

Η λειτουργία της Βιβλιοθήκης & Κέντρου Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών και η συμπεριφορά των χρηστών της εν μέσω πανδημίας COVID-19.

Γιαννοπούλου Αγγελική, Γιαννοπούλου Γεωργία, Σακελλάρη Νίκη

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης, Πανεπιστήμιο Πατρών, Ελλάδα

{agianop, ggiannop, nsakellari} @upatras.gr

Περίληψη

Η Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης (ΒΚΠ) του Πανεπιστημίου Πατρών ήταν η πρώτη ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη της Ελλάδας που ανέστειλε τη λειτουργία της στις 4 Μαρτίου, εν μέσω έντονης ανησυχίας της πανεπιστημιακής κοινότητας του ιδρύματος λόγω της εγγύτητας της με Νοσοκομείο αναφοράς. Λίγες μέρες αργότερα έπαυσαν τη λειτουργία τους όλες οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της χώρας. Με την κλιμάκωση των μέτρων και την καθολική απαγόρευση κυκλοφορίας, η ΒΚΠ άρχισε δυναμικά να προσαρμόζει τη λειτουργία της στις νέες συνθήκες. Νέες υπηρεσίες, αναπτύχθηκαν, όπως η επιλογή πληροφοριακών πόρων για την υποστήριξη της ερευνητικής κοινότητας. Παράλληλα, η ανάγκη ενίσχυσης της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, οδήγησε στην ευρεία αξιοποίηση πηγών και εργαλείων, όπως το λογισμικό αποτροπής λογοκλοπής «TurnItIn». Η επικοινωνία ήταν δυνατή μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και κοινωνικών δικτύων. Αξιοσημείωτη αύξηση παρουσίασε η επισκεψιμότητα των ηλεκτρονικών συστημάτων της βιβλιοθήκης. Οι νέες συνθήκες οδήγησαν σε νέες συνήθειες και σε ποικίλα αιτήματα. Σε αυτό το πλαίσιο, το προσωπικό κατέγραφε τα ερωτήματα προκειμένου να σχεδιάσει και να υλοποιήσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο νέο πλαίσιο, ανταποκρινόμενο όσο το δυνατόν πληρέστερα στις ανάγκες και στις απαιτήσεις των χρηστών. Σκοπός της εργασίας είναι η παρουσίαση του πλαισίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια της πρωτόγνωρης κατάστασης που προέκυψε λόγω της πανδημίας, καθώς και της συμπεριφοράς των χρηστών όπως αυτή διαμορφώθηκε σε τη διάρκεια της καραντίνας. Η παρουσίαση θα εστιάσει στο πώς εκφράστηκαν αρχικά τα αιτήματα της κοινότητας και πώς τροποποιήθηκαν, αναλόγως των υγειονομικών συνθηκών, συνοψίζοντας τα συμπεράσματα του προσωπικού για τη συμπεριφορά των χρηστών αναφορικά με το είδος των υπηρεσιών.

Λέξεις κλειδιά: Λειτουργία ΒΚΠ, υπηρεσίες ΒΚΠ ,συμπεριφορά χρηστών, κορωνοϊός, πανδημία, COVID 19

1. Εισαγωγή

Σε εφαρμογή των διατάξεων της υπ' αριθμ. Αριθμ. Δ1α/ΓΠ.οικ. 15072 Κοινής Υπουργικής Απόφασης που δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ 701/τΒ'/4.3.2020, η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών ήταν η πρώτη ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη Ελλάδας που προχώρησε σε πλήρη αναστολή της λειτουργίας της, προληπτικά, για λόγους προστασίας της δημόσιας υγείας έναντι του κορωνοϊού

COVID-19 λόγω και της εγγύτητας της με το Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Ρίου, που ήταν το Νοσοκομείο αναφοράς του νομού Αχαΐας.

Ως εκ τούτου η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών αντικατέστησε την δια ζώσης εξυπηρέτηση του κοινού με την εξ αποστάσεως - τηλεφωνική και ηλεκτρονική - εξυπηρέτηση. Εξάιρεση αποτέλεσαν οι διοικητικές δραστηριότητες και λειτουργίες της, οι οποίες συνεχίστηκαν κανονικά. Με δεδομένη την ρευστότητα και την αβεβαιότητα της κατάστασης που προέκυψε, το προσωπικό της ΒΚΠ κατέβαλε κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτηση του κοινού της Βιβλιοθήκης, κάνοντας χρήση όλων των διαθέσιμων πόρων (<https://libereurope.eu>).

Σκοπός του άρθρου είναι η παρουσίαση του τρόπου λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών της βιβλιοθήκης εν καιρώ πανδημίας και η καταγραφή της συμπεριφοράς των χρηστών της.

2. Παγκόσμιες βιβλιοθήκες εν καιρώ κορονοϊού COVID-19

Η καταγιστική επίδραση της πανδημίας του COVID-19 είναι πασιφανής πλέον στη λειτουργία, αλλά και τις προσφερόμενες υπηρεσίες, του συνόλου των ερευνητικών και ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών παγκοσμίως. Ιδιαίτερες είναι και οι προκλήσεις για το προσωπικό αυτών των βιβλιοθηκών, που καλούνται να ανταποκριθούν στις επικείμενες αλλαγές. Προκλήσεις που αφορούν κυρίως θέματα προϋπολογισμού, λόγω της ανάγκης για παροχή πρόσβασης σε ερευνητικό υλικό και πηγές, πέραν των υπάρχοντων, για χρήση που θα εξυπηρετεί εκπαιδευτικούς σκοπούς και κυρίως πρόσβαση σε ψηφιακό υλικό.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Ερευνητικών Βιβλιοθηκών (LIBER, 2020) αιτήθηκε στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και συνυπέγραψε διαβήματα, διαμαρτυρόμενη για τις περικοπές στους προϋπολογισμούς, ζητώντας στήριξη για συγκεκριμένες βιβλιοθήκες. Σκοπός της Ένωσης ήταν η επίτευξη της συνέχειας της απρόσκοπτης συνδρομής τους στην εκπαιδευτική και εν γένει στη μαθησιακή διαδικασία, κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Η Ένωση προάγει την Ανοικτή Πρόσβαση, υποστηρίζοντας τον καίριο ρόλο που μπορεί να παίξει στη διαχείριση της κρίσης που προέκυψε. Διεξήγαγε άτυπες συνεντεύξεις με βιβλιοθηκονόμους, εργαζόμενους στις βιβλιοθήκες - μέλη της, καταγράφοντας τις ιδιαιτερότητες που προέκυψαν από τα νέα δεδομένα. Η προσπάθεια διασαφήνισης της συνολικής εικόνας λειτουργίας των βιβλιοθηκών αυτών, δρομολόγησε από της πλευρά της Ένωσης, τη διεξαγωγή έρευνας, ώστε να εκτιμηθούν για παράδειγμα οι επιδράσεις της πανδημικής κρίσης στις υπηρεσίες των βιβλιοθηκών, αν υφίστανται περικοπές προϋπολογισμού, κ.α. Με βάση τα δεδομένα που θα συγκεντρωθούν από την εν λόγω έρευνα, θα προταθούν τρόποι αντιμετώπισης και υποστήριξης των βιβλιοθηκών αυτών. Ακρογωνιαίο λίθο αποτέλεσε για την Ένωση, η ισχυρή πεποίθηση της για μια αναθεώρηση του πλαισίου των πνευματικών δικαιωμάτων στην Ευρώπη και την εφαρμογή σε παγκόσμιο πλέον επίπεδο της Ανοικτής Πρόσβασης. Κι αυτό ως εχέγγυο για να εξακολουθήσουν οι ερευνητικές βιβλιοθήκες να υποστηρίζουν φοιτητές και ερευνητικό προσωπικό, αλλά και τους

εργαζόμενους σε αυτές. Η συνεργασία εκδοτών, ερευνητών και ερευνητικών βιβλιοθηκών, περισσότερο από ποτέ ήταν επιβεβλημένη.

Χαρακτηριστική, για την ιδιαίτερη φροντίδα και ευαισθησία που επέδειξε την περίοδο της πανδημίας είναι, η περίπτωση της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης του CUHK (Chinese University of Hong Kong). Η περιοχή δέχτηκε μεγάλη υγειονομική πίεση λόγω του COVID-19 και η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου, έθεσε ως προτεραιότητα τα αυστηρά μέτρα προστασίας από τη διασπορά στους χώρους της βιβλιοθήκης. Υποχρεωτική χρήση μάσκας, αποστάσεις, απαγόρευση συγκέντρωσης για μελέτη στα αναγνωστήρια, αποστείρωση των βιβλίων και εντατικοί καθαρισμοί των χώρων. Για το έντυπο υλικό που απαιτούνταν για τα μαθήματα, οι διδάσκοντες -μετά από ειδική αίτηση και άδεια χρήσης για εκπαιδευτικούς σκοπούς προκειμένου για την προστασία των πνευματικών δικαιωμάτων, από τις αρμόδιες υπηρεσίες, πέτυχαν τη χρήση ψηφιακών πακέτων μαθημάτων. Επίσης η βιβλιοθήκη διέθετε στα μέλη της κοινότητας του πανεπιστημίου προσωρινά-μετά από αίτηση τους - ηλεκτρονικά αντίγραφα βιβλίων που υπάρχουν σε αυτή (F. H. Ma, 2020).

Με ποικίλες, κυρίως ψηφιακές υπηρεσίες, ανταποκρίθηκε η βιβλιοθήκη του Bridgewater State University στη Μασαχουσέτη, από τον Μάρτιο του 2020 και εν μέσω της σαρωτικής επέλασης του COVID-19, στις ΗΠΑ. Προσάρμοσε κάποιες από τις υπάρχουσες υπηρεσίες της σε ένα ψηφιακό σχήμα με αποκλειστικό στόχο την υποστήριξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας που γινόταν πλέον αποκλειστικά online. Πρόκειται βέβαια για μια βιβλιοθήκη που διέθετε τις υποδομές να στηρίζει την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, με υψηλού επιπέδου τεχνολογικό εξοπλισμό, παρέχοντας τη δυνατότητα σε φοιτητές, διδάσκοντες και προσωπικό να έχουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικές βάσεις ποικίλου περιεχομένου, έστω κι αν είναι εκτός της πανεπιστημιακής κοινότητας. Κατάφερε να αποτελέσει μια από τις λίγες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στη Μασαχουσέτη που παρέμεινε ανοιχτή, αυστηρά, για τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας, με προσαρμοσμένο - διαφορετικό από το σύνηθες - ωράριο και πρόσβαση μόνο στον πρώτο, από τους τρεις ορόφους που διαθέτει. Παρείχε μόνο βασικές υπηρεσίες, όπως ο δανεισμός, η χρήση υπολογιστών και εκτυπωτών που βρίσκονται στο συγκεκριμένο όροφο, ενώ δεν λειτούργησε τα αναγνωστήρια της. Το προσωπικό εργάστηκε στην πλειοψηφία του από το σπίτι και μόνο ο διευθυντής με τέσσερα άτομα βοηθητικό προσωπικό εκτελούσε τα καθήκοντα του στο χώρο της βιβλιοθήκης. Και εδώ όσοι εργάζονταν επί τόπου φρόντιζαν για την αυστηρή τήρηση των κανόνων υγιεινής και προστασίας ενώ και όσοι επιλέχθηκαν για τηλεργασία έπρεπε να διαθέτουν τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό για την ομαλή διεκπεραίωση των καθηκόντων τους. Η βιβλιοθήκη κατηγοριοποίησε τις υπηρεσίες της σε υπηρεσίες αναφοράς, βιβλιογραφικών οδηγιών, πρόσβασης και χρήσης ηλεκτρονικών πηγών και ποικίλων ψηφιακών πρωτοβουλιών όπως για παράδειγμα το ιδρυματικό αποθετήριο του πανεπιστημίου κ.α. Ψηφιακές υπηρεσίες που δεν χρειάζονται απαραίτητα την εμπλοκή του προσωπικού της βιβλιοθήκης. Οι ψηφιακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, μπορούν να γίνουν περισσότερο ελκυστικές και προσίτες μέσω τεχνολογιών εικονικής μορφής, λόγω του περιορισμού της δια ζώσης επικοινωνίας με τους χρήστες της. Σε αυτό φαίνεται να επενδύουν ιδιαίτερα, με αφορμή

και την έξαρση της πανδημίας (Mehta, 2020). Ομοίως, αντέδρασε και το Πανεπιστήμιο της Ουάσιγκτον (2020). Η επικοινωνία υλοποιήθηκε αποκλειστικά εξ αποστάσεως και αναρτήθηκε σχετικό οπτικοακουστικό υλικό στην ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης.

Μια άλλη ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη, αυτή του πανεπιστημίου του Lincoln στο Ηνωμένο Βασίλειο λειτουργεί εν μέσω πανδημίας, δανείζοντας υλικό είτε με προσωπική παρουσία του χρήστη, ο οποίος χρησιμοποιεί το σύστημα αυτόματου δανεισμού, χωρίς επαφή με το προσωπικό, είτε με ηλεκτρονική κράτηση τεκμηρίων, που κάνουν όσοι διαθέτουν κάρτα μέλους της βιβλιοθήκης και μπορούν να παραλάβουν το υλικό σε διάστημα τριών ημερών. Υπάρχει εδώ και πρόνοια για τα μέλη που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες, στους οποίους το υλικό στέλνεται ταχυδρομικά. Και εδώ δίνεται έμφαση στην παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικά με κατατοπιστικές οδηγίες στην ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης για κάθε κατηγορία χρήστη (Lincoln University, 2020).

Στην Ελλάδα, η αντίδραση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών ήταν άμεση και προσαρμόστηκε στα νέα δεδομένα που προέκυψαν από την πανδημία. Όλες οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της χώρας ανέστειλαν τη λειτουργία τους και έκλεισαν για το κοινό, παρέχοντας αποκλειστικά ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ο διευθυντής της Βιβλιοθήκης & Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών (ΒΚΠ) κ. Τσάκωνας (2020) παρουσιάζει στο LIBER τον τρόπο λειτουργίας της βιβλιοθήκης την περίοδο αυτή. Αναλυτικά ο τρόπος λειτουργίας της βιβλιοθήκης παρουσιάζεται εν συνεχεία.

3. Τροποποίηση λειτουργία ΒΚΠ εν μέσω πανδημίας κορωνοϊού COVID-19

Με το ξέσπασμα της πανδημίας στη χώρα τόσο το Πανεπιστήμιο Πατρών, όσο και η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης αναγκάστηκαν να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα. Η εφαρμογή των διατάξεων της Κοινής Υπουργικής Απόφασης αναστέλλει τη λειτουργία του Πανεπιστημίου Πατρών καθώς και της Βιβλιοθήκης του, με σκοπό την προστασία της δημόσιας υγείας έναντι του κορωνοϊού COVID-19. Ο Νομός Αχαΐας ήταν από τους πρώτους νομούς της χώρας που αντιμετώπισε υγειονομικά, μερικά από τα πρώτα, σοβαρά κρούσματα του ιού που εντοπίστηκαν στην περιοχή. Η ΒΚΠ έπρεπε πολύ νωρίς να πάρει προληπτικά μέτρα προστασίας της δημόσιας υγείας. Ήταν η πρώτη ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη που έκλεισε λόγω της πανδημίας στην Ελλάδα. Προσαρμόστηκε άμεσα στα νέα δεδομένα αναστέλλοντας πλήρως τη λειτουργία της και τις υπηρεσίες της, ακολουθώντας τα μέτρα που ανακοινώθηκαν από την Κυβέρνηση. Εν συνεχεία τα μέτρα εφαρμόστηκαν σε όλη τη χώρα, αναστέλλοντας τη λειτουργία όλων των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών της χώρας.

Πιο συγκεκριμένα, η ΒΚΠ κλείνει τις πόρτες της στο κοινό, με απαγόρευση της χρήσης του αναγνωστήριου και του υπολογιστικού της κέντρου από το κοινό. Παράλληλα, τροποποιούνται και οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Δεν πραγματοποιούνται δανεισμοί και επιστροφές βιβλίων, ενώ σταματά και η διακίνηση βιβλίων μέσω διαδανεισμού. Γίνεται παράταση της ημερομηνίας επιστροφής των δανεισμένων τεκμηρίων συνολικά, μέσω του αυτοματοποιημένου συστήματος της ΒΚΠ. Για αυτή την ενέργεια

ενημερώθηκαν οι φοιτητές μέσω της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης και των κοινωνικών δικτύων που διαθέτει. Ενημέρωση υπήρξε και για τα συγγράμματα του Ευδόξου που έπρεπε να επιστρέψουν οι φοιτητές στη ΒΚΠ, λόγω παράτυπης παραλαβής τους. Η υποστήριξη των χρηστών της βιβλιοθήκης υλοποιήθηκε εξ αποστάσεως μέσω χρήσης όλων των διαθέσιμων μέσων που είχε. Συγκεκριμένα το προσωπικό επικοινωνήσε με το κοινό τηλεφωνικά, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κοινωνικών δικτύων ή μιας ειδικής φόρμας στην ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης. Οι απαντήσεις ήταν άμεσες και κατατοπιστικές. Οι τακτικές εργασίες όπως η καταλογογράφηση και η τεκμηρίωση, προχώρησαν κανονικά, έστω και με βραδύτερο ρυθμό. Ολοκληρώθηκε ένα μεγάλο μέρος της φυσικής επεξεργασίας υλικού από δωρεές ιδιωτών προς τη ΒΚΠ, καθώς και συγγραμμάτων από παραγγελίες μέσω Ευδόξου. Προωθήθηκε η ευταξία των ραφιών και η απόσυρση παρωχημένου υλικού σε όλες τις επιστασίες. Οι διοικητικές υπηρεσίες που παρείχε η ΒΚΠ, υπό κανονικές συνθήκες, υλοποιήθηκαν κανονικά. Στάλθηκαν ηλεκτρονικά σε όλες της γραμματείες του ιδρύματος βεβαιώσεις μη οφειλής υλικού προς τη ΒΚΠ για τους φοιτητές, ώστε να προχωρήσουν οι τελετές ορκωμοσίας τους. Επιπλέον δόθηκαν βεβαιώσεις επιτυχημένης ανάρτησης διπλωματικών εργασιών και διδακτορικών διατριβών στο ιδρυματικό αποθετήριο Νημερτής, προκειμένου να ορκιστούν και οι φοιτητές αυτών των κατηγοριών. Η επικοινωνία με την υπηρεσία του αποθετηρίου γινόταν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω τηλεφώνου. Αξιοσημείωτη υπήρξε και η αύξηση αιτήσεων εγγραφής νέων μελών, παρόλο που η βιβλιοθήκη ήταν κλειστή για το κοινό.

Πραγματοποιήθηκαν διορθώσεις στον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης και σε εγγραφές ηλεκτρονικών βιβλίων, ενημερώθηκαν οι καθιερωμένοι όροι, ολοκληρώθηκε η καταλογογράφηση και ταξιθέτηση των συγγραμμάτων του Ευδόξου για το τρέχον ακαδημαϊκό έτος, οι εγγραφές των περιοδικών εκδόσεων, κλπ.

Την πρώτη εβδομάδα του Ιουνίου 2020 αποφασίστηκε από την κυβέρνηση η λήξη της αναστολής λειτουργίας των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών της χώρας. Κατόπιν σχετικής έγκρισης των Πρυτανικών Αρχών του Πανεπιστημίου Πατρών, τροποποιήθηκε εκ νέου ο τρόπος λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών της ΒΚΠ. Αρχικά αποφασίστηκε η επανέναρξη της εξυπηρέτησης των χρηστών στο φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης, αλλά υπό προϋποθέσεις. Το ωράριο εξυπηρέτησης του κοινού διαμορφώθηκε αρχικά να είναι από 10:00 π.μ. έως 14:00 μ.μ. και εν συνεχεία επεκτάθηκε από τις 08:30 π.μ. έως τις 14:30 μ.μ. Επισημαίνεται ότι το αναγνωστήριο παρέμεινε κλειστό για το κοινό. Σε λειτουργία τέθηκαν οι υπηρεσίες κυκλοφορίας πληροφοριακού υλικού, δηλαδή ο δανεισμός και οι επιστροφές βιβλίων, ο διαδανεισμός, η έκδοση και παραλαβή κάρτας νέων μελών. Οι διοικητικές υπηρεσίες συνέχισαν έως και σήμερα να παρέχονται ηλεκτρονικά. Ο δανεισμός βιβλίων πραγματοποιείται πλέον με συμπλήρωση ηλεκτρονικής αίτησης δανεισμού που εντοπίζεται εύκολα στην ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης. Ομοίως και η εγγραφή νέων χρηστών με συμπλήρωση της αντίστοιχης ηλεκτρονικής αίτησης στην ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης (<https://library.upatras.gr>). Σχετικά με τις επιστροφές βιβλίων, πάρθηκαν όλα τα απαραίτητα μέτρα αποφυγής και περιορισμού της διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, όπως προβλέπονται από την κείμενη Νομοθεσία. Τα βιβλία που επιστρέφονταν φυλάσσονταν σε ειδικά

διαμορφωμένο, ευήλιο και καλά αεριζόμενο χώρο, για 72 ώρες, από την ημερομηνία επιστροφής τους και μέχρι την ταξιθέτηση τους. Η απολύμανση των χώρων συναλλαγής με το κοινό γίνεται σε τακτική βάση και είναι υποχρεωτική η χρήση μάσκας από το προσωπικό και όσους εισέρχονται στη βιβλιοθήκη. Αυτή η διαδικασία έχει διατηρηθεί μέχρι και σήμερα. Αρχές Οκτώβρη, με το άνοιγμα της πλατφόρμας του Ευδόξου για την επιστροφή παρατύπως παραληφθέντων συγγραμμάτων, οι φοιτητές μπορούσαν να επιστρέψουν τα βιβλία αυτά τις συγκεκριμένες ώρες λειτουργίας της ΒΚΠ ή επιλέγοντας την αποστολή με εταιρίες ταχυμεταφορών, συμπληρώνοντας εκ των προτέρων την αντίστοιχη ηλεκτρονική φόρμα επιστροφής βιβλίων Ευδόξου. Οι βεβαιώσεις επιστροφής των βιβλίων στον Εύδοξο στέλνονται ηλεκτρονικά στον εκάστοτε φοιτητή. Παράλληλα ολοκληρώθηκαν οι παραγγελίες νέων τεκμηρίων από τον Εύδοξο. Από την έναρξη των μέτρων περιορισμού της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19, το αναγνωστήριο στο χώρο της Βιβλιοθήκης & Κέντρου Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών, παραμένει κλειστό για χρήση έως σήμερα.

4. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

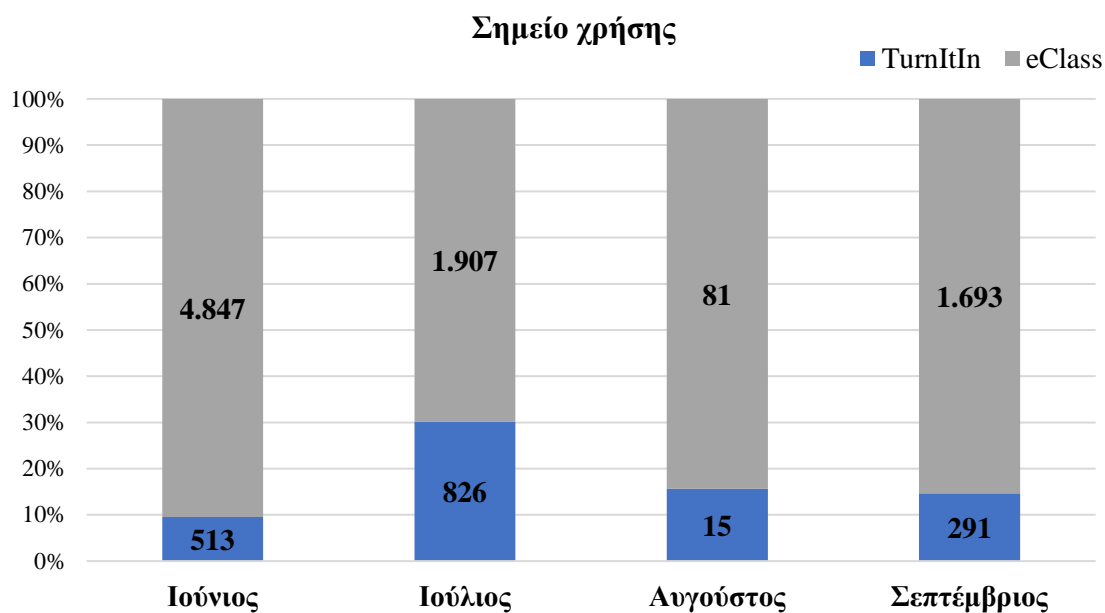
Επίσης, διατέθηκε πλήθος ηλεκτρονικών πηγών από τη βιβλιοθήκη, με σκοπό την υποστήριξη των μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Συγκεκριμένα, αναρτήθηκε στη σελίδα της Βιβλιοθήκης, καθώς και στη σελίδα κοινωνικών δικτύων που διαθέτει, αρκετό ηλεκτρονικό υλικό και έρευνες για τον COVID-19. Δημιουργήθηκαν τρεις σχετικές ιστοσελίδες. Η πρώτη, με τίτλο «Ερευνητικά άρθρα και επιστημονική πληροφόρηση για τον COVID-19» αφορά το ερευνητικό περιεχόμενο σχετικά με τον κορωνοϊό που διατέθηκε από πολύ νωρίς για το ιατρικό ερευνητικό προσωπικό του Ιδρύματος. Η ιστοσελίδα έχει πάνω από 110 συνδέσμους προς δημοσιεύσεις, δεδομένα, χάρτες και δελτία αναφοράς, κλπ. Η ιστοσελίδα αυτή, η πρώτη που αναπτύχθηκε από ελληνική βιβλιοθήκη, υπήρξε παράδειγμα για άλλες ερευνητικές βιβλιοθήκες, πολλές εκ των οποίων έκαναν ρητή αναφορά σε αυτή. Η δεύτερη, με τίτλο «Υποστήριξη εξ αποστάσεως εκπαιδευτικού έργου», παρέχει ψηφιακό περιεχόμενο προς υποστήριξη του εξ αποστάσεως εκπαιδευτικού έργου. Η ιστοσελίδα έχει πάνω από 90 συνδέσμους προς αξιολογημένες πηγές. Για τη συγκομιδή πολλών εξ αυτών το προσωπικό επικοινωνήσε με τους παρόχους τους, ώστε να εξασφαλιστεί η πρόσβαση της κοινότητας, ενώ άλλες προστέθηκαν μετά από επισταμένη και διαρκή έρευνα του. Για τον εμπλουτισμό αυτής της ιστοσελίδας, πέρα από τις προσπάθειες του προσωπικού της ΒΚΠ, υπήρξε γόνιμη συνεργασία με συναδέλφους από τις Τμηματικές Βιβλιοθήκες. Η τρίτη, με τίτλο «Δημοσίευση εργασιών για τον COVID-19,» αφορά τις δημοσιεύσεις των μελών ΔΕΠ που εστιάζουν στον κορωνοϊό. Το προσωπικό αναζητά, συλλέγει και καταγράφει τις δημοσιεύσεις αυτές, ενώ τις διαθέτει και μέσα από μια συλλογή στο Mendeley (<https://www.mendeley.com>) για χρήση από εφαρμογές βιβλιογραφικής διαχείρισης. Παράλληλα, υποστηρίζει τα μέλη ΔΕΠ που ενδιαφέρονται να αναρτήσουν τις προδημοσιεύσεις τους στο αποθετήριο «Νημερτής,» ενώ συγκεντρώνει και τις προσφορές για δημοσιεύσεις ανοικτής πρόσβασης που απαλλάσσονται από το σχετικό τέλος.

Συντάχθηκε οδηγός για τα μέλη ΔΕΠ για τη χρήση του υλικού για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση και ενσωματώθηκε στο υπόλοιπό υλικό του eClass μαθήματος «Εκπαιδευτική λειτουργία την εποχή του COVID-19». Η επικοινωνία για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας έγινε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφωνικά με τον αρμόδιο υπάλληλο. Παράλληλα, αυξήθηκε η χρήση του συστήματος λογοκλοπής Turnitin. Οι περισσότεροι καθηγητές έπρεπε να ελέγξουν τις εργασίες που λάμβαναν από τους φοιτητές, για λογοκλοπή. Λόγω της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, παρουσιάστηκε πιο έντονα από ποτέ, η ανάγκη ελέγχου εργασιών για λογοκλοπή. Οι εργασίες που ελέγχθηκαν και οι εγγραφές νέων μελών στο σύστημα είναι σημαντικά αυξημένες σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο. Για παράδειγμα, τον Ιούνιο του 2020 οι υποβολές ήταν 5.360 από 279 που ήταν τον ίδιο μήνα του 2019. Ακολούθως σημειώθηκαν 2.733 υποβολές τον φετινό Ιούλιο από 170 τον Ιούλιο 2019, 235 τον Αύγουστο από 57 τον Αύγουστο του 2019 και 1.907 τον Σεπτέμβριο από 151 τον ίδιο μήνα του 2019. Ο αριθμός των ενεργών διδασκόντων αυξήθηκε και αυτός. Για παράδειγμα, ο αριθμός των ενεργών διδασκόντων ανέβηκε τον Ιούνιο του 2019 από 33 σε 122 και τον Σεπτέμβρη από 28 σε 124. Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει το πλήθος των εργασιών που υποβλήθηκαν στο σύστημα λογοκλοπής Turnitin, προς έλεγχο λογοκλοπής τους μήνες Ιούνιο έως Σεπτέμβριο του τρέχοντος έτους, όπου υπάρχει εξεταστική δραστηριότητα, καθώς και του προηγούμενου έτους. Είναι ξεκάθαρη η αύξηση χρήσης του συστήματος αυτού κατά τη διάρκεια του 2020.

Πίνακας 1: Υποβολή εργασιών προς έλεγχο λογοκλοπής στο σύστημα Turnitin τους μήνες Ιούνιο-Σεπτέμβριο των ετών 2019-2020

	2019	2020
Ιούνιος	279	5.360
Ιούλιος	170	2.733
Αύγουστος	57	235
Σεπτέμβριος	151	1.907

Ο μεγαλύτερος αριθμός αναφορών υποβολής εργασιών για έλεγχο λογοκλοπής παράγεται μέσα από το eClass. Το παρακάτω γράφημα δείχνει την προέλευση του ελέγχου πρωτοτυπίας, δηλαδή αν πραγματοποιήθηκε έλεγχος εργασιών απευθείας από το TurnItIn ή μέσω του eClass, ποσοστιαία και σε απόλυτους αριθμούς, κατά τη διάρκεια των μηνών Ιούνιος έως Σεπτέμβριος 2020, όπου υπάρχει εξεταστική διαδικασία στο Πανεπιστήμιο Πατρών. Η χρήση μέσα από το eClass είναι μεγαλύτερη και φαίνεται πως η διασύνδεση που έγινε τον Σεπτέμβριο του 2019 διευκόλυνε το έργο των μελών ΔΕΠ για να το χρησιμοποιήσουν, ειδικά εν μέσω πανδημίας.



Διάγραμμα 1: Προέλευση ελέγχου πρωτοτυπίας εργασιών (ποσοστό και απόλυτοι αριθμοί) τους μήνες Ιούνιο – Σεπτέμβριο 2020

Επίσης, πραγματοποιήθηκαν ηλεκτρονικά τέσσερις υποδοχές πρωτοετών μέσω της πλατφόρμας Skype for Business. Παρουσιάστηκε η λειτουργία και οι υπηρεσίες που προσφέρει η βιβλιοθήκη τόσο σε κανονικές συνθήκες όσο και συνθήκες πανδημίας.

Ενημερώθηκε πλήρως ο δικτυακός τόπος της βιβλιοθήκης, ώστε όλες οι εξελίξεις που αφορούν το Πανεπιστήμιο να γίνονται άμεσα γνωστές στην κοινότητα, ειδικότερα όσες αφορούν τη νέα πραγματικότητα του κορωνοϊού. Για παράδειγμα, ενημερώθηκε η ιστοσελίδα «Πρόσβαση 24/7» για τη νέα VPN εφαρμογή που δίνει εναλλακτική πρόσβαση σε συνδρομητικό περιεχόμενο.

Τέλος, αναφέρεται ότι αυξήθηκε αρκετά η επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης την δύσκολη αυτή περίοδο της πανδημίας που έχει εξαπλωθεί σε όλο τον κόσμο. Τα στοιχεία συγκεντρώθηκαν μέσω της σελίδας 'analytics.google'. Φαίνεται ότι η ενημέρωση των χρηστών μέσω ανακοινώσεων στην ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης καρποφόρησε.

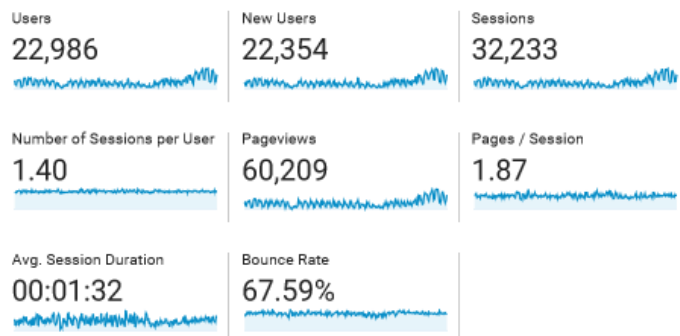
All Users
100.00% Users

Mar 1, 2019 - Nov 4, 2019

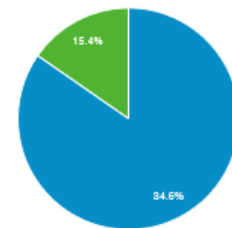
Overview

Users

400



New Visitor Returning Visitor



Διάγραμμα 2: Επισκεψιμότητα ιστοσελίδας ΒΚΠ την περίοδο Μάρτιο έως Νοέμβριο 2019

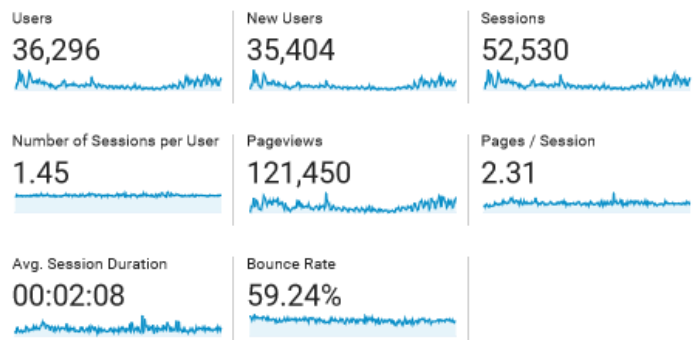
All Users
100.00% Users

Mar 1, 2020 - Nov 4, 2020

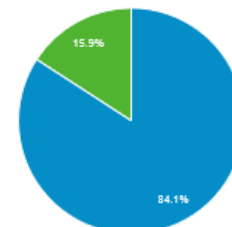
Overview

Users

1,000



New Visitor Returning Visitor



Διάγραμμα 3: Επισκεψιμότητα ιστοσελίδας ΒΚΠ Μάρτιο έως Νοέμβριο 2020

5. Διαμόρφωση συμπεριφοράς χρηστών

Σκοπός της συγκεκριμένης εργασίας είναι η παρουσίαση της συμπεριφοράς των χρηστών της ΒΚΠ κατά τη διάρκεια της καραντίνας, μέσω παρατήρησης και καταγραφής της επικοινωνίας μαζί τους. Την πρώτη εβδομάδα υπήρξε μια αμηχανία τόσο στο προσωπικό, όσο και στους χρήστες της ΒΚΠ. Κανείς δεν περίμενε αυτή την εξέλιξη της πορείας της πανδημίας, η οποία έφτασε στην Ελλάδα, με κάποια από τα πρώτα σοβαρά κρούσματα να εντοπίζονται στο Νομό Αχαΐας. Πρωτόγνωρες καταστάσεις ακολουθούν και λαμβάνονται έκτακτα μέτρα προστασίας της δημόσιας υγείας, με τη λειτουργία όλων των δημόσιων υπηρεσιών να αναστέλλεται. Το Πανεπιστήμιο Πατρών και η Βιβλιοθήκη αναστέλλουν τη λειτουργία τους την πρώτη εβδομάδα του Μαρτίου. Τη δεύτερη εβδομάδα αποφασίζεται η λειτουργία της βιβλιοθήκης με προσωπικό τόσο στο φυσικό χώρο, όσο και μέσω τηλεργασίας. Η επικοινωνία με τη βιβλιοθήκη για παροχή πληροφοριών, καθώς και η άσκηση διοικητικού έργου ήταν συνεχής. Το προσωπικό απαντούσε αποκλειστικά ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά στα ερωτήματα των χρηστών της, τα οποία αυξάνονταν με την πάροδο των ημερών. Αξίζει να αναφερθεί ότι κατά τη διάρκεια της δεύτερης εβδομάδας μπήκε σε καραντίνα ολόκληρη η χώρα. Η ΒΚΠ είχε ήδη ξεκινήσει την ενημέρωση και την επικοινωνία με τους χρήστες ηλεκτρονικά, με σχετικές ανακοινώσεις. Μέσω της επικοινωνίας με τους χρήστες παρατηρήθηκε ότι οι περισσότεροι από αυτούς ανησυχούσαν για τα βιβλία που είχαν δανειστεί και για τον τρόπο επιστροφής τους. Την τρίτη εβδομάδα η επικοινωνία των χρηστών μειώθηκε. Αυτό δηλώνει τη συνειδητοποίηση της κατάστασης και τον εφησυχασμό από την μεριά των χρηστών. Αντίθετα, εντείνεται η επικοινωνία με τους διδάσκοντες για ενημέρωση χρήσης του συστήματος Turnitin, για ανάκτηση κωδικών εισόδου καθώς και για εγγραφή τους στο σύστημα. Την επόμενη εβδομάδα η επικοινωνία εντείνεται πάλι. Οι ερωτήσεις των χρηστών αφορούσαν στον πιθανό δανεισμό βιβλίων και στο πότε θα λειτουργήσει πάλι η βιβλιοθήκη. Ενδιαφέρον εκδηλώθηκε για της ηλεκτρονικές πηγές, καθώς έχει ξεκινήσει η εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Συχνές ήταν οι ερωτήσεις σχετικά με την ύπαρξη και τρόπο πρόσβασης σε ηλεκτρονικά βιβλία και σε ηλεκτρονικές πηγές γενικότερα. Λογικό βέβαια, γιατί ξεκίνησαν τα διαδικτυακά μαθήματα στο Πανεπιστήμιο και αρκετοί φοιτητές ήθελαν συγγράμματα για μελέτη ή εργασίες. Τις τέσσερις αυτές εβδομάδες παρατηρήθηκε αύξηση της επισκεψιμότητας της ιστοσελίδας της ΒΚΠ. Κατά τη διάρκεια των επόμενων ημερών η επικοινωνία επικεντρώθηκε σε φοιτητές που έπρεπε να προβούν στην ανάρτηση των διπλωματικών εργασιών ή των διδακτορικών τους διατριβών στο ιδρυματικό αποθετήριο Νημερτής. Έπρεπε να συγκεντρωθούν τα απαραίτητα δικαιολογητικά εν όψει ορκωμοσιών. Παράλληλα αυξήθηκαν τα τηλέφωνα για βεβαιώσεις μη οφειλής στη βιβλιοθήκη. Η δημιουργία νέων λογαριασμών στο Turnitin συνέχισε την ανοδική πορεία και τον Μάιο. Αρχές Ιουνίου άνοιξε η βιβλιοθήκη για το κοινό και όπως ήταν αναμενόμενο το ενδιαφέρον των χρηστών στράφηκε κυρίως σε ερωτήματα σχετικά με τις ώρες επιστροφής των βιβλίων, που είχαν δανειστεί πριν την έναρξη της καραντίνας. Ξεκίνησαν λοιπόν οι επιστροφές των βιβλίων, παράλληλα με τους νέους δανεισμούς που πραγματοποιούνται πλέον μέσω ηλεκτρονικού αιτήματος. Τα αιτήματα δανεισμού

κατά την περίοδο αυτή παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα που ακολουθεί. Η εξυπηρέτηση των συγκεκριμένων αιτημάτων γινόταν αυθημερόν. Εξυπηρετήθηκαν όλα τα αιτήματα και δεν παραλήφθηκε ένα μικρού ποσοστό βιβλίων, της τάξης του 5%, καθώς οι χρήστες που τα παρήγγειλαν δεν προσήλθαν να τα παραλάβουν. Οι δανεισμοί συνεχίστηκαν με αυτόν τον τρόπο με τα αιτήματα δανεισμού να διαγράφουν συνεχή ανοδική πορεία. Τα αιτήματα συνεχίζουν να αυξάνονται μέχρι και σήμερα. Παράλληλα, αυξάνεται συνεχώς η επικοινωνία μέσω τηλεφώνου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Την πρώτη εβδομάδα του Νοεμβρίου 2020 που η βιβλιοθήκη ήταν ακόμη σε λειτουργία καταγράφηκαν 170 αιτήματα, ενώ από τις 9 Νοεμβρίου αναστέλλονται εκ νέου όλες οι υπηρεσίες της ΒΚΠ και παύουν τα αιτήματα δανεισμού.

Πίνακας 2: Αριθμός αιτημάτων δανεισμού βιβλίων τους μήνες Ιούνιο – Νοέμβριο (1^η εβδομάδα) 2020

Έτος 2020	Αιτήματα δανεισμού
Ιούνιος	270
Ιούλιος	180
Αύγουστος	140
Σεπτέμβριος	220
Οκτώβριος	430
Νοέμβριος (1 ^η εβδομάδα)	170

Συμπεράσματα

Η πανδημία του COVID-19 ανάμεσα στις πρωτοφανείς συνθήκες που δημιούργησε σε όλες τις εκφάνσεις της ανθρώπινης δραστηριότητας, κατέστησε επιτακτική -όσων αφορά τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες την ανάγκη για παροχή υπηρεσιών, με τρόπο που να ανταποκρίνονται στη νέα πραγματικότητα και που θα οδηγεί στην απρόσκοπτη κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών της κοινότητας των χρηστών τους. Κάνοντας χρήση κυρίως ψηφιακών εργαλείων, τόσο για την στήριξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας όσο και για την διευκόλυνση του προσωπικού που εργάζεται σε αυτές, μπορούν να σταθούν στο ύψος των περιστάσεων και να διαδραματίσουν καίριο ρόλο, διατηρώντας τη σχέση επικοινωνίας με την ακαδημαϊκή κοινότητα- έστω και εξ αποστάσεως. Το διάστημα από την έναρξη της πανδημίας στη χώρα μας σηματοδοτείται από την αναστολή λειτουργίας των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών για μακρύ χρονικό διάστημα, κυρίως δε από το κλείσιμο των αναγνωστηρίων που συνεχίζεται έως σήμερα.

Η ΒΚΠ προσαρμοζόμενη στη νέα πραγματικότητα, θέτοντας ως προτεραιότητα της την αμεσότητα της επικοινωνίας της με τους χρήστες της και ακολουθώντας μια καλά σχεδιασμένη «ρουτίνα» εργασιών, κατάφερε αρχικά να καθησυχάσει την αμηχανία-ανησυχία των χρηστών της και κατόπιν μεθοδικά να παρέχει έως σήμερα, ανάλογα με τις όποιες επίσημες κυβερνητικές οδηγίες και αναλόγως των μέτρων, με βάση τα επιδημιολογικά δεδομένα, το σύνολο των υπηρεσιών της. Η αρωγή στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση ήταν κύριο μέλημα της την συγκεκριμένη περίοδο καθώς και η άμεση διεκπεραίωση των απαραίτητων, από πλευράς ΒΚΠ, διοικητικών διαδικασιών για την ολοκλήρωση για παράδειγμα των ορκωμοσιών. Κεκλεισμένων των θυρών φυσικά διευκολύνθηκαν εργασίες όπως η απόσυρση παρωχημένου υλικού, η ευταξία των ραφιών κ.α. αλλά και εργασίες αποκατάστασης τεχνικών δυσλειτουργιών σε χώρους της ΒΚΠ.

Για το προσωπικό της ΒΚΠ ήταν μια περίοδος που κλήθηκε να ανταποκριθεί συνετά σε μια άγνωστη εργασιακή καθημερινότητα, με την πρόκληση και της τηλεργασίας, αλλά κυρίως μιας ρευστότητας που απαιτούσε εγρήγορση και ψυχραιμία. Εκείνο όμως που αποζημιώνει κάθε τέτοια προσπάθεια είναι η ικανοποίηση που εκφράζουν με τις παρατηρήσεις τους οι χρήστες της ΒΚΠ και φυσικά οι στατιστικές μετρήσεις που αποτυπώνουν την κάλυψη των ποικίλων αιτημάτων που διεκπεραιώθηκαν.

Οι χρήστες της Βιβλιοθήκης προσαρμόστηκαν στα νέα δεδομένα και εξυπηρετήθηκαν στο μέγιστο δυνατόν από το προσωπικό της ΒΚΠ. Ανταποκρίθηκαν στις ανακοινώσεις της ΒΚΠ, ακολούθησαν τον τρόπο λειτουργίας, επικοινωνήσαν μαζί μας ηλεκτρονικά, συμπλήρωσαν τα αιτήματα δανεισμού, επέστρεψαν τα συγγράμματα, τήρησαν τα μέτρα προστασίας δημόσιας υγείας.

Βιβλιογραφία

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών. (2020). *Τροποποιημένη λειτουργία Βιβλιοθήκης λόγω κορωνοϊού*. Αναρτήθηκε από: <https://library.upatras.gr/news/covid>

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών. (2020). *Ερευνητικά άρθρα και επιστημονική πληροφόρηση για τον COVID-19*. Αναρτήθηκε από: <https://library.upatras.gr/news/covidinformation>

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών. (2020). *Πρόσβαση 24/7*. Αναρτήθηκε από: <https://library.upatras.gr/access247>

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών. (2020). *Δημοσίευση εργασιών για τον COVID-19*. Αναρτήθηκε από: <https://library.upatras.gr/news/covidpublications>

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών. (2020). *Υποστήριξη εξ αποστάσεως εκπαιδευτικού έργου*. Αναρτήθηκε από: <https://library.upatras.gr/support/edumaterial>

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών. (2020). *Επισκεψιμότητα ιστοσελίδας της ΒΚΠ*. Ανακτήθηκε από: <https://analytics.google.com/analytics/web>

F. H. Ma, Leo. (2020, October 19). Academic Library Services during COVID-19: The Experience of CUHK Library. *International Information & Library Review*. <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1834251>

ΚΥΑ, Κοινή Υπουργική Απόφαση 15072/20 (2020, Μάρτιος 03). *Επιβολή του μέτρου προσωρινής απαγόρευσης λειτουργίας όλων των σχολικών μονάδων και πάσης φύσεως εκπαιδευτικών δομών, φορέων και ιδρυμάτων, δημοσίων και ιδιωτικών, κάθε τύπου και βαθμού, των Περιφερειακών Ενοτήτων Ηλείας, Αχαΐας και Ζακύνθου, για το χρονικό διάστημα από 5.3.2020 έως και 6.3.2020*. ΦΕΚ 701/τΒ'/4.3.2020, Τεύχος Β. Ανακτήθηκε από: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-ygeia/astheneies/koine-upourgike-apophase-d1a-gp-oik-55339.html>

LIBER. (2020, September 07). *Comments on the Current State of European Research Libraries during the COVID-19 Pandemic*. Ανακτήθηκε από: <https://libereurope.eu/blog/2020/09/07/progress-report-on-the-current-state-of-european-research-libraries-during-the-covid-19-pandemic/>

Mehta, D. & Wang, H. (2020, June 25). COVID-19 and digital library services – a case study of a university library. *Digital Library Perspectives*. <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0030>

Tsakonas, J. (2020, March 13). Research Libraries Respond To The Coronavirus: A View From The University Library in Patras, Greece. LIBER. Ανακτήθηκε από: <https://libereurope.eu/blog/2020/03/13/coronavirus-patras-library-response>

University of Lincoln. (2020, June). *Library Services during Covid-19*. Ανακτήθηκε από: <https://guides.library.lincoln.ac.uk/c.php?g=678728&p=4836976>

Washington State University. (2020). Libraries continue to serve during COVID-19. Ανακτήθηκε από: <https://news.wsu.edu/2020/06/29/libraries-continue-serve-covid-19-pullman-campus-closure>