

## **Covid-19 (Κορωνοϊός) και Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες: διεθνείς πρακτικές λειτουργίας. Η περίπτωση της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.**

### **Περίληψη**

Καθώς οι Βιβλιοθήκες σε όλο τον κόσμο παραμένουν κλειστές τους τελευταίους μήνες λόγω της πανδημίας Covid-19, εγείρονται ερωτήματα σχετικά με τις επιπτώσεις τόσο στην πνευματική παραγωγή όσο και στη γενικότερη διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας και πληροφοριακής ροής. Η παρούσα εργασία, που πραγματοποιείται στο πλαίσιο του 26<sup>ου</sup> Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, στοχεύει να διερευνήσει τις διεθνείς πρακτικές αντιμετώπισης των συνθηκών που επιβλήθηκαν εν μέσω της πανδημίας Covid-19 στις Βιβλιοθήκες και τον ρόλο των Κέντρων Πληροφόρησης σε αυτή τη δραστικά μεταβαλλόμενη κατάσταση. Κύρια επιδίωξη της μελέτης είναι να αναδείξει τις δράσεις των Βιβλιοθηκών σε επίπεδο οργάνωσης υπηρεσιών, ανάπτυξης δεξιοτήτων, διαχείρισης και προβολής ηλεκτρονικών πόρων και αναδιαμόρφωσης πολιτικών και κανονισμών, ώστε οι Βιβλιοθήκες να μπορούν να διατηρήσουν τη συμβολή τους στην κάλυψη των ερευνητικών και εκπαιδευτικών αναγκών του κοινού που εξυπηρετούν. Παράλληλα, στόχος της παρούσας μελέτης είναι να παρουσιάσει το πλάνο δράσης της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, όπως διαμορφώθηκε από την επιβολή των αυστηρών μέτρων του lockdown από τον Μάρτιο του 2020 έως σήμερα. Συγκεκριμένα, η μελέτη περιγράφει το σχεδιασμό, τις πολιτικές και τις διαδικασίες σε επίπεδο διοικητικό και βιβλιοθηκονομικό. Ειδικός λόγος γίνεται για τα μέτρα προστασίας που λήφθηκαν (προσωπικό, χρήστες, υλικό), την εξ αποστάσεως εργασία, την ανάδειξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τον τεχνικό υποστηρικτικό εξοπλισμό, την οριοθέτηση ασφαλών χώρων χρήσης, και την επικοινωνία με τα μέλη και το ευρύτερο κοινό, προκειμένου να διευκολυνθεί και να ομαλοποιηθεί η μετάβαση στην καθολική επαναλειτουργία της Βιβλιοθήκης.

**Λέξεις-κλειδιά:** Πανδημία και υπηρεσίες Βιβλιοθήκης, Κορωνοϊός, Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, Covid-19, Επαναλειτουργία Βιβλιοθηκών.

**Δρ Αριέττα Παπαϊωάννου**

*Βιβλιοθηκονόμος, Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Ιωαννίνων*

### **1. Εισαγωγή.**

Ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού και κυρίως οι άνθρωποι της έρευνας και της εκπαίδευσης προβληματίζονται σχετικά με το πώς επηρεάστηκε και συνεχίζει να επηρεάζεται ο θεσμός της Βιβλιοθήκης κατά την περίοδο της πανδημίας του Covid-19. Στην Ελλάδα, όπως και σε όλες τις χώρες, οι υπηρεσίες πληροφόρησης και πολιτισμού αντέδρασαν άμεσα στην υγειονομική κατάσταση έκτακτης ανάγκης που παρουσιάστηκε αποκλείοντας τους φυσικούς χώρους υποδοχής και τη δια-ζώσης εξυπηρέτηση του κοινού. Οι υπηρεσίες πρόσβασης εξ

αποστάσεως τέθηκαν σε πλήρη λειτουργία και προβλήθηκαν κατά κόρον, προκειμένου να καλυφθούν βασικές ανάγκες πληροφόρησης και διεκπεραίωσης ποικίλων διαδικασιών.

## **2. Η διεθνής αντίδραση των Βιβλιοθηκών και το ρόλος του Βιβλιοθηκονόμου.**

Αναγνωρίζοντας τη σημαντικότητα της πανδημιακής κατάστασης η American Library Association (ALA), το Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP), η International Federation of Library Associations (IFLA) καθώς και άλλοι οργανισμοί παγκοσμίως εξέδωσαν επίσημες ανακοινώσεις σχετικά με τις επιπτώσεις της πανδημίας και με τους πιθανούς τρόπους ανταπόκρισης, ώστε να επιτυγχάνεται πρωτίστως η ασφάλεια αλλά και η λειτουργικότητα των υπηρεσιών (Kosciejew, 2020). Στο πλαίσιο αυτό καθορίστηκε ο ρόλος του Βιβλιοθηκονόμου σε συνθήκες πανδημίας, ο οποίος χαρακτηρίζεται από τρία βασικά καθήκοντα:

- Την ενημέρωση του κοινού με τη διασπορά πληροφοριών σχετικών με τα προστατευτικά μέτρα.
- Την υποστήριξη της ερευνητικής δράσης και ακαδημαϊκής θεώρησης παρέχοντας την πιο επικαιροποιημένη βιβλιογραφία/αρθρογραφία αναφορικά με τις εξελίξεις και τις προόδους.
- Την κάλυψη των κύριων αναγκών των χρηστών που εξυπηρετεί καθημερινά.

Παράλληλα, οι επιστήμονες της πληροφόρησης καλούνται να διαχειριστούν την πληθώρα, την ποικιλία και τη διαφορετικότητα των πηγών. Στην προσπάθεια αυτή, οφείλουν να αναγνωρίσουν το είδος της πληροφορίας και να το κατατάξουν σε τουλάχιστον 10 (δέκα) διαφορετικές ομάδες πληροφοριακών πηγών από τις πιο βάσιμες έως τις πιο αναληθείς σύμφωνα με έρευνα που διεξήχθη στο πρόσφατο παρελθόν και με αφορμή την πανδημία Covid-19 (Ashrafi-Rizi & Kazempour, 2020).

## **3. Εφαρμογές Βιβλιοθηκών σε συνθήκες Covid-19.**

### **3.1. Στρατηγική.**

Το πλάνο δράσης των ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, προκειμένου να συνάδει με τα διεθνή ακαδημαϊκά πρότυπα και την ακαδημαϊκή στοχοθεσία, επικεντρώθηκε στην προσαρμογή των υπηρεσιών τους, τον ορισμό ομάδων εργασίας με ανάθεση νέων καθηκόντων, την προώθηση δικτύων επικοινωνίας και ενημέρωσης, ώστε οι χρήστες να εξοικειωθούν με τους νέους τρόπους πρόσβασης στην πληροφορία από το σπίτι τους, το γραφείο, κ.ά., καθώς και το προσωπικό να προσαρμοστεί ομαλά εργαζόμενο από απόσταση (Ishtiag, Sehar & Shahid,

2020). Παρόλο που το φυσικό τεκμήριο ως πηγή πληροφόρησης έχει μεγάλη απήχηση – ακόμα και σε ακαδημαϊκό περιβάλλον – οι δραστικές αλλαγές που επέβαλε η πανδημία υποχρέωσαν τις Βιβλιοθήκες, ενώ παρείχαν ψηφιακά ομαδοποιημένα σετ, πλέον να μετατρέπονται σε ψηφιακές τοποθεσίες οι ίδιες (Dobreva, 2020).

Η σύνταξη στρατηγικών πλάνων αποτέλεσε για τους βιβλιοθηκονόμους μια σημαντική πρόκληση καθώς δημιουργήθηκαν ερωτήματα που έπρεπε να απαντηθούν σε πρώτο στάδιο, όπως:

- Ποιες υπηρεσίες φυσικής παρουσίας μπορούν να μεταφερθούν σε ψηφιακό περιβάλλον και πως ακριβώς θα γίνει αυτό;
- Πως θα αναπτύξω έξυπνες υπηρεσίες που θα διευκολύνουν τον χρήστη – με δεδομένο ότι ήδη κυριεύεται από πλήθος άλλων ηλεκτρονικών συναλλαγών διαδικτυακά;

(Dobreva, 2020)

Τα ερωτήματα αυτά έχουν διαφορετική υπόσταση σε κάθε Βιβλιοθήκη γιατί οι δυνατότητες σε προσωπικό, τεχνική υποδομή, οικονομικό προϋπολογισμό ποικίλουν και θέτουν περιορισμούς.

### **3.2. Προσαρμοσμένες υπηρεσίες (ψηφιακές, επικοινωνίας, προβολής, ενημέρωσης)**

Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι κατά την περίοδο της απαγόρευσης κυκλοφορίας (lockdown) τα καθήκοντα των βιβλιοθηκονόμων επαναπροσδιορίστηκαν και επικεντρώθηκαν κυρίως στην υποστήριξη των υπηρεσιών που σχετίζονται με τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών. Κατά συνέπεια, οι κυριότερες εργασίες που πραγματοποιήθηκαν είναι:

#### ***Κλειστή Βιβλιοθήκη – Ενέργειες***

- ✓ Οργάνωση και διεξαγωγή διαδικτυακών σεμιναρίων με βασικούς θεματικούς άξονες:
  - Ψηφιακές συλλογές – Ιδρυματικό Αποθετήριο
  - Ηλεκτρονικές πηγές – Κοινωνικά δίκτυα
  - Ηλεκτρονικά ερευνητικά εργαλεία
  - Πνευματικά δικαιώματα και ηλεκτρονικό περιεχόμενο
  - Επιστήμη της Πληροφόρησης – Ο ρόλος των Βιβλιοθηκονόμων
  - Πληροφοριακή παιδεία – Ανάπτυξη δεξιοτήτων υπό συνθήκες πανδημίας
  - Βιβλιοθήκες και Covid-19 – Επιπτώσεις και μελλοντικές ενέργειες

- ✓ Συνεχής έρευνα και παρακολούθηση των εξελίξεων. Ανίχνευση σημαντικών ενημερώσεων. Σύνταξη, ανάρτηση και προβολή ενημερωτικών δελτίων.
- ✓ Μορφοποίηση ιστοσελίδων για την ένταξη πληροφοριών για τον Covid-19 και την έμφαση στις ψηφιοποιημένες πηγές.
- ✓ Προβολή οδηγιών (δημιουργία βίντεο ή ιστοσελίδας) με τις πηγές, την τεχνολογία και τα διαδικτυακά χαρακτηριστικά για την εξ αποστάσεως πρόσβαση στις ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης.
- ✓ Μετατροπή οδηγιών σε μορφή προσβάσιμη για άτομα με αναπηρία.
- ✓ Ανάπτυξη δεξιοτήτων χειρισμού προγραμμάτων τηλεδιάσκεψης και τηλεπικοινωνίας.
- ✓ Συνεχείς αναρτήσεις στο Facebook και Twitter με θέματα επικαιρότητας και συναφή με τις υπηρεσίες Βιβλιοθήκης.
- ✓ Στενή συνεργασία με τα Τμήματα Αντιμετώπισης Έκτακτων Αναγκών και/ή τις Επιτροπές Υγειονομικής Παρακολούθησης.
- ✓ Διεξαγωγή προγράμματος πληροφοριακής παιδείας με κύριο στόχο την αναγνώριση της ποιότητας της πληροφορίας.
- ✓ Προβολή ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας (Live Chat, Ask a Librarian, Skype a Librarian, Facebook/messenger).
- ✓ Διαμοιρασμός εγγράφων σχετικών με τις ενέργειες και ιδέες των βιβλιοθηκών (μέσω GoogleDocs) με δυνατότητα εμπλουτισμού περιεχομένου και με σκοπό την ενημέρωση μεταξύ συναδέλφων αλλά και την ανατροφοδότηση από άλλους συναφείς φορείς με ανάλογους προβληματισμούς.
- ✓ Άμεση ψηφιοποίηση μεγάλων τμημάτων των τεκμηρίων που αποτελούν βιβλιογραφία μαθημάτων και συλλογών *Reserved* (με περιορισμούς πρόσβασης).
- ✓ Άμεση αγορά τεκμηρίων σε μορφή e-book.
- ✓ Συνεργασία με εκδότες και προμηθευτές ψηφιακού περιεχομένου για το άνοιγμα της πρόσβασης σε ψηφιακά τεκμήρια.
- ✓ Παροχή φορητών ηλεκτρονικών υπολογιστών και άλλου εξοπλισμού (ως δανεισμένο τεκμήριο) σε φοιτητές για την παρακολούθηση της διαδικτυακής διδασκαλίας.
- ✓ Παραμετροποίηση και εμπλουτισμός ψηφιακής πλατφόρμας, ώστε να καλύπτονται αποτελεσματικότερα οι ανάγκες των φοιτητών και ακαδημαϊκών.
- ✓ Ενίσχυση του Τμήματος Διαδανεισμού και Τμήματος Ψηφιοποίησης με πρόσθετο Προσωπικό από άλλα Τμήματα.
- ✓ Παρακολούθηση σεμιναρίων για τα μέτρα προστασίας της δημόσιας υγείας κατά της διασποράς του Covid-19 σε χώρους εργασίας.

#### ***Ανοικτή Βιβλιοθήκη – Περιορισμοί***

- ✓ Τοποθέτηση συστημάτων ανίχνευσης εισροών ατόμων εντός του χώρου, γενικής κίνησης στις επιτρεπόμενες τοποθεσίες, πιθανών κρουσμάτων, κ.ά.
- ✓ Ενεργοποίηση υπηρεσιών τύπου “Book a study space”, “Book a seat”, μέσω εφαρμογών app κινητών τηλεφώνων ή άλλων εφαρμογών που αναπτύσσονται τοπικά, π.χ. online contact tracing forms – QR code displayed. Ορισμένα από τα προγράμματα που χρησιμοποιήθηκαν είναι το LibCal, LibGuide (LibApps), D!BS, Midas, Google Forms, κ.ά.
- ✓ Ενεργοποίηση υπηρεσιών τύπου “Browse & Borrow times lot” για τη δήλωση προσέλευσης με χρονικό περιθώριο για περιήγηση στη φυσική συλλογή.
- ✓ Τοποθέτηση υλικού ελέγχου και πρόληψης και αντίστοιχη σήμανση για την ευθύνη του κοινού στην απολύμανση των σημείων που χρησιμοποιούν.
- ✓ Αναδιάταξη χώρων μελέτης, ορισμός θέσεων (γραφείων) προς χρήση τηρώντας τις προβλεπόμενες αποστάσεις, σήμανση διαδρόμων για τη ροή εισόδου και εξόδου, σήμανση σημείων αναμονής.
- ✓ Καθορισμός μεμονωμένων υπολογιστών σε διαφορετικές τοποθεσίες εντός της Βιβλιοθήκης.
- ✓ Μερικός ή ολικός αποκλεισμός βιβλιοστασιών (ποικίλουν οι πρακτικές ανάλογα με την έκταση και την μορφολογία των εσωτερικών χώρων).
- ✓ Προσαρμοσμένη διακίνηση τεκμηρίων:
  - Εγκατάσταση συστημάτων αυτόματου δανεισμού–επιστροφών.
  - Εφαρμογές Βιβλιοθήκης κινητού τηλεφώνου για δανεισμό–επιστροφή.
  - Ανάπτυξη εφαρμογής ηλεκτρονικού αιτήματος για δανεισμό τεκμηρίων και παραλαβή σε συγκεκριμένο σημείο στην είσοδο της Βιβλιοθήκης για ευπαθείς ομάδες ή χρήστες που δεν επιθυμούν να εισέλθουν σε κλειστούς χώρους.

#### **4. Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Ιωαννίνων: πως η απαγόρευση κυκλοφορίας επηρέασε το κοινό και τους υπαλλήλους της Βιβλιοθήκης.**

##### **4.1. Κοινό: Προβληματισμοί και αντιδράσεις χρηστών.**

Η δημοσίευση της ανακοίνωσης της απαγόρευσης κυκλοφορίας βρήκε τις περισσότερες Βιβλιοθήκες εν μέσω λειτουργίας. Καθώς, οι πρώτοι που την πληροφορήθηκαν στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων ήταν οι παρόντες χρήστες η κατάσταση που επικράτησε χαρακτηρίζεται πρωτοφανής. Ο χρήστες θορυβήθηκαν στο ενδεχόμενο να μην έχουν στη διάθεσή τους τη φυσική συλλογή και οργάνωσαν πάραυτα το ερευνητικό τους πλάνο και την αντίστοιχη βιβλιογραφική λίστα, ώστε να λάβουν το απαραίτητο υλικό μέσω

δανεισμού. Από την πλευρά της η Βιβλιοθήκη, επαναπροσδιόρισε άμεσα τις πολιτικές δανεισμού για να ικανοποιήσει τις ανάγκες των χρηστών. Συγκεκριμένα, άρθηκαν οι περιορισμοί στον αριθμό δανεισμένων τεκμηρίων, δηλαδή αυξήθηκε ο αριθμός των βιβλίων που μπορούσε να δανειστεί ο χρήστης ανάλογα πάντα με την ιδιότητά του, κατά μέσο όρο σε 5 (πέντε) βιβλία περισσότερα από όσα επέτρεπε ο κανονισμός δανεισμού. Επίσης, παραχωρήθηκε η δυνατότητα δανεισμού από συλλογές με περιορισμένα δικαιώματα κίνησης.

Διαθέτοντας λίγες πληροφορίες και αόριστο πρόγραμμα λειτουργίας το προσωπικό της Βιβλιοθήκης εξυπηρέτησε πλήθος τηλεφωνικών και ηλεκτρονικών αιτημάτων. Σε όλες τις περιπτώσεις το κύριο μέλημα των χρηστών ήταν τότε η Βιβλιοθήκη θα ανοίξει πάλι για το κοινό. Αδιαμφισβήτητα, η ψηφιακή μορφή αποδίδει ένα σημαντικό μέρος μιας σύγχρονης δομής πληροφόρησης (Terrell, 2015). Όμως, η φυσική συλλογή χρησιμοποιείται ακόμα σε μεγάλο βαθμό και είναι πολλοί οι χρήστες που επιλέγουν το βιβλίο ως φυσική πηγή έναντι της ψηφιακής (Garner & Logue, 2020). Από τη άλλη πλευρά, αν απομονώσουμε την υπηρεσία διακίνησης υλικού που παρέχουν σχεδόν όλες οι Βιβλιοθήκες, διαπιστώνουμε και πάλι ότι η Βιβλιοθήκη ως φυσικός χώρος, ως «συνήθεια» ή ως μέρος του καθημερινού προγράμματος αποτελεί για πολλούς χρήστες τον «τρίτο χώρο» - ορολογία που καθιέρωσε ο Oldenburg το 1989 – δηλαδή, «τον χώρο (εκτός του σπιτιού και της δουλειάς- πρώτος και δεύτερος χώρος αντίστοιχα) στον οποίο ένας άνθρωπος ηρεμεί, συγκεντρώνεται και επιλέγει να χρησιμοποιεί σε τακτικό χρόνο» (Oldenburg, 1989). Παρατηρώντας λοιπόν τις εκφραστικές δηλώσεις των χρηστών στο διάστημα αυτών των 9 μηνών που διανύουμε καταλαβαίνουμε ότι κλείνοντας τις πόρτες της η Βιβλιοθήκη απέκλεισε έναν χώρο συναναστροφής για την κοινότητα, έναν χώρο κοινής παραγωγικής δράσης, γνωριμίας, έναν χώρο πολυπολιτισμικό που καλωσορίζει την κοινωνική πολυμορφία και για πολλούς έναν χώρο διασκεδαστικό που επιλέγουν για ξεκούραση και χαλάρωση ή ακόμα και για γραφείο (Waxman, 2007). Συνεπώς, θα πρέπει να αναλογιστούμε πως μπορούμε στο μέλλον να αποκαταστήσουμε αυτόν το δεσμό χρήστη-Βιβλιοθήκης διατηρώντας ισορροπία ανάμεσα στη φυσική και την ψηφιακή Βιβλιοθήκη, χωρίς παράλληλα να μειώνεται η ανέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή να υποβαθμίζεται η σημασία της ζωτικότητας των πραγματικών συλλογών (Wildschut & Knaap, 2020).

#### **4.2. Προσωπικό: Προσαρμογή στην εργασία από απόσταση.**

Η εργασία από το σπίτι δεν είναι πρωτόγνωρο φαινόμενο για τους βιβλιοθηκονόμους και τους επαγγελματίες της πληροφόρησης. Παρόμοιες εμπειρίες έχουν κατατεθεί στο παρελθόν ήδη από το 1994 όταν η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου του Michigan State University έτρεξε πιλοτικά ένα πρόγραμμα εξ αποστάσεως με τηλεπικοινωνία για το Τμήμα

Καταλογογράφησης (Black & Hyslop, 1995) προκειμένου να διερευνήσει την αποτελεσματικότητα των υπαλλήλων όταν εργάζονται σε ένα πιο οικείο περιβάλλον. Αργότερα, το 1997, η American Library Association συμπεριέλαβε το θέμα αυτό στις συνεδριάσεις της με δεδομένο τον διαρκώς αυξανόμενο ρυθμό εξέλιξης των τεχνολογιών και της χρήσης του αναφορικά με την επεξεργασία και διάδοση της πληροφορίας (Johnson, 1998).

Οποσδήποτε, η πραγματοποίηση ενός πιλοτικού προγράμματος εργασίας από απόσταση, το οποίο έχει σχεδιαστεί προσεκτικά και οργανωθεί κατάλληλα για να τεθεί σε εφαρμογή, διαφέρει σημαντικά από την άμεση επιβολή της εργασίας από το σπίτι και ειδικά υπό συνθήκες έκτακτης πανδημιακής κρίσης. Συνεπώς, με το ξέσπασμα της πανδημίας οι Βιβλιοθήκες κλήθηκαν άμεσα να εκτιμήσουν τις τεχνολογικές υποδομές τους και να ορίσουν τα μέσα με τα οποία θα κρατήσουν ενεργείς τις υπηρεσίες τους από απόσταση.

Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων λαμβάνοντας υπόψη τον εξοπλισμό και τις υποδομές που διαθέτει προχώρησε στις παρακάτω ενέργειες:

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

Οι εργασίες που προγραμματίστηκαν από απόσταση αφορούσαν σε:

- ✓ Επιμέλεια και καθαρισμός της βιβλιογραφικής βάσης της Βιβλιοθήκης.
- ✓ Εισαγωγή δεδομένων στο Ιδρυματικό Αποθετήριο Olympias.
- ✓ Σύνταξη οδηγιών για την απομακρυσμένη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- ✓ Σχεδίαση infographics για τη γενική λειτουργία της Βιβλιοθήκης.
- ✓ Έρευνα, οργάνωση και σύνταξη ανοιχτών πηγών, πόρων και βάσεων δεδομένων.
- ✓ Ορισμός πλάνου επαναλειτουργίας της Βιβλιοθήκης.
- ✓ Αναθεώρηση του προγράμματος πληροφοριακής παιδείας και των μέσων διεξαγωγής.

Η μετάβαση από την εργασία στο φυσικό χώρο της Βιβλιοθήκη στην εργασία από το σπίτι αποδείχτηκε λιγότερο «τρομακτική» από όσο αρχικά φαινόταν σε εμάς, τους υπαλλήλους/συναδέλφους. Οποσδήποτε, η έλλειψη της καθημερινής φυσικής επικοινωνίας και επαφής λειτούργησε αρνητικά στην ψυχολογία, όμως η πληθώρα των ψηφιακών εργαλείων και συστημάτων τηλεδιάσκεψης βοήθησε την διαπροσωπική επικοινωνία, διατήρησε τις συνεργασίες και ενδυνάμωσε την εμπιστοσύνη μεταξύ των συναδέλφων (Rysavy & Michalak, 2020).

## **5. Η λειτουργία της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων σε συνθήκες Covid-19.**

### **5.1. Η περίοδος του lockdown – 1<sup>η</sup> φάση λειτουργίας.**

Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων από την ημέρα της επιβολής του lockdown λειτούργησε με προσωπικό ασφαλείας στον φυσικό της χώρο, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό υπαλλήλων εργαζόταν από το σπίτι εκ περιτροπής. Από τις 11 Μαρτίου έως τις 31 Μαΐου, διάστημα όπου η Βιβλιοθήκη παρέμεινε κλειστή για το κοινό, πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω ενέργειες, οι οποίες αποτέλεσαν το πρώτο στάδιο εφαρμογής για την επαναλειτουργία της.

- ✓ Πληροφοριακή εξυπηρέτηση χρηστών μέσω τηλεφώνου, e-mail, άμεσου μηνύματος σε κοινωνικά δίκτυα (Messenger Βιβλιοθήκης).
- ✓ Διαδανεισμός υλικού: το Τμήμα πρόέτρεπε τους χρήστες να αιτηθούν κεφάλαια βιβλίων που τους ενδιαφέρουν, ώστε να παρέχεται ψηφιοποιημένο το υλικό αντί του δανεισμού του φυσικού τεκμήριου.
- ✓ Εμπλουτισμός Ιδρυματικού Αποθετηρίου: ψηφιοποιήθηκε άμεσα υλικό που ζητήθηκε από χρήστες κατόπιν ηλεκτρονικής επικοινωνίας.
- ✓ Έρευνα και συλλογή διαθέσιμων ανοιχτών πηγών: σύνταξη ενημερωτικού οδηγού για την πρόσβαση σε επιστημονικά τεκμήρια και ενημερωτικές πηγές για τον Covid-19.
- ✓ Αναπροσαρμογή ιστοσελίδας,
- ✓ Ορισμός Επιτροπών για τον καλύτερο συντονισμό των εργασιών:
  - Επιτροπή Διαμόρφωσης Πρότασης για την Επαναλειτουργία της Βιβλιοθήκης.
  - Επιτροπή Πληροφοριακής Παιδείας.
  - Επιτροπή Ιδρυματικού Αποθετηρίου.
  - Επιτροπή Ενημερωτικού Δελτίου Βιβλιοθήκης.
  - Επιτροπή Διερεύνησης Προμηθειών Υλικού Προστασίας Covid-19.



- ✓ Διεξαγωγή και παρακολούθηση συνελεύσεων/σεμιναρίων online.
- ✓ Επιμέλεια και ορθή ταξινόμηση φυσικής συλλογής.
- ✓ Διαμόρφωση του φυσικού χώρου της Βιβλιοθήκης
  - Σε πρώτη φάση και πιλοτικά διαμορφώθηκε το αναγνωστήριο στο Ισόγειο επίπεδο της Βιβλιοθήκης. Τοποθετήθηκε ειδική σήμανση στις «απαγορευμένες» θέσεις και σε σημεία που θεωρήθηκε δυνατό ορίστηκαν μεμονωμένα γραφεία μελέτης. Ο βασικός στόχος είναι η τήρηση απόστασης 2 μέτρων μεταξύ των θέσεων προς χρήση.
  - Χρησιμοποιήθηκαν κόκκινες ταινίες στο δάπεδο για τον καθορισμό διαδρόμων εισόδου και εξόδου. Με κόκκινη ταινία οριοθετήθηκαν επίσης οι τοποθεσίες που δεν θα χρησιμοποιούνται (π.χ. τοποθεσία φωτοτυπικών μηχανημάτων, ανοιχτό εργαστήριο Η/Υ).
  - Τοποθέτηση προστατευτικών διαχωριστικών από γυαλί στα γραφεία εξυπηρέτησης.
  - Εγκατάσταση επίπλου υποδοχής επιστρεφόμενων τεκμηρίων (drop-box).
  - Τοποθέτηση αντισηπτικών διαλυμάτων σε διάφορα σημεία της βιβλιοθήκης, όπως είσοδος, τραπέζια αναγνωστηρίου, τραπέζια Η/Υ, γραφεία προσωπικού, κ.λπ.
  - Τοποθέτηση σήμανσης για χρήση μάσκας, γαντιών, τήρηση κοινωνικής απόστασης, κ.λπ. στην είσοδο και σε διακριτά σημεία στον εσωτερικό χώρο της Βιβλιοθήκης.

## **5.2. Ανέπαφη εξυπηρέτηση - 2<sup>η</sup> φάση λειτουργίας.**

Την 1<sup>η</sup> Ιουνίου 2020 η Βιβλιοθήκη πέρασε στο 2<sup>ο</sup> στάδιο λειτουργίας της σε περίοδο Covid-19 κατά το οποίο εξυπηρετεί το κοινό με φυσική παρουσία. Συγκεκριμένα, για την ομαλή και κυρίως την ασφαλή δια-ζώσης εξυπηρέτηση η Βιβλιοθήκη προχώρησε στις παρακάτω αποφάσεις:

- ✓ Δεν επιτρέπεται η είσοδος στους χώρους της Βιβλιοθήκης για οποιονδήποτε λόγο.
- ✓ Δανεισμός: ο χρήστης συμπληρώνει διαδικτυακά την αίτηση δανεισμού (online φόρμα) και παραλαμβάνει το υλικό που αιτήθηκε στην είσοδο της Βιβλιοθήκης.
- ✓ Επιστροφή: ο χρήστης επιστρέφει το υλικό στο έπιπλο υποδοχής τεκμηρίων σε ειδικό προκαθορισμένο σημείο στην είσοδο της Βιβλιοθήκης. Τα βιβλία που επιστρέφονται ή παραλαμβάνονται παραμένουν σε καραντίνα σε απομακρυσμένο χώρο για όσο διάστημα κρίνεται απαραίτητο.

- ✓ Έκδοση νέων καρτών μέλους Βιβλιοθήκης: πραγματοποιείται κατόπιν ηλεκτρονικού αιτήματος και επικοινωνίας με τη Βιβλιοθήκη.
- ✓ Όλες οι υπόλοιπες ηλεκτρονικές υπηρεσίες λειτουργούν κανονικά, όπως ορίστηκαν στην 1<sup>η</sup> φάση της λειτουργίας της Βιβλιοθήκης.

Σε οποιαδήποτε δια-ζώσης συναναστροφή υπαλλήλων και χρηστών τηρούνται όλα τα μέτρα προστασίας, όπως ορίζονται από τους εθνικούς φορείς υγείας.

### **5.3. Επαναλειτουργία Βιβλιοθήκης: ανοιχτές πόρτες – 3<sup>η</sup> φάση λειτουργίας.**

Σε αυτή τη φάση η Βιβλιοθήκη προσβλέπει να εισέρχεται σύντομα. Πρόκειται για τη φάση κατά την οποία πραγματοποιείται περιορισμένη προσέλευση κοινού υπό καθεστώς παρακολούθησης και συνεχούς επιτήρησης. Για την ομαλή μετάβαση στην 3<sup>η</sup> φάση ορίζονται τα παρακάτω:

- ✓ Να επιτρέπεται η είσοδος των χρηστών πάντα με τη χρήση μάσκας και σε προκαθορισμένους χώρους της Βιβλιοθήκης.

Στην περίπτωση της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου εγείρονται διάφοροι προβληματισμοί σχετικά με την εισροή του κοινού εντός των χώρων. Καθώς η Βιβλιοθήκη εκτείνεται σε 6 ορόφους/επίπεδα και οι περιοχές των βιβλιοστασίων και των αναγνωστηρίων συνορεύουν, διαπιστώνεται ότι είναι δύσκολο να απομονώσουμε τους χώρους μελέτης από την πρόσβαση στα ράφια των βιβλίων. Σε πολλά σημεία, επίσης, τα γραφεία μελέτης παρεμβάλλονται της συνέχειας των βιβλιοστασίων και επομένως κρίνεται αδύνατο να χρησιμοποιηθούν τα γραφεία αυτά στην παρούσα φάση. Με δεδομένο ότι η περιήγηση και χρήση της συλλογής, προσωρινά, δεν κρίνεται ασφαλής, λόγω της έλλειψης μεθόδων ελέγχου των επαφών και απολύμανσης αποφασίστηκε να επιτρέπεται στο κοινό η πρόσβαση μόνο στο ισόγειο επίπεδο της Βιβλιοθήκης με αυστηρή σύσταση μη χρήσης των βιβλιοστασίων που βρίσκονται εκεί. Παράλληλα, συντάσσεται σχέδιο προσαρμογής του αναγνωστηρίου στον ισόγειο χώρο για την απομάκρυνση των «απαγορευμένων» θέσεων και την αναδιάταξη των γραφείων μελέτης σε διάσπαρτα σημεία, ώστε να τηρούνται οι προβλεπόμενες διαστάσεις.

- ✓ Να παρακολουθείται αριθμητικά το πλήθος των χρηστών που εισέρχεται στην Βιβλιοθήκη καθώς και ο αριθμός των ταυτόχρονων χρηστών.

Για να γίνει αυτό η Βιβλιοθήκη εξετάζει τρόπους ηλεκτρονικής κράτησης θέσης, ή εισόδου. Απορρίφθηκε η λύση της χορήγησης καρτών εισόδου καθώς απαιτείται εκτεταμένη επαφή και στη συνέχεια απολύμανση των χρησιμοποιούμενων καρτών. Επιπρόσθετα, θα παρατηρούνται φαινόμενα παρατημένων καρτών σε σημεία ή

σύγκυσης κατά την παραλαβή και την κατάθεση τα οποία θα επιφέρουν παρανοήσεις και άσκοπες λογομαχίες.

- ✓ Σε πιθανή αυξημένη εισροή αιτημάτων προσέλευσης θα οριστεί χρονικός περιορισμός παραμονής στους χώρους της Βιβλιοθήκης, ώστε να εξυπηρετούνται περισσότεροι χρήστες.
- ✓ Να οριστούν συγκεκριμένες μέρες και ώρες για την εξυπηρέτηση ευπαθών ομάδων χρηστών.
- ✓ Να επιτρέπεται η χρήση καθορισμένου αριθμού Η/Υ σε μεμονωμένες διάσπαρτες θέσεις.
- ✓ Δανεισμός: Τοποθέτηση Σταθμού Δανεισμού Χρήστη ανέπαφης συναλλαγής. Ο χρήστης διεκπεραιώνει ο ίδιος το δανεισμό στο ηλεκτρονικό σύστημα της Βιβλιοθήκης με ταυτόχρονη επίβλεψη του υπάλληλου και με ανταπόκριση οθόνης.
- ✓ Επιστροφή: Τοποθέτηση Σταθμού Επιστροφών Χρήστη ανέπαφης συναλλαγής. Ο χρήστης διεκπεραιώνει ο ίδιος την επιστροφή υλικού στο ηλεκτρονικό σύστημα της Βιβλιοθήκης με ταυτόχρονη επίβλεψη του υπάλληλου και με ανταπόκριση οθόνης. Πλησίον του σταθμού βρίσκεται ερμάριο για την τοποθέτηση του επιστρεφόμενου υλικού το οποίο απομονώνεται σε καραντίνα στο τέλος της ημέρας.
- ✓ Λειτουργία μηχανημάτων αυτόματου δανεισμού-επιστροφής (shelf check desks).

## **6. Μελλοντικές ενέργειες**

Η πραγματικότητα που βιώνουν οι Βιβλιοθήκες το τελευταίο διάστημα απαιτεί την εισαγωγή μιας νέας αναβαθμισμένης μορφής υπηρεσιών που θα στηρίζεται ολοκληρωτικά σε διαδικτυακές δομές και παράλληλα θα χαρακτηρίζεται διαδραστική σε τέτοιο βαθμό, ώστε να μην υστερεί συγκριτικά με τις υπηρεσίες φυσικής αλληλεπίδρασης. Σταδιακά, αλλά άμεσα, οι μελλοντικές ενέργειες τις οποίες καλούνται οι Βιβλιοθήκες να καταβάλλουν αφορούν σε:

- ✓ Μετάβαση σε εικονικό περιβάλλον: προώθηση των online δυνατοτήτων, εξοικείωση χρηστών με το ηλεκτρονικό περιεχόμενο, πρόσκτηση και διαμοιρασμός ηλεκτρονικού περιεχομένου, μετατροπή φυσικών εκδηλώσεων σε εικονική μορφή.
- ✓ Προσαρμογή φυσικών χώρων: διαρρύθμιση χώρων με γνώμονα τις αποστάσεις ασφαλείας, όπως επιβάλλονται, προσαρμοσμένοι χώροι καραντίνας, απομονωμένοι χώροι μελέτης για ευπαθείς ομάδες.
- ✓ Ψηφιακός γραμματισμός προσωπικού (συλλογικό πρόγραμμα επιμόρφωσης): ανάλυση δεδομένων, διαχείριση νέων τεχνολογιών, δημιουργία ψηφιακών υποδομών, εναλλακτική μορφή επικοινωνίας/μάθησης/διδασκαλίας.

- ✓ Υποστήριξη και επέκταση συνεργασιών: σύμπραξη φορέων πληροφόρησης για την κοινή χρήση πηγών και εργαλείων, συμμετοχικές δράσεις και ανατροφοδότηση από συναφείς φορείς με ανάλογους προβληματισμούς.

Ο μεγαλύτερος ανασταλτικός παράγοντας για την επιτυχημένη έκβαση των οργανωτικών πλάνων και μελλοντικών ενεργειών είναι ο οικονομικός προϋπολογισμός που διαθέτει ή μπορεί να διαθέσει κάθε Βιβλιοθήκη καθώς και η πιθανή υποστελέχωση σε ανθρώπινο δυναμικό. Κρίνεται, σαφώς, απαραίτητη η οικονομική και υλική υποστήριξη από τους φορείς ηγεσίας, προκειμένου οι Βιβλιοθήκες να ανταποκριθούν στις συνθήκες που επιβάλλουν την ασφάλεια όλων.

### **Επίλογος**

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι πολλές αναπτυγμένες χώρες έδειξαν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τη χρήση της ρομποτικής τεχνολογίας προκειμένου να μειωθεί στο ελάχιστο η κοινωνική επαφή. Συγκεκριμένα, σε Κίνα, Αμερική, Φινλανδία και Αυστραλία διάφορες εταιρείες που κλήθηκαν να ανταποκριθούν στην αυξημένη ζήτηση προϊόντων επένδυσαν σε ρομπότ-παράδοσης, αυτό-οδηγούμενα οχήματα και drones για την αποστολή και παράδοση φαρμακευτικής αγωγής και άλλων ειδών πρώτης άμεσης ανάγκης. Με αυτές τις εξελίξεις είναι εύλογο να αναρωτηθεί κανείς αν η παρούσα υγειονομική κρίση οδηγήσει στο μέλλον τις Βιβλιοθήκες να επενδύσουν σε μηχανήματα αυτόματης ταξίθεσης τεκμηρίων, ρομποτικά συστήματα εντοπισμού και παράδοσης υλικού ή/και άλλες παρόμοιες τεχνολογίες μηδαμινής ανθρώπινης παρέμβασης (ALA, 2020b).

### **Βιβλιογραφία - Πηγές**

American Library Association (ALA) (2020a) *ALA statement on COVID-19*, διαθέσιμο από: <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/ala-statement-covid-19/> (Πρόσβαση 7 Νοεμβρίου 2020)

American Library Association (ALA) (2020b) *Coronavirus Pandemic (2019-2020)*, διαθέσιμο από: <http://www.ala.org/tools/future/trends/coronavirus> (Πρόσβαση 7 Νοεμβρίου 2020)

Ashrafi-Rizi, H., and Kazempour, Z. (2020) 'Information Typology in Coronavirus (COVID-19) Crisis; a Commentary', *Archives of academic emergency medicine*, 29(1), e19. Διαθέσιμο από: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7075270/> (Πρόσβαση 7 Νοεμβρίου 2020)

Black, L. and Hyslop, C. (1995) 'Telecommuting for original cataloging at the Michigan State University Libraries', *College & Research Libraries*, 56(4), pp319–323. Διαθέσιμο από: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/14980> (Πρόσβαση 7 Νοεμβρίου 2020)

Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP) (2020) *Statement concerning COVID-19 and knowledge, library and information professionals from the CILIP board*, διαθέσιμο από: [www.cilip.org.uk/news/493378/CILIP-Coronavirus-Information-Service.html](http://www.cilip.org.uk/news/493378/CILIP-Coronavirus-Information-Service.html) (Πρόσβαση 7 Νοεμβρίου 2020)

Dobрева, M. (2020) *The impact of Covid-19 pandemic on digital transformation in libraries*, διαθέσιμο από: <https://milnadobrega.net/2020/05/31/the-impact-of-covid-19-pandemic-on-digital-transformation-in-libraries/> (Πρόσβαση 7 Νοεμβρίου 2020)

Garner, J.C. and Logue, N.K. (2020) 'Navigating the COVID-19 slipstream: A case study on living and managing access services during a global pandemic', *Journal of Access Services*, διαθέσιμο από: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15367967.2020.1818570> (Πρόσβαση 7 Νοεμβρίου 2020)

International Federation of Library Associations (IFLA) (2020) *COVID-19 and the global library field: statement by the IFLA president and secretary general*, διαθέσιμο από: [www.ifla.org/node/92969](http://www.ifla.org/node/92969) (Πρόσβαση 7 Νοεμβρίου 2020)

Ishtiaq, S., Sehar, N., and Shahid, A. (2020) 'Information Dissemination during Covid-19 and Lockdown: The Role of University libraries of Sindh, Pakistan Role of University libraries of Sindh, Pakistan', *Library Philosophy and Practice*, 4280. Διαθέσιμο από: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4280/> (Πρόσβαση 7 Νοεμβρίου 2020)

Johnson, J. L. (1998) 'Flexible staffing through use of telecommuting: A report of the ALCTS Creative Ideas in Technical Services Discussion Group Meeting at the ALA Midwinter Meeting, Washington, DC, February 1997', *Technical Services Quarterly*, 15 (3), 82–83.

Kosciejew, M., (2020) 'The coronavirus pandemic, libraries and information: a thematic analysis of initial international responses to COVID-19', *Global Knowledge, Memory and Communication*, διαθέσιμο από: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/GKMC-04-2020-0041/full/html> (Πρόσβαση 7 Νοεμβρίου 2020)

Oldenburg, R. (1989) *The Great Good Place*, Marlowe & Company, New York, NY.

Rysavy, M.D.T. and Michalak, R. (2020) 'Working from Home: How We Managed Our Team Remotely with Technology', *Journal of Library Administration*, 60:5, 532-542, DOI: 10.1080/01930826.2020.1760569

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

Waxman, L., Clemons, S., Banning, J. and MacKelfresh, D. (2007) 'The library as place: Providing students with opportunities for socialization, relaxation, and restoration', *New Library World*, διαθέσιμο από: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/03074800710823953/full/html> (Πρόσβαση 7 Νοεμβρίου 2020)

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