



## 26ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών «Ο ρόλος των Βιβλιοθηκών στη διαχείριση εκτάκτων συνθηκών»

ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

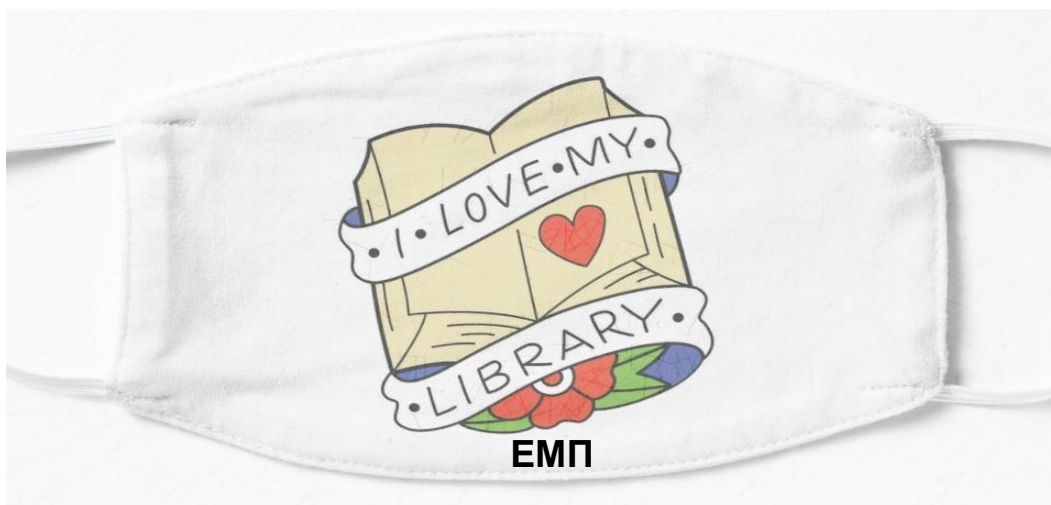


Δράσεις των Ελληνικών Βιβλιοθηκών κατά την Περίοδο της Καραντίνας

Αλεξάνδρα Παπάζογλου<sup>1</sup> και Γεωργία Κατσίρα<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Διευθύντρια Βιβλιοθηκών Κολλεγίου Αθηνών – Κολλεγίου Ψυχικού, Πρόεδρος ΕΕΒΕΠ (2018-2020)

<sup>2</sup>Βιβλιοθηκονόμος Κολλέγιο Αθηνών – Κολλέγιο Ψυχικού, υπεύθυνη των ιστοσελίδων και του Facebook της ΕΕΒΕΠ για την περίοδο 2018-2020



Δεκέμβριος 2020

# Περιεχόμενα

Περιεχόμενα .....	2
Περίληψη.....	3
Summary .....	4
Εισαγωγή.....	5
Ταυτότητα Ερωτηματολογίου .....	7
Ανάλυση Ερωτηματολογίου .....	11
Συμπεράσματα .....	28
Παράρτημα .....	31

## Περίληψη

Η ταχεία εξάπλωση του Covid-19 έχει αδιαμφισβήτητα επηρεάσει ολόκληρο τον πλανήτη και φυσικά και τις τοπικές κοινότητες, σε κάθε έκφανση της καθημερινότητάς τους. Οι βιβλιοθήκες, ως αναπόσπαστο κομμάτι αυτών, έκαναν αξιόλογες προσπάθειες να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των περιστάσεων και να απαντήσουν στα ερωτήματα των χρηστών τους, να ενημερώσουν τις ίδιες τις κοινότητες στις οποίες ανήκουν για τις νέες συνθήκες που διαμορφώθηκαν και να δώσουν έγκυρες πληροφορίες για την υφιστάμενη κατάσταση.

Η πρώτη παρατεταμένη καραντίνα των δύο μηνών (Μάρτιος και Απρίλιος 2020) ήταν μια κατάσταση που αιφνιδίασε κάθε εργασιακό χώρο, σε ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Η έρευνα που παρουσιάζεται και που διεξήχθη για λογαριασμό της Ένωσης Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων και Επιστημόνων Πληροφόρησης, σκοπό είχε να αποτυπωθούν συνολικά οι ενέργειες, οι δράσεις και οι αντιδράσεις των ελληνικών βιβλιοθηκών και των ανθρώπων που τις πλαισιώνουν τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

Το βασικό ερώτημα που κλήθηκε να απαντηθεί είναι, αν και κατά πόσο ήταν προετοιμασμένος ο χώρος των βιβλιοθηκών να διαχειριστεί μια τέτοιου είδους κρίση. Για το λόγο αυτό, διαμορφώθηκε ερωτηματολόγιο που προωθήθηκε μέσω των κοινωνικών δικτύων της ΕΕΒΕΠ σε Δημόσιες, Δημοτικές, Ακαδημαϊκές, Σχολικές και Ειδικές βιβλιοθήκες και απαντήθηκε από 102 συνολικά. Τελικά, την περίοδο του lockdown οι φορείς πληροφόρησης της Ελλάδας υποστήριξαν αποτελεσματικά με τις υπηρεσίες τους τις ανάγκες των χρηστών τους;

Ο Covid-19 έχει αδιαμφισβήτητα αλλάξει τις συμβατικές παρεχόμενες υπηρεσίες των βιβλιοθηκών, δίνοντας περισσότερο χώρο σε ψηφιακά μέσα και εξ αποστάσεως υπηρεσίες. Είναι μια καινούργια κατάσταση που διαμορφώθηκε με ταχείς και ίσως αγχωτικούς ρυθμούς, αλλά σίγουρα τα μέτρα που κλήθηκαν όλοι να πάρουν θα εφαρμοστούν για πολύ καιρό.

## **Summary**

The rapid spread of Covid-19, has undoubtedly affected the whole planet and of course the local communities, in every aspect of daily life. Libraries, as an integral part of them, have made considerable efforts to respond to the new challenges and to satisfy their users' needs; also to inform their communities about the new conditions caused by Covid-19 and to provide valid information about the current situation.

The two-month quarantine has taken by surprise every workplace, both in the public and the private sector. The research presented here was conducted on behalf of the Association of Greek Librarians and Information Scientists (AGLIS), with the aim to record the ways Greek Libraries reacted to the new challenges during that specific time period. The key question to be answered was how and to what extent the Library field was prepared to handle such a crisis. During the lockdown period, did the Greek Libraries, as information providers, manage to support effectively with their services their users' needs?

To that effect, a questionnaire was distributed through the social networks of AGLIS to the Public, Municipal, Academic, School and Special libraries and was answered by 102 in total.

Covid-19 has undeniably changed the conventional library provided services, giving more space to digital services and to remote access. This new situation was developed under a lot of pressure, but surely the measures taken and new services are here to stay and will affect the future of the field.

## Εισαγωγή

Η Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων και Επιστημόνων Πληροφόρησης (ΕΕΒΕΠ)<sup>1</sup>, παρατηρώντας τις νέες συνθήκες και καταστάσεις που διαμορφώθηκαν από την πανδημία του Covid-19, θέλησε με διάφορους τρόπους να δημιουργήσει διαύλους επικοινωνίας μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων που προσπαθούσαν να δηλώσουν την παρουσία τους, παρότι οι βιβλιοθήκες ήταν κλειστές.

Από τις πρώτες μέρες της καραντίνας του Μαρτίου, έγιναν συντονισμένες προσπάθειες για τη δημιουργία ενός ιστολογίου “Blog”, το οποίο θα αποτύπωνε την υφιστάμενη κατάσταση μεταξύ των βιβλιοθηκών, θα γινόταν ανταλλαγή ιδεών και απόψεων και θα δημιουργούνταν σχέσεις μεταξύ των βιβλιοθηκών σε όλη την Ελλάδα, ώστε να πληροφορούνται οι επιστήμονες της πληροφόρησης για τις δράσεις άλλων συναδέλφων και άλλων βιβλιοθηκών και να αξιολογούν αν και κατά πόσο αυτές οι δράσεις θα μπορούσαν να εφαρμοστούν και στην δική τους βιβλιοθήκη.



Εικ. 1 Αρχική σελίδα του Ιστολογίου - Blog της ΕΕΒΕΠ

Το Blog δημιουργήθηκε<sup>2</sup> σε μια δωρεάν πλατφόρμα<sup>3</sup> και είχε τίτλο «ΕΕΒΕΠ is blogging». Παρόλο που προωθήθηκε σε όλα τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της ΕΕΒΕΠ<sup>4</sup>, η απήχηση

<sup>1</sup> Τα μέλη του ΔΣ κατά την περίοδο ήταν: Παπάζογλου Αλεξάνδρα, πρόεδρος, Κυριακοπούλου Χριστίνα, αντιπρόεδρος, Σεμερτζάκη Εύα, γενική γραμματέας, Πολίτης Δημήτρης, αναπληρωτής γραμματέας, Βενετία Κόγκκου, ταμίας, Γλωσσιώτης Γιώργος, μέλος Κατσιρίκου Ανθή, μέλος, Μωρίκης Αντώνης, μέλος, Τζορμπατζάκη Ηρώ, μέλος

<sup>2</sup> <https://enosiebep9.wixsite.com/website-2/forum>, με τη συνεργασία των Αλεξάνδρας Παπάζογλου και Γεωργίας Κατσιρά

<sup>3</sup> Wix.com

<sup>4</sup> Στο site της Ένωσης ([www.eebep.gr](http://www.eebep.gr)), μέσω newsletter (780 περίπου εγγεγραμμένα μέλη) και στη σελίδα της ΕΕΒΕΠ στο Facebook (Εεβεπ Βιβλιοθηκονόμοι, <https://www.facebook.com/eebep>)

δεν ήταν η αναμενόμενη. Γράφτηκαν μόλις 18 μέλη και οι αναρτήσεις ήταν οι μισές, δηλαδή εννέα.

Αμέσως μετά, συντάχθηκε ένας συνοπτικός οδηγός με τίτλο: «Συστάσεις για την επαναλειτουργία των Βιβλιοθηκών»<sup>5</sup>, ο οποίος σκοπό είχε να αποτελέσει αρωγό για το σύνολο των φορέων πληροφόρησης της ελληνικής επικράτειας, διευκρινίζοντας τα μέτρα που θα έπρεπε να ακολουθηθούν για την επαναλειτουργία τους, ύστερα από την περίοδο της καραντίνας. Το εν λόγω κείμενο βρίσκεται αναρτημένο στην Ιστοσελίδα της ΕΕΒΕΠ<sup>6</sup> και βασίστηκε σε βιβλιογραφική επισκόπηση των δράσεων άλλων χωρών της Ευρώπης, των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής καθώς και της Αυστραλίας, οι οποίες συγκεντρώθηκαν από την International Federation of Library Associations and Institutions.

Τέλος, με αφορμή μια προσπάθεια της EBLIDA - NAPLE<sup>7</sup> για την καταγραφή και αποτύπωση των δράσεων των Λαϊκών Βιβλιοθηκών από τα μέλη της κατά την περίοδο της καραντίνας, αποφασίστηκε η σύνταξη και η αποστολή ενός ερωτηματολογίου το οποίο θα απευθυνόταν σε όλα τα είδη των βιβλιοθηκών και θα είχε ακριβώς τον ίδιο σκοπό, να αποτυπωθούν δηλαδή οι δράσεις των βιβλιοθηκών στον ελλαδικό χώρο. Η ανάλυση του ερωτηματολογίου αυτού ακολουθεί στις επόμενες σελίδες.

---

<sup>5</sup> Συντάχθηκε με τη συνεργασία των Γιώργου Γλωσσιώτη, Αφροδίτης Φράγκου και Αλεξάνδρας Παπάζογλου

<sup>6</sup> <http://www.eebep.gr/covid-19-%cf%83%cf%85%cf%83%cf%84%ce%ac%cf%83%ce%b5%ce%b9%cf%82-%ce%b5%cf%80%ce%b1%ce%bd%ce%b1%ce%bb%ce%b5%ce%b9%cf%84%ce%bf%cf%85%cf%81%ce%b3%ce%af%ce%b1%cf%82-%cf%84%cf%89%ce%bd-%ce%b2%ce%b9%ce%b2/>

<sup>7</sup> NAPLE τα αρχικά για το National Authorities on Public Libraries in Europe, μη κυβερνητική οργάνωση για την προώθηση των πολιτικών και στρατηγικών των δημοσίων/δημοτικών βιβλιοθηκών.

## Ταυτότητα Ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο αυτό, όπως προαναφέρθηκε, συντάχθηκε με αφορμή μια έρευνα που διεξήχθη από την EBLIDA – NAPLE, στην οποία είναι μέλος και η ΕΕΒΕΠ με εκπρόσωπό την Αφροδίτη Φράγκου. Η αρχική του μορφή ήταν πιο απλή (είχε συνολικά 5 ερωτήσεις) και κάλυπτε ζητήματα που άπτονται της λειτουργίας των Δημοσίων/Δημοτικών Βιβλιοθηκών.

Ωστόσο, θέλοντας η ΕΕΒΕΠ να καταγράψει τη δυναμική των ελληνικών βιβλιοθηκών, αναδιαμόρφωσε το αρχικό ερωτηματολόγιο, πρόσθεσε επιπλέον ερωτήσεις μέσω του εργαλείου Google Forms και τελικά το προώθησε ηλεκτρονικά σε όλα τα μέλη της. Η διαμόρφωση των ερωτήσεων έγινε από τις Αλεξάνδρα Παπάζογλου και Γεωργία Κατσίρα, η οποία στη συνέχεια ανέλαβε τη διαχείριση του ερωτηματολογίου και την ανάλυση των απαντήσεων.

Η προώθηση του ερωτηματολογίου έγινε και με τους τρεις τρόπους που δύναται να κοινοποιεί νέα και ανακοινώσεις η ΕΕΒΕΠ. Ο πρώτος τρόπος είναι μέσω της **Ιστοσελίδας** της, όπου αναρτώνται όλες οι ενημερώσεις και ανακοινώσεις της. Η ιστοσελίδα είναι δημόσια και δεν χρειάζεται να είναι κανείς μέλος ή φίλος της Ένωσης για να την επισκεφθεί. Μάλιστα, στην αρχική σελίδα του site δημιουργήθηκε και ένα slider (εναλλασσόμενες φωτογραφίες διασυνδεδεμένες με το Ιστολόγιο), ώστε να «διαφημίζεται» και να παραμένει στην αρχική σελίδα η εν λόγω δράση για αρκετό καιρό, επειδή με την προσθήκη μιας νέας ανακοίνωσης, οι παλαιότερες πηγαίνουν με φθίνουσα πορεία προς τα πίσω. Να σημειωθεί σε αυτό το σημείο, ότι μόνο 10 ανακοινώσεις παρουσιάζονται σε κάθε σελίδα του Site της Ένωσης. Με την πάροδο του χρόνου και με την προσθήκη νέων, οι παλαιότερες μετακινούνται σε επόμενες σελίδες, μιας και η ιεράρχηση είναι από την πιο πρόσφατη προς την παλαιότερη.

Δεύτερος τρόπος προώθησης των ανακοινώσεων της ΕΕΒΕΠ, ο οποίος χρησιμοποιήθηκε για την κοινοποίηση του ερωτηματολογίου, είναι το **Newsletter**. Στο Newsletter είναι καταγεγραμμένα περίπου 780 μέλη-φίλοι της ΕΕΒΕΠ, αυτή τη στιγμή. Η εγγραφή, προκειμένου να λαμβάνουν όλες τις ενημερώσεις της Ένωσης, πραγματοποιείται με την καταχώρηση του email μόνο από τον ίδιο τον χρήστη, στο πεδίο «Newsletter» της αρχικής σελίδας της ΕΕΒΕΠ, όπως παρατηρείται στην ακόλουθη εικόνα. Αυτό πρακτικά σημαίνει, ότι δεν μπορεί να λάβει κάποιος ανακοινώσεις που προωθούνται μέσω του Newsletter, αν δεν έχει προηγηθεί η εγγραφή.

Η πλατφόρμα από την οποία δημιουργούνται τα Newsletters της ΕΕΒΕΠ, είναι αυτή του Mailchimp, η οποία υποστηρίζει τη δωρεάν μαζική αποστολή έως και 2000 emails, ανά ημέρα. Επίσης, παρέχει τη δυνατότητα να ελέγξει ο διαχειριστής αν απεστάλησαν τα emails – newsletters, αν παραλήφθηκαν και αν «ανοίχτηκαν» από τους παραλήπτες.

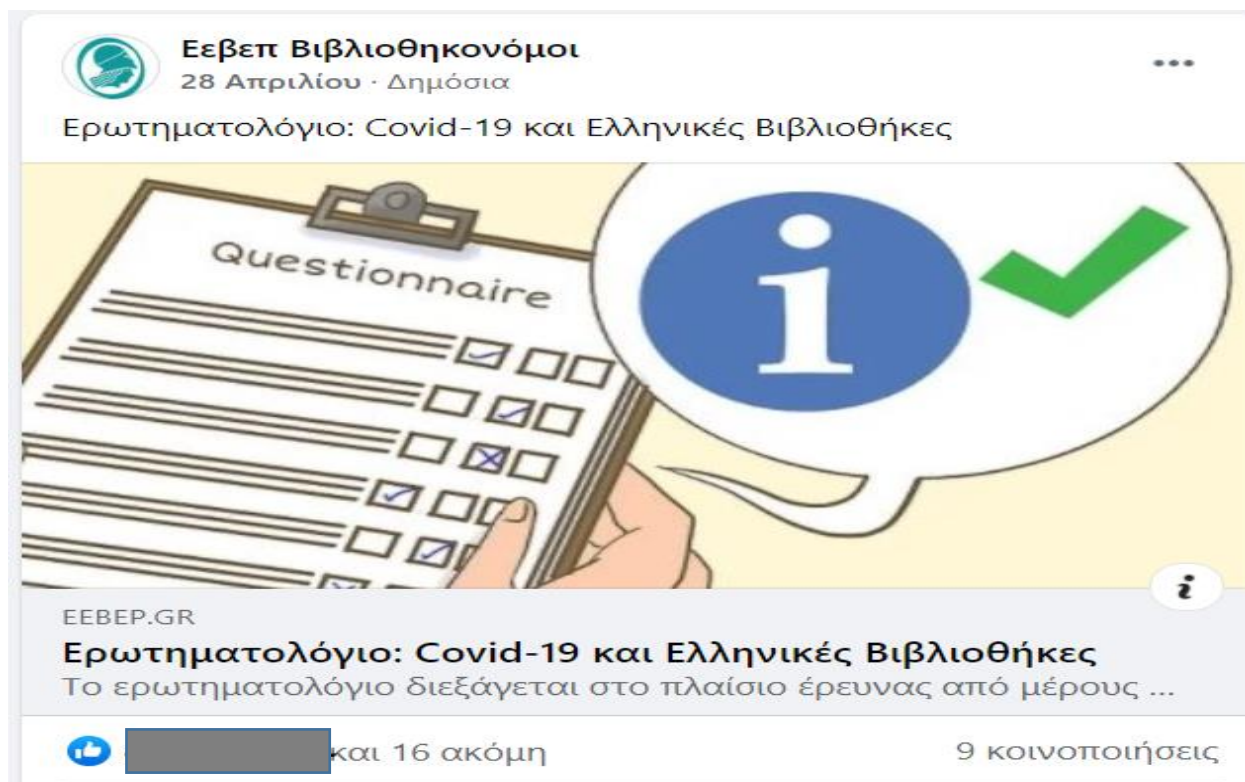


Εικ. 2 Επισημάνση σημείου εγγραφής στο Newsletter της Ένωσης στην κεντρική ιστοσελίδα της ΕΕΒΕΠ.

Τέλος, το τρίτο μέσο που χρησιμοποιήθηκε για τη προώθηση του Ερωτηματολογίου είναι το **Facebook**, και συγκεκριμένα το προφίλ της ΕΕΒΕΠ. Η ανάρτηση έγινε στις 28 Απριλίου του 2020, και όπως παρατηρείται από την ακόλουθη εικόνα, η ανταπόκριση ήταν πολλή χαμηλή (μόλις 17 “likes” και 9 κοινοποιήσεις), για τη δυναμική των χρηστών που ακολουθούν το προφίλ της ΕΕΒΕΠ στο Facebook. Έχει διαπιστωθεί, ότι σε θέματα που άπτονται σε θέσεις εργασίας και σε προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης των



επιστημόνων πληροφόρησης, η ανταπόκριση είναι μεγαλύτερη, συγκριτικά με αναρτήσεις άλλων θεμάτων.



Εικ. 3 Ανάρτηση ερωτηματολογίου στο προφίλ της ΕΕΒΕΠ στο Facebook.

Το ερωτηματολόγιο<sup>8</sup> συντάχθηκε με τη χρήση του εργαλείου “Google Forms” και αποτελούνταν από 4 βασικά μέρη. Το πρώτο αφορούσε στα προσωπικά στοιχεία του ατόμου που το απαντούσε (Όνομα, Επίθετο, Email, Κατηγορία Βιβλιοθήκης και Ονομασία Φορέα). Στο σημείο αυτό, αξίζει να σημειωθεί ότι είχε γίνει παράκληση στο εισαγωγικό κείμενο του ερωτηματολογίου, να δοθεί μία απάντηση ανά βιβλιοθήκη και αυτή κατά προτίμηση, από τον Υπεύθυνο / Προϊστάμενο της.

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου, αφορούσε τις συνθήκες που διαμορφώθηκαν εξαιτίας της καραντίνας και αν αυτές επηρέασαν τις υφιστάμενες λειτουργίες των φορέων πληροφόρησης ή τους έκαναν να δημιουργήσουν νέες υπηρεσίες για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των καιρών και των χρηστών τους. Αυτές αφορούσαν το καθεστώς εργασίας (εργάζονταν κανονικά, απομακρυσμένα, εκ περιτροπής, κ.λπ.), τις παραδοσιακές παρεχόμενες υπηρεσίες σε σύγκριση με τη δημιουργία νέων για την κάλυψη

<sup>8</sup> Βλ. Παράρτημα

των αναγκών, τις δράσεις για τις επιστροφές τεκμηρίων, καθώς και την απολύμανση του χώρου.

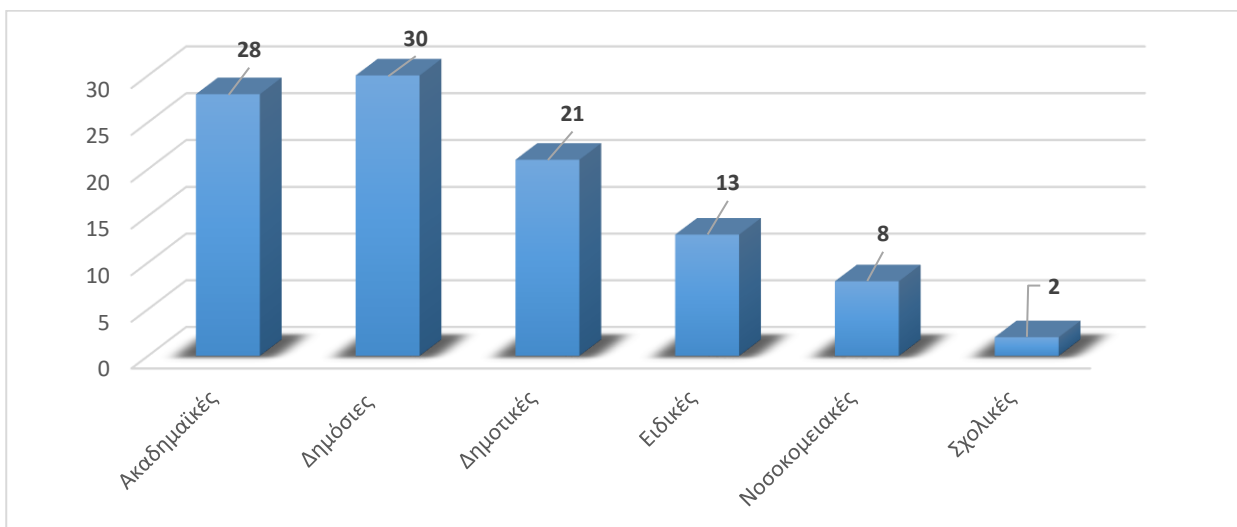
Το τρίτο μέρος, με δύο συνοπτικές ερωτήσεις αφορούσε την εφαρμογή και χρήση των social media από τους φορείς πληροφόρησης, ειδικά για ενημερώσεις και αναρτήσεις με επισήμανση τον covid-19 (#covid-19).

Το τελευταίο μέρος, αναφερόταν στην αναγκαιότητα της παρουσίας των Βιβλιοθηκών εν μέσω κρίσιμων και πρωτοφανών καταστάσεων, όπως η περίοδος καραντίνας του Μαρτίου 2020, και αν η εξ αποστάσεως έρευνα μέσω αυτών, ενισχύει την εκπαιδευτική διαδικασία.

Η περίοδος διεξαγωγής του ερωτηματολογίου ήταν σχεδόν 20 ημερολογιακές ημέρες (28/4/2020 έως και 14/5/2020) και απαντήθηκε από 102 άτομα.

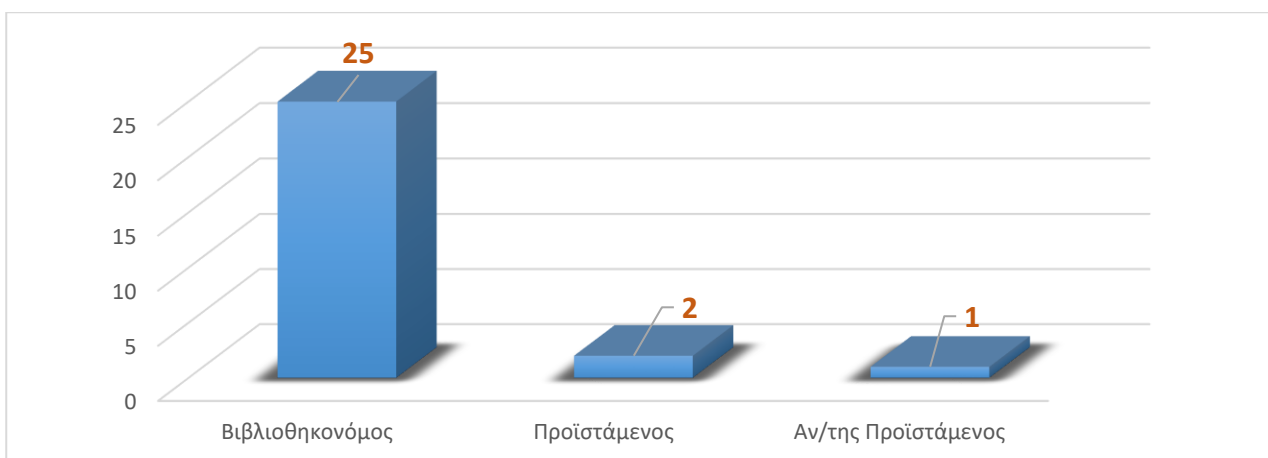
## Ανάλυση Ερωτηματολογίου

Όπως προαναφέρθηκε υπήρχαν 102 συμμετοχές στην απάντηση του ερωτηματολογίου. Η πλειοψηφία, όπως διαφαίνεται στον κάτωθι πίνακα, αφορά στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες (30) ενώ ακολουθούν οι Ακαδημαϊκές (28), οι Δημοτικές (21), οι Ειδικές (13), οι Νοσοκομειακές (8) και με μικρό ποσοστό συμμετοχής (μόλις 2) οι Σχολικές, για τις οποίες πρέπει να αναφερθεί ότι και οι δύο είναι ιδιωτικών εκπαιδευτηρίων. Επίσης, σε αυτό το σημείο πρέπει να επισημανθεί ότι για τη συνέχεια της ανάλυσης, οι Δημόσιες και Δημοτικές Βιβλιοθήκες θα αποτελούν μία κατηγορία, για πρακτικούς λόγους.



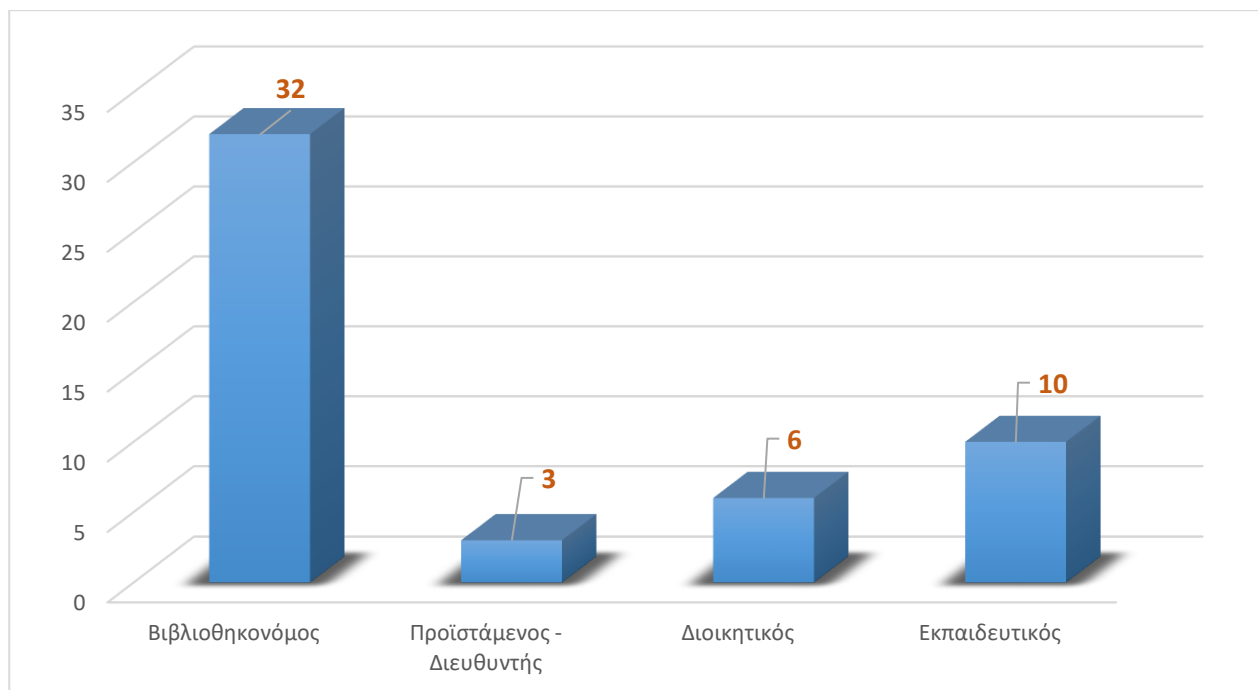
Πίν. 1 Πλήθος απαντήσεων ανά είδος βιβλιοθήκης

Ακολουθούν πέντε πίνακες (από τον πίνακα 2 έως και τον πίνακα 6), στους οποίους γίνεται καταγραφή της επαγγελματική ιδιότητας των αποκριθέντων. Βλέπουμε ότι η πλειοψηφία των αποκριθέντων σε όλες τις κατηγορίες των φορέων πληροφόρησης είναι βιβλιοθηκονόμοι.

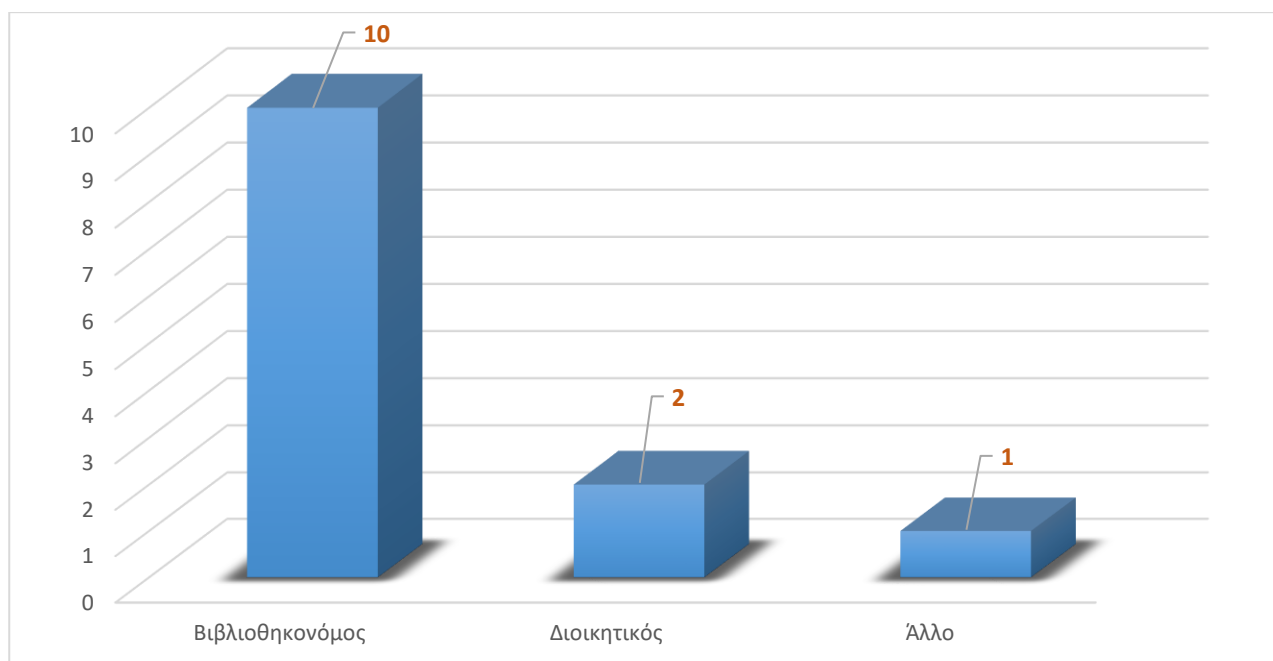


Πίν. 2 Κατηγορία Προσωπικού στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Ωστόσο, αξίζει να γίνει μνεία για τις Δημόσιες και Δημοτικές Βιβλιοθήκες, όπου η αναλογία βιβλιοθηκονόμων είναι 6 στους 10, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό καλύπτεται από ειδικότητες εκπαιδευτικών και διοικητικών υπαλλήλων (πίν. 3).

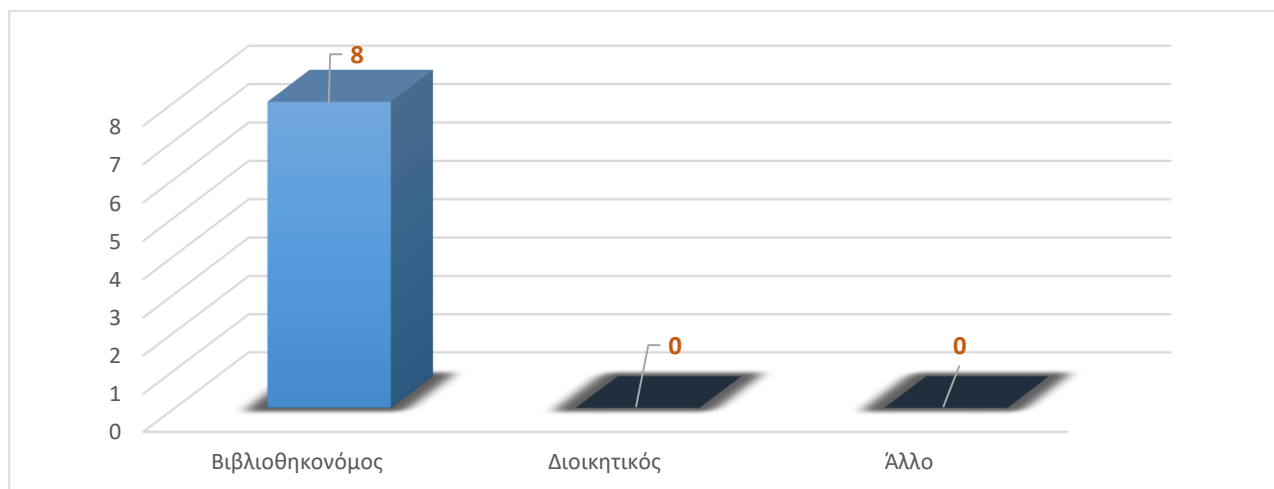


Πίν. 3 Κατηγορία Προσωπικού στις Δημόσιες και Δημοτικές Βιβλιοθήκες



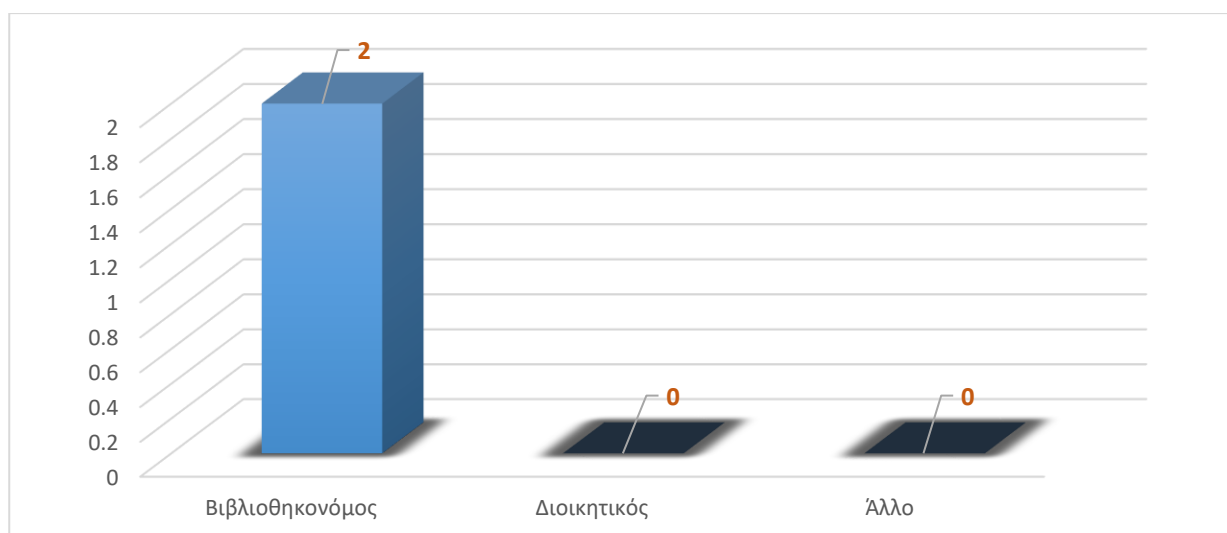
Πίν. 4 Κατηγορία Προσωπικού στις Ειδικές Βιβλιοθήκες

Σημαντικό και ενθαρρυντικό είναι το στοιχείο ότι στις Νοσοκομειακές Βιβλιοθήκες (πίν. 5), όλοι οι απκριθέντες είναι βιβλιοθηκονόμοι, κάτι που ενισχύει και προωθεί το ρόλο αυτής της κατηγορίας βιβλιοθηκών, ιδιαίτερα κάτω από τις απαιτητικές συνθήκες που διαμορφώθηκαν στον Υγειονομικό Τομέα με την πανδημία και την αναγκαιότητα για έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση.



Πίν. 5 Κατηγορία Προσωπικού στις Νοσοκομειακές Βιβλιοθήκες

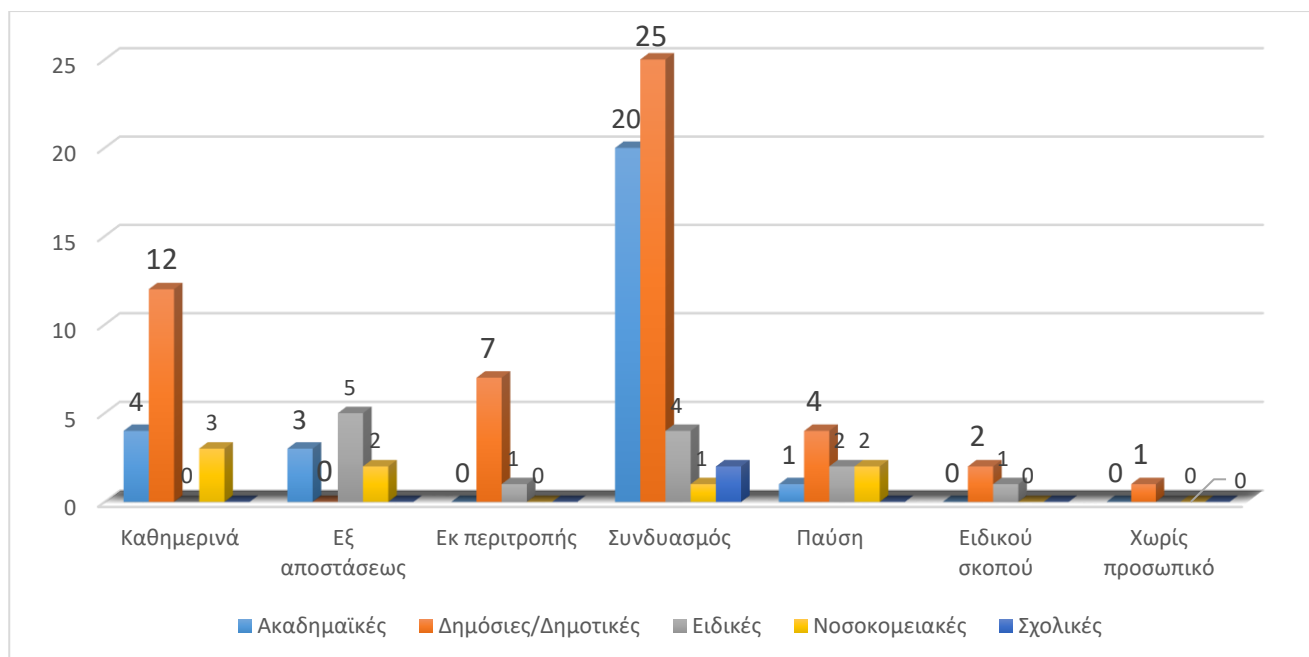
Αντίστοιχη και η εικόνα στις Σχολικές Βιβλιοθήκες (πίν. 6), όπου και στις δύο οι απαντήσεις προήλθαν από βιβλιοθηκονόμους. Ωστόσο, είναι γνωστό σε όλους, ότι η εικόνα αυτή δεν αποτελεί πραγματικότητα στη δημόσια εκπαίδευση.



Πίν. 6 Κατηγορία Προσωπικού στις Σχολικές Βιβλιοθήκες

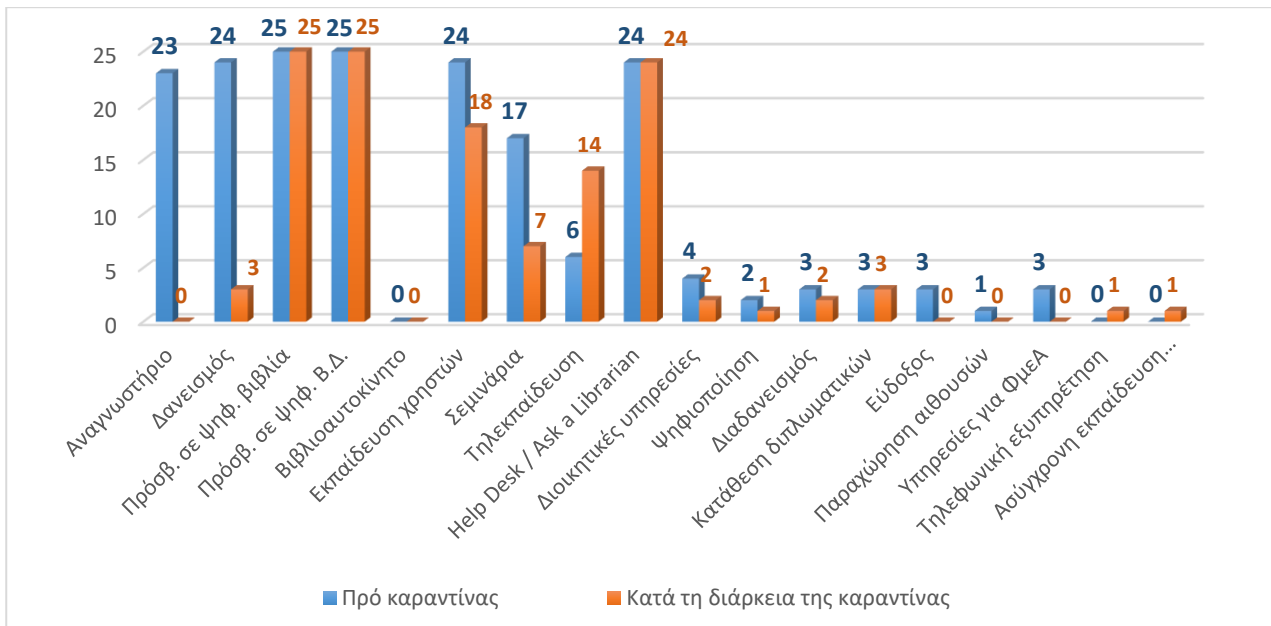
Με αυτή την ερώτηση ολοκληρώθηκε το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου που αφορούσε σε προσωπικά στοιχεία, το είδος της βιβλιοθήκης όπου απασχολούνται οι απκριθέντες καθώς και η ιδιότητά τους.

Το **δεύτερο μέρος** του ερωτηματολογίου αφορά στις παραδοσιακές υπηρεσίες των βιβλιοθηκών και κατά πόσο αυτές επηρεάστηκαν από την καραντίνα που εφαρμόστηκε. Στον ακόλουθο πίνακα (πίν. 7) διαφαίνεται ο τρόπος διεξαγωγής της εργασίας των βιβλιοθηκονόμων. Η πλειοψηφία απάντησε ότι εργάζεται συνδυάζοντας την εξ αποστάσεως εργασία με την εκ περιτροπής, ενώ ένα αρκετά μεγάλο μέρος των απαντήσεων δήλωσε ότι προσέρχεται σε καθημερινή βάση στο χώρο εργασίας του. Τέλος, δεν είναι αμελητέο το ποσοστό (περίπου 10%), αυτών που έκαναν παύση εργασίας.



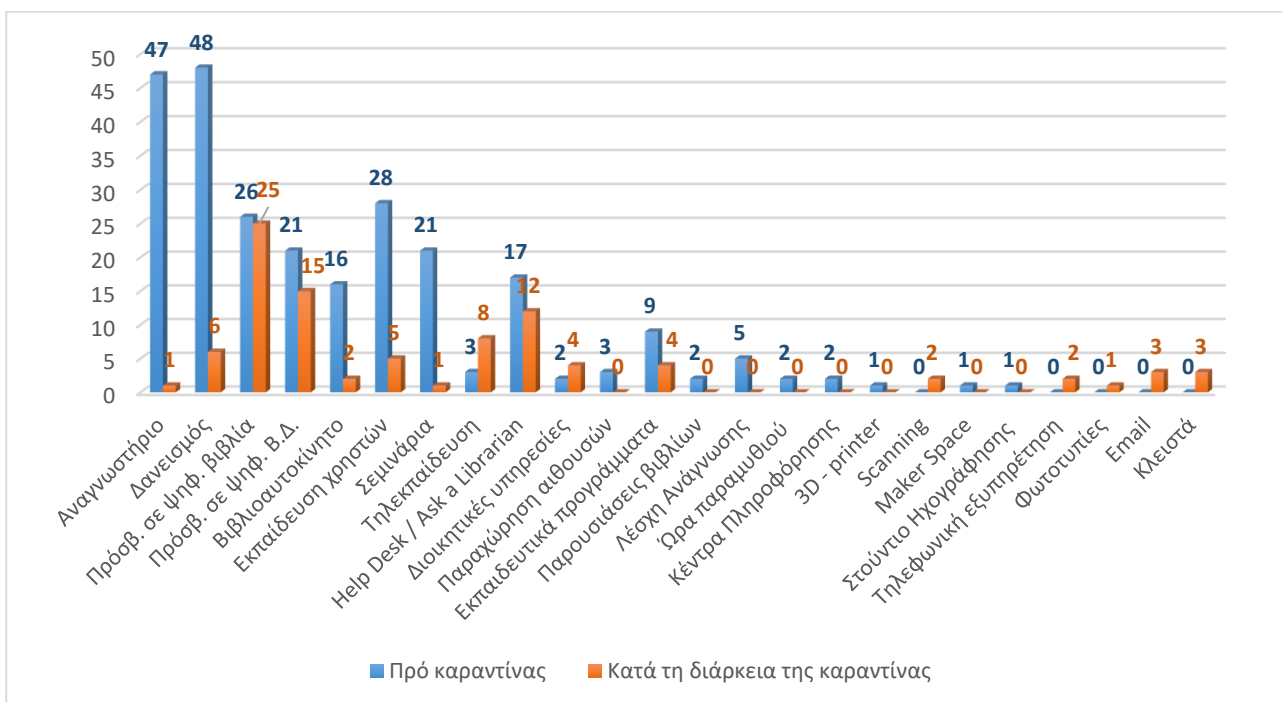
Πίν. 7 Καθεστώς εργασίας ανά είδος βιβλιοθήκης κατά την περίοδο της καραντίνας

Στον ακόλουθο πίνακα (πίν. 8) αποτυπώνονται οι παραδοσιακές υπηρεσίες των Ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και διευκρινίζεται αν και κατά πόσο αυτές επηρεάστηκαν κατά την περίοδο της καραντίνας. Το ερωτηματολόγιο είχε εννέα σταθερές απαντήσεις και ένα πεδίο καταγραφής ελεύθερου κειμένου. Συνοπτικά, αναφέρεται ότι στην πλειοψηφία των Ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, παρέμειναν σταθερές οι υπηρεσίες της πρόσβασης σε ψηφιακό υλικό (ηλεκτρονικά βιβλία και βάσεις δεδομένων) καθώς και αυτή του Help Desk / Ask a Librarian. Υποχώρησε, όπως είναι λογικό η Υπηρεσία του Αναγνώστη, του Δανεισμού και Διαδανεισμού, των Σεμιναρίων και της Εκπαίδευσης Χρηστών καθώς και οι διάφορες διοικητικές υπηρεσίες. Παράλληλα, ενισχύθηκε η τηλεεκπαίδευση και η τηλεφωνική εξυπηρέτηση.



Πίν. 8 Παρεχόμενες υπηρεσίες Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών προ καραντίνας και κατά τη διάρκειά της

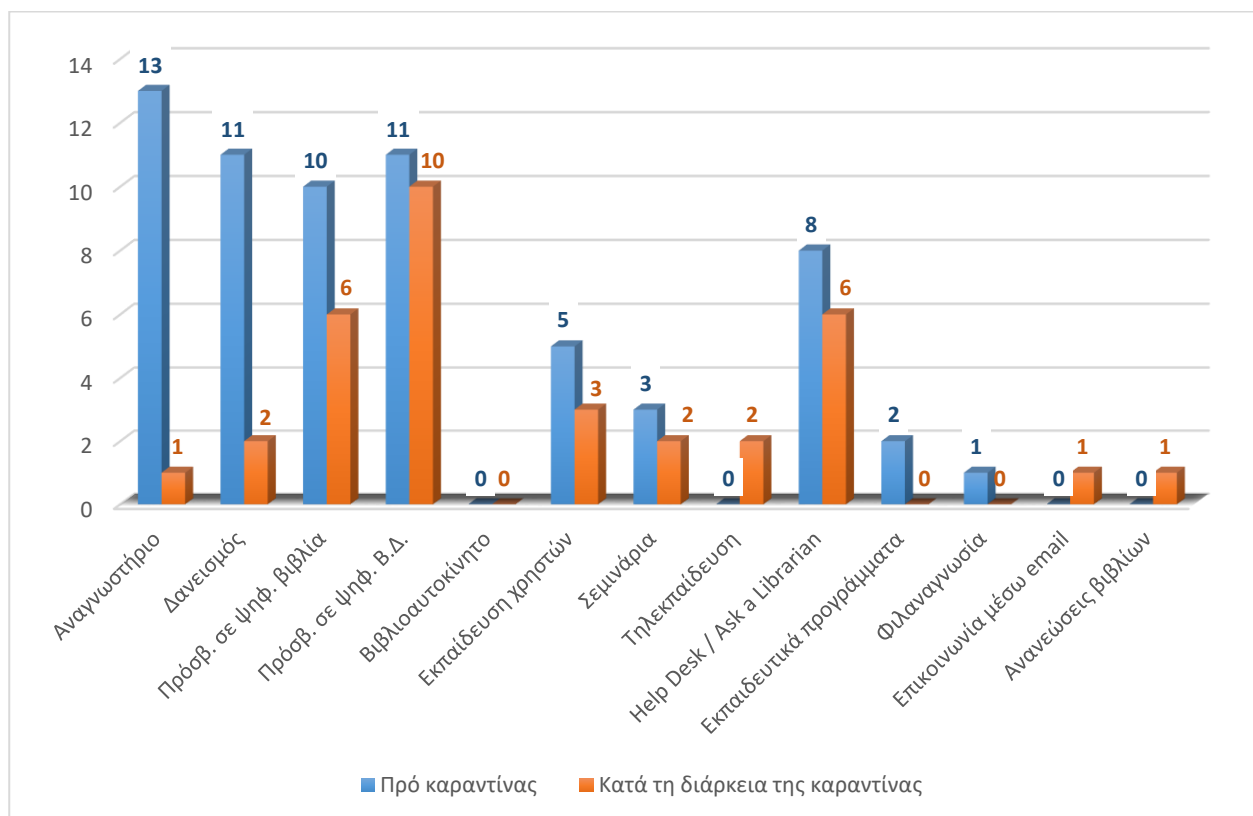
Παρόμοια εικόνα απαντάται και στις Δημόσιες και Δημοτικές Βιβλιοθήκες (πίν. 9), στις οποίες παρέμεινε σχεδόν αμετάβλητο το ποσοστό της υπηρεσίας πρόσβασης σε ψηφιακά βιβλία, αλλά η πλειοψηφία των παραδοσιακά παρεχόμενων υπηρεσιών τους κατακρημνίστηκε. Ενδεικτικά αναφέρονται οι υπηρεσίες Αναγνωστηρίου, Δανεισμού, Εκπαίδευσης χρηστών, Βιβλιοαυτοκίνητο, οι οποίες παραδοσιακά είναι οι σημαντικότερες δράσεις αυτής της κατηγορίας βιβλιοθηκών, αλλά την περίοδο της καραντίνας αδρανοποιήθηκαν.



Πίν. 9 Παρεχόμενες υπηρεσίες Δημοσίων και Δημοτικών Βιβλιοθηκών προ καραντίνας και κατά τη διάρκειά της

Σημαντικό ωστόσο πρέπει να θεωρηθεί ότι ενισχύθηκαν η Τηλεκπαίδευση (μέσω webinars), η υπηρεσία σάρωσης έντυπου υλικού (scanning) καθώς και η απομακρυσμένη εξυπηρέτηση (κυρίως μέσω email και τηλεφώνων). Τέλος, η αύξηση των διοικητικών υπηρεσιών που σημειώθηκε σε αυτή την κατηγορία είναι διότι πολλοί βιβλιοθηκονόμοι μετατέθηκαν προσωρινά, σε άλλες υπηρεσίες, μιας και η βιβλιοθήκη ήταν κλειστή για το κοινό.

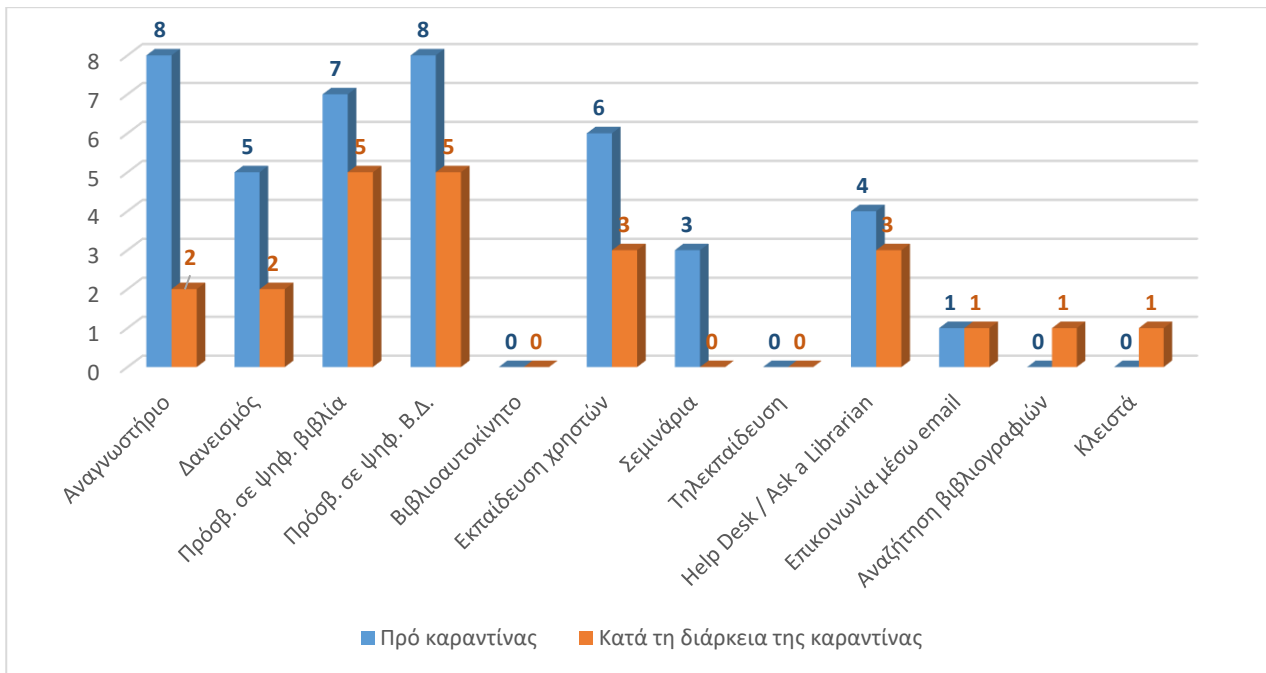
Και στην κατηγορία των Ειδικών Βιβλιοθηκών η κατάσταση δεν αλλάζει σε σχέση με τις δύο προαναφερθείσες (πίν. 10). Αμελητέα είναι η υποχώρηση στη χρήση των Βάσεων Δεδομένων, ενώ οι υπηρεσίες του Αναγνωστήριου, του Δανεισμού, της Εκπαίδευσης Χρηστών και του Help Desk υπέστησαν τη μεγαλύτερη πτώση. Αντίθετα, ενισχύθηκε η Τηλεκπαίδευση, η επικοινωνία μέσω email καθώς και η ανανέωση του δανεισμένου υλικού στους χρήστες τους, με πρωτοβουλία των ίδιων των Βιβλιοθηκών.



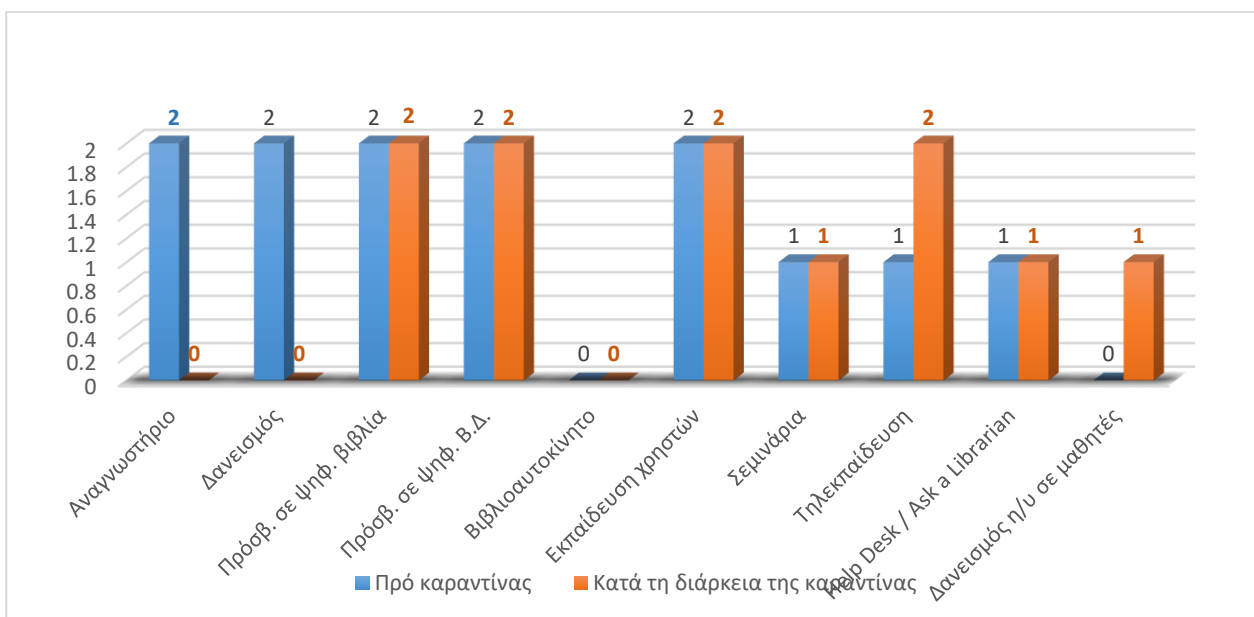
Πίν. 10 Παρεχόμενες υπηρεσίες των Ειδικών Βιβλιοθηκών προ καραντίνας και κατά τη διάρκειά της

Στις Νοσοκομειακές Βιβλιοθήκες, όπως φαίνεται και στον ακόλουθο πίνακα (πίν. 11), σταθερή – αν και σε μικρό ποσοστό – είναι η υπηρεσία της επικοινωνίας μέσω email. Ωστόσο, η εικόνα των παραδοσιακών υπηρεσιών που παραγκωνίστηκαν λόγω της καραντίνας, είναι παρόμοια και σε αυτή την κατηγορία. Αύξηση παρατηρείται μόνο στη βιβλιογραφική επισκόπηση και στην αναζήτηση βιβλιογραφικών πηγών.



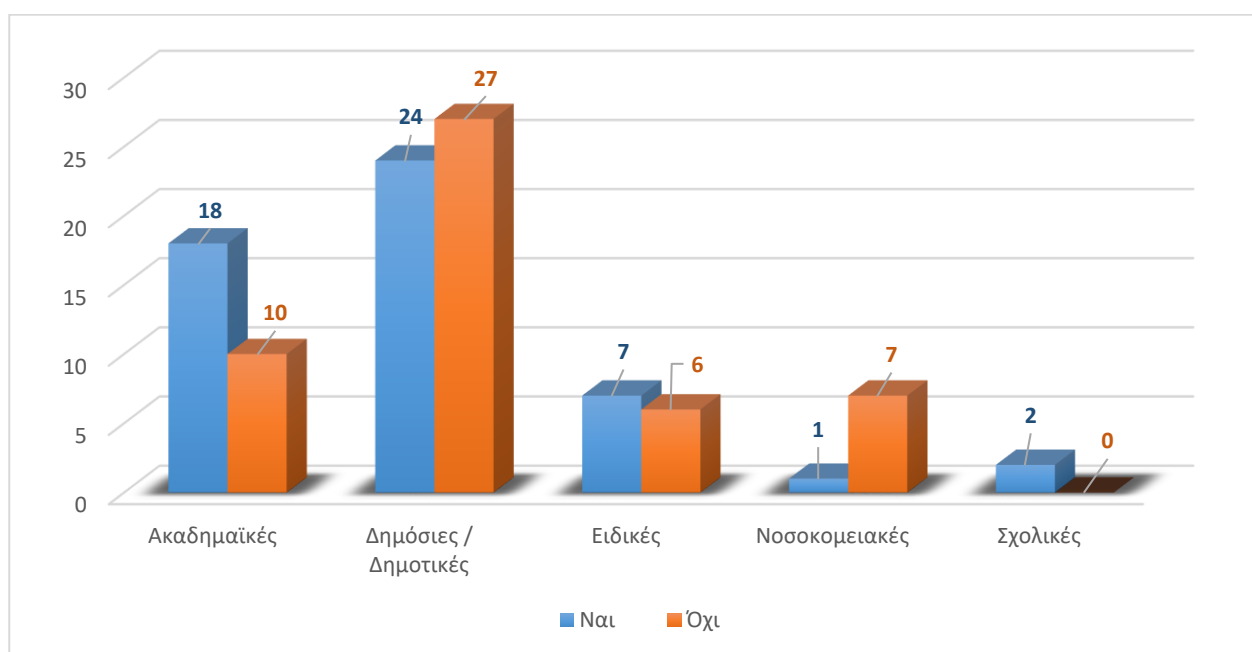


Πίν. 11 Παρεχόμενες υπηρεσίες των Νοσοκομειακών Βιβλιοθηκών προ καραντίνας και κατά τη διάρκειά της. Τέλος, σε σχέση με τις δύο Σχολικές Βιβλιοθήκες που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, παρατηρείται ότι και στις δύο η πρόσβαση σε ψηφιακό περιεχόμενο (e-books και βάσεις δεδομένων), όσο και η εκπαίδευση χρηστών παρέμειναν. Όπως επίσης, παρέμεινε και η υπηρεσία Help Desk στη μία εκ των δύο βιβλιοθηκών που την είχε αναφέρει. Φυσικά, και σε αυτή την κατηγορία οι υπηρεσίες του Αναγλωστηρίου και του Δανεισμού δεν συνεχίστηκαν, ενώ ενισχύθηκε η τηλεκπαίδευση καθώς και η διάθεση ηλεκτρονικών υπολογιστών (laptops) σε μαθητές, προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις της σύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (πίν. 12).

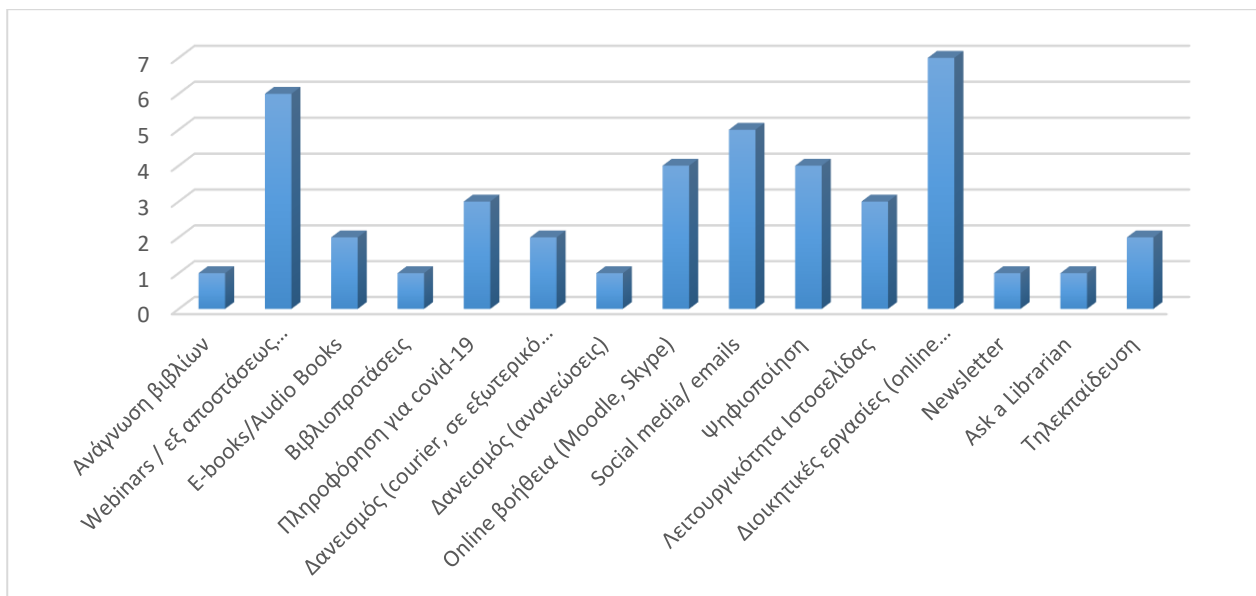


Πίν. 12 Παρεχόμενες υπηρεσίες των Σχολικών Βιβλιοθηκών προ καραντίνας και κατά τη διάρκειά της

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου είχε και δύο επιπλέον ερωτήσεις. Η πρώτη αφορά στην αναγκαιότητα παροχής νέων υπηρεσιών λόγω της καραντίνας, προκειμένου ο εκάστοτε φορέας πληροφόρησης να παραμείνει προσιτός στους χρήστες του. Για όσους έδωσαν θετική απάντηση, ζητήθηκε να τις καταγράψουν. Έτσι, στον κάτωθι πίνακα (πίν. 13) παρατηρείται ανομοιομορφία στις απαντήσεις, ανάλογα με την κατηγορία του φορέα πληροφόρησης. Οι Ακαδημαϊκές και οι Ειδικές βιβλιοθήκες θεωρούν κατά πλειοψηφία, ότι πρέπει να δημιουργηθούν νέες υπηρεσίες για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των χρηστών τους, οι Σχολικές βιβλιοθήκες ταυτίζονται απόλυτα με αυτή την άποψη, ενώ η πλειοψηφία των Δημόσιων και Δημοτικών, καθώς και των Νοσοκομειακών βιβλιοθηκών δεν το θεωρεί αναγκαίο.

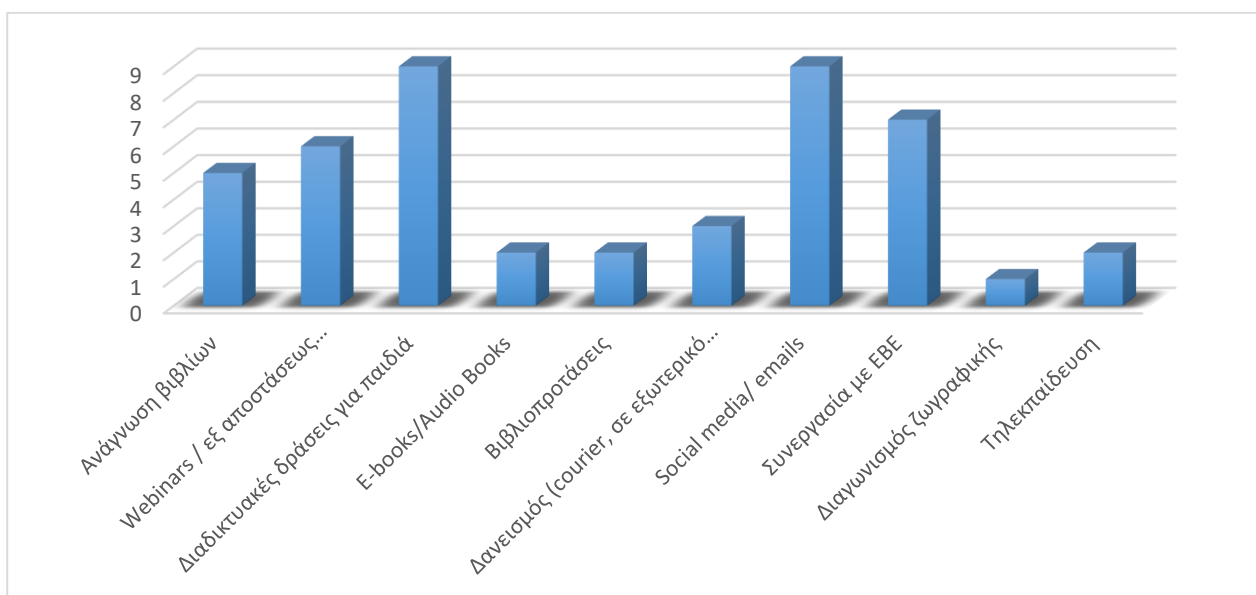


Πίν. 13 Υπήρχε η ανάγκη για δημιουργία νέων υπηρεσιών λόγω της καραντίνας για να παραμείνει ο φορέας προσιτός; Πιο αναλυτικά, στις 18 Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες που έδωσαν θετική απάντηση για τη δημιουργία νέων υπηρεσιών προκειμένου να διασφαλίσουν την κάλυψη των αναγκών των χρηστών τους, οι σημαντικότερες δράσεις, όπως αποτυπώνονται και στον παρακάτω πίνακα (πίν. 14), αφορούν σε online βεβαιώσεις, σε webinars και εξ αποστάσεως εκπαιδευτικά σεμινάρια φοιτητών, στην ενημέρωση των σπουδαστών και των καθηγητών μέσω social media και emails, καθώς και σε δράσεις ψηφιοποίησης έντυπου υλικού και τακτικής ενημέρωσης της ιστοσελίδας αλλά και σε πληροφόρηση για τον ιό Covid-19, ώστε να αποφεύγονται τυχόν ψευδείς ειδήσεις (fake news).



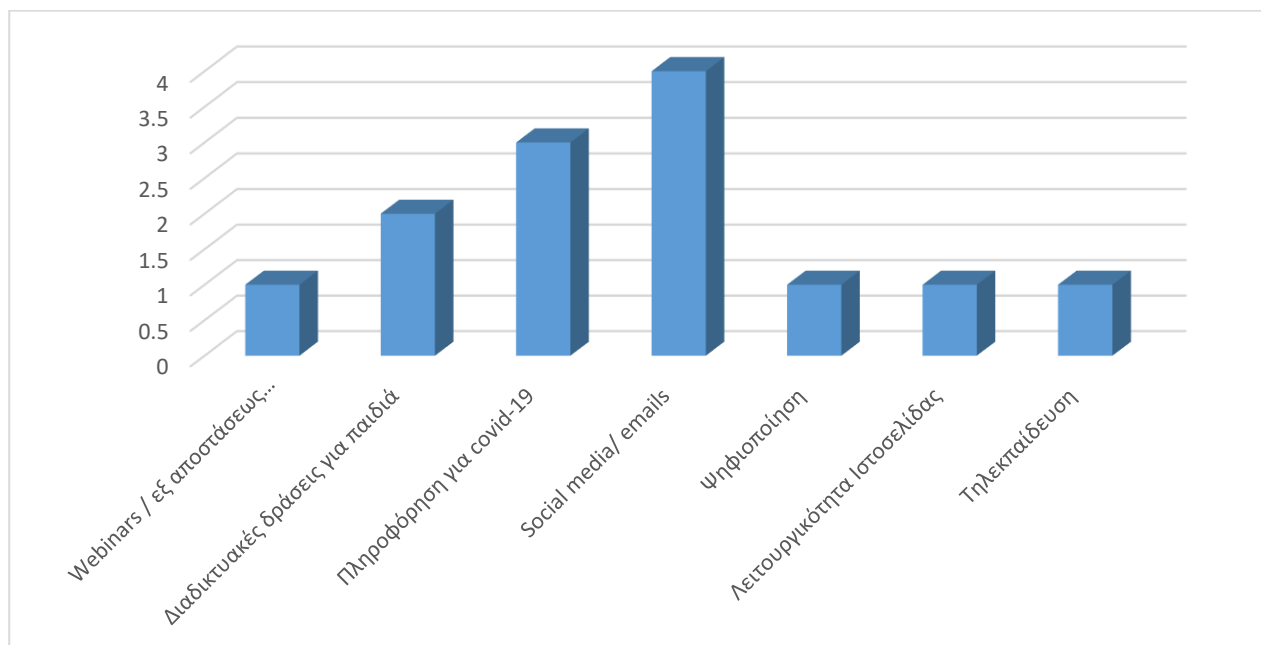
Πίν. 14 Οι νέες υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν ενόψει Covid-19 στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες – που έδωσαν θετική απάντηση

Στις Δημόσιες και Δημοτικές βιβλιοθήκες, όπου το ποσοστό θετικών απαντήσεων για την αναγκαιότητα νέων υπηρεσιών ήταν λίγο πιο κάτω από το μισό (24 από 51), η πλειοψηφία όσων αποκρίθηκαν θετικά αφορούσε σε συντονισμένες δράσεις για παιδιά, σε συνεργασίες μέσω του Δικτύου Ελληνικών Βιβλιοθηκών της ΕΒΕ, σε εξ αποστάσεως σεμινάρια, στην ανάγνωση βιβλίων καθώς και στη διατήρηση επικοινωνίας μέσω emails και social media (πίν. 15).



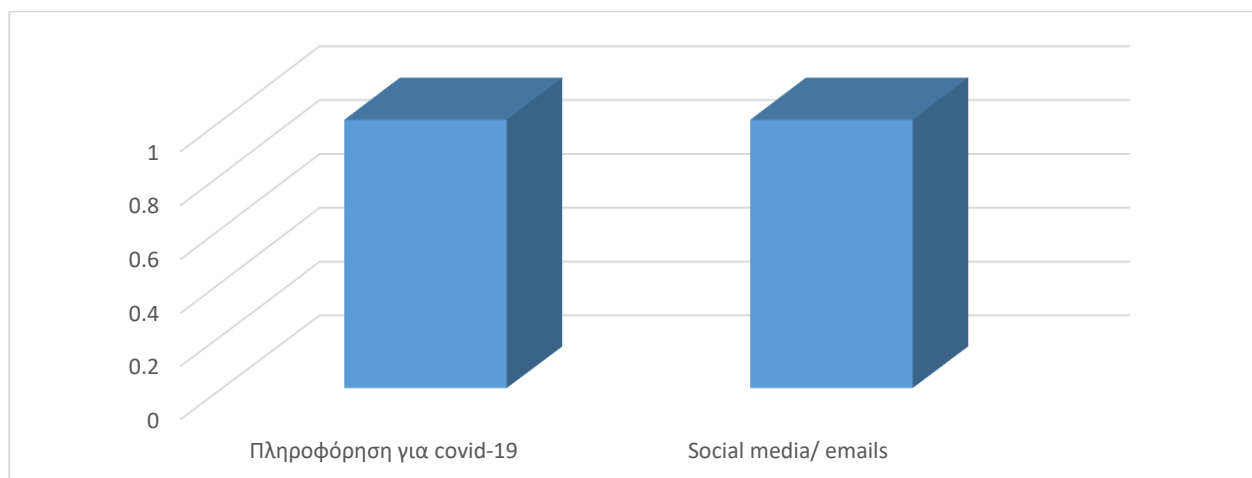
Πίν. 15 Οι νέες υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν ενόψει Covid-19 στις Δημόσιες και Δημοτικές Βιβλιοθήκες

Ακολούθως, και στις Ειδικές βιβλιοθήκες όπως στις Ακαδημαϊκές, το ποσοστό των θετικών απαντήσεων ήταν λίγο πιο πάνω από το μισό (7 στις 13). Οι νέες υπηρεσίες εστιάζονται κυρίως στην επικοινωνία μέσω των social media και των emails, στην έγκυρη πληροφόρηση για τον ιό Covid-19, σε διαδικτυακές δράσεις, καθώς και σε webinars και ψηφιοποίηση έντυπου υλικού, προς κάλυψη των αναγκών των χρηστών τους (πίν. 16).



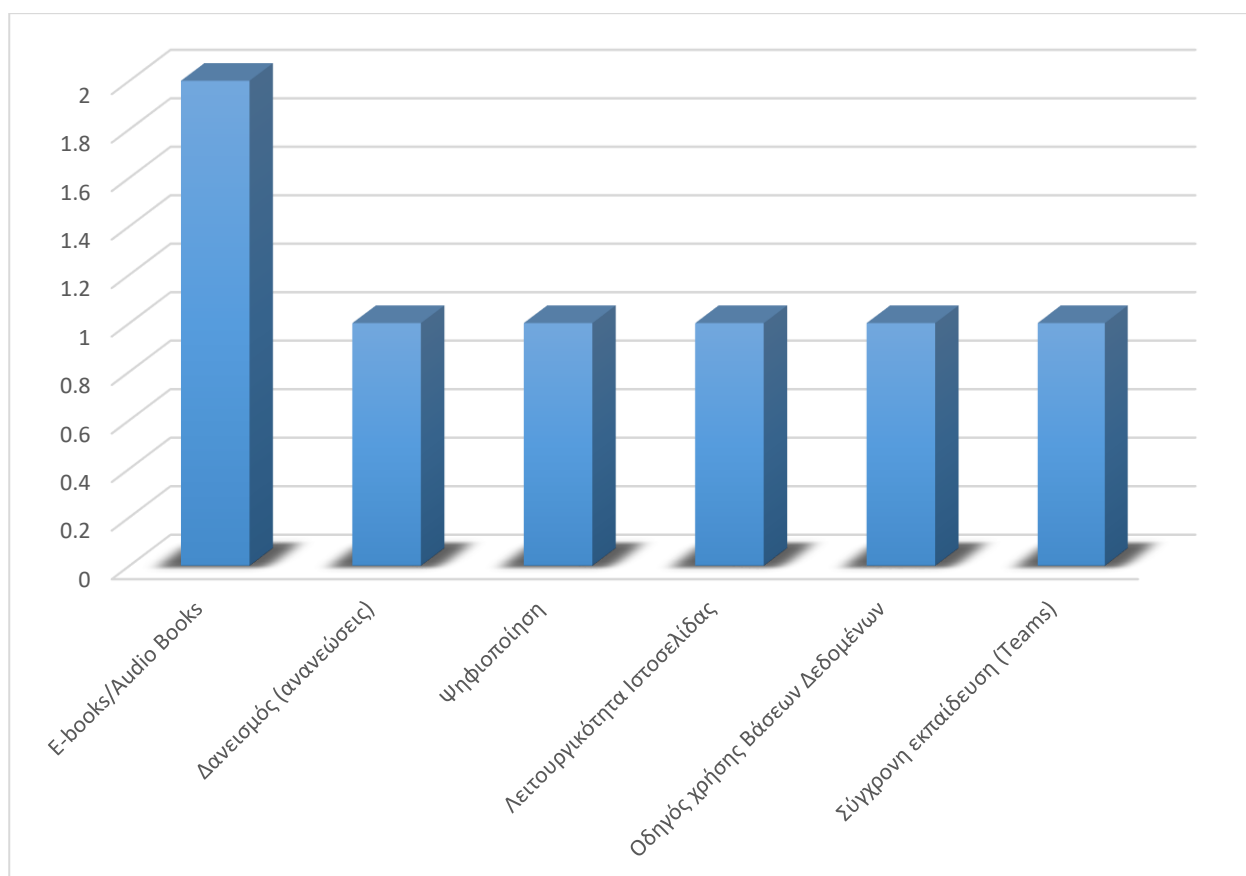
Πίν. 16 Οι νέες υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν ενόψει Covid-19 στις Ειδικές Βιβλιοθήκες

Στην κατηγορία των Νοσοκομειακών βιβλιοθηκών, που παρατηρήθηκε η χαμηλότερη θετική απόκριση (μόλις 1 στις 8), σημειώθηκε η ανάγκη για έγκυρη πληροφόρηση των χρηστών για τον ιό Covid-19, καθώς και η τακτική ενημέρωση μέσω των social media και των emails (πίν. 17)



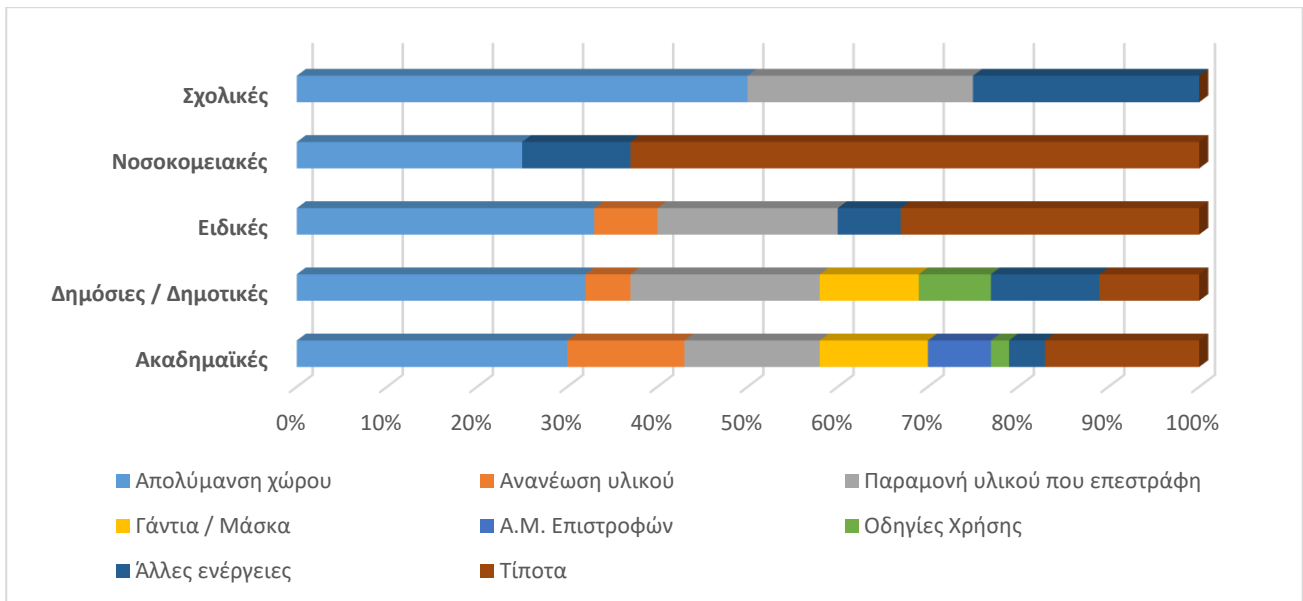
Πίν. 17 Οι νέες υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν ενόψει Covid-19 στις Νοσοκομειακές Βιβλιοθήκες

Τέλος, οι δύο Σχολικές Βιβλιοθήκες που συμμετείχαν στο ερωτηματολόγιο, απάντησαν θετικά στη δημιουργία νέων υπηρεσιών, ώστε να ανταποκριθούν αποτελεσματικά σε ένα απαιτητικό περιβάλλον, όπως είναι η σχολική κοινότητα. Συγκεκριμένα, αναφέρθηκαν στην ενίσχυση των e-books και audio books, στις ανανεώσεις δανειζόμενων τεκμηρίων, σε σύγχρονη τηλεεκπαίδευση (μέσω Microsoft Teams) καθώς και στη δημιουργία βίντεο χρήσης βάσεων δεδομένων, οι οποίες προτείνονται πάντα ως περισσότερο αξιόπιστες πηγές από την ελεύθερη αναζήτηση στο διαδίκτυο.



Πίν. 18 Οι νέες υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν ενόψει Covid-19 στις Σχολικές Βιβλιοθήκες

Η τελευταία ερώτηση του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου αφορά στις ενέργειες που έγιναν για την απολύμανση του χώρου των βιβλιοθηκών. Στον πίνακα που παρατίθεται (πίν. 19) φαίνονται συνοπτικά όλες οι ενέργειες και οι δράσεις για την απολύμανση του χώρου των βιβλιοθηκών, αλλά και των συλλογών ανά κατηγορία φορέα πληροφόρησης. Αξίζει να σημειωθεί πως το μεγαλύτερο ποσοστό των Νοσοκομειακών Βιβλιοθηκών, δεν έχει κάνει καμία ενέργεια ενώ το 12% περιμένει γνωμοδότηση από το Νοσοκομείο, όπου και ανήκει.



Πίν. 19 Δράσεις των βιβλιοθηκών για τη διαδικασία απολύμανσης στο χώρο και στις συλλογές, λόγω Covid-19

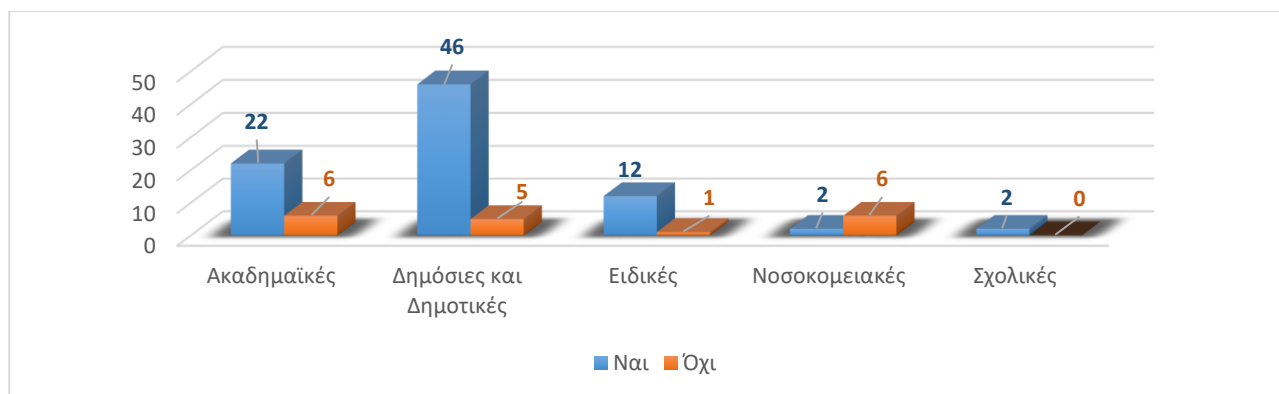
Και στις Ειδικές βιβλιοθήκες το ποσοστό έλλειψης δράσεων για την απολύμανση των εγκαταστάσεων και των συλλογών τους είναι αρκετά υψηλό. Όπως διαφαίνεται στον παραπάνω πίνακα (πίν. 19) μία στις τρεις έχει κάνει κάποιες δράσεις απολύμανσης σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες. Ωστόσο, παρατηρείται παρόμοιο ποσοστό για τις Ειδικές βιβλιοθήκες που έκαναν απολύμανση, ενώ μικρότερο είναι το ποσοστό των ειδικών βιβλιοθηκών που κράτησαν τα επιστρεφόμενα τεκμήρια στο Γραφείο Δανεισμού πριν τοποθετηθούν στα βιβλιοστάσια.

Στις Δημόσιες και Δημοτικές βιβλιοθήκες, ο εξονυχιστικός καθαρισμός τους είναι το πλέον σημαντικό μέτρο, μαζί με την παραμονή του υλικού για κάποιες ημέρες στο Γραφείο Δανεισμού. Το αξιοσημείωτο σε όσες βιβλιοθήκες δήλωσαν ότι κρατούν τα τεκμήρια για κάποιο χρονικό διάστημα, είναι ότι δεν είχαν μια σταθερή τιμή. Οι απαντήσεις που δόθηκαν ποικίλλαν από 24 ώρες έως και 10 ημέρες.

Παρόμοια είναι η εικόνα των Ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, με τη διαφορά ότι ένα μικρό ποσοστό αυτών απάντησε ότι υπάρχουν αυτόματα μηχανήματα επιστροφής τεκμηρίων, ενώ μαζί με τις Δημόσιες και Δημοτικές ήταν οι μόνες που δήλωσαν ότι κάνουν χρήση μάσκας, γαντιών και plexiglass.

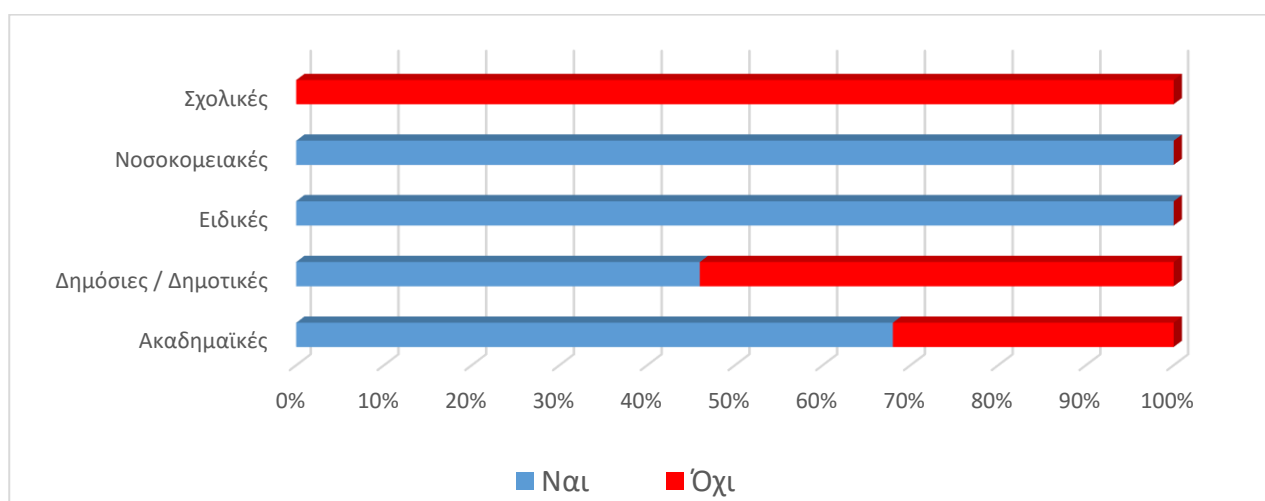
Ολοκληρώνοντας την καταγραφή των απαντήσεων του δεύτερου μέρους, και οι δύο Σχολικές Βιβλιοθήκες τοποθετήθηκαν θετικά με ενέργειες για την υγιεινή των χώρων της βιβλιοθήκης και των συλλογών τους.

Το **τρίτο μέρος** του ερωτηματολογίου, που είναι και το πιο μικρό, αφορά στην ένταξη και χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης από το φορέα που ανήκει η εκάστοτε βιβλιοθήκη και αποτελούνταν από δύο ερωτήσεις. Όπως παρατηρείται στον κάτωθι πίνακα (πίν. 20), η πλειοψηφία των φορέων που ανήκουν οι βιβλιοθήκες έχει δημιουργήσει προφίλ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Μόνη εξαίρεση είναι η κατηγορία των Νοσοκομειακών βιβλιοθηκών, όπου η πλειοψηφία (75%) δηλώνει ότι δεν έχουν παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.



Πίν. 20 Διατίθενται Social Media στον Φορέα που υπάγεται η Βιβλιοθήκη;

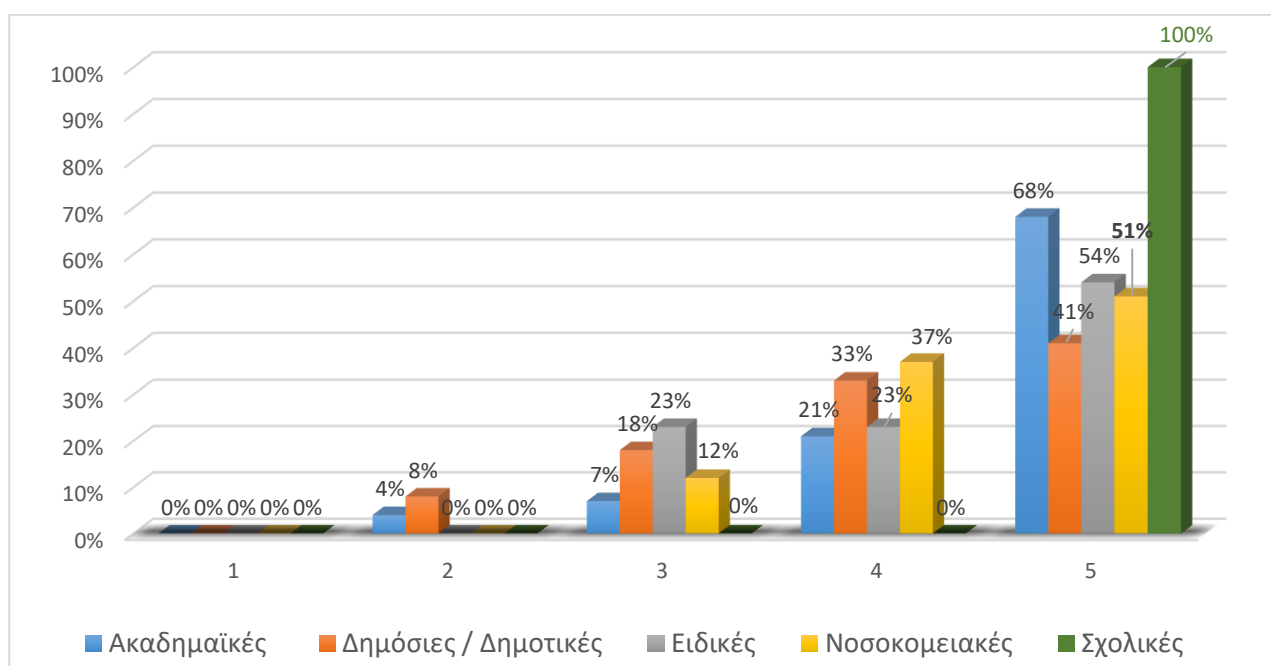
Σε όσες βιβλιοθήκες έδωσαν θετική απάντηση στο θέμα της κοινωνικής δικτύωσης, ζητήθηκε στη συνέχεια να τοποθετηθούν για το αν έχουν κάνει κάποια ανακοίνωση / ανάρτηση με την επισήμανση “Covid-19” (hashtag Covid-19, #covid-19). Η πλειοψηφία των βιβλιοθηκών που έδωσαν θετική απάντηση στη χρήση των social media, συμπεριλαμβανομένων και των δύο νοσοκομειακών, έδωσε θετική απάντηση και σε αυτό το ερώτημα. Η μόνη κατηγορία που δεν απάντησε θετικά ήταν οι Σχολικές βιβλιοθήκες, ενώ για τις Δημόσιες και Δημοτικές το ποσοστό χρήσης της επισήμανσης για τον κορωνοϊό σε αναρτήσεις των μέσων κοινωνικής δικτύωσης ήταν λίγο πιο κάτω από τη μέση (πίν. 21).



Πίν. 21 Ανάρτηση με hashtag «Covid-19», όσων βιβλιοθηκών έδωσαν θετική απάντηση στην χρήση social media

Το ερωτηματολόγιο ολοκληρώνεται με το **τέταρτο** και τελευταίο **μέρος**, στο οποίο διερευνάται αν η παρουσία των βιβλιοθηκών, σε περιόδους κρίσεων – όπως η καραντίνα, πρέπει να είναι δυναμική και ηχηρή για τις κοινωνίες που τις πλαισιώνουν. Η ερώτηση αυτή έχει διαβαθμισμένη απάντηση με κλίμακα από το 1 «Δε συμφωνώ καθόλου» έως και το 5 «Συμφωνώ απόλυτα»<sup>9</sup>.

Η συντριπτική πλειοψηφία όλων των αποκριθέντων τάσσεται υπέρ της ενίσχυσης της παρουσίας των βιβλιοθηκών με πιο δυναμικό τρόπο. Αξίζει να αναφερθεί ωστόσο ότι το ποσοστό ύψους 4% για τις Ακαδημαϊκές και 8% για τις Δημόσιες και Δημοτικές προέρχεται από βιβλιοθηκονόμους και όχι από κάποια άλλη κατηγορία.



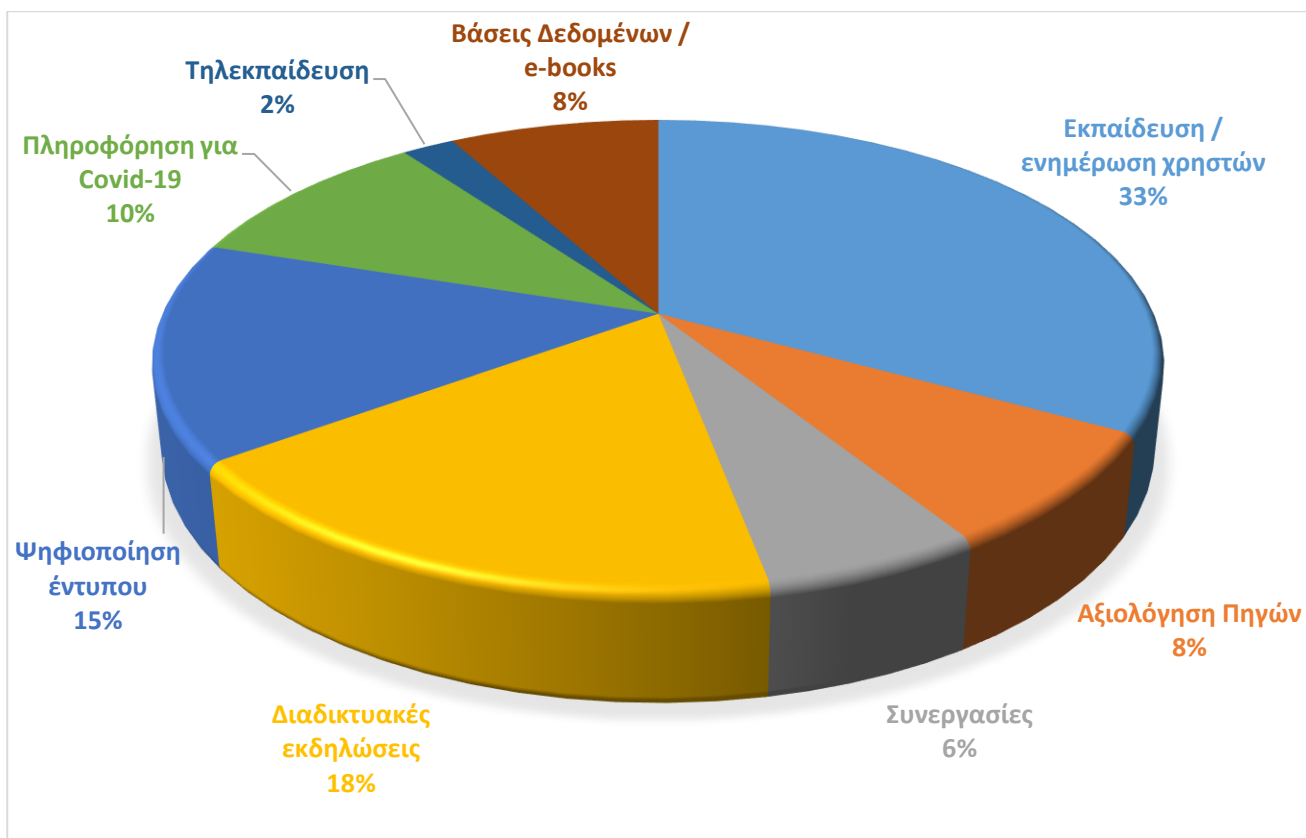
Πίν. 22 Δυναμική παρουσία των βιβλιοθηκών, κατά την περίοδο της καραντίνας

Η επόμενη ερώτηση αποσκοπούσε στην καταγραφή προτάσεων για την επίτευξη της δυναμικής παρουσίας των βιβλιοθηκών. Οι απαντήσεις ήταν σε ελεύθερο κείμενο και έγινε προσπάθεια να κωδικοποιηθούν ώστε να αποτυπωθούν στη συγκεκριμένη έρευνα.

Στον πίνακα που βρίσκεται παρακάτω (πίν. 23) φαίνονται επιγραμματικά οι προτάσεις που διαμορφώθηκαν από τους προϊσταμένους των φορέων πληροφόρησης, προκειμένου να γίνουν οι βιβλιοθήκες πιο δυναμικές και πιο ανταγωνιστικές σε περιόδους κρίσεων, όπως αυτή της καραντίνας του Μαρτίου 2020.

<sup>9</sup> Κλίμακα Likert

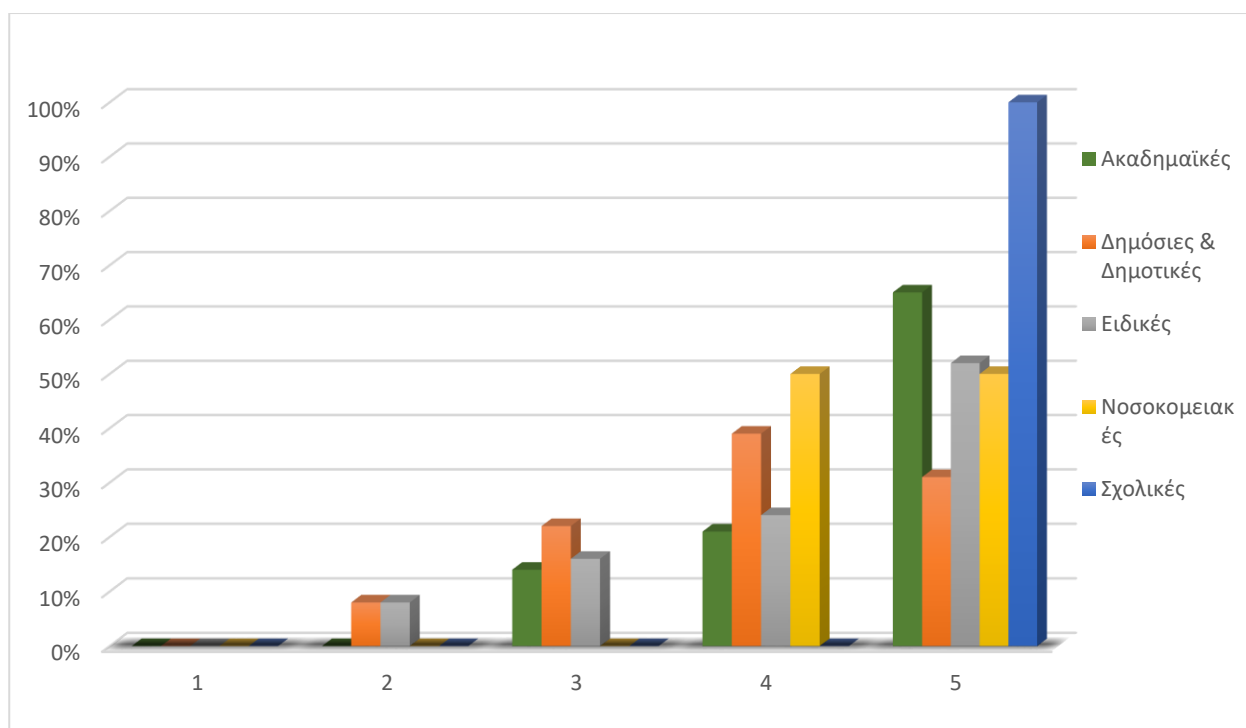




Πίν. 23 Πώς ενισχύεται η παρουσία των βιβλιοθηκών, κατά την περίοδο της καραντίνας (αναλογικά σε ποσοστό)

Πρωταγωνιστικό ρόλο στις προτάσεις που διατυπώθηκαν από το σύνολο των βιβλιοθηκών είναι η εκπαίδευση και η ενημέρωση των χρηστών, τόσο σε θέματα αναζήτησης έγκυρων πληροφοριών, όσο και σε θέματα αξιολόγησης αυτών ώστε να διευρυνθεί και αναπτυχθεί η κριτική τους ικανότητα. Επίσης, οι διαδικτυακές εκδηλώσεις, τα σεμινάρια μέσω της χρήσης κάποιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας (π.χ. Zoom, Webex), είναι σημαντικά στοιχεία για να ενισχυθεί η παρουσία των βιβλιοθηκών. Το ίδιο ισχύει, αν και σε λίγο μικρότερο ποσοστό και για την ψηφιοποίηση της έντυπης συλλογής, ενώ η ενίσχυση των συνδρομών σε βάσεις δεδομένων θεωρείται πλεονέκτημα για τη δυναμική των βιβλιοθηκών. Αναφέρθηκαν σε πολύ μικρότερο ποσοστό και οι συνεργασίες μεταξύ των βιβλιοθηκών (λίγες ακαδημαϊκές και κάποιες δημόσιες και δημοτικές έδωσαν αυτή την απάντηση). Σε δύσκολους καιρούς, όπου υπάρχει ανασφάλεια και άγνοια πρόβλεψης για το άμεσο μέλλον, οι συνεργασίες μεταξύ των φορέων, είτε ιδιωτικού είτε δημόσιου τομέα, σε οποιοδήποτε κλάδο θεωρείται σημαντική. Το ίδιο πρέπει να γίνεται και στον κλάδο των βιβλιοθηκών και των οργανισμών πληροφόρησης.

Επιπλέον, υπήρχε η ερώτηση για το αν πιστεύουν ότι η εξ αποστάσεως έρευνα αποτελεί αρωγό στην εκπαιδευτική διαδικασία. Η ερώτηση αυτή έχει διαβαθμισμένη απάντηση με κλίμακα από το 1 «Δε συμφωνώ καθόλου» έως και το 5 «Συμφωνώ απόλυτα»<sup>10</sup>. Όπως γίνεται αντιληπτό από τον κάτωθι πίνακα (πίν. 24) η συντριπτική πλειοψηφία των βιβλιοθηκών συμφωνούν με αυτή τη θέση απόλυτα. Υπάρχει ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό που κυμαίνεται μεταξύ των τιμών 3 «Ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ» και 4 «Μάλλον συμφωνώ», ενώ υπάρχει και ένα ποσοστό 16% (3 Δημόσιες - Δημοτικές και 1 Ειδική) που επέλεξαν την τιμή 2 «Μάλλον διαφωνώ». Και σε αυτές τις βιβλιοθήκες, 3 απαντήσεις δόθηκαν από βιβλιοθηκονόμους ενώ 1 ήταν από προϊστάμενο άλλης ειδικότητας.

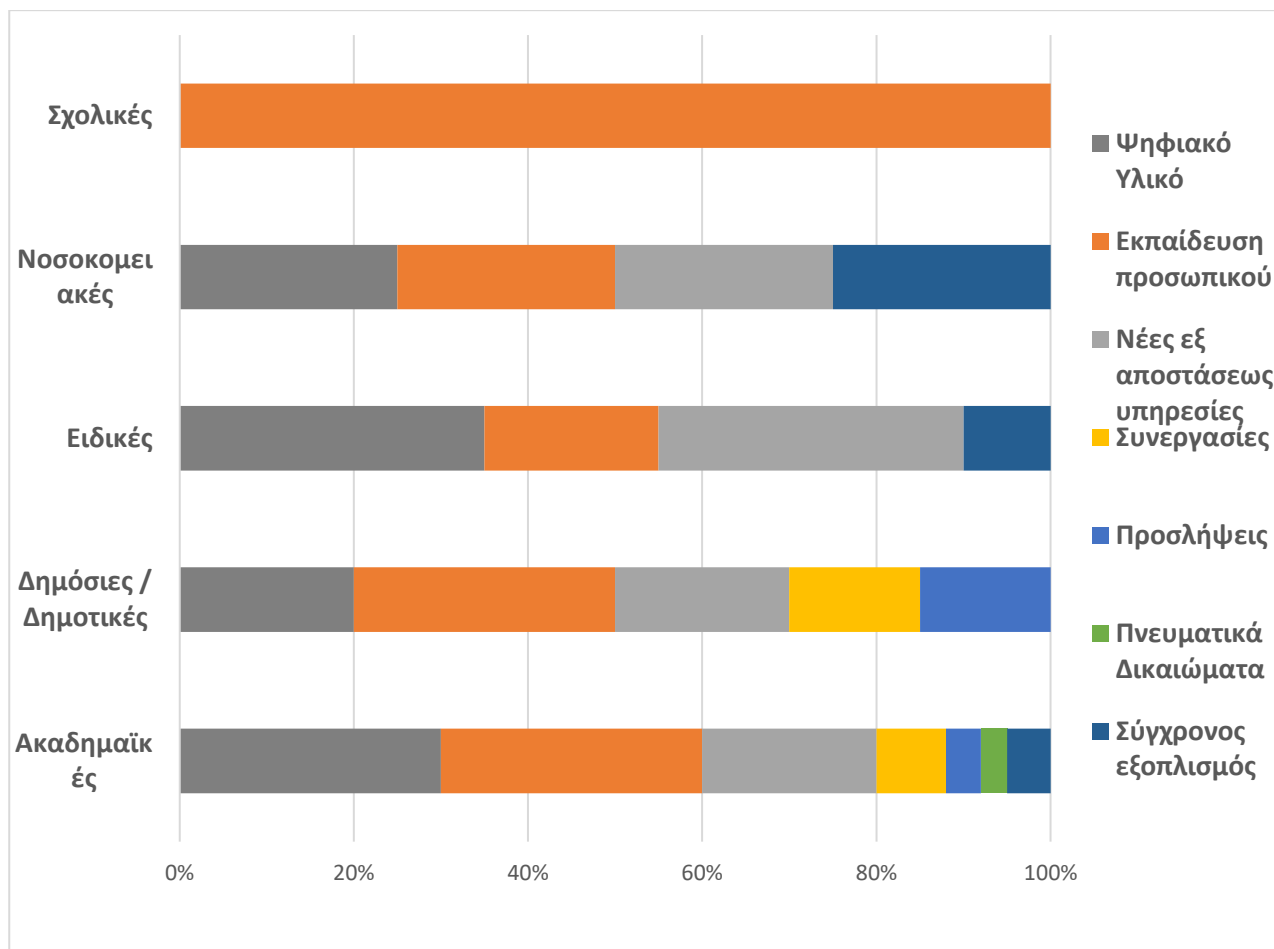


Πίν. 24 Μπορεί να είναι η εξ αποστάσεως έρευνα ενισχυτική στην εκπαιδευτική διαδικασία;

Το ερωτηματολόγιο ολοκληρώνεται με την αποτύπωση προτάσεων των αποκριθέντων για τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων εξ αποστάσεων υπηρεσιών. Οι απαντήσεις καταγράφηκαν σε ελεύθερο κείμενο για να μην υπάρχει κανένας περιορισμός και έγινε προσπάθεια και σε αυτή την περίπτωση να κωδικοποιηθούν, προκειμένου να ενταθούν στη συγκεκριμένη μελέτη. Αξίζει να επισημανθεί ότι η συγκεκριμένη ερώτηση απαντήθηκε συνολικά από 59 αποκριθέντες, δηλαδή περίπου το 60% όσων συμμετείχαν στην έρευνα.

<sup>10</sup> Κλίμακα Likert

Αναλυτικότερα από τις Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες απάντησαν οι 17, από τις Δημόσιες και Δημοτικές οι 30, από τις Ειδικές οι 8, από τις Σχολικές και οι 2, ενώ το μικρότερο ποσοστό συμμετοχής είχαν οι Νοσοκομειακές μόλις 2 στις 8 συνολικές απαντήσεις.



Πίν. 25 Βελτιστοποίηση των παρεχόμενων εξ αποστάσεων υπηρεσιών των βιβλιοθηκών

Σύμφωνα, με τον παραπάνω πίνακα (πίν. 25) διαφαίνεται ξεκάθαρα η ανάγκη για την εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού που στελεχώνει τα κέντρα πληροφόρησης. Επίσης, είναι ξεκάθαρη η ανάγκη για ψηφιοποίηση έντυπων τεκμηρίων, αλλά και για εφαρμογή και χρήση νέων, όπως τα e-books και τα audio books, κάτι που αποτελεί καινοτομία στον τομέα της πληροφόρησης. Επιτακτική θεωρείται και η ανάγκη εμπύχωσης των βιβλιοθηκών με καταρτισμένο προσωπικό, αλλά και οι συνεργασίες. Συνεργασίες και μεταξύ των βιβλιοθηκών αλλά και μεταξύ διαφόρων ειδικοτήτων. Επιπρόσθετα, η υλικοτεχνική υποδοχή και ένας σύγχρονος εξοπλισμός, προκειμένου να ενισχύονται διαδικτυακές δράσεις με σύγχρονο τρόπο κρίνεται κάτι παραπάνω από αναγκαία. Τέλος, στις Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες έγινε αναφορά και στην ανάγκη για εκσυγχρονισμό του πλαισίου των Πνευματικών Δικαιωμάτων, το οποίο έχει αρκετούς περιορισμούς.

## Συμπεράσματα

Η νέα κατάσταση που διαμορφώθηκε κατά την περίοδο του κοινωνικού εγκλεισμού του Μαρτίου 2020 λόγω του Covid-19, και η οποία δυστυχώς επαναλαμβάνεται και τώρα που γράφεται η παρούσα μελέτη, είναι μια πρόκληση στην οποία θα πρέπει όλοι ανεξαιρέτως οι φορείς να προσαρμοστούν κατανοώντας αρχικά τις δυσκολίες που απορρέουν από την νέα πραγματικότητα, γνωρίζοντας και ανατροφοδοτώντας τα δυνατά τους σημεία και δημιουργώντας νέες καινοτόμες απομακρυσμένες υπηρεσίες για την κάλυψη των αναγκών των χρηστών τους.

Παραδοσιακοί φορείς, όπως υπηρεσίες του Δημοσίου, ορμώμενοι από τις καταστάσεις της καραντίνας και θέλοντας να εξυπηρετήσουν το κοινό τους, δημιουργούν νέες φιλικές προς το χρήστη υπηρεσίες, όπως η υπεύθυνη δήλωση με το γνήσιο της υπογραφής ή για τη χορήγηση της οικογενειακής κατάστασης (για τις οποίες απαιτούνται μόνο οι κωδικοί του taxisnet), ενώ παλαιότερα έπρεπε να απευθυνθεί κάποιος στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών για μια τέτοια διαδικασία. Επιπροσθέτως, οι διαδικτυακές αγορές, ενώ στις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα αντιμετωπιζόνταν με καχυποψία, πλέον παρατηρείται ότι κερδίζουν όλο και περισσότερο έδαφος. Αναφέρεται μάλιστα ότι αυξήθηκαν εβδομαδιαία<sup>11</sup> την περίοδο της πρώτης καραντίνας (Μάρτιος – Απρίλιος 2020) σε ποσοστό 134%.

Τα κέντρα και οι φορείς πληροφόρησης δεν γίνεται και δεν πρέπει να μείνουν αμέτοχα, παρακολουθώντας απλά τις εξελίξεις. Η θέση των βιβλιοθηκών πρέπει να είναι στο προσκήνιο των καταστάσεων και όχι στο παρασκήνιο, εκμεταλλευόμενες τα εργαλεία γνώσης που διαχειρίζονται πρέπει να ισχυροποιήσουν τη θέση τους.

Κατά καιρούς, και πάντα σε θεωρητικό επίπεδο, η πλειοψηφία όλων των εμπλεκόμενων στα κέντρα πληροφόρησης, έκανε λόγο για επιχειρησιακά σχέδια διαχείρισης κρίσεων. Κανείς δεν φανταζόταν ωστόσο, ότι όσα καταγράφονταν ως θεωρίες στις μελέτες των επιχειρησιακών σχεδίων που συντάσσονταν από πολυμελής ομάδες εργασιών, θα έρχονταν τόσο σύντομα και τόσο βίαια. Το ξάφνιασμα που υπέστησαν όλοι ανεξαιρέτως, δεν πρέπει να μας αδρανοποιεί. Αντίθετα, θα πρέπει να μας ενθαρρύνει ώστε να επιθυμούμε να βρούμε την καλύτερη δυνατή λύση, για να μην συμβεί κάτι παρόμοιο ξανά.

Σχετικά με το ερωτηματολόγιο: προσπαθώντας να διαλευκάνουμε τα αίτια της μικρής συμμετοχής των βιβλιοθηκών, ελέγξαμε αν είχαν αποσταλεί τα emails του Newsletter, μέσω της πλατφόρμας Mailchimp. Το μεγαλύτερο ποσοστό είχε παραληφθεί και διαβαστεί

---

<sup>11</sup> <https://www.ert.gr/eidiseis/mono-sto-ertgr/gr-ec-a-ayxisi-stis-diadiktyakes-agores-logo-karantinas/>

από τους εγγεγραμμένους χρήστες της υπηρεσίας αυτής. Ενδεχομένως, ωστόσο, το άγχος για τις πρωτόγνωρες καταστάσεις που βίωνε ο κλάδος και η ανασφάλεια που επικρατούσε, να ήταν οι βασικότεροι λόγοι για τους οποίους δεν απαντήθηκε το ερωτηματολόγιο. Υπήρχαν και κάποια emails που δεν παραδόθηκαν ποτέ, μιας και η διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ήταν είτε μη ενεργή, είτε γεμάτη – κυρίως σε ηλεκτρονικά ταχυδρομεία δημόσιου οργανισμού (λ.χ. πανεπιστήμιο). Για τις μη ενεργές ηλεκτρονικές διευθύνσεις, που ήταν κυρίως των Δημοτικών Βιβλιοθηκών, έγινε προσπάθεια να βρεθούν οι ιστοσελίδες τους (ή τα προφίλ τους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης), ώστε να εντοπιστεί το σωστό πλέον email και να προωθηθεί σε αυτές.

Σε αυτό το σημείο, ίσως θα ήταν σκόπιμη η δημιουργία ενός ενιαίου καταλόγου όλων των ελληνικών βιβλιοθηκών (κάθε κατηγορίας), με τα στοιχεία επικοινωνίας τους, που θα ανατροφοδοτείται τακτικά, ώστε να είναι επικαιροποιημένος.

Σε όλες τις βιβλιοθήκες που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο παρατηρήθηκε μείωση στις παραδοσιακές παρεχόμενες υπηρεσίες (Αναγνωστήριο, Δανεισμός, κ.λπ.). Ωστόσο, ενισχύθηκαν άλλες υπηρεσίες που υπήρχαν ήδη στις βιβλιοθήκες, όπως αυτή της ενημέρωσης μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των ιστοσελίδων των βιβλιοθηκών, καθώς και αυτή της τηλεεκπαίδευσης.

Επίσης, κάποια κέντρα πληροφόρησης άδραξαν την ευκαιρία και δημιούργησαν Νέες Υπηρεσίες, όπως την ενημέρωση μέσω των social media, τη διενέργεια διαδικτυακών σεμιναρίων στους χρήστες τους, τη σύγχρονη εκπαίδευση μέσω online πλατφόρμας, αλλά και την ψηφιοποίηση μέρους του έντυπου τους υλικού προκειμένου να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των χρηστών τους και να γίνουν βιώσιμες.

Στο χώρο των βιβλιοθηκών, πρωταγωνιστικό ρόλο διαδραματίζει το έμπυχο δυναμικό τους, το οποίο πρέπει να σταθεί στο ύψος των περιστάσεων όχι μόνο παρατηρώντας τις νέες καταστάσεις, αλλά γνωρίζοντας τα δυνατά και τα αδύναμα σημεία της βιβλιοθήκης που εργάζεται, να επιλέξει τις τεχνολογίες εκείνες που υποστηρίζουν τις νέες υπηρεσίες, ώστε να μη θεωρείται η βιβλιοθήκη απλά χώρος διαφύλαξης της γνώσης, αλλά κυρίως χώρος διάχυσης αυτής.

Για να είναι εφικτή όμως αυτή η επιλογή, θα πρέπει το προσωπικό να εξελίσσεται, να καταρτίζεται και να εκπαιδεύεται στις νέες τεχνολογίες, να είναι ψηφιακά μορφωμένο (digital literate person), ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των ψηφιακών

υπηρεσιών και να συμμετέχει σε εξ αποστάσεως σεμινάρια που απευθύνονται στους χρήστες της βιβλιοθήκης στην οποία απασχολείται.

Φυσικά για να γίνουν τα παραπάνω προϋποτίθεται ότι πληρούνται δύο βασικές παράμετροι: η απασχόληση επιστημόνων πληροφόρησης στις βιβλιοθήκες (σε αρκετές απαντήσεις έγινε λόγος για προσλήψεις προσωπικού) και επιπλέον η εύρεση κονδυλίων για την ενίσχυση του υλικοτεχνικού εξοπλισμού. Χωρίς έναν σύγχρονο υλικοτεχνικό εξοπλισμό (ηλεκτρονικοί υπολογιστές, smartboards, μικροφωνικές εγκαταστάσεις) είναι δύσκολη η διενέργεια διαδικτυακών δράσεων, όπως τα webinars.

Ο ιός Covid-19 έχει απροκάλυπτα αναδιαμορφώσει τις παραδοσιακές παρεχόμενες υπηρεσίες των βιβλιοθηκών, δίνοντας περισσότερο χώρο σε ψηφιακά μέσα και εξ αποστάσεως υπηρεσίες. Είναι μια καινούργια κατάσταση που διαμορφώθηκε μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα και υπό το κράτος αντίξων συνθηκών, αλλά σίγουρα τα μέτρα που καλούνται όλοι να πάρουν θα εφαρμοστούν για πολύ καιρό.

## Παράρτημα

# Covid-19 και Ελληνικές Βιβλιοθήκες

Το ερωτηματολόγιο διεξάγεται στο πλαίσιο έρευνας από μέρους της Ένωσης Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων και Επιστημόνων της Πληροφόρησης, ώστε να αποτυπωθούν οι πρώτες αντιδράσεις των βιβλιοθηκών και των φορέων πληροφόρησης της χώρας μας. Για το λόγο, αυτό παρακαλούνται οι προϊστάμενοι του εκάστοτε φορέα να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο. Τα στοιχεία σας θα παραμείνουν ανώνυμα και η διαδικασία δεν θα σας πάρει περισσότερο από 5 λεπτά.

Ευχαριστούμε πολύ.

**\* Απαιτείται**

Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου \*

Επώνυμο \*

Όνομα \*

Επαγγελματική Ιδιότητα \*

Βιβλιοθηκονόμος

Διοικητικός υπάλληλος σε αρχείο / βιβλιοθήκη

Άλλο:

Είδος Φορέα Πληροφόρησης \*

Δημόσια Βιβλιοθήκη

Δημοτική Βιβλιοθήκη

Ακαδημαϊκή / Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη

Ειδική Βιβλιοθήκη

Άλλο:

Όνομασία Φορέα Πληροφόρησης στον οποίο εργάζεστε \*

Εργασία κατά τη διάρκεια της καραντίνας \*

Το προσωπικό προσέρχεται καθημερινά

Το προσωπικό εργάζεται εκ περιτροπής

Το προσωπικό εργάζεται εξ αποστάσεως

Συνδυασμός εκ περιτροπής & εξ αποστάσεως εργασία

Παύση εργασιών

Άλλο:

Τι υπηρεσίες προσφέρετε παραδοσιακά; \*

Αναγνωστήριο

Δανεισμός

Πρόσβαση σε ψηφιακό υλικό (βιβλία)

Πρόσβαση σε ψηφιακό υλικό (βάσεις δεδομένων)

Βιβλιοαυτοκίνητο

Εκπαίδευση χρηστών / Πληροφοριακή παιδεία

Σεμινάρια

Τηλεκπαίδευση

Help Desk / Ask a Librarian

Άλλο:



Ποιες από αυτές τις υπηρεσίες μπορείτε να προσφέρετε την περίοδο της καραντίνας, λόγω του Covid-19; \*

Αναγνωστήριο

Δανεισμός

Πρόσβαση σε ψηφιακό υλικό (βιβλία)

Πρόσβαση σε ψηφιακό υλικό (βάσεις δεδομένων)

Βιβλιοαυτοκίνητο

Εκπαίδευση χρηστών / Πληροφοριακή παιδεία

Σεμινάρια

Τηλεκπαίδευση

Help Desk / Ask a Librarian

Άλλο:

Εξαιτίας της καραντίνας, δημιουργήθηκαν νέες υπηρεσίες για τους χρήστες που εξυπηρετείτε, ώστε να παραμείνει ο Φορέας Πληροφόρησης στον οποίο εργάζεστε, προσιτός; \*

Ναι

Όχι

Αν απαντήσατε θετικά στην παραπάνω ερώτηση, καταγράψτε τις υπηρεσίες αυτές; \*

Εξαιτίας της καραντίνας, έχετε σκοπό να κάνετε κάποιες δράσεις για τις επιστροφές των τεκμηρίων που έχουν δανεισθεί και για την απολύμανση του χώρου εργασίας; Αν ναι, αποτυπώστε μερικές \*

Ο Φορέας Πληροφόρησης στον οποίο εργάζεστε, διαθέτει ιστοσελίδα στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (πχ. facebook, instagram, twitter, youtube); \*

Ναι

Όχι

Αν ναι, έχετε κάνει ανακοινώσεις (posts) ή άλλες δράσεις βάζοντας το hastag "#Covid-19";

Ναι

Όχι

Θεωρείτε ότι οι Βιβλιοθήκες και γενικότερα οι Φορείς Πληροφόρησης πρέπει να έχουν ηχηρή παρουσία την περίοδο της καραντίνας; \*

Καθόλου

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Απόλυτα

Ποιοι κατά τη γνώμη σας θα ήταν οι τρόποι για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο;

Πιστεύετε ότι η εξ αποστάσεως έρευνα και παροχή υπηρεσιών (όπου αυτό είναι εφικτό), βοηθάει την εκπαιδευτική διαδικασία; \*

Καθόλου

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Απόλυτα

Τι προτάσεις θέλετε να κάνετε προκειμένου να βελτιστοποιηθούν οι παρεχόμενες εξ αποστάσεως υπηρεσίες;

Υποβολή

Μην υποβάλετε ποτέ κωδικούς πρόσβασης μέσω των Φορμών Google.

Από το περιεχόμενο δεν έχει δημιουργηθεί και δεν έχει εγγραφεί από την Google. - [Όλα Πρακτικά Υπηρεσιών](#) - [Γενική απάντηση](#)