

## **ΟΙ ΠΥΛΩΝΕΣ ΤΗΣ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ. ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΟΜΑΣΤΕ, ΠΩΣ ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ, ΠΟΙΟΙ ΕΙΜΑΣΤΕ ΚΑΙ ΠΩΣ ΓΙΝΟΜΑΣΤΕ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟΙ ΓΙΑ ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΜΑΣ**

**Βαλσαμάκης Β.** Γαλαζούδη Ε. Γκιούλη Μ. Ζουμπούλη Ε. **Καλέση Θ.** Κλωστερίδη Σ. Κουλουρίδη, Ε. Λιάκος Γ. Χουντάλα Α.

*Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών*

### Εισαγωγή

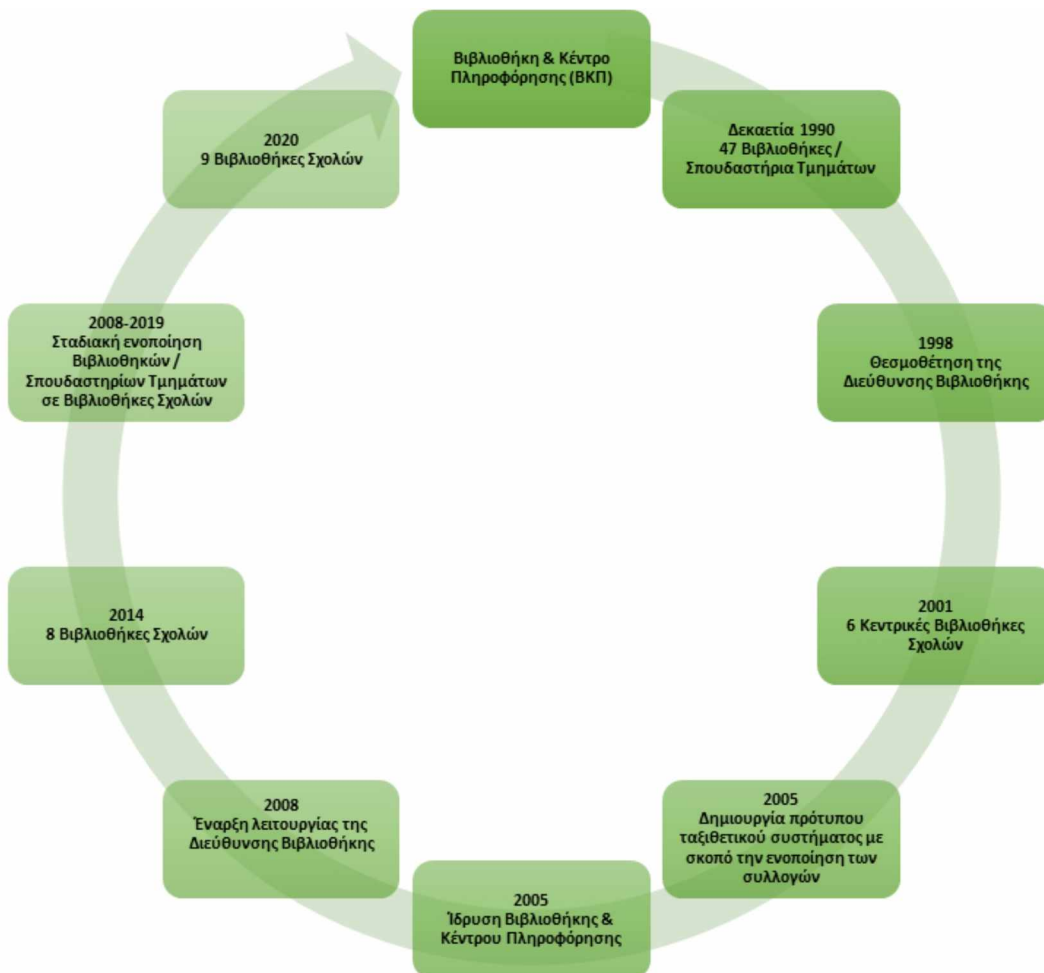
Οι σύγχρονες, οργανωμένες και άρτια εξοπλισμένες Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες είναι το απαραίτητο ζωτικό κομμάτι στην ακαδημαϊκή εκπαίδευση. Αποτελεί το εργαλείο ως μέσο διάδοσης της γνώσης και διεξαγωγής της έρευνας, τόσο σε εθνικό, όσο και σε διεθνές επίπεδο. Λόγω της ραγδαίας ανάπτυξης της τεχνολογίας και των εξελίξεων στην οικονομία αλλά και λόγω κοινωνικών και πολιτισμικών παραγόντων, οι βιβλιοθήκες έχουν τεθεί σε μια διαδικασία επαναπροσδιορισμού του περιεχομένου και της μορφής των υπηρεσιών πληροφόρησης που παρέχουν, αναδεικνυόμενες σε ουσιαστικούς πυλώνες της γνώσης, της έρευνας και της εκπαίδευσης στο χώρο του Πανεπιστημίου. Οι ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες στα πλαίσια αυτών των εξελίξεων και των αλλαγών, θα πρέπει να προσαρμόζουν και να επαναπροσδιορίζουν σε τακτά διαστήματα το ρόλο και τις προτεραιότητές τους.

Σκοπός της εργασίας είναι να δείξουμε το επιτυχημένο εγχείρημα δημιουργίας μιας ιδεατής Κεντρικής Βιβλιοθήκης (της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του ΕΚΠΑ), που χωροταξικά κατανέμεται σε τρεις δήμους και δύο νομούς (ένα μοντέλο ενοποιημένων κεντρικών και παράλληλα αποκεντρωμένων Βιβλιοθηκών). Περνώντας από διάφορα στάδια, καταφέραμε να αποτελεί σήμερα μια ενιαία υπηρεσία με κοινή πολιτική, διατηρώντας σε υψηλό βαθμό το επίπεδο των υπηρεσιών της την περίοδο του covid και επιδιώκοντας την εξωστρέφειά της. Με τον τρόπο αυτό ανέβηκε κατακόρυφα το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών και η ΒΚΠ του ΕΚΠΑ αποτελεί πλέον υπόδειγμα Βιβλιοθήκης.

Ο στόχος που ορίσαμε για την επίτευξη του ανωτέρω σκοπού ήταν να παρουσιάσουμε αυτήν ακριβώς τη Βιβλιοθήκη (τη ΒΚΠ του ΕΚΠ) ως παράδειγμα αλλά και αφορμή για την επιτυχία μιας μεγαλόπνοης και επίπονης διαδικασίας και να δείξουμε ότι μέσα από κάθε αντιξοότητα προκύπτει σχεδόν πάντα θετικό πρόσημο.

Διοίκηση & οργάνωση τμημάτων ΒΚΠ ΕΚΠΑ

Ιστορία, Ιδέα, όραμα



Χρονολογικά, από τα τέλη της δεκαετίας του '80 και έως το 2005 λειτουργούσαν 47 Βιβλιοθήκες/Σπουδαστήρια, τα οποία ανήκαν σε Τμήματα ή Τομείς. Κάθε Βιβλιοθήκη/Σπουδαστήριο είχε διευθυντή καθηγητή Τμήματος και λειτουργούσε αυτόνομα δίχως ενιαία πολιτική.

Τον Οκτώβριο του 1998 θεσμοθετήθηκε η Διεύθυνση Βιβλιοθήκης χωρίς να λειτουργεί. Την ίδια χρονιά αποφασίστηκε από το Πρυτανικό Συμβούλιο η δημιουργία έξι Κεντρικών Βιβλιοθηκών, μία για κάθε Σχολή. Το 2005 ιδρύθηκε η «Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του ΕΚΠΑ» (ΒΚΠ) σε επίπεδο Διεύθυνσης.

Το ίδιο διάστημα τέθηκε από τη διοίκηση του ΕΚΠΑ ο στόχος της ενοποίησης των 47 Βιβλιοθηκών/Σπουδαστηρίων σε Κεντρικές Βιβλιοθήκες Σχολών τόσο χωροταξικά και

οργανωτικά όσο και λειτουργικά (δικτύωση και ηλεκτρονική διασύνδεση). Για την επίτευξη της χωροταξικής ενοποίησης δημιουργήθηκε ένα κτίριο (Φιλοσοφικής) και διαμορφώθηκαν κτίρια για τη λειτουργία σύγχρονων Βιβλιοθηκών (ΣΘΕ και Νομικής)

Για την επίτευξη της ενοποίησης των συλλογών τέθηκαν τεχνικές προδιαγραφές από το προσωπικό των Βιβλιοθηκών και το ΥΚΒ και το υλικό ταξινομήθηκε στους χώρους των Βιβλιοθηκών/Σπουδαστηρίων. Η ενοποίηση της συλλογής έγινε στις 15 Βιβλιοθήκες/Σπουδαστήρια της Φιλοσοφικής Σχολής και στις 7 Βιβλιοθήκες/σπουδαστήρια και εργαστήρια της ΣΘΕ.

Παράλληλα, εφαρμόστηκε πρωτότυπο ταξιδευτικό σύστημα, που εκπόνησαν συνάδελφοι των Βιβλιοθηκών της Φιλοσοφικής Σχολής (Βαλσαμής Βαλσαμάκης, Γεράσιμος Τουρκογιάννης, Γεώργιος

Αθανασιάδης), στηριζόμενοι στην πολύτιμη συμβολή επιπλέον συναδέλφων, οι οποίοι με τις παρατηρήσεις τους βοήθησαν στην τελειοποίηση του συστήματος. Με το σύστημα αυτό επετεύχθη ο στόχος ώστε κάθε βιβλίο να είναι μοναδικό στο ράφι. (Σήμερα ο οδηγός έχει διαμορφωθεί με παραδείγματα πεδίων Marc από συνάδελφο της Βιβλιοθήκης της Φιλοσοφικής Σχολής).

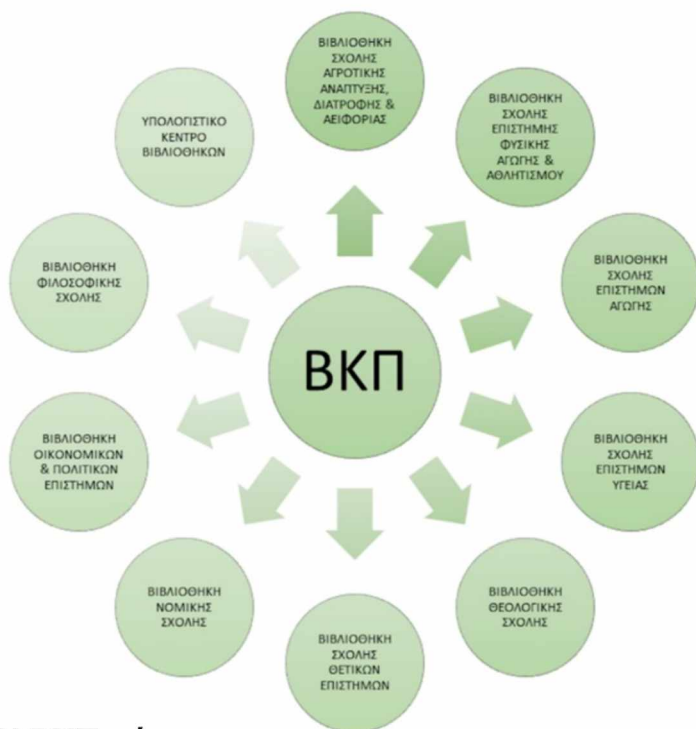
Ακολούθησε ο υπολογισμός των απαιτούμενων μέτρων ραφιών για την τοποθέτηση της συλλογής και στη συνέχεια η μεταφορά του υλικού στους προκαθορισμένους χώρους, με την καθοριστική συμβολή του προσωπικού των Βιβλιοθηκών. Όλες οι μεταφορές-ενοποιήσεις συλλογών στέφθηκαν με απόλυτη επιτυχία.

Το 2008 λειτούργησε επίσημα η Διεύθυνση Βιβλιοθήκης. Την ίδια χρονιά λειτούργησε η Βιβλιοθήκη της ΣΘΕ. Το 2016 λειτούργησε η Βιβλιοθήκη της Νομικής Σχολής και το 2018 η Βιβλιοθήκη της Φιλοσοφικής Σχολής. Παράλληλα έγιναν και άλλες μικρότερες συγχωνεύσεις Βιβλιοθηκών/Σπουδαστηρίων στις άλλες Σχολές.

Η Βιβλιοθήκη της Νομικής Σχολής ενοποίησε τη συλλογή της μετακομίζοντας σε νέο κτίριο και, εκμεταλλευόμενη τη διαρρύθμισή του, τοποθέτησε το υλικό σε χώρους ανά θεματική κατηγορία. Επίσης διατήρησε το ταξινομικό σύστημα UDC.

Η Βιβλιοθήκη της Σχολής Επιστημών Υγείας διατήρησε το ταξινομικό σύστημα NLM.

Το 2014 δημιουργήθηκαν 8 Σχολές και αντίστοιχες Βιβλιοθήκες. Προστέθηκε το ΥΚΒ. Το 2020 προστέθηκε η Βιβλιοθήκη στα Ψαχνά Ευβοίας.



**Η ΒΚΠ σήμερα**

# Η ΒΚΠ σε αριθμούς

9 Βιβλιοθήκες Σχολών

12 Τοποθεσίες

1.100.000 Τεκμήρια

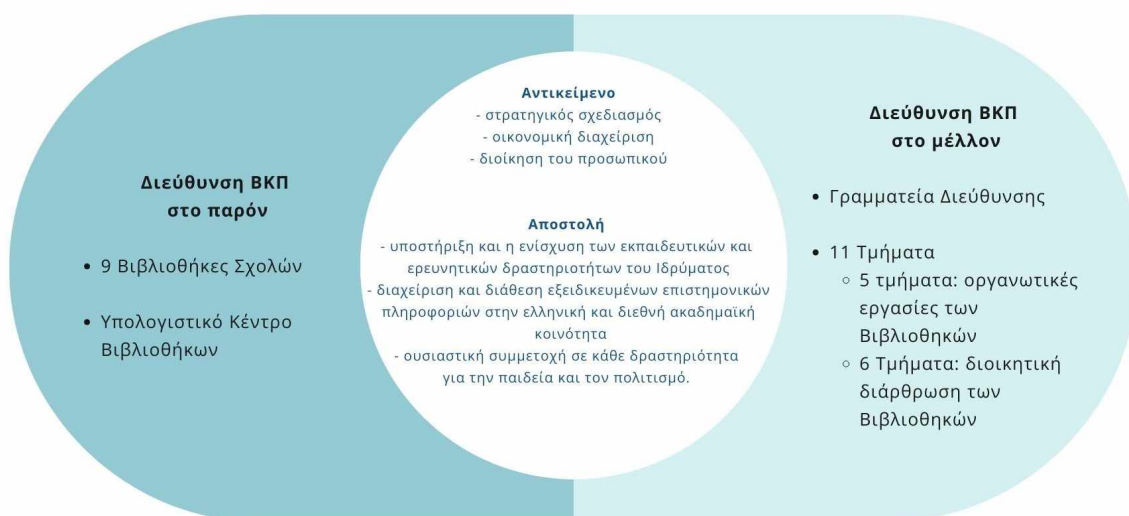
322.000 Επισκέψεις

106.000 Δανεισμοί

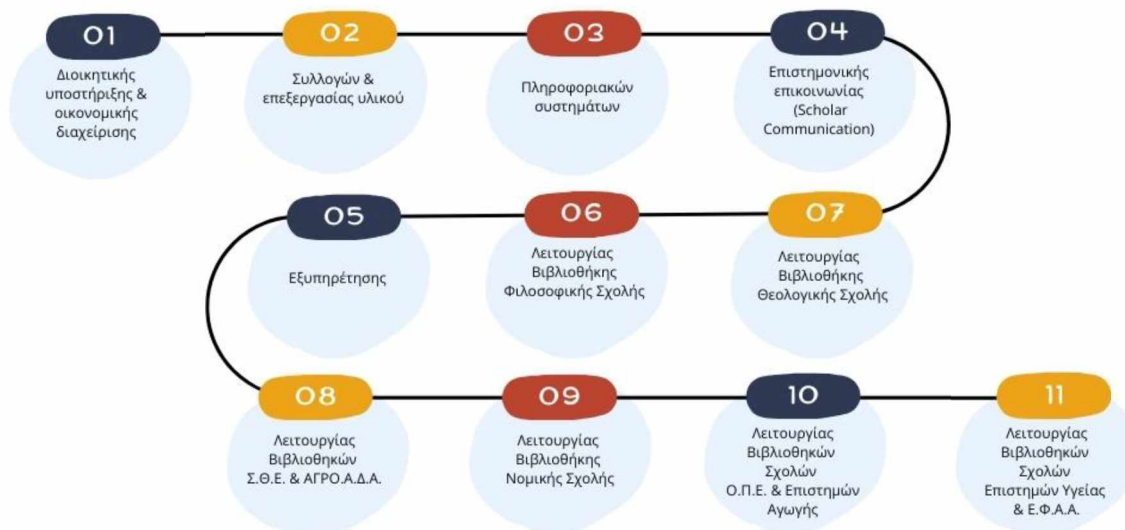
326.000 Εικονικές  
περιηγήσεις

\* Τα ως ανωτέρω στοιχεία αφορούν στο ακαδημαϊκό έτος 2022-2023.

## Μελλοντικό Σχήμα Λειτουργίας της ΒΚΠ



# Διεύθυνση Βιβλιοθήκης και Προτεινόμενα Τμήματα της ΒΚΠ του ΕΚΠΑ



## Κεντρικές Βιβλιοθήκες–Βιβλιοθήκες Παραρτήματα

Κάθε πρόταση τοπογραφικού μοντέλου λειτουργίας έχει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα αναλόγως το μέγεθος του πανεπιστημίου και τη γεωγραφική έκταση που καλύπτει. Για παράδειγμα, ένα μικρό πανεπιστήμιο μπορεί κάλλιστα να έχει μια κεντρική Βιβλιοθήκη, στην οποία θα έχουν πρόσβαση τα μέλη της κοινότητας εύκολα και γρήγορα.

Σε ένα μεγάλο Πανεπιστήμιο όπως το ΕΚΠΑ, με διασπορά σε διάφορους δήμους του νομού Αττικής και με παράρτημα στα Ψαχνά Ευβοίας, το μοντέλο ενός κεντρικού κτιρίου Βιβλιοθήκης δεν εξυπηρετεί πρακτικά. Μια ολοκληρωμένη Κεντρική Βιβλιοθήκη σε αυτήν την περίπτωση δεν θα εξυπηρετούσε, αντιθέτως θα ταλαιπωρούσε τους χρήστες και δε θα είχε την αναμενόμενη προσέλευση κοινού, έστω και αν είχε μικρά παραρτήματα.

Συνεπώς, ένα εναλλακτικό μοντέλο, το οποίο θα περιλαμβάνει μια Βιβλιοθήκη σε κάθε Σχολή ως παράρτημα της ιδεατής κεντρικής Βιβλιοθήκης, είναι αποτελεσματικό για την μεγαλύτερη προσέλευση χρηστών.

Κάθε μοντελοποίηση όπως και αυτή, δεν είναι πάντα ιδανική, διότι σε κάθε Βιβλιοθήκη γίνονται οι ίδιες εργασίες, αν και σε διαφορετικές ταχύτητες ανάλογα τον αριθμό των υπαλλήλων. Για να αντιμετωπιστεί αυτό το πρόβλημα, θα πρέπει να υπάρχει ένα κτίριο το οποίο θα αποτελεί την κεντρική διοίκηση της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης, την λεγόμενη «Κεντρική Βιβλιοθήκη».

Εκεί, εκτός από τη Διεύθυνση Βιβλιοθήκης θα στεγάζονται οι υπηρεσίες επεξεργασίας υλικού, διοικητικής και οικονομικής διαχείρισης (προσκτήσεις κλπ). Με τον τρόπο αυτό θα αποδεσμευτούν υπάλληλοι από τα παραρτήματα.

## Κτίρια στέγασης ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Η τεχνολογική πρόοδος σε συνδυασμό με τις ανάγκες της κοινωνίας για ένα νέο είδος δημόσιου χώρου, ο οποίος ξεπερνά την χωρική πραγματικότητα, έχει δημιουργήσει έναν νέο τρόπο σκέψης γύρω από τα κτίρια των Βιβλιοθηκών. «Οι σύγχρονες Βιβλιοθήκες αποτελούν πολλά παραπάνω από κτίρια απόθεσης

και δανεισμού οπτικοακουστικού υλικού. Αποτελούν ένα υβρίδιο που προκύπτει από τη σύμπραξη της τεχνολογίας με ένα δημόσιο κτίριο. Ένα δημόσιο κτίριο, το οποίο προσφέρει γνώση, ψυχαγωγία και κοινωνική αλληλεπίδραση» (Τσομπόλης, 2017).

Ερευνώντας τις προδιαγραφές καταλληλότητας των κτηρίων που πληρούν τις προϋποθέσεις ορθής λειτουργίας μιας σύγχρονης Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι τα κτίρια πρέπει να :

1

είναι ειδικά κατασκευασμένα ή διαμορφωμένα για να λειτουργήσουν ως Βιβλιοθήκες (μέγεθος, στατικότητα κτιρίων, ασφάλεια χώρων).

είναι βιώσιμα. Ένα κτίριο Βιβλιοθήκης πρέπει να είναι βιώσιμο σε σχέση με την ενέργεια που καταναλώνει.

2

3

διαθέτουν κατάλληλα βιβλιοστάσια με δυνατότητες εξοικονόμησης επιπλέον χώρου (συρόμενες κατασκευές).

διαθέτουν ανετα αναγνώστρια με υπολογιστές.

4

5

διαθέτουν φυσικό και τεχνητό φωτισμό.

διαθέτουν αίθουσες ομαδικής μελέτης.

6

7

διαθέτουν χώρους με ειδικό εξοπλισμό για χρήση από άτομα με αναπηρίες.

διαθέτουν αίθουσα για εκδηλώσεις ή για την εκπαίδευση χρηστών.

8

## Ομάδες εργασίας

Η σύσταση ομάδων στις Βιβλιοθήκες είναι μια προτεινόμενη επιστημονική δράση που έχει τη βάση της στο παρελθόν. Η λειτουργία ομάδων δίνει στους εργαζόμενους τη δυνατότητα καινοτόμου συμβολής στην καθημερινότητα και στις στρατηγικές των ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Όπως επισημαίνει ο Owens (1999), «το να φτάσουμε σε μια οργάνωση βασισμένη σε ομάδες αποτελεί μια μακροχρόνια, και δύσκολη διαδικασία, η οποία όμως θα επιτρέψει την οικοδόμηση μιας νέας οργάνωσης που μπορεί να επιζήσει και να αναπτυχθεί στο πλαίσιο της αλλαγής των Βιβλιοθηκών». (Βαρδακώστα & Κωσταγιόλας, 2006)

Ο προτεινόμενος ορισμός των ομάδων είναι αυτός που σημειώνει ο Bluck (1994), ο οποίος ορίζει τις ομάδες ως «ένα σύνολο ανθρώπων που σχετίζονται μέσω μιας κοινής δράσης και μέσω αυτής συνεργάζονται στην επαγγελματική τους δουλειά, σε κάποια προσπάθεια ή ανατιθέμενο έργο. Τα άτομα αυτά έχουν ένα κοινό στόχο και στον οποίο οι εργασίες και οι δεξιότητες του καθενός ταιριάζουν με αυτές των άλλων» (Βαρδακώστα & Κωσταγιόλας, 2006)

### Η Διεύθυνση Βιβλιοθήκης κρίνοντας το μοντέλο "ομάδες" ως αποτελεσματικό και ευέλικτο για:

- την ανάπτυξη νέων αλλά και την καλύτερη λειτουργία των παραδοσιακών υπηρεσιών της,
- την εφαρμογή κοινής πολιτικής,
- την ανάγκη προσαρμογής της μέσα στο συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον της επικοινωνίας και προβολής των υπηρεσιών των Βιβλιοθηκών προς τον χρήστη.

επιδίωξε την αλλαγή του παραδοσιακού τρόπου λειτουργίας της και δημιούργησε ομάδες εργασίας από όλες τις βιβλιοθήκες της ΒΚΠ του ΕΚΠΑ, το έργο των οποίων κρίνεται ιδιαίτερα ικανοποιητικό. Τέτοιες ομάδες μεταξύ άλλων είναι η ομάδα ανοιχτής επιστήμης, επικοινωνίας, επισκεπτών, πληροφοριακής παιδείας, δανεισμού, διαδανεισμού κλπ.

## Διασφάλιση ποιότητας παροχής υπηρεσιών & τρόποι επίτευξης

Ο ποιοτικός έλεγχος είναι μία από τις τέσσερις κύριες λειτουργίες της ορθής διαχείρισης μιας Βιβλιοθήκης (σχεδιασμός, οργάνωση, διαχείριση και έλεγχος). Οι Βιβλιοθηκονόμοι έχουν την επαγγελματική ευθύνη να αξιολογούν την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν στο κοινό (Cossette, 2019).



Σύμφωνα με αυτόν τον τελευταίο ορισμό, για να μπορέσει μία ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη να διασφαλίσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της θα πρέπει να γνωρίζει τις ανάγκες των χρηστών της. Καθώς οι Βιβλιοθήκες και τα Κέντρα Πληροφόρησης μετατρέπονται σε υπηρεσίες πιο επικεντρωμένες στον χρήστη, είναι απαραίτητο να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες των χρηστών (Bae & Cha, 2015). Σαφώς οι ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες καλούνται να ανταποκριθούν στις ανάγκες αυτές παρέχοντας ποιοτικές υπηρεσίες στο μέγιστο δυνατό βαθμό.

Παίρνοντας ως δεδομένο ότι στους χρήστες περιλαμβάνονται άτομα από διαφορετικές εθνικότητες, φυλετικές ταυτότητες (ουδέτερο, άρρεν, θήλυ), ειδικές ανάγκες (AMEA) με ψυχοκοινωνικές ή σωματικές ιδιαιτερότητες, απαιτείται να πληρούνται προϋποθέσεις και να ικανοποιούνται παράγοντες που θα συντελούν στην:

Με γνώμονα ότι ο βιβλιοθηκονόμος καλείται να καλύψει τις ανάγκες παροχής υπηρεσιών τόσο δια ζώσης όσο και εξ αποστάσεως (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεφωνική επικοινωνία, τηλεδιάσκεψη), καλούμαστε να προσδιορίσουμε πώς μπορούν οι Βιβλιοθήκες να αφουγκραστούν τις ανάγκες των χρηστών τους. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι να κατανοήσουμε τις ανάγκες τους (ανάλυση δεδομένων, έρευνα, σχόλια χρηστών, social media, συνεργασία, διαχείριση σχέσεων μεταξύ υπαλλήλων-χρήστη κ.α.) (BizExpert, 2017).

Εφόσον οι τεχνολογικές εξελίξεις αναπτύσσονται με αυξανόμενους ρυθμούς, είναι σαφές ότι οι ανάγκες των χρηστών διαμορφώνονται αντίστοιχα και συνεπώς οι έρευνες θα πρέπει να διεξάγονται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

- Κατανόηση της προθετικότητας (intentionality) του αποδέκτη της πληροφορίας-χρήστη. Πρόθεση του βιβλιοθηκονόμου είναι η παροχή πρόσβασης στο υλικό, (έντυπο, ηλεκτρονικό, χαρτογραφημένο, τρισδιάστατο, οπτικοακουστικό)
- Πληροφορικότητα (informationally) του βιβλιοθηκονόμου, δηλαδή να είναι σε θέση έχοντας τις γνώσεις και τις επικοινωνιακές δεξιότητες να ολοκληρώσει τη διαδικασία πληροφόρησης. Ο βιβλιοθηκονόμος χρειάζεται να απαντά με σαφήνεια, ευγένεια, συνάφεια και να λέει ακριβώς όσα απαιτούνται για το σκοπό της συνομιλίας και μετάδοσης γνώσης.
- Αποδεκτότητα, (acceptability) σωστή εκφώνηση λόγου, διάυλου επικοινωνίας  
Λειτουργικότητα του παρεχόμενου υλικού, δηλαδή κάλυψε το γνωσιακό είδος του κοινωνικού, επιστημονικού, πολιτισμικού πλαισίου στο οποίο απευθύνεται.

(Baugrande & Dressler, 1981)



# Πρακτικές και μεθοδολογία έρευνας της ΒΚΠ του ΕΚΠΑ

1

Χρησιμοποιούμε τη ΜΟΔΙΠΑΒ\* για τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών ερευνών.

\* <https://mopab.seab.gr/>

2

Παράλληλα προχωράμε και σε εκπόνηση ερευνών από τη Διεύθυνση και τις Βιβλιοθήκες Σχολών.

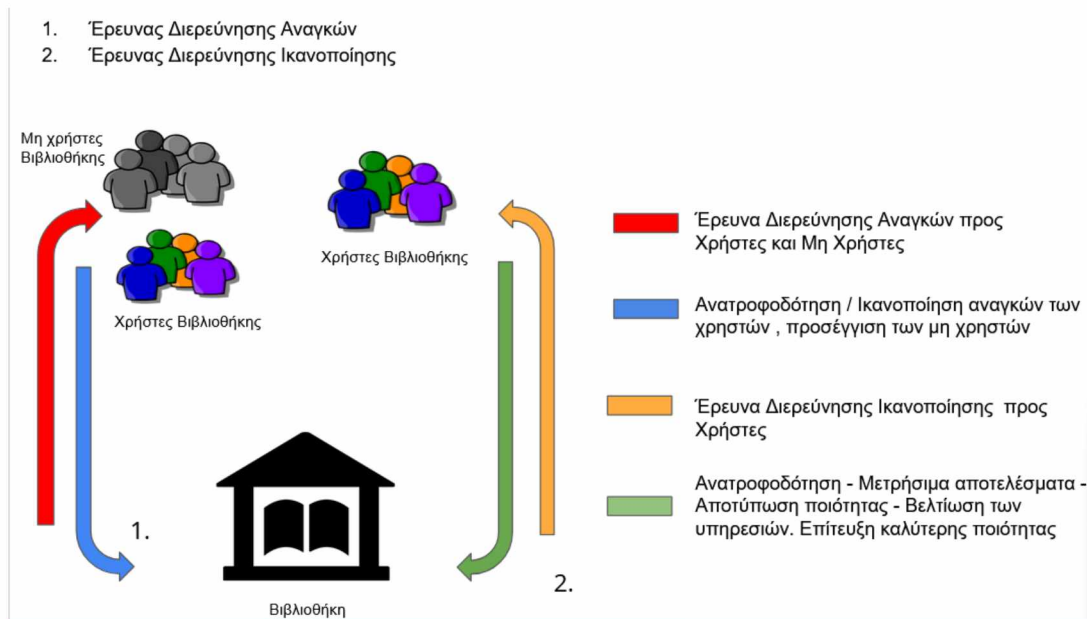
3

Αναλύουμε τα αποτελέσματα αυτών των ερευνών, ώστε να βγάλουμε μετρήσιμα αποτελέσματα (αποτύπωση της ποιότητας), και, λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα, όπου είναι εφικτό ενεργούμε ανάλογα.

Μελλοντικός μας στόχος είναι κάθε απόφαση που παίρνουμε να βασίζεται στην έκφραση αναγκών των χρηστών. Για τον λόγο αυτό η ομάδα επικοινωνίας σχεδιάζει ερωτηματολόγιο διερεύνησης αναγκών και ένα ερωτηματολόγιο ικανοποίησης των χρηστών αναρτημένο σε ετήσια βάση στους ιστότοπους της Βιβλιοθήκης και των Σχολών καθώς και στα ΜΚΔ των Βιβλιοθηκών και των Σχολών.

Από την αποτύπωση των αποτελεσμάτων της έρευνας εξαρτάται αν πρέπει να αναπροσαρμόσουμε ή τροποποιήσουμε τις υπηρεσίες μας. Ακόμα και αν τα αποτελέσματα είναι πολύ ενθαρρυντικά, θα συνεχίσουμε να ψάχνουμε τρόπους για να γίνουν ακόμα καλύτερες. Διότι σύμφωνα με τον Philip Kotler, πατέρα του σύγχρονου marketing: «Δεν είναι αρκετό να ικανοποιείς τους πελάτες σου. Πρέπει να τους ενθουσιάζεις».

## Αναπαράσταση έρευνας στην παρακάτω εικόνα:



## Υπηρεσίες μετά την COVID εποχή

Προτεραιότητα των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών είναι η εξυπηρέτηση του χρήστη. Το κοινό της ΒΚΠ του ΕΚΠΑ αποτελείται τόσο από τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας του ΕΚΠΑ, όσο και από εξωτερικά, όπως μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας των υπολοίπων ΑΕΙ και ερευνητικών κέντρων, μέλη της ευρύτερης εκπαιδευτικής και επιστημονικής κοινότητας, επισκέπτες.

Η περίοδος των lockdown κατά τη διάρκεια της πανδημίας υπήρξε μια μεγάλη δοκιμασία κυρίως για τις δια ζώσης υπηρεσίες εξυπηρέτησης κοινού, οι οποίες έπρεπε να πραγματοποιούνται εξ αποστάσεως στο μέτρο του δυνατού. Αρκετές από τις υπηρεσίες πραγματοποιούνταν ηλεκτρονικά και αυτό στάθηκε ευκαιρία ώστε περίπλοκες και χρονοβόρες διαδικασίες να απλοποιηθούν. Επίσης οι χρήστες εξοικειώθηκαν γρήγορα τόσο με τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες όσο και με τις υπάρχουσες.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα το live chat “ask a librarian”, το οποίο προάγει την διαδραστική επικοινωνία ανάμεσα σε βιβλιοθηκονόμους και χρήστες αλλά και την υποστήριξή τους σε πραγματικό χρόνο (live support). Ενώ ήταν σε λειτουργία από το 2018 σε ορισμένες Βιβλιοθήκες, κατά τη διάρκεια της πανδημίας, υιοθετήθηκε από το σύνολο των Βιβλιοθηκών του ΕΚΠΑ και υπήρξε αφορμή να γίνει γνωστή η υπηρεσία η οποία χρησιμοποιείται από το σύνολο των χρηστών μέχρι και σήμερα.

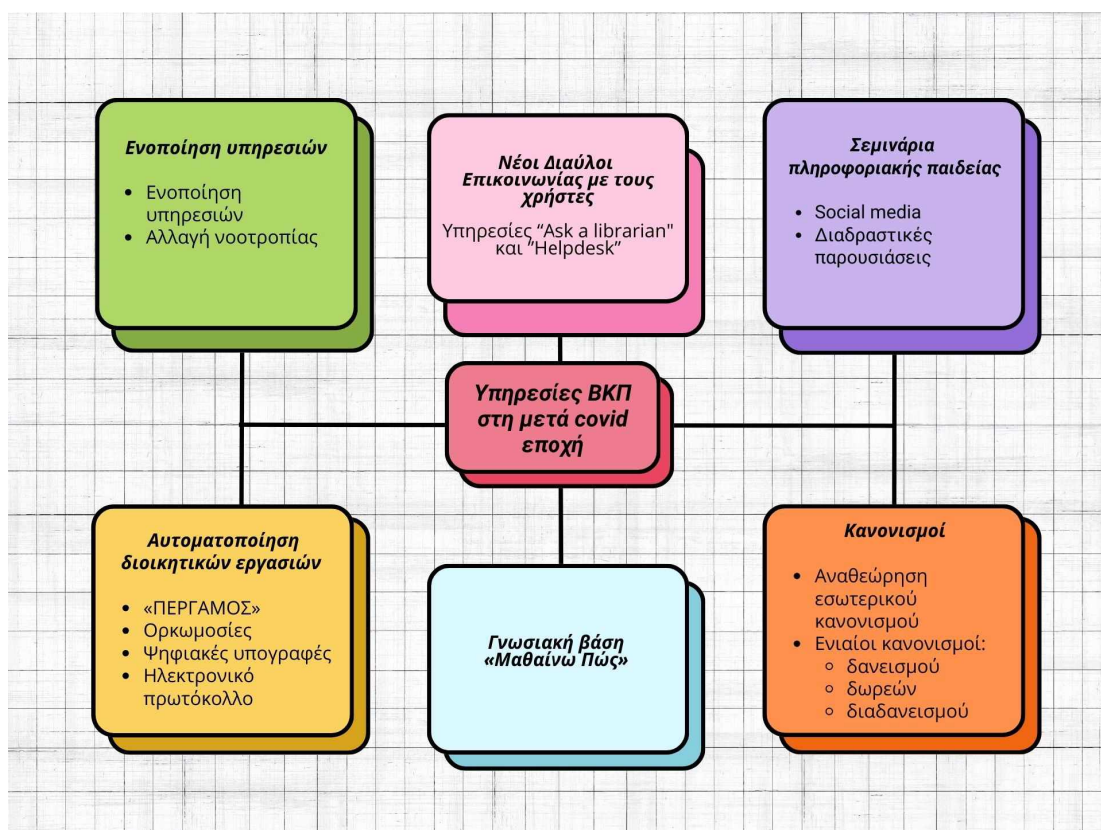
Αυτοματοποιήθηκαν μια σειρά διοικητικών εργασιών (ανάρτηση διπλωματικών εργασιών και διδακτορικών διατριβών στο Ιδρυματικό Αποθετήριο «ΠΕΡΓΑΜΟΣ», προετοιμασία για τις ορκωμοσίες προπτυχιακών φοιτητών, συνεργασία με τις Γραμματείες των Τμημάτων, κ.α.). Οι εργασίες καθιερώθηκαν και συνεχίζονται και μετά την πανδημία, όπως καθιερώθηκαν επίσης οι ψηφιακές υπογραφές και το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, με αποτέλεσμα οι διαδικασίες να γίνονται γρήγορα και πρακτικά.

Την περίοδο αυτή συστάθηκαν διαδικτυακά σεμινάρια πληροφοριακής παιδείας σε προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές για τη χρήση των υπηρεσιών των Βιβλιοθηκών του ΕΚΠΑ. Δημιουργήθηκαν βίντεο στα social media, τα οποία εμπλουτίστηκαν μέσα στην πανδημία, διευκολύνοντας την ενημέρωση και την επικοινωνία με τους χρήστες. Πλέον γίνονται διαδραστικές δια ζώσης παρουσιάσεις με τη συμμετοχή των φοιτητών.

Εμπλουτίστηκε η γνωσιακή βάση της ιστοσελίδας της ΒΚΠ του ΕΚΠΑ «Μαθαίνω Πώς», με οδηγίες για τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών μας και την εξοικείωση με τις δωρεάν διαθέσιμες βάσεις δεδομένων

κατά τη διάρκεια της πανδημίας, καθώς και με χρήσιμες ψηφιακές πηγές για τις ανθρωπιστικές επιστήμες.

Αναθεωρήθηκε ο εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας της ΒΚΠ του ΕΚΠΑ. Στη βάση της ενιαίας πολιτικής, συντάχθηκαν οι κανονισμοί δωρεών, διαδανεισμού, δανεισμού κλπ. Ειδικότερα με τον ενιαίο δανεισμό πλέον όλα τα μέλη της ΒΚΠ του ΕΚΠΑ μπορούν να δανείζονται με την ακαδημαϊκή τους ταυτότητα από οποιαδήποτε Βιβλιοθήκη Σχολής.



## Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες & εξωστρέφεια

Πώς εντοπίζουμε το μελλοντικό χρήστη πριν απευθυνθεί σε εμάς

Κάποιες Βιβλιοθήκες αντιλαμβάνονται την εξωστρέφεια ως την καθοδήγηση στη χρήση της πληροφορίας, ενώ για άλλες στον όρο αυτό περιλαμβάνονται οι προσπάθειες μάρκετινγκ, δημοσίων σχέσεων, οι ιστότοποι, τα ιστολόγια, τα κοινωνικά δίκτυα. (Carter & Seaman, όπως αναφέρεται στο Κακάλη & Βαρδακώστα, 2019)

Οι Βιβλιοθήκες υποστηρίζουν την εξωστρέφεια για να προσεγγίσουν τους χρήστες τους, να ενθαρρύνουν τη χρήση της Βιβλιοθήκης και των πόρων της και να προωθήσουν μια θετική εικόνα για αυτές στην ακαδημαϊκή τους κοινότητα, αλλά και να προωθήσουν μια ανάλογη θετική εικόνα του ιδρύματός τους στην κοινωνία. (Carter & Seaman, όπως αναφέρεται στο Κακάλη & Βαρδακώστα, 2019)

Η ΒΚΠ του ΕΚΠΑ αντιλαμβανόμενη την ανάγκη προσαρμογής της μέσα στο συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον της επικοινωνίας και προβολής των υπηρεσιών των Βιβλιοθηκών προς τον χρήστη, επιδίωξε την αλλαγή του παραδοσιακού τρόπου λειτουργίας της. Προχώρησε στη δημιουργία ομάδων εργασίας, όπως οι ομάδες επικοινωνίας, επισκεπτών και πληροφοριακής παιδείας. Λειτουργούν με κοινές πρακτικές και πολιτική και στηρίζονται στην καλή συνεργασία Βιβλιοθηκονόμων (αντιπρόσωποι των Βιβλιοθηκών σχολών – παραρτημάτων).

Ανιχνεύοντας το μελλοντικό χρήστη

Η ΒΚΠ υιοθετεί και εφαρμόζει πρακτικές που ενισχύουν την εξωστρέφεια μέσα από τομείς μάρκετινγκ, δημοσίων σχέσεων, ιστότοπους, ιστολόγια, κοινωνικά δίκτυα.

### Εφαρμοσμένες πρακτικές που ενισχύουν την εξωστρέφεια

Υποδοχή και ξενάγηση των πρωτοετών φοιτητών στην αρχή κάθε νέου ακαδημαϊκού έτους.

Διοργάνωση σεμιναρίων πληροφοριακής παιδείας.

Διοργάνωση και φιλοξενία εκδηλώσεων στις Βιβλιοθήκες.

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης για άμεση ενημέρωση σχετικά με τη δραστηριότητα της βιβλιοθήκης αλλά και ενεργή αλληλεπίδραση με τους χρήστες.

Αξιολογώντας τους νέους τρόπους επικοινωνίας και προσέγγισης των χρηστών από τη ΒΚΠ του ΕΚΠΑ μπορούμε να δούμε τα μετρήσιμα αποτελέσματα επισκεψιμότητας και την σταδιακή αυξητική τους πορεία, με εξαίρεση την κάμψη που παρατηρείται το 2020 (περίοδος covid-19).

### Επισκεψιμότητα ΒΚΠ του ΕΚΠΑ



\*Τα στοιχεία των δια ζώσης επισκέψεων το 2020 (περίοδος covid-19) , αφορούν αποκλειστικά τα διαστήματα που το επέτρεπαν τα εκάστοτε υγειονομικά μέτρα

\*Σύμφωνα με στοιχεία της Διεύθυνσης Βιβλιοθηκών οι επισκέψεις στην ιστοσελίδα [www.lib.uoa.gr](http://www.lib.uoa.gr) ανήλθαν σε 734.592 προβολές για τα έτη 2021-2022

\*Σύμφωνα με στοιχεία της Διεύθυνσης Βιβλιοθηκών οι επισκέψεις στην ιστοσελίδα [www.lib.uoa.gr](http://www.lib.uoa.gr) ανήλθαν σε 741.097 προβολές και 326.038 εικονικές περιηγήσεις για τα έτη 2022-2023

## Τρόποι προβολής του έργου των Βιβλιοθηκών σε μια ψηφιακή εποχή

Οι Βιβλιοθήκες, σύμφωνα με μία πρόσφατη ρήση, η προέλευση της οποίας αμφισβητείται, είναι ένα από τα τελευταία μέρη όπου μπορείς να βρίσκεσαι χωρίς να απαιτείται να ξοδέψεις χρήματα. Παρόλο που δεν είναι κερδοσκοπικοί οργανισμοί, οι Βιβλιοθήκες πρέπει να δημοσιοποιούν και να επικοινωνούν το έργο και τις δράσεις τους με τρόπο άμεσο και εύληπτο υιοθετώντας βασικούς κανόνες μάρκετινγκ.

Οι ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες καλούνται να προσαρμοστούν στις επικοινωνιακές απαιτήσεις της ψηφιακής εποχής. Είναι σημαντικό να απευθύνονται με μέσα σύγχρονα σε ένα κοινό που περιλαμβάνει και ηλικιακά νέους ανθρώπους. Σήμερα, μια απλή ιστοσελίδα δεν είναι αρκετή για να στηρίξει την ψηφιακή παρουσία της Βιβλιοθήκης. Έχουμε εδώ και 20 σχεδόν χρόνια μπει στην εποχή του Web 2.0, όπου πρωταρχικό ρόλο έχουν οι πολυμεσικές εφαρμογές, τα κοινωνικά δίκτυα και το περιεχόμενο που παράγει ο ίδιος ο χρήστης. (Kshetri, 2022).

Πέρα από τους παραδοσιακούς τρόπους ενημέρωσης (e-mail, χτίσιμο mailing list που ανανεώνεται στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους, blogging κ.α) για την επαφή με το κοινό τους, οι Βιβλιοθήκες σήμερα στρέφονται κυρίως στα κοινωνικά δίκτυα, τα οποία:

01

παρέχουν πρόσβαση σε τρέχουσα ενημέρωση

02

προσφέρουν άμεση επικοινωνία

03

παρέχουν διάδραση μεταξύ των χρηστών και συνδέουν τη Βιβλιοθήκη με ένα κοινό εκατομμυρίων

Τα πιο προσφιλή κοινωνικά δίκτυα σε παγκόσμιο επίπεδο σήμερα είναι το **Facebook**, το **Instagram** και το **YouTube**. Ωστόσο στην ακαδημαϊκή κοινότητα χρησιμοποιείται ευρύτατα και το **Twitter** (πλέον **X**) (Carrigan, 2023). Το περιεχόμενο των αναρτήσεων στα κοινωνικά δίκτυα θα πρέπει να:

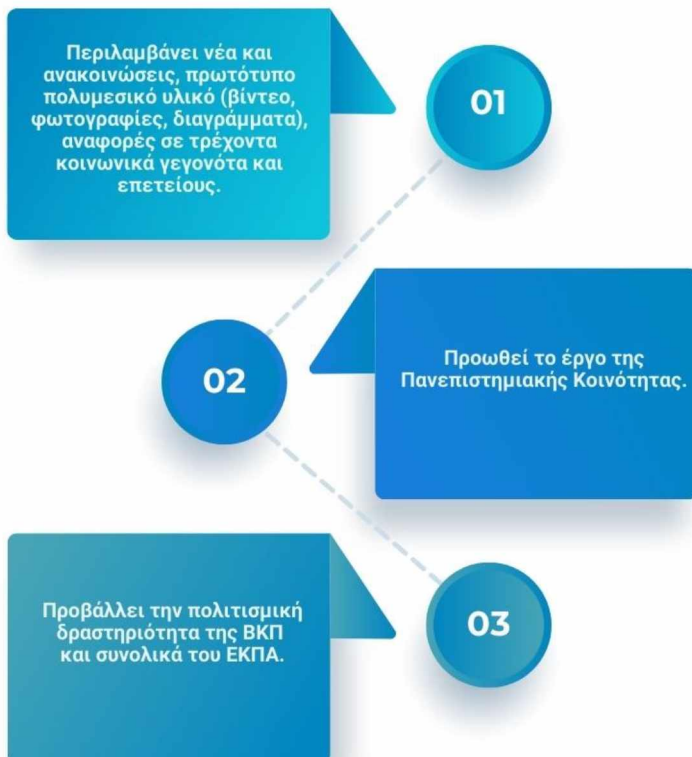
1. πληροφορεί και να ενημερώνει.
2. είναι ελκυστικό για να διεισδύσει όσο το δυνατό πλατύτερα στην πανεπιστημιακή κοινότητα και, γιατί όχι, και έξω από αυτήν.

Το **YouTube** αποτελεί ιδιαίτερη περίπτωση – εκτός από μαγνητοσκοπημένες ομιλίες ή δράσεις της Βιβλιοθήκης, μπορούν να αναρτηθούν βίντεο ειδικότερου ενδιαφέροντος (παρουσίαση της ίδιας της Βιβλιοθήκης, οπτικοακουστικός οδηγός χρήσης υπηρεσιών), όπου ο βιβλιοθηκονόμος-δημιουργός καλείται να χρησιμοποιήσει την προσωπική του αισθητική και φαντασία. Ιδιαίτερη αναφορά πρέπει να γίνει στο κοινωνικό δίκτυο **TikTok**, στο οποίο ο χρήστης περιμένει να δει περιεχόμενο ακόμα και χιουμοριστικό. (Freed, 2023).

### Η ομάδα επικοινωνίας της ΒΚΠ του ΕΚΠΑ

Η ομάδα επικοινωνίας, διαμορφώνει τη δημόσια εικόνα της ΒΚΠ στο διαδίκτυο. Κάθε Βιβλιοθήκη Σχολής έχει δικούς της λογαριασμούς στα κοινωνικά δίκτυα. Η ομάδα είναι υπεύθυνη για να παρακολουθεί και να διαμοιράζει την δραστηριότητα των επιμέρους λογαριασμών μεταξύ τους και προς τους κεντρικούς λογαριασμούς ΜΚΔ της ΒΚΠ.

## Το υλικό που αναρτάται:



Σήμερα 6 από τις 9 Βιβλιοθήκες της ΒΚΠ έχουν λογαριασμούς στο Facebook (τους οποίους, συμπεριλαμβάνοντας τον κεντρικό λογαριασμό της ΒΚΠ, ακολουθούν συνολικά σχεδόν 15000 χρήστες), 5 στο Instagram, ενώ 5 διατηρούν κανάλι στο Youtube. Μελλοντικός στόχος είναι η ενίσχυση και ο εμπλουτισμός των κοινωνικών δικτύων της ΒΚΠ του ΕΚΠΑ με σκοπό την προσέλκυση περισσότερων ακολούθων – μελλοντικών χρηστών στις Βιβλιοθήκες μας.

#### Συμπέρασμα

Με την ενοποίηση των υπηρεσιών και την αποστασιοποίηση από τη λογική της «μικρολειτουργίας» των Σπουδαστηρίων πετύχαμε μια αποτελεσματική διοίκηση ολικής ποιότητας, με ό,τι αυτό συνεπάγεται, με την ευθύνη όλων των εμπλεκόμενων μελών και όλων των λειτουργιών μέσα στον οργανισμό. Με την εφαρμογή ενιαίας πολιτικής, τη δημιουργία ομάδων, την εφαρμογή νέας τεχνολογίας, την προβολή των προσφερόμενων υπηρεσιών (εντός και εκτός Πανεπιστημίου) αποδείξαμε και αποδεικνύουμε καθημερινά ότι η Βιβλιοθήκη είναι και θα είναι ο κόμβος διασύνδεσης με την έρευνα και την εκπαίδευση.

Τέλος θα πρέπει να αναφέρουμε ότι τίποτα από τα ανωτέρω δεν θα είχαμε πετύχει χωρίς την καθοριστική συμβολή του προσωπικού, το οποίο ενστερνίστηκε το όραμα, άνοιξε δρόμους πρωτόγνωρους και κατάφερε να φέρει σε πέρας όλες τις δύσκολες αποστολές που ανέλαβε.

#### Βιβλιογραφία

- Bae, K. J., & Cha, S. J. (2015). Analysis of the factors affecting the quality of service in public libraries in Korea. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(3), 173–186. [https://doi.org/10.1177/0961000614532483/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177\\_0961000614532483-FIG4.JPEG](https://doi.org/10.1177/0961000614532483/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177_0961000614532483-FIG4.JPEG)
- BizExpert. (2017). *Διερευνώντας τις Ανάγκες του Πελάτη*. <https://bizexperts.eu/διερευνώντας-τις-ανάγκες-του-πελάτη/>
- Carrigan, M. (2023). *Where now for academics on social media, post Twitter?* LSE Higher Education Blog. <https://blogs.lse.ac.uk/highereducation/2023/07/27/where-now-for-academics-on-social-media-post-twitter/>
- Cossette, A. (2019). L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque : cadre théorique et méthodologique. *Documentation et Bibliothèques*, 24(2), 71–84. <https://doi.org/10.7202/1055173ar>
- COVID-19 and the Global Library Field – IFLA*. (n.d.). <https://www.ifla.org/covid-19-and-the-global-library-field/>
- Dadhe, P. P., & Dubey, M. N. (2020). *Library Services Provided During COVID-19 Pandemic: Content Analysis of Websites of Premier Technological Institutions of India*. <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=8403&context=libphilprac>
- De Beaugrande, R., & Dressler, W. U. (1981). *Introduction to text linguistics*. Longman.
- Freed, E. L. (2023). Social media for academic libraries. *Public Services Quarterly*, 19(2), 153–162. <https://doi.org/10.1080/15228959.2023.2194702>
- Juran, J. M. (1950). The role of statistics as a tool of management\*. *Statistica Neerlandica*, 4(1–2), 69–79. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9574.1950.tb00414.x>

- Kshetri, N. (2022). Web 3.0 and the Metaverse Shaping Organizations' Brand and Product Strategies. *IT Professional*, 24(2), 11–15. <https://doi.org/10.1109/MITP.2022.3157206>
- Kumbar, R. D. (2004). The Importance of Marketing and TQM in Libraries. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, 5(2–3). [https://southernlibrarianship.icaap.org/content/v05n02/kumbar\\_r01.htm](https://southernlibrarianship.icaap.org/content/v05n02/kumbar_r01.htm)
- Renborg, G. (1997). Marketing library services. How it all began. *63rd IFLA General Conference - Conference Programme and Proceedings - August 31- September 5, 1997*. <https://archive.ifla.org/IV/ifla63/63reng.htm>
- Tredwell, S. (2016). Tredwell, S. (2016). Private law libraries and social media. , 41(4), 16-18. *Canadian Law Library Review*, 41(4), 16–18. <https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/callb41&id=166&collection=journals&index=>
- Βαρδακώστα, Ι., & Κωσταγιόλας, Π. Α. (2006). Διοίκηση βάσει ομάδων στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες. *Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες Και Κοινωνίες Των Πολιτών: Δημιουργώντας Δεσμούς Γνώσης, Δημοκρατίας Και Πολιτισμού Στο Ψηφιακό Περιβάλλον Μια Πρώτη Προσέγγιση: 15ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Πρακτικά, 1-3 Νοεμβρίου 2006*, 352–364. [http://eprints.rclis.org/3887/1/15o\\_Vardakosta\\_Kostagiolas\\_FINAL-1.pdf](http://eprints.rclis.org/3887/1/15o_Vardakosta_Kostagiolas_FINAL-1.pdf)
- Βουδούρης, Κ. (1997). *Εκσυγχρονισμός βιβλιοθηκών Πανεπιστημίου Αθηνών*.
- Κακάλη, Κ., & Βαρδακώστα, Ι. (2019). “Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και τοπικά δίκτυα: νέες ευκαιρίες δράσης.” *25ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών Πανεπιστήμιο Κρήτης, 10-11 Οκτωβρίου, 2019*, 3–6. [http://eprints.rclis.org/39309/1/Kakali\\_Vardakosta\\_25oPSAB\\_finalNEW-2.pdf](http://eprints.rclis.org/39309/1/Kakali_Vardakosta_25oPSAB_finalNEW-2.pdf)
- Κατσιρίκου, Α. (2006). *Η Οργάνωση των βιβλιοθηκών στην ψηφιακή εποχή*. (pp. 1–12). <http://eprints.rclis.org/17790/>
- Παπαδοπούλου, Ε. Γ., Τσομπάνογλου, Ν. Β., & Τσάκωνας, Ε. Ν. (2011). *5000 χρόνια βιβλιοθηκών*. <https://ikee.lib.auth.gr/record/331783>
- Τσομπόλης, Λ. (2017). Σχεδιάζοντας μια σύγχρονη βιβλιοθήκη: Η επιρροή της τεχνολογίας. *Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες: Αξονες Συνεργασίας Για Επιβίωση - 23ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*. <https://lekythos.library.ucy.ac.cy/handle/10797/22686>