

myLIBRARYlive: Ξανακερδίζοντας τη χαμένη αίσθηση προσωπικής επαφής

Φωτεινή Πολυμεράκη, Κατερίνα Κατσαούνη, Παρασκευή Βοζανά, Σοφία Βοζανά.

Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

Περίληψη

Από το Μάρτιο του 2020, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες κλήθηκαν να ανταποκριθούν στις συνθήκες περιορισμού των ελεύθερων μετακινήσεων λόγω των μέτρων ασφαλείας για την αποφυγή εξάπλωσης του covid-19, χωρίς να είναι πλέον εφικτή η πρόσβαση στο φυσικό τους χώρο. Η πληροφοριακή εξυπηρέτηση των χρηστών προσαρμόστηκε στα νέα δεδομένα και ο τρόπος εξυπηρέτησης παρέχονταν πλέον αποκλειστικά με απομακρυσμένες μεθόδους.

Η Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης (ΒΚΠ) του Πανεπιστημίου Μακεδονίας που είχε ήδη αναπτύξει και εφάρμοζε με επιτυχία την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση με τρεις τρόπους (e-ρώτηση, instant messaging, τηλέφωνο), αναγνώρισε την ανάγκη να προστεθεί ένας νέος τρόπος μέσω τηλεδιάσκεψης.

Στόχος της υπηρεσίας, που ονομάστηκε myLIBRARYlive, ήταν να εξυπηρετεί το κοινό που δεν μπορούσε να παραστεί με φυσική παρουσία στο χώρο της Βιβλιοθήκης και να καλύπτει εξ αποστάσεως την ανάγκη επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο, προσομοιάζοντας τη δια ζώσης εξυπηρέτηση. Επιλέχτηκε η πλατφόρμα zoom διότι η ΒΚΠ διέθετε λογαριασμό στο συγκεκριμένο εργαλείο για να πραγματοποιεί διαδικτυακά τα σεμινάρια Πληροφοριακής Παιδείας και τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας ήταν εξοικειωμένα με τη χρήση της πλατφόρμας λόγω της διαδικτυακής εκπαίδευσης.

Σκοπός της παρούσας εισήγησης είναι να αξιολογηθεί η νέα υπηρεσία με την οποία δίνεται η δυνατότητα να επιτευχθεί η πρόσωπο με πρόσωπο (face-to-face) επικοινωνία μεταξύ βιβλιοθηκονόμου και χρήστη, καθώς και η δυνατότητα διάδρασης μεταξύ των δύο συμμετεχόντων. Για τη διεξαγωγή της έρευνας δομήθηκε ερωτηματολόγιο μέσω της εφαρμογής Google Forms και έγινε ηλεκτρονική αποστολή του σε αυτούς που χρησιμοποίησαν την υπηρεσία.

Επιπλέον, αποτυπώνεται η ευελιξία και η προσαρμοστικότητα της ΒΚΠ στις νέες απαιτήσεις με μια μέθοδο εξυπηρέτησης που ενισχύει το εξωστρεφές και φιλικό της προφίλ απέναντι στο κοινό, με εύχρηστο και αποτελεσματικό τρόπο. Τέλος, εξετάζεται εάν οι χρήστες της υπηρεσίας θα εξακολουθούσαν να τη χρησιμοποιούν και μετά το πέρας της πανδημίας.

Keywords: virtual reference services, teleconferencing, face-to-face, user satisfaction, academic libraries

myLIBRARYlive: Regaining the lost sense of personal connection

Foteini Polymeraki, Katerina Katsaouni, Paraskevi Vozana, Sofia Vozana.

Library & Information Center, University of Macedonia.

Abstract

Since March 2020, academic libraries have been called upon to act on restrictions on free movement due to security measures to prevent the spread of Covid-19, making it no longer possible to access their physical space. The reference services of the users were adapted to the new data and service was now provided exclusively by remote methods.

The Library & Information Center (LIC) of the University of Macedonia, which had already developed and successfully offered provided remote service in three ways (e-question, instant messaging, telephone), acknowledged the need to add a new way via video conferencing .

The aim of the service, called myLIBRARYlive, was to serve the users who could not be physically present in the library and to fulfill the need for real-time communication remotely, simulating in-person services.

The Zoom platform was chosen because LIC already had an account with this tool in order to conduct Information Literacy seminars online and members of the academic community were familiar with the use of the platform due to online education.

The purpose of this paper is to evaluate the new service that enables face-to-face communication between the librarian and the user, as well as the possibility of interaction between the two participants. To conduct the survey, a questionnaire was structured through the Google Forms application and sent electronically to those who used the service.

In addition, it reflected the flexibility and adaptability of the LIC to the new requirements with a service method that enhances the extroverted and friendly profile towards the public, in an easy-to-use and effective way. Finally, it is being examined whether the users of the service would continue to use it even after the end of the pandemic.

Keywords: virtual reference services, teleconferencing, face-to-face, user satisfaction, academic libraries

Εισαγωγή

Από το 2019 που η πανδημία COVID-19 σάρωσε όλη την υφήλιο, η ετοιμότητα των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στη νέα ψηφιακή πραγματικότητα δοκιμάστηκε, παρόλο που η απομακρυσμένη πληροφοριακή εξυπηρέτηση των χρηστών τους εφαρμόζονταν ήδη με διάφορες απομακρυσμένες μεθόδους, όπως chat, email, άμεσα μηνύματα (Mawhinney, 2020), ακόμη και μέσω προγραμμάτων videoconferencing (Cole & Raish, 2020; Radford et al., 2021). Άλλωστε από νωρίς είχε αναγνωριστεί το όφελος της χρήσης του βίντεο στην πληροφοριακή εξυπηρέτηση (Hillyer & Parker, 2007, p. 43), ενώ το 2017 ο οργανισμός RUSA είχε δημοσιεύσει τις επικαιροποιημένες οδηγίες για την Εφαρμογή και Διατήρηση της Ψηφιακής Πληροφοριακής Εξυπηρέτησης (Reference & User Services Association (RUSA), 2008). Η επείγουσα μετάβαση στην ψηφιακή πληροφοριακή εξυπηρέτηση όμως, έθεσε στο προσωπικό των βιβλιοθηκών δύο σημαντικές προτεραιότητες: “1) να βρει τρόπους να φέρει εσπευσμένα τη βιβλιοθήκη στα σπίτια των χρηστών και 2) να χρησιμοποιήσει όλα τα διαθέσιμα εργαλεία για να επικοινωνήσει και να δεσμεύσει το κοινό της” (Tammaro, 2020, p.218). Επαγγελματίες βιβλιοθηκονόμοι, εθνικές βιβλιοθήκες, σημαντικοί διεθνείς βιβλιοθηκονομικοί οργανισμοί και Ενώσεις και κυβερνητικά όργανα συσπειρώθηκαν και δημοσίευσαν οδηγίες και καλές πρακτικές, καθώς επίσης πρότειναν πηγές και διαθέσιμα τεχνολογικά εργαλεία για τη γρήγορη και αποτελεσματική υλοποίησή τους (LIBER, 2020; EBLIDA, 2020; IFLA, 2020; ALA - American Library Association, 2020).

Η εξέλιξη της πληροφοριακής εξυπηρέτησης στο Διεθνή χώρο

Στην Αμερική, το κολλέγιο Goldey-Beacom College μετέβαλε τον τρόπο παροχής πληροφοριακής εξυπηρέτησης χρησιμοποιώντας την τηλεδιάσκεψη μέσω Zoom TV διατηρώντας την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (Michalak, R., & Rysavy, M.D.T., 2021). Η πληροφοριακή εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης (videoconferencing) στη δημόσια βιβλιοθήκη του Los Angeles ενίσχυσε τη σημασία της επικοινωνίας του βιβλιοθηκονόμου με το χρήστη, εστιάζοντας στη μεταξύ τους διάδραση, πρόσωπο με πρόσωπο (Dar, 2020). Στον Καναδά, οι βιβλιοθήκες του Πανεπιστημίου του Τορόντο υιοθέτησαν την πληροφοριακή εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης με ραντεβού έχοντας ανοδική μεταβολή της τάξης του 58% (Gerbig et al., 2021).

Στη Σουηδία, σημαντικός αριθμός ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών προσάρμοσε τα “information desk” χρησιμοποιώντας το Zoom σε συγκεκριμένες μέρες και ώρες της εβδομάδας (Temiz & Salelkar, 2020). Στην Ιταλία, η Εθνική Κεντρική Βιβλιοθήκη της Φλωρεντίας παρείχε πληροφοριακή εξυπηρέτηση και μέσω Skype (Guiducci et.al. 2020).

Στην Αυστραλία και τη Νέα Ζηλανδία οι πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες εισήγαγαν τα εικονικά κιόσκια μέσω Zoom, ώστε να διατηρήσουν την ασφάλεια των φοιτητών και του προσωπικού (Rolf, 2020).

Ελληνική πραγματικότητα

Οι μοναδικές συνθήκες που δημιούργησε η πανδημία καθόρισαν μια νέα πραγματικότητα που επηρέασε και τον τρόπο λειτουργίας των Πανεπιστημίων και ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Το ακαδημαϊκό έτος 2020-21 ξεκίνησε με τον προσαρμοσμένο πλέον τρόπο λειτουργίας, δηλαδή αναστολή λειτουργίας των αναγνωστηρίων, δανεισμός με ηλεκτρονική κράτηση και

ραντεβού για την παραλαβή των βιβλίων και εξυπηρέτηση όλων των πληροφοριακών ερωτημάτων των χρηστών με απομακρυσμένους τρόπους επικοινωνίας (τηλέφωνο, e mail, φόρμα επικοινωνίας, κοινωνικά δίκτυα) (Γιαννοπούλου, κ.α. ; Κουρή, κ.α., 2020).

Η ΒΚΠ Παν/μίου Μακεδονίας συνέχισε να παρέχει εξυπηρέτηση στους χρήστες με τους απομακρυσμένους τρόπους (τηλέφωνο, e mail, e-ρώτηση) που ήδη και πριν την περίοδο της πανδημίας ακολουθούσε με επιτυχία, ενώ άμεσα ανταποκρίθηκε και στην ανάγκη πληροφοριακής εξυπηρέτησης μέσα από τα κοινωνικά δίκτυα. Έπειτα από την επιβολή και νέου λοκντάουν στις 30 Οκτώβρη, παρατηρήθηκε μια μεγάλη αύξηση πληροφοριακών ερωτημάτων χρηστών που αφορούσαν τη χρήση των ηλεκτρονικών πηγών της βιβλιοθήκης, την καθοδήγηση σε βιβλιογραφική έρευνα καθώς και τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων που προσέφερε η ΒΚΠ μέσω του ψηφιακού ιστότοπου.

Προέκυψε, λοιπόν, το ερώτημα στο πως θα μπορούσε η ΒΚΠ να προσεγγίσει πιο άμεσα τους χρήστες και να καλύψει την ανάγκη εξυπηρέτησης σε πραγματικό χρόνο ξεπερνώντας το εμπόδιο της αδυναμίας πρόσβασης των χρηστών στο φυσικό χώρο της Βιβλιοθήκης και της πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνίας με το προσωπικό της ΒΚΠ.

Σχεδιασμός και Υλοποίηση

Παρακολουθώντας τη γρήγορη πορεία του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης στη χώρα, εντοπίστηκε ότι τα ΚΕΠ είχαν μόλις ξεκινήσει την παροχή εξυπηρέτησης πολιτών μέσω τηλεδιάσκεψης. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είχαν εδώ και χρόνια εδραιώσει την παρουσία τους στην ψηφιακή εποχή και η υιοθέτηση μιας ακόμη εναλλακτικής μεθόδου εξυπηρέτησης μέσω τηλεδιάσκεψης θα λειτουργούσε συμπληρωματικά, καλύπτοντας τις ερευνητικές και εκπαιδευτικές ανάγκες των χρηστών και διευκολύνοντας την πρόσβαση τους στα ψηφιακά εργαλεία και τις υπηρεσίες της ΒΚΠ. Επιπλέον, θα μπορούσε να επιτευχθεί η ανάκτηση της αίσθησης της χαμένης επικοινωνίας που είχε δημιουργήσει η απαγόρευση μετακίνησης και πρόσβασης στο φυσικό χώρο της ΒΚΠ.

Αρχές Δεκεμβρίου του 2020 γεννήθηκε η ιδέα της εξυπηρέτησης μέσω τηλεδιάσκεψης και πραγματοποιήθηκε η πρώτη συνάντηση προσωπικού του πληροφοριακού τμήματος, για να συζητηθούν όλες οι λεπτομέρειες σχεδιασμού και υλοποίησης της υπηρεσίας. Η νέα υπηρεσία ονομάστηκε myLIBRARYlive και στα πλαίσια της ανάπτυξής της ακολούθησε μια σειρά συναντήσεων όπου συζητήθηκαν και αποφασίστηκαν όλες οι λεπτομέρειες υλοποίησής της.

Καταρχάς, αποφασίστηκε η πλατφόρμα εφαρμογής της τηλεδιάσκεψης να είναι το Zoom, καθώς η ΒΚΠ διέθετε ήδη λογαριασμό κι εμπειρία στο συγκεκριμένο εργαλείο μέσω της πραγματοποίησης των online σεμιναρίων πληροφοριακής παιδείας. Στη συνέχεια, αποφασίστηκε το κοινό στο οποίο θα απευθύνεται, το είδος των πληροφοριακών αιτημάτων που θα κάλυπτε, το ωράριο της υπηρεσίας καθώς και η εφαρμογή μέσω της οποίας θα γινόταν το κλείσιμο του ηλεκτρονικού ραντεβού. Η τελευταία στηρίζεται στην εφαρμογή ανοιχτού κώδικα easyAppointments, η οποία προσαρμόστηκε σε αρκετά σημεία από το τμήμα Αυτοματισμού της ΒΚΠ, έτσι ώστε να ανταποκριθεί στις ανάγκες της νέας υπηρεσίας. Τέλος, για τη διευκόλυνση των χρηστών, ως προς την ενημέρωσή τους για τη νέα υπηρεσία, συντάχθηκαν ο Οδηγός Χρήσης, κείμενο με Ερωτήσεις και Απαντήσεις (Q&A), η Πολιτική

Χρήσης της νέας Υπηρεσίας, ενώ παράλληλα δημιουργήθηκε το βίντεο του Οδηγού Χρήσης και σχεδιάστηκε το λογότυπο της υπηρεσίας.

myLIBRARYlive εν συντομία

Εκτύπωση E-mail

Υπηρεσία myLIBRARYlive

Συνδεθείτε με την εφαρμογή προγραμματισμένου ραντεβού myLIBRARYlive για να υποβάλετε το αίτημά σας



Τι είναι η υπηρεσία myLIBRARYlive;		Συχνές Ερωτήσεις & Απαντήσεις
Χρειάζεστε εξειδικευμένη βοήθεια και καθοδήγηση για την έρευνά σας ή/και τη χρήση των πηγών/εργαλείων της βιβλιοθήκης; Προγραμματίστε το ραντεβού σας και συνομιλήστε ζωντανά με το προσωπικό της βιβλιοθήκης!		Θέλετε να μάθετε Πώς, Τι, για πόση ώρα και άλλα πολλά; Βρείτε τις απαντήσεις σας εδώ!
Χρειάζεστε Βοήθεια;	Η πολιτική χρήσης και διαχείρισης της Απομακρυσμένης Εξυπηρέτησης	
Οδηγός Χρήσης Εκτυπώστε τον! Δείτε το βίντεο	Ποιους αφορά; Τι δικαιώματα και τι υποχρεώσεις έχουν όλοι οι χρήστες της υπηρεσίας; Διαβάστε όλη την πολιτική εδώ.	

Εικόνα 1

Στο τέλος Ιανουαρίου 2021 η νέα υπηρεσία προστέθηκε στον ιστότοπο της ΒΚΠ και προωθήθηκε το ενημερωτικό βίντεο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε όλα τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας καθώς και στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, στα οποία δραστηριοποιείται η Βιβλιοθήκη.

Μέσω της εφαρμογής του προγραμματισμένου ραντεβού οι χρήστες κλείνουν το ραντεβού τους επιλέγοντας από τις διαθέσιμες μέρες και ώρες, οι οποίες έχουν καθοριστεί από το πληροφοριακό τμήμα. Έπειτα, ο χρήστης συμπληρώνει τα στοιχεία του και περιγράφει συνοπτικά το ερώτημά του ώστε ο υπάλληλος του πληροφοριακού τμήματος να προετοιμαστεί και να τον κατευθύνει/καθοδηγήσει όσο το δυνατόν καλύτερα κατά την τηλεδιάσκεψη.

Ο χρήστης συναινεί με τους Όρους και τις Προϋποθέσεις καθώς και με την Πολιτική Απορρήτου και στέλνει το αίτημά του μέσω φόρμας. Το πληροφοριακό τμήμα ενημερώνεται άμεσα μέσω email για το νέο ραντεβού, το οποίο εμφανίζεται στο διαχειριστικό περιβάλλον της εφαρμογής του προγραμματισμένου ραντεβού. Στη συνέχεια ο χρήστης λαμβάνει τον σύνδεσμο επικοινωνίας στο Zoom, έτσι ώστε να συνδεθεί την συγκεκριμένη μέρα και ώρα για να συνομιλήσει με την υπάλληλο του πληροφοριακού τμήματος της Βιβλιοθήκης.

Επιλογή Υπηρεσίας & Πάροχου

Επιλογή Υπηρεσίας

myLIBRARYlive

Επιλογή Πάροχου

Τμήμα Επιστημονικής Πληροφόρησης & Τεκμηρίωσης

myLIBRARYlive

Το myLIBRARYlive είναι μια υπηρεσία η οποία αφορά στην εξειδικευμένη βοήθεια για την εξυπηρέτηση αιτημάτων καθοδήγησης στην έρευνα και παρουσίασης της χρήσης και ρύθμισης των πηγών και των εργαλείων που διαθέτει η Βιβλιοθήκη. Η διεκπεραίωση των συγκεκριμένων πληροφοριακών αιτημάτων πραγματοποιείται με τηλεδιάσκεψη/βιντεοκλήση μέσω της πλατφόρμας Zoom, με ραντεβού και απευθύνεται σε ΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΑ και ΜΗ ΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΑ μέλη της Βιβλιοθήκης. Δείτε το βίντεο του [Οδηγού Χρήσης](#) της υπηρεσίας.

[Διάρκεια 20 Λεπτά]

Επόμενο ➔

Εικόνα 2

Η επικοινωνία γίνεται σε πραγματικό χρόνο και τα πληροφοριακά ερωτήματα αφορούν:

- Πληροφορίες σχετικά με τις συλλογές, τις πηγές και τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης
- Καθοδήγηση στον εντοπισμό ηλεκτρονικού υλικού
- Καθοδήγηση στο σχεδιασμό έρευνας
- Παρουσίαση της χρήσης και της ρύθμισης των πηγών και των εργαλείων που διαθέτει η Βιβλιοθήκη

Θα πρέπει να σημειωθεί, εδώ, ότι η υπηρεσία δεν παρέχει τεχνική υποστήριξη και δεν αφορά στην εξυπηρέτηση κατευθυντηρίων ερωτημάτων που αφορούν στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης (π.χ. ωράριο λειτουργίας, ερωτήσεις τηλεφωνικού καταλόγου).

Η υπηρεσία myLIBRARYlive απευθύνεται σε όλους (σε εγγεγραμμένους και μη εγγεγραμμένους χρήστες) και παρέχεται καθημερινά από τις 10:00-14:00 ανά 20 λεπτά, κατά τη διάρκεια λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Σε περίπτωση που προκύπτει μεγαλύτερη ανάγκη χρόνου, τότε ο χρήστης θα μπορεί είτε να κλείσει νέο ραντεβού είτε, εάν δεν υπάρχει επόμενο προγραμματισμένο ραντεβού, να συνεχιστεί η τηλεδιάσκεψη.

Μεθοδολογία

Η ΒΚΠ διεξήγαγε έρευνα για να εξετάσει αν, και σε ποιο βαθμό, η νέα υπηρεσία myLIBRARYlive εξυπηρέτησε ικανοποιητικά το κοινό που δεν μπορούσε να παραστεί με φυσική παρουσία στο χώρο της Βιβλιοθήκης και να διερευνήσει αν και κατά πόσο κάλυψε την εξ αποστάσεως ανάγκη επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο, προσομοιάζοντας τη διαζώσης εξυπηρέτηση.

Η περίοδος διεξαγωγής του ερωτηματολογίου είχε διάρκεια περίπου ένα μήνα (22/6/2021-31/7/2021) και το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από 41 άτομα. Μία εβδομάδα αργότερα στάλθηκε ακόμα ένα email υπενθύμισης και η συλλογή των ερωτηματολογίων ολοκληρώθηκε στις 31/7/21.

Για τη διαμόρφωση του ερωτηματολογίου επιλέχτηκε το εργαλείο «Google Forms» λόγω της δυνατότητας δημιουργίας ποικίλων τύπων ερωτήσεων και του φιλικού περιβάλλοντος προς τον χρήστη.

Για την επεξεργασία και ανάλυση των στατιστικών δεδομένων, όπως και των σχετικών γραφημάτων, χρησιμοποιήθηκε η σουίτα Microsoft Office και ειδικότερα το εργαλείο των Υπολογιστικών φύλλων, Excel, της σουίτας.

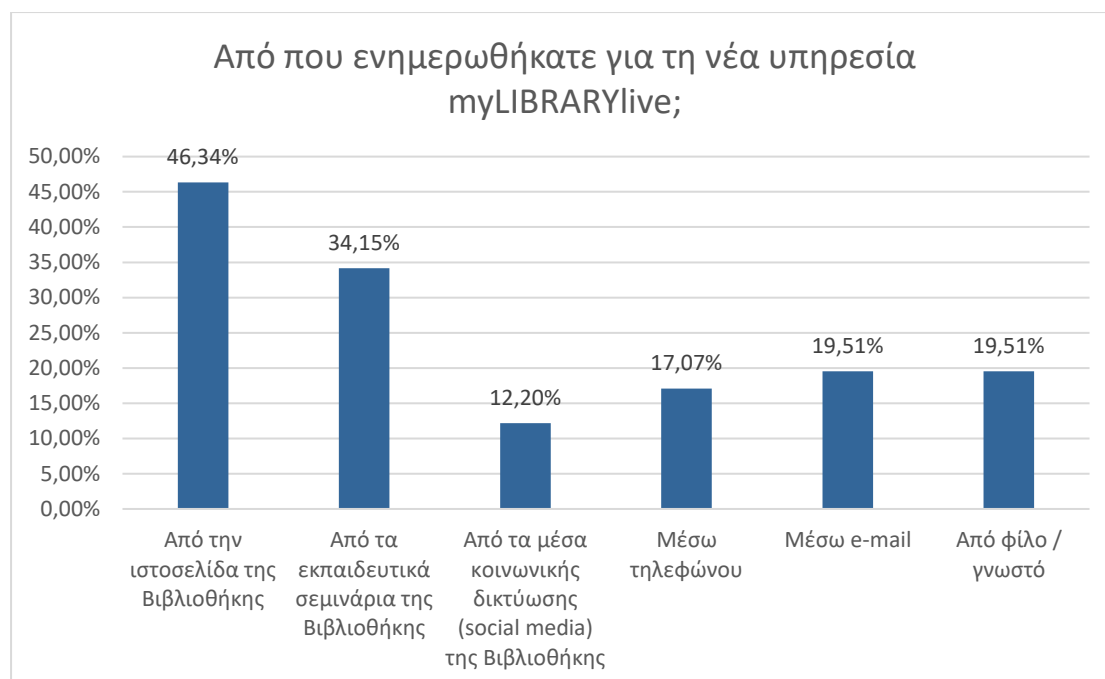
Το ερωτηματολόγιο αποτελούνταν από 14 ερωτήσεις κυρίως κλειστού τύπου, κλίμακας πολλαπλής επιλογής, κλίμακας τύπου Likert από 1 έως 5 και μιας ανοιχτού τύπου. Οι ερωτήσεις αφορούσαν την κάλυψη των πληροφοριακών/εκπαιδευτικών αναγκών των χρηστών της υπηρεσίας, την κάλυψη της εξ αποστάσεως ανάγκης επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο, προσομοιάζοντας τη δια ζώσης εξυπηρέτηση. Επιπλέον, διερευνήθηκε η ευελιξία και η προσαρμοστικότητα της Βιβλιοθήκης στις νέες απαιτήσεις.

Η υπηρεσία myLIBRARYlive αναρτήθηκε στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης στις 8 Φλεβάρη και στις 10 Φλεβάρη πραγματοποιήθηκε η 1^η τηλεδιάσκεψη. Συνολικά πραγματοποιήθηκαν **62** τηλεδιασκέψεις το διάστημα από 8/2/21 έως και 17/7/21 και εξυπηρετήθηκαν όλα τα πληροφοριακά αιτήματα των χρηστών της υπηρεσίας.

Από τις 62 τηλεδιασκέψεις οι **48** πραγματοποιήθηκαν από μοναδικούς χρήστες. Αυτό σημαίνει ότι 14 τηλεδιασκέψεις πραγματοποιήθηκαν από άτομα που ήδη είχαν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία myLIBRARYlive, ικανοποιήθηκαν και έτσι ζήτησαν βοήθεια με τον ίδιο τρόπο εξυπηρέτησης.

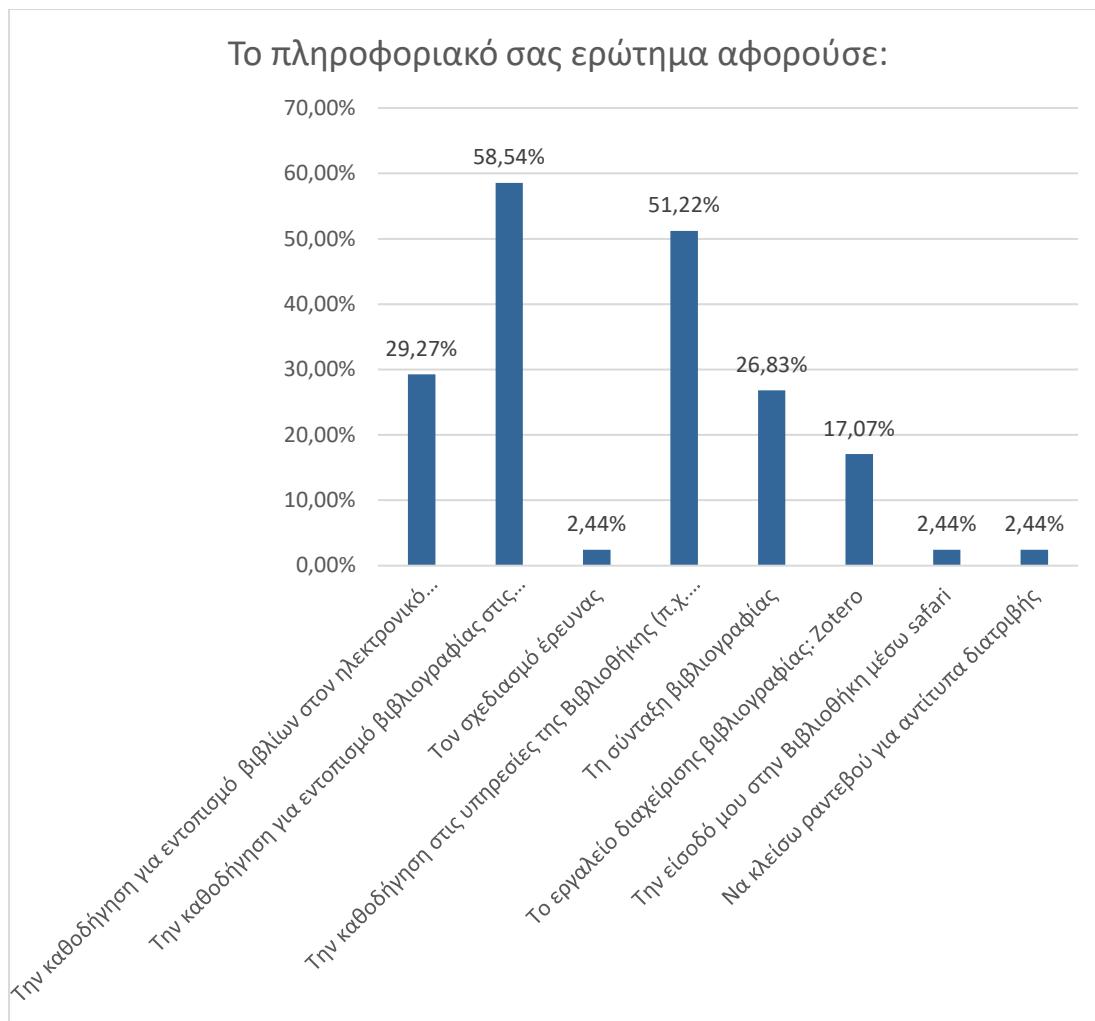
Η προώθηση του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο «Google Forms» και στάλθηκε στους χρήστες της υπηρεσίας (48 άτομα).

Αποτελέσματα



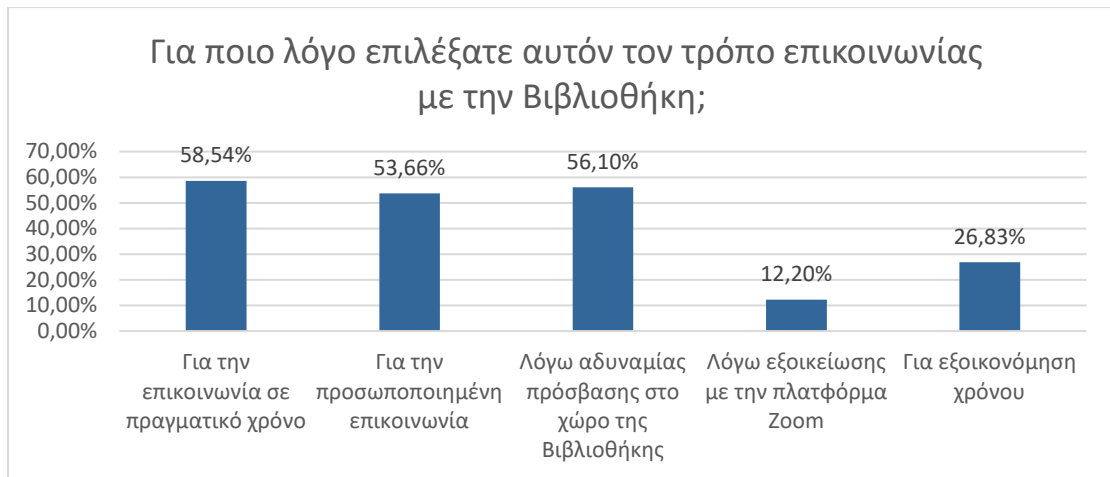
Γράφημα 1

Οι χρήστες ενημερώθηκαν από όλα τα κανάλια επικοινωνίας που διαθέτει η Βιβλιοθήκη, με κύριες πηγές την ιστοσελίδα της (46,34%) και τα εκπαιδευτικά σεμινάρια (34,15%) (Γράφημα 1).



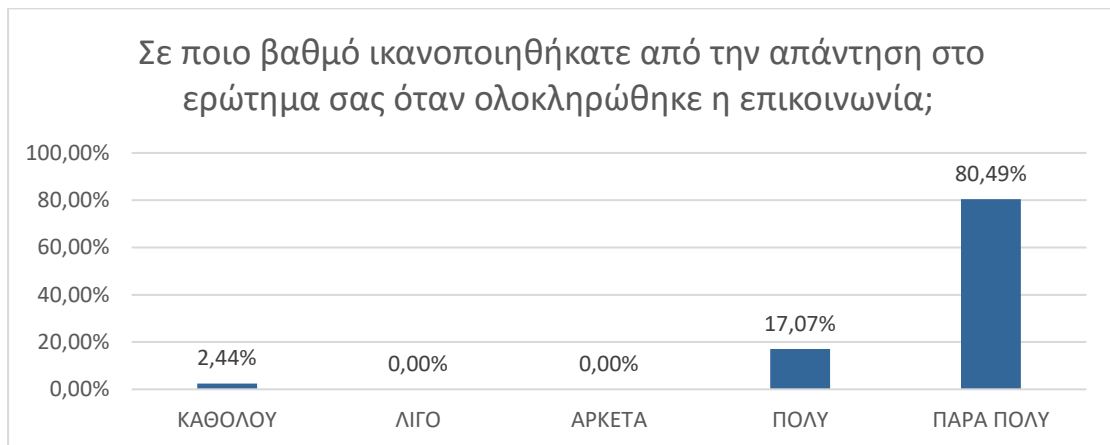
Γράφημα 1

Τα πληροφοριακά ερωτήματα των χρηστών αφορούσαν κυρίως την καθοδήγηση για εντοπισμό βιβλιογραφίας στις ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης (58,54%) καθώς και την καθοδήγηση στις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης μέσω της ιστοσελίδας της (51,22%) (Γράφημα 2).



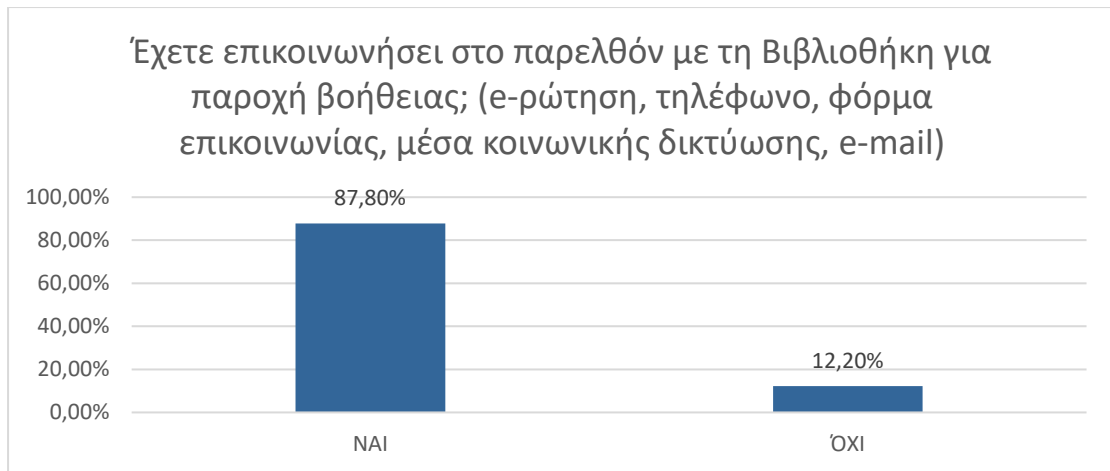
Γράφημα 2

Η πλειοψηφία του κοινού επέλεξε το myLIBRARYlive για να επικοινωνήσει με την Βιβλιοθήκη σε πραγματικό χρόνο (58,54%), επειδή δεν ήταν εφικτό να μεταβεί στο φυσικό χώρο της Βιβλιοθήκης (56,10 %) αλλά και για την προσωποποιημένη επικοινωνία (53,66%) (Γράφημα 3).



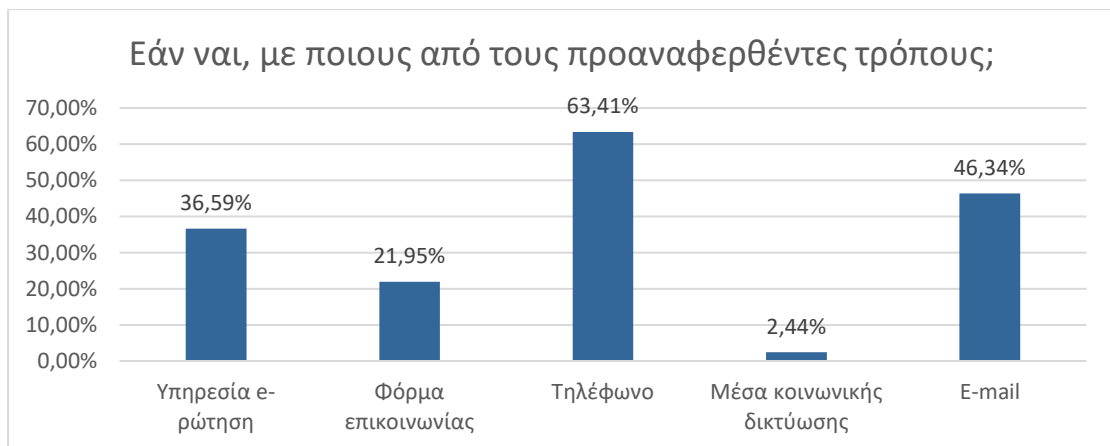
Γράφημα 3

Το κοινό ικανοποιήθηκε πάρα πολύ (80,49%) έως πολύ (17,07%) από τις απαντήσεις που έλαβε (Γράφημα 4).



Γράφημα 4

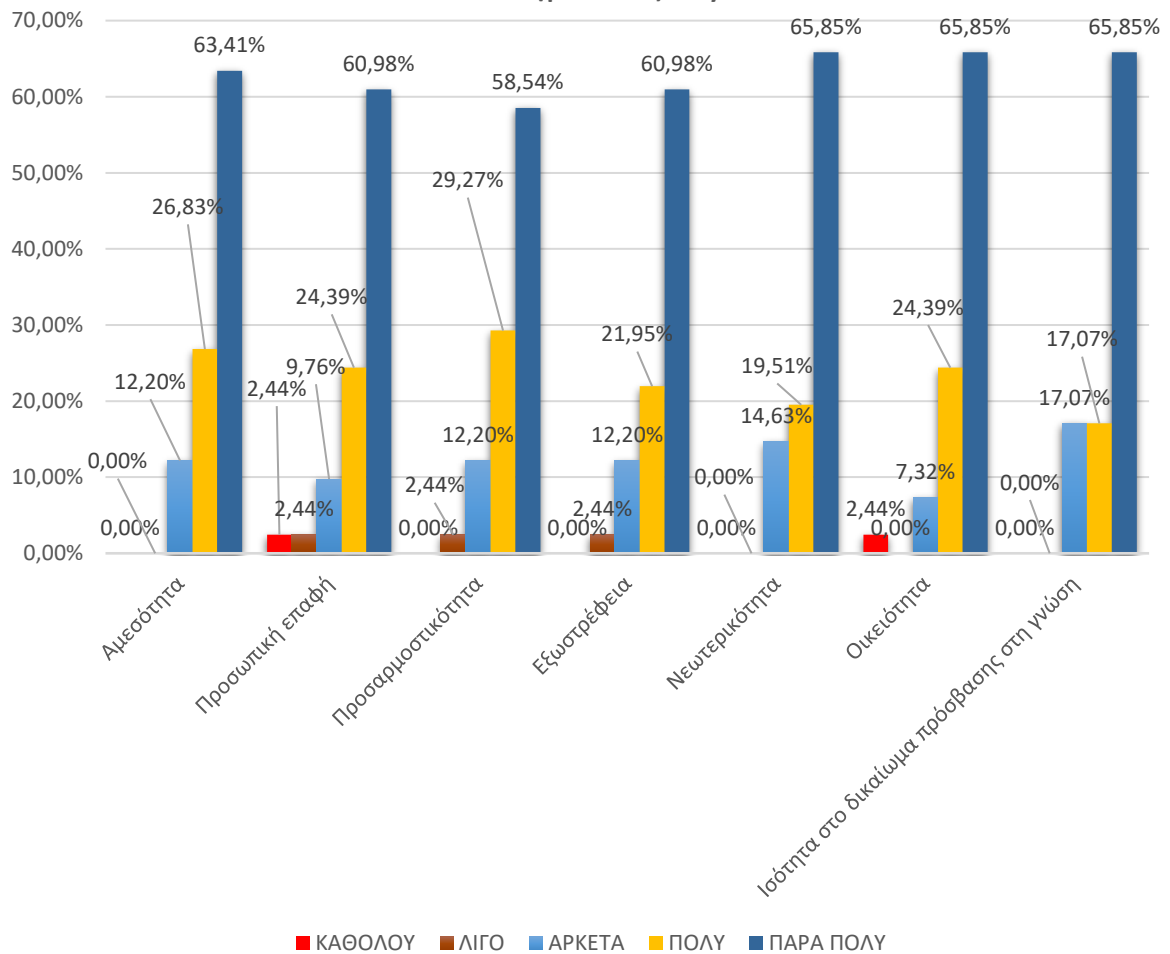
Η πλειοψηφία του κοινού (87,80%) είχε επικοινωνήσει στο παρελθόν για παροχή βοήθειας με τους τρόπους απομακρυσμένης εξυπηρέτησης της Βιβλιοθήκης (Γράφημα 5).



Γράφημα 5

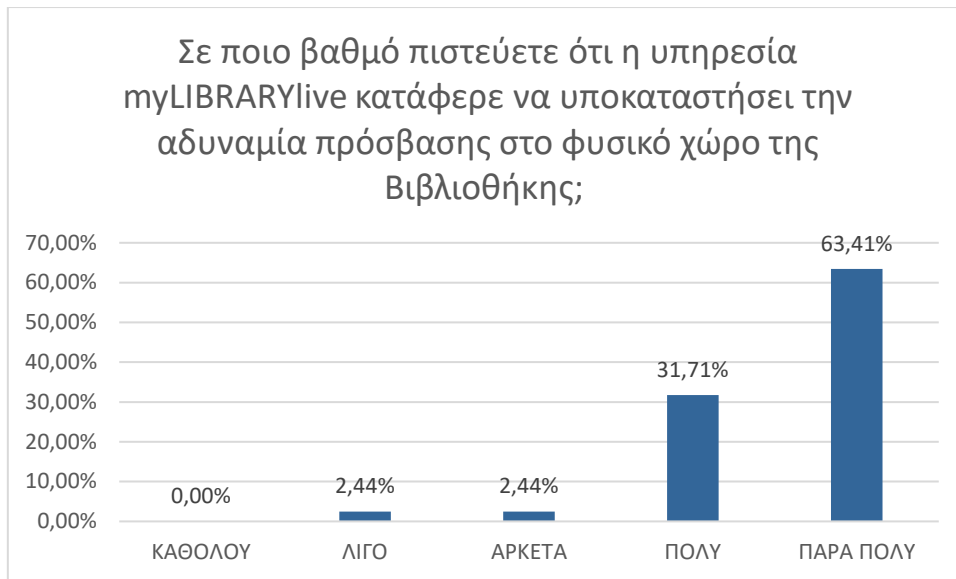
Προβάδισμα ως μέσο απομακρυσμένης εξυπηρέτησης που χρησιμοποίησε το κοινό, έχει το τηλέφωνο (63,41%) και ακολουθεί το e-mail (46,34%) και η υπηρεσία e-ρώτηση (36,59%) (Γράφημα 6).

Σε ποιο βαθμό ενισχύθηκαν τα παρακάτω μέσω της υπηρεσίας myLIBRARYlive;



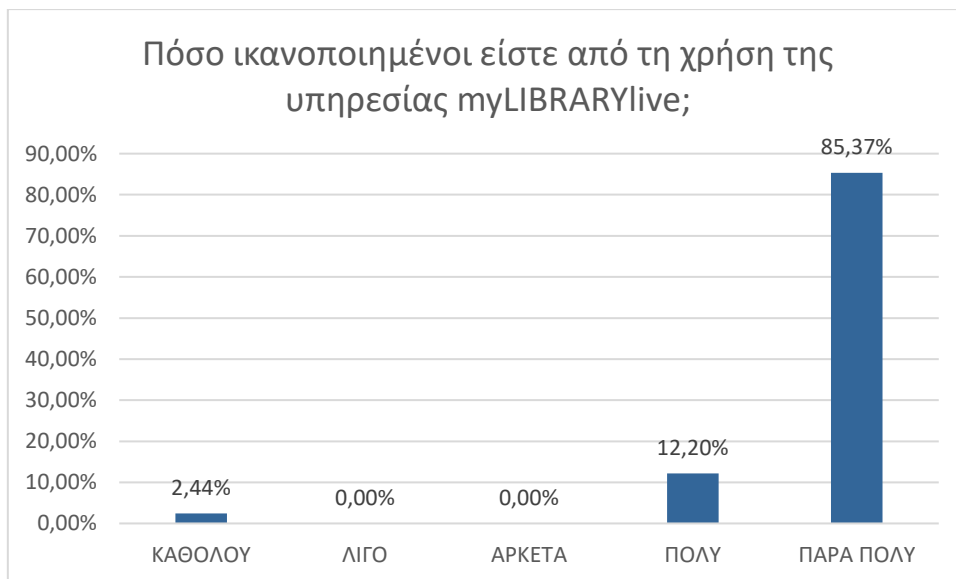
Γράφημα 6

Τα χαρακτηριστικά της ισότητας στο δικαίωμα πρόσβασης στη γνώση (65,85%), της οικειότητας (65,85%), της νευτερικότητας (65,85%), της αμεσότητας (63,41%), της εξωστρέφειας (60,98%), της προσωπικής επαφής (60,98%) και της προσαρμοστικότητας (58,54%) ενισχύθηκαν σε μεγάλο βαθμό μέσω της υπηρεσίας myLIBRARYlive (Γράφημα 7).



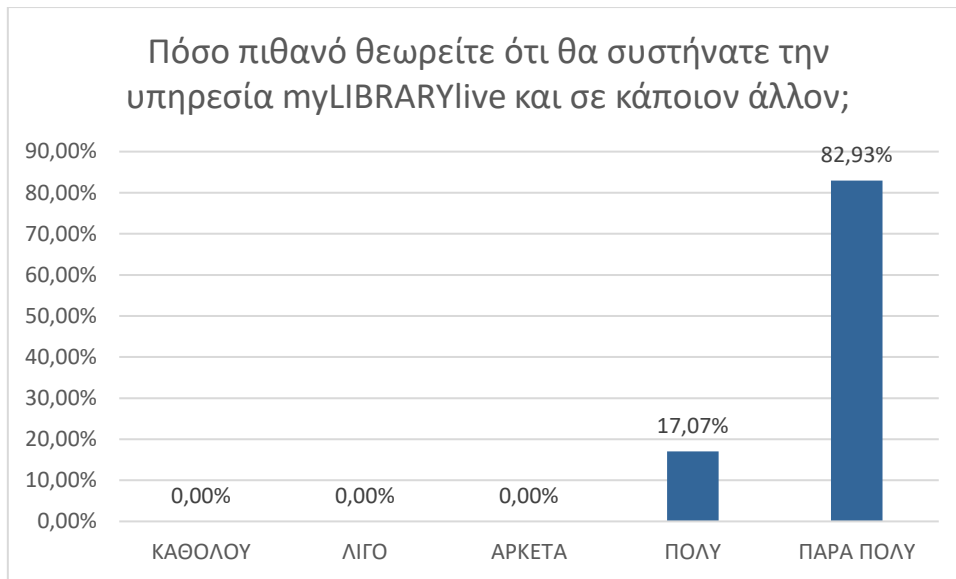
Γράφημα 7

Η υπηρεσία myLIBRARYlive κατάφερε σε πολύ μεγάλο βαθμό (63,41%) να υποκαταστήσει την αδυναμία πρόσβασης στο φυσικό χώρο της Βιβλιοθήκης (Γράφημα 8).



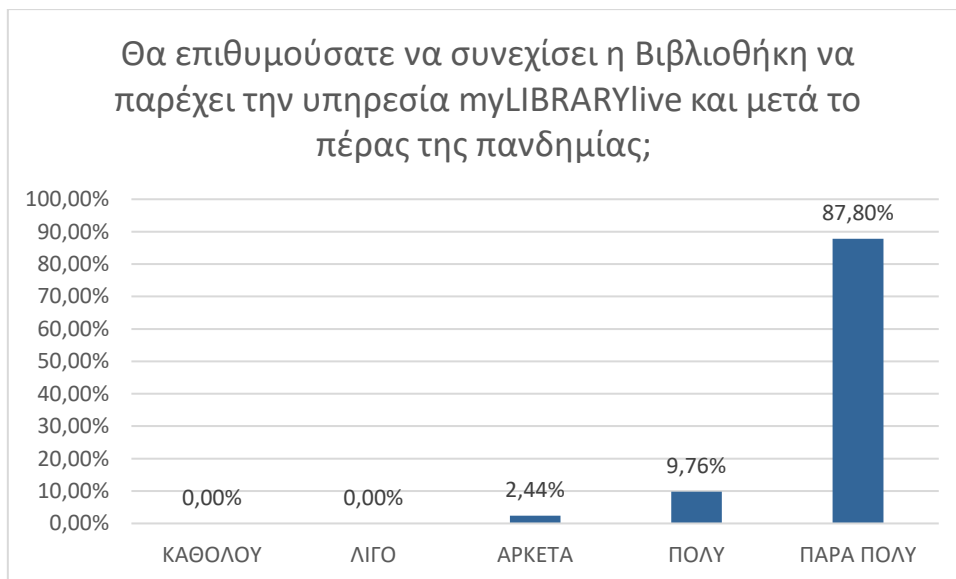
Γράφημα 8

Το κοινό της υπηρεσίας δήλωσε ότι ικανοποιήθηκε πάρα πολύ (85,37%) από την χρήση της νέας υπηρεσίας (Γράφημα 9).



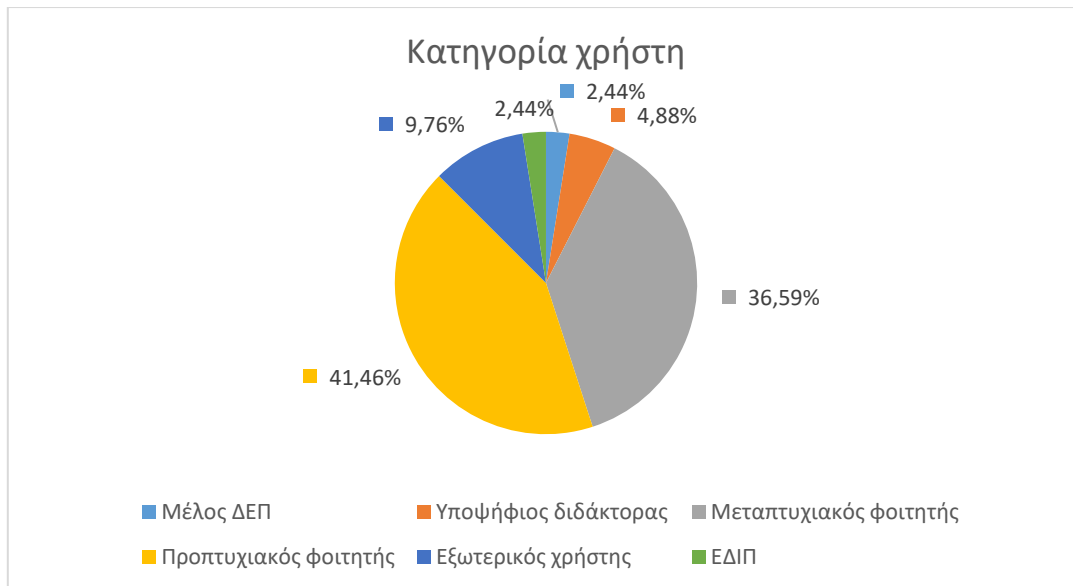
Γράφημα 9

Οι χρήστες της υπηρεσίας θα σύστηναν σίγουρα (82,93%) την υπηρεσία και σε κάποιον άλλον (Γράφημα 10).



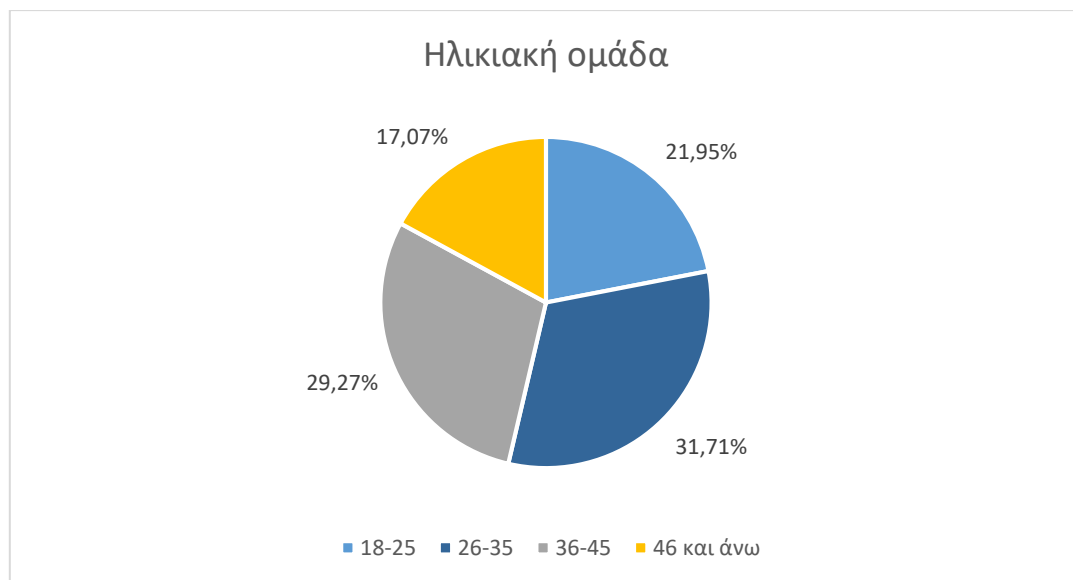
Γράφημα 10

Το κοινό δήλωσε ότι επιθυμεί να παρέχεται η υπηρεσία myLIBRARYlive και μετά το πέρας της πανδημίας (87,80%) (Γράφημα 11).



Γράφημα 11

Οι κατηγορίες χρηστών που χρησιμοποίησαν την υπηρεσία περισσότερο ήταν αυτές των προπτυχιακών (41,46 %) και μεταπτυχιακών φοιτητών (36,59%) (Γράφημα 12).



Γράφημα 12

Η πλειοψηφία των χρηστών που χρησιμοποίησαν την υπηρεσία myLIBRARYlive και απάντησαν στην έρευνα άνηκε στην ηλικιακή ομάδα 26-35 (31,71%) ενώ ακολούθησε η ομάδα των 36-45 ετών (29.27%) (Γράφημα 13).

Συμπεράσματα

Οι συνθήκες της πανδημίας Covid-19 οδήγησαν τις Βιβλιοθήκες στο να ανταποκριθούν και να προσαρμοστούν άμεσα στα νέα δεδομένα, επιβεβαιώνοντας το ρόλο τους για διαρκή και ποιοτική εξυπηρέτηση.

Η Βιβλιοθήκη (ΒΚΠ) του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, έχοντας ως προτεραιότητα την βέλτιστη εξυπηρέτηση του κοινού της, αποτύπωσε με ευελιξία την προσαρμοστικότητα της στη νέα πραγματικότητα με τη δημιουργία και την ανάπτυξη της υπηρεσίας myLIBRARYlive.

Η νέα υπηρεσία, με ανέξοδο και ασφαλή τρόπο, ξεπέρασε τα εμπόδια που προέκυψαν από τους περιορισμούς πρόσβασης στο φυσικό της χώρο και κατάφερε να καλύψει στο μέγιστο βαθμό τις πληροφοριακές/εκπαιδευτικές ανάγκες του κοινού που την χρησιμοποίησε. Διευκόλυνε, έτσι, την πρόσβαση στα ψηφιακά εργαλεία και τις υπηρεσίες της ΒΚΠ και επιπλέον πέτυχε να προσομοιώσει τη δια ζώσης εξυπηρέτηση, διατηρώντας σε υψηλό επίπεδο την ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Μέσω της myLIBRARYlive ανακτήθηκε η προσωπική επαφή σε πραγματικό χρόνο εστιάζοντας στη διάδραση μεταξύ των δύο πλευρών (f2f) και καθιστώντας την προσωπική επαφή ως επίκεντρο της εξυπηρέτησης. Ακολουθώντας τις νεωτερικές τάσεις στο πεδίο της ψηφιακής πληροφοριακής εξυπηρέτησης, η νέα υπηρεσία ενίσχυσε και ανέδειξε το φιλικό αλλά και εξωστρεφές προφίλ της Βιβλιοθήκης.

Η υπηρεσία myLIBRARYlive ανταποκρίθηκε στις προσδοκίες του σχεδιασμού της και από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει ότι είναι απαραίτητο να εξακολουθεί να παρέχεται ως συμπληρωματική μέθοδος απομακρυσμένης εξυπηρέτησης και μάλιστα διευρύνοντας το ωράριο λειτουργίας της. Πρόθεση της ΒΚΠ είναι η νέα υπηρεσία μέσω τηλεδιάσκεψης να ενσωματωθεί ως μέθοδος εξυπηρέτησης και σε άλλα τμήματά της, αναγνωρίζοντας το ρόλο της στην ψηφιακή εποχή όπου η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές πηγές και υπηρεσίες θα παρέχεται εύκολα και ισότιμα εκμηδενίζοντας τις δυσκολίες που δημιουργεί η φυσική απόσταση. Τέλος, η χρησιμότητα των αποτελεσμάτων μπορεί να παρέχει ανατροφοδότηση ως μελέτη περίπτωσης σε άλλες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και να συνεισφέρει στην ελληνική βιβλιογραφία.

Βιβλιογραφία

- ALA - American Library Association. (2020, January 15). *Pandemic Preparedness* [Text]. Tools, Publications & Resources. <https://www.ala.org/tools/atoz/pandemic-preparedness>
- Cole, C., & Raish, V. (2020). Serving the Need: Engaging in Virtual Video Reference with Students. *Journal of Library & Information Services in Distance Learning*, 14(3–4), 182–193. <https://doi.org/10.1080/1533290X.2021.1873891>
- Dar, M. (2020, November 10). How COVID-19 Has Transformed Reference Services for Public and Academic Libraries. *Library Journal*. <https://www.libraryjournal.com?detailStory=how-covid19-has-transformed-reference-services-for-public-academic-libraries>
- EBLIDA. (2020). *A European Library Agenda for the Post-Covid 19 Age*. <http://www.eblida.org/Documents/EBLIDA-Preparing-a-European-library-agenda-for-the-post-Covid-19-age.pdf>
- Gerbig, M., Holmes, K., Lu, M., & Tang, H. (2021). From Bricks and Mortar to Bits and Bytes: Examining the Changing State of Reference Services at the University of Toronto Libraries During COVID-19. *Partnership: The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 16(1), 1–10. <https://doi.org/10.21083/partnership.v16i1.6450>
- Γιαννοπούλου Α., Γιαννοπούλου Γ., Σακελλάρη Ν. (2020). Η λειτουργία της Βιβλιοθήκης & Κέντρου Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών και η συμπεριφορά των χρηστών της εν μέσω της πανδημίας του COVID-19. Στο: Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: «Ο ρόλος των Βιβλιοθηκών στη διαχείριση εκτάκτων συνθηκών». 17-18 Δεκεμβρίου 2020. <https://conference.lib.ntua.gr/wp-content/uploads/2021/01/26th-Palc-Day-1-Part-5.pdf>

Guiducci, C., Lambroni, G., & Storti, C. (2020). Biblioteche pubbliche statali al tempo del Coronavirus. *Bibelot*, 26(1). <https://riviste.aib.it/index.php/bibelot/issue/view/1168>

Hillyer, N., & Parker, L. L. (2007). Video Reference—It's Not Your Typical Virtual Reference.

Internet Reference Services Quarterly, 11(4), 41–54.

https://doi.org/10.1300/J136v11n04_03

Κουρή, Σ., Μυλωνά, Ε., Γέγιου, Α., Ηλιάκης, Α., Καπνίζου, Μ., Καραχρήστου, Ε., Οικονόμου, Μ. (2020). *Η Βιβλιοθήκη του ΕΜΠ και οι προκλήσεις του COVID-19*. Στο:

Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών:

«Ο ρόλος των Βιβλιοθηκών στη διαχείριση εκτάκτων συνθηκών». 17-18 Δεκεμβρίου 2020.

<https://conference.lib.ntua.gr/wp-content/uploads/2021/01/26th-Palc-Day-1-Part-8.pdf>

IFLA. (2020, October 13). *Key Resources for Libraries in responding to the Coronavirus*

Pandemic. COVID-19 and the Global Library Field. <https://www.ifla.org/covid-19-and-the-global-library-field/>

LIBER. (2020). *Research Under Pressure: Impact of Covid-19 Through A Librarian's Eyes*.

<https://libereurope.eu/article/research-under-pressure-impact-of-covid-19-through-a-librarians-eyes/>

Mawhinney, T. (2020). User preferences related to virtual reference services in an academic library. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(1), 102094.

<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102094>

Michalak, R., & Rysavy, M. D. T. (2021). Keeping Library Staff Safe: Using Zoom TVs to Bridge the Gap Between In-Person and Virtual Service Consultations During COVID-19.

Journal of Library Administration, 61(5), 588–596.

<https://doi.org/10.1080/01930826.2021.1924534>

Radford, M. L., Costello, L., & Montague, K. (2021). *Surging virtual reference services: COVID-19 a game changer* | Radford | *College & Research Libraries News*.

<https://doi.org/10.5860/crln.82.3.106>

Reference & User Services Association (RUSA). (2008, September 29). *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* [Text].

https://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/contentGuidelinesVirtualReference_2017.pdf

Rolf, H. (2020, April 1). *ANZ university libraries take innovative steps to enhance services while combating the spread of COVID-19*. CAUL. <https://www.caul.edu.au/news/anz-university-libraries-take-innovative-steps-enhance-services-while-combating-spread-covid-19>

Tamaro, A. M. (2020). COVID 19 and Libraries in Italy. *International Information & Library Review*, 52(3), 216–220. <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1785172>

Temiz, S., & Salelkar, L. P. (2020). Innovation during crisis: Exploring reaction of Swedish university libraries to COVID-19. *Digital Library Perspectives*, 36(4), 365–375.

<https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0029>