



ΔΙΚΤΥΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ
HELLENIC ECONOMIC LIBRARY NETWORK

**Συνεργατικές πρωτοβουλίες υποστήριξης των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών τον καιρό της πανδημίας covid-19:
η περίπτωση του Δικτύου Οικονομικών Βιβλιοθηκών (ΔΙ.Ο.ΒΙ.)**

Ιφιγένεια Βαρδακώστα

Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης, ifigenia@hua.gr

Ανθή Κατσιρίκου

Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης, anthi@unipi.gr

Χριστίνα Δεληόγλου

Οικονομικό Πανεπιστήμιο, Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης, cid@uoa.gr

Περίληψη

Παράλληλα με την αναζήτηση στρατηγικών από την παγκόσμια βιβλιοθηκονομική κοινότητα για την εμπλοκή των βιβλιοθηκών και τον ενεργό τους ρόλο στη βιώσιμη ανάπτυξη, οι βιβλιοθήκες στον καιρό της πανδημίας προσπαθούν να επιτελέσουν την υποχρέωσή τους να προάγουν την ενημέρωση, να υποστηρίξουν την έρευνα, και να ανταποκριθούν στις βασικές και εξειδικευμένες πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών τους.

Το ΔΙ.Ο.ΒΙ, ένα από τα συνεργατικά δίκτυα που έχει αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα, από την πρώτη στιγμή των αλλαγών στην καθημερινότητα των πολιτών, ανέλαβε πρωτοβουλίες και δράσεις με στόχο την προσαρμογή του στη νέα πραγματικότητα ώστε να υποστηρίξει τις οικονομικές πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών του. Οι προκλήσεις της κοινωνικής απόστασης και της τηλεργασίας άλλαξαν την καθημερινότητα όλων και η παρούσα εργασία θα παρουσιάσει τις δυσκολίες που αντιμετώπισαν οι επιστήμονες της πληροφόρησης και τους τρόπους που επιστράτευσαν προκειμένου να ανταποκριθούν επαρκώς στη νέα πραγματικότητα. Θα περιγραφούν οι δράσεις που ανέπτυξε το δίκτυο καθώς και η καταγεγραμμένη, μέσα από τις αξιολογήσεις που διενεργήθηκαν, ανταπόκριση των χρηστών σε αυτές.

Παρόλο που ο προγραμματισμός του βραχυπρόθεσμου μέλλοντος του Δικτύου επηρεάστηκε άμεσα από τους περιορισμούς και δυσκολίες που δημιούργησε η πανδημία, εν τούτοις το Δίκτυο αξιοποίησε τις νέες προκλήσεις για να εξερευνήσει και να υιοθετήσει νέες προσεγγίσεις και προοπτικές στη συνεργασία. Επιπρόσθετα, η εργασία στοχεύει στο να θέσει τον προβληματισμό των μελών του αναφορικά με τους περιορισμούς που επιφέρει η πανδημία και η αναζήτηση εφικτών λύσεων.

Λέξεις κλειδιά: συνεργατικά δίκτυα, δίκτυα βιβλιοθηκών, οικονομικές βιβλιοθήκες, υπηρεσίες για χρήστες, covid-19

**Cooperative initiatives for supporting users' informational needs in the era of pandemic covid-19:
the case of the Hellenic Economic Library Network (HE.LI.N)**

Ifigenia Vardakosta

Harokopio University, Library & Information Centre, ifigenia@hua.gr

Anthi Katsirikou

University of Piraeus, Library & Information Centre, anthi@unipi.gr

Christina Delioglou

Athens University of Economics and Business, Library & Information Centre,
cid@uoa.gr

As the global librarian community seeks strategies to engage libraries to play a vital role in sustainable development during the pandemic, libraries are trying to fulfill their obligation to promote information, support research and meet their users' basic and special information needs.

HE.LI.N., a cooperative library network which has been developed in Greece during the last decade, took the appropriate initiatives and actions in order to immediately adapt to the new reality and support the information needs of its audience. Social distancing and remote work challenges changed everyone's daily life and the present work will present the difficulties that information scientists faced and their efforts to efficiently respond to the new reality. The network's actions as well as the evaluation surveys conducted afterwards, will be presented. Even though the planning of the network's short-term future was directly affected by the constraints and difficulties created by the pandemic, nevertheless the network took advantage of the new challenges to explore and adopt new approaches and perspectives in the collaboration amongst its members. Furthermore, the current work aims to bring forward the concerns of its members regarding the limitations caused by the pandemic and to search for feasible solutions.

Keywords: co operational networks, library networks, economic libraries, HE.LI.N., users services, covid-19

1. Εισαγωγή

Καθ' όλη τη διάρκεια της μακραίωνης ιστορίας τους οι βιβλιοθήκες υπήρξαν πάντα κέντρα διάδοσης της γνώσης, ενίσχυσης της εκπαίδευσης, αλλά και τόποι συγκέντρωσης των κοινοτήτων τους. Η τεκμηριωμένη από μελέτες αύξηση της χρήσης τους κατά την περίοδο κρίσεων (δηλ. την «περίοδο ανωμαλίας με δυσχέρειες και κινδύνους» σύμφωνα με το ερμηνευτικό λεξικό Τεγόπουλου-Φυτράκη, 1993, σ.403) (Winston and Quinn, 2005) υποδηλώνουν το ρόλο που διαδραματίζουν στην πρόσβαση στην πληροφορία, στη διάθεση υπηρεσιών πληροφόρησης, και κυρίως ως ένα ασφαλές μέρος. Σε περιόδους πολέμων, τρομοκρατικών ενεργειών, ανθρωπογενών και φυσικών καταστροφών, κοινωνικών κινήματων, κρίσεων υγειονομικού περιεχομένου, οικονομικών και τεχνολογικών αλλαγών, οι βιβλιοθήκες διαμορφώνουν τις υπηρεσίες τους προσδιορίζοντας και αναδεικνύοντας με τον τρόπο αυτό τον ηγετικό τους ρόλο στην παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών. Έτσι όπως έχει καταγραφεί στη διεθνή βιβλιογραφία σε περιόδους κρίσεων οι βιβλιοθήκες α) είναι αναγκασμένες να προβούν σε οργανωτικές αλλαγές και να υιοθετήσουν νέα συστήματα, αλλά και β) να διαχειριστούν ζητήματα που σχετίζονται με κοινωνικές και δημογραφικές αλλαγές, αλλαγές στην επιστημονική επικοινωνία, καθώς και τον αυξανόμενο αριθμό των ψηφιακών έναντι των έντυπων πηγών (Winston and Quinn, 2005). Ειδικότερα, οι Featherstone κ.ά. (2008) κατέληξαν ότι σε περιόδους κρίσης και καταστροφών οι βιβλιοθηκονόμοι διαδραματίζουν ρόλο στην υποστήριξη των θεσμών, στη διαχείριση της συλλογής, στη διανομή της πληροφορίας, δρουν ως εσωτερικοί σχεδιαστές, υποστηρίζουν την κοινότητα, είναι κυβερνητικοί εταίροι, δρουν ως εκπαιδευτές και αποτελούν την πηγή πληροφοριών της κοινότητάς τους. Ενώ διεθνείς οργανισμοί, από τα Ηνωμένα Έθνη μέχρι την IFLA και την EBLIDA καταθέτουν προτάσεις και στρατηγικές για τη βιώσιμη ανάπτυξη των πληθυσμών του πλανήτη μας και τη συμβολή των Βιβλιοθηκών σε αυτήν, η πανδημία του COVID-19 οδήγησε πολλούς οργανισμούς βιβλιοθηκών (π.χ. American Library Association (ALA), (2020), the Australian Library and Information Association (ALIA), (2020), Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP), International Federation of Library Associations (IFLA), Library Association of Ireland (LAI), (2020) να αναγνωρίσουν την πανδημία και να δημοσιεύσουν επίσημες δηλώσεις και κατευθύνσεις για την κρίση. Κάθε δήλωση αναγνώριζε την κλιμακούμενη κρίση και τις επιπτώσεις της στις βιβλιοθήκες και περιέγραφε διάφορες πρωταρχικές προσεγγίσεις για τη μείωση των επιπτώσεων της πανδημίας (Kosciejew, 2020). Η διεθνής βιβλιογραφία είναι πλούσια σε καινοτόμες πρακτικές εξυπηρέτησης του αναγνωστικού κοινού κατά την πανδημία που φεύγουν πέραν των κοινότοπων γνωστών μέτρων (απαγόρευση εισόδου στα βιβλιοστάσια, απομακρυσμένη εξυπηρέτηση με ραντεβού, Ask a Librarian κλπ). Τα συνεργατικά δίκτυα έχουν πολλαπλασιαστική συμβολή, λόγω των αθροιστικών δυνατοτήτων που εξ ορισμού και εκ της δομής τους έχουν, π.χ. πολλαπλασιαστική αξιοποίηση των πηγών πληροφόρησης. Τα μέλη του ΔΙΟΒΙ από την πρώτη στιγμή προβληματίστηκαν για την διαμορφούμενη, στο χώρο των βιβλιοθηκών κατάσταση που προέκυψε, και στην ελληνική πραγματικότητα. Καθώς οι αποφάσεις για τον περιορισμό χρήσης του φυσικού περιβάλλοντος των βιβλιοθηκών-μελών ήταν άμεσες και καταγιστικές, το

ίδιο άμεσες ήταν και οι αποφάσεις που πάρθηκαν από τα μέλη, και θα καθόριζαν την πορεία του δικτύου και τη συνέχεια στην προσφορά των υπηρεσιών.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να αναδειχθεί η ενεργή ανταπόκριση των βιβλιοθηκών στην περίοδο της πανδημίας και να καταγραφούν οι προκλήσεις που διαπιστώθηκαν από τις αλλαγές που επήλθαν στον καθημερινό εργασιακό βίο. Ειδικότερα όμως η εργασία θα εστιάσει στις δράσεις και τις πρωτοβουλίες που ανέλαβε να διεκπεραιώσει το δίκτυο έτσι ώστε να ανταποκριθεί στις αυξανόμενες πληροφοριακές ανάγκες του κοινού του.

2. Βιβλιοθήκες και πανδημία

Οι βιβλιοθήκες, σε παγκόσμια κλίμακα, από την πρώτη στιγμή της πανδημίας αντιμετώπισαν δυσκολίες στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών και των συλλογών τους καθώς άμεσα, με κυβερνητικές εντολές, αναστάλη η λειτουργία τους για λόγους προστασίας. Παρά το γεγονός αυτό, ο ρόλος της βιβλιοθήκης σε κάθε πανδημία δεν μπορεί να είναι άλλος από:

- 1.την ευαισθητοποίηση του κοινού για το προκύπτον υγειονομικό πρόβλημα, καθώς και η δημιουργία και διάχυση πληροφοριών που σχετίζονται με την πρόληψη του,
2. την υποστήριξη των ερευνητών και των εκπαιδευτικών κοινοτήτων με την παροχή των τελευταίων ερευνητικών πληροφοριών, αλλά και παράλληλα
- 3.την πλήρωση των βασικών πληροφοριακών αναγκών των χρηστών της βιβλιοθήκης (Ali & Gatiti, 2020).

Έτσι, στις βιβλιοθήκες, καθώς αποτελούν οργανισμούς που στηρίζονται στη χρήση της τεχνολογίας για την παροχή των υπηρεσιών τους, δεν υπήρξε κενό μεταξύ του ξεσπάσματος της πανδημίας και της διάθεσης στο κοινό των σχετικών επιστημονικών ερευνητικών δεδομένων για την λήψη αποφάσεων και την περαιτέρω έρευνα (Chisista, 2020). Οι κοινοπραξίες και τα δίκτυα βιβλιοθηκών παγκοσμίως επέτρεψαν στους χρήστες τους την πρόσβαση σε ένα μεγάλο αριθμό ηλεκτρονικών πηγών, ενώ όλες οι συνδρομητικές πηγές πληροφόρησης, ποικίλων τύπων (ηλεκτρονικά βιβλία, ηλεκτρονικά περιοδικά, βάσεις δεδομένων κ.λπ.) διέθεσαν το περιεχόμενό τους σε ανοικτή πρόσβαση προκειμένου να ενισχύσουν την κοινή παγκόσμια έρευνα για την αντιμετώπιση της πανδημίας. Παράλληλα, η πληθώρα των διαδικτυακών πλατφορμών δημοσίευσης διευκόλυνε του ερευνητές για την άμεση δημοσίευση των αποτελεσμάτων της έρευνάς τους. Ο κόσμος βιώνει έναν άνευ προηγουμένου καταίγισμο πληροφοριών για την πανδημία μιας και έχουν πολλαπλασιαστεί οι διαθέσιμες ψηφιακές τεχνολογίες. Αυτή η διαμορφούμενη κατάσταση δικαιολογεί την περισσότερο από ποτέ αναγκαία παρουσία του βιβλιοθηκονόμου και καθιστά απαραίτητη την εμπλοκή του, ώστε με τις δεξιότητες και τις γνώσεις του να επικοινωνήσει την πληροφόρηση στο ευρύ κοινό (Chisista, 2020).

Άλλωστε, οι διεθνείς φορείς που αντιπροσωπεύουν τη βιβλιοθηκονομική κοινότητα (π.χ. ALA, IFLA, CILIP κ.λπ.) σε δηλώσεις τους σχετικά με το γεγονός αυτό, εκτός από την υποστήριξή τους στις βιβλιοθήκες, τις παραινέσεις τους για θέματα υγείας, τις συνεργασίες με τις υγειονομικές υπηρεσίες, και την ενημέρωση του κοινού τους για τις τοπικές και εθνικές εξελίξεις για τον covid, συμπεριλαμβάνουν και κάποιες θεματικές ενότητες που αντανάκλουν την κατεύθυνση που πρέπει να έχουν οι βιβλιοθήκες:

Ειδικότερα σχετίζονται με:

- *Την παροχή πληροφοριών:* κατά τη διάρκεια της κρίσης η συνεχής παροχή πληροφοριών στο κοινό παραμένει πρώτη προτεραιότητα.
- *Τη διατήρηση των υπηρεσιών:* συστήνεται, οι βιβλιοθήκες να συνεχίσουν να παρέχουν όσες περισσότερες υπηρεσίες μπορούν.
- *Τη μετατροπή υπηρεσιών σε ψηφιακή μορφή* στο βαθμό που αυτό είναι εφικτό, ώστε να λειτουργούν απομακρυσμένα.
- *Τις μετατροπές στον εργασιακό χώρο:* ενθαρρύνονται οι ρυθμίσεις/προσαρμογές στα μέτρα αντιμετώπισης της πανδημίας για να αντιμετωπιστούν οι ανησυχίες και το αυξημένο άγχος των εργαζομένων.
- *Τη διαφορετικότητα στο περιεχόμενο (ποικιλομορφία ειδών, περιπτώσεων, προκλήσεων):* παρόλο που οι βιβλιοθήκες μοιράζονται πολλές ομοιότητες εν τούτοις, οι ενώσεις βιβλιοθηκών αναγνωρίζουν τη διαφορετικότητα των μελών τους, το κάθε ένα μέλος με τις δικές του συγκεκριμένες και τοπικές ρυθμίσεις, δυνατότητες, χαρακτηριστικά και ανάγκες.
- *Αντιμετώπιση της παραπληροφόρησης:* οι ενώσεις βιβλιοθηκών συμβουλεύουν τα μέλη τους να είναι σε εγρήγορση και να συνεχίσουν τις προσπάθειές τους για την αντιμετώπιση της παραπληροφόρησης παρουσιάζοντας έγκυρες και αξιόπιστες πληροφορίες, ιδιαίτερα αυτές που αφορούν την πανδημία (Kosciejew, 2020).

3. Πρωτοβουλίες βιβλιοθηκών ανά τον κόσμο κατά την πανδημία COVID-19

Ανάλογα με τις αποφάσεις την πολιτικής ηγεσίας της χώρας τους και τα μέτρα που εφαρμόζονται σε εθνικό επίπεδο, κάποιες βιβλιοθήκες ανά τον κόσμο συνέχισαν να λειτουργούν ως συνήθως, άλλες αναγκάστηκαν να σταματήσουν να παρέχουν τοπικές υπηρεσίες στο κοινό τους κατ' εντολή της κυβέρνησης, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις, η ευθύνη της απόφασης λειτουργίας ή μη των βιβλιοθηκών βάρυνε αποκλειστικά τη διεύθυνσή τους.

Σε κάθε περίπτωση, η απόφαση αναστολής λειτουργίας μιας βιβλιοθήκης και ιδιαίτερα της βιβλιοθήκης ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος, συνεπάγεται σοβαρές συνέπειες στην ομαλή λειτουργία τόσο της εκπαιδευτικής όσο και της ερευνητικής διαδικασίας. Μια σύντομη περιήγηση στο διαδίκτυο¹ αναφορικά με την αντίδραση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών που αναγκάστηκαν να αναστείλουν τη λειτουργία τους, τουλάχιστον όσον αφορά στην προσφορά τοπικών υπηρεσιών στην κοινότητα, έδειξε ότι όλες μοιράζονταν την κοινή αγωνία της διατήρησης της επαφής της βιβλιοθήκης με το κοινό της. Οι βιβλιοθήκες εξαναγκάστηκαν σε εξαιρετικά σύντομο χρονικό διάστημα να επανασχεδιάσουν και να εφαρμόσουν διαδικασίες που θα τους επέτρεπαν να διατηρήσουν την επαφή με το κοινό τους και παράλληλα να προσφέρουν νέες υπηρεσίες που θα αντιστάθμιζαν την έλλειψη της πρόσβασης των μελών τους στο φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης, με κύριο γνώμονα την ικανοποίηση των αναγκών τους σε ασφαλείς συνθήκες για όλους.

Ακολουθεί μία συνοπτική² και μη εξαντλητική καταγραφή των πρωτοβουλιών και των καινοτόμων διαδικασιών και υπηρεσιών που προσφέρουν οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στον κόσμο από το ξέσπασμα της επιδημίας του COVID-19 έως σήμερα, παρουσιάζοντας τα αντανακλαστικά που έχει επιδείξει η παγκόσμια

¹ <https://www.openaire.eu/openaire-covid-19-gateway>

² <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>

βιβλιοθηκονομική κοινότητα στην προσωρινή κατάργηση του παραδοσιακού ρόλου της βιβλιοθήκης μέσα από τον φυσικό της χώρο. Φαίνεται ότι κυρίως οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες πολύ γρήγορα ανακάλυψαν αποτελεσματικούς τρόπους να υποστηρίξουν εξ αποστάσεως την εκπαιδευτική και την ερευνητική διαδικασία των πανεπιστημίων τους, αξιοποιώντας τεχνολογία που ήδη χρησιμοποιούσαν, υιοθετώντας την όμως καθολικά σε όλες σχεδόν τις διαδικασίες, ακόμη και σε όσες προσέφεραν μέχρι πρότινος δια ζώσης. Διαπιστώθηκε ότι το προσωπικό των βιβλιοθηκών που ανέστειλαν τη λειτουργία του φυσικού τους χώρου, συνέχισε να προσφέρει τις υπηρεσίες του από το σπίτι υποστηρίζοντας τις νέες υπηρεσίες. Πολλές από τις δράσεις που καταγράφηκαν δείχνουν να είναι κοινές στις περισσότερες βιβλιοθήκες³ όμως σε ορισμένες περιπτώσεις αναδεικνύονται καινοτομίες που εμπνέουν και ενδεχομένως να αποτελέσουν παράδειγμα προς μίμηση. Ορισμένες από τις δράσεις περιλαμβάνουν:

- Συνεχή ενημέρωση της κοινότητας με μηνύματα και άρθρα μέσω της ιστοσελίδας, αλλά και με στοχευμένη ηλεκτρονική αλληλογραφία με πληροφόρηση για την ψηφιακή πρόσβαση σε αξιόπιστες επιστημονικές πηγές που προσφέρει η Βιβλιοθήκη και είναι είτε συνδρομητικές, είτε ανοικτής πρόσβασης, είτε προσφέρονται από τους εκδότες με ειδική πρόσβαση για περιορισμένο χρονικό διάστημα.
- Επικοινωνιακές καμπάνιες με στόχο την καθοδήγηση των μελών στην εξερεύνηση των πολυάριθμων συλλογών με συχνές δημοσιεύσεις και άρθρα στα κοινωνικά δίκτυα για τους διαθέσιμους ψηφιακούς πόρους.
- Διαπραγμάτευση του προσωπικού με τους εκδότες για απόκτηση είτε δοκιμαστικής είτε κατ' εξαίρεση δωρεάν πρόσβασης λόγω των συνθηκών της πανδημίας σε επιστημονικές ψηφιακές πηγές.
- Ψηφιοποίηση αναλογικών εσωτερικών διαδικασιών όπως η έκδοση βεβαιώσεων, η επικοινωνία με τις άλλες υπηρεσίες του οργανισμού (π.χ. γραμματείες στην περίπτωση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών), η ενίσχυση του μηχανισμού της αυτοαπόθεσης με ηλεκτρονική κατάθεση εργασιών στα Ιδρυματικά Αποθετήρια, η δυνατότητα εξ αποστάσεως εγγραφής των νέων μελών στη Βιβλιοθήκη χωρίς την αναγκαιότητα της επίσκεψης στο φυσικό χώρο για ταυτοποίηση και ψηφιακή αποστολή των αποδεικτικών μέσων.
- Τροποποίηση των διαδικασιών των υπηρεσιών δανεισμού και διαδανεισμού με ηλεκτρονική παραγγελία πηγών και παραλαβή κατόπιν ραντεβού ή αποστολή υλικού με υπηρεσίες ταχυμεταφοράς ή ηλεκτρονική αποστολή όπου είναι εφικτό.
- Επέκταση του χρόνου επιστροφής του δανεισμένου έντυπου υλικού για όσο διάστημα έχουν ανασταλεί οι επιτόπιες υπηρεσίες χωρίς επιβολή προστίμων.
- Συνέχιση του πάγιου έργου της τεκμηρίωσης των πηγών, έντυπων και ηλεκτρονικών, αλλά και αναδρομική καταλογογράφηση και ποιοτική αναβάθμιση των υφιστάμενων εγγραφών των συλλογών.
- Εκτροπή των τηλεφωνικών κλήσεων σε κινητά επαγγελματικά τηλέφωνα ή ακόμη και στο σταθερό τηλέφωνο της οικείας του προσωπικού που απασχολείται με τηλεργασία.
- Σύγχρονες και ασύγχρονες πληροφοριακές υπηρεσίες που διαχειρίζεται το προσωπικό των βιβλιοθηκών. Στην ασύγχρονη εκδοχή τους οι υπηρεσίες

³ <https://services.dgesip.fr/I19/T17/>

ερωτήσεων-απαντήσεων αξιοποιούν πλατφόρμες για δημιουργία καταλόγου συχνών ερωτήσεων-απαντήσεων (FAQs), forum, blogs, την Υπηρεσία «Ρωτήστε ένα βιβλιοθηκονόμο», ακόμη και το απλό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Στη σύγχρονη εκδοχή τους, περιλαμβάνουν την τηλεφωνική επικοινωνία με το προσωπικό, υπηρεσίες chat σε σύγχρονη και ορισμένες φορές σε ασύγχρονη λειτουργία, αλλά και την ομαδική ή εξατομικευμένη τηλεδιάσκεψη σε πλατφόρμες όπως Skype, SkypeforBusiness, Teams, Zoom, Google Meet κ.ά. με θεματολογία που σχετίζεται κυρίως με την αναζήτηση βιβλιογραφίας, το δανεισμό, τις διαθέσιμες υπηρεσίες, τις τεχνικές ερωτήσεις για την εξ αποστάσεως πρόσβαση στις συνδρομητικές ψηφιακές συλλογές, τη μεθοδολογία και τις στρατηγικές έρευνας.

- Ατομικές συνεδρίες με διδακτορικούς φοιτητές αλλά και δημιουργία εξ αποστάσεως ανοικτών εργαστηρίων που απευθύνονται σε διδακτορικούς φοιτητές έτσι ώστε να μην χάσουν την επαφή με το ίδρυμα κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου.
- Υπηρεσίες συμβουλευτικής και εξατομικευμένης βοήθειας που προσφέρονταν στο φυσικό χώρο με ραντεβού συνεχίζουν να παρέχονται μέσω τηλεδιάσκεψης.
- Υποστήριξη φοιτητών, εκπαιδευτικών και ερευνητών στη στρατηγική έρευνας, στη διαχείριση βιβλιογραφίας με ανοικτά λογισμικά όπως το Zotero και το Mendeley, στο στυλ ακαδημαϊκής γραφής, στην επιστημονική επικοινωνία, στην Ανοικτή Επιστήμη, στη λογοκλοπή και τα πνευματικά δικαιώματα με εξατομικευμένη καθοδήγηση μέσω τηλεδιάσκεψης, η οποία συνήθως συνοδεύεται και από ερωτηματολόγιο ικανοποίησης που διανέμεται στους επωφελούμενους.
- Διαδικτυακά μαθήματα που προσφέρονται από τη Βιβλιοθήκη αξιοποιώντας την πλατφόρμα των Μαζικών Ελεύθερων Διαδικτυακών Μαθημάτων (MOOCs) που απευθύνονται σε φοιτητές, καθηγητές και ερευνητές.
- Εκπαίδευση σε ψηφιακούς πόρους και υποστήριξη φοιτητών απευθείας μέσω τηλεδιάσκεψης αλλά και έμμεσα με καθοδήγηση ιδίως στη χρήση των ηλεκτρονικών πόρων που διατίθενται σε δικτυακούς τόπους και κοινωνικά δίκτυα μέσα από κανάλια όπως η ιστοσελίδα, το e-class και τα ανοικτά ψηφιακά μαθήματα του Πανεπιστημίου.
- Δημιουργία ειδικών σελίδων, συνήθως εντός του ιστοχώρου της Βιβλιοθήκης, με συγκεντρωμένη την αξιόπιστη τρέχουσα επιστημονική πληροφόρηση για τον COVID-19 σε ένα μείγμα ανοικτών και συνδρομητικών πηγών. Το περιεχόμενο εμπλουτίζεται από τους βιβλιοθηκονόμους και προωθείται σε κανάλια όπως ο ιστότοπος της Βιβλιοθήκης, τα κοινωνικά δίκτυα, και η ηλεκτρονική αλληλογραφία.
- Εβδομαδιαία ενημερωτικά δελτία με τα τελευταία νέα που απευθύνονται σε διαφορετικό κοινό-στόχο, για φοιτητές, για καθηγητές και για ερευνητές με την τελευταία πληροφόρηση σχετικά με την πρόσβαση σε υφιστάμενες και νέες ηλεκτρονικές πηγές, την οργάνωση των υπηρεσιών και τη διάθεση νέων υπηρεσιών από τη Βιβλιοθήκη.
- Ψηφιακή θυρίδα Βιβλιοθήκης κατά το πρότυπο της θυρίδας των Γραμματειών, σε συγκεκριμένες ημέρες και ώρες για ικανοποίηση αιτημάτων, παροχή βοήθειας και συμβουλευτικής αξιοποιώντας την τεχνολογία και τις

- πλατφόρμες που χρησιμοποιούν τα πανεπιστήμια για παροχή εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.
- Ψηφιακές εκθέσεις βιβλίων και μαγνητοσκοπημένες βιβλιοπαρουσιάσεις σε μια προσπάθεια να διατηρηθούν οι δεσμοί της Βιβλιοθήκης με τη φοιτητική κοινότητα και να υπάρχει μια ελάχιστη δραστηριότητα στο λογαριασμό της Βιβλιοθήκης στα κοινωνικά δίκτυα αλλά και σε συνεργασία με άλλες υπηρεσίες του Πανεπιστημίου. Για παράδειγμα στο Universite de Technologie de Troyes στη Γαλλία, η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου δάνεισε σε ένα οικογενειακό 11 tablets για να διατηρηθεί η επαφή των ηλικιωμένων με τις οικογένειές τους με τη βοήθεια του νοσηλευτικού προσωπικού. Ενώ στο Πανεπιστήμιο Claude Bernard της Λυών, παρατηρείται στην παρουσίαση των προφίλ των βιβλιοθηκονόμων στα κοινωνικά δίκτυα και η προβολή της δραστηριότητας του προσωπικού της βιβλιοθήκης, με στόχο τη δημοσιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται κατά τη διάρκεια της αναστολής λειτουργίας των φυσικών χώρων, αλλά και τη διατήρηση της επαφής με το κοινό τους. Βασίζονται σε φωτογραφίες των βιβλιοθηκονόμων και των διοικητικών εν ώρα εργασίας από το σπίτι τους που συνοδεύονται από μια γρήγορη περιγραφή του έργου τους για όλες τις πτυχές δραστηριοτήτων της Βιβλιοθήκης: διαχείριση συλλογών, κατάρτιση, τηλεδιασκέψεις, συμβουλευτική κ.ά. Η υψηλή επισκεψιμότητα που φτάνει και τις 2.800 προβολές δείχνει ότι η ακαδημαϊκή κοινότητα εκτιμά ιδιαίτερα μια ανθρώπινη και μερικές φορές χιουμοριστική διάσταση στο έργο που επιτελείται από τις ομάδες.
 - Η τεχνολογία και η δυνατότητα της εξ αποστάσεως εργασίας, δεν επέτρεψε μόνο την ξαφνική αλλά αποτελεσματική μετατροπή των διαδικασιών από το αναλογικό-υβριδικό περιβάλλον στο ψηφιακό, λειτουργεί και ως συνδετικός κρίκος ανάμεσα στο προσωπικό των βιβλιοθηκών παρέχοντας τη δυνατότητα τακτικών συνεδριάσεων του συνόλου του προσωπικού σε καιρούς που η τηλεργασία είναι πλέον γεγονός. Επιπρόσθετα, η συμμετοχή του προσωπικού στις εξ αποστάσεως εκπαιδευτικές και πληροφοριακές δράσεις της βιβλιοθήκης προσφέρει εμμέσως ανταλλαγή εμπειριών και βελτιώνει την αποδοτικότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών και τις γνώσεις των συμμετεχόντων.

4. Εργασιακές προκλήσεις για τους βιβλιοθηκονόμους

Η πανδημία επέφερε αλλαγές στην καθημερινότητα των πολιτών όλου του πλανήτη με την κοινωνική απόσταση και την τηλεργασία να αποτελούν την νέα καθημερινότητα. Η τελευταία απετέλεσε μια ξαφνική αναγκαία απόφαση που επηρέασε και το προσωπικό των βιβλιοθηκών. Οι δυσκολίες στην εκτέλεση της τηλεργασίας μπορούν να καταγραφούν ως εξής:

1.Οργάνωση και Διοίκηση της εργασίας. Μέχρι σήμερα η προσωπική επαφή και αλληλεπίδραση είναι η κύρια μορφή οργάνωσης της εργασίας: σχεδιασμός, προγραμματισμός, διαδικασίες, έλεγχος, επίλυση προβλημάτων, όλα τα στάδια χωρούσαν στην καθημερινή αμεσότητα των σχέσεων μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων. Η οργάνωση και η διοίκηση της εργασίας σήμερα έχει περιπλεχθεί λόγω της

εξ αποστάσεως εργασίας, μη συνεύρεσης των μερών των ομάδων και της ποικιλομορφίας των έργων που μπορούν να επιτελεστούν από το σπίτι.

2.Ο προγραμματισμός της εργασίας εν πολλοίς στηρίζεται στις δυνατότητες επιτέλεσης του έργου εξ απόστάσεως, αντί της σπουδαιότητας και της προτεραιότητας του ανατεθειμένου έργου.

3.Προβλήματα υποδομής (π.χ. υπολογιστές). Δεν είναι δεδομένο ότι όλοι διαθέτουν στο σπίτι τους ηλεκτρονικό υπολογιστή· ακόμα και να έχουν, αυτός μπορεί να χρησιμοποιείται ταυτόχρονα και από άλλα μέλη της οικογένειας για την κάλυψη εκπαιδευτικών και επαγγελματικών αναγκών. Επίσης, δεν διαθέτουν όλες οι βιβλιοθήκες φορητούς υπολογιστές σε αριθμό τέτοιο που να μπορούν να τους διαθέσουν και στο προσωπικό τους, αλλά και τα κέντρα πληροφορικής και δικτύων των ιδρυμάτων δεν είναι σε θέση να καλύψουν

4.Σύνδεση στο διαδίκτυο. Δεν είναι δεδομένο ότι έχουν όλοι σύνδεση στο διαδίκτυο, αλλά και πολλοί που έχουν αντιμετωπίζουν προβλήματα ταχύτητας ιδίως όταν υπάρχουν πολλά μέλη της οικογένειας που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο.

5.Εκπαίδευση/Ενημέρωση. Καθώς η τηλεργασία επιβλήθηκε ξαφνικά, πολλοί εργαζόμενοι βρέθηκαν απροετοίμαστοι στην οργάνωση της εργασιακής καθημερινότητας.

6.Ιδιωτικός χώρος. Για κάποιους δεν υπάρχει δυνατότητα να εργαστούν παρά μόνο σε κοινούς χώρους με άλλα άτομα της οικογένειας επηρεάζοντας την απόδοσή τους (Mehta & Wang, 2020). Τα παραπάνω επηρεάζουν την απόδοση του εργαζόμενου και την αποτελεσματικότητά του στην εκτέλεση της εργασίας του.

Επιπρόσθετα:

7.Σωματική κόπωση: Κούραση από τις συνεχείς συνδέσεις, που απαιτούν συγκεκριμένης στάση σώματος, αλλά και από την ανάγκη παρουσίας μέσω της κάμερας.

8.Έλλειψη προσωπικών αλληλεπιδράσεων: που συντελούν στην ενίσχυση των ανθρώπινων σχέσεων.

Αντίστοιχα, η αλλαγή στη λειτουργία των βιβλιοθηκών και ο αποκλεισμός του φυσικού χώρου οδήγησε και τους χρήστες σε αλλαγή του τρόπου διάδρασης με αυτές αλλά και γενικότερα με τις υπηρεσίες πληροφόρησης. Έτσι, παρόλο που τις τελευταίες δεκαετίες πολλές βιβλιοθήκες προχώρησαν σε ανακαινίσεις, ανακατασκευές και διαμόρφωσαν τους χώρους τους ώστε πέρα από τη συντήρηση της έντυπης συλλογής να λειτουργήσουν και ως ανοικτά συνεργατικά κέντρα, όπου οι φοιτητές θα είχαν τη δυνατότητα να εργαστούν ομαδικά για τις εργασίες τους (Warren, 2020), τα νέα δεδομένα απέτρεψαν τη χρήση των βιβλιοθηκών και των αναγνωστηρίων ως φυσικούς χώρους. Έγινε άρση των υπηρεσιών που προσέφεραν οι βιβλιοθήκες στους εξωτερικούς χρήστες, η πρόσβαση στο δανεισμό του υλικού δεν είναι πλέον εφικτή ενώ ο αριθμός των ηλεκτρονικών βιβλίων δεν είναι κάτι το δεδομένο για όλες τις βιβλιοθήκες. Για παράδειγμα, έρευνα της SCONUL⁴ προσδιορίζει τον διαθέσιμο ηλεκτρονικό αριθμό βιβλίων σε 10% στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες του Ηνωμένου Βασιλείου, ενώ η διεθνής ένωση κοινοπραξιών των βιβλιοθηκών (International Coalition of Library Consortia) αναγνωρίζοντας ότι όλο το ακαδημαϊκό έτος λόγω της κοινωνικής απόστασης θα διεξαχθεί ηλεκτρονικά, απηύθυνε αίτημα στους εκδότες όπου μεταξύ άλλων, ζητούσε την άρση των ορίων

⁴<https://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/CNAC%20Research%20Project%20Report%20FINAL%20with%20logos.pdf>

στη χρήση του αδειοδοτημένου ψηφιακού περιεχομένου που πλήρωναν τα πανεπιστήμια. Επιπλέον, ζητούσαν από τους εκδότες να εξετάσουν την επέκταση των περιορισμών πνευματικών δικαιωμάτων, της εξαίρεσης και της ορθής χρήσης ακόμα και αν αυτά, περιορίζονται βάσει συμβατικών συμβάσεων (Machovec, 2020).

5. Δράσεις του ΔΙ.Ο.ΒΙ την περίοδο της πανδημίας

Το ΔΙΟΒΙ, προγραμματίζει τις δραστηριότητες και τις δράσεις του λαμβάνοντας σοβαρά υπόψη τις προτάσεις των συμμετεχόντων στις δράσεις του (μέσα από τις φόρμες αξιολόγησης που συμπληρώνονται με την ολοκλήρωσή τους), αλλά εξετάζοντας συνάμα τις τάσεις που διαμορφώνει το κοινωνικό και τεχνολογικό περιβάλλον, και πάντα σε συνάρτηση με τις δυνατότητες των μελών του.

Διαδικτυακά Σεμινάρια - Webinars

Ενώ η πρώτη εκδήλωση για το 2020 που αφορούσε βιβλιοπαρουσίαση⁵ πραγματοποιήθηκε με μεγάλη συμμετοχή κοινού στις 13 Φεβρουαρίου στο Μουσείο της Τράπεζας της Ελλάδος, η προγραμματισμένη για τις 16 Απριλίου διάλεξη⁶ αποτέλεσε, έστω και για πολύ λίγο, σημείο προβληματισμού μεταξύ των μελών του, αλλά τελικά αποφασίστηκε να διεξαχθεί διαδικτυακά. Οι αρχικές ανησυχίες εστίαζαν στον προβληματισμό της διάθεσης από μέρους των συμμετεχόντων της απαραίτητης υποδομής, καθώς και της δυνατότητας δεξιοτήτων χρήσης ηλεκτρονικής πλατφόρμας τηλεδιάσκεψης. Να σημειωθεί δε ότι δεν έλειψε και η σκέψη της προσωρινής αναβολής των εκδηλώσεων μέχρι επαναφοράς της κοινωνικής ζωής στην πρότερη κατάσταση. Παρόλα αυτά υπερίσχυσε η απόφαση να ανταποκριθούμε στην πρόκληση και ας είμασταν οι πρώτοι εκείνη την περίοδο που θα τολμούσαν την μεταφορά από την εκδήλωση φυσικής παρουσίας στην ιδεατή συμμετοχή, με τη χρήση των κατάλληλων λογισμικών. Ήταν γνωστή από την αρχή ότι η αμηχανία που διακατείχε τα μέλη του δικτύου διακατείχε εξίσου και τους ακροατές του. Από την άλλη, οι πιθανότητες επιτυχίας και αποτυχίας ήσαν μοιρασμένες, αλλά η δωρεάν προσφορά σύνδεσης σε πλατφόρμες τηλε-συναντήσεων από τους παρόχους έδωσε την ώθηση, δηλώνοντας την πρόωρη μεν σωστή δε κατεύθυνση των αποφάσεών μας.

Έτσι, πραγματοποιήθηκαν 3 διαδικτυακά σεμινάρια, ενώ οργανώθηκε η μεταξύ μας επικοινωνία και συνεργασία σε νέα βάση. Συγκεκριμένα προχωρήσαμε στις παρακάτω πράξεις:

1. Στις 16 Μαρτίου το σεμινάριο με θέμα «*Αρχεία επιχειρήσεων, βιομηχανιών, εταιρειών κ.λπ. και κατ' επέκταση τα αρχεία βιβλιοθηκών (αξιολόγηση αρχείων, κατηγοριοποίηση, μέθοδος τήρησης κ.λπ.)*» με εισηγητή τον κ. Γιάννη Στογιαννίδη, επιστημονικό συνεργάτη του Τμήματος Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής (ΠΑ.Δ.Α.).

⁵ <http://diovi.lib.unipi.gr/index.php/2016-06-02-15-49-29>

⁶ <http://diovi.lib.unipi.gr/index.php/2016-06-02-15-49-29?start=3>

Το σεμινάριο παρακολούθησαν 35 άτομα, αριθμός παρόμοιος με τις φυσικές συμμετοχές, αλλά μικρότερος από την πραγματική δυναμική των διαδικτυακών εκδηλώσεων. Αρχικά, στην εκδήλωση είχαν δηλώσει συμμετοχή 100 άτομα. Η αποχή μπορεί να εξηγηθεί από την ώρα του σεμιναρίου (16:00- 18:00), τη μη εξοικείωση με τις νέες μεθόδους εργασίας και επικοινωνίας, τη μη διάθεση του κατάλληλου εξοπλισμού από τους ενδεχόμενους ακροατές, αλλά ακόμα και από την αμφισβήτηση επιτυχίας ή αποτελεσματικότητας της μεταστροφής. Ακόμα μια αιτία θεωρήθηκε ότι αυτό έλαβε χώρα στις αρχές της πανδημίας και του εγκλεισμού με άλλες προτεραιότητες ζωής.

Στο ερωτηματολόγιο αξιολόγησης συμμετείχαν 21 από τους 35 συμμετέχοντες (60%) και τα αποτελέσματα ήταν ιδιαίτερα ενδιαφέροντα:

- Η ενημέρωση για το σεμινάριο προήλθε από τα κοινωνικά δίκτυα.
- Το κίνητρο παρακολούθησης ήταν το ενδιαφέρον για τη θεματική ενότητα.
- Τα ποσοστά ικανοποίησης των συμμετεχόντων από τον ομιλητή και τη διοργάνωση του webinar όσο και από τη διεξαγωγή του σε ηλεκτρονική μορφή αντί της ομιλίας που θα δίνονταν δια ζώσης ήταν πολύ υψηλά.

Στις προτάσεις των συμμετεχόντων για νέες εκδηλώσεις περιλαμβάνονται τα κάτωθι:

- Νέος ρόλος βιβλιοθηκών στη διαχείριση δεδομένων και πληροφοριών.
- Αρχεία.
- Διαχείριση πληροφορίας στον τομέα των Logistics.
- Εκμάθηση νέων εργαλείων με σκοπό την οργάνωση και τη διαχείριση των αρχείων κάθε τύπου οργανισμών (σχολεία, τράπεζες, πολιτιστικοί φορείς).
- Οικονομικές πηγές προσβάσιμες από όλους την εποχή του COVID-19.

2. Στις 22 Μαΐου πραγματοποιήθηκε το διαδικτυακό σεμινάριο με θέμα: *«Αναπτυγμένες προσεγγίσεις και μέθοδοι διερεύνησης και συσχέτισης Πληροφοριακής Συμπεριφοράς με ζητήματα οργανωσιακής συμπεριφοράς»* με εισηγητή τον κ. Πέτρο Κωσταγιόλα, Καθηγητή του τμήματος Αρχαιονομίας, Βιβλιοθηκονομίας, Μουσειολογίας στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο.

Ακολούθησε εκτενής συζήτηση μεταξύ των συμμετεχόντων και σημειώθηκε η υψηλότερη από κάθε άλλη φορά συμμετοχή. Στο σεμινάριο αρχικά είχαν δηλώσει συμμετοχή 100 άτομα, παρακολούθησαν 68 ενώ στην αξιολόγηση απάντησαν 30 (44%). Τα κυριότερα ευρήματα είναι τα εξής:

- Πληροφορήθηκαν το webinar από το Ίδρυμα/βιβλιοθήκη στο οποίο ανήκουν (30%),
- το κίνητρό τους για να συμμετέχουν ήταν η επαγγελματική ενημέρωση,
- τα ποσοστά ικανοποίησής ήταν επίσης πολύ υψηλά, τόσο για τη διοργάνωση όσο και για τον ομιλητή και τη θεματολογία.

Τέλος καταγράφηκαν:

- προτάσεις νέων εκδηλώσεων, όπως:

- Ψηφιοποίηση αρχείων οικονομικής πληροφορίας.
- Διαχείριση κρίσεων και ρόλος των βιβλιοθηκών.
- Διαχείριση και καταλογογράφηση περιοδικών εκδόσεων σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή. Τι είναι το DOI στις ηλεκτρονικές πηγές και πως το διαχειριζόμαστε σε θέματα καταλογογράφησης. Έρευνα - τεχνικές -εργαλεία για την ικανοποίηση χρηστών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες των βιβλιοθηκών. Εκπαίδευση - μετεκπαίδευση βιβλιοθηκονόμων προγράμματα και τεχνικές για την πληροφοριακή παιδεία.
- ψηφιακή διαχείριση πληροφορίας.
- Διοίκηση ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, μάρκετινγκ ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.
- Digital citizenship and libraries, ψηφιακή υπογραφή και ελληνικές βιβλιοθήκες, διαχείριση ψηφιακών περιβαλλόντων στη μάθηση, ιδρυματικά αποθετήρια και λογοκλοπή, κοινωνική οικονομία και βιβλιοθήκες.

Παρατηρήσεις, συστάσεις προς το δίκτυο:

- Ενημέρωση και μέσω μέηλ για τις δράσεις.
- Παρότρυνση συνέχισης της πρωτοβουλίας, σε πιο τακτικά διαστήματα.
- Συνέχιση της θεματολογίας στο μέλλον.

Απόψεις:

- Εξαιρετική πρωτοβουλία..
- Ευχαριστίες για την πληροφόρηση που παρέχεται.
- Συγχαρητήρια που σε καιρό πανδημίας μπορεί ο κόσμος να ενημερώνεται και να μην χάνει την επαφή με τη γνώση.

3. Στις 9 Ιουνίου πραγματοποιήθηκε Webinar με θέμα «Υπηρεσίες ακριβείας από τη Βιβλιοθήκη: Η εμπειρία της Βιβλιοθήκης του Ομίλου της Παγκόσμιας Τράπεζας», με εισηγητή τον Eduardo E. Quintero Orta που είναι επικεφαλής της Ομάδας Ενοποιημένου Γραφείου Πληροφόρησης και Υπηρεσιών Διαδανεισμού και Ερευνητής Βιβλιοθηκονόμος στην Βιβλιοθήκη του Ομίλου της Παγκόσμιας Τράπεζας.

Το σεμινάριο πραγματοποιήθηκε στην αγγλική γλώσσα και 29 συμμετέχοντες συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο αξιολόγησης. Σύμφωνα με τις απαντήσεις τους:

- πληροφορήθηκαν για το webinar από την ιστοσελίδα του ΔΙΟΒΙ (31%) και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (31%),
- το κίνητρο παρακολούθησης ήταν η επαγγελματική ενημέρωση (18%),
- έμειναν πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την πλατφόρμα, τη θεματολογία και τον ομιλητή.
- Προτάθηκε η επίκαιρη θεματική «Medicine databases economics» και

Προστέθηκαν τα ακόλουθα σχόλια:

- Διεύρυνση των εισηγητών στο διεθνή χώρο, όπως σε αυτή την περίπτωση.
- Ευχαριστίες για την ενημέρωση και ευχή για συνέχεια,
- Συγχαρητήρια για το Webinar και τη δυνατότητα που παρέχεται στον κόσμο να ενημερώνεται με ασφάλεια σε περίοδο πανδημίας.

Οδηγίες σύστασης τηλεδιοργανώσεων

Στα πλαίσια της μεταστροφής των δράσεων του ΔΙ.Ο.ΒΙ. και της προσαρμογής του στις νέες συνθήκες, αποφάσισε ότι ήταν αναγκαία η θέσπιση οδηγιών προς όλους τους εταίρους των εκπαιδευτικών/ ενημερωτικών του διοργανώσεων, για τον καλύτερο συντονισμό, την εξοικονόμηση χρόνου και την εξασφάλιση του καλύτερου αποτελέσματος. Έτσι, προέβη στη σύνταξη Οδηγιών για την εξ αποστάσεως διοργάνωση των σεμιναρίων. Η έκδοση είναι δίγλωσση, ελληνική και αγγλική, ανέβηκε στον ιστότοπο και αφορά:

- Οδηγίες προς τα μέλη του ΔΙ.Ο.ΒΙ, για τις αναγκαίες ενέργειες που πρέπει να ακολουθήσουν για να διοργανώσουν ένα σεμινάριο με τηλεδιάσκεψη,
- Οδηγίες προς τους Ομιλητές.
- Οδηγίες προς το κοινό.

Ανάπτυξη Helpdesk

Τέλος, προωθεί τόσο σε επίπεδο μεμονωμένων βιβλιοθηκών- μελών όσο και σε συνεργατικό επίπεδο την εξυπηρέτηση των αναγνωστών με την εγκατάσταση μιας πλατφόρμας helpdesk, στην οποία υποβάλλονται τα ερευνητικά ερωτήματα που θέτουν οι χρήστες, όταν δεν μπορούν να απαντηθούν από την οικεία βιβλιοθήκη. Με τον τρόπο αυτό, οι συνεργαζόμενες βιβλιοθήκες παρέχουν στήριξη με τις πηγές τους και καθιστούν το δίκτυο έναν ιδεατό οργανισμό απαρτιζόμενο όχι μόνο από τα μέλη-βιβλιοθήκες, αλλά και από τους αναγνώστες τους. Το εργαλείο είναι ανοικτού κώδικα, παραμετροποιήθηκε από την πληροφορικό υποστήριξης του δικτύου και σύμφωνα με τις υποδείξεις και τις χρηστικές καθοδηγήσεις των μελών του, ώστε αφενός να αντανakλά τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του δικτύου και να είναι αναγνωρίσιμο, αλλά και να καλύπτει τις ανάγκες του ενώ τηρεί στατιστικά στοιχεία.

6. Συμπεράσματα – Προβληματισμοί

Οκτώ χρόνια μετά τη δημιουργία του δικτύου, η υγειονομική κρίση του 2020 έφερε το Δίκτυο Οικονομικών Βιβλιοθηκών αντιμέτωπο με τη μεγαλύτερη πρόκληση που είχε να αντιμετωπίσει από τη στιγμή της δημιουργίας του και αφορούσε κυρίως το μετασχηματισμό του τρόπου επικοινωνίας ανάμεσα στα μέλη του, αλλά και του τρόπου επικοινωνίας με το κοινό του. Παρόλο που ο βαθμός ετοιμότητας στην υιοθέτηση της νέας εργασιακής πραγματικότητας ανάμεσα στα μέλη του δεν ήταν ο ίδιος, καθώς τα μέλη του δικτύου προέρχονται από διαφορετικά περιβάλλοντα και διαφορετική εργασιακή κουλτούρα (ακαδημαϊκό, τραπεζικό, κυβερνητικό), εν τούτοις, αυτή η διαφορετικότητα λειτούργησε ως καταλύτης στη ζύμωση που επήλθε και που συνεχίζει να επιτελείται. Οι μηνιαίες δια ζώσης συναντήσεις του δικτύου αντικαταστάθηκαν από διαδικτυακές με τη βοήθεια της τεχνολογίας των τηλεδιασκέψεων. Έτσι, οι προγραμματισμένες κατά τη διάρκεια του έτους δια ζώσης

δράσεις δεν αναβλήθηκαν, αλλά μετασχηματίστηκαν σε δράσεις εξ αποστάσεως, ενώ υλοποιήθηκαν πολύ γρήγορα σχεδιασμοί με υπηρεσίες προς το κοινό, όπως η ψηφιακή υπηρεσία Helpdesk, που είχαν ξεκινήσει πριν από την πανδημία αλλά επισπεύστηκαν λόγω των συνθηκών, ο διαδανεισμός έντυπου υλικού και η αποστολή ψηφιακών εγγράφων όπου ήταν εφικτό, μία διαδικασία που όμως ήταν ενεργή από την αρχή της δημιουργίας του ΔΙΟΒΙ.

Ασφαλώς και σε αυτή την πρωτόγνωρη για όλους μας κατάσταση, τα μέλη του δικτύου είμαστε σε διαδικασία εύρεσης του κοινού βηματισμού μας. Ως δίκτυο αντιμετωπίζουμε τις προκλήσεις με τις οποίες ήρθαμε αντιμέτωποι και ως μεμονωμένοι φορείς και που σχετίζονται με την απαγόρευση των συναντήσεων με φυσική παρουσία, με τις δυσκολίες ένταξης του προσωπικού στη νέα εργασιακή πραγματικότητα της τηλεργασίας, με προβλήματα έλλειψης της απαραίτητης τεχνολογικής υποδομής στο σπίτι, της επαρκούς ταχύτητας διαδικτύου, της έλλειψης προσωπικού χώρου, της επέκτασης του ωραρίου εργασίας και της σωματικής κόπωσης. Ορισμένα από τα μέλη λειτουργούν επιτελικά, έχοντας αναλάβει την πρωτοβουλία υλοποίησης του μετασχηματισμού του τρόπου εργασίας του δικτύου συμπαρασύροντας και τα υπόλοιπα μέλη στην νέα κανονικότητα.

Άλλωστε, ο λόγος ύπαρξης ενός δικτύου φορέων όπως το ΔΙ.Ο.ΒΙ είναι η εξυπηρέτηση του κοινού σκοπού, δηλ. η ικανοποίηση των αναγκών των κοινοτήτων των μελών του, και αυτός αποφασίστηκε να συνεχίσει να υπηρετείται από το ξέσπασμα ακόμα της υγειονομικής κρίσης κάνοντας απλώς ορισμένες αλλαγές στην εργασιακή ρουτίνα. Δεν υποστηρίζεται ότι ήταν εύκολη η υιοθέτηση της αλλαγής, απαιτήθηκε χρόνος και πολλές συζητήσεις για να ξεπεραστεί η αρχική αμηχανία. Εκ του αποτελέσματος φάνηκε ότι τα μέλη του δικτύου ήταν περισσότερο έτοιμα απ'όσο αρχικά είχε υποτεθεί και αυτό το γεγονός ισχυροποιεί την πεποίθηση της συνεχούς εξέλιξης και προσαρμογής των εσωτερικών διαδικασιών και των υπηρεσιών προς το κοινό με τρόπο ακόμη περισσότερο επωφελή για όλους.

Για παράδειγμα, η υιοθέτηση της τηλεδιάσκεψης στις τακτικές συναντήσεις των μελών του δικτύου παρόλο που αρχικά υιοθετήθηκε ως λύση ανάγκης, ανοίγει ξαφνικά το δρόμο της συμμετοχής νέων μελών στο δίκτυο πέρα από γεωγραφικούς περιορισμούς.

Η δημιουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ερωτήσεων-απαντήσεων θέτει στη διάθεση κάθε ερωτώμενου ένα δίκτυο βιβλιοθηκών, λαμβάνοντας αλληλοσυμπληρούμενες απαντήσεις στο κάθε ερώτημά του από τα Ιδρύματα. Οι ερωτήσεις και οι απαντήσεις όμως που καταγράφονται είναι στη διάθεση και των μελών του Δικτύου, τα οποία μέσα από την αλληλεπίδραση μεταξύ τους που αναγκαστικά συμβαίνει, αυτοαξιολογούνται, αυτοεκπαιδεύονται και αυτοβελτιώνονται.

Η μετατροπή των προγραμματισμένων δια ζώσης εκδηλώσεων σε διαδικτυακές με τη χρήση της νέας τεχνολογίας έλυσε προβλήματα που σχετίζονταν με τη μετακίνηση του ομιλητή από τον τόπο διαμονής του, και διεύρυνε τις επιλογές του δικτύου επιτρέποντας τη συνεργασία ακόμη και με επαγγελματίες του εξωτερικού και τη λήψη γνώσης από τη δική τους εμπειρία σε αυτή την υγειονομική κρίση.

Υπάρχουν όμως και αρκετοί προβληματισμοί. Ο τρόπος αντιμετώπισης της πανδημίας και οι επιλογές των κυβερνήσεων ανά τον κόσμο, οδήγησε τις βιβλιοθήκες στον μονόδρομο της προσφοράς ηλεκτρονικής πληροφόρησης στο κοινό τους ως αντιστάθμισμα στο κλείσιμο των φυσικών τους χώρων, ενώ άνοιξε νέα κανάλια επικοινωνίας με την κοινότητα. Μία Αμερικανίδα συνάδελφος, η Wanda Brown έγραψε σε ένα άρθρο της ότι οι Βιβλιοθήκες στην χώρα μπορεί να έκλεισαν τα κτίριά τους άνοιξαν όμως τις ψηφιακές τους πόρτες. Υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν με αφορμή την αναστολή λειτουργίας των Βιβλιοθηκών λειτουργούν και ως θαυμάσια ευκαιρία για προβολή των πηγών και των υπηρεσιών τους, αλλά και προσφοράς προσωποποιημένης βοήθειας σε όσους το χρειάζονται. Το ΔΙ.Ο.ΒΙ. απέδειξε ότι δεν υπήρξε εφησυχασμός ενώ προετοιμάζεται για το πέρασμα από την υβριδική στην ψηφιακή βιβλιοθήκη επιδεικνύοντας γρήγορα αντανάκλαστικά στα νέα δεδομένα της νέας εποχής που ξημερώνει για την εκπαίδευση και την έρευνα. Αυτή η αντίδραση, του επιτρέπει να υπερασπίζεται το κύρος των βιβλιοθηκών του επιδεικνύοντας προσαρμοστικότητα στις νέες συνθήκες, επενδύοντας στην τεχνολογία, κυρίως όμως επενδύοντας στις ανθρώπινες σχέσεις των μελών του.

Μία από τις προκλήσεις που έχει να αντιμετωπίσει τόσο το ΔΙΟΒΙ ως δίκτυο όσο και τα μέλη του ως μεμονωμένοι φορείς, είναι η αντιμετώπιση του ψηφιακού χάσματος που μοιραία δημιουργείται ανάμεσα σε όσους έχουν πρόσβαση στην τεχνολογία και σε όσους δεν έχουν, σε εκείνους που έχουν εξοικείωση με τα τεχνολογικά μέσα και τις ηλεκτρονικές μεθόδους έρευνας και σε εκείνους που λειτουργούν πιο παραδοσιακά. Το ΔΙΟΒΙ αναγνωρίζει την ευκαιρία που προσφέρεται από τις νέες συνθήκες να ανακαλύψει νέους ρόλους και να εξελίξει τις υπηρεσίες του. Η επόμενη μέρα του ανοίγματος των φυσικών μας χώρων θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει δυνατότητες που προσφέρθηκαν με αφορμή την πανδημία. Αυτές σχετίζονται με την προσωπική εξυπηρέτηση (F2F) και τη συμβουλευτική μέσα από πλατφόρμες τηλεδιάσκεψης, αλλά και δια ζώσης, με υλοποίηση σεμιναρίων πληροφοριακού και ψηφιακού γραμματισμού, και άλλων θεμάτων. Ξεπερνώντας το εμπόδιο της μετακίνησης οι υπηρεσίες του ΔΙΟΒΙ διεισδύουν ίσως σε ένα μεγαλύτερο κοινό, με προσφορά εργαλείων, συμβουλών και καθοδήγησης για την αντιμετώπιση της παραπληροφόρησης, αλλά και με υλοποίηση στρατηγικών ενίσχυσης του κοινωνικού ρόλου των Βιβλιοθηκών μας ως φορέων προσφοράς και πολιτισμού.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ali, M.Y. and Gatiti, P. (2020). The COVID - 19 (Coronavirus) pandemic: reflections on the roles of librarians and information professionals. *Health Information and Libraries Journal*, 37, pp.158-162. <https://doi.org/10.1111/hir.12307>

Chisita, C.T.(2020). Libraries in the midst of the Coronavirus (COVID-19): researchers experiences in dealing with the vexatious infodemic, *Library Hi Tech News*, 37 (6), pp. 11-14. <https://doi.org/10.1108/LHTN-03-2020-0022>

Featherstone, RM, Lyon BJ, and Ruffin AB. (2008). Library roles in disaster response: an oral history project by the National Library of Medicine. *Journal of the Medical Library Association*, 96 (4), pp.343-350. doi:10.3163/1536-5050.96.4.009

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://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/GKMC-04-2020-0041/full/pdf>

Machovec, G. (2020). Pandemic Impacts on Library Consortia and Their Sustainability, *Journal of Library Administration*, 60 (5), pp.543-549, DOI:10.1080/01930826.2020.1760558

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

Warren, S. (2020). Community-building without a Building: Can Libraries Resume Their Place as the Academic Hearts of their Campuses? *Bibliothek Forschung und Praxis* 44 (2) <https://www.degruyter.com/view/journals/bfup/44/2/article-p183.xml>

Winston, M.D. and Quinn, S. (2005). Library leadership in times of crisis and change, *New Library World*, 106 (9/10), pp. 395-415. <https://doi.org/10.1108/0307480051062308>