρτιση, σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο, όλων των εμπλεκομένων. (Kostagiolas et al., 2011)

Οι Δ.Β. εντάσσονται στον πυρήνα της βιομηχανίας πληροφοριών (the core of information industry). Μελετώνται ως ολόκληρα συστήματα (whole systems). Καλούνται να ανταποκρίνονται σε έκτακτες συνθήκες, φαινόμενα ή γεγονότα, ως θεσμοί (organizational disaster response). Προκειμένου για την αδιάκοπη λειτουργία τους, την επιτυχή οργάνωσή τους και τη διατήρηση ενός υψηλού επιπέδου αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας, απαιτείται να είναι προετοιμασμένες, ευέλικτες και προσαρμοστικές· επιδέξιες στην εφαρμογή τροποποιήσεων στο εσωτερικό περιβάλλον τους. Η ίδια η συναισθηματική φόρτιση, όπως διαμορφώνεται εν μέσω αντίξοων συνθηκών, πυροδοτεί την ανάγκη της προσαρμογής που, ακολούθως, διευκολύνει την πραγματοποίηση μεταρρυθμίσεων. Η αξιοποίηση της παραγωγικής δύναμης των εργαζομένων, η ανάδειξη ενός καινοτόμου τρόπου σκέψης (new thinking), δράσης και λειτουργίας, η δημιουργία κινήτρων (motivation), η ανάπτυξη ικανοτήτων (capacities), καθώς και η καλλιέργεια δημιουργικότητας αποτελούν ευκαιρίες και προκλήσεις προς αυτήν την κατεύθυνση. (Parker, 2012) Εξάλλου, μία κρίση οδηγεί, εκ των πραγμάτων, σε αλλαγές. Η αντίσταση σε αυτές, όμως, υποδεικνύει την επανεξέταση της στοχοθεσίας, καθώς οι αλλαγές συνάδουν με το αξιακό σύστημα των οργανισμών. (Parker, 2012) Τελικά, αναδύεται ως επείγουσα η ανάγκη για την κατανόηση της έννοιας, του αντικτύπου και της πολυπλοκότητας του κινδύνου καταστροφών. Η συλλογική προσπάθεια για την οικοδόμηση της ανθεκτικότητας και της βιώσιμης ανάπτυξης των κοινωνιών μπορεί να υλοποιηθεί με πολλαπλών κινδύνων (multihazard) πολιτικές (policies), πολυτομεακά (mulisectoral) σχέδια (plans) και προγράμματα (programmes), καθώς και με την εξασφάλιση των αντίστοιχων προϋπολογισμών (budgets) σε όλα τα επίπεδα. Η ενίσχυση της ετοιμότητας και της διακυβερνητικής διαχείρισης, υπό το πρίσμα της μείωσης του κινδύνου καταστροφών, αποτελεί οικονομικά αποδοτική επένδυση (cost-effective investment), καθώς συμβάλλει στην πρόληψη μελλοντικών απωλειών/ζημιών. (UNGA, 2015b) Μάλιστα, ο ρόλος, η εκπαίδευση και, γενικότερα, η συμβολή του ανθρώπινου παράγοντα στην ομάδα σχεδιασμού (disaster planning team) για τη μείωση των κινδύνων (risk reduction), την ψυχοκοινωνική και οικονομική ανάκαμψη της κοινότητας (community recovery), την αποτελεσματική-αποδοτική εφαρμογή (implementation) και παρακολούθηση-αξιολόγηση (monitoring-evaluation), είναι καθοριστικής σημασίας. (Pierard et al., 2016)

Τα σχέδια καταστροφής (disaster plans) πρέπει να είναι σαφή, λεπτομερή, μεγάλης εμβέλειας (long-range), και να περιλαμβάνουν τα ακόλουθα: α. ποσοτικό και ποιοτικό προσδιορισμό δραστηριοτήτων, β. προσδιορισμό αριθμού εξυπηρετούμενων, γ. οργανωμένη στρατηγική, παρά αντιδραστικές ενέργειες, δ. συστηματικά και συντονισμένα μέτρα, βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα, ε. καλλιέργεια δεξιοτήτων όλων των εμπλεκομένων, στ. τακτική επικαιροποίηση, ζ. ενημέρωση καταλόγων επαφών, η. συνεργασίες με κυβερνητικές και μη, υπηρεσίες, και θ. συνεργασίες με εθελοντές. Αποτελούν μέρος της θεσμικής προετοιμασίας και πρόβλεψης των Δ.Β. για την εξασφάλιση της, κατά το δυνατόν, άμεσης ασφάλειας του προσωπικού και των χρηστών, την αντιμετώπιση της κρίσης και την αποκατάσταση της καθημερινότητας έπειτα από αυτήν. Χρρίζουν εφαρμογής προ της εμφάνισης της κρίσης, ώστε να αποφεύγεται η τυχαία, μη ποιοτική και μικρής εμβέλειας στήριξη. (Bishop & Veil, 2013) Περαιτέρω, αποτυπώνουν, εντύπως, τις απαραίτητες διαδικασίες αποτροπής, ετοιμότητας, αντιμετώπισης και ανάκαμψης. Είναι ολοκληρωμένα (comprehensive), αλλά

(simple), ευέλικτα (flexible) και αποτελεσματικά (effective), θέτουν σε προτεραιότητα την ανθρώπινη ασφάλεια (human safety) και περιλαμβάνουν λίστες επαφών (contact lists). Η κατάρτισή τους αποτελεί “διαδικασία κλειδί” και στρατηγική της διαχείρισης καταστροφών (disaster management), ενώ τεκμηριώνουν την εκπαίδευση ομάδων που αναλαμβάνουν την υλοποίησή τους. (Muir & Shenton, 2002) Τα σχέδια καταστροφής προετοιμάζουν τις Δ.Β. για τη χειρότερη εκδοχή της καταστροφής. Απαρτίζονται από κεφάλαια, συνοδευόμενα από παραρτήματα, με συμπληρωματικά σχέδια, κατευθυντήριες γραμμές και έντυπα. Καταρτίζονται συναρτήσει διαφόρων παραγόντων, όπως π.χ. αναγκών, προτεραιοτήτων, διαθέσιμων πόρων ή μεγέθους και σύνθεσης των Δ.Β. Η ανάπτυξή τους, σύμφωνα με τους Halsted et al., περιλαμβάνει έντεκα στάδια: 1. Σύσταση ομάδας ανταπόκρισης (disaster response team), 2. Αξιολόγηση κινδύνου, 3. Δημιουργία δικτύου επικοινωνίας (disaster communication network), 4. Διασφάλιση πρόσβασης σε οικονομικούς πόρους, 5. Ενίσχυση ασφάλειας κτιρίου, 6. Δημιουργία καταλόγων και προμήθειες έκτακτης ανάγκης, 7. Αποσαφήνιση αδυνάτων σημείων, 8. Δημιουργία σχεδίου εκκένωσης (evacuation plan), 9. Κατάρτιση σχεδίου διαχείρισης καταστροφών (disaster management plan), 10. Πραγματοποίηση ασκήσεων ετοιμότητας (preparedness exercises) και 11. Αναθεώρηση σχεδίου διαχείρισης καταστροφών. (Kostagiolas et al., 2011) Δεδομένου ότι οι συλλογές πολλών Δ.Β. είναι, πλέον, υβριδικές, καθώς συμπεριλαμβάνουν πολιτιστικό και πληροφοριακό υλικό σε φυσική και σε ψηφιακή μορφή, τα σχέδια καταστροφής ευθυγραμμίζουν και ενσωματώνουν τον προγραμματισμό ετοιμότητας και ανταπόκρισης στην υβριδικότητα των Δ.Β. Παρόλα αυτά, παρατηρείται πως τα επίσημα σχέδια καταστροφών αφορούν, ως επί το πλείστον, φυσικές συλλογές-υποδομές, καθώς ο τομέας της ψηφιακής διατήρησης παραμένει σχετικά πρόσφατος. Επίσης, συμπεριλαμβάνουν όλα τα δυνητικά οφέλη (potential benefits) που μπορούν να προκύψουν από την εφαρμογή τους. (Brown, 2018) Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τον “Οδηγό για το σχεδιασμό καταστροφών, την ανταπόκριση και την ανάκαμψη Βιβλιοθηκών” της Αυστραλιανής Ένωσης Βιβλιοθηκών και Πληροφοριών (ALIA Guide to Disaster Planning, Response and Recovery for libraries): α. αναπτύσσονται σε συνεργασία με γειτονικούς μητρικούς οργανισμούς (π.χ. σχολικές μονάδες, πανεπιστημιακά και πολιτιστικά ιδρύματα, Βιβλιοθήκες), β. διασυνδέονται με τα ευρύτερα σχέδια έκτακτης ανάγκης της πολιτείας και της τοπικής αυτοδιοίκησης, γ. περιλαμβάνουν σχέδια διάρθρωσης για την αντιμετώπιση των πιο πιθανών σεναρίων, και δ. δίνουν έμφαση σε μοναδικές, αναντικατάστατες συλλογές (π.χ. μέσω της ψηφιοποίησης). Καθίστανται γνωστά στην κοινότητα, και αναθεωρούνται, τουλάχιστον, σε ετήσια βάση. Αντίγραφά τους αποθηκεύονται εντός και εκτός των Βιβλιοθηκών, ενώ υλοποιούνται από το προσωπικό των Βιβλιοθηκών, δηλαδή από πρόσωπα της κοινότητας, τα οποία και είναι σε θέση να προσφέρουν κατανόηση, υποστήριξη και βοήθεια. Μετά το πέρας εφαρμογής τους και την πλήρη επαναλειτουργία των Βιβλιοθηκών, προτείνεται η διοργάνωση ήπιων εορταστικών εκδηλώσεων για την επούλωση της τραυματικής εμπειρίας και την κοινωνική ανάκαμψη. Αυτός ο τρόπος λειτουργίας αναδεικνύει τις Δ.Β. σε ενοποιητικούς παράγοντες των κοινοτήτων. (ALIA, 2010)

Υπάρχουν εγχειρίδια ή πρότυπα τα οποία προτείνονται για την κατάρτιση αποτελεσματικών σχεδίων καταστροφής. Ενδεικτικά, και μη μοναδικά, αναφέρονται τα ακόλουθα: 1. το Εγχειρίδιο του Συμβουλίου του Ρόουντ Αϊλαντ-Rhode Island Council, 2. το Εγχειρίδιο του Κέντρου Καταστροφών Βιβλιοθηκών-Library Disaster Center, 3. η Αυστραλιανή Κοινοπραξία Βιβλιοθηκών CAVAL Risk Management Group-Ομάδα Διαχείρισης Κινδύνων CAVAL, που υποστηρίζει τις Βιβλιοθήκες στην ανάπτυξη σχεδίων καταστροφών, στην κατάρτιση και στην ανταλλαγή πληροφοριών, 4. το Σχέδιο Διαχείρισης Καταστροφών-

Disaster Management Plan της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Αυστραλίας, 5. το ειδικό πρόγραμμα διαχείρισης καταστροφών “ALIA Disaster Recovery Project” της Ένωσης Αυστραλιανών Βιβλιοθηκών και Πληροφοριών, 6. το εγχειρίδιο “ALIA Guide to Disaster Planning, Response and Recovery”, 7. το εγχειρίδιο “ALIA Disaster Planning for Libraries”, 8. το “Εγχειρίδιο Ετοιμότητας και Αποκατάστασης Καταστροφών της Δυτικής Νέας Υόρκης για Βιβλιοθήκες και Αρχεία”-“Western New York Disaster Preparedness and Recovery Manual for Libraries and Archives” της Επιτροπής Διατήρησης- Preservation Committee του Συμβουλίου Western New York Library Resources Council, για θέματα ευαισθητοποίησης και πρακτικών διατήρησης πόρων, 9. το ηλεκτρονικό πρότυπο τεσσάρων βημάτων για το σχεδιασμό ελέγχου καταστροφών (disaster control planning) σε Βιβλιοθήκες και Αρχεία, της Ομάδας “M25 Disaster Management Group” και 10. το πρότυπο πέντε βημάτων του Συμβουλευτικού Κέντρου British Library Preservation Advisory Centre. (Kostagiolas et al., 2011) Επιπροσθέτως, ανάμεσα στα διεθνή πρότυπα-κατευθυντήριες γραμμές διαχείρισης καταστροφών σε Βιβλιοθήκες (library disaster management), που αφορούν φυσικές συλλογές και υποδομές, συγκαταλέγονται: 1. το εγχειρίδιο καταστροφής της Ομοσπονδίας IFLA, 2. οι κατευθυντήριες γραμμές για τη διάσωση συλλογών Βιβλιοθηκών και Αρχείων της Βρετανικής Βιβλιοθήκης, 3. οι πρακτικές οδηγίες ανταπόκρισης και ανάκαμψης της Βιβλιοθήκης του Κογκρέσου, 4. το πρόγραμμα συντήρησης της Καλιφόρνια “CalPreservation-California Preservation Program”, 5. το πρότυπο σχεδίου έκτακτης ανάγκης συλλογών της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου του Harvard, 6. τα πρότυπα καταστροφής της ομάδας διάσωσης του Canterbury, 7. οι κατευθυντήριες γραμμές “Be prepared” (Heritage Collections Council, Australia), 8. ο οδηγός της ALIA για την αντιμετώπιση και την αποκατάσταση καταστροφών και 9. το πρότυπο σχέδιο καταστροφής “Disaster planning for libraries” της ALIA. Επιπλέον, η Βιβλιοθήκη State Library of Queensland (SLQ) της Αυστραλίας έχει αναπτύξει ένα δικό της σχέδιο καταστροφής ως μοντέλο. (Brown, 2018) Πιο συγκεκριμένα, στο συνοπτικό εγχειρίδιο της IFLA με τίτλο “Disaster Preparedness and Planning: A Brief Manual”, αναφέρονται τα πέντε στάδια ενός σχεδίου καταστροφών, τα οποία έχουν ως εξής: 1. Εκτίμηση κινδύνου (Risk Assessment): εξιχνίαση πιθανών πηγών καταστροφής και αξιολόγηση δυνητικών κινδύνων από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον, 2. Πρόληψη και Προστασία (Prevention and Protection): διαχείριση των κινδύνων καταστροφής, λήψη προληπτικών και προστατευτικών μέτρων, 3. Ετοιμότητα (Preparedness): ανάπτυξη σχεδίου διαχείρισης καταστροφών, το οποίο περιλαμβάνει διακριτούς ρόλους των μελών της ομάδας αντιμετώπισης καταστροφών, κατάρτιση-εκπαίδευση, διαθεσιμότητα και αναθεώρηση σχεδίου, ταυτοποίηση υλικού που διασώζεται κατά προτεραιότητα, διασυνδέσεις με φορείς και ιδιώτες, προμήθειες εξοπλισμού προς χρήση στις έκτακτες ανάγκες, χρηματοδότηση, πιθανά σενάρια αποκατάστασης υπηρεσιών, 4. Αντίδραση και Ανταπόκριση (Reaction and Response): πρώτες αντιδράσεις, ανταπόκριση, διάσωση, αξιολόγηση της κατάστασης, τήρηση αρχείου δραστηριοτήτων και δαπανών, σταθεροποίηση, απομάκρυνση φθαρμένου υλικού, MME, υποστήριξη προσωπικού, και 5. Ανάκαμψη (Recovery): ανάκτηση υπηρεσιών, αποκατάσταση ζημιών συλλογών και κτιρίου, ασφαλιστική κάλυψη, ανάλυση καταστροφής, επιστροφή στην ομαλή λειτουργία. (McIlwaine, 2006)

Τα σχέδια διαχείρισης καταστροφών, τεκμηριωμένα και αναθεωρημένα, αποτελούν, ουσιαστικά, μέρος του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity plan). Απαιτούν στρατηγικές προτεραιότητες, λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων, σαφείς προσδοκίες ανάκαμψης, στόχευση στην ανθεκτικότητα, τη μάθηση και την καινοτομία, διαχωρισμό ομάδων εργασίας, πρακτικές εστιασμένες στο κοινό (customer-centered),

πειθαρχία στην τήρησή τους και επαναξιολόγηση. (Parker, 2012) Όπως αναφέρει ο Quinlan (στο Mansourian, 2020:49): “Κάθε Βιβλιοθήκη θα πρέπει να έχει τόσο ένα σχέδιο καταστροφής όσο και ένα σχέδιο συνέχειας. Όταν το περιβάλλον τους βρίσκεται σε κρίση, οι Βιβλιοθήκες πρέπει να συνεχίσουν να ανταποκρίνονται στις ανάγκες πληροφόρησης των χρηστών τους και να παρέχουν καταφύγιο και υποστήριξη στην κοινότητα. Η εκπαίδευση και τα ταλέντα του προσωπικού της Βιβλιοθήκης μπορούν να διαδραματίσουν κρίσιμο ρόλο στην παροχή πληροφοριών και βοήθειας κατά τη διάρκεια μίας πανδημίας”. Το ολοκληρωμένο δε, επιχειρηματικό μοντέλο (business model) “πρόβλεψης, νοημοσύνης και αντίδρασης” (anticipation, intelligence and response) υποστηρίζει τη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων, στο πλαίσιο μακροπρόθεσμων σχεδίων ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (long-term recovery and resilience plans), ενώ ενισχύει την ταχεία ανταπόκριση σε καιρούς αβεβαιότητας και απρόβλεπτων εξελίξεων. (Ramalingam et al., 2020) Συνεπώς, οι Δ.Β. προσβλέπουν στην έγκυρη, συγκεκριμένη, σαφή, ελεγχόμενη, συνεχή, συντονισμένη πληροφόρηση της επιστημονικής και μη, κοινότητας, αναφορικά με την εμφάνιση, την εξέλιξη και τις επιπτώσεις μίας αναφανείσας κρίσης. Συνεισφέρουν στην καταπολέμηση της παραπληροφόρησης. Καθιστούν, αδιαλείπτως, προσβάσιμες τις επιστημονικές δημοσιεύσεις και τους καταλόγους τους. Παρέχουν ευκαιρίες ηλεκτρονικής μάθησης και καινοτομιών. Υλοποιούν δραστηριότητες ανάπτυξης ικανοτήτων. Προωθούν ποιοτικό ψηφιακό, πολιτιστικό και εκπαιδευτικό περιεχόμενο. (Sachini et al., 2020) Μάλιστα, ο Mansourian (2020:48) παρατηρεί πως, αναφορικά με την παραπληροφόρηση, απαντώνται δύο όροι διαφοροποιημένης έννοιας μεταξύ τους: 1. “misinformation”, (π.χ. οι φήμες), είναι η “παραπλανητική, λανθασμένη, εσφαλμένη ή ανακριβής πληροφορία” και, συνήθως, πηγάζει από την άγνοια, και 2. “disinformation”, (π.χ. οι ψευδείς ειδήσεις-fake news) είναι η “σκόπιμα ψευδής πληροφορία για να αποκρύψει την αλήθεια και, εκ προθέσεως, να παραπλανήσει τους ανθρώπους”. Τούτου δε λαμβανομένου υπόψη, συμπεραίνεται πως, για την καταστολή της παραπληροφόρησης, προαπαιτούνται τόσο προγράμματα πληροφοριακής παιδείας όσο και ενδυνάμωση/ανάπτυξη της αυτόνομης μάθησης (autonomous learning) του προσωπικού. (Mansourian, 2020) Ο Zach (2011) επισημαίνει πως, ανεξαρτήτως της αιτίας που προκαλεί την κρίση, φυσικής, ανθρωπογενούς ή ιογενούς, οξύνεται η ανάγκη αξιόπιστης πληροφόρησης αναφορικά με τη φύση και τον τρόπο αντιμετώπισης της απειλής. Η αυξημένη ανησυχία διαπνέει το ευρύ κοινό, τους διαχειριστές της κρίσης, καθώς και τους επαγγελματίες υγείας που αναζητούν έγκυρη ενημέρωση για τον κίνδυνο (risk-related information) από τα τηλεοπτικά κανάλια, το διαδίκτυο, τις εθνικές ή τοπικές οργανώσεις και τις λοιπές υπηρεσίες (φορείς δημόσιας υγείας, αστυνομία, πυροσβεστική). Ως εκ τούτου, οι Δ.Β. αναλαμβάνουν, ως μέρος της αποστολής τους, την επικοινωνία κινδύνου (risk communication) μέσα σε ένα καθεστώς πληροφοριακής συμφόρησης και κρίσης (crisis informatics). Η ταχύτητα, η αμεσότητα, η ακρίβεια, η εγκυρότητα και η επάρκεια της επικοινωνίας είναι εκείνοι οι συντελεστές που θα την καταστήσουν επιτυχή και ποιοτική, και θα ελαχιστοποιήσουν το άγχος και τις αντιδράσεις στην έκτακτη ανάγκη. (Zach, 2011) Ο Carey (στο: Micheli, 2020:80) τονίζει “το ρόλο της μετάδοσης της ψηφιακής πληροφορίας, ως αναπόσπαστου μέρους του πολιτιστικού ιστού μιας μετανεωτερικής κοινωνίας καθώς επιτρέπει σε κάθε υποκείμενο να είναι γνωστικά προσανατολισμένο μέσα στην κοινωνία στην οποία ανήκει”. Ζητούμενο, λοιπόν, είναι η “αποτελεσματικότητα ενός ειδικού πολιτιστικού μοντέλου που να συντηρεί και να κάνει “προσιτή”, σε πολλαπλές συνθήκες, την πολιτιστική γνώση στην ευρύτερη κοινότητα των δρώντων ή των χρηστών της χωρίς να αναιρείται ή να μειώνεται η φυσική επαφή”. (Micheli, 2020:83)

Από την άλλη μεριά, η διαχείριση καταστροφών (disaster management) εδράζεται στις αρχές της διαχείρισης κινδύνων (risk management). (Brown, 2018) Προϋποθέτει τόσο την ανάλυση κινδύνων (risk analysis) όσο και την κατηγοριοποίησή τους με κριτήριο τη συχνότητα εμφάνισης και την κρισιμότητα/σοβαρότητά τους. (Kostagiolas et al., 2011) Ενέχει άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις στη ζωή των ανθρώπων και στη λειτουργία των οργανισμών, όπως είναι οι Δ.Β. “Απαιτεί, επειγόντως, οι εργαζόμενοι να κάνουν τα πράγματα διαφορετικά· μπορεί, επίσης, να απαιτεί οι εργαζόμενοι να κάνουν διαφορετικά πράγματα” (Parker, 2012:122) Ως έννοια, η “διαχείριση καταστροφών” είναι συμπεριληπτική. Υποδεικνύει τα μέτρα οργάνωσης, σχεδιασμού και εφαρμογής κατά τη διάρκεια των ακόλουθων τεσσάρων σταδίων: 1. της προετοιμασίας: ανάπτυξη σχεδίου καταστροφής, λεπτομέρειες για το προσωπικό, τις προμήθειες και τη σχετική εκπαίδευση, 2. της πρόληψης: αξιολόγηση κινδύνων, ανάπτυξη στρατηγικής για την ελαχιστοποίηση των πιθανοτήτων ή των συνεπειών μίας καταστροφής, 3. της ανταπόκρισης: μέτρα ελαχιστοποίησης επιπτώσεων καταστροφής (π.χ. προστασία/μετακίνηση συλλογών) και 4. της ανάκαμψης από καταστροφές: μέτρα ελαχιστοποίησης της διαταραχής και επιστροφής στην ομαλή λειτουργία. (Brown, 2018) Η διαχείριση καταστροφών χρήζει της δέουσας προσοχής και μέριμνας εκ μέρους της διοίκησης των Δ.Β., ενώ διαπερνά την περιορισμένη έννοια ενός σχεδίου ελέγχου, συμπεριλαμβάνοντας τους οικονομικούς συντελεστές (finance), την εκτίμηση κινδύνου (risk assessment) και την εκπαίδευση (training) των συμμετεχόντων. Υπάρχει μία ολόκληρη φιλοσοφία (disaster management philosophy) και ένα ήθος (management ethos) γύρω από τη διαχείριση καταστροφών, των οποίων η πρόληψη αποτελεί πτυχή εξέχουσας σημασίας. Μάλιστα, στη βιβλιογραφία απαντώνται ποικίλοι ορισμοί αναφορικά με το σχεδιασμό και τη διαχείριση των κινδύνων/καταστροφών (disaster planning, disaster control planning, emergency/contingency planning, disaster/risk management). (Muir & Shenton, 2002) Η φυσική και ψηφιακή διαχείριση καταστροφών (physical and digital disaster management) συσχετίζονται με το σχεδιασμό της επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity planning), με το οργανωτικό οικοσύστημα (organizational ecosystem), με πολιτικές και στρατηγικές. Προσπαθούν εξειδικευμένες δεξιότητες των ομάδων αντιμετώπισης (disaster teams), ενώ διακρίνονται για την πολυπλοκότητα των ζητημάτων επικοινωνίας. (Brown, 2018)



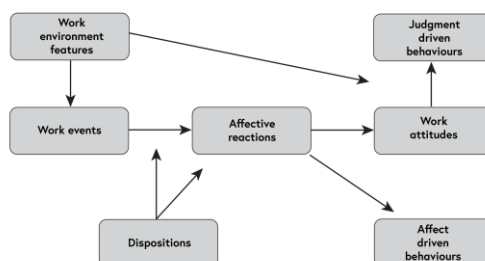
Σχήμα 9 Το περιβάλλον της διαχείρισης κρίσεων

Πηγή: Γερασιμάτος, 2015:47

Παράλληλα, η διαχείριση κρίσεων (crisis management) ερευνάται διεπιστημονικά και θεωρείται δημόσιο αγαθό (public good). (Amaratunga, 2014) Αντικατοπτρίζει τη νοοτροπία, τη φιλοσοφία και την ειλημμένη εκπαίδευση, μέσω πνευματικών και ψυχικών διεργασιών, προτού ακόμη αυτή εμφανιστεί. Απεικονίζει τρόπους διοίκησης, συμπεριφορές και στάσεις ζωής. Καθώς το μέλλον είναι αδύνατον να προβλεφθεί, απομένει ο, κατά το δυνατόν, οραματισμός του και η στρατηγική ετοιμότητα στο παρόν. Η ισχυρή προσδοκία και προοπτική για τη διαφύλαξη των δομών, των αγαθών και των κοινωνιών, υπερβαίνει την

πολυπλοκότητα και την πολυμορφία του περιβάλλοντος της διαχείρισης της κρίσης. (σχ. 9) Αναμφισβήτητα, αναδύεται ως απαραίτητη η αφύπνιση συνειδήσεων για την προστασία της ανθρώπινης ζωής, των θεσμών και της ασφαλούς διαβίωσης όλων. (Γερασιμάτος, 2018) Ως προϋπόθεση, όμως, για την αποτελεσματικότητα της διαχείρισης κρίσεων είναι η ύπαρξη στόχων συγκεκριμένων-Specific, μετρήσιμων-Measurable, επιτεύξιμων-Achievable, σχετικών-Relevant και χρονικά προγραμματισμένων-Timed (SMART). (Bovend'Eerdt et al., 2009) Στο πλαίσιο αυτό, οι Δ.Β. μεριμνούν για την ασφάλεια του προσωπικού το οποίο λειτουργεί ως “υπερασπιστής και διασώστης πολιτιστικών αντικειμένων, προκειμένου να γίνει αναπόσπαστο μέλος των βασικών ομάδων εξυπηρέτησης σε καιρούς κρίσης”. (Flaherty, 2016:3) Ταυτόχρονα, η δημιουργία ομάδων (teambuilding) καλλιεργεί και αναπτύσσει συναισθηματικούς και γνωστικούς δεσμούς (affective and cognitive ties) μεταξύ των μελών, τα οποία ενεργούν προς το κοινό συμφέρον, παρά καθηλώνονται από τον πανικό. Πρόκειται για την οργανωτική μάθηση (organizational learning) όπως προκύπτει από τη συναισθηματική εμπειρία πολλαπλασιαζόμενη με τον πειραματισμό. (Affective Experience x Experimentation = Organizational Learning) (Parker, 2012:124,163)

Από τη μεριά της, η ηγεσία των Δ.Β. αναλαμβάνει το ρίσκο τόσο του κινδύνου όσο και της αποτυχούς προσπάθειας. Χρησιμοποιεί στρατηγικά την επικοινωνία. Παρακινεί και οικοδομεί τη θετική στάση απέναντι στην αλλαγή, προτού αυτή εμφανιστεί. Εντοπίζει τα τρωτά σημεία. Ενθαρρύνει τη δημιουργικότητα (creativity) και τον πειραματισμό (experimentation), αναδεικνύει ευκαιρίες μάθησης, παροτρύνει την ελεύθερη ανάληψη πρωτοβουλιών και, ακολούθως, επιτυγχάνει τη συναισθηματική ανατροφοδότηση όλων των εμπλεκομένων. Καλλιεργώντας την εμπιστοσύνη για τη διαχείρισης μίας κρίσης, ουσιαστικά, μεταβάλλονται τα νοητικά μοντέλα (mental models), καθώς αυτά συσχετίζονται με την ανταπόκριση στις έκτακτες συνθήκες. (Parker, 2012) Τα νοητικά μοντέλα (Johnson-Laird, 1983) αποτυπώνουν τις θεμελιώδεις, προσωπικές, εσωτερικές, διανοητικές αναπαραστάσεις, που συνδέονται άρρηκτα με την κατανόηση, την εξαγωγή συμπερασμάτων και τη συνειδητότητα εκάστου ενός. Ευθύνονται για την ύπαρξη ή μη, νέων αντιδράσεων σε πιθανές αλλαγές, προκλήσεις ευκαιρίες ή κρίσεις. Μέσω αυτών ερμηνεύονται τα γεγονότα, επηρεάζεται η μάθηση και η επιθυμία για δημιουργία. Εμπλουτίζοντας το εμπειρικό υπόβαθρο και προάγοντας τη μαθησιακή διαδικασία και καινοτομία, μεταβάλλονται τα νοητικά μοντέλα (mental models) των εργαζομένων. Η σύνδεση συναισθήματος, γνωστικής λειτουργίας και δράσης με την οργανωτική μάθηση (organizational learning) και την αλλαγή, αποτελεί εμπειρία που επιδρά στον τρόπο σκέψης και συμπεριφοράς τους (Affective Events Theory-Θεωρία Συναισθηματικών Συμβάντων). (σχ. 10) (Weiss & Cropanzano, 1996)



Σχήμα 10 Affective Events Theory: Marco Structure

Πηγή: Weiss & Cropanzano, 1996:12

Τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ίδιου του ηγέτη συμβάλλουν στην ανάπτυξη ικανοτήτων του προσωπικού και, επομένως, στη βέλτιστη αντιμετώπιση μίας κρίσης. Ανάμεσα σε αυτά, εξέχουσα σημασία έχουν η εξωστρέφεια, η συναισθηματική σταθερότητα, η ευσυνειδησία, η δεκτικότητα σε νέες εμπειρίες, η επίγνωση, η συναισθηματική νοημοσύνη, η δημιουργική και κοινωνική νοημοσύνη. (Parker, 2012) Η ηγεσία που καλείται να διαχειριστεί μία κρίση, βρίσκεται η ίδια σε κρίση. Γνώσεις (διοικητικές, επαγγελματικές, περιβαλλοντικές), δεξιότητες (σφαιρικές, ανθρώπινες, τεχνικές), χαρακτηριστικά της προσωπικότητας (νοητικά, κοινωνικά, προσωπικά, ψυχοδυναμικά, φυσικά, σωματικά, ιστορικά, φυλετικά), σε συνδυασμό με ηγετικά προσόντα, λειτουργούν ενθαρρυντικά για την αντιμετώπισή της. (Γερασιμάτος, 2018) Ακόμη, η συνεχής προσαρμοστικότητα είναι ένα χαρακτηριστικό ιδιαίτερης σημασίας για την επιτυχή ηγεσία σε περιόδους κρίσης. Πιο ειδικά, η προσαρμοστική ηγεσία (adaptive leadership) περιλαμβάνει τέσσερις συντελεστές (the 4 A's): 1. πρόβλεψη (anticipation) μελλοντικών αναγκών, 2. διατύπωση (articulation) αυτών, 3. προσαρμογή (adaptation) μέσω της συνεχούς, τεκμηριωμένης και κοινωνικής μάθησης, και 4. ανάληψη ευθύνης (accountability) σε μία βάση αποφασιστικότητας, δέσμευσης, διαφάνειας, συμπερίληψης, εταιρικών σχέσεων (partnerships), ανατροφοδότησης, ακόμη και αναθεώρησης πεποιθήσεων ή παραδοχών. (Ramalingam et al., 2020) Σίγουρα, οι πραγματικοί ηγέτες είναι “ηγέτες της σκέψης” (thought leaders) που, αμφισβητώντας το status quo των παραδοσιακών “κέντρων γνώσης και εξουσίας”, προβαίνουν σε έναν σχεδιασμό πρόβλεψης, εκπαίδευσης, ετοιμότητας και ανάκαμψης σε καταστάσεις κρίσεων. Αυτός ο βιώσιμος σχεδιασμός απαρτίζεται από καινοτόμες ιδέες και πρακτικές βασισμένες σε μία διοίκηση αλλαγών (change management), η οποία διαφοροποιείται από τη στείρα τεχνική διαλειτουργικότητα (technical interoperability) και τη μονόδρομη μεταφορά της γνώσης “από πάνω προς τα κάτω” (top down). Πρόκειται για δέσμευση που καλλιεργεί την εμπιστοσύνη της κοινότητας. (Amaratunga, 2014) Εν τέλει, η διεπιστημονική έρευνα της ηγεσίας σε συνδυασμό με τα νοητικά μοντέλα, την οργανωτική μάθηση (organizational learning), τις γνωστικές διαδικασίες-συναισθηματικές πραγματικότητες (emotional realities), την καινοτομία και τον πειραματισμό, επιδρά στην οργανωτική εξέλιξη (organizational advances). Με αυτόν τον τρόπο, ενισχύονται οι συναισθηματικές εμπειρίες, η αυτογνωσία και η εμπιστοσύνη για τη διαχείριση κρίσεων, ως προϋποθέσεις και θεμέλια για την καλλιέργεια συνεχών αλλαγών συμπεριφοράς και νοοτροπίας, εντοπισμού προειδοποιητικών σημάτων και, κατά συνέπεια, έγκαιρης και αποτελεσματικής ανταπόκρισης. (Parker, 2012) Ως εκ τούτου, οι Δ.Β. διερευνώνται υπό το πρίσμα της ολιστικής προοπτικής (holistic perspective), γεγονός που υποδηλώνει τη συνεξέταση συμβάντων (events), συμπεριφορών (behavior), συστημάτων (systems) και νοητικών μοντέλων (mental models). Το κυρίαρχο, ανταγωνιστικό, βιώσιμο πλεονέκτημά τους είναι η ταχύτητα της μάθησης, παρά ο ανταγωνισμός αυτός καθ’ αυτός. Είναι ο τρόπος του σκέπτεσθαι, του αντιλαμβάνεσθαι, του φιλοδοξείν με τρόπο συλλογικό και ελεύθερο· είναι οι διαχειριστικές πρακτικές (managerial practices) που έχουν αξία, ώστε να δημιουργούνται τα επιθυμητά αποτελέσματα. (Senge, 2006)

Μελέτες αποδεικνύουν πως ορισμένες Δ.Β., κατά τη διάρκεια αντίξοων συνθηκών, συνδράμουν ενεργά και ουσιαστικά στη διαχείριση των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι κοινότητές τους, αποβαίνοντας επωφελείς μακροπρόθεσμα, και συντελώντας στη σταθερότητα (stability), την ανθεκτικότητα (resiliency) και την ανάκαμψη (recovery). Υπό αυτό το πρίσμα, αποτελούν μία όαση, ένα καταφύγιο, έναν φάρο και μία άγκυρα ελπίδας (anchor institutions). Πιο αναλυτικά, πέρα από τη συνεργασία και το συντονισμό κινητοποιήσεων με λοιπές κοινωνικές υπηρεσίες (π.χ., στις ΗΠΑ., η Ομοσπονδιακή

Υπηρεσία Διαχείρισης Καταστάσεων Εκτάκτου Ανάγκης FEMA συμπεριλαμβάνει στα σχέδια δράσης της τις Δ.Β.), οι ίδιες λειτουργούν ως κεντρικός κόμβος πληροφόρησης (central community hub), διαθέτουν αίθουσες διδασκαλίας/συναντήσεων και χώρους παροχής ηθικής στήριξης/ανακούφισης, υλοποιούν σεμινάρια οικονομικού σχεδιασμού, προσφέρουν τη δυνατότητα πρόσβασης στις τηλεπικοινωνίες, παρέχουν έντυπα έγγραφα για τη ζήτηση ενίσχυσης/βοήθειας, παραχωρούν προς χρήση ακόμη και τους χώρους λουτρών. Ουσιαστικά, υπηρετούν τη φιλοσοφία ανοικτών, ασφαλών και ισότιμης πρόσβασης Δ.Β., που διαδραματίζουν κρίσιμης σημασίας ρόλο στην επαναφορά στην ομαλότητα-κανονικότητα, έπειτα από μία κρίση. (Flaherty, 2016)

Στη συνέχεια, αναφέρονται, ενδεικτικά, παραδείγματα διαχείρισης κρίσεων καινοτόμων Δ.Β. του εξωτερικού:

- Στις ΗΠΑ, οι Δ.Β. συμβάλλουν, επί της ουσίας, στο ποιοτικό βιοτικό επίπεδο της κοινότητας, σε περιόδους κρίσης, οιαδήποτε και αν είναι η αιτιολογία αυτής (π.χ. ισχυρή καταιγίδα, χιονόπτωση, πλημμύρα, τσουνάμι, πυρκαγιά, τυφώνας, ανεμοστρόβιλος, σεισμός). Πιο συγκεκριμένα, οι ενέργειες διαχείρισης της συνολικής σύγχυσης και των μαζικών επιπτώσεων, προκειμένου να επέλθει ομαλή αποκατάσταση της λειτουργίας της κοινότητας, περιλαμβάνουν τα εξής: 1. πληροφόρηση-ανταπόκριση στην υποβολή ερωτημάτων, 2. υποβολή αιτημάτων βοήθειας, ασφαλιστικών διεκδικήσεων ή λοιπών δημοσίων εγγράφων, 3. αναζήτηση αγνοουμένων, 4. δημιουργία κέντρων επικοινωνίας με την κοινότητα, 5. στέγαση κοινωνικών υπηρεσιών, 6. διάθεση χώρων συνάντησης των κατοίκων με εκπροσώπους της FEMA, του Ερυθρού Σταυρού, της Εθνικής Φρουράς και των Σωμάτων Στρατού, 7. στέγαση τραπεζών και γραφείων ανεργίας, 8. διανομή τροφίμων και λοιπών προμηθειών, 9. φιλοξενία αστέγων, 10. συνδρομή προσφύγων, 11. έκδοση προσωρινής κάρτας της Βιβλιοθήκης στους παρέχοντες ανθρωπιστική βοήθεια, 12. πρόσβαση στο διαδίκτυο, 13. δυνατότητα επαναφόρτισης συσκευών επικοινωνίας, 14. εγκατάσταση φορητών αποχωρητηρίων στους χώρους στάθμευσης. (Bishop & Veil, 2013)
- Στην Καλιφόρνια, οι Δ.Β. υποστηρίζουν την ανθεκτικότητα της κοινότητας μέσω της ουσιαστικής συμβολής κατά την προετοιμασία και ανάκαμψη από μία κρίση. Εκλαμβάνονται ως εταίροι της FEMA. Εξασφαλίζουν τη διασύνδεση με λοιπές κοινωνικές υπηρεσίες, καθώς και την πρόσβαση σε πόρους, όπως είναι οι πληροφοριακοί πόροι, το νερό (π.χ. διανομή εμφιαλωμένου νερού), η ηλεκτρική ενέργεια (π.χ. φόρτιση κινητών συσκευών, κλιματισμός) και η ευρυζωνική διασύνδεση. Λειτουργούν ως αξιόπιστοι και φιλόξενοι χώροι ή χώροι συσκέψεων για εταίρους που αδυνατούν να έχουν πρόσβαση στις δικές τους εγκαταστάσεις. (Cole & Stenström, 2020)
- Ένα εργαλείο για το σχεδιασμό ανθεκτικότητας σε καταστροφές (disaster resilience planning), επανομαζόμενο “Virtual Community of Practice-VCOP”, έχει εφαρμοστεί σε απομακρυσμένες πιλοτικές κοινότητες του Καναδά. “Η οικοδόμηση μίας πολιτιστικά κατάλληλης διαδικασίας ανθεκτικότητας σε καταστροφές, είναι μία επαναληπτική διαδικασία ανακάλυψης και δέσμευσης της κοινότητας”. (Amaratunga, 2014:66) Το μοντέλο VCOP προσεγγίζει την ανθεκτικότητα τόσο ως δομή κοινωνικής μάθησης (social learning construct) όσο και ως διαδικασία (process).

Αναδύει την αναγκαιότητα της διαδραστικής δικτυακής (web based) επικοινωνίας, που, μάλιστα, εκτείνεται σε μεγάλες γεωγραφικές περιοχές, διαφορετικής κοινοτικής κουλτούρας, με σκοπό να αναδειχθεί η δυναμικότητα, οι εσωτερικές ικανότητες και η αλληλοϋποστήριξή τους. Ο διαμοιρασμός της γνώσης από αυτές τις υποδειγματικές κοινότητες (exemplar communities) είναι η λύση για την ενόραση, την πρόβλεψη και την οικοδόμηση βιώσιμων κοινωνιών. (Amaratunga, 2014)

- Η έννοια “Building Back Better-BBB”, που χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά το 2004, έχει πλαισιώσει τις κατευθυντήριες γραμμές επιχειρησιακών πλαισίων και αρχών από διάφορες ομοσπονδιακές ενώσεις και οργανισμούς που αναλαμβάνουν ενεργό δράση αποκατάστασης, ανάκαμψης και ανασυγκρότησης έπειτα από μία καταστροφή (λ.χ. FEMA, Practical Action, WHO). Οι αρχές του BBB μπορούν να προσαρμοστούν και εφαρμοστούν στις Δ.Β. (Building Back Better Libraries-BBBL). Σε αυτήν την περίπτωση, το σχέδιο διαχείρισης μίας κρίσης: α. λαμβάνει μέριμνα για το χώρο, τις εγκαταστάσεις, τις συλλογές, τις υπηρεσίες και τους ανθρώπους, β. συμβάλλει στην προετοιμασία, την ανταπόκριση, το μετριασμό των επιπτώσεων, γ. εξισορροπεί τη βραχυπρόθεσμη ανταπόκριση με τη μακροπρόθεσμη ανάκαμψη, δ. αναδεικνύει δυνατότητες υπέρβασης ενός status quo και υιοθέτησης αλλαγών, που ισχυροποιούν τις Δ.Β. και τις καθιστούν ανθεκτικότερες, και ε. επιδρά στη βιώσιμη ανάπτυξη και τη θεσμική ευημερία (institutional well-being). (Pierard et al., 2016)

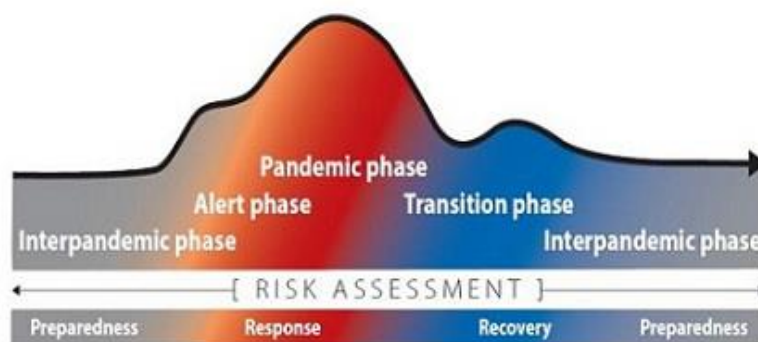
Συμπερασματικά, είναι αδύνατον να υπάρχουν προσδοκίες για βελτίωση, πρόοδο και εξέλιξη, χωρίς να υπάρχει προετοιμασία και πρόληψη για το χειρότερο, καθώς οι πιθανότητες αποφυγής μίας οιασδήποτε μορφής έκτακτης ανάγκης είναι μηδαμινές. Εξάλλου, “Η τύχη ευνοεί το προετοιμασμένο μυαλό” (L. Pasteur)

2.5 Δημόσιες Βιβλιοθήκες και διαχείριση υγειονομικών κρίσεων

Μία κρίση είναι αδύνατον να προσδιοριστεί χρονικά και ποσοτικά. Μπορεί να εμφανιστεί και να διαταράξει, να ανατρέψει ή να εξοβελίσει την ομαλότητα, τη σταθερότητα, την “κανονικότητα” οιασδήποτε οργανισμού, οιασδήποτε κοινωνίας, οιασδήποτε έθνους, συμπεριλαμβάνοντας καίριους τομείς, όπως η υγεία, η οικονομία, η ασφάλεια, οι εταιρικές σχέσεις. Παρόλα αυτά, η υπαρξιακή της οντότητα είναι αναπόφευκτη και μη αμφισβητήσιμη. (Γερασιμάτος, 2018)

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας-ΠΟΥ, η υγεία και τα συστήματα υγείας μπορούν να κλονιστούν από διάφορα συμβάντα (π.χ. πανδημία γρίπης, χημικές διαρροές και πυρηνικά ατυχήματα), κινδύνους που προέρχονται από άλλες καταστροφές (π.χ. εστίες χολέρας μετά από πλημμύρες), καθώς και λοιπούς αποσταθεροποιητικούς παράγοντες (π.χ. σεισμοί ή οξείες απώλειες ενέργειας). (WHO, 2017) Πιο ειδικά, οι πανδημίες γρίπης είναι απρόβλεπτα αλλά επαναλαμβανόμενα γεγονότα που μπορούν να έχουν συνέπειες για την ανθρώπινη υγεία και την οικονομική ευημερία σε παγκόσμιο επίπεδο. (WHO, 2017) Μεταξύ των τριών τύπων ιών της γρίπης (Α, Β, Γ) μόνο οι ιοί τύπου Α και Β μπορούν να εμφανίσουν κρούσματα σε ανθρώπους, και, από αυτούς, μόνο οι ιοί τύπου Α προκαλούν πανδημίες. Οι πανδημίες γρίπης ή παγκόσμιες πανδημίες (influenza pandemics or worldwide epidemics) υποδηλώνουν την ταχεία μετάδοση του ιού τύπου Α ανάμεσα σε ανθρώπους με μικρή ή

μηδαμινή ανοσία, προκαλώντας εστίες μετάδοσης. (Government of Canada, 2015) Εμφανίζονται τρεις έως τέσσερις φορές ανά αιώνα, και ποικίλουν ως προς τα ακόλουθα: α. το επιδημιολογικό προφίλ, β. τη μολυσματικότητα ή κλινική σοβαρότητα, γ. την περίοδο και τα κύματα εμφάνισης, δ. την έκταση και την ταχύτητα της μεταδοτικότητας συναρτήσει του βαθμού ανοσίας του πληθυσμού, των υποκειμένων συνθηκών υγείας ή λοιπών, νέων, απροσδόκητων παραγόντων, ε. τη διάρκεια, στ. τις ηλικίες που πλήττουν, ζ. τον γενικότερο, χαμηλό ή υψηλό, αντίκτυπο, και η. την αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων για την αντιμετώπισή τους (π.χ. κινητοποιήσεις, πρόσβαση και ανταπόκριση του συστήματος της υγειονομικής περίθαλψης, δημόσια υιοθέτηση επιθυμητών συμπεριφορών, λήψη μέτρων δημόσιας υγείας: 1. μεμονωμένα/individual measures, 2. κοινοτικά/community-based measures, 3. συνοριακά-ταξιδιωτικά/border and travel measures, 4. μέτρα περίπτωσης και επικοινωνίας/case and contact measures). (Government of Canada, 2015) Οι παγκόσμιες φάσεις (global phases) των πανδημιών είναι τέσσερις: 1. Μεσοπανδημική φάση (Interpandemic phase): φάση μεταξύ δύο διαδοχικών πανδημιών γρίπης. 2. Φάση προειδοποίησης (Alert phase): εμφάνιση νέου υποτύπου του ιού. 3. Φάση πανδημίας (Pandemic phase): παγκόσμια εξάπλωση του νέου υποτύπου του ιού. 4. Φάση μετάβασης (Transition phase): περίοδος αποκλιμάκωσης των διεθνών δράσεων αντίδρασης και ανάκαμψης. (σχ. 11) Οι φάσεις αυτές περιγράφουν την εξάπλωση της νέας γρίπης σε παγκόσμια κλίμακα, και αντικατοπτρίζουν την αξιολόγηση κινδύνου από τον ΠΟΥ βάσει των εξελισσόμενων ιολογικών, επιδημιολογικών και κλινικών δεδομένων. (WHO, 2017)



Σχήμα 11 The continuum of pandemic phases

Πηγή: WHO, 2017:13

Ειδικότερα, ο σχεδιασμός των πανδημιών (pandemic planning) βασίζεται στα τέσσερα στοιχεία του φάσματος της διαχείρισης έκτακτης ανάγκης (emergency management continuum): 1. πρόληψη και μετριασμός (prevention and mitigation), 2. ετοιμότητα (preparedness), 3. ανταπόκριση (response) και 4. ανάκαμψη (recovery). Διακρίνεται για την ευελιξία και την προσαρμοστικότητά του, λόγω του μεγάλου αριθμού μεταβλητών, ενώ καθίσταται απαραίτητος, καθώς είναι βέβαιη η αβεβαιότητα ως προς το χρόνο και τον τόπο εμφάνισης της πανδημίας, τη φύση της εξάπλωσής της, τα χαρακτηριστικά της, τις επιπτώσεις της, και τις ακούσιες, μη προβλέψιμες συνέπειές της. (Government of Canada, 2015) Κατά τον ΠΟΥ, η διαχείριση κινδύνου πανδημίας της γρίπης (pandemic influenza risk management) υιοθετεί τις αρχές διαχείρισης όλων των κινδύνων έκτακτης ανάγκης για την υγεία (Emergency Risk Management for Health-ERMH). Αυτές οι αρχές περιλαμβάνουν έξι τομείς: 1. πολιτικές και διαχείριση των πόρων, 2. σχεδιασμός και συντονισμός, 3. διαχείριση πληροφοριών και γνώσεων, 4. υποδομές υγείας και υλικοτεχνική υποστήριξη, 5. υγεία και συναφείς υπηρεσίες, και 6. κοινοτικές ικανότητες διαχείρισης κινδύνου έκτακτης ανάγκης.

Στοχεύουν στην ολοκληρωμένη (comprehensive), συντονισμένη (coordinated), διεπιστημονική και πολυτομεακή προσέγγιση (multidisciplinary and multisectoral approach) όλων των κινδύνων (all-hazards) διά μέσου όλης της κοινωνίας (whole of society): τοπικά (local levels), περιφερειακά (subnational), εθνικά (national). (σχ. 12) Πηγάζουν από μία ηθική βάση (ethical basis), υπηρετούν ένα πλαίσιο επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity), μεριμνούν για την ανάπτυξη ικανοτήτων (capacities) διαχείρισης, προϋποθέτουν κατάλληλη και έγκαιρη αξιολόγηση κινδύνων (timely risk assessment) και αποσκοπούν τόσο στην ανθεκτικότητα της κοινότητας (community resilience) και στη βιώσιμη ανάπτυξη (sustainable development) όσο και στην προστασία-προώθηση της δημόσιας υγείας. (WHO, 2017) Βάσει της κυβέρνησης του Καναδά, οι συστάσεις για τη βελτίωση της ετοιμότητας συμπεριλαμβάνουν τους ακόλουθους συντελεστές: 1. εξορθολογισμένη δομή της διακυβέρνησης, 2. αποσαφηνισμένους ρόλους-ευθύνες ατόμων-οργανισμών-δικαιοδοσιών όλων των επιπέδων, 3. ευπροσάρμοστες κινητοποιήσεις, 4. ανεπτυγμένα ολοκληρωμένα ηλεκτρονικά συστήματα διαχείρισης πληροφοριών, 5. ενισχυμένα συστήματα επιτήρησης της επιδημίας, 6. εταιρικές σχέσεις, 7. στρατηγικές πληροφόρησης κινδύνου μέσα σε ένα αβέβαιο και μεταβαλλόμενο περιβάλλον, 8. ενεργό συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων ως προς την ετοιμότητα και την αντιμετώπιση, 9. ενισχυμένους δεσμούς με την πρωτοβάθμια περίθαλψη και λοιπές υγειονομικές υπηρεσίες, 10. ανεπτυγμένους μηχανισμούς ταχείας χρηματοδότησης και έρευνας, 11. νέα ερευνητικά δεδομένα ενσωματωμένα στην τεκμηριωμένη πρακτική, και 12. τακτικό και αυστηρό έλεγχο των σχεδίων σε όλα τα επίπεδα. (Government of Canada, 2015) Ταυτόχρονα, τα σχέδια αντιμετώπισης μίας πανδημίας (pandemic plans) απαιτείται: α. να είναι γενικευμένα, ώστε να προσαρμόζονται στις εκάστοτε ιδιαιτερότητες συγκεκριμένων κοινοτήτων, β. να περιλαμβάνουν κατευθυντήριες συστάσεις, και γ. να αξιοποιούν τις υφιστάμενες υπηρεσίες υγείας, ώστε η εφαρμογή τους να μη στηρίζεται στη δημιουργία ενός νέου υγειονομικού συστήματος. (ICID, 2010)



Σχήμα 12 Whole-of-society approach

Πηγή: WHO, 2017:56

Οι Δ.Β., από τη μεριά τους, είναι οργανισμοί ουδέτεροι, κοινωνικά και πολιτικά (socially and politically neutral organizations), μολονότι εκφραστές της αντίθετης άποψης υποστηρίζουν πως οι Δ.Β. δεν είναι, ούτε πρόκειται να καταστούν, ιδρύματα κοινωνικά και πολιτικά ουδέτερα. (Jaeger and Fleischmann, 2007; Jensen, 2004). Παρόλα αυτά, η εξωτερική

υποστήριξη και καθοδήγησή τους από κοινοτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με τη δημόσια υγεία και ασφάλεια, είναι απαραίτητη προκειμένου να διαδραματίζουν ευρύ και ενεργό ρόλο ως προς την ετοιμότητα, την αντίδραση και την ανάκαμψη από δυσμενείς καταστάσεις. (Zach, 2011) Οι Δ.Β. διατηρούν τη δική τους αξιοσέβαστη ιστορία, υπηρετούν υψηλές αξίες και διακρίνονται από μία ιδιάζουσα ηθική. Αποτελούν ανοικτούς, δημόσιους τόπους συνάντησης και ελεύθερης έκφρασης. Συνεισφέρουν στη δημιουργία αίσθησης της κοινότητας (sense of community) και στην υποστήριξη αυτής (community advocacy). Λειτουργούν ως πύλη (gateway) προς τη γνώση. Υποστηρίζουν την πνευματική ανάπτυξη και τη διατήρηση μίας ενημερωμένης δημοκρατίας. Υπηρετούν την κοινωνική δικαιοσύνη (social justice), την πολυπολιτισμικότητα (multiculturalism), το δημόσιο καλό (social good). Συντονίζουν συνεργατικά δίκτυα ανθρώπων, με κοινούς στόχους. Είναι πολυμορφικές και ουδέτερες οντότητες (neutral entities), αμερόληπτες (non-partisan), δίκαιες (equitable), συμπεριληπτικές (inclusive). Χρησιμοποιούν ως ασφαλές καταφύγιο για όλους (safe haven for all). Χαρακτηρίζονται από την εξισορροπητική και μετασχηματιστική τους δράση (transformative action). Ακολουθούν πολιτικές συμπεριφοράς (behavioral policies). Επωμίζονται κοινωνικές ευθύνες. Συμμετέχουν ενεργά στην κάλυψη των αναγκών της κοινότητας, προσδίδοντάς της νόημα και ταυτότητα. Οι Δ.Β., προετοιμασμένες ή μη, για μία ενδεχόμενη έκτακτη ανάγκη, με ενεργό ή μη, τη συμμετοχή τους σε αυτήν, δεν παύουν να διατρέχονται και να βιώνουν, εκ των έσω, κινδύνους. Ταυτόχρονα, δε νοείται να αγνοούν τις ανάγκες των περιθωριοποιημένων ομάδων (marginalized groups) και να υπηρετούν μονάχα τις φυλετικές, κοινωνικές και πολιτικές πλειοψηφίες. Σε τέτοια περίπτωση, μη συμμετοχής στα κοινά ή επιλογής της ουδέτερης στάσης, υποδηλώνουν τη διατήρηση ενός status quo εις βάρος κάποιων μειονοτήτων. (Gibson et al., 2017) Το Διεθνές Συνέδριο Λοιμωδών Νόσων επισημαίνει πως οι περιθωριοποιημένοι πληθυσμοί (marginalized populations) διακρίνονται από τους πληθυσμούς που βρίσκονται, είτε ιατρικά είτε λειτουργικά, σε κίνδυνο (medically at-risk/functionally at-risk). (ICID, 2010) Υπό το πρίσμα της ολικής προσέγγισης του κοινωνικού συνόλου (whole-of-society), στις πληθυσμιακές ομάδες υψηλού κινδύνου λαμβάνονται υπόψη προσωπικά, γεωγραφικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά. (O'Sullivan & Phillips, 2019) Πιο συγκεκριμένα, συνυπολογίζεται η σωματική ή ψυχική αναπηρία, η μη λειτουργική Π.Υ., η ανικανότητα στην αγγλική ή γαλλική γλώσσα, η επισφαλής στέγαση, το χαμηλό ή περιορισμένο εισόδημα, ο εθισμός σε φάρμακα ή χημικές ουσίες, η ευπάθεια και ο εγκλεισμός κατ' οίκον, η μετανάστευση και η προσφυγιά. (PHAC, 2015) Κατά τους O'Sullivan & Bourgoïn (2010), οι κοινωνικές κατηγορίες κινδύνου αφορούν την κατανομή εισοδήματος, το κοινωνικό και φυσικό περιβάλλον, την εκπαίδευση και τον εγγραμματισμό, την απασχόληση και τις συνθήκες εργασίας, τα εισοδήματα της πρώιμης ενήλικης ζωής, την εθνικότητα, τον πολιτισμό και τη γλώσσα, την ηλικία και την αναπηρία, το φύλο και την πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας. Περαιτέρω, κοινωνικές και περιβαλλοντικές συνιστώσες οξύνουν την ευαλωτότητα των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, μεταξύ των οποίων ο υπερπληθυσμός, η ανέχεια, οι κακές συνθήκες στέγασης, η έλλειψη πρόσβασης σε καθαρό νερό, η χαμηλή κοινωνικοοικονομική κατάσταση και τα υποκείμενα νοσήματα. (O'Sullivan & Phillips, 2019) Οι Δ.Β., λοιπόν, λαμβάνουν μέριμνα για όλους τους ευάλωτους και απομακρυσμένους πληθυσμούς. Η δυνατότητα χρήσης των εργαλείων κοινωνικής δικτύωσης (social media tools), των ιστοσελίδων ή των εφαρμογών σε smartphones (π.χ. LibAnywhere, Boopsie), καθώς επίσης, η παροχή προειδοποιήσεων σε πραγματικό χρόνο ή η ανάρτηση συνδέσμων (links) που συνεπικουρούν στην ετοιμότητα και την ανταπόκριση σε έκτακτες ανάγκες (emergency preparedness and response), συμβάλλουν προς αυτήν την κατεύθυνση, παρέχοντας πρόσβαση σε πολυποικίλες, πληροφοριακές υπηρεσίες. (Zach, 2011)

Ακολουθώς, παρατίθενται, ενδεικτικά, παραδείγματα Δ.Β. του εξωτερικού, που, λειτουργώντας ως κυβερνητικοί εταίροι, έχουν υιοθετήσει στη στοχοθεσία τους στρατηγικές για την κοινοτική ευημερία, και έχουν συμμετάσχει ενεργά στη διαχείριση υγειονομικών κρίσεων του παρελθόντος:

- Οι Δ.Β. της Αυστραλίας έχουν εντάξει στις παρεχόμενες υπηρεσίες τους τη μέριμνα για την αντιμετώπιση παραγόντων που επηρεάζουν αρνητικά την καλή υγεία, ψυχική και σωματική, καθώς και την, εν γένει, ευημερία-ευεξία των πολιτών. Ως εκ τούτου, συμπεριλαμβάνουν στα προγράμματά τους τις ευπαθείς ομάδες αστέγων, ανέργων, ψυχικά ασθενών, θυμάτων ενδοοικογενειακής βίας, ατόμων με αναπηρία, ναρκομανών ή εθισμένων στο αλκοόλ. Στις συλλογές τους συμπεριλαμβάνονται βιβλία και λοιποί πόροι που αποσκοπούν στην εκπαίδευση, την πληροφόρηση και την κατανόηση της αξίας της υγείας (health and wellness information). Το πρόγραμμα “Book on Prescription”, βασισμένο στο ομώνυμο πρόγραμμα που έχει αναπτυχθεί στο Ηνωμένο Βασίλειο, υλοποιείται σε συνεργασία με την πανεπιστημιακή και ιατρική κοινότητα, με λοιπούς παρόχους υπηρεσιών υγείας και με Βιβλιοθήκες. Το πρόγραμμα αυτό αφορά τη “συνταγογράφηση” ποιοτικών βιβλίων και εγχειριδίων αυτοβοήθειας, αποσκοπώντας στην αλλαγή του τρόπου σκέψης, στην ενημέρωση, στη βελτίωση της υγείας, ακόμη και στην προώθηση της έρευνας. Περαιτέρω, μέσω της λειτουργίας του “Drug and Alcohol Info Hub”, ευαισθητοποιείται η κοινότητα μέσω ποικίλων διαδραστικών (interactive), μιμητικών (mocktail-making) και λοιπών δραστηριοτήτων (π.χ. beer goggles, online quiz). Ο εγγραμματισμός ξεκινά από την πολύ μικρή ηλικία, μέσω προγραμμάτων για οικογένειες (family sessions), ενώ λαμβάνουν χώρα και προγράμματα για Αυστραλούς που προέρχονται από περιβάλλοντα μη ομιλούντα την αγγλική. Ανεξάρτητες έρευνες αποδεικνύουν πως, για κάθε δολάριο που επενδύεται στις Δ.Β. της Αυστραλίας, υπάρχει ανταπόδοση 2,9 δολαρίων κοινής ωφελείας. (ALIA, 2018)
- Στις ΗΠΑ, κατά την πανδημία της ισπανικής γρίπης H1N1 (1918-1919), οι Δ.Β. συνέδραμαν στον περιορισμό της εξάπλωσης του ιού και, ταυτόχρονα, εξασφάλισαν την ανθεκτικότητά τους. Ορισμένες εξ αυτών, μάλιστα, τηρώντας αυστηρά μέτρα προστασίας, συμπεριλαμβανομένης της κοινωνικής αποστασιοποίησης, διέθεσαν χώρους τους για την περίθαλψη ασθενών (π.χ. η Δ.Β. Oakland Public Library στην Καλιφόρνια, παραχώρησε το αμφιθέατρό της για τη λειτουργία πρόχειρου νοσοκομείου). (Daly, 2020)
- Στο Οντάριο του Καναδά, κατά τη διάρκεια της πανδημίας του 2003, Δ.Β. ενέταξαν στις υπηρεσίες τους την τηλεφωνική και ηλεκτρονική ενημέρωση του κοινού αναφορικά με τον ιό SARS. (Haasio & Kannasto, 2020)
- Το 2009, με την έξαρση της πανδημίας της γνωστής ως “γρίπης των χοίρων”, που προκλήθηκε από τον ιό H1N1, υπήρξαν Δ.Β. των ΗΠΑ που συμμετείχαν στην καμπάνια ενημέρωσης των πληθυσμών με ποικίλους τρόπους. Προπαντός, παρείχαν σύνδεση με το Κέντρο Ελέγχου και Πρόληψης Νοσημάτων (Centers for Disease Control-CDC) το οποίο, σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας και Ανθρωπίνων Υπηρεσιών (Department of Health and Human Services-HHS), είχε δημιουργήσει εφαρμογή (widget) που εξυπηρετούσε: α. τη γενική πληροφόρηση αναφορικά με τον

ιό, β. την πληροφόρηση για την εξέλιξη της έρευνας, και γ. την πληροφόρηση αναφορικά με την αντιμετώπιση της πανδημίας σε πρακτικό επίπεδο. Επιπλέον, οι Δ.Β. προέβησαν σε απευθείας αναρτήσεις πληροφοριακών πόρων/συνδέσμων στις ιστοσελίδες τους και, ακόμη, παρείχαν τη δυνατότητα αναζήτησης συνδέσμων βάσει των όρων “H1N1” ή “γρίπη των χοίρων”. (Zach, 2011)

- Εθνικοί στόχοι, που αφορούσαν την ελαχιστοποίηση των αρνητικών υγειονομικών, κοινωνικών και οικονομικών επιπτώσεων, καθώς και την πολυεπίπεδη προστασία (multi-layered protection), ελήφθησαν υπόψη στην κατάρτιση του Καναδικού Σχεδιασμού Πανδημίας της Γρίπης (Canadian Pandemic Influenza Plan), το 2004, γεγονός που συνέδραμε αποφασιστικά, λίγα χρόνια αργότερα, στην αντίδραση έναντι της πανδημίας του 2009. Ως βασικές κατευθυντήριες αρχές τέθηκαν η συνεργασία (collaboration) κυβερνητικών και μη, παραγόντων (pan-Canadian whole-of-government response), η τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων (evidence-informed decision-making), η αναλογικότητα (proportionality), η αμοιβαιότητα (reciprocity) και η ευελιξία (flexibility). Περαιτέρω, ελήφθη υπόψη η προληπτική/προστατευτική προσέγγιση (precautionary/protective approach), η χρήση καθιερωμένων πρακτικών και συστημάτων (established practices and systems) στο μέτρο του εφικτού, καθώς και η δεοντολογική λήψη αποφάσεων (ethical decision-making) βάσει ηθικών αρχών και κοινωνικών αξιών. (Government of Canada, 2015)

“Το συλλογικό μας μέλλον μπορεί να είναι αβέβαιο, όμως, αυτή η αβεβαιότητα βρίσκεται στο κέντρο της ανθρώπινης δημιουργικότητας”. (Ilya Prigogine)

2.6 Βιβλιογραφική επισκόπηση - Δημόσιες Βιβλιοθήκες και COVID-19

“Μια short term υγειονομική κρίση [...] μπορεί όχι μόνο να αλλάξει τις κοινωνικές μας ισορροπίες αλλά να αποκαλύψει δομικές συνιστώσες από τις οποίες “νοσεί” ο σύγχρονος πολιτιστικός τομέας”. (Micheli, 2020:79) Συγκεκριμένα, η υγειονομική κρίση από την πανδημία COVID-19 διεσπάρη σε “πολύπλοκα συστήματα”, όπως αυτά της υγείας, της οικονομίας, της πολιτικής, των κοινωνιών και των πολιτισμών. Απαίτησε αλλαγές συμπεριφορών και κινήτρων, καθώς και μεταβολές στις σχέσεις μεταξύ διαφορετικών ανθρώπων, ομάδων, ιδρυμάτων ή οργανισμών. Προκάλεσε την προσαρμοστικότητα στη βάση της συλλογικής δράσης (collective action), σε τοπικό, εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο. (Ramalingam et al., 2020)

Ο ιός SARS-CoV-2 εντοπίστηκε, για πρώτη φορά, στην πόλη Wuhan στην Κίνα, στα τέλη Δεκεμβρίου 2019. Έως τις αρχές Μαρτίου 2020, είχαν καταγραφεί περισσότερα από 125.000 κρούσματα, εργαστηριακά επιβεβαιωμένα, και 4.606 θάνατοι, σε περισσότερες από 110 χώρες/περιοχές. Ακολούθως, στις 11 Μαρτίου 2020, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (World Health Organization-WHO) κήρυξε την έκρηξη της παγκόσμιας πανδημίας του κορωνοϊού (COVID-19). (Wang & Lund, 2020) Ουσιαστικά, επρόκειτο για τη μετάδοση, μέσω της ομιλίας, του φτερνίσματος, του βήχα ή της επαφής, μίας μολυσματικής ασθένειας προκαλούμενης από οξύ αναπνευστικό σύνδρομο λόγω του ιού SARS-CoV-2. Τα συνήθη συμπτώματα που τη χαρακτήρισαν, ήταν η εμπύρετος κατάσταση, η δυσκολία στην αναπνοή, ο βήχας, η κόπωση, η απώλεια οσμής και γεύσης, όπως επίσης, οι σωματικοί/μυϊκοί πόνοι.

Ως εκ τούτου, τα προληπτικά μέτρα προστασίας συμπεριέλαβαν την κοινωνική αποστασιοποίηση, το σχολαστικό πλύσιμο των χεριών, τη χρήση υφασμάτινης μάσκας ή καλυμμάτων προσώπου, και την τακτική απολύμανση επιφανειών. (Kosciejew, 2020)

Η αντίδραση στην εξελισσόμενη απειλή της πανδημίας COVID-19, χρειάστηκε να είναι δομημένη και να συμπεριλάβει όλες τις κοινωνικοοικονομικές και ψυχολογικές παραμέτρους, ώστε να επιδράσει, με ευαισθησία και σεβασμό, αποτελεσματικά και ποιοτικά, στην ανθεκτικότητα των κοινωνιών, εν συνόλω. Συνεπώς, η συνεργασία μεταξύ κυβερνήσεων, ακαδημαϊκής κοινότητας, επιχειρηματικών κοινοτήτων και Δ.Β. κατέστη πρόδηλη και αναπόφευκτη. (Sachini et al., 2020) Απαιτήθηκε ατομική και συλλογική στρατηγική για την αντιμετώπιση του κοινωνικού τραύματος που βίωνε η ανθρωπότητα μέσα σε συνθήκες κοινωνικού αποκλεισμού. Ειδικά οι Δ.Β. παρείχαν δομική στήριξη και δίκτυα ανταλλαγής πληροφοριών/επικοινωνίας, συμβάλλοντας στην ανασύνταξη των κοινωνικών λειτουργιών. (Chtouris & Zissi, 2020)

“Μολονότι η υγεία, ιστορικά, δεν τέθηκε στο επίκεντρο της αποστολής τους, οι Βιβλιοθήκες διαδραματίζουν μία μοναδική θέση στη δημόσια ζωή, καθιστώντας τες ισχυρούς εταίρους για την οικοδόμηση μίας κουλτούρας για την υγεία”. (Morgan et. al, 2016:2035) Οι δραστηριότητες των Δ.Β. εκλαμβάνονται ως ουσιώδεις (essential), ζωτικής σημασίας (vital) και κλειδιά (key) για το ευρύτερο περιβάλλον τους. Υπακούουν στις ακόλουθες πέντε κατευθύνσεις της ευρωπαϊκής Ατζέντας “European Library Agenda in the post-Covid-19 age”: 1. κοινωνική αποστασιοποίηση, 2. τεχνολογικός μετασχηματισμός, 3. αναθεώρηση της κατάρτισης του οικονομικού προϋπολογισμού, 4. διοίκηση σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο και 5. κλιματική αλλαγή. (EBLIDA, 2020d:24) Η κατεύθυνση προς μία πορεία απόκλισης από τα παραδοσιακά πρότυπα ανασύρει αβεβαιότητες αναφορικά με τον τρόπο λειτουργίας των Δ.Β., την εξεύρεση οικονομικών πόρων και τη διαχείριση του προσωπικού. Παρόλα αυτά, οι αλλαγές αναδεικνύουν ευκαιρίες και προκλήσεις προς μία αντιστροφή πρακτικών και προς την υιοθέτηση βέλτιστων, ελκυστικότερων και περισσότερο ικανοποιητικών υπηρεσιών, σε βραχυπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη ολιστική προοπτική (holistic perspective). (EBLIDA, 2020d) Πιο συγκεκριμένα, οι πολιτικές αυτές αφορούν την πολιτική πρόσβασης στους πληροφοριακούς πόρους (access policies), την ασφάλεια του προσωπικού (personnel security), την κοινωνική αποστασιοποίηση (social distancing) και την υγιεινή των συλλογών (sanitation of collections), καθορίζονται δε, από την τήρηση υγειονομικών κανονισμών (health regulations), την αντίληψη κινδύνου (risk perception), καθώς επίσης, από το μέγεθος και τη διαρρύθμιση των χώρων των Δ.Β. (size and arrangement of library spaces). (EBLIDA, 2020d:4)

Οι επίσημες δηλώσεις (formal statements), που κοινοποίησαν οι κυρίαρχοι οργανισμοί Βιβλιοθηκών American Library Association-ALA, Australian Library and Information Association-ALIA, Chartered Institute of Library and Information Professionals-CILIP, International Federation of Library Associations-IFLA, Library Association of Ireland-LAI και Library and Information Association of South Africa-LIASA, περιελάμβαναν μία ευρεία, κοινή θεματολογία αναφορικά με την ανταπόκριση στην παγκόσμια, κλιμακούμενη υγειονομική κρίση, ούτως ώστε να επιτευχθεί πρόωπη παρέμβαση μετριασμού και μείωσης των επιπτώσεών της. Η έμφαση δόθηκε στη στήριξη των Βιβλιοθηκών, εμπερικλείοντας, συνοπτικά, συστάσεις αναφορικά με θέματα όπως τα κάτωθι: αξιόπιστη-ποιοτική πληροφόρηση, καταπολέμηση παραπληροφόρησης, διατήρηση ή ψηφιακή μεταρρύθμιση υπηρεσιών, υγειονομικά μέτρα προστασίας, διαρρύθμιση χώρων εργασίας, ρυθμίσεις βιβλιοθηκονομικών θεμάτων, συνεργασίες-εταιρικές σχέσεις-συμφωνίες με εκδοτικούς

οργανισμούς, και διαδικασίες επανένταξης. (Kosciejew, 2020) Οι Δ.Β. έπαψαν να λειτουργούν ως χώροι συνάντησης, αλληλεπίδρασης και ανταλλαγής ιδεών. Κλήθηκαν να εναρμονιστούν με τα πρωτόκολλα κοινωνικής αποστασιοποίησης. Αποδείχθηκαν μετασχηματιστικές (transformative) και προσαρμοστικές (adaptive), προκειμένου να καλύψουν τις κοινωνικές διαφορές (social differences) και να γεφυρώσουν τα ψηφιακά κενά (digital gaps). (EBLIDA, 2020d) Η αβεβαιότητα ως προς τη διάρκεια των πρωτόγνωρων συνθηκών απομόνωσης και της αναστολής λειτουργίας, ανέδειξε σε πρωταρχική την ανάγκη για την υποστήριξη και προετοιμασία του προσωπικού, ούτως ώστε να αναπτυχθεί μία κοινή ταυτότητα ως μέσο για την οικοδόμηση της ανθεκτικότητας. Συνεπακόλουθα, για την αντιμετώπιση και διαχείριση της νέας πραγματικότητας, αναδύθηκε, ως πρωτεύουσας σημασίας, η αναθεώρηση της οργανωσιακής πολιτικής αναφορικά με: α. την ευελιξία, β. τη μάθηση (ηλεκτρονική/e-learning, εξ αποστάσεως/distance learning, διαδικτυακή/online learning, αυτοδιδασκαλία/self-learning), γ. την επαγγελματική ανάπτυξη, δ. τις συνθήκες εργασίας, ε. την κατάρτιση και στ. την ανάπτυξη, εν γένει. Μέσω της χρήσης ψηφιακών εργαλείων (π.χ. cloud clubbing, online workout groups, virtual teams, virtual meetings, virtual desks, online software) κατέστη εφικτό να διατηρηθεί η κοινωνική δικτύωση. (Li et al., 2020)

Οι Δ.Β. οδηγήθηκαν στη λειτουργία τους υπό καθεστώς “lockdown”· όρος που υποδηλώνει “μία κατάσταση ή συνθήκη απομόνωσης, περιορισμού ή περιορισμένης πρόσβασης, η οποία, συνήθως, τίθεται σε εφαρμογή ως μέτρο προστασίας” (Fowler, 2008), συσχετίζεται δε, με το σχεδιασμό, τις πολιτικές, τις διαδικασίες, την υλικοτεχνική υποστήριξη, τις συνεργασίες, την επικοινωνία και την αξιολόγηση των Βιβλιοθηκών μετά την επαναλειτουργία τους. (Harris & DiMarco, 2010) Η απαρχή μίας νέας κανονικότητας (new normal) σηματοδότησε τις Δ.Β., καθώς οι υπηρεσίες πρόσβασης σε πληροφοριακούς πόρους εγκατέλειψαν πατροπαράδοτα μοντέλα (brick-and-mortar delivery methods) και υιοθέτησαν, καθ’ ολοκληρίαν, ηλεκτρονικές μεθόδους (all-electronic approach). Η παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών (online services) ανέσυρε στην επιφάνεια το ζήτημα της ψηφιακής ισότητας (digital equality), σε ό,τι αφορά την πρόσβαση (access), τον εντοπισμό (discovery) και τη διανομή (delivery) ψηφιακού υλικού (digital material), ηλεκτρονικών πηγών (electronic sources), ηλεκτρονικών βιβλίων (e-books) και ηχητικών βιβλίων (audio-books). Ταυτόχρονα, προσέδωσε στις ίδιες τις Δ.Β. εικονική μορφή (virtual bookshelf) και πρόβαλε την ανάγκη ύπαρξης εκτεταμένων ψηφιακών συλλογών (digital collections). Η ανοικτή προσβασιμότητα (open accessibility) προς αυτές, απεικόνισε τροποποιήσεις στις άδειες χρήσης, ενώ ανέδειξε, σε αποφασιστικής σημασίας θέμα, τη συνεργασία με εκδοτικούς οίκους. (Watson, 2020)

Σύμφωνα με τους Li et al. (2020), εμφανίστηκαν τέσσερις προκλήσεις: 1. εξ αποστάσεως εργασία 2. αίσθημα απομόνωσης (isolation)-αποσύνδεσης (disconnectedness), 3. ταχεία αλλαγή τρόπου/θέσεων εργασίας και 4. απaráμιλλος ρόλος της ηγεσίας. Πιο συγκεκριμένα, ανέκυψε η δέσμευση της ηγεσίας είτε ως προς την αντιμετώπιση των τρεχουσών αλλαγών είτε ως προς την προετοιμασία για μελλοντικές αλλαγές (π.χ. πρόληψη για στρατηγική πολιτική εξ αποστάσεως εργασίας-strategic remote work policy), δίνοντας έμφαση στην ποιότητα, την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα, σε μία βάση αλληλεξάρτησης (interdependency), υψηλής ποιότητας σχέσεων των εργαζομένων (high-quality co-work relationship) και ψυχικής υγείας. (Li et al., 2020) Η αξία του μεταμορφωτικού της ρόλου (transformational role) υπήρξε κυρίαρχη αναφορικά με την υποστήριξη της ψηφιακής ένταξης (digital inclusion). Αναδείχθηκε η κρισιμότητα της αντίληψης των προκλήσεων και της λήψης καινοτόμων αποφάσεων προς την κατεύθυνση της ψηφιακής δικαιοσύνης (digital equity), μέσω: α. της συνεχούς και αδιάλειπτης πρόσβασης στο διαδίκτυο, β. της

ευρυζωνικότητας, γ. της διάθεσης τεχνολογικού εξοπλισμού-φορητών υπολογιστών, δ. του ψηφιακού εγγραμματισμού (digital literacy) και ε. της παροχής ευκαιριών ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων (digital skill-building opportunities). Ως εκ τούτου, αναγνωρίστηκε η επίδραση της ηγεσίας στον κοινοτικό ρόλο (community role) των Δ.Β. οι οποίες υπηρετούν τον εκδημοκρατισμό των κοινωνιών ακόμη και μέσω: α. της πρόσβασης στην τεχνολογία των πληροφοριών, β. της ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων σχετικών με την τεχνητή νοημοσύνη (artificial intelligence), την εικονική πραγματικότητα (virtual reality), τις εξελιγμένες εφαρμογές και τεχνολογίες (sophisticated applications and technologies), όπως επίσης και γ. της συνεπακόλουθης άμβλυνσης του ψηφιακού χάσματος (digital divide). Είναι αξιοσημείωτη η δημιουργία ενός υπερσυνδεδεμένου κόσμου (hyperconnected) στον οποίο εμπερικλείονται και οι ευάλωτοι κάτοικοι (vulnerable residents). (ULC, 2020) Στο πλαίσιο αυτό, κορυφαία συστήματα Δ.Β. της Βόρειας Αμερικής (Kansas City Public Library, Toronto Public Library, Cleveland Public Library) έχουν αναπτύξει, μέσω της στρατηγικής ηγεσίας, νέα εργαλεία και τεχνικές για την επίτευξη ισχυρότερων αποτελεσμάτων στον τομέα της εκπαίδευσης, της εργασίας, της οικονομίας, καθώς και της ψηφιακής, της φυλετικής και της κοινωνικής ισότητας. Συνεπώς, εξάρεται η δυναμική των Δ.Β. ως κυρίαρχων μετασχηματιστικών θεσμών του 21^{ου} αιώνα. (ULC, 2020)

Σε ευρεία κλίμακα, ορισμένες καινοτόμες πρακτικές που υιοθετήθηκαν από Δ.Β. ήταν: 1. ο επανασχεδιασμός των χώρων τους, 2. η αναδιοργάνωση των υπηρεσιών, 3. η κατ' οίκον παράδοση βιβλίων/τεχνολογικού εξοπλισμού, 4. η προώθηση πληροφοριακού υλικού κυβερνητικών αρχών, 5. οι τηλεφωνικές/ηλεκτρονικές υπηρεσίες κοινοτικής υποστήριξης (community call), 6. η αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για τη χρήση, την επαναχρησιμοποίηση ή την ανταλλαγή ψηφιακών πόρων, 7. οι προηγμένες κοινωνικές υπηρεσίες για τις ευάλωτες ομάδες (π.χ. τηλεφωνική επικοινωνία, τηλεφωνική αφήγηση-storytelling, διανομή τροφίμων) και 8. η δημιουργία/προμήθεια προστατευτικών масκών για τους εργαζομένους σε υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης. (EBLIDA, 2020d:4-5) Ειδικότερα, η αξιοποίηση της τεχνολογίας προάγει την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, μειώνει το διαχειριστικό κόστος, αυξάνει την ανταγωνιστικότητα και την παραγωγικότητα, αποτελεί πρόνοια για τις ευπαθείς ομάδες, και συμβάλλει στη δημιουργία δικτύων δράσης, στη διασύνδεση, την ενσωμάτωση, την κοινωνική ανάπτυξη, τη συνοχή και τη δικαιοσύνη. (Demertzis & Tsekeris, 2020) Από την άλλη μεριά, ο δανεισμός των e-books διευρύνει τις ευκαιρίες ανάγνωσης για άτομα που αδυνατούν να έχουν πρόσβαση σε έντυπης μορφής υλικό (print-disabled readers), λόγω τύφλωσης, δυσλεξίας ή κάποιας αναπηρίας. Αυξάνει την επισκεψιμότητα, διασφαλίζει δε, το ανθρώπινο δικαίωμα πρόσβασης στην πληροφορία, ακόμη και εν μέσω διαμόρφωσης ειδικών συνθηκών λειτουργίας. (Jones, 2020) Για τον σκοπό αυτό, η επαγγελματική μονάδα της IFLA Document Delivery and Resource Sharing (IFLA DDRS) εγκαίνιασε την υπηρεσία διαδανεισμού πόρων “Resource Sharing during COVID-RSCVD” σε διασυνδεδεμένο επίπεδο, αποτελώντας εναλλακτικό τρόπο γεφύρωσης των Βιβλιοθηκών, και δρώντας συμπληρωματικά προς τα τοπικά/περιφερειακά δίκτυα ανταλλαγής πόρων. (IFLA, 2020b)

Εν τέλει, παρατηρήθηκαν διαφορετικές προσεγγίσεις των Δ.Β. ως προς τη διαχείριση της κρίσης λόγω της πανδημίας, οι οποίες συνοψίζονται σε τρεις κατηγορίες: 1. Δ.Β. που τήρησαν παθητικότητα (passive response): Η έλλειψη στρατηγικής τις οδήγησε στη διακοπή λειτουργίας τους. 2. Δ.Β. που αντέδρασαν ενεργητικά (active practice): Παρείχαν νέες, εναλλακτικές, διαδικτυακές ή εικονικές υπηρεσίες, και συνεισέφεραν στην τοπική ανάπτυξη. 3. Δ.Β. που ενήργησαν προληπτικά (proactive initiatives): Αντιλήφθηκαν την κρίση ως

ευκαιρία μάθησης, εξέλιξης και προετοιμασίας για μελλοντικά συμβάντα, επικεντρώθηκαν σε αποτελεσματικές πολιτικές αξιοποιώντας το στρατηγικό σχεδιασμό τους, καινοτόμησαν, ανταποκρίθηκαν δημιουργικά, και υπηρέτησαν το ρόλο τους έναντι της κοινότητας. (σχ. 13) Επίσης, επισημάνθηκε η διαφοροποίηση ως προς τη στοχοθεσία των Δ.Β. ως ακολούθως: α. Δ.Β. που αντιμετωπίζουν την κρίση ως οργανισμοί και εστιάζουν στην αέναη εσωτερική λειτουργία τους μέσω της εξασφάλισης χρηματοδοτήσεων και της προστασίας των πόρων. β. Δ.Β. που συνεπικουρούν στο κοινωνικό έργο προστασίας και βοήθειας προς τους πολίτες, υπηρετώντας υψηλές επαγγελματικές αξίες (professional values). γ. Δ.Β. που διερευνούν την κρίση και τις επιπτώσεις της από την οπτική της επιστήμης της πληροφορίας. (Mansourian, 2020)

Stage	Style	Passive Approach	Active Practice	Proactive Initiatives
Before the crisis		No strategic plans & no disaster team	Having a strategic plan & form a disaster team	Active preparation, active disaster team, monitoring
During the crisis		Closing all current activities & events	Cancelling some events & programs	Running new alternative & creative programs
After the crisis		Resuming the same previous practice	Reflecting on the pandemic time and modify the practice	Learning from the pandemic, modify practice, fostering creativity

Σχήμα 13 The matrix of preparation for the pandemic

Πηγή: Mansourian, 2020:51

2.6.1 Ευρώπη

Στις αρχές Μαρτίου του 2020, με επίσημες δηλώσεις, οι Δ.Β. οδηγήθηκαν στο απρόσμενο κλείσιμό τους, επιφέροντας μία διαδοχική σειρά αλλαγών στον τρόπο λειτουργίας τους. Τα μέτρα υγείας και ασφαλείας (health and safety measures) που ελήφθησαν για την αντιμετώπιση μετάδοσης του ιού SARS-CoV-2 αφορούσαν επτά τομείς: 1. το κλείσιμο (closures), 2. το προσωπικό (staffing), 3. τις υπηρεσίες δανεισμού υλικού φυσικής υπόστασης (services for the lending of physical library materials), 4. τις διαδικτυακές υπηρεσίες (online services), 5. την καραντίνα των επιστρεφόμενων βιβλίων ή άλλες επίσημες κατευθυντήριες γραμμές και συστάσεις (quarantining returned books/other official guidelines and recommendations), 6. τις υπηρεσίες υποστήριξης προσπαθειών υγειονομικής περίθαλψης (library services to support healthcare effort), 7. τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και τις ψευδείς ειδήσεις (social media and fake news). (NAPLE, 2020a)

Ακολούθως, παρατίθενται τα συμπεράσματα της έρευνας των εθνικών Αρχών National Authorities on Public Libraries in Europe (NAPLE, 2020a):

- Κλείσιμο: Το κλείσιμο των Δ.Β. ακολούθησε έπειτα από εθνικές κατευθυντήριες γραμμές (national guidelines) ή αποφάσεις σε τοπικό επίπεδο (regional decisions). Η παράταση της αρχικής περιόδου κλεισίματος ήταν αναπόφευκτη επί μακρόν (extension of official lockdown periods). Κάποιες Δ.Β. απέφυγαν το ολοκληρωτικό κλείσιμο, παρέχοντας υπηρεσίες βάσει συγκεκριμένων πρωτοκόλλων/μέτρων υγείας

και ασφαλείας (health and safety measures) που περιελάμβαναν την τοποθέτηση plexiglass στα σημεία εξυπηρέτησης του κοινού, την επιδαπέδια αυτοκόλλητη σήμανση τήρησης αποστάσεων, τη σφράγιση των κοινόχρηστων χώρων, την καταμέτρηση των εισερχομένων ατόμων και την αναδιάταξη της επίπλωσης. Ακυρώθηκαν, πάραυτα, εκδηλώσεις-events, εργαστήρια-workshops, προγράμματα-programs, αναγνώσεις βιβλίων-book readings, παρουσιάσεις συγγραφέων-author presentations, σεμινάρια κατάρτισης-training sessions και συνεδρίες *Language Café*. Ομοίως, ακυρώθηκε η πρόσβαση στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και στα αναγνωστήρια, όπως επίσης η λειτουργία των Κινητών Μονάδων (Book Mobiles). Η διεύρυνση του ωραρίου, για την εξυπηρέτηση των ηλικιωμένων ή των ομάδων υψηλού κινδύνου, και ο διαμοιρασμός αιτήσεων βοήθειας, οικονομικής ή άλλης φύσεως, αποτέλεσαν δύο ακόμη πρακτικές που υιοθετήθηκαν από Δ.Β.

- Προσωπικό: Το προσωπικό εργάστηκε είτε εξ αποστάσεως (remote working), είτε από το σπίτι (from home), είτε εντός της Βιβλιοθήκης (εξυπηρέτηση κοινού, τηλεφωνική ανάγνωση βιβλίων, καταλογογράφηση, διαχείριση/συντήρηση συλλογής, προσωπικό ασφαλείας-security staff), λαμβάνοντας τα απαραίτητα μέτρα προφύλαξης (χρήση αντιβακτηριδιακού gel/γαντιών, απολυμάνσεις, τακτικό πλύσιμο χεριών, τήρηση προβλεπόμενων μέτρων κοινωνικής αποστασιοποίησης-physical distancing). Σε άλλες περιπτώσεις, το προσωπικό διατέθηκε για να συνδράμει στην παροχή υγειονομικής περίθαλψης, παραιτήθηκε ή τέθηκε σε ανοικτή άδεια άνευ αποδοχών. Οι υπηρεσίες ασφαλείας, καθαριότητας και συντήρησης των ηλεκτρονικών υπολογιστών τέθηκαν σε προτεραιότητα και ανατέθηκαν, ως επί το πλείστον, σε εξωτερικούς συνεργάτες.
- Δανεισμός: Ο δανεισμός υλικού φυσικής υπόστασης (physical library materials), π.χ. βιβλία, ηχητικά βιβλία, τεχνολογικός εξοπλισμός, DVDs, CDs, είτε ματαιώθηκε είτε πραγματοποιήθηκε με εναλλακτικούς τρόπους, έπειτα από κράτηση μέσω τηλεφώνου/mail ή online (book reservation). Ενδεικτικά, αναφέρονται οι ακόλουθες ανέπαφες (contact-free) πρακτικές διανομής-παραλαβής: “personal pick-up”, “drive-through/drive-thru”, “take away book bags”, “home delivery”, “book delivery to the doorstep”. Εναλλακτικά, η διανομή βιβλίων (book delivery) πραγματοποιήθηκε μέσω ταχυδρομείου, με ποδήλατα ή με αυτοκίνητα (delivery by bike/velo-kurier, book cars), είτε από εθελοντές είτε από προσωπικό υπηρεσιών που τέθηκαν εκτός λειτουργίας. Επιπλέον, αξιοποιήθηκε η διανομή μέσω “self-service parcel terminals” ή σε συντονισμό με τις τοπικές υγειονομικές αρχές (local health authorities), τηρώντας πάντοτε τα προληπτικά μέτρα υγιεινής (hygiene precautions). Για το ήδη δανεισμένο υλικό ίσχυσε, αυτόματα, χρονική παράταση δανεισμού, οπότε διεκόπη η αποστολή ενημερωτικών μηνυμάτων επιστροφής ή επιβολής προστίμων. Μάλιστα, ορισμένες Δ.Β. αύξησαν, ανά χρήστη, τον επιτρεπόμενο αριθμό βιβλίων/τεμαχίων τεχνολογικού εξοπλισμού προς δανεισμό.
- Διαδικτυακές υπηρεσίες: Ενισχύθηκε και επεκτάθηκε η πρόσβαση στις διαδικτυακές υπηρεσίες (online services), στις ηλεκτρονικές πηγές (electronic resources), στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες (π.χ. e-book platforms, virtual platforms, work platforms, learning platforms) και στο ψηφιακό περιεχόμενο (digital content), για το οποίο, μάλιστα, οι κάτοχοι των πνευματικών δικαιωμάτων είτε μείωσαν τους περιορισμούς πρόσβασης είτε εκχώρησαν τις άδειες χρήσης στις Δ.Β. Περαιτέρω, εφαρμόστηκαν οι

ακόλουθες πρακτικές: 1. ψηφιοποίηση (digitization) μονογραφιών και περιοδικών εκδόσεων, 2. λειτουργία ψηφιακής Βιβλιοθήκης (digital library), συμπεριλαμβάνοντας e-books, e-audio-books, e-films, e-music, e-magazines, newspaper databases, 3. εμπλουτισμός ιστοσελίδων με βιβλιογραφικές προτάσεις (reading lists), λογοτεχνικές συναντήσεις (online literature debate forums), story times/storytelling for kids, κουίζ (quizzes), εικονικές αναμετρήσεις (virtual competitions). 4. λειτουργία τηλεφωνικών κέντρων (call centres) για την καθοδήγηση αναφορικά με το ηλεκτρονικό υλικό (e-material), 5. λειτουργία των διαδικτυακών υπηρεσιών “Ask a librarian” και “Q&A” (Question & Answer), 6. παρουσιάσεις ζωντανής ροής (live streaming), 7. Πραγματοποίηση διαδικτυακών δράσεων (online activities): e-learning courses (π.χ. media and information literacy), language courses, series of lectures, webinars, zoom conferences, εκστρατείες ανάγνωσης (campaign for reading promotion), παρουσιάσεις συγγραφέων, βιβλιογραφικές προτάσεις κοινού, αναγνώσεις ποιημάτων, εξιστορήσεις βιβλιοθηκονόμων, 8. Αξιοποίηση εφαρμογών (π.χ. Flipboard, Pressreader), social media, websites, newsletters, και 9. Λέσχες Ανάγνωσης (online Reading Clubs).

- Καραντίνα βιβλίων-Λοιπές κατευθυντήριες γραμμές: Τα επιστρεφόμενα βιβλία τέθηκαν σε καραντίνα, είτε σε ανοικτούς χώρους είτε σφραγισμένα σε πλαστικές σακούλες, για διάστημα δύο ή τριών ημερών έως δύο εβδομάδων πριν από τον επόμενο δανεισμό τους, πάντοτε σύμφωνα με τις υποδείξεις επισήμων φορέων, όπως ίσχυαν ανά τόπους και ανά Δ.Β. Επίσης, υπήρχε πρόβλεψη για τακτικό καθαρισμό των επιφανειών διαφύλαξης.
- Υποστήριξη υγειονομικής περίθαλψης: Κάποιες Δ.Β. προέβησαν στην εκτύπωση τρισδιάστατου εξοπλισμού προσωπικής προστασίας/προστατευτικών προσωπίδων (personal protective equipment-PPE/protective visors/face masks) για τους εργαζομένους σε τοπικούς φορείς υγειονομικής περίθαλψης. Άλλες μετακίνησαν το προσωπικό τους σε υπηρεσίες υγείας ή διανομής ειδών παντοπωλείου, φαρμάκων και καυσίμων. Υπήρξαν περιπτώσεις διάθεσης προσωπικού σε κέντρα υγείας, γραφεία τελετών, δημόσιους παιδικούς σταθμούς ή σε πρωτοβουλίες διευκόλυνσης των ηλεκτρονικών διοικητικών διαδικασιών (e-administration) που προαπαιτούν ψηφιακές δεξιότητες (digital skills). Μερικές Δ.Β. εμπλούτισαν με κόμικς και περιοδικές εκδόσεις τις νοσοκομειακές βιβλιοθήκες, τις οικιστικές μονάδες και τα κινητά (υπαίθρια) νοσοκομεία.
- Social Media-Fake News: Οι Δ.Β. ανέλαβαν δυναμικό ρόλο στην ενημέρωση περί της πανδημίας και την καταπολέμηση της παραπληροφόρησης, διαμοιράζοντας επικαιροποιημένο πληροφοριακό υλικό από επίσημες σελίδες (official sources) μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Twitter, Youtube), των καταλόγων επαφών (mailing lists) και των ιστοσελίδων τους (posting of information on website). Σε ορισμένες περιπτώσεις, χρησιμοποιήθηκαν εθνικά hashtags (national hashtags #) αναφορικά με την παραμονή στο σπίτι (#StayAtHome, #libraries against the virus) ή την απευθείας σύνδεση με τον πολιτισμό (culture online). Επιπλέον, λειτούργησαν εικονικά κέντρα εξυπηρέτησης (virtual helpdesk) μέσω Twitter. (NAPLE, 2020a)

Στο Ηνωμένο Βασίλειο, το Ινστιτούτο Chartered Institute of Library and Information Professionals-CILIP ανέπτυξε την ιστοσελίδα “Coronavirus Information Service” για τη

δημοσίευση ενημερώσεων/συστάσεων για την πανδημία, κυβερνητικών μέτρων στήριξης, παρεχομένων υπηρεσιών και καινοτόμων πρακτικών/πρωτοβουλιών. (CILIP, 2020)

Οι Δ.Β. της Φινλανδίας προέβησαν, πρόθυμα και άμεσα, σε μία ευέλικτη και καινοτόμο διαχείριση της κρίσης αναπτύσσοντας τόσο την ψηφιακή τεχνολογική κατάρτιση του προσωπικού όσο και μία σειρά νέων υπηρεσιών οι οποίες περιελάμβαναν τα κάτωθι: εικονική ψηφιακή βοήθεια, εκπαιδευτικά βίντεο χρήσης ψηφιακών υπηρεσιών, διαδικτυακές υπηρεσίες πληροφόρησης (chat, e-mail), σελίδα ποικίλου βιβλιοθηκονομικού περιεχομένου ("libraries.fi"), ηλεκτρονικά περιοδικά, spotify-lists, podcasts, εκδηλώσεις ζωντανής ροής (π.χ. storytelling, forums, Λέσχες Ανάγνωσης), διαδικτυακές συνεντεύξεις, εκδηλώσεις φιλαναγνωσίας, ψηφιακά "reading diplomas" για μαθητές γυμνασίου. Η Δ.Β. Turku City Library, προσβλέποντας στην απόκτηση εμπειριών, στον εμπλουτισμό των γνώσεων και στην ευαισθητοποίηση γύρω από τις τέχνες, λειτούργησε την υπηρεσία "OwnLibrary" στο πλαίσιο της οποίας: α. μεταδόθηκαν συναυλίες και εκπομπές live-streaming/co-singing/co-reading, και β. ήταν διαθέσιμα ηχητικά βιβλία, e-books και συλλογές παλαιών φωτογραφιών. (Haasio & Kannasto, 2020)

Στις Δ.Β. της Μοραβίας το ανοικτό μοντέλο ψηφιακής Βιβλιοθήκης (digital library-DL) απομακρυσμένης εικονικής πρόσβασης λειτούργησε σε αντικατάσταση των παραδοσιακών υπηρεσιών. Τόσο η μαζική ψηφιοποίηση (mass digitisation) όσο και η επέκταση της πρόσβασης σε έργα προστατευόμενα από πνευματικά δικαιώματα, σε συνδυασμό με τη νέα πλατφόρμα υπηρεσιών, που δημιουργήθηκε λόγω της κοινωνικής αποστασιοποίησης και της διακοπής λειτουργίας, εξυπηρέτησαν τους χρήστες. Μέσω των DLs, ουσιαστικά, αξιοποιήθηκαν στο έπακρο οι δυνατότητες των Δ.Β., ενώ η ψηφιακή εναλλακτική λύση πρόβαλε ως ευφυής τρόπος διαχείρισης της πληροφορίας. Ακόμη, οι Δ.Β. της Μοραβίας ξεκίνησαν μία εκστρατεία δημοσίων σχέσεων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media PR campaign), μέσω της προώθησης φωτογραφικού ή οπτικοακουστικού υλικού, για την ηλεκτρονική αγορά βιβλίων (#buyabook). (Pokorná et al., 2020)

Στην Ιταλία, οι Δ.Β. ενέταξαν στις online υπηρεσίες τους προγράμματα φιλαναγνωσίας, story times, ακόμη και μαθήματα γυμναστικής και μαγειρικής. Εξασφάλισαν την πρόσβαση σε ψηφιακές Βιβλιοθήκες, υποστήριξαν εκπαιδευτικούς σχολικών μονάδων, και μερίμνησαν για την παροχή ανανεωμένης διαδικτυακής επικοινωνίας, με τη συμμετοχή της κοινότητας (participatory communities). Ενδεικτικά, το σύστημα Βιβλιοθηκών Coros Figulinas και η Δ.Β. Montanari ενθάρρυναν το κοινό τους να προσφέρει πληροφοριακούς πόρους ή να δημοσιεύει φωτογραφικό και οπτικοακουστικό υλικό, ενώ η Δ.Β. Renato Fucini στο Έμπολι, προσκάλεσε συγγραφείς να κοινοποιήσουν βιντεοσκοπημένες διηγήσεις αγαπημένων τους ιστοριών. Επίσης, η Δ.Β. San Giorgio Library of Pistoia, με την πρωτοβουλία "La San Giorgio behind closed doors", ενέταξε στις υπηρεσίες της πολυποίκιλες διαδικτυακές συναντήσεις με συγγραφείς, μεταφραστές και εκδότες. (Tammara, 2020)

2.6.2 Αμερική

Στις ΗΠΑ, παρατηρήθηκε βελτιωμένη αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19 έναντι της πανδημίας H1N1 του 2009. Οι Δ.Β., ως πληροφοριακοί κόμβοι των κοινοτήτων τους, υπηρέτησαν την αποστολή τους με αξιόπιστο τρόπο, προσαρμοζόμενες στις νέες συνθήκες. Έπαυσαν μεν τη λειτουργία τους ως χώροι μελέτης και ανέστειλαν προγραμματισμένες

εκδηλώσεις, όμως, εξασφάλισαν την πρόσβαση σε ηλεκτρονικούς και υγειονομικούς πόρους, προέβησαν στην αδιάλειπτη επικαιροποίηση των ενημερώσεων και του πολυποίκιλου πληροφοριακού περιεχομένου στις ιστοσελίδες τους και υλοποίησαν διαδικτυακά προγράμματα μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. οι Δ.Β. Phoenix Public Library, Free Library of Philadelphia και Chula Vista Public Library μετέδωσαν μαθήματα διατροφής, μαθήματα γυμναστικής για παιδιά και ενήλικες, και story times). Από την πλευρά τους, οι επαγγελματίες πληροφόρησης υιοθέτησαν νέους ρόλους, και υποστήριξαν τους φορείς, διαχειριζόμενοι πλήθος δραστηριοτήτων, όπως: την υποστήριξη πληθυσμιακών ομάδων (π.χ. συναισθηματική υποστήριξη, διανομή αγαθών), τη διαχείριση/συντήρηση συλλογών και την έγκυρη πληροφόρηση. Λειτουργήσαν είτε ως εκπαιδευτές προσωπικού είτε ως εκπαιδευόμενοι, καθώς και ως κυβερνητικοί εταίροι στη διαχείριση της κρίσης. (Wang & Lund, 2020)

Επιπρόσθετα, όπως αναφέρουν οι Kim et al. (2020), ορισμένες Δ.Β. αναδείχθηκαν ως ιδρύματα δημιουργίας γνώσης (knowledge creation institutions). Μετασχημάτισαν τις υφιστάμενες παραδοσιακές, face-to-face, πρακτικές εκπαίδευσης (Communities of Practice-CoP) σε διαδικτυακές κοινότητες οικοδόμησης της γνώσης (online knowledge-building communities), υποστηρίζοντας τη στοχευμένη οικογενειακή και ηλεκτρονική μάθηση (family and online learning). Εξάλλου, “Η σαφήνεια του σκοπού δημιουργεί ενέργεια και παράγει αποτελέσματα”. (Hoadley & Kilner, 2005:34) Το προσωπικό παροτρύνθηκε να αξιοποιήσει υπάρχοντες πόρους, προκειμένου να υλοποιηθούν προγράμματα STEM, STEM kits, Mobile Makerspaces και ψηφιακές δημιουργίες, αναλόγως της ηλικίας, της θεματικής και του περιεχομένου. Ακολουθήθηκε ο συνδυασμός των πέντε συντελεστών του πλαισίου “Capability for Performance-C4P” (1. αντικείμενο γνώσης, 2. συζήτησης, 3. διασυνδέσεις, 4. πληροφοριακό υπόβαθρο, 5. σκοπός) και των τριών αρχών του πλαισίου διαδικτυακής μάθησης (1. Hanging Out, 2. Messing Around, 3. Geeking Out-HOMAGO). Επίσης, ακολουθήθηκαν έντεκα αρχές σχεδιασμού (1. κοινός σκοπός, 2. συλλογικός στόχος, 3. συνδυασμός ατομικών και ομαδικών δραστηριοτήτων σε επίπεδο σύγχρονων και ασύγχρονων ρυθμίσεων, 4. οδηγίες συμμετοχής σε διαδικτυακές πλατφόρμες, 5. χρήση απλών υλικών και υλικών low-tech, 6. διευκόλυνση συζητήσεων, 7. διευκόλυνση διασυνδέσεων, 8. διευκόλυνση δημιουργίας “νοοτροπίας δημιουργού”-maker mindset, 9. χρήση τεχνολογίας για τεκμηρίωση και διαμοιρασμό, 10. ανατροφοδότηση, 11. κοινωνική υποστήριξη πολλαπλών επιπέδων) αναφορικά με πέντε τομείς της δημιουργίας διαδικτυακών προγραμμάτων (1. σχεδιασμός προγραμμάτων-program design, 2. συνδρομή/αρωγή-facilitation, 3. εργαλεία και υλικά-tools and materials, 4. τεκμηρίωση διεργασιών-process documentation, 5. διαμοιρασμός και ανατροφοδότηση-sharing and feedback). (Kim et al., 2020)

Ακολουθώντας, τα συστήματα Δ.Β. δημοσίευσαν αρθρογραφία για τους τρόπους διαχείρισης της υγειονομικής κρίσης από την πανδημία της ισπανικής γρίπης H1N1 (1918-1919) και επέκτειναν τις υπηρεσίες τους. Επί παραδείγματι, το Κεντρικό Περιφερειακό Σύστημα Βιβλιοθηκών της Βιρτζίνια Central Rappahannock Regional Library System επέτρεψε την απόκτηση κάρτας μέλους της Βιβλιοθήκης, ώστε να χορηγηθεί το δικαίωμα πρόσβασης στις συλλογές και στα προγράμματά της. Οι βιβλιοθηκονόμοι συνεισέφεραν στη συλλογή/διαμοιρασμό πληροφοριών αξιοποιώντας τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ως μία υπερδύναμη (powerhouse). Δημοσιεύσεις κειμένων, γραφικών ή βίντεο, εξασφάλισαν την άμεση και τάχιστα ενημέρωση του κοινού. Ταυτόχρονα, λειτουργήσαν ενθαρρυντικά και εμπνευστικά. Ακόμη, χρησιμοποιήθηκαν hashtags (π.χ. #closethelibraries) για τη σύνδεση των χρηστών και τη διευκόλυνση ανταλλαγής απόψεων. Στη Δ.Β. Vail Public Library του

Κολοράντο εφαρμόστηκε η εξ αποστάσεως εργασία, η αποστολή eNewsletter series με τίτλο “Beyond Books” σε εβδομαδιαία βάση, η αφήγηση δίγλωσσων ιστοριών (virtual bilingual story times), όπως επίσης, η λειτουργία ομάδων ανάγνωσης και προγραμμάτων μέσω του Facebook Live. Η Δ.Β. El Dorado County στο Placerville της Καλιφόρνια κατασκεύασε, μέσω 3D εκτυπωτών, τρισδιάστατες ασπίδες προσώπου για τους εργαζομένους σε τοπικούς φορείς υγειονομικής περίθαλψης. (Daly, 2020)

Οι Δ.Β. της κομητείας San Mateo στην Καλιφόρνια-San Mateo County Libraries εστίασαν στην αναζήτηση τρόπων ενθάρρυνσης και έμπνευσης του ανθρωπίνου δυναμικού (human resources) υιοθετώντας, ως πρωτοποριακούς τρόπους διαχείρισης της απόδοσης (performance management), τις τεκμηριωμένες στρατηγικές (evidence-based strategies) και τη νοοτροπία ανάπτυξης (growth mindset). Πρόκειται για μία ρηξικέλευθη αλλαγή η οποία αναδύει μεν ευκαιρίες, πραγματώνεται δε, με γενναιοδωρία, ευελιξία και συνεχή δέσμευση. Ως εκ τούτου, το προσωπικό αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες επενδύσεις των Δ.Β. Σε αυτή τη βάση, η ηγεσία επιδεικνύει εμπιστοσύνη στις ικανότητες των εργαζομένων για εξέλιξη, όπως επίσης, και στην ανάπτυξη των ταλέντων τους. Ενθαρρύνει τόσο τη διαμόρφωση νέων συνηθειών όσο και τη μάθηση μέσω λαθών. Επιδεικνύει υπομονή και πειθαρχία αποτελώντας πηγή έμπνευσης. Η πανδημία COVID-19 αποτέλεσε ιστορική πρόκληση για τις Δ.Β. της κομητείας San Mateo. Όλο το εργατικό δυναμικό τέθηκε σε διαδικασία τηλεργασίας, εν μιά νυκτί. Δημιουργήθηκαν νέες ομάδες σχεδιασμού λύσεων και παροχής υπηρεσιών σε διαφοροποιημένη εκδοχή. Οι ισχυροί δεσμοί μεταξύ της διεύθυνσης και του προσωπικού, όπως έχουν ήδη καλλιεργηθεί μέσω της τακτικής αλληλεπίδρασης, ενεργοποίησαν μία ισχυρή επικοινωνία, σε εβδομαδιαία, ακόμη και καθημερινή βάση. Οι ερωτήσεις αναστοχασμού (thoughtful questions) και η διερεύνηση-σφυγμομέτρηση των πρακτικών, βάσει του οράματος και των αναδυόμενων αναγκών των Δ.Β., τροφοδότησαν την ανάπτυξη του προσωπικού και ενίσχυσαν το συνολικό επίπεδο απόδοσης (performance). Εξάλλου, εργαζόμενοι που εισπράττουν περισσότερη ικανοποίηση από την εργασία τους, συνεπακόλουθα, επιδεικνύουν υψηλότερα επίπεδα αφοσίωσης στην ηγεσία, επομένως και στον φορέα στον οποίο υπηρετούν. (Risley, 2020)

Η Δ.Β. Columbus Metropolitan Library στο Οχάιο, συνασπίστηκε με κυβερνητικούς παράγοντες, με την εκπαιδευτική κοινότητα και με ηγετικά στελέχη ΜΚΟ ή επιχειρήσεων, για την αξιόπιστη ψηφιακή ένταξη των παρεχομένων υπηρεσιών της. (ULC, 2020) Η Δ.Β. Huron Public Library στο Οχάιο (HPL, 2021), εφήρμοσε την ανέπαφη παραλαβή υλικού “Curbside Pickup”, προσέφερε εφαρμογές ψηφιακού περιεχομένου (π.χ. Libby, OverDrive, Hoopla), δημοσίευσε ψηφιακά ενημερωτικά δελτία και παρείχε οργανωμένη πληροφόρηση από τα Κέντρα Ελέγχου Νόσων (Centers for Disease Control-CDC) και το Υπουργείο Υγείας (Ohio Department of Health). Μάλιστα, συνεργαζόμενη με το Υπουργείο, διέθεσε δωρεάν διαγνωστικά τεστ (Abbot BinaxNOW Home COVID-19 Test Kits) για κατ’ οίκον χρήση μέσω συνεδρίας “telehealth”. Ακόμη, συμμετέχοντας στην κοινοπραξία “CLEVNET” παρείχε πρόσβαση στις συλλογές σαράντα πέντε συστημάτων Βιβλιοθηκών. Η Δ.Β. New York Public Library (NYPL, 2020) ανήρτησε πολυγλωσσικό ενημερωτικό υλικό για την πανδημία και για την εξεύρεση οικονομικών πόρων ή στέγης, εξασφάλισε την πληροφόρηση για την πανδημία από επίσημες πηγές ή υπηρεσίες υγείας, διέθεσε στο κοινό ψηφιακούς πόρους (π.χ. e-books, e-audio-books, βάσεις δεδομένων, ψηφιακές συλλογές), προσέφερε ερευνητικά προγράμματα δανεισμού (Research Borrowing Programs) και ένα ευρύ φάσμα πόρων για την υποστήριξη παιδιών, εφήβων και εκπαιδευτικών, προέβη σε εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας/πληροφόρησης (π.χ. Frequently Asked Questions-FAQs, NYPL

Connect, Ask NYPL) και παραλαβής βιβλίων (π.χ. Grab & Go service), και συνεργάστηκε με εμπειρογνώμονες σε θέματα ασφαλείας.

Τέλος, μικρές και αγροτικές Βιβλιοθήκες των ΗΠΑ λειτούργησαν ως κέντρα κοινωνικών υπηρεσιών, υπηρετώντας τους δημοκρατικούς θεσμούς. Υιοθέτησαν καινοτόμα προγράμματα κοινωνικής, εκπαιδευτικής και οικονομικής φύσεως, ενώ επεδίωξαν τη διασύνδεση των μελών με λοιπές δημόσιες υπηρεσίες. Παρέμειναν ανοικτές, ανταποκρινόμενες με αφοσίωση στην πολυπλοκότητα των προκλήσεων. Ορισμένες από τις καινοτόμες πρακτικές που υιοθέτησαν ήταν οι ακόλουθες: α. μέριμνα για την παροχή ψυχαγωγίας στα παιδιά των εργαζομένων, β. ανέπαφος δανεισμός/παραλαβή υλικού σε 24ωρη βάση, μέσω lockers, γ. προώθηση δανεισμού e-books, δ. βιβλιογραφικές προτάσεις, ε. δανεισμός φορητών υπολογιστών για χρήση ασύρματου δικτύου στους χώρους στάθμευσης, στ. παρασκευή масκών, ζ. καταπολέμηση παραπληροφόρησης, η. διαδικτυακές δράσεις, θ. εξυπηρέτηση ευάλωτων ομάδων, ι. δημιουργία/διανομή kit που περιελάμβαναν υφασμάτινες μάσκες, συστάσεις/προτάσεις υγειονομικής προστασίας/ασφαλείας και ενημερωτικό υλικό για το “mask program”, και ια. προγράμματα υγείας-ευεξίας με έμφαση στην εσωτερική αφύπνιση. (Chase, 2021)

2.6.3 Αυστραλία

Οι Δ.Β. Public Libraries in New South Wales εξισορρόπησαν τη συνέχεια των υπηρεσιών τους συναρτήσει της ασφάλειας της κοινότητας. Ενίσχυσαν τις ηλεκτρονικές πηγές και το ψηφιακό τους περιεχόμενο, εφήρμοσαν εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας και δανεισμών, και υλοποίησαν διαδικτυακά προγράμματα/μαθησιακές δράσεις. Οι στρατηγικές τους επέδειξαν διορατικότητα, ανθεκτικότητα, δέσμευση και επίγνωση των προσδοκιών των χρηστών. Η υψηλή παραγωγικότητα και αποδοτικότητα του προσωπικού επήλθε ως αποτέλεσμα της στοχοθεσίας, της ενθουσιώδους και ασταμάτητης δραστηριοποίησης, των ποικίλων συνεργασιών και των ταχυτάτων διαδικασιών. Η συλλογική εμπειρία της τελεσφόρου διαχείρισης των προκλήσεων που προέκυψαν από την πανδημία COVID-19, κατέδειξε σθεναρά την αναγκαιότητα αλλαγής νοοτροπίας (think differently) και την ανάπτυξη υπηρεσιών “on the fly” οι οποίες, όπως διαφαίνεται, θα μονιμοποιηθούν στο εγγύς μέλλον. (Fitzerald, 2020)

Στη Δ.Β. Fremantle Library εφαρμόστηκε το διαδικτυακό πρόγραμμα “LibraryCraft” το οποίο δημιουργήθηκε αποσκοπώντας να φέρει σε επαφή τις κοινότητες της Δυτικής Αυστραλίας με έναν τρόπο ασφαλή, δομημένο και συντονισμένο. Το “LibraryCraft” προέκυψε ως αναβάθμιση ενός μικρού, τοπικής εμβέλειας “Minecraft” που ξεκίνησε, στα τέλη του 2019, για μία κοινότητα νέων. Κατά συνέπεια: 1. υιοθέτησε χαρακτηριστικά του ως προς την καινοτομία (innovation) και τη δημιουργική σκέψη (creative thinking) των συμμετεχόντων, 2. ανέπτυξε τις ικανότητες STEAM (Science, Technology, Engineering And Mathematics), 3. οικοδόμησε δεξιότητες κοινωνικές και βιοτικές (social and life skills), όπως τη συνεργασία, τη διαπραγμάτευση, την οικονομική διαχείριση, τη συμμετοχικότητα, 4. ενεθάρρυνε τη διεπαφή και τη δημιουργία νέων φίλων, και 5. κατέρριψε τα συναισθήματα απομόνωσης, μοναξιάς ή θλίψης λόγω των συνθηκών, αποτελώντας μία κοινωνική διέξοδο (social outlet) για τους παίκτες. Ουσιαστικά, λειτούργησε ως ευκαιρία κοινωνικοποίησης και σύνδεσης-συνεργασίας μεταξύ τους. Ως αποτέλεσμα, το πρόγραμμα “LibraryCraft”: 1. αναδείχθηκε σε εμπειρία κοινωνικής συγγένειας (social relatedness) μέσω του ευφάνταστου

παιχνιδιού και της αυτοέκφρασης, 2. μετασχηματίστηκε σε μία νέα διαδικτυακή κοινότητα (online community) και 3. αξιοποιήθηκε ως αξιόλογο μαθησιακό εργαλείο, καθώς η έννοια του “gamification” και της παιγνιώδους μάθησης (game-based learning) ενισχύουν τα κίνητρα και τις επιδόσεις σε επίπεδο εκπαιδευτικό, επαγγελματικό και κοινοτικό. Οι Δ.Β. της Δυτικής Αυστραλίας, στο σύνολό τους, υλοποίησαν, συναρτήσει των στόχων, των αξιών και των προσδοκιών των κοινοτήτων τους, δύο ειδών προγράμματα τύπου “LibraryCraft”: 1. τα διαδικτυακά, που συνδύασαν την ενίσχυση της αυτοϋποκινούμενης μάθησης (self-motivated learning) με το κοινοτικό όφελος (community benefits), και 2. τα συνεργατικά, όπου ενεπλάκησαν οι τοπικές αρχές για τη διευκόλυνση της ανταλλαγής πληροφοριών και γνώσεων. (Cleave & Geijsman, 2020)

Η ALIA δημιούργησε την ιστοσελίδα “Australian libraries responding to COVID-19” με πληροφοριακό σκοπό και περιεχόμενο (π.χ. αναρτήσεις story times των Δ.Β., θέματα πνευματικής ιδιοκτησίας, πολυγλωσσικότητα πληροφοριακών πόρων). (ALIA, 2020a) Υπήρξε ιδρυτικός διοργανωτής της Australia Reads· μίας συνεργασίας της αυστραλιανής βιομηχανίας του βιβλίου (book industry collaboration) μεταξύ συγγραφέων, βιβλιοπωλών, Βιβλιοθηκών και εκδοτών, για την προώθηση της φιλαναγνωσίας. Μέσω αυτής διοργανώθηκαν story times, διαδικτυακά προγράμματα, Λέσχες Βιβλίων και ομιλίες συγγραφέων. (ALIA, 2020b,c,d) Επιπλέον, η ALIA προσέφερε ποικίλες δυνατότητες διασύνδεσης και επικοινωνίας είτε με τη χρήση hashtags (α. #AusLibChat, στο Twitter, για τους φοιτητές και τους επαγγελματίες υπηρεσιών πληροφόρησης στην Αυστραλία και τη Ν. Ζηλανδία, β. #LibComixOnline για την ηλεκτρονική ανάγνωση και τη δημιουργία κόμικς), είτε με τη νέα Λέσχη Βιβλίου Students and New Graduates Group-SNGG Book Club, είτε με την εφαρμογή ALIA Jigsaw Puzzles. (ALIA, 2020e) Ενόψει της επαναλειτουργίας των Βιβλιοθηκών, δημοσίευσε τη λίστα “Strategic Checklist” όπου συμπεριέλαβε κατευθυντήριες γραμμές αναφορικά με την κατάρτιση του προσωπικού, την παροχή υπηρεσιών, την εφαρμογή επικοινωνιακής πολιτικής και τα υγειονομικά μέτρα ασφαλείας. (ALIA, 2020f) Μάλιστα, το συμβούλιό της ενέκρινε τη δημιουργία ενός Ταμείου Αρωγής (Relief Fund) για τους εργαζομένους που υπέστησαν μισθολογική μείωση εξαιτίας της πανδημίας. (ALIA, 2020g)

2.7 Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα και COVID-19

Στην Ελλάδα, εφαρμόστηκε, ως επί το πλείστον, ο συνδυασμός της επιτόπιας και της εξ αποστάσεως εργασίας για τη διεκπεραίωση διοικητικών και οικονομικών υπηρεσιών. Ωστόσο, υπήρξαν Δ.Β. που διαφοροποίησαν τον τρόπο εξυπηρέτησης των χρηστών, ενόσω με τη δημοσίευση ΦΕΚ απαγορευόταν η φυσική παρουσία του κοινού στους χώρους τους. Ενδεικτικά και μη μοναδικά, παρατίθενται τα ακόλουθα παραδείγματα Δ.Β.: 1. Η Δημόσια Βιβλιοθήκη Αταλάντης προέβη στο δανεισμό βιβλίων κατ’ οίκον ή κατόπιν τηλεφωνικής συνεννόησης/ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, καθώς και στην υλοποίηση διαδικτυακών προγραμμάτων/δράσεων και εικονικών ξεναγήσεων. (2020a) Συμμετείχε σε εκπαιδευτικά προγράμματα που συντόνισε η ΕΒΕ (2020b) και παρείχε διασύνδεση με το Ηλεκτρονικό Αναγνωστήριο (e-Reading Room) της ΕΒΕ. (2020c) 2. Η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Βέροιας συνεργάστηκε με ιδιωτική εταιρεία ταχυμεταφορών για την παροχή της υπηρεσίας “Book Delivery” (2020a), με την Ένωση Φωτογράφων Κ. Δ. Μακεδονίας για την υλοποίηση διαδικτυακού σεμιναρίου αστικής φωτογραφίας/urban photography (2020b), καθώς και με το

ΔΗ.ΠΕ.ΘΕ. Βέροιας για τη διάσωση και ανάδειξη αρχαιακού υλικού μέσω της ψηφιοποίησης και της καταχώρισής του στο ψηφιακό αποθετήριο “Μέδουσα”. (2021a) Επίσης, πραγματοποίησε υβριδικές δράσεις (π.χ. δανεισμό εξοπλισμού ρομποτικής συνδυαστικά με διαδικτυακά μαθήματα για τη χρήση του), εκπαιδευτικά προγράμματα (π.χ. τρισδιάστατες κατασκευές, κατασκευές Lego, ηλεκτρονικά κυκλώματα LittleBits) (2021b) και online προπονήσεις ομάδων ρομποτικής. (2021c) 3-5. Στις Δ.Β. που ενέταξαν τις διαδικτυακές δράσεις στο ημερολόγιό τους ήταν, επιπλέον, η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Ελευθερούπολης (2020), η Δημόσια Κεντρική Ιστορική Βιβλιοθήκη Κέρκυρας (2021) και η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Κιλκίς (2021). 6. Περαιτέρω, η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λάρισας υιοθέτησε την τηλεφωνική και ηλεκτρονική κράτηση βιβλίων (2020a), συμμετείχε σε διαδικτυακά προγράμματα της ΕΒΕ (2020b), εφήρμοσε ένα σύστημα “έξυπνης απολύμανσης” βιβλίων (2021a) και οργάνωσε διαδικτυακά αφιερώματα (π.χ. για την επέτειο των 200 ετών από την Ελληνική Επανάσταση). (2021b) 7. Η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λεβαδείας διακεκριμένη για την πολυποικιλία και ενεργό της παρουσία στο διαδίκτυο (2020), προέβη στην υλοποίηση διαδικτυακών δράσεων και διαδικτυακής Λέσχης Ανάγνωσης, ενώ πραγματοποίησε δανεισμούς βιβλίων μέσω ταχυδρομείου. (2021) 8. Η Δημόσια Ιστορική Βιβλιοθήκη Ανδρίτσαινας προσέφερε τη δυνατότητα εικονικής περιήγησης στους χώρους της (3D Virtual Tour) και ψηφιακής ακουστικής ξενάγησης (2020), ενώ συμμετείχε στο διαδικτυακό Πανελλήνιο και Διεθνές Συνέδριο Εκπαιδευτικών και Εκπαίδευσης STE(A)M. (2021)

2.8 Συμπεράσματα

Οι Δ.Β. λειτουργούν ως κοινωνικές υποδομές, κέντρα εκπαίδευσης και κατάρτισης, κόμβοι διασύνδεσης, ανοικτοί μαθησιακοί χώροι, διαχειριστές συλλογών. Αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο για την πρόσβαση στην πολιτιστική πληροφορία και την οικοδόμηση της κοινότητας. Η αξία τους αναδεικνύεται μέσω της παροχής υπηρεσιών και της κάλυψης των αναγκών των χρηστών τους. Οι τεχνολογικές εξελίξεις και καινοτομίες του 21^{ου} αιώνα, που έχουν κατακλύσει, παγκοσμίως, τον τρόπο οργάνωσης, δόμησης και λειτουργίας των κοινωνιών, έχουν επιβάλει τη συνεχή εναρμόνιση των Δ.Β. με τα τεχνολογικά και πληροφοριακά δεδομένα, των οποίων η πολυπλοκότητα και ο όγκος διαρκώς αυξάνονται.

Η Δημόσια Υγεία αντιπροσωπεύει μία ευρεία κοινωνική λειτουργία που αλληλοσυμπληρώνεται με τη διευρυμένη αποστολή των Δ.Β., καθώς απώτερος σκοπός είναι η προώθηση της ευημερίας. Η ανάπτυξη στρατηγικών που συμπεριλαμβάνουν τον πληροφοριακό εγγραμματισμό και την ανάπτυξη συμπεριφορών υγιών τρόπων ζωής, απασχολεί τόσο την ευρωπαϊκή όσο και την παγκόσμια Ατζέντα. Ταυτόχρονα, η Παιδεία για την Υγεία έχει αναδειχθεί σε περιουσιακό στοιχείο προαγωγής της υγείας.

Κατά την πανδημία COVID-19, οι Δ.Β. έλαβαν τις, κατά το δυνατόν, λυσιτελέστερες αποφάσεις σε όλους τους τομείς δραστηριοποίησής τους, ως ευκαιρία ανάπτυξης, επιρροής στη δημόσια σφαίρα και ενίσχυσης της θεσμικής παρουσίας τους. Πιο συγκεκριμένα, κλήθηκαν να συνδράμουν στην ευαισθητοποίηση για τη δημόσια υγεία, στην υποστήριξη της ερευνητικής/ακαδημαϊκής κοινότητας και στην κάλυψη των βασικών αναγκών των χρηστών τους. Οι ρόλοι αυτοί έλαβαν χώρα, κυρίως, εικονικά, ψηφιακά, διαδικτυακά. (Cleave & Geijsman, 2020) Μέσω της παρουσίασης περιπτώσεων μελετών πρωτοπόρων Δ.Β. που ανταποκρίθηκαν στην παγκόσμια ιογενή πανδημία, αναδύθηκε η ψηφιακή “ευκίνησία” ως

τρόπος υπέρβασης των συμβατικών περιορισμών, λόγω αποστάσεων. Η ανάγκη για ασφάλεια μετέτρεψε σε διαχειρίσιμα τα προβλήματα και τις αντιξοότητες που ενέσκηψαν. Απώτερος σκοπός ήταν η έγκυρη ενημέρωση, η σταθερότητα και η ευημερία των κοινοτήτων. (Harris & DiMarco, 2010)

Ακυρώθηκαν μεν προγραμματισμένες εκδηλώσεις, ξεναγήσεις, μαθήματα και προγράμματα κατάρτισης, παρόλα αυτά, καταγράφηκε ταχεία συνεργασία με την κοινότητα, τις υγειονομικές αρχές και τις αρχές διαχείρισης κρίσεων. Στο πλαίσιο τήρησης των υγειονομικών πρωτοκόλλων και των προληπτικών μέτρων κατά της διασποράς του ιού SARS-CoV-2, υλοποιήθηκαν προορατικές πρωτοβουλίες (proactive initiatives). Πιο ειδικά, οι Δ.Β. προέβησαν στις ακόλουθες πρακτικές: α. προώθηση της δημιουργικότητας και της καινοτομίας μέσω της αξιοποίησης των αναδυομένων τεχνολογιών, β. ανάπτυξη νέων υπηρεσιών/συνεργειών με την ταυτόχρονη πνευματική ανάπτυξη του προσωπικού, γ. ανάδειξη της αποστολής και της αξίας τους σε σχέση με την εξυπηρέτηση του κοινού, και δ. διεύρυνση των εναλλακτικών πρόσβασης σε αποθετήρια ψηφιακών/ηλεκτρονικών πόρων μέσω εθνικών και διεθνών συμμαχιών. (Kostagiolas et al., 2013) Συνολικά, οι προκλήσεις που ανέκυψαν ήταν πολυποίκιλες: υιοθέτηση οράματος προηγμένων Δ.Β., επαναθεμελίωση της οργανωσιακής ανάπτυξης, υιοθέτηση στρατηγικής επικοινωνίας και συμμαχιών, εισαγωγή νέων τεχνολογικών εργαλείων διαχείρισης πόρων, παροχή συμμετοχικών υπηρεσιών, υλοποίηση μαθησιακών δράσεων, αύξηση διαθέσιμων ψηφιακών πόρων, δημιουργική έκφραση μέσω της ΔΒΜ, διαδικτυακή προβολή, αλληλεπίδραση μεταξύ χρηστών, προσέγγιση απομακρυσμένων περιοχών/ευάλωτων ομάδων, ανάγκη επενδύσεων για τη διαχείριση μελλοντικών πανδημιών.

Η βιβλιογραφία ανέδειξε τρία στάδια διαχείρισης κρίσεων: α. προς της κρίσης (pre-crisis): αφορά την, κατά το δυνατόν, πρόβλεψή της, β. κατά τη διάρκεια (response to the crisis): αφορά τους τρόπους αντίδρασης/επείγουσας προσαρμογής, και γ. μετά την κρίση (post-crisis): αφορά την ανάκαμψη, την αξιολόγηση δυνατοτήτων/αδυναμιών, τον αναστοχασμό και την προετοιμασία για μελλοντικές κρίσεις. Η ευχέρεια διαχείρισης κρίσεων και η ανάκαμψη από αυτές προαπαιτούν αληθινή ηγεσία, σχεδιαστική σκέψη και στρατηγικό σχεδιασμό (strategic planning) ενταγμένο στο ευρύτερο σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity plan). Ταυτόχρονα, η αξιολόγηση των σχεδίων καταστροφής (disaster plan) και των συνεργασιών στη διαχείριση καταστροφών (disaster management) λειτουργεί ως κινητήριος δύναμη ανταγωνιστικής αναπτυξιακής πορείας, και εμφανίζει ποιοτικό αντίκτυπο (quality impact) στην κοινότητα. Πρόκειται, ουσιαστικά, για συστηματικό προγραμματισμό που μεγιστοποιεί την ετοιμότητα (preparedness), την ανταπόκριση (response) και την ανάκαμψη (recovery) των Δ.Β. από την κρίση, εξασφαλίζοντας την ανθεκτικότητά τους (resilience) και την καλή υγεία όλων των πληθυσμιακών ομάδων.

Οι βιβλιοθηκονόμοι, από τη μεριά τους, λειτούργησαν με ευελιξία και προσαρμοστικότητα. Αναδείχθηκαν ως κύριοι συντελεστές της έγκυρης πληροφόρησης, της δικτύωσης με την τοπική, επιστημονική, ακαδημαϊκή και πολιτιστική κοινότητα, της συνεχούς επιμόρφωσης και της διαχείρισης του πολιτιστικού αποθέματος, σε μία βάση δέσμευσης και αξιοποίησης λειτουργικών δυνατοτήτων. Η ΔΒΜ είναι αιτούμενο της σύγχρονης εποχής και προαπαιτούμενο για την ευθυγράμμιση με τους ρυθμούς του παγκόσμιου ψηφιακού μετασχηματισμού (digital transformation) και της μετάβασης στον ψηφιακό πολιτισμό (digital culture). Η πληροφοριακή επάρκεια είναι ο μοναδικός τρόπος προσαρμογής, συμπόρευσης και σύμπλευσης με την πραγματικότητα πρωτόγνωρων αλλαγών που, πλέον, φαίνονται να εγκαθιδρύονται και να σταθεροποιούν μία διαφοροποιημένη πραγματικότητα.

Ενόψει της λειτουργίας των Δ.Β. υπό μία “νέα κανονικότητα” (new normal), χρειάζεται να ληφθούν υπόψη παράμετροι όπως οι κάτωθι: ασφαλής πρόσβαση στη φυσική Βιβλιοθήκη, τήρηση υγειονομικών μέτρων προστασίας, διατήρηση/βελτίωση υπηρεσιών και δημιουργία νέων, επέκταση πρόσβασης σε ψηφιακές υπηρεσίες και στο διαδίκτυο μέσω Wi-Fi hotspots, βελτιστοποίηση/επικαιροποίηση περιεχομένου ιστοσελίδων. (Matthews, 2020) Επιπλέον, οι Δ.Β. καλούνται να διερευνήσουν τις τεχνικές διαχείρισης γνώσεων (knowledge management techniques), ώστε να τις αξιοποιήσουν στον τομέα της πρόληψης και διαχείρισης κρίσεων. Παράλληλα, το προσωπικό οφείλει να εκπαιδεύεται ως προς την προσαρμοστικότητά του σε ένα ταχέως μεταβαλλόμενο, από πληροφοριακής πλευράς, περιβάλλον (crisis/disaster informatics), ώστε να καθίσταται ικανό στην επικοινωνιακή διασύνδεση και το διαμοιρασμό των πληροφοριών. (Mansourian, 2020) Μέσα από αυτές τις διαδικασίες επιδιώκεται να εντοπίζονται τα τρωτά και τα δυνατά σημεία, μαζί και οι προκλήσεις για την υλοποίηση καινοτόμων στρατηγικών, οι οποίες έχουν αντίκτυπο σε όλες τις διαστάσεις: κοινωνικές, πολιτικές, οικονομικές, πολιτιστικές. (Sachini et al., 2020) Εν κατακλείδι, όπως επισημαίνει ο Mansourian (2020:46), “Πρέπει να επαναπροσδιορίσουμε την έννοια της φυσιολογικής ζωής και να συνηθίσουμε σε έναν νέο τρόπο ζωής”.

Κεφάλαιο 3

Δημόσιες Βιβλιοθήκες και COVID-19: Συστηματική Βιβλιογραφική Επισκόπηση

3.1 Προφίλ έρευνας

Οι συνθήκες, όπως διαμορφώθηκαν από την παγκόσμια πανδημία COVID-19, ανέσυραν την ανάγκη άμεσης εξεύρεσης και εφαρμογής λύσεων τόσο για τον περιορισμό της εξάπλωσης των επιπτώσεων της πανδημίας όσο και για την προσαρμογή της ανθρώπινης δραστηριότητας σε όλες τις εκφάνσεις της. Η μετάβαση των Δημοσίων Βιβλιοθηκών (Δ.Β.) από τη φυσική λειτουργία (physical operation) στην εικονική (virtual operation), με στόχο την ανθεκτικότητά τους και την αποτελεσματική αντιμετώπιση της κρίσης, υπήρξε δύσκολο και απαιτητικό εγχείρημα. Διαφαίνεται πως η ανάδειξη και η διαχείριση της πολιτιστικής-πολιτισμικής κληρονομιάς, υπερέβη την αποσταθεροποίησή της και εισήλθε σε μία νέα ιστορική περίοδο διαφορετικής “κανονικότητας”. Μέσω της διερεύνησης των επιπτώσεων και των εκτάκτων συνθηκών, όπως αυτές διαμορφώθηκαν στις Δ.Β., αναδύθηκε η ανάγκη προβληματισμού ως προς τη διαχείριση της κρίσης, την κάλυψη των αναγκών του κοινού, την εξασφάλιση επαφής-επικοινωνίας με αυτό, την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, την προοπτική εξέλιξης, τη διεύρυνση των εξυπηρετούμενων πληθυσμιακών ομάδων, όπως επίσης, την παροχή της πολιτιστικής εμπειρίας και πληροφόρησης, ανεξαρτήτως συνθηκών. Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να παρασχεθεί μία συστηματική βιβλιογραφική επισκόπηση των τρόπων ανταπόκρισης των Δ.Β. κατά τη διάρκεια της παγκόσμιας πανδημίας COVID-19. Η διερεύνηση πηγάζει από την επιθυμία να απαντηθούν δύο ερωτήματα: (i) Ποιοι είναι οι ρόλοι που διαδραμάτισαν οι Δ.Β. κατά την πανδημία COVID-19; (ii) Πώς οι Δ.Β. διαχειρίστηκαν αποτελεσματικά τις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19; Ως εκ τούτου, το κίνητρο της συστηματικής βιβλιογραφικής επισκόπησης προήλθε από την πρόθεση: α. να αποτυπωθούν οι επιδράσεις της πανδημίας COVID-19 στις Δ.Β., καθώς και οι

εφαρμοσμένες πρακτικές αντιμετώπισης της κρίσης (response to the crisis) και, ταυτόχρονα, β. να καταγραφούν οι προοπτικές για την ανάκαμψη μετά την κρίση (post-crisis). Πιο συγκεκριμένα, η μελέτη επικεντρώνεται στις ακόλουθες τρεις θεματικές: 1. υπηρεσίες-λειτουργίες (services-operations), 2. υγειονομικά πρωτόκολλα-προσωπικό (health protocols-staff), 3. ψηφιακή ωριμότητα (digital maturity), που αφορούν την αμεσότητα της αντίδρασης και το βαθμό προσαρμογής στη “νέα κανονικότητα” των Δ.Β. (Impact in Public Libraries). Ομοίως, ακολουθεί η αξιολόγηση των δυνατοτήτων/αδυναμιών των Δ.Β., ο αναστοχασμός και η προετοιμασία για την επαναλειτουργία τους (reopening) στην μετά την COVID εποχή (Post-COVID era). Στο πλαίσιο αυτό, οι Δ.Β. εκλαμβάνονται ως κοινοτικοί κόμβοι/κέντρα (community hubs/centers) και ως χώροι εργασίας πολλαπλών χρήσεων (multipurpose workplace) που προωθούν τη μάθηση, την ανταλλαγή πληροφοριών και την επικοινωνία. Καταλαμβάνουν ξεχωριστή θέση στη δημόσια ζωή και μετασχηματίζονται σε ιδρύματα που ανταποκρίνονται, δυναμικά και αποτελεσματικά, στα κοινωνικά θέματα. Αποτελούν κόμβους ενοποιητικούς της ποικιλομορφίας· καταφύγια για τις ευάλωτες και ευπαθείς ομάδες· περιουσιακά στοιχεία ζωτικής φύσεως· ισχυροί εταίροι οικοδόμησης μίας κουλτούρας ευημερίας και υγείας, σε επίπεδο τοπικό, εθνικό, διεθνές.

Η μεθοδολογική προσέγγιση αυτής της μελέτης και, ιδίως, οι μέθοδοι εξαγωγής και σύνθεσης δεδομένων, που εφαρμόστηκαν κατά την επισκόπηση της επιλεγμένης βιβλιογραφίας, περιγράφονται, αναλύονται και συζητώνται στην επόμενη ενότητα. Η ενότητα “Αποτελέσματα” παρέχει μία ταξινόμηση όσον αφορά την COVID και post-COVID εποχή. Η ενότητα “Συζήτηση” πραγματεύεται τα ευρήματα και τους περιορισμούς της παρούσας επισκόπησης, ενώ η καταληκτική ενότητα “Συμπεράσματα” αποτυπώνει τις επιπτώσεις της μελέτης και τις συστάσεις για περαιτέρω έρευνα.

3.2 Μεθοδολογία έρευνας

Πραγματοποιήθηκε συστηματική βιβλιογραφική επισκόπηση (Systematic Literature Review) με τη μέθοδο PRISMA. Ακολουθήθηκε η διαδικασία συλλογής και ανάλυσης δεδομένων που περιέγραψαν οι Patticrew and Roberts (2008). Καταρχάς, πραγματοποιήθηκε ηλεκτρονική αναζήτηση βιβλιογραφίας σύμφωνα με τα προτεινόμενα ερευνητικά ερωτήματα και τα κριτήρια συμπερίληψης. Κατά δεύτερον, επελέγησαν οι ερευνητικές εργασίες (papers) που πληρούσαν τα κριτήρια ένταξης. Κατά τρίτον, εξήχθησαν δεδομένα από αυτές, και, τέλος, πραγματοποιήθηκε ποιοτική και ημιποσοτική ανάλυση αυτών. Στις ακόλουθες ενότητες, συζητάται η στρατηγική τόσο της αναζήτησης όσο και της εξαγωγής/σύνθεσης των δεδομένων.

3.2.1 Στρατηγική αναζήτησης και κριτήρια επιλογής (Search Strategy and Selection Criteria)

Η βιβλιογραφική αναζήτηση πραγματοποιήθηκε με τη χρήση διαδικτυακών πόρων μέσω της διεπαφής ερωτημάτων OPAC της Βιβλιοθήκης του Ιονίου Πανεπιστημίου (μέρος της Κοινοπραξίας HEAL-Link των Ελληνικών Πανεπιστημιακών Βιβλιοθηκών), αποτελούμενη από τις ακόλουθες πηγές: α. βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων: Scopus, β. Εκδότες: American Library Association-ALA, Australian Library and Information Association-ALIA,

Elsevier-ScienceDirect, Emerald Group Publishing, International Federation of Library Associations and Institutions-IFLA, National Authorities on Public Libraries in Europe-NAPLE, Public Library Association-PLA, SAGE journals, SpringerLink, Taylor & Francis Online, γ. Ψηφιακά Αποθετήρια: APO.

Οι όροι αναζήτησης (query terms) αφορούσαν τον τίτλο, την περίληψη και τις λέξεις-κλειδιά των ερευνητικών εργασιών, χρησιμοποιώντας συνδυασμούς των ακόλουθων όρων αναζήτησης σε δύο διαστάσεις: α. public library * AND (“covid”, “covid-19”, “coronavirus”, “pandemic”), και β. public libraries * AND (“covid”, “covid-19”, “coronavirus”, “pandemic”). Όλες οι δυνητικά σχετικές αναφορές ελέγχθηκαν χρησιμοποιώντας τα ίδια πεδία και τους ίδιους πρόσθετους σχετικούς όρους αναζήτησης, προκειμένου να βελτιωθούν περαιτέρω τα κριτήρια συμπερίληψης και αποκλεισμού της βιβλιογραφίας εν συνόλω.

Οι ερευνητικές εργασίες (papers) είναι δημοσιευμένες στην αγγλική γλώσσα, κατά τη διάρκεια της χρονικής περιόδου Απρίλιος 2020 - Φεβρουάριος 2021. Επίσης, έχουν επιλεγεί ως κατάλληλες για την επισκόπηση διαδικτυακές δημοσιεύσεις εθνικών και διεθνών ενώσεων Βιβλιοθηκών. Ως ημερομηνία δημοσίευσης επελέγη η ημερομηνία της διαδικτυακής/online δημοσίευσης ή, εναλλακτικά, ο Μάιος 2020 για τρεις εγγραφές της IFLA και μία εγγραφή της ALIA, που δε διέθεταν αρχική ημερομηνία δημοσίευσης, όμως, το περιεχόμενό τους αποδεικνύει την έγκαιρη παρέμβαση ενημέρωσης και υποστήριξης των Βιβλιοθηκών και των επαγγελματιών πληροφόρησης. Δεν υπήρχε περιορισμός σχετικά με το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα κατά το οποίο επελέγησαν οι μελέτες, καθώς η αναζήτηση περί της προσαρμογής των Δ.Β., κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19, γνώρισε ταχεία ανάπτυξη τους τελευταίους μήνες, και βρίσκεται ακόμη εν εξελίξει. Προκειμένου να αποφευχθεί η μεροληψία των δημοσιεύσεων, δεν υπήρχε συγκεκριμένος περιορισμός ως προς τον τύπο της δημοσίευσης (research paper, conceptual paper, review paper). Περαιτέρω, δεν συμπεριλήφθηκαν άρθρα από ηλεκτρονικές εφημερίδες ή πρακτικά εργαστηρίων, ενώ αποκλείστηκε η γκρίζα βιβλιογραφία. Ακόμη, δεν υπήρξε περιορισμός ως προς τη χώρα προέλευσης των επιλεγμένων δημοσιεύσεων. Προκειμένου να αποφευχθεί ο κίνδυνος αποκλεισμού δυνητικά σχετικών μελετών και να περιφρουρηθεί η εγκυρότητα των αποτελεσμάτων, αποσαφηνίστηκαν και συγκεκριμενοποιήθηκαν αυστηρά τα κριτήρια ένταξης και αποκλεισμού. (Patticrew and Roberts, 2008). Συγκεκριμένα, στην έρευνα συμπεριλήφθηκε μία εργασία μόνο εάν οι όροι αναζήτησης αναφέρονταν στον τίτλο ή την περίληψη ή τις λέξεις-κλειδιά, και το περιεχόμενό της αναφερόταν στη διαχείριση της κρίσης της πανδημίας από τις Δ.Β.

Οι κατάλογοι αναφοράς όλων των μελετών που περιλαμβάνονται στην ακόλουθη ποιοτική και ημιποσοτική ανάλυση, εξετάστηκαν διά χειρός. Εν συνεχεία, ακολούθησε η διαδικασία διαλογής. Τα πλήρη κείμενα των μελετών αξιολογήθηκαν ως προς την επιλεξιμότητα για περαιτέρω ανάλυση βάσει των κριτηρίων ένταξης.

3.2.2 Εξαγωγή και σύνθεση δεδομένων (Data Extraction and Synthesis)

Η βιβλιογραφία εξήχθη και κατηγοριοποιήθηκε στις ακόλουθες δύο κατηγορίες: 1. υπηρεσίες-λειτουργίες (services-operations), υγειονομικά πρωτόκολλα-προσωπικό (health protocols-staff), ψηφιακή ωριμότητα (digital maturity) των Δ.Β. κατά τη διάρκεια της πανδημίας (COVID era) και 2. υπηρεσίες-λειτουργίες (services-operations), υγειονομικά

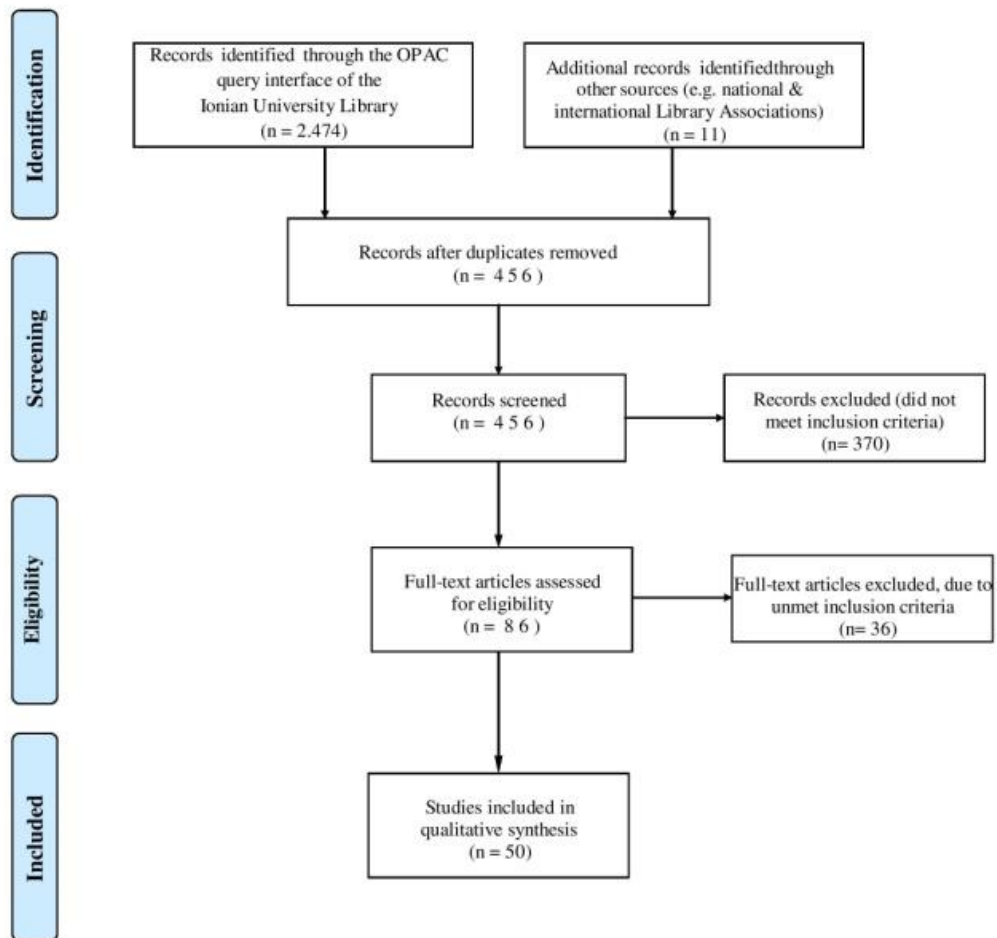
πρωτόκολλα-προσωπικό (health protocols-staff), ψηφιακή ωριμότητα (digital maturity) κατά την επαναλειτουργία (reopening) των Δ.Β. στην μετά την COVID εποχή (post-COVID era). Αφού εξετάστηκαν λεπτομερέστερα οι τίτλοι, οι περιλήψεις και το περιεχόμενο των επιλεγμένων εργασιών, αποκλείστηκαν άσχετα άρθρα και άρθρα που αφορούσαν ακαδημαϊκές, ιατρικές και εθνικές Βιβλιοθήκες. Έπειτα από αυτήν την κατηγοριοποίηση και την πρόσθετη διαδικασία επιλογής, το πλήρες κείμενο των επιλεγμένων εργασιών μελετήθηκε διεξοδικά, και η εξαγωγή δεδομένων εφαρμόστηκε με τη χρήση της ανάλυσης περιεχομένου. Σύμφωνα με αυτήν, εντοπίστηκαν και εξήχθησαν τμήματα κειμένου (π.χ. φράσεις, προτάσεις, παράγραφοι) που ήταν σχετικά με τους στόχους της έρευνας και πληρούσαν τα κριτήρια ένταξης.

Τα αντίστοιχα τμήματα κειμένου κωδικοποιήθηκαν στις προαναφερθείσες δύο κατηγορίες. Με τον εντοπισμό πολλαπλών τμημάτων κειμένου που περιείχαν παρόμοια δεδομένα, επισημάνθηκαν αξιοσημείωτα κοινά σημεία στις επιλεγμένες εργασίες. Εξήχθησαν, ακόμη, τα ακόλουθα μεταδεδομένα δημοσίευσης: συγγραφέας (-είς), τίτλος, μήνας-έτος, εκδότης, χώρα, τύπος. Τα δεδομένα αυτά τοποθετήθηκαν σε ένα υπολογιστικό φύλλο για περαιτέρω ανάλυση. Στο τέλος, πραγματοποιήθηκε η διαδικασία εξαγωγής, κωδικοποίησης και ελέγχου δεδομένων.

3.3 Αποτελέσματα

Η διαδικασία αναζήτησης εξήγαγε συνολικά 2.474 δημοσιεύσεις. Έντεκα σχετικές δημοσιεύσεις εντοπίστηκαν σε εθνικές και διεθνείς Ενώσεις Βιβλιοθηκών, δημιουργώντας ένα συνολικό δείγμα 2.485 δημοσιεύσεων. Στο σχήμα 14 παρουσιάζεται το διάγραμμα ροής της διαδικασίας επιλογής που χρησιμοποιήθηκε, σύμφωνα με τη μέθοδο PRISMA. (Moher, Liberati, Tetzlaff, Altman, The PRISMA Group, 2009) Μετά την εφαρμογή των κριτηρίων ένταξης, 50 μελέτες κρίθηκαν ως επιλέξιμες για περαιτέρω ανάλυση. Οι συχνότητες των χαρακτηριστικών των επιλεγμένων εργασιών παρουσιάζονται στον πίνακα 1.

PRISMA 2009 Flow Diagram



Σχήμα 14 Διάγραμμα ροής της διαδικασίας επιλογής βιβλιογραφίας με βάση την προσέγγιση PRISMA
Πηγή: Moher et al., 2009

Σχήμα 14 Διάγραμμα ροής της διαδικασίας επιλογής βιβλιογραφίας με βάση την προσέγγιση PRISMA

Πίνακας 1. Συχνότητα (N; %) των χαρακτηριστικών των μελετών που συμπεριλαμβάνονται στην ανασκόπηση.

	Συχνότητα	
	N = 50	%
Χώρα		
Australia	9	18.0
Canada	1	2.0
Colombia	1	2.0
Denmark	3	6.0
Finland	1	2.0
Greece	1	2.0
India	1	2.0
Ireland	1	2.0
Italy	1	2.0
Kuwait	1	2.0
Malta	1	2.0
Nigeria	1	2.0
Pakistan	2	4.0
Portugal	1	2.0
UK	6	12.0
USA	19	38.0
Μήνας-Έτος δημοσίευσης		
04/2020	1	2.0
05/2020	8	16.0
06/2020	2	4.0
07/2020	3	6.0
08/2020	4	8.0
09/2020	6	12.0
10/2020	4	8.0
11/2020	3	6.0
12/2020	3	6.0
01/2021	8	16.0
02/2021	8	16.0
Τύπος δημοσίευσης		
Research / Conceptual paper	31	62.0
Review paper	9	18.0
Publication on the site of a National/International Library Association	10	20.0
Εκδότες		
ALA (American Library Association)	2	4.0
ALIA (Australian Library and Information Association)	2	4.0
Elsevier-ScienceDirect	1	2.0
Emerald Group Publishing	7	14.0
IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions)	3	6.0
NAPLE (National Authorities on Public Libraries in Europe)	2	4.0
PLA (Public Library Association)	2	4.0
SAGE journals	5	10.0
SpringerLink	0	0.0
Taylor & Francis Online	15	30.0
Περιοδικά-Ψηφιακά Αποθετήρια		
Analysis & Policy Observatory (APO)	1	2.0
Health Promotion Journal of Australia	1	2.0
Health Information & Libraries journal	1	2.0
Information Technology and Libraries	1	2.0
Insights	1	2.0
Journal of the Medical Library Association (JMLA)	1	2.0
Journal of Scientometric Research	1	2.0
Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)	3	6.0
Urban Library Journal	1	2.0

Πίνακας 1 Συχνότητα (N;%) των χαρακτηριστικών των μελετών που συμπεριλαμβάνονται στην ανασκόπηση

Όπως φαίνεται στον πίνακα 1, κατά τη χρονική περίοδο Απρίλιος 2020 - Φεβρουάριος 2021, υπήρξε σημαντικός αριθμός επιστημονικών δημοσιεύσεων αναφορικά με τη διαχείριση της πανδημίας COVID-19 από τις Δ.Β. Η πλειονότητα των δημοσιεύσεων καταγράφηκε κατά τους μήνες Μάιο 2020 (16%), Ιανουάριο 2021 (16%) και Φεβρουάριο 2021 (16%), ακολουθούμενους από τους μήνες Σεπτέμβριο 2020 (12%), Αύγουστο 2020 (8%) και Οκτώβριο 2020 (8%). Από τις μελέτες που συμπεριλήφθηκαν στην επισκόπηση, οι περισσότερες ταξινομήθηκαν ως ερευνητικές και εννοιολογικές εργασίες (62%), ένα μικρότερο ποσοστό ως εργασίες επισκόπησης (18%), ενώ δέκα εγγραφές αφορούν σε διαδικτυακές αναρτήσεις εθνικών και διεθνών ενώσεων Βιβλιοθηκών (20%). Η πλειονότητα των εργασιών προέρχονται από τις ΗΠΑ (38%), ακολουθούμενες από την Αυστραλία (18%) και το Ηνωμένο Βασίλειο (12%). Πρόσθετες χώρες απεικονίζονται στον πίνακα 1.

Η πλειονότητα των επιλεγμένων μελετών δημοσιεύθηκαν στον εκδότη Taylor & Francis Online (30%) ακολουθούμενο από τον εκδότη Emerald (14%). Έπονται οι εκδότες Sage Journals (10%), International Federation of Library Associations and Institutions-IFLA (6%), American Library Association-ALA (4%), Australian Library and Information Association-ALIA (4%), National Authorities on Public Libraries in Europe-NAPLE (4%), Public Library Association (PLA) (4%), Elsevier-ScienceDirect (2%) και SPRINGER (0%). Επιλεγμένες μελέτες που δημοσιεύθηκαν σε ηλεκτρονικά περιοδικά ενώσεων επιστημών υγείας, βιβλιοθηκονομίας και τεχνολογίας, ως επί το πλείστον, καταγράφηκαν στο Qualitative

and Quantitative Methods in Libraries-QQML (6%), ενώ ακολουθούν με ισοψηφία τα εξής: Health Promotion Journal of Australia (2%), Health Information & Libraries journal (2%), Information Technology and Libraries (2%), Insights (2%), Journal of the Medical Library Association-JMLA (2%), Journal of Scientometric Research (2%) και Urban Library Journal (2%). Τέλος, μία επιλεγμένη εργασία προέρχεται από το ψηφιακό αποθετήριο Analysis & Policy Observatory-APO (2%). Όπως φαίνεται στον πίνακα 2, ένας συγγραφέας (IFLA) εμφανίζεται τρεις φορές, τρεις συγγραφείς (ALIA, Allen S., NAPLE) εμφανίζονται δύο φορές, και όλοι οι υπόλοιποι συγγραφείς απαντώνται από μία φορά.

Από 46 δημοσιεύσεις προέρχονται στοιχεία σχετικά με τις επιπτώσεις της πανδημίας ως προς τις υπηρεσίες, τις λειτουργίες, τα υγειονομικά πρωτόκολλα, το προσωπικό και την ψηφιακή ετοιμότητα των Δ.Β. κατά την πανδημία (COVID era), ενώ από 41 μελέτες αντλήθηκαν στοιχεία ως προς τις επιπτώσεις της πανδημίας στις υπηρεσίες, τις λειτουργίες, τα υγειονομικά πρωτόκολλα, το προσωπικό και την ψηφιακή ετοιμότητα των Δ.Β. κατά την επαναλειτουργία τους (Post-COVID era). Έχοντας ταξινομήσει το τελικό δείγμα, επιτελέστηκε κατηγοριοποίηση των εγγράφων σε σχέση με τις ακόλουθες δύο διαστάσεις: α. COVID era: Αντίκτυπος στις Δ.Β. και β. Post-COVID era: Επαναλειτουργία Δ.Β.

Πίνακας 2. Δεδομένα που εξάγονται από τις δύο κατηγορίες περιεχομένων των επιλεγμένων μελετών.

Ένα "X" υποδεικνύει ότι πληρείται το κριτήριο.

Συγγραφέας (-είς), Έτος	Υπηρεσίες-Λειτουργίες / Υγειονομικά πρωτόκολλα- Προσωπικό / Ψηφιακή ετοιμότητα	
	Αντίκτυπος στις Δ.Β.	Επαναλειτουργία Δ.Β.
	COVID era	Post-COVID era
Alajmi & Albudaïwi, 2020	X	X
Ali & Bhatti, 2020	X	
ALIA, 2020a	X	
ALIA, 2020b		X
Allen M., 2021	X	X
Allen S., 2021a	X	X
Allen S., 2021b	X	X
Alvim et al., 2021	X	X
Callaway, 2021	X	X
Carbery et al., 2020	X	X
Chase, 2021	X	X
Cleave & Geijsman, 2020	X	X
Coghill & Sewell, 2020	X	X
Cowell, 2020	X	X
Daly, 2020	X	
DeGuzman et al., 2021	X	X
DeRosa et al., 2021	X	X
Fitzgerald, 2020	X	X
Gann, 2020	X	X
Goddard, 2020	X	X
Haasio & Kannasto, 2020	X	X
IFLA, 2020a	X	
IFLA, 2020b	X	X
IFLA, 2020c	X	
Igbinovia & Okuonghae, 2021	X	X
Jørgen & Blaabaek, 2020	X	
Jean et al., 2020	X	X
Jones, 2020	X	X
Kim et al., 2020	X	X
Kosciejew, 2020	X	X
Koulouris et al., 2020	X	X
Mansourian, 2020	X	X
Matthews, 2020		X
Morales & Hines, 2020	X	
Naccarella & Horwood, 2020	X	X
Naeem & Bhatti, 2020	X	X
NAPLE, 2020a		X
NAPLE, 2020b	X	X
Narang, 2020	X	X
Panattoni, 2020	X	X
Plagman, 2020	X	X
Poole, 2021	X	X
Pun, 2021	X	X
Risley, 2020	X	X
Smith, 2020	X	X
Solis & Kear, 2020	X	
Torres, 2021	X	X
Usherwood & Usherwood, 2021	X	X
Wang & Lund, 2020	X	
Weir, 2021	X	X

Πίνακας 2 Δεδομένα που εξάγονται από τις δύο κατηγορίες περιεχομένων των επιλεγμένων μελετών

3.3.1 COVID era: Αντίκτυπος στις Δ.Β.

Ακολούθως, παρατίθενται τα πορίσματα της έρευνας αναφορικά με τις επιπτώσεις της πανδημίας στις Δ.Β., κατά την περίοδο της κρίσης (COVID era).

- COVID-19: Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας κήρυξε ως πανδημία τη νόσο του κορωνοϊού 2019 (COVID-19). (IFLA, 2020a) Η πανδημία αυτή αφορά σε μία εξαιρετικά μεταδοτική ασθένεια, κυρίως συμπτώματα της οποίας μπορεί να είναι ο πυρετός, ο βήχας και οι αναπνευστικές δυσκολίες. Οι συνέπειές της δε, είναι εμφανείς σε επίπεδο εθνικό, θεσμικό και ατομικό. (Igbinoia & Okuonghae, 2021)
- Επιπτώσεις: Οι πολυποίκιλες επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 απαίτησαν τη διαχείρισή τους με τρόπο δημιουργικό και προσαρμοστικό τόσο σε ατομικό όσο και σε συλλογικό ή οργανωτικό επίπεδο. (Smith, 2020) Όπως παρατηρεί ο Poole (2021), σε έναν διασυνδεδεμένο κόσμο (connected world), η υγεία είναι αλληλένδετη με τις κοινωνικές συνιστώσες, την οικονομία, ακόμη και τη δημοκρατία, καθώς οι διανοητικά ελεύθεροι άνθρωποι λειτουργούν περισσότερο δημιουργικά, και είναι περισσότερο παραγωγικοί αντλώντας τη γνώση των ερευνών και των επιστημών. Η εξάπλωση του ιού SARS-CoV-2 υπήρξε ραγδαία (Mansourian, 2020) προκαλώντας μία παγκόσμια υγειονομική κρίση. (Kosciejew, 2020) Η πανδημία COVID-19 επέφερε σωρεία αλλαγών στην καθημερινή ανθρώπινη ζωή και δραστηριότητα, ενώ οδήγησε στο κλείσιμο όλων των εκπαιδευτικών δομών, των Βιβλιοθηκών, των αρχαιολογικών χώρων, των χώρων εστίασης, άθλησης και ψυχαγωγίας, όπως επίσης, των τουριστικών και εμπορικών επιχειρήσεων, καθώς δεν επιτρεπόταν η face-to-face παροχή υπηρεσιών. (Koulouris et al., 2020; Mansourian, 2020) Επεβλήθησαν περιοριστικά μέτρα κυκλοφορίας και καθιερώθηκε η εξ αποστάσεως εργασία. (Koulouris et al., 2020)
- Δ.Β. - Ο ρόλος τους: Οι Δ.Β. αποτελούν κέντρα όλης της κοινότητας/centers for community-wide (Wang & Lund, 2020), κοινωνικές υποδομές/social infrastructure (Pun, 2021), οάσεις γαλήνης/oases of tranquility (Alvim et al., 2021), ασφαλή καταφύγια (Smith, 2020), “places to be”, με ενεργό ρόλο εντός των κοινωνικών συμφραζομένων. (Solis & Kear, 2020) Είναι χώροι εργασίας πολλαπλών χρήσεων/multi-purpose workspaces, φιλόξενοι, ασφαλείς, αξιόπιστοι, που υπηρετούν την κοινότητα και τις ευπαθείς ομάδες. (Naccarella & Horwood, 2020) Λειτουργούν ως προπύργια της δημοκρατίας· ως κέντρα αξιόπιστης πληροφόρησης, εκπαίδευσης και ψυχαγωγίας. (Usherwood & Usherwood, 2021) Ιστορικά, έχουν κληθεί να μετεξελίξουν την κουλτούρα τους και να αναδιαμορφώσουν τους τρόπους επικοινωνίας τους με το κοινό, οδηγούμενες σε ένα υβριδικό μοντέλο που συνδυάζει τη λειτουργία φυσικών και εικονικών χώρων. Ταυτόχρονα, αυτή η μετάβαση τις έχει καταστήσει περισσότερο σε χώρους πληροφοριών/ιδεών και λιγότερο σε χώρους διαφύλαξης πληροφοριακών πόρων. (Smith, 2020) Η οικοδόμηση μίας τέτοιας νοοτροπίας ανάπτυξης (growth mindset) προϋποθέτει την ύπαρξη οράματος και προοπτικής, την εμπιστοσύνη μεταξύ της διοίκησης και του προσωπικού, τη δέσμευση για την υλοποίηση καινοτομιών, την ευελιξία και την πειθαρχημένη αφοσίωση. (Risley, 2020) Σύμφωνα με τον Jones (2020), οι Δ.Β. αποτελούν ευέλικτους οργανισμούς που καλούνται να λαμβάνουν μέριμνα σε τρεις τομείς: 1. Άνθρωποι: εργαζόμενοι, χρήστες, φορείς, εκπαιδευτικά ιδρύματα· η συνεργασία τους

μπορεί να συμβάλει στην προώθηση της διαδικτυακής μάθησης και την καλλιέργεια ψηφιακών δεξιοτήτων. 2. Φυσικός χώρος: επέκταση των φυσικών χώρων και δημιουργία ευέλικτων εικονικών χώρων για την κάλυψη των αναγκών της κοινότητας. 3. Υπηρεσίες/Υποδομές: υπάρχουν εξαιρετικές προκλήσεις για την ύπαρξη ψηφιακών συλλογών και την εξασφάλιση αδειοδότησης ως προς τα πνευματικά δικαιώματα. Η διασύνδεση όλων αυτών των παραγόντων και η αλληλοσυμπλήρωσή τους πραγματοποιείται σε ολιστική βάση. Ακόμη, οι επτά στρατηγικοί τομείς ανάπτυξης των Δ.Β. περιλαμβάνουν: 1. τη συμμετοχή της κοινότητας, 2. την επαγγελματική ανάπτυξη, 3. την αναζήτηση πόρων, 4. το branding, 5. την ηγεσία-επιρροή, 6. τη διοίκηση και 7. τη χρηματοδότηση. (Fitzgerald, 2020)

- Δ.Β. και COVID-19: Επίσημες ανακοινώσεις από εθνικούς και διεθνείς οργανισμούς Βιβλιοθηκών αναγνώριζαν τόσο τα συνεχώς μεταβαλλόμενα στοιχεία της κρίσης όσο και τις κλιμακούμενες επιπτώσεις στις Δ.Β. και τις κοινότητές τους. Ταυτόχρονα, σκιαγραφούσαν διαφορετικές προσεγγίσεις για την παρεμπόδιση της εξάπλωσης του ιού και την ταυτόχρονη εξυπηρέτηση των πολιτών. (Kosciejew, 2020) Οι Δ.Β. επωμίστηκαν με ηγετικό ρόλο στην παροχή βοήθειας στις πληθυσμιακές ομάδες, σε ένα περιβάλλον εντελώς μεταβαλλόμενο και μετασχηματιζόμενο ψηφιακά. (Jones, 2020) Διαδραμάτισαν καίριο εθνικό ρόλο στη διαχείριση της κρίσης προωθώντας είτε την ευαισθητοποίηση για τη δημόσια υγεία, είτε την υποστήριξη της ερευνητικής, της ακαδημαϊκής και της εκπαιδευτικής κοινότητας, είτε την κάλυψη των αναγκών των χρηστών. (Carbery et al., 2020; Cleave & Geijsman, 2020) Αναφάνηκε πως προαπαιτούνται στρατηγικές δημόσιας υγείας (public health strategies) για την παρεμπόδιση της διασποράς του ιού. Ως εκ τούτου, ο ρόλος των Δ.Β. είναι ζωτικής σημασίας προς αυτήν την κατεύθυνση. (Igbionvia & Okuonghae, 2021) Υπογραμμίστηκε, επίσης, πως ως θεμέλια μίας επιτυχημένης ανταπόκρισης στην κρίση εκλαμβάνονται οι ακόλουθοι συντελεστές: α. ετοιμότητα, β. νοοτροπία “alert but not alarmed”, γ. ευελιξία, δ. κατάρτιση, ε. κοινωνική σύνδεση, στ. δέσμευση στην τήρηση αρχών και αξιών (π.χ. προστασία, υγεία, ευημερία τόσο του προσωπικού όσο και των χρηστών), ζ. τήρηση κυβερνητικών συστάσεων-κατευθυντηρίων γραμμών και η. συνολική ανάκαμψη της κοινότητας. (Cowell, 2020; Fitzgerald, 2020) Ωστόσο, η ανταπόκριση των Δ.Β. στην κρίση από την πανδημία COVID-19 ήταν τριών τύπων: α. παθητική (passive responses), β. ενεργητική (active practice) ή γ. προορατική (proactive initiatives). (Mansourian, 2020)
- Πληροφόρηση COVID-19: Ήδη από την έναρξη της εξάπλωσης του ιού SARS-CoV-2, προκλήθηκε μία αφθονία, ταχέως μεταδιδόμενων, πληροφοριών. Αυτός ο “βομβαρδισμός” με τεράστιο όγκο πληροφοριακού υλικού (massive infodemic) κατονομάστηκε “τσουνάμι πληροφοριών” (tsunami of information), ταυτόχρονα με το οποίο διέρρευσαν μύθοι σχετικά με την πανδημία COVID-19, επιφέροντας σύγχυση. (Naeem & Bhatti, 2020) Η IFLA πρωτοστάτησε στην παρακολούθηση των εξελίξεων και στην έγκυρη ενημέρωση, με σκοπό τη διασφάλιση της υγείας του προσωπικού των Βιβλιοθηκών σε παγκόσμιο επίπεδο. (IFLA, 2020a) Πιο συγκεκριμένα, δημοσίευσε πληροφοριακούς πόρους αναφορικά με: α. την πανδημία και την εξάπλωσή της, β. το κλείσιμο των Βιβλιοθηκών, γ. τις διαφορετικές προσεγγίσεις πρωτοπόρων Βιβλιοθηκών που προσαρμόστηκαν στα περιοριστικά μέτρα λειτουργίας, δ. την ασφαλή διαβίωση στο οικιακό και εργασιακό περιβάλλον,

ε. την εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών, στ. τη διάθεση ηλεκτρονικών πόρων, ζ. την τηλεργασία, η. τους νέους ρόλους των βιβλιοθηκονόμων και των Βιβλιοθηκών, θ. την επανέναρξη της λειτουργίας, ι. τις δράσεις/πρωτοβουλίες ενώσεων Βιβλιοθηκών και των συνεργατών τους, ια. την πολύγλωσση επικοινωνία, ιβ. την τρέχουσα επικαιρότητα και ιγ. τους τομείς δραστηριότητας της IFLA. (IFLA, 2020b) Η ALIA έθεσε στη διάθεση των Βιβλιοθηκών, υπό τον τίτλο “COVID-19 Live Literature Searches”, έξι κατηγορίες θεμάτων (1. γενικές πληροφορίες, 2. πρόληψη, 3. διάγνωση, 4. διαχείριση, 5. υπηρεσίες υγείας, 6. λοιπές πληροφορίες) με αντίστοιχες υποκατηγορίες εύκολης, ακόμη και προκαθορισμένης, αναζήτησης. (ALIA, 2020a) Αναδύθηκαν νέες ανάγκες πληροφόρησης στον τομέα της υγείας, καθώς η ζήτηση από ερευνητές, παρόχους υγειονομικής περίθαλψης, ασθενείς, φροντιστές ασθενών και λοιπών ενδιαφερομένων, αυξήθηκε κατακόρυφα. (Coghill & Sewell, 2020) Αναφάνηκε, συνεπακόλουθα, η ανάγκη της Παιδείας για την Υγεία (Π.Υ.), ατομικά και συλλογικά, με τις Δ.Β. να διατελούν πρωταρχικό ρόλο σε αυτήν, καθώς προσφέρουν ελεύθερη και καθολική πρόσβαση στη γνώση και τις ευκαιρίες μάθησης. (Naccarella & Horwood, 2020) Ως εκ τούτου, οι ίδιες δεσμεύθηκαν για τη βελτίωση της Π.Υ., την παροχή πρόσβασης σε έγκυρους πόρους αξιοσέβαστων επιστημονικών οργανισμών, ομοσπονδιακών ή κρατικών υπηρεσιών υγείας, την κοινοποίηση καταλόγων με αξιόπιστη πληροφόρηση και την παροχή οδηγιών αναζήτησης/αξιολόγησης πληροφοριακών δεδομένων. (Coghill & Sewell, 2020) Όπως επισημαίνουν οι Wang & Lund (2020), η επαρκής και αξιόπιστη πληροφόρηση, κατά τη διάρκεια της πανδημίας, μπορεί να συμβάλει ουσιαστικά στην επιβράδυνση της εξάπλωσης του ιού, ενώ, κατά τους Jean et al. (2020), ως παράγοντες που επηρεάζουν την ίδια την πληροφόρηση ορίζονται οι εξής: α. γνώση αξιόπιστων πηγών πληροφόρησης, β. φυσική και πνευματική πρόσβαση στους πόρους, γ. επίγνωση των αναγκών πληροφόρησης, δ., φυσική, οικονομική, διανοητική ικανότητα δραστηριοποίησης για την κάλυψη αυτών των αναγκών, ε. στρατηγικές αναζήτησης και απόρριψης πληροφοριών, και στ. συνθήκες διαβίωσης. Επίσης, δύο έννοιες που εξετάστηκαν είναι η “δικαιοσύνη στον τομέα της υγείας” (health justice) και η “αδικία στην πληροφόρηση για την υγεία” (health information injustice). (Jean et al., 2020) Οι άνθρωποι χρειάζονται επαρκή και δίκαιη/ισότιμη πρόσβαση σε πληροφοριακούς πόρους και ευκαιρίες μάθησης, για να ζήσουν μία ζωή μακρόχρονη και υγιή. Προς αυτήν την κατεύθυνση, συμβάλλει ο εγγραμματισμός στον τομέα της υγείας, κατά τη διάρκεια της πανδημίας. (Jean et al., 2020) Από την άλλη μεριά, οι χρήστες είθισται να υιοθετούν πληροφορίες που είναι σύμφωνες με τις προσωπικές τους πεποιθήσεις, ενώ, ταυτόχρονα, επηρεάζονται από δεδομένα που εξάπτουν τη συναισθηματική τους φόρτιση. (Naeem & Bhatti, 2020) Μάλιστα, υπάρχουν αλγόριθμοι που προσδιορίζουν τις πληροφορίες στις οποίες εκτίθενται ή τις οποίες μοιράζονται, βάσει στατιστικών που πηγάζουν από μηχανές αναζήτησης, διαφημίσεις και news feeds. Ως εκ τούτου, εμφανίζονται μηνύματα που, κατά τους αλγόριθμους, είναι επιθυμητά από τους χρήστες και, κατ’ επέκταση, περιορίζεται το εύρος των πληροφοριών που εμφανίζονται σε αυτούς. Τελικά, οι πληροφορίες που παρουσιάζονται, ενισχύουν τυχόν πεποιθήσεις και στενεύουν το εύρος της ορθής πληροφόρησης. Επιπλέον, τα συστήματα ελέγχου των εταιρειών κοινωνικών μέσων δεν είναι κατασκευασμένα ώστε να αξιολογούν την ορθότητα ή την ακρίβεια των πληροφοριών, καθώς η εξακρίβωσή τους αποτελεί ανθρώπινη δεξιότητα. Ως αποτέλεσμα, η πρόληψη της διάδοσης ψευδών ή ανακριβών πληροφοριών περιορίζεται. (Jean et al., 2020) Διαπιστώθηκε, λοιπόν, πως είναι απαραίτητη η

καταπολέμηση της παραπληροφόρησης, η αξιολόγηση των πηγών και η αναγνώριση των ψευδών ειδήσεων, των φημών και των θεωριών συνωμοσίας, που διαδίδονται εύκολα μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. (Naeem & Bhatti, 2020) Για τον σκοπό αυτό, η IFLA ανέπτυξε έναν οδηγό αναγνώρισης ψευδών ειδήσεων που περιλαμβάνει οκτώ βήματα: 1. διερεύνηση της πηγής, 2. διερεύνηση του δημιουργού/συγγραφέα, 3. έλεγχος της ημερομηνίας, 4. έλεγχος της ορθής κρίσης/των προκαταλήψεων, 5. διερεύνηση ολόκληρου του άρθρου, 6. διερεύνηση των υποστηρικτικών πηγών/παραπομπών, 7. διερεύνηση για την ύπαρξη τυχόν φαιδρότητας/αστειότητας” και 8. απεύθυνση σε ειδικούς. (παράρτ. 1) (IFLA, 2020c)



Παράρτημα 1 How to Spot Fake News

Πηγή: IFLA, 2020

- Πρώτες αντιδράσεις Δ.Β.: Η αυστηρή τήρηση κατευθυντηρίων γραμμών και συστάσεων για τη διαχείρισης της κρίσης, η εφαρμογή υγειονομικών πρωτοκόλλων, η ενίσχυση και δημιουργία εναλλακτικών εικονικών ή απομακρυσμένων υπηρεσιών, ο εμπλουτισμός των ηλεκτρονικών πόρων και η υποστήριξη της ερευνητικής κοινότητας υπήρξαν από τις πρώτες αντιδράσεις των Δ.Β. (Fitzgerald, 2020; Torres, 2021) Πιο αναλυτικά, για την αποφυγή του κινδύνου μόλυνσης, υιοθετήθηκαν κατευθυντήριες γραμμές και κανονισμοί που περιελάμβαναν: α. τον ενδεδειγμένο καθαρισμό/απολύμανση των επιφανειών, του εξοπλισμού και των κοινόχρηστων χώρων, β. την καραντίνα των επιστρεφόμενων βιβλίων, γ. τον μέγιστο επιτρεπόμενο αριθμό χρηστών, δ. τα όρια φυσικής απόστασης, ε. τη σήμανση δαπέδων και στ. τη χρήση διάφανων διαχωριστικών προστατευτικών. (Smith, 2020) Οι Igbinovia & Okuonghae (2021) τεκμηριώνουν, μάλιστα, τον τρόπο με τον οποίο η συναισθηματική νοημοσύνη (Emotional Intelligence-EI) διεγείρει ή αποτρέπει τη συμμόρφωση με τα προληπτικά μέτρα της πανδημίας, τα οποία περιλαμβάνουν την κοινωνική αποστασιοποίηση, το τακτικό πλύσιμο των χεριών, την απολύμανση της επίπλωσης, καθώς επίσης, τη χρήση προστατευτικής μάσκας προσώπου, γαντιών

μίας χρήσης και απολυμαντικών υγρών. Εν συνεχεία, το κλείσιμο των Δ.Β. είχε ως στόχο τον περιορισμό των κοινωνικών επαφών και, επομένως, της διασποράς του ιού. (Haasio & Kannasto, 2020) Συνεπώς, αναδύθηκε η ανάγκη μετάβασης των υφισταμένων κοινοτήτων των Δ.Β. από τη φυσική παρουσία (face-to-face) στην εξ αποστάσεως, μεριμνώντας τόσο για τους υπάρχοντες χρήστες όσο και για τους δυνητικούς και τους απομακρυσμένους. (Kim et al., 2020; Koulouris et al., 2020; Solis & Kear, 2020) Οι Δ.Β. αντιμετώπισαν την πρόκληση να διευρύνουν τη διαδικτυακή τους παρουσία, ώστε να υπηρετούν τον απώτερο σκοπό τους ως ιδρύματα δημιουργίας (creation institutions). (Kim et al., 2020) Ενώσω η πρόσβαση στο φυσικό χώρο των Δ.Β. παρέμεινε περιορισμένη, σημειώθηκαν άλματα στη δημιουργία/προώθηση ηλεκτρονικών πόρων και ψηφιακού περιεχομένου, στη διαδικτυακή μάθηση και στα εικονικά προγράμματα, προβαίνοντας, ταυτόχρονα, σε λειτουργικές μορφές παροχής υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο, επήλθε η ενεργός εμπλοκή των Δ.Β. στην κοινότητα, για την αντιμετώπιση της κρίσης, καθώς και η αποτελεσματική κάλυψη των αναγκών του κοινού. (ALA, 2020a) Πέρα από το κλείσιμο των Δ.Β., ανεστάλησαν οι προγραμματισμένες δράσεις, υλοποιήθηκαν εικονικά προγράμματα-virtual programs (π.χ. διαδικτυακά μαθήματα γυμναστικής παιδιών και ενηλίκων, story times, μαθήματα διατροφής), αναρτήθηκε πληροφοριακό υλικό για την πανδημία και την τήρηση της ατομικής υγιεινής, καθώς επίσης, παρασχέθηκαν συνδέσεις (links) με πόρους υγείας. (Wang & Lund, 2020) Ακόμη, μειώθηκαν ή εξαλείφθηκαν τα τέλη αδειών χρήσης e-books, έπειτα από συνεννόηση με κορυφαίους εκδότες και πλατφόρμες e-books. (Poole, 2021) Εξασφαλίζοντας τη λειτουργία των Δ.Β., διατηρήθηκαν σε υγιή βάση τα κίνητρα εργασίας των εργαζομένων, ενώ αυξήθηκαν οι δεξιότητές τους. Από τη μεριά τους, οι χρήστες προέβησαν στο δικό τους ψηφιακό άλμα (digital leap) μέσω της χρήσης audio-books/e-books και της συμμετοχής τους σε διαδικτυακές Λέσχες Ανάγνωσης. (Haasio & Kannasto, 2020) Μάλιστα, σε ορισμένες περιπτώσεις, κατέστη δυνατό η κοινότητα να συμμετάσχει ενεργά στην οικοδόμηση της γνώσης, π.χ. μέσω προγραμμάτων STEAM (Science, Technology, Engineering, Arts, and Mathematics). (Kim et al., 2020)

- Καινοτόμες πρακτικές - Ψηφιακό χάσμα: Η υιοθέτηση προορατικών πρωτοβουλιών, με την ταυτόχρονη αξιοποίηση των διαθέσιμων και αναδυομένων τεχνολογικών μέσων, αποτελεί την αποτελεσματικότερη πολιτική διαχείρισης μίας κρίσης, προς όφελος, πάντοτε, της κοινότητας εν συνόλω. (Mansourian, 2020) Ως εκ τούτου, υπήρξαν Δ.Β. που επέκτειναν τις εσωτερικές τους λειτουργίες μέσω καινοτόμων πρακτικών, όπως π.χ. με τη διανομή/παραλαβή βιβλίων μέσω ταχυδρομείου ή μέσω lockers, ή με την ανέπαφη μέθοδο “click and collect”, καθώς και με την παροχή υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου. (Smith, 2020) Ταυτόχρονα, η καταπολέμηση των ψηφιακών ανισοτήτων στον τομέα της υγείας (digital health inequality), ιδίως των ηλικιωμένων, των ευάλωτων ομάδων, των ατόμων με χαμηλά εισοδήματα ή με χρόνιες παθήσεις/αναπηρίες, των ατόμων που ζουν σε υποβαθμισμένες κοινότητες ή έχουν χαμηλή εκπαίδευση, καθώς και των ανέργων, αναδύθηκε σε ζωτικό και καίριο ζήτημα προς άμεση διαχείριση και αντιμετώπιση. (Gann, 2020) Αυτή η άνιση πρόσβαση στις τεχνολογίες, ανθρώπων διαφόρων ηλικιών, μορφωτικών και κοινωνικοοικονομικών επιπέδων, φυλής, γεωγραφικής θέσης ή γλώσσας, νοείται ως “ψηφιακό χάσμα” (digital divide) το οποίο οξύνει το φαινόμενο του ψηφιακού αποκλεισμού. (Pun, 2021) Οι μεταβαλλόμενες ανάγκες πληροφόρησης προσέδωσαν

μία ρευστότητα στις υποδομές (Smith, 2020), ενώ προέταξαν την άμεση δράση για τη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος. (Smith, 2020; DeGuzman et al., 2021) Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτέλεσε το “LibraryCraft”· ένα πολύτιμο κοινωνικό και μαθησιακό διαδικτυακό εργαλείο που ενθαρρύνει την καινοτομία, την κοινωνικοποίηση και την ασφαλή διέξοδο από την απομόνωση, ενώ, ταυτόχρονα, καλλιεργεί τη δημιουργικότητα-δημιουργική σκέψη, τη φαντασία, τα κίνητρα, τις κοινωνικές δεξιότητες, τη συνεργασία, τη διαπραγμάτευση και την αυτοέκφραση. (Cleave & Geijsman, 2020) Οι DeGuzman et al. (2021) επισημαίνουν πως το ευρυζωνικό δίκτυο που διαθέτουν οι Δ.Β., είναι δυνατό να χρησιμοποιηθεί ακόμη και για να εξυπηρετήσει τη σύνδεση χρηστών με παρόχους υγειονομικής περίθαλψης μέσω επίσκεψης βίντεο τηλεϊατρικής (Video Visit-VV), ειδικά στις απομακρυσμένες-αγροτικές περιοχές. Με αυτόν τον τρόπο, μπορούν να συμβάλουν στην άμβλυνση των ανισοτήτων στον τομέα της υγείας, σε περιοχές όπου υπάρχει ήδη σημαντική έλλειψη στις υπηρεσίες πρόληψης και θεραπείας. Επιπρόσθετα, παρατηρήθηκε πως η πανδημία COVID-19 διόγκωσε την ανισότητα στις ευκαιρίες μάθησης των μαθητών, καθώς η εξασφάλιση της πρόσβασης σε e-books των Δ.Β. επιτυγχάνεται συναρτήσει της κοινωνικοοικονομικής και μορφωτικής εκπαίδευσης των οικογενειών από τις οποίες προέρχονται οι μαθητές. Ομοίως, αυτή η ανισότητα επισημάνθηκε μεταξύ των μεταναστών και των αυτοχθόνων, με προβάδισμα υπέρ των τελευταίων, ενώ οι περιπτώσεις δανεισμού ήταν περισσότερες σε περιπτώσεις οικογενειών με παιδιά που φοιτούν στις μικρές τάξεις του Δημοτικού ή οικογενειών που είχαν ήδη πρόσφατη εμπειρία δανεισμού ψηφιακού υλικού. (Jæger & Blaabæk, 2020)

- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης: Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης αποτελούν ουσιαστικό εργαλείο διασύνδεσης με την κοινότητα, συμβουλευτικής υποστήριξης και υλοποίησης δράσεων. (Allen, 2021) Αξιοποιούνται ως κανάλια αμφίδρομης επικοινωνίας/εξυπηρέτησης ή προβολής/προώθησης υπηρεσιών, συλλογών και εκδηλώσεων. Η αποτελεσματικότητά τους ως προς την ενημέρωση για την εξάπλωση της πανδημίας, την καταπολέμηση της παραπληροφόρησης, την πρόληψη και τη συναισθηματική υποστήριξη, είναι ξεχωριστή σε περιόδους καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. (Koulouris et al., 2020) Μέσω αυτών επιβλήθηκε το marketing των παρεχομένων υπηρεσιών. (Haasio & Kannasto, 2020; Koulouris et al., 2020) Η χρήση hashtags (π.χ. #closethelibraries) έδωσε τη δυνατότητα είτε της επικοινωνίας και του διαμοιρασμού απόψεων για συγκεκριμένη θεματολογία είτε της ψυχολογικής/συναισθηματικής τόνωσης μεταξύ των χρηστών. (Daly, 2020) Παρόλα αυτά, οι Usherwood & Usherwood (2021) αναφέρουν πως ο τύπος, το διαδίκτυο και πλείστα ηλεκτρονικά μέσα μαζικής ενημέρωσης, ενίοτε, υπηρετούν συγκεκριμένους σκοπούς που διαφοροποιούνται από την ακριβή πληροφόρηση.
- Βιβλιοθηκονόμοι: Οι επαγγελματίες πληροφόρησης αποτελούν θεσμικούς υποστηρικτές (institutional supporters) και κυβερνητικούς εταίρους (government partners). Εν μέσω κρίσεων, υπηρετούν την κοινότητα (community builders), διαχειρίζονται τις συλλογές, εκπαιδεύουν και εκπαιδούνται στη χρήση της τεχνολογίας. (Wang & Lund, 2020) Επωμίζονται με το ρόλο της υποστήριξης των επιστημών και της παροχής ελπίδας και αλληλεγγύης. (Poole, 2021) Σε μία περίοδο ιδιαιτέρως φορτισμένη ψυχικά και συναισθηματικά, όπως αυτή της πανδημίας COVID-19, επέδειξαν θάρρος, ανθεκτικότητα, δέσμευση, αποφασιστικότητα, θετικότητα, αλληλοϋποστήριξη, εξωστρέφεια (out-of-the-box thinkers). (Chase,

2021) Ανταποκρίθηκαν στις προκλήσεις με διευρυμένο νου και καρδιά γεμάτη ευγνωμοσύνη. (Daly, 2020) Επέδειξαν διάθεση προσφοράς και ταχύτατη σκέψη. (Goddard, 2020) Η οργάνωσή τους ήταν ευέλικτη και εναλλακτική, προκειμένου να εξυπηρετήσουν το δημόσιο συμφέρον, παρά τον υπέρογκο φόρτο εργασίας και παρά την ευμεταβλητότητα των καταστάσεων και των σχεδίων δράσης. (Chase, 2021) Αφοσιωμένοι στην αποστολή τους, υιοθέτησαν καινοτόμους τρόπους προσαρμογής στις έκτακτες συνθήκες, προέβησαν στην ανακατανομή του προϋπολογισμού και στην παροχή νέων υπηρεσιών, συνεργάστηκαν με τοπικές υπηρεσίες, και απέδειξαν ότι οι Δ.Β. μπορούν να αποτελούν ασφαλή καταφύγια για όλους, ακόμη και σε καιρούς κρίσης. (ALA, 2020b) Κλήθηκαν να συγκεντρώσουν, να ταξινομήσουν, να αξιολογήσουν, να επιμεληθούν και να προωθήσουν έγκυρες πληροφορίες και να παράσχουν σωστή καθοδήγηση για την εξεύρεση αξιόπιστων πηγών πληροφόρησης. (Wang & Lund, 2020) Επιστράτευσαν όλη την εμπειρογνωμοσύνη τους σε μία μάχη κατά της παραπληροφόρησης. Συνεργάστηκαν με φορείς ενημέρωσης για να υπερασπιστούν, σε στέρεη βάση, τη δημοκρατία και τον εξοβελισμό των προκαταλήψεων. (Usherwood & Usherwood, 2021) Με αυτόν τον τρόπο, συνέβαλαν στην αποτροπή της εξάπλωσης του ιού και, περαιτέρω, στη μείωση της θνησιμότητας, ενώ, παράλληλα, προώθησαν προληπτικά μέτρα προστασίας. (Ali & Bhatti, 2020) Βρέθηκαν αντιμέτωποι με την πρόκληση της γοργής μετάβασης στην παροχή νέων διαδικτυακών υπηρεσιών, υπηρετώντας έναν σπουδαίο ρόλο ως προς την ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα δημόσιας υγείας. (Koulouris et al., 2020) Από την άλλη μεριά, πολλές ήταν οι επιδράσεις της πανδημίας στην ψυχοσυναισθηματική υγεία τους, σε προσωπικό και σε επαγγελματικό επίπεδο. (Igbinoia & Okuonghae, 2021). Κλήθηκαν να διαχειριστούν την ψυχοσυναισθηματική τους φόρτιση από τις πρωτόγνωρες συνθήκες αβεβαιότητας, και να αντιδράσουν άμεσα. Ανέσυραν στην επιφάνεια τη δημιουργικότητά τους, αναδιοργάνωσαν τα καθήκοντά τους και προέβησαν σε ένα πρωτόγνωρο ψηφιακό άλμα (digital leap). Ανέπτυξαν δεξιότητες. Εργάστηκαν εξ αποστάσεως. Σε άλλες περιπτώσεις, προσέφεραν υπηρεσίες σε τοπικούς φορείς υγειονομικής περίθαλψης, μερίμνησαν για τη φροντίδα ηλικιωμένων ή αξιοποιήθηκαν στη διανομή γευμάτων. (Haasio & Kannasto, 2020) Ο Risley (2020) υπογραμμίζει ότι οι Δ.Β. επενδύουν στο προσωπικό τους. Οφείλουν να εξασφαλίζουν συνθήκες κατάλληλες για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης, και να χαράσσουν τεκμηριωμένες στρατηγικές που κινητοποιούν και ενθαρρύνουν τη νοοτροπία ανάπτυξης (growth mindset), η οποία είναι απαραίτητη για τη διαχείριση της κρίσης από την πανδημία. Επιπλέον, οι Igbinoia & Okuonghae (2021) επισημαίνουν ότι όλοι οι παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης (Emotional Intelligence) επιδρούν στη συνολική παραγωγικότητα των εργαζομένων, όπως η αυτογνωσία (self awareness), η αυτοδιαχείριση (self management), η κοινωνική ευαισθητοποίηση (social awareness) και η διαχείριση σχέσεων (relationship management). Επίσης, επιδρούν στην οργανωτική κουλτούρα (organizational culture), στην απόδοση εργασίας (job performance), στη διαχείριση της κρίσης (crisis management) και της λήψης προληπτικών μέτρων, και στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων (effective decision making).

- Συνεργασίες: Οι Δ.Β. μπορούν να διαδραματίσουν πρωτεύοντα ρόλο στην αξιόπιστη πληροφόρηση, η οποία είναι υψίστης σημασίας σε καιρούς κρίσης και η οποία προαπαιτεί συνεργασία με άλλους φορείς (π.χ. Υπουργείο Υγείας, Κέντρο Ελέγχου

Νόσων), καθώς και με τοπικά συστήματα υγειονομικής περίθαλψης. (Wang & Lund, 2020) Περαιτέρω, η συνεργασία και η διασύνδεση με βιβλιοθηκονόμους, εκδοτικούς οίκους, διαχειριστές βάσεων δεδομένων και κυβερνητικούς αξιωματούχους, υπογραμμίζει και αποδεικνύει την ανάγκη ευελιξίας, προσαρμοστικότητας, ανθεκτικότητας και άμεσης ανταπόκρισης στις επείγουσες ανάγκες κατά την πανδημία. (Callaway, 2021) Σε αυτήν τη βάση, λειτουργεί η συντονισμένη προσπάθεια του Σώματος Εφεδρείας Βιβλιοθηκονόμων (Librarian Reserve Corps-LRC) που συνεργάζεται με το Παγκόσμιο Δίκτυο Global Outbreak Alert & Response Network-GOARN του WHO. Το LRC είναι στελεχωμένο από εθελοντές βιβλιοθηκονόμους ιατρικών επιστημών, επιστημών υγείας και δημόσιας υγείας, που διαθέτουν δεξιότητες και εμπειρία στην αναζήτηση βιβλιογραφίας και στην ευρετηρίαση ερευνητικών δημοσιεύσεων. Οι βιβλιοθηκονόμοι, εφαρμόζοντας τεκμηριωμένες πρακτικές, λειτουργούν ως πρωταρχικοί ανταποκριτές πληροφοριών, και συμβάλλουν στην έγκυρη πληροφόρηση, την πρόληψη, τον έλεγχο των κρουσμάτων και την καταπολέμηση της ταχέως εξαπλούμενης πανδημίας. (Callaway, 2021) Οι Carbery et al. (2020) διαπιστώνουν πως είναι επιθυμητή η ανταλλαγή εμπειριών μεταξύ των Δ.Β., ώστε να υπάρχει κίνητρο και υποστήριξη στην ανάπτυξη. Ταυτόχρονα, η σύναψη και η διατήρηση συνεργατικών προγραμμάτων με παρόχους υγείας αποτελεί μία καινοτόμο πρόκληση που απαιτεί γνώσεις και συντονισμό. (DeGuzman et al., 2021) Ενδεικτικό παράδειγμα συνεργασίας αποτελεί η Ένωση Public Library Association-PLA η οποία, ανταποκρινόμενη στις προκλήσεις της πανδημίας, συνεργάζεται με την American Library Association-ALA και την εταιρεία τηλεπικοινωνιών AT&T για τον ψηφιακό εγγραμματοισμό και την επέκταση της ευρυζωνικότητας σε οικογένειες και κοινότητες. (PLA, 2021a) Παράλληλα, έχει αναπτύξει την πρωτοβουλία “Skilling for Employment Post COVID-19” με πρωτοπόρα και στοχευμένα προγράμματα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης και πιστοποίησης. (PLA, 2021b) Ένα ακόμη παράδειγμα προέρχεται από τις Εθνικές Αρχές National Authorities on Public Libraries in Europe-NAPLE που ακολουθούν στρατηγικές βάσει ανάπτυξης νέων συνεργασιών με εταίρους Βιβλιοθηκών, για το διαμοιρασμό βέλτιστων πρακτικών και πολιτικών υποστήριξης/ανταπόκρισης των Δ.Β. στις επιπτώσεις της πανδημίας. (NAPLE, 2020a)

3.3.2 Post-COVID era: Επαναλειτουργία Δ.Β.

Η επαναλειτουργία των Δ.Β., ως επί το πλείστον, εφαρμόστηκε σταδιακά, ενώ τα σχέδιά της ήταν ευμετάβλητα, λόγω της ρευστότητας των διαρκώς εξελισσόμενων συνθηκών. Η μετάβαση στην παροχή ψηφιακών πληροφοριών, όπως παρατηρήθηκε σε πλείστες Δ.Β., αναδεικνύει τη σημασία των ψηφιακών υπηρεσιών που θα εδραιωθούν στα επόμενα χρόνια. (NAPLE, 2020b).

Ακολούθως, παρατίθενται τα πορίσματα της έρευνας αναφορικά με τις επιπτώσεις της πανδημίας στις Δ.Β., κατά την επαναλειτουργία αυτών (Post-COVID era).

- Δ.Β. - Όραμα: Οι Δ.Β. αποτελούν ιδρύματα ελεύθερης πρόσβασης στη γνώση, και προώθησης του πολιτισμού· φιλόξενοι χώροι που, σε μία εποχή ψηφιοποίησης και παγκοσμιοποίησης, καλούνται σε μία “αναγέννηση”, προκειμένου να οδηγηθούν στην αποτελεσματική τους ανταπόκριση στις τρέχουσες προκλήσεις και στην

ανθεκτική παραμονή τους στη δημόσια σφαίρα. Καλούνται, επίσης, να συνεισφέρουν στην οικονομική και πολιτιστική ανάπτυξη, να έχουν μία ταυτότητα, και να εξασφαλίζουν στους χρήστες ουσιαστικά δικαιώματα, όπως η υγεία, η εκπαίδευση και η έγκυρη πληροφόρηση. (Panattoni, 2020) Στις Δ.Β. προστρέχουν χρήστες για την εξεύρεση ενός καταφυγίου γνώσης, πληροφόρησης, επικοινωνίας και διασύνδεσης. Οι ίδιες είναι ελεύθεροι χώροι που προσφέρουν βασικές υπηρεσίες προς όλους. Σε αυτή τη βάση, είναι απαραίτητος ο αναστοχασμός για τους τρόπους λειτουργίας τους υπό μία “νέα κανονικότητα” (new normal). Αποτελεί πρόκληση για τη διασφάλιση του μέλλοντος των Δ.Β. η διαλεύκανση συγκεκριμένων παραμέτρων, όπως: 1. τα προστατευτικά μέτρα ασφαλείας του προσωπικού και του κοινού, 2. η διατήρηση, επέκταση, βελτίωση ή δημιουργία υπηρεσιών, διαδικτυακών και μη, 3. ο ψηφιακός μετασχηματισμός, 4. ο εκσυγχρονισμός των ιστοτόπων με τρόπο που θα εξυπηρετεί την πλοήγηση, 5. η ανάπτυξη κινητών Wi-Fi hotspots για τη διευκόλυνση της πρόσβασης στο διαδίκτυο, 6. τα υγειονομικά πρωτόκολλα καθαρισμού αντικειμένων, επίπλων και τεχνολογικού εξοπλισμού, και 7. η αναδιαμόρφωση των χώρων, ώστε να τηρούνται οι προβλεπόμενες αποστάσεις κατά την εξυπηρέτηση του κοινού. (Matthews, 2020) Ταυτόχρονα, κρίνεται απαραίτητη η διατήρηση της διαδικτυακής παρουσίας/προβολής, η επαύξηση των διαδικτυακών δράσεων, οι επενδύσεις σε ψηφιακούς πόρους, και η κατάρτιση. Ομοίως, απαιτείται ο επαγγελματισμός του προσωπικού, η εισαγωγή αυτοματισμών σε υπηρεσίες, οι εναλλακτικές μέθοδοι παράδοσης/παραλαβής υλικού, το ευέλικτο ωράριο, η κατάργηση τελών κράτησης/προστίμων, η δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου για υποστηρικτικά προγράμματα υπηρεσιών και πληροφόρησης, οι εταιρικές σχέσεις-συνεργασίες, η επικοινωνία-marketing, η χρηματοδότηση, οι επενδύσεις και η ανάπτυξη στρατηγικού σχεδιασμού. (Fitzgerald, 2020) Επιπρόσθετα, τρεις σημαντικές παράμετροι οι οποίες θα πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη από τις Δ.Β. είναι: 1. το περιεχόμενο της συλλογής των ιατρικών αναφορών, 2. η εξασφάλιση πρόσβασης σε διαδικτυακούς πόρους σχετικούς με την υγεία και 3. η δέσμευση των επαγγελματιών πληροφόρησης για την εξυπηρέτηση του κοινού, όπως επίσης, για την προώθηση της ατομικής και συλλογικής υγείας/ευημερίας. (DeRosa et al., 2021) Συνεπακόλουθα, οι ανωτέρω πρακτικές θα ενθαρρύνουν τη δημιουργία μίας κουλτούρας της Βιβλιοθήκης (library culture). (Alajmi & Albudaiwi, 2020)

- Στρατηγικός σχεδιασμός: Μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που αναδύονται λόγω της πανδημίας, είναι η χάραξη και υλοποίηση ολοκληρωμένων και τεκμηριωμένων στρατηγικών που υποστηρίζουν τη συλλογική υγεία και ευημερία. (Naccarella & Horwood, 2020) Εντοπίζονται δύο στρατηγικές προτεραιότητες: 1. εκείνη που αφορά το μετασχηματισμό των υπηρεσιών και την ψηφιακή βελτιστοποίηση, η οποία προϋποθέτει μεν την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και την ενίσχυση της εικονικής παρουσίας, επιφέρει δε, αύξηση των χρηστών και των συνεργασιών, και 2. η δημιουργία οράματος που πηγάζει από τον επαναπροσδιορισμό του ρόλου των Δ.Β. (Weir, 2021) Στο πλαίσιο αυτό, αναδύονται οι προκλήσεις χάραξης πολιτικής, τεχνολογικής μεταρρύθμισης, παροχής ψηφιακών υπηρεσιών, ανάπτυξης συλλογών και κατάρτισης του προσωπικού. (Allen, 2021) Κατά τον Cowell (2020), ο σχεδιασμός περιλαμβάνει: 1. την επικοινωνία, εσωτερική και εξωτερική: ψηφιακή βιβλιοθήκη και ψηφιακές υπηρεσίες, videos κατευθυντηρίων γραμμών για τη χρήση τους, πλατφόρμες κοινωνικών μέσων, ιστοσελίδες ποικίλης πληροφόρησης (π.χ. στήλες “Introduction to the Libraries”, “Stay at Home Film Festival”, “Welcome

Back”), e-Newsletters, υπηρεσία “Ask A Librarian”, 2. το προσωπικό: δημιουργία ομάδας επικοινωνίας, ανθρώπινου δυναμικού και ΤΠΕ, κατάρτιση, υποστήριξη και ανάπτυξη δεξιοτήτων (π.χ. marketing, τεχνική υποστήριξη, διαχείριση έργων, διοίκηση), 3. τις υπηρεσίες: διαδικτυακές δράσεις/προγράμματα για όλες τις ηλικίες, τηλεφωνική επικοινωνία με ευάλωτες ομάδες, κατ’ οίκον παράδοση “caring boxes” και “family fun boxes”, και 4. την τεχνολογία: μετάβαση των τεχνολογικών λειτουργιών στο Cloud, βελτίωση των τεχνολογικών υποδομών. Ειδικότερα για τις περιπτώσεις εκτάκτων συνθηκών, αποτελεί αδήριτη ανάγκη η στοχευμένη προσέγγιση και ενδυνάμωση βάσει σχεδίου ετοιμότητας-πρόληψης, ανταπόκρισης και ανάκαμψης, το οποίο συμπεριλαμβάνει συγκεκριμένους συντελεστές, όπως: ενεργό συμμετοχή στην κοινότητα, επικοινωνία-συνεργασία με τις αρχές διαχείρισης κρίσεων και με φορείς υγειονομικής περίθαλψης, ενεργό παρουσία στην έγκυρη πληροφόρηση, ευαισθητοποίηση σε θέματα υγείας και ευημερίας, επένδυση στο ανθρώπινο κεφάλαιο, νοοτροπία προσαρμογής σε ταχέως μεταβαλλόμενα περιβάλλοντα πληροφόρησης, καλλιέργεια ικανοτήτων διαχείρισης κρίσεων, εκσυγχρονισμό τεχνολογικών υποδομών, όπως επίσης, αξιολόγηση υιοθέτησης συγκεκριμένων πρακτικών και τεχνικών διαχείρισης της πληροφορίας, της γνώσης και της κρίσης. (Mansourian, 2020) Επομένως, απαιτείται μία δημιουργική αντιμετώπιση για την αναδιαμόρφωση και τον επανασχεδιασμό των παρεχομένων υπηρεσιών, ώστε, υπό το πρίσμα μίας μελλοντικής κρίσης, οι Δ.Β. να είναι προετοιμασμένες να εξασφαλίσουν την ανθεκτικότητά τους και να υπηρετήσουν την αποστολή τους. (Coghill & Sewell, 2020)

- Ψηφιακός μετασχηματισμός: Το ψηφιακό χάσμα αποτελεί αντικείμενο διερεύνησης για τους υπευθύνους χάραξης πολιτικής στις Δ.Β. (Pun, 2021) Τα προγράμματα, οι πόροι και οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται τόσο σε φυσική όσο και σε εικονική μορφή. (Goddard, 2020) Η προσαρμογή στοχεύει στο “νέο φυσιολογικό” (new normal), ενώ οι ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να εξυπηρετούν όλους. Ως εκ τούτου, προβάλλονται νέες ανάγκες, όπως: η εξάλειψη του ψηφιακού αποκλεισμού, η επένδυση σε ηλεκτρονικές άδειες ή σε φυσικές συλλογές, ο πληροφοριακός εγγραμματοςμός (Poole, 2021), καθώς και ο οικογενειακός αλφαριθμητισμός (family literacy programming). (Cowell, 2020) Η λήψη πρωτοβουλιών ψηφιακής ένταξης συμπεριλαμβάνουν, περαιτέρω, την προμήθεια ψηφιακών συσκευών, την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων και τον ψηφιακό εγγραμματοςμό για την υγεία (digital health literacy) προς αποφυγήν ανακριβών, ψευδών ή παραπλανητικών πληροφοριών. (Gann, 2020) Καθώς εδραιώνεται η ηλεκτρονική κουλτούρα (electronic culture), προβάλλεται ως αιτούμενο η αέναη ανάπτυξη, και η εξασφάλιση της ισότιμης και δημοκρατικής πρόσβασης στις συλλογές, ακόμη και για τις απομακρυσμένες περιοχές ή τις ευάλωτες ομάδες. Προς αυτήν την κατεύθυνση συνεπικουρεί η καθολική χρήση του διαδικτύου και η αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Πιο συγκεκριμένα, η δημιουργία διαδικτυακών κοινοτήτων ανάγνωσης, η υλοποίηση δραστηριοτήτων σε ψηφιακό περιβάλλον και η ταχεία διάδοση πληροφοριακών πόρων αποτελούν ευκαιρίες ανάπτυξης. (Alvim et al., 2021) Ειδικότερα για τη δημιουργία συμμετοχικών κοινωνιών, μέσω διαδικτυακών καναλιών όπου οι χρήστες αλληλεπιδρούν και διαμοιράζονται δεδομένα και εμπειρίες, προαπαιτείται η χρήση συμμετοχικών διερευνητικών μεθόδων (π.χ. η μέθοδος User Experience-UX method). (Panattoni, 2020)

- **Επαναλειτουργία:** Μελλοντικά, η επαναλειτουργία των Δ.Β. πρέπει να σχεδιαστεί προσεκτικά και λεπτομερώς, περιλαμβάνοντας όλες εκείνες τις παραμέτρους που αφορούν τους τρόπους χρήσης του υλικού, τον καθαρισμό των χώρων και την εκπαίδευση, ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής παροχή υπηρεσιών υπό συνθήκες νέας κανονικότητας (new normal). Ταυτόχρονα, θα πρέπει οι επενδύσεις να επικεντρωθούν σε καινοτόμες λύσεις. (ALIA, 2020b) Ο σχεδιασμός για την αντιμετώπιση καταστροφών είναι επωφελής και απαραίτητος για την ταχεία και αποτελεσματική αντίδραση σε αυτές. (Wang & Lund, 2020) Η χαρτογράφηση των μακροπρόθεσμων επιπτώσεων της κρίσης στις Δ.Β. μπορεί να οδηγήσει στην εξασφάλιση κονδυλίων, στην αλλαγή του τρόπου εργασίας και στη σταθεροποίηση καινοτομιών. (Haasio & Kannasto, 2020) Του σχεδιασμού έπεται η υλοποίηση και η αξιολόγηση των παρεμβάσεων και πρακτικών, με τρόπους που εστιάζουν στην αποτελεσματικότητα, και εξασφαλίζουν τη βιωσιμότητα. (Naccarella & Horwood, 2020) Η ALIA έχει εκδώσει τον κατάλογο “Checklist for Reopening Libraries” παροτρύνοντας, τόσο τη διοίκηση όσο και το προσωπικό, να εξετάσουν νέες πολιτικές μέτρων ασφαλείας. (Smith, 2020) Η ηγεσία των Δ.Β. καλείται να αξιοποιήσει τις δυνατότητες των μέσων κοινωνικής δικτύωσης οικοδομώντας τη στρατηγική της βάσει της δημοτικότητας των ίδιων των μέσων, των σύγχρονων τάσεων που τις διέπουν, των αναγκών του κοινού και της στοχοθεσίας των Δ.Β. (Koulouris et al., 2020) Από τη μεριά τους, οι βιβλιοθηκονόμοι οφείλουν να είναι δημιουργικοί, προσαρμόσιμοι, ανθεκτικοί, εκπαιδευσιμοι σε νέες δεξιότητες και νέους ρόλους. (Poole, 2021) Προκειμένου να ανταποκριθούν στις ανάγκες πληροφόρησης σε θέματα υγείας, καλούνται να υιοθετήσουν στρατηγικές, όπως οι ακόλουθες: 1. προμήθεια, οργάνωση, διαχείριση και διάχυση πολύγλωσσων, έντυπων και ηλεκτρονικών, πληροφοριακών πόρων, 2. διεξαγωγή προγραμμάτων ψηφιακού εγγραμματισμού (digital literacy) και αναγνώρισης έγκυρων/ψευδών ειδήσεων, 4. συνεργασία με βιβλιοθηκονόμους νοσοκομείων και ιατρικών σχολών, με τοπικούς παράγοντες και κέντρα πρωτοβάθμιας υγείας, 5. πρόσβαση σε διαδικτυακούς τόπους και υπηρεσίες υγείας, και 6. διαρκής επαγγελματική κατάρτιση/εξέλιξη (π.χ. τεχνητή νοημοσύνη, μηχανική μάθηση, εξόρυξη δεδομένων/κειμένου, λοιπές εφαρμογές). (Narang, 2020) Οι DeRosa et al. (2021) υπογραμμίζουν την, προεξάρχουσας σημασίας, κατάρτιση των επαγγελματιών πληροφόρησης, καθώς μάχονται στην πρώτη γραμμή διαχείρισης της κρίσης και ευθύνονται για την παροχή ελεγχμένων πόρων σε θέματα πρόληψης υγείας και θεραπείας, υπερπηδώντας κάθε είδους προκαταλήψεις. Η κατάρτιση αυτή περιλαμβάνει δεξιότητες επικοινωνίας και έρευνας/αναζήτησης/αξιολόγησης πληροφοριακού υλικού, ανάπτυξη τεχνογνωσίας και κατανόηση της έννοιας του εγγραμματισμού.
- **Μελλοντικές προκλήσεις:** Στις προκλήσεις για μελλοντική διερεύνηση συγκαταλέγονται οι ακόλουθες: 1. διατήρηση/αύξηση του κοινού, 2. ανταπόκριση στις κρίσεις παρά το μειωμένο προσωπικό και την ταχύτητα των εξελίξεων, 3. ταυτόχρονη διαχείριση πολλαπλών δεδομένων, 4. υιοθέτηση στρατηγικών, 5. διαχείριση trolling/παραπληροφόρησης, 6. ζητήματα πνευματικών δικαιωμάτων, 7. διοικητική υποστήριξη, 8. μέριμνα για τις ευάλωτες ομάδες και τους μειονεκτούντες ως προς την πρόσβαση χρήστες (Koulouris et al., 2020), 9. επένδυση στην ανάπτυξη συναισθηματικών δεξιοτήτων (emotional capabilities) για τη δημιουργία συναισθηματικά ευφυών (emotionally intelligents) ανθρώπων που οδηγούνται σε τεκμηριωμένες αποφάσεις σε καίρια θέματα, όπως αυτά της υγείας (Igbinovia &

Okuonghae, 2021), 10. διερεύνηση της συμβολής των Δ.Β. ως κόμβων τηλεϊατρικής (DeGuzman et al., 2021), 11. αξιοποίηση της κριτικής θεωρίας του ρατσισμού (critical race theory-CRT) στο πλαίσιο της συμπερίληψης, με στόχο την εξάλειψη ακόμη και του συστημικού ρατσισμού (systemic racism) (Pun, 2021), και 12. εισαγωγή της διαχείρισης κρίσεων στα προγράμματα σπουδών στις πανεπιστημιακές σχολές επιστημών βιβλιοθηκονομίας και πληροφόρησης. (Mansourian, 2020)

Οι Δ.Β., ως κόμβοι των κοινοτήτων που εξυπηρετούν, επιδιώκουν τη σύναψη εταιρικών σχέσεων και την εδραίωση συνεργασιών με ιδρύματα/φορείς/επαγγελματίες υγείας. Απώτερος σκοπός είναι η ανταλλαγή πληροφοριών και η διεύρυνση των γνώσεων, των ικανοτήτων και της ευαισθητοποίησης. (DeRosa et al., 2021) Τα διδάγματα της πρωτόγνωρης εμπειρίας από την πανδημία COVID-19 δύνανται να τις καταστήσουν σε καίριους συντελεστές για την ανάκαμψη και την ευδοκίμηση μίας κοινωνίας έπειτα από μία κρίση, να μεταβάλουν ρηζικέλευθα την παροχή υπηρεσιών και να φωτίσουν το μέλλον. (Carbery et al., 2020; Poole, 2021) Η αντιμετώπιση των προκλήσεων και η αξιοποίηση των ευκαιριών, σε καιρούς αβεβαιότητας, είναι χαρακτηριστικό της καλλιέργειας μίας κουλτούρας αλλαγών και συνεχούς ανάπτυξης. Οι Δ.Β. υπηρετούν την ουσιαστική τους αποστολή ως πυλών προς την πληροφόρηση, και ως υποστηρικτικών θεσμών του αλφαριθμητισμού, ψηφιακού και μη. Αυτό αποτελεί διαρκή στόχευσή τους στο διηνεκές. (Smith, 2020)

3.4 Συζήτηση

Η παρούσα συστηματική βιβλιογραφική επισκόπηση διερεύνησε τους τρόπους με τους οποίους οι Δ.Β., ανεπτυγμένων και υπό ανάπτυξη χωρών, διαχειρίστηκαν την κρίση που ανέκυψε από την παγκόσμια πανδημία COVID-19. Πρωταρχικός στόχος αυτής της μελέτης υπήρξε ο εντοπισμός των ρόλων που διαδραματίζουν οι Δ.Β. σε έκτακτες συνθήκες, προκειμένου να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στις ανάγκες των κοινοτήτων που εξυπηρετούν. Αυτό επιτεύχθηκε μέσω της ποιοτικής και ημιποσοτικής ανάλυσης και της συγκριτικής παράθεσης των ευρημάτων από την επιλεγμένη βιβλιογραφία, όπως παρατίθεται στην τελευταία ενότητα του παρόντος κεφαλαίου. Η προσέγγιση συμπεριέλαβε μελέτες που αφορούν ποικίλους ρόλους των Δ.Β., όπως η έγκυρη πληροφόρηση, η εξασφάλιση της πρόσβασης στους πληροφοριακούς πόρους, η διασύνδεση, η αδιάλειπτη κάλυψη των αναγκών του κοινού και η μέριμνα για τις ευάλωτες και ευπαθείς πληθυσμιακές ομάδες. Ωστόσο, από όλες τις μελέτες διαπιστώνεται τόσο η, κυρίαρχης σημασίας, αποστολή των Δ.Β. σε καιρούς κρίσης όσο και ο κρίσιμος ρόλος τους, είτε ως κοινοτικών κόμβων που καταλαμβάνουν πρωτεύουσα θέση στη δημόσια σφαίρα είτε ως ισχυρών εταίρων για την οικοδόμηση μίας κουλτούρας υγείας και ευημερίας. Διαπιστώθηκε ότι υλοποιήθηκαν πολυάριθμες πρωτοπόρες πρακτικές από καινοτόμες Δ.Β. του εξωτερικού, σε μία προσπάθεια άμβλυνσης των επιπτώσεων της νεοφανισθείσας κρίσης. Η πρότυπη και παραδειγματική συμβολή τους ανέδειξε ακανθώδη θέματα που παρεμποδίζουν άλλες Δ.Β. να προσαρμοστούν άμεσα και ομαλά σε έκτακτες συνθήκες, προέβαλε πλείστους προβληματισμούς βάσει της αποκτηθείσας εμπειρίας και ανέδειξε τους τομείς στους οποίους απαιτείται ετοιμότητα, ώστε, μελλοντικά, οι Δ.Β. να καταστούν αειφόρες και βιώσιμες υπηρεσίες για το ευρύ κοινό. Ως εκ τούτου, τα πορίσματα της έρευνας αφορούν δύο χρονικές περιόδους: α. την εποχή της κρίσης (COVID era) και β. την εποχή μετά την κρίση (Post-COVID era).

Πίνακας 3. Αντίκτυπος της πανδημίας στις Δ.Β., κατά την περίοδο της κρίσης (COVID era).

	Κύρια σημεία των επιλεγμένων εργασιών
Υπηρεσίες - Λειτουργίες	- Περιορισμένη/απαγορευμένη πρόσβαση στο φυσικό χώρο, Αναστολή προγραμματισμένων εκδηλώσεων. - Παράταση δανεισμών, Δανεισμοί ηλεκτρονικών πόρων, Διανομή/παραλαβή βιβλίων κατ' οίκον/click and collect/μέσω lockers ή μέσω ταχυδρομείου. - Δημιουργία/διάθεση ηλεκτρονικών πόρων και ψηφιακού περιεχομένου, Παράταση πνευματικών δικαιωμάτων ηλεκτρονικών πόρων. - Πρόσβαση σε πόρους υγείας, Έγκυρη πληροφόρηση (λ.χ. περί πανδημίας, υγείας/ατομικής υγιεινής, επικαιρότητας), Καταπολέμηση παραπληροφόρησης. - Τηλεφωνική, πληροφοριακή και τεχνική υποστήριξη (λ.χ. αρωγήσεις, παροχή βοήθειας), Στήριξη ευάλωτων-ευπαθών ομάδων και μειονεκτούντων (π.χ. υγειονομική περίθαλψη μέσω επίσκεψης Video Visit). - Εικονικές/απομακρυσμένες υπηρεσίες (π.χ. virtual programs, Λέσχες Ανάγνωσης), Διασύνδεση-ευρυζωνικότητα, Αξιοποίηση καναλιών αμοιόδρομης επικοινωνίας και προώθησης υπηρεσιών (π.χ. μέσα κοινωνικής δικτύωσης), Υποστήριξη της εκπαίδευσης, της έρευνας, της εργασίας, της νυχτερινότητας. - Συνεργασίες (π.χ. με φορείς υγειονομικής περιθαλψής ή λοιπούς φορείς πολιτισμού), Εθελοντικές ομάδες, Διανομή εντύπων παροχής βοήθειας. - Δημιουργία προστατευτικού εξοπλισμού (π.χ. 3D μάσκες).
Υγειονομικά Πρωτόκολλα - Προσωπικό	- Τήρηση υγειονομικών πρωτοκόλλων και κατευθυντήριων γραμμών (π.χ. ενδελεχής καθαρισμός/απολύμανση επιφανειών-εξοπλισμού-κοινόχρηστων χώρων, καραντίνα επιστρεφόμενων βιβλίων, μέγιστος επιτρεπόμενος αριθμός χρηστών, όρια φυσικής απόστασης, σήμανση διαπέδων, χρήση διάφανων διαχωριστικών προστατευτικών). - Αναδιάρθρωση χώρων, Απαγόρευση πρόσβασης στους Η/Υ, Ανέπαφες μέθοδοι παραλαβής/παράδοσης υλικού. - Χρήση προστατευτικού εξοπλισμού (π.χ. 3D μάσκες). - Αναδιάρθρωση προσωπικού, Μετακίνηση προσωπικού σε άλλες υπηρεσίες, Εξ αποστάσεως εργασία/τηλεργασία. - Κατάρτιση προσωπικού, Ανάπτυξη δεξιοτήτων, Ψηφιακός εγγραμματισμός. - Προώθηση αξιόπιστων πηγών πληροφόρησης για την πανδημία, Ενίσχυση τοπικής επιχειρηματικότητας, Υποστήριξη της υγείας-ευημερίας της κοινότητας. - Νοοτροπία ανάπτυξης (π.χ. δέσμευση, αφοσίωση, εξωστρέφεια, ανθεκτικότητα, ευελιξία, προσαρμοστικότητα, δημιουργικότητα, αλληλοϋποστήριξη), Θετικά χαρακτηριστικά (π.χ. θάρρος, επικοινωνία, διάθεση προσφοράς, εναισθητοποίηση, συναισθηματική νοημοσύνη). - Ρόλος υποστήριξης, πληροφόρησης, εκπαίδευσης. - Συνεργασία (π.χ. με παρόχους υγείας, βιβλιοθηκονόμους, εκδοτικούς οίκους, διαχειριστές βάσεων δεδομένων).
Ψηφιακή Ωριμότητα	- Απομακρυσμένες ψηφιακές/διαδικτυακές υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, ενημερωτικές, επιμορφωτικές, πολιτιστικές, νυχταγρινικές εκδηλώσεις για όλες τις ηλικίες, π.χ. τηλεδιασκέψεις, τηλεεκπαίδευση, διαδικτυακά σεμινάρια, εκπαιδευτικά προγράμματα, διαλέξεις, λέσχες ανάγνωσης, εργαστήρια, μαθήματα γυμναστικής/yoga, μαθήματα κωδικοποίησης-coding, βιοποικιλότητας, τέχνης, σεμινάρια κηπουρικής/χειροτεχνίας, εργαστήρια συγγραφής, υπηρεσίες τεχνολογικής υποστήριξης e-books, e-audio-books, e-magazines, πλατφόρμες μεταφόρτωσης εφημερίδων, εκμάθηση γλωσσών, comics, story times, κουνελόθεατρο). - Νέες εφαρμογές επικοινωνίας (π.χ. online υποστήριξη/βοήθεια μέσω e-mail/viber/messenger, blogging). - Αξιοποίηση μέσων κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. γενικές ανακοινώσεις/ενημερώσεις για τη λειτουργία της Δ.Β., ενημερώσεις για τρέχουσες εκδηλώσεις, οπτικοακουστικό υλικό εκδηλώσεων, υπηρεσίες, πληροφορίες για τους διαθέσιμους πόρους, πληροφορίες για εκδηλώσεις άλλων ιδρυμάτων ή Βιβλιοθηκών, πληροφορίες για δωρεάν διαδικτυακό περιεχόμενο, προώθηση ειδικών συλλογών, γενικές πληροφορίες (βάσεις δεδομένων, νηριοποίηση), γενική ειδησεογραφία, ζωντανή μετάδοση δράσεων, συλλογή δεδομένων για στατιστικούς λόγους). - Προώθηση/εμπλουτισμός συλλογής ηλεκτρονικών πόρων. - Επέκταση Wi-Fi. - Videos κατευθυντήριων γραμμών (π.χ. για τη χρήση ψηφιακής βιβλιοθήκης/ηλεκτρονικών πόρων ή για την αναζήτηση υλικού), Εφαρμογές κινητών συσκευών. - Συμβουλευτικοί κατάλογοι για τις ηλεκτρονικές συλλογές (eCollections).

Πίνακας 3 Αντίκτυπος της πανδημίας στις Δ.Β., κατά την περίοδο της κρίσης (COVID era)

Σύμφωνα με τον πίνακα 3, ο αντίκτυπος της πανδημίας στις Δ.Β., κατά την περίοδο της κρίσης (COVID era), θα μπορούσε να ομαδοποιηθεί σε τρεις θεματικές κατηγορίες: α. Υπηρεσίες-Λειτουργίες (Services-Operations), όπως: διανομή/παραλαβή βιβλίων με εναλλακτικούς τρόπους, δημιουργία/διάθεση ηλεκτρονικών πόρων, έγκυρη πληροφόρηση, καταπολέμηση παραπληροφόρησης, διασύνδεση και υλοποίηση εικονικών δράσεων, β. Υγειονομικά Πρωτόκολλα-Προσωπικό (Health Protocols-Staff), όπως: ενδελεχής καθαρισμός/απολύμανση, κοινωνική αποστασιοποίηση, αναδιάρθρωση εσωτερικών χώρων, εξ αποστάσεως εργασία, πληροφοριακή υποστήριξη, κατάρτιση, συνεργατικότητα, καλλιέργεια νοοτροπίας ανάπτυξης, και γ. Ψηφιακή Ωριμότητα (Digital Maturity), όπως: ψηφιακές υπηρεσίες, συλλογές ηλεκτρονικών πόρων, νέες εφαρμογές επικοινωνίας, ευρυζωνικότητα. Διαφάνεται πως οι καινοτόμες λύσεις στις οποίες προέβησαν Δ.Β. αποτέλεσαν απόρροια είτε ενός σχεδίου αντιμετώπισης καταστροφών είτε της δέσμευσης των ηγεσιών και του προσωπικού τους στην εξυπηρέτηση όλων των πληθυσμιακών ομάδων, ανεξαιρέτως. Ταυτόχρονα, καταδεικνύουν το ποιοτικό θεσμικό περιβάλλον των ίδιων των Δ.Β. που υπηρετούν τον ύψιστο ρόλο τους ως καταγραφείς της κοινωνικής ιστορίας. Σαφώς, η αναστολή και η αναπροσαρμογή των υπηρεσιών σε ένα διαρκώς και γοργά μεταβαλλόμενο πλαίσιο, όπως αυτό της πανδημίας COVID-19, απαιτεί ανάληψη ευθυνών, ευελιξία,

προσαρμοστικότητα, ανθεκτικότητα, ενθουσιασμό, άμεση ανταπόκριση. Αυτή η νοοτροπία ανάπτυξης είναι, λίγο έως πολύ, ανύπαρκτη σε ορισμένες Δ.Β., και η εδραίωσή της αποτελεί χρονοβόρα διαδικασία. Θα μπορούσε, όμως, να συμπεριληφθεί στους μελλοντικούς στόχους, ως επένδυση στο ανθρώπινο κεφάλαιο, για μία περισσότερο βιώσιμη δημοκρατία. Είναι μία πολλά υποσχόμενη ανάπτυξη που θα μπορούσε να τονώσει τις Δ.Β. ως κοινωνικές δομές, ως χώρους ανοικτούς και προσβάσιμους που ενθαρρύνουν τη Διά Βίου Μάθηση, την αλληλεπίδραση, τη δικαιοσύνη και την ένταξη/ενσωμάτωση. Ωστόσο, δεν μπορεί να παρακαμφθεί η ανάγκη για την ύπαρξη ενός σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας των Δ.Β., με προτεραιοποίηση των μεταρρυθμίσεων που προβάλλονται ως ευκαιρία και ως πρόκληση, όπως, επί παραδείγματι, οι μεταρρυθμίσεις των τεχνολογικών υποδομών. Τα πορίσματα αποδεικνύουν πως η εξυπηρέτηση των χρηστών βασίστηκε στην υιοθέτηση πρωτοπόρων εφαρμογών, στην ψηφιοποίηση πληροφοριακών πόρων και στην αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Αυτό το γεγονός υπογραμμίζει τη σταθερή μετάβαση σε ένα υβριδικό μοντέλο λειτουργίας των Δ.Β., καθώς είναι βέβαιο πως οι τεχνολογικές καινοτομίες αποτελούν μονόδρομο για τη διαχείριση κρίσεων, που επιδρούν στην πολιτιστική ζωή, και για τη διατήρηση ενός ενεργού πολιτιστικού διαδικτύου. Η αναγνώριση της αξίας του πολιτισμού και η υπεύθυνη εμπλοκή των Δ.Β. για την ανάπτυξη, διαχείριση και προώθηση της πολιτιστικής πληροφορίας, ενάντια στις δυσμενείς συνθήκες της κρίσης, είναι εμφανής σε όλες τις μελέτες της παρούσας έρευνας. Ταυτόχρονα, διαφαίνεται η ανάληψη ευρηματικών πρωτοβουλιών προκειμένου να καταστεί προσιτή η πρόσβαση τόσο στην αξιόπιστη ενημέρωση όσο και στους φυσικούς και ηλεκτρονικούς πόρους. Σίγουρα, επίσης, δεν μπορεί να αγνοηθεί, ο διαφορετικός βαθμός ανταπόκρισης των Δ.Β. στις προκλήσεις που ανέκυψαν, καθώς και οι πιθανές αποτυχίες προσπάθειες διαχείρισης της κρίσης, λόγω άγνοιας ή έλλειψης προηγούμενης αντίστοιχης εμπειρίας. Σε κάθε περίπτωση, η πρόκληση της εμπλοκής και της ενεργούς ανάμειξης, εν μέσω συνθηκών υγειονομικών περιορισμών, αποτελεί δίδαγμα προς αναστοχασμό και επαναπροσδιορισμό σε όλη την κλίμακα της οργάνωσης των Δ.Β.

Πίνακας 4. Αντίκτυπος της πανδημίας στις Δ.Β., κατά την επανάλειτουργία αυτών (Post-COVID era).

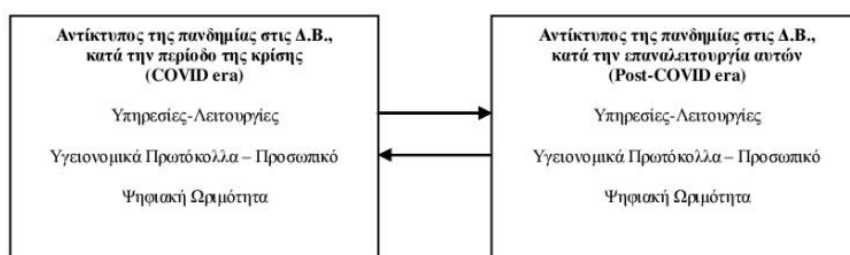
Κύρια σημεία των επιλεγμένων εργασιών	
Υπηρεσίες-Λειτουργίες	— Διατήρηση, επέκταση, βελτίωση ή δημιουργία υπηρεσιών, διαδικτυακών και μη. — Παροχή υπηρεσιών τόσο σε φυσική όσο και σε εικονική μορφή. — Τηλεφωνική επικοινωνία με ευάλωτες ομάδες, Κατ' οίκον παράδοση (π.χ. πληροφοριακών πόρων, "caring boxes", "family fun boxes"). — Επενδύσεις (π.χ. ηλεκτρονικές άδειες, φυσικές συλλογές). — Παιδεία για την Υγεία, Πληροφοριακός εγγραμματισμός, Δημιουργία περιεχομένου συλλογών ιατρικών αναφορών. — Χρήση συμμετοχικών διερευνητικών μεθόδων (π.χ. User Experience-UX method). — Εναλλακτικές μέθοδοι παράδοσης/παραλαβής υλικού, Ευέλικτο ωράριο.
Υγειονομικά Πρωτόκολλα - Προσωπικό	— Τήρηση προστατευτικών μέτρων ασφαλείας προσωπικού/κοινού (π.χ. υγειονομικά πρωτόκολλα καθαρισμού αντικειμένων/επιπλόν, τεχνολογικού εξοπλισμού, προβλεπόμενες αποστάσεις), Αναδιάρθρωση χώρων. — Αύξηση προληπτικών μέτρων προστασίας. — Νοοτροπία προσωπικού (π.χ. επαγγελματισμός, δέσμευση). — Κατάρτιση προσωπικού (π.χ. δεξιότητες επικοινωνίας και έρευνας/αναζήτησης/αξιολόγησης πληροφοριακού υλικού, ανάπτυξη τεχνολογίας, ψηφιακός εγγραμματισμός) — Υποστήριξη προσωπικού και ανάπτυξη δεξιοτήτων σε τομείς όπως: marketing, τεχνική υποστήριξη, διαχείριση έργων, διοίκηση. — Δημιουργία ομάδας επικοινωνίας, ανθρώπινου δυναμικού και ΤΠΕ.
Ψηφιακή Ωριμότητα	— Ψηφιακός μετασχηματισμός, Ψηφιακή βιβλιοθήκη, Ψηφιακές υπηρεσίες (π.χ. eNewsletters, "Ask A Librarian"). — Εκσυγχρονισμός τεχνολογικών υποδομών, Εισαγωγή αυτοματισμών σε υπηρεσίες, Μετάβαση τεχνολογικών λειτουργιών στο Cloud. — Διαδικτυακή παρουσία/προβολή, Επαύξηση διαδικτυακών δράσεων (π.χ. διαδικτυακές κοινότητες ανάγνωσης, διαδικτυακά προγράμματα για όλες τις ηλικίες). — Δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου για υποστηρικτικά προγράμματα υπηρεσιών και πληροφόρησης. — Επενδύσεις σε ψηφιακούς πόρους. — Καθολική χρήση διαδικτύου, Επέκταση δικτύου μέσω φορητών Wi-Fi hotspots, Χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης. — Εκσυγχρονισμός ιστοτόπων εύκολης πλοήγησης. — Ψηφιακή ένταξη, Αποφυγή ψηφιακού αποκλεισμού.

Πίνακας 4 Αντίκτυπος της πανδημίας στις Δ.Β., κατά την επανάλειτουργία αυτών (Post-COVID era)

Σαφώς, η προσοχή χρειάζεται να στραφεί στην επαναλειτουργία των Δ.Β. μετά την κρίση (Post-COVID era). Τα ευρήματα της τρέχουσας επισκόπησης, όπως απεικονίζονται στον πίνακα 4, υπογραμμίζουν καίριους συντελεστές των οποίων ο προσδιορισμός, σε μία βάση ετοιμότητας και πρόληψης, θα αποτελέσει καλό οίονο για τη βιωσιμότητα και την ανθεκτικότητα των Δ.Β. Οι συγκεκριμένοι συντελεστές αφορούν, όπως και κατά την COVID era, τρεις θεματικές κατηγορίες: α. Υπηρεσίες-Λειτουργίες (Services-Operations), όπως: διατήρηση/επέκταση/βελτίωση/δημιουργία υπηρεσιών, διαδικτυακών και μη, τήρηση υβριδικού μοντέλου λειτουργίας, εξυπηρέτηση ευάλωτων ομάδων, παιδεία για την υγεία/ευημερία, διερεύνηση αναγκών του κοινού, β. Υγειονομικά Πρωτόκολλα-Προσωπικό (Health Protocols-Staff), όπως: τήρηση κατευθυντηρίων γραμμών ασφαλείας, αύξηση προληπτικών μέτρων προστασίας, ανάπτυξη και κατάρτιση προσωπικού, και γ. Ψηφιακή Ωριμότητα (Digital Maturity), όπως ψηφιακός μετασχηματισμός υπηρεσιών, ψηφιακή βιβλιοθήκη, ψηφιακές υπηρεσίες, εκσυγχρονισμός υποδομών, δημιουργία/προώθηση ηλεκτρονικών πόρων, καθολική χρήση διαδικτύου, ψηφιακή ένταξη. Πρόκειται για μία ρηξικέλευθη στρατηγική που προϋποθέτει όραμα και δημιουργία ταυτότητας, καθώς οι μελλοντικές Δ.Β. καλούνται να εξασφαλίζουν ουσιώδη δικαιώματα, όπως η υγεία, η εκπαίδευση και η έγκυρη πληροφόρηση, ακόμη και σε καιρούς “νέας κανονικότητας” και κοινωνικής αποστασιοποίησης. Ταυτόχρονα, ο ψηφιακός μετασχηματισμός στηρίζεται σε ισχυρή χρηματοδότηση στο πλαίσιο ενός οικονομικού και επενδυτικού σχεδίου, γεγονός που υποδεικνύει την αναγκαιότητα σύναψης εταιρικών σχέσεων και συνεργασιών υψηλών φιλοδοξιών για θέματα όπως η ευρυζωνικότητα και η συνδεσιμότητα. Εξάλλου, η συγκεκριμένη καινοτομία, που δύναται να εξασφαλίσει αδιαλείπτως τη λειτουργία των Δ.Β., εντάσσεται απαραίτητως στη δημιουργία ενός σχεδίου ετοιμότητας-πρόληψης, ανταπόκρισης και ανάκαμψης σε περιόδους κρίσεων, και, ταυτόχρονα, εξάγει τις επικοινωνιακές δυνατότητες, το marketing και την κουλτούρα των Δ.Β. (library culture), στη βάση ενός στρατηγικού σχεδιασμού αέναης ανάπτυξης. Διαπιστώνεται δε, πως η τακτική αναδιαμόρφωση και ο επανασχεδιασμός των παρεχομένων υπηρεσιών, προετοιμάζει τις Δ.Β. για μελλοντικές κρίσεις και εξασφαλίζει την ανθεκτικότητά τους. Επιπλέον, η δημιουργία συμμετοχικών κοινωνιών, μέσα από διαδικτυακά κανάλια όπου οι χρήστες αλληλεπιδρούν και μοιράζονται πληροφοριακό υλικό και εμπειρίες, εντάσσεται, ανεξαιρέτως, στη σύγχρονη αποστολή των Δ.Β. Είναι αναμφισβήτητο ότι η πανδημία COVID-19 θα επηρεάσει, επί μακρόν, όλες τις εκφάνσεις της ανθρώπινης δραστηριότητας, με αμφίβολο μακροπρόθεσμο αντίκτυπο. Συνεπακόλουθα, ο ανθρώπινος παράγοντας προβάλλεται και ορίζεται ως ο προεξάρχων συντονιστικός παράγοντας όλων των ανωτέρω μεταρρυθμίσεων. Τόσο η εξασφάλιση του απαραίτητου προσωπικού όσο και η κατάρτισή του θα ενισχύσουν σημαντικά την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητά του. Ειδικότερα, η Παιδεία για την Υγεία (Π.Υ.), που καλούνται να παρέχουν οι επαγγελματίες της πληροφόρησης, συνδέεται τόσο με την απόκτηση γνώσεων (π.χ. περί υγείας, υγειονομικής περίθαλψης, συστημάτων υγείας) όσο και με δεξιότητες (π.χ. επεξεργασίας-χρήσης πληροφοριών για την υγεία/υγειονομική περίθαλψη, επικοινωνιακές δεξιότητες) και με λειτουργίες (π.χ. αυτοδιαχείριση, αυτονομία, προσωπική ενδυνάμωση, συνεργασία με παρόχους υγείας). Στη σύγχρονη κοινωνία, που κατακλύζεται από τεράστιο όγκο πληροφοριών, αξιολογείται ως αδιαπραγμάτευτο προσόν η κριτική σκέψη προκειμένου να εξασφαλίζεται η πρόσβαση, η κατανόηση, η αξιολόγηση, η μετάδοση και η αποτελεσματική εφαρμογή της Π.Υ. Παράλληλα, απαιτείται η συγκριτική προσέγγιση, η στάθμιση και η αφομοίωση πληροφοριών, για τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων. Συνεπώς, η Π.Υ. και, εν γένει, η Διά Βίου Μάθηση και κατάρτιση αναδεικνύονται, μάλλον, ως αποτέλεσμα ενός ολόκληρου συστήματος, παρά ως χαρακτηριστική ατομική ιδιότητα των εργαζομένων στις Δ.Β.

Επιπρόσθετα, η προαγωγή της δημόσιας υγείας νοείται ως βασική αποστολή των Δ.Β. που εστιάζουν στους χρήστες (user centric) και έχουν την προοπτική τους προσανατολισμένη στην αγορά (market-oriented perspective). Ως εκ τούτου, χρειάζεται να λαμβάνουν υπόψη και τις περιθωριοποιημένες/ευάλωτες/ευπαθείς ομάδες, υιοθετώντας εξειδικευμένες και στοχευμένες στρατηγικές επικοινωνίας, σε ένα πλαίσιο συμπερίληψης, σφαιρικής προσέγγισης της κοινωνίας (whole-of-society) και υγείας για όλους (health for all).

Συμπερασματικά, η αλληλοσυσχέτιση μεταξύ των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 στις Δ.Β. κατά την περίοδο της κρίσης, καθώς και κατά την επαναλειτουργία τους μετά την κρίση, όπως περιγράφονται παραπάνω, απεικονίζονται στο πλαίσιο του σχήματος 15. Στόχος είναι να αποτυπωθούν συνοπτικά οι τρεις θεματικές κατηγορίες στις οποίες εντοπίστηκαν σημαντικές επιπτώσεις και των οποίων η πρόληψη μπορεί να οδηγήσει σε επιτυχέστερη μελλοντική διαχείριση κρίσεων, υγειονομικών και μη. Η διερεύνηση και αξιοποίηση της διεθνούς εμπειρίας, όπως προβάλλει σε επίπεδο καινοτομίας, αποτελεσματικότητας, αποδοτικότητας και ανταγωνιστικότητας, μπορεί να συνδράμει ενθαρρυντικά για τη βελτιστοποίηση των πρακτικών εκείνων των Δ.Β. που, ως σήμερα, αρκούνται σε παραδοσιακούς τρόπους λειτουργίας. Συνεπώς, θα καταστεί δυνατό να εξωθηθεί η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών τους σε επίπεδα υψηλά, αξιόπιστα και βιώσιμα. Εξάλλου, το περιθώριο βελτίωσης, εξέλιξης και προόδου είναι ατέρμονο και, επομένως, η πρόκληση για δημιουργικότητα και προορατικές πρωτοβουλίες, παραμένει ενεργή αδιαλείπτως.



Σχήμα 15 Ένα συμπεριληπτικό πλαίσιο αναφορικά με τον αντίκτυπο της πανδημίας στις Δ.Β., κατά την περίοδο της κρίσης και κατά την επαναλειτουργία αυτών

3.4.1 Περιορισμοί έρευνας

Το χρονικό διάστημα που καλύπτει η παρούσα συστηματική βιβλιογραφική επισκόπηση αφορά την περίοδο προ της εμφάνισης της κρίσης από την πανδημία COVID-19, κατά τη διάρκεια αυτής και προ της επαναλειτουργίας των Δ.Β. υπό το καθεστώς μίας “νέας κανονικότητας”. Πιο συγκεκριμένα, η μέτρηση-αποτίμηση και η συγκριτική παράθεση των συγκλίσεων και αποκλίσεων ως προς τις αποκρίσεις των Δ.Β. κατά την εξάπλωση της πανδημίας, αποτυπώνονται αποκλειστικά για το διάστημα Απρίλιος 2020 - Φεβρουάριος 2021. Κατά συνέπεια, πρόκειται για μία συγχρονική μελέτη η οποία αποδίδει την εικόνα αντίδρασης και προσαρμογής των Δ.Β. της συγκεκριμένης αυτής περιόδου· εικόνα η οποία τροποποιείται λόγω της ευμεταβλητότητας των συνθηκών. Περαιτέρω, μελετώνται στοιχεία προερχόμενα αποκλειστικά από τις Δ.Β., χωρίς να συνεκτιμώνται εκείνα των εθνικών και ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Σε κάθε περίπτωση, τα ευρήματα με βάση τα δεδομένα αναφοράς του παρόντος δείγματος δεν μπορούν να γενικεύονται. Απεναντίας, χρειάζεται να επαληθεύονται, συν τω χρόνω, και, μάλιστα, να μελετώνται ακόμη λεπτομερέστερα και

διεξοδικότερα (π.χ. μελέτη στοιχείων βάσει γεωγραφικής θέσης των Δ.Β., ανά ήπειρο). Ταυτόχρονα, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και η πιθανότητα παράλειψης δεδομένων, κατά τη διαδικασία επιλογής, τα οποία σχετίζονται με την παρούσα επισκόπηση, μολονότι εφαρμόστηκε ενδελεχής διεξαγωγή επανειλημμένων ελέγχων. Ακόμη, τα δεδομένα που εξήχθησαν θα ήταν δυνατό να κατηγοριοποιηθούν με εναλλακτικούς τρόπους, ενώ, ορισμένες φορές, αλληλοεπικαλύπτονται. Επιπρόσθετα, η ποιοτική ανάλυση προσδιόρισε περιορισμούς που έγκεινται στην αδυναμία επιβεβαίωσης της αιτιώδους συνάφειας μεταξύ του βαθμού ανταπόκρισης των Δ.Β. και άλλων παραγόντων, όπως είναι οι διαφορετικές ανάγκες του κοινού από περιοχή σε περιοχή ή η τοποθεσία των Δ.Β. και η πυκνότητα πληθυσμού που αυτές εξυπηρετούν. Επιπλέον, δε διερευνώνται οι μακροπρόθεσμες επιπτώσεις της παροχής νέων διαδικτυακών υπηρεσιών ή το επίπεδο ικανότητας-ετοιμότητας των χρηστών για να τις αξιοποιήσουν. Τέλος, στην παρούσα μελέτη δεν αξιολογείται η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα των καινοτόμων λειτουργιών και της γενικότερης ανταπόκρισης των Δ.Β. στις έκτακτες συνθήκες της πανδημίας.

3.5 Συμπεράσματα έρευνας

Η παρούσα συστηματική βιβλιογραφική επισκόπηση επικεντρώθηκε στη διαχείριση της υγειονομικής κρίσης, κατά την πανδημία COVID-19, από τις Δ.Β. ανεπτυγμένων και μη, χωρών. Πιο συγκεκριμένα, αξιοποιώντας τη μέθοδο PRISMA, διερεύνησε τις επιπτώσεις και τους τρόπους αντίδρασης προ της εμφάνισης της κρίσης, κατά τη διάρκεια αυτής και προ της επαναλειτουργίας των Δ.Β. υπό μία “νέα κανονικότητα” (new normal). Τα ευρήματα της μελέτης κατηγοριοποιήθηκαν σε τρεις θεματικές: 1. υπηρεσίες-λειτουργίες (services-operations), 2. υγειονομικά πρωτόκολλα-προσωπικό (health protocols-staff) και 3. ψηφιακή ωριμότητα (digital maturity). Η διερεύνηση, επίσης, διαχωρίστηκε σε δύο χρονικές περιόδους: α. κατά τη διάρκεια της κρίσης (COVID era) και β. στην μετά την COVID εποχή (Post-COVID era).

Η πανδημία COVID-19 διατάραξε, παγκοσμίως, όλες τις πτυχές της ανθρώπινης δραστηριότητας. Οι Δ.Β., ως κοινωνικές υποδομές (social infrastructure), κλήθηκαν να διαδραματίσουν κυρίαρχο ρόλο στην ευημερία των κοινοτήτων τους. Αναδείχθηκε η αξία και ο καίριος ρόλος τους ως προς την έγκυρη πληροφόρηση, τη μόρφωση, την εκπαίδευση, την έρευνα, την τεχνολογική κατάρτιση, την αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογικών μέσων, την πρόσβαση στο διαδίκτυο, τον πληροφοριακό εγγραμματισμό, την ανάπτυξη δεξιοτήτων αναζήτησης και χρήσης πληροφοριακών πόρων, τη δικτύωση των απομονωμένων χρηστών και τη δημιουργία αίσθησης κοινότητας μεταξύ τους. Πρωτοπόρες Δ.Β. λειτούργησαν ως ασφαλείς, ζωτικοί φυσικοί χώροι και θεσμοί της κοινότητας· ως ιδρύματα στα οποία προστρέχουν οι πολίτες για την εξεύρεση ενός καταφυγίου γνώσης, πληροφόρησης, επικοινωνίας και διασύνδεσης· ως ελεύθεροι χώροι που προσφέρουν βασικές υπηρεσίες προς όλους, ακόμη και σε καιρούς κρίσης.

Η εμφάνιση και εξάπλωση της πανδημίας οδήγησε τις Δ.Β. σε αλληπάλληλες αλλαγές του τρόπου παροχής υπηρεσιών· αλλαγές που αντιμετωπίστηκαν ως προκλήσεις και ευκαιρίες καινοτομίας. Στις πρώτες αντιδράσεις συγκαταλέγονται οι εξής: ακύρωση προγραμματισμένων εκδηλώσεων, τήρηση υγειονομικών πρωτοκόλλων, αναδιοργάνωση των χώρων και των συλλογών, συνεχείς απολυμάνσεις και ενδελεχής καθαριότητα, όπως επίσης,

μετάβαση των υπηρεσιών από τη φυσική στην ηλεκτρονική τους μορφή, και συνεργασίες (π.χ. με Βιβλιοθήκες, κοινοτικές υπηρεσίες, οργανισμούς υγείας, επιχειρήσεις, εκδοτικούς οίκους). Ειδικότερα, οι συμπράξεις αυτές εξήραν την εμπλοκή της κοινότητας στην αντιμετώπιση της κρίσης, καθώς και την αξία των Δ.Β. στην καθημερινή ζωή των χρηστών. Περαιτέρω, όταν οι Δ.Β. διέκοψαν την πρόσβαση στο φυσικό τους χώρο, είτε προσάρμοσαν τις υφιστάμενες υπηρεσίες στα νέα δεδομένα είτε υιοθέτησαν καινοτόμες υπηρεσίες για την εναλλακτική εξυπηρέτηση, συμπεριλαμβάνοντας τις ακόλουθες: αξιόπιστη πληροφόρηση για την πανδημία, καταπολέμηση της παραπληροφόρησης, ενημέρωση ποικίλης ύλης, τηλεφωνική υποστήριξη, διαδικτυακοί δανεισμοί, προώθηση ηλεκτρονικών πόρων (e-books, e-audio-books), διαμοιρασμός ψηφιακού περιεχομένου, υπηρεσίες δανεισμού κατ' οίκον ή υπό μορφήν "click and collect"/"book bags", πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω Wi-Fi hotspots, παραγωγή προστατευτικού εξοπλισμού (π.χ. εκτύπωση 3D προστατευτικών μασκών) και εξυπηρέτηση εύάλωτων ομάδων.

Η παροχή υποστηρικτικών διαδικτυακών υπηρεσιών και προγραμμάτων αποτέλεσε στρατηγική επιβίωσης των Δ.Β., ώστε να εξυπηρετηθούν οι ανάγκες του κοινού για πληροφόρηση, απόκτηση εμπειριών και επαφή με την πολιτιστική πολυμορφία. Στις υπηρεσίες αυτές συναριθμούνται οι κάτωθι: εικονική ψηφιακή βοήθεια, εκπαιδευτικά βίντεο με οδηγίες χρήσης ψηφιακών υπηρεσιών, υπηρεσίες ηλεκτρονικής πληροφόρησης, πρόσβαση, μέσω συνδέσμων, σε δράσεις πολιτιστικών φορέων, απόκτηση/δανεισμός ηλεκτρονικών πόρων, πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά, διαδικτυακές Λέσχες Ανάγνωσης, λίστες spotify λοιπών Βιβλιοθηκών, εκδηλώσεις ζωντανής ροής-live streaming (π.χ. εργαστήρια, συναντήσεις, εκθέσεις, storytelling sessions, εικονικές αφηγήσεις παραμυθιών), αξιοποίηση μέσων κοινωνικής δικτύωσης, υποστήριξη σχολικής και ερευνητικής κοινότητας, γλωσσικοί οδηγοί (language guides) για την επικοινωνία αλλοδαπών με τα κέντρα υγειονομικής περίθαλψης.

Όλες οι ανωτέρω προσαρμογές προϋπέθεταν επαγγελματισμό και ευελιξία. Η σαφήνεια του σκοπού και η κοινή αποδοχή του από την ηγεσία και το προσωπικό των Δ.Β., ενεργοποίησε τη δημιουργικότητα και την αίσθηση ευθύνης, ώστε να υπάρξει αποτελεσματική διαχείριση της νεοεμφανισθείσας υγειονομικής κρίσης. Η άμεση προσαρμογή στη νέα πραγματικότητα, η ανταπόκριση στις προκλήσεις, η υιοθέτηση στρατηγικών λήψεων πρωτοβουλιών που προάγουν τη συμμετοχικότητα και διαδραστικότητα των χρηστών, προέβλεπαν απαιτητικά τη χρήση συνεργατικών τεχνολογιών. Ταυτόχρονα, η οριστικοποίηση δραστηριοτήτων, ο συνδυασμός ατομικής και συλλογικής παρέμβασης, η διατήρηση υπηρεσιών ή ο ψηφιακός μετασχηματισμός τους, η ποικιλότροπη αξιοποίηση της τεχνολογίας, η εφαρμογή σύγχρονων και ασύγχρονων μεθόδων μάθησης, η εξασφάλιση υποδομών, η καλλιέργεια νοοτροπίας ανάπτυξης, ο διαμοιρασμός πληροφοριακών πόρων, η διασύνδεση και η ανατροφοδότηση, πηγάζαν από τη δέσμευση του ανθρωπίνου δυναμικού στον πρωτεύοντα ρόλο των Δ.Β. ως πολιτιστικών, κοινωνικών, δημοκρατικών και εκπαιδευτικών φορέων, ακόμη και σε έκτακτες συγκυρίες.

Από τη μεριά τους, οι επαγγελματίες πληροφόρησης επωμίστηκαν απαιτητικούς ρόλους. Καταρχάς, κλήθηκαν να μεριμνήσουν, με ευσυνειδησία, για την ασφάλεια των ίδιων και των χρηστών, τηρώντας τα απαραίτητα προστατευτικά μέτρα δημόσιας υγείας και τα πρωτόκολλα ασφαλείας. Κατά δεύτερον, ανταποκρίθηκαν στις συνεχείς εξελίξεις και τις προκλήσεις που απέρρεαν από αυτές, με προσαρμοστικότητα, συμμετοχικότητα και συνεργατικότητα. Διακρίθηκαν σε πολλούς τομείς, ήτοι: α. τη διαχείριση της πολυπλοκότητας της εξ αποστάσεως εργασίας, β. την επείγουσα προώθηση των διαδραματιζομένων, γ. την

καταπολέμηση των ψευδών ειδήσεων, δ. την άμεση προσαρμογή των υπηρεσιών σε διαδικτυακό περιβάλλον, ε. την παροχή υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο (real-time) και σε διαφορετικές γλώσσες, στ. τη δημιουργία νέων διαύλων επικοινωνίας και προώθησης/ανταλλαγής πληροφοριών με το κοινό (π.χ. εφαρμογές κινητών τηλεφώνων, chatbots τεχνητής νοημοσύνης, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, βιντεοσκοπημένες διαλέξεις, ψηφιακές πλατφόρμες), ζ. την εξασφάλιση της πρόσβασης σε ενημερωτικό υλικό και σε πληροφοριακούς πόρους, η. την ανέπαφη παραλαβή/παράδοση υλικού, θ. την επαγγελματική κατάρτιση/επιμόρφωση, ι. την ανάπτυξη δεξιοτήτων, ια. τη μάθηση μέσω αλληλεπίδρασης και ιβ. την προώθηση της καινοτομίας και της δημιουργικότητας. Υιοθέτησαν, άμεσα, νέα μοντέλα εξυπηρέτησης, ενίοτε δε, μετακινήθηκαν σε τοπικές υπηρεσίες δημόσιας υγείας, ως άξιο και έμπειρο προσωπικό στην έρευνα, την πληροφόρηση και την ηθική δέσμευση στην εξυπηρέτηση πολιτών. Σε περίοδο κοινωνικής αποστασιοποίησης, κατά την οποία η πανδημία μετέβαλε την κουλτούρα της υγειονομικής περίθαλψης (culture of health care) και υπογράμμισε την καίρια ανάγκη της έγκυρης και αξιόπιστης πληροφόρησης για την υγεία και την υγιεινή, οι βιβλιοθηκονόμοι υπηρέτησαν την κοινότητα και ανέδειξαν τη σημαντικότητα του ρόλου τους ως προς την ευαισθητοποίηση των αποδεκτών και τη διάχυση πληροφοριών για την υγεία. Παράλληλα, αποτέλεσαν τον κινητήριο μοχλό για την υλοποίηση ουσιαστικών μεταρρυθμίσεων και την επίτευξη μακροπρόθεσμων στόχων ορισμένοι από τους οποίους συσχετίζονται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Πιο αναλυτικά, ο ρυθμός της ψηφιακής καινοτομίας στις βιώσιμες Δ.Β. υπήρξε ολόένα επιταχυνόμενος, ώστε να εξυπηρετηθούν οι χρήστες, να εξασφαλιστεί η πρόσβασή τους στο διαδίκτυο και στην υγειονομική πληροφορία, να μειωθεί ο αντίκτυπος της πανδημίας στην κοινωνική απομόνωση και να διασφαλιστεί η συνέχεια της ανθρώπινης δραστηριότητας σε όλα τα επίπεδα. Η ραγδαία ανάπτυξη των ψηφιακών τεχνολογιών, από τη μία, έχει επιφέρει επαναστατικές προσεγγίσεις στον τομέα της υγείας και της υγειονομικής περίθαλψης, από την άλλη, έχει προκαλέσει ψηφιακό χάσμα μεταξύ των χρηστών του διαδικτύου και των ηλικιωμένων, των ευάλωτων ομάδων, των ατόμων με χαμηλά εισοδήματα ή με χρόνιες παθήσεις/αναπηρίες, των ατόμων που ζουν σε υποβαθμισμένες κοινότητες ή έχουν χαμηλή εκπαίδευση, καθώς και των ανέργων. Συνεπώς, οι τεχνολογικές μεταρρυθμίσεις συνετέλεσαν τόσο στη δημιουργία νέων πληροφοριακών αναγκών όσο και στην εξεύρεση νέων λύσεων, στις οποίες κυρίαρχη θέση καταλαμβάνει ο αλφαριθμητισμός, ως αλληλένδετος με την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων. Σε κάθε περίπτωση, η διαδικτυακή σύνδεση, πέραν της αξιοποίησής της για τη διαχείριση κρίσεων, είναι πρωτεύουσας σημασίας ως στρατηγική, είτε για τη μείωση της κοινωνικής απομόνωσης είτε για την αποκατάσταση των ρυθμών της κανονικότητας στην μετά την COVID-19 εποχή.

Είναι αναμφισβήτητο πως, βάσει της εμπειρίας που αποκτήθηκε, απαιτείται ο αναστοχασμός για τους τρόπους λειτουργίας των Δ.Β. υπό μία “νέα κανονικότητα” (new normal). Η κατάλληλη προετοιμασία ανταπόκρισης στα χειρότερα σενάρια (worst-case scenarios) αποτελεί πρόκληση για τη διασφάλιση του μέλλοντός τους. Ως εκ τούτου, αναδύεται ως ευκαιρία η αξιολόγηση των μακροπρόθεσμων επιπτώσεων της κρίσης από την πανδημία, ώστε ο επανασχεδιασμός του ρόλου των Δ.Β. ως οργανισμών, να ενισχύσει τις υποδομές με τρόπους που θα τις εισαγάγουν σε ρυθμούς κανονικότητας. Εξάλλου, η ανθεκτικότητα των Δ.Β. σε έναν κόσμο που μετασχηματίζεται, που διασυνδέεται και που αντιμετωπίζει κρίσεις, υγειονομικές ή άλλης φύσεως, προϋποθέτει τη διαλεύκανση συγκεκριμένων παραμέτρων, όπως οι ακόλουθες: άντληση έμπνευσης από ανθεκτικές Δ.Β., προορατικότητα, σαφής προσανατολισμός, στρατηγικές (π.χ. δημόσιας υγείας-public health strategies, επικοινωνίας,

marketing, διαχείρισης καταστροφών), εισαγωγή καινοτόμων πρακτικών, υιοθέτηση εναλλακτικών τρόπων εργασίας, χρήση τεχνολογικών εργαλείων, αξιοποίηση τεχνικών σύγχρονης και ασύγχρονης μάθησης, δημιουργία ψηφιακών πόρων, εφαρμογή μεθόδων κατάρτισης, σύσταση βιώσιμων διαδικτυακών κοινοτήτων, επίγνωση αναγκών/προσδοκιών του κοινού, εξάλειψη ανισοτήτων πρόσβασης στην πληροφόρηση, εξεύρεση χρηματοδότησης, επανέλεγχος στρατηγικών και, εκ νέου, μακροπρόθεσμοι σχεδιασμοί.

Μία πιο διεξοδική αποτύπωση των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι Δ.Β. για την ασφαλή, αποτελεσματική και συνεχή λειτουργία τους, περιλαμβάνει έξι τομείς: 1. Προστατευτικά μέτρα ασφαλείας του προσωπικού και των χρηστών: συμμόρφωση με τα υγειονομικά πρωτόκολλα προστασίας και τα υγειονομικά πρωτόκολλα καθαρισμού αντικειμένων, επίπλων και τεχνολογικού εξοπλισμού, όπως επίσης, αναδιαμόρφωση των χώρων, ώστε να τηρούνται οι προβλεπόμενες αποστάσεις κατά την εξυπηρέτηση του κοινού. 2. Υπηρεσίες: διατήρηση, επέκταση, βελτίωση ή δημιουργία υπηρεσιών, διαδικτυακών και μη, ανάπτυξη φυσικών και ψηφιακών συλλογών, πρόσβαση σε ψηφιακούς πόρους (digital resources), απομακρυσμένες υπηρεσίες δανεισμού, πληροφόρησης και Διά Βίου Μάθησης, τηλεφωνική υποστήριξη, ουσιαστική συμβολή στην έγκυρη/ποιοτική ενημέρωση και στη διαχείριση κρίσεων, καταπολέμηση παραπληροφόρησης, παροχή Παιδείας για την Υγεία (Π.Υ.), υποστήριξη υγειονομικών και κοινωνικών υπηρεσιών. 3. Ψηφιακός μετασχηματισμός: εκσυγχρονισμός τεχνολογικών υποδομών και εξοπλισμού, νέο σύστημα διαχείρισης, επενδύσεις (π.χ. σε τεχνολογικά εργαλεία, ψηφιακούς πόρους, ψηφιακές υπηρεσίες, πλατφόρμες μάθησης, ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων), εικονική υποστήριξη και εξυπηρέτηση (ψηφιακά και διαδικτυακά), κανάλια αμφίδρομης επικοινωνίας (π.χ. αξιοποίηση μέσων κοινωνικής δικτύωσης για την εξυπηρέτηση ή την προβολή/προώθηση υπηρεσιών, συλλογών, ενημερώσεων και εκδηλώσεων), αναβάθμιση ιστοτόπων για την ευκολότερη πλοήγηση, ανάπτυξη κινητών Wi-Fi hotspots για τη διευκόλυνση της πρόσβασης στο διαδίκτυο, marketing παρεχομένων υπηρεσιών. 4. Συνεργασίες: ενιαία, στοχευμένη και αποτελεσματική ανταπόκριση στις προκλήσεις μέσω συνεργασιών με βιβλιοπωλεία, εκδοτικούς οίκους, Βιβλιοθήκες/ενώσεις Βιβλιοθηκών, συγγραφείς, βιβλιοθηκονόμους, τοπικούς φορείς υγειονομικής περίθαλψης. 5. Προσωπικό: δέσμευση/αφοσίωση στην αποστολή, σαφήνεια ρόλου και σκοπού, νοοτροπία ανάπτυξης, συναισθηματική νοημοσύνη, θετικότητα στην αέναη εξέλιξη, προθυμία στον πειραματισμό, συμμετοχή στο στρατηγικό σχεδιασμό, συμμετοχική εργασία, συνδημιουργία υπηρεσιών, ευελιξία, ταχύτητα προσαρμογής, ανθεκτικότητα, διάθεση προσφοράς, ενθουσιασμός, ανάπτυξη δεξιοτήτων, κατάρτιση, εμπειρογνωμοσύνη, εποικοδομητική ανατροφοδότηση, σύνδεση εργασίας με τη συναισθηματική ικανοποίηση, εξασφάλιση ευημερίας, ανταπόκριση στις προσδοκίες/ανάγκες των χρηστών, αναγκαίες προσλήψεις. 6. Ευάλωτες ομάδες: μέριμνα για τις ευάλωτες πληθυσμιακές ομάδες (π.χ. ασθενείς, ηλικιωμένοι, απομακρυσμένοι, μετανάστες, ασθενέστεροι κοινωνικοοικονομικά και μορφωτικά), ευρυζωνικό δίκτυο, συνεχής επικοινωνία για τον εντοπισμό ειδικών αναγκών/προσδοκιών, πρακτικές συμπερίληψης, σύνδεση με παρόχους υγειονομικής περίθαλψης μέσω επίσκεψης βίντεο τηλεϊατρικής (Video Visit-VV).

Συμπερασματικά, οι Δ.Β. κατέχουν ξεχωριστή θέση στη δημόσια ζωή. Αποτελούν θεσμικούς υποστηρικτές της κοινότητας, διαχειριστές συλλογών, φορείς έγκυρης πληροφόρησης, κυβερνητικούς εταίρους, φορείς κατάρτισης, εκπαίδευσης και οικοδόμησης μίας κουλτούρας υγείας. Σε καιρούς παγκόσμιας κρίσης και αβεβαιότητας, λειτουργούν ως οάσεις. Τρέχοντα και έκτακτα ζητήματα υποδεικνύουν την εξεύρεση πρωτότυπων, ρηξικέλευθων λύσεων και

αποτελεσματικών δραστικών παρεμβάσεων που συνάδουν με το όραμά τους. Εξάλλου, η συνεχής εξέλιξη προϋποθέτει την ύπαρξη σχεδίου αντιμετώπισης κρίσεων, ώστε να εξασφαλίζεται η ετοιμότητα, η ανθεκτικότητα και η βιωσιμότητά τους, στη βάση μίας αένας αναπτυξιακής στρατηγικής πολιτικής.

3.5.1 Συστάσεις για περαιτέρω διερεύνηση

Παρά τους προαναφερθέντες περιορισμούς, η παρούσα συστηματική βιβλιογραφική επισκόπηση παρέχει τα θεμέλια προετοιμασίας όλων των Βιβλιοθηκών, πέραν των Δημοσίων, για επερχόμενες υγειονομικές κρίσεις. Δύναται να καταστεί λυσιτελής για τη μελέτη των εναλλακτικών τρόπων αντιμετώπισης της κρίσης από την πανδημία COVID-19, πέραν της χρονικής περιόδου Απρίλιος 2020 - Φεβρουάριος 2021. Συμβάλλει στην περαιτέρω διερεύνηση του θέματος από την πανεπιστημιακή κοινότητα και αποτελεί συνεισφορά στην ιστορική εξέταση της παρούσας υγειονομικής κρίσης, καθώς απευθύνεται, πέραν των μελετητών του τομέα υγείας, σε επαγγελματίες και ερευνητές των επιστημών βιβλιοθηκονομίας και πληροφόρησης, στους υπευθύνους χάραξης πολιτικής, καθώς επίσης στους ακαδημαϊκούς και ιστορικούς πολιτιστικών σπουδών. Σαφώς, μία εμπειρική διερεύνηση θα επικύρωνε τα πορίσματα της παρούσας επισκόπησης και θα προσδιόριζε ακριβέστερα την έκταση των καινοτόμων πρακτικών αντιμετώπισης των εκτάκτων συνθηκών, όπως αυτές διαμορφώθηκαν από τη ραγδαία εξάπλωση της πανδημίας. Ακολούθως, μία μελλοντική επισκόπηση θα μπορούσε να συμπεριλάβει είτε περισσότερα πεδία άντλησης βιβλιογραφίας (π.χ. conferences), είτε τη συνεκτίμηση βιβλιομετρικών σχέσεων αντί της αξιοποίησης της μεθόδου PRISMA, είτε την ανταπόκριση Βιβλιοθηκών, δημοσίων ή μη, λοιπών χωρών, αγγλόφωνων και μη. Εν κατακλείδι, υπογραμμίζεται η εξέχουσα σημασία και η πρωτοτυπία της τρέχουσας έρευνας, καθώς η σύγχρονη, εν εξελίξει, κρίση της πανδημίας COVID-19 και η οιαδήποτε δυνητική, μελλοντική κρίση, θα καταστούν στο επίκεντρο της μελέτης ερευνητών και επαγγελματιών πληροφόρησης, σε καιρούς, μάλιστα, ψηφιοποίησης και παγκοσμιοποίησης.

Κεφάλαιο 4

Γενικά συμπεράσματα - Προτάσεις

4.1 Διαπιστώσεις

Στις αρχές της τρίτης δεκαετίας του 21^{ου} αιώνα, η παγκόσμια υγειονομική κρίση λόγω της πανδημίας COVID-19 που προκλήθηκε από την εξάπλωση του ιού SARS-CoV-2, επισκίασε την ανθρώπινη δραστηριότητα σε όλες τις εκφάνσεις, αποσταθεροποίησε δε, τις υγειονομικές, κοινωνικές, πολιτικές και οικονομικές σταθερές ανά την υφήλιο. Κυβερνήσεις και παγκόσμιοι οργανισμοί επέβαλαν σε όλες τις χώρες, σε όλους τους πολίτες, διακοπές λειτουργίας, ακυρώσεις, απαγορεύσεις κυκλοφορίας, περιοριστικούς ελέγχους και καραντίνα, για τον περιορισμό της διασποράς του ιού. Οι προσπάθειες της έγκαιρης κινητοποίησης για την προσαρμογή σε συνθήκες πρωτόγνωρες, δυσμενείς και ταχέως μεταβαλλόμενες,

σηματοδότησαν την πορεία προς τη δημιουργία ανθεκτικών και ισχυρών κοινωνιών, μέσω της ευαισθητοποίησης και της υιοθέτησης βιώσιμων πρακτικών ανάπτυξης.

Ειδικότερα, οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες απέδειξαν ότι δύνανται να διαδραματίσουν πολλαπλούς ρόλους σε καταστάσεις εκτάκτων αναγκών. Πέρα από την αποστολή τους ως διαχειριστών συλλογών, αντιμετώπισαν την πρόκληση να αναδειχθούν σε προεξάρχοντες θεσμικούς υποστηρικτές, κυβερνητικούς εταίρους, κέντρα αξιόπιστης πληροφόρησης και σχεδιασμού αντιμετώπισης κρίσεων, όπως επίσης, σε ισχυρούς παράγοντες εκπαίδευσης και κατάρτισης στις κοινότητες όπου λειτουργούν και δραστηριοποιούνται.

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία διερευνά τις πρώιμες επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες, αναδεικνύοντας εκείνες που αντιμετώπισαν με δημιουργικό τρόπο την προσαρμογή τους σε επίπεδο θεσμικό, κοινωνικό, πολιτιστικό και επαγγελματικό. Περαιτέρω, αναδεικνύει ένα ευρύ φάσμα μέτρων, πρακτικών και υπηρεσιών που εδράζονται στην αναθεωρημένη πολιτιστική και εκπαιδευτική πολιτική των πρωτοπόρων Δ.Β. Δεδομένης της αβέβαιης έκβασης των, συνεχώς, μεταβαλλομένων συνθηκών, ο αναστοχασμός των προτεραιοτήτων τους προβλήθηκε επιτακτικά, επιδεικνύοντας το δρόμο προς τη δημιουργική και διορατική αξιοποίηση των αναδυομένων και αλληπάλληλων προκλήσεων.

Εθνικές και διεθνείς ενώσεις Βιβλιοθηκών δημοσίευσαν συστάσεις για τη διαχείριση της κρίσης. Το περιεχόμενό τους αφορούσε την έγκυρη πληροφόρηση, την παροχή υπηρεσιών, την αναδιαμόρφωση των εσωτερικών χώρων, την τήρηση υγειονομικών πρωτοκόλλων και μέτρων προστασίας, την υποστήριξη των ευάλωτων-ευπαθών ομάδων και την προώθηση συνεργασιών. Η κανονικότητα παραχώρησε τη θέση της στην αβεβαιότητα. Παρά τη διακοπή λειτουργίας των Δ.Β., πλείστες εξ αυτών προσαρμόστηκαν άμεσα, διασφαλίζοντας την προσβασιμότητά τους στις κοινότητες που εξυπηρετούν. Οι Δ.Β. της Ελλάδας δεν ήταν προετοιμασμένες για την αντιμετώπιση της υγειονομικής κρίσης. Αντιθέτως, Δ.Β. ανεπτυγμένων χωρών είτε είχαν εντάξει τη διαχείριση κρίσεων στο στρατηγικό τους σχεδιασμό είτε προέβησαν, χωρίς να χρονοτριβήσουν, στην προσαρμογή των υπηρεσιών τους σε ένα υβριδικό μοντέλο λειτουργίας· φυσικής και διαδικτυακής μορφής.

Η διαχείριση υγειονομικών κρίσεων αποτελεί θέμα πολύχρονης διερεύνησης. Εδράζεται σε μεταρρυθμίσεις περίπλοκες, σχοινοτενείς, κοστοβόρες και, προπαντός, επιστημονικά τεκμηριωμένες. Προϋποθέτει αλλαγή νοοτροπίας και αντιλήψεων, δημιουργία ευκαιριών ανεξαρτήτως λειτουργικών περιορισμών, διεύρυνση της δικτύωσης, εισαγωγή της καινοτομίας, προώθηση της Παιδείας για την Υγεία, κοινωνική συμμετοχικότητα, ανάληψη ευθυνών και ενεργό δέσμευση· ατομική και συλλογική. Η ποικιλομορφία των κρίσεων, εν γένει, αποτελεί αέναο κινητήριο δύναμη προς αφύπνιση και αποτελεσματική δράση. Γεννά δε, την προσδοκία για μία ελπιδοφόρα προοπτική που αναδύεται, συστηματικά και μεθοδικά, μέσω των αποφάσεων του εκάστοτε δυναμικού παρόντος.

Οι έκτακτες συνθήκες, όπως αυτές διαμορφώθηκαν στο χώρο των Δ.Β., θα μπορούσαν να εκληφθούν ως προειδοποίηση για επερχόμενες κρίσεις, υγειονομικής ή άλλης φύσεως. Η διασφάλιση της ανθεκτικότητας αναδύεται επιτακτικά, πηγάζοντας από τη μετασχηματιστική ικανότητα των ίδιων των Δ.Β. Απαιτούνται διαρθρωτικές αλλαγές, με σεβασμό προς την πολιτιστική κληρονομιά και, ταυτόχρονα, με το βλέμμα στραμμένο προς το μέλλον. Η χάραξη στρατηγικής πολιτικής για την αξιοποίηση των ευκαιριών και την ανταπόκριση έναντι των προκλήσεων της εποχής στηρίζεται σε κίνητρα και σε όραμα, εμπερικλείει δε,

μέτρα πρόληψης (prevention measures), προετοιμασίας (preparation measures), προστασίας (protection measures), προώθησης (promotion measures) και μετασχηματισμού (transformation measures). Αυτές οι, εκ βάθρων, μεταρρυθμίσεις θα θέσουν τα εχέγγυα μίας βιώσιμης (sustainable) πορείας ανάπτυξης. Προς αυτήν την κατεύθυνση συνεπικουρούν η δημιουργική στάση ζωής και η αφοσίωση-δέσμευση.

Το όραμα (vision) για την αναθεωρημένη αποστολή των Δ.Β. βάσει των σύγχρονων αναγκών και των πολύπλοκων προκλήσεων, προβάλλει ως πλοηγός για τον αναστοχασμό (thoughtful), το μακροπρόθεσμο προγραμματισμό (planning), τη στοχευμένη στρατηγική (strategic) και τη συντονισμένη δράση (action). Η ανασκόπηση των αξιών, των δημοσιευμένων στοιχείων, των τεκμηριωμένων συστάσεων και των εμπειριών του παρελθόντος, προβάλλει ως επιβεβλημένη και καθοριστική. Συνεπώς, υπογραμμίζεται η πορεία προς την κινητοποίηση και την αναπτυξιακή διαδικασία των υφισταμένων μηχανισμών και των θεσμικών ρυθμίσεων που αφορούν τις Δ.Β.: ρυθμίσεων που ευθυγραμμίζονται με την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών και με τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης κρίσεων, στο πλαίσιο της ανάληψης ευθυνών για την υγεία και την ευημερία της τοπικής, εθνικής, περιφερειακής, παγκόσμιας κοινότητας.

Εφαλτήριο για έναν τέτοιου είδους επιχειρησιακό προγραμματισμό των Δ.Β. αποτελεί η συνεργασία με τις υγειονομικές αρχές (health authorities), και ο συντονισμός συμμετοχικών δράσεων. Απώτερος στόχος είναι να αναδειχθεί η συμβολή και η συνεισφορά τους τόσο σε επίπεδο ενίσχυσης της ατομικής και συλλογικής υγείας όσο και σε επίπεδο ενημέρωσης και ανθρωπιστικής βοήθειας, σε περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών. Αποτελεί αδήριτη ανάγκη να αναφανεί η συμπληρωματικότητα της αποστολής των Δ.Β. και της δημόσιας υγείας για την προώθηση της υγιούς ζωής και τη βελτίωση της κοινοτικής ευημερίας, είτε εξασφαλίζοντας την προσβασιμότητα σε πόρους και υπηρεσίες είτε προωθώντας προγράμματα ευαισθητοποίησης και πληροφόρησης για την υγεία.

Οι Δ.Β. έχουν αναδειχθεί σε κέντρα συμμετοχής στην κοινότητα (centers for community engagement)· σε κόμβους της κοινότητας και της πληροφόρησης (community and information hubs). Η ανθεκτικότητα και η βιωσιμότητά τους, μετά το πέρας της πανδημίας, θα εξαρτηθεί από το επίπεδο καινοτομίας, συνεργασίας και εξωστρέφειας προς φορείς που δε σχετίζονται με την επιστήμη της βιβλιοθηκονομίας. Οι Δ.Β. καλούνται να λειτουργήσουν ως δομικοί (structural) συντελεστές της κοινωνικοοικονομικής ανάπτυξης, και να προασπίσουν την ανάγνωση, τον αλφαριθμητισμό και την ευημερία. Δύνανται να αποτελέσουν την κινητήριο δύναμη για έθνη ευφυέστερα, υγιέστερα και περισσότερο ευτυχημένα, παραμένοντας ανθεκτικοί και βιώσιμοι οργανισμοί ές αεί.

4.2 Προτάσεις για περαιτέρω διερεύνηση

Η επίγνωση των αναγκών των κοινοτήτων, σε περιόδους υγειονομικών, ή άλλης φύσεως, κρίσεων, επιτάσσει τη διενέργεια περαιτέρω διερεύνησης των δράσεων πρόληψης και ετοιμότητας των Δ.Β., ώστε να καταστούν τελεσφόρες οι προσπάθειές τους για τη διαχείριση των εκτάκτων συνθηκών, όπως αυτές διαμορφώνονται και μετεξελίσσονται γοργά. Διακρίνεται η αναγκαιότητα ενσωμάτωσης της “διαχείρισης κρίσεων” στα προγράμματα σπουδών των πανεπιστημιακών σχολών, στο πλαίσιο της πληρέστερης κατάρτισης των μελλοντικών επαγγελματιών πληροφόρησης. Παράλληλα, χρειάζεται να εντατικοποιηθεί και

να συστηματοποιηθεί η έρευνα και η μελέτη των τεχνικών διαχείρισης γνώσεων σε πληροφοριακά περιβάλλοντα ταχέως μεταβαλλόμενα, όπως αυτά των περιόδων κρίσεων. Αναδύεται η πρόκληση της διερεύνησης του θέματος βάσει διαφορετικών παραμέτρων· π.χ. Βιβλιοθήκες πέραν των Δημοσίων, ξένη βιβλιογραφία πέραν της αγγλικής, συστάσεις εθνικών ή διεθνών οργανισμών των επιστημών της βιβλιοθηκονομίας και της υγείας, πέραν των αναφερομένων στην παρούσα Διπλωματική Εργασία. Προτείνεται η μέριμνα για τη συνεργασία μεταξύ των υπευθύνων χάραξης πολιτικής των Δ.Β., των οργανισμών δημόσιας υγείας και των συστημάτων υγειονομικής περίθαλψης, καθώς επίσης, η σύναψη συμμαχιών για την ενίσχυση των υποδομών, την κατάρτιση και τον στρατηγικό σχεδιασμό. Θέματα προς μελλοντική διερεύνηση αποτελούν, επιπλέον, η ανοικτή πολιτική πνευματικών δικαιωμάτων (open copyright policy), η διαρκής καλλιέργεια νοοτροπίας ανάπτυξης, προσωπικού και χρηστών, ο τεχνολογικός εγγραμματισμός (technological literacy) και η υιοθέτηση πολυμεσικών εφαρμογών για την εξασφάλιση της πρόσβασης στην πληροφόρηση των απομακρυσμένων ή ευπαθών ομάδων. Εν τέλει, πρόκειται για τη μελέτη και την έρευνα καίριων συντελεστών ανάπτυξης των Δ.Β., προκειμένου οι ίδιες, ως φορείς διαχείρισης και ανάδειξης της πολιτιστικής πληροφορίας, να μετασχηματίζονται, βαθμιδών, σε ζωτικές, κυρίαρχες, προεξάρχουσες κοιτίδες παιδείας, πολιτισμού, γνώσεων, ιδεών, έρευνας, εκπαίδευσης, καινοτομίας και δημοκρατίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Amaratunga, C. A. (2014). Building community disaster resilience through a virtual community of practice (VCOP). *International Journal of Disaster Resilience in the Built Environment*, 5(1), 66-78. <https://doi.org/10.1108/IJDRBE-05-2012-0012> (Ανακτήθηκε 13.12.2020)

American Library Association (ALA). (2019). Core values of librarianship. <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/corevalues>. (Ανακτήθηκε 18.10.2020)

Arndt, T. S. (2016). Health Literacy: A Natural Role for Librarians. *Reference Services Review* 44 (2):81–84. <https://doi.org/10.1108/RSR-04-2016-0026> (Ανακτήθηκε 19.10.2020)

Asonitis, S., & Kostagiolas, P. A. (2010). An analytic hierarchy approach for intellectual capital. *Library Management*, 31(3), 145-161. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/01435121011027327/full/pdf> (Ανακτήθηκε 11.9.2020)

Audunson R. & Aabø S., Blomgren R., Hobohm H.-C., Jochumsen H., Khosrowjerdi M., Mumenthaler R. & Schuldt K., Rasmussen C. H., Rydbeck K., Tóth M., Vårheim A. (2019) Public libraries as public sphere institutions, A comparative study of perceptions of the public library's role in six European countries. *Journal of Documentation*, 75 (6), pp. 1396-1415 <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JD-02-2019-0015/full/html> (Ανακτήθηκε 2.10.2020)

Australian Library and Information Association (ALIA). (2010). *ALIA Guide to Disaster Planning, Response and Recovery for libraries*. Canberra. ALIA. https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/ALIA_Guide_Disaster_Plan_Resp_Rec_over.pdf (Ανακτήθηκε 13.01.2021)

Australian Library and Information Association (ALIA). (2018). *Australian libraries support the Sustainable Development Goals*. Deakin, ACT: ALIA. <https://read.alia.org.au/alia-submission-response-australian-government-inquiry-un-sustainable-development-goals> (Ανακτήθηκε 13.10.2020)

Australian Library and Information Association (ALIA). (2020a). *Australian libraries responding to COVID-19*. <https://www.alia.org.au/australian-libraries-responding-covid-19> (Ανακτήθηκε 19.12.2020)

Australian Library and Information Association (ALIA). (2020b). *Supporting Australian authors through COVID-19*. <https://www.alia.org.au/supporting-australian-authors-through-covid-19> (Ανακτήθηκε 19.12.2020)

Australian Library and Information Association (ALIA). (2020c). *Online author events*. <https://www.alia.org.au/online-author-events> (Ανακτήθηκε 19.12.2020)

Australian Library and Information Association (ALIA). (2020d). *Australia Reads and the Reading Hour*. <https://www.alia.org.au/ideas-campaigns-and-events-your-library/australia-reads-and-reading-hour> (Ανακτήθηκε 19.12.2020)

- Australian Library and Information Association (ALIA). (2020e). *ALIA Connects*. <https://www.alia.org.au/our-communities/alia-connects> (Ανακτήθηκε 19.12.2020)
- Australian Library and Information Association (ALIA). (2020f). *Australian libraries responding to COVID-19: Checklist for reopening libraries*. <https://read.alia.org.au/australian-libraries-responding-covid-19-checklist-reopening-libraries> (Ανακτήθηκε 19.12.2020)
- Australian Library and Information Association (ALIA). (2020g). *ALIA COVID-19 Relief Fund*. <http://www.alia.org.au/alia-covid-19-relief-fund> (Ανακτήθηκε 19.12.2020)
- Beck, U. (2009). *World at risk*. Cambridge: Polity Press. <https://books.google.gr/books?id=AQIFtZNVmRgC&printsec=frontcover&hl=el#v=onepage&q&f=false> (Ανακτήθηκε 15.11.2020)
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., Langa, L. A. & McClure, C. R. (2006). Public access computing and Internet access in public libraries: The role of public libraries in e-government and emergency situations. *First Monday* 11(9). <https://doi.org/10.5210/fm.v11i9.1392> (Ανακτήθηκε 19.10.2020)
- Bishop, B. W., & Veil, S. R. (2013). Public Libraries as Post-Crisis Information Hubs. *Public Library Quarterly*, 32(1), 33-45. <https://doi.org/10.1080/01616846.2013.760390> (Ανακτήθηκε 20.12.20)
- Boisvenue-Fox, M., & Meyer, K. (2019). Not What You Expected: Implementing Design Thinking as a Leadership Practice. *Supporting Entrepreneurship and Innovation. (Advances in Library Administration and Organization, 40, 7-20)*. Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S0732-067120190000040009> (Ανακτήθηκε 22.10.2020)
- Bovend'Eerd, T. J., Botell, R. E., & Wade, D. T. (2009). Writing SMART rehabilitation goals and achieving goal attainment scaling: a practical guide. *Clinical Rehabilitation*, 23(4), 352-361. <https://doi.org/10.1177%2F0269215508101741> (Ανακτήθηκε 13.10.2020)
- Brown, H. (2018). Managing disaster preparedness and response for hybrid collections in Australian national and state libraries. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 67(4), 411-433. <https://doi.org/10.1080/24750158.2018.1539903> (Ανακτήθηκε 11.12.2020)
- Brown, L. M., Haun, J. N., & Peterson, L. (2014). A Proposed Disaster Literacy Model. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 8(3), 267-275. <https://doi.org/10.1017/dmp.2014.43> (Ανακτήθηκε 20.10.2020)
- Carey, J. W. (2008). *Communication as Culture, Revised Edition: Essays on Media and Society*. New York: Routledge. https://www.academia.edu/7446970/James_W_Carey_Communication_as_Culture_Essays (Ανακτήθηκε 5.10.2020)
- Carnegie, D., Training (2019). *Επικοινωνήστε αποτελεσματικά*. [online]. Μπρρ. Από τα αγγλικά: Σακκά, Α. Αθήνα: εκδ. Διόπτρα, σελ. 376. [The 5 Essential People Skills: How to Assert Yourself, Listen to Others, and Resolve Conflicts. Simon & Schuster Ltd. London. 2009] <https://www.dioptra.gr/Files/Products/605834.pdf> (Ανακτήθηκε 5.12.2020)

Chartered Institute of Library and Information Professionals. (2020). *Coronavirus Information Service*. <https://www.cilip.org.uk/news/493378/CILIPCoronavirus-Information-Service.htm> (Ανακτήθηκε 19.12.2020)

Chase, S. (2021). Innovative Lessons from Our Small and Rural Public Libraries. *Journal of Library Administration*. 61(2), 237-243. <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1853473> (Ανακτήθηκε 3.3.2021)

Chou, W. Y. S., Oh, A., & Klein, W. M. (2018). Addressing Health-Related Misinformation on Social Media. *Jama*, 320(23), 2417-2418. <https://doi.org/10.1001/jama.2018.16865> (Ανακτήθηκε 20.10.2020)

Chtouris, S., & Zissi, A. (2020). Ο κοινωνικός μας εαυτός, η οικογένεια και οι κοινωνικές στάσεις την περίοδο των περιορισμών της πανδημίας του Covid-19 το 2020. *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, 154, 41-64. Διαθέσιμο στο: <https://doi.org/10.12681/grsr.23228> (Ανακτήθηκε 9.9.2020)

Cleave, J., & Geijsman, J. (2020). LibraryCraft—how the COVID-19 pandemic led to the growth of the WA libraries public Minecraft server. *Digital Library Perspectives*. 36(4), 377-388. <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0027> (Ανακτήθηκε 2.2.2021)

Cole, N., & Stenström, C. (2020). The Value of California's Public Libraries. *Public Library Quarterly*, 1-23. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1816054> (Ανακτήθηκε 13.10.2020)

Coombs, T. (2015). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*, 4th ed., Sage Publications, Thousand Oaks, CA.

Coombs, T., & Holladay, S. (2015). CSR as crisis risk: expanding how we conceptualize the relationship. *Corporate Communications: An International Journal*, 20(2), 144-162. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-10-2013-0078> (Ανακτήθηκε 26.1.2021)

Γερασιμάτος, Α. (2018). *Διαχείριση διαχειριστών κρίσεων σε κρίση*. Εγχειρίδιο. Ψηφιακή έκδοση. [online]. Ανοικτή Βιβλιοθήκη. <https://www.openbook.gr/diaxeirisi-diaxeiristwn-krisewn-se-krisi/> (Ανακτήθηκε 13.09.2020)

Dag Hammarskjöld Foundation. (2020). *The Art of Leadership in the United Nations: Framing What's Blue*. [online]. Uppsala: DHF. https://www.daghammarskjold.se/wp-content/uploads/2020/03/un_leadership_2020.pdf (Ανακτήθηκε 22.10.2020)

Daly, D. (2020). The heart of the matter: academic and public libraries adapt to pandemics through time and technology. *Public Services Quarterly*, 16(3), 200-205. <https://doi.org/10.1080/15228959.2020.1778600> (Ανακτήθηκε 2.2.2021)

Demertzis, N., & Tsekeris, C. (2020). *Το Διαδίκτυο στην Ελλάδα: Η έρευνα του ΕΚΚΕ για το World Internet Project (The Internet in Greece: Findings from World Internet Project - Greece) (May 31, 2020)*. Hellenic World Internet Project (WIP); National Center for Social Research (ΕΚΚΕ). <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3620561> (Ανακτήθηκε 15.11.2020)

Diehl, D., & Donnelly, P. M. (2008). *Επιχειρηματικά Μυστικά Μέσα Από Την Ιστορία: Πώς Να Βελτιώσετε Τις Επιχειρηματικές Σας Ικανότητες*. [online]. Μτφρ. από τα αγγλικά: Καψάλης, Χ. Αθήνα: εκδ. Μίνωας, σ. 299. [Management Secrets from History. Sutton

Publishing Limited. London 2007]. <https://fdocument.org/document/-55720daf497959fc0b8c66d5.html> (Ανακτήθηκε 5.12.2020)

Δημόσια Βιβλιοθήκη Αταλάντης. (2020a). *Υπηρεσίες στον Καιρό της Πανδημίας*. <https://bit.ly/2RdU5fi>

Δημόσια Βιβλιοθήκη Αταλάντης. (2020b). *Εκπαιδευτικά Προγράμματα*. <https://vivl-atalant.fth.sch.gr/news/programmes/>

Δημόσια Βιβλιοθήκη Αταλάντης. (2020c). *Ηλεκτρονικό Αναγνωστήριο από την Ε.Β.Ε.* <https://bit.ly/2R7q9SI>

Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκης Βέροιας. (2020a). *Υπηρεσία Book Delivery*. <https://www.libver.gr/bookdelivery/>

Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκης Βέροιας. (2020b). *Δωρεάν διαδικτυακό σεμινάριο αστικής φωτογραφίας από τη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Βέροιας*. <https://bit.ly/3hoI6WT>

Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκης Βέροιας. (2021a). *Μνημόνιο συνεργασίας μεταξύ της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης της Βέροιας και του ΔΗ.ΠΕ.ΘΕ. Βέροιας για τη διάσωση πλούσιου αρχειακού υλικού*. <https://bit.ly/3y8exyY>

Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκης Βέροιας. (2021b). *Δράσεις Τεχνολογίας και Πληροφορικής, για γονείς και παιδιά, από τη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας – Απρίλιος 2021*. <https://bit.ly/2RPG0ES>

Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκης Βέροιας. (2021c). *Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Ρομποτικής και Ηπιων Δεξιοτήτων για παιδιά και ενήλικες με θέμα τον Αθλητισμό*. <https://bit.ly/3fhmKby>

Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Ελευθερούπολης. (2020). *Εκδηλώσεις*. <https://bit.ly/2SI8gJX>

Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Κιλκίς (2021). *Τα νέα μας*. <https://bit.ly/3eJ8JUP>

Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λάρισας. (2020a). *Ανακοίνωση*. <http://vivl-laris.lar.sch.gr/?p=15787>

Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λάρισας. (2020b). *“Αλλά ΖΩ Σελίδα... στον χρόνο!” “Μια κάρτα με ευχές” ένα ηλεκτρονικό εορταστικό εργαστήριο για παιδιά από τη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λάρισας “Κων/νος Κούμας”*. <http://vivl-laris.lar.sch.gr/?p=15792>

Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λάρισας. (2021a). *Larissanet.gr: Σύστημα “έξυπνης απολύμανσης” των βιβλίων στη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λάρισας*. <http://vivl-laris.lar.sch.gr/?p=16340>

Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λάρισας. (2021b). *Το 1821 μέσα από κείμενα παλαιών σχολικών εγχειριδίων*. http://vivl-laris.lar.sch.gr/?page_id=15828

Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λεβαδείας. (2020). *Η Βιβλιοθήκη στο διαδίκτυο*. <http://liblivadia.wikidot.com/libat20>

Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Λεβαδείας. (2021). *Το blog της Βιβλιοθήκης Λεβαδείας*. <http://liblivadia.wikidot.com/news>

Δημόσια Κεντρική Ιστορική Βιβλιοθήκη Κέρκυρας. (2021). *Εκδηλώσεις*. <https://bit.ly/3hiyGwi>

Δημόσια Ιστορική Βιβλιοθήκη Ανδρίτσαινας. *Καλώς ήρθατε στον ιστότοπο της Δημόσιας Ιστορικής Βιβλιοθήκης Ανδρίτσαινας*. (2020). <http://www.andritsainalibrary.gr/>

Δημόσια Ιστορική Βιβλιοθήκη Ανδρίτσαινας. *Νέα-Ανακοινώσεις*. (2021). <http://www.andritsainalibrary.gr/category/news/>

European Bureau of Library, Information and Documentation Associations (EBLIDA). (2020a). *The European Structural and Investment Funds 2021-2027; Funding Opportunities for Libraries*. A Paper preliminary to the “First European Report on Sustainable Development Goal and its Implementation in European Libraries”. Draft, May 2020. Document prepared by the EBLIDA Secretariat. EBLIDA. http://www.eblida.org/Documents/The-European-Structural-and-Investment-Funds_%202021-2027.pdf (Ανακτήθηκε 19.9.2020)

European Bureau of Library, Information and Documentation Associations (EBLIDA). (2020b). *Sustainable Development Goals and Libraries; First European report*. Draft, May 2020. Document prepared by the EBLIDA Secretariat. EBLIDA. <http://www.eblida.org/Documents/EBLIDA-Report-SDGs-and-their-implementation-in-European-libraries.pdf> (Ανακτήθηκε 19.9.2020)

European Bureau of Library, Information and Documentation Associations (EBLIDA). (2020c) <http://www.eblida.org/activities/the-eblida-matrix.html> (Ανακτήθηκε 14.11.2020)

European Bureau of Library, Information and Documentation Associations (EBLIDA). (2020d). *A European library agenda for the post-Covid 19 age*. Draft, May 2020. Document prepared by the EBLIDA Secretariat. EBLIDA. <http://www.eblida.org/Documents/EBLIDA-Preparing-a-European-library-agenda-for-the-post-Covid-19-age.pdf> (Ανακτήθηκε 19.09.2020)

Evans, M. K. (2000). Quality management and self assessment tools for public libraries In *International Federation of Library Associations (IFLA), 66th IFLA Council and General Conference*, .Jerusalem, Israel, 13-18 August 2000. <https://archive.ifla.org/IV/ifla66/papers/112-126e.htm> (Ανακτήθηκε 23.11.2020)

Fitzgerald, B. (2020). NSW public libraries: the COVID-19 response. *Analysis & Policy Observatory (APO)*. <https://apo.org.au/node/310478> (Ανακτήθηκε 2.2.2021)

Flaherty, M. G. (2016). *Here, there and everywhere: Disasters and public libraries*. Paper presented at: [IFLA WLIC 2016 – Columbus, OH – Connections. Collaboration. Community](http://www.ifla.org/conferences/2016/wLIC2016) in Session 103 - Public Libraries with Library Services to Multicultural Populations and Columbus Metropolitan Library. <http://library.ifla.org/id/eprint/1375> (Ανακτήθηκε 14.12.2020)

Fowler, H. W., & Fowler, F. G. (2008). *Concise Oxford English Dictionary*, 11th ed. Revised.

Gibson, A. N., Chancellor, R. L., Cooke, N. A., Dahlen, S. P., Lee, S. A., & Shorish, Y. L. (2017). Libraries on the frontlines: neutrality and social justice. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 3(8), 751-766. <https://doi.org/10.1108/EDI-11-2016-0100> (Ανακτήθηκε 14.12.2020)

Government of Canada. (2015) *Canadian Pandemic Influenza Preparedness: Planning Guidance for the Health Sector*. Canada. <https://www.phac-aspc.gc.ca/cpip-pclcp/assets/pdf/report-rapport-2015-eng.pdf> (Ανακτήθηκε 11.11.2020)

Haasio, A., & Kannasto, E. (2020). Covid-19 and its impact on Finnish public libraries. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, (QQML) Special Issue Libraries in the age of COVID-19*. 9: 3-19. <http://78.46.229.148/ojs/index.php/qqml/article/view/639> (Ανακτήθηκε 12.2.2021)

Häggström, B. M. (2004). The Role of Libraries in Lifelong Learning. Final Report of the IFLA Project under the Section for Public Libraries. *International Federation of Library Associations and Institutions (NJ1)*. <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/lifelong-learning-report-2004.pdf> (Ανακτήθηκε 31.10.2020)

Harris, J. L., & DiMarco, S. R. (2010). Locking Down a University Library: How to Keep People Safe in a Crisis: A Mansfield University of Pennsylvania Perspective. *Library & Archival Security*, 23(1), 27-36. <https://doi.org/10.1080/01960071003591523> (Ανακτήθηκε 13.12.2020)

Heide Petersen, J., & Bojer Kooistra, R. (2020). Rethinking Libraries in the Book Business. *Public Library Quarterly*, 39(1), 64-88. <https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1604040> (Ανακτήθηκε 11.9.2020)

Hoadley, C. M., & Kilner, P. G. (2005). Using Technology to Transform Communities of Practice into Knowledge-Building Communities. *ACM SIGGroup Bulletin*, 25(1), 31-40. <https://doi.org/10.1145/1067699.1067705> (Ανακτήθηκε 22.2.2021)

Huron Public Library (HPL). (2021). *COVID-19 Updates*. <https://www.huronlibrary.org/about-hpl/covid-19-updates>

International Centre for Infectious Diseases. (2010). *Issues in pandemic influenza responses for marginalized urban populations: Key Findings and Recommendations from Consultation Meetings and Key Informant Interviews*. ICID. <https://www.homelesshub.ca/sites/default/files/attachments/Issues%20in%20Pandemic%20Preparedness%20-%20Final%20report.pdf> (Ανακτήθηκε 10.11.2020)

International Federation of Library Associations (IFLA). (2020a). *Libraries, Development and the United Nations 2030 Agenda*. <https://www.ifla.org/libraries-development> (Ανακτήθηκε 31.10.2020)

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2020b). *International loaning across the globe: a gap turned into a successful new global service by an IFLA Professional Unit*. <https://www.ifla.org/node/93216> (Ανακτήθηκε 22.2.2021)

Jaeger, P. T., & Fleischmann, K. R. (2007). Public libraries, Values, Trust, and E-Government. *Information Technology and Libraries*, 26(4), 34-43. <https://doi.org/10.6017/ital.v26i4.3268> (Ανακτήθηκε 14.12.2020)

Jensen, R. (2004). The Myth of the Neutral Professional. *Progressive Librarian*, 24, 28-34. <http://www.progressivelibrariansguild.org/PL/PL24/028.pdf> (Ανακτήθηκε 14.12.2020)

- Johnson-Laird, P. N. (1983). *Mental Models: Towards a Cognitive Science of Language, Inference, and Consciousness*, 6th ed., Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press. <https://acg.on.worldcat.org/oclc/9685856> (Ανακτήθηκε 16.12.2020)
- Jones, E. (2020). Vending Vs Lending How Can Public Libraries Improve Access to eBooks within Their Collections? *Public Library Quarterly*, 1-18. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1782702> (Ανακτήθηκε 10.9.2020)
- Jordan-Makely, C. (2019). Libraries as bureaucracies: a SWOT analysis. *Library Management*. 40(5), 294-304. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LM-03-2018-0019/full/pdf> (Ανακτήθηκε 11.9.2020)
- Kim, S. H., Choi, G. W., & Jung, Y. J. (2020). Design principles for transforming making programs into online settings at public libraries. *Information and Learning Sciences*. 121(7/8), 619-630. <https://doi.org/10.1108/ILS-04-2020-0110> (Ανακτήθηκε 8.2.2021)
- Klinenberg, E. (2018). *Palaces for the people: How social infrastructure can help fight inequality, polarization, and the decline of civic life*. Crown Publishing Group (NY). https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=j21DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&ots=K-sYz0lPtO&sig=MBnUtDYYuaNRC5M7b5RCqIgrbE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false (Ανακτήθηκε 17.10.2020)
- Kosciejew, M. (2020). The coronavirus pandemic, libraries and information: a thematic analysis of initial international responses to COVID-19. *Global Knowledge, Memory and Communication*. <https://doi.org/10.1108/GKMC-04-2020-0041> (Ανακτήθηκε 1.12.2020)
- Kostagiolas, P., Araka, I., Theodorou, R., & Bocos, G. (2011). Disaster management approaches for academic libraries: an issue not to be neglected in Greece. *Library Management*, 32(8/9), 516-530. <https://doi.org/10.1108/0143512111187888> (Ανακτήθηκε 17.9.2020)
- Kostagiolas, P., Papadaki, E., Kanlis, G. and Papavlasopoulos, S. (2013). Responding to Crises with Alliances: Evidence from an Academic Library Survey in Greece, Woodsworth, A. and Penniman, W. (Ed.) *Mergers and Alliances: The Wider View Advances in Librarianship*, 36, Emerald Group Publishing, Bingley, 247-280. [https://doi.org/10.1108/S0065-2830\(2013\)0000036012](https://doi.org/10.1108/S0065-2830(2013)0000036012) (Ανακτήθηκε 15.1.2021)
- Koulouris, A., Vraimaki, E., & Koloniari, M. (2020). COVID-19 and library social media use. *Reference Services Review*. <https://doi.org/10.1108/RSR-06-2020-0044> (Ανακτήθηκε 2.3.2021)
- Κατσώνη, Β. Κ. (2007). Οι Πρακτικές Διοίκησης Ανθρωπίνων Πόρων Υψηλής Απόδοσης και η Πληροφορία της Τεχνολογίας. *Διοίκηση και Οικονομία*, 4, 83-99. [online]. <http://ejournals.uniwa.gr/index.php/DO/article/viewFile/183/183> (Ανακτήθηκε 11.09.2020)
- Κορρές, Γ. (2015a). Επιχειρηματικότητα και Κοινωνία στο: Κορρές, Γ. *Επιχειρηματικότητα και Ανάπτυξη*. [ηλεκτρ. βιβλίο] Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 41-58, <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/693> (Ανακτήθηκε 23.11.2020)
- Κορρές, Γ. (2015b). Επιχειρηματικότητα και Επιχειρηματικό Σχέδιο (Business Plan) στο: Κορρές, Γ. *Επιχειρηματικότητα και Ανάπτυξη*. [ηλεκτρ. βιβλίο] Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών

Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 124-135, <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/693> (Ανακτήθηκε 23.11.2020)

Κορρές, Γ. (2015c). Επιχειρηματικότητα και Μελέτες Βιωσιμότητας (Feasibility Studies) στο: Κορρές, Γ. *Επιχειρηματικότητα και Ανάπτυξη*. [ηλεκτρ. βιβλίο] Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 136-153, <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/693> (Ανακτήθηκε 23.11.2020)

Lau, J. (2006). *Κατευθυντήριες οδηγίες για την πληροφοριακή παιδεία στη διά βίου μάθηση* [online], Μτφρ. Χ. Σ. Ζαρβαλά, IFLA. Διαθέσιμο στο: <https://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-el.pdf> (Ανακτήθηκε 18.10.2020)

Lehner, J. A. (2020). Teamwork, Emotional Intelligence, and the Skills Organizations Need Now. *Critical Librarianship*. Vol. 41, 143-156. Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S0732-067120200000041008> (Ανακτήθηκε 16.11.2020)

Levin-Zamir, D., Lemish, D., & Gofin, R. (2011). Media Health Literacy (MHL): development and measurement of the concept among adolescents. *Health Education Research*, 26(2), 323-335. <https://doi.org/10.1093/her/cyr007> (Ανακτήθηκε 20.10.2020)

Li, J., Ghosh, R., & Nachmias, S. (2020). In a time of COVID-19 pandemic, stay healthy, connected, productive, and learning: words from the editorial team of HRDI. *Human Resource Development International*, 23(3), 199-207, <https://doi.org/10.1080/13678868.2020.1752493> (Ανακτήθηκε 15.10.20)

Liu, C., Wang, D., Liu, C., Jiang, J., Wang, X., Chen, H., ... & Zhang, X. (2020). What is the meaning of health literacy? A systematic review and qualitative synthesis. *Family Medicine and Community Health*, 8(2), e000351. <https://dx.doi.org/10.1136%2Ffmch-2020-000351> (Ανακτήθηκε 11.10.2020)

Malloy-Weir, L. J., Charles, C., Gafni, A., & Entwistle, V. (2016). A review of health literacy: Definitions, interpretations, and implications for policy initiatives. *Journal of Public Health Policy*, 37(3), 334-352. <https://doi.org/10.1057/jphp.2016.18> (Ανακτήθηκε 9.11.2020)

Mansourian, Y. (2020). Public libraries' services during a pandemic: From passive responses to proactive initiatives. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, (QQML) Special Issue Libraries in the age of COVID-19*, 9, 41-54. <http://www.qqml.net/index.php/qqml/article/view/616> (Ανακτήθηκε 1.12.2020)

Marks, L., Hunter, D. J., & Alderslade, R. (2013). *Strengthening Public Health Capacity and Services in Europe: A concept paper*. World Health Organization. Durham University, School of Medicine & Health Centre for Public Policy & Health. https://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0007/152683/e95877.pdf (Ανακτήθηκε 12.11.2020)

Matthews, J. R. (2020). COVID-19 and Public Libraries: A Real Paradigm Shift. *Public Library Quarterly*, 39(5), 389-390, <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1796431> (Ανακτήθηκε 11.9.2020)

- Mayner, L., & Arbon, P. A. (2015). Defining disaster: The need for harmonisation of terminology. *Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies*, Vol. 19 Special Issue, 21-26. http://trauma.massey.ac.nz/issues/2015-IRDR/AJDTS_19-IRDR_Mayner.pdf (Ανακτήθηκε 26.1.2021)
- McIlwaine, J. (2006). *IFLA Disaster Preparedness and Planning: A Brief Manual*. IFLA-PAC, Paris. <https://cf1-www.ifla.org/files/assets/pac/ipi/ipi6-en.pdf> (Ανακτήθηκε 17.9.2020)
- Micheli, A. (2020) Ο πολιτισμός σε «περιορισμό». Η πολιτιστική εμπειρία του φανταστικού και του πραγματικού χώρου. *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, 154, 75-88. <https://doi.org/10.12681/grsr.23230> (Ανακτήθηκε 5.10.2020)
- Morgan, A.U., Dupuis, R., D'Alonzo, B., Johnson, A., Graves, A., Brooks, K.L., McClintock, A., Klusaritz, H., Bogner, H., Long, J.A., Grande, D. and Cannuscio, C.C. (2016). Beyond Books: Public Libraries As Partners For Population Health, *Health Affairs*, 35(11), 2030-2036. <https://www.healthaffairs.org/doi/10.1377/hlthaff.2016.0724> (Ανακτήθηκε 16.12.2020)
- Muir, A., & Shenton, S. (2002). If the worst happens: the use and effectiveness of disaster plans in libraries and archives. *Library Management*, 23(3), 115-123. <https://doi.org/10.1108/01435120210697216> (Ανακτήθηκε 11.12.2020)
- Μαλινδρέτος, Γ. (2015). “Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών και Εφοδιαστική”, «Πολιτική Ποιοτικής Εξυπηρέτησης των Πελατών», “Βιωσιμότητα και εφοδιαστική αλυσίδα”, κεφ. 2, 3, 9 στο: *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*, Αθήνα, ΣΕΑΒ, σσ. 37-53, 54-73, 191-206 [online]. Διαθέσιμο στο: <http://hdl.handle.net/11419/5391> (Ανακτήθηκε 18.10.2020)
- Μαργιόλα, Α., & Κωσταγιόλας, Π. (2008). Ανάλυση του μοντέλου LISIM για την εφαρμογή του στις Ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες. In *17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Ιωάννινα (GR), 24-26 Σεπτεμβρίου 2008, 1-10. [Conference paper] <http://eprints.rclis.org/13279/1/c5.2.Margiola-Kostagiolas.pdf> (Ανακτήθηκε 22.11.2020)
- National Authorities on Public Libraries in Europe (NAPLE). (2020a). *Public Libraries in Europe and COVID-19: Findings from NAPLE Members*. April 2020. NAPLE. <https://www.naplesisterlibraries.org/public-libraries-in-europe-and-covid-19-findings-from-naple-members-april-july-2020/> (Ανακτήθηκε 17.10.2020)
- Neville Freeman Agency (2014) *The Future of Public Libraries Forum Report: Building on the Bookends Scenarios*, pp. 1-26 [online]. State Library: New South Wales. Διαθέσιμο στο: https://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/future_public_libraries_forum.pdf (Ανακτήθηκε 5.10.2020)
- New York Public Library (NYPL). (2020). *NYPL Updates: Coronavirus (COVID-19) Information*. <https://www.nypl.org/about/coronavirus>
- Nielsen-Bohlman, L., Panzer, A. M., & Kindig, D. A. (Eds.). (2004). *Health Literacy: A Prescription to End Confusion*. National Academies Press. Washington, DC: [National Academies Press \(US\)](https://www.nationalacademies.org/pubs/health-literacy-a-prescription-to-end-confusion/) (Ανακτήθηκε 9.11.2020)

Norman, C. D., & Skinner, H. A. (2006). eHealth Literacy: Essential Skills for Consumer Health in a Networked World. *Journal of Medical Internet Research*, 8(2). <https://doi.org/10.2196/jmir.8.2.e9> (Ανακτήθηκε 20.10.2020)

Nutbeam, D. (1998). Health promotion glossary. *Health promotion international*, 13(4), 349-364. <http://bitly.ws/e5QJ> (Ανακτήθηκε 12.11.2020)

Nutbeam, D. (2000). Health literacy as a public health goal: a challenge for contemporary health education and communication strategies into the 21st century. *Health Promotion International*, 15(3), 259-267. <https://doi.org/10.1093/heapro/15.3.259> (Ανακτήθηκε 12.10.2020)

O'Sullivan, T., & Bourgoin, M. (2010). Vulnerability in an Influenza Pandemic: Looking Beyond Medical Risk. *Public Health Agency of Canada*. <http://bitly.ws/e5Q9> (Ανακτήθηκε 11.10.2020)

O'Sullivan, T. L., & Phillips, K. P. (2019). From SARS to pandemic influenza: the framing of high-risk populations. *Natural Hazards*, 98(1), 103-117. <https://doi.org/10.1007/s11069-019-03584-6> (Ανακτήθηκε 10.11.2020)

Parker, S. E. (2012). Innovation and Change: Influences of Pre-Disaster Library Leadership in a Post-Disaster Environment. In *Advances in Library Administration and Organization*, 31 (121-204). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1108/S0732-0671\(2012\)0000031006](https://doi.org/10.1108/S0732-0671(2012)0000031006) (Ανακτήθηκε 16.12.2020)

Pierard, C., Shoup, J., Clement, S.K., Emmons, M., Neely, T.Y. & Wilkinson, F.C. (2016). Building Back Better Libraries: Improving Planning Amidst Disasters, *The Future of Library Space, Advances in Library Administration and Organization*, 36, 307-333. Emerald Group Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S0732-067120160000036014> (Ανακτήθηκε 16.12.2020)

Pleasant, A., Rudd, R. E., O'Leary, C., Paasche-Orlow, M. K., Allen, M. P., Alvarado-Little, W., Myers, L., Parson, K., & Rosen, S. (2016) *Considerations for a new definition of health literacy*. Washington, DC: National Academy of Medicine. (Ανακτήθηκε 15.11.2020)

Pokorná, L., Indrák, M., Grman, M., Stepanovsky, F. & Smetánková, M. (2020). Silver lining of the COVID-19 crisis for digital libraries in terms of remote access. *Digital Library Perspectives*. 36(4). 389-401. <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0026> (Ανακτήθηκε 2.2.2021)

Public Health Agency of Canada. (2015). *Canadian pandemic influenza preparedness: planning guidance for the health sector*. PHAC. <http://www.phac-aspc.gc.ca/cpip-pclcp/asssets/pdf/report-rapport-2015-eng.pdf> (Ανακτήθηκε 10.11.2020)

Ramalingam, B., Nabarro, D., Oqubuy, A., Carnall D. R., & Wild, L. (2020). 5 Principles to Guide Adaptive Leadership, *Harvard Business Review* [weblog], 9 September 2020. <https://hbr.org/2020/09/5-principles-to-guide-adaptive-leadership> (Ανακτήθηκε 11.09.2020)

- Regmi, K. D. (2015). Lifelong learning: Foundational models, underlying assumptions and critiques. *International Review of Education*, 61(2), 133-151. <https://doi.org/10.1007/s11159-015-9480-2> (Ανακτήθηκε 18.10.2020)
- Risley, C. (2020). Maintaining Performance and Employee Engagement During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Library Administration*, 60(6), 653-659. <https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1080/01930826.2020.1773716> (Ανακτήθηκε 4.2.2021)
- Rubenstein, E. L. (2016). Health Information and Health Literacy: Public Library Practices, Challenges, and Opportunities. *Public Library Quarterly*, 35(1), 49-71. <https://doi.org/10.1080/01616846.2016.1163974> (Ανακτήθηκε 11.10.2020)
- Sachini, E., Malliou, N., Maniadas, N., Megias, G., Vasilaki, V., Angelidis, A., Karampekios, N (2020). The Greek National Documentation Centre - Responding to the COVID-19 Pandemic, *The Triple Helix Association Magazine* [online], vol. 9, 2 June 2020, pp. 20-25. <https://www.triplehelixassociation.org/wp-content/uploads/2020/06/Helice-Vol9-Issue2-June2020.pdf> (Ανακτήθηκε 18.12.2020)
- Senge, P. M. (2006). *The Fifth Discipline: The Art & Practice of The Learning Organization*, 2nd ed., New York: Doubleday/Currency. <https://doi.org/10.1002/hrm.3930290308> (Ανακτήθηκε 16.12.2020)
- Schulz P.J. (2012). The Concept of Health Literacy. In: Zeyer A., Kyburz-Graber R. (eds) *Science | Environment | Health*, 69-84. Springer, Dordrecht. https://doi.org/10.1007/978-90-481-3949-1_5 (Ανακτήθηκε 12.10.2020)
- Scott, R. (2011). The role of public libraries in community building. *Public Library Quarterly*, 30(3), 191-227. <https://doi.org/10.1080/01616846.2011.599283> (Ανακτήθηκε 18.10.2020)
- Simonds, S. K. (1974). Health Education as Social Policy. *Health Education Monographs*, 2(1_suppl), 1-10. <https://doi.org/10.1177%2F10901981740020S102> (Ανακτήθηκε 9.11.2020)
- Soehner, C., Godfrey, I. & Bigler, G.S. (2017). Crisis Communication in Libraries: Opportunity for New Roles in Public Relations. *The Journal of Academic Librarianship*, 43(3), 268-273. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.03.003> (Ανακτήθηκε 23.2.2021)
- Tammaro, A. M. (2020). COVID 19 and Libraries in Italy. *International Information & Library Review*, 52(3), 216-220. <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1785172> (Ανακτήθηκε 17.10.2020)
- Titmuss, R. M., & Seldon, A. (1968). Commitment to Welfare. *Social Policy & Administration*, 2(3), 196-200. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9515.1968.tb00093.x> (Ανακτήθηκε 12.10.2020)
- Tu-Keefner, F., Liu, J., Hartnett, E., & Hastings, S. K. (2017). Health information services and technology access during and after a disaster: Lessons learned by public librarians in South Carolina. *Journal of Consumer Health on the Internet*, 21(1), 26-39. <https://doi.org/10.1080/15398285.2017.1279895> 19.10.2020 (Ανακτήθηκε 19.10.2020)

Urban Libraries Council. (2020). *Leadership Brief: Digital Equity in the Age of COVID-19*. [online]. Washington: ULC. https://www.urbanlibraries.org/files/Leadership-Brief_Digital-Equity.pdf (Ανακτήθηκε 13.10.2020)

United Nations. General Assembly. (2015a). *Resolution adopted by the General Assembly on 25 September 2015: Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development*. Resolution A/Res/70/1. Washington: United Nations. https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E (Ανακτήθηκε 18.9.2020)

United Nations. General Assembly. (2015b). *The Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030*. Resolution A/Res/69/283. Washington: United Nations. https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/69/283&Lang=E (Ανακτήθηκε 30.11.2020)

U.S. Department of Health and Human Services, Office of Disease Prevention and Health Promotion. (2010). *National Action Plan to Improve Health Literacy*. Washington, DC: Author. https://health.gov/sites/default/files/2019-09/Health_Literacy_Action_Plan.pdf (Ανακτήθηκε 19.10.2020)

Wang, T., & Lund, B. (2020). Announcement Information Provided by United States' Public Libraries during the 2020 COVID-19 Pandemic. *Public Library Quarterly*, 39(4), 283-294. <https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1080/01616846.2020.1764325> (Ανακτήθηκε 3.2.2021)

Wastawy, S. (2006). *Πληροφοριακή παιδεία και δημόσιες βιβλιοθήκες*. [online]. Διαθέσιμο στο: <https://core.ac.uk/download/pdf/38298082.pdf> (Ανακτήθηκε 18.10.2020)

Watson, K. (2020). Addressing eContent Issues in Times of Crisis, *Library Journal* [online], 19 May. <https://www.libraryjournal.com/?detailStory=addressing-econtent-issues-in-times-of-crisis> (Ανακτήθηκε 30.11.2020)

Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews*, 18 (1–74). Elsevier Science/JAI Press. <http://bitly.ws/e5R2> (Ανακτήθηκε 16.12.2020)

Wilcox, P., & Monobe, D. (2020). Matrix of Humanistic Lifelong Learning for Public Libraries. *Public Library Quarterly*, 1-27. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1754056> (Ανακτήθηκε 18.10.2020)

World Health Organization. (2013). *Health 2020: A European policy framework supporting action across government and society for health and well-being*. WHO. Copenhagen: Regional Office for Europe. https://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0006/199536/Health2020-Short.pdf (Ανακτήθηκε 8.11.2020)

World Health Organization. (2017). *Pandemic influenza risk management: a WHO guide to inform and harmonize national and international pandemic preparedness and response* (WHO/WHE/IHM/GIP/2017.1). WHO. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/259893/WHO-WHE-IHM-GIP-2017.1-eng.pdf> (Ανακτήθηκε 15.01.2021)

Wyber, S. E., & Garrido, M. (2019). *Development and Access to Information 2019*. International Federation of Library Associations and Institutions. Technology & Social Change Group. <https://da2i.ifla.org/wp-content/uploads/da2i-2019-full-report.pdf> (Ανακτήθηκε 15.11.2020)

Wynia Baluk, K., McQuire, S., Gillett, J., & Wyatt, D. (2020). Aging in a Digital Society: Exploring How Canadian and Australian Public Library Systems Program for Older Adults. *Public Library Quarterly*, 1-19. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1811612> (Ανακτήθηκε 10.9.2020)

Zach, L. (2011). What Do I Do in an Emergency? The Role of Public Libraries in Providing Information During Times of Crisis. *Science & Technology Libraries*, 30(4), 404-413. <https://doi.org/10.1080/0194262X.2011.626341> (Ανακτήθηκε 12.12.2020)

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ (papers)

Alajmi, B. M., & Albudaiwi, D. (2020). Response to COVID-19 Pandemic: Where Do Public Libraries Stand?. *Public Library Quarterly*, 1-17.

Ali, M. Y., & Bhatti, R. (2020). COVID-19 (Coronavirus) Pandemic: Information Sources Channels for the Public Health Awareness. *Asia Pacific Journal of Public Health*, 32(4), 168-169.

Allen, M. (2021). Unprecedented times—The state library of Western Australia's COVID-19 experience. *Alexandria*.

Alvim, L., da Silva, A. M. D., & Borges, L. C. (2021). How are Portuguese Public Libraries" facing" Covid-19. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 117-131.

Callaway, J. (2021). The Librarian Reserve Corps: An Emergency Response. *Medical Reference Services Quarterly*, 40(1), 90-102.

Carbery, A., Fallon, H., Higgins, M., Kennedy, E., Lawton, A., & McCauley, C. (2020). Irish libraries and COVID-19: first reflections. *Insights*, 33(1):24.

Chase, S. (2021). Innovative Lessons from Our Small and Rural Public Libraries. *Journal of Library Administration*. 61(2), 237-243.

Cleave, J., & Geijsman, J. (2020). LibraryCraft—how the COVID-19 pandemic led to the growth of the WA libraries public Minecraft server. *Digital Library Perspectives*, 36(4), 377-388.

Coghill, J. G., & Sewell, K. A. (2020). Librarians' Response During COVID-19. *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries*, 17(3-4), 92-100.

Cowell, J. (2020). Managing a library service through a crisis. *Library Management*.

Daly, D. (2020). The heart of the matter: academic and public libraries adapt to pandemics through time and technology. *Public Services Quarterly*, 16(3), 200-205.

DeGuzman, P. B., Jain, N., & Loureiro, C. G. (2021). Public Libraries as Partners in Telemedicine Delivery: A Review and Research Agenda. *Public Library Quarterly*.

DeRosa, A. P., Jedlicka, C., Mages, K. C., & Stribling, J. C. (2021). Crossing the Brooklyn Bridge: a health literacy training partnership before and during COVID-19. *Journal of the Medical Library Association: JMLA*, 109(1), 90.

Fitzgerald, B. (2020). NSW public libraries: the COVID-19 response. *Analysis & Policy Observatory (APO)*.

Gann, B. (2020). Combating Digital Health Inequality in the Time of Coronavirus. *Journal of Consumer Health on the Internet*, 24(3), 278-284.

Goddard, J. (2020). Public Libraries Respond to the COVID-19 Pandemic, Creating a New Service Model. *Information Technology and Libraries*, 39(4).

Haasio, A., & Kannasto, E. (2020). Covid-19 and its impact on Finnish public libraries. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, [S.I.], 3-19.

Igbinovia, M. O., & Okuonghae, O. (2021). Emotional Intelligence and Abidance to COVID-19 Preventive Measures by Librarians in Nigeria. *International Information & Library Review*, 1-16.

Jæger, M. M., & Blaabæk, E. H. (2020). Inequality in learning opportunities during Covid-19: Evidence from library takeout. *Research in Social Stratification and Mobility*, 68.

Jean, B.S., Jaeger, P.T., Jindal, G. and Liao, Y. (2020), "Introduction: Libraries and Librarians as Agents of Health Information Justice", Jean, B.S., Jindal, G., Liao, Y. and Jaeger, P.T. (Ed.) Roles and Responsibilities of Libraries in Increasing Consumer Health Literacy and Reducing Health Disparities. *Advances in Librarianship*, 47, 3-18.

Jones, S. (2020). Optimizing Public Library Resources in a Post COVID-19 World. *Journal of Library Administration*, 60(8), 951-957.

Kim, S. H., Choi, G. W., & Jung, Y. J. (2020). Design principles for transforming making programs into online settings at public libraries. *Information and Learning Sciences*. 121(7/8). 619-630

Kosciejew, M. (2020). The coronavirus pandemic, libraries and information: a thematic analysis of initial international responses to COVID-19. *Global Knowledge, Memory and Communication*.

- Koulouris, A., Vraimaki, E., & Koloniari, M. (2020). COVID-19 and library social media use. *Reference Services Review*.
- Mansourian, Y. (2020). Public libraries' services during a pandemic: From passive responses to proactive initiatives. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, Special Issue Libraries in the age of COVID-19*, 9, 41-54.
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. G., The Prisma Group (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *PLoS Medicine*, 6(7).
- Joseph R. Matthews (2020) COVID-19 and Public Libraries: A Real Paradigm Shift, *Public Library Quarterly*, 39(5), 389-390
- Naccarella, L., & Horwood, J. (2020). Public libraries as health literate multi-purpose workspaces for improving health literacy. *Health Promotion Journal of Australia*. 32(S1), 29-32.
- Naeem, S. B., & Bhatti, R. (2020). The Covid-19 'infodemic': a new front for information professionals. *Health Information & Libraries Journal*, 37(3), 233-239.
- Narang, S. (2020). Positioning Libraries in Meeting Public Health Challenges in India: Key Strategies. *Journal of Scientometric Research*, 9(2), 219-225.
- Panattoni, D. (2021). The New Normal: Public Libraries in Italy Post Covid-19. *International Information & Library Review*, 53(1), 63-68
- Petticrew, M., & Roberts, H. (2008). *Systematic Reviews in the Social Sciences: A Practical Guide*. John Wiley & Sons.
- Poole, N. (2021). British librarianship in the time of Covid-19. *Alexandria*.
- Pun, R. (2021). Understanding the Roles of Public Libraries and Digital Exclusion Through Critical Race Theory: An Exploratory Study of People of Color in California Affected by the Digital Divide and the Pandemic. *Urban Library Journal*, 26(2).
- Risley, C. (2020). Maintaining Performance and Employee Engagement During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Library Administration*, 60(6), 653-659.
- Smith, J. (2020). Information in Crisis: Analysing the Future Roles of Public Libraries during and post-COVID-19. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 69(4), 422-429.
- Solis, J. & Kear, R.L. (2020). Online Activities of Croatian Public Libraries During COVID-19 Spring Lockdown. *International Information & Library Review*, 52(4), 318-319.
- Torres, D. P. R. (2021). Libraries in Colombia and Covid-19: Delivery library services to the public amid limits and uncertainties. *Alexandria*
- Usherwood, B., & Usherwood, M. (2021). Culture wars, libraries and the BBC. *Library Management*.

Wang, T., & Lund, B. (2020). Announcement Information Provided by United States' Public Libraries during the 2020 COVID-19 Pandemic. *Public Library Quarterly*, 39(4), 283-294.

Weir, L. (2021). Library and Archives Canada: The next 10 years, post Covid-19. *Alexandria*.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ (Εθνικοί και Διεθνείς Οργανισμοί Βιβλιοθηκών)

American Library Association (ALA). (2020a). *Public Libraries Respond to COVID-19: Survey of Response & Activities*. <http://www.ala.org/pla/issues/covid-19/surveyoverview>

American Library Association (ALA). (2020b). *Public libraries launch, expand services during COVID-19 pandemic*. <http://www.ala.org/news/press-releases/2020/04/public-libraries-launch-expand-services-during-covid-19-pandemic-0>

Australian Library & Information Association (ALIA). (2020a). *COVID-19 Live Literature Searches*. <https://www.alia.org.au/groups/HLA/covid-19-live-literature-searches>

Australian Library and Information Association (ALIA). (2020b). *Australian libraries responding to COVID-19: Checklist for reopening libraries*. <https://read.alia.org.au/australian-libraries-responding-covid-19-checklist-reopening-libraries>

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2020a). *IFLA and COVID-19*. <https://www.ifla.org/covid-19>

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2020b). *COVID-19 and the Global Library Field*. <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2020c). *How to spot fake news*. <https://www.ifla.org/publications/node/11174>

National Authorities on Public Libraries in Europe (NAPLE). (2020a). *Forum Elects New Board for 2020-2023*. <https://naple.eu/national-authorities-on-public-libraries-in-europe-naple-forum-elects-new-board-for-2020-2023/>

National Authorities on Public Libraries in Europe (NAPLE). (2020b). *Public Libraries and COVID-19: Tour of Europe*. <https://naple.eu/mdocs-posts/public-libraries-and-covid-19-tour-of-europe/>

Public Library Association (PLA), (2021a). *PLA, AT&T team up to bring digital literacy training to families*. <http://www.ala.org/pla/about>

Public Library Association (PLA), (2021b). *PLA, public libraries and Microsoft Corp. extend upskilling efforts for in-demand jobs*. <http://www.ala.org/pla/about>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Παράρτημα 1 How to Spot Fake News	61
---	----